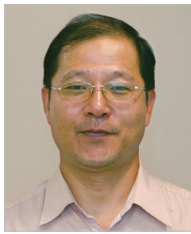


책임 있는 언론이라면 반론·정정보도도 인색하지 않아야

독자 보호의 최일선 조선일보 '독자서비스센터'



글, 권태우
조선일보 독자서비스센터장
겸 고충처리인

chosun.com



朝鮮日報

스타 강사 김미경씨가 석사 학위 논문을 표절했다는 기사가 나간 날 한 독자가 신문사를 찾아왔다. 그는 비닐봉지에 달걀 120개를 싸들고 왔다. 항의 표시로 신문사 간판에 던질 작정이었다고 한다. 그는 달걀 투척은 포기했지만 이런 말을 남기고 갔다. “김미경씨는 세상을 밝게 해주는 사람이다. 단점 없는 사람이 어디 있나. 박사 학위도 아니고 석사 논문 아닌가. 조선일보에도 석사·박사 많을 텐데 모두 완벽한지 궁금하다...”

지난 4월 2일 조선일보 김형기 논설위원의 칼럼은 이렇게 시작한다. 기사에 불만을 품고 신문사를 찾아온 독자의 목소리를 그대로 담고 있다. 이 내용은 그 며칠 전 독자서비스센터에 접수되어 편집국과 논설위원 전원에게 전달된 것이었다.

조선일보 독자서비스센터(이하 ‘독자센터’)는 신문사로 들어오는 제보, 의견, 문의를 접수하는 창구이자, 보도에 대한 반응과 항의 등을 취합해 해당부서는 물론 모든 기자들에게 전달하고 있다. 예전에는 편집국 각 부서마다 따로 따로 접수하다 보니 바쁜 기자들이 독자 전화에 매달려 시간을 뺏기는 경우가 많았고, 중요한 제보 전화가 담당부서로 제대로 연결되지 못하는 경우도 있었다. 이런 비효율을 해소하고 또한 독자들의 목소리를 신문 제작에 반영하기 위해 조선일보는 2002년부터 독자센터를 편집국에서 독립시켜 운영해 오고 있다. 기업체의 AS센터처럼 ‘One-Stop’ 서비스가 가능하도록 24시간 콜센터를 열어 놓고 있다. 접수 경로는 전화말고도 조선닷컴, 메일, 우편, 팩스 그리고 방문 상담 등이 있다.

지난해 ‘학교폭력’과 ‘주폭(酒暴)’ 기획시리즈를 보도할 당시에는 구체적이고 다양한 제보 전화가 독자센터에 빗발쳤다. 이 내용들은 취재팀에 실시간으로 전달되어 상당수의 케이스가 기사에 반영된 바 있다. 최근 ‘줄줄 새는 아파트 관리비’ 보도와 관련 “우리 아파트도 문제가 많은 것 같다. 취재해 달라”는 제보가 쏟아

아져 들어오고 있다.

이렇게 접수된 내용들은 ‘일일보고’ 형식으로 조선일보 모든 구성원들에게 가감없이 전달된다. 하루 단위로 독자들의 반응이 바로 피드백(Feedback) 되는 시스템인 셈이다. 특히 독자들의 전화가 많은 사안의 경우 추후 제작에 참고가 되도록 그 의견을 상세히 첨부해 전달하고 있다. 한마디로 독자의 소리에 귀 기울이는 ‘열린 신문’으로서의 쌍방향 소통을 강화하기 위함이다.

독자들의 목소리는 다양하다. 이는 신문의 오타자·오류 지적, 보도 내용에 대한 항의 및 의견, 그리고 각종 제보와 기사와 관련된 문의 등으로 분류되고 접수번호가 매겨져 관리된다. 그 중에서도 오류지적의 경우 ‘바로잡습니다’ 등의 처리 결과도 독자에게 답신하는 체계도 갖추고 있다. 또한 항의의 경우 사안에 따라 반론이나 정정의 필요가 있다면 적극 지면에 반영하고 있다. 처리가 되지 않은 사안의 경우 해당 리스트를 공시하고 있다. 해당 부서나 기자에게 무언의 압박인 셈인데, 5월말 현재 미처리 상태로 남아있는 사례는 한 건도 없을 정도이다.

참고로 2012년 한 해 동안 조선일보 보도와 관련해 독자센터에 접수된 의견과 항의는 각각 2,366건(월평균 197건), 62건(월평균 5건)이고, 기사 오류지적은 192건(월평균 16건)으로 집계됐다. 이와는 별도로 구독 및 배달 관련 전화는 훨씬 많지만 이는 별도로 관리하고 있다.

독자센터 독자의견 접수 현황

	2011년 1월~12월	2012년 1월~12월	2013년 4월말 현재
의견	1,685건(월평균 140건)	2,366건(월평균 197건)	558건(월평균 139건)
항의	99건(월평균 8건)	62건(월평균 5건)	62건(월평균 15건)
오류지적	297건(월평균 28건)	192건(월평균 16건)	49건(월평균 12건)

신속한 정정이 신문 신뢰도 높여

독자센터는 각종 소송이나 언론중재 등 각종 분쟁을 해결하기 위한 창구이기도 하다. 노무현 정부 때 ‘언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률’

을 통해 ‘고충처리인’을 두도록 규정했지만, 이미 훨씬 이전부터 독자센터에서 그 역할을 해온 셈이다. 실제로 현재도 독자센터장이 ‘고충처리인’을 겸하고 있다.

지난해 9월 1일 신문이 쉬는 토요일 정오 무렵 독자센터로 다급한 전화가 걸려 왔다. “오늘 아침 1면에 나온 사람은 나주 성폭행범 고종석이 아닙니다. 나는 사진에 나온 사람의 친구입니다. 빨리 정정해야 합니다.” 사안의 심각성을 깨달은 상담원은 일단 전화를 걸어온 독자를 통해 사진에 나온 남성의 연락처부터 확보했고, 이를 편집국 당직자에게 즉각 전달했다. 이에 취재팀 차원에서 재확인 작업을 벌였고, 최종적으로 수사 경찰을 통해 고종석 본인에게 사진을 확인한 결과 “사진 속 인물은 내가 아는 다른 사람”이라는 답변을 받았다. 이른바 ‘나주 성폭행범 사진’이 판 사람으로 확인된 것이다. 사진 속의 인물이 범인과 꽤나 닮았다는 점은 범인 주변인 다수에게 확인 또 확인을 거쳤음에도 큰 오보를 낳았던 것이다. 마침 그날은 휴무일이어서 편집국에서는 우선 당일자 인터넷 조선닷컴에 ‘성폭행범 고종석 사진, 다른 사람으로 밝혀져… 잘못된 사진 게재로 피해를 본 분께 사과드립니다’라는 기사를 통해 잘못된 사진이 나가게 된 경위를 밝히고 당사자와 독자들에게 사과부터 했다. 이어 월요일자 1면에도 비중있게 사과 기사를 게재했다.

이런 일이 일어나지 않았다면 좋았겠지만, 시간 다툼을 하는 취재·제작 현장을 감안하면 숙명적으로 실수나 착오의 가능성은 늘 상존한다. 그렇지만 일단 오보임이 확인된 이후 조선일보가 편집국 지휘부부터 현장 취재진까지 사진 속 인물에 대한 피해구제를 위해 최대한 신속히 대처한 과정은 하나의 전범(典範)으로 눈여겨 볼 만하다. 체계적인 제보 접수 및 전달·보고 시스템이 있었기에 가능한 일이었다. 또한 즉각적인 정정과 사후조치 이후에도 ‘독자들의 대표’라 할 수 있는 독자권익보호위원회에 그 경과를 보고하고 재발 방지를 위한 후속 조치까지 보고했다. 이에 위



조선일보 독자권익보호위원회 회의 모습(조선일보 제공)

원회는 “차제에 조선일보에서 오보의 경우 신속한 피해구제를 위해 정정 원칙을 성문화하는 게 좋을 것 같다. 사후약방문(死後藥方文)이긴 하지만 편집의 기본 방침을 다시 한 번 정립하고 그 사실을 대외적으로 공표하는 식의 사후 조치도 필요해 보인다. 오보가 있어서는 안되지만 언제든 일어날 수 있는 게 오보이기도 하다. 사후 조치를 어떻게 잘 하느냐도 신문사를 평가하는 중요한 잣대가 될 것(2012년 9월 회의)”이라고 주문했다.

위에서 보듯 조선일보에서 보도로 인한 독자 피해구제를 위한 기구로는 그 이름에서도 알 수 있듯이 ‘독자권익보호위원회’가 있다. 2002년 독자서비스센터와 함께 출범해 올해로 11년째이다. 현재 7선 의원 출신인 조순형 위원장을 비롯해 언론학교수, 시민단체 대표, 중소기업 대표, 교사, 문화인사 등 각계에서 10명의 위원들이 활약 중이다.

독자의 관점에서 ‘독자권익보호위원회’

위원회는 조선일보 내 자율 중재 및 심의 기구의 성격도 가지고 있다. 실제로 초기에는 몇 차례 자체 중재 심의도 있었으나, 제기되는 사안이 많지 않고, 또 중요한 사안은 당사자들이 조선일보 내 기구보다는 외부의 언론중재위원회나 소송을 통해 해결하려고 하기 때문에 그 본연의 기능이 충분히 활용되고 있지 않음은 안타깝다. 그렇지만 위원회는 또 다른 중요 기능인 보도에 대한 감시와 비판을 위해 매달 한번 위원회를 열어 조선일보의 보도를 평가하고 있다. 위원회의 지적사항 및 비판 내용은 가감 없이 모든 기자들에게 전달되며, 주요 내용을 간추려 매달 지면에도 소개하고 있다.

지난해 대선 기간 중에는 “후보 지지율만 쫓는 ‘경마식 보도’ 지양해야”(2012년 10월 회의)

- “아파트 관리 비리” 확실히 파헤쳐 주거 문화 바뀌어”(5월 회의)
- “빛에 갇힌 서민들” 해법 모색하는 구체적 접근법 돋보여”(4월 회의)
- “인터넷 ‘뉴시성 기사’ 度 지나쳐… 신문에서 문제 짚어 줘야”(3월 회의)
- “향판의 문제점 실증적 데이터로 추적 보도를”(2월 회의)
- “미담 기사는 ‘과장’하는 경향… 사생활 노출 주의할 필요”(1월 회의)

choshun.com 독자권보호위원회						
기능·역할	신장방법·처리절차	위원회		자주 찾는 질문		
위원회 소개						
조선일보 독자권보호위원회는 독자가 본인의 보도에 대해 조선일보 정책에 등 다른 선례나 제삼자의 피해를 보았을 경우 이를 접수해 정정 또는 물론 독자의 입장에가 신속하고도 효율적으로 결과를 제공할 드리고자 마련된 제도입니다.						
한자 독자권보호위원회는 위원장을 포함해 모두 10명의 위원으로 구성되어 있습니다. 위원장인 조순환 전 회장(75살이고), 위원장은 일간지 기사, 단종지 서클/YMCA 회장, 동우회 서기장가, 중앙일보 편집장가 대표, 중앙일보 서클/중앙일보 대표, 중앙일보 카카오톡 운영대표, 김치국 출판 대표자, 김치국 출판 대표가 이사, 박지현 대표인 대표자를 포함합니다.						
						
조순환 위원장 전 국회위원장 (75세)	가수 김계한 일간지 75세 대표 중앙일보	서민단체 대표 위원장 서울 YMCA 회장	서양화가 활동가 대한민국 출판 대표			
						
기업인 윤장석 아일랜드 대표이사	교수 윤석민 서울대학교 명예교수 일간지 대표	기업인 이석우 카카오 증권대표 메시니스트 대표이사	성근변호사 김태수 변호사 윤장석 대표 일간지 서울 대표 대표자			
						
교사 김소미	변호사 박지현					

월 회의에서 '치매 아내와 자살' 기사를 1면에 과감하게 끌어내 보도한데 대해 “치매문제에 대한 사회적 관심을 일깨웠다”는 평가가 나온 이후 올해 4월부터 '치매, 이길 수 있는 전쟁'이라는 집중 기획 시리즈로 발전하기도 했다.

비판·감시하는 언론에게 분쟁은 숙명

언론중재위원회나 소송과는 상관없이 자체적으로 정정 보도한 사례도 많다. 가장 최근의 사례를 보자. 지난 5월 7일자 사설 '안마업소만도 못한 경찰의 성폭행 수사 출동'에 대해 항의가 접수됐다. "사설에서 '출장 안마사 여성'이라고 했는데 용어 사용이 잘못됐다. 법적으로 '안마사'라는 호칭은 시각장애인만 쓸 수 있다. 그리고 이번 성폭행 사건과 관련된 사람은 '안마사'가 아니고 '불법 마사지업체 여성'이다. 그런데 왜 아무 상관도 없는 '안마사'라고 썼는가. 시각장애인으로서 기분이 나쁘다. 조선일보뿐만 아니라 많은 언론에서 '안마사'와 '불법 마사지업체 여성'을 혼용해서 잘못 쓰고 있는데 꼭 시정 바란다"는 내용이었다. 이 지적을 수용해 9일자에 "7일자 사설 내용 중 '안마 업소'는 '스포츠 마사지 업소', '안마사'는 '스포츠 마사지사'의 잘못이기에 바로잡습니다"라는 내용을 종합 2면에 실었다.

그밖에도 잘못된 보도에 대해서는 다양한 방식으로 지면에 반영하고 있다. 몇 가지 예를 보면 아래와 같다.

‘취재원칙’을 숙지하고 준수해야

“언론의 존재이유는 비판과 감시다. 소송이나 분쟁이 끊이지 않는 것도

[알려왔습니다]

▲ 2013년 3월 19일자 A5면 '민주 김광진 이석기 · 김재연은 동지' 기사와 관련, 김 의원 측은 "'동지'에 부족' 발언은 민주당 의원 간의 동지애가 부족하다는 취지였으며, 이 · 김 의원을 동지라고 칭한 것은 아니다"고 알려왔습니다.

[바로잡습니다]

▲ 2012년 10월 12일자 서면 '차, 인학당 피해자·전태일 동료 등 선대위에 인선' 기사 중 "새누리당 대통합위원회 위원으로 전태일 열사의 동료 김준용씨가 포함됐다"는 내용은, 김씨가 전태일 열사 분신 당시 12세였고 전 열사와 함께 활동한 적이 없었던 것으로 확인되어 바로잡습니다.

▲ 2011년 5월 16일자 A10면 '스승의 날, 학생들 앞에 선 박원순 시장 "학교 폭력은 선생님 잘못"' 기사에서 박원순 서울시장이 "학교 폭력" 참 이해가 안 가요. 그건 전적으로 선생님 잘못이라고 생각합니다"라고 말한 것으로 보도했습니다. 그러나 확인 결과 박 시장은 '선생님'이 아니라 '성인들'이라고 말한 것으로 밝혀져 바로잡습니다. 독자 여러분과 박 시장께 사과드립니다.

[독자에 답합니다]

▲ "2013년 3월 19일자 A6면 방한한 미국의 카터 부장관 관련 기사에서 '부장관'이란 표현이 이상하다. '차관'이라고 해야 맞지 않나"라는 독자의 지적에 답변 드립니다. 미국 행정부의 직급 순서와 명칭은 우리와 다릅니다. 예를 들어 미국 국무부라면 장관(Secretary of State)-부 장관(Deputy Secretary of State)-차관(Under Secretary)-차관보(Assistant Secretary) 순서로 되어 있습니다"

피해구제라는 두 마리 토끼를 잡는 지혜로운 활약을 통해 우리 사회의 중심을 잡아 주길 소망해 본다.

이 때문이다. 소송을 없애지는 못해도 줄일 수는 있다. 방법은 의외로 간단하다. '취재원칙'을 숙지하고 준수하는 것이다..."

2011년에 독자센터에서 최근 10년간 소송 및 언론중재위원회에 회부되었던 사례들을 중심으로 교훈으로 삼을 만한 사안들을 묶어 펴낸 '소송, 줄일 수 있다'는 사내용 소책자의 머릿글이다. 물론 원칙을 지키기에는 취재 현장이 너무 복잡하고 마감시간은 늘 촉박하다. 그렇다고 원칙마저 포기하면 안 된다. 원칙은 생각보다 간단하다. "확인 또 확인했나? 팩트는 정확한가? 반론은 충분한가? 익명 보도 원칙에 충실했나? 발표된 제보는 추가취재는 했나? 사생활·초상권 침해는 없나?"이다.

물론 법원 판단도 오락가락한다. 그렇더라도 판결을 참고하면 언론이 소송에 휘말리는 것을 미리 피할 수 있는 길이 보인다. 다시 말해 잘못된 보도로 인한 피해나 권익 침해를 미연에 막는 방법을 터득할 수 있다는 얘기다. 기자들도 소송에 휘말리는 걸 원치 않고 특히 배상금에 대해서는 민감하다. 그렇지만 대개 기사를 많이 쓰고 또 한 가지 팩트라도 남들과 다른 차별화된 기사를 쓰고자 하는 '능력 있고 부지런한 기자'들이 분쟁에도 많이 휘말린다는 사실이다. 그러니 무조건 소송만 피하려고 '좋은 기사'를 못쓰게 하는 것은 어리석은 일일 것이다.

바로 이런 점에서도 언론중재위원회의 역할이 중요하다. 법원보다 손쉽고 신속하게 피해구제를 위한 조치를 취할 수 있어 피해자들에게도 도움이 되고, 결과적으로 불필요한 소송을 줄여 주면서 기자들에게도 도움이 되기 때문이다.

언젠가부터 언론중재위원회의 반론·정정보도문의 제목이 커지고 길어지고, 위치도 눈에 잘 띄는 곳으로 지정하는 등 전과 달라진 모습에 일선 기자들의 불만도 있는 게 사실이다. 그래서 '언론 활성화' 보다 '피해구제' 쪽으로 저울추가 기울어져 있는 것은 아닌가 하는 우려도 나온다. 그럼에도 언론중재위원회의 활성화가 전체 언론의 이익에 도움이 된다는 데는 이의가 없는 듯하다. 보도로 인해 피해를 입은 사람이 있다면 적극 구제를 해야 하는 것이 책임 있는 언론의 자세임은 두 말할 필요가 없기 때문이다. 차제에 지면을 빌어 언론중재위원회가 언론 창달과 언론

