

옴부즈맨을 이용하면 명예훼손소송을 피할 수 있다

지난 6월 17일 미국 미네아폴리스에서 개최된 북미신문 옴부즈맨협회 연차모임에서, 미국 아이오아대학 저널리즘 스쿨의 길버트 크랜버그(Gilbert Cranberg) 교수와 조지 갤럽(Georgo H. Gallup) 교수는 옴부즈맨제도에 관한 공동 연구결과를 발표했는데, 그 요지는 다음과 같다.

옴부즈맨은 기사에 의한 분쟁으로 일어나는 명예훼손소송을 사전에 방지할 수 있는 기능을 하고 있었다.

옴부즈맨은 칼럼을 통한 기명기사나 메모를 통해서 취재기자나 편집기자를 비평함으로써, 기자들이 그대로 방치해 두면 소송으로 굶아터질지도 모르는 기사에 대한 불만을 조사해 문제를 해결하는데 도움이 되도록 하는 기능을 하고 있었다.

취재기자들과 편집기자들은, 어느 누구도 비판의 대상이 되고 싶어하는 사람은 없으며, 옴부즈맨의 역할이 비판에 있기 때문에 모든 종사자들은 되도록이면 불만호소사항이 옴부즈맨에게 인계되지 않도록 하고 있다고 말했다.

많은 편집기자들 역시 옴부즈맨이 문제를 해결하는 사람이라기 보다 그들을 훈계하는 사람이라고 인식하고 있었으며, 옴부즈맨을 고등학교 교감선생 정도로 간주하고 있었다.

한 편집인은, 편집기자와 취재기자 간의 다음과 같은 대화내용을 들려주었다. 「지금 이 불만 사항을 당신이 처리하겠소? 아니면 옴부즈맨에게 인계하는 것이 좋겠다고 생각합니까?」 옴부즈맨을 채용하고 있는 대부분의 신문들은, 기자들이 기사에 대한 불만사항을 우선적으로 옴부즈맨에게 인계하도록 하는 지침을 마련해 두지 않고 있었다.

옴부즈맨은 독자들의 불만사항을 해결하는데 필요하고 가치 있는 사람이다. 그런데 옴부즈맨을 채용하고 있는 신문들이 그에게 불만사항을 빠른 시간 안에 해결하라고 지시하지 않을 뿐더러 그들을 최대한 이용하고 있지 않는다는 놀라운 사실이 나타났다.

신문사는 명예훼손 가능성이 있는 기사를 게재한 후에 그것에 대한 상황전개에 관심을 기울이는 것과 마찬가지로, 기사가 게재되기 전에도 똑같이 관심을 기울일 필요가 있기 때문에 옴부즈맨이 불만사항을 해결하는데 참여해야 한다.

명예훼손소송 사건은 ① 신문이 기사를 게재하는 단계, ② 기사에 대해 불만을 가진 사람이 해당 매체와 접촉하는 단계, ③ 해당 매체와의 접촉에서 실패한 후 변호사를 찾는 단계, ④ 법원에 제소하는 단계 등 4 단계 과정을 거치기 마련이다.

불만을 가진 사람이 매체와 접촉하는 단계는 아주 중요한 의미를 지니고 있다. 이 단계에서 신문사는 불만을 가진 사람이 법원에 제소하지 않도록 조치해야 한다.

좀 드문 경우이기는 하지만, 불만을 가진 사람이 매체와 접촉하는 과정에서 잘못되면, 모든 상황이 신문사측에 지극히 나쁜 방향으로 작용되기도 한다. 즉 취재기자들과 편집기자들이 불만해결을 거절하거나 무례하게 대하면 불만을 가진 사람은 법원에 제소하기로 결심하게 되고, 그 결과 불만을 호소하는 사람(complainant)이 소송 사건의 원고(plaintiff)로 변하게 된다.

대다수의 원고들에 의하면, 분쟁이 된 기사가 게재된 후 신문사와 접촉하는 과정에서 겪은 신문사측의 냉대가 제소를 결심하는데 결정적인 영향을 미쳤다고 했다. 이러한 사례들에 나타난 특징을 살펴보면, 원고들이 제소해야겠다고 결심하거나 또는 실제로 제소한 요인은 신문사측과 접촉했을 때 그들이 신문사측으로부터 받은 분노였다.

아주 드문 경우일지도 모르지만, 간부급 편집기자들은 불만호소 사건이 있는지조차도 까맣게 모르는 상태에서, 사건은 방치된 채 명예훼손소송으로 비화될 수 있다.

시카고 트리뷴 지의 제임스 스콰이어즈 편집국장의 견해에 의하면, 취재기자들과 하위직 편집기자들이 불만을 호소하는 사람을 대하는 데 있어서 실수를 하고, 기사의 잘못을 인정하는 데 인색하고, 기사의 잘못에 대해 사과하기를 꺼리고, 그리고 해당 언론사가 불만사항에 대해 적절한 반응과 관심을 충분히 나타내지 않을 경우에, 그 결과는 궁극적으로 신문사에게 손해배상을 요구하는 소송으로 나타나게 된다.

이러한 문제점들이 있는데도 불구하고, 시카고 트리뷴 지는 지금도 옴부즈맨이나 독자대리인을 채용하지 않고 있다. 샌디애고 유니온 지의 편집국장이고 전직 옴부즈맨인 알 자코비 씨의 견해에 의하면, 취재기자들과 편집기자들을 잘 교육시키면, 더 많은 불만호소 사건들이 쉽게 해결될 수 있다. 즉 기자들이 불만호소 사건을 옴부즈맨에게 인계하여 그 사건을 그들의 손에서 떠나게 함으로써, 기자들이 사건의 불만을 쉽고 빠르게 처리할 수 있다는 확신을 갖게 해서 대단히 성공적이었다.(Editor & Publisher, 1985년 6월 29일자)