

언론조정의 의미를 돌아보며: 피해구제를 넘어 언론 신뢰의 자양분으로

민영 고려대학교 미디어대학 교수

2017년부터 2020년까지 3년 동안 서울제8중재부 소속 언론중재위원으로서 많은 사건들을 접하며, 언론보도로 인한 다양한 피해사례들의 원인을 이해하고 해결책을 숙고하는 귀중한 경험을 했다. 한편으로는 언론 규범 및 이론과 현실의 관행 사이에 존재하는 큰 격차를 실감했지만, 언론학자로서 언론 현장과 이용자의 관점을 더 깊이 배우는 계기이기도 했다.

신청인과 피신청인에게 공정하게 발언과 경청 기회를 제공하고 입장의 차이를 좁혀 쌍방이 합의할 수 있는 방안을 도출하는 조정절차는 그 자체가 민주주의를 구현하는 과정이었다. 생각이 다른 상대방을 존중하고 합리적인 논거로 토론하며 그 결과로 도출된 결과를 수용하는 것은 민주적 절차의 요체이자 민주주의의 안정성을 담보하는 메커니즘이기 때문이다. 이 절차에 대한 존중과 신뢰 없이는 언론조정중재제도 자체가 존립할 수 없을 것이며, 결과적으로 이용자의 피해를 신속하고 실질적으로 구제할 수 있는 기회도 축소될 것이다.

다른 언론 관련 판결과 마찬가지로, 언론중재위원회가 진행하는 모든 사건 심리에는 언론의 자유와 개인의 인격권 간에 적절한 균형점을 맞추려는 치열한 고민이 수반된다. 언론학자로서 조정에 참여하며 언론의 영향력과 언론보도의 맥락을 고려하여 신청인의 피해 정도와 심각성을 파악하려고 특별히 노력했다. 또한 언론 자유는 언론이 수행해야 하는 공익적 역할과 사회적 책무를 전제로 주어진 것이기 때문에, 개별 심리에서 해당 보도의 공공성, 공익성,

진실성 등을 면밀히 가늠하려고 했다. 우리 중재부가 담당했던 사건 중 조정이 성립된 세 가지 사례를 되짚어보며, 언론조정의 의미와 중요성을 생각해 본다.

[첫 번째 조정사례]는 ‘어린이집 급식 실태 및 문제점’에 대한 보도에서 기사 주제와는 무관한 자료화면(신청인이 운영하는 어린이집의 하원 지도 장면)을 당사자의 동의 없이 무단 사용한 경우이다. 보육 이슈는 워낙 민감한 사회적 사안이라 관련 보도의 영향력은 즉각적일 수 있는데, 해당 어린이집 명칭이 모자이크 처리도 되지 않은 채 그대로 노출되어 학부모들의 항의가 빗발쳤고 신청인의 정신적 고통도 컸다고 했다. 신청인은 해당 보도로 인해 자신이 운영하는 기관의 사회적 평판과 이미지가 추락됐다고 호소하면서도 정정보도나 손해배상보다는 긍정적인 방향의 추가보도를 피해구제책으로 요청했다.

피신청인인 언론사는 자료화면을 동의 없이 사용한 점은 인정했지만, 해당 영상이 전국 어린이집 현황을 소개하는 중립적인 맥락에서 사용됐기 때문에 신청인 기관의 평판에 나쁜 영향을 미쳤을 가능성은 낮다고 주장했다. 이미 신청인의 불만을 접수하여 홈페이지 다시보기 서비스에서 해당 영상을 교체하는 조치를 취한 바도 있다.

중재부는 신청인의 동의 없이 내용과 무관한 영상이 사용된 데다가 기관명이 특정됐으므로 피해구제가 필요하다고 판단했다. 해당 영상이 중립적인 맥락에서 사용됐다고 하더라도 기사 전체의 논조를 감안할 때 신청인의 평판에 부정적으로 작용했을 가능성을 배제할 수 없었다. 그러나 피해를 구제하기 위해 의도적으로 긍정적인 기사를 게재하는 것은 취재보도의 독립성과 자율성을 침해할 수 있기 때문에, 신청인 관련 영상의 재노출을 철저히 방지하는 방향으로 조정안을 제시했다. 이에 양측이 동의하여, 해당 언론사의 모든 방송 프로그램, 홈페이지 다시보기 및 IPTV 서비스에서 신청인 기관 화면을 사용하지 않고 방송사 데이터베이스에서도 해당 영상을 영구 삭제하는 것으로 조정이 성립됐다.

보육 관련 보도의 공공성과 공익성에도 불구하고, 무관한 이미지를 동의 없이 활용하여 정보를 노출하는 것은 보도 맥락에 따라 심각한 명예훼손이나 초상권 침해를 초래할 수 있다. 이런 유형의 피해는 그 규모를 명확히 산정하기 어려울뿐더러 온전한 회복 자체가 어려운 경우도 존재한다. 당사자가 특정되는 자료를 활용할 때에는 보도 관련성을 충분히 확인해야 하며, 당사자의 동의를 얻지 못했을 경우 철저히 비식별 처리를 하는 등 피해예방을 위한 언론사의 각별한 주의가 필요하다. <2023년 언론조정중재사례집>에 따르면, 보도 내용과 관련 없는 사람의 사진을 게재하여 언론사가 500만 원의 손해배상을 한 사례도 존재한다.

[두 번째 조정사례]는 보도를 통해 신청인의 개인정보가 무단으로 유출된 경우이다. 이 사건에서는 신청인이 손해배상을 청구했다. 조정대상기사는 대학 졸업식 풍경을 사진 중심으로

보도한 소위 ‘포토 뉴스’인데, 대학 교정에서 개인정보(학과, 학번, 성명 및 핸드폰 번호)가 기재된 판넬을 들고 졸업 사진을 촬영 중이었던 신청인의 모습을 동의 없이 기사화했다. 더구나 기사 본문엔 대학 이름까지 언급되어 있어 당사자가 쉽게 특정됐다. 기사화 자체를 인지하지 못했던 신청인은 보도 이후 모르는 사람으로부터 연락을 받게 되자 개인정보 유출에 대한 두려움을 느꼈다고 호소했다. 신청인은 200만 원을 청구했으나, 대리인인 부모는 피해 대비 배상액이 충분치 않다며 조정이 불성립될 경우 민사소송까지 진행하겠다는 입장을 취했다.

피신청인은 개인정보가 기재된 상황을 미처 인지하지 못한 실수를 인정하고 개인정보 유출로 인한 피해에 대해서도 사과할 의사를 밝혔으나, 손해배상액의 하향 조정을 원했다. 손해배상청구의 경우 해당 비용을 언론사가 아닌 담당 기자가 부담하는 경우가 많으며, 전체 사건 중 실제 금전배상 인용으로 종결되는 비율은 상당히 낮은 편이다(참고: 2021년 5.4%, 2022년 1.8%, 2023년 2.1%).

당사자의 초상과 성명이 노출되어 피해가 명백하고 전문적, 윤리적 관점에서 언론사의 명백한 실책임을 고려하여, 중재부는 신청인의 청구 액수대로 조정안을 제시하고 원만한 합의를 이끌었다. 이 사건의 경우, 개인의 인격권 보호의 중요성에 비해 보도의 공적 가치가 크다고 볼 수 없으며 편집 단계에서 개인정보 비식별 처리가 충분히 가능했음에도 언론사의 통상적인 주의와 노력조차 미흡했다. 우려되는 점은 24시간 뉴스 시스템 속에서 수많은 기사가 양산되고 언론의 게이트키퍼 기능이 약화됨에 따라 이와 유사한 사례가 발생할 가능성이 커졌다는 것이다. 최근 언론조정사례에서도 영상, 음성 등의 무단 사용으로 인한 명예훼손이나 초상권, 음성권 침해 등에 대해 언론사의 손해배상이 인용된 경우가 확인된다.

[세 번째 조정사례]는 사실관계를 제대로 확인하지 않은 보도로 인한 명예훼손으로 정정보도를 청구한 경우이다. 신청인은 아내를 살해하고 시신을 훼손하여 유기한 죄로 징역 30년을 선고받은 수감자였다. 조정대상기사는 신청인이 중국에서도 동일한 수법으로 살인을 저질렀으며 중국 현지 공안이 한국으로 수사팀을 보내 신청인이 용의자임을 확인했다는 내용을 보도했다. 기사에는 신청인의 성명도 특정됐다.

신청인은 해당 기사가 사실과 다르기에 정정이 필요하다고 주장했다. 중국에서 발생한 살인사건은 동명이인의 범행이며 사건 발생 시점에 자신은 배에 승선한 상태였다는 것이다. 중국 경찰로부터 자신이 해당 범죄의 용의자라고 확인받은 사실도 없다고 했다.

피신청인인 언론사는 신청인의 주장에는 명확한 근거가 없다고 반론했다. 중국 관영 매체의 보도를 주로 참고하였으나 별도의 취재 과정을 거쳐 기사가 작성됐으며, 해당 내용이 공공의 이해에 직결되고 진실이라고 믿을 만한 상당한 이유가 존재하기에 정정보도 청구를 받아들이기 어렵다는 입장이었다.



중국 공안국이 수사팀을 한국에 파견하여 한국 경찰의 협조 하에 신청인이 중국 내 살인 사건의 용의자임을 확인했다는 피신청인의 주장에 따라, 중재부는 한국 경찰에 공문을 보내 사실관계를 조회한 후 조정 방향을 정하고자 했다. 경찰의 서면 회신 결과 중국에서 발생한 범죄와 신청인의 관련성이 확인되지 않았기 때문에, 쌍방의 합의를 통해 ‘신청인이 살인사건의 용의자 신분으로 중국 공안에게 조사받은 바 없다’는 취지의 정정보도를 게재하는 것으로 조정이 성립됐다. 중재부가 보도의 사실관계를 직접 확인해서 조정에 성공한 사례다.

범죄 관련 보도는 공동체 구성원의 안전에 직결된다는 점에서 높은 공익성과 공공성을 가지지만, 그것이 진실성에 대한 노력을 면제하거나 완화하지는 않기 때문에 사실관계 확인은 여전히 필수적이다. 한국 언론은 유독 익명 정보원에 대한 의존도가 높는데, 투명하지 않은 출처의 활용(예, 경찰 관계자, 수사당국 등)은 미흡하거나 부실한 사실 검증으로 이어질 수 있으며 결과적으로 명예훼손 등의 피해를 초래할 가능성도 높아진다. 결국 언론보도로 인한 개인의 인격권 침해는 언론 규범과 실천의 간극에서 발생하는 경우가 많음을 알 수 있다. 이 격차를 좁히는 방향으로 취재보도 관행을 개선하는 것(예, 투명한 정보원 활용, 교차 검증을 통한 사실관계 확인, 반론 제공 등)이 피해를 예방할 수 있는 가장 적절한 해결책이라 할 수 있다.

세 가지 조정사례를 통해 살펴본 것처럼, 언론보도로 인한 공동체 구성원의 피해를 예방하거나 적절하게 구제하는 것은 언론 신뢰와 밀접히 연관된다. 많은 언론학 연구가 밝혀온 것처럼



럼, 저널리즘의 전문적, 윤리적 규범에 따라 언론보도의 품질을 높이고 언론 자유뿐만 아니라 사회적 책무를 고려하여 언론 관행을 개선하는 것은 언론 신뢰 회복을 위해 가장 중요한 선결 요인이다. 동시에 이는 언론보도로 인한 여러 유형의 피해를 예방하거나 최소화할 수 있는 근본적인 해결책이기도 하다.

보도로 인한 피해에 대해 언론이 어떻게 대응하는가 역시 언론 신뢰와 직결된다. 중재위원 시절, 명백한 오보에 대해서도 언론사가 정정보도를 쉽게 수용하지 못하는 상황을 종종 접했다. 그러나 언론사가 이용자의 피해를 무겁게 받아들여 정정보도를 게재하고 반론 기회를 제공하며 손해를 배상하는 것은 해당 언론사의 평판을 훼손하기보다 오히려 존경과 신뢰를 확보하는 길이다.

언론 신뢰는 이용자가 ‘언론의 역할에 대해 긍정적으로 기대하는 태도’로서 언론이 해당 공동체에서 지속가능하기 위해서 꼭 필요한 자산이다. 언론 불신이 높아지고 부정적 담론이 확산되는 시대에, 언론이 이용자와 호혜적인 관계를 회복하기 위해서는 무엇보다 독자나 시청자의 경험을 가장 중시해야 하며 피해발생 시 더 능동적이고 투명한 방식으로 대응할 필요가 있다.

미디어 생태계가 급격히 진화하고 이용자의 매체 경험이 다양화됨에 따라 피해의 형태도 다각화되고 언론조정사건들도 훨씬 복잡해지고 있다. 시대의 변화에 따라 언론 자유와 함께 균형적으로 고려해야 할 헌법적 권리와 가치도 다면화되고 있다. 그러나 언론조정은 당사자의

피해를 구제하는 것을 넘어 언론 관행을 성찰하고 개선할 수 있는 기회이며, 이를 통해 언론 신뢰를 더 단단히 할 수 있는 계기가 된다는 점은 변함없이 유효하다. 언론과 사회, 언론과 공동체 구성원이 건강하게 상생할 수 있는 속의 절차로서 언론조정중재제도가 더 발전할 수 있기를 기대한다. 🍵