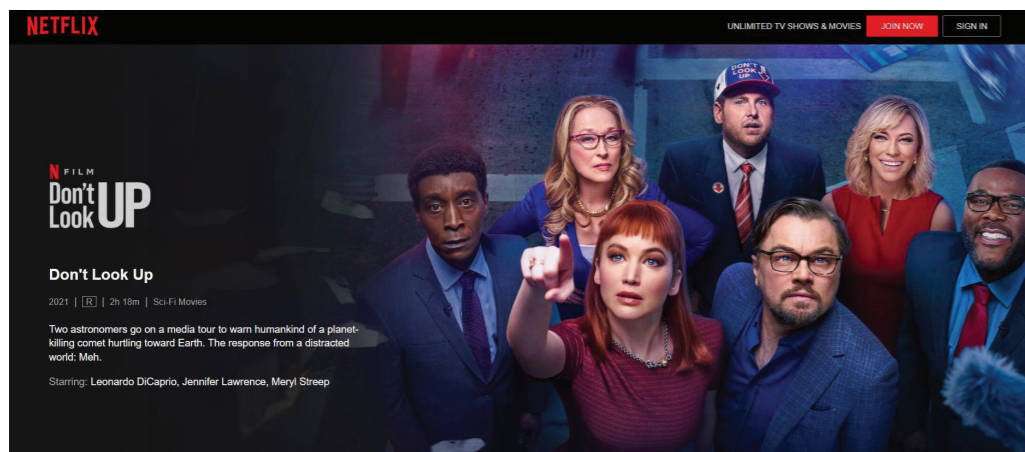




데이터 중심 사회



[그림 1] 넷플릭스 무비 <돈룩업> 소개화면<sup>1)</sup>

1) <https://www.netflix.com/title/81252357>

넷플릭스 화제작 <돈룩업(Don't Look Up)>은 우리사회가 매일 경험하는 양극화 현상 외에도 풍자적 시선이 가득 담긴 흥미로운 관전 포인트가 많다. 그 중에서 한 거대 빅테크 기업 CEO는 알고리즘에 기반해 모든 의사결정을 하는데, 자사의 알고리즘에 따르면 주인공 민디 교수(레오나르도 디카프리오)가 '혼자서' 쓸쓸한 죽음을 맞을 것이라고 예측했다.

이 영화의 배급사이자 온라인 스트리밍 서비스 회사인 넷플릭스도 잘 알려져 있다시피 사용자 데이터를 적극적으로 수집해 활용하고 예측한다. 넷플릭스의 가장 큰 성공 요인으로는 다양한 사용자 데이터를 바탕으로 최적의 콘텐츠를 추천한다는 점을 들 수 있다. 넷플릭스는 해외 시장을 확장하는 과정에서도 해당 국가의 사용자 데이터 분석을 통해 오리지널 콘텐츠 제작에 막대한 투자를 하고, 이용자의 만족도를 극대화하는 방식으로 성장을 이뤄왔다.

데이터 기반(data-driven) 사회는 미디어 이용뿐만 아니라 직업에 있어서도 눈에 띄는 변화를 가져왔다. 미국의 글로벌 취업플랫폼 <글래스도어>는 매년 최고의 직장 과 직업을 선정해 발표하는데, 2022년 발표된 '최고 직업 Top 50(50 Best jobs in America for 2022)'의 면면을 살펴보면, 1위는 엔터프라이즈 아키텍트(Enterprise Architect), 2위 풀스택 엔지니어(full-stack engineer), 3위 데이터 사이언티스트(Data Scientist) 등이다. 이 목록에서 전통적으로 촉망받던 직업군, 예컨대 의사, 변호사 등의 전문직을 순위 앞부분에서는 찾아보기 어려울 정도로 기술 중심의 사회변화를 한눈에 알 수 있다.

**50 Best Jobs in America for 2022**

Best Jobs | 2022 | United States

Job Title	Median Base Salary	Job Satisfaction	Job Openings
#1 Enterprise Architect	\$144,997	4.1/5	14,021
#2 Full Stack Engineer	\$101,794	4.3/5	11,252
#3 Data Scientist	\$120,000	4.1/5	10,071
#4 Devops Engineer	\$120,095	4.2/5	8,548
#5 Strategy Manager	\$140,000	4.2/5	6,977
#6 Machine Learning Engineer	\$130,489	4.3/5	6,801

[그림 2] 50 Best Jobs in America for 2022<sup>2)</sup>

2) 50 Best Jobs in America for 2022. <glassdoor>.  
URL: [https://www.glassdoor.com/List/Best-Jobs-in-America-LST\\_KQ0,20.htm](https://www.glassdoor.com/List/Best-Jobs-in-America-LST_KQ0,20.htm)



### 기술 발전과 사상의 자유시장(Marketplace of Ideas)

〈돈룩업〉이 풍자하고 있는 빅테크 기업이 당면한 과제를 실제 미국의 현실에서 조금 더 살펴본다.

미국은 수정헌법 제1조에 따라 명백하고 현존하는 위협이 없는 한 표현의 자유를 제한할 수 없도록 하고 '사상의 자유시장론(Marketplace of Ideas)' 등 표현의 자유를 옹호하는 논리가 확고하게 이어져왔다. '사상의 자유시장론'은 어떤 사상과 견해가 옳고 그른지, 또는 가치 있는 것인지를 평가하고 결정하는 것은 '정부'가 아니라 '사상의 자유시장'이라는 것이다. 설령 유해한 사상이나 표현이라 하더라도 그 해악을 바로잡는 것은 사상의 공개시장에서 대립되는 사상이나 표현에 의한 경합을 통해 이루어져야 한다는 것이다. 허위가 있어야 이를 반박하기 위한 진리탐구 노력이 생성되고 그 결과 사상의 시장론이 작동한다.<sup>3)</sup>

2019년 듀크대학교 필립 마이클 나폴리 교수(Philip Michael Napoli, James R. Shepley Distinguished Professor of Public Policy)는 저서 〈소셜미디어와 공공의 이익(Social Media and the Public Interest)〉에서 소셜미디어의 맥락에서는 사상의 시장론이 더 이상 효과적이지

3) 윤성현 (2013. 12), 미국헌법상 표현의 자유의 지지는변으로서 사상의 시장론. 〈공법연구〉, 제42집 제2호.

않다는 점을 지적했다. 그는 2018년 『Federal Communications Law Journal』에 게재한 논문<sup>4)</sup>에서 수정헌법 이론이 가짜뉴스나 '필터 버블(Filter Bubble)' 현상과 같은 현대적 문제를 효율적으로 해결하기는 어렵다는 점을 주지시킨 바 있다.

이러한 논의를 바탕으로 표현의 자유를 두텁게 보장하고 있는 미국에서도 기술발전과 사회변화에 따른 플랫폼 기업에 대한 규제가 활발하게 논의되고 있다. 지난해 월스트리트 저널은 페이스북(현 기업명 메타)이 자사 소셜미디어의 문제점을 다룬 내부문서를 고의로 무시했다는 내용을 담은 연재 기사를 실었다.<sup>5)</sup> 뉴스의 주요 유통 창구로서 전통적인 언론의 주요 기능을 수행하면서도 규제와 책임에서는 늘 한발 물러나 있던 플랫폼 기업에 대한 사회적 논의를 한층 가중시킨 사건이었다.

### 데이터 기반 사회의 언론조정

디지털 중심의 미디어 환경 변화는 당연히 언론분쟁의 양상에도 큰 영향을 미치고 있다. 필자는 언론중재위원회에서 오랜 기간 조사관으로 근무하였는데, 조정심리의 행정실무 및 사전·사후 연락 등을 담당하며 당사자와의 접점에서 일했다. 2014년과 2015년에는 세월호 사건과 관련해 언론중재위원회 창립 이래 유례없는 대량사건을 경험하기도 했다. 당시 2년에 걸친 대량사건의 규모는 18,025건이었는데, 2021년 한해의 조정사건수가 4,278건을 넘어 고려하면 그 규모를 가늠할 수 있다. 세월호 사건 보도 관련 대량사건을 매체유형별로 살펴보면<sup>6)</sup> 뉴스통신, 인터넷신문, 인터넷 뉴스서비스와 같은 인터넷 기반 매체의 비율이 71.2%를 차지하였다. 사건별이 아닌 매체별로 조정심리를 개최하는 방식을 도입하는 등 대량 사건의 신속한 처리를 위해 노력하면서도, 미디어 환경변화에 걸맞게 언론중재위원회의 조정 과정도 변화가 필요하다는 막연한 조바심을 느꼈다.

그리고 최근 디지털 중심의 미디어 환경 조성으로 인한 분쟁양상의 빠른 변화, 리걸 테크(legal tech)라고 불리는 법조기술 분야의 급속한 발전 등을 지켜보며 언론중재위원회의 언론분쟁 처리 절차에도 데이터를 기반으로 한 의사결정 시스템을 도입할 수 있지 않을까라는 생각을 해본다. 그러나 역설적이게도, AI가 판단하는 중재부에서 나의 분쟁을 다루길 바라는 신청인과 언론사는 거의 없을 것으로 예측한다. 조정은 당사자의 양보와 협의를 통해 합의점을 찾는 과정이다. 다양한 조정 경험과 전문성 및 노하우를 가진 중재부의 구성과 역할은 성공적인 조정의 또 다른 중요한 요소이다. 조정심리에 앞서 신청인과 언론사 관계자의 관심은 내 사건의 조정가능성이 어느 정

4) Philip M. Napoli (2017. 3. 13), What If More Speech Is No Longer the Solution? First Amendment Theory Meets Fake News and the Filter Bubble. *Federal Communications Law Journal*.

5) Wall Street Journal (2021), The facebook files-A Wall Street Journal investigation. 〈Wall Street Journal〉. URL: [https://www.wsj.com/articles/the-facebook-files-11631713039?mod=series\\_facebookfiles](https://www.wsj.com/articles/the-facebook-files-11631713039?mod=series_facebookfiles)

6) 언론중재위원회 (2015), 2015년도 언론조정중재사례집, 102쪽.

도인지, 손해배상청구의 경우 손해배상금이 어느 정도 액수일지 등에 집중된다. 또 분쟁해결에 더욱 적극적인 당사자들의 경우 상대방의 진의가 무엇인지, 수용의사는 어떠한지 여부까지 관심의 대상이 되기도 한다. 실제로 조정심리는 제출된 자료만으로는 결과를 예측하기 어려운 입체적인 과정이기도 하다.

전 세계 유일무이한 한국의 언론조정제도 그리고 조정사건 처리기간을 소개하면 믿을 수 없다는 반응이 대부분이다. 익히 알려진바 대로 미국의 행정 처리는 어떻게 세계 최대 강국이 되었는지 의문을 갖게 할 정도의 속도다. 특히 한국의 경우, 코로나로 인해 많은 일상이 모바일화, 디지털 중심이 되면서 여러 행정처리가 이전과 비할 수 없이 빨라졌음을 체감한다. 그러나 언론분쟁은 시간이 지체될수록 피해회복이 어렵고 빅테크 기업이 운영하는 플랫폼이 뉴스의 주요 유통·소비창구가 된 현 상황에서 신속한 사건처리는 언론중재위원회의 조정에서 주요 개선과제임에 변함없다.

조정심리에 소요되는 시간을 줄이기 위한 하나의 방안으로 매체유형이나 침해유형 등 유사한 분쟁에서 원만히 해결된 주요사례를 데이터화해 활용하는 방안을 생각해 볼 수 있다. 조정심리는 원칙적으로 비공개라는 한계가 있지만 오랜 시간 축적해온 데이터들이 효율적인 사건처리에 기여할 부분도 없지 않아 보인다. 그러나 앞서 언급한 것처럼 언론분쟁 사건 처리의 본질은 언론보도라는 외피에 가려져 있는 당사자들의 마음을 읽고 진짜 의사를 밝혀내는 데 있다. 데이터만으로



는 알 수 없는 사람만의 노하우가 응축되어 발현되는 영역인 것이다.

언론분쟁은 매년 증가추세에 있고 지난 10년간 조정사건수가 100% 증가했음에도 중재부는 2014년 이후 1개 중재부가 증설된 이후 변화가 없었다.<sup>7)</sup> 언론중재법상 조정사건은 비록 강행규정은 아니지만 접수일로부터 14일 이내에 처리하도록 하고 규정하고 있다. 그러나 원만한 합의를 도출하기 위해서는 쟁점파악, 당사자의 의사 확인, 중재부의 협의 촉진역할 등 개별 사건별 충실한 조정심리 진행과정이 필요한데, 매년 언론분쟁건수는 증가하고 있어 한정된 자원과 인력(중재부)으로 인해 사건처리기간을 단축하기는 어려운 실정이다.

언론중재위원회가 활용할 데이터는 결국 분쟁해결 노하우다. 그동안 축적한 조정의 경험과 기술을 체계적으로 확산하는 데 기여할 수 있도록 충분한 인적 자원이 마련되길 기대해 본다. 🙏

7) 언론중재위원회 (2022. 3. 2). 지난해 언론조정 신청건수 4,278건, 10년간 100% 이상 증가. URL: [https://www.pac.or.kr/kor/pages/?p=41&b=B\\_1\\_2&bn=2880&m=read&nPage=1&cate=&f=TITLE&s=](https://www.pac.or.kr/kor/pages/?p=41&b=B_1_2&bn=2880&m=read&nPage=1&cate=&f=TITLE&s=)