

방통융합정책연구 KCC-2023-33

# 온라인상 불법유해정보 유통방지 체계 개선에 관한 연구

(A Study on the Improvement of the Prevention  
System of Illegal Harmful Information Distribution )

윤금남 외

2023. 12

연구기관 : 디지털산업정책연구소



방송통신위원회  
Korea Communications Commission

이 보고서는 2023년도 방송통신위원회 방송통신발전기금 방송통신  
융합 정책연구사업의 연구결과로서 보고서 내용은 연구자의 견해  
이며, 방송통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

# 제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『온라인상 불법유해정보 유통방지 체계 개선에 관한 연구』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2023년 12월

연구기관 : 유한회사 디지털산업정책연구소

총괄책임자 : 윤금남

참여연구원 : 천혜선

노창희

한승엽

# 목 차

요 약 문 .....	vii
<b>제1장 서 론 .....</b>	<b>1</b>
제1절 연구의 필요성 및 목적 .....	1
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구의 목적 .....	2
<b>제 2 장 주요국의 불법·유해정보 유통 제도 및 글로벌 서비스 사업자 자율규제 현황 ...3</b>	
제1절 해외 주요국의 불법·유해정보 유통 차단 정책 및 법제도 .....	3
1. EU .....	3
2. 영국 .....	10
3. 호주 .....	16
4. 독일 .....	24
제2절 글로벌 서비스 제공사업자 자율규제 현황 .....	27
1. 미국 .....	27
2. 독일 .....	38
<b>제3장 국내 불법·유해정보 접근 차단을 위한 규제체계 분석 .....</b>	<b>56</b>
제1절 국내 불법·유해정보 접근 차단을 위한 규제 및 심의체계 .....	56
1. 현행 제도 .....	56
2. 불법·유해정보 신고·심의·접속제한 등 규제체계 .....	71
제2절 온라인 상 자율규제 체계와 한계점 .....	78
1. 현행 자율규제 체계 .....	78
2. 현행 자율규제 체계의 한계 .....	82
<b>제4장 실효성 있는 불법·유해정보 유통 차단체계 구축을 위한 법제도 개선방향 .....</b>	<b>83</b>

제1절 불법·유해정보 규제체계 효율화 방안 .....	83
1. 불법정보 심의체계 개선 .....	83
2. 글로벌 사업자 규제 실효성 제고 방안 .....	86
제2절 온라인 플랫폼 자율규제 효율화 방안 .....	88
1. 개요 .....	88
2. 이용약관 신고제도 도입 .....	89
제3절 이용자 불만처리 및 분쟁해결 방안 .....	92
1. 개요 .....	92
2. 이용자 불만처리시스템 법적 근거 마련 .....	98

## 표 목 차

<표 2-1> EU 디지털서비스법 적용 대상 유형 .....	4
<표 2-2> 온라인 플랫폼 서비스 제공자의 불법정보 대응 .....	8
<표 2-3> 디지털서비스법에 따른 사업자 유형별 의무유형과 적용현황 .....	9
<표 2-4> 이용자 간 서비스 제공자 필수 의무 .....	11
<표 2-5> 테러 관련 콘텐츠에 대한 규제 내용 .....	13
<표 2-6> 온라인 안전 목표 .....	14
<표 2-7> 영국 온라인 안전법의 안전한 서비스 제공을 위한 원칙과 체크리스트 .....	15
<표 2-8> 호주방송서비스법 제5부속서 제4부 제40조 .....	17
<표 2-9> FSM-행동규칙 항목별 주요내용 .....	24
<표 2-10> 「네트워크 집행법(NetzDG)」 규제 대상 콘텐츠 .....	25
<표 2-11> 「네트워크 집행법(NetzDG)」 불법정보 유형 .....	26
<표 2-12> 나체 이미지 및 성적 행위 가이드라인 주요 내용 .....	28
<표 2-13> 폭력 및 범죄 행위 가이드라인 주요 내용 .....	29
<표 2-14> 안전하고 서로를 존중하는 행동에 관한 가이드라인 .....	30
<표 2-15> 메타 콘텐츠 및 커뮤니티 규정 .....	33
<표 2-16> 유튜브 불법유해정보 관련 커뮤니티 가이드라인 .....	35
<표 2-17> FSM 회원 유형별 연회비(분담금) (단위: 유로) .....	40
<표 2-18> FSM 내부규정 주요내용 .....	42
<표 2-19> FSM 윤리규칙 .....	44
<표 2-20> FSM 불만처리규칙 주요 내용 .....	46
<표 2-21> FSM 절차규칙 주요내용 .....	49
<표 2-22> NetzDG에 근거한 FSM의 절차 규칙 주요 내용 .....	51
<표 2-23> ‘FSM의 불만처리규칙’ 에 근거한 불만처리 현황(2018~2022년) .....	53
<표 2-24> 불만처리 사례 .....	54
<표 3-1> 불법유해정보 규제 법적 근거 .....	56

<표 3-2> 불법정보 유형별 행정제재조치 .....	58
<표 3-3> 청소년 유해정보 등급기준 .....	62
<표 3-4> 유형별 불법정보 유포 사례 .....	63
<표 3-5> 불법정보 유통금지에 관한 법적 근거 .....	66
<표 3-6> 유해정보 유포 사례 .....	68
<표 3-7> 청소년유해매체물 심의기관 현황 .....	69
<표 3-8> 위반유형별 현황 .....	75
<표 3-9> 통신심의 결과의 처리 절차와 주체 .....	77
<표 3-10> 자율규제 유형 .....	79
<표 3-11> 네이버 운영정책 중 불법정보 게재 제한에 관한 주요내용 .....	80
<표 3-12> 카카오 운영정책 중 불법정보 게재 제한에 관한 주요내용 .....	80
<표 4-1> 방통위 설치법 제22조 개정을 통한 시급성이 인정되는 불법정보에 심의 절차 ...	85
<표 4-2> 정보통신망법 제32조의5(국내 대리인의 지정) 개정안 .....	87
<표 4-3> 자율규제 수준의 상향 .....	90
<표 4-4> 약관신고 제도에 대한 법조항 예시 .....	91
<표 4-5> 이용자 불만처리 및 분쟁해결을 위한 법조항 예시 .....	93

## 그림 목 차

[그림 2-1] 호주의 온라인콘텐츠 규제체계 .....	23
[그림 2-2] FSM의 불만처리 절차 .....	48
[그림 2-3] NetzDG에 근거한 불만처리 절차 .....	52
[그림 3-1] 불법정보 신고 절차도 .....	71
[그림 3-2] 통신심의 절차도 .....	73
[그림 3-3] 불법정보에 대한 심의체계 .....	76

# 요 약 문

## 1. 제 목

온라인상 불법유해정보 유통방지 체계 개선에 관한 연구

## 2. 연구 목적 및 필요성

EU, 영국, 호주 등은 자국 내에서 서비스를 제공하는 온라인 플랫폼 사업자에게 자국법을 준수하도록 강제하고 자국 이용자의 안전한 인터넷 이용을 위한 불법·유해정보의 관리 책무가 소홀해짐을 방지하고자, EU의 디지털서비스법(DSA), 영국과 호주의 온라인안전법 제정을 통해 규제의 실효성을 제고하고 있다. 해외를 중심으로 온라인 플랫폼 등에서 유통되는 불법·유해정보 확산 방지를 위해 규범 및 규제 마련 논의가 추진됨에 따라 국내에서도 이에 관한 검토가 필요한 상황이다. 우리나라는 정보통신망법에서 불법·유해정보의 대상을 명확히 범주화하고 있으며, 이에 대한 유통을 방지하기 위해 법률에서 심의절차와 제재 처분을 규정하고 있다. 따라서, 불법·유해정보로 판별된다면 해당 정보는 접속제한이 되어 더 이상 유통되지 않는다. 온라인 상 유통되는 불법·유해정보의 범위는 점차 다양해지고, 그 양이 증가하고 있으며, 정보통신망의 발전으로 인해 확산 속도도 빨라지고 있다. 이에 따라, 불법·유해정보의 심의 대상의 절대량은 점차 증가하고, 심의 속도는 지연될 수밖에 없다. 하지만, 다량의 정보가 광범위하고 빠르게 확산되는 정보통신망의 특성을 고려할 때, 접속제한이 신속하게 이뤄져야 함에도 불구하고 그렇게 하지 못했을 경우, 불법·유해정보로 인한 피해가 가중될 수도 있다. 따라서, 본 연구에서는 국내 불법·유해정보의 유통방지를 위한 심의체계를 검토하고 이에 대한 개선방안을 제시한다.

한편, 이러한 불법·유해정보가 유통되는 플랫폼에 대해서는 사업자 스스로가 규범을 정하여 규제하는 자율규제 기조를 유지하고 있다. 해외 주요국의 플랫폼에 대한 유통방지 책

무 강화 기초를 바탕으로 국내 자율규제에 대한 재검토가 필요한 시점이다. 표현의 자유와 구성원의 자율성이 보장되는 온라인환경의 이념을 존중하면서도, 공동체가 규범과 규제를 통해 관철하고자 하는 가치를 실행하는 방안으로써 자율규제 혹은 규제된 자율규제 등의 대안적인 규제체계 논의가 필요하다. 특히, 온라인 플랫폼의 경우 다양한 참여자들이 존재하며, 일방적인 규제 혹은 일방적인 자율규제만으로는 규제목적 달성을 수 없기 때문에, 균형점 잡힌 규제방식의 논의가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 온라인 플랫폼의 자율규제를 검토하고 이에 대한 개선방안을 제시한다.

### 3. 연구의 구성 및 범위

본 연구는 온라인 플랫폼을 둘러싼 글로벌 스탠다드의 변화와 규제체계의 진화에 발맞춰 불법·유해정보에 대한 규제체계의 효율화를 도모하고, 온라인 상에서의 불법·유해정보로부터 이용자를 보호하는 한편 권익을 추구 방안 마련을 목표로 하고 있다. 이를 위해 해외 주요국의 불법·유해정보 유통 차단 관련 제도를 분석하는 한편, 글로벌 서비스 제공사업자의 자율규제 현황을 조사분석한다. EU, 영국, 호주 등 불법·유해정보 유통 차단 정책과 법제도를 분석하여 시사점을 도출한다. 이와 함께, 글로벌 서비스 제공 사업자의 자율규제 현황을 조사하고 이를 분석한다.

국내 불법·유해정보 접근 차단을 위한 규제체계를 분석한다. 현행 법률의 체계를 검토한 후, 불법·유해정보 신고·심의·접속제한 등의 규제체계를 정리 및 분석한다. 아울러 현행 정보통신망법에서 규정하고 있는 정보통신서비스 제공자에 대한 자율규제 체계에 대한 한계점을 검토하고, 실효성 있는 자율규제를 마련하기 위한 체계 방향을 논의한다.

마지막으로, 실효성 있는 불법·유해정보 유통 차단체계 구축을 위해 법제도 개선방안을 모색한다. 현행 체계의 한계점을 개선하여 불법·유해정보의 규제체계 효율화 방안을 제시하고, 온라인 플랫폼 자율규제 체계를 효율화 할 수 있는 방안을 제시한다. 이와 함께, 이용자 불만처리 및 분쟁해결 등 권리보호 방안을 제시한다.

## 4. 연구 내용 및 결과

제1장은 서론으로 연구의 목적과 필요성, 연구의 구성 및 범위에 관해 기술한다. 유럽의회가 ‘디지털서비스법(Digital Services Act)’에 대해 최종 표결을 통과시키면서 온라인 규제체계의 큰 흐름이 개편되었다. 이와 함께, 영국과 호주가 온라인 안전법을 시행하면서, 해외 주요국들은 대형플랫폼과 검색엔진 등에 대한 불법·유해정보에 대한 유통 관리 책임을 강화하기 시작했다. 글로벌 스탠다드의 변화로 인해 국내에서도 이와 관련된 검토가 필요한 상황이다. 우리나라는 정보통신망법에서 불법정보의 대상을 명확히 유형화하고 있으며, 이에 대한 유통을 방지하기 위해 법률에서 심의절차와 제재처분을 규정하고 있다. 하지만, 온라인 상 유통되는 불법·유해정보의 범위가 점차 광범위해지고, 그 양이 증가하고 있는 상황에서 정보통신망의 발전으로 인해 확산 속도가 빨라지고 있다. 이에 따라 불법·유해정보의 심의 대상은 점차 증가하고 심의 속도가 지연되고 있다. 이러한 상황에서 불법·유해정보의 유통방지를 위한 심의체계를 검토하는 한편, 해외 주요국의 규제 기초를 참고하여 국내 자율규제 체계를 좀 더 실효성 있게 구축하는 방안을 마련하는 것이 필요하다.

제2장은 주요국의 불법·유해정보 유통 제도를 분석하는 한편, 글로벌 서비스 사업자 자율규제 현황을 검토해 본다. 제1절에서는 해외 주요국의 불법·유해정보 유통 차단 정책 및 법제도를 검토한다. EU는 디지털서비스법(Digital Service Act)을 통해 유럽연합의 디지털 시장을 단일시장으로 규정하고 유럽 내에서 서비스를 제공하는 온라인 플랫폼 사업자가 특정 회원국의 개별법에 영향받기보다는 유럽 전역의 공통규제의 적용을 받을 수 있도록 각국의 디지털서비스에 대한 규제 수준을 통일하는데에 목적을 두고 있다. 디지털서비스법은 불법정보에 대한 개념을 오프라인 환경의 기존 규칙을 광범위하게 반영하여 정의했다. 불법콘텐츠, 제품, 서비스 제공을 포함한 정보 등 EU법 또는 회원국의 법을 준수하지 않는 모든 정보를 불법정보로 정의한다. 또한, 형식에 관계없이 불법적인 혐오표현, 테러리스트 콘텐츠, 불법적인 차별 콘텐츠 또는 관련 행위 등 불법으로 판단될 수 있는 정보를 모두 포섭하여 유통방지의 대상으로 삼고 있다. 또한, 디지털서비스법은 기존의 인터넷 관련 규제법과 달리 서비스제공자의 유형과 영향력에 따라 차등화된 규제를 적용한다. 온라인서비스 유형을 중개서비스, 호스팅서비스, 온라인 플랫폼, 초대형 온라인 플랫폼 및 검색

엔진 서비스 제공자로 구분하고, 초대형 온라인 플랫폼과 검색엔진 서비스 제공자에게 가장 중대한 책임과 의무를 부과하는 비례적 규제를 적용했다. 불법정보 유통 방지의 책임은 초대형 온라인 플랫폼과 검색엔진, 온라인플랫폼, 호스팅 서비스, 중개서비스 순으로 약화된다. 정보를 저장하고 배포할 수 있으며, 다수의 이용자들이 사용하는 서비스에 보다 강화된 규제를 적용한다는 논리를 내세우고 있다. 영국은 「디지털서비스법(DSA)」 과의 기준 조화를 위해 온라인 안전법(Online Safety Bill)을 준비했고, 이는 2023년 10월 26일에 영국 왕실의 승인을 받아 발효되었다. 온라인 안전법은 소셜미디어와 검색엔진 등 온라인 서비스 제공자에게 자사의 서비스에서 유통되는 콘텐츠에 대한 관리책임을 강화하고 있는데, 불법유해콘텐츠 안전의무, 위협평가의무, 보고의무, 불만처리절차 마련 의무 등이 신설된 것이 특징이다. 정부가 온라인 서비스 사업자에게 직접적으로 특정 불법정보나 유해정보를 삭제하도록 명령하는 대신에, 서비스에 대한 자발적인 위협평가, 이용자의 콘텐츠에 대한 불만 접수 및 처리 절차 마련, 사업자의 위협평가 결과 및 불만처리절차에 대한 OFCOM의 평가와 결과 공개, 위협평가 가이드라인 작성 및 배포 등을 통해 우회적으로 불법·유해정보의 관리를 강제하는 방식을 규정하고 있다. 온라인 안전법은 온라인상에서 유통되는 콘텐츠에 대해서 정보통신서비스 제공자의 관리책임을 강화하고 있는데, SNS와 검색엔진 등에게 ①불법콘텐츠·아동 위협 평가 의무, ②불법콘텐츠에 대한 안전 의무, ③명시된 내용 보고에 대한 의무, ④불만 절차에 대한 의무, ⑤표현 및 사생활 자유에 관한 의무, ⑥명시된 기록 보관 및 검토에 관한 의무 등의 불법정보 관리 의무를 부과하고 있다. 이러한 영국의 온라인 안전법은 전반적으로 설계에 의한 안전 보장, 위협에 대한 사전적인 평가, 콘텐츠에 대한 불만처리 절차의 마련 등을 통해 사업자에게 광범위한 불법정보 유통 방지의 책임을 부과하는 형태이다. 호주는 국내와 유사하게 네트워크 단(段)에서는 불법사이트에 대한 접속차단을 실시하고 서비스 단(段)에서는 불법·유해정보에 대한 관리적 조치를 강제하는 방식으로 관리하고 있다. 다만, 서비스 단(段)에서 소셜미디어, 앱마켓, 검색엔진, 온라인플랫폼 사업자 등에 대한 불법·유해정보 관리책임 및 관련 조치는 2021년에 제정된 온라인 안전법(Online Safety Act)에 근거를 두고 있다. 호주 온라인 안전법은 사이버 괴롭힘, 사이버학대, 혐오스러운 폭력행위 묘사 자료 등 표현의 수위와 관련하여 부적절한 콘텐츠나 개인의 사생활이나 안전 등의 권리침해 정보의 삭제에 대한 법률적 근거를 제공한다. 이 법의 가장 핵심적인 내용은 온라인 서비스 제공자들에게 불법적이고 유해한 콘텐

츠 유통을 방지하기 위한 산업계의 표준 또는 규정을 개발하도록 요구하고, 이 규정을 준수하지 않을 경우에 제재를 받을 수 있도록 하는 데에 있다. 즉, 온라인 안전법은 사업자들이 자발적으로 호주의 법률에 부합하는 인터넷 관리 규정을 마련하되, 이 규정의 효과적인 이행 여부를 온라인안전국이 관리 감독할 수 있도록 하는 법률적 근거를 제공한다. 호주의 온라인 안전법이 다른 나라의 유사법과 크게 차별성을 가지는 점은 불법 및 제한된 콘텐츠에 대해서 산업계에 새로운 규정을 개발하도록 강제한다는 점이다. 호주의 온라인 규제 체계의 특이한 점은 산업계가 자체적으로 마련한 규정에 따라 불법·유해정보에 대한 접속제한 요청을 산업계가 자발적으로 따르는 형식을 갖추고 있으나, 온라인안전국이나 통신미디어위원회가 업계 규정 개발을 전방위적으로 지원·개입·강제한다는 점에서 실질적인 규제력을 확보한다는 점이다. 산업계가 자율규정을 수립하면 통신미디어위원회나 온라인안전국에 등록해야 하며, 이 과정에서 행정청이 산업계의 자율규제의 내용이 자국법에 부합하는지를 검증할 수 있다. 통신미디어위원회와 온라인안전국은 각 산업을 대표하는 협회나 기관과 사전에 협의를 통해 법률에 근거하는 산업코드의 제정을 유도하기 때문이다.

제2절은 글로벌 서비스 제공사업자의 자율규제 현황을 분석해 본다. 미국은 수정헌법 제1조에서 규정하고 있는 표현의 자유를 최대한 보장하기 위해 이를 제한할 수 있는 가능성이 있는 입법은 되도록 자제하고 있다. 따라서, 온라인 상 성범죄로부터 아동을 보호하기 위한 방안의 일환으로써, 민간과의 협력을 통해 자율적으로 규제를 추진하게 되었고, 이에 따라 미국 NCMEC는 온라인 상 의심되는 사항을 신고할 수 있는 CyberTipline을 1998년부터 운영하기 시작했다. 미국에 본사를 둔 글로벌 사업자들은 해당 법체계 하에서 각 사업자마다 일정한 자체적 규정을 제정하여 운영하고 있으며, 불법콘텐츠로 인식될 경우에는 그 체계에 따라 NCMEC에 신고하고 있다. 메타는 안전하고 서로를 존중하는 행동에 대한 가이드라인을 제정하여 운영하고 있는데, ①나체 이미지 및 성적행위, ②폭력 및 범죄 행위, ③따돌림 및 괴롭힘, ④혐오 발언, ⑤폭력적이고 자극적인 내용, ⑥자해 및 자살, ⑦언론인 안전, ⑧콘텐츠 및 Facebook 커뮤니티 규정 등이 있다. 메타의 본사는 미국에 있기 때문에 미국법에 따라 명백한 아동성착취물은 게재 제한을 하고 있으며, 미국 NCMEC에 보고하고 있다. 국내에서는 전기통신사업법 제22조의5에 근거하여 콘텐츠가 불법촬영물 등으로 판단될 경우, 기술적·관리적 조치가 취해진다. 구글의 경우 Youtube 커뮤니티 가이드를 통해, 스캠 및 기만행위, 민감한 콘텐츠(과도한 노출 및 성적인 콘텐츠, 아동 안전,

자살, 자해 등), 폭력적이거나 위협한 콘텐츠, 규제상품(불법 또는 규제상품, 총기류 등), 잘못된 정보(잘못된 정보, 잘못된 선거, 잘못된 의료) 등에 대한 정책을 제공하고 있다. 제공된 가이드라인에 위반되는 콘텐츠를 발견할 경우 일반 이용자들이 신고기능을 이용하여 직접 신고를 할 수 있다. 신고된 콘텐츠가 정책을 위반한 것으로 판단된다면 수익 창출이 정지되거나 채널 또는 계정이 폐쇄될 수 있다.

제3장은 국내 불법·유해정보 접근 차단을 위한 규제체계를 분석한다. 국내 불법·유해정보와 관련된 사항은 정보통신망법 및 전기통신사업법에서 규정하고 있다. 정보통신망법은 정보통신망에서의 이용자 보호를 위해 유해매체물 표시, 유해매체물 광고 금지, 청소년 책임자 지정, 불법정보 유통 금지, 불법촬영물 등 유통방지 책임자 지정 등 규정을 두고 있다. 전기통신사업법은 특수유형부가통신사업자에게 기술적 조치의무를 부과하고 있으며, 불법촬영물 등이 유통되는 것을 방지하기 위해 조치의무사업자에게 삭제·접속차단 등 유통방지에 필요한 조치를 취하도록 규정하고 있다. 한편, 이러한 불법정보는 방송통신심의위원회의 심의를 거치도록 규정하고 있다. 정보통신망을 이용하여 일반에게 공개 및 유통되는 정보에 한해 심의하며, 국외에서 제공되는 정보라도 국내에서 일반에게 공개되어 유통되는 경우에 이 규정을 적용하도록 정하고 있다. 즉, 해외에서 사업을 하더라도 그 정보가 국내에 유통되는 경우 해당 규정을 적용받는 수범대상이 된다. 방송통신심의위원회는 심의를 함에 있어 해당없음, 시정요구, 청소년유해매체물 확인, 결정 및 결정취소, 심의중지, 그 밖에 필요한 결정을 할 수 있다. 현행 법률에서 불법정보는 정보통신망법 제44조의7에 규정된 유형만이 인정되고 불법정보에 대한 시정요구, 행정처분을 위해서는 방송통신심의위원회를 거치도록 규정하고 있다. 이는 해당 정보의 심의와 규제 사이의 공정성과 정당성을 확보하기 위한 법체계적 당위성을 근거로 한다. 하지만, 현재 시급성을 요하는 마약류 매매정보 등 사회적으로 문제로 인식되는 정보에 대해 기존의 심의 시스템 대로 절차를 진행하면, 인터넷의 특성상 정보가 공유된 후 삭제되어 버려 해당 정보를 적발하기가 힘든 상황이다. 따라서 이러한 부분에 대한 긴급성을 반영한 심의 시스템 개선이 필요한 상황이다.

정보통신망법 제44조의4는 제44조의4는 불법정보 등이 정보통신망 상에서 유통되지 않도록 정보통신서비스 제공자 단체가 ‘자율규제’를 하도록 규정하고 있다. 이에 따라 정보통신서비스 제공자단체는 이용자를 보호하고 안전하며 신뢰할 수 있는 정보통신서비스

제공을 위하여 정보통신서비스 제공자 행동강령을 정하여 시행할 수 있다. 정보통신망법에서 규정하고 있는 자율규제는 자율규제 유형 중 네 번째인 자발적 자율규제에 속한다고 볼 수 있는데, 규제대상이 되는 사업자가 스스로 자신들의 행동규범을 만들고, 이에 따라 사업을 운영하는 것이다. 다만, 이들의 이러한 규제는 온전히 사업자에게 맡겨졌기 때문에 규제가 적절하게 운영되고 있는지, 이용자 친화적으로 운영되고 있는지 등 규제의 실효성 부분을 파악하기가 힘들다. 다시 말해, 사업자가 내세운 규제는 형식적·내용적인 측면에서는 문제가 없지만, 그 규제를 실행하는 차원에서의 준수 여부, 이용자의 실질적인 보호 여부 등이 실효성 있게 운영되고 있는지 확인할 수 있는 방법이 없다. 온라인 플랫폼 상에서 유통되는 불법 콘텐츠 부분에 대해 제재를 한다고 규정하고 있지만, 막상 온라인 플랫폼 자체는 아무런 책임을 지지 않고 있으며, 이에 따라 이러한 콘텐츠의 유통 가능성이 확장될 수 있기 때문에, 불법정보 자체에 대한 직접적인 책임은 지지 않더라도 그러한 콘텐츠가 플랫폼을 통해 쉽게 유통될 수 없도록 하는 책무는 일정부분 부과되는 방향으로 개선이 필요하다.

제4장은 실효성 있는 불법·유해정보 유통 차단체계 구축을 위한 법제도 개선방향을 제시한다. 제1절은 불법·유해정보 규제체계 효율화 방안을 제시했다. 디지털 기술의 발달, SNS 등 이용자간 정보 전달 수단의 활성화 등으로 인해 불법정보의 유포와 확산의 속도가 점점 빨라지고 있다. 이로 인해, 모든 유형의 불법정보를 방송통신심의위원회의 대면심의를 거쳐 결정하여 삭제 및 접속을 제한하도록 하는 조치는 빨라지는 디지털정보의 유포속도에 대응하지 못한다는 지적이 계속되고 있다. 현재는 「성폭력처벌법」 제14조에 따른 불법 영상물 등에 대해서만 피해자의 신속한 권리 구제를 위해 서면의결 방식의 긴급심의가 적용된다. 최근 불법정보의 유통 패턴을 보면, 불법촬영물 이외에도 빠른 확산에 기민하게 대응해야하는 새로운 유형의 불법정보들이 증가하는 경향이 있다. 대표적으로 불법무기류나 마약매매 등과 같이 유포로 인해 또다른 범죄를 초래할 수 있고 최근에 급격한 증가세를 보이는 불법정보들이 이에 해당된다. 최근 새롭게 사회적 문제로 대두되고 있는 마약류 등 매매 정보가 대표적이다. 온라인 상 마약류 매매 정보 등은 정보통신망법 제44조의7 제9호에 따라 불법정보로서 단속되고 있다. 마약류 매매 등 실정법을 위반한 범죄 정보로서 방송통신심의위원회에서는 정보통신에 관한 심의규정 제7조 제4호, 마약류 관리에 관한 법률 제3조 및 제4조에 근거하여 심의를 수행하고 있다. 마약 유통정보의 경우 판매를 전

제로 하므로 정보의 불법성 판단이 어렵지 않고 명백한 불법성을 확인할 수 있음에도 불구하고, 현재와 같이 대면심의에만 의존할 경우 기민한 대응이 어렵다. 현재 마약 유통정보는 기존의 불법정보 심의의결 등과 동일하게 절차를 거치므로 마약류 등 매대 정보를 차단하는 데에 상당한 기간이 소요되어, 규제의 실효성 부분에서 지적이 있다. 따라서, 불법정보 중에서도 명백하게 불법성을 확인할 수 있으면서도 불법정보의 증가로 인해 시의상 긴급성이 요구되는 정보에 대해서는 방송통신심의위원회의 서면심의로도 의결할 수 있도록 하는 제도적 개선이 필요하다. 이에 따라 방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 제22조를 개정할 방안을 제시했다. 또 다른 방안은 명백한 구성 요건을 갖춘 불법정보의 경우에 대해서는 방송통신심의위원회의 심의의결 없이 잠재적 불법정보로 판단되는 정보에 대해서 사무처에서 사전적으로 삭제 및 접속제한을 요청하고 사후보고 및 승인을 받는 방법도 검토했다. 한편, 글로벌 사업자 규제 실효성 제고를 위해 현재 규정된 국내대리인에게 온라인 상 불법·유해정보에 대한 의무 및 이용자 보호에 대한 의무를 부과하는 방안을 제시했다. 해외 주요국의 사례에서 보듯이, 해외의 경우에는 온라인 서비스 이용자의 불만처리 시스템을 마련하여, 불법이나 유해콘텐츠와 관련한 다양한 불만과 우려를 온라인 플랫폼사업자가 접수하여 처리하도록 강제하고 있다는 점을 참고하여 정보통신망법상 국내 대리인 지정에 이용자의 요구사항 처리를 위한 국내 연락 수단 확보를 강제함으로써, 콘텐츠와 관련한 이용자의 불만 신고 및 접수가 가능한 수단 도입의 근거를 마련하는 방안을 검토했다.

제2절에서는 온라인 플랫폼 자율규제 효율화 방안을 제시했다. 해외 주요국 중 호주는 온라인 안전법에서 불법 및 제한된 콘텐츠에 대해 산업계에서 새로운 규정을 개발하도록 강제하고 있다. 소셜미디어플랫폼, 전자메시징서비스, 검색엔진, 인터넷서비스 제공자, 호스팅서비스 제공자 등에게 불법 및 제한된 콘텐츠에 대한 관리와 관련하여 산업코드에 해당하는 코드를 마련하고 이를 등록하도록 강제하고 있다. 국내도 정보통신망법상 규정된 온라인 플랫폼 규제는 자율규제 중 ‘자발적 자율규제’에 속하여 직·간접적으로 국가가 관여하지 않고 있는데, 온라인 플랫폼 상의 이용자 피해 등 문제가 발생함에 따라 국가의 관여가 불가피하게 되었고, 이에 따라 일정 부분 자율규제의 수준을 높일 필요성이 제기되고 있다. 이에 따라 이미 마련된 규제절차에 정부가 승인을 해주는 형식으로서 ‘승인적 자율규제’ 모델을 검토했다.

제3절에서는 이용자 불만처리 및 분쟁해결 방안을 제시했다. 온라인 플랫폼 서비스 이용자 이용자들은 정확한 이유도 모르는 채 서비스 접근이 비활성화 되거나, 서비스 전체 또는 일부 제공이 중단되는 등 불편을 겪고 있으며, 이에 대한 불만 처리에 대한 명확한 절차가 없어 혼란이 가중되고 있다. 해외 주요국 중 EU의 DSA와 영국·호주의 온라인 안전법 등은 이용자의 불만처리를 위해 온라인 플랫폼 사업자가 의무적으로 불만처리시스템을 도입하도록 법적으로 근거를 마련하고 있다. 이에 따라 국내에서도 이용자 불만처리시스템의 법적 근거를 마련하는 방안을 검토했다.

## 5. 정책적 활용 내용

본 연구는 온라인 상 급증하고 있는 불법·유해정보에 대한 효율적인 규제 개선안을 마련하여 정책개발에 활용할 수 있다. 또한, 해외 주요국들의 온라인 플랫폼 규제 현황을 분석하여 도출한 시사점을 참고로 국내 상황에 적합한 규제체계를 마련하는데 활용할 수 있다.

불법·유해정보의 유통으로 인한 이용자 권리침해를 방지하는 규제 체계 개선방안을 도출함으로써, 이용자를 보호할 수 있는 안전하고 바람직한 이용환경을 조성하는 정책을 마련하는데 활용할 수 있다. 마지막으로 온라인 상의 불법·유해정보 유통방지를 위한 규제방안 개선 및 자율규제 활성화 등 정책개발의 참고자료로 활용이 가능하다.

## 6. 기대효과

온라인 플랫폼 서비스 제공 사업자의 불법·유해정보 유통방지 책임 실현에 기여하고, 이용자에게 안전하고 건전한 인터넷 이용환경을 제공하는 데에 정책적으로 기여할 것으로 기대한다.

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구의 필요성 및 목적

### 1. 연구의 필요성

2022년 7월, 유럽의회가 ‘디지털서비스법(Digital Services Act)’에 대해 최종 표결을 통과시키면서 온라인 규제체계의 큰 흐름이 개편되었다. 이와 함께, 영국과 호주가 온라인 안전법을 시행하며, 해외 주요국들은 대형플랫폼과 검색엔진 등에 대한 불법·유해정보에 대한 유통 관리 책임을 강화하기 시작했다. EU, 영국, 호주 등은 자국 내에서 서비스를 제공하는 온라인 플랫폼 사업자에게 자국법을 준수하도록 강제하고 자국 이용자의 안전한 인터넷 이용을 위한 불법유해정보의 관리책무가 소홀해짐을 방지하고자, EU의 디지털서비스법(DSA), 영국과 호주의 온라인안전법 제정을 통해 규제의 실효성을 제고하고 있다.

이렇듯, 해외를 중심으로 온라인 플랫폼 등에서 유통되는 불법·유해정보 확산 방지를 위해 규범 및 규제 마련 논의가 추진됨에 따라 국내에서도 이에 관한 검토가 필요한 상황이다. 우리나라는 정보통신망법에서 불법정보의 대상을 명확히 범주화하고 있으며, 이에 대한 유통을 방지하기 위해 법률에서 심의절차와 제재처분을 규정하고 있다. 따라서, 불법·유해정보로 판별된다면 해당 정보는 접속제한이 되어 더 이상 유통되지 않는다. 온라인 상 유통되는 불법·유해정보의 범위는 점차 다양해지고, 그 양이 증가하고 있으며, 정보통신망의 발전으로 인해 확산 속도도 빨라지고 있다. 이에 따라, 불법·유해정보의 심의 대상의 절대량은 점차 증가하고, 심의 속도는 지연될 수밖에 없다. 하지만, 다량의 정보가 광범위하고 빠르게 확산되는 정보통신망의 특성을 고려할 때, 접속제한이 신속하게 이뤄져야 함에도 불구하고 그렇게 하지 못했을 경우, 불법·유해정보로 인한 피해가 가중될 수도 있다. 따라서, 본 연구에서는 국내 불법·유해정보의 유통방지를 위한 심의 체계를 검토하고 이에 대한 개선방안을 제시한다.

한편, 이러한 불법·유해정보가 유통되는 플랫폼에 대해서는 사업자 스스로가 규범을

정하여 규제하는 자율규제 기조를 유지하고 있다. 해외 주요국의 플랫폼에 대한 유통방지 책무 강화 기조를 바탕으로 국내 자율규제에 대한 재검토가 필요한 시점이다. 표현의 자유와 구성원의 자율성이 보장되는 온라인환경의 이념을 존중하면서도, 공동체가 규범과 규제를 통해 관찰하고자 하는 가치를 실행하는 방안으로써 자율규제 혹은 규제된 자율규제 등의 대안적인 규제체계 논의가 필요하다. 특히, 온라인 플랫폼의 경우 다양한 참여자들이 존재하며, 일방적인 규제 혹은 일방적인 자율규제 만으로는 규제목적을 달성할 수 없기 때문에, 균형점 잡힌 규제방식의 논의가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 온라인 플랫폼의 자율규제를 검토하고 이에 대한 개선방안을 제시한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 온라인 플랫폼을 둘러싼 글로벌 스탠다드의 변화와 규제체계의 진화에 발맞추어 불법·유해정보에 대한 규제 체계의 효율화를 도모하는 한편, 이용자의 보호와 권익 증진을 추구하는 것을 목적으로 하고 있다. 따라서, EU, 영국, 미국 등 해외 주요국의 온라인상 불법·유해정보 유통에 대한 규제 현황과 글로벌 서비스 제공사업자의 자율규제 현황을 조사 및 분석한다. 또한, 불법·유해정보 접근 차단을 위한 규제 및 심의체계를 검토하고, 현행 자율규제 체계의 한계점을 진단한다. 아울러, 불법·유해정보에 대한 규제 효율화 방안을 마련하고, 이용자 불만처리 및 분쟁해결 절차를 마련하는 등 이용자 권익을 증진하기 위한 방안을 마련한다.

## 제 2 장 주요국의 불법·유해정보 유통 제도 및 글로벌 서비스 사업자 자율규제 현황

### 제1절 해외 주요국의 불법·유해정보 유통 차단 정책 및 법제도

EU, 영국, 호주 등의 해외 주요국들은 대형플랫폼과 검색엔진 등에 대한 불법유해정보 유통 관리 책임을 강화하기 시작했다. 이들 주요국에서 검색엔진, SNS, 동영상 공유사이트, 커뮤니티 등의 온라인 서비스 시장에서 점유율이 높은 주요사업자들은 해외(특히, 미국)에 국적을 두고 있는 글로벌 사업자들이다. 따라서, EU, 영국, 호주 등은 자국 내에서 서비스를 제공하는 온라인 플랫폼 사업자에게 자국법을 준수하도록 강제하고 자국 이용자의 안전한 인터넷 이용을 위한 불법유해정보의 관리책무가 소홀해짐을 방지하고자, EU의 디지털서비스법(DSA), 영국과 호주의 온라인안전법 제정을 통해 규제의 실효성을 제고하고 있다. 특히, 유럽의 디지털서비스법의 경우, 유럽연합의 디지털 시장을 단일한 시장으로 규정하고, 유럽 내에서 서비스를 제공하는 온라인 플랫폼 사업자가 특정 회원국의 개별법에 영향받기보다는 유럽 전역의 공통규제의 적용을 받을 수 있도록 각국의 디지털서비스에 대한 규제 수준을 통일하는데에 목적을 두고 있다. 유럽의 디지털서비스법을 포함하여 해외 주요국에서 새롭게 제정되는 디지털 시장에 관한 법률들은 테러, 혐오표현, 허위조작 정보 등과 같이 다양한 불법정보에 대해 서비스 제공자의 관리 책무를 강화하는 방향으로 변화되고 있다.

#### 1. EU

##### 가. 디지털서비스법(Digital Service Act)

디지털서비스법은 불법정보에 대한 개념을 오프라인 환경의 기존 규칙을 광범위하게 반영하여 정의했다. 불법콘텐츠, 제품, 서비스 제공을 포함한 정보 등 EU법 또는 회원국의 법을 준수하지 않는 모든 정보를 불법정보로 정의한다. 또한, 형식과 관계없이 불법적인 혐오표현, 테러리스트 콘텐츠, 불법적인 차별 콘텐츠 또는 관련 행위 등 불법으로 판단될 수 있는 정보를 모두 포섭하여 유통방지의 대상으로 삼고 있다.

EU의 디지털서비스법은 2022년 11월 16일에 공표되었으며, 2024년 1월1일 또는 발표 15개월 후부터 EU 전역에 적용된다. 디지털서비스법은 온라인 상에서 최종이용자의 접근을 허용하는 모든 유형의 서비스들을 포섭하며, 앱스토어, SNS, 콘텐츠 공유플랫폼, 온라인 시장 등 온라인 중개자와 플랫폼을 대상으로 한다.

이 법은 기존의 온라인 안전과 관련한 각국의 법률들을 포괄하면서 동시에 단일한 디지털 시장에서 온라인 불법상품, 불법정보 등의 국경을 넘는 유통을 방지하고 알고리즘의 악의적 활용으로 허위정보가 확산하는 것을 방지하는 등, 새로운 디지털 환경에서 유럽 회원국 구성원의 기본권에 악영향을 미치는 행위를 규제하는 데에 목표를 두고 있다.

디지털서비스법이 기존의 인터넷 관련 규제법과 차별성을 가지는 점은 서비스제공자의 유형과 영향력에 따라 차등화된 규제를 적용한다는 점이다. 디지털서비스법은 온라인서비스 유형을 중개서비스, 호스팅서비스, 온라인 플랫폼, 초대형 온라인 플랫폼 및 검색엔진 서비스 제공자로 구분하고, 초대형 온라인 플랫폼과 검색엔진 서비스 제공자에게 가장 중대한 책임과 의무를 부과하는 비례적 규제를 적용했다. 불법정보 유통 방지의 책무는 초대형 온라인 플랫폼과 검색엔진, 온라인플랫폼, 호스팅 서비스, 중개서비스 순으로 약화된다. 정보를 저장하고 배포할 수 있으며, 다수의 이용자가 사용하는 서비스에 보다 강화된 규제를 적용한다는 논리이다.

<표 2-1> EU 디지털서비스법 적용 대상 유형

구분	설명	유형
중개서비스 (Intermediary services)	단순 도관 서비스	네트워크 인프라를 제공하는 사업자 인터넷 접속 사업자, 도메인 네임 등록사업자
호스팅 서비스 (Hosting services)	호스팅서비스 (저장)	클라우드, 웹호스팅 서비스
온라인 플랫폼 (Online platforms)	온라인플랫폼 (저장 및 배포)	판매자와 소비자가 함께 이용하는 플랫폼, 온라인 마켓, 앱스토어, 집합적 경제 플랫폼, 소셜미디어플랫폼
대규모 온라인 플랫폼 (Very large online platforms)	유럽 소비자 10%이상에 도달하는 온라인플랫폼	UV가 약 4천 500만명 이상인 초거 대온라인플랫폼과 검색엔진

이중 중개서비스 사업자는 네트워크 단(段)에 해당하여 ISP의 접속차단에 해당하는 업무를 담당하고, 서비스 단(段)에 해당하는 온라인 플랫폼 사업자와 호스팅서비스 사업자는 불법정보에 대한 신고접수와 처리 등의 업무 등을 담당한다.

중개서비스사업자(ISP, 도메인 네임 등록자 등)는 국가 법령 또는 행정당국이 유럽연합법 또는 국내법에 의거해 특정 불법콘텐츠에 대해 조치할 것을 명령받으면 지체 없이 조치를 취하고, 조치내용과 시기에 대해 당국에 보고해야 한다(법 제8조). 이때, 불법콘텐츠에 대한 조치 명령을 내리는 당국은 (a)정보가 불법콘텐츠인 이유(유럽연합법, 국내법), (b) 불법콘텐츠의 식별을 가능하게 하는 추가정보(추가적인 조치를 위함), (c)구제방안 등에 대해서 설명해야 한다. 불법콘텐츠 유통방지와 관련한 조치행위의 투명성을 보장하기 위해, 중개서비스 사업자는 연1회 이상의 투명성 보고서 작성 의무가 있다(제13조).

중개서비스사업자는 단순한 전달자에 해당하므로, 불법콘텐츠를 ‘캐싱’, ‘호스팅’한 행위들에 대한 책임을 지지 않을 수 있다. 단순히 정보를 ‘전송하기 위한 목적’, ‘효율적으로 전달하기 위해 발생한 ‘캐싱’ 행위에 대해서는 서비스 제공자가 책임을 지지 않는다<sup>1)</sup>. 불법콘텐츠에 대한 사전 지식이 없거나 인지하지 못했을 경우에도, 서비스 제공자는 책임을 지지 않으나, 불법콘텐츠로 인식하면 곧바로 해당 콘텐츠를 비활성화하거나 접근을 금지하도록 해야 한다. 또한, 중개서비스 사업자가 적극적으로 불법정보를 탐색해야 하는 정보감시 의무를 지지 않는다(제7조).

법 제14조(고지 및 조치 메커니즘)에 따라 온라인플랫폼을 포함하여 호스팅 사업자들은 불법정보에 대한 신고접수와 조치 의무가 부과되는데, 호스팅 사업자는 개인이나 단체가 불법콘텐츠로 간주하는 특정정보를 쉽게 신고할 수 있는 절차를 마련해야 하고 신고자가 불법정보로 간주하는 이유, 정확한 식별정보(URL 등), 신고자의 기본정보, 불법성에 대한 진술 등을 기술할 수 있도록 하며, 접수된 것을 확인한 후 바로 접수여부를 알리는 회신, 불만처리에 대한 결정과 구제 가능성 정보제공 등의 의무가 있다.

호스팅 사업자가 특정 콘텐츠에 대해 접근제한이나 비활성화(삭제)하는 경우, 정보수신자에게 이 결정에 대한 구체적으로 설명해야 하는데 그 내용에는 (a)결정에 따른 제한 범

---

1) 단순한 전달자인 경우(제3조), 캐싱의 경우(제4조), 호스팅 서비스(제5조) 등의 경우, 제3자가 생성한 정보에 대해 책임이 면제

주, (b)결정이 내려진 사실과 상황, (c)자동시스템을 이용한 경우 그에 대한 정보, (d)불법정보에 대한 해당 근거, (e)이용약관 관련 설명, (f)구제가능성(불만처리, 분쟁, 법적 구제 등)이 포함되어야 한다.

또한, 개인의 생명 또는 안전에 대한 위협과 관련된 범죄가 발생했거나 발생할 가능성이 있는 것으로 의심되는 정보를 알게 된 경우에는 해당 국가의 사법 당국에 즉시 알리고, 관련 정보를 제공해야 한다.

디지털 서비스 제공자는 자발적으로 자체 조사를 실시하고 법적인 의무를 준수해야 한다. 또한, 정보를 감시하는 모니터링을 하거나 적극적으로 실태조사를 실시해야 할 의무는 부과되지 않으나, 당국에 의해 정보 제공 명령을 받을 경우에는 정보 제공을 시행하고 이를 명시해야 할 의무가 있다.

온라인 플랫폼 사업자는 호스팅사업자에게 적용되는 규제가 모두 적용되며, 추가적으로 불만 처리시스템(제17조), 법원 밖 분쟁해결(제18조), 신뢰할 수 있는 신고자(제19조), 근거 없는 불만 접수에 대한 처리(제20조), 투명성 보고의무(제23조), 온라인 광고 투명성(제24조) 등이 적용된다<sup>2)</sup>.

법 제17조는 온라인 플랫폼에게 불만이 접수될 경우 이에 대한 처리를 할 수 있는 의무가 있는데, (a)정보에 대한 접근을 제거하거나 비활성화(삭제)하기로 한 결정, (b)서비스제공의 중단 또는 종료하기로 한 이유, (c)정보 수신자(이용자)의 계정을 정지 또는 해지하기 위한 결정에 관해 최소 6개월 동안 당사자가 불만을 접수할 수 있도록 불만처리시스템에 대한 접근을 제공하도록 강제하고 있다. 이때, 불만접수 및 처리 시스템은 사용자 친화적이고 접근이 쉬워야 한다.

법 제19조에 따라 온라인 플랫폼은 신뢰할 수 있는 신고자가 제출한 불만이 우선적이고 지체 없이 처리되고 결정되도록 조치를 취해야 하며, 이들이 제출한 정보를 기록해야 할 의무가 있다. 이때 신뢰할 수 있는 신고자란, 온라인플랫폼에서 불법콘텐츠를 검색하고 식별하여 고지할 수 있는 특별한 전문 지식과 능력을 갖고 있으며, 온라인 플랫폼으로부터 독립적으로 설립되어 객관적으로 불만을 제출할 수 있는 기관이나 단체로서 공식적으로 인증된 기관이어야 한다.

---

2) 단, 중소기업(micro and small enterprises)은 면제됨

온라인 플랫폼 서비스 제공자는 불법콘텐츠 정보 수신자에 대해 사전 경고를 한 후, 명백한 불법콘텐츠인 경우에 서비스 제공을 중단해야 한다. 이때, 온라인 플랫폼 서비스 제공자는 모든 관련 정보를 고려하여 오용의 가능성이 없는지 여부를 객관적으로 평가해서 결정해야 한다.

초대형 온라인 플랫폼 및 검색엔진 서비스 제공자는 불법콘텐츠 유통시 그 피해가 클 수 있기 때문에, 가장 강력한 수준의 책임을 부과받는다. 유럽은 월평균 활성 이용자 수 4,500만명 이상의 온라인 플랫폼 및 검색엔진을 대규모 온라인 플랫폼 및 검색엔진으로 지정<sup>3)</sup>하고 있으며, 이들에게는 위험평가, 감소 및 대응의 의무를 부과하고 있다. 초대형 온라인 플랫폼 및 검색엔진 서비스 제공자는 매년 1회 이상 ①해당 서비스를 통한 불법콘텐츠 유포 여부, ②기본권 및 인간존엄성, 표현의 자유, 언론의 자유, 개인정보보호, 차별금지 등에 대한 부정적 영향, ③시민 담론 형성 및 공공 안전에 대한 부정적 영향, ④성별에 따른 폭력, 미성년자 보호, 신체적 및 정신적 복지에 대한 부정적 영향 등에 대한 내용을 포함하는 서비스 위험 평가를 실시해야 한다. 또한, ①불법콘텐츠에 대한 처리 속도 및 품질, 불법 혐오발언 또는 사이버 폭력 콘텐츠에 대한 신속한 제거 및 접근 비활성화를 포함하는 프로세스 조정, ②위험 감지를 위한 활동의 강화, ③연령 확인 및 부모 통제 도구 등의 아동 권리를 보호하기 위한 조치 등 특히 기본권에 미치는 영향을 고려하여 위험 경감 조치를 시행해야 한다.

「디지털서비스법」은 온라인플랫폼의 주요 수익모델인 맞춤형 광고(제24조)와 추천알고리즘 사용(제24a조)에 있어서 유럽 소비자의 보호 의무를 부과하고 있다. 이에 따라 온라인플랫폼은 광고콘텐츠가 명백하게 광고임을 밝혀야 하며, 정치적 견해나 종교적 신념과 같은 민감한 개인정보나 미성년자의 개인정보를 활용한 맞춤형 광고를 할 수 없다. 또한 서비스 이용자에게 추천알고리즘의 주요 매개요인과 이유를 설명해야 하며, 이용자가 알고리즘 선호 옵션을 조정할 수 있도록 해야 한다. 초대형 온라인 플랫폼은 서비스 인터페이스에 표시되는 광고에 대해 검색 가능한 저장소를 구축하여야 하며, 유럽집행위원회가 향후 저장소의 구조, 조직, 기능에 대해 지침을 마련할 수 있다(제30조).

---

3) 유럽연합 인구가 5% 이상 변하는 경우 그 숫자를 재조정하여, 백만 단위로 반올림 또는 내림 처리하여 집계함. 법 제25조에 따라 담당기관은 6개월마다 이용자 수를 확인하여 초대형플랫폼사업자의 지위부여/해제를 결정한다.

이 외에도 초대형 온라인 플랫폼 제공자는 통신판매업체의 등록정보 및 제품의 적법성을 확인하기 위해 무작위적인 표집검사를 시행해야 하는 등, 유럽연합 내에서 불법정보 뿐만 아니라 불법상품이 유통되는 것을 방지하기 위한 적극적인 노력이 요구된다.

<표 2-2> 온라인 플랫폼 서비스 제공자의 불법정보 대응

구분	불법정보 대응	투명성
중개 서비스	· 정보 삭제 명령에 대한 신속한 대응 · 연락담당자, 법적대리인 보유	· 투명성 보고(명령수행, 불법정보에 대한 신고 수, 삭제에 대한 항의 수, 콘텐츠 관리 방식과 횟수 등)
호스팅 서비스	· 불법 정보 신고 대응 체계 구축	· 불법정보 제한 등의 조치 이유 제공
온라인 플랫폼	· 대응에 대한 항의 처리 시스템 · 분쟁에 대한 국가에서 인증하는 중재 시스템 마련 · 신뢰할 수 있는 신고자 대응 체계 마련 · 위험한 불법정보의 국가 신고 의무	· 추가 투명성 보고 의무(분쟁수, 이용 정지 처분, 콘텐츠 관리하는 자동화된 수단에 대한 정보) · 광고 투명성
초대형 온라인 플랫폼	· 불법정보로 인한 위협에 대한 주기적 위험 평가 · 평가된 위협을 감소시키기 위한 조치 이행	· 주의 의무사항 수행에 대한 외부 감사 · 추천 알고리즘 공개 · 광고 투명성에 대한 추가 의무 · 정부 평가와 연구를 위한 데이터 공개 의무

EU 회원국은 디지털서비스법 시행을 책임질 '권한 있는 당국'을 디지털 서비스 코디네이터로 지정하여 감독과 집행을 모두 책임지도록 하고 있다. 디지털 서비스 코디네이터는 조정이 필요할 경우 국가 차원의 조정을 보장받으며, EU 회원국은 자국의 디지털 서비스 코디네이터가 업무를 공정하고 적절하게 수행할 수 있도록 독립성을 보장해야 한다. 디지털 서비스 코디네이터는 규정을 어기거나 혹은 의심되는 행위에 대한 조사 권한과 조치 명령 권한을 가지며, 유럽 디지털 서비스 위원회와 함께 법의 효율적인 적용을 위해 긴밀하게 협력해야 한다.

유럽 디지털 서비스 위원회는 디지털 서비스 코디네이터의 독립적인 자문위원회 역할을 수행하고 있다. 이사회는 법의 일관된 적용 및 감독을 위해 ①공동 조사 지원, ②서비스 제공의 자유와 법을 충분히 고려한 디지털 서비스 코디네이터에 대한 권고, ③조치에 대

한 자문 등의 업무를 수행한다. 이들은 디지털 서비스 코디네이터, 위원회, 이사회 간의 정보 공유 시스템을 구축하고 유지해야 하며, 디지털 서비스법의 효과를 평가하고 EU 의회, 이사회, 유럽경제사회위원회에 보고해야 한다. 유럽 디지털 서비스 위원회는 온라인 서비스 제공자가 하나 이상의 의무를 준수하지 않는 것을 발견한 경우 '불이행' 판정을 내릴 수 있으나, 불이행 판정을 채택하기 전에 예비조사 결과를 해당 서비스 제공자에게 전달해야 하며, 서비스 제공자가 취해야 할 조치를 설명해야 한다. '불이행' 판정이 있는 경우, 온라인 서비스 제공자에게 벌금을 부과할 수 있다. 고의 또는 과실로 온라인 서비스 제공자가 부여된 의무를 준수하지 않을 경우, 전 세계 총 매출액의 최대 6%의 벌금을 부과할 수 있다. 조사에 필요한 정보를 기한 내에 제공하지 않거나, 부정확한 정보를 제공한 경우에는 전 세계 총 매출액의 최대 1%의 벌금을 부과할 수 있다.

<표 2-3> 디지털서비스법에 따른 사업자 유형별 의무유형과 적용현황

의무의 유형	적용사업자	
불법정보 관리에 대한 투명성 보고서 제출 의무	<input checked="" type="checkbox"/> 중개서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 온라인플랫폼	<input checked="" type="checkbox"/> 호스팅서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 대형플랫폼
규제당국(회원국 당국, EC, EU이사회)과의 커뮤니케이션 채널 마련 의무	<input checked="" type="checkbox"/> 중개서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 온라인플랫폼	<input checked="" type="checkbox"/> 호스팅서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 대형플랫폼
이용약관 제공 의무	<input checked="" type="checkbox"/> 중개서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 온라인플랫폼	<input checked="" type="checkbox"/> 호스팅서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 대형플랫폼
고객 연락처 마련 및 법정대리인 지정 의무	<input checked="" type="checkbox"/> 중개서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 온라인플랫폼	<input checked="" type="checkbox"/> 호스팅서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 대형플랫폼
불법정보 신고 접수 및 조치 의무	<input type="checkbox"/> 중개서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 온라인플랫폼	<input checked="" type="checkbox"/> 호스팅서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 대형플랫폼
불법정보 처리에 관한 불만 대응 및 보상 메커니즘 마련 의무	<input type="checkbox"/> 중개서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 온라인플랫폼	<input type="checkbox"/> 호스팅서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 대형플랫폼
적극적인 리스크 평가 및 공공책임 의무	<input type="checkbox"/> 중개서비스 <input type="checkbox"/> 온라인플랫폼	<input type="checkbox"/> 호스팅서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 대형플랫폼
맞춤형 광고 및 추천시스템의 투명성 확보 의무	<input type="checkbox"/> 중개서비스 <input type="checkbox"/> 온라인플랫폼	<input type="checkbox"/> 호스팅서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 대형플랫폼
공공안전 및 공중보건 등 비상상황에 대한 규제당국 협조 의무, 정보제공 의무	<input type="checkbox"/> 중개서비스 <input type="checkbox"/> 온라인플랫폼	<input type="checkbox"/> 호스팅서비스 <input checked="" type="checkbox"/> 대형플랫폼

출처: 천혜선(2022). P.89.

## 2. 영국

영국은 브렉시트 이전부터 유럽의 「디지털서비스법(DSA)」 과의 기준 조화를 위해 온라인안전법(Online Safety Bill)을 준비했다. 영국의 온라인안전법의 최초 초안은 브렉시트 이전인 2019년에 유럽연합의 디지털서비스법 제정에 맞추어 준비되었으며, 이에 따라 디지털서비스법에서 규정하고 있는 온라인플랫폼에 부과된 안전한 인터넷 환경 조성의 책무와 온라인 콘텐츠에 대한 규제체계의 케를 같이하고 있다. 온라인 안전법은 2023년 10월 26일에 영국 왕실의 승인을 받아 발효됐다.

### 가. 현황

온라인안전법은 소셜미디어와 검색엔진 등 온라인 서비스 제공자에게 자사의 서비스에서 유통되는 콘텐츠에 대한 관리책임을 강화한다. 이에, 불법유해콘텐츠 안전의무, 위험평가의무, 보고의무, 불만처리절차 마련 의무 등이 신설된 것이 특징이다. 정부가 온라인 서비스사업자에게 직접적으로 특정 불법정보나 유해정보를 삭제하도록 명령하는 대신에, 서비스에 대한 자발적인 위험평가, 이용자의 콘텐츠에 대한 불만 접수 및 처리 절차 마련, 사업자의 위험평가 결과 및 불만처리절차에 대한 OFCOM의 평가와 결과 공개, 위험평가 가이드라인 작성 및 배포 등을 통해 우회적으로 불법유해정보의 관리를 강제하는 방식이다.

### 나. 규제대상 서비스

이용자가 직접 제작한 콘텐츠를 제작 및 공유하는 이용자 간 서비스(user-to-user service), 검색 서비스 등을 대상으로 하고 있다(제3조). 규제대상 콘텐츠는 불법정보(priority illegal content)와 유해정보가 해당된다. 불법정보는 단어와 표현 등이 범죄와 상당성이 있는 정보로, 주로 테러 콘텐츠, 아동성착취 및 학대, 성적 이미지, 공공질서 위반, 화기 등의 무기, 자살 도움, 살해 협박, 마약, 사기, 불법 이민 지원 등이 해당된다(제53조). 반면 유해정보는 명백한 불법정보는 아니지만 청소년에게 잠재적으로 위험성이 있는 정보를 의미한다(제54조).

## 다. 규제내용

온라인안전법은 온라인상에서 유통되는 콘텐츠에 대해서 정보통신서비스제공자의 관리 책임을 강화하고 있는데, SNS와 검색엔진 등에게 ①불법콘텐츠·아동 위험 평가 의무, ② 불법콘텐츠에 대한 안전 의무, ③명시된 내용 보고에 대한 의무, ④불만 절차에 대한 의무, ⑤표현 및 사생활 자유에 관한 의무, ⑥명시된 기록 보관 및 검토에 관한 의무 등의 불법 정보 관리 의무를 부과하고 있다.

<표 2-4> 이용자 간 서비스 제공자 필수업무

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>· 불법콘텐츠 위험 평가 의무(제8조)</li><li>· 불법콘텐츠에 대한 안전 의무(제9조)</li><li>· 명시된 내용 보고에 대한 의무(제16조)</li><li>· 불만 절차에 대한 의무(제17조)</li><li>· 표현 및 사생활의 자유에 관한 의무(제18조 제2항, 제3항, 제4항)</li><li>· 명시된 기록 보관 및 검토에 관한 의무(제19조)</li><br/><li>- 추가적 의무 준수</li><li>· 아동 위험 평가에 대한 의무(제10조)</li><li>· 아동 온라인 안전 보호 의무(제11조)</li></ul> |
|---|

조치 의무 미이행시에는 벌금 부과가 가능하며, 온라인서비스 경영진에 대한 형사처벌 까지도 가능하다. 조치 의무 미이행 사업자는 약 1천8백만 파운드 혹은 글로벌 매출의 10% 중 큰 금액의 벌금이 부과한다. 서비스 지역의 매출을 기준으로 하지 않고, 글로벌 매출을 기준으로 벌금을 부과한다는 점에서 상당히 높은 수준의 처벌이라고 할 수 있다.

온라인 안전법은 온라인 서비스 사업자에게 자사의 서비스에서 불법콘텐츠 및 아동안전과 관련한 위험이 발생할 가능성과 그 피해의 정도를 평가(risk assessment)하도록 강제하고 평가결과를 OFCOM에 등록하도록 하고 있다. OFCOM은 각 서비스의 위험 수준과 특성을 정리한 위험프로필을 작성하여 공개하고, 검토 및 수정을 통해서 각 서비스에서의 불법 유해정보의 유통을 관리한다. OFCOM은 정보위원회(the Information Commissioner)와 협의하여 위험평가를 위한 가이드를 작성하여 사업자들에게 배포하며, 이를 통해 서비스의 설계단계에서부터 온라인 서비스 사업자들이 불법 유해정보의 유통을 방지하는 시스템을 구축할 수 있도록 간접적인 영향을 미칠 수 있다.

이외에도 온라인안전법은 온라인 서비스 제공자에게 콘텐츠와 서비스에 대한 이용자의

불만처리절차 마련하도록 하고, 서비스 이용약관과 불만처리시스템의 접근성 개선을 강제한다. 불만접수 시스템은 누구나 접근하기 쉽고, 누구나 사용하기 쉽도록 마련되어야 하며, 투명하게 공개되는 절차로 불만을 처리해야 한다. 또한, 서비스 약관에 이용자들이 쉽게 접근할 수 있어야 하며, 조항에 대한 불만사항 처리 및 해결을 관리하는 정책과 프로세스를 명시해야 한다. 이용자들은 불만처리시스템을 통해서 불법유해콘텐츠의 유통으로 인한 영향, 콘텐츠 삭제 등으로 인해 발생하는 표현의 자유 및 개인정보보호와 관련된 불만, 불법콘텐츠의 사전적 예방 기술 등을 사용할 때 이에 대한 불만, 유해콘텐츠에 대한 사용자 경고나 사용능력 제한에 대한 사용자 불만 등을 접수할 수 있다.

OFCOM의 소비자불만처리 산업코드(OFCOM appapproved complaints code of practice for customer service and complaints handling)에 따르면, 글로벌 플랫폼서비스를 이용하더라도 국내 이용자들이 서비스 불만과 관련해서 불만을 접수할 수 있는 전화번호, 영국 우편 주소, 이메일 주소 또는 고객이 불만을 제기할 수 있는 전용 인터넷 웹사이트 양식 등 중 최소한 세 가지 방법을 통해 고객이 불만을 접수할 수 있도록 해야 한다.

OFCOM은 온라인 안전법에 따라 각 사업자의 불만처리절차에 대한 평가보고서를 게시할 의무가 있다. 평가보고서에는 불만처리절차의 효율성, 발생한 문제 및 개선 권장 사항이 포함된다. OFCOM이 온라인 서비스 제공자와 관련한 이용자 불만처리절차를 감독하고 시행하는 데에 중요한 역할을 하지만, 이용자와 서비스 제공자의 분쟁자체를 온라인안전법에 근거하여 OFCOM이 처리하지는 않는다. 서비스제공자와 이용자 간의 불만이 발생할 경우에는 '대체 분쟁 해결(ADR) 절차'를 거쳐서 처리한다. OFCOM이 이용자불만처리절차와 관련해서 할 수 있는 권한의 범위는 ① 불만처리절차 마련 강제, ② 소외계층의 불만처리시스템 접근성 개선, ③ 불만처리 관련 교육 등을 권고하는 것 등이 있다. 온라인안전법은 콘텐츠와 서비스에 대한 이용자 불만처리절차 마련을 강제하고 서비스 이용약관과 불만처리시스템의 접근성 개선을 강제한다는 점에서 유럽연합의 디지털서비스법과 궤를 같이 한다고 할 수 있다.

한편, OFCOM이 테러 관련 콘텐츠 규제가 필요하다고 판단하는 경우, 서비스 제공자에게 콘텐츠 규제 조치를 취하도록 할 수 있다(제110조). 테러 관련 콘텐츠는 테러법(2000년), 테러방지·범죄 및 보안에 관한 법률 제113조에 따른 범죄(유해물질 또는 물건의 사용)(2001년), 테러법(2006년)에서 규정하는 테러 범죄에 해당하는 관련 콘텐츠를 의미한다.

다.4)서비스제공자는 OFCOM의 공지를 받게 되면, 인가받은 기술을 사용하여 테러 관련 내용을 식별하고 삭제 혹은 개인이 해당 콘텐츠에 접근하지 못하도록 신속하게 조치해야 한다(제110조 제1항). 검색 서비스 제공자는 OFCOM의 공지를 받게 되면, 인가받은 기술을 사용하여 테러 관련 내용이 더 이상 검색되지 않도록 신속하게 조치해야 한다(제110조 제3항). OFCOM은 적절한 규제를 위해서 서비스 전반, 표현의 자유 침해, 개인정보 침해 등의 피해가 없는지 등을 면밀하게 검토해야 한다(제113조).

<표 2-5> 테러 관련 콘텐츠에 대한 규제 내용

<p><b>온라인안전법 제110조(테러 관련 콘텐츠 및 아동 성 학대 콘텐츠 규제)</b> ① Ofcom이 콘텐츠 규제가 필요하고 적절하다고 판단하는 경우, 이용자 간 서비스 제공자 혹은 검색 서비스 제공자에게 ②, ③, 또는 ④항에 기술되어 있는 주의를 제공할 수 있다.</p> <p>② 이용자 간 서비스 관련 주의</p> <p>(1) 인가 받은 기술을 사용하여 공개적으로 전달된 테러 관련 내용을 식별하고 해당 내용을 신속하게 삭제</p> <p>(2) 인가 받은 기술을 사용하여 공개적으로 전달된 테러 관련 내용을 이용자 개인이 접하지 못하도록 함</p> <p>③ 검색 서비스 관련 주의</p> <p>(1) 인가 받은 기술을 사용하여 테러 관련 검색 내용을 식별하고 해당 검색 서비스에서 더 이상 테러 관련 내용을 검색하지 못하도록 신속하게 조치</p> <p>④ 서비스 제공자 관련 요구</p> <p>(1) 서비스 제공자는 ②, ③ 항에 기술된 주의를 수행하기 위해 기술을 개발하거나 원천화하기 위해 최선의 노력을 기울여야 함</p>
--

이외에도 OFCOM은 커뮤니케이션법(2002년)에 따라 허위조작정보 관리에 대한 자문을 제공하는 위원회를 설치하여 운용할 수 있다(제139조). 위원회는 OFCOM이 임명한 의장, 영국 내 서비스 이용자 대표, 서비스 제공자 대표, 허위조작정보 관련 전문지식을 갖춘 사람 등으로 구성해야 한다. 또한, OFCOM에게 허위조작정보의 처리, OFCOM이 정보통신 서비스제공자로부터 관련정보를 요구하는 권한을 어떻게 행사할지, 그리고 OFCOM이 미디어 리더십을 촉진하는 역할을 어떻게 수행하는지에 대해 조언을 제공할 수 있다. 위원회는 설립 후 18개월 이내에 보고서를 발행해야 한다. 영국 정부는 허위정보를 ‘해를 끼

4) 별첨 5

치거나 정치적, 개인적 또는 재정적 이득을 위해 사람들을 속이고 오도할 목적으로 허위 또는 조작된 정보를 의도적으로 만들고 퍼뜨리는 것으로 정의하고 있다.

영국에서 콘텐츠의 불법 여부는 서비스 제공자가 판정하며, 불법콘텐츠에 대한 서비스 제공자의 판정은 합리적인 관련 정보에 근거하여 이루어져야 한다(제170조). 서비스 제공자는 구축된 시스템 또는 프로세스, 그리고 사람(중재자)와 함께 판정하게 된다(제170조 제3항). 범죄에 해당하는 요소가 존재하거나 충족되어 있다고 추론할 수 있는 경우, 범죄에 대한 방어가 가능하다는 합리적인 근거가 없는 경우(제170조 제6항) 등의 합리적인 근거가 있어야 한다. 봇(bot) 또는 자동화된 도구에 의해 생성된 콘텐츠의 경우, 봇(bot) 또는 자동화된 도구를 통제하는 것으로 추정되는 사람과 관련지어 추론하고 적용한다(제170조 제7항). OFCOM은 서비스 제공자의 판정이 올바르게 적용되고 있는지를 고려할 수 있다(제170조 제8항). 따라서 OFCOM은 서비스 제공자의 판정을 돕기 위한 지침을 작성해야 하며(제171조), 지침 작성에 앞서 관련 이해관계자들과 협의해 작성한 후 게시할 의무가 있다.

OFCOM은 CSEA(아동 석 착취 및 학대) 콘텐츠 또는 범죄와 관련하여 제9조 및 제23조(불법 콘텐츠에 관한 의무)에 규정된 의무 준수를 목적으로 이용자 간 서비스 및 검색 서비스 제공자에 대한 실천 강령을 작성하고 발행해야 한다. OFCOM은 행위지침에 설명된 조치가 온라인 안전 목표의 추구와 양립할 수 있도록 보장해야 한다.

<표 2-6> 온라인 안전 목표

- |   |
|---|
| (1) 서비스의 종류와 규모에 비례하는 효과적인 위험관리 및 규제 시스템 활용<br>(2) 성인보다 아동에게 더 높은 수준의 보호 제공<br>(3) 성인의 서비스 접근에 대한 적절한 통제 및 아동에 대한 적절한 통제 필요<br>(4) 영국의 서비스 이용자를 위험으로부터 보호하기 위해 서비스를 설계하고 운영 |
|---|

불법콘텐츠, 어린이 온라인 안전 등의 의무를 준수하기 위한 목적으로만 사전 예방적 기술을 권장할 수 있으며, 사전 예방적 기술로 인한 보호와 개인에게 가해진 위험이 균형잡힌 경우에만 행위지침에 포함될 수 있다. 사전 예방적 기술은 정확성, 효과, 편견의 정도를 고려해야 하며, 가능한 한 정확하고 효과적이며 편견이 없도록 설계되어야 한다.

## 라. 시사점

영국은 온라인안전법은 정보통신서비스제공자에게 콘텐츠와 서비스에 대한 이용자의 불만처리절차 마련과 서비스 이용약관과 불만처리시스템의 접근성 개선을 강제하고 있으며, OFCOM이 불만처리절차에 대한 평가보고서를 게시하는 등 유럽연합의 디지털서비스법과 그 내용이 매우 유사하다. 전반적으로 설계에 의한 안전 보장, 위협에 대한 사전적인 평가, 콘텐츠에 대한 불만처리 절차의 마련 등을 통해 사업자에게 광범위한 불법정보 유통방지의 책임을 부과하는 형태이다. 불법정보의 삭제 및 관리 행위가 사업자가 자체적인 위험평가 및 약관, 불만처리의 결과에 따라 하는 행위이기 때문에, 특정 정보의 삭제 등에 대한 정부의 책임은 면제되는 반면 사업자가 행위의 책임을 지게 될 수밖에 없다.

영국의 온라인안전법은 사업자의 불법정보 유통방지 의무가 강제되는 반면 실제 사업자가 취해야하는 조치의무 규정은 구체적이지 않기 때문에, 이행여부 판단 등 관리 감독과 관련하여 규제 당국에 의한 임의적 해석 우려가 제기된 바 있다.<sup>5)</sup> 온라인안전법은 불법콘텐츠를 최대한 빨리 삭제하고 접근을 제한해야 한다는 행위지침 이외에는 '적절한 조치', '균형잡힌 시스템 및 프로세스 사용' 등의 원칙만 제시하고 있고 아직 구체적인 가이드라인이 마련되지 않았기 때문이다. OFCOM은 사업자들의 의무조치 이행을 위한 가이드라인으로 안전한 서비스 제공을 위한 4가지 원칙 및 7가지 점검표를 제시한 바 있으나, 구체적인 행위지침은 아직 제공되지 않았다.

<표 2-7> 영국 온라인 안전법의 안전한 서비스 제공을 위한 원칙과 체크리스트

안전한 서비스 제공을 위한 4가지 원칙	안전한 서비스 제공을 위한 7가지 체크리스트
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 플랫폼의 소유 혹은 관리자는 플랫폼의 이용자가 위협에 노출되지 않도록 필요한 사전 예방조치를 충분히 취해줘야 함</li> <li>· 아동·청소년의 위협 노출 예방을 최우선으로 해야 함</li> <li>· 장애인, 성소수자, 외국인 뿐만 아니라 노인과 저학력층 등 리터러시 역량이 낮은</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자신의 플랫폼이 위협과 유해에 대처할 수 있게끔 설계되었는지를 확인할 것</li> <li>· 아동·청소년 등 취약한 이용자를 적절히 보호하고 있는지 확인할 것</li> <li>· 이용자의 불만 및 신고가 적절히 처리되는지 확인할 것</li> <li>· 각 기업이 채택한 안전 조치의 성능을 평</li> </ul>

5) BBC, 2021.6.23.

<p>집단에 대한 배려가 있어야 함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 이용자 스스로가 안전한 이용에 도움이 되는 기능, 옵션, 도구 등을 선택할 수 있는 개끔 환경을 제공해야 함</li> </ul>	<p>가하고 검증할 것</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 온라인 안전 설계에 대한 최신 정보를 습득하고 이것이 적용되고 있는지 확인할 것</li> <li>· 서비스의 안전을 책임질 적절한 사람을 임명하고 있는지 확인할 것</li> <li>· 온라인 안전 설계에 대한 직원의 교육이 충분한지 확인할 것</li> </ul>
--	--

온라인 안전법은 2023년 10월에 발효되었으며, 아직 위험평가를 위한 가이드나 구체적인 행위지침이 발표되지는 않았다. 따라서, 법률상의 모호성 등을 이행과정에서 검증하고 개선하기 위한 추가적인 조치가 있을 것으로 예상된다.

### 3. 호주

호주의 경우 국내와 유사하게 네트워크 단(段)에서는 불법사이트에 대한 접속차단을 실시하고 서비스 단(段)에서는 불법유해정보에 대한 관리적 조치를 강제하는 방식으로 관리하고 있다. 네트워크 단(段)에서 적용되는 불법사이트에 대한 접속차단 조치는 호주 통신법(Telecommunications Act 1997, 이하 통신법), 호주 방송서비스법(Broadcasting Service Act, 이하 방송서비스법), 호주 양방향 도박법(the Interactive Gambling Act 2001, 이하 양방향 도박법)에 근거를 두고 있다. 반면 서비스 단(段)에서 소셜미디어, 앱마켓, 검색엔진, 온라인플랫폼 사업자 등 불법유해정보에 대한 관리 책임 및 관련 조치는 2021년에 제정된 온라인안전법(Online Safety Act)에 근거를 둔다.

#### 가. 현황

통신법과 방송서비스법, 양방향도박법은 형법상 불법정보(illegal content)의 유통은 금지하고 있으며, 금지 정보(prohibited content) 또는 잠재적 금지정보(potentailay prohibited content)는 연령제한시스템을 적용하여 청소년 보호조치를 취해야 한다. 통신법 제313(3)항은 통신망사업자 또는 ISP에게 공공이익과 국가안보를 위해 행정청의 요청을 따를 의무를 부과하고, 동법 제581조는 이를 근거로 통신미디어위원회와 온라인안전국

에이 통신사업자와 ISP에게 불법정보 유통방지와 관련된 서면으로 된 지침을 내릴 수 있는 권한을 부여한다. 이외에도 호주 방송서비스법 제5부속서 제4부 제40조는 국외에서 호스팅되는 금지정보 및 잠재적 금지정보에 대해 접속차단을 명령할 수 있다고 명시한다.

<표 2-8> 호주방송서비스법 제5부속서 제4부 제40조

방송법 제5부속서 제4부 제40조(국외에서 호스팅되는 금지된 콘텐츠에 대한 불만과 관련한 행동)  
 (5) 온라인권리보호감독관은 금지정보 또는 잠재적 금지정보에 대한 최종 사용자의 액세스를 방지하는 합리적으로 효과적인 수단이 있다고 판단할 경우, 입안절차를 통해서 “인정된 접속제한 조치 대안(recognised alternative access prevention arrangement)”<sup>6)</sup>으로 지정할 수 있다.

한편, 온라인안전법은 사이버괴롭힘, 사이버학대, 혐오스러운 폭력행위 묘사 자료 등 표현의 수위와 관련하여 부적절한 콘텐츠나 개인의 사생활이나 안전 등의 권리 침해 정보의 삭제에 대한 법률적 근거를 제공한다. 이 법은 소셜미디어나 온라인플랫폼 등 정보통신망에서 구현되는 인터넷서비스 이용에 있어 일반 인터넷 이용자의 안전을 보장하기 위한 법률로, 기존 인터넷에 대한 호주의 기존 법률을 더욱 광범위하고 강력하게 만드는 새로운 법안으로 제정되었다. 이 법은 2021년 6월 23일에 의회를 통과하여 2022년 1월 23일에 발효되었다. 이 법은 온라인 상에서 악의적인 행동과 유해한 콘텐츠의 증가에 대응하여, 호주의 인터넷 이용자들에게 안전한 인터넷 이용환경을 제공하는 데에 목적을 두고 있다.

온라인안전법은 총 16개의 장<sup>7)</sup>으로 구성되어 있는데, 이중 제2장은 온라인 안전국에게

- 6) 이때 인정된 접속제한 조치 대안이란, 정기적으로 업데이트 되는 인터넷 콘텐츠 필터링 사용 조치나, 가정친화적 인터넷 전송서비스의 사용 조치 등이 해당된다(방송법 제5부속서 제4부 제40조(6)).
- 7) 제1장은 서편(preliminary), 제2장은 온라인안전국의 기능과 권한에 관한 내용, 제3장은 불만, 이의제기 및 조사(complaints, objections and investigations), 제4장은 기본 온라인 안전 기대(basic online safety expectations), 제5장은 호주 어린이 대상 사이버괴롭힘 콘텐츠(cyberbullying material targeted at an australian child), 제6장은 비동양의 친밀한 이미지 유포(non-concensual sharing of intimate images), 제7장은 호주 성인을 대상으로 하는 사이버학대 콘텐츠 (cyberabuse material targeted at an australian adult), 제8장은 혐오스러운 폭력행위를 묘사하는 자료(material that depicts abhorrent violent

온라인 서비스 제공자에 관한 규제 권한을 위임하는 내용이 담겨 있으며, 제3장과 제4장은 온라인 안전과 관련한 공통 조항, 제5장부터 제8장까지는 불법 또는 유해한 콘텐츠의 유형과 관련 규제 조항, 그리고 제9장은 온라인 콘텐츠 규제 체계를 다룬다. 나머지 제10장부터 제16장까지는 법 집행과 관련된 행정적인 조항들로 구성되어 있다.

호주의 온라인 안전법은 온라인 서비스 제공자가 호주의 인터넷 이용자들에게 안전한 인터넷 이용환경을 제공할 의무와 책임이 있음을 확인해주는 법률이며, 동시에 온라인 안전국(eSafety Commissioner, 이하 '온라인안전국')에게 온라인 서비스 제공자의 책무 이행을 감독할 권한을 부여하는 근거법률로서의 의미가 있다.

이 법의 가장 핵심적인 내용은 온라인 서비스 제공자들에게 불법적이고 유해한 콘텐츠 유통을 방지하기 위한 산업계의 표준 또는 규정을 개발하도록 요구하고, 이 규정을 준수하지 않을 경우에 제재받을 수 있도록 하는 데에 있다. 즉, 온라인 안전법은 사업자들이 자발적으로 호주의 법률에 부합하는 인터넷 관리 규정을 마련하되, 이 규정의 효과적인 이행 여부를 온라인안전국이 관리 감독할 수 있도록 하는 법률적 근거를 제공한다.

호주는 온라인 안전법의 도입으로 소셜미디어 등을 포함한 다양한 온라인 서비스에서 어린이를 대상으로 하는 사이버괴롭힘 콘텐츠와 성인을 대상으로 하는 사이버학대 콘텐츠에 대한 관리의 법률적 근거가 마련되었다. 특히, 온라인 안전국에게 정보통신망을 통한 테러행위 등 혐오스러운 폭력행위를 보여주는 자료의 유통 제한을 요구할 수 있는 법률적 근거가 마련되었다.

온라인 안전국은 법 제27조와 제28조에 따라 호주인의 온라인 안전을 증진하고, 호주 어린이 대상 사이버괴롭힘 콘텐츠, 호주 성인대상 사이버학대 콘텐츠, 비동의 친밀한 영상 유포<sup>8)</sup> 등에 대한 불만사항 신고 및 처리 시스템을 관리하는 기능을 위임받았다. 또한, 온

---

conduct), 제9장은 온라인 콘텐츠 체계(online content scheme), 제10장은 집행(enforcement), 제11장은 온라인안전국장과 관련된 행정 규정(administrative provisions relating to the commissioner), 제12장은 온라인 안전 특별계정(online safety special account), 제13장은 정보수집권한(information-gathering powers), 제14장은 수사권한(investigative powers), 제15장은 정보공개(disclosure of information), 제16장은 기타(miscellaneous) 조항으로 구성됨

8) 국내의 불법촬영물 등에 해당함

라인 콘텐츠 체계를 관리하고 호주의 온라인 안전과 관련된 연방부처, 당국 및 기관의 활동을 조정하는 역할을 한다.

## 나. 규제대상

호주의 경우, 유통이 금지되는 콘텐츠는 형법에 따른 불법정보(illegal content)로 한정되어 있다. 불법정보는 형사범죄법(Criminal Code Act 1995)에 따른 테러관련 정보, 혐오스러운 폭력, 아동포르노, 비동의 사적 성표현물, 범죄 조장 정보, 성적 학대 또는 불법도박 정보 등이 포함된다(천혜선 외, 2021). 방송서비스법에는 금지 정보(prohibited content)와 잠재적 금지정보(potentially prohibited content)에 대한 정의가 있는데, 이들 정보는 명백한 불법정보는 아니기 때문에 보유나 게재는 가능하지만, 청소년 등에 대한 접근을 방지하는 연령제한시스템이 반드시 마련되어 있어야 한다. 온라인 안전법상에서 사이버괴롭힘 콘텐츠, 사이버학대 콘텐츠, 불법촬영물, 테러 등 혐오스러운 폭력 묘사 등의 정보는 이용자 안전을 위해서 삭제 또는 접속제한이 이뤄져야 하는 콘텐츠로 분류된다. 이때, 법제 불법성의 판단은 해당 콘텐츠가 '합리적인 성인이 일반적으로 인정하는 도덕성, 품위 및 타당성'이 있는지(제8조)를 기준으로 판단한다.

해외에서 유입되는 불법정보와 불법사이트에 대한 접속제한 조치는 통신미디어위원회와 온라인안전국이 담당하는데, 온라인 불법도박에 대해서는 통신미디어위원회가 불법정보 및 금지정보의 목록을 작성하여 배포하고 아동성착취 및 금지정보, 테러관련 콘텐츠에 대해서는 온라인안전국이 해당 업무를 담당한다. '호주 통신사업자연합회'의 「인터넷산업 행동규약-인터넷과 모바일 콘텐츠 부문 규정」 제19.2조에 따르면, 통신미디어위원회와 온라인안전국은 ISP에게 접속차단이 필요한 불법사이트의 목록을 정기적으로 이메일을 통해서 통지하고 있다(천혜선 외, 2021).

ISP이외에도 온라인에서 최종이용자들간에 메시지 등을 주고 받을 수 있는 이용자간 서비스를 제공하는 사업자들도 불법 및 금지 정보의 유통방지에 관한 책임이 부과된다. 호주의 온라인 안전법에 따라 불법 및 유해정보의 유통방지를 위한 관리 책임을 부여받는 사업자들은 소셜미디어플랫폼(제13조), 관련 전자서비스(relevant electronic service)(제13A조)<sup>9)</sup>, 지정된 인터넷 서비스(designated internet service)(제14조)<sup>10)</sup>, 호스팅 서비스(제17

조), 온디맨드 프로그램 서비스(제18조), 인터넷서비스제공자(제19조) 등이다. 즉, 소셜미디어, 전자메시징서비스, 검색엔진, 앱배포서비스, 인터넷서비스제공자, 호스팅서비스제공자, 온라인서비스에 접근하는 데 사용되는 장비제조업체 및 공급업체 등 장비 설치 및 유지관리 제공자 등과 같이 대부분의 공개된 인터넷 서비스 등이 모두 불법유해정보 유통방지의 관리 책무가 있다고 볼 수 있다.

#### 다. 규제내용

불법유해정보가 호스팅되는 지역에 따라서 접속제한의 운영체계가 상이하다(천혜선 외, 2021). 불법유해정보가 호주에서 호스팅되면 호스팅 제공업체에 해당 콘텐츠를 삭제하도록 하는 “게시중단 통지”를 발행하지만, 해외에서 호스팅될 때에는 해외 관문국을 관리하는 ISP에 접속차단을 요청한다. 만약 불법정보가 온라인안전법에 따른 사이버괴롭힘 및 학대 콘텐츠, 불법촬영물, 테러 및 혐오스러운 극단적 폭력 묘사 등에 해당하고 최종이용자간의 상호작용이 가능한 온라인 서비스에서 제공된다면, 해당 정보에 대한 관리 책무는 온라인 서비스 제공자에게 있으므로 권리침해자가 해당 서비스에 삭제요청을 할 수 있다.

권리 침해자는 온라인 서비스 제공자에게 권리침해를 발생시킨 콘텐츠를 삭제해달라고 요청할 수 있으며, 요청받은 사업자는 48시간 이내에 해당 콘텐츠를 삭제해야 한다. 만약, 요청에도 불구하고 해당 콘텐츠가 삭제되지 않았다면, 권리 침해자는 온라인 안전법 제36조에 따라 온라인 안전국에 신고할 수 있다.

만약, 온라인안전국이 권리침해의 사실이 확인되고 권리침해자의 신고 접수에도 불구하고 온라인 서비스 제공자가 신고에 따른 적절한 조치를 취하지 않았다고 판단한다면, 온라인안전법에 따라 해당 정보의 삭제를 명령할 수 있다. 온라인안전국은 신고된 콘텐츠가 온라인안전법에 따라 삭제가 필요한 콘텐츠인지를 판단하여 서비스 제공자에게 삭제 고지(removal notices)를 서면으로 통보할 수 있다. 삭제고지를 받은 온라인 서비스 제공자는

---

9) 이메일서비스, 인스턴트 메시징 서비스, SMS서비스, MMS서비스, 채팅 서비스, 이용자간 온라인 게임서비스 등

10) 방송이나 방송법상의 데이터방송 서비스를 제외한 최종사용자가 정보통신망을 통해 정보에 접근할 수 있게 해주는 서비스, 또는 해당 자료를 수신하는 데 적합한 장비를 갖춘 사람에게 정보를 전달하는 서비스 등

24시간 이내에 해당 콘텐츠를 삭제해야 한다. 만약 24시간 안에 삭제하지 않을 경우 벌금 등의 처벌을 받을 수 있다.

호주의 온라인안전법 제9장 온라인 콘텐츠 체계에 따르면, 온라인안전국은 불법정보의 유통방지를 위해 온라인 서비스 제공자에게는 삭제 및 제거 통지(removal or deletion notice)를 할 수 있고, 온라인 산업부문을 대표하는 기관이나 협회가 콘텐츠 관리에 관한 적정한 산업규정(industry codes)을 수립하지 못하면 업계표준(industry standards)을 만들어 서비스 제공자를 규제할 수 있다.

#### 라. 승인된 자율규제

호주의 온라인안전법이 다른 나라의 유사법과 크게 차별성을 가지는 점은 불법 및 제한된 콘텐츠에 대해서 산업계에 새로운 규정을 개발하도록 강제한다는 점이다. 호주의 온라인안전법은 소셜미디어플랫폼, 전자메시징서비스, 검색엔진, 앱배포서비스, 인터넷서비스 제공자, 호스팅서비스제공자, 온라인서비스에 접근하는 데 사용되는 장비제조업체 및 공급업체 등 장비 설치 및 유지관리 제공자 등에게 불법 및 제한된 콘텐츠에 대한 관리와 관련하여 산업코드에 해당하는 코드(code, 이하 '산업코드')를 마련하고 이를 등록하도록 강제한다.

온라인 서비스와 관련된 업계 대표기관이나 단체가 '1급'과 '2급'의 불법적이고 제한된 온라인 자료<sup>11)</sup>를 규제하기 위한 새로운 규정을 제정하면, 온라인안전국이 해당 규정이 법적 요건을 충족하는지 검토하여 등록하도록 하고 있다. 만약, 규정이 법률적 요건을 충족하지 못한다고 판단되면 온라인안전국이 대신 산업표준을 제정하여 강제할 수 있다.

온라인 업계를 대표하는 기관이나 단체는 온라인안전국의 입장문(eSafaty's position paper)을 반영하여 2단계를 거쳐서 산업규정을 제정하게 되는데, 첫 번째 단계는 아동 성착취 자료와 테러 자료를 포함한 1A급과 1B급 자료에 초점을 맞추어 제정하고, 두 번째 단계는 아동에게 부적절한 온라인 포르노와 같은 2급 자료에 초점을 맞추어 제정한다.

산업코드에는 설계단계에서부터 이용자의 보호를 위해 불법정보나 유해정보의 유통을 제한할 수 있는 방안을 고려하도록 하는 내용과 불법 및 유해정보에 대한 신고접수 및 처

---

11) 아동성착취나 테러관련 콘텐츠와 같이 가장 심각한 위해 콘텐츠

리 절차의 마련, 법령에 따른 행정청의 명령 등에 대한 이해 등의 내용이 포함된다.

2023년 12월 현재 1A급과 1B급 자료를 다루는 6개의 산업 규정(소셜미디어서비스, 인터넷서비스제공자, 장비제공자, 애플리케이션서비스, 호스팅서비스, 인터넷검색엔진서비스)이 등록되었다. 온라인안전국은 관련 전자 서비스와 지정된 인터넷 서비스를 위한 산업 규정은 등록을 거부하고, 산업 표준을 제정하기 위한 초안을 작성중에 있다.

일단 산업계가 마련한 산업코드가 등록되면 온라인안전국은 이를 근거로 아동성착취, 극단적 폭력이나 테러행위와 관계된 불법콘텐츠에 대한 탐지 및 제거를 요구할 수 있다. 만약 온라인 서비스 제공자가 산업코드를 준수하지 않을 경우 민사처벌이나 금지 명령을 통해 규정의 이행을 강제할 수 있다.

만약 업계에서 자체적으로 합의에 도달한 산업코드를 마련할 수 없거나 적절한 보호조치가 포함되지 않은 산업코드를 마련할 경우, 온라인안전국은 온라인안전법에 근거하여 업계전반에 산업표준(standards)을 부과할 수 있다. 이때, 산업표준에서 다룰 수 있는 내용은 해당 산업계의 모든 부분에서 온라인 안전문제에 대한 인식과 서비스의 유해한 콘텐츠의 처리절차를 장려하는 내용, 온라인 서비스 제공자가 부모와 성인에게 인터넷에서 제공하는 자료에 대해 자녀의 접근을 감독하고 통제하는 방법을 알려줘야 하는 의무, 온라인 서비스 제공자가 사용자에게 불만을 제기할 수 있는 권리를 알려줘야 하는 의무, 온라인 서비스 제공자가 회사정책에 따라 불만을 처리하는 절차 등이다.

호주의 불법유해정보에 대한 규제는 산업계가 호주의 법률에 근거한 자체적인 자율규정을 만들고 자율규정을 근거로 이용자의 불만을 처리하고 이용자를 보호할 책무를 지게 된다는 점에서 자율규제의 형식을 띠면서도, 규정의 이행을 법률로써 강제하고 정부가 규정 미준수에 대해 처벌할 수 있다는 점에서 강제된 자율규제, 또는 승인된 자율규제 체계를 가지고 있다고 평가할 수 있다.

## 라. 시사점

호주의 온라인 규제체계의 특이한 점은 산업계가 자체적으로 마련한 규정에 따라 불법 및 유해정보에 대한 접속제한 요청을 산업계가 자발적으로 따르는 형식을 갖추고 있으나, 온라인안전국이나 통신미디어위원회가 업계 규정 개발을 전방위적으로 지원·개입·강제한

다는 점에서 실질적인 규제력을 확보한다는 점이다(천혜선 외, 2021).

산업계가 자율규제를 수립하면 통신미디어위원회나 온라인안전국에 등록해야 하며, 이 과정에서 행정청이 산업계의 자율규제의 내용이 자국법에 부합하는지를 검증할 수 있다. 통신미디어위원회와 온라인안전국은 각 산업을 대표하는 협회나 기관과 사전에 협의를 통해 법률에 근거하는 산업코드의 제정을 유도하기 때문이다.

산업계는 산업코드 제정과정에서 정부의 행정문서(ministerial instrument)에 의해 정부가 지향하는 온라인 안전에 대한 기대를 반영하여 자율규제를 실시하되, 산업코드의 적정성을 정부가 사전에 검토하여 등록을 승인한다는 점에서 승인된 자율규제의 전형을 보여 준다.

[그림 2-1] 호주의 온라인콘텐츠 규제체계



출처: 온라인안전국, 재구성.

## 4. 독일

### 가. 개요

독일 청소년 유해콘텐츠와 관련된 법령은 ‘청소년보호법(Jugendschutzgesetz: JuSchG)과 ‘청소년미디어보호주간협약’(Jugendmedienschutz- Staatsvertrag, JMStV)을 기준으로 하고 있다. 청소년보호법(JuSchG)은 휴대용미디어에 관한 콘텐츠를 규제한다면 청소년미디어보호주간협약(JMStV)은 텔레미디어(전자미디어, Telemedien)에 대한 조항들로 구성되어 있다. 이 외에도 미디어주간협약과 형법 등을 통해서 미디어사업자들에게 청소년 미디어보호를 위한 조치를 취하도록 명하고 있지만 일반적으로 청소년미디어보호 정책을 다룰 땐 JMStV를 근거로 하고 있다.

<표 2-9> FSM-행동규칙 항목별 주요내용

항목	주요내용	
1	적용범위	· FSM회원가입과 동시에 행동규칙을 준수해야 함.
2	불법아동성착취 콘텐츠와 에로토프로그래피(erotografie)금지	· 불법아동성착취 콘텐츠 금지 · 에로토프로그래피(성적목적으로 제작된 프로그래밍) 금지 · 발견 시 즉각적으로 담당관정에 신고
3	절대적 불법콘텐츠	· JMStV외의 기타 법률에서 금지하는 표현이 담긴 콘텐츠 유포 금지
4	상대적으로 허용되지 않는 콘텐츠	· 성인콘텐츠에 대한 접근 연령제한조치
5	성장에 영향을 미치는 콘텐츠	· 연령표시에 따라 연령 별 선택적 콘텐츠 접근허용조치
6	광고	· JMStV 제6조에 따라 미성년자를 현혹시키는 광고방식 금지 · 주류광고/ 식단에 부정적 영향을 미치는 광고금지 · 콘텐츠 위에 표시되는 광고방식 금지
7	저널리즘-편집	· 정보전달에 있어서 저널리즘-편집원칙 준수

	콘텐츠	· 정보 확인, 사실과 의견분리원칙, 여론조사의 명확한 표기
8	청소년보호 소프트웨어와 기술적 수단	· FSM의 청소년보호 소프트웨어와 기술적 수단의 홍보. · 청소년보호 소프트웨어와 기술적 수단에 대한 정기적 적합성 평가(3년)
9	연령분류등급표시	· JMStV 제9조에 따른 연령표시의무 · 텍스트, 이미지, 영화, 게임 등 모든 유형의 콘텐츠에 해당
10	사업자표시, 청소년미디어보호 담당자표시*	· FSM 회원표시의무 · JMStV 제7조에 따라 청소년미디어보호담당자 관련 필수정보표시
11	미디어 능력프로젝트 지원	· 부모와 청소년 대상 미디어능력프로젝트 촉진
12	정보청구	· 접수된 불만에 대해 FSM회원들의 정보접근 자유보장
13	콘텐츠 검토의무	· 청소년미디어보호담당자가 없는 회원사 콘텐츠에 대한 예비 검사 시행

출처: FSM, 2016; 천혜선 외(2020), 인터넷 기술환경 변화에 따른 불법정보 유통 대응 방안 연구

#### 나. 네트워크 집행법(NetzDG)

네트워크 집행법은 소셜 네트워크 상에서의 혐오표현과 유해 콘텐츠 유포 등 범죄행위를 규제하기 위한 법률이다. 해당 법률에서 범주화하고 있는 불법정보는 불법콘텐츠((unlawful content)와 명백한(manifestly) 불법 콘텐츠로 유형화할 수 있다.

<표 2-10> 「네트워크 집행법(NetzDG)」 규제 대상 콘텐츠

구분	주요 내용
불법콘텐츠	· 독일 형법상 '민주, 국가, 공공질서, 개인의 품의 및 주체적인 성적 자기결정권(sexual self-determination)에 반하는 행위'와 관련하여 다른 사용자들에게 소셜미디어를 통해서 공유되는 콘텐츠를 의미 · 업로드 시점 이후 7일 이내에 콘텐츠가 삭제되어야 함
명백한 불법 콘텐츠	· 훈련된 전문가가 별도의 심도깊은 검사나 합리적인 노력없이도 24시간 이내에 불법성을 감시할 수 있는 혐오적이거나 음란한 표

	<p>현이나 영상을 포함한 콘텐츠로 만약 즉각적 판단이 어려울 경우, 연방경찰청은 7일 이내에 콘텐츠의 불법성에 대한 보다 포괄적인 평가를 수행해야 함</p> <p>· 업로드 시점 이후 24시간 이내에 콘텐츠가 삭제되어야 함</p>
--	---

출처: 권오상 외(2022), 인터넷 공동규제 활성화 방안 연구, 방송통신심의위원회

네트워크 집행법은 불법정보를 <표2-11>과 같이 유형화하고 있다. 테러리스트 관련 콘텐츠, 아동 성착취물 유통 및 소지 등 ISP가 해당 불법행위를 발견할 경우, 연방범죄수사청(Bundeskriminalamt)에 신고할 의무를 규정하고 있다. 또한, 독일 내 불만처리를 위한 고객센터를 설치하여 이용자 불만처리와 분쟁해결을 대비하고 있다.

<표 2-11> 「네트워크 집행법(NetzDG)」 불법정보 유형

불법정보 유형	근거법
테러리스트 관련 콘텐츠	(EU) 2021/784의 제2조 제7호
위험 및 테러 조직의 선전물 유포	형법 제86조
위험 및 테러 조직의 상징 사용	형법 제86 a조
내란예비죄	형법 제89 a조
내란선동죄	형법 제91조
반역적 조작	형법 제100 a조
공개적 범죄 선동	형법 제11조
범죄 위협을 통한 공공평화 교란	형법 제126조
범죄단체 조직죄	형법 제129조
테러단체조직죄	형법 제129 a조
국외에서의 범죄 및 테러 단체 조직죄 연계	형법 제129 b조
민중선동	형법 제130조
폭력미화	형법 제131조
형사범죄의 교사와 대가수수	형법 제140조
신앙과 종교단체, 세계관공유집단에 대한 모욕	형법 제166조
아동포르노그래피의 유포, 구매, 소지	형법 제184 b조
모욕	형법 제185조
비방	형법 제186조
무고	형법 제187조
사자에 대한 추모감정의 훼손	형법 제189조

영상물을 통한 사생활과 인격권 침해	형법 제201 a조
협박	형법 제269조

출처: 권오상 외(2022), 인터넷 공동규제 활성화 방안 연구, 방송통신심의위원회

## 제2절 글로벌 서비스 제공사업자 자율규제 현황

### 1. 미국

미국은 수정헌법 제1조에서 규정하고 있는 표현의 자유를 최대한 보장하기 위해 이를 제한할 수 있는 가능성이 있는 입법은 되도록 자제하고 있다. 따라서, 온라인 상 성범죄로부터 아동을 보호하기 위한 방안의 일환으로써, 민간과의 협력을 통해 자율적으로 규제를 추진하게 되었고, 이에 따라 미국 NCMEC는 온라인 상 의심되는 사항을 신고할 수 있는 CyberTipline을 1998년부터 운영하기 시작했다. Cyber Tipline은 온라인 상 아동 착취에 대한 국가 중앙 신고 시스템으로서, 아동을 온라인 성행위로 유인하는 것으로 의심되는 행위, 아동 성추행, 아동 성적 학대 자료, 아동 성매매, 아동에게 전송되지 않아야 하는 자료, 오해의 소지가 있는 도메인 이름 등의 내용을 신고할 수 있다. 아동의 추가 피해를 방지하기 위해 NCMEC 직원은 CyberTipline에 신고된 콘텐츠를 검토한 후 독립적인 검토를 위해 해당 보고서를 법 집행 기관에 제공한다.

CyberTipline은 온라인 상 아동 성추행, 포르노 등 불법콘텐츠를 공공기관, 서비스 제공자, 이용자 등으로부터 신고를 받아 관련 정보를 학교 또는 공공기관 등 여러 기관에 공유하는 역할을 수행한다. 또한, 미연방수사국, 법무부, 이민세관단속국, 미성년인터넷전담반 등 타 기관과의 파트너십을 통해 운영되며, 온라인 플랫폼 서비스 제공자는 아동 포르노 등과 같은 불법콘텐츠를 발견하면 최대한 신속하게 CyberTipline을 통해 법 집행 기관에 신고할 의무를 가지는 등 사업자의 적극적인 참여와 조치를 유도하는 법체계를 갖추고 있다.

이러한 체계에 따라 미국에 본사를 둔 글로벌 사업자들은 해당 법체계 하에서 각 사업자마다 일정한 자체적 규정을 제정하여 운영하고 있으며, 불법콘텐츠로 인식될 경우에는 그 체계에 따라 NCMEC에 신고하고 있다.

## 가. 메타

메타는 안전하고 서로를 존중하는 행동에 대한 가이드라인을 제정하여 운영하고 있는데, ①나체 이미지 및 성적행위, ②폭력 및 범죄 행위, ③따돌림 및 괴롭힘, ④혐오 발언, ⑤폭력적이고 자극적인 내용, ⑥자해 및 자살, ⑦언론인 안전, ⑧콘텐츠 및 Facebook 커뮤니티 규정 등이 있다. 음란물로 의제되는 성인 나체 이미지 및 성적행위의 경우, 커뮤니티 규정에서 규정을 위반할 가능성이 있는 콘텐츠로 분류되고 있고, 나체 이미지 및 성적행위: 퍼블리셔 및 크리에이터 가이드라인을 통해 일정한 금지 행위를 나열하고 있으며, 이러한 콘텐츠는 게시를 제한(삭제)할 수 있음을 명백히 하고 있다. 이 경우 ①성기를 노출하거나 완전히 노출된 둔부에 초점을 맞춘 이미지 게시 금지, ②성적 행위가 담긴 이미지를 게시하지 말 것, ③성적 행위를 적나라하게 묘사하지 말 것 등이다.

<표 2-12> 나체 이미지 및 성적 행위 가이드라인 주요 내용

구분	내용
성기를 노출하거나 완전히 노출된 둔부에 초점을 맞춘 이미지 게시 금지	· 유두가 보이는 여성의 가슴 이미지를 제한
성적 행위가 담긴 이미지 게시 금지	· 성적 행위 표현에 대한 제재는 교육이나 유머, 풍자를 목적으로 게시된 콘텐츠를 제외한 모든 일러스트레이션 및 디지털 제작 콘텐츠에도 적용
성적 행위 적나라하게 묘사하는 것 금지	· 성적 행위를 적나라하게 묘사한 콘텐츠는 삭제

폭력 및 범죄 행위 가이드라인은 타인에 대한 신체적 위협 또는 공공 안전에 대한 직접적인 위협이 존재한다고 의심되는 경우 콘텐츠를 삭제하고 계정을 비활성화하며 사법당국과 공조하는 등의 조치를 취할 것을 명백히 하고 있다. 이 경우 ①직접적인 위협이 포함된 게시물을 올리지 말 것, ②위험 단체에 대한 지지를 표현하는 콘텐츠를 게시하지 말 것, ③공인에 대해 신빙성 있는 위협을 가하거나 혐오발언을 하지 말 것, ④Facebook을 이용하여 범죄활동을 조장하거나 조직하지 말 것, ⑤성폭력 또는 성적 학대로 위협하거나 이를 조장하는 콘텐츠를 게시하지 말 것을 명확히 규정하고 있다.

<표 2-13> 폭력 및 범죄 행위 가이드라인 주요 내용

구분	내용
직접적인 위협이 포함된 게시물 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Facebook은 위협적인 내용에 대한 신고를 신중하게 검토하여 공공 및 개인의 안전에 대한 심각한 위협을 가려냄</li> <li>· Facebook은 개인에게 물리적인 상해를 가한다는 내용의 명백한 위협을 담은 콘텐츠와 절도, 공공기물 파손 및 기타 금전적 손해에 대한 구체적인 위협을 담은 콘텐츠를 삭제</li> <li>· Facebook은 위협의 신빙성을 판단할 때 개인의 공개적 노출 정도나 실제 폭력의 가능성과 같은 요소를 고려할 수 있음</li> </ul>
위험 단체에 대한 지지를 표현하는 콘텐츠 게시 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 테러리스트 활동, 조직화된 폭력 또는 범죄 활동과 관련된 단체 및 개인, 여러 사람을 살해한 사람, 조직화된 적대 단체의 폭력 또는 범죄 행위에 참여한 그룹에 대한 지지를 표명하는 콘텐츠 삭제 및 용인 행위 금지</li> </ul>
공인에 대한 신빙성 있는 위협, 혐오발언 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 일반적인 개인에 대한 조치와 마찬가지로 공인에 대해 신빙성 있는 위협을 가하거나 특정인을 지목하여 혐오 발언을 하는 경우 관련 콘텐츠가 삭제</li> </ul>
Facebook을 이용하여 범죄활동을 조장하거나 조직하는 행위 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Facebook을 이용하여 사람, 비즈니스 또는 동물에게 물리적인 위해를 가하거나 개인이나 비즈니스에 금전적 손해를 끼치는 등의 범죄 활동을 조장하거나 조직하는 행위는 금지</li> <li>· Facebook은 타인에 대한 신체적 위해 또는 공공 안전에 대한 직접적인 위협이 존재한다고 의심되는 경우 사법당국과 공조</li> <li>· 자신이 저지른 범죄를 자축하거나 기념하는 것과 관련된 행위도 금지</li> </ul>
성폭력 또는 성적 학대로 위협하거나 이를 조장하는 콘텐츠 게시 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 성폭력 또는 성적 학대로 위협하거나 이를 조장하는 콘텐츠는 삭제                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 미성년자에 대한 성적 학대와 성추행 포함</li> </ul> </li> <li>· 피해자 보호를 위해 성폭력을 묘사하는 사진이나 동영상, 보복을 목적으로 공유한 이미지 또는 이미지 속 인물의 허락 없이 공유한 사진은 삭제</li> <li>· Facebook에서 정의하는 성적 학대에는 성적 자료 권유, 미성년자가 개입된 모든 성적 콘텐츠, 성적 수치심을 느낄 만한 이미지를 공유하겠다는 위협, 성적 서비스 제안이 포함되며, 적절한 경우 이러한 콘텐츠를 사법당국에 제보합니다. 성적 서비스에는 성매매, 성 접대, 퇴폐적인 마사지, 성적 행위 촬영물 등이 포함</li> </ul>

따돌림 및 괴롭힘 가이드라인은 타인을 따돌리거나 괴롭히는 행위를 규제하고 있다. 공인이나 여러 가지 관심사에 대해 자유롭게 토론할 수 있지만 의도적으로 개인을 겨냥하여

모욕감이나 수치심을 주려는 것으로 보이는 콘텐츠는 삭제한다. 여기에서 개인이란, 행동 또는 공적 직함으로 대중의 관심이나 언론의 주목을 추구하거나 실제로 받은 적이 없는 사람을 의미한다. 여기에는 개인을 모욕하기 위해 이미지를 변경하는 행위, 개인의 신원을 공개하거나 수치심을 주는 행위, 피해자에게 수치심을 주기 위해 물리적 괴롭힘에 대한 사진 또는 동영상 공유 금지가 포함된다.

혐오발언 가이드라인은 콘텐츠가 혐오발언으로 분류되지 않기 위한 권장사항과 금지사항을 규정하고 있다. 혐오발언으로 인정될 경우 Facebook에서 삭제된다. Facebook을 통해 사상, 제도, 관행에 대해 다양한 의견을 펼칠 수 있으며, ①책임감 있는 방식으로 혐오 발언에 관한 유머, 풍자 또는 사회적 비판을 게시할 수 있음, ②혐오 발언과 관련하여 허용되는 콘텐츠를 공유하는 경우 공개 대상에 유의할 것, ③대안적 관점과 정확한 정보를 게시할 것 등의 권장사항을 규정하고 있다. 다만, 인종, 민족, 국적, 종교, 성적 지향, 성별 또는 성 정체성, 심각한 장애 또는 질병을 내용으로 하여 사람들을 직접적으로 공격하는 콘텐츠 게시는 금지된다.

폭력적이고 자극적인 내용에 대한 가이드라인은 가학적 쾌락 행위를 위해 또는 폭력을 미화하기 위한 자극적인 이미지 금지, 참수 행위를 묘사하는 등 지나치게 자극적인 동영상 공유를 금지하고 있다.

자해 및 자살에 대한 가이드라인은 자해 또는 자살을 부추기는 행위를 허용하지 않는다. 자살을 조장하는 콘텐츠 게시 금지, 신체 훼손, 섭식 장애를 비롯한 자해 행위를 조장하는 콘텐츠 게시 금지, 자해 또는 자살한 사람의 신원을 밝히거나 진지하게든, 장난스럽게든 공격하는 행위 금지를 규정하고 있다.

〈표 2-14〉 안전하고 서로를 존중하는 행동에 관한 가이드라인

가이드라인 구분	관련 내용	제재
나체 및 이미지 및 성적 행위	성기를 노출하거나 완전히 노출된 둔부에 초점을 맞춘 이미지 게시	· 콘텐츠 삭제
	성적 행위가 담긴 이미지 게시	
	성적 행위를 지나치게 묘사	

폭력 및 범죄 행위	직접적인 위협이 포함된 게시물	· 콘텐츠 삭제
	위험 단체에 대한 지지를 표현하는 콘텐츠	
	공인에 대해 신빙성 있는 위협을 가하거나 혐오 발언	
	범죄 활동을 조장하거나 조직	· 공공안전에 대한 직접적인 위협이 존재한다고 의심되는 경우 사법 당국과 공조
따돌림 및 괴롭힘	성폭력 또는 성적 학대로 위협하거나 이를 조장하는 콘텐츠	· 이미지 속 허락 없이 공유된 사진 삭제 · 콘텐츠 사법당국에 제보
	개인을 모욕하기 위한 이미지 변경	
	개인의 신원 공개 및 수치심을 줄 수 있는 게시물	
물리적 괴롭힘에 대한 사진 또는 동영상		
혐오 발언	인종, 민족, 국적, 종교, 성적 지향, 성별 또는 성 정체성, 심각한 장애 또는 질병 등의 사람들을 직접적으로 공격하는 콘텐츠 게시물	
폭력적이고 자극적인 내용	가학적 쾌락 행위	· 콘텐츠 삭제
	폭력을 미화하기 위한 자극적인 이미지	
	참수 행위를 묘사하는 등 지나치게 자극적인 동영상	
자해 및 자살	자살을 조장하는 콘텐츠	· 만 19세 이상의 성인으로 제한되고 민감한 콘텐츠 경고 화면이 포함되며 불쾌감을 줄 수 있는 콘텐츠가 포함되어 있음을 알리는 리소스 제공
	신체 훼손, 섭식 장애를 비롯한 자해 행위를 조장하는 콘텐츠	
	자해 또는 자살한 사람의 신원을 밝히거나 공격할 경우	

마지막으로 퍼블리셔 콘텐츠 및 Facebook 커뮤니티 규정은 이용자에게 허용되는 행위와 금지되는 행위를 설명하고 있다. 메타 콘텐츠 및 커뮤니티 규정은 ①커뮤니티 규정을 위반할 가능성이 있는 콘텐츠, ②커뮤니티 규정을 위반할 소지가 있는 콘텐츠, ③의심스러운 입소문을 암시하는 게시물 가이드라인, ④Facebook 정책을 반복적으로 위반하는 사람에 대한 가이드라인의 네 가지로 나누어 운영하고 있다. 커뮤니티 규정을 위반할 가능성이 있는 콘텐츠는 Facebook 시스템에서 커뮤니티 규정을 위반할 가능성이 있는 것으로 예측되지만, 명백하게 위반하지 않는 콘텐츠를 의미하며, 해당 콘텐츠가 커뮤니티 규정을 위반하는 것으로 확인될 경우 해당 콘텐츠는 플랫폼에서 삭제된다. 여기에는 가짜 계정에서 만들고 배포한 콘텐츠, 알려진 혐오 용어가 포함된 콘텐츠, 심각한 폭력을 선동하거나 조장할 수 있는 콘텐츠, 따돌림 및 괴롭힘, 스캠, 폭력적인 이미지, 성인 나체 이미지 및 성적 행위, 즉각적인 신체적 상해의 위험에 직접적으로 기여할 가능성이 있는 코로나 19에 관한 거짓 주장, Facebook 커뮤니티 규정에 정의된 제한된 상품 또는 서비스를 구매, 판매, 거래 또는 홍보하는 게시물이 포함된다. 다만, 제공된 콘텐츠가 뉴스로서의 가치가 있거나 공익에 중요한 영향을 미치는 경우에는 커뮤니티 규정을 위반하는 콘텐츠에 해당하더라도 허용한다.

다음으로, 커뮤니티 규정을 위반할 소지가 있는 콘텐츠는 규정을 위반하지는 않지만 과장되거나 공격적일 수 있는 콘텐츠를 의미한다. 여기에는 성인 나체 이미지 및 성적 행위, 폭력적이고 자극적인 내용, 따돌림과 괴롭힘, 혐오발언, 폭력 및 선동, 코로나 19 또는 백신 정책을 위반하지는 않지만 백신 접종을 방해할 가능성이 있는 방식으로 백신에 대해 오해의 소지가 있거나 과장된 정보를 공유하는 콘텐츠, 규제 상품 커뮤니티 규정에 의해 금지된 서비스를 판매하거나 제공할 가능성이 있는 것으로 예상되는 게시 콘텐츠가 포함된다.

한편, Facebook에서 보게 되는 콘텐츠를 신뢰할 수 있는 출처에서 게시한 것이어야 하며, Facebook 정책을 위반해서는 안된다. 콘텐츠의 게시자가 신원을 확인하거나 위반사항에 대해 검토 대기 중인 콘텐츠를 확인할 때까지 예상하지 못하고 빠르게 배포되는 게시물의 배포는 일시적으로 제한할 수 있다.

마지막으로, 반복적으로 Facebook의 정책을 위반하는 경우 프로필, 페이지 및 그룹의 콘텐츠를 게시할 수 있다. Facebook의 정책을 위반하는 콘텐츠를 반복적으로 게시하는 경우

특정 수준의 강등이 적용될 수 있으며, 그러한 행동은 수정해야 한다. 만약 그렇지 않을 경우 Facebook 정책을 준수하도록 하기 위해 일정 기간 더 엄격한 강등을 적용할 수 있다.

메타는 이러한 커뮤니티 규정을 통해 정보통신망법상의 음란물, 허위조작정보, 스팸, 폭력 정보 등을 자율적으로 규율하고 있다고 보여진다. 실정법 내에서의 체계에 어긋나지 않도록 음란물, 폭력 행위 등 콘텐츠가 유통될 경우 삭제됨을 규정하고 있다. 한발 더 더하여 혐오표현, 가짜 정보 등 현행 실정법에서 규정되고 있지는 않지만, 사회적으로 문제가 되고 있는 콘텐츠 유통에 대해서도 일정부분 규율하고 있다.

<표 2-15> 메타 콘텐츠 및 커뮤니티 규정

규정 구분	관련 내용
커뮤니티 규정을 위반할 가능성이 있는 콘텐츠	가짜 계정에서 만들고 배포한 콘텐츠
	알려진 혐오 용어가 포함된 콘텐츠
	심각한 폭력을 선동하거나 조장할 수 있는 콘텐츠
	따돌림 및 괴롭힘
	스팸
	폭력적인 이미지
	성인 나체 이미지 및 성적 행위
	즉각적인 신체적 상해의 위협에 직접적으로 기여할 가능성이 있는 코로나19에 관한 거짓 주장
	커뮤니티 규정에 정의된 제한된 상품 또는 서비스를 구매, 판매, 거래 또는 홍보하는 게시물
커뮤니티 규정을 위반할 소지가 있는 콘텐츠	성인 나체 이미지 및 성적 행위
	폭력적이고 자극적인 내용
	따돌림과 괴롭힘, 혐오 발언, 폭력 및 선동
	코로나19 또는 백신 정책을 위반하지는 않지만 백신 접종을 방해할 가능성이 있는 방식으로 백신에 대해 오해의 소지가 있거나 과장된 정보를 공유하는 콘텐츠
	규제 상품 커뮤니티 규정에 의해 금지된 서비스를 판매하거나 제공할 가능성이 있는 것
의심스러운 입소문을 암시하는 게시물 가이드라인	사람들이 Facebook에서 보게 되는 콘텐츠는 신뢰할 수 있는 출처에서 게시한 것이어야 하며 Facebook 정책을 위반해서는 안됨

Facebook 정책을 반복적으로 위반하는 사람에 대한 가이드라인	위반하는 콘텐츠를 반복적으로 게시하는 경우 특정 수준의 강등이 적용될 수 있으며 수정하지 않을 경우 Facebook 정책을 준수하도록 하기 위해 일정 기간 동안 더 엄격한 강등을 적용함
--------------------------------------	---

메타의 본사는 미국에 있기 때문에 미국법에 따라 명백한 아동성착취물은 게재 제한을 하고 있으며, 미국 NCMEC에 보고하고 있다. 국내에서는 전기통신사업법 제22조의5에 근거하여 콘텐츠가 불법촬영물 등으로 판단될 경우, 기술적·관리적 조치가 취해진다.

게시물, 게시자 프로필, 댓글, 메시지 등을 신고하고자 하는 일반 이용자들은 게시글이나 고객센터를 통해 커뮤니티 규정 위반을 신고할 수 있으나 메타 계정을 소유하고 있거나 이메일 등 정보를 제공해야 한다. 또한 메타는 커뮤니티 규정에 위반되는 콘텐츠를 모니터링하여 우선적으로 삭제하는 ‘신뢰할 수 있는 파트너 프로그램’을 운영하고 있다.

#### 나. 구글

구글의 유튜브 경우, Youtube 커뮤니티 가이드를 통해, 스캠 및 기만행위, 민감한 콘텐츠(과도한 노출 및 성적인 콘텐츠, 아동 안전, 자살, 자해 등), 폭력적이거나 위협한 콘텐츠, 규제상품(불법 또는 규제상품, 총기류 등), 잘못된 정보(잘못된 정보, 잘못된 선거, 잘못된 의료) 등에 대한 정책을 제공하고 있다. 제공된 가이드라인에 위반되는 콘텐츠를 발견할 경우 일반 이용자들이 신고기능을 이용하여 직접 신고를 할 수 있다. 다만, 위반하더라도 교육, 다큐멘터리, 과학, 예술(EDSA) 맥락을 포함하는 콘텐츠라면 경우에 따라 계속 유튜브에 표시될 수 있다. 또한 전기통신사업법을 위반했다고 판단되는 불법촬영물 등에 대해서는 별도의 양식을 제공하고 있다.

신고된 콘텐츠가 정책을 위반한 것으로 판단된다면 수익 창출이 정지되거나 채널 또는 계정이 폐쇄될 수 있다. 자살, 자해, 섭식장애 정책의 경우, 자신의 경험을 공유하는 콘텐츠는 가능하나, 이를 조장하거나 충격 또는 혐오감을 불러일으키는 목적으로 제작되는 콘텐츠에는 제재를 가한다. 또한 자살, 자해, 섭식장애의 경험을 공유하는 콘텐츠를 발견한 경우 조치 방안에 대해서도 기재되어있으며 자살 및 자해 지원 리소스도 함께 제공한다.

대부분 가이드라인에 위배되는 콘텐츠는 삭제되고 관련 메일이 크리에이터에게 전송된

다. 경고와 주의 제도를 활용하며, 정책 교육을 통해 주의를 소멸할 수 있지만 90일 이내 경고를 3회 이상 받을 경우 채널이 폐쇄된다. 특히, 명의도용에 대해서는 강력하게 제재하고 있으며 바로 채널 또는 계정이 폐쇄된다.

유튜브는 불법유해정보 관련 커뮤니티 가이드라인에서 스팸 및 기만행위, 민감한 콘텐츠, 폭력적이거나 위협한 콘텐츠, 규제 상품, 잘못된 정보로 정책을 구분하여 관련 세부 내용을 규정하고 있다.

<표 2-16> 유튜브 불법유해정보 관련 커뮤니티 가이드라인

정책 구분	관련 세부 내용	규제	
스팸 및 기만 행위	스팸, 기만행위, 사기 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 동영상 스팸</li> <li>- 홈동을 야기하는 메타데이터 또는 썸네일</li> <li>- 사기</li> <li>- 인센티브 스팸</li> <li>- 댓글 스팸</li> <li>- 반복되는 댓글</li> <li>- 서드 파티 콘텐츠</li> </ul>	· 콘텐츠 삭제 및 채널에 주의 경고 (90일 이내 경고 3번 받으면 채널 폐쇄)
	명의도용에 대한 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 채널 명의도용</li> <li>- 개인 명의도용</li> </ul>	· 채널 또는 계정 폐쇄
	외부 링크 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 음란물로 연결되는 링크</li> <li>- 멀웨어를 설치하는 웹 사이트나 앱으로 연결되는 링크</li> <li>- 사용자의 로그인 정보, 금융 정보 등을 피싱하는 사이트로 연결되는 링크</li> <li>- 아동 성적 학대 이미지(CSAI)가 포함된 사이트로 연결되는 링크</li> <li>- 증오심 표현 또는 괴롭힘 방지 정책을 위반하는 콘텐츠로 연결되는 링크 등</li> </ul>	· 위반하는 콘텐츠는 관련 콘텐츠 삭제 및 관련된 알림 크리에이터에게 발송
	재생목록 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 음란하거나 충격 또는 혐오감을 주려는 의도의 이미지로 구성되어 있는 재생목록</li> <li>- 성적 만족을 목적으로 과도한 노출이나 성적인 주제를 다룬 교육 콘텐츠</li> <li>- 성적 만족을 목적으로 특정 신체 부위 또는 활동에 중점을 둔 콘</li> </ul>	· 90일 이내에 경고를 3번 받으면 채널이 폐쇄됨

		<p>텐츠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 미화하거나 충격을 주기 위한 목적으로 폭력을 노골적으로 묘사한 다큐멘터리 동영상</li> <li>- 미성년자에 대한 신체적, 성적 또는 정서적 학대를 묘사하는 재생목록 등</li> </ul>	
민감한 콘텐츠	과도한 노출 및 성적인 콘텐츠에 대한 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 성적 만족을 위한 음란물</li> <li>- 폭력적이거나 노골적이거나 수치심을 주는 페티시즘 콘텐츠</li> <li>- 미성년자 성착취물</li> <li>- 성행위 장면, 비디오 게임, 음악 등</li> </ul>	
	썸네일 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 포르노 이미지</li> <li>- 성행위, 자위도구 사용, 페티시즘 또는 기타 성적 만족을 위한 이미지</li> <li>- 성기를 포함한 과도한 노출</li> <li>- 원하지 않는 성적 대상화를 묘사하는 이미지</li> <li>- 폭력적인 이미지</li> <li>- 피 또는 유혈 장면이 포함된 노골적이거나 혐오스러운 이미지</li> <li>- 저속하거나 음란한 언어 등</li> </ul>	
	아동 안전에 대한 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미성년자의 성적 대상화</li> <li>- 미성년자와 관련된 유해하거나 위험한 행위</li> <li>- 오해를 일으키는 가족 콘텐츠</li> <li>- 미성년자가 연루된 사이버 폭력 및 괴롭힘</li> </ul>	
	자살, 자해, 섭식장애에 대한 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자살, 자해, 섭식장애 또는 기타 정신 건강 문제에 대해 경험을 다룬 콘텐츠를 게시하는 등 자신의 이야기 공유 가능</li> <li>- 자살, 자해 또는 섭식장애 조장하거나 충격 또는 혐오감을 불러일으키는 목적의 콘텐츠는 불가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관련 콘텐츠 삭제 및 관련된 알림 크리에이터에게 발송</li> <li>· 90일 이내에 경고를 3번 받으면 채널이 폐쇄됨</li> <li>* 자신의 이야기 공유한 콘텐츠 발견한 경우, 도움 방안에 대해 안내 제공</li> </ul>
	저속한 언어 정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 성적으로 저속한 표현 또는 설명</li> <li>- 콘텐츠에 과도한 욕설 사용</li> <li>- 제목 또는 썸네일 또는 관련 메타데이터에 과도한 욕설이나 외</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관련 콘텐츠 삭제 및 관련된 알림 크리에이터에게 발송</li> </ul>

		설적인 용어 사용 - 과도한 성적 소리 사용																			
폭력적이거나 위험한 콘텐츠	유해하거나 위험한 콘텐츠에 대한 정책	- 유해하거나 위험한 행위, 챌린지, 짓궂은 장난 - 무기 관련 콘텐츠 - 디지털 보안 콘텐츠 - 불법 또는 규제상품과 서비스	· 90일 이내에 경고를 3번 누적 시 채널 폐쇄																		
	폭력적이거나 노골적인 콘텐츠에 대한 정책	- 폭력적이거나 노골적인 콘텐츠 - 동물 학대 콘텐츠 - 각색하거나 가상으로 연출한 콘텐츠																			
	폭력 범죄 조직에 대한 정책	- 범죄 또는 테러조직에 의해 제작된 콘텐츠 - 극단주의 또는 범죄자를 찬양하거나 기념하는 콘텐츠 - 극단주의, 범죄 또는 테러 조직의 새 구성원 모집에 관한 콘텐츠 - 학교 총격 사건과 같은 폭력적인 참사를 미화하거나 조장하는 콘텐츠																			
	증오심 표현에 대한 정책	- 보호 대상 집단 신분을 나타내는 다음과 같은 특성을 근거로 개인이나 집단에 대한 폭력 또는 혐오를 조장하는 콘텐츠 <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <tr> <td>연령</td> <td>국적</td> <td>성별</td> </tr> <tr> <td>계급</td> <td>인종</td> <td>장애</td> </tr> <tr> <td>민족</td> <td>종교</td> <td>성적지향</td> </tr> <tr> <td>이민 신분</td> <td colspan="2">군필 여부</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">성 정체성</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">큰 폭력 사건의 피해자와 그 친인척</td> </tr> </table>		연령	국적	성별	계급	인종	장애	민족	종교	성적지향	이민 신분	군필 여부		성 정체성			큰 폭력 사건의 피해자와 그 친인척		
	연령	국적		성별																	
계급	인종	장애																			
민족	종교	성적지향																			
이민 신분	군필 여부																				
성 정체성																					
큰 폭력 사건의 피해자와 그 친인척																					
괴롭힘 및 사이버 폭력에 대한 정책	- 개인의 타고난 특성을 근거로 한 지속적인 모욕이나 비방이 포함된 콘텐츠, 성폭행, 동의하지 않는 사적인 이미지, 가정 폭력, 아동 학대 등																				
규제 상품	불법 또는 규제 상품과 서비스 판매에 대한 정책	- 주류, 금융정보, 마약 및 기타 약물, 위조문서 또는 통화, 폭발물, 장기, 성매매 또는 에스코트 서비스, 인신매매 등 규제 상품 및 서비스 중 어느 하나라도 직																			

		접 판매하거나 링크를 걸어 접근성을 높이거나 하는 것	
	총기류에 대한 정책	- 총기판매, 총기 제조, 총기 발화, 개조품 장착 방법들을 알려주는 콘텐츠	
잘못된 정보	잘못된 정보 관련 정책	- 인구조사 참여 방해 - 조작된 콘텐츠 - 출처가 잘못된 콘텐츠	
	잘못된 선거 정보 관련 정책	- 유권자 투표 방해 - 후보가 자격요건 - 민주적 절차를 방해하는 선동 - 선거 공정성	
	잘못된 의료 정보 관련 정책	- 잘못된 예방정보 - 잘못된 치료 정보 - 질병을 부인하는 잘못된 정보	

## 2. 독일

### 가. FSM(멀티미디어 서비스사업자 자율조정기구)

독일의 미디어 콘텐츠분야 사업자들의 자율조정기구로는 '멀티미디어 서비스사업자 자율조정기구'(Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Dienstanbieter: 이하 FSM)가 있다. 1997년 7월, 연방 디지털/인쇄신문발행인협회(Bundesverband Digitalpublisher und Zeitungsverleger), 독일 잡지발행인협회(Verband Deutscher Zeitschriftenverleger), 상업미디어협회(Verband Privater Medien) 등의 콘텐츠 사업자와 독일네트워크정보센터(Deutsches Network Information Center; 독일(de)도메인 관리)와 도이체텔레콤(Deutsche Telekom AG) 플랫폼/네트워크사업자가 참여하여 설립된 단체다. 1998년부터 콘텐츠에 관한 불만 처리를 시작했으며, 2003년부터 기존의 비영리단체가 아닌 기업협회(Verein: 연합)로서 활동하게 된다. 이후 자율조정기구로서 FSM의 활동은 2005년 이후부터 활발해진다. 2005년, FSM은 '청소년 미디어보호를 위한 위원회'(Kommission für Jugendmedienschutz)와 '베를린-브란덴부르크 미디어청'(Medienanstalt Berlin-Brandburg: 지역 미디어 정책 결정기관)으로부터 텔레미디어(Telemedien)분야의 자율조정기구로서 승

인받았다.

여기서 ‘청소년 미디어보호를 위한 위원회’는 2003년 제정된 「청소년미디어보호주간협약」(ugendmedienschutz-Staatsvertrag, 이하: JMStV)에 근거하여 청소년미디어보호를 위한 자율조정기구 승인 권한을 가진 단체다. JMStV의 제19조(자율조정기구, Einrichtungen der Freiwilligen Selbstkontrolle) 따르면 청소년 미디어보호를 위한 자율조정기구 승인 조건은 ①청소년 미디어보호를 위한 감사인들의 전문성과 독립성을 보장하고, ②분야 내 사업자 여럿이 참여하여 기관 운영에 필요한 장비와 재원을 제공해야 하며, ③아동과 청소년을 보호하기 위한 감사관의 결정 지침이 마련되어 있어야 하며, ④접수된 불만에 관한 당사자는 자료를 제출해야 하고, 평가 검토 절차 기준 및 제재 기준이 수립되어 있으며, 주(州)법에 따라 운영되는 청소년 보호단체의 요청에 따른 불만 처리 절차 수행을 위한 절차 규칙 마련되어 있고, ⑤최종 결정에 앞서 당사자(회원)의 의견 청취 과정 보장 및 접수자와 당사자(회원)에게 최종 결정 내용을 제공하며, ⑥불만접수 창구 운영 등의 기준을 충족한 단체에 가능하다. FSM은 이 기준을 충족하여 2005년부터 청소년 미디어보호를 위한 불만처리를 시행하고, 회원사뿐만 아니라 요청받은 경우 비회원사의 법적 문제를 검토하고 중재 및 해결하는 단체로서 활동하고 있다. 또한 FSM은 2020년부터 2023년 6월까지 독일의 「네트워크집행법」(Netzwerkdurchsetzungsgesetz)<sup>12)</sup>을 근거로 위법 여부를 판단할 수 있는 기관으로서 활동하기도 했다. 현재, FSM은 ①회원사들을 위한 법률자문과 기술지원, 교육 실시, ②독일 내외 독일 외 지역에서의 회원들의 권리 확보, ③온라인콘텐츠 불만 처리, ④어린이/청소년/성인 대상 미디어 능력(Medienkompetenz; 독일의 미디어교육 또는 미디어리터러시 개념) 프로그램 지원 등을 목표로 운영된다.

---

12) 2022년 11월, EU의 「디지털서비스법」(Digital Service Act)이 발효되면서 NetzDG가 2023년 12월 31일에 폐지될 예정이다. 이에 따라 NetzDG의 규제 역할은 DSA로 전환되며, 이를 보완하기 위해 독일 연방정부는 「디지털 폭력 대응법」(Gesetz gegen digitale Gewalt)을 준비하고 있음.

<표 2-17> FSM 회원 유형별 연회비(분담금) (단위: 유로)

	정회원		준회원		협회회원
	회비(분담금)	연 매출	회비(분담금)	연 매출	회비(분담금)
1	36,800	1억 초과	12,765~18,400	1억 초과	18,400
2	27,600	4천만~1억	8,165~12,650	1억 이하	12,650
3	18,400	1천만~4천만	4,715~8,050	5천만 이하	6,900
4	12,650	5백만~1천만	2,300~4,600	1천만 이하	3,450
5	9,200	1백만~5백만			1,725
6	4,600	1백만 미만			

출처: FSM, 2019a, 재구성.<sup>13)</sup>

2023년 말 현재 FSM의 회원으로는 협회회원으로서는 독일정보통신산업협회(Branchenverband der deutschen Informations- und Telekommunikationsbranche), 연방디지털산업협회 (Bundesverband Digitale Wirtschaft), 상업미디어협회 등의 독일 협회, 특별회원으로는 온라인 내 나이 확인 및 개인정보 보호, 결제 서비스들 ‘agechecked’나 ‘insic’, ‘YOTT’, ‘Sport’가 가입되어 있다. 또한 FSM의 일반회원들은 콘텐츠 사업자들로서 독일서비스인 ‘T-Online’(포털), ‘JOYN’(OTT)와 독일에서 활동하는 텔레비전 및 온라인콘텐츠 사업자 ProSiebenSat.1과 RTL, SKY, 네트워크사업자 ‘Vodafone’과 ‘kabel Deutschland’ 등이 있으며, 글로벌 멀티미디어/소셜네트워크 사업자인 ‘Google’과 ‘Meta’, ‘TikTok’, ‘Microsoft’, 글로벌 콘텐츠 사업자인 ‘Paramount’와 ‘Warner Bros, Discovery’도 회원이다. FSM은 회원들의 연회비 격인 분담금(Beitrag)으로 운영되므로 회원은 연간 회비를 납부해야 하는데,

13) 협회회원의 경우 ‘FSM의 분담금 규정 부속서’(Anlage zur Beitragsordnung der Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter - FSM e.V.)에 근거하여 회원사의 회비(분담금) 등급이 나뉘

[FSM의 협회회원 등급 기준표]

등급	연간 예산 기준(유로)	직원 기준(명)	회원 기준(개/명)
1	1백만 초과	15명 초과	1,000개 초과
2	5십만~1백만	10~15명	500~1,000
3	2십만~5십만	5~10명	150~500
4	1십만~2십만	3~5명	50~150
5	1십만 이하	3명 이하	50개 이하

출처: FSM, 2004; 재구성.

그 액수는 회원사의 연간 예산 규모나 직원 수, 협회의 경우 회원사의 수 등을 기준으로 정해진다. 이는 FSM 회비(분담금) 규정(Beitragsordnung der Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter - FSM e.V.)에 근거하며, 정회원은 최소 4,600~36,800유로, 준회원은 2,300~18,400유로, 협회 회원은 1,725~18,400유로가 책정된다(FSM, 2019a).

#### 나. FSM의 내부 규정 유형과 주요 내용

FSM의 내부 규정은 그 성격에 따라 세 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 조직 운영에 관한 기본 원칙이 담긴 'FSM운영규칙'(Satzung Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V.), 어린이와 청소년 미디어보호를 위해 회원사들이 준수해야 할 원칙을 담은 'FSM 윤리규칙'(Verhaltenskodex Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V.)이 기본 원칙으로 적용된다. 둘째는 불만처리 절차에 대한 내부규정이다. 회원사 또는 비회원사의 콘텐츠에 불만이 제기되었을 때 이를 검토하는 절차는 'FSM의 불만처리규칙'(Beschwerdeordnung Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V.)을 적용하며, 어린이와 청소년 미디어보호에 관한 구체적인 불만처리 절차는 JMStV에 근거하여 'JMStV 제19조 제3항의 제3호에 따른 FSM의 절차 규칙'(Verfahrensordnung der Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V. gemäß § 19 Abs. 3 Nr. 4 JMStV)<sup>14)</sup>이 적용된다. 한편, FSM은 2023년 6월 말까지 NetzDG에 근거하여 유일한 불만처리 단체로서 활동했었기에 'NetzDG에 근거한 FSM의 절차 규칙'(NetzDG-Verfahrensordnung für die Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter)도 운영되었다. 셋째, 사업자 유형에 따른 내부규정으로는 '모바일에서의 청소년보호를 위한 모바일네트워크사업자의 윤리규칙'(Verhaltenskodex der

14) 'JMStV 제19조 제3항의 제3호'는 2023년 12월 현재 여러 차례 개정되어 제19조 제1항, 제2항의 제3호로 바뀌었음.

JMStV 제19조 제1항: 방송 및 텔레미디어에 관한 자율조정기구를 설립할 수 있음; 제2항(JMStV의 의미 내에서 자율조정기구로 인정하는 조건으로는)의 제3호: 심의자의 의사 결정 과정에서 아동과 청소년의 효과적인 보호를 보장하기 위해 적합하게 적용할 수 있는 심의자의 결정 지침이 있어야 한다(출처: <https://www.gesetze-bayern.de/Content/Document/JMStV>)

Mobilfunkanbieter in Deutschland zum Jugendschutz im Mobilfunk), ‘검색엔진사업자의 윤리규칙’(Verhaltenssubkodex für Suchmaschinenanbieter der FSM), ‘텔레텍스트사업자의 윤리규칙’(Verhaltenssubkodex für Teletextanbieter der FSM) 등 세 가지가 존재한다. FSM의 내부 규정 중 첫째와 둘째에 해당하는 항목들을 중심으로 소개하면 다음과 같다.

(1) 일반 내부규정

FSM의 일반내부규정 첫 번째는 ‘FSM운영규칙’으로 조직 구성(제1조)과 조직의 목적(제2조), 회원 유형(제3조), 회원의무(제4조), 회원 유형에 따른 권한(제5조~제7조), 회원 탈퇴 규정(제8조), 내부조직구성(제9조), 집행위원회의 구성과 역할(제10조), 회의(제11조), 불만 처리담당부서(제12조), 전문가위원회(제13조), NetzDG-검토절차(제13a조), 조직사무실 운영(제14조), 운영기금감독(제15조) 등의 항목이 포함된다. 이 중 주요 내용은 다음과 같다 (FSM, 2020).

<표 2-18> FSM 내부규정 주요내용

<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조직 구성(제1조): FSM의 명칭과 사무실 위치에 관한 내용으로서, FSM을 공식명칭으로 정하며 베를린에 사무소를 두고, 1년 단위로 사무소를 운영하는 것을 명시하고 있다.</li> <li>· 조직의 목적(제2조): FSM의 운영 목적은 멀티미디어 영역에서 어린이와 청소년 보호, 교육과 육성, 소비자 보호 증진 도모임을 명시한다. ‘FSM운영규칙’은 ① ‘FSM 윤리규칙’의 원칙을 이행하고 준수토록 하기 위한 기관의 조직 ② NetzDG 준수를 위한 자율규제 기관의 조직 ③ FSM의 활동, 기술보호측면에서의 역할, 텔레미디어의 책임 있는 사용에 대한 대중 홍보 ④ 국내(독일 내)와 유럽, 국제 사회 영역에서 회원사의 이익 대변 ⑤ 연방 및 정부기관(청소년 미디어보호를 위한 위원회, 주정부 미디어청 및 기타 유관 기관), 유럽 및 국제 자율기관과의 협력 ⑥ 청소년 미디어 보호에 관한 사회적 담론의 장을 마련하고, 자발적 자율 규제 촉진 ⑦ JMStV에 근거한 불만처리 사무소 운영 ⑧ 텔레미디어 사업자의 기본권 보호 ⑨ 내부규정 시행을 통해 미성년자 보호 및 JMStV를 통해 보호되는 상품에 대한 이익 보존 ⑩ 회원사의 ‘FSM 윤리규칙’ 준수여부 감독 및 조언 기반 마련 등을 위한 기준 마련을 목적으로 운영됨을 명시하고 있다. 또한, 동 조항에선 FSM은 비영리 재단 성격의 조직으로 규정하고 있다.</li> <li>· 회원 유형(제3조): FSM의 회원은 정회원, 준회원, 협회회원 등 세 유형으로 나뉘며, 모든 유형의 회원은 집행위원회의 결정에 따라 가입여부가 결정된다. 우선 ① 정회원은 ‘FSM 윤리규칙’ 외에 하나 이상의 사업자 유형에 따른 행동강령에 가입한 단체로써, 모든 텔레</li> </ul>
--

미디어 사업자들은 협회의 정회원이 될 자격을 갖는다. 만약 청소년 미디어 보호를 위한 위원회에서 JMStV를 위반한 사업자에 대해 FSM의 개입을 요구하기 때문에 이들 또한 정회원으로 가입할 수 있다. ② 준회원은 FSM의 서비스를 이용하지 않는 것을 전제 한 회원을 의미하며 ③ 법인 특히 통신 및 미디어 산업 협회는 협회 중 독립된 바부 조직 운영, 회원의 명확한 식별 등의 조건을 충족하면 특별회원이 될 수 있다.

· 회원 의무(제4조): FSM의 회원은 회비 규정에 따라 회비를 납부하고, 'FSM 윤리규칙'을 준수하며, 불만처리사무소와 NetzDG(2023년 6월 말 FSM 역할 종료)에 관한 결정을 인정하고 따르는 것을 기본 의무로 정한다. 이를 위해 FSM 회원은 'FSM 윤리규칙'에 서명해야 하며, 이 의무를 심각하게 또는 반복적으로 위반할 경우 내규에 따라 처벌된다. 회원으로 가입하길 원하는 사업자 중 자체적으로 청소년 보호 책임자가 없는 경우 이에 대한 위임장을 FSM에 제출하고, 콘텐츠나 서비스의 변경사항에 대해서 그 정보를 알려야 하는 의무를 진다. 이때 FSM은 콘텐츠나 서비스를 검토한 후 'FSM 윤리규칙'이 위반된다고 판단하는 경우, 위원회에 이 내용을 알리고, 위원회가 검토한 후 위반사항이 발견되면 이에 대한 수정을 권고할 수 있다. 만약 사업자가 이를 거부하면 심사위원회를 개최하게 되는데, 이때 심사위원회는 사업자가 지정하도록 명령받는다.

· 회원 유형별 권한(제5조~제7조): 정회원(제5조)은 ① 협회 회원총회에 참석하고 제안 할 권리 ② 협회의 사안 별 회의 및 행사에 참석할 권리 ③ 협회의 위원회에 정보나 자문을 요청할 권리 ④ 중요한 사안에 대한 소송에서 협회의 재정적 지원을 받을 수 있으며 (FSM의 예산에서 자금 지원이 불가능할 땐 회원총회의 동의하에 공동 부담형식으로 자금 조달을 할 수 있음) ⑤ 회원들에게 정보를 받을 수 있는 권리를 가진다. 또한 ① JMStV에서 규정하고 있는 청소년 보호 책임자의 역할을 FSM에 위임할 수 있고 ② JMStV의 위반에 대한 검토를 요청할 수 있으며 ③ NetzDG의 위반에 대한 판단 권리를 위임할 수 있다. 준회원(제6조)은 ① 협회총회 참석 권리 ② 정회원만 참석 가능한 회의를 제외한 회의 ③ 협회의 위원회에 정보나 자문을 요청할 권리 ④ 회원들에게 정보를 받을 수 있는 권리를 가지며, FSM에 JMStV에서 규정하고 있는 청소년 보호 책임자의 역할을 위임할 수도 있다. 협회회원(제7조)은 ① 총회와 협회의 ① 협회 회원총회에 참석하고 제안 할 권리 ② 협회의 사안 별 회의 및 행사에 참석할 권리 ③ 협회의 위원회에 정보나 자문을 요청할 권리 ④ 회원들에게 정보를 받을 권리를 가진다.

· 불만처리담당부서(제12조): 불만처리담당부서의 업무는 총회에서 3/4 이상의 찬성으로 채택된 사안을 다룬다. 불만처리담당부서는 책임자와 직원, 불만처리 위원회로 구성되는데, 여기서 불만처리위원회는 정회원 중에서 여섯 명이 선임되고 세 명이 준회원과 협회 회원에서 선출되며, 청소년 미디어보호 분야의 자격증이나 전문경력을 가진 사람들로만 구성된다. 불만처리위원회의 업무와 결정은 독립적으로 이뤄지며, 모든 판단은 JMStV와 FSM운영규칙, 윤리규칙과 불만처리규정에 근거해서만 내려진다.

‘FSM 윤리규칙’은 텔레미디어에서 어린이 및 청소년 보호를 목적으로 운영되는 내부 지침으로서 ① 이들의 공동체 기여를 저해하거나 ② 성장 및 교육 방해와 위협에 빠트릴 가능성 ③ JMSfV에 의해 보호되는 존엄성과 기타 권리 침해의 내용을 담은 콘텐츠로부터 보호하기 위해 채택된 내용이다. 이를 위해 FSM은 많은 텔레미디어 사업자들이 협회에 가입하여 윤리규칙을 준수하도록 유도하고, 이를 위반하면 처벌할 수 있는 장치를 마련하는 것을 목표로 상정하고 있다. 비록 FSM의 윤리규칙은 법적 책임을 갖진 않지만 자율조정기구의 지침으로서 그 적용범위를 넓히고자 하는 것이다. FSM의 윤리규칙엔 14개의 규칙이 정해져 있는데, 각각을 요약하여 소개하면 다음과 같다(FSM, 2021).

〈표 2-19〉 FSM 윤리규칙

<ul style="list-style-type: none"> <li>· 적용범위: ‘FSM 윤리규칙’에 서명한 사업자에게 바로 적용된다.</li> <li>· 어린이와 청소년에 대한 성적 학대 묘사와 미성년자를 대상으로 한 에로토프로그라피(erotografie, 성적 목적으로 제작된 그래픽) 금지: 어린이와 청소년의 특별한 존엄성을 보호하기 위한 방안에 회원들은 참여하고 있으며, 어린이와 청소년을 대상으로 한 성적 학대에 관해 사회적으로 명확한 비난을 받으며, 처벌을 통해서만 해결할 수 있음을 인지하고 있다. FSM 회원들은 형법 제184b조(어린이 성학대 콘텐츠의 배포와 취득, 소지)와 제184c(청소년 성학대 콘텐츠의 배포와 취득, 소지)에 해당하는 콘텐츠와 어린이/청소년을 부적절 하게 성적으로 묘사하는 콘텐츠(JMSfV 제4조 제1항 제1호의 9)에 반대한다. FSM 회원이 만약 텔레미디어에서 이러한 콘텐츠를 발견하는 경우 즉시 관련 기관이나 FSM의 불만처리센터에 알려야 한다.</li> <li>· 절대적 불법콘텐츠: FSM 회원들은 법적 책임의 범위 내에서 절대적으로 부적절한 내용들인 ① 반헌법적 단체의 선전 및 표식 ② 증오 또는 아우슈비츠 관련 허위 선동, 나치즘의 묵인과 미화 또는 정당화하는 콘텐츠 ③ 범죄행위의 조장 또는 범죄방식 소개 ④ 폭력미화 ⑤ 어린이나 청소년 성착취물, 수간, 폭력적인 성착취물 ⑥ 미성년자를 성적으로 묘사하는 경우 ⑦ 전쟁 찬양 행위 ⑧ 인간 존엄성 침해 콘텐츠 등을 제공되거나 사용되지 않도록 주의를 기울인다.</li> <li>· 상대적으로 허용되지 않는 콘텐츠: 콘텐츠 유형과 항목에 따라 연령 등급제를 통해 제한적으로 제공한다.</li> <li>· 성장에 영향을 미치는 콘텐츠: 법적 책임의 범위 내에서 FSM 회원은 법적 요건에 따라 어린이와 청소년에게 이용을 제한하기 위해 ① 해당 연령대의 어린이나 청소년이 콘텐츠에 접근하는 것을 불가능하게 하거나 현저히 어렵게 만드는 기술적 또는 기타 수단 ② 해당 연령대의 어린이나 청소년이 콘텐츠에 대해 인지하지 못하도록 제공하거나 이를 제공하는 시간을 선택하는 방식 ③ 청소년 보호 프로그램에서 인식할 수 있도록 연령 표시제를 도입하는 방식을 채택해야 한다.</li> <li>· 비디오 공유서비스: FSM회원 중에서 비디오 공유서비스 사업자는 ① 법적 책임 범위 내</li> </ul>
--

에서 어린이와 청소년의 성장에 영향을 미치는 콘텐츠를 이들에게서 분리하기 위한 적절한 조치를 취해야 하고 ② 사용자가 업로드한 콘텐츠를 평가할 수 있는 시스템을 도입하고, 만약 어린이와 청소년의 성장에 영향을 미치는 콘텐츠가 있을 경우 이에 대한 적절한 조치를 취해야 한다.

- 광고: FSM의 회원은 ① JMSfV의 제6조에 따라 서비스에서 광고를 게재하지 않고 ② 미성년자의 보호를 저해할 수 있는 방식을 적용하여 광고를 게재하지 않으며 ③ 내용을 가리거나 광고가 종료된 후 추가 광고를 게재하여 어린이와 청소년이 원래의 콘텐츠를 사용하는 데 방해하는 행위를 자제하는데 동의한다.
- 저널리즘 기반 편집콘텐츠: FSM 회원은 ① 보도나 정보제공에 허공인된 저널리즘 원칙을 준수하고 ② 시사 뉴스는 배포 전에 진실성과 출처를 신중하게 확인하며 ③ 댓글과 보도 내용의 구분 ④ 여론조사의 경우 여론조사의 대표성을 명시하는 등의 의무를 진다.
- 청소년 보호 소프트웨어 및 기술지원: FSM은 ① FSM에서 적합하다고 판단한 청소년 보호를 위한 소프트웨어 또는 기술적 수단을 대중에게 알리고 보급하며 ② FSM 회원 중 청소년 보호를 위한 소프트웨어 또는 기술적 수단을 개발하는 경우 적합성을 평가할 수 있으며 ③ FSM에서 부여한 청소년 보호를 위한 소프트웨어 또는 기술적 수단에 대한 적합 평가의 정기 검토(3년)의 역할을 행한다.
- 연령 등급제 표시: FSM 회원들은 법적 책임 범위 내에서 ① 16세 미만 어린이와 청소년의 발달에 영향을 줄 수 있는 프로그램을 청각 또는 시각적인 방식으로 해당 연령에 부적합하다는 것을 표시하며 ② 텔레미디어나 영화, 게임 플랫폼에서 연령 등급을 명확하게 표시하는 것을 의무로 행한다.
- 사업자표시, 청소년 미디어 보호 담당자 표시: FSM 회원은 ① 자신들이 직접 콘텐츠를 제작하여 제공하는 경우 연령 표시를 준수해야 하고, 단순히 콘텐츠를 중개하는 경우 가능한 한 해당 규정을 준수토록 노력하며 ② FSM 회원은 자신들이 FSM 회원임을 명시하고 ③ 청소년 미디어 보호 담당자를 보유한 경우 이들과 연락할 수 있는 정보를 제공하고, FSM에 청소년 미디어 보호 담당자를 위임한 경우 콘텐츠에서 이를 표시해야 한다.
- 미디어 능력 프로젝트 지원: 미디어 능력(독일의 미디어 교육)을 증진하여 개별 사업자의 책임과 자발적 자율규제의 상호작용을 통해 안전한 인터넷 이용을 가능하도록 한다.
- 정보 권리: FSM 회원사는 자사에 대한 불만처리가 접수되었을 경우 FSM의 불만처리담당부서가 정보에 무료로 제공할 수 있도록 제공해야 한다.
- 콘텐츠 검토 의무: FSM에 가입하고자 하는 사업자 중 자체적으로 청소년 미디어 보호 담당자가 없는 경우 사전 검토를 위해 FSM에 콘텐츠를 제공하고, 콘텐츠의 개편이 있을 때에도 이에 대한 내용을 알려야 한다.
- 예방조치: 수익을 창출할 목적으로 제삼자의 정보를 저장하거나 제공하는 FSM 회원사는 어린이와 청소년이 부적절한 콘텐츠로부터 보호받을 수 있는 예방조치를 취해야 한다. 만약 미성년자를 대상으로 하지 않거나 미성년자가 일반적으로 사용하지 않는 콘텐츠이거나, FSM회원이 책임을 지는 저널리즘/편집콘텐츠에 대해선 이 의무에서 제외된다.

(2) FSM의 불만처리규칙

‘FSM의 불만처리규칙’은 불만처리사무소의 역할과 절차에 관한 내용으로 구성되어 있다. 총 20개의 항목으로 구성되어 있는 ‘FSM의 불만처리규칙’ 중 주요 내용들을 간추려 소개하면 다음과 같다(FSM, 2017a).

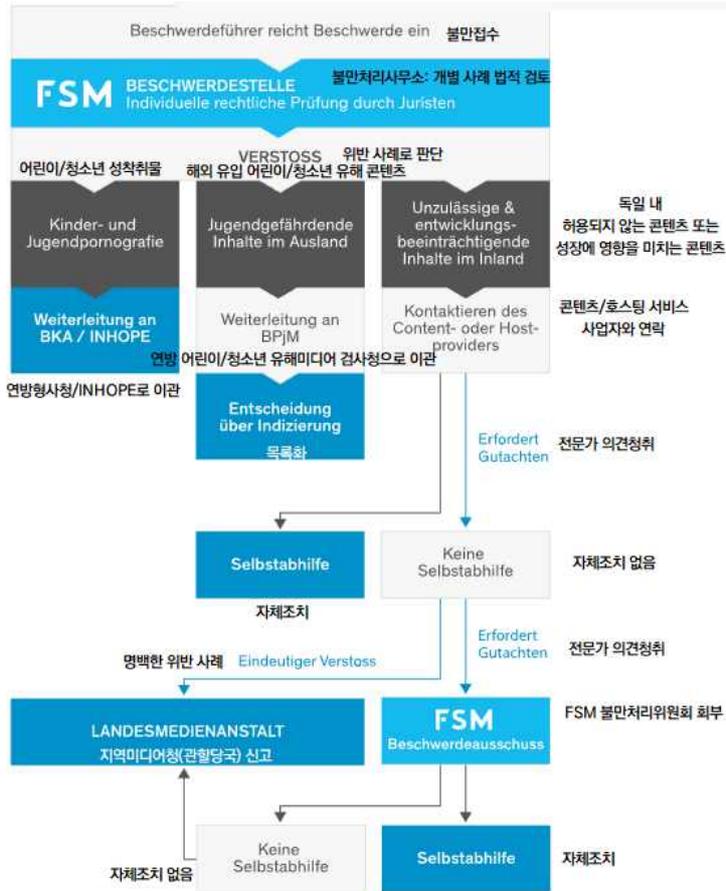
<표 2-20> FSM 불만처리규칙 주요 내용

- 불만처리사무소(제1조~제5조): 불만처리사무소의 운영 목적은 어린이와 청소년들에게 부정적 영향을 미치거나 교육을 저해하거나, 위험에 빠트릴 수 있는 텔레미디어 콘텐츠로부터 보호하는 것으로서 ‘FSM 윤리 규칙’과 동일하다. 불만처리사무소는 JMStv에 따라 설치된 기관으로서 회원에 대해 자체적으로 조치를 취할 권한을 갖는다. 또한 불만처리사무소는 회원의 콘텐츠를 사전 통지 없이 정기적으로 무작위 검토하는 독립 자율 규제 기구로서 활동한다. 불만처리사무소에 불만을 접수할 권리는 모든 자연인 또는 법인에게 있으며(제2조), 불만은 FSM홈페이지의 양식이나 전자메일을 통해서 제기할 수 있다(제3조). 한편, 불만처리사무소의 독일에 소재하거나 독일에서 콘텐츠를 제공하거나, 독일 시장을 대상으로 운영되는 콘텐츠 사업자나 콘텐츠 검색 사업자에 대한 지역적 관할권을 가지며, 해외지역에 대한 불만은 국제 협회를 통해서 해결한다(제4조). 제기된 불만의 심사범위는 제기자의 불만 내용에 의해서 결정되며(제5조), 익명으로 제보된 불만에 대해선 심사하지 않을 권리도 있기에 불만을 제기하기 위해선 이메일 주소를 포함해야 한다(제4조).
- 불만처리절차(제6조~제7조): 불만처리사무소의 불만처리절차는 사안이 접수되면서부터 시작된다. 접수된 사안에 관한 간략한 사전검토(사전절차)를 통해서 접수된 내용이 ‘FSM 윤리규칙’의 위반여부를 판단하며, 만약 위반이 확인될 경우 불만 제기자에게 이메일을 통해 불만 처리가 시작되었음을 알리게 된다. 위반 여부 대상 사업자는 자체 해결을 위해서 2주간의 조정기간이 주어지는데, 필요한 경우 최대 2주까지 연장할 수 있다. 이 기간 동안 사업자가 콘텐츠를 자발적으로 수정하게 되면 불만 처리절차는 종결되며, 그 내용은 불만 제기자에게 통보된다. 만약 접수된 불만이 부당하거나 충분한 설명이 부족한 경우 불만 제기자에게 추가 정보를 요청할 수 있는데, 이 때 추가 정보가 제공되지 않으면 그 사안은 종결된다. 개인이 아닌 청소년 미디어 보호를 위한 위원회나 주 정부에서 지정한 청소년 복지 기관에서 제기한 불만에 대해선 간략한 사전검토를 거치는 것이 아니라 정식 절차부터 사안을 다루게 된다. 접수된 불만이 FSM의 비회원일 경우 불만처리사무소는 사전절차를 시작하거나 담당 기관에 불만을 전달하는 조치를 취하게 된다(제6조). 한편, 불만처리사무소는 제기된 불만과 관련하여형사 또는 행정위반 등의 수사가 진행되고 있음을 알게 되면 불만처리절차를 중단하고 불만 제기자에게 이를 알려야 한다(제7조).
- 불만처리위원회(제8조~제10조): 불만처리사무소의 책임자는 사무실의 조직과 경영을 담당하며, 법적으로 판사 자격을 가진 사람만 가능하다. 사전절차를 진행할 때 불만처리사

무소에선 정보를 수집하고 증인이나 전문가의 조언을 구할 수 있고, 사전절차가 종료되면 확인된 사실 요약과 함께 해당하는 내용에 관하여 회원들에게 제공한다. 또한 불만처리위원회에 이관되지 않는 사안에 대해서 전문가들의 조언을 구할 수 있으며, 불만처리를 조사하는 과정에서 그 내용이 어린이와 청소년에 대한 생명 위협, 신체 또는 자유의 억지가 의심되는 경우엔 바로 관련 당국에 알리며, 해당 콘텐츠를 네트워크에서 제거되도록 한다(제8조). 불만처리위원회는 적어도 세 명의 심사위원으로 구성되는 단체로서, 상설 구조가 아닌 업무 분배 계획과 선정기준에 따라 불만처리사무소 소장이 결정하게 된다(제9조). 불만처리위원회의 결정은 회원들의 투표로 결정을 내리는데, 만약 표가 같은 경우엔 의장이 최종 결정권을 갖는다. 결정된 내용은 서면으로 기록되고 근거가 설명되어야 하는데, 여기서 근거는 JMStv나 'FSM 윤리규칙' 등에서 찾아야 한다(제10조).

· 불만처리결정(제11조): 불만처리위원회의 결정은 불만 제기자와 불만 대상에게 통보된다. FSM 회원에 대해 제기된 불만의 경우 조치가 취해지면 절차가 종료되지만, 서면으로 어떤 조치가 행해졌는지에 대해 설명되어야 한다. 불만이 무근거로 제기되었을 때 처리가 거절되지만, 위반사항이 확인된 경우 ① 시정 요구와 주의 ② 질책 ③ FSM의 처벌 ④ FSM에서의 제명 등의 처분을 내릴 수 있다. FSM 회원이 아닌 경우엔 단체를 통해 시정 요구와 주의 수준의 경고만 가능하다. 만약 FSM 회원이 시정 요구에 응하지 않는 경우 불만처리위원회 위원장은 경고를 내리고, 추가적인 불응에 대해선 2주 내에 FSM의 처벌이 있음을 경고할 수 있다. FSM 회원 또는 'FSM 윤리규칙'에 서명한 회원이 불만 처리 대상이 되었을 때, 관련 내용을 한 달 동안 온라인에 게시해야 한다. 한편, 불만처리위원회의 단체 처분이 있을 경우 3주 이내 시정 또는 벌금을 납부하지 않으면 단체에서 제명된다(제11조). 불만처리위원회의 결정은 FSM 웹사이트에 익명으로 공개되지만, 질책이나 FSM 처벌, FSM에서의 제명 등의 처분을 받은 사업자의 경우 익명이 아닌 형태로 제공될 수 있다(제11조).

[그림 2-2] FSM의 불만처리 절차



출처: 방송심의위원회, 2022, 91쪽.

이상의 내용 외에도 ‘FSM의 불만처리규칙’엔 접수된 불만 결정에 대해 사업자가 항소를 제기할 수 있는 권리와 그 절차(제14조), 불만처리의 통일성을 유지하기 위한 ‘공동위원회 구성’(제15조)의 내용도 포함되어 있다. 또한 FSM의 위원회는 독립 위원회로 운영되기 때문에 위원회의 위원이 불만이 접수된 사업자와 관련이 있다면 스스로 위원의 역할을 중지하고, 불만처리사무소에선 새로운 위원을 선임하는 단계를 거치는 절차적 요소들에 대해서도 제시되어 있다(제16조). ‘FSM의 불만처리규칙’에서 결정된 불만 처리절차엔 비용이

청구된다. 위반으로 판단된 사안 중 간단한 사전조사로 처리되는 경우 한 건당 730유로의 수수료(3/4는 불만사무소의 처리비용, 1/4는 불만처리위원회의 직접비용)가 부과되며, 불만처리위원회 위원이 직접 이동해야 하는 사안의 경우 한 건당 1,200유로의 수수료가 부과된다(760유로 이내에서 교통비와 숙박비). 한편, 불만 대상 사업자는 항소 절차를 거칠 수 있는데, 사안이나 처리방식에 따라서 최소 100유로에서 최대 350유로까지의 비용이 청구된다(FSM, 2017b).

‘FSM의 불만처리규칙’이 개인이나 단체에 의한 신고 절차라면, ‘JMStV 제19조 제3항의 제3호에 따른 FSM의 절차규칙’은 청소년 미디어보호를 위한 위원회가 FSM에 제기 한 불만을 처리하는 방식이다. 이 규칙의 주요 내용은 다음과 같이 정리된다(FSM, 2005).

<표 2-21> FSM 절차규칙 주요내용

- 청소년 미디어보호를 위한 위원회의 절차 기본 조건(제1조~제4조): 청소년 미디어보호를 위한 위원회는 JMStV에 따라 FSM에 불만을 제기할 수 있으며(제1조), 이 불만에 대해선 FSM의 불만처리담당부서가 별도로 이 사안을 다루게 된다(제2조). 여기서 불만처리담당부서는 FSM 회원을 대리하는 단체가 아닌 JMStV에 근거하여 설치된 독립적 기관으로서 청소년 미디어보호를 위한 위원회가 제기한 불만만 다루게 된다(제3조). 제기된 불만의 검토는 JMStV와 청소년미디어보호 위원회의 지침을 근거로 진행되지만, 만약 ‘FSM 윤리규칙’을 위배한 사안이 발견되면 별도의 절차를 진행하게 된다(제4조).
- 불만처리절차(제5조~제7조): 불만처리절차는 청소년 미디어보호를 위한 위원회가 불만을 제기하면서부터 시작되며, FSM 회원에게 이러한 절차가 시작되었음을 알려 2주 이내 입장 표명 또는 해당 내용 수정을 할 수 있도록 한다. 사전절차로 이 내용이 해결되지 않으면 불만처리담당부서에서 이 사안을 다루게 된다. FSM 회원이 해당 내용을 수정한 이후에도 불만처리담당부서는 추가적인 조치와 보고서를 작성해야 한다(제5조). 한편, 불만처리담당부서는 청소년 미디어보호를 위한 위원회에 어떤 절차가 진행되고 있는지와 감독관에 대한 정보, 검토 내용 및 근거 등을 불만처리과정에 통보해야 한다. 결정된 조치에 대해서도 어떻게 처리되었는지에 대한 정보도 별도로 제공된다(제7조). 결정 이후에 불만 대상자는 항소를 진행할 수 있으며, 이 절차는 ‘FSM의 불만처리규칙’에 근거하여 진행된다(제8조).

### (3) NetzDG에 근거한 FSM의 절차 규칙

NetzDG는 2017년 독일 연방정부에서 도입한 법으로서 소셜네트워크 내에서 불법콘텐츠 유통을 억지하기 위해 사업자가 콘텐츠를 관리하도록 의무화한 법이다. 이용자가 소셜네트워크 내에서 불법콘텐츠가 유통되는 것을 발견했을 때 이를 사업자에게 불만 처리 형태로 신고하면 사업자는 이를 검토하여 불법 여지가 있으면 삭제토록 하는 방식으로 집행된다. NetzDG에서 정하는 불법 정보의 범주는 형법에 근거하며, 구체적으로는 제86조(위헌 단체 및 테러 단체의 선전물 유통), 제86a조(위헌 단체 및 테러 단체의 상징물 보급), 제89조(독일 연방군 및 공공 보안기관에 대한 반헌법적 행위), 제91조(국가 안보를 위협하는 폭력행위조장), 제126조(범죄 예고를 통한 사회 안보 훼손), 제129조(범죄 단체 조직), 제129a조(테러 단체 조직), 제129b조(해외 테러 조직과의 연계와 지원), 제130조(중요 선동), 제131조(비인도적 폭력행위 묘사), 제140조(형사 범죄 조장과 보상/공공 안녕 훼손을 공개적으로 유폐하는 행위를 묵인하는 경우), 제184b조(18세 이하의 사람들에게 음란물을 제공하거나 사용할 수 있도록 하는 행위) 등이 있다. 또한 형법 제241조(협박)에 따라 개인의 생명, 성적 자기 결정권, 신체적 완전성 또는 개인의 자유를 억지하는 위협의 형태 등으로 타인을 협박하거나, 협박으로 범죄를 저지르도록 하는 행위, 협박으로 범죄가 발생할 것이라고 위협하는 행위, 이에 대한 정보를 유폐하는 것도 NetzDG에 근거하여 처벌받는다.

NetzDG의 제3조와 그 부속 조항(제3조a~제3조f)는 소셜네트워크 사업자와 동영상 플랫폼에서의 불만 처리 절차와 항소, 중재를 설명하고 있다. 이 항목들에 따라 소셜네트워크 사업자는 ① 접수된 불만에 대해 즉시 기록하고 신고된 콘텐츠가 불법인지에 대한 여부를 판단하여 삭제나 접근 차단 중 어떤 조치를 취해야 하는지 확인하고 ② 불만이 접수된 후 24시간 이내 명백히 불법적인 경우엔 접근을 차단해야 하며(법 집행 기관과의 협의로 기간 연장이 필요한 경우엔 제외) ③ 불만 접수 후 일반적으로 7일 이내 부당하게 지체하지 않고 불법콘텐츠에 대한 접근을 차단하거나 비활성화하며(콘텐츠의 불법성 여부 결정이 사실적 주장의 허위성 또는 기타 사실적 상황에 따라 달라지는 경우, 불법성에 대한 자율 조정기구에 회부하는 경우엔 7일을 초과할 수 있음) ④ 삭제가 결정되었을 경우 증거 목적으로 콘텐츠를 확보하며 ⑤ 불만 제기자와 불법콘텐츠를 저장한 사용자에게 결정에 대한 내용과 법적 절차를 밝고 있다는 증거, 불만 제기자가 형사 고소를 진행할 수 있다는 정보 등을 알려야 한다.

한편, 소셜네트워크 사업자는 NetzDG에서 명시한 불만 처리를 위해 자율조정기구에 그 역할을 위임할 수 있었고, 그 결과 FSM은 독일 내에서 유일한 공인단체로서 활동하게 된다. NetzDG의 제3조 제6항에 따라 자율조정기구의 조건은 ① 평가자의 독립성과 전문성이 보장되고 ② 불만 처리를 위한 적절한 장비를 소유하고 7일 이내 신속한 심사가 가능하며 ③ (접수된 불만과 관련하여) 소셜네트워크 사업자의 보고의무뿐만 아니라 불만을 접수한 이용자의 요청에 따라 결정하기 위한 조사의 범위와 절차를 명시한 절차를 갖고 있으며 ④ 여러 소셜네트워크 사업자 또는 기관의 지원으로 적절한 시설을 보장받고, 소셜네트워크 사업자의 가입에 개방적이어야 한다. FSM은 NetzDG에 근거하여 내부 위원회를 설치한 단체로서, 독일 연방 법무부가 인정한 독일 내 유일한 소셜네트워크 사업자의 불만처리 기관으로서 활동하게 된다. 이에 관한 내부 규정이 바로 'NetzDG에 근거한 FSM의 절차 규칙'이다. 이 규칙의 주요 내용은 다음과 같다.

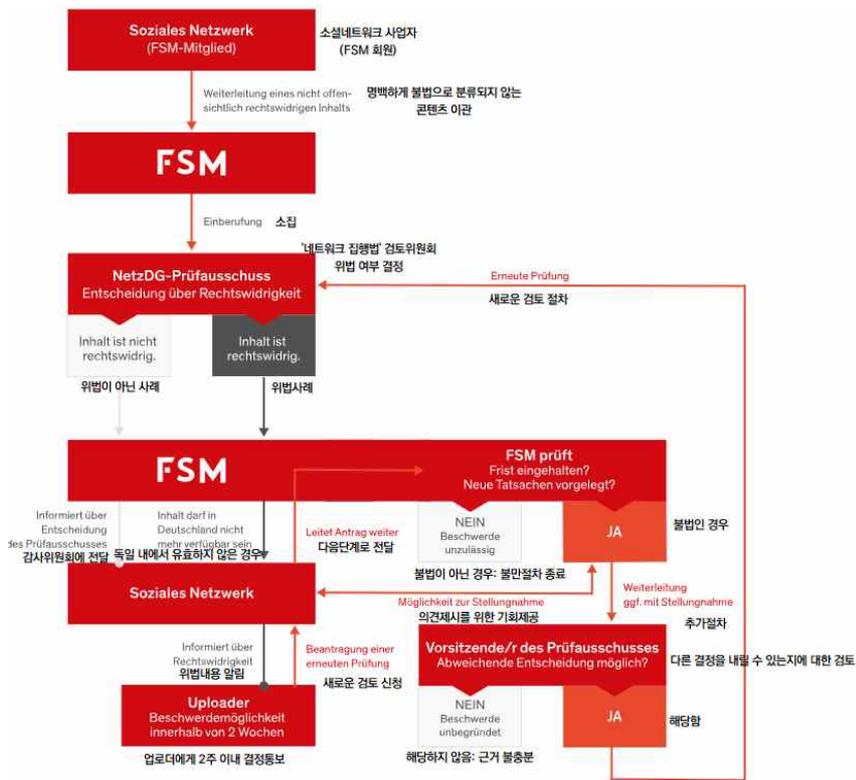
〈표 2-22〉 NetzDG에 근거한 FSM의 절차 규칙 주요 내용

- NetzDG 심의위원회(제1조~제3조): FSM은 NetzDG에 따라 규정된 자율조정기구로서 활동하기 위해 독립적인 심의위원회를 조직하며, 이 위원회는 위임받은 불만에 대한 위법 여부를 결정하는 역할을 담당한다. NetzDG 심의위원회의 결정에 따라서 소셜네트워크 사업자에게 수수료가 부과된다(제1조). ① NetzDG 심의위원회 위원은 FSM이사회에서 최소 1년의 임기로 임명하고 ② 심의위원회 위원은 적용 법률에 대한 전문적 품질의 결정을 보장하기 위해서 판사직이 가능한 위원 최소 2인이 참여한 3인의 단체로 구성하고 자체적으로 의장을 선정하게 된다. ③ NetzDG 심의위원으로 활동하는 심의위원이 자신이 소속된 사업자와 관련한 불만을 처리하거나 그럴 가능성이 있는 경우엔 그 불만에 대해선 참여할 수 없으며 ④ 현재 또는 최근 24개월 이내 소셜네트워크사업자의 변호사로 활동했거나, 소셜네트워크 사업자의 변호사와 협업했던 경우엔 NetzDG 심의위원회에 참여할 수 없다. 이 외에도 ⑤ NetzDG 심의위원회의 심사관의 객관성이 부족하다고 판단되면 그 역할에서 제외되며 ⑥ NetzDG 심의위원회 위원들은 FSM에 소셜네트워크 사업자로부터 그 어떠한 혜택을 받지 않음을 선서해야 한다(제2조). 이렇게 조직된 NetzDG는 소셜네트워크 사업자에게 제출된 불만을 위임받아 처리하게 되는데, 만약 불만 콘텐츠가 독일어가 아닐 경우엔 결정의 위임을 거부할 수도 있다.
- NetzDG에 근거한 불만처리 절차(제4조~제6조): NetzDG 심의위원회는 접수된 불만에 대해 이메일 또는 소셜네트워크 사업자와 협의 된 방식으로 통지를 받은 후 불만처리 절차를 시작하게 되는데, 이 때 해당 콘텐츠의 완전한 내용을 근거로 위법여부를 판단하게 된다. 접수된 자료가 완전하다고 판단될 경우에만 NetzDG의 불만처리 절차가 시작되며, 절차가 시작된 후 7일 이내에 결정이 내려진다. 위원회의 결정은 다수결로 정해진 후 그

내용이 서면으로 작성되며, 결정 내용은 사실과 근거로 나뉘어 기술된다. 결정된 내용은 FSM의 사무국에 전달되며, 불만제기자와 소셜네트워크 사업자에 관련 내용이 전달된다. 만약 해당 콘텐츠가 위법으로 결정될 경우 해당 콘텐츠가 더 이상 독일 내에서 사용되지 못하도록 조치를 취하게 된다(제4조). 콘텐츠 유통자는 NetzDG 심의위원회의 결정에 대해 최대 2주의 시간 내에 재검토를 요청할 수 있으며, 만약 항소가 적합하다고 평가되면 새로운 심의를 진행하게 된다(제5조). NetzDG 심의위원회의 평가는 형법과 NetzDG의 최신 판례를 근거로 진행되는데, 위법사안의 경우 손해배상으로 최대 5만 유로까지 청구할 수 있다. 그러나 NetzDG의 평가는 콘텐츠의 불법성만 다루기에 FSM과 콘텐츠 유통자의 법적 문제는 별도의 절차를 통해서만 가능하다(제6조).

· 규정변경(제7조~제8조): FSM의 'NetzDG에 근거한 FSM의 절차 규칙'의 변경은 독일 연방 법무부에 통보해야 하고(제7조), 매년 절차 규칙의 적합성을 평가해야 한다(제8조).

[그림 2-3] NetzDG에 근거한 불만처리 절차



출처: 방송심의위원회, 2022, 94쪽.

#### 다. FSM의 불만처리 사례

‘FSM의 불만처리규칙’에 근거하여 2022년 한 해 동안 FSM에 신고된 불만은 12,956건으로 2021년의 14,205건과 비교하여 소폭 감소했다. 접수된 불만 중 68%에 해당하는 8,757건이 JMStV나 형법의 위반으로 정당한 불만으로 분류되었는데, 그 비율은 ① 음란물 51% ② 미성년자 성착취/성학대 37% ③ 증오범죄 6% ④ 폭력 5% ⑤ 기타 1%로 집계된다(올림 처리로 인해 100%를 초과함). 이 중에서 미성년자 성착취/성학대 비율은 2021년의 5,311건과 비교하여 감소했지만, 2020년의 1,174건과 비교했을 때 거의 3배 이상 증가한 수치다.

〈표 2-23〉 ‘FSM의 불만처리규칙’에 근거한 불만처리 현황(2018~2022년)

	2018	2019	2020	2021	2022
신고건 수	6,733	5,985	6,024	14,205	12,956
미성년자 성착취/성학대	1,069	1,640	1,174	5,311	3,224

출처: FSM, 2023a. (<https://jahresbericht.fsm.de/2022/beschwerdestelle/>)

FSM에 신고된 미성년자 성착취/성학대 콘텐츠 중 독일 내에서 호스팅된 사례는 2022년 1,786건으로 2021년의 4,129건과 비교해 크게 감소했다. 그러나 전체를 기준으로 미성년자 성착취/성학대 콘텐츠의 서버 중 45%가 외국 서버를 사용했으며, 55%는 독일 내의 서버였다. 신고된 내용은 ① 어린이 성착취/성학대 묘사가 83.4% ② 어린이 성착취/성학대물 5.3% ③ 청소년 성착취/성학대 묘사 5.2% ④ 미성년자를 성적으로 강조한 자세를 취하는 장면 3.4% ⑤ 어린이 성착취/성학대 가상 음란물 (2.6%) ⑥ 청소년 성착취/성학대 묘사 0.1%의 순으로 집계된다. 한편, FSM은 독일 내의 서버에서 제공된 미성년자 성착취/성학대 콘텐츠에 대해서 독일연방형사경찰청에 삭제를 요청했는데, 불법콘텐츠 중 90%는 최초 신고가 접수된 후 이틀 이내에 삭제되었으며 신고한 콘텐츠 100%는 모두 삭제되었다. 한편, 미성년자 유해 콘텐츠로 분류되는 기타 유형은 2022년 기준 486건으로 2021년의 223건과 비교해 높게 증가했다. 또한 거식증이나 폭식증과 같은 섭식장애를 미화하거나 중독성 물질을 사용하도록 조장하는 콘텐츠는 52건이 접수되었다(FSM, 2023a). ‘FSM 불만처리

규칙'에 따라 처리된 불만처리의 사례는 다음과 같은 것들이 있다.

<표 2-24> 불만처리 사례

- 접수번호: FSM-Beschwerde Nr. 763
  - 사건 내용: 접수된 불만의 내용은 낙태 반대자로, 그는 자신의 웹사이트에서 낙태를 홀로 코스트와 비교해 표현했다. 어린이와 청소년들은 죽은 태아들의 사진에 자유롭게 접근할 수 있었다. FSM 불만처리위원회는 사진의 명확성으로 인해 어린이와 청소년에게 정신적 피해를 야기할 수 있고, 노출에 의한 무감각화의 위험이 있다고 판단했다. 최종적으로 이 콘텐츠는 JMStV의 제5조 제1항에 의거하여 어린이와 청소년에게 심각한 발달 장애를 일으키는 요소로 분류되었다. 하지만 JMStV 제4조 제1항에 따른 인간 존엄성 침해 여지는 없는 것으로 평가되었다.  
(출처: [https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_abtreibungsgegner.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_abtreibungsgegner.pdf))
- 접수번호: FSM-Beschwerde Nr. 12418
  - 사건 내용: 독일 랩/힙합 밴드의 구성원이 운영하는 웹사이트에서 폭력적인 표현, 절망 및 차별적 발언이 포함된 콘텐츠가 게시되었다. 도시의 희망 없는 상황을 드러내는 표현에서 청소년들에게 심각한 정서적 위협을 초래할 수 있는 내용들이 사용되고 있기 때문에 FSM 불만처리위원회는 JMStV 제4조 제2항에 근거하여 어린이와 청소년 발달 저해 요소로 평가했다. 이들은 FSM의 회원이 아니기 때문에 개선을 위한 주의 조치가 취해졌다.  
(출처: 출처: [https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_gangster-rap.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_gangster-rap.pdf))
- 접수번호: FSM-Beschwerde Nr. 04081
  - 사건 내용: 접수된 불만은 어린이와 청소년이 자유롭게 접근할 수 있는 웹사이트에서 포르노 광고가 포함되어 있다는 내용이었다. FSM불만처리위원회는 이 서비스가 전체적으로 포르노를 포함하고 있기 때문에 형법과 JMStV의 내용에 위배된다는 결론을 내렸다. 또한 해당 콘텐츠를 설명하는 언어가 부분적으로 가학적이고 음란했기 때문에 어린이와 청소년의 발달에 심각한 위협을 초래할 수 있는 것으로 판단되어 JMStV의 위배도 발견되었다. 불만이 접수된 대상자는 FSM의 회원이 아니었기 때문에 개선을 위한 주의와 반복된 위법행위를 수정하는 조치가 취해졌다.  
(출처: [https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_girls-linklisten.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_girls-linklisten.pdf))
- 접수번호: FSM-Beschwerde Nr. 00990
  - 사건 내용: 미성년자 여성 모델 에이전시를 운영하는 이 사업자의 웹페이지에서 사업자가 제공하는 사진이 JMStV에 따른 어린이와 청소년의 비자연스러운 성적 몸짓이 있다는 불만이 제기되었다. FSM 불만처리위원회의 검토 결과 JMStV의 위반이 있음을 발견되었다. 해당 사업자는 FSM의 회원이 아니었기 때문에 사업자에게 주의 조치가 취해졌다.

(출처: [https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_kinder-model-agenturen.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_kinder-model-agenturen.pdf))

· 접수번호: FSM-Beschwerde Nr. 52377

- 사건 내용: FSM회원이자 소셜네트워크 사업자의 콘텐츠에서 불법적인 표현이 사용되었다는 불만이 제기되었다. 한 사용자가 'ISLAM'이라는 글자에서 'S'대신 하켄크로이츠를 대체하여 표현한 사례였다. FSM 불만처리위원회는 이 내용이 JMStV를 위반하였다는 결론이 내려졌다. 접수된 불만에 대해 FSM 불만처리위원회는 개선 명령과 함께 주의 명령을 내렸다.

(출처: [https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_hakenkreuz.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_hakenkreuz.pdf))

## 제3장 국내 불법·유해정보 접근 차단을 위한 규제체계 분석

### 제1절 국내 불법·유해정보 접근 차단을 위한 규제 및 심의체계

#### 1. 현행 제도

현재 국내 불법·유해정보와 관련된 사항은 정보통신망법 및 전기통신사업법에서 규정하고 있다. 정보통신망법은 정보통신망에서의 이용자 보호를 위해 유해매체물 표시, 유해매체물 광고 금지, 청소년 책임자 지정, 불법정보 유통 금지, 불법촬영물 등 유통방지 책임자 지정 등 규정을 두고 있다.

〈표 3-1〉 불법유해정보 규제 법적 근거

관련법령	근거조항
제2조(정의)	2. “정보통신서비스”란 「전기통신사업법」 제2조제6호에 따른 전기통신역무와 이를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 것을 말한다. 3. “정보통신서비스제공자”란 「전기통신사업법」 제2조 제8호에 따른 전기통신사업자와 영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 자를 말한다.
제3조(정보통신서비스 제공자 및 이용자의 책무)	① 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 보호하고 건전하고 안전한 정보통신서비스를 제공하여 이용자의 권익보호와 정보이용능력의 향상에 이바지하여야 한다. ② 이용자는 건전한 정보사회가 정착되도록 노력하여야 한다. ③ 정부는 정보통신서비스 제공자단체 또는 이용자단체의 개인 정보보호 및 정보통신망에서의 청소년 보호 등을 위한 활동을 지원할 수 있다.
제44조의7(불법정보의 유통금지 등)	① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.

정보통신망법 제44조의7에 규정된 제1호에서 제9호까지의 11가지 불법정보 유형은 동법에서 규정하고 있는 심의와 처분에 따른 제재가 가능하다. 현재 사회적으로 문제가 되고 있는 마약과 허위조작정보 등이 이러한 불법유형에 포함되는지 여부가 쟁점인데, 마약

의 경우 이미 불법정보로서 심의대상이 되고 있으나, 정치인 등 특정인물과 관련된 허위 조작정보는 동법 제44조의7 제2호에 따른 비방할 목적의 명예훼손에 포함된다고 해석할 수 있다. 다만, '정보'의 형태를 갖추고 있는 경우 현행 불법콘텐츠 유형에는 포함되지 않기 때문에, 허위조작정보가 불법콘텐츠 유형으로 편입되기 위해서는 입법을 통한 해결이 바람직하다.

## 가. 정보통신망법 상 불법·유해정보 규제

### 1) 불법정보

불법정보는 정보통신망법 제44조의7에 근거하여 음란물, 비방할 목적의 명예훼손, 협박·사이버 스토킹, 해킹·바이러스, 청소년 유해물 표시위반, 도박·사해행위, 개인정보 거래, 총포 등 불법제조, 국가기밀 누설, 국가보안법 위반, 기타 범죄행위의 11가지로 유형을 구분할 수 있다. 이 중에서 제44조의7 제1항 제1호부터 제6호의3까지의 불법정보는 방송통신심의위원회 심의를 거쳐 정보통신서비스제공자 또는 게시관 관리운영자로 하여금 그 처리를 거부하거나 정지, 제한하도록 명령할 수 있다. 여기에 대해 방송통신위원회는 방심위의 심의가 있다 하더라도 불법정보에 대한 행정처분 명령 또는 그 종류에 대해 재량권을 가지고 있다. 제44조의7 제1항 제7호부터 제9호까지의 불법정보는 제3항<sup>15)</sup>에서 정하는 각 호의 요건이 모두 갖추어질 경우에 방송통신위원회가 시정명령을 할 수 있는 기속행위<sup>16)</sup>에 해당된다. 이러한 불법정보의 유형에 해당될 경우 음란물, 비방할 목적의 명예훼손, 협박·사이버 스토킹은 동법에서 벌칙조항이 마련되어 처벌이 가능하다. 다만, 제5호 청소년 유해물 표시위반, 사이버 도박 등은 심각한 사회적 문제로 대두되어 정책적인 고려에 따라 청소년보호법, 형법, 성폭력특별법 등에서 처벌을 부과하고 있다.

15) ①관계 중앙행정기관장의 요청, ②방심위 심의 및 시정요구, ③정보통신서비스제공자나 게시관 관리·이용자가 시정 요구에 따르지 않는 경우

16) 법규의 집행에 있어 행정청의 재량의 여지가 전혀 허용되지 않는 처분 및 행정청의 재량의 여지가 허용되는 것 같으면서도 법의 취지·원리가 이미 일반적으로 확정되어 있어서 실체상 구체적인 경우의 사실의 확정만이 허용되는 처분을 의미하며, 이와 같은 처분이 그릇될 경우 위법행위가 되고 이는 행정소송의 대상이 될 수 있음

<표 3-2> 불법정보 유형별 행정제재조치

불법정보 유형 (망법 제44조의7)		행정제재조치		
1호	음란물	(불법정보 유형)	(방심위)	(방통위)
2호	비방할 목적의 명예훼손	① 음란물 ② 명예훼손 ③ 사이버스토킹 ④ 해킹·바이러스 ⑤ 청소년유해물 표시위반 ⑥ 도박·사해행위 ⑥-2 개인정보거래 ⑥-3 총포 등 불법제조	심의·시정요구 (삭제, 접속차단, 이용해지 등)	시정요구 불응 시 <b>시정명령을 내릴 수 있음:</b> 재량
3호	협박, 사이버스토킹			
4호	해킹, 바이러스			
5호	청소년 유해물 표시위반			
6호	도박 사행행위			
6의2호	개인정보 거래			
6의3호	총포 등 불법제조	○ 1단계: 방심위는 심의를 거쳐 정보통신서비스제공사업자에게 <b>시정요구</b> (게시물 삭제, 국내사이트·블로그 이용해지, 해외사이트 접속 차단 등) ○ 2단계: 방심위의 시정요구 미이행시 방통위가 시정명령을 내릴 수 있음(재량)		
7호	국가기밀 누설	(불법정보 유형)	(방심위)	(방통위)
8호	국가보안법 위반	⑦ 국가기밀 누설 ⑧ 국가보안법 위반 ⑨ 기타 범죄행위 ※ 관계 중앙행정기관장의 요청이 있는 경우	심의·시정요구 (삭제, 접속차단, 이용해지 등)	시정요구 불응 시 <b>시정명령을 내릴 수 있음:</b> 의무
9호	기타 범죄행위			

출처: 권오상 외, 이용자보호 강화를 위한 정보통신망법령 정비방안 연구, 2020, 35면.

불법정보의 유형 중 제1호 음란물은 전체적으로 관찰·평가해 볼 때 단순히 저속하다거나 문란한 느낌을 준다는 정도를 넘어서서 존중·보호되어야 할 인격을 갖춘 존재인 사람의 존엄성과 가치를 심각하게 훼손·왜곡하였다고 평가할 수 있을 정도로, 노골적인 방법으로 성적 부위나 행위를 지나치게 표현 또는 묘사한 것을 의미하며, 사회통념에 비추어 전적으로 또는 지배적으로 성적 흥미에만 호소하고 하등의 문화적·예술적·사상적·과학적·의학적·교육적 가치를 지니지 않는 것을 뜻한다고 본다.<sup>17)</sup> 음란물 유포의 범위로 넓게 포르노그래피 유포, 사람의 신체 촬영물 유포, 촬영물 등을 이용한 협박·강요, 성적 수치심 유발 글, 사진 등의 유포, 아동·청소년성착취물의 유포 등이 해당된다. 포르노그래피란, 일반적으로 폭력적이고 잔인하며 어두운 분위기 아래 생식기에 얽힌 사건들을 기계적으로 반복·구성하는 음란물의 일종을 의미한다.<sup>18)</sup> 사람의 신체 촬영물 유포와 관련해서는 ‘성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 다른 사람의 신체’에 해당되는지 여부가 중요하다. 판례는 “객관적으로 피해자와 같은 성별, 연령대의 일반적이고도 평균적인 사람들의 입장에서 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 신체에 해당되는지 여부를 고려함과 아울러, 해당 피해자의 옷차림, 노출의 정도 등은 물론, 촬영자의 의도와 촬영에 이르게 된 경위, 촬영장소와 촬영 각도 및 촬영 거리, 촬영된 원판의 이미지, 특정 신체부위의 부각 여부 등을 종합적으로 고려해 구체적·개별적·상대적으로 결정해야 한다.”고 말하고 있다.<sup>19)</sup> 이러한 사람의 신체 촬영물 유포는 정보통신망법 상 음란물에도 해당되지만, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」에서 규율하고 있다. 동법은 카메라 그 밖의 이와 유사한 기능을 갖춘 기계장치를 이용해 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 사람의 신체를 그 의사에 반해 촬영하거나 그 촬영물을 반포·임대·제공 또는 공공연하게 전시·상영한 사람은 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처하고 있다(제14조제1항). 또한, 촬영 당시에는 촬영대상자의 의사에 반하지 않았지만, 사후에 그 의사에 반해 촬영물을 반포·판매·임대·제공 또는 공공연하게 전시·상영한 사람은 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처하고 있다(제14조제2항). 한편, 영리를 목적으로 촬영물을 정보통신망을

17) 대법원 2008.3.13, 선고 2006도3558판결

18) 대법원 1997.12.26, 선고 97누11287 판결

19) 대법원 2014.7.24., 선고 2014도6309 판결

이용해 유포한 자는 3년 이상의 유기징역에 처한다(제14조제3항). 앞선 제1항과 제2항의 촬영물 또는 복제물을 소지·구입·저장 또는 시청한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금이 부과되며(제14조제3항), 상습적으로 제1항부터 제3항까지의 죄를 범한 경우에는 그 죄에 정한 형의 2분의 1까지 가중처벌 할 수 있다(제14조제5항). 한편, 이러한 촬영물 등을 이용해 협박이나 강요행위를 한 경우도 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」에 의해 처벌하고 있다. 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 촬영물 또는 복제물을 이용하여 사람을 협박한 경우 1년 이상의 유기징역에 처한다(제14조의3제1항). 또한, 성적 욕망 또는 수치심을 유발할 수 있는 촬영물 또는 복제물을 이용한 협박으로 사람의 권리행사를 방해하거나 의무없는 일을 하게 한 자는 3년 이상의 유기징역에 처할 수 있다(제14조의3제2항). 마지막으로 상습적으로 동법 제14조의3제1항 및 제2항의 죄를 범한 경우, 그 죄에 정한 형의 2분의1까지 가중처벌할 수 있다(제14조의3제3항). 성적수치심을 유발하는 글이나 사진 등을 유포한 경우도 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」에서 처벌하고 있다. 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화·우편·컴퓨터나 그 밖의 통신매체를 통해 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말이나 음향, 글이나 도화, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이상의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처할 수 있다(제13조). 또한, 정보통신망법에서 규정하고 있는 음란한 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 배포·판매·임대하거나 공공연하게 전시한 사람에게는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하고 있다(정보통신망법 제74조제1항제2호). 마지막으로 아동·청소년성착취물이란, 아동·청소년 또는 아동·청소년으로 명백하게 인식될 수 있는 사람이나 표현물이 등장해 성교행위, 구강항문 등 신체의 일부나 도구를 이용한 유사 성교행위, 신체의 전부 또는 일부를 접촉·노출하는 행위로서 일반인의 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위, 자위행위를 하거나 그 밖의 성적 행위를 하는 내용을 표현하는 것으로서 필름·비디오물·게임물 또는 컴퓨터나 그 밖의 통신매체를 통한 화상·영상 등의 형태로 된 것을 의미한다(「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제5호). 이러한 아동·성착취물을 영리를 목적으로 판매·대여·배포·제공하거나 이를 목적으로 소지·운반·광고·소개하거나 공연히 전시 또는 상영한 자는 5년 이상의 징역에 처할 수 있다(제11조제2항). 또한, 아동·청소년성착취물을 배포·제공하거나 이를 목적으로 광고·소개하거나 공연히 전시 또는 상영한 자는 3년 이상의 징역에 처할 수 있다(제11조제3항).

이렇듯, 음란물의 범위는 넓게 정의하여 타인의 촬영된 영상물 뿐만 아니라, 당사자의 의사에 반하여 직접 촬영한 촬영물, 이를 이용한 협박·강요 등이 포함되며, 모두 강도 높은 처벌을 부과하고 있다. 특히, 직접적으로 사람의 신체 촬영물을 촬영하여 유포하거나, 이를 이용해 협박·강요하는 등을 하는 행위는 성폭력 특례법에 근거하여 정보통신망법보다 수준 높은 처벌을 부과하고 있다.

제2호에 규정된 비방할 목적의 명예훼손에 대해 판례<sup>20)</sup>는 “범죄가 성립하기 위해서는 피고인이 공공연하게 드러낸 사실이 다른 사람의 사회적 평가를 떨어트릴 만한 것임을 인식해야 할 뿐만 아니라 사람을 비방할 목적이 있어야 한다. 즉, 비방할 목적은 드러낸 사실의 내용과 성질, 사실의 공표가 이루어진 상대방의 범위, 표현의 방법 등 표현 자체에 관한 여러 사정을 감안함과 동시에 그 표현으로 훼손되는 명예의 침해 정도 등을 비교·형량하여 판단해야 한다. 또한, 공공의 이익에 관한 경우에는 특별한 사정이 없는 한 비방할 목적은 부정된다”라고 판결하고 있다. 다시 말해, 해당 행위를 함으로써 그 사람의 평가를 떨어트릴 수 있다는 것을 인식할 수 있어야 하며, 이러한 행위에 대한 목적을 가지고 있어야 제2호에 해당된다고 볼 수 있다. 다만, 이러한 행위가 공공의 이익을 위한 행위일 경우에는 부수적인 다른 목적이나 동기가 포함되어 있더라도 제2호에는 포함되지 않는다.

제3호에 규정된 협박·사이버스토킹은 전화, 문자, SNS 등 통신을 이용하여 공포심 또는 불안감을 유발할 수 있는 문언을 반복하여 상대방에게 도달하게 하는 범죄를 의미한다. 판례<sup>21)</sup>는 “해당 범죄는 정보통신망을 이용해 상대방의 불안감 등을 조성하는 일정 행위의 반복을 필수적인 요건으로 삼고 있을 뿐만 아니라, 그 입법 취지에 보더라도 정보통신망을 이용한 일련의 불안감 조성행위가 이에 해당한다고 하기 위해서는 각 행위 상호간에 일시·장소의 근접, 방법의 유사성, 기회의 동일, 범의의 계속 등이 밀접한 관계가 있어 그 전체를 일련의 반복적인 행위로 평가할 수 있어야 한다”고 판결하고 있다. 즉, 일회성 또는 비연속적인 단발성 행위는 사이버스토킹에 해당된다고 볼 수 없어 처벌할 수 없다고 판단했다. 다시 말해, 사이버스토킹에 해당하는 행위는 ‘반복적’으로 공포심 또는 불안감을 유발할 수 있는 문언을 보내는 행위라고 볼 수 있다.

---

20) 대법원 2022.7.28., 선고 2022도4171 판결

21) 대법원 2009.4.23., 선고 2008도11595 판결

제4호는 해킹, 바이러스 유통을 불법정보로 규정하고 있다. 해킹이란, 컴퓨터를 이용하여 다른 사람의 정보처리장치, 정보처리시스템에 침입하여 그 정보처리장치가 수행하는 기능이나 전자기록에 부당하게 간섭하는 일체의 행위를 의미한다.<sup>22)</sup> 바이러스 유포는 프로그램이 스스로 복제하여 다른 시스템에 자동 설치되어 시스템의 정상적인 작동을 어렵게 하고, 작동에 이상을 나타내게 하도록 하거나, 특정날짜나 시간이 되면 프로그램이 스스로 작동하여 컴퓨터 내의 저장된 정보를 삭제하거나 시스템의 정상적인 작동을 방해하는 악성프로그램을 유포하는 것을 의미한다.<sup>23)</sup>

제5호는 청소년 유해물 표시위반을 불법정보로 규정하고 있다. 청소년 유해 매체물 제도는 청소년보호법을 근거로 하여 각종 청소년 유해환경으로부터 청소년을 보호 및 구제하여 청소년이 건전한 인격체로서 성장할 수 있도록 지원하기 위한 법적 장치이다. 전기통신회선을 통해 공개되어 유통되는 정보 중 청소년에게 유해하다고 판단되는 정보는 청소년 유해 매체물로 결정하고 있으며, 이는 청소년보호위원회를 통해 고시하고 있다. 따라서 동호는 정보통신망법 뿐만 아니라, 청소년보호법을 기반으로 하여 규정되고 있다. 청소년 보호법에 의하면, 청소년 유해정보란, 청소년보호위원회 또는 방송통신심의위원회 등 각각의 심의기관에서 청소년에게 유해한 것으로 결정하거나, 청소년에게 유해하다고 고시한 매체물을 의미한다.

<표 3-3> 청소년 유해정보 등급기준

구분	노출	성행위	폭력	언어	비고
4등급	성기노출	성범죄 또는 노골적인 성행위	잔인한 살해	노골적이고 외설적인 비속어	1) -마약사용 조장 -무기사용 조장 -도박
3등급	전신노출	노골적이지 않은 성행위	살해	심한 비속어	
2등급	부분노출	착의상태의 성적접촉	상해	거친 비속어	2) -음주조장 -흡연조장
1등급	노출복장	격렬한 키스	격투	일상 비속어	
0등급	노출없음	성행위 없음	폭력 없음	비속어 없음	

22) 강동범, 사이버범죄와 형사법적 대책, 형사정책연구 제11권 제2호, 78-79면.

23) 현대호, 정보보안의 관련법제의 문제점과 개선방안, 한국법제연구원, 18면.

출처: 사이버안심존(통합), 불법유해정보 안내

정보통신망법과 청소년보호법에 따라 청소년유해매체물로 결정되거나 고시된 정보는 방통위에서 고시한 방법에 따라 해당 정보가 청소년유해매체물임을 표시해야 한다. 청소년유해매체물임에도 불구하고 표시를 하지 않은 경우에는 정보통신망법에 근거하여 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처할 수 있다.

제6호는 도박, 사행행위를 불법정보로 규정하고 있다. 인터넷 도박이란, 인터넷상에서 게임에 참여한 당사자가 재물을 걸고 우연한 승부에 따라 재물의 득실을 다투는 것을 의미한다.<sup>24)</sup> 불법 사행행위 신고대상은 온라인 도박을 비롯하여 불법 카지노, 경마, 사행성 게임물 등에 대한 사이트나 운영자에 관한 정보 등이다.

<표 3-4> 유형별 불법정보 유포 사례

구분	내용
음란물 유포	A씨는 미국 유학 중인 2019년 8월부터 2023년 6월까지 연예인 얼굴과 성영상을 합성한 음란물 2300여개를 제작해 텔레그램 공유방과 해외 사이트를 통해 5800여번 유포한 혐의로 23년 6월 미국 현지에서 검거되었음 노트북과 휴대폰 각 1대, 외장하드 14개를 압수당했고 A씨는 강제송환 절차 중 송환을 거부하고 보석을 신청했으나 미국 법원은 보석을 불허하고 강제 추방 결정을 내림 (美 유학 중 연예인 합성 음란물 수천개 만들어 유포한 30대 기소, 오현지, KBS, 2023.9.8.)
	태국 유흥주점에서 현지 여성들의 인격을 모독하며 음란한 행위를 생중계하고 1,000만 원이 넘는 수익을 올린 20대 유튜버가 구속됨 지난 3월 중·하순 태국 여성들에게 유사 성행위를 연상하게 하는 자세와 행동을 시키고 음담패설을 하는 라이브 영상을 5차례 자신의 유튜브 채널에 올린 혐의를 받음 (태국서 음란행위 생중계...1100만원 챙긴 유튜버 구속, 서영지, JTBC, 2023.08.21)
명예 훼손	2021년 9월 김씨는 신 전 위원장(당시 뉴스타파 전문위원)과의 인터뷰에서 '2011년 당시 대검 중수부 소속이던 윤석열 검사가 부산저축은행 불법 대출 의혹을 받던 조우형씨에게 커피를 타주며 수사를 무마해 줬다.'는 내용을 인터뷰한 지 6개월 뒤인 지난해 3월 6일, 대선을 사흘 앞둔 시점에 공개하고 책값 명

24) 대법원 2002.4.12. 선고, 2001도5802판결

	<p>목으로 1억 6500만 원을 지급한 혐의를 받음 이 인터뷰 내용이 허위라고 판단한 검찰은 신 전 위원장이 인터뷰 대가로 김씨로부터 역대 금품을 받은 것으로 보고 자택 등을 압수수색 했으며, 김씨를 윤석열 당시 대선 후보에 대한 명예훼손 혐의로 수사할 수 있을지 검토 중임 ("김만배, '형이 광야로 끌고 가겠다'" 진술 확보... '명예훼손' 적용 검토, 김지숙, KBS, 2023.9.5.)</p> <p>A씨 등은 2021년 3월 한 온라인 커뮤니티에 학창시절 현씨가 자신을 비롯한 후배들을 폭행했다는 허위 글을 올린 혐의를 받음 이들은 합의금을 받아낼 목적으로 범행을 저질렀다고 보고 검사는 A씨 등 2명을 정보통신망법 위반(명예훼손) 혐의로 불구속 기소했다고 밝힘 ("현주엽 학폭글 작성자, 합의금 노려"... 檢, 명예훼손 혐의 기소, 이재은, 이태일리, 2023.8.30.)</p> <p>A씨는 지난해 10월 31일쯤 한 인터넷 사이트에 접속해 이태원 참사 사망자들이 성적 행위를 한 바 없음에도 '전 프로야구단 치어리더 사망'이라는 제목의 게시글에 '신체 접촉을 하다 뒤엉켜 사망했다'는 취지의 허위 댓글을 단 혐의로 기소됐으며 명예훼손과 음란물 유포 혐의로 A씨에게 벌금 500만 원을 선고함 (허위 사실로 이태원 참사 사망자 명예훼손한 30대... 벌금 500만 원, 김한나, MBN, 2023.8.27.)</p>
사이버 스토킹	<p>2개월간 교제한 BJ A씨로부터 지속적인 협박과 사이버 스토킹 피해를 입은 나은씨는 A씨와 2년간 형사소송을 벌여왔음 가해자는 2023년 2월 1일, 1심에서 집행유예 처분을 받고 항소를 제기했으며, 나은씨는 2023년 2월 27일 극단적인 선택을 시도하여 의식불명인 상태임 (이원석 검찰총장, 'BJ 협박 스토킹' 사건 엄정대응 주문... "피해자 수궁할 수 있도록", 강연주, 경향신문, 2023.4.7.)</p>
해킹·바이러스 유포	<p>김수키가 만든 악성 코드가 자기소개서와 앱 서비스 제안서 등의 형태로 유포되었으며, 유포가 확인된 파일명은 '[kbs 일요진단]질문지.docx'와 '임** 자기소개서.docx' 'app-planning-copy.docx' 등임 이 파일을 내려받으면 포함돼 있던 악성 매크로가 작동되면서 cURL(Client URL) 명령어가 포함된 파일을 생성, 실행하며 해당 파일에는 악성 스크립트 다운로드·실행 코드가 있어 정보들이 외부로 유출됨 (임** 자기소개서.docx'... 北 해킹조직 '김수키' 튀기에, 송태화, 국민일보, 2023.2.14.)</p>
청소년유해매체물 표시 의무 위반	<p>방송통신심의위원회는 인터넷으로 성인용품을 판매하면서 청소년 유해정보임을 표시하지 않거나, 청소년 접근제한조치를 취하지 않은 사이트 35곳에 대해 시정명령을 여성가족부에 요청함 방심위 조사 결과, 최근 5년간 사이트 35곳이 3회 이상 표시 의무를 위반하였고 그 가운데 2곳은 10회 이상 표시 의무를 위반함</p>

	(방심위, 청소년유해매체물 표시 의무 상습 위반 성인사이트 지정 명령 추진, 이수지, 뉴시스, 2018.10.14.)
개인정보 거래	ㄱ씨는 지난해 10월 5일부터 올해 2월 18일까지 경기도교육청 학력평가시스템 서버에 75차례 불법 접속해 지난해 4월 치러진 전국연합학력평가 고교 3학년 성적 자료와 같은 해 11월 치러진 고교 2학년 성적 자료 등 27만여 명의 자료를 탈취한 혐의로 기소됨 범행 당시 고3 수험생이던 ㄱ씨는 추적을 피하기 위해 국외 IP주소 3개를 사용하고 탈취한 정보를 텔레그램 채널 '핑프방' 운영자 ㄴ씨에게 전달한 뒤 즉시 텔레그램을 탈퇴하였음 ㄴ씨는 지난달 24일 1심에서 징역 10개월 집행유예 2년을 선고받음 (‘고2 학력평가 성적표 유출’ 대학생 해커 실형...“악의적 의도 있었다”, 이정하, 한겨레, 2023.9.7.)
국가기밀 누설	합동참모본부 소속의 A 중령이 사채업자로부터 휴대폰을 담보로 돈을 빌렸고, A 중령이 기한 내에 빌린 돈을 갚지 못하자 사채업자가 휴대전화에 저장된 A 중령의 주변 사람들에게 채무 사실을 알림 휴대전화 속 군 주요 보직자들의 이름과 연락처는 물론, 군 기밀이 유출됐을 가능성도 배제할 수 없는 상황이라 현재 관련 기관에서 A 중령이 휴대전화를 넘긴 정확한 경위와 군 기밀이 유출됐는지 여부 등 사실관계를 파악하고 있음 (사채 빌리면서 폰 넘긴 중령...군 기밀 유출 가능성, 박찬근, SBS, 2023.9.7.)

한편, 정보통신망법 제44조의2, 제44조의3, 제44조의7에 근거하여 불법정보의 삭제 및 처리 거부 등이 가능하다. 정보통신망을 통해 사생활 침해, 명예훼손 등의 권리가 침해된 경우 침해를 받은 자는 해당 사실을 정보통신서비스 제공자에게 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용 게재(삭제등)를 요청할 수 있다. 정보통신서비스 제공자는 정보의 삭제등 요청을 받은 경우 지체없이 삭제 및 임시조치 등의 조치를 하고 신청인 또는 정보게재자에게 이를 알려야 하며, 이러한 조치를 한 사실에 대해 이용자가 알 수 있도록 해야 한다. 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영 및 관리하는 정보통신망에 표시방법을 지키지 않은 청소년 유해 매체물이 게재되어 있거나 청소년 접근을 제한하는 조치없이 청소년 유해매체물 광고가 게시되어 있는 경우 지체없이 그 내용을 삭제해야 한다. 정보통신서비스 제공자는 정보의 삭제요청에도 불구하고 권리의 침해여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간 다툼이 예상되는 경우에는 30일 이내로 임시조치를 할 수 있다.

<표 3-5> 불법정보 유통금지에 관한 법적 근거

관련법령	근거조항
제44조의2 (정보의 삭제요청 등)	<p>① 정보통신망을 통하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 사생활 침해나 명예훼손 등 타인의 권리가 침해된 경우 그 침해를 받은 자는 해당 정보를 취급한 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재(이하 "삭제등"이라 한다)를 요청할 수 있다.</p> <p>② 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 해당 정보의 삭제등을요청 받으면 지체없이 삭제·임시조치 등의 필요한 조치를 하고 즉시 신청인 및 정보게재자에게 알려야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치를 한 사실을 해당 게시판에 공시하는 등의 방법으로 이용자가 알 수 있도록 하여야 한다.</p> <p>③ 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제42조에 따른 표시방법을 지키지 아니하는 청소년유해매체물이 게재되어 있거나 제42조의2에 따른 청소년 접근을 제한하는 조치 없이 청소년유해매체물을 광고하는 내용이 전시되어 있는 경우에는 지체 없이 그 내용을 삭제하여야 한다.</p> <p>④ 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 정보의 삭제요청에도 불구하고 권리의 침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에는 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치(이하 "임시조치"라 한다)를 할 수 있다. 이 경우 임시조치의 기간은 30일 이내로 한다.</p>
제44조의3 (임의의 임시조치)	<p>① 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보가 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해한다고 인정되면 임의로 임시조치를 할 수 있다.</p>
제44조의7(불법 정보의 유통금지 등)	<p>② 방송통신위원회는 제1항제1호부터 제6호까지, 제6호의2 및 제6호의3의 정보에 대하여는 심의위원회의 심의를 거쳐 정보통신서비스 제공자 또는 게시판 관리·운영자로하여금 그 처리를 거부·정지또는 제한하도록 명할 수 있다. 다만, 제1항제2호 및 제3호에 따른 정보의 경우에는 해당 정보로 인하여 피해를 받은 자가 구체적으로 밝힌 의사에 반하여 그 처리의 거부·정지또는 제한을 명할 수 없다.</p> <p>③ 방송통신위원회는 제1항제7호부터 제9호까지의 정보가 다음 각 호의 모두에 해당하는 경우에는 정보통신서비스 제공자 또는 게시판 관리·운영자에게 해당 정보의 처리를 거부·정지또는 제한하도록 명하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 관계 중앙행정기관의 장의 요청[제1항제9호의 정보 중 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조에 따른 촬영물또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)에 대하여는 수사기관의 장의 요청을 포함한다]이 있었을 것</li> <li>2. 제1호의 요청을 받은 날부터 7일 이내에 심의위원회의 심의를 거친</li> </ol>

	후 「방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 제21조제4호에 따른 시정 요구를 하였을 것 3. 정보통신서비스 제공자나 게시판 관리·운영자가 시정 요구에 따르지 아니하였을 것
--	--

현재 국내에서는 온라인 상 마약정보와 허위조작정보가 사회적으로 심각한 문제로 인식되어 이를 규제해야 한다는 의견이 제기되고 있다. 마약류 매매 등은 실정법을 위반한 범죄 정보로서 방송통신심의위원회에서 정보통신망법 제44조의7, 정보통신에 관한 심의규정 제7조 제4호, 마약류 관리에 관한 법률 제3조 등에 근거하여 심의를 수행하고 있다. 다만, 심의·의결 후 정보통신서비스제공자에게 삭제·차단 등 시정요구를 하는 데까지 상당한 시일이 소요되기 때문에, 이에 대한 개선이 필요한 상황이다. 한편, 허위조작정보의 경우, 정치인 등 특정한 인물의 경우는 제44조의7 제2호, 비방할 목적의 명예훼손에 포함이 되며, 이에 따라 불법콘텐츠 처리 절차를 진행할 수 있다. 다만, 특정한 인물이 아닌 정보의 형태를 갖출 경우에는 현행 정보통신망법에서는 불법콘텐츠로 의제할 수 없다고 판단된다. 이에 따라 허위조작정보도 불법콘텐츠 유형으로 편입해야 한다는 법률안도 지속적으로 제기되고 있다. 문제는, 허위조작정보를 불법콘텐츠 유형으로 편입하려면 우리 헌법에서 규정하고 있는 표현의 자유와의 관계를 면밀하게 고려하여 ‘허위’인지 여부, ‘조작’인지의 여부 등에 대한 명확한 기준이 전제되어야 할 것이다.

## 2) 청소년 유해정보

유해정보란, 폭력·잔혹·혐오성 정보, 차별·비하 등 건전한 사회통합 및 사회질서를 저해하는 정보를 의미하며,<sup>25)</sup> 청소년 유해정보는 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용한 정보 중 아동, 청소년이 건전한 인격체로 성장하는 데 해로움이 있는 정보를 의미한다.<sup>26)</sup>

25) 2022 방송통신심의연감

26) 윤여생, 불법유해정보 법·제도 동향분석, 한국인터넷진흥원 Internet&Security Focus 8 월호, 2013, 53면.

<표 3-6> 청소년 유해정보 유포 사례

구분	내용
1	구글 유튜브에서 본인 인증을 하지 않는 이용자를 대상으로 성인용품 광고를 비롯해 성인 웹툰, 성인사이트, 화상 채팅 앱, 성인 게임 등의 광고와 선정적인 사진·영상이 나오는 홈페이지 등 유해 정보가 노출되고 있으며 청소년들이 볼 가능성이 매우 높음 ("유튜브 로그인 안하면 청소년에도 성인광고 노출", 박근아, 한국경제TV, 2023.8.23.)
2	유튜브와 온라인 동영상 플랫폼(OTT) 콘텐츠 등에서 음주 콘텐츠를 다룬 '술방'의 인기가 높아지는 가운데 연예인들의 일상을 보여주는 한 공중파 예능프로그램에서 최근 5주 연속 출연자들의 음주 장면이 방송돼, 청소년의 흡연이나 음주를 조장하는 주요 경로가 될 수 있다는 우려의 목소리가 높음 ("술방' 너무 많지 않나요?"...청소년 보는 예능에도 '혼술' '아침술', 김민지, 서울신문, 2023.9.3.)
3	A씨는 수원과 화성, 부천, 서울 영등포 등 전국 11곳에서 디스코팡팡 매장을 운영하며 DJ를 시켜 청소년을 대상으로 입장권 강매와 강간, 성매매 강요, 공갈, 마약 흡입 및 소지 등의 범죄를 교사함 이에 경기남부경찰청 여성청소년과는 상습공갈교사 혐의로 디스코팡팡 매장 업주 A씨에 대한 구속영장을 신청함 디스코팡팡 시설은 관광진흥법상 유원시설업 중 일반유원시설업으로 청소년유해업소, 취업제한대상 시설에서 제외되어 있는데 이번 사건으로 청소년 일탈 및 청소년 대상 범죄에 상시 노출되는 문제점이 드러남 (강간·성매매 강요·마약...청소년 상대 범죄 소굴된 '디스코 팡팡' 업주 구속영장, 김태희, 경향신문, 2023.8.3.)
4	회사는 지난 5월 12일 성균관대 축제 무대에서 tvN '댄스가수 유랑단'을 촬영하며 혀로 손가락을 핥은 뒤 특정 신체 부위에 갖다 대는 동작을 함 이에, 학생학부모인권보호연대(한인연)은 "회사의 행위가 변태적 성관계를 연상시켜 목격한 대중에게 수치심과 혐오감을 불러 일으키기에 충분하고 영상을 통해 미성년자를 포함한 불특정 대중이 회사의 모습을 접하고 악영향을 미칠 수 있다"며 고발함 (마마무 회사, 퍼포먼스 '선정성' 논란에 경찰 조사 받았다, 이슬기, 한국경제, 2023.9.10.)

이러한 정보는 아동·청소년을 대상으로 하고 있으며, 이들이 건전하게 성장할 수 있도록 사회적으로 합의하여 아동·청소년에게 유해한 정보가 무방비하게 유통되지 않게끔 규율하고 있다. 이러한 유해정보에 대해 실정법 상에서 규율하고 있는 내용은 청소년보호법이 가장 근본적이고 포괄적이며, 온라인 상 통신물로 유통되는 것에 대해 정보통신망법에

서 규율하고 있다.

청소년 유해정보는 전기통신을 통한 부호·문언·음향 또는 영상정보의 형태로서 청소년 유해매체물로서 정의되고 있다. 「청소년 보호법」에 근거하여 청소년보호위원회는 매체물이 청소년에게 유해한지를 심의하여 청소년에게 유해하다고 인정되는 매체물을 청소년 유해매체물로 결정할 수 있다. 청소년보호위원회와 각 심의기관은 청소년유해매체물 심의를 할 경우 ①청소년에게 성적인 욕구를 자극하는 선정적인 것이거나 음란한 것, ②청소년에게 포악성이나 범죄의 충동을 일으킬 수 있는 것, ③성폭력을 포함한 각종 형태의 폭력 행위와 약물의 남용을 자극하거나 미화하는 것, ④도박과 사행심을 조장하는 등 청소년의 건전한 생활을 현저히 해칠 우려가 있는 것, ⑤청소년의 건전한 인격과 시민의식의 형성을 저해하는 반사회적·비윤리적인 것, ⑦그 밖에 청소년의 정신적·신체적 건강에 명백히 해를 끼칠 우려가 있는 것에 해당하는 경우에는 청소년유해매체물로 결정할 수 있다.

<표 3-7> 청소년유해매체물 심의기관 현황

구분	담당매체	심의형태	심의내용	조치사항
청소년 보호위원회	모든 매체물 (음반·음악파일 포함)	사후심의	청소년 유해성	청소년 유해매체물
영상물 등급위원회	영화·비디오·영상물 (음악영상물·음악영상파일 포함)	사전 등급분류	청소년 유해성 제한상영제	18세 청소년관람불가 제한상영등급분류
			연소자유해성	18세 청소년관람불가 연령 등 등급분류
방송통신 심의위원회	정보통신물	사후심의	청소년유해성 불온성	청소년 유해매체물 거부, 정지, 제한명령
	방송프로그램	사후심의	청소년유해성 공공성, 공정성	청소년 유해매체물 프로그램 정정·중지 등
간행물 윤리위원회	간행물	사후심의	청소년유해성	청소년 유해매체물
			유해성	수거 폐기명령
게임물관리위원회	게임물	사전 등급분류	청소년유해성	청소년이용불가 등급분류

출처: 법제처

## 나. 전기통신사업법 상 불법정보 규제

전기통신사업법은 특수유형부가통신사업자에게 기술적 조치의무를 부과하고 있으며, 불법촬영물 등이 유통되는 것을 방지하기 위해 조치의무사업자<sup>27)</sup>에게 삭제·접속차단 등 유통방지에 필요한 조치를 취하도록 규정하고 있다. 특수유형부가통신사업자 중 「저작권법」 제104조에 따른 부가통신역무의 경우 청소년유해매체물 표시, 청소년유해매체물의 광고금지, 정보통신망의 안정성 확보, 불법음란정보의 유통방지를 위한 기술적 조치를 시행해야 한다. 특수유형부가통신사업자는 기술적 조치의 운영 및 관리 실태를 시스템에 자동으로 기록되도록 하고 이를 2년 동안 보관하여야 한다. 과학기술정보통신부장관 또는 방송통신위원회는 각각 소관 업무에 따라 기술적 조치의 운영 및 관리 실태를 점검하거나, 특수유형부가통신사업자에게 기록 등 필요한 자료의 제출을 명할 수 있다. 한편, 조치의무사업자는 ① 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조에 따른 촬영물 또는 복제물, ② 동법 제14조의2에 따른 편집물·합성물·가공물 또는 복제물, ③ 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 아동·청소년성착취물이 유통되는 사정을 신고, 삭제요청 또는 인식한 경우에는 지체없이 해당 정보의 삭제·접속차단 등 유통방지에 필요한 조치를 취해야 한다. 또한, 불법촬영물 등의 유통을 방지하기 위하여 기술적·관리적 조치를 취해야 한다. 기술적·관리적 조치는 첫째, 불법촬영물 등으로 의심되는 정보를 발견한 자가 사전조치the무사업자에게 정보통신망을 통하여 상시적으로 신고·삭제요청을 할 수 있는 기능을 마련하는 조치, 둘째, 이용자가 검색하려는 정보가 이전에 신고·삭제요청을 받은 불법촬영물등에 해당하는지를 이용자가 입력한 검색어와 그 불법촬영물등의 제목·명칭을 비교하는 방식으로 식별하여 검색결과를 삭제하는 등 검색결과 송출을 제한하는 조치, 셋째, 이용자가 게재하려는 정보의 특징을 분석하여 방송통신심의위원회에서 불법촬영물등으로 심의·의결한 정보에 해당하는지를 비교·식별한 후 그 정보의 게재를 제한하는 조치를 말한다. 이러한 기술적·관리적 조치를 하는 조치의무사업자는 기술적 조치의 운영과 관리 실태를 시스템에 자동으로 기록하고, 3년 동안 보관해야 한다. 방송통신위원회는

---

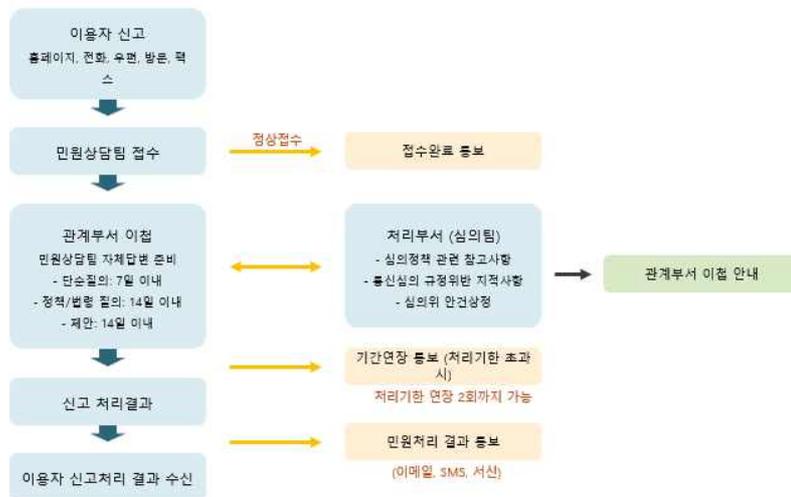
27) 자본금 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 소규모 부가통신사업을 경영하려는 자, 부가통신사업을 경영하려는 기간통신사업자, 「저작권법」 제104조에 따른 특수한 유형의 온라인서비스제공자의 부가통신역무를 하는 특수유형부가통신사업자

조치의 운영 및 관리 실태를 점검하거나, 조치의무사업자에게 필요한 자료의 제출을 명할 수 있다.

## 2. 불법·유해정보 신고·심의·접속차단 등 규제체계

### 가. 불법·유해정보 신고

[그림 3-1] 불법정보 신고 절차도



출처: 방송통신심의위원회

불법·유해정보가 이용자 신고를 통해 이뤄진다면 다음과 같은 절차를 거치게 된다. 이용자가 신고한 후, 이를 민원상담팀에서 접수한다. 이 때 정상접수가 되었다면, 접수완료 통보를 하게 된다. 이후, 관계부처에 이첩을 하는데, 심의정책 관련 참고사항이나, 통신심의 규정위반 지적사항, 방송통신심의위원회 안전상정이 되는 경우에는 심의팀에서 처리하게 된다. 이 외에는 단순질의는 7일 이내, 정책/법령 질의는 14일 이내로 답변을 준비한다. 이후 신고처리 결과를 통보하는데, 처리기한이 초과될 경우 기간연장 통보를 할 수 있으며, 처리기한 연장은 2회까지 가능하다.

이용자 신고를 통해 불법·유해정보가 접수되면, 민원상담팀이 접수하여 관계부서에 이첩한 후, 최대 7일 이내에 신고 처리 결과를 알려야 한다. 다만 이 과정에서 처리기한이 추가로 필요한 경우 2회까지 연장이 가능하다.

## 나. 통신심의

독립기구인 방송통신심의위원회는 「방송통신위원회설치법」 제21조(심의위원회의 직무) 및 동법 시행령 제8조(심의위원회의 심의 대상 정보 등)에 따라 심의를 수행하고 있다. 이러한 심의위원회의 직무를 구체화 한 방송통신심의위원회 규칙이 「정보통신에 관한 심의 규정」이며, 동 규정은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의 7에 규정된 사항의 심의, 전기통신회선을 통하여 일반에게 공개되어 유통되는 정보 중 건전한 통신윤리의 함양을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 정보의 심의 및 시정요구를 심의하기 위하여 필요한 사항과 기준을 정함을 목적으로 하고 있다.

동 규정은 정보통신망을 이용하여 일반에게 공개 및 유통되는 정보에 한해 심의하며, 국외에서 제공되는 정보라도 국내에서 일반에게 공개되어 유통되는 경우에 이 규정을 적용하도록 정하고 있다. 즉, 해외에서 사업을 하더라도 그 정보가 국내에 유통되는 경우 해당 규정을 적용받는 수범대상이 된다.

방송통신심의위원회는 최소규제를 원칙으로 하여 공정성과 객관성을 띄고 심의를 해야 한다. 또한, 개인정보와 사생활을 보호해야 하며, 신속하게 심의를 해야 한다. 심의를 함에 있어서는 첫째, 국제 평화 질서 위반, 헌정질서 위반, 범죄 그 밖의 법령 위반, 신랄한 풍속 그 밖의 사회질서 위반 등을 판단함에 있어서 양적·질적 정도와 전체에서 차지하는 비중을 고려해야 한다. 둘째, 사회윤리적, 문학적, 예술적, 교육적, 의학적, 과학적 측면과 제공 유형별 특성을 고려해야 한다. 셋째, 건전한 윤리관, 법의식, 사회통념에 대한 위해(危害) 여부를 고려해야 한다. 넷째, 정보의 표현형태, 성격과 영향, 내용과 주제, 전체적인 맥락을 고려해야 한다.

방송통신심의위원회는 정보통신서비스 제공자 및 게시판 관리·운영자가 심의를 신청한 경우, 이용자 등이 위원회에 불법·청소년유해정보로 신고한 경우, 정보통신망법 제44조의 7 제3항에 따라 방송통신위원회의 심의요청이 있는 경우, 위원회가 이 규정의 위반여부를

심의할 필요가 있다고 인정한 경우 심의를 개시할 수 있다. 공공의 안전 또는 복리를 위하여 긴급한 경우에는 이를 신속하게 심의할 수 있다. 또한 위원회가 판단하기에 자율규제가 효과적이라고 판단되는 정보에 대해서는 정보통신서비스 제공자와 게시판 관리·운영자에게 자율규제를 요청할 수 있다. 한편, 위원회 위원장은 심의와 관련하여 필요한 경우에는 정보통신서비스 제공자에게 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다.

[그림 3-2] 통신심의 절차도



출처: 방송통신심의연감 2022

방송통신심의위원회는 심의를 함에 있어 해당없음, 시정요구, 청소년유해매체물 확인, 결정 및 결정취소, 심의중지, 그 밖에 필요한 결정을 할 수 있다. 다만, 심의를 함에 있어 심의대상과 동일한 사안으로 법원에 소 등이 제기된 경우나 위원회가 필요하다고 인정하

는 경우에는 심의를 중지할 수 있다. 이러한 심의 결정은 특별한 사정이 없는 한 심의결정 일로부터 10일 이내에 신청자 등에게 통지해야 한다. 방송통신심의위원회가 시정요구를 결정하는 때에는 정보통신서비스 제공자와 게시판 관리·운영자에게 ①해당 정보의 삭제 또는 접속차단, ②이용자에 대한 이용정지 및 이용해지, ③청소년유해정보의 표시의무 이행 또는 표시방법 변경 등 그 밖에 필요하다고 인정하는 사항을 요구할 수 있다. 또한, 이러한 요구를 받은 정보통신서비스 제공자와 게시판 관리·운영자는 그 조치결과를 위원회에 지체없이 통보해야 한다. 만약 이러한 시정요구에 응하지 않을 경우, 해당 정보가 정보통신망법 제44조의7제1항제1호부터 제6호까지 불법정보에 해당될 경우 방송통신심의위원회는 정보통신서비스 제공자 또는 게시판 관리·운영자로 하여금 그 취급거부·정지 또는 제한을 하도록 하는 명령을 하여 줄 것을 방송통신위원회에 요청할 수 있다. 방송통신심의위원회의 시정요구는 ‘요구’라는 표현을 사용하고 있으나, 정보통신서비스제공자에게 조치결과 의무통지 의무를 부과하고 있고, 정보통신서비스제공자 등이 이에 따르지 않는 경우 방송통신위원회의 해당 정보의 취급거부·정지 또는 제한명령이라는 법적 조치가 내려질 수 있기 때문에 단순한 행정지도로서의 한계를 넘어 규제적·구속적 성격을 상당히 강하게 가지고 있다고 볼 수 있다.<sup>28)</sup> 이러한 시정요구의 종류는 ‘해당정보의 삭제’, ‘접속차단’, ‘이용해지 및 정지’, ‘청소년유해정보 표시의무 이행 또는 표시방법 변경’ 등이 있다. ‘해당정보의 삭제’는 정보통신서비스 제공자에게 해당 정보를 게시글(URL) 단위로 삭제하도록 하는 조치를 의미하며, ‘접속차단’은 해외에 서버를 두고 있는 정보에 대하여 인터넷 접속역무를 제공하는 기간통신사업자로 하여금 국내에서의 접속을 차단하도록 하는 조치를 의미한다. ‘이용해지 및 정지’는 정보통신서비스 제공자와 이용자 사이의 이용계약을 해지하거나 이용자의 서비스 사용을 중지시키는 조치를 의미한다.

---

28) 헌법재판소 2012.2.23. 선고 2008헌마500

<표 3-8> 위반유형별 현황(단위: 건, %)

구분	도박	불법 식·의약품	음란· 성매매	디지털 성범죄	권리침해	기타 법령 위반	합계
2021년	74,685 (29.2)	26,660 (18.7)	29,512 (20.7)	25,879 (18.1)	144 (0.1)	18,927 (13.2)	142,807 (100)
2022년	53,177 (22.7)	36,138 (15.4)	46,195 (19.7)	54,994 (23.5)	320 (0.1)	43,439 (18.6)	234,263 (100)

\* 기타 법령 위반: 불법금융, 지식재산권 침해, 불법무리류 등

출처: 2022 방송통신심의연감

2022년 방송통신심의위원회의 시정요구는 도박, 불법 식·의약품, 음란·성매매, 디지털 성범죄, 권리침해 등 중에서 가장 많은 위반유형은 디지털 성범죄 정보(54,994건, 23.5%)였다. 다음으로 도박 정보(53,177건, 22.7%), 음란·성매매 정보(46,195건, 19.7%)의 순으로 나타났다.

한편, 청소년유해매체물 심의는 각 정부기관에서 산하의 유관기관 및 매체별로 분리되어 있는 다원적 체계를 유지해 오고 있는데, 통신의 경우 방송통신심의위원회가 그 기능을 수행하고 있다. 방송통신심의위원회는 청소년유해매체물로 확인한 경우에는 청소년유해매체물로 결정할 수 있다.

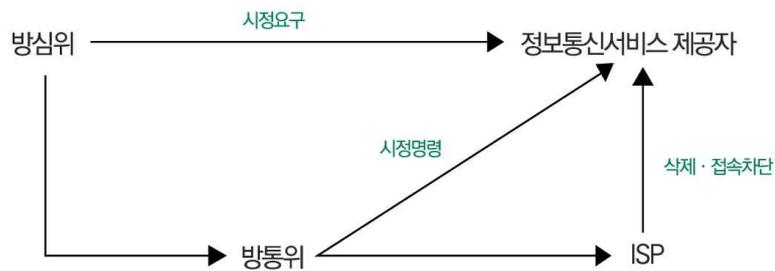
해당 정보가 청소년의 건전한 정서함양과 인격형성에 저해가 된다고 판단할 경우 청소년유해매체물로 결정할 수 있다.

#### 다. 삭제·접속차단

불법정보에 대해 접속을 제한하는 방법으로는 접속을 차단하는 방법과 삭제하는 방법이 있다. 현행 정보통신망법 제44조의7은 제1호부터 제9호까지 불법정보 유형이 구분되어 있고, 제1호부터 제6호의3까지, 제7호부터 제9호까지의 행정제재조치 절차가 상이하다. 우선 제1호부터 제6호의3까지는 방심위가 심의를 거쳐 정보통신서비스제공사업자에게 게시물 삭제, 접속차단 등 시정요구를 할 수 있으며, 이러한 방심위의 시정요구가 이행되지 않을 경우 방송통신위원회가 시정명령을 재량으로 내릴 수 있다. 이에 대해 제7호부터 제9호까지는 관계중앙행정기관장의 요청이 있어야 방심위가 심의를 개시할 수 있으며, 이에 따른

심의를 거친 후 방심위가 시정요구를 할 수 있다. 이러한 방심위의 시정요구가 이행되지 않을 경우 방송통신위원회는 시정명령을 의무로서 내릴 수 있다.

[그림 3-3] 불법정보에 대한 삭제·접속차단 체계



현실적으로는 방송통신심의위원회가 통신심의 결과를 토대로 정보통신서비스 제공자에게 시정요구를 한 후, 차단여부 점검, 방문실사 등 실무적인 절차를 주도하고 있다. 방통위 설치법 시행령 제8조29)를 보면, 정보통신서비스 제공자가 방심위의 시정요구를 이행하지 않을 경우에만 방통위는 시정명령을 요청할 수 있다.

29) 제8조(심의위원회의 심의대상 정보 등) ④ 심의위원회는 정보통신서비스제공자 또는 게시판 관리·운영자가 제1항에 따른 시정요구에 따르지 아니하는 경우로서 해당 정보가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항 제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 불법정보인 때에는 방송통신위원회에 정보통신서비스제공자 또는 게시판 관리·운영자로 하여금 그 취급거부·정지 또는 제한을 하도록 하는 명령을 하여 줄 것을 요청할 수 있다.

<표 3-9> 통신심의 결과의 처리 절차와 주체

구분	절차	내용
방송통신 심의위원회	심의	망법 제44조의7에 규정된 사항의 심의 및 대통령령이 정하는 사항의 심의
	제재요청	망법 제44조의7 소정의 불법정보 유통에 대한 취급의 거부·정지 또한 제한조치 결정 및 제재 요청
	시정요구	방통위 설치법 시행령 제8조제2항 1. 해당정보의 삭제 또는 접속차단 2. 이용자에 대한 이용정지 또는 이용해지 3. 청소년 유해정보의 표시의무 이행 또는 표시방법 변경 등과 그 밖에 필요하다고 인정하는 사항
방송통신 위원회	제재조치 명령	취급의 거부 및 정지

출처: 이찬구 외. 국민정서에 부합하는 인터넷 규제 개선방안 연구, 2019, 8면.

#### 다. 현행 체계의 한계점

현행 법률에서 불법정보는 정보통신망법 제44조의7에 규정된 유형만이 인정되고 불법 정보에 대한 시정요구, 행정처분을 위해서는 방송통신심의위원회를 거치도록 규정하고 있다. 이는 해당 정보의 심의와 규제 사이의 공정성과 정당성을 확보하기 위한 법체계적 당위성을 근거로 한다. 하지만, 현재 시급성을 요하는 마약류 매매정보 등 사회적으로 문제로 인식되는 정보에 대해 기존의 심의 시스템 대로 절차를 진행하면, 인터넷의 특성상 정보가 공유된 후 삭제되어 버려 해당 정보를 적발하기가 힘든 상황이다. 따라서 이러한 부분에 대한 긴급성을 반영한 심의 시스템 개선이 필요하다.

현재 마약 등 매매 정보는 불법정보 유형에 명확하게 포함되지는 않지만, 그 행위의 불법성이 인정되어 일반인들의 민원과 관계중앙행정기관장의 요청이 있는 경우 방심위에서 심의를 거쳐 시정요구를 하고 있다. 「마약류 관리에 관한 법률」에 의하면 마약류란, 마약·향정신성의약품 및 대마라고 정의<sup>30)</sup>하고 있으며, 마약 또는 향정신성의약품을 제조할 목적으로 원료물질을 제조, 수출입, 매매, 매매의 알선, 수수, 소지, 소유 또는 사용하는 행위를 금지하고 있다.<sup>31)</sup> 이러한 마약류 매매정보는 인터넷 일반 사이트의 게시판 또는 포

30) 「마약류 관리에 관한 법률」 제2조(정의)

털사이트 블로그, SNS 등에서 ‘작대기’, ‘아이스’, ‘크리스탈’, ‘물뽕’ 등과 단속을 피하기 위한 은어를 사용하여 유통되는 것이 특징이며, 은어와 함께 거래자의 SNS 아이디, 번호, 메일주소 등 연락처를 안내하면서 마약류 거래를 유도하고 있다.<sup>32)</sup> 이러한 마약류 매매정보에 대한 시정요구 건수는 ‘23년 말 기준 30,503건으로서, ‘19년 말 7,557건에 비해 약 300% 증가한 수치를 기록하고 있으며, 삭제 또는 차단되기까지 평균 35일이 소요<sup>33)</sup>되고 있어 문제로 지적되고 있다. 마약류 등 매매정보는 비대면으로 매도자와 매수자가 미리 약속하여 특정한 장소에 시차를 두고 방문하는 방식으로 거래가 성립되기 때문에 적발이 매우 어려운 상황이다. 따라서, 마약류 등의 거래를 근절하기 위해서는 인터넷 상에서 노출되어 있는 마약류 등 매매 정보를 신속하게 삭제하거나 차단하는 것이 매우 중요하다. 하지만, 현재 불법정보 심의는 방송통신심의위원회의 심의를 반드시 거치도록 규정하고 있기 때문에, 이에 대한 절차의 보완이 필요하다.

## 제2절 온라인 상 자율규제 체계와 한계점

### 1. 현행 자율규제 체계

#### 가. 정보통신망법 상 자율규제

제44조의4는 불법정보 등이 정보통신망 상에서 유통되지 않도록 정보통신서비스 제공자 단체가 ‘자율규제’를 하도록 규정하고 있다. 정보통신서비스 제공자단체는 이용자를 보호하고 안전하며 신뢰할 수 있는 정보통신서비스 제공을 위하여 정보통신서비스 제공자 행동강령을 정하여 시행할 수 있다. 정부는 이러한 정보통신서비스 제공자단체의 자율규제를 위한 활동을 지원할 수 있다. 자율규제란, 규제기관이 아닌 사업자가 스스로의 행위에 대해 규제하는 것으로서 규제기관의 개입은 최대한으로 줄이고, 시장의 자율성을 확보할 수 있도록 하는 규제영역을 의미한다. 엄밀하게 규제 유형 중 한가지로서 탈(脫) 규제나 무(無) 규제와는 별개로 볼 수 있다.<sup>34)</sup>

31) 「마약류 관리에 관한 법률」 제3조(일반 행위의 금지)

32) 2022 방송통신방송통신심의연감, 방송통신심의위원회

33) 방송통신위원회 보도자료(2024.1.10.), 인터넷 마약류 매매정보 삭제·차단 강화한다

이러한 자율규제는 아래 <표 3-8>과 같이 네 가지 유형으로 나눌 수 있다.

<표 3-10> 자율규제 유형

자율규제에 대한 줄리아 블랙의 4분론
① 명령적 자율규제(mandated-self-regulation): 일반적으로 광범위하게 정부에 의해 정의된 틀 내에서 규범을 공식화하고 시행하기 위한 규제
② 승인적 자율규제(sanctioned self-regulation): 스스로가 규제를 공식화한 후 정부 승인을 받는 규제
③ 위하적 자율규제(coerced self-regulation): 산업 자체가 규제를 공식화하고 부과하지만 그렇지 않을 경우 정부가 법적 규제를 부과한다는 정부의 위협에 대응하는 규제
④ 자발적 자율규제(voluntary self-regulation): 자율규제를 촉진하거나 의무화하는 데 있어서 직·간접적으로 국가가 적극적으로 관여하지 않는 규제

정보통신망법에서 규정하고 있는 자율규제는 자율규제 유형 중 네 번째인 자발적 자율규제에 속한다고 볼 수 있다. 자발적 자율규제는 공익적 기능 수행에 대한 민간의 자발적 수요에 따라 스스로의 행동규칙을 설정하고 수행하는 것을 의미한다.<sup>34)</sup> 즉, 규제대상이 되는 사업자가 스스로 자신들의 행동규범을 만들고, 이에 따라 사업을 운영하는 것이다. 국내 온라인 플랫폼 사업자 중 네이버는 ‘네이버 정책’이라는 행동규범을 만들어 이용약관, 개인정보처리방침, 청소년보호정책, 스팸메일정책, 책임의 한계와 법적고지, 검색결과 수집에 대한 정책, 정보보호 인증 등에 대한 규범을 만들어 이를 공개하고 있다. 특히 네이버는 운영정책을 만들어 다른 이용자 또는 공공의 안전에 직접적인 위협을 일으키고 있다고 의심되는 게시물의 게재를 제한하고 있는데, 여기에는 정보통신망법 상 불법정보로 분류되어 있는 정보가 포함되어 있다.

34) 조영기, 온라인 플랫폼에 대한 자율규제 및 법제화 문제, 경쟁저널 제215호, 2023, 35면.

35) 이승민, 온라인 플랫폼과 자율규제 논의의 기초, 경제규제와 법 vol.15, no.2, 2022, 49면.

〈표 3-11〉 네이버 운영정책 중 불법정보 게재 제한에 관한 주요내용

<p><b>다른 이용자의 안전 확보</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 다른 이용자 또는 공공의 안전에 직접적인 위협을 일으키고 있다고 의심되는 다음과 같은 내용의 게시물은 게재가 제한됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>· 타인에 대한 신체적 위협을 사실적이고 구체적으로 표현하여 그의 생명 또는 신체의 안전에 직접적이고 심각한 위협을 일으키는 내용의 게시물</li> <li>· 타인의 자해 행위 또는 자살을 적극적이고 구체적으로 부추기거나 권장하여 그의 생명 또는 신체의 안전에 직접적이고 심각한 위협을 일으키는 내용의 게시물</li> <li>· 타인의 신상정보, 사생활 등 비공개 개인정보를 드러내거나 거래하여 그의 사생활의 비밀과 안전에 직접적이고 명백한 위협을 일으키는 내용의 게시물</li> </ul> </li> <li>타인에게 공포심, 불안감 또는 불쾌감을 일으키는 내용의 게시물로서 지속하여 반복적으로 게재함으로써 그의 사생활의 안전에 직접적이고 명백한 위협을 일으키는 게시물</li> <li>· 타인에게 금품 등을 대가로 성매매를 제안, 알선, 유인 또는 강요하여 그 또는 제3자의 신체의 안전에 직접적이고 심각한 위협을 일으키는 내용의 게시물</li> <li>· 범죄, 범죄인 또는 범죄단체 등을 미화하거나 지지하여 범죄를 용인하거나 조장할 우려가 있어 공공의 안전에 직접적이고 심각한 위협을 일으키는 내용의 게시물</li> <li>· 코로나19의 존재, 치료, 예방 및 진단, 감염, 사회적 거리두기 및 자가격리와 관련한 내용으로서, 세계보건기구(WHO) 또는 질병관리청에 의해 허위조작정보임이 명백히 확인된 게시물의 경우(이와 관련해서는 한국인터넷자율정책기구(KISO)의 정책결정을 참고하시기 바랍니다.)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도박 등 관련 법령상 금지되거나 형사처벌의 대상이 되는 행위를 직접 수행하거나, 혹은 이를 수행하도록 타인을 부추기거나(교사) 이를 수행하는 타인을 돕는(방조) 등 범죄 관련 직접적인 위협이 확인된 게시물은 게재가 제한됩니다.</li> </ul>
--

카카오 또한 운영정책을 만들어 서비스 이용시 금지하는 활동을 규정하고 있다. 여기에 정보통신망법 상 불법정보가 포함되어 있는데, 그 범위가 법에 규정하고 있는 것보다 넓게 규정되어 있다. 법률에서 규정하고 있는 불법정보에 사회적으로 문제가 되고 있는 정보, 행위 등에 대해서도 스스로 규범화하여 이를 규제하고 있다. 즉, 서비스 환경 및 안정을 위해 자발적으로 문제가 될 수 있는 부분을 공지하고 이에 대해 제재함으로써, 자율규제의 순기능적인 부분을 돋보이고 있다.

〈표 3-12〉 카카오 운영정책 중 불법정보 게재 제한에 관한 주요내용

<p><b>활동 금지</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계정 생성과 이용 시 금지하는 활동</li> </ul>
---

- 타인의 개인정보 또는 기기를 도용·탈취하거나 허위의 정보를 입력하여 계정과 아이디 (이하 '계정'으로 통칭)를 생성·이용·탈퇴하는 행위
  - 14세 미만이 법정대리인의 동의 없이 계정을 생성·이용·탈퇴하는 행위
  - 상업적·홍보·광고·악의적 목적으로 시스템의 취약점을 이용하거나, 비정상적으로 계정을 생성·이용·탈퇴하는 행위
  - 컴퓨터 소프트웨어, 하드웨어, 전기통신 장비의 정상적인 가동을 방해·파괴하거나, 할 수 있는 방법으로 서비스에 접근·이용하는 행위
  - 계정을 타인에게 판매·양도·대여하거나, 타인에게 그 이용을 허락 또는 이를 시도하는 행위
  - 타인의 계정을 취득하기 위해 구매·양수·교환을 시도하거나 이를 타인에게 알선하는 행위
  - 타인을 기망하여 타인의 계정을 탈취하는 행위
  - 정상적인 서비스 이용으로 볼 수 없는 다량의 계정 생성 및 반복적인 계정 생성과 탈퇴 행위 등 및 이와 유사한 행위
- 서비스 이용 시 금지하는 활동
- 불법적인 사행성·도박 사이트를 홍보하는 행위
  - 게임 아이템, 점수, 계정 등 유무형의 결과물을 판매, 구매, 환전하거나 요청하는 행위
  - 불법 제품 또는 인터넷에서 판매 금지된 물품을 판매하거나 홍보하는 행위
  - 범법 행위에 대한 동기 부여 및 실행에 도움이 되는 정보를 제공하는 행위
  - 전기통신사업법에서 금지하는 불법촬영물등을 유통하는 행위
  - 악성코드, 바이러스 등의 프로그램을 설치·유포하여 서비스 이용을 저해하는 행위
  - 컴퓨터 소프트웨어, 하드웨어, 전기통신 장비의 정상적인 가동을 방해·파괴하거나, 할 수 있는 행위
  - 타인의 개인정보를 탈취·유포·거래하려는 행위
  - 방송·음원·영화·만화·사진·영상·게시물 등 타인의 저작물을 당사자의 동의 없이 공유하거나, 불법적인 경로로 획득할 수 있는 정보나 방법을 제공하는 행위
  - 타인의 권리에 속하는 상표권, 의장권 등을 무단으로 침해하는 행위
  - 청소년에게 유해한 과도한 신체 노출이나 음란한 행위를 묘사하는 행위
  - 성매매 관련 정보를 공유하는 행위
  - 타인에게 성적 수치심이나 불쾌감·혐오감을 유발할 수 있는 내용을 게시하는 행위
  - 타인의 성을 착취하는 내용을 담은 영상이나 이미지 등의 콘텐츠를 제공하거나, 이를 제공 또는 이용하려는 의사를 적극적으로 표현하는 행위
  - 타인의 성을 착취할 목적으로 협박, 유인하거나 이를 모의, 조장하는 행위
  - 출신(국가, 지역 등)·인종·외양·장애 및 질병 유무·사회 경제적 상황 및 지위·종교·연령·성별·성정체성·성적 지향 또는 기타 정체성 요인 등을 이유로 인간으로서의 존엄성을 훼손하거나, 폭력을 선동하거나, 차별·편견을 조장하는 행위(회사는 증오발원 근절을 위한 카카오의 원칙과 KISO 혐오표현 자율정책 가이드라인을 준수합니다)
  - 자살·동반자살을 목적으로 하거나 방조 또는 유인하는 행위

- 동일한 내용을 동일 개별 서비스 또는 여러 개별 서비스에 반복적으로 등록하는 행위
- 타인의 명시적인 동의 없이 시스템의 취약점을 이용하여 타인의 게시물 또는 공간에 광고·홍보·방문 유도 등 상업적 내용을 등록·전송하거나 ‘공감’, ‘친구신청’ 등의 활동을 하는 행위
- 서비스의 명칭 또는 회사의 임직원이나 운영진을 사칭하여 다른 이용자를 속이거나 이득을 취하는 등 피해와 혼란을 주는 행위
- 욕설·비속어·은어 등의 사용 및 그 외 상식과 사회 통념에 반하는 비정상적인 행위
- 언론사의 명이나 언론사의 직책 등을 사칭 또는 도용하여 기사 형태를 갖춘 게시물 중 그 내용이 허위로 판단되는 게시물을 게시하는 행위
- 회사가 허용하지 않은 악의적인 방법으로 서비스를 이용하는 등 서비스의 정상적인 운영을 방해하는 행위

## 2. 현행 자율규제 체계의 한계

이렇듯 현재 온라인 플랫폼에 적용되는 규제는 자율규제를 기조로 하고 있다. 온라인 플랫폼 기업들은 정보통신망법, 전기통신사업법 등 법률을 기반으로 법에서 금지하고 있는 사항들이 플랫폼 내에서 유통되지 않도록 스스로 규범을 마련하였으며, 법에서 정하고 있는 것보다 더 넓은 범위의 불법적으로 인식되는 정보에 대해서도 규정하고 있다. 즉, 광범위하게 불법적인 정보를 규정하고 이를 스스로 규제하고 있는 것으로 보인다. 다만, 이들의 이러한 규제는 온전히 사업자에게 맡겨졌기 때문에 규제가 적절하게 운영되고 있는지, 이용자 친화적으로 운영되고 있는지 등 규제의 실효성 부분을 파악하기가 힘들다. 다시 말해, 사업자가 내세운 규제는 형식적·내용적인 측면에서는 문제가 없지만, 그 규제를 실행하는 차원에서의 준수 여부, 이용자의 실질적인 보호 여부 등이 실효성 있게 운영되고 있는지 확인할 수 있는 방법이 없다. 예를 들어, 온라인 플랫폼 상에서 유통되는 불법 콘텐츠 부분에 대해 제재를 한다고 규정하고 있지만, 막상 온라인 플랫폼 자체는 아무런 책임을 지지 않고 있으며, 이에 따라 이러한 콘텐츠의 유통 가능성이 확장될 수 있기 때문에, 불법정보 자체에 대한 직접적인 책임은 지지 않더라도 그러한 콘텐츠가 플랫폼을 통해 쉽게 유통될 수 없도록 하는 책무는 일정부분 부과되어야 할 것이다.<sup>36)</sup>

36) 선지원, 온라인 플랫폼 이용자 보호를 위한 규제 방식에 대한 연구, 서울법학 제29권 제12호, 2021, 125면.

## 제4장 실효성 있는 불법·유해정보 유통 차단체계 구축을 위한 법제도 개선방향

### 제1절 불법·유해정보 규제체계 효율화 방안

앞서 살펴보았듯이, 현행 불법정보 규제체계는 정보통신망법을 기반으로 하여 법률에 규정된 불법정보를 중심으로 규제하고 있다. 즉, 불법정보 유형은 음란물, 비방할 목적의 명예훼손, 협박·사이버 스토킹, 해킹·바이러스, 청소년 유해물 표시위반, 도박·사해행위, 개인정보 거래, 총포 등 불법제조, 국가기밀 누설, 국가보안법 위반, 기타 범죄행위의 유형으로 정해져 있고, 이 외에 다른 유형이 발생할 경우 규제대상이 될지 여부를 판단해야 한다. 이는 행정적인 제재조치가 행해지는 것이기 때문에 불법정보의 유형을 정하고 규제하는 것이 바람직하다고 생각한다. 다만, 현재 문제가 되고 있는 온라인 상 마약정보, 허위조작정보 등 온라인 상 유통되는 불법적인 정보의 양이 급격하게 증가함에 따라 심의 소요기간을 단축할 수 있는 방안 마련 등의 필요성이 제기되고 있다.

#### 1. 불법정보 심의체계 개선

디지털 기술의 발달, SNS 등 이용자 간 정보 전달 수단의 활성화 등으로 인해 불법정보의 유포와 확산의 속도가 점점 빨라지고 있다. 이로 인해, 모든 유형의 불법정보를 방송통신심의위원회의 대면심의를 거쳐 결정하여 삭제 및 접속을 제한하도록 하는 조치는 빨라지는 디지털정보의 유포속도에 대응하지 못한다는 지적이 계속되고 있다(장슬기, 2023. 1.5.). 방송통신심의위원회는 현재 주2회의의 대면의결을 통해 불법정보를 심의하는데, 불법정보의 양 증가와 유포속도의 확산에 대응하기에는 한계가 있다는 지적이다.

현재는 「성폭력처벌법」 제14조에 따른 불법영상물 등에 대해서만 피해자의 신속한 권리 구제를 위해 서면의결 방식의 긴급심의가 적용된다. 불법촬영물의 경우 촬영물 또는 복제물 등이 인터넷의 전파성을 이용해 빠르게 퍼지는 것을 막고 침해된 권리를 신속하게 구제하기 위해 방송통신심의위원회의 심의·의결을 기존의 대면회의 대신 서면으로 의결하고 있다. 불법촬영물의 경우 한번 유포되면 복제와 재복제가 반복되기 때문에 초기 유

포단계에서 기민하게 대응하는 것이 중요하다. 따라서, 대면의결을 원칙으로 하는 방송통신심의위원회 의결의 예외사항으로 긴급심의가 적용된다.

최근 불법정보의 유통 패턴을 보면, 불법촬영물 이외에도 빠른 확산에 기민하게 대응해야 하는 새로운 유형의 불법정보들이 증가하는 경향이 있다. 대표적으로 불법무기류나 마약매매 등과 같이 유포로 인해 또 다른 범죄를 초래할 수 있고 최근에 급격한 증가세를 보이는 불법정보들이 이에 해당된다. 빨라지는 불법정보 유통방지를 위해 올해 초에 국회에서 도박, 음란물, 불법무기류, 마약 등 일부 유형의 인터넷 불법정보에 대해 방송통신위원회의 심의 의결을 대면이 아닌 서면으로 대체하여 긴급하게 시정요구를 할 수 있는 「방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 개정안을 발의한 바 있다.

최근 새롭게 사회적 문제로 대두되고 있는 마약류 등 매매 정보가 대표적이다. 온라인상 마약류 매매 정보 등은 정보통신망법 제44조의7 제9호에 따라 불법정보로서 단속되고 있다. 마약류 매매 등 실정법을 위반한 범죄 정보로서 방송통신심의위원회에서는 정보통신에 관한 심의규정 제7조 제4호, 마약류 관리에 관한 법률 제3조 및 제4조에 근거하여 심의를 수행하고 있다. 2022년 온라인 마약 유통정보는 2만 6천건으로 5년간 7배 가량 증가(홍국기, 2023. 9. 25.)하는 등, 최근의 불법정보 유형 중에서 눈에 띄는 증가세를 보이고 있다. 마약 유통정보의 경우 판매를 전제로 하므로 정보의 불법성 판단이 어렵지 않고 명백한 불법성을 확인할 수 있음에도 불구하고, 현재와 같이 대면심의에만 의존할 경우 기민한 대응이 어렵다. 현재 마약 유통정보는 기존의 불법정보 심의·의결 등과 동일하게 절차를 거치므로 마약류 등 매매 정보를 차단하는 데에 상당한 기간이 소요되어, 규제의 실효성 부분에서 지적이 있다.

불법정보 중에서도 명백하게 불법성을 확인할 수 있으면서도 불법정보의 증가로 인해 시의성·긴급성이 요구되는 정보에 대해서는 방송통신심의위원회의 서면심의로도 의결할 수 있도록 하는 제도적 개선이 필요하다. <표4-1>은 방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 제22조를 개정한 방안이다. 즉, 기존의 불법정보를 심의함에 있어 대면이 원칙이었다면, 불법촬영물, 마약류 등 매매 정보에 대해서는 그 예외를 두어 서면으로도 그 사안을 심의할 수 있도록 하여 심의 절차의 속도를 높이고, 불법정보에 기민하게 대응하도록 하는 방안이다.

현재 제22조는 「성폭력처벌법」 제14조에 따른 불법영상물만을 긴급심의 대상으로 하

고 있으나, 이의 개정을 통해 마약류 등 정보 등에 대해서도 신속하게 대응할 수 있도록 한다.

<표 4-1> 방통위 설치법 제22조 개정을 통한 시급성이 인정되는 불법정보에 심의 절차

현행	개정안
제22조(회의 등) <신 설>	제22조(회의 등) ⑤ 제3항에도 불구하고 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항에 따른 불법정보의 유통 등으로 인하여 신속하게 이용자를 보호하기 위하여 긴급히 의결할 필요가 있는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 심의위원회 규칙으로 정하는 바에 따라 서면(전자문서를 포함한다)으로 의결할 수 있다. 이 경우 재적위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
⑤	⑥
⑥	⑦
⑦	⑧

또다른 방안은 명백한 구성 요건을 갖춘 불법정보의 경우에 대해서는 방송통신심의위원회의 심의·의결 없이 잠재적 불법정보로 판단되는 정보에 대해서 사무처에서 사전적으로 삭제 및 접속제한을 요청하고 사후보고 및 승인을 받는 방법도 검토해 볼 수 있다. 다만, 이는 현행 방송통신심의위원회의 심의·의결을 통해 시정요구를 하는 정보통신망법 제44조의7에 따른 시정명령의 체계에 부합하지 않기 때문에, 심의·의결 전에는 사업자들에게 시정을 강제할 수는 없어 사업자들의 자발적 참여를 전제로 하는 사전적 대응으로 접속제한 시행을 담보하지는 않는다.

특정한 조건에서 사무처가 위원회의 심의·의결을 위임받아 조치 후 사후보고 및 승인을 받는 유사한 사례는 게임물관리위원회의 게임물 등급분류 중 수정신고 건 중에서 경미한 사항의 수정신고에서 찾아볼 수 있다. 게임물의 경우 게임물관리위원회의 등급분류위원회의 위원들의 심의·의결을 통해 등급을 분류받아 유통될 수 있으나, 경미한 디자인 변경이나 단순 기능 변경 등의 사소한 수정사항까지 모두 위원회의 심의·의결을 거칠 경우 심의

·의결 지연 우려가 있다. 따라서, 경미한 사항은 사전에 사무처에서 조치를 취하고 사후보고 및 승인을 받고 있다.

불법정보의 경우 게임물 등급에 비해서 심의·의결 과정에서 검토해야하는 사항이 복잡하고 권리침해 우려도 높기 때문에 사후보고 및 승인처리는 매우 제한적이고 예외적인 경우에만 한정할 필요가 있다. 다만, 불법무기류나 불법마약류의 판매정보와 같이 구체적이고 형식적 특징이 명확한 정보에 대해서는 사전에 요건을 정하여 신속하게 정보삭제 및 접속제한 요청을 전달하고 사후보고와 승인을 거치는 것도 검토해볼 수 있다. 예를 들어, 사전에 지정된 마약이나 무기류의 명칭이 기재되고 구매연락처가 기재된 정보로 확인되며, 불법행위에 단속을 담당하는 책임있는 관련기관(경찰청, 식약처 등)의 신고로 접수된 정보에 한해서만 사후보고 및 승인을 도입하는 방안이다. 다만, 이는 기존의 방송통신심의위원회의 심의·의결 체계를 개편하는 방안이기 때문에, 관련부처의 의견수렴 및 법률 검토가 필요하다.

## 2. 글로벌 사업자 규제 실효성 제고 방안

정보통신망법의 규제를 받는 정보통신서비스 제공자는 국내에서 정보통신서비스를 제공하는 사업자 뿐만 아니라 글로벌 사업자도 포함된다. 이러한 글로벌 사업자들은 국내에서 사업을 위한 행정처리를 함에 있어서 한국에 자신들의 자회사를 설립하게 되고, 이들이 대부분의 행정업무를 처리하게 되었다. 하지만, 국내에 주소 또는 영업소가 없는 글로벌 사업자들의 온라인 서비스 이용이 보편화 되면서, 이들의 불법·유해정보 처리에 대한 이용자 피해가 발생할 경우 이를 처리하는 과정에서 실질적으로 규제를 받아야 하는 대상이 해외에 있어 규제에 대한 실효성에 대한 우려가 있다. 현행, 정보통신망법에서는 개인정보의 처리를 기반으로 국내대리인 제도를 도입했기 때문에, 이용자 불만처리나 요구사항 처리를 위한 조치 의무 부과를 위한 근거 조항으로 활용되기에는 미흡한 부분이 있다.

따라서, 현재 규정된 국내대리인에게 온라인 상 불법·유해정보에 대한 의무 및 이용자 보호에 대한 의무를 부과하여 국내 사업자와 동일하게 규제할 필요가 있으며, 이를 통해 글로벌 서비스 사업자의 규제 효율성을 높일 필요가 있다. 아래의 제32조의5를 개정하여 이용자 요구사항 처리를 위한 국내 연락 수단의 확보 등을 강제할 필요가 있다.

〈표 4-2〉 정보통신망법 제32조의5(국내 대리인의 지정) 개정안

현행	개정안
<p><b>제32조의5(국내대리인의 지정)</b> ① 국내에 주소 또는 영업소가 없는 정보통신서비스 제공자등으로서 이용자 수, 매출액 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 삭제</li> <li>2. 삭제</li> <li>3. 제64조제1항에 따른 관계 물품·서류 등의 제출</li> </ol> <p><u>&lt; 신 설 &gt;</u></p> <p><u>&lt; 신 설 &gt;</u></p> <p>② 국내대리인은 국내에 주소 또는 영업소가 있는 자로 한다.</p> <p>③ 제1항에 따라 국내대리인을 지정한 때에는 다음 각 호의 사항 모두를 인터넷 사이트 등에 공개하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 국내대리인의 성명(법인의 경우에는 그 명칭 및 대표자의 성명을 말한다)</li> <li>2. 국내대리인의 주소(법인의 경우에는 영업소 소재지를 말한다), 전화번호 및 전자우편 주소</li> </ol> <p>④ 국내대리인이 제1항 각 호와 관련하여 이 법을 위반한 경우에는 정보통신서비스 제공자등이 그 행위를 한 것으로 본다.</p>	<p><b>제32조의5(국내대리인의 지정)</b> ① 국내에 주소 또는 영업소가 없는 정보통신서비스 제공자등으로서 이용자 수, 매출액 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 삭제</li> <li>2. 삭제</li> <li>3. 제64조제1항에 따른 관계 물품·서류 등의 제출</li> <li>4. 제45조에 따른 이용자 요구사항 처리를 위한 국내 연락 수단의 확보</li> <li>5. 제44조의7에 따른 이용자 보호 업무</li> </ol> <p>② 국내대리인은 국내에 주소 또는 영업소가 있는 자로 한다.</p> <p>③ 제1항에 따라 국내대리인을 지정한 때에는 다음 각 호의 사항 모두를 인터넷 사이트 등에 공개하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 국내대리인의 성명(법인의 경우에는 그 명칭 및 대표자의 성명을 말한다)</li> <li>2. 국내대리인의 주소(법인의 경우에는 영업소 소재지를 말한다), 전화번호 및 전자우편 주소</li> </ol> <p>④ 국내대리인이 제1항 각 호와 관련하여 이 법을 위반한 경우에는 정보통신서비스 제공자등이 그 행위를 한 것으로 본다.</p>

본 연구에서 검토한 해외 주요국의 사례에서 보듯이, 해외의 경우에는 온라인 서비스 이용자의 불만처리 시스템을 마련하여, 불법이나 유해콘텐츠와 관련한 다양한 불만과 우려를 온라인 플랫폼사업자가 접수하여 처리하도록 강제하고 있다. 국내의 경우 「전기통신사업법」상 기술적·관리적 조치 이행을 위해 불법촬영물 등에 대한 신고·접수 및 처리 절차가 마련되어 있으나, 다른 유형의 불법정보와 관련한 이용자 신고·접수의 의무는 부과하고 있지 않다. 따라서, 정보통신망법상 국내 대리인 지정에 이용자의 요구사항 처리를

위한 국내 연락 수단 확보를 강제함으로써, 콘텐츠와 관련한 이용자의 불만 신고 및 접수가 가능한 수단 도입의 근거가 될 수 있다.

## 제2절 온라인 플랫폼 자율규제 효율화 방안

### 1. 개요

앞서 논의했듯이, 해외 주요국은 온라인 플랫폼 사업자에게 서비스에서 유통되는 콘텐츠에 대한 이용자 불만에 적극적이고 책임감 있는 처리를 강제하는 방향으로 규제체계가 개선되고 있다. 특히, 호주의 온라인안전법은 온라인 플랫폼 사업자에게 이용자의 콘텐츠 관련 불만을 처리할 수 있는 시스템 구축을 강제할 뿐만 아니라, 불법 및 제한된 콘텐츠 관리 내용이 포함된 산업코드를 마련하고 이를 등록하도록 강제하고 있다. 산업코드에는 서비스의 설계단계에서부터 이용자 보호를 위해 불법·유해정보의 유통을 제한할 수 있는 방안이 포함되어야 한다. 산업계가 호주의 법률에 부합하는 자체적인 자율규정을 만들고 이에 따라 이용자의 불만을 처리한다는 점에서, 일정부분 자율규제 형식을 띠면서도 규정의 이행을 법률로써 강제하고 있다. 자율규정의 준수를 공적 규제로 강제한다는 점에서 ‘승인된 자율규제’ 체계라고 할 수 있다.

‘승인된 자율규제’는 완전한 공적 규제에 비해서는 사업자의 자율성을 보장하면서도 사업자의 책임성을 요구한다는 특징이 있다. 모든 정보에 대해서 공적 기관이 잠재적인 유해성을 모두 판별하는 공적규제에 비해서는 효율성이 높고, 기존의 자율규제 제도의 일관성은 일정수준 유지된다는 점에서 절충적인 제도라고 할 수 있다. 즉, 사업자들의 자율규제 기초는 유지하되 정부가 일정부분 관여하는 형식으로 모델을 형성함으로써, 정보의 양이 폭발적으로 증가하는 온라인 플랫폼 생태계의 내용규제에 적합하다고 볼 수 있다.

국내 정보통신망법상에 규정된 온라인 플랫폼 관련 내용 규제는 법률상에 명백한 불법 정보로 접속제한이 이뤄지는 경우를 제외하고는 ‘자발적 자율규제’가 적용된다. 법령에서 정한 특정 정보 이외에도 온라인 플랫폼에게 불법성과 유해성을 적극적으로 판단하게 하는 해외 주요국의 규제트렌드와는 차이가 있다. 최근 불법정보와 유해정보의 종류와 양의 증가로 인해 온라인 플랫폼에서 이용자 피해와 불만이 증가함에 따라, 국내에서 온라인

플랫폼이 콘텐츠에 관한 이용자 피해와 불만처리에 있어 책임 수준을 높일 필요성이 제기되고 있다. 이에 따라 국내에서도 온라인 플랫폼에게 이용자의 불만처리 절차, 불법유해 콘텐츠에 대한 관리감독의 책임성을 강제하는 ‘승인적 자율규제’ 모델을 검토해 볼 수 있다.

## 2. 이용약관 신고제도 도입

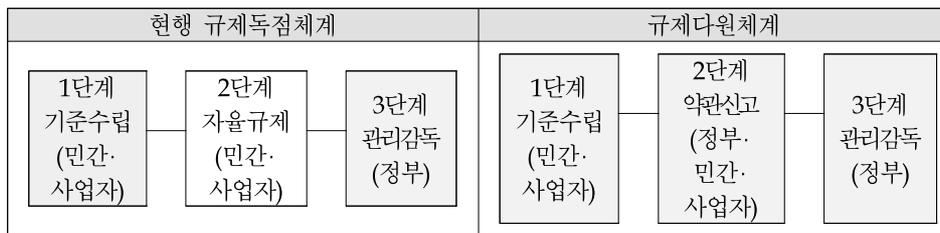
제2장에서 살펴보았듯이 글로벌 스탠다드는 정보통신서비스제공자의 책무를 강화하는 방향으로 변화하고 있다. 영국은 온라인 안전법에 근거하여 소셜미디어와 검색엔진 등 온라인플랫폼서비스 제공자에게 자사의 서비스에서 유통되는 콘텐츠에 대한 관리책임을 강화하고 있는데, 불법유해콘텐츠 안전의무, 불만처리절차 등 의무가 부과되고 있다. 호주도 온라인 안전법에 근거하여 일반 온라인 이용자의 안전을 보장하고 있다. 온라인 플랫폼 서비스 제공자들에게 불법적이고 유해한 콘텐츠 유통을 방지하기 위한 산업계 표준 또는 규정을 개발하도록 요구하고, 이를 준수하지 않을 경우 제재할 수 있다. 영국과 호주는 이용자 불만처리절차 마련을 강제하여 콘텐츠 처리에 대한 이용자 침해 및 불만처리시스템을 구축하여 승인된 자율규제 방식을 적용하고 있다.

호주의 온라인 안전법은 소셜미디어플랫폼, 전자메시징서비스, 검색엔진, 앱배포서비스, 인터넷서비스제공자, 호스팅서비스제공자 등에게 불법 및 제한된 콘텐츠에 대한 관리와 관련하여 산업코드를 마련하고, 이를 등록하도록 강제하고 있다. 산업계에서 스스로 규정을 수립하면 통신미디어위원회나 온라인안전국에 등록해야 하며, 이 과정에서 행정청이 산업계의 자율규제 내용이 자국법에 부합하는지를 검증할 수 있다. 즉, 산업계는 산업코드를 제정하는 과정에서 정부가 지향하는 온라인 안전에 대한 기대를 반영하여 자율규제를 실시할 수 있으며, 산업코드의 적정성을 정부가 사전에 검토하여 승인한다는 점에서 앞서 언급한 바와 같이 ‘승인된 자율규제’유형을 보여주고 있다. 이 과정에서 자체적으로 합의에 도달한 산업코드를 마련하여 등록하지 않을 경우, 온라인 안전국은 온라인 안전법에 근거하여 업계전반에 산업표준을 만들어 부과할 수 있다. 다시 말해, 호주는 산업계에서 스스로 규정을 만들어 자율적으로 운영할 수 있도록 하되, 이를 등록하여 정부가 관리·감독할 수 있도록 하고 있다.

글로벌 스탠다드에 따라 국내에 호주와 유사한 시스템을 도입한다면, 이용자 보호를 위해 서비스 제공자와 이용자 간의 계약에 해당하는 약관<sup>37)</sup>이나 커뮤니티 규정 등이 국내법의 불법유해정보 규제 및 이용자 보호 관련 규정에 부합하는지를 감독하고, 이용자 불만처리 체계 구축을 의무화하는 방향으로 갈 수 있다. 약관은 사업자와 이용자와의 관계에서 이용자를 보호하기 위한 일종의 계약으로서 공정하게 해석되어야 하는데, 온라인 플랫폼 서비스 제공자들은 이를 감독받을 의무가 없기 때문에 이용자 보호에 대해 일정 부분 정부의 감독이 필요한 상황이다. 다만 당사들간의 계약이기 때문에 공적인 규제의 형식을 따를 수는 없기 때문에 사업자와 정부가 공동으로 참여하여 규제를 만드는 승인적 자율규제 형태로 체계를 생각해 볼 수 있다. 또한, 약관에 이용자 불만처리절차를 포함하도록 하여 콘텐츠에 대한 구체적인 내용 개입이 없더라도 이용자들이 콘텐츠 사용과 관련된 불만은 즉시 처리할 수 있도록 하는 절차 마련도 필요하다.

결과적으로, 온라인 플랫폼 서비스 제공자와 이용자 간의 일정한 형식의 계약내용인 이용약관에 이용자 보호를 위한 불만처리절차를 마련하도록 하고, 이것이 포함된 약관을 방통위에 신고하게 하여 이용자들의 이용내용, 조건, 보호절차 등을 정부가 일정부분 관리·감독하게 함으로써 효율적인 이용자 보호 시스템을 구축할 수 있다. 이러한 이용약관 신고를 통해 방송통신위원회는 일정부분 이용자와 관련된 정책을 관리·감독할 수 있다.

<표 4-3> 자율규제 수준의 상향



37) 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 의미(약관규제법 제2조 제1호)

이는 앞서 논의했듯이 이러한 제도적 전환은 현행의 자발적 자율규제 체계에서 승인적 자율규제 체계로의 전환이 되며, 규제 다원체계로의 진입을 의미한다고 볼 수 있다. 이러한 내용을 기반으로 하여 현행 정보통신망법 이용약관 신고제도를 도입한다면 개정안은 다음과 같다. 우선, 정보통신서비스 매출액을 기준으로 하여 이용약관 신고에 대한 의무를 부과하는 대상자를 정한다. 해당되는 온라인플랫폼서비스 제공사업자는 그 서비스별로 요금과 이용조건이 명시된 이용약관을 방송통신위원회 위원장에게 신고하도록 하고, 방송통신위원회는 신고확인증을 발급한다. 신고시 필요한 자료의 보완이 필요한 경우 7일 이내로 보완을 요구할 수 있다. 또한, 신고가 접수된 이용약관이 이용자의 이익을 해칠 우려가 있다고 인정되는 경우, 신고접수일 15일 이내에 해당 신고를 반려할 수 있다.

<표 4-4> 약관신고 제도에 대한 법조항 예시

제44조의11(이용약관의 신고 등) ① 전년도 정보통신서비스 매출액이 대통령령으로 정하는 금액 이상인 정보통신서비스 제공 사업자는 그 서비스별로 요금 및 이용조건(이하 "이용약관")을 정하여 방송통신위원회 위원장에게 신고(변경신고를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하여야 한다.

② 방송통신위원회 위원장은 제1항에 따른 신고를 접수한 날의 다음날까지 신고확인증을 발급하여야 한다.

③ 방송통신위원회 위원장은 대통령령으로 정하는 이용약관의 포함사항 및 제5항에 따라 제출한 자료의 누락 등으로 제1항에 따른 신고에 보완이 필요하다고 인정한 경우에는 신고를 접수한 날부터 7일 이내의 기간을 정하여 보완을 요구하여야 한다.

④ 제1항에도 불구하고 방송통신위원회 위원장은 신고가 접수된 이용약관이 이용자의 이익을 해칠 우려가 크다고 인정되는 경우에는 신고를 접수한 날부터 15일 이내에 해당 신고를 반려할 수 있다.

⑤ 제1항에 따라 이용약관을 신고하려는 자는 가입비, 사용료, 부가서비스료 등을 포함한 요금 산정 근거 자료를 방송통신위원회 위원장에게 제출하여야 한다.

⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 신고의 절차 및 반려의 세부기준 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제3절 이용자 불만처리 및 분쟁해결 방안

#### 1. 개요

온라인 플랫폼 서비스 이용 시 이용자들은 정확한 이유도 모르는 채 서비스 접근이 비활성화 되거나 서비스 전체 또는 일부 제공이 중단되는 등 불편을 겪고 있으며, 이에 대한 불만 처리에 대한 명확한 절차가 없어 혼란이 가중되고 있다. 국내에서는 다양한 기관의 이용자 피해 구제 기구가 존재하며, 방통위 산하의 온라인 피해 365센터가 발족하여 이용자들의 권리보호를 도모하고 있다. 다만, 온라인 피해 365센터는 독자적인 정체성 확보가 어렵고 기존의 온라인 피해구제 기구가 분산되어 있기 때문에 온라인 피해자가 신속하게 피해를 구제받을 수 없다는 단점이 존재한다. 이러한 상황에서, 해외 사례 중 EU의 DSA와 영국·호주의 온라인 안전법 등은 이용자의 불만처리를 위해 온라인 플랫폼 사업자가 의무적으로 불만처리시스템을 도입하도록 법적으로 근거를 마련하고 있다.

#### 2. 이용자 불만처리시스템 법적 근거 마련

EU의 DSA와 영국·호주의 온라인 안전법 등은 온라인 플랫폼 서비스 이용 시 제기되는 이용자 및 피해자의 불만 등에 대해 불만처리 시스템을 마련하도록 법적 근거를 마련하고 있다. 이러한 불만처리시스템은 접근하기 용이하고, 사용자 친화적이며, 투명하게 설계되어야 하며, 온라인 플랫폼은 시스템을 통해 제출된 불만 사항을 시기적절하고 성실하며 객관적인 방식으로 처리하도록 규정하고 있다. 또한, 온라인 플랫폼 서비스 제공자의 이러한 불만처리 시스템은 서비스를 이용하는 사람에게 접근 가능할 수 있도록 제공되어야 한다. 온라인 플랫폼 서비스 사업자는 불만사항과 관련된 정보에 대해 판단한 후 내린 결정을 지체없이 불만사항을 제출한 자에게 알려야 하며, 법정 외 분쟁 해결 가능성과 기타 가능한 구제 가능성을 불만 사항을 제출한 자에게 알려야 한다.

이러한 글로벌 스탠다드에 따라 국내에 유사한 시스템을 도입한다면 정보통신망법 상 그 근거를 마련할 수 있다. 정보통신망법 제44조의11을 신설하여 이용자 불만이나 분쟁해결을 위한 필요한 조치의 내용과 방법 등을 규정한다. 정보통신서비스제공자는 이용자 사이에서 발생하는 분쟁이나 불만을 접수 및 처리하는 인력과 설비를 갖추어야 하며, 이용

자 불만이나 분쟁을 해결하기 위한 기준을 사전에 마련하여 고지해야 한다. 또한, 이용자 불만이나 분쟁의 원인 등을 조사하여 일정한 영업일 이내에 진행경과, 조사 결과 및 처리 방안을 이용자에게 알릴 의무를 부과할 수 있다.

〈표 4-5〉 이용자 불만처리 및 분쟁해결을 위한 법조항 예시

<p><b>제44조의11(이용자 불만이나 분쟁해결을 위한 필요한 조치의 내용과 방법 등)</b> 정보통신서비스제공자는 다음 각 호의 조치를 시행하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 정보통신서비스 제공자와 이용자 사이에 발생하는 분쟁이나 불만을 접수·처리하는 인력 및 설비를 갖추는 것</li><li>2. 정보통신서비스 제공자에 의하여 발생한 불만이나 분쟁을 해결하기 위한 기준을 사전에 마련하여 고지할 것</li><li>3. 이용자 불만이나 분쟁의 원인 등을 조사하여 ○ 영업일 이내에 진행경과를 이용자에게 알리고 ○ 영업일 이내에 조사 결과 또는 처리방안을 이용자에게 알릴 것</li></ol>
---

## 참 고 문 헌

### 국내 문헌

- 강동범, 사이버범죄와 형사법적 대책, 형사정책연구 제11권 제2호, 78-79면
- 강주현 (2022. 11. 5.), 아동성착취물 배포, 위장수사로 잡았다..8개월간 사이버성폭력 1694명, 머니투데이, <https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2022111508454945942>
- 곽재훈 (2022. 9. 2.), '제2의 n번방' 사건에 국민의힘·한동훈 나섰지만..., 프레시안, <https://www.pressian.com/pages/articles/2022090216271740508>
- 국제 엠네스티 (2022. 12. 8.), 한국: 확산하는 디지털 성착취물—구글의 실패를 지적하는 생존자들, 보도자료, <https://amnesty.or.kr/49614/>
- 권오상 외(2020), 이용자보호 강화를 위한 정보통신망법령 정비방안 연구
- 김선애 (2017. 5. 25.), [ISMS④] “ISMS 투자 비용보다 과태료가 더 적다”, 데이터넷
- 뉴스시스 (2022. 3. 29.), 경찰청, ‘불법촬영물 추적시스템’ 서울시와 연계 추진, 뉴스시스, [https://newsis.com/view/?id=NISX20220329\\_0001811500](https://newsis.com/view/?id=NISX20220329_0001811500)
- 뉴스시스 (2022. 7. 9.), N번방 사건 후에도 디지털 성범죄정보 증가세...이유는?, 뉴스시스
- 대법원 2002.4.12. 선고, 2001도5802판결
- 대법원 2008.3.13, 선고 2006도3558판결
- 대법원 1997.12.26, 선고 97누11287 판결
- 대법원 2014.7.24., 선고 2014도6309 판결
- 대법원 2022.7.28., 선고 2022도4171 판결
- 대법원 2009.4.23., 선고 2008도11595 판결
- 방송통신위원회 (2022. 12. 7.), 디지털성범죄 피해자의‘잊혀질 권리’를 위해 관계부처 힘 모은다, 보도자료.
- 방송통신위원회 보도자료 (2024.1.10.), “인터넷 마약류 매매정보 삭제·차단 강화한다.”
- 배혜란 (2022), 『2030 서울시 디지털 성범죄 인식 및 실태조사.』
- 서울기술연구원 (2022. 7. 8.), 서울시, 디지털성범죄 피해영상물 자동검색~삭제하는 AI기술 지자체 최초 개발, 서울솔루션, <https://seoulsolution.kr/ko/content/9646>

- 선지원 (2021) 온라인 플랫폼 이용자 보호를 위한 규제 방식에 대한 연구, 서울법학  
제29권제12호, 125
- 윤여생, 유진호. (2012). 불법유해정보 법·제도 동향 분석. 정보보호학회지, 22(3), 25-36.
- 연합뉴스 (2022. 10. 17.), "트위터, 아동·청소년 성착취물 온상...신고 10건 중 9건",  
『연합뉴스』, <https://m.yna.co.kr/view/AKR20221014112900017>
- 이상우 (2022.10.21.), 인터넷 주소 숫자 하나만 바뀌도 불법 사이트 차단 우회...“즉시  
차단하는 내규 필요”<아주경제>
- 이선민 (2003. 11. 5.), 정통윤·포털 ‘검색 금칙어’ 718개 선정, 『미디어오늘』,  
<http://www.mediatoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=23951>
- 이승민. (2022). 온라인 플랫폼과 자율규제 논의의 기초. 경제규제와 법, 15(2), 42-67.
- 이지윤 (2022. 11. 30.), 서울시 '디지털성범죄 안심지원센터' 7개월...270명에 영상삭제 등  
통합지원, 『환경미디어』,  
<http://m.ecomedia.co.kr/news/newsview.php?ncode=1065603775569434>
- 이찬구 외. (2019), 국민정서에 부합하는 인터넷 규제 개선방안 연구, 방송통신위원회.
- 장슬기 (2023. 1.5.). 이정문, 방통위법 개정안 발의 “불법정보 서면의결 가능해야”,  
<미디어오늘>
- 장윤식 외 (2020), 사이버범죄 예방활동 효과성 측정 및 개선방안, 『치안논총 제36집
- 진보넷 (2004. 2. 9.), 정통윤·포털 ‘검색 금칙어’ 718개 선정, 『정보인권』,  
<https://act.jinbo.net/wp/629/>
- 조영기. (2023). 온라인 플랫폼에 대한 자율규제 및 법제화 문제. 경쟁저널,(215), 34-43.
- 천혜선 (2022). 유럽 디지털서비스법(DSA)의 주요 내용 및 시사점. 『방송통신심의동향』,  
24호, 86-95.
- 천혜선. (2022). 미디어 산업 지형 전환에 따른 규제 프레임워크 개편: 유럽 AVMSD의  
입법현황과 후속조치의 의미. 한국방송통신전파진흥원.
- 천혜선 (2021). 해외불법정보 국내 유입방지를 위한 접속제한 제도정비 연구
- 한국여성인권진흥원 (2022. 4.). 『2021년 디지털 성범죄 피해자 지원 보고서.
- 허준범 (2019. 9. 7.). [민후의 가·폭·법]저작권 침해와 온라인 서비스 제공 사업자의 면책  
요건, <https://n.news.naver.com/mnews/article/018/0004464218?sid=105>

현대호, 정보보안의 관련법제의 문제점과 개선방안, 한국법제연구원, 18면  
홍국기 (2023. 9. 25.). 작년 온라인 마약 유통정보 2만6천 건...5년새 7배로, <연합뉴스>

#### 해외 문헌

영국 디지털·문화·미디어·스포츠부 (2020. 5. 29.). “Ensuring that schemes are accessible and affordable to all manufacturers including start-ups and SMEs”.  
[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/974408/Application\\_pack\\_for\\_IoT\\_Assurance\\_Schemes\\_grant\\_V2.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/974408/Application_pack_for_IoT_Assurance_Schemes_grant_V2.pdf)  
BBC (2021. 6. 21.). “Online Safety Bill ‘catastrophic for free speech’”,  
<https://www.bbc.com/news/technology-57569336>  
Euro Stat (2021, 8, 2). “Population by country”. <https://ec.europa.eu/>

#### 웹사이트

메타 퍼블리셔 콘텐츠 및 Facebook 커뮤니티 규정

<https://ko-kr.facebook.com/business/help/201148151829614?id=208060977200861>

메타 안전하고 서로를 존중하는 행동에 관한 facebook 가이드라인

<https://ko-kr.facebook.com/business/help/2193703447560909?id=208060977200861>

구글 Youtube 정책

[https://support.google.com/youtube/topic/2803176?hl=ko&ref\\_topic=6151248&sjid=5806621565215438661-AP](https://support.google.com/youtube/topic/2803176?hl=ko&ref_topic=6151248&sjid=5806621565215438661-AP)

JMStV 제19조 제3항의 제3호에 따른 FSM의 절차 규칙

<https://www.gesetze-bayern.de/Content/Document/JMStV>

FSM, 2023a.

<https://jahresbericht.fsm.de/2022/beschwerdestelle/>

FSM-Beschwerde Nr. 763

[https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_abtreibungsgegner.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_abtreibungsgegner.pdf)

FSM-Beschwerde Nr. 12418

[https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_gangster-rap.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_gangster-rap.pdf)

FSM-Beschwerde Nr. 04081

[https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_girls-linklisten.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_girls-linklisten.pdf)

FSM-Beschwerde Nr. 00990

[https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_kinder-model-agenturen.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_kinder-model-agenturen.pdf)

FSM-Beschwerde Nr. 52377

[https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung\\_hakenkreuz.pdf](https://www.fsm.de/files/2022/03/entscheidung_hakenkreuz.pdf)

● 저 자 소 개 ●

---

윤 금 낭

- 성신여자대학교 법학과 졸업
- 성균관대학교 법학과 석사
- 성균관대학교 법학과 박사수료
- 현 디지털산업정책연구소 책임연구원

노 창 희

- 단국대학교 영어영문과 졸업
- 중앙대학교 신문방송학과 석사
- 중앙대학교 신문방송학과 박사
- 현 디지털산업정책연구소 연구위원

천 혜 선

- 이화여자대학교 신문방송학과 졸업
- 이화여자대학교 신문방송학과 석사
- 뉴욕주립대학교 커뮤니케이션 박사
- 현 디지털산업정책연구소 연구위원

한 승 업

- 한양대학교
- 성균관대학교 법학과 석사
- 성균관대학교 법학과 박사수료
- 현 디지털산업정책연구소 연구위원

방송통신융합 정책연구 KCC-2023-33

**온라인상 불법유해정보 유통방지 체계 개선에 관한  
연구**

---

---

2023년 12월 31일 인쇄

2023년 12월 31일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장  
발행처 방송통신위원회  
경기도 과천시 관문로 47  
정부과천청사 2동  
TEL: 02-2110-1323  
Homepage: [www.kcc.go.kr](http://www.kcc.go.kr)

---