

언론보도 댓글 클린업 프로젝트:
‘서이초 교사 사망사건’ 관련 보도의 댓글 모니터링을 중심으로

언론보도 댓글 클린업 프로젝트 모니터링 팀
언론인권센터 활동가 조아라

1. 모니터링 개요

○ 모니터링 목적

언론인권센터는 2022년 두 차례의 언론인권포럼을 통해 언론 보도, 댓글에서 나타나는 2차 피해의 양상을 성범죄 및 아동학대 보도를 중심으로 모니터링하고 댓글창 개선을 언론사 및 포털에 요구한 바 있습니다. 언론인권센터 기획, 아름다운재단 후원으로 2023년 중순 시작한 <언론보도 댓글 클린업 프로젝트>는 이 활동의 연장선상에서 시민들이 직접 언론사 및 포털의 댓글란을 살펴보고 개선 방안을 고민하는 장으로 기획되었으며, 이번 모니터링 활동 역시 시민들이 언론사 홈페이지 및 포털 댓글란이 어떻게 운영되고 있는지, 어떠한 댓글이 쓰이고 있는지를 살펴보았습니다. 이를 통해 언론사 및 포털의 댓글란에서 필요한 기능은 무엇일지, 보다 나은 댓글을 위해서는 어떠한 움직임이 필요할지 개선 방안을 제시하고자 했습니다.

○ 모니터링 대상

모니터링 대상 설정 및 체크리스트 검토를 진행한 시점(2023년 9월 말) 기준, 2023년 한국 사회에서 큰 이슈가 된 사건 중, 프로젝트 참여 시민들이 댓글 모니터링이 필요하다고 판단한 사건의 목록을 취합, 참여 시민들의 가장 많은 제안 및 추천을 받은 사건을 선정하였습니다.

그 결과, ‘서이초 교사 사망 사건’ 보도와 그 댓글을 모니터링해 보기로 결정했습니다. ‘서이초 교사 사망 사건’은 현재 한국의 교육 현장 내부에 자리한 고질적인 문제를 고스란히 드러낸 사건이었습니다. 시민들은 이 사건 이후 교육 현장에서 벌어진 또 다른 교사 사망 사건이나 장애 아동 학대 논란, 그리고 전국의 교사들이 참여한 ‘9.4 공교육 멈춤의 날’ 집회 등이 이 사건과 교차하면서 큰 반향을 일으켰다는 점을 고려해, 다양한 기사와 다양한 댓글이 나타날 것으로 예상되기에, 이를 모니터링 대상 사건으로 꼽았다고 밝혔습니다.

이에 따라, 다음과 같은 기준으로 모니터링 대상 기사를 선정하였습니다.

- 1) 약 두 달 간(2023년 8월 1일 ~ 2023년 9월 25일) 발행된 기사
- 2) ‘빅카인즈(BIGKINDS)’ 및 네이버 뉴스 포털에서 ‘서이초 사건’으로 검색된 기사
- 3) 네이버 뉴스 기준 ‘PICK’ 표시를 달고 있는 기사
- 4) 네이버 뉴스 포털 상 달린 댓글 수가 500개 이상인 기사

네이버 뉴스 상에서의 ‘PICK’ 표시와 댓글 수를 기준으로 삼은 것은, 언론사가 직접 주요 뉴스로 선정한 ‘PICK’ 기사에서 댓글이 제대로 관리되고 있는지를 일차적으로 확인해 보기 위함입니다.

연번	제목	날짜	언론사	네이버 댓글수
1	"서이초 가해 학부모, 현직 경찰"...경찰 "직업 공개 불가" [잇슈 키워드]	2023.08.23	KBS	1,047
2	교육부 "9월 4일 연가 사용은 불법행위...엄정 대응할 것"	2023.08.27	KBS	542
3	"출근길 조심하라" 잇따른 학부모 민원... 제주서도 교사 49재 '연가' 움직임	2023.09.02	KBS	794
4	"교사 30만 모였다"...'공교육 멈춤의 날' 앞두고 긴장 고조	2023.09.02	KBS	825
5	"난 카이스트·당신 어디까지 배웠어요?" 유치원 교사 통화 폭로에 '경악'	2023.08.06	MBC	3,546
6	"혹시 몰라서 4년간 보관했어요" 교사가 받은 문자 봤더니...'경악'	2023.08.13	MBC	1,403
7	윤 대통령 "현장교사 목소리 깊이 새겨 교육현장 정상화"	2023.09.04	MBC	631
8	"선생님! 가증스럽고 편파적이예요"...'올해 교원평가 안 한다'	2023.09.11	MBC	822
9	[1분핫뉴스] '서이초 교사 사건' 엄마는 경찰, 아빠는 검찰 수사관	2023.08.23	SBS	720
10	"왜 아이들 망신 주느냐" 악성 민원에 초등교사 또 숨져	2023.09.08	SBS	1,096
11	"서이초 교사 수업 중 수치레 문자"...무혐의 발표에 분노	2023.08.16	SBS	541
12	교사들 6만 명 모여 대규모 집회...'학교 멈춤' 갈등 고조	2023.08.26	SBS	760
13	"교사가 90분간 맞는 걸 방치하고 출근 종용...사과조차 없었던 교감"	2023.08.27	경향신문	645
14	"특수교사 복직"...주호민 몰래 녹음에 대한 판단은	2023.08.01	국민일보	796
15	이주호 "선생님들 상처 잘 알겠으니 학교 지켜달라"	2023.09.03	국민일보	741
16	애 치료비 달란 학부모...숨진 교사, 매달 50만원 보냈다	2023.09.21	국민일보	1,253
17	서이초 연필 사건, 가해 학생 엄마는 현직 경찰 간부	2023.08.23	국민일보	1,550
18	"4일 공교육 멈춤" 국회 앞 모인 교사들... 20만명 추산	2023.09.02	국민일보	973
19	"언제까지 당해야 할지"...대전 교사 생전 기록 공개	2023.09.09	국민일보	511
20	'나 카이스트 출신...' 갑질 학부모, 신상 공개되자 "그 교사 안 죽었다"	2023.08.16	동아일보	563
21	조희연 "민원 생긴 교사를 '죄인' 간주한 것 반성"	2023.08.22	동아일보	2,102
22	"우리 아이 망신 줬다"...숨진 대전 초등교사, 4년간 악성민원 시달려	2023.09.08	동아일보	564
23	검은 상복의 교사들 "더 물러설 곳 없어"	2023.09.05	동아일보	520
24	막말 카이스트 학부모..."죄송합니다만 그 교사는 죽지 않았습니다"	2023.08.16	매일경제	1,414
25	서이초 '연필사건' 민원 학부모는 현직 경찰 간부	2023.08.22	매일경제	691
26	[단독] 주호민아들 특수교사, 후원금 기부했다..."서이초 교사위해 써달라"	2023.08.20	매일경제	576
27	경찰 "서이초 교사 사망, 학부모 범죄 혐의 못찾아"	2023.08.14	문화일보	1,304
28	"서이초 '연필사건' 가해학생 엄마는 경찰간부·아빠는 검찰수사관"	2023.08.22	매일신문	816
29	"서이초, 학부모 때문이라는 유언 없는데 호들갑" 카이스트 교수 비판	2023.08.01	매일신문	9,168
30	"가슴 큰 女선생, 자를 방법 없나요?"...하다하다 이런 민원도	2023.08.26	서울신문	1,039
31	'왕의 DNA 가진 아이' 5급 갑질 사건...교육부는 이미 알고 있었다	2023.08.11	서울신문	590
32	검은 옷입은 교사들 국회 앞으로..."20만명 운집" [이슈+]	2023.09.02	세계일보	568

33	“또 교사들 찍어누르네”...‘서이초 교사 49재 때 집단행동시 파면’ 밝힌 교육부에 ‘눈살’	2023.08.29	세계일보	1,302
34	“서이초 ‘갑질 의혹’ 엄마는 경찰 간부, 아빠는 검찰 수사관	2023.08.23	세계일보	797
35	“엄마. 너무 힘들어”...서이초 교사 사망 5일 전 보낸 문자 공개돼	2023.08.05	세계일보	1,001
36	“애 치료비 달라” 숨진 교사 월급날마다 50만원씩, 학부모에 송금된 400만원	2023.09.21	세계일보	823
37	“이제 속이 후련하나?”...대전교사 극단 선택에 가해 학부모 사업장 ‘별점 테러’	2023.09.09	세계일보	779
38	‘주호민 고소’ 특수교사 복직...주씨 아들은 전학?	2023.08.02	세계일보	1,056
39	대전서 40대 초등 여교사 극단선택...유족 “서이초 사건 힘들어 해”	2023.09.08	조선일보	617
40	오늘 교사 수만명 국회 앞 집회... 서이초 교사 49재 앞두고 추모	2023.09.02	조선일보	506
41	정치인·선동·민폐 없었다... ‘집회의 교과서’ 보여준 교사들	2023.09.04	조선일보	1,039
42	“교사로서 정의 가르칠 용기 없었다” 검은 옷 입고 국회 앞 대규모 집회	2023.09.02	조선일보	786
43	조희연, 교사들 주말 집회서 “사퇴하라” 야유 받아	2023.08.20	조선일보	1,073
44	‘대전 교사에 민원’ 학부모 이름·얼굴 다 털렸다... 폭로 계정 등장	2023.09.11	조선일보	586
45	"두 명의 동료들 또 없었다"...국회 앞 교사 20만명 '검은 물결'	2023.09.02	중앙일보	667
46	서이초 교사 49재 8만명 연가투쟁...교장들도 "학교 문 닫겠다"	2023.08.26	중앙일보	999
47	"연가 내면 징계" 9.4 파업에 칼 뺀 교육부...교사들과 정면충돌	2023.09.03	중앙일보	1,373
48	[단독] 초등교사 또 극단선택...교사노조, 진상규명 촉구	2023.09.01	중앙일보	1,116
49	칼각 질서' 빛난 20만 교사집회..."또 보자" 경찰이 인사 건넸다	2023.09.03	중앙일보	676
50	"어린 제자가 날 죽이려..." 검은 옷 입고 거리 나선 교사들 울분	2023.09.04	중앙일보	740
51	"떠들거면 나가" 퇴실도 가능하다...2학기부터 달라지는 교실	2023.08.17	중앙일보	572
52	[단독]"주호민 아들 힘들어져" 교사는 몰래녹음 고발도 말했다	2023.08.09	중앙일보	2,486
53	"교사라 아무것도 할 수 없었다"...10명 중 3명 정신과 찾았다	2023.08.13	한국일보	557
54	장례식장까지 쫓아온 학부모... 악성민원에 한 초교서 교사 2명 극단 선택	2023.08.08	한국일보	597
55	"가르칠 용기를 잃었습니다"...여의도 울려 퍼진 20만 교사 호소	2023.09.02	서울경제	715
56	[단독] 교사 '9.4 우회파업' ...교육부, 병가연가 허위사용 전수조사 추진	2023.08.30	서울경제	580
57	권리 중독'에 빠진 부모들... "내 돈으로 요구하는데 왜?"	2023.09.03	아시아경제	551
58	"서이초, 학부모 때문이란 유언 없잖나" 카이스트 교수 발언 논란	2023.08.01	아시아경제	602
59	"나 카이스트 나왔는데?" 학부모 막말로 얼룩진 유치원	2023.08.03	아시아경제	703
60	"나 카이스트 나왔어" 막말 학부모, 졸업생 아니었다...신상 털려	2023.08.16	아시아경제	823
61	교육부 "교사들 9.4 집단행동은 '불법'...재량휴업·병가 일절 안돼"	2023.08.27	한국경제	780
62	서이초 교사 사망 전 통화한 학부모...경찰관·수사관이었다	2023.08.23	한국경제	503
63	"서이초, 학부모 때문이란 유언 없는데..." 카이스트 교수 비판	2023.08.01	한국경제	2,371
64	카이스트 막말' 엄마, 신상 털리자..."그 교사는 죽지 않았습니다"	2023.08.16	한국경제	1,027

65	사과'만 17번 언급...주호민 반성문에도 여론 싸늘한 이유 [신현보의 답데이터]	2023.08.05	한국경제	985
66	"애 치료비 달라"는 학부모...사망 교사, 월급날마다 50만원 보냈다	2023.09.21	디지털타임스	894
67	'바둑돌인가' 했는데...감탄 자아낸 각 잡힌 20만 교사 집회	2023.09.03	디지털타임스	657
68	'한강 사망 의대생' 이은 '서이초 갑질'...서초서, 부실수사에 신뢰 잃어	2023.08.25	디지털타임스	592
69	경찰 "서이초 교사 사망 관련 학부모 범죄 혐의 못찾아"	2023.08.14	강원일보	545
70	[영상] "나 카이스트 나온 여자야"...학부모 '갑질'에 멧든 유치원 교사 [교사들의 이유 있는 분노②]	2023.08.01	경기일보	652
71	"언제까지 이렇게 당해야..." 대전 교사 생전 교권침해 기록 공개	2023.09.09	연합뉴스	606
72	공교육 멈춤의 날'...전국서 교사들 연가 병가 내고 참여(종합)	2023.09.04	연합뉴스	815
73	공교육 멈춤의 날'...국회·교육청 등 전국 곳곳 추모 행사	2023.09.04	연합뉴스	644
74	"무릎 꿇고 빌어라" 대전서 숨진 교사 4년간 악성민원 시달려(종합)	2023.09.08	연합뉴스	913
75	"또 동료 2명을 잃었다"...전국서 교사 20만명 국회 앞으로	2023.09.02	연합뉴스	918
76	멈추지 않는 분노'...교사들 '공교육 멈춤의 날' 하루 앞으로	2023.09.03	연합뉴스	951
77	교사 징계예고'에 野 "공산전체주의" 與 "교육 멈추지 말아야"	2023.09.02	연합뉴스	561
78	KAIST 교수, 서이초 교사 극단선택에 "학부모 때문 유언 없는데"	2023.08.01	연합뉴스	1,084
79	서이초 교사, 올해 학부모 10여명에 민원 받아..."송구하다" 반복	2023.08.16	연합뉴스	555
80	서이초 교사 사망전 경찰·검찰 수사관 학부모와 연락	2023.08.22	연합뉴스	555
81	경찰 "서이초 교사 사망, 학부모 범죄 혐의 못찾아"	2023.08.14	연합뉴스	1,683
82	2주 만에 국회 앞으로...등지고 앉아 항의한 3만 교사	2023.09.16	연합뉴스	551
83	교사 3만명 이번엔 국회 앞으로...초중고교장 803명 성명(종합)	2023.08.19	연합뉴스	603
84	"진상규명을..." 유족 간곡 호소에 서울 도심 4만 교사 눈물바다	2023.08.05	연합뉴스	568
85	주호민 고소' 특수교사 "다른 친구 못사귀어" 발언, 학대일가	2023.08.01	뉴스1	625
86	[단독]서이초 '연필사건' 학부모, 누리꾼 20여명 고소...명예훼손 혐의	2023.09.13	뉴스1	692
87	정부 '9월4일 서이초 교사 집회 참가 시 파면·해임도 가능"	2023.08.27	뉴스1	1,012
88	케첩·별점 테러'...악성민원 학부모 가게에 "살인자" 메모까지	2023.09.11	뉴스1	590
89	[단독] 서이초 '연필사건' 가해 학부모는 현직 경찰	2023.08.22	오마이뉴스	2,201
90	"담임수당 더 준다? 이주호, 우릴 뭘로 보고" 다시 거리 메운 교사들	2023.09.16	오마이뉴스	560

표 1. 댓글 모니터링 대상 기사

위 24개 언론사의 90개 기사를 대상으로, 각 언론사 홈페이지 및 네이버 뉴스 페이지에 방문하여 댓글을 확인하고, 아래 체크리스트 기준에 따라 모니터링하였습니다. 다만 댓글 내용을 살펴볼 때에는, 댓글 전부가 아니라 해당 댓글란에서 제공하는 정렬 순(시간순, 추천순 등)으로 정렬하여 각 상위 10개의 댓글을 표본으로 체크하였습니다. 다만 상위 10개의 댓글 중에서 댓글 작성자 및 타인의 신고, 관리자에 의해 삭제된 댓글이 있다면, 이를 제외하고 10개를 세어 체크하였습니다.

○ 모니터링 기준

모니터링 기준은 다음과 같으며, 테스트 모니터링을 우선적으로 진행하여 체크리스트 항목에 대한 시민 모니터링 팀의 이해도를 확인한 후 본격적인 모니터링을 진행했습니다. 포털의 경우, 댓글란의 형태나 제공 기능이 비교적 일정한 만큼 댓글 내용에 대한 평가 위주로 진행했습니다.

	분류	항목
댓글란	기본	댓글란에서 언론사의 댓글 관리 정책을 확인할 수 있다. (‘특정한 규정을 위반한 댓글은 삭제될 수 있습니다’ 와 같이 표기된 경우, 별도의 규정 페이지가 있는 경우 등)
	편의성	댓글을 일정한 기준에 따라 정렬할 수 있다. (최신순/추천순 등)
	접근성	댓글을 쓰기 위해 로그인이 필요하다. 댓글란이 기사 바로 아래 위치하고 있다. (혹은, 기사를 읽은 후 댓글란으로 쉽게 이동할 수 있다.)
	피드백 기능	댓글 외에 다른 형식의 피드백을 기사에 남길 수 있다. (좋아요 등)
	댓글 자정	댓글에 ‘좋아요’ 또는 ‘싫어요’ 등, 반응을 남길 수 있다. 댓글을 신고할 수 있다. 언론사의 댓글 관리나 댓글 신고 등에 의해 댓글이 관리되고 있다. (‘삭제된 댓글입니다’, 와 같은 메시지가 남아있어 관리 여부를 확인할 수 있는 경우에만 체크)
댓글 내용		기사와 관계없는 내용을 담은 댓글이 있다. (기사와 직접적인 관계가 없는 정파적 발언이 담긴 댓글 등)
		혐오 발언 또는 차별적 내용을 담은 댓글이 있다. (지역 및 사회적 소수자에 대한 선입견과 차별을 드러내는 발언 등)
		폭력성이 높은 발언, 욕설, 비속어 등을 포함한 댓글이 있다.
		기사와 관련된 개인에 대한 인신공격적인 댓글이 있다.

표 2. 댓글 모니터링 기준

2. 모니터링 결과

○ 모니터링 대상 기사 수

언론사 홈페이지 댓글의 경우, 90개의 기사 중 언론사 홈페이지 내에서 댓글란을 운영하지 않는 언론사의 기사와 삭제된 기사를 제외하고 73건의 기사와 그 댓글에 대한 모니터링을 진행하였습니다. 네이버 뉴스 포털의 경우, 90개의 기사 중 삭제된 기사를 제외하고 89건의 기사와 그 네이버 뉴스 포털 댓글에 대한 모니터링을 진행하였습니다.

○ 언론사 홈페이지 댓글 모니터링 결과

- 총 10개의 언론사에서 댓글 정책을 사소한 형태로라도 바로 댓글란에서 확인할 수 있도록 하고 있는 것을 확인할 수 있었습니다. 특히 조선일보와 매일경제, 한국경제, 경기일보의 경우, 댓글 운영 정책을 별도의 웹페이지나 팝업창으로 제공하여 비교적 상세하게 제공하는 것을 확인하였습니다. 이와 반대로, 나머지 언론사는 댓글 관리 정책을 제대로 고지하고 있지 않거나 댓글란에서 바로 확인하는 것이 어려웠습니다. 다만 댓글 관리 정책을 언급한 경우에도, 기준이 명확하게 제시되지 않는 형식은 안내로서는 미흡하다는 지적이 있었습니다. (“부적절한 댓글은 삭제될 수 있습니다” “클린한 댓글을 입력해 주세요” 등)
- 14개의 언론사에서 댓글을 일정한 방식으로 정렬하여 확인할 수 있도록 댓글란을 운영하고 있었습니다. ‘공감’, ‘좋아요’, ‘찬성’ 등을 많이 받은 댓글을 우선적으로 정렬하거나, 최신순으로 정렬하는 방식 등이 대표적이나, ‘반대’ 또는 ‘화나요’를 많이 받은 댓글을 정렬해주는 경우도 있었습니다. (조선일보, 중앙일보)
- 14개의 언론사에서 로그인 후 댓글을 쓸 수 있도록 하고 있었습니다. 언론사 홈페이지에 가입하여야 하는 경우와, SNS 로그인 등을 통해 로그인하도록 하는 경우를 모두 포함한 것입니다.
- 9개의 언론사에서 기사 내용과 비교적 가까이 댓글란을 위치시키고 있거나 댓글란으로 쉽게 이동하도록 하는 편의 기능을 제공하고 있었습니다.
- 13개의 언론사에서 댓글 이외의 피드백 기능을 제공하고 있었습니다. 기사에 대한 단순 ‘좋아요’ 표시나, ‘후속기사 원해요’ 등과 같이 보다 복합적인 표현 기능 등을 포함한 것입니다.
- 14개의 언론사에서 댓글에 ‘좋아요’ 또는 ‘싫어요’ 와 같은 형태로 다른 독자들의 평가가 가능하도록 하는 기능을 제공하고 있었습니다.
- 9개 언론사에서 댓글을 신고 기능을 제공하고 있었습니다.
- 7개 언론사, 총 19개의 기사에서 댓글이 관리자 또는 다른 독자의 신고에 의해 삭제된 기록을 확인할 수 있었습니다.
- 기사 73건 중 기사와 관계없는 댓글이 달린 것이 확인된 기사는 40건, 혐오발언이나 차별적 내용을 담은 댓글이 확인된 기사는 27건, 욕설·비속어·폭력적 표현이 담긴 댓글이 확인된 기사는 41건, 개인에 대한 인신공격성 댓글이 확인된 기사는 35건이었습니다.
- 댓글 관리 정책이 안내되고 있는 10개 언론사의 기사 댓글란이나, 댓글 관리나 신고로

삭제된 이력이 남아 있는 기사에도 여전히 모니터링 시점에서 문제적인 댓글이 확인된 경우가 있었습니다. 가령 댓글 정책을 명시한 언론사의 기사 26건 중에서도, 기사와 관계 없는 댓글은 17건, 혐오 또는 차별적 발언을 한 댓글이 확인된 기사는 11건, 욕설·비속어·폭력적 표현이 담긴 댓글이 확인된 기사는 18건, 인신공격성 댓글은 21개 기사에서 확인되었습니다. 관리자 또는 다른 독자의 신고에 의한 삭제 이력이 남아있는 기사 19건 중에서도 혐오 또는 차별적 발언을 한 댓글이 확인된 기사는 6건, 욕설·비속어·폭력적 표현이 담긴 댓글이 확인된 기사는 14건, 인신공격성 댓글이 확인된 기사는 17건이었습니다.

○ 포털 댓글 모니터링 결과

- 삭제된 1건의 기사를 제외하고, 24개 언론사 총 89개 기사가 모두 네이버 뉴스 포털 상에서는 댓글란을 열어두고 있는 것을 확인했습니다.
- 이 중 기사와 관계 없는 내용을 담은 댓글이 확인된 기사는 총 36건, 혐오 또는 차별적 발언을 한 댓글이 확인된 기사는 25건, 욕설·비속어·폭력적 표현이 담긴 댓글이 확인된 기사는 48건, 인신공격성 댓글은 53건의 기사에서 확인되었습니다.
- 네이버 뉴스 포털의 경우 ‘클린봇’ 이 AI를 활용하여 악성댓글을 감지하여 삭제하고 있다고는 하나, 이번 모니터링에서 그와 같은 삭제된 댓글을 제외하고도 아직 많은 악성 댓글이 삭제되지 않은 채 남아있는 모습을 확인할 수 있었습니다.
- 네이버 뉴스 포털에서는 언론사별로 댓글 정책을 결정하고 있다는 안내 문구를 확인할 수 있고, 악성 댓글을 감지하는 클린봇이 운영되고 있다는 안내 역시 표기되어 있으나 구체적인 기준이 제시되어 있지 않아 이와 같은 안내가 악성 댓글을 미리 방지하는 ‘방지턱’ 과 같은 역할은 제대로 하고 있지 못한 것으로 보인다는 지적이 있었습니다.
- 악성 댓글이 삭제된 경우에도, 댓글에 달린 또 다른 댓글, ‘답글’ 또는 ‘대댓글’ 은 그대로 남아 있는 경우가 많다는 것을 확인할 수 있었습니다. 이 때문에 문제가 되는 댓글이 지워진 상태여도, 충분히 답글 또는 대댓글의 내용을 통해 삭제 전 댓글의 내용을 확인할 수 있다는 지적이 제기되었습니다.

3. 정리

이번 모니터링 결과, 많은 언론사들이 댓글란을 운영하면서도 댓글 운영 정책의 고지에 대해서는 소홀한 모습을 보이거나, 댓글 관리 정책을 고지하고 있다 하더라도 정책에 걸맞는 관리를 제대로 진행하고 있는지 의문스러운 모습을 보였습니다. 관리 정책 고지 여부와는 상관 없이 인신공격, 혐오 표현 등을 담은 악성 댓글 역시 꾸준히 관찰되었습니다. 이러한 모습은 세이프봇·클린봇이라는 AI 봇으로 악성 댓글을 감지한다는 포털 댓글란에서도 마찬가지였습니다.

언론사	매일경제
기사 제목 (날짜)	막말 카이스트 학부모...“죄송합니다만 그 교사는 죽지 않았습니다” (2023.08.16)
댓글 내용	<p>iwan**** 2023.08.16 10:06 한동대는 어디에 붙어있는 대학인지도 모르는데..열등감 짙게 살았나 보네..대학원으로 학력세탁이 되나? (매일경제 언론사 홈페이지 내 댓글)</p> <p>krin**** 2023.08.16 10:08 한동대 ~ , 학력에 한이 맺혀 정신이 돌아 버린 더불어쓰레기네 ~ 저런 것들은 법적 처벌 이전에 바로 신상 공개해야 한다 (매일경제 언론사 홈페이지 내 댓글)</p> <p>a_pr**** 2023.08.16. 11:07 lpck 어짜피 끼리끼리살텐데 불쌍하긴 ㅋㅋㅋ 인구가 줄더라도 수능보고 점수낮은애들은 애 못날게 강제로 불임수술해야됨. 나라 세금으로 먹여살려야되는 개돼지들로 인구들려봐야 마이너스지 (네이버 뉴스 포털 기사 대댓글)</p> <p>jean**** 2023.08.16. 10:01 한동대 나왔으면서 석박도 아니면서 카이스트 행세 ㅋㅋㅋㅋ (네이버 뉴스 포털 기사 댓글)</p>
비고	<ul style="list-style-type: none"> - 언론사 홈페이지 내에서 비교적 구체적인 댓글 관리 정책을 안내하고 있음 - 언론사 홈페이지 댓글란에서 댓글 운영 정책 내용을 쉽게 확인할 수 있음 (댓글 운영 정책 안내 페이지로 이동하는 링크를 댓글란 상단에 표시함)

표 3 ‘매일경제’ 기사에서 확인된 댓글 상세

2020년 네이버가 뉴스 포털에서 댓글 활동 이력과 닉네임을 공개하고, 공감 비율이나 삭제한 비율 등 보다 자세한 댓글 작성자에 대한 정보를 제공하기 시작했습니다. 언론사 홈페이지의 경우 관리자 페이지를 관리자 외에 직접 확인할 수는 없으나, ‘라이브리(LiveRe)’와 같은 댓글 서비스를 활용한 경우 관리자 페이지에서 악성 사용자에게 대한 신고와 대략적인 통계를 확인 가능합니다. 이와 같은 운영 정책이 ‘악플’을 줄이고 댓글 공간을 정화하고자 하는 시도였으며, 실제로 댓글 수 등이 큰 폭으로 하락하는 효과를 보여준 바 있습니다¹⁾.

이번 모니터링에서 네이버 포털 뿐만 아니라 언론사 홈페이지의 경우에도, 로그인하지 않은 상태에서 익명 댓글 등을 달 수 있는 경우는 거의 확인할 수 없었습니다.

그러나 그와 같은 정책에도 아랑곳하지 않고 악성 댓글을 반복해서 작성하는 작성자를 포털에서도, 언론사 홈페이지 댓글에서도 일부 확인할 수 있었습니다. 대다수의 시민들이 소셜 네

1) 오세욱, “네이버 댓글 개편 이후 이용 변화와 향후 댓글 정책 제안”, 미디어정책리포트 2020년 3호, 한국언론진흥재단.

트위크 서비스 등을 사용하는 상황에서, 특히 SNS 로그인 등은 댓글을 쓰는 데 일정한 장벽으로 작동하지는 않는 것으로 보이며, 댓글을 보다 신중하게 작성하도록 만들 수 있는 또 다른 방안이 필요하다는 의견이 제시됐습니다.

댓글에 달린 또다른 댓글, 이른바 '대댓글'에 대한 문제도 제기됐습니다. 작성자가 삭제하거나 AI봇이 악성 댓글로 감지하여 삭제한 댓글의 경우에도 그 내용에 대한 대댓글이 남아 있는 경우가 많아 본 댓글의 내용을 충분히 유추할 수 있었고, 대댓글에서도 악성 댓글이 꾸준히 발견되었기 때문입니다.

추가로, 이른바 "따옴표 저널리즘"과 댓글 수 또는 문제적 댓글의 상관관계를 역시 짚어볼 필요가 있다는 의견 역시 제시되기도 했습니다. 이번 '서이초 교사 사망 사건'은 물론 잇따라 벌어진 교사 사망 사건과 관련해, 악성 민원인이나 정치인의 발언을 그대로 인용하는 보도의 비중이 높았고, 댓글의 내용 흐름 역시 이를 따라가는 모습을 많이 보였기 때문입니다. 이번 모니터링 대상 기사 90건 중 네이버 뉴스 포털 상에서 댓글이 1,000개 이상 달린 25개의 기사 절반 가량이 따옴표로 이번 사안과 관련된 문제적인 발언을 그대로 기사의 제목으로 활용한 경우였습니다.

기사 제목	날짜	언론사	댓글 수
“가슴 큰 女선생, 자를 방법 없나요?”...하다하다 이런 민원도	2023.08.26	서울신문	1,039개
KAIST 교수, 서이초 교사 극단선택에 "학부모 때문 유언 없는데"	2023.08.01	연합뉴스	1,084개

표 4. 문제적인 내용을 그대로 인용하여 기사의 제목으로 활용한 사례

〈언론보도 댓글 클린업 프로젝트〉 모니터링 팀은 이번 모니터링을 진행하면서, 공통적으로 언론사가 댓글 관리 정책에 대한 보다 섬세하고 구체적인 기준을 마련하고 이를 활용하여 보다 적극적으로 댓글을 관리할 필요가 있다고 의견을 모았습니다. 이는 댓글의 내용 뿐만 아니라 댓글란이 기사와 함께 배치되는 방식이나 댓글을 어떻게 보다 쉽게, 또는 보다 어렵게-신중하게 작성하도록 유도할 수 있을지 등에 대한 고민을 모두 포함하는 것으로, 일괄적인 댓글란 폐쇄보다는 기사의 내용을 고려한 보다 섬세하고 유동적인 댓글 관리를 요구하는 것입니다. 한겨레에서 최근 성범죄 보도 기사에 댓글란을 모두 삭제한 것이나²⁾, 여성신문이 성범죄 기사의 내용 속에 피해자 지원 및 2차 피해와 관련된 안내를 고정적으로 삽입하기 시작한 것 역시 해당 보도의 댓글란에서 야기될 수 있을 피해의 양상을 고려한 댓글 관리의 일환이라고 할 수 있을 것입니다³⁾.

이와 더불어 네이버와 같은 포털 역시, 세이프봇(카카오), 클린봇(네이버)와 같은 AI 봇을 통한 '악성 댓글'의 삭제 이외에도 끊임없이 댓글란 개선을 위한 시도를 해 나가야 한다는 데에도 많은 참여 시민들이 의견을 같이했습니다. 이번 '서이초 교사 사망 사건' 보도는 물론 어느 기사의 댓글에서도 확인할 수 있는 정파성 댓글처럼 일정한 키워드가 악성 댓글 속에 포함되어 있기도 하지만, 혐오와 차별의 언어는 해당 사건의 상체에 따라 그 모습을 달리하고 시대

2) 윤유경, “성범죄 기사 댓글창 삭제한 한겨레, ”모든 언론 동참해야“”, 미디어오늘, 2022.02.26., <https://www.mediatoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=302486>.

3) 금준경, “여성신문, 성범죄 기사에 2차 피해유발 경고 문구 넣는다”, 미디어오늘, 2023.11.12., <https://www.mediatoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=313717>.

에 따라 '유행'하는 양상이 다르기 때문입니다.

* 이 프로젝트는 '세상을 바꾸는 작은변화' 아름다운재단 지원으로 진행하였습니다.