

2026-1

PAC

현안보고서

뉴스 미디어로서
온라인 플랫폼에 관한 연구 동향

언론중재위원회
온라인 분쟁해결 (ODR)
도입을 위한 법제 정비 방안

목차

Contents

01

뉴스 미디어로서

온라인 플랫폼에 관한 연구 동향 03

정서현 | 언론중재위원회 연구센터 연구원, 언론학 박사

I. 서론 04

II. 뉴스 미디어로서 온라인 플랫폼에 관한 국내 학술 연구 동향 04

III. 뉴스 미디어로서 온라인 플랫폼에 관한 어포던스 차원의 접근 11

IV. 나가며 17

02

언론중재위원회 온라인 분쟁해결(ODR)

도입을 위한 법제 정비 방안 22

최인화 | 언론중재위원회 연구센터 연구원, 법학 박사

I. 서론 22

II. 온라인 분쟁해결(ODR)의 개념과 언론중재위원회 도입 필요성 23

III. 국내외 ODR 관련 사례 25

IV. ODR 관련 현행 언론중재위원회 규정 분석 32

V. ODR 도입 쟁점 및 언론중재위원회 법제 정비 방안 35

VI. 결론 43

01

뉴스 미디어로서 온라인 플랫폼에 관한 연구 동향

정서현 | 언론중재위원회 연구센터 연구원, 언론학 박사

요약문

현행 언론 관련 법체계는 뉴스 유통과 여론 형성에 큰 영향을 미치는 온라인 뉴스 플랫폼을 충분히 포착하지 못하고 있다. 이에 따라 플랫폼을 기존 언론 규율 체계 안에서 다루고자, 언론의 법적 정의 재검토, 언론중재법 적용 범위 확대, 알고리즘 투명성 확보 등이 주요 과제로 거론되고 있다. 다만 이러한 제도 논의가 실질적인 정책 대안으로 이어지기 위해서는 플랫폼이 뉴스 생태계에서 실제로 어떤 방식으로 작동하는지를 이해할 필요가 있다.

이 보고서는 플랫폼의 개별 기능이 뉴스 생산·유통·소비 과정에 미치는 영향을 분석함으로써, 플랫폼을 어떻게 제도적으로 다룰 것인지 검토할 수 있는 기초 자료를 제공한다. 예컨대, 플랫폼의 시청각 형식이 뉴스 제작 방식을 변화시키고 있다는 점은 온라인 플랫폼에서 유통되는 다양한 콘텐츠 가운데 어떤 콘텐츠를 ‘뉴스 콘텐츠’로 보고 규율할 것인지에 대한 기준을 고민하는 데 참고가 될 수 있다. 또한 댓글·공유와 같은 상호작용 기능이 정보 확산의 주요 경로로 작동한다는 점은 허위정보 확산이나 인격권 침해와 같은 문제가 플랫폼 내부의 상호작용 과정에서 확대될 수 있음을 보여준다. 이는 이러한 문제에 대한 책임 구조와 피해구제 방법 역시 플랫폼 환경을 고려해 설계될 필요가 있음을 시사한다. 종합하며, 본 보고서가 변화한 뉴스 생태계에 맞게 언론의 법적 범위와 책임 구조를 재검토하고 관련 정책 대안을 논의하는 데 참고 자료로 활용될 수 있길 바란다.



I .. 서론

오늘날 유튜브(YouTube)는 법적 정의와 별개로 ‘현실의 언론’으로 평가되고 있다(오세욱 외, 2025). 2025 디지털 뉴스 리포트에 따르면, 전 세계 조사 대상의 약 30%는 매주 페이스북(Facebook)과 유튜브를 통해 뉴스를 이용하고 있는 가운데, 한국은 2명 중 1명이 유튜브를 통해 뉴스를 이용하고 있다(Reuters Institute, 2025). 2025년 한 해 동안 온라인 동영상 플랫폼과 숏폼(short-form)을 통한 뉴스 소비가 전년 대비 2배 수준으로 성장했고, 이와 맞물려 온라인 동영상 플랫폼이 언론의 기능을 수행한다고 인식하는 정도 역시 39.2%로 나타나 작년(29%)에 비해 상당히 증가했다(한국언론진흥재단, 2025). 이 지표들은 미디어 이용 행태의 변화를 보여주는 동시에, 무엇이 뉴스이고 언론인가에 대한 사회적 인식 자체가 변화하고 있음을 시사한다.

이러한 현상을 그저 뉴스 유통 경로의 다양화로 이해하는 것은 충분하지 않다. 과거 포털 서비스의 사례에서 알 수 있듯, 온라인 플랫폼이 언론의 역할을 한다는 것은 플랫폼 자체가 저널리즘이 작동하는 조건을 재형성하고 있음을 의미하기 때문이다. 예를 들어, 언론사는 인쇄 매체나 웹 발행을 목적으로 제작한 뉴스를 부가적으로 소셜미디어에 유통해 왔다. 그러나 현재에는 온라인 플랫폼 서비스 그 자체를 목적으로 발행하는 ‘네이티브 뉴스 콘텐츠(native news content)’를 제작하고 있다(Hendrickx, 2023). 네이티브 뉴스 콘텐츠는 플랫폼이 정한 조건하에서 생산·유통될 수밖에 없다. 플랫폼이 규정한 이미지 비율과 영상 길이, 인터페이스 등 일정 조건에 따라 뉴스가 제작되고, 플랫폼 알고리즘에 따라 의제 설정과 뉴스 노출이 결정된다. 이는 더 이상 언론사나 언론인이 뉴스 제작과 유통 과정 전반을 통제할 수 없음을 의미한다(Kallio & Mäenpää, 2025). 즉, 오늘날 저널리즘은 일부분 플랫폼의 기술적 환경 안에서 작동한다.

이 보고서는 이러한 변화의 실체를 두 가지 차원에서 살펴본다. 먼저, 2장에서는 최근 국내에서 논의되고 있는 온라인 뉴스 플랫폼 관련 연구 동향을 조망함으로써 학술적 담론 지형을 살펴보고자 한다. 3장에서는 어포던스(affordance) 개념을 통해 플랫폼의 기술적 조건이 저널리즘 실천의 각 단계와 어떻게 맞물리며 뉴스 생태계를 재구성하고 있는지를 분석한다.

II .. 뉴스 미디어로서 온라인 플랫폼에 관한 국내 학술 연구 동향

온라인 뉴스 플랫폼에 관한 국내 학술 논의를 파악하기 위해,¹⁾ ‘언론’, ‘뉴스’, ‘저널리즘’ 관점에서 온라인 플랫폼을 연구한 국내 논문 39편을 분석했다.²⁾ 분석 대상 논문의 키워드(keywords)와 초록을 기반으로 명사 단어를 추출한 뒤, 연구와 관련성이 높은 키워드 가운데 상위 빈도 50개 키워드를 최종 데이터 분석에 활용했다. 분석

1) 이 보고서에서는 ‘뉴스 미디어로서 온라인 플랫폼’과 ‘온라인 뉴스 플랫폼’ 표현을 혼용한다. 이 용어는 인터넷망을 통해 정치·경제·사회·문화 등에 관한 시사적인 취재·보도·논평·해설 등을 제공하는 콘텐츠가 생산·유통·소비되는 서비스를 총체적으로 의미한다(이승선 외, 2025 연구보고서의 정의를 참조함). 국내 연구 동향에서는 유튜브를 중심으로 논의된다.

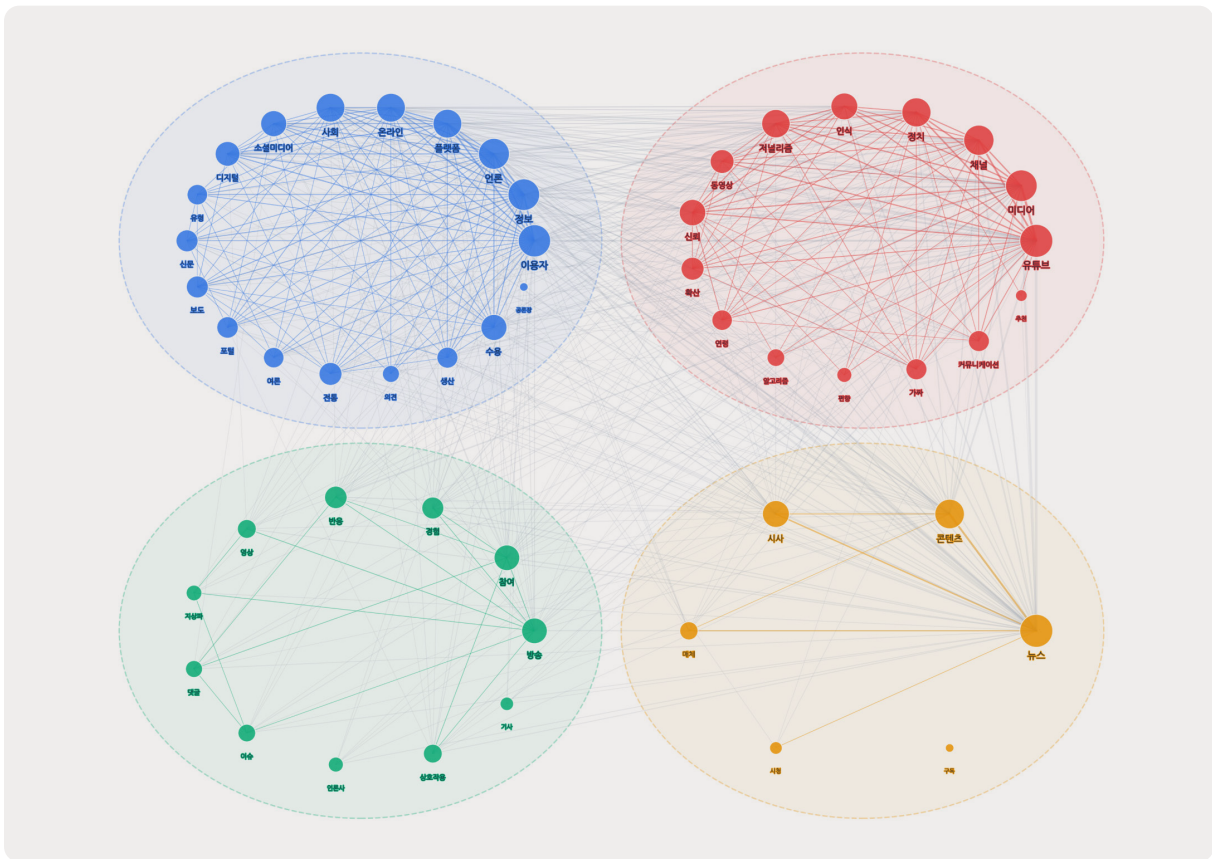
2) 관련 문헌은 디비피아(DBpia)에 ‘온라인 뉴스 플랫폼’, ‘플랫폼 저널리즘’, ‘유튜브 저널리즘’ 등의 키워드를 투입하여 수집했다. 이후, 초록을 통해 본 보고서에 적합한 주제의 논문을 선별했다. 이 과정에서 온라인 플랫폼의 수용 및 채택과 관련된 연구에서 일부 뉴스 콘텐츠가 변인으로 다루어지는 경우 등은 분석 대상에서 제외했다.

방법으로는 CONCOR(CONvergence of iterated CORrelation) 분석을 수행했다.³⁾

분석 결과, 두 개의 상위 블록이 도출되었다. 첫 번째 영역은 저널리즘, 공론장, 언론 인식, 법제도, 가짜뉴스 등 규범적·제도적 논의를 중심으로 전개되는 영역으로, 33개 키워드가 포함되었다. 두 번째 영역은 참여, 경험, 댓글, 상호작용, 확산, 구독 등 뉴스 이용과 사회적 영향력을 중심으로 논의되는 것으로, 17개 키워드가 포함되었다. 이와 같은 이중 구조는 뉴스 미디어로서 온라인 플랫폼이 규범적 논쟁의 대상인 동시에, 실제적인 사회적 영향력을 갖는 행위자임을 보여준다. 주목할 점은 저널리즘 규범 영역의 키워드가 실증 영역의 약 2배에 달한다는 것이다. 이는 국내 연구가 온라인 뉴스 플랫폼의 규범적 지위와 제도적 함의를 보다 적극적으로 논의해 왔음을 시사한다.

다음으로 상위 블록을 기준으로 2차 분석을 수행한 결과, 총 네 개의 하위 연구 영역이 형성되었다(〈그림 1〉 참조). 각 영역의 주요 키워드 구성과 핵심 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

|그림 1| 온라인 뉴스 플랫폼 관련 연구의 CONCOR 분석 결과



3) 구체적으로 파이썬을 이용해 키워드 도출 및 단어 동시 출현 행렬을 만들었고, UCINET 프로그램을 활용해 CONCOR 분석을 수행했다. CONCOR는 반복적 상관 계산을 통해 구조적으로 유사한 연결 패턴을 가진 노드들을 집단화하는 방법이다. 분석 결과는 네트워크 구조의 가독성과 시각적 표현을 개선하기 위해 클로드(Claude) Sonnet 4.6 버전을 활용해 시각화했다.

1. 플랫폼의 공론장 기능과 뉴스 생태계의 재편

〈그림 2〉의 그룹 1은 18개의 키워드를 포함하는 최대 군집이다. 이 그룹의 키워드 구성은 두 개의 층위로 나누어 볼 수 있다.

첫째는 ‘공론장’, ‘여론’, ‘언론’, ‘의견’, ‘보도’, ‘정보’ 등 저널리즘과 민주주의의 관계에 대한 규범적 논의를 대표하는 키워드이다. 이는 온라인 뉴스 플랫폼이 ‘민주적 토론과 여론 형성을 가능하게 하는지’와 같은 공론장 이론의 문제의식을 공유하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 가령, ‘유튜브 저널리즘’ 현상을 논의하면서, 유튜브라는 공간이 ① 누구나 참여 가능한 보편적 접근성을 가지고 있고, ② 다양한 의견 표현이 가능하며 ③ 시민이 직접적으로 정보를 생산할 수 있는 데다가 ④ 정치적 의제 형성이 가능한 곳이므로 전통적으로 매스미디어가 수행해 온 공론장이 될 수 있다고 평가한다(마정미, 2020). 동시에, 유튜브 공론장은 알고리즘에 의한 필터버블과 이념적 양극화, 그리고 허위정보와 저널리즘 전문성 약화의 한계를 가진다는 점이 지적된다. 마정미(2020)는 상기의 한계에도 불구하고 유튜브가 ① 시민에게 필요한 정보를 제공하는 기능, ② 사회적으로 중요한 이슈에 대한 의제 설정 기능, ③ 다양한 의견의 토론이 가능한 공론장 형성 기능, ④ 공동체 가치를 공유하는 사회 통합 기능, 그리고 ⑤ 권력 감시 기능이 유지된다면 민주주의에 기여할 수 있다고 주장한 바 있다. 나아가 이 현상을 저널리즘과 비저널리즘으로 경계 지을 수 없고, 저널리즘 자체가 플랫폼으로 인해 재구성되는 과정으로 이해해야 한다는 관점도 제시된다(유용민, 2019).

둘째는 ‘전통’, ‘신문’, ‘포털’, ‘소셜미디어’와 ‘플랫폼’ 등 매체 및 서비스와 관련된 키워드다. 이는 연구가 온라인 뉴스 플랫폼만을 고립적으로 다루는 것이 아니라, 매스미디어에서부터 포털, 소셜미디어, 그리고 유튜브로 이어지는 한국의 뉴스 생태계 전반을 분석 맥락으로 고려하고 있음을 보여준다. 포털의 준언론적 지위를 두고 오랜 기간 논쟁이 이어져 온 가운데, 현재는 유튜브와 포털이 경쟁하거나 상호 보완하는 경향이 나타난다. 예컨대, 김근식과 하주용(2020)은 유튜브의 경쟁력이 신문과 포털을 상회하고 있음을 밝힌 바 있다. 특히, 언론의 중요한 역할 중 하나인 환경감시 기능에 대해 유튜브가 TV와 포털보다 경쟁우위를 점하고 있는 것으로 나타났다. 이처럼 신문, TV 등 기성 언론 매체와 포털, 그리고 유튜브와 같은 플랫폼이 오늘날의 ‘뉴스 이용 매체’(정가은, 2023) 혹은 ‘뉴스·시사정보 미디어’(김근식·하주용, 2020)로 간주되며 하나의 뉴스 생태계 안에서 연구되고 있음을 알 수 있다.

결국 디지털 미디어 전환으로 매스미디어에서부터 온라인 플랫폼까지 다양한 미디어가 공론장 기능을 분담하면서, 의견 생산과 여론 형성의 주도권이 전통 언론에서 플랫폼으로 분산되고 있음이 확인된다.

2. 알고리즘의 영향력과 정치 정보 환경

그룹 2는 분석 대상 전체를 대표하는 ‘유튜브’ 키워드가 포함되어 있어, 저널리즘이나 언론 일반에 대한 논의보다는 유튜브라는 플랫폼 고유의 특성을 중심으로 논의가 전개되는 영역이라 볼 수 있다.

이 영역의 특징은 플랫폼의 기술과 사회적 영향력을 연결하는 키워드들로 구성되어 있다는 점이다. ‘알고리즘’, ‘추천’, ‘편향’, ‘가짜’, ‘확산’, ‘신뢰’로 이어지는 개념적 연쇄는 플랫폼의 기술적 특성이 정보 환경에 어떤 영

향을 미치는지를 탐구하는 연구 흐름을 잘 보여준다. 특히 이 영역에서는 ‘정치’ 키워드가 높은 빈도로 나타났는데, 이는 유튜브 정치 채널과 정치 유튜버, 선거 관련 가짜뉴스 등이 주요 연구 대상으로 다루어졌기 때문이다. 이를 통해 유튜브가 정치적 정보 환경의 핵심 매체로 부상했음을 학술 담론 차원에서 확인할 수 있다.

앞서 유튜브 공론장의 한계로 지적된 필터버블은 실증 연구를 통해서도 뒷받침된다. 유튜브 추천 알고리즘은 시간이 지날수록 보수 성향 계정에는 보수 성향의 영상을, 진보 성향 계정에는 진보 성향의 영상을 추천하여 물리적으로 필터버블을 형성하는 것으로 나타났다(신유진·이상우, 2021). 이와 함께 이용자 선택 행위 차원에서도 유사한 경향이 나타났는데, 이용자가 추천 기능을 적극적으로 이용하거나 정치적 성향이 강할수록 기존의 신념이 더욱 강화되는 것으로 나타났다(강명현, 2021). 나아가 이용자들은 자신의 신념과 일치하는 콘텐츠를 자발적으로 선택함으로써, 자신이 속한 정치 집단에 대한 내집단 의식을 강화하고 반대 집단에 대한 혐오를 부추겨, 결국 태도 극화로 이어진다(함민정·이상우, 2021). 이처럼 선택적 노출로 인해 태도 극화가 강화될수록 온라인 정치참여가 증가하고, 이는 실제 정치 행동으로 이어질 수 있다(이민규·김정훈, 2022). 다만, 유튜브 뉴스를 타인과 함께 시청하는 ‘사회적 시청’이 증가할수록, 서로 다른 정치적 관점에 대한 노출 기회가 증가하면서 태도 극화가 완화되는 현상도 확인된다(엄기영 외, 2025). 즉, 필터버블과 태도극화 등 플랫폼이 만들어내는 사회적 영향력은 알고리즘의 작동과 이용자의 선택이 맞물려 만들어지는 구조적 결과임을 시사한다.

이러한 플랫폼의 영향력과 함께, 뉴스 미디어의 신뢰도가 중요한 쟁점으로 부상했다. 이용자들은 공정성, 정확성, 완전성 등 전통적인 저널리즘의 뉴스 품질이 갖추어졌다고 느낄 때 유튜브 뉴스를 신뢰하지만, 뉴스의 내용이 자신의 정파성 기대에 부합한다고 인식하는 때에도 신뢰도가 높아지는 것으로 나타났다(오해정·최지향, 2022). 또한, 플랫폼 이용량이 많을수록 전통적인 뉴스 미디어보다 플랫폼 뉴스를 더 신뢰하는 경향도 확인된다(남유원·지성욱, 2022).

종합하면, 이 영역의 연구들은 유튜브를 중심으로 온라인 플랫폼의 기술적 작동 방식과 이용자 행위가 결합하여 오늘날의 정보 환경을 형성하는 과정을 분석하는 데 초점을 맞추고 있다. 추천 알고리즘과 이용자의 선택적 노출은 필터버블과 태도 극화를 강화하는 방향으로 작동하지만, 사회적 시청과 같은 이용 맥락은 이러한 효과를 완화할 가능성도 보여준다. 동시에 유튜브 뉴스에 대한 신뢰는 전통적 저널리즘 가치의 인식뿐 아니라 이용자의 정파적 기대와 플랫폼 이용 경험에 의해서도 영향을 받는 것으로 나타났다. 이는 유튜브가 단순한 콘텐츠 유통 채널을 넘어, 알고리즘 기술과 이용자의 행위 및 인식이 상호작용하는 복합적인 정보 환경의 핵심 매체로 자리 잡고 있음을 시사한다.

3. 제도 언론의 위기와 플랫폼화

그룹 3은 ‘지상파’, ‘언론사’, ‘기사’, ‘방송’ 등의 키워드로 구성되어 있어, 온라인 플랫폼 자체보다 전통 미디어의 위기와 대응을 다루고 있음을 알 수 있다. 지상파 방송사와 언론사가 유튜브를 부가 채널이 아닌 핵심 뉴스 유통 플랫폼으로 받아들여지게 된 변화를 반영한다.

전통적 저널리즘 생산자인 기자들의 유튜브에 대한 인식은 엇갈린다. 한편에는 유튜브가 저널리즘의 원칙과

구체적 실천에 부합하지 않으므로, 저널리즘 원칙의 적용 자체가 불가하다는 입장이 있다(이종명, 2022). 다른 한편, 화제성과 대중 관심도가 중요한 연예뉴스 기자들은 유튜브 저널리즘을 보다 유연하게 받아들인다. 이들은 유튜브를 뉴스 생산 구조 자체를 변화시키는 플랫폼으로 바라보며, 유튜브 저널리즘 현상을 전통 저널리즘과 엔터테인먼트 사이의 ‘하이브리드 저널리즘’으로 인식한다(이재원·양정은, 2021). 나아가, 경영난을 겪고 있는 지역방송 언론인에게 유튜브는 검열과 상업적 압력 없이 언론인으로서 저널리즘을 실현할 수 있는 대안 공간으로 여겨지기도 한다(송철민·최낙진, 2022).

그러나 기자 개인의 인식과 무관하게, 유튜브가 현실의 언론으로 작동하는 환경에 마주하며 전통적인 언론은 ① 라이브 스트리밍 서비스를 주력으로 내세우고, ② 취재현장 영상을 만드는 등 제도 언론으로서 파고들 수 있는 틈새시장을 만들며, ③ 서브 채널을 활성화하되 ④ 언론사의 하위 브랜드라는 정체성을 유지하는 전략을 취하고 있는 것으로 분석된다. 또한, 언론사는 ⑤ 시민의 참여와 외부 기관과의 협업 등으로 뉴스의 다양성과 전문성을 확대하고자 하는 전략을 활용하고 있다(양선희, 2020).

전통적인 언론이 시민의 참여를 대응 전략으로 강조하는 것과 같은 맥락에서, 이 영역은 ‘댓글’, ‘상호작용’, ‘참여’, ‘반응’과 같은 키워드가 함께 나타나고 있다. 전통적으로 언론은 일방향 커뮤니케이션 모델을 따랐지만, 소셜미디어 환경으로 전환되며 양방향 커뮤니케이션의 시대로 접어들었다. 이 영역의 키워드는 바로 이러한 전환, 즉 방송의 플랫폼화가 이용자 참여와 상호작용의 새로운 형태를 어떻게 창출하는가를 연구 대상으로 삼고 있음을 보여준다. 예컨대 ‘KBS 크랩’, ‘MBC 14F’, ‘SBS 스포스뉴스’ 등 지상파 방송 3사 유튜브 채널은 영상 길이가 75초에서 202초 사이가 가장 많았고, 비격식체 내레이션과 대화체 자막의 사용이 압도적으로 높았다. 그리고 뉴스 상호작용 요소와 대화체·신조어 등 플랫폼 특화 소통 특성이 강할수록 조회수와 댓글 수가 높아지는 관계성이 나타난다(피연진·김경모, 2023). KBS 유튜브 채널 ‘댓글 읽어주는 기자들’과 같이 직접적인 상호작용이 발생하는 경우, 기자와 뉴스 콘텐츠 등에 대한 신뢰가 높아지는 것으로 나타난다(이선민, 2022).

종합하면, 제도 언론은 플랫폼에 최적화된 콘텐츠 문법을 수용하는 방식으로 적응하고 있으며, 이 과정에서 이용자 참여와 상호작용은 언론 신뢰도를 유지하는 핵심 기제로 작동하고 있다. 제도 언론에서도 유튜브를 뉴스 유통의 주요 공간으로 인정하고 있다는 점에서, 뉴스 미디어로서 플랫폼의 역할은 이미 현장에서 일부 받아들여지고 있다고 볼 수 있다.

4. 능동적 이용자와 플랫폼 언론성 인식

앞의 영역이 플랫폼 환경에서 제도 언론과 이용자 간의 상호작용을 다룬다면, 그룹 4는 뉴스 이용자를 직접적인 분석 대상으로 삼는다. 이 영역은 6개의 키워드로 구성된 소규모 군집이지만 응집도가 높으며, ‘뉴스’와 ‘콘텐츠’가 높은 중심성을 보여 다른 연구 영역과의 연결 고리가 강하다. 이 영역에서는 이용자들이 왜 유튜브를 뉴스 미디어로 신뢰하는지 파악하고, 어떤 방식으로 뉴스를 소비하는지 살펴보는 것이 주요 의제이다.

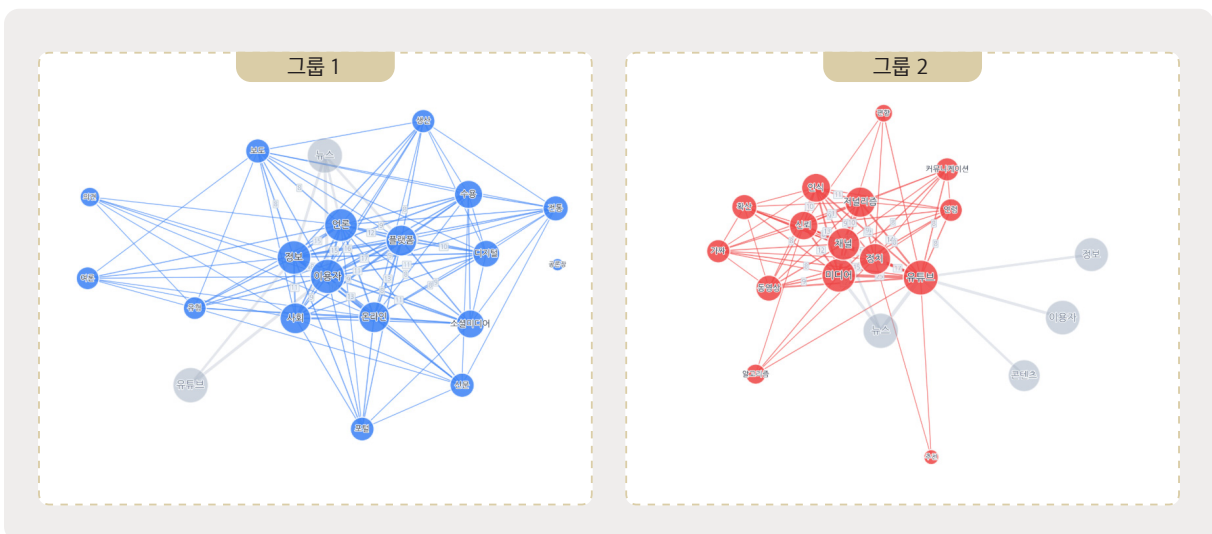
많은 사람들이 유튜브를 뉴스 미디어로 인식하는 동인으로 기성 언론에 대한 반감과 낮은 신뢰도를 꼽는다(이도연 외, 2022). 유튜브 뉴스 중에서도 인플루언서 채널을 통해 뉴스를 주로 접하는 이용자들은 언론에 대한 반

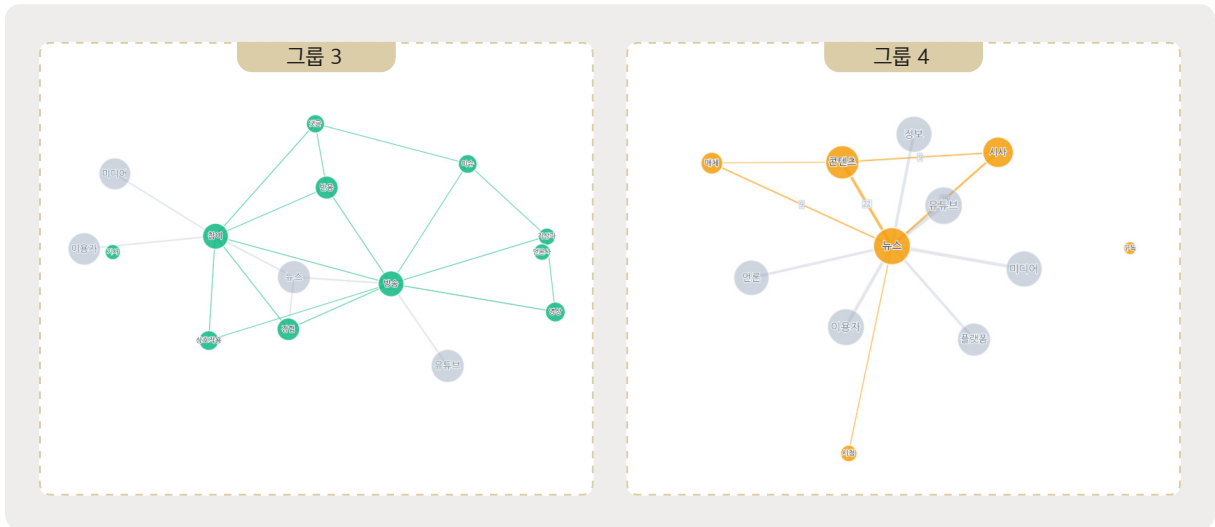
감 수준이 높게 나타난다(최지향, 2024). 그러나 유튜브 뉴스에 대한 언론 인식과 기성 언론의 권위 간 유의미한 연관성이 나타나지 않는다는 결과도 확인된다(유용민, 2021). 오히려 기성 언론에 대한 불신이 플랫폼을 언론으로 인식하는 수준을 낮출 수 있고, 기성 언론에 대한 일반적인 신뢰보다 이용자 개인이 선택해서 보는 뉴스에 대한 강한 신뢰감이 플랫폼에 대한 언론성 인식을 강화하는 것으로 나타나기도 한다(이은성·금희조, 2025). 전반적인 온라인 미디어에 대한 신뢰가 높은 경우에도 유튜브를 믿을 만한 뉴스 정보 채널로 생각하며, 이는 플랫폼을 뉴스 미디어로 인식하는 토대를 마련해준다(이도연 외, 2022).

온라인 플랫폼을 하나의 뉴스 미디어로 인식하는 데는 이용자 개인의 능동성이 중요한 역할을 하는 것으로 보인다. 뉴스 콘텐츠에 댓글을 작성하거나, '좋아요' 등의 버튼을 눌러 평가하거나 뉴스를 타인에게 공유하는 등 적극적으로 뉴스를 소비하는 이용자는 유튜브를 언론으로 인식하는 정도가 높다(이도연 외, 2022). 뉴스를 보고 듣는 것뿐만 아니라, 내용을 공유하고 자신의 의견을 개진하는 총체적 행위를 '뉴스 소비'로 본다면, 이용자는 이 같은 모든 행위를 실현할 수 있는 유튜브를 언론으로 인식할 가능성이 크다는 것이다.

국내 온라인 뉴스 플랫폼의 주도권이 페이스북에서 유튜브로 이동한 것도 이러한 맥락에서 설명된다. 전상현과 이종혁(2020)은 그 이유를 플랫폼의 구조에서 찾았다. 연구진은 유튜브가 검색 기능과 채널 시스템을 활용해 이용자가 다양한 방식으로 플랫폼을 활용할 수 있도록 하고, '구독'을 통해 크리에이터와 이용자 간 장기적인 유대 관계를 형성할 수 있는 환경을 만들어주었기 때문에 주도권을 확보할 수 있었음을 실증적으로 밝혔다. 온라인 플랫폼에서의 구독은 신문 구독이나 텔레비전 시청의 수동적 채널 선택과 달리, 이용자가 특정 채널을 선택하고 지속적으로 팔로우함으로써 큐레이션 권한을 직접 행사하는 능동적 뉴스 이용 행태로 해석된다. 반면, 페이스북은 강력한 알고리즘 통제로 언론과 이용자를 빠르게 흡수했지만, 정보의 노출 경쟁을 유발하는 부작용을 낳았고 실시간 정보 소비에만 특화되어 있어 이용자의 적극적인 정보 탐색을 어렵게 만든 것으로 평가된다. 즉, 이용자가 각 플랫폼이 제공하는 환경을 어떻게 인식하는지에 따라 특정 플랫폼이 지배적인 '뉴스 미디어'로 기능하는 방식과 가능성이 규정될 수 있음을 보여준다.

그림 2 온라인 뉴스 플랫폼 연구동향의 주요 클러스터와 노드





이상의 분석은 온라인 플랫폼, 특히 유튜브가 오늘날 한국 사회에서 실질적인 뉴스 미디어로 기능하고 있음을 학술 담론의 차원에서 뒷받침한다. 네 개의 연구 영역은 각기 다른 층위에서 같은 방향을 가리킨다.

첫 번째 영역은 온라인 플랫폼이 매스미디어가 수행해 온 의제 설정, 여론 형성, 사회 통합의 기능을 분담하고 있음을 규범적 차원에서 논의한다. 이 영역의 연구들은 유튜브를 저널리즘 외부의 존재로 보는 관점을 넘어, 저널리즘이 플랫폼을 통해 재구성되는 과정으로 이해할 필요가 있음을 강조한다. 두 번째 영역은 온라인 플랫폼이 알고리즘을 통해 정보의 생산·유통·소비 구조 전반에 능동적으로 개입하는 행위자임을 실증적으로 보여준다. 필터버블 형성, 확증편향 강화, 태도 극화로 이어지는 일련의 과정은 온라인 플랫폼이 이미 사회적 영향력 측면에서 전통 언론에 견줄 만한 정보 환경으로 작동하고 있음을 공통적으로 지적하고 있다. 세 번째 영역은 지상파 방송사와 언론사가 뉴스의 생산 및 유통 과정에서 유튜브의 플랫폼 문법에 적응하고 있음을 보여준다. 네 번째 영역은 이용자 차원에서 온라인 플랫폼의 언론성 인식을 뒷받침한다. 이용자가 능동적으로 뉴스를 소비하는 행위 자체가 플랫폼을 언론으로 인식하게 만드는 토대가 되며, 이는 언론의 기능이 생산자 중심에서 벗어나 이용자와의 관계 속에서 발현되는 방향으로 변화하고 있음을 시사한다.

결론적으로, 온라인 플랫폼의 뉴스 미디어로서의 기능은 규범적, 기술적, 제도적, 이용자 차원 전반에서 복합적으로 확인된다. 플랫폼이 뉴스 미디어인가라는 질문은 더 이상 이론적 가능성의 문제가 아니라, 현실에서 어떻게 작동하고 있는가의 문제다. 다만 알고리즘에 의한 정보 편향, 저널리즘 전문성의 약화, 허위정보 확산 가능성 등의 한계는 뉴스 미디어로서 플랫폼의 역할을 인정하는 동시에, 그 규범적 책임을 어떻게 설계할 것인가라는 정책적·법적 과제를 남긴다.

III · 뉴스 미디어로서 온라인 플랫폼에 관한 어포던스 차원의 접근

지금까지의 국내 연구 동향은 온라인 플랫폼이 뉴스 미디어로 자리 잡고 있음을 보여준다. 그렇다면 플랫폼은 어떻게 뉴스 미디어로 기능할 수 있는 것일까. 앞서 살펴본 바와 같이, 알고리즘의 의제 설정 효과, 플랫폼 조건에 최적화된 뉴스 제작, 이용자와의 상호작용 방식 등 플랫폼의 환경적 요인이 저널리즘 실천 전반에 걸쳐 핵심적인 역할을 수행하고 있다는 점이 확인된다. 이 보고서는 이러한 현상을 설명하기 위한 분석 도구로 어포던스 개념을 활용하고자 한다.

1. 어포던스의 개념

어포던스는 ‘무엇을 할 여유가 있다’는 의미의 어포드(afford)를 명사화한 것으로, 생태심리학자 제임스 깁슨(James J. Gibson)이 만들어낸 용어다.⁴⁾ 깁슨은 동물이 어떤 사물을 볼 때, 해당 사물로 무엇을 할 수 있는가를 본능적으로 지각한다고 주장했다. 예를 들어, 지표면이 수평이고 평평하며 충분히 단단하다면, 이를 ‘서 있을 수 있는 것(stand-on-able)’이나 ‘걸을 수 있는 것(walk-on-able)’으로 인지한다는 것이다(Gibson, 2015, p.119). 즉, 어포던스는 어떤 사물이나 환경이 행위자에게 제공하는 행동 가능성을 의미한다. 이후 어포던스는 사용자 중심 디자인을 설계하는 데 활용되었고, 이윽고 디지털 시대에 접어들어서는 스크린 내부의 버튼이나 아이콘 등 물리적으로 만질 수 없는 것들에 대한 어포던스 논의로 확장되었다(Norman, 1999).

플랫폼 환경에서 어포던스는 구체적인 플랫폼의 기능(feature)에 의해 구현된다. 기능은 플랫폼이 제공하는 기술적·물질적 속성을 의미한다. 기능은 어포던스가 발현되기 위한 물리적 기반을 제공하고 이용자는 플랫폼의 기능을 통해 어포던스를 인지하고 실행한다. 예를 들어, 틱톡(TikTok) 앱 내부의 맞춤형 영상 편집 도구는 플랫폼이 제공하는 기능이고, 이 기능을 통해 이용자가 영상을 창의적으로 수정하고 재가공할 수 있는 ‘편집 가능성’이라는 어포던스가 구현될 수 있다. 즉, 플랫폼의 기능이 이용자의 커뮤니케이션 행위를 허용하거나 제약함으로써 형성되는 커뮤니케이션 관행이나 습관을 플랫폼 어포던스라고 정의할 수 있다.

2. 플랫폼 어포던스와 저널리즘 실천 행위 간의 관계

이 장에서는 플랫폼의 어포던스가 저널리즘의 각 실천 단계와 어떻게 맞물리는지를 살펴봄으로써, 플랫폼의 언론성이 어떤 기술적 기반 위에서 작동하는지를 규명하고자 한다. 이를 위해 플랫폼 어포던스를 ‘언론’, ‘뉴스’, ‘저널리즘’ 관점에서 연구한 국외 논문 51편을 분석했다.⁵⁾ 분석 방법은 분석대상 논문의 내용분석을 통해 연구

4) 국내에서는 어포던스 용어를 그대로 사용하거나, 행위(행동) 유도성이나 행위(행동) 가능성으로 번역해서 사용하고 있다. 이 보고서에서는 어포던스 용어를 쓴다.

5) 관련 문헌은 구글 스칼라(Google Scholar)에 ‘platform affordance’, ‘journalism’, ‘news media’, ‘press’, ‘Youtube’, ‘Tiktok’, ‘Facebook’의 7가지 검색 키워드를 투입하고 ‘OR’ 연산자를 이용해 수집했다. 초록을 통해 ① 플랫폼의 어포던스 요소를 다루고 있으며 ② 온라인 플랫폼을 뉴스 미디어의 관점에서 바라보거나 저널리즘적 영향력을 살펴본 논문만을 선별했다. 이 과정에서 온라인 플랫폼의 수용 및 채택과 관련된 일반적 연구 등 상기의 기준에 맞지 않는 주제의 연구들은 분석 대상에서 제외했다. 저널리즘 관점에서 플랫폼 어포던스를 분석한 연구는 국외를 중심으로 이루어져 왔으므로, 국외 연구 논문만을 분석 대상으로 삼았다.

결과에서 어포던스 요인과 저널리즘 요인 간 관계가 있는 것으로 나타난 빈도를 합산했다.

먼저, 뉴스 미디어로서 온라인 플랫폼을 분석한 연구에서 논의되는 어포던스 요소들을 검토했다. 학자마다 용어를 달리 사용하지만, 유사한 기능을 의미하는 개념을 묶어보면 크게 알고리즘·가시성 어포던스, 시청각 어포던스, 사회적 어포던스, 시간적 어포던스, 그리고 정체성 관련 어포던스로 분류할 수 있다. 각 어포던스 군집에 포함되는 세부 요인과 개념 정의는 <표 1>과 같다. 저널리즘 요인은 뉴스 생애주기를 고려하여, 뉴스 선별과 의제 설정, 생산, 배포 및 유통, 소비 및 참여, 발행 후 관리 등 다섯 단계로 구분했다(Hermedia, 2020; Zago, 2023).⁶⁾

표 1 | 플랫폼 어포던스 유형과 내용

어포던스 군집	어포던스	내용	플랫폼 기능
알고리즘·가시성 어포던스	알고리즘 큐레이션, 프로그래밍가능성, 가시성, 검색가능성, 하이퍼텍스트성, 확산성	정보가 이용자에게 도달하는 방식, 이용자가 정보에 접근하거나 검색하는 방식 등에 관한 개념	추천 시스템, 알고리즘 피드, 해시태그, 푸시 알림 등
시청각 어포던스	시각성, 청각성, 편집 가능성, 심미성, 커뮤니케이션 형식	콘텐츠가 제작되고 제공되는 형식과 감각적 요소에 관한 개념	마이크로포맷, 시각적 편집 도구, 오디오 템플릿, 이미지 규격 등
사회적 어포던스	상호작용성, 연결성, 평가 가능성, 세분화, 인지성	이용자와 이용자 간, 이용자와 콘텐츠 간 관계 맺기와 소통에 관한 개념	반응 버튼, 댓글 및 멘션, 그룹 및 채널, 스티치 및 듀엣 등
시간적 어포던스	즉시성, 현장성, 지속성, 일시성, 편재성, 시공간적 경계	뉴스의 생산·소비가 시간과 맺는 기술적·물리적 가능성과 제약에 관한 개념	라이브 스트리밍, 스토리, 타임스탬프, 아카이브 등
정체성 어포던스	자기표현성, 개인화, 익명성	이용자가 자신을 표현하고 플랫폼 환경을 자신에게 맞추는 것과 관련된 개념	프로필 설정, 개인화 설정, 분석 대시보드 등

분석대상 연구에서 어포던스와 저널리즘 요인 간 관계가 있는 것으로 나타난 빈도를 합산하여, 어떤 요인들이 상대적으로 강하게 맞물려 있는지 파악할 수 있도록 히트맵으로 도식화했다(<그림 3> 참조). 플랫폼 어포던스와 저널리즘 간 영향 관계에 대한 논의는 다음과 같이 정리할 수 있다.

(1) 알고리즘·가시성 어포던스

알고리즘·가시성 어포던스는 저널리즘 실천의 전 주기에 걸쳐 가장 광범위하고 강력한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 알고리즘·가시성 어포던스와 관계가 확인된 빈도는 뉴스 선별과 의제 설정 단계에서 가장 높았으며, 뉴스 생산과 배포 및 유통 단계와도 관련성을 보였다. 이는 플랫폼의 알고리즘이 어떤 뉴스가 노출되고 소비될지를 결정하는 핵심 기제로 작동하고 있음을 의미한다.

6) 저널리즘 실천 요소에 대한 구분과 정의는 다음과 같다.

구분	내용
뉴스 선별과 의제 설정	취재 대상 및 이슈의 선택과 배제, 기사의 중요성과 해석들을 부여하는 과정
뉴스 생산	취재, 검증, 작성, 편집 등 뉴스 산출물 제작 과정
배포 및 유통	뉴스의 노출, 배열, 확산 경로를 구성하는 과정
소비 및 참여	클릭, 체류시간, 댓글, 공유 등 이용자의 반응 및 상호작용, 이용자 반응 데이터화
발행 후 관리	기사 수정 및 삭제, 업데이트, 노출 조정 등 발행 이후의 게이트키퍼링 과정

전통적인 언론에서 의제 설정은 편집국의 전문적 판단, 즉 게이트키퍼의 고유 영역이었다. 신문 1면의 배치나 방송 뉴스의 편성과 큐시트 순서를 결정하던 이 기능을 이제는 플랫폼의 추천 알고리즘이 대체하고 있다(Hastuti et al, 2025). 무엇이 중요한 뉴스인지, 어떤 이슈에 주목해야 하는지를 결정하는 ‘알고리즘 게이트키퍼’는 플랫폼의 메인 피드를 과거 신문 1면과 기능적으로 동일한 의제 설정 장치로 만들며(Umejei, 2022), 대중은 그렇게 배열된 정보 환경을 자연스러운 뉴스 질서로 수용하게 된다.

이러한 변화는 저널리즘의 자율성을 약화시키는 결과로 이어진다. 플랫폼 알고리즘은 저널리즘적 가치가 아니라 클릭수나 체류시간 같은 수치 지표를 기준으로 작동하기 때문에, 기자가 스스로 뉴스 가치를 판단할 기회가 줄어든다. 실제로 기자들은 수익을 위해 저널리즘 규범을 알고리즘의 요구에 맞게 조정하는데(Umejei, 2022), 이는 플랫폼 종속 현상을 압축적으로 드러낸다. 이처럼 알고리즘에 유리한 방식으로 기사를 기획하고 작성하는 관행이 퍼지면서, 뉴스 제작 루틴 자체가 알고리즘 논리에 맞춰 전략화되는 ‘알고리즘 대응형 저널리즘’ 개념도 등장했다(dos Santos Jr, Lycarião & de Aquino, 2018).

더욱이, 플랫폼이 제공하는 실시간 독자 지표, 경쟁 매체 비교 지수, 수익화 도구 등의 어포던스는 ‘좋은 기사’의 기준을 성과 중심으로 재편하고, 저널리즘 윤리보다 플랫폼의 수익 논리를 따르게 만든다(Papa & Kouros, 2023). 파파(Papa, 2024)는 플랫폼이 저널리즘 교육까지 대신하는 ‘플랫폼 스쿨링(platform schooling)’ 현상을 분석하며, 알고리즘 및 지표 중심의 사고방식이 새로운 저널리즘 규범으로 굳어지고 있다고 지적하였다. 이처럼 플랫폼이 뉴스 생태계의 주도권을 가져가면서, 언론은 미디어 생태계의 핵심 주체(keystone)에서 보조적 행위자(complementor)로 밀려나고 있다는 평가도 나온다(Seuri, Ikäheimo & Huhtamäki, 2022). 뉴스를 제작하고 유통하는 과정 전반에서 이미 플랫폼의 논리를 따를 수밖에 없는 구조가 자리 잡고 있는 것이다.

(2) 시청각 어포던스

시청각 어포던스는 뉴스 생산 단계와의 관련성이 두드러지게 나타났다. 플랫폼이 규정하는 영상 포맷, 편집 방식, 특정 이미지 규격 등은 단순히 콘텐츠의 외양을 결정하는 데 그치지 않고, 뉴스가 만들어지고 전달되는 방식에 영향을 미치고 있다.

이러한 변화를 이해하기 위해서는 전통 언론이 형식을 통해 권위를 구축해 온 방식을 먼저 떠올려볼 필요가 있다. 신문의 지면 레이아웃, 방송의 앵커 화면 구성, 기사의 역피라미드 구조 등은 단순한 편의적 약속이 아니라 해당 콘텐츠가 ‘뉴스’임을 독자와 시청자에게 전달하는 저널리즘 권위의 표식이었다. 플랫폼의 시청각 어포던스는 오늘날 이와 동일한 역할을 수행한다. 플랫폼이 규정하는 기술적 형식이 뉴스의 편집 문법을 대체하는 새로운 표준으로 자리 잡으면서, 그 형식을 따른 콘텐츠가 이용자에게 자연스럽게 ‘뉴스’로 인식되는 것이다.

예를 들어, 인스타그램(Instagram)의 시각성 어포던스를 분석한 칼리오와 매엔파(Kallio & Mäenpää, 2025)에 따르면 인스타그램에서는 이미지 중심의 뉴스가 제작되고, 과거 저널리즘의 핵심이었던 텍스트 서술이 이미지에 종속된 부차적 요소로 밀려난다. 그 결과 뉴스는 짧게 압축되고, 사실 전달보다는 이용자의 감정과 공감을 이끌어내는 새로운 저널리즘 장르가 형성되었다. 틱톡의 경우, 시각적 어포던스가 기자의 얼굴과 몸짓을 전면으로 내세우는 인물 중심 프레이밍을 강화함으로써, 전통적인 뉴스 앵커와 소셜미디어 인플루언서의 특성이 결합

된 ‘인플루언서형 저널리즘’의 등장을 촉진하고 있다(Hendrickx, 2025). 해시태그(hashtag)는 뉴스 의제를 플랫폼의 유행 트렌드와 결합시켜 콘텐츠의 확산력을 극대화하는 역할을 한다. 결국 플랫폼의 시각적 형식 자체가 이용자에게 ‘뉴스다움’을 구성하는 새로운 기준으로 기능하게 되는 것이다.

이러한 어포던스의 영향은 뉴스룸 내부의 업무 방식에서도 확인된다. 기자들의 인식을 분석한 앤터(Anter, 2025)에 따르면, 플랫폼의 시각성 어포던스는 취재 아이템을 조율하는 조정(coordinating) 단계, 보도 소재를 고르는 선택(selecting) 단계, 그리고 최종 콘텐츠를 다듬는 편집(editing) 단계에 개입하고 있다. 기자들은 취재 단계부터 시각적으로 매력적인 소재를 우선 고려하고, 짧은 시간 안에 이용자의 주의를 붙잡기 위해 주목 유도형 편집 기법을 작업 관행으로 내면화하고 있다.

이는 저널리즘 역사에서 반복되어 온 익숙한 패턴의 현대적 변주라 할 수 있다. 과거 신문이 지면의 물리적 제약에 맞춰 역피라미드 구조라는 기사 작성 문법을 고안하고 제한된 방송 시간에 맞추어 리포트 형식을 표준화했듯이, 오늘날 플랫폼의 시청각 어포던스는 기성 언론의 레이아웃과 방송 문법을 대체하는 새로운 뉴스 생산 문법으로 작동하고 있다(Hase et al, 2024). 이러한 형식이 이용자에게 플랫폼 환경에서 콘텐츠의 뉴스성을 판단하는 시각적 단서로 자리 잡으면서 뉴스의 자연스러운 형식으로 수용되고 있다.

(3) 사회적 어포던스

사회적 어포던스는 소비 및 참여 단계와 높은 관련성을 가지는 것으로 나타났다. 이용자의 상호작용을 매개하는 플랫폼 기능이 뉴스 소비의 방식과 이용자 참여 행태를 구조적으로 규정한다는 것을 의미한다.

전통적인 언론에서는 독자 투고란, 시청자 의견, 여론조사 등의 방법으로 언론과 수용자 사이의 관계를 형성해 왔다. 플랫폼의 사회적 어포던스는 이 관계를 훨씬 직접적이고 즉각적인 방식으로 재현하며 확장한다. 이용자는 댓글과 반응 버튼, 공유 기능을 통해 뉴스에 대한 자신의 목소리를 실시간으로 표출할 수 있게 된 것이다. 다만, 이러한 공론장의 성격과 여론 수렴 기능은 플랫폼이 사회적 어포던스를 어떻게 설계하느냐에 따라 결정적인 차이를 보인다. 벤-다비드와 소퍼(Ben-David & Soffer, 2019)에 따르면 익명성 여부, 댓글 사전 검열 구조, 반응 버튼의 구성 등 플랫폼 설계 방식에 따라 이용자 댓글의 내용과 수준이 크게 달라진다. 예컨대 페이스북과 같이 실명 기반의 식별 가능성이 높은 환경에서는 이용자들이 사회적 평판을 의식하여 보다 정중한 표현을 사용하는 경향이 있다. 반면 익명성이 강한 환경에서는 감정적이거나 비격식적인 표현이 두드러지는 경향이 나타난다. 또한, 할펀과 깁스(Halpern & Gibbs, 2013)는 네트워크화된 정보 접근성(networked information access)이 높을수록 다양한 인적 네트워크에 정보가 노출되면서 정치적 표현에 대한 평등한 참여가 촉진되고 공론장의 민주적 잠재력이 강화될 수 있음을 확인하였다.⁷⁾

뿐만 아니라 뉴스 공유 행위 역시 플랫폼의 어포던스 구조에 의해 조정된다. 드비르-그비르스만 외(Dvir-Gvirsman et al, 2024)는 이용자들이 뉴스 공유를 일종의 사회적 위험이 수반되는 행위로 인식하며, 익명성이

7) 네트워크화된 정보 접근성은 개인의 활동이 주변 사람들의 피드에 자동으로 업데이트되는 것처럼 정보가 한곳에 머물지 않고 친구 관계를 타고 멀리 퍼져나가는 성질을 의미한다.

나 기록이 오래 남지 않는 낮은 지속성(persistence)이나 프라이버시 보호와 같은 위험 회피 구조가 보장될 때 공유 행위가 더욱 활발해진다는 점을 밝혔다. 이는 플랫폼의 설계 자체가 뉴스 확산의 범위를 좌우하는 기제로 작동함을 의미한다. 더욱이 이러한 참여와 공유의 총체적 행위는 단순한 정보 소비를 넘어, 저널리즘의 핵심 권력인 게이트키퍼 기능의 재배분을 초래한다. 그로셱과 탄독(Groshek & Tandoc, 2017)은 어포던스를 활용하는 능력 자체가 정보 흐름의 주도권을 언론사에서 대중으로 이동시킨다고 보았으며, 헤르미다(Hermida, 2020)는 이용자가 뉴스를 공유하고 댓글을 달며 콘텐츠의 이슈를 확산시키는 행위가 ‘2차 게이트키퍼(secondary gatekeeping)’로 기능한다고 분석하였다. 이용자들은 자신이 중요하다고 판단한 뉴스를 직접 선별하고 확산 시킴으로써, 전통 언론이 가진 의제 설정 권한을 기술적으로 나누어 갖게 되는 것이다.

결국 여론이 형성되고 교환되는 핵심적인 사회적 공간이 전통 언론에서 플랫폼으로 이동함에 따라, 시민들은 온라인 플랫폼을 오늘날 가장 활발하고 실질적인 사회적 공론의 장으로 인식하게 된다. 전통 언론이 제공하던 참여와 소통의 기능이 플랫폼의 사회적 어포던스를 통해 재현되고 확장되면서, 플랫폼은 단순한 기술적 도구가 아니라 저널리즘의 민주적 기능을 수행하는 사회적 하부 구조로 자리 잡게 된다.

(4) 시간적 어포던스 및 정체성 어포던스

시간적 어포던스와 정체성 어포던스는 전반적으로 낮은 관계성을 보이지만, 각각 저널리즘의 사회적 기능과 행위자의 정체성 변화를 설명하는 데 활용되고 있다.

시간적 어포던스는 매체 유형에 따라 저널리즘이 수행하는 사회적 역할을 분화시키는 요인으로 분석된다. 테넨보임-와인블랫과 나이거(Tenenboim-Weinblatt & Neiger, 2018)는 시간적 어포던스를 즉시성(immediacy), 현장성(liveness), 준비시간(preparation time), 일시성(transience), 시간적 고정성(fixation in time), 확장된 재접근가능성(extended retrievability)의 여섯 차원으로 체계화하였다. 이들의 연구에 따르면, 온라인 플랫폼에서는 즉시성과 일시성이 극대화되어 과거 신문이나 방송의 속보 기능을 대체하는 반면, 인쇄 매체는 긴 준비시간과 고정성을 바탕으로 해석·분석 저널리즘이라는 고유한 역할을 강화하는 방향으로 기능적 분화가 이루어진다. 특히 라이브 스트리밍과 실시간 댓글은 과거 방송 매체의 전유물이었던 현장성과 즉시성을 플랫폼 방식으로 재현한 것이다. 그 결과, 중대한 사건이 발생했을 때 시민들은 TV를 켜는 대신 유튜브 라이브나 소셜미디어의 실시간 트렌드를 확인하는 경향이 강해졌으며, 플랫폼을 가장 일차적인 뉴스 매체로 수용하게 되었다(Uusitalo & Valaskivi, 2022).

그러나 이러한 즉시성의 강화는 저널리즘의 전문직 규범과 피할 수 없는 긴장을 초래한다. 테러나 재난 보도와 같은 긴박한 상황에서 즉시성과 라이브성은 저널리즘의 핵심 가치인 정확성과 충돌하기 쉽다. 이러한 환경에서 뉴스 조직은 수많은 콘텐츠 사이에서 대중의 관심을 끌고 유지하는 주의 관리(attention management) 능력을 핵심 경쟁력으로 갖추어야 하는 도전에 직면하게 되었다. 이는 어떤 정보에 대중의 시선을 집중시키고 보도의 강도와 규모를 어떻게 조절할 것인지를 전략적으로 판단하는 역량을 의미한다(Uusitalo & Valaskivi, 2022).

정체성 어포던스의 측면에서도 저널리즘에 대한 영향력을 확인할 수 있다. 플랫폼에서 프로필 사진과 같은 개

인의 정보가 드러나면서, 기자의 정체성은 전통적인 조직 구성원 중심에서 개인 브랜드 중심으로 이동하였다. 헤드만(Hedman, 2020)에 따르면, 기자의 전문성은 이제 소속 언론사의 명성분만 아니라 플랫폼에서 계량화된 평판, 즉 팔로워 수나 좋아요 수에 의해 평가되는 경향이 강해졌다. 플랫폼 특유의 짧은 콘텐츠 형식과 대화적 분위기는 전통적으로 중요하게 여겨진 기자의 중립성을 약화시키는 대신, 개인의 판단과 의견을 드러내는 해석적 정치 저널리즘을 강화하는 방향으로 기자 정체성을 재구성하고 있다(Baftiu & Dodds, 2023).

이러한 변화는 이용자의 뉴스 소비 행태에서도 동일하게 나타난다. 과거 특정 신문사를 정기구독하며 자신의 정치적·사회적 정체성을 드러내던 행위는 이제 플랫폼 채널 구독과 개인화된 피드 구성으로 대체되고 있다. 플랫폼의 채널 구독 기능은 신문 정기구독이나 특정 방송의 고정 시청자층과 유사한 이용자-생산자 간 지속적 유대를 형성한다. 여기에 더해 이용자가 자신의 취향에 맞게 정보를 조직화하는 맞춤화(customizability) 기능은 강력한 심리적 결속을 만들어낸다(Lou et al, 2021). 이처럼 플랫폼은 언론이 정기구독을 통해 구축했던 충성 독자층을 기술적으로 재현하고 있는 셈이다. 다만, 이러한 개인화된 뉴스 환경의 확산이 이용자를 취향의 틀 안에 가두어 사회적 공통 의제(shared agenda)를 약화시키고, 복잡한 사건의 맥락을 제공하는 저널리즘 본연의 기능을 저하시킬 위험이 있다는 점은 공통의 우려 사항이다.

그림 3 | 플랫폼 어포던스와 저널리즘 간 영향 관계

	뉴스 선별과 의제 설정	뉴스 생산	배포 및 유통	소비 및 참여	발행 후 관리
알고리즘·가시성	■	■	■	■	■
시청각 어포던스	■	■	■	■	■
사회적 어포던스	■	■	■	■	■
시간적 어포던스	■	■	■	■	■
정체성 어포던스	■	■	■	■	■

마지막으로, 저널리즘 실천 요소 가운데 발행 후 관리 단계와 플랫폼 어포던스 간의 관계를 직접적으로 다룬 연구는 분석 대상 문헌에서 두드러지게 나타나지 않았다. 발행 후 관리 단계는 기사 수정·삭제, 업데이트, 노출 조정, 정정·반론 등 기사가 배포된 이후에 이루어지는 일련의 저널리즘 실천 행위를 포괄한다.

헤르미다(Hermida, 2020)는 기사 발행 이후에도 플랫폼의 기술적 구조와 알고리즘이 뉴스의 가시성과 유통 경로를 지속적으로 재구성한다는 점에 주목하여, ‘발행 후 게이트키퍼(post-publication gatekeeping)’이라는 개념적 틀을 제시하였다. 이와 관련하여 리만과 에를리히(Riemann & Ehrlich, 2025)는 발행 이후 기사가 삭제되거나 교체되는 ‘디셀렉션(de-selection)’ 과정을 실증적으로 분석하며, 성과 지표가 높은 기사는 더 오래 노출 되는 반면 성과가 낮은 기사는 더 빨리 삭제되거나 교체되는 경향을 확인하였다. 한편, 온라인 플랫폼의 일시성은 발행된 기사를 언제든지 수정·보완할 수 있게 함으로써, 발행과 수정의 경계를 유동적으로 만드는 플랫폼 고유의 특성을 형성한다(Tenenboim-Weinblatt & Neiger, 2018). 파파와 쿠로스(Papa & Kouros, 2023) 및 살로넨 외(Salonen et al, 2023)의 연구 또한 플랫폼이 제공하는 관리 도구와 시각적 어포던스는 언론인이 발행 이후에도 콘텐츠를 지속적으로 조정하고 관리하도록 유도한다는 점을 확인하였다. 다만, 이 단계를 직접적인 연구 대상으로 삼은 문헌이 아직 충분히 축적되지 않았다는 점은 향후 연구에서 보완되어야 할 공백으로 남아 있다. 특히 플랫폼의 어포던스가 오보 수정, 반론 보도, 삭제 요청 처리 등 언론 책무성(accountability)과 직결되는 영역에서 어떻게 작동하는지를 실증적으로 규명하는 연구가 필요한 시점이다.

종합하면, 플랫폼 어포던스는 저널리즘 실천의 특정 단계에 국한되지 않고 뉴스의 생산에서 소비에 이르는 전 주기에 걸쳐 작동하고 있는 것으로 보인다. 플랫폼의 기술적 어포던스는 전통 언론이 수행해 온 ① 게이트키퍼(의제 설정), ② 뉴스 생산(보도 문법), ③ 여론 형성(공론장 기능), ④ 속보 체계 및 ⑤ 독자 확보 시스템 등에 각각 기능적으로 대응하고 있다.

IV .. 나가며

이 보고서는 뉴스 미디어로서 온라인 플랫폼을 국내 연구 동향과 어포던스 분석이라는 두 가지 차원에서 살펴 보았다. 분석 결과는 같은 방향을 가리킨다. 온라인 플랫폼은 단순한 뉴스 유통 경로가 아니라, 저널리즘이 작동하는 조건 자체를 재형성하는 기술적 인프라로 기능하고 있다는 것이다. 플랫폼의 기능은 전통 언론이 수행해 온 게이트키퍼, 뉴스 생산 문법, 공론장 기능, 속보 체계, 독자 확보 시스템에 각각 대응하면서, 이용자들이 플랫폼을 뉴스 미디어로 인식하게 만드는 기술적 토대로 작동하고 있다.

그러나 플랫폼 기능이 저널리즘 실천 행위에 대응한다는 사실이 곧 저널리즘의 규범과 가치를 구현함을 의미하지는 않는다. 알고리즘은 전문적 뉴스 판단이 아닌 클릭 수와 체류시간 등 성과 지표에 따라 작동하면서 저널리즘의 자율성을 침식하고 있으며, 감정과 공감을 자극하는 플랫폼 콘텐츠 문법은 사실 중심의 보도 규범을 약화시킨다. 개인화된 뉴스 환경의 확산은 필터버블과 확증편향을 강화하여 사회적 공통 의제를 형성하는 저널리즘 본연의 기능을 저하시킬 위험을 내포한다. 플랫폼이 저널리즘의 형식을 재현하면 할수록, 그 내용과 규범이 플랫폼 논리에 의해 대체되는 역설이 심화되는 것이다.

이러한 현실은 플랫폼의 언론성을 규범적 논쟁의 대상으로만 다루는 것을 넘어, 플랫폼이 실제로 어떤 방식으로 저널리즘 기능을 수행하고 있는지를 기술적·실증적 차원에서 구체적으로 규명하는 논의의 필요성을 제기한다. 플랫폼의 기능들이 뉴스의 생산에서 발행 후 관리에 이르는 저널리즘 실천 전반에 영향을 미치는 만큼, 플랫폼을 둘러싼 논의는 저널리즘 실천의 각 단계에서 어떤 규범적 조건이 요구되는가의 문제로 확장되어야 한다. 특히, 발행 후 관리 단계는 플랫폼 어포던스와의 관계가 아직 충분히 연구되지 않은 공백으로 남아 있다. 오보나 인격권 침해로 문제가 된 뉴스에 대한 정정이나 반론, 열람차단 등 언론 책무성과 직결되는 이 영역에 대한 지속적인 관심이 요구된다.

결국 온라인 플랫폼을 어떻게 규율할 것인가의 문제는, 플랫폼이 실제로 어떻게 작동하는가에 대한 이해에서 출발해야 한다. 이 보고서가 정리한 연구 동향과 어포던스 분석이 플랫폼의 언론성 논의를 추상적 단계에서 구체적인 탐구의 영역으로 전환하는 데 작은 기여가 되기를 바란다.

참고문헌

- 강명현 (2021). 유튜브는 확증편향을 강화하는가?: 유튜브의 정치적 이용과 효과에 관한 연구. 한국소통학보, 20(4), 261-288.
- 김근식·하주용 (2020). 뉴스·시사정보 미디어로서 유튜브와 TV, 신문, 포털 간 경쟁 관계 연구: 미디어 이용자의 총족 자원에 대한 적소분석을 중심으로. 한국방송학보, 34(6), 189-236.
- 남유원·지성욱 (2022). 뉴스 이용, 참여, 출처 인지가 뉴스 미디어 신뢰도에 미치는 영향: SNS, 메신저, 유튜브를 통한 뉴스 이용을 중심으로. 한국언론학보, 66(5), 57-94.
- 엄기영·김나래·박진우 (2025). 유튜브 뉴스의 사회적시청 과정에서 정치표현이 정치적 태도극화에 미치는 영향. 한국언론학보, 69(1), 39-78.
- 마정미 (2020). 유튜브 저널리즘과 공론장(public sphere)에 관한 연구. 한국소통학보, 19(1), 217-246.
- 송철민·최낙진 (2022). PD 저널리즘 실현 수단으로서의 유튜브 경험: 어느 20년 차 지역방송 PD의 자기민속지학. 언론과학연구, 22(1), 250-301.
- 신유진·이상우 (2021). 텍스트 마이닝 기법을 이용한 유튜브 추천 알고리즘의 필터버블 현상 분석. 한국콘텐츠학회논문지, 21(5), 1-10.
- 양선희 (2020). 유튜브 저널리즘의 시대, 전통적 저널리즘의 대응현황과 과제. 사회과학연구, 31(1), 245-262.
- 오세욱·이현우·정영주·송해엽 (2025). 유튜브와 저널리즘: 계엄부터 21대 대선까지. 한국언론진흥재단 (연구서 2025-06).
- 오해정·최지향 (2022). 유튜브 뉴스채널의 신뢰도 형성 메커니즘 분석: 뉴스품질 인식과 정파성기대부합 인식이 신뢰도에 미치는 영향을 중심으로. 언론정보연구, 59(1), 50-91.
- 유용민 (2019). 유튜브 저널리즘 현상 논쟁하기: 행동주의의 부상과 저널리즘의 새로운 탈경계화. 한국방송학보, 33(6), 5-38.
- _____ (2021). 유튜브 시사정치채널 이용자의 뉴스 관점에 관한 탐색적 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 21(4), 628-644.
- 이도연·김동윤·김현 (2022). 이용자는 개인 유튜브 채널을 언론으로 인식하는가?: 가짜뉴스 확산 경로인식, 미디어 신뢰도, 뉴스 소비 행태 유형별 비교를 중심으로. 사회과학논집, 53(1), 269-288.
- 이민규·김정훈 (2022). 유튜브 정치성향에 따른 선택적 노출이 온라인 정치참여에 미치는 영향: 태도극화의 매개효과를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 22(4), 261-272.
- 이선민 (2022). 뉴스 댓글 쓰기 경험이 뉴스 댓글의 상호작용 및 참여 효능감과 언론 신뢰도에 미치는 영향: KBS 유튜브 채널 ‘댓글 읽어주는 기자들’ 사례를 중심으로. 방송문화연구, 34(2), 127-174.
- 이승선·표시영·이영화·김현귀 (2025). 언론중재법 개정을 통한 유튜브 등 온라인 동영상 뉴스 콘텐츠로 인한 피해구제 방안 연구. 언론중재위원회 2025년 연구용역 보고서.
- 이은성·금희조 (2025). 온라인 동영상 플랫폼에 대한 언론성 인식: 미디어 불신과 뉴스 신뢰 격차의 역할. 정치커뮤니케이션 연구, (79), 203-242.
- 이재원·양정은 (2021). 연예 뉴스 생산자의 유튜브 저널리즘 인식에 관한 탐색적 연구: 연예 매체 채널의 콘텐츠 전략을 중심으로. 정보사회와 미디어, 22(3), 29-54.
- 이종명 (2022). 소위 ‘유튜브 저널리즘’에 대한 기자 집단의 인식 연구: 기자 심층 인터뷰를 중심으로. 언론과 사회, 30(1), 51-98.

- 전상현·이종혁 (2020). 뉴스는 ‘어떻게’ 페이스북에서 유튜브로 가게 되었나?: 행위자-연결망 이론 관점을 적용한 플랫폼 뉴스 보도의 의미 연결망 분석. *방송통신연구*, (111), 110-151.
- 정가은 (2023). 뉴스 이용 매체 간 경쟁 적소분석: TV, 포털뉴스, 유튜브, 카카오톡의 이용자 충족을 중심으로. *한국콘텐츠학회논문지*, 23(10), 104-114.
- 최지향 (2024). 유튜브 뉴스 이용자는 누구인가?: 비이용, 간헐적 이용, 정기적 이용, 과이용층의 기성 언론 이용, 정치적 태도 및 시민성 비교를 중심으로. *방송통신연구*, (128), 169-197.
- 피연진·김경모 (2023). 지상파 방송사 유튜브 영상 뉴스의 특성과 이용 반응 KBS 크랩, MBC 14F, SBS 스프스뉴스의 내용분석. *방송통신연구*, (128), 169-197.
- 한국언론진흥재단 (2025). 2025 언론수용자 조사.
- 함민정·이상우 (2021). 유튜브 정치동영상의 선택적 노출과 정치적 태도극화: 정치성향별 내집단 의식의 매개효과 검증. *한국콘텐츠학회논문지*, 21(5), 157-169.
- Anter, L. (2025). How social media affordances shape journalistic content production: A stimulus-based interview study on journalists' perceptions. *Journalism*, Advance online publication.
- Baftiu, D., & Dodds, T. (2023). Adapting to Twitter: The entanglement of journalistic values and online personas. *Journalism Studies*, 24(10), 1295-1315.
- Ben-David, A., & Soffer, O. (2019). User comments across platforms and journalistic genres. *Information, Communication & Society*, 22(12), 1810-1829.
- dos Santos Jr, M. A., Lycarião, D., & de Aquino, J. A. (2019). The virtuous cycle of news sharing on Facebook: Effects of platform affordances and journalistic routines on news sharing. *New Media & Society*, 21(2), 398-418.
- Dvir-Gvirsman, S., Sude, D., & Raisman, G. (2024). Unpacking news engagement through the perceived affordances of social media: A cross-platform, cross-country approach. *New Media & Society*, 26(11), 6487-6509.
- Gibson, J. J. (2015). *The ecological approach to visual perception*. Psychology Press.
- Groshek, J., & Tandoc, E. (2017). The affordance effect: Gatekeeping and (non) reciprocal journalism on Twitter. *Computers in Human Behavior*, 66, 201-210.
- Halpern, D., & Gibbs, J. (2013). Social media as a catalyst for online deliberation? Exploring the affordances of Facebook and YouTube for political expression. *Computers in human behavior*, 29(3), 1159-1168.
- Hase, V., Boczek, K., & Scharrow, M. (2023). Adapting to affordances and audiences? A cross-platform, multi-modal analysis of the platformization of news on Facebook, Instagram, TikTok, and Twitter. *Digital Journalism*, 11(8), 1499-1520.
- Hastuti, H., Maulana, H. F., Lawelai, H., & Suherman, A. (2025). Algorithmic influence and media legitimacy: a systematic review of social media's impact on news production. *Frontiers in Communication*, 10, 1-22.
- Hedman, U. (2020). Making the most of Twitter: How technological affordances influence Swedish journalists' self-branding. *Journalism*, 21(5), 670-687.

- Hermida, A. (2020). Post-publication gatekeeping: The interplay of publics, platforms, paraphernalia, and practices in the circulation of news. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 97(2), 469–491.
- Hendrickx, J. (2023). The rise of social journalism: An explorative case study of a youth-oriented Instagram news account. *Journalism Practice*, 17(8), 1810–1825.
- _____ (2025). News# foryou on TikTok: a digital methods-based study. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, Advance online publication.
- Kallio, S. M., & Mäenpää, J. (2025). Visuality as an affordance on Instagram news production. *Digital Journalism*, Advance online publication.
- Lou, C., Tandoc Jr, E. C., Hong, L. X., Pong, X. Y., Lye, W. X., & Sng, N. G. (2021). When motivations meet affordances: News consumption on Telegram. *Journalism Studies*, 22(7), 934–952.
- Norman, D. A. (1999). Affordance, conventions, and design. *interactions*, 6(3), 38–43.
- Papa, V. (2024). “Platform Schooling” Through “Platform Tutoring”? Unpacking the Relationship Between FJP Trainings and Journalistic Skills. *Journalism Practice*, Advance online publication.
- Papa, V., & Kouros, T. (2023). Do Facebook and Google care about journalism? Mapping the relationship between affordances of GNI and FJP tools and journalistic norms. *Digital Journalism*, 11(8), 1475–1498.
- Reuters Institute (2025). *Digital News Reports 2025*. <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2025>
- Riemann, R., & Ehrlich, G. L. (2025). Up or Out? The Role of Audience Analytics in Post-Publication Gatekeeping. *Journalism Studies*, 26(15), 1936–1958.
- Salonen, M., Ehrlén, V., Koivula, M., & Talvitie-Lamberg, K. (2023). Post-publication gatekeeping factors and practices: data, platforms, and regulations in news work. *Media and Communication*, 11(2), 367–378.
- Seuri, O., Ikäheimo, H. P., & Huhtamäki, J. (2022). What happens when platforms mediate the audience-journalism relationship?. In V. J. E. Manninen, M. K. Niemi, & A. Ridge-Newman (Eds.), *Futures of journalism* (pp. 227–243). Palgrave Macmillan.
- Tenenboim-Weinblatt, K., & Neiger, M. (2018). Temporal affordances in the news. *Journalism*, 19(1), 37–55.
- Umejei, E. (2022). Chinese digital platform: “we write what the algorithm wants”. *Digital Journalism*, 10(10), 1875–1892.
- Uusitalo, N., & Valaskivi, K. (2022). The attention apparatus: Conditions and affordances of news reporting in hybrid media events of terrorist violence. *Journalism Practice*, 16(7), 1344–1362.
- Zago, G. (2023). Everyone Is talking about it: Challenges and Implications of news recirculation on social media. In M. Carlson & S. C. Lewis (Eds.), *Blurring boundaries of journalism in digital media* (pp. 247–257). Routledge.

02

언론중재위원회 온라인 분쟁해결 (ODR) 도입을 위한 법제 정비 방안

최인화 | 언론중재위원회 연구센터 연구원, 법학 박사

I .. 서론

현대 사회에서 디지털 기술의 발전은 분쟁 해결 영역에서도 변화를 가져오고 있다. 최근 온라인 분쟁해결 (Online Dispute Resolution, ODR)은 정보통신기술(ICT)을 활용하여 분쟁 당사자들이 시간적·공간적 제약 없이 효율적으로 분쟁을 해결할 수 있는 혁신적 수단으로 주목받고 있다. 특히 유엔 국제거래법위원회(United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL)와 경제협력개발기구(OECD)는 ODR의 체계적 도입과 확산을 위한 국제 프레임워크를 제시하며, ODR이 접근성·효율성·신속성 및 비용 절감 측면에서 전통적 대체적 분쟁해결(Alternative Dispute Resolution, ADR) 방식을 보완하고 개선할 수 있음을 강조하고 있다(권혁심, 2022; OECD, 2024). 국내에서도 2019년부터 법원의 '사법부 디지털 전환 4.0' 추진과 함께 전자 소송시스템이 고도화되고 있으며, 대한상사중재원은 2024~2028년 중장기 전략계획에서 ODR 고도화를 핵심 목표로 제시하였으며, 화상심리(Video Conference) 시스템을 적극 활용하고 있다. 언론중재위원회는 1981년 설립 이래 언론보도로 인한 피해구제와 분쟁조정을 담당하는 준사법기관으로서 중요한 역할을 수행해 오고 있다. 그러나 현행 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률(이하 '언론중재법') 등 관련 법령은 대면 절차를 전제로 설계되어 있어, 디지털 시대에 부합하는 유연하고 효율적인 분쟁해결 체계를 구축하는 데 한계가 있다. 특히 조정 및 중재 절차 전반에서 전자적 서면제출, 화상회의를 통한 심리, 전자서명을 활용한 조서 작성 등 ODR의 핵심 요소에 대한 규정이 미비한 상황이다. 더욱이 언론중재위원회는 언론 피해의 신속한 구제라는 목적을 가진 기관으로서, 당사자들의 물리적 부담을 완화하고, 신속하고 효율적인 분쟁해결을 보장하기 위해서는 체계적인 ODR 법제 정비가 검토되어야 한다.

본 연구는 언론중재위원회에 ODR 시스템을 효과적으로 도입하기 위한 법제 정비 방안을 제시하는 것을 목적으로 한다. 구체적으로 OECD Online Dispute Resolution Framework(2024)에서 제시한 거버넌스(Governance), 정책수단(Policy levers), 윤리 및 보호장치(Ethics and safeguards)라는 세 가지 축(pillars)을 기반으로, 언론중재법 및 그 하위법령의 개정 방향을 체계적으로 제시하고자 한다. 이를 위해 첫째, ODR의 개념과 국내외 동향을 검토하여 언론중재위원회 ODR 도입의 이론적 기반을 마련한다. 둘째, 현행 언론중재법령의 구조와 내용을 분석하여 ODR 도입을 위한 법제적 한계와 개선 과제를 도출한다. 셋째, 언론중재법, 시행령, 언론조정중재규칙, 전자세칙에 대한 구체적 개정안을 제시한다.

II .. 온라인 분쟁해결(ODR)의 개념과 언론중재위원회 도입 필요성

1. 온라인 분쟁해결(ODR)의 개념과 특징

온라인 분쟁해결(Online Dispute Resolution, ODR)은 정보통신기술을 활용해 분쟁 당사자의 주된 소통과 절차 진행을 온라인으로 수행하는 분쟁해결 방식이다. 전통적으로는 협상, 조정, 중재 등 대체적 분쟁해결절차(Alternative Dispute Resolution, ADR)를 온라인 환경에서 구현한 형태로 이해되어 왔으나, 최근에는 법원 밖의 ADR뿐 아니라 전자소송, 전자판결 등 법원 내부 절차까지 포괄하는 넓은 개념으로 논의되고 있다(계인국, 2018; 전원열, 2021). UNCITRAL 기술 주식과 OECD 프레임워크도 ODR을 “전자적 의사소통 및 기타 정보통신기술을 활용해 분쟁을 해결하는 모든 메커니즘”으로 정의하면서, 협상, 조정, 옴부즈만, 중재에서 법원 절차에 이르기까지 디지털 기술과 데이터를 활용한 분쟁해결 방식을 ODR의 범주에 포함시킨다(OECD, 2024).

ODR의 특징은 전자적 의사소통과 온라인 플랫폼을 통해 시간과 장소의 제약을 최소화하고, 유연한 비대면 방식으로 분쟁을 신속하고 경제적으로 해결하는 데 있다. 이메일, 게시판, 채팅, 화상회의 등 다양한 온라인 채널이 결합되고, 필요시 우편·전화 등 오프라인 수단이 보조적으로 사용되더라도 분쟁해결 과정에서 소통의 중심축이 온라인에 있는지가 ODR 여부를 가르는 기준이 된다. 이와 같이 ODR은 전통적인 대면 심리를 비대면 온라인 상호작용으로 전환함으로써, 특히 국제 전자상거래, 소액 및 대량 사건처럼 오프라인 절차가 비경제적이거나 사실상 불가능한 영역에서 새로운 해결공간을 제공한다. 또한 ODR은 정보통신기술(ICT)에 대한 높은 기술 의존성을 전제로 하며, 플랫폼, 인터페이스, 알고리즘 설계가 절차의 공정성과 효율성에 직접적인 영향을 미친다는 점도 중요한 특징이다. 이용자의 기술수용성 수준에 따라 접근성 격차가 발생할 수 있기 때문에 사용자 친화적 화면 설계, 단계별 안내, 지원체계 구축이 필수적인 전제조건으로 제시된다(주강원, 2018).

ODR의 장점으로는 첫째, 물리적 출석과 문서송달을 온라인으로 대체함으로써 이동, 우편, 대기시간을 크게 줄이고, 대량·소액 사건을 저비용으로 신속하게 처리할 수 있다. 이로써 전자상거래, 소액 소비자 분쟁, 국제거래 등에서 소송 선택이 사실상 어려웠던 사건들을 실질적 분쟁해결이 가능한 범위 안으로 포함시키는 효과가 있다. 둘째, 표준화된 온라인 서식과 데이터 축적을 통해 절차의 자동화·반자동화가 가능해지고, 플랫폼 접속만으로 시간·장소 제약 없이 절차를 이용할 수 있어 효율성과 편의성이 크게 제고된다. 셋째, 공식적인 재판절차와 달

리 ODR은 온라인 협상, 조정, 중재로 이어지는 단계적 절차를 설계함으로써 사건유형과 당사자 특성에 맞춘 유연한 절차 구성이 가능해진다(전휴재, 2022).

다만 ODR은 공정성, 신뢰성, 합법성, 유효성이라는 규범적 요건을 충족하지 못할 경우, 단순히 비용만 낮춘 분쟁 해결에 머물 위험이 있다. 이것은 기술 격차, 비대면 소통의 한계, 사업자·플랫폼 운영자의 이해상충, 규범·통제 장치의 미비 등은 ODR의 장점과 동시에 잠재적 위험요소로 작용할 수 있기 때문이다. 따라서 ODR은 단순한 비용절감 수단이 아니라, 공정한 분쟁해결, 절차와 운영주체에 대한 신뢰 확보, 결과의 실질적 이행 가능성과 법적 유효성, 국내·국제 규범과의 합치 및 법적 정당성, 그리고 효율성을 균형 있게 달성해야 하는 분쟁해결 인프라로 설계·운영될 필요가 있다(계인국, 2018).

2. 언론피해 분쟁해결에서의 ODR 도입 필요성

언론분쟁은 언론보도로 인해 표현의 자유와 인격권이 침해하게 충돌하는 사건으로서, 소송절차 밖에서 양 권리를 조화롭게 조정할 수 있는 분쟁해결 메커니즘이 요구된다. 보도의 전파성 때문에 해결이 지연될수록 피해가 급속히 확산되는 특성이 있으므로 피해자에게 신속한 권리구제를 제공하는 절차가 특히 중요하다. 오늘날 언론분쟁은 전통적인 신문·방송을 넘어 인터넷신문, 포털 뉴스, IPTV 등 다양한 디지털 매체를 통하여 동일·유사한 콘텐츠가 재생산·유통되는 구조를 보이고 있으며, 최근에는 SNS·동영상 플랫폼 등 새로운 매체를 둘러싼 분쟁에 대해서도 언론중재제도의 적용 범위를 확대하는 방안이 논의되고 있다. 아울러 정정보도청구권, 반론보도청구권, 추후보도청구권, 손해배상청구권 등 언론보도 피해구제를 위한 청구권이 도입됨에 따라, 언론분쟁은 단순한 명예회복 차원을 넘어 다양한 법익 침해를 수반하는 복합적인 분쟁으로 구조화되었다. 언론중재위원회의 언론조정제도는 이러한 필요에 대응하는 준사법적 ADR로서, 일반 법원이 아닌 전문 중재부가 담당하고, 신청 접수 후 14일 이내에 조정을 실시하도록 함으로써 신속한 해결을 지향한다. 당사자 출석을 강제하는 대신 불출석 시 신청 취하 또는 합의 간주 규정을 두어 사실상의 참여를 유도하고, 중재위원이 사실·법률관계를 설명하며 합의를 권유할 수 있다. 절차는 법률에 따라 비공개를 원칙으로 하여 당사자 간 자유로운 양보와 협의를 가능하게 하고, 중재부의 장은 법관 또는 변호사 자격이 있는 위원이 맡으며, 조정이 성립하면 재판상 화해와 동일한 효력을 가져 종국성과 전문성을 가진다.¹⁾ 이로써 당사자는 큰 금전적 비용 없이 신속한 조정을 통해 피해를 구제받을 수 있고, 언론사는 전문성을 갖춘 중재부의 권고를 바탕으로 보도의 문제점을 시정한다는 점에서, 언론조정제도는 다른 분쟁해결제도와 구별되는 특징을 가진다(양재규, 2021; 이예찬, 2022; 정남철, 2009).

온라인 분쟁해결(ODR)의 발전은 언론피해구제 절차를 포함한 사법·준사법 시스템을 이용자가 더 신속하고 쉽게 접근할 수 있는 분쟁해결 구조로 전환시키고 있다. 디지털 환경에서 언론피해를 둘러싼 분쟁이 빠르게 발생되고 개인과 언론사·플랫폼 사이의 관계가 다층적으로 변화함에 따라, 이용자들은 복잡한 법률절차보다는 온라인 환경에 적합하고 이해하기 쉬운 신속한 절차를 요구하고 있다. 이에 언론중재위원회는 피해자와 언론사 등 당사자의 필요를 중심에 ODR 절차의 설계를 고려할 필요가 있으며, ODR은 언론피해 분쟁에서 사법접근권을

1) 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률 제19조(조정), 제23조(조정에 의한 합의 등의 효력) 참조

실질적으로 확장할 수 있는 도구로 기능할 수 있다.

전자신청, 온라인 통지, 사건 진행 상황 확인 및 결정문 온라인 열람 기능을 통해 피해자와 언론사 모두의 시간과 비용 부담을 줄이고, 시의성을 중시하는 언론분쟁에서 절차 전체의 연속성과 효율성을 높일 수 있다. ODR 도입을 통해 원격지 당사자도 물리적 이동 없이 분쟁해결 절차에 참여할 수 있게 됨으로써, 거리·시간 제약으로 인한 접근성 격차를 상당 부분 해소할 수 있다. 동시에 대면 심리 대신 비대면 조정·중재를 활용하면 당사자 간 직접 대면 과정에서 발생할 수 있는 심리적 위축, 감정적 충돌, 보복 우려 등 추가적 피해 발생 가능성을 줄이는 데에도 기여할 수 있다(OECD, 2024). 다만 언론분쟁은 표현의 자유와 명예·인격권, 공적 관심사, 피해의 재확산 방지 등이 복합적으로 얽혀 있는 영역인 만큼, ODR 제도를 설계·운영할 때 비대면 환경에서의 절차적 공정성과 2차 피해 방지 장치를 충분히 반영할 필요가 있다.

III ·· 국내외 ODR 관련 사례

1. 국내 ODR 관련 운영 사례

국내에서 ODR을 운영하는 기관은 법원, 한국소비자원, 대한상사중재원이 있고, 각 운영기관은 다른 법적 성격과 절차 구조에 맞춘 디지털 분쟁해결 시스템을 구축하고 있다.

(1) 법원

법원은 1세대 전자소송·재판사무 시스템의 노후화와 구조적 복잡성, 비표준 구조로 인한 신기술 수용 한계를 해소하고 ‘스마트법원 4.0’ 전략에 따른 디지털 전환을 추진하기 위해 차세대 전자소송 시스템 구축사업(총사업비 약 2천억 원 규모)을 2019년부터 본격 추진하였다. 2019년 법원행정처 사법지원실 내 ‘차세대전자소송 추진단’을 설치하고 관련 대법원규칙을 제정함으로써 사업추진을 위한 제도·조직적 기반을 마련하였으며, 이후 예비타당성 조사와 예산 확보를 거쳐 클라우드 기반 인프라 전환, 분산된 재판사무 데이터베이스 통합, 전자소송·전자민원·나홀로소송 서비스 통합 포털 구축 등을 단계적으로 추진하였다(권용훈, 2023. 5. 23.; 김흥기·최정호, 2024; 이성진, 2018. 4. 12.).

차세대 전자소송 시스템은 모든 소송서류의 전면 디지털화, 모바일 전자소송 도입, 지능형 통합검색, AI·빅데이터 기반 재판지원·업무지원 기능(유사 판결문 추천, 챗봇 질의응답, 전자문건 e-form 등)을 통해 재판절차의 간소화, 사법접근성·투명성 제고, 사건처리의 효율화를 목표로 설계되었다. 2025년 1월 전국적으로 개통됨에 따라, 종이기록을 태블릿 전자기록으로 대체하고 사건 검색, 기록 열람, 변론준비 등 재판절차 전 과정의 디지털 처리가 가능한 ‘스마트법원 4.0’ 구현이 본격화되었으나, 개통 초기에는 로그인, 기록 열람·다운로드, 준비서면 제출 등에서 빈번한 장애가 발생하여 대규모 사법 IT 전환 과정에서의 안정적 운영·단계적 전환 전략의 중요성이 부각되었다(우혜승, 2025. 2. 10.).

| 그림 1 | 스마트법원 4.0 사업전략 및 이행과제



* 출처 : 길재식 (2020. 1. 19.) 기사 이미지 참조

(2) 한국소비자원

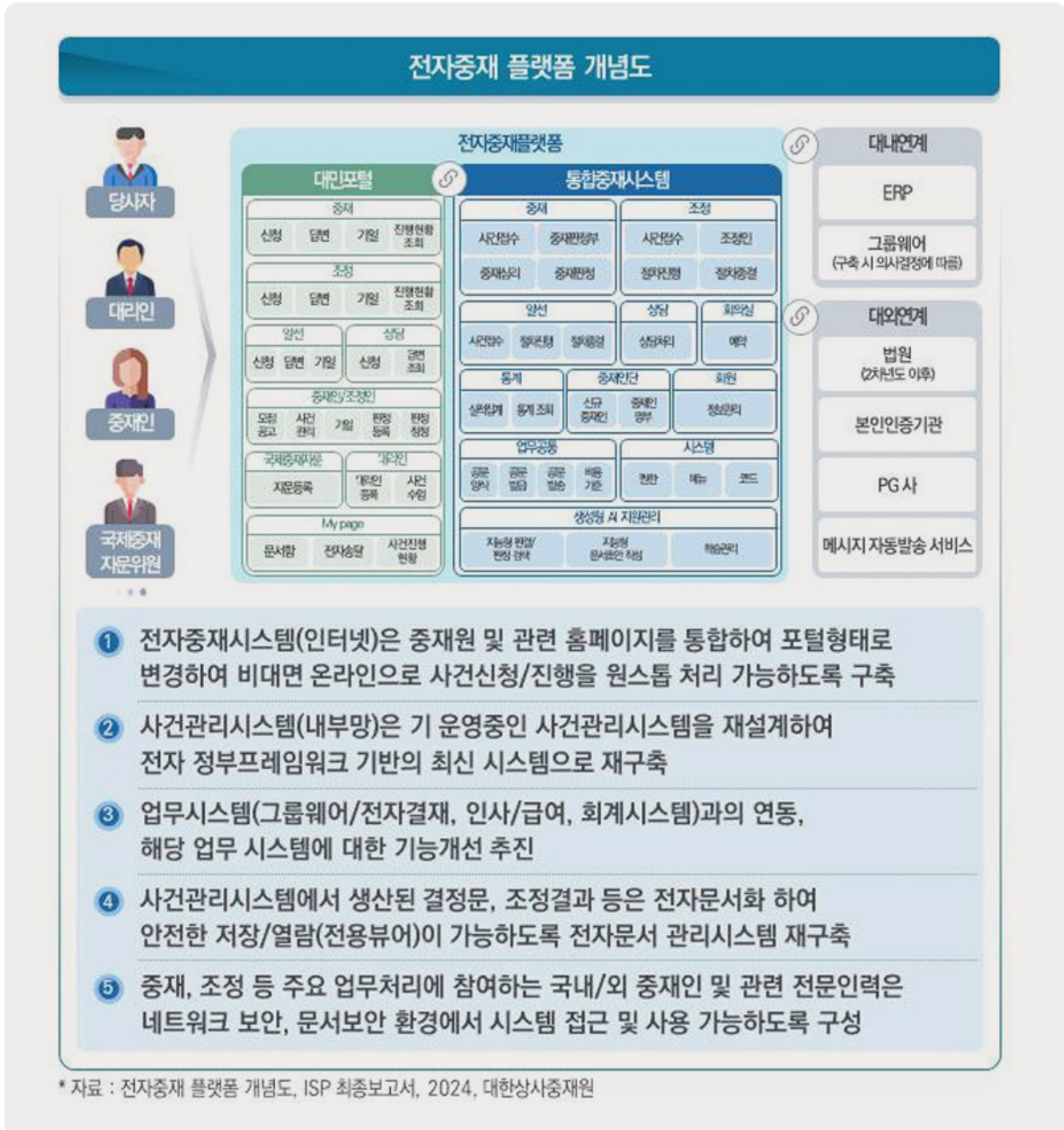
한국소비자원은 전자상거래·소비자거래 분쟁에 대해 '상담-접수-의견교환-합의' 전 과정을 단일 온라인 플랫폼에서 처리하는 ODR 모델을 운영하고 있다. 온라인 피해구제(ODR)는 본인인증 후 컴퓨터·스마트폰을 통해 사건 진행 상황을 확인하고, 담당자와 의견을 교환하며, 관련 자료를 제출할 수 있는 통합 온라인 시스템으로 설계되어 있다. 이 시스템에서 소비자는 피해구제 사건 및 진행 경과 조회, 사건 진행 취하 요청, 담당자에 대한 의견 문의 및 파일 첨부, 담당자 통보 내용 조회, 문의에 대한 답변 등록, 합의권고 내용 조회 및 합의권고에 대한 '동의/미동의' 표시를 모두 온라인상에서 처리할 수 있다.

피해 발생 후의 기본 절차는 상담, 피해구제 신청, 사업자 통보, 사실조사, 합의권고, 당사자 수락 시 종결의 순서로 진행되며, 이 과정에서 사실조사는 서류검토, 시험검사, 현장조사, 전문가 자문 등을 통해 이루어진다(한국소비자원, n.d.).

(3) 대한상사중재원

대한상사중재원은 1966년 설립된 상설 법정 중재기관으로, 2025년 3월 1일 시행되는 개정 국내중재규칙을 통해 전자중재 도입을 본격화하였다. 개정 규칙은 전자서명 개념 도입, 서면 통지 및 서류 제출에서 전자적 수단의 확대, 화상회의(Video Conference)를 통한 심리 진행을 명시적으로 허용함으로써, 비대면 온라인 중재·조정 절차의 법적 기반을 마련하였다. 법무부의 「제2차 중재산업 진흥 기본계획(2024~2028)」은 '중재산업 기반 강화' 과제의 하나로 '전자중재를 위한 ODR 시스템 구축'을 명시하고, 대한상사중재원의 전자중재 플랫폼(대민포털, 내부 통합중재시스템, 대내·대외 연계 시스템)을 단계적으로 구축하여 원스톱 온라인 중재·조정, 전자문서 보안, 국내외 중재인의 원격접속 환경을 갖추는 방향을 제시하고 있다(대한상사중재원 보도자료, 2025).

| 그림 2 | 대한상사중재원 전자중재 플랫폼 개념도



* 출처 : 법무부 (2024, p.17)

2. 해외 ODR 및 국제 규범

(1) 유엔 국제거래법위원회(UNCITRAL) 모델규범

유엔 국제상거래법위원회(UNCITRAL)는 온라인 국경 간 거래의 급증으로 분쟁해결 메커니즘 필요성이 커지자, 2010년 제43차 회기에서 ODR 분야를 전담하는 Working Group III(Online Dispute Resolution)를 설치하기로 결정하였다. 이 작업반의 임무는 전자상거래, 특히 국경 간 저가의 온라인 매매·용역계약에서 발생하는 분쟁을 대상으로, 온라인 환경에 적합한 분쟁해결 절차모델을 마련하는 것이었다. Working Group III는 초기 단계에서는 분쟁당사자가 ODR 플랫폼을 통해 전자적으로 분쟁을 신청·통지하고, 협상(negotiation)·촉진된 합의(facilitated settlement)·중재(arbitration)의 3단계 구조를 갖는 패키지 모델 형태의 절차규칙을 제정하려고 했다. 이 과정에서 전자적 접수·통지 방식, 표준화된 기한, 온라인 서면제출, 전자적 결정 통지 등 구속력 있는 절차규칙 형태의 규범을 모색했으나, 관할·준거법, 결과의 구속력, 사업자·소비자 보호수준, 국가 책임 범위에 대해 회원국 간 이견으로 합의에 이르지 못했다. 절차규칙 제정이 교착 상태에 이르자, UNCITRAL은 “Two-track” 접근을 논의한 끝에 강행적·규범적 규칙 대신 비구속적인 기술 문서(Non-binding Technical Notes) 형태로 방향을 전환했다.

UNCITRAL ODR 기술 문서는 각국과 플랫폼 기관이 참고할 수 있는 중립적 설계 지침으로, 주로 B2C·B2B²⁾ 전자상거래, 특히 온라인 계약에 직접 기초한 소액 분쟁을 상정하고 있다. 절차 구조는 전자적 소통을 통한 당사자 간 온라인 협상, 중립적 제3자에 의한 온라인 조정, 필요시 중재적·전문가적 결정 또는 플랫폼의 결정 제시라는 3단계 모델을 기본으로 하고, 각 단계에서 전자적 접수·통지 방식, 표준화된 기한, 서면·자료 제출 형식 등을 ICT 환경에 맞게 설계할 것을 제안하고 있다. 또한 기술 문서는 접근 가능성, 공정성·중립성, 투명성·예측가능성, 효율성, 보안·데이터 보호 등을 핵심 운영 원칙으로 제시하고 있다(계인국, 2018).

(2) 유럽연합(EU)의 ODR 규율

EU 역내 단일시장 확대와 함께 국경 간 전자상거래가 증가하자, 소비자분쟁 해결의 부재가 시장통합의 장애로 인식되었다. 초기에는 OECD 가이드라인, 자율규제, 회원국별 ADR 제도로 대응했으나, 국가별 제도 편차, 언어장벽, 정보 부족으로 인해 실효성이 낮다는 평가가 이어졌다. 이에 EU는 “소비자 ADR 지침(ADR Directive)”과 “ODR 규정(ODR Regulation)”을 제정하고 이를 토대로 역내 단일 ODR 플랫폼을 구축하는 방향으로 나아갔다.

EU ODR 규정의 목적은 EU 역내, 특히 국경 간 전자상거래에서 발생하는 소비자·사업자 분쟁에 대하여 온라인 ADR 절차에 원스톱으로 접근할 수 있는 공적 플랫폼을 제공하는 데 있으며, EU 내 거주 소비자와 EU 내 설립 사업자 간 온라인 구매·서비스 계약에서 발생한 분쟁을 주요 적용 대상으로 한다. 구조상 ADR 지침은 각 회원국이 일정 기준을 충족하는 ADR 기관(조정·중재·옵부즈만 등)을 지정·등록하도록 하고, ODR

2) B2B(Business-to-Business, 기업과 기업간 거래)는 기업과 기업 사이의 거래를 기반으로 한 비즈니스 모델, B2C(business-to-consumer, 기업과 소비자간 거래)는 기업과 고객간 서비스를 말한다.

규정은 이 ADR 기관들에 온라인으로 접근할 수 있는 중앙 게이트웨이로서 EU ODR 플랫폼을 설계한다. 이로써 플랫폼 자체는 분쟁을 직접 해결하지 않고, 적절한 ADR 기관으로 사건을 연계·매개하는 허브 역할을 수행한다.

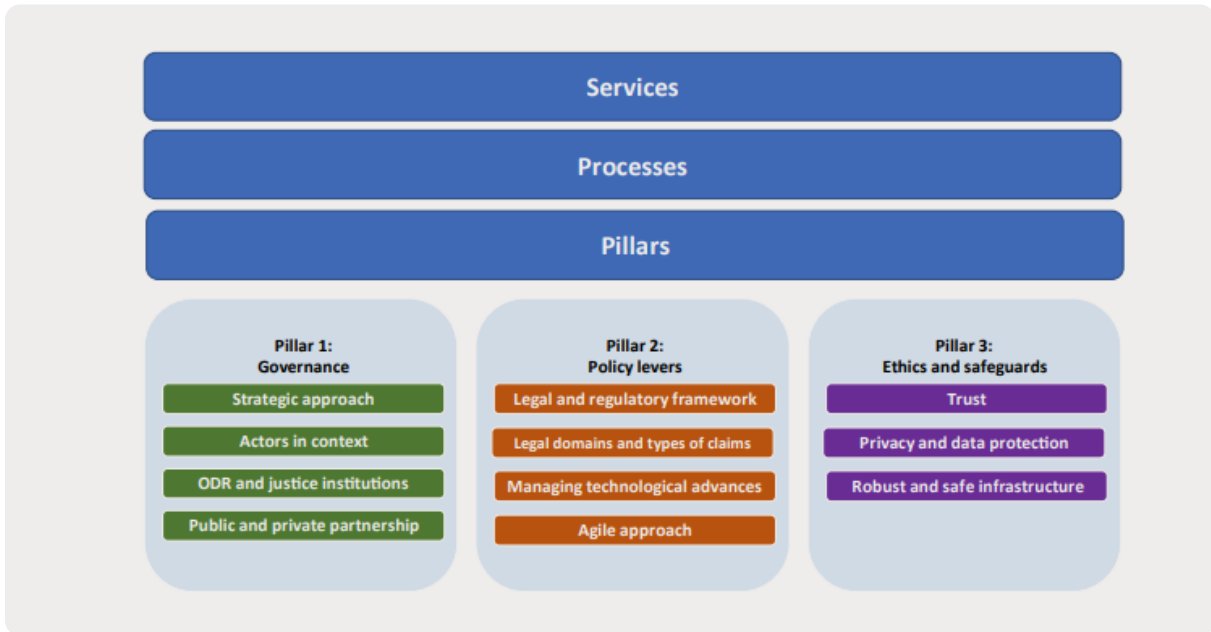
EU는 ODR 규정과 ADR 지침을 통해 ODR 플랫폼과 연계될 ADR 기관이 갖춰야 할 최소 요건으로 독립성·중립성, 절차·기한·비용에 대한 투명성, 통상 90일 이내 처리를 목표로 하는 효율성, 당사자 대등성과 공정성, 개인정보 및 정보보호를 제시하며, 이 기준을 충족하는 기관만이 EU ODR 플랫폼 목록에 등재되도록 하고 있다. 사업자는 자사의 웹사이트·약관·영수증 등에 EU ODR 플랫폼 링크와 ADR 이용가능성을 명시하고, 분쟁 발생 시 소비자에게 ODR 이용 가능성을 안내해야 하며, 회원국은 국내 ADR 기관의 지정·감독, EU 플랫폼과의 연계를 위한 연락기관 설치, 플랫폼 운영 지원과 홍보를 담당한다.

EU ODR 규율은 소액의 국경 분쟁에 대한 실질적 구제 경로를 제공함으로써 기존 민사소송이 충분히 보장하지 못했던 영역의 사법접근권을 보완하는 수단으로 기능하고 있다. EU ODR 플랫폼은 역내 어디서나 동일한 주소를 통해 접근할 수 있고, 표준화된 전자 양식과 다국어 인터페이스를 통해 소비자의 언어·정보 장벽을 완화한다. 분쟁 해결은 각국 ADR 기관이 담당하지만, 플랫폼이 사건 접수·전달·진행상태 조회를 통합 관리하며, 축적된 통계·데이터는 EU 차원에서 ODR·ADR의 성과와 문제점을 평가하고 정책을 보완하는 근거로 활용되고 있다(계인국, 2018).

(3) OECD ODR 규율

OECD ODR 프레임워크(OECD Online Dispute Resolution Framework)는 ODR을 “법원 안팎에서 분쟁 해결을 지원하기 위해 디지털 기술과 데이터를 활용하는 방식”으로 넓게 정의하고, 이를 사법접근권과 사람 중심 사법을 구현하는 핵심 수단으로 보고 있다. 세계적 팬데믹, 지정학적 갈등, 디지털·기후 전환 등으로 공공서비스 설계 방식이 변화하는 가운데, 시민과 기업은 보다 신속하고 간편하며 이해하기 쉬운 분쟁해결을 요구하고 있고, ODR은 이러한 기대에 부응하여 비용, 시간, 이동 부담을 줄이면서도 권리구제를 실질화하는 도구로 보고 있다. 이 프레임워크는 국가가 사법 시스템 전반에서 ODR을 일관되게 구현하고, 협상, 조정, ombudsman, 중재, 소송 등 다양한 분쟁해결 메커니즘 사이에서 정보와 사건을 원활하게 이동시키는 데 필요한 설계 원리를 세 가지 축(pillars)으로 제시하고 있다.

| 그림 3 | OECD Online Dispute Resolution Framework



* 출처 : OECD (2024, p.15)

먼저 거버넌스 축(Pillar 1: Governance)은 비용이 절감되며, 사람과 기업의 변화하는 수요에 능동적으로 대응하는 분쟁해결 시스템을 구축하기 위한 전략적 접근(Strategic approach)에 관한 것이다. 여기에는 명확한 비전과 목표를 갖춘 ODR 전략 수립, 분쟁해결 연속선 전체에 디지털 기술·데이터를 내재화하는 정책 방향 설정, 취약계층·기업·공공기관 등 다양한 행위자를 포괄하는 다자 이해관계자·범정부 거버넌스 구축, 공공·민간 기관 간 협력 촉진 등이 포함된다.

둘째, 정책수단 축(Pillar 2: Policy levers)은 ODR 도입·운영을 뒷받침할 제도적 기반을 규정하고 있다. 견고한 법·규제 틀(Legal and regulatory framework)을 구축하고, 어떤 법 영역과 청구 유형(Legal domains and types of claims)에 ODR을 적용할지, 어떤 영역은 부적합한지를 함께 설계해야 한다. 또한 기술 발전을 관리하기 위해 역량 강화, 데이터 거버넌스 및 그 전략적 활용을 규율하는 기준·가이드라인 마련(Managing technological advances)이 요구되며, 반복·개선 가능한 민첩한(agile) 방식(Agile approach)으로 ODR을 설계·제공해야 한다는 점을 강조하고 있다.

셋째, 윤리·보호장치 축(Pillar 3: Ethics and safeguards)은 ODR에서 윤리 기준과 보호장치의 중요성을 부각시키고 있다. 사법 데이터 활용에 있어 공정성·책임성·투명성을 확보하기 위한 원칙을 제시하고, 데이터의 성실한 관리, 사법 데이터 사용에 대한 명확하고 개방적인 소통, 사법기관 전반의 데이터 윤리 원칙 통합, 개인정보가 수집·저장·처리되는 당사자의 데이터 통제권 보장 등을 각국에 요구하고 있다. 이를 통해 ODR에 대한 신뢰 수준을 유지·제고하고, 디지털 사법 인프라의 정당성과 지속가능성을 확보하고자 하고 있다.

OECD ODR 프레임워크는 이 세 축을 토대로 각국이 법원 소송과 ADR 전반에 걸쳐 ODR 서비스를 일관되게 배치하고, 절차 간 정보 및 사건의 연속성을 높이도록 안내하고 있다. 동시에 ODR의 사법접근성 향상 기회를 적극 활용하되, 디지털 인프라 격차, 보안·윤리 문제 등 잠재적 위험과 도전과제를 포괄적으로 관리해야 한다는 점을 전제로 하고 있다. 이와 같이 OECD 온라인 분쟁해결 기본구조는 세 개의 축이 제도적으로 구축된 이후 이에 근거하여 온라인 신청, 사건 분류, 심리, 집행 등 구체적인 절차(Processes)를 설계하고, 국민과 기업이 실제로 이용하는 분쟁해결 서비스(Services)를 단계적으로 구현·제공할 수 있다는 점을 시사하고 있다(OECD, 2024).

3. 언론중재위원회 법제 정비에 대한 시사점

국내외 ODR 논의를 종합하면, 다음과 같이 언론중재위원회 ODR 법제 정비에 관한 시사점을 도출할 수 있다.

첫째, 전자조정 및 전자중재의 절차를 위한 법적 근거를 마련하여야 한다. 법원 차세대 전자소송 및 대한상사중재원 전자중재와 같이, 전자신청, 전자송달, 화상심리, 전자기록, 전자서명, 온라인 포털을 언론조정·중재 절차에서 적합한 방식으로 인정하고, 조정안 및 중재결정의 전자적 수락 구조와 그 효력, 작성 방식, 전자인증 방식을 법률, 시행령, 규칙에서 명확히 규정할 필요가 있다.

둘째, 사건 유형에 따른 ODR 적합성 기준과 절차 원칙을 정교하게 설계하여야 한다. 사실관계가 단순하고 소액인 사건이나 일반적인 명예훼손 사건 등은 원칙적으로 ODR을 통한 전자조정·전자중재로 처리하도록 하되, 고도의 공적 관심사와 관련된 사건, 복잡한 사실관계나 증거조사가 요구되는 사건, 중대한 권리제한과 직결되는 사건 등은 위원회 재량에 따라 대면 또는 온·오프라인 혼합 절차로 진행할 수 있도록 하는 등의 구조화가 필요할 것으로 보인다.

셋째, OECD 및 EU가 제시하는 수준에 상응하는 윤리·보호장치를 법제상으로 구축하여야 한다. 개인정보 및 분쟁 관련 데이터의 수집·이용·보관·파기에 관한 명확한 기준과 데이터 윤리 원칙을 정립하고, 위원회 내에 이용자 지원 창구를 설치하여 절차 안내, 개선 의견 수렴 기능을 수행하게 함으로써 이용자 신뢰와 책임성을 제고할 필요가 있다. 아울러 디지털 격차 해소와 취약계층 보호를 위한 지원 수단을 법률과 하위규범에 반영하고, 성폭력·혐오표현 관련 보도 피해 등 2차 피해 우려가 큰 사건에 대해서는 비대면·비공개 진행을 원칙으로 하는 특례 규정을 둘 필요가 있다.

IV · ODR 관련 현행 언론중재위원회 규정 분석

1. 언론중재위원회 상위 법령의 전자절차 관련 규정

(1) 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률

「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」(이하 ‘언론중재법’)에는 전자신청, 전자송달, 화상심리와 같은 전자절차나 ODR을 직접 규율하는 조항은 없고 전자문서로 신청할 수 있는 근거규정만 간접적으로 규정하고 있다. 언론중재법 제18조제3항³⁾은 정정보도청구, 손해배상청구 등 언론피해구제 절차에 관한 조정신청방식으로서 서면 또는 구술뿐만 아니라 대통령령으로 정하는 바에 따라 전자문서 등으로도 신청할 수 있도록 규정하고 있다.

(2) 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률 시행령

「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률 시행령」(이하 ‘언론중재법 시행령’)의 전자절차 규정은 현재 ‘전자조정 신청’에 관한 규정이 있으며, ODR을 직접 규정하는 조항은 존재하지 않는다. 먼저, 언론중재법 시행령 제12조⁴⁾는 전자문서에 의한 조정신청의 근거를 두고 있다. 조정 신청인은 중재위원회가 설치·운영하는 전산정보처리시스템을 통해 신청서를 제출해야 하고, 시스템에 전자적으로 기록된 시점을 접수 시점으로 보며, 전자문서의 이용·관리 및 시스템 운영에 관한 세부사항은 언론중재위원회규칙에 위임하고 있다.

3) 언론중재법 제18조(조정신청) ① 이 법에 따른 정정보도청구등과 관련하여 분쟁이 있는 경우 피해자 또는 언론사등은 중재위원회에 조정을 신청할 수 있다.

② (생략)

③ 정정보도청구등과 손해배상의 조정신청은 제14조제1항(제16조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다) 또는 제17조제1항의 기간 이내에 서면 또는 구술이나 그 밖에 대통령령으로 정하는 바에 따라 전자문서 등으로 하여야 하며, 피해자가 먼저 언론사등에 정정보도청구등을 한 경우에는 피해자와 언론사등 사이에 협의가 불성립된 날부터 14일 이내에 하여야 한다.

④ ~ ⑥ (생략)

4) 언론중재법 시행령 제12조(전자문서 등에 의한 조정신청) ① 법 제18조제3항에 따라 전자문서 등의 방법으로 조정을 신청하려는 자는 전산정보처리시스템을 이용하여 신청서를 작성하여 제출하여야 한다.

② 제1항에 따른 전산정보처리시스템을 이용하여 제출된 신청서는 전산정보처리시스템에 전자적으로 기록된 때에 접수된 것으로 본다.

③ ~ ④ (생략)

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 전자문서 등에 의한 조정신청, 전자문서의 이용·관리 및 전산정보처리시스템의 운영에 필요한 사항은 언론중재위원회규칙으로 정한다.

2. 언론중재위원회 내부 규칙의 전자절차 관련 규정

(1) 언론조정중재규칙

언론조정중재규칙 제3조⁵⁾는 “조정중재시스템”을 언론중재위원회가 조정·중재 절차에서 사건기록 등 각종 문서를 전자적으로 작성·처리·관리하기 위해 구축한 전자적 장치 또는 체계로 정의하고, “전자문서”와 “전자신청시스템”의 개념을 규정함으로써 전자절차의 기술적 기반을 마련하고 있다. 또한 언론조정중재규칙 제8조의2⁶⁾는 위원회 접수 전용 전자우편함을 통한 조정신청을 허용하고 있으며, 제10조⁷⁾는 전자신청시스템에 접속하여 온라인 신청서의 기재사항을 모두 입력해야 함을 정하고, 전자신청인이 중재부 제출 서류도 같은 시스템을 통해 전자문서로 제출할 수 있도록 규정하고 있다. 언론조정중재규칙 제11조제2항⁸⁾은 전자우편 또는 전자문서로 조정신청이 접수된 경우 접수담당 부서가 그 사실을 전자적 방식으로 신청인에게 통보하도록 함으로써 전자접수에 대한 공식 확인 절차를 마련하고 있다.

(2) 언론조정 및 중재에서의 전자문서 이용 등에 관한 세칙

「언론조정 및 중재에서의 전자문서 이용 등에 관한 세칙」(이하 ‘전자세칙’)은 전자문서 기반 조정·중재 절차의 기본 골격(전자제출·전자기록·전자송달·전자변론 등)을 상당 부분 갖추고 있으나, 화상심리·온라인 협상 등 ODR 특유 절차는 별도로 규정하지 않고 있다. 전자세칙 규정은 ① 목적(제1조)·정의(제2조), ② 전자조정 수행·사용자 및 시스템 운영(제3조~제6조: 전자신청시스템을 통한 제출, 전자서명 효력, 이용 동의·철회 제한, 이용 제한 사유 등), ③ 전자문서 제출·변환·형식(제7조~제11조: 전자제출 원칙, 비전자 서류의 전자화, 파일 형식 지정), ④ 접수·사건기록·전자송달(제12조~제15조: 전자접수 시점, 사건기록 전면 전자화, 전자송달과 도달 시점, 필요시 출력송달), ⑤ 전자변론·증거조사·보안·시스템 운영(제16조~제19조: 화면 기반 변론, 전자정보 증거조사 방식, 전자문서 보안조치, 시스템 운영·장애 공지)으로 구성되어 있다.

5) 언론조정중재규칙 제3조(정의) 이 규칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음의 각 호와 같다.

1. ~ 2. (생략)

3. “조정중재시스템”이란 언론중재위원회(이하 “위원회”라 한다)가 조정등 절차에서 사건기록 등 각종 문서를 전자적으로 작성·처리·관리하기 위해 구축한 전자적 장치 또는 체계를 말한다.

4. “전자문서”란 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되거나 변환되어 송신·수신 또는 저장되는 정보를 말한다.

5. “전자신청시스템”이란 영 제12조제1항에 따라 전자문서를 이용하여 조정신청서 등 각종 문서를 제출할 수 있도록 구축된 전자정보처리시스템을 말한다.

6) 언론조정중재규칙 제8조의2(전자우편에 의한 조정신청) ① 위원회 접수 전용 전자우편함을 통해 조정을 신청하려는 사람은 조정신청서 파일을 송부하되 이 경우의 조정신청서는 별지 제1호 서식에 의한다.

② ~ ⑤ (생략)

7) 언론조정중재규칙 제10조(전자문서에 의한 조정신청 등) ① 영 제12조제1항에 따라 전자문서로 조정을 신청하려는 사람은 위원회 전자신청시스템에 접속하여 온라인상에 구축된 신청서상의 기재사항을 빠짐없이 입력하여야 한다.

② 전자문서로 조정신청한 사람은 중재부에 제출할 서류를 전자신청시스템을 이용하여 전자문서로 제출할 수 있다.

③ 전자문서에 의한 조정절차의 진행에 대해서는 위원회 세칙으로 정한다.

8) 언론조정중재규칙 제11조(접수 등) ① 접수담당 부서는 조정신청을 서면이나 구술로 접수할 경우 접수증을 교부한다.

② 접수담당 부서는 전자우편 또는 전자문서로 조정신청을 접수할 경우 접수 사실을 전자적인 방법으로 신청인에게 통보한다.

③ ~ ⑤ (생략)

첫째, 전자조정 수행과 관련하여, 전자세칙 제3조⁹⁾는 당사자·대리인이 전자신청시스템을 통해 서류를 전자문서로 제출할 수 있도록 하면서, 이 세칙에 따라 작성·제출·송달·보존되는 전자문서를 규칙상 서면과 동일한 효력을 가진 문서로 본다고 규정하고 있다. 제4조(전자서명)는 전자서명·전자직인의 개념과 방식 및 효력을 정해, 시스템에서 생성·표시되는 전자서명·전자직인이 서명·날인과 동일한 효력을 갖도록 하고, 제5조(필요적 사항의 입력 등)는 전자신청시스템 이용을 위한 필수 입력사항, 전자절차 진행 동의, 정보 변경, 사건 진행 중 시스템 이용 철회 제한 등을 규정하고 있다. 제6조(시스템 이용의 금지 등)는 동일성 불인정, 허위 입력, 정보 도용, 시스템 장애 유발 등 일정 사유가 있는 경우 위원회가 시스템 이용을 금지·일시정지할 수 있도록 하되, 사전에 사유 통지와 소명 기회를 부여하도록 함으로써 제재의 남용을 방지하는 절차를 마련하고 있다.

둘째, 전자문서의 제출·변환·형식과 관련하여, 제7조~제10조는 서류 제출의 원칙을 전자신청시스템을 통한 전자문서 제출로 정하고, 부득이한 경우에만 비전자 제출을 허용하며, 비전자 서류의 전자화 의무·보완명령과 파일 형식 기준 지정 등을 통해 전자기록의 정확성과 형식을 통일하고 있다.

셋째, 접수·사건기록과 관련해서, 제12조는 전자신청시스템·조정중재시스템에 전자적으로 기록된 시점을 접수 시점으로 보며, 제13조는 사건기록 전반을 전자문서로 작성·변환·보존하도록 하여 전자사건기록 체계를 규정하고 있다.

넷째, 전자송달에 관해 제14조는 시스템 이용자에 대한 전자송달과 도달 시점(열람 시, 미열람 시 3일 경과 시점)을 규정하고, 제15조는 필요 시 출력 서면 송달을 허용하되 전자문서와 동일한 효력을 인정함으로써 전자·종이 간 전환에서도 기록의 진정성을 보장하고 있다.

다섯째, 전자변론·증거조사·보안·시스템 운영 측면에서 제16조·제17조는 전자문서·멀티미디어 자료를 화면·청취·시청 방식으로 이용하는 전자변론·전자증거조사 방식을 규정하고, 제18조·제19조는 전자파일 보존, 위조·유출 방지 보안조치, 시스템 설치·운영·점검·장애 공지 의무를 통해 전자시스템 운영의 책임과 절차를 명확히 하고 있다.

3. 현행 법제의 한계와 개선 필요성

언론중재위원회 관련 법령은 전자문서 기반의 조정신청과 전자기록 관리에 관한 최소한의 근거를 이미 포함하고 있으나, ODR을 전제로 한 통합적 절차 설계에는 미치지 못하고 있다.

첫째, 법률 수준에서 언론중재법은 전자조정, 전자중재, 전자정보처리조직, 온라인 분쟁해결, 화상 심리 등 ODR의 핵심 개념과 절차를 직접 규정하지 않고 있다. 전자신청 자체는 허용되지만, ODR을 전제로 한 절차 구조 및 당사자 권리와 의무에 관한 근거 규정이 없다.

둘째, 언론중재법 시행령은 전자조정신청과 시정권고 재심의 전자문서 제출 등 일부 전자화를 규정하고 있으

9) 언론조정 및 중재에서의 전자문서 이용 등에 관한 세칙 제3조(전자조정 등의 수행) ① 조정 등에서 위원회에 서류를 제출하고자 하는 당사자, 대리인 및 그 밖의 중재부의 허가를 받은 자는 전자신청시스템을 이용하여 이 세칙에서 정하는 바에 따라 전자문서로 제출할 수 있다.

② 이 세칙에 따라 작성·제출·송달·보존하는 전자문서는 규칙에서 정한 요건과 절차에 따른 문서로 본다.

나, 화상조정, 온라인 합의권고, 전자조정조서·전자판정, 전자송달 등 ODR 핵심 절차를 포괄하는 수준에는 이르지 못한다. 시행령 제12조가 전자문서에 의한 조정신청과 전자정보처리시스템의 설치·운영 근거를 두고, 제19조가 전자문서에 의한 재심청구를 허용하고 있음에도, 절차 전체를 온라인 기반으로 설계·운영하기 위한 체계적 규정은 부재한 상황이다.

셋째, 언론조정중재규칙은 조정중재시스템과 전자신청시스템을 정의하고 전자신청·전자우편 신청의 경로를 규정함으로써 전자절차의 틀을 제시하고 있으나, 전자송달, 화상조정·원격심리, 온라인 합의권고, 전자조정조서·전자판정, 전자사건기록 열람·로그 관리 등 ODR 고유 절차를 구체적으로 규율하는 조항은 아직 마련되어 있지 않다. 따라서 규칙에 ODR 모델 구현에 필요한 세부 전자절차 규범 마련이 필요해 보인다.

넷째, 전자세칙은 전자신청, 전자문서 제출·변환, 전자접수·전자기록, 전자송달, 전자변론·전자증거조사, 보안·시스템 운영까지 규율하는 전자절차의 핵심 구조를 상당부분 정교하게 구축하고 있다. 전자문서의 접수 시점, 전자사건기록의 전면 전자화, 전자송달의 도달 시점, 전자서명·전자직인의 효력, 전자증거의 조사 방식 등은 이미 규범화되어 있으나, 화상조정·원격기일, 온라인 합의권고, 분리 접속·화면 비공개 등 피해자 보호형 ODR 기능과 같이 정보통신망을 활용한 실시간 상호작용에 관한 규정은 부재하여, 현재 체계는 “서면·기록 중심 절차의 전자화”에 머물러 있는 것으로 보인다.

이러한 점을 종합하여 볼 때, 언론중재위원회 ODR 체계 구축을 위해서는 기존의 ‘오프라인 절차 보조수단’으로서의 전자절차를 넘어서 상담, 신청, 심리, 결정, 송달의 전체 과정을 디지털 플랫폼 안에서 완결할 수 있는 독립적 절차로 재설계할 필요가 있다. 단기적으로는 시행령, 규칙, 세칙 개정을 통해 전자신청, 전자송달, 화상조정, 전자조정조서, 전자판정, 전자사건기록 열람, 로그 관리 등 ODR 핵심 절차를 구체화하고, 중장기적으로는 언론중재법에 전자정보처리조직, 전자조정·전자중재, ODR 관련 정의 규정과 전자절차 포괄 근거 조항을 신설하는 입법 보완이 필요할 것으로 보인다.

V ··· ODR 도입 쟁점 및 언론중재위원회 법제 정비 방안

1. ODR 도입 시 예상되는 법적·실무적 쟁점

언론중재위원회에 ODR을 도입하고자 할 경우 앞에서 언급한 OECD ODR 프레임워크(OECD Online Dispute Resolution Framework)에서 제시하는 세 개의 축(pillars) 구조는 설계와 추진방향을 설정하는데 참고할 만하다. OECD 온라인 분쟁해결 기본구조는 거버넌스, 정책수단, 윤리·보호장치라는 세 축을 통해 ODR 비전과 목표, 법·제도와 기술 관리, 신뢰·개인정보·인프라 보호를 체계적으로 설계·운영할 것을 제시하고 있다. 언론중재위원회 ODR 도입과 관련하여, OECD 온라인 분쟁해결 기본구조의 세 가지 축 중 거버넌스 축은 입법·제도 전반의 설계와 관련된 거시적 영역에 해당하므로 언론중재위원회 개정방안 검토 범위에서는 제외하였다. 이하에서 OECD 온라인 분쟁해결 기본구조의 정책 수단 및 윤리·보호장치 축을 기준으로 다음과 같은 법적·실무적 쟁점을 고려해 보고자 한다.

(1) 전자절차의 법적 근거와 효력에 관한 쟁점

전자신청, 전자송달, 비대면 심리(화상 심리), 전자서명 합의 및 전자결정, 전자조정조서·전자결정이 서면·대면 절차와 동등한 효력을 갖는다는 점이 법률·시행령·규칙에 명시되지 않는다면 절차상 하자, 전자기록의 증거능력, 합의·결정의 집행력 등에 대한 다툼이 발생할 위험이 있다. 또한 전자신청의 도달 시점, 전자송달의 도달 간주 기준, 미열람하거나 반송될 경우 재송달 요건, 본인 및 대리인 확인 방식이 불명확할 경우 통지 미수령이나 기일 불출석 책임을 둘러싼 절차 보장 및 적법절차 논쟁이 예상될 수 있다.

(2) 적용 범위·절차 구조 설계에 관한 쟁점

ODR의 적용범위와 관련하여 정정보도, 반론보도 사건에 한정할지, 복잡한 명예훼손·다수 당사자 사건까지 확대할지에 따라 심리 충실성, 전문대리인 필요성, 불복·소송 전환 가능성이 크게 달라지므로 적용 범위 설정이 법적 쟁점이 될 수 있다. 온라인 절차와 대면 심리가 결합되어 ODR을 도입할 경우, 온라인 단계에서 수집된 진술 및 자료가 이후 대면 심리에서 어떤 효력을 갖는지, 추가 주장 및 증거 제출을 어떻게 허용할지 정하지 않는다면 절차 이원화로 인한 혼선과 당사자 방어권 침해 문제가 제기될 수 있다.

(3) 화상조정·원격기일 및 운영 기준에 관한 쟁점

화상조정·원격기일 참석을 출석으로 볼 것인지, 진술의 신빙성, 자유로운 진술, 비공개 원칙 위반 가능성을 어떻게 통제할지가 쟁점이 될 수 있으며, 이를 둘러싼 공정성 및 절차적 정당성 문제가 제기될 수 있다. 또한 접속 장애, 음성·영상 지연, 일부 당사자의 비대면·대면 혼합 참여 등 상황에서 정회(停會), 재기일, 보충서면 허용 여부와 기준이 없다면, 실무상 운영 혼란과 절차 공정성에 대한 이의 제기가 발생할 수 있다.

(4) 접근권·개인정보 보호에 관한 쟁점

화상기일에서 제3자의 청취나 무단 녹화를 명확히 금지하지 않거나 위반 시 제재 규정이 없다면, 비공개 원칙 문제가 제기될 수 있다. 특히 언론 피해 사건은 민감한 사생활 정보가 많이 포함되어 있으므로 전자기록과 로그에 누가 얼마나 오래 접근할 수 있는지, 어떤 정보를 익명화할지에 대한 기준이 없으면 유출 시 큰 손해와 기관의 책임 문제가 발생할 수 있다. 또한 고령자, 장애인, 디지털 환경에 취약한 자들에게 사실상 전자절차만 강요되는 구조가 된다면 절차에 접근할 권리와 평등권이 침해되었다는 비판이 나올 수 있다. 따라서 전자절차와 서면·대면 절차 사이를 당사자가 선택하거나 전환할 수 있는 권리를 어떻게 설계하고 실제로 보장할지가 중요한 실무상의 과제가 될 것이다(전원열, 2021).

2. 언론중재법 개정 방안

언론중재법에 전자정보처리조직, 전자신청·전자서명, 화상조정, 전자조정조서·전자중재판정의 효력 등 ODR 관련 일반 규정을 우선 부분적으로 도입한 뒤, 단계적으로 적용 범위와 내용을 확장해 나갈 수 있도록 체계를 설계할 필요가 있다. 이 때 기본 원칙과 핵심 효력 규정은 법률 차원에서 정하고, 구체적인 운영 방식, 시스템 장애 시 대체수단 제공, 인증수단의 유형 및 보안수준, 서류 송달·열람 방식 등은 시행령과 조정규칙·세칙에 순차적으로 위임하여, 도입 초기에는 제한된 범위에서 시범·부분 적용을 하되 기술 변화와 실무 운영 성과에 따라 ODR 활용 범위를 점진적으로 확대·조정할 수 있도록 할 필요가 있다.

(1) 전자절차에 대한 일반 근거 신설

「민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」 제2조¹⁰⁾ 및 「민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 규칙」 제2조¹¹⁾를 참조하여 언론중재법 제2조(정의)에 “전자정보처리조직” 정의를 신설할 필요가 있다. 이때 “조정·중재 절차에 관한 신청, 송달, 기록관리 및 그 밖의 절차를 전자적으로 처리하기 위하여 위원회가 지정하는 정보처리능력을 갖춘 전자적 장치 또는 그 결합체”와 같이 포괄적으로 규정하는 방안을 고려할 수 있다. 아울러 별도 조항을 두어 언론중재위원회가 전자정보처리조직을 지정·운영할 수 있도록 하고, 대통령령이 정하는 기준에 따라 그 운영을 외부 기관에 위탁할 수 있도록 하되, 시스템 장애 발생 시 위원회가 지체 없이 이를 공지하고 우편·방문 등 대체 수단을 제공해야 한다는 책임 규정도 함께 둘 수 있다.

(2) 전자신청·전자문서·전자서명에 관한 일반 규정

「민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」 제5조¹²⁾를 참고하여 ‘전자문서에 의한 신청 및 서류 제출’을 규정하는 조문을 신설하여 조정·중재 신청서와 답변서 및 기타 서류를 전자정보처리조직을 통해 전자문서로 제출할 수 있고, 이러한 전자제출이 서면 제출과 동일한 효력을 가진다¹³⁾는 점을 명시할 필요가 있다. 이와 함께 「민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」 제7조¹⁴⁾를 참고하여 전자서명법상 전자서명 또는 언론

10) 민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

2. “전자정보처리시스템”이란 제3조 각 호의 어느 하나에 해당하는 법률에 따른 절차(이하 “민사소송 등”이라 한다)에 필요한 전자문서를 작성·제출·송달하거나 관리하는 데에 이용되는 정보처리능력을 가진 전자적 장치 또는 체계로서 법원행정처장이 지정하는 것을 말한다.

11) 민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 규칙 제2조(정의) 이 규칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2024. 12. 31.>

1. “전자소송시스템”이란 법원행정처가 법 제3조 각 호 가운데 어느 하나에 해당하는 법률에 따른 절차(다음부터 “민사소송 등”이라 한다)에 필요한 전자문서를 작성·제출·송달하거나 관리할 수 있도록 하드웨어·소프트웨어·데이터베이스·네트워크·보안요소 등을 결합시켜 구축·운영하는 전자정보처리시스템으로서 법 제2조제2호에 따라 지정된 것을 말한다.

12) 민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률 제5조(전자문서에 의한 민사소송등의 수행) ① 당사자, 소송대리인, 그 밖에 대법원규칙으로 정하는 자는 민사소송등에서 법원에 제출할 서류를 전자정보처리시스템을 이용하여 이 법에서 정하는 바에 따라 전자문서로 제출할 수 있다.

② 이 법에 따라 작성·제출·송달·보존하는 전자문서는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 제3조 각 호의 법률에서 정한 요건과 절차에 따른 문서로 본다.

13) 민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률 제10조(사건기록의 전자문서화) ① ~ ② (생략)

③ 제1항과 제2항에 따라 변환되어 등재된 전자문서는 원래의 서류와 동일한 것으로 본다.

④ (생략)

14) 민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률 제7조(전자서명) ① 제5조에 따라 법원에 전자문서를 제출하려는 자는 제출하는 전자문서에 전자서명을 하여야 한다. 다만, 대법원규칙으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

중재위원회가 승인한 본인 인증(간편인증을 포함)을 서명·날인과 동일한 것으로 간주한다는 규정을 두어 다양한 인증수단을 포괄적으로 인정하는 방향이 타당하다.

(3) 전자절차의 범위·선택권 및 비전자절차 보장

언론중재법 제18조 또는 별도의 조문에 전자절차에 관한 포괄 규정을 두어, 조정·중재에 관한 신청, 절차의 진행 및 종결의 전부 또는 일부를 전자정보처리조직을 통해 수행할 수 있음을 명시할 필요가 있다. 다만 「민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」 제8조¹⁵⁾를 참조하여 전자절차 이용이 현저히 곤란한 당사자에 대해서는 서면 기타 방법에 의한 절차 진행을 허용한다는 단서를 두어 절차적 권리 보장과 디지털 격차 완화를 함께 도모해야 할 것이다.

(4) 화상조정·원격기일의 출석 의제

「민사소송법」 제287조의2¹⁶⁾ 및 「원격영상재판에 관한 특례법」 제4조¹⁷⁾를 참고하여 언론중재위원회가 당사자의 신청 또는 직권에 따라 영상·음성을 동시에 송수신할 수 있는 정보통신기기를 이용하여 조정기일 또는 중재기일을 진행할 수 있고, 당사자가 위원회가 지정하거나 허용한 장소에서 이러한 정보통신기기를 통해 기일에 참여한 경우에는 출석한 것으로 본다는 규정을 둘 필요가 있다. 이와 더불어 당사자의 진술의 자유가 현저히 저해되거나 절차의 공정성에 중대한 영향을 미칠 우려가 있는 경우에는 화상기일 진행을 허용하지 않거나 이미 허용한 결정을 취소할 수 있도록 하는 단서 규정을 두어, 전자심리에서도 공정성을 확보할 수 있는 장치를 마련할 필요가 있다.

(5) 전자조정조서·전자중재판정의 효력

전자문서 형태로 작성된 조정조서와 중재결정이 서면 조정조서·중재결과와 동일한 효력을 가진다는 점을 언론중재법에 명시함으로써 전자결정의 법적 안정성을 확보할 필요가 있다. 이때 전자파일을 원본으로 보되, 출력

② (생략)

③ 제1항의 전자서명과 제2항의 사법전자서명은 민사소송등에 적용되거나 준용되는 법령에서 정한 서명, 서명날인 또는 기명날인으로 본다.

15) 민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률 제8조(문서제출방법) 등록사용자로서 전산정보처리시스템을 이용한 민사소송등의 진행에 동의한 자는 법원에 제출할 서류를 전산정보처리시스템을 이용하여 대법원규칙으로 정하는 바에 따라 전자문서로 제출하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 대법원규칙으로 정하는 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 전산정보처리시스템에 장애가 있는 경우
2. 전자문서로 제출하는 것이 현저히 곤란하거나 적합하지 아니한 경우

16) 민사소송법 제287조의2(비디오 등 중계장치 등에 의한 기일) ① 재판장·수명법관 또는 수탁판사는 상당하다고 인정하는 때에는 당사자의 신청을 받거나 동의를 얻어 비디오 등 중계장치에 의한 중계시설을 통하거나 인터넷 화상장치를 이용하여 변론준비기일 또는 심문기일을 열 수 있다.

② 법원은 교통의 불편 또는 그 밖의 사정으로 당사자가 법정에 직접 출석하기 어렵다고 인정하는 때에는 당사자의 신청을 받거나 동의를 얻어 비디오 등 중계장치에 의한 중계시설을 통하거나 인터넷 화상장치를 이용하여 변론기일을 열 수 있다. 이 경우 법원은 심리의 공개에 필요한 조치를 취하여야 한다.

③ 제1항과 제2항에 따른 기일에 관하여는 제327조의2제2항 및 제3항을 준용한다.

17) 원격영상재판에 관한 특례법 제4조(원격영상재판의 효과) 원격영상재판은 재판관계인이 동일한 법정에 출석하여 진행하는 재판으로 본다.

본이나 전자 송부 문서의 정보·등본 인정 방식, 동일성 확인 방법 등 구체적인 사항은 시행령에 위임하여 기술변화와 실무 운용에 따라 탄력적으로 조정할 수 있다.

3. 언론중재법 시행령 개정 방안

언론중재법 시행령 개정에는 전자정보처리조직의 운용, 전자신청의 접수 시점과 장애 시 특례, 절차 단계와 온라인 합의권고, 전자송달과 도달 간주, 화상조정·원격기일의 기본 기준, 전자사건기록 및 결정례 공개에 관한 절차와 기준을 체계적으로 구체화할 필요가 있다.

(1) 전자신청 접수

먼저, 언론중재법 시행령 제12조¹⁸⁾(전자문서 등에 의한 조정신청)의 제목을 ‘전자문서 등에 의한 조정·중재절차’와 같이 개정하여, 전자신청뿐 아니라 조정·중재에 관한 전자절차 전반을 포괄하는 규정으로 확대할 필요가 있다. 아울러 같은 조에서 사용되는 ‘전산정보처리시스템’이라는 용어는 상위 법률에서 새로 정의하는 ‘전자정보처리조직’으로 통일하여 언론중재법과의 용어의 정합성을 확보할 필요가 있다. 다음으로, 「민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 규칙」 제15조¹⁹⁾를 참조하여 전자정보처리조직에 일정 기간 이상 장애가 발생하여 전자신청이 불가능했던 경우 그 장애 기간을 신청기간 계산에서 제외하는 특례를 두되, 장애의 범위와 공지 방법, 기간 계산의 세부 기준은 위원회 규칙에 위임함으로써 기술·운영상 상황에 탄력적으로 대응할 수 있도록 하는 것이 필요할 것으로 보인다.

(2) 전자송달·동의 및 도달 간주 규정

언론중재법 시행령에는 당사자 또는 대리인의 동의를 전제로 전자정보처리조직, 전자우편, 문자메시지 등 전자적 수단을 통한 송달이 가능하다는 원칙을 규정하고, 전자송달의 도달 시점을 송달받을 자가 지정하거나 동의한 전자주소 또는 계정에 송달 문서가 기록되거나 전송된 때로 보는 기본 규정을 둘 수 있다.

18) 언론중재법 시행령 제12조(전자문서 등에 의한 조정신청) ① 법 제18조제3항에 따라 전자문서 등의 방법으로 조정을 신청하려는 자는 전산정보처리시스템을 이용하여 신청서를 작성하여 제출하여야 한다.

② 제1항에 따른 전산정보처리시스템을 이용하여 제출된 신청서는 전산정보처리시스템에 전자적으로 기록된 때에 접수된 것으로 본다.

③ ~ ④ (생략)

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 전자문서 등에 의한 조정신청, 전자문서의 이용·관리 및 전산정보처리시스템의 운영에 필요한 사항은 언론중재위원회규칙으로 정한다.

19) 민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 규칙 제15조(전자문서화가 곤란하거나 부적합한 경우) ① 전자문서로 제출하는 것이 현저히 곤란하거나 적합하지 아니한 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면, 등록사용자는 법 제8조에 따라 법원에 제출할 서류를 전자문서가 아닌 형태로 제출할 수 있다.

1. 서적을 제출하는 경우(이 경우 서적의 내용 가운데 중요한 부분을 전자문서로 변환하여 그 서적과 함께 제출하여야 한다)

2. 기술적으로 서류를 전자문서로 변환하기 어려운 경우

3. 서류에 당사자가 가지는 영업비밀(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 규정된 영업비밀을 말한다)에 관한 정보가 담겨 있는 경우

4. 사생활 보호 또는 그 밖의 사유로 필요하다고 인정하여 재판장등이 허가한 경우

② 제1항제3호 및 제4호에 해당하는 서류가 전자문서로 작성되어 있을 때에는 등록사용자는 그 원본 당해 소송절차가 확정될 때까지 보관하여야 한다.

(3) 화상조정·원격기일 운영 근거

언론중재법 시행령에 ‘원격영상회의 방식의 조정·중재기일’에 관한 조항을 신설하여 위원과 당사자·참고인이 동영상·음성이 동시에 송수신되는 장치가 갖춰진 서로 다른 장소에서 회의에 참여하는 경우에도 동일 장소에 출석한 것으로 본다는 점을 명확히 할 필요가 있다. 동시에 원격영상회의를 허용할 수 있는 기준과 진술의 자유 침해나 비밀보장·공정성 훼손 우려가 있는 경우 허용하지 않거나 이미 허용한 결정을 취소할 수 있는 기준을 시행령에서 원칙적으로 제시하고, 구체적인 운영 방식과 절차는 규칙에 위임하는 방식이 규정할 수 있다.

(4) 전자사건기록 관리·보존 및 결정례 공개

언론중재법 시행령에 신청서, 답변서, 증거자료, 조정조서, 중재결정, 통지문, 시스템 로그 등 절차 진행과 관련된 전자문서 일체를 포함하도록 전자사건기록 개념을 도입할 필요가 있다. 전자사건기록의 보존 기간, 백업 및 복구, 접근 권한 부여·관리, 로그 기록의 작성·보존 기준 등 세부 사항은 위원회 규칙에 위임하는 것이 바람직하다. 또한 결정례 공개와 관련하여, 전자결정문·조정례를 온라인으로 공개할 때 적용할 기본 원칙을 시행령 수준에서 제시하고 구체적인 익명화 기준, 공개 범위, 검색 항목 및 열람 절차 등은 위원회 규칙에서 상세히 정하도록 하는 것이 적절하다.

4. 언론조정중재규칙 개정 방안

언론조정중재규칙은 전자조정절차와 전자문서·전자서명의 효력을 명시하고, 전자신청을 중심으로 한 온라인 사건 흐름을 규율하도록 개정할 필요가 있다. 또한 화상조정·디지털 증거조사·전자적 수락 등 ODR 특유의 절차를 규정하고, 전자송달·통지와 송달 이력 관리 기준을 구체화하여 전자절차의 신뢰성과 투명성을 강화해야 한다.

(1) ODR 절차 및 전자문서·전자서명 효력 명시

언론조정중재규칙 총칙에 전자조정절차의 정의와 적용 범위를 신설하여, 전자정보처리조직을 통해 전부 또는 일부가 진행되는 조정·중재절차를 명확히 규정할 필요가 있다. 신청 및 서류 제출 관련 조항에는 전자문서로 제출된 신청서, 답변서, 준비서면을 서면 제출과 동일한 효력을 가지는 것으로 보고, 적법한 전자서명·본인 인증을 서명·날인과 동일하게 인정하는 일반 규정을 두는 것이 바람직하다.

(2) 화상조정·원격심리 절차의 제도화

민사소송법 및 대한상사중재원 규칙²⁰⁾의 체계를 참고하여 화상조정기일에 관한 별도 조항을 신설한다. 중재부가 필요하다고 인정하거나 당사자의 신청이 있는 경우 위원회가 지정하는 실시간 영상·음성 송수신 시스템을 이용하여 조정·중재기일을 진행할 수 있도록 하고, 시스템 접속 및 본인 확인을 마친 당사자·대리인은 출석한 것으로 본다는 원칙을 규정할 필요가 있다. 아울러 신분증 화면 제시 등 본인 확인 절차, 접속 장애 시 정화·재기일 지정 또는 서면심리 전환 기준, 비밀유지 의무 및 무단 녹화·녹음 금지와 위반 시 제재 근거를 규칙에 명시함으로써 절차의 공정성과 신뢰성을 확보해야 한다.

(3) 조정 성립과 전자적 수락 절차 정비

언론조정중재규칙 제21조²¹⁾(조정 성립 등)에 전자적 수락에 관한 규정을 추가하여, 조정안 제시 후 당사자가 전자서명 또는 위원회가 승인한 인증을 거쳐 시스템 상에서 수락 버튼을 클릭한 경우 이를 서면 서명·날인과 동일한 의사표시로 간주하고 조정 성립으로 본다는 점을 명문화할 필요가 있다. 이때 시스템이 자동으로 기록하는 수락 시각, IP 주소 등 로그 정보를 조정조서에 부속된 것으로 보도록 규정함으로써, 향후 조정 성립 여부 및 증거력과 관련된 분쟁을 예방할 수 있다.

(4) 전자송달·전자통지 체계의 고도화

전자송달 관련 규정에서는 시스템 등재와 동시에 이메일·문자 등을 통해 통지하고, 당사자가 시스템에 접속해 문서를 확인한 때 도달한 것으로 보되, 등재 사실을 알린 날로부터 일정 기간 내 확인이 이루어지지 않은 경우 그 기간 경과 시점에 도달한 것으로 간주하는 규정이 필요하다. 수신인이 책임질 수 없는 사유로 상당 기간 문서를 확인할 수 없었던 경우에는 재송달을 통해 도달 시점을 새로 정하도록 하고, 시스템 등재와 동시에 통지한 후 일정 시간이 경과하면 도달한 것으로 간주하는 구조를 구체화하여 의도적인 미열람에 따른 절차 지연을 방지하도록 설계할 수 있다.²²⁾ 다만 통지 수단의 선택, 전자송달 동의·철회 절차, 송달 이력 로그

- 20) 대한상사중재원 국제중재규칙(KCAB International Arbitration Rules) Article 18. Case Management Conference and Timetable
 18.1 After the transmission of the file to the Arbitral Tribunal, the Arbitral Tribunal shall hold a case management conference with the parties to discuss the arbitration proceedings.
 18.2 Any case management conference may be conducted in person or virtually by videoconference, telephone, or in any other form of electronic communication the Arbitral Tribunal deems appropriate.
- 21) 언론조정중재규칙 제21조(조정 성립 등) ① 조정의 결과로 당사자간에 합의가 성립된 경우에는 즉시 조정합의서를 작성하고 당사자 양쪽과 조사관이 기명날인 또는 서명하여 전자적으로 변환한 후 심리조서와 함께 조정중재시스템 상의 해당 조정기록에 등록한다.
 ② 제1항의 경우 중재부는 조정조서를 작성하여 원본을 보관하고 정본을 당사자에게 송달하여야 한다.
 ③ 법 제19조제3항에 따라 합의한 것으로 보는 경우에는 해당 중재부는 조정조서를 작성하여 원본을 보관하고 합의성립통지서 및 그 조정조서 정본을 당사자에게 송달하여야 한다.
 ④ ~ ⑥ (생략)
- 22) 민사소송법 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률 제11조(전자적 송달 또는 통지) ① 법원사무관등은 송달이나 통지를 받을 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 전자정보처리시스템에 의하여 전자적으로 송달하거나 통지할 수 있다.
 1. 미리 전자정보처리시스템을 이용한 민사소송등의 진행에 동의한 등록사용자로서 대법원규칙으로 정하는 자인 경우
 2. 전자문서를 출력한 서면이나 그 밖의 서류를 송달받은 후 등록사용자로서 전자정보처리시스템을 이용한 민사소송등의 진행에 동의한 자인 경우
 3. 등록사용자가 국가, 지방자치단체, 그 밖에 그에 준하는 자로서 대법원규칙으로 정하는 자인 경우
 ② 소송대리인이 있는 경우에는 제1항의 송달 또는 통지는 소송대리인에게 하여야 한다.

의 기록·보존 근거를 보다 구체적으로 규정하여, 전자송달·전자통지 전반의 투명성과 책임성을 강화할 필요가 있다.

5. 「언론조정 및 중재에서의 전자문서 이용 등에 관한 세칙」 개정 방안

전자문서 세칙 개정 방향은 첫째, 세칙의 적용 범위를 전자신청, 전자기록, 전자송달, 화상심리, 전자조정조서, 피해자 보호 등 온라인 분쟁해결(ODR) 전 과정으로 확장하고, 이에 부합하도록 세칙의 명칭과 목적·정의 규정을 정비할 필요가 있다. 둘째, 전자신청·본인확인·사용자 등록, 전자문서 형식·보정 절차, 전자사건기록 관리, 전자송달·재송달 체계, 화상기일 운영, 전자조정조서·전자서명 및 보안·개인정보 보호에 관한 기술·운영상 기준을 세칙 수준에서 구체화함으로써 전자절차의 예측가능성과 신뢰성을 제고해야 한다. 셋째, 고령자·장애인·정보취약계층 보호와 피해자 친화적 운영(비대면·분리조정 등)을 기본 원칙으로 선언하고, 이를 뒷받침하는 구체적 지원·예외 절차를 마련함으로써 디지털 격차를 완화하면서도 전자조정절차가 절차적 권리 보장과 실질적 접근권 확대에 기여하도록 할 필요가 있다.

(1) 세칙의 적용 범위 및 기본 규정 정비

ODR 도입을 전제로 세칙이 규율하는 범위를 전자문서에 한정하지 않고 전자신청, 전자기록, 전자송달, 화상심리, 전자조정조서·전자판정, 피해자 보호 전반으로 확장할 수 있으나, 전면적 ODR 전환이 기존 대면 절차의 기능과 역할에 미칠 영향을 충분히 검토할 필요가 있어 적용 범위 설정은 일정 부분 유보적으로 접근할 필요가 있다. 이에 따라 세칙의 명칭을 「언론조정 및 중재에서의 온라인 분쟁해결(ODR) 절차에 관한 세칙」, 「언론조정 및 중재에서의 온라인·전자절차 운영에 관한 세칙」 등으로 변경하는 방안을 검토하되, 초기에는 전자신청·전자송달·화상심리 등 일부 절차에 한정하여 단계적으로 적용하도록 설계하는 것이 필요해 보인다. 또한 제1조(목적)²³⁾에는 전자문서를 이용한 신청·송달뿐 아니라 ODR 절차 설계·운영, 화상회의 기반 심리, 온라인 합의권고, 전자결정 및 전자조정조서·전자중재결정에 관한 기본 원칙과 절차를 포함시키되, 제2조(정의)에서 전자정보처리조직, 전자조정절차, 전자신청시스템, 원격영상조정회의, 온라인 합의권고, 전자기록, 전자서명 등 핵심 개념을 정비하면서도, 전통적인 대면 절차와의 병행·보완 관계를 전제로 하는 방향으로 규정 체계를 구성하는 것이 바람직하다.

③ 제1항에 따른 송달은 법원사무관등이 송달할 전자문서를 전산정보처리시스템에 등재하고 그 사실을 송달받을 자에게 전자적으로 통지하는 방법으로 한다.

④ 제3항의 경우 송달받을 자가 등재된 전자문서를 확인한 때에 송달된 것으로 본다. 다만, 그 등재 사실을 통지한 날부터 1주 이내에 확인하지 아니하는 때에는 등재사실을 통지한 날부터 1주가 지난 날에 송달된 것으로 본다.

⑤ 전산정보처리시스템의 장애로 인하여 송달받을 자가 전자문서를 확인할 수 없는 기간은 제4항 단서의 기간에 산입하지 아니한다. 이 경우 전자문서를 확인할 수 없는 기간의 계산은 대법원규칙으로 정하는 바에 따른다.

23) 언론조정 및 중재에서의 전자문서 이용 등에 관한 세칙 제1조(목적) 이 세칙은 「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」 제19조제10항 및 같은 법 시행령 제12조제5항, 「언론조정중재규칙」 제10조제3항에 따라 전자문서를 이용한 언론중재위원회의 조정 및 중재 진행에 관한 기본 원칙과 절차를 규정함으로써 조정 및 중재를 전자적인 방법으로 구현하는 것을 목적으로 한다.

(2) 전자절차 운영 기준의 세분화

전자신청·본인확인·사용자 등록과 관련해서는 전자신청 경로(홈페이지, 모바일 앱 등), 인증 방식(공동·간편 인증, 휴대전화 인증 등), 언론사·법인·대리인 계정 등록 및 권한 증빙 절차를 세칙에 구체적으로 규정할 필요가 있다. 이를 위해 전자조정 수행에 관한 조문은 대상·범위를 중심으로 유지하되, 전자신청 경로·계정 유형·사용자 등록은 별도의 조문으로 분리하고, 제5조²⁴⁾의 제목을 ‘전자신청 및 사용자등록’으로 변경하는 방식이 고려될 수 있다. 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 업무처리지침」²⁵⁾을 참고하여 전자문서 형식·파일 규격·보정 절차, 전자사건기록의 구성·열람·보존·로그 관리, 전자송달·통지·재송달 프로세스, 화상기일·온라인 심리 운영 기준 등도 세칙에서 허용 형식·용량·파일명 규칙, 송달 실패 시 재송달·대체 연락·우편 전환 절차, 화상회의 시스템 승인 기준 및 무단 녹음·녹화 금지와 제재 등을 포함해 세부적으로 규율할 필요가 있다.

(3) 전자조정조서·보안·개인정보 및 이용자 보호

전자조정조서와 전자결정문에 대해서는 표준 서식, 필수 기재사항, 고유 식별번호·해시값 부여, 전자서명·클릭 동의의 효력 요건을 명시하여 전자 형식 문서의 법적 안정성을 높여야 한다. 동시에 암호화, 백업·복구, 보존기간 경과 후 삭제·익명화 절차와 함께 개인정보 최소수집, 목적 외 이용 금지, 민감정보 분리 보관 등 보안·개인정보 보호 원칙을 세칙에 반영할 필요가 있다. 끝으로, 고령자·장애인·정보취약계층을 위한 지원 및 대체 수단 확보, 피해자의 신청이 있는 경우 비대면·분리조정 우선 고려 등 절차 보장·디지털 격차·피해자 보호에 관한 원칙과 구체적 운영 기준을 마련함으로써, ODR이 이용자 친화적이고 권리 보장을 강화하는 방향으로 작동하도록 해야 한다.

VI .. 결론

현행 언론중재법은 디지털 시대의 요구에 부응하는 유연하고 효율적인 분쟁해결 체계를 구축할 필요가 있다. 따라서 본 연구는 언론중재위원회에 ODR을 도입할 때 예상되는 법적·실무적 쟁점을 검토하고 OECD ODR 프레임워크의 세 가지 축(거버넌스, 정책수단, 윤리 및 보호장치)에 근거하여 언론중재법, 시행령, 시행규칙 및 전자세칙에 대한 체계적 개정안을 살펴보았다.

법률 차원에서는 ODR의 정의와 기본원칙을 명문화하고, 조정 및 중재 절차 전반에서 전자적 방식으로 절차를 수행할 수 있는 법적 근거를 마련할 필요가 있다. 특히 ODR 정의 규정을 신설하고, 전자문서에 의한 신청을 명시하며, 조서의 전자적 작성 및 서명 규정을 신설할 필요가 있다. 조정 및 중재의 절차 등에서 화상회의 방식의

24) 언론조정 및 중재에서의 전자문서 이용 등에 관한 세칙 제5조(필요적 사항의 입력 등) ① 전자신청시스템을 이용하려는 자는 전자신청시스템에 접속하여 필요적 사항을 해당란에 입력하여야 하며 전자신청시스템을 이용한 조정 등의 진행에 동의하여야 한다.

② ~ ④ (생략)

25) 이 업무처리지침은 민사소송 등에서 전자소송시스템을 활용한 전자문서 제출·접수, 전자기록 관리 및 관련 세부 절차를 규율하는 것을 목적으로 한다. 전자문서의 파일 형식·용량, 전자기록화·전산등재 방식, 전자소송 동의·사용자등록·소속사용자 권한 등 전자소송 운영 전반에 관한 기술적·절차적 기준을 상세하게 정하고 있다. 또한 전자소송시스템 장애 시의 예외적 처리, 전자화 불가 문서 관리, 문건분류 및 전자화 이후의 보존·인계 절차 등을 통해 전자기록의 동일성과 신뢰성을 확보하려는 것을 주요 내용으로 한다.

심리를 명문화하고, 취약계층 및 장애인에 대한 편의제공 근거를 마련할 필요가 있다. 언론조정중재규칙 및 전자서명 차원에서는 전자문서 제출 시스템의 구체적 요건과 운영 기준, 화상심리의 실시 요건과 절차, 전자서명 및 전자조서에 적용될 기술적 표준, 개인정보보호 및 정보보안에 관한 세부 요건을 체계적으로 규율할 필요가 있다. 아울러 전자문서 서식, 전자적 송달 방법, 화상심리 참여 절차, 전자서명 인증 방식 등 실무적 운영에 필요한 세부사항을 규칙과 세칙에서 구체적으로 정하여, ODR 절차가 예측 가능하고 안정적으로 운영될 수 있도록 할 필요가 있다.

ODR 도입은 당사자의 시간적·경제적 부담을 경감하고, 신속하게 분쟁해결 서비스에 접근할 수 있도록 하며, 투명하고 공정한 절차 운영을 보장하는 동시에, 취약계층과 장애인의 접근성을 실질적으로 향상시킬 것으로 생각된다. ODR 법제 정비 방안의 실효성을 확보하기 위해서 첫째, 법률 개정과 동시에 ODR 시스템의 기술적 인프라 구축이 병행되어야 한다. 전자문서 제출 시스템, 화상심리 플랫폼, 전자서명 시스템 등이 안정적으로 운영될 수 있도록 충분한 예산과 기술 인력이 확보되어야 한다. 특히 개인정보보호 및 보안 요건을 충족하는 시스템 설계가 필수적이며, 시스템 장애 시 대체 절차가 마련되어야 한다. 둘째, 위원회 구성원 및 실무진에 대한 체계적인 교육 프로그램이 필요하다. 조정위원 및 중재부 위원들이 화상심리를 효과적으로 진행하고, 전자문서 및 전자조서를 적법하게 작성할 수 있도록 실무 교육이 제공되어야 한다. 또한 당사자와 대리인을 위한 ODR 이용 안내 자료와 매뉴얼이 제작·배포되어야 하며, 기술적 어려움을 겪는 이용자를 위한 지원체계가 구축되어야 한다. 셋째, 취약계층 및 디지털 소외계층에 대한 실질적 접근성 보장 방안이 마련되어야 한다. 고령자, 장애인, 저소득층 등 디지털 기술 활용에 어려움을 겪는 당사자들이 ODR 시스템을 통해 권리를 구제받을 수 있도록 다양한 지원 방안이 실행되어야 한다. 넷째, ODR 운영 성과에 대한 지속적인 모니터링과 평가 체계가 구축되어야 한다. ODR 도입 후 사건처리 기간, 당사자 만족도, 시스템 이용률, 취약계층 접근성 지표 등이 정기적으로 분석되고, 그 결과를 바탕으로 제도와 시스템을 개선하는 체계가 필요하다. 다섯째, UNCITRAL, OECD, EU 등 국제기구와 주요국의 ODR 제도 발전 동향과 우수 사례를 적극적으로 수용하며, 언론중재위원회의 피해구제절차에 적합한 ODR 모델을 구축하여야 할 것이다.

언론중재위원회의 ODR 도입은 단순히 절차의 전자화를 넘어, 언론 피해 구제의 접근성과 실효성을 향상시키는 제도가 될 것이다. 언론중재위원회는 디지털 시대를 선도하는 분쟁해결 기관으로 자리매김할 수 있을 것이다. 이를 통해 언론중재위원회는 국민의 표현의 자유와 인격권 보호라는 헌법적 가치를 균형 있게 실현하고, 민주사회의 건전한 여론 형성에 기여하는 토대를 마련하게 될 것이다.

참고문헌

- 계인국 (2018). 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 연구. 사법정책연구원.
- 권용훈 (2023. 6. 22). “판사도 태블릿 보며 ‘땡땡땡’…세계 첫 ‘디지털법원’ 열린다”, 한국경제. <https://www.hankyung.com/article/2023062280551>
- 권혁심 (2022). 디지털시대의 온라인 분쟁해결. 협상연구, 25(1), 1-35.
- 김흥기·최정호 (2024). 각국 법원의 인공지능 등 기술활용 사례와 우리나라에 대한 시사점. 법원행정처.
- 길재식 (2020. 1. 19). [이슈분석] 법원, 차세대전자소송 시스템 착수..스마트법원 4.0 시동, 전자신문. <https://www.etnews.com/20200117000148>
- 대한상사중재원 보도자료 (2025). 국내중재규칙 개정 및 시행. https://www.kcab.or.kr/notice/notice_view.do?noti_seq=1723¬i_cls=1&gubun=1&page=1&search_word_kind=titl&search_word=
- 법무부 (2024). 제2차 중재산업 진흥 기본계획[2024-2028].
- 손 현 (2011). 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구 - 국내 ODR 규율 동향 분석. 한국법제연구원.
- 양재규 (2021). 언론분쟁조정제도 개선 방안에 대한 검토와 전망 - 언론중재법 개정안을 중심으로. 언론중재, (158), 46-59.
- 우혜승 (2025. 2. 10). “전자소송과 사투”… ‘차세대 전자소송 시스템’ 먹통에 법조계 ‘불만’, 법조신문. <https://news.koreanbar.or.kr/news/articleView.html?idxno=32643>
- 이성진 (2018. 4. 12). 대법원 “차세대 전자소송 시스템 구축한다”, 법률저널. <https://www.lec.co.kr/news/articleView.html?idxno=47291>
- 이예찬 (2022). 당사자에 의한 언론조정 결과 왜곡 공표의 법적 문제점 - 실제 분쟁 사례를 중심으로. 미디어와 인격권, 8(2), 87-144.
- 전원열 (2021). 법원 온라인재판(ODR)의 설계. 법조, 70(1), 72-118.
- 전후재 (2022). 민사전자소송 시행 10년, 그 성과와 전망 - 민사 본안소송을 중심으로-. 사법정책연구원.
- 정남철 (2009). 대체적 분쟁해결제도(ADR)로서의 언론중재제도. 언론중재, (110), 42-59.
- 정영수 (2020). 온택트(Ontact) 시대와 민사재판에서 ODR의 활용가능성. 법학연구, 30(3), 145-172.
- 주강원 (2018). 국제전자상거래에서의 ODR에 관한 연구. 박사학위논문. 연세대학교 일반대학원.
- 한국소비자원 (n.d.). 피해구제안내. <https://www.kca.go.kr/odr/pg/ma/pgProcsslInfo.do>
- 한국중재학회 (2023). 중재산업 진흥 기본계획 수립에 관한 연구. 법무부 연구용역 보고서.
- Carlson, W. (2020). Increasing Access to Justice through Online Dispute Resolution. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 7(1), 17-31.
- Choudhary, S. (2023). Online Dispute Resolution: The Rising Justice Delivery Enhancer. *Legal Spectrum Journal*, 3(4), 1-12.
- OECD (2024). OECD Online Dispute Resolution Framework. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/10/oecd-online-dispute-resolution-framework_e88b6c6a/325e6edc-en.pdf
- Wing, L. (2022). Mapping the Parameters of Online Dispute Resolution. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 9(1), 3-16.

PAC

현안보고서

발행인 최완주

편집인 김윤정

기획 언론중재위원회 연구센터

발행일 2026년 3월 25일

언론중재위원회 연구센터

서울 중구 세종대로 124 프레스센터빌딩 11층

전화 (02) 397-3041~7

www.pac.or.kr

편집 (주)나눔커뮤니케이션

04034 서울특별시 마포구 잔다리로7길 16 교평빌딩 304호

전화 (02) 333-7136 팩스 (02) 333-7146



이 책은 방송미디어통신위원회에서 조성한 방송통신발전기금으로 발간하였습니다.