

악성 댓글의 사용 실태와 개선 방안 연구*

구현정·서은아

<차례>

1. 머리말
2. 악성 댓글의 사용 실태
3. 바른 댓글 문화 운동
4. 맺음말

1. 머리말

인터넷 이용자는 해마다 증가하고 있고, 이에 따라 인터넷을 통해 전달되는 정보의 양이 늘어날 뿐 아니라, 타인의 글에 대해서 자신의 생각을 표현하는 댓글도 늘어나고 있다.¹⁾ 이 연구는 인터넷 기사에 달린 악성 댓글의 유형을 분석하여 악성 댓글의 사용 실태를 살펴보고, 악성 댓글을 개선하는 방안을 모색하는 것을 목적으로 한다.

* 이 연구는 문화체육관광부의 “2010년 국어문화원 공공 언어 개선 사업—인터넷 댓글 문화 개선 사업”(연구책임자 구현정, 연구원 서은아, 전영옥, 양영하)을 바탕으로 한다.

1) 2011년을 기준으로 만 3세 이상이 최근 1개월 내 인터넷을 이용한 비율은 78%에 달하고, 인터넷 이용 빈도는 ‘일 1회 이상’이 85.2%로 대다수의 사람들이 하루 한 번 이상 인터넷에 접속하는 것으로 나타났다(한국인터넷진흥원 2011).

‘댓글’의 사전적 정의를 보면 “인터넷에 오른 원문에 대하여 짤막하게 답하여 올리는 글”로서 ‘답글’과 동의어로 되어 있다.²⁾ 이러한 정의에 따르면 댓글은 인터넷 뉴스 기사나 인터넷 게시판에 올라온 글에 대해서 자신의 생각이나 느낌을 적은 글뿐만 아니라 ‘묻고 답하기’와 ‘질의응답’ 같은 형태의 답글까지 포함하는 것으로 볼 수 있다. 이와 관련하여 조국현(2007 : 204)에서는 댓글의 의미를 인터넷 이용자들이 개인적인 관심 사안 혹은 사회적 쟁점에 대하여 자유롭게 자신의 의견이나 소감을 표현하는 상호작용적, 쌍방향적 의사소통 방식이라고 한정하고 있다. 즉 댓글은 텍스트의 특성상 답글과 동일한 것으로 보기 어렵다.³⁾

기본적으로 개인적인 관심사나 뉴스 기사에 대해서 자신의 생각을 표현하기도 하고, 사회적인 쟁점이 되는 주제에 대해서 활발한 토론을 펼치는 통로로 활용된다는 점에서 댓글은 순기능을 갖는다.⁴⁾ 또한 댓글은 간결함과 명료함을 특징으로 하고, 반론을 제시하는 과정에 논리적 근거가 분명해야 한다는 점에서 뛰어난 독해력과 문장력이 필요하므로 교육적인 순기능 또한 크다고 할 수 있다.

- 2) 표준국어대사전에 ‘댓글’을 ‘답글’과 동일한 것으로 정의하고 있다. 신선경(2005)에 따르면, ‘답글’은 관공서, 기업 학교 등 공공기관 홈페이지의 ‘Q&A’ 혹은 묻고 답하기나 질의응답란에 올린 것으로 규정하고 있다. 따라서 댓글과 답글은 성격이 다른 것으로 보아야 한다.
- 3) 조국현(2007 : 208~209)에서는 다음과 같은 점에서 댓글과 답글의 차이가 있음을 밝혔다. 첫째, 답글의 선행 텍스트는 해당 사이트 이용자가 특정 기관을 직접적으로 겨냥하여 특정한 목적을 관철하려는 글인 반면에 댓글은 선행 텍스트에 대한 인터넷 이용자의 자발적인 반응이다. 둘째, 답글은 일차적으로 선행 텍스트 작성자의 개인적인 욕구 충족이나 문제 해결에 초점을 맞추지만 댓글은 특정인의 욕구 충족이나 문제 해결과 직접적으로 연관되지 않는다. 다만 댓글은 게시물에 대한 의견을 제시함으로써 사회적 소통 공간에 동참하는 성격을 지닌다. 셋째, 답글의 작성자는 답변에 대한 책임을 갖는 반면에 댓글의 경우 누구나 작성자가 될 수 있으므로 형식과 내용이 상대적으로 자유롭다.
- 4) 인터넷이라는 가상공간에서 이루어지는 소통의 중심에는 ‘네티즌’이 있다. 마이클 하우번의 지적처럼 네티즌은 단순히 인터넷 이용자가 아니라 문화적인 의미에서 새로운 가치를 창조하는 사람이다. 따라서 네티즌은 미니 홈페이지, 블로그, 카페 등에 자신의 생활을 공개하거나 자유롭게 자신의 의견을 표현하는 공개와 참여의 문화를 통해 이전에 경험하지 못한 다양한 형태의 소통의 장을 마련한다(서은아 2007 : 7~21).

그러나 논리성이나 사고의 성숙성을 떠나, 악의적으로 상대방을 비방하거나 상대방의 인격을 모욕하는 ‘악성 댓글’은 심각한 사회 문제로 지적되고 있다. 따라서 법적으로 처벌하는 강력한 수단을 도입하는 것에서부터 인터넷 실명제를 도입하고 악성 댓글을 관리자가 임의로 삭제할 수 있도록 권한을 부여하는 것과 같이 악성 댓글을 개선하기 위해 다양한 방안이 강구되고 있지만, 이러한 노력에도 불구하고 악성 댓글의 사용은 줄어들지 않고 있다.

이와 관련하여 댓글에 대한 학문적 연구가 이루어지고 있지만 심리학이나 교육학적 관점에서 댓글의 속성이나 사용 환경에 따른 유형적 특징을 밝힌 것이 주류를 이룬다. 댓글은 문어와 구어의 중간적 성격을 가진다는 점에서 특수한 언어적 특성을 가질 뿐 아니라, 의미 내용에 있어서도 범주화가 가능하지만, 아직까지 댓글의 사용 양상에 초점을 둔 언어학적 연구는 활발하지 못한 실정이다. 의사소통의 관점에서 댓글의 유형이나 내용 분석, 기사 내용과 댓글의 관련성 등에 초점을 둔 연구로 조수선(2007), 권상희 외(2008), 안태형(2010), 이재신 외(2010) 등이 있다. 조수선(2007)에서는 댓글의 내용을 정치적 주장형, 사회적 관찰형, 시민적 참여형, 자기 미디어형 등으로 분류하고, 댓글 유형별 이용 정도, 기사에 대한 이해도, 읽는 이에 대한 존중도에 따른 집단별 차이를 조망하고 이를 통하여 기사 댓글에 나타난 커뮤니케이션 양상을 밝히고 있다. 권상희 외(2008)에서는 댓글 사용자들이 인식하는 댓글의 특성, 뉴스 장르별 댓글 유형, 사용자의 인식 정도와 이에 따른 댓글 활동의 상관관계를 밝히고 있다. 안태형(2010)에서는 인터넷 토론 게시판의 댓글을 수행성과 작성 목적에 따라 설득설복형과 의견표현형 댓글로 나누고, 설득설복형은 상대방을 설득하기 위하여 논리적으로 대응하

5) 2011년 인터넷 이용 실태 조사에 따르면, 만 12세 이상의 인터넷 이용자의 과반수가 인터넷 이용을 하면서 가장 걱정되는 문제로 개인 정보 유출 및 명의 도용(53.2%), 악성 댓글(52.7%), 욕설, 속어의 남용(40.7%), 인터넷 게임 중독, 인터넷 마녀 사냥, 명예 훼손이나 모욕 등으로 인식하고 있었다(한국인터넷진흥원 2011).

기, 질문하기, 가정하여 이야기하기 등의 전략을 사용하는 것으로 보았다. 반면에 의견표출형은 인용하기, 자신의 경험 이야기하기, 유희적으로 대응하기 등의 전략을 토대로 자신의 의견을 표현하는 댓글로 규정하였다. 이제신 외(2010)에서는 온라인 포털 뉴스 기사의 장르와 댓글 유형의 연관성을 살펴보고, 그 결과 이성적 댓글보다 감성적 댓글, 욕설보다는 비욕설 댓글이 높은 비율로 나타났다. 이러한 결과는 욕설 댓글의 사용 빈도가 높게 나왔던 기존의 결과나 대부분의 감성적 댓글이 욕설에 의한 것과 상반대는 결과로 해석된다. 이처럼 의사소통의 측면에서 이루어진 연구는 댓글의 사용 환경이나 사용자 간의 상관성에 주목하여, 댓글 전반에 대한 유형적 특징을 밝힌 연구가 대부분이었다.

댓글의 비방성, 욕설, 또는 댓글의 텍스트 언어학적 측면에 초점을 둔 연구로 조국현(2007), 전병철(2007), 한성일(2009), 양명화(2011) 등이 있다. 조국현(2007)에서는 미디어 환경에 따라 댓글의 유형을 ‘기사 댓글, 토론 댓글, 일반 댓글’로 구분하고, 댓글의 기능적, 언어적 특성에 따라 댓글의 유형학적 특성을 밝혔다. 전병철(2007)에서는 댓글에 사용된 욕설을 직설적 표현, 완곡한 표현, 반어적 표현, 개와 관련된 표현 등을 의미 기준으로 분류하고, 연철, 분철, 탈락, 첨가 등을 형태에 따라 분류하였다. 욕설의 의미를 강화시키거나 정도를 순화시키기 위한 의도로 형태 변이가 많이 나타나는 것으로 보았다. 한성일(2009)에서는 댓글의 실명 여부, 게시판의 특성, 댓글의 수행성 등을 중심으로 인터넷 댓글의 비방성의 실태와 비방성의 원인을 규명했다. 양명화(2011)에서는 토론 댓글의 특징으로 상대경어법, 의문문, 청유형·명령형 어미, 감탄문, 생략문의 사용 등을 지적하고, 토론 댓글의 텍스트언어학적 특징으로 상호작용성을 제시하고 이를 토대로 토론과 토론 댓글의 차이점을 밝히고 있다.

댓글의 사용 실태에 초점을 둔 연구로는 남영신 외(2006), 허재영 외(2008) 등이 있다. 남영신 외(2006)에서는 인터넷 댓글에 사용된 낱말을 대상으로 댓글의 사용 실태를 파악하고, 댓글을 순화할 수 있는 방안을 제시하였다.

순화 방안으로는 인터넷 사이트 등급제 실시, 관리형 퇴출제 도입, 인터넷 언어 예절 교육 강화 등을 제안하였다. 허재영 외(2008)에서는 댓글의 사용 경향과 댓글의 성격을 중심으로 댓글의 사용 실태를 제시하였다. 특히 댓글의 수행성, 높임법, 비방성, 비속성 등으로 나누어 통신 공간에서 댓글의 성격을 구체적으로 밝히고 있다.

악성 댓글의 실태와 개선 방안에 초점을 둔 연구로 정승민(2007), 김창환(2010), 박정원 외(2010) 등이 있다. 정승민(2007)에서는 설문 조사 방법을 토대로 악성 댓글의 실태를 살펴보고, 아울러 악성 댓글의 문제점과 대책 방안을 모색하였다. 김창환(2010)에서는 악성 댓글의 활성화는 익명성, 비대면성, 집단성, 개인 이기주의 등에 의한 것으로 보고, 악성 댓글을 방지하는 기술과 해결 방안을 제시하고 있다. 박정원 외(2010)에서는 악성 댓글의 규정 방안으로 네티켓 교육을 통한 자율적인 규정 방안을 제시하고 있다.

악성 댓글 사용자의 심리사회학적 특성을 분석한 연구로는 조아라 외(2010)가 있다. 조아라 외(2010)에서는 악성 댓글 사용자의 인구통계학적 특성과 심리사회학적 변인에 따라 악성 댓글을 사용자의 특징으로 밝히고 있다.

지금까지 댓글에 관한 연구는 주로 의사소통의 관점에서 댓글의 순기능에 초점을 두고 댓글의 유형이나 특징을 밝히는 연구가 주류를 이루었다. 댓글의 부정적인 측면에 초점을 둔 연구는 상대적으로 많지 않으며, 악성 댓글을 자제할 수 있는 방안에 대한 연구 또한 일부에서만 이루어졌다. 특히 악성 댓글의 문제점과 개선 방안에 대한 논의가 다양하게 이루어졌지만, 악성 댓글을 개선하려는 노력과 그에 대한 댓글 이용자의 반응이 어떻게 나타났는지를 살핀 연구는 거의 없다. 악성 댓글로 분류할 수 있는 언어 사용, 즉 욕설과 비속어, 차별적 표현 등을 분류하는 세부 기준에 대한 논의 또한 찾아보기 어렵고, 실제 악성 댓글로 분류된 댓글에 나타난 내용적 측면에 대한 면밀한 논의 또한 이루어지지 않았다. 또한 외부적인 방법을 토대로 악성 댓글을 개선하려는 연구가 있었을 뿐, 인터넷 이용자 스스로 악성 댓글을 개선할 수 있는 방안이 모색되지 않았다.

따라서 이 연구에서는 첫째, 악성 댓글에 빈번하게 사용되는 욕설이나 비속어 그리고 조롱적 표현을 분류하는 기준을 제시하고, 실제로 이들이 어떻게 나타나는지 통계적 방법으로 분석함으로써 악성 댓글의 사용 실태를 밝히고자 한다. 둘째, 인터넷 사용자 간의 상호소통을 통한 조율과 자정에 의해 악성 댓글을 개선하기 위하여 악성 댓글에 대하여 개선 댓글 문구를 달으로써 악성 댓글 작성자의 반응이 어떻게 나타나는지 그 결과를 살펴보고자 한다. 이러한 시도를 통하여 악성 댓글에 사용되는 언어적 표현을 분류하는 기준을 제시하고, 그에 따른 언어 사용 실태를 객관적으로 구체화할 수 있으며, 지금까지 외부적인 요인에 의해서 악성 댓글을 개선하려는 노력의 한계를 극복하고, 악성 댓글 사용자들 사이의 합의와 조율에 의해 개선할 수 있는 새로운 대안을 모색한다는 점에서 의의가 있을 것으로 생각된다.

이 연구를 위한 자료를 선정하기 위해 먼저 일정 기간(2010년 12월 2주) 뉴스에 대한 댓글이 상대적으로 현저하게 많이 달린 포털 사이트인 네이트(nate), 다음(daum), 야후(yahoo) 등의 인터넷 포털 사이트를 중심으로 각 포털의 '오늘의 뉴스'에 달린 악성 댓글로 한정하였다. 이 연구에서 자정을 위한 댓글을 다는 방법을 시도하기 위해 불필요한 오해를 불러일으킬 뉴스들을 사전에 제외하였다. 특히 오늘의 주요 뉴스 가운데 논쟁의 소지가 있는 정치 관련 기사나 선정적인 연예 기사에 달린 댓글은 조사 대상에서 제외하였다.⁶⁾

조사 기간은 2011년 1월부터 7월까지 총 6개월간⁷⁾ 진행하였으며, 2,216건의 악성 댓글을 조사하였다. 각 인터넷 포털 사이트에서 조사된 악성 댓글

6) 정치 관련 기사는 이념 논쟁이 일어날 수 있다는 점에서, 선정적인 연예 기사는 댓글 자체가 선정적일 수밖에 없다는 판단으로 조사 작업에서 제외하였다. 또한 누리꾼의 반응을 빠른 시간 안에 살펴기 위해서 소모적인 논쟁의 소지가 있는 이와 같은 기사는 제외하였다.

7) 이 연구의 토대가 되는 사업("2010년 국어문화원 공공 언어 개선 사업-인터넷 댓글 문화 개선 사업")은 2010년도 12월 15일부터 시작되었지만, 12월에는 자료 선정을 위한 파일럿 스터디를 하고, 본격적인 조사는 2011년 1월부터 시작되었다. 따라서 2011년 1월부터 7월까지 조사 기간으로 삼았다.

의 수와 비율을 정리하면 다음과 같다.

〈표 1〉 인터넷 포털 사이트

통신 공간 명	조사 대상 수	비율
다음(www.daum.net)	653	42.7
네이트(www.nate.com)	630	41.2
야후(kr.yahoo.com)	246	16.2
	1,529	100

〈표 1〉에 따르면 동일한 시기에 다음 사이트의 ‘오늘의 뉴스’에 42.7%의 악성 댓글이, 네이트에 41.2%의 악성 댓글이, 야후에 16.2%의 악성 댓글이 달린 것으로 조사되었다.

인터넷 기사 유형에 따라 악성 댓글이 달리는 정도를 조사해 본 결과 다음 〈표 2〉와 같이 나타났다.

〈표 2〉 인터넷 기사 유형

	IT	경제	과학	국제	문화	사회	스포츠	연예	정치	
개수	39	105	10	159	25	764	26	372	29	1,529
비율	2.6	6.9	0.7	10.4	1.6	50	1.7	24.3	1.9	100

인터넷 기사 유형 가운데 인터넷 이용자들이 악성 댓글을 많이 단 기사 유형은 ‘사회’ 관련 기사가 50%, ‘연예’ 관련 기사가 24.3%, ‘국제’ 관련 기사가 10.4%로 나타났으며, 이 세 분야가 전체의 84.7%를 차지하고 있었다. 따라서 인터넷 이용자들이 악성 댓글을 많이 다는 기사 유형은 사회 > 연예 > 국제의 순으로 조사되었다.⁸⁾

8) 권상희 외(2008 : 66~70)에 의하면 뉴스 기사에 달린 댓글에 대한 선호도는 세대와 성별에 따라 달라서 30대 남성은 정치, 경제, 사회 등의 경성 기사에 달린 댓글을 읽는 반면, 20대 이하 여성은 연예, 스포츠, 생활 정보 등의 연성 기사에 달린 댓글을 주로 읽는 것으로 나타났다.

조사된 총 2,216건의 악성 댓글 가운데 기사 내용의 출처를 알 수 없거나 조사 기간에 기사 내용이 삭제된 경우, 그리고 기사 내용과 관련이 없는 댓글이 달린 경우는 조사 대상에서 제외하였다. 따라서 이 연구에서는 2,216건의 악성 댓글 가운데 위에 제시한 댓글을 제외한 1,529건의 악성 댓글을 연구의 대상으로 한정하였다.

2. 악성 댓글의 사용 실태

2.1. 악성 댓글의 범위

악성 댓글의 정의는 학자에 따라 다소 차이가 있는데, 장한익(2007 : 66)에서는 글을 읽는 사람을 짜증나게 하거나 기분을 상하게 하는 글 혹은 법률에서 금지하고 있는 타인의 명예를 훼손하거나 모욕하는 글을 악성 댓글로 보았다. 또한 정승민(2007 : 186)에서는 한 게시물에 대한 비난을 답글 형식으로 다는 인터넷 상호작용에서의 언어적 일탈 유형으로 보았다. 언어적 일탈 유형에는 구체적으로 모욕, 비난, 욕설, 조소, 비꼼, 냉소 등이 있는데, 인간 상호작용에서 볼 수 있는 부정적 감정의 언어적 표현이 댓글의 형태로 나타나는 것을 악성 댓글로 규정하고 있다.

일반적으로 댓글은 사용 환경에 따라 기사 댓글과 토론 댓글로 구분할 수 있다. 기사 댓글은 작성자의 중심 의도에 따라 기사 내용에 대해 자신의 견해, 소감, 주장 등을 표현하는 사실판단형과 자신의 내적인 감정을 표현하는 감정발산형으로 나눌 수 있다(조국현 2007 : 211~219). 그런데 감정발산형 댓글은 기사 내용에 대하여 응원하거나 박수를 보내는 댓글을 달기도 하지만, 욕설과 비속어를 사용하거나 모욕하고 차별하는 댓글을 달기도 한다. 감정발산형 댓글은 한편으로는 자신의 의견을 표출함으로써 소통의 통

로가 된다는 점에서 긍정적인 댓글로 볼 수 있지만, 다른 한편으로는 비속어나 욕설을 사용함으로써 폭력적인 언어를 사용한다는 점에서 부정적인 댓글이라고 할 수 있다. 조수선(2007 : 74)에서는 기사와 관련 없는 개인적인 넋두리, 인신공격, 괴담과 악플 등의 댓글을 자기 미디어형으로 분류하였는데, 이들 유형도 넓은 의미에서 악성 댓글의 유형으로 볼 수 있다.⁹⁾

따라서 이 연구에서는 상대방이 불쾌감을 느낄 정도의 부정적인 언어 사용, 예컨대 욕설이나 비속어 그리고 조롱적인 표현이나 차별적인 표현 등을 사용하는 댓글을 악성 댓글로 분류하고자 한다.

2.2. 악성 댓글의 유형

욕설이나 비속어를 사용하는 댓글을 악성 댓글로 분류할 때, 욕설과 비속어의 경계가 모호하기 때문에 욕설과 비속어를 분류할 기준이 명확하지 않다. 뿐만 아니라 차별적 표현이나 조롱적 표현 그리고 폭력적 표현을 분류하는 기준 또한 주관적인 잣대에 의존하는 경우가 많다. 따라서 악성 댓글의 세부 유형을 분류하기 위한 기준을 제시할 필요가 있다.

가장 먼저 적용할 수 있는 기준은 사전의 뜻을 참고하는 것이다. 표준국어대사전에서 욕설은 “남의 인격을 무시하는 모욕적인 말, 또는 남을 저주하는 말”로 풀이되어 있고, 비속어는 속어와 같은 말이며 “통속적으로 쓰는 저속한 말”로 풀이되어 있다. 그러나 뜻풀이 자체가 모호하기 때문에 사전적 뜻을 기준으로 욕설과 비속어의 경계를 설정하여 자료를 분류하기에 어려움이 따른다. 따라서 이 연구에서는 다음과 같은 기준으로 욕설

9) 조수선(2007 : 72~75)에서는 기사 댓글의 하위 유형을 정치적 주장형, 사회적 관찰형, 시민 참여형, 자기 미디어형으로 나누었다. 정치적 주장형은 타협이나 절충 없이 자신의 주장만을 표현한 댓글이고, 사회적 관찰형은 기사의 주제나 해당 사안에 대해 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 모두 고려하면서 자신의 의견을 절충적으로 표현한 댓글이며, 시민 참여형은 기사의 주제나 해당 사안에 대해 추가적인 정보를 제공하는 댓글이다. 이 가운데 시민 참여형을 바람직한 댓글의 이용 형태로 보았다.

과 비속어를 분류하였다. 첫째, 사전의 등재 여부를 기준으로 1차 분류한다. ‘새끼’는 “어떤 사람을 욕하여 이르는 말”로 풀이되어 있기 때문에 욕설로 분류하고, ‘놈’은 “남자를 낮잡아 이르는 말”로 풀이되어 있기 때문에 비속어로 분류한다. 둘째, 사전에 등재되어 있지 않지만 형태적으로 유사한 것들은 유사 욕설 및 유사 비속어로 2차 분류한다. 욕설이나 비속어의 사용 양상을 살펴보면, 형태적 변이형이 많이 사용되고 있다.¹⁰⁾ ‘새끼’가 ‘새기, 새퀴, 시키, 세리, 켉키’ 등으로 나타나거나 ‘개새끼’로 나타나면 유사 욕설로 분류하고, ‘놈’이 ‘넙’으로 나타나면 유사 비속어로 분류한다. 셋째, 형태적 유사성이 보이는 말이라 하더라도 사용 환경이 다른 경우에는 관습적 기준에 따라 3차 분류한다. ‘미친놈, 좇같은 놈, 씨발놈’ 등은 ‘놈, 좇같다, 씹하다’ 등이 비속어로 사전에 등재되어 있는 말이지만 그 사용 환경이 다르고, 관습적으로 욕설로 사용되기 때문에 유사 욕설로 분류한다. 따라서 ‘놈’은 비속어지만 ‘미친놈’이나 ‘개놈’은 욕설로 분류한다.

욕설과 비속어를 제외한 악성 댓글들은 의미 내용에 따라 분류하는 것이 가능하다. 사전의 뜻풀이를 활용하여 “근거 없이 하는 말이나 표현”은 유언비어로, “성적 행위나 선정적인 묘사를 한 표현”은 선정적 표현으로, “말로써 상대방의 신체에 위해를 가하는 표현”은 폭력적 표현으로, “성, 연령, 지역, 장애, 종교 등의 차이를 부정적으로 평가하는 표현”은 차별적 표현으로 각각 분류한다. 이에 반해 조롱적 표현이란 “비유적, 과장적, 반어적 등의 다양한 수사적 표현을 사용하여 상대방의 인격, 외모, 성격, 학력, 재력, 상황 등을 놀리려는 의도가 뚜렷한 표현”으로 분류한다. 즉, 유언비어, 선정적 표현, 폭력적 표현, 차별적 표현은 그 의도와 상관없이 표현에 초점을 맞추어 분류한 것이고, 조롱적 표현은 표현보다는 그 의도에 초점을 맞추어 분

10) 인터넷 언어에서 형태적 변이형이 많이 사용되는 이유를 구현정(2002)에서는 언어문화의 포스트모더니즘적 현상으로 해석하였다. 반형식주의를 지향하거나 다양성을 추구하며 차별성을 강조하는 특성이 한 형태에 대해 다양한 변이형들을 사용하게 하는 요인으로 작용하는 것이다.

류한 것이다.

이와 같이 분류한 악성 댓글의 유형을 정리하면 다음과 같다.

〈표 3〉 악성 댓글의 유형

유형	분류 기준
욕설	남의 인격을 무시하는 모욕적인 말이나 남을 저주하는 말
비속어	통속적으로 쓰는 저속한 말
유언비어	근거 없이 하는 말이나 표현
선정적 표현	성적 행위나 선정적인 묘사를 한 표현
폭력적 표현	말로써 상대방의 신체에 위해를 가하는 표현
조롱적 표현	비유적, 과장적, 반어적 등의 다양한 수사적 표현을 사용하여 상대방의 인격, 외모, 성격, 학력, 재력, 상황 등을 놀리려는 의도가 뚜렷한 표현
차별적 표현	성, 연령, 지역, 장애, 종교 등의 차이를 부정적으로 평가하는 표현

2.3. 악성 댓글의 사용 실태

위와 같이 악성 댓글의 유형을 나눌 때 실제로 어떤 유형들이 어느 정도의 빈도로 사용되는지를 예를 통해 구체적으로 살펴보기로 한다.

(1) ㄱ. 보지말던가 병신들아... 손가락으로 리모콘 못누르니??

ㄴ. 치사한 잡놈이구먼..개찰은 당장 저런 개잡종을 잡아들여 불알을 발르고 곤장을 백여대 후려갈긴다음에 무인도에 삼백년간 위리안치하라..xxxxxx

ㄷ. 저부모 성격 무지하게 좋네 참말로 부처났네부처났어 저 새끼들을 가만히 놔두는이유가 무얼까 궁굼하네 토막을 내서 개사료로 써도 시원치않을 놈들을

(2) ㄱ. 이런 씨.발.놈이 있나

ㄴ. 이 새끼 완전 개새키네

ㄷ. 하아....기자 씨발ㅅㅅ ㄱㅅ !!! 이런 것들도 기자랍시고 명함 파면서 뿌듯해했겠지?? 씨발!!!

(1~2)는 욕설이 사용된 악성 댓글이다. (1)의 ‘병신, 잡놈, 새끼’는 사전에 등재되어 있는 욕설이고 (2)의 ‘씨발놈, 개새끼, 씨발ㅅㅅㄱㄱ, 씨발’은 사전에 등재되어 있지 않지만 형태를 더하거나 변화시킨 유사 욕설이다. 그런데 악성 댓글에 사용된 욕설 유형을 살펴보면 욕설보다 형태적 유사성이나 관습적으로 인식되는 유사 욕설이 더 많이 사용되고 있는 것을 알 수 있다. 이처럼 욕설의 형태적 변이가 많이 나타나는 것은 욕설의 강도를 강화시키거나 욕의 정도를 순화시키려는 의도, 혹은 유희적인 의미에서 욕설의 형태를 변이시킨 것으로 생각된다. 특히 형태의 변이가 두드러지게 나타나는 것은 다양성의 추구라는 관점에서 볼 수 있지만, 금치어의 대상이 되지 않기 위한 수단으로도 볼 수 있다(전병철 2007 : 194). 실제 자료를 통해 보면 ‘새끼’는 ‘새기, 새퀴, 시키, 세리, 켉키’로, 병신은 ‘븀신, 병진, 븀진, ㅂㅅ’로, ‘개새끼’는 ‘개새까, 개객끼, 개색기, 켜웨끼’ 등과 같이 다양한 형태 변이가 나타나는 것을 볼 수 있다.

욕설과 유사 욕설이 사용된 빈도를 조사해 보면, 다음 <표 4>와 같이 나타난다.

<표 4> 욕설의 사용 양상

	욕설	유사 욕설	합계
개체 빈도	73	807	880
비율	8.3	91.7	100

위에서 보듯 악성 댓글에서 사전에 등재된 욕설은 73회로 전체의 8.3%를 차지하지만, 형태적으로 유사하거나 관습적으로 욕설로 인식되는 유사 욕설은 807회로 전체의 91.7%를 차지하고 있음을 알 수 있다. 이와 같은 유사 욕설은 지속적으로 만들어지고 있어서 소리의 유사성을 이용해서 욕설처럼 보이지 않으나 욕설로 사용되는 표현들이 나타나고 있다.¹¹⁾

11) 소리의 유사성을 이용하여 “수박씨발라먹는 새끼~~들”, “이런수박씨발라먹는넘”과

비속어가 사용된 악성 댓글도 많이 나타난다.

- (3) ㄱ. 저런 쓰레기 새끼는 바로 감빵에 집어 넣어야 한다.
 ㄴ. 일단 저런 높은 개작두로 참수하라.....
 ㄷ. 십자가 밑둥 뽑아다가 개똥발라서 대가리를 쳐 적일놈들!!!
 ㄹ. 야 시팔놈아 년봉이 1억은 되야 한푼도 안쓰고 33평 사겠다 병진같은새끼 계산도 못하나 년봉 3천만원인 사람이 13년은 해야 한다 등신아

(3)에서 보는 것처럼, (3ㄱ)의 ‘쓰레기’는 도덕적, 사상적으로 타락하거나 부패하여 쓰지 못할 사람을 낮잡아 이르는 말이고, (3ㄴ)의 ‘놈’은 남자를 낮잡아 이르거나 사람을 낮추어 이르는 말이다. 또한 (3ㄷ)의 ‘대가리’는 사람의 머리를 속되게 이르는 말이고, (3ㄹ)의 ‘등신’은 몹시 어리석은 사람을 낮잡아 이르는 말이다.

조사 대상 가운데 이와 같은 비속어가 사용된 악성 댓글은 589회 나타났으며, 욕설이나 유사 욕설에 이어 많이 사용되고 있음을 알 수 있다.

이 외에도 다양한 악성 댓글의 유형이 나타나고 있다.

- (4) ㄱ. 유부남 김명민하고 동거설 нат었는데... 주가조작 같이한 사장도 있고 뒤에서 호박씨 까고 있어~~ac
 ㄴ. 옷 벗는다고 뭐가 달라지냐? 이왕이면 티팬티가 더 효과적인
듯....ㅋ
 ㄷ. 이건 사형감이네. 즉각 총살시켜라. 머리통만 날리고 내장은 다 꺼내서 팔아서 국고 환수.

위의 예문 (4)에서 (4ㄱ)는 근거 없는 말로 유언비어에 속하고, (4ㄴ)는 선정적인 표현, (4ㄷ)은 ‘총살시키다, 머리통 날리다, 내장을 다 꺼내다’와 같이 상대방의 신체에 위해를 가하는 폭력적인 표현이 사용된 예이다.

조사 대상 가운데 유언비어가 사용된 것은 26회, 선정적 표현은 65회, 폭력적 표현은 188회 나타나서, 욕설이나 비속어와 함께 직접적인 언어폭력이 많이 사용되는 것으로 나타났다.

- (5) ㄱ. 용일아~~네티즌들이 너한테 다 뭐라하잖아~~무식한기자라고~~왜 글을 이따구로 써서 욕을 쳐드세요?,,,라이벌?,,,이런말은 아무한테나 하는게 아니잖아~~용일아~~어떻게 기자됐어?,,,이해가 안가네~~너같은 머리도 기자하는구나~~다음부터는 똑바로써라~~욕쳐드시지 말고~~ㅋㅋㅋ

ㄴ. 꼴뚜기같이 생겼다

ㄷ. 다친 사람없고 죽는 사람만 있으면 합니다 -한국인 일동-

ㄹ. 학교 다닐때 공부 하나도 안해본 아줌마들은 바보들이라 학원 유학업체 밥이지...애들 교육을 어떻게 시켜야 하는지 지들이 어떻게 알겠어....남편이 뼈빠지게 번돈...시기꾼들 농간에 지들이 무슨 애들 교육에 전문가들이라도 된양 개떼같이 몰려다니며 어디를 보내라 마라...비응신들...

(5)는 조롱적인 표현을 사용한 악성 댓글로 (5ㄱ)은 ‘너 같은 머리도 기자하는구나’와 같은 표현을 통해 상대방의 능력을 깎아내린 것이고, (5ㄴ)은 상대방을 꼴뚜기에 빗대어 표현하는 비유적 표현을 사용하여 외모가 보잘것없음을 조롱한 것이다. (5ㄷ)은 특정한 사람을 지칭한 표현은 아니지만 사건이 일어난 상황을 놀리는 것이고, (5ㄹ)은 ‘학교 다닐 때 공부 하나도 안해본 아줌마들’이라는 표현을 통해 상대방의 인격을 깎아내리며 놀리는 것이다.

조사 대상 가운데 조롱적 표현을 사용한 것은 모두 275회 나타났는데, 이 가운데 인격을 조롱한 것이 204회로 가장 많이 나타나고, 외모를 조롱한 것이 51회, 기타 상황이나 재력 등을 조롱한 댓글들이 나타났다.

- (6) ㄱ. 기자님이 전라도치같구나 옛날부터 전라도치고 말고하지말라고했다 변덕이많고 심술이많아서...

ㄴ. 여자들은 편해 이래도 키스방 대탈방 술집 몸 파는 곳에 여대생

들 조낸 많아 그런데서 어렵지 않게 돈 벌어 남자는 저런거 해
봐야 돈 되냐? 노가다나 뛰어야지 노가다 주말마다 몇 일 뛰면
생활비 거뜬히 번다

- ㄷ. 장애인 새끼들 타자 잘치네 ㅋㅋ 경찰이 잘 못하는게 아니라 검찰
이 잘 못한거야 ㅋㅋㅋ 니들 떡검 썩검 못 들어 봤나 경찰 수뇌
부=검찰 대다수 실권자=돈 벌레 쉽지? 잊지마라 ㅋㅋ 경찰은
수사권도 없어 ㅋㅋ 애들한테 수사를 어떻게 잘하라고 ㅋㅋㅋ
아오 빠치네 고갱님들 ㅋㅋ-

- ㄹ. 개독 따위한테 무슨 자정을 기대해? 개독은 개독일 뿐이야. 여신
도 강간하고 현금 횡령하는 것이 개독 목사의 본분이지. 그런
개독교에 다니는 인간들부터 비정상이라구. 어디 시벌 개독 따
위가 고개를 뺏뺏이 들고 확보해? 그걸 놔두는 너희들이 등신이
라구.

(6)은 차별적인 표현을 사용한 악성 댓글로 (6ㄱ)는 ‘전라도치’라는 말은 전라도를 다른 지역과 차별하는 표현이고, (6ㄴ)의 ‘여자들은 편해’라는 말은 남녀를 차별하는 표현이다. (6ㄷ)의 ‘장애인’은 한때 ‘장애우’라는 표현을 사용하자는 운동이 있었을 만큼 대표적인 차별적 표현이다. (6ㄹ)에서도 ‘기독교’를 ‘개독교’라고 지칭함으로써 특정 종교를 차별하고 있다.

조사 대상 가운데 이와 같이 차별적 표현이 사용된 것은 모두 180회로 나타났고, 그 가운데 지역에 대한 차별적 표현이 170회로 가장 높게 나타나서 지역 간 갈등이 문제가 됨을 알 수 있었다. 그 외에 성이 4회, 연령이 4회, 장애와 종교가 각각 1회씩 나타났다.

지금까지 살펴본 유형별 악성 댓글의 사용 빈도를 분석하면 다음 <표 5>와 같이 나타난다.

〈표 5〉 악성 댓글의 사용 양상

악성 댓글의 유형		개체 빈도	비율
욕설		717	35.1
비속어		589	28.9
유언비어		26	1.3
선정적 표현		65	3.2
폭력적 표현		188	9.2
조롱적 표현	능력 (9)	275	13.5
	상황 (9)		
	외모 (51)		
	인격 (204)		
	재력 (2)		
차별적 표현	성 (4)	180	8.8
	연령 (4)		
	장애 (1)		
	종교 (1)		
	지역 (170)		
		2,040	100

〈표 5〉에 따르면, 악성 댓글에서 가장 사용 빈도가 높은 유형은 욕설로 35.1%로 나타났고,¹²⁾ 다음으로 비속어로 28.9%, 조롱적 표현 13.5%, 폭력적 표현 9.2%, 차별적 표현 8.8%로 각각 나타났다. 조롱적 표현에서는 ‘인격 조롱’이 74.2%로 가장 높게 나타난 반면, 차별적 표현에서는 ‘지역 차별’이 94.4%로 가장 높게 나타났다. 악성 댓글의 유형을 고빈도 순으로 나열하면 욕설(35.1%) > 비속어(28.9%) > 인격 조롱(10%) > 폭력적 표현(9.2%) > 지역 차별(8.3%)과 같이 나타났고, 이것들이 전체의 91.5%를 차지하는 주요 악성 댓글의 유형으로 나타났다.

12) 이재신 외(2010 : 130)에서는 온라인 뉴스 기사의 프레임과 장르에 따라 댓글의 유형이 다르게 나타나서 감성적 댓글의 경우 비욕설 댓글이 80%, 욕설 댓글이 20%로 나타난다고 하였다.

3. 바른 댓글 문화 운동¹³⁾

정승민(2007 : 186)에서 악성 댓글에 대한 인식도를 조사한 결과에 따르면 악성 댓글이 발생하는 원인으로는 첫째가 익명성(48.7%), 둘째가 네티즌의 의식부족(33.1%), 셋째가 법 제도의 미흡(8.5%), 넷째가 관련 기관의 단속 미흡(8.1%) 등으로 나타났다. 네티즌의 미성숙성이 주된 문제의 요인이지만, 법 제도나 관련 기관의 단속 등과 같은 제도적인 장치의 부족도 악성 댓글을 발생시키는 것으로 보았다.

악성 댓글에 대한 관련법으로는 정보통신망이용촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률 제61조에서 사이버 명예훼손죄를 명시하고 있다.¹⁴⁾ 제도 도입에 관해 논의한 김창환(2010 : 23~25)에서는 일일 방문자 수 10만 이상의 사이트를 운영하는 경우 게시판에 글을 올릴 때 본인 인증 제도를 도입하는 제한적 실명확인이나 인터넷에 글을 올릴 때 본인의 실명을 사용하도록 하는 인터넷 실명제¹⁵⁾을 통해 악성 댓글을 개선할 수 있다고 하였다. 그러나 권상희 외(2008 : 74)에서는 이처럼 강력한 대안보다는 트랙백(track back)¹⁶⁾처럼

-
- 13) 3장은 “2010년 국어문화원 공공 언어 개선 사업-인터넷 댓글 문화 개선 사업”의 추진 결과를 중심으로 구성하였다. ‘바른 댓글 문화 운동’으로 활동한 이 운동의 의의는 다음과 같다. 첫째, 인터넷의 악성 댓글을 줄이는 데 기여하였다. 둘째, 지속적인 악성 댓글이 나타났을 때 단계별 개선 작업을 시도하여 개선 의지가 없던 누리꾼들을 끝까지 설득하였다는 점에서 의의가 있다. 셋째, 철저하게 계획된 작업 지침을 통하여 누리꾼과 소모적인 논쟁을 피하며 긍정적인 반응을 유도할 수 있었다. 넷째, 자원 봉사자의 참여로 바른 댓글 문화 운동이 활성화되었고, 참여한 자원 봉사자들부터 악성 댓글을 더 이상 달지 않으려는 마음을 갖게 하였다(구현정 외 2002).
- 14) 사이버 명예훼손죄는 사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공연히 사실을 적시하여 타인의 명예를 훼손한 자는 3년 이하의 징역이나 금고 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처하며 허위의 사실을 적시하여 타인의 명예를 훼손한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처한다(서창미 2010 : 6~7) 재인용.
- 15) 인터넷 실명제를 도입하게 되면 첫째, 개인정보의 침해, 둘째, 표현의 자유 억압, 셋째, 악성 댓글에 대한 무관심 등과 같은 문제점이 발생하므로 지속적인 보완 대책이 필요하다(김창환 2010 : 24~25).
- 16) 트랙백은 블로그에서 사용하는 주요 기능 중 한 가지로서, 역방향의 연결 고리를 자동으로 생성해 주는 기능을 말한다. 다시 말해 한 포스트에서 다른 포스트로 정보를

사용자에게 책임감을 부여하는 방식을 통해 악성 댓글을 개선하는 방향을 제시하였다. 또한 정승민(2007 : 195~196)에서는 사이버 자율 정화를 목적으로 하는 인터넷 커뮤니티 활성화를 통해 악성 댓글을 개선하려는 노력을 제안하고 있다.¹⁷⁾

구현정 외(2011)에서는 악성 댓글을 개선하기 위해서 네티즌 스스로 악성 댓글을 자체할 수 있는 장치를 만드는 것이 무엇보다 중요하다고 보고, 단계별로 악성 댓글을 개선하는 댓글을 달아주는 방식을 시도하였다. 이른바 “바른 댓글 문화 운동”이라 하여, 악성 댓글에 대해 단계별로 개선 요망 댓글을 달아주는 것이다.¹⁸⁾ 1단계는 인터넷 기사 내용에 악성 댓글이 달린 것이 발견되었을 때 바로 다는 댓글을 의미하며, 악성 댓글의 내용을 분석하여 다음 <표 6>의 개선 문구 가운데 적절한 것을 댓글로 다는 것을 말한다.

<표 6> 1단계 개선 댓글 문구

단계	상황	개선 댓글 문구
1단계	인터넷 기사 내용에 악성 댓글이 발견되었을 때	지금 쓰신 글이 좀 [과격함/폭력적인/선정적인/저속한/무책임함/상스러운] 것 같습니다. 바른 댓글 문화를 만들어 나가기 위해 자제해 주시면 좋겠어요.
		바른 댓글 문화를 만들어 나가기 위해 [다른 사람에 대한 욕설/비방/인신공격/명예훼손/사생활 침해/지역감정 조장/기사 내용과 관련 없는 댓글은] 자제해 주시면 좋겠어요.

예를 들면, 악성 댓글의 내용이 폭력적인 경우에는 <표 7>에서 보는 것

보내면 이전 포스트로 연결되는 고리가 자동으로 생기는 것을 말하며, 네티즌 사이의 네트워크를 만들어 내는 역할을 한다.

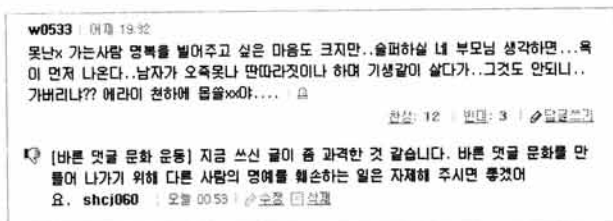
- 17) 사이버 자율정화 운동을 주제로 한 인터넷 커뮤니티는 네이버(Naver)의 네티켓 카페(internetiquette.cafe), 올바른 인터넷 문화 만들기(netproblem.cafe), 노매너 노에티켓 욕설 비방 네티즌 추방본부(notikill.cafe), 다음(Daum)의 악성댓글에 반대하는 선폴러들의 모임(rightreple), 악성댓글 퇴치클럽(ripp32) 등이 있다(정승민 2007 : 195~196).
- 18) ‘바른 댓글 문화 운동’을 통해 개선 댓글 문구를 다는 작업에는 연구원 2명, 연구 보조원(한국어문학과 3학년 학생) 4인, 자원 봉사자(한국어문학과 학생) 65인으로 총 71명이 참여하였다. 연구원과 연구 보조원은 2011년 1월부터 7월까지, 자원 봉사자는 3월부터 7월까지 참여하였다.

처럼 ‘지금 쓰신 글이 좀 과격한 것 같습니다. 바른 댓글 문화를 만들어 나가기 위해 자제해 주시면 좋겠어요’와 같은 문구를 달아 준다.

〈표 7〉 1단계 개선 댓글

악성 댓글 ←

1단계 개선 댓글 ←



이러한 댓글에 대해 글을 쓴 사람이나 다른 사람에 의해 반박하는 글이 다시 올라왔을 때 2단계의 댓글을 달아주었다. 2단계에서는 <표 8>과 같은 댓글을 다시 달아주었다.¹⁹⁾

〈표 8〉 2단계 개선 댓글 문구

단계	상황	개선 댓글 문구
2단계	[바른 댓글 문화 운동]에 대한 비난의 글이 올라왔을 때	[바른 댓글 문화 운동] 건전한 인터넷 문화를 만들어 가고자 노력하는 모임입니다. 바른 댓글을 쓰려는 작은 노력이 모여 우리 문화를 바꿀 수 있지 않을까요?

이와 같은 경우 반박하는 글들이 대부분 평가표기에 바탕을 두고 “바른 댓글 문화 운동”이 특정한 사건이나 단체와 연결된 것으로 인식하고 있었다. 따라서 이 운동의 의미를 다시 달아서 감정적 싸움이 되지 않도록 의도하였다. 이와 같이 2단계 댓글이 달린 예는 다음 <표 9>와 같다.

19) 1단계 개선 댓글 문구를 단 후 하루에서 3일 정도의 시간 간격을 두고 다시 악성 댓글이 달린 후에는 2단계 개선 댓글 문구를 달았다. 이러한 과정은 3~4단계의 경우도 동일하게 적용하였다.

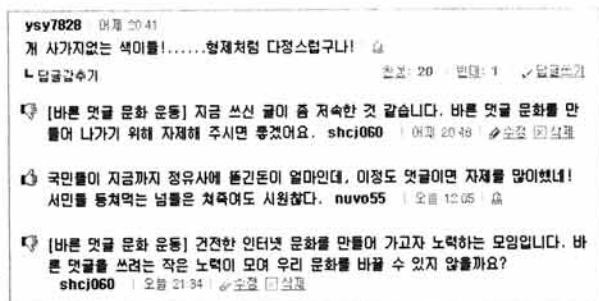
〈표 9〉 2단계 개선 댓글

악성 댓글 1 ←

1단계 개선 댓글 ←

악성 댓글 2 ←

2단계 개선 댓글 ←



그런데 1단계 작업 후에 비난의 댓글이 달린 경우에는 2단계 개선 문구를 달고, 이후에도 계속 비난의 댓글이 달린 경우에는 3단계, 4단계 문구를 사용하였다. 그렇지만 4단계까지 지속적으로 비난의 댓글이 달린 경우에는 소모적인 논쟁을 자제하기 위하여 1단계의 댓글을 다시 달고 마무리하였다. 3단계와 4단계에서 사용한 문구는 다음 <표 10>과 같다.

〈표 10〉 3~4단계 개선 댓글 문구

단계	상황	개선 댓글 문구
3단계	비난의 글이 지속적으로 올라올 때	[바른 댓글 문화 운동] 악성 댓글은 누군가에게 상처가 되지만, 배려하는 마음은 힘이 됩니다. 우리의 작은 배려가 인터넷 댓글 문화를 개선할 수 있습니다.
4단계	1단계로 마무리하기	지금 쓰신 글이 좀 [과격함/폭력적인/선정적인/저속한/무책임함/상스러운] 것 같습니다. 바른 댓글 문화를 만들어 나가기 위해 자제해 주시면 좋겠어요.
		바른 댓글 문화를 만들어 나가기 위해 [다른 사람에 대한 욕설/비방/인신공격/명예훼손/사생활 침해/지역감정 조장/기사 내용과 관련 없는 댓글은] 자제해 주시면 좋겠어요.

이와 같은 개선 댓글 달기 작업을 한 결과 다양한 양상이 나타났다. 유형별 특성과 그 결과는 다음과 같다.

1유형은 1단계 개선 댓글 문구를 단 후에 악성 댓글이 더 이상 달리지

않거나 삭제되는 등의 결과가 나타난 경우를 말한다. 조사 결과 더 이상 댓글이 달리지 않은 경우가 793건으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 댓글이 삭제된 경우가 406건, 기사 자체가 삭제된 경우가 2건으로 나타났다.

2유형은 2단계 개선 댓글을 단 후에 결과적으로 더 이상 댓글이 달리지 않거나 삭제되는 결과가 나타난 경우를 말한다. 조사 결과 더 이상 댓글이 달리지 않은 경우가 134건, 댓글이 삭제된 경우가 23건으로 나타났다.

3유형은 3단계 개선 댓글을 단 후에 결과적으로 더 이상 댓글이 달리지 않거나 삭제되는 결과가 나타난 경우를 말한다. 조사 결과 3단계까지 댓글이 달리면 그 글에 대해 더 이상 댓글이 달리지 않았으며, 이런 경우가 47건으로 나타났다. 그러나 4단계 개선 댓글까지 단 후에 결과적으로 더 이상 댓글이 달리지 않거나 삭제되는 결과가 나타나는 4유형도 2건 나타났다. 그러나 4단계의 개선 댓글 이후에도 지속적으로 악성 댓글이 달리는 경우인 5유형이 오히려 74건이나 나타나서 감정적인 댓글 달기를 지속적으로 하는 것으로 판단되었다. 지금까지 살펴본 개선 댓글의 유형과 개선 결과는 다음 <표 11>과 같이 정리된다.

<표 11> 개선 댓글의 유형과 개선 결과

	결과	개체빈도
1유형	더 이상 댓글이 달리지 않은 경우	793
	댓글이 삭제된 경우	406
	기사가 삭제된 경우	2
2유형	더 이상 댓글이 달리지 않은 경우	134
	댓글이 삭제된 경우	23
3유형	더 이상 댓글이 달리지 않은 경우	47
	댓글이 삭제된 경우	0
4유형	더 이상 댓글이 달리지 않은 경우	2
	댓글이 삭제된 경우	0
5유형	지속적으로 비난의 댓글이 달림	74

이와 함께 ‘바른 댓글 달기 운동’의 취지에 찬동하거나 지지하는 댓글도 나타난 점은 매우 고무적이다. 개선 댓글에 대하여 순화된 댓글을 달거나 옹원의 댓글을 단 경우를 구체적으로 살펴보기로 한다.

- (7) ㄱ. 허걱~!!! 무슨 개뻥다귀뜯는소리하시나~!!! 이경실을 본받느니...
차라리 개를 본받겠다 그 4가지없는것 보다 개가 훨 낫다 말도
않되는소리 그만좀 지껄여~~~뽕뽕뽕

ㄴ. 바른 댓글 문화 운동 댓글

- ㄷ. 이 경실 역성 들자하는 것은 아니지만 그 사람이 이런 소리 까지
들을 만큼 과연 님에게 무엇을 그리 잘못했을까요.... 가없네요...

- (8) ㄱ. 강간범 새귀가 티비나오는게 유머다....개 새 귀...

ㄴ. 바른 댓글 문화 운동 댓글

- ㄷ. 그런대 결국 합의 ㅅㅅ로 결판났지 않음? 법으로 이미 그렇게 결
판났으면 강간범아님

위의 예에서 보는 것처럼 바른 댓글 문화 운동의 댓글이 달린 뒤에는 악성 댓글에 대해 다른 의견을 제시하거나, 지나친 부분을 수정하는 것과 같이 인터넷 사용자들 사이에 순화된 댓글이나 호응하는 댓글이 활성화되는 것이 발견되었다.

- (9) ㄱ. 괜히 꼬투리 잡고 ㅈ | 랄들 ——

ㄴ. 바른 댓글 문화 운동 댓글

- ㄷ. 죄송합니다...너무 화가난 나머지 신경쓰겠습니다

뿐만 아니라 (9)에서 보는 것과 같이 작성자 스스로가 자신의 댓글에 대해 사과하거나 반성하는 댓글을 올린 것도 나타났다.

- (10) ㄱ. 자살하지...어차피 이나라태어난건 저주받은건데...살아봐야 개
고생이고...추잡은 그런생활 사느니 젊어서 죽는게 백배낫지..대
학원 뿔라다니남? 조선쓰레기대학...돈보태주려다니남?

ㄴ. 바른 댓글 문화 운동 댓글

- ㄷ. 좋은 캠페인 운동이다. 인터넷 댓글 문화에서부터 건전한 말을
사용하도록 노력 해 보자

또한 (10)에서 보는 것처럼 이러한 활동에 대해 지지하고 호응하는 댓글도 나타났다. 이러한 유형을 6유형으로 분류했을 때 각각의 유형별로 나타난 빈도는 다음 <표 12>와 같이 나타났다.

<표 12> 개선 댓글의 유형

개선 댓글 유형	개수	비율
1유형	1,201	78.6
2유형	157	10.3
3유형	47	3.1
4유형	2	0.1
5유형	74	4.8
6유형	48	3.1
	1,529	100

각 유형을 통합하여 결과를 보면 더 이상 댓글이 달리지 않거나, 삭제되고, 순화된 댓글이 달리거나 옹원의 댓글이 달리는 것과 같이 긍정적인 결과와 바른 댓글 문화 운동의 글이 있음에도 불구하고 무시하거나 대항하면서 지속적으로 악성 댓글을 다는 부정적인 결과가 공존함을 알 수 있다. 그 결과는 다음 <표 13>과 같이 나타난다.

<표 13> 개선 댓글에 대한 결과

개선 댓글에 대한 결과	개수	비율
더 이상 댓글이 달리지 않은 경우	976	63.8
댓글이 삭제된 경우	429	28.1
기사가 삭제된 경우	2	0.1
순화된 댓글이 달린 경우	10	0.7

개선 댓글에 대한 결과	개수	비율
응원의 댓글이 달린 경우	38	2.5
지속적으로 악성 댓글이 달린 경우	74	4.8
	1,529	100

<표 13>을 살펴보면, 악성 댓글에 대해 개선 댓글 문구를 단 결과 더 이상 댓글이 달리지 않은 경우가 63.8%로 가장 높게 나타났다. 다음으로는 댓글을 삭제한 경우로 28.1%로 조사되었다. 또한 순화된 댓글을 달거나 응원의 댓글을 단 경우도 3.2%로 나타났다. 반면에 4단계까지 개선 댓글 문구를 달았지만 지속적으로 악성 댓글을 다는 경우도 4.8%로 조사되었다.²⁰⁾ 그러나 지속적으로 악성 댓글을 다는 경우를 제외하고는 긍정적 반응이 나타났다는 점에서 인터넷 사용자 사이의 교감에 의한 자율적 정화는 매우 효과적인 것으로 나타났다.

4. 맺음말

이 연구에서는 인터넷 기사에 달린 악성 댓글을 분석하여 유형을 분류하고 사용 실태를 살펴보았다. 아울러 악성 댓글의 자율적 개선 방안을 모색하는 것을 목적으로 삼았다. 지금까지의 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 악성 댓글을 사전의 뜻풀이를 기준으로 욕설, 비속어, 유언비어, 선정적 표현, 차별적 표현, 폭력적 표현, 조롱적 표현 등으로 유형을 분류하였

20) ‘바른 댓글 문화 운동’은 2011년 1월부터 7월까지 6개월 동안 개선 댓글 문구를 다는 작업을 진행하고 그에 따른 결과를 살피는 것이었으므로, 4차례 이상 지속적으로 악성 댓글이 달린 경우에 이를 개선할 수 있는 방안을 모색하기 어려웠다. 따라서 악성 댓글을 개선하기 위해서는 이러한 작업이 1회성으로 그칠 것이 아니라 지속적으로 진행되어야 한다.

다. 둘째, 악성 댓글의 유형별 분류에 따라 사용 실태를 살펴본 결과 욕설이 35.1%로 가장 높은 빈도로 조사되었고, 다음으로는 비속어 28.9%, 조롱적 표현 13.5%, 폭력적 표현 9.2%, 차별적 표현 8.8%로 높게 조사되었다. 조롱적 표현에서는 ‘인격 조롱’이 74.2로 가장 높게 나타난 반면 차별적 표현에서는 ‘지역 차별’이 94.4%로 가장 높게 나타나서 전체적으로 욕설(35.1%) > 비속어(28.9%) > 인격 조롱(10%) > 폭력적 표현(9.2%) > 지역 차별(8.3%)이 대부분을 차지하는 것으로 나타났다. 셋째, 악성 댓글을 개선할 수 있는 대안으로 개선 댓글 문구를 개발하고 이를 악성 댓글에 달아줌으로써 나타나는 결과를 조사하였다. 개선 댓글을 단 후 개선 결과로는 더 이상 댓글이 달리지 않은 경우가 63.8%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 댓글이 삭제된 경우가 28.1%로 나타났다. 또한 개선 댓글에 대하여 적극적으로 순화된 댓글을 달거나 응원하는 댓글을 단 경우도 3.2%로 나타났다. 이러한 결과는 앞으로 악성 댓글을 개선하기 위한 노력이 단순히 외부 요인에 의한 것보다 인터넷 이용자 스스로 자정 노력을 통하여 악성 댓글을 개선할 수 있는 가능성을 제시했다는 점에서 그 의의가 있다. 이러한 결과가 인터넷 문화 공간에 정착하기 위해서는 이와 같은 취지를 가지고 활동할 수 있는 네티즌이 양성되어야 한다. 어떤 방식을 통해 이런 소양을 가진 네티즌을 지속적으로 양성하고 인터넷 공간에서의 소통 수준을 높일 수 있는가에 관한 고민은 연구의 과제로 남는다.

참고문헌

- 구현정(2002), 통신언어-언어문화의 포스트모더니즘, 『국어학』 39, 국어학회, 251~278쪽.
- 구현정 외(2011), 2010년 국어문화원 공공 언어 개선 사업 인터넷 댓글 문화 개선 사업 용역 보고서, 문화체육관광부.

- 권상희·김익현(2008), 온라인 댓글 인식과 댓글 활동의 관계에 관한 연구-댓글의 신뢰도와 인터넷뉴스 수용자의 수용 경향 중심으로-, 『한국언론정보학보』 42, 한국언론정보학회, 44~78쪽.
- 김창환(2010), 악성 댓글의 실태와 대응 방안, 『정보통신산업진흥원』, 15~26쪽.
- 남영신·김슬옹·김형배(2006), 『인터넷 댓글 언어 실태 조사 결과 보고』, 국어단체연합, 1~71쪽.
- 박정원·이성흠(2010), 가상공간의 '악성 댓글'에 대한 자율규제와 네티켓 교육, 『교육법학 연구』 22-1, 대한교육법학회, 21~47쪽.
- 서은아(2007), 『네티즌 언어』, 커뮤니케이션북스.
- 서창미(2010), 인터넷 문화와 악성 댓글 성향의 연관성에 관한 연구, 단국대 석사논문.
- 신선경(2005), 『댓글 아닌 답글 쓰기』, 커뮤니케이션북스.
- 안태형(2010), 인터넷 토론 게시판 댓글의 유형 연구, 『우리말연구』 26, 우리말학회, 311~333쪽.
- 양명희(2011), 토론 댓글의 텍스트언어학적 연구-다음 아고라의 토론 댓글을 중심으로-, 『텍스트언어학』 30, 한국텍스트언어학회, 161~186쪽.
- 이재신·김지은·류재미·강재혁(2010), 기사 프레임과 장르가 댓글 유형에 미치는 영향, 『한국언론학보』 54-2, 한국언론학회, 116~138쪽.
- 장한익(2007), 사이버 공간에서의 댓글 상호작용 연구: 2006년 네이버 최다 댓글 기사를 중심으로, 고려대 석사논문.
- 전병철(2007), 댓글에 나타난 욕설의 형태 연구, 『언어학 연구』 11, 한국중원언어학회, 189~205쪽.
- 정승민(2007), 악성 댓글의 문제점과 대응방안, 『한국공안행정학회보』 27, 한국공안행정학회, 173~201쪽.
- 조국현(2007), 인터넷 '댓글'의 텍스트 유형학적 연구, 『텍스트언어학』 23, 한국텍스트언어학회, 203~230쪽.
- 조수선(2007), 온라인 신문 댓글의 내용분석: 댓글의 유형과 댓글 게시자의 성향, 『커뮤니케이션 연구』 15-2, 한국커뮤니케이션학회, 65~84쪽.
- 조아라·이정윤(2010), 사이버공간에서의 악성 댓글 사용에 대한 탐색적 연구, 『청소년상담연구』 18-2, 한국청소년상담원, 117~130쪽.
- 한성일(2009), 인터넷 댓글의 비방성에 대한 연구, 『한말연구』 24, 한말연구학회, 287~314쪽.
- 허재영 외(2008), 『통신 공간의 언어 사용 실태 조사 및 개선 방안 연구-댓글 사용 실태를 중심으로-』, 국립국어원, 1~195쪽.
- 한국인터넷진흥원(2011), 2011년 인터넷 이용실태조사.
- 국립국어원 표준국어대사전(<http://stdweb2.korean.go.kr>)

〈ABSTRACT〉

A Study on Injurious Comment Spam-Its Typology and Suggestions for Improvement

Koo Hyun-jung · Seo Eun-a

This research is an attempt to classify injurious comment spam based on a collection of instances in online news and to suggest a method of improvement that can be implemented by the netizens.

The types of injurious comment spam comprise of abusive language, vulgarity, false rumors, sexual expressions, discriminative expressions, verbal violence, and insulting remarks. Among the 1,529 instances of the retrieved data, frequently occurring forms are abusive language(35.1%), vulgarity(28.9%), derision remarks(10%), verbal violence(9.2%) and ethnic discrimination(8.3%).

As a part of the research we posted some suggestions to the comment spam. Among the results are : no more spam added on that(63.8%), and deleted the injurious spams by the posters or by the operators(28.1%). Some netizens added some refined comments and/or positive responses to the posting. Only a few of them consistently added the injurious comment spam disregarding the given suggestion(4.8%).

As a pilot study, it is suggested in the paper that the clean-up efforts by netizens are a highly efficient and powerful method to reduce injurious comment spam.

- 주제어 : 악성 댓글, 네티즌, 온라인 뉴스, 욕설, 비속어, 조롱 표현
comment spam, netizen, online news, abusive language,
vulgarism, derision remarks

구 현 정

소 속 : 상명대학교 한국어문학과

전자우편 : hyunjkoo@smu.ac.kr

서 은 아

소 속 : 상명대학교 국어문화원

전자우편 : daye4994@smu.ac.kr

논문 접수 : 2012. 04. 30.

논문 심사 : 2012. 05. 30.

게재 결정 : 2012. 06. 05.
