

메타버스와 이용자 보호

23.11.24 | 윤명(소비자시민모임 사무총장)

목차

1. 메타버스 시장 환경
2. 메타버스 관련 소비자 상담
3. 메타버스 관련 주요 정책 · 입법 동향
4. 메타버스 이용자 보호를 위한 논의점(제언)

1. 서론

온라인 플랫폼 이용 증가와 메타버스

- ① 전세계적으로 디지털 기술의 발전, 새로운 플랫폼에 대한 기대라는 기술적 요인, 비대면 확산 등 타버스에 대한 관심 증가, 디지털 발달 등의 사회적 요인과 새로운 비즈니스 모델 및 신성장 산업에 대한 기대
→ 메타버스 시장이 부상
- ② 국내 시장 에서도 메타버스 산업의 육성 · 활성화 및 메타버스 이용자 보호를 위한 다양한 정책적 논의와 입법의 움직임이 이루어지고 있음
 - 그러나 메타버스 관련 정책 · 입법은 주로 메타버스 진흥에 초점을 두고 있으며, 산업진흥을 저해하지 않는 범위에서 또는 산업진흥을 위한 범위에서 이용자 보호를 위한 필요최소한도의 규제에 대한 논의에 그치고 있음
 - 메타버스 발달로 인한 새로운 소비자문제 등의 이슈 발생은 예측되나 산업 초기의 단계에서 이를 정확히 예상하기 어렵고, 불확실성의 상황에서 산업을 규제하는 것에 대해 현재 정부 정책 등은 부정적인 분위기로 자율적인 사업자의 규제를 우선시 하고 있다고 봄

1. 서론

온라인 플랫폼 이용 증가·시장 지배력 확대

③ 메타버스관련 소비자 이슈

- (개인정보보호) 가상융합현실을 지원하기 위해 기존에 수집되지 않았던 다양한 생체 데이터 및 개인의 취향 관련 정보 등 모든 활동이 수집될 가능성이 높음 : (특히 민감한 정보 고위험 정보의 활용)
- (상거래 관련 분쟁) 전자상거래에서와 마찬가지로 메타버스 내 거래에서도 메타버스 운영사업자, 메타버스 내에서 활동하는 사업자, 메타버스 이용자, 메타버스 이용자 간의 거래 등에서 문제 발생 시 피해자의 문제해결을 위한 주체들의 책임과 의무 등 법적 지위와 관계에 대한 문제
- (콘텐츠 품질 분쟁) 콘텐츠(소프트웨어)의 완성도, 인프라(통신네트워크 등) 및 하드웨어의 품질 등에 따라 소비자가 메타버스에서 경험하는 콘텐츠의 품질에 차이에 따른 분쟁 : AR(증강현실), VR(가상현실)과 관련한 품질 문제

1. 서론

온라인 플랫폼 이용 증가·시장 지배력 확대

③ 메타버스관련 소비자 이슈

- (성범죄 등) 아바타 성범죄, 성적수치심 및 성평등권 및 인권과 관련한 침해 우려 (예: 온라인 그루밍, 청소년의 프라이버시 문제)
현재의 법의 한계에 따라 '차별금지법' 등이 없는 상황에서 차별, 인권 침해 등에 대한 해결
- (취약계층의 보호)
 - (청소년 보호) 현재 MZ세대를 중심으로 10대가 메타버스 주도하고 있으나, 이 계층은 상대적으로 경험이 부족과 미성년으로 보호와 지도가 필요하나, 기성세대가 청소년 계층에 비해 디지털 활용능력이 떨어져 이를 보호 지도하는 데 한계가 있음
 - (정보취약계층의 보호) 메타버스가 의료, 교육 등 생활의 다양한 부분에 활용될 가능성이 있어, 정보취약계층의 경우 메타버스 활용에 따른 디지털 격차가 불편이나 차별뿐만 아니라 불이익이 발생할 가능성
- (저작권 분쟁) 창작자의 창작활동 관련 저작권 이슈
현실세계와 가상세계에서 동일하게 현재 저작권법에 근거하여 적용이 가능한지에 대한 우려(저작권의 정의, 저작권의 범위 등)

2. 메타버스 관련 소비자 상담 (2020년~2023년 10월, 메타버스, AR, VR 관련 상담 2,570건)

사례1) 11살 자녀의 메타버스 게임 결제

roblox와 제페토에서 자녀가 700만원 정도 카드결제를 한 상태로 승인 취소 받을 수 있을까요?

휴대폰에 대한 관리의무는 본인에게 주어지며, 미성년자의 결제는 휴대폰의 명의자가 성인인 경우 미성년자가 결제하였다는 사항에 대한 입증이 어려움.

미성년자녀의 결제를 주장하더라도 제한적으로 결제취소를 인정하고 있으며 게임사에서는 직계가 아닌 경우 환불을 진행하지 않는 경우가 많음

- 1372 소비자상담센터 기준 451건(18%)이 '게임' 관련 민원 : 대부분 게임아이템 환불 관련 민원
특히, 미성년자 결제 관련 상담이 다수

상담 출처: 1372 소비자상담센터

2. 메타버스 관련 소비자 상담

사례2) 악성 유저 관련 상담

(1) 메타버스 '제페토' 아이템 구매 관련 상담

아이템 구매와 관련하여, 광고를 보거나 퀘스트를 깨면 유료화폐인 '젬'을 얻을 수 있지만, 주로 다섯 개 이하에 불과해 제휴 아이템을 사기에는 한계가 있어 비용을 지불하고 구매함. 스타들의 영향에 따른 명품 브랜드의 경우 원피스 값이 젬 아흔 개 필요함.

모르는 외국인이나 초등학생들로부터 아이템을 달라는 협박성 메시지가 오는 경우가 잦음.

특히 미성년자의 구매로 인한 환불 취소 상담

(2) I-friend 메타버스 이용 중 스토킹 피해를 준 이용자 영구 정지 요청

2주 간 지속적으로 스토킹을 당함. 운영자도 이를 알고 있었지만 스토킹에 대한 제재는 없다는 안내를 받음

스토킹 제재 조치가 안되고, 스크린샷을 찍어 영구정지 요청을 하였으나 처리가 되지 않고, 피해를 준 이용자는 여전히 여러 계정을 통해 게임 이용 중임.

* 메타버스 사용 중 스토킹 등 악성 이용자에 대한 조치 요청 및 게임 관련 악성 이용자 피해 관련 상담

2. 메타버스 관련 소비자 상담

사례3) VR기기 A/S 문의

올해 2022년 3월 21일에 가족 중 한명이 페이스북(메타)에서 제작하고, SK네트웍스에서 국내 유통하는 오쿨러스2 VR기기 구매 후 소비자는 물리적 충격을 준 적이 없고, 일상적 범위 내에서 사용을 했는데 고장이 남
SK네트웍스 구매처에 문의하니 충전기의 단자로 문제인 거 같다면서 어떤 원인으로 인한 것인지 제대로 된 설명 없이 육안의 판단으로 고가의 충전기 고장을 소비자의 과실로 몰아 고가 장비수리비를 요청하여 부당하다는 상담
(장비를 3월에 구매를 하였고, 한달 후 4월에 교체를 받았기 때문에 무상AS기간은 구매기준으로는 내년 3월21일까지이며 교체기간을 고려하면 내년 4월 26일까지 인데 장비수리비를 요구하는 것은 부당함)

* VR기기 고장으로 인한 상담 35건

2. 메타버스 관련 소비자 상담

사례4) 가상화폐 출금 관련 문의

(1) 가상화폐 출금 지연

2023년 7월 19일 오후 2시 34분경 코인원에서 클레이튼(KLAY) 가상화폐를 매수했으며, 이 가상화폐 출금을 시도했음.

그러나 원화 입금한지 24시간이 지나지 않아서 출금이 안된다고 해서 다음날(7월20일)까지 기다림. 7월 22일 오전 10시 28분경에도 아직 출금제한에 걸려있으며, 이로 인해서 현재 시점 출금제한으로 인해서 가상화폐의 금전적 손해가 -130,645원 발생

(2) 가상부동산 플랫폼의 출금 지연

가상부동산 플랫폼인 (주)메타버스에 입금을 하면 해당 금액으로 플랫폼 내 코인을 사거나 가상부동산을 구매하여 활용할 수 있다고 함.

입금 후 출금을 약 3주 간 지연시켜 피해를 보고 있음. 출금지연금액이 고액(약 1억 7천만원)이라 해결될 수 있도록 도움 요청.

* 메타버스 관련 상담 중 가상화폐 출금 관련 상담 8건

3. 메타버스 관련 주요 정책 · 입법 동향

메타버스 관련 주요 입법 동향

| 구분 | 법안명(발의의원) |
|--------------------------|--|
| 메타버스 산업 전반의 진흥 관련 법안 | 메타버스산업 진흥법안(김영식 의원) |
| | 가상융합경제 발전 및 지원에 관한 법률안(조승래 의원) |
| | 메타버스 산업진흥법안(허은아 의원) |
| 메타버스 콘텐츠의 진흥 관련 법안 | 문화산업진흥 기본법 일부개정법률안(김승수 의원) |
| | 콘텐츠산업 진흥법 일부개정법률안(김승수 의원) |
| | 메타버스콘텐츠 진흥에 관한 법률안(김승수 의원) |
| 메타버스에서의 성범죄 처벌을 위한 법안 | 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 일부개정법률안(민형배 의원) |
| | 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안 (강선우 의원/신현영 의원/윤영덕 의원) |

3. 메타버스 관련 주요 정책 · 입법 동향(이용자 보호)

메타버스산업 진흥법안(김영식 의원안)의 주요 내용

- (메타버스 정의)
컴퓨터프로그램 등 정보처리 기술·장치와 정보통신망을 이용하여 입체환경으로 구성된 가상사회에서 가상인물 등을 통하여 다양한 사회적·경제적·문화적 활동을 할 수 있도록 제작된 가상의 공간
- (메타버스 화폐의 발행·유통 관련 메타버스 서비스 제공자의 의무)
메타버스 서비스 제공자는 메타버스 화폐의 발행·유통 관련 약정사항을 약관에 기재해야하며, 메타버스 화폐가 건전하고 원활하게 유통되도록 안전한 환전 시스템 구축, 사행행위 방지, 미성년자들의 거래 보호 등의 의무를 짐
- (이용자의 보호)
정부는 이용자 보호를 위한 사업을 추진해야함
- (이용자의 행동강령)
메타버스 서비스 제공자는 행동강령을 제정하여 이용자가 이를 준수하도록 하며 위반사실을 알게 된 때 적절한 조치를 취해야함.
또한 이용자는 행동강령 위반 사실을 발견한 경우 신고의무를 짐

3. 메타버스 관련 주요 정책 · 입법 동향

메타버스산업 진흥법안(김영식 의원안)의 주요 내용

- (자율규제의 주체)
과기정통부장관은 자율규제 업무를 수행할 메타버스 자율규제단체를 지정할 수 있으며 이를 취소할 수 있음
- (자율규제 관련 업무)
메타버스자율규제단체는 이용자 보호와 안전한 서비스의 제공을 위한 '표준운영준칙'의 제정·보급에 관한 업무, 메타버스 서비스에서의 고충의 신고 접수·처리에 관한 업무, 메타버스 서비스에서의 불법 정보의 유통·규제에 관한 업무, 메타버스 서비스에서의 분쟁해결에 관한 업무, 그 밖에 메타버스 서비스의 자율규제와 관련하여 필요한 업무 등 자율규제 관련 업무를 수행함
- (시정명령·과태료)
과기정통부장관은 메타버스 서비스제공자가 이 법의 규정에 위반하는 행위를 하거나 이 법의 규정에 의한 의무를 불이행할 때 시정을 권고 또는 명령할 수 있으며, 시정명령 등 위반 시 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있음

3. 메타버스 관련 주요 정책 · 입법 동향

가상융합경제 발전 및 지원에 관한 법률안(조승래 의원안)의 주요 내용

- (메타버스 정의)

가상융합서비스로서 가상융합기술 및 가상융합기기를 이용하여 가상의 존재가 활동할 수 있도록 구현된 가상의 공간 또는 가상과 현실이 결합한 공간을 의미함

- (이용자의 보호)

정부는 이용자의 권익 보호를 위한 사업 추진, 위해 발생 또는 발생 가능성 조사, 취약계층을 위한 시책 수립 · 시행하며, 가상융합사업자는 이용자의 생명 · 신체 · 건강 또는 재산에 대한 위해가 발생하지 않도록 필요한 조치를 강구해야 함

- (개인정보보호)

정부는 이용자의 개인정보 보호기준 마련하고, 정부 및 지자체는 개인정보 관련 피해를 입지 아니하도록 필요한 시책을 강구해야 함

3. 메타버스 관련 주요 정책 · 입법 동향

가상융합경제 발전 및 지원에 관한 법률안(조승래 의원안)의 주요 내용

- (자율규제의 주체)
과기정통부장관의 인가를 받아 설립된 협회가 자율규제 업무를 수행함
- (자율규제 관련 업무)
인가협회는 자율규약의 제정·개정, 가상융합사업자에 대한 교육 및 홍보, 가상융합사업자의 이용자 보호 실태에 대한 자율 점검 및 개선활동, 그 밖에 소속 가상융합사업자의 이용자 보호 수준 향상을 위하여 필요한 업무 등 자율규제 관련 업무를 수행
- (임시기준)
새로운 기술이나 서비스의 개발·제작·출시 등을 위해 필요한 법령이 없거나 불분명한 경우 과기정통부 장관이 사업자·협회의 제안에 따라 임시기준의 마련을 중앙행정기관에 요청할 수 있음

3. 메타버스 관련 주요 정책 · 입법 동향

메타버스 산업진흥법안(허은아 의원안)의 주요 내용

- (메타버스 정의)
정보처리능력을 갖춘 장치 및 정보통신망을 이용하여 구현된 환경에서 경제적 · 사회적 · 문화적 경험을 제공하는 가상의 공간
- (규제개선)
인가협회는 자율규약의 제정 · 개정, 가상융합사업자에 대한 교육 및 홍보, 가상융합사업자의 이용자 보호 실태에 대한 자율 점검 및 개선활동, 그 밖에 소속 가상융합사업자의 이용자 보호 수준 향상을 위하여 필요한 업무 등 자율규제 관련 업무를 수행
- (개인정보보호)
새로운 기술이나 서비스의 개발 · 제작 · 출시 등을 위해 필요한 법령이 없거나 불분명한 경우 과기정통부 장관이 사업자 · 협회의 제안에 따라 임시기준의 마련을 중앙행정기관에 요청할 수 있음

3. 메타버스 관련 주요 정책 · 입법 동향

메타버스 산업진흥법안(허은아 의원안)의 주요 내용

- (지식재산권 보호)

정부는 메타버스에서 지식재산권 보호를 위해 필요한 시책을 마련해야 하며, 메타버스 사업자는 메타버스에서 타인의 지식재산권을 침해하는 행위가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 해야 함

- (자율규제의 주체)

과기정통부장관의 인가를 받아 설립된 협회가 자율규제 업무를 수행함

- (자율규제 관련 업무)

협회는 자율규약의 제정 · 개정, 메타버스 사업자에 대한 교육 및 홍보, 메타버스 사업자의 이용자 보호 실태에 대한 자율 점검 및 개선활동, 그 밖에 소속 메타버스 사업자의 이용자보호 수준 향상을 위하여 필요한 업무 등 자율규제 관련 업무를 수행함

- (메타버스 사업자 행동강령)

협회는 이용자를 보호하고 안전하며 신뢰할 수 있는 메타버스 서비스를 제공하기 위하여 메타버스 사업자 행동강령을 정하여 시행할 수 있음

4. 메타버스 이용자 보호를 위한 논의점(제언)

- 메타버스는 이용자(청소년) 가상세계에서 현실과 동일하게 사회, 경제 활동을 할 수 있는 공간으로 현실 세계와 동일한 제품 및 서비스를 생산, 유통, 광고, 구매 하는 경제활동이 이루어지고 있음. 따라서 오프라인상 발생하는 동일한 유형의 문제 뿐만 아니라 가상세계의 특성에 따른 새로운 소비자 문제가 발생할 수 있음
- 이러한 문제 발생 시 소비자는 피해에 대한 보상 요구의 대상자를 정확하게 특정하기 어려우며, 문제 발생의 원인에 대해서도 개별 소비자가 기술적 지식이 없는 상황에서 대처하기 어려움
(메타버스, 인공지능, 온라인플랫폼 각각의 특성은 인정되나 통합적인 관점에서 논의해야 할 사항과, 각 산업별 특성에 따른 특성을 입법 체계안에서 어떻게 가져가야 할 지에 대한 통합적 검토 필요)
- 프라이버시 및 데이터 보안 문제 : 데이터 보안의 뿐만 아니라 다양한 기기들을 통해 수집되는 정보에 대한 활용 시 개별 개인정보 주체의 동의 활용의 문제
- VR, AR 기기에 대한 소비자의 기대와 다를 때 이에 대한 소비자 환불 등의 분쟁의 책임 문제
(콘텐츠의 품질, 인프라, 소프트웨어, 기기 품질 등)

4. 메타버스 이용자 보호를 위한 논의점(제언)

- 메타버스 산업의 육성·활성화와 메타버스 이용자 보호는 서로 상충하는 목표로 인식될 수 있지만, 메타버스, 인공지능 등 기술의 발전 속도 등을 고려해 볼 때 산업진흥 역시 이용자 보호 관점에서 진행되어야 함
특히, 이용자 보호를 위한 논의 중 인간의 **보편적 기본권(헌법), 인종, 성별, 국가, 연령 등** 으로 인한 차별 금지에 대한 우려가 큼
- 시민사회에서는 자율규제 보다는 입법화의 필요성 대두
(메타버스, 인공지능, 온라인플랫폼 각각의 특성은 인정되나 통합적인 관점에서 논의해야 할 사항과, 각 산업별 특성에 따른 특성을 입법 체계안에서 어떻게 가져가야 할 지에 대한 통합적 검토 필요)
- ‘안전’한 메타버스에 대한 주목 : 안전에 있어 신체, 생명, 재산의 피해 이외의 해당 산업이 사회 문화 도덕 등 다양한 영향을 미칠 수 있으므로 ‘안전’의 범위나 내용도 현실 세계의 범주 내에서 보다 확대 해야 하는지?
- 자율규제 내에서 메타버스 활성화를 위해 개발단계에서부터 점검해야 하는 책임가이드(점검 사항)의 마련이 필요
이용자보호 가이드라인 등을 통해 자발적으로 점검 개발 할 수 있도록