

AWS 서비스 장애 관련 손해배상청구 방안

오늘 (2018. 11. 22.) 오전 9 시경 많은 기업이 이용하고 있는 클라우드 서비스인 아마존 웹 서비스(AWS, Amazon Web Service)의 서비스 장애로 배달의 민족, 쿠팡,마켓컬리, 업비트 등의 국내 주요 모바일 앱 및 인터넷 사이트가 접속 장애를 겪었습니다. 이 회사들 외에도 AWS 를 이용하는 많은 국내 회사들이 접속 장애 현상을 겪은 것으로 보입니다. 이번 장애는 AWS 의 다른 리전(region)이 아닌 우리나라에 있는 서울 리전에서만 발생한 것으로 파악되고 있습니다.

핵심 서비스를 위해 클라우드를 사용하는 IT 기업들에게 이번과 같은 장애는 상당히 치명적일 수 있습니다. 이번 AWS 서비스 장애로 상당한 손해를 입은 기업도 있을 수 있는데, 이와 같은 손해를 어떻게 배상 받을 수 있을지 살펴보도록 하겠습니다.

AWS 이용약관(AWS Customer Agreement)은 한국 이용자의 경우, 이용약관과 관련된 분쟁을 미국중재협회(American Arbitration Association) 또는 미국 워싱턴 주 법원에서 해결하도록 정하고 있습니다. 또한, 한국 이용자들이라고 하여도 약관상 적용되는 준거법은 미국 워싱턴 주 법입니다.

계약 당사자들은 분쟁을 중재기관의 중재에 의하여 해결하는 것으로 합의하거나 외국법원을 관할 법원으로 합의할 수 있으며, 계약에 적용되는 준거법을 합의하여 정할 수 있습니다. 따라서 약관에 의한 합의가 인정되면 이번 서비스 장애와 같이 AWS 이용에 관련된 분쟁은 미국중재협회 또는 미국 워싱턴 주 법원에서 워싱턴 주 법에 의하여 해결되어야 할 것으로 보입니다.

그러나 한국 이용자가 미국에 소재한 미국중재협회나 법원에서 워싱턴 주법에 의하여 분쟁을 해결하기 위해서는 상당한 시간 및 비용이 소요될 것이므로, 한국 이용자로서는 한국 법원에서 한국법에 의하여 손해배상을 청구하는 방안을 모색하여야 할 것입니다. 한국 이용자들이 한국 법원에 소를 제기하는 경우 다음과 같이 한국법에 의하여 한국 법원에서 재판을 해야 한다는 주장을 할 수 있을 것입니다.

- ① AWS 이용약관은 전자적 형태의 약관으로서 한국 이용자들이 AWS 이용약관에 포함된 중재, 관할 및 준거법에 관하여 알거나 명시적으로 설명을 듣고 계약을 체결하였다고 보기 어렵다. 따라서 이러한 내용의 약관이 당사자 사이의 합의에 포함되었다고 볼 수 없다.
- ② 한국에서 국내 서비스를 위하여 AWS 를 이용하는 경우 특별한 사정이 없는 한 한국에 위치한 서울 리전의 리소스만 사용하므로 이용자가 한국에 소재할 뿐 아니라 AWS 의 서비스도 한국에서 제공되는 본 사안은 미국과 합리적 관련성이 없다.
- ③ 본 사안은 국제사법상 당사자들의 관할합의나 준거법 합의의 효력이 인정되지 않는 경우에 해당한다.

- ④ 한국 이용자가 미국에 소재한 미국중재협회이나 법원에 소를 제기하기 위해서는 상당한 시간 및 비용이 발생하므로 이 같은 중재, 관할 및 준거법 합의는 불공정한 합의로서 효력이 없다.

이 같은 주장이 받아들여져 한국 법원에서 한국법에 의한 재판을 받는 경우 한국 이용자들은 서비스 장애 기간 동안 영업을 하지 못함으로 인하여 발생한 손해액을 AWS 에 청구할 수 있을 것으로 보입니다. AWS 이용약관은 AWS 가 서비스 제공 중단 등으로 인한 손해배상책임을 부담하지 않는다는 취지의 면책 조항을 두고 있으나, 우리나라의 약관 규제에 관한 법률에 의하면 이러한 조항은 불공정한 면책 약관 조항으로서 무효로 인정될 가능성이 높습니다.

이번 사건과 관련하여, AWS 외에도 많은 글로벌 IT 서비스 기업들이 이용약관에서 재판의 관할 및 준거법을 서비스 업체에게 유리한 외국중재기관, 외국법원 및 외국법으로 정하는 경우가 많으므로, 서비스 계약 체결 시 관할법원 및 준거법이 어디인지, 이로 인하여 손해 발생 시 배상 받기 어려운 리스크는 없는지 미리 살펴볼 필요도 있다는 점 또한 다시 한 번 확인되었습니다.

본 자료에 게재된 내용 및 의견은 일반적인 정보제공만을 목적으로 발행된 것이며, 법무법인 세움의 공식적인 견해나 어떤 구체적 사안에 대한 법률적 의견을 드리는 것이 아님을 알려 드립니다. Copyright ©2018 SEUM Law.

변승규 변호사

Partner

seungkyu.byeon@seumlaw.com

천준범 변호사

Partner

joonbum.cheon@seumlaw.com