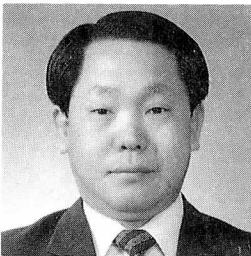


제도적장치엔 한계, 결국 이용자 마음에 달려

정보통신 미수대책에 있어서 획기적인 '제도적' 방안이라는 것은 존재할 수 없다. 그 까닭은 정보통신 미수채권과 같은 정보화시대의 문제는 그런 첨단서비스를 이용하는 사용자들의 의식이 근본적으로 개혁되지 않고는 완전히 해결될 수 없을 것이기 때문이다. 다시말해 정보통신 미수채권대책 방안이라는 '하부구조'와 정보화시대에 걸맞는 사회적 의식이라는 '상부구조'가 서로 역동적으로 맞물려야 해결될 수 있다는 '중층적구조'로 파악하는 발상의 전환이 시급하다고 하겠다.

-편집자주



문 창 주
데이콤 요금본부 본부장

서 론

“말 한 마디에 천냥빚 갚는다.” 이 속담에 정보통신 미수채권 대책의 근간을 이룰 핵심이 들어 있다.

위의 속담에서 우리는 ‘빚’, 곧 미수채권에 관한 세 가지 중요한 사실을 끌어 낼 수 있다. 다시 말해 미수채권을 갚거나 받으려면 먼저 ‘말’(言)이 있어야 하며, 둘째로 그 말을 하는 주체인 ‘사람’(人)이 있어야 한다. 그리고 한 걸음 더 나아가 그 말(言)과 사람(人)이 잘 일치하리라는 ‘믿음’(信)이 있어야 한다는 것이다.

그러면 이 사실을 어떻게 미수채권에 관한 대책에 적용할 수 있을까? 먼저 첫번째 사실인 말에 관해서 생각해 보자. 위의 속담에서 말이란 자신이 빚을 갚을 수 있거나 혹은 그 빚대신 무엇인가를 채권자에게 대신 제공해 줄 수 있음을 입증하는 수단이라는 의미로 쓰였다. 그렇다면 현대사회에서 찾아 볼 수 있는 말에 부합되는 것, 특히 미수채권 대책과 관련하여 생각해 볼 수 있는 것은 무엇일까? 단연 ‘자동이체’를 들고 싶다. 이 자동이체가 어떻게 그런 수단이 될 수 있는지는 본론으로 잠시 미뤄 두기로 하자.

이번에는 위에서 언급된 사람에 해당하는 것이 무엇인지를 생각해 보자. 이 경우 정보통신사업자간의 공동 ‘불량자 데이터베이스’(BLACK DB)를 들고 싶다. 역시 이에 대한 구체적인 논증은 본론으로 잠시 미뤄 두기로 하자.

이제 마지막으로 믿음에 해당하는 것을 들어보기로 하자. 여기에서 과감히 ‘의식개혁’을 들고 싶다. 정보화시대에는 정보화시대와 부합되는 의식을 구성원들이 지니고 있어야만 한다. 또한 그런 의식의 기반 위에서 정보통신 미수채권의 문제는 근본적으로 해결될 수 있을 것이다. 그런데 이에 대한 언급은 마찬가지로 본론으로 미뤄 두자.

아마 이 정도로 이야기가 진행되었으면 눈치 빠른 독자는 어떤 방식으로 본론이 전개되고 또 결론이 이끌어질지를 짐작할 수 있으리라. 사실대로 말하자면 정보통신 미수대책에 있어서 획기적인 ‘제도적’ 방안이라는 것은 존재할 수 없다. 그 까닭은 정보통신 미수채권과 같은

정보화시대의 문제는 그런 첨단 서비스를 이용하는 사용자들의 의식이 근본적으로 개혁되지 않고는 완전히 해결될 수 없을 것이기 때문이다. 다시 말해 정보통신 미수채권 문제를 정보통신 미수채권 대책방안이라는 ‘하부구조’와 정보화시대에 걸맞는 사회적 의식이라는 ‘상부구조’가 서로 역동적으로 맞물려져야 해결될 수 있다는 ‘중층적 구조’로 파악하는 발상의 전환이 시급하다고 하겠다.

본 론

앞서 말한 ‘말’, ‘사람’, ‘믿음’이라는 순서로 논의를 해 보자.

자동이체, 정보화시대의 약속의 ‘말’

‘말’이라는 것이 자신이 빚을 갚을 수 있거나 혹은 그 빚대신 무엇인가를 채권자에게 대신 제공해 줄 수 있음을 입증하는 수단이라고 했다. 그렇다면 현대의 정보화 사회에서 그런 수단을 찾는다면 무엇이 있을 수 있을까? 그런데 이런 발견의 과정에 앞서 선행되어야 할 것은 정보화시대에 대한 고찰일 것이다. 사실 자신이 찾으려고 하는 대상이 속해있는 영역을 모르고 그 무엇을 발견하려 한다는 것은 어불성설이다. 그렇다면 정보화시대란 무엇인가?

정보화시대를 정의하려고 할 때, 우리는 어쩔 수 없는 혼란을 겪게 된다. 그 까닭은 워낙 많은 사람들이 너무나 다양한 정의를 했기 때문이다. 따라서 그 많은 정의 중에서 공통되는 것만을 추려 보는 것이 정보화시대에 관한 정의를 내리는 가장 현명한 방법일 것이다.

정보화시대란 정보처리 기술이 고도로 발달되어 정보의 수입, 작성, 처리 및 가공, 그리고 전송이 비할 수 없을 정도로 빨리 이루어지는 시대를 말한다. 그리고 이런 발달이 부른 결과로 인해 다음의 4가지 개념들과 같은 의미로 쓰인다. 곧 세계의 여러 석학들이 말한 바 탈대중소비시대, 탈자본주의시대, 탈근대시대, 후기문명시대 가 바로 그것이다.

우리는 여기서 정보화시대를 지칭하는 위의 4가지 개념에 공통되어 있는 것을 볼 수 있다. 그것은 곧 전체로의 확일을 거부하는 ‘개별로의 회귀’이다. 다시

말해 개인이 사회에서 제시하는 일률적인 규범을 거부하고 자기 독자적인 목소리를 낼 수 있는 기반이 정보통신 기술의 발달로 제공되는 사회라는 것이다. 그렇다면 이런 추상적인 정보화시대의 개념 속에서 찾을 수 있는 정보통신 미수채권이라는 것은 무엇일까? 아마 지금까지의 논의를 볼 때 그 미수채권에는 자기 제길을 가는 양떼 같은 개인을 존중하면서도 통제할 수 있는 새로운 신용의 개념이 들어 있어야 한다. 다시말해 ‘소극적’ ‘적극적’ 신용의 개념을 도입해야 한다는 것이다.

그렇다면 현대사회에서 ‘적극적’ 신용의 개념을 도입할 수 있는 현실적인 수단은 무엇일까? 그것은 앞서 언급했던 자동이체다. 왜냐하면 자동이체란 단순히 이용자가 돈을 내겠다는 것을 믿는 데서 끝나는 것이 아니라 신용을 불신하지 않는 선에서 납입에 관한 확실한 담보를 받을 수 있다는 점에서 위의 논의에 잘 부합된다고 할 수 있다.

여기서 다음의 의문을 제시할 수 있을 것이다. 지금껏 어떤 신용장치에도 자동이체가 지니고 있는 것만큼의 담보장치는 있어왔는데 유별나게 자동이체만을 정보화시대의 약속의 ‘말’이라고 떠벌릴 필요가 있겠냐는 것이다. 그러나 지금껏 있어왔던 신용장치는 정보화시대가 만들어 낸 기술을 본격적으로 이용한 것은 없었다 할 수 있다. 따라서 자동이체에 관한 ‘찬사’(?)도 과장된 것은 아니다. 이제 ‘적극적’ 신용의 연장선상에서 불량자 데이터베이스를 살펴보기로 하자.

불량자 데이터베이스, 정보화시대에 거부되는 ‘사람’

불량자 데이터베이스는 이 글 앞머리에서 언급된 ‘말’을 하는 주체인 ‘사람’에 해당된다.

불량자 데이터베이스란 한마디로 정보통신 이용료를 잘 내지 않는 불량고객을 정보통신 사업자들이 거부하기 위해 불량고객에 관한 자료를 공동으로 관리하는 것을 말하기 때문이다. 이것은 위에서 거론된 자동이체보다 훨씬 적극적이라고 볼 수 있다. 그 까닭은 말할 것도 없이 이용료를 안내는 고객을 거부함으로써 이용을 직접적으로 제한하기 때문이다. 그리고 미수채권의 발생을 그 원천에서부터 제거한다는 데서

더더욱 적극적이라고 할 수 있다.

혹 어떤 독자는 이렇게 말할 수 있을지도 모르겠다. 신용장치라는 것이 그야말로 신용을 바탕으로 한다고 할 때 아무리 불량고객이라도 이용을 거부한다는 것은 신용에 배치되는 것이라고 말이다. 그러나, 신용이라는 것은 서로 지킬 것이라는 믿음 안에서 생성되는 것일 뿐만 아니라 그 믿음을 지키기 위한 적극적인 행위를 반드시 포함해야 하는 것이다. 왜냐하면 신용의 바탕은 믿음이고 믿음이 없으면 신용이 없는 것이기에 신용의 바탕이 되는 믿음을 지키기 위해 하는 적극적 행위, 곧 불량자 데이터베이스는 신용과 전혀 배치되는 것이 아니다.

이처럼 믿음이 신용사회의 근간이 된다. 이 같은 믿음에 대해 알아 보기전에 한가지 문제와 한가지 양해를 언급하고 싶다.

먼저 한 가지 문제란 미성년자의 가입을 어떻게 볼 것이냐는 것이다. 사실 지금 정보통신 이용자로 가입된 이용자중에는 부모의 주민등록번호 등을 허락없이 사용하여 가입한 경우가 꽤 있다. 이런 경우는 후에 이용료가 부과될 때 정보통신 사업자와 이용자 사이에 분쟁을 일으키기 마련이며 미수채권 발생의 원인이 된다. 일단 관례상으로는 우리가 없는 경우에는 요금을 징수했고, 이용자가 강하게 클레임을 제기할 경우 이용료를 조정했었다. 그러나 이런 주먹구구식 처방은 형평성 등의 측면에서 이용자에게 불만이었으며, 또한 제공자도 손해를 보기에 불만이였다. 따라서 미성년자 가입의 경우는 사업자끼리 공동으로 특별관리를 하여야 할 것이다. 이것은 넓은 의미에서 또 하나의 불량자 데이터베이스라고 볼 수 있다.

마지막으로 한 가지 양해란 불량자 데이터베이스에 관한 구체적인 언급을 안한 점이다. 이것은 이 글이 제언의 성격을 띄우고 있으므로 구체적인 설명보다는 그 의의와 배경을 설명하는 것이 더 중요할 것이라는 판단 때문이었다. 이제 믿음에 관한 절로 넘어가 보기로 하자.

정보화시대의 전제, '믿음' 만들기

믿음이란 '말'과 '사람'이 잘 일치하는 것이라고 했다. 여기서 말과 사람이 잘 일치하는 것은 바꿔 말

해 미수채권이 발생하지 않는 것을 뜻한다. 그렇다면 그런 믿음은 어떻게 만들어야 할까?

우리가 '믿음'만들기를 하려 한다면 믿음이 어떤 것인가에 관해 고찰할 필요가 있다. 먼저 다음과 같이 바꿔서 물어보기로 하자. 우리는 믿음을 제도에 의해 강요당해서 가지는가? 물론 답은 아니라는 것이다. 따라서 우리는 믿음을 만들기 위해 제도가 아닌 다른 방법이 강구되어야 함을 알 수 있다.

그런데 바로 그 방법이 '의식개혁'이다. 사실 우리나라에는 정보화시대에 걸맞는 의식이 이용자에게 완전히 자리잡고 있어 보이지는 않는다. 그나마 저번에 ○○이라는 워드프로세서를 개발한 ××사가 처음으로 불법복제를 프로그램보호법을 이용해 단속하기 전까지는 소프트웨어를 돈주고 사는 것은 바보나 하는 일이었다. 마찬가지로 정보통신 이용료도 일단 쓰고 나서 적당히 안내면 그만이라는 생각이 팽배해 있다고 할 수 있다. 대부분의 정보통신사업자들의 매출대비 미수율이 무려 약 10%~25%에 이르고 있다. 매출액이 100억이라면 미수액이 10억에서 25억원이라는 말이다. 그런데 더욱 곤란한 문제는 미수액의 대부분의 회수가 사실상 불가능한 3만원 이하의 소액채권이라는 사실에 있다. 왜냐하면 3만원 이하의 경우 제도적 어떤 방법을 사용하든 회수액보다 회수비용이 더 들어가기 때문이다.

이런 사실에 비추어 볼 때 결국 정보통신 미수채권의 완전한 해결은 이용자들이 스스로 미수채권을 갚겠다는 의식을 가져야만 이루어 질 수 있다는 것을 알 수 있다. 그리고 그런 의식을 갖게 하려면 먼저 유형의 재산뿐만이 아니라 무형인 정보도 재산이라는 것을 이용자에게 주지시킬 필요가 있다. 결국 앞 절에서 언급된 '말'과 '사람'의 경우와는 또 다른 '적극적' 신용을 창출해야 하는 것이다.

그러나 필자는 의식개혁이 만병통치약이라고는 보지 않는다. 그것은 대중이 의식을 갖는 것을 돕기 위해선(지금껏 필자의 주장에 비취 볼 때 역설적으로 느껴질 수도 있지만) 보조수단으로서 법과 같은 제도를 이용할 수 밖에 없기 때문이다. 그리고 이런 인식은 구체적으로 정보통신 사업자간의 연대를 가능케 하는 국가차원의 제도보완으로 나타나야 할 것이다.

따라서 앞서 말한 것처럼 정보통신 미수채권 문제를 정보통신 미수채권 대책방안이라는 ‘하부구조’와 정보화시대에 걸맞는 사회적 의식이라는 ‘상부구조’가 서로 역동적으로 맞물려져야 해결될 수 있다는 ‘중층적구조’로 파악하는 발상의 전환이 필요한 것이다.

결 론

지금껏 정보통신 미수채권 대책방안에 관해 속담을 화두로 삼아 논의해 보았다. 요약해 보면 다음과 같다.

미수채권 대책방안이란 ‘말’과 ‘사람’과 ‘믿음’이라는 세 가지 측면에서 강구되어야 한다. 그런데 현대 사회에서 정보통신 미수채권에 관한 대책방안을 강구하려 한다면 그 세가지 측면은 다음과 같이 치환될 수 있다. 곧 ‘자동이체’ ‘불량자 데이터베이스’ 그리고 ‘의식개혁’이 바로 그것이다. 여기서 잘 살펴보면 ‘자동이체’ ‘불량자 데이터베이스’는 제도라는 ‘하부구조’에 관한 것이고 ‘의식개혁’은 정신이라는 ‘상부구조’에 해당되는 것인데 이 두 가지 구조가 서로 ‘상보적’인 관계에 있어야만 정보통신 미수채권에 관한 문제가 근본적으로 해결될 수 있는 것이다.

그러나 분명히 강조하고 싶은 것은 정보통신 이용자중 악성 고객들로 인한 미수채권의 누증은 정보통신 사업자들의 경영수지를 계속 악화시키고 또한 이

용료를 잘 내는 선량한 고객들도 피해를 입게 되어 결국 우리나라 정보통신의 질을 저하시키는 원인이 된다는 것이다. 그러므로 정보사회에 역행하는 이런 경향의 단절을 위해 정부와 유관단체 그리고 사업자들 간의 제도적 대책도 필요하다. 따라서 제도적 비법이 없다는 필자의 말이 제도를 강구해야 하는 입장에 있는 기관들에게 면죄부를 부여한 것이 아님을 알았으면 한다.

어쩌면 필자는 정보통신 미수채권 대책방안에 관해 특별한 제도적 ‘비법’을 제시하지 못했을 수도 있다. 그러나 서론에서 밝혔듯이 미수채권에 관한 제도적 비법은 존재할 수 없다. 왜냐하면 미수가 해결되기 위해서는 믿음을 비롯한 정신적 측면에서 이용자의 개혁적인 각성이 있어야 하는데 의식을 바꾸는데 있어서 비법이란 없기 때문이다.

하지만 분명히 한가지 ‘비법아닌 비법’을 제시했다. 그것은 기존의 ‘소극적’ 신용이 아닌 ‘믿음’을 스스로 지켜내는 ‘적극적’ 신용을 만들어내야 한다는 것이다. 따라서 미수채권대책방안은 다음과 같은 속담의 페러디에 의해 상징적으로 표현될 수 있을 것이다.

“하늘은 스스로 돕는 자를 돕는다.” → “미수채권은 스스로 돕는 자에게 걸린다.”

신규필자모집

1. 원고내용 : 정보통신 관련 제언, 정책동향, 기술동향, 법령해설 등 정보사회 인식제고에 기여할 수 있는 글
2. 분 량 : 30매 내외 (200자 원고지)
3. 마 감 : 매달 25일
4. 보내실곳 : 서울특별시 강남구 논현동 50-1 세라빌딩 16층-17층
한국정보통신진흥협회 홍보출판팀
TEL : (02)5131-170 FAX : (02)5131-112/3
5. 기 타 : • 도착된 원고는 반환치 않으며, 게재된 원고에 한해 원고료를 지급합니다.
• 원고 제출시 반명함판사진 1매, 약력, 전화번호, 주민등록번호, 현주소, 온라인통장번호 등을 작성해 주십시오.