

국내 아동·청소년 성착취 피해 지원 민간 서비스 개발을 위한 연구

기관, 아동·청소년 관련 현황을 중심으로

손가락끝의희망팀 신은혜, 차형주
hope.on.a.finger@gmail.com

2021.04.

모든 시민이
연구자입니다

희망제작소는 정부나 기업의 출연금 없이
설립된 민간독립연구소입니다.
시민의 아이디어 제안과 후원, 활동 참여로
열린 연구와 실천을 지향하는
싱크앤두탱크 Think & Do Tank 로서
우리 사회 곳곳에서 변화의 원동력을
만들고 있습니다.

희망제작소는 모든 시민이 자신의 일상에서
문제를 발견하고, 대안을 찾고,
문제를 해결하는 시대를 열고자 합니다.

세대와 나이를 불문하고 누구나 참여하는
강연과 워크숍을 열며, 1인 연구자와
사회혁신가를 성장시키고,
지원하는 시민참여형 연구소로
거듭나고자 합니다.



01. 연구배경

국내 아동·청소년 관련 사회 문제 중, 가장 주목받고 있는 사안은 ‘아동·청소년을 대상으로 한 성착취’이다. 디지털 커뮤니케이션의 발전으로 불특정 다수와 이야기를 나눌 수 있는 다양한 창구가 생겨나자 성착취 가해자들은 이를 악용해 이전보다 더 쉽게 아동·청소년을 착취할 수 있는 구조를 만들어냈다. 2020년, N번방 사건을 통해 뒤늦게 문제의 심각성을 파악하게 된 입법부는 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」을 개정을 통해 ‘피해 아동·청소년’의 법적 보호와 전문 지원 기관 설립 등의 조치를 취하게 된다. 하지만 이후에도 여전히 비슷한 피해 사건이 매일 보도되고 있는 실정이며 이는 법, 공공 영역에서의 전통적인 문제 해결 방식이 가지고 있는 한계를 보여준다.

1.

실험 상황 속에서 가출청소년 역을 맡은 17살의 여자아이에게 한 남성이 200만 원의 큰돈을 제시하며 자신의 집에서 ‘가꿈 술도 한 잔 마시고, 잠도 자는 사이’라는 소위 조건만남을 제안한다. 이 대화를 옆에서 듣고 있던 일반 여성들은 아이를 위험 상황에서 벗어나게 하기 위해 남성과 맞닥뜨리는 상황도 주저하지 않고 적극적으로 돕는다.

본 연구는 ‘여성 가출청소년들을 돕는 여성들’¹이라는 사회 실험 영상에서 새로운 문제 해결 방식의 실마리를 찾게 되었다. 피해 아동과 이들을 돕고 싶어 하는 여성들이 소통할 수 있는 환경이 마련되자, 피해 아동은 빠르게 위급한 상황에서 벗어날 수 있었다.

이 실험을 통해 기존 법과 공공의 문제 해결 방식을 넘은 ‘새로운 문제 해결 주체’, 즉 일반 사회 구성원들이 문제해결에 참여할 수 있는 방식이 논의된다면, 지금보다 더 촘촘한 사회적 안전망이 만들어질 것이라는 기대감이 생겨났다.

02. 연구방법

본 연구는 ‘성착취 피해 아동·청소년 보호’를 위한 민간 플랫폼(서비스)을 만들기 위한 사전 연구이다. 연구 방법은 다음과 같다.

① 성착취 피해 아동·청소년 지원 기관 현황 및 한계 파악

- 지원 기관 파악 (국가+민간)
- 성착취 피해 아동·청소년 관련 정책 조사
- 성착취 피해자 지원 센터 인터뷰

② 아동·청소년이 현재 처한 문제 상황 파악

- 성착취 피해 위험에 노출된 적 있는 가출 청소년 인터뷰

③ ‘문제해결 주체 확장’이라는 아이디어를 결합

- 피해자 지원 관련 서비스 조사



‘성착취 피해 아동·청소년 보호’를 위한 민간 플랫폼(서비스)의 방향성 정립

01. 성착취 피해 아동·청소년 지원 기관과 지원 프로그램 조사

2021년 3월 기준, 전국에는 총 464개의 여성 성매매, 성폭력 지원 기관이 있으며 크게 ▲여성긴급전화 1366 ▲해바라기센터(성폭력 피해자 긴급 지원) ▲가정폭력상담소 ▲성폭력피해상담소 ▲성매매피해상담소 등 5개 카테고리로 나뉜다.

청소년 지원 기관으로는 ▲청소년상담복지센터1388 ▲청소년사이버상담센터 ▲Wee센터 ▲여성-학교폭력피해자 one-stop센터 등이 전국에서 운영되고 있다.

본 연구에서는 서울, 경기, 인천 등 수도권 지역의 민간지원기관(64개소, 지원 대상자에 청소년이 포함되는 기관)을 우선적으로 조사하고 관련 내용을 살펴해보았다. 성매매 피해자지원센터는 피해자 상담, 관련 기관 연계 등을 지원한다. 성폭력 피해자지원센터는 지원 대상자를 크게 ▲일반 피해자 ▲가정 폭력 피해자 ▲장애인 ▲청소년으로 나누었고 피해자 상담, 법률 지원, 의료 지원, 관련 기관 연계 및 예방 교육 등의 내용을 지원하고 있다.

【표 1】 수도권 민간지원기관 중 청소년 전문지원기관의 수

지역	성매매, 성폭력 지원 기관	청소년 전문 기관
서울	22개	3개
경기	31개	2개
인천	5개	2개

2. 1990년대 중반에서 2000년대 초반에 걸쳐 태어난 젊은 세대를 이르는 말로, 어릴 때부터 디지털 환경에서 자란 '디지털 네이티브(디지털 원주민)' 세대라는 특징이 있다.

‘여성긴급전화 1366’등과 같은 통합 지원 국가 기관이나 대다수의 민간 지원 기관들은 ‘전화’를 통해 상담 요청자와 연결되는 방식을 취하고 있었다. 64개의 민간 지원 기관 중 메신저 등을 통해 온라인으로 연결될 수 있는 기관은 3개에 그쳤다. 현재 아동·청소년 피해자가 온라인으로 소통하는 것이 익숙한 Z세대²에 속한다는 점과 흔히 ‘콜포비아(전화기피증)’임을 고려했을 때 ‘전화상담’ 방식은 기관에 대한 ‘접근성’을 낮출 수 있다고 보여진다.

서울시의 경우 피해 지원 센터의 상담, 의료 및 법률 지원, 기관 연계 외에도 빠르게 변화하는 상황에 대응하기 위해 예방, 신고, 지원 부분을 기준으로 다양한 프로그램을 적극적으로 운영하고 있었다. 아쉬웠던 점은 좋은 취지에 비해 지원 프로그램의 이름과 내용이 명확치 않아 실제 지원을 요청하려고 하는 아동·청소년들이 혼란을 느낄 수 있다는 것이었다.

【표 2】 서울시 피해 아동·청소년 지원 내용

내용	
예방	디지털 성폭력 예방 교육
신고	온서울 세이프 (온라인 긴급 상담 및 시민 모니터링)
지원	지지 동반자 프로그램 (피해자 1:1 지원)

직접 지원 기관의 관계자와 인터뷰를 진행하였다. 기관의 내부자가 인식하고 있는 현 지원 방식에 대한 한계를 살펴보고자 하였다. 인터뷰는 다음과 같이 진행되었다.

[표 3] 인터뷰 대상자 목록

인터뷰 진행일	인터뷰어 소속기관	인터뷰 대상	방법
2020. 12. 04	여성인권진흥원	활동가1	대면
2020. 12. 16	청소년사이버상담센터	활동가2	비대면
2020. 12. 23	십대여성인권센터	활동가3	대면

[활동가 1]은 2018년 개소한 여성인권진흥원에서 불법유포영상 피해자 지원 (영상 삭제) 업무 담당자이다. 그는 현재 피해 아동·청소년이 띄고 있는 양상에 대해 다음과 같이 정리했다.

- ① 과거 가출청소년들의 성착취 피해가 컸던 반면
- ② 일탈계³를 운영하는 청소년의 피해가 심각해지는 중
- ③ 더 나아가 소셜 미디어를 사용하는 모든 청소년들의 피해자가 될 수 있는 환경이 만들어지고 있음

대부분의 청소년들이 소셜미디어에서 자신을 드러내는 것에 대해 두려움을 갖고 있지 않고 상황을 충분히 통제 할 수 있다고 생각하지만 웹에 노출되는 순간부터 안전하지 않다는 것을 인식해야 한다고 전했다.

착취의 방식 또한 변화하고 있다고 했다. ‘N번방 사건’과 같이 소셜미디어를 통해 피해자의 개인정보를 알아내 협박을 통한 성착취를 가하는 ‘디지털 성범죄’가 빠르게 확산되고 있으며 피해의 범위 또한 광범위하게 퍼져 피해자들이 겪고 있는 심적 고통이 이루 말할 수 없다고 언급했다.

3. 트위터에서 청소년들이 자신의 신체 사진·영상을 올리는 이른바 ‘일탈 계정’을 운영하다 N번방 사건의 범행 표적이 된 사례

4. 가해자가 피해자에게 호감을 얻거나 돈독한 관계를 만드는 등 심리적으로 지배한 뒤 성폭력을 가하는 것

5. 아이를 꾸짖는 등의 잘못된 대응은 아이가 문제 상황이 생겼을 때 더 이상 부모에게 이를 공유하지 않게 되어 더 큰 위험에 빠질 수 있다고 함

[활동가 2]는 청소년사이버상담센터 1388의 상담원 관리 업무 담당자로 1388에서는 일상 고민, 가족, 학업, 학교폭력 등의 문제를 주로 상담하고 있다고 밝혔고 전화, 문자, 홈페이지 등을 통해 연결될 수 있다 하였다. 청소년 성착취 피해 상담은 어느 정도 이루어지고 있냐고 물었을 때, 주로 정신 건강, 가족, 불안 등에 대한 상담이 많고 영역 또한 넓기 때문에 ‘성착취’ 문제를 전문으로 상담할 수 있는 상담가가 많지 않다고 밝혔다. 이는 피해 아동·청소년이 기관과 연결되었을 때 전문적인 상담과 지원이 이루어지지 않을 수도 있다는 것이었다.

[활동가 3]은 성착취 피해 아동·청소년 전문 지원 기관 십대여성인권센터 소속으로 아동·청소년에 대한 이해도가 다른 활동가보다 월등히 높았다. 그는 ‘온라인 그루밍 Online Grooming⁴’이라는 범죄 방법에 대한 심각성을 강조했다. ‘온라인 그루밍’이란 과거 직접적으로 성매매를 제의하는 것이 아니라 ① 착취 대상을 정해 개인정보를 사전 탐색 후 ② 정보를 기반으로 친근하게 접근 ③ 연인관계 등으로 인식시켜 피해사실을 인식하지 못하게 하는 것이다. 굉장히 치밀하고 중대한 범죄 수법인데도 불구하고 언론에서는 이를 너무 가볍게 다루고 있는 것이 문제라고 말했다.

또한 ‘디지털 성범죄’, ‘온라인 그루밍’의 경우 해당 범죄에 대한 어른들의 이해도 또한 높지 않다고 했다. 예를 들면 ‘아이에게 누군가 성적인 사진을 전송 했을 때’의 적절한 대처법을 알고 있는 경우가 드물다고 했다. 이 상황에서 잘못된 대응 방식은 아동·청소년을 더 큰 위험에 빠뜨릴 수 도 있다⁵고 설명했다.

03. ——— 성착취 피해 위험에 노출된 적이 있는 여성 가출청소년 인터뷰

고등학교 상담교사를 통해 4명의 여성 가출청소년들을 대상으로 대면 인터뷰 진행하려고 했으나 코로나19 상황으로 서면 인터뷰로 전환했다. 실제 피해 아동·청소년에게 문제 상황이 발생했을 때 ‘어떻게 대응하는지’를 알아 내는 것이 인터뷰의 목적이다.

[표 4] 인터뷰 대상

인터뷰 진행일	인터뷰어 소속기관	인터뷰 대상	방법
2021. 01. 08	고등학교	가출 경험 청소년 4인	서면

인터뷰 대상자 모두가 단기, 장기 가출을 경험한 적이 있었다. 장기 가출자의 경우 가출 기간 동안 금전적인 문제에 가장 어려움을 겪었으며 모두 가출팸⁶에 들어가 생활하는 수밖에 없었다고 밝혔다. 인터뷰 대상자 모두가 가출 기간 동안 범법 행위를 제안 받았고 반 이상이 범법 행위에 가담한 적이 있다고 했다.

문제 상황이 생겼을 때 가장 먼저 어디에 도움을 청했는지 물었을 때 지인, 친한 친구에게 연락했으며 실제로 도움을 많이 받았다고 했다. 그 외에 청소년상담복지센터 1388나 여성긴급전화 1366와 같은 지원 기관을 알고 있는지, 있다면 연락해 본적이 있는지 물었을 때 모두 지원 기관의 존재에 대해서 알고는 있지만 직접 연락은 취한 적은 없었으며 ‘전문기관이라는 것은 알지만 신뢰하지 않는다’, ‘지원기관의 도움을 받으면 개인적인 자유가 줄어들 것이다’, ‘내 상황을 잘 이해해줄 것 같지 않다’ 등의 의견을 냈다. 인터뷰 대상자 중 1명이 유일하게 지원 기관의 도움을 받은 적이 있었는데, 직접 연락을 취한경우가 아니라 학교 상담교사의 기관 연계를 통해 도움을 받았다고 했다. 다만 이 경우 기관의 전문적인 지원에 대해 좋은 인상을 받았고 만약 다시 문제 상황이 생긴다면 기관에 연락하고 싶다고 했다.

6. 생계 유지를 위해 가출 청소년들이 모여 생활하는 그룹

04. ——— 시나리오 상황 : 20대 초반 여성 대응 방식 분석

코로나19 및 연구 주제에 대한 민감성 문제로 피해 아동·청소년에 대한 심층 인터뷰를 추가적으로 진행하는데 어려움을 겪었다. 문제 상황에 직면했을 때 대응 방식을 좀 더 이해하기 위해 아동·청소년 대신 20대 초반 여성 4인을 대상으로 추가적인 워크숍을 진행했다. 워크숍은 다음과 같이 진행되었다.

- ① 가상의 문제 상황 시나리오 전달
- ② 상황에 어떻게 대응하는지 각각의 과정을 적고 그때 느낀 감정이나 기타 정보를 함께 기재
- ③ 결과지를 다함께 보면서 심층 토론

표 5. 시나리오 내용

[표 5] 시나리오 내용

채팅 앱 시나리오	가출 상황 시나리오
채팅 앱을 통해 피해자가 신던 스타킹이나 속옷을 구매한다는 연락을 받고 택배를 이용해 판매. 구매자는 이를 통해 피해자의 집 주소와 개인정보를 얻어 이를 악용해 성관계를 요구함. 거부할 경우 주변에 알리겠다고 협박하는 상황	가정 폭력으로 집을 나온 상황. 가출팸에 들어가 공동 공간에서 생활하던 중 가출팸 리더가 월세낼 돈을 마련해야 한다며 채팅 앱을 깔아 피해자에게 조건만남을 시킴. 받은 돈을 모두 가져가고 피해자를 감시해 도망갈 수 없는 상황

먼저 각 시나리오에 대한 이해도가 어느 정도인지 확인했을 때, 대부분의 참여자들이 각각의 상황이 ‘디지털 성범죄’, ‘성매매’의 임을 인지하지 못했다. 대부분 ‘성폭행’, ‘성폭력’, ‘랜덤 채팅 성폭력’ 정도의 키워드를 떠올렸고, 관련 정보를 얻기 위해서도 저 키워드를 이용해 검색했다. 따라서 상황에 필요한 대응 방법을 찾는데 오랜 시간이 걸렸고 신뢰가 가는 정보를 찾는 것도 어려웠다고 답했다. 또한 지원 기관을 찾았을 때 자신의 상황에 이 기관에 연락하는 것이 맞는지에 대해 혼란을 느꼈다고 했다. 한 응답자 만이 신뢰할 수 있는 정보를 빠르게 얻을 수 있어서 긴급상황에 안전하게 대응할 수 있었다고 답했다. 그는

소셜미디어에 키워드 검색을 통해 전문 기관의 계정과 연결되고, 계정 내에 올라와 있는 카드뉴스를 통해서 자신이 처한 상황과 대응 방법을 바로 찾을 수 있었던 것이 도움이 되었다고 했다. 또한 기관에 올라와 있는 정보들이 캐릭터 등을 활용해 심각한 내용이지만 친근하게 느껴졌다는 점이 좋았다고 밝혔다.

문제 상황을 주변에 어떻게 공유하는가에 관해서는 ‘아무도 몰랐으면 좋겠다’, ‘가장 친한 친구에게는 민감한 내용을 피해 공유한다’, ‘평소 경찰을 신뢰하고 있어서 바로 신고한다’ 등의 답변이 나왔다.

05. 온라인 상담 앱 서비스 분석

앱의 방식으로 상담 기관의 역할을 하고 있는 사례를 조사했다. 기존의 공공, 민간 기관들의 방식들이 가지고 있는 한계를 보완할 수 있는 방법에는 어떤 것이 있을지 찾아보았다. 애플스토어에서 많은 후기 와 사용자를 가지고 있는 앱을 4개 선정하여 진행했다.

[표 6] 각 앱이 핵심적으로 제공하는 서비스 내용

나쁜기억지우개	헬로우봇	프로스트	윌슨
익명 오픈 자유 게시판 운영, 우울증 진단, 심리 테스트 챗봇, 앱 사용자들이 서로 상담해주는 서비스	우울증, 심리 테스트 등 각 목적에 맞는 챗봇 제공	전문 상담사 상담 서비스, 상담 챗봇 서비스, 사용자 맞춤 솔루션 제공	앱 사용자들이 서로 상담해주는 서비스

7. 메신저에서 일상 언어로 대화할 수 있는 채팅로봇 프로그램. 정해진 응답 규칙을 바탕으로 메신저를 통해 사용자와 대답할 수 있도록 구현된 시스템이다. 홈쇼핑, 인터넷 쇼핑물, 보험사, 은행, 음식 배달, 숙박 예약 등에서 소비자의 질문에 대답해 주거나 기존 소비자의 성향을 바탕으로 적합한 상품을 추천해 주는 역할로 활용된다.

담 가격 등이 바로 노출되어있어 앱의 전문성을 보여주고 있었다.

챗봇 서비스는 복잡한 상담은 아직 진행할 수 없지만 상담을 원하지만 자신의 상황을 설명하는데 어려움을 느끼는 사용자들에게 적합해 보였다. 앱 접속 초기에 사용자의 상태를 조사하는 과정은, 이를 통해 지속적으로 필요한 정보를 푸시하고 관련 자료를 바로바로 띄워준다는 점에서 수동적인 사용자를 위해 필요해 보였다. 결론적으로 다양한 사용자를 예상하여, 거기에 맞는 서비스를 제공할 수 있게끔 콘텐츠를 설계해야 하는 것이 중요했다.

각 앱은 서로 다른 주력 서비스를 가지고 있으면서도 어느정도 중복되는 내용들도 있었다. 챗봇(Chatbot)⁷서비스의 경우 4개중 3개의 앱이 제공 하고 있었고, 사용자 간의 상담 서비스도 4개중 2개에 달했다. 기본적으로 자신의 상황을 기입하고 맞춤 솔루션을 제공해준다는 점에서는 형태는 다르지만 모두 비슷한 지점을 가지고 있었다. 전문적인 상담원과 연결될 수 있는 서비스도 있었다. 상담원의 신상정보, 평점, 상

01. ——— 기존 피해 지원 기관 및 프로그램 평가

- ① 피해 지원 기관의 수, 지원 프로그램이 다양한 것에 비해, 피해 아동·청소년들이 기관과 연결되는 방식 대다수가 ‘전화’라는 것이 굉장히 한정적이다. 디지털 네이티브 세대인 현재 사용자의 특성을 고려해 온라인 중심의 접근 방법 개선이 필요하다.
- ② 기관, 지원 프로그램 별로 다양한 이름이 있다. 실제 기관이 하는 일과 지원 내용에 대해 바로 파악하기 어려울 수 있다. 실제 피해 아동·청소년에게 문제 상황이 생겼을 때 어떤 기관에 연락해야 하는지 혼동이 올 수 있다. 자신에게 필요한 지원이 무엇이고 어느 기관에 연결되어야 하는지 알려주는 서비스가 필요하다.
- ③ ‘아동·청소년 성 착취’라는 사안의 심각성과 피해 내용에 비해, 청소년 상담 전문기관들에 ‘성 착취’ 영역에 전문성을 가진 상담가가 많지 않은 실정이다. 이는 피해 아동·청소년이 상담을 요청했을 때 자신의 상황을 정확하게 파악하는 상담가와 바로 연결되기 어렵다는 것을 뜻한다. 따라서 해당 내용에 대한 전문 상담 인력 육성이 필요하다.

02. ——— 민간 플랫폼(서비스)의 방향성

- ① 범죄에 대한 정확한 인식과 대응 방안을 돕는 교육과 관련 서비스 개발이 필요하다. ‘디지털 성범죄’, ‘온라인 그루밍 범죄’의 심화는 피해 대상과 피해범위를 넓게 만들었다. 이에 대해 빠르게 대응할 수 있도록 인식 개선을 돕는 것이 필요해 보인다.
- ② 지원 기관에 대한 정보를 알고 있지만 직접 연결을 시도하지 못하는 경우가 많다. 이유가 무엇인지 심층적으로 분석할 필요가 있으며 기관에 대한 아이들의 신뢰를 얻어낼 수 있는 방법을 연구하는 것이 중요하다.
- ③ 아동·청소년의 다양한 기관 접근 특성을 고려해야 한다. 사용자가 정보를 얻고 기관과 연결되는데 취약한 부분을 도울 수 있는 완충지 역할을 하는 서비스가 만들어져야 한다.

더 많은 꿈이 현실이 될 수 있도록,
당신의 희망을 나눠주세요.



Asia NGO innovation summit
희망제작소를 일사아를일하라
The Young Foundation 24명의 재발견
저정 ANIS 은곳문제총서
기술 | 100년
시대 | 100년
정신을
social | 100년
innovation | 100년
리얼친단지성포로젝트
아시아 사회혁신
어워드

HOPE SENIOR AWARDS
아름다운 시니어
사회적
·기원
세대공감
여력이 함께
두번째 인생살기
social innovation

good fund raiser
좋은 일
공정한 노동
호혜
| 와
| 우애

세상을 바꾸는 36시간
시민참여형 | 사회적 | 저아저씨,
매니페스트 | 기업가 | 이상해요.

유먼라이브러리
문화예술교육 희망탈사대
김치찌개데이 혁신ICT 강산애
희망자리
만들기
NGO
귀농 귀촌 아카 데 미 크라우드펀딩
노람테이블
좋은 서울만들기 대학생 · 공공디자인캠프

사회적기업인포럼 도시재생
귀농 귀촌 아카 데 미
마음이 학교다
커뮤니티
비즈니스
학인포럼
0416
HOPE
찾지않았습니다

현동조항 사회적
기업
서울사회적경제아이디어대회
시민희망지주
사회적경제
리포트
레조클
위키토크
@서울
공유
경제
기원

지혜로운학교 좋은 일에도 경연이 필요하다
Think & Do Tank
행동한방
이파트
공동체
만들기
도시농업 NGO 해피시니어
누가 좋은 어워드
국회의원이가
착한ICT

천개의 직업과
수원평생학습관 다락수다 주아로
거버넌스
출은 : 시장 지
학교 방
독민관 자
학 교 치
국민교육

Together

후원회원 신청

02-6395-1415
give@makehope.org

후원계좌

하나은행 271-910002-36004
예금주: 희망제작소

희망제작소는

- 시민과 함께 사회혁신을 실천하는 싱크앤두탱크Think & Do Tank 입니다.
- 우리 사회의 크고 작은 의제의 정책적 대안을 연구하고 실천하는 민간독립연구소입니다.

- www.makehope.org
- facebook@hopeinstitute
- 02-3210-0909

온갓문제연구소

온갓문제연구는
시민들이 직접 사회문제를 정의하고 해결방안을 모색하는
희망제작소형 시민연구 지원 프로젝트입니다.

2021.04.