

프라이버시 위협을 통제할 수 없는 상황에서 이루어지는 심리적 통제 과정에 관한 연구 : 현실직면회피 방어기제를 중심으로

김진성 (부산대학교 경영대학 경영학과 강사, 주저자 kimsam@pusan.ac.kr)
김상희 (부산대학교 경영대학 BK21 계약교수, 교신저자 kshi@pusan.ac.kr)

I. 서 론

1.1 연구의 필요성

지금까지 개인정보보호법은 ‘보호’와 ‘통제’의 개념을 포함한 개인정보 주체의 권리를 보장하는 차원에서 발전해 왔다. 이와 관련하여 2016년 EU에서 발표한 ‘일반정보보호규정’(General Data Protection Regulation, GDPR)은 과거 개인정보보호에 대한 입법 가이드라인의 역할을 넘어서 법적 구속력을 가진 규정(Regulation)으로서의 개인정보보호법으로 강화되었다.

하지만 여전히 시장에서는 특정 서비스 제공을 통해 수집한 고객의 개인정보를 활용할 권리를 주장하는 기업과 개인정보 수집 및 활용에 동의한 후에도 여전히 자신의 개인정보에 대한 권리와 보호책임을 요구하는 개인 간의 상충한 주장이 공존하고 있다.

Meta(페이스북)와 인스타그램은 2022년 7월 26일 이후 ①맞춤형 광고를 위한 개인정보 수집, ②정부기관, 수사기관, 분쟁해결 기관에 개인정보 공유, ③전 세계 지사, 데이터 센터에 개인정보 이전 허용, ④위치 정보 허용에 동의해야 자신의 서비스를 계속해서 이용할 수 있다고 공지한 바 있다.

이는 개인정보보호법 제39조의 3조 3항의 “정보통신서비스 제공자는 이용자가 필요한 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지

아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부해서는 아니 된다.”는 규정을 위반할 소지가 있는 정책이며, 이는 자신의 개인정보 수집에 강제로 동의할 수밖에 없는 이용자로 하여금 개인정보 ‘보호’ 및 ‘통제’ 관점에서 높은 불안감을 갖게 만든다.

이처럼 프라이버시에 대한 태도와 행동 간의 불일치를 발생하는 상황을 겪게 되는 개인은 프라이버시에 대한 불안한 감정 조절하기 위해 방법을 탐색하게 되며 탐색한 방식과 절차를 통해 심리적 안정감을 가지려고 노력하게 된다.

이러한 일련의 과정은 인간의 합리성(태도와 행동이 일치한다는)을 전제로 발전해 온 전통 경제학의 견해와 다른 관점을 제공한다. 이에 본 연구에서는 프라이버시에 대한 태도와 행동 간에 불일치 상황이 존재한다는 상황에서 기존의 전통 경제학의 견해와 다른 새로운 접근법을 제시하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 프라이버시에 대한 태도와 행동 간의 불일치로 인해 발생하는 불안감을 통제하기 위한 과정을 이해하는 데 목적을 두고 있다.

이를 위해 본 연구에서는 ①태도와 행동 간에 불일치가 발생할 수밖에 없는 상황을 설명하고, ②프라이버시 침해에 대한 불안감이 발생하는 과정을 설명하고, ③프라이버시 침해에 대한 불안감을 통제하는 방법에 대해 설명하고

자 한다.

아울러 본 연구에서는 개인정보 유출 및 오·남용에 대한 걱정에도 불구하고 SNS에 계속해서 자신의 개인정보를 제공하는 일련의 과정에서 프라이버시에 대한 불안감을 통제하는 과정을 실험적 설계를 통해 실증분석하고자 하며, 이를 위해 다음과 같이 연구 질문을 설정하고 이에 대한 해답을 제공하고자 연구를 전개하고자 한다.

RQ1: 사람들은 프라이버시에 대한 불안감을 어떻게 평가하는가?

RQ2: 사람들은 프라이버시를 통제할 수 없는 상황에서 어떻게 자신의 불안감을 통제하는가?

II. 이론적 배경

2.1 프라이버시를 통제할 수 없는 상황: 정보 프라이버시 통제

개인정보 소유권과 통제는 정보 기술의 발전과 함께 학계, 기업, 변호사, 정책 입안자에게 중요한 연구 영역으로 인식되고 있다. 개인정보의 활용이 광범위한 영역에서 이미 보편화되고 있는 상황에서 개인정보에 대한 ‘통제’와 ‘활용’에 대한 문제는 꾸준히 제기되고 있다 (Davis, 1997; Joinson & Paine, 2007).

프라이버시 연구에서 개인정보 소유권은 개인정보의 접근, 이용, 배포를 통제할 수 있는 법적 권리로 정의되며(Davis, 1997; Lipinski & Britz, 2000), 자신에 대한 얼마나 많은 정보가 개인이나 기업에 속해 있는지에 대한 인식 정도로 측정된다(Constant et al., 1994).

아울러 프라이버시 통제는 개인정보의 공개 및 활용에 관한 결정에 있어 얼마만큼의 영향력과 자율성을 행사할 수 있는지 대한 개인의 능력으로 정의된다(Westin, 1967; Altman,

1976; Goodwin, 1991; Malhotra et al., 2004).

일반적으로 개인정보는 자신의 신원과 직접적으로 연결되어 있기 때문에 개인정보에 대한 소유권과 통제권은 기본적으로 자신에게 있다고 믿는다. 하지만 기업의 경우 고객 정보를 일정 자원(서비스, 포인트 등)과의 교환을 통해 획득하였다면 기업은 고객 정보를 사용할 자격이 있다고 판단한다(Jarvenpaa & Staples, 2001).

이러한 관점에서 개인정보에 대한 권리는 절대적이지 않으며 특히 자신에 대한 정보를 소유하는 시점과 해당 정보가 타인의 자산이 되는 시점 사이의 경계가 불분명할 경우에 명확한 판단이 어렵다(Sheehan & Hoy, 2000).

이러한 두 당사자의 상반된 주장과는 다르게 고객의 개인정보에 대한 권리는 고객과 기업 모두가 공동으로 소유될 수 있다(Davis, 1997; Jarvenpaa & Staples, 2001)는 관점과 함께 Westin(1992)와 Mascarenhas et al. (2003)은 사람들은 정보 공개에 따른 불안감에 대해 적절한 보상을 받았을 때 기업에게 소유권과 통제권을 기꺼이 이전할 수 있다고 설명하고 있다.

하지만 여전히 개인정보에 대한 각 당사자의 권리가 명확하지 않은 시점에서 고객 정보에 대한 소유권과 통제 범위를 결정하기 위한 개인정보 보호 규정은 계속 개정되고 있다.

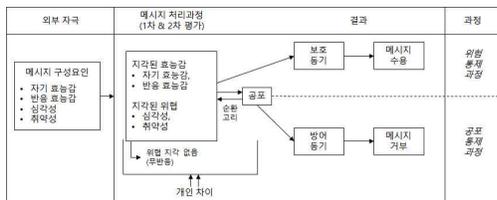
따라서 페이스북의 고객 정보에 대한 강제 수집을 적극적으로 통제할 수 없는 상황에서 사람들은 프라이버시에 대한 불안감과 이러한 감정을 조절하기 위한 방법을 탐색하게 된다.

2.2 프라이버시 불안(공포)이 발생하는 과정: 병행확장모델(Extended Parallel Process Model)

병행확장모델(EPPM)은 질병 및 공중 보건

캠페인에 대한 환자의 의학적 의사결정 과정을 설명하기 위해 사용된 모델로 암과 같은 질병과 금연 관련 캠페인에 대해 환자의 행동 변화를 유발하는 공포소구의 영향력을 설명하기 위해 개발되었다(Goei et al., 2010; Kotowski, Smith, Johnstone, & Pritt, 2011; Smith et al., 2008). 공포소구에 대하여 메타 분석을 시행한 Witte & Allen(2000)는 EPPM을 구성하는 자기효능감, 반응효능감, 심각성, 취약성 변수는 상호작용을 통해 환자의 태도, 행동 의도, 행동에 직접적인 영향을 미친다고 설명하고 있다. 공포소구 효과 대한 Tannenbaum et al.(2015)의 메타 분석 연구에서는 환자의 행동 변화에서 공포소구가 유의한 효과가 있음을 확인하였으며 아울러 질병에 대한 위협과 처방 및 자신에 대한 효능감이 효과적으로 적용된 공포소구는 일반적인 다른 메시지보다 높은 설득력이 있음을 확인하였다.

보호동기이론(Protection Motivation Theory, PMT)는 의료 분야에서 질병처럼 건강을 위협하는 요인에 대해 자신을 보호하고자 하는 환자의 행동 변화를 설명하기 위해 개발되었다(Rogers, 1975). 보호동기이론에서는 환자의 행동 변화를 일으키는 인지적 평가 과정이 위협 평가(Threat Appraisal)와 대처 평가(Coping Appraisal)에 의해 일어난다고 설명하고 있다.



<그림 1> 병행확장모델(EPPM)

EPPM은 PPM를 확장한 모델로 위협 평가와 대처 평가를 통해 위협에 대한 통일된 의사결정이 이루어진다는 PPM의 설명과는 달리

EPPM에서는 위협에 대한 개인의 의사결정이 위협 통제 과정과 공포 통제 과정의 두 가지 행동 경로에 의해 결정된다고 설명하고 있다(Witte, 1994). 즉 위협 통제 과정은 긍정적인 반응 행동으로 이어지는 반면, 공포 통제 과정은 보호 행동을 피하거나 거부하거나 저항하는 행동으로 이어진다는 것이다. EPPM의 프레임워크는 온라인 프라이버시 연구에도 적용되고 있다. 개인정보 유출 및 오·남용과 관련하여 개인정보의 위협은 개인에게 충분히 위협적임과 동시에 상당한 정신적, 물적 피해를 줄 수 있습니다. 이러한 위협에 대한 개인의 인식에 따라 자신의 프라이버시를 보호하려는 동기를 유발하고, 행동의도는 개인정보를 보호할 수 있다는 믿음, 즉 개인 효능감에 영향을 받게 된다(s.k.jang, 2018).

2.3 프라이버시 불안(공포)을 통제하는 방법: 방어기제(Defense Mechanisms)

최근 프라이버시 관련 연구에서는 프라이버시 역설의 존재 및 통제에 관한 다양한 접근 방법이 제시되고 있다. 프라이버시 역설이 존재한다는 것을 전제로 사람들은 자신의 개인정보를 통제할 수 없는 상황에 놓을 때 때때로 상황에 무관심하거나 상황을 부정하거나 자신을 합리화하는 방법으로 상황이 아닌 자신의 감정을 통제하려고 한다(김효정, 나종연, 2017).

방어기제라(Defense Mechanisms)는 개인이 받아들이기 힘든 감정을 의식적으로 인식함으로써 초래되는 불안에 압도되지 않도록 스스로를 보호하기 위해 충동 표현을 통제하거나 조절하는 인지과정을 말한다. 방어기제를 처음으로 설명한 안나 프로이드는 수용할 수 없는 충동이나 내적 갈등으로부터 자신을 방어하기 위해 사용하는 방법에 대해서 억압(Repression), 반동 형성(Reaction

<표 2> 이화방어기제검사(EDMT)의 ‘현실직면회피 방식’과 프라이버시 관점에서의 재해석

방어기제	현실직면회피 방식에 대한 설명	프라이버시 관점에서의 재해석
부정 (Denial)	현실의 고통스러운 측면을 인정하는 것을 회피하고자 사용하는 방식이다. 외부 현실의 지각과정에 영향을 미치고, 사건 자체에 대한 그리고 사건이나 경험과 관련되는 감정에 대해 부정한다.	현실의 보안 문제를 인정하는 것을 회피하고자 사용한다. 외부 현실의 지각과정에 영향이 미치고, 보안 문제에 대한 사건, 경험과 관련된 감정에 대해 부정한다.
합리화 (Rationalization)	용납하기 어려운 자신의 태도, 신념, 행동을 정당화하기 위한 노력으로서 자신을 정당화할 수 있는 합리적인 설명만을 제공하는 방식이다. 실제로는 행동이 하나의 정당한 동기에 의해서만 결정되는 것이 아니고 여러 동기에 의해 결정될 수 있다고 자신을 의식화한다.	보안 설정을 하지 않은 자신의 태도, 신념, 행동을 정당화하기 위한 노력으로서 보안 설정을 하지 않은 자신을 정당화할 수 있는 합리적인 설명만을 제공하는 방식이다.
억제 (Suppression)	현재 어떤 갈등이나 욕구가 적절하게 다루어질 수 없는 상황에서 이러한 감정이 적절하게 다루어질 때까지 일단 해당 관심을 보유하고 문제해결을 지연시키는 것을 의미한다. 이는 의식적이거나 반의식적인 결정으로서 회피나 뚜렷한 동기 없는 내태한 태도와는 구별된다.	보안과 관련된 갈등이나 보안 욕구가 적절하게 다루어질 수 없는 상황에서 발생하는 감정이 적절하게 다루어질 때까지 보안에 대한 관심을 일단 보유하고 문제 해결을 지연시키는 것을 의미한다.
예견 (Anticipation)	미래의 내적 불편함에 대한 현실적인 예견을 하고 계획을 세우는 방식으로 실제적이거나 잠재적인 걱정스러운 결과를 미리 생각해보고 감정적 반응을 예견하면서 현실적인 여러 대안을 탐색해 보는 것이다. 즉 사려성, 신중성에 대한 기제들이라고 할 수 있다	미래의 보안 문제에 대한 현실적인 예견을 하고 계획을 세우는 방식으로 실제적으로 잠재적인 걱정스러운 보안 결과를 미리 생각해보고 감정적 반응을 예견하면서 현실적인 여러 대안을 탐색해 보는 것이다.
회피 (Evasion)	부정이나 억제 방어와 구별되는 것으로 인쇄 심과 합리적 판단으로 도피하고자 하는 것이 아니라 단순히 피하고자 하는 소극적인 동기를 말한다.	보안과 관련된 골치 아픈 일에 대해서 그냥 신경 쓰지 않고 대충 피하는 것을 말한다.

Formation), 퇴행(Rgression), 격리 (Isolation), 취소(Undoing), 투사(Projection), 자기에 대한 공격(Aggression Against the Self), 전치(Displacement), 부인(Denial), 반전(Reversal)의 열 가지 방어 기제를 제시하였다.

이후 Vaillant(1971)는 인격이 성숙함에 따라 자아방어기제 또한 성숙한 단계로 단계별로 성장해 간다고 설명하며, 18개의 방어기제를 성숙도에 따라 가장 낮은 단계에서부터 높은 단계에 이르기까지 4단계로 자기애적(Narcissistic) 방

어, 미성숙한(Immature) 방어, 신경증적(Neurotic) 방어, 성숙한(Mature) 방어로 분류하였다.

한국인의 자아방어기제에 관한 연구는 박경화(1991)의 연구가 대표적인데, 한국인의 독특한 방어기제의 특성을 분류 및 설명하기 위해 Kaplan & Sadock(1989)의 연구에서 소개한 20개의 요인에 대해 SPSS 요인분석을 실시하였다. 분석 결과 4개의 요인으로 20개의 요인을 축소/도출¹⁾하였으며 도출된 4개의 요인에 대해서는 <표 3>과 같이 “행동화 방식”,

1) 이화방어검사(Ewha Defense Mechanism Test, EDMT)는 방어기제에 대한 Kaplan & Sadock(1989)의 “Comprehensive Textbook of Psychiatry IV”에서의 분류를 기반으로 총 20개의 요인에 대해서 SPSS 요인분석을 통해 4개의 요인으로 차원 축소하여 소개하고 있다. 축소된 4개의 요인에 대해서 ①요인 1인 “행동화 방식”으로는 행동화(Acting Out), 전치(Displacement), 신체화(Somatization), 해리(Dissociation), 투사(Projection), 수동-공격적 행동(Passive Aggressive)으로 구성하며, ②요인 2인 “자아확대적 방식”으로는 통제(Controlling), 왜곡(Distortion), 이타주의(Altruism), 유우머(Humor), 승화(Sublimation)로 구성하며, ③요인 3인 “자아은폐적 방식”으로는 반동형성(Reaction Formation), 허세(Bragging), 동일시(Identification), 퇴행(Regression)으로 구성하며, ④요인 4인 “현실직면회피 방식”으로는 부정(Denial), 합리화(Rationalization), 억제(Suppression), 예견(Anticipation), 회피(Evasion)로 구성하였다.

“자아확대적 방식”, “자아은폐적 방식”, “현실 직면회피 방식”으로 명명하였다.

<표 3> EDMT 요인분석에 따른 방어기제 분류

명칭	방어기제	특성
행동화 방식	<ul style="list-style-type: none"> • 행동화 • 전치 • 신체화 • 해리 • 투사 • 수동-공격적 행동 	<ul style="list-style-type: none"> • 연령이 낮은 층 • 학력이 낮은 층
자아확대적 방식	<ul style="list-style-type: none"> • 통제 • 왜곡 • 이타주의 • 유우머 • 승화 	<ul style="list-style-type: none"> • 남자 • 종교집단 • 고연령층 • 고학력층
자아은폐적 방식	<ul style="list-style-type: none"> • 반동형성 • 허세 • 동일시 • 퇴행 	<ul style="list-style-type: none"> • 형식주의 • 권위주의
현실직면회피 방식	<ul style="list-style-type: none"> • 부정 • 합리화 • 억제 • 예견 • 회피 	<ul style="list-style-type: none"> • 연령이 높은 층 • 종교집단 (불교)

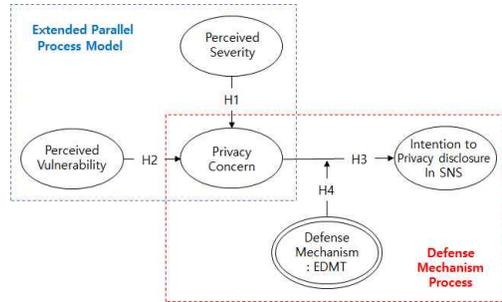
III. 연구 모형 및 연구 가설

3.1 연구 모형

본 연구는 개인정보 보호와 활용에 대한 논의가 양립하는 환경에서 개인정보의 강제 수집으로 인한 지각된 위협과 통제에 대해 개인이 인지하는 효능감 수준에 따라 보호를 위한 긍정적인 행동으로 이어지는 위협 통제 과정과 보호 행동을 거부하거나 저항하는 공포 통제 과정을 설명하는 EPPM 모델을 기초로 한다. 아울러 본 연구에서는 보호 행동을 거부하는 공포 통제 과정에서 개인이 받아들이기 힘든 감정으로 초래되는 불안에 대해서 의식적으로 압도되지 않도록 스스로를 보호하기 위한 충동 표현을 통제하거나 조절하는 과정을 설명하는 방어기제 연구를 기초로 한다.

해당 연구를 바탕으로 본 연구에서는 <그림

2>와 같이 개념화하여 연구 모형을 제시하였다.



<그림 2> 연구 모형

Note: EDMT : Reflective-Formative Second Order Construct
 • Den: Denial, Rea: Rationalization, Sup: Suppression, Ant: Anticipation, Eva: Evasion

IV. 연구 방법

4.1 자료 수집과 표본 특성 분석

본 연구는 사전조사를 통해 수정된 최종 설문은 9개의 구성개념(2차 요인 5개 포함)에 대한 34개의 측정문항으로 결정하였으며, 총 배부된 200부의 설문지 중 회수된 190부에서 불성실하게 응답을 하였거나 결측치가 있는 10부를 제외한 총 180부를 실증분석을 위해 사용하였다. 분석도구로는 기초 통계 분석하기 위해 SPSS 26.0을 사용하였고 구조방정식모형을 분석하기 위해 SmartPLS 3.0을 활용하였다

4.2 고차원 구성개념

고차원 구성개념(High-Order Construct)은 추상적이고 복잡한 구성개념을 분석하기 위한 방법으로 사회과학 연구에서 많이 활용되고 있다. 본 연구에서는 ‘방어기제’에 대한 구성개념을 2차 요인(Second-Order Factor)으로 구성하였으며, ‘방어기제’를 구성하는 1차 요인으로는 ‘부정’, ‘합리화’, ‘억제’, ‘예견’, ‘회피’의

5개의 요인으로 형성되도록 설계하였다.

V. 연구 결과

5.1 연구 모형에 대한 신뢰성 분석

본 연구에서는 2차 요인으로 설계된 연구모형을 측정하기 위해 먼저 연구모형을 1차 요인으로 변환하여 측정 문항에 대한 신뢰성과 타당성을 평가하고, 1차 요인으로 측정된 5개 요인에 대한 측정값을 2차 요인의 측정지표로 재설계하여 신뢰성과 타당성을 재평가하였다.

분석 결과 크론바흐 알파(Cronbach's) 값과 합성 신뢰도(CR) 값이 기준값인 0.7 이상으로 나타났고 평균분산추출(AVE) 값이 기준값인 0.5 이상으로 나타나 신뢰성이 있는 것으로 평가되었다.

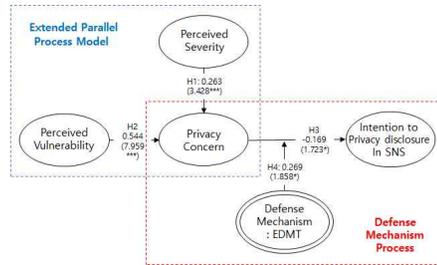
5.2 연구 모형에 대한 타당성 분석

타당성은 조사자가 측정하고자 하는 구성개념이 얼마나 정확히 측정되었는지를 평가하기 위한 절차로 집중 타당성과 판별 타당성으로 구분하여 측정한다. 분석 결과 모든 구성개념에 대한 요인 적재값이 기준값인 0.7 이상으로 나타나 집중 타당성이 있는 것으로 평가되었으며 아울러 평균분산추출값(AVE)의 제공근값이 각 구성개념들 간의 상관계수 보다 크게 나타나 판별 타당성이 있는 것으로 평가되었다.

5.3 연구 가설에 대한 평가

연구 가설에 대한 유의성을 검정하기 위해 본 연구에서는 반복적인 표본추출을 통해 통계량을 측정하는 부트스트래핑(Bootstrapping)을 실시하였다. 부트스트래핑 횟수는 500회로 설정하였으며 연구 가설에 대한 결과는 <그림 3>과 같이 각 경로에 대한 경로계수값과 t-값

을 통해 평가하였다.



<그림 3> 연구 결과

5.4 연구 시사점

본 연구는 연구 결론을 토대로 다음과 같은 시사점을 가진다. 첫째, 프라이버시 태도와 행동 간의 불일치로 인해 발생하는 불안(공포)의 생성과정에 대해 프레임워크를 제공하고 있으며, 개인정보 통제에 대한 효능감을 발휘할 수 없는 상황에서 사람들은 프라이버시 침해에 대한 불안과 공포를 느끼며 방어 동기 따라 공포 통제과정으로 연결된다는 것을 설명하고 있다.

둘째 본 연구는 공포통제과정에 정신분석학과 심리학에서 널리 적용되고 있는 안나 프로이트(Anna Freud)와 베일런트(Vaillant), 그리고 박경화(1991)의 연구를 기반으로 프라이버시 침해에 대한 불안한 감정을 “현실직면 회피 방식”을 통해 감정을 조절하는 것으로 설명하고 있다.

참고문헌은 페이지 제한에 따라 생략함.