

방통위, 「메타버스 이용자 보호 기본원칙」 발표

- 공동체 가치 형성, 이용자 참여 보장, 공정한 경제활동 보호 등 6가지 원칙을 반영한 사업자 실천규범 수립 권고

방송통신위원회(위원장 이동관, 이하 ‘방통위’)는 메타버스 이용자들이 안전하고 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 「메타버스 이용자 보호 기본원칙(이하 ‘기본원칙’)」을 마련하여 11월 29일(수) 발표했다.

메타버스(Metaverse)*는 가상과 현실이 연계됨으로써 경제적으로는 새로운 기회를 창출하고 이용자들에게 실재감과 몰입감 높은 경험을 제공하나, 매개체(아바타)의 익명성을 기반으로 다양한 문제가 발생할 수 있어 이용자 보호 방안의 필요성이 제기되어 왔다.

* 가상·초월을 의미하는 Meta와 세계·우주를 의미하는 universe를 합성한 신조어로 가상·현실의 융합 공간에서 사람·사물이 상호작용하며 경제·사회·문화적 가치를 창출하는 세계

이에 방통위는 '22년부터 학계·법률 전문가, 국내·외 사업자 등 총 29인으로 구성된 「메타버스 생태계 이용자 보호 정책추진단」의 논의를 거쳐 기본원칙을 마련하였다.

논의에 참여하였던 메타버스 주요 사업자들(네이버, SKT, 메타 등)은 이용자 보호 기본원칙 도입에 동의하였으며, 향후 약관·서비스 운영규정 등에 해당 사항을 반영키로 하였다.

기본원칙은 이용자 불편을 해소하고 메타버스 서비스의 신뢰성을 제고하기 위해 메타버스 플랫폼 서비스 제공 사업자에게 권고되는 자율규범으로, 아동·청소년 및 개인 프라이버시 보호 등 이용자 보호에 대한 기준을 제시하는 것이다.

사업자가 지켜야 할 6가지 기본원칙의 주요 내용은 아래와 같다.

- (1) 가상주체 등 매개체를 통한 소통과 교류가 자아 실현과 표현의 자유를 최대한 보장하되, 상호 존중과 배려를 기초로 보편타당한 공동체 가치를 형성하고 보호하도록 함
- (2) 이용자가 제품·서비스의 운용 원리·정책을 이해할 수 있도록 하고, 이용자 권익에 관한 주요 사항에 대해 의견을 제시할 수 있는 적정 절차를 갖추어야 함
- (3) 이용자 간에 발생하는 갈등을 합리적으로 조정하고, 기본적인 소통과 교류의 방식에 관하여 이용자에게 선택권을 부여하기 위해 노력함
- (4) 메타버스에서 유통되는 디지털 재화·서비스 등의 거래가 공정하고 합리적이며 비차별적인 조건으로 이루어지도록 하고, 지식재산권의 침해를 방지해야 함
- (5) 이용자가 본인과 매개체의 데이터를 손쉽게 효과적으로 관리·통제·활용할 수 있는 권리를 보장해야 함
- (6) 제품·서비스의 지속가능발전목표를 위한 노력을 공개하고, 메타버스가 이용자의 신체적·정신적 건강 및 사회·문화·환경·경제 등에 미치는 장기적인 영향을 연구하기 위해 노력함

아울러, 사업자가 자율적으로 기본원칙을 반영할 수 있도록 방통위는 아바타에 대한 성추행·스토킹 제한, 사이버 불링* 신고·제재조치, 대체불가토큰(NFT) 구매자 이전 권리 등 이용자 보호를 위한 구체적인 방안을 담은 실천규범(안)을 제시하였다.

* 사이버 공간에서 벌어지는 모욕, 비방, 따돌림, 협박 등의 폭력

방통위는 향후 메타버스 플랫폼 서비스 제공사업자가 ‘메타버스 이용자 보호 기본원칙’을 자율적으로 이행할 수 있도록 약관·서비스 운영규정 등 반영여부를 모니터링하고, 추가적인 제도 개선 방안을 마련할 계획이다.

- 붙임 1. 메타버스 이용자 보호 기본원칙 포스터 1부.
 2. 메타버스 이용자보호 기본원칙 1부.
 3. 메타버스 이용자보호를 위한 사업자 실천 규범(예시) 끝.

담당 부서	방송통신이용자정책국 이용자정책총괄과	책임자	과 장	천지현 (02-2110-1510)
		담당자	사무관	강민규 (02-2110-1475)



메타버스 이용자 보호 기본원칙

1 공동체 가치 형성

가상주체 등 매개체를 통한 소통과 교류가 자아 실현과 표현의 자유를 최대한 보장하되, 상호 존중과 배려를 기초로 보편타당한 공동체 가치를 형성하고 보호하도록 합니다.

2 이용자 참여 보장

이용자가 제품·서비스의 운용 원리·정책을 이해할 수 있도록 하고, 이용자 권익에 관한 주요 사항에 대해 의견을 제시할 수 있는 적정 절차를 갖추어야 합니다.

3 이용자 갈등 조정

이용자 간에 발생하는 갈등을 합리적으로 조정하고, 기본적인 소통과 교류의 방식에 관하여 이용자에게 선택권을 부여하기 위해 노력합니다.

4 공정한 경제활동 보호

메타버스에서 유통되는 디지털 재화·서비스 등의 거래가 공정하고 합리적이며 비차별적인 조건으로 이루어지도록 하고, 지식재산권의 침해를 방지해야 합니다.

5 데이터 통제권 보장

이용자가 본인과 매개체의 데이터를 손쉽게 효과적으로 관리·통제·활용할 수 있는 권리를 보장해야 합니다.

6 지속가능 발전 지향

제품·서비스의 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals)를 위한 노력을 공개하고, 메타버스가 이용자의 신체적·정신적 건강 및 사회·문화·환경·경제 등에 미치는 장기적인 영향을 연구하기 위해 노력합니다.

메타버스 이용자 보호 기본원칙

I. 목적

본 기본원칙은 메타버스 플랫폼 서비스에서 민주적 공동체, 신뢰 기반 환경, 경제적 기회 보장의 원칙을 확립하여 모든 디지털 시민이 안전하게 편익과 권리를 누리는 공동체 발전을 도모하기 위해 '메타버스 플랫폼 서비스 제공자'에게 권고되는 자율적인 실천규범이다.

II. 용어의 정의

본 기본원칙에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.

- 가. “메타버스”란 이용자의 오감을 가상공간으로 확장하거나 현실공간과 혼합하여 인간과 디지털 정보 간 상호 작용을 가능하게 하는 기술을 바탕으로 다양한 사회적·경제적·문화적 활동을 할 수 있도록 구성된 가상의 공간이나 가상과 현실이 결합한 공간 또는 그 공간과 관련된 서비스를 말한다.
- 나. “메타버스 플랫폼 서비스”란 메타버스를 통해 이용자 간에 의사 소통 및 정보제공·교환, 콘텐츠의 거래 등 상호작용을 매개하는 서비스를 말한다.
- 다. “메타버스 플랫폼 서비스 제공자”란 메타버스 플랫폼 서비스를 제공하는 사업자를 말한다.
- 라. “이용자”란 메타버스 플랫폼 서비스를 이용하거나 이용하려는 자를 말한다.
- 마. “이용자 데이터”란 이용자의 개인정보, 시선·음성·신체반응 등 생체 정보, 위치정보, 행태정보 등을 말한다.

바. “매개체”란 메타버스 에서 이용자를 대신하는 아바타 등 시각적으로 구현된 이용자의 식별 이미지 또는 그에 관한 정보를 말한다.

사. “매개체 데이터” 매개체의 메타버스 내 위치정보 등을 말한다.

Ⅲ. 기본 원칙

가. (공동체 가치 형성) 가상주체 등 매개체를 통한 소통과 교류가 자아 실현과 표현의 자유를 최대한 보장하되, 상호 존중과 배려를 기초로 보편타당한 공동체 가치를 형성하고 보호하도록 합니다.

나. (이용자 참여 보장) 이용자가 제품·서비스의 운용 원리·정책을 이해할 수 있도록 하고, 이용자 권익에 관한 주요 사항에 대해 의견을 제시할 수 있는 적정 절차를 갖추어야 합니다.

다. (이용자 갈등 조정) 이용자 간에 발생하는 갈등을 합리적으로 조정하고, 기본적인 소통과 교류의 방식에 관하여 이용자에게 선택권을 부여하기 위해 노력합니다.

라. (공정한 경제활동 보호) 메타버스에서 유통되는 디지털 재화·서비스 등의 거래가 공정하고 합리적이며 비차별적인 조건으로 이루어지도록 하고, 지식재산권의 침해를 방지해야 합니다.

마. (데이터 통제권 보장) 이용자가 본인과 매개체의 데이터를 손쉽게 효과적으로 관리·통제·활용할 수 있는 권리를 보장해야 합니다.

바. (지속가능발전 지향) 제품·서비스의 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals)를 위한 노력을 공개하고, 메타버스가 이용자의

신체적·정신적 건강 및 사회·문화·환경·경제 등에 미치는 장기적인 영향을 연구하기 위해 노력합니다.

IV. 기본 원칙 반영

가. 메타버스 플랫폼 서비스 제공자는 ‘메타버스 이용자 보호 기본원칙’이 메타버스 플랫폼 서비스에 반영될 수 있도록 노력하여야 한다.

나. 방송통신위원회는 ‘메타버스 이용자 보호 기본원칙’이 메타버스 플랫폼 서비스에 안착할 수 있도록 확인하고 지원할 수 있도록 노력한다.

< 붙임 3 > 메타버스 이용자보호를 위한 사업자 실천 규범(예시)

① (공동체 가치 형성)

- 혐오·차별 표현, 매개체에 대한 성추행·스토킹·사적영역 침해 등 보편 타당한 공동체 가치를 침해하는 행위를 제한합니다.

② (이용자 참여 보장)

- 데이터 수집·이용, 콘텐츠 제한, 수익 배분구조 등에 대해 구체적이고 알기 쉽게 정보를 제공하여 이용자가 제품·서비스의 운용 원리·정책을 이해할 수 있게 합니다.
- 이용자 권익에 관한 주요 사항에 대해 이용자가 의견을 제시할 기회를 보장하고 제시된 의견에 성실하게 대응합니다.

③ (이용자 갈등 조정)

- 사이버불링, 지식재산권 침해 등에 대한 신고절차·제재조치 및 이의신청 등 불복절차를 마련하고, 대체적 분쟁해결절차를 안내합니다.

④ (공정한 경제활동 보호)

- 디지털 재화·서비스, 유체물 등의 거래조건을 공정하게 설정하고, 창작물에서 발생하는 수익을 적정하게 배분하며, NFT 구매자에게 이전되는 권리를 명시하고, 데이터 훼손, 휴·폐업 등의 경우 이용자가 입은 피해를 보상합니다.
- 기존 저작물을 사용한 창작물의 지식재산권 침해를 방지하고, 창작물의 저작권을 보호하기 위한 조치를 마련합니다.

⑤ (데이터 통제권 보장)

- 이용자의 개인정보, 생체정보, 위치정보, 행태정보 등과 매개체의 메타버스 내 위치정보 등을 손쉽게 효과적으로 관리·통제·활용할 수 있는 수단을 제공합니다.