

# 분쟁조정 분과위원회 운영규정

제정 2024. 09. 11.

**제1조(목적)** 이 운영규정은 메타버스서비스등과 관련하여 발생하는 분쟁을 신속하고 공정하게 해결하기 위하여 「메타버스 자율규약」 제23조에 따라 메타버스 자율규제위원회 산하에 설치되는 분쟁조정 분과위원회의 구성 및 운영 등에 관하여 필요한 세부사항을 규정하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(적용대상)** 분쟁조정 분과위원회(이하 “분쟁조정분과”라 한다)에서 조정하는 분쟁조정 안건은 메타버스사업자 간, 메타버스사업자와 이용자 간, 이용자 간의 분쟁을 모두 포함한다.

**제3조(분쟁조정분과 구성)** ① 분쟁조정분과는 이 운영규정 및 「메타버스 자율규약」(이하 “규약”이라 한다)에서 따로 정하는 경우를 제외하고 분과장 1명을 포함하여 5명 이상 20명 이내의 분과위원으로 구성한다.

② 분과위원은 다음 각 호의 사람 중에서 메타버스 자율규제위원회(이하 “위원회”라 한다)의 위원장(이하 “위원장”이라 한다)이 분과장과 협의하여 위촉한다. 이 경우 제1호에 따른 위원을 1명 이상 포함해야 한다.

1. 위원회 위원
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 5년 이상 있었던 사람
3. 법률·경제·경영 또는 소비자 관련 분야 학문을 전공하고 대학이나 공인된 연구기관에서 5년 이상 근무한 사람으로서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있었던 사람
4. 메타버스산업·교육·언론·정보통신·공학 등 분야에 10년 이상 종사하거나, 비영리민간단체에서 10년 이상 활동하거나 활동한 이력이 있는 자 등으로서 메타버스산업 및 분쟁조정에 대한 전문성이 있는 사람

② 분과장은 제2항 제1호에 해당하는 자 중에서 위원회 위원장이 지명한다.

③ 분쟁조정분과의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 한국메타버스산업협회(이하 “협회”라 한다)에 소속된 자로서 분과장이 지명한다.

④ 분과장 및 분과위원의 임기는 2년으로 하며 연임할 수 있다.

⑤ 분과장 직무의 대행 등에 관해서는 「메타버스 자율규약 시행세칙」(이하 “시행세칙”이라 한다) 제12조를 준용한다.

⑥ 분과장은 분쟁조정의 원활한 진행을 위해 필요하다고 인정한 경우 위원장과 협의하여 분과위원이 아닌 자를 해당 사건에 한하여 분과위원으로 위촉할 수 있다.

**제4조(분쟁조정분과의 회의)** ① 분쟁조정분과는 분과위원 전원으로 구성하는 회의(이하 “전체회의”라 한다)와 분과장이 지명하는 분과위원으로 구성하는 회의(이하 “소회의”라 한다)로 구분한다.

② 전체회의는 분과장이 소집하고 주재한다.

③ 전체회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

④ 소회의는 신속하고 효율적인 진행을 위해 분과장이 필요하다고 인정한 경우 3인 이상으로 소집·구성되며, 소회의의 운영은 분과장이 지정한 자가 주재한다.

⑤ 소회의는 구성된 위원 전원의 출석으로 개의하고, 출석위원 전원의 찬성으로 의결한다. 소회의가 의결한 행위는 분쟁조정분과에서 의결한 것으로 본다.

⑥ 분쟁조정분과의 간사는 회의일시, 장소 및 상정안건을 정하여 회의 개최 3일 전까지 각 위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급하거나 부득이한 사유가 있을 때에는 그러하지 아니하다.

⑦ 회의는 대면 또는 온라인으로 개최할 수 있다. 다만 분과장은 긴급을 요하거나 필요하다고 인정하는 경우에는 서면심의로 갈음할 수 있다.

**제5조(분쟁조정의 신청)** ① 협약사, 비협약참여사(비협약사 중 규약 제27조에 따라 협회와 별도의 약정을 맺은 자) 및 이용자는 제2조에 따른 분쟁에 관한 조정을 신청할 수 있다.

② 제1항에 따라 분쟁의 조정을 신청하려는 자(이하 “신청인”이라 한다)는 다음 각 호의 서면을 작성하여 분쟁조정분과에 제출하여야 한다.

1. 분쟁조정신청 원인 및 사실을 증빙하는 자료 등을 포함한 분쟁조정신청서(별지 제1호 서식)
2. 대리인이 신청하는 경우 그 위임장(별지 제2호 서식)
3. 개인정보처리동의서(별지 제3호 서식)
4. 그 밖에 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 자료

③ 분과장은 제1항 및 제2항에 따라 분쟁조정 신청이 접수된 때에는 그 사실을 지체 없이 위원회 및 분과위원과 상대방에게 통지하여야 한다.

④ 분과장은 제2항에 따른 서면에 보완이 필요하다고 인정한 때에는 상당한 기간을 정하여 그 보완이나 필요한 경우 추가 자료의 제출을 요청할 수 있다.

⑤ 위원회는 필요하다고 인정한 경우 신청인에게 분쟁조정신청서 제출 시 소정의 수수료 납부하도록 요구할 수 있다.

**제6조(분과위원의 제척·기피·회피)** ① 분과위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 분쟁조정 안건의 심의·의결에서 제척된다.

1. 자기나 배우자 또는 배우자였던 사람이 분쟁조정 사안의 당사자이거나 공동권리

자 또는 공동의무자인 경우

2. 자기가 분쟁조정 사안의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
  3. 자기 또는 자기가 속한 법인이 분쟁조정 사안의 당사자의 법률·경영 등에 대한 자문·고문 등으로 있는 경우
  4. 자기 또는 자기가 속한 법인이 증언이나 감정을 한 경우
  5. 자기 또는 자기가 속한 법인이 분쟁조정 사안의 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 각 당사자는 분과위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우 분쟁조정분과에 기피를 신청할 수 있고, 분쟁조정분과는 의결로 기피 여부를 결정해야 한다. 이 경우 기피 신청 대상인 분과위원은 그 의결에 참여할 수 없다.
- ③ 분과위원은 제1항에 따른 제척 사유에 해당하거나 본인에게 공정성을 기대하기 어려운 사정이 있다고 판단되는 경우 스스로 해당 안건의 심의·의결에서 회피하여야 한다.

**제7조(분쟁조정 신청의 각하)** ① 분쟁조정분과는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 분쟁조정 신청을 각하하여야 한다.

1. 분쟁의 성격과 내용상 분쟁조정분과에서 조정을 하는 것이 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
  2. 조정신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우
  3. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 한 것으로 인정되는 경우
  4. 신청인이 같은 사안에 대하여 취지 및 이유의 변경 없이 2회 이상 조정신청을 한 경우
  5. 다른 법률에 따른 소송절차 또는 조정절차를 이미 거쳤거나 거치고 있는 경우
- ② 분쟁조정분과는 제1항에 따라 조정신청을 각하한 경우 그 사실과 사유를 지체 없이 당사자에게 통보하여야 한다.

**제8조(분쟁조정 절차의 개시)** ① 분쟁조정 절차의 개시가 결정된 경우 분과장은 지체 없이 해당 안건을 심의하기 위한 회의를 구성하여야 한다.

② 분과장은 분쟁조정 절차가 개시되었다는 사실과 조정번호, 조정개시일 등의 내용을 지체 없이 각 당사자에게 통보하여야 한다.

**제9조(분쟁조정의 종료사유)** ① 분쟁조정분과는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 의결을 거쳐 분쟁조정 절차를 종료할 수 있다. 다만, 제2호부터 제4호까지의 어느 하나에 해당하는 경우에는 분쟁조정 절차를 종료해야 한다.

1. 신청인이 정당한 사유 없이 제5조제4항에 따른 기간 내에 조정신청에 대한 보완이나 추가 자료를 제출하지 않은 경우

2. 신청인이 분쟁조정신청 취하서(별지 제5호 서식)를 제출하여 조정신청을 취하(取下)한 경우
  3. 조정사건을 처리하는 중에 분쟁당사자 일방이 법원에 소를 제기한 경우
  4. 분쟁당사자가 조정안을 수락하거나 제10조에 따라 조정에 합의한 경우
  5. 분쟁당사자가 조정안을 수락하지 않아 조정이 이루어지지 않은 경우
- ② 분쟁조정분과는 제1항에 따라 조정절차를 종료한 경우 그 사실과 사유를 지체 없이 분쟁당사자에게 통보하여야 한다.

**제10조(합의 권고)** ① 분쟁조정분과는 제8조에 따라 분쟁조정 절차가 개시되는 경우 일정한 기간을 정하여 당사자에게 합의를 권고할 수 있다.

② 제1항에 따라 합의가 성립한 경우 각 당사자가 기명 날인한 합의서를 3부 작성하여 위원회, 신청인, 피신청인에게 각 1부씩 교부하고 보관하게 한다.

③ 당사자는 제2항에 따른 합의서를 수령한 날로부터 지체 없이 합의서 내용에 따른 조치를 취하고, 그 결과를 분쟁조정분과에 통보하여야 한다.

**제11조(의견청취 및 자료요청)** ① 분과장은 필요하다고 인정하는 경우 분쟁당사자 또는 분쟁 관련 이해관계인으로 하여금 회의에 출석하게 하여 의견을 들을 수 있다.

② 분과장은 분쟁조정을 위하여 필요한 자료를 분쟁당사자 또는 분쟁 관련 이해관계인에게 요청할 수 있다. 이 경우 요청받은 자는 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

**제12조(조정 의 성립)** ① 분쟁조정분과는 다음 각 호의 사항을 전부 또는 일부 선택하여 조정안을 작성할 수 있다.

1. 분쟁조정의 대상
2. 조정 내용 및 그 이행 방법
3. 분쟁조정에 소요된 비용의 부담에 관한 사항
4. 향후 해당 분쟁사건으로 심판, 재판, 수사 등을 청구하지 않겠다는 사항
5. 그 밖에 분쟁해결을 위해 양 당사자가 합의한 사항

② 당사자 사이에 합의된 분쟁해결 방법이 없는 경우 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준으로 「소비자분쟁해결기준」을 준용할 수 있다.

③ 분쟁조정분과는 제1항에 따른 조정안을 양 당사자에게 제시하여야 한다.

④ 제3항에 따라 조정안을 제시받은 당사자가 제시받은 날로부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 아니하면 조정을 수락하지 아니한 것으로 본다.

⑤ 분쟁조정분과는 양 당사자가 조정안을 수락한 경우 기일을 정하여 별지 제6호서식의 조정조서를 작성한다.

⑥ 조정조서는 정본 3부를 작성하여 위원회, 신청인, 피신청인에게 각 1부씩 송달한

다. 다만, 대리인이 지정된 경우 대리인에게 송달한다.

**제13조(분쟁조정 의 비공개 및 비밀유지)** ① 분쟁조정은 비공개를 원칙으로 한다.

② 분쟁조정업무와 관계된 자는 분쟁조정 의 내용, 진행경과 및 결과 등 일체의 사항에 대하여 비밀을 유지하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 분쟁조정분과는 공익 및 이용자의 보호, 유사 분쟁의 발생 방지, 공정거래질서의 확립 등을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 당사자 간 협의를 거쳐 분쟁조정 의 내용을 공표할 수 있다. 이 경우 당사자 등 개인정보는 익명처리를 하여야 한다.

**제14조(사무국)** 분쟁조정 신청의 접수, 분쟁조정 요건 충족에 관한 확인, 사실관계 확인, 통지 등에 관한 업무는 협회 사무국에서 수행한다.

## 분쟁조정신청서

※ 색상이 어두운 곳은 신청인이 작성하지 않습니다.

사건 번호	접수 일자
1. 신청인	
성 명 (상 호)	생년월일 (사업자등록번호)
전화번호 (휴대전화)	전자우편
주 소	
1-1. 대리인(※ 대리인이 신청 시 기재하며, 위임장<제2호 서식>을 함께 기재하여 첨부)	
성 명	생년월일
전화번호 (휴대전화)	전자우편
신청인과의 관계	<input type="checkbox"/> 변호사 <input type="checkbox"/> 법정대리인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 대표자 <input type="checkbox"/> 임직원
주 소	
2. 피신청인	
성 명 (상 호)	생년월일 (사업자등록번호)
전화번호	전자우편
홈페이지주소 (기업의 경우)	<input type="checkbox"/> 웹사이트 없음 또는 모름
주 소	

3. 분쟁조정 신청 내용 (\*신청내용은 별지로 작성하실 수 있습니다.)

※ 해당 항목이 여러 개인 경우 모두 체크해 주시기 바랍니다.

분쟁 유형

- ☐ 손해배상 관련 분쟁                      ☐ 이용약관과 가상융합서비스등 제공 관련 분쟁  
☐ 계약 체결 · 이용 · 해지 과정에서 발생한 분쟁                      ☐ 품질 관련 분쟁  
☐ 가상융합서비스등의 중요사항 미고지(설명) 또는 거짓고지(설명) 관련 분쟁

신청  
취지  
(요  
구사  
항)

※ 처벌, 벌금, 과태료 등의 요구는 분쟁조정외의 범위에 포함되지 않습니다.

신청  
이유  
  
및  
  
협약  
경과

※ 일시, 침해내용, 경과사항 등 분쟁조정 신청을 하게 된 사유를 상세히 기재하여 주시기 바랍니다.

증빙  
자료

본 신청인은 위와 같이 분쟁조정을 신청합니다.

이  
호  
지

신청인 또는 대리인 :

인

메타버스 자율규제위원회 귀중

## 위 임 장

위 임 인  (신청자)	성 명 (상 호)		생년월일 (사업자등록번호)		
	주 소 (소재지)				
	연락처	전화번호		휴대폰	
		팩스번호		전자우편	
수 임 인  (대리인)	성 명		생년월일		
	위임인과의관 계	<input type="checkbox"/> 변호사 <input type="checkbox"/> 법정대리인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 4촌이내 친족 <input type="checkbox"/> 임직원 (직위 : ) <input type="checkbox"/> 기타 ( )			
	연락처	전화번호		휴대폰	
		팩스번호		전자우편	

○ 본인(위임인)은 위 수임인을 대리인으로 지명하고 아래의 권한을 위임합니다.

- 아 래 -

위임하는 내용	위임여부
1. 분쟁조정을 신청하는 행위	
2. 분쟁조정과 관련하여 자료제출 및 의견을 진술하는 행위	
3. 조정안(조정 전 합의 권고안 포함)에 대하여 수락여부를 결정하는 행위	
4. 기타 :	

※ 권한 부여여부에 대하여 ‘위임여부’란에 ○ 또는 × 표시

이  
이  
이

위임인 (인)

수임인 (인)

메타버스 자율규제위원회 귀중

구비서류	위임인과 수임인의 관계를 증명하는 서류 (재직증명서, 가족관계증명서 등)
------	--



## 개인정보 처리 동의서

메타버스 자율규제위원회는 메타버스서비스등과 관련된 분쟁의 조정에 관한 업무를 수행하기 위하여 개인정보를 처리합니다.

### 1. 개인정보의 수집·이용

- 수집·이용 목적 : 분쟁조정 신청 접수 및 처리결과 통보, 사실관계 조사와 조정안 작성 등 분쟁조정을 위한 업무 수행
- 수집·이용 항목
  - 성명, 생년월일, 전화번호(휴대전화번호 포함), 전자우편주소, 주소 및 신청내용
  - ※ (신청인이 위임장을 제출한 경우) 대리인의 성명, 생년월일, 전화번호, 신청인과 관계, 주소, 전자우편주소
  - 피신청인이 제출한 신청인 관련 개인정보
- 보유 및 이용 기간 : 분쟁조정 절차의 종료 후 5년
- 동의 거부권 및 거부시 불이익 : 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 다만, 동의를 거부하는 경우 분쟁조정절차를 이용할 수 없습니다.
- ※ 개인정보의 수집·이용에 동의함 ☐ / 동의하지 않음 ☐

### 2. 개인정보의 제3자 제공

- 목 적 : 분쟁조정사건 접수 안내 및 사실 확인을 위한 자료 요구
- 제공대상 : 피신청인 또는 피신청기업
- 제공받는 자의 이용 목적: 조정사건처리를 위한 답변서 요청 또는 자료제출 요청에 활용
- 제공항목 : 신청인 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편주소 및 신청내용
- 제공받는 자의 보유 및 이용 기간: 분쟁조정 절차의 종료시까지
- 동의 거부권 및 거부시 불이익 : 개인정보 제공에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 다만, 동의를 거부하는 경우 분쟁조정절차를 이용할 수 없습니다.
- ※ 개인정보의 제공에 동의합니다(☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음)

본인은 개인정보의 처리에 관한 사항을 이해하였으며, 이에 동의합니다.

20    년    월    일

이름: (서명 또는 날인)

## 기피신청서

접수번호	접수일
사건번호	
신 청 인	
피신청인	
신청취지	분쟁조정 분과위원회 운영규정 제6조에 따라 위 사건과 관련된 아래의 위원에 대하여 기피를 신청합니다. * 기 피 할 위 원 :
기피사유	
첨부서류	기피 사유를 소명하는 자료 각 1부

분쟁조정 분과위원회 운영규정 제6조에 따라 위와 같이 기피를 신청합니다.

년 월 일

[ ] 신청인 [ ] 피신청인 성 명

(서명 또는 인)

메타버스 자율규제위원회 귀중

## 분쟁조정신청 취하서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	

위 신청인이 피신청인을 상대로 제기한 조정신청을 아래와 같은 사유로 취하합니다.

• 신청취하 사유 :

년 월 일

신 청 인 (인)

메타버스 자율규제위원회 귀중

## 조 정 조 서

사건번호			
신 청 인			
성명(상호)		생년월일 (사업자등록번호)	
전화번호 (휴대전화)			
주 소			
대 리 인	(성 명) (주 소) (관 계) <input type="checkbox"/> 변호사 <input type="checkbox"/> 법정대리인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 대표자 <input type="checkbox"/> 임직원		
피신청인			
성 명 (상호·대표자)		생년월일 (사업자등록번호)	
전화번호		전자우편	
주 소			
대 리 인	(성 명) (주 소) (관 계) <input type="checkbox"/> 변호사 <input type="checkbox"/> 법정대리인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 대표자 <input type="checkbox"/> 임직원		

## 신 청 취 지

- 1.
- 2.

## 조 정 조 항

- 1.
- 2.
3. 당사자들은 위 조정 조항에서 정한 사항을 (20 . . . .까지) 성실히 이행하기로 하며, 더 이상 민·형사 및 행정적 이의를 제기하지 아니한다.

조정위원 (인/서명)

조정위원 (인/서명)

신 청 인 (인/서명)

(대표자)

피신청인 (인/서명)

(대표자)