

유럽연합 디지털서비스법 (Digital Services Act, DSA)

2022. 3. 23.

디지털 플랫폼 연속포럼

장여경 (정보인권연구소)

#온라인 불법 콘텐츠와 표현의 자유
#이용자 안전과 기본권 보호
#온라인 플랫폼 투명성과 감독

개요

디지털서비스법 패키지

- ❖ 2020. 12. 15. EU 집행위원회 제안
 - EU 회원국에 직접 구속력을 가지는 규정(regulation)으로 제안
 - 목표
 - 모든 이용자 기본권이 보호되는 보다 안전한 디지털 공간 창출
 - 혁신, 성장, 경쟁력을 육성하는 통일적 경쟁 시장 창출
- ❖ 디지털서비스법(DSA)와 디지털시장법(DMA)의 2개 입법안
 - DSA: 온라인 중개서비스 및 다양한 플랫폼 규율
 - DMA: 게이트키퍼 온라인 플랫폼 규율
 - P2B 규정(2019)과 달리, Business 중개 플랫폼에 한정되지 않음
- ❖ 유럽의회 수정의견 통과, 각료이사회-집행위와 3자 협의를 앞둔
 - DSA: 2022. 1. 20. 의회안 표결
 - DMA: 2021. 12. 15. 의회안 표결
- ❖ 2022년 [상반기] 제정 전망

왜 새로운 규정이 필요한가?

“디지털 전환의 이점에 대해서는 폭넓은 공감대가 형성되어 있지만, 우리 사회와 경제에 많은 문제를 야기하기도 한다. 핵심적인 우려사항은 온라인에서 불법 상품, 서비스 및 콘텐츠가 거래되고 교환되는 것이다.

또한 온라인 서비스는 허위 정보의 확산을 증폭시키거나 기타 유해한 목적으로 사용되는 조작적인 알고리즘 시스템에 의해 오용되고 있다.

이러한 새로운 과제에 플랫폼이 대응하는 양상은 온라인 기본권에 큰 영향을 미친다.”

왜 디지털서비스법인가?

“20년 동안 많은 점이 바뀌어 지침을 업그레이드할 필요가 있다. 온라인 플랫폼은 소비자와 혁신 측면에서 상당한 이점을 제공했고 EU 안팎의 거래를 촉진했으며 다양한 유럽 기업과 판매자에게 새로운 기회를 제공했다.

동시에 온라인에서 불법 콘텐츠 유포, 불법 상품이나 서비스 판매가 남발되고 있다. 일부 초대형 플랫폼은 정보 공유 및 온라인 거래를 위한 유사 공공 공간(quasi-public spaces)이 되었다. 이런 상황은 이용자의 권리, 정보 유통 및 대중 참여에 모종의 위험을 초래한다.

디지털서비스법은 전자상거래 지침을 기반으로 하여 온라인 중개자의 특정 문제들을 다룬다. 회원국은 이러한 서비스를 제각기 규제하여 EU 전역으로 확장하려는 소규모 회사에 장벽이 되고 유럽 시민에 대한 보호 수준이 다른 결과를 낳았다.”

디지털서비스법안

- ❖ EU 전자상거래 지침(Directive 2000/31/EC)을 대체하는 규정(Regulation)
 - 적용 확대: EU주소 제공자 + EU거주 이용자에게 제공되는 서비스
- ❖ 소비자를 상품, 서비스 및 콘텐츠와 연결하는 역할에서 중개자 역할을 하는 디지털 서비스에 주의의무(Due-diligence) 부여
 - 서비스 규모별로 누적적 의무 적용하는 단계적 규제
- ❖ 의견
 - 시민사회, 디지털서비스법안 대체로 지지 (특히 의회안)
 - ([EDRI](#)) 사적 메시지나 댓글란은 DSA의 적용을 제외해야

집행

- ❖ 관할관청: 각국 디지털 서비스 조정관(Digital Service Coordinator)
 - 독립적 업무 수행, 조사권, 집행권, 진정 처리
 - 프랑스: 방송위원회(CSA)와 저작권감독기구 아도피(Hadopi)를 합병, [시청각·디지털통신규제기구\('아르콤'\)](#) 설치로 DSA 집행예정
 - 연소득/매출액 6% 이하 과징금-일평균 매출액 5% 이하 이행강제금
 - 유럽 집행위원회: 대규모 온라인 플랫폼 위반시 조사/집행
 - 약속의 구속력 있는 결정 (동의의결)
 - 데이터베이스 및 알고리즘에 대한 접근 명령
 - 연소득/매출액 6% 이하 과징금-일평균 매출액 5% 이하 이행강제금
 - 유럽디지털서비스이사회(European Board for Digital Service): 협력

사업자 준수 의무

* 참고:

김현수·전성호(2020). 유럽연합 디지털서비스법안(Digital Services Act)의 주요 내용 및 시사점. KISDI Premium Report 20-11.
이병준(2021). 유럽연합 디지털 서비스법을 통한 플랫폼 규제. 소비자법연구 제7권 제2호.
이창범(2021). 「디지털 서비스법(안)」의 체계 및 주요 내용. 최신외국법제정보 2021-제3호.

적용 대상 사업자 구분

Intermediary services

Hosting services

Online platforms

Very large platforms

중개서비스

모든 온라인 서비스 (단순전달/캐싱 포함)

호스팅서비스

이용자 제공/요청 콘텐츠 저장

온라인 플랫폼

이용자 요청 콘텐츠 저장-일반 공개/배포

대규모 온라인 플랫폼

월 4500만명 이상 이용

≧ 게이트키퍼 (DMA)

콘텐츠 면책

❖ 전자상거래 지침 책임면제 원칙 유지

○ 중개서비스 제공자는 타인의 콘텐츠에 대하여 책임 부담 없음
(제3~5조)

– 제공자 권한 또는 통제 하의 이용자/정보/상품/서비스는 면제 제외 (제5조제2~3항)

○ 일반적인 모니터링 또는 적극적인 조사 의무의 부존재 (제7조)

❖ 선한 사마리아인 원칙 규정 (제6조)

○ 불법 콘텐츠의 탐지, 식별, 제거, 차단 위한 자발적인 조사 및 조치에 면책을 부정하지 않음

콘텐츠 조치 의무

- ❖ 사법/행정기관의 명령권 an order ... issued by the relevant national judicial or administrative authorities on the basis of the applicable Union or national law
 - 법률상 불법 콘텐츠 조치 명령 - 제공자는 지체없이 결과 통보 (제8조)
 - 법률에 따른 이용자 정보 제공 명령 - 제공자는 지체없이 제공 (제9조)
 - 중개서비스 제공 목적으로 이미 수집하였고 그 통제 범위 내 정보만 제공
 - ‘유해하지만 반드시 불법이 아닌 콘텐츠’가 DSA에 정의되어서는 안 되며, 삭제·차단 의무의 대상이 되어서도 안된다는 일반적인 합의가 있었음 (memorandum)
- ❖ 의견
 - ([AccessNow](#)) 일반적인 모니터링 금지 지지
 - (의회안) 잘못 조치된 불법 콘텐츠와 정보 제공에 복원 등 구제 조치

중개서비스 제공자 의무

구분	온라인 중개서비스	호스팅 서비스	온라인 플랫폼	대규모 플랫폼
투명성보고서 공개 의무	●	●	●	●
제한사항(콘텐츠 삭제, 차단 등의 조건)의 이용약관 명시 의무	●	●	●	●
관계당국등과의 협력의무	●	●	●	●
연락창구 개설 의무 및 법률대리인 지정 의무	●	●	●	●
신고 시스템 구축 및 삭제·차단 조치 설명 의무	●	●	●	●

* 도표: 이창범(2021)

중개서비스 제공자 의무

- ❖ 규제당국과 협력: 단일한 연락창구 마련 및 공개 (제10조)
- ❖ 제3국 제공자는 EU 내 법률대리인 지정: 권한과 자원 제공, 관할 관청에 통지 (제11조)
- ❖ 이용약관 명시: 모든 제한 사항에 대한 정보 (제12조)
 - 콘텐츠 조정(삭제/차단 등), 알고리즘 의사결정, 인적 개입 등
- ❖ 투명성 보고: 연례 보고 의무(제13조)
 - 명령, 신고, 조정, 불만 등 콘텐츠 조치 요청수, 조치수, 소요 시간 등
 - 중소기업 적용 면제
- ❖ 의견 (EDRi)
 - 약관상 콘텐츠 규제가 이용자에게 투명하고 공정해야 함

호스팅서비스 제공자 의무

구분	온라인 중개서비스	호스팅 서비스	온라인 플랫폼	대규모 플랫폼
투명성보고서 공개 의무	●	●	●	●
제한사항(콘텐츠 삭제, 차단 등의 조건)의 이용약관 명시 의무	●	●	●	●
관계당국등과의 협력의무	●	●	●	●
연락창구 개설 의무 및 법률대리인 지정 의무	●	●	●	●
신고 시스템 구축 및 삭제·차단 조치 설명 의무		●	●	●

* 도표: 이창범(2021)

호스팅서비스 제공자 의무

❖ 신고와 조치(notice and action) (제14조)

- 전자상거래 지침상 신고와 삭제/차단 절차 (notice and take-down) 확대
- ① 불법 콘텐츠 URL와 이유 등 신고 제출 시스템 구축
- ② 신고를 받은 경우 접수를 회신
- ③ 지체 없이 신고 검토 후 결과와 이유를 신고자에 통지
- 신고에 따른 인지 후 조치를 취하지 않을 경우 책임 발생

❖ 조치 이유의 제공 (제15조)

- 해당 결정, 결정 이유 및 이의를 제기하는 (사법적 구제) 방법
- 유럽위원회 데이터베이스에 게시

호스팅서비스 제공자 의무

❖ 기본권 고려 (입법이유 41)

- 이용자 권리: 표현의 자유/정보의 자유, 사생활의 권리, 개인정보 보호권, 차별 금지권, 효과적인 권리구제를 받을 수 있는 권리 등
- 제공자 권리: 계약의 자유를 비롯한 영업의 자유
- 불법 콘텐츠의 영향을 받을 자의 권리: 인간의 존엄권, 아동의 권리, 지적재산권, 차별금지권

❖ 의견

- (의회안) 검토 진행중에는 조치 않고 책임지지 않음
- (EDRi) 모든 콘텐츠 검열을 방지하기 위해 검토 시간이 충분하고 유연해야. 부당한 신고나 남용에서 면책되고 사안별 우선순위 있어야.

온라인 플랫폼 제공자 의무

구분	온라인 중개서비스	호스팅 서비스	온라인 플랫폼	대규모 플랫폼
투명성보고서 공개 의무	●	●	●	●
제한사항(콘텐츠 삭제, 차단 등의 조건)의 이용약관 명시 의무	●	●	●	●
관계당국등과의 협력의무	●	●	●	●
연락창구 개설 의무 및 법률대리인 지정 의무	●	●	●	●
신고 시스템 구축 및 삭제·차단 조치 설명 의무		●	●	●

* 도표: 이창범(2021)

온라인 플랫폼 제공자 의무

구분	온라인 중개서비스	호스팅 서비스	온라인 플랫폼	대규모 플랫폼
불만·피해구제 시스템 구축 및 소송외 분쟁해결 협력 의무			●	●
Trusted Flaggers(지정신고자) 신고 사건의 우선처리 의무			●	●
상습적 신고 및 이의제기에 대한 대응조치 의무			●	●
써드파티 공급자의 거래자격(신원 등) 확인 의무			●	●
온라인 광고의 대(對) 이용자 투명화 의무			●	●
범죄행위 신고 의무			●	●

* 도표: 이창범(2021)

온라인 플랫폼 의무

❖ 중소기업 적용면제 (제16조)

❖ 불만처리 및 분쟁해결 의무 (제17조)

○ 불만처리시스템 운영

- 온라인 플랫폼이 이용자에 대하여 내린 결정에 대해 6개월 동안 이용자가 무료로 쉽게 이의 제기
- 불만의 처리 결과와 이의제기 방법을 지체없이 민원인에게 알려야
- 완전히 자동화된 시스템 금지

○ 이용자가 제기한 법정외 분쟁해결 절차에 협력하고 결정에 구속됨

- 관할관청은 독립성, 전문지식 갖춘 분쟁해결기구 인증
- 이용자가 진 경우 상대방 비용 부담 면제

온라인 플랫폼 의무

❖ 신뢰할 수 있는 신고자 사건에 우선 처리 (제19조)

○ 신뢰할 수 있는 신고자(trusted flaggers)

- 개인이 아닌 기관/단체로서
- 불법 콘텐츠 탐지, 식별, 신고에 전문지식과 능력을 갖추고
- 집단적 이익을 대변하며 플랫폼으로부터 독립적이고
- 성실하고 객관적으로 신고 업무를 수행한다는 점을 입증하여
- 관할관청이 허가한
- 공공기관, 준정부기관, 비정부기관
 - (공공기관 예시) 테러/범죄 콘텐츠: 법집행기관 또는 유로폴
 - (준공공기관 예시) 아동성범죄 콘텐츠: INHOPE
 - (비정부기관 예시) 지적재산권 콘텐츠: 사업자단체 및 권리보호기관

온라인 플랫폼 의무

- ❖ 부정한 이용행위에 대해 서비스 제공 중단 조치 (제20조)
 - 부정한 이용행위(misuse): 불법 콘텐츠 반복 게시, 근거 없는 신고나 불만을 자주 제기하여 정상적인 운영을 방해하는 행위
 - 조치 요건
 - 사전 경고
 - 합리적인 조치 기간
 - 게시수치, 게시비율, 심각성, 의도 등 사실관계 및 정황 고려
 - 약관 규정
- ❖ 심각한 범죄 신고 의무 (제21조)
 - 사람의 생명 또는 안전을 위협하는 의심정보를 발견한 때 관련 법집행기관에 신고 의무

온라인 플랫폼 의무

❖ 판매자 신원 확인 (제22조)

○ 판매자가 제공한 신원정보 정확성 확인

- (1) 판매자/책임자 성명, 주소, 전화번호, 전자우편, (2) 신분증 사본, (3) (자연인) 은행계좌, (4) (사업자) 사업자등록증, (5) EU법 준수 상품·서비스 인증서 등
- (1) (4) (5)는 이용자에 공개

○ 부정확한 신원정보에 수정요청 불응하는 경우 서비스 제공 중단 의무

○ 판매자가 계약 및 제품안전 의무 준수하도록 인터페이스 설계 및 구현

온라인 플랫폼 의무

❖ 투명성 보고서 추가 의무 (제23조)

- 분쟁해결 통계: 분쟁수, 결과, 소요시간
- 부정한 이용 통계: 부정한 이용수, 조치수
- 콘텐츠 조정 통계: 목적, 자동화 도구 사용/정확성, 안전장치
- 6개월마다 각 회원국 월평균 활동(active) 이용자수 공개

❖ 온라인 광고의 투명성 의무 (제24조)

- 이용자들이 광고를 인식할 수 있도록 명확한 실시간 정보 제공
 - (1) 해당 정보가 광고라는 사실
 - (2) 광고주
 - (3) 해당 광고 대상 이용자를 결정하는데 사용된 주요 매개변수

온라인 플랫폼 의무

❖ 의견

- (EDPS) [사전동의없는] 개인화된 맞춤형 광고를 금지해야 함
- (EDRi) 개인화된 맞춤형 광고를 금지해야 함.
신뢰할 수 있는 신고자에서 법집행기관, 기업은 제외해야 함

대규모 온라인 플랫폼 제공자 의무

구분	온라인 중개서비스	호스팅 서비스	온라인 플랫폼	대규모 플랫폼
투명성보고서 공개 의무	●	●	●	●
제한사항(콘텐츠 삭제, 차단 등의 조건)의 이용약관 명시 의무	●	●	●	●
관계당국등과의 협력의무	●	●	●	●
연락창구 개설 의무 및 법률대리인 지정 의무	●	●	●	●
신고 시스템 구축 및 삭제·차단 조치 설명 의무		●	●	●

* 도표: 이창범(2021)

대규모 온라인 플랫폼 제공자 의무

구분	온라인 중개서비스	호스팅 서비스	온라인 플랫폼	대규모 플랫폼
불만·피해구제 시스템 구축 및 소송외 분쟁해결 협력 의무			●	●
Trusted Flaggers(지정신고자) 신고 사건의 우선처리 의무			●	●
상습적 신고 및 이의제기에 대한 대응조치 의무			●	●
써드파티 공급자의 거래자격(신원 등) 확인 의무			●	●
온라인 광고의 대(對) 이용자 투명화 의무			●	●
범죄행위 신고 의무			●	●

* 도표: 이창범(2021)

대규모 온라인 플랫폼 제공자 의무

구분	온라인 중개서비스	호스팅 서비스	온라인 플랫폼	대규모 플랫폼
위험(risk)의 평가·관리 및 준법감시인 지정 의무				●
위험(risk)에 대한 독립된 감사 및 공적 책임				●
추천시스템의 투명화 및 이용자 선택권 보장 의무				●
관계당국 및 선정 연구자에 대한 정보 접근권 보장 의무				●
행동규약 제정 의무				●
위기대응 협력 의무				●

* 도표: 이창범(2021)

대규모 온라인 플랫폼 의무

❖ 범위와 대상 (제25조)

- EU 10%(4500만명) 이상 월간 활동 이용자 보유
≡ 게이트키퍼 (DMA)
- 대규모 온라인 플랫폼의 구조적 위험 (입법이유 57 및 제26조)
 - (1) 불법적 서비스 오남용: 아동 성학대 콘텐츠, 불법적인 혐오 표현 유포, 위조품 등 법률에서 금지하는 상품과 서비스 제공
 - (2) 기본권에 미치는 부정적 영향: 표현과 정보의 자유, 사생활의 자유, 차별받지 않을 권리, 아동 권리 등에 대한 위험
 - 알고리즘 기반 플랫폼 시스템 설계를 통하여 발생할 수도 있음
 - (3) 의도적·설계된 조작 위험: 사기적/기만적인 상업 관행
 - 시민의 의사결정, 선거 과정, 공공질서 및 아동 보호에 위협적
 - 가짜 계정, 봇 또는 (반)자동화 도구를 이용한 불법 콘텐츠 전파 등

대규모 온라인 플랫폼 의무

❖ 위험 평가 및 조치 의무

- 서비스 기능과 그 이용에서 발생할 수 있는 구조적 위험에 대하여 연 1회 이상 식별, 분석 및 평가해야 (제26조)
- 구조적 위험이 발견되면 위험 완화조치 취해야 (제27조)
 - 완화조치:
 - (1) 콘텐츠 조정, 추천 시스템, 의사결정, 서비스 특성/기능, 약관 변경,
 - (2) 광고 노출 제한 조치,
 - (3) 구조적 위험 탐지를 위한 내부 절차 및 감독 강화,
 - (4) 신뢰할 수 있는 신고자와 협력/조정,
 - (5) 행동강령과 위기프로토콜을 통해 다른 플랫폼과 협력/조정
- (의회안 추가) 연 1회 + 신규서비스 런칭 전 실시, 플랫폼 설계 및 알고리즘 시스템의 위험도 포함

대규모 온라인 플랫폼 의무

❖ 독립적 감사 의무 (제28조)

- 자체 비용으로 연 1회 이상 의무 준수에 대한 감사를 받아야
- 1개월 이내 감사 이행보고서 채택
 - 미이행시 정당한 사유/대안 제시

❖ 추천 시스템의 주요 매개변수 공개 의무 (제29조)

- 추천 시스템: 자동화된 상품목록과 검색결과 순위 등
- 약관 명시: 주요 매개변수, 변경하거나 영향을 줄 수 있는 옵션
- 옵션 선택·변경: 언제든지 접근이 쉬운 방법으로 제공
 - 프로파일링을 기반으로 하지 않는 하나 이상의 옵션 반드시 포함

대규모 온라인 플랫폼 의무

❖ 온라인 광고의 투명성 추가 의무 (제30조)

- 광고가 마지막으로 노출된 후 1년 이내에 정보 공개
 - (1) 광고 내용,
 - (2) 광고주,
 - (3) 광고 노출 기간,
 - (4) 광고가 특정된 이용자군을 타겟하였는지 여부 및 사용된 주요 매개변수,
 - (4) 광고에 노출된 총 이용자수, 타겟광고의 총 이용자군수 등

대규모 온라인 플랫폼 의무

❖ 데이터 접근과 조사 허용 (제31조)

- 관할관청 요청이 있는 경우 DSA 준수 관련 데이터 제공
- 관할관청 요청시 구조적 위험의 식별·이해를 위한 연구를 수행하는 승인된 학술 연구자에게도 데이터 제공
- 데이터 접근이 서비스 보안 또는 영업비밀에 심각한 취약성을 발생시킬 경우 15일 이내 관할관청에 요구 변경을 요청 가능
 - 변경 요청시 하나 이상의 대안을 제출하여야

대규모 온라인 플랫폼 의무

❖ DSA 준법 감시인 지정 (제32조)

- 관할당국과 협력, 감사 진행, 경영 조언, 의무 준수 모니터링
- 직원 또는 계약
- 독립적 업무, 자원 제공, 최고경영진 직접 보고, 관할당국 통지

❖ 투명성 보고 추가 의무 (제33조)

- 6개월마다 투명성 보고서 발행
- +위험평가결과/완화 조치, 감사보고서/감사이행보고서 공개
 - 비밀, 보안 위협, 국가안보 위해, 이용자 피해 정보는 삭제 가능
- 관할관청에는 완전한 보고서 제출

대규모 온라인 플랫폼 의무

❖ EU 수준의 연성법 제정 (집행위원회·이사회)

- 행동강령 준수 장려됨 (제35~36조)
- 위기대응(지진, 허리케인, 감염병 및 공중 보건, 전쟁 및 테러 행위 등)을 위한 협력 프로토콜 준수 장려됨 (제37조)

❖ 의견 (EDRi)

- AI 자동화된 의사결정 등에 대해 위험영향평가 대신 사전/의무적/독립적 인권영향평가 시행 후 공개 (인권기구 관여 가능)
- 추천 시스템 규제를 강화하여 프로파일링 기본설정 제외, 이용자에게 매개변수 수정권한 부여, 서드파티 추천 시스템 허용

중개서비스의 공공책임성

❖ 불법정보 삭제·차단

- 신고 메커니즘, 신뢰할 수 있는 신고자, 범죄 의심정보 신고 의무

❖ 투명성 강화

- 독립적인 외부감사, 콘텐츠 조정 보고서 공개, 불법정보 조치 활동결과 보고, 광고 알고리즘 등 공개, 광고내용 등 보관 및 공개, 추천 시스템 알고리즘 등 공개, 위험 평가 보고서 공개, 감사보고서 공개

❖ 피해예방 및 신속한 피해구제

- 위험평가, 제한사항 이용약관 명시, 준법감시인 지정, 불만처리 시스템, 불법정보 반복 게시 처리기준 공개, 판매자 신원 확인·제공, 소송 외 분쟁해결절차 협력, 관할당국 신고

❖ 법 집행

- 단일 연락창구 개설, 법률대리인 지정, 구속력 있는 약속, 긴급명령, 조사권, 제재 규정

감사합니다