

미국 분쟁조정기관 (FTC, NCL, BBB) 방문 조사

- 남장근 연구위원(성장동력산업연구센터) 외

- 출 장 자 : 산업경제연구센터 고동수 선임연구위원,
성장동력산업연구센터 연구위원 남장근
- 출장기간 : 2012. 2. 4 - 2. 10
- 출장지역 : 미국 Washington DC, New York
- 출장목적 : 전기위원회 재정기능 활성화 방안 연구 관련 미국 분
쟁조정기관 방문

1. 현지 출장일정

일일	방문기관	비고
2/4(토), 2/5(일)	(고) 인천공항 → Dulles Airport, Washington DC (남) 상동	현지에서 합 류
2/6(월)	- FTC(연방거래위원회) 방문 및 면담 - 배진철 국장(공정위, FTC 파견)과 협의 - NCL(전미소비자연맹) 방문 및 면담 - Reagan공항(워싱턴) → La Guardia공 항(NYC)	

2/7(화)	- La Guardia공항에서 뉴욕 시내(맨해튼) 숙소로 이동 - Richard L. Miles씨 면담	전문가 자문 회의
2/8(수)	- BBB 방문 및 면담 - 뉴욕 시내 숙소 → JFK공항으로 이동	
2/9(목)	JFK공항 출발 (현지시각 00:50)	
2/10(금)	인천공항 도착 (한국시각 05:20)	

2. 방문 기관 및 면담내용

(1) 2/5(월) 오전 : FTC(연방거래위원회, 워싱턴 DC) 방문 및 면담

□ FTC의 소비자보호 정책에 대하여

○ FTC(Federal Trade Commission)는 1914년 상거래의 부당경쟁 방지를 목적으로 설립

- 위원장을 포함한 5명의 위원과 사무총장, 4명의 국장급 및 8개 지방사무소 등으로 구성

○ 1938년 '소비자보호법' 관련사항을 처리할 수 있는 권한을 부여받았으며, 활동결과를 의회에 보고할 수 있는 독립적 규제기관

○ FTC의 주요기능

- 경쟁유지 : '독점금지법'의 집행, 경쟁제한 요인 심의

- 소비자보호 : 시장에서의 불공정거래 방지, 기업의 소비자정보 제공 장려, 소비자 복지를 위한 시장기능 강화

- 경제활동 : 산업경제 연구, 경쟁 및 독점금지 등에 대한 연방정부 규제의 영향에 대한 조언
 - 기타 : 부당광고 규제 등
- FTC 내 소비자보호국은 신용거래과, 마케팅과, 광고규제과, 서비스 산업과 및 업무집행과 등 5개의 과로 구성
- 이 중 업무집행과의 업무
- 우편으로 해당기업의 상품수송을 요구하거나, 소비자로 하여금 환불토록 강요하는 우편 명령규칙 집행
 - 상표에 상품의 주의사항 및 보관요령을 표시케 하는 상표관리규정 (Care Labeling Rule) 집행
 - 가전제품에 에너지 경비 등을 표시토록 하는 규칙 집행
- 소비자 피해 구제 관련
- FTC가 동의명령제, 3배 배상제 등을 활용하여 소비자 피해를 직접적으로 구제
 - 공적소송제도 : FTC와 주 검찰총장이 소비자 대신 소를 제기하려 피해 구제(활용도가 매우 저조함.)
 - 피해자 집단 중 개인이 대표소송을 수행하고, 판결효과는 집단 구성원 전체에 미치도록 하는 집단소송제 운영
 - 소액심판제도 등

□ 국경없는 온라인시장에서 B2C 거래를 위한 ADR 시스템

- * 최근 FTC 업무집행과에서 중점 정책과제로 부상한 분야
- 1998년 이후 글로벌 온라인 시장에서 소비자들을 보호하기 위해 ADR(Alternative Dispute Resolutions, 재판 외 분쟁해결 수단; 알선/조정/중재 등)을 개발·활용하는 데 대한 관심이 증대
- 이러한 관심은 OECD, 미 대통령 및 수많은 민간단체에서 제기되어 있음.
 - 이들 단체 중에는 전자상거래에 관한 글로벌 비즈니스 대화, 인터넷 법률·정치 포럼, 환대서양 비즈니스 대화 및 환대서양 소비자 대화 등이 있음.
- ADR 프로그램이, 업계에 불필요한 부담을 주지 않으면서 동시에 B2C 전자상거래에 있어 소비자들의 신뢰감을 증진할 수 있을 것인가에 대한 공개적인 논의가 필요
- 업계와 소비자들의 이익을 대변하는 수많은 민간 조직들이 ADR의 개발을 옹호해 옴.
 - 이들 단체는, 분쟁 및 불만 처리에 있어 온라인 소비자들을 지지하는 데 활용되어야 한다는 데 합의
- FTC 또한 효과적인 ADR의 개발을 강조해 옴.
 - 그리하여 FTC는 온라인 소비자 분쟁 및 불만 처리에 관한 가이드 라인을 작성
- ADR의 종류

- 중재(Arbitration), 강제적 중재(Compulsory Arbitration), 사실확인(Fact Finding), 조정(Mediation), 협상(Negotiation) 등

○ 중재·조정 전문가 선정

- 미국에는 현재 국제전문협상가협회(International Association of Professional Negotiators; IAPN), 미국중재협회(the American Arbitration Association; AAA), SPIDER, 또는 미국변호사협회(the American Bar Association; ABA) 등 다수의 중재·조정 전문가 단체가 활동 중
- 온라인 분쟁처리 기구 : Online Mediation, Online Ombudsman 등

○ B2C 거래 시 온라인 소비자들의 장애요인

- ADR 절차에 대한 낮은 인지도, 소송과 대비되는 ADR의 편익에 대한 소비자·업계 대상 교육 미흡, 전자상거래 분쟁처리 전문가의 절대부족, 국경을 넘는 거래 시 언어·문화적 충돌 등

○ FTC가 떠맡아야 할 역할

- FTC는 이상에서 논의된 제반사항에 관하여 업계 및 소비자단체, 중재 전문가 등을 한 자리에 모아 공청회를 가질 필요가 있음.
- 또한 FTC는 이용가능한 ADR을 제시하거나 잘못된 ADR을 교정해야 함.
- 일상적인 업무로서, ADR의 종류 및 방법론에 초점을 맞추어 소비자·업계를 대상으로 교육 실시

- ADR 판정을 강화하기 위한 국내 및 국제 체계의 재점검
- 기술의 사용 및 이용가능성 촉진, B2C 분쟁 처리를 위한 상호 납득할 수 있는 가이드라인의 기준 마련
- 공공 워크숍에 참여·기여할 수 있는 제공자 및 자원을 공개

□ 최근 FTC 및 의회의 동향

- 최근 미 하원은 인터넷 상 소비자 정보보호를 위해 신속한 규칙 제정권(fast track) 부여 등 FTC의 소비자 보호 기능을 강화시키는 법안을 하원 전체 회의에서 통과('09.12)시킴.
 - 이는 미 연방항소법원이, FCC(연방통신위원회)는 공개인터넷 가이드라인 위반에 대한 처벌 권한이 없다고 판결함으로써, 초고속 인터넷 서비스 사업자에 대한 감독 권한이 불확실해진 상황에서 나온 것임.
- 법안에 따르면 인터넷 상에서 획득한 소비자 정보를 남용하는 소매업자, 인터넷 광고주(advertisers)를 제재하는 규칙 신속 제정권을 부여
 - 또, 소비자에 피해를 유발한 기업에 대해 직접 민사적으로 제재할 수 있는 권한을 부여
- 이에 대해 美 상공회의소 및 온라인 사업자들은 FTC의 인터넷 상의 감독 권한 강화는 권한남용을 초래할 것이라고 주장
 - 이에 민주당 및 공화당 상원 원내 대표들에게 서한을 발송하는 등 법안의 입법저지 운동을 전개

- 반면, 美 소비자 보호단체들은 관련법규가 미약한 것을 이용해 인터넷 광고주들이 취득한 개인정보를 남용할 가능성이 있다며 법안 입법을 지지
- FTC에 대한 신속규칙 제정권 및 직접적 민사적 제재권한 부여는 FTC가 의회에 대해 지속적으로 요구하던 사항으로서, 동 법안의 처리추이를 계속 주시할 필요가 있다.
 - 또한, 미 상원에서 통과한 (5.20) 금융산업 구조개편 법안에는 FTC의 기능강화 내용이 없으나, 상·하원 법안 조율시 FTC의 신속규칙 제정권 등이 포함될 것으로 예상
- * FTC 방문 후 공정거래위원회 배진철 국장(배석, FRC 파견근무)과 점심식사를 하면서 한국과 미국의 소비자 보호정책 및 제도, 양국의 공정거래 정책상의 차이점 등에 관하여 1시간 30분 동안 추가 협의

(2) 2/6(월) 오후 : NCL(전미소비자연맹, 워싱턴 DC) 방문 및 면담

- * 당초 뉴욕에 소재한 CU(Consumers union; 소비자연합)를 방문하려 했으나, 본 과제와 밀접한 관련이 있는 에너지·전력 분야 업무를 관장하지 않는다고 하여 워싱턴 DC 소재의 NCL로 변경
- NCL(National Consumers League; 전미소비자동맹)은 시장 및 작업장에서의 소비자보호를 위해 설립된 선구적 비영리 민간 소비자단체
 - NCL의 사명은 미국 및 해외의 소비자들과 근로자들을 보호하고 그들의 사회적, 경제적 이익을 대변하는 데 있음.
- 미국에서 가장 오래 된 소비자단체(1899년 설립)로서 미국정부와 업

계 및 여타 단체에 각종 이슈들(아동 노동, 프라이버시, 음식 안전성 및 약물 정보 등 포함)에 대한 소비자들의 관점을 제공

- 'Bulletin', 'Child Labor Monitor' 등 기관지 발행

○ 에너지 분야에서의 소비자보호 활동

- CU(소비자연합), BBB(거래개선협회) 등 여타 미국 내 소비자단체들은 전력·에너지와 관련된 불만처리나 분쟁처리는 거의 다루지 않고 있음.

- 다만, 가전제품의 안전성 등과 관련한 소비자 불만처리(가전제품·IT 기기 등 주로 최종소비재 분야)에 역점을 두고 있을 뿐임.

○ NCL은 이들 단체와 달리, 전력·에너지 등의 분야에서 발생하는 소비자 분쟁을 조정·처리하는 업무도 관장하고 있음.

□ NCL에 있어 에너지문제

○ 안전하고 신뢰할 수 있는 에너지 자원뿐만 아니라 지불 가능한 가격을 보장해 주는 시장으로부터 국가와 국민 모두 엄청난 혜택을 누림.

○ 다양한 형태의 에너지는 현대 일상생활에 기본적인 필수재인 동시에 국가 인프라의 핵심적인 요소임.

○ 신뢰할 수 있고 안정적이며 지불 가능한 에너지의 확보는 가장 중요한 공익문제 중 하나임.

○ 따라서 국익과 공익에 기여하는 산업으로서 전기, 가스 및 핵시설을 소유하거나 운영하는 업자들, 및 천연 에너지를 생산하는 업자

들은 대중의 신뢰와 책임을 가지고 현업에 종사하고 있음.

- 지역 정부, 주(州) 정부 및 연방정부는 공히 모든 소비자를 위해 지 불가능하고 안전하며 친환경적이고 신뢰할 수 있는 에너지원임을 확실하게 하기 위해 에너지의 생산, 판매 및 유통에 대한 적절한 감독을 수행하는 것이 필수적임.
- 그러므로, 공익사업에 대한 대중과 소비자의 소유권, 공익사업 규제 기관에서의 소비자 대표, 사생활 보호 및 환경보호는 성공적인 에너지 시장에서 핵심적임.
- NCL(전미소비자연맹)은 다음의 원칙들이 효과적인 소비자보호를 위한 틀을 제공해 준다고 확신함.
 - ① 신뢰성과 안정성
 - ② 비용
 - ③ 환경문제와 보전
 - ④ 소비자보호와 안전망

□ 신뢰성과 안정성

- '신뢰성'이란, 모든 관련 시스템이 적절하게 운행되고 있어 에너지 자원은 소비자의 사용을 위해 항상 입수할 수 있을 것이라는 우리의 지식이 확고함을 의미함.
 - 즉, 우리가 스위치를 누르면 불이 들어오고 스토브를 켤 때 버너가 점화되며, 교통수단이 필요할 때 자동차는 연료로 가득 차 있음.
- 본질적으로 에너지 시스템이 좁은 범위의 지방과 주(州)에서 더 넓은 범위의 지역과 국가로 이동함에 따라, 신뢰성 및 안전성에 대한 책임감도 변화하게 됨.

○ 소비자들에게 에너지 공급에 대한 신뢰성과 안정성을 확실히 보장하기 위해 NCL은 이하의 사항을 지원함.

① 관리감독, 승인 및 분쟁해결뿐만 아니라 소비자 보호와 교육 등에 대하여 신뢰성과 안전성을 확실히 보장하기 위한 지방, 주, 및 연방 정부의 역할과 책임을 명확하게 정의

② 주간(interstate) 신뢰성과 안정성을 위한 업계 공동, 연방정부 또는 지방정부 차원의 감독과 집행(최소한의 필수적인 서비스 기준의 질을 포함)이 적정하게 유지되도록 함.

③ 송전 공급자, 전력 사용자, 소비자 및 기타 이해관계자와 함께 규칙과 기준을 개발

④ 에너지 자원의 배합을 다각화함으로써 특정 1개 자원에서의 의존성을 경감시킴.

- 이는 기존의 석탄, 석유, 가스, 핵 자원의 잠재력을 실현할 뿐만 아니라 핵심 재생에너지 기술과 연료원에 더 역점을 둘 의미이지만, 강제적인 에너지 다양화 기준을 요구해서는 안 됨.

⑤ 요구되는 에너지원의 확보 가능성을 보장하기 위해, 바이오 기반의 재생에너지 비축을 포함한 에너지 보유·비축

⑥ 숙련기술과 경험을 갖춘 유자격 근로자들의 유지

□ 비용

○ 보통의 소비자에게 '비용'과 '가격'은 동일함.

- 또한 가격 책정에 있어서의 슬로건은 적정가격과 예측가능성임.

○ 두 가지 모두 '신뢰성' 문제에 의해 영향을 받을 수 있음.

- 소비자는 과거의 '에너지 위기(두 차례의 오일쇼크)'의 경험을 통해, 공급량 감소가 빠르게 비용(가격)에 영향을 미치고 비용(가격)이 예측불가능하고 지불 불가능함을 잘 알고 있음.

○ 그러나 비용과 가격은 또한 다른 요인에 의해서도 영향을 받음.

- 예를 들어, 규제되지 않은 시장에서는 독과점 대기업에 의한 시장 지배력의 남용 때문에 가격 변동에 훨씬 더 취약한 것으로 드러남.

- 규제된 시장에서는 소비자 입장에서 원가절감이 실현되도록 반응하는 속도가 천천히 나타날 가능성이 있음.

- 따라서 규제되는 시장이건 규제되지 않은 시장이건 원가(비용)문제를 위해 상시 점검을 받아야 함.

- 또한, 규제받는 시장에서 규제받지 않는 시장으로 이동하는 방식도 가격(비용)에 영향을 줄 수 있으므로, 이러한 변화과정 역시 주의 깊게 감시되어야 함.

○ NCL은 다음의 제반조치를 지원할 수 있음.

① 에너지 시장에서 남용이 약탈적 가격결정을 초래하는 시장지배력 남용에 대한 감시를 하는 주 정부 및 연방정부 차원의 프로그램 제작 또는 강화

- 전기 및 천연가스 시장의 경우, 이것은 무허가 서비스 광고 (cramming) 또는 허가 없이 소비자들을 다른 공급 업체로 바꾸는

것(slamming)과 같은 행위에 대한 감시 및 강화 조치를 의미함.

- 이는 또한 소비자와 공급자 간, 공급자 간 및 공급자와 여타 하청 업체 간의 계약 남용에 관하여 감독 또는 당국에의 진정을 포함함.

② 현재 규제되고 있는 소매시장의 규제완화가 가격에 미치는 효과를 주의 깊게 검토

- 고정비용, 현재의 독점 외의 공급자의 이용가능성, 그리고 공급 마진과 같은 많은 문제들은 모두 가격(비용) 관점에서 소비자들에게 규제 또는 규제철폐 혜택에 어느 정도 영향을 미침.

③ 가격이 당국의 통제를 벗어날 때 정부개입의 기준 및 과정 개발

(3) 2/7(화) 오후, 에너지 분야 중재전문가 Mr. Richard L. Miles 면담 (* 전문가 자문회의를 겸함.)

○ Richard L. Miles씨 약력

- 전기 및 기업 규제 위원회 위원장보 역임
- 행정소송사무청장 역임
- 전 연방에너지규제위원회(FERC; Federal Energy Regulatory Commission)의 분쟁처리 전문가 역임(2010. 10월 퇴직)
- FERC 내 DRS(Director of Resolution Service) 초대소장 역임
- 현재 갈등처리 트레이너 겸 중재 전문가로 활동 중

□ FERC 개요

○ FERC의 활동은 산업/프로그램 영역 하에 조직되어 있으며, 주요 업무는 다음과 같음.

- 미국의 주간(州間) 거래에 있어 전력의 도매 및 송전의 규제
- 대량 전력 시스템을 위한 필수 신뢰성 기준의 감독
- 적정 전송시설을 포함한 강력한 전국적 에너지 기반 구축의 촉진
- 주식과 채권의 관할권 배분 규제, 의무 및 부채의 인수 규제, 그리고 합병 등의 규제

□ FERC의 ADR 개요

○ 당사자들 간에 갈등이 발생했을 때, 일반적으로 이들은 처음에는 자체적으로 문제를 해결하려고 함.

○ 그렇게 할 수 없을 때, 전통적인 분쟁해결 과정은 소송을 제기하는 것임.

- 그리하여 누가 옳고 그른가(즉, 누가 더 나은 위치에 있는가)를 결정하는 문제를 판사의 판정에 맡김.

○ 그러나, ADR은 소송을 대신한 합의를 통해 문제를 해결하기 위하여 다양한 방법들을 제시함.

- ADR은 분쟁 당사자들의 자발적인 처리과정으로서, 중립적인 제3자의 도움을 통해 누가 더 우세한 지위에 있는지를 결정하기보다는 상호 만족하는 해결에 중점을 둔 것임.

○ ADR 일반적으로 중립적인 제3자를 포함하는데, 그는 분쟁 당사자

를 도와 그들의 분쟁에 대해 상호 수용가능한 해결책을 찾는 데 조력할 것이라는 당사자들의 신뢰에 기반을 둠.

○ FERC에서 ADR과 함께 아래 서비스를 통해 분쟁 당사자를 돕고 있음.

- 분쟁처리 서비스(Dispute Resolution Service, 이하 DRS)는 합의에 의한 의사결정을 통해 시의적절하고 고품질의 분쟁 해결책을 촉진하는 소규모 서비스 지향 팀임.

○ DRS의 두 가지 주요기능

① FERC의 관할 하에 분쟁 중인 당사자에게 조정, 알선과 같은 서비스를 제공

- 당사자들이 DRS 대리인과 함께한 모든 교신내용은 별도 합의된 사항이 없는 한 면책특권이고 비밀임.

- DRS 직원은 FERC의 심결과정에 관여되어 있지 않으며, FERC의 입장을 변호하거나 조사를 수행하지 않음.

② 컨설팅, 워크숍, 협업, 훈련 그리고 지도 등의 활동을 통해 FERC 내외부에서 ADR의 활용을 촉진

○ 행정법 판사와 FERC의 심판 직원

- FERC의 규칙 하에 행정법 판사(ALJ; Administrative Law Judges)는 합의 판결, 합의 협상, 조정, 알선, 중재뿐만 아니라 합의를 평가보증할 수 있음.

- FERC의 심판 직원도 또한 당사자들을 도와 분쟁해결과 사건의 해

결을 위해 중요한 역할을 함.

·이 도움은 주로 조기의 중립적 평가기법을 활용함으로써 달성되고 있음.

○ 집행 핫라인

- 집행 핫라인은 시장 참가자들과 일반 대중에게 핫라인으로 시장 지배력이 남용되거나 계열사 관계가 남용된 시장 활동 또는 거래,
- 관세위반, 또는 기타 FERC의 규제를 받는 단체의 위반사항에 대해 민원을 제기하거나 보고하기 위해 전화, e-메일 발송 또는 작성을 요청함.

□ Dispute Resolution Service(DRS; 분쟁해결서비스)

○ DRS는 FERC 조정과 같은 합의적 의사결정을 통해 분쟁의 시의적절하고 고품질의 해결책을 추진하는 전문적인 팀임.

- DRS 전문가들은 조정, 협상 그리고 촉진에 관해 고도의 훈련을 받고 있음.

○ DRS의 세 가지 주요기능

① FERC의 관할 하에 분쟁 중인 당사자에게 조정, 촉진과 같은 서비스를 제공

- DRS의 대리인과 함께하는 모든 의사소통은 별다른 합의사항이 없는 한 면책특권에 비밀임.

- DRS 직원들은 FERC의 심결과정에 관여하지 않고 그들의 입장을

변호하지 않으며, 조사를 수행하지 않음.

·DRS의 목표는 분쟁 중인 모든 당사자들이 만족하는 적절한 방법으로 문제를 해결하는 것임.

② FERC 관할의 천연가스 및 액화천연가스(LNG) 시설의 건설 및 운영과 관련된 분쟁을 해결함으로써, 토지 소유자와 신청자들을 지원

- 이러한 분쟁은 파이프라인의 건설 용지의 적절한 회복 또는 압축기 스테이션의 소음수준 적용에 관한 문제와 관련되어 있을 것임.

③ DRS는 또한 환경, 레크리에이션, 그리고 FERC 관할의 수력에너지 프로젝트의 허가 또는 재허가의 동안에 발생하는 다른 문제 관련된 분쟁을 해결하기 위해 토지소유자를 도움.

- 상담, 워크숍, 협업, 교육 그리고 코칭과 같은 활동을 통해 FERC 안팎에서의 대체적 분쟁해결 수단(ADR)의 이용을 촉진함.

□ DRS의 사례

○ DRS는 FERC가 DRS에 사건을 할당 할 때나 당사자가 ADR 과정을 착수하는 것의 지원을 위해 DRS에 연락해 올 때 분쟁에 관여할 수 있음.

○ DRS는 당사자와 ADR의 사용을 살펴보는 것 관하여 대화함.

- 만약 관심이 있으면 DRS는 당사자를 소집하고 그들에게 가능한 ADR 선택권에 대해 설명함.

- 당사자는 FERC의 내외부에서 공정한 제3자를 선발하고 제3자가

하게 될 역할을 정의할 수 있음.

- 공정한 제3자를 선발해서 최종 ADR 디자인이 완성되는 것이 권고 됨.
- 세션이 소집되는 동안, DRS의 대리인은 당사자가 과정을 이해하는 것을 돕고, 과정의 시작 그리고 제3자의 선발을 돕는 가이드로서 역할을 함.
- 반면에 DRS는 공정한 제3자의 명단을 보유하고 있지는 않지만, FERC의 행정법 판사와 같은 다른 공정한 자료를 제공하고 그룹에 의해 명단이 보존됨.
- 예: 미국 중재 협회, CPR: 갈등 예방과 해결을 위한 국제연구소, 환경갈등 해결을 위한 미국 연구소 등
- 당사자는 적절한 중립을 위해 다른 국가 및 지역의 자료를 고려할 수 있음.
- 당사자가 ADR 과정을 함께 진행하는 데 있어 DRS 대리인보다 공정한 제3자를 선택하면 DRS 대리인은 장면에서 제외될 것이고, 당사자의 선택이 과정을 이어갈 것임.
- DRS는 환경문제, 계약상 불일치, 토지소유자 분쟁, FERC 규제책임의 전 부분에서의 청구 차이 등과 같은 매우 다양한 문제에 대해 적극적으로 활동함.
- 상담
 - FERC는 다양한 기관에 우리의 서비스를 제공하고 상담을 요청받았으며, 권한 문제에서의 ADR 사용과 FERC의 직무와 관련된 기타

문제들에서 다양한 당사자의 상담요구를 받아왔음.

○ 협업

- DRS는 다양한 정부 ADR사무소와 다른 기관들과 협력하고 있음.
- 이들은 환경 갈등 해결 위해 연방기관 또는 이익당사자 연계하여 협상과 조정을 원조하여 당사자를 돕는 미국 연구소를 포함함.
- DRS는 또한 환경 문제를 다루는 다른 연방정부 부처에 협조하고 FERC의 미션과 관련된 연구소 프로그램을 지원함.
- DRS는 ADR의 발전을 위한 연방 정부의 중앙 포럼으로 관계 부처 간의 ADR 작업 그룹 운영 FERC에서 활동적임.

○ FERC는 ADR 전문가와 연방정부의 최소 26명 전문가들로 구성되어, 여러 기관을 포함하는 ADR 계획을 조정하고, 연방 ADR의 모범 사례를 홍보, ADR에 대한 연방정부의 정보에 대해 논의하고 유포함.

- DRS 이사는 FERC의 도시환경과 규제 섹션의 장임.
- 이사는 또한 연방 부분에서 ADR 사용에 관한 보고서를 준비하는 것을 감독함.

○ DRS는 또한 공동작업 및 분쟁 해결의 내부 사무 부처, 환경 보호 행정의 분쟁 해결 및 예방 센터, 그리고 에너지와 환경문제를 규제하는 다른 연방정부 및 주 정부기관과 일함.

○ 마지막으로, DRS의 직원은 공유된 중립자 프로그램(Shared Neutrals Program)에 참여하고 보건부를 통해 관리됨.

- 프로그램은 직장 분쟁을 위해 연방정부에서 저렴한 비용과 높은 수준의 중립성을 제공함.
- 기관이 “사내” 조정자를 보유하고 있지 않거나 당사자가 기관에 의해 고용한 조정자의 중립성에 대해 문제시할 때 선택권을 제안함.

□ ADR 교육 프로그램

- DRS의 주요기능 중 하나는 FERC의 안팎에서의 교육과 훈련을 통한 대체적 분쟁해결 수단의 활성화임.
- DRS는 FERC 직원의 ADR에 관한 이해의 향상, 그리고 국민 또는 다른 직원들과의 회의에서 협상과 촉진 기술 위해 설계된 수많은 프로그램의 수행 또는 지원함.
- 가끔, DRS는 또한 협력과정과 관할권에 관한 과정 중에 이해 관계자에 대한 정보 워크숍 참여자 그리고 규제 기관의 법인직원 위한 ADR 훈련을 제공함.
 - DRS는 요청이 있으면 연방정부와 산하기관에 훈련을 제공함.
- DRS 직원은 또한 웨스트버지니아 Sheppardstown에 있는 OPM 행정부 훈련 센터에서 ADR 교육지원과 갈등 관리를 제공받음.
- DRS는 이러한 노력이 협상과 분쟁해결에서 ADR 기술의 사용 증가와 적절한 조정, 그리고/또는 촉진 사용 증가를 초래한다고 믿음.
 - 이러한 기술은 빠른 분쟁해결을 가져오고 더 좋으며 더 오래 지속되는 합의, 그리고 산업의 구성원들 간 그리고 상호작용하는 당사

자 관계개선을 가져옴.

(4) 2/8(수) 오전 BBB(거래개선협회, 뉴욕 지부) 방문 및 면담

* 당초 수도 워싱턴 DC 근교 Arlington에 위치한 BBB 본부를 방문하려 했으나, 공교롭게도 다른 곳으로 이사 작업 중이라 e-메일 연락이 불가능하다고 한 데다, 관계자 면담이 곤란하여 뉴욕 지부로 변경

○ BBB(Better Business Bureaus)는 1970년에 설립된 소비자보호 단체로서 민간 자율규제(FTC의 심사에 앞서 1, 2심 기능 담당; 3심제도 = Tier System), 소비자 정보제공 및 소비자분쟁 중재 등의 역할을 수행

○ BBB는 소비자와 업계 교육 및 자발적 자율규제를 통해 B2C간 거래에 있어 고도의 윤리적 관계를 촉진·장려할 목적으로 설립

○ 미국 및 캐나다 내 각 지역별 지부를 거느림.

- 뉴잉글랜드(매사추세츠, 코네티컷, 메인 주 등)
- 중부 대서양연안(메릴랜드, 뉴욕, 펜실베이니아 주 등)
- 중서부(일리노이스, 인디애나, 미시간 주 등)
- 남부(텍사스, 플로리다, 조지아 주 등)
- 서부(캘리포니아, 애리조나, 알래스카 주 등)
- 캐나다(앨버타, 브리티시컬럼비아, 매미토바 주 등)

□ 분쟁처리 훈련

○ CBBB(Council for Better Business Bureaus; 거래개선협회 평의회)는 갈등 해결에 대해 훈련과 기술적인 도움을 제공함.

- 모든 훈련 영역에서 능동적으로 실습하는 CBBB 훈련의 핵심 장점은 수많은 BBB의 직원과 고객의 실제 체험을 통해 교육 프로그램이 개발되었다는 점임.
- BBB의 폭넓은 경험은 국민에게 서비스하는 근로자, 회사 또는 기관에 대한 고객 수요, 기대에 대한 명확한 이해를 제공함.

□ 분쟁처리 규칙과 브로슈어

- BBB는 고객들과 사업체들을 위하여 갈등 해결을 위한 다른 절차와 규칙을 사용함.
 - 대안적 상식(Commonsense Alternative)은 기본적인 갈등 해결 견해와 방식을 통해 고객과 인식을 공유함.
- 조정의 규칙 브로슈어는 조정과정과 당사자와 조정자(들)의 역할을 설명함.
 - 중재의 규칙(조건적 구속)은 중재자의 판결에 의해 소비자가 법적으로 지켜야하는 것이 아닐 때, 알선 과정과 특별한 조건들을 검색함.
- 중재의 규칙(사후분쟁): 최종 결의안 도출을 위하여, 중재자로 하여금 분쟁 신청서를 제출·접수하기 전 면밀한 검토를 위하여 양 당사자에게 중재 과정과 중요한 조건을 설명(2010.9.1 제정)
- 사전-분쟁 알선을 위한 알선의 규칙(구속): 알선에 의해 분쟁을 해결하기 위해 양측의 책임이 만든 관한 정보를 포함한 알선 과정을 검토함(2010.9.1 제정).

□ 분쟁처리 과정과 가이드

○ 대안적 상식(Commonsense Alternative)

- BBB는 사업체와 고객들 사이의 분쟁 해결을 도움.
- BBB는 분쟁에서 중립적인 입장을 유지하기 때문에 국가적으로 공정한다는 평판을 가지고 있음.
- 양측의 어느 한 편을 들지 않으며 가능한 빨리 문제를 해결하려고 함.

○ 만약 시장 분쟁을 겪고 있다면 BBB는 문제해결을 위한 다양한 방법을 제시 할 수 있음.

- BBB는 각종 분쟁처리(DR) 프로세스를 사용하여 문제에 대한 해결책에 도달하기 위해 고객과 비즈니스 작업할 수 있음.
- 이러한 과정은 법정에 가는 방법의 대안일 수 있으며, 그들은 비공식적이고 더 사용자 친화적이며 수천 건의 고소를 해결하는 데 조력함.

○ DR의 작동원리

- BBB는 다양한 DR 방법으로 고객의 분쟁을 해결하기 위해 고객을 도움.
- 알선(conciliation)에서는 BBB의 직원들이 분쟁의 양측 당사자로부터 실제적인 정보를 수집하고, 그들 사이에서 자유로운 의사소통을 장려하기 위해 일함.

- 조정(mediation)에서는 BBB가 분쟁 당사자와 대화하기 위해 전문적으로 훈련된 조정자를 제공할 수 있음.

·그리고 그들 자신에게 상호적으로 동의가능한 해결책이 작동할 수 있도록 가이드 할 것임.

- IDS(Informal Dispute Settlement, 비공식 분쟁 합의)의 경우, BBB는 양측의 입장을 듣고 분쟁을 해결하는 방법에 대한 비구속적 판결을 하는, 전문적으로 훈련된 심판관을 제공함.

- 조건부 구속성 중재에서 BBB는 전문적으로 훈련된 중재자를 제공함.

·즉, 양측의 입장을 듣고 고객이 판결을 수용한다면 당사자에게 구속력 있고 분쟁을 해결하기위한 판결을 내림.

- 구속성 중재에서 BBB는 전문적으로 훈련된 중재자를 제공함.

·제시된 증거를 평가하고 모든 당사자에게 구속력이 있고 분쟁을 해결하는 방법의 판결을 내림.

□ DR의 장점

○ DR 서비스는 일반적으로 저가이거나 무료로 제공됨.

○ 알선은 일반적으로 몇 주, 때때로 하루 이틀이면 문제를 해결함.

○ 고소가 더 많은 지원이 요구될 경우 비공식적 합의를 권유하며, 중재과정은 일반적으로 개시일로부터 종결까지 40일내가 소요됨.

○ DR은 비공식적임.

- DR은 자율적이며, 고객에게 중요한 포럼에서 고객의 입장을 진술할 기회를 제공함.

○ 마지막으로 DR은 편리함.

- BBB는 당사자들의 편의에 맞게 조정 세션과 중재 또는 IDS 청문회의 일정을 조정하려고 노력함.

□ BBB에 대한 이의 제기

○ 고객이 불만을 가질 경우에는 BBB와 연락을 취하고 간단하게 문제의 개요를 서술하거나 온라인 고소 시스템을 이용할 수 있음.

○ 알선(Conciliation)

- 어떤 BBB는 'hot line'을 가지고 있음(분쟁을 신속한 전화연결을 통해 해결할 수 있음).

- 그러나 대부분의 BBB는 고객에게 특정기업에 대한 고소를 서면으로 제출하거나 고소 양식을 작성할 것을 요구함.

- BBB가 고객에게서 필요한 정보를 가지고 있을 경우 BBB 직원들은 기관과 접촉할 것이고 의사소통을 독려하기 위해 고객과 함께 일할 것이며, 문제를 해결하기 위한 협상에서 도울 것인바, 이 과정을 '알선'이라고 함.

○ BBB 직원들은 기관에 고객의 관점을 효과적으로 전달할 수 있고 공정한 방식으로 기관의 관점을 제공함.

- 알선은 빈번하게 간단하고 신속하게 문제를 해결함.

○ 조정(Mediation)

- 만약 알선을 통해 문제를 해결하지 못했다면 조정(Mediation)이 다음 단계임.
- 조정에서 공정한 제3자-조정자- 문제를 명확하게 하고 재구성하며, 양측이 서로 대화하고 토론하도록 도움.
- 조정자는 양측 주장의 가치를 결정하지 않는데, 조정자의 목표는 양측의 과심을 확인하고 win-win 해결책에 도달하기 위해 그들과 함께 일하는 것임.
- 만약 양측이 그들의 분쟁을 조정하는 것에 동의하면, BBB는 그들에게 조정의 기본 규칙의 설명을 제공함.
- 이러한 동의는 각 당사자가 자발적으로 조정에 참여한 것이고 분쟁해결을 위해 진심으로 노력할 것을 의미함.
- BBB는 기밀 조정 세션의 일정을 잡을 것이고 세션을 위해 어떤 준비를 해야 하는지 알게 할 것임.
- BBB의 직원 또는 지역사회로부터의 자원봉사인 조정자는 전문적으로 훈련받을 것임.
- 조정자는 누가 옳고 그른지를 결정하지는 않으며, 대신에 그(녀)는 고객과 상대측 모두에게 문제를 명확하게 인식케 하고 서로의 이해관계를 이해하며, 고객이 분쟁 해결을 위한 가능한 선택권을 찾는 것을 돕는 환경을 조성함.
- 만약 고객이 해결책에 도달한다면, 조정자는 고객에게 해결책이 무

엇인지를 설명하는 합의서에 서명하는 것을 도울 것임.

- 일반적으로 어떤 조항이 실행됨.

□ 비공식 분쟁처리(IDS)

- IDS는 양측이 분쟁을 해결을 위한 비 구속적인 판결을 내릴 수 있으며, 심판관으로 불리는 공정한 제3자에게 분쟁에 관한 그들의 입장을 표현하는 과정임.
- 중재(조건적인 구속력, 구속력, 사후분재 조정을 위한 구속력)
 - 만약, 알선 그리고/또는 조정 노력이 성공적이지 않을 때 중재가 다음 단계임.
 - 당사자들은 중재 공청회에서 그들의 입장을 진술할 수 있음.
 - 증거를 제시하고 그리고 공정한 중재자가 분쟁을 종결짓는 판결을 내릴 수 있도록 함.
- 만약 중재 과정중이라면, BBB는 고객의 사건에 대해 중재자의 권위의 범위와 관련된 특별한 문제를 간단하게 기술한 알선을 위한 동의서에 서명하는 것을 양측에 요구할 수 있음.
- 중재의 경우, 중재자는 참고하기 위해 모든 관련 사실을 요구할 수 있고, 그(녀)가 고려한 공정한 판결을 할 수 있음.

□ 중재 공청회(청문회)

- 공청회는 일반적으로 한두 시간이 소요되며, 법정 세션보다 덜 공식적임.

- 대부분의 중재가 BBB의 회의실에서 열리는데, 어떤 중재는 분쟁 현장에서 이뤄지기도 함.
 - 필요한 경우 BBB는 전화나 서면으로 실시되는 청문회를 할 수 있음.
- 청문회에서 고객은 고객의 입장을 진술할 기회가 있으며, 질문할 수 있고 고객은 마지막에 고객의 입장을 정리할 것을 요구받음.
- 중재자는 양측의 입장을 듣고 청문회에 제출된 증거를 평가함.
 - 그 다음 그(녀)는 청문회가 끝나고 난후 분쟁에 대한 판결을 내릴 것임.
 - BBB는 판결을 고객과 상대측에 발송할 것임.

□ 고객의 법률적 선택권

- 고객이 BBB와 함께 알선, 조정, 또는 비공식 분쟁처리(IDS)에 참여한다면 고객이 문제를 해결할 수 없다면 고객이 고객의 분쟁을 재판에 회부하는 것이 무료임.
- 고객이 조건부로 구속력이 있는 중재에 참여한다면, 그(녀)의 판결에 불만이면 고객은 법정에 가는 것이 무료이지만, 만약 고객이 판결을 수용했다면 단체는 반드시 판결에 따라야 함.
- 만약 고객이 구속력 있는 중재에 참여한다면, 매우 제한된 상황 외에는 중재자의 판결은 법원에 의해 검토될 수 없음.
- 고객은 구속력 있는 중재에 참여하는 경우, 중재인의 결정은 매우

제한된 상황을 제외하고는 법원의 검토가 불가능