

## 개인정보 프라이버시 침해여부에 따른 인터넷소비자의 정보주권 행사에 관한 연구

조 경 은\*(서울대학교 소비자학과 석사)

이 기 준 (서울대학교 소비자학과 교수)

본 연구는 개인정보보호 문제와 관련하여 인터넷 소비자들의 정보주권 행사에 영향을 미치는 변수를 규명함으로써 소비자의 정보주권을 실현하기 위해 그 방안을 모색하는데 목적이 있다. 이에 인터넷소비자의 개인정보 유통에 대한 문제인식, 개인정보 제공에 대한 의사, 개인정보 보호에 대한 성향 및 법지식 수준을 파악하고 개인정보 프라이버시 침해실태를 살펴본 후, 개인정보 프라이버시 침해여부에 따른 소비자의 정보주권 행사수준 및 정보주권 행사수준에 영향을 미치는 변수를 밝혀보았다. 이를 위해 총 917명의 인터넷소비자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 빈도분석, t-test와 F검정, 그리고 중회귀분석을 분석방법으로 이용하였다.

첫째, 소비자들은 사업자간에 자신의 신용카드번호와 주민번호의 유통을 매우 심각하게 생각하며 인터넷사이트의 회원가입 시에도 제공할 의사가 없는 개인정보로 인식하고 있었다. 둘째, 소비자의 법지식 수준은 높은 편이지만 어떠한 변수에 따라서도 유의한 차이가 없었으며, 정보주권의 행사에도 거의 영향을 미치지 않았다. 이는 개인정보보호법 관련 소비자지식이 당위적인 명제이고 최근 사회적인 이슈화로 법의 내용에 익숙해진 소비자들이 많은 반면, 개인정보 프라이버시 침해에 대한 보상이 까다로운 절차와 시간 등의 제약으로 실질적으로 잘 이뤄지지 않을 것이라고 간주하는 소비자의 잘못된 의식이 정보주권의 행사수준을 높이지 못하고 있는 것이라 하겠다. 셋째, 조사대상자의 63.9%에 이르는 소비자가 개인정보 프라이버시의 침해를 경험하였으며, 이들의 정보주권 행사수준은 평균에 미치지 않는 것으로 나타나 개인정보 프라이버시 침해를 경험하지 않은 집단의 정보주권 행사수준과는 차이를 보였다. 개인정보 프라이버시 침해경험이 없는 소비자들의 정보주권 행사수준이 높은 것은 이들이 실제로 권리의 행사를 하고 있는 것이 아니라, 앞으로의 일에 대한 예측이기 때문에 다소 적극적인 주권 행사를 예측했을 것이다. 넷째, 개인정보 프라이버시 침해경험이 있는 집단에서 정보주권의 행사에 공동적으로 크게 영향을 미치는 변수는 개인정보보호성향이며, 소비자교육경험, 소비자단체활동경험, 성별, 소비자의 인터넷 검색속련도 순으로 영향력을 나타냈다. 한편, 개인정보 프라이버시침해 무경험 집단에서는 개인정보보호성향과 개인정보 유통에 대한 문제인식이 영향력을 크게 보였으며, 연령, 소비자단체활동경험, 직업이 그 뒤를 이었다. 개인정보 프라이버시침해 여

부에 따라 정보주권의 행사에 유의한 영향을 미치는 변수에는 차이가 있었으며, 법지식 수준은 소비자의 정보주권 행사에 부적 영향을 미치거나 영향력이 거의 없는 것으로 나타났다.

이러한 내용을 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

소비자교육 경험이 없는 집단의 법지식 수준이 근소한 차이로 높게 나타난 것은 지금까지의 소비자교육이 효과적으로 이뤄지지 않거나 개인정보보호를 위한 소비자교육의 부재를 함축하고 있는 것이다. 따라서, 정보사회 진전에 발맞출 수 있고 개인정보를 올바르게 사용하고 스스로 보호할 수 있도록 하는 소비자교육 정책이 요구된다.

또한, 소비자와 사업자 모두에게 인식의 전환이 필요하다. 사업자는 무분별하게 무차별적인 방법을 통해 소비자의 개인정보를 획득하려고 할 것이 아니라, 자신의 제품이나 서비스에 충성도가 높고 진실한 정보를 제공하는 소비자에게 초점을 맞춰서 그들을 선별하고 그들의 개인정보를 안전하게 유지·관리할 수 있는 기술적인 환경을 갖추어야 할 것이다. 소비자 역시 무분별하게 인터넷사이트의 회원으로 가입할 것이 아니라, 자신이 원하는 정보와 서비스를 양적·질적인 면에서 충분히 제공할 수 있는 사업자인지에 대해 사이트의 콘텐츠와 약관 및 개인정보보호지침 등을 꼼꼼하게 확인한 후, 회원으로 가입함으로써 스스로 개인정보를 안전하게 지킬 수 있어야 한다. 또한, 익명성이 보장되는 사이버 상에서의 윤리의식 또한 소비자 전체의 개인정보보호를 위해 필요하다고 본다. 정보사회에서 개인정보는 소비자의 인격적·재산적 성격을 갖는다. 자신의 개인정보가 소중한 만큼 타인의 개인정보도 중요하다는 인식과 함께, 자신이 필요한 서비스를 받기 위해 사이트에 가입을 할 때에는 성실하고 정직하게 자신의 정보를 제공할 줄 아는 네티즌 의식 또한 정착되어야 할 것이다.

마지막으로, 타율적인 규제와 간섭 이전에 개인정보를 수집, 이용하는 공공기관이나 사업자가 스스로 개인정보에 관한 적정하고도 합리적인 이용방안을 마련하는 자율규제가 앞서야 함은 물론, 개인정보를 보호하는 적절한 기술을 개발하고, 정보주체인 소비자 스스로도 빠르게 변모하는 정보사회에서 자신의 정보주권을 자각하고 행사하려는 노력이 필요할 것이다.