

# 인터넷사이트안전마크 도입효과 조사분석 연구

조영훈팀장/한국정보통신진흥협회 인터넷비즈니스팀

본 연구는 국내 인터넷 사업의 경쟁력 제고 및 소비자와 이용자, 공급자와 사업자간 신뢰관계 형성을 위해 모범적인 인터넷비즈니스 모델을 발굴하여 관련기관 및 업계에 제시하고 있는 인터넷사이트안전마크제도에 대한 홍보 및 도입효과 분석을 수행한 한국통신정보보호학회 위탁연구과제사업인 「인터넷사이트안전마크 도입효과」에 대한 조사 분석 연구 결과의 일부임을 밝힌다.

## 1. 연구개요

인터넷사이트안전마크에 대한 도입효과는 매출액, 가입자수, hitting수의 증가정도로 가늠할 수 있다. 이러한 측면에서 인터넷사이트안전마크 도입효과를 조사하고 분석하였다.

인터넷사이트안전마크사업자에 대한 조사는 마크 획득 사업자 19개사를 대상으로 전수 조사를 실시하였다.

조사는 일반 사업자에 대한 1차 조사시기인 2001년 1월 9일 부터 1월 18일 까지 10일간의 일정에 맞추어 함께 진행되었다. 조사방법은 전문 조사원을 통한 전화 설문과 팩스 응답으로 진행되었으며, 필요에 따라 방문조사도 병행하였다.

총 19개사중 14개사 응답하여 응답율은 73.7%로 나타났다. 응답사업자중 서울·경기 지역이 13개사, 기타지역 1개사, 그리고 정보통신업이 3개사, 도소매업이 9개사, 기타가 2개사로 조사되었다. 분석과정에서 나타난 결측치(missing data)에 대한 보정은 평균 증가율을 사용하여 분석자료에 대한 신뢰성을 얻도록 노력하였다.

## 2. 주요 연구결과

### 가. 운영중인 인터넷사이트 신뢰를 위한 노력

운영중인 인터넷사이트를 이용자가 믿고 이용할 수 있도록 어떤 노력을 하고 있는냐는 질문에 대해서는 일반 사업자와 다르게 제3자 인터넷사이트 인증마크를 부착하겠다는 의견이 가장 높은 28.6%로 나타났다. 또한 이용 약관 및 개인정보보호정책 게시도 21.4%로 높게 조사되었다.([표 1] 참조)

반면 일반 사업자는 이용약관 및 개인정보보호정책을 게시하겠다는 가장 높게 나타났고 풍부한 상품정보와 콘텐츠를 제공하거나 인터넷사업자 및 개인정보관리책임자 정보를 제공하겠다는 순으로 나타났다. 이는 인터넷사이트안전마크사업자가 상대적으로 많이 정부 정책에 민감하게 반응을 보이며 대응하고 있기 때문으로 보인다.

**[표 1] 운영중인 인터넷사이트 신뢰를 위한 노력**

(단위 : 업체수, %)

구 분	응답 사업체수	비 율
제3차 인터넷사이트 인증마크 부착	4	28.6
인터넷사업자 및 개인정보관리책임자 정보 제공	2	14.3
이용약관 및 개인정보보호정책 게시	3	21.4
풍부한 상품정보 및 콘텐츠 이용	2	14.3
빠른 배송기간	1	7.1
편리한 취소 및 환불	2	14.3
합 계	14	100

**나. 타 마크제도 비교시 인터넷사이트안전마크 신뢰 정도**

인터넷사이트안전마크사업자를 제3차 인터넷사이트 인증마크에 비교할 때 어느 정도 더 믿느냐는 질문에 대해서는 긍정적인 답변인 신뢰한다고 응답한 사업자는 76.9%로 나타났으며, 부정적인 답변을 한 사업자는 23.1%로 나타났다.

**다. 국내·외 제3차 인터넷사이트 인증마크 상호인증이 사업 운영에 미치는 영향**

세계 각국에서 운영중인 대표적 마크에는 미국의 TRUST-e 마크, BBB 온라인 마크(신뢰성 마크, 프라이버시 마크), BETTER WEB SAEL, 일본의 프라이버시 마크, ONLINE 마크, 영국의 TRUST-UK 마크 등이다. 국내·외 제3차 인터넷사이트 인증마크 운영기관간의 마크상호 인증이 사업 운영에 도움이 될 것이라고 긍정적으로 보는 입장이 85.8%로 나타났고 부정적인 입장은 불과 14.2%에 불과하였다.([표 2] 참조)

**[표 2] 국내외 제3차 인터넷사이트 인증마크 상호인증이 사업 운영에 미치는 영향**

(단위 : 업체수, %)

구 분	응답 사업체수	비 율
크게 도움이 된다	4	28.6
조금 도움이 된다	8	57.2
도움이 안된다	1	7.1
잘 모르겠다	1	7.1
합 계	14	100

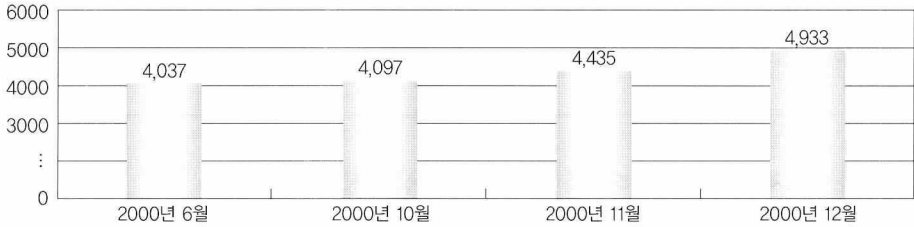
**라. 인터넷사이트안전마크 도입효과**

**• 매출액**

매출액 추이에 대해 응답한 인터넷사이트안전마크사업자는 14개사중 8개사이며 보다 신뢰성 있는 통계치를 얻기 위해 월 평균 매출액으로 조정하였다. 인터넷사이트안전마크 제도를 도입하기 직전인 지난 2000년 6월 현

재 인터넷사이트안전마크사업자의 평균 월 매출액은 40억 3700만원으로 나타났다. 또한 인터넷사이트안전마크 심사가 진행되던 지난 2000년 10월과 인정서가 발급된 지난 2000년 11월에는 평균 월 매출액이 각각 40억 9700만원, 44억 3500만원으로 조사되었다. 2000년 12월 기준 인터넷사이트안전마크사업자의 월 평균 매출액은 49억 3300만원으로 나타났다.([그림 1] 참조)

[그림 1] 인터넷사이트안전마크사업자 월평균 매출액

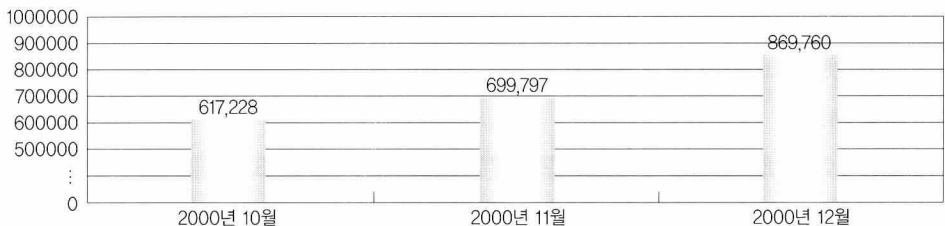


비록 인터넷사이트안전마크사업자가 마크부여 후 몇 개월 사이 매출액이 증가하는 직접적인 효과가 나타나면 더욱 좋겠지만, 그 효과를 바로 기대하기는 어렵다. 그럼에도 불구하고 인터넷사이트안전마크사업자의 월 평균 매출액이 9.7%의 성장을 보이는 것으로 나타났다. 인터넷사이트안전마크가 사업자와 소비자간 신뢰 형성에 많은 영향을 미치고 있는 것을 보여주고 있는 것이다. 이에 매출액을 증대시킬 수 있는 잠재고객의 방문 내지 회원 가입 동향을 통해 간접적인 효과를 극대화하는 것이 필요하다.

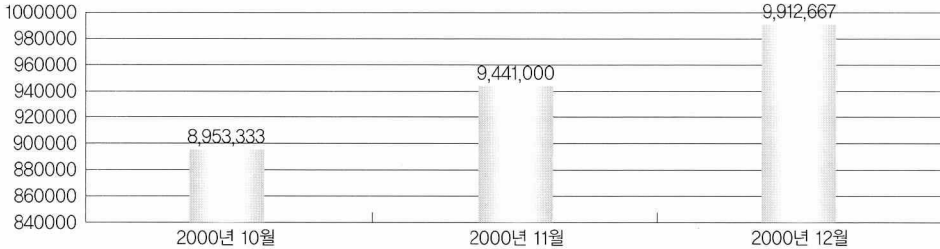
• 가입자 수 및 hitting 수

일반적으로 인터넷사이트의 인지도에 대한 척도는 가입자 수와 hitting 수로 나타나는 경우가 많다. 특히 hitting 수는 검색엔진 사이트의 검색어를 이용하거나 인터넷사이트 이용자간의 의견교환을 통해 나타난다. 인터넷사이트사업자중에서 가입자 수와 hitting 수에 응답한 사업자는 각각 8개사, 3개사로 나타났다. 인터넷사이트사업자의 평균 가입자 수는 2000년 10월 617,228명, 11월 699,797명, 12월 869,760명으로 나타났다. 이 수치는 10월 부터 12월 까지 3개월간 월평균 25.9%의 높은 성장세를 보여주는 것으로 조사되었다. hitting 수의 증가에 대해 인터넷사이트안전마크사업자는 월평균 5.22%의 증가세를 보이고 있는 것으로 나타났다. 2000년 10월 현재 월평균 hitting 수는 8,953,333명, 11월 9,441,000명, 12월 9,912,667명으로 조사되었다.([그림 2] ~ [그림 3] 참조)

[그림 2] 인터넷사이트안전마크사업자 월 평균 가입자수



[그림 3] 인터넷사이트안전마크사업자 월 평균 hitting 수



특히 월평균 매출액의 성장에 비해 인터넷사이트안전마크사업자의 월평균 가입자 수가 25.9%를 보이고 있는 것은 비대면 거래의 위험에 직면한 소비자나 인터넷 이용자가 인터넷사이트안전마크를 이용가능한 인터넷사이트의 판단척도로 이용하기 때문으로 보인다. 또한 월평균 hitting 수는 비록 5.2%의 증가세를 보이고 있지만 매달 60만명씩이 인터넷사이트안전마크사업자 사이트를 방문하는 것으로 보이고 있다. 이는 인터넷사이트안전마크가 사업자와 소비자간 신뢰 형성에 많은 영향을 미치고 있는 것을 보여주며, 실제로 비대면 거래의 위험에 직면한 소비자나 인터넷이용자가 인터넷사이트안전마크를 이용가능한 인터넷사이트의 판단척도로 이용하기 때문으로 보인다.

### 3. 결론

이 연구결과 인터넷이용자와 사업자간 신뢰관계 형성기반을 조성하고 있는 인터넷사이트안전마크제도가 사장되지 않고 실효를 거두기 위해서는 제도 수행기관 및 관련부처의 관심이 더욱 요구된다.

이를 위해서는 첫째, 적극적인 홍보전략 수립 및 시행이 필요하다. 언론매체에 공익광고 성격으로 광고도 게재하고 전국을 순회하는 설명회의 개최도 필요하다. 둘째, 정부의 지속적인 지원이 요구된다. 이 제도는 전자상거래 사업 및 인터넷사업 활성화를 위해 비대면 거래에서의 공급자와 소비자간의 신뢰형성과 개인정보보호의 중요성을 홍보하고 자율적으로 관련 규정을 준수할 수 있는 여건을 마련하기 위해 추진된 사업이다. 이를 통해 이 마크는 인터넷이용자, 소비자에게 이용가능한 인터넷사이트를 평가할 수 있는 잣대로서 계속하여 활용될 수 있을 것이다.

현재 인터넷사이트안전마크제도는 인터넷사이트의 안전성을 보증하지는 못하고 있지만, 제도의 시행을 통해 인터넷사이트 운영기관 및 사업자로 하여금 자율적인 보안대책을 구축함으로써 국내의 건전한 인터넷 및 전자상거래사업 기반을 조성하고, 국제적으로는 개인정보보호를 구축한 전자상거래 교역 상대국으로 인정받아 국제경쟁력을 제고할 수 있는 기초를 다지고 있다고 생각된다.