제35차 소비자권익포럼(2022. 8. 24.)

전자상거래 플랫폼 소비자보호를 위한 사업자 자율규제 방향

광운대학교 법학부
선지원

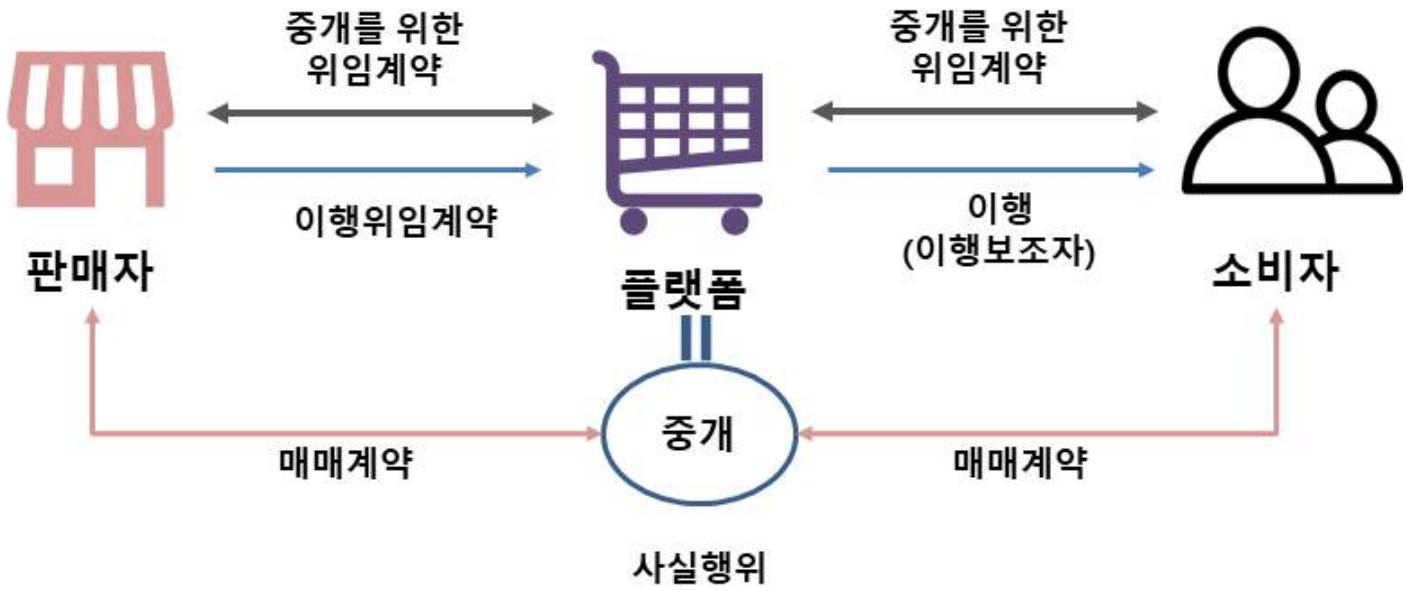
통신서비스에 관한 규제의 중요한 한 축은 이용자 보호

- **「전기통신사업법」상 통신서비스 규제의 4유형**
  - 시장 진입과 서비스 내용 규제 : 진입 규제, 보편적 역무 등
  - 경쟁 규제 : 경쟁상황평가, 상호접속 규정, 경쟁보호 차원의 금지행위 등
  - 직접적인 이용자 보호 규제 : 약관규제, 요금규제(유보신고), 이용자보호 차원의 금지행위
  - 정보통신 설비규제 : 설비의 제공과 사용 등

→ 각 유형의 규제들은 단절되어 있는 것이 아니라, 서로 순환적이며 궁극적인 목적인 통신서비스 이용자들의 편리하고 안전한 서비스 이용이라는 가치를 매개로 연관되어 있음

온라인 플랫폼의 등장으로 인한 이용자 보호의 새로운 양상

- “온라인 플랫폼” 혹은 온라인 플랫폼의 “이용자”, 온라인 플랫폼에서 제공하는 각종 서비스의 개념과 범위 등은 규범의 목적에 따라 달리 설정될 수 있으므로, 이 개념들을 어떻게 정립할지 결정하는 것은 중요한 문제



온라인 플랫폼의 등장으로 인한 이용자 보호의 새로운 양상

▪ 온라인 플랫폼의 의의

※ 플랫폼의 유래 : 중세 프랑스어의 plat과 forme의 합성어인 “plate-forme”를 16세기 이후 독일의 건축 분야에서 요새 등의 포대로 사용되던 “평평한 바닥”이라는 용어로 차용

(출처 : Wolfgang Pfeifer, Das Etymologische Wörterbuch des Deutschen)

- 광의 : 상품 및 서비스의 거래, 이용자 간의 의사소통 및 정보 교환 등을 매개하는 인터넷 홈페이지, 어플리케이션 및 이에 준하는 전자적 시스템
- 협의 : 플랫폼 이용사업자와 소비자 사이에서의 재화 또는 용역에 대한 거래 개시를 중개하는 서비스
- 핵심 키워드 : “중개”와 “연결”

→ 그러나 현재의 방송통신 영역에서 나타나는 플랫폼 서비스들은 전통적인 의미의 거래 중개를 넘어서서 서비스 제공자와 이용자, 이용자와 이용자 사이에서 이루어지는 다양한 형태의 행위들을 연결하는 기능 수행

→ 통신서비스의 보편화 및 광범위화 현상을 고려할 때, 이용자보호를 위한 관리의 대상으로서의 플랫폼은 넓은 개념으로 새기는 것이 타당

온라인 플랫폼의 등장으로 인한 이용자 보호의 새로운 양상

- **“이용자”의 정의로는 관련한 중개서비스를 이용하는 모든 자연인 또는 법인을 포괄해야 할 것임**
  - 플랫폼의 이용자는 플랫폼을 매개로 하여 거래 혹은 콘텐츠를 주고받는 당사자를 모두 포괄해야 함
  - 즉, 사업상의 가맹자(이른바 “Business User”) 역시 이용자의 범주에 들어가야 할 것임

- **전기통신사업법은 기간통신사업자와 부가통신사업자 사이의 비대칭규제를 기본으로 하고 있었으나, 대형 플랫폼의 등장으로 부가통신사업자에 대해서도 특별한 규제 필요성이 제기됨**

온라인 플랫폼 서비스를 둘러싼 새로운 이용자 보호 방안 모색 필요성

- 서비스 제공자 – 이용자 사이의 직접적인 관계가 아닌 중개 관계에 있는 사업자의 의무 범위와 규율 방식을 어떻게 설정해야 할 것인지 고민 필요
- 대형 플랫폼 사업자가 제공하는 알고리즘 기반의 서비스에 대한 대응 방안 모색 필요
- 최근 논의되고 있는 플랫폼에 대해 직접 일정한 행위 의무를 부과하는 방식의 규제에 대한 타당성 논의 필요

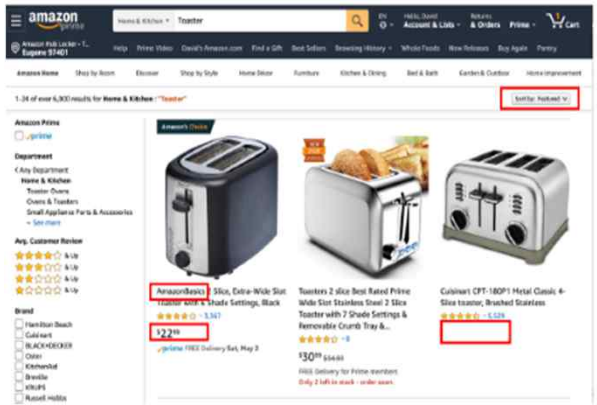
→ 새로이 대두되는 플랫폼 기반 서비스에서의 이용자 보호를 위한 효과적인 전략 모색

이용자의 서비스에 대한 결정권 박탈 가능성

- 소비자는 온라인 플랫폼의 추천에 따라 사업상 이용자가 제공하는 서비스에 노출되므로, 온라인 플랫폼이 특정 사업자의 서비스를 플랫폼상에서 차단한다면, 해당 서비스의 이용 기회를 박탈당하게 됨

- 온라인 플랫폼이 자신의 우월적인 지위를 이용하여 시장에서 불공정한 조건을 형성할 가능성이 있음

- 애플, 자사 인앱결제 우회한 포트나이트를 앱스토어에서 차단



- 아마존, 자사 자체 상품을 3rd 판매자 상품보다 우대

- 왓츠앱, 일부 지역에서 페북에 데이터 공유 안하면 이용 못한다는 내용의 프라이버시 정책 변경('21.2.8)

이용자의 서비스에 대한 결정권 박탈 가능성

[참고] 다크패턴의 주요 유형과 예시

속임수 질문	'휴대번호 보호 수신 동의' 클릭→유료서비스 연결
바구니 안에 끼워넣기	무료 앱 설치→엉뚱한 프로그램 추가 설치
싸구려 호텔	무료 혜택 제공→해지 불가 또는 유료 전환
숨겨진 가격	싼 가격 제시→최종 결제단계에 배송비나 부가세 등 추가
미끼 스위치	보고싶은 동영상 클릭→광고나 불법사이트 연결
강제연속 결제	무료서비스 기간 뒤 사용자에 고지없이 자동결제

https://www.hani.co.kr/arti/economy/marketing/983376.html

불법/유해 콘텐츠에 대한 책임(특히 민사책임)은 그러한 콘텐츠를 온라인상에 게시한 행위자가 지는 것이 책임 원칙상 타당

- **서비스에 대한 매개 역할만을 하는 플랫폼이 자신이 제공하는 플랫폼에 업로드되는 모든 콘텐츠를 감시하는 것은 불가능할 뿐만 아니라, 표현의 자유 차원에서 바람직하지도 않음**

> **※ 유럽 법원의 "적극적인 역할(aktiven Rolle)" 이론(EuGH, Rs. C-236/08, C-237/08, C-238/08 = GRUR 2010, 445 - Google France)**
>
> - 타인의 콘텐츠에 대해 중개자의 책임이 문제되는 경우는 중개자의 역할이 저장된 정보에 대해 인지할 수도 통제할 수도 없는 순수한 기술적, 자동적 내지 수동적 방식에 더 이상 국한되지 않을 경우
> - 정이 없는 한, 당해 콘텐츠에 대해 온라인 플랫폼에 (적어도 직접적인) 책임을 물을 수는 없음

- **그럼에도 불구하고 플랫폼이 자신을 통해 유통되는 모든 콘텐츠에 대해 아무런 책임도 지지 않는 것은 유해 콘텐츠의 유통 가능성을 확장시킨다는 측면에서 문제가 될 수 있음**

불법/유해 콘텐츠에 대한 책임(특히 민사책임)은 그러한 콘텐츠를 온라인상에 게시한 행위자가 지는 것이 책임 원칙상 타당

[참고] 유해 콘텐츠 유통 사례

- 트위터로 확산된 트럼프 전 대통령 부정선거 주장은 극우 집단의 미국 국회 의사당 습격 사건 초래('21)

- 뉴질랜드에서 발생한 총기 사격 사건을 생중계한 페이스북

온라인 플랫폼에서의 알고리즘 사용

- **다양한 형태의 각종 데이터(고객의 데이터, 소셜미디어 데이터, 구매데이터 등)를 실시간으로 분석해 특정 시간이나 특정 장소에 있는 고객의 요구에 맞는 적합한 상품을 제시하는 마케팅 방법을 적용(이른바 알고리즘 기반 추천서비스)**

- **(다이내믹 프라이싱(Dynamic Pricing)) 가격 민감도가 서로 다른 고객들에게 차별화된 가격을 제시하는 기법**
  - 알고리즘을 기반으로 실시간으로 가격 차별화를 하면 단일 가격을 책정했을 때보다 더 큰 이익 창출 가능

- **이용자의 포스팅을 분석하여 자살을 예방하고 경고하는 프로그램제공**
  - 플랫폼상의 유해콘텐츠를 필터링하는 용도로도 알고리즘 사용

* AI 플랫폼: 아마존 '알렉사', 구글 '어시스턴트', 네이버 '클로버', 카카오 '카카오 i' 등

이용자의 프라이버시 침해 가능성

- 인공지능은 인간의 행태에 대한 디지털 기록을 통해 각 개인의 선호도, 나이 및 성별과 같은 정보를 습득할 수 있을 뿐만 아니라, 성적 지향, 종교 또는 정치적 견해까지도 분석할 수 있어 인공지능 사용 과정에서 프라이버시 침해 위해

- 알고리듬 기반의 자동완성 · 연관검색어 · 자동추천 등은 검색의 용이성이라는 장점도 가지지만, 이용자의 정보 접근을 제한하고, 잊힐 권리 등 프라이버시 침해 위험 존재

- 온라인 플랫폼이 제공하는 서비스 중 AI 스피커 등 상시 활성화가 필요한 인공지능 시스템의 경우 상시 로그인으로 인한 이용자의 일상 대화에 대한 프라이버시 침해, 음성 무단점거를 통한 프라이버시 침해 위험이 존재

데이터 혹은 알고리즘의 편향성에 기인한 차별 가능성

- 온라인 플랫폼의 추천서비스의 기반이 되는 데이터가 사회적 편향을 반영하고 있는 경우, 이를 수정할 필요가 있음

- 데이터의 편향성을 알고리즘이 걸러내지 못할 경우, 사회적 차별의 가능성을 야기할 수 있는 서비스 결과가 나타날 수 있음

알고리즘 자기결정권 침해 가능성

- **지능정보시대에 인공지능 알고리듬의 사용 여부와 사용 범위 및 방법을 이용 주체 스스로가 결정할 수 있어야 한다는 개념(개인정보자기결정권 및 독일의 "IT-기본권"과 비교 가능)으로서 "알고리즘 자기결정권" 고려 가능**
  - 헌법상의 기본권으로서 형성 가능한 것인지, 어떤 조항을 근거로 인정할 수 있을 것인지에 대한 연구 필요
  - 사전적인 절차상의 권리로서 알고리듬에 대한 선택권을 부여하는 방안을 생각할 수 있음
  - 알고리듬 자기결정권을 헌법상 인정할 수 있다면, 구체적으로 어떤 제도적 고려를 통해 관철할 수 있을 것인지 고찰 필요
  - 예컨대 약관 규제, 서비스 제공자의 정보고지 의무, 설명 의무, 이용자의 opt-out(혹은 opt-in) 권리, 알고리듬 구성 내용에 대한 통제권 등

- **온라인 플랫폼이 제공하는 알고리즘 기반의 추천서비스가 과도해질 경우 극단적으로는 자기결정권을 침해할 수 있는 가능성이 있음**

온라인 플랫폼 이용자의 선택권 보장을 위한 고려 필요

- **플랫폼을 이용하는 이용자가 서비스 제공 방식을 스스로 선택할 수 있도록 할 필요가 있음**
  - 예컨대 알고리즘 기반의 추천 서비스를 받아들일 것인지 이용자 스스로 결정

- **가부에 대한 결정뿐만 아니라, 결정 요인에 대해서도 결정할 수 있는 권한과 책임을 이용자에게 부여할 필요가 있음**

- **궁극적으로 일반 자유 시장과 마찬가지로 이용자가 상품의 구매 여부 혹은 서비스의 이용 여부 및 이용 방법에 대해 선택할 수 있는 여지 부여**

이용자 보호를 위한 플랫폼 규제는 시장에서의 이용자의 선택권을 보장할 수 있는 방향으로 이루어져야 함

온라인 플랫폼이 제공하는 서비스 중 알고리즘의 처리를 기반으로 하는 것에 대해서 일반적인 인공지능 윤리를 준수할 필요가 있으며, 특히 다음의 세 가지 요소들을 준수하도록 하는 고려가 필요

** "인공지능 기반 추천서비스 이용자 보호를 위한 기본원칙(안)"(KISDI, 2021. 5. 20.)의 권고 내용*

- **(투명성) 이용자가 이용 개시 시점에 알고리즘 사용을 인지하고, 서비스의 내용에 영향을 끼치는 주된 요인과 효과를 이해할 수 있도록 필요한 정보를 공개하는 한편, 서비스 결과에 부정적인 견해를 가지는 경우에는 그 결과에 대해 설명받을 수 있어야 함**
  - 인공지능 기반 추천서비스를 제공하고 있다는 사실
  - 추천시스템에 적용된 콘텐츠 자동 배열의 주요 기준
  - 지속적인 검증. 개선 시스템의 작동 여부 및 결과

- **(공정성) 플랫폼이 추천하는 결과물의 편향성으로 인해 이용자의 권익이 침해되거나 미디어의 다양성이 훼손될 수 있으므로, 콘텐츠 자동 배열의 기준 및 결과의 공정성 확보를 위한 조치 강고 필요**
  - 이용자의 선택권 보장 및 불만 처리, 추천서비스에 대한 사전. 사후 영향평가, 지속적 시스템 개선 등 다양한 기술적 · 관리적 수단

온라인 플랫폼이 제공하는 서비스 중 알고리즘의 처리를 기반으로 하는 것에 대해서 일반적인 인공지능 윤리를 준수할 필요가 있으며, 특히 다음의 세 가지 요소들을 준수하도록 하는 고려가 필요

- **(책무성) 플랫폼이 제공하는 서비스의 투명성과 공정성을 제공하기 위해 일정한 원칙들을 준수할 사회적 책임을 플랫폼에 부여**
  - 플랫폼의 추천 서비스 제공으로 부정적인 결과가 발생한 경우의 제거. 시정 책임, 피해자 등의 요청에 따른 분쟁 해결 노력 등

온라인 플랫폼 이용자 보호를 위한 정책 수립 및 구조 정립 시 이와 같은 알고리즘 윤리 준수 가능성 제고를 목표로 삼아야 할 것임

온라인 플랫폼을 둘러싼 기술의 발전과 시장의 변화를 고려할 때, 이용자 보호의 각종 쟁점에 대한 지속적인 통제와 피드백이 필요

- 기술적 내용에 대한 피드백은 자율규제의 틀 안에서 더 활발하게 이루어질 수 있을 것임
- 기술개발자, 서비스 제공자, 이용자 등의 지속적인 의사소통 필요

규제 방법을 모색할 때 해당 규제 방법론의 실질적인 집행 가능성 역시 고려해야 함

- 플랫폼을 매개로 이루어지는 행위에 대해서는 플랫폼 운영자와 규제권자 사이 심각한 정보 비대칭이 존재 → top-down 방식 규제의 한계
- 플랫폼 사업자 중 역외 사업자에 대한 실질적인 집행력의 한계
- 플랫폼은 플랫폼과 연결된 행위자들(가맹자들)의 행동을 특정 방향으로 조종할 수 있는 실질적인 힘을 가지고 있음 → 그러한 힘을 이용자 보호의 측면에서 이용할 수 있는 방향 모색

플랫폼 이용자 보호를 위한 통제가 산업 측면에서 플랫폼 서비스를 축소시키거나, 온라인 플랫폼에 적용 가능한 알고리즘 또는 애플리케이션 개발을 위축시키지 않도록 하는 고려 필요

- 피규제자와 규제의 대상이 되는 행위는 플랫폼을 중심으로 복잡하게 나타나므로, 일률적인 요건-효과의 규정은 집행에 막대한 비용을 초래하거나 플랫폼이 취할 수 있는 혁신의 길을 봉쇄할 가능성이 큼

- 기술 개발의 속도, 실질적이고 구체적인 리스크의 발현 정도 및 리스크의 자체적인 제어 가능성 등을 고려할 필요가 있음

(의문1) 직접적인 규제(top-down 규제)를 새로이 구축할 만한 시장실패가 존재하는가?

- **우리나라의 경우 대형 플랫폼 기업의 시장 왜곡 행위가 크게 부각된 사례가 많지 않을 뿐만 아니라, 규제가 필요한 영역에 대해서는공정거래법제 또는 정보통신법제에 속하는 각종 법률 상의 규제가 이미 작동하고 있음**
  - 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」(이하 "공정거래법"이라 함)상의 불공정거래행위(제45조) 및 전기통신사업법 상의 금지행위(제50조)의 수범자는 일정한 요건을 갖춘 시장지배적사업자에 국한되지 않으므로, 플랫폼에 대한 규제 공백이 존재한다고 보기 어려움
  - 최근 모 플랫폼의 검색알고리즘의 인위적 조정. 변경에 대해 공정거래위원회의 시정명령 등 제재 처분이 내려졌다는 점은 우리 나라의 인터넷 플랫폼 시장에서의 공정성에 관한 규제가 이미 제대로 작동하고 있다는 점을 뜻하기도 함

(의문2) 직접적인 규제 방식을 채택할 경우 실질적인 집행력은 있는가?

- **해외 사업자에 대해서는 전기통신사업법 제2조의2에도 불구하고 실질적인 집행력을 확보하기 어려움**

- **플랫폼을 통해 이루어진 각종 행위에 대해서는 정보 격차로 인한 집행력이 결여될 수 있음**

온라인 플랫폼 제공 서비스에 대한 자율규제의 타당성

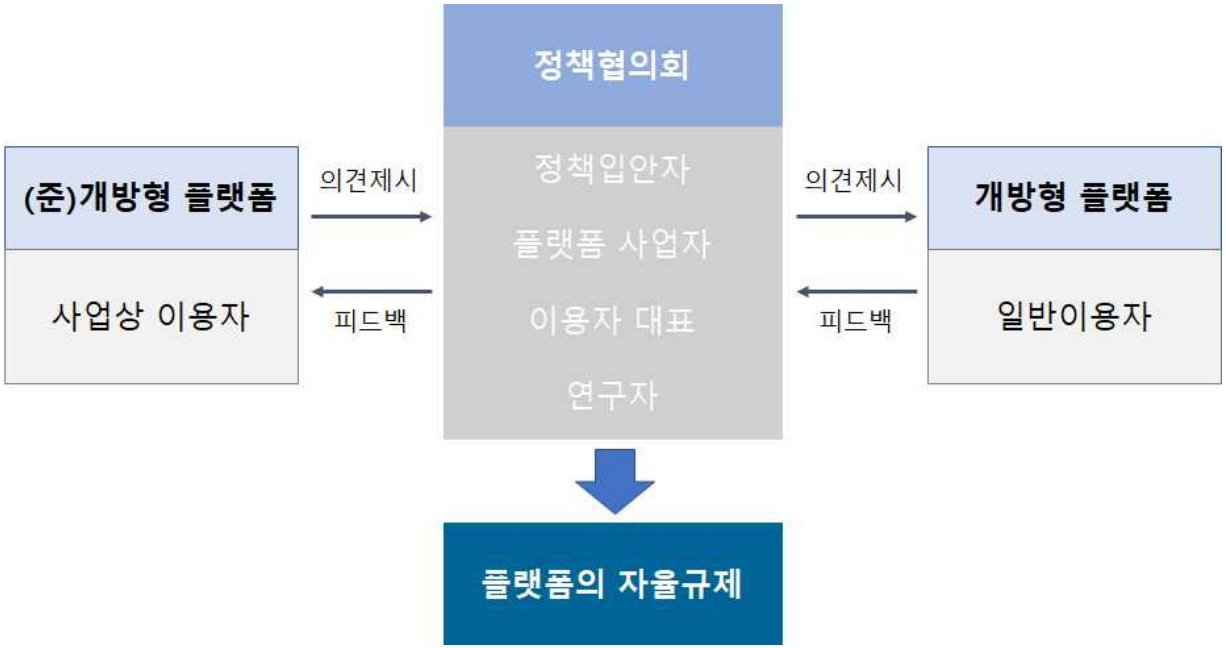
- **플랫폼에 대한 구체적인 규범적 대응이 현실적으로 어려운 데에 반해, 자율규제를 통해 이 문제를 관리하는 일은 상대적으로 실현 가능성이 높은 방안**
  - 특히, 플랫폼의 알고리즘 사용과 관련해서는 범용 기술임과 동시에 민간 주도의 기술 발전이 아직 진행 중인 인공지능의 특성을 고려할 때, 민간 부문과 공공 부문의 협력에 바탕을 둔 거버넌스를 구축하는 것이 효과적이면서도 바람직한 방향일 것

- **민관 협력에 기초한 거버넌스를 구축함으로써, 상품 중개 플랫폼뿐만 아니라 저널리즘 등 각 영역 플랫폼에서 활용하는 인공지능 알고리즘에 대한 지식 공유 및 사회적 공론화의 장 마련**
  - 알고리즘 사용을 둘러싼 각종 사항을 이용자가 인식할 수 있도록 하고, 일반 이용자의 의견을 수렴
  - 알고리즘의 책임성 문제에 대해 플랫폼 서비스 제공자 스스로가 문제를 인식하고, 이를 경계하려는 노력을 게을리하지 않도록 하는 유인을 제공
  - 장기적으로는 플랫폼 이용자 등 이해당사자 및 시민사회의 의견을 수렴하여 인공지능 알고리즘 및 데이터 윤리 관련 원칙이나 가이드라인 등을 수립하는 창구를 개설

온라인 플랫폼 서비스에 대한 이용자보호를 실질화.효율화하기 위한 거버넌스 역시 관계인들의 참여와 커뮤니케이션을 바탕으로 구축할 필요가 있음

- 온라인 플랫폼 이용자보호를 위한 커뮤니케이션 기반 거버넌스의 참여 주체 : 플랫폼 사업자, 사업상 이용자, 일반이용자, 정책입안자 등

- 사업상 이용자와 일반 이용자 양 측면과 쌍방향의 커뮤니케이션 구조를 구축할 필요가 있으며, 이 논의 결과는 플랫폼이 주도하는 자율규제의 틀에 반영되어야 함



규제의 방법론으로서 자율규제에 대한 관심

- 근대 초기의 형식적 법치주의 행정 단계에서는 의회가 법률을 통해 정한 내용을 관료가 기계적으로 수행하는 것이 권력 작용의 전형적인 모습
- 다원주의를 기초로 하는 현대의 행정에서 전통적인 top-down 방식의 규제는 여러 한계를 지닐 수밖에 없어, 여러 방법을 통해 규제의 방식을 개선하려는 시도가 나타났음
- 현대사회의 전문화 경향에 비추어 규제의 실효성을 확보한다는 차원에서 자율규제에 대한 관심이 높아져 왔음
- 개방성과 다양성을 본질로 하는 인터넷 기반 서비스의 발달과 더불어, 인공지능을 필두로 한 이른바 지능정보기술이라는 새로운 영역에 기반한 서비스의 보편화로 인해, 시장의 새로운 모습에 적합한 규제 방법을 다시 생각할 필요
- 산업 환경의 변화에 따라 규제의 패러다임 역시 변화할 필요성이 있고, 자율규제가 그 대안으로 다시 주목받고 있는 상황

자율규제 적용에 적합한 특징을 가지는 분야

- **추상적인 리스크는 존재하지만, 구체적인 리스크가 명확히 드러나 있지 않는 분야**
- **민간 주도의 자율적인 기술 발전이 중요한 분야**
- **시장 행위자의 기술에 대한 지식과 전문성이 규제 입안자 및 집행자의 것보다 월등한 분야**
- **자율성 보장을 통해 수호해야 하는 가치가 존재하는 경우**

불온통신 규제제도는 인터넷을 비롯, 온라인매체를 이용한 표현행위의 비중이 점점 커지고 있는 변화된 시대상황에도 어울리지 않는다는 점을 지적하고자 한다.

불온통신 규제의 주된 대상이 되는 매체의 하나는 인터넷이다. 인터넷은 공중파방송과 달리 "가장 참여적인 시장", "표현촉진적인 매체"이다. 공중파방송은 전파자원의 희소성, 방송의 침투성, 정보수용자측의 통제능력의 결여와 같은 특성을 가지고 있어서 그 공적 책임과 공익성이 강조되어, 인쇄매체에서는 볼 수 없는 강한 규제조치가 정당화되기도 한다. 그러나 인터넷은 위와 같은 방송의 특성이 없으며, 오히려 진입장벽이 낮고, 표현의 쌍방향성이 보장되며, 그 이용에 적극적이고 계획적인 행동이 필요하다는 특성을 지닌다. 오늘날 가장 거대하고, 주요한 표현매체의 하나로 자리를 굳힌 인터넷상의 표현에 대하여 질서위주의 사고만으로 규제하려고 할 경우 표현의 자유의 발전에 큰 장애를 초래할 수 있다. 표현매체에 관한 기술의 발달은 표현의 자유의 장을 넓히고 질적 변화를 야기하고 있으므로 계속 변화하는 이 분야에서 규제의 수단 또한 헌법의 틀 내에서 다채롭고 새롭게 강구되어야 할 것이다.

헌법재판소 전원재판부 99헌마480, 2002. 6. 27.

전자상거래 플랫폼 시장에의 적용

- **구체적인 리스크가 존재하는가?**
  - 플랫폼을 통해 이루어지는 거래의 양상과 내용이 이용자에게 어떠한 해악을 미치는지에 대한 구체적인 계산이 이루어져야 함
  - 이용자 피해에 대해 일정 부분 리스크는 존재한다고 볼 수 있으나, 구체성 여부에 대해서는 사업 영역별 판단 필요
- **민간 주도의 발전이 중요한가?**
  - 플랫폼 경제는 각종의 기술이 결합하여 생성되는 상품과 서비스를 기반으로 하며, 인터넷과 모바일 기술이 결합하면서 급속한 성장 속도를 보이고 있음
  - 플랫폼 시장에서 이루어지는 대부분의 시장행위는 창조적인 아이디어를 바탕으로 하는 지식집약적인 행위이며, 장기적 흐름 속에서 그 트렌드의 변화 양상은 무척 다양하고 다차원적
  - 서비스 편의성을 위한 기술 개발 양 측면에서 민간 주도의 발전이 필수적인 영역이라고 할 수 있음

전자상거래 플랫폼 시장에의 적용

- **시장 행위자와 공적 주체 사이 정보비대칭이 존재하는가?**
  - 지식집약적인 산업으로서 제품/서비스/콘텐츠의 개발 → 출시/퍼블리싱 → 플랫폼에의 등록 → 개별 소비자의 이용에 이르는 가치사슬 전반에 대해 공적 주체가 정확한 지식과 정보를 가지기 어려움
  - 특히 최근 다양한 산업 영역과 인터넷 플랫폼과의 결합 양상을 고려할 때, 업무 영역이 분장되어 있는 공적 주체의 직접 규제는 더욱 비효율적일 수 있음
  - 실질적으로 콘텐츠의 생산과 유통을 담당하고 있는 시장 행위자가 직접 또는 리스크를 관리하는 것이 효율적
  - 제재의 효과성 측면에서도 공적 주체에 의해 직접적인 제재 처분보다 "시장에서의 명성 저하"가 보다 효과적인 접근

- **표현의 자유 등의 가치가 존재하는가?**
  - 플랫폼을 매개로 이루어지는 문화콘텐츠 사업은 기본적으로 표현의 자유와 문화국가원리의 지붕 아래에서 시장 참여자의 자율성에 기반한 발전을 도모하는 것이 바람직한 영역임

전자상거래 플랫폼 시장에서의 자율규제 적용을 위한 고려사항

- **개별적 접근이 필요**
  - 전자상거래 플랫폼들마다 다양한 형태의 비즈니스 모델을 갖고 있으며, 각 사업 영역별로 상이한 이용자 보호 문제 제기
  - 획일적인 자율규제 모델(특히 정부 주도의 협의체형)로는 다양한 이해관계를 효율적으로 해결하기 어려움
  - 비즈니스 모델 / 규제 이슈에 따른 개별적인 접근이 필요

- **단계적 접근의 필요성**
  - 효과적인 자율규제 적용의 역량이 있는 분야부터 우선적으로 자율규제를 실행해 나갈 필요가 있음
  - 자율규제 모델들의 적용 과정을 면밀히 모니터링하고 해당 모델에 문제가 있을 경우 다른 규제 모델을 적용할 수 있음

※ 예컨대 자율규제가 효과적이지 않을 경우 공동규제로의 전환 검토

  - 자율규제의 실행 경험 자체가 플랫폼 경제의 발전을 촉진할 수 있는 계기가 될 수 있음

전자상거래 플랫폼 시장에서의 자율규제 적용을 위한 고려사항

- **법제화에 대해서는 신중을 기할 필요 있음**
  - 자율규제 거버넌스가 반드시 법적 근거를 요하는 것은 아님

※ 게임 분야 자율규제기관인 GSOK의 경우 법률상 근거 없이 민관의 합의를 바탕으로 자율규제를 시행하고 있으나, 성공적인 모델로 평가받고 있음

  - 특정 자율규제 모델의 법제화는 자율규제의 획일화를 불러일으켜, 플랫폼 경제에서의 다양성을 반영하지 못하게 될 가능성이 있음

- **모델 선택 시의 고려사항**
  - 자율규제에는 다양한 모델이 존재(개별사업자 모델, 협의회형, 위임적 자율규제 등)
  - 전자상거래 플랫폼에서 제기되는 규제 이슈에 대한 해당 모델의 효과성, 자율규제기구 독립성의 정도, 투명성의 필요성, 공정성 확보 방안, 다양성 확보 방안 등을 종합적으로 고려

전자상거래 플랫폼 서비스에 대한 이용자보호를 실질화.효율화하기 위한 거버넌스 역시 관계인들의 참여와 커뮤니케이션을 바탕으로 구축할 필요가 있음

- **지금까지 많은 정책 입안자들은 전자상거래 플랫폼 서비스에 대한 규율 방식을 모색해 왔음**

- **인터넷 생태계와 서비스에서 플랫폼이 차지하는 역할과 비중을 고려할 때, 그 규율에 대한 구조적인 개선 시도가 필요하다는 점은 주지의 사실**

- **전자상거래 플랫폼에 대한 관리, 특히, 이용자 보호 차원에서의 관리를 위해서는 다음과 같은 점들을 고려해야 함**
  - 디지털 서비스라는 기술의 특성에 걸맞는 개별적인 기준을 적용할 필요가 있음
  - 시장에서 경쟁을 유지하기 위한 궁극적인 목적은 결국 이용자의 후생 증대에 있으므로, 향후의 논의는 다양한 유형의 디지털 서비스 영역별로 특성을 고려하여 분화되어야 함
  - 플랫폼이 제공하는 서비스(혹은 콘텐츠)에 대한 안전 관리라는 실체적 요소뿐만 아니라, 실질적인 통제 가능성과 집행력의 확보라는 과제도 해결해야 할 것임

- **위와 같은 요소들을 고려할 때, 전자상거래 플랫폼에서의 이용자 보호를 위한 가장 효과적인 대안은 top-down 방식의 규율보다는 관계인들이 참여하는 커뮤니케이션 기반의 거버넌스라고 할 수 있음(“자율규제”)**