

EU의 디지털서비스법 (EU Digital Service Act)의 시사점

고려대 기술경영전문대학원 교수/기술법정책센터장 이성엽

1. 서론

작년 4월 서울 강남의 한 빌딩에서 10대 청소년이 투신하는 과정을 SNS로 생중계한 사건이 일어났다. 이 사건을 수사 중인 경찰이 추가 피해를 막기 위해 방송통신심의위원회에 SNS 게시판 차단을 요청했지만, 위원회는 법률 자문과 불법 게시물에 대한 추가 파악이 필요하다고 의결을 보류했다. 경찰은 게시판 운영사에도 게시판 폐쇄를 요청했지만, 문제가 된 게시글을 삭제하고 관리를 강화하겠다고 경찰의 요청을 거부했다.

이 SNS는 익명성을 강점으로 가진 국내 최대 규모의 커뮤니티 사이트로 하루 평균 80만 건이 넘는 글이 올라오고, 220만 개가 넘는 댓글이 달린다고 한다. 다만, 이런 익명성이 디지털 범죄를 양산할 수 있는 요인이 되고 있는데, 문제가 된 게시판은 우울증 커뮤니티로서 극단적 선택을 유발하는 정보를 담고 있는 것으로 알려졌다.

또한 지난 1월 9일 미국 증권거래위원회(SEC)의 공식 X(옛 트위터)에 SEC가 비트코인 현물에 투자하는 상장지수펀드(ETF)를 승인했다는 소식이 올라오면서 비트코인 가격이 급등했다. 알고 보니 SEC의 계정이 해킹되어 만들어진 가짜뉴스였다.

이처럼 소셜미디어에는 불법적, 비윤리적 정보, 거짓 정보가 넘쳐나고 있다. 거짓 정보의 경우에는 특히 정치적 이슈나 연예인 관련 허위 정보가 다수를 차지하면서 국민의 선택을 방해하고 연예인에 대한 편견을 확산시키고 있다.

20세기 중반 개발되어 이제 세계인의 필수품이 된 인터넷 공간은 원래 다양한 콘텐츠를 가진 정보의 바다였으나, 이제는 온갖 허위정보의 바다라는 오명도 함께 안고 있다. 원래 인터넷 공간, 즉 온라인 공간은 오프라인과는 달리 물리적 실체가 없는 디지털 환경이라는 점, 인터넷에 연결된 기기를 통해 전 세계 어디에서나 접근할 수 있다는 점, 이용자들은 정체성을 숨기고 익명으로 활동할 수 있는 점 때문에 오프라인과 달리 국가의 규제가 없거나 완화되어 적용되었다.

그러나 모바일 기기의 보급과 무선 네트워크 기술의 발전으로 누구든 어디에서나 인터넷에 접속할 수 있게 되었고, 이제 인터넷은 정보의 교환, 커뮤니케이션, 엔터테인먼트, 비즈니스 등 거의 모든 측면에서 매우 중요한 역할을 하고 있다. 나아가 온라인 환경이 가지는 익명성, 즉각성, 광범위한 도달 범위라는 특성은 오히려 오프라인보다 막강한 정치적, 사회적 영향력을 갖게 했다.

2. EU 디지털 서비스법의 도입 배경과 내용

온라인이라는 이유만으로 허위의 정보를 나르거나 타인의 명예를 훼손하는 행위를 방임할 수 없다는 의견이 대두되고 있으며, 이에 유럽은 온라인 플랫폼에게 불법 콘텐츠 차단, 삭제 의무를 부과하는 내용 등을 포함하는 디지털서비스법을 만들어 시행하고 있다. 이 법의 취지를 한 문장으로 표현한 것이 “오프라인에서 불법은 온라인에서 불법이다(What is illegal offline should also be illegal online)”라는 것이다. 이는 온라인 플랫폼에도 전통적, 오프라인 사업자와 같은 법적 기준을 적용해야 한다는 의미인데, 특히, 인터넷 상 불법 콘텐츠나 불법 행위의 확산을 막는 책임을 강조하고 있다.

EU는 빅테크 기업 등의 영향력을 규제하고자 그동안 일반개인정보보호법(GDPR)을 제정해 시행하였으며, 이후에도 빅테크의 불공정행위, 소비자 피해를 방지하고자 하는 이유로 여러 법제를 마련하고 있다. 대표적인 것이 2020. 12. Digital Markets Act와 DSA를 선보였으며, 그중 Digital Markets Act는 2023. 5. 2. 시행되었고, DSA는 2022. 7. 의회의 최종승인이 있을 후 2023. 4. 선제 규제대상 19개를 발표에 이어 2023. 8. 25. 예정대로 시행되었다. 단, 2023. 8. 25. 시행된 것은 우선적으로 거대 규모의 플랫폼 사업자와 검색엔진만을 대상으로 시행된 것이며, 2024. 2. 부터는 규모와 관계없이 EU의 디지털 서비스 사업자들에게 적용될 예정이다.

DSA는 서비스 제공자의 주소지와 관계없이, 유럽연합에 설립되거나 거주지를 두고 있는 이용자에게 서비스를 제공하고 있는 중개 서비스에 적용된다. DSA의 적용 대상은 편의상 Tier 1에서 Tier 4까지 나누어진다. 각 단계별로 앞의 단계의 의무를 포함한 가중된 의무가 부과된다. Tier 1은 중개 서비스(Intermediary services)로서 주로는 인터넷에 접근을 가능하게 해주는 통신사업자와 임시 저장 서버를 가지고 있는 사업자들을 의미한다. Tier 2는 호스팅 서비스이다. 클라우드 서비스 사업자나 웹 호스팅 서비스 사업자를 의미한다. Tier 3는 온라인 플랫폼에 대한 규제이다. 여기에는 소셜 미디어 서비스나 온라인 마켓 등이 포함된다.

Tier 4는 대형 온라인 플랫폼 사업자(Very Large Online Platforms, VLOP)와 및 대형 검색엔진 사업자에 대한 내용이다. EU 내 월간 활성화 이용자(active user)가 4천 5백만 이상인 사업자들이다. Tier 4의 대형 온라인 플랫폼 사업자로 지정된 사업자는 다음 17개이다. 페이스북, 인스타그램, 틱톡, X(구 트위터), 유튜브, 스냅챗, 링크드인, 핀터레스트, 아마존, 부킹, 알리익스프레스, 잘란도, 구글 쇼핑, 위키백과 및 구글 맵스, 구글 스토어, 애플 앱 스토어 등이다. 다음 대형 검색 엔진 사업자로 지정된 사업자는 구글 검색 및 마이크로소프트 Bing 등 2개이다.

DSA는 온라인 플랫폼은 불법정보를 삭제 및 차단하고, 소비자 및 이용자의 피해 예방을 위한 다양한 조치를 취해야 한다. 불법 콘텐츠 신고 메커니즘을 구축해야 하고, 범죄 의심정보는 사법당국에 신고해야 한다. 또한 불법적인 콘텐츠를 반복해서 제공하는 서비스 이용자에 대해 합리적인 기간 동안 서비스 제공을 중단해야 한다. 또한 DSA는 불법콘텐츠 외에 불법 상품 및 서비스의 제공 또는 판매와 관련한 정보도 규제 대상이 된다. 불법행위매자가 소비자에게 불법 제품이나 서비스를 유럽연합에서 플랫폼을 통해 판매함을 플랫폼이 인지하였다면, 플랫폼이 이를 소비자에게 알리도록 규정하고 있다.

3. DSA의 주요 특성 분석

첫째, 사업자 간 의무 차등화이다. DSA는 서비스 내용과 규모에 따른 단계별 규제체계를 도입하면서도 서비스 유형별로 세부규정을 두고 있다. 즉, 디지털 서비스법은 온라인 중개서비스 제공자의 온라인 시장에서의 역할과 위상, 즉 서비스의 유형과 사업자의 규모에 따라 책임과 의무를 차등화하고, 일부 소규모 사업자에 대해서는 법조항의 일부를 적용배제 함으로써 사업자 간 차등을 하고 있다는 점에서 형평적 규제를 도입하고 있다.

이런 단계적 접근 방식은 위험의 크거나 발생 가능성에 따라 규제수단을 달리하는 위험기반 접근방식과 유사한데, 이는 EU의 인공지능법이 이를 수용하고 있다. 위험이나 피해의 규모에 따라 적절한 규제를 도입하는 것이 비례의 원칙에 적합하다는 점에서 긍정적이 평가가 가능하다. 또한 서비스 유형, 종류가 아니라 사업자의 콘텐츠에 대한 관여 수준에 따라 가중된 의무를 추가하는 방식도 합리적이라고 할 수 있다.

둘째, 불법 개념에 관한 것이다. 디지털 서비스법은 삭제·차단의 대상이 되는 불법정보 또는 불법 콘텐츠를 별도로 정의하지 않고, '해당 법률의 정확한 주제 또는 성격과 관계없이 상품 판매 또는 서비스 제공을 포함하여 그 자체로 또는 그 활동과 관련하여 EU법 또는 회원국의 법률을 준수하지 않은 모든 정보를 의미한다'라고 하여 불법정보 또는 불법 콘텐츠에 관한 정의를 EU 및 회원국의 개별법에 맡기고 있다.

한국이 정보통신망법상 9가지의 불법 정보의 유형을 정하고 있고 특히, 성범죄물에 대해 특별한 의무를 부과하고 있는 것과 달리 EU는 법을 위반한 정보를 모두 불법 콘텐츠로 보고 있는 것이다. 이는 플랫폼 사업자에게 과중한 부담이 될 우려가 있다는 비판이 있을 수 있으나, 더 이상 온라인에서 관용과 예외를 인정할 수 없기 때문에 오프라인에서 불법은 온라인에서도 불법이라는 일관적 원칙을 적용한다는 측면에서 의의가 있다.

셋째, 불법 콘텐츠 삭제와 표현의 자유의 균형이다. 디지털 중개서비스 제공자는 불법정보의 삭제 및 차단을 위한 특별한 의무를 부담하고, 소비자 및 이용자의 피해 예방을 위한 다양한 조치를 취해야 한다. 또한, 자체적인 비용으로 서비스의 구조적 위험을 평가해야 한다. 그러나 중개서비스 제공자는 능동적, 적극적으로 불법정보를 모니터링할 의무를 부담하지 않는다. 신고시스템을 통해서 신고를 받거나 불만처리시스템을 통해서 신청을 받은 경우에 한해서 조치를 하면 된다.

다만, 표현의 자유 역시 중요한 가치라는 점에서 중개서비스 제공자는 표현의 자유를 침해하지 않도록 이용약관에 제한사항(삭제·차단 조치 기준, 알고리즘 의사결정 여부 등 포함)을 명시해 두어야 하고, 불법정보 반복 게시자에 대한 처리기준을 공개해야 하며, 효과적인 권리구제를 위하여 자체 불만처리시스템 운영, 분쟁해결기구에 의한 분쟁해결절차에의 협력 등과 같은 소송 외 피해구제시스템도 구축하여야 한다. 또한, 부당하게 표현의 자유를 침해받은 자는 언제든지 플랫폼의 결정에 이의를 제기할 수 있어야 한다.

넷째, 투명성 의무 강화이다. 대규모 플랫폼은 준법감시인을 지정하고, 독립적인 외부감사를 받아야 하며, 콘텐츠 조정 보고서(투명성 보고서), 불법정보 조치 활동결과, 광고 및 추천 시스템의 알고리즘, 위험평가보고서, 감사보고서 등을 공개하여야 한다. 또한, 1년 동안 광고의 내용 등을 보관 및 공개해야 하고, 관계 당국과 선정 연구자가

데이터베이스 및 알고리즘에 접근할 수 있도록 해야 한다.

광고의 경우 서비스 이용자가 광고의 수신 여부를 선택할 수 있어야 하고 추천 시스템의 경우에는 추천에 이용되는 매개변수를 이용자가 변경할 수 있어야 한다. 데이터베이스 및 알고리즘에 대한 접근은 단순히 불법 여부를 판단하는 것을 넘어 알고리즘의 발전 과정을 분석하는 목적으로 접근하는 것까지 허용해야 한다. 또한 개인의 종교, 민족, 성적 지향, 정치 성향 등을 기반으로 한 맞춤형 광고를 금지했다. 어린이와 청소년 대상으로는 어떤 종류의 맞춤형 광고도 할 수 없다. 온라인 맞춤형 광고를 사용자가 비활성화할 수 있도록 함으로써 그동안 빅테크의 핵심비즈니스 모델의 변경이 요구되고 있다.

4. 시사점 및 결론

그동안 구글, 메타, 트위터 같은 미국의 플랫폼 사업자는 플랫폼상 게시물에 대해 책임을 지지 않는 1996년 미국 통신품위법(Communications Decency Act)의 적용을 받아왔다. 동 법 제230조는 “양방향 컴퓨터 서비스의 제공자나 이용자가 다른 정보 콘텐츠 제공자가 제공한 정보의 발행자나 발화자로 간주되어서는 안 된다(no provider or user of an interactive computer service shall be treated as the publisher or speaker of any information provided by another information content provider)”고 규정하고 있다.

이는 단순히 콘텐츠 중개 작업을 하는 플랫폼 사업자에 대해서는 ‘발행자(publisher)’에 준하는 의무를 부과하지 않아야 한다는 규정으로, 이 규정으로 인해 플랫폼 사업자들은 불법 콘텐츠 유통에 따른 책임 부담 없이 사업을 영위할 수 있었다. 또 동 조항은 이용자의 인터넷상의 표현의 자유를 보호하는 데도 긍정적인 역할을 했다.

다만, 동 조항에 대해서는 플랫폼 사업자들이 불법 콘텐츠와 혐오 발언, 가짜뉴스 등을 방치할 수 있게 하는 법적 면죄부로 악용되었다는 비판이 나오고 있다. 트럼프 정부에 이어 바이든 정부에서도 법 개정에 대한 논의가 이루어지고 있으며, 작년 4월 하원에서는 소셜미디어 기업에 대한 광범위한 면책을 중단하고 온라인 플랫폼에 대한 합리적이고 비차별적인 접근을 보장하는 조항을 통신품위법에 추가하는 것을 골자로 하는 「21세기 표현의 자유법(안)」이 제안되기도 했다. 어쨌든 이제 미국의 플랫폼 사업자들은 자국법이 아닌 EU의 디지털서비스법에 따라 가짜뉴스, 불법 콘텐츠를 제거하는 것은 물론 이를 방지할 수 있는 시스템을 갖춰야 하는 의무를 부담하게 됐다.

국내에서는 2020년 n번방 사건 이후 포털 등 디지털 성범죄를 포함해 불법 촬영물 등의 온라인 유포 사전 방지를 위해 기술적, 관리적 조치의무를 부담하도록 하는 전기통신사업법과 정보통신망법을 개정·시행하고 있다. 조치의무의 내용으로 불법촬영물등으로 의심되는 정보를 상시적으로 신고·삭제요청을 할 수 있는 기능을 마련할 것, 불법촬영물등에 해당하는 검색결과의 송출을 제한하는 조치, 불법촬영물등에 해당하는 정보의 게재를 제한하는 조치, 불법촬영물등을 유통할 경우 삭제·접속차단 등 유통방지에 필요한 조치와 처벌을 받을 수 있다는 내용을 이용자에게 미리 알리는 조치 등이다.

EU의 디지털서비스법과 같은 광범위한 규제가 표현의 자유를 침해하거나 플랫폼의 혁신을 저해할 수 있다는 논란이 있으며, 이에 자율규제와 이용자의 리터러시 확보가 해결책이라는 의견도 있지만, 이제는 온라인상의 불법을

획기적으로 감소시킬 수 있는 제도적 대안을 고민해야 할 때이다.

이제 인터넷의 광범위한 확산과 이로 인한 인터넷상에서 이뤄지는 무수한 각종 불법 행위를 국가의 힘만으로는 통제하기 어려워지고 있고, 플랫폼이 온라인 공간을 운영함으로써 경제적 이익을 얻는다는 점과 현실적으로 불법 콘텐츠를 삭제하는 기술력을 갖고 있다는 점에서 플랫폼에도 일정한 조치의무를 부과하는 방식의 입법이 논의될 필요성이 있다고 할 것이다. 🇰🇷