

소셜미디어에 의한 인격권 침해 사례 및 피해구제방안 고찰

- '명예훼손 분쟁조정 및 이용자 정보의 제공 청구제도' 를 중심으로

이상은 방송통신심의위원회 명예훼손분쟁조정팀장 변호사

I. 논의를 시작하며



우리가 현대의 사회경제 활동을 영위하면서 인터넷이 없는 상황을 가정하기 어렵듯이, 개인적인 영역 특히 지극히 사생활적인 부분에서도 인터넷을 통한 활동은 전통적인 오프라인 활동을 압도하는 것 같다. 특히 블로그, 카페 등의 전통적인 소셜미디어 뿐만 아니라 소셜네트워크로 불리면서 이용자들에게 선풍적인 인기를 끌고 있는 트위터, 페이스북 등을 통한 활동은 사회문화적 측면에서 사람들이 혁명적이라고 평했었는데, 최근 북아프리카 및 중동의 민주화 열풍을 보면서 그 혁명적이라는 말의 의미를 다른 측면에서 실감하게 된다.

그러나 이용자들을 정보의 수용자가 아닌 생산자 및 전파자로서 탈바꿈시킨 이러한 소셜미디어가 표현의 자유의 무분별한 확대에 따른 부작용으로 인해 오히려 타인을 괴롭히고 공격하는 사회적 흉기로 자리 잡은 지 오래된 시점에서, '소셜미디어에 의한 인격권 침해 사례 및 피해구제방안' 을 다시 고찰한다는 것이 시기적으로 적정한 지의문이 있는 것도 사실이지만, 비교적 최근인 2007년에도 도입되어 널리 알려지지 않은 '명예훼손 분쟁조정 및 이용자 정보의 제공 청구제도' 를 중심으로 살펴보는 것도 나름대로 의미가 있을 수 있다고 생각한다. 물론 필자본인이 다른 제도들에 대해서는 전문적 지식이 많지 않고 현재 맡고 있는 업무가 본 제도와 관련된 것이

어서 이부분을 중심으로 논의하게 된 점에 대해 양해를 요청하며, 또한 명예훼손 분쟁조정 신고 건수가 아직까지는 많지 않은 새로운 유형 서비스보다는 인격권 침해의 폐해가 만연된 블로그, 카페 등의 전통적인 소셜미디어를 중심으로 고찰하게 된 점도 이해를 부탁드립니다.

II. 소셜미디어에 의한 인격권 침해 사례



1. 침해 유형

소셜미디어를 통한 인격권 침해 유형도 일반 인격권 침해 유형과 큰 차이가 없는데, 명예훼손 분쟁조정 신청 및 이용자 정보의 제공 청구 유형을 살펴보더라도 명예훼손, 모욕과 같이 피해자의 명예와 관련된 사례가 90% 정도에 이르고 소수의 초상권 침해나 사이버 스토킹(공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·회상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 것), 개인정보 노출등이 나머지 비율을 차지하는 것으로 보인다.

특히 피해자 자신이 본인 운영의 소셜미디어에 자발적으로 게시하여 공개한 사진, 각종 개인정보 등이 다른 이용자에 의해 소위 '떠나르기' 등의 방법으로 변형, 왜곡된 뒤 다른 소셜미디어를 통해 유통되어 제2, 제3의 피해가 발생하는 사례도 있는데, 적극적인 소셜미디어 활동이 오히려 피해를 자초하게 된 것 같아서 안타까운 측면이 있다.

또한 인터넷 카페 등을 통한 동호회 활동에서 벌어지는 각종 인격권 침해 사례가 매우 빈번하게 일어나고 있는데, 오프라인을 통한 모임도 병행하는 카페들도 많지만 주로 사이버상으로만 서로 교류를 하고, 가입 및 탈퇴가 빈번하게 이루어지면서 회원들간의 교류 지속성이 떨어지는 관계로, 매우 과도한 수위의 표현을 서슴없이 주고받는 경우가 많이 발견된다. 명예훼손 분쟁조정이나 이용자 정보의 제공 청구로 사건화 되어 당사자를 파악하게 되었을 때, 연령과 관계없이 심지어 상당한 연령

대의이용자조차 현실 사회관계에서 도저히 사용할 것으로 예상하기 어려운 저속한 표현을 한 것을 발견하게 되면 사이버세계에서의 익명성과 비대면성의 폐해를 다시한번 느끼게 된다.

2. 인격권 침해 사례

인격권의 범위가 대단히 넓고 포괄적이어서 대표적 인사례를 선별하기 어려운 측면이 있지만, 명예훼손 분쟁조정이나 이용자 정보의 제공청구로 이어졌던 사례 중 자주발생했던 사례를 일부 소개하고자 한다.

가. 모욕

인터넷 카페 「○○모임」내 게시판에서, 카페 회원인 피신청인 B는 카페지기인 신청인 A가 자신의 의견을 자주 비난하고 심지어 강퇴시키려 한다는 이유로, 신청인 A를 성토했는 게시글을 작성하면서 신청인 A와 관련하여 “병신”, “X도 모르는 새끼” 등의 표현을 사용하여, 신청인 A는 피신청인 B를 상대로 게시글 삭제와 손해배상을 신청취지로 하는 조정을 신청한 사례.

나. 명예훼손

인터넷 포털사이트 ○○블로그를 개설하여 운영하는 피청구인 B는 자신의 블로그에 □□ 병원의 원장인 청구인 A에게 진료를 받았던 내용을 작성하였는데, 청구인 A는 피청구인 B의 게시글로 인해 자신의 명예가 실추되고 환자가 급감하는 등 영입이 방해되었다는 이유로 피청구인 B를 상대로 민, 형사상 소제기를 위하여 피청구인 B의 성명, 생년월일, 주소 등 이용자 정보를 청구한 사례.

다. 초상권 침해

인터넷에서 □□로 활동하였던 청구인 A는 우연히 방문한 ○○○ 카페에서 피청구인 B가 청구인의 사진을

“현대 사회에서 심리적 안정뿐만 아니라 사회적 의제에 대한 감시와 컨센서스를 도모할 수도 있는 유용한 매체인 소셜미디어가 일부 이용자들의 그릇된 이용행태로 인해 그 사회적 가치가 평가절하되고 훼손되는 점은 매우 안타까운 일이다”

마치 자신의 것인양 게재한 것을 발견하였고, 이에 피청구인 B의 미니홈피를 방문하였으며, 그곳에서도 피청구인이 청구인 A가 □□활동을 하며 촬영한 사진을 다수 게재한 것을 발견하고 피청구인 B에게 메일로 삭제를 요청하였으나 응답이 없어, 피청구인 B를 상대로 민사상 소제기를 위하여 피청구인 B의 성명, 생년월일, 주소 등 이용자 정보를 청구한 사례.

3. 문화지체현상으로서의 인격권 침해

소셜미디어에 의한 인격권 침해를 바라보면서 느끼는 점은, 우리가 학창시절 사회 수업시간에 학습했던 ‘문화지체현상’의 대표적인 예가 아닐까 생각하게 된다.

과학기술과 같은 물질문명의 변동 속도를 사람들의 의식이나 행동이 따르지 못하여 발생하는 부적응 현상을 ‘문화지체현상’이라고 하는데, 초고속 인터넷 보급률이나 개인당 휴대전화 보유율 등 정보통신 인프라의 발전 속도에 비해 이용자들의 통신 이용행태나 준법의식은 크게 개선되지 않는 심각한 불균형 상태가 매우 심각한 것 같다. 인간 개개인이 고립화, 원자화되어 가는 현대 사회에서, 서로간의 소통과 정서적 교류를 통해 개인의 심리적 안정뿐만 아니라 사회적 의제에 대한 감시와 컨센서스를 도모할 수도 있는 유용한 매체인 이러한 소셜미디어가 일부 이용자들의 그릇된 이용행태로 인해 그 사회적 가치가 평가절하되고 훼손되는 점은 매우 안타까운 일이라고 하겠다.

4. 과도한 소셜미디어에의 접근 및 이용의 문제점

소셜미디어에 대한 이용자들의 지나친 집착과 몰입도 소셜미디어에 의한 인격권 침해를 유발시키는 한 요인이 아닐까 생각하게 된다.

특히 소셜미디어를 가장 많이 이용하는 청소년 및 청년층의 이용자들의 경우, 과도한 학업에 따른 피로감, 만연한 청년실업, 적절한 취미활동의 부재 등으로 인해, 지나치게 인터넷 특히 소셜미디어에 몰입하게 되고 필요 이상 집착하는 것은 아닐까 생각된다. 또한 이러한 젊은 층들이 많이 이용하는 온라인 게임사이트들의 경우도 단순히 게임을 하는 차원을 넘어서, 채팅을 통해서 게임 이용자 상호간의 교류를 하기도 하고 더 나아가 인터넷 게임동호회, 마니아 집단인 이른바 ‘길드’ 또는 ‘클랜’을 형성해 활발한 인터넷 소셜네트워크를 형성해 나가고 있는 상황이다.

과도하고 장시간에 걸친 소셜미디어 이용에 따라 발생하게 되는 권태 및 매너리즘으로 인해 일부 이용자들은 자극적이고 말초적인 이용행태로 발전하게 되는 것 같다. 비대면성 또는 익명성으로 인해 타인에 대한 가학 및 공격에 대해 점점 무감각해지고, 또한 이러한 행위에 대해 죄의식 또는 위법성 인식조차 느끼지 못하게 되어, 인격권 침해의 정도와 범위는 날로 확대되어 간다고 볼 수 있다.

Ⅲ. 소셜미디어에 의한 인격권 침해의 피해구제 방안



1. 일반적인 권리구제 방안

가장 일반적인 방법은 인격권을 침해한 가해자를 상대로 민·형사상 소송을 제기하는 방식일 것이다. 민사

적으로는 정신적 고통을 이유로 손해배상을 청구할 수도 있고, 해당 카페나 블로그 운영자를 상대로 한 삭제, 폐쇄 등을 구하는 가처분신청을 생각해 볼 수도 있을 것이다. 또한 형사적으로는 명예훼손 정보에 대하여 형법상 명예훼손죄 보다 가중된 법정형이 규정된 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’) 제70조 위반으로 형사고소를 할 수 있고, 이른바 사이버 스토킹에 대해서는 같은 법 제74조 제1항 제3호 및 제44조의7 제1항 제3호에 따라 가해자에 대한 형사처벌을 구할 수 있을 것이다.

참고로 이른바 사이버 모욕죄를 신설하고자 하는 정보통신망법 개정안¹⁾이 국회에 발의되어 있지만 친고죄 여부 등 쟁점으로 인해 현재 입법화되지는 않았고, 따라서 소셜미디어에 의한 모욕행위에 대해서는 일반 형법상 모욕죄로 처벌할 수 있을 것이다.

2. 정보통신망법상의 임시조치 등

인격권 침해의 가해자가 아닌 게시물을 관리 운영하는 포털사업자 등 정보통신서비스 제공자를 상대로 한 정보통신망법 제44조의2(정보의 삭제요청 등)가 관심을 가질만한 구제제도라고 할 수 있다.

정보통신망을 통하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 사생활 침해나 명예훼손 등 권리침해를 받은 자는 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재를 요청할 수 있다(같은 조 제1항). 그러나 정보통신서비스 제공자가 무조건 이러한 요청을 수용하여 조치할 경우 다른 한편으로 정보 게재자의 표현의 자유를 침해할 우려가 있으므로, 정보통신서비스 제공자는 명백한 권리침해 게시물이 아닌 한 같은 조 제4항에 규정된 임시조치(권리의 침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자간에 다툼이 예상되는 경우에 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로

1) 나경원의원대표발의 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안(2008. 11. 3.)

차단하는 조치)를 하는 경우가 실무적으로는 대부분인 것으로 파악된다. 이 경우 임시조치의 기간은 30일 이내로 한다.

다만, 정보통신서비스 제공자의 이러한 임시조치에 대해서는 표현의 자유를 심각하게 저해하는 제도라는 비판과 함께, 오히려 정보계재자의 이의신청 등 권리구제를 보장하는 개정안²⁾이 국회에 발의되어 있는 상황이다.

이러한 임시조치는 중국적인 피해구제가 아닌 가(假)구제적인 성격을 갖는데, 대부분 사실관계의 확정 및 법률판단이 필요한 사안으로서 원칙적으로는 법원에 의한 가치분 등의 절차로 해결하는 것이 바람직하다고 생각되지만, 급속한 피해확산이 우려되는 인터넷상의 게시물에 대상으로 하는 만큼 시간적, 절차적 관점에서 신속한 권리구제를 위한 불가피한 입법으로 이해된다. 그러나 정보계재자의 불복수단 마련 등 정보계재자의 법익도 조화롭게 보호할 수 있는 제도 마련은 필요하다고 하겠다.

3. 명예훼손 분쟁조정 제도

소셜미디어로 인한 인격권 침해를 구제하기 위해 일반 민사 절차를 통해 진행할 경우, 일반 이용자들 입장에서 시간적, 비용적으로 상당한 부담을 가질 수밖에 없을 것이다. 많은 분야의 대체적 분쟁해결제도(ADR)와 마찬가지로, 정보통신망을 통하여 유통되는 정보로 인한 인격권 침해를 구제하기 위한 가장 대표적인 ADR이 명예훼손 분쟁조정 제도이다.

이를 실질적으로 담당하는 기구가 방송통신심의위원회에 설치된 ‘명예훼손 분쟁조정부’ 인 관계로 통상 명예훼손 분쟁조정 제도라고 하지만, 정보통신망법 제44조의10에 따라 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보 일반, 즉 정보통신망을 통한 인격권

침해 전반에 대해 분쟁조정 업무를 담당하고 있다. 당사자의 신청이 있을 경우 명예훼손 분쟁조정부를 지원, 보좌하는 방송통신심의위원회의 담당부서가 사실관계 조사 및 증거수집 등 사전 조사를 하고, 명예훼손 분쟁조정부는 이를 토대로 회의를 통해 조정안을 도출하여 방송통신심의위원회에 건의하며, 방송통신심의위원회는 조정안을 의결하여 양 당사자에게 제시하게 되고, 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정서에 기명날인을 하면 양 당사자간에 조정서와 같은 내용의 합의가 성립한 것으로 간주하게 된다. (정보통신망법 제44조의10 제3항, 제38조 제4항)

명예훼손 분쟁조정부는 현재 5인의 위원으로 구성되어 있는데, 방송통신심의위원회 위원 1인이 당연직 위원으로 구성되어 있고, 나머지 위원 4인이 모두 외부 전문가로 위촉되어 있으며, 그 중 3인은 변호사 자격을 보유하고 있다. 명예훼손 분쟁조정 절차는 부득이한 경우를 제외하고는 양 당사자에게 조정기일이 통보되어 대부분 당사자 출석에 의한 의견청취 절차를 거치고 있으며 절차적으로 많은 부분에 있어 민사 절차를 준용하고 있다.

다만, 신청인이 분쟁조정 신청을 함에 있어서는, 신청서 부분 등 각종 서류의 송달과 조정서의 작성을 위해 피신청인의 성명과 주소를 신청서의 필수적 기재사항으로 하고 있는 관계로 분쟁조정 건수가 큰 폭으로 증가하지 않고 있는 상황이다. 소셜미디어 등 인터넷상 정보의 게재가 게재자의 실명이 아닌 아이디(ID)나 닉네임으로 이루어지는 경우가 많은데, 신청인이 해당 게재자의 인적 상황을 파악하기가 쉽지 않아 분쟁조정 신청에 어려움이 있어, 관련 규칙의 개정 필요성이 제기되고 있다. 또한 현재 명예훼손 분쟁조정 효력과 관련하여 ‘재판상 화해와 같은 효력은 없고 계약의 효력에 그치고 있어 그 실효성을 담보하기 위한 방안을 좀 더 모색해 보아야 할 필요성을 느끼고 있다.

2) 나경원의원 대표발의(2008. 11. 3.) 이용경의원 대표발의(2008. 11. 7.), 이종걸의원 대표발의(2009. 5. 13.) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안 등

“소셜미디어의 발전에 보조를 맞출 수 있는 이용자들의 속도가 개선되지 않는다면, 결국 피해자와 가해자의 경계가 불분명한 상태로 표현의 집단폭력이 난무하는 장소로 전락할 수도 있다”

4. 이용자 정보의 제공청구 제도

앞에서 적시한바와같이, 이용자들의 소셜미디어 활동은 거의 실명이 아닌 아이디(ID)나 닉네임으로 이루어지는 경우가 대부분이므로, 인격권 침해 받은 피해자가 가해자를 상대로 소제기를 하기 위해서는 가해자의 성명, 주소 등 개인정보가 필요로 하게 된다. 물론 형사 고소의 경우에는 아이디(ID)나 닉네임을 대상으로 해도 수사기관이 수사 절차를 통해 피의자를 특정할 수 있지만, 민사소송의 경우에는 원고 또는 신청인인 피해자가 가해자의 신원을 특정해야 함이 원칙일 것이다.

특정한 이용자에 의한 정보의 게재나 유통으로 사생활 침해 또는 명예훼손 등 권리를 침해당하였다고 주장하는 자는 민·형사상의 소를 제기하기 위하여 침해 사실을 소명하여 명예훼손 분쟁조정부에 해당 정보통신서비스 제공자가 보유하고 있는 해당 이용자의 정보를 제공하도록 청구할 수 있다(정보통신망법 제44조의6). 청구할 수 있는 이용자 정보의 범위의 경우, 법정화되어 있는 성명, 주소와 함께 명예훼손 분쟁조정부가 필요하다고 인정한 생년월일로서, 개인정보보호를 위해 소제기에 필요한 최소한의 정보로 한정되어 있다.

명예훼손 분쟁조정신청과 마찬가지로 온라인을 통해서도 청구가 가능하며, 분쟁조정 제도와 달리 명예훼손 분쟁조정부에서 정보제공 여부에 대한 중국적 결정을 하게 된다. 명예훼손 분쟁조정부에서 정보제공을 결

정한 경우 해당 정보통신서비스 제공자에게 정보제공을 요청하게 되고, 해당 정보통신서비스 제공자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 하고, 정보가 제공된 경우 청구인에게 이를 통지하게 된다(정보통신망법 시행령 제33조). 해당 정보를 제공받은 자는 민·형사상의 소를 제기하기 위한 목적 외의 목적으로 사용할 경우 형사처벌을 받을 수도 있다(정보통신망법 제73조제4호, 제44조의6제3항).

다만, 본 이용자 정보의 제공청구 제도의 경우 대상을 포털사업자 등 정보통신서비스 제공자로 한정하고 있어 비영리 매체 등에 대해서는 적용할 수 없고, 인격권을 침해한 자가 자신의 정보를 입력하지 않았거나 허위로 입력한 경우, 피해자가 피해구제를 받기 어려울 수도 있는 문제점이 있다.

IV. 인격권 침해에 있어서 피해자 특정의 문제



소셜미디어 활동에 있어서, 인격권을 침해하는 자뿐만 아니라 침해의 피해자 또한 대부분 아이디(ID), 닉네임으로 활동을 하고 있는 관계로 피해자 특정의 문제가 부각될 수 있다. 대법원도³⁾ “명예훼손에 의한 불법행위가 성립하려면 피해자가 특정되어 있어야 하지만 그 특정을 위하여 반드시 사람의 성명을 명시하여야만 하는 것은 아니고, 성명을 명시하지 않은 경우라도 그 표현의 내용을 주위사정과 종합하여 볼 때, 그 표시가 누구를 지목하는가를 알아차릴 수 있을 정도라면 피해자가 특정되었다고 볼 수 있다”고 판시하고 있는데, 아이디(ID), 닉네임의 경우 인터넷 소셜미디어의 특성을 고려하여 누구를 지목하는가를 알아차릴 수 있는 표시로 간주할 수 있는 지가 관건이다. 이와 관련하여 헌법재판소는 불기소처분취소를 구하는 헌법소원 사건⁴⁾에서 다수의견으

3) 대법원 2002. 5. 10. 선고 2000다68306 판결 등

4) 헌재 2008. 6. 26. 2007헌다461

로 “피해자의 인터넷 아이디(ID)만 알 수 있을 뿐 주위 사정 등을 종합해 보더라도 그와 같은 인터넷 아이디(ID)를 가진 사람이 청구인이라고 알아차리기 어렵고 달리 이를 추지할 수 있을 만한 아무런 자료가 없는 경우에 있어서, 외부적 명예를 보호법적으로 하는 명예훼손죄 또는 모욕죄의 피해자가 청구인으로 특정되었다고 볼 수 없다”는 취지로 판단하였다. 이에 대해 ‘인터넷 ID는 사이버 공간 밖에서 사용되는 성과와 마찬가지로, 사이버 공간 안에서 그 ID를 사용하는 사람을 특정시키는 기능을 하고, 인터넷 ID와 그 사용자의 성명은 인터넷 포털 사이트 관리자에게 등록되므로, 인터넷 ID를 알면 그 사용자가 누구인지 찾을 수 있으므로, ID로 지정한 사람의 명예를 훼손하거나 모욕하는 것이라면 그 피해자는 그 ID를 고유명칭으로 사용하는 사람으로 특정된다고 보아야 한다’는 취지의 반대의견이 있었다.

인터넷 소셜미디어가 더 이상 특정 연령대나 특정 계층에 국한되지 않은 전 인터넷 이용자들의 일반적 표현 매체로 자리 잡았고 사이버 공간과 현실세계의 경계가 무의미해지고 있는 현재의 상황을 고려할 때, 아이디(ID), 닉네임은 점점 피해자 특성의 중요한 표시로 부각될 것 같다. 따라서 인터넷 공간에서는 피해자 특성의 요건을 보다 완화하는 것이 합리적일 수 있으나, 당해 인터넷 소셜미디어의 특성 및 활동상황 등을 고려하여 개별적, 구체적으로 검토해야 할 것으로 보인다.

또한 소셜미디어에 의한 인격권 침해의 형태가 명예훼손이나 모욕 등 외부적 명예를 보호법적으로 하는 부분만 있는 것이 아니라 다양한 형태를 보이고 있고, 피해구제의 방식에 있어서도 민, 형사 구제수단이 각각 고유한 특성이 있으므로 신중한 접근이 필요하다고 생각된다.

V. 결어



인터넷 소셜미디어는 인간이 기본적으로 가지고 있는 사회성과 표현 욕구를 충족시켜 주는 유용한 매체로서 계속 발전해왔고 앞으로도 개인간 또는 집단간 소통의 가교 및 여론형성 등의 중요한 수단으로 더욱 진화할 것으로 예상된다. 그러나 이러한 발전에 보조를 맞추어 있는 이용자들의 성숙도가 개선되지 않는다면, 결국 피해자와 가해자의 경계가 불분명한 상태로 표현의 집단 폭력이 난무하는 장소로 전락할 수도 있다.

현대 사회에서 인터넷 소셜미디어에 의한 인격권 침해는 그 무제한적인 확장성과 전파력으로 인해 피해자를 회복 불가능한 상태로 만들어 사회적 생명을 침해하는 상황으로 비화될 수 있다. 특히 영세상인, 소규모 서비사업 종사자들에 대한 이용후기, 리뷰 등을 통한 인격권 침해는 정신적 피해를 넘어서 심각한 경제적 피해로 직접 이어질 수 있다는 점을 자각할 필요가 있다. 인터넷 소셜미디어를 통해 사이버 공동체를 형성하고 그 공동체의 일원이 되고자 한다면, 공동체의 구성원으로서 요구되는 최소한의 덕성과 자기 통제력은 선택이 아니라 필수가 아닐까 생각한다.