

인터넷 이용자 보호에 관한 연구

박종렬*

A study on Internet user's protection

Jong-Ryeol Park *

요 약

컴퓨터기술과 통신기술이 결합하여 정보통신기술이 비약적인 발전을 하면서, 그 산물인 인터넷의 사용인구가 급증하고 있다. 정보화사회를 대표하는 인터넷을 통해 인간의 정보활용 능력이 획기적으로 증대되었다. 이에 따라 인터넷 이용자가 폭발적으로 확산됨에 따라 인터넷이용자들과 소비자들을 보호하는 법제들이 제정되고, 개정되고 있음에도 불구하고 인터넷 이용자들의 피해가 날이 갈수록 증가하고 있는 것이 현실이다. 이에 따라 본 연구에서는 인터넷 이용자보호를 위한 제도 개선방안을 도출하기 위하여 인터넷 이용자보호 관련 주요이슈를 공정한 정보의 제공, 계약체결단계의 의무 등 개별서비스유형별 이슈로 세분화하여 현황 및 문제점을 분석한 후 개선방안을 도출하여보았다.

▶ Keyword : 인터넷 이용자, 부당 광고, 표시·광고법, 공정거래법, 소비자.

Abstract

As a computer technology is combined with communication technology, information and communication technology developed rapidly. As a result, The number of internet users increased quickly. Ability of human in using information was epoch-making, and it was increased through the Internet on behalf of an information-oriented society. As an Internet user hereby spreads explosively, legislations were established and revised to protect Internet users and consumers however, it is certain that the damages of Internet users are still increasing day by day. The purpose of this paper is to protect internet users and to reform the system. Also each portal site should provide fair information, and be responsible for conclusion of a contract. After they subdivide into personal service style, and analyze every situation and problems, they should improve problems.

▶ Keyword : Internet user's, Unfair Advertising, Fair Labeling and Advertising Act, Fair Trade Act, Consumer.

• 제1저자 : 박종렬

• 투고일 : 2011. 05. 06, 심사일 : 2011. 05. 14, 게재확정일 : 2011. 05. 16.

* 광주여자대학교 경찰법학과(Dept. of Police & Law, Gwang Ju Women's University)

I. 서론

개별 소비자가 합리적 선택에 의해 보호받기 어려운 산업 사회와는 달리 정보사회는 IT를 기반으로 구성되는 네트워크 등 다양한 형태의 정보통신기술에 의해 공급자와 소비자 사이에 발생하는 여러 문제의 영역이 확장되고 있다. 이는 생산·판매자와 소비자 사이에 발생하는 상품거래 뿐만 아니라, 다양한 서비스 공급자와 소비자 혹은 이용자 사이에 소비와 이용을 기반으로 하는 이용자의 문제가 발생한다. 이에 따라 이러한 인터넷 이용자의 편익증대 및 이용자보호의 중요성이 부각되고 있다. 그러나 인터넷 이용자 보호에 관한 법률은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’) 등 각종 법률에 산재 또는 중복되어 있으며, 때론 미비된 상태이다. 따라서 현행 법·제도의 현황 및 문제점을 분석하여 그 개선방안에 대해 살펴보고자 한다.

II. 인터넷이용서비스와 외국입법례

1. 인터넷이용서비스 개념

인터넷은 전 세계에 산재해 있는 각종 컴퓨터나 네트워크를 TCP/IP라는 표준 프로토콜을 이용하여 상호접속한 전세계적인 컴퓨터 네트워크이다.[1] 단순한 물리적인 접속을 의미하기 보다는 다양한 형태의 컴퓨터 네트워크와 개별 컴퓨터로 이루어진 논리적인 단일 정보 네트워크이다. 따라서 실제로 존재하는 것은 상호접속 할 수 있는 공적·사적 지역 네트워크, 광역 네트워크와 국가 네트워크의 집합이다. 즉 1995년 10월 미국 연방통신위원회(Federal Networking Council)가 내린 인터넷 정의에 따르면, “(1) 인터넷 프로토콜(IP)이나 그 후속의 규약에 기초를 두고, (2) TCP/IP나 후속의 규약과(또는) IP와 호환되는 다른 프로토콜(protocol)을 사용하는 통신을 지원할 수 있으며, (3) 통신과 여기에 언급한 관련 인프라 스트럭처(structure)에 쌓여진 고도의 서비스를 공적·사적으로 제공·이용 또는 접근할 수 있게 하는 전지구촌 정보시스템을 말한다.”[2]

인터넷이용서비스는 개방적인 네트워크를 통해 이루어지므로 격지간 서비스가 가능하다. 그러므로 인터넷을 통해 시간과 공간을 초월하여 국경 없이 전세계에서의 서비스를 이용할 수 있다. 또한 인터넷이용서비스는 이용자가 인터넷을 통해 상품을 주문하고, 대금을 지불하는 것처럼 즉시적(real

time)이며 신속한 특성과 비대면성, 익명성, 쌍방향 상호작용적이며 맞춤형 디지털서비스도 손쉽게 이용될 수 있다는 특징을 가지고 있다.

2. 인터넷이용자 개념

2.1 인터넷 서비스제공자와 이용자 개념

2.1.1 인터넷 서비스 제공자

인터넷 서비스제공자(Internet Service Provider : ISP)는 온라인서비스제공자(Online Service Provider : OSP)[3], 네트워크정보제공자, 네트워크서비스사업자, 인터넷 접속업자 등의 개념이 혼용되고 있다. 이는 각 개별법에서 다른 용어로 정의하고 있기 때문이다. 즉 인터넷사업자에 대한 가장 기본적인 개념으로는 전기통신사업법상 전기통신사업자이고, 정보통신망법상 정보통신서비스제공자(제2조 제1항 제3호) 및 게시판관리·운영자(제2조 제1항 제9호), 저작권법(제2조 제30호) 및 컴퓨터프로그램보호법(제2조 제11호)상 온라인서비스제공자, 공직선거법상 인터넷홈페이지관리운영자(공직선거관리규칙 제45조의3)가 있다.

인터넷 서비스제공자라는 개념은, 다수의 사람들이 이용하는 통신망에 대한 접속을 매개하고 온라인상에서의 서비스와 정보의 제공, 제공자로서의 매개에 관련된 각종 기능을 제공하는 업체, 기관, 개인을 말한다. 특히 재산상의 이익을 목적으로 하는 서비스제공자를 인터넷 서비스제공자라고 한다. 즉 인터넷 서비스제공자란 인터넷을 수단으로 하여 서비스나 정보를 매개·제공하는 자를 말한다.

2.1.2 인터넷 이용자

인터넷 이용자는 인터넷 사업자에 대응하는 개념으로서 “인터넷 사업자로부터 인터넷 관련 서비스를 제공받아 이용하는 자”라고 정의할 수 있다. 인터넷이용자의 개념을 정의하는 것은 인터넷 관련 법제에 있어 인터넷에 관련된 서비스를 제공하는 사업자에 대하여, 그 서비스를 제공받는 자를 보호하기 위하여 그 대상을 정함에 의의가 있으며 인터넷 서비스를 제공하는 자와 그 제공받는 자를 규정함으로써 인터넷을 둘러싼 법률관계의 성립과 효력을 확정하여야 하기 때문이다. 따라서 인터넷 사업자와 인터넷 이용자의 권리와 의무의 확정은 인터넷 사업의 진흥 및 이용자 보호라는 인터넷 법제의 입법 목적의 달성에 필수불가결한 요소이다. 아래에서 인터넷 이용자의 대상과 범위에 대해 살펴본다.

2.1.2.1 인터넷 이용 대상

인터넷 이용의 대상이 되는 것은 ‘인터넷 서비스 또는 업무’

이다. 여기에서 서비스(Service) 또는 용역이란 물질적 재화 이외의 생산이나 소비에 관련한 모든 경제활동을 말하기 때문에 제조물책임법상 용역은 이에 해당되지 않는다. 즉 「정보통신망법」에 의하면 정보통신서비스(제2조 제1항 제4호), 「전기통신사업법」에서는 전기통신역무(제2조 제1항 제2호), 「전자금융거래법」에서는 전자금융거래(제2조 제7호)라고 규정하고 있으므로 제조물책임법 제2조에서 “제조물이라 함은 다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우를 포함한 제조 또는 가공된 동산을 말한다.”라고 정의한 범위에 포함되지 않는다. 그러나 만일 인터넷 이용의 대상에 제조물도 포함된다고 해석하는 경우에는 사업자의 책임, 이용자보호제도에서 「제조물책임법」이 상당한 역할을 할 것이지만, 그렇지 아니한 경우에는 적용의 여지가 없게 된다.

다만 「소비자보호법」상 “소비자”라 함은 사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 소비생활을 위하여 사용하는 자 또는 생산활동을 위하여 사용하는 자로서 대통령이 정하는 자를 말한다고 규정되어 있으므로, 용역이든 물품이든 모두 해당된다고 할 수 있을 것이며 인터넷 이용자의 이용의 대상이 되는 것은 인터넷을 기반으로 한 제반 서비스(용역)라고 할 수 있다.

2.1.2.2 인터넷 이용자의 범위

전기통신사업법 제2조의 9항에서 “이용자란 전기통신역무를 제공받기 위하여 전기통신사업자와 전기통신역무의 이용에 관한 계약을 체결한 자를 말한다.”라고 규정하여 전기통신사업자와 전기통신역무의 이용에 관한 계약을 체결한 자를 이용자로 개념규정하고 있음에 반하여, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제2조의 4항에서는 “이용자란 정보통신서비스 제공자가 제공하는 정보통신서비스를 이용하는 자를 말한다.”라고 규정하여 ‘정보통신서비스를 이용하는 자’ 이외에는 달리 규정하지 않고 있기 때문에 이용행위를 실제 인터넷 서비스 이용계약을 체결하는 계약당사자로 제한 해석할 경우에는 이용자 보호는 계약당사자의 보호로 국한되게 된다. 그러나 인터넷 법제에 의하면 이와 같이 계약상 당사자로 제한하여 해석할 것은 아니라고 보여진다. 예를 들어 인터넷의 경우 어떤 이용자들은 온라인 게임을 하고, 어떤 이용자들은 커뮤니티를 이용하며, 어떤 이용자들은 인터넷 신문이나 정보 검색을 한다. 이러한 인터넷 서비스를 이용할 경우에는 반드시 해당 웹사이트의 회원이 아니더라도 이용자가 원하는 뉴스 기사를 클릭하여 이를 볼 수 있으며, 구글이나 네이버 등 검색사이트에서 역시 회원이 아니어도 검색서비스를 이용할 수 있다.

이처럼 특정 인터넷웹사이트를 이용한다는 것은 해당 사이트의 회원은 물론이고 비회원인 경우에도 특별한 제한 없이

이용이 가능하다. 또한, 정보통신망법 제44조의 2에 의하면 정보통신망을 통하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 사생활 침해나 명예훼손 등 타인의 권리가 침해된 경우 그 침해를 받은 자는 해당 정보를 취급한 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재를 요청할 수 있다. 또한 동법 제44조의 6에 의하면 특정한 이용자에 의한 정보의 게재나 유통으로 사생활 침해 또는 명예훼손 등 권리를 침해당하였다고 주장하는 자는 민·형사상의 소를 제기하기 위하여 침해사실을 소명하여 제44조의 10에 따른 명예훼손 분쟁조정부에 해당 정보통신서비스 제공자가 보유하고 있는 해당 이용자의 정보(민·형사상의 소를 제기하기 위한 성명·주소 등 대통령령으로 정하는 최소한의 정보를 말한다)를 제공하도록 청구할 수 있다. 이러한 인터넷상의 제도는 계약관계에 있는 당사자에게만 인정이 되는 것이 아니라 계약관계가 없는 일반 네티즌에게도 인정된다는 점에서 이용자를 계약관계로 국한할 수는 없다. 이처럼 정보통신망법상의 인터넷 이용자의 개념은 계약관계를 전제로 하지 않는 광의의 개념이라는 것을 보여준다.

2.2 인터넷이용자와 소비자와의 비교

소비자기본법 제2조에서 “소비자라 함은 사업자가 제공하는 물품 또는 용역(시설물을 포함한다. 이하 같다)을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자 또는 생산활동을 위하여 사용하는 자”이며, 방문판매법 제2조의 10항에서 “소비자라 함은 사업자가 제공하는 재화등을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자”를 말한다. 이처럼 소비자란 사업자가 제공하는 상품이나 용역을 자신의 소비생활을 위하여 구입하는 사용자를 말한다.

소비자 개념이 인터넷 서비스를 구입하여 사용한다는 점에서 인터넷 이용자의 개념과 유사하며, 특히 「전기통신사업법」상 이용자의 개념을 “전기통신사업자와 전기통신역무의 이용에 관한 계약을 체결한 자”라고 정의하고 있다는 점에서 소비자 개념과 유사하다.

그러나 위에서 본 바와 같이 일반적으로 인터넷 이용자는 소비자와는 다른 개념으로써 소비자는 사업자와 특정 물품 및 용역의 공급에 관하여 계약법상 당사자의 위치를 전제로 하고 있는 점에서 인터넷 이용자와 차이가 있다.

그러나 소비자의 개념도 당사자간의 계약에 의하여 현실적인 소비자뿐만 아니라, 장래 그와 같은 계약관계에 서게 될 가능성을 고려한 “잠재적인 소비자”도 포함하고 있는 점에서, 현실적인 인터넷 이용자에 제한하지 아니하고 있는 인터넷 이용자와 개념이 유사하다. 다만 소비자의 개념이 당사자간 계약법상의 지위를 전제로 한 사법상의 법률관계에 중점을 두고

있는 반면에, 인터넷 이용자의 개념은 사업자의 규제와 이용자의 보호라는 공법적인 측면에서 논의되는 것이라는 점에 차이가 있다고 할 수 있다.

3. 외국 입법례

3.1 미국

3.1.1 인터넷기반서비스 관련 규제 방향

미국은 일반적으로 적용 가능한 포괄적인 접근보다는 구체적인 부문별 법률을 제정하였다. 개인정보보호와 관련하여 미국은 1974년 '프라이버시법'을 제정한 이래 1978년 '금융프라이버시권리법', 1980년 '문서작업감축법', 1986년 '전기통신보호법', 1988년 '컴퓨터자료의 상호비교 및 프라이버시보호법' 및 '비디오프라이버시보호법', 1991년 '전화소비자보호법', 1994년 '전기통신프라이버시법', '법집행통신법', 1996년 '통신법' 및 '의료기록비밀보호법'을 각각 제정하였다.[4]

이처럼 미국은 커먼로(Common Law)를 주요 법원으로 하는 불문법주의 국가이지만 인터넷상의 법률문제에 대해서는 어느 나라보다 입법적 대응이 빠르고 적극적으로 인터넷내용규제, 디지털지적재산권보호, 인터넷침해 예방·대응 등을 위한 법제들이 발달되었다. 그러나 가능한 포괄적이고 체계화된 일반법의 제정은 피하고, 법의 적용 및 집행상의 사각지대가 다소 발생하더라도 영역별로 세분화된 개별법을 제정하여 필요최소한으로만 대응하기 때문에 판례는 여전히 인터넷 관련 법적 문제에서 중요한 의미를 가지고 있다.

3.1.2 인터넷기반서비스 관련 영역별 개별규제 현황

미국에서는 1980년대 중반부터 컴퓨터범죄와 관련한 법률이 제정되기 시작하였지만, 주로 컴퓨터에 저장된 정보자체의 보호가 주목적이었다. 컴퓨터 관련 법률의 효시는 1984년 제정된 '컴퓨터 사기 및 오용에 관한법률(CFAA: Computer Fraud and Abuse Act)'이며, 동법은 컴퓨터에 대한 권한없는 접속(unauthorized access), 건강정보 또는 의료정보의 손괴, 패스워드 등의 불법거래 등을 컴퓨터범죄로 규정할 최초의 연방법이다. 1987년에도 '컴퓨터보안법(CSA: Computer Security Act, 1987)'이 제정된 바 있으나, 동법은 국가기술 표준원(NIST: National Institute of Standards and Technology)으로 하여금 연방정부컴퓨터시스템 내의 민감한 정보를 보호하기 위한 컴퓨터보안표준과 가이드라인을 발전시키고자 하는 것이 주목적이다. 미국에 있어서 인터넷 관련 법제의 발전은 주로 사이버 테러 및 공격으로부터 미국과 미국민을 보호하기 위한 「사이버안보법」을 중심으로 발전하였다. 주요

정보통신기반의 보호를 목적으로 제정된 각종 대통령훈령을 비롯하여, 국토안정보공유법(HSISA: Homeland Security Information Sharing Act, 1998), 정부정보보안법(GISA: Government Information Security Act, 1999), 국토안보법(HSA: Homeland Security Act, 2002), 전자정부법(E-Government Act, 2002), 연방정보보안관리법(FISMA: Federal Information Security Management Act, 2002), 사이버보안강화법(CSEA: Cyber Security Enhancement Act, 2002) 등과 같은 개별법들이 입법되어 있다.

3.1.2.1 아동 및 청소년보호

미국에서는 인터넷내용규제는 아동 및 청소년 보호가 주요 목적으로 하는 통신품위법(CDA: Communications Decency Act, 1996), 아동온라인보호법(COPA: Child Online Protection Act), 아동인터넷보호법(CIPA: Children's Internet Protection Act), 아동외설물과 포르노그래피 방지법(COPPA: Child Obscenity and Pornography Prevention Act, 2003), 아동 P2P 포르노보호법(PCP2PP: Protecting Children from Peer-to-Peer Pornography), 아동도메인의 보충 및 효력법(DKIEA: Dot Kids Implementation and Efficiency Act, 2002) 등 이와 같은 규정들이 입법되어 있다.

3.1.2.2 지적재산권 보호

미국에서 인터넷상 디지털재산권을 보호하기 위한 법적인 장치는 크게 저작권보호, 영업비밀보호, 특허권보호, 상표권 보호 등이 있다. 즉 「저작권보호법」은 데이터 및 소프트웨어의 창조적 활동보호, 「영업비밀보호법」은 상품 및 서비스의 개발과정에 있어서 영업비밀을 보장, 「특허권보호법」은 발명품·영업방법·소프트웨어의 무단사용 제한을 통한 경제적 이익의 유지, 「상표권보호법」은 인터넷에서 제공되는 상품 및 서비스의 동일성 식별 등이 그 주된 목적이다. 저작권보호와 관련한 법률로는 '저작권법(Copyright Act)'과 '디지털 밀레니엄 저작권법(Digital Millennium Copyright Act, 1998)', 영업비밀보호에 관한 법률로는 '통일 영업비밀보호법(Uniform Trade Secrets Act, 1985)'과 '경제산업스파이법(Economic Espionage Act, 1996)'등의 규정이 있으며, 인터넷상에서 상표·도메인 등을 보호하기 위한 법률로 상표법(Trademark Act), '反도메인투기소비자보호법(Anti-cybersquatting Consumer Protection Act)'이 있다.

3.2 영국

3.2.1 인터넷기반서비스 관련 법제 특징

영국에 있어 인터넷기반서비스 관련 법제 특징은 특정분야에 대한 개별법 외에 인터넷에 관한 다수 쟁점들을 아우르는 포괄적이거나 통일된 법제가 마련되어 있지 않고 있으며, 전반적으로 인터넷 관련 다양한 법률문제에 대해 전통적인 법제를 적용하고 있다.

따라서 인터넷거래서비스를 공급하는 정보매개사업자는 서비스제공과정에서 정보매개업자의 작위 또는 부작위가 통신 이용자 또는 제3자에게 손실을 발생시키거나, 정보매개사업자가 전송한 정보에 대해 스스로 책임을 져야 할 소지가 많다. 따라서 책임은 그 내용에 의해 손해를 입은 자에 대한 보상을 지급하는 것일 수도 있고, 형사범죄에 해당하는 것일 수도 있다.

영국은 인터넷규제방식도 정부에 의한 강제적 규제보다는 최대한 사업자단체의 자율규제를 유도하고 있으나 2000년대에 들어서 다양한 유류공동체제침의 발령으로 인터넷 관련 전자상거래, 지적재산권 보호 등에 대해 포괄적인 규정이 도입되고 있는 실정이다.

3.2.2 인터넷기반서비스 관련 개별법 검토

저작권 침해 관련해서는 저작권, 디자인 및 특허에 관한 법(Copyright, Design and Patent Act, 1988) 제17조(6)에서 임시복제(transient copying)도 저작권 침해행위로 판단하며, 불법표현물 규제 관련해서는 음란물공표에 관한 법·(Obscene Publications Act, 1959)과 구·형사사법법 제160조 및 이후 이를 개정한 1994년·형사사법 및 공공질서법·(Criminal Justice and Public Order Act, 1994) 제84조를 적용한다. 따라서 일반적으로 음란물의 단순소지는 범죄가 아니고 음란물공표에 관한 법·(Obscene Publications Act) 제1조(2)에 의해 음란물을 이득을 얻기 위해 배포할 목적이 있어야 하지만, 아동보호법(Protection of Children Act, 1978)에 의하면 아동포르노물의 경우 그 단순소지도 범죄가 성립된다.

명예훼손법(Defamation Act, 1996)상 인터넷사업자에 대해 특별한 면책규정을 두는 동시에 그러한 면책의 요건으로 일정한 의무를 부과하고 있는데, 인터넷중개사업자는 제3자가 인터넷에 올린 내용으로 명예훼손소송의 피고가 된 경우 공포에 대한 합리적 주의의무를 다하였고, 그 내용이 명예훼손적진술이 공표되도록 하였거나 이에 기여하였음을 알지 못하고, 그렇게 믿을 만한 이유가 없음을 입증하여야 한다. 단 2000년 발해진 EU의 전자상거래지침(E-Commerce Directive)은 회원국들에게 정보사회서비스 공급자들(인터넷중개사업자 포함)에게 내용을 감시할 일반적 의무를 부과하는 것을 금지하였으므로, 이 지침의 규정은 1996년 명예훼손법에 영향을 미칠 개연성이 높다.

3.3 일본

3.3.1 인터넷서비스 관련 법제

일본에서는 1982년 7월 “개인데이터의 처리에 수반된 프라이버시보호대책”을 마련하고, 1988년 “행정기관이 보유한 전자계산기처리에 관한 개인정보보호에 관한 법률”을 제정하였는데, 이 법률은 공공부문에만 적용되는 것으로 민간부문은 적용대상이 아니다. 이에 따라 1997년 1월 “개인정보보호가이드라인(민간부문에 있어서 전자계산기처리에 관한 개인정보보호에 대한 지침)”을 개정하였다.[5] 그 후 2001년 개인정보의 적정한 취급에 관하여 기본이 되는 사항을 정함으로써 개인정보의 유용성에 배려하면서도 개인의 권리와 이익을 보호하는 것을 목적으로 하는 “개인정보보호기본법”을 제정하였다. 그러나 일본의 인터넷에 관한 법률은 민법, 상법을 시작으로 여러 가지 법률 속에 단편적으로 분산되어 규정되어 있을 뿐이며, “전자소비자계약 및 전자승낙통지에 관한 민법특례에 관한 법률”, “특정전기통신용역제공자의 손해배상책임제한 및 발신자정보공개에 관한 법률” 등과 같은 특별법이 제정되었지만, 인터넷 전반을 대상으로 하는 특별법은 아직 마련되어 있지 않다.

3.3.2 인터넷서비스 관련 개별법 검토

1998년에 개정된 “풍속영업 등의 규제 및 업무 적정화 등에 관한 법률”은 성인영상을 인터넷을 통해 송신하는 것에 대한 규제를 강화하였다. 그리고 특정상거래에 관한 법률 제246조의2는 “전조에 규정하는 것 이외에 사람의 사무처리에 사용하는 전자계산기에 허위의 정보 또는 부정한 지령을 주어 재산권의 상실 또는 변경에 관한 부실의 전자적 기록을 만들거나 또는 재산권의 상실 또는 변경에 관한 허위의 전자적 기록을 사람의 사무처리 사용에 제공하여 재산상 불법 이익을 얻거나 또는 타인에게 그것을 얻도록 한 자는 10년 이하의 징역에 처한다”고 규정하고 있다. 또한 종래에는 부정액세스 그 자체를 규제하는 법률은 없고 부정액세스의 결과, 정보가 파괴된 경우에 전자계산기손괴 등 업무방해죄(·일본형법·제234조의2)나 공용문서 등 훼손죄(동법 제258조), 사용(私用)문서 등 훼손죄(동법 제259조) 등에 의해 처벌되었지만, 부정액세스 그 자체를 규제하는 법률을 요구하는 소리가 높아져 2000년 2월에 부정액세스행위나 부정액세스행위를 조장하는 행위를 금지하고 위반한 자를 처벌하는 근거를 제공하는 “부정액세스행위의 금지 등에 관한 법률”을 시행하였다.[6]

III. 인터넷 이용자보호를 위한 개선방안

1. 공정한 정보의 제공

3.1 광고의 공정성

3.1.1 검토배경

인터넷기반서비스를 이용하는 이용자는 이용하고자 하는 인터넷기반서비스에 관한 정보를 인터넷기반서비스를 제공하는 사업자의 광고를 통하여 습득하게 되므로, 광고의 공정성은 인터넷기반서비스 계약의 공정성과 이용자 권익보호의 기초가 된다.

3.1.2 법제도 현황 및 문제점

1980년 12월에 '독점규제 및 공정거래에 관한 법률'이 제정되었는데, 이 법에서 포괄적이고 구체적인 국내 표시·광고규제의 실질적인 지침을 제공하였다. 이는 시장구조가 공급자 중심에서 수요자 중심으로 전환됨에 따라 소비자에게 정확한 상품정보를 제공해줄 필요성과 합리적인 구매선택을 통해 공정한 거래질서를 확립하고자 공정거래위원회는 1999년 2월 5일 공정거래법의 표시·광고 규정을 분리하여 새로운 '표시·광고의 공정화에 관한 법률'을 제정하였다.[7]

표시·광고의 공정화에 관한 법률(이하 '표시·광고법')은 광고의 공정성에 관하여 규율하고 있으며, 동법의 적용범위는 제2조 2항에서 "광고라 함은 사업자들이 상품등에 관한 제1호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호 및 제2호에 따른 신문·인터넷신문, 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조에 따른 정기간행물, 「방송법」 제2조제1호의 규정에 의한 방송, 「전기통신기본법」 제2조제1호의 규정에 의한 전기통신, 그 밖에 대통령령이 정하는 방법으로 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다."라고 규정함으로써 온라인 또는 오프라인을 불문하므로 인터넷기반서비스에 있어서도 광고의 공정성에 관하여는 기본적으로 동법이 적용된다. 또한 동법 제2조 5항에서 "소비자라 함은 사업자들이 생산 또는 제공하는 상품등을 사용하거나 이용하는 자"를 말하기 때문에 인터넷 이용자 역시 포함된다.

동법은 부당한 광고행위를 금지하면서 그 유형으로서는 동법 시행령 제3조에서 ① 허위·과장의 표시·광고는 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하는 것, ② 기만적인 표시·광고는 사실을 은폐하거나 축소하는 등

의 방법으로 표시·광고하는 것, ③ 부당하게 비교하는 표시·광고는 비교대상 및 기준을 명시하지 아니하거나 객관적인 근거없이 자기 또는 자기의 상품이나 용역(이하 "상품등"이라 한다)을 다른 사업자 또는 사업자단체(이하 "사업자등"이라 한다)나 다른 사업자등의 상품등과 비교하여 우량 또는 유리하다고 표시·광고하는 것, ④ 비방적인 표시·광고는 다른 사업자등 또는 다른 사업자등의 상품등에 관하여 객관적인 근거가 없는 내용으로 표시·광고하여 비방하거나 불리한 사실만을 표시·광고하여 비방하는 것을 말한다.

3.1.3 개선방안

공정거래위원회는 '부당한 표시광고행위의 유형 및 기준(공정거래위원회고시 제2008-10호)' 및 '비교 표시광고에 관한 심사지침(공정거래위원회예규 제52호)', '통신판매 표시·광고에 관한 심사지침' 등을 마련하고 있다. 그러나 인터넷기반서비스의 부당한 광고의 세부적인 유형 또는 기준을 담고 있다고 보기 어렵다. 따라서 인터넷기반서비스의 특성과 유형에 부합하는 세부적인 기준을 제도화할 필요성이 있다.

3.2 불법·유해상품 등에 광고 제한

3.2.1 검토배경

청소년은 의사능력이 떨어지고 거래상 지위에 있어서도 일반 소비자에 비하여 더욱 열위에 서서 약자로 행동하는 경우가 대부분인 만큼, 이들을 오인시킬 수 있는 부당한 표시·광고에 대해서는 사업자의 책임을 강화하고 공정거래위원회의 조치수준을 가중할 필요가 있으며, 이렇게 하는 것이 소비자 보호를 목적으로 하는 표시·광고법의 목적에 보다 부합되는 것이라 하겠다. 그러나 현행 표시·광고법에서는 취약소비자 집단에 대한 부당한 표시·광고에 대해서 가중책임을 규정하고 있지 않으며, 범위반사실의 공표에 관한 운영지침상에 공표 크기를 결정하기 위한 부당한 표시·광고행위의 평가기준에서도 이들 취약소비자집단에 대한 명시적인 배려가 보이지 않는다는 문제점을 안고 있다. 이에 따라 청소년유해매체물·청소년유해업소 등에 관한 광고를 청소년에게 노출하는 행위나, 금제품(禁制品) 또는 범죄 등에 관한 광고와 같이 유해정보로 인한 2차 피해가 유발되고 있는 실정이다. 또한 총포와 화약류 등에 관하여는 제조·판매·소지 등의 허가를 받도록 되어 있음에도 불구하고 인터넷상 판매가 이루어지는 경우 이러한 허가절차가 무시될 우려가 있고, 또 관리나 판매상 안전 문제가 제기될 수 있어 판매의 제한이 불가피하다.

3.2.2 법제도 현황 및 문제점

민법·은 제103조에서 “신량한 풍속 기타 사회질서에 위반한 사항을 내용으로 하는 법률행위는 무효로 한다”고 함으로써 반사회질서의 법률행위를 무효로 규정하고 있다.

청소년보호법 제20조에서는 ① 간판, 입간판, 벽보, 전단, 기타 대통령령이 정하는 광고선전물은 청소년출입·고용금지업소외의 업소, 공중이 통행하는 장소, 청소년의 접근을 제한하는 기능이 없는 컴퓨터통신 등의 장소 또는 방법으로 공공연히 설치·부착·배포하여서는 아니된다. ② 청소년유해매체물로서 제7조제7호의 규정에 의한 광고선전물 중 다른 매체물과 기타 물건 등에 수록·게재·전시 기타의 방법으로 포함된 것은 당해 매체물과 기타 물건 등을 청소년을 대상으로 판매·대여·배포하거나 시청·관람 또는 이용에 제공하여서는 아니된다고 하여 설치·부착·배포하는 행위를 금하고 있으며, 이를 위반하는 경우 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하도록 하고 있다.

3.2.3 개선방안

방송위원회의 방송광고심의에관한규정 제24조에서는 어린이 방송광고에 대하여는 별도의 규정을 두어 가중규제하고 있다. 표시·광고법이 소비자 오인성을 규제대상으로 하는 이상, 일반 소비자가 오인할 수 있는 것보다 더욱 광범위한 표시·광고에 대해서 오인하기 쉬운 취약소비자집단에 대해서는 방송광고심의에 관한 규정처럼 표시·광고법에 취약소비자집단에 대한 가중규제조항을 신설하거나, 범위반사실의공표에관한운영지침상 공표크기를 결정하기 위한 평가기준에서 취약소비자집단을 표적소비자로 하여 부당한 표시·광고행위를 행한 사업자에 대해서는 표적소비자로 하여 부당한 표시·광고행위를 행한 사업자에 대해서는 공표크기를 그렇지 않은 경우에 비하여 크게 하도록 분명하게 규정함이 필요하다고 여겨진다. 또한 취약소비자집단별로 표시·광고 가이드라인을 마련하는 것도 필요할 것이다. 따라서 광고대상인 인터넷홈페이지의 내용 중 일부에 청소년유해매체물이 포함되어 있는 경우에 청소년유해매체물인 콘텐츠에 대한 광고가 청소년을 대상으로 이루어지는 것은 당연히 제한되어야 할 것이다.

3.3 조작실수 등의 방지책 마련

3.3.1 검토배경

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제7조에서 “사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작실수 등으로 인한 의사표시의 착오 등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점 또는 청약에 앞서 그 내용의 확인

및 정정에 필요한 절차를 마련하여야 한다.”고 규정하고 있다. 이는 이용자가 인터넷상 약관으로 계약을 체결하는 과정에서 조작 실수로 인하여 중복하여 주문을 하거나, 아니면 중복 결제하는 사례가 빈번하게 발생하고 있으므로, 이러한 문제가 발생할 경우에 사후적으로 원상회복이나 부당이득반환 등으로 사안을 해결해야 한다. 또한 사전적으로 이와 같은 조작실수나 표시착오의 문제가 발생되지 않도록 할 필요가 있다.

또한 동법 제14조에서 “① 통신판매업자는 소비자로부터 재화등의 거래에 관한 청약을 받은 경우 청약의 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 통지하여야 한다. ② 통신판매업자는 계약 체결 전에 소비자가 청약의 내용을 확인하고, 정정 또는 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다.”고 규정하여 소비자의 청약을 확인할 수 있으나 보통 고객의 경우에는 자신의 청약 내용을 확인하기는 쉽지 않은 것이 현실이다. 따라서, 이와 같은 경우를 대비하여 청약 및 승낙이 있는 후에 마지막으로 다시 한번 계약내용을 확인할 수 있는 기회를 부여하여, 조작실수 및 표시착오로 인한 중복주문 및 중복결제의 위험을 제거할 필요가 있다.

3.3.2 법제도 현황 및 문제점

「소비자기본법」 제19조(사업자의 책무) ② 사업자는 물품 등을 공급함에 있어서 소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하여서는 아니 된다. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제7조(조작실수 등의 방지) 사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작실수 등으로 인한 의사표시의 착오 등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점 또는 청약에 앞서 그 내용의 확인 및 정정에 필요한 절차를 마련하여야 한다. 제14조(청약확인 등) ① 통신판매업자는 소비자로부터 재화 등의 거래에 관한 청약을 받은 경우 청약의 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 통지하여야 한다 ② 통신판매업자는 계약 체결 전에 소비자가 청약의 내용을 확인하고, 정정 또는 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다.

3.3.3 개선방안

조작(클릭) 실수 방지를 위한 기술적 조치를 의무화하여야 하는데, 여러 경우 중 어느 하나를 선택하는 경우에는 직접 타이핑을 하는 등의 방법 등을 고려해볼 필요가 있다. 즉 계약 내용 선택 시 직접 타이핑 방식 등의 구체적인 내용은 시행령이나 고시 등 하위법령으로 위임하는 것이 타당하고, 법

를에서는 조작실수 방지를 위한 기술적 조치 의무화의 내용을 천명하는 것이 인터넷환경 변화에 능동적으로 대응하는 방법이 될 수 있다. 인터넷상의 조작실수의 문제는 계약뿐만 아니라 기타 의사표시에 있어서도 나타날 수 있으므로 법적으로 사업자가 “이용자의 조작실수 등으로 인한 의사표시 착오 등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 특정 절차를 마련해야 한다”고 명시하고 그 구체적인 내용은 대통령령 등으로 정하게 하는 것이 바람직하다. 또한 계약체결의 확인 제도를 신설하여 계약체결 후 이용자가 상호나 연락처 및 계약체결의 사실을 확인할 수 있도록 필요한 조치를 인터넷기반서비스사업자에게 부여하는 것도 검토할 필요가 있다.

소비자가 사업자의 주소 등을 알지 못한 경우에 대한 기산점 규정을 두고 있지 않으므로, 이 경우에는 개인적 구매의사 변경과 동일하게 사업자의 주소 등을 알지 못한 경우에 있어서 청약철회권 행사의 기산점을 안 날 또는 알 수 있었던 날로 정하는 규정을 신설하여야 할 것이다.[8]

IV. 결 론

디지털환경을 기반으로 하는 인터넷 환경에서는 이용자들은 누구든지 신속하고 광범위하게 이용할 수 있다. 어떤 이용자들은 커뮤니티 활동을 통한 사회적 통합욕구를 충족시키기 위해, 또 어떤 이용자들은 인터넷 신문이나 정보검색 및 수집 등의 인지적 욕구 충족을 위해 사용하는 등 다양한 이용자들이 의해 인터넷은 그 기능이 개별화되었다.

이와 같이 인터넷 이용의 확산으로 이용자의 편익증대 및 이용자보호의 중요성이 대두되고 있음에도 불구하고, 현행 법·제도는 많이 부족한 실정이다. 이에 따라 인터넷 이용자보호를 위한 제도 개선방안을 도출하기 위하여 인터넷 이용자보호 관련 주요이슈를 공정한 정보의 제공, 계약체결단계의 의무 등 개별서비스유형별 이슈로 세분화하여 현황 및 문제점을 분석한 후 개선방안을 도출하여보았다.

참고문헌

[1] Jaegyu Lee, et al 3, "The Theory of Electronic Commerce" Press by Beobyong-sa 1999, pp.712-713
 [2] Jinhwa Son, et al 3, "Introduction to Information society" press by Syeochang 1999, p.7
 [3] Jonathan Band, "The Digital Millennium Copyright Act", <http://www.arinet/dfc>.

[4] Thomas J. Smedinghoff, Online Law(Assison-Wesley Developers Press, 1997), p.269.
 [5] 須藤治, "通商産業省における個人情報保護施策の取組" NBL 613, p.33.
 [6] Gyujeong Lee, et al 4 "A study on Reformation of Internet users' protect System" press by National Information Society Agency 2011.9, p.34
 [7] Lee, Chong-Min·Lee, Jong-Yeon, "A Methodological Suggestion for Effective Determination of Misleading Advertising", Advertising Research No.58, Korea Broadcast Advertising Corp., 2003, pp.179-204.
 [8] Hyoung-Suk Ko, Min-Kyo Seo, "A Study on the Coming-off of Consumer in the Electronic Commerce", Internet e-Commerce Research. Vol.3. No.1., Korea Internet e-Commerce Association, 2003, pp.21-23.

저 자 소개



박 종 렬

2001~2006 : 조선대학교 법학박사 (상사법민사법)

2009 : 광주지방검찰청 국민소통 옴부즈만, 형사조정위원, 시민모니터위원

2010 : 광주지방경찰청 운전면허 행정처분 심의위원회 심의위원

현 재 : 광주여자대학교 경찰법학과 교수, 입학관리부처장

관심분야 : 인터넷법률.

Email : park3822@mail.kwu.ac.kr