



RANKING DIGITAL RIGHTS

2020 RDR 기업책임지수

개요

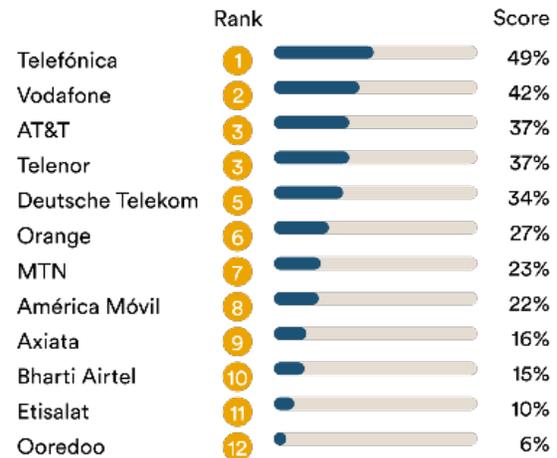
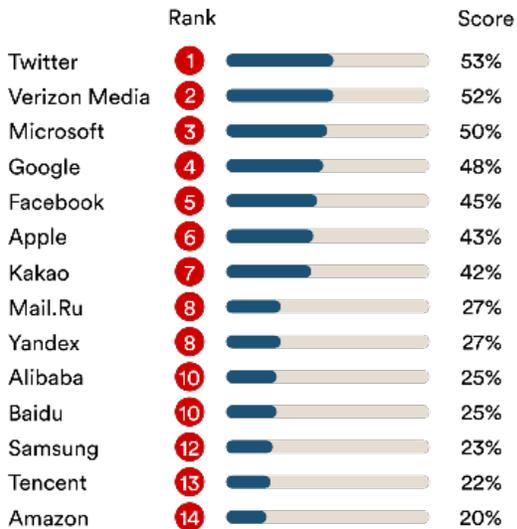
2020년 정보인권 순위(Ranking Digital Rights, RDR) 기업책임지수는 전 세계적으로 가장 영향력 있는 26개의 디지털 플랫폼과 통신사를 대상으로 기업이 대외적으로 공시한 약속과 정책 중 프라이버시와 표현 및 정보의 자유에 영향을 미치는 약속과 정책을 평가했습니다. 평가 대상 기업의 합산 시가총액은 2020년 기준 총 11조 달러를 상회했습니다. 또한 해당 기업의 상품과 서비스는 전 세계 46억 인터넷 이용자의 대다수에 영향을 미칩니다.

2020년 RDR 지수는 2015년 이후 다섯 번째로 발간된 보고서입니다. 2020년의 경우 아마존(Amazon)과 알리바바(Alibaba) 두 기업이 평가 대상에 추가되었으며, 알고리즘 및 맞춤형 광고(targeted advertising) 활용과 관련된 해당 기업들의 공시 사항을 평가하는 새로운 지표 등을 추가하여 보다 **확대된 방법론**을 적용했습니다.

2020년 RDR 지수 순위

● 디지털 플랫폼

● 통신사



2020년 RDR 지수 주요 사항

- **트위터(Twitter)**가 콘텐츠 관련 규정 및 정부 검열 요구 사항 이행과 관련하여 상대적으로 높은 투명성을 보이며 올해 디지털 플랫폼 1위를 차지하였습니다.
- **텔레포니카(Telefónica)**는 2020년에도 통신사 1위를 유지했고 인권을 위한 강력한 약속으로 20점에 가까운 점수를 기록하며 (디지털 플랫폼 포함) 평가 대상 기업 전체에서 가장 높은 거버넌스 점수를 기록했습니다.
- **오레두(Ooredoo)**는 2020년 RDR 지수에서 최하점을 기록했습니다. 카타르의 통신사인 오레두는 전체 통신사 중 인권 존중 보장을 위한 거버넌스 프로세스 공개 수준이 가장 저조했습니다.
- **아마존**은 디지털 플랫폼 중 최하위를 기록했습니다. 거대 이커머스 기업인 아마존은 100점 만점 중 20점을 기록하는데 그치며 이용자 권리에 대한 투명성과 책무성 (accountability) 면에서 특히 타 미국 디지털 플랫폼에 크게 뒤쳐지는 결과를 보였습니다. 비즈니스 모델을 유지하기 위해 이용자 정보에 크게 의존하는 기업임에도 불구하고 이용자 정보 취급이나 보호 방식과 관련해 공개 사항이 거의 전무하다시피 했고 정보 보유 정책과 관련해서는 공개 사항이 전무했습니다.

좋은 소식

2015년 첫 RDR 지수를 발표한 이래 이용자의 표현의 자유나 프라이버시, 혹은 두 영역의 포괄적 보호를 약속한 기업이 꾸준히 증가했습니다. 어떤 유형이든 인권 실사를 시행하는 기업 역시 매년 꾸준히 증가 추세를 보였습니다.

2019년 RDR 지수 평가 대상이었던 기업 중 거의 대부분이 2020년 이용자의 표현의 자유 및 프라이버시에 영향을 주는 다수의 영역에서 정보 공시를 개선했습니다. 구글(**Google**)과 **AT&T**를 제외한 모든 기업이 2019년 동일한 지표에서 받았던 점수보다 높은 점수를 기록했습니다.

일부 디지털 플랫폼 이용자들은 자신의 표현이 어떤 감시를 받는가에 대한 더 많은 정보를 제공받고 있습니다. 애플(**Apple**)은 가장 큰 개선을 이룬 디지털 플랫폼 2위를 차지하였는데, 새로운 인권 정책과 앱스토어 삭제 관련 투명성을 제고한 것이 그 주요 근거로 꼽힙니다. 사적 콘텐츠 규정을 어떻게 이행하는지 보고하는 플랫폼도 증가했습니다. 규정 위반으로 삭제되는 콘텐츠나 사용 정지된 계정과 관련된 데이터를 공개하는 기업의 수는 2015년 0개에서 2020년 7개로 증가했습니다.

정보 보안 관련 기업의 공시 역시 꾸준히 개선되었습니다. 2020년 평가 대상 기업 중 13개의 기업에서 개인정보 침해 대응 방식에 대한 정보를 공개했습니다. 해당 이슈를 추적하기 시작한 2017년 3개 기업에 그친 수치에서 개선된 결과입니다.

까다로운 규제 환경 내 본사를 둔 기업들은 개선을 위해 괄목할 만한 노력을 기울였습니다.

- **Mail.Ru**는 러시아의 소셜 미디어 플랫폼인 VK의 모기업으로, 프라이버시와 표현 및 정보의 자유와 관련해 구체적이고 새로운 약속을 보여줌으로써 가장 큰 개선을 이룬 디지털 플랫폼으로 평가되었습니다.
- **바이두(Baidu)**는 중국의 대표 인터넷 검색 엔진을 운영하는 기업으로, 가장 큰 개선을 이룬 디지털 플랫폼 3위를 기록했습니다. 다만, 공시 관련 다양한 측면에서 개선을 이루었으나 정부의 검열 및 감시 요구에 대해서는 여전히 침묵을 지켰습니다.
- **MTN**은 통신사 중 가장 큰 개선을 이루었습니다. 남아프리카 공화국 기업인 MTN은 새로운 CEO의 취임과 함께 인권 실사 부분을 대거 개선했습니다.
- **에티살랏(Etisalat)**과 **오레두**는 중동 지역 최대 통신사로, 두 기업 모두 최초로 프라이버시 정책을 공개했습니다.

해당 기업들은 여전히 순위 하위권에 머물러 있습니다. 그러나 의미 있는 개선을 보여주었으며 활동가들과 이용자들이 책임을 물을 수 있는 새로운 방법을 제공하고 있습니다.

나쁜 소식

2020년 RDR 지수에서 가장 두드러지는 시사점은 모든 기업이 전반적으로 디지털 콘텐츠 형성 및 관리, 자사의 규정 이행, 정보 수집 및 이용, 현재 우리 세계를 형성하는 내재된 알고리즘 구축 및 배포와 관련된 정보를 공개할 의지가 거의 없었다는 점입니다.

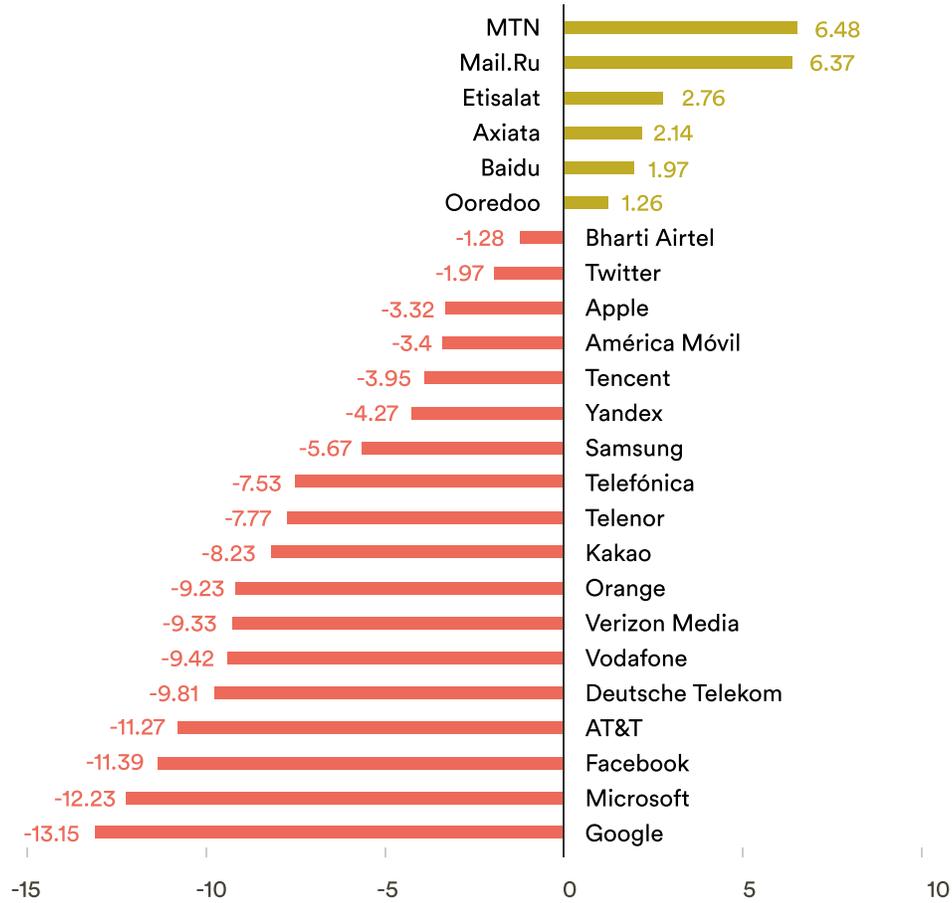
2020년 평가에서 다수의 기업이 개선을 보였고 주목할 만한 모범적 관행 사례도 관찰되었습니다. 하지만 이러한 발전에도 불구하고 전 세계적으로 인터넷이 투명성과 책무성의 구조적 위기에 직면했다는 것을 뒷받침하는 사실들이 발견되었습니다.

전 세계적으로 가장 영향력 있는 디지털 플랫폼과 통신 서비스 이용자들은 자신들의 개인정보에 대한 접근 권한을 가진 자가 누구이며 어떤 상황에서 접근이 이루어지는지 전혀 알지 못합니다. 이용자들은 자신들의 인터넷 접속, 온라인상 소통, 또는 정보 접근을 누가 통제하는지, 그리고 어떤 정보가 홍보되고 우선시되는지에 대한 기본적인 정보가 부족한 상황입니다.

알고리즘 및 맞춤형 광고 관련 새로운 기준은 책무성의 위기를 보여줍니다.

알고리즘과 맞춤형 광고에 대한 **새로운 지표**를 기준으로 평가했을 때 다수의 기업이 맞춤형 광고 및 알고리즘 시스템 개발 및 배포가 어떻게 이루어지는지 투명하게 공개하지 않아 점수가 5점 하락했습니다.

2019년과 2020년 RDR 지수 총점 차이



2020년 RDR 기업책임지수 데이터

평가 대상 소셜 미디어 서비스 중 사용자 생성(user-generated) 또는 유료 콘텐츠의 형성, 추천, 증폭과 관련해 충분한 정보를 제공하는 기업은 없었습니다. 디지털 플랫폼 기업은 문제성 온라인 콘텐츠의 홍수를 만들어 내고 있는 기술과 시스템에 대한 통제를 거의 행사하고 있지 않고, 이로 인해 급증하고 있는 민주주의와 인권에 대한 침해를 방지하기 위한 책무성 메커니즘 역시 부재한 상황입니다.

텔레포니카와 보다폰(Vodafone)을 제외하고 평가 대상 중 어떤 기업도 알고리즘 개발과 활용에 있어 인권 존중을 위한 정책 약속을 발표하지 않았습니다. **페이스북(Facebook)**은 알고리즘 시스템이 촉발할 수 있는 더욱 충격적인 실제 피해의 원인을 제공해 왔습니다. 그럼에도 불구하고 페이스북은 이런 알고리즘의 구축, 운영, 모니터링과 관련해 실질적인 정보를 대중에게 제공하지 않고 있습니다.

불투명하고 책임 소재가 불분명한 타겟팅 및 추적이 디지털 플랫폼 기업에서 통신사로 확산되고 있습니다.

2020년 평가 대상 기업 대부분은 이용자들로부터 직접 수집하는 소위 “**당사자 데이터**(first-party data)”를 어떻게 취급하는지 소통하는 부분에 있어 개선을 보였습니다. 그러나 보다 문제가 되는 “**제3자 데이터**(third-party data)” 수집 관행에 대해서는 정보를 거의 공개하지 않았는데, 이 부분이 바로 “**감시 자본주의**” 비즈니스 모델의 핵심입니다.

수집, 추론, 보유 및 처리되는 정보에 대한 이용자의 선택권에 관한 투명성 면에서 (중국과 러시아에 본사를 둔 기업을 포함하여) 전체 평가 대상 기업 중 **아마존**과 **페이스북**이 각각 최하위와 차하위 점수를 기록했습니다.

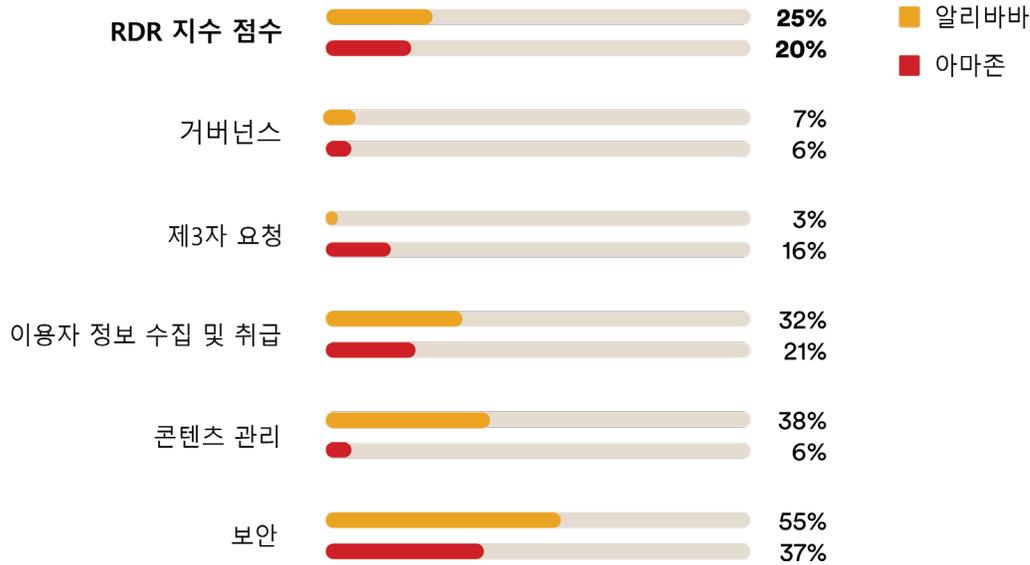
평가 대상 중 모든 통신사가 모바일 광고 시장으로 진출해 고객들에 대한 대량의 데이터와 인사이트를 활용하여 수익성이 높은 디지털 광고 시장에서 디지털 플랫폼 기업과 점유율 경쟁을 하고 있습니다. 그러나 통신사들은 이 영역에 적용되는 정책과 관련해 대단히 불투명한 태도를 보였습니다. 소수의 통신사만이 타겟팅 관련 규정과 금지된 타겟팅 유형에 대한 정보를 제공했습니다. 규정 위반을 근거로 한 광고 삭제나 계정 정지와 같이 규정을 어떻게 시행하고 있는지에 대한 데이터를 제공하는 통신사는 단 한 곳도 없었습니다.

미국과 중국 이커머스 경쟁사들이 보여주는 의외의 결과

2020년에는 **아마존**과 중국의 대형 이커머스 기업인 **알리바바**를 RDR 지수 평가에 최초로 포함하여 온라인과 오프라인에서 전 세계 인터넷 이용자 대부분의 삶에 엄청난 영향력을 발휘하는 디지털 상품과 서비스를 제공하는 세계 최대 온라인 유통기업인 두 기업을 평가할 수 있었습니다.

알리바바는 정보 수집, 취급, 보유 관행에 있어 더 많은 정보를 공개함으로써 아마존에 5점 앞섰는데, 이는 중국 정부가 개인정보에 대한 규제를 더욱 강화하고 있기 때문에 나온 결과로 보입니다. 이용자 정보에 대한 정부의 요청에 대한 대응과 관련된 정보 공개 부분에서 아마존은 알리바바에 비해 더 많은 정보를 제공하기는 했으나 다른 동종업계 미국 기업에 비해서는 제공하는 정보의 양이 현저히 적었습니다. 결론적으로 알리바바에 비해 아마존은 적어도 자국 내에서는 정부가 자행하는 인권 침해로부터 이용자를 보호하기 위해 더 많은 노력을 하는 것으로 보입니다. 그러나 아마존은 자사의 상품과 서비스를 사용함으로써 직면하는 인권 리스크를 사용자가 이해할 수 있도록 돕는 정책 및 관행에 대한 기본적인 정보를 공개하지 않았습니다.

아마존과 알리바바 비교 결과



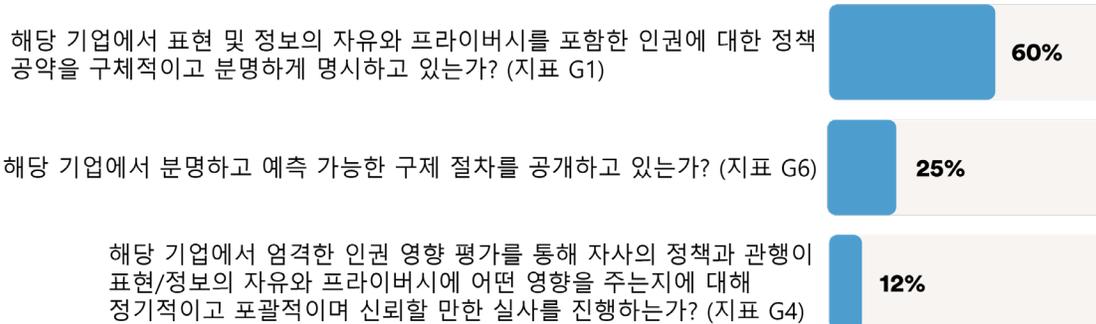
2020년 RDR 기업책임지수 데이터

거버넌스 약속은 실질적 변화로 이어지지 않고 있습니다.

인권에 대한 공약을 선언하는 기업이 늘어나고 있습니다. 그러나 인권 실사나 시민사회와의 정기적인 소통, 인권 침해 구제책 등과 같이 이러한 약속이 실질적으로 어떻게 이행되는지를 살펴본 결과 대부분 기업이 낮은 점수를 기록했습니다. 2020년 평가 결과, 대다수의 기업이 사업을 운영하는 전 세계 지역에서 자사의 정책과 관행이 가져올 수 있는 인권 리스크를 파악하고 완화하기 위한 엄격하고 체계적인 평가를 하지 않는 것으로 드러났습니다.

인권 거버넌스, 원칙과 실질적 이행

핵심 거버넌스 지표상 전체 평가 대상 기업의 평균 점수



2020년 RDR 지수를 통틀어 맞춤형 광고 정책 및 관행에 관련된 표현의 자유나 프라이버시 리스크 평가에 대한 정보를 공개하는 기업은 단 한 곳도 없었습니다. 미얀마 내 페이스북 서비스가 전형적으로 보여주듯이 제로 레이팅(zero rating)이 야기할 수 있는 인권 침해 가능성이 대단히 높음에도 불구하고 제로 레이팅과 관련한 정보를 공개하는 기업도 없었습니다.

구제책의 경우, 표현의 자유와 프라이버시 침해 문제를 제기하는 이용자들을 위한 분명하고 예측 가능한 구제책을 제공하는 기업은 **텔레포니카** 뿐이었습니다.

기업과 정부가 해야 할 일은 무엇일까요?

인권을 보호하고 존중하는 인터넷을 설계, 운영, 관리하기 위해서는 기업, 정부, 투자자, 시민사회단체, 개인 모두가 책임감을 가져야 합니다.

일부 정부 규제를 통해 특히 프라이버시와 정보 보호 분야에서 기업의 정책과 관행의 개선이 이루어졌으나, 한편으로는 일부 다른 규제들로 인해 기업들이 투명성, 책임감 있는 관행, 표현의 자유 및 프라이버시와 관련한 책무성에 대한 국제적 인권 기준을 준수하는 것이 어려워지기도 했습니다. 어려운 규제 환경 속에서도 기업은 이용자 권리를 존중하기 위해 보다 적극적인 조치를 취해야 합니다.

다음은 기업과 정부에 대한 주요 권고 사항입니다. 영문 권고 사항 전문은 아래 링크에서 확인하실 수 있습니다:

<https://rankingdigitalrights.org/index2020/recommendations>

기업에 대한 권고 사항

- **견고한 인권 거버넌스 수립 및 이행:** 강력한 인권 정책 수립, 이사회 감독 체계 구축, 포괄적 실사 메커니즘 시행을 통해 표현의 자유와 프라이버시 보호 및 존중에 대한 의지를 표명해야 합니다.
- **투명성 극대화:** 이용자, 연구자, 투자자 및 기타 관련된 이해관계자들이 플랫폼과 서비스가 표현을 제한하거나 형성하는 방식과 플랫폼과 서비스의 이용자 정보 접근, 이용, 공유 방식을 이해할 수 있도록 포괄적인 정보를 공개해야 합니다. 이용자가 노출될 수 있는 리스크를 어떻게 평가, 완화, 해결하는지를 보여줘야 합니다.
- **이용자 정보와 이용자에 관해 추론된 정보(inferred information)에 대한 유의미한 통제권을 이용자에게 제공:** 정보 수집 여부와 수집 목적을 이용자들이 결정할 수 있도록 분명한 선택권을 제공해야 합니다. 이용자들이 정보 수집에 동의하는 경우, 수집된 정보가 어떻게 사용되는지, 누구와 공유되는지 설명해야 합니다.
- **알고리즘과 맞춤형 광고에서 기인한 피해에 대한 책임과 완화:** 알고리즘 시스템과 맞춤형 광고 개발 및 배포에 대한 투명성을 극대화해야 합니다. 이러한 시스템이 어떻게 활용되는지, 어떤 규정을 통해 관리되는지를 명시하는 정책을 발표하고 꾸준히 업데이트하며 이러한 정책 이행에 대한 데이터를 제공해야 합니다.

정부에 대한 권고 사항

- **법률의 인권 기준과의 일관성 확보:** 온라인상 표현이나 개인정보의 이용 및 공유에 관한 국내법은 국제 인권 기준과 상충되어서는 안 됩니다. 기업들에게 이용자의 표현의 자유나 프라이버시 침해로 강요하거나 또는 기업의 이런 침해를 촉진할 수 있는 법의 제정을 지양해야 합니다. 법 집행과 이행을 담당하는 정부 기관에 대해 엄격하고 효과적인 감독을 시행해야 합니다.
- **기업 거버넌스 개혁 의지를 표명하고 엄격한 감독을 의무화:** 온라인상 표현 제한이나 개인정보 접근에 대한 정부의 권한은 유의미한 감독을 통해 검열이나 감시 권력의 남용으로 변질되지 않도록 해야 합니다.
- **최고 수준의 투명성 모범 제시 및 요구:** 정부는 투명성의 모범을 보여야 합니다. 이용자의 표현의 자유 및 프라이버시에 영향을 주는 정부 기관의 모든 요구 사항과 요청에 대한 데이터를 정기적으로 공개해야 합니다. 이용자의 표현 및 정보의 자유 또는 프라이버시에 영향을 줄 수 있는 기업의 모든 조치에 관해 유의미하고 포괄적인 정보를 제공하도록 기업에 요구해야 합니다.
- **구제책에 대한 충분한 접근성 보장:** 정부 당국, 기업, 또는 정부의 요구를 준수하는 기업이 이용자의 표현의 자유나 프라이버시를 침해했을 때 이용자가 법적 조치에 대한 권리를 행사할 수 있도록 보장해야 합니다. 상품과 서비스 사용과 관련해 자신의 권리가 침해당했음을 호소하는 개인들을 위해 기업이 접근 가능하고 효과적인 민원 처리 및 구제책을 제공하도록 법률로 의무화해야 합니다.
- **다양한 이해관계자와 협력:** 정부는 반드시 시민사회, 기업, 타국 정부와 협력하여 모든 인터넷 이용자의 인권을 우선시하는 효과적이고 건설적인 규제를 수립하고 이행해야 합니다. 취약 계층, 인권운동가, 언론인들이 국제인권법에 따라 보호받을 수 있도록 해야 합니다.

RDR 기업책임지수란

RDR 지수는 인권, 프라이버시, 인터넷 보안 공동체에서 15년 이상 진행된 연구를 참고하여 수립된 기준을 활용하여 기업을 평가합니다. 이러한 기준에는 UN 기업과 인권에 관한 이행지침이 포함되며, UN의 이행지침은 정부의 인권 보호 의무와 기업의 인권 존중의 책임을 천명하고 있습니다.

RDR 지수에서 평가된 기업의 선정 이유는 종합적으로 봤을 때 해당 기업들의 상품과 서비스가 전 세계 유무선 인터넷 이용자 대다수에 의해 사용되기 때문입니다.

RDR 지수 데이터와 분석을 통해 인권운동가, 정책 입안자, 투자자들은 정보를 확보하며 기업들은 자사 정책을 개선합니다.

뉴스레터인 RADAR를 구독하시면 RDR의 최신 발간 소식과 뉴스를 접하실 수 있습니다.

<https://rankingdigitalrights.org/newsletter>



@rankingrights



해당 연구 보고서는 크리에이티브 커먼즈 저작자표시 4.0 국제 라이선스에 따라 이용할 수 있습니다. 출처를 표기한다는 조건 하에 누구나 내용을 공유하고 수정할 수 있습니다.

영문으로 작성된 보고서 전문, 관련 논평, 2020년 데이터세트는 아래 링크에서 확인하실 수 있습니다. <https://rankingdigitalrights.org/index2020>