

컨조인트 분석을 통한 개인정보 보호에서의 넛지의 활용

고대균(충남대학교 소비자학과 조교수)

한지형(서울대학교 생활과학연구소 연구교수)

개인정보를 효과적으로 활용하기 위한 전략은 개인정보를 안전하게 보호하는 정책의 토대 위에서 논의되어야 한다. 데이터 3법을 통해 개인정보와 관련된 데이터를 활용하는 법적 근거가 마련되었고, 새롭게 시장에서 대두되고 있는 인공지능과 빅데이터 등의 신산업 분야에서 개인정보를 활용하는 것이 매우 중요해지고 있지만 개인정보 유출로 인한 피해는 끊이지 않고 있으며, 형식적인 동의 절차로 인해 소비자의 실질적 선택권 부재 등은 좀처럼 해결되지 못하고 있다. 개인정보를 보호하는 것과 활용하는 것은 서로 균형을 이루어야 하지만, 개인정보를 생산하는 주체이며 동시에 개인정보를 활용한 상품 및 서비스를 통해 혜택을 받는 주체이기도 한 소비자에게 여전히 어려운 과제로 남아있다.

최근 개인정보보호위원회는 개인정보 보호 원칙을 실질적으로 구현하기 위하여 ‘필요한 최소한의 개인정보 처리’, ‘동의 내용의 명확한 고지’, ‘정보주체의 능동적 선택권 보장’ 등을 기치로 내걸고, 후속 조치로서 정보 주체가 자유로운 의사에 따라 동의 여부를 선택할 수 있도록 하는 등의 시행령 개정안을 입법 예고하였다. 개인정보와 관련된 논의는 시장에 참여하는 이해관계자들 간 협력을 기초로 해야 하지만, 직접적인 대상이자 주체로서 무엇보다도 소비자 중심적인 관점에서의 논의가 필요하다. 선행연구에서 주로 개인정보-프라이버시 역설 등의 소비자행태와 인식 수준 등을 파악하거나 법적, 제도적인 측면에서의 논의들은 이루어졌으나, 정책대안에 관한 소비자의 선호나 인식을 살펴보는 실증적인 측면에서의 연구는 활발하게 진행되지 않았다.

따라서, 본 연구에서는 다양하고 복잡해져 가는 시장 환경에서 개인정보에 관한 소비자의 자기결정권을 보장함으로써, 소비자를 적절하게 보호하고 복지를 증진할 수 있는 효과적인 정책대안을 모색해보고자 넛지를 활용하였다. 이를 위해 20대에서 50대 사이의 온라인 홈페이지에서의 회원가입 경험이 있는 약 51명의 소비자를 대상으로 우선 파일럿 조사를 실시하고 결과를 도출하였다. 소비자들에게 미리 준비된 이미지를 제공하여 가장 읽기 쉬운 대안은 무엇인지, 가장 이해하기 쉬운 대안은 무엇인지, 소비자들이 스스로 개인정보와 관련된 의사결정을 하는 데에 도움이 된다고 생각하는 대안은 무엇인지 살펴보았다. 대안별 소비자가 매긴 순위 자료를 바탕으로 컨조인트 분석을 통해 어떤 요소가 효과적인 정책과 관계가 있는지 밝히고자 하였다.

약 51명의 파일럿 조사 표본을 대상으로 한 제한적인 분석결과이지만, 소비자들에게 개인정보 동의와 관련한 용어를 추가적으로 설명하여 정보를 제공하는 것이 소비자가 스스로 의사결정을 내리는 데 도움을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 소비자를 대상으로 한 효과적인 정보 제공 방안이 실질적인 의사결정에도 긍정적 영향을 미친다는 것을 방증한다.