

메타버스 이용자 보호 가이드라인

제정 2024. 12. 24.

제1장 총칙

제1조(목적) 메타버스 이용자 보호 가이드라인(이하 ‘가이드라인’이라 한다)은 메타버스 사업자에게 기본 지침을 제공함으로써 메타버스 이용자를 보호하고 안전하며 신뢰할 수 있는 메타버스 제공·이용 환경을 조성하는 것을 목적으로 합니다.

제2조(정의) 이 가이드라인에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같습니다.

1. “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 구성한 가상의 공간이나 가상과 현실이 결합한 공간을 말합니다.
2. “메타버스산업”이란 메타버스 관련 서비스나 기기·상품 등(이하 “메타버스서비스 등”이라고 합니다)의 개발·제작·출시·판매·제공·임대 등(이하 “개발 등”이라 한다)과 관련된 산업을 말합니다.
3. “메타버스 사업자”란 메타버스산업과 관련된 사업을 영위하는 자를 말합니다.
4. “이용자”란 메타버스 사업자가 제공하는 메타버스서비스 등을 이용하는 자를 말합니다.
5. “매개체”란 메타버스에서 이용자를 대신하는 아바타 등 시각적으로 구현된 이용자의 식별 이미지 또는 그에 관한 정보를 말합니다.
6. “디지털콘텐츠”란 메타버스 내에서 개발·제작·출시·판매·제공·임대 등이 이루어지는 부호·문자·도형·색채·음성·음향·이미지 및 영상 등(이들의 복합체를 포함한다)의 자료 또는 정보를 말합니다.
7. “청소년유해매체물”이란 「청소년 보호법」에 따라 여성가족부장관이 고시한 매체물을 말합니다.
8. “불법콘텐츠”란 「전기통신사업법」 제22조의5에 따른 불법촬영물 등, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7에 따른 불법정보 등 관련법률에서 전송 또는 유통이 금지되는 디지털콘텐츠 또는 선량한 풍속 기타 사회질서

에 반하는 디지털콘텐츠를 말합니다.

제3조(기본 원칙) ① 메타버스 사업자는 메타버스 내 이용자의 표현의 자유를 최대한 보장하되, 메타버스 내에서 발생할 수 있는 이용자에 대한 명예훼손, 괴롭힘, 디지털 성범죄 등을 예방하기 위하여 이용약관을 제정하는 등으로 적절한 체계를 구축하여야 합니다.

② 메타버스 사업자는 이용자의 정서를 보호하고, 메타버스 내에서 유통되는 디지털콘텐츠와 관련하여 이용자를 보호하기 위한 노력을 하여야 합니다.

③ 메타버스 사업자는 청소년유해매체물 및 불법콘텐츠가 메타버스에서 유통되지 않도록 하여야 하며, 관련법을 준수하고 이용자에게 안전한 메타버스 환경을 조성하여야 합니다.

④ 메타버스 사업자는 이용자의 개인정보 및 프라이버시를 보호하기 위하여 노력하여야 합니다.

⑤ 메타버스 사업자는 메타버스 관련 법률이 개정될 경우 이용약관 개정 등을 통해 법률을 준수하기 위해 노력하여야 합니다.

⑥ 메타버스 사업자는 메타버스에서 유통되는 디지털 재화·서비스 등의 거래가 공정하고 합리적이며 비차별적인 조건으로 이루어지도록 하고, 지식재산권의 침해를 방지하여야 합니다.

⑦ 메타버스 사업자는 본 가이드라인의 목적을 달성하기 위하여 지속적으로 노력하여야 합니다.

제2장 이용자 보호 의무

제4조(이용약관 등의 구축) ① 메타버스 사업자는 메타버스 내에서의 행위, 커뮤니케이션은 이용자에게 현실세계에서 일어나는 것과 마찬가지로 느껴질 수 있음을 이해하고 이용자를 보호하기 위해 이용약관을 제정하는 등 필요한 조치를 취하여야 합니다.

② 메타버스 사업자는 이용약관 등을 통해 이용자에 대한 명예훼손, 괴롭힘, 디지털 성범죄 등 금지행위를 구체적으로 정하고, 금지행위를 한 이용자에 대하여 주의, 경고, 메타버스서비스의 일시적 이용제한, 계정해지 등의 조치를 이용약관 등에 명시하여 운영하여야 합니다.

③ 메타버스 사업자는 이용약관 등을 통해 금지행위가 허용되지 않는다는 점, 금지행위시 이용약관 위반에 따른 조치가 취해질 수 있다는 점에 관하여 메타버스서비스 등

의 제공 전에 이용자에게 명확하게 알려야 합니다.

- ④ 메타버스 사업자는 음소거 기능, 차단 기능 등을 도입하여 이용자가 다른 이용자와의 소통 여부와 범위를 자유롭게 할 수 있도록 하고, 금지행위에 대해 스스로를 보호할 수 있도록 합니다.
- ⑤ 메타버스 사업자는 금지행위에 대한 신고 제도를 마련하는 등으로 이용자 보호를 위해 노력하여야 합니다.

[금지행위의 예시]

1. 차별적 표현

인종, 종교, 성적 지향, 성별, 출신 국가나 지역, 민족, 외모 등을 이유로 한 공격, 협박, 모욕적인 차별적 표현

2. 음란·외설적 표현 및 행위

매개체의 가려져 있는 부분(속옷 등)을 들여다보는 행위

다른 이용자의 의사에 반하여 다른 이용자의 매개체를 접촉하거나 만지는 행위

매개체를 이용하여 성행위를 연상시키는 행동을 하는 행위

음성 채팅, 게시글 등을 이용해서 성적인 표현을 하거나 이를 연상시키는 표현을 하는 행위

3. 스토킹 행위

다른 이용자의 의사에 반해 다른 이용자의 매개체를 쫓아다니는 행위

다른 이용자의 의사에 반해 반복적으로 메시지를 보내는 행위

다른 이용자의 접속 여부, 활동 등을 감시하고 있다고 생각하게 하는 행위

4. 공포감, 위압감, 불쾌감을 유발하는 행위

다른 이용자의 매개체를 때리거나 놀라게 하는 행위

다른 이용자를 위협하거나 난폭한 언행을 하는 행위

기타 다른 이용자에게 불쾌감을 주는 매개체 이용 행위

5. 만남을 유도하거나 성적 관계를 유도하는 행위

다른 이용자의 의사에 반하는 광고 및 호객 행위

다른 이용자의 의사에 반하여 만남을 유도하는 행위

성적인 관계를 요구하는 메시지, 연락을 하는 행위

6. 기타 메타버스 사업자가 이용자 보호를 위해 금지해야 한다고 판단하는 행위

제5조(메타버스 내 매개체의 이용) 메타버스 사업자는 이용자가 다른 사람의 성명 ·

초상·음성 등 인격표지를 무단으로 이용하거나 다른 사람의 명예를 훼손하는 방법으로 이용하여서는 아니된다는 점에 대하여 팝업고지 등 적절한 방법으로 안내하여야 합니다.

제6조(이용자의 정서 및 건강 보호) 이용자는 메타버스 내 이용자들간의 관계에서 정신적 스트레스를 받거나, 운동부족 등 건강에 영향을 받을 수 있으므로, 메타버스 사업자는 이용자가 겪을 수 있는 사례를 구체적으로 예시하여 이용자의 주의를 환기하고, 이용자가 서비스를 과도하게 장시간 이용할 경우 휴식 이용자에게 휴식을 제안하는 등 이용자의 심신건강을 고려하여 메타버스서비스 등을 설계하여야 합니다.

제7조(연령 등의 제한) ① 메타버스 사업자는 성적, 폭력적 아이템 등 이용자의 연령에 비추어 적절하지 않거나 괴롭힘에 이용될 수 있는 아이템의 제작 및 판매를 금지하거나 구매자의 연령을 제한하고 이용방법을 지정하는 등의 대책을 마련하여야 합니다.
② 메타버스 사업자는 권장 이용 연령을 표시하는 등으로 이용자를 보호하기 위한 노력을 하여야 합니다.

제8조(유통금지 등) ① 메타버스 사업자는 메타버스 내에서 불법콘텐츠와 청소년유해 매체물이 배포·판매·대여되거나 공연히 게시 또는 전송을 할 목적으로 매개·광고·선전 등이 이루어지지 않도록 노력하여야 합니다.
② 메타버스 사업자는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 청소년 보호책임자 및 불법촬영물 등 유통방지 책임자 지정, 기술적·관리적 조치와 같은 관련 법률상의 의무를 이행하여야 합니다.

제9조(이용자 정보 및 프라이버시 보호) ① 메타버스 사업자는 이용자의 개인정보, 생체정보, 위치정보, 행태정보 등과 매개체의 메타버스 내 위치정보 등을 손쉽게 효과적으로 관리·통제·활용할 수 있는 수단을 제공하여야 합니다.
② 메타버스 사업자가 개인정보처리자에 해당하는 경우 「개인정보 보호법」 등 관련 법률을 준수하여야 합니다.
③ 메타버스 사업자는 커뮤니티 가이드라인 등을 통해 이용자가 자신과 타인의 개인정보와 프라이버시에 관한 정보가 제3자에게 알려짐으로 인해 발생할 수 있는 위험성에 대해 안내해야 하며, 구체적인 예시를 드는 등의 방법으로 이용자들이 쉽게 위험을 인지하고 필요한 조치를 취하거나 적절한 행동방식을 결정할 수 있도록 주의를 환기시켜

야 합니다.

[예시]

메타버스 내에서 친해진 다른 이용자가 다른 SNS 계정, 이메일, 전화번호 등 연락처 교환을 요구하는 경우 신중하게 판단할 것. 교환을 원하지 않을 경우 명백히 거절할 것.

개인정보가 제3자에게 알려질 경우 현실세계에서 범죄에 노출될 위험이 있다는 점을 잊지 말 것.

제3장 메타버스 사업자의 조치

제10조(메타버스 사업자의 조치) ① 메타버스 사업자는 콘텐츠가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률」 등 관련 법률에 위반되는 내용을 포함하는 경우 관련 법률이 정한 절차에 따라 해당 콘텐츠의 삭제·임시조치 등의 조치를 취하여야 합니다.

② 메타버스 사업자는 권리자로부터의 요청이 없는 경우에도 권리침해가 인정될 만한 사유가 있거나 기타 메타버스 사업자의 이용약관, 정책, 관련 법률에 위반되는 경우에는 해당 콘텐츠에 대하여 임시조치 등의 조치를 취해야 합니다.

③ 메타버스 사업자는 권리자가 권리침해가 발생한 콘텐츠에 대해 용이하게 신고를 할 수 있는 절차를 마련하여야 합니다.

④ 본 조에 따른 세부 절차는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률」이 규정한 범위 내에서 메타버스 사업자가 정하는 이용약관 등에 따릅니다.

제11조(이용자 참여 보장) ① 메타버스 사업자는 이용자가 이용자의 권리에 대한 주요 사항에 대해 의견을 제시할 수 있는 절차와 수단을 마련하고, 이용자가 이를 쉽게 이용할 수 있도록 합니다.

② 메타버스 사업자는 이용자가 제시한 의견에 성실하게 대응합니다.

제12조(분쟁해결) ① 메타버스 사업자는 메타버스 내에서 발생한 이용자에 대한 금지 행위, 이용자의 분쟁 해결을 위한 기준, 분쟁 신고 등 접수 및 처리 절차 등을 마련하도록 합니다.

② 메타버스 사업자는 제1항의 분쟁을 처리하기 위한 체계와 절차를 구축·운영하는 대신 메타버스 자율규제위원회가 운영하는 분쟁해결절차를 활용할 수 있습니다.

③ 메타버스 사업자는 본 조에 따른 분쟁해결 절차를 이용자가 알게 쉽게 알리고 그 이용 방법을 안내하여야 합니다.