

프랑스의 소비자분쟁 ADR에 관한 소고*

허 대 원

동국대학교 사회과학대학 겸임교수 법학박사

박 광 동

한국법제연구원 부연구위원 법학박사

< 목 차 >

- I. 서론
- II. 프랑스의 ADR제도
- III. 소비자법 분야의 ADR
- IV. 결론 - 우리나라와의 비교

I. 서론

민사 또는 상사와 관련한 분쟁이 발생한 경우 가장 이상적인 해결방법은 당사자 사이의 합의에 의하는 것이다. 이러한 방법이 실패하는 경우 결국 법에 호소하여 법원에 의한 재판이라는 과정을 통해 분쟁을 해결하게 되는 것이 전형적이다. 그러나 이러한 과정을 거치는 동안 법적 절차는 지연되거나 많은 비용이 소요되기 마련이고, 아울러 분쟁을 해결한다고 하더라도 당사자들 사이에 대립과 갈등은 여전히 존재하는 경우가 많다. 따라서 이러한 문제점을 극복하기 위하여 소송에 의하지 않은 분쟁해결방안을 모색하게 되었고, 이에 기반하여 소

* 심사위원 : 염미경, 심재한, 정봉진

투고일자 : 2010. 2. 15 심사일자 : 2010. 3. 12 게재확정일자 : 2010. 3. 23

송의 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution ; 이하 ADR)가 등장하게 되었다.

이와 같은 ADR의 개념은 1970년 후반 미국에서 등장하여 많이 이용되어 왔으나, 유럽에서는 ADR을 복잡성과 고비용성이라는 미국 소송체계의 특수성을 충족시키기 위한 제도로 인식되어, 유럽 국가들의 문화와 법적 다양성들로 인해 ADR의 이용이 유럽차원에서 광범위하게 이루어지지 않는 못하였다.

그러나 오늘날 전 세계적으로 ADR제도는 이념적으로나 실용적으로 그 유용성이 입증되어 미국이나 일본을 중심으로 이용범위가 확대되고 있으며, 이러한 점은 유럽 국가들에서도 공통적으로 나타나고 있다. 특히 최근의 관심을 반영하여 유럽연합(EU)은 '2008년 5월 21일 유럽의회와 EU이사회 의 민사 및 상사조정 의 특정 측면에 관한 지침'(Directive 2008/52/EC of the European Parliament and the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters)을 채택하여 ADR제도의 활성화를 도모하고자 하고 있다.

유럽 국가들 가운데 프랑스에 있어서의 ADR은 특히 최근 10여년간 소비자분쟁의 해결방식으로서 크게 활용되고 있고, 이로 인해 기업에 의한 소비자전용의 ADR을 도입하는 추세가 증가하고 있으며,¹⁾ 나아가 소비자단체(ORGECO)도 소비자상담창구를 설치하는 등 과거와는 다른 모습을 보이고 있다. 아울러 자발적인 분쟁해결제도에 대한 공적 지원에 대해 긍정적이고, ADR에 의한 분쟁처리에 대해서는 향후 많은 발전을 기대하고 있다.

본 연구는 프랑스의 ADR제도가 적용되는 여러 분야 가운데 소비자분쟁과 관련한 ADR에 대해 고찰하는 것을 주요내용으로 하고 있으며, 우리나라의 ADR 제도와의 비교를 통하여 시사점을 제공하고자 한다. 이를 통해 현재 우리나라에서 논의되는 ADR의 이론과 실제에 있어 상당한 기여를 할 수 있을 것이다.

II. 프랑스의 ADR제도

1. 개념

1) http://www.finances.gouv.fr/conseilnationalconsommation/avis/2007/annexe2_rapport_constans_version2.pdf, 검색일 : 20010. 1. 11.

ADR은 프랑스어로는 les modes alternatives de règlement des litiges(MARL)라고 하는 것이 일반적이지만, 이 말은 다의적으로 사용되고 있다.²⁾ 프랑스에서 MARL란 2가지의 의미로 사용된다. 첫 번째는 법원의 판결에 의한 분쟁해결 이외의 모든 분쟁해결수단을 포함하는 것으로서 사용되는 경우이며, 재판상의 화해(transaction)나 중재(arbitrage)도 포함하는 광의의 의미로 MARL의 용어를 사용한다. 이러한 의미는 사법적 분쟁해결의 한 유형으로서, 판결과 동등한 효력을 가지기 때문에 분쟁의 해결을 근본적으로는 판결에 의하는 것으로 하고 있다. 그리고 두 번째 의미인 협의의 MARL란 사법제도에 의하지 않는 자발적인 분쟁해결수단을 의미하는 것으로서, 구체적으로는 조정(mediation) 및 화해(conciliation)를 의미한다.³⁾

프랑스에서의 조정은 분쟁당사자들이 스스로 자신들의 분쟁의 해결책을 찾는 절차이다. 제3자인 조정인은 소송절차에서의 판사와 같이 어떤 결정을 내리는 권한이나 분쟁의 해결책을 제시하는 권한은 가지지 못하며, 분쟁당사자들이 스스로 해결책을 찾을 수 있도록 조력하는 것에 그친다. 이에 반해 화해는 당사자들 사이의 논의 또는 제3자인 conciliateur를 통하여 당사자들이 합의한 해결책을 통하여 분쟁을 해결하는 것을 목적으로 하는 제도이다. 제2자의 존재는 조정에서는 중요한 요소이지만, 화해에서는 반드시 필요한 것은 아니다. 왜냐하면 당사자들 또는 그 대리인들이 그러한 합의를 도출할 수도 있기 때문이다.⁴⁾

2. 역사

프랑스에서 ADR 자체는 완전히 새로운 것은 아니고, 재판외의 분쟁처리 자체는 국가에 의한 사법 이전부터 존재하고 있었다.⁵⁾

2) Les Conciliateurs de France, Les modes alternatifs de règlement des conflits, colloque A.N.J.I. du 23.09.2005.

3) 우리나라의 경우 일반적으로 ADR의 종류에 중재, 조정, 화해 등을 포함하는 것으로 하고 있다. 그러나 프랑스에 있어 중재의 경우 당사자의 자치성이 상대적으로 부족하고 법원과 관련한 권한을 가진 사람에 의해 분쟁해결이 이루어지므로 전통적인 분쟁해결방법을 대체하는 진정한 소송외 분쟁해결방법이 아니라고 보고 있다[원용수, 프랑스의 ADR과 그 활용 현황에 관한 고찰, 중재연구 제17권 제1호, 2007, 3, 99면].

4) 이토리, 'Mediation'과 'Conciliation'의 개념에 관한 비교법적 연구, 중재연구 제19권 제2호, 2009, 8, 37-38면.

5) 그러므로 프랑스의 현재의 ADR의 발전은 새로운 법제도의 형성이 아닌 옛부터 존재하

전통적으로 프랑스에서는 소송에 의한 분쟁해결을 선호하고 있었기 때문에, ADR은 국가권력에 의해 임명되고 국가법에 의해 정당화되어 온 프랑스 법학에 대한 하나의 도전이라고 여겨졌다. 그러나 이미 나폴레옹 법전의 하나로써 제정된 구민사소송법전에서 화해전치주의가 취해져 특히 지방법원에서는 법관 스스로의 화해권고가 가능하였다.⁶⁾ 19세기에는 이러한 화해전치는 형제화되어, 1949년에 소액사건 담당법원을 제외하고 화해전치주의는 폐지되었지만, 1970년대에 제정된 현행 민사소송법전에서도 '당사자의 화해를 시도하는 것은 법관의 직무에 속한다'는 원칙 아래, 노동심판에 화해전치주의가 남아 있었다. 다만 프랑스 민사소송법 제21조에는 민사법원의 판사의 임무 중 하나로써 임의적 화해를 명시적으로 규정함으로써 소액사건 담당법원에서는 임의적 화해전치라고 하는 애매한 형태로 되어 있었다.⁷⁾

그 후, 민사 및 형사분야에서 사법제도에 과중한 부담이 된다는 것을 이유로 소송의 분쟁해결이 지향되었다. 즉, 민사재판에서는 사법화해인인 conciliateur de justice⁸⁾의 역할이나 조정인인 médiateur의 소송상의 역할을 강화하는 입법이 이루어지게 되었다. 또한 형사재판에서도 이른바 형사조정인인 médiateur pénal에 의한 화해를 통해 형사소추를 면제하거나 형을 경감할 수 있도록 하는 내용 등의 입법이 이루어지게 되었다.⁹⁾ 사법화해인은 공소법원장의 임명에 관계되는 민간인으로서 분쟁당사자의 신청에 의해 화해의 알선을 한다. 이들은 법관이 아닌 제3자로서 일반적인 민사에 관한 분쟁 가운데, 특히 이웃 사이의 분쟁이나 소비자 분쟁을 주된 대상으로 하여 모든 사법적 또는 사법절차 밖에서 분쟁의 해결을 촉진하는 것을 임무로 하고 있다.

단 법제도를 재발견하는 것이라고 할 수 있다[ロジェベロ(谷口安平訳), 民事及び商事における和解調停: フランス, 日仏法学会編 日本とフランスの裁判観, 有斐閣, 1991, 86頁].

6) 프랑스에서는 1790년 8월의 법(La loi des 16-24 août 1790)에서 처음으로 지방법원의 관할에 속하는 모든 사건에 대하여 의무적 화해절차를 규정하였고, 이와 같은 의무적 화해전치주의는 1806년 프랑스 민사소송법에서 처음으로 규정되었다[원용수, 앞의 논문, 101-102면].

7) 로제베로(谷口安平訳), 앞의 논문, 88頁.

8) 1996년 12월 13일의 규칙에 의해, 1978년 3월 20일 규칙의 개정으로서 창설되었다.

9) 町村泰貴, フランスにおける最近のADR 動向, 亜細亞法学 35卷 2号, 亜細亞大学, 2000.12, 229頁.

3. 소비자분쟁 ADR의 방향성

소비자분쟁에 있어서는 신속한 해결이 요구되기 때문에 소비자보호의 측면에서 ADR에 의한 해결이 더욱 기대되고 있다. 이러한 기대와 요구에 부응하여 소비자 국민회의(Conseil national des consommateurs : CNC)가 2004년 7월 7일에 공표한 조정제도에 관한 의견서¹⁰⁾는 일정한 수준의 조정기준을 정의하는 가이드라인을 제시하고, 프랑스에서 조정이라는 문화의 발전에 기여하는 목적을 가지는 '소비자분쟁조정위원회'의 설립을 제안하고 있다.

2004년의 의견서에 이어 2007년에도 소비자분쟁조정에 관한 의견서¹¹⁾가 CNC에 의해 공표되었다. 2007년의 의견서에는 2006년 단체에서의 준비보고서가 첨부자료로 공표되었다. 첨부자료에서는 소비자분쟁에서의 ADR의 장점과 문제점에 대해 다음과 같이 정리하고 있다.

1) 소비자분쟁에서의 ADR의 장점

소비자는 물품 및 서비스의 공급자와 분쟁이 발생한 경우 법원에 의한 분쟁 해결을 원하지만 충분한 만족을 얻기가 어렵다. 기업의 입장에서조차 소비자와의 분쟁의 신속한 해결, 소송의 장기화에 따른 금전적 비용, 그리고 기업 이미지하락 등의 문제를 피하기 위해서 ADR의 도입은 바람직하다. 더욱이 조정인은 조정안전을 기초로 하여 기업실무에 대한 제안을 함으로써 장래의 분쟁을 방지할 수도 있다. 또한, 조정은 사업자와 고객의 관계에 있어 고객에게 유리하게 균형을 설정할 수 있다는 점, 중립적인 입장에서의 해결, 효율성 및 투명성의 원칙의 적용이라는 장점을 가지고 있다.

(1) 고객과의 관계

조정인이라고 하는 제3자의 개입에 의해 소비자에게 유리하게 기업측과의 관

10) http://www10.finances.gouv.fr/fonds_documentaire/dgccrf/boccrf/05_02/a0020002.htm, 검색일 : 2010. 1. 11.

11) Avis du conseil national de la consommation relatif à la médiation et aux modes alternatifs de règlement des litiges.

계를 조정할 수가 있다. 관계 기업 및 행정서비스 외에, 조정인은 사업자와 소비자와의 사이의 역학관계를 조정하여 소비자에게 경쟁과 공평성의 보증을 할 수가 있다. 이것은 분쟁해결의 수단 뿐만 아니라, 기업에 대한 소비자의 신뢰를 유효하게 확대할 수 있다는 점에서 필요성이 더욱 요구된다.

(2) 독립적인 조정인의 필요성

독립의 개념에 있어 법원에 의한 분쟁해결과 비교하여 상대적으로 조정인은 강한 신뢰성을 가지지 않으면 안된다.¹²⁾ 이러한 신뢰는 권위 및 권한에 대한 인적인 신뢰이다. 아울러 조정인은 익명으로 서비스를 제공하는 것이 아니라, 신청인이 조정인을 지정하여 기업과의 분쟁해결에 대해 신뢰하는 것이다.

조정인의 신뢰에 있어서 중요한 것은 조정인의 임명방법, 위임기간, 보수의 조건 등이다. 예를 들어, 소비자단체는 조정인의 임명절차에 참가하고 있고, 이를 통해 조정인의 임명에 대한 공정성이 유지되고 있다고 할 수 있다. 또, 조정인은 그 기업으로부터 임금을 받는 것은 아니다.¹³⁾

(3) 효율성

조정은 소비자에게 무료이며, 조정의 접근이 용이하지 않으면 안되기 때문에 과도하게 형식을 요구해서는 안되며, 이를 통해 조정제도의 실제상의 효율성이 높아진다. 그리고 조정은 신속히 행해져야 하는 것으로서 수 주 혹은 최대 수 개월 정도의 기간으로 분쟁해결에 이르는 것이 바람직하다. 분쟁은 법에 근거하는 한편, 형평성에 근거하여 해결되는 것이 중요하고 당사자들이 납득할 수

12) 소비자보호 분야에서 유럽위원회는 소비자 분쟁의 합의적 해결에 관여하는 법원 이외의 기관이 그들 사용자에게 제공하여야 하는 최소한의 질적 기준을 확립하는 권고를 채택하였다(Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes). 또한 2008년 5월 21일 지침에서도 조정자나 동 권고의 범위 내에 있는 기관은 그 원칙들을 존중하도록 권유되어야 하며, 이들 기관에 대한 정보의 보급을 촉진하기 위하여 유럽위원회는 회원국들이 동 권고의 원칙들을 존중하는데 고려할 법원 이외의 제도에 대한 데이터베이스를 설치할 것을 규정하고 있다.

13) 예컨대 프랑스에서는 사법화해인에 대한 보수를 당사자들이 지급하는 것이 아니라 정부의 지원을 받도록 하고 있다.

있는 설명도 필요하다. 조정인이 소비자에게 있어서 바람직한 것이라면 그것을 신속하게 실행할 수 있는 것이어야 하지만, 바람직하지 않은 경우에는 소제기의 가능성을 남기는 것이 중요하다.

2) 소비자분쟁 ADR의 문제점

(1) 조정인의 인원수 등

CNC의 2006년의 보고서에서는 100명 정도의 조정인이 1년에 1,000건 이상의 사건을 담당하고, 경우에 따라서는 수 천건인 경우도 있다고 밝히고 있다. 현재 인터넷에 의한 접수도 가능(MINEFI, Ville de Paris, mediateur du Net) 하며, 네트워크망을 이용함으로써 조정인이 관할외의 분쟁을 해결할 수도 있다.

(2) 소비자에 대한 정보제공의 부족

현재 실시되고 있는 조정제도가 이용자에게 충분하게 인식되고 있다고 하기는 곤란하다. 기업의 서비스부서 혹은 클레임 취급 센터와 조정인의 관계가 불명확하고 또한, 조정인의 공정성에 대해서도 조정인이 기업과 관계없는 사람이라고 하더라도 기업측에 가깝다고 생각되기 때문에 소비자에게 불신을 준다고 할 수 있다.

(3) 시효와의 관계

조정인이 조정을 통해 분쟁해결을 시도하더라도 조정이 진행되는 중에 시효기간이 정지되지 않는다는 문제가 발생한다. 시효기간이 짧은 경우에는 조정의 실현이 곤란하고, 고객이 소송제기를 포기하지 않는다면 시효기간 내에 결국 소송제기를 할 수 밖에 없다. 경우에 따라서는 조정절차가 진행되는 중에는 시효의 진행이 정지된다는 것을 규정하고 있다. 예컨대, 2001년 Murcef법¹⁴⁾의 적

14) Loi du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier(경제 및 재정문제의 개선의 긴급수단에 관한 2001년 12월 11일의 법률).

용을 받는 은행조정인의 경우이다. 동법은 소비자보호의 목적을 위해서 금융상품판매에 있어서의 투명성의 확보나 조정절차의 용이한 이용을 정하고 있다.

또한 현실에서는 조정인은 조정기간에 분쟁 관련 고객 혹은 이용자와의 사이에 조정인이 실시할 수 있는 것은 법적 구속력이 없는 일시적 또한 자발적인 준비 밖에 없다. 그러나 조정신청시에 효과기간의 법적 정지가 항상 바람직한 것은 아니다. 예를 들어 조정의 사해적 혹은 악의에 근거하는 경우에는 정의에 반한다고 할 수 있으며, 출소기간이 중지되지 않는 것이 조정절차에 대한 당사자들의 압력이 되어 조정의 성공을 가능하게 할 수 있다.¹⁵⁾

III. 소비자법 분야의 ADR

1. 분쟁해결기구

특정 기업이나 사업자단체는 조정인이라고 하는 분쟁해결의 기관에 의해 소비자문제를 처리하고 있다. 대표적인 것으로 기업에 설치되어 있는 것으로는 전기(EDF), 가스(GDF), 철도(SNCF), 금융기관 등이고, 사업자단체에 설치되어 있는 것으로는 방문판매연맹(CPMVD), 보험회사연맹(FFSA) 등이 있다. 그 외에도 소비자분쟁을 해결하기 위해서 설치된 소비자분쟁처리위원회(CRLC)나, 인터넷상의 민사사건만을 담당하는 온라인 화해조정시스템(Mediation), 경제재정노동부의 공정경쟁·소비·부패방지 감독원(Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : 이하 DGCCRF)이 운영하는 사서함 5000, 법원에 의해 임명되는 사법화해인 제도를 들 수 있다. 이러한 기관은 이른바 행정형 ADR기관에는 해당하지 아니하고, 사업자단체가 자율적으로 시행하고 있는 경우도 있다.¹⁶⁾ 그러나 이러한 기관이 설립된 배경에는 DGCCRF가 주도적인 역할을 담당하고 있다.

15) Philip Newman·Antonio Miguel Ferro Catela Teixeira, Legal Problems and opportunities for ADR in the European Union, EuroExpert Symposium 2003 Estoril/Portugal, p.2[박노형, 유럽의 대체적 분쟁해결(ADR)제도에 관한 연구, 법제처 정책보고서, 2008, 12, 20면에서 재인용].

16) 다만, 금융분야에서는 조정절차의 설치가 법률에 의해 의무화되어 있다.

1) 행정청에 의한 소비자 분쟁 처리

행정청에 의한 소비자분쟁 ADR로는 1977년에 창설된 우편사서함 5000(Boîte postale 5000)이 유명하다. 우편사서함 5000은 소비자 분쟁을 자발적으로 해결하기 위한 것으로, 법적인 근거가 있는 것은 아니지만 DGCCRF¹⁷⁾의 주도하에, 해당 지방 파견기관의 원조를 얻어 운영되고 있었다. 각 지방에서 자주적으로 행해지고 있어 현재는 대략 반수의 지역에 설치되어 있다.

각 지역에 한사람의 담당자가 있는 것이 일반적이고, 우편사서함 5000은 소비자로부터 불만을 접수한 소비자단체와 관련 업계 대표자에 의한 회의를 개최하여 처리담당자를 결정하여 안건의 해결을 추구하는 자발적인 제도이지만, 실제 운용에 업계의 참가율은 낮다.¹⁸⁾

이외에도 행정청과 시민과의 사이의 분쟁을 제3의 기관으로서 처리하거나, 행정청에 대한 의견을 전달하는 것이 주된 업무인 공화국 조정인(Médiateur de la République)¹⁹⁾ 및 지방파견기관이 소비생활에 관한 행정과의 분쟁에서 참여하는 형태가 있다.

2) 소비자단체에 의한 ADR

소비자단체(associations des consommateurs)는 프랑스에서 소비자분쟁 ADR의 조정인으로서의 역할을 담당하고 있다. 이는 인증된 소비자단체는 법률²⁰⁾에 의해 법적 조언을 하는 권능을 인정받고 있기 때문이다.²¹⁾ 또한 1994

17) 그 전신은 1965년부터 존재하는 행정조직이지만, 현재의 설치법은 Décret n°2001-1178 du 12 décembre 2001 relatif la direction gnrle de la concurrence, de la consommation et de la rpression des fraudes에 근거하고 있다. 기본적인 임무는 공정거래, 경쟁정책, 독점금지, 소비자법 정책 등의 법정책임인 및 단체의 인증 등이다.
[<http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/dgccrf/index.htm>, 검색일 : 2010. 1. 11].

18) http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_fr_ccb2.html, 검색일 : 2010. 1. 11.

19) 프랑스 정부와 시민 간의 관계개선을 위해 1973년 처음 도입된 제도로서, 프랑스 정부 또는 공공기관의 위임을 받아, 이의를 제기하는 개인 또는 단체와의 사이에서 사건의 원만한 해결을 모색하는 기관으로서 시민과 정부 사이의 신뢰회복을 목표로 한다.

20) Art.63 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

21) J.Calais-Auloy et F. Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, 2003, p.541.

년 12월 20일의 시행령²²⁾에 의해 지역에 소비자분쟁위원회(La Commission de reglement des litiges de consommation : CRLC)의 설치가 인정되고 있다.

3) 기업 및 기업 단체에 의한 ADR

기업 및 기업 단체에 의한 조정은 현재까지 수많은 기관에 의해 행해지고 있어 실질적인 분쟁처리기능을 하고 있다. 그 설립시기는 크게 나누어 1990년대와 2001년부터 2002년에 해당되는 시기로 나눌 수 있다.

(1) 우체국(La Post) 조정인

우체국에 관한 소비자분쟁은 1995년에 소비자 조직과 우체국이 상호간에 체결한 협약에 근거하여 설치된 조정인이 관할한다. 취급하는 분쟁은 우체국이 제공하는 서비스 일반이지만, 특히 금융서비스에 대해서도 취급하며, 조정인은 2001년 12월의 Murcef법에 의한 은행조정인도 겸하고 있다.

(2) 교통분야의 조정인

프랑스 국철도 1994년에 소비자이용자 전국조직과 체결한 협약에 근거하여 조정인을 설치하였다. 취급하는 분쟁은 일반적으로 여행과 관련된 것으로, 화물 운송의 분쟁, 침대의 확보나 승차권의 판매 등에 대한 분쟁도 포함한다. 파리 교통국도 1990년에 소비자이용자의 조직과 취급에 관한 합의에 근거하여 조정인을 설치하고 있다. 취급하는 분쟁은 검표시의 분쟁이 주된 것으로, 사고 손해 배상에 대해서는 취급하지 않는다. 조정인에 대해서는 소비자는 협약에 가입한 단체를 통하거나 또는 직접적으로 신청을 할 수가 있다.

(3) 방문판매업 단체

22) Arrêté du 20 décembre 1994 modifiant l'arrêté du 21 février 1987 portant création des comités départementaux de la consommation(현재는 Arrêté du 25 mars 2005 portant création et fonctionnement des commissions de règlement des litiges de consommation).

방문판매 연맹(Fédération de la vente directe : FVD)은 방문판매사업자와 소비자의 쌍방이 관계하여 중립위원이 주재하는 방문판매에 관한 조정대등위원회(Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe : CPMVD)를 설치하고 있다. 이 때 FVD소속회원 기업과의 방문판매분쟁은 물론, 소속외의 기업과의 분쟁도 포함해 취급하고 있다.

CPMVD의 조정이 부진한 사건은 방문판매연맹이 피해자인 소비자를 위해 私訴原告(Partie civile)로서 형사소추를 예심판사에게 청구하는 경우가 있다. 프랑스의 사법의 개념에 「intérêt à agir(소의 이익)」이 있으면 FDV가 직접적인 피해자가 아니어도 FDV 비가입 기업을 기소할 수 있다. 다만, 이 경우 소비자에 대한 부정, 사기가 있는 것이 전제이며 법원에서는 FDV에게 소의 이익이 있는지를 논의하게 된다.

(4) 금융서비스 분야의 조정

금융기관 중 보험분야에서는 보험회사와 공제조합의 각각의 업계에서 조정인을 설치하고 있다. 나아가 회사 내부에 조정인을 두고 있는 곳도 있다. 프랑스 보험연합 조정인(Le Mediateur de la Federation Francaise de Societes d'Assurances : FFSA) 제도는 1993년에 「조정헌장(Charter de la Médiation)」을 제정하여 인가된 것이다.²³⁾

보험 이외 분야로는 금융회사 단체에 의한 조정인(médiateur de l'Association des Sociétés Financières : ASF)과 금융시장 당국에 의한 조정인(médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers : AMF)이 있다. ASF에

23) 최근 상사분야에 있어 민간차원에서 분쟁을 우호적으로 해결하고, 분쟁 발생 시 조정의 이용을 합의한 조정헌장(Charter de la médiation Inter-entreprises pour le Règlement des Conflicts Commerciaux)이 2005년 11월 22일 채택되었다. 제정부(Ministry of Finance)는 이러한 조정헌장을 적극적으로 지지하고 장려해 왔다. 조정헌장은 45개 주요 프랑스 회사가 제정부의 참석 하에 서명한 헌장으로서, 동 헌장에 서명한 기업들은 적절한 경우 그들의 분쟁을 우호적으로 해결하고, 조정을 이용하는데 합의하였다. 제정부의 영향력 아래 상당수의 프랑스 대기업들이 동 헌장에 서명하였다 [Laurent Jaeger, Latham & Watkins, Commercial mediation in France <http://www.cmap.fr/pdf/Intervention%20LJA%20New%20York%2015%20septembre%202006.pdf>, 검색일 : 2010. 1. 1 1.].

의한 조정은 소비자 금융이나 부동산 용자의 분쟁에 관한 조정을 실시하지만, 과중 채무의 처리를 취급하는 것은 아니다. 그리고 AMF에 의한 조정의 주된 대상은 저금, 투자 등의 분쟁이며, 투자신탁에 관한 분쟁도 취급하고 있다.

이 외에, 은행조정인(médiateur bancaire)은 2001년 12월의 Murcef법에 의하여 모든 금융기관은 조정인을 반드시 설치하게 되어 각 은행 혹은 은행 단체에 공통의 조정인이 설치되어 있다. 또한 은행거래약관에도 조정제도의 이용을 명기해야 한다. 취급하는 분쟁사항은 계좌의 개설·폐쇄, 수표나 은행카드의 분쟁 등이다. 이때 청구로부터 2개월 내에 권고를 하지만, 그 사이에 시효의 진행은 정지된다.²⁴⁾

(5) 전기·가스(EDF·GDF)의 조정

프랑스 전력공사(EDF)는 1998년에, 그리고 프랑스 가스공사(GDF)는 1999년에 각각 조정인을 설치했다. 취급하는 분쟁은 전기·가스요금의 분쟁이며, 에너지의 품질 등 기타 분쟁에 대해서도 취급한다. 회사 내부적으로 분쟁처리가 잘 되지 않는 경우에 고객이 조정인에게 직접 청구할 수가 있다. 조정인은 청구로부터 보통 2개월 내에 처리한다.

(6) 통신분야의 조정

통신분야에서는 전화회사의 단체에 의해 텔레콤 조정단체(l'Association médiation télécom : AMET)가 설치되어 조정인을 두고 있다. AMET의 조정은 전화에 관한 모든 분쟁을 취급하지만, 인터넷 접근에 이용된 회선에 관한 분쟁은 취급하지 않는다.²⁵⁾ 여기에서도 회사의 자체적인 분쟁처리가 성립되지 않는

24) 은행과 관련한 분쟁인 경우 은행조정인 관행을 제도화하고 확대하는 것을 목적으로 하는 금융 및 재정법(section L312-1-3 of the Monetary and Financial Code)의 규율을 받는다. 이 절차의 이용은 무료이며 조정인은 동 사건이 회부된 날로부터 2개월 이내에 결정을 내려야 한다[European commission, Alternative Dispute Resolution - France(http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_fra_en.htm), 검색일 : 2010. 1. 10.].

25) 2003년 AMET이 담당한 사건을 유형별로 보면 휴대전화 이용대금 관련 분쟁이 전체의 34%, 계약해지 관련 분쟁이 26%, 패키지, 옵션, 프로모션 및 이동성과 같은 다른 계약 요소가 20% 등이다[http://www.comparatel.fr/news/dnews_id-4767_t-Bilan,de,la,mediation,telecom,un,an,apres,sa,creation.htm, 검색일 : 2010. 1. 11.].

경우에 직접 또는 소비자단체를 통해서 조정을 신청하게 되며, 조정신청시로부터 최대 3개월 이내에 해결책을 제시하게 된다. 다만, 소비자나 전화회사는 조정수락의무는 부담하지 않는다.

인터넷 관련 분쟁은 넷 조정인(service médiation du Forum des droits sur l'Internet : Médiateur du Net)이 있다. 취급하는 분쟁은 인터넷·서비스·프로바이더 관련 분쟁과 전자상거래 관련 분쟁이며 기술적인 문제에 대해 관여하는 것은 아니다. 그 해결 제안에는 양당사자 모두가 수락의무를 지지 않고, 넷 조정인은 당사자 사이의 대화의 재개를 촉구하여 해결책을 제시하게 된다.

2. ADR 기관의 조정절차

1) 절차의 개시

소비자가 기업이 제공하는 물품이나 서비스에 불만이 있는 경우에 조정절차를 개시하기 위한 과정은 다음과 같다.

우선 소비자가 소비자단체 혹은 해당 기업의 상담창구를 통해 분쟁해결에 관한 상담을 한다. 이 경우 문제가 되고 있는 기업에 조정인이 존재하는 경우에는 소비자단체는 재판 이외의 절차로서 조정절차를 선택할 수 있으며, 소비자가 조정절차개시를 선택했을 경우에는 소비자단체를 통해 조정인에 대해서 조정절차의 개시를 제기한다. CPMVD나 FFSA는 소비자가 해당 기업에 대해 먼저 이의를 제기할 것을 전제로 접수하게 된다. 다른 한편으로는 CRLC나 온라인 화해조정시스템과 같이, 소비자단체나 기업을 통하지 않고 소비자가 처음부터 조정기관에 신청할 수 있는 경우도 있다.

기본적으로는 소비자의 신청에 의해 절차가 개시되지만 기업에 의한 신청이 완전히 배제되어 있는 것은 아니다. 또, 소비자단체로부터의 제기가 인정되는 외에, 공화국 조정인의 제기에 의해 절차가 개시되는 경우도 있다.

2) 대상이 되는 분쟁

분쟁의 당사자인 기업에 조정인이 있는 경우에는 그 기업에 관한 소비자분쟁이 대상이 된다. 특히 대상이 되는 분쟁은 조정인이 있는 기업 및 서비스에 의

해 결정된다.²⁶⁾ 조정기관이 사업자 단체에 의해 설치된 경우는 기본적으로 그 사업자 단체에 가맹하고 있는 기업에 관한 소비자분쟁이 대상이 된다. 그러나 CPMVD의 경우는 방문판매 연맹에 가맹하고 있지 않는 방문판매 회사에 관한 소비자 분쟁도 취급하고 있다. FFSA에는 프랑스의 거의 모든 보험회사가 가맹하고 있지만, 동 기관이 취급하는 것은 해당 보험회사와 소비자의 교섭이 결렬한 것뿐이다. 보험회사가 독자적인 조정기관을 갖고 있어 이를 통해 해결을 시도하는 경우도 있다. 온라인 화해 조정 시스템과 같이 온라인상의 민사소송이나 CRLC35와 같이 소비자분쟁이라고 하는 특정의 대상을 설정해 설립되고 있는 경우는 그 범위 내에서 발생한 소비자 분쟁을 담당하게 된다. 사서함 5000은 접수한 사건 가운데 민사사건만, 화해 조정 제도에서는 민사사건 가운데로 가사분쟁, 노동분쟁을 제외한 안건을 취급한다.

조정절차의 대상이 되는 분쟁에 대해서는 매년 통계가 발표된다. 조정제도의 존재는 점차 일반시민에게 인식되어 해마다 건수는 증가하고 있다. 제기 건수가 많은 것으로서는 4,628건(2007년)을 접수한 우체국 조정이나, 4,095건(2007년)을 받아들인 인터넷 화해조정시스템, 1,712건(2005년)을 접수한 전기·가스 조정 등을 들 수 있다. 그러나 아직 소비자분쟁 전체에 있어서의 비율로서는 결코 많다고는 말할 수 없다. 이는 프랑스에서는 전통적으로 분쟁해결방법으로 재판을 선호하는 경향이 있기 때문에 재판과정에서 ADR로 회부되는 경우는 많지만, 처음부터 분쟁해결을 화해 등으로 시도하는 경우는 적었던 것이 그 배경이라고 할 것이다.

문제가 되는 것은 남용적인 제소에 관한 특별한 규정이 없는 것이다. 무엇보다, 조정절차에도 법적 구속력은 없기 때문에 조정절차의 남용은 거의 없다.

3) 절차방식

절차방식은 가스, 전기 등은 법정되어 있어 서면에 의해 실시되며 구술에 의한 진행은 규정되지 않고 있다. 일부의 조정제도에 관해서는 인터넷에 의한 조정절차도 인정되고 있어 상담건수가 증가한 하나의 요인으로 판단된다. 온라인

26) 하나의 예로서, 2006년도에 SNCF의 조정인이 담당한 분쟁 유형 및 비율을 이하와 같다. 운임의 환불에 관한 건 9%, 운행의 지연에 관한 건 14%, 서비스에 관한 건 7%, 인터넷에 관한 건 9%, 운임설정에 관한 건 6%, 부정행위에 관한 건 50%, 기타 5%[Mediation SNCF rapport annuel 2006].

화해조정시스템에서는 모든 절차가 온라인상에서 행해진다.

CPMVD는 방문판매연맹의 윤리규정에 규정되고 있고, 구체적인 절차에 대해서는 CPMVD 내부규정에 제정되어 있다. FFSA는 1993년에 조정인 현장을 제정해 조정인을 인가하고 있다.

FFSA에 가맹한 기업은 자동적으로 동 현장에도 가입하게 되어 있다. CRLC35는 1994년 12월 20일의 정령(arrêté du 20 décembre 1994 modifiant l'arrêté du 21 février 1987 portant création des comités départementaux de la consommation)에 의해 성립해, 현재는 Arrêté du 25 mars 2005 portant création et fonctionnement des commissions de règlement des litiges de consommation에 의해 규정되고 있다. 온라인 화해조정시스템은 2004년 법무성의 요청으로 인터넷상의 권리에 관한 포럼이 인터넷상에서 생긴 분쟁을 인터넷 상만으로 완결해 해결하는 기본요강을 책정했다.

CRLC35, 가스 등은 일반적으로는 기업측, 소비자측 각각 개별 심문의 형식을 취한다. 조정인은 개별적으로 의견을 들은 다음, 필요하면 마지막으로 조사를 하여 쌍방에게 분쟁해결안을 제시한다. FFSA에서는 모든 과정을 편지로 실시하기 때문에 실제로 당사자와 면회할 일은 없다.

FFSA, CPMVD, 온라인 화해조정시스템, 사서함 5000, 화해조정제도와 같은 한 사람 혹은 일단의 조정인이 하나의 안건의 업무의 모두를 담당하는 경우와 CRLC35와 같이 판단을 내리는 조정기관과 실제의 조사를 하는 보고인과 같이 역할이 분담하고 있는 경우가 있다.

4) 비용

조정에 관한 비용은 모두 무료이며, 비용에 대해서는 조정제도를 제정하고 있는 기업이나 사업자단체의 부담으로 하고 있다. 기업이나 사업자단체에 있어서는 조정제도를 실시로 기업이미지를 향상시킬 수 있기 때문에 이러한 부담을 하고 있다. 또 CRLC35는 국가와 시·지방자치단체로부터 1/3씩 원조를 받아 온라인 화해조정시스템을 공적자금으로 운영하고 있다. 사서함 5000은 소비자단체의 자원봉사자에게 하나의 안건을 맡을 때 마다 20~30유로의 소액의 조성금이 지불된다.

5) 당사자의 협력의무

조정은 자발적으로 행해지는 것이다. 소송외 분쟁처리절차에 대해 기업측에 응할 의무라든가, 협력의무는 부과되지 않고, 응하지 않는 기업에 대한 제재도 부과되지 않는다. 무엇보다, 원래 기업이 조정제도를 설치하고 있는 경우에 조정을 거부하는 케이스 자체가 없다. 한편, CPMVD와 같은 사업자단체가 설치한 조정기관에 대해 가맹기업은 협력적으로 여겨지지만, 비가맹 기업을 취급하는 경우에는 협력을 얻을 수 없는 경우도 많다. CRLC35나 화해·조정제도 등에는 기업의 전면적인 협력을 얻을 수는 없지만, 편지 등으로 통지를 하는 등 절차를 계속할 수 있는 구조도 있다. 전제로서 소비자, 사업자와도 절차를 취하는지 아닌지는 자유롭고, 기업에 의해 절차가 개시되었을 경우에도 소비자가 이것에 응할 의무는 없다. 다만, 전술한 바와 같이 FFSA에 대해서는 절차의 협력이 의무로 되어 있다.

6) 절차의 종료

조정안은 반드시 조정인만이 작성하는 것이 아니라, 당사자가 자주적으로 화해에 이르도록 이끄는 것도 조정인의 임무이다. 조정안을 만들면 조정인은 쌍방에 조정안을 제시한다. 쌍방이 납득하면 분쟁이 해결에 이르러, 화해증명서를 발행하는 기관도 있다.²⁷⁾ CPMVD, FFSA는 화해의 내용을 쓴 화해의정서를 만들어 당사자가 서명을 한다. 조정성립 후 당사자가 납득할 수 없는 부분이 있으면 조정안을 수정할 수도 있다.

조정안으로 분쟁이 해결되지 않는 경우에 CMPVD, CRLC35, 사법화해인은 화해 불성립증명서를 발행하며, 재판으로 분쟁해결을 하게 되는 경우 그 증명서를 증거로 제출할 수가 있다. 그 때, 기업이 화해조정기관에 대해서 비협력적인 태도를 취하고 있었을 경우에는 불리하게 작용할 가능성이 있다. 재판이 진행되

27) 조정절차를 통해 도출된 당사자 사이의 합의가 분쟁을 종결짓게 되는데, 제1심법원을 관장하는 법원에 의해 이러한 합의에 법적 효력이 부여될 수 있다. 즉, 프랑스 민사소송법 제131-15조는 조정결과에 대해 항소의 대상이 되지 않는다고 하여 확정판결과 동일한 법적 효과를 가지는 것으로 하고 있다. 또한 동법 제1441-4조에 의하여 사법외 조정으로서 법원 밖에서 조정을 통하여 합의된 해결책에 대하여 일방 당사자의 청원이 있는 경우 사건이 회부된 고등법원 재판장은 회부된 행위에 대하여 집행영장을 부여함으로써 합의에 집행력을 부여할 수 있다.

있을 경우에 일반적으로 조정인이 재판비용을 원조하는 경우는 없지만, 방문판 매연맹에서는 비가맹의 악덕기업에 대한 소비자의 소송에 대해 자금을 원조하는 경우가 있다.

매년 각 조정기관에 어떠한 분쟁을 처리했는지의 결과를 공표하고 있다. 특정의 기업명 등의 구체적인 사항까지는 기재하지 않지만, 소비자에게 주의를 호소하기 위해서 통계데이터나 업종 등의 계재를 실시하고 있는 기관이 많다. 예컨대 FFSA는 연보로 분쟁안전의 개관과 분야, 보험의 종류 등의 통계는 공표하고 있지만 개별안전은 공표하고 있지 않다. CRLC35는 연보로 보고인, 양당사자가 참가했는지, 어떠한 해결안이 나타났는지 등을 개별 안전마다 공표하고 있지만, 기업명은 기재하지 않고 업종만을 기재하고 있다. 온라인 화해조정시스템은 악의가 있는 기업이어도 회사명은 발표하지 않지만, 어떠한 업종에 해당되는지는 기재하고 있고 이를 DGCCRF에 통보하고 있다.²⁸⁾

3. 조정인

조정인은 기업으로부터 중립적인 입장의 법률 전문가가 선택된다.²⁹⁾ 조정인의 임무는 법의 해석이 아니라 공정성에 근거해 분쟁해결에 대한 조언의 실시에 있다.

1) 조정인의 선택

소비자가 조정인을 선택할 수는 없다.³⁰⁾ SNCF에 관한 분쟁이면, SNCF의 조정인이 절차를 진행시킨다. 각 기관에 대해 조정인은 미리 선임된 사람이 맡는

28) 소재불명의 악덕기업의 경우에는 리스트를 정비하고 있어서 신청 즉시 그것을 접수하지 않고 직접 DGCCRF에 통보하고 있다.

29) 프랑스 법원은 과거 당사자와의 경제적 이해관계가 있었다는 이유만으로 중재인의 독립성과 공정성에 문제가 있다는 판결을 한 바 있다. 즉, 특정 회사의 법률고문으로 급여를 받고 있는 자가 당사자에 의하여 중재인으로 선정된 사건에서 과거의 경제적 관계가 있었다는 사실을 이유로 중재판정에 대한 집행거부 신청을 인정하였다[김경배, 중재인의 공정성과 독립성에 관한 연구, 중재연구 제18권 제1호, 2008, 3, 38면].

30) 프랑스의 ADR과 관련한 핵심적인 법으로 평가받는 1995년 2월 8일의 법에서는 법원형 조정에 있어 당사자에게 조력하는 제3의 당사자인 조정인선임을 위하여 당사자의 동의를 요구하고 있다.

다. 조정인은 기본적으로 중립적이어야 하므로 CPMVD는 법학교수를 의장으로 선임하고, CRLC35에서는 지방자치단체의 장이 의장·부의장·배심원을 인가하며, 화해조정제도에서는 법관이 각 지역을 담당하는 조정인을 임명한다. FFSA조정인은 관(소비자법에 근거한 공적 기관)·경(금융기관과 고객 사이의 문제를 검토하는 공적 위원회)·보험(FFSA)의 대표자들의 만장일치로 선출된다. 온라인 화해조정시스템의 조정인은 상부기관의 “인터넷상의 권리에 관한 포럼”(국무원 멤버(Conseil d'Etat))의 회장에게 능력과 경험에 의해 임명된다.³¹⁾

절차 중에는 조정인을 변경할 수 없다. 무엇보다 조정제도를 이용할지 여부는 자유로워서 소비자의 의사에 반하지 않는 한 다른 절차를 이용할 수도 있다. 조정인은 모든 조사를 자발적으로 실시하는 것이 가능하나 특별한 의무는 없다.

2) 조정인의 비밀유지의무

비밀유지의 문제는 조정에 있어 가장 중요하고 민감한 사안이다. 비밀의 유지가 보장되지 않으면 조정의 성공을 기대하기 어렵기 때문이다. 조정에서 비밀유지가 보장되어야 조정절차에서 당사자들이 솔직하고 진지하게 서로의 분쟁 해결의 노력을 할 수 있다. 일반적으로 재판절차가 공개되어 비밀의 사실이 노출될 수 있는 사실을 고려하면, 조정의 비밀유지는 당사자들로 하여금 재판이 아닌 조정을 통하여 그들의 분쟁을 해결하게 하는 유인이 될 수 있다.³²⁾ 프랑스에서도 조정인에게 당연히 비밀을 지킬 의무가 부과되어 있다.³³⁾

3) 조정인의 인원수

31) 사법화해인의 자격과 관련하여, 프랑스 민사소송법 131-5조는 소극적 요건과 적극적 요건을 규정하고 있다. 소극적 요건으로서는 형사제재를 받은 적이 없어야 하고, 무능력자이어서도 안되며, 징계처분이나 행정처분을 받을 수 있는 명예, 성실성 또는 공서양속에 반하는 행위를 한 장본인이어서도 안된다. 특히 적극적 요건과 관련하여 조정을 수행하는 개인은 현재의 그리고 과거에 직업에 의하여 분쟁의 대상에 관하여 요구되는 자격을 갖추고 있어야 한다. 경우에 따라서 조정의 실행에 있어 적절한 훈련 또는 경험을 갖추고 있음을 증명하여야 한다.

32) Phillip Newman and Antonio Miguel Ferro Catela Teixeira, *op.cit.*, p.3.

33) 프랑스의 1995년 2월 8일의 법 제24조는 화해인 또는 조정인은 제3자에 대하여 비밀유지의무를 부과하고 있다. 즉, 화해인 또는 조정인의 조서와 그들이 수용하는 신고서는 당사자의 합의와 동반하여서만 소송을 수리한 판사에게 제시될 수 있으며, 동 서류는 다른 소송에서는 이용될 수 없다고 규정하고 있다.

가스 등에는 각 기업, 사업 개체에 1명의 조정인과 2~3명의 보좌인이 참가하여 분쟁을 해결하게 되며, 구체적으로 하나의 분쟁에 관해서 몇 사람이 참여해야한다는 규정은 없다. 그 이외 CPMVD는 의장, 기업측 대표 2명, 소비자단체 대표 2명으로 합계 5명, FFSA는 조정인, 비서관, 보좌인, 제2보좌인의 합계 4명의 체제로 조정이 실시되고 있다. CRLC35는 의장, 부의장, 배심원 6명, 보고인 7명, 비서 2명의 체제, 온라인 화해조정시스템은 조사 주임, 비서관 2명, 보좌인의 합계 4명의 상주 근무자, 사서함 5000은 각 지역에 비서 1명과 6~10명의 소비자단체의 대표가 자원봉사로 안건을 담당하고, 화해조정제도는 지역마다 무상자원봉사의 조정자가 배치되어 있다.

4. 조정제도에 대한 인식

현재 충분히 이용되고 있다고 할 수는 없으나, 현행 조정제도에 관해서 큰 문제는 발견되지 않기 때문에 행정형의 ADR기관을 특별히 마련할 필요성에 대해서는 논해지지 않고 있다. 소송외 분쟁처리제도에 관해서는 아직도 사회에서 충분히 이용되고 있지는 않고 있어서,³⁴⁾ 소비자문제에 대한 행정기관의 인식을 촉구하는 움직임이 필요하다고 할 수 있으나, 조정제도의 발전에 의해 프랑스인의 전통적인 생각이 서서히 변화하고 있기 때문에 ADR의 평가에 관해서는 향후의 전망을 기다릴 필요가 있다.

공공서비스에 관한 조정은 일반인들에게 서서히 인지되어 분쟁해결에 적합한 방안으로 평가되고 있으며, 문제의 해결도 형평·독립의 관점에서 이루어지고 있다.

전통적으로 소송에 의한 분쟁해결을 선호하는 프랑스에서 최근 점진적으로 ADR절차의 이용이 증가하고 있는 배경에는 소송을 통해 분쟁을 해결하는 경우에 소요되는 시간 및 금전적 비용의 문제를 들 수 있다. 현재 프랑스의 조정제도는 공적 서비스를 제공하는 기업이 자주적으로 조정인을 두어 소비자와의 분

34) 특히, 계약상 동의된 ADR에 관하여 계약체결시에 분쟁은 조정 또는 화해를 통하여 해결될 것이라는 것을 계약의 조항으로 하는 관행은 서서히 증가하고 있지만 프랑스에서 여전히 드물다[J. M. Coulou, La médiation comme mode de règlement des conflits dans la vie des affaires : Quel intérêt pour la justice civile?, Les Petites Affiches 1999, p.6].

쟁해결을 도모하고 있어, 재판에 의해 분쟁을 해결하는 경우에 발생하는 고비용 문제를 피할 수 있게 하고 있다.

IV. 결론 - 우리나라와의 비교

프랑스의 소비자분쟁에 있어 행정청이 직접 설치하는 ADR기관은 존재하지 않지만, 행정청이 주도적인 역할을 하는 각 지방의 자원봉사에 의한 ADR기관이 설치되었거나 혹은 기업 내지 기업단체에 ADR기관이 설치되어 각각의 소송외 분쟁해결수단으로 활발하게 기능하고 있다. 법원에 있어서도 사건 처리에 대한 과중한 부담을 원인으로, 소송외 분쟁처리절차의 도입과 활용이 진행되어 많이 이용되고 있다. 이와 같이 활용도가 높아지고 있는 ADR제도는 소비자 분쟁의 분야에서도 그 주요한 해결수단의 하나로 인정되고 있다. 무엇보다도 프랑스에서는 전통적으로 분쟁해결을 재판에 맡기고 있었기 때문에, 재판외의 분쟁절차가 일반화되기 위해서는 더 많은 시간이 필요할 것이다.

무엇보다도 프랑스에서의 소비자분쟁 관련 ADR제도에 있어 가장 큰 특징은 분쟁해결기구의 설치와 운영이 주로 민간기업이나 기업단체에 의해 실시되고 있다는 점이다.

우리나라의 경우 ADR로 주로 이용되는 것은 조정과 중재이다. 중재를 위하여는 중재법의 규정이 있으며, 동법에 의한 대한상사중재위원회가 설치되어 있다. 조정은 법원에서 실시하는 민사조정법 및 가사조정법에 의한 조정과 각종 분쟁조정위원회의 조정이 있다. 각종 분쟁조정위원회는 해당 특별법에 따라 행정부처 및 산하기관, 민간단체에 설치되어 있다. 그런데 이러한 분쟁조정위원회는 조정위원회마다 그 절차와 효력이 상이하게 규정되어 있으며, 그 이용률이 그리 높은 것도 아니다.

법원 밖에 설치된 각종 분쟁조정위원회는 어느 기관에 설치되었는가에 따라 행정형과 민간형으로 나눌 수 있다. 소비자분쟁과 관련한 대표적인 분쟁해결기관으로는 소비자기본법에 의한 한국소비자원에 의해 운영되는 소비자분쟁조정위원회와 한국소비자단체협의회에 방문판매법에 의해 설치되어 있는 자율분쟁조정위원회가 있다. 그러나 전자의 경우 공공기관에 설치되어 있으므로 행정형에 가까운 기관이며 순수한 민간형으로는 후자를 들 수 있으나, 둘 기관에 의한

조정은 민법상 화해의 효력을 부여하고 있어 실질적인 소비자구제에는 미흡하다고 할 수 있으며, 실제 이용률도 높지 않은 것이 현실이다.

오늘날 분쟁의 태양은 다양하기 때문에 새로운 분야를 규율하는 새로운 법을 제정하여 임기응변식의 분쟁조정절차에 관한 규정을 들 것이 아니라 프랑스와 같이 분쟁조정절차에 관한 기본법률을 규정하고, 해당분야에 특유한 절차만 별도의 규정으로 규율하는 방안을 모색할 필요가 있다.³⁵⁾ 또한 이러한 과정을 통하여 특수한 분야에 관하여 법률에 따라 구성된 분쟁조정위원회에 의한 분쟁해결뿐만 아니라, 일반 민사분쟁에 관하여 민간부문에서 자율적으로 구성된 분쟁조정위원회에 의한 분쟁해결의 길도 모색함으로써 ADR제도의 발전을 도모할 수 있다.

주제어 : 소송외 분쟁해결제도, 소비자분쟁, 조정, 화해, 민사소송법

35) 소송외 분쟁해결제도와 관련한 통일법의 제정은 일반적인 추세이다. 미국의 경우 연방의회에서 1925년 '연방중재법(Federal Arbitration Act)'을 제정한 이래 1955년 '통일중재법(Uniform Arbitration Act)'을 채택하였다. 독일에서도 1999년 '법원의 분쟁해결에 관한 법률'을 제정하여 1,500DM 이하의 재산권 관련 분쟁 등은 조정을 먼저 실시하도록 하고 있으며, 일본은 최근 2007년 '재판외 분쟁해결절차이용의 촉진에 관한 법률'을 제정 및 시행하여 ADR의 활성화를 도모하고 있다. 우리나라에서의 ADR통일법 제정에 관한 논의로는 정선주, ADR통일절차법의 제정에 대한 연구, 민사소송 제11권 제1호, 2007, 5 및 김상찬, ADR기본법의 입법론에 대한 연구, 중재연구 제13권 제2호, 2004, 2 등 참조.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 김경배, 중재인의 공정성과 독립성에 관한 연구, 중재연구 제18권 제1호, 2008, 3.
- 박노형, 유럽의 대체적 분쟁해결(ADR)제도에 관한 연구, 법제처 정책보고서, 2008, 12.
- 원용수, 프랑스의 ADR과 그 활용 현황에 관한 고찰, 중재연구 제17권 제1호, 2007, 3.
- 이로리, 'Mediation'과 'Conciliation'의 개념에 관한 비교법적 연구, 중재연구 제19권 제2호, 2009, 8.

2. 외국문헌

- ロジェベロ(谷口安平訳), 民事及び商事における和解・調停 : フランス, 日仏法学会編 日本とフランスの裁判観, 有斐閣, 1991.
- 町村泰貴, フランスにおける最近のADR 動向, 亜細亜法学 35卷 2号, 亜細亜大学, 2000.12.
- J. M. Coulou, La médiation comme mode de règlement des conflits dans la vie des affaires : Quel intérêt pour la justice civile?, Les Petites Affiches 1999.
- J.Calais-Auloy et F. Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, 2003.
- Laurent Jaeger, Latham & Watkins, Commercial mediation in France.
- Les Conciliateurs de France, Les modes alternatifs de reglemet des conflits, colloque A.N.J.I. du 23.09.2005.

3. 웹사이트

http://www.finances.gouv.fr/conseilnationalconsommation/avis/2007/annexe2_rapport_constans_version2.pdf.

http://www10.finances.gouv.fr/fonds_documentaire/dgccrf/boccrf/05_02/a0020002.htm.

<http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/dgccrf/index.htm>.

http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_fr_ccb2.html.

http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_fra_en.htm.

[Abstract]

A Study on French ADR System for Consumer Dispute

Hur, Dae-Won

Dongguk University College of Social Science, Adjunct professor

Park, Kwang-Dong

Korea Legislation Research Institute, Associate research fellow

Increasing complexity and diversity of the current society has resulted in the diverse and various types of disputes, and, therefore not all disputes can be settled efficiently by means of court adjudication which applies a law strictly. To overcome such problems, Today, civil or commercial conflicts are resolved by litigation or ADR. ADR plays an important part in resolving commercial conflict in many countries especially US, England, and Japan.

Until a recent date, Even though French ADR is received high praise as a unique and peculiar system, it has not been used widely in France.

This article deals with examination French ADR system for consumer dispute. This study is composed of Introduction, Concept of French ADR System, Actual Circumstances of French ADR System for consumer conflict and Conclusion.

The application of ADR for consumer conflict in Korea is mostly activated by a organizations which is established by government. On the other hand, the biggest feature of French system is ADR organizations or mediators are established and maintained by companies and enterprises.

Based on this point, ADR system in France is taking charge important role in company's image-building, and the leading cause in increasing application

of mediation in France. With result of this study, we wish to improve Korea's ADR System and give a lot of meanings and registration points.

Key Words : Alternative Dispute Resolution(ADR), Consumer Dispute, Mediation, Conciliation, Civil Procedure Law