

# 2017년 클레임 통계

## 1] 종합 현황

(단위 : 건, 억원, %)

구분	기간, 건수 금액	2017년		2016년		증감률	
		건 수	금 액	건 수	금 액	건 수	금 액
총계	국 내	12,142	15,260	9,831	29,912	△23.5	△49.0
	국 제	905	8,007	887	6,256	△2.0	28.0
	소 계	13,047	23,267	10,718	36,168	21.7	△35.7
중재	국 내	307	4,532	319	16,611	△3.8	△72.7
	국 제	78	4,663	62	2,138	25.8	118.1
	소 계	385	9,195	381	18,749	1.0	△51.0
알선	국 내	1,002	142	753	38	33.1	273.7
	국 제	99	389	137	154	△27.7	152.6
	소 계	1,101	531	890	192	23.7	176.6

- 국내중재사건의 경우 건수, 금액 모두 전년 대비 감소(각 △3.8%, △75.1%) 하였으나, 국제중재사건의 경우 건수, 금액 각 25.8%, 118.1% 증가
- 알선사건의 경우 건수는 증가(22.4%)하였으나, 금액은 감소(△21.5%)

## ② 중재사건 실적

### ○ 최근 5년간 접수실적

(단위 : 건, 억원)

구 분	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년
건 수	385	381	413	382	338
금 액	9,195	18,749	8,328	6,561	6,583

### ○ 분야별 분류

(단위 : 건, %)

구 분	2017년			2016년			증감률
	국내	국제	계	국내	국제	계	
일반(국내)상거래	48	0	48	65	1	66	△27.3
건설	116	10	126	128	3	131	△3.8
무역·국제상거래	16	44	60	8	41	49	22.4
해사	7	3	10	12	4	16	△37.5
금융	8	9	17	9	3	12	41.7
지적재산권	6	5	11	12	2	14	△21.4
엔터테인먼트	19	2	21	20	0	20	5.0
노동	4	0	4	7	1	8	△50.0
부동산	19	1	20	16	0	16	25.0
정보통신	39	2	41	20	2	22	86.4
기타	25	2	27	22	5	27	0.0
계	307	78	385	319	62	381	1.0

- 건설(32.7%), 무역·국제상거래 분야(15.6%), 일반(국내)상거래(12.5%) 등이 높은 비중을 차지한 가운데, 전년과 대비하여 정보통신(86.4% 증가), 금융(41.7% 증가) 등의 분야에서 증가세를 기록

○ 원인별 분류

(단위 : 건, %)

구 분	2017년			2016년			증감률
	국내	국제	계	국내	국제	계	
대 금 결 제	161	45	206	201	29	230	△10.4
계 약 조 건 해 석	25	3	28	37	3	40	△30.0
인도지연 및 불이행	78	23	101	37	18	55	83.6
품 질 불 량	28	5	33	29	7	36	△8.3
기 타	15	2	17	15	5	20	△15.0
합 계	307	78	385	319	62	381	1.0

- 대금결제(206건)가 53.5%, 인도지연 및 불이행(101건)이 26.2%, 품질불량(33건)이 8.6%를 차지하여 중재사건의 주요 발생원인을 구성

○ 금액별 분류

(단위 : 건, %)

신 청 금 액	2017년	2016년	증감률
1천만원 이하	43	43	0.0
1천만원 초과 - 1억원 이하	123	114	7.9
1억원 초과 - 10억원 이하	139	129	7.8
10억원 초과 - 100억원 이하	49	61	△19.7
100억원 초과 - 1,000억원 이하	17	11	54.5
1,000억원 초과	1	4	△75.0
신청금액이 없는 경우	13	19	△31.6
합 계	385	381	1.0

- 1억원 초과 10억원 이하, 1천만원 초과 1억원 이하 사건이 각각 전체 사건의 36.1%, 31.9%를 차지
- 100억원 초과 1,000억원 이하 고액사건의 경우 전년 대비 54.5% 증가

○ 절차별 분류

(단위 : 건, %)

구 분		2017년		2016년		증감률	
		국내	국제	국내	국제	국내	국제
신 속 절 차 <sup>1)</sup>		144	37	150	23	△4.0	60.9
일반 절차	1인 중재인 <sup>2)</sup>	74	25	41	23	80.5	8.7
	3인 중재인 <sup>3)</sup>	89	16	128	16	△30.5	0.0
합 계		307	78	319	62	△3.8	25.8

1) 원칙적 1인 중재인, (국내중재) 신청금액 1억원 이하 (국제중재) 5억원 이하

2) (국내중재) 1억원 초과 5억원 이하 (국제중재) 5억원 초과

3) (국내중재) 5억원 초과 (국제중재) 5억원 초과사건 중 당사자합의 또는 사무국결정

- 국내중재 일반절차 1인 중재인 사건은 전년대비 80.5%, 국제중재 신속절차 사건은 60.9% 증가

○ 유형별 처리실적

(단위 : 건, 억원, %)

구 분	2017년		2016년		증감률	
	건 수	금 액	건 수	금 액	건 수	금 액
일 반 판 정	183	10,890	272	8,524	△32.7	27.8
화 해 판 정	48	130	60	245	△20.0	△46.9
철 회	61	348	63	2,669	△3.2	△87.0
절 차 불 이 행	20	407	27	4,020	△25.9	△89.9
합 계	312	11,775	422	15,458	△26.1	△23.8

- 처리건수는 312건으로 전년(422건) 대비 26.1% 감소

- '17년 처리사건 중 중재판정(일반, 화해)으로 종결되는 사건은 전체의 74.0%

○ 연간 처리건수 및 처리기간

(단위 : 건, 일, %)

구 분	2017년		2016년		증감률	
	처리건수	평균처리일	처리건수	평균처리일	처리건수	평균처리일
국 내	257	169	340	164	△24.4	3.0
국 제	55	259	82	329	△32.9	△21.3
합계/평균	312	184	422	196	△26.1	△6.1

- 평균처리일은 184일로 전년(196일) 대비 6.1% 감소(12일 단축)

○ 국제중재사건 주요 국가별 현황

(단위 : 건, 백만원)

국 가	건 수	금 액
중 국	15	33,916
미 국	10	44,051
터 키	9	7,716
베 트 남	5	1,367
홍 콩	4	14,297
일 본	4	607,436
태 국	3	6,138
프 랑 스	3	3,522
대 만	3	21,597
말 레 이 시 아	3	3,022
이 란	3	1,523
캐 나 다	3	683
독 일	2	575
오 스 트 리 아	2	5,696
인 도 네 시 아	2	9,381

- 접수 건수에서는 중국(15건), 미국(10건), 터키(9건)가, 접수금액에서는 일본(6,074억원), 미국(441억원), 중국(339억원)이 높은 비중을 차지

### ③ 알선사건 실적

#### ○ 최근 5년간 접수실적

(단위 : 건, 억원)

구 분	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년
건 수	1,101	890	939	916	916
금 액	531	192	468	352	559

#### ○ 접수유형별(국내·국제) 실적

(단위: 건, 백만원, %)

구 분	2017년		2016년		증감률		
	건 수	금 액	건 수	금 액	건 수	금 액	
국 내	1,002	14,219	753	3,768	33.1	277.4	
국 제	대 내	28	32,089	23	3,017	21.7	963.6
	대 외	71	6,803	114	12,392	△37.7	△45.1
	소 계	99	38,892	137	15,409	△27.7	152.4
합 계	1,101	53,111	890	19,177	23.7	177.0	

- 접수건수, 금액이 전년 대비 각 23.7%, 177.0% 증가

#### ○ 원인별 분류

(단위 : 건, %)

구 분	2017년	2016년	증감률
계 약 위 반	383	254	50.8
품질불량 및 수량부족	341	217	57.1
대 금 결 제	233	236	△1.3
인도지연 및 불이행	111	120	△7.5
기 타	33	63	△47.6
합 계	1,101	890	23.7

○ 유형별 처리실적

(단위: 건, %)

구 분	2017년	2016년	증감률
합 의	539	432	24.8
수 락 거 부	451	385	17.1
절 차 불 이 행	16	17	5.9
소 재 불 명 · 도 산	45	39	15.4
합 계	1,051	873	20.4

- 알선 사건의 합의해결 성취율[합의해결/(합의해결+수락거부)×100]이 전년 52.9%에서 54.4%로 소폭 증가

○ 국제알선사건 주요 국가별 현황

(단위 : 건)

2017년		2016년	
국 가	건 수	국 가	건 수
중 국	14	사우디아라비아	57
사우디아라비아	9	중 국	12
미 국	9	미 국	9
일 본	6	이 탈 리 아	8
독 일	5	태 국	6
말 레 이 시 아	5	싱 가 포 르	5
영 국	4	영 국	4
이 탈 리 아	3	일 본	4
태 국	3	네 덜 란 드	3
베 트 남	3	독 일	2
대 만	3	쿠 웨 이 트	2
홍 콩	3	터 키	2
페 루	3	호 주	2
인 도	3	벨 기 에	2