

## 2007년도 정기세미나 토론내용 요약

한진만 강원중재위원회의 사회로 진행된 토론에서 참석자들은 인격권 관련 피해구제의 효과적인 수단으로 자리매김하고 있는 손해배상제도와 언론중재법 제정에 맞춰 신설된 고충처리의 제도의 현황과 개선점에 대해 각각의 이론적 배경과 현장의 사례들을 제시해가며 열띤 논의를 펼쳤다. 특히 인격권 관련 손해배상과 관련해 언론중재위원회의 각 중재부가 결정하는 손해배상 액수가 법원에 견주어 너무 낮기 때문에 이를 올려야 한다는 발제자의 의견에 대해 언론사에서 초청된 참석자들과 발제자 간의 치열한 논쟁이 벌어졌다. 또한 언론 보도에 있어 초상권 침해는 비롯한 인격권 침해의 사례는 어떠한 것이 있는지, 인격권 침해의 기준과 한계는 무엇인지에 대해서도 참석자들 간의 논쟁이 이어졌다. 이 밖에도 국민의 인격권 보호와 알 권리 보장이라는 두 가지 명제를 어떻게 조화롭게 엮어낼 것인지에 대해서도 진지한 이야기가 오갔다.

한편 고충처리인 제도에 대해서는 대부분의 참석자들이 고충처리인 제도가 실질적인 효과를 발휘하고 있지 못하고 있음에 대해 대체로 동의했다. 또한 고충처리인 제도를 법적으로 강제하도록 규정해 오히려 제도 도입의 취지를 퇴색시키고 있다는 주장도 제기됐으며 언론중재위원회와 각 언론사의 고충처리인이 연계해 피해구제의 실효성을 높이자는 제안도 나왔다. 주요 내용은 다음과 같다. .... 편집자 주

### 제1주제 토론

**양윤석(SBS 보도본부 사회2부 차장) :** 4년간의 일본 특파원 생활을 마치고 국내 언론 현장에 복귀해보니 예전과 달리 언론이 취재 대상의 입장을 상당히 많이 고려하고 있다는 느낌을 받았다. 이 때문에 때로는 시청자에게 전달하는 정보의 많은 부분이 모자이크 처리되거나 변조되어 오히려 시청자들로부터 '제대로 보여 달라'는 항의를 받는 경우도 많다. 취재 당사자들의 인격권 보호도 중요하지만 동시에 시청자의 알 권리도 보장해야 한다는 책임과 의무도 다해야 하기 때문에 늘 고민하며 취재, 보도하고 있다.

그 동안 궁금했었던 사항에 대해 질문하고자 한다. 언론의 보도에 문제가 있다고 판단한 사람들이 언론중재위원회에 직접 조정신청하거나 법원에 소

를 제기하기도 하지만 때로는 먼저 언론사에 연락해 문제를 해결하자고 제의하는 경우도 있다. 이에 대해 언론사는 보도로 인해 피해를 봤다고 주장하는 사람들의 권익 보호를 위해 가능한 범위 내에서 적극적으로 해결하자는 기본 입장을 견지하고 있다. 그런데 경우에 따라서는 항의나 문제 제기가 된 보도에 대해 그에 상응하는 정정보도 또는 반론보도를 방송해주었음에도 불구하고, 그에 만족하지 않고 그 이상의 것을 요구하기도 한다. 이럴 경우 언론사 입장에서는 권익 보호의 측면에서 선의로 행한 조치들이 무위로 끝나고 결국은 언론중재위원회나 법원으로까지 문제가 확대되어 또 다시 정정보도나 반론보도 또는 그 이상의 조치를 취해야 하는 상황, 즉 이중처벌을 받게 되는 상황이 생길 수도 있지 않나 하는 우려를 하고 있다. 실제로 이런 경우의 사건들이 언론중재위원회나 법원으로 갔을 경우 언

론사에서 했던 조치들이 사건 처리에 있어 감안되고 반영되는지 궁금하다.

**김동하 부장판사(발표자)** : 그러한 부분에 대해서는 법원에서도 감안을 해 사건 처리에 임하고 있다. 형사 사건의 경우, 고소 이전에 당사자가 서로 간의 합의를 위해 얼마나 노력했는지를 감안해 형의 선고에 있어 참작하게 되며, 민사 사건 역시 절대적인 것은 아니지만 사건이 발생한 이후에 일방 당사자가 해결을 위해 얼마나 노력했느냐를 참작해 조정이나 판결에 반영을 할 수 있다. 언론중재위원회의 경우도 마찬가지다.

문제가 제기된 보도에 대해 언론사가 정정보도나 반론보도를 게재하는 등 적절히 응대했음에도, 권익을 침해당했다고 주장하는 사람이 손해배상까지 신청하는 경우가 있다는 어려움을 언론사 분이 말씀 해주셨다. 일단 손해배상금액은 한 가지 사정만을 가지고 결정하는 것이 아니라 여러 가지 사정을 참작해 산정하게 된다. 사실 언론사가 언론중재위원회의 조정·중재에 따라 정정보도나 반론보도를 낼 것을 신청인과 합의할 경우, 그 같은 사실이 조정 과정에서 충분히 부각돼 손해배상에 대해서는 청구를 자제하는 것으로 양해되기도 한다. 이런 부분들은 언론사가 언론중재위원회에 옴으로 인해 혜택을 보는 것이라고 할 수 있다. 설령 손해배상을 하게 되더라도 언론중재위원회에서 조정되는 배상액이 법원 판결의 후한 배상액보다 현저히 낮아 언론사 입장에서 결코 불이익한 것만은 아니라고 본다.

보도에 대한 불만이 제기됐을 경우, 언론사는 신청인의 요구에 (신청인이 억지 주장을 할 수 있으므로) 무조건 잘못을 인정할 것이 아니라 사내 변호사 또는 언론중재위원회와의 상담 등을 통해 사태를 파악하고 입장을 결정하는 것이 바람직하다. 만일 보도에 문제가 있었다고 판단된다면 우선 문

제를 제기한 신청인을 만나 이야기를 충분히 듣고 사과하는 것이 중요하다. 실제로 문제 제기 초기에 신청인의 이야기를 경청하고 적절한 사과의 말을 건네는 것만으로도 사건이 해결되는 경우가 많다. 하지만 적절한 사과를 했음에도 신청인이 강하게 나올 경우, 언론사 역시 좀 더 강하게 나가야 하고 그 한 방법으로 신청인이 요구한 정정보도 또는 반론보도는 수용하면서 손해배상 청구는 다시 생각하도록 협상해 볼 수도 있을 것이다.

### 신청인, 언론사 모두 언론중재위원회의

#### 조정·중재 통해 만족할만한 실익 거둘 수 있어

**노태홍(서울중앙지법 민사 25부 판사)** : 언론사에서 충분한 수준의 정정보도나 반론보도를 해주었는데도 사건이 법원까지 오게 되는 사례는 찾아보기 쉽지 않은 것 같다. 그런데 실제 그런 사건이 법원에 신청됐다고 가정하고 생각해 보면, 법리적으로 언론사에서 적절한 조치를 취했다 하더라도 원고 청구를 기각할 사안은 아니라고 판단된다. 일단 명예훼손 등 위법한 사안이 된다면 위법성 조각 사유에 해당하지 않을 경우에는 손해배상이 인정될 것이라 생각된다. 다만 언론사의 사전 조치들이 법원에서의 위자료 산정에 있어 어느 정도 감안될 것으로 보인다.

**구능희(KBS 고충처리인)** : KBS의 경우 사회고발, 사회비평 프로그램을 많이 제작하기 때문에 제작진들은 늘 지뢰밭을 걷는 심정으로 취재, 제작에 임하고 있다. 언론중재위원회에 계신 분들 입장에서는 언론사의 노력이 미흡하다고 생각할 수 있지만 이 부분은 언론사와의 상대적인 견해차이가 있을 수 있겠다는 생각이 든다.

KBS의 예를 들어 이야기하자면, 대체적으로 보도

에 불만을 제기하는 사람들은 우선 제작진과 소통하기를 원한다. 그러나 취재 현실상 사무실로 연락을 하더라도 낮에는 취재 담당자들과 연락이 되기 어렵고 대개 해당 보도와 직접적인 관계가 없는 직원들이 전화나 연락을 받게 되는 경우가 많아 제작진과의 1차적 접촉은 잘 이루어지지 못하고 있다. 또한 실령 제작진과 연결되었다 하더라도 대화 과정에서 양측의 감정이 격해져 오히려 갈등이 생기는 경우도 있다. 발제자의 말씀처럼 초동조치를 적절히 하면 문제를 크게 만들지 않고 잘 해결할 수 있는 여지가 많다는 점에는 적극적으로 공감하고 제작진들에게 그 점에 대해 지속적으로 주의를 환기시키고 있지만 실질적으로는 앞서 언급한 것과 같은 문제가 발생하고 있다는 점을 말씀드린다.

**취재·제작 일선에서 실질적으로 활용할 수 있는 가이드 북 마련에 언론중재위원회의 조정·중재 노하우가 요긴하게 쓰일 것으로 기대**

한 가지 더 말씀드리면, 1주제 발제 내용 중 ‘언론중재위원회에서 결정하는 손해배상 금액이 낮은 수준이고 액수를 좀 더 높여 언론사의 주의를 환기시켜야 한다’는 부분은 신중하게 생각해야 한다고 본다. 아울러 언론중재위원회가 그동안 쌓은 조정·중재 경험과 노하우를 적극적으로 활용해 방송협회 등의 단체와 협력, 방송사의 제작진들이 실무 제작 현장에서 쉽게 활용할 수 있는 편람이나 가이드 북 등을 제작하는 방안을 연구, 검토해주었으면 하는 바람이 있다.

어쨌든 시청자의 불만 처리에 있어 더 많이 신경 쓰고 노력해야 할 부분이 있다는 데 대해 다시 한번 절감한다.

**김강덕(대전중재부 중재위원) :** 언론중재위원회와 언론사는 서로 이해가 상충되는 관계가 아니라 오히려 이해가 합일되는 관계에 있다고 생각한다. 언론중재위원회의 중재위원들은 국민들의 알 권리 신장을 위해 애써야 함은 물론 동시에 언론 보도로 인한 권익 침해가 발생하지 않도록 하는 일에도 노력해야 한다는 점을 명심하고 있다.

한 아이가 부모로부터 숙제를 안 했다는 꾸지람을 받고 자살했다는 보도에 대한 조정 사건이 대전중재부에서 있었다. 그런데 신청인은 조정 심리 전에 이미 억대에 달하는 피해 보상을 받을 수 있다는 법적 자문을 받고 피해 배상에 대한 확신과 함께 정정보도, 반론보도, 손해배상을 신청했다. 하지만 대전중재부는 조정 과정을 통해 손해배상액을 1천 5백만 원으로 낮춰 직권조정결정 했고, 이를 양 당사자가 흔쾌히 받아들였다. 이와 같은 사례를 보면 신청인의 경우 법원에 소를 제기했을 때 들어가는 경비를 절감할 수 있을 뿐만 아니라 빠른 시간 내에 위자료를 받을 수 있는 혜택을 누린다. 한편 언론사는 법원으로 갔을 경우 더 큰 액수의 손해배상을 해야 할지도 모르는 사건을 언론중재위원회의 조정을 통해 낮은 금액으로 모든 문제를 아주 원만하게 해결할 수 있다. 이러한 사례를 보면, 결국 언론사와 언론중재위원회는 서로의 이익을 도모하고 건전한 언론을 보호, 육성하기 위해 함께 노력하는 기관이라 생각된다.

**안창현(한겨레신문 시민편집인실 담당기자) :** 현장 취재기자 경험을 바탕으로 생각해 보면 명예훼손의 면책 요건 중 ‘상당성’ 부분이 가장 중요하고 어렵게 느껴진다. 그 부분에 대한 추가 설명을 부탁드립니다.

**김동하 부장판사(발표자) :** 주제논문집 21페이지 각 주 37번을 보면 상당성에 관한 설명이 될 수 있을

것이라 판단된다.

기본적으로 법원에서 상당성이 없다고 하는 경우는 취재하면서 필요한 사실 확인 작업을 제대로 하지 않았을 경우이다. 물론 기자로서는 여러 번 찾아가고 연락을 하고 연락처를 남기고 왔음에도 불구하고 연락이 되질 않아 사실 확인 작업을 하는 것이 무척 어렵다는 이야기를 할 수 있다. 그러한 이야기가 틀린 것은 아니지만 결과론적으로 보았을 때 명예가 훼손되거나 초상권이 침해된 사람의 입장에서 생각해보면, 기자가 여러 번 전화하고 방문하고 연락처를 줬다는 이유로 기자에게 연락해 해명하고 취재하러 오라고 할 주의 의무가 있는 것은 아니다. 기자 입장에서는 국민의 알권리를 위해 취재 활동을 하는 것인데 그런 상황에서 어떻게 해야 하는가 라고 반문할 수 있다. 그러나 입장을 바꿔서 기자 자신이 취재의 대상이 된 입장이라면 다른 기자에게 연락이 왔다고 해서 친절하게 다시 연락해 줘야 할 의무가 있는 것은 아님을 알 수 있을 것이다. 이런 관점에서 보면 언론인들은 좀 더 적극적으로 신중하게 취재해야 한다.

다른 이야기로 넘어가서 초상권 침해의 경우 사진을 촬영하거나 촬영된 사진을 전용하는 등의 경우, 촬영된 당사자에게 연락해 동의를 구해야 하고 만일 동의를 얻기 어려울 것 같다는 판단이 들 경우 기본적으로 촬영된 사진을 실지 말아야 한다. 이것이 기본이다. 만약 그 사진을 게재하겠다 라고 할 경우 손해배상을 각오해야 한다.

프라이버시의 경우에는 상당성이 적용되지 않는다. 보도 내용이 진실한 사실을 담고 있을 경우 프라이버시에 있어서는 오히려 피해가 더 커질 수 있고 정신적 고통이 심해지기 때문에 위자료 액수가 더 올라간다.

초상권과 프라이버시의 경우 동의를 전제로 한다.

다만 공인의 경우 사진 공표 등을 스스로 원하는 경우가 더 많기 때문에 괜찮지만, 그 내용이 명예훼손적인 내용, 비난하는 내용으로 악용될 경우 프라이버시가 침해될 수 있다.

**안창현(한겨레신문 시민편집인실 담당 기자) :** 일반적으로 구속 영장만 보고 기사를 쓰는 일이 많은데 이런 경우는 괜찮은가?

**김동하 부장판사(발표자) :** 그러한 기사를 쓸 경우 피의자나 피의자의 가족을 만나 반론권을 줘야 한다. 그리고 구속 영장을 토대로 혐의 사실 자체를 적시하는 것은 괜찮지만 혐의가 '드러났다'거나 '밝혀졌다'는 식으로 단정해 기사를 작성하는 것은 문제가 있다.

#### 초상권과 프라이버시권 등을 침해하지 않으려면 기본적으로 본인의 동의를 구해야

**김현진(충청투데이 사회부장) :** 재판관을 받게 되면 틀림없이 범죄 사실이 인정될 수 있는 사건에서조차도 이니셜 처리나 익명 처리를 하는 것이 맞는 것인지, 일반 시민들이 알아야 한다고 판단되는 사건에서도 익명 처리를 해야 하는가 하는 점이 궁금하다. 또 사회적인 반향을 불러일으키는 사건일 경우 다소 과도한 표현이 나갈 수도 있는데 그런 부분에 대한 규제를 어느 정도의 수준에서 어떻게 해야 하는지 판단하기 곤란한 경우가 많은데 이럴 경우 데스크 차원에서 어떻게 대처해야 하는지 묻고 싶다.

**김동하 부장판사(발표자) :** 먼저 자극적인 표현을 데스크에서 거르지 않는 것은 문제가 있다고 본다. 다른 표현이 있는데도 굳이 인격을 비방하는 내용의 표현을 쓸 필요는 없다고 생각한다.

다음으로 범죄 사건의 경우 범죄 사실에 대해서

는 공익성 차원에서 보도할 수 있지만 피해자나 가해자가 누구인지는 하는 것은 공익적인 관심사항이 아니다. 모든 국민들이 그 사건의 피해자나 가해자가 누구인지 궁금해 한다면 공익사항이 맞을 수도 있지만 그렇지 않을 경우 피해자나 가해자가 누구인지 하는 것은 공익적인 사항이 아니다. 따라서 범죄자라 하더라도 그 실명을 밝힐 경우 성명권 침해, 명예훼손이 될 수 있다. 특히 명예훼손의 측면에서 범죄자의 실명을 공개하는 것이 진실성과 상당성은 인정받을 수 있을지 몰라도 공익성이라는 부분에 걸릴 수 있어 명예훼손으로 인정될 수 있다. 이니셜로 나가는 부분은 어쩔 수 없다고 생각된다.

**범죄 사건 등에 있어 피해자나 가해자가 누구인지 공개하는 것은 공익적 관심사항으로 볼 수 없어**

**이수언(서울 제3중재부 중재위원) :** 피해자의 특정 문제는 실제 조정을 하면서도 고민이 되는 부분이다. 발제문을 보면 '사실을 아는 사람이 다수인 경우에는 피해자가 특정되었다고 할 수 있다'고 했는데, 여기서 그 '다수'의 개념이 애매하다. 한편에서는 당사자를 제외하고 한 사람만 알아도 피해자가 특정된 것으로 인정될 수 있다는 견해를 밝히기도 한다. 현직에 있는 후배 기자들이 상당히 고민스러울 부분이라고 생각한다.

**김동하 부장판사(발표자) :** 피해자를 인식하고 있는 사람들이 몇 명인지 수 개념을 따져봐서 명예 등을 회복하기에 비용이 많이 들거나 어려움이 있는 경우라면 다수라고 봐서 피해를 인정해야 할 것으로 보인다. 그러나 피해자가 아주 쉽게 저렴한 비용, 작은 노력으로 피해를 회복할 수 있는 정도라면 피해

자 특징을 인정하기 어렵다고 봐야 하지 않나 생각한다.

**제2주제 토론**

**구능회(KBS 고충처리인) :** 현장에서 가장 안타까운 것은 고충처리 대상 사안이 발생함에도 불구하고 정작 당사자인 고충처리인이 그 사실을 뒤늦게 알거나 심지어는 알 수 없는 현실이라는 것이다. 실제 중요한 것은 보도나 프로그램을 통해 피해를 입었다고 주장하는 내용이 바로바로 고충처리인과 연결이 되어야 하는데 현 시스템상에서는 그렇지 못해 고충처리인으로서의 역할이 어렵고 부족하다는 점을 통감하고 있다.

그래서 한 가지 제안을 한다면 언론중재위원회 차원에서 언론중재위원회에 조정을 신청하려는 신청인과 해당 언론사의 고충처리인이 사전에 교감할 수 있는 채널을 마련해주었으면 한다. 그렇게 된다면 문제를 초기 단계에서 효과적으로 풀어갈 수 있을 것이라 본다. 언론중재위원회 측에서 각 언론사 고충처리인의 의견을 수렴해 고충처리인 제도가 활성화 될 수 있도록 도와주면 좋겠다.

고충처리인의 위상, 자율성과 독립성이 강조되어야 함에도 불구하고 내부적으로 위임하는 수준에 그쳐서 고충처리인이 사내에서 충분한 수준의 역할을 할 수 없다는 것이 문제라고 생각한다.

**김종호(문화일보 논설위원 겸 고충처리인) :** KBS 고충처리인의 말씀처럼 고충처리 사항으로 신청되는 일이 적기도 하고 사안 자체가 아주 사소한 경우가 대부분이다.

옴부즈맨 제도가 신문의 질을 높이기 위해 필요

하다고 인정은 받고 있지만 제대로 활용되거나 현실화 되고 있지 못한 이유는 고충처리인 제도를 법에 의해 강제하고 있기 때문이다. 언론사의 자율적 판단과 자각에 의해 고충처리인 제도가 도입되어야 하는데 법으로 강제해 고충처리인을 두도록 하는 것이 바람직한 것인지 또 현실에 맞는지에 대해 부정적인 의견을 갖고 있다.

또한 1주제와 관련해, 정치인이나 행정부 고위 국정담당자 등이 언론중재위원회에 지나치게 자주 조정·중재 신청을 하고, 특히 사실 보도가 아닌 의견이나 주장에 대해서까지 조정·중재를 신청함으로써 기자들이 위축되는 측면도 있다. 지나친 조정·중재신청은 기자와 칼럼니스트를 위축시키고 이는 결국 국민에게 피해를 입히는 결과를 낳을 수 있다고 생각한다.

**이승선 교수(발표자) :** 고충처리인의 역할은 언론중재위원회의 조정 절차나 법원 절차 이전 단계로서 언론사 차원의 자체적인 예방을 위해 무엇을 할 것인지 고민하는 것이다. 사건의 발생 자체를 예방해 보고자 노력하는 역할이 고충처리인 혹은 ombudsman의 임무라고 할 수 있다.

위축효과와 관련해 소송의 위협이나 언론중재위원회의 조정·중재 신청 자체가 언론인들에게 위축을 준다는 것에 대해 많은 언론학자들이 동의하지만, 반대로 본다면 그러한 위축 효과가 나타나지 않도록 사전에 자체적으로 해결하는 장치가 바로 고충처리인 제도가 추구하는 목표라고 할 수 있다. 외부에서 주어지는, 소송이라는 위축효과가 발생하기 이전에 자체적으로 감시, 비판, 견제함으로써 그러한 위축효과를 최소화하는 것이 고충처리인 제도로 생각하고 있다.

**김종호(문화일보 논설위원 겸 고충처리인) :** 발표자의 이야기에 동의하지만 언론사의 자발적인 판단을

바탕으로 고충처리인 제도가 도입되어야 실질적으로 제도가 운용이 될 것이라 생각한다. 언론사마다 현실이 다르고, 아직까지 고충처리인 제도를 도입할 만한 현실에 이르지 못한 상태에서 법적으로 강제해 운용하도록 하는 것이 효과가 있겠느냐 하는 생각이다.

또한 1주제와 관련해 행정부나 국가기관에 의한 무분별한 조정·중재 신청으로 인해 부작용이 우려된다는 것에 대해서는 어떻게 생각하는지 궁금하다.

#### 법을 통해 타율적으로 고충처리인을 두도록 하는 것이 바람직한 것인지에 대해 부정적인 의견 있어

**김동하 부장판사(발표자) :** 언론보도로 인한 피해자가 개인인 경우와 달리 단체나 정부의 경우에는 조정·중재 신청이나 법원에서의 소송이 위협이 될 수 있을 것이다. 하지만 언론중재위원회에 출석하는 언론사 대리인의 태도를 보면 신청인이 개인인 경우와 대기업 또는 정부인 경우가 상당히 다르다. 신청인이 개인인 경우, 신청인을 많이 이해하려고 하고 중재부의 의견에 따르려는 반면, 신청인이 대기업이나 정부일 경우 언론사가 자존심을 세우려 한다는 느낌을 받는다. 물론 언론사가 국민의 알 권리를 보장한다는 측면에서는 언론사의 그러한 태도가 바람직하다고 생각하고 때로는 정부기관이 다소 무리한 신청을 하는 경우가 있는 것도 사실이다. 그러나 무분별한 조정·중재 신청이 위협이 될 만한 여지가 있다는 것은 인정하지만 정부 측에서 문제를 제기했다는 것은 보도에 문제가 있었다는 것이고 문제의 소지가 없도록 해야 하는 것은 언론사의 책임이라고 본다면 정부의 조정·중

제 신청을 위협으로만 볼 것은 아니라고 생각한다.

**기사에 대한 문제 제기가 발생하는 초기에  
고충처리인이 잘 대처하면  
문제가 확대 되는 것을 차단할 수 있어**

**심흥식(국정홍보처 분석총괄팀장) :** 최근 정부의 언론 대응에 관한 논란이 계속되고 있는데, 이에 대해 말씀드리겠다. 정부 부처의 언론 보도 대응에 대한 점수는 법적 대응을 하되 피해가 구제되었을 때는 가점하고, 무분별한 소송으로 정정보도나 반론보도를 받아내지 못한 경우에는 가중치만큼 감점을 한다. 최근 경향을 보면 조정 신청은 줄고 피해구제율은 높아지고 있다. 정부 기관이 조정, 중재를 신청해서 피해구제가 잘 되고 있다는 것은 언론사 입장에서 돌아볼 부분이라고 생각한다.

기사를 통해 정부 정책을 변화시키려면 우선 사실 여부를 확인해야 한다. 언론이 쓴 대로 정책을 바꾼다고 했을 때 만일 언론이 보도한 내용이 사실과 다를 경우는 어떻게 해야 하는가? 그렇게 되면 오보를 바탕으로 정책을 바꿔야 하는 일이 발생한다. 국정홍보처는 언론 대응에 관해서는 전국의 언론을 모니터해 정책과 관련한 보도 중 사실과 다른 내용이 나오면 고치기 위해 노력하며 언론 보도를 수용하는 경우에는 여섯 단계로 나누어 법률을 고치는 등의 조치를 취하고 있다. 또 언론 대응만 부각되는 측면이 있는데 실제로는 수용기사가 대응기사보다 1.5배 많다. 국정홍보처가 운용하는 언론 수용, 대응시스템은 언론 보도 내용을 정책에 참고할 것인지 말 것인지를 판단하는 것이지 언론에 대응하기 위한 것이 아니다. 언론인들이 땀 흘려 취재한 보도 내용은 정책을 바꾸고 세상을 변화시킨다. 다만 정부가 아무런 근거 없이 언론 보도만을 보고

정책을 바꿀 수는 없다는 점을 말씀드린다. 정부가 언론에 대응만 하는 것이 아니라 수용도 하고 있다는 것을 알아주었으면 좋겠다.

**한진만(사회자) :** 다시 고충처리인 제도와 관련한 토론으로 돌아가서 논의를 이어가도록 하겠다.

**한성일(중도일보 사회단체팀장) :** 시청자위원회나 독자위원회가 사외 옴부즈맨 제도라면, 고충처리인 제도는 사내 옴부즈맨 제도라고 생각한다. 이 두 가지 제도가 중복되는 경향이 있는 것은 아닌가라는 생각이 들고 고충처리인 제도 시행 2년이 지났지만 벌써 유명무실화 되어 있고, 사문화 된 것 같다는 느낌이 든다. 이왕 시작된 제도라면 제도적 보완 등을 통해 활성화 할 필요가 있다고 본다.

**허형석(연합뉴스 기사심의실장 겸 고충처리인) :** 고충처리 실무를 직접 담당하면서 고충처리인 제도가 활성화되고 활용되면 좋겠다는 생각을 갖게 됐다. 앞서 많은 분들이 말씀하셨듯이 기사에 불만이 있을 경우, 초기 단계에서 고충처리인들이 잘 대처할 수 있다면 일이 커지는 상황을 막을 수 있다고 본다.

다만 국민이나 언론사의 기자, 사주, 경영진 등이 고충처리인 제도에 대해 제대로 인식하지 못하고 있고 홍보 역시 부족한 상황은 안타깝다. 고충처리인 제도를 잘 활용하면 언론중재위원회나 법원까지 가지 않더라도 보도로 인한 권익 침해의 문제를 잘 해결할 수 있을 것으로 본다.

연합뉴스의 경우, 고충처리인이 취재 기자에게 직접 확인해 기사 내용이 사실과 다를 경우에는 기사 수정을 하거나 대체 기사를 내도록 하고 있으며 실제로 고충처리인과 보도로 인해 피해를 입은 사람이 잘 협의해 문제를 원만히 해결한 사례도 있다. 기사가 잘못된 것을 인정하고 바로잡으면 큰 문제가 없을 것이다.

**안창현(한겨레신문 시민편집인실 담당 기자) :** 한겨레신문사의 경우 아직 고충처리인 제도가 정착되어 있지는 못한 상태라고 생각한다. 내부적으로도 고충처리인 제도에 대해 긍정하는 의견과 부정하는 의견이 나뉘어 있다.

고충처리인 제도를 도입한 이후 나타난 장점은 취재기자들의 긴장도가 높아졌다는 점이다. 기사를 보다 이상한 점이 발견되어 기사를 쓴 기자에게 연락을 하면 기자들이 긴장을 하고 있다는 것이 느껴진다. 또 기사에 대한 불만과 항의를 시민편집인이 일괄적으로 접수하기 때문에 기자나 논설위원이 직접 대응을 하거나 처리하는데 드는 노력을 많이 줄여주는 역할을 해주는 것도 장점이라 할 수 있다. 반면 외부의 비판을 싫어하는 기자들의 속성상 고충처리인의 의견을 수용하려는 기자가 거의 없다는 단점이 있다. 그렇다보니 갈등이 쌓이고 있고 그 갈등을 해결하는 데 많은 시간이 드는 것이 사실이다.

결론적으로 편집국 간부나 경영진이 고충처리인 제도의 효용성을 어떻게 판단하느냐가 가장 중요할 것이라 생각되며 제도의 정착 여부는 좀 더 지켜봐야 할 것으로 보인다.

**장용택(영남일보 논설위원 겸 고충처리인) :** 사실 일반 기자들이 자신이 몸담고 있는 회사에 고충처리인이 있는지도 잘 모르고 있고, 그래서 기자들이 고충처리인을 활용하지 않는 것이 현실이다. 사내의 기자들에게 고충처리인이 있다는 사실을 충분히 알리고 적극적으로 활용하도록 해 언론중재위원회나 법원으로 가기 전 단계에서 문제가 커지는 것을 미리 막을 수 있도록 했으면 한다.

**서명수(중앙일보 고충처리인) :** 중앙일보는 고충처리인 제도가 본격적으로 도입되기 전부터 기사불편불만센터를 운영해 왔다. 중앙일보 역시 고충처리에 관한 제도를 운영하면서 나름대로 고민을 많이 했

다. 문제는 실제적인 업무와 관련된 사항은 현업부서에서 일어난다는 점이고 따라서 고충처리인의 역할은 형식적인 면에 그칠 때가 많다는 것이다. 기사로 인한 권익 침해 예방하는 문제는 기자들의 교육, 훈련 차원으로 접근을 해야지 고충처리인 제도로 해결하긴 어렵다고 생각한다.

**이수연(서울 제3중재부 중재위원) :** 고충처리인 제도라는 것이 언론사 내부의 고충을 처리한다는 의미와 언론 기사로 피해를 입은 사람의 고충을 언론중재위원회나 법원으로 가기 전 단계에서 해결한다는 의미의 두 가지 의미가 포함되어 있는 것은 아닌지 하는 생각이 든다. 그렇다면 고충처리라는 번역 자체가 우리의 현실에 맞지 않는 것이 아닌가. 특히 음부즈맨 제도라는 표현을 이해하는 일반 독자들이 많지 않을 것이라는 점을 생각하면 더욱 그렇다. 개인적인 생각은 언론사가 언론 보도로 인해 권익을 침해당한 사람들이 언론중재위원회나 법원에 문제를 제기하기 전에 그 문제를 해결하려는 의지가 있다면 이 제도가 어떤 제도라는 것을 구체적이고 알기 쉽게 표현해 '독자들의 불만과 피해를 언론사 스스로 해소하는 기구'라는 인식이 될 수 있도록 해야 할 것이다.

### 고충처리인 제도의 존재와 가치에 대해 언론사 내·외부의 구성원들에게 보다 적극적으로 홍보하고 이해 구해야

**한진만(사회자) :** 계속해서 고충처리인 제도의 홍보 문제, 용어 선택의 문제들이 제기되는 것 같다.

고충처리인 제도는 제도의 필요성을 느끼는 언론사에서는 활성화가 될 것이고, 해당 언론사가 필요성을 느끼지 못하면 유명무실한 제도가 되지 않을 까하는 생각이 든다. 고충처리인 제도는 언론사의 필요에 따라 가는 제도가 아닌가 하는 생각이다. 다

만 언론중재위원회나 법원으로 가는 길목에서 고충 처리인이나 옴부즈맨을 사전에 문제를 해결하는 장치로서 활용할 수 있지 않을까 하는 판단이 든다. 언론사에서 고충처리인 제도를 잘 활용한다면 한층 더 나은 언론문화가 형성될 것으로 본다.

**이승선 교수(발표자)** : 논문을 정리하고 관련법을 검토하면서도 고충처리인이 적합한 번역인가 하는 고민을 하게 됐다. 고충처리라 하면 이미 법익이 침해되어 법원이나 언론중재위원회로 갈 사안을 자체적으로 해결하는 의미가 있지만, 다른 한편으로는 내부 칼럼, 기사에 대한 감시비판 칼럼이라는 측면에서는 고충처리라는 의미보다는 시민이나 독자의 입장에서 언론을 보고 비판하는 것이 된다. 고충처리인 역할의 중점을 어디에 두고 볼 것인지에 따라 용어 선택 문제 등도 달라질 수 있지 않나 하는 생각이다.

## 종합토론

**진영록(전북일보 미디어팀장)** : 1주제 발표 내용 중 법원 배상액만큼 언론중재위원회의 손해배상 조정액도 높아져야 한다는 부분은 좀 다른 시각으로 봐 주었으면 한다. 언론중재위원회에서 해결하는 사안과 법원으로 가는 사안은 성격 자체가 다르기 때문에 법원의 배상금이 언론중재위원회에서 조정하는 금액보다 훨씬 높은 것이라고 생각된다.

아울러 한 가지 사례를 들어 문제제기를 하고자 한다. 예전에 골프장 환경영향평가에 관한 기사가 후속보도를 포함해 여러 차례 심층 보도될 예정이었는데 첫 기사가 보도된 후 관련 신청인이 언론중재위원회에 조정 신청을 하면서 결과적으로는 후속

기사가 보도되는 것을 막는 상황이 발생했다. 이런 사례를 통해 봤을 때 언론중재위원회에 조정·중재 신청을 하거나 법원에 제소를 하는 것이 후속 보도를 막는 역작용을 낳는 경우도 있다는 점은 문제라고 생각한다.

**김동하 부장판사(발표자)** : 법원에 소송을 제기할 때 드는 변호사 비용 등의 소송 비용을 감안하지 않더라도 언론중재위원회의 배상액이 너무 낮다는 평가를 한 것이다. 언론중재위원회의 손해배상 조정 금액이 언론사에 지나치게 관대한 것이 아닌가라는 생각도 든다. 특히 인격권 중에서도 초상권이나 프라이버시권 침해의 경우에는 조정 금액을 더 올릴 필요가 있다고 본다. 실제 조정을 하다보면 부정적인 보도에 대한 언론중재위원회의 손해배상 조정 금액이 낮아서 보도로 인한 피해가 치유되지 않겠다는 생각이 든다. 앞으로 언론중재위원회에서도 법원이 점차 손해배상액을 높이고 있는 상황을 감안해야 할 필요가 있다고 본다.

언론중재위원회나 법원으로의 조정 신청 또는 제소로 인해 후속 보도가 나가지 못하는 역작용이 있다는 지적에 대해서 이야기하자면 국민들에게 알려야 할 내용까지 보도를 할 수 없도록 막는다면 역작용이 있다고 말할 수 있겠지만 만일 보도 내용이 진실인지 여부에 의문이 있어 그대로 보도했을 때 명예훼손이 될 수 있고 그 내용이 허위의 사실일 가능성이 있다면 후속 보도를 나가지 못하도록 하는 것을 역작용이라 볼 수 없고 문제가 되지 않는다고 생각한다.

**진영록(전북일보 미디어 팀장)** : 문제의 당사자는 언론사가 정당하게 보도했지만 후속 보도가 나갈 것을 미리 알고 일단 언론중재위원회에 조정 신청을 하고 본 것이다. 언론사 입장에서는 언론중재위원회에 조정 신청이 들어가면 사안이 복잡해지기 때문

에 후속 보도를 결국에는 못하게 되는 경우이다.

**김동하 부장판사(발표자)** : 신청인의 행위가 잘못된 것이 분명하다면 다시 보도해야 하는 것 아닌가?

**한진만(사회자)** : 언론중재위원회의 조정 신청과 상관없이 언론사 스스로 판단해서 보도할 사안이지 않았나 생각한다. 언론사 내부의 지나치게 유약한 판단으로 보인다.

**김동하 부장판사(발표자)** : 언론중재위원회 조정·중재 신청이나 법원에서의 소송이 언론사를 지나치게 위축되도록 하는 것이 아닌가 하는 점에 대한 이야기로 이해된다. 그러나 언론사에서든 제소 당하는 것을 겁낼 필요가 없다. 준비를 잘 해서 그러한 소송 등을 방어하면 되는 것이다. 준비를 잘 하면 손해배상액을 감액 받거나 배상하지 않을 수도 있고 준비를 제대로 하지 못하고 보도하면 그만큼 배상해야 하는 것일 뿐이다.

**안종배(경기중재부 중재위원)** : 최근 경기중재부로의 방송국 르포 프로그램이 인격권을 침해하는 내용을 포함했다며 모 씨가 조정 신청을 했다. 문제의 방송 주제는 ‘애견남’ 이었는데, 이 ‘애견남’이란 일정 금액을 주면 남자가 여자를 위해 모든 것을 해주는 것을 말한다. 문제가 된 프로그램은 고발 의식도 담겨 있고 흥미를 유발하는 측면도 있는 프로그램이었다. 그런데 이 프로그램이 문제가 된 결정적인 이유는 ‘애견남’과 관련한 인터넷 사이트를 살펴보는 장면과 그 사이트에 담긴 사진을 방송하고 실제 애견남으로 활동한 적이 있는 사람들을 만나 인터뷰를 했는데 본인에게 방송이 된다는 말을 하지 않고 음성만 들리는 상태로 방송했다는 것에서 비롯됐다. 물론 사진은 모자이크 처리가 됐다. 당시 인터뷰를 했다는 신청인은 이 프로그램이 자신의 허락을 받지 않고 방송한 점, 인터넷 사이트에 나온 사진을 자신과 가까운 친구는 알 수 있다는 점을

들어 문제를 제기했다.

이번 사건과 관련해 르포 프로그램들이 방송에 대한 출연자들의 허가를 받지 않고 방송하는 경우와 관련한 잣대를 마련해야 하는 것은 아닌지, 본인 스스로 자신이 ‘애견남’이며 어떤 역할을 한다는 내용의 글을 인터넷 사이트에 게재하고 누구나 다 볼 수 있도록 이미 다 공개한 내용을 르포 프로그램이 방송했다면 어떤 문제가 제기될 수 있는지 의견을 듣고 싶다.

### 언론중재위원회에서 조정·중재하는 손해배상액을 지금보다 더 올릴 필요 있어

**김동하 부장판사(발표자)** : 공개된 내용을 동의 받지 않고 함부로 방송하거나 하는 경우, 이미 공개된 취지에 크게 벗어나지 않는다면 새로운 침해로 보기는 어렵다. 그러나 공개된 영역에 대해 승낙을 했다 하더라도 공개를 승낙할 때의 범위나 목적과 다른 새로운 범위나 조건으로 변경된다면 침해가 될 소지가 있으므로 손해배상의 대상이 되는 것에는 문제가 없다고 본다. 가족, 친구, 친척이 알 수 있고 본인이 위치한 곳 주변의 모습 또는 음성 등으로 인해 본인으로 특정될 수 있는 여지가 있다면 모자이크 처리했다 하더라도 특정되었다고 볼 수 있다.

**강신일(충북일보 정치부장)** : 1주제 발표와 관련해 발표자가 지나치게 폭넓게 초상권을 적용하고 있는 것은 아닌가라는 의문이 든다.

2주제와 관련해 발표자가 고충처리인 제도를 언론중재위원회로 가기 전의 단계로 이해하고 있다는 느낌을 받았다. 고충처리인 제도가 언론중재위원회나 법원 소송으로 가기 전의 단계 또는 처벌을 받지 않기 위한 자구책으로서 필요한 것인지 아니면

독자들, 즉 소비자들에게 양질의 상품을 만들어서 제공하는 독자 서비스 차원에서 봐야 할 것인지에 대한 견해를 듣고 싶다.

**김동하 부장판사(발표자)** : 초상권에 관해서는 문제가 있을 가능성과 그러한 사례가 있다는 것을 유념해야 할 필요는 있지만 지나치게 의식할 필요는 없다고 생각한다.

### 한국의 고충처리인 제도는 언론사 내부 비판의 역할과 보도로 인한 권익 침해를 방지하는 역할이 혼합돼 있어

**이승선 교수(발표자)** : 고충처리인 제도가 독자를 위한 서비스인지 언론중재위원회나 법원 소송으로 가기 전의 완충장치인지를 물었는데, 바로 이 점이 한국의 고충처리인 제도의 현 상황을 보여주는 것이라 생각한다. 미국형의 경우에는 시민이나 독자의 입장으로 언론을 보고 어떤 기사가 문제됐을 경우 그에 대한 칼럼을 게재하는 것을 모델로 삼고 있다. 스웨덴의 경우에는 이미 발생한 불만을 해소하는 것을 목적으로 하고 있다. 우리나라의 고충처리인 제도를 보면 이 두 가지를 동시에 혼합해 가동하고 있는데 고충처리인 제도가 어느 쪽으로 가야할 것인가는 언론사의 판단의 문제이기도 하다. 그러나 현실적으로 보면 현행 언론중재법상의 고충처리인 제도는 스웨덴 형처럼 언론중재위원회나 법원 소송으로 가기 이전에 해결을 해보는 제도로 인식될 가능성이 더 많다고 본다.

**방민준(서울 제5중재부 중재위원)** : 음부즈맨 제도 혹은 고충처리인 제도의 필요성에 대해 경험을 통해 이야기하고자 한다. 1980년대 초, 울산에서 대규모 노사분규가 터졌을 때 노조 간부를 회사의 프락치로 오인케 하는 내용을 담고 있는 기사가 보도됐

다. 노조 간부로서는 치명적인 기사였다. 노조 간부의 부인이 하소연을 해와 사실 전달을 잘못된 부분에 대해 회사에 보고해 정정을 하도록 요구했다. 그런데 정정 기사는 나오지 않았고 신문사에 다시 항의를 하니 신문사에서는 정정 기사에 대해 부정적인 입장을 보였다. 그래서 기사를 정정하는 내용을 담은 진단지를 직접 제작해 신문과 함께 배달했고 나중에 노조 간부의 가족들이 그 내용을 보고 감사의 뜻을 표해왔다. 그 때 그 사건으로 언론피해를 바로잡아 주는 것이 얼마나 중요한 것인지를 느낄 수 있었다.

신문사가 잘못된 것을 수정하거나 바로잡는 것에 대해 자존심을 상해한다거나 부정적으로 생각할 것이 아니라고 본다. 오히려 적극적으로 시정함으로써 독자의 신뢰와 자사의 브랜드 가치를 높일 수 있다고 확신한다. 그런 측면에서 음부즈맨 제도나 고충처리인 제도를 언론사에서 적극적으로 활용하는 자세가 필요하지 않나 생각한다.

**구창훈(KBS 지역/법무팀 변호사)** : 피해자가 특정이 되었는지 여부에 대해 대법원에서는 주위 사정을 종합해 판단해봤을 때 피해자의 주변인들이 알 수 있었는지를 기준으로 삼고 있다. 그런데 과연 친척이나 친구 등의 주변인들이 피해자를 인식할 수 있었는지를 확인하고 입증할 수 있는 잣대가 무엇인냐의 문제가 발생한다. 초상권 등을 침해당했다고 주장하는 피해자는 친구나 친척이 자신을 알아보고 전화 또는 연락을 했다고 주장을 할 것인데 그런 식의 입증을 법원이나 중재부가 너무 쉽게 받아들이는 것은 아닌지, 좀 더 객관적으로 제3자적인 입장에서 규범적으로 판단하기 보다는 친척이 알아봤다는 주장을 듣고 특정됐다고 보는 경우가 많은 것은 아닌지 묻고 싶다. 피해자 특정 문제를 좀 더 신중하게 판단해야 하지 않느냐는 생각이다.

한편 음성권이라는 부분은 좀 더 다르게 판단해야 되지 않는가라고 생각한다. 유명인이 아닌 일반인이 자신의 목소리를 방송을 통해 들었다고 해서 정확히 자신의 목소리로 인식할 수 있는지, 음성변조가 되지 않고 그대로 목소리가 나갔다는 이유만으로 문제를 삼을 수 있는 것인지 등에 대해서도 신중하게 판단되어야 한다고 본다.

또한 초상권, 음성권 등이 절대적 권리화 되고 있는 경향이 있다고 본다. 자신의 의사에 반해 보도되거나 동의를 받지 않고 보도됐다고 해서 무조건 배상해야 하는 것인지 의문이다. 초상권, 음성권을 절대적 권리로 보호할 것이 아니라 새로운 이익의 침해, 즉 특징이 되어 명예가 훼손되거나 사생활이 침해되었을 때와 같은 새로운 이익의 침해가 있었을 때만 손해배상이라는 법적 보호의 영역에서 지켜주어야 하고 상업적 이용도 아닌 방송의 공익적 보도를 위해 나간 보도에서까지 초상과 음성을 절대적 권리로 판단해 보호해야 할 필요는 없다고 생각한다. 실례로 어떤 피의자가 경찰서에서 옷을 뒤집어 쓰고 경찰서에서 범죄 사실에 대해 인터뷰를 하는 장면이 있었다. 분명히 인터뷰를 한 피의자는 목소리가 나간다는 사실을 알고 인터뷰에 응했지만 후에 그 피의자는 음성변조 없이 자신의 목소리가 나갔다는데 대해 항의를 했고 언론중재위원회에서 손해배상 결정을 받은 적이 있다. 과연 목소리가 나가는 자체가 명시적인 동의가 없었다는 이유만으로 절대적으로 보호받아야 할 권리인지 인격권의 측면에서 논의할 필요가 있다고 본다.

**김동하 부장판사(발표자)** : 주변인이 인식했는지를 어떻게 인정할 수 있는가 하는 부분은 입증에 관한 문제인데, 특징이 되었는지 여부에 대해 재판 과정에서 피해자의 친구나 친척에게 피해자를 알아볼 수 있었던 이유를 당연히 물을 것이고 이 때 친구

나 친척이 재판부는 모르는 피해자의 특정 행동이나 모습 등을 증언한다면 특정될 수 있다고 볼 수 있다. 그러나 이러한 내용은 구체적인 사안에 따라 판단되어야 할 문제로 일률적으로 설명하기는 어렵다.

기본적으로 인격권은 자신의 인격에 관한 모든 것을 자기 스스로 결정할 수 있는 권리다. 피의자가 저지른 범죄 자체를 공개적으로 보도하는 것은 옳지만 누가 범죄를 저질렀는지를 주위의 누군가가 알 수 있다면 명예훼손이나 사생활 침해가 될 수 있다. 다른 인격적인 침해가 없다 하더라도 자신의 의사와 상관없이 초상이나 음성이 보도되는 것 자체를 막는 것이 인격권 보호의 범위 안에 포함된다고 생각한다. 명백하게 반대의사를 표명하거나 묵시적 동의라고 보기 어려운 경우에 초상이나 음성이 보도됐다면 인격권이 침해되었다고 보는 것이 기본 원칙이라는 생각이다.

### 기본적으로 인격권은 자신의 인격에 관한 모든 것을 자기 스스로 결정할 수 있는 권리

**김민아(국정홍보처 변호사)** : 정부의 대 언론 정책으로 인해 언론의 위축효과가 발생할 수 있다는 지적이 있었다. 정부의 입장에서 홍보 방법에 있어 언론 대응은 최선의 방법이라고는 생각하지 않는다. 하지만 어떤 경우에는 정부가 홍보를 잘하지 못해서 언론이 한 면만을 부각시켜 국민에게 전달하는 경우가 있다. 그런 경우 최선은 아니지만 다른 부분, 특히 국민에게 어필할 수 있는 부분이 있을 경우는 그 다른 부분도 있다는 것을 이야기하고 싶은 것이다. 언론의 입장에서나 정부의 입장에서나 어떤 정책에 대해 사실 그대로를 전달해야 공익이 실현된다. 언론도 정부의 입장에 대한 합리성을 인정한다

면 반론에 너무 인색할 필요가 없다는 생각이 들고 독자의 입장에서든 반론에 인색하지 않는 언론사에 더 신뢰감을 느낄 것이다.

정부 업무 평가에서 홍보는 작년의 경우 15%였고 올해도 비슷할 것으로 전망된다. 그 15% 중에 다시 10%가 언론대응 점수다. 승소, 패소에 대한 점수 부여는 대응의 적절성 항목 때문인데 이 부분은 국정홍보처에서 임의적으로 평가할 수 없어 질적, 양적 평가 기준에 따라 하고 있다. 질적 평가는 신문방송학 전공 교수에게 맡겨 평가를 받고 있고 양적 평가는 피해구제율이 따라 평가한다. 예를 들어 각 부처가 10건을 대응했는데, 8건이 구제됐으면 80점이지만, 상대적으로 지나치게 무리한 대응을 한 경우 피해구제율이 낮아져 오히려 대응하지 않은 경우보다 낮은 점수를 받게 된다. 이처럼 정부는 언론에 과잉 대응을 하지 않도록 노력하고 있다는 점 말씀드린다.

**언론 자유와 국민 인격권 조화 위해  
고충처리인과 언론중재위원회가  
상호 협조·노력할 수 있는 방안 고려해야**

**김병일(한국경제신문 법조팀장) :** 언론에 대해 이런 저런 지적을 하는 것이 필요하고 좋긴 하지만, 그런 지적들이 자칫 언론의 자유를 위축시킬 수 있는 결과를 낳을 수 있는 가능성을 언론들이 우려하고 있는 것은 아닌가 하는 생각이다. 지금은 분명 과거와 환경이 달라져 독자를 생각하지 않고 일방적으로 얘기하는 언론은 없을 것이라고 본다.

**한진만(사회자) :** 마지막으로 종합 정리해 달라.

**김동하 부장판사(발표자) :** 중재부장으로서는 부탁드립니다 싶은 것은 언론사에서 결정 권한이 있는 조정대리인을 출석시켰으면 한다. 정부의 경우에도 실질적

인 대응을 할 수 있는 위치의 사람이 출석해주었으면 좋겠다.

**이승선 교수(발표자) :** 이 자리에는 언론으로 인해 발생할 수 있는 사건의 재판절차를 담당하는 판사, 재판 외의 절차로서 조정, 중재를 담당하는 중재위원 그리고 이 전 단계를 담당하고 있는 자체 해결 장치로서의 고충처리인이 자리를 함께 했다. 언론 표현의 자유와 국민의 인격권이라는 상충하는 두 이익을 조정하는 역할을 하는 분들이 자리한 모임이어서 값지다고 생각한다. 언론중재위원회가 재판 외 절차로서 25년 여 전에 탄생했을 때 찬반 혹은 의구심이 있었던 것으로 알고 있지만 현재 시점에서 보면 세계적으로 성공한 중재 모델로 평가받고 있는 것 같다. 여러 언론사의 고충처리인들이 갖고 계신 고충들을 언론중재위원회가 잘 수렴해서 향후 언론사의 고충처리인 제도가 한국적인 모델로 만들어져 발전, 정착할 수 있는 계기가 되었으면 하는 바람이다.

**한진만(사회자) :** 오늘 세미나를 통해 언론과 국민, 정부 모두가 다 상생할 수 있는 계기가 되었으면 한다. 마지막으로 위원장님의 마무리 말씀을 듣고 세미나를 마치도록 하겠다.

**조준희(위원장) :** 이번 세미나가 손해배상 문제와 고충처리 문제를 주제로 해서 대단히 실무적인 이야기가 될 것이라 생각했는데 단순히 실무적인 문제뿐만 아니라 바람직한 법의 내용, 고충처리인 제도 도입의 적절성 등 근본적인 문제까지 논의되고, 심지어 정부의 언론 대응 등에 관해서까지 이야기되는 등 무척 광범위하고 심층적으로 토론이 진행된 것 같다. 열심히 토론에 참여해주신 여러분들께 감사드린다.

손해배상의 문제에 관해서는 피해자의 특정, 손해배상 책임의 인정과 관련된 문제, 언론중재위원회에

서 이루어지고 있는 손해배상 액수의 적정성 문제 등에 대한 논의가 있었다. 여러분도 잘 아시다시피 언론보도로 인한 피해를 일괄적으로 해결하는 것이 가능하도록 언론중재위원회에서 정정보도, 반론보도와 함께 손해배상도 할 수 있도록 제도가 마련됐다. 발제자 분께서도 말씀하셨지만 언론중재위원회에서 합의되는 손해배상 금액이 낮은 것은 사실이다. 분쟁의 종국적 해결을 위해 손해배상 액수가 좀 더 높아질 필요는 있겠다는 생각이 든다. 반면에 손해배상 수준이 높아진다고 할 때 결과적으로 언론의 위축 효과가 생긴다면 그것은 바람직하지 않다는 생각이다. 아무리 제도가 훌륭하다고 하더라도 제도의 시행 결과가 언론의 위축 효과를 가져온다면 이는 곧 국민의 피해로 돌아가게 된다.

결국 조정이나 중재, 피해구제의 최고 이념은 언론의 자유와 책임의 조화에 있다고 본다. 이를 어떤 선에서 처리하는 것이 조화를 이룰 수 있는 길이 되느냐는 계속해서 연구해야 할 과제라는 생각이다. 언론중재위원회에서도 그러한 노력의 일환으로 손해배상 산정 기준을 이미 연구하고 마련해 운영 중에 있다.

언론 피해에 대한 구제라는 것은 사후적 구제보다는 사전에 예방하는 것이 가장 바람직하다. 그런 측면에서 언론사 내에 고충처리인 제도를 둔 것으로 알고 있으며 언론사에서 수용자인 국민의 권익을

보호한다는 측면에서 스스로 보도로 인한 피해를 구제하고 예방한다면 언론에 대한 신뢰는 한층 더 높아질 것이다.

2년 전 영국 가디언 지를 방문한 적이 있다. 그때 가장 크게 감명 받은 것이 바로 고충처리인 제도의 운영 모습이었다. 고충처리인은 사내 기구이지만 그 직위가 독립되어 있고, 바람직한 언론의 모습에 대한 확신을 갖고 있었다. 그런 확신으로 고충처리인이 경영자나 편집인에게 얘기하면 대체로 수용이 된다고 한다. 또 그와 같은 역사가 오래 이어지면서 언론사 전체가 언론 수요자의 이익이나 언론 편집의 객관성, 정당성을 확보하는 것에 상당한 가치를 부여하고 있었다. 당시 편집회의를 참관하기도 했는데, 각 팀의 책임자들이 모두 모인 1시간가량의 편집회의에서 상당 시간은 어제 나간 기사에 대한 자체 평가에 할애하는 모습이였다. 언론인인 자신들의 모습을 단순히 고충처리인만이 아니라 취재, 보도의 실무자들도 점검하고 있는 모습에서 큰 감명을 받았다.

물론 우리의 언론 환경은 영국과 전혀 다르지만 명망있는 선진 언론의 모습을 통해 우리 언론의 현재를 돌아보는 것도 의미가 있을 것이라 생각한다.

다시 한 번, 세미나에 참석한 모든 분들에게 감사의 말씀 전한다. □