

집단 지성의 오작동, 위키텍 플랫폼 이렇게 막는다

글 | 양재규 언론법 전문 변호사 eselltrees92@gmail.com

서양에는 'Two heads are better than one'이라는 속담이 있다. 이에 상응하는 우리 속담으로는 '백지 장도 맞들면 낫다'가 있다. 두 속담 모두 집단 지성이나 평범한 다수의 협업이 갖는 강점을 강조하는 말로 이해할 수 있다. 지금까지 '위키피디아', 네이버의 '지식iN'으로 대표되는 웹 기반 열린 편집 방식의 지식정보서비스들이 다양한 방식과 형태로 제공되었고 앞으로도 그럴 것이다. 문제는 이러한 서비스가 제공하는 정보 중에는 부정확하거나 틀린 정보, 심지어 의도적으로 조작된 정보가 필연적으로 수반될 수밖에 없다는 사실이다. 기업·기관 홍보담당자 입장에서는 관리해야 하는 리스크인 것이다. 이러한 상황에 대처하는 방법을 최근 논란이 된 바 있는 사례를 중심으로 살펴보고자 한다.



Q

‘나무위키’라는 이용자 참여형 지식정보서비스가 있다. ‘위키피디아’처럼 이용자들이 내용 편집에 참여할 수 있고, 서술이 비교적 자유로운 편으로 알려져 있다. 특히, 국내에서 발생하는 이슈들을 주로 다루며 우리나라를 중심으로 활발히 이용되고 있다는 점에서 그 영향력을 무시하기 어렵다. 최근 들어서는 이곳의 정보가 AI 학습 소스로까지 활용되고 있다고 들었다. 문제는 정보의 정확성인데, 잘못된 정보가 상당한 시간 동안 노출 및 확산되는 바람에 피해를 본 사례들이 보고되는 실정이다. 이러한 상황에 대처해야 하는 홍보담당자로서 누구를 상대로, 어떤 조치를 취해야 할지 궁금하다.

A

잘못된 정보에 대한 대응, 어디까지 가능할까?

잘못의 양태와 수위에 따라 다르겠지만, 일단 통상적인 부정 이슈 발생에 준하는 대응이 가능할 것이다. 특히, 논란이 기사화된거나 다른 영역으로 확산되지 않도록 적극적으로 관리할 필요가 있다. 해당 서비스에서 제공하는 편집·토론 기능을 이용하여 잘못된 정보를 수정하거나 직접 반박에 나서는 것도 한 방법이다. ‘참여’와 ‘공개’라는 지식정보서비스 본연의 목적과 취지에 가장 부합하는 형태의 대응 방안이 아닐까 싶다. 단순 오정보가 아니라 기업·기관에 해를 가하고자 의도적으로 왜곡하고 조작한 허위정보라고 판단된다면 어떻게 할 것인가? 민·형사 등의 법적 조치를 취할 필요도 있다. 누구를 대상으로 할 것인가? 법이 항상 그렇듯이 원칙적으로 그 대상은 행위자여야 한다. 유튜브도 그렇고, 폐북이나 X와 같은 SNS에서도 마찬가지다. 포털의 뉴스서비스로 인한 책임도 일차적으로는 문제된 기사의 생산 주체인 언론사가 부담한다. 오픈마켓에서 일차적인 책임이 플랫폼 사업자가 아닌, 물건의 판매자 내지 생산자에게 있는 것과 유사한 구조다.

‘위키피디아’, ‘나무위키’와 같은 이용자 참여형 지식정보서비스에 잘못된 정보가 게재되었고 그

로 인한 피해가 발생했다면, 일단은 해당 정보 게시자를 상대로 명예나 신용 훼손, 업무방해 등을 문제 삼을 수 있을 것이다. 문제는 이 일차적 책임의 주체라 할 수 있는 글쓴이 혹은 정보 게시자가 누구인지 피해자로서는 파악하기 어렵다는 데에 있다.

플랫폼 책임과 정보 제공 청구의 현실적 한계

물론, 정보 게시자 관련 정보를 가지고 있는 주체가 있다. 바로 플랫폼 사업자, 다시 말해 해당 지식정보서비스를 제공하는 쪽이다. 사업자마다 서비스 정책이 조금씩 달라서 일률적으로 말하기는 어렵지만, 대체로 가입자의 이메일 주소를 비롯한 개인정보를 확보하고 있거나 최소한 IP 주소라도 가지고 있기 마련이다. 플랫폼 사업자로부터 이 정보를 얻을 수만 있다면 이후 절차 진행이 한결 쉬워진다. 그런데 플랫폼 사업자가 정보 제공에 비협조적으로 나온다면 어떻게 해야 할까?

이러한 상황에 대비하기 위해 마련해 둔 규정이 있다. 이용자 정보의 제공청구에 관한 정보통신망법 제44조의6 제1항이다.

제44조의6(이용자 정보의 제공청구) ① 특정한 이용자에 의한 정보의 게재나 유통으로 사생활 침해 또는 명예훼손 등 권리를 침해하였다고 주장하는 자는 민·형사상의 소를 제기하기 위하여 침해 사실을 소명하여 제44조의10에 따른 명예훼손 분쟁조정부에 해당 정보통신서비스 제공자가 보유하고 있는 해당 이용자의 정보(민·형사상의 소를 제기하기 위한 성명·주소 등 대통령령으로 정하는 최소한의 정보를 말한다)를 제공하도록 청구할 수 있다.

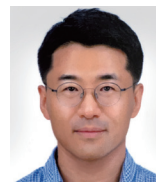
이 조항에 의거, 피해자는 해당 정보로 인해 자신의 명예나 사생활과 같은 권리가 침해되었음을 소명함으로써 플랫폼 사업자가 확보하고 있는 가해자 관련 정보를 얻을 수 있다. 가해자 정보를 입수할 수 있는 유용한 방안이다. 그런데 이러한 법 조항에도 불구하고 본사와 서버가 해외에 있는 글로벌 플랫폼 사업자들은 이용자 정보 제공에 비협조적으로 나올 것이다. 정보통신망법을 준수할 의무가 외국 기업인 자신들에게 없다고 주장하는 것이다.

질문의 대상인 ‘나무위키’ 역시 본사와 서버를 국내가 아닌, 외국(파라과이)에 둔 것으로 알려져 있다. 트래픽의 상당 부분이 국내에서 발생하고 있고, 실질적인 소유주가 한국인으로 추정된다 하더라도 법적으로는 해외 플랫폼인 것이다. 다행스럽게도, 최근 들어 이러한 법률적 장애물에 균열을 발생시키는 사례들이 속속 출현하고 있다. 글로벌 플랫폼 서비스 등록지 국가의 법과 제도를 이용해 이용자 정보를 얻어낸 사례(장원영 대 탈덕수용소)도 있고, 글로벌 플랫폼 사업자에게 대한민국 법령을 준수할 의무가 있음을 국내 법원을 통해 확인받은 사례(구글 이용자 대 구글)도 있다.

특히, 후자의 사례에서 우리나라 대법원은 미국 회사인 구글에 관해 등록지인 미국 법령 외에 대한민국 법령(정보통신망법)도 함께 준수해야 하는 이중적 지위가 있음을 공식적으로 인정했다(대법원 2023.4.13. 선고 2017다219232 판결). 이 판결을 근거로

글로벌 플랫폼 사업자에 대해서도 불법정보 게시자 관련 정보 제공을 적극적으로 요구해야 한다고 생각한다.

끝으로 정보 게시자가 아닌, 해당 플랫폼 사업자에게 법적인 책임을 물을 수도 있을까? 이론적으로 불가능하지 않겠지만, 쉽지는 않다. 관건은 지식정보 서비스를 제공하는 사업자 측이 편집에 얼마나 관여했는지 여부다. 편집·수정에 일절 관여하지 않고 이용자들에게 전적으로 위임했다면 플랫폼 측에 책임을 묻기란 어렵다. 관여할 가능성을 열어둔 만큼 책임이 발생할 가능성도 커진다. 책임의 크기는 권한의 크기에 정비례하기 때문이다.



필자 | 양재규

언론중재위원회에서 조정본부장을 맡고 있는 양재규 변호사는 풍부한 이론과 경험을 바탕으로 언론보도, 인격권 분야에서 언론법 전문 변호사로 활동하고 있다.