

영향력에 걸맞은 책임을 지는 국가기간 뉴스통신사 : 흉악범 반론도 경청하며 피해 구제에 최선 다해



글. 최병국
연합뉴스 고충처리인



‘혜진·예슬 피살 사건’ 희생자 이혜진 양의 아버지 이○○ 씨가 지난 3일 밤 심장마비로 사망했다. 어린 딸을 살인마에게 잃은 아픔에 직장도 그만두고 6년여 동안 술에 의지해 고통을 버티던 그였다.

2007년 12월 25일 크리스마스. 경기도 안양의 한 놀이터에서 이혜진(당시 10세)·우예슬(당시 8세) 양이



실종됐다. 84일 뒤 아이들의 시신이 발견됐다. 이웃에 살던 38세의 남성 ○○○이 아이들을 집으로 유인해 성추행하고 무참하게 살해한 뒤 시신을 잔혹하게 훼손, 야산 등에 암매장한 것으로 드러났다. 수사 과정에서 그가 2004년에 군포에서도 44세 여인을 죽이고 시신을 훼손한 일이 추가로 밝혀졌다. 2009년 2월 26일 대법원은 ○○○의 미성년자 약취·유인, 강제추행, 살해 등 혐의를 확정하고 사형을 선고했다. 그는 현재 교도소에 있다.

혜진 양 아버지의 죽음이 지난 4일 연합뉴스의 단독 보도로 알려지자 시민들은 끔찍한 사건을 다시 떠올리며 비극이 여전히 진행 중인 것에 소스라쳤다. 인터넷엔 이 씨의 죽음을 가슴 아파하며 남은 가족들을 위로하는 글들이 이어졌다. 아울러 살인마 ○○○을 비난하고 사형집행을 촉구하는 분노의 목소리가 들끓었다.

그로부터 1주일여 지나 연합뉴스에 우편물이 하나 도착했다. 정정보도 청구서의 발신지는 '○○구치소'. 청구인은 '○○○' 바로 그였다. 혜진이와 예술이를 무참하게 살해한 범인.

○○○이 직접 손으로 쓴 편지지 4장 분량의 청구서의 내용은 다음과 같다. 항소심 재판 등을 다룬 과거 연합뉴스 기사에 '국과수 감정서에 성추행 흔적이 있다는 내용이 기재돼 있다'는 대목과 '성폭행 하려다'라고 쓴 부분이 사실과 다르므로 바로잡아 달라라는 내용이다. 비록 성추행 혐의가 법원에서 확정됐으나 '예술이 몸에 성추행 흔적이 있다고 국과수 감정서에 '기재된 것은 아니다'라는 것이 그의 주장이다. 또 성추행은 있었으나 1심 때의 혐의인 미성년자 강간죄는 무혐의 판결을 받았으니 '성폭행 하려던 것'은 아니라는 게 그의 항변이다. 이 기사가 포털 등에 계속 남아 있으니 정정해달라는 것이 그의 요구다.

어처구니없었다. 예전 기사를 들춰보니 그는 기소되기 이전부터, 또 재판 과정에서도 끊임없이 형량을 줄이려 시도했다. 또 ○○구치소 교도관 등을 상대로 소송을 낸 적도 있다. 교도관 4명이 자신의 방을 검사하면서 부당한 지시를 해 이를 따를 수 없다고 하자 금치 13일의 부당한 처분을 내렸다는 이유에서다. 그의 특이한 정신세계를 엿볼 수 있는 일이다. 청구서를 되풀이해 읽으며 분노가 치밀었고 마음이 착잡했다.

그러나 천인공노할 범죄자더라도 법과 절차에 따라 처벌할 수 밖에 없는 일. 법규에 근거해 신청한 그의 청구서 내용과 증거물이 진실인지, 주장이 타



당한지 등을 성실하게 살펴보고 처리할 의무가 연합뉴스에 있는 것도 마찬가지다. 연합뉴스는 기사를 출고한 사회부를 중심으로 그의 청구서와 두툼한 판결기록 등 첨부문서에 대한 검증·검토에 들어갔다.

○○○ 견과 내용·성격은 다르지만, 고층처리인에게 접수되는 민원 중 상당수는 마음을 착잡하게 하는 것들이다. 거액의 뇌물을 받아 유죄판결을 받은 전직 고위 공직자가 법적으로는 물론 사회적으로도 가혹한 징계를 받았다며 10년 전 기사를 삭제 또는 익명처리 해달라고 요구했다. 오랫동안 실직상태에서 지병과 심적 고통에 시달리는 그의 처지에 인간적 연민도 들었으나 그의 말을 들어주는 어려웠다. 20년 전 조직폭력배의 일원으로 활동하다 폭력 등에 관한 혐의로 실형을 산 민원인은 "아직도 실명이 적시된 기사가 인터넷에 나돌아 자식들이 볼까 두렵고 불면증에 시달리고 있다"고 호소했다. 두목이나 살인범도 아니어서 포털 기사에선 이름을 익명 처리해주기로 했다. 다만, 해당 지역에선 아직 조폭 조직이 남아 있는 점 등을 고려해 연합뉴스 데이터베이스(DB)엔 원문을 남기기로 했다. 젊었을 때 폭력행위로 벌금형을 받은 바 있는 고위 성직자가 20여 년 전의 기사를 삭제해달라는 민원도 비슷하게

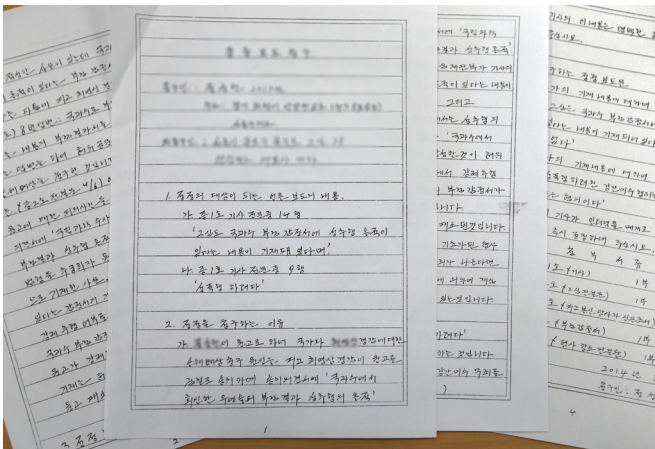
처리한 사례다.

기사의 오류나 상급심에서 뒤집힌 판결을 근거로 정정이나 최종 판결 추가 보도를 요구하는 일도 더러 있다. 지난 2012년 『대전경찰, ‘연구비 횡령 의혹’ 교수 6명 수사』 제목으로 보도한 기사에는 사건 경위와 함께 경찰이 불구속 기소 의견으로 검찰에 송치했다는 내용, 해당 교수들은 혐의를 부인한다는 반론 등이 반영됐다. 그러나 추후 검찰은 피의자 모두

화해사다. 지금은 공익 목적으로 필요하고 공인 등 타당성이 있는 경우가 아니면 익명처리해야 한다. 이름을 적지 않아도 신원을 확인할 수 있는 내용을 특정해선 안 된다. 인터넷이 발달하면서 포털 등에 과거 기사가 남아 있는 것을 뒤늦게 발견, 기사 삭제나 익명처리를 요구하는 것이다.

기사 자체에 아무 문제도 없으나 시간이 지나면서 당사자가 뜻하지 않은 피해를 보아 기사 삭제나

익명처리 등을 요구하는 일도 있다. 여고 1학년 때 국제대회에 나가서 상을 받고 연합뉴스 특파원과 자발적으로 인터뷰한 학생이 자신의 얼굴이 실린 사진이나 동영상 또는 해당 콘텐츠 전체를 삭제해 달라고 요청했다. 지금은 미국대학에 유학 중인 이 학생은 치아교정을 받아 외모가 조금 달라졌는데 일부 누리꾼이 당시의 사진을 근거로 놀리고 해코지한다며 민원을 제기했다. 어려운 환경을 딛고 20대 중반에 유명 대학교에 합격한 학생도 인터뷰



○○○이 연합뉴스로 보낸 정정보도청구서

에 대해 혐의 없다며 불기소 처분하는 것으로 수사를 종결했다. 연합뉴스는 해당 교수들의 민원을 받고 사실을 확인해 처리했다.

과거엔 문제가 없었으나 요즘엔 명예훼손에 해당할 수 있는 기사에 대한 민원도 적지 않다. 예컨대 과거엔 범죄자 또는 사건과 직·간접적으로 관련된 사람의 실명과 주소, 성별 등을 기사에 구체적으로 명기했다. 필자의 기자생활 초기만 해도 1단짜리 사건 기사에도 이는 필수적인 요소였다. 그러나 1990년대 중반부터 이런 관행이 바뀌어 왔다. 사회변화에 따라 명예훼손 등과 관련한 판례와 인식이 변

기사가 나가고서 엉뚱한 피해를 보고 있다면서 포털의 기사 삭제나 수정을 요구한 일도 있다.

이런 사례를 포함해 이른바 ‘잊혀질 권리’를 요청하는 일이 최근 들어 급증하고 있다. 시민들의 권리의식이 높아지고 인터넷의 발달로 포털 등 온라인에 기사가 반영구적으로 남아 누구나 언제 어디서나 볼 수 있게 된 것이 가장 큰 이유로 보인다. 연합뉴스는 이런 사례들도 민원인 입장을 적극적으로 고려, 가급적 처리해주고 있다. 필자는 브뤼셀 특파원 시절인 2012년 유럽연합(EU)이 데이터보호법을 16년 만에 개정하면서 인터넷 이용자의 ‘잊혀질 권리’를 법

규로 보장한 것을 여러 차례 기사로 다뤘다. EU의 '잊혀질 권리'는 이용자가 인터넷 공간에서 자신과 관련해 "합법적 근거 없이 획득된 정보"를 삭제해 줄 것을 서비스사업자에 요구할 수 있다는 것이다. 그러나 현재 고충처리인에게 접수되는 잊혀질 권리 민원엔 사실 합법적 근거에 바탕한 사실 보도들도 다수 포함돼 있다. 연합뉴스는 이런 사안도 최대한 적극적으로 처리해주고 있다. 국가기간 뉴스통신사로서 영향력에 걸맞은 의무도 다하려는 것이다.

연합뉴스의 경우 콘텐츠평가실장이 고충처리인을 겸하고 있다. 통상적으로 고충처리인은 접수된 민원을 살펴본 뒤 관련 부서에 검토·처리를 의뢰한다. 해당 기사를 다룬 기자와 데스크가 주도적으로 검토하고 담당 부국장과 조치 여부와 방법을 상의한 뒤 편집총국장의 최종 허가를 받아 처리하게 된다. 고충처리인은 이 과정에서 내부 관계자 및 민원인의 말을 경청하고, 사안을 정리해 쉽게 설명하고, 때론 조언하거나 중재하기도 한다. 최종적으로는 처리 결과를 요약 기록해 두고 관련 법규에 따라 활동 내역을 연간 1회 홈페이지에 게시한다. 이와 별도로 민원인이 해당 기사 출고 부서에 직접 민원을 제기하는 경우도 많다. 연합뉴스의 경우 하루에 1천 3백여 건의 기사 외에도 많은 양의 사진, 영상, 그래픽 등의 콘텐츠를 출고한다. 이 점을 감안, 민원인의 편의와 신속한 처리를 위해 개별 부서 접수도 허용하고 있다.

연합뉴스는 보도로 인한 피해를 사후 구제하는 일을 넘어서 문제를 예방해 독자의 불만을 줄이는 한편, 공정하고 품질 좋은 보도를 하기 위한 제도도 운용하고 있다. 일종의 사의 옴부즈맨 제도인 수용

자권익위원회가 그것이다. 각계의 덕망 있고 전문성을 갖춘 위원들로 구성된 위원회는 매월 회의를 열어 연합뉴스 보도 전반에 대한 의견을 내놓고 있다. 이 위원회에도 고충처리인인 콘텐츠평가실장이 참여하고 있으며, 회사는 뉴스콘텐츠 제작과 편집에 위원회의 의견을 적극적으로 반영하고 있다.

한편, 차제에 언론중재위에 몇 가지를 요청한다. 실명 보도와 관련해 우리나라 법원이나 언론중재위는 위법성조각사유를 매우 협소하게 적용하고 있다. 이로써 시민의 권리가 신장되는 것은 좋은 일이나 언론에는 족쇄가 되는 측면이 있다. 기자들의 심리가 위축되고 지나치게 방어적이 된다는 것이다. 이로 말미암아 공익적 목적에서 당연히 실명 보도할 공인이나 대기업 등에 관한 보도조차 익명처리하는 일들이 적지 않다. 언론중재위를 중심으로 관련 분야 전문가들이 함께 논의하고 개선된 기준을 마련할 필요가 있다.

아울러 '고충처리인의 고충'도 살펴줬으면 한다. 고충처리인으로서 필자는 민원인의 입장을 잘 들어주고 친절하게 설명만 해도 절반 이상 해결된다고 여기고 있다. 이 과정에서 '감정노동자' 역할을 하는 것은 문제가 아니다. 다만 다양한 사례와 관련한 구체적인 법률지식 등 전문성이 부족하다는 점을 늘 절감한다. 갈등 해결 방법과 기술도 익힐 필요가 있으나 교육을 받은 일도 없다. 대부분 언론사의 고충처리인은 임기가 있고 인사이동으로 보직이 자주 바뀐다. 언론중재위 등 유관기관이 수시로 교육과 훈련 기회, 자료 등을 제공해주면 좋겠다. 고충처리인에게 수시로 자문해주는 '핫라인'을 개설한다면 금상첨화일 것이다.