



제2020-1호
2020년 4월 2일
빈곤사회연대정책위원회

* 빈곤사회연대 정책위원회 월간발행물인 <반빈곤프리즘>은 반빈곤운동의 입장에서 현안을 분석하고 과제를 제시합니다.

디지털 복지 디스토피아: 경향성과 대응 과제

윤애숙
(빈곤사회연대 활동가)

- 디지털 시대, 사회복지 영역에서도 점점 더 많은 기술이 활용되고 있다. 제도 운영과 관리 과정 전반이 디지털화된 미래는 과연 가난한 이들에게 좋은 미래일까? 안타깝게도 세계 곳곳에서 보여 지는 사례들을 보았을 때에는 그렇지 못할 가능성이 높다. 2019년 10월 UN 극빈과 인권에 관한 특별 보고서는 '복지 디스토피아'를 경고하는 보고서를 채택했다.
- 지난 3월 빈곤사회연대 사무국을 비롯하여 반빈곤운동과 디지털 정보 인권에 관심있는 활동가들이 모여 디지털 복지 디스토피아를 주제로 두 차례 세미나를 진행했다. 본 글은 세미나에서 검토한 텍스트와 참고자료를 사례를 중심으로 소개하고, 세미나를 통해 도출된 시사점을 정리한 것이다. 오지 않은 미래이지만 경향성을 파악하고 이후 대응의 원칙을 세우는데 참고가 되길 바라며 세미나의 결과를 공유한다.

빈곤사회연대

서울 용산구 원효로83길 28-1 아랫마을 / 02-778-4017 / antipoor.jinbo.net / antipoorkr@gmail.com

빈곤사회연대를 후원해주세요!

빈곤사회연대는 정부나 기업의 후원없이 후원회원과 가입단체들의 회비로 운영되고 있습니다.
빈곤없는 세상을 만드는데 함께해주세요! (CMS후원회원 신청 가능. 홈페이지 참조)
후원계좌 | 국민은행 822401-04-087079 (예금주: 빈곤철폐를위한사회연대)

디지털 복지 디스토피아: 경향성과 대응 과제

윤애숙
(빈곤사회연대 활동가)

디지털 시대, 인간의 노동을 기계가 대체할 머지않은 미래의 실업과 생계에 대한 우려가 쏟아지고 있다. 어떤 일자리가 사라질지, 어떤 일이 기계로 대체되기 어려운지에 대해 매일 갑론을박이 이어지고 있다. 기술의 고도화가 불러올 미래는 유토피아일까 디스토피아일까. 아직 가보지 않은 미래에 대해 단언하기란 당연히 어렵다. 그러나 ‘경향성’을 통해 그 미래를 추측해 볼 수는 있을 것이다. 지난 3월 한 달 간 빈곤사회연대 사무국을 포함한 몇몇 활동가들이 모여 디지털 복지 시대의 전망과 대응 방향을 모색해보기 위한 소규모 세미나를 진행했다. 본 글은 어떠한 명확한 방향이나 해답을 제시하기 위해 작성되지는 않았다. 다만 디지털 복지 디스토피아에 대한 대응 전략 수립하기 위한 첫 걸음으로서 세미나에서 검토한 사례들을 중심으로 현재의 복지 디지털화의 경향성을 정리해보는 정도의 의미를 갖고 있다. 본 글에서 제시되는 사례들은 세미나 자료로 활용한 버지니아 유뱅크스의 <자동화된 불평등>¹⁾과 <UN 극빈과 인권에 관한 특별보고서>²⁾에서 발췌하여 정리한 것이다. 이 중 <UN 극빈과 인권에 관한 특별보고서> 원문과 번역본은 별도 자료로 첨부될 예정이다.

1. 기술을 통해 빈민을 사회와 분리시키는 ‘디지털 구빈원’

19세기까지 주요한 빈민 관리 정책이었던 구빈원은 입소자들에게 시민권 박탈에 동의하는 빈민 서약을 요구했고, 내부 환경이 매우 가혹했다. 사실상 보호보다 처벌에 가까운 빈민 구제정책은 노동력이 있는 유능한 빈민들의 입소와 원조 요구를 단념시켰다. 시간이 흘러 구빈원은 폐쇄되었고, 다양한 사회보장제도가 발전하였다. 그러나 가난한 사람들은 여전히 기술을 통해 감시받고, 통제당하고 있다. 이를 두고 뉴욕주립대학교 정치학 부교수인 버지니아 유뱅크스는 그의 저서 <자

1) 버지니아 유뱅크스, 「자동화된 불평등」, 북트리거, 2018.

2) Philip Alston, “Report of the Special rapporteur on extreme poverty and human rights(A/74/493)”, UNHRC, 2019.

동화된 불평등>에서 ‘디지털 구빈원’이라고 표현한다.

경제위기를 거칠 때마다 빈민에 대한 차별적 통제는 강화되었고, 공공부조 지출 억제에 대해 적격성에 대한 엄밀한 판단이 요구된다. 그러나 시민권 운동의 성과로 더 이상 기존의 차별적인 적격성 규정 적용이 어려워지자 중립적인 도구로서 컴퓨터가 떠오른다. 컴퓨터는 가난한 이들의 정보를 수집하고, 이를 바탕으로 행동과 지출을 추적하고, 위험과 부정수급을 탐지한다. 데이터베이스와 알고리즘, 위험 예측 모델의 도입은 가난한 이들에 대한 감시와 통제를 손쉽게 만들었다.

전통적 구빈원과 디지털 구빈원은 비슷한 역할을 한다. 겉으로는 가난한 이들을 위한 정책인양 내세우지만, 사실은 공적혜택에 대한 요구를 단념시키고, 노동을 강제하고, 가족을 해체시키고, 생존을 불법화하는 등 차별과 불평등을 공고히 한다. 차이가 있다면 전통적 구빈원은 물리적 보호시설에 이들을 수용하여 인종·성·출신 국가를 넘어 계층을 결속시키는 의도치 않은 결과를 낳은 반면 감시와 디지털에 의한 사회적 분류는 오히려 이들을 작디작게 갈라놓고, 갈라진 미세집단들은 다양한 공격과 통제의 표적이 된다.

2. 광범위한 정보수집과 자동화된 결정구조

[사례 1. 인도의 생체인식 시스템 아드하르(Aadhaar)]

아드하르는 세계에서 가장 큰 생체인식 시스템으로 인도 거주자에게 발행된 12자리 고유 식별 번호이다. 아드하르는 홍채 스캔, 사진 및 지문을 포함한 인구 통계학적 정보와 생체 정보를 모두 포함하며, 복지 혜택과 보조금 수령자의 신원을 확인하는 데 사용된다. 세계은행이 “복잡한 정보문제 극복과 빈곤층 포용을 장려하도록 도움을 준다”고 칭찬하고, 다른 정부들에게 이를 본받도록 격려하고 있지만, 인도 내에서는 논란이 되고 있다. 불필요한 생체 정보 수집과, 개인정보에 대한 감시 및 침해, 사이버 보안문제 악화 등의 문제가 있으며, 다양한 사회적 권리에 접근하는 장벽을 조성한다는 비판을 받고 있다. 또한 시스템 상 결함으로 접근이 중단되는 사례도 종종 발생하는데, 배급소에서 지문 인식이 되지 않아 식사를 하지 못해 영양실조로 사망한 모트카 만지(Motka Manjhi)의 사례³⁾는 충격적이고 끔찍하다.

[사례 2. 인디애나주의 적격성 판정 시스템]

2006년 공화당 주지사 마치 대니얼스는 다국적 기업을 통해 복지수급신청 과정을 간소화하고, 개별 사회복지사업을 민영화, 부정수급을 적발하는 복지 개혁 계획을 세운다. 이에 가족사회복지사업국 지원의 70%가 민간하청업체로 자리를 옮기고, 2007년 10월부터 12개 카운티에

3) Rebecca Ratcliff, “How a glitch in India's biometric welfare system can be lethal”, The Guardian, 2019.10.16.

<https://www.theguardian.com/technology/2019/oct/16/glitch-india-biometric-welfare-system-starvation>

서 시범사업을 시작한다. 이 시범사업을 많은 문제점을 만들어냈는데, 일례로 민영 고객센터 직원은 충분히 교육받지 못해 매뉴얼에 따른 응대만 할 뿐 개개인이 처한 심각한 상황을 이해하거나 해결책을 제시하지 못했다. 한편 기술상의 오류로 서류 분실이 2,473% 증가하였는데 이로 인해 신청자가 혜택을 거부당할 수 있기 때문에 심각한 문제가 된다. 2006년과 2008년 사이 인디애나주는 100만건 이상의 푸드스탬프, 메디케이드, 현금 수당 신청을 거부했는데, 이는 자동화 이전 3년 동안에 비하면 54% 증가한 것이다.

[사례 3. 남아프리카 공화국의 남아프리카사회보장국(SASSA)]

남아프리카공화국에서는 남아프리카사회보장국(SASSA)이 비기여형 및 자산조사 결과에 따라 지급하는 사회보장금(ex: 자녀양육비, 연금수령자, 장애인에 대한 보조금 등)을 인구의 약 3분의 1에 분배한다. 2012년 SASSA는 Net1의 자회사인 CPS(Cash Paymaster Services)와 계약하여 보조금을 전달했다. CPS는 생체정보(손가락 지문과 원래 음성녹음)를 수집하여 수혜자를 등록하였고, 수혜자는 SASSA와 연계하여 Net1과 Grindrod Bank의 생체기능이 있는 MasterCard 직불카드와 연계 은행 계좌를 발행하였다. CPS에 대한 입찰, CPS에 의해 부과된 수수료, 카드 소지자 데이터 처리를 둘러싼 프라이버시 우려뿐만 아니라 이들 계좌에 대한 사회적 보조금에 대한 공제 등을 둘러싼 많은 논란 끝에, SASSA는 남아프리카 우체국(SAPO)과 제휴를 맺음으로써 2018년에 공급자를 변경했다. SASSA와 SAPO는 새로운 생체 인식 카드를 제공할 것이다. CPS에서 SAPO로의 변화는 복잡했고 남아프리카의 수혜자들의 사회적 보조금으로의 효과적인 접근에 대한 의문으로 이어졌다.

복지제도를 운영·공급하는 입장에서는 복지수급 신청자의 신원 확인이 중요하다. 이로 인해 세계 각국에서는 신원확인을 위한 신분증 등을 도입하고 있으며, 최근에는 [사례 1]의 아드하르와 같이 디지털의 형태로 정보를 저장한다. 문제는 이러한 신원정보 시스템들이 필요 이상으로 과도한 생체정보를 요구하고 있으며, 개인정보 및 보안 문제에 대한 우려에 대해서는 우회하는 형태로 대응한다는 것이다. ‘복지 대상자 선별 및 재정 건전화’라는 미명하에 가난한 이들의 개인정보 및 사생활은 보호받지 못하며, 때론 복지 제공을 빌미로 강제로 탈취당하기까지 한다. 한편, 이렇게 수집한 데이터를 기반으로 제도의 운영 및 관리를 외주화 하는 과정에서 발생하는 문제도 많다. [사례 3]에 나왔듯 기본적으로 예상할 수 있는 비용 및 보안의 문제가 그러하며, [사례 2]와 같이 기존의 사회복지사들이 하던 업무를 민영 기업 직원들이 담당하면서 수급자들이 제대로 된 설명을 받지 못하는 등의 권리침해도 발생하게 된다.

또한 자동화된 결정과정은 자격 선별 및 급여 지급 과정에서 발생하는 문제에 대해 파악하고 항의나 호소를 하기 어렵게 만든다. 이는 단지 복지 신청자뿐만 아니라 업무를 담당하는 노동자에게도 마찬가지이다. 어떠한 과정을 통해 결정이

되었으며, 해당 결정 과정에 오류가 발생하진 않았는지 알 수 없다. [사례 2]의 인디애나주 사람들은 격렬한 저항과 법적 문제제기 등을 통해 정부와 서비스제공자에게 결국 승리했고, 시스템의 오류를 밝혀냈지만, 그러지 못하는 대부분의 경우 이는 신청자 자신의 문제로 남게 된다. 또 사람을 상대로 소통할 경우 설명하고 받아들여질 수 있는 상황들이 부정행위로 간주되거나, 1이 아니면 0이라는 판단에 의해 전혀 수용되지 않을 수도 있다. 이렇듯 기계의 객관성과 공정성의 이미지를 무기로 하는 자동화 시스템은 사실상 가난한 이들에 대한 차별의 도구로 쓰이며, 그 결과 누군가는 생존의 위협을 겪는다.

3. 가난한 사람에 대한 분류화 · 범죄화

[사례 4. 로스엔젤레스 카운티의 노숙인 통합등록 시스템]

가장 취약한 노숙인을 적절한 가용 자원과 연결하기 위해 만든 시스템으로 정부기관, NGO, 서비스 제공기관, 기금 제공 단체 등 여러 조직에서 관여했다. 통합등록 시스템은 홈리스의 유형을 위기/만성으로 유형을 구분하여 우선순위를 결정한 후 주거 우선 원칙에 따라 가능한 빨리 독립 주거를 지원한 후 여타의 서비스를 사후적으로 제공하는 것을 목표로 한다. 취약성 지수와 우선순위 결정 지원도구(VI-SPDAT)를 이용해 시스템에 등록되는데 여기에는 진료기록, 성/폭력 상담 기록, 가정폭력 이력, 마약복용 경험 등 내밀한 질문들이 포함돼 있음. 이 정보들이 취합되어 점수가 매겨지고, 매겨진 점수에 따라 서비스의 유형이 달라지고 특정 주거유형이 가장 필요한 사람과 특정 자격 기준을 충족시키는 사람이 확인된다. 또한 이러한 정보들은 경찰 등 168개 단체들에 공유된다. 본 시스템의 지지자들은 이 시스템이 낭비와 중복, 이중 수혜를 줄여 준다고 주장한다. 그러나 시스템에 등록된 대상자들은 자신이 왜 우선순위를 받았는지 혹은 못 받았는지, 비슷한 상황의 사람들이 왜 다른 결과를 받게 되었는지 알지 못한다. 또한 주거우선 원칙을 내세우지만 주택 재고의 부족으로 점수를 충족하더라도 까다로운 태도를 보이며 적절한 지원을 제공하지 않는다.

위험 정도와 취약한 정도를 수량화 하여 지원을 결정하는 것은 언뜻 객관적으로 보이지만 차등 부여되는 점수에도 인간의 가치 판단이 개입된다. 구빈원에서부터 지속적으로 이어진 지원을 받을만한 사람과 아닌 사람을 나누고, 아닌 이들은 공적지원을 기대하지 못하도록 하는 것이다. 또 사례에 나와 있듯 일반적으로 당사자들은 정보만 제공한 후 결과만 통보받을 뿐, 일련의 판단/평가 과정에서 무엇이 근거가 되었는지 어떻게 우선순위를 산정하는지 알기 어렵다. 이렇듯 불투명한 과정은 필연적으로 지원을 신청하고자 하는 이들을 지치게 만들고 제도 이용 자체를 포기하게 만든다.

또한 공적 자원이 충분하지 않은 상태에서 진행되는 정보 수집과 공유는 빈곤

문제를 해결하는 목적을 가졌다가보다 관리를 위한 시스템에 지나지 않는다. 실제 로스엔젤레스의 노숙인 통합등록 시스템은 2014년 이후 전체 노숙인의 35~50%에 해당하는 31,124명을 검사했지만, 이 가운데 17%만이 주거 또는 주거 관련 자원과 연결되었다. 아무런 지원으로도 연결되지 못한 이들에게 이 시스템은 그저 자신들의 동향과 행동을 추적하기 위해 데이터만 수집해왔을 뿐이다. 지원 시스템이 취합한 정보를 경찰과 공유하는 것 자체가 빈곤층에 대한 범죄화의 시발점이다. 경찰은 이들의 데이터를 검토하여 노숙 생활로 인해 발생한, 혹은 그 이전에 발생한 범죄 이력들에 대해 추적하고 처벌하며 이들이 또 다른 범법행위를 저지를 것을 감시하고 대비한다.

4. 위험 예측 모형과 빈곤 프로파일링

[사례 5. 앨러게니 카운티의 앨러게니가정선별도구(AFST)]

앨러게니가정선별도구는 앨러게니 카운티에서 아동학대 및 방치를 예측하기 위해 이용하고 있는 새로운 위험 예측 모형이다. 앨러게니 카운티 아동청소년가족국 소속 아동 방치 및 학대 상담 전화 콜센터에서는 콜센터 직원이 신고전화 접수를 통해 아동 방치 및 학대 혐의의 유형을 파악한 후 해당 아동의 즉각적인 위험 수준을 판단하고, 마지막으로 AFST를 통해 가족 이력을 파악한다. 명목상 AFST는 선별의 결정적인 역할을 하지 않지만 콜센터 직원들은 마지막에 나오는 AFST 점수에 따라 자신의 판단에 대해 수정을 요구하는 등 크게 반응한다. AFST의 위험점수는 지역 주민의 재신고율과 아동의 배치를 아동학대의 대리변수로 삼고 있는데, 문제는 거짓신고나 장난전화 등 오염된 데이터를 검증·식별할 능력이 없으며 해당 변수 자체가 신고자의 편향에 따른 인종적 불균형을 내포하고 있다.

사람들은 쉽사리 인간의 판단보다 모형화된 기계의 판단이 더 정확하고 객관적일 것이라고 믿는다. 그러나 모형 자체가 인간의 판단이 개입된 데이터들의 군집이다. 위험 ‘예측’을 위해 수집되는 데이터가 이미 기존의 차별과 편향을 답습하고 있다면 예측의 결과 또한 차별적이고 편향적일 수밖에 없다. 성별, 인종, 종교 등 특정 범주에 속한 이들에 대한 차별적 편향은 같은 상황을 두고 특정 집단만 신고당하는 편향을 보이게 된다. 이는 데이터로 쌓여 이들에게 불리하게 작용하고, 이 불리하게 작용한 데이터가 다시 불리한 결정의 근거가 되는 순환 모순이 발생한다.

기본적으로 예측에 쓰이는 데이터는 공적지원을 이용한 이들을 대상으로 수집한 데이터에 의존하기 때문에 이웃에게 포착되지 않는 경우 등 필요하지만 공적지원에서 배제된 사람을 포함하지 않으며, 스스로 비용을 지불하여 민간자원을 이용

할 능력을 갖춘 중산층도 포함되지 않는다. 한편 가난해서 공적지원을 이용한 이들은 지원을 받기 위해 자신의 데이터를 넘겨야하고, 그 자체로 확대와 방치 가능성이 높은 가정으로 낙인찍히는 결과를 낳는다. 이를 가난한 사람들을 추적하는 빈곤 프로파일링이라고 할 수 있을 것이다. 개개인이 처한 실제 상황보다 보이는 특성, 즉 가난하다는 사실에 근거해서 그 개인을 추가 조사 대상으로 삼는 것이다.

5. 한국의 디지털 구빈원

가난한 사람들은 복지제도 이용 등을 위해 더 많이 자신의 정보를 제공해야 하고, 정부는 이렇게 수집한 빅데이터로 가난한 사람들의 삶을 분석하고, 감시하고, 차별한다. 이는 한국 사회에서도 그리 낯선 얘기가 아니다. 짧게 거슬러 올라가보면 2014년 12월 송파 세모녀법의 일환으로 제정된 ‘사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률(이하 ‘사회보장급여법)’은 “사회보장급여의 이용 및 제공에 관한 기준과 절차 등 기본적 사항을 규정하고 지원을 받지 못하는 지원대상자를 발굴하여 지원함으로써 사회보장급여를 필요로 하는 사람의 인간다운 생활을 할 권리를 최대한 보장하고, 사회보장급여가 공정하고 효과적으로 제공되도록 하며, 사회보장제도가 지역사회에서 통합적으로 시행될 수 있도록 그 기반을 구축하는 것을 목적”으로 한다.

사회보장급여법은 위기가구의 발굴을 위해 사회복지법인 및 시설, 연금공단, 건보공단, 보건소, 학교, 경찰, 소방대 등에 정보공유 등 협조요청 가능. 특히 12조(자료 또는 정보의 처리 등)은 다음과 같은 자료와 정보를 사회보장정보시스템을 통해 처리할 수 있도록 하고 있다.

- ① 보건복지부장관은 보장기관이 제10조에 따른 업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 지원하기 위하여 「사회보장기본법」 제37조에 따른 사회보장정보시스템(이하 "사회보장정보시스템"이라 한다)을 통하여 다음 각 호의 자료 또는 정보를 처리할 수 있다. <개정 2017. 3. 21., 2019. 12. 3.>
1. 「전기사업법」 제14조에 따른 단전(전류제한을 포함한다), 「수도법」 제39조에 따른 단수, 「도시가스사업법」 제19조에 따른 단가스 가구정보(가구정보는 주민등록전산정보·가족관계등록 전산정보를 포함한다. 이하 같다)
 2. 「초·중등교육법」 제25조에 따른 학교생활기록 정보 중 담당교원이 위기상황에 처하여 있다고 판단한 학생의 가구정보
 3. 「국민건강보험법」 제69조에 따른 보험료를 3개월 이상 체납한 사람의 가구정보

4. 「국민기초생활 보장법」 또는 「긴급복지지원법」에 따른 신청 또는 지원 중 탈락가구의 가구 정보
 5. 「사회복지사업법」 제35조에 따른 시설의 장이 입소 탈락자나 퇴소자 중 위기상황에 처하여 있다고 판단한 사람의 가구정보
 6. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제25조제2항제1호에 따른 종합신용정보집중기관이 보유하고 있는 개인신용정보 중 보건복지부장관이 위기상황에 처하여 있다고 판단한 사람의 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 연체정보(대출금·신용카드대금을 말한다)로서 금융위원회 위원장과 협의하여 정하는 개인신용정보
 7. 그 밖에 지원대상자의 발굴을 위하여 필요한 정보로서 대통령령으로 정하는 정보
- ② 보건복지부장관은 관계 중앙행정기관, 지방자치단체 및 관계 기관·법인·단체·시설의 장에게 제1항 각 호의 자료 또는 정보의 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 관계 중앙행정기관의 장 등은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
- ③ 보건복지부장관은 제1항에 따른 자료 또는 정보를 사회보장의 사각지대 해소를 위하여 보장기관의 장에게 제공할 수 있으며, 보장기관의 장은 필요한 경우 지원대상자의 동의를 받아 대통령령으로 정하는 법인·단체·시설의 장이 이를 활용할 수 있도록 지원할 수 있다.

즉 공과금, 보험료 체납 정보 등은 물론 민감한 개인정보인 신용정보까지 위기 가구 발굴이라는 미명하에 열람할 수 있는 것이다. 게다가 가난한 이들의 죽음이 발생할 때마다 위기가구 발굴을 위해 이용할 수 있는 정보의 종류가 계속해서 늘어나고 있다. 하지만 앞선 사례에서도 확인했듯이 사각지대 발생의 원인이 과연 가난한 사람들에 대한 정보의 부족, 발굴 미비일까?

그동안 진행한 복지 사각지대 발굴 및 지원 실적을 보면 그렇지 않다는 것을 알 수 있다. 아래 표는 2017년과 2018년 복지 사각지대 발굴 실적과 지원 결과이다. 2018년의 경우 8월까지 실적임에도 고위험군 예상자 중 지원인원이 2017년 7만 6천건에서 2018년 8만 1천 건으로 증가했다. 하지만 세부 내용을 보면 실제 지원으로 연결된 인원은 2017년의 경우 고위험군 대상자 중 1/4, 2018년은 다소 늘었지만 1/3 수준에 불과하다. 그 중에서도 쌀값 지원 같은 일회성 연결이나 민간연계를 제외하면 기초생활보장제도와 긴급복지지원제도 연계실적은 2017년 2.5%, 2018년 2.6%에 불과하다. 공적지원의 장벽이 높으니 발굴이 되어도 실질적인 지원으로는 연결되지 못하는 것이다.

< '17년도 복지 사각지대 발굴 지원 세부 현황 >

발굴차수	고위험 예상 대상자	복지서비스 지원내역					
		계 (지원율)	기초 생활보장	차상위	긴급 복지	기타 공공 서비스*	민간서비스 연계**
계	298,638	76,638 (25.6%)	6,712 (2.2%)	8,537	1,109 (0.3%)	31,412	28,868

* (기타 공공서비스) 장애인 연금, 사회서비스이용권(노인돌봄, 장애인활동지원 등), 보육, 요양감면 등
 ** (민간 서비스) 공동모금회, 푸드뱅크, 대한적십자사 희망풍차, 민간기관 결연후원금 등

< '18년도 복지 사각지대 발굴 지원 세부 현황(9월 기준) >

발굴차수	고위험 예상 대상자	복지서비스 지원내역					
		계 (지원율)	기초 생활보장	차상위	긴급 복지	기타 공공 서비스*	민간서비스 연계**
계	234,647	81,354 (33.4%)	6,082 (2.6%)	5,336	1,200 (0.5%)	28,932	39,804

* (기타 공공서비스) 장애인 연금, 사회서비스이용권(노인돌봄, 장애인활동지원 등), 보육, 요양감면 등
 ** (민간 서비스) 공동모금회, 푸드뱅크, 대한적십자사 희망풍차, 민간기관 결연후원금 등
 *** 8월까지 실적임에 유의.

이런 상황에서 정부는 관악 모자의 죽음을 계기로 2022년 도입 예정이었던 ‘복지멤버십’을 2019년 9월로 앞당겨 도입하겠다고 한다. 멤버십에 가입한 이들에게 정부가 소득과 재산 정보를 주기적으로 확인해 이용할 수 있는 복지제도를 알려 준다는 것이다. 계획은 그럴싸하지만 결국 앞서 제기한 공적 자원의 문제가 해소 되지 않으면 의미가 없다. 또, 한번 공적지원을 이용한 이들은 계속해서 자신의 정보를 복지멤버십 망에 언제든지 열람할 수 있도록 열어둔다는 의미이니, 이 정보들이 어떻게 활용될지에 대해서도 의문인 상황이다.

이러한 상황들을 포괄적으로 고려했을 때 우리는 한국적 상황에서 다음과 같은 것들을 우려해야 한다고 본다.

1. 오류로 인한 피해가 발생할 수밖에 없다. 디지털 처리의 복잡성, 일방성은 수급자의 이의신청이나 구명활동을 어렵게 만든다. 이는 사회복지 통합전산망 행복 e음 도입 이후 공적자료에 의한 통제가 강화되면서 경험한 바와도 일치한다.
2. 제도 밖의 예외사례를 구제할 교류와 동기가 사라진다. 컴퓨터 속의 정보를 중심으로 판정하는 것에 전담공무원, 일선 사회복지사의 역할이 제한되고, 유연하게 상황에 대처하는 동기가 사라진다.

3. 과도한 정보공개와 정보노출을 하지 않으려는 사람들을 복지제도 이용에서 배제하는 두 가지 문제를 낳는다. 사회보장을 비롯한 사회적 권리를 위해 사생활 권과 데이터 보호권을 포기해야 하거나, 복지멤버십에 등록하지 않으면 복지대상으로 발굴되지 않는 것에 대한 책임도 빈곤층, 수급권자에게 돌아올 수 있다는 것을 유의해야 한다.

4. 부정수급, 급여삭감을 중심으로 제도가 운영될 수 있다. 일제조사와 같은 대량감시의 문제를 상존시키고, 수급자들에게 급여상태가 비적정한 것이라는 인식을 강제한다.

5. 정보유출 가능성이 상존하게 된다. 제공한 정보가 사회복지급여 책정 외 다른 방식으로 활용 될 수 있다. 특히 기업 등에 유출되거나 판매될 경우 저소득층에게 더 고리의 대출서비스가 전달되는 등 역기능을 초래할 수 있다.

디지털 기술발달에 따른 변화는 완전히 계획하거나 통제할 수 없고 때로 거부할 수 없다. 그러나 이를 복지제도에 반영하는 것은 정치적 결정의 산물이라는 것을 유념하고, 민주적인 토론의 대상이 되어야 한다. 현재까지 빈곤층 복지제도가 자동화, 전산화되어온 과정은 각 제도가 해야 하는 역할에 대한 충분한 진단이나 고찰 없이 일어났으며, 행정의 편의에 따라 조정해 왔다. <극빈과 인권에 관한 특별보고서>는 디지털 복지정책의 측면에서 다음과 같은 것들을 강조한다.

1. 사용할 수 있는 진정한 비디지털옵션이 항상 있어야 한다.
2. 디지털 기술을 홍보하고 가르치고, 필요한 장비에 대한 합리적 접근과 프로그램을 보장해야 한다.
3. 디지털 복지시스템을 이용하는 대상자에 의해 공동 설계하고, 이들의 참여를 통해 평가해야 한다.

앞으로 변모하는 기술과 제도를 지켜보며 대응해야겠지만 우리가 요구하고 나아가야 할 방향은 명확하다. 가난한 이들의 감시와 처벌에 반대하고, 제도의 민주성을 저해하는 일방적인 운영 방식은 중단되어야 한다. 시장의 논리가 아니라 인권의 관점에서 노력하지 않는다면 기술 발전은 복지확대에 결코 기여하지 않을 것이다. 디지털 복지가 가난한 이들, 복지신청이 필요한 이들의 숨통을 조이는 수단이 되지 않기를 바란다.

참고문헌

버지니아 유뱅크스, 「자동화된 불평등」, 북트리거, 2018.

Philip Alston, “Report of the Special rapporteur on extreme poverty and human rights(A/74/493)”, UNHRC,2019.

Rebecca Ratcliff, “How a glitch in India's biometric welfare system can be lethal”, The Guardian, 2019.10.16.

<https://www.theguardian.com/technology/2019/oct/16/glitch-india-biometric-welfare-system-starvation>