

# 인터넷 혐오표현 대응방안에 관한 탐색적 연구 : 노출경험 사례 및 전문가 심층인터뷰 분석을 중심으로

## Exploratory Study on Countering Internet Hate Speech : Focusing on Case Study of Exposure to Internet Hate Speech and Experts' in-depth Interview

김경희\*, 조연하\*\*, 배진아\*\*\*

한림대학교 미디어스쿨\*\*, 이화여자대학교 정책과학대학원\*\*, 공주대학교 영상학과\*\*\*

Kyung-Hee Kim(khkim@hallym.ac.kr)\*, Youn-Ha Cho(hanrover00@ewha.ac.kr)\*\*,  
Jin-Ah Bae(jinabae.rosa@kongju.ac.kr)\*\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 최근 심각한 사회문제로 대두되고 있는 인터넷 혐오표현의 원인과 대응방안을 모색하는 것이다. 혐오표현을 경험한 대학생들의 에세이 분석을 통해 인터넷 혐오표현에 대한 노출 실태를 분석했으며, 전문가 심층인터뷰를 통해 인터넷 혐오표현 확산의 원인을 진단하고 대응방안을 제시했다. 대학생들은 인터넷에서 여성, 노인, 성소수자, 지역 대상의 혐오표현을 경험했으며, 혐오표현을 확산시키는 주요 매체는 뉴스 댓글과 SNS, 온라인 게임이었다. 인터넷 혐오표현의 원인은 개인적 차원에서 인간 존엄성에 대한 인식 부족, 미디어 리터러시 능력의 부재 등으로, 사회적 차원에서 차별과 혐오에 대한 교육의 미흡, 혐오표현을 재생산하는 미디어 등으로 분석됐다. 이와 함께 법·제도적, 사회적, 교육적 차원에서 인터넷 혐오표현 문제를 개선하는 방안이 제시되었다.

■ 중심어 : | 인터넷 혐오표현 | 사회적 약자 | 고정관념 | 미디어 리터러시 |

### Abstract

This study aims to analyze the causes of Internet hate speech, which has recently been emerging as a serious social problem and to seek for countermeasures. The experiences of hate speech are examined through the analysis of college students' essays and the causes and solutions of hate speech are suggested through the in-depth interviews with the experts. College students experience hate speech on the Internet on the basis of attributes such as age, gender, sexual orientation, and regionalism. Online comments on news, social media and online games are the main sources in spreading hate speech. On a personal level the lack of awareness of human dignity and the absence of media education are diagnosed as the reasons for online hate speech. The social reasons for online hate speech lie in the lack of human rights education and the problems of the media. In order to improve the problems of Internet hate speech, various suggestions are proposed on the legal, social and educational levels.

■ keyword : | Internet Hate Speech | Social Minorities | Stereotypes | Media Literacy |

\* 이 논문은 2019년도 한림대학교 교비연구비(HRF-201910-009)에 의하여 연구되었음.

\* 이 논문은 2018년도 공주대학교 연구년 사업에 의하여 연구되었음.

접수일자 : 2019년 10월 25일

수정일자 : 2019년 12월 05일

심사완료일 : 2019년 12월 05일

교신저자 : 배진아, e-mail : jinabae.rosa@kongju.ac.kr

## I. 문제제기

우리 사회에서 혐오표현이 사회적 문제로 대두된 것은 대략 2010년경부터이다. 반 다문화 인터넷 커뮤니티를 중심으로 외국인, 이주노동자에 대한 혐오가 새로운 사회문제로 떠올랐다. 그러다가 혐오표현이 본격적으로 사회 이슈화된 것은 2012년 일간 베스트의 등장과 관련이 있다. 이 시기에 '혐오표현', '혐오발언'이라는 말이 본격적으로 등장했고, 혐오표현을 규제해야 한다는 목소리도 높아졌다[1]. 오랜 시간 우리 사회에서 국적, 장애, 성별, 성 정체성 등 그 특성에 따라 소수자라 구별되고 위치 지워졌던 이들의 인권과 평등을 위한 움직임이 여러 방면에서 활발해짐에 따라, 이들에게 행해지던 온·오프라인에서의 혐오표현 문제가 우리 사회의 중요한 문제로 부상하게 된 것이다[2].

인터넷에서 혐오표현을 접하는 일은 어렵지 않다. 2016년 만15~59세 내외국인 1,014명을 대상으로 설문조사를 실시한 결과를 보면, 이주민을 제외한 조사대상자의 90% 이상이 인터넷 혐오표현을 경험했다고 응답했다[1]. 이 밖에도 인터넷상에 혐오표현이 만연해있고 그 표현의 강도도 심해지고 있다는 조사결과는 쉽게 찾아볼 수 있다[3-5].

이처럼 기존 연구들은 우리 사회에서 혐오표현이 심각하다는 사실을 알려주고 규제의 필요성을 논의하며, 어떤 법적·제도적 규제가 가능한지를 검토해주고 있지만, 정작 혐오표현이 인터넷상에서 왜 그렇게 많이 생산되고 확산되고 있는지에 대한 원인이 무엇인지를 설명하지는 못했다.

인터넷 혐오표현은 법 제정과 규제 강화만으로 해결할 수 있는 단순한 문제가 아니다. 오랫동안 사회적 소수자에 대해 우리 사회 구성원들이 갖고 있는 잘못된 고정관념에서 비롯되는 것이기 때문에 인터넷 혐오표현에 대해 좀 더 깊이 있는 고찰을 통해 인터넷 혐오표현이 발생하는 원인을 밝혀봄으로써 사회적인 대안을 찾아 나가야 할 것이다.

이 연구는 이러한 문제의식에서 출발한다. 즉, 인터넷 혐오표현을 누가 얼마나 많이 접했는지 계량적으로 조사하는 연구가 아니라, 실제로 인터넷 이용자들이 혐오표현을 어떻게 경험하고 있는지를 이용자의 맥락에서

이해해보고자 하는 연구이다.

이와 함께 인터넷의 매체적 특성과 혐오표현의 역사적 이해를 가진 학자와 시민단체 등 전문가들을 통해 한국 사회에서 인터넷 혐오표현이 생산되고 확산되는 원인과 이러한 인터넷 혐오표현 문제를 개선하기 위한 방안이 무엇인지를 깊이 있게 고찰해볼 것이다.

## II. 연구의 배경

### 1. 혐오표현의 개념

조소영과 김종철의 연구(2016)에서 혐오표현의 사전적 정의를 검토한 바에 따르면 혐오표현은 '그 대상이 특정될 수 있는 집단을 향해서 이루어지는 적대적 표현'으로 정의된다(10쪽)[6]. 그러나 혐오표현의 정의는 사전적 정의에서 나타난 것처럼 단순하지 않다. 한 사회에 깊이 뿌리내린 차별과 적대감에서 비롯하며 혐오표현을 통해 다시 증오와 차별을 심화하고 사회 분열과 집단 폭력까지 초래할 수 있는 민감하고 복잡한 개념이다.

해외 문헌에 나타난 혐오표현의 정의를 살펴보면 혐오표현의 대상으로 주로 인종과 민족, 종교, 여성, 연령, 신체적 조건, 장애 등이 언급된다[7][8]. 혐오표현을 정의하는데 있어 이처럼 그 대상을 구체적으로 열거하는 경우가 있는 반면 다소 광범위한 집단을 혐오표현의 대상으로 보기도 한다. 즉 '역사적으로 박해를 받아왔거나 다수가 되지 못한 집단, 불리한 입장의 사람들'을 혐오표현의 대상으로 본다[6].

국내 문헌에서도 혐오표현에 대한 다양한 정의가 시도된 바 있다. 이승선(2018)은 혐오표현을 '지역·민족·인종·국적·종교·장애·성별·성정체성·연령 등 일정한 속성을 이유로 특정 집단이나 특정 집단 구성원에 대해 차별·모멸·혐오적인 의사를 표현하거나 다른 사람들이 이에 동참하도록 선동·선전하는 것'으로 정의한다[9]. 홍성수(2019)도 이와 유사한 맥락에서 특정 집단에 대한 차별적인 표현과 그에 따른 차별의 정당화·조장·강화를 혐오표현으로 보았다[10]. 다른 연구에서는 혐오표현의 사회적 역사적 맥락을 강조하기도 한다. 김민정(2014)은 '역사적·사회적으로 소수자에 속해 왔으며,

편견과 조롱의 대상으로 정신적·신체적으로 폄박을 받아온 경험을 가진 집단에 대한 차별, 적대 혹은 폭력이라는 구체적인 결과를 유발하는 직접적인 선동·유도 행위'가 혐오표현이라고 보았다[11]. 홍성수 등(2016)의 연구[1] 및 김경희 등(2018)의 연구[3]도 같은 맥락에서 사회적 소수자 내지 사회적으로 차별받아온 집단이 혐오표현의 대상이 된다는 점을 강조한다. 한편 혐오표현의 대상을 집단이 아닌 개인으로 보는 정의도 있다. '개인의 인격권 등의 권익을 침해하는 혐오표현'이라는 협의의 정의가 그 대표적인 예이다[12]. 윤성옥(2019)[13]과 박태순(2014)[14]도 이와 같은 맥락에서 개인의 타고나거나 인지된 속성을 근거로 이루어지는 차별과 편견을 기반으로 하는 공격적 선동적 표현을 혐오로 정의하고 있다.

선행 연구 검토를 토대로, 본 연구에서는 혐오의 대상, 원인, 내용, 결과를 중심으로 혐오표현을 다음과 같이 정의하고자 한다. 혐오표현은 역사적·사회적 맥락에서 약자·소수자로 분류되는 개인이나 집단에 대한(대상) 편견과 차별에서 비롯되는 것으로서(원인) 적대적이고 폭력적이고 위해를 가하는 표현행위(내용)를 통해 편견과 차별을 정당화하고 조장하고 강화하는 것이다(결과).

## 2. 인터넷 혐오표현의 확산과 사회적 의미

혐오표현은 피해자 개인에게 심리적·정서적으로 부정적인 영향을 미치며 개인의 정체성을 위협한다. 혐오표현은 피해자의 정체성을 부정하는 행위인데, 그 정체성은 대체로 자신이 변화시킬 수 없는 것(인종, 성별, 성적지향 등)이기 때문에 피해를 회복하기 어렵다. 또한 혐오표현을 통해 피해자들이 자신을 긍정하고 자신을 계발하는데 어려움을 겪게 된다는 점에서 문제의 심각성이 제기된다[15]. 혐오표현은 정신적 고통을 줄 뿐 아니라 인간의 존엄성과 인격권 등 개인의 권리를 침해할 위험성을 갖는다. 혐오표현의 대상이 되는 집단 구성원들의 존엄성을 심각하게 훼손하며 조롱과 멸시, 괴롭힘과 증오의 대상이 되는 혐오표현의 희생자들은 존엄한 인격체로서 사회적 위상을 위협받는다[9].

혐오표현의 피해는 개인적 차원에서뿐 아니라 우리가 속한 사회 전체에 부정적인 영향을 미친다는 점에

그 심각성이 있다. 피해자 개인에게 회복할 수 없는 정신적·신체적 피해를 주는 것은 물론, 사회적으로는 특정 집단과의 갈등을 유발하여 사회통합을 저해한다[12]. 더 나아가 혐오표현은 공론장을 왜곡할 우려가 있다. 차별의 대상이 되는 집단의 구성원은 공적 토론의 장에서 자신의 견해를 드러내는데 두려움을 가지게 되고 자유로운 표현행위가 상대적으로 억제되기 때문이다[16]. 혐오표현이 개인적 행위에 머무르지 않고 집단적으로 이루어질 경우에는 공공의 안전과 평온을 해할 위험이 있다. 인종, 민족, 국가 등을 이유로 하는 혐오표현은 집단살해(홀로코스트)의 선동과정에 등장하는 것과 같이 매우 위험하다[12].

홍성수(2019)는 혐오를 다섯 단계로 나누어 설명한다[10]. 특정 집단에 대한 부정적 고정관념과 태도, 편견을 갖는 '혐오'의 단계에서, 편견과 차별을 유포하고 멸시·모욕·위협을 행하며 증오하고 선동하는 '혐오표현'의 단계로 이동한다. 그 다음으로는 혐오표현의 결과로서 배제, 분리, 괴롭힘 등의 '차별'이 이루어지며, 차별이 심화되면서 혐오에 기반 한 범죄행위(폭행, 협박, 강간, 손괴, 방화, 테러 등)로 연결될 위험이 있다. 그리고 마지막 단계로서 특정집단을 대상으로 하는 집단살해(홀로코스트: 특정집단에 대한 의도적이고 조직적인 말살)로까지 이어질 수 있다고 보았다. 독일 나치 정권의 성장 및 유대인 학살, 보스니아에서 행해진 세르비아 군인들의 이슬람교도 대학살, 르완다에서 자행된 투치족 학살에도 혐오표현이 동원된 것으로 알려져 있다(13쪽)[15].

## 3. 인터넷 혐오표현의 법제도적 현황

서구사회에서 혐오표현 규제의 필요성과 정당성에 관한 합의가 정착된 가운데, 유럽은 혐오표현 제한법을 두고 있는 반면 미국은 표현의 자유를 우월적인 지위에 두고 직접적인 제한법을 두고 있지 않다. 혐오표현을 법으로 규율하는 국가로는 영국, 독일, 프랑스, 오스트리아 등의 유럽 국가와 캐나다 브라질, 싱가포르, 일본, 뉴질랜드 등이 있다. 대부분 혐오표현이 금지법에 의해 처벌을 받는데, 금지법에서는 혐오표현을 '폭력이나 사회적 무질서를 불러일으킬 수 있는 방식으로 소수집단을 겨냥한 표현'으로 정의하고 있으며, 그와 같은 표현

을 사용한 자는 벌금형이나 감옥형을 받는다. 특히 대부분의 유럽 국가에서는 중요·선동뿐만 아니라, 차별적 괴롭힘, 차별표시, 공개적인 멸시·모욕·위협들까지도 법적으로 처벌함으로써 매우 광범위한 규제를 하는 경향을 보인다. 반면 미국에서 혐오표현은 표현에만 머무는 경우 헌법적 보호를 받으며, 혐오표현 관련법은 없다.<sup>1</sup> 이와 같은 차이는 부분적으로는 사회문화적 상황의 차이에서 기인하기도 하고 접근의 차이에 기인하기도 한다[15][17][18].

국내에서는 현행법상 혐오표현을 직접 규율하는 입법은 존재하지 않는데, 그 내용에 따라 모욕죄 및 명예훼손죄의 구성요건을 충족할 경우 형법이나 「정보통신망법」으로 적용할 수 있으나, 집단에 대한 적용 가능성이 희박하여 실효성이 낮다. 특정 개인들에게 직접 행해지는 사적인 혐오표현은 현행법으로도 처벌할 수 있지만, 대상이 개인으로 특정되지 않은 공적인 혐오표현 규제에 관해서는 추가 법령의 필요성에 대한 논의가 필요하다[11]. 인터넷 혐오표현의 행정규제는 방송통신심의위원회의 심의를 통해 이루어지고 있다. 위원회는 「정보통신망법」 제44조의 7 불법정보를 포함하여 유해정보를 심의하는 방식으로 일정한 행정규제를 하고 있는데, 불건전정보에 대한 시정요구도 가능하다. 정보통신망에 유통되는 정보가 「정보통신에 관한 심의규정」 제8조 4호의 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하거나 제8조 3호 바목<sup>2</sup>의 '차별·비하표현'에 해당하는 표현일 경우, 심의위원회가 심의를 해서 정보통신서비스 제공자 또는 게시판 관리·운영자에게 이를 차단하도록 명할 수 있다.

방송통신심의위원회가 파악한 혐오표현에 대한 시정요구는 2013년 622건, 2014년 723건, 2015년 891건, 2016년 상반기까지 1,359건으로 매년 증가추세에 있으며[6], 2018년 방송통신심의위원회 회의록을 분석한 결과 총 2,049건 중 여성혐오 411건 (20.1%), 남성 317건(15.5%), 지역 533건(26.0%), 위안부피해자·역사왜곡정보 121건(5.9%), 노인, 성소수자, 외국인 노동자 등 특정대상 254건 (12.4%), 불분명 413건(20.1%)

1 미국도 혐오표현 금지법은 없으나 고용, 서비스 등의 특정 영역에서는 혐오표현을 제한한다.

2 바. 합리적 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신, 인종, 지역, 직업 등을 차별하거나 이에 대한 편견을 조장하는 내용

으로 나타났다[13]. 한편 혐오표현의 자율규제로는 인터넷자율정책기구의 심의결정이 있는데, 규제의 실효성이 너무 낮은 것이 한계이다.

현재 국내에서는 현행 법률 체제에서 법원이 특정 집단을 향한 혐오표현에 대해 법적 제재를 하기 쉽지 않기 때문에 관련 판례가 부재하며 사법적으로 규제 공백이 발생하고 있다. 이처럼 법적 제재가 어려운 가운데 혐오표현에 대한 실질적인 사회적 방안은 제시되지 못했다.

지금까지의 논의를 토대로 본 연구에서 고찰하고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제1. 대학생들의 인터넷 혐오표현 노출 경험은 어떠한가?  
 연구문제2. 인터넷 혐오표현이 생산, 확산되는 원인은 무엇인가?  
 연구문제3. 인터넷 혐오표현 문제에 대한 대응방안은 무엇인가?

### III. 연구 방법

이 연구는 이용자들의 인터넷 혐오표현 노출 경험을 파악하고 인터넷 혐오표현이 생산, 확산되는 원인과 인터넷 혐오표현 문제에 대한 대응방안을 알아보기 위해 다큐멘터리 분석방법을 활용한 사례분석과 심층인터뷰 방법을 사용했다.<sup>3</sup>

해머슬리와 애트킨슨(2006)은 구성원들이 쓴 글은 그들의 일상생활과 일의 총체적인 결과물이어서 자신의 경험과 마음의 상태, 맥락화된 단어를 포함하고 있기 때문에 다큐멘터리 분석이 민속지학의 중요한 연구 방법이라고 설명했다[19]. 매닝(1980)도 개인이 써 놓은 글은 부조화에 의한 인식을 정교화해 놓은 것이라는 점에서 의미가 있다고 주장한 바 있다[19].

이러한 연구방법을 적용하여, 본 연구는 대학생들이 쓴 에세이라는 다큐멘터리를 대상으로 사례분석을 실시했다. 대학생들을 연구 참여자로 선정할 이유는 우리

3 사례분석 및 심층인터뷰 분석은 2019년 문화체육관광부 연구개발 사업에 의해 수행된 '인터넷상의 혐오표현과 디지털 리터러시 연구'의 자료를 활용했다.

사회 구성원 중 대학생들은 포털, 소셜미디어, 게임, 웹툰 등 다양한 인터넷 콘텐츠를 소비하는 대표적인 집단이므로, 인터넷에서의 혐오표현을 접할 수 있는 기회가 많은 세대라고 판단했기 때문이다. 또 연구자가 진행한 교양과목에서 인터넷 혐오표현 노출경험에 대한 과제를 내주었는데, 60명 가까이 되는 학생들 모두가 인터넷에서 혐오표현에 노출된 경험을 갖고 있었다. 이런 경험을 통해 연구자들은 대학생들이 어느 연령대나 직업군보다 인터넷 혐오표현 문제를 많이 경험하고 있는 연구대상이라는 판단을 내리게 됐다. 따라서 이 연구에서는 대학생들을 대상으로 혐오표현 노출 경험에 대한 사례연구를 진행했다. 본 연구에 참여한 대학생들의 선정은 해당 학기가 끝난 후 본 연구의 설계에 따라 학생들 과제를 검토하여 혐오표현 노출경험과 관련하여 분석할 만한 경험을 가진 학생들을 대상으로 이루어졌다. 선정된 학생들을 대상으로 연구의 취지를 설명하고 연구 참여에 동의해 줄 의사가 있는지 확인한 후 동의해 준 학생들이 제출한 에세이를 분석했다.

에세이 작성은 2019년 6월 8일부터 6월 14일까지 이루어졌다. 에세이 참여자는 여성이 11명, 남성이 7명으로 모두 18명이었다. 이들의 전공은 인문학, 사회과학, 상경학, 의학, 공학 등 다양했다. 연령은 20세부터 23세까지 9명, 24세-26세까지 9명이었다. 참여자 속성은 [표 1]과 같다.

표 1. 대학생 에세이 참여자

대상자	성	나이	대상자	성	나이
대학생1	여	21	대학생10	여	25
대학생2	여	21	대학생11	여	25
대학생3	여	21	대학생12	남	20
대학생4	여	22	대학생13	남	23
대학생5	여	23	대학생14	남	25
대학생6	여	23	대학생15	남	25
대학생7	여	23	대학생16	남	25
대학생8	여	24	대학생17	남	25
대학생9	여	25	대학생18	남	26

에세이 질문지에는 인터넷 혐오표현을 접한 사이트와 혐오표현, 인터넷에서 혐오표현을 접한 경험 사례, 혐오표현을 경험하고 생각하고 느낀 점 등이 포함되었

다. 분석은 다음 세단계로 이루어졌다. 먼저 대학생들이 경험한 사례를 여성, 노인, 성소수자, 지역, 장애인 등 혐오표현 대상자별로 분류했다. 둘째, 동일 대상별 혐오표현 노출 경험 내에서 비슷한 경험들을 모아 유형화했다. 셋째, 같은 유형의 노출 경험 내에서 노출 사이트, 경험한 혐오표현, 경험한 내용, 노출 경험 후 변화로 정리했다.

두 번째로, 전문가 이메일 심층인터뷰를 실시했다. 인터넷 혐오표현의 원인과 해결방안을 고찰하기 위해서는 혐오표현의 개념, 혐오표현의 역사적 맥락, 인터넷 미디어의 특성, 사회적 소수자에 대한 고정관념 등 전문적인 식견을 가진 전문가들의 생각을 분석하는 것이 중요하다고 생각했기 때문이다. 특히 이메일 서면 기술 방식으로 심층인터뷰를 실시한 이유는 인터넷상의 혐오표현문제가 단순한 사회현상이 아니기 때문에 질문 내용에 대해 깊이 생각해보고 시간을 두고 답변을 기술하는 것이 필요하다는 판단에서이다. 이메일 심층인터뷰는 2019년 7월 23일에서 8월 5일까지 실시했다. 혐오표현과 인터넷 매개 커뮤니케이션 관련 연구가 있거나 혐오표현과 관련하여 시민단체 활동을 전개한 전문가들을 대상으로 했다. 구체적으로 법학자, 언론법학자, 미디어학자, 미디어교육학자, 사회학자, 언어학자, 시민단체활동가 등 10명이었다. 심층인터뷰 대상자의 속성은 [표 2]와 같다. 전문가 심층인터뷰는 비구조화된 질문지를 활용했다. 질문은 인터넷에서 혐오표현이 유통되는 원인, 인터넷상의 혐오표현 문제의 해결방안 등으로 구성되었다.

표 2. 전문가 심층인터뷰 참여자

참여자	성	분야	참여자	성	분야
전문가1	여	언론법학자	전문가6	여	시민단체활동가
전문가2	여	법학자	전문가7	남	법학자
전문가3	여	미디어학자	전문가8	남	언론법학자
전문가4	여	언어학자	전문가9	남	사회학자
전문가5	여	시민단체활동가	전문가10	남	미디어학자

#### IV. 연구 결과

## 1. 인터넷 혐오표현의 노출경험

대학생들의 에세이를 분석한 결과, 참여한 대학생들이 노출된 온라인 혐오표현은 '여성 혐오표현', '노인 혐오표현', '성소수자 혐오표현', '지역 혐오표현' 등이었다. 먼저, 인터넷 여성 혐오표현에 노출된 대학생들의 경험을 분석해보면, 크게 간접적으로 불특정 다수의 여성을 대상으로 한 혐오표현을 접한 경험과 직접적으로 자신을 대상으로 한 여성 혐오표현을 접한 경험으로 구분해볼 수 있었다. 불특정 다수의 여성을 대상으로 한 여성 혐오표현을 접한 경험은 여성 관련 뉴스를 보다가 댓글에서 여성 혐오표현을 접한 경험을 들 수 있다. 자신을 대상으로 한 여성 혐오표현을 접한 경험으로는 SNS에 글을 올렸는데 거기에 여성 혐오표현을 담은 댓글을 남긴 사례와 온라인 게임을 하다가 대화창이나 보이스톡으로 여성 혐오표현을 접한 경험을 들 수 있다.

2019년 5월 '대립동 여경'<sup>4</sup> 논란과 관련된 뉴스 댓글에서 '빡대가리 페미니스트', '꼴페피', '꼴페미', '페미년들 몰려와서 쿵광거리겠지'를 접한 대학생들은 포털사이트에 이를 신고했다고 기술했다(대학생2, 5). 또 이들은 그런 댓글을 접한 후 아예 여성 관련 뉴스를 피하거나 여성 관련 뉴스를 볼 때 댓글을 보지 않는다고 했다. 오프라인에서도 여성 관련 뉴스에 대해서는 남성 동기들과 의견을 나누지 않고 말을 조심하게 됐다고 기술했다. 혐오표현을 접한 경험이 인터넷 이용과 대인관계에서 스스로를 위축시키는 현상을 확인할 수 있다.

이와 달리, 자신이 올린 SNS의 글에 혐오표현을 담은 댓글을 본 경험은 자신을 직접 겨냥한 혐오표현이어서 경험자를 더욱 당황시킨 것으로 이해되었다. 이 대학생은 트위터에 몰래카메라에 대한 의견을 게재했는데, 여성 혐오표현과 심한 욕설, 성추행적인 발언을 담은 답

댓글을 지속적으로 받았다고 기술했다(대학생3). 이 학생은 처음엔 정중하게 답변을 달았지만 자신의 의견을 상대방이 경청할 의사가 전혀 없음을 파악하고 결국 차단하는 방법을 택했다. 또 온라인 게임을 하던 도중 같은 팀원인 남성들에게서 여성 혐오표현을 들은 대학생도 있었다(대학생11). 여성이라 게임을 못한다는 편견을 갖고 여성 혐오표현을 했다는 판단에서 그 이후에는 게임 중에 보이스 톡을 하지 않았고 보이스톡을 하더라도 음성 변조 프로그램을 사용해 자신이 여성이라는 것이 드러나지 않게 했다고 기술했다. 여성 혐오표현에 노출되지 않기 위해 재미를 위해 행하는 게임에서조차 스스로를 자유롭게 만들어버린 상황을 보여주는 것으로, 혐오표현 노출이 개인을 위축시키고 있음을 보여준다.

“사이퍼즈’라는 AOS 게임을 하던 중 게임이 잘 풀리지 않자 같은 팀이었던 모르는 남성 파티 두 명이 ‘쿵광 쿵광이~’라는 표현을 쓰면서 무시하는 말을 하였다. 처음에는 당황스럽고 화가 나서 손과 몸이 떨릴 정도였습니다. ...이후 게임 이용 시에 보이스 톡을 이용하고 싶으나 성별이 나타나고 그로 인해 또다시 시비가 붙는 일을 겪고 싶지 않아서 음성 변조 프로그램을 쓰기도 했었습니다. 나중에 가서는 정말 필요한 경우가 아니라면 보이스 톡을 이용하지 않는 편이 되었고요. 또 게임 플레이 스타일이 맞는 여성분이 아니면 파티를 잘 하지 않는 편이 되었습니다. 남성분들이랑 파티를 하게 되면 보통 다들 저와 실력이 비슷함에도 불구하고 자신이 게임을 승리로 이끌어야 한다는 생각을 가지고 플레이하는 경우가 많았고 게임이 조금만 풀리지 않아도 험악한 분위기를 조성했기 때문이었습니다.”(대학생 11)

노인 혐오표현에 대한 노출의 경험은 인터넷에서 노인 관련 뉴스 댓글을 살펴보는 과정에서 노인을 희화화하는 ‘툭딱충’이라는 표현을 접한 것이 대부분이었다. 비록 노인 혐오표현의 직접 당사자가 아니지만, 대학생들은 전혀 예상하지 못한 상황에서 무분별하고 타당성이 없는 혐오표현을 접한 뒤에 불쾌감을 느꼈고, 사회적 문제라고 인식하게 되었다고 밝혔다(대학생8, 9). 또 이를 많은 이용자가 사용하는 것을 보고 신조어,

<sup>4</sup> ‘논란은 2019년 5월 15일, 한 온라인 커뮤니티에 ‘대립동 경찰관 폭행사건’이라는 제목의 동영상 이 올라오면서 시작됐다. 약 14초 분량의 영상에는 2인 1조의 남녀 경찰관이...구로동의 한 술집 앞에서 난동을 부리는 남성 2명과 대치하는 장면이 담겼다...온라인 커뮤니티에는 여성 경찰관이 피의자를 제대로 제압하지 못하고 무전으로 지원요청만 했다는 비판 여론이 잇따랐다...논란이 확산되자 구로경찰서는...보도자료를 내고 “여성 경찰관의 대응이 소극적이었다고 볼 수 없다”고 해명했다. 경찰은 1분 59초 분량의 전체 영상을 공개하면서 “인터넷에 게재된 영상은 피의자가 여성 경찰관을 밀치고 남성 경찰관의 목을 잡는 것에서 종료되지만, 실제로는 여성 경찰관이 피의자를 무릎으로 눌러 체포를 이어갔다”고 말했다”(심윤지·탁지영, 2019, 5, 19, 경향신문 보도 일부임).

유행어 등으로 문제의식 없이 받아들이고 더 나아가 스스로도 해당 혐오표현을 이용한 적이 있다고 기술하기도 했다(대학생14).

“평소에 네이버 스포츠 뉴스를 많이 보는데 스포츠 뉴스 댓글에서 ‘틀딱충’이라는 표현의 댓글을 접하게 되었습니다. ... ‘틀딱충’라는 단어를 듣고 재미있다는 생각을 했습니다. ... 어르신들이 충고의 말씀을 하실 때 마음속으로 ‘틀딱충 또 시작이네’라는 생각이 무의식적으로 자연스럽게 떠올랐습니다. 주변 친구들도 이 표현을 다 알고 있는데, 친구들과 아무렇지도 않게 이 단어를 사용했습니다.”(대학생 14)

성소수자에 대한 혐오표현의 경험은 관련 키워문화 축제 진행을 위한 페이스북에 남겨진 공격적인 글(대학생1)과 페미니즘 관련 트위터 게시물(대학생7)과 같이 해당 이슈와 관련된 논의 과정에서 접하게 된 경우였다. 해당 이슈에 적극 개입하고 있는 이용자들이 주로 활동하는 인터넷 공간에서 벌어진 현상이기 때문에 조직적인 대응이 자연스럽게 이루어졌으며(대학생1), 관련 경험을 기술한 대학생 모두 이에 대한 문제의식과 사회적 영향에 대해 많이 고민한 것으로 나타났다. 트위터에서 혐오표현을 직접 겪은 학생은 그런 경험으로 인해 온라인뿐 아니라 오프라인에서의 관계 형성에도 어려움을 겪었다고 기술했다(대학생7).

지역 혐오표현 노출 경험은 오래된 지역감정과 관련이 있는 것으로 이해되었다. 전라도 또는 전라도 사람들을 전체적으로 비하하는 ‘홍어’ 접두어가 결합된 혐오표현이 지역색이 분명히 나타나는 지역 연고의 스포츠 팀이나 선수, 이를 응원하는 지역민을 대상으로 인터넷에 유통되고 있는 것으로 나타났다. 지역 혐오표현을 접한 해당 지역 출신의 대학생은 정서적으로 큰 상처를 받았고, 적극적으로 대응해 부당한 혐오표현을 제재하려고 노력했다고 기술했다(대학생17). 또 조선족에 대한 혐오표현 노출 경험을 찾아볼 수 있었다. 조선족에 대한 혐오표현을 접한 대학생은 앞서 언급된 대립동 사건 관련 기사를 보는 과정에서 해당 사건에 관계된 조선족에 대한 혐오표현이 댓글의 많은 부분을 차지하고 있음을 발견했다(대학생4). 이 학생은 조선족과 관련된

부정적 사건과 혐오표현 댓글을 보면서 스스로도 조선족에 대해 부정적인 인식을 갖게 됐고 그들의 의견에 동조하게 되는 것을 느꼈다고 기술했다.

“그 기사는 대립동 일대에서 일어난 조선족과 경찰의 대치상황에 관한 내용이었습니다. 그리고 기사에 달리는 댓글을 보고 있는데 추천순대로의 베스트 댓글 중 1등, 2등, 3등이 모두 그 기사와 사건에 관한 내용에 대해서가 아닌 조선족이라는 특정 집단의 혐오표현 ‘차오 포비아’를 언급한 내용이었습니다. 사실 처음 그러한 혐오표현에 대한 내용을 접했을 때는 조선족, 중국 동포에 관한 아무런 정보가 없었기 때문에 그것이 혐오표현 인지조차 몰랐습니다. 그런데 계속 조선족에 대해 부정적 내용을 접하다 보니 저조차도 무의식속에 동조하게 되고, 똑같이 조선족에 대한 부정적 인식을 가지게 되었습니다.”(대학생4)

마지막으로 인터넷에서 나타나는 장애인에 대한 무분별한 공격적 혐오표현은 최근 사건 보도에 자주 언급되는 조현병 환자에 대한 표현이었다. 뉴스의 댓글에서 혐오표현을 접했던 대학생은 이용자들이 조현병에 대한 정확한 정보와 이해가 전제되지 않은 채로 혐오표현을 접하면 부정적 인식만을 갖게 되고, 관련 혐오표현을 그대로 수용할 수 있다는 점을 우려했다(대학생2). 그러나 개인 이용자가 이에 대해 일일이 반박하고 개선하고자 노력하는 데에 분명한 한계가 있기 때문에 혐오표현을 차단하거나 확산을 방지하기 위한 노력은 하지 않았다고 기술했다.

분석결과를 통해 볼 때 인터넷 혐오표현의 대상이 성별, 성적 지향, 세대, 특정 지역, 장애인 등 다양한 사회적 소수자를 대상으로 하고 있으며, 사회적 소수자들 누구나 온라인 혐오표현의 대상이 될 수 있음을 알 수 있다.

## 2. 인터넷 혐오표현의 원인

전문가 심층인터뷰 데이터를 분석해본 결과, 인터넷에서 혐오표현이 생산되고 유통되는 원인은 개인적, 사회적, 법·제도적 차원에서 찾아볼 수 있었다.

먼저, 개인적 차원의 원인은 ‘인간의 존엄성에 대한

인식 부족', '인정욕구', '미디어 리터러시 능력 부족' 등으로 이해되었다. '인간의 존엄성 가치에 대한 인식 부족'은 인간이 존엄성을 지닌 존재라는 가치를 인식하지 못한 사람들이 혐오표현을 사용하게 된다는 분석이다. 타인이 존엄성을 가진 인간이라는 점을 인식하지 못했기 때문에 사회적 약자를 경멸하는 표현을 사용하게 되고, 그런 표현을 통해 자기 우월감을 얻으려 한다고 보았다(전문가5, 10). '인정욕구'는 강도 높은 발언이나 표현으로 타인의 주목을 받는 상황을 즐기는 현상과 이에 익숙해지면서 강도를 더해가는 현상에서 찾아볼 수 있다고 보았다(전문가9). 이러한 현상이 자신의 생각을 표현하고 타인의 의견을 경청하는 경험이 적기 때문에 나타난 것이라고 해석했다(전문가4, 9). '미디어 리터러시 능력 부족'은 이용자들이 빠르게 발전하고 있는 미디어 환경과 미디어의 특성을 이해하지 못하고 미디어를 매개로 한 사회적 소통 능력을 갖추지 못한 상태에서 인터넷 혐오표현 현상을 비판적으로 수용하지 못했기 때문에 혐오표현이 확대된다는 분석이다(전문가5, 7). 인간의 존엄성에 대한 인식 부족을 원인으로 꼽은 전문가는 시민단체활동가와 미디어학자였으며, '인정욕구'는 언어학자와 사회학자가 원인으로 언급했다. '미디어 리터러시능력 부족'을 원인으로 지적한 전문가는 시민단체활동가와 법학자였다. 전문 분야에 따라 다른 접근을 취하고 있으나, 인터넷에서 유통되는 여러 정보 중에서 혐오표현을 구별해내고 혐오표현의 부작용을 이해하는 동시에 혐오표현 관련 현상을 비판적으로 수용하는 능력이 중요하다는 점에서는 같은 의견이었다.

또 전문가 인터뷰 데이터를 분석해볼 때, 인터넷 혐오표현의 사회적 원인은 '차별과 혐오에 대한 교육의 미흡', '사회적 불평등과 다양성을 존중하지 않은 문화', '혐오표현을 재생산하는 미디어'로 이해해볼 수 있었다. '차별과 혐오에 대한 교육의 미흡'은 학교에서 혐오표현이 무엇인지 가르치지 않아 학생들이 혐오표현인지도 모른 채 혐오표현을 사용하게 된 현상을 의미했다(전문가5, 7). '사회적 불평등과 다양성을 존중하지 않은 문화'는 사회적·경제적 불평등이 심화되는 현상, 다양성의 가치가 무시되는 문화가 혐오표현의 원인이라는 분석이다(전문가1, 2, 4, 9). 전문가들은 실업 문제나 고령화로 인한 사회적·경제적 갈등과 어려움이 사회 심리

적 불안을 증가시켜 타인과 다른 집단에 대한 관용의 폭을 줄이고 있다고 보았다. 혐오표현을 재생산하는 미디어는 상업적 이익의 확대에 몰두하는 미디어들이 인터넷 혐오표현을 자체 생산하거나 확대 재생산하는 방식으로 혐오표현의 유발과 확산에 기여한다는 것이다(전문가2, 5). 개인적 차원의 원인 진단과 유사하게 사회적 차원의 원인 진단에서도 전문 분야와 상관없이 전문가들은 유사한 의견을 제시했다. 특히 여러 분야에 속한 다수의 전문가들이 불평등과 다양성을 존중하지 않는 문화를 혐오표현 확산의 주요 원인으로 보았다. 또한 시민단체활동가와 법학자가 '교육'과 '미디어'를 혐오표현의 또 다른 원인으로 지적했는데, 이는 전문 분야에 따른 편향성 혹은 관점의 차이라기보다는 전문가 개인의 성향에 따른 제안인 것으로 해석된다.

마지막으로 전문가 인터뷰 데이터 분석을 통해 볼 때 '법률의 부재', '내용규제에 대한 사회적 합의의 부족' 등 법·제도적 원인을 찾아볼 수 있었다. '법률의 부재'는 혐오표현이나 차별에 관한 기본적인 법률 및 정책의 부재가 혐오표현이 점점 더 많아지는 원인이라는 분석에서 비롯됐다(전문가1, 5, 7, 9). 특히 공인이 매우 구체적이고 공격적이며 모멸적인 혐오표현을 할 경우 이에 대한 강력한 법적 책임 추궁이 필요한데, 이에 대한 법률이 제정되어 있지 않다는 분석도 있었다. 혐오표현의 피해자는 정부권력이 아니라 사회적 약자이므로 이들에 대한 무차별적 혐오표현을 막기 위해 법과 제도가 마련되어야 한다고 전문가들은 보았다. '내용규제에 대한 사회적 합의의 부족'은 증오, 혐오, 경멸 등 감정적 내용을 표현하는 일에 대해 사회적 합의가 이루어지지 못했다는 점이 혐오표현의 내용을 규제하기 어렵게 만들고 내용에 대한 규제가 이루어지지 않기 때문에 혐오표현이 확대된다는 분석이다(전문가3, 10). '법률의 부재' 원인은 언론법학자, 시민단체활동가, 법학자, 사회학자 등 여러 분야의 전문가가 동시에 제안했으며, '내용규제의 사회적 합의의 부족' 원인은 2인의 미디어학자가 제안했다. 대부분의 전문가가 차별금지법이 수차례 발의되었지만 아직 제정되고 있지 못한 현실의 문제에 대해 전반적으로 동의하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 미디어학자들은 내용심의 등 내용규제가 갖는 한계와 문제점에 대해 깊은 이해를 토대로 내용규제를 혐

오표현 확산의 원인으로 지목했다.

### 3. 인터넷 혐오표현 문제에 대한 대응방안

전문가 대상의 심층인터뷰 데이터를 분석한 결과, 전문가들은 제도적 차원과 관련 기업 및 유관기관의 차원, 교육 등 사회적 차원에서 인터넷 혐오표현 문제에 대한 대응방안을 제안했다.

첫째, 법과 제도를 정비하는 방안에 대해 전문가들은 견해를 다소 달리했다. 전문가 10인 중 4인은 인터넷 혐오표현을 규제하기 위한 법을 신설할 것을 제안한 반면(전문가2, 7, 8, 9), 2인의 전문가는 기존의 법 테두리 안에서 인터넷 혐오표현을 규제할 수 있다고 보았다(전문가 1, 8). 법적 규제를 제안한 전문가는 주로 법학 분야의 전문가들이었다. 법의 신설을 제안한 전문가는 2인의 법학자와 언론법학자, 그리고 사회학자였으며, 언론법학자들은 기존의 법 테두리 안에서 규제가 가능하다고 보았다. 특히 한 언론법학자는 법의 신설을 제안하면서도 이를 위한 사회적 합의에 이르기까지 적지 않은 시간이 걸릴 것을 고려하여 단계적으로 현재의 법 테두리 안에서 혐오표현을 규제할 것을 제안했다. 인터넷 혐오표현 규제를 위해 새로운 법을 신설할 것을 제안한 전문가들은, 혐오표현 규제를 통해 방지하고자 하는 법익이 무엇인가에 대한 개념 정의를 명확히 하고 제한적으로 적용해야 한다는 점을 강조했다. 한편 언론법학자들은 형법상 모욕죄와 명예훼손죄, 「정보통신망법」상 명예훼손죄 부분을 일부 개정해서 혐오표현 발화자에게 낮은 수준의 형사 책임을 지울 수 있다고 보았다. 이 때 현행 모욕죄와 명예훼손죄가 '집단 성원의 숫자가 많은 소수집단'에 대한 혐오표현을 규제하지 못하는 법리상의 문제점을 보완해야 하며, 죄의 성격을 반의사불벌죄가 아닌 친고죄로 규정하는 것이 바람직하다는 점을 강조했다. 한편 법의 신설이나 기존 법의 적용 이외에도, 혐오표현을 예방하는 차원에서 인권교육법 제정이 필요하다는 의견도 있었다(전문가5).

전문가 중 시민단체활동가는 법·제도적 차원에서 혐오표현의 피해자를 지원함으로써 인터넷 혐오표현 문제를 해결할 수 있을 것이라고 제안했다. 피해자가 피해를 올바르게 인식하고 이에 대응할 수 있는 법과 제도를 갖추므로써 인터넷 혐오표현의 생산과 확산을 방지

할 수 있을 것이라는 주장이다. 구체적으로 관련 제도의 정비, 피해자의 대항 표현 장려, 피해자의 대응권리 제도화 방안이 제안되었다. 먼저, 현행 관련법상 손해배상 인정범위를 확대하고 정신적 위자료 청구권을 인정함으로써 기존의 법 테두리 내에서 피해자의 권리를 강화할 필요가 있다는 점이 강조되었다(전문가7). 이와 함께 언론법학자는 인터넷 혐오표현이 민법상 불법행위로 손해배상을 받을 수 있다는 점을 이용자들에게 적극적으로 알리고 인격권 침해를 받은 피해자가 관련 절차를 밟을 수 있도록 지원하는 등 피해자의 대항표현을 장려할 필요가 있다는 지적이 있었다(전문가1). 또한 법학자에 의해 긴급 유통정지 가처분 제도를 인정하고, 기사삭제를 청구할 수 있는 권리를 제도화하는 등 피해자의 대응권리를 제도화하는 방안도 제안되었다(전문가2).

둘째, 전문가들은 관련 기업 및 유관기관이 인터넷 혐오표현 문제를 해결하기 위한 주체로서 적극적인 역할을 수행해야 한다고 진단했다. 관련 기업으로는 포털 사업자를 들 수 있는데, 다수의 전문가들은 혐오표현의 규제를 위해 포털 사업자의 자율적 규제제도를 도입해야 한다는 점에 동의했다. 전문가 10인 중 3인(전문가 3, 7, 9)은 순수자율규제가, 3인(전문가2, 4, 6)은 공동자율규제가 바람직하다고 보았다. 순수 및 공동자율규제를 대응방안으로 제시한 전문가들은 전문 분야에 있어서 독특한 특징을 보이지 않았으며, 다양한 전문분야에 속한 전문가들이 각각 순수 및 공동자율규제를 주장했다. 전문분야의 차이보다는 자율규제에 대한 전문가 개인의 신념과 철학이 규제 방안의 제안에 영향을 미친 것으로 해석해볼 수 있다. 순수자율규제를 주장하는 입장에서는 포털 사업자의 자율규제가 말 그대로 자율규제이어야 하며 정부의 개입은 이를 촉진하거나 지원하는 등 최소한에 그쳐야 한다고 주장했다. 한편 공동자율규제를 주장하는 전문가들은 자율규제의 원칙을 준수하되 국가의 후견적 역할 수행 구조를 도입해야 한다고 보았다. 사업자 혹은 민간 기구에 의한 자율규제의 경우에도 규제의 기준과 지침, 가이드라인에는 국가가 개입할 필요가 있다는 것이다. 포털 사업자를 비롯한 다양한 이해관계자들이 참여하여 인터넷 표현을 정제하려는 노력이 필요하며, 특히 자율규제의 실효성을 높

이기 위해 포털 사업자 등이 자율적으로 혐오표현에 대한 삭제나 임시조치를 할 경우 이들의 법적 책임을 완화하거나 경감해주는 법적 장치가 보완되어야 한다는 지적도 있었다. 또한 인터넷에서 혐오표현 활동을 '상당한 수준과 기간 동안' 전개한 사람에 대해 공격 기구나 사적 기관 등에서 인사정책을 통해 진입을 제한하는 조치를 취함으로써 혐오표현을 줄여나갈 수 있다는 의견도 있었다(전문가8).

인터넷 혐오표현 문제를 해결하는데 중요한 역할을 수행해야 할 유관기관으로는 방송통신심의위원회가 지목되었다. 현재의 방송통신심의위원회 제도 안에서 혐오표현을 심의하고 불법정보를 단속하는 등의 역할을 충실히 수행하는 것만으로도 큰 성과가 있을 것이라고 보았다. 지금의 심의제도가 약한 규제가 아니기 때문에 추가적인 대책을 모색하기보다는 지금의 규정을 적극적으로 해석하고 실천하는 것이 중요하다는 것이다(전문가7). 심의규정의 개정 및 모니터링 강화의 필요성도 제기되었다. 「정보통신에 관한 심의규정」중 '사회통합 및 사회질서를 저해하는 정보'의 세부항목을 다듬어서 혐오표현 규제에 적용하거나, 심의대상이 되는 불법정보의 유형을 개선하여 혐오표현을 포함하도록 하고 모니터링 시스템을 체계화하는 방안 등이 그것이다(전문가1, 2, 8). 혐오표현 문제에 대한 대응방안으로 방송통신심의위원회의 역할을 강조한 전문가는 4인이었는데, 모두 법학 전문가(법학자 및 미디어법학자)였다. 현행 법체계에 대한 이해를 토대로 현재의 방송통신심의위원회 제도 안에서 혐오표현 문제에 대응할 수 있는 방안을 모색한 것으로 해석된다.

마지막으로, 전문가들은 인터넷 혐오표현 문제를 해결하기 위해 사회적 차원의 인식 전환이 무엇보다 우선되어야 하며, 이를 위한 교육이 중요하다는 점에 의견을 모았다. 먼저, 초·중·고의 긴 의무교육기간 동안 체계적인 교육을 실시하는 것이 중요하다고 보았다(전문가3, 4, 5, 7, 10). 인간의 존엄성, 민주주의의 가치 및 작동 원리, 성평등, 폭력예방, 인권, 차별과 혐오 등을 주제로 하는 교육이 체계적으로 이루어질 필요가 있다는 주장이다. 전문가들은 노년층을 비롯한 전 연령대를 대상으로 하는 평생교육 개념의 민주시민 교육을 실시할 것을 제안하기도 했다. 최근 스마트폰의 일반화와

더불어 혐오표현의 유통에 노년층의 유입이 급격히 증가하고 있다는 점에 주목한다면, 노년층을 대상으로 하는 교육이 더욱 절실하다는 분석이다(전문가4). 분석을 통해 알 수 있듯이 분야와 상관없이 많은 전문가들은 다양한 교육을 통해 시민 스스로 정화하는 힘을 가질 수 있을 것으로 진단했다.

## V. 결론

본 연구는 최근 심각한 사회문제로 부상한 인터넷 혐오표현의 원인에 주목하고, 기존의 제도적 차원에 치중한 연구에서 탈피하여 개인적, 사회적 차원에서의 대응방안을 모색해보고자 하는 취지에서 출발하였다. 이와 같은 연구 필요성에 따라 인터넷 혐오표현의 실태 파악을 위한 하나의 사례연구로 대학생들의 노출 경험을 분석하였고, 혐오표현이 왜 생산되는지 그 원인과 해결방안은 전문가 심층인터뷰를 통해 답을 구하였다.

대학생들이 경험한 인터넷 혐오표현의 유형은 여성, 노인, 성소수자, 지역 대상의 혐오표현이었다. 여성 혐오표현의 경우, 불특정 다수 여성에 대한 혐오표현을 간접적으로 경험할 수 있었던 매체는 뉴스 댓글이었고, 여성 혐오표현을 직접 경험하는 주요 공간은 SNS 댓글과 온라인 게임의 대화창이나 보이스트록으로 나타났다. 온라인 게임에서 나타나는 여성 혐오표현은 청소년들의 게임 이용률이 높다는 점에서 문제의 심각성이 크다고 판단되는데, 특히 여성 혐오표현의 생산단계에서 여성의 게임 참여에 대한 편견과 부정적인 인식이 작용하고 있다는 점은 매우 흥미로운 발견이었다. 또 노인 혐오표현과 장애인 혐오표현은 뉴스를 통해, 성소수자 혐오표현은 SNS를 통해 경험한 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 적어도 대학생 집단이 경험하는 인터넷 혐오표현의 대상은 성별, 성적 지향, 세대, 특정 지역, 장애인 등 다양한 사회적 소수자를 대상으로 하고 있다는 점을 시사한다. 또 대학생들에게는 뉴스 댓글과 SNS, 온라인 게임이 혐오표현을 확산시키는 주요 매체였는데, 개인의 정체성이 덜 드러나고 누구나 쉽게 접속할 수 있는 SNS가 특정 집단이나 개인에 대한 혐오표현의 온상지가 되고 있음[2]을 확인할 수 있었다.

인터넷 혐오표현의 원인과 해결방안에 대한 심층인터뷰 결과, 전문가들은 인터넷 혐오표현이 심각한 수준이며 급격히 확산되면서 이로 인한 사회적 갈등이 심화되고 있다는 점에 대부분 동의하고 있었다. 먼저 개인적 차원의 원인으로는 '인간의 존엄성에 대한 인식 부족', '인정욕구', '미디어 리터러시 능력 부족' 등이 제시되었다. 또 '차별과 혐오에 대한 교육의 미흡', '사회적 불평등과 다양성을 존중하지 않은 문화', '혐오표현을 재생산하는 미디어'가 사회적 원인으로 분석되었다. 특히 차별과 혐오에 대한 교육의 부족이 근본적인 원인이라는 의견이 지배적이었다. 이것은 인터넷 혐오표현이라는 사회적 현상에 대한 근본적인 원인을 파악하기에 앞서 법 제도적 대안이나 규제에 집중되었던 기존 논의의 한계를 지적하고 있다는 점에서 시사하는 바가 크다. 한편 상업적 이익의 확대에만 급급한 언론과 미디어가 혐오표현의 확대 재생산에 크게 기여했다는 지적도 있었다. 실제로 김지수와 윤석민의 연구에서는 인터넷 개인방송 내 여성 혐오표현이 후원 수익을 가져다주는 효과적인 비즈니스 전략으로 작용하고 있음을 발견한 바 있다[20]. 그 밖에 관련 법률의 부재, 내용규제에 대한 사회적 합의의 부족 등이 인터넷 혐오표현 확산의 주요 원인으로 지적되었다.

법적, 사회적 차원의 문제점을 해결하는 방안으로 차별금지법이나 혐오표현처벌법과 같이 별도의 법 제정, 형법과 정보통신망법과 같은 현행법 조항의 확대적용 등의 입법 개선안이 제안되었다. 이외에도 포털 사업자의 자율규제 활성화 방안이 제시되었는데, 자율규제의 실효성을 높이기 위해 자율적인 혐오표현 삭제나 임시 조치에 대해 법적 책임을 완화하거나 경감 해주는 법적 장치의 보완이 필요하다는 의견에 주목할 만하다. 그 밖에도 통신신의를 담당하는 방송통신심의위원회의 충실한 역할 수행과 함께 피해자 대항표현의 장려, 피해자 고충수렴을 위한 무료 법률서비스 등 피해자 지원시스템의 개발이 해결방안으로 제시되었다.

하지만 인터넷 혐오표현을 근본적으로 해결하기 위해서는 사회적 인식전환을 위한 노력이 우선적으로 요구될 뿐 아니라 무엇보다도 학교 교육과 사회교육을 통해 풀어가야 한다는 의견이 지배적이었다. 인간의 존엄성, 성 평등, 인권, 차별과 혐오를 주제로 한 체계적인

교육이 인터넷 혐오표현을 근본적으로 해결할 수 있는 최선책이라는 것이다. 이것은 인터넷 혐오표현이란 사회적 현상을 단기적인 대책보다는 좀 더 장기적인 방안을 가지고 대응해야 하는 과제로 보고 있음을 의미한다.

본 연구는 최근 사회적 갈등의 요인이 되는 인터넷 혐오표현에 대한 대학생들의 노출경험 사례를 분석하였기 때문에, 인터넷 혐오표현의 실태 및 영향에 대한 충분한 자료를 반영하지 못했다는 점을 한계로 지적할 수 있다. 그럼에도 불구하고 비록 일부 집단에 대한 사례분석이기는 하지만 실제 노출 경험자들의 목소리를 통해 사회 전반적으로 확산되는 인터넷 혐오표현의 양상이 현실에서 어떻게 나타나고 있는지에 주목했다는 점에서 시의적절하고도 의미있는 연구라고 볼 수 있다. 또 전문가들의 학술적, 실무적 진단을 근거로 개인적, 사회적, 법 제도적 차원에서 인터넷 혐오표현의 원인을 논의하고 대응방안을 도출했다는 점에서도 의의가 크다. 혐오표현에 관한 논의의 초기 혐오표현의 찬반론을 정리하거나 관련 입법례 및 주요 판례를 소개하고 시사점을 짚어보는 연구가 주로 이루어졌고 최근에는 경험적 연구결과들을 바탕으로 국가 개입이 필요하지 여부와 그 방식에 관한 논의로 발전하고 있다[2]. 그런 점에서 본 연구는 인터넷 혐오표현의 법 제도적 대안에 치중했던 기존 연구의 한계에서 벗어나서 실제 혐오표현 노출경험에 관한 경험적인 연구를 시도하였고 전문가 심층인터뷰를 통해 개인적·사회적 원인을 밝혀보고 개인적·사회적으로 실천할 수 있는 구체적인 대안을 제시함으로써, 인터넷 혐오표현 연구의 범위를 확대했다는 점에서 학문적, 사회적 함의를 찾을 수 있다.

## 참 고 문 헌

- [1] 홍성수, 김정혜, 노진석, 류민희, 이승현, 이주영, 조승미, *혐오표현 실태조사 및 규제방안 연구*, 국가인권위원회, 2016.
- [2] 최란, "현행법상 혐오표현의 규제, 특히 명예에 관한 죄 적용 가능성을 중심으로," *미디어와 인격권*, 제4권, 제2호, pp.47-86, 2018.
- [3] 김경희, 조연하, 최은경, 심미선, *온라인 성희롱·성*

폭력 및 여성 혐오 실태조사, 국가인권위원회, 2018.

[4] 박미숙, 추지현, *혐오표현의 실태와 대응방안*, 한국형사정책연구원, 2017.

[5] 박원우, 윤혜영, "1인 미디어의 혐오표현 실태분석," *글로벌문화콘텐츠학회 학술대회*, pp.141-145, 2018.

[6] 조소영, 김종철, *인터넷에서의 혐오표현(Hate Speech) 규제개선방안 연구*, 방송통신심의위원회, 2016.

[7] J. W. Howard, "Free Speech and Hate Speech," *Annual Review of Political Science*, Vol.22, pp.93-109, 2019.

[8] M. Rosenfeld, "Hate speech in constitutional jurisprudence: a comparative analysis," *Cardozo L. Rev.*, Vol.24, pp.15-23, 2002.

[9] 이승선, "공적 인물이 발화하거나 방송에서 발생한 혐오표현의 특성에 관한 탐색적 연구," *언론과학연구*, 제18권, 제2호, pp.107-146, 2018.

[10] 홍성수, "혐오, 무엇이 문제이고 어떻게 대응할 것인가," *한국여성커뮤니케이션학회 기획세미나*, 2019.6.

[11] 김민정, "일베식 "욕"의 법적 규제에 대하여," *언론과 법*, 제13권, 제2호, pp.131-163, 2014.

[12] 박혜영, "혐오표현(Hate Speech)에 관한 헌법적 고찰," *공법학연구*, 제16권, 제3호, pp.137-169, 2015.

[13] 윤성욱, "혐오표현 규제와 법적 쟁점에 관한 연구," *미디어와 인격권*, 제5권, 제1호, pp.57-94, 2019.

[14] 박태순, "사이버 혐오표현의 사회학적 의미와 규제 체계," *한국언론학회 법제연구회 세션발표문*, 2014.

[15] 김민정, "혐오표현 규제와 표현의 자유," *미디어 리터러시*, 제09권, pp.11-16, 2019.

[16] 이승현, "여성 혐오적 표현과 표현의 자유의 한계," *이화젠더법학*, 제8권, 제2호, pp.1-34, 2016.

[17] T. Davidson, D. Warmsley, M. Macy, and I. Weber, "Automated Hate Speech Detection and the Problem of Offensive Language," the Eleventh International Association for the Advancement of Artificial Intelligence Conference on Web and Social Media, 2017.

[18] H. Rosenfeld, *Impasse and interpretation: Therapeutic and anti-therapeutic factors in the psychoanalytic treatment of psychotic*,

borderline, and neurotic patients, Routledge, 2003.

[19] M. Hammersley and P. Atkinson, *Ethnography: Principles in practice*, Routledge, 2006.

[20] 김지수, 윤석민, "인터넷 개인방송에서 혐오발언은 어떻게 비즈니스가 되는가?: 유튜브 및 아프리카TV 토크/갬방 방송에서의 여성혐오발언을 중심으로," *한국방송학보*, 제33권, 제3호, pp.45-79, 2019.

### 저 자 소 개

김 경 희(Kyung-Hee Kim)

정회원



- 1993년 8월 : 이화여자대학교 신문방송학과(문학석사)
- 2000년 8월 : 이화여자대학교 신문방송학과(문학 박사)
- 2000년 9월 ~ 현재 : 한림대학교 미디어스쿨 교수

〈관심분야〉 : 인터넷 저널리즘, 뉴스와 젠더, 미디어교육

조 연 하(Youn-Ha Cho)

정회원



- 1983년 2월 : 이화여대 신문방송학과(문학석사)
- 2004년 8월 : 이화여대 신문방송학과(언론학박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 이화여대 커뮤니케이션미디어연구소 연구교수, 정책과학대학원 초빙교수

〈관심분야〉 : 언론법제, 미디어 저작권, 미디어교육

배 진 아(Jin-Ah Bae)

정회원



- 1994년 2월 : 이화여대 신문방송학과(문학석사)
- 2002년 2월 : 이화여대 신문방송학과(언론학박사)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 공주대학교 영상학과 교수

〈관심분야〉 : 수용자 연구, 영상 콘텐츠, 미디어 정책