

평'을 필요로 하는데, 포털 뉴스는 정보 전달이라는 보도 기능 이외에 고유의 논평이 없다는 점에서 포털 뉴스를 언론으로 보기는 어렵다는 주장도 제기되었다(구본권, 2005). 언론의 핵심기능은 정보와 뉴스 전달이라는 보도기능 못지않게 세상을 어떤 관점으로 바라볼 것인가와 같은 논평기능을 떠나서는 존재할 수 없다는 것이다.곽정훈(2000; 이재진, 2008에서 재인용) 역시 포털 사이트의 뉴스 서비스는 단지 구매자와 판매자 간의 '온라인 상거래' 혹은 '단순한 온라인상에서의 뉴스 제공'에 지나지 않은 것으로 보아야 하며 인터넷 포털을 언론으로 지칭하는 것은 무리라고 주장한다.

또한 정상우(2007)는 오늘날 인터넷의 발달로 인터넷 공간에서 전통적인 취재의 역할이 줄어들고 반면 수많은 정보들을 엄선하여 제공함으로써 여론을 형성하고 사람들의 주목을 이끌어내는 것이 중요해진 현실임을 볼 때, 변형된 혹은 확대된 언론의 범주에 포털도 포함될 수는 있겠지만, 이 경우에도 포털 사이트가 가진 기술적 특성으로 인해 전통적인 언론과는 분명히 성격이 다르고 독자적인 편집과 취재를 하는 기존 언론매체보다는 면책의 범위가 넓은 것이 타당하다고 밝히고 있다.

한편 포털 뉴스에 대한 규제는 포털의 언론행위를 법적·사회적으로 인정하는 결과를 낳는다면 이에 대해 부정적인 입장을 견지하는 측도 있다. 포털은 뉴스를 취재·편집함을 물론 논평과 해설을 제공하는 등 언론 본연의 기능을 하지 않고 뉴스를 선별하고 배치하는 '유사(類似) 언론행위' 만을 행사하고 있다는 관점이 있다. 이 때문에 이런 포털을 일반 언론에 관한 법률인 신문법 체계에 포함시켜 언론의 지위를 부여하는 것은 '언론'의 개념을 모호하게 해 혼란만 초래할 것이라고 주장한다.

이같은 입장은 특히 포털은 언론 본연의 공적 기능을 수행하려는 목적 없이 자사에 불리한 뉴스에 대해 편집행위를 통해 감추는 등 오직 자사의 사업에 언론을 이용하기 위해 뉴스서비스를 하는 것으로 비판한다. 이는 또한 포털에서의 뉴스 서비스는 검색·메일·쇼핑·카페·게시판 등 다양한 서비스 중 하나라는 입장이다.

5. 포털 분쟁의 조정·중재 방향

1) 중재위원회의 역할

한편 최근 들어 언론중재위원회의 언론피해 상담 사례가 지속적으로 2천 건을 상회하고 있으며 지난해에는 크게 증가하는 모습을 보였다(정남철, 2008). 지난 2004년 1,816건이었던 건수는 2005년 2,353건, 2006년 2,304건, 2007년 2,343건이었으며 2008년에는 2,553건에 달했다. 상담신청의 피해 유형별로 보면 명예훼손

손이 61.2%로 가장 많았으며, 상담내용의 유형으로는 정정 및 반론보도 청구가 55.3%로 가장 높았으며, 손해배상 23.4%, 기타 15.3%, 추후보도청구 2.0%, 금지 청구 1.4% 순이었다.

언론중재제도는 지난 1981년 1월 31일 독재정권의 언론통제수단이라는 비난 속에서 언론기본법의 제정으로 도입되었다. 이후 지난 1987년 11월 28일 언론기본법이 폐지되면서 ‘정기간행물의 등록 등에 관한 법률’(정간물법)과 ‘방송법’에 흡수되어 존속되었다. 그 후 정간물법이나 방송법에 산재해 있던 언론피해구제제도를 통합하고 단일화시키기 위해 지난 2005년 1월 27일 언론중재법이 제정·공포되었다(정남철, 2009). 독재정권 하에서 도입된 언론중재위원회가 민주주의 정권을 거치면서 언론보도로 인한 분쟁의 조정 및 중재를 담당하는 명실상부한 언론피해구제기관으로서 확고한 지위를 얻게 되었다.

언론분쟁을 소송에 의하는 경우 시간과 비용이 적지 않게 들고, 개인으로서는 거대한 언론사를 상대로 이들의 명예훼손적 언사로 인한 피해를 입증하는 것이 용이하지 않는 등 승소를 장담하기 어려운 측면이 존재하는 것이 사실이다. 이 같은 맥락에서 언론중재제도는 언론보도로 피해를 입은 개인과 언론 사이의 정정보도청구권, 반론보도청구권 및 추후보도청구권, 손해배상청구권에 관한 분쟁을 신속하고 간이하게 해결하는 효율적인 대체적 분쟁해결 제도(ADR)라고 평가할 만하다(정남철, 2009).

언론중재제도는 언론중재법이 제정되기 전에는 ‘중재’라는 명칭을 사용하고 있었음에도 불구하고, 실질적으로는 ‘조정’의 의미를 가졌다(이시윤, 2004). 그러나 개정된 언론중재법상의 언론중재제도는 조정과 실질적 의미의 중재로 구분된다(한위수, 2006). 특히 언론중재법 제24조 제1항에는 “당사자 쌍방은 정정보도청구 등 또는 손해배상의 분쟁에 관하여 중재부의 중립적 결정에 따르기로 합의하고 중재를 신청할 수 있다”고 규정하고 있어, 중재의 성격이 보다 분명해졌다고 볼 수 있다(정남철, 2008). 또한 언론중재위원회 권성 위원장은 “중재는 조정에 비해 객관적이고도 정의에 부합하는 방향으로 결론을 내릴 수 있다는 장점이 있으므로 더 활성화시킬 필요가 있다”며 중재활성화를 강조한 바 있다(PACnews, 2009년 3월호 참고).

한편 오는 8월 7일 시행예정인 개정 언론중재법은 인터넷 포털 등으로 인한 피해도 중재위원회를 통해 신속하게 해결할 수 있는 계기를 마련하였다는 점에서 큰 의미가 있다. 조정·중재제도가 인터넷 매체까지 확대 적용됨으로써 청구건수가 현재보다 크게 증가할 것으로 예상되고 있으므로 중재제도의 활성화 방안에 대한 심도 있는 논의가 앞으로도 계속되어야 할 것이다. 특히 개정 중재법의 시행을 앞두고 중

재위원회나 위원들은 신속한 조정·중재 진행을 위한 인프라를 구축해 나가는 방안에 대한 논의와 함께 새로운 매체의 분쟁에 대한 조정·중재 방안이나 방향성에 대한 고민이 있어야 할 것이다. 또한 언론사나 인터넷 기반 뉴스 서비스 매체는 물론 잠재적 피해구제의 당사자라 할 수 있는 개인 역시 이에 대한 진지한 인식과 자세를 갖는 것이 필요하겠다.

2) 조정·중재 시 고려사항

포털을 포함한 인터넷 기반 뉴스 분쟁 처리 시 가장 큰 쟁점은 반론보도·정정보도를 어떻게 실행할 것인가 하는 점이다. 명확한 것은 인터넷 매체의 경우 기존의 전통 매체와는 그 게재 방식이 다를 수밖에 없다는 점이다. 언론중재법 제27조 제2항은 정정보도·반론보도·추후보도 청구문의 내용, 크기, 횟수, 게재위치 또는 방송순서 등을 정해야 한다고 규정하고 있다. 그런데 최근 인터넷신문과 관련한 언론중재위원회의 조정신청 사건 중 조정 성립된 사례를 보면 반론(정정)보도문 보도(게재) 형식은 기존 신문·방송과 다른 양상을 보이고 있다. 이와 관련해 이재진(2008)은 인터넷 매체에 대한 정정보도, 반론보도, 손해배상을 포함한 조정 신청에 대한 분석을 바탕으로 인터넷 기반 뉴스 분쟁 처리 시 고려해야할 사항들을 다음과 같이 제시했다.

△게재 시간문제-이는 신문·방송 등 전통적인 매체가 보도 횟수와 보도문의 크기를 중요시하는 것과 비교되는 것으로 인터넷 매체의 경우 기사가 빈번하게 바뀌는 것을 감안하면 게재 시간이 매우 중요한 요소로 인식된다. 예를 들어 최근 반론(정정)보도문을 게재하기로 양 당사자 간 조정 성립된 30건 중 절반이 넘는 17건이 13~24시간이었다. 이외 24시간, 48시간, 72시간 초과 등도 있었다.

△게재 위치-인터넷 매체의 경우 반론보도문의 제목을 초기화면에 게재하고, 제목을 클릭하면 본문이 나타나도록 하는 경향을 보인다. 인터넷에 저장된 원 기사에 반론보도문을 링크하도록 조건을 추가로 다는 경우도 있다. 이는 인터넷신문의 매체적 특성을 살릴 수 있는 반론권 부여 방식이라고 볼 수 있다.

△글자 크기와 자체(字體)-반론보도문의 제목은 원 기사의 제목활자와 같은 크기로 하고 본문은 원 기사의 본문활자 크기로 게재하기로 합의한 것이 18건이다. 활자 크기를 특정하지 않은 것이 12건이다. 활자 크기를 특정하지 않은 것은 인터넷신문의 경우 다른 매체와 달리 글자 크기가 거의 고정되어 있어 당사자들이 차이를 인식하지 못한 때문으로 풀이된다. 크기와 아울러 자체에 대한 논의는 한 건도 없었다. 그런데 인터넷신문의 경우 동일 화면이라 하더라도 글자 크기가 다르고, 고

덕체냐 또는 명조체냐에 따라 시각적 효과가 달라지는 만큼 앞으로는 글자 크기와 함께 자체에 대한 논의가 필요할 것으로 보인다.

△반론보도문의 자수(字數)-반론보도문의 내용 못지않게 자수가 중요하다. 왜냐하면 문자수가 반론문 효과의 기본적인 전제로 작용하기 때문이다. 방송법 제91조 제5항은 “방송업자가 행하는 반론보도는 그 공표가 행하여진 동일한 채널 및 동일한 효과를 발생시킬 수 있는 방법으로 이를 하여야 한다”고 규정하고 있다. 인쇄매체의 경우 반론보도문의 자수는 이의의 대상이 된 공표 내용의 자수를 초과하지 않는 것이 보통이며, 이는 원문 보도보다 지나치지 않는 범위에서 이뤄져야 한다는 뜻으로 받아들여지고 있다.

△기사 삭제 요청-기존 매체에서는 언론보도로 피해를 입은 사람이 반론보도문 게재를 요구하거나 손해배상을 청구하는 것이 대부분이다. 그러나 인터넷 보도로 피해가 발생한 경우 피해자는 ‘삭제’라는 새로운 형태의 권리를 요구하고 있다. 이처럼 언론보도로 인한 피해자들이 삭제를 요구하는 것은 인터넷 매체의 특성인 강한 정보 전파력을 감안한 때문으로 보인다. 이는 다른 매체와 달리 인터넷 매체 운영 기술상 삭제가 가능하다는 것을 전제로 하고 있다. 일부 연구자들은 이와 같이 삭제를 요청하는 것을 인터넷 시대에 새로운 권리개념으로 제안하고 있다(이재진·구본권, 2008).

△기타 사항-이러한 견해 이외에도 현재 인터넷신문에 대한 반론권에는 이미 기존 매체에 제기되었던 문제들도 여전히 남아있다. 예를 들어 반론권 청구 자격의 문제, 온라인서비스제공자의 책임의 정도 문제, 포털 사이트에 대한 반론권 적용에 있어서의 기술 및 효과의 문제 등이다.

3) 결론 및 논의

새롭게 등장한 매체와 이로 인한 분쟁과 관련, 가장 중요한 문제는 실질적으로 피해를 받는 사람들을 어떻게 구제할 것인가이다(이재진, 2008). 특히 가장 표현 촉진적이고 참여적인 인터넷 기반 뉴스 서비스에 의한 표현의 자유를 최대한 보장 하면서 개인의 인격권 침해 구제와 같은 반대되는 법익을 보호할 수 있는 이익형량의 균형점을 찾는 것이 무엇보다 중요하게 됐다.

신문이나 방송과 같은 전통 매체에서는 분쟁이 발생하는 경우 정보 제공자와 소비자 간 해결의 당사자가 명확하였으나 인터넷 기반 뉴스 분쟁에서는 그렇지 못하다(이재진, 2008). 정보 제공자가 정보의 생산과 유통 그리고 전파를 전적으로 담당하던 기존 매체에서는 분쟁이 발생할 때 그 책임여부를 정보제공자에게 묻는 것

으로 문제해결이 가능했다. 즉 정보제공자가 생산, 유통, 전파한 정보로 인해 개인의 인격권 침해가 발생하는 경우 정보제공자가 전적인 책임을 지게 되어 있었다. 그러나 다양한 인터넷 기반 뉴스 서비스가 출현하고 우리 사회에서 큰 영향력을 행사하게 되면서 정보의 생산에 직접적으로 관여하지 않는 경우에도 기존 매체와 같이 정보제공자로서의 책임을 져야하는지, 책임을 지게 된다면 어느 정도까지 져야 하는지, 그 책임으로부터 면책되기 위한 요건은 무엇인지 등에 대한 문제가 복잡한 쟁점으로 등장하였다.

인터넷 기반 뉴스 서비스 중에서도 특히 포털의 경우 정보생산자와 정보제공자(배포자)가 동일하지 않은 경우가 대부분이어서 분쟁 해결은 더욱 복잡할 수밖에 없게 됐다. 분쟁 해결 시 기존의 인터넷 신문이나 언론사닷컴에 비해서도 고려해야 할 사항이 훨씬 더 많아 졌다. 이러한 문제들에 봉착하여 기존의 법조항을 개정하면서 대처해 나가고 있다. 개정 중재법 제17조 제2항은 인터넷 뉴스 서비스 사업자가 정정보도 청구를 받은 경우 기사제공 언론사도 같은 청구를 받은 것으로 간주하도록 되어 있다. 즉 포털 측만을 상대로 조정·중재신청이 접수될 경우 위원회가 기사제공 언론사에게 출석을 요구하거나 사실조회서를 발송하게 된다. 이는 기사제공 언론사에게도 기사내용에 대한 책임을 지도록 하는 취지이지만, 이를 조정절차에 그대로 준용하여 언론사를 피신청인, 즉 포털과 동일하게 보는 데는 무리가 있을 것이다(PAC News, 2009.3). 빠르게 진화를 거듭하고 있는 인터넷 세계에서 기존 매체에서처럼 문제해결을 위한 구체적 기준을 시의성 있게 마련하는 데는 한계가 있으며, 이러한 현실은 조정·중재 과정에서도 어려움으로 다가올 것이다. 특히 조정·중재 처리 기간도 빠른 속성을 지닌 인터넷에 걸맞게 단축해야 할 것이며, 중재위원들의 인터넷 특성에 대한 전문성을 제고하는 문제 등에 대해서 고민이 있어야 할 것이다(이재진, 2008).

언론중재법에 포털이 조정 및 중재의 대상으로 포함된 사실은 포털의 언론성을 인정해 어느 정도의 지위를 부여한 것으로 볼 수 있겠다. 하지만 이는 또한 포털을 단순히 '뉴스 유통사'로 볼 수 없게 됐으며 정정보도 청구는 물론 손해배상과 기사의 삭제 또는 게시중지 청구 등이 중재위원회의 조정·중재 절차를 통해 이뤄지게 됐음을 의미한다. 그동안 대단한 파급력과 영향력을 행사하면서도 언론으로서의 책임으로부터는 자유로웠던 포털이 이제 그만큼의 책임을 부여받게 된 셈이다.

하지만 그렇다고 해서 포털의 뉴스 서비스 행위와 관련된 분쟁에 대해 전통 언론매체와 동등한 위치에서 기준을 들이대는 것도 어려운 것이 현실이다. 기존 매체에서는 언론의 명예훼손적 언사에 대해 수용자 자신이 반론을 제기하고자 해도 접근 수단이 매우 제한돼있었지만 포털 등 인터넷 체계 내에서는 다양한 채널을 이용

해 개인 본인이나 타인을 통해 어느 정도 반론권을 행사할 수 있게 된 점도 인정하지 않을 수 없을 것이다. 이런 문제 등을 포함해 포털뉴스 서비스 분쟁의 피해 구제 방안에 대해서는 심도 있는 논의와 고민이 앞으로도 계속돼야 할 것이다.

한편 개정 중재법 시행에 즈음해 포털 등 인터넷 기반 뉴스 서비스는 진실성을 갖추는 등 기존의 행태와 차별화된 노력을 기울여야 할 것이다. 언론사로부터 전달받아 게재하게 될 뉴스의 진실성을 검증하는 작업이 특히 중요한 문제가 될 것이다. 게재 기사가 명백하게 사실에서 벗어난 경우 개정 중재법의 법리에 따르면 포털도 정정보도의 책임에서 자유롭지 못하게 됐으며, 이에 따라 기사를 게재하는데 있어 신중을 기할 필요성이 커졌다. 기사의 자체 생산 여부가 포털을 포함한 인터넷 뉴스 서비스의 진실성 결핍에 대한 면죄부가 될 수 없게 된 셈이다. 따라서 이 같은 환경 변화에 부응하여 기사를 생산해 제공하는 언론사와의 기존 계약관계에 대해서도 새로운 검토가 요구된다 하겠다(PAC News, 2009.3.). 그동안 포털사이트 측이 언론사가 제공한 기사의 제목을 변경해 게재하는 등의 행위가 논란이 돼, 최근에는 이 같은 ‘편집행위’를 최소화하거나 거의 하지 않고 그대로 게재하는 경향을 보이고 있는데, 앞으로 언론중재법이 본격 시행돼 포털 측의 책임이 요구되면, 포털은 다시 이전으로 돌아가야 할지도 모르게 됐다. 즉 언론사가 제공한 기사에 대해 포털 자체에서도 진실성 여부를 판단하고 검증하는 절차를 거쳐 게재여부를 결정해야 할 것이다. 여건이 열악한 상황에서 포털에 뉴스를 제공하는 지역신문들의 오보로 인한 분쟁과 피해 사례가 적지 않은데 이와 관련해서도 포털은 이제 기사를 단순히 매개한다는 점만을 강조하며 책임을 회피할 수 없게 됐다. 이에 대해서는 포털도 진지한 고민이 불가피하겠지만, 근본적으로 전국 규모의 신문은 물론 지역신문들이 먼저 객관적이고 공정할 뿐만 아니라 정밀하게 생산된 정보나 뉴스를 포털 측에 제공하려는 노력이 더욱 요구된다 하겠다.

결론적으로 포털 등 인터넷 기반 뉴스 서비스는 이제 신문법 체계인 언론중재법에 조정·중재의 대상이 된 만큼 언론성을 가진 매체로서 갖는 지위와 영향성을 확보한 측면이 있지만 이는 또한 객관성이나 공정성을 기반으로 한 진실성에 대해서 무거운 책무를 지게 됐음을 의미하기도 한다. 인터넷 기반 뉴스 서비스는 이제 그 영향력에 걸맞는 사회적 책임을 요구받고 있는 시점이라 하겠다.

참고문헌

구본권(2005). 『인터넷에서는 무엇이 뉴스가 되나』. 커뮤니케이션북스.

박선영(2008). 헌법 제21조 제3항 ‘신문기능보장 법정주의’의 의미와 한계: 신문법

- 개정논의를 중심으로. 『공법연구』 제36호, 59~86.
- 박선희(2001). 인터넷 신문의 뉴스특성과 대안언론의 가능성: 오마이뉴스 기사분석. 『한국언론학보』 45권 2호, 117~155.
- 박선희 & 주정민(2004). 16대 대통령 선거에서 인터넷 대안 언론의 영향력: 오마이뉴스 이용자집단의 온라인 정치활동과 투표행위를 중심으로. 『한국언론학보』 48권 5호, 214~242.
- 송경재(2006). 포털의 의제 설정 과정에 관한 연구: 네이버, 네이트, 다음 뉴스 서비스를 중심으로. 『사회이론』 봄호, 178~210.
- 유승현·황상재(2006). 포털미디어의 뉴스 프레임에 대한 탐색적 연구: 미디어 다음, 조선일보, 한겨레신문의 비교를 중심으로. 『사이버커뮤니케이션학보』 20호, 197~232.
- 이시윤(2004). 『신민사소송법(제2판)』. 박영사.
- 이재진(2008). 언론환경의 변화와 언론분쟁. 『2008년 언론중재위원회 공동세미나 주제 논문집』 충남 온양 팔래스호텔.
- 이재진(2006). 『언론 자유와 인격권』. 서울: 한나래.
- 이재진(2002). 제3장 인터넷 서비스 제공자의 책임성에 대한 법제적 연구. 『한국언론 윤리법제의 현실과 쟁점』 한양대학교 출판부.
- 이재진·상윤모(2008). 매개된 뉴스로 인한 인격권 침해의 구제방안 연구. 『방송연구』 13권 1호, 265~296.
- 이재진·구본권(2008). 인터넷 상의 지속적 기사 유통으로 인한 피해의 법적 쟁점. 『한국방송학보』 22권 3호, 172~212.
- 이태희(2008). 표지이야기-심의강화, 심히 의심스럽네. 한겨레21, 제713호, 6월5일.
- 이희완(2006). 포털사이트의 뉴스편집권: 제목 바꾸기로 뉴스의 진정성 하락. 『신문과 방송』 2월호, 128~132.
- 임종수(2004). 미디어로서 포털. 『한국언론학회 2004 가을철정기학술대회 자료집』.
- 정남철(2009). 대체적 분쟁해결제도(ADR)로서의 언론중재제도. 『언론중재』 2009년 봄호. 언론중재위원회.
- 정상우(2007). 포털사이트 관련 법제의 현황과 과제: 포털사업자의 법적 책임을 중심으로. 한국법제연구원.
- 최민재·김위근(2006). 포털 사이트 뉴스서비스의 의제설정 기능에 관한 연구: 제공된 뉴스와 선호된 뉴스의 특성 차이를 중심으로. 『한국언론학보』 50

- 권 4 호, 437~464.
- 한위수(2006). 새 언론중재제도의 성과와 개선점. 『언론중재』 제26권 제4호(통권 제101호).
- 황성기(2007a). 뉴스매개자로서의 포털 뉴스서비스의 언론성 및 법적 책임범위에 관한 연구. 『사이버커뮤니케이션학보』 통권 제21호, 197~232.
- 황용석(2006). 한국 온라인저널리즘 연구의 주제와 접근방법에 대한 메타분석. 『커뮤니케이션이론』 2권 1호, 128~169.
- 황용석(2004). 인터넷 영역에서의 새로운 언론의 등장과 법적 쟁점. 『한국언론학회 세미나 발표 논문집』.
- 황용석(2003). 이슈 지향적, 정보원 다원화, 미디어 의제필터 구성 『신문과 방송』
- Gandy, O. H.(1994). "The information of superhighway as the yellow brick road." *The National Forum*, 74(2), 24~28.
- Goldsmith, J. & Wu, T.(2006). Who controls Internet: Illusion of a borderless world. 송연석 역(2006). 서울: 뉴런.
- Habermas, J.(1989a). The public sphere: An encyclopedia article. In Stephen E. Bronner and Douglas M. Kellner(Ed.), *Critical Theory and Society*. New York: Routledge.
- Mitra, A.(2004). Voices of the marginalized on the Internet: Examples from a Website for women of South Asia. *Journal of Communication*, 54, 492~510.