

언론중재위원회 현안보고서 1





1

디지털서비스법(DSA) 운영 체계의 주요 기관 동향 분석

정서현 : 언론중재위원회 연구센터 연구원

- I. 서론
- II. 디지털서비스법 개괄 및 유럽집행위원회의 감독 사례
- III. DSA에 따른 디지털 서비스 조정기관 현황 및 활동 동향
- IV. DSC 인증 법정 외 분쟁 해결기관 활동 현황
- V. DSA에 따른 대규모 온라인 플랫폼의 투명성 보고서 내 ODS 사건 현황
- VI. 결론

유럽집행위원회(European Commission, 이하 집행위원회)는 2015년 디지털 단일시장 전략을 핵심 정책 과제로 선정한 이후, 다양한 디지털 관련 입법을 추진해 왔다. 대표적으로 「디지털서비스법」(Digital Services Act, 이하 DSA)은 “디지털 환경에서 기본권을 보호하고 온라인 플랫폼의 권력을 통제하기 위한 규범적 대응방안을 마련하는 것을 목표로 하는” 디지털 입헌주의에 입각해 탄생한 입법으로 평가된다(문의빈, 2025).

DSA의 특징은 세 가지로 정리할 수 있다(이성엽, 2024). 첫째, 위험 기반 접근 방식을 채택하여 사회적 영향력이 큰 서비스일수록 더 무거운 책임을 부과하고, 그에 비례하여 기본권 보호 수준을 강화한다. 둘째, 절차 중심주의를 강조하여 플랫폼이 이용자의 기본권을 제한하는 조치를 취할 경우 이용자 권리구제를 위한 절차를 준수하도록 규정한다. 예를 들어, 온라인 플랫폼의 콘텐츠 조정(content moderation) 결정에 대해 이용자가 이의를 제기할 수 있는 플랫폼 내부 절차를 마련하고, 플랫폼의 결정에 불복할 경우 대체적 분쟁 해결 제도를 제공하여 이용자의 권리를 보장하는 것이다. 셋째, 투명성 원칙을 강화하여 이용자가 충분한 정보를 바탕으로 의사결정을 할 수 있도록 플랫폼의 결정 과정과 그 이유 등을 공개하도록 요구한다.

실질적으로 유럽연합 전역에 DSA를 구현하기 위해, 이 법은 각국에 디지털 서비스 조정기관(Digital Service Coordinator, 이하 DSC)과 법정 외 분쟁 해결기관(Out-of-court Dispute Settlement Body, 이하 ODS) 등의 설치와 운영을 규정하고 있다. 법의 전면 시행 이후 약 1년 반이 지난 시점에, DSA는 구글(Google), 메타(Meta) 등 미국 빅테크 기업의 영향력에 대응하는 혁신적 정책 수단으로 자리 잡으며 브뤼셀 효과(Brussels effect)를 다시 한번 입증하고 있다(박찬경, 2022).¹ DSA의 가장 큰 의의는 글로벌 온라인 플랫폼 기업의 행동 양식을 실질적으로 변화시키고 있다는 점이다(이하안, 2024; 인사이트KR, 2025.5.28). 이러한 변화는 규제 원칙뿐 아니라, 실무적으로 주요 기관이 수행하는 감독과 분쟁 해결 기능이 현장에서 어떻게 작동하는가에 크게 의존한다. 따라서 DSA 운영 체계의 주요 기관 현황과 집행 사례를 살펴봄으로써 DSA의 실효성을 살펴볼 수 있을 것이다. 이에 본고는 DSA 하에서 플랫폼 감독과 이용자 권리구제의 주축을 이루고 있는 집행위원회, DSC, ODS 등 주요 기관의 설립 현황과 활동 동향을 살펴보고자 한다.

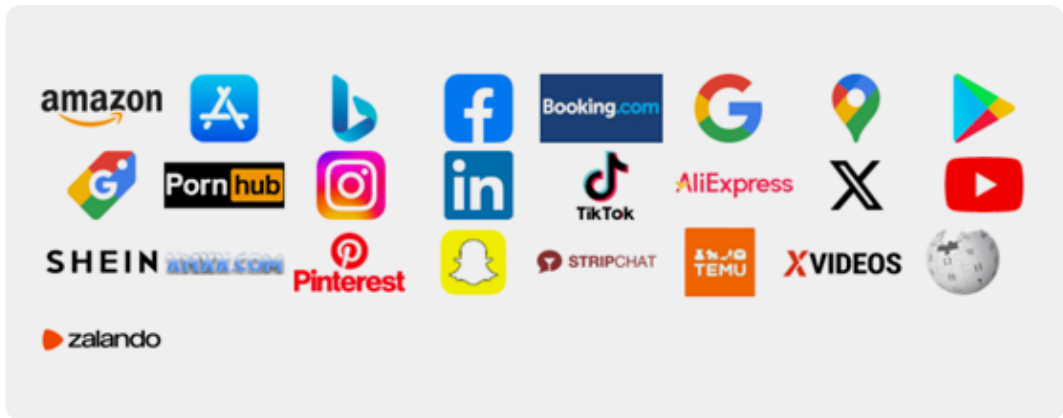
¹ 브뤼셀 효과는 유럽연합 의회가 위치한 브뤼셀에서 내려진 규제 결정이 전 세계 국가와 기업 등에 영향을 미치는 현상을 의미한다. 즉, EU가 소비자 보호, 제품 안전, 환경 보전 등과 같은 보편적 가치를 토대로 규범을 제정하면, 유럽 내외의 기업들이 자연스럽게 이를 준수하게 되는 글로벌 규제 확산 현상을 뜻한다.

II 디지털서비스법 개괄 및 유럽집행위원회의 감독 사례

DSA는 2023년 8월 25일 일부 대규모 사업자를 대상으로 시행되었고, 2024년 2월 17일부터 완전히 발효되어 유럽연합의 모든 온라인 중개자에게 적용되고 있다. DSA의 일반적인 의무에는 불법 콘텐츠 규제, 이용자 보호, 타깃 광고 금지 등이 포함된다.

주지한 바와 같이 이 법은 이용자 규모에 따라 대규모 온라인 플랫폼(Very Large Online Platform, 이하 VLOP) 및 대규모 온라인 검색엔진(Very Large Online Search Engine, 이하 VLOSE)을 구별하는 위험 기반 접근을 취했다는 특징이 있다. VLOP과 VLOSE는 유럽연합 내 월평균 활성 이용자가 4,500만 명 이상인 서비스 가운데, 집행위원회가 설립지 회원국과 협의하여 결정한다(제33조 제1항). 집행위원회가 지정한 VLOP와 VLOSE는 <그림 1>과 같으며, 이들은 더 엄격한 규정을 적용받는다. DSA 제3장 제5절은 VLOP와 VLOSE의 구조적 위험관리에 대한 추가 의무를 규정하고 있다. 이들은 자체적으로 서비스 내 콘텐츠 유통의 위험 요소를 평가하고(제34조), 이러한 위험의 완화 의무와(제35조), 해당 조치에 대한 외부 감사(제37조), 투명성 보고서 작성(제42조) 등의 추가 의무가 주어진다.

그림 1 유럽집행위원회가 지정한 대규모 온라인 플랫폼과 검색엔진 (2025. 9. 1. 기준)



※ 출처: DSC Database

DSA의 원활한 집행을 위해, 유럽연합은 새로운 감독 구조(new supervisory architecture)를 취하고 있다. 이는 집행위원회와 DSC, 그리고 ODS로 연결되는 형태로 구성되어 있다.² 먼저, 집행위원회는 DSA에 따라 지정된 VLOP와 VLOSE를 감독할 권한, 즉 강력한 조사 권한(investigative powers)과 집행 권한(enforcement powers)을 모두 가지고 있다.

구체적인 집행위원회의 조사 권한은 다음과 같다(외교부, 2024. 4. 8). 집행위원회는 플랫폼의 DSA 준수 여부를 확인하기 위해 정보 요청(request for information)을 보낼 수 있고, 이는 유럽 전역에 걸쳐 가능하다. 데이터 및 알고리즘에 대한 접근권을 요구할 수 있으며, 플랫폼 알고리즘 혹은 추천 시스템이 불법 콘텐츠 확산에 미치는 영향을 평가할 수 있고, 조사 주제에 대한 정보를 가진 사람과 인터뷰를 할 수 있다. 제재·집행 권한으로는 이러한 조사 요구에 플랫폼 제공자가 약속을 준수하지 않을 경우 벌금을 부과할 수 있다(제74조 제2항). 집행위원회는 임시조치를 명할 수 있으며 규정의 의무불이행, 조사에 대한 대응 미비, 결정 사항의 이행강제에 대해 각각의 제재금을 부과할 수 있다. 이용자에게 심각한 피해를 입히거나 생명·안전을 위협하는 범죄 행위에 해당하는 경우 서비스의 일시적인 중단까지 요청할 수 있다.

최초로 DSA하에 조사 절차가 시행된 후 사건이 최종 종결된 사례는 다음과 같다.³ 2024년 4월, 프랑스와 스페인에 틱톡 라이트 리워드(TikTok Lite Rewards) 프로그램이 출시됐다. 이는 이용자가 영상 시청, 콘텐츠 좋아요, 크리에이터 팔로우, 친구 초대 등의 활동을 통해 포인트를 적립할 수 있고, 적립된 포인트를 아마존 상품권,페이팔 기프트카드, 또는 크리에이터에게 후원할 수 있는 틱톡 코인 등으로 교환할 수 있는 서비스다. 집행위원회는 이러한 보상 매커니즘이 미성년자의 중독에 영향을 미칠 수 있다는 점을 들어 DSA 위반 가능성을 제기했다. 더욱이, DSA는 대규모 온라인 플랫폼이 이용자에게 상당한 영향을 미칠 가능성이 있는 기능을 출시하기 전에 유럽연합에 위험 평가 보고서를 제출하도록 하고 있으나, 틱톡은 해당 프로그램 출시 전에 보고서를 제출하지 않았다.

집행위원회는 2024년 4월 17일 조사를 시작하면서, 틱톡에 해당 프로그램 출시와 관련된 위험 평가 정보를 요청했다(European Commission, 2024. 4. 17). 이 조사에서는 DSA의 온라인상의 미성년자 보호(제28조), 위험평가(제34조), 위험 완화(제35조), 온라인 광고의 투명성(제39조), 데이터 열람과 검토(제40조) 조항에 대한 위반 가능성에 초점을 맞췄다. 이에 따라, 틱톡은 해당 프로그램에 대한 위험 평가 정보를 24시간 이내에 제출하고, 기타 요청 정보들은 2024년 4월 26일까지 제출해야 했다. 하지만 틱톡은 기한 내 해당 문서를 제출하지 못했다.

이후 2024년 4월 22일 집행위원회는 2차 정보 요청 절차를 진행했다. 마찬가지로 4월 23일까지 위험 평가 보고서를 제출하고, 5월 3일까지 기타 요청 정보를 제출할 것을 요청했다(European Commission, 2024. 4. 22). 지정 기한 내 틱톡의 답변이 없을 경우, 집행위원회는 의무불이행에 관해 틱톡의 총 연간 수익 또는 전 세계 매출의 최대 1%에 해당하는 벌금을 부과할 수 있고, 일평균 소득 또는

2 이외에도 플랫폼 알고리즘 시스템의 위험 관리 의무 준수 평가를 위한 유럽 알고리즘 투명성 센터(European Centre for Algorithmic Transparency, ECAT)가 출범했다. 이처럼 유럽연합의 디지털 생태계 감독 구조는 범유럽 감독 체계 구성을 위한 기관 간 촘촘한 협력 구조의 설계와 전문성에 기반한 외부 기관 설립으로 DSA 집行的 실효성을 확보하고자 하는 것이 특징이다.

3 DSA에 따른 집행위원회 활동과 각 회원국의 DSC 기관 정보 및 사건 진행현황은 집행위원회 홈페이지에서 확인할 수 있으며, 유럽디지털권리기관(European Digital Rights, EDR)에서도 정리하고 있다(<https://dscdb.edri.org/> 참조).

전 세계 연간 매출의 최대 5%에 해당하는 이행강제금을 부과할 수 있다고 밝혔다. 또한, 집행위원회는 틱톡의 안전성 평가가 완료될 때까지 유럽연합 내 틱톡 라이트 보상 프로그램을 일시 중단하는 임시 조치를 부과하겠다는 의사를 틱톡에 전달했다.

결국 2024년 8월 5일, 틱톡은 유럽연합에서 해당 리워드 프로그램을 영구적으로 철회하고 이를 우회하는 유사 프로그램을 도입하지 않겠다는 내용의 법적 구속력이 있는 서약(commitment)을 제출하였고, 약 105일 만에 사건이 종결되었다(European Commission, 2024. 8. 5). 이는 집행위원회가 DSA 하에서 개시한 조사 절차를 종료한 첫 번째 사례인 동시에, 공식 절차를 통해 온라인 플랫폼이 법적 구속력 있는 서약을 제출한 최초의 사례이기도 하다.

III DSA에 따른 디지털 서비스 조정기관 현황 및 활동 동향

집행위원회가 유럽연합 전역의 VLOP와 VLOSE를 대상으로 감독하는 한편, 각 회원국은 자국 내 DSA 집행을 위해 디지털 서비스 조정기관(DSC)을 지정하고 권한을 부여해야 한다(제49조). DSC는 해당 국가에서 DSA의 집행과 관련된 모든 사안에 대해 책임을 지고 집행위원회, 유럽디지털서비스이사회, 다른 회원국 DSC와의 단일 연락 창구 역할을 함으로써 DSA가 적절히 집행되도록 적극적으로 협력해야 한다. DSC는 자국 내 설립된 규제 대상 서비스의 감독을 담당하고 있으며 데이터 접근 요청과 조사 명령, 위반 시 서비스 제공자에게 벌금을 부과할 제재·집행 권한을 가지고 있다. 더욱이, 신뢰할 수 있는 신고자와 법정 외 분쟁 해결기관을 인증하는 권한을 가지고 있다.

집행위원회와 각국의 DSC는 2024년 2월 17일 독립적인 자문 그룹으로 설립된 유럽디지털서비스이사회(European Board for Digital Services, 이하 EBDS)를 통해 공조한다(European Commission, 2025. 7. 3). EBDS는 집행위원회가 의장을 맡고 EU 회원국의 DSC로 구성된다. 이사회를 통해 두 기관이 협력하여 VLOP와 VLOSE에 대한 조사와 집행을 지원하며, EU 내 DSA의 일관된 적용을 뒷받침한다. EBDS에는 8개의 실무 그룹(working group)이 설치되어 있으며 DSC는 적극적으로 해당 그룹에 참여하고 있다. 실무 그룹은 DSA와 관련된 법적 문제, 협력체계, 콘텐츠 조정 및 데이터 접근, 정보 공간의 무결성, 소비자와 온라인 마켓플레이스, 미성년자 보호, 명령 및 형사문제, IT 문제에 관한 주제로 구성되어있다. 이 가운데 법정 외 분쟁 해결, 신뢰할 수 있는 신고자, 투명성 등과 관련해서는 그룹3 콘텐츠 조정 및 데이터 접근에서 맡고 있다. DSC는 플랫폼 감독을 위해 EBDS 활동에 참여하는 것 외에도 이용자의 불만 접수 및 처리를 담당하고 있다. DSA 위반에 관한 불만 사항이 접수되면, DSC는 이를 평가하고 필요한 경우 해당 플랫폼이 설립된 회원국의 DSC로 의견서를 전달한다. 만약 해당 불만이 다른 관할 기관의 책임에 속한다면, 이를 접수한 DSC는 해당 기관으로 불만 사건을 이관해야 한다.

현재까지 집행위원회를 포함해 유럽연합 주요국에 설치된 DSC 현황은 <표 1>과 같다.⁴ 대부분의 DSC에는 불만 사항이 접수된 상태이며, 본격적인 조사가 시작된 곳은 아일랜드 DSC인 미디어 위원회 (Coimisiún na Meán)이다. 접수 사건의 대다수가 유튜브, 페이스북, 틱톡 등 주요 VLOP에 대한 사건인데, 이러한 플랫폼들은 유럽의 법률대리인을 아일랜드 더블린에 두고 있다. 이로 인해 많은 접수 사건이 아일랜드로 이관된 것으로 보인다. 아일랜드 미디어 위원회는 2024년 총 322건의 불만을 접수했다. 이 중 일부는 사안에 따라 독일 DSC로 이관되었고, 제30조(판매자 추적 가능성)나 제31조(설계 기준 준수) 위반과 관련된 온라인 마켓 플레이스 건은 경쟁·소비자보호위원회(Competition and Consumer Protection Commission, CCPC)로 이관되었다(Coimisiún na Meán, 2024. 12. 31).

이외 DSC 기관의 활동을 살펴보면, 대표적으로 포르투갈의 DSC인 ANACOM(Autoridade Nacional de Comunicações)은 2024년 동안 총 65건의 불만을 접수했다. 이 가운데 45%가 불법 콘텐츠 신고와 관련된 내용으로 가장 많았고, 31%는 계정 정지·삭제에 대한 불만, 19%는 플랫폼과의 소통 어려움, 11%는 불법 신고 콘텐츠가 삭제되지 않았거나 삭제 결정에 대한 불만 사항이었다. 불만 대상 플랫폼으로는 메타가 48%로 가장 많았고, 이어서 구글(12%), 왓츠앱(8%) 순으로 나타났다. 이어서 테무, X, 마이크로소프트 윈드라이브, 스냅챗 등이 불만 대상으로 접수되었다. 접수된 사건 중 증거가 충분한 7건은 메타, 구글, 테무와 관련된 사건이므로 아일랜드 미디어 위원회로 이관되었다. 2025년 1분기에는 27건의 불만 사항을 접수했고, 작년과 유사하게 불만 대상 플랫폼은 페이스북(30%), 인스타그램(15%), 왓츠앱(4%) 등으로 나타나 메타에 대한 불만 신청이 가장 많았다(ANACOM, 2025. 6. 25). DSA 규정 위반의 증거가 있는 2건은 각각의 플랫폼 설립지 DSC로 이관되었다.

표 1 유럽 주요국의 인증된 디지털 서비스 조정기관 및 불만 처리 현황

국가	기관명	불만접수	조사개시	결정
유럽연합	European Commission	○	○	○
오스트리아	Kommunikationsbehörde Austria	○		
벨기에	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie / Institut belge des services postaux et des télécommunications	○		
불가리아	Комисия за регулиране на съобщенията	○		
크로아티아	Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti	○		
체코	Český telekomunikační úřad	○		
덴마크	Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen	○		
핀란드	Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	○		

⁴ 유럽연합 회원국 중 표에 표기되지 않은 키프로스, 에스토니아, 리투아니아는 불만접수가 이루어지지 않았거나, 연례보고서가 공개되지 않아 불만접수 내역을 알 수 없는 경우이다(2025. 9. 1. 기준). DSC 연례보고서는 각 기관 홈페이지 및 집행위원회 홈페이지에서 확인할 수 있다(<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-dscs#1720699867912-3> 참조).

국가	기관명	불만접수	조사개시	결정
프랑스	Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique	○		
독일	Bundesnetzagentur	○		
그리스	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων	○		
헝가리	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	○		
아일랜드	Coimisiún na Meán		○	
이탈리아	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	○		
라트비아	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	○		
룩셈부르크	Autorité de la concurrence	○		
몰타	Malta Communications Authority	○		
네덜란드	Autoriteit Consument & Markt	○		
폴란드	Urząd Komunikacji Elektronicznej	○		
포르투갈	Autoridade Nacional de Comunicações	○		
루마니아	Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații	○		
슬로바키아	Rada pre mediálne služby	○		
슬로베니아	Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije	○		
스페인	Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia	○		
스웨덴	Post- och telestyrelsen	○		

※ 출처: DSC Database 및 각 기관 홈페이지에 게시된 연례보고서

IV DSC 인증 법정 외 분쟁 해결기관 활동 현황

집행위원회와 DSC가 플랫폼 감독을 담당하는 한편, DSA 감독 구조의 가장 하단에는 이용자 기본권 보호와 권리구제를 위한 대체적 분쟁 해결 제도, 즉 법정 외 분쟁 해결기관(ODS)이 있다. 각 회원국에 설치된 DSC의 주요 임무 중 하나는 이러한 ODS를 인증하는 것이다. ODS는 온라인 플랫폼과 이용자 간 발생하는 콘텐츠 조정 관련 분쟁을 법적 소송보다 비용과 시간 측면에서 편리하게 해결할 수 있도록 마련된 제도다. 절차적으로 보면, DSA는 온라인 플랫폼이 내부 불만 처리 시스템을 구축하도록 요구하고 있으며, 이 시스템으로 불만 사항이 해결되지 않은 경우에는 DSC 혹은 ODS를 통해 이의를 제기할 수 있도록 했다.

구체적으로 DSA 제20조는 온라인 플랫폼 제공자가 신고 접수에 따라 정보의 삭제, 접근 차단, 정보

가시성 제한, 계정 정지·해지, 이용자 제공 정보의 수익화 중단 등의 결정을 내렸을 경우, 전자적 방식을 통해 무상으로 불만을 제기할 수 있는 내부 불만 처리 시스템을 제공해야 함을 규정하고 있다. 온라인 플랫폼 제공자는 불만 사항에 대한 결정을 전달할 때 그 이유를 명확히 설명하고, 법정 외 분쟁 해결 제도의 이용 가능성, 그 밖의 구제 가능성을 불만 제기자에게 지체없이 안내해야 한다(제20조 제5항). 이러한 내부 불만 처리 시스템을 통해 해결되지 않은 불만이 있거나, 그 결정에 대한 분쟁을 해결하고자 하는 이용자는 DSC로부터 인증된 ODS를 선택할 수 있다(제21조 제1항). 더욱이, 온라인 플랫폼 제공자는 서비스 이용자가 법정 외 분쟁 해결 제도에 접근할 수 있는 정보를 온라인 인터페이스에서 쉽게 접근할 수 있도록 사용자 친화적인 방식으로 제공하여야 한다.

한편, DSC는 다음과 같은 조건을 충족한 기관을 ODS로 인증할 수 있다(제21조 제3항). ①온라인 플랫폼 제공자와 서비스 이용자로부터 재정적으로 독립적이어야 하며, ②하나 이상의 특정 불법 콘텐츠 영역에서 발생하는 사안 또는 하나 이상의 온라인 플랫폼 유형의 이용약관 적용 및 시행과 관련해 필요한 전문지식을 보유하고 있어야 한다. ③구성원은 절차의 결과와 관련되지 않는 방식으로 보수를 받아야 하며, ④온라인으로 쉽게 분쟁 해결을 신청하고 근거 자료를 제출할 수 있도록 해야 한다. ⑤유럽연합 기관의 공식 언어 중 최소한 하나를 사용해야 하고, ⑥명확하고 공정한 절차규칙에 근거해야 한다.

이 요건을 충족한 기관은 최대 5년간 인증을 받을 수 있고, 기간은 갱신될 수 있다. 또한, 인증받은 ODS는 매년 DSC에 활동 보고서를 제출해야 한다. 이 보고서에는 분쟁 접수 건수, 분쟁 결과에 관한 정보, 분쟁 해결에 걸린 평균 기간, 분쟁 해결 과정에서 발견한 문제점과 어려움 등을 포함해야 한다(제21조 제4항). 사건은 접수일로부터 원칙적으로 90일 내에 해결하여 당사자에게 결정을 제공해야 한다. 고도로 복잡한 분쟁은 ODS 재량으로 추가 기간을 90일까지 연장할 수 있어, 총 기간은 최대 180일이 될 수 있다. 다만, ODS의 결정은 권고적(advisory) 성격을 가지며 최종 이행 권한은 플랫폼에 있다. 분쟁 해결 결과, 서비스 이용자가 승소한 경우 온라인 플랫폼 제공자는 ODS가 부과하는 모든 수수료를 부담해야 한다. 반면, 온라인 플랫폼 제공자가 승소한 경우 서비스 이용자가 명백히 악의로 행동했다고 판단하지 않는 한 관련 비용을 상환할 필요가 없다(제21조 제5항).

최초로 ODS로 인정받은 곳은 몰타 통신규제총국(Malta Communications Authority)이 승인한 어드로이트(ADROIT)이다. 이후 현재까지 <표 2>와 같이 총 7개 기관이 DSC의 승인을 받았다(2025. 9. 1. 기준). ODS 기관들은 각각 전문 영역, 지원 언어, 비용 구조, 처리 절차 등에서 다양한 접근 방식을 가지고 있다. 예를 들어, 어드로이트는 DSA에 따른 ODS 기관일 뿐만 아니라, P2B 규정(EU Regulation 2019/1150)에 따라 중재 서비스를 제공하는 곳이다.⁵ 따라서 소셜미디어와 같은 콘텐츠 공유 플랫폼 외에도 온라인 마켓 플레이스, 클라우드 펀딩 서비스 플랫폼 등 상업적 분쟁을 전문으로 하는 것이 특징이다. 실제로 법의 적용에 있어서도 P2B 규정이 DSA에 우선하므로, 어드로이트는 불만 사항이 DSA와 P2B 규정 중 어떤 법률에 따라 처리될 것인지 여부를 평가한 후 이를 당사자에게 알리고 있다. 사건 접수 후에는 사건 결정권자가 배정되며, 일반적인 분쟁은 임명된 결정권자가 처리한다. 법적·기술적으로 복잡하거나 법적 영향이 큰 사건에는 두 명의 전문가가 추가 투입된다. 신청인 또는 피신청인

5 「온라인 중개 서비스의 비즈니스 이용자에 대한 공정성 및 투명성 증진에 관한 규정」(Regulation(EU) 2019/1150 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services)

이 어드로이트의 정보 요청에 14일 이내 응답이 없는 경우에는 해당 시점까지 논의된 자료에 기반해 어드로이트의 단독 재량으로 결정을 내릴 수 있다.

표 2 DSC가 승인한 ODS 기관

기관명	인증 DSC	전문 영역	지원 언어	인증일
ADROIT	MCA (몰타)	온라인 쇼핑·예약 플랫폼, 콘텐츠 공유 플랫폼, 콘텐츠 기반 마케팅 플랫폼, Web3·Defi·NFT 및 핀테크 플랫폼, 게임·도박·베팅 플랫폼 등	네덜란드어, 영어, 프랑스어 등 8개국 언어	2024.7.10
User Rights	Bundesnetzagentur (독일)	인스타그램, 페이스북, 틱톡, 링크드인, 핀터레스트	독일, 영어, 프랑스어, 이탈리아어	2024.8.12
Online Platform Vitarendező Tanács	NMHH (헝가리)	모든 종류의 분쟁	헝가리아어	2024.8.29
Appeals Centre Europe	Coimisiún na Meán (아일랜드)	페이스북, 인스타그램, 틱톡, 스레드, 유튜브의 콘텐츠 정책 위반 사항	영어, 프랑스어, 독일어 등 6개국 언어	2024.9.26
RTR, Fachbereich Medien	KommAustria (오스트리아)	데이터 보호 및 개인정보 보호 위반, 온라인 괴롭힘, 음란물 또는 성적 콘텐츠, 사기 또는 기만 등	독일어	2024.10.24
ADR Center	AGCOM (이탈리아)	개인정보 보호 및 동의 없는 자료 공유 위반, 증오 선동, 인간 존엄성 침해 및 기타 유사 범죄, 선거 방해 및 허위 정보, 공공 안전에 대한 위협 등	이탈리아어, 영어	2024.12.18
ADR Point	EETT (그리스)	데이터 보호 및 개인정보 침해, 지적 재산권 침해 및 기타 상업적 권리 침해 등	그리스어, 영어, 프랑스어 등 13개국 언어	2025.6.23

※ 출처: 유럽집행위원회 홈페이지 내 ODS 기관 설명 (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>)

독일의 경우, 연방네트워크규제청(Bundesnetzagentur)이 유저라이츠(User Rights)를 ODS로 승인했다. 유저라이츠는 인스타그램, 페이스북, 틱톡, 링크드인 관련 분쟁만 전문적으로 처리하고 있는 것이 특징이다. 2025년 9월부터 핀터레스트가 분쟁 해결 대상 플랫폼으로 포함되어, 점차 대상 플랫폼을 확장하고 있는 것으로 보인다. 유저라이츠는 학술자문위원회(Academic Advisory Board)를 구성하여 ODS 기관의 설립 및 운영 과정에서 발생하는 어려움과 문제들에 대해 논의하는 토론회를 열고 관련 보고서를 발간하는 등 적극적으로 활동하고 있다.⁶ 또한, AI 기반의 콘텐츠 관리 시스템인 니마(Nima)를 개발한 트레마우(Tremau)와 파트너십을 체결해 데이터 교환을 자동화하고 부적합한 분쟁에 대한 비용을 절감하며, 플랫폼의 집행 오류를 신속하게 해결하는 등 온라인상의 분쟁 해결 기능을 효율적으로 강화하기 위한 다양한 시도가 이루어지고 있다(User Rights, 2025. 5. 6).

헝가리는 2024년 8월 29일 DSC인 국가미디어정보통신청(NMHH)이 온라인 플랫폼 분쟁 해결 위원회(Online Platform Vitarendező Tanács, OPVT)를 ODS로 승인했다. OPVT는 전반적인 불법 콘텐츠와 온라인 플랫폼 제공자의 계약 조건 등 모든 유형의 분쟁을 처리하되, 헝가리어 콘텐츠로 제한되는 특징이 있다. OPVT의 2024년 연례보고서에 따르면, 승인 이후부터 연말까지 총 18건이 접수됐다(OPVT, 2025. 4. 1). 신청 대상은 메타가 15건으로 가장 많았고, 위키피디아가 2건, 구글이 1건으로 뒤를 이었다. 메타 관련 사건은 모두 계정 정지 및 삭제에 관한 것이었고, 대부분 계정 시스템 연동 오류로 인해 발생한 문제였다. 신청자는 메타가 제공하는 절차를 통해 계정 복구를 시도했으나 한 명을 제외하고 모두 복구할 수 없었고, 이에 대해 메타는 신청자에게 구체적인 설명을 제공하지 않은 것이다. 하지만 2024년에는 절차를 통해 분쟁이 종결된 사례는 없었다. 2024년 말 기준, 결정이 내려지지 않아 진행 중인 사건이 12건(66.7%), 본안 심리 없이 기각된 사건이 5건(27.8%), 그리고 DSA 규정의 적용 범위에 속하지 않는 것으로 판단되어 절차가 종결된 경우가 1건(5.6%)으로 나타난다. OPVT는 분쟁 해결 과정에서 드러난 문제와 개선 방안을 논의하며, 온라인 플랫폼과의 소통 창구 부재를 꼽았다. 이에 따라 OPVT는 대상 플랫폼과의 원활한 소통 및 효과적인 사건 처리 체계 구축을 위해 NMHH, 메타 등과 함께 협력 체계 수립 과정에 있다고 밝혔다.

아일랜드 미디어 위원회가 인증한 이의제기센터(Appeals Center Europe, ACE)는 페이스북, 인스타그램, 틱톡, 유튜브의 콘텐츠 정책 위반 분쟁만을 처리하는 것이 특징이다.⁷ 조정 대상 플랫폼에서 콘텐츠가 삭제되거나, 삭제를 요청했음에도 남아있는 개별 콘텐츠에 대한 이의제기 분쟁을 해결한다. 최근에 와서 계정 정지·차단 결정, 페이스북 및 인스타그램의 페이지나 그룹 삭제, 유튜브의 채널 삭제 등에 대한 결정에 대해서도 신청을 받기 시작했다(ACE, 2025. 6. 5). ACE는 특정 플랫폼만을 대상으로 하며, 범죄 및 불법 행위 등과 관련된 문제는 이의제기 대상이 아니라는 점에서 비교적 협소한 범위의 신청을 받고 있다. 2024년 11월부터 본격적으로 신청을 받기 시작해 1,500건 이상의 분쟁이 접수됐고, 대상 플랫폼은 페이스북 76%, 틱톡 21%, 그리고 유튜브가 3%로 나타났다(ACE, 2025. 3. 10). ACE는

6 2024년 8월에 첫 보고서가 발간됐고 현시점까지 총 4개의 토론 보고서가 공개됐다. '법정 외 분쟁 해결에서 결정 사유 설명(statement of reasons)의 역할', '법정 외 분쟁 해결에서 기본권의 역할', 'ODS 기관의 허위정보 관련 콘텐츠 조정 결정에 대한 검토', 'ODS 기관 현황 및 투명성' 등 분쟁 해결기관으로서 어려움과 해결방안에 대한 논의가 이루어지고 있다.

7 이 센터의 전신은 메타 감독위원회(Meta Oversight Board)로, 설립 구성원들은 메타 감독위원회 출신이며 감독위원회로부터 최초 설립 보조금을 지원받았다. 그러나 장기적인 자금은 DSA에 따른 수수료로 충당되며, 현재는 외부에서 위원을 영입하고 있다(Nix, 2024. 8. 8).

2025년 1월 말 메타와 데이터 공유 계약을 체결한 이후, 페이스북과 관련된 141건의 사건에 결정을 내렸다. 이 가운데 77건(55%)은 메타의 기존 결정을 뒤집은 것으로 나타난다. 사건 유형은 성인 누드와 관련된 규정 위반이 가장 많았으며, 괴롭힘, 약물이나 알코올 등 제한된 상품 및 서비스 관련 문제가 뒤를 이었다. 이 과정에서 ACE는 ODS가 분쟁을 독립적으로 해결하려면, 플랫폼의 신속한 콘텐츠 공유 등 적극적인 협력이 더욱 필요하다고 평가했다. 또한, 플랫폼 내 분쟁 해결기관에 대한 전용 웹페이지를 개설하는 등 법정 외 분쟁 해결 방법에 대한 접근성을 높이고, 사용자 친화적인 가시성을 높여야 한다고 제안하였다.

오스트리아 미디어청(KommAustria)은 방송통신규제청(RTR) 산하 미디어부(Fachbereich Medien)를 ODS 기관으로 승인했다. 2024년 11월 22일부터 분쟁 해결 신청을 받기 시작해 2025년 5월 22일까지 총 439건의 신청을 접수했고, 이 가운데 410건이 DSA 제21조의 요건을 충족해 분쟁 해결 절차에 들어갔다(RTR Medien, 2025. 6. 22). 일반적인 사건들의 평균 절차 소요 기간은 약 25.19일이다. 그러나 일부 온라인 플랫폼이 연락 수단을 제공하지 않거나 기관의 연락에 응답하지 않는 경우, 혹은 분쟁 해결에 대응하기 위한 내부 절차나 시스템 체계가 마련되기 전까지 협력을 거부하는 경우가 있었는데, 이러한 사례를 모두 포함하면 평균 절차 소요 기간이 118.64일이었다. 대상 플랫폼으로는 페이스북이 119건으로 가장 많았고, 인스타그램(102건), 구글(87건), 틱톡(23건) 등의 순으로 많았다. 분쟁 신청 사유는 계정 삭제·차단이 56%로 가장 많았고, 콘텐츠 삭제·차단(18%), 신고한 계정이나 콘텐츠가 삭제·차단되지 않은 경우(13%), 서비스 이용 제한(11%), 수익화 관련 불만(2%) 순으로 많았다.

동 보고서에는 다양한 분쟁 유형을 제시하고 있는데, ODS에서 다루는 분쟁의 성격을 이해하기에 참고할 만하다(<표 3> 참조). ODS에서 접수한 주요 신청 유형은 플랫폼이 콘텐츠 조치에 대한 사유를 명시하지 않거나 불충분하게 제시하는 경우, 지나치게 포괄적인 약관을 적용하거나 혹은 아예 잘못된 사유를 제시하는 등 콘텐츠 조정 결정 사유의 투명성 문제가 대표적이다. 또한, 명예훼손이나 비방을 이유로 게시물에 삭제된 경우에 이의제기하는 사례가 있다. 해당 게시물들이 실제로는 신청인이 직접 겪은 경험에 대한 일반적인 평가이거나 사실을 기반으로 한 설명이었음에도 불구하고 명예훼손을 이유로 삭제된 것이다. 또한, 많은 경우 플랫폼은 명예훼손 게시물에 대한 삭제가 자체 이용약관 위반인지, 아니면 법률상의 위반인지를 명확히 구분하지 않았다. 보고서에서는 법률 위반을 근거로 한 삭제는 적용 기준이 더 엄격하므로, 이러한 불명확한 조치는 이용자의 기본권과 표현의 자유 및 정보의 자유(유럽연합 기본권헌장 제11조)를 과도하게 제한하는 결과를 낳을 수 있다고 평가했다. 이외에도 사칭·해킹으로 인한 계정 정지 혹은 신규 계정 개설 제한 문제 등 계정 정지와 관련된 신청 유형, 그리고 예술을 목적으로 공유된 게시물이 선정적인 표현물로 간주되어 콘텐츠 삭제가 된 유형이 있었다. 마지막으로 언론인이 찍은 전쟁 지역의 사진이 폭력적 표현물로 간주되어 삭제된 사례와 같이 콘텐츠 삭제와 관련된 문제가 주로 다루어졌다. 한편, 오스트리아 미디어부는 분쟁 해결 과정에서 구글, 틱톡, 틴더 등 대부분의 온라인 플랫폼이 체계적인 절차를 마련하고 있고 필요한 자료들을 신속히 제공하는 등 협력 관계가 원활했지만, 메타와의 협력에는 어려움이 있다고 보고하였다. 즉, 일찍이 분쟁 해결 절차를 진행한 ODS 기관은 공통적으로 기관 운영의 문제점 및 개선 필요 사안으로 플랫폼 제공자와의 협력을 강조하는 것으로 나타났다.

표 3 ODS 기관에서 접수한 주요 신청 유형

유형	내용
콘텐츠 조정의 투명성 문제	콘텐츠 조치에 대한 사유 부재, 잘못된 사유 제시, 불충분한 사유 제시 및 포괄적 약관 적용 사례
명예훼손으로 인한 콘텐츠 삭제	명예훼손이나 비방을 이유로 삭제되었으나, 해당 게시물이 신청인의 경험에 대한 일반적인 기술이거나 단순 사실에 대한 설명인 사례, 삭제의 명확한 근거(이용약관 위반 혹은 법률 위반)가 부재한 경우
사칭으로 인한 계정 정지 및 신규 계정 개설 제한	기업 계정 운영자들이 사칭을 이유로 계정이 정지되었고, 이후 새로운 계정을 생성할 권리도 차단되는 사례
해킹으로 인한 계정 정지	알 수 없는 제3자의 이용자 계정 무단 접근 후 해커의 플랫폼 규정 위반 행위로 인해 계정이 정지되는 사례
예술적 나체 표현 문제	예술 프로젝트의 일부로 업로드된 작품이 포르노 및 나체 표현 관련 커뮤니티 규정 위반으로 삭제된 사례, 자전거를 탄 남성이 자신의 종아리를 카메라에 보여주는 게시물이 나체 표현으로 분류되어 삭제된 사례
폭력 사유 삭제와 전쟁 보도	언론인이 전쟁 지역에서 파괴된 주택을 찍은 사진과 이에 대한 설명을 덧붙인 저널리즘 목적의 보도 콘텐츠가 지나친 폭력 표현이라는 이유로 삭제된 사례

※ 출처: RTR Median (2025. 6. 22). Halbjahresbericht 2025. pp. 15-17

비교적 최근 승인된 두 기관은 다음과 같다. 이탈리아 AGCOM은 ADR 센터(ADR Center)를 ODS 기관으로 승인하고, 2024년에 접수된 7건의 신청을 ODS로 이관했다(Redazione, 2025. 8. 5). 불만 사항은 콘텐츠 조정의 투명성 문제와 내부 불만 시스템 접근의 어려움에 대한 것이었고, 현재 절차가 진행 중인 것으로 보인다. 가장 최근에 승인된 ODS는 그리스 통신우편규제위원회(EETT)가 인증한 ADR 포인트(ADR Point)이다. 이탈리아 ADR 센터는 다루고 있는 사안의 범위가 넓지만 지원 언어가 상대적으로 제한적인 반면, ADR 포인트는 다국어 지원이 폭넓게 이루어지고 있는 것이 특징이다.

한편, DSC는 법정 외 분쟁 해결기관뿐만 아니라, 신뢰할 수 있는 신고자(trusted flaggers)를 인증한다. 신뢰할 수 있는 신고자는 온라인 플랫폼의 콘텐츠 검토 프로세스에 우선적으로 접근할 수 있는 권한을 가진 집단이다. 신뢰할 수 있는 신고자로 인증될 수 있는 조건은 ①혐오 발언이나 테러 콘텐츠 등 불법 콘텐츠를 다루는 데 있어 특별한 전문성과 능력을 가지고 있고, ②성실하고 정확하며 객관적인 방식으로 업무를 수행한다는 것을 입증한 개인이 아닌 단체여야 하며, ③온라인 플랫폼과 독립적인 기구여야 한다. 이들이 제출한 신고는 일반 사용자가 제출한 신고보다 더 정확할 것으로 예상되고 표현의 자유 침해 여지가 낮다고 본다. 이에 따라, 온라인 플랫폼은 신뢰할 수 있는 신고자가 제출한 신고를 우선적으로 신속하게 처리해야 한다. 2025년 9월 1일 기준, DSC가 인증한 신뢰할 수 있는 신고자는 총 40개이다.

V DSA에 따른 대규모 온라인 플랫폼의 투명성 보고서 내 ODS 사건 현황

ODS의 활동 사례는 DSA에 따른 플랫폼의 투명성 보고서를 통해서도 확인할 수 있다. DSA는 온라인 플랫폼 사업자에게 ODS에 접수된 분쟁 건수, 분쟁 해결 결과, 분쟁 해결 절차를 완료하는 데 걸린 시간의 중간값 등을 포함한 투명성 보고서를 제출할 것을 요구하고 있다(제24조 제1항 a). 특히, 투명성 보고서에는 온라인 플랫폼 제공자가 ODS의 결정을 이행한 비율을 기재하도록 되어 있어, ODS의 결정을 실제로 플랫폼이 얼마나 수용했는지 여부를 알 수 있다. 현시점까지 주요 VLOP와 VLOSE 중 구글, 메타, 틱톡은 다섯 번째 투명성 보고서를 발간했다(2025년 9월 1일 기준). 2025년 상반기 투명성 보고서 내 ODS 관련 사건 처리 현황을 살펴보면 다음과 같다(<표 4> 참조).

표 4 주요 대규모 온라인 플랫폼의 투명성 보고서 내 ODS 관련 사건 현황(2025.1-2025.6)

구분	서비스	구글					틱톡	메타*	
		지도	플레이	쇼핑	유튜브	멀티**		인스타그램	페이스북
ODS에 접수된 분쟁 건수 (건)		329	33	12	78	19	1121	-	-
ODS 결정건수 (건)		202	21	10	16	8	408	241	491
분쟁 해결 결과 (건)	upheld	11	5	5	0	2	113	46	196
	reversed	46	6	1	12	0	106	195	295
	omitted	145	10	4	4	6	189	-	-
분쟁 해결 절차 소요시간 중간값 (일)		92	86	99	151	6	71	42.5시간	42.5시간
ODS 결정에 대한 플랫폼의 이행 비율 (%)		0	0	0	0	0	27	23	32

※ 출처: 각 플랫폼 홈페이지에 공개된 2025년 상반기 투명성 보고서

* 메타는 ODS에 접수된 분쟁 건수는 제공하지 않고 있으며, 결정 건수만을 제공한다. 또한, 분쟁 해결 절차에 걸리는 시간의 중간값은 ODS의 결정을 받은 시점 이후부터 메타가 검토 및 결정하는 시점까지의 기간을 기준으로 하므로, 다른 투명성 보고서와 기준이 다르다.

** 멀티 서비스는 구글 계정 자체에 대한 불만이나, 하나 이상의 구글 서비스에 게재되는 광고와 관련된 불만 등의 사례가 포함된다.

먼저, 구글의 경우 2024년 상반기 보고서부터 ODS 기관에 대한 정보를 확인할 수 있다. 당시 ODS로 제출된 구글 관련 사건은 구글 지도 2건, 유튜브 1건, 그리고 멀티 서비스가 1건으로 나타났다(Google, 2024. 8. 28). 2024년 하반기에는 ODS에 제출된 구글 관련 불만 사항의 수가 총 327건으로 급증했다(Google, 2025. 2. 28). 이 가운데 구글 지도가 194건으로 가장 많았고, 유튜브가 36건, 구글 플레이가 32건, 구글 쇼핑은 17건으로 뒤를 이었다. 이 기간에 ODS를 통해 최종 결정이 내려진 사례는 6건이며, 초기 구글의 결정이 유지된 사례가 5건, ODS로 인해 결정이 뒤집어진 사례는 구글플레이에서 1건 나타났다. 2025년 상반기에는 ODS에 제출된 불만 사건이 471건으로 점차 분쟁 접수 건수가 증가하고 있음을 알 수 있다. 2025년 상반기에도 2024년과 유사한 패턴으로 구글 지도가 329건, 유튜브 78

건, 구글플레이 33건 등의 순으로 분쟁 접수가 이루어졌다. 2025년 상반기부터는 구글의 초기 결정 중 일부만 뒤집힌 사례와 공식 결정 없이 종결된 사례(decision omitted)를 별도로 보고하고 있다. 일부 뒤집힌 사례는 구글 지도에서 1건이었고, 이외 신청자의 사건 취하, 합의에 의한 철회, 추가 조치가 필요하지 않은 사례 등 ODS의 결정 없는 종결 사건이 169건 보고되었다. ODS가 구글 관련 분쟁에 결정을 내린 257건의 사건 중 65건은 구글의 초기 결정이 뒤집혔으나(reversed), ODS 결정에 대한 구글의 이행 비율은 0%로 나타났다.

틱톡은 2024년 하반기에 ODS로부터 173건의 분쟁을 접수했고, 59건의 사건이 종결되었다(TikTok, 2025. 2. 28). 사건이 종결된 59건 중, 초기 틱톡의 결정이 유지된 사례가 13건이고 ODS로 인해 결정이 뒤집어진 사례는 17건으로 나타났다. 이 가운데 11건은 틱톡이 ODS의 결정에 따라 이행하였음을 보고하였다. 틱톡은 2025년 상반기 동안 ODS로부터 1,121건의 불만이 접수되어 건수가 폭발적으로 증가했다(TikTok, 2025. 8. 29). 이 가운데 498건이 종결되었고, 113건은 틱톡의 초기 결정을 유지하는 결정을 내렸으며 106건은 초기 결정을 뒤집는 결정이 내려졌다. 나머지 189건은 이의제기 철회, 요건 불충족 등의 기타 사유로 공식 결정 없이 종결되었다. 틱톡은 결정이 뒤집어진 106건 가운데 29건(27%)을 ODS 결정에 따라 이행했다고 밝혔다. 또한, 사건 처리 기간 중간값은 2024년 하반기에 71일이었으나 2025년 상반기에 26일로 대폭 축소되었다.

메타는 투명성 보고서를 페이스북과 인스타그램으로 구분해 제출하고 있으며 ODS에 접수된(submitted) 분쟁 건수가 아닌, ODS가 결정을 내린 건수만을 보고하고 있어 다른 플랫폼과 기준이 다르다.⁸ 인스타그램과 관련해 ODS가 결정을 내린 사건은 241건이고, 이중 46건은 메타의 초기 결정이 유지되었다. 그러나 195건은 메타의 결정을 뒤집었고, 이 가운데 23%는 메타가 ODS 기관의 결정에 따라 이행한 것으로 나타난다. 페이스북은 ODS가 결정을 내린 사건이 491건이고, 이 중 196건은 메타의 초기 결정이 유지되었다. 295건은 메타의 결정이 뒤집혔고, 메타가 ODS 기관의 결정을 이행한 비율은 32%로 나타난다.

VI 결론

DSA 시행 1년 반이 지난 현재, 집행위원회, DSC, ODS로 구성된 유럽연합의 새로운 감독 구조는 글로벌 플랫폼의 행동 변화를 이끌어내는 실질적 성과를 보여주고 있다. 특히 틱톡 라이트 리워드 프로그램 사례는 집행위원회의 강력한 조사권과 제재권이 플랫폼의 자발적 서약을 통한 신속한 문제 해결로 이어질 수 있음을 입증한 것이다. 이는 단순한 규제 도입을 넘어, 실제로 글로벌 플랫폼이 유럽의 디지털 규범에 따라 행동 양식에 변화를 주고 있다는 중요한 시사점을 제공한다. 각국 DSC의 불만 접수 및 처

8 투명성 보고서를 보는데 주의해야 할 점은 각 온라인 플랫폼마다 보고하는 형식, 구체적인 내용 및 기준이 다소 다르다는 것이다. 이로 인해 집행위원회에서는 해당 서비스를 평가·관리하는 데 어려움을 겪게 되었다. 따라서 2025년 7월부터 온라인 플랫폼 제공자는 집행위원회가 제공하는 표준 양식에 따라 보고서를 작성 및 제출해야 한다. 2026년부터는 모든 온라인 플랫폼의 투명성 보고서 양식이 통일되어, 보다 일관성 있는 보고 체계가 형성될 것으로 예상된다.

참고문헌

- 문의빈 (2025). 디지털서비스 이용자의 보호에 관한 연구-디지털 입헌주의로부터의 시사점을 중심으로. <저스티스>, 제207호, 1-29.
- 박찬경 (2022). 유럽연합 디지털서비스법(Digital Services Act): 규제냐 자율이냐를 넘어서. <언론중재>, 제164호, 62-73.
- 외교부 (2024. 4. 8). [정보통신정책] EU 디지털서비스법(DSA) 주요 동향. URL: https://overseas.mofa.go.kr/be-ko/brd/m_7570/view.do?seq=1286254&page=2
- 이성엽 (2024). EU의 디지털서비스법(EU Digital Service Act)의 시사점. 법무부 해외규제 모니터링. URL: <https://www.immigration.go.kr/bbs/moj/177/579350/artclView.do>
- 이하얀 (2024). DSA와 브뤼셀 효과: 데이터 분석기반 X 플랫폼 규제 영향 평가. <한국과 국제사회>, 제 8권 제6호, 1009-1034.
- 인사이트KR (2024. 8. 28). EU 디지털서비스법(DSA)과 디지털시장법(DMA): 빅테크 규제의 유럽 모델과 글로벌 거버넌스 파급효과. URL: <https://insightkr.com/196>
- ACE (2025, March 10). *Users Make Voices Heard as Appeals Centre's First Decisions Overturn Platforms*. Retrieved from <https://www.appealscentre.eu/users-make-voices-heard-as-appeals-centres-first-decisions-overtturn-platforms/>
- ACE (2025, June 5). *Appeals Centre Europe Starts Reviewing Account Suspensions*. Retrieved from <https://www.appealscentre.eu/appeals-centre-europe-starts-reviewing-account-suspensions/>
- ANACOM (2025, June 25). *Half of the complaints about digital services received by ANACOM were about Facebook, Instagram and WhatsApp*. Retrieved from <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1812336>
- European Commission (2024, April 17). *Daily News 17 / 04 / 2024*. Retrieved from https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/mex_24_2103
- European Commission (2024, April 22). *Commission opens proceedings against TikTok under the DSA regarding the launch of TikTok Lite in France and Spain, and communicates its intention to suspend the reward programme in the EU*. Retrieved from https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_24_2227
- European Commission (2024, August 5). *TikTok commits to permanently withdraw TikTok Lite Rewards programme from the EU to comply with the Digital Services Act*. Retrieved from https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_24_4161
- European Commission (2025, July 3). *European Board for Digital Services*. Retrieved from <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-board>
- Google (2024. 8. 28). EU DSA Biannual VLOSE/VLOP Transparency Report.
- Google (2025. 2. 28). EU DSA Biannual VLOSE/VLOP Transparency Report.
- Google (2025. 8. 28). EU DSA Biannual VLOSE/VLOP Transparency Report.
- Meta (2025. 8. 29). Regulation (EU) 2022/2065 Digital Services Act Transparency Report

for Instagram.

Meta (2025. 8. 29). Regulation (EU) 2022/2065 Digital Services Act Transparency Report for Facebook.

Nix (2024, August 8). Meta ‘Supreme Court’ expands with European center to handle TikTok, YouTube cases. *The Washington Post*. Retrieved from <https://www.washingtonpost.com/technology/2024/10/08/meta-oversight-board-appeals-centre-europe/>

OPVT (2025, April 1). *Éves jelentés - 2024*. Retrieved from <https://opvt.hu/opvt/eves-jelentesek>

Redazione (2025, August 5). Digital Services Act: la relazione annuale AGCOM rafforza vigilanza e trasparenza online. *#MatriceDigitale*. Retrieved from <https://www.matricedigitale.it/2025/08/06/digital-services-act-la-relazione-annuale-agcom-rafforza-vigilanza-e-trasparenza-online/>

RTR Median (2025, June 22). Halbjahresbericht der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle. Retrieved from https://www.rtr.at/medien/aktuelles/publikationen/Publikationen/Publikationen_2025/Halbjahresbericht-aussergerichtliche-Streitbeilegung.de.html

TikTok (2025. 2. 28). TikTok’s DSA Transparency Report (January-June 2025).

TikTok (2025. 8. 29). TikTok’s DSA Transparency Report (January-June 2025).

User Rights (2025, May 6). *Tremau and User Rights: A Partnership to Strengthen Independent Remedies and Risk Mitigation under the DSA*. Retrieved from <https://www.user-rights.org/en/about-us>.

2025

언론중재위원회 현안보고서 1

발행인 김성수
편집인 김윤정
기획 언론중재위원회 연구센터
발행일 2025년 10월 15일

언론중재위원회 연구센터
서울 중구 세종대로 124 프레스센터빌딩 11층
전화 (02) 397-3042
www.pac.or.kr

편집 문화공감
04619 서울특별시 중구 퇴계로 264 보림빌딩 403, 302호
전화 (02) 2266-1897

*이 책은 방송통신위원회에서 조성한 방송통신발전기금으로 발간하였습니다.