정책연구 08-73

Korea Information Society Development Institute

2008. 11

사회통합을 위한 통신정책의 과제와 전망

연 구 기 관 : 강원대학교
연구책임자 : 유 승 호

KISDI 정보통신정책연구원
KOREA INFORMATION SOCIETY DEVELOPMENT INSTITUTE

정책연구 08-73

사회통합을 위한 통신정책의 과제와 전망

2008. 11

연 구 기 관 : 강원대학교
연구책임자 : 유 승 호

KISDI 정보통신정책연구원
KOREA INFORMATION SOCIETY DEVELOPMENT INSTITUTE

제 출 문

정보통신정책연구원 원장 귀하

본 보고서를 『사회통합을 위한 통신정책의 과제와 전망』의 최종보고서로 제출합니다.

2008. 11

연구기관 : 강원대학교
연구책임자 : 유 승 호(강원대학교 영상문화학과 부교수)
공동연구원 : 이 관 민(미국 University of Southern California, Annenberg School for Communication 부교수)
박 남 기(미국 University of Oklahoma, Gaylord College of Journalism and Mass Communication 조교수)
보조연구원 : 도 동 준(영화진흥위원회 영상산업정책연구소)
사 영 준(카이스트 문화기술대학원)
양 준 혁(카이스트 문화기술대학원)

목 차

요 약 문 ····· 11

제 1 장 서 론 ····· 23

제 2 장 현대사회에서의 사회통합과 신뢰형성 ····· 27

제 1 절 협동과 연대의 이론적 근거 ····· 27

1. 콜버그의 도덕발달론과 사회통합적 행위의 문제성 ····· 27

2. 공간의 특성으로서의 개방성 ····· 29

3. 신뢰구조의 다양한 측면 ····· 31

제 2 절 사회통합과 인터넷 ····· 36

1. 사회통합의 개념과 위상 ····· 36

2. 한국사회의 변동과 신뢰 형성 : 압축적 성장과 복합적 갈등구조 ····· 43

3. 인터넷의 진화와 온라인 문화의 속성 변화 ····· 44

4. 사회통합과 인터넷 ····· 46

제 3 장 온라인 공간에서의 신뢰와 갈등 ····· 49

제 1 절 온라인 공간과 오프라인 공간의 비교 ····· 49

1. 온라인 커뮤니티의 정의와 유형 ····· 49

2. 온라인 커뮤니티와 오프라인 커뮤니티의 비교 ····· 51

3. 친숙한 타인의 공간으로서 온라인 커뮤니티 ····· 53

제 2 절 온라인 커뮤니티의 유지와 신뢰 형성 ····· 53

1. 커뮤니티 의식의 형성 ····· 54

2. 온라인 커뮤니티의 강제적 규범과 자발적 규범 ····· 55

3. 인터넷 공간에서의 신뢰 형성 ····· 56
제 3 절 온라인 상에서의 갈등 ····· 58
1. 사이버 범죄 ····· 59
2. 공중매체로서 온라인 공간의 문제점 ····· 59

제 4 장 사이버 공간에서의 갈등에 대한 규제 ····· 61
제 1 절 인터넷 규제 ····· 61
1. 개관 ····· 61
2. 인터넷 규제 대상 ····· 62
3. 인터넷 규제 환경 ····· 63
4. 우리나라의 인터넷에 대한 법적 규제 ····· 64
제 2 절 인터넷 규제에 있어서의 역할분담 모델 ····· 68
1. 인터넷 공간에서의 갈등과 규제 - 인터넷 거버넌스 ····· 68
2. 인터넷 거버넌스 모델 ····· 70
3. 인터넷 거버넌스 관련 주요 이슈 ····· 71
제 3 절 인터넷 상에서의 주요 갈등 양상 현황 ····· 74
1. 명예훼손 ····· 74
2. 프라이버시 침해 ····· 83
3. 저작권 침해 ····· 96

제 5 장 규제 수용 관련 이용자 조사 ····· 104
제 1 절 인터넷 상의 갈등 양상에 관한 이용자 의식 조사 ····· 104
1. 조사 설계 ····· 104
2. 응답자 특성 ····· 110
3. 활동 공간에 따른 신뢰도와 갈등 양상 ····· 112
4. 활동 공간에 따른 갈등의 발생 빈도 ····· 118
5. 갈등 양상에 따른 규제 정책 ····· 125

제 2 절 자율규제 정책에 대한 이용자 규제수용도 조사 ····· 131
1. 온라인 이용자의 블라인드 조치에 대한 인식 ····· 131
2. 심층 면접을 통한 규제 수용도 조사 ····· 135
제 3 절 이용자 특성에 따른 규제 수용도 ····· 140
1. 규제의 종류 및 수용도 ····· 141
2. 모형의 구성 ····· 142

제 6 장 통합과 신뢰구축을 위한 통신정책 방향 ····· 151
제 1 절 기존 정책에 대한 평가 ····· 151
제 2 절 평판의 긍정적 자원화 ····· 153
1. 개관 ····· 153
2. 기술적・구조적 측면 ····· 154
3. 서비스적 측면 ····· 157
제 3 절 ‘친숙한 타인’과의 교류 ····· 160
1. 개관 ····· 160
2. 친숙한 타인 프로젝트의 내용 ····· 160

제 7 장 결 론 ····· 164

참고문헌 ····· 167

별첨 ····· 172
별첨 1. 인터넷 이용자 의식 조사 설문지 ····· 172
별첨 2. 인터넷 통제 수준 국제 비교 ····· 186

표 목 차

〈표 1－1〉 다양한 유대론 개념의 비교 ····· 34
〈표 2－2〉 연계성과 통합성 ····· 41
〈표 2－3〉 웹1.0과 웹2.0의 비교 ····· 44
〈표 3－1〉 이용 동기에 따른 온라인 커뮤니티의 구분 ····· 50
〈표 3－2〉 오프라인 커뮤니티와 온라인 커뮤니티의 주요 특징 비교 ····· 52
〈표 3－3〉 온라인 커뮤니티 상의 강제적 규범과 자발적 규범의 장・단점 ····· 56
〈표 4－1〉 다음(Daum)사 임시조치 현황 ····· 67
〈표 4－2〉 네이버(Naver)사 임시조치 현황 ····· 68
〈표 4－3〉 인터넷 거버넌스 모델(안) ····· 70
〈표 4－4〉 정보화 역기능 유형 분류 ····· 71
〈표 4－5〉 인터넷 거버넌스 관련 주요 이슈 ····· 72
〈표 4－6〉 온라인 상의 명예훼손 관련 법률조항 ····· 75
〈표 4－7〉 명예훼손분쟁조정부 상담서비스 피해내용별 통계 ····· 77
〈표 4－8〉 온라인 상의 프라이버시 침해 관련 법률조항 ····· 84
〈표 4－9〉 국내외 포털 약관 비교 ····· 88
〈표 4－10〉 국내외 소셜네트워크 사이트 약관 비교 ····· 91
〈표 4－11〉 온라인 상의 저작권 침해 관련 법률조항 ····· 100
〈표 5－1〉 온라인 활동공간의 구분 ····· 108
〈표 5－2〉 응답자의 인구통계학적 특성 ····· 111
〈표 5－3〉 활동 공간 별 신뢰 수준에 대한 분산분석표 ····· 115
〈표 5－4〉 블라인드 정책의 주지성에 관한 심층면접 대상자들의 답변 ····· 136
〈표 5－5〉 규제 수용도 간 상관계수 행렬 ····· 144

〈표 5－6〉 다변량 검정(모수요인: 성별, 연령대, 주 활동 공간, 신뢰도) ····· 145
〈표 5－7〉 다변량 검정(모수요인: 주 활동 공간, 신뢰도) ····· 146
〈표 5－8〉 다변량 검정(모수요인: 주 활동 공간) ····· 146
〈표 5－9〉 일원배치법 분석 결과 ····· 147
〈표 5－10〉 활동 공간 별 규제 수용도 ····· 147
〈표 5－11〉 다중 비교 결과 ····· 149

그 림 목 차

〔그림 1－1〕 인터넷의 진화와 새로운 갈등 양상 ····· 24
〔그림 1－2〕 연구 설계 ····· 26
〔그림 2－1〕 콜버그의 도덕발달론 ····· 28
〔그림 2－2〕 유대론 개념 간의 관계 ····· 34
〔그림 2－3〕 ‘친숙한 타인’의 매개성 ····· 36
〔그림 2－4〕 인터넷의 진화와 속성 변화 ····· 46
〔그림 2－5〕 사회통합과 인터넷의 역할 ····· 48
〔그림 4－1〕 정보통신 관련 규제환경 ····· 64
〔그림 4－2〕 임시조치의 구조 ····· 66
〔그림 4－3〕 다음(Daum)사 임시조치 현황 ····· 67
〔그림 4－4〕 네이버(Naver)사 임시조치 현황 ····· 68
〔그림 4－4〕 음악산업 불법복제 현황 ····· 102
〔그림 4－5〕 영화산업 불법복제 현황 ····· 102
〔그림 5－1〕 인습 단계와 신뢰수준에 따른 활동 구분 ····· 109
〔그림 5－2〕 접근성과 신뢰수준에 따른 공간 구분 ····· 110
〔그림 5－3〕 온라인 활동 여부 ····· 111
〔그림 5－4〕 응답자의 주요 활동 공간 분포 ····· 112
〔그림 5－5〕 온라인 공간에서 타인에 대한 인지 수준 ····· 113
〔그림 5－6〕 활동 공간별 타인에 대한 인지 수준 ····· 114
〔그림 5－7〕 활동 공간별 신뢰도 ····· 115
〔그림 5－8〕 활동 공간별 인지 수준과 신뢰도 ····· 116
〔그림 5－9〕 심각하다고 생각되는 갈등 양상 ····· 116

〔그림 5－10〕 활동 공간별 심각하다고 인식하는 갈등 양상 ····· 117
〔그림 5－11〕 갈등별 경험 유무 ····· 118
〔그림 5－12〕 갈등 양상 별 발생 공간 ····· 119
〔그림 5－13〕 게시글과 댓글의 온라인 갈등 발생 빈도 ····· 120
〔그림 5－14〕 명예훼손 및 프라이버시 침해의 발생 이유 ····· 120
〔그림 5－15〕 저작권 훼손 발생 이유 ····· 121
〔그림 5－16〕 갈등 양상이 발생하지 않는 이유 ····· 122
〔그림 5－17〕 명예훼손, 프라이버시 침해에 대한 대응 ····· 125
〔그림 5－18〕 저작권 침해에 대한 대응 ····· 126
〔그림 5－19〕 명예훼손에 대한 활동 공간별 대응 방법 ····· 127
〔그림 5－20〕 프라이버시 침해에 대한 활동 공간별 대응 방법 ····· 127
〔그림 5－21〕 저작권 침해에 대한 활동 공간별 대응 방법 ····· 128
〔그림 5－22〕 규제 적합성에 대한 갈등 양상 별 응답 ····· 129
〔그림 5－23〕 포털업체의 블라인드 정책에 대한 인지 여부 ····· 132
〔그림 5－24〕 삭제조치 경험 유무 ····· 132
〔그림 5－25〕 삭제조치에 대한 사유 ····· 133
〔그림 5－26〕 응답자들이 생각하는 삭제조치에 대한 문제점 ····· 133
〔그림 5－27〕 갈등 유형 별 수용 의사 ····· 134
〔그림 5－28〕 블라인드 정책의 각 분야에 대한 이용자의 규제 수용도 ····· 140
〔그림 5－29〕 규제별 수용도 ····· 142
〔그림 5－30〕 활동 공간에 따른 서비스 제공자에 의한 규제 수용도 ····· 148
〔그림 6－1〕 신뢰구축을 위한 정책 방향 ····· 152
〔그림 6－2〕 게시글 구조의 변화 ····· 155
〔그림 6－3〕 트랙백의 개념 ····· 156
〔그림 6－4〕 ReputationDefender 홈페이지 ····· 157
〔그림 6－5〕 평판 관리 서비스 개념도 ····· 159

〔그림 6－6〕 친숙한 타인 프로젝트 개념도 ····· 162
〔그림 6－7〕 친숙한 타인 프로젝트용 모바일 기기 ····· 162

요 약 문

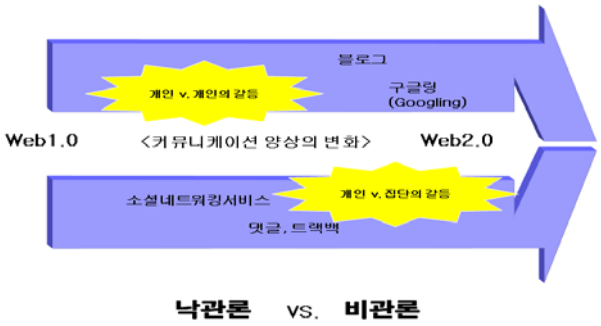
□ 연구의 배경 및 목적

그동안 우리나라 통신정책이 철학적·장기적 논의의 배경 없이 기술적·기능적 필요에 따라 형성되어 오게 되면서 최근의 급변하는 정보통신 환경 하에서 일정한 한계를 보이고 있다. 본 연구는 사회적 연대와 신뢰자본의 형성에 관한 이론적 검토를 통해 통신정책 상의 새로운 시각을 모색하며, 신뢰형성과 이를 통한 사회통합에 기여할 수 있는 구체적인 방안을 살펴 본 것이다.

□ 연구 주요 내용

• 제1장 서론

대표적인 21세기 신미디어로 등장한 인터넷과 모바일은 개인화된 미디어의 전형이라고 할 수 있다. 이들은 한국의 특수한 사회구조 하에서 사회적 연대성을 추구하는 도구가 아닌 폐쇄적 구조 속에 매몰될 가능성이 높으며, 이미 온라인 공간을 둘러싸고 일어나고 있는 많은 사회적 이슈들 속에 일정한 부정적 흐름의 단초가 포착되는 상황이다.



낙관론 vs. **비관론**

커뮤니케이션이란 사람들 사이의 의사소통의 메커니즘이란 측면에서 볼 때, 결국 사회적 연대성의 회복은 다양한 사람들과의 접촉을 통해 사회자본을 축적하고 이를 통해 공동체 내의 호혜성과 신뢰감을 형성해 나가는 길밖에는 없을 것이다. 그리고 이런 과정은 언제나 반드시 자율성에 기반해야 할 것이며, 국가의 권위적 개입이 효과를 거둘 가능성은 낮다. 이러한 맥락에서 본 연구는 다양성과 개방성에 근거한 사회자본 축적과정을 통해 사회 신뢰 메커니즘을 구축하기 위한 미래지향적 통신정책의 방향과 그 구체적인 실천 과제에 대해 모색해 보고자 한 것이다.

• 제2장 현대사회에서의 사회통합과 신뢰형성

- 제1절 협동과 연대의 이론적 근거

사람들 간의 신뢰구조는 다양한 측면에서 생각해 볼 수 있다. 우리는 면대면 접촉을 하는 지인들과 잘 알지 못하는 타인에 대해 다른 차원의 신뢰감을 가지고 있다. 신뢰는 공간의 특성으로서의 개방성과도 관련된다. 우리는 낯선 공간과 친한 공간에서의 행동이 다르다. 이는 베르그송(Bergson)이 얘기한 닫힌 사회에서 열린 사회로의 이행과도 일맥상통한다. 신뢰와 관련한 논의들 중 특히 지속적인 만남 속에서 상호작용 없이 서로를 인식만 하는 이른바 '친숙한 타인'의 개념은 다양성에 근거한 수평적 신뢰구조로의 변화에 중요한 함의를 가지는데, 이는 특정신뢰로부터 일반신뢰로 나아가는 매개 역할을 담당할 수 있기 때문이다.

- 제2절 사회통합과 인터넷

인터넷의 발전과 진화와 같은 디지털・정보통신기술의 발전은 사람들 사이의 커뮤니케이션 양상과 신뢰구조에 큰 변화를 가져왔고, 지난 시절 압축적 성장을 통해 복합적 갈등구조를 내포하고 있는 한국사회에 있어서 또 하나의 중요한 사회 갈등 요인으로 작용하고 있다. 갈등을 극복하고 사회통합의 방향으로 나아가기 위해서는 인터넷의 공론장(public sphere)으로서의 잠재력을 적절히 활용함으로써 사회적 연대를 꾀할 필요가 있다. 특히 획일적이고 규율화된 산업사회와는 달리 오늘날의 사

회통합은 다양한 차이를 인정하고 수용하는 관용적 연대의 형태를 띠어야 한다.

• 제3장 온라인 공간에서의 신뢰와 갈등

- 제1절 온라인 공간과 오프라인 공간의 비교

온라인 커뮤니티는 사이버공간에서 공통의 관심사와 가치를 지닌 사람들이 모여 형성하는 사회적 통합체를 의미하며, 이는 이용자들의 이용 동기나 욕구 등의 기준에 따라 다양하게 분류할 수 있다. 온라인 커뮤니티는 오프라인 커뮤니티와 비교해서 면대면의 전통적 커뮤니케이션이 아닌 온라인 상의 커뮤니케이션을 기반으로 하며, 관계 유지의 측면에서도 친밀감의 유지뿐만 아니라 정보 공유의 목적을 강하게 가지는 특징이 있다. 구성원들로서도 오프라인 커뮤니티의 경우 도덕적 책임감이 적지 않지만, 온라인 상에서는 특유의 익명성으로 인해 상대적으로 책임감이 적다.

- 제2절 온라인 커뮤니티의 유지와 신뢰 형성

온라인 커뮤니티에서는 구성원간의 상호작용을 통해 커뮤니티 의식이 형성되고 이를 기반으로 일정한 신뢰관계가 형성된다. 온라인 커뮤니티에서 구성원이 공유하는 결속력과 상호작용의 수준은 스펙트럼이 매우 다양한데, 일반적으로 강한 유대보다는 약한 유대에, 특정신뢰보다는 일반신뢰에, 그리고 친숙한 타인을 위한 공간으로서의 의미에 좀 더 방점이 찍힌다고 할 수 있다.

- 제3절 온라인 상에서의 갈등

온라인 상에서의 신뢰형성에 장애가 되는 갈등 양상으로서는 소위 사이버범죄의 측면과 커뮤니케이션적 관점에서의 갈등을 생각해 볼 수 있다. 사이버범죄는 네트워크로 연결된 통신망을 통해 전기통신설비나 컴퓨터 등을 활용하여 성립되는 범죄로 전산망 범죄, 불건전정보 범죄, 영상미디어 범죄 등 다양한 유형이 존재한다. 한편 커뮤니케이션적 측면에서 보면 인터넷 미디어의 확산성과 개방성 등으로 인해 많은 문제가 발생하고 있기도 하다.

• 제4장 사이버 공간에서의 갈등에 대한 규제

- 제1절 인터넷 규제

인터넷 규제와 관련하여 초창기에는 인터넷을 현실세계와 완전히 다른 규범체계를 가지는 공간으로 상정하는 견해도 있었지만, 이제는 적정한 정도의 사회적 절차가 필요하다는 데에는 일반적인 동의가 이뤄진 상태이다. 실제 인터넷 규제에 영향을 미치는 환경에는 다양한 요인들이 존재한다. 공급자 또는 소비자 차원의 규범적 행태나 요구일 수도 있고 아니면 정부 차원의 다양한 규제 정책이나 정보화활동이 작용할 수도 있다.

현재 이런 다양한 인터넷 규제환경 하에서, 갈등 양상에 대한 효과적인 대응방안으로 규정, 적용되고 있는 것이 이른바 임시조치라고 불리는 블라인드 정책이다. 이는 미국의 DMCA(Digital Millenium Copyright Act) 저작권법에서 규정한 Notice and Takedown 제도를 수용한 것으로 인터넷서비스제공자(ISP)를 통해 간접적으로 이용자를 규제하려는 것이다. 2007년 7월 정보통신망법 개정법이 시행된 이후 실제로 많은 인터넷 게시물들에 대해서 임시조치가 시행되고 있다.

- 제2절 인터넷 규제에 있어서의 역할분담 모델

구체적으로 오늘날 인터넷에서 발생하는 주요 이슈들은 통상 인터넷 거버넌스 개념 하에 논의된다. 인터넷 상에서의 신뢰 회복을 위한 국가, 시장, 개인 간의 역할분담과 관련하여 통상 자발적 자치모델, 자율/공동규제모델, 위계적 규제모델, 정부직접규제모델의 4가지 모델이 논의되고 있다. 이들 모델은 절대적인 것은 아니며 각 이슈별로 적절한 모델 형태가 다양하게 분포될 수 있다.

- 제3절 인터넷 상에서의 주요 갈등 양상 현황

오늘날 우리나라 인터넷에서 가장 많이 발생하는 갈등 양상으로는 명예훼손, 프라이버시 침해, 저작권 침해를 들 수 있다.

명예훼손의 경우 특히 과거에는 일부 유명인사들에 대해서 주로 문제시되었던 데

반해, 일반 개인들 간의 명예훼손 분쟁이 급격히 증가하고 있다. 특히 사이버명예훼손은 인터넷이라는 매체의 특성 때문에 표현의 자유(freedom of speech)와의 충돌 문제가 더 첨예하게 드러나기도 한다.

프라이버시 침해의 경우 크게 정부에 의한 침해와 민간 부문에 의한 침해인 기업에 의한 침해, 개인에 의한 침해로 나눠 볼 수 있다. 주된 유형은 주민등록 정보・신용카드 정보・인터넷 이용 정보・의료정보 등 개인정보의 통합관리 과정에서의 유출, 수사기관에 의한 개인정보 유출, 개인정보의 제3자 제공 및 수집목적 외 사용, 제공자의 동의 없는 개인정보 수집, 영리 목적의 광고성 정보 및 스팸 전송, 소비자 상거래 활동의 역추적, 수집된 개인정보의 2차적 활용, 개인정보의 무단 게재 등이 있다. 특히 최근에는 인터넷의 익명성과 관련한 논란이 이어지고 있기도 하다.

저작권 침해의 경우 콘텐츠의 디지털화에 따라 복제와 배포가 용이해지면서 불법적인 저작물 이용이 급증하였으며, 실제로 영화나 음악 등의 콘텐츠산업에 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 있다.

• 제5장 규제 수용 관련 이용자 조사

- 제1절 인터넷 상의 갈등 양상에 관한 이용자 의식 조사

그렇다면 이런 인터넷에서의 다양한 갈등 양상과 그에 대한 현행 조치방식에 대해서 이용자들은 어떻게 인식하고 있을까. 이용자를 대상으로 한 설문조사 결과 갈등 양상에 대해서는 다음과 같은 결론을 유추할 수 있다.

우선 인터넷 활동 공간에 따라 타인에 대한 인지 수준과 신뢰도가 다르다는 점이다. 인터넷에서의 활동 공간을 블로그 및 미니홈피, 폐쇄형 카페, 개방형 카페, 공개 포럼으로 나눠 본다면 가장 신뢰도가 높은 공간은 블로그 및 미니홈피, 그리고 폐쇄형 카페인 것으로 나타났다. 개인 블로그나 특히 미니홈피는 오프라인을 기반으로 한 인간관계가 온라인에서 재구성되는 경우가 많으며, 폐쇄형 카페는 배타성이 크다.

둘째, 활동 공간별로 갈등 양상이 다르게 발생한다는 점이다. 이용자들의 인식 측면에서 보면 블로그나 미니홈피 이용자들은 프라이버시 침해가 심각한 갈등이라고

언급한 비중이 높은 반면 공개 포럼의 경우 명예훼손을 꼽은 이용자 비중이 가장 높았다. 실제 명예훼손이 가장 빈발하는 공간은 블로그나 미니홈피, 개방형 카페, 공개 포럼 순으로 나타났고, 프라이버시 침해의 경우 개방형 카페, 블로그나 미니홈피인 것으로 확인되었다. 저작권 침해의 경우 블로그와 미니홈피에서 가장 높은 발생빈도를 보이고 있었다.

셋째, 갈등이 발생하는 이유가 갈등 종류별로 다르게 나타났다. 온라인 갈등 발생 원인을 익명성, 평판, 기술적 제재, 법적 규제 등으로 구분하여 물어본 결과, 명예훼손이나 프라이버시 침해 등 개인 간의 갈등에서는 익명성과 평판이 기술적, 법적 제재보다 더 중요한 이유인 것으로 응답하였다. 한편 저작권 침해의 경우에는 특별히 처벌이나 기술적 조치가 미비해서라기보다는 다른 사람이 제지하지 않기 때문이라는 응답이 더 높은 점수를 받았다.

한편 그와 같은 갈등이 발생하지 않는 이유에 대해서는, 명예훼손이나 프라이버시 침해의 경우 개인의 신원이 알려져 있기 때문이라는 응답이 높은 점수를 받았고, 저작권 침해의 경우 필터링 등의 기술적 장치 때문이라는 응답이 높은 점수를 받았다. 실제 오프라인에서 사람들이 예의 있게 행동하고 타인에 대해 배려하는 것처럼 서로를 인지하는 상황에서는 명예훼손이나 프라이버시 침해가 감소할 수 있음을 암시한다. 반면에 저작권 침해의 경우 필터링이나 용량 제한 등 기술적 장치가 침해 방지의 실질적인 역할을 하고 있음을 알 수 있었다.

- 제2절 자율규제 정책에 대한 이용자 규제수용도 조사

가능한 규제 방식에 대한 적합도를 묻는 질문에서 응답자들은 개인적인 자율에 의한 규제 방식에 가장 낮은 점수를 부여해, 지금까지 이용자들 스스로의 자율적인 통제가 어려웠음을 인지하고 있었다. 응답자들이 가장 높은 점수를 준 방식은 서비스 제공자가 명예훼손이나 프라이버시 침해, 저작권 침해 등 온라인 상의 갈등 요인을 규제하도록 하고 수사시관이나 사법부가 서비스 제공자를 규제하는 간접적 규제 방식이었다. 다음으로 사용자 공동체 내부에서 스스로 규약을 정하도록 하는 방침

과 법적 처벌권이 있는 정부산하 기관이나 수사기관의 직접적인 규제 순으로 나타났다.

이는 기본적으로 인터넷 이용들이 공동체 내부에서의 자발적 규제에 대한 가능성을 인지하고 있는 것으로 해석된다. 특히 명예훼손이나 프라이버시 침해의 경우 댓글로 제지하고자 하는 시도가 이루어지고 있다는 점과, 폐쇄형 카페에서 그러한 갈등 양상이 나타나지 않는 다는 사실을 주지할 때, 자발적 규범의 발달은 불가능한 것은 아니라고 판단할 수 있다.

- 제3절 이용자 특성에 따른 규제 수용도

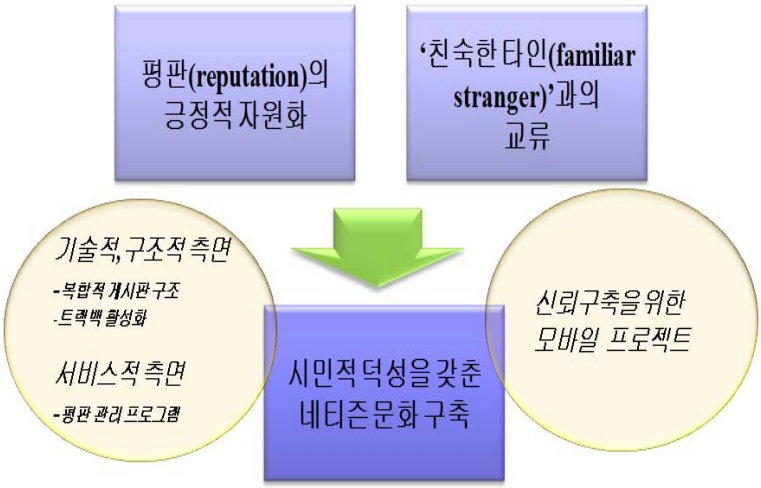
이용자의 성별, 연령대, 주 활동공간, 타인에 대한 신뢰수준 등을 기준으로 이용자 특성에 따른 규제 수용도를 분석해 보면, 성별이나 연령대에서는 규제 수용도에 대한 차이가 존재하지 않았다. 기본적인 인구 통계학적 구분에서 규제 수용도에 차이가 없다는 사실은 전반적으로 온라인상에서의 갈등 양상에 대해 어느 정도 인식하고 있고, 규제의 필요성을 느끼고 있다는 것으로 해석할 수 있다. 한편, 신뢰도에 따라서도 규제 수용도는 큰 차이를 보이고 있지 않고 있어, 온라인상에서 만나는 일부 사람들에 대해 신뢰하고 있음에도, 인터넷 갈등 양상을 해결하기 위해서 어느 정도의 규제가 필요하다고 생각하고 있음을 알 수 있다. 이는 인터넷에서 만나는 사람들의 대부분이 서로를 알지 못하는 익명성에 기반하여 자연적으로 상호 간의 신뢰나 통합의 환경이 발생되기 힘들다는 것을 의미한다.

마지막으로 활동 공간에 따라 규제 수용도에는 차이가 있어서, 인터넷서비스제공자에 의한 규제에 대해서 개인홈페이지와 폐쇄형 카페, 개인홈페이지와 공개포럼이 유의미한 차이를 나타냈다. 규제 방안 마련에 보다 신중한 접근이 필요할 것이다. 개인적인 활동의 자유가 보장되어야 할 개인 블로그나 미니홈피의 경우 섣불리 규제가 가해진다면 이용자들의 반발이 예상된다. 한편 공개포럼이나 폐쇄형 카페의 이용자들은 제삼자에 의한 객관적인 규제의 필요성을 어느 정도 체감하고 있어 규제가 시행될 때 개인 블로그보다는 반발이 덜 할 것으로 기대할 수 있다.

• 제6장 통합과 신뢰구축을 위한 통신정책 방향

- 제1절 기존 정책에 대한 평가

현재 우리나라의 인터넷 거버넌스와 관련한 규율 체제 중 자율규제 부분은 기존 정부규제에 관해 지속적으로 제기되어 왔던 '통제'의 문제에 대한 대안으로서 발의된 측면에서 태생적 한계로 인해 통제의 속성을 지니는 것이 사실이다. 그러나 이러한 자율규제의 뚜렷한 한계점이 그것이 가진 가능성을 폄훼하는 것은 아니다. 이제까지의 자율규제가 전문가를 중심으로 한 계몽적인 방향의 것이었다면, 이제는 현중(賢衆)을 중심으로 하는 2.0 시대의 새로운 자율규제가 필요하다. 즉 더 이상 일부 전문가의 의견과 기업, 정부만이 참여하는 폐쇄적인 자율규제 정책이 아닌, 보다 진실된 의미에서의 대중의 동의와 참여를 전제하는 방향성이 요구된다. 이를 위한 새로운 정책방향의 키워드로 '평판의 긍정적 자원화'와 '친숙한 타인과의 교류'를 제시하고자 한다. 그리고 이를 통해 시민적 덕성을 갖춘 네티즌 문화를 형성함으로써 건전하고 자율적인 인터넷 문화를 구축하고, 나아가 통합의 컨센서스를 마련하는 것을 목표로 한다.



- 제2절 평판의 긍정적 자원화

인터넷 상에서의 신뢰의 형성은 주로 평판(reputation)을 통해 생성된다. 평판이란 개인에 대해 공중(public)이 부과하는 평가 또는 의견을 의미한다. 평판의 긍정적 자원화 시스템이란 부정적 평판자를 나열하는 대신 신뢰성 있는 행적을 가진 참여자를 나열하는 것이다. 이렇게 되면 사이버 상의 가변적 정체성이 큰 문제가 되지 않는데, 이는 새로운 정체성을 만든다고 하더라도 긍정적인 평판이 자동적으로 따르는 것은 아니기 때문이다.

평판의 긍정적 자원화를 위해서 두 가지 측면에서 구체적인 방법론을 생각해 볼 수 있다. 첫 번째는 인터넷 사이트의 기술적・구조적 측면에서 평판을 고양하거나 활용할 수 있는 장치들을 마련하는 것으로 복합적 게시글 구조나 댓글 검색 시스템을 구축하고 활성화하는 방안을 생각해 볼 수 있다. 두 번째는 인터넷 서비스적 측면(service)에서 평판과 관련한 서비스가 가능하도록 하는 것이다. 가령 평판 관리를 전문적으로 대행해 주는 새로운 비즈니스 모델 발굴을 통해 보다 효과적인 긍정적 자원화 방안을 모색해 볼 수 있다.

- 제3절 '친숙한 타인'과의 교류

친숙한 타인 개념은 온라인 상의 신뢰와 관련된 많은 시사점을 던져준다고 할 수 있다. 친숙한 타인 개념은 약한 유대 혹은 특정신뢰로부터 일반신뢰로 변화해 가는 매개로서 기능할 수 있으며, 친숙한 타인 관계의 선행학습을 통해 다양성에 근거한 수평적 신뢰구조로 안착해 갈 수 있는 계기로 삼을 수 있다. 또한 일정한 정보통신 기술의 도입을 통해 기존의 미약한 '면대면 접촉'이나 관계의 '놀이성'을 증대시킴으로써 그 신뢰 관계의 깊이를 키울 수 있는 특징이 있다.

온라인 상에서의 '친숙한 타인'과의 교류를 위한 전제로서, 서구에서 실험 중인 모바일 프로젝트의 도입을 생각해 볼 필요가 있다. 오늘날 많은 모바일 기기들이 친구나 익숙한 사람들과의 연결고리를 만들어 주는 반면, 모르는 사람 특히 친숙한 타인과의 미묘하고 아직은 덜 중요한 연결고리를 만들어 주지는 못한다. '친숙한 타인

프로젝트’는 우리가 항상 휴대하는 모바일 장비를 통해 타인과의 상호작용의 가능성을 높임으로써 개인과 커뮤니티의 건강성을 유지하고 성숙한 사회 신뢰구조를 형성하려는 목적을 가진 것이다.

• 제7장 결론

어떤 사회적 문제가 발생했을 때 그로 인해 직접적인 피해를 입고 있다고 주장하는 사람들이나 그 문제를 해결해야 하는 국가로서는 법적, 강제적, 직접적인 규제정책에의 유인이 매우 커지는 것이 일반적인 경향이다. 특히 합법적인 강제력을 독점적으로 부여받은 국가로서는 처벌에의 위협을 통해 신속하게 갈등을 봉합하는 것이 단기적으로는 훨씬 효율적일 수 있다. 갈등 양상에 따라서는 이런 직접 규제가 거의 유일한 방법인 경우도 있을 수 있다.

그러나 일반적으로 장기적인 사회발전의 측면에서, 필요 이상의 국가 직접 규제는 거의 언제나 부정적인 결과를 초래할 확률이 높다는 것이 역사적 경험이나 실증적 조사 결과가 우리에게 알려주는 내용이다. 더구나 인터넷을 통해 미약하나마 풀뿌리 민주주의의 원형의 모습이 형성되고 있는 현재 상황에서 그 가능성은 더 높다고 볼 수 있다.

신뢰 구축과 사회통합을 위해 바람직한 앞으로의 정책 방향의 단초는, 결국 사안별로 보다 정확하고 엄밀하게 내용을 파악하고 그에 맞는 유연한 해결방안을 모색할 수 있는 시스템 구축에 둘 수밖에 없을 것이다. 그리고 그러기 위해서는 장기적인 전망과 단기적인 정책 능력을 언제나 동시에 보유할 수 있는 방법을 고민해 보아야 할 것이다.

□ 연구의 정책적 시사점

21세기 지식정보사회 시대에 안착하고 장기적인 사회 발전전략을 모색하기 위해서는 새로운 갈등과 분쟁의 조화로운 해결을 위한 밑그림을 그려 놓는 작업이 반드

시 필요하다고 할 수 있고 우리나라도 예외는 아니다. 이를 위한 기본 전제로서 사람들 간의 갈등을 타인에 대한 신뢰와 평판을 이용하여 예방 및 해결할 수 있는 가능성을 탐색해 보고자 한 데에 본 연구의 가장 큰 의의가 있다.

본 연구에서는 큰 그림에서의 신뢰와 통합의 구축을 위한 세부적인 차원의 다양성과 차이를 명확히 인지하고 그에 맞는 정책 방안을 생각해 보았는데, 이런 검토 내용들은 거시적 혹은 미시적 차원에서 통신정책 입안에 일정한 참고사항이 될 수 있을 것으로 보인다. 특히 본 연구에서 언급한 '친숙한 타인' 개념은 온라인 상의 행위 양태와 그에 맞는 적절한 규제방식을 설계하는 데에 직접적인 예시가 될 수 있다. 그밖에도 인터넷 게시글 구조에 관한 기술적 차원의 검토 및 평판관리 서비스의 장려를 위한 제도적 검토 등을 촉구하는 정책적 의의가 있다 할 것이다.

성숙한 통신문화의 구성원으로서 상호 신뢰와 관용의 협동정신을 갖춘 네티즌을 양성하기 위해 본 연구에서 수행한 이론적, 실천적 검토 작업들을 바탕으로 좀 더 구체적이고 큰 정책적 효과가 기대되는 방안들이 마련되어야 할 것이다.

제 1 장 서 론

20세기 후반 이후 현대사회의 가장 특징적인 모습들 중 하나는 바로 정보통신기술과 디지털 기술을 통해 본격적인 지식정보사회로의 진입이 이뤄졌다는 사실일 것이다. 디지털과 네트워크 기술은 전방위적 측면에서 인간 사회에 이전과는 다른 근본적인 변화를 가져왔다. 그중에서도 최근 사회적 논의의 핵심으로 부각되고 있고 또한 가장 중요한 측면이라고 할 수 있는 것 중의 하나가 사람들 사이의 커뮤니케이션 양상의 변화와 관련한 부분이다.

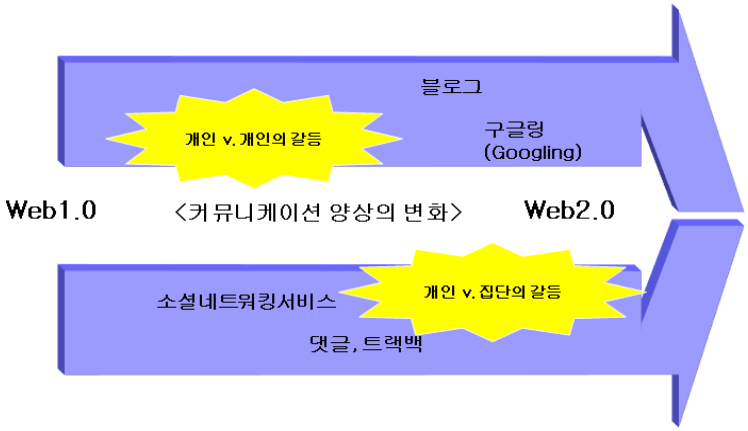
일반적으로 커뮤니케이션은 발화자(sender), 수신자(receiver), 미디어(media), 그리고 메시지(message)를 구성요소로 하고 있으며, 이들이 특정한 방식으로 모여 특정한 효과가 발생한다고 본다. 따라서 커뮤니케이션이란 단순히 정보의 교환이라는 좁은 의미에 국한하는 것이 아니며, 두 당사자 간에 상대에 대한 인식을 전달받고 자신을 표현하며, 자신에 대한 상대의 인식을 다시 인식하는 등 사람에 대한 인식이 함께 교환되는 과정을 의미한다. 그리고 이 과정에서 자신을 어떻게 규정하고 인식할 것인가도 함께 영향을 받게 되는 것이다(김상배, 2008).

새로운 미디어인 인터넷의 확산과 이른바 웹2.0으로의 진화에 따라 사회적 의사소통과정에서 전달되는 메시지 또는 사회적 이슈의 성격뿐만 아니라 사람들 간의 관계 자체에 새로운 변화가 생겨나고 있으며, 이는 단순히 개인 대 개인의 관계를 넘어 개인 대 집단, 집단 대 집단 간의 새로운 관계 설정을 요구하고 있다. 아울러 이러한 변화는 새로운 유형의 사회갈등 양상을 야기함으로써 공동체 구성원 간의 전통적인 이해관계의 조정 시스템을 무력화시키는 측면도 보여주고 있다.

이렇게 인터넷이 야기하는 사회의 변화 양상이 장기적인 미래에 어떻게 발전해 나갈 지에 대해서는 낙관론과 비관론이 공존하고 있다. 낙관론의 입장에서는 쌍방향성, 익명성, 개방성을 특징으로 하는 사이버 공간의 확장으로 비로소 인류가 풀뿌

리 민주주의, 참여민주주의의 원형을 실현할 수 있게 되었다고 주장하는 반면, 비관론의 입장에서는 사이버 공간의 익명성과 불확실성으로 인해 언어폭력이 난무하고, 쓰레기 정보가 범람하며, 이용자들 간의 과도한 갈등과 불신을 부추긴다고 우려하고 있는 상황이다. 그러나 비관론의 입장에서도 우리 사회가 균열과 갈등상황을 극복하고 사회통합의 방향으로 나가야 한다는 당위에 있어서는 낙관론과 크게 다르지 않을 것이다. 다원성과 창의성, 자율성이 강조되는 '접속의 시대(age of access)'에 있어서의 사회통합은 사회 속에 존재하는 갈등 잠재력과 원심력을 인정하고 이러한 다원성 및 원심력과 구심력 간의 긴장과 조화로 이루어지는 자발적 통합, 그리고 갈등 당사자 간 혹은 갈등을 조정하고 관리하는 정부 부처와 시민사회 간에 상호 신뢰와 대화 및 타협에 기반한 설득적 통합이어야 한다. 그리고 이것을 가능하게 하는 첫걸음은 결국 사회적 신뢰 메커니즘의 구축이라고 할 수 있다(김종길, 2008).

〔그림 1－1〕 인터넷의 진화와 새로운 갈등 양상



본 연구는 이러한 사회통합을 위한 신뢰구축 방안을 탐색하고, 신뢰구축을 위한 구체적인 통신정책상의 전략을 모색해 보기 위한 것이다.

구체적으로, 먼저 제2장에서 현대사회에서의 사회통합과 신뢰형성에 대한 이론적 고찰을 통해 온라인에서의 사회통합과 신뢰형성에 대한 생각의 단초를 이끌어내 본다. 특히 사람들 간의 신뢰구조의 다양한 측면들에 대한 비교를 통해 온라인에 보다 적합한 신뢰구조로의 변화를 위한 과정에 대해 생각해 본다.

제3장에서는 제2장에서의 논의를 바탕으로 온라인 공간에서의 신뢰와 갈등에 대해서 보다 구체적으로 살펴본다. 온라인 공간과 오프라인 공간의 특성을 비교해 보고, 온라인 커뮤니티가 유지될 수 있는 메커니즘과 신뢰 형성에 대해 살펴본 후, 온라인 공간에서의 갈등 양상을 범죄학적 측면과 커뮤니케이션 측면에서 살펴본다.

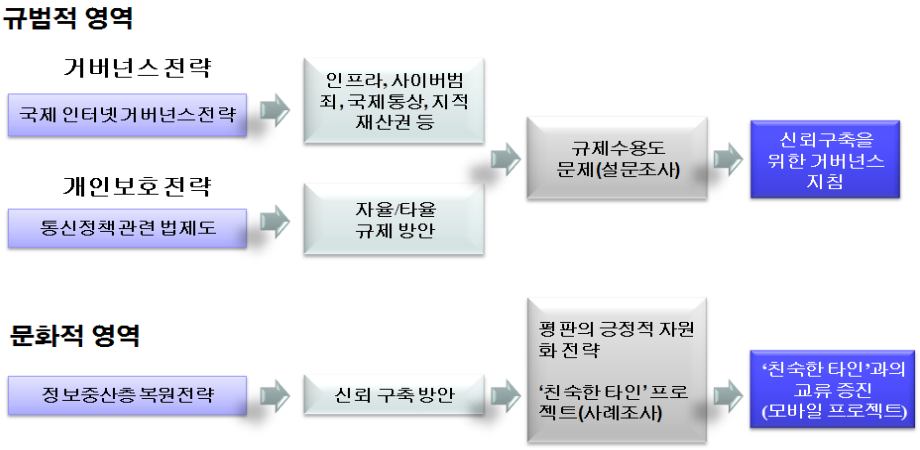
제4장에서는 이런 온라인 상의 갈등에 대한 규제에 대해 알아본다. 인터넷에 대한 규제에 있어서 그 근거와 대상, 그리고 규제환경을 살펴본 후, 인터넷 규제에 있어서의 정부, 시장, 이용자 등의 역할 분담에 관한 '인터넷 거버넌스'에 대해서 살펴본다. 다음으로 현재 발생하는 온라인 상의 주된 갈등 양상인 명예훼손, 프라이버시 침해, 저작권 침해의 내용을 살펴보고, 최근 인터넷 상의 주된 규제방식으로 이용되고 있는 소위 '블라인드(blind) 정책'의 내용과 현황에 대해서도 살펴본다.

제5장에서는 이러한 인터넷 상의 갈등 양상과 규제에 대한 일반 인터넷 이용자들의 의식을 알아보기 위해 실시한 설문조사와 심층인터뷰 결과를 알아본다. 설문조사는 온라인 공간을 여러 가지로 분류하고 각 공간의 특성에 따른 온라인 상의 갈등 양상과 규제 수용도에 대해 살펴보았으며, 기타 주요 갈등 양상별로 공간과 규제 등과의 관련성을 살펴보았다. 그리고 임시조치라는 블라인드 정책에 대한 이용자들의 규제 수용도에 대한 심층인터뷰를 통해 갈등 유형별 수용도의 차이에 대해서도 알아보았다.

제6장에서는 이상의 논의를 바탕으로 향후 통합과 신뢰 구축을 위한 통신정책 구축을 위해서 새롭게 주목받아야 할 정책 방향들에 대해서 살펴본다. 온라인 공간에서의 평판(reputation)을 긍정적 자원화 함으로써 자율적인 온라인 공간 발전의 가능성을 탐색해 보고, '친숙한 타인(familiar stranger)' 개념을 통해 시민적 덕성을 갖춘 네티즌 문화를 만들어갈 수 있는 방향을 모색해 본다.

끝으로 제7장에서 이상의 논의를 정리하고 향후 통신정책의 과제를 제시한다.

〔그림 1－2〕 연구 설계



제 2 장 현대사회에서의 사회통합과 신뢰형성

제 1 절 협동과 연대의 이론적 근거

인간은 각 개인의 생명을 유지하고 발전시키려는 요구를 가장 기본적인 욕구로서 지니고 있다. 그리고 이것은 전체로서의 인류의 발전과 복지를 증진시키는 결과도 가져오게 된다. 이러한 생각은 사회적 다윈주의(Social Darwinism)로 알려져 있으며 이는 니체와 같은 극단적 초인숭배사상이나 근대를 지배한 경제학적 자유방임주의에 새로운 무기를 제공한다. 사회적 다윈주의에 대립하는 입장으로 사회적 연대주의가 있다. 이는 생존경쟁을 생물진화의 근본원리로 보는 데에 반대하고 유대나 협동의 사실을 생명 현상의 특징으로 본다.

여기서는 협동과 연대의 관점에 관한 다양한 이론적 근거들 중에서 도덕발달론적 관점과 공간의 특성으로서의 개방성에 관한 관점, 그리고 사람들 간의 다양한 층위의 신뢰구조에 관한 내용들에 대해 살펴본다.

1. 콜버그의 도덕발달론과 사회통합적 행위의 문제성

일찍이 도덕발달론자인 콜버그(Kohlberg)는 인간의 도덕적 사고의 발달 과정을 6단계로 세분하고 이를 다시 두 단계씩 묶어 세 가지 수준 즉 인습 이전(pre-conventional)의 수준, 인습적(conventional) 수준, 인습 이후(post- conventional)의 수준으로 나누어 제시하였다(Kohlberg, 1983). 정의론자인 롤즈(Rawls)도 이와 유사한 맥락에서 도덕 발달의 단계를 셋으로 나누어, 권위를 중심으로 한 가족주의적 도덕, 연고를 중심으로 한 공동사회적 도덕, 이성에 바탕을 둔 원리 중심적 도덕으로 나누어 설명한 바 있다.

여기서 주목할 만한 점은 인간은 이러한 단계를 순서대로 밟아가야 하며 앞 단계를 거치지 않고는 다음 단계로 나아갈 수 없다는 것이다. 다음 수준으로 이행한다는 것은 사회를 보다 추상적으로 생각할 수 있는 능력이 증가함을 의미한다.

〔그림 2－1〕 콜버그의 도덕발달론

가. 인습이전의 단계(쾌락적 단계)

규칙 규범을 따르기는 하나 그것을 행위로부터 생겨나는 신체적 혹은 쾌락적 결과(처벌과 보상 등)와 관련해서 생각하거나 그러한 규칙이나 규범을 명하는 자의 힘을 통해서 생각한다. 이 수준은 다시 처벌과 복종지향(obedience and punishment)의 제1단계와 도구적 상대주의(self-interest)의 제2단계로 세분된다. 인습이전의 단계에서 사람들은 자신을 사회의 국외자로 생각하며, 사회를 하나의 통합체로 생각하지 않고 자기에게 규칙을 부과하는 여러 개인들로만 생각한다.

여기서 호혜성 개념을 습득하게 되면서 인습적 단계로 나아간다. 이는 입장을 바꾸어 생각하는 능력으로 서로가 근본적으로 평등하다는 생각에 이르게 된다.

나. 인습적 단계(통합적 단계)

인습적 단계는 사람들 사이의 동조를 중시하는 제3단계와 사회의 유지를 중시하

는 제4단계로 구성되어 있다. 이 단계에서는 결과와는 상관없이 자신의 가족, 집단, 국가의 기대를 충족시키는 일이 그 자체로서 가치 있는 일로 생각되며, 사회적 질서에 충성하고 적극적으로 그 질서를 유지, 지지, 정당화하고 그와 관련된 개인이나 집단과 동일시하는 태도를 지니게 된다.

인습적 단계의 중요한 특성은 그 앞의 단계에 비해 진정한 사회화를 나타내는 방식으로 집단의 가치를 인정하고 집단에의 소속감을 나타내는 것이다. 이러한 단계로 나아가기 위해서는 타인의 평가와 인정이 구체적인 보상의 보장보다 더 중요하다.

다. 인습이후 단계(문화적 단계)

자율적이고 원리적인 단계로서 이 수준에서는 타당한 도덕적 가치관과 원칙을 그러한 원칙을 갖는 사람이나 집단의 권위와 상관없이, 또한 그러한 집단과 자신의 일체감과 상관없이 그것을 규정하고자 하는 수준이다.

제5단계에 이르면 사람들은 법률을 단순한 강행규범으로서가 아니라 최대다수의 최대행복을 위한 사회계약으로 파악하게 된다. 그리고 마지막으로 제6단계에서는 보편적 윤리원칙을 통한 추상적 사고까지가 가능해진다.

인습 이전의 단계에 머물러 있는 자가 다수를 이루는 사회는 강한 법적 규제가 불가피하게 되며 성원들의 도덕적 성숙도와 요구되는 법적 강제력은 반비례하게 된다. 아이건 성인이건 인습 이전의 단계에서 일차적인 처방은 '채찍과 당근' 즉 처벌과 보상에서 비롯된다. 반면 구성원들의 도덕 발달수준이 높은 사회에서는 쾌락과 고통의 차원을 넘어서 자율적인 차원에서의 준법의식 함양이 가능해지게 된다.

2. 공간의 특성으로서의 개방성

가. 낯선 공간과 친한 공간의 이중성

친한 사람을 대하는 경우와 낯선 사람을 대하는 경우에 각기 서로 다른 원리에 따

라 행동한다는 것은 친한 공간에서와 낯선 공간에서 이중의 행동원리를 갖는다는 것을 의미하며 이는 어떤 의미에서 우리의 인격이 이중으로 분열되어 있음을 의미한다.

우리는 친한 사람들에게는 서로 양보하고 양반답게 행동한다. 그러나 낯선 사람에게는 방자하고 무례한 경우가 허다하다(황경식, 1997). 우리는 일반적으로 집이나 마을과 같은 친한 경계를 떠나 공공의 낯선 경계에 들어서면 타율로 움직이는 '공공유아' 혹은 '도덕적 피터팬'이 되곤 한다.

체면윤리의 경우도 행위자의 얼굴과 신원이 확인되는 공간에서나 제대로 작동되는 윤리이다. 아무도 보지 않는 혼자만의 공간이나 신원이 확인되기 어려운 익명의 공간, 즉 공적인 공간에서는 그 작동을 보장하기 어렵다.

나. 베르그송의 단힌 사회론 / 열린 사회론

철학자 베르그송(Bergson)은 그의 책 <도덕과 종교의 두 원천>에서 개방성을 인류애의 강도로 규정한다. 그것은 모든 인간을 용납하고 일깨우는 사랑이다. 가족이나 민족 혹은 국가에 대한 사랑은 애정의 대상에서 선별과 선택을 내포하며 일부 사람을 포용할 뿐 다른 일부 사람을 배제하게 되며, 따라서 그러한 사랑은 한편으로 증오를 동반하게 된다. 그러나 열린 정신에서의 사랑은 특정 대상에 끌리거나 특정 상대만을 목표로 삼지 않으며 따라서 인류애는 인류 전체를 지향하게 된다.

베르그송에게 열린 사회란 인간 공동체의 발전에서 하나의 모형으로 제시되었다. 그에 따르면 우리의 문명된 공동체는 제아무리 그것이 자연에 의하여 일차적으로 우리들에게 정해진 사회와 다르다 할지라도 실로 그와 같이 본능적으로 형성되었던 소규모의 군거사회와 근본적인 유사성을 가지고 있다. 그 규모의 크기에서만 다를 뿐 원시사회와 문명사회는 모두가 자연적 조건들에 기초해서 억압의 도덕을 통해 이루어진 닫힌 사회라고 한다. 광대한 현대 사회에서도 문명의 온갖 물질적 저장과 정신적 획득이 사라진다면 원초적 본능이 금방이라도 살아나 과거의 군거사회를 그대로 재현할 것으로 본다. 결국 규모의 크기와는 상관없이 모든 닫힌 사회의 공통되는 본질은 특정한 개인들끼리 구성되며 다른 개인들은 그로부터 배제한다는 점이다.

베르그송에 따르면 지금까지 과거의 모든 정치는 결국 전쟁을 겨냥한 정치였다. 전시에는 살인, 약탈, 배반과 기만, 거짓말까지도 합법적일 뿐 아니라 찬양 받을 만한 것이 된다. 지금까지는 평화조차도 전쟁 방지나 전쟁을 위한 공격준비였다. 우리들의 사회적 의무는 사회적 결합을 목표로 하는데, 이는 결국 우리가 원하건 원하지 않건 간에 적과의 대치상태에서의 훈련 태도를 형성하게 한다. 이는 결국 사회가 아무리 문명으로 장식된다 해도 그 바로 아래에는 원시적 본능을 숨기고 있음을 뜻한다. 우리의 사회적 의무 밑바닥에 도사리고 있는 사회적 본능은 닫힌 사회를 목표로 한다.

닫힌 사회와 열린 사회는 본질적으로 차이가 난다. 모든 인류에 대한 사랑에 기초한 열린사회로 가는 길은 자기 보존에의 원시적이 자연적 본능이나 군거집단의 성원들간의 유대로부터 곧바로 생겨나는 것이 아니라 종교나 철학을 통한 우회를 거쳐 전개된다. 어떤 경우에나 가족과 국가의 단계를 확장한다고 해서 인류애에 도달할 수는 없다. 가족이나 공동체, 민족 혹은 국가에 대한 사랑은 애정의 대상에서 선별과 선택을 내포하며 일부 사람을 포용할 뿐 다른 일부 사람을 배제하게 되며 따라서 그러한 사랑은 한편으로 증오를 동반하게 된다. 그러나 열린 정신에서의 사랑은 특정 대상에 끌리거나 특정 상대만을 목표로 삼지 않으며 따라서 인류애는 인류 전체를 지향하게 된다(황경식, 1997).

그렇다면 방법은 무엇인가? 도시국가의 닫힌 도덕이나 억압의 도덕과는 달리, 전 인류로의 열린 도덕은 모범이 되는 이들의 삶 속에 구체적인 모습으로 구현되고 있다. 또한 베르그송은 열린사회를 향한 인간 노력의 현실적인 정치적 표현으로서 민주주의를 언급하고 있다.

3. 신뢰구조의 다양한 측면

가. 강한 유대 / 약한 유대

사회학자 그라노베터(Granovetter, 1973)는 인간의 사회생활에서 강한 유대(strong

tie)의 중요성을 전제로 하던 기존 연구에 대하여, 약한 유대(weak tie)가 사회 네트워크에서 큰 힘을 발휘한다는 점을 강조한다. 여기서 유대의 '강도'란 그 관계에 투입되는 시간의 양, 감정의 강도, 친밀감, 그리고 관계를 특징짓는 상호작용들의 결합을 의미한다.

그라노베터에 따르면 사람들은 가까운 친구들을 여러 명 가지고 있는데 이들은 서로 잘 알고 자주 접촉하는 고밀도의 사회적 덩어리를 이루고 있다. 또 사람들은 그냥 아는 정도의 사람들도 여러 명 가지고 있는데 이들은 서로 모르는 사이인 경우가 많다. 이 그냥 아는 사람들 역시 각자 자신의 친한 친구들을 가지고 있어서 사회적 덩어리를 이루고 있다. 그런데 우리가 직업을 구할 때, 새로운 소식을 접할 때, 식당을 새로 차릴 때, 최신의 유행이 전파될 때, 약한 사회적 연결이 강한 친분관계보다 더 중요하다는 것이다(Barabasi, 2002).

나. 특정신뢰 / 일반신뢰

사회공동체 내의 사회자본 축적 과정에서 중요시되는 신뢰의 감정은 크게 일반신뢰와 특정신뢰로 나누어 볼 수 있다. 일반신뢰(generalized trust)란 면대면 관계가 없는 사람들 사이에 존재하는 보편적 시민에 대한 신뢰를 말하는 것으로, 전체 사회통합과 민주정치제도의 효율성을 위해서 없어서는 안 될 핵심적 요소이다. 반면 특정신뢰(particularized trust)는 개인적으로 면대면 관계가 있는 사람들 사이에 개인들의 정보에 기초해 생겨난 지식기반형 신뢰를 의미한다. 짙은 신뢰(thick trust)와 엷은 신뢰(thin trust)의 개념도 여기서 말하는 특정신뢰/일반신뢰와 각각 유사한 개념쌍이라고 할 수 있다. 특정신뢰가 지배적인 양식으로 자리 잡은 사회에서는 사회갈등과 불협화음이 자주 목격되며 민주적 방식을 통한 사회통합은 어려워지게 된다.

장수찬(2004)은 일반신뢰를 생산하기 위해서는 사회조직이 다음과 같은 다섯 가지 특성을 가지고 있어야 한다고 한다. 첫째, 사회조직 형태가 수직적이기보다는 수평적이어야 하며, 둘째 개별 조직이 인종적・문화적・계급적으로 다양한 사람들을 포섭하는 높은 다양성을 가지고 있어야 하며 혹은 개인들이 다양한 조직에 횡단해

참여하고 있어야 한다. 셋째, 사회조직들이 비공식적 특성을 가지기보다는 공식성을 갖는 2차적 인간관계를 중심으로 해야 한다. 넷째, 조직의 활동목적이 회원 중심적 이해보다 공익적 가치를 추구할수록 일반신뢰 생성에 도움이 된다. 마지막으로 국가나 외부세력으로부터 자율성을 지니고 있는 조직에서 일반신뢰가 생겨날 가능성이 높다.

다. 친숙한 타인

규칙적인 활동 속에서 만난, 서로 상호작용 없이 인식만 하고 있는 개인을 '친숙한 타인(familiar stranger)'이라 일컫는다. 이는 1972년 스탠리 밀그램(Stanley Milgram)의 연구에서 처음 규명되었고 사회 네트워크 연구 분야에서 대중적인 개념으로 자리잡아왔다. 기차 안에서 혹은 체육관에서 날마다 보지만 커뮤니케이션은 하지 않는 사람들을 친숙한 타인의 대표적인 예이다.

흥미로운 것은 그러한 개인들이 친숙하지 않은 환경(unfamiliar setting)에서 만날 경우에 그들은 그냥 타인으로 남기보다는 자신을 소개하는 데 적극적으로 변한다는 점이다. 왜냐하면 그들은 공유된 경험의 백그라운드를 가지고 있기 때문이다.

라. 유대론 간의 비교

이상의 다양한 차원의 신뢰와 유대에 관한 개념들은 서로 유사한 측면과 상이한 측면들을 복합적으로 지니고 있다. 여기서는 매개자, 지속성 혹은 반복성, 면대면 접촉 여부, 놀이성, 그리고 상호의존성의 측면에서 이들의 특징을 비교해 본다.

먼저 그라노베터의 '약한 유대'의 경우 서로를 소개해주는 노드(nod)의 역할을 하는 개인이 존재하는 반면 관계의 지속성은 그리 크지 않다. 면대면 접촉은 상대적으로 적은 편이며 관계의 놀이성도 약하고 상호의존성도 존재하지 않는다. 약한 유대는 다른 유대 개념에 비해 정보의 취득에 상대적으로 유리하다고 볼 수 있다.

밀그램의 '친숙한 타인'의 경우 매개자는 없는 반면 관계의 지속성이나 반복성은 상대적으로 높다고 할 수 있다. 면대면 접촉의 경우 서로 자주 접촉은 하지만 의식

하지는 못한다. 관계의 놀이성은 일정 부분 존재하며 상호의존성 역시 존재하는 것으로 보인다.

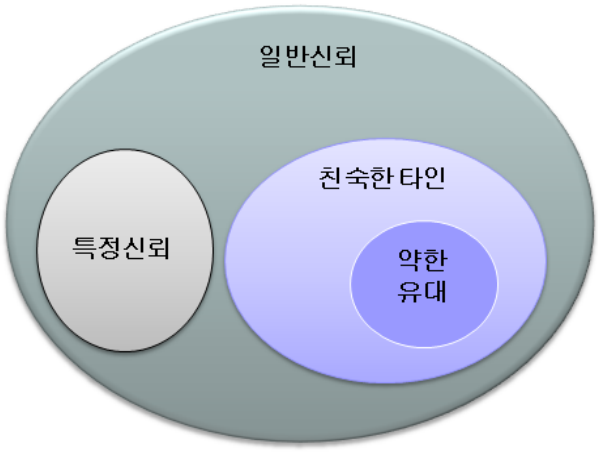
'특정신뢰'의 경우 매개자는 없지만 관계의 지속성·반복성은 강하다. 면대면 접촉 또한 강하고 관계의 놀이성도 상대적으로 많다고 할 수 있다. '일반신뢰'의 경우는 매개자와 관계의 지속성 모두 없으며, 면대면 접촉이나 관계의 놀이성도 역시 없다.

이상의 내용을 정리하면 〈표 2－1〉과 같으며, 그 내용을 개념들 간의 포함관계로 표현하면 〔그림 2－2〕와 같이 정리할 수 있다.

〈표 1－1〉 다양한 유대론 개념의 비교

구분	약한 유대	친숙한 타인	특정신뢰	일반신뢰
매개자	있음	없음	없음	없음
지속성	약함	강함	강함	없음
면대면 접촉	약함	약함(의식하지 못함)	강함	없음
놀이성	약함	중간	강함	없음
상호의존성	없음	있음	없음	없음

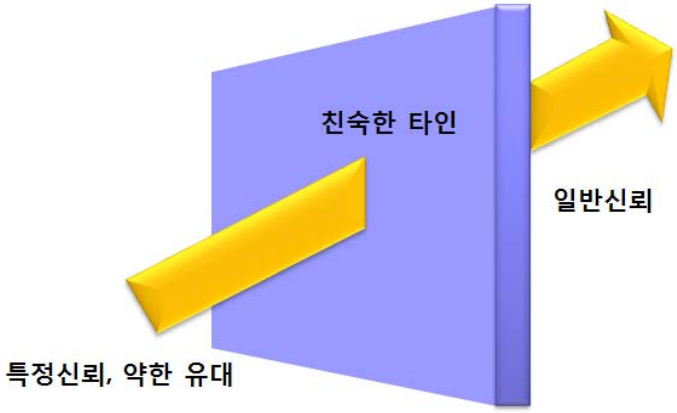
〔그림 2－2〕 유대론 개념 간의 관계



전통적인 농경사회에서 산업사회로의 변화, 그리고 다시 산업사회에서 지식정보사회로의 변화 과정을 사람들 간의 신뢰구조의 측면에서 생각해 보면, 이는 강한 유대에서 약한 유대로의 변화 그리고 특정신뢰에서 일반신뢰로의 변화 과정과 일치한다. 농경지를 중심으로 가족・부족 단위로 모여 살던 농경사회에서는 당연히 구성원들 간의 면대면 접촉이 높았으며 신뢰 관계는 오랜 시간 지속되었다. 하지만 산업혁명 이후 도시화가 진행되면서 기존의 강한 유대성은 점차 약화되었으며 사람들 간에 2차적 인간관계가 증가하였다. 오늘날 지식정보사회의 네트워크 구조는 면대면 관계에서 비롯되는 인간관계의 비공식성을 더욱 찾기 어렵게 한다. 이는 강한 유대에 바탕한 특정신뢰가 현대사회에 구조적으로 적합하지 않으며, 합리성에 기초한 일반신뢰가 일반화될 수 있는 환경을 새롭게 조성해야 함을 의미한다.

문제는 한 사회의 신뢰구조란 그 사회 특유의 문화현상이라는 자장(磁場) 안에 속하는 문제이기 때문에 단기간에 급격히 변화하기가 무척 어렵다는 점이다. 바로 여기서 이른바 친숙한 타인 개념의 의미가 새롭게 부각된다. 약한 유대 혹은 특정신뢰로부터 일반신뢰로 변화해 가는 매개로서 친숙한 타인 관계의 선행학습을 통해 다양성에 근거한 수평적 신뢰구조로 안착해 갈 수 있는 계기로 삼을 수 있을 것이다. 더구나 친숙한 타인 관계는 네트워크 시대의 특징인 정보통신 기술을 이용해 그 신뢰관계의 깊이에 가장 크게 영향을 미칠 수 있다는 점에서도 중요한 의미를 가진다. 왜냐하면 모바일 등의 정보통신기술을 통해 강화될 수 있는 특징인 면대면 접촉과 놀이성 등이, 다른 신뢰관계에서는 이미 너무 강하거나 미약해서 더 이상 변화될 여지가 적기 때문이다.

〔그림 2－3〕 ‘친숙한 타인’의 매개성



제 2 절 사회통합과 인터넷

1. 사회통합의 개념과 위상

가. 한국의 사회적 신뢰와 그 문제점 : 폐쇄성과 거짓말

한국의 신뢰도 연구에 의하면 각종 여론조사를 비추어볼 때 개인에 대한 신뢰의 경우 강한 가족주의의 영향으로 인해 혈연집단 내의 신뢰는 강한 반면 가족의 테두리를 벗어나는 개인이나 집단에 대한 신뢰는 매우 낮은 것으로 밝혀졌다. 또한 사회적 신뢰의 경우 법규범과 절차의 정당성뿐만 아니라 제도적 장치에 대한 신뢰 역시 낮게 나타남에 따라 총체적인 신뢰 수준이 매우 낮은 것으로 밝혀졌다. 그렇다면 그 이유는 무엇인가?

기본적으로 신뢰는 자기 가족 및 종족집단 등에서 자연발생적으로 나타난다. 그러나 이러한 자연발생적 신뢰는 사회가 확대됨에 따라 타 집단 및 타 종족 등 이질적인 집단에 대한 경계로 인해 더욱더 종족 집단에 대한 신뢰를 강화하게 된다. 따라서 이러한 본능적인 불신을 제어하기 위한 제도적 기제를 마련한 것이 바로 민주주의이다(임혁백 1999; 이재열1998). 민주주의는 타인 및 타 집단에 대한 불신을 제

도적 장치를 마련함으로써 해소하고자 한다. 만일 타인이 배신을 했을 경우 제도적 장치를 통하여 그러한 행위를 처벌하고 강제할 수 있기 때문에 배신행위를 방지할 수 있다. 반면에 독재나 전체주의 권위주의는 상호불신을 초래한다. 서로 감시하고 경계하는 것이 최선의 전략이다. 이웃사람이 국가기관원인지도 모르기 때문이다. 이럴 경우 가까운 친구와 같은 1차집단에 대한 신뢰만이 형성될 뿐이다. 따라서 한국 사회의 1차 집단에 의한 강한 폐쇄성 역시 이러한 과거 권위주의 정권의 영향에 의하여 나타난 것으로 추론할 수 있을 것이다(김우택 외, 2002).

이러한 권위주의 정부에서는 진실을 말하지 않는 것도 자신의 보호에 도움이 된다. 누가 국가기관원인지도 모르는 상황에서 그리고 개방적 의견이 전혀 불허되는 상황에서 자신의 의견을 진솔하게 이야기할 경우 또는 아무 이야기도 하지 않을 경우 그 피해와 오해는 자기 자신만이 입기 때문이다. 그래서 거짓을 말하는 것도 사실 '선의의 거짓말(white lies)'이 된다. 그러나 많은 연구에서 나타나듯이 거짓말 그 자체는 모든 사회의 신뢰를 저하시킨다.

일반적으로 거짓말은 서로 불신하거나 질적 수준이 낮은 대인관계라는 환경에서 나타난다. 그러나 거짓말 중에는 남을 해치거나 자신을 위한 것 말고도 상대방을 배려하기 위한 것도 있기는 하다. 그렇다면 과연 적당히 거짓말 하는 것은 관계유지를 위해 필요한가? 일반적으로 대인관계를 유지하기 위한 전략들에는 1) 긍정적 경험을 증가시키고(positivity) 2) 서로 사적인 내용을 개방하고(openness) 3) 서로 확인시켜주고(assurance) 4) 파트너가 아는 사람들과 상호작용을 하고(networking) 5) 파트너가 하는 일을 도와주는 것(task) 등이 있다(Stafford and Canary, 1991). 물론 대인관계를 유지하는 전략에는 관계의 발전을 저해하는 전략도 있을 수 있다. 그렇다면 상대방을 속이고 자신을 보호하기 위한 거짓말은 관계의 발전과 신뢰 수준을 저해하고 상대방을 배려하기 위한 거짓말은 관계를 향상시키고 신뢰수준을 증가시키는가? 이 문제를 직접적으로 다룬 연구가 있다. 칼플레이시(Kalbfleish, 2001)는 부부, 연인, 혹은 아주 친한 친구관계에서 거짓말 및 기타 여러 가지 관계유지전략의 사용 빈도와 관계의 질적 수준을 살펴보았다. 설문조사결과 서로 의심이 적고 친밀한 관계를

유지하고 있는 사람들은 서로 의심하고 관계의 질적 수준이 낮은 사람들보다 거짓 메시지를 적게 사용하였다. 상대방을 보호하기 위한 선의의 의도를 가진 거짓말이나 자기중심적으로 속이려는 의도를 가진 거짓말 둘 다 높은 의심수준과 관련이 있는 것으로 나타났다. 거짓말의 종류에 관계없이 거짓말은 관계 유지를 위한 긍정적 전략들과 모두 부정적인 상관관계를 나타내었다. 서로 신뢰하고 만족하는 높은 질적 수준의 관계에서는 상대방을 위해서 거짓말이 아닌 다른 관계유지전략들을 유의미하게 더 많이 사용했다. 이러한 연구결과는 거짓말의 의도와 상관없이 거짓말을 한다는 것 자체가 대인관계에서 의구심을 증가시키고 긍정적인 관계의 발전을 저해할 수 있음을 시사한다(김우택 외, 2002).

나. 사회통합 : 사회적 자본론의 관점과 쟁점들

흔히 통합이라면 서로 다른 것이 같은 가치를 갖고 모이는 것이라고 할 수 있다. 그런데 통합의 개념에는 질적으로 차이나는 부분이 있다. 하나는 '단단한 통합', 또 다른 하나는 '느슨한 통합'이다. 무엇을 바람직하고 지향해야 할 이상적 통합이 되는가가 사회적 자본론에서 핵심적인 이슈이다. 일반적으로 통합은 단단하고 지속적일수록 좋다고 하나 이것 또한 배타성의 배태 등 부정적 결과를 갖고 있다. 그래서 느슨한 통합이나 약한 유대론이 새로운 대안으로 부각되고 있기도 하다. 그러나 이 또한 개인주의를 너무 극대화시키는 것이 아닌가 하는 우려를 낳기도 한다. 그 쟁점에 대해 대략적으로 살펴보자.

사회적 자본의 대가 푸트남은 2000년 '혼자서 볼링'에서 공동체적 삶의 제 측면들이 20세기 후반을 거치면서 사라지고 있다는 주장을 폈다. 미국의 경우도 예외 없이 사회적 신뢰는 감소하고 있는 것이다. 전국적으로 사람들은 시민단체의 구성원이 되려고 하지 않으며, 투표율을 감소하고 있고, 노조 가입비율도 떨어지고 있다. 자원봉사도 축소되고 있다. 이러한 경향은 푸트남의 말대로 '사회적 자본'의 장기적인 감소에서 유래하고 있다. 사회적 자본의 감소는 가족유대감의 약화뿐만 아니라, 교

회, 정당, 취미 집단에 대한 참여감소이다.

역사적으로 배타적이고 긴밀히 연계된 공동체가 유리하다고 생각되어 왔음에도 불구하고 몇 몇 이론가들은 그런 긴밀한 연대가 오히려 손해라고 주장한다. 사회적 자본은 실제 두 가지 방향으로 모두 작용하며, 종종 그러한 점을 확인할 수 있다. 그것은 소속감과 공동체를 강화시키는 반면, 그만큼 새로운 참여자를 막고 진입장벽을 세우며 혁신을 지체시킬 수도 있다. 아담 스미스(Adam Smith)는 '국부론'에서 동일한 이유로 긴밀히 연계된 조합을 결성한 상인들을 비난하였다. 포트(Portes)와 랜드아웃(Landout)은 "한 집단의 구성원을 도운 바로 그 강한 연대가 외부인을 배제하기 위해서도 작용한다"라고도 하였다.

연결망은 거래비용을 낮추기 때문에 사람들은 연결망에 의존한다. 다시 말하면 경제적 교환이나 사회적 교환의 영역구분 없이 행위자의 의도된 결과로서 연결망이 존속한다. 그렇지만 낮아진 거래비용의 이면에는 사회적 정당성의 문제가 있다. 연결망에 속한 사람은 여러 가지 이득을 즐길 수 있지만 연결망 밖에 있는 사람은 기회의 불평등 때문에 부당한 불이익을 당한다. 극단적 예로서, 연결망 결사체인 마피아는 연결망 안에서는 신뢰를 낳아 사회적 자본을 축적하지만 연결망 밖에는 해악을 끼친다. 또한 관계적 계약은 새로운 경제행위자가 더 좋은 품질을 갖고도 시장에 파고들 수 없게 만든다(김용학, 1996).

그래서 사회적 자본의 부정적 영향에 반대하는 이론가들은 '창조적 자본론'을 주장하기에 이른다. 플로리다 같은 창조적 자본을 주장하는 이에 의하면, 사람들은 이제 절대적인 공동체 환경에 구속되려 하지 않는 시대이다. 사람들은 어느 정도는 공동체의 중요성을 인정하고 있지만, 공동체가 자신의 삶에 개입하거나 삶을 영위하는데 방해가 되는 것은 원하지 않았다. 오히려 사람들은 '준(準)익명성'을 갈망하고 있다. 사람들은 강한 연대보다 약한 연대를 선호하는 것이다.

결국 유대가 강하고 전통적인 사회적 자본의 수준이 높은 장소는 내부자에게 장점을 제공하고 안정감을 높여주는 반면 네트워크가 느슨하고 유대가 약한 장소는 새로운 참여자에게 개방적이어서 결국 자원과 사회의 새로운 조합을 조성한다

(Florida, 2005).

다. 사회통합 : 발전을 위한 사회자본의 역할

사회통합을 보기 위한 통합 개념은 사회자본 논의에서 잘 드러나고 있다. 그러나 사회자본 논의는 민주적 통합이라는 정치적 의미뿐만 아니라 경제적 지역적 발전을 위한 의미로도 강조되어 왔다. 이러한 발전의 의미에서 사회통합과 사회적 자본을 천착한 인물이 마이클 울콕(Michael Woolcock)이다. 울콕은 공동체 내부의 유대 같은 배태성을 '통합성(integration)'이라 하고, 공동체를 넘어선 연결망 같은 자율성을 '연계성(linkage)'이라고 부른다.

통합성의 개념은 기계적 연대와 유기적 연대라는 뒤르켕(Durkheim)의 친숙한 개념에서 파생되었지만, 빈곤에 대한 윌슨의 연구와 국가성장률에 대한 클릿가르드와 페더르키(Klitgaard and Fedderke)의 비교 연구에서 다루어지고 있다. 특히 윌슨의 경우는 현대의 도심 내부에 있는 빈민지역 거주자들의 곤경을 이해하는데 통합성과 연계성 모두의 중요성을 주장한다. 수많은 빈민지역은 상대적으로 높은 수준의 통합성(주류 사회와의 접촉과는 괴리되어 있는 반면 지역 내의 이웃관계는 높은 수준)과 낮은 수준의 비공식적인 사회통제(빈민지역 거주자는 아이들에게 미치는 부정적 환경의 영향을 포함하여 자신과 직결되어 있는 주변 환경에 대해 통제할 수 없다고 느낀다)의 문제를 공통적으로 안고 있다. 이런 지역에서는 비공식적 사회통제의 결여로 아이들은 긍정적인 사회결과(학업적 성공, 친사회적인 행동 등)의 촉진을 유인하지 못하는 기술, 행동양식, 태도, 습관을 가진 사람들에게 이웃 간의 사회적 상호작용이 한정되는 경향이 있기 때문에 불이익을 받는다. 빈민지역의 이웃 간 긴밀한 상호작용은 빈민지역의 유익한 행동양식, 예를 들어 낯선 사람과 눈 마주치지 않기, 보호를 위해 공공장소에서 거칠게 행동하기와 같은 행동은 발전시키는데 유리하지만 사회전반의 아동성공을 촉진하는 데는 덜 효과적이다(Wilson, 1995).

연계성의 개념은 짐멜로부터 끌어온 것인데－그는 만약 장기간에 걸친 발전적인 성과를 성취할 수 있으려면 빈곤한 공동체는 원초적인 집단을 넘어서서 확장될 수

있는 사회적 연대를 필요로 한다는 것을 일찍부터 인식하고 있었다. 노동 분업이 확산되면 집단의 경계가 무너져 다른 집단과 특정한 생산물을 교역하게 되면 수출을 위해 생산하는 사람과 국내 소비를 위해 생산하는 사람 사이에 내부 분화가 진전된다. 이 두 집단은 존재의 방식에 있어서 완전히 서로 반대된다.

〈표 2－2〉 연계성과 통합성

		통합성(공동체 내부의 연대)	
		낮다	높다
연계성 (공동체 외부의 연결망)	높다	아노미	사회적 기회
	낮다	비도덕적 개인주의	비도덕적 가족주의

(1) 비도덕적 가족주의

강렬한 민족적 충성심과 가족적 친밀감에 기초하여 형성된 “공동체의 과도함”으로 특징지어지는 비도덕적 가족주의는 구성원의 경제적 개선과 지리적 이동 그리고 외부인과의 분쟁을 우호적으로 해결하는 문제 등을 저해하게 된다. 따라서 비도덕적 가족주의는 사회적 ‘통합성’을 제공하지만 ‘연계성’은 만들지 못하는 것으로 특징지을 수 있다. 비도덕적 가족주의는 거래비용을 엄청나게 증가시킴으로써 모든 형태의 경제적 교환의 효율성을 잠식한다. 동남아시아, 남부이탈리아, 사하라 아프리카에서 발전에 따른 문제는 부분적으로 “연계성”이 결여된 “통합성”으로 특징지어지는 사회 환경의 탓이다.

(2) 비도덕적 개인주의

가족적인 신뢰도 없고 일반화된 신뢰도 없으며, 협소한 자기 이해가 모든 사회 경제적 활동을 관통하고 구성원들은 모든 형태의 응집력 있는 사회 연결망으로부터 환경에 의해서건 또는 차별에 의해서건 소외당하는 경우에 존재한다. 통합성과 연계성이 모두 부족한 경우이다. 경험적으로 드물지만 잘 알려진 예로 우간다의 악명

높은 이크족이 있다. 이런 홉스(Hobbes)적인 세계에서의 삶은 문자 그대로 빈곤하고, 불쾌하고, 잔인하고, 불충분한 것이다. 서구의 도시환경에서 나타나는 비도덕적 개인주의의 한 변형으로는 노숙자들의 어려움을 들 수 있다.

(3) 아노미

개인들은 보다 광범위한 활동에 참가할 수 있는 새로운 자유와 기회를 갖게 되지만 지원과 정체성을 제공해 줄 수 있는 안정적인 공동체 기반이 결여되어 있다. 즉 연계성은 존재하지만 통합성은 존재하지 않는 상황이다. 아노미의 무규범성은 개인의 인지불일치를 높일 뿐만 아니라 전체 사회에 걸쳐 불평불만, 자살, 폭력범죄의 비율을 증대시킨다. 극우파의 증가도 이와 궤를 같이 한다. 미쉴러, 로즈, 잉글하트, 그리고 월러는 모두 이런 지역에서 새로운 민주정부를 신뢰할 수 있는가는 부분적으로 시민들이 아노미와 소외를 막을 수 있도록 도와주는 시민사회의 제도를 육성시키는 역량에 달려 있다고 설명하고 있다.

(4) 사회적 기회가 풍부한 이상적 사회

빈곤한 공동체에서 발전적 성과를 획득하기 위해서는 연계성이 통합성과 합쳐질 필요가 있다. 강력한 공동체 내부의 연대 또는 높은 수준의 통합성은 어느 정도의 연계성에 의해 보충되는 한도 내에서 매우 유리한 요인이 된다. 구체적으로 그라노베터는 이를 ‘연결(coupling)’과 ‘분리(decoupling)’라고 부르는 사회적 메커니즘을 포함하는데 이것의 의미는 경제 집단의 구성원들이 처음에는 가족과 동료의 자원들을 끌어다 쓰지만 더 큰 시장과 더 정교한 투입에 대한 요구가 확산됨에 따라 그 집단을 넘어서는 보다 폭넓고 자율적인 연대를 만들어 내기 위한 시도를 한다는 것이다. 간단히 말해 빈곤한 공동체에서 발전이 진척되기 위해서는 공동체 내부의 집약적인 “통합성”이라는 최초의 유리함이, 시간을 지남에 따라서 공동체를 넘어선 “연계성” 쪽으로 길을 터 주어야 한다. 즉 이런 이행은 개발도상국에서의 통치와 중기적 발전을 위한 전망을 이해하는데 매우 중요하다. 그러므로 성공적인 상향적 발전 프로그

램을 위해서는 공동체 외부의 보다 광범위한 제도들에 “연계성”을 확보하는 작업이 점차로 증대되고 있다. 또한 통합성의 형태로 공동체의 사회자본이 축적되는 것은 발전의 이니셔티브를 쥐기 위한 토대가 될 수 있지만, 그것은 시간이 지나면서 비공동체구성원에 대한 “연계성”과 같은 새로운 형태의 사회자본의 구성에 의해서 보충되어야 한다.

2. 한국사회의 변동과 신뢰 형성 : 압축적 성장과 복합적 갈등구조

정치학자 후쿠야마에 따르면 유교주의 가르침을 많이 받은 동아시아 나라들에서의 사회관계는 가계주의적 제도에 의해 일반적으로 지배된다. 이곳의 사람들은 진정으로 신뢰할 만한 사람들은 가까운 가족이나 친지들뿐이라고 이해하고 있다(Fukuyama, 1995). 가족주의 가치에 대한 지나친 강조는 가족 외의 낯선 타인에 대한 불신을 의미한다. 한국 사람들은 긴밀한 면대면 관계가 지속적으로 일어나는 사람들을 내부집단으로 인식하고 그 외의 집단을 외부집단으로 구분하는 습성이 있다. 그리고 내부집단과 외부집단에 적용하는 신뢰수준이나 예의규범이 엄격히 다르다(장수찬, 2004).

한국사회는 전세계적으로 유래가 없을 정도로 빠르게 변동해 온 사회이다. 주지하다시피 1960년대 이후 성장제일주의의 기치 아래 추진된 국가 주도의 발전 전략은 급격한 산업화의 주요 동력이었다. 이는 자본, 기술, 소득, 교육 등에 다양한 세분화를 가져왔고, 산업조직이나 직업구성에 충격적인 변화를 주었으며, 인구와 물적 자원의 전방위적인 이동을 가능하게 했다.

이러한 급속한 산업화와 사회적・지리적 이동은 필연적으로 우리 사회 내의 인간관계 및 문화에 있어서 이질화를 초래하게 되었다. 다양한 직업, 상이한 생활수준, 다양한 생활방식, 높은 익명성, 높은 이동성 등은 서로가 서로를 모르게 만들었을 뿐만 아니라 인간관계를 일면적이며 기능적인 관계로 변환시켰다. 통상적으로 농촌중심 사회에서 도시 중심 사회로 이동하면 사회적 이질성과 문화적 다양성이 증가

하지만 한국사회의 경우에는 특히 그 정도가 심했으며, 이는 결국 정치・경제・사회문화적 차원이 교차하는 '복합적 갈등구조'를 창출하게 되었다(김종길, 2008).

최근에는 이러한 기존의 갈등구조 외에 새로운 갈등요인들이 등장하고 있기도 하다. 소비자운동이나 환경운동 등이 결합하여 기존 통상질서에 대한 대안운동으로 진화하기도 하며, 사회 각 계층의 이익집단, 전문가집단들이 조직화하여 직역(職域) 간의 이해관계 대립 양상을 보여주기도 한다. 또한 산업화 시기에 잠재되어 있었던 세대 갈등, 성 갈등 등도 전면에 부각되고 있다. 이러한 복합적 갈등구조의 한 양태로서 정보화 시대의 도래와 함께 새로이 부각되고 있는 것이 바로 사이버 공간에서의 갈등양상이다.

3. 인터넷의 진화와 온라인 문화의 속성 변화

최근 몇 년 사이 기존의 인터넷과는 다른 새로운 인터넷 문화의 등장에 관한 담론이 매우 활발해져 왔다. 기존의 인터넷에 비해 한 단계 업그레이드되었다는 의미에서 흔히 '웹2.0'으로 일컬어지는 새로운 인터넷은 여러 가지 측면에서 기존과 다른 특징을 보여주고 있는데, 그중 가장 핵심적인 내용은 소셜 네트워크의 확산에 따른 개인의 역할 증대와 상호작용의 가능성 증대라고 할 수 있다.

〈표 2－3〉 웹1.0과 웹2.0의 비교

구분	웹1.0	웹2.0
특징	- 대표적 단어는 포털 - 포털 위에 있는 서비스는 자신이 원하는 대로 할 수 없음 - TV나 라디오처럼 정보와 서비스를 제공하기만 함 - 웹사이트에 자신이 올린 데이터/서비스하는 데이터를 동적이거나 활용할 수 없음 - 기술 중심	- 플랫폼으로서의 웹 - 플랫폼 위에 있는 서비스는 자신이 원하는 대로 할 수 있음 - 누구도 데이터를 소유하지 않음 - 모든 사람들이 사용할 수 있음 - 더 나은 형태로 변경 가능함 - 참여와 공유의 신문화 - 사람 중심

구분	웹1.0	웹2.0
기술	HTML, ActiveX 등	- AJAX, FLEX, Laszio, XML, RSS, Atom, Tagging, LAMP, Wilds 등
보안/OS종속성	- ActiveX를 사용하여 보안 취약 - OS/브라우저 종속성 있음	OS/브라우저에 상관없이 기능 구현 가능
대표적 브라우저	- 인터넷 익스플로러 - 웹브라우저를 통해 서버에 대화 요청, 단순한 뷰어 역할	- 파이어폭스 - 수 백 개의 확장기능이 모두 일반 유저들에 의해 수정 및 보완
사례	하이퍼링크 중심의 기존 웹사이트	Flickr, del.icio.us, A9 등

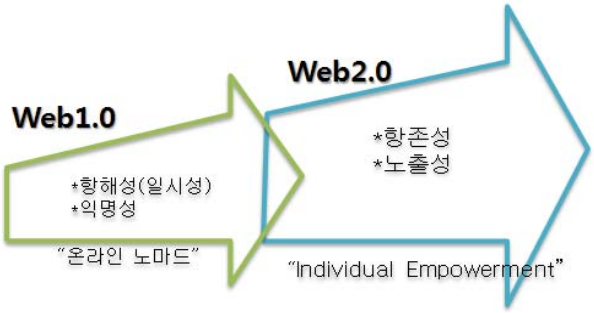
자료: KIPA

1990년 초반 이후 웹의 초창기에는 인터넷은 게시판 중심의 문화였으며, 이는 공동의 가치가 공유되기 쉬운 플랫폼이기는 하나 그 일방성으로 인해 활발한 상호작용이 일어나기는 곤란하였다. 이 시기의 인터넷 이용자들은 익명성에 바탕하여 무한히 게시되어 있는 정보의 바다를 항해하는 '온라인 노마드'의 성격을 지녔었다고 할 수 있다.

그러나 블로그, 댓글・트랙백, 구글, 위키피디아, 각종 SNS(Social Network Service) 사이트 등 소셜 네트워킹 중심의 인터넷 문화가 중심이 되는 웹2.0 환경에서는, 게시판 중심의 문화와 달리 정보의 생산과 의미 부여에 있어서 개인의 역할이 점점 커지게 되었다(individual empowerment). 이런 현상에 대해서는 개인이 정보발신자로서 권한이 강화된다는 긍정적 측면과 함께, 공론장으로서의 정보 전달의 중간지대(buffer zone)가 사라짐으로써 정보 피해의 가능성도 함께 높아지는 부정적 측면이 공존하게 된다.

또한 강력한 검색엔진으로 무장한 구글(Google)의 등장으로 인해 정보의 항존성과 노출성이 증대됨으로써 오히려 기존의 인터넷의 일반적 특징이었던 익명성의 장점이 사라지고 '디지털 주홍글씨(digital scarlet letter)'가 일반화되는 문제가 대두된다(Solove, 2007). 2005년 한국사회를 강타했던 '개똥녀 사건'은 이런 디지털 주홍글씨의 문제점을 적나라하게 보여준 사례라고 할 수 있다.

〔그림 2－4〕 인터넷의 진화와 속성 변화



개인 대 개인의 관계를 넘어서서 개인 대 집단(다수)의 직접적인 충돌이 빈발하는 상황에서, 집단에 대항하는 개인으로서는 방어적인 입장에 처하는 경우가 대부분이며 일방적인 매도를 경험하는 경우가 적지 않다. 더구나 그 과정에서 생성되는 각종 디지털 정보들은 사건의 진위 여부와 관계없이 고스란히 사이버 공간에 남아서 향후 개인에 대한 관련 자료로 인터넷을 떠돌게 되는 것이다.

우리가 흔히 '집단지성(collective intelligence)'이라고 부르는 장밋빛 환상의 이면에는 이러한 부정적인 측면이 존재하고 있으며, 따라서 이를 극복하기 위해서는 '공동의 가치'에 대한 인식과 필요성을 오히려 높여야 할 시점이라는 점을 유념할 필요가 있다.

4. 사회통합과 인터넷

현대적 삶에서의 사회적 자본을 강조한 푸트남은 대부분의 사이버 공동체들이 협애한 이해를 추구하는 사적 도당에 불과하다고 주장한다(Putnam, 2000). 그는 기술발전으로 인한 여가 활동의 개인화를 사회적 자본이 쇠퇴한 가장 큰 요인으로 지적하고 있다. 인터넷은 '개인화된 미디어'의 전형이다. 그래서 인터넷 상에서는 공적 이익보다 사적 이익을 앞세워 사회적 연대성을 약화시키려는 분열적 힘이 풍미할 가능성이 높다. 이는 온라인 공동체가 개인화 또는 원자화를 지향함으로써 접속적

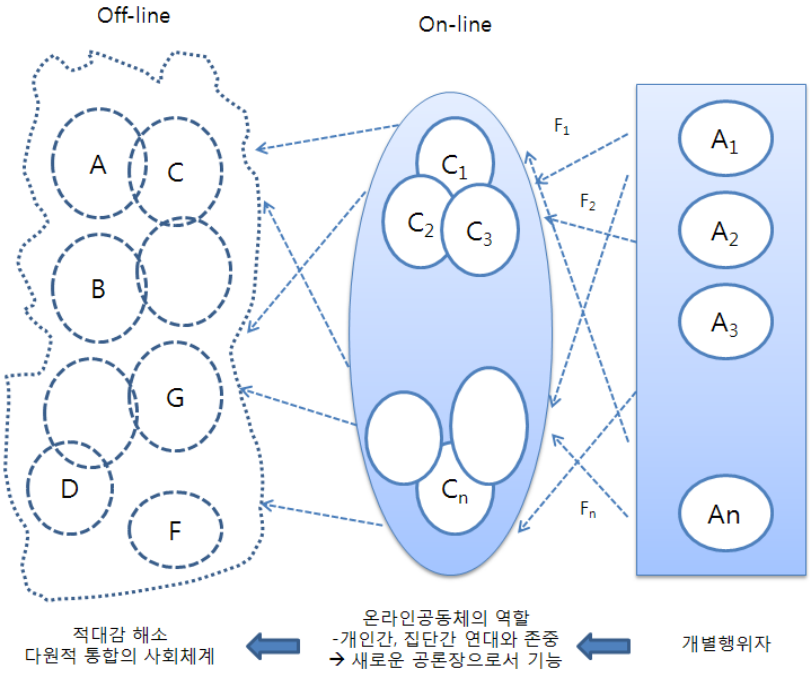
활동을 통한 사회적 유대보다 개인적 욕구의 분출장으로 기능할 가능성이 크다고 우려하는 비판적 정보사회론자들의 견해와 부합된 것이다(김문조, 2008).

또한 이러한 개인화된 미디어는 단순히 인터넷에 머물지 않고 외부(오프라인 언론지, 무가지 등)로 확대 재생산되어 인터넷에서 정보를 접하지 못한 사람들에게까지 확대되면서 '불신의 유예(suspension of disbelief)' 효과를 가져오게 된다. 많은 사람들은 일단 어떤 이야기를 접하면 그것이 실제 진실이든 아니든 그것으로부터 재미를 얻고 그 재미를 확대 재생산하기 위해 인간심리의 모듈이라고 하는 '불신의 유예'를 작동시키는 것이다.

압축적 성장에 따른 급격한 변화를 겪어 온 한국사회의 특징과 함께 인터넷의 진화에 따른 온라인 문화의 속성 변화가 맞물리면서, 현재 한국의 통신문화는 다양한 이해관계의 충돌 및 대립과 기존에 없었던 새로운 사회문제들의 등장으로 뜨거운 사회적 이슈의 장으로 부각되고 있다. 현안 해결을 위한 법제도상의 변화나 규범체계의 변화에 있어서는 물론이거니와, 보다 근본적인 차원에서 사회 구성원들의 시민적 덕성과 태도를 형성시켜 나가기 위해서는 앞서 본 바와 같이 현상 내면에 존재하는 구조를 정확히 파악할 필요가 있다. 사회통합을 위한 신뢰 메커니즘을 구축하기 위한 전제조건은 바로 낯선 타인과의 유대・상호작용의 가능성을 높임으로써 다양성을 구비하고 연대의식을 높이는 것이다. 온라인 공동체가 호혜성과 신뢰를 바탕으로 한 자발적 참여를 허용하는 공론장 기능을 수행할 수 있다는 잠재력을 적절히 활용한다면 의식적 격차로 야기된 계급적 적대감을 완화시켜 실세계에서 새로운 사회적 연대를 실현할 수 있는 다양한 길이 모색될 수 있다.

사회통합은 획일적이고 규율화된 산업사회의 통합과는 상이한 개방적, 이의적, 다층적 속성을 함유하고 있다. 그러므로 획일적 합의에 의한 사회적 연대보다 다양한 차이를 인정하고 수용하는 이질적 통합을 강조하는 새로운 '관용적 연대'가 이질적 사고나 행태가 풍미하는 정보화시대에 부응한 새로운 사회통합을 견인할 것이다(김문조, 2008).

〔그림 2－5〕 사회통합과 인터넷의 역할



A: 개별 행위자, F: 환상적 요소, C: 온라인 공동체

자료: 김문조(2008) 재구성

제 3 장 온라인 공간에서의 신뢰와 갈등

제2장에서는 전통적인 관점에서 사회통합과 신뢰형성에 관한 여러 이론을 살펴보았다. 그러나 위 장에서 논의한 대부분의 이론들은 오프라인을 중심으로 한 현대사회 구성원들의 행위에 초점을 맞추고 있어 온라인 상에서의 신뢰형성에 대한 이론적 토대를 마련하는 데에는 한계가 존재한다. 이에 본 장에서는 온라인 상에서의 커뮤니티와 오프라인의 커뮤니티를 비교하여 차이점과 공통점을 알아보고, 온라인 커뮤니티에서의 신뢰형성에 관한 이론적 논의와 사회 통합의 가능성에 대해 알아보도록 한다.

제 1 절 온라인 공간과 오프라인 공간의 비교

1. 온라인 커뮤니티의 정의와 유형

온라인 커뮤니티는 학자마다 조금씩 다르게 정의되고 있다. 서이종(2002)은 온라인 커뮤니티를 '인터넷 기반의 가상커뮤니티로서, 인터넷의 기술기반 위에서 공통적 경험과 관심사, 가치를 공유하는 공동체적 모임'이라고 정의한다. 특히 온라인 커뮤니티의 개방성에 주목하여 상호작용성의 확장과 그로 인한 사회성의 확대를 강조한다. 한편 라인골드(Rheingold, 1998; 방경화, 2005 재인용)는 온라인 커뮤니티에 모이는 사람들이 공통 관심사보다 개인적 친분에 의해 유지되는 것에 주목하여 온라인 커뮤니티가 '다수의 사람들이 사이버 공간에서 개인적인 친분 관계망을 유지하기에 충분한 인간적인 감정과 시간을 가지고 공개적인 논의를 수행할 때 인터넷에 출현하는 사회적인 통합체'라고 정의하고 있다.

이처럼 온라인 커뮤니티는 일반적인 오프라인 커뮤니티와 같이 개인적인 친분과 인간적인 교감이 바탕이 되는 공동체적 모임의 특성을 갖는다. 그러나 한편으로는 일반적인 커뮤니티와는 달리 컴퓨터 혹인 인터넷을 통한 커뮤니케이션을 기반으로 하기 때문

에, 오프라인 커뮤니티보다는 자기 조직적 성격이 강하며 개방성이 넓다고 할 수 있다.

온라인 커뮤니티의 유형은 그 특성에 따라 구별될 수 있다. 온라인 커뮤니티의 유형 구분 또한 학자마다 많은 차이를 보이고 있는데, 김(Kim, 2000)은 지역별, 주제별, 인구통계그룹별, 활동중심별 4가지 종류의 온라인 커뮤니티를 제시하였고, 앤젤리드(Angelides, 1997)는 사람들의 욕구에 따라 거래적 욕구, 관심사 욕구, 관계적 욕구, 오락과 재미를 추구하는 판타지아적 욕구의 4종류를 구분하였다. 특히 서건수(2003)는 참여자들의 동기에 따라 엔터테인먼트형 커뮤니티, 관계 추구형 커뮤니티, 정보 및 의견 교환형 커뮤니티로 나누어 분석하였다.

활동하는 사람들의 욕구나 동기에 따른 커뮤니티의 구분은 온라인 커뮤니티 상에서 주고받는 정보의 특성과 온라인 커뮤니티의 이용 빈도와 사용시간, 유지 기간 등 온라인 커뮤니티의 이용 환경, 궁극적으로는 커뮤니티에 임하는 개인의 태도까지 영향을 미친다는 점에서 활용가능성이 높다.

서건수(2003)는 온라인 커뮤니티의 특성과 개인의 가치 성향에 따라 온라인 커뮤니티에 대한 사용자의 충성도가 어떻게 달라지는지 설문조사를 통해 밝혀내고 있다. 그의 연구에서 온라인 커뮤니티의 특성 및 개인의 특성이 고객 충성도가 다르게 나타나는 것을 발견하였는데 결론을 정리하면 다음과 같다.

〈표 3－1〉 이용 동기에 따른 온라인 커뮤니티의 구분

구분	동기	커뮤니티 특성	구성원의 특징
엔터테인먼트형 커뮤니티	참여 동기가 방송연예, 스포츠, 레저, 여행 등과 같이 오락이나 여가 선용을 위한 참여	집중성 친밀성	조화 중시, 규범 중시 성향
관계 추구형 커뮤니티	동창모임, 사람 찾기 등 참여자들의 인간관계나 친목을 도모	상호작용성 친밀성	
정보 및 의견 교환형 커뮤니티	관심 있어 하는 분야나 제품에 대한 각종 정보를 수집하거나 사안에 대한 의견 교환	집중성 상호작용성 친밀성	합리/경제 성향, 조화 중시 성향, 도전/야망 성향

자료: 서건수(2003) 재구성

위의 결과는 온라인 커뮤니티 이용자들의 동기와 커뮤니티의 특성, 구성원들의 특성에 따라 구성원들의 충성도가 달라지고 있음을 보여주고 있다. 이용의 동기가 엔터테인먼트와 정보 및 의견 교환에 있는 사람들은 사용 목적에 부합하는 정보나 의견이 교환되기를 원하는 경향이 높았고(집중성), 구성원간의 조화를 중시하는 경향이 있음을 알 수 있었다. 한편 관계 추구형 커뮤니티에서는 특별한 구성원의 특징이 발견되지 않았지만 응답자들의 의견 개진이나 이용자들의 채팅을 통한 대화 등 상호작용을 중요하게 생각하는 것을 확인할 수 있었다.

이처럼 온라인 커뮤니티의 목적과 그 목적에 부합하는 구성원들의 특징, 혹은 커뮤니티의 특성과 그 특성을 지원할 수 있는 기술적 여건은 온라인 커뮤니티 사이를 구별시키는 특성이 될 수 있다.

2. 온라인 커뮤니티와 오프라인 커뮤니티의 비교

서문식 외(2002)는 온라인 커뮤니티 이용자를 대상으로 심층면접을 실시하여 온라인 상에서의 커뮤니티와 오프라인에서의 커뮤니티를 다양한 차원에서 비교 분석하였다. 온라인 상의 커뮤니티는 존재적 측면이나 구성의 측면 등 실제적으로 생성 및 유지되는 측면에서 구별될 뿐만 아니라 커뮤니케이션 운영 방식이나 규범 및 제재 방식 등에서도 차이를 보이고 있었다. 그러나 관계 유지의 이유나 규범 형성의 차원에서의 온라인 커뮤니티와 오프라인 커뮤니티가 보이는 공통적 성질은 온라인에서의 신뢰 및 규범형성에 관한 이론이 오프라인의 그것을 상당 부분 따를 수 있다는 가능성을 보여준다.

〈표 3－2〉 오프라인 커뮤니티와 온라인 커뮤니티의 주요 특징 비교

구 분		오프라인 커뮤니티	온라인 커뮤니티
존재측면	준거공간	물리적 공간	컴퓨터 가상 공간
	커뮤니티 형태	지역 커뮤니티, 동창회, 취미 동호회	일반대화방, 뉴스그룹, 동호회, 전자 게시판
구성측면	참여 동기	비자발적, 자발적	자발적(정보, 취미, 관계)
	가입 및 탈퇴	일정기간의 훈련 및 적응과정 요구	간단한 가입 및 탈퇴절차
	지도자 유형	카리스마적 혹은 권위적 지도자	조정자, 중개인, 합리적 정리자
	등급	비교적 동등한 대우	등급에 따른 차별적인 대우
유대관계	커뮤니케이션	면대면 커뮤니케이션	온라인 커뮤니케이션 및 오프라인에서의 만남
	관계유지 이유	친밀감 유지	정보목적, 친밀한 관계 유지
규범 및 제재	규범형성	구성원들 간의 합리적, 논리적 합의과정을 통해 구성	
	제재방식	자기비판 및 상호비판	등급조정 및 경고
구성원의 특성	책임감	도덕적 책임감 큼	익명성으로 인한 책임감 적음

자료: 서문식 외 (2002)

우선 존재 측면에서 오프라인 커뮤니티는 물리적 공간을 기반으로 하는 지역 커뮤니티나 동창회, 취미 동호회가 주를 이룬다. 한편 온라인 커뮤니티의 경우 인터넷에 연결된 컴퓨터 가상공간에 존재하는 일반 대화방이나, 뉴스그룹, 전자 게시판의 형태를 띠고 있다. 구성 측면에서 오프라인 커뮤니티는 비자발적 참여나 자발적 참여가 모두 가능하고 일정 기간의 적응 과정을 요구하는 반면, 온라인 커뮤니티는 상대적으로 자발적인 가입과 탈퇴가 가능하다. 지도자의 유형에서도 오프라인 커뮤니티의 경우 카리스마적 혹은 권위적 리더가 존재하는 반면, 온라인 커뮤니티의 경우 대게 커뮤니티를 처음 만든 사람이 조정자나 합리적인 정리자의 역할을 맡는다. 등급의 경우 오프라인 커뮤니티는 비교적 동등한 대우를 받지만, 온라인 커뮤니티는 명시적으로 등급이 정해져 있어 활동의 영역에 차별적 대우를 받는 일이 잦다.

유대관계의 측면에서 오프라인 커뮤니티는 면대면의 전통적인 커뮤니케이션이

주를 이루지만, 온라인 커뮤니티의 경우 온라인 커뮤니케이션을 기반으로 오프라인에서의 만남도 이루어진다. 관계 유지의 이유로는 오프라인의 경우 친밀감을 유지하기 위함이지만, 온라인 경우의 경우 정보 공유를 목적과 친밀한 관계 유지의 이유가 함께 존재한다. 규범 및 제재의 방식은 온라인 커뮤니티와 오프라인 커뮤니티 모두 구성원들 간의 합리적, 논리적 합의과정을 통해 이루어지고, 온라인 커뮤니티의 경우 등급 조정 및 경고의 방식으로 제재가 이루어지는 경우가 많다. 구성원들의 특성으로는 오프라인의 경우 도덕적 책임감이 크지만, 온라인 커뮤니티의 경우 익명성으로 인한 책임감이 적다.

3. 친숙한 타인의 공간으로서 온라인 커뮤니티

오프라인 커뮤니티와 구별되는 온라인 커뮤니티의 가장 중요한 특징 중 하나는, 온라인 커뮤니티가 지니는 오프라인 커뮤니티의 유사점에도 불구하고 그것은 결국 친숙한 타인의 공간일 수밖에 없다는 것이다. 인터넷에 연결된 가상공간에서는 누구든 원할 때 모임에 참여하고 원하지 않을 때 모임에서 떠날 수 있는 권한이 있다. 타인에게 내 정체성을 드러내고 존재를 증명해야 하는 오프라인 커뮤니티와는 달리 온라인 커뮤니티에서 참여자는 글을 통해 자신의 의견을 나타낼 수도, 혹은 단순히 눈에 드러나지 않는 방관자로서 역할을 할 수 있다. 이처럼 내 자신을 숨기고 남과의 얽힘으로부터 자유로울 수 있다는 온라인 공간의 특성은 온라인 커뮤니티를 타인으로서 생활할 수 있는 공간으로 만든다.

제 2 절 온라인 커뮤니티의 유지와 신뢰 형성

이상의 온라인 커뮤니티의 특성을 바탕으로 온라인 커뮤니티가 유지되는 메커니즘과 신뢰가 형성되는 과정에 대해 알아보도록 하자.

1. 커뮤니티 의식의 형성

김상옥(2004)은 온라인 커뮤니티 의식을 소속 커뮤니티에 대해 갖는 관계의 감정 혹은 소속감, 영향력(구성원들이 서로 서로에게 중요하다고 느끼는 감정), 요구의 통합 또는 충족(결속을 통해서 구성원들의 욕구가 충족될 것이라고 느끼는 믿음), 정서적 유대감(구성원들이 서로 결속되어 있다고 느끼는 감정)으로 구분하고, 의사소통 수단, 회원관리, 상호작용 등이 커뮤니티 의식에 미치는 영향을 연구하였다. 103명을 대상으로 한 설문 분석 결과 소속감은 상호작용과 의사소통 지원의 영향을 받는 것으로 나타났으며, 정서적 유대는 회원관리와 상호작용, 욕구통합 및 충족은 회원관리, 상호작용, 콘텐츠 관리, 의사소통 지원 모두의 영향을 받는 것으로 나타났다. 이중에서 상호작용은 온라인 커뮤니티 의식의 구성요소 모두에 유의한 영향을 미치며, 상대적인 영향력도 가장 큰 것으로 나타나 가장 중요한 커뮤니티 관리활동임이 밝혀졌다. 상대적인 영향력은 상호작용, 회원관리, 콘텐츠 관리, 의사소통 지원 순으로 나타났다.

이처럼 온라인 커뮤니티의 의식은 구성원 간의 상호작용 즉 복수의 정보 흐름이나 실시간 피드백, 지능적 및 반응적 상호작용에 가장 큰 영향을 받으며 형성된다. 구체적으로 구성원간의 상호작용 지원은 온라인 커뮤니티 관리에 있어 회원들에 대한 적절하고 신속한 응답을 명확한 대상에게 제공하는 것을 의미한다. 온라인 커뮤니티가 가입과 탈퇴가 자유롭고 면대면 커뮤니케이션이 제한된다는 환경적 요인을 고려할 때 커뮤니티 의식의 향상을 위해 상호작용이 중요한 역할을 하는 것으로 예상할 수 있다. 상대적으로 가입과 탈퇴가 자유롭고, 면대면 커뮤니케이션이 불가능하여 전통적인 방식으로의 상대에 대한 인식이 불가능 한 상황에서 서로에 대한 즉각적이고 적절한 반응은 커뮤니티의 의식을 높이는 중요한 요인이 된다.

한편 의사소통 지원은 커뮤니티 의식 형성에 상대적인 중요성이 떨어지는 것을 알 수 있다. 현재 기술적으로 가능한 온라인상의 커뮤니케이션은 게시글을 작성하

고, 타인의 글을 읽으며 댓글을 다는 수준 이상의 수단을 제공하지 못한다. 또한 온라인 커뮤니티의 속성 상 사용자들은 그 이상의 커뮤니케이션 수단에 대한 필요성을 느끼지 못할 수 있다. 온라인 커뮤니티 구성원들은 자신이 편한 시간에 비동시적으로 접속하여 글, 혹은 이미지나 동영상 등으로 구성된 게시물을 작성하고 열람하며 감상이나 의견 등을 남긴다. 이 같은 커뮤니티 이용 양식이 익숙해진 커뮤니티 이용자들에게 새로운 커뮤니케이션 수단에 대한 필요성은 그리 크지 않을 것이다. 이 같은 이유로 온라인 커뮤니티의 기술적 한계 속에서 구성원들에게 의사소통 지원, 즉 온라인상의 전자우편이나 게시판, 메신저 등의 의사소통 수단을 지원하거나 오프라인 회합을 제공하는 것은 온라인 커뮤니티 의식의 향상에 그리 큰 영향을 미치지 않는 것으로 이해할 수 있다.

2. 온라인 커뮤니티의 강제적 규범과 자발적 규범

온라인상에서의 활동을 규제할 수 있는 수단은 “회원약관”이나 “관련 법 제정” 등을 통한 명시적 규제와 온라인 커뮤니티에서 “네티켓 준수” 등과 같이 상식적으로 합의된 사항 그리고 누구도 이야기하지는 않지만 공유하고 있는 “암묵적 규범”이다.

이 중 가장 직접적이고 쉽게 이루어 질 수 있는 방법은 관리와 통제이다. 그러나 정찬모 외(2003)는 온라인상에서의 직접적이고 강압적인 규제는 비용이 너무 많이 들고 효과적이지 못하다는 점과, 표현의 자유와 사생활 침해 등 헌법상의 법익과 충돌할 우려, 규제 범위의 광범위성에 따른 위헌 논쟁 때문에 그 실현이 쉽지 않음을 지적하고 있다.

이 같은 한계를 지닌 명시적 규제를 대체하는 규제 방안으로서 자율규제를 들 수 있다. 자율규제는 크게 세 가지 장점을 가짐으로써 사이버 공간의 규제방법으로서 적합하다고 인정되고 있다(정찬모 외, 2003). 첫째가 인터넷 매체의 변화와 확장에 따라 규제문제를 유연하게 대처하여 정부의 법적 강제라는 부담을 최소화 할 수 있다는 것이고, 이용자의 지위를 강화한다는 점, 사업자의 사회적 신뢰성을 제고할 수

있다는 점이다.

이뿐만 아니라 자율 규제는 직접적 규제가 가지고 있는 단점을 해결할 수 있는 대안으로서 적합하다. 자발적 규제는 발생할 수 있는 환경만 조성된다면, 규제의 비용이 거의 들지 않는다. 또한 타인에 의한 규제가 아니고 자발적으로 규제를 만들고 그에 따르게 되므로 헌법상의 개인의 권리와도 충돌하지 않는다. 이처럼 다양한 장점을 갖는 자율적 규제의 활성화는 온라인상에 발생할 수 있는 갈등을 해결할 수 있는 효과적인 수단이 된다.

〈표 3－3〉 온라인 커뮤니티 상의 강제적 규범과 자발적 규범의 장・단점

	강제적 규범	자발적 규범
장점	빠른 규범의 제정과 시행이 가능 처벌과 제약이 수반되어 규범을 준수할 강제성이 있음	규범 제정과 시행의 비용이 저렴 헌법상의 개인 권리의 침해 우려가 적음 개인행동 제재에 따른 반발이 약함
단점	실질적으로 모든 공간을 규제할 수 없음 개인 권리에 대한 침해 우려가 높음	규범 제정에 오랜 시간 소비 제정된 규범에 소수의 불만족할 구성원이 존재할 가능성

3. 인터넷 공간에서의 신뢰 형성

온라인 커뮤니티에서의 자율적 규제는 결국 인터넷 공간에서의 신뢰 형성과 구성원들의 협동적 태도 확립에 바람직한 규제 방안으로 판단된다. 온라인 공간에서의 자율적 규제에 대한 가능성은 온라인 공간이 지닌 기술적 특성과 그로 인한 구성원들이 공간에 참여하는 동기 및 행태에 대한 논의와 연결시켜 고찰해야 한다.

온라인 커뮤니티마다 구성원이 공유하는 결속력과 상호작용의 수준은 서로 다르다. 서건수(2003)의 연구처럼 구성원들은 참여 동기에 따라 커뮤니티에 대해 느끼는 충성도가 유발되는 이유도 다르고 김상옥(2004)의 연구에서 함의를 얻을 수 있듯이 상호작용이 많고 적음에 따른 커뮤니티 의식의 스펙트럼도 다양하다. 이처럼 다양

한 온라인상의 공간을 아우를 수 있는 신뢰 형성의 원칙은 무엇일까?

가. 강한 유대와 약한 유대

온라인상에서의 신뢰 형성은 약한 유대에 기반을 둘 가능성이 높다. 물론, 온라인 커뮤니티 중에서 오프라인 모임을 기반으로 서로에 대한 인식과 높은 친밀감을 갖는 부류도 존재한다. 그러나 인터넷 공간의 속성을 충실히 따르는 대부분의 커뮤니티는 가입과 탈퇴가 자유롭고 활동에 대한 부담감이 없다. 현실 사회에서 이루어지는 많은 관계 중 단순히 '아는 사이'로 엮여 있는 약한 유대처럼 온라인 공간에서의 커뮤니티도 강한 유대 보다는 약한 유대에 더욱 가깝다.

나. 특정신뢰와 일반신뢰

온라인 커뮤니티의 구성원 간의 위계질서는 수직적이기 보다 수평적이며, 다양한 구성원이 존재해 일반신뢰를 형성하기 위한 조건을 만족시킨다. 보편적 시민에 대한 신뢰로서 온라인 커뮤니티의 구성원은 일반신뢰의 법칙에 커뮤니티를 지속시킬 수 있다.

오히려 특정신뢰를 바탕으로 한 온라인 커뮤니티는 온라인 공간에서의 갈등과 불협화음을 일으킬 가능성을 내포하고 있다. 면대면 커뮤니케이션이 없다는 이유로 타인을 신뢰하지 못한다면 온라인상에서의 익명성을 악용하여 명예훼손과 사생활 침해의 위험이 높아진다.

다. 친숙한 타인을 위한 공간으로서의 온라인 커뮤니티

온라인상에서 이루어지는 만남은 지속적이지만 깊은 상호작용이 없는, 친숙한 타인으로 남을 가능성이 높다. 현대 사회에서 많이 목격되는 친숙한 타인은, 온라인상에서 무수하게 이루어지는 만남을 나타낼 수 있는 적당한 개념이다. 온라인 커뮤니티나 개인 블로그, 포털이 제공하는 뉴스의 댓글을 통해 이루어지는 만남의 대부분은 상호작용이 없는 상태에서 지나쳐 버리는 친숙한 타인과의 만남이다.

라. 친숙한 타인을 위한 신뢰 설계

에릭슨(Erickson, 2006)이 제안한 온라인 공간에서 친숙한 타인을 위한 신뢰 형성을 가능하게 하는 여섯 가지 요소는 온라인 공간에서 통합의 원리를 구성하는데 좋은 길잡이가 된다. 그가 제안 한 여섯 요소는 다음과 같다.

첫째로, 시각화 정보의 제공(Support Visibility)이다. 친숙한 타인 간에 신뢰가 형성되기 위해서는 타인에 대한 시각적 정보가 제공되어야 한다. 둘째로, 타인을 인지할 수 있는 환경을 제공(Support Recognizability)해야 한다. 시간과 공간을 초월하여 남에 대한 정체성을 제공해 줄 때 순간적인 만남은 지속적 관계로 확대되고 신뢰가 형성될 토양이 마련된다. 세 번째로 얽힘이 최소화된 상호작용의 제공(Support Non-Entangling, Minimal Interactions)이다. 도시에 거주하는 사람들은 친밀한 관계를 원하지 않는 경우가 많다. 접촉하는 사람이 많아질수록 다른 사람과 깊은 수준의 상호작용은 부담감으로 작용할 수 있다. 네 번째로, 참여의 계층구조를 제공(Support a Hierarchy of Involvement)하는 것이다. 온라인에서의 만남은 대부분 친숙한 타인 간에 이루어지는 것이지만, 때로는 깊은 관계로의 발전이 요구되는 경우도 있다. 온라인상의 만남에 계층구조가 존재한다면 이용자의 욕구에 따라 만남의 수준을 결정할 수 있다. 다섯 번째로 상호작용의 계기를 마련(Supporting Triangulation)하는 것이다. 우연히 지나치는 만남이 아닌, 서로를 인식하고 원하는 수준의 상호작용을 가능하게 하는 계기가 마련 될 때 신뢰 형성은 더욱 촉진될 수 있다. 마지막으로는 예전 활동에 대한 기록을 제공(Support Traces of Past Activity)하는 것이다. 신뢰가 형성되기 위해서는 과거의 활동에 대한 기록이 존재해야 하고 그 기록을 통해 타인의 존재감은 더욱 커 질 수 있다.

제 3 절 온라인 상에서의 갈등

온라인 상에서의 신뢰 형성과 통합을 구축하기 위해서는 온라인 상에서 발생하는

갈등 양상에 대한 이해가 필요하다. 본 절에서는 온라인 상에서 벌어지고 있는 다양한 갈등 양상을 사이버 범죄 측면과 커뮤니케이션적 관점에서의 갈등으로 구분하여 살펴보도록 한다.

1. 사이버 범죄

온라인상에서의 다양한 갈등 중 그 심각성이 높은 일부는 '사이버 범죄'라 불리며 범죄학의 차원에서 연구되었다. 사이버 범죄는 네트워크로 연결된 정보통신망을 통하여 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용하여 성립하는 범죄이다(김연수, 2003). 사이버 범죄의 현황과 대책에 대해 연구한 이보영(2003)은 사이버 범죄를 크게 전산망 범죄, 불건전정보 범죄, 영상미디어 범죄, 기타 범죄의 네 가지로 구분하고 있다. 전산망 범죄는 해킹범죄, 바이러스 범죄, 개인정보범죄, 전자상거래 범죄를 포함하여, 불건전정보 범죄는 음란물 범죄나 소프트웨어 저작권 침해, 사이버 폭력, 사이버 공해 범죄 등이 이에 속한다. 또한 영상미디어 범죄는 채팅 범죄, 온라인 게임 범죄, 사이버 도박 범죄, 인터넷 방송국 범죄 등을 들 수 있으며, 기타 범죄에는 반사회적 정보제작 및 유포, 반사회적 사이트 등이 포함된다. 이 같은 사이버 범죄는 사회에 미치는 영향이 크거나 개인의 재산상 피해가 예상되어 정보통신망법이나 개인정보보호법, 형법 등의 법적 규제로 처벌되고 있다.

그러나 온라인상에서 사회 구성원의 화합과 신뢰를 어렵게 하는 것은, 심각한 피해를 야기하는 사이버 범죄보다는 커뮤니케이션 공간으로서 온라인 공간이 지니는 문제점과 역기능이다.

2. 공중매체로서 온라인 공간의 문제점

박성호(2003)는 공중매체로서의 사이버 공간의 문제점과 역기능으로 정보원의 공적 책임 문제와 사이버 공간의 음란성과 폭력성, 사생활 침해의 문제를 꼽고 있다. 정보원의 공적 책임 문제는 온라인 공간에서 일방적인 정보전달이 선의의 피해자를

만들어가 객관성이 결여되어 형평성에 어긋날 수 있다는 점에 주목한다.

인터넷은 하나의 미디어 및 공중매체로서 기능과 역할을 하고 있으며, 그 영향력과 파급력이 크기 때문에 이에 합당한 공적 책임과 역할이 요구된다. 온라인 상에서 유포된 정보는 그 출처나 진위가 확인되지 않고 다른 사람들에게 공유되고 빠른 기간 안에 확산된다. 확인되지 않은 정보의 폭로나 비방 등으로 여론적인 힘을 지니게 됨에 따라 인터넷의 미디어로서 가지고 있는 파괴력은 날로 커지고 있다. 인터넷을 통해 유포된 확인되지 않은 정보로 인해 유명 연예인이 목숨을 끊거나 정치인이나 유명 인사가 곤욕을 치르는 일은 이제 더 이상 낯선 풍경이 아니다. 또한 네티즌 들이 패거리로 이리저리 몰려다니면서 힘을 행사하는 폭력이나 횡보도 종종 발생하고 있다. 이처럼 인터넷이 지니는 공중매체로서의 가능성이 확대되면서 이용자들 개개인의 행동이 하나의 미디어로서 기능하는 데에 따른 책임이 요구되고 있다.

또한 인터넷의 개방성으로 인해 온라인상에서 유포되는 정보의 폭력성과 음란성이 큰 문제가 되고 있다. 개인의 표현 자유와 사적 공간에서의 표현은 보장되어야 하겠지만, 인터넷을 통한 음란물과 폭력물에 대한 급속한 유포는 또 다른 문젯거리가 되고 있다. 우리나라의 경우 온라인 상에서의 음란물은 인터넷 상에서 수익을 낼 수 있는 좋은 사업 영역으로 인식되어 초창기 많은 사회적 물의를 일으키기도 했다. 최근에는 “사이버 미팅” 등으로 미팅 주선을 가장한 매춘 알선이나 원조 교제를 가능하게 하는 매개체로 사용되어 지속적인 단속이 요구되고 있는 실정이다(박성호, 2003).

아울러 개인정보의 유출 또한 온라인 상에서의 활동이 다각화될수록 중요한 문제로 부각되고 있다. 초상권이나 프라이버시 보호의 수단이 미비한 점을 틈타 개인의 사생활이 무제한 노출되고 범죄에 이용될 소지도 증가하고 있다. 인터넷을 통한 전자상거래의 활성화와 온라인 뱅킹 등의 이용은 개인정보가 유출될 시 입게 될 금전적 피해의 규모를 더욱 확대시키고 있으며, 개인 블로그나 홈페이지 이용 등의 활성화로 초상권이 침해되고 개인의 정보가 무단으로 이용될 가능성이 더욱 높아지고 있다.

제 4 장 사이버 공간에서의 갈등에 대한 규제

제 1 절 인터넷 규제

1. 개관

인터넷이 등장한 초창기 사이버 공간에 대한 사람들의 일반적인 인식은 새로운 커뮤니케이션 기술이 만들어낸 변화의 가능성에 주목하여, 이것이 현실 세계와는 완전히 다른 규범 체계를 가지는 공간이고 따라서 현실 세계 규범의 영향력이 미치지 않는다는 소위 권력편재(偏在)가설의 입장에 서 있었다(장우영・허태희, 2005). 1996년 존 페리 발로우(John Perry Barlow)의 유명한 “사이버스페이스 독립선언(A Declaration of the Independence of Cyberspace)”은 이런 낙관론의 대표적인 사례이다. 특히 초기 인터넷 운영자들은 자유와 분산, 공유가 존재하는 수평적 공간으로 인터넷을 자리매김 시키고자 하였고, 이를 통해 국가와 시장의 통제로부터 벗어난 새로운 자유공간을 형성시키고자 하는 이념을 공유하고 있었다.

그러나 인터넷이 진화해 가면서 이런 초기의 시각은 변화를 맞게 된다. 무엇보다 정보의 자유로운 생산과 유통이라는 인터넷의 특징은 필연적으로 오프라인 세계의 사회질서에 직・간접적인 영향을 미칠 수밖에 없다. 특히 표현의 자유와 내용규제, 저작권 침해 문제, 프라이버시와 정보의 집중화 등등 민주주의 사회의 핵심적인 중요 가치들에 대해서 기존과 다른 유형의 새로운 긴장과 충돌의 문제가 발생하면서, 기존의 권력집단인 국가로서는 이에 대한 일정한 통제와 규제의 필요성이 발생하게 되는 것이다. 로렌스 레식(Lawrence Lessig)의 지적대로 “사이버 공간에서의 자유는 국가의 부재로부터 오는 것이 아니며 어떤 종류(a certain kind)의 국가로부터 오는 것”이라고 봐야 한다(Lessig, 2006).

이런 측면에서, 커뮤니케이션 기술의 발전이 인간 조직에 근본적인 변화를 가져올 것이라는 장밋빛 전망은 단지 기술결정론(technological determinism)에 경도된 시각에 불과하다는 비판이 제기되었으며, 인터넷의 확산으로 국민국가가 소멸할 것이라거나 반대로 사회가 획일적인 동질화에 빠질 것이라는 우려 역시 모두 현실성이 없는 것으로 판명되었다(Goldsmith & Wu, 2006). 이제는 가장 극단적인 무정부주의적 입장에서도, 적어도 최소한의 사회적 절차가 필요하다는 사실에는 동의하고 있다(Bauer, 2005). 실제로 현재 인터넷을 이용하는 대부분의 국가들에서 사회질서 유지라는 목적 하에 인터넷에 대한 통제와 규제를 위한 각종 기제들을 운영하고 있다.

2. 인터넷 규제 대상

인터넷을 운용하거나 인터넷 상에서 표현행위를 하는 주체에는 서비스제공자(ISP), 통신사업자, 이용자 등이 존재한다. 전기통신기본법 제2조 제1호는 '전기통신역무'라 함은 전기통신설비를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공하는 것'이라고 규정하고 있으며, 전기통신사업법 제2조 제1항 제1호는 '전기통신사업자'라 함은 이 법에 의한 허가를 받거나 등록 또는 신고를 하고 전기통신역무를 제공하는 자'로 규정하고 있다. 한편 정보통신망법 제2조 제2항 제2호는 '정보통신서비스'에 대해서 전기통신기본법 규정에 의한 전기통신역무와 이를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 것으로 정의하고 있다. 저작권법에서는 다른 사람들이 정보통신망을 통하여 저작물 등을 복제 또는 전송할 수 있도록 하는 서비스를 제공하는 자를 '온라인서비스제공자(OSP)'로 규정하고 있기도 하다.

이중에서 다양한 정보의 공유, 자유로운 의사표시, 인터넷 서비스 계약 등 인터넷 이용의 주축을 이루는 주체는 ISP와 이용자이다. 이에 따라 인터넷 상에서 이뤄지는 위법한 표현행위의 규제 역시 주로 ISP와 이용자를 대상으로 하게 된다.

인터넷 이용자에 대한 규제에는 별다른 이견이 없겠지만, ISP를 어떻게 규제할 것인가에 대해서는 많은 논란과 다양한 논의가 있어 왔으며 특히 인터넷과 관련한 법률 분야에서 주요 관심영역이 되어왔다. 인터넷 상에서 직접적인 행위의 당사자가 아닌 ISP에 대한 규제에 대해서는 첫째, 이용자에 비해서 ISP가 비교적 그 실체가 분명하기 때문에 규제하기가 용이한 점, 둘째, 이용자에 비해 ISP는 자본력이 크기 때문에 손해배상 등의 책임을 묻기가 용이한 점, 셋째, ISP가 이용자들이 특정 행위를 할 수 있도록 인프라 등의 기회를 제공하는 점, 넷째, 이용자들의 행위로 인해서 ISP 역시 직·간접적인 경제적 이익을 취하고 있는 점 등이 그 근거로 제시되고 있다(백광훈, 2003). 그러나 이용자의 행위에 대해서 직접적인 행위자가 아닌 ISP에게 과도한 법적 책임을 지우는 것은 근대법의 기본 원칙인 '자기 책임의 원칙'에 반할 가능성뿐만 아니라 지식정보화의 흐름에도 잘 맞지 않는 측면이 있다는 비판도 제기되고 있다. 따라서 세계 각국의 입법례에서도 ISP의 책임에 관한 일반적 조건들을 입법화하면서도 인터넷의 특성을 감안하여 일정한 경우에 ISP의 책임 감경이나 면책조항들을 두고 있는 상황이다. 우리나라의 경우도 정보통신망법이나 저작권법 상에 이른바 '임시조치'에 관한 규정을 두고 있으면서 일정한 조건을 충족하는 경우에 법적 책임을 면할 가능성을 명시해 놓고 있다. 임시조치에 관해서는 후술하기로 한다.

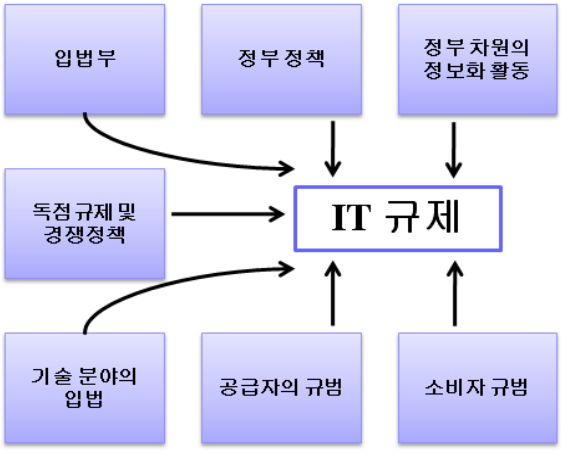
3. 인터넷 규제 환경

경제학적 측면에서 보면 이론적으로 시장이 완전경쟁적이라면 정부의 산업규제는 불필요하게 된다. 정부의 '보이는 손'이 없어도 시장에서 자율적으로 효율적인 자원배분이 가능하기 때문이다. 전통적으로 자원배분의 효율성이란 시장가격이 한계비용에서 결정되어 공급자가 정상 이윤만을 확보하고 수요자는 지불할 의사가 있는 가격 수준에서 소비를 결정할 수 있는 상태를 말한다. 이 경우에 사회후생이 극대화되기 때문에 시장의 경쟁을 통한 자원배분의 효율성을 달성하게 된다. 그러나 정보통신은 그 고유의 기술적 특성으로 인해 자연독점이 나타나고 공공재적 성격이

강하며 외부성(externality)이 크게 나타나는 경향이 있기 때문에, 정부로서는 다양한 규제수단을 통해 이에 개입하게 되는 것이다(정갑영, 2005).

인터넷 규제에 영향을 주는 요인들과 기타 규제환경으로는 여러 가지가 존재한다. 국회의 입법이 가장 기본적인 규제의 틀을 형성하고, 정부의 정책과 정보화활동 자체가 규제수단을 설정하는 데 영향을 준다. 기타 정보통신 규제당국의 설립 형태도 영향을 미칠 수 있다. 다음은 인터넷 규제를 둘러싼 규제환경의 다양한 요소들을 정리한 것이다.

〔그림 4－1〕 정보통신 관련 규제환경



자료: 정갑영(2000), 정갑영(2005)에서 재인용

4. 우리나라의 인터넷에 대한 법적 규제

가. 개관

최근 들어 우리나라에서도 인터넷 규제 담론은 주요한 이슈로 논의되고 정부 규제정책에 반영되고 있으며, 실정법의 제・개정을 통해 실효성 있는 법적 규제로 이어지고 있다.

우리나라에서의 인터넷 규제 논의는 사업자 규제와 사용자 규제, 그리고 기술규

제가 전방위적으로 진행되는 특징이 있다. 사용자 규제의 대표적인 예로는 소위 인터넷 실명제와 관련한 이슈가 있다. 우리나라는 지난 2004년부터 공직선거법을 통해 선거기간 중 인터넷 게시판의 실명확인제를 시행하고 있고, 2007년 정보통신망법 개정을 통해 이와 유사한 본인확인제를 실시하고 있다. 한편 사업자를 통한 간접적인 사용자 규제로 소위 임시조치 관련 법규정들을 들 수 있다. 다음에서는 이런 임시조치에 관하여 좀 더 상세히 살펴본다.

나. 임시조치의 문제

(1) 개관

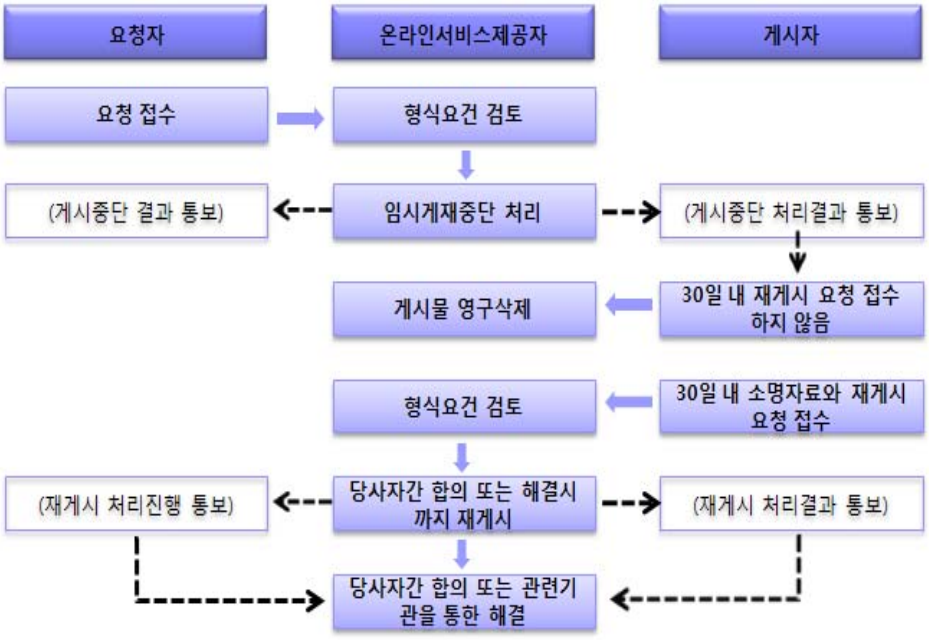
인터넷 상의 권리 침해나 충돌 문제에 대한 하나의 해결방법으로 '임시조치'가 최근 중요한 이슈로 부각되고 있다. 현행 저작권법과 정보통신망법 상에 도입되어 있는 임시조치란 1998년 제정된 미국 DMCA(Digital Millenium Copyright Act) 저작권법에서 새로 도입된 'Notice and Takedown' 제도를 우리나라에 도입한 것이다. 'Notice and Takedown' 제도는 인터넷 상에서 권리침해를 당한 자가 ISP에 관련 사실을 소명하면(notice), ISP는 해당 게시물을 삭제조치(take-down)하는 구조를 갖는다. 이는 인터넷이 확산되어감에 따라 각종 권리 침해에 관한 분쟁이 증가함에도 불구하고 기존의 법제도만으로는 효과적인 대응이 부족하다는 판단 하에, 신속한 권리 구제가 필요하다는 점과 함께 분쟁 과정에서 ISP로 하여금 일정한 조치를 취할 경우 책임을 면제시켜 주는(safe harbor) 역할을 담당한다(Moore & Clayton, 2008). 우리나라에는 2003년 저작권법 개정으로 처음 도입되었으며, 2007년 1월에 공포되고 7월부터 시행된 정보통신망법에도 신규 규정되었다.

현행 정보통신망법 제44조의2에 따르면 정보통신망을 통해서 '명예훼손이나 사생활 침해 등 권리침해'를 당한 사람은 해당 서비스제공자에게 침해사실을 소명해서 당해 정보의 삭제나 반박 내용의 게재를 요청할 수 있다. 서비스제공자는 이런 요청을 받게 되면 즉시 이를 삭제하거나 임시조치(블라인딩)해야 한다. 여기서 임시조치

란 정보의 삭제요청에도 불구하고 권리의 침해 여부가 명확하지 않거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치를 말한다. 임시조치의 기간은 30일 이내로 규정되어 있다. 한편 동법 제44조의3에서는 '임의의 임시조치'라고 해서 삭제 요청이 없는 경우에도 서비스제공자는 자신이 운영하는 정보통신망에 유통되는 정보가 타인의 권리를 침해한다고 인정되는 경우에 임의로 임시조치를 취할 수도 있다. 이는 미국 통신품위법(Communications Decency Act; CDA) 제230조의 '착한 사마리아인 조항'을 우리나라에 도입한 것이다.

한편 저작권법 상에서도 제103조에서 인터넷 상에 자신의 저작물이 무단으로 게재된 경우 해당 서비스제공자에게 저작물의 복제·전송의 중단을 요청할 수 있으며, 서비스제공자는 요청을 받는 즉시 해당 게시물의 복제·전송을 중단해야 한다.

〔그림 4－2〕 임시조치의 구조



자료: 네이버(Naver) 홈페이지

(2) 현황

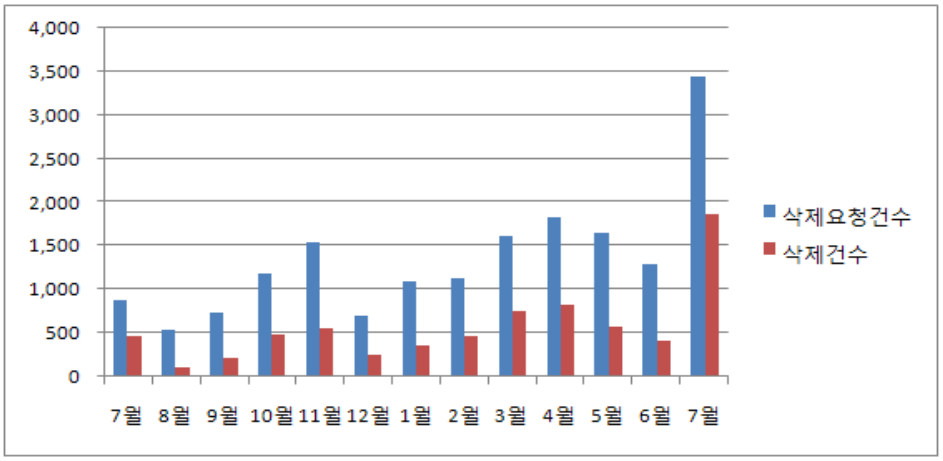
정보통신망법이 시행된 지 1년이 지난 지금, 실제 권리침해를 이유로 게시물 삭제를 요청하고 실제 삭제로까지 이어지는 사례들이 점점 늘어나고 있는 것으로 나타나 있다.

〈표 4－1〉 다음(Daum)사 임시조치 현황

		2007년						2008년						
		7월	8월	9월	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월
명예훼손	삭제요청건수	719	426	597	910	1,161	531	801	887	1,222	1,229	1,363	1,007	3,035
	삭제건수	308	0	66	209	184	89	72	211	349	236	284	139	1,471
	삭제/요청비(%)	42.8	0.0	11.1	23.0	15.8	16.8	9.0	23.8	28.6	19.2	20.8	13.8	48.5
초상권침해	삭제요청건수	157	114	144	269	379	164	285	252	398	594	283	286	405
	삭제건수	157	114	144	269	379	164	285	252	398	594	283	280	402
	삭제/요청비(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	97.9	99.3

자료: 업체 국정감사 제출자료

〔그림 4－3〕 다음(Daum)사 임시조치 현황



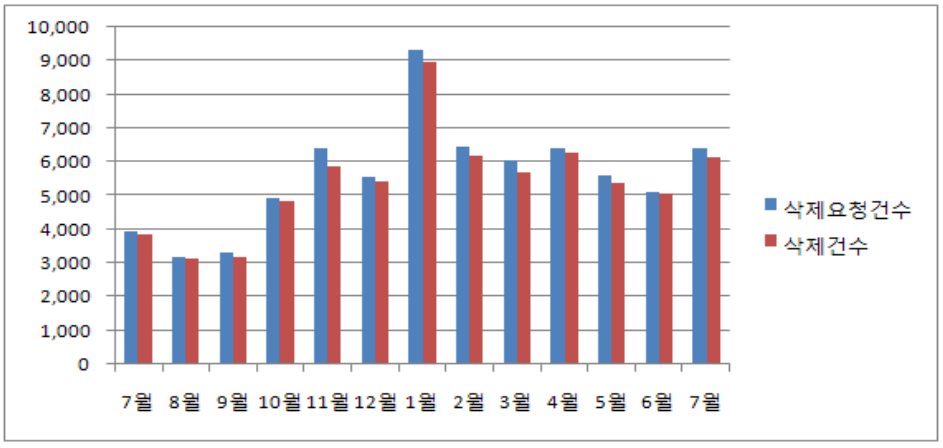
자료: 업체 국정감사 제출자료

〈표 4－2〉 네이버(Naver)사 임시조치 현황

		2007년						2008년						
		7월	8월	9월	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월
명예훼손	삭제요청건수	3,711	2,937	3,105	4,744	5,894	5,138	8,927	5,758	5,514	5,645	4,961	4,637	5,947
	삭제건수	3,646	2,890	3,003	4,632	5,382	5,015	8,585	5,480	5,145	5,495	4,717	4,574	5,674
	삭제/요청비(%)	98.2	98.4	96.7	97.6	91.3	97.6	96.2	95.2	93.3	97.3	95.1	98.6	95.4
초상권침해	삭제요청건수	222	241	194	207	507	424	378	708	559	761	659	474	484
	삭제건수	222	241	194	207	506	424	374	708	559	761	659	474	484
	삭제/요청비(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	99.8	100.0	98.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 업체 국정감사 제출자료

〔그림 4－4〕 네이버(Naver)사 임시조치 현황



자료: 업체 국정감사 제출자료

제 2 절 인터넷 규제에 있어서의 역할분담 모델

1. 인터넷 공간에서의 갈등과 규제 - 인터넷 거버넌스

인터넷 시대의 새로운 커뮤니케이션 양상에 따른 사회 갈등이 등장하면서 이를 해결하기 위한 논의들 역시 새롭게 부각되고 있다. 사이버 공간 상에서 국가, 시장,

개인 등 구성원들 간의 역할 분담에 관한 논의 역시 일반적으로 '사이버 거버넌스' 혹은 '인터넷 거버넌스'의 개념 아래 논의되고 있다.

원래 거버넌스(governance)란 20세기 후반 들어 정치학, 행정학 등에서 새롭게 등장한 개념으로서 정부의 역할, 운영체제, 사회문제 해결방식 등에 있어서의 변화를 의미한다. 거버넌스의 개념에 대한 학문적 합의는 아직 이뤄지지 않았으며 매우 다양하게 사용되고 있는데, 일반적으로는 다음과 같은 차원의 개념으로 정의할 수 있다(이명석, 2002). 먼저 최광의의 의미로는 조직, 사회체제, 국가 전체 등과 관련된 문제를 해결하는 다양한 방법을 포함하는 포괄적 개념이다. 이는 주어진 영역 내에서 구성원들이 직면하는 공통의 문제 해결을 위하여 구성원들의 권리와 의무를 제한하는 방법을 의미한다. 다음, 광의로는 정부와 관련된 문제해결 기제를 의미하는 것으로 사용된다. 이는 정부 정책의 결정 및 집행에 관련된 공통의 관심사를 해결하기 위해 공식적인 제도와 비공식적인 제약 하에서 이뤄진 다양한 참여자들 간의 상호작용을 의미하는 것이다. 마지막으로 협의로는 시민의 역할을 정부서비스를 수동적으로 제공받는 소비자에서 정부서비스 공급과정에 참여하는 적극적인 존재로 재정의함으로써 정부, 시장, 시민사회 간의 새로운 파트너십을 강조하는 의미로 사용된다.

인터넷 거버넌스는 이런 거버넌스의 개념을 인터넷 관련 의제에 차용한 것으로서, 사이버 공간 상에서 국가, 시장, 개인 등구성원들 간의 역할 분담을 통한 갈등 해결의 방법론을 의미한다.

인터넷 거버넌스 개념이 처음 사용될 때에는 이는 주로 인터넷 도메인 이름이나 루트서버 운용, 네트워크 상호접속 등과 같은 기술적 이슈에 국한한 것이었으나, 2000년대 들어 단순한 기술적 문제의 차원을 넘어서 인터넷 상의 정책 해결 과정에서 구성원들 간의 역할 분담에 관한 넓은 개념으로 확장되었다. UN 정보사회 세계정상회의(WSIS; World Summit on the Information Society) 산하 인터넷 정책위원회(WGIG; Working Group on Internet Gevernance)는 '인터넷 거버넌스'의 개념을 "정부, 민간부문 및 시민사회 각자의 역할에 있어 인터넷의 개발과 사용을 구체화하는 공통된 원칙, 규범, 규칙, 의사결정절차 및 프로그램을 개발하고 응용하는 것"으로

폭넓게 정의하고 있다(WGIG, 2005; 한국인터넷진흥원).

2. 인터넷 거버넌스 모델

인터넷 상에서의 신뢰 형성을 위한 국가, 시장, 개인 간의 역할 분담과 관련하여 일반적으로 4가지 모델이 상정될 수 있다(Bauer, 2005). 첫째, 자발적 자치모델(spontaneous self-organization)은 국가의 개입수준이 가장 낮은 것으로 개인의 이해관계 추구의 합이 전제 공공선과 합치할 것으로 가정하는 것이다. 둘째, 자율/공동규제모델(self- and co-regulation)은 사적 부문이 직접 규제를 만들어 가거나 사적 부문의 자치를 인정하지만 정부가 규제나 규정을 강제할 수 있는 가능성을 남겨두는 것이다. 이 경우 국가의 개입수준은 자발적 자치모델보다는 높지만 위계적 규제모델보다는 낮은 수준이 된다. 위계적 규제모델(hierarchical regulation)은 마치 연방제와 같이 하위수준 참여자의 자발적인 권능 위임을 전제하는 것으로, 정부의 규제는 목적적 규제정책을 띠게 되어 국가개입 수준이 상대적으로 높게 된다. 마지막으로 정부의 직접개입 모델(governmental regulation)은 국가 검열과 같이 정부의 직접적인 규제가 전면적으로 이뤄지는 것으로, 법령의 집행, 전자상거래, 프라이버시, 지적재산권 문제 등 현실적 강제력이 필요한 경우에 필수불가결한 모델이다.

〈표 4－3〉 인터넷 거버넌스 모델(안)

구분	자발적 자치모델	자율/공동규제모델	위계적규제모델	정부직접규제모델
국가개입 수준	낮음	적정	높음	매우 높음
규제정책	방임	자율/공동규제	목적적 규제	국가 검열
주요 특징	개인의 이해관계 추구의 합이 전체 공공선과 합치할 것으로 가정	참여자들의 이해관계가 일치, 모든 이해관계자의 참여, 측정 가능한 결과, 규제모델에 대한 대중의 지지	하위수준 참여자의 자발적 권능위임	법집행, 전자상거래, 프라이버시, 지적재산권 등 문제에 필수불가결한 모델

3. 인터넷 거버넌스 관련 주요 이슈

가. 다양한 분류기준

인터넷 거버넌스와 관련한 주요 이슈들은 다양한 관점에서 다양한 차원으로 분류해 볼 수 있다.

황주성 외(2002)는 정보화 과정에서 발생하는 다양한 일탈/범죄 등을 크게 '시스템을 대상으로 하는 역기능'과 '시스템을 이용하는 역기능'으로 구분하고 또 다른 한 축으로 '범죄적인 것'과 '비범죄적인 것'으로의 구분을 시도하였다. 그리고 그 외에 분명히 정보화의 역기능이라고 할 수는 있지만 그것이 범죄인지 비범죄인지 여부를 판단하기 쉽지 않은 별도의 영역을 구분하였다.

〈표 4－4〉 정보화 역기능 유형 분류

	시스템 대상의 역기능	시스템 활용 역기능	정보적 역기능
범죄	해킹, 컴퓨터바이러스 유포, 사이버테러, 전자우편폭탄 등	사이버도박, 인터넷사기, 인터넷마약밀매・매매춘・무기판매, 전자상거래범죄	음란・폭력・반사회적 정보유통, 유언비어 유포, 개인정보오남용, 지적재산권 침해 등
비범죄	악의적이지 않은 해킹	부적절한 행위(게시판 도배, 네티켓 위반 등)	

자료: 황주성 외(2002)

이성식(2004)은 '사이버 범죄' 항목으로 총 11종류의 행위를 제시하고 있는데, 해킹, 바이러스 유포, 스팸메일 유포, 인터넷 사기, 아이디/주민등록번호 도용, 인터넷 도박, 사이버 성희롱, 사이버 스토킹, 허위정보 유포, 사이버 욕설/비방, 음란사이트 접촉이 그것이다.

(구)정보통신윤리위원회에서 발간해 온 정보통신윤리백서에서는 '정보통신망을 통해 부호, 문언, 음향, 화상 등을 이용하여 타인의 명예 또는 권익을 침해하는 행위'를 '사이버권리침해'로 정의하고, 사이버명예훼손, 사이버모욕, 사이버성희롱, 사이버스토킹의 4가지 행위유형을 사이버권리침해의 구체적 내용으로 명시하고 있다.

한편 경찰청 사이버범죄신고센터[1]에서는 사이버범죄를 크게 사이버테러형범죄와 일반사이버범죄로 구분하고 있는데, 해킹이나 악성프로그램 유포는 사이버테러형 범죄에 해당하며, 사기, 명예훼손, 불법복제, 개인정보 침해, 불법유해사이트, 사이버스토킹 등은 일반사이버범죄로 분류하고 있다.

UN 인터넷 정책위원회(WGIG)는 인터넷 거버넌스와 관련한 주요 공공정책 상의 이슈를 크게 4가지로 분류하고 있다. 첫째는 핵심적인 인터넷 인프라와 그것의 관리에 관한 것으로 도메인 이름, 인터넷 프로토콜, 루트서버, 기술표준 등이 있다. 둘째는 인터넷의 직접적 이용과 관련한 것으로 스팸메일, 네트워크 보안, 사이버 범죄 등이 그것이다. 셋째는 인터넷과 관련되어 있지만 보다 광범위한 영향력을 가지고 있는 이슈들로 지적재산권, 국제 교역문제 등이 있다. 마지막으로 인터넷 거버넌스의 거시적인 발전양상과 관련된 것으로 개발도상국가의 네트워크 역량 강화 문제 등이 그것이다. Bauer(2005)는 WGIG에서 제시한 이슈들을 21개의 세부 이슈로 정리하여 각 이슈별로 거버넌스 모델과의 관계를 다음과 같이 정리하였다.

〈표 4－5〉 인터넷 거버넌스 관련 주요 이슈

	이슈	자발적 자치모델	자율/공동 규제모델	위계적 규제모델	정부직접 규제모델
자발적 자치모델	문화적, 언어적 다양성	+	~	~	—
	네트워크 상호접속	+	+	~	—
	분쟁해결절차	+	+	—	—
	도메인 네임 다(多)언어화	+	+	+	~
	통신 인프라, 광대역 접속	+	+	+	—
	기술표준	+	+	+	—
	전자상거래	+	+	+	+
자율/공동 규제모델	네트워크, 정보시스템 보안	—	+	+	—
	지적재산권	—	+	+	+
	도메인 네임, IP 주소	~	+	+	+

1) http://www.nuricops.org

	이슈	자발적 자치모델	자율/공동 규제모델	위계적 규제모델	정부직접 규제모델
위계적 규제모델	루트서버 운용	—	+	+	+
	사이버범죄	~	~	+	+
	스팸메일	—	—	+	+
	VoIP	~	~	+	+
정부직접 규제모델	경쟁정책, 민영화, 자유화	—	—	—	+
	사회적 합의	~	~	~	+
	소비자 보호, 프라이버시	—	~	~	+
	보편적 서비스	—	—	~	+
	불법 콘텐츠	—	—	~	+
	교육	+	~	—	+
	국가 정책 및 규제	—	—	—	+

범례 : +: 가능하며 효과적인, - : 가능하지만 효과적이지 않은, ~ : 알려지지 않은
자료: Bauer(2005) 재구성

나. 우리나라의 상황

한국 인터넷 문화의 독특한 특징 중의 하나는 이른바 포털이라고 하는 소수의 사이트에 절대 다수의 이용자와 정보가 집중되어 있다는 사실이다(김헌식, 2008). 한국의 인터넷 포털은 이용자의 정보에 대한 접속과정, 정보의 이용, 생산, 관리, 유통, 커뮤니케이션이 이루어지는 장(場)으로서 현재 한국사회에서 정보의 생산과 확산을 모두 담당하고 있다. 포털은 이미 한국 인터넷 시장에서 단순한 '관문'의 역할을 넘어, 거의 모든 정보활동이 포털을 기반으로 수행되고 있다. 또한 포털은 정보를 찾아주고(search), 저장하고(storage), 연계하고(link), 배포하는(distribution) 영역으로 급속히 확장되어 주도적인 게이트키퍼의 역할까지 담당하게 되었다(이혜수, 2008). 우리나라 인터넷에서 나타나는 대다수의 이슈와 문제들은 대부분 네이버, 다음 등과 같은 대형 종합 포털에서 발생하는 것이며, 인터넷 규제의 우선적인 목표도 역시 이런 포털 사이트에 중점적으로 놓이게 되었다.

따라서 본 연구에서는 최근 우리나라 포털에서 빈발하고 또 사회적 이슈로 떠오

르고 있는 명예훼손, 프라이버시(사생활 침해 혹은 개인정보 침해), 지적재산권 침해에 관해 중점적으로 살펴본다.

제 3 절 인터넷 상에서의 주요 갈등 양상 현황

1. 명예훼손

가. 개관

일반적으로 '명예'란 사람이 사회생활에서 가지는 가치 혹은 사람의 인격적 가치에 대한 사회 일반의 평가를 의미한다(이재상, 1996). 사람은 사회의 다른 구성원으로부터 인격체로 인정받고 그 가치에 적합한 처우를 받을 때에 사회에서 적절한 생활을 영위하고 발전해 나갈 수 있으므로, 이 가치를 침해받을 때에는 사회의 구성원으로서 생활하고 발전해 나갈 가능성도 침해받게 되는 것이다.

명예의 내용에 관해서는 통상 내적 명예, 외적 명예, 그리고 명예감정의 세 가지로 나누어 검토되고 있다. 내적 명예(innere Ehre)란 사람이 가지고 있는 인격의 내부적 가치 그 자체를 말한다. 이는 순수한 가치세계의 가치이며 사람이 출생에 의하여 가지게 되고 결코 상실할 수 없는 인격가치이다. 외적 명예(äußere Ehre)란 사람의 인격적 가치와 그의 도덕적·사회적 행위에 대한 사회적 평가를 말한다. 명예감정(Ehrgefühl)이란 자기의 인격적 가치에 대한 자기 자신의 주관적인 평가 내지는 감정을 의미한다. 이중에서 명예훼손죄에서 보호하고자 하는 법익은 외적 명예라는 것에는 이론(異論)이 없다.

형법은 제307조 이하에서 명예에 관한 죄의 구성요건(Tatbestand)을 규정하고 있다. 명예훼손죄의 기본형인 제307조에서는 '공연히 사실을 적시'하거나(제1항) '공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손'한 경우(제2항)의 처벌 규정을 두고 있으며, 제308조에서는 '공연히 허위의 사실을 적시하여 사자(死者)의 명예를 훼

손’한 경우의 처벌 규정을 두고 있다. 여기서 말하는 ‘사실’에는 ‘공지의 사실’도 포함된다는 것이 통설, 판례의 입장이다. 한편 제309조에서는 출판물에 의한 명예훼손죄를 규정하고 있는데 ‘사람을 비방할 목적으로 신문, 잡지, 또는 라디오 기타 출판물에 의하여 제307조 제1항의 죄를 범한 자’에 대한 처벌을 규정하고 있다.

한편 명예훼손죄에 관하여 형법 제310조에서 ‘제307조 제1항의 행위가 진실한 사실로서 오로지 공공의 이익에 관한 때에는 처벌하지 아니한다’라고 하여 특수한 위법성조각사유를 규정해 놓고 있다. 개인의 명예는 보호되어야 하지만 이 때문에 개인에 대한 공정한 비판까지 금지된다면 이는 헌법이 보장하고 있는 언론의 자유를 무의미하게 할 가능성이 있고 결과적으로 민주주의의 발전을 저해할 수 있기 때문이다.

형법과는 별도로 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 정보통신망법) 제70조에서는 ‘사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공연히 사실 또는 허위의 사실을 적시하여 타인의 명예를 훼손’한 경우에 대해 별도의 처벌 규정을 두고 있는데 이는 형법 규정에 대한 가중적 구성요건에 해당한다.

형법의 명예훼손죄와 정보통신망법의 명예훼손죄의 관계에 대해서는 견해가 갈리고 있기는 하지만(정대관, 2005), 어쨌든 분명한 것은 인터넷 상의 명예훼손 행위에 대해서는 정보통신망법이 우선 적용될 것이며 기타의 경우 형법이 적용될 가능성도 존재한다는 사실이다.

〈표 4－6〉 온라인 상의 명예훼손 관련 법률조항

법률	조문
형법	제307조 (명예훼손) ①공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.<개정 1995.12.29> ②공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.<개정 1995.12.29>

법률	조문
	제308조 (사자의 명예훼손) 공연히 허위의 사실을 적시하여 사자의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.<개정 1995.12.29> 제309조 (출판물등에 의한 명예훼손) ①사람을 비방할 목적으로 신문, 잡지 또는 라디오 기타 출판물에 의하여 제307조제1항의 죄를 범한 자는 3년 이하의 징역이나 금고 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.<개정 1995.12.29> ②제1항의 방법으로 제307조제2항의 죄를 범한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.<개정 1995.12.29> 제310조 (위법성의 조각) 제307조제1항의 행위가 진실한 사실로서 오로지 공공의 이익에 관한 때에는 처벌하지 아니한다. 제311조 (모욕) 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.<개정 1995.12.29> 제312조 (고소와 피해자의 의사) ①제308조와 제311조의 죄는 고소가 있어야 공소를 제기할 수 있다.<개정 1995.12.29> ②제307조와 제309조의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.<개정 1995.12.29>
정보통신망법	제70조 (벌칙) ①사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공연히 사실을 적시하여 타인의 명예를 훼손한 자는 3년 이하의 징역이나 금고 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. ②사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공연히 허위의 사실을 적시하여 타인의 명예를 훼손한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. ③제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다. [제61조에서 이동 <2007.12.21>]

나. 사이버 명예훼손의 특징

인터넷이라는 매체의 특성 때문에 사이버 공간에서의 명예훼손에 있어서는 표현의 자유(freedom of speech)와의 충돌 문제가 더 첨예하게 드러나게 된다. 표현의 자유와의 관계에 있어서, 기존의 명예훼손 법리가 사이버 상에서도 그대로 적용될 수 있는지 여부에 관한 의견 대립이 존재한다. 표현의 자유를 중시하는 입장에서는 인터넷 공간에 대한 내용규제는 허용될 수 없으며, 인터넷이 가지는 쌍방향성과 개방

성으로 인해 기존 매체와는 달리 자신의 명예를 훼손하는 행위에 대한 반박이 쉽게 가능하다는 매체 특성을 고려해야 한다는 점을 든다(곽병선, 2006). 반면 사이버 공간에서의 명예훼손은 현실세계와 비교할 때 그 침해가 순간적이고 광범위하기 때문에 명예훼손 행위의 심각성이 더 크고 따라서 기존의 법리가 그대로 적용되어야 한다는 주장도 있다(박광민, 2003).

최근 인터넷 공간에서의 명예훼손 문제는 사회적으로 큰 주목을 받고 있으며 중요한 이슈로 부각되어가고 있는 상황이다. 특히 최근 경향의 특징은 유명인사들에 대한 명예훼손이 주로 문제시되었던 과거와 달리, 일반 개인들 간의 명예훼손이 급격히 증가하고 있다는 점이다.

〈표 4－7〉 명예훼손분쟁조정부 상담서비스 피해내용별 통계

구분	계	피해내용			
		명예훼손(모욕)	성폭력	스토킹	기타
2001	1,054	278(33)	204	22	550
2002	3,616	1,248(115)	224	53	2,091
2003	4,217	1,916(894)	557	95	1,649
2004	3,913	2,285(979)	322	81	1,225
2005	8,406	5,735(1,802)	889	193	1,589
2006	7,050	4,751(1,641)	968	184	1,147
2007	5,599	3,780(1,257)	392	186	1,241
합계	33,855	19,993(6,721)	3,556	814	9,492

자료: (구)정보통신윤리위원회

다. 미국 사례

미국의 경우 명예훼손과 관련된 법은 미국이 영국으로부터 독립하면서부터 보통법(common law)상의 원칙으로 출발했다고 할 수 있는데, 미국은 영국을 비롯한 유럽대륙과 비교해서 명예훼손과 관련한 법이 다소 느슨한 것이 특징이다. 이는 미국이 수정헌법 제1조(First Amendment)에서 언론의 자유(freedom of speech)를 특히 강

조한데 기인한다고 하겠다. 명예훼손에 관한 형사법이 존재하기는 하나 거의 유명무실한 상태이고 대부분 민사법을 통해 해결되며, 명예훼손으로 판정된다고 하더라도 법적인 책임은 피고가 원고에게 보상금을 지급하는 것이 일반적인 경우로 알려져 있다.

미국법상의 명예훼손에는 글로써 행해지는 '문서비방(libel)'과 말로써 행해지는 '중상(slander)'이 있다. 문서비방은 신문이나 잡지 등을 포함한 전통적 미디어에 적용되는 경우가 많으며, 중상은 라디오와 텔레비전을 통한 발언을 포함한다. 명예훼손이 법적인 효력을 갖기 위해서는 4가지의 조건이 충족되어야 하는데, 첫째는 타인의 명예를 훼손하는 진술이 있어야 하고, 둘째, 이 진술이 거짓이어야 하며, 셋째는 이 진술의 목적이 타인에게 해를 입히려는 의도가 있어야 한다. 마지막으로 이 진술은 제3자가 볼 수 있거나 들을 수 있도록 전달되어야 한다(published). 또한 상대방이 공인(公人)일 경우에는 '실제적인 해(Actual Malice)'가 있어야 한다. 그러나 명예훼손의 진술은 일반적인 의견과는 구별되어야 하는데, 의견은 대체적으로 "나는...생각한다" 또는 "나는... 믿는다" 등의 표현이 삽입된 경우로 상황에 따라 달리 해석될 수 있지만 대부분의 경우 이와 같은 의견은 명예훼손에 적용되지 않는다.

지난 1964년 연방대법원(U.S. Supreme Court)의 *New York Times v. Sullivan* 판결은 언론의 자유와 명예훼손의 관계를 명확히 하는 데에 큰 영향을 끼쳤다. Sullivan은 앨라바마(Alabama)주 몽고메리(Montgomery)시의 경찰서를 관할하는 공무원이었는데, 당시 뉴욕타임즈는 몽고메리 경찰서를 비난하는 광고를 게재했으며, 이 광고에는 몽고메리 경찰서가 남부의 흑인들을 희롱했고 마틴 루터 킹(Martin Luther King, Jr.) 목사를 테러하려 했다는 내용이 실려 있었다. 이 광고는 몇몇 부정확한 정보를 게재하였으나 Sullivan이나 몽고메리 경찰서를 지목하지는 않았었다. 앨라바마 주 법원은 Sullivan의 고소를 인정하고 승소 판결하였으나, 연방대법원이 이를 파기함으로써 미국 각 주의 명예훼손법은 언론의 자유에 의해 제한받을 수 있음을 명시했다.

미국에서의 명예훼손은 연방법으로 적용되는 것이 아니라 각 주(state)가 이를 관장하고 있는 것이 특징이라 하겠다. ‘Violence Against Women and Department of Justice Reauthorization Act’가 법으로 채택되기 전까지 미국 법원의 판결은 주마다 해석이 다소 달라 일관성이 부족했다고 할 수 있다.

지난 2006년 초 미국 의회는 인터넷을 통해 익명으로 괴롭히는(annoying) 메시지를 게시하거나 이메일을 보내는 것을 불법으로 하는 법안을 통과시켰고, 조지 부시 대통령이 이 법안에 서명함으로써 법적 효력을 지니게 되었다. 즉 메일링리스트나 블로그에 타인을 비방하는 글을 게재하더라도 실명으로 하게 되면 형사처벌을 받지 않지만 이를 익명으로 하게 되면 범죄행위가 되는 것이다. 이러한 조항은 앞서 언급한 ‘Violence Against Women and Department of Justice Reauthorization Act’의 일부로 채택되었는데, 이를 어길 경우 벌금과 함께 최대 2년의 징역형을 받을 수도 있다. 그러나 이 법안의 통과는 많은 논란을 야기하기도 했는데, 과연 ‘annoying’의 범위를 누가 어떻게 정의하느냐가 문제점으로 지적되고 있다. 즉 이를 반대하는 사람들은 어떤 사람에게는 ‘annoying’한 메시지가 다른 사람에게는 ‘annoying’하지 않을 수도 있으며, 이 법안은 수정헌법 제1조의 언론의 자유와 상반되는 법안이라는 주장을 펼치고 있다. 그러나 이러한 반대 입장과 달리 일부에서는 이 법안의 통과를 지나치게 확대해석할 필요는 없다는 입장을 펴고 있다. 이들은 이 법안은 단지 그동안 유지되어 오던 기존의 희롱죄(harassment)가 인터넷과 이메일에 적용된 것 뿐이라는 견해를 펴고 있다.

이와 함께 연방선거위원회(FEC; Federal Election Commission)는 정치적 색깔이 강한 블로거들이 인터넷에서 정치적 발언을 하는데 대해 규제를 가할 것을 고려하고 있다. 그러나 이러한 고려는 정치인들을 비판하는 것에 대한 정부의 규제로 비칠 수 있어 실현가능성은 희박하다는 것이 전문가들의 입장이다.

인터넷을 통한 명예훼손 사례들을 간략히 살펴보면 다음과 같다.

(1) *Cubby v. CompuServe* (1990)

먼저 1990년의 *Cubby v. CompuServe* 판결은 인터넷 상의 명예훼손에 관한 최초의 판결이라고 할 수 있다. 이 판결에서 법원은 CompuServe는 인터넷에서의 정보를 전달하는 전달자(distributer)에 속하므로 CompuServe를 통한 명예훼손의 정보가 유통되는 것은 CompuServe가 책임질 필요가 없다고 판결하였다. 즉 CompuServe는 인터넷에서 유통되는 정보의 발행자(publisher)가 아니기 때문에 명예훼손 소송에서 피고가 될 수가 없다는 것이다. 이와 같은 판결은 지난 1996년 통신품위법(Communication Decency Act)의 230조에 의해 다시 확인되기도 했다. 이 판결은 인터넷에서 명예훼손에 해당하는 글을 올린 사람에 대한 판결이라기보다는 이를 전달하는 인터넷 서비스 제공자나 포털에 관련된 사항이라 할 것이다. 다음의 사례들은 개인 간의 분쟁과 관련한 것들이다.

(2) *Melvin v. Doe* (2000)

지난 2000년 펜실베이니아 주 법원은 피고의 신원이 1) 명확하고 필요하며 2) 다른 방법으로는 확인할 수 없으며 3) 원고의 명예훼손 소송에 꼭 필요할 경우에는 수정헌법 제1조가 피고의 익명성을 보장할 수 없다고 판결하였다. *Melvin v. Doe* 판결은 익명의 인터넷 사용자가 한 웹사이트에 지방 판사의 부적절한 정치행위를 비난하는 글을 올렸는데, 이 판사가 명예훼손 소송을 통해 이 글을 올린 사람의 신원을 확인하고자 한 것이다. 이에 대해 피고는 수정헌법 제1조에 의해 익명성이 보장되어야 한다고 주장했으나 펜실베이니아 주 법원은 이를 기각했다. 펜실베이니아 주 법원은 공무원에 대한 명예훼손을 막고자 하는 주의 의도는 전통적 미디어뿐만 아니라 인터넷에도 적용될 수 있다는 것을 이 판결의 근거로 내세웠고 인터넷에서의 발언에 절대적인 면제특권은 없다고 밝혔다.

(3) The Ampex case

Melvin v. Doe 판결과는 반대로 지난 2001년 캘리포니아 주 법원은, 명예훼손 소

송을 제기한 원고는 명예훼손을 한 인터넷 사용자의 신원을 파악하기 전에 명예훼손을 한 글이나 말로 인해 실제로 해를 입었는지를 증명해야 한다고 판결했다. Ampex사는 한 익명의 인터넷 이용자가 Ampex와 경영진의 명예를 훼손하였다고 주장하였으나, 법원은 이에 대한 증거가 부족하다는 이유로 피고의 신원을 밝힐 것을 주장한 Ampex의 소송을 받아들이지 않았다.

(4) The Sue Scheff case

지난 2006년 플로리다 법원은 인터넷을 통해 원고인 Sue Scheff를 “사기꾼”으로 비방한 루이지애나의 Carey Bock에게 1,130만 달러의 보상금을 지급할 것을 명령했다. 이 판결은 당시 인터넷에서의 명예훼손에 대해 법원이 가장 큰 보상금을 지급할 것을 판결한 것인데, 일부에서는 이 판결이 앞으로 발생할 인터넷에서의 명예훼손 소송과 관련하여 각 주의 법원들이 참고할 잣대가 될 것으로 예측하기도 했다. 이 사건에서는 플로리다에 살고 있는 Sue Scheff가 루이지애나의 Carey Bock이라는 여성을 고소하였는데, Carey Bock은 그녀의 두 아들을 기숙학교를 그만두게 하기 위해 ‘Parents Universal Resource Experts’라는 컨설팅 서비스를 운영하는 Sue Scheff에게 컨설팅을 의뢰하였으나, 일이 진행되면서 Sue Scheff에게 불만을 가진 Carey Bock은 Fornits.com이라는 웹사이트에 Sue Scheff를 비난하는 글을 올렸던 것이다. 이에 대해 Sue Scheff는 2003년 Carey Bock을 명예훼손으로 고소하였는데, 그녀는 Carey Bock이 1,130만 달러를 지급할 능력이 안 되는 것을 알면서도 이 소송을 진행했다. 또한 Carey Bock은 2005년 루이지애나 뉴올리언즈 지역을 강타한 허리케인 카트리나로 인해 몇 개월 동안 집을 비웠기 때문에 법원의 출석요구 편지를 받지 못했고, 그녀의 변호사 또한 그녀가 변호사 비용을 지불할 수 없다는 것을 알고는 변호를 그만두기도 했다. 그럼에도 불구하고 Sue Scheff는 그녀가 이 소송을 진행한 것은 인터넷을 통해 다른 사람에게 공정하지 못한 비난을 하는 것에 경종을 울리기 위해서라고 밝혔다.

(5) *Stuart Pivar v. Seed Media* (2007)

Stuart Pivar v. Seed Media 판결 또한 인터넷에서의 명예훼손에 대해 큰 금액의 보상금을 지급하라는 판결로 이해할 수 있다. 이는 Seed Media가 인터넷 평론가인 PZ Myers에게 Stuart Pivar 박사의 책인 “Life Code: The Theory of Biological Self Organization”이라는 책의 비평을 의뢰했는데, Myers는 블로그 ScienceBlogs.com에서 Pivar를 “전형적인 미친 사람”으로 표현했고, Pivar는 이에 대해 명예훼손 소송을 제기한 것이다. 뉴욕 주 법원은 Myers가 심각한 정신적인 피해와 더불어 책 판매의 감소, 향후 10년 동안 이루어질 500만 달러에 달하는 연구 지원금의 손실을 초래했다고 판결하면서, 500만 달러의 연구 손실과 명예훼손, 저자의 정신적 피해, 명성의 손실에 대해 천만 달러를 보상할 것을 결정하였다.

이상에서 살펴본 것처럼 미국에서의 인터넷에서의 명예훼손에 관한 규제는 점차 강도가 높아지고 있는 것이 추세라고 할 것이다. 물론 앞에서 언급한 Violence Against Women and Department of Justice Reauthorization Act는 인터넷을 통한 익명의 명예훼손을 불법으로 규정하였지만, 이 법안이 형사법으로 얼마만큼의 효력을 미칠지는 아직 미지수라고 할 것이다. 이는 “annoying”에 관한 정의가 명확하지 않을 뿐 아니라 자칫하면 미국의 역사와 함께 해온 수정헌법 제1조와 상충되어 큰 반발을 일으킬 수 있기 때문이다. 이는 미국 내 영향력 있는 시민단체의 하나인 American Civil Liberties Union이 이 법안에 대한 명백한 반대의사를 표명한 사실에서도 잘 알 수 있다. 따라서 이는 법으로 입법화되었다고 하더라도 법원이 쉽게 판결을 내리기가 힘든 사안이라고 할 수 있다. 그렇다면 결국 인터넷에서의 명예훼손은 기존의 명예훼손과 관련된 법안을 인터넷의 경우에 적용하는 민사상의 처리가 주를 이룰 것으로 보인다. 그렇다고 하더라도 앞의 Sue Scheff의 판결에서 본 것처럼, 각 주의 법원들은 향후 인터넷에서의 명예훼손에 대해 무거운 보상액을 책정함으로써 인터넷에서의 무책임한 비방과 근거 없는 소문의 유포를 억제하고자 할 것으로 전망된다.

2. 프라이버시 침해

가. 개관

사생활 보호, 개인정보 등과 관련한 논의는 통상 프라이버시(Privacy)권이라는 개념으로 포괄적으로 접근하는 것이 일반적 경향이다. 그러나 프라이버시는 매우 불명확한 개념이며 정확한 개념 정의와 관련하여 미국에서도 많은 의견대립이 존재하는 상황이다(Solove, 2008). 더구나 프라이버시와 관련된 우리나라 헌법 제17조의 '사생활의 비밀과 자유' 조항의 내용에 대해서도 복잡한 해석들이 존재한다(권영성, 1996).

일반적으로 우리나라 헌법상 보장되어 있는 사생활의 비밀과 자유의 권리의 내용으로는 사생활의 비밀의 불가침성, 사생활의 자유의 불가침성, 그리고 정보사회의 도래에 따라 등장한 자기정보관리통제권이 있다. 한편 Solove(2008)는 프라이버시가 포괄할 수 있는 내용을 크게 정보수집(information collection), 정보처리(information processing), 정보분배(information dissemination), 정보에의 침입(invasion)의 4가지로 광범위하게 분류하고 있다.

현행법상 프라이버시 침해에 대해서는 여러 법률들에서 처벌 조항들을 규정하고 있다. 먼저 형법 제316조는 '봉함 기타 비밀장치한 사람의 편지, 문서, 도화 또는 전자기록 등 특수매체기록을 기술적 수단을 이용하여 그 내용을 알아낸' 사람을 처벌하는 비밀침해죄를 규정하고 있다. 정보통신망법 제49조는 '누구든지 정보통신망에 의하여 처리・보관 또는 전송되는 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해・도용 또는 누설하여서는 아니된다'라고 하여 비밀보호규정을 두고 있으며, 통신비밀보호법 제16조는 '규정에 위반하여 우편물의 검열 또는 전기통신의 감청을 하거나 공개되지 아니한 타인간의 대화를 녹음 또는 청취'하는 행위와 이렇게 '지득한 통신 또는 대화의 내용을 공개하거나 누설'하는 행위에 대한 처벌 조항을 규정하고 있다. 또한 주민등록법 제37조는 '다른 사람의 주민등록번호를 자기 또는 다른

사람의 재물이나 재산상의 이익을 위하여 부정 사용’하는 행위에 대한 처벌 규정을 두고 있기도 하다.

〈표 4－8〉 온라인 상의 프라이버시 침해 관련 법률조항

법률	조문
형법	제316조 (비밀침해) ①봉함 기타 비밀장치한 사람의 편지, 문서 또는 도화를 개봉한 자는 3년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.<개정 1995.12.29> ②봉함 기타 비밀장치한 사람의 편지, 문서, 도화 또는 전자기록등 특수매체기록을 기술적 수단을 이용하여 그 내용을 알아낸 자도 제1항의 형과 같다.<신설 1995.12.29>
정보통신망법	제49조 (비밀 등의 보호) 누구든지 정보통신망에 의하여 처리·보관 또는 전송되는 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해·도용 또는 누설하여서는 아니된다. 제49조의2 (속이는 행위에 의한 개인정보의 수집금지 등) ①누구든지 정보통신망을 통하여 속이는 행위로 다른 사람의 정보를 수집하거나, 제공하도록 유인하여서는 아니된다. ②정보통신서비스제공자는 제1항의 규정을 위반한 사실을 발견한 때에는 즉시 방송통신위원회 또는 보호진흥원에 신고하여야 한다. <개정 2008.2.29> ③방송통신위원회 또는 보호진흥원은 제2항의 규정에 따른 신고를 받거나 제1항의 규정을 위반한 사실을 알게 된 경우에는 다음 각 호의 필요한 조치를 취하여야 한다. <개정 2008.2.29> 1. 위반 사실에 관한 정보의 수집·전파 2. 유사 피해에 대한 예보·경보 3. 정보통신서비스제공자에 대한 접속경로의 차단요청 등 피해확산 방지를 위한 긴급조치 [본조신설 2005.12.30] 제71조 (벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.<개정 2002.12.18, 2007.1.26, 2007.12.21> 6. 제49조의 규정을 위반하여 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해·도용 또는 누설한 자 [제62조에서 이동 <2007.12.21>] 제72조 (벌칙) ①다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2005.12.30, 2007.12.21>

법률	조문
	3. 제49조의2제1항의 규정을 위반하여 타인의 개인정보를 수집한 자 ②제1항제1호의 미수범은 처벌한다. <신설 2004.1.29> [제63조에서 이동 <2007.12.21>] 제73조 (벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2004.1.29, 2004.12.30, 2005.12.30, 2007.1.26, 2007.12.21, 2008.2.29> 6. 제49조의2제1항의 규정을 위반하여 개인정보의 제공을 유인한 자 [전문개정 2002.12.18] [제64조에서 이동 <2007.12.21>]
통신비밀 보호법	제3조 (통신 및 대화비밀의 보호) ①누구든지 이 법과 형사소송법 또는 군사법원법의 규정에 의하지 아니하고는 우편물의 검열·전기통신의 감청 또는 통신사실확인자료의 제공을 하거나 공개되지 아니한 타인간의 대화를 녹음 또는 청취하지 못한다. 다만, 다음 각호의 경우에는 당해 법률이 정하는 바에 의한다. <개정 2000.12.29, 2001.12.29, 2004.1.29, 2005.3.31, 2007.12.21> 1. 환부우편물등의 처리 : 우편법 제28조·제32조·제35조·제36조등의 규정에 의하여 폭발물등 우편금제품이 들어 있다고 의심되는 소포우편물(이와 유사한 우편물을 포함한다) 을 개피하는 경우, 수취인에게 배달할 수 없거나 수취인이 수령을 거부한 우편물을 발송인에게 환부하는 경우, 발송인의 주소·성명이 누락된 우편물로서 수취인이 수취를 거부하여 환부하는 때에 그 주소·성명을 알기 위하여 개피하는 경우 또는 유가물이 든 환부불능우편물을 처리하는 경우 2. 수출입우편물에 대한 검사 : 관세법 제256조·제257조 등의 규정에 의한 신서외의 우편물에 대한 통관검사절차 3. 구속 또는 복역중인 사람에 대한 통신 : 형사소송법 제91조, 군사법원법 제131조, 「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」 제41조·제43조·제44조 및 군행형법 제15조·제16조등의 규정에 의한 구속 또는 복역중인 사람에 대한 통신의 관리 4. 파산선고를 받은 자에 대한 통신 : 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」 제484조의 규정에 의하여 파산선고를 받은 자에게 보내온 통신을 파산관재인이 수령하는 경우 5. 혼신제거등을 위한 전파감시 : 전파법 제49조 내지 제51조의 규정에 의한 혼신제거등 전파질서유지를 위한 전파감시의 경우 ②우편물의 검열 또는 전기통신의 감청(이하 “통신제한조치”라 한다)은 범죄수사 또는 국가안전보장을 위하여 보충적인 수단으로 이용되어야 하며, 국민의 통신비밀에 대한 침해가 최소한에 그치도록 노력하여야 한다. <신설 2001.12.29>

법률	조문
	③누구든지 단말기기 고유번호를 제공하거나 제공받아서는 아니된다. 다만, 이동전화단말기 제조업체 또는 이동통신사업자가 단말기의 개통처리 및 수리 등 정당한 업무의 이행을 위하여 제공하거나 제공받는 경우에는 그러하지 아니하다. <신설 2004.1.29> 제16조 (벌칙) ①다음 각호의 1에 해당하는 자는 10년 이하의 징역과 5년 이하의 자격정지에 처한다. 1. 제3조의 규정에 위반하여 우편물의 검열 또는 전기통신의 감청을 하거나 공개되지 아니한 타인간의 대화를 녹음 또는 청취한 자 2. 제1호의 규정에 의하여 지득한 통신 또는 대화의 내용을 공개하거나 누설한 자
주민등록법	제37조 (벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 1. 제7조제4항에 따른 주민등록번호 부여방법으로 거짓의 주민등록번호를 만들어 자기 또는 다른 사람의 재물이나 재산상의 이익을 위하여 사용한 자 2. 주민등록증을 채무이행의 확보 등의 수단으로 제공한 자 또는 그 제공을 받은 자 3. 제10조제2항을 위반한 자나 주민등록 또는 주민등록증에 관하여 거짓의 사실을 신고 또는 신청한 자 4. 거짓의 주민등록번호를 만드는 프로그램을 다른 사람에게 전달하거나 유포한 자 5. 제29조제2항부터 제4항까지의 규정을 위반하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 다른 사람의 주민등록표를 열람하거나 그 등본 또는 초본을 교부받은 자 6. 제30조제5항을 위반한 자 7. 제31조제2항 또는 제3항을 위반한 자 8. 다른 사람의 주민등록증을 부정하게 사용한 자 9. 다른 사람의 주민등록번호를 부정하게 사용한 자. 다만, 직계혈족·배우자·동거친족 또는 그 배우자 간에는 피해자가 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

나. 우리나라의 사이버 공간에서의 프라이버시 침해

정보화 사회로의 이행과 사이버 공간의 출현에 따라, 네트워크에서의 프라이버시 보호 문제는 이제 온라인상의 핵심 문제가 되어 있다(박익환 외, 2005; 우지숙, 2005). 우리나라에서 발생하는 프라이버시의 침해유형은 크게 정부에 의한 침해와

민간 부문에 의한 침해인 기업에 의한 침해, 개인에 의한 침해로 나눠 볼 수 있다. 정부는 원래 국민의 권익을 보호하고 증진시킬 의무를 가지고 있으나, 업무 처리의 효율성을 위하거나 국민 감시의 정치적 목적으로 개인의 프라이버시를 침해하는 경우가 다수 발생한다. 주된 유형은 주민등록 정보・신용카드 정보・인터넷 이용 정보・의료정보 등 개인정보의 통합관리 과정에서의 유출, 수사기관에 의한 개인정보 유출 등이 있다. 민간 부문에 의한 침해유형으로는 개인정보의 제3자 제공 및 수집 목적 외 사용, 제공자의 동의 없는 개인정보 수집, 영리 목적의 광고성 정보 및 스팸 전송, 소비자 상거래 활동의 역추적, 수집된 개인정보의 2차적 활용, 개인정보의 무단 게재 등이 있다.

다. 국내외 사이트 약관 비교

대부분의 인터넷 사이트들은 회원 가입 시 미리 작성된 이용약관을 통해 개인정보 보호정책, 보안 문제, 정보의 사용 및 공유, 작성되는 콘텐츠의 저작권, 권리침해 시 구제절차 등 다양한 사안들에 대해 이용자들과 계약관계를 맺고 있다.

현재 인터넷 업체들의 약관 현황을 알아보기 위해 국내외 대표적인 사이트들의 약관 내용을 주로 개인정보, 정보의 활용, 정보 모니터링 등과 관련한 부분으로 한정하여 비교해 보았다. 먼저 국내 대표적인 포털 업체인 네이버와 다음, 그리고 해외 검색 사이트 중 가장 높은 시장점유율을 가지고 있는 구글사의 약관을 비교해 보고, 다음으로 국내외 대표적인 소셜 네트워크 사이트들인 싸이월드[2], 마이스페이스[3], 페이스북[4]의 약관을 비교해 보았다.

2) http://www.cyworld.com

3) http://www.myspace.com

4) http://www.facebook.com

〈표 4－9〉 국내외 포털 약관 비교

	NAVER	DAUM	Google
수집하는 개인정보	필수: 성명, 주민등록번호, 외국인등록번호 또는 여권번호(외국인에 한함), 아이디, 비밀번호, 본인확인문답, 이메일 주소, 만 14세 미만인 경우 법정 대리인 정보	필수: 이름, 생년월일, 성별, 로그인 ID, 비밀번호, 자택 전화번호, 자택 주소, 휴대전화번호, 법정 대리인정보(어린이/학생회원), 회사명, 부서, 직책, 회사전화번호, 이메일주소, 사업자등록번호, 업종, 설립일, 서비스 이용기록, 접속 로그, 쿠키, 접속 IP 정보	-사용자제공정보(이름, 이메일 주소, 계정비밀번호, 결제계정 정보) -쿠키 -로그정보(웹요청, IP주소, 브라우저유형, 브라우저언어, 요청 날짜및 시간) -사용자커뮤니케이션(문의나 요청) -제휴사이트 -링크 -타사사이트
	선택: - 휴대폰 번호 - 이용자의 브라우저 종류 및 OS, 검색어, IP Address, 쿠키 - 방문 일시, 서비스 이용 기록, 불량 이용 기록, 주소, 결제기록 - 주소, 결제기록, 쿠키	선택: 취미, 결혼여부, 주민등록번호, 학력, 신용카드 정보, 은행계좌정보, 결제기록, 최종학력, 소속, 자녀수, 외국인등록번호	
정보 수집방법	- 홈페이지, 서면양식, 팩스, 전화, 상담 게시판, 이메일, 이벤트 응모, 배송요청 - 협력회사로부터의 제공 - 생성정보 수집툴을 통한 수집	홈페이지(회원가입)	-홈페이지(회원가입), 이메일, 상담게시물, 생성정보 수집 툴을 통한 수집 -구글서비스 및 제휴사이트로부터 수집한 정보와 통합 -링크를 통한 추적정보
정보 수집목적	- 서비스 제공에 관한 계약 이행 및 서비스 제공에 따른 요금정산 - 회원관리, - 신규 서비스 개발 및 마케팅 - 서비스의 유지··보호··개선을 위한데이터 심사··조사··분석 - 네트워크의 정상적 운영		
정보의 공유/제공	- 이용자들이 사전에 공개에 동의한 경우 -법령의 규정에 의거하거나, 수사 목적으로 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 수사기관의 요구가 있는 경우에 공개 -<위탁> NHN서비스, NHN게임즈	- 이용자들이 사전에 동의한 경우 - 법령의 규정에 의거하거나, 수사 목적으로 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 수사기관의 요구가 있는 경우 에 공개 - <공개> ㈜디앤샵,㈜다음온켓 ㈜아조와	-사용자의 동의가 있을 경우 -개인정보 처리 업무를 위임할 목적으로 자회사, 제휴사 및 기타신뢰할 수 있는 기업 및 개인에 개인정보를 제공 -법이 정하고 허용한 바에 따라 (a) 관련법, 규제, 법률 절차 및 효력있는 정부 요청의 준수

	NAVER	DAUM	Google
	(고객상담 부정이용 방지를 위해 회원 탈퇴시 혹은 위탁계약 종료시까지 보유)	(회원제 서비스 이용에 따른 본인확인,개인 식별,불량회원의 부정 이용 방지와 비인가 사용 방지) <위탁> 주식회사 MPC, ㈜다음서비스, 예스이십사 주식회사, CJ CGV 주식회사, CJ시스템즈, ㈜디지털태인, ㈜부동산뱅크, 한국신용평가정보㈜, 현대캐피탈㈜, ㈜리컴넷, ㈜넥스트인스, 현대하이카다이렉트㈜, 홍국이유다이렉트, ㈜외환선물, ㈜이트레이드증권, ㈜신한은행, ㈜국민은행, ㈜리컴넷, ㈜CIC코리아, ㈜교보문고, ㈜신비테크, ㈜온가이드, ㈜베베하우스, CJ인터넷주식회사, ㈜나눔미디어, ㈜대성마이맥, ㈜컨텐츠플러그, Oberon Media, ㈜CJ인터넷, ㈜투어익스프레스, 네오인터내셔널 인터넷, ㈜이라이프커뮤니케이션, ㈜휴먼텍코리아, 디지털쓰리아이, ㈜엑소젠, ㈜네비웨이, ㈜넥스컨텐츠, ㈜씨어스그룹온라인, ㈜넥스테이션, ㈜세중나모여행, ㈜다날, ㈜지어소프트, ㈜안철수연구소, ㈜지란지교소프트, ㈜커리어넷, 인터파크 (회원제 서비스 이용에 따른 본인확인, 불만처리 등 민원처리, 웹사이트이용 및 시스템 관리)	(b) 서비스 약관 위반 조사를 포함한 서비스 약관 집행 (c) 사기, 보안 및 기술적 문제의 감지·예방·해결 (d) Google, Google 사용자, 일반 대중의 권리·재산·안전에 대한 당면 위해로부터의 보호를 위해서는 개인정보의 접속·이용·보존·공개 단, 인수·합병 또는 일부 혹은 전체 자산의 매각이 있을 경우 개인정보가 타사에 전달되어 해당 업체의 개인정보 보호정책의 영향을 받기 전에 해당 내용을 미리 공지. 특정 용어를 검색한 사용자 수나 특정 광고를 클릭한 사용자 수 같은 통합 비개인 정보는 제3자와 공유
정보 파기절차 및 방법	- 이용자가 회원가입 등을위해 입력한 정보는 목적이 달성된 후 별도의 DB로 옮겨져(종이의 경우 별도의 서류함) 내부 방침 및 기타관련 법령에 의한 정보보호 사유에 따라(보유 및 이용기간 참조)일정 기간 저장된 후 파기 - 종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각을 통하여 파기 - 전자적 파일형태로 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제		(표기되어 있지 않음)

	NAVER	DAUM	Google
정보 자동 수집 장치의 설치/운영 및 거부에 관한 사항	‘쿠키(cookie)’ 사용 (각 서비스와 웹 사이트들에 대한방문 및 이용형태, 인기 검색어, 보안접속 여부, 뉴스편집, 이용자 규모) - 이용자는 쿠키 설치에 대한 선택권을 가지고 있음		-‘서버로그 사용’ (Google 사이트를 방문할 때 이루어진 페이지 요청을 자동적으로 기록) -개인정보 보호정책 및/또는 특정 서비스에 대한 개인정보 보호 고지에 기술된 것과 다른 목적으로 개인정보를 이용할 경우 Google은 개인정보 사용을 허락하지 않을 수 있는방법을 제시 -쿠키 설치에 대한 선택권은 사용자에게 있음
게시물의 저작권	-“회원”이 “서비스” 내에 게시한 “게시물”의 저작권은 해당 게시물의 저작자에게 귀속 -“회원”이 “서비스” 내에 게시하는 “게시물”은 검색결과 내지 “서비스” 프로모션 등에 노출될 수 있으며, 해당 노출을 위해 필요한 범위 내에서는 일부 수정, 편집되어 게시(이 경우, “회원”은 언제든지 고객센터 또는 “서비스” 내 관리기능을 통해 해당 게시물에 대해 삭제, 검색결과 제외, 비공개 등의 조치를 취할 수 있음) -“회사”는 제2항 이외의 방법으로 “회원”의 “게시물”을 이용하고자 하는 경우에는 전화, 팩스, 전자우편 등을 통해 사전에 “회원”의 동의를 얻어야 함	-“Daum”이 작성한 저작물에 대한 저작권기타 지적재산권은 “Daum”에 귀속-이용자는 “Daum”을 이용함으로써 얻은 정보를 “Daum”의 사전승낙 없이 복제, 전송, 출판, 배포, 방송 기타 방법에 의하여 영리목적으로 이용하거나 제3자에게 이용하게 하여서는 안됨	- ‘서비스’ 상에 또는‘서비스’를 통하여 이용자가 제출, 게시 또는 전시한 ‘콘텐츠’에 관하여 저작권 및 기타 모든 권리를 계속 보유 - ‘콘텐츠’를 제출, 게시 또는 전시함으로써, ‘서비스’ 상에 또는 ‘서비스’를 통하여 이용자가 제출, 게시 또는 전시한 ‘콘텐츠’를 복제, 각색, 수정, 번역, 발행, 공연, 전시 및 배포할 수 있는 영구적이고, 철회불가능하고, 전세계적이고, 실시료 없고(무상), 비독점적인 라이센스를 구글에 허가 - 이상의 제한적 라이센스 외에는, 이용자가 ‘서비스’ 상에 또는 ‘서비스’를 통하여 제출, 게시, 전송 또는 전시한 ‘콘텐츠’에 관하여는 그 ‘콘텐츠’에 관한 지적재산권 등 어떠한 권리도 이용자로부터 획득하지 아니함을 인정하고 동의합니다.

자료: 각 사 홈페이지

〈표 4－10〉 국내외 소셜네트워크 사이트 약관 비교

	Facebook	Cyworld	MySpace
개인정보 보호정책	-TRUSTe 개인 정보 프로그램의 허가를 받은 서비스에 따라 회원의 정보를 외부에 공개하지 않으며 개인 정보 보호 절차를 TRUSTe의 기준에 맞게 검토 - 미합중국 상무성에서 명시한 바에 따라 EU Safe Harbor Privacy Framework를 준수(Safe Harbor Privacy Framework 준수와 관련하여 발생하는 모든 문제에 대해 TRUSTe의 분쟁 해결책을 따르는 데 동의) - Facebook을 사용함으로써 사용자는 사용자의 개인 정보를 미국으로 전송하고 처리하는 것에 동의	-『정보통신망법』상의 개인정보보호 규정 및 정보통신부가 제정한 『개인정보보호지침』을 준수 -법령.정책 또는 보안기술의 변경에 따라 내용의 추가.삭제 및 수정이 있을 시에는 변경사항 시행일의 7일전부터 당사 사이트의 공지사항을 통하여 고지	-MySpace 서비스의 기능 개선, 법률, 정책등의 변경에 따라 개인정보 취급방침을 수정가능(수정시에는 그 수정사항이 발효하기 7일 전까지 MySpace 웹 사이트의 메인 페이지에 공지) -이용자가 MySpace에 입력하거나 게시하는 가입정보 및 프로파일 정보 등의 모든 개인정보 및 관련정보는 MySpace 서비스를 제공하는데 사용되기 위하여 미국에 있는 MySpace 서버로 보내져 저장됨
수집정보	- 등록 시 이름, 이메일 주소, 전화 번호, 주소, 성별, 출신 학교, 기타 개인 정보 또는 기본 정보와 같은 특정 개인 정보를 제공 - 사용자가 Facebook을 방문할 때 브라우저 종류 및 IP 주소를 수집	일반 회원의 경우 - 필수항목: 이름, 주민등록번호, 아이디, 비밀번호, 연락처, 만14세미만시 법정대리인 정보 - 선택사항: 생년월일, 주소 사업자/단체의 경우 - 필수항목: 사업자명, 사업자등록번호, 아이디, 별명, 비밀번호, 설립일, 대표자명, 대표전화번호, 사업장소재지,담당자명/부서/연락처/이메일/휴대폰번호, - 선택사항: 법인등록번호, 업종, 팩스번호 생성정보인 서비스 이용기록, 접속로그, 쿠키, 접속IP 정보, 결제기록, 불량이용 기록도 포함	-이메일 주소, 성과 이름, 거주지역, 생일, 성별(가입정보) - IP 주소, 집단화된 이용자 정보, 브라우저 종류 등의 비개인정보 수집 - 생일, 관심분야, 취미, 라이프스타일, 학교나 회사, 동영상이나 사진, 메시지, 블로그 등의 “프로파일 정보’ (프로파일 정보의 제공은 회원의 전적인 판단, 다만 비공개로 설정된 프로파일 정보라고 하더라도 “MySpace”와 이 취급방침에서 이용 약관 준수의 확인을 위하여 “MySpace”로부터 권한을 부여 받은 제3자의 경우는 열람이 가능) -MySpace 모바일 서비스 접속을 원할 시 휴대폰 번호를 제공

	Facebook	Cyworld	MySpace
수집목적	-서비스 및 개인 설정된 기능을 제공 목적 -사용자가 정보를 업데이트하는 경우 해당 정보를 이전 버전으로 전환할 수 있도록, 일정 기간 동안 해당 버전의 백업 복사본을 만들어 보관 - 사용자에게 더 유익한 정보와 다양한 경험을 제공하기 위해 사용자의 세부 정보를 신문, 블로그, 인스턴트 메시징 서비스 및 Facebook 서비스 (예제: 사진 태그) 등을 통해 수집할 수도 있음	-서비스 제공에 관한 계약 이행 및 서비스 제공에 따른요금 정산 -회원 관리 -마케팅 및 광고에 활용	- 연락과 개인화 된 서비스를 제공하기 위한 목적 - MySpace"가 진행하는 경품, 경진대회 및 설문 등에 참여하여 제품, 서비스, 뉴스레터 또는 정보를 수령하기를 원하거나, "MySpace"가 검토할 수 있도록 제출한 컨텐츠 또는 제안과 관련된 때 회원의 개인정보를 수집
수집방법	사용자의 로그인 ID(비밀번호 제외)가 저장되어 있는 영구 쿠키를 사용 (쿠키 설치에 대한 선택권은 회원에게 있음)	- 홈페이지를 통한 회원가입, 상담 게시판, 경품 행사응모, 배송 요청 - 생성정보 수집 툴을 통한 수집 (개인정보 자동 수집 장치로서 쿠키를 사용하며 회원은 쿠키 설치, 운영 및 거부에 대한 선택권을 가지고 있음)	- 홈페이지를 통한 회원 가입, 회원 스스로의 프로파일 정보 제공 - 쿠키를 이용하여 귀하의 인터넷 브라우저를 인식하고, 이용자의 선호 사항을 저장하며, 특정 MySpace 서비스에 접근하기 위하여 필요한 소프트웨어를 설치하였는지 여부를 파악 (쿠키 설치에 대한 선택권은 회원에게 있음)
콘텐츠 저작권	- 사용자 콘텐츠를 게시함에 따른 위험성은 사용자 각자가 부담 - 페이지에 접근할 수 있는 대상을 제한하는 개인 정보 옵션을 회원님께서 직접 설정할 수 있지만 보안과 관련해 완벽한 예방 조치는 없음을 미리 고지 - 사용자가 사이트에 게시하는 사용자 콘텐츠를 볼 수 있는 대상에 대해 어떠한 보증도 할 수 없으므로 사이트의 개인 정보 보호 설정이나 보안과 관련	- 이용자가 서비스 내에 게시한 게시물의 저작권은 저작권법에 의해 보호를 받으며 회사가 작성한 저작물에 대한 저작권 기타 지적재산권은 회사에 귀속됨 - 이용자는 자신이 게시한 게시물을 회사가 국내외에서 다음 각 호의 목적으로 사용하는 것을 허락함 ① 서비스 내에서 이용자 게시물의 복제, 전송, 전시, 배포 및 우수 게시물을 서비스 화면에	- 이용자가 게시하는 글, 파일, 이미지, 사진, 비디오, 사운드, 뮤직, 저작물, 애플리케이션 등의 내용물에 대해 어떠한 소유권도 주장하지 않음 - 어떠한 이유에서건 또는 특정한 이유가 없는 경우에도 컨텐츠의 등록/게시를 거부하거나 삭제할 수 있으며, 이에는 MySpace가 그 전적인 재량에 따라 본 약관에 대한 위반, 불쾌한 내용, 불법, 타인 또는 법적 주체의 권리 침해, 타인이

	Facebook	Cyworld	MySpace
	된 범죄에 대해 회사는 어떠한 책임도 지지 않음	노출하기 위하여 이용자 게시물의 크기를 변화하거나 단순화하는 등의 방식으로 수정하는 것 ② 회사에서 운영하는 관련 사이트의 서비스 내에서 이용자 게시물을 전시, 배포하는 것 단 회원이 전시, 배포에 동의하지 아니할 경우, 회사는 관련 사이트의 서비스 내에서 당해 회원의 게시물을 전시, 배포하지 않음 ③ 회사의 서비스를 홍보하기 위한 목적으로 미디어, 통신사 등에게 이용자의 게시물 내용을 보도, 방영하게 하는 것. 단 이 경우 회사는 회원의 개별 동의 없이 미디어, 통신사 등에게 개인정보를 제공하지 않음	나 법적 주체의 안전을 해하거나 이에 대한 위협을 담고 있다고 판단하는 경우가 포함 -MySpace의 Rights Management Tools(저작권 관리 도구)를 이용하여 지정된 형식의 컨텐츠 식별장치를 저작권자들이 제공한 경우, 해당 식별장치가 있는 음향 또는 영상 컨텐츠의 업로드를 자동적으로 차단
정보사용 및 공유	- 새롭게 제공되는 서비스 중 사용자가 관심을 가질 만한 내용을 알리기 위해 사용자의 이름과 이메일 주소를 사용 가능 - 프로필 정보는 기본적으로 사용자가 서비스에 다시 접속했을 때 정보를 편집할 수 있도록 표시하기 위한 용도로 사용되며 그 밖에는 사용자의 개인 정보 보호 설정에서 허용된 회원에게만 제한적으로 공개 - 프로필 정보는 사용자가 개인 정보 보호 설정을 통해 접근을 허용한 네트워크(예: 학교, 지역, 친구의 친구) 중 적어도 하나에 속하는 Facebook 회원에게 공개 가능 - 해당 정보가 1)서비스를 제공할 타당한 필요가 있다고 판단될 경우, 2)법적으로 필요한 경우 또는 3)사용자의 허가에 따	- 이용자들이 사전에 동의한 경우 즉, 정보수집 또는 정보제공 이전에 회원에게 비즈니스 파트너가 누구인지, 어떤 정보가 왜 필요한지, 그리고 언제까지 어떻게 보호/관리되는지 동의를 구하는 절차를 거치며, 회원이 동의하지 않는 경우 추가적인 정보를 수집하거나 비즈니스 파트너와 공유하지 않음 - 법령의 규정에 의거하거나, 수사 목적으로 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 수사기관의 요구가 있는 경우	- 필요한 경우 서비스와 관련하여 해당 자료를 보내기 위해 이용자의 이메일 주소를 정기적으로 사용 - 직원, 대리인 및 계약자들은 사업상의 이유가 있을 때에 한하여 이용자의 개인정보와 관련정보에 접근 - 이용자의 개인정보가 제 3자와 공유됨을 고지받고 특정한 정보를 수신할 것을 귀하가 스스로 선택하고 동의한 경우에는 “개인정보”를 제3자에게 제공 - 다음과 같은 경우 “MySpace”는 귀하에게 선택 및 의지와 상관없이 개인정보, 관련정보, 프로파일 정보, 기타 비개인정보에 접근하거나 공개할 수 있음 (i) “MySpace”, 계열사 또는 그

	Facebook	Cyworld	MySpace
	라 제한된 조건으로 제3자와 사용자의 정보를 공유 -블로그, 메신저 서비스, Facebook 플랫폼 개발업체 및 Facebook의 다른 사용자를 비롯하여 타 언론 매체와 인터넷 매체를 포함하나 이에 국한되지 않는 다양한 출처에서 수집한 사용자의 정보를 이용해 사용자의 프로필에 누락된 부분을 보충		들의 직원, 대리인 또는 계약자들을 보호하거나 그들의 법적 권리 또는 재산권을 보호하기 위한 경우 (회사의 계약을 집행하는 경우 포함), (ii) MySpace 서비스 이용자들 또는 대중의 안전과 보안을 보장하기 위한 긴급한 상황의 경우, (iii) 사기를 방지하거나 위험관리 목적을 위한 경우 (iv) 법령 또는 법적 절차를 준수하기 위한 경우. 또한 “MySpace”가 그 사업의 전부 도는 일부를 매각하거나, 그 자산의 전부 또는 중대한 부분을 이전하거나, 또는 합병의 대상이 되거나 그 사업의 전부 또는 중대한 부분을 이전하는 경우, “MySpace”는 거래의 일부분으로서 그 거래에 관련된 상대방에게 이용자의 “개인정보”를 이전 가능 - 회원의 가입 개인정보(예를 들면, 성명 또는 이메일 주소)를 이용하여 회원 간 검색 가능
보안	사용자의 계정 정보는 방화벽으로 보호된 보안 서버에 저장되며, 신용 카드 번호나 암호 같은 중요한 정보를 입력할 경우 SSL(Secure Socket Layer Technology)을 이용해 정보를 암호화	- 기술적인 대책(암호알고리즘을 이용하여 네트워크 상의 개인정보를 안전하게 전송할 수 있는 보안장치(SSL 또는 SET)를 채택) - 관리적인 대책(회원 스스로도 제3자에게 비밀번호 등이노출되지 않도록 주의/ 개인정보 취급직원을 개인정보 관리업무를 수행하는 자 및 업무상 개인정보의 취급이 불가피 한 자로 엄격히 제한하고 담당직원에 대한 수시 교육을 통하여 본 정책의 준수)	- 회사측: 보관하고 있는 개인정보의 손실이나, 절도, 비승인된 이용, 공개 또는 수정을 방지하기 위하여 회사로서 합리적인 조치를 취합 - 회원측: 회사가 보유하고 있는 회원의 가입정보를 검토 가능(계정에 로그온하여 “프로파일 편집” 및 ‘환경 설정” 등의 항목에서 귀하의 가입정보, 개인정보, 환경설정 항목 및 프로파일 정보를 열람하고 변경 가능) - 단, MySpace 서비스와 링크되

	Facebook	Cyworld	MySpace
			거나 통합되어 있는 제3자가 운영하는 웹 사이트/ 서비스나 인터넷 광고회사들의 개인정보 보호 관행에 대해서는 “MySpace”는 책임을 지지 않음
수집한 정보의 보유 및 이용기간	표기하지 않음	<회원탈퇴시 보존 개인정보> - 보존항목: 회원님께서 제공한 이름, 주민등록번호, 아이디, 이메일주소, 주소, 전화번호 - 보존근거: 불량 이용자의 재가입 방지, 명예훼손 등 권리침해 분쟁 및 수사협조 - 보존기간: 회원탈퇴 후 1년 <상거래 관련 보존 개인정보> - 보존항목: 상거래이력 - 보존근거: 상법, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 - 보존기간: 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록 : 5년 대금결제 및 재화등의 공급에 관한 기록 : 5년 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록 : 3년	표기하지 않음
정보 위탁처리 업체		위탁업체명: 엠피씨, 서비스퀘어 위탁업무: 고객센터 운영	

자료: 각 사 홈페이지

국내외 주요 사이트들의 약관을 비교해 보면 운영원칙 상의 기본적인 차이는 그렇게 크지 않음을 알 수 있다. 다만 기본적으로 국내 사이트들은 해외 사이트와 비교하여 수집하는 정보의 종류와 양이 지나치게 많다. 회원가입 시 선택사항에 제시되어 있는 내용까지 모두 기입을 하는 경우 업체가 보유하는 개인정보는 상당한 수준에까지 이르게 되어, 만일 정보 유출이 발생할 경우 피해의 정도도 그만큼 커질

우려가 있다.

개인정보의 제3자 제공 시에는 국내외 업체들 모두 반드시 이용자의 동의를 받도록 하고 있어서 약관상 문제발생의 소지가 크지는 않다. 그러나 우리나라의 경우 포털이 단순 검색뿐만 아니라 다른 많은 분야에서 직접 비즈니스를 수행하고 있으며, 또 각종 이벤트 등을 통해 타 업체들의 홍보에 협력하는 경우가 많아서 개인정보 이전의 빈도가 높은 편이다. 이 과정에서 의도하지 않은 정보이전 동의나 이전된 정보의 유출 가능성도 높다고 할 수 있다.

3. 저작권 침해

가. 개관[5)]

콘텐츠가 디지털화되고 인터넷이라는 중립적인 네트워크를 통해 모든 이들이 연결되면서 이른바 문화산업은 혁명적인 변화를 맞게 되었는데, 콘텐츠의 디지털화는 콘텐츠의 제작, 보관, 운반, 변환의 모든 면에서 경제성과 편의성을 극대화화면서도 품질 면에서는 아날로그의 그것을 훨씬 능가하는 성과를 가져왔다. 게다가 인터넷이라는 중립적 네트워크는 콘텐츠의 배포비용을 거의 제로에 가깝게 낮추는 한편 생산자로 하여금 수많은 소비자와 직접 거래할 수 있는 수단을 제공함으로써 문화산업은 그 어느 때 보다도 발전할 수 있는 이상적인 환경을 갖추게 되었다(윤종수, 2008).

그러나 완벽한 복제와 배포의 수단이 누구에게나 거의 비용 제로의 수준으로 제공되고 콘텐츠의 무형적 이용이 증가함에 따라 역으로 콘텐츠의 무단이용을 용이하게 하는 부정적 결과가 늘어났다. 특히 디지털 시대 이전에는 일반 개인이 본격적인 저작권 침해행위를 하기에는 여러 기술적 장애가 있었을 뿐만 아니라 규모나 질적인 면에서 침해행위의 파장이 미미하였기 때문에 영리적 또는 전문적 수준의 전문가들에 의한 저작권 침해를 주로 염두에 두고 저작권 시스템이 발전되어 왔다. 따라

---

5) 이 부분은 윤종수(2008a)를 인용하였음.

서 수많은 개인들에 의해 자행되는 별다른 죄의식 없는 무단이용의 급격한 확산은 권리자들을 당황하게 하였고, 실제 그로 인한 피해는 권리자들의 위기감을 불러일으키기에 충분할 만한 것이었다. 이에 대해 권리자들은 크게 두 가지 방향에서 권리보호의 수단을 강구하기 시작했는데, 하나는 저작권법의 보완 및 규제의 강화이고 나머지 하나는 기술적 보호조치에 의한 대응이다.

(1) 법적 규제의 강화

권리자들은 저작권 환경의 변화에 따라 자신들의 권리를 확대・강화하는 방향으로 저작권법의 개정을 시도하는 한편, 저작물에 대한 독점적인 권리의 구체적 보장을 위한 법적 구제수단으로서 저작권법이 규정하고 있는 침해자에 대한 민・형사상 책임의 추궁을 적극적으로 구하기 시작하였는데, 이러한 움직임은 크게 인터넷서비스제공자(Internet Service Provider; ISP)에 대한 것과 개별 침해자에 대한 것으로 나누어진다.

ISP에 대한 책임론이 부각된 것은 다 대 다 양방향성의 네트워크인 인터넷에 있어서 개별 당사자들에 대한 직접적인 책임 추궁이 쉽지 않자 그 대신 인터넷서비스를 제공하는 ISP에게 책임을 물음으로써 간접적인 효과를 얻고자 했기 때문이다. 한동안 IT업계 및 저작권법학계를 뜨겁게 달궜던 P2P 관련 분쟁은 그 대표적인 사례이다. 냅스터(Napster)[6], 에임스터(Aimster)[7]를 거쳐 그록스터(Grokster)[8]에 이르는 미국의 법적분쟁은 새로운 기술의 등장에 따른 이해관계의 충돌과 법의 대응을 극명

6) A&M Records Inc. v. Napster Inc., 114 F.Supp. 2d896(N.D. Cal.2000)
A&M Records Inc. v. Napster Inc., 239 F.3d1004(9th Cir.2001)

7) In re Aimster Copyright Litigation, 252F.Supp.2d634 (N.D.III.2002)
In re Aimster Copyright Litigation, 334F.3d643(7th Cir.2003)

8) Metro-Goldwin-Mayer Studios, Inc. v. Grokster, Ltd, 259 F.Supp. 2d1029(2003)
Metro-Goldwin-Mayer Studios, Inc. v. Grokster, Ltd, 380 F.3d 1154(9th Cir..2004)
Metro-Goldwin-Mayer Studios, Inc. v. Grokster, Ltd, 125S.Ct.686, cert.granted, Dec 10, 2004

하게 보여주었고 세간의 관심이 집중되었던 그록스터 사건에서 P2P서비스제공자의 책임을 인정하는 연방대법원의 판결이 나옴으로써 일단 한 고비는 넘긴 상태이다. 국내에서도 소리바다와 관련하여 진행된 민사신청사건[9], 민사손해배상사건[10], 형사사건[11] 등에서 소리바다 측의 책임이 인정된 바 있다.

그러나 파일공유 사이트에 대한 판결들 이후에도 디지털 콘텐츠의 제작, 유통, 또는 공유를 돕는 기술들은 계속적으로 개발되어 새로운 서비스가 출현하고 있으며, 하나의 파일공유 사이트가 사라지거나 유료화 된다 하더라도 이용자들이 다른 사이트로 옮겨가 파일 공유를 계속하는 등의 문제가 있다.

ISP의 규제에 의한 간접적 책임추궁이 일정 부분 한계에 부딪히게 되자 직접침해자에 대한 개별적 책임추궁이 함께 시도되기 시작하였다. 미국에서는 2003년 9월경 261명의 P2P 이용자들이 피소된 이래 약 2만 명이 넘는 개별이용자들에게 민사소송이 제기되어 왔다[12]. 국내에서도 비슷한 시기에 개별 P2P 이용자들에 대한 법적 조치가 취해지기 시작했는데 미국과는 달리 주로 형사고소가 주를 이루었다. 특히 2006년 2월부터 이른바 '영파라치(불법영화파일신고포상제도)'가 시행되어 불법복제물 공유나 업로드의 증거를 캡처하여 신고하는 사람에게 영화예매권 또는 현금을 포상하면서, 수많은 개인 이용자들이 저작권침해로 신고되어 합의금을 지불하거나 경찰의 조사를 받고 벌금을 물게 되는 일이 계속 생겨나고 있다(우지숙 외, 2008).

---

9) 수원지방법원 성남지원 2003. 2. 14. 선고 2002카합284판결
서울고등법원 2005. 1. 12. 선고 2003나21140 판결
대법원 2007. 1. 25. 선고 2005다11626 판결

10) 수원지방법원 성남지원 2003. 10. 24. 선고 2003가합857 판결
서울고등법원 2005. 1. 25. 선고 2003나80798 판결

11) 서울지방법원 2003, 5. 15. 선고 2001고단8336 판결
서울중앙지방법원 2005. 1. 12. 선고 2003노4296 판결
대법원 2007. 12. 14. 선고 2005도872 판결

12) Electronic Frontier Foundation, "RIAA v. The People, Four Years Later", 2007, 2면, http://w2.eff.org/IP/P2P/riaa_at_four.pdf

그러나 개별적인 직접침해자들을 처벌하거나 민사상 손해배상책임을 지게 하는 전략의 실효성이나 이에 대한 사회적 평가는 의견이 엇갈리고 있다.

(2) 기술적 보호조치

변화된 기술 환경에서 전통적인 법적 규제 방식에 의한 권리보호가 한계에 부딪히자 법보다는 기술에 의한 물리적인 방법으로 접근을 제어하거나 복제 등의 이용행위를 금지하는 방법이 시도되기 시작하였고, 법은 이러한 물리적인 관리방법에 대한 물리적인 침해를 금지함으로써 그 실효성을 뒷받침하였다. 이것이 기술적 보호조치(Technological Protection Measure; TPM)에 의한 권리보호 방식인데, 결국 법에 의한 규범적 판단 없이 권리자가 실시한 사적 조치에 의해서 저작물의 이용가능 여부가 사실상 결정된다는 점에서 비록 저작권법에서 기술적 보호조치의 보호를 규정하고 있지만 실질적으로는 저작권법에 의한 법적 규제와는 관계가 없는 사적 접근제어(private access control)라 할 수 있다(Fisher, 2004).

이러한 사적 접근 제어 방식은 법에 의한 보호 외에 사실상의 조치가 추가됨으로써 저작권 관리 시스템에 추가적인 비용이 소요되고, 암호화된 보안기능이 장착된 신뢰플랫폼(Trusted Platform Module)에 기반으로 하므로 시스템의 내역이 공개되지 않아 호환성을 해치며, 필연적으로 수반되는 이용자들의 이용행위의 모니터링으로 인해 개인정보의 침해의 가능성이 있다(Flew et al., 2005). 무엇보다 콘텐츠에 대한 접근이 제한되면 제한될수록, 구입한 콘텐츠의 활용이 제한되면 제한될수록 자연스럽게 해적행위로 눈을 돌리게 되는 것이 이용자들의 행동패턴이라는 문제가 있다. 따라서 권리자의 배타적 지배를 강화하여 해적행위를 줄이기 위한 TPM이 오히려 해적행위를 유발하게 된다고 하는 생래적인 딜레마가 존재한다.

〈표 4－11〉 온라인 상의 저작권 침해 관련 법률조항

법률	조문
저작권법	제102조 (온라인서비스제공자의 책임 제한) ①온라인서비스제공자가 저작물 등의 복제·전송과 관련된 서비스를 제공하는 것과 관련하여 다른 사람에 의한 저작물등의 복제·전송으로 인하여 그 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리가 침해된다는 사실을 알고 당해 복제·전송을 방지하거나 중단시킨 경우에는 다른 사람에 의한 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리의 침해에 관한 온라인서비스제공자의 책임을 감경 또는 면제할 수 있다. ②온라인서비스제공자가 저작물등의 복제·전송과 관련된 서비스를 제공하는 것과 관련하여 다른 사람에 의한 저작물등의 복제·전송으로 인하여 그 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리가 침해된다는 사실을 알고 당해 복제·전송을 방지하거나 중단시키고자 하였으나 기술적으로 불가능한 경우에는 그 다른 사람에 의한 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리의 침해에 관한 온라인서비스제공자의 책임은 면제된다. 제103조 (복제·전송의 중단) ①온라인서비스제공자의 서비스를 이용한 저작물등의 복제·전송에 따라 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 자신의 권리가 침해됨을 주장하는 자(이하 이 조에서 “권리주장자”라 한다)는 그 사실을 소명하여 온라인서비스제공자에게 그 저작물등의 복제·전송을 중단시킬 것을 요구할 수 있다. ②온라인서비스제공자는 제1항의 규정에 따른 복제·전송의 중단요구가 있는 경우에는 즉시 그 저작물등의 복제·전송을 중단시키고 당해 저작물등을 복제·전송하는 자(이하 “복제·전송자”라 한다) 및 권리주장자에게 그 사실을 통보하여야 한다. ③제2항의 규정에 따른 통보를 받은 복제·전송자가 자신의 복제·전송이 정당한 권리에 의한 것임을 소명하여 그 복제·전송의 재개를 요구하는 경우 온라인서비스제공자는 재개요구사실 및 재개예정일을 권리주장자에게 지체 없이 통보하고 그 예정일에 복제·전송을 재개시켜야 한다. ④온라인서비스제공자는 제1항 및 제3항의 규정에 따른 복제·전송의 중단 및 그 재개의 요구를 받을 자(이하 이 조에서 “수령인”이라 한다)를 지정하여 자신의 설비 또는 서비스를 이용하는 자들이 쉽게 알 수 있도록 공지하여야 한다. ⑤온라인서비스제공자가 제4항의 규정에 따른 공지를 하고 제2항 및 제3항의 규정에 따라 그 저작물등의 복제·전송을 중단시키거나 재개시킨 경우에는 다른 사람에 의한 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리의 침해에 대한 온라인서비스제공자의 책임 및 복제·전송자에게 발생하는 손해에 대한 온라인서비스제공자의 책임을 감경 또는 면제할 수 있다. 다만, 이 항의 규정은 온라인서비스제공자가 다른 사람에 의한 저작물등의 복제·전

법률	조문
	송으로 인하여 그 저작권 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리가 침해된다는 사실을 안 때부터 제1항의 규정에 따른 중단을 요구받기 전까지 발생한 책임에는 적용하지 아니한다. ⑥정당한 권리 없이 제1항 및 제3항의 규정에 따른 그 저작물등의 복제·전송의 중단이나 재개를 요구하는 자는 그로 인하여 발생하는 손해를 배상하여야 한다. ⑦제1항 내지 제4항의 규정에 따른 소명, 중단, 통보, 복제·전송의 재개, 수령인의 지정 및 공지 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. 이 경우 문화체육관광부장관은 관계중앙행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다. <개정 2008.2.29>
	제104조 (특수한 유형의 온라인 서비스제공자의 의무 등) ①다른 사람들 상호 간에 컴퓨터등을 이용하여 저작물등을 전송하도록 하는 것을 주된 목적으로 하는 온라인서비스제공자(이하 “특수한 유형의 온라인서비스제공자”라 한다)는 권리자의 요청이 있는 경우 당해 저작물등의 불법적인 전송을 차단하는 기술적인 조치 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 권리자의 요청 및 필요한 조치에 관한 사항은 대통령령으로 정한다. ②문화체육관광부장관은 제1항의 규정에 따른 특수한 유형의 온라인서비스제공자의 범위를 정하여 고시할 수 있다. <개정 2008.2.29>
	제142조 (과태료) ①제104조의 규정에 따른 필요한 조치를 하지 아니하는 자는 3천만원 이하의 과태료에 처하며, 제106조의 규정에 따른 의무를 이행하지 아니하거나 제133조제4항의 규정에 따른 문화체육관광부장관의 명령을 이행하지 아니하는 자는 1천만원 이하의 과태료에 처한다. <개정 2008.2.29> ②제1항의 규정에 따른 과태료는 대통령령이 정하는 바에 따라 문화체육관광부장관이 부과·징수한다. <개정 2008.2.29> ③제2항의 규정에 따른 과태료의 처분에 불복이 있는 자는 그 처분의 고지를 받은 날부터 30일 이내에 문화체육관광부장관에게 이의를 제기할 수 있다. <개정 2008.2.29> ④제2항의 규정에 따른 과태료의 처분을 받은 자가 제3항의 규정에 따른 이의를 제기한 때에는 문화체육관광부장관은 지체 없이 관할법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 그 통보를 받은 법원은 「비송사건절차법」에 의한 과태료의 재판을 한다. <개정 2008.2.29> ⑤제3항의 규정에 따른 기간 내에 이의를 제기하지 아니하고 과태료를 납부하지 아니한 때에는 국세체납처분의 예에 의하여 이를 징수한다.

나. 현황

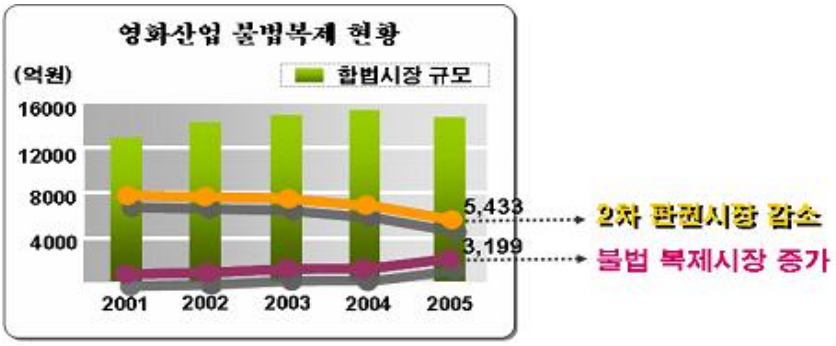
온라인을 통한 불법복제가 만연함에 따라 실제 산업계에 끼치는 피해액도 심각한

것으로 알려져 있다. 문화부의 추산에 따르면 우리나라 음악산업의 경우 불법시장의 규모가 합법시장을 초과하는 것으로 알려져 있으며, 영화산업의 경우에도 불법 다운로드 시장규모가 전체 부가판권 시장의 60%에 육박하는 것으로 나타나 있다.

〔그림 4－4〕 음악산업 불법복제 현황

자료: 2006 음악산업백서, (사)한국음악산업협회

〔그림 4－5〕 영화산업 불법복제 현황



자료: 문화관광부(2007), 2006 문화산업백서

불법복제 문제 해결을 위해서 정부는 2006년 저작권자의 권리 강화를 위한 저작권법 개정법을 통과시켰으며 , 2007년 8월에는 '저작권산업 보호를 위한 불법복제물 근절 대책'을 발표하고 지속적인 단속 작업을 벌여오고 있다.

2006년 전면개정된 저작권법은 입법과정에서 많은 논란이 있었는데, 저작권자의 권리를 강화하기 위한 개정내용 중 가장 논란이 많았던 것은 다음의 세 가지이다. 첫째, 제104조에서 '특수한 유형의 온라인서비스제공자'에 대해서 기술적 보호조치를 의무화한 것인데, 이는 웹하드나 P2P 서비스를 대상으로 권리자가 요청할 경우 의무적으로 필터링 등 조치를 취하도록 한 것이다. 둘째, 개정법은 문화부 장관 또는 지방자치단체장에게 수거・폐기・삭제명령권을 부여하였는데, 이는 사법적 구제절차에만 맡길 경우 적지 않은 시간이 소요되고 불법복제의 특성상 이미 복제 및 배포가 끝나버릴 수 있기 때문에 실효성을 높이기 위해 '행정상 즉시강제[13]' 권한을 부여한 것이다. 셋째, '영리를 목적으로 상습적으로' 저작권 침해를 하는 경우에는 친고죄 규정을 삭제함으로써 처벌의 가능성을 높이고자 하였다.

13) 행정법상 '행정상 즉시강제'란 목전의 급박한 행정상 장해를 제거하여야 할 필요가 있는 경우, 미리 의무를 명할 시간적 여유가 없는 경우, 또는 그 성질상 의무를 명하여서는 목적달성이 곤란한 경우 등에, 직접 국민의 신체 또는 재산에 실력을 가하여 행정상 필요한 상태를 실현하는 행정작용을 말함(김동희, 1997).

제 5 장 규제 수용 관련 이용자 조사

제 1 절 인터넷 상의 갈등 양상에 관한 이용자 의식 조사

1. 조사 설계

본 연구에서는 앞 장에서 논의된 사회통합과 신뢰형성의 인문적 논의를 확장하여 실제 인터넷 상에서의 갈등의 발생 정도와 양상을 설문을 통해 조사하였다.

조사를 시행하기에 앞서 보다 체계적인 분석을 위해 기존의 온라인 활동 공간을 몇몇 기준에 따라 구분하였다. 우선 활동 공간의 신뢰 수준과 접근도, 활동 공간에서의 도덕발달 수준의 세 차원을 고려하고 이를 토대로 '개인 블로그 및 미니홈피', '폐쇄형 카페', '개방형 카페', '공개 포럼'의 네 가지 공간으로 구분하였다.

가. 신뢰 수준에 따른 공간 구분

한국 사회에서 협동과 연대의 이론적 근거는 친밀도이다. 오프라인 사회에서 친한 사람들에게는 서로 양보하고 양반답게 행동하는 반면, 낯선 사람들에게는 방자하고 무례한 경우가 허다하다(황경식, 1997). 이는 온라인 공간에서도 같은 방식으로 적용될 수 있다. 오프라인에서 이미 알고 있는 사람들끼리 서로 소통하는 온라인 공간의 경우, 사람들은 그렇지 않은 공간에 비해 예의를 갖추고 상대방에 대한 태도에 주의를 기울일 수밖에 없다.

다양한 목적에 의해 구성되는 온라인 상의 공간도 친밀도의 발달 정도에 협동과 연대의수준이 다르고 예의나 규범의 발달 정도도 다를 것으로 예상할 수 있다. 온라인 상에서의 신뢰수준 형성이 친밀도에 따라 달라진다는 가정 하에 온라인 활동 공간을 타인에 대한 친밀도에 따라 구분할 수 있을 것이다.

나. 접근도에 따른 공간 구분

온라인 공간의 가장 큰 특징 중 하나는 물리적 공간의 개념이 무의미해져 사용자가 원하는 온라인 공간상으로의 이동과 접속이 언제나 가능하다는 것이다. 그러나 한편으로는, 정보의 홍수 속에서, 아무 연고를 가지고 있지 않는 사용자가 사전 정보를 가지지 않고서 특정 공간에 쉽게 접근하기는 그리 쉽지 않다. 즉 접근도는 공간을 구분하는 또 다른 기준이 될 수 있다.

우선 온라인 커뮤니티의 접근도 차이는 온라인 환경에서 접근을 통제하기 위한 기술적 조치로 인해 구현된다. 예를 들어 개인 중심의 커뮤니티라고 할 수 있는 개인 블로그나 개인 홈페이지의 경우, 자신의 게시글을 검색 가능하도록 하여 다른 사람들이 포털을 통해 손쉽게 접속할 수 있도록 허용 할 수도 있는 한편, 사전에 허용된 사람만이 글을 열람하고 댓글을 통한 의사소통이 가능하도록 제약해 놓을 수도 있다. 또한 비회원에 대한 접근을 막는 폐쇄형 카페 역시 게시글에 대한 타인의 접근을 의도적으로 제한하여 내부 정보에 대한 무분별한 공개를 막고, 오직 승인된 회원에 의해서만 커뮤니티가 운영되도록 한다.

한편으로는 온라인 활동 공간의 목적에 따른 온라인 공간의 상대적 위치도 개방성에 따른 구분을 가능하도록 만드는 요인이다. 예를 들어 포털사에서 제공하는 온라인 뉴스 기사의 경우, 해당 기사에 제공되는 댓글 서비스는 일시적인 온라인 의사소통 공간을 제공한다. 이는 지속적이고 일관된 회원의 활동으로 운영되는 인터넷 카페와는 달리, 다수의 익명자에게 노출되고 활동의 가능성을 제공하는, 높은 접근도을 지닌 공간이다. 또한 다음의 아고라[14]나 디시인사이드의 다양한 갤러리[15] 등의 경우 일반인에게 널리 알려 짐과 동시에 높은 접근성으로 많은 이용자들에게 쉽게 노출 될 수 있다. 반면에 연결된 링크의 수가 적은 개인 블로그의 게시글과 같은 경우 접속과 관련된 제약은 없다고 하더라도 접근도가 낮아 다수의 이용자에게 노출되지 못하기도 한다.

14) http://agora.media.daum.net

15) http://gall.dcinside.com

다. 도덕적 사고 발달단계 따른 공간 구분

사회통합을 가능하게 하는 도덕적 사고 발달의 수준은 온라인 활동 공간을 구분하기 위한 또 다른 기준이 될 수 있다. 콜버그에 의한 발달 과정을 토대로 온라인 상에서의 도덕적 사고 발달 단계는 인습 이전의 단계, 인습적 단계, 인습 이후의 단계로 구분할 수 있을 것이다. 규칙이나 규범을 따르는 행위가 처벌과 보상에 의해 이루어지는 것이라면 인습 이전의 단계로 판단이 가능하다. 강압적 규제에 의한 통제는 온라인 공간 상에서 호혜성을 바탕으로 한 집단과의 소속감과 타인에 대한 배려가 없을 때 발생한다. 한편 인습적 단계와 인습 이후의 단계는 상호 호혜 원칙을 바탕으로 타인의 평가와 인정을 바라는 구성원 스스로 도덕적 행동을 추구하는 단계이다. 오랜 기간 관계가 지속되어 친밀도와 신뢰가 형성된 온라인 커뮤니티의 경우 소속감과 타인에 대한 배려를 바탕으로 자발적인 규범과 도덕적 행동이 관찰될 수 있을 것이다.

라. 온라인 활동 공간의 구분 및 특성

(1) 온라인 활동 공간의 구분

본 설문에서는 앞의 구분 기준을 바탕으로 온라인 활동 공간을 ‘개인 블로그 및 미니홈피’, ‘폐쇄형 카페’, ‘개방형 카페’, ‘오픈 포럼’의 네 가지로 구분하였다.

(가) 개인 블로그 및 미니홈피

개인 블로그와 미니홈피는 개인중심의 커뮤니티로 다른 온라인 활동공간과 대비된다. 블로그나 미니홈피 사용자는 자신의 개인적 관심사를 중심으로 방문객에 해당하는 인터넷 이용자에게 정보를 제공하고 서로 소통한다. 미니홈피의 경우 오프라인을 토대로 한 인간관계가 중심이 되어 익명의 타인이 접근은 제한적으로 허용되고 개인 블로그는 포털의 검색을 통한 익명자의 접근이 허용된다는 특면에서 구별된다. 하지만 결국 타인의 활동을 주인이 통제하고 조절할 수 있다는 측면에서 개인중심의 커뮤니티라는 점에는 큰 차이가 없다. 개인 블로그나 미니홈피를 사용하는 사람 입장에서는 활동 공간의 주인공이 되어 자신만의 생각이나 의견을 자유롭

게 표현하게 되고, 자신이 원하지 않는 이용자의 접근 및 활동을 차단할 수 있다.

(나) 폐쇄형 카페

폐쇄형 카페는 대부분 포털사의 카페 서비스를 통해 제공되며 이용자의 가입 및 활동을 관리자가 제한한다. 글쓰기뿐만 아니라 게시판의 열람 등의 활동 수준을 카페를 만든 사람이나 권한을 이양 받은 일부의 관리자가 사전에 제한할 수 있어 가장 폐쇄성이 높은 공간이라 할 수 있다.

익명의 이용자 제한은 다양한 목적에 의해 이루어진다. 카페 내에서 공유되는 정보가 외부로 유출되지 않기 원하는 경우나 오프라인의 모임에 기반을 두고 있어 다른 사람의 접근을 바라지 않는 경우 혹은 정보 생성에 기여하지 않고 수동적으로 정보만을 이용하는 사람들을 배제하기 위해 폐쇄적 성격을 지닐 수 있다. 폐쇄형 카페의 경우 카페의 구성원으로 이루어 진 내부 집단과 그렇지 않은 외부집단으로 구분하여 소속감이 높고 개인적 활동보다는 집단적 활동의 유인이 높은 경우가 많다.

(다) 개방형 카페

개방형 카페는 가입과 탈퇴가 폐쇄형 보다 비교적 자유롭다. 가입의 승인은 까다로운 기준 없이 단순히 요청에 의해 이루어지는 경우가 많으며, 특별한 승인 없이 글을 열람하거나 작성할 수 있는 경우도 있다. 온라인 상의 개방성을 충분히 활용하는 경우로, 다양한 사람들의 의견 개진이나 자유로운 정보 교류를 촉진시키기 위한 목적으로 개설된다. 이용자는 특정한 분야의 정보나 의견을 공유하거나 얻고자 자발적 의지로 방문하는 경우가 많다. 폐쇄형 카페와 마찬가지로 온라인 포털 사에서 제공하는 서비스를 통해 이용된다.

개방형 카페에서 활동하는 사람은 공간의 개방성이 다소 높아 일시적으로 활동하거나 익명성을 유지하며 활동하는 이용자들이 많을 가능성이 높다. 이에 따라 다른 구성원에 대한 인식 정도가 폐쇄형 카페보다는 낮을 것으로 예상할 수 있다. 일부 활발히 활동하는 사람들만을 인식하고 있고, 대다수 사람들은 잘 알지 못해 타인에

대한 전반적인 신뢰 수준이 높지 않을 수 있다.

(라) 공개 포럼

공개 포럼은 익명의 다수에게 공개된 공간으로 공간에서의 활동이 매우 자유롭다. 디시인사이드의 게시판이나 다음의 아고라 등 공개 포럼은 대부분 특별한 가입 과정 없이 실명 확인 과정이나 혹은 포털사 로그인을 거친 이용자는 누구든 글을 쓸 수 있는 공간이다. 뉴스의 댓글 등도 자유롭게 의사 표현을 할 수 있고 쉽게 접근할 수 있다는 측면에서 공개 포럼의 성격을 가지고 있다고 할 수 있다. 개인의 취미나 흥미에 맞는 공간에서 활동하는 경우가 많으며 특별한 목적 없이 오락적인 목적으로 운영되는 곳도 많다.

공개 포럼이 개방형 카페와 구별되는 특징은 접근성이 매우 높다는 것이다. 대부분의 경우 공간에 직접 접근할 수 있는 URL이 널리 알려져 있어 누구나 쉽게 접근할 수 있고 다른 사람의 글을 읽거나 작성할 수 있다. 개방형 카페가 일부 특정 목적을 갖는 사람을 대상으로 카페 관리자의 권한이 다소 높다면, 공개 포럼의 경우 이용자가 스스로 주인 의식을 가지고 있어 외부의 간섭에 대한 저항감이 높다.

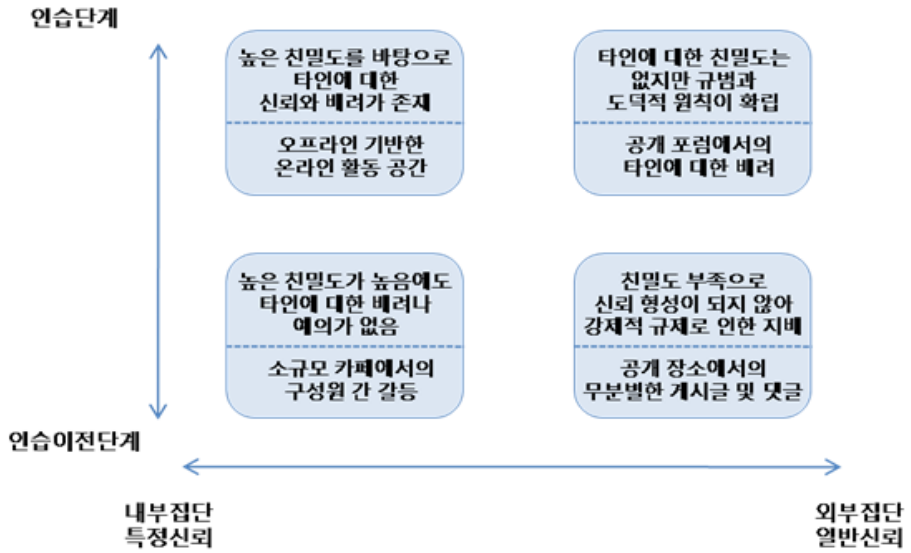
〈표 5－1〉 온라인 활동공간의 구분

활동 공간	특징	예
개인 블로그 및 미니홈피	공간의 소유주가 분명하고 활동하는 사람들이 공간의 주인과 오프라인으로 알고 있는 경우가 많음	포털 사에서 제공하는 개인 블로그, 미니홈피, 독립적 개인 홈페이지
폐쇄형 카페	관리자의 권한에 의해 활동하는 사람과 그렇지 못하는 사람이 구분됨	포털 사에서 서비스 하는 비밀 카페, 비공개 커뮤니티
개방형 카페	비교적 가입이 자유롭고 활동에 큰 제약이 없음. 이용자는 카페에 특정한 목표를 가지고 접근하는 경우가 많음	가입 승인이 필요 없는 커뮤니티
공개 포럼	접근성이 높아 의도하지 않은 이용자까지 쉽게 정보를 얻을 수 있음	다음 아고라, dcinside 갤러리

(2) 온라인 활동 공간의 특성

온라인 상에서의 활동공간을 신뢰 수준과 인습발전 단계의 측면에서 구분하면 다음과 같다.

〔그림 5－1〕 인습 단계와 신뢰수준에 따른 활동 구분



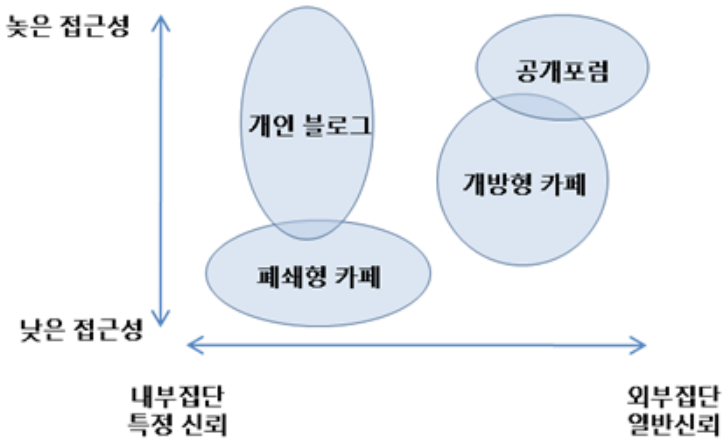
우선 내부집단을 위한 커뮤니티 중 인습단계가 높은 공간이 존재할 수 있다. 오프라인을 기반으로 한 소규모의 커뮤니티의 경우, 이미 서로에 대해 잘 알고 있는 상태이기 때문에 행동에 조심을 가한다. 욕설이나 타인에 대한 예의 없는 행동은 쉽게 찾아보기 어렵다. 또한 오프라인을 기반으로 하지 않고 서로에 대해 인식하고 있지도 않지만, 자발적인 규범 체계가 발달한 공간이 존재한다. 거짓된 정보를 전달하는 게시글에 내용의 오류를 지적하는 댓글을 달거나 욕설과 비방의 댓글에 대한 제지가 이어질 경우 자율적인 차원에서의 준법의식과 규범이 만들어 질 수 있다.

반면 자발적 인습이 존재하지 않고 강제적 규율과 제재가 요구되는 공간도 있다. 친밀도가 존재하지 않고 자발적 규율도 존재하지 않아 신고나 고발 등의 조치로 인

해 갈등을 해결하는 경우가 존재한다.

한편 접근성과 신뢰 수준에 따른 온라인 상 활동 공간의 구분도 생각해 볼 수 있다. 개인 블로그나 미니홈피의 경우 내부집단을 대상으로 운영되고 개인의 선택에 따라 접근성을 조절 할 수 있다. 공개포럼의 경우 접근성은 높지만 외부 집단과의 접촉이 많고 폐쇄형 카페의 경우 내부 집단을 대상으로 제한된 접근만을 허용한다. 또한 개방형 카페의 경우 기본적으로 외부 집단을 대상으로 하면서 폐쇄형 카페보다는 높지만 공개 포럼보다는 낮은 접근성을 갖는다고 할 수 있다.

〔그림 5－2〕 접근성과 신뢰수준에 따른 공간 구분



2. 응답자 특성

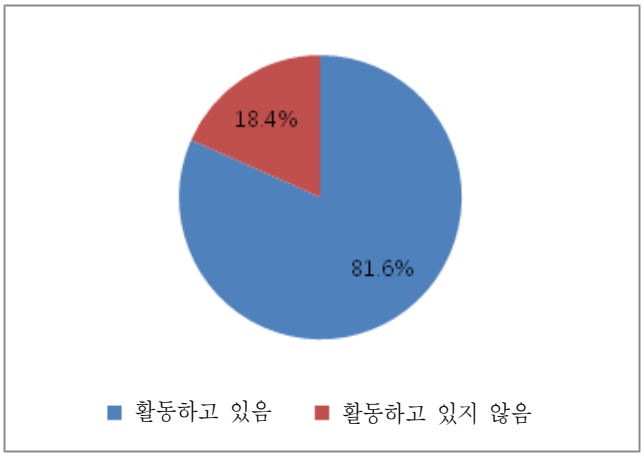
본 설문조사는 474명을 대상으로 2008년 11월에 온라인으로 실시되었으며, 웹 조사의 특성 상 15세에서 49세까지를 대상으로 하였다. 피설문자의 인구통계는 다음과 같다.

〈표 5－2〉 응답자의 인구통계학적 특성

		성별		합계
		남성	여성	
연령	15 - 17	12	13	25
	18 - 19	16	30	46
	20 - 24	23	38	61
	25 - 29	53	32	85
	30 - 34	39	26	65
	35 - 39	40	52	92
	40 - 44	25	33	58
	45 - 49	24	18	42
합계		232	242	474

온라인 상에서 글쓰기 및 읽기 등의 활동을 하고 있는 응답자는 474명 중 387명으로 전체 응답자 중 81.6%에 해당하였다.

〔그림 5－3〕 온라인 활동 여부



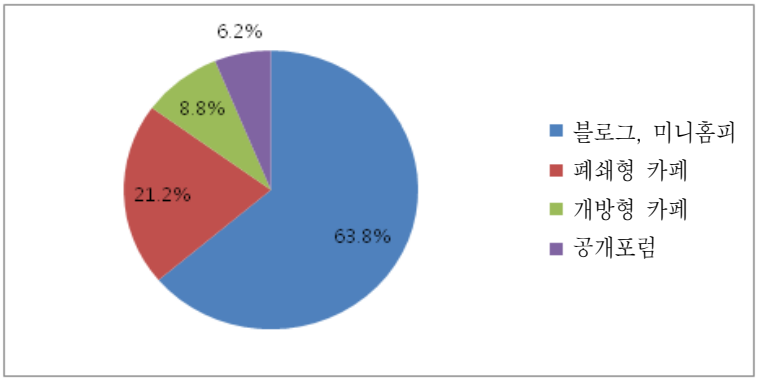
3. 활동 공간에 따른 신뢰도와 갈등 양상

설문에서 응답자는 가장 활발하게 활동하는 공간이 어디인지를 답하게 된다. 그 후 자신이 선택한 공간에서 만나는 사람들에 대한 친밀도와 신뢰 수준을 응답하도록 하였다. 이어 온라인 상의 갈등을 '명예훼손', '프라이버시 침해', '저작권 침해'로 구분하여 각 갈등의 발생 빈도를 물었다.

가. 온라인 활동 공간

주요 온라인 활동 공간을 묻는 질문에는 블로그나 미니홈피 등의 개인적 활동 공간이 63.8%(247명)로 가장 높았으며, 가입 승인이 필요한 폐쇄형 카페가 21.2%(52명), 가입 승인이 필요하지 않은 개방형 카페가 8.8%(34명), 그리고 접근에 제한이 없는 공개 게시판 등의 공개 포럼이 6.2%(24명)의 순을 이루었다. 본 질문이 선택지로 주어진 활동 공간 중 가장 활발하게 활동하는 공간에 대한 것임을 고려할 때, 응답자의 상당 부분이 개인 블로그나 폐쇄형 카페 등 서로를 인식할 수 있는 소규모 공간을 중심으로 온라인 상의 활동이 이루어지고 있음을 알 수 있다.

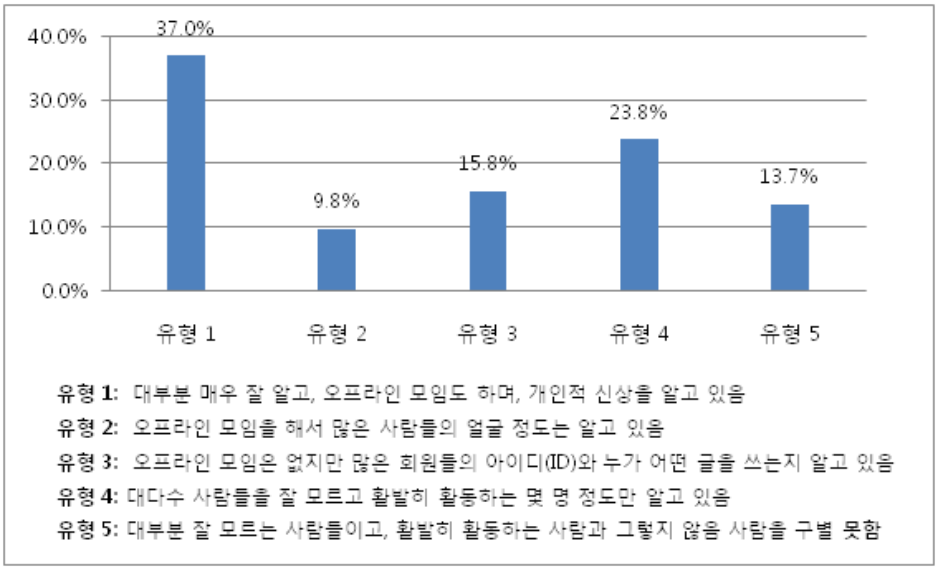
〔그림 5－4〕 응답자의 주요 활동 공간 분포



나. 활동 공간별 인지 수준과 신뢰 수준

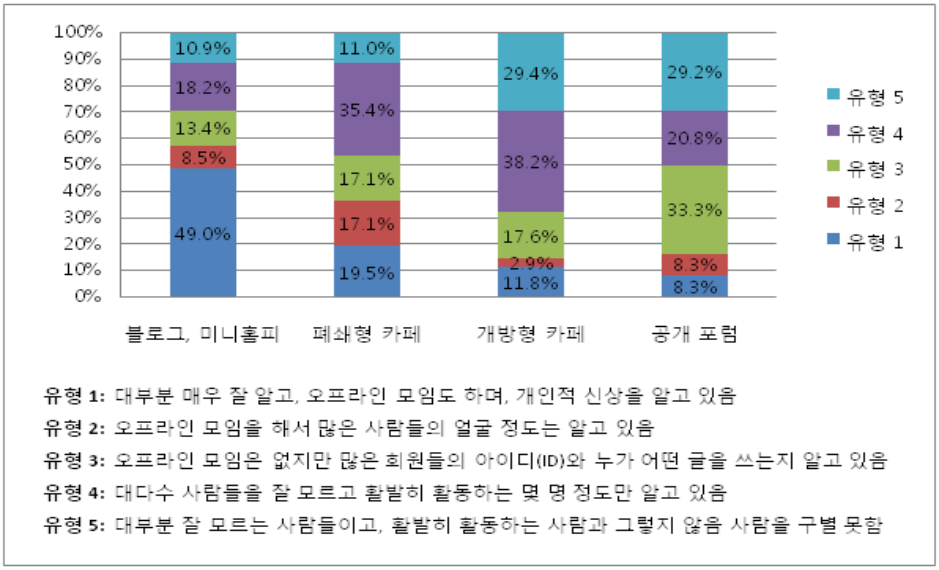
다음은 가장 활발히 활동하는 공간에서 타인에 대해 어느 정도까지 알고 있는지를 묻는 질문에 대한 응답이다.

〔그림 5－5〕 온라인 공간에서 타인에 대한 인지 수준



가장 활발히 활동하는 공간에서 다른 사람에 대한 인지 정도를 묻는 질문에 37.0%(143명)가 함께 활동하는 다른 사람에 대해 개인적 신상을 포함하여 자세히 알고 있었으며 9.8%(38명)이 얼굴 정도는 알고 있다고 답했고, 15.8%(61명)이 오프라인 모임은 없지만 누가 어떤 활동을 하는지 알고 있다고 응답했다. 즉 응답자의 46.8%(181명)이 자신이 가장 활발히 활동하고 있는 온라인 공간에서 오프라인을 통해서 다른 사람을 알고 있고, 온라인 활동을 통해 인식하는 수준까지 포함하면 62.5%(242명)가 다른 사람을 인식하고 온라인 상의 활동을 식별하고 있었다.

〔그림 5－6〕 활동 공간별 타인에 대한 인지 수준



타인의 인지 정도는 활발히 활동하는 공간 별로 차이가 있는 것을 알 수 있다. 블로그나 폐쇄형 카페 등 오프라인 모임에 기반을 두고 있거나 가입과 탈퇴에 제약이 있어 회원 간의 유대감이 발생할 수 있는 환경이 갖춰진 활동 공간에서는 타인에 대한 인식 정도가 높은 것(유형1, 유형2, 유형3)으로 확인되었다. 즉 블로그나 미니홈피에서 가장 활발히 활동한다고 응답한 사람들 가운데 그곳에서 적어도 글을 쓰는 등의 활동을 하는 다른 사람을 구별하고 있는 경우가 79.0%(175명)였고, 폐쇄형 카페에서 가장 활발히 활동하는 응답자 중에는 33.7%(44명)의 비중을 나타냈다.

흥미로운 점은 공개 포럼에서 아이디를 통해 누가 글을 쓰는지 인식하고 있다는 비중이 33.3%로 개방형 카페의 비중 17.6%보다 높아서, 일반적으로 더 많은 사람들이 활동하는 공개 포럼에서 열성적으로 활동하는 일부 이용자에 대한 인지가 더욱 높게 이루어지고 있다는 것이다. 이는 이용자 수가 다른 활동 공간에 비해 월등히 많은 공개 포럼의 경우 전문성을 갖춘 일부의 이용자가 다른 대다수의 이용자에게

인지되고 있는 비중이 높은 것으로 해석할 수 있을 것이다.

한편 각각의 활동공간에서 타인에 대해 인식하지 못한다는 응답은 블로그나 미니홈피에서 가장 적고(10.9%) 개방성이 넓은 개방형 카페나 공개 포럼으로 갈수록 그 비중이 높아져(29.4%, 29.2%) 공간의 개방도에 따라 타인에 대해 인지하고 있지 못하는 이용자의 주가 많아지고 있음을 보여준다.

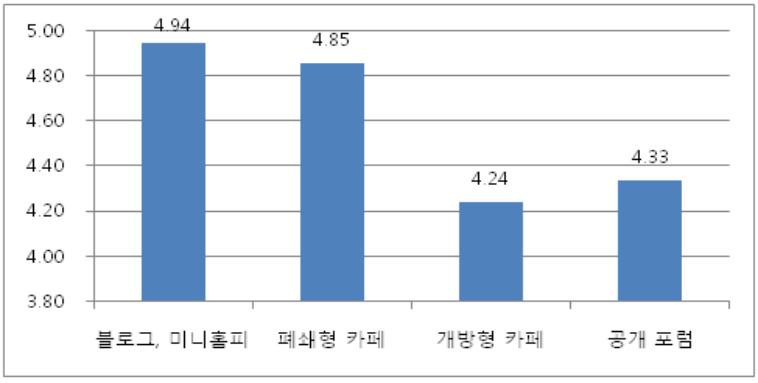
타인에 대한 인지 수준을 온라인 상에서 이용자의 ID와 각 ID 사용자의 활동으로 한정했을 때 블로그나 미니홈피에서 활동하는 사람들이 타인에 대한 인지 수준이 가장 높았고 폐쇄형 카페, 공개포럼, 개방형 카페 순인 것을 알 수 있다.

다음으로 가장 활발히 활동하는 활동 공간에서 만나는 사람들에 대한 신뢰 정도를 7점 척도(7점 매우 신뢰함, 1점 전혀 신뢰하지 않음)로 물어 보았다. 타인에 대한 신뢰도도 인지도와 마찬가지로 활동 공간 별로 차이가 있음이 확인되었다.

〈표 5－3〉 활동 공간 별 신뢰 수준에 대한 분산분석표

변동요인	제곱합	자유도	평균제곱합	F	Sig.
처리	20.9137	3	6.971	4.200	.006
잔차	635.784	383	1.660		
계	656.698	386			

〔그림 5－7〕 활동 공간별 신뢰도



온라인 공간 상에서 타인에 대한 신뢰도는 4점(보통)이상으로 전반적으로 높은 것으로 판단된다. 타인에 대한 인지 수준과 마찬가지로, 활동공간에 따른 신뢰도의 차이는 폐쇄성이 가장 높은 블로그나 미니홈피에서 가장 높음을 알 수 있다. 또한 개방형 카페와 공개포럼 중 에서는 공개포럼의 신뢰도가 다소 높은 것으로 확인할수 있어 타인에 대한 인지 정도와 마찬가지의 경향을 보이고 있었다.

즉 온라인 공간에서의 활동 공간 별 인지 수준과 신뢰도는 다음과 같은 순서를 갖는 것을 알 수 있다.

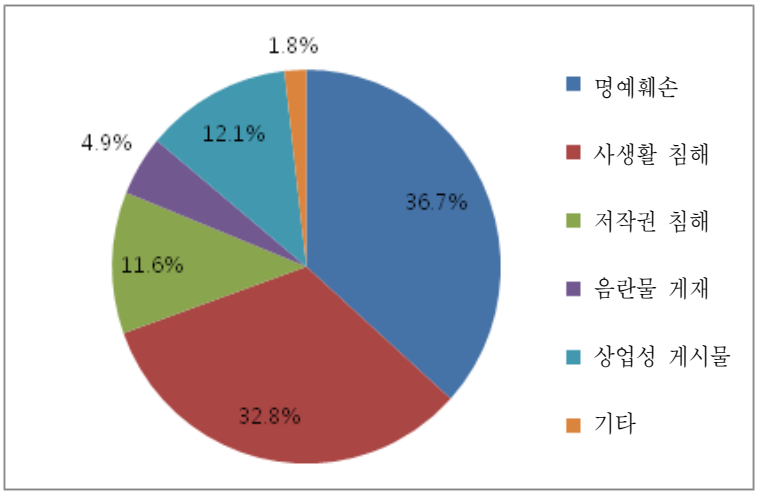
〔그림 5－8〕 활동 공간별 인지 수준과 신뢰도

블로그, 미니홈피 > 폐쇄형 카페 > 공개포럼 > 개방형 카페

다. 온라인 상에서의 갈등 양상

다음으로는 온라인 상에서 발생하는 갈등 양상에 대한 질문의 응답이다.

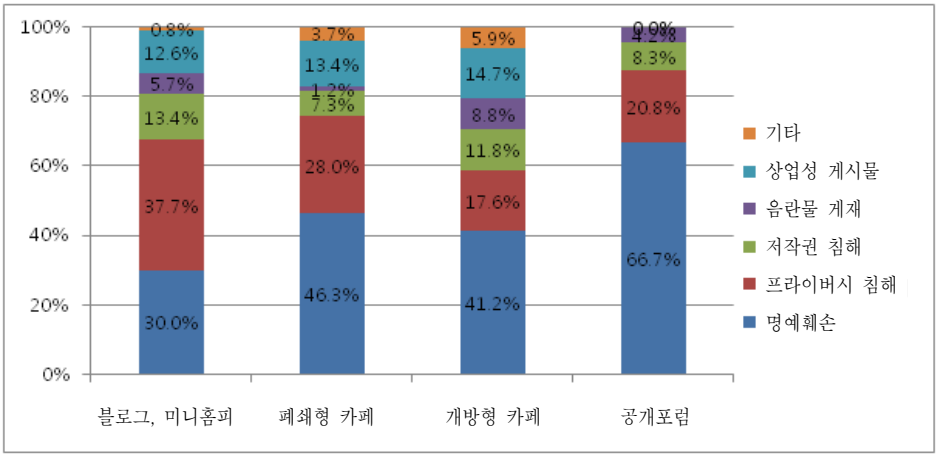
〔그림 5－9〕 심각하다고 생각되는 갈등 양상



응답자가 평소 인터넷을 사용하면서 가장 심각하다고 생각하는 갈등 양상을 묻는 질문에 응답자의 69.5%(269명)이 명예훼손과 프라이버시 침해를 꼽아 개인적 차원에서의 갈등이 중요한 문제로 인식되고 있음을 알 수 있다.

한편 활동하는 공간 별로 평소 발생하는 갈등 중 가장 심각하다고 생각하는 것은 조금씩 다른 것으로 조사되었다.

〔그림 5－10〕 활동 공간별 심각하다고 인식하는 갈등 양상



개인 블로그나 미니홈피에서 가장 활발히 활동하는 인터넷 이용자의 경우 프라이버시 침해가 가장 심각한 인터넷 갈등 요인이라고 응답하였고(37.7%, 74명), 이어 폐쇄형 카페, 개방형 카페, 공개 포럼 등 개방 공간 순으로 비중이 낮아지고 있음을 알 수 있다. 폐쇄적인 공간에서 활동하는 이용자일수록 더 많은 프라이버시 침해를 경험하는 것으로 판단할 수 있어, 블로그나 미니홈피 등 개인 기반의 커뮤니티나 폐쇄형 카페 등 내부집단끼리 공유하는 활동 공간에서 프라이버시 침해가 더 중요한 갈등 요인으로 인식되고 있다고 추정할 수 있다. 프라이버시 침해의 경우 개인 신상정보나 이메일 내용, 혹은 신변잡기적 내용에 대한 공개가 주를 이루므로, 침해 대

상을 함께 알고 있는 내부 집단을 위한 공간에서 더욱 활발히 발생할 가능성이 높을 것이다.

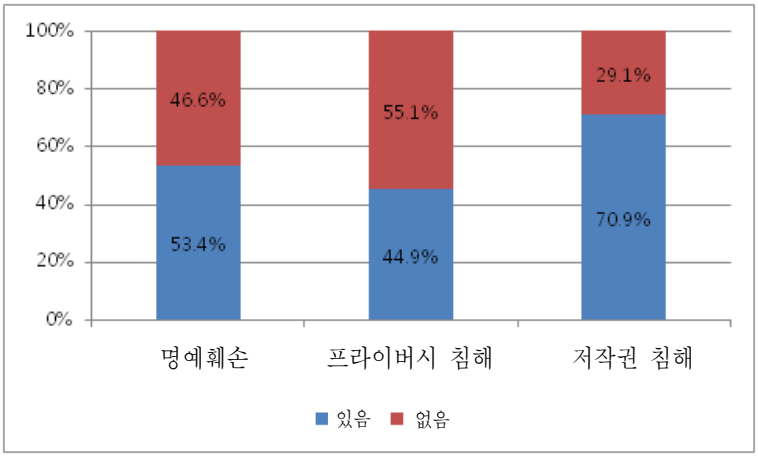
한편 명예훼손의 경우 공개 포럼에서 가장 활발히 활동하는 응답자에게서 매우 높은 응답률을 보였다. 이는 공개 포럼의 경우 활동의 목적이 불특정 다수에게 유명인이나 저명인사의 안 좋은 소문을 유포시키는 것이 목적이므로 접근도가 높고 많은 사람들이 정보를 얻을 수 있는 공개 포럼이 명예훼손의 주요 발생장소가 되고 있는 것으로 해석할 수 있다.

4. 활동 공간에 따른 갈등의 발생 빈도

다음으로는 온라인 상에서의 갈등을 발생 빈도가 높고 심각하다고 생각되는 '명예훼손', '프라이버시 침해', '저작권 침해'로 구분하여 각 활동 공간별로 갈등 양상이 발생하는 양상을 조사하였다.

가. 갈등의 경험 유무

〔그림 5－11〕 갈등별 경험 유무

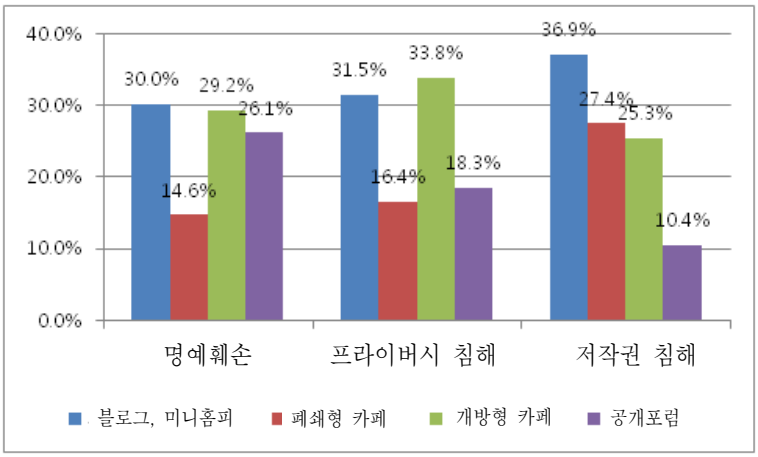


명예훼손과 프라이버시 침해, 저작권 침해 중 이용자가 가장 높은 비중으로 경험한 것은 저작권 침해인 것으로 나타났다. 저작권 침해의 경우 70.9%(336명)가 경험했다고 응답하였으며 명예훼손 53.4%(253명), 프라이버시 침해 44.9%(213명)의 순서를 보였다.

나. 활동 공간별 갈등 발생 빈도와 이유

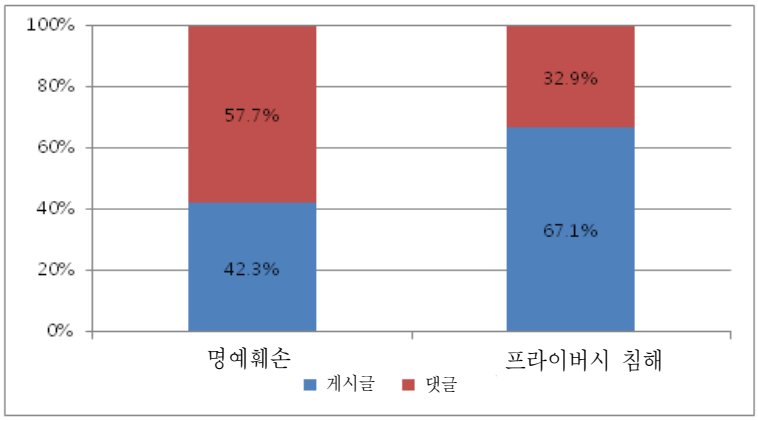
온라인 갈등 양상의 발생 빈도는 활동 공간에 따라 차이가 있는 것으로 조사되었다.

〔그림 5－12〕 갈등 양상 별 발생 공간



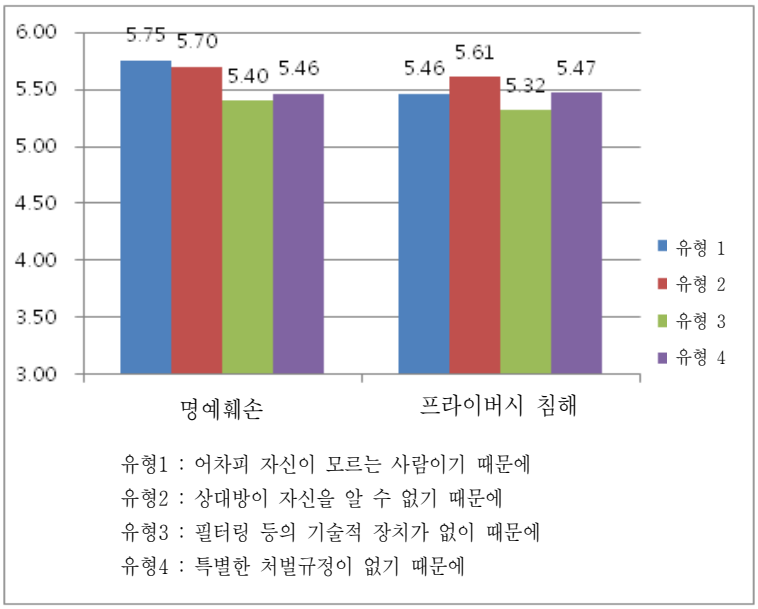
명예훼손과 프라이버시 침해의 경우 개인 블로그나 개방형 카페에서 다른 공간보다 발생 빈도가 높은 것을 알 수 있다. 한편 공개 포럼은 명예훼손의 발생 빈도는 높은 반면 프라이버시 침해는 그리 높지 않은 것으로 확인되었다. 저작권 침해의 경우 블로그나 미니홈피, 폐쇄형 카페, 개방형 카페 등이 발생 빈도가 높았으나 공개포럼에서의 비율은 낮은 것으로 나타났다.

〔그림 5－13〕 게시글과 댓글의 온라인 갈등 발생 빈도

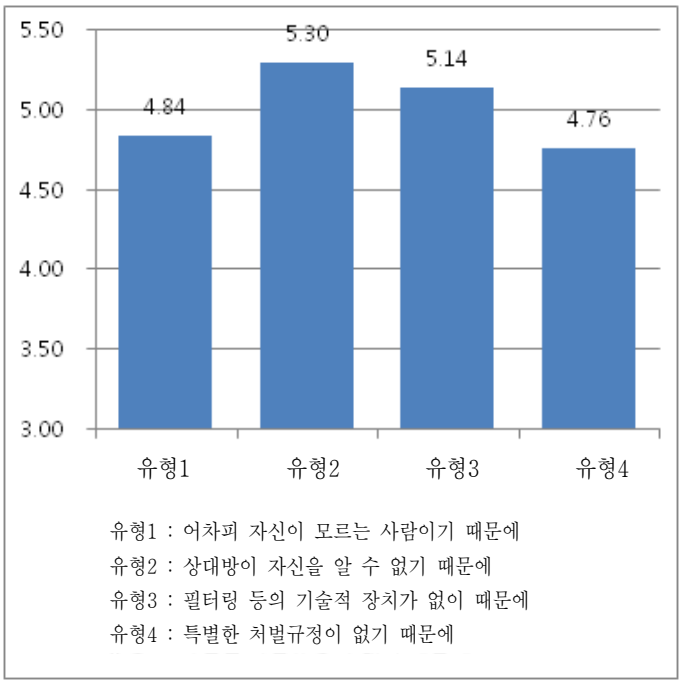


한편 게시글과 댓글 중 명예훼손과 프라이버시 침해가 발생하는 빈도는 조사한 결과 명예훼손은 댓글의 비중이 더 높게 나타났으며(57.7%) 프라이버시 침해의 경우 게시글의 빈도가 더욱 높은 것(67.1%)을 확인할 수 있었다.

〔그림 5－14〕 명예훼손 및 프라이버시 침해의 발생 이유



〔그림 5－15〕 저작권 훼손 발생 이유



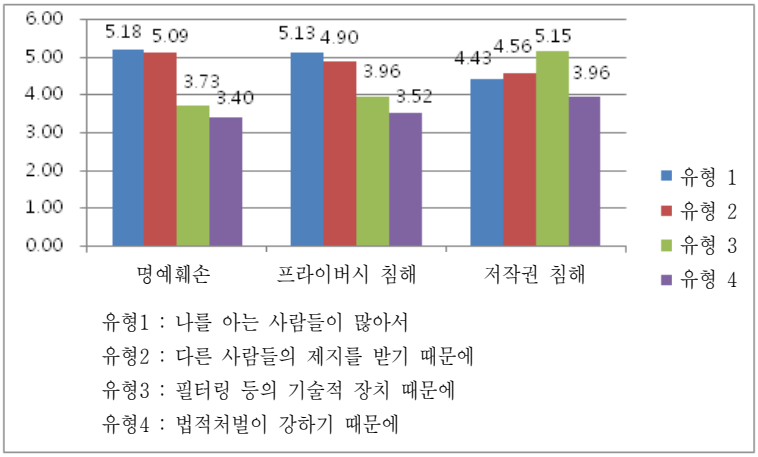
명예훼손과 프라이버시 침해가 발생하는 이유를 묻는 질문에서는 응답자들은 항목 별로 큰 차이 없이 골고루 높은 점수를 주었다. 특히 '자기가 모르는 사람이기 때문에'라는 항목에 평균적으로 가장 높은 점수(5.57)를 주었고 '필터링 등 기술적 장치가 없기 때문'이라는 항목에 가장 낮은 점수를 주었다. 이는 응답자의 대부분은 명예훼손이나 프라이버시 침해의 대상자가 개인적으로 알지 못하는 사람이고 내가 그 같은 행동을 해도 신원을 확인하지 못하는 익명성에 의해 명예훼손이나 프라이버시 침해가 발생한다고 생각하는 것으로 해석할 수 있다.

저작권 훼손과 관련해서는 제지하는 사람이 없기 때문이라는 이유가 가장 큰 것을 확인할 수 있었고 기술적 장치가 없다는 이유가 뒤를 이었다.

한편 온라인 갈등이 발생하지 않는 이유를 묻는 응답에는 다음과 같은 결과를 얻

을 수 있었다.

〔그림 5－16〕 갈등 양상이 발생하지 않는 이유



명예훼손이나 프라이버시 침해의 경우 나를 아는 사람이 많거나 다른 사람의 제지를 받기 때문에 발생하지 않는 다는 응답이 높은 점수를 얻었고 저작권 침해의 경우 필터링 등의 기술적 장치에 의해 발생하지 않는다는 응답이 높은 점수를 얻었다.

활동 공간 별 온라인 상의 갈등 발생 빈도와 발생 이유에 대한 설문조사를 바탕으로 다음과 같은 결론을 유추할 수 있다.

첫째로 인터넷 활동 공간에 따라 인지 수준과 신뢰도가 다르다는 것이다. 본 조사에서 가장 활발하게 활동하는 온라인 상의 공간에서 타인에 대한 인지 정도와 신뢰 수준을 물어본 결과 가장 신뢰도가 높은 공간은 개인 블로그 및 홈페이지나 폐쇄형 카페인 것으로 나타났다. 개인 블로그나 미니홈피는 개인 중심의 온라인 커뮤니티로 오프라인을 기반으로 한 인간관계가 온라인 상에서 재구성되는 되는 양상을 띈다. 오프라인 모임을 기반으로 한 인간관계는 온라인 상에서도 친밀도와 신뢰도를

유지하고 있다.

폐쇄형 카페에서도 블로그나 미니홈피에 크게 뒤지지 않는 인지 수준과 신뢰 수준을 가지고 있는 것으로 확인되었다. 폐쇄형 카페에서의 타인에 대한 인지가 개인 블로그처럼 오프라인에 기반한 것은 아니었지만, 폐쇄형 카페의 배타성으로 인해 온라인 상에서의 신뢰를 형성하고 있는 것으로 판단할 수 있다. 온라인 공간에서도 적절한 환경이 조성된다면 타인에 대한 신뢰가 형성될 수 있음을 암시한다.

한편 개방형 카페와 공개 포럼에서는 타인에 대한 인지와 신뢰 수준이 개인 블로그나 폐쇄형 카페에는 미치지 못하는 것으로 나타났다. 공개 포럼의 경우 타인의 온라인 활동으로 인한 인지 수준이 개방형 카페 보다는 높은 것으로 확인되었다. 이는 온라인 이용자의 접속이 월등이 높은 공개포럼에서도 열성 이용자를 중심으로 한 서로에 대한 인지와 신뢰가 형성되고 있음을 보여 주는 것이라고 할 수 있다.

둘째로 온라인 갈등이 활동 공간별로 다르게 발생한다는 것이다. 이는 각 활동 공간의 특성과 이용자의 특성을 고려해 볼 때 당연한 것으로 판단된다. 우선 각 활동 공간의 주 이용자 별로 심각하다고 생각하는 갈등 양상이 다른 것으로 확인되었다. 블로그나 미니홈피 등의 개인 중심의 커뮤니티 이용자들은 프라이버시 침해가 심각한 갈등이라고 언급한 비중이 가장 높았고 공개 포럼의 경우 명예훼손을 꼽은 이용자의 비중이 가장 높았다.

개인적인 이용을 중심으로 활용되는 개인 블로그나 미니홈피의 경우 가장 심각한 피해를 초래할 수 있는 갈등은 프라이버시 침해이므로 사용자도 이와 같은 문제를 가장 심각하다고 인식할 것이다. 또한 개방성이 가장 높은 공개포럼의 경우 익명의 다수에게 정보 전달을 목적으로 하는 명예훼손이 가장 적합한 공간이기 때문에 욕설이나 비방 등 명예훼손이 많이 발생하고 이로 인해 공개 포럼 이용자들이 가장 심각하다고 판단하는 갈등이 명예훼손이라고 판단할 것이다.

실제 명예훼손이 가장 빈번하게 발생하는 공간은 블로그나 미니홈피, 개방형 카페, 공개 포럼 순으로 나타났고, 프라이버시 침해의 경우 개방형 카페, 블로그나 미

니홈피 인 것으로 확인되었다. 저작권 침해의 경우 블로그와 미니홈피에서 가장 높은 발생빈도를 보이고 있었다.

공개 포럼의 경우 다른 갈등 보다 명예훼손이 가장 빈번히 일어나는 공간임을 확인할 수 있었다. 위에서 언급했듯이 명예훼손의 목적과 공개포럼의 특성을 고려해 보았을 때 다수의 접근을 가능하게 하는 공개 포럼이 타인에 대한 명예훼손이 가장 효과적인 공간이 될 수 있다. 한편 블로그나 미니홈피의 경우 저작권 침해 건수가 높아 폐쇄성이 높은 내부 집단에서 온라인 저작물을 공유하고 있는 것으로 판단된다. 최근 온라인 저작권에 대한 처벌과 규제가 이루어 지고 있어 개방된 공간보다는 폐쇄적인 공간에서 저작권 침해가 발생하는 것으로 이해할 수 있을 것이다.

또한 댓글과 게시글과의 발생 빈도 비교에서 명예훼손의 경우 댓글에서 발생하는 빈도가 더 높았고 프라이버시 침해의 경우 게시글에서 더 발생 빈도가 높은 것을 확인할 수 있었다. 게시글을 작성하는 것은 비교적 노력을 요하는 일이고 정신적인 부담감이 큰 반면 댓글의 경우는 짧은 길이로 간편하게 작성할 수 있다는 점을 고려할 때 즉각적인 감정 표현으로서 명예훼손의 전달 매체로 적합하기 때문일 것으로 판단된다.

셋째로, 갈등 발생 이유는 갈등의 종류 별로 다르다. 온라인 갈등의 발생 원인을 익명성, 평판, 기술적 제재, 강제적 규제 등으로 구분하여 물어본 결과 명예훼손이나 프라이버시 침해 등 개인 간의 갈등에서는 익명성과 평판이 기술적, 강제적 제재 보다는 더 중요한 이유인 것으로 밝혀졌다. 한편 저작권 침해의 경우에는 특별한 처벌이나 기술적 장치가 미비해서 보다는 다른 사람이 제지 하지 않기 때문이라는 응답이 더 높은 점수를 받았다.

한편 그와 같은 갈등이 발생하지 않는 이유에 대해서는, 명예훼손이나 프라이버시 침해의 경우 개인의 신원이 알려져 있기 때문이라는 응답이 높은 점수를 받았고, 저작권 침해의 경우 필터링 등의 기술적 장치 때문이라는 응답이 높은 점수를 받았다. 실제 오프라인에서 사람들이 예의 있게 행동하고 타인에 대해 배려하는 것처럼

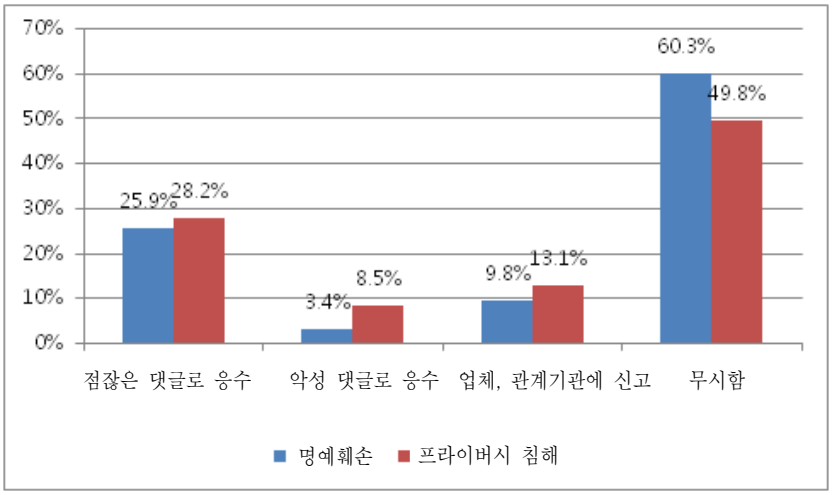
서로를 인지하는 상황에서는 명예훼손이나 프라이버시 침해가 감소할 수 있음을 암시한다. 반면에 저작권 침해의 경우 필터링이나 용량 제한 등 기술적 장치가 침해 방지의 실질적인 역할을 하고 있음을 알 수 있었다.

5. 갈등 양상에 따른 규제 정책

다음으로 온라인 상에서의 갈등에 따른 이용자의 대응과 바람직하다고 생각하는 규제에 대한 의견을 물었다.

다음은 온라인 상에서 명예훼손과 프라이버시 침해, 저작권 침해를 경험했을 때 이용자들의 대응 방식을 조사한 결과이다.

〔그림 5－17〕 명예훼손, 프라이버시 침해에 대한 대응



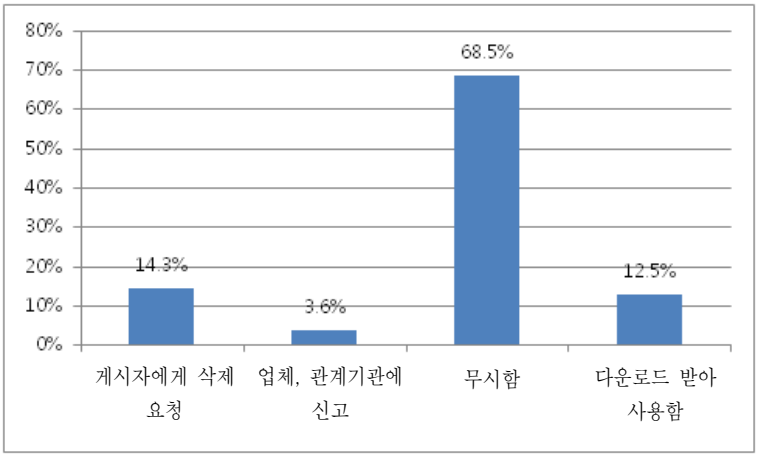
명예훼손에 대한 대응으로는 ‘그냥 무시한다’라는 응답이 105명(60.3%)로 가장 높은 비중을 차지해 여전히 많은 사람들이 명예훼손을 방관함을 알 수 있었다. 한편 ‘점잖은 댓글로 응수한다’는 응답이 45명(25.9%)로 그 뒤를 이어 자율적인 방식으로

규제하고자 노력하는 응답자도 존재하는 것을 확인할 수 있었다.

프라이버시 침해가 일어날 때도 명예훼손과 마찬가지로 사람들은 그냥 무시하는 경우(49.8%, 106명)가 가장 많았고 두 번째로는 '점잖은 댓글로 응수'하는 경우(28.2%, 60명)가 많았다. 업체나 관계기관에 신고하는 경우(28명)는 전체 13.1%의 비중을 차지하며 악성 댓글로 응수하는 경우(18명) 또한 전체의 8.5%를 차지 하고 있었다.

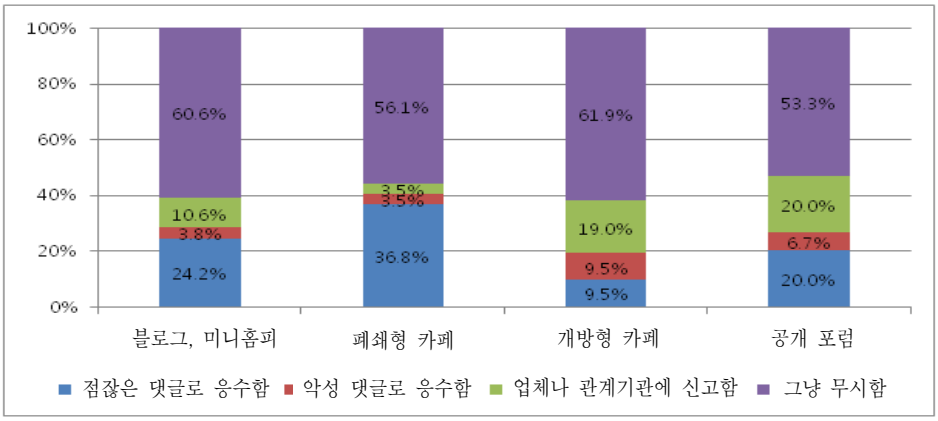
이와 같은 현상은 저작권 침해를 목격했을 때 사람들이 보이는 대응 유형을 통해서도 설명된다. 총 응답자의 68.5%에 해당하는 230명이 저작권 침해를 목격해도 그냥 무시한다고 대답해, 명예훼손과 프라이버시 침해에 비해 더욱 타인의 행동에 무신경하다는 것을 알 수 있다. 업체나 관계기관에 신고하는 경우는 3.6%(12명)밖에 되지 않았다.

〔그림 5－18〕 저작권 침해에 대한 대응



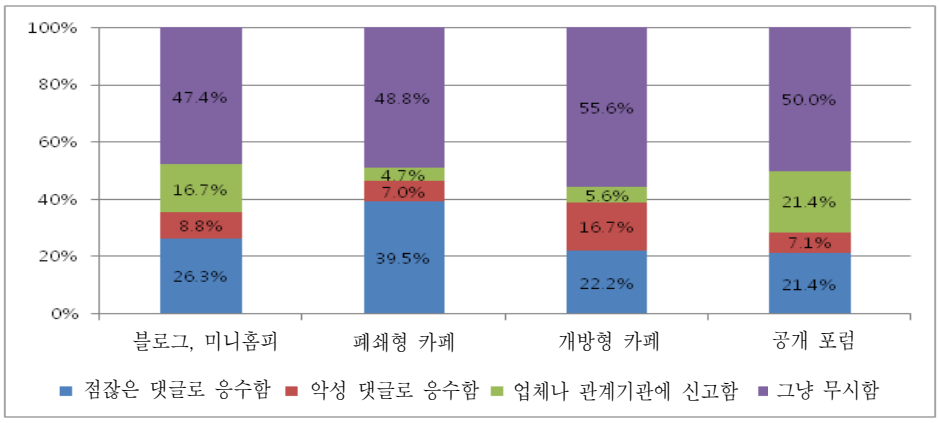
이 같은 대응 양식은 이용자가 활발히 활동하는 공간이 어디인지에 따라 달라지는 것을 확인할 수 있다.

〔그림 5－19〕 명예훼손에 대한 활동 공간별 대응 방법



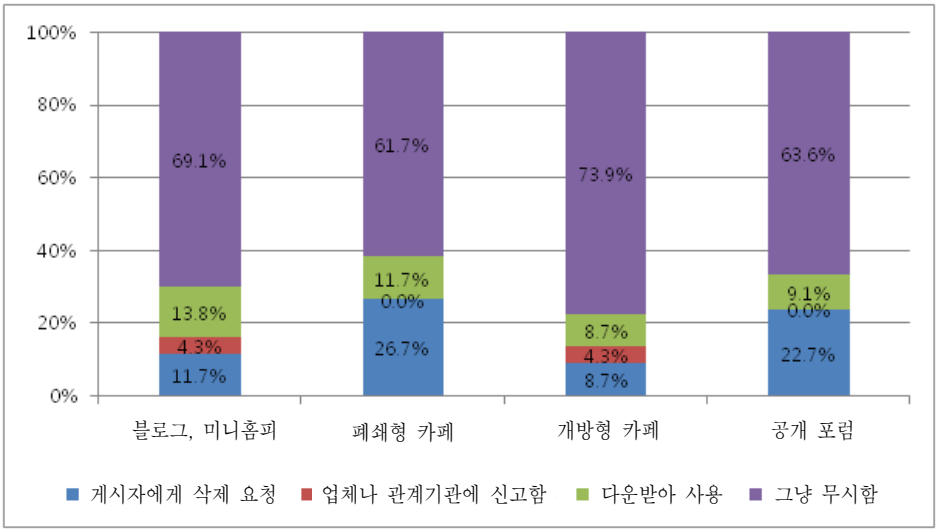
명예훼손에 대한 활동 공간별 대응 방법을 나타낸 그래프를 보면, 블로그와 미니홈피 등의 개인 기반의 온라인 커뮤니티나 폐쇄성이 높은 폐쇄형 카페에서 활발히 활동하는 이용자의 경우에 댓글을 통해 명예훼손에 직접 응대하는 비중이 더 높은 것을 확인할 수 있다(블로그 미니홈피: 28.0%, 폐쇄형 카페: 40.3%). 이 같은 직접적인 대응은 개방형 카페의 경우 그 비중이 가장 낮았으며(19.0%) 공개 포럼이 그 뒤를 이었다(26.7%).

〔그림 5－20〕 프라이버시 침해에 대한 활동 공간별 대응 방법



프라이버시 침해에 대한 활동 공간 별 대응 양식도 명예훼손과 같은 양상임을 확인할 수 있다. 특히 폐쇄형 카페의 경우 응답자의 46.5%가 이용자의 프라이버시 침해에 대해 댓글로 대응하는 것으로 나타났고 공개포럼의 경우 그 비중이 가장 낮았다.

〔그림 5－21〕 저작권 침해에 대한 활동 공간별 대응 방법

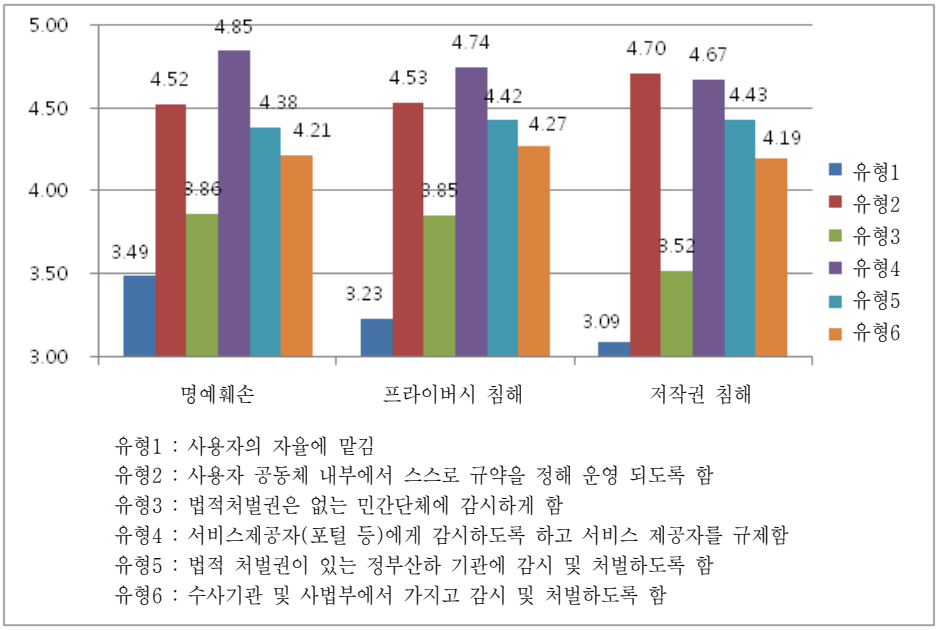


저작권 침해에 대한 활동 공간별 대응 방식은 명예훼손이나 프라이버시 침해와는 조금 다른 것을 확인할 수 있다. 우선 전반적으로 저작권 위반 사실에 대해 그냥 무시하는 사람의 비중이 많다는 것을 알 수 있다. 한편 폐쇄형 카페나 공개 포럼에서 게시자에게 삭제 요청을 하는 비중이 다른 공간에 비해 높았다.

다음은 응답자에게 바람직하다고 생각하는 규제/처벌 방식을 물어보았다(1점-매우 적절하지 않음, 7점-매우 적절). 규제는 크게 6가지로 구분하였는데 자율성 혹은 강제성의 차이를 두어 제시하였다. 제시된 규제는 '사용자의 자율에 맡김', '사용자 공동체 내부에서 스스로 규약을 정해 운영되도록 함', '법적 처벌권은 없는 민간단

체에 감시하게 함', '서비스 제공자(포털 등)에게 감시하도록 하고 서비스 제공자를 규제함', '법적 처벌권이 있는 정부산하 기관에서 감시 및 처벌하도록 함', '수사기관 및 사법부에서 감시 및 처벌하도록 함'이다.

〔그림 5－22〕 규제 적합성에 대한 갈등 양상 별 응답



유형1 : 사용자의 자율에 맡김
유형2 : 사용자 공동체 내부에서 스스로 규약을 정해 운영 되도록 함
유형3 : 법적처벌권은 없는 민간단체에 감시하게 함
유형4 : 서비스제공자(포털 등)에게 감시하도록 하고 서비스 제공자를 규제함
유형5 : 법적 처벌권이 있는 정부산하 기관에 감시 및 처벌하도록 함
유형6 : 수사기관 및 사법부에서 가지고 감시 및 처벌하도록 함

응답자들은 명예훼손이나 프라이버시 침해, 저작권 침해 모두 사용자의 자율에 의한 규제는 적합하지 않다고 판단하고 있었다. 지금까지 온라인 상의 적절한 규제가 존재 하지 않아 여러 폐해를 경험한 이용자들은 어떤 형태이던 간의 규제가 필요한 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 그러나 그 규제 형태에 대해서는 다양한 대안이 제시될 수 있다.

이상의 조사로 온라인 공간에서 발생하는 갈등에 대한 이용자의 대응과 바람직하다고 생각하는 규제에 대한 함의를 다음과 같이 정리 할 수 있다.

우선 온라인 상에서 발생하는 명예훼손이나 프라이버시 침해, 저작권 침해의 온라인 상의 갈등에 대해 이용자들은 무시하는 경우가 많은 것을 확인할 수 있다. 특히 대상이 특별히 정해지지 않고 피해자가 특정 인물이 아닌 저작권 침해의 경우 무시하는 비율이 가장 높았고(68.5%) 게시자에게 삭제를 요청은 14.3%, 업체나 관계기관에 신고하는 비중은 3.6%로 매우 낮았다.

한편 명예훼손과 프라이버시 침해의 경우 댓글로 응대하는 경우가 비교적 높은 비중을 나타냈다. 명예훼손의 경우 댓글로 응수하는 비중이 29.3%, 프라이버시 침해의 경우 36.6%로 조사되었다. 이는 구체적인 대상이 정해져 있는 명예훼손이나 프라이버시 침해의 경우 자발적으로 제재를 가하고자 하는 분위기가 어느 정도 조성되어 있는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

이 같은 대응 방식은 응답자가 주로 활동하는 공간이 어디인지에 따라 다르게 나타났다. 명예훼손이나 프라이버시 침해, 저작권 침해의 온라인 상의 갈등에 대해, 폐쇄형 카페에서 주로 활동하는 응답자의 경우 댓글로 응수한다는 응답이 가장 높았으며 개방형 카페에서 활동하는 응답자가 가장 낮은 비율을 보였다. 즉 폐쇄형 카페에서 활동하는 이용자는 자발적 규제가 이루어지는 환경에 대해 익숙해 져 있어 이용자 스스로 타인의 갈등 유발 활동에 대한 제재를 가하고 있는 것으로 볼 수 있다.

가능한 규제 방식에 대한 적합도를 묻는 질문에서 응답자들은 개인적인 자율에 의한 규제 방식에 가장 낮은 점수를 부여해, 지금까지 이용자들 스스로의 자율적인 통제가 어려웠음을 인지하고 있었다. 응답자들이 가장 높은 점수를 준 방식은 서비스 제공자가 명예훼손이나 프라이버시 침해, 저작권 침해 등 온라인 상의 갈등 요인을 규제하도록 하고 수사시관이나 사법부가 서비스 제공자를 규제하는 간접적 규제 방식이었다. 다음으로 사용자 공동체 내부에서 스스로 규약을 정하도록 하는 방침과 법적 처벌권이 있는 정부산하 기관이나 수사기관의 직접적인 규제 순으로 나타났다.

이는 기본적으로 인터넷 이용자들이 공동체 내부에서의 자발적 규제에 대한 가능성을 인지하고 있는 것으로 해석된다. 특히 명예훼손이나 프라이버시 침해의 경우

댓글로 제지하고자 하는 시도가 이루어지고 있다는 점과, 폐쇄형 카페에서 그러한 갈등 양상이 나타나지 않는 다는 사실을 주지할 때, 자발적 규범의 발달은 불가능한 것은 아니라고 판단할 수 있다.

제 2 절 자율규제 정책에 대한 이용자 규제수용도 조사

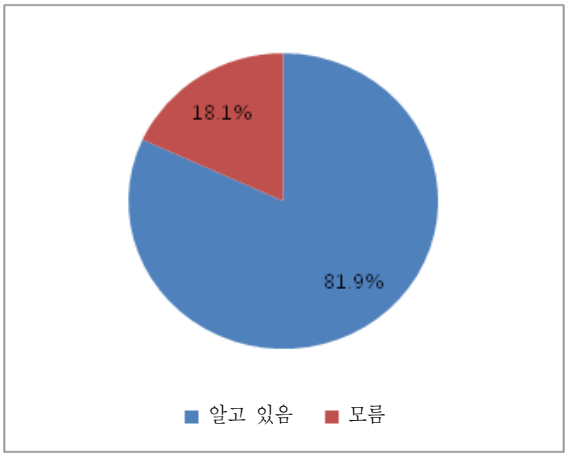
현재 포털의 자율규제는 크게 블로그・커뮤니티에 대한 블라인드(Blind) 정책, 포털 뉴스 및 댓글 관리 정책 등과 같은 사용자의 참여가 활발한 영역에서 다양한 방법으로 실시되고 있다. 이 중 포털이 가장 주력하고 있으며 또한 일반 이용자와 긴밀하게 접촉하는 것은 바로 임시조치라고 불리는 블라인드 정책이다. 블라인드 정책이란 포털 사의 모니터링 및 Notice and Takedown에 의해 운용되고 있는 자율규제책의 일종이다. 먼저 모니터링은 저작권법과 개인정보 피해・명예훼손・성폭력, 해킹 및 바이러스 등과 관련된 법률에 근거하여 실시되고 있다. 그리고 Notice and Takedown 원칙은 포털 내 게시물에 이의 신청이 들어왔을 경우 해당 게시물 및 커뮤니티를 차단하여 접근을 불가능하게 하는 것이다.

여기서는 현 자율규제 모델의 실효성과 문제점을 재고하기 위하여 이 블라인드 정책을 하나의 대표적 사례로 삼고 국내 포털 사용자에 대한 심층면접(in-depth interview)을 통해 이용자들의 인식과 문제점을 알아보았다.

1. 온라인 이용자의 블라인드 조치에 대한 인식

다음은 포털 업체의 블라인드 정책의 인지 여부에 대한 응답이다.

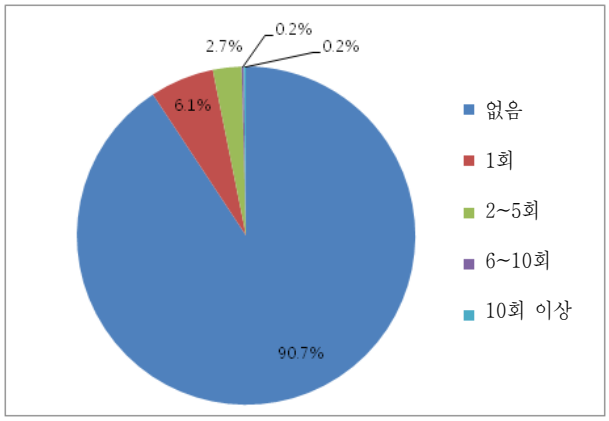
〔그림 5－23〕 포털업체의 블라인드 정책에 대한 인지 여부



‘알고 있음’이 81.9%(388명), ‘모름’이 18.1%(86명)을 차지해 대다수 응답자들이 블라인드 정책에 대해 이미 알고 있음을 알 수 있다.

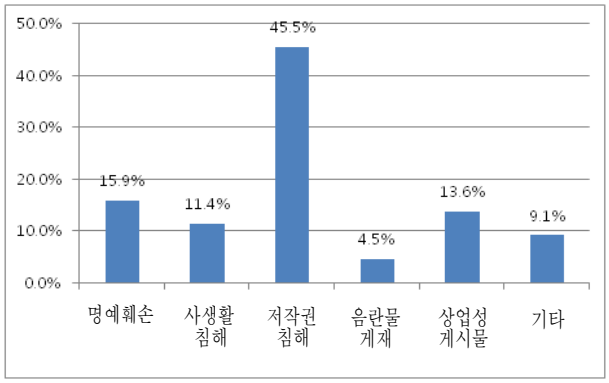
다음은 삭제조치를 당해본 경험을 묻는 질문에 대한 응답이다.

〔그림 5－24〕 삭제조치 경험 유무



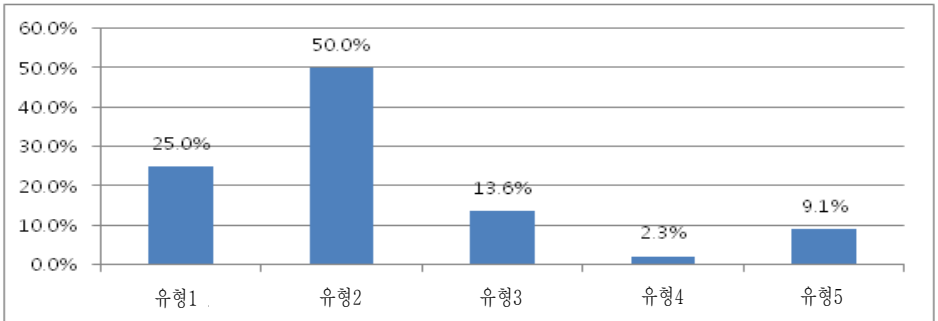
대다수 사람들이 삭제 조치를 당해본 적이 없다(90.7%, 430명)고 응답하였으나 9.3.%(44명)의 응답자는 1회 이상의 삭제 조치를 당해본 경험이 있다고 응답하였다.

〔그림 5－25〕 삭제조치에 대한 사유



임시조치를 당한 경우 이유에 대한 질문에는 저작권 침해 때문이라는 응답이 가장 높았고(45.5%, 20건) 그 다음으로 명예훼손(15.9%, 7건)이 꼽혔다. 한편 상업성 게시물의 경우도 13.6%(6건)을 차지해 다음으로 높은 순위를 기록하였다.

〔그림 5－26〕 응답자들이 생각하는 삭제조치에 대한 문제점

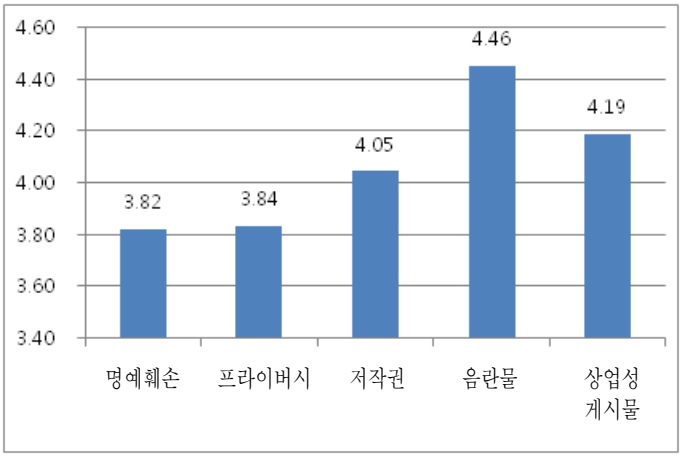


유형1 : 권리자임을 주장하는 사람의 일방적인 요청에 의해 자시느이 게시물 삭재되는 것
유형2 : 포털 업체 등이 게시물을 삭제하기 전에 게시자에게 미리 통보를 하지 않는 것
유형3 : 게시물을 재제시하기 위해 필요한 서류, 절차 들이 복잡하고 불합리한 것
유형4 : 문제점이 없음
유형5 : 잘 모르겠음

그림에서 알 수 있듯이 삭제조치에 대한 문제점으로 응답자는 삭제 전 미리 통보하지 않는다는 점을 꼽고 있다는 것을 알 수 있다. 응답자는 개인의 창작물인 동시에 의사표현으로서 온라인에 게시된 자신의 글이 사전에 통보되지 않고 삭제되었다는 점을 가장 큰 문제점으로 지적하고 있었다. 또한 그러한 조치가 합의에 의한 것이 아닌, 한 쪽의 일방적인 요청에 의한 것도 인터넷 이용자의 불만을 느끼게 할 소지가 있음을 알 수 있다.

응답자들은 삭제조치를 당했을 경우 그대로 수용하겠는지(7점), 의의를 제기하겠는지(1점)을 묻는 질문에 대해 응답자들을 갈등 종류에 따른 다른 양상을 보였다.

〔그림 5－27〕 갈등 유형 별 수용 의사



명예훼손과 프라이버시의 경우 이의를 제기하겠다는 비중이 높았던 반면, 음란물이 가장 낮았다. 명예훼손과 프라이버시의 경우 개인의 잘잘못을 따지기가 매우 어려운 사안이라고 할 수 있다. 개인의 의견이라 주장할 수 있는 것이 다른 사람에게는 심각한 명예훼손으로 여겨질 소지가 충분하다. 이처럼 명예훼손이나 프라이버시 침해처럼 감정적인 문제에 있어 강제적인 규제가 가해 질 경우 규제에 대한 저항이

더욱 심할 것으로 예상된다.

2. 심층 면접을 통한 규제 수용도 조사

다음으로는 집중 인터뷰를 통해 블라인드 정책에 대한 문제점과 이용자들의 규제 수용 가능성에 대해 알아보았다.

심층면접의 대상자는 현재 종합 포털 시장점유율 1위를 차지하고 있는 네이버(Naver)와 2위인 다음(Daum)의 일반 이용자들 중 무작위로 선발한 총 30명이다. 인터뷰는 메신저 대화 및 이메일 교환을 통하여 진행되었다. 네이버와 다음은 종합 포털 총 점유율 순위 뿐 아니라 포털 블로그, 커뮤니티, 동영상, 뉴스 서비스에 있어서 최상위권을 점유[16]함으로써 현재 한국에서 포털을 대표하는 양대 사업체이므로 면접 결과를 일반 포털 사용자로 일반화함에 큰 무리가 없을 것이라고 판단된다.

가. 정책의 주지성 및 기준의 명확성 문제

먼저 포털의 블라인드 정책이 일반 이용자들에게 얼마나 알려져 있는가를 살펴보았다. 심층면접 대상자들의 대부분은 블라인드 정책의 존재에 대해 미리 알고 있었고 정책에 구체적으로 어떻게 실시되고 있는가에 대해서 알고 있었다.

16) 랭키닷컴(http://www.rankey.com), 2008년 4월.

순위	분 야 (%)				
	총 점유율	블로그	커뮤니티	뉴스	동영상
1위	네이버 (43.04)	싸이월드 (49.66)	네이버 (46.50)	네이버 (45.40)	싸이월드 (42.59)
2위	다음 (22.98)	네이버 (32.86)	다음 (41.65)	다음 (30.97)	다음 (36.02)
3위	네이트 (19.21)	다음 (8.33)	싸이월드 (10.09)	네이트 (9.73)	네이버 (17.17)
4위	야후 (4.52)	야후 (2.45)	파란 (0.53)	야후 (7.49)	하나포스 (3.33)

〈표 5－4〉 블라인드 정책의 주지성에 관한 심층면접 대상자들의 답변 (단위: 명)

구분	안다	모른다
블라인드 정책의 존재	29	1
정책의 구체적인 실천방식	25	5
정책의 구체적인 규준	1	29

반면 블라인드 정책의 구체적인 기준에 대해서는 거의 모든 응답자가 모른다고 답변하였다. 블로그나 커뮤니티의 게시물에 대한 블라인드는 개인정보 유출, 음란성, 명예훼손, 저작권 침해, 반사회성 등의 원칙에 의거하여 모니터링 혹은 이의신청 제기 후 게시물을 차단하는 과정으로 이루어진다. 그러나 이 반규범적 성격의 게시물 수위에 대한 구체적인 기준은 포털 상에 노출되어 있지 않다. 이에 대해 조사 대상인 포털 2사 중 네이버는 “명확한 모니터링 기준을 두고 있으나 상세히 공개하지 않는 것은 이용자의 오해와 분쟁을 피하기 위해서다. 기준을 상세히 공개하면 이를 묘하게 피해가거나 기준선 상에 있는 콘텐츠를 올리는 등 악용될 소지가 있다”(네이버, 2007)라고 밝히고 있다.

따라서 이러한 블라인드 조치의 기준은 사전에 이용자에게 명시되지 않는다. 이용자는 게시물이 차단되어 일방통보를 받은 이후, 수차례 포털과 직접 접촉하지 않는 한 자세한 이유와 기준을 알 수 없다. 다음은 포털 사이트의 블로그를 사용하다가 접근차단 되는 경험을 겪은 이용자의 사례이다.

> 대체 무엇을 기준으로 음란성을 판단하는지 모르겠다. 어느 날 갑자기 블로그 차단 통보 메일이 날아왔는데 블로그 내의 어떤 게시물이 음란성이 있다는 것인지, 왜 그것이 음란하다고 판단되었는지에 대한 내용도 없었다. 해당 담당자와 대여섯 차례 항의메일을 교환하고 나서야 접근차단이 해제되었다. 그러나 끝끝내 음란성 판단 기준에 대해서는 명확히 알 수 없었다.
>
> - 네이버 블로그 사용자 D 씨

이러한 정책 기준의 모호성은 블로그 및 커뮤니티의 상업성 게시물에 대한 블라인

드 사례에서도 관찰된다. 포털이 밝히고 있는 대체적인 상업성 판단 기준은 '메인화면이나 게시물에 연락처 및 가격 기재', '상업적인 특정 사이트 링크 및 포스트에 대한 삭제 및 수정', '쪽지나 이메일 또는 연락처를 통한 상업적 거래 유도' 등이다. 그러나 블로그 블라인드 정책에서와 같이 이러한 상업성 판단 기준 역시 포털 내에 명확히 기재되어 있는 것을 찾아보기 힘들다. 이에 따라 차단되는 이용자들은 불만을 갖게 되는데, 아래는 포털의 상업적 행위 규제 방침에 의한 차단 사례 일부이다.

개인 블로그에 구글 애드센스를 비롯한 광고배너를 붙였을 때 상업성 블로그라는 이유로 차단조치 되었다. 대체 상업성의 기준이 무엇인지 잘 모르겠다.

- 다음 블로그 사용자 Y 씨

가입되어 있는 카페가 상업카페라는 이유로 차단된 적이 있다. 카페에서 진행하는 공동구매가 문제가 되었는데, 이 상업성의 기준에 대해서 사전에 아는 바 없었고, 카페가 접근차단 된 후 이유에 대한 답변을 받았지만 이는 약관에 명시되어 있지 않은 일방적 내용이라 회원들 사이에 불만이 많았다. 결국 인터넷 홈페이지를 개설하여 커뮤니티를 이전하는 수밖에 없었다.

- 다음 카페 사용자 N 씨

특히 커뮤니티의 상거래 행위는 동 영역의 기존 사업체들의 경쟁 및 견제에 블라인드 정책이 오용되는 경우가 발생하기도 한다. 비슷한 사례가 언론에 의해 보도됨에 따라 응답자들은 블라인드 정책의 정당성에 대해 상당 수준 불안감을 나타냈다. 즉 블라인드 정책의 기준이 '블라인드' 되어 있으므로 기준에 대한 동의 역시 부재하고 있다고 볼 수 있다.

그러나 이렇듯 자율규제의 구체적 기준이 명확히 공시되지 않는다면, 이용자들이 정책의 존재에 대하여 인식하고 있다 하더라도 자발적 동의 및 참여를 기대할 수 없다. 주도적으로 수용되지 않은 일방적 차단(블라인드)은 이용자들이 정책의 세부사항을 알 수 없는 채로 그 대상이 될 수밖에 없도록 수동적으로 위치 지우고 있어 반발심을 불러일으킬 수 있다.

나. 실행 절차에서의 이용자의 저작권 및 프라이버시 침해 문제

다음으로 응답자들이 게시물을 블라인드 당한 사례들에서, 정책 실행 절차가 포털 사이트에 의해 일방적으로 수행됨으로써 동의를 이끌어내지 못하는 것을 관찰할 수 있었다.

> 어느 날 방송사의 요청에 의한 중지로 블로그 게시물이 차단되었다는 메일을 받았다. 그러나 문제의 동영상 뿐 아니라 게시물이 통째로 차단되는 바람에 사용자인 나조차 해당 게시물의 내용을 확인할 수 없었다. 만약 동영상이 저작권에 위배되었다고 해도 사용자인 나의 저작권도 걸려 있는 개인적인 기록까지 차단해 버리는 방식에 납득할 수 없었고, 따라서 포털에 문의하려고 했다. 그러나 그러기 위해서는 본명, 주민등록번호, 전화번호, 주소를 적고 신분증의 사본까지 전송해야 했다. 또한 이의를 제기하고서 그것이 기각될 시에 발생되는 모든 책임은 나에게 있다는 사전 공고도 있었다. 해당 포털의 위협적인 태도도 마음에 걸렸고 내 모든 개인정보를 전송하면서 메일을 보내기가 꺼림칙하여 이의제기를 포기하고 말았다.
>
> - 네이버 블로그 사용자 L 씨

위와 같이 인터넷 상에 저작권 문제 콘텐츠와 이용자의 개인 콘텐츠의 혼재로 인하여 저작권 보호와 개인의 권리가 충돌하는 사례가 발생하는데, 이는 기업이 정책 실행 절차에서의 편이성을 위하여, 혹은 법적으로 문제되었을 시에 법의 문책을 피하기 위해 조속하게 조치하는 과정에서 나타난 갈등으로 보여진다. 그러나 이러한 과정에 있어서 사전적 동의가 존재하지 않고 이용자가 반발하게 된다면 자율규제로서의 정책적 효율성을 상실하는 결과를 낳게 된다.

또한 이러한 정책 실행 절차에서 이용자 당사자가 소외됨으로써 나타나는 정책의 역기능도 발견된다. 예를 들어, 권리침해 신고를 통해 자사에 불리한 게시물을 특정 회사가 명예훼손으로 신고함으로써 실질적인 확인 절차를 거치기도 전에 해당 게시물이 블라인드 되는 사례가 종종 있어 왔다.

> 모 기업에 대한 게시물이 해당 기업의 블라인드 신청에 따라 그 어떤 확인절차도 없이 게시물을 삭제하고 통보하였다. 나에게는 시비를 가릴 기회도, 내용 변경 및 수

> 정에 대한 기회도 없었다. 기업의 일방적 요구에 따라 이용자의 저작권이 이렇게 쉽게 침해당할 수 있다는 점이 이해되지 않는다. 만약 그것이 요청에 의해 복구된다고 해도, 나의 게시물이 삭제 및 복구가 그렇게 일방적으로 가능하다는 점이 불쾌하다.
> - 다음 블로그 사용자 Y씨

즉 기업과 소비자의 갈등 양상으로 인해 이용자의 표현권이 제한받는 것이다. 이는 이용자가 배제되는 시행 과정에서 나타나는 문제점이라고 볼 수 있다.

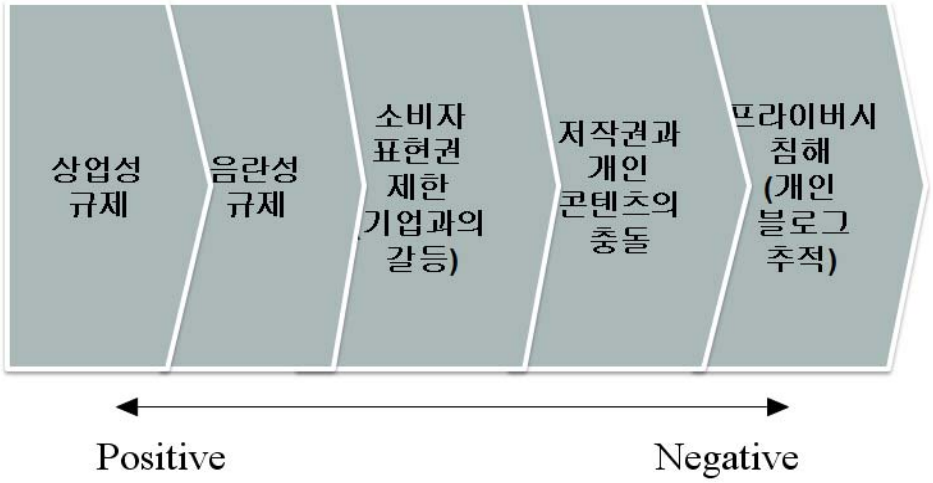
그 뿐 아니라 절차상에서의 프라이버시의 침해 문제 역시 제기되고 있다.

> 비공개로 작성 중이던 게시물이 곧바로 접근 제한이 되었다. 네이버는 KBS의 요청에 의한 조치였을 뿐이라고 하였는데 그 요청자 KBS는 어떻게 남의 비공개 포스팅까지 파악할 수 있는 것인가? 네이버에 저작권은 있고 사생활은 없다는 느낌이 든다.
> - 네이버 블로그 사용자 P씨

이웃공개 및 비공개로 설정한 게시물이 검열되는 순간 이용자는 블로그가 자신의 개인적 공간이라는 믿음을 상실한다. 이러한 믿음의 상실은 이용자의 인터넷 활동에서의 진실성(authenticity)을 떨어뜨리고 나아가 자유로운 공론장으로서의 기능에 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

실제로 응답자들에게 질문한 결과 포털 이용자들은 여러 종류의 블라인드 정책 중에서 이러한 절차상에서의 저작권과 프라이버시 침해 문제에 가장 부정적으로 느끼는 것으로 나타났다.

〔그림 5－28〕 블라인드 정책의 각 분야에 대한 이용자의 규제 수용도



이상과 같은 문제들은 모두 자율규제의 실시에 있어서 그 엄밀성과 객관성, 사용자 즉 시민의 참여가 얼마나 담보되는가에 관한 문제이다. 기준 수립 과정에 있어서 소수 '전문가'의 참여가 있다고는 하나 그 모든 과정과 결과가 '블라인드'되어 있고 실행 과정에서 다시 사용자가 배제된다면 이것은 사용자의 신뢰와 참여를 저하시키는 결과를 낳게 된다. 이것은 자율규제가 사용자의 의견을 수렴하는 참여적 방식을 지향하면서도, 한편으로는 그것이 '통제의 수단'으로 작용함으로써 통제를 필요로 하는 국가와 이윤을 추구하면서 책임을 면책하기 위한 기업의 요구에 의해, 인터넷의 역동성과 참여성을 잃은 또 다른 통제로 교묘하게 재구성되는 과정이라고 볼 수 있다.

제3절 이용자 특성에 따른 규제 수용도

이번 절에서는 이용자의 특성에 따라 각 규제에 대한 수용도가 어떻게 다른지 알아보도록 한다.

이용자는 연령이나 주로 사용하는 공간, 혹은 규제의 대상에 따라 다양한 규제 정책에 대한 수용도가 다를 수 있다. 이에 앞서 조사한 내용을 바탕으로 다변량분석을 이용하여 정책의 수용도에 대한 다양한 함의를 도출하도록 한다.

1. 규제의 종류 및 수용도

가. 규제의 종류

본 분석에서 중점적으로 다룰 규제는 앞서 설문에서 제시되었던 6가지의 규제 방식 중 현재 규제로서 작동하고 있거나 앞으로 시행 가능성이 높은 '공동체의 내부 규약', '서비스 제공자에 의한 규제', '정부 산하기관에 의한 규제'의 세 가지이다.

공동체의 내부 규약은 현재 온라인 커뮤니티에서 자발적으로 사용하고 있는 규제 방안이다. 온라인 커뮤니티 운영에 도움이 되지 않거나 다른 회원에게 해가 되고 있는 구성원의 활동에 제재를 가하고, 위반 할 시에는 경고나 강제 탈퇴를 시키는 등의 규제가 가능하다. 그러나 공동체 내부 규약은 이용자들이 스스로 제정해 구성원 대부분이 자발적으로 동의한다는 측면에서 다른 규제와 구분된다.

서비스 제공자에 의한 규제는 공동체 내부의 규약보다는 강제성이 좀 더 강하다. 서비스 제공자는 위법의 소지가 있는 게시물이나 댓글에 대해 블라인드 정책이나 원초적으로 글을 작성할 수 없게 하는 기술적 장치 등을 통해 이용자의 활동을 제약한다. 회원 가입이나 공지를 통해 사용자에게 일방적으로 통보되는 경우가 많지만, 강제적인 처벌이 가해 지지 않는 다는 점에서 뒤에 설명 할 정부 산하기관에 의한 규제보다는 강제성이 덜하다.

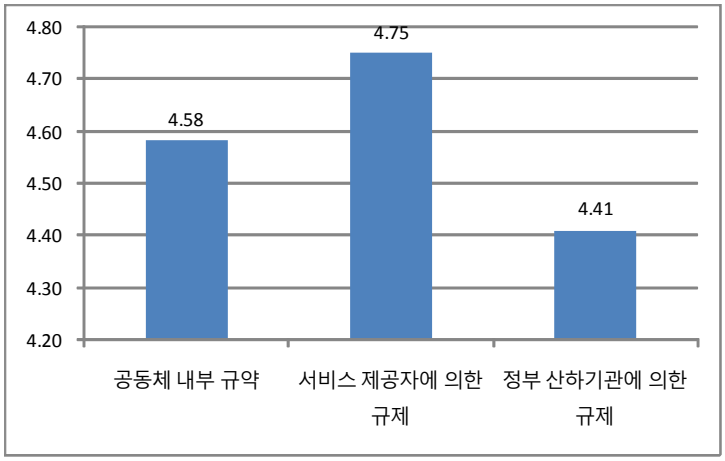
정부 산하기관에 의한 규제는 권한을 위임 받은 정부 산하기관이 온라인 상에서 활동하는 이용자를 직접 감시하고 규제하는 것이다. 제3자에 의한 규제이므로 객관성이 보장될 수 있지만, 직접적으로 관여되어 있지 않는 주체에 의해 규제가 부과되므로 이용자들의 거부감이나 반발감이 존재할 수 있다. 세 가지 규제 방식 중 가장 강제성이 강한 규제로 이해할 수 있다.

나. 규제 수용도의 측정

본 분석에서 규제 수용도는 각 갈등 양상에서 다양한 규제에 대한 적합도의 평균을 이용하도록 한다. 즉, 명예훼손, 사생활 침해 및 저작권 침해의 부분에서 '공동체 내부 규약', '서비스 제공자에 의한 규제', '정부 산하기관에 의한 규제' 등에 매긴 적절성 평가 점수를 평균 내어, 각 규제에 대한 수용도를 측정한다.

계산된 규제 수용도는 다음과 같다.

〔그림 5－29〕 규제별 수용도



전반적으로 규제에 대한 수용도가 4점(보통)이 넘어 규제에 대한 수용도가 높음을 알 수 있다. 특히 세 종류의 규제 중 '서비스 제공자에 의한 규제'가 가장 높은 수용도를 보이고 있었고 '정부 산하기관에 의한 규제'가 가장 낮은 수용도를 보여 응답자들이 강제적 규제에 대한 거부감을 가지고 있음을 확인할 수 있다.

2. 모형의 구성

위에서 구분한 세 가지 규제 방식에 대한 수용도는 이용자의 특성에 따라 다를 것

으로 예상된다. 다음의 기준에 따라 규제 수용도의 차이를 살펴본다.

가. 이용자의 연령

규제 수용도에 대한 차이는 연령에 따라 달라질 수 있다. 연령은 온라인상에서의 활동 양상의 특징을 구별하는데 중요한 요인이다. 상식적으로 생각해 봤을 때 나이가 많은 사람일수록 온라인상에서의 행동과 기대하는 예의의 정도가 오프라인과 비슷할 것이다. 즉 연령이 높을수록 온라인상에서의 예의 없는 행동에 대한 규제의 정도가 높아야 한다는 생각이 강할 것이다. 반면, 나이가 어린 이용자는 온라인상에서의 예의 없는 행동에 대해 관용의 정도가 더 높고 강제적 규율에 대해 반감을 보일 가능성이 더 높다.

나. 주요 활동 공간

온라인상에서 활동하는 공간이 어디인지에 따라서도 각 규제에 대한 수용도에 차이를 보일 것이다. 이는 온라인상의 공간에서 발생하는 갈등 양상이 다르고, 활동하는 공간이 어디인지에 따라 중요시하는 가치가 다르기 때문이다. 예를 들어 개인 블로그나 미니홈피에서 주로 활동하는 이용자들은 온라인상에서의 활동 자유를 중요시 여겨 강제적 규제에 대한 거부감이 강하고, 공개 포럼에서 욕설이나 비방 등 명예훼손이나 사생활 침해에 대한 경험이 많은 이용자는 강압적 규제의 필요성을 느낄 수 있다.

다. 신뢰도

온라인에서 접촉하는 사람들에 대한 신뢰도도 규제에 대한 수용도에 영향을 미칠 수 있다. 온라인상에서 접촉하는 사람들에 대한 신뢰가 높은 이용자들은 자발적인 합의에 의한 규제가 가능하다는 믿음이 강해 강압적인 규제보다는 자율적인 규제를 선호할 것이다. 반면에 온라인상에서 만나는 사람들을 신뢰하지 못하는 사람은 강제적인 외부로의 규제를 더욱 적합하다고 생각할 것이다.

위의 기준으로 구분한 집단 별로 각 규제에 대한 수용도에 차이를 확인하도록 한다. 우선 종속변인으로 설정한 규제 수용도(내부 규약, 서비스 업체의 규제, 정부 산하기관 규제)가 서로 독립적인지 검증한다. 세 변수가 서로 독립적이면 각각의 종속변인에 대해 일반적인 분산분석(ANOVA)를 실시하고, 서로 상관관계가 존재하면 다변량 분산분석(MANOVA)를 시행한다.

〈표 5－5〉 규제 수용도 간 상관계수 행렬

		공동체 내부 규약	서비스 제공자에 의한 규제	정부 산하기관에 의한 규제
공동체 내부 규약	Pearson Correlation	1	.324	-.059
	Sig. (2-tailed)		.000	.201
	N	474	474	474
서비스 제공자에 의한 규제	Pearson Correlation	.324	1	.324
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	474	474	474
정부 산하기관에 의한 규제	Pearson Correlation	-.059	.324	1
	Sig. (2-tailed)	.201	.000	
	N	474	474	474

공동체 내부 규약과 서비스 제공자에 의한 규제에 대한 수용도가 서로 상관관계가 있고, 정부 산하기관에 의한 규제와 서비스 제공자에 의한 규제에 대한 수용도가 서로 상관관계가 있는 것으로 판단되므로, 다변량 분산분석을 시행하도록 한다.

종속변인을 공동체 내부 규약, 서비스 제공자에 의한 규제, 정부 산하가관에 의한 규제의 수용도로 하고, 모수요인을 성별과 연령대, 주요활동공간으로 설정하며, 신뢰도를 공변량으로 하는 다변량분산분석 결과는 다음과 같다. 검정력을 높이기 위해 주효과 만을 모형에 포함시킨다.

〈표 5－6〉 다변량 검정(모수요인: 성별, 연령대, 주 활동 공간, 신뢰도)

효과		값	F	가설 df	오차 df	유의확률
성별	Pillai's Trace	.006	.738	3.000	376.000	.530
	Wilks' Lambda	.994	.738	3.000	376.000	.530
	Hotelling's Trace	.006	.738	3.000	376.000	.530
	Roy's Largest Root	.006	.738	3.000	376.000	.530
연령대	Pillai's Trace	.026	1.093	9.000	1134.000	.365
	Wilks' Lambda	.974	1.094	9.000	915.236	.364
	Hotelling's Trace	.026	1.095	9.000	1124.000	.363
	Roy's Largest Root	.022	2.806	3.000	378.000	.040
주 활동 공간	Pillai's Trace	.029	1.249	9.000	1134.000	.261
	Wilks' Lambda	.971	1.252	9.000	915.236	.260
	Hotelling's Trace	.030	1.253	9.000	1124.000	.259
	Roy's Largest Root	.026	3.224	3.000	378.000	.023
신뢰도	Pillai's Trace	.016	2.046	3.000	376.000	.107
	Wilks' Lambda	.984	2.046	3.000	376.000	.107
	Hotelling's Trace	.016	2.046	3.000	376.000	.107
	Roy's Largest Root	.016	2.046	3.000	376.000	.107

위의 표에서 확인할 수 있듯이 성별과 연령대의 차이에 의한 규제 수용도는 서로 다르다고 할 수 없다. 단 주 활동 공간과 신뢰도에 따른 규제 수용도의 차이는 유의확률이 비교적 작게 나와 다시 한 번 분석해 볼 만 하다.

주 활동 공간과 신뢰도만을 모형에 포함하여 다변량분산분석을 다시 시행한 결과는 다음과 같다.

〈표 5－7〉 다변량 검정(모수요인: 주 활동 공간, 신뢰도)

효과		값	F	가설 df	오차 df	유의확률
주 활동 공간	Pillai's Trace	.040	1.725	9.000	1146.000	.079
	Wilks' Lambda	.960	1.734	9.000	924.971	.077
	Hotelling's Trace	.041	1.741	9.000	1136.000	.076
	Roy's Largest Root	.036	4.602	3.000	382.000	.004
신뢰도	Pillai's Trace	.016	2.094	3.000	380.000	.101
	Wilks' Lambda	.984	2.094	3.000	380.000	.101
	Hotelling's Trace	.017	2.094	3.000	380.000	.101
	Roy's Largest Root	.017	2.094	3.000	380.000	.101

위의 결과를 보면, 유의수준 10% 하에서 신뢰도에 따른 규제 수용도의 차이는 없다고 할 수 있다. 주 활동 공간만을 모형에 포함하여 다시 다변량분산분석을 시행하면 다음과 같은 결과를 얻는다.

〈표 5－8〉 다변량 검정(모수요인: 주 활동 공간)

효과		값	F	가설 df	오차 df	유의확률
주 활동 공간	Pillai's Trace	.041	1.765	9.000	1149.000	.071
	Wilks' Lambda	.959	1.773	9.000	927.404	.069
	Hotelling's Trace	.042	1.777	9.000	1139.000	.068
	Roy's Largest Root	.035	4.472	3.000	383.000	.004

위 결과를 보면, Pillai의 트레이스나 Wilks의 람다, Hotelling의 트레이스, Roy의 최대근의 유의확률이 모두 0.1보다 작아 유의수준 10% 하에서 주 활동 공간에 따른 규제 수용도의 차이가 있다고 할 수 있다.

이제 구체적으로 어떤 종속변인에 대해 차이가 존재하는지 검토하기 위해 일원배치법의 분산분석테이블을 확인하면 다음과 같다.

〈표 5－9〉 일원배치법 분석 결과

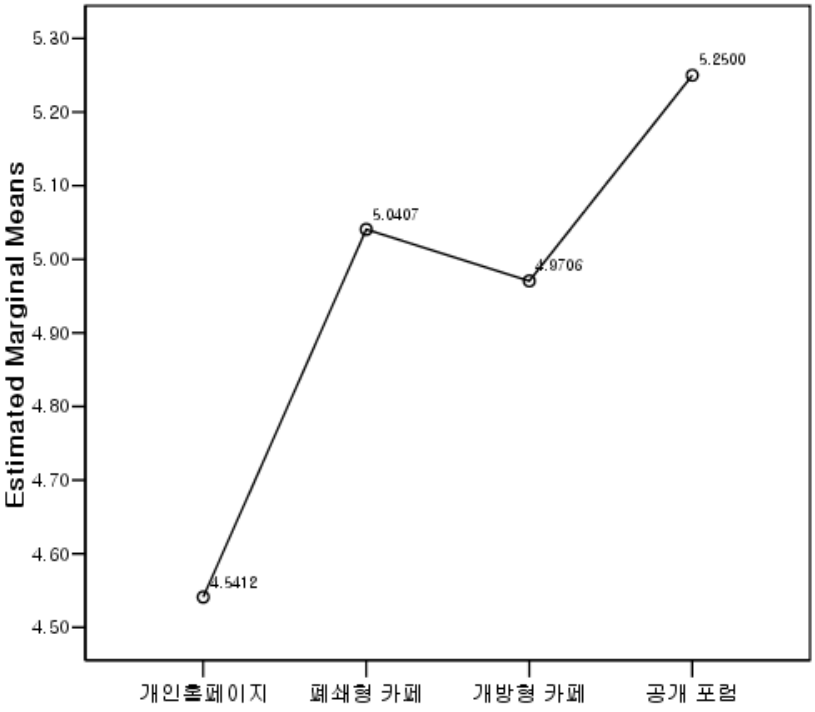
요인	종속변인	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
주 활동 공간	공동체 내부 규약	11.762	3	3.921	1.708	.165
	서비스 제공자에 의한 규제	25.178	3	8.393	3.933	.009
	정부 산하기관에 의한 규제	16.583	3	5.528	1.868	.135
오차	공동체 내부 규약	878.956	383	2.295		
	서비스 제공자에 의한 규제	817.333	383	2.134		
	정부 산하기관에 의한 규제	1133.438	383	2.959		
합계	공동체 내부 규약	890.718	386			
	서비스 제공자에 의한 규제	842.512	386			
	정부 산하기관에 의한 규제	1150.021	386			

위의 결과를 보면, 서비스 제공자에 의한 규제의 수용도에서 유의확률이 0.009로 통계적으로 유의한 차이가 있음을 알 수 있다. 어떤 공간에서 서비스 규제에 대한 수용도가 가장 높고 어떤 공간에서 가장 낮은지 확인하기 위해 집단 별 수용도의 평균을 구해보면 다음과 같다.

〈표 5－10〉 활동 공간 별 규제 수용도

		공동체 내부 규약	서비스 제공자에 의한 규제	정부 산하기관에 의한 규제
개인 홈페이지	평균	4.3563	4.5182	4.2389
	응답자 수	247	247	247
	표준편차	1.7561	1.6376	1.8312
폐쇄형 카페	평균	4.8902	5.0366	4.4146
	응답자 수	82	82	82
	표준편차	1.7569	1.8015	2.0059
개방형 카페	평균	4.8529	5.0000	4.8235
	응답자 수	34	34	34
	표준편차	1.6901	1.8586	2.0519
공개 포럼	평균	4.7500	5.375	4.9167
	응답자 수	24	24	24
	표준편차	2.1720	1.8839	1.9982

〔그림 5－30〕 활동 공간에 따른 서비스 제공자에 의한 규제 수용도



위의 표와 그림에서 볼 수 있듯이 서비스 제공자에 의한 규제에 대해 가장 수용도는 공개 포럼에서 가장 높고, 폐쇄형 카페, 개방형 카페, 개인 홈페이지 순인 것을 확인할 수 있다. 특히 공개 포럼에서 활동하는 사람의 경우 다른 공간에서 활동하는 사람보다 규제 수용도가 훨씬 높다. 공개포럼에서 활동하는 사람들은 서비스 제공자에 의한 규제 외에 정부 산하기관에 의한 규제가 적절하다고 생각하는 사람들도 많아, 다른 공간에서 활동하는 사람들에 비해 비교적 강제적인 규제의 필요성을 느끼고 있는 것으로 판단된다. 이는 공개포럼에서 활동하는 사람들이 명예훼손이나 사생활 침해 등의 온라인 상의 갈등을 경험하였을 때 그 심각성과 위해성을 더욱 여실히 느끼고 있기 때문인 것으로 판단할 수 있다.

한편 가장 낮은 수용도를 보이는 집단은 개인 홈페이지에서 활발히 활동하는 이

용자들이다. 개인 홈페이지에서 활발히 활동하는 이용자들은 통계적으로 유의한 차이를 보였던 서비스 제공자에 의한 규제 뿐 아니라 공동체 내부 규약이나 정부 산하 기관에 의한 규약 모두에서 전반적으로 낮은 규제 수용도를 보이고 있다. 이는 개인 기반의 온라인 커뮤니티에서 활동하는 사람일수록 규제에 대한 거부감이 심하고 개인의 표현의 자유와 프라이버시를 보호 받길 원하는 성향이 강한 것으로 해석할 수 있을 것이다.

다음 표는 각 활동 공간 별 규제 수용도 차이를 다중으로 비교한 것이다.

〈표 5－11〉 다중 비교 결과

종속변인	활동공간 (I)	활동공간 (J)	평균차 (I-J)	표준 오차	유의 수준	95% 신뢰구간	
						하한값	상한값
서비스 제공자에 의한 규제	개인 홈페이지	폐쇄형 카페	-0.4995*	0.1862	0.0076	-0.8656	-0.1334
		개방형 카페	-0.4294	0.2672	0.1089	-0.9548	0.0960
		공개 포럼	-0.7088*	0.3123	0.0238	-1.3230	-0.0947
	폐쇄형 카페	개인 홈페이지	0.4995*	0.1862	0.0076	0.1334	0.8656
		개방형 카페	0.0701	0.2980	0.8142	-0.5158	0.6559
		공개 포럼	-0.2093	0.3390	0.5373	-0.8759	0.4572
	개방형 카페	개인 홈페이지	0.4294	0.2672	0.1089	-0.0960	0.9548
		폐쇄형 카페	-0.0701	0.2980	0.8142	-0.6559	0.5158
		공개 포럼	-0.2794	0.3895	0.4736	-1.0452	0.4863
	공개 포럼	개인 페이지	0.7088*	0.3123	0.0238	0.0947	1.3230
		폐쇄형 카페	0.2093	0.3390	0.5373	-0.4572	0.8759
		개방형 카페	0.2794	0.3895	0.4736	-0.4863	1.0452

주: * $p<0.05$

위의 표는 활동 공간 별 서비스 제공자에 의한 규제 수용도의 차이 중 통계적으로 유의미한 수준을 보이고 있는 쌍을 나타내고 있다. 유의수준 5% 하에서 통계적으로 유의한 쌍은 개인 홈페이지와 폐쇄형 카페, 개인홈페이지와 공개 포럼이다. 즉 개인 홈페이지 이용자들은 서비스 제공자에 의한 규제 수용도가 공개 포럼이나 폐쇄형

카페보다 낮은 것을 알 수 있다.

결과를 종합해 보면, 성별, 연령 대, 신뢰도 및 활동 공간에 따라 규제 수용도가 다르다는 사실에서 인터넷 규제 정책에 대한 중요한 함의를 얻을 수 있다. 우선 성별이나 연령대에서는 규제 수용도에 대한 차이가 존재하지 않았다. 기본적인 인구통계학적 구분에서 규제 수용도에 차이가 없다는 사실은 전반적으로 온라인상에서의 갈등 양상에 대해 어느 정도 인식하고 있고, 규제의 필요성을 느끼고 있다는 것으로 해석할 수 있다. 한편, 신뢰도에 따라서도 규제 수용도는 큰 차이를 보이고 있지 않고 있어, 온라인상에서 만나는 일부 사람들에 대해 신뢰하고 있음에도, 인터넷 갈등 양상을 해결하기 위해서 어느 정도의 규제가 필요하다고 생각하고 있음을 알 수 있다. 이는 인터넷에서 만나는 사람들의 대부분이 서로를 알지 못하는 익명성에 기반하여 자연적으로 상호 간의 신뢰나 통합의 환경이 발생되기 힘들다는 것을 의미한다.

마지막으로 활동 공간에 따라 규제 수용도에는 차이가 있어, 규제 방안 마련에 보다 신중한 접근이 필요할 것이다. 개인적인 활동의 자유가 보장되어야 할 개인 블로그나 미니홈피의 경우 섣불리 규제가 가해진다면 이용자들의 반발이 예상된다. 한편 공개포럼이나 폐쇄형 카페의 이용자들은 제삼자에 의한 객관적인 규제의 필요성을 어느 정도 체감하고 있어 규제가 시행될 때 개인 블로그보다는 반발이 덜 할 것으로 기대할 수 있다.

제 6 장 통합과 신뢰구축을 위한 통신정책 방향

제 1 절 기존 정책에 대한 평가

현재 우리나라의 인터넷 거버넌스와 관련한 규율 체제 중 자율규제 부분은 인터넷에서의 개인의 자발성에 기초한 시민 정치의 영역과 인터넷에 대한 매체의 통제라는 기존의 필요가 접합되는 지점에 놓여 있다. 기존 정부규제에 관해 지속적으로 제기되어 왔던 '통제'의 문제에 대한 대안으로서 발의된 자율규제는 그 태생적 한계로 인해 통제의 속성을 지니며, 그 대안적 필요에 의해 시민의 참여와 동의를 반드시 전제해야 한다는 딜레마를 지니고 있다. 현재 한국 포털이 시도하고 있는 자율규제 방안은 자율규제가 갖는 — 나아가 한국 정보사회에서 '통제'에 관한 논의가 갖는 이러한 문제점들을 복합적으로 내포하고 있다고 볼 수 있다.

그러나 이러한 자율규제의 뚜렷한 한계점이 그것이 가진 가능성을 폄훼하는 것은 아니다. 현재의 자율규제안은 대부분이 탐색적인 단계에 머물러 있다. 지금 이루어지고 있는 자율규제에 대한 논의는 국가, 시장, 시민사회가 더 이상 수직적이 아닌 수평적인 구도를 이루며 상호협력과 동의하에 발전할 수 있는 가능성에 대한 타진이다.

현대 사회에서 모든 미디어 정책의 주체는 더 이상 국가가 아니다. 그렇다고 포털도 아니다. 기존의 사회가 소통의 주체인 시민과 소통을 규제하는 주체인 국가가 서로 대립각을 세우는 구도였다면, 새로운 정보사회의 소통방식은 그 모든 주체가 융합(convergence)되면서 복잡다단한 대중에게 그 고삐를 넘겨주게 되었다. 따라서 이제는 이 파편화된 의견을 어떻게 슬기롭게 조합하는가에 성패가 달려 있다. 다시 말해 자율규제의 원리는 이제 인터넷, 혹은 포털 뿐 아니라 사회 전체의 새로운 구성원리가 되어 있다. 그리고 이 자율규제는 반드시 새로운 소통적 합리성을 기반으로

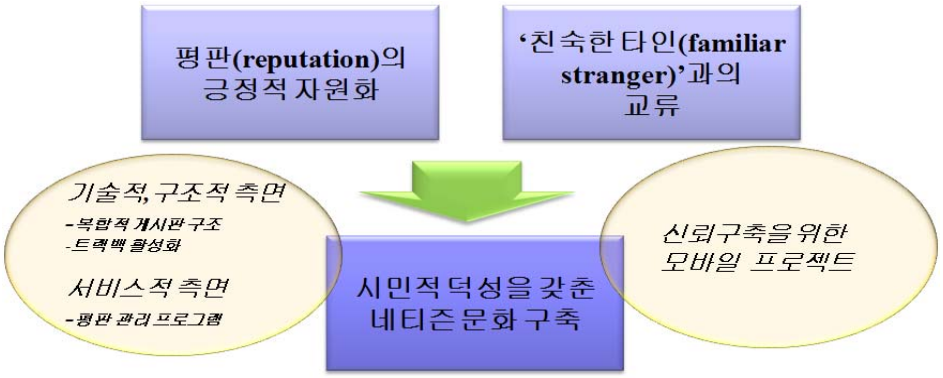
하는 동의에 기초해야 한다.

정보사회의 새로운 소통적 합리성은 이성과 객관성을 중시하던 기존 서구사회의 것과는 달리 보다 감성적인 공감을 포괄하는 확장된 의미이다. 이제까지의 자율규제가 전문가를 중심으로 한 계몽적인 방향의 것이었다면, 이제는 현중(賢衆)을 중심으로 하는 2.0 시대의 새로운 자율규제가 필요하다. 즉 더 이상 일부 전문가의 의견과 기업, 정부만이 참여하는 폐쇄적인 자율규제 정책이 아닌, 보다 진실된 의미에서의 대중의 동의와 참여를 전제하는 방향성이 요구된다는 것이다.

만약 그것이 실패한다 하더라도, 끊임없이 제기될 정보 사회에서의 통제의 문제에 있어서 그동안 통제의 문제에서 소외되어 왔던, 그러나 특히 현대사회에서 주체적인 역할을 요구받는 시민사회를 국가 및 자본과 동일선상에 놓이는 주체로서 설정했다는 의의를 가질 수 있으며, 그런 의미에서 향후 한국 정보사회의 진보를 위한 첫걸음이라고 볼 수 있겠다.

여기서는 이러한 새로운 정책방향의 키워드로 '평판의 긍정적 자원화'와 '친숙한 타인과의 교류'를 제시하고자 한다. 그리고 이를 통해 시민적 덕성을 갖춘 네티즌 문화를 형성함으로써 건전하고 자율적인 인터넷 문화를 구축하고, 나아가 통합의 컨센서스를 마련하는 것을 목표로 한다.

〔그림 6－1〕 신뢰구축을 위한 정책 방향



제 2 절 평판의 긍정적 자원화

1. 개관

인터넷 상에서의 신뢰의 형성은 주로 평판(reputation)을 통해 생성된다. 평판이란 개인에 대해 공중(public)이 부과하는 평가 또는 의견을 의미한다. 평판을 이용하는 방법은 이를 부정적 자원으로 이용하는 방법과 긍정적 자원으로 이용하는 방법으로 나누어 볼 수 있다. 부정적 자원화 시스템은 개인에 대한 부정적인 평판을 축적하여 이를 정보로 제공하는 것이다. 신용불량자에 대한 정보를 분배하는 공적 체계로서의 블랙리스트가 그 예가 될 수 있다. 그러나 이런 부정적 평판 시스템은 개인에 대한 부정적 평가 자체가 잘못될 가능성이 있고 사이버 상에서는 개인이 용이하게 그 정체성을 바꿀 수 있다는 면에서 효과성에 일정한 한계가 있다.

반면 긍정적 자원화 시스템은 신용불량자를 나열하는 대신 신뢰성 있는 행적을 가진 참여자를 나열하는 것이다. 여기서는 사이버 상의 정체의 가변성이 큰 문제가 되지 않는데, 이는 새로운 정체성을 만든다고 하더라도 긍정적인 평판이 자동적으로 따르는 것은 아니기 때문이다(황주성 외, 2002).

평판의 긍정적 자원화를 위해서 두 가지 측면에서 구체적인 방법론을 생각해 볼 수 있다.

첫 번째는 인터넷 사이트의 기술적・구조적 측면(architecture)에서 평판을 고양하거나 활용할 수 있는 장치들을 마련하는 것이다. 로렌스 레식은 “구조가 사람들의 행동을 형성할 수 있다(Architecture can shape people's behavior)”고 간파한 바 있다(Lessig, 2006). 웹사이트의 기술적 디자인 변경을 통해서 사람들의 행동양식과 신뢰구조 형성에 지대한 영향을 미칠 수 있다.

두 번째는 인터넷 서비스적 측면(service)에서 평판과 관련한 서비스가 가능하도록 하는 것이다. 가령 평판 관리를 전문적으로 대행해 주는 새로운 비즈니스 모델 발굴

을 통해 보다 효과적인 긍정적 자원화 방안을 모색해 볼 수 있다.

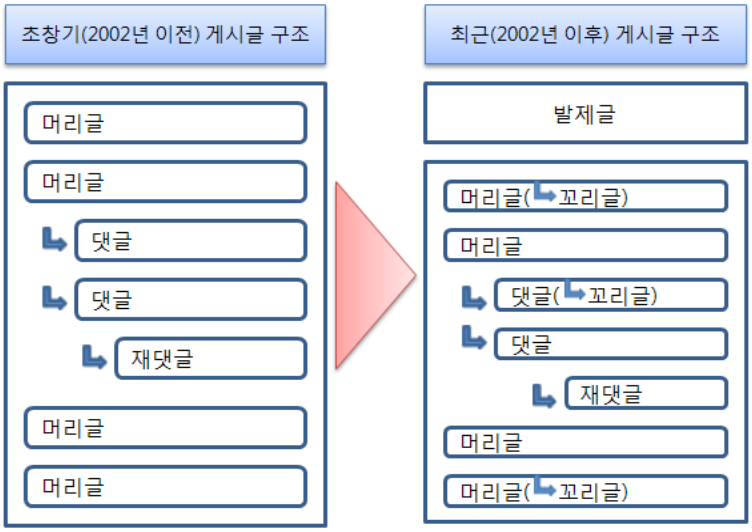
2. 기술적 · 구조적 측면

가. 복합적 게시글 구조

평판을 고양할 수 있는 방안 중의 하나로서, 꼬리글과 트랙백(trackback)을 활용한 복합적인 게시글 구조 사용의 활성화를 들 수 있다.

우리나라 사이버 공론장의 게시글 구조의 변화를 살펴보면, 대락 2002년을 전후로 '머리글-답글'이라는 초기의 단순 계단형 구조에서 벗어나 '발제글-머리글-댓글-꼬리글', '발제글-머리글-댓글', '발제글-머리글-꼬리글', '머리글-댓글-꼬리글', '머리글-댓글', '머리글-꼬리글' 등의 다양한 형태로 분화되는 양상을 보이고 있다(김종길, 2008). 게시글의 상호작용 형식과 시민 참여의 관계를 살펴보면 댓글과 꼬리글로 자유롭게 참여할 수 있는 복합적 구조에서 보다 높은 참여율과 토론 확산도를 보이고 있다. 이는 다양한 참여자 간의 의사소통의 기회를 높임으로써 부정적 평판자의 자율적 배제 가능성을 높이고, 보다 빠른 시간에 긍정적 평판을 구축할 수 있도록 유도하는 역할을 한다.

〔그림 6－2〕 게시글 구조의 변화

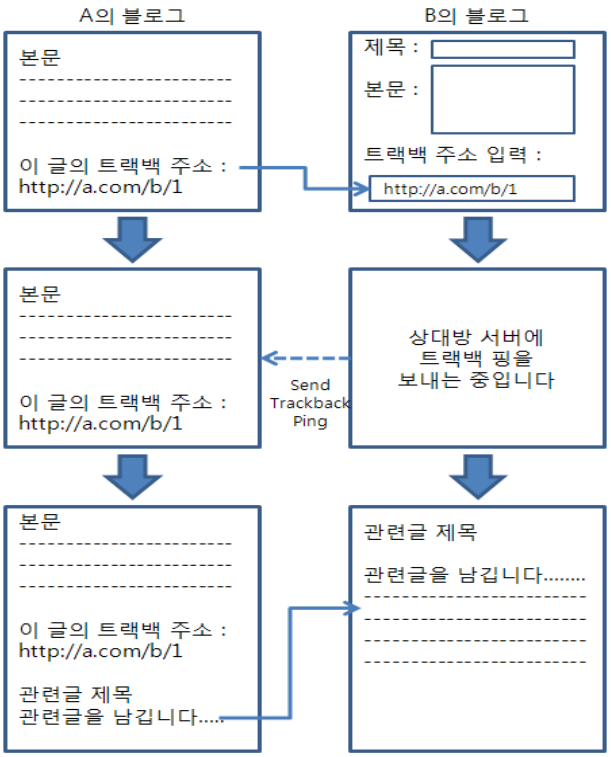


자료: 김종길(2008)

최근 점차 사용이 늘고 있는 트랙백 이용 활성화를 통해서도 댓글보다 논리적이고 이성적인 의견 교환을 도모할 수 있다. 트랙백은 댓글과는 달리 타인의 블로그가 아닌 자신의 블로그에 글을 남기고 그 타인의 글에 역방향 링크를 생성시키는 것이다. 그러면 트랙백을 받는 쪽의 블로그에는 댓글 목록에 트랙백도 같이 표시가 된다.

댓글은 게시글 구조 자체가 머리글에 종속되는 개념이므로 길이가 통상 짧게 설계되어 있으며 이용자가 원하는 경우 익명으로 남길 수도 있어서, 논리적이고 이성적인 면대면 토론의 형식과는 잘 맞지 않는 측면이 있다. 이에 반해 트랙백은 자신의 블로그를 공개하는 구조이며 그 글 자체가 하나의 머리글의 성격을 갖기 때문에 원글과 동등한 입장에서 이성적인 토론의 가능성을 열어두게 된다. 무엇보다 트랙백은 서로 다른 웹사이트에 속한 게시물 간의 연결고리이며 일대다 연결이 가능하기 때문에, 해당 게시판이나 사이트에 한정되는 커뮤니케이션 요소인 댓글과 비교하여 커뮤니케이션의 영역을 확장시킨다고 할 수 있다.

〔그림 6－3〕 트랙백의 개념



자료: 이은주(2003)

나. 댓글 검색 시스템 강화

앞서 본 것처럼 복합적인 게시글 구조가 활성화되고 커뮤니케이션 양상이 늘어갈수록, 많은 사이트들에 산개되어 있는 댓글, 꼬리글 등을 통합적으로 검색할 수 있는 시스템에 대한 수요는 높아질 것이다. 현재는 특정 포털 등에 로그인한 상태에서 자신이 남긴 글들에 대해서는 사이트 내에서 종합적인 검색은 가능하지만, 다른 사이트들에 남긴 댓글들이나 타인의 댓글에 대한 검색은 불가능하다. 만일 자신이나 타인이 작성한 댓글이나 트랙백 등을 일괄적으로 파악할 수 있다면, 이를 통해 온라인 상의 제3자에 대한 일정한 평판을 구축할 수 있고 향후 그 사람에 대한 평가에 활용할 수 있을 것이다.

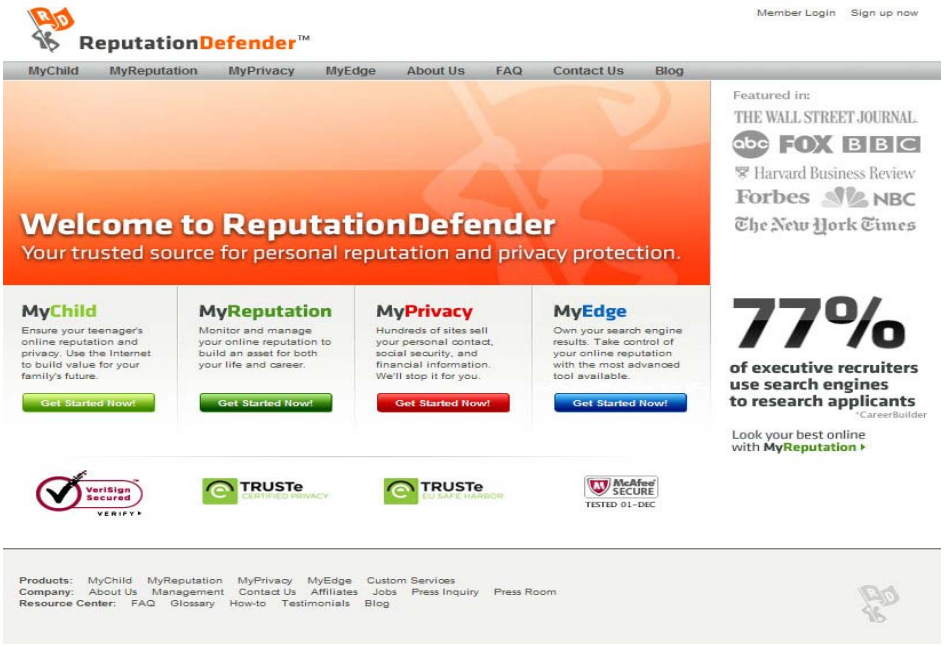
3. 서비스적 측면

가. 평판 관리 서비스

(1) 개관

최근 미국에서는 인터넷 상의 평판을 전문적으로 관리해 주는 사이트가 등장하여 관심을 모으고 있다. Reputation Defender[17] 서비스는 일정금액을 납부하면 인터넷 상의 이용자의 평판에 관한 자료들을 모아서 매월 리포팅을 해 주며, 추가금액을 납부할 경우 부정적 평판자료들을 삭제하는 프로세스를 대행해 주기도 한다. 인터넷의 진화에 따른 '디지털 주홍글씨'의 문제가 대두하는 상황에서 이런 상업적 서비스의 등장은, 사람들로 하여금 보다 용이하게 자신의 긍정적 신뢰자본을 축적할 수 있도록 해 준다는 점에서 긍정적인 효과를 갖는 것으로 보인다.

〔그림 6－4〕 ReputationDefender 홈페이지



17) http://www.reputationdefender.com. 아래의 내용은 이 홈페이지를 참조하였음.

(2) 서비스 내용

현재 Reputation Defender는 크게 4가지 종류의 평판 관리 서비스를 제공하고 있다.

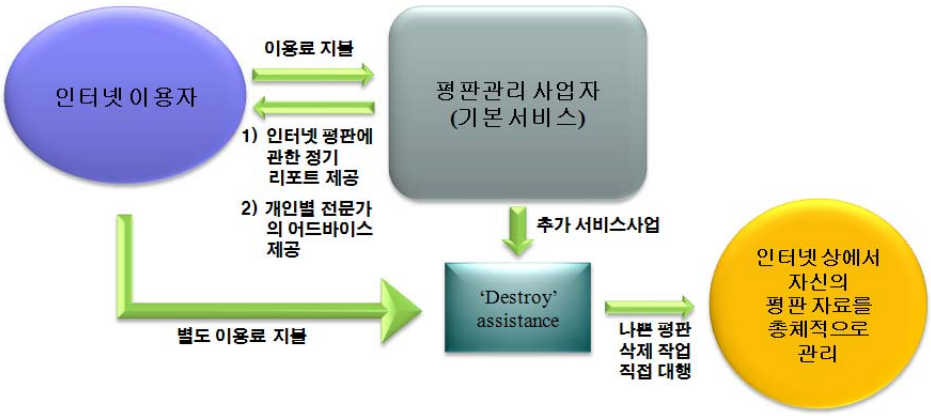
첫 번째는 ‘My Child’ 서비스로 아이나 청소년 자녀에 관한 인터넷 상의 평판 자료들을 관리해 주는 것이다. 관리 대상이 되는 자료들에는 이름, 사진, 별명, SNS 서비스 프로필 등이 모두 포함된다. 실제로 미국 청소년의 64%가 부모들이 알기 원하지 않는 일들을 온라인으로 하고 있다는 통계가 있으며, 미국 대학 입학 관계자들의 26%가 지원자 조사를 위해 검색엔진을 이용하는 것으로 알려져 있다는 사실을 생각해 보면, 이런 방식의 자녀들의 온라인 활동에 대한 부모의 관리 서비스의 유용성을 인정할 수 있다.

두 번째는 ‘My Reputation’ 서비스로 일반인들의 인터넷 상의 평판 자료들을 관리해주는 것이다. 미국 성인들의 53%가 다른 사람들에 관한 정보를 얻기 위해서 검색엔진을 이용하고 있으며, 회사 직원 모집 담당자의 77%가 지원자에 관한 정보를 검색엔진에서 얻고 있는 것으로 알려져 있다. 앞으로 인터넷의 발전에 따라 온라인에서 찾을 수 있는 개인에 관한 정보의 양과 질은 점점 크고 깊어질 것이 자명한 상황에서, 개인들이 자신에 관한 자료들을 관리할 필요성 역시 증대된다.

세 번째는 ‘My Privacy’ 서비스로 인터넷 상에 본인의 허락 없이 게재되어 있는 개인정보의 위치를 파악하고 이용자가 이를 삭제할 지 결정할 수 있도록 해 주는 서비스다. 특히 최근 인터넷 인물 검색 서비스가 활성화되면서 개인정보가 타인에게 검색될 가능성이 점점 더 높아지고 있는 상황에서, 정기적인 개인정보 유출 여부 확인 필요성 역시 높다.

네 번째는 ‘My Edge’ 서비스로 이는 아예 주요 검색엔진에서 개인을 검색했을 때 나타나는 정보의 모습을 개인이 원하는 대로 만들어주는 것이다. 이용자가 서비스 업체에 자신이 원하는 검색결과에 관한 정보들을 제공하면, 업체에서 이를 바탕으로 개인정보들을 재구성해서 검색엔진 검색 결과에 반영되도록 조치를 취하게 된다.

〔그림 6－5〕 평판 관리 서비스 개념도



자료: www.reputationdefender.com

(3) 평가

인터넷 상의 개인정보 유출 논란이 끊이지 않고 각종 악플로 인한 사회문제가 빈발하는 우리나라에서, 이런 유형의 평판 관리 서비스는 유용한 해결책의 하나가 될 수 있을 것으로 보인다.

문제는 실제로 이런 서비스를 통해 안 좋은 평판 정보들을 찾았다고 해도, 실제로 이를 개인이 원하는 대로 재구성하는 과정에서 적지 않은 분쟁과 다툼의 소지가 있을 것이라는 점이다. 게재되어 있는 정보를 삭제하기 위해서는 개별 사이트별로 일일이 접촉을 해야 하는데, 각 사이트마다 운영 형태, 방침 등이 모두 다른 상황에서 효과적인 삭제 결과를 얻기는 쉽지 않을 것이다. 더구나 개인이 원하는 평판의 내용과 수준 역시 각자 다를 것이기 때문에 삭제요청을 위한 일관성 있는 지침을 만들기도 어려울 것이다.

결국 우리나라에서 이런 유형의 서비스가 효과적으로 정착하기 위해서는 정부의 법적, 제도적 지원이 반드시 선행되어야 할 것이다.

제 3 절 ‘친숙한 타인’과의 교류

1. 개관

스탠리 밀그램(Stanley Milgram)은 일상생활에서 규칙적으로 만나지만 상호작용하지는 않는 개인을 ‘친숙한 타인(familiar stranger)’이란 개념으로 설명하였다. 가령 기차 안에서 혹은 체육관에서 매일매일 만나는 사람들은, 우리가 그들을 알고는 있지만 서로 대화를 하거나 개인적인 만남을 가지지는 않는 전형적인 친숙한 타인에 해당한다.

앞서 언급했듯이 친숙한 타인 개념은 약한 유대 혹은 특정신뢰로부터 일반신뢰로 변화해 가는 매개로서 기능할 수 있으며, 친숙한 타인 관계의 선행학습을 통해 다양성에 근거한 수평적 신뢰구조로 안착해 갈 수 있는 계기로 삼을 수 있다. 또한 일정한 정보통신 기술의 도입을 통해 기존의 미약한 ‘면대면 접촉’이나 관계의 ‘놀이성’을 증대시킴으로써 그 신뢰 관계의 깊이를 키울 수 있는 특징이 있다.

2. 친숙한 타인 프로젝트의 내용

온라인 상에서의 ‘친숙한 타인’과의 교류를 위한 전제로서, 먼저 오프라인 상에서 타인과의 관계맺음을 위한 모바일 프로젝트가 시행되고 있어서 눈길을 끈다. 현재 밀그램의 연구를 발전시켜서 미국 버클리 대학 Intel Research Laboratory에서는 ‘Familiar Stranger Project’를 진행하고 있는데, 이는 휴대용 무선장비를 이용한 타인과의 유대관계 쌓아가기에 관한 것이다[18]. 오늘날 많은 모바일 기기들이 친구나 익숙한 사람들과의 연결고리를 만들어 주는 반면, 모르는 사람 특히 친숙한 타인과의 미묘하고 아직은 덜 중요한 연결고리를 만들어 주지는 못한다. ‘친숙한 타인 프로젝트’는 우리가 항상 휴대하는 모바일 장비를 통해 타인과의 상호작용의 가능성을 높임으로써 개인과 커뮤니티의 건강성을 유지하고 성숙한 사회 신뢰구조를 형성하려

18) http://www.paulos.net/research/intel/familiarstranger/index.htm 참조.

는 목적을 가진 것이다.

오늘날 필수품으로 자리 잡은 각종 모바일 커뮤니케이션 기기들은 친구 혹은 익숙한 사람들에게로의 연결고리를 만들어주는 반면에 모르는 사람들 특히 친숙한 타인과의 연결을 만드는 측면은 부족하다. 오히려 현재의 모바일 기기의 트렌드 관행은 커뮤니티 안에 함께 존재하는 타인으로부터의 분리를 증가시키고 있다. 낯선 상황과 공공장소가 불편하여 자신의 모바일 기기만 찾는 현상이, 자신의 사회적 그룹 외부의 개인들과 상호작용할 수 있는 가능성을 감소시키고 있다.

따라서 만일 모르는 사람 특히 친숙한 타인과의 연결을 만들어 주는 모바일 시스템이 만들어진다면 이는 우리의 도시 공간을 새롭게 인식하고 타인을 바라보는 인터페이스의 역할을 담당할 수 있을 것이며, 타인과의 사회적 접촉을 수용 가능하도록 이끌고 커뮤니티의 연대를 향상시킬 수 있을 것이다.

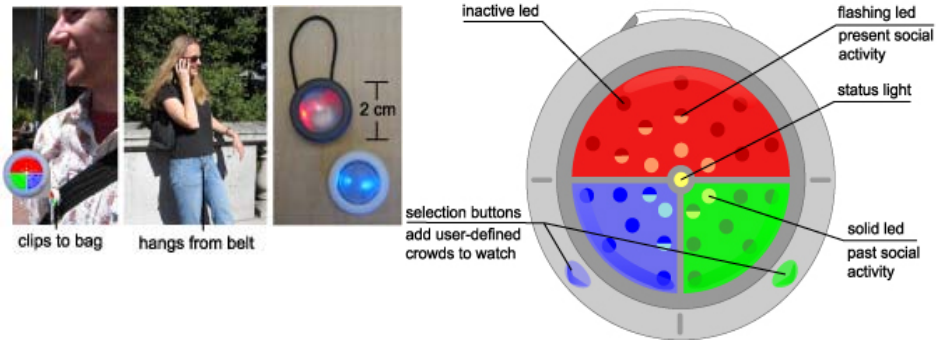
프로젝트에서 각 개인은 휴대할 수 있는 무선장비를 지니게 되는데, 각 장비는 20m 내외의 짧은 거리 내에서 신호를 송수신하게 되고 각자 고유의 ID를 가지고 있다. 또한 버스 정류장과 같은 사람들이 자주 모이는 장소에는 고정장비가 설치되며, 이곳에서 각자 개인이 지니고 있는 무선장비와 신호를 주고받게 된다. 두 사람이 서로 접근하였을 때 각 신호는 다른 사람의 고유한 ID를 명확하게 탐지하고 기록한다. 각 기기는 이전까지 마주쳤던 사람들의 Entry 로그를 축적한다. 데이터를 저장하고 관리하며 조작하는 데에는 어떠한 중심 서버가 없다. 로그들은 고유하며 개인의 기기에만 저장된다. 이러한 데이터를 사용하여 이전에 추출하고 표시됐던 사회적 요소들이 확인되는 것이다.

〔그림 6－6〕 친숙한 타인 프로젝트 개념도

호주머니나 가방 속에 넣어 다니는 휴대폰과 다르게, 친숙한 타인 프로젝트의 장비는 그것의 위치를 확인하는 데 쉽도록 벨트 클립이나 손목시계, 팔찌, 가방 클립과 같은 외부에 보여지는 곳에 부착되도록 디자인되었다(semi-public display).

인터페이스 디자인은 두 개의 통신 선택 버튼(파란색과 초록색)과 세 개의 색상 표현부(빨강, 초록, 파랑)로 구분되는 확산된 원형 렌즈 형태를 띤다. 중심이 같은 LED 고리의 배열을 사용하여 사용자는 장소의 친밀성 정도를 확인할 수 있다.

〔그림 6－7〕 친숙한 타인 프로젝트용 모바일 기기



자료: www.paulos.net/research/intel/familiarstranger

빨간색 부분은 일반적인 친밀도를 표시해 주는데 자신이 지나친 친숙한 타인들의 명수에 따라 LED가 켜진다. 이 때 현재 자신이 있는 장소에 자주 나타나는 사람은 불이 켜져 있게 되고 그 사람이 지금 곁에 위치하고 있다면 불이 깜빡이게 된다.

빨간색 부분이 일반적인 친밀성을 보여준다면, 초록색과 파란색 부분은 특정한 개인적 그룹핑을 보여준다. 사용자들은 초록색 혹은 파란색 버튼을 사용하며 주변의 친숙한 타인들을 분류한다. 이후에, 이러한 그룹의 멤버를 다시 마주친다면, 그들의 존재는 일반적 친밀성에 관한 빨간색과 개인화된 그룹을 의미하는 초록색(혹은 파란색)의 두 부분에 동시에 불을 켜게 될 것이다.

제 7 장 결 론

2008년 한국사회를 뜨겁게 달구어 놓은 촛불시위는, 그 공과(功過) 혹은 옳고 그름과 상관없이 기존에 드러나지 않고 잠재되어 있던 여러 가지 사회적 이슈들을 수면 위로 끌어올리는 데에 일정한 역할을 담당하였다. 인터넷의 영향력과 그 안에서의 다양한 내용과 수준의 문제제기, 온라인과 오프라인 세계의 교차와 상호작용은 새롭게 전사회적인 관심거리가 된 대표적인 이슈이다.

역사적으로 볼 때 새로운 미디어의 등장은 늘 인류에게 새로운 이슈를 만들어 내왔으며 인터넷도 예외는 아니다. 인간은 인류 역사가 시작된 이래 기본적인 욕구로서의 소통 문제를 해결하기 위해 대면 상호작용에 의존해 왔다. 하지만 대면 상호작용은 불가피하게 시간적・공간적 한계를 가질 수밖에 없었다. 이를 극복하고 보다 효율적인 일대 다수의 커뮤니케이션을 위해 인간은 문자와 미디어라는 새로운 소통 수단들을 발전시켰다. 문자의 발명과 사용, 그리고 이에 기초한 미디어의 활용과 확산은 구술문화의 시대에서 문자문화의 시대로, 대면 커뮤니케이션의 시대에서 매스 커뮤니케이션의 시대로 인간 문명을 이주시키는 결과를 가져왔으며, 인간의 소통양식과 행위 지향, 나아가 사고의 유형까지 바꾸어 놓았다(김종길, 2008). 그리고 20세기 후반 이후 컴퓨터, 인터넷 등의 발전과 확산은 인류에 또 다른 가능성을 열어 보여주고 있는 것이다. 다만 인터넷이 기존의 미디어와 차별화되는 점은 수많은 사람들이 정보를 생산할 수 있고, 생산된 정보가 빠른 시간에 확산될 수 있기 때문에 이전과는 질적으로 다른 파급력과 영향력을 보유하고 있다는 점이다. 정보의 생산자가 많다는 것은 그만큼 접촉의 기회가 증가하는 것을 의미하고, 접촉의 증가는 필연적으로 분쟁과 마찰의 증가를 야기할 가능성이 높다. 또한 정보의 확산 속도가 빠르다는 것은 해당 정보에 대한 숙의(deliberation)의 가능성이 적어진다는 것을 의미한다.

결국 21세기 지식정보사회 시대에 안착하고 장기적인 사회 발전전략을 모색하기 위해서는 새로운 갈등과 분쟁의 조화로운 해결을 위한 밑그림을 그려 놓는 작업이 반드시 필요하다고 할 수 있으며, 본 연구는 이를 위한 기본 전제로서 사람들 간의 갈등을 타인에 대한 신뢰와 평판을 이용하여 예방 및 해결할 수 있는 가능성을 탐색해 보고자 한 것이다.

오프라인과 마찬가지로 온라인 공간에서도 사람들은 다양한 종류의 공간에 모여 서로 접촉하며 갈등을 만들거나 신뢰를 쌓아 나간다. 공간에 대해서도 사람들은 그 특성에 따라 다른 정도의 신뢰도를 전제하기도 한다. 이러한 공간의 특성이 그곳에서 발생하는 갈등의 양상에 직접적인 영향을 미치기도 한다. 큰 그림에서의 신뢰와 통합의 구축을 위해서는 이런 세부적인 차원의 다양성과 차이를 명확히 인지하고 그에 맞는 정책 방안을 생각해 보아야 할 것이다.

어떤 사회적 문제가 발생했을 때 그로 인해 직접적인 피해를 입고 있다고 주장하는 사람들이나 그 문제를 해결해야 하는 국가로서는 법적, 강제적, 직접적인 규제정책에의 유인이 매우 커지는 것이 일반적인 경향이다. 특히 합법적인 강제력을 독점적으로 부여받은 국가로서는 처벌에의 위협을 통해 신속하게 갈등을 봉합하는 것이 단기적으로는 훨씬 효율적일 수 있다. 갈등 양상에 따라서는 이런 직접 규제가 거의 유일한 방법인 경우도 있을 수 있다.

그러나 일반적으로 장기적인 사회발전의 측면에서, 필요 이상의 국가 직접 규제는 거의 언제나 부정적인 결과를 초래할 확률이 높다는 것이 역사적 경험이나 실증적 조사 결과가 우리에게 알려주는 내용이다. 더구나 인터넷을 통해 미약하나마 풀뿌리 민주주의의 원형의 모습이 형성되고 있는 현재 상황에서 그 가능성은 더 높다고 볼 수 있다.

신뢰 구축과 사회통합을 위해 바람직한 앞으로의 정책 방향의 단초는, 결국 사안별로 보다 정확하고 엄밀하게 내용을 파악하고 그에 맞는 유연한 해결방안을 모색할 수 있는 시스템 구축에 둘 수밖에 없을 것이다. 그리고 그러기 위해서는 장기적

인 전망과 단기적인 정책 능력을 언제나 동시에 보유할 수 있는 방법을 고민해 보아야 할 것이다.

참 고 문 헌

국내서

권영성,『헌법학원론』, 서울, 법문사, 1996.

김동희,『행정법 I』, 서울, 박영사, 1997.

김문조,『한국사회의 양극화 - '97년 외환위기와 사회불평등』, 경기, 집문당, 2008.

김상배,『인터넷 권력의 해부』, 경기, 도서출판 한울, 2008.

김상욱,「온라인 커뮤니티 의식의 형성과정에 대한 탐색적 연구」,『산경논집』, 19(1), 2005, 3～28면.

김연수,「사이버와 사이버범죄의 본질 및 특징에 대한 분석」,『계간 사상』, 15(1), 2003, 158～187면.

김용학,『사회구조와 행위』, 서울, 사회비평사, 1996.

김우택 외,『한국 사회 신뢰와 불신의 구조』, 서울, 소화, 2002.

김종길,『사이버트렌드 2.0』, 경기, 집문당, 2008.

김헌식,『포털 매트릭스: 포털 제국과 문화의 위기』, 민예총문고 제10권, 로크미디어, 2008.

박광민,「인터넷 명예훼손의 기본법리와 위법성조각」,『성균관 법학』, 15(2), 성균관대 비교법연구소, 2003, 143-164면.

박성호,「사이버 공간의 매체적 특성과 사회적 영향에 대한 연구」,『한국방송학보』, 17(1), 2003, 75～113면.

박익환, 장용근,「사이버공간에서의 프라이버시권의 보호」,『세계헌법연구』, 11(2), 국제헌법학회, 2005.

방경화,「온라인 커뮤니티내의 커뮤니케이션에 관한 연구 - 자아성향을 중심으로」, 성균관대학교 석사학위논문, 2005.

베르그송, 앙리,『도덕과 종교의 두 원천』, 송영진 옮김, 서울, 서광사, 1998.

서건수,「인터넷 커뮤니티의 특성과 개인 특성이 사용자 충성도에 미치는 영향」,『경영정보학연구』, 12(2), 2003, 1～21면.

서문식, 김유경, 서용한,「온라인 커뮤니티에 대한 탐색적 연구」,『경영경제연구』. 21(1), 2002, 75～94면.

서이종,『인터넷과 사이버사회』, 경기, 한울 아카데미, 2002.

우지숙,「정보통제권에서 식별되지 않을 권리로 - 네트워크 프라이버시의 새로운 개념화를 위한 연구」,『언론과 사회』, 13(4), 성곡언론문화재단, 2005.

유석춘 외,『사회자본』, 서울, 그린, 2003.

윤종수a,「디지털 시대의 저작권과 대안적 보상체제(Alternative Compensation System)」, 2008.

윤종수b,「UCC 저작권의 차별적 취급과 보상체제」, 한국법률가대회, 2008년 8월 26일, 코엑스, 2008.

이명석,「거버넌스의 개념화」,『한국행정학보』, 36(3), 한국행정학회, 2002, 321～338면.

이보영,「사이버 범죄의 현황과 대책에 관한 고찰」,『사회과학연구』, 22, 2003, 23～55면.

이은주,「콘텐츠 웹사이트의 활성화를 위한 블로그 활용 방안」, 이화여자대학교 정보과학대학원, 석사학위논문, 2003.

이재상,『형법각론』, 서울, 박영사, 1996.

이재열,「민주주의, 사회적 신뢰, 사회적 자본」,『계간 사상』, 여름호, 1998, 65～93면.

이혜수, 유승호,「포털의 사회적 책임과 자율규제 - 블라인드(blind) 정책을 중심으로」,『포털과 미디어2.0 패러다임: 거버넌스 체계 연구』, 2008년 4월 30일, 프레스센터, 2008.

임혁백,「신뢰와 민주주의」,『한국사회학평론』, 5, 1999.

장수찬, 「한국연줄사회조직의 특성과 신뢰구조의 이해: 열린공동체를 건설하기 위한 신뢰 구조는 무엇인가?」, 새공동체 건설 통합컨퍼런스 『한국의 사회자본 어떻게 육성할 것인가?』, 2004년 10월 29~30일, 평창 휘닉스파크, 2004.

장우형, 허태희, 「인터넷 규제의 거버넌스: EU와 한국의 비교」, 『한국거버넌스학회보』, 12(2), 한국거버넌스학회, 2005, 289～316면.

정갑영, 「유비쿼터스 시대의 바람직한 IT 규제정책」, 『동서연구』, 17(2), 2005, 87～116면.

정대관, 「사이버 공간에서의 명예훼손죄」, 『성균관법학』, 17(1), 성균관대학교 비교법연구소, 2005, 197～214면.

플로리다, 리처드, 『도시와 창조계급 - 창조경제 시대의 도시 발전 전략』, 이원호 옮김, 서울, 푸른길, 2008.

황경식, 『시민공동체를 향하여』, 서울, 민음사, 1997.

황주성 외 7명, 『사이버문화 및 사이버공동체 활성화 정책방안 연구』, 경기, 정보통신정책연구원, 2002.

국외서

Angelides, C., *Implementing the internet for business: A global marketing opportunity*, International Journal of Management, Vol. 71, No. 6, 1997, pp405～419.

Bauer, Johannes M., *Internet Governance: Theory and first Principles*, Preliminary draft, 2005.

Deibert, Robert, et al., ed., *Access Denied: The practice and policy of global internet filtering*, Cambridge, The MIT Press, 2008.

Erickson, Thomas, *Trust Among Strangers*, CSCW ‘06 Workshop: Revisiting Online Trust, 2006.

Fisher, William W., *Promises to Keep: Technology, law, and the future of*

entertainment, Stanford Univ. Press, 2004.

Fukuyama, *Social Capital and Civil Society*, The Institute of Public Policy, George Mason University, Prepared for delivery at the IMF Conference on Second Generation Reforms, 1999.

Goldsmith, Jack L., Tim Wu, *Who Controls the Internet?: illusions of a borderless world*, New York, Oxford Univ. Press, 2006.

Hannerz, Ulf, Soulside: *Inquiries into Ghetto Culture and Community*, Univ. of Chicago Press, 2004.

Kalbfleish, Pamela J., *Deceptive Message Intent and Relational Quality*, Journal of Language and Social Psychology, Vol. 20, No. 1-2, 2001, pp214～230.

Kim, A. J., *Community building on the Web*, Peachpit Press Berkely, 2000.

Kohlberg, L., C. Levine, et al., *Moral stages: a current formulation and a response to critics*, Karger, 1983.

Lessig, Lawrence, *Code version* 2.0, New York, Basic Books, 2006.

Putnam, Robert D., *Bowling Alone: the collapse and revival of American community*, New York, Simon & Schuster Paperbacks, 2000.

Solove, Daniel J., *The Future of Reputation: gossip, rumor, and privacy on the internet*, New Haven, Yale Univ. Press, 2007.

Solove, Daniel J., *Understanding Privacy*, Cambridge, Harvard Univ. Press, 2008.

Stafford, Laura, Daniel J. Canary, *Maintenance Strategies and Romantic Relationship Type, Gender and Relational Characteristics*, Journal of Social and Personal Relationships, Vol. 8, No. 2, 1991, pp217～242.

Woolcock, M., *Social Capital and Economic Development: Toward a theoretical synthesis and policy framework*, Theory and Society, Vol. 27, No. 2, 1998, pp151～208.

정책자료

문화관광부, 2007문화산업백서.

문화관광부, 저작권산업 보호를 위한 불법저작물 근절 대책안, 2007년 8월 20일.

업체 국정감사 제출자료, 2008년 10월.

인터넷

http://www.nic.or.kr

http://www.kipa.or.kr

http://opennet.net

http://www.reputationdefender.com

http://www.paulos.net/research/intel/familiarstranger/index.htm

별 첨

별첨 1. 인터넷 이용자 의식 조사 설문지

인터넷 이용자 의식 조사

안녕하십니까.

저희는 현재 인터넷 상에서 발생하는 다양한 문제들에 대한 일반 이용자들의 의식조사를 시행하고 있습니다. 본 조사결과는 통계법에 따라 절대로 외부에 공개되지 않으며, 오로지 조사연구의 목적으로만 사용될 것입니다. 아무쪼록 본 설문에 적극적으로 협조해 주시어 우리나라 인터넷 문화의 발전에 기여해 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

감사합니다.

관련 문의 : 강원대 산학협력단

SQ1. 성별 ① 남성 ② 여성

SQ2. 현재 선생님의 '연령'은 어떻게 되십니까? [_____세]

① 15-17세 ② 18-19세 ③ 20-24세 ④ 25-29세

⑤ 30-34세 ⑥ 35-39세

(1) 인터넷 활동 일반

문1. 귀하는 인터넷을 하면서 블로그, 미니홈피, 인터넷 카페 및 동호회, 다음 아고라 및 디씨인사이드 등등 다수의 사람을 상대로 글을 게시하고 의사소통을 하는 활동을 하고 계십니까?

1) 활동하고 있다.

2) 활동하고 있지 않다. [▶문7.로 이동]

문2. 다음 중 귀하가 주로 활동하는 인터넷 공간을 그 비중이 가장 높은 것부터 순서대로 3개를 선택해 주십시오.

1순위 [ ] **2순위** [ ] **3순위** [ ]

1) 블로그, 미니홈피 등 개인홈페이지
2) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회
3) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회
4) 다음 아고라, 한토마, 디씨인사이드 등의 공개 포럼

문3. 문2.에서 귀하가 1순위로 답한 공간에서 주로 교류하는 사람들은 기존에 알던 사람들과 모르던 사람들의 비중이 어느 정도인지, 가장 유사한 경우를 다음 보기 중에서 선택해 주십시오.

1) 대부분 매우 잘 알고, 오프라인 모임도 하며, 개인적 신상도 안다.
2) 오프라인 모임을 해서 많은 사람들의 얼굴 정도는 안다.
3) 오프라인 모임은 없지만 많은 회원들의 아이디(ID)와 누가 어떤 글을 쓰는지는 알고 있다.
4) 대다수 사람들을 잘 모르고 활발히 활동하는 몇 명 정도만 알고 있다.
5) 대부분이 잘 모르는 사람들이고, 활발히 활동하는 사람과 그렇지 않은 사람을 구별할 수 없다.

문4. 귀하가 문2.에서 1순위로 답한 공간에서 교류하는 사람들에 대한 신뢰는 다음 중 어느 정도 입니까?

매우 신뢰함 (1 2 3 4 5 6 7) 전혀 신뢰 안함

문5. 귀하가 평소에 인터넷 상에서 교류하는 사람들 사이의 신뢰 정도에 대해서 어떻게 생각하십니까?

1) 온라인에서 교류하는 사람들이 오프라인에서 만나는 사람들보다 오히려 더 믿음이 간다.
2) 온라인에서 교류하는 사람들도 오프라인에서 만나는 사람들과 비슷한 정도

로 믿을 만하다.

3) 아무래도 온라인에서 교류하는 사람들은 오프라인에서 만나는 사람들만큼의 신뢰도는 없다.
4) 오프라인이나 온라인이나 교류하는 사람들에 대한 신뢰 정도에는 차이가 없다.
5) 잘 모르겠다.

문6. 귀하는 평소에 인터넷 상에서 사람들과 교류하신 경험으로 볼 때, 현재 우리나라 인터넷 상에서 사람들 사이에 일어나는 갈등 상황 중에서 다음 중 어떤 문제로 인한 갈등이 가장 많다고 생각하십니까?

1) 명예훼손
2) 사생활 침해
3) 저작권 침해
4) 음란물 게재
5) 상업성 게시물
6) 기타 ( )

문7. 귀하는 현행법(정보통신망법, 저작권법 등)상 '명예훼손, 사생활 침해, 저작권 침해 등 다른 사람의 권리를 침해한 것으로 보이는 게시물'이 "권리침해신고 게시물"이라고 하여 포털 업체 등에 의해서 삭제되는 절차가 존재한다는 사실을 알고 계십니까?

1) 알고 있다.
2) 모른다.

문8. 귀하는 인터넷을 이용하면서 '명예훼손, 사생활 침해, 저작권 침해 등 다른 사람의 권리를 침해한 것으로 보이는 게시물'로 인해 포털 업체 등으로부터 "권리침해신고 게시물"이라고 하여 삭제를 당한 적이 있습니까? 있다면 그 빈도를 선택해 주십시오.

1) 없다. [▶문13.으로 이동]
2) 1회

3) 2~5회
4) 6~10회
5) 10회 이상

문9. 귀하가 인터넷을 이용하면서 '명예훼손, 사생활 침해, 저작권 침해 등 다른 사람의 권리를 침해한 것으로 보이는 게시물'로 인해 포털 업체 등으로부터 "권리침해신고 게시물"이라고 하여 삭제를 당한 것은 다음 중 어떤 사유 때문이었습니까? (복수응답 가능)

1) 명예훼손
2) 사생활 침해
3) 저작권 침해
4) 음란물 게재
5) 상업성 게시물
6) 기타 ( )

문10. 귀하는 현행법(정보통신망법, 저작권법 등)상 '명예훼손, 사생활 침해, 저작권 침해 등 다른 사람의 권리를 침해한 것으로 보이는 게시물'이 "권리침해신고 게시물"이라고 하여 포털 업체 등에 의해서 삭제되는 절차에 있어서 가장 큰 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?

1) 권리자임을 주장하는 사람의 일방적인 요청에 의해 자신의 게시물이 삭제되는 것
2) 포털 업체 등이 게시물을 삭제하기 전에 게시자에게 미리 통보하지 않는 것
3) 게시물을 재게시하기 위해 필요한 서류, 절차 등이 복잡하고 불합리한 것
4) 문제점 없다.
5) 잘 모르겠다.
6) 기타 ( )

문11. 귀하가 게시한 게시물이 '명예훼손, 사생활 침해, 저작권 등 다른 사람의 권리를 침해한 것으로 보이는 게시물'로 선정되어 삭제되는 조치를 당한 후 어떻게 대응하였습니까?

1) 별다른 대응을 하지 않았으며, 통보된 기한이 경과한 후 게시물은 삭제되었다.
2) 별다른 대응을 하지 않았으며, 통보된 기한이 경과한 후 게시물이 다시 게재되었다.
3) 포털업체 등에게 게시물이 정당하다는 것을 증명하였으나 받아들여지지 않았으며, 통보된 기한이 경과한 후 게시물은 삭제되었다. [▶문13.으로 이동]
4) 포털업체 등에게 게시물이 정당하다는 것을 증명하여 받아들여졌으며, 게시물이 다시 게재되었다. [▶문13.으로 이동]

문12. 귀하가 게시한 게시물이 삭제되는 조치를 당한 후 별다른 조치를 취하지 않은 이유는 무엇입니까? 혹은 그럴 것으로 예상하는 이유는 무엇입니까?

1) 게시물이 다른 사람의 권리를 침해한 것이 수긍이 되어서
2) 게시물이 다른 사람의 권리를 침해한 것을 수긍할 수 없었지만, 이의를 제기하는 증명절차가 복잡하고 귀찮아서
3) 기타 ( )

문13. 귀하는 다음과 같은 사유들로 인해 자신의 게시물이 삭제되었을 경우 이를 그대로 수용하시겠습니까 아니면 별도의 조치를 통해 다시 게재되도록 노력해 보시겠습니까? 다음 보기들 중에서 각 1점에서 7점까지 표기해 주십시오.

① 명예훼손
그대로 수용한다 (1 2 3 4 5 6 7) 이의를 제기한다
② 프라이버시 침해
그대로 수용한다 (1 2 3 4 5 6 7) 이의를 제기한다
③ 저작권 침해
그대로 수용한다 (1 2 3 4 5 6 7) 이의를 제기한다
④ 음란물
그대로 수용한다 (1 2 3 4 5 6 7) 이의를 제기한다
⑤ 상업성 게시물
그대로 수용한다 (1 2 3 4 5 6 7) 이의를 제기한다

(2) 명예훼손

문14. 귀하는 인터넷 상에서 자신을 대상으로 한 명예훼손(욕설, 모욕, 인신공격, 허위사실 등)을 경험하거나 다른 사람이 당하는 것을 목격한 적이 있습니까?

1) 있다.
2) 없다. [▶문21.로 이동]

문15. 귀하가 일반적으로 인터넷을 이용할 때 경험하거나 목격한 명예훼손의 대표적인 유형은 무엇이었습니까?

1) 단순욕설이나 모욕적인 언사
2) 인신공격
3) 허위 사실의 게재
4) 기타 ( )

문16. 귀하가 경험하거나 목격한 명예훼손 행위는 인터넷 공간 중 주로 어디에서 발생하였습니까? 다음 중 빈도가 가장 높은 것부터 순서대로 선택해 주십시오.

1순위 [ ] **2순위** [ ] **3순위** [ ]

1) 블로그, 미니홈피의 게시글
2) 블로그, 미니홈피의 댓글
3) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회의 게시글
4) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회의 댓글
5) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회의 게시글
6) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회의 댓글
7) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼의 게시글
8) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼의 댓글

문17. 문16.에서 1순위로 답한 공간에서 명예훼손이 가능한 이유에 대해 다음 보기들 중에서 각 1점에서 7점으로 평가해 주십시오.

① 어차피 자기가 모르는 사람이기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
② 자기가 명예훼손을 해도 상대방이 자기를 알 수 없기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
③ 명예훼손 게시물을 막는 필터링 기술적 등의 장치가 없기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
④ 특별한 처벌규정이 없기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다

문18. 다음 인터넷 공간 중 명예훼손이 가장 적게 일어난다고 생각하는 곳부터 순서대로 표기해 주십시오.

1순위 [ ] **2순위** [ ] **3순위** [ ]

1) 블로그, 미니홈피의 게시글
2) 블로그, 미니홈피의 댓글
3) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회의 게시글
4) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회의 댓글
5) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회의 게시글
6) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회의 댓글
7) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼의 게시글
8) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼의 댓글

문19. 문18.에서 1순위로 답한 공간에서 명예훼손이 적게 일어나는 이유에 대해 다음 보기 중에서 각 1점(매우약함)에서 7점(매우강함)으로 평가해 주십시오.

① 자기를 아는 사람들이 많아서
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
② 다른 사람들의 제지를 받기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
③ 명예훼손을 막는 필터링 등의 기술적 장치가 되어 있기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
④ 법적 처벌이 강하기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다

문20. 귀하는 인터넷에서 명예훼손성 글(악성 댓글, 유언비어, 인신공격, 욕설 등)을 보시면 어떻게 합니까?

1) 점잖은 댓글로 응수한다.
2) 악성 댓글로 응수한다.
3) 업체나 관계기관에 신고한다.
4) 그냥 무시한다.
5) 기타 ( )

문21. 다음은 명예훼손에 대해 가능한 규제/처벌 방식입니다. 각 방식별로 적절성을 1점(매우 적절하지 않음)부터 7점(매우 적절함)으로 평가해 주십시오.

① 사용자의 자율에 맡김
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
② 사용자 공동체 내부에서 스스로 규약을 정해 운영되도록 함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
③ 법적 처벌권은 없는 민간단체에 감시하게 함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
④ 서비스 제공자(포털 등)에게 감시하도록 하고 서비스 제공자를 규제함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
⑤ 법적 처벌권이 있는 정부산하 기관에 감시 및 처벌하도록 함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
⑥ 수사기관 및 사법부에서 가지고 감시 및 처벌하도록 함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절

(3) 프라이버시 침해

문22. 귀하는 인터넷 상에서 자신을 대상으로 한 프라이버시 침해(개인정보 유출, 사생활 침해 등)를 경험하거나 다른 사람이 당하는 것을 목격한 적이 있습니까?

1) 있다.
2) 없다. [▶문29.로 이동]

문23. 귀하가 경험하거나 목격한 프라이버시 침해의 대표적인 유형은 무엇이었습니까?

1) 주민등록번호 등의 개인정보 유출

2) 블로그, 미니홈피 등의 해킹
3) 개인사진, 일기 등의 무단 게재
4) 아이디 사칭
5) 기타 ( )

문24. 귀하가 경험하거나 목격한 프라이버시 침해 행위는 인터넷 공간 중 주로 어디에서 발생하였습니까? 다음 중 빈도가 가장 높은 것부터 순서대로 선택해 주십시오.

1순위 [ ] **2순위** [ ] **3순위** [ ]

1) 블로그, 미니홈피의 게시글
2) 블로그, 미니홈피의 댓글
3) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회의 게시글
4) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회의 댓글
5) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회의 게시글
6) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회의 댓글
7) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼의 게시글
8) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼의 댓글

문25. 문24.에서 1순위로 답한 공간에서 프라이버시 침해가 가능한 이유에 대해 다음 보기들 중에서 각 1점(매우약함)에서 7점(매우강함)으로 평가해 주십시오.

① 어차피 자기가 모르는 사람이기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
② 자기가 프라이버시 침해를 해도 상대방이 자기를 알 수 없기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
③ 프라이버시 침해를 막는 필터링 등의 기술적 장치가 없기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
④ 특별한 처벌규정이 없기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다

문26. 다음 인터넷 공간 중 프라이버시 침해가 가장 적게 일어난다고 생각하는 곳부터 순서대로 표기해 주십시오.

1순위 [ ] **2순위** [ ] **3순위** [ ]

1) 블로그, 미니홈피의 게시글
2) 블로그, 미니홈피의 댓글
3) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회의 게시글
4) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회의 댓글
5) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회의 게시글
6) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회의 댓글
7) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼의 게시글
8) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼의 댓글

문27. 문26.에서 1순위로 답한 공간에서 프라이버시 침해가 적게 일어나는 이유에 대해 다음 보기 중에서 각 1점(매우약함)에서 7점(매우강함)으로 평가해 주십시오.

① 자기를 아는 사람들이 많아서
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
② 다른 사람들의 제지를 받기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
③ 프라이버시 침해를 막는 필터링 등의 기술적 장치가 되어 있기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
④ 법적 처벌이 강하기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다

문28. 귀하는 인터넷에서 프라이버시가 침해된 글을 보시면 어떻게 합니까?

1) 점잖은 댓글로 게시물 삭제를 요청한다.
2) 악성 댓글로 게시물 삭제를 요청한다.
3) 업체나 관계기관에 신고한다.
4) 그냥 무시한다.
5) 기타 ( )

문29. 다음은 프라이버시 침해에 대해 가능한 규제/처벌 방식입니다. 각 방식별로 적절성을 1점(매우 적절하지 않음)부터 7점(매우 적절함)으로 평가해 주십시오.

① 사용자의 자율에 맡김
매우 적절하지 않음 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
② 사용자 공동체 내부에서 스스로 규약을 정해 운영되도록 함
매우 적절하지 않음 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
③ 법적 처벌권은 없는 민간단체에 감시하게 함
매우 적절하지 않음 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
④ 서비스 제공자(포털 등)에게 감시하도록 하고 서비스 제공자를 규제함
매우 적절하지 않음 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
⑤ 법적 처벌권이 있는 정부산하 기관에 감시 및 처벌하도록 함
매우 적절하지 않음 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
⑥ 수사기관 및 사법부에서 가지고 감시 및 처벌하도록 함
매우 적절하지 않음 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절

(4) 저작권 침해

문30. 귀하는 인터넷 상에서 자신의 저작물이 무단으로 이용되거나 타인의 저작물(영화, 음악파일 불법 다운로드 등)을 무단으로 이용한 경험이 있습니까? 혹은 다른 사람들이 저작물을 무단으로 사용하는 것을 목격한 적이 있습니까?

1) 있다.
2) 없다. [▶문36.으로 이동]

문31. 귀하가 경험하거나 목격한 저작권 침해 행위는 인터넷 공간 중 주로 어디에서 발생하였습니까? 다음 중 빈도가 가장 높은 것부터 순서대로 선택해 주십시오.

1순위 [ ] **2순위** [ ] **3순위** [ ]

1) 블로그
2) 미니홈피
3) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회 게시판
4) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회 게시판
5) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼

문32. 문31.에서 1순위로 답한 공간에서 저작권 침해가 빈발하는 이유에 대해 다음 보기들 중에서 각 1점(매우약함)에서 7점(매우강함)으로 평가해 주십시오.

① 나를 아는 사람들이 없기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
② 나를 제지하는 사람들이 없기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
③ 저작권 침해를 막는 필터링 등의 기술적 장치들이 미비하기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
④ 특별한 처벌규정이 없기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다

문33. 다음 인터넷 공간 중 저작권 침해가 가장 적게 일어난다고 생각하는 곳부터 순서대로 표기해 주십시오.

1순위 [ ] **2순위** [ ] **3순위** [ ]

1) 블로그
2) 미니홈피
3) 가입승인 절차가 필요한 폐쇄형 인터넷 카페, 동호회 게시판
4) 가입승인 절차가 필요없는 개방형 인터넷 카페, 동호회 게시판
5) 다음 아고라, 디씨인사이드 등 공개 포럼

문34. 문33.에서 1순위로 답한 공간에서 저작권 침해가 적게 일어나는 이유에 대해 다음 보기 중에서 각 1점(매우약함)에서 7점(매우강함)으로 평가해 주십시오.

① 자기를 아는 사람들이 많아서
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
② 다른 사람들의 제지를 받기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
③ 게시판 업로드 제한, 용량 제한, 검색어 제한 등 업체의 기술적 제제 때문에 불법복제물을 이용하기가 곤란해서
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
④ 법적 처벌이 강하기 때문에
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다

문35. 귀하는 인터넷에서 저작권을 침해한 게시물을 보시면 어떻게 합니까?

1) 게시자에게 삭제를 요청한다.
2) 업체나 관계기관에 신고한다.
3) 그냥 무시한다.
4) 게시된 저작물을 다운로드받아 사용한다.
5) 기타 ( )

문36. 다음은 저작권 침해에 대해 가능한 규제/처벌 방식입니다. 각 방식별로 적절성을 1점(매우 적절하지 않음)부터 7점(매우 적절함)으로 평가해 주십시오.

① 사용자의 자율에 맡김
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
② 사용자 공동체 내부에서 스스로 규약을 정해 운영되도록 함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
③ 법적 처벌권은 없는 민간단체에 감시하게 함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
④ 서비스 제공자(포털 등)에게 감시하도록 하고 서비스 제공자를 규제함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
⑤ 법적 처벌권이 있는 정부산하 기관에 감시 및 처벌하도록 함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절
⑥ 수사기관 및 사법부에서 가지고 감시 및 처벌하도록 함
매우 적절하지 않음 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 적절

문37. 귀하는 전반적으로 인터넷에서 저작권 침해 사례가 자주 문제되는 이유가 다음 중 무엇이라고 생각하십니까? 다음 보기 중에서 1점(매우약함)부터 7점(매우강함)으로 평가해 주십시오.

① 동영상, MP3 파일 등 손쉽게 복사・전송할 수 있는 파일들과 초고속 인터넷이 잘 보급되어 있어서
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
② 우리나라 사람들의 준법정신이 아직 미약해서
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
③ 저작권 침해에 대한 교육과 홍보가 제대로 이뤄지지 않아서
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다

④ 저작물(영화, 음악 등)의 자유로운 활용과 공유에 대한 욕구가 커서
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다
⑤권리자의 허락을 받거나 이용료를 지불하는 절차가 복잡하고 비용이 많이 들어서
전혀 아니다 (1 2 3 4 5 6 7) 매우 그렇다

(5) 통계 처리를 위한 사항

통계1. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

1) 중졸이하 2) 고졸 3) 대학졸업(전문대포함)
4) 대학원 졸업 5) 중학생 6) 고등학생
7) 대학생(전문대포함) 8) 대학원 재학

통계2. 귀하께서는 현재 어떤 일에 종사하고 계십니까?

1) 전문직 (교수, 의사, 법조인, 언론인, 예술인 등)
2) 사무직/관리직 (회사원, 공무원, 기업체 경영주 등)
3) 판매직/서비스직
4) 생산직
5) 전업주부
6) 자영업(가게, 대리점, 식당 등)
7) 중고등학생
8) 대학생(대학원생)
9) 기타(기록:)

통계3. 귀하와 댁의 가족 전체의 월평균 가계소득은 얼마나 되십니까?

※ “월평균 가계소득”이란 가구원들의 연간 월급, 보너스, 이자소득 등을 모두 합하여 12로 나눈 값

1) 99만원 이하 2) 100 ~ 149만원 3) 150 ~ 199만원
4) 200 ~ 249만원 5) 250 ~ 299만원 6) 300 ~ 399만원
7) 400 ~ 499만원 8) 500 ~ 599만원 9) 600 ~ 699만원
10) 700만원이상

▣ 끝까지 설문에 참여해 주셔서 대단히 감사합니다 ▣

별첨 2. 인터넷 통제 수준 국제 비교

사이버 공간에 대한 정부의 통제 및 개입 수준을 정량적으로 평가하기 위해서 OpenNet Initiative[19]의 조사자료를 살펴보기로 한다. OpenNet Initiative(이하 ONI)는 토론토 대학, 하버드 대학, 캠브리지 대학, 옥스퍼드 대학 이렇게 4곳의 연구소가 결합한 연구모임으로, 전 세계 국가별 및 지역별로 정부의 인터넷 통제[20] 수준을 조사·분석하고 데이터베이스화함으로써 향후 정책 수립의 방향을 제시하려는 목적으로 시작된 것이다. 지난 2006년의 현황에 대해 첫 조사가 이루어졌으며 앞으로 정기적인 조사자료를 발표할 계획인 것으로 알려져 있다.

1. 인터넷 통제의 범위

ONI의 첫 조사는 먼저 40개 나라에서 2006년 한 해를 대상으로 행해졌으며, 그중 26개 국가에서 인터넷에 대한 기술적 필터링의 증거가 포착되었다. ONI가 사용한 방법론은 간단한데, 먼저 필터링과 관련될 것으로 예상되는 광범위한 토픽들을 수집하고 목록화한 후, 이 목록을 가지고 해당 국가에서의 접속 여부나 기타 사항들을 조사한 것이다. 필터링 해당 목록은 표현의 자유, 정치개혁, 인권, 소수자 권리, 종교, 여권 신장, 환경문제, 동성애, 포르노그래피, 도박, 마약, 해킹, P2P 등등 매우 다양하다.

한국은 일단 국가적 수준의 개입이 존재하는 국가로 조사되었으며, 벨라루시와 카자흐스탄의 경우 명백한 필터링의 증거는 나타나지 않았지만 숨겨진 필터링이 존재할 것으로 의심되는 국가들이다.

---

19) http://opennet.net. 이하의 설명내용과 통계자료는 홈페이지와 Deibert, et al.(2008)에서 인용하였음.

20) ONI의 조사는 'filtering and surveillance'로 명명되어 있으나, 조사의 목적 자체가 국가에 의한 개입수준을 평가하기 위한 것이므로 여기서는 '필터링'과 '통제'라는 용어를 혼용하였음.

〔그림 별첨－1〕 국가별 필터링 유무

Filtering by state

Evidence of filtering	Suspected filtering	No evidence of filtering
Azerbaijan	Belarus	Afghanistan
Bahrain	Kazakhstan	Algeria
China		Egypt
Ethiopia		Iraq
India		Israel
Iran		Kyrgyzstan
Jordan		Malaysia
Libya		Moldova
Morocco		Nepal
Myanmar		Russia*
Oman		Ukraine
Pakistan		Venezuela
Saudi Arabia		West Bank/Gaza
Singapore		Zimbabwe
South Korea		
Sudan		
Syria		
Tajikistan		
Thailand		
Tunisia		
United Arab Emirates		
Uzbekistan		
Vietnam		
Yemen		

*Testing in Russia was limited to a selection of ISPs in Moscow; these preliminary results may not extend beyond this sample.

자료: ONI

〔그림 별첨－2〕 필터링 대상 영역

Categories subject to Internet filtering
Free expression and media freedom
Political transformation and opposition parties
Political reform, legal reform, and governance
Militants, extremists, and separatists
Human rights
Foreign relations and military
Minority rights and ethnic content
Women's rights
Environmental issues
Economic development
Sensitive or controversial history, arts, and literature
Hate speech
Sex education and family planning
Public health
Gay/lesbian content
Pornography
Provocative attire
Dating
Gambling
Gaming
Alcohol and drugs
Minority faiths
Religious conversion, commentary, and criticism
Anonymizers and circumvention
Hacking
Blogging domains and blogging services
Web hosting sites and portals
Voice over Internet Protocol (VOIP)
Free e-mail
Search engines
Translation
Multimedia sharing
P2P
Groups and social networking
Commercial sites

자료: ONI

한편 인터넷 통제의 범위(scope)와 수준(depth)에 관해서도 국가별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 인터넷 통제의 범위가 문제되는 주제에 대한 정보의 유통을 제한

하고자 하는 국가의 욕망의 정도를 나타낸다면, 통제의 수준은 그런 욕망이 실제로 어느 정도까지 성공하는지를 보여주는 지표이다. 이는 실제로 해당 국가가 통제에 어느 정도의 물적・인적 자원을 투입하느냐를 의미할 수도 있고 혹은 단순히 권력의 정치적 의지 정도를 표상하는 것일 수도 있다.

이란, 중국, 사우디아라비아의 경우 통제의 범위와 수준이 모두 높게 나타남으로써, 인터넷에 대한 국가의 통제가 가장 심한 국가들임을 알 수 있다. 한국의 경우 개입 범위가 넓지는 않지만 특정 주제에 대해 매우 높은 강도의 개입을 하고 있음을 볼 수 있으며 이는 주로 일본에서 운영되고 있는 친북 사이트들이다.

〔그림 별첨－3〕 국가별 필터링 범위와 수준

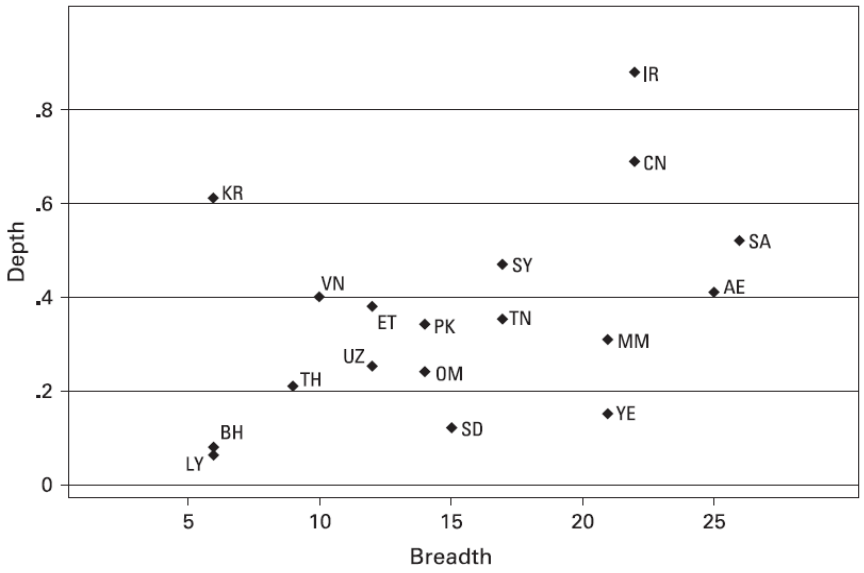


Figure 1.1
Comparing the breadth and depth of filtering. AE—United Arab Emirates; BH—Bahrain; CN—China; ET—Ethiopia; IR—Iran; JO—Jordan; KR—South Korea; LY—Libya; MM—Burma/Myanmar; OM—Oman; PK—Pakistan; SA—Saudi Arabia; SD—Sudan; SY—Syria; TH—Thailand; TH—Tunisia; UZ—Uzbekistan; VN—Vietnam; YE—Yemen. A number of countries that filter a small number of sites are omitted from this diagram, including Azerbaijan, Belarus, India, Jordan, Kazakhstan, Morocco, Singapore, and Tajikistan.

자료: ONI

2. 인터넷 통제의 주요 목적

앞서 언급한 인터넷 필터링의 주요 대상들은 그 내용에 따라 크게 정치적 이유, 사회규범적 이유, 안보적 이유의 세 가지로 분류해 볼 수 있으며, 이 세 가지와 관련한 정보의 유통을 도와주는 기술적 도구들도 함께 필터링의 대상이 되고 있다. 지적재산권의 경우 선진국에서는 인터넷 규제의 매우 중요한 이유가 되고 있지만, 아직 전 세계적으로 볼 때 이슈화되지 못하는 곳이 많으므로 여기서는 제외되었다.

정치적 동기와 사회규범적 동기를 비교해 보면, 사우디아라비아의 경우 사회규범과 관련해서는 매우 넓은 범위와 깊이로 통제를 하고 있지만 그에 비해 상대적으로 정치적 이슈에 대해서는 완화된 통제수준임을 알 수 있다. 이와는 반대로 중국이나 시리아의 경우 정치적 통제는 극심하지만 상대적으로 사회규범적 측면과 관련해서는 얕은 개입수준을 보여주고 있다.

〔그림 별첨－4〕 국가별 필터링 동기

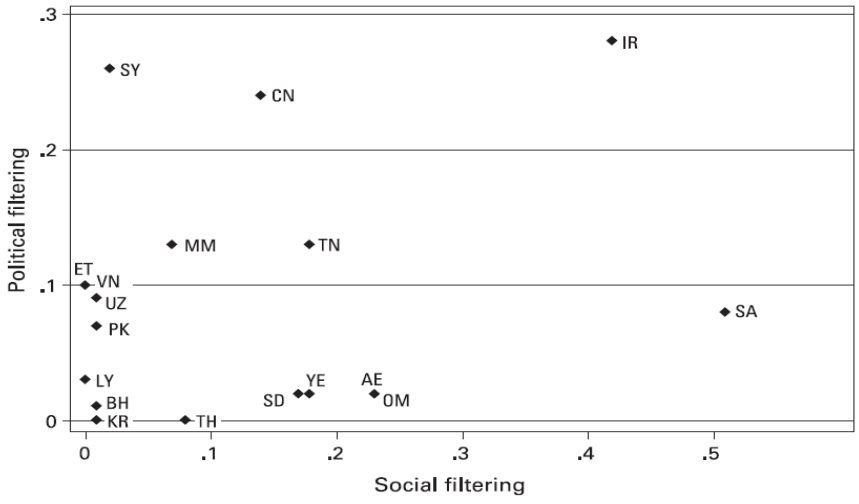


Figure 1.2
Political and social filtering. AE—United Arab Emirates; BH—Bahrain; CN—China; ET—Ethiopia; IR—Iran; JO—Jordan; KR—South Korea; LY—Libya; MM—Burma/Myanmar; OM—Oman; PK—Pakistan; SA—Saudi Arabia; SD—Sudan; SY—Syria; TH—Thailand; TH—Tunisia; UZ—Uzbekistan; VN—Vietnam; YE—Yemen. A number of countries that filter a small number of sites are omitted from this diagram, including Azerbaijan, Belarus, India, Jordan, Kazakhstan, Morocco, Singapore, and Tajikistan.

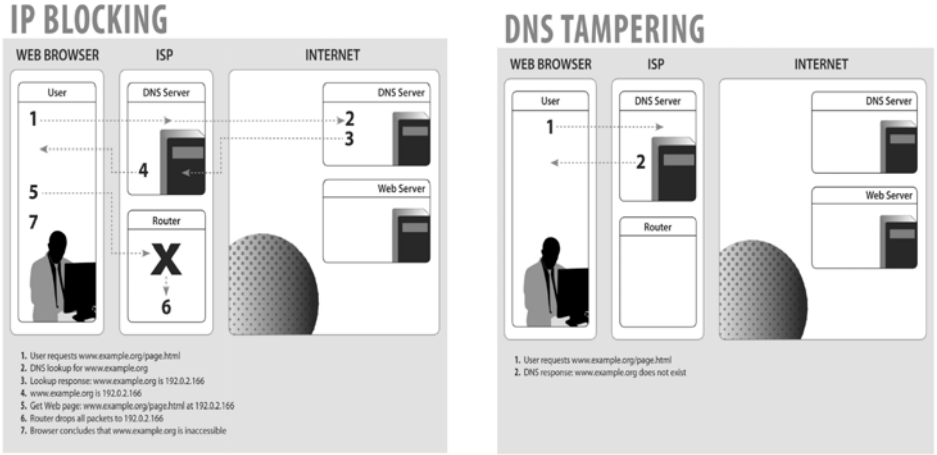
자료: ONI

3. 인터넷 통제의 전략, 투명성, 강도

인터넷을 통제하는 방법에는 여러 가지가 있으며, 한 국가 내에서도 다양한 이슈에 대해 다양한 수준의 통제방법이 사용된다. 기본적으로 필터링에 개입하는 수준은 ISP 단계에서 개입하는 방법과 인터넷 백본(backbone) 수준에 개입하는 단계가 있다.

가장 간단한 필터링 방법은 IP를 막거나(IP blocking) DNS 서버를 조작(DNS tampering)하는 것이다. 처음 필터링을 시도하는 국가들은 대개 IP 블로킹에서 시작해서 좀 더 복잡한 방법으로 나아가는 것이 일반적인 경향이다. ONI의 조사결과에 따르면 중국의 경우 적어도 300개 이상의 IP 주소를 차단하고 있는 것으로 나타났다. DNS 서버란 사이트의 도메인 이름과 IP 주소를 연결시켜주는 역할을 하는 것인데, DNS 조작의 경우 이용자가 다른 서버를 이용하도록 컴퓨터를 조작함으로써 손쉽게 우회가 가능하다는 문제점이 있다.

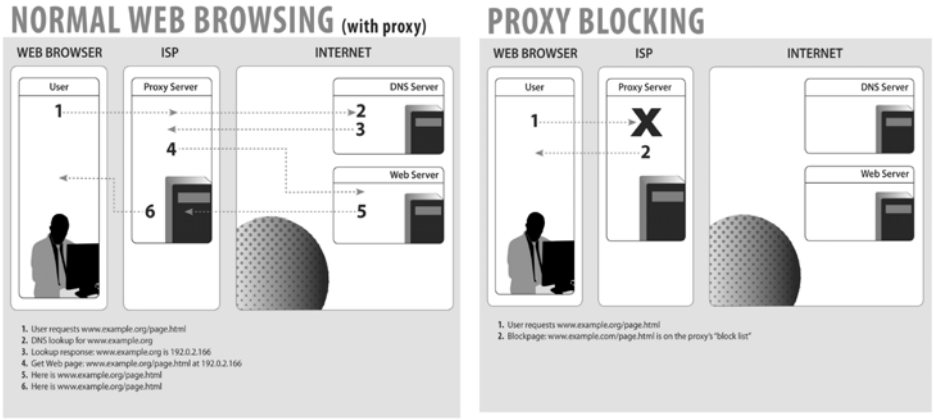
〔그림 별첨－5〕 필터링 방법(IP blocking과 DNS tampering)



자료: ONI

프록시(proxy) 차단 방법은 특정 인터넷 주소를 프록시 서버 단계에서 차단하거나, 서버 통과 시 특정 키워드를 포함하고 있는지 검사하는 방법 등으로 사용될 수 있다. ONI의 조사 결과 페이지 내용상의 키워드로 접속이 차단되는 국가는 없었지만, 중국, 이란, 예멘의 경우 도메인 이름이나 URL 상의 키워드로 접속을 차단하고 있음을 알 수 있다.

〔그림 별첨－6〕 필터링 방법(Proxy blocking)



자료: ONI

국가별 인터넷 통제 기법을 비교하면 다음과 같다.

〔그림 별첨－7〕 국가별 필터링 기법

Blocking techniques

	IP blocking	DNS tampering	Blockpage	Keyword
Azerbaijan	X		X	
Bahrain		X	X	
China	X			X
Ethiopia	X			
India	X	X		
Iran			X	X
Jordan	X			
Libya	X			
Myanmar			X	
Oman			X	
Pakistan	X	X		
Saudi Arabia			X	
Singapore			X	
South Korea	X	X	X	
Sudan			X	
Syria			X	
Thailand			X	
Tunisia			X	
United Arab Emirates			X	
Uzbekistan*			X	
Vietnam		X	X	
Yemen			X	X

Blocking behavior included in this table may include international gateway level filtering, and filtering techniques used by different ISPs.
* In Uzbekistan, the blockpage does not clearly indicate that filtering is occurring but rather redirects users to a third-party Web site.

자료: ONI

한편 ONI는 인터넷 통제를 평가하기 위해 투명성(transparency)과 강도(consistency)라는 개념을 사용하고 있는데, 투명성이란 사이트를 차단했을 경우 차단 사실을 그대로 알려주는지 아니면 숨기는지 여부를 의미하며, 강도란 한 국가 내의 다양한 ISP들에 대해서 동일한 기준으로 일률적인 의무를 부과하는지 아니면 일부 ISP에 대해서만 의무를 부과하는지 여부를 지칭하는 것이다.

투명성과 관련해서 가령 튀니지아와 우즈베키스탄의 경우 사이트 차단 사실을 이

용자에게 보여주지 않고 의도적으로 숨기는 전략을 사용하고 있었으며, 강도와 관련해서는 아제르바이잔의 경우 총 5개의 ISP들 중에서 포르노 차단 수준이 각기 다름을 알 수 있다.

〔그림 별첨－8〕 국가별 필터링 투명성과 강도

Comparing filtering regimes

	Locus	Consistency	Concealed filtering	Transparency and accountability
Azerbaijan	D	Low		Medium
Bahrain	C	High	Yes	Low
China	C and D	Medium	Yes	Low
Ethiopia	C	High	Yes	Low
India	D	Medium		High
Iran	D	Medium		Medium
Jordan	D	High		Low
Libya	C	High	Yes	Low
Morocco	C	High	Yes	Low
Myanmar	D	Low		Medium
Oman	C	High		High
Pakistan	C and D	Medium	Yes	High
Saudi Arabia	C	High		High
Singapore	D	High		High
South Korea	D	High		High
Sudan	C	High		High
Syria	D	High		Medium
Tajikistan	D	Low		Medium
Thailand	D	Medium		Medium
Tunisia	C	High	Yes	Low
United Arab Emirates	D	Low		Medium
Uzbekistan	C and D	High	Yes	Low
Vietnam	D	Low	Yes	Low
Yemen	D	High		Medium

The **Locus** of filtering indicates where Internet traffic is blocked. **C** indicates that traffic is blocked from a central location, normally the Internet backbone, and affects the entire state equally. **D** indicates that blocking is decentralized, typically implemented by ISPs. (Note that this study does not include filtering at the institutional level, for example, cybercafés, universities, or businesses.)

Consistency measures the variation in filtering within a country across different ISPs where applicable.

Concealed filtering reflects either efforts to conceal the fact that filtering is occurring or the failure to clearly indicate filtering when it occurs.

Transparency and accountability corresponds to the overall level of openness in regard to the practice of filtering. It also considers the presence of concealed filtering, the type of notice given to users regarding blocking, provisions to appeal or report instances of inappropriate blocking, and public acknowledgement of filtering policies.

자료: ONI

지금까지 살펴 본 2006년 기준 ONI의 조사결과를 종합해 보면, 한국은 북한과 관련된 안보문제에 특정해서 매우 높은 수준의 인터넷 통제가 행해지고 있으며, 그 외 도박 등과 관련한 일부 사회규범 위반 사이트에 대해 필터링을 행하고 있는 것으로 나타나고 있다.

〔그림 별첨－9〕 국가별 필터링 현황 요약

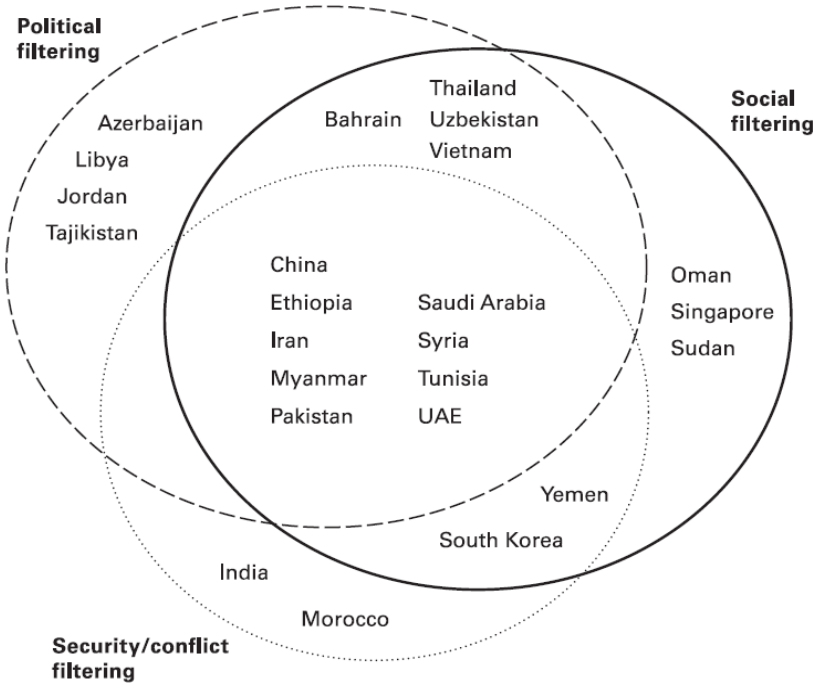
Summary of filtering

	Political	Social	Conflict and security	Internet tools
Azerbaijan	●	—	—	—
Bahrain	●●	●	—	●
Belarus	○	○	—	—
China	●●●	●●	●●●	●●
Ethiopia	●●	●	●	●
India	—	—	●	●
Iran	●●●	●●●	●●	●●●
Jordan	●	—	—	—
Kazakhstan	○	—	—	—
Libya	●●	—	—	—
Morocco	—	—	●	●
Myanmar	●●●	●●	●●	●●
Oman	—	●●●	—	●●
Pakistan	●	●●	●●●	●
Saudi Arabia	●●	●●●	●	●●
Singapore	—	●	—	—
South Korea	—	●	●●●	—
Sudan	—	●●●	—	●●
Syria	●●●	●	●	●●
Tajikistan	●	—	—	—
Thailand	●	●●	—	●
Tunisia	●●●	●●●	●	●●
United Arab Emirates	●	●●●	●	●●
Uzbekistan	●●	●	—	●
Vietnam	●●●	●	—	●●
Yemen	●	●●●	●	●●

●●● Pervasive filtering; ●● Substantial filtering; ● Selective filtering; ○ Suspected filtering; — No evidence of filtering.

자료: ONI

〔그림 별첨－10〕 국가별 필터링 현황 비교



자료: ONI

1. 본 연구보고서는 정보통신진흥기금으로 수행한 정보통신연구개발사업의 연구결과입니다.
2. 본 연구보고서의 내용을 발표할 때에는 반드시 방송통신위원회 정보통신 연구개발사업의 연구결과임을 밝혀야 합니다.

정책연구 08-73

사회통합을 위한 통신정책의 과제와 전망

2008년 11월 일 인쇄
2008년 11월 일 발행

발행인 방 석 호
발행처 정 보 통 신 정 책 연 구 원
경기도 과천시 주암동 1-1
TEL: 570-4114 FAX: 579-4695~6
인 쇄 크리홍보(주)
ISBN 978-89-8242-522-6 93320

Korea Information Society Development Institute

KISDI 정보통신정책연구원
KOREA INFORMATION SOCIETY DEVELOPMENT INSTITUTE
경기도 과천시 주암동 1-1
Tel. 570-4114 Fax. 579-4695~6

93320
9 788982 425226
ISBN 978-89-8242-522-6