

2019년도

언론중재위원회 이용만족도조사 보고서



언론중재위원회 이용만족도조사



신청인



2019년 **77.4**
(사례수 : 258)

2018년 **80.3**
(사례수 : 188)



피신청인



2019년 **73.1**
(사례수 : 234)

2018년 **73.7**
(사례수 : 173)



상담이용자



2019년 **87.4**
(사례수 : 413)

2018년 **86.0**
(사례수 : 314)

★ **상담원 경청 자세** 89.7



교육수강자



2019년 종합 **91.2**
(사례수 : 1,165)
▲ 3.3

2018년 종합 **87.9**
(사례수 : 2,360)

2019년 일반인 **90.9**
(사례수 : 1,017)
▲ 3.1

2018년 일반인 **87.8**
(사례수 : 2,218)

2019년 언론인 **93.0**
(사례수 : 148)
▲ 4.4

2018년 언론인 **88.6**
(사례수 : 142)

★ 강사의 성의 및 태도
교육자료의 충실성
사건/사례를 이용한 설명
제도에 대한 이해
주제 및 내용



목 차



제1장 조사개요	1
1. 조사의 배경 및 목적	3
2. 조사개요	3
3. 주요 조사 내용	4
4. 응답자 특성	6
5. 만족도 산출체계	7
6. 참고사항	11
제2장 조사결과 요약	13
1. 신청인/피신청인	15
1) 종합만족도	15
2) 차원별 만족도	16
3) 포트폴리오 분석	18
4) 개선효용도 분석	20
5) 중점개선 포인트	22
6) 피해구제 방법별 만족도	24
7) 언론중재위원회 이미지	26
8) 언론중재위원회 인지도	27
9) 인터넷 매체의 특성을 반영한 언론피해구제 필요성에 대한 견해	28
2. 상담이용자	30
1) 종합만족도	30
2) 상담방법별 종합만족도	31
3) 포트폴리오 분석	32
4) 개선효용도 분석	33
5) 언론중재위원회 인지도	34
3. 교육수강자	35
1) 종합만족도	35
2) 유형별 만족도	36
3) 포트폴리오 분석	37
4) 개선효용도 분석	38



제3장. 신청인/피신청인 조사결과	39
1. 종합만족도	41
1) 종합만족도	41
2) 응답자 특성별 종합만족도	42
3) 차원별 중요도	43
4) 차원별 만족도	44
5) 항목별 만족도	53
2. 피해구제 방법별 만족도	61
1) 피해구제 여부	61
2) 피해구제 방법별 만족도	62
3. 언론중재위원회 이미지	64
1) 신청인	64
2) 피신청인	65
4. 상대적 공정성	66
5. [신청인] 조정 대상 보도 인지 경로	67
6. [신청인] 언론중재위원회 재이용 의향	68
7. [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식	69
8. 언론중재위원회 인지도	70
9. 인터넷 매체의 특성을 반영한 언론피해구제 필요성에 대한 견해	71
1) 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성	71
2) 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성	72
제4장. 상담이용자 조사결과	73
1. 종합만족도	75
1) 종합만족도	75
2) 항목별 중요도	76
3) 항목별 만족도	77
2. 전반적 만족도	84
3. 언론중재위원회 이미지	85
4. 언론중재위원회 인지도	86



제5장. 교육수강자 조사결과	89
1. 종합만족도	91
2. 항목별 중요도	92
3. 항목별 만족도	93
1) '주제 및 내용' 항목 만족도	94
2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도	95
3) '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도	96
4) '교육자료의 충실성' 항목 만족도	97
5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도	98
4. 전반적 만족도	99
5. 언론중재위원회 인지도	100
6. 언론중재위원회 교육 추천 의향	101
7. 언론중재위원회 교육 필요성	102
8. [언론인] 언론중재위원회 교육 도움도	103
부록. 설문지	105

그림목차



[그림 1] 만족도 산출체계	7
[그림 2] 신청인/피신청인 종합만족도	15
[그림 3] 차원별 만족도 및 중요도(신청인)	16
[그림 4] 차원별 만족도 및 중요도(피신청인)	17
[그림 5] 포트폴리오 분석(신청인)	18
[그림 6] 개선순위(신청인)	18
[그림 7] 포트폴리오 분석(피신청인)	19
[그림 8] 개선순위(피신청인)	19
[그림 9] 개선효용도 분석(신청인)	20
[그림 10] 개선효용도 분석(피신청인)	21
[그림 11] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)	22
[그림 12] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)	23
[그림 13] 피해구제 방법별 만족도(신청인)(중복응답)	24
[그림 14] 피해구제 방법별 만족도(피신청인)(중복응답)	25
[그림 15] 언론중재위원회 이미지	26
[그림 16] 언론중재위원회 인지도(신청인)	27
[그림 17] 인터넷 매체의 특성을 반영한 언론피해구제 필요성	28
[그림 18] 상담이용자 종합만족도	30
[그림 19] 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자)	30
[그림 20] 상담방법별 종합만족도(중복응답)	31
[그림 21] 포트폴리오 분석(상담이용자)	32
[그림 22] 개선순위(상담이용자)	32
[그림 23] 개선효용도 분석(상담이용자)	33
[그림 24] 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	34
[그림 25] 교육수강자 종합만족도	35
[그림 26] 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자)	35
[그림 27] 유형별 만족도	36
[그림 28] 포트폴리오 분석(교육수강자)	37
[그림 29] 개선순위(교육수강자)	37
[그림 30] 개선효용도 분석(교육수강자)	38
[그림 31] 신청인/피신청인 종합만족도	41
[그림 32] 응답자 특성별 종합만족도(신청인)	42
[그림 33] 응답자 특성별 종합만족도(피신청인)	42
[그림 34] 차원별 중요도	43
[그림 35] 차원별 만족도(신청인)	44
[그림 36] 차원별 만족도(피신청인)	44
[그림 37] '상담창구' 만족도(신청인)	45



[그림 38] '상담창구' 응답비율(신청인)	45
[그림 39] '상담창구' 응답자 특성별 만족도(신청인)	45
[그림 40] '신청절차 및 방법' 만족도(신청인)	46
[그림 41] '신청절차 및 방법' 응답비율(신청인)	46
[그림 42] '신청절차 및 방법' 응답자 특성별 만족도(신청인)	46
[그림 43] '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인)	47
[그림 44] '심리 전 절차 안내' 응답비율(신청인)	47
[그림 45] '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)	47
[그림 46] '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인)	48
[그림 47] '심리 전 절차 안내' 응답비율(피신청인)	48
[그림 48] '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	48
[그림 49] '중재부의 심리진행' 만족도(신청인)	49
[그림 50] '중재부의 심리진행' 응답비율(신청인)	49
[그림 51] '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인)	49
[그림 52] '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)	50
[그림 53] '중재부의 심리진행' 응답비율(피신청인)	50
[그림 54] '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	50
[그림 55] '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인)	51
[그림 56] '심리 후 절차 안내' 응답비율(신청인)	51
[그림 57] '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)	51
[그림 58] '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인)	52
[그림 59] '심리 후 절차 안내' 응답비율(피신청인)	52
[그림 60] '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	52
[그림 61] '상담창구' 항목별 만족도(신청인)	53
[그림 62] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도(신청인)	54
[그림 63] '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)	55
[그림 64] '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)	56
[그림 65] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)	57
[그림 66] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)	58
[그림 67] '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)	59
[그림 68] '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)	60
[그림 69] 피해구제 여부(신청인)	61
[그림 70] 피해구제 여부(피신청인)	61
[그림 71] 피해구제 방법별 만족도(신청인)(중복응답)	62
[그림 72] 피해구제 방법별 만족도(피신청인)(중복응답)	63
[그림 73] 언론중재위원회 이미지(신청인)	64
[그림 74] 언론중재위원회 이미지 응답비율(신청인)	64



[그림 75] 언론중재위원회 이미지(피신청인)	65
[그림 76] 언론중재위원회 이미지 응답비율(피신청인)	65
[그림 77] 상대적 공정성(신청인)	66
[그림 78] 상대적 공정성(피신청인)	66
[그림 79] 조정 대상 보도 인지 경로(신청인)	67
[그림 80] 언론중재위원회 재이용 의향(신청인)	68
[그림 81] 시정권고 제도 인지도(피신청인)	69
[그림 82] 시정권고 제도에 대한 의견(피신청인)	69
[그림 83] 언론중재위원회 인지도(신청인)	70
[그림 84] 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(신청인)	70
[그림 85] 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(신청인)	71
[그림 86] 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(피신청인)	71
[그림 87] 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성(신청인)	72
[그림 88] 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성(피신청인)	72
[그림 89] 상담이용자 종합만족도	75
[그림 90] 상담이용자 응답자 특성별 종합만족도	75
[그림 91] 상담이용자 항목별 중요도	76
[그림 92] 상담이용자 항목별 만족도	77
[그림 93] '상담원 친절성' 만족도(상담이용자)	78
[그림 94] '상담원 친절성' 응답비율(상담이용자)	78
[그림 95] '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	78
[그림 96] '상담원 경청자세' 만족도(상담이용자)	79
[그림 97] '상담원 경청자세' 응답비율(상담이용자)	79
[그림 98] '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	79
[그림 99] '적극적인 상담' 만족도(상담이용자)	80
[그림 100] '적극적인 상담' 응답비율(상담이용자)	80
[그림 101] '적극적인 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	80
[그림 102] '신속한 상담' 만족도(상담이용자)	81
[그림 103] '신속한 상담' 응답비율(상담이용자)	81
[그림 104] '신속한 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	81
[그림 105] '상담내용 신뢰성' 만족도(상담이용자)	82
[그림 106] '상담내용 신뢰성' 응답비율(상담이용자)	82
[그림 107] '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	82
[그림 108] '문제해결 도움도' 만족도(상담이용자)	83
[그림 109] '문제해결 도움도' 응답비율(상담이용자)	83
[그림 110] '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	83
[그림 111] 전반적 만족도(상담이용자)	84



[그림 112] 전반적 만족도 응답비율(상담이용자)	84
[그림 113] 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)	84
[그림 114] 언론중재위원회 이미지(상담이용자)	85
[그림 115] 언론중재위원회 이미지 응답비율(상담이용자)	85
[그림 116] 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)	85
[그림 117] 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	86
[그림 118] 응답자 특성별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	86
[그림 119] 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	87
[그림 120] 교육수강자 종합만족도	91
[그림 121] 교육수강자 항목별 중요도	92
[그림 122] 교육수강자 항목별 만족도	93
[그림 123] '주제 및 내용' 항목 만족도(교육수강자)	94
[그림 124] '주제 및 내용' 응답비율(일반인)	94
[그림 125] '주제 및 내용' 응답비율(언론인)	94
[그림 126] '제도에 대한 이해' 항목 만족도(교육수강자)	95
[그림 127] '제도에 대한 이해' 응답비율(일반인)	95
[그림 128] '제도에 대한 이해' 응답비율(언론인)	95
[그림 129] '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도(교육수강자)	96
[그림 130] '사건/사례를 이용한 설명' 응답비율(일반인)	96
[그림 131] '사건/사례를 이용한 설명' 응답비율(언론인)	96
[그림 132] '교육자료의 충실성' 항목 만족도(교육수강자)	97
[그림 133] '교육자료의 충실성' 응답비율(일반인)	97
[그림 134] '교육자료의 충실성' 응답비율(언론인)	97
[그림 135] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도(교육수강자)	98
[그림 136] '강사의 성의 및 태도' 응답비율(일반인)	98
[그림 137] '강사의 성의 및 태도' 응답비율(언론인)	98
[그림 138] 전반적 만족도(교육수강자)	99
[그림 139] 전반적 만족도 응답비율(일반인)	99
[그림 140] 전반적 만족도 응답비율(언론인)	99
[그림 141] 언론중재위원회 인지도(일반인)	100
[그림 142] 언론중재위원회 인지도(언론인)	100
[그림 143] 언론중재위원회 교육 추천 의향(일반인)	101
[그림 144] 언론중재위원회 교육 추천 의향(언론인)	101
[그림 145] 언론중재위원회 교육 필요성(일반인)	102
[그림 146] 언론중재위원회 교육 필요성(언론인)	102
[그림 147] 언론중재위원회 교육 도움도 응답비율(언론인)	103

표목차



[표 1] 조사개요	3
[표 2] 주요 조사 내용(신청인 및 피신청인)	4
[표 3] 주요 조사 내용(상담이용자)	5
[표 4] 주요 조사 내용(교육수강자)	5
[표 5] 응답자 특성(신청인)	6
[표 6] 응답자 특성(피신청인)	6
[표 7] 응답자 특성(상담이용자)	6
[표 8] 응답자 특성(교육수강자)	6
[표 9] '중재부의 심리진행' 항목별 응답비율(신청인)	22
[표 10] '중재부의 심리진행' 항목별 응답비율(피신청인)	23
[표 11] 언론중재위원회 이미지	26
[표 12] 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성 응답비율	29
[표 13] 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성 응답비율	29
[표 14] 상담방법별 항목 만족도	31
[표 15] '상담창구' 항목별 응답비율(신청인)	53
[표 16] '신청절차 및 방법' 항목별 응답비율(신청인)	54
[표 17] '심리 전 절차 안내' 항목별 응답비율(신청인)	55
[표 18] '심리 전 절차 안내' 항목별 응답비율(피신청인)	56
[표 19] '중재부의 심리진행' 항목별 응답비율(신청인)	57
[표 20] '중재부의 심리진행' 항목별 응답비율(피신청인)	58
[표 21] '심리 후 절차 안내' 항목별 응답비율(신청인)	59
[표 22] '심리 후 절차 안내' 항목별 응답비율(피신청인)	60
[표 23] 피해구제 방법별 응답비율(신청인)	62
[표 24] 피해구제 방법별 응답비율(피신청인)	63

제1장

조사개요



1. 조사의 배경 및 목적

- 본 조사는 2019년 1월부터 2019년 9월까지 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담·교육 서비스를 이용한 이용자의 만족도를 평가하여, 언론조정중재제도 개선 사항 진단, 위원회 장·단기 정책 및 추진 방향 설정, 이용자 중심의 서비스 구현 방안 마련 등을 위한 기초자료로 활용하는 데 목적이 있음

2. 조사개요

[표 1] 조사개요

구분	내용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2019년 1월 ~ 9월까지 언론중재위원회 조정(중재), 상담 및 교육 서비스 이용자
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> ■ 조정(중재) 신청인 및 피신청인 : 온라인 조사 ■ 상담이용자 : 전화조사(CATI) ■ 교육수강자 : 현장조사
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청인 : 258명 ■ 피신청인 : 234명 ■ 상담이용자 : 413명 ■ 교육수강자 : 1,165명
응답률	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청인 : 45.7% - 유효모집단 565명 중 258명 응답 ■ 피신청인 : 45.6% - 유효모집단 513명 중 234명 응답 ■ 상담이용자 : 36.6% - 유효모집단 1,128명 중 413명 응답
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2019년 10월 14일 ~ 2019년 11월 8일
조사기관	<ul style="list-style-type: none"> ■ (주)글로벌리서치

3. 주요 조사 내용

1) 신청인 및 피신청인

[표 2] 주요 조사 내용(신청인 및 피신청인)

구분	내용	신청인	피신청인
종합만족도	■ 「상담창구」 만족도	●	
	■ 「조정(중재) 신청절차 및 방법」 만족도	●	
	■ 「심리 전 절차 안내」 만족도	●	●
	■ 「중재부의 심리진행」 만족도	●	●
	■ 「심리 후 절차 안내」 만족도	●	●
	■ 심리 관련 전반적 만족도	●	●
중요도	■ 심리 과정 중 각 차원별 중요도	●	●
피해구제 방법	■ 피해구제 여부	●	●
	■ 피해구제 방법별 만족도	●	●
시정권고 제도	■ 시정권고 제도 인지도		●
	■ 시정권고 제도 효과		●
	■ 적극적인 시정권고 필요성		●
	■ 외부 공표 필요성		●
	■ 강화된 제재조치 필요성		●
	■ 포털사이트 시정권고 대상 포함		●
인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해	■ 인터넷기사 수정·보완·열람차단 요구 권리 필요성	●	●
	■ 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성	●	●
언론중재위원회 이미지 및 인지도	■ 국민의 인격권 보호	●	●
	■ 언론환경 발전에 기여	●	●
	■ 신뢰감	●	●
	■ 공익/사회적 책임	●	●
	■ 공정성	●	●
	■ 전문성	●	●
	■ 전반적 이미지	●	●
	■ 언론중재위원회 인지도	●	
기타	■ 상대적 공정성	●	●
	■ 재이용 의향	●	

2) 상담이용자

[표 3] 주요 조사 내용(상담이용자)

구분	내용
종합만족도	■ 「상담원 친절성」 만족도
	■ 「상담원 경청자세」 만족도
	■ 「적극적인 상담」 만족도
	■ 「신속한 상담」 만족도
	■ 「상담내용 신뢰성」 만족도
	■ 「문제해결 도움도」 만족도
	■ 전반적 만족도
언론중재위원회 이미지 및 인지도	■ 전반적 이미지
	■ 언론중재위원회 인지도

3) 교육수강자

[표 4] 주요 조사 내용(교육수강자)

구분	내용	일반인	언론인
종합만족도	■ 「주제 및 내용」 만족도	●	●
	■ 「제도에 대한 이해」 만족도	●	●
	■ 「사건/사례를 이용한 설명」 만족도	●	●
	■ 「교육자료의 충실성」 만족도	●	●
	■ 「강사의 성의 및 태도」 만족도	●	●
	■ 전반적 만족도	●	●
기타	■ 언론중재위원회 인지도	●	●
	■ 언론중재위원회 교육 추천 의향	●	●
	■ 언론중재위원회 교육 필요성	●	●
	■ 언론중재위원회 교육 도움도		●

4. 응답자 특성

1) 신청인

[표 5] 응답자 특성(신청인)

구분	전체	조정주체		개인/기관(단체)	
		당사자	대리인	개인	기관(단체)
사례수(명)	(258)	(142)	(116)	(111)	(147)
빈도(%)	100.0	55.0	45.0	43.0	57.0

구분	조정신청 매체 (중복응답)							
	일간 신문	주간 신문	방송	잡지	뉴스 통신	인터넷 신문	포털	방송사 닷컴
사례수(명)	(74)	(21)	(56)	(4)	(24)	(152)	(3)	(7)
빈도(%)	28.7	8.1	21.7	1.6	9.3	58.9	1.2	2.7

2) 피신청인

[표 6] 응답자 특성(피신청인)

구분	전체	직책							심리횟수	
		발행인, 대표	편집· 보도 국장	부장급	팀장, 차장급	취재 기자	변호사	기타	1회	2회 이상
사례수(명)	(234)	(18)	(53)	(68)	(49)	(28)	(11)	(7)	(135)	(99)
빈도(%)	100.0	7.7	22.6	29.1	20.9	12.0	4.7	3.0	57.7	42.3

구분	전체	조정신청 매체							
		일간 신문	주간 신문	방송	잡지	뉴스 통신	인터넷 신문	포털	기타
사례수(명)	(234)	(62)	(20)	(49)	(3)	(19)	(75)	(1)	(5)
빈도(%)	100.0	26.5	8.5	20.9	1.3	8.1	32.1	0.4	2.1

3) 상담이용자

[표 7] 응답자 특성(상담이용자)

구분	전체	성별		개인/기관(단체)	
		남성	여성	개인	기관(단체)
사례수(명)	(413)	(295)	(118)	(171)	(242)
빈도(%)	100.0	71.4	28.6	41.4	58.6

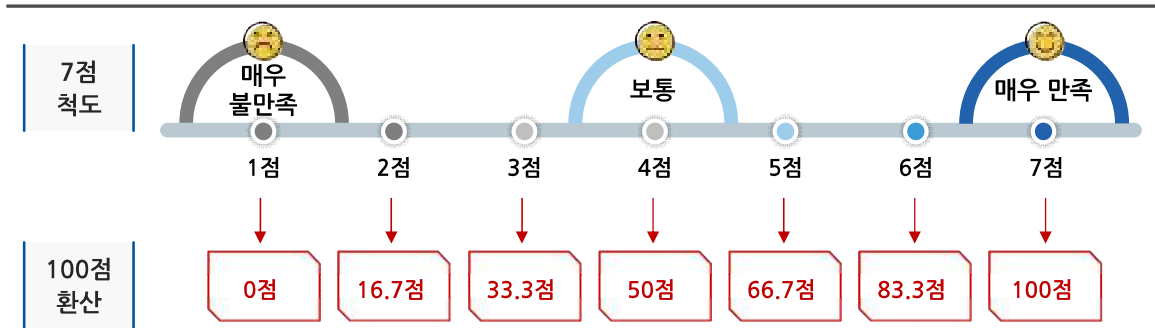
4) 교육수강자

[표 8] 응답자 특성(교육수강자)

구분	전체	유형	
		일반인	언론인
사례수(명)	(1,165)	(1,017)	(148)
빈도(%)	100.0	87.3	12.7

5. 만족도 산출체계

[그림 1] 만족도 산출체계



7점 척도 100점 환산식 = $(n-1) / 6 \times 100$

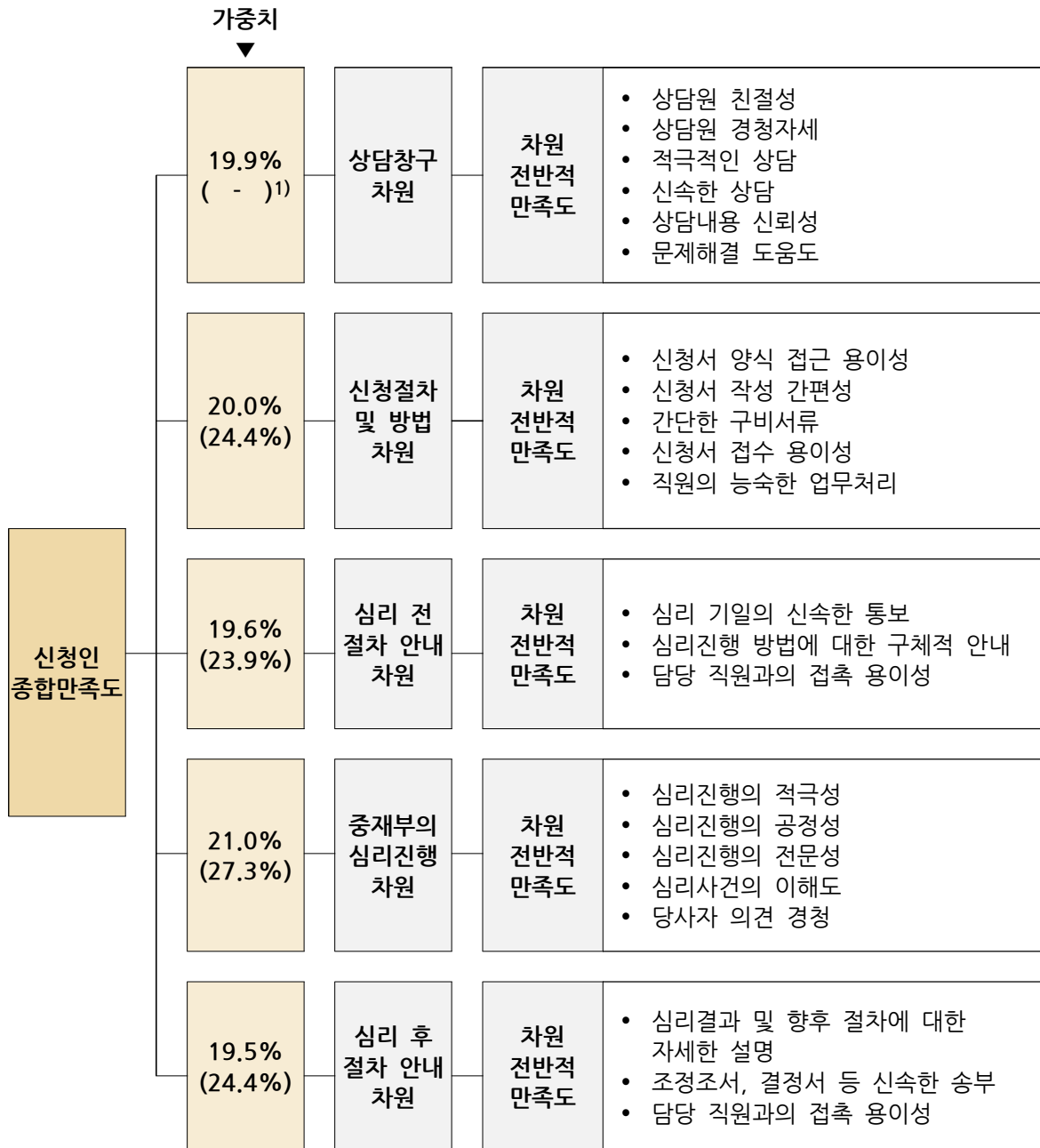
- 신청인·피신청인의 경우 ‘언론중재위원회를 이용하면서 가장 중요하게 생각하는 요소(차원)’에 대한 응답값을 100점으로 환산하여, 전체 요소 중 해당 요소가 차지하는 비율을 중요도로 적용함
- 종합만족도는 각 차원 만족도와 중요도 곱의 합으로 최종 산출함

$$\text{종합만족도} = \sum_{i=1}^n \text{차원만족도} \times \text{차원중요도(가중치)}$$

- 상담이용자·교육수강자의 경우, 각 항목 만족도와 전반적 만족도 간 상관분석으로 얻은 상관계수² 값을 중요도로 적용함
- 종합만족도는 각 항목 만족도와 중요도 곱의 합으로 최종 산출함

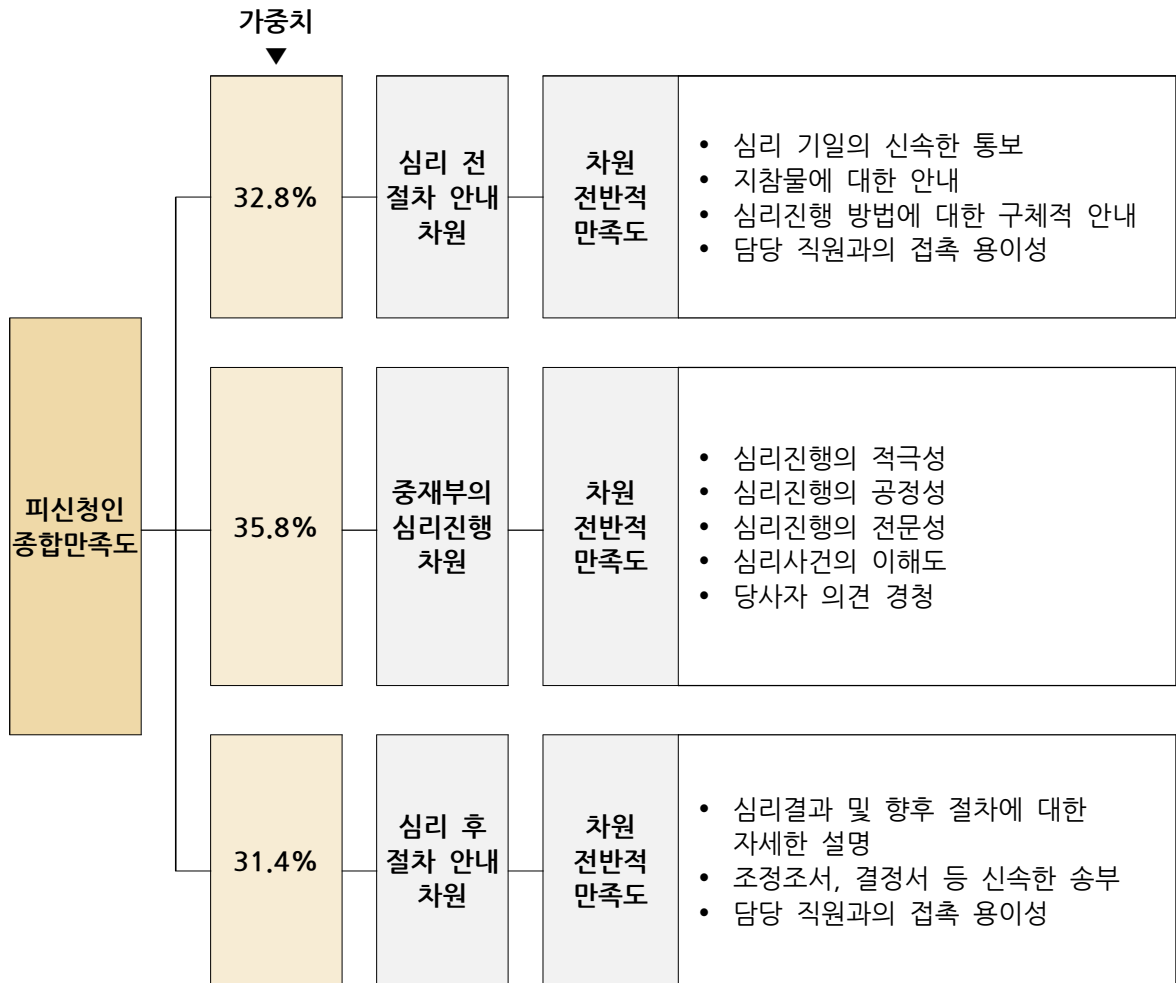
$$\text{종합만족도} = \sum_{i=1}^n \text{항목만족도} \times \text{항목중요도(가중치)}$$

1) 신청인

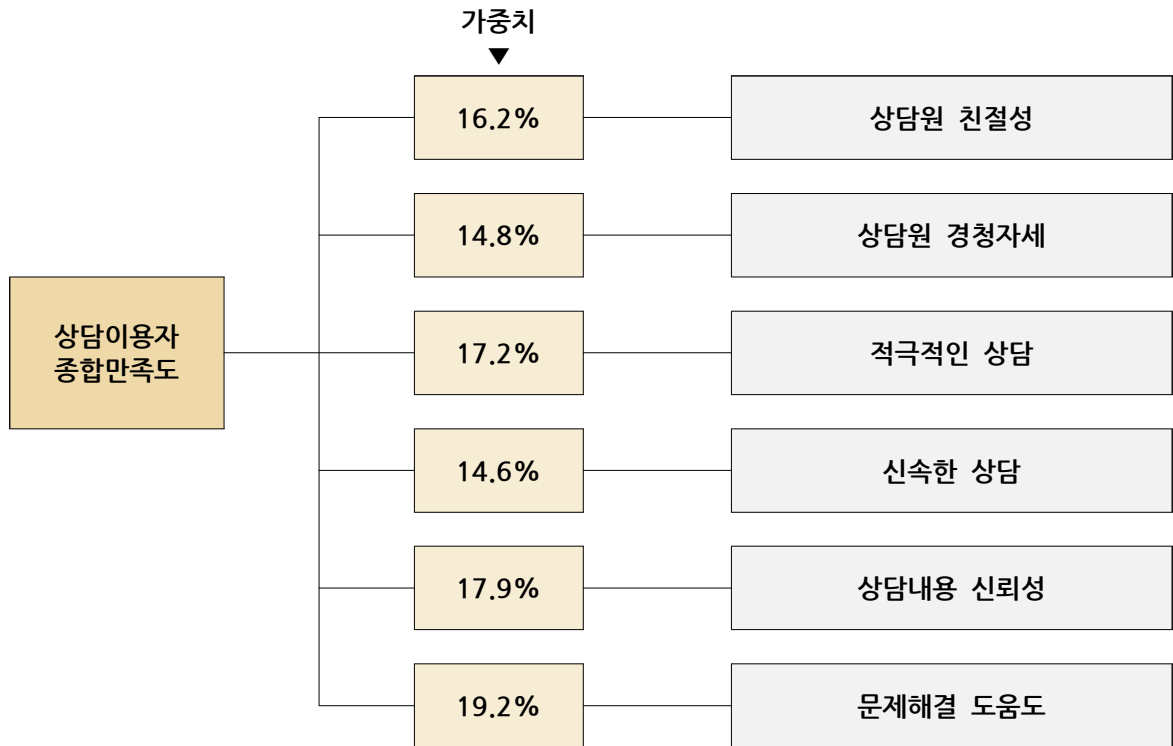


1) ()의 비율은 상담창구를 이용하지 않은 신청인의 차원별 중요도 결과임

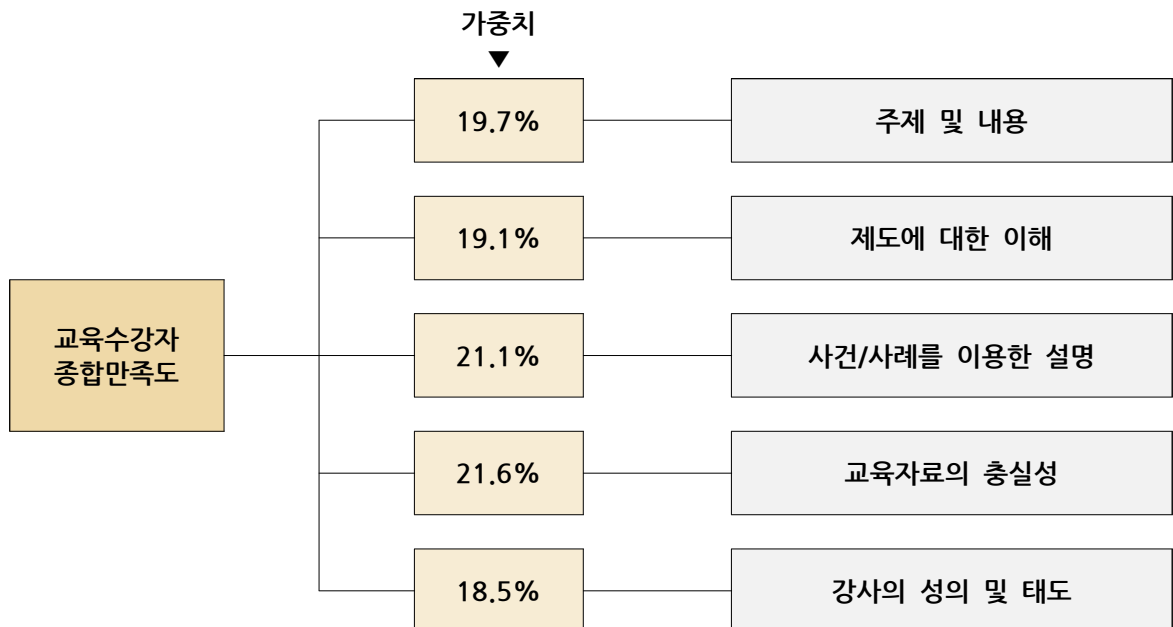
2) 피신청인



3) 상담이용자



4) 교육수강자



6. 참고사항

- 만족도(비율)는 소수점 둘째자리에서 반올림한 값을 사용하여 전체 합이 100점(%)에서 ± 0.1 점(%) 정도의 오차가 발생할 수 있음
- 응답비율 부분합계 역시 소수점 둘째자리에서 반올림한 값을 사용하여 세부 항목의 각 합과 $\pm 0.1\%$ 정도의 오차가 발생할 수 있음
- 중복응답의 경우 전체 합이 100%를 넘길 수 있음
- 응답자 특성 간 비교 분석에서 표본수가 30표본 미만인 계층은 해석에 유의해야 함

제2장

조사결과 요약

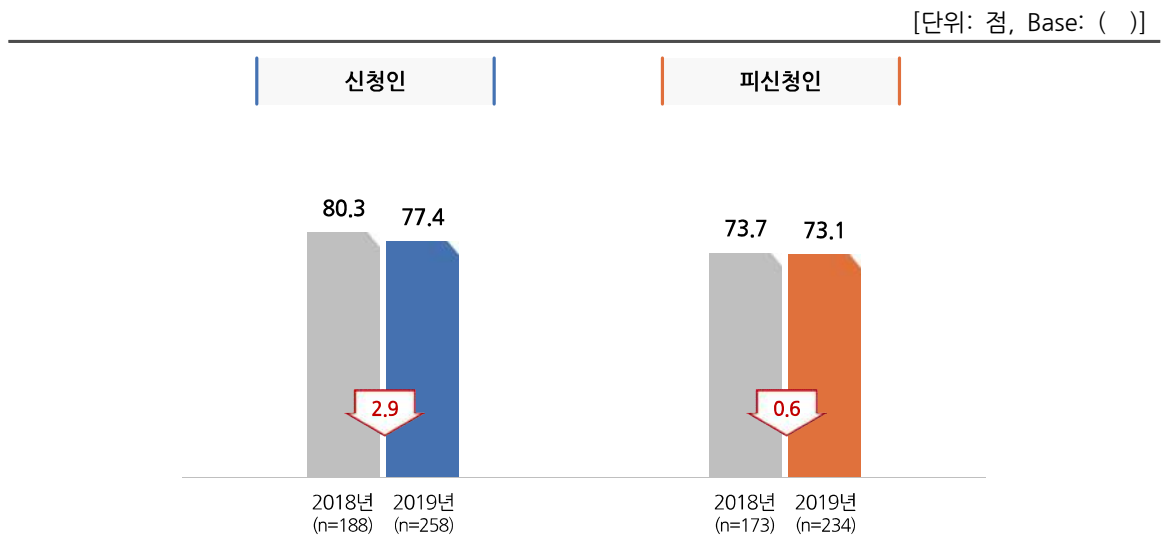


1. 신청인/피신청인

1) 종합만족도

- 신청인 종합만족도는 77.4점, 피신청인 종합만족도는 73.1점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 4.3점 높은 것으로 나타남
- 2018년 대비 신청인의 만족도는 2.9점, 피신청인은 0.6점 하락한 것으로 나타남

[그림 2] 신청인/피신청인 종합만족도

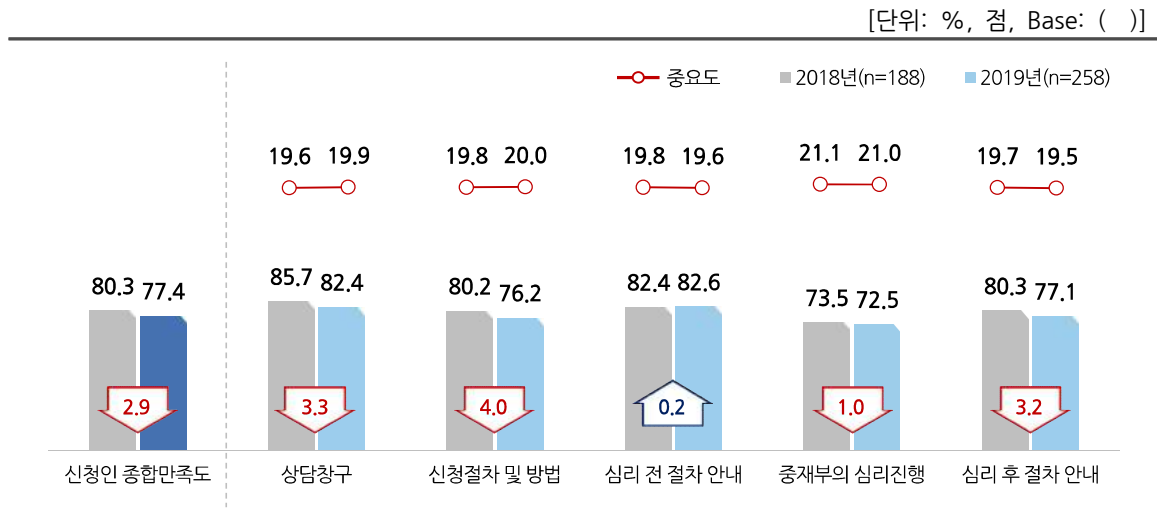


2) 차원별 만족도

(1) 신청인

- 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’이 21.0%로 가장 높으며, 다음으로 ‘신청절차 및 방법’(20.0%), ‘상담창구’(19.9%), ‘심리 전 절차 안내’(19.6%), ‘심리 후 절차 안내’(19.5%)의 순으로 나타남
- ‘중재부의 심리진행’ 중요도가 2018년에 이어 가장 높은 것으로 나타남
- 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’의 만족도가 82.6점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘상담창구’(82.4점), ‘심리 후 절차 안내’(77.1점), ‘신청절차 및 방법’(76.2점), ‘중재부의 심리진행’(72.5점)의 순으로 나타남
- ‘심리 전 절차 안내’ 만족도는 0.2점 상승하였으나, 이외 모든 차원은 2018년 대비 하락한 것으로 나타났으며, 특히 ‘신청절차 및 방법’의 하락 폭(4.0점)이 큰 것으로 나타남

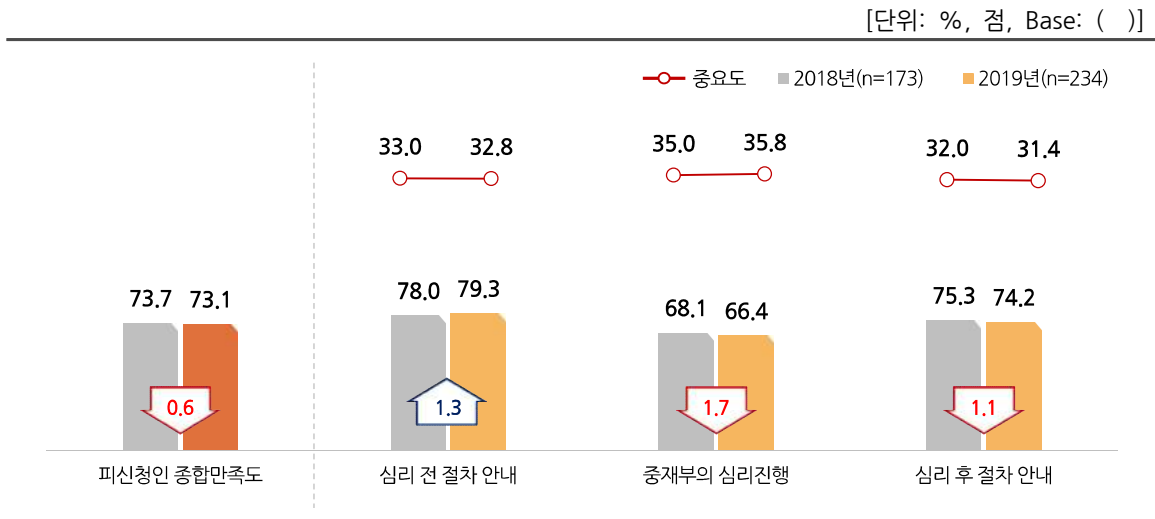
[그림 3] 차원별 만족도 및 중요도(신청인)



(2) 피신청인

- 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’의 중요도가 35.8%로 가장 높으며, 다음으로 ‘심리 전 절차 안내’(32.8%), ‘심리 후 절차 안내’(31.4%)의 순으로 나타남
- ‘중재부의 심리진행’ 중요도가 2018년에 이어 가장 높은 것으로 나타남
- 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’의 만족도가 79.3점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘심리 후 절차 안내’(74.2점), ‘중재부의 심리진행’(66.4점)의 순으로 나타남
- ‘심리 전 절차 안내’ 만족도는 1.3점 상승하였으나, 이외 모든 차원은 2018년 대비 하락한 것으로 나타났으며, 특히 ‘중재부의 심리진행’의 하락 폭(1.7점)이 상대적으로 큰 것으로 나타남

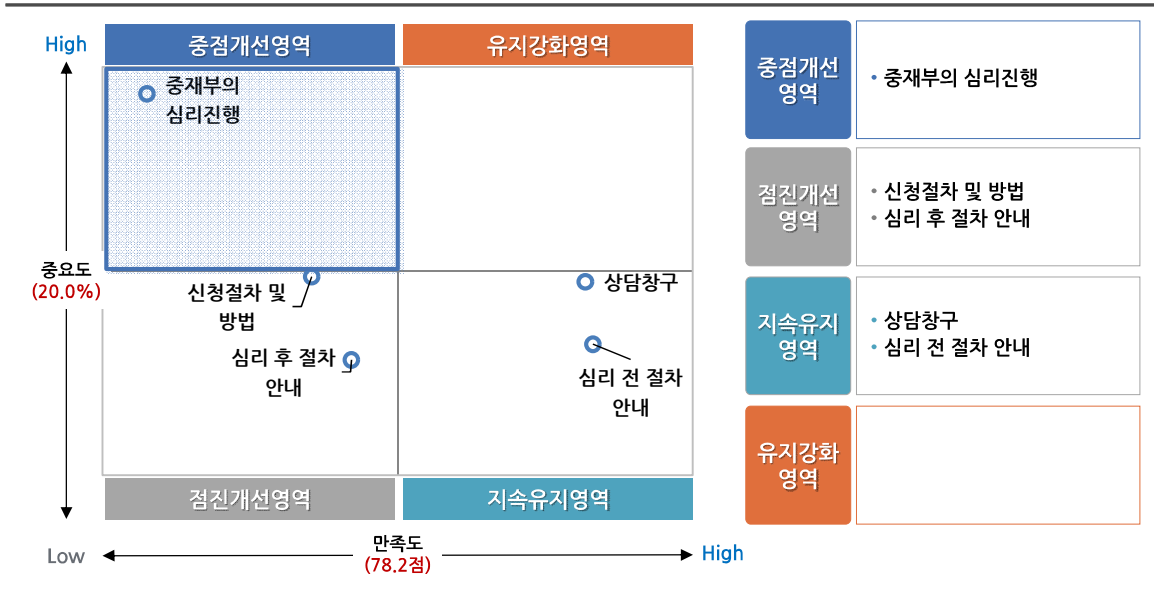
[그림 4] 차원별 만족도 및 중요도(피신청인)



3) 포트폴리오 분석

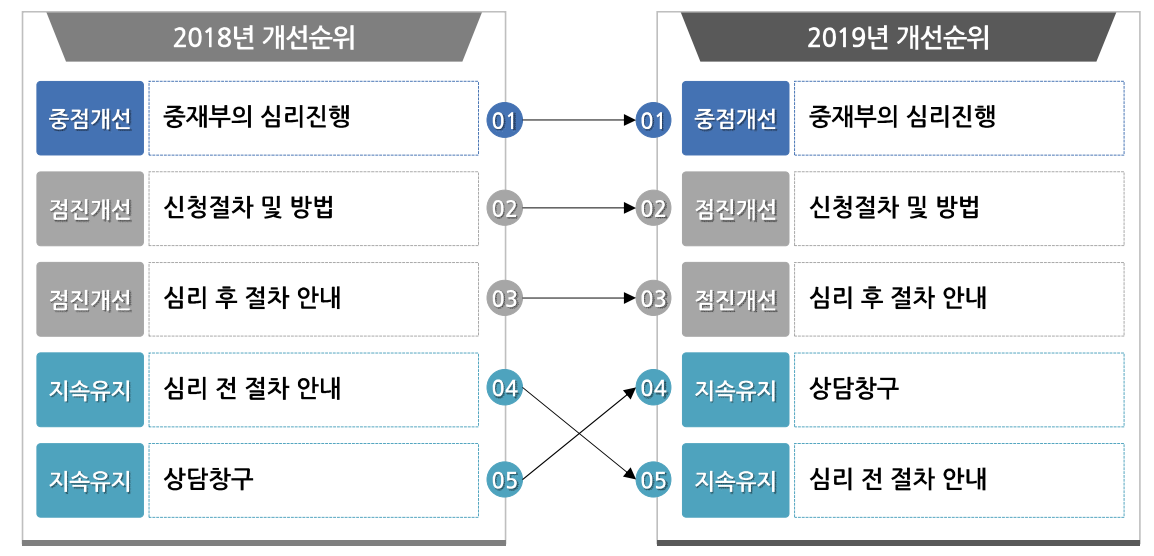
- 신청인과 피신청인 모두 ‘중재부의 심리진행’이 중요도는 높으나 만족도가 다른 차원에 비해 상대적으로 낮아 중점개선영역으로 분류됨
- 신청인과 피신청인 모두 ‘중재부의 심리진행’은 2018년에 이어 여전히 개선 필요성이 가장 높은 것으로 나타남

[그림 5] 포트폴리오 분석(신청인)

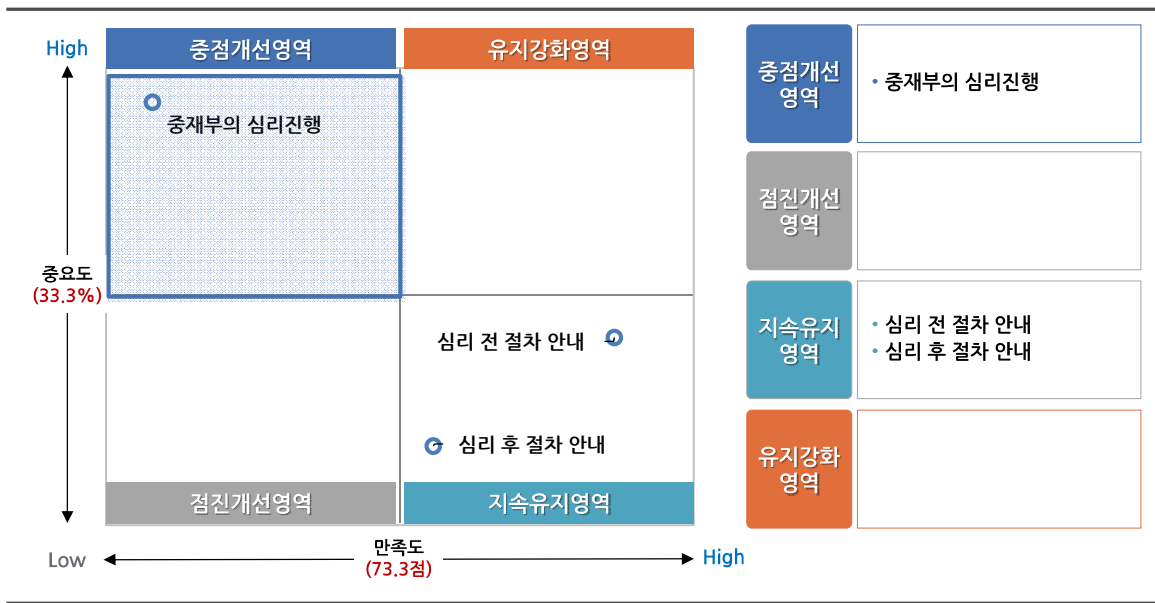


* 중요도(20.0%)와 만족도(78.2점)는 각 차원의 산술평균임

[그림 6] 개선순위(신청인)

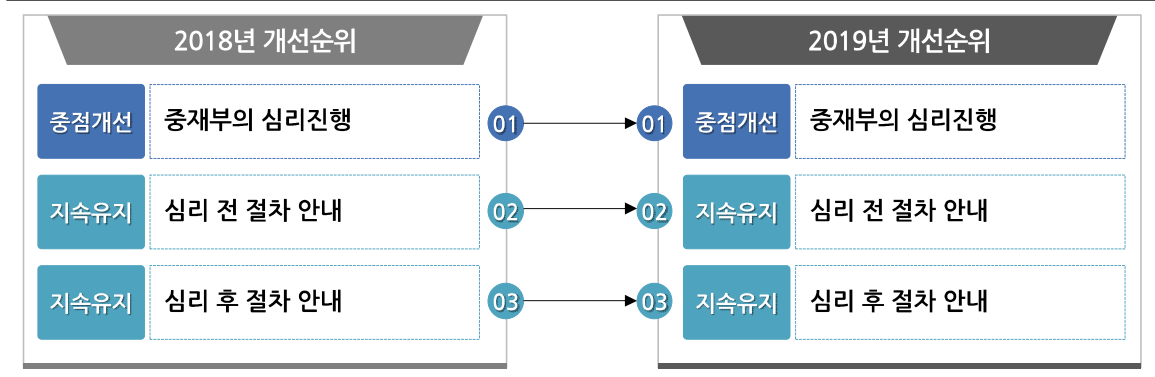


[그림 7] 포트폴리오 분석(피신청인)



* 중요도(33.3%)와 만족도(73.3점)는 각 차원의 산술평균임

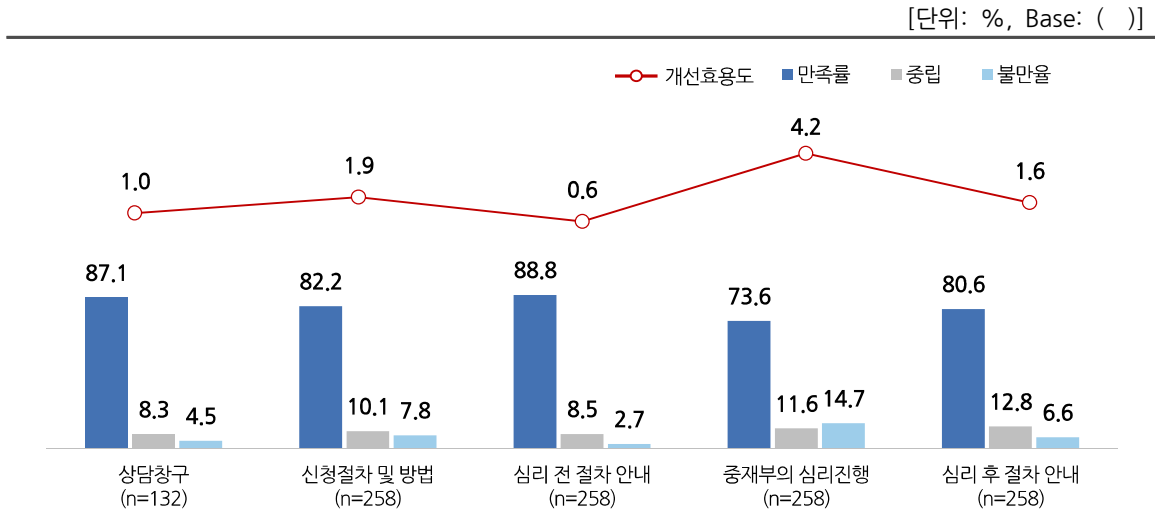
[그림 8] 개선순위(피신청인)



4) 개선효용도 분석

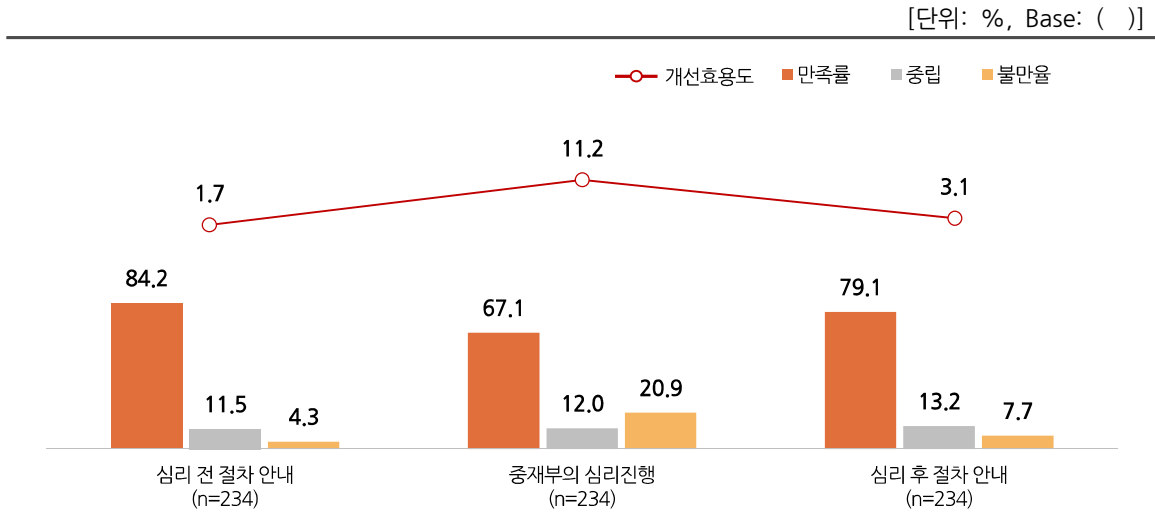
- 개선효용도(IEA, Improvement Efficiency Analysis) : 개선 필요 과제 항목의 우선 순위를 결정하기 위해 만족률, 불만율 그리고 중요도를 동시에 고려하여 산출. 개선 효용도가 클수록 개선의 효과 또한 큼
- 개선효용도(IEA) = 중요도(Impact) * 불만율/만족률
- 신청인의 개선효용도 분석 결과를 살펴보면, '중재부의 심리진행'의 개선효용도가 4.2로 가장 높아 우선적으로 개선이 필요해 보이며, 다음으로 '신청절차 및 방법'(1.9), '심리 후 절차 안내'(1.6), '상담창구'(1.0), '심리 전 절차 안내'(0.6)의 순서로 나타남

[그림 9] 개선효용도 분석(신청인)



- 피신청인의 개선효용도 결과를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’의 개선효용도가 11.2로 가장 높아 우선적으로 개선이 필요해 보이며, 다음으로 ‘심리 후 절차 안내’(3.1), ‘심리 전 절차 안내’(1.7)의 순서로 나타남

[그림 10] 개선효용도 분석(피신청인)

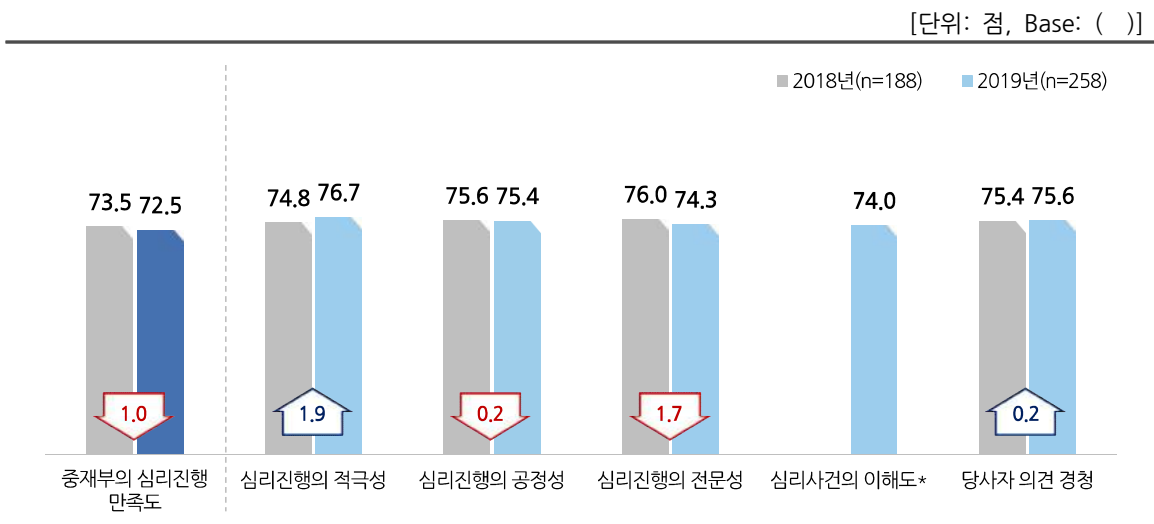


5) 중점개선 포인트

(1) 신청인

- 신청인의 중점개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, ‘심리진행의 적극성’ 항목이 76.7점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘당사자 의견 경청’(75.6점), ‘심리진행의 공정성’(75.4점), ‘심리진행의 전문성’(74.3점), ‘심리사건의 이해도’(74.0점)의 순으로 나타남
- ‘중재부의 심리진행’ 차원 중 ‘심리사건의 이해도’ 항목의 만족도가 가장 낮게 나타남

[그림 11] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(신청인)



* 심리사건의 이해도 : 2019년 신규 문항

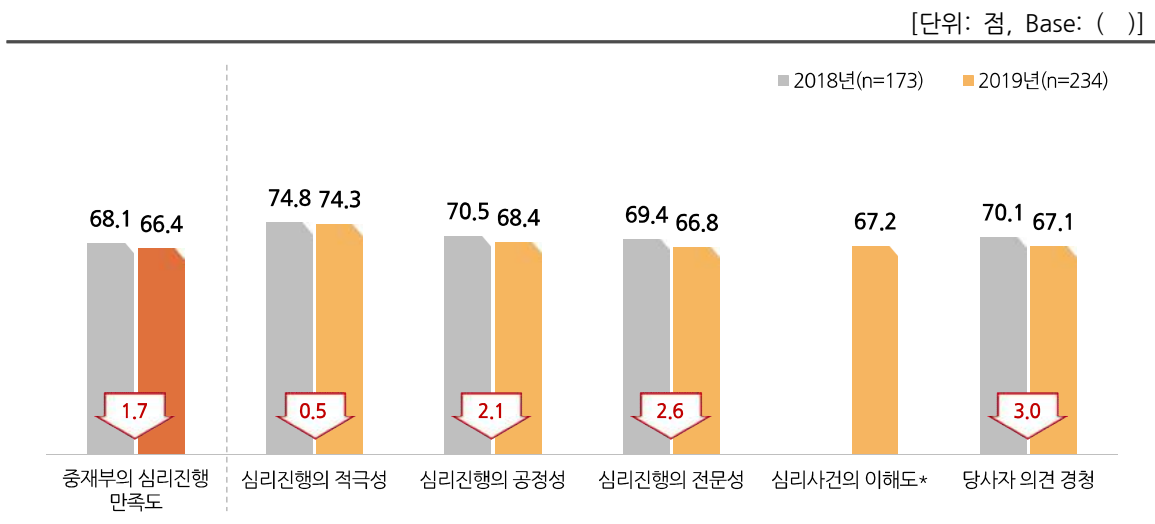
[표 9] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답비율(신청인)

구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리진행의 적극성	80.2	29.1	38.4	12.8	9.3	10.5	5.4	3.9	1.2
심리진행의 공정성	76.4	29.8	33.7	12.8	12.4	11.2	6.2	4.3	0.8
심리진행의 전문성	75.6	30.2	29.8	15.5	10.5	14.0	9.3	3.5	1.2
심리사건의 이해도	77.1	23.6	37.6	15.9	11.6	11.2	5.4	4.7	1.2
당사자 의견 경청	78.7	29.8	31.4	17.4	10.1	11.2	7.4	2.7	1.2

(2) 피신청인

- 피신청인의 중점개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도를 살펴보면, ‘심리진행의 적극성’ 항목이 74.3점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘심리진행의 공정성’(68.4점), ‘심리사건의 이해도’(67.2점), ‘당사자 의견 경청’(67.1점), ‘심리진행의 전문성’(66.8점)의 순으로 나타남
- ‘중재부의 심리진행’ 차원 중 ‘심리진행의 전문성’ 항목의 만족도가 가장 낮게 나타남

[그림 12] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(피신청인)



* 심리사건의 이해도 : 2019년 신규 문항

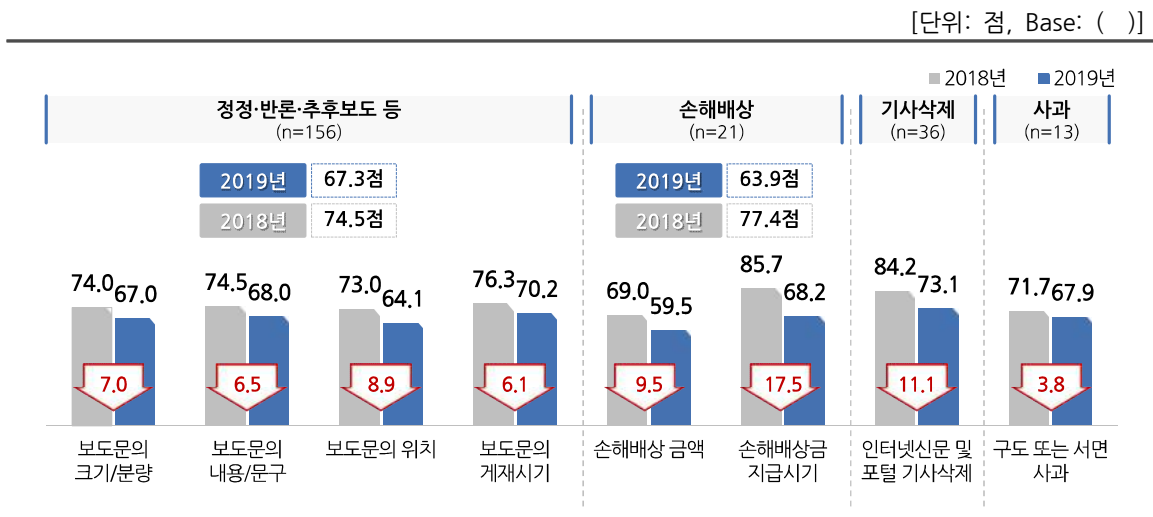
[표 10] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답비율(피신청인)

구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리진행의 적극성	76.5	20.5	42.3	13.7	15.0	8.5	4.7	2.6	1.3
심리진행의 공정성	68.4	17.1	39.7	11.5	12.0	19.7	11.5	4.3	3.8
심리진행의 전문성	66.7	19.2	28.6	18.8	14.5	18.8	9.4	4.7	4.7
심리사건의 이해도	66.7	12.4	38.9	15.4	17.5	15.8	8.5	3.4	3.8
당사자 의견 경청	66.7	16.7	33.3	16.7	16.2	17.1	7.7	5.1	4.3

6) 피해구제 방법별 만족도

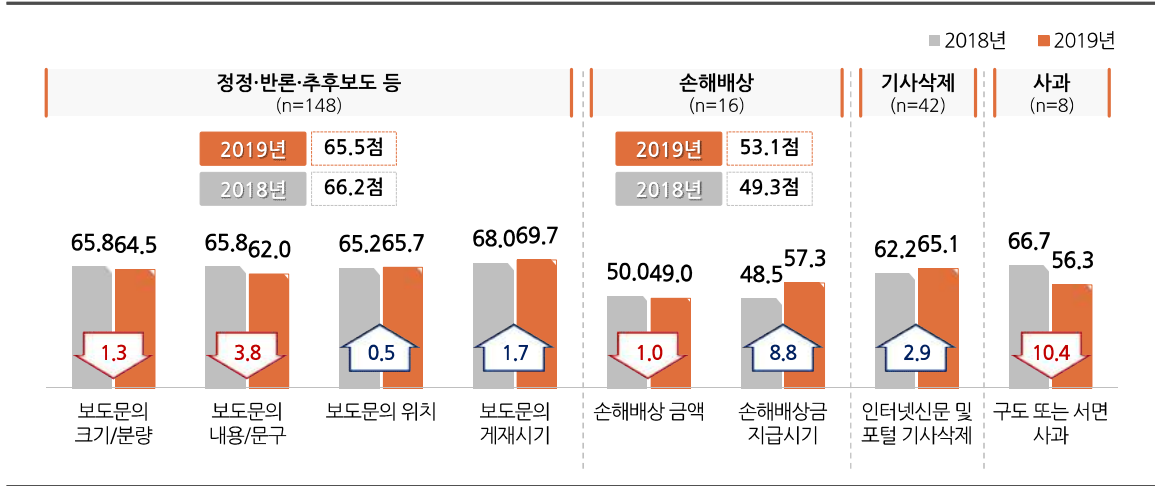
- 신청인은 ‘기사삭제’를 통해 피해구제를 받은 경우 만족도가 73.1점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘사과’ 67.9점, ‘정정·반론·추후보도 등’ 67.3점, ‘손해배상’ 63.9점 순으로 나타남
- 신청인의 ‘정정·반론·추후보도 등’의 항목별 만족도는 ‘보도문의 게재시기’ 만족도가 70.2점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘보도문의 내용/문구’(68.0점), ‘보도문의 크기/분량’(67.0점), ‘보도문의 위치’(64.1점) 순으로 나타남
- 피신청인은 ‘정정·반론·추후보도 등’을 통해 피해구제 조치를 한 경우 만족도가 65.5점으로 가장 높게 나타났으며, ‘기사삭제’ 65.1점, ‘사과’ 56.3점, ‘손해배상’ 53.1점 순으로 나타남
- 피신청인의 ‘정정·반론·추후보도 등’의 항목별 만족도는 ‘보도문의 게재시기’ 만족도가 69.7점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘보도문의 위치’(65.7점), ‘보도문의 크기/분량’(64.5점), ‘보도문의 내용/문구’(62.0점) 순으로 나타남
- 2018년 대비 항목별 증감을 살펴보면, 신청인은 피해구제 방법에 관계없이 모든 항목의 만족도가 하락한 것으로 나타났으며, 그 중 ‘손해배상금 지급시기’ 만족도가 가장 큰 폭(17.5점)으로 하락했고, 피신청인은 ‘구두 또는 서면 사과’ 만족도가 가장 큰 폭(10.4점)으로 하락한 것으로 나타남

[그림 13] 피해구제 방법별 만족도(신청인)(중복응답)



[그림 14] 피해구제 방법별 만족도(피신청인)(중복응답)

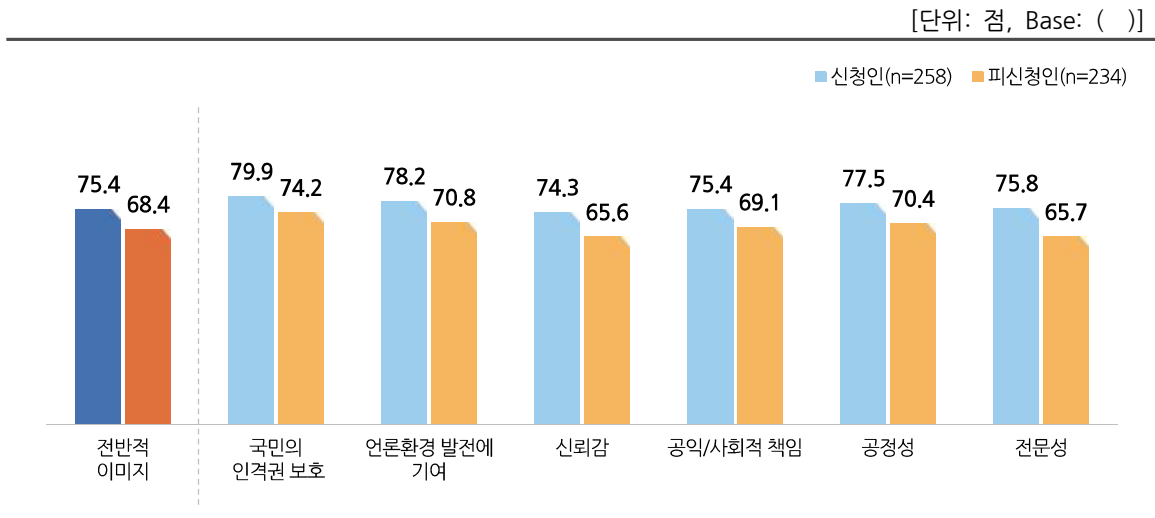
[단위: 점, Base: ()]



7) 언론중재위원회 이미지

- 언론중재위원회 전반적 이미지는 ‘신청인’이 75.4점으로 ‘피신청인’(68.4점)에 비해 긍정적으로 평가되고 있는 것으로 나타남
- 전반적 이미지에 대한 평가는 2018년 대비 신청인 1.7점, 피신청인 1.9점 하락한 것으로 나타났으며, 피신청인의 경우 ‘국민의 인격권 보호’ 평가는 0.3점 상승하였으나, 나머지 항목은 하락한 것으로 조사됨
- 특히, 신청인은 ‘전문성’(2.5점), 피신청인은 ‘신뢰감’(3.7점)에서 타 항목 대비 하락 폭이 큰 것으로 나타남

[그림 15] 언론중재위원회 이미지



[표 11] 언론중재위원회 이미지

[단위: 점]

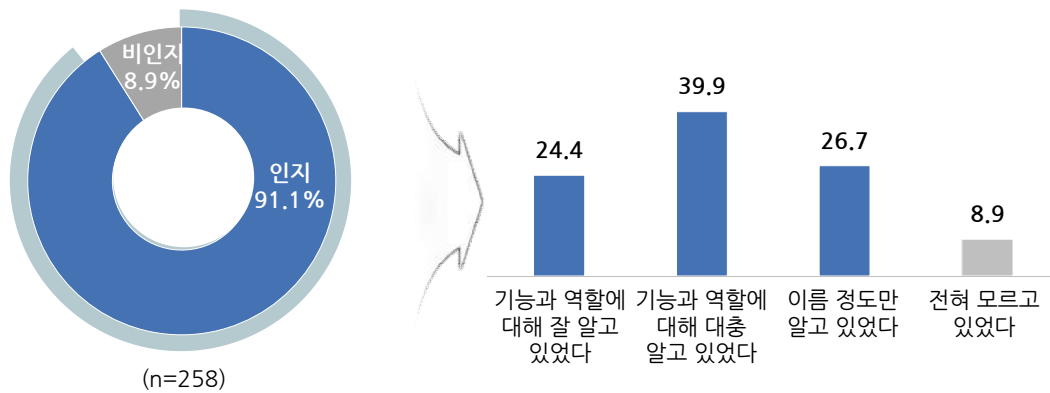
구분		전반적 이미지	국민의 인격권 보호	언론환경 발전에 기여	신뢰감	공익/사회적 책임	공정성	전문성
신청인	2018년	77.1	80.9	79.0	76.3	76.7	78.3	78.3
	2019년	75.4	79.9	78.2	74.3	75.4	77.5	75.8
	Gap('19-'18)	▼1.7	▼1.0	▼0.8	▼2.0	▼1.3	▼0.8	▼2.5
피신청인	2018년	70.3	73.9	71.2	69.3	70.4	72.4	68.1
	2019년	68.4	74.2	70.8	65.6	69.1	70.4	65.7
	Gap('19-'18)	▼1.9	▲0.3	▼0.4	▼3.7	▼1.3	▼2.0	▼2.4

8) 언론중재위원회 인지도

- 신청인의 91.1%가 조정(중재) 신청 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었으며, '전혀 모르고 있었다'고 응답한 비율은 8.9%임
- 알고 있었다고 대답한 응답자 중 24.4%가 '기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다', 39.9%가 '기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다'고 응답해, 응답자의 64.3%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 조정(중재)을 신청한 것으로 나타남

[그림 16] 언론중재위원회 인지도(신청인)

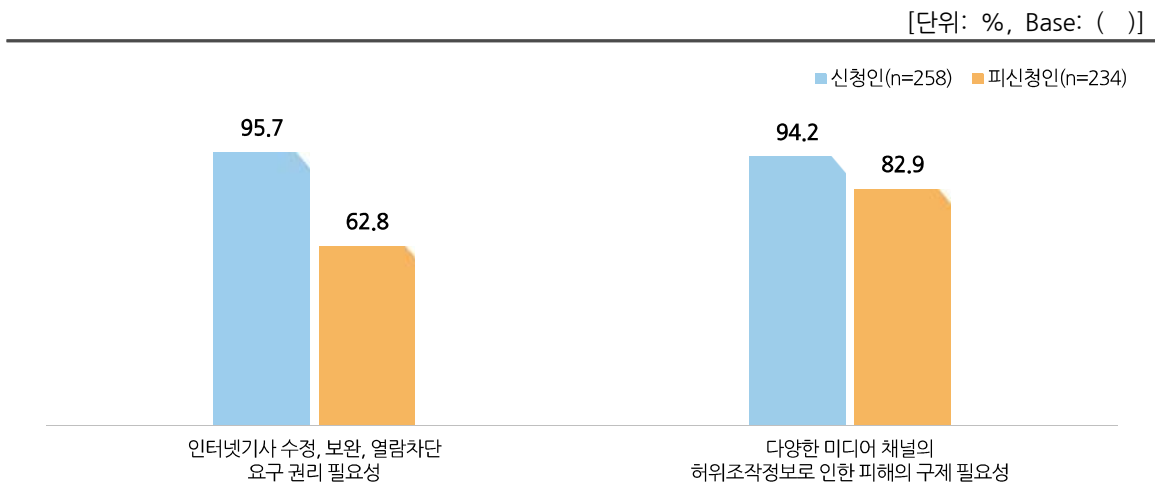
[단위: %, Base: ()]



9) 인터넷 매체의 특성을 반영한 언론피해구제 필요성에 대한 견해

- 인터넷 매체의 특성을 반영한 언론피해구제 수단의 필요성에 대해 신청인의 경우 '인터넷기사의 수정, 보완, 열람차단 요구 권리'가 필요하다고 응답한 비율이 95.7%, '다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제'가 필요하다고 응답한 비율은 94.2%로 매우 높게 나타남
- 피신청인의 경우는 '인터넷기사의 수정, 보완, 열람차단 요구 권리' 필요성은 62.8%, '다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제' 필요성에는 82.9%가 필요하다고 응답해 신청인의 의견과 다소 차이가 있는 것으로 나타남

[그림 17] 인터넷 매체의 특성을 반영한 언론피해구제 필요성



(1) 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성

- 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷기사에 대한 수정, 보완, 열람차단을 요구할 수 있는 권리의 필요성에 대해 신청인의 95.7%, 피신청인의 62.8%가 ‘필요하다’고 응답함
- ‘매우 필요하다’는 응답은 신청인 60.1%, 피신청인 16.7%로 나타나 신청인이 피신청인 대비 약 3.6배 높게 나타남

[표 12] 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성 응답비율

구분	응답비율(%)								
	합계	필요			보통	합계	불필요		
		매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다			약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
신청인	95.7	60.1	30.2	5.4	3.1	1.2	0.8	0.4	0.0
피신청인	62.8	16.7	27.8	18.4	17.9	19.2	3.0	7.3	9.0

(2) 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성

- 유튜브 등 온라인동영상플랫폼을 통해 유통되는 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성에 대해 신청인의 94.2%, 피신청인의 82.9%가 ‘필요하다’고 응답함
- ‘매우 필요하다’라고 응답한 비율은 신청인이 66.3%로 피신청인(41.0%) 대비 높게 나타남

[표 13] 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성 응답비율

구분	응답비율(%)								
	합계	필요			보통	합계	불필요		
		매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다			약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
신청인	94.2	66.3	23.3	4.7	3.9	1.9	1.2	0.0	0.8
피신청인	82.9	41.0	29.1	12.8	9.4	7.7	1.7	2.6	3.4

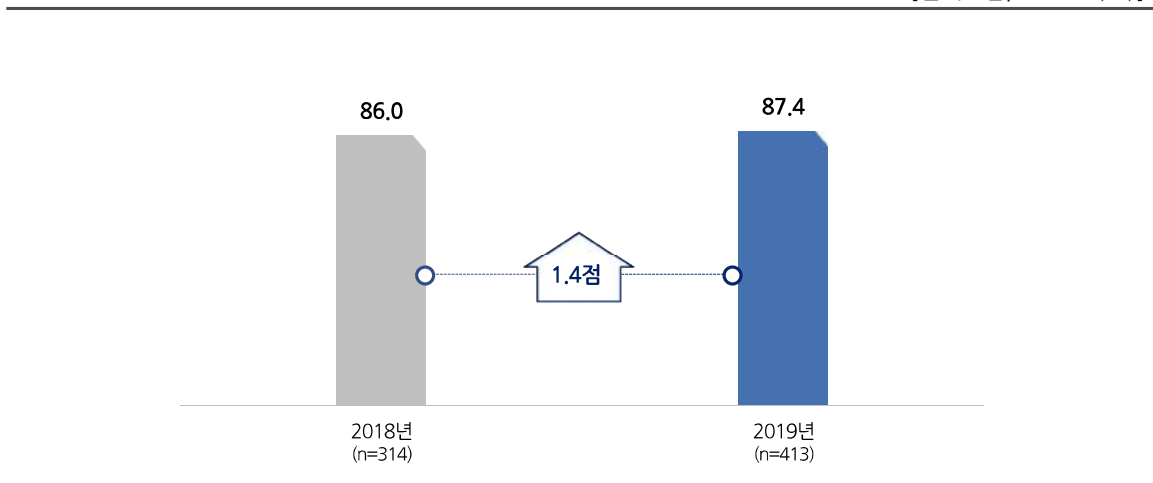
2. 상담이용자

1) 종합만족도

- 상담이용자의 종합만족도는 87.4점으로 2018년 대비 1.4점 상승함
- 항목의 중요도를 살펴보면, '문제해결 도움도'의 중요도가 19.2%로 가장 높으며, 다음으로 '상담내용 신뢰성'(17.9%), '적극적인 상담'(17.2%), '상담원 친절성'(16.2%), '상담원 경청자세'(14.8%), '신속한 상담'(14.6%)의 순으로 나타남
- 전반적 만족도를 포함한 모든 항목의 만족도가 상승하였으며, 특히 '신속한 상담'의 만족도가 큰 폭(2.6점)으로 상승함

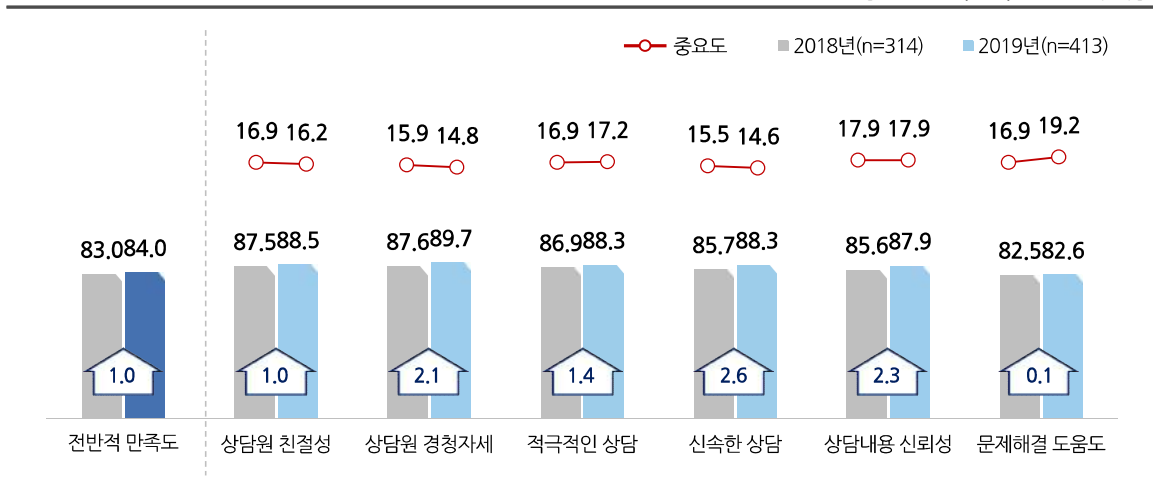
[그림 18] 상담이용자 종합만족도

[단위: 점, Base: ()]



[그림 19] 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자)

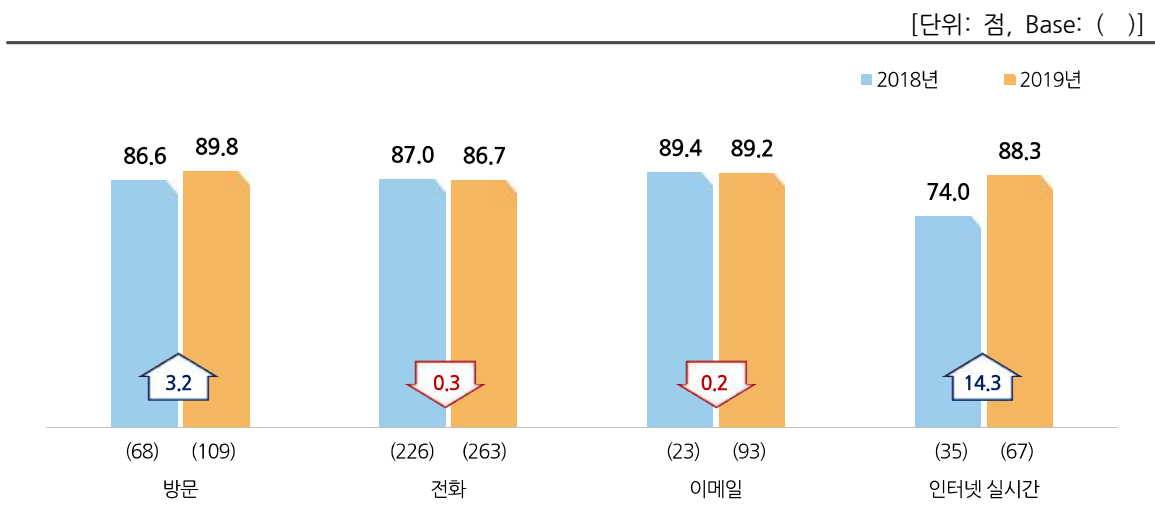
[단위: %, 점, Base: ()]



2) 상담방법별 종합만족도

- 상담방법별 만족도를 살펴보면, ‘방문’을 이용한 상담자이용자 만족도가 89.8점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘이메일’(89.2점), ‘인터넷 실시간’(88.3점), ‘전화’(86.7점)의 순으로 나타남
- 상담방법 중 ‘방문’과 ‘인터넷 실시간’을 이용한 상담이용자 만족도는 2018년 대비 각 3.2점, 14.3점 상승했으며, ‘전화’와 ‘이메일’을 이용한 상담이용자는 각 0.3점, 0.2점 하락한 것으로 나타남

[그림 20] 상담방법별 종합만족도(중복응답)



[표 14] 상담방법별 항목 만족도

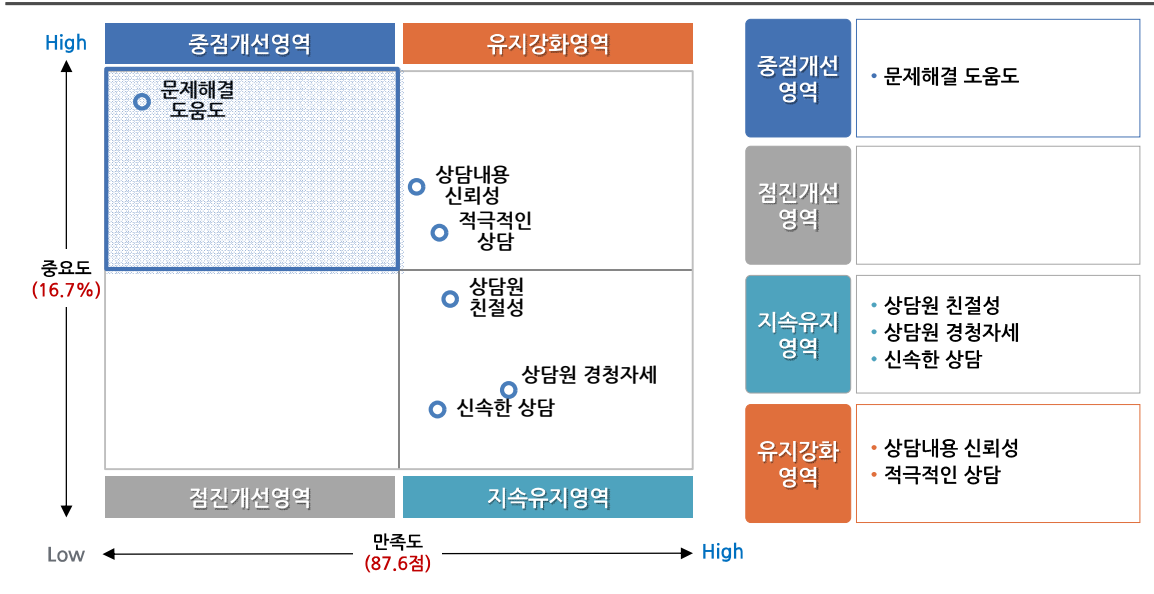
[단위: 점]

구분	방문	전화	이메일	인터넷 실시간
상담원 친절성	91.3	87.6	90.7	89.8
상담원 경청자세	91.1	89.8	91.4	90.0
적극적인 상담	91.1	88.1	89.4	88.3
신속한 상담	91.3	87.5	87.1	90.8
상담내용 신뢰성	89.8	86.9	90.3	90.0
문제해결 도움도	85.5	81.6	86.7	82.3

3) 포트폴리오 분석

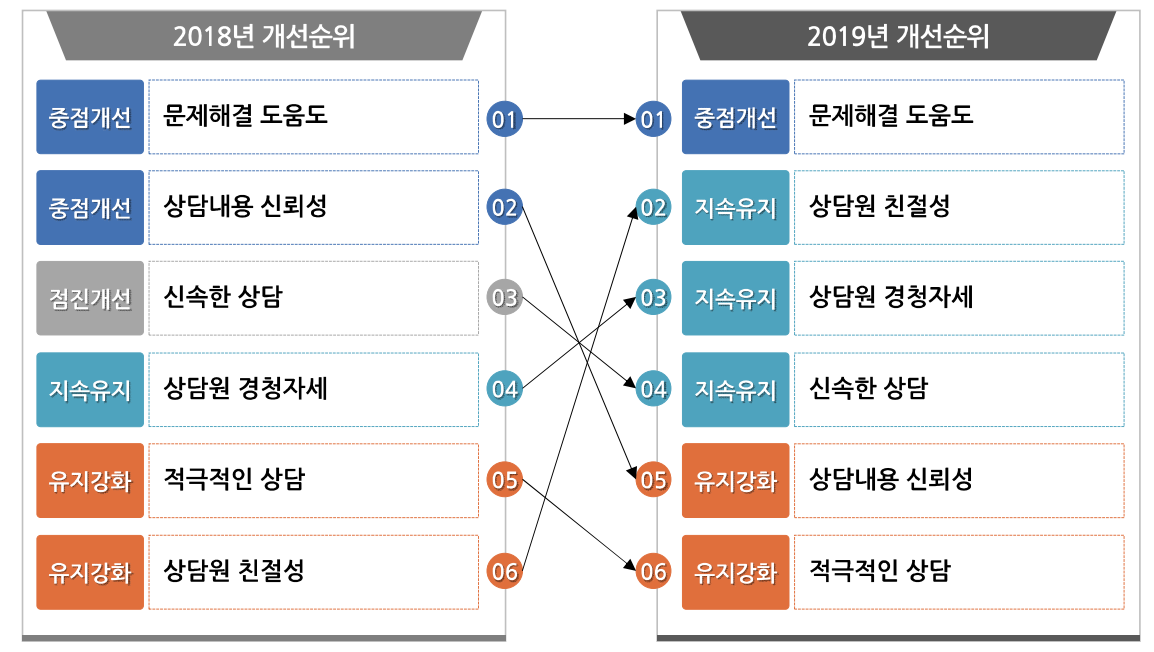
- 상담이용자의 경우 ‘문제해결 도움도’가 중요도는 높으나 만족도가 다른 항목에 비해 상대적으로 낮아 중점개선영역에 속함
- ‘문제해결 도움도’는 2018년에 이어 여전히 중점개선 영역으로 분류되고 있음

[그림 21] 포트폴리오 분석(상담이용자)



* 중요도(16.7%)와 만족도(87.6점)는 각 차원의 산술평균임

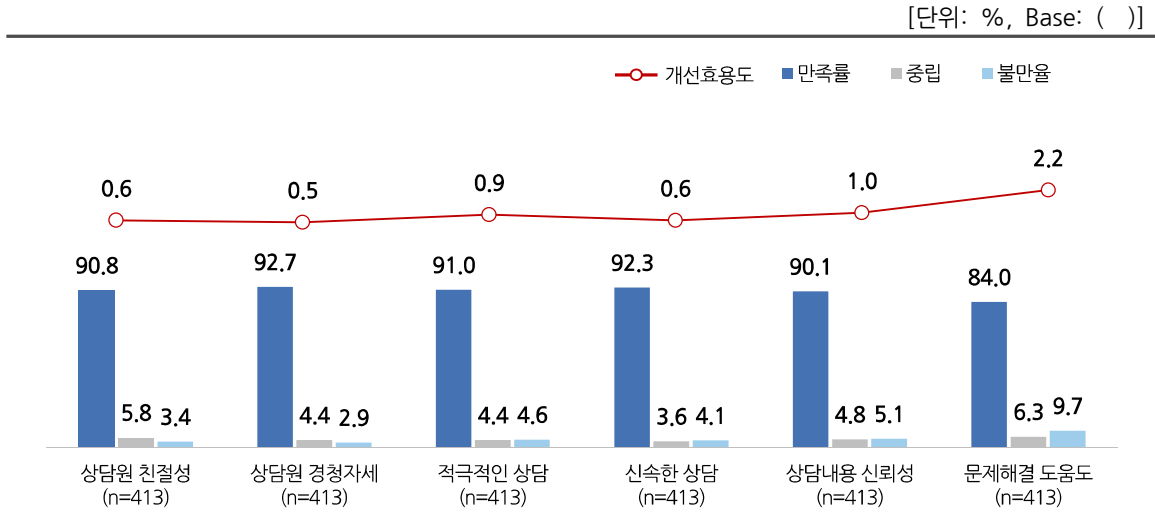
[그림 22] 개선순위(상담이용자)



4) 개선효용도 분석

- 상담이용자의 개선효용도 분석 결과를 살펴보면, ‘문제해결 도움도’의 개선효용도가 2.2로 가장 높아 우선적으로 개선이 필요해 보이며, 다음으로 ‘상담내용 신뢰성’(1.0), ‘적극적인 상담’(0.9), ‘신속한 상담’(0.6), ‘상담원 친절성’(0.6), ‘상담원 경청자세’(0.5)의 순서로 나타남

[그림 23] 개선효용도 분석(상담이용자)

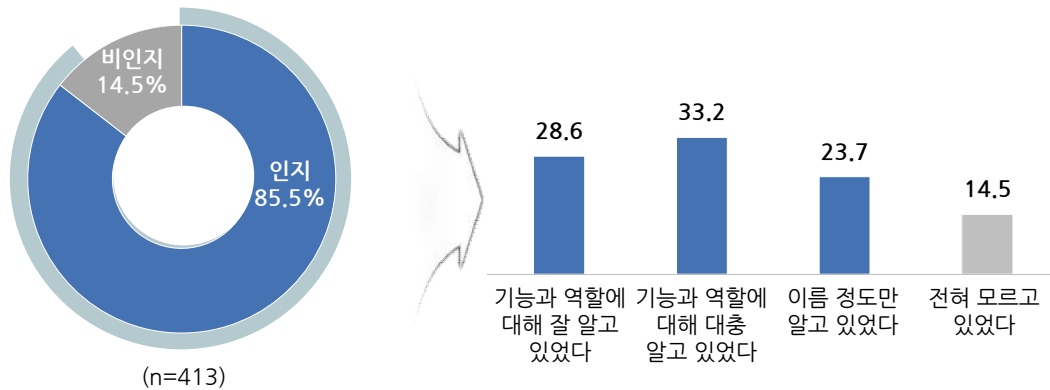


5) 언론중재위원회 인지도

- 상담이용자의 85.5%가 상담 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었으며, ‘전혀 모르고 있었다’고 대답한 응답자는 14.5%임
- 알고 있었다고 대답한 응답자 중 28.6%가 ‘기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다’, 33.2%가 ‘기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다’고 응답해, 응답자의 61.8%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 상담을 신청한 것으로 나타남

[그림 24] 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]

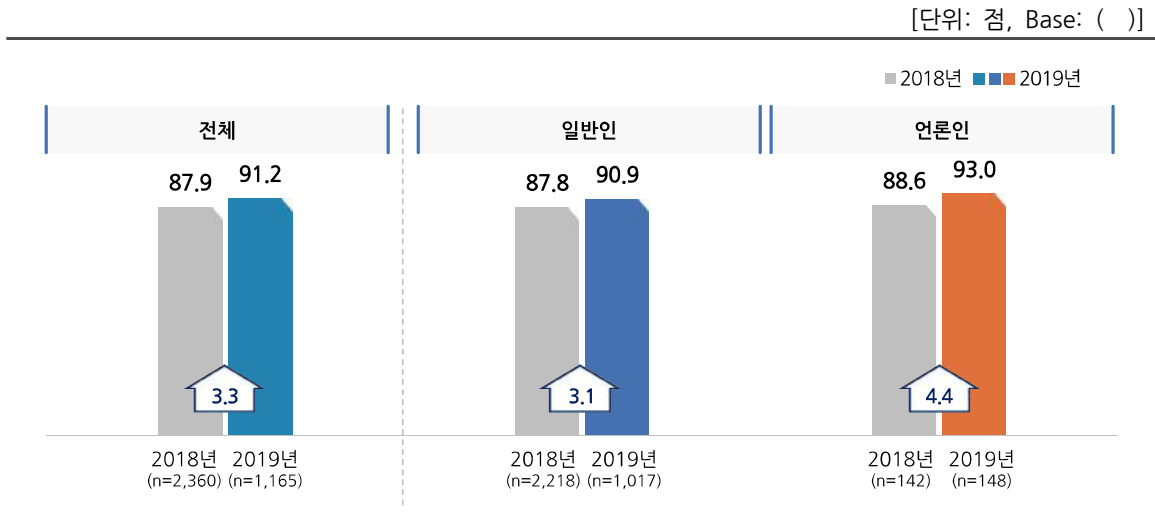


3. 교육수강자

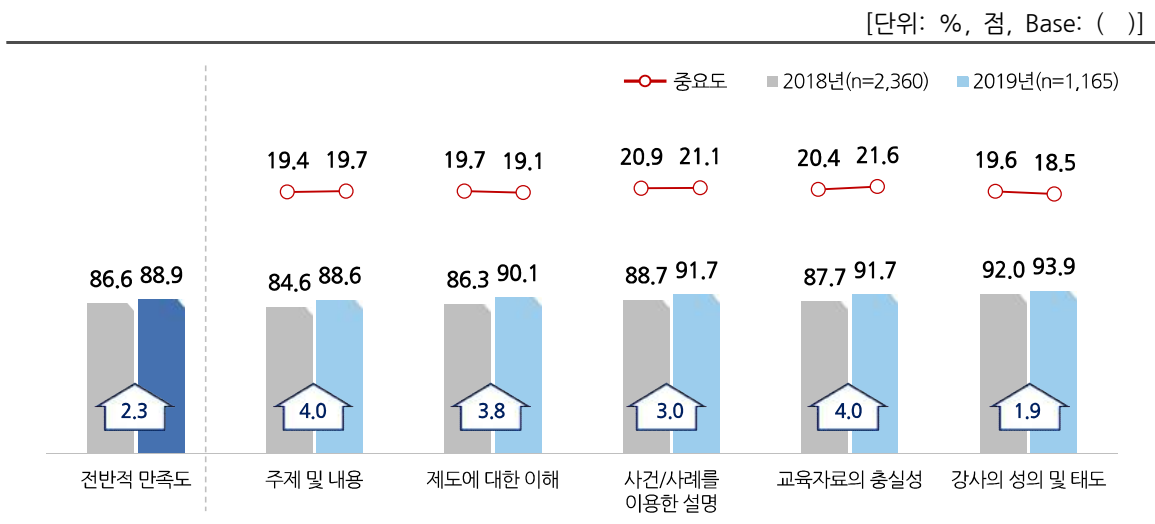
1) 종합만족도

- 교육수강자의 종합만족도는 91.2점으로 나타났으며, 일반인 만족도는 90.9점, 언론인 만족도는 93.0점으로 언론인의 만족도가 2.1점 높게 나타남
- 항목별 중요도를 살펴보면, '교육자료의 충실성'의 중요도가 21.6%로 가장 높으며, 다음으로 '사건/사례를 이용한 설명'(21.1%), '주제 및 내용'(19.7%), '제도에 대한 이해'(19.1%), '강사의 성의 및 태도'(18.5%)의 순으로 나타남
- 2018년 대비 모든 항목의 만족도가 상승하였으며, 특히 '주제 및 내용'과 '교육자료의 충실성' 만족도가 가장 큰 폭(4.0점)으로 상승함

[그림 25] 교육수강자 종합만족도



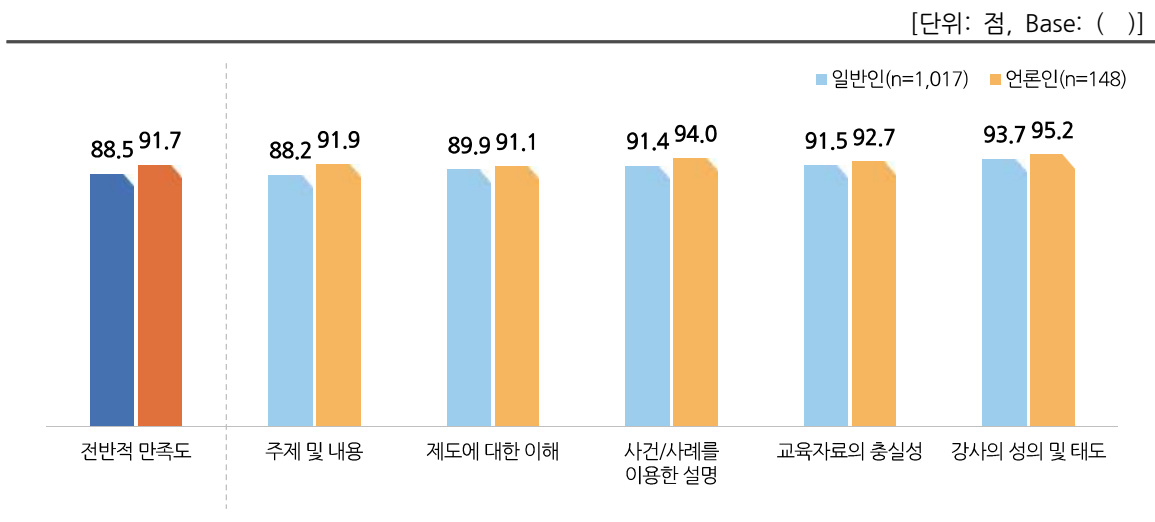
[그림 26] 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자)



2) 유형별 만족도

- 유형별 만족도를 살펴보면, 전반적 만족도와 항목별 만족도 모두 언론인이 높게 나타남
- 세부 항목별로 살펴보면, 일반인과 언론인 모두 ‘강사의 성의 및 태도’의 만족도가 각 93.7점, 95.2점으로 가장 높게 나타나며, 일반인에서는 ‘주제 및 내용’(88.2점), 언론인에서는 ‘제도에 대한 이해’(91.1점)에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남

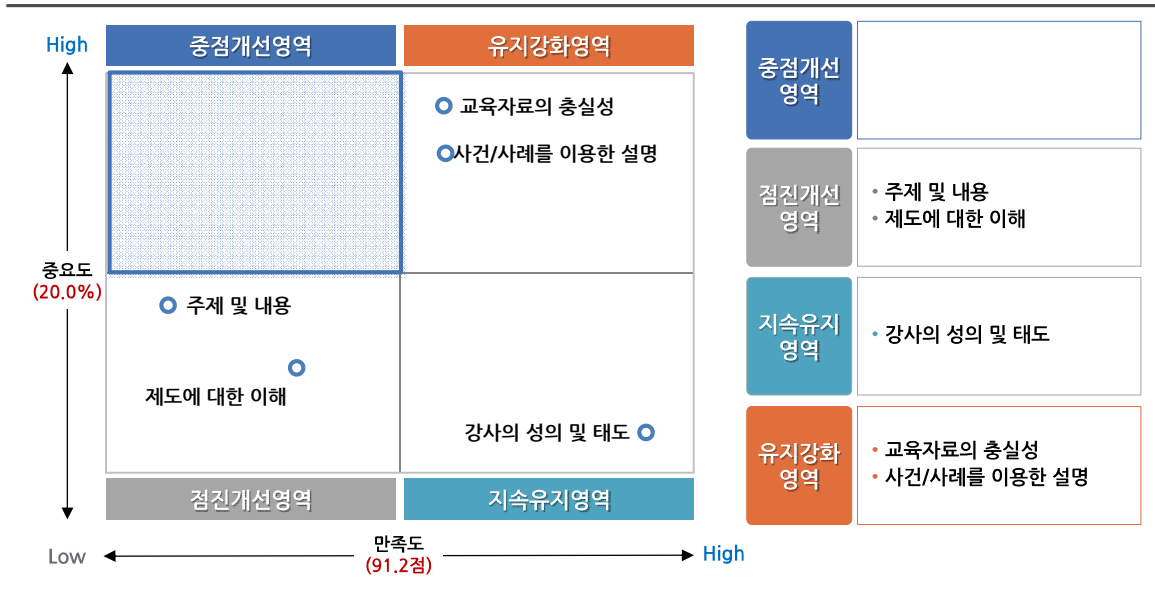
[그림 27] 유형별 만족도



3) 포트폴리오 분석

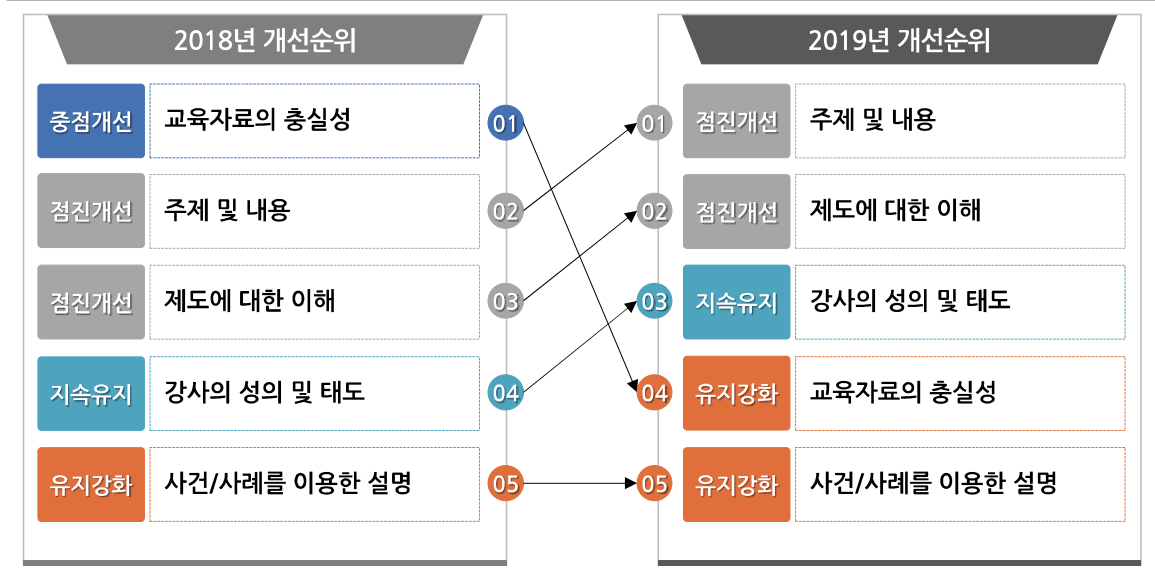
- 교육수강자의 경우 2019년 조사에서 중점개선영역이 없는 것으로 나타남
- ‘교육자료의 충실성’은 2018년 중점개선 영역에서 2019년 유지강화 영역으로 분류 되어 점차적인 개선이 이루어진 것으로 나타남

[그림 28] 포트폴리오 분석(교육수강자)



* 중요도(20.0%)와 만족도(91.2점)는 각 차원의 산술평균임

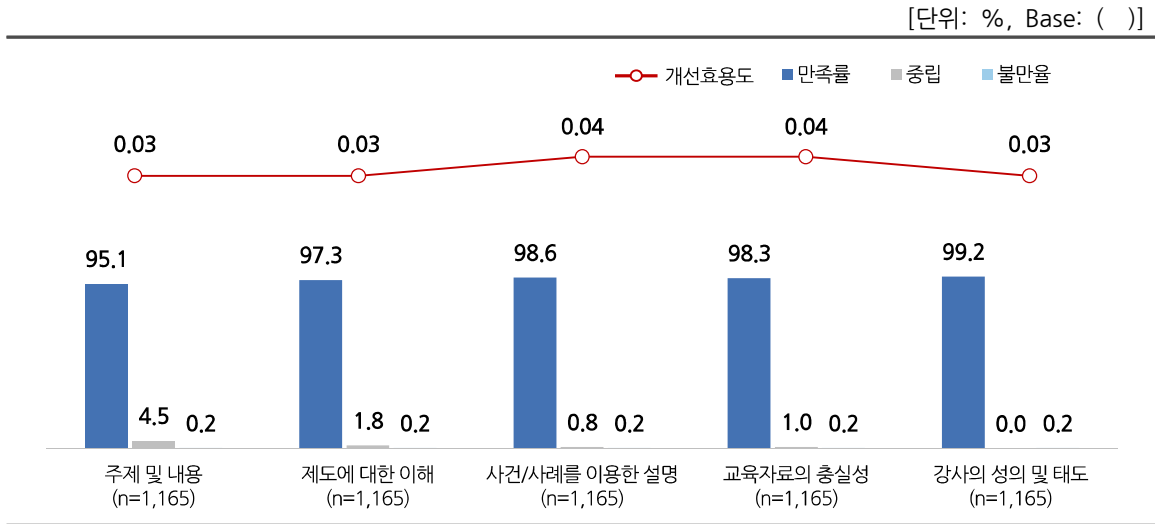
[그림 29] 개선순위(교육수강자)



4) 개선효용도 분석

- 교육수강자의 개선효용도 분석 결과를 살펴보면, '교육자료의 충실성'의 개선효용도와 '사건/사례를 이용한 설명'이 각 0.04로 우선적으로 개선이 필요해 보이며, '주제 및 내용', '제도에 대한 이해', '강사의 성의 및 태도'(각 0.03)는 동일한 수준으로 나타남

[그림 30] 개선효용도 분석(교육수강자)



제3장

신청인/피신청인 조사결과

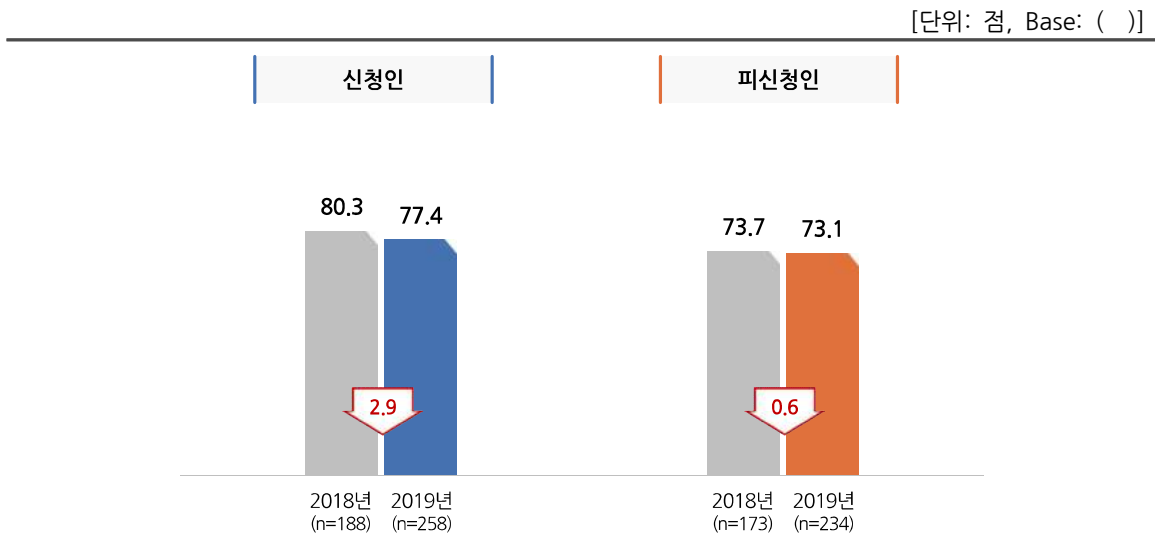


1. 종합만족도

1) 종합만족도

- 신청인 종합만족도는 77.4점, 피신청인 종합만족도는 73.1점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 4.3점 높은 것으로 나타남
- 2018년 대비 신청인의 만족도는 2.9점, 피신청인은 0.6점 하락한 것으로 나타남

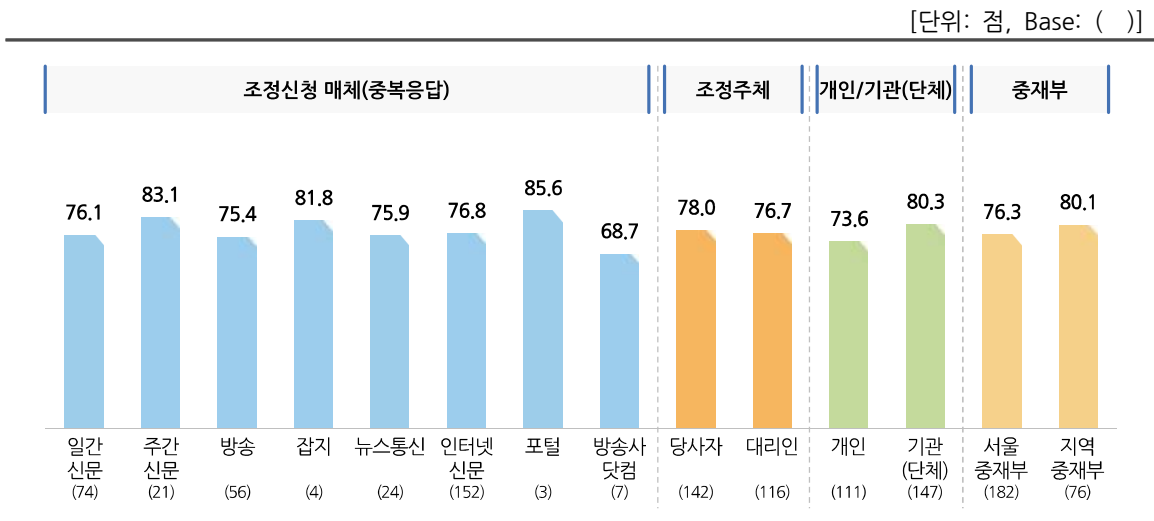
[그림 31] 신청인/피신청인 종합만족도



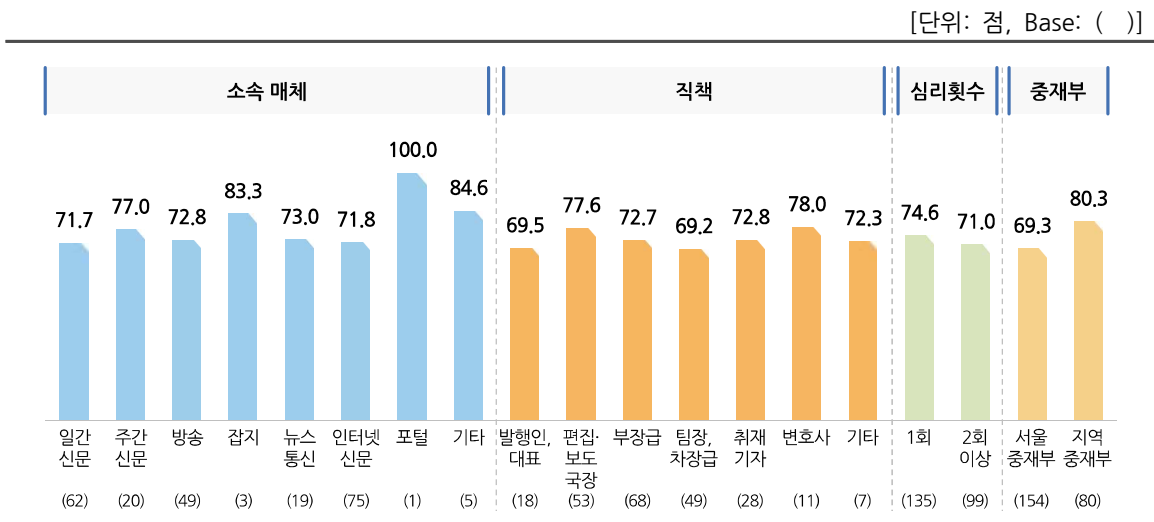
2) 응답자 특성별 종합만족도

- 신청인의 경우, '포털'을 대상으로 조정신청을 한 경우 만족도가 85.6점으로 가장 높았으며, 조정주체별로는 '당사자'(78.0점)가 '대리인'(76.7점) 보다 높게, '기관(단체)'(80.3점)이 '개인'(73.6점)에 비해 높게 나타났으며, '지역중재부'(80.1점)를 이용한 경우가 '서울중재부'(76.3점)를 이용한 경우에 비해 높게 나타남
- 피신청인의 경우, '포털'에 소속되어 있는 피신청인의 만족도가 100.0점으로 가장 높고, 직책별로는 '변호사'의 만족도(78.0점)가 다른 직책 만족도보다 높음. 심리횟수별로는 '1회'(74.6점) 만족도가 '2회 이상'(71.0점)에 비해 높게 나타났으며, '지역중재부'(80.3점)를 이용한 경우가 '서울중재부'(69.3점)를 이용한 경우에 비해 높게 나타남

[그림 32] 응답자 특성별 종합만족도(신청인)



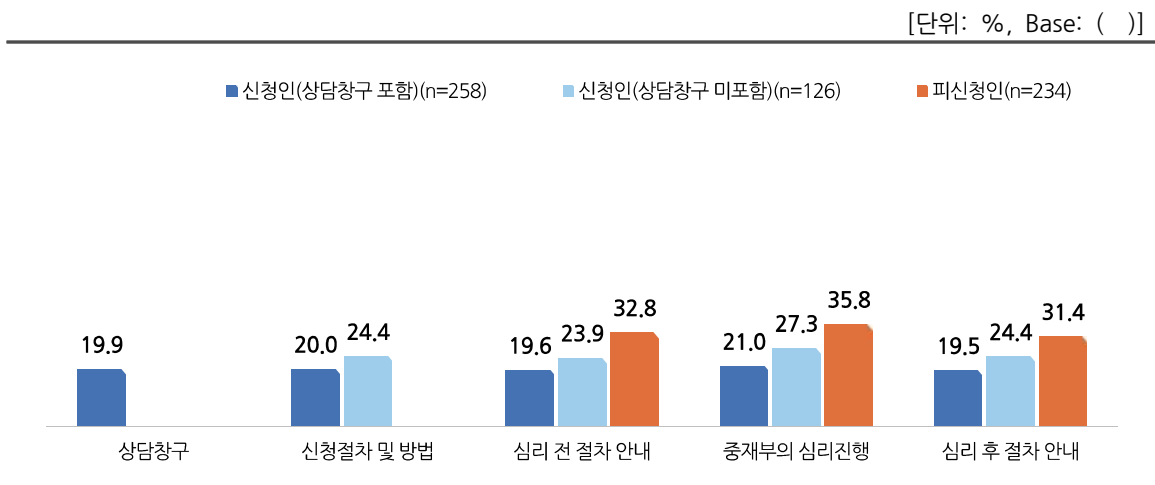
[그림 33] 응답자 특성별 종합만족도(피신청인)



3) 차원별 중요도

- 상담창구를 이용한 신청인의 차원 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’이 21.0%로 가장 높으며, 다음으로 ‘신청절차 및 방법’(20.0%), ‘상담창구’(19.9%), ‘심리 전 절차 안내’(19.6%), ‘심리 후 절차 안내’(19.5%)의 순서를 보임
- 상담창구를 이용하지 않은 신청인의 차원 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’이 27.3%로 가장 높으며, 다음으로 ‘신청절차 및 방법’과 ‘심리 후 절차 안내’(각 24.4%), ‘심리 전 절차 안내’(23.9%) 순으로 나타남
- 피신청인의 차원 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’의 중요도가 35.8%로 가장 높으며, 다음으로 ‘심리 전 절차 안내’(32.8%), ‘심리 후 절차 안내’(31.4%)의 순서를 보임
- 신청인과 피신청인 모두 ‘중재부의 심리진행’ 차원이 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남

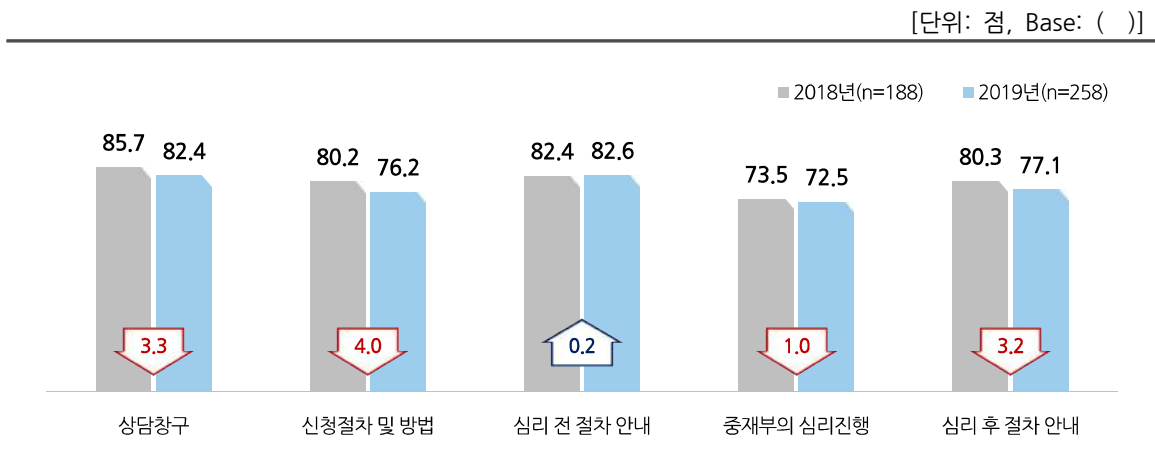
[그림 34] 차원별 중요도



4) 차원별 만족도

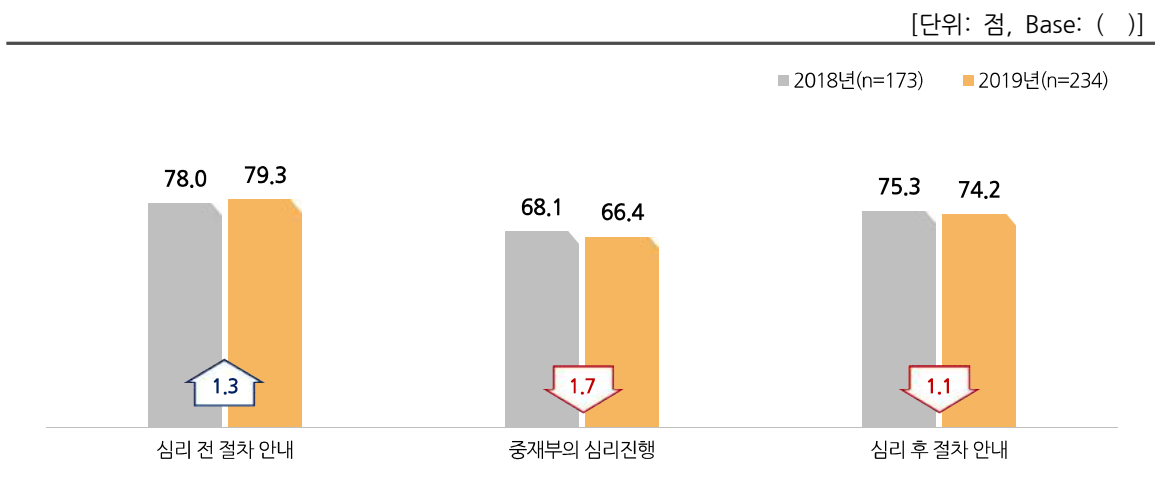
- 신청인의 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’ 만족도가 82.6점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘상담창구’(82.4점), ‘심리 후 절차 안내’(77.1점), ‘신청절차 및 방법’(76.2점), ‘중재부의 심리진행’(72.5점)의 순서를 보임
- 신청인의 차원별 만족도 중 ‘심리 전 절차 안내’ 만족도는 2018년 대비 0.2점 증가한 반면, ‘신청절차 및 방법’의 만족도는 4.0점 하락함

[그림 35] 차원별 만족도(신청인)



- 피신청인의 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’가 79.3점으로 가장 높으며, ‘심리 후 절차 안내’(74.2점), ‘중재부의 심리진행’(66.4점)의 순으로 나타남
- ‘심리 전 절차 안내’ 차원의 만족도는 2018년 대비 1.3점 증가한 반면, ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차 안내’는 각 1.7점, 1.1점 하락한 것으로 나타남

[그림 36] 차원별 만족도(피신청인)



(2) [신청인] '신청절차 및 방법' 차원 만족도

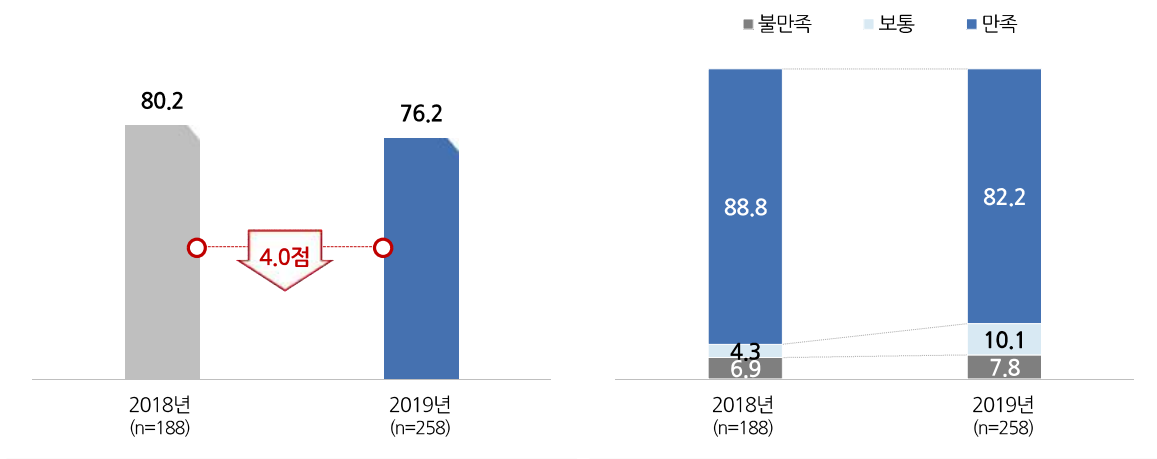
- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 만족도는 76.2점으로 2018년 대비 4.0점 하락함
- '만족한다'(매우 만족: 19.4% + 대체로 만족: 48.1% + 약간 만족: 14.7%)고 응답한 비율은 82.2%로, 2018년 88.8%에 비해 6.6%p 하락함

[그림 40] '신청절차 및 방법' 만족도(신청인)

[그림 41] '신청절차 및 방법' 응답비율(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

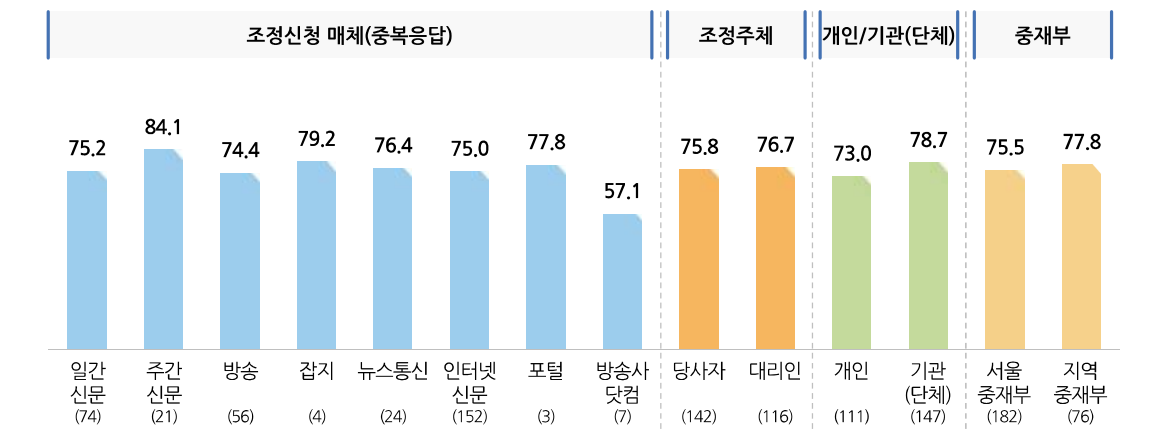
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정신청 매체별로는 '주간신문'을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 84.1점으로 가장 높았으며, 조정주체별로는 '대리인'이 '당사자'보다 높게 나타남. 개인/기관(단체)별로는 '기관(단체)'이 '개인'보다 높게, 이용중재부별로는 '지역중재부'가 '서울중재부'보다 높게 나타남

[그림 42] '신청절차 및 방법' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



(3) '심리 전 절차 안내' 차원 만족도

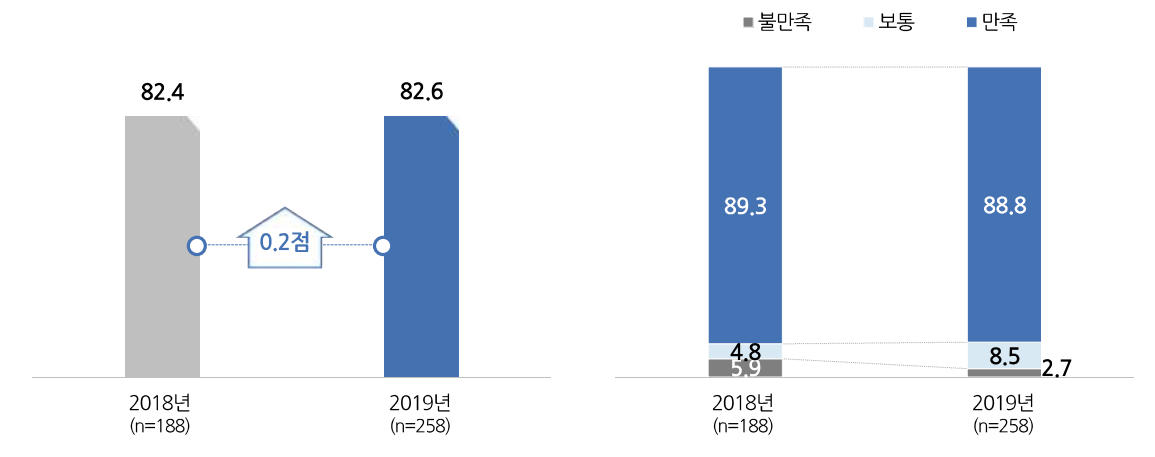
① 신청인

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 82.6점으로 2018년 대비 0.2점 증가함
- 응답자의 88.8%가 '만족한다'(매우 만족: 32.9% + 대체로 만족: 45.3% + 약간 만족: 10.5%)고 응답하여, 2018년 대비 0.5%p 하락함

[그림 43] '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인) [그림 44] '심리 전 절차 안내' 응답비율(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

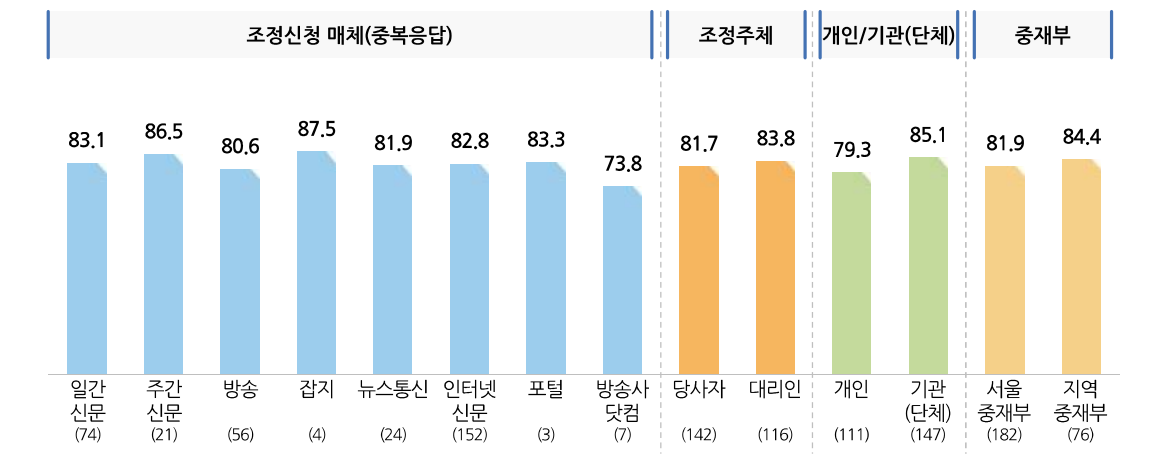
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정신청 매체별로는 '잡지'를 대상으로 조정을 신청한 신청인의 만족도가 87.5점으로 가장 높았으며, 조정주체별로는 '대리인'이 '당사자'보다 높게, 이용중재부별로는 '지역중재부'가 '서울중재부'보다 높게 나타남
- 개인/기관(단체)별로는 '기관(단체)'이 '개인'보다 5.8점 높게 나타남

[그림 45] '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



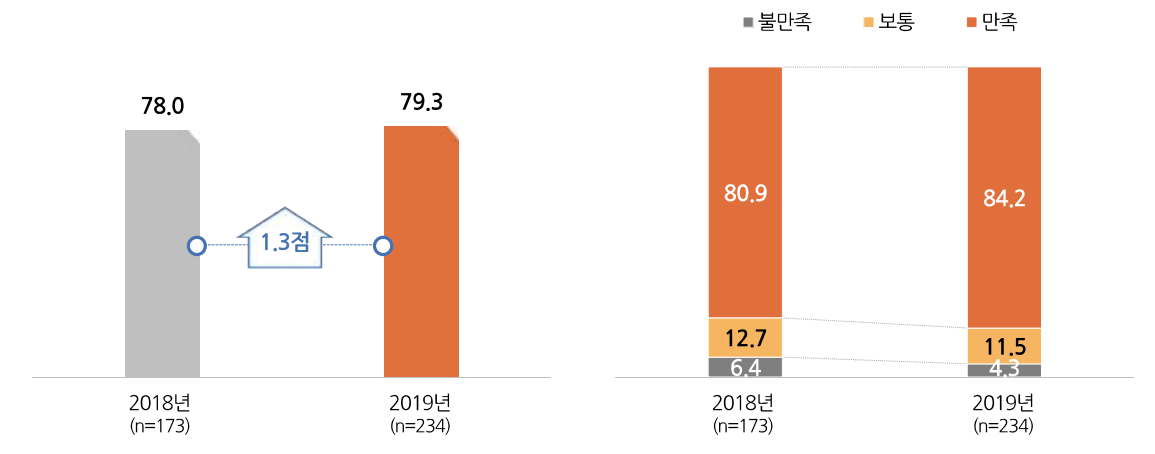
② 피신청인

- 피신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 79.3점으로 2018년 대비 1.3점 상승함
- 응답자의 84.2%가 '만족한다'(매우 만족: 24.8% + 대체로 만족: 48.7% + 약간 만족: 10.7%)고 응답하여, 2018년 80.9%에 비해 3.3%p 상승함

[그림 46] '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인) [그림 47] '심리 전 절차 안내' 응답비율(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

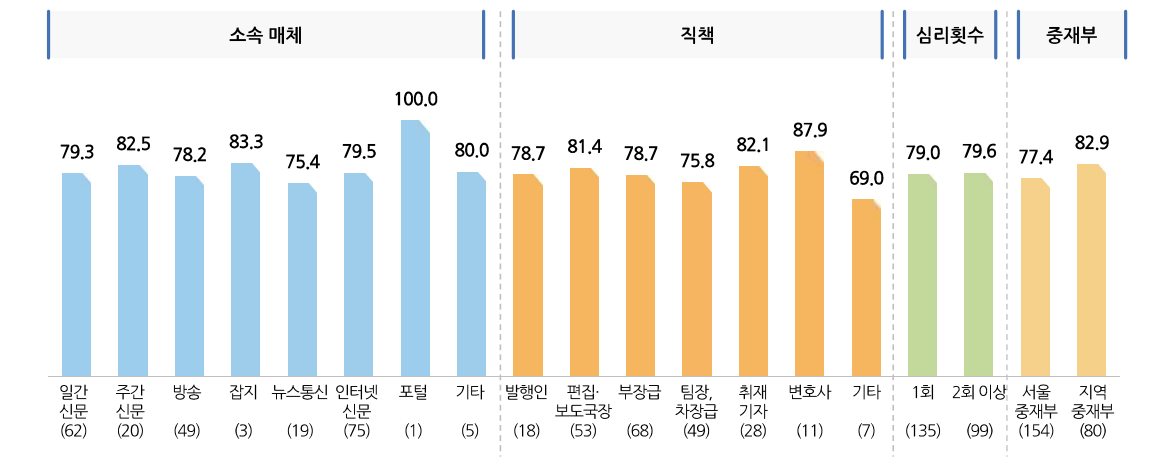
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 소속 매체별로는 '포털' 소속 피신청인의 만족도가 가장 높았으며, 직책별로는 '변호사'가 가장 높게, 심리횟수는 '2회 이상' 참석자가 '1회' 참석자 보다 높게 나타남
- 이용중재부별로는 '지역중재부'가 '서울중재부'에 비해 5.5점 높게 나타남

[그림 48] '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



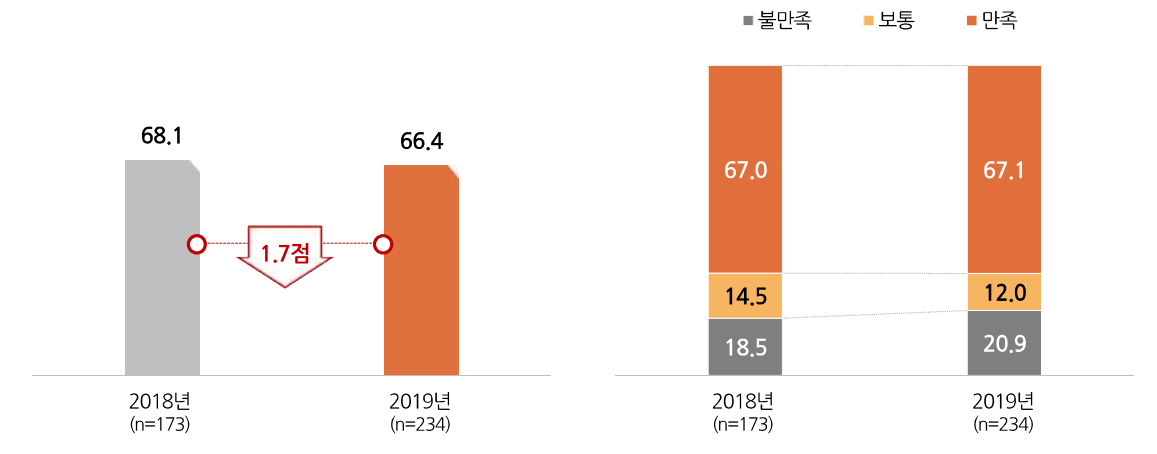
② 피신청인

- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 66.4점으로 2018년 대비 1.7점 하락함
- 응답자의 67.1%가 ‘만족한다’(매우 만족: 12.4% + 대체로 만족: 41.9% + 약간 만족: 12.8%)고 응답하여, 2018년 67.0%에 비해 0.1%p 증가함

[그림 52] ‘중재부의 심리진행’ 만족도(피신청인) [그림 53] ‘중재부의 심리진행’ 응답비율(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

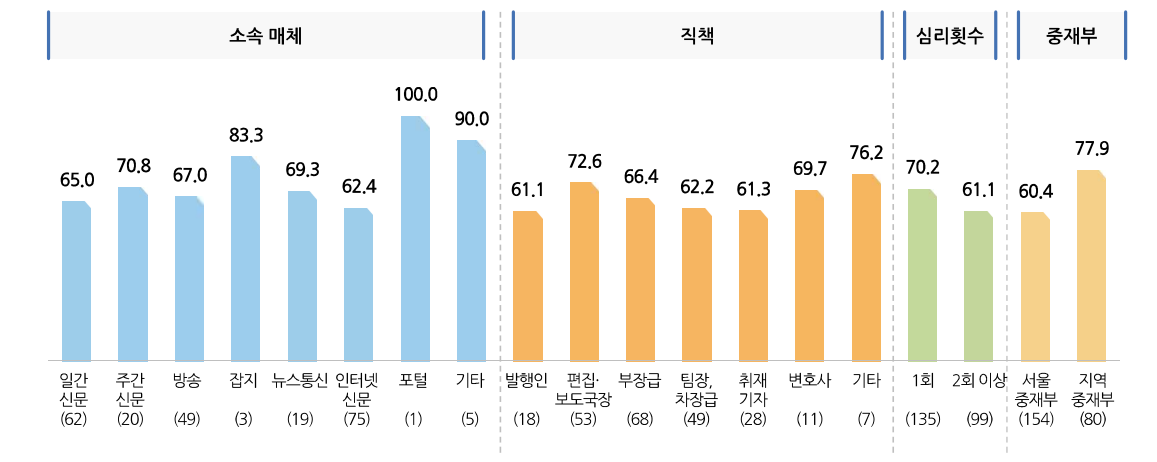
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 소속 매체별로는 ‘포털’ 소속 피신청인의 만족도가 가장 높았으며, 직책별(기타 제외)로는 ‘편집·보도국장’이 가장 높게 나타남
- 심리횟수는 ‘1회’ 참석자가 ‘2회 이상’ 참석자 보다 9.1점 높게 나타났으며, 이용중재 부별로는 ‘지역중재부’가 ‘서울중재부’보다 17.5점 높게 나타남

[그림 54] ‘중재부의 심리진행’ 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



(5) '심리 후 절차 안내' 차원 만족도

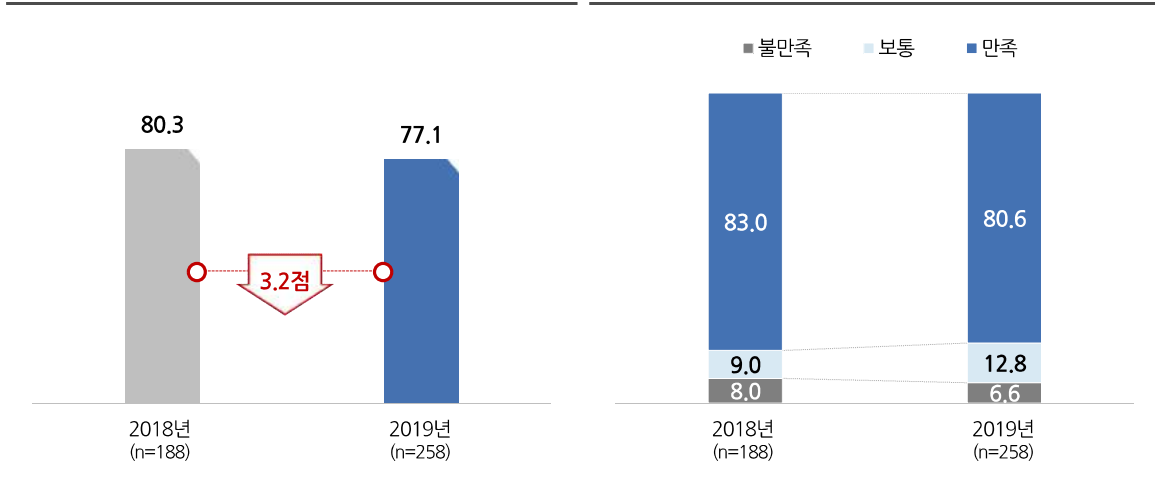
① 신청인

- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 77.1점으로 2018년 대비 3.2점 하락함
- 응답자의 80.6%가 '만족한다'(매우 만족: 24.4% + 대체로 만족: 43.4% + 약간 만족: 12.8%)고 응답하여, 2018년 83.0%에 비해 2.4%p 하락함

[그림 55] '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인) [그림 56] '심리 후 절차 안내' 응답비율(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

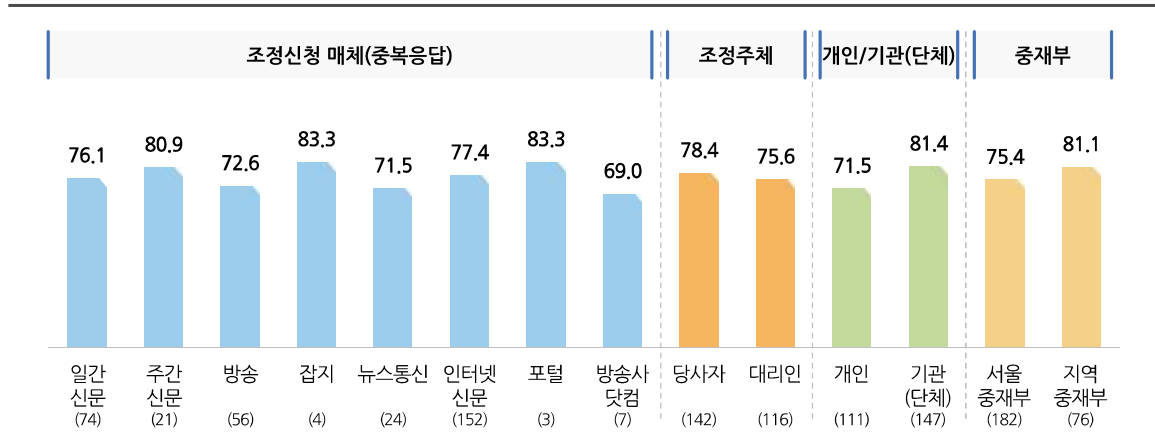
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정신청 매체별로는 '잡지'와 '포털'을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 83.3점으로 가장 높으며, 조정주체별로는 '당사자'가 '대리인'보다 높게, 이용중재부별로는 '지역중재부'가 '서울중재부'보다 높게 나타남
- 개인/기관(단체)별로는 '기관(단체)'이 '개인'보다 9.9점 높게 나타남

[그림 57] '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



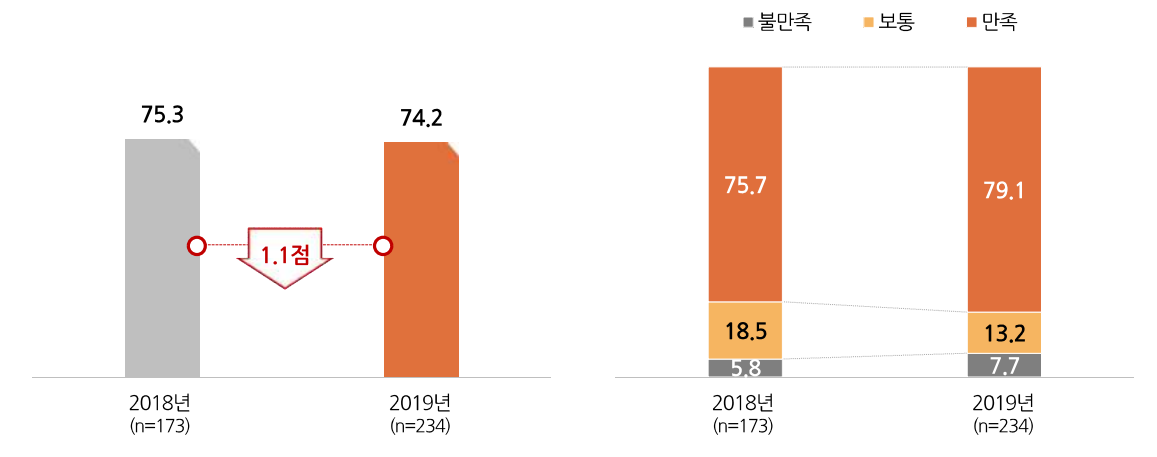
② 피신청인

- 피신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 74.2점으로 2018년 대비 1.1점 하락함
- 응답자의 79.1%가 '만족한다'(매우 만족: 16.7% + 대체로 만족: 44.0% + 약간 만족: 18.4%)고 응답하여, 2018년 75.7%에 비해 3.4%p 상승함

[그림 58] '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인) [그림 59] '심리 후 절차 안내' 응답비율(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

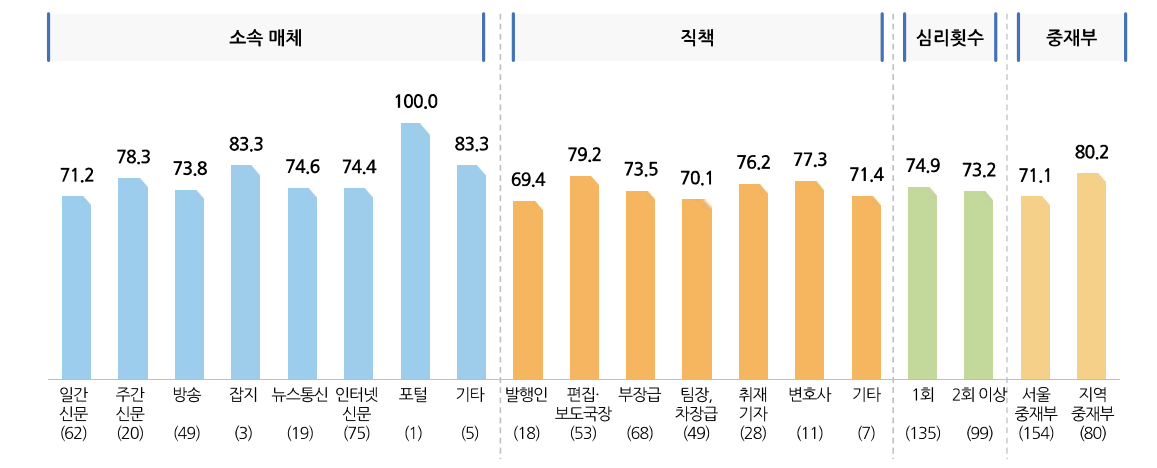
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 소속 매체별로는 '포털' 소속 피신청인의 만족도가 가장 높으며, 직책별로는 '편집·보도국장'이 79.2점으로 가장 높게, 심리횟수는 '1회' 참석자가 '2회 이상' 참석자보다 1.7점 높게 나타남. 이용중재부별로는 '지역중재부'가 '서울중재부'에 비해 9.1점 높게 나타남

[그림 60] '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

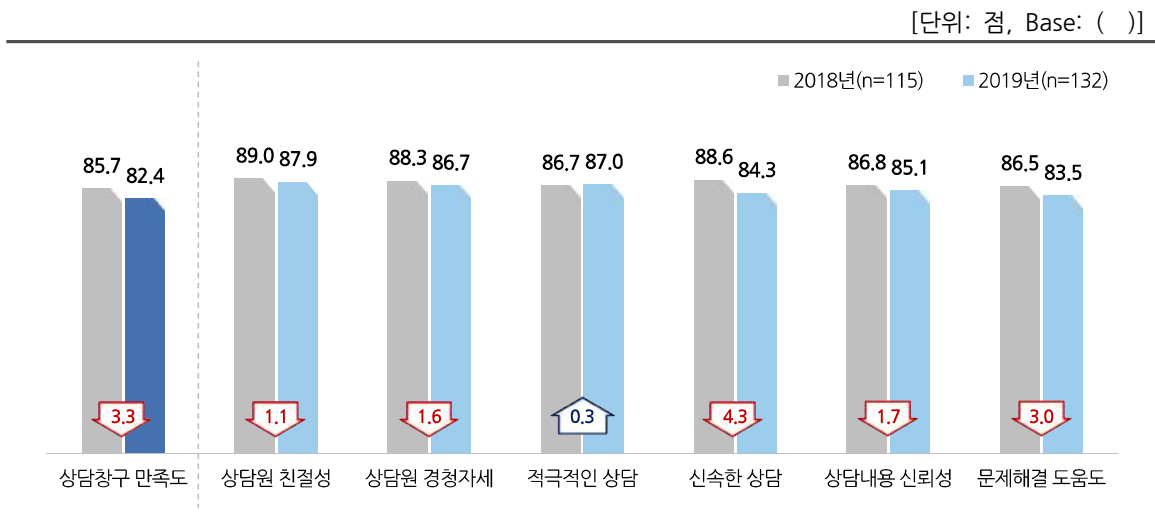


5) 항목별 만족도

(1) [신청인] '상담창구' 항목 만족도

- [상담창구] 차원 만족도는 82.4점으로 2018년 대비 3.3점 감소함
- 신청인의 [상담창구] 세부 항목별 만족도는 '상담원 친절성' 만족도가 87.9점으로 가장 높으며, 다음으로 '적극적인 상담'(87.0점), '상담원 경청자세'(86.7점), '상담내용 신뢰성'(85.1점), '신속한 상담'(84.3점), '문제해결 도움도'(83.5점)의 순으로 나타남
- '적극적인 상담'의 만족도는 2018년 대비 0.3점 증가하였으나, '상담원 친절성', '상담원 경청자세', '신속한 상담', '상담내용 신뢰성', '문제해결 도움도' 만족도는 감소함

[그림 61] '상담창구' 항목별 만족도(신청인)



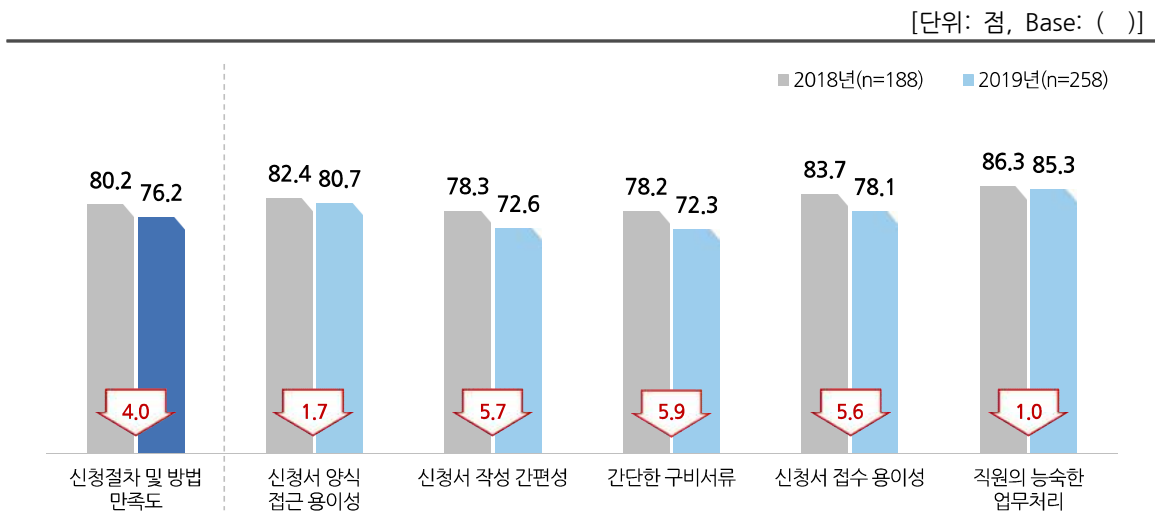
[표 15] '상담창구' 항목별 응답비율(신청인)

구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
상담원 친절성	90.9	53.8	30.3	6.8	7.6	1.5	1.5	0.0	0.0
상담원 경청자세	90.9	48.5	35.6	6.8	6.1	3.0	3.0	0.0	0.0
적극적인 상담	90.9	53.0	28.8	9.1	5.3	3.8	3.8	0.0	0.0
신속한 상담	90.2	40.2	40.2	9.8	6.8	3.0	2.3	0.0	0.8
상담내용 신뢰성	89.4	44.7	34.1	10.6	8.3	2.3	2.3	0.0	0.0
문제해결 도움도	87.9	42.4	33.3	12.1	8.3	3.8	2.3	1.5	0.0

(2) [신청인] '신청절차 및 방법' 항목 만족도

- [신청절차 및 방법] 차원 만족도는 76.2점으로 2018년 대비 4.0점 감소함
- 신청인의 [신청절차 및 방법] 세부 항목별 만족도는 '직원의 능숙한 업무처리' 만족도가 85.3점으로 가장 높으며, 다음으로 '신청서 양식 접근 용이성'(80.7점), '신청서 접수 용이성'(78.1점), '신청서 작성 간편성'(72.6점), '간단한 구비서류'(72.3점)의 순으로 나타남
- 모든 항목의 만족도가 2018년 대비 하락하였으며, 특히 '신청서 작성 간편성'과 '간단한 구비서류', '신청서 접수 용이성' 항목의 만족도가 5.0점 이상 하락함

[그림 62] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도(신청인)



[표 16] '신청절차 및 방법' 항목별 응답비율(신청인)

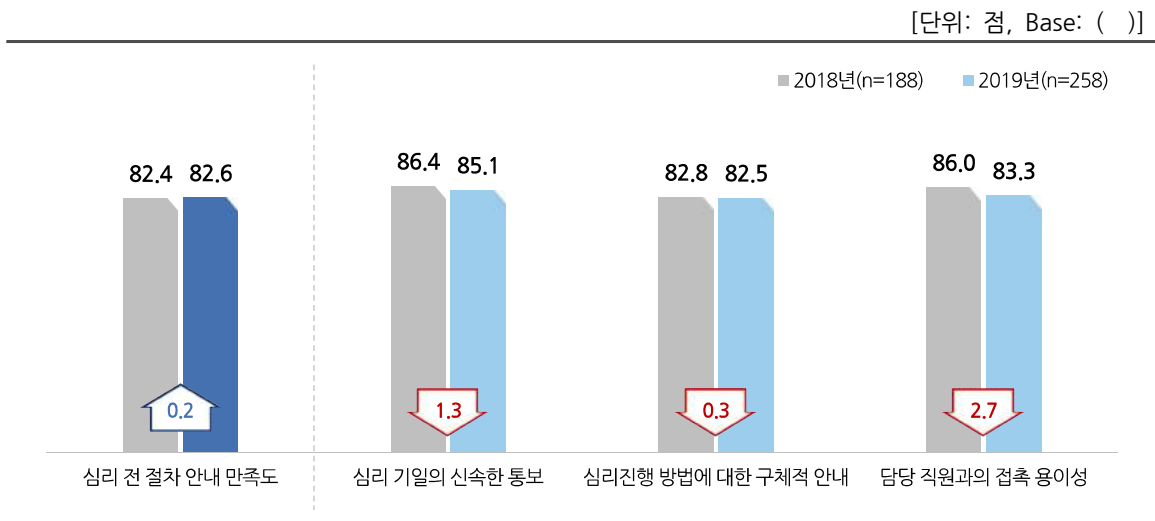
구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
신청서 양식 접근 용이성	85.7	29.5	43.4	12.8	11.2	3.1	2.7	0.4	0.0
신청서 작성 간편성	75.6	16.3	37.2	22.1	15.9	8.5	7.4	1.2	0.0
간단한 구비서류	75.6	15.5	39.5	20.5	14.7	9.7	7.4	1.9	0.4
신청서 접수 용이성	81.4	27.1	37.2	17.1	15.1	3.5	2.7	0.8	0.0
직원의 능숙한 업무처리	91.9	43.8	34.5	13.6	6.2	1.9	1.6	0.4	0.0

(3) '심리 전 절차 안내' 항목 만족도

① 신청인

- 신청인의 [심리 전 절차 안내] 차원 만족도는 82.6점으로 2018년 대비 0.2점 증가함
- 신청인의 [심리 전 절차 안내] 세부 항목별 만족도는 '심리 기일의 신속한 통보' 만족도가 85.1점으로 가장 높으며, 다음으로 '담당 직원과의 접촉 용이성'(83.3점), '심리 진행 방법에 대한 구체적 안내'(82.5점)의 순으로 나타남
- 차원 만족도를 제외한 [심리 전 절차 안내] 차원의 모든 항목의 만족도가 2018년 대비 하락하였으며, 특히 '담당 직원과의 접촉 용이성' 항목의 만족도가 상대적으로 가장 큰 폭으로 하락함

[그림 63] '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)



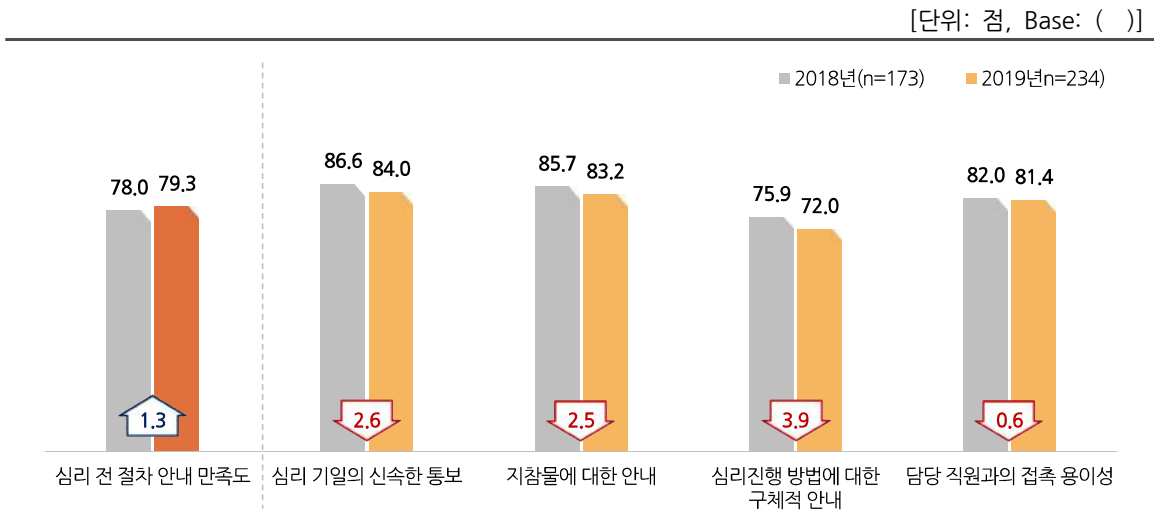
[표 17] '심리 전 절차 안내' 항목별 응답비율(신청인)

구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리 기일의 신속한 통보	91.5	39.9	41.9	9.7	6.6	1.9	1.6	0.4	0.0
심리진행 방법에 대한 구체적 안내	86.0	37.6	37.2	11.2	11.6	2.3	1.6	0.8	0.0
담당 직원과의 접촉 용이성	89.9	37.2	39.9	12.8	7.4	2.7	1.9	0.0	0.8

② 피신청인

- 피신청인의 [심리 전 절차 안내] 차원 만족도는 79.3점으로 2018년 대비 1.3점 증가함
- 피신청인의 [심리 전 절차 안내] 세부 항목별 만족도는 '심리 기일의 신속한 통보'가 84.0점으로 가장 높으며, 다음으로 '지참물에 대한 안내'(83.2점), '담당 직원과의 접촉 용이성'(81.4점), '심리진행 방법에 대한 구체적 안내'(72.0점)의 순으로 나타남
- 차원 만족도를 제외한 [심리 전 절차 안내] 차원의 모든 항목의 만족도는 2018년 대비 모두 하락하였으며, 특히 '심리진행 방법에 대한 구체적 안내' 항목의 만족도 하락 폭이 가장 큰 것으로 나타남

[그림 64] '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)



[표 18] '심리 전 절차 안내' 항목별 응답비율(피신청인)

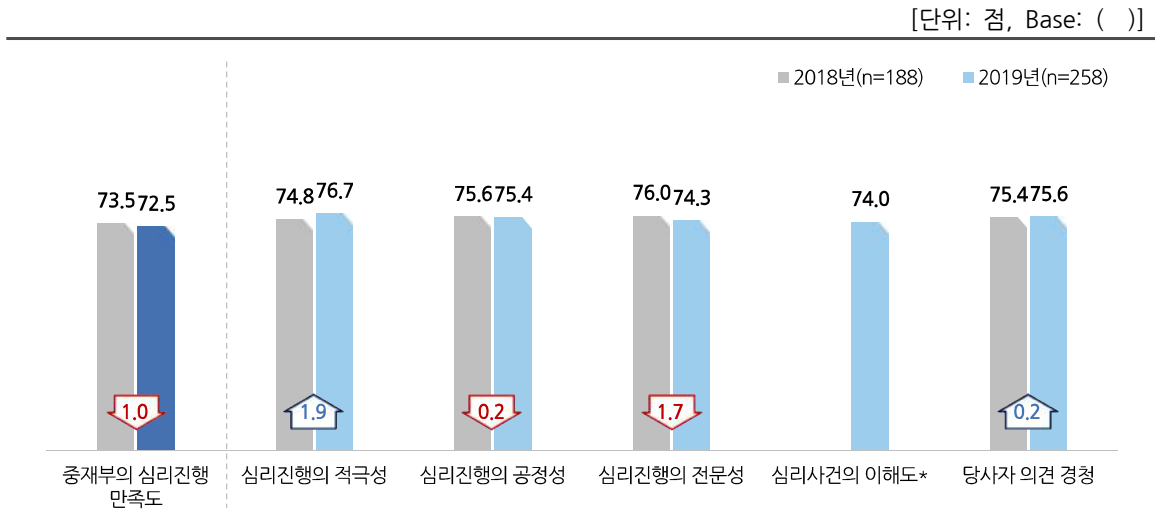
구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리 기일의 신속한 통보	87.6	38.9	41.9	6.8	10.3	2.2	1.3	0.9	0.0
지참물에 대한 안내	86.8	39.3	36.8	10.7	11.5	1.7	0.9	0.4	0.4
심리진행 방법에 대한 구체적 안내	73.9	18.8	35.5	19.7	16.7	9.4	4.3	4.7	0.4
담당 직원과의 접촉 용이성	85.5	35.9	35.9	13.7	10.7	3.8	3.0	0.9	0.0

(4) '중재부의 심리진행' 항목 만족도

① 신청인

- 신청인의 [중재부의 심리진행] 차원 만족도는 72.5점으로 2018년 대비 1.0점 감소함
- 신청인의 [중재부의 심리진행] 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 적극성'이 76.7점으로 가장 높으며, 다음으로 '당사자 의견 경청'(75.6점), '심리진행의 공정성'(75.4점), '심리진행의 전문성'(74.3점), '심리사건의 이해도'(74.0점)의 순으로 나타남
- '심리진행의 적극성'의 만족도는 2018년 대비 1.9점, '당사자 의견 경청'은 0.2점 증가하였으나, '심리진행의 공정성', '심리진행의 전문성' 만족도는 감소함

[그림 65] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)



* 심리사건의 이해도 : 2019년 신규 문항

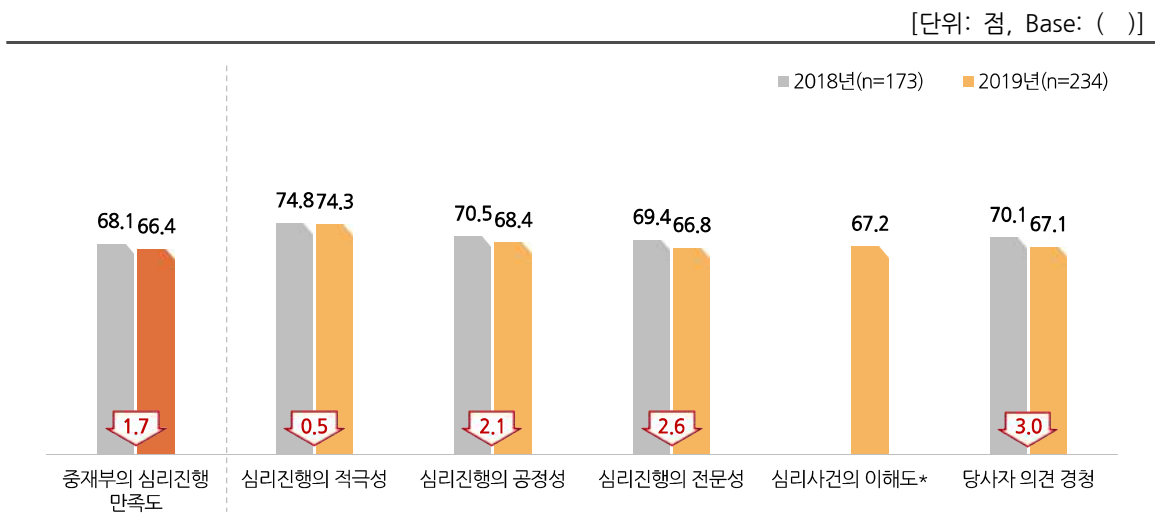
[표 19] '중재부의 심리진행' 항목별 응답비율(신청인)

구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리진행의 적극성	80.2	29.1	38.4	12.8	9.3	10.5	5.4	3.9	1.2
심리진행의 공정성	76.4	29.8	33.7	12.8	12.4	11.2	6.2	4.3	0.8
심리진행의 전문성	75.6	30.2	29.8	15.5	10.5	14.0	9.3	3.5	1.2
심리사건의 이해도	77.1	23.6	37.6	15.9	11.6	11.2	5.4	4.7	1.2
당사자 의견 경청	78.7	29.8	31.4	17.4	10.1	11.2	7.4	2.7	1.2

② 피신청인

- 피신청인의 [중재부의 심리진행] 차원 만족도는 66.4점으로 2018년 대비 1.7점 감소함
- 피신청인의 [중재부의 심리진행] 세부 항목별 만족도는 ‘심리진행의 적극성’ 만족도가 74.3점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘심리진행의 공정성’(68.4점), ‘심리사건의 이해도’(67.2점), ‘당사자 의견 경청’(67.1점), ‘심리진행의 전문성’(66.8점) 순으로 나타남
- 모든 항목의 만족도가 2018년 대비 하락하였으며, 특히 ‘당사자 의견 경청’ 항목의 하락 폭이 크게 나타남

[그림 66] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(피신청인)



* 심리사건의 이해도 : 2019년 신규 문항

[표 20] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답비율(피신청인)

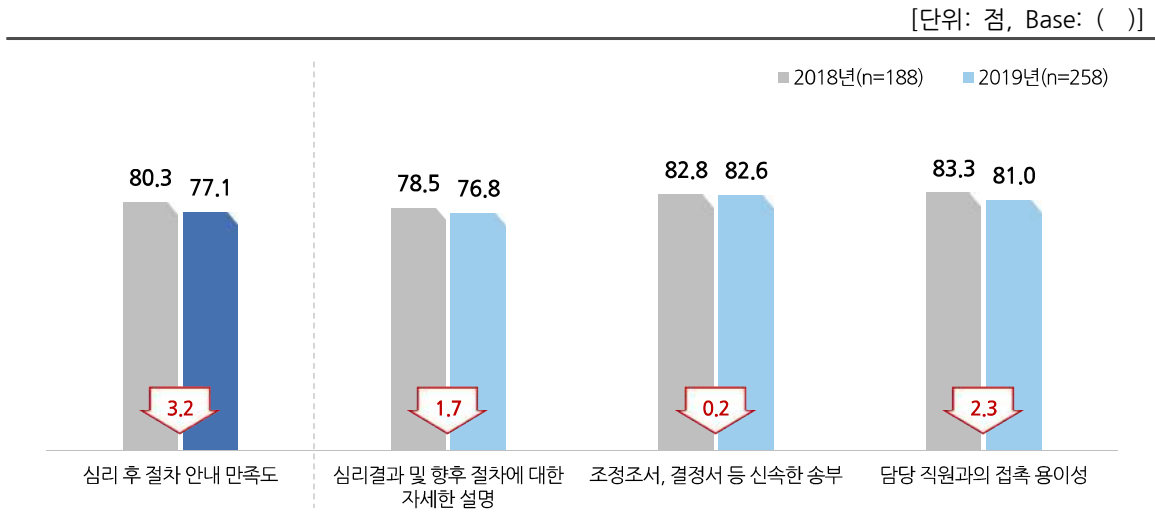
구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리진행의 적극성	76.5	20.5	42.3	13.7	15.0	8.5	4.7	2.6	1.3
심리진행의 공정성	68.4	17.1	39.7	11.5	12.0	19.7	11.5	4.3	3.8
심리진행의 전문성	66.7	19.2	28.6	18.8	14.5	18.8	9.4	4.7	4.7
심리사건의 이해도	66.7	12.4	38.9	15.4	17.5	15.8	8.5	3.4	3.8
당사자 의견 경청	66.7	16.7	33.3	16.7	16.2	17.1	7.7	5.1	4.3

(5) '심리 후 절차 안내' 항목 만족도

① 신청인

- 신청인의 [심리 후 절차 안내] 차원 만족도는 77.1점으로 2018년 대비 3.2점 감소함
- 신청인의 [심리 후 절차 안내] 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'의 만족도가 82.6점으로 가장 높으며, 다음으로 '담당 직원과의 접촉 용이성'(81.0점), '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(76.8점) 순으로 나타남
- 모든 항목의 만족도가 2018년 대비 하락하였으며, 특히 '담당 직원과의 접촉 용이성'의 하락 폭이 크게 나타남

[그림 67] '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)



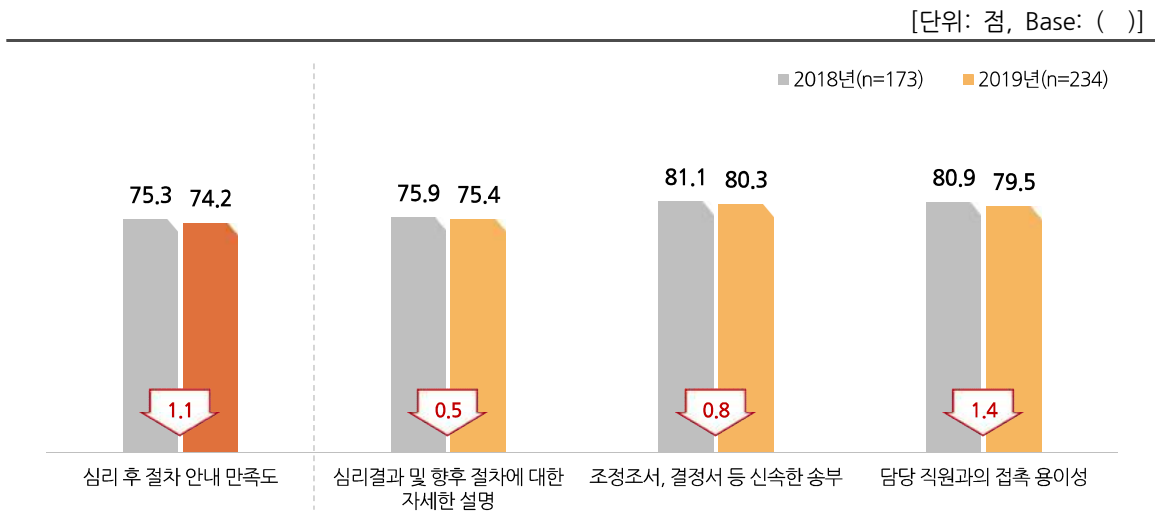
[표 21] '심리 후 절차 안내' 항목별 응답비율(신청인)

구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	79.8	26.0	41.1	12.8	11.6	8.5	5.4	2.7	0.4
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	89.1	39.5	33.7	15.9	7.0	3.9	1.9	1.6	0.4
담당 직원과의 접촉 용이성	85.7	34.9	36.4	14.3	11.2	3.1	1.2	1.2	0.8

② 피신청인

- 피신청인의 [심리 후 절차 안내] 차원 만족도는 74.2점으로 2018년 대비 1.1점 감소함
- 피신청인의 [심리 후 절차 안내] 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'의 만족도가 80.3점으로 가장 높으며, 다음으로 '담당 직원과의 접촉 용이성'(79.5점), '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(75.4점)의 순서를 보임
- 모든 항목의 만족도가 2018년 대비 하락하였으며, '담당 직원과의 접촉 용이성' 항목의 하락 폭이 상대적으로 크게 나타남

[그림 68] '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)



[표 22] '심리 후 절차 안내' 항목별 응답비율(피신청인)

구분	응답비율(%)								
	합계	만족			보통	합계	불만족		
		매우 만족	대체로 만족	약간 만족			약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	78.6	20.5	42.3	15.8	14.5	6.8	4.3	2.6	0.0
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	85.0	33.8	36.3	15.0	10.7	4.3	1.7	2.1	0.4
담당 직원과의 접촉 용이성	84.6	29.1	41.0	14.5	11.5	3.8	2.1	0.9	0.9

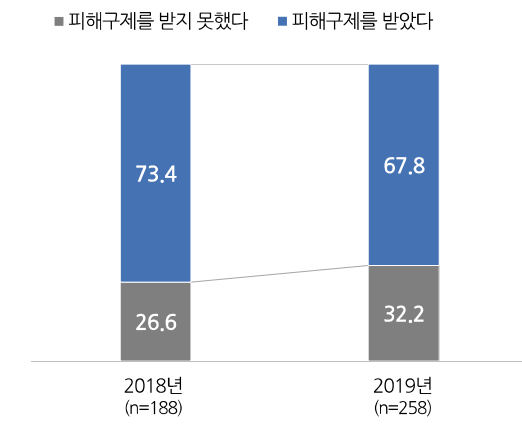
2. 피해구제 방법별 만족도

1) 피해구제 여부

- 조사에 응한 신청인 가운데 피해구제를 받은 신청인은 응답자의 67.8%였으며, 피해구제를 받지 못한 응답자는 32.2%로 나타남
- 피해구제 조치를 취한 피신청인 응답자는 72.6%였으며, 피해구제 조치를 취하지 않은 응답자는 27.4%로 나타남

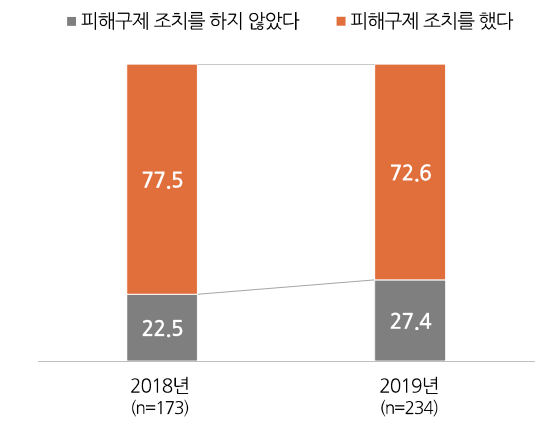
[그림 69] 피해구제 여부(신청인)

[단위: %, Base: ()]



[그림 70] 피해구제 여부(피신청인)

[단위: %, Base: ()]

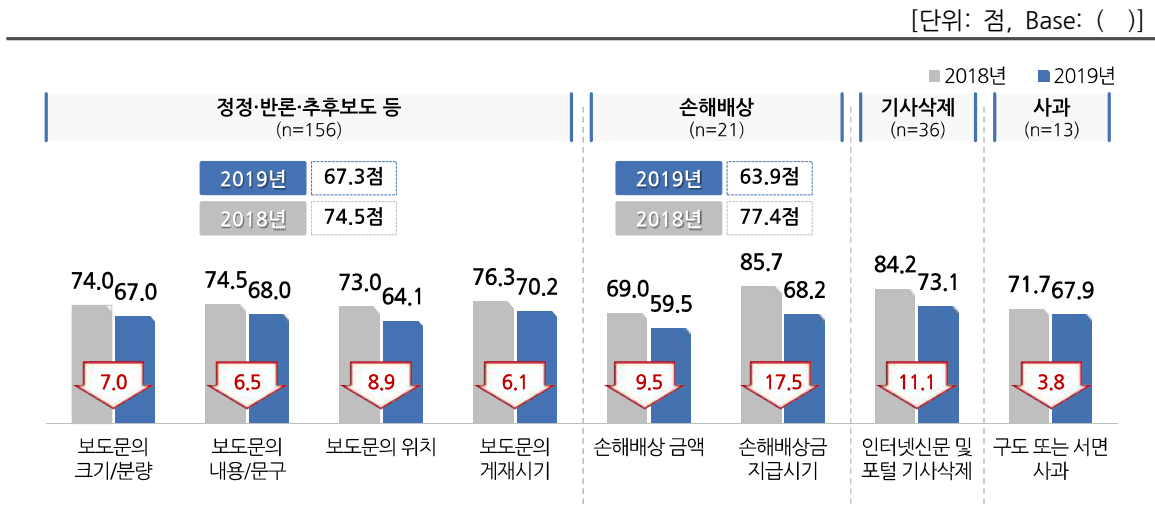


2) 피해구제 방법별 만족도

(1) 신청인

- 신청인은 ‘기사삭제’를 통해 피해구제를 받은 경우 만족도가 73.1점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘사과’(67.9점), ‘정정·반론·추후보도 등’(67.3점), ‘손해배상’(63.9점) 순으로 나타남
- 신청인의 ‘정정·반론·추후보도 등’의 항목별 만족도는 ‘보도문의 게재시기’ 만족도가 70.2점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘보도문의 내용/문구’(68.0점), ‘보도문의 크기/분량’(67.0점), ‘보도문의 위치’(64.1점) 순으로 나타남
- 2018년 대비 항목별 증감을 살펴보면, 신청인은 피해구제 방법에 관계없이 모든 항목의 만족도가 하락한 것으로 나타났으며, 그 중 ‘손해배상금 지급시기’가 가장 큰 폭(17.5점)으로 하락함

[그림 71] 피해구제 방법별 만족도(신청인)(중복응답)



[표 23] 피해구제 방법별 응답비율(신청인)

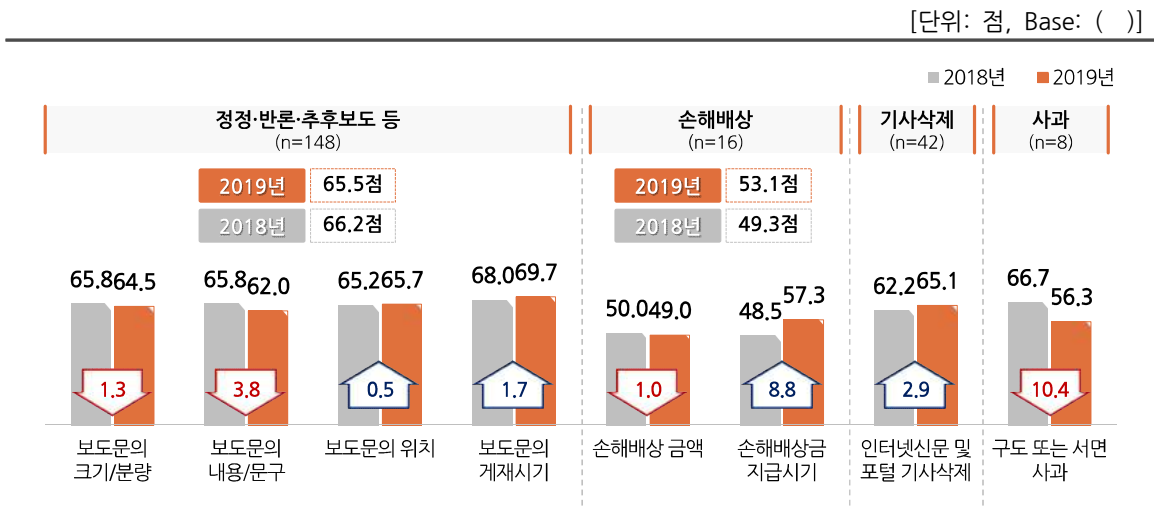
[단위: %]

구분	구분	종합		
		만족	보통	불만족
정정·반론·추후보도 등	보도문의 크기 및 분량	67.9	16.0	16.0
	보도문의 내용·문구	66.0	19.9	14.1
	보도문의 위치	59.0	23.7	17.3
	보도문의 게재시기	69.2	15.4	15.4
손해배상	손해배상 금액	57.1	23.8	19.0
	손해배상금 지급시기	66.7	23.8	9.5
기사삭제	인터넷신문 및 포털 기사삭제	75.0	16.7	8.3
사과	구두 또는 서면 사과	69.2	7.7	23.1

(2) 피신청인

- 피신청인은 ‘정정·반론·추후보도 등’을 통해 피해구제 조치를 한 경우 만족도가 65.5점으로 가장 높게 나타났으며, ‘기사삭제’(65.1점), ‘사과’(56.3점), ‘손해배상’(53.1점) 순으로 나타남
- 피신청인의 ‘정정·반론·추후보도 등’의 항목별 만족도는 ‘보도문의 게재시기’ 만족도가 69.7점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘보도문의 위치’(65.7점), ‘보도문의 크기/분량’(64.5점), ‘보도문의 내용/문구’(62.0점) 순으로 나타남
- 2018년 대비 증감을 살펴보면, ‘구두 또는 서면 사과’ 항목이 가장 큰 폭으로(10.4점) 하락한 것으로 나타남

[그림 72] 피해구제 방법별 만족도(피신청인)(중복응답)



[표 24] 피해구제 방법별 응답비율(피신청인)

[단위: %]

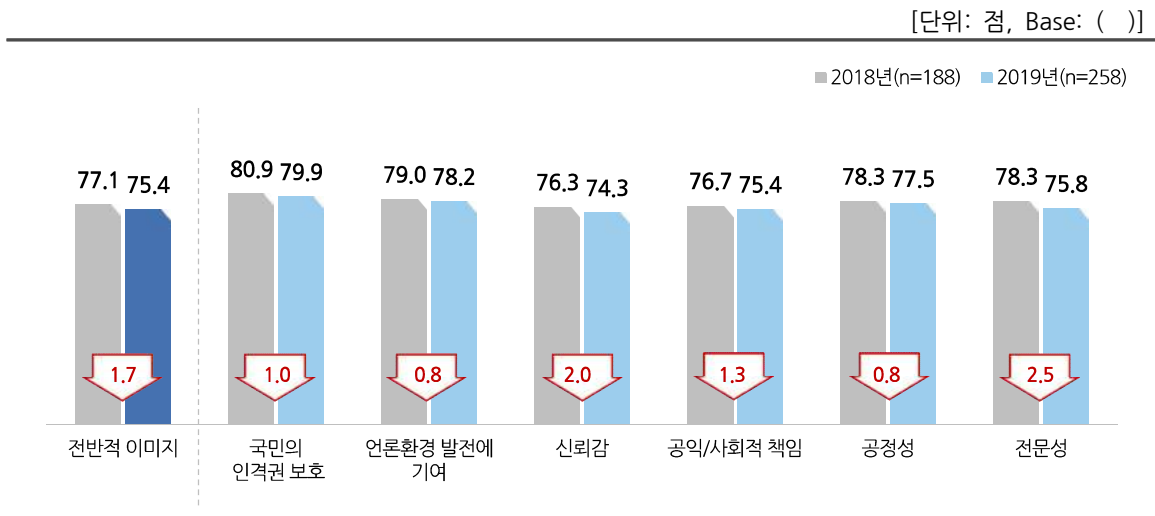
구분	구분	종합		
		만족	보통	불만족
정정·반론·추후보도 등	보도문의 크기 및 분량	58.1	30.4	11.5
	보도문의 내용·문구	54.7	28.4	16.9
	보도문의 위치	64.9	22.3	12.8
	보도문의 게재시기	69.6	23.0	7.4
손해배상	손해배상 금액	37.5	31.3	31.3
	손해배상금 지급시기	43.8	43.8	12.5
기사삭제	인터넷신문 및 포털 기사삭제	61.9	33.3	4.8
사과	구두 또는 서면 사과	50.0	37.5	12.5

3. 언론중재위원회 이미지

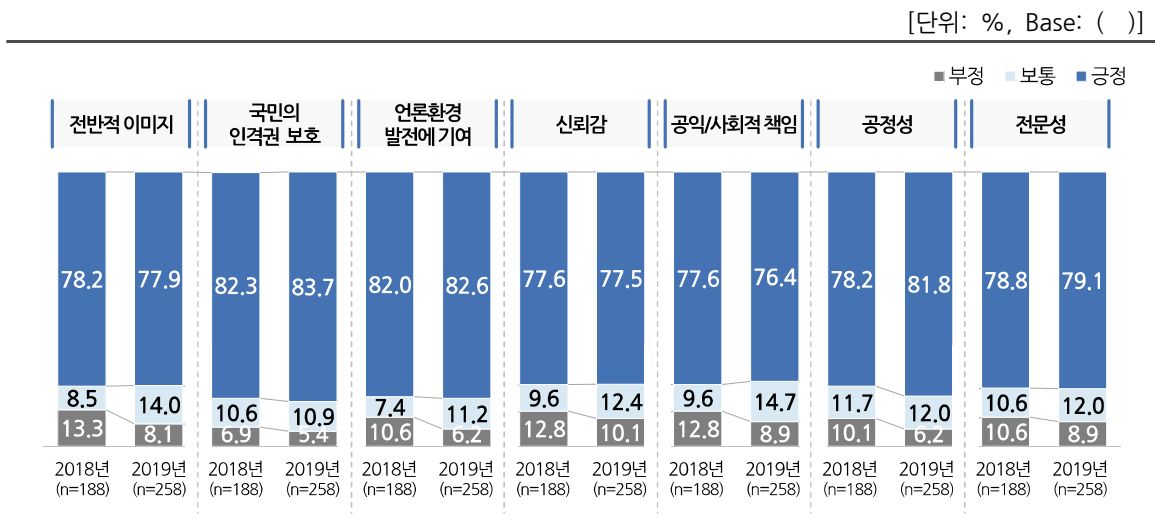
1) 신청인

- 언론중재위원회 전반적 이미지 조사 결과 신청인의 이미지 평가 점수는 75.4점으로 2018년 대비 1.7점 하락함
- 이미지 항목별 평가에서는 ‘국민의 인격권 보호’ 항목이 79.9점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘언론환경 발전에 기여’(78.2점), ‘공정성’(77.5점) 등의 순으로 나타남
- 2018년 대비 이미지 항목이 모두 하락했으며, 특히 ‘전문성’ 항목이 상대적 하락 폭이 큰 것으로 나타남

[그림 73] 언론중재위원회 이미지(신청인)



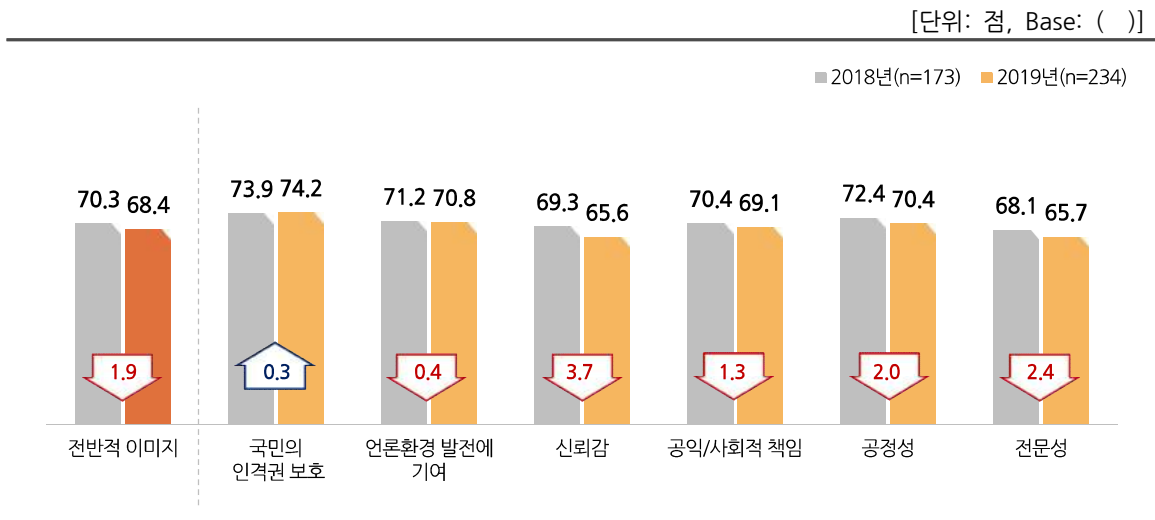
[그림 74] 언론중재위원회 이미지 응답비율(신청인)



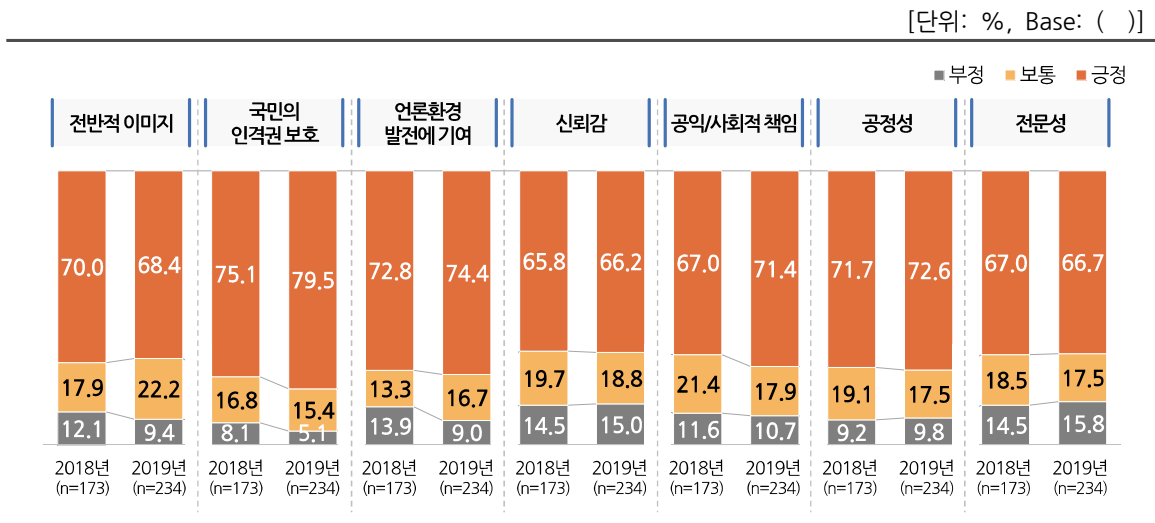
2) 피신청인

- 언론중재위원회에 대한 피신청인의 전반적인 이미지 평가점수는 68.4점으로 2018년 대비 1.9점 하락함
- 세부 항목별 평가에서는 ‘신뢰감’이 65.6점으로 가장 낮았으며, 2018년 대비 하락 폭 또한 3.7점으로 가장 컸음

[그림 75] 언론중재위원회 이미지(피신청인)



[그림 76] 언론중재위원회 이미지 응답비율(피신청인)

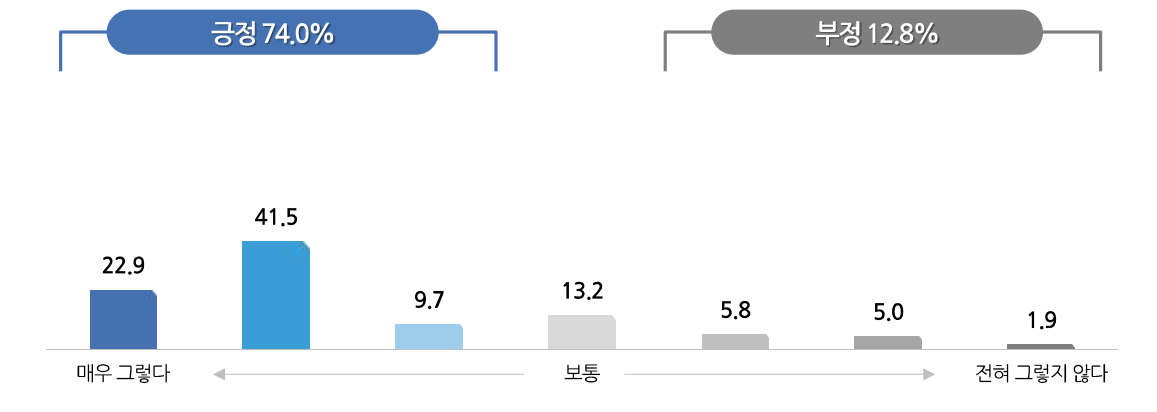


4. 상대적 공정성

- 신청인의 74.0%는 언론중재위원회의 조정(중재)과정이 ‘공정했다’ (매우 그렇다: 22.9% + 대체로 그렇다: 41.5% + 약간 그렇다: 9.7%)고 응답하였으나, 2018년 75.5% 대비 1.5%p 감소함

[그림 77] 상대적 공정성(신청인)

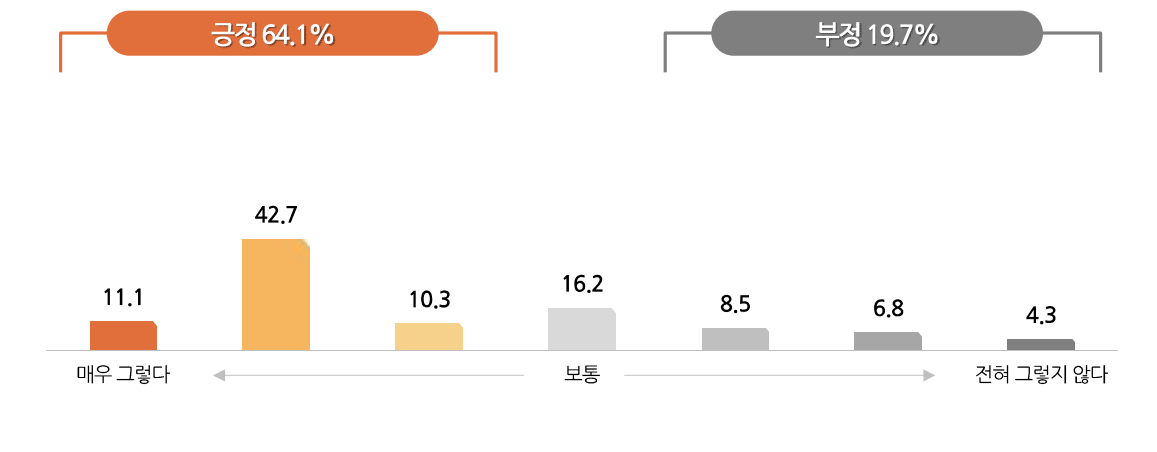
[단위: %, Base: 전체(n=258)]



- 피신청인의 경우, 언론중재위원회의 조정(중재)과정에 대해 64.1%가 ‘공정했다’(매우 그렇다: 11.1% + 대체로 그렇다: 42.7% + 약간 그렇다: 10.3%)고 응답하였으나, 2018년 68.3% 대비 4.2%p 감소함

[그림 78] 상대적 공정성(피신청인)

[단위: %, Base: 전체(n=234)]

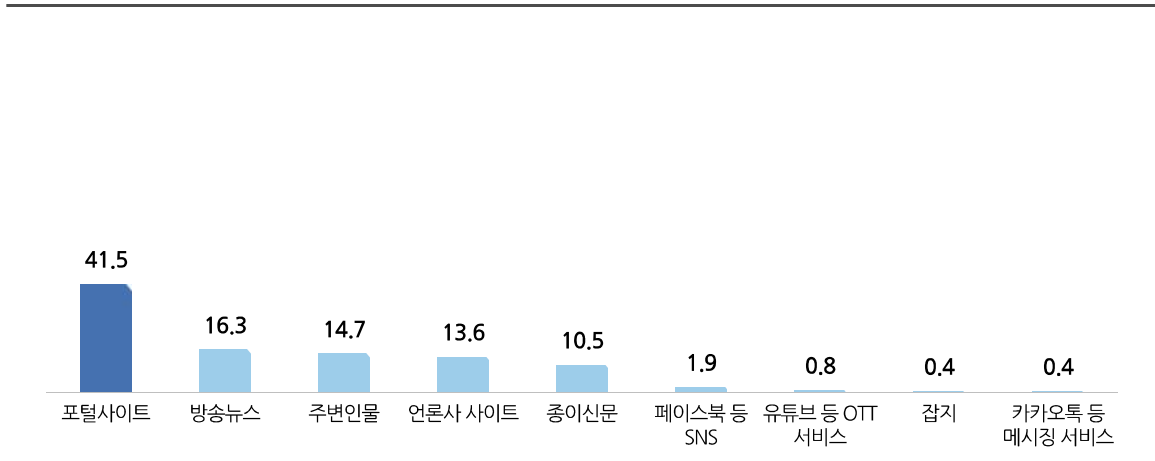


5. [신청인] 조정 대상 보도 인지 경로

- 신청인이 조정 신청한 보도를 알게 된 경로에서 ‘포털 사이트(네이버, 다음 등)’가 41.5%로 가장 높았으며, ‘방송뉴스’(16.3%), ‘주변인물’(14.7%), ‘언론사 사이트’(13.6%), ‘종이신문’(10.5%) 등의 순으로 나타남

[그림 79] 조정 대상 보도 인지 경로(신청인)

[단위: %, Base: 전체(n=258)]

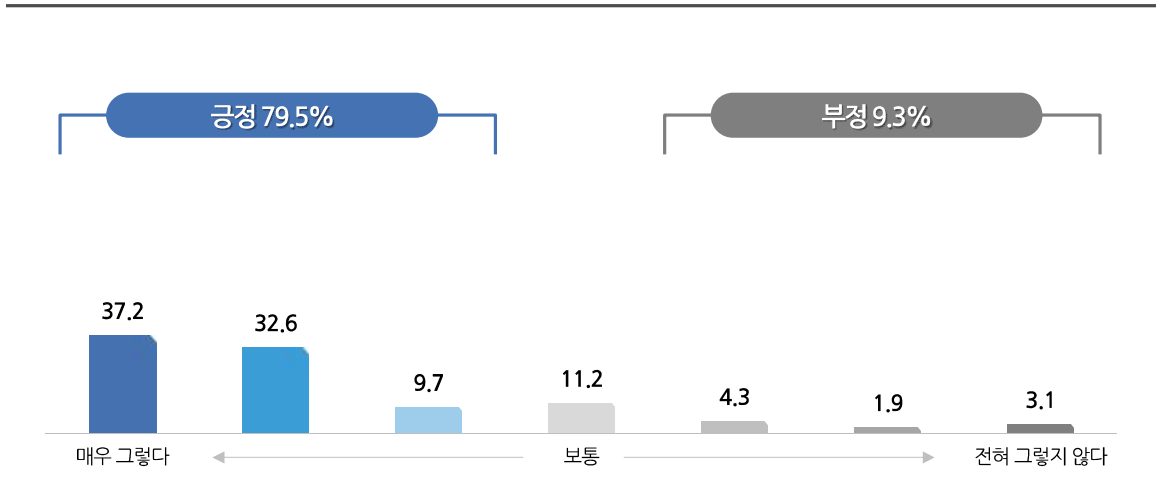


6. [신청인] 언론중재위원회 재이용 의향

- 신청인의 79.5%가 언론중재위원회 재이용 의향이 '있다'(매우 그렇다: 37.2% + 대체로 그렇다: 32.6% + 약간 그렇다: 9.7%)고 응답한 반면, 9.3%는 '없다'(전혀 그렇지 않다: 3.1% + 대체로 그렇지 않다: 1.9% + 약간 그렇지 않다: 4.3%)고 응답함
- 언론중재위원회 재이용 의향이 있다는 응답은 2018년 77.7% 대비 1.8%p 상승한 것으로 나타남

[그림 80] 언론중재위원회 재이용 의향(신청인)

[단위: %, Base: 전체(n=258)]

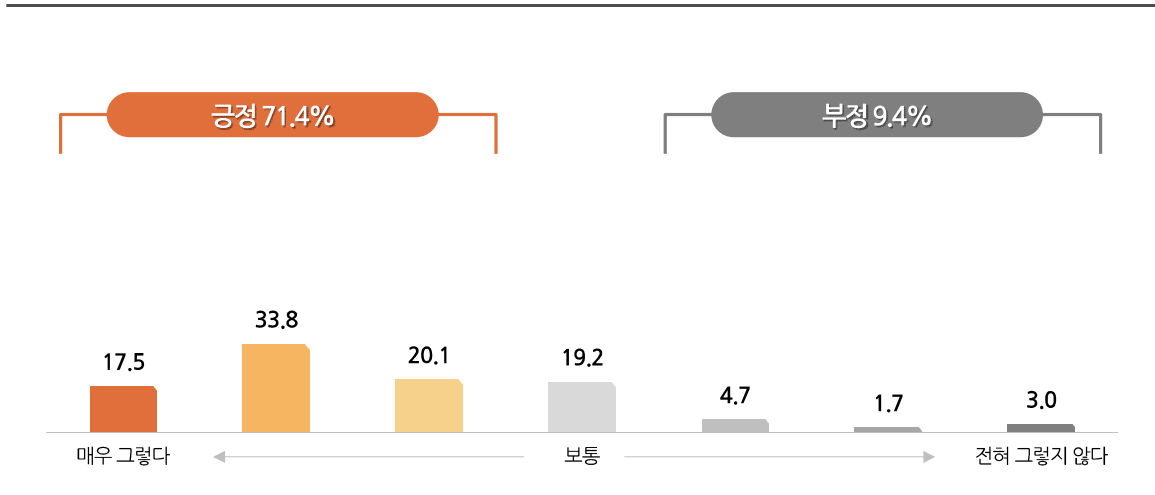


7. [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식

- 피신청인의 71.4%가 시정권고 제도를 ‘알고 있다’(매우 그렇다: 17.5% + 대체로 그렇다: 33.8% + 약간 그렇다: 20.1%)고 응답하였으며, 2018년 72.3% 대비 시정권고 제도에 대한 인지도는 0.9%p 하락한 것으로 나타남

[그림 81] 시정권고 제도 인지도(피신청인)

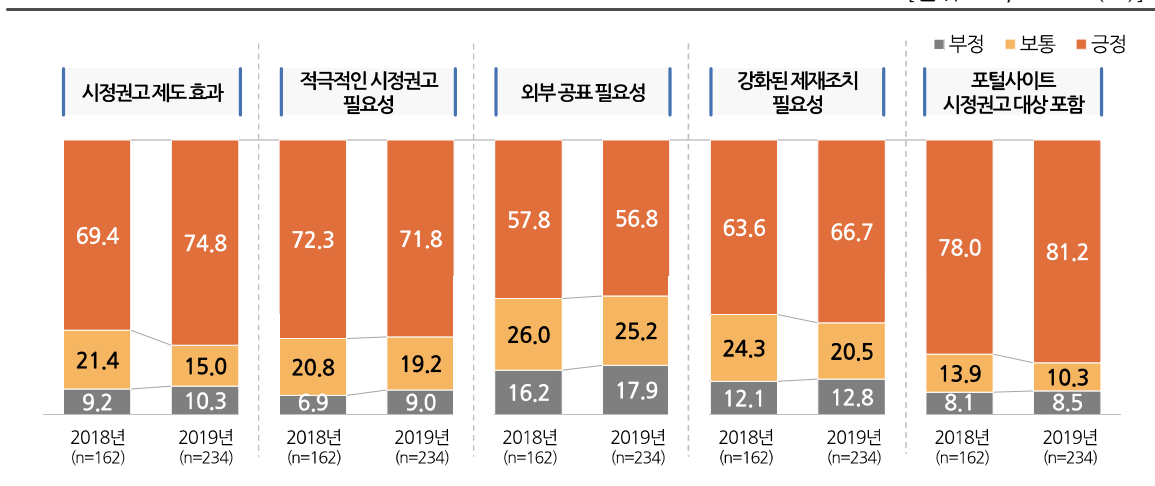
[단위: %, Base: 전체(n=234)]



- ‘시정권고 제도 효과’와 ‘강화된 제재조치 필요성’, ‘포털사이트 시정권고 대상 포함’ 항목들에서 2018년 대비 긍정 응답의 비율이 상승하였으며, 특히 ‘시정권고 제도 효과’의 항목이 상대적으로 큰 폭(5.4%p)으로 상승함

[그림 82] 시정권고 제도에 대한 의견(피신청인)

[단위: %, Base: ()]

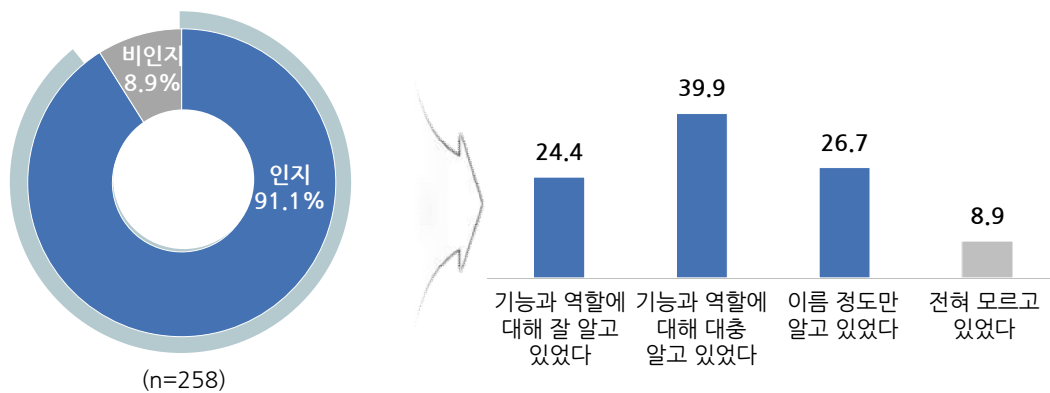


8. 언론중재위원회 인지도

- 신청인의 91.1%가 조정(중재) 신청 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었으며, '전혀 모르고 있었다'고 응답한 비율은 8.9%임
- 알고 있었다고 대답한 응답자 중 24.4%가 '기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다', 39.9%가 '기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다'고 응답해, 응답자의 64.3%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 조정(중재)을 신청한 것으로 나타남

[그림 83] 언론중재위원회 인지도(신청인)

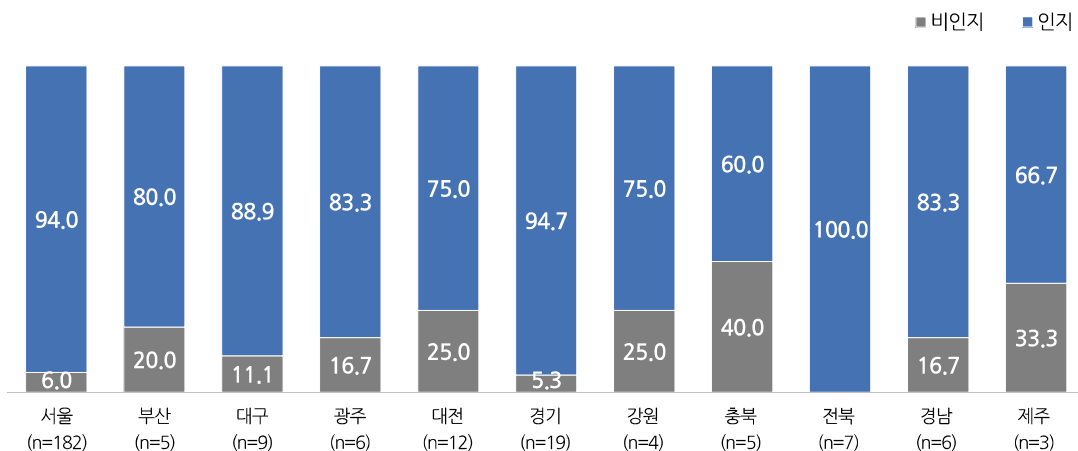
[단위: %, Base: ()]



- 이용중재부별 언론중재위원회 사전인지도를 살펴보면, 전북중재부를 이용한 신청인의 인지율이 100.0%로 중재부 중 가장 높았으며, 충북중재부 이용자의 인지율은 60.0%로 가장 낮게 나타남

[그림 84] 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(신청인)

[단위: %, Base: ()]



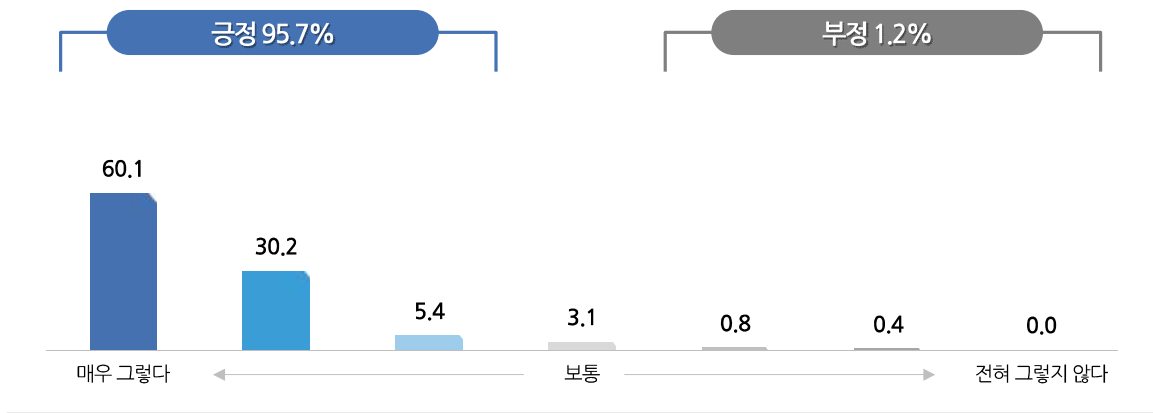
9. 인터넷 매체의 특성을 반영한 언론피해구제 필요성에 대한 견해

1) 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성

- 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷기사에 대한 수정, 보완, 열람차단을 요구할 수 있는 권리의 필요성에 대해 신청인의 대다수인 95.7%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 60.1% + 대체로 그렇다: 30.2% + 약간 그렇다: 5.4%)고 응답함

[그림 85] 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(신청인)

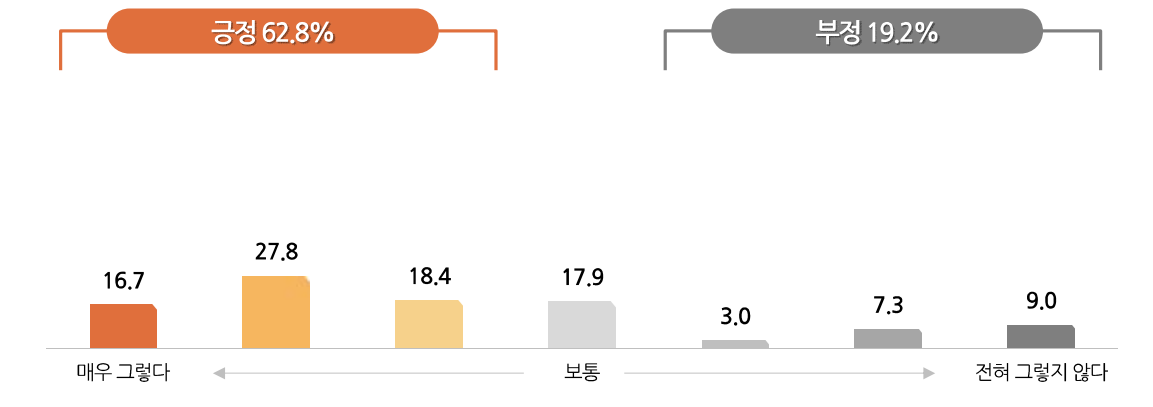
[단위: %, Base: 전체(n=258)]



- 피신청인의 경우에는 62.8%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 16.7% + 대체로 그렇다: 27.8% + 약간 그렇다: 18.4%)고 응답함

[그림 86] 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(피신청인)

[단위: %, Base: 전체(n=234)]

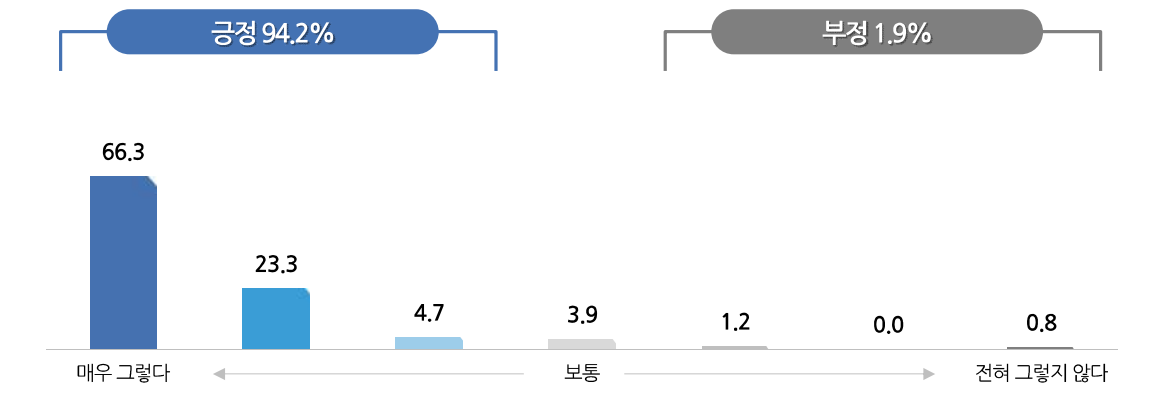


2) 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성

- 유튜브 등 온라인동영상플랫폼을 통해 유통되는 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성에 대해 신청인의 대다수인 94.2%가 '필요하다'(매우 그렇다: 66.3% + 대체로 그렇다: 23.3% + 약간 그렇다: 4.7%)고 응답함

[그림 87] 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성(신청인)

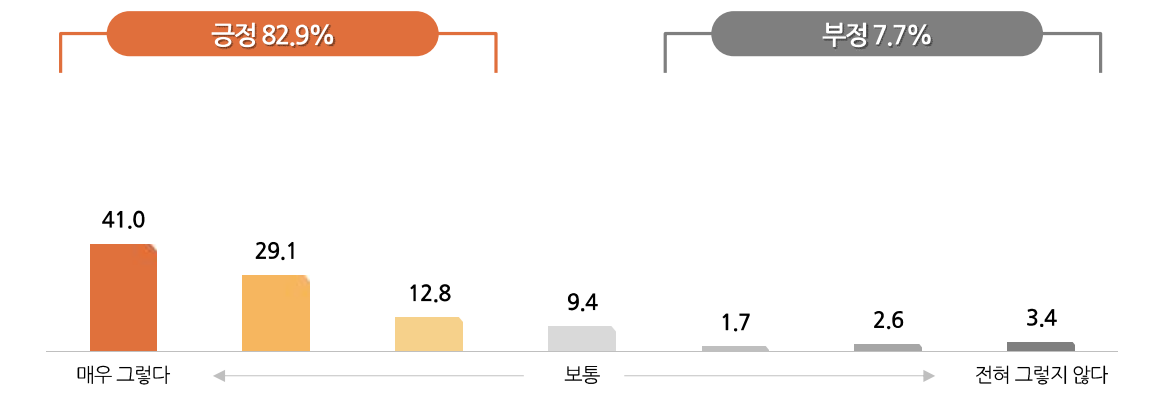
[단위: %, Base: 전체(n=258)]



- 피신청인 또한 82.9%가 '필요하다'(매우 그렇다: 41.0% + 대체로 그렇다: 29.1% + 약간 그렇다: 12.8%)고 응답함

[그림 88] 다양한 미디어 채널의 허위조작정보로 인한 피해의 구제 필요성(피신청인)

[단위: %, Base: 전체(n=234)]



제4장

상담이용자 조사결과



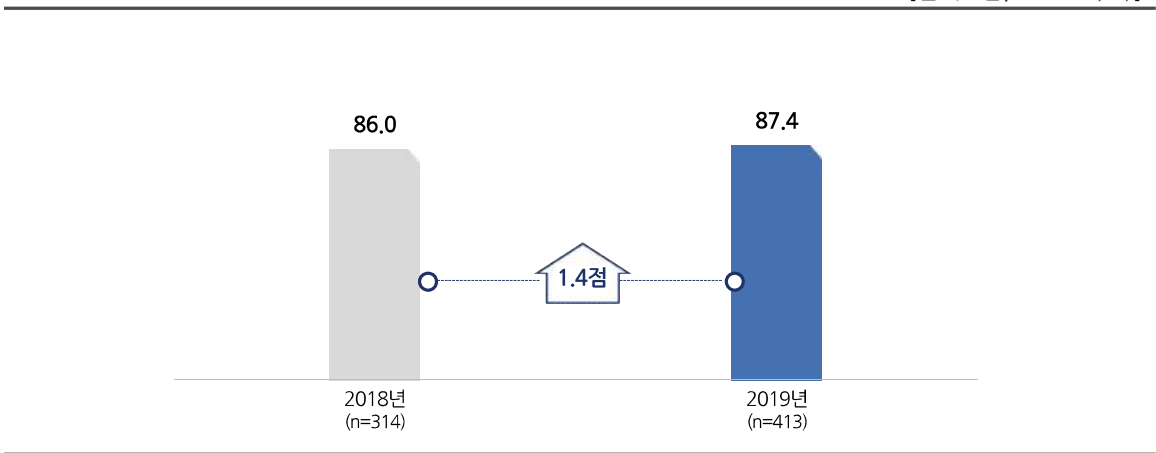
1. 종합만족도

1) 종합만족도

- 상담이용자 종합만족도는 87.4점으로, 2018년 86.0점 대비 1.4점 상승한 것으로 나타남

[그림 89] 상담이용자 종합만족도

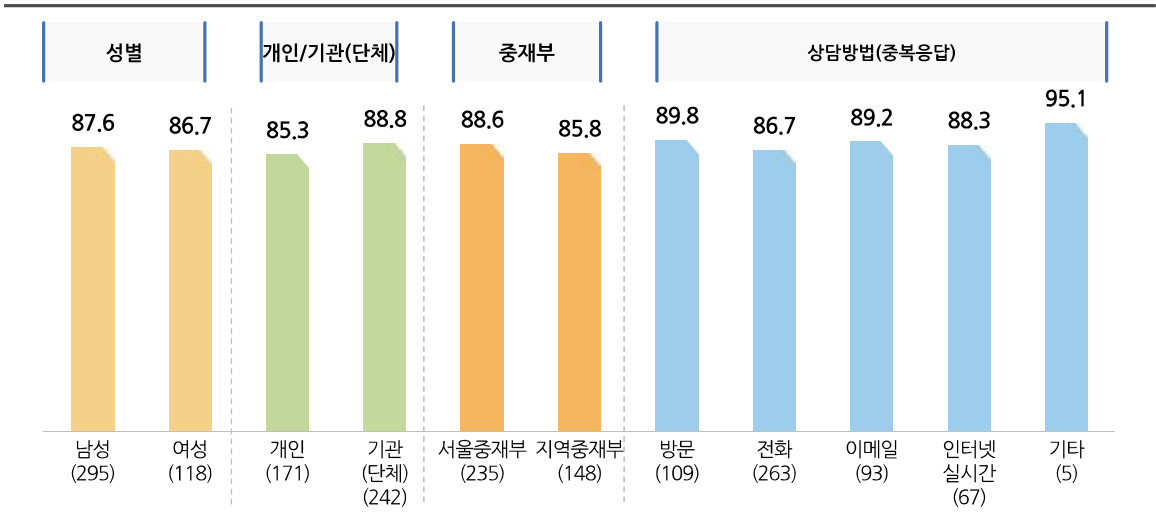
[단위: 점, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 ‘남성’이 ‘여성’보다 높으며, 개인/기관(단체)은 ‘기관(단체)’이 ‘개인’에 비해 높게 나타남. 이용중재부별로는 ‘서울중재부’가 ‘지역중재부’에 비해 높은 것으로 나타났으며, 상담방법별(기타 제외)로는 ‘방문’이 89.8점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘이메일’(89.2점), ‘인터넷 실시간’(88.3점)등의 순으로 나타남²⁾

[그림 90] 상담이용자 응답자 특성별 종합만족도

[단위: 점, Base: ()]



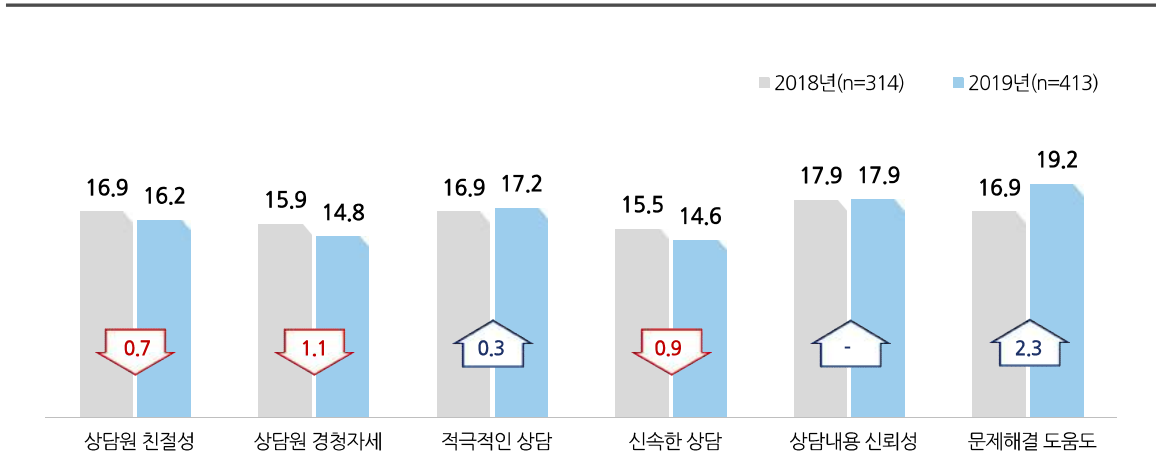
2) 중재부(지역)를 인지 못한 응답자(N=30)는 제외함 (상담이용자 응답자 특성별 자료에 동일하게 적용)

2) 항목별 중요도

- 상담이용자 항목별 중요도를 살펴보면, ‘문제해결 도움도’가 19.2%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘상담내용 신뢰성’(17.9%), ‘적극적인 상담’(17.2%), ‘상담원 친절성’(16.2%), ‘상담원 경청자세’(14.8%), ‘신속한 상담’(14.6%) 순으로 나타남

[그림 91] 상담이용자 항목별 중요도

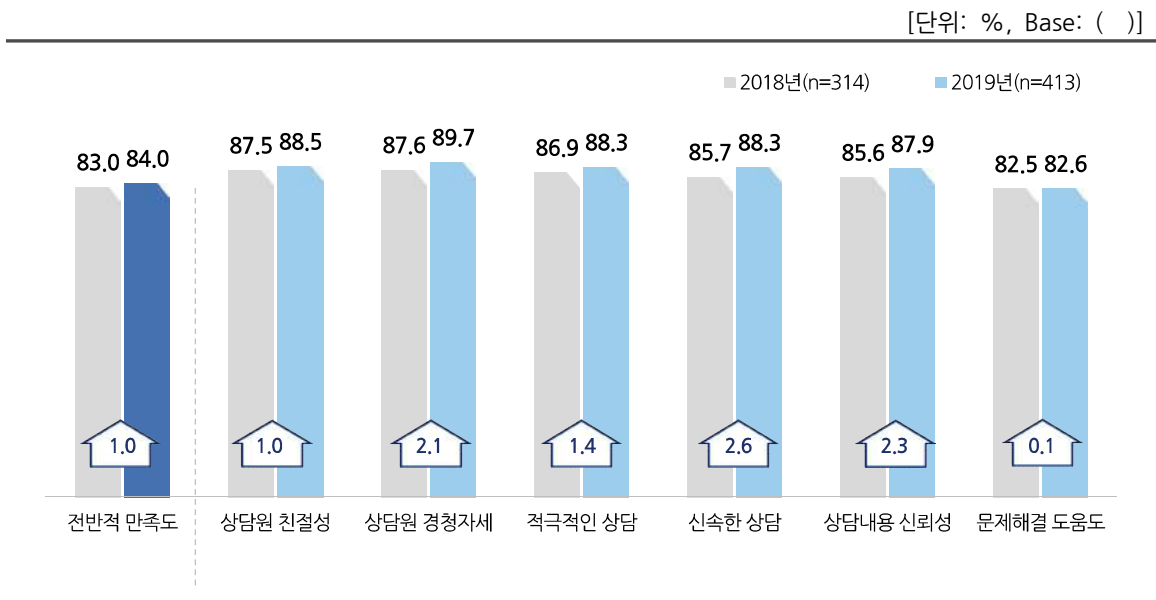
[단위: %, Base: ()]



3) 항목별 만족도

- 상담이용자 항목별 만족도를 살펴보면, ‘상담원 경청자세’가 89.7점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘상담원 친절성’(88.5점), ‘적극적인 상담’과 ‘신속한 상담’(각 88.3점), ‘상담 내용 신뢰성’(87.9점), ‘문제해결 도움도’(82.6점) 순으로 나타남
- 상담이용자 항목별 만족도는 2018년 대비 평균 1.6점 상승 하였으며, 특히 ‘신속한 상담’ 항목의 상승 폭이 2.6점으로 상대적으로 가장 컸음

[그림 92] 상담이용자 항목별 만족도



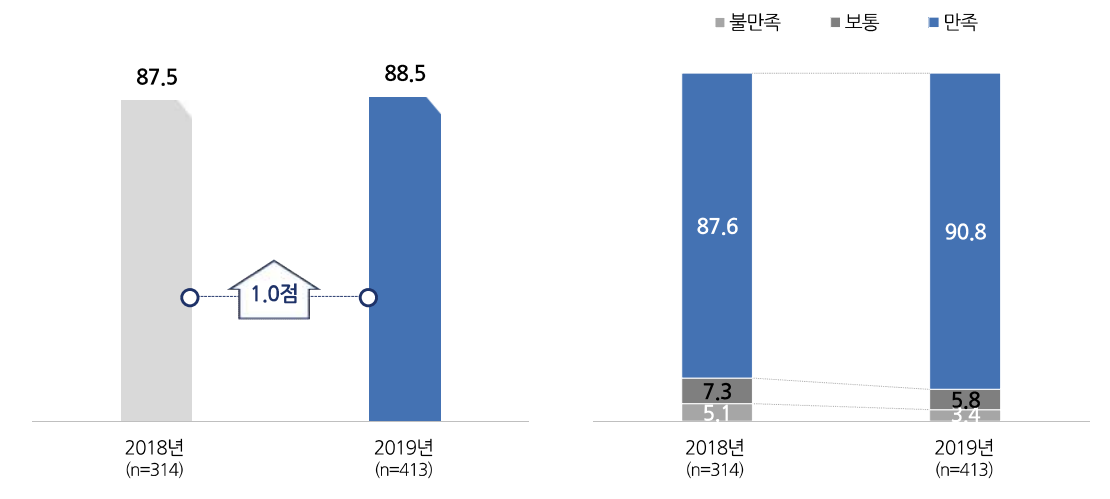
(1) '상담원 친절성' 항목 만족도

- '상담원 친절성' 항목 만족도는 88.5점으로 2018년 대비 1.0점 상승함
- 응답자의 90.8%가 '만족한다'(매우 만족: 64.4% + 대체로 만족: 16.2% + 약간 만족: 10.2%)고 응답하여, 2018년 87.6%에 비해 3.2%p 상승함

[그림 93] '상담원 친절성' 만족도(상담이용자) [그림 94] '상담원 친절성' 응답비율(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

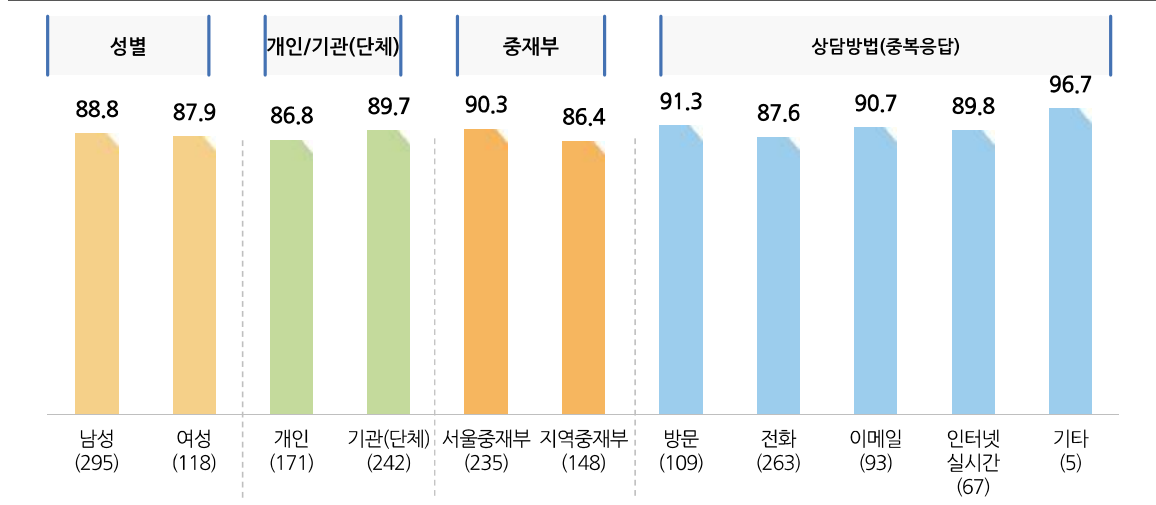
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 '남성'이 '여성'보다 높으며, 개인/기관(단체)은 '기관(단체)'이 '개인'보다 높게 나타남. 이용중재부별로는 '서울중재부'가 '지역중재부'에 비해 높은 것으로 나타났으며, 상담방법별(기타 제외)로는 '방문'이 91.3점으로 가장 높으며, 다음으로 '이메일'(90.7점), '인터넷 실시간'(89.8점) 등의 순으로 나타남

[그림 95] '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

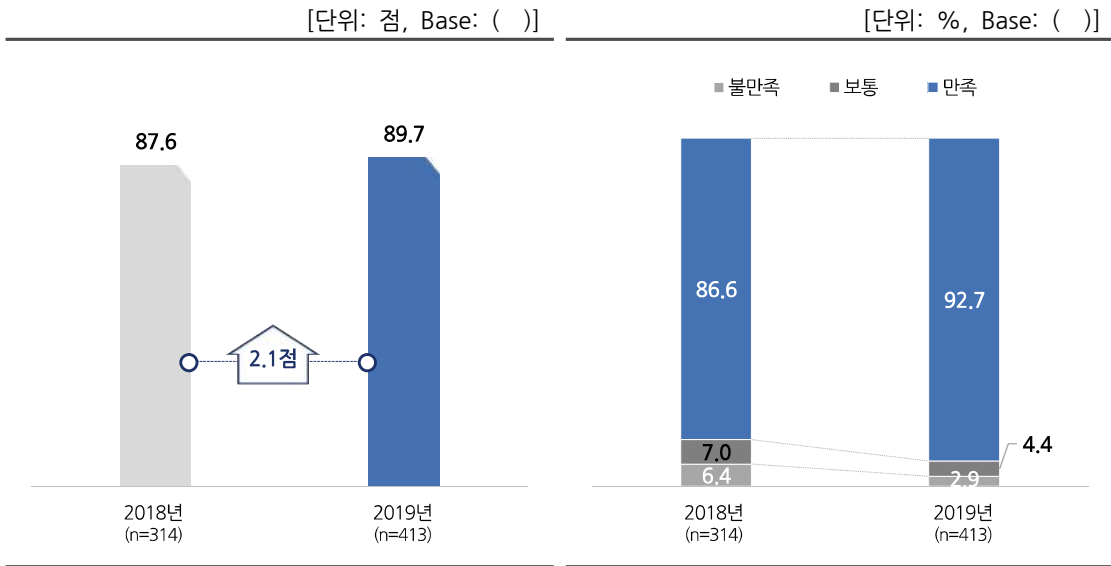
[단위: 점, Base: ()]



(2) '상담원 경청자세' 항목 만족도

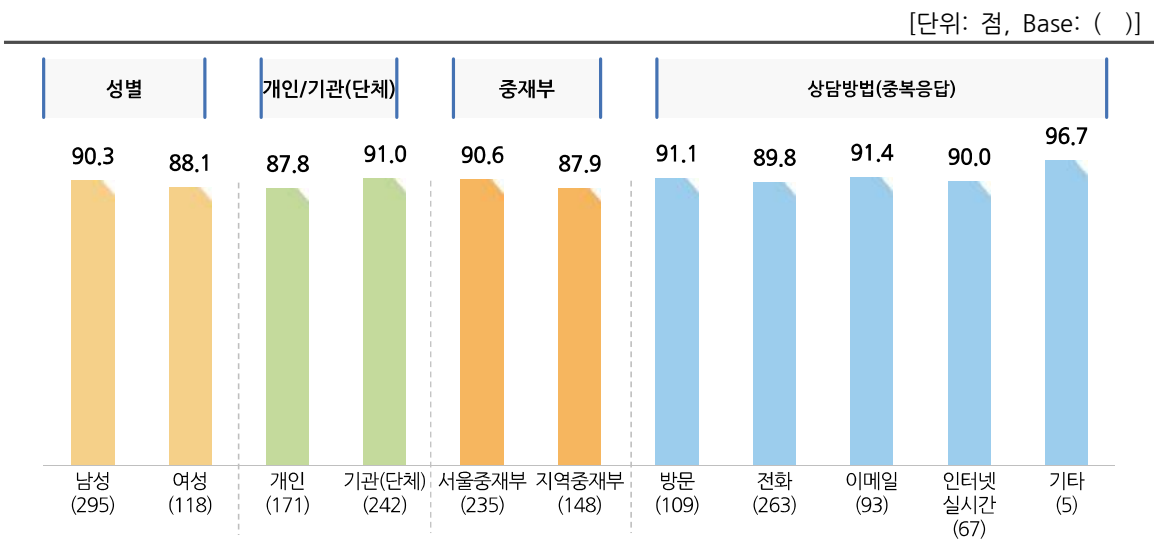
- '상담원 경청자세' 항목 만족도는 89.7점으로 2018년 87.6점 대비 2.1점 상승함
- 응답자의 92.7%가 '만족한다'(매우 만족: 65.6% + 대체로 만족: 17.7% + 약간 만족: 9.4%)고 응답하여, 2018년 86.6%에 비해 6.1%p 상승함

[그림 96] '상담원 경청자세' 만족도(상담이용자) [그림 97] '상담원 경청자세' 응답비율(상담이용자)



- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 '남성'이 '여성'보다 높으며, 개인/기관(단체)은 '기관(단체)'이 '개인'에 비해 높게 나타남. 이용중재부별로는 '서울중재부'가 '지역중재부'에 비해 높은 것으로 나타났으며, 상담방법별(기타 제외)로는 '이메일'이 91.4점으로 가장 높으며, 다음으로 '방문'(91.1점), '인터넷 실시간'(90.0점) 등의 순으로 나타남

[그림 98] '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)



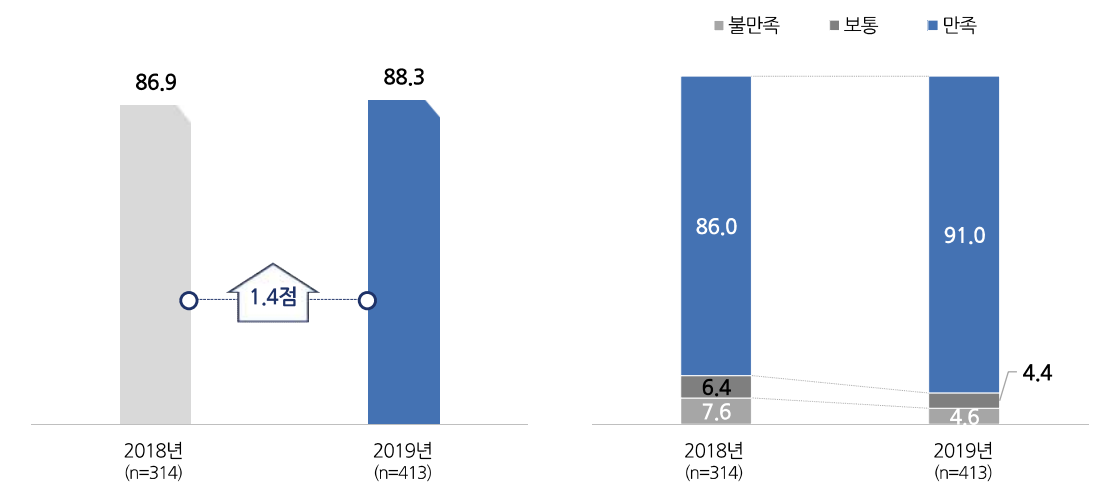
(3) '적극적인 상담' 항목 만족도

- '적극적인 상담' 항목 만족도는 88.3점으로 2018년 86.9점 대비 1.4점 상승함
- 응답자의 91.0%가 '만족한다'(매우 만족: 64.2% + 대체로 만족: 16.9% + 약간 만족: 9.9%)고 응답하여, 2018년 86.0%에 비해 5.0%p 상승함

[그림 99] '적극적인 상담' 만족도(상담이용자) [그림 100] '적극적인 상담' 응답비율(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

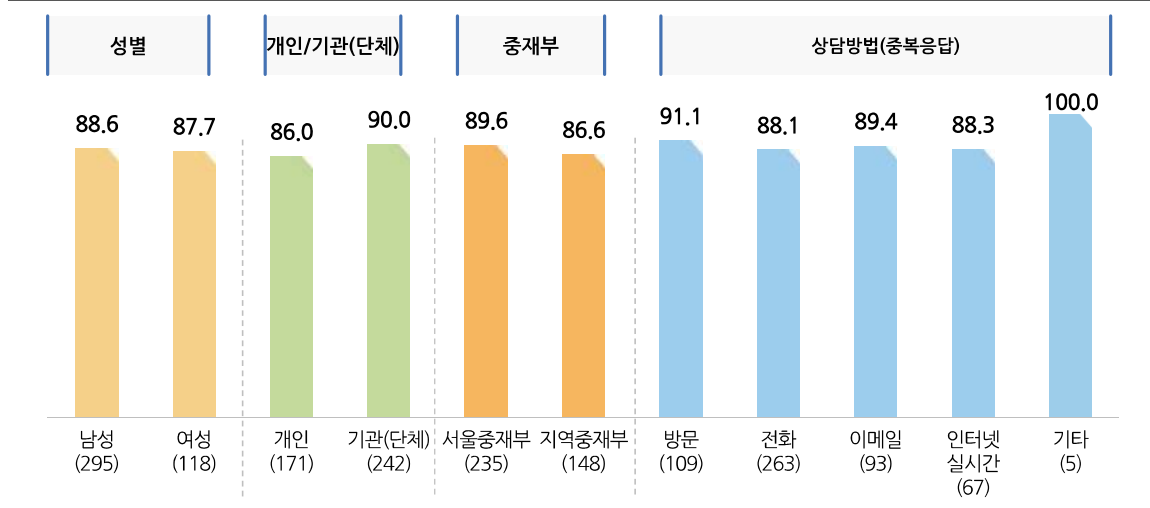
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 '남성'이 '여성'보다 높으며, 개인/기관(단체)은 '기관(단체)'이 '개인'보다 높게 나타남. 이용중재부별로는 '서울중재부'가 '지역중재부'에 비해 높은 것으로 나타났으며, 상담방법별(기타 제외)로는 '방문'이 91.1점으로 가장 높으며, 다음으로 '이메일'(89.4점), '인터넷 실시간'(88.3점) 등의 순으로 나타남

[그림 101] '적극적인 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



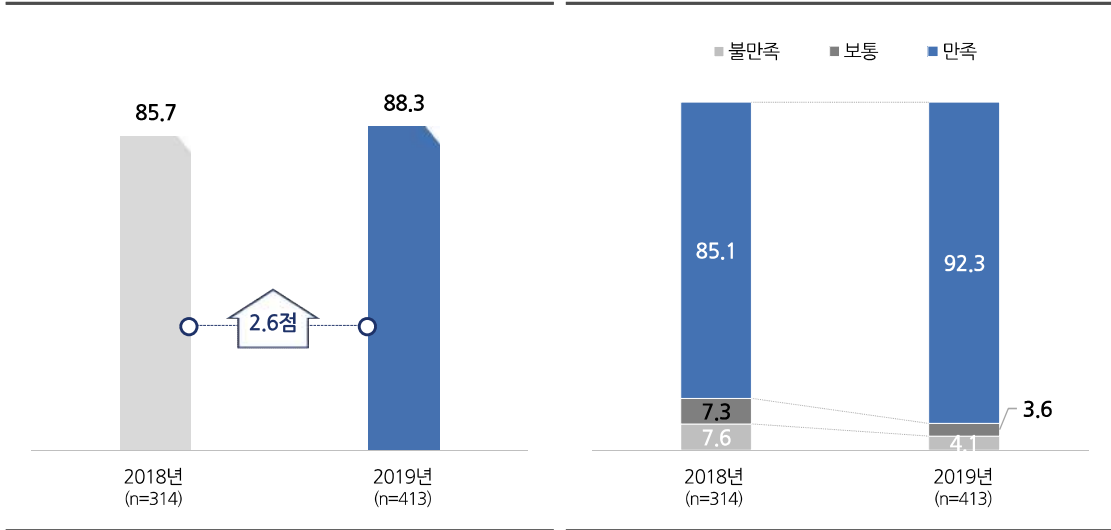
(4) '신속한 상담' 항목 만족도

- '신속한 상담' 항목 만족도는 88.3점으로 2018년 대비 2.6점 상승함
- 응답자의 92.3%가 '만족한다'(매우 만족: 63.9% + 대체로 만족: 16.7% + 약간 만족: 11.6%)고 응답하여, 2018년 85.1%에 비해 7.2%p 상승함

[그림 102] '신속한 상담' 만족도(상담이용자) [그림 103] '신속한 상담' 응답비율(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

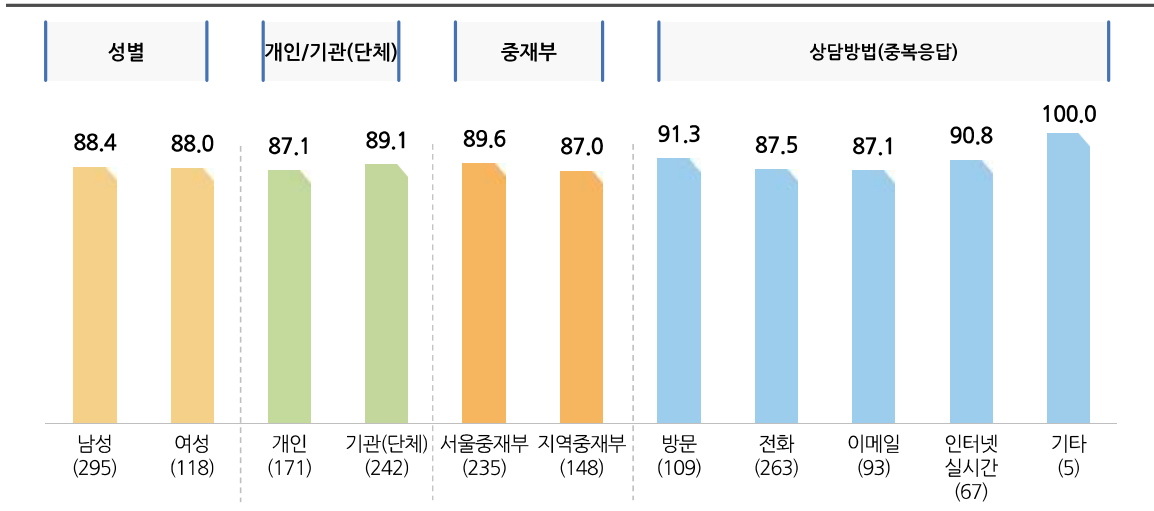
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 '남성'이 '여성'보다 높으며, 개인/기관(단체)은 '기관(단체)'이 '개인'보다 높게 나타남. 이용중재부별로는 '서울중재부'가 '지역중재부'에 비해 높은 것으로 나타났으며, 상담방법별(기타 제외)로는 '방문'이 91.3점으로 가장 높으며, 다음으로 '인터넷 실시간'(90.8점), '전화'(87.5점) 등의 순으로 나타남

[그림 104] '신속한 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

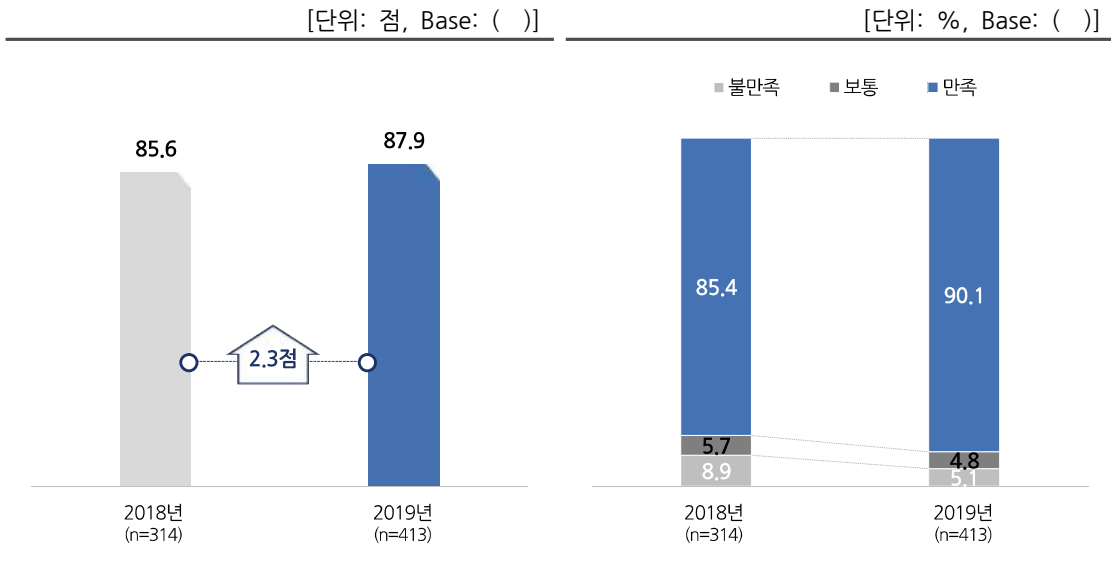
[단위: 점, Base: ()]



(5) '상담내용 신뢰성' 항목 만족도

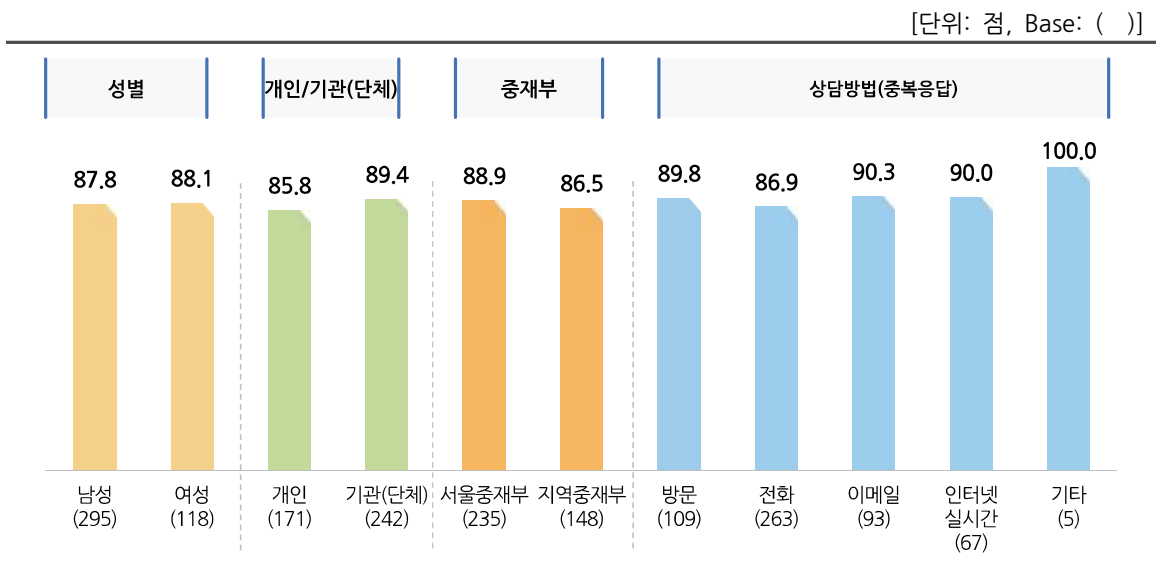
- '상담내용 신뢰성' 항목 만족도는 87.9점으로 2018년 85.6점 대비 2.3점 상승함
- 응답자의 90.1%가 '만족한다'(매우 만족: 64.6% + 대체로 만족: 15.3% + 약간 만족: 10.2%)고 응답하여, 2018년 85.4%에 비해 4.7%p 상승함

[그림 105] '상담내용 신뢰성' 만족도(상담이용자) [그림 106] '상담내용 신뢰성' 응답비율(상담이용자)



- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 '여성'이 '남성'보다 높으며, 개인/기관(단체)은 '기관(단체)'이 '개인'보다 높게 나타남. 이용중재부별로는 '서울중재부'가 '지역중재부'보다 높은 것으로 나타났으며, 상담방법별(기타 제외)로는 '이메일'이 90.3점으로 가장 높으며, 다음으로 '인터넷 실시간'(90.0점), '방문'(89.8점) 등의 순으로 나타남

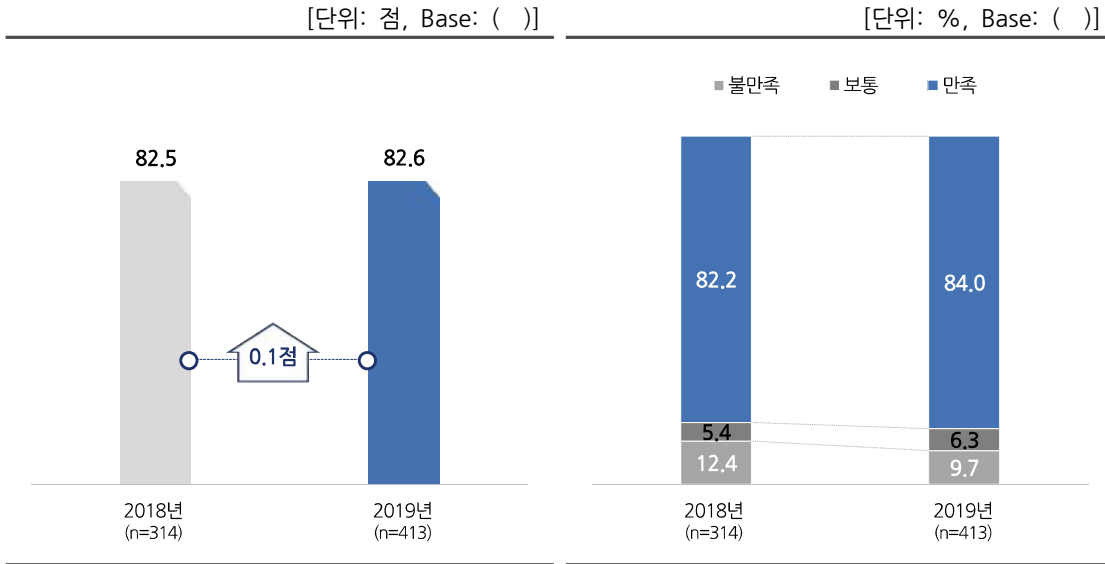
[그림 107] '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)



(6) '문제해결 도움도' 항목 만족도

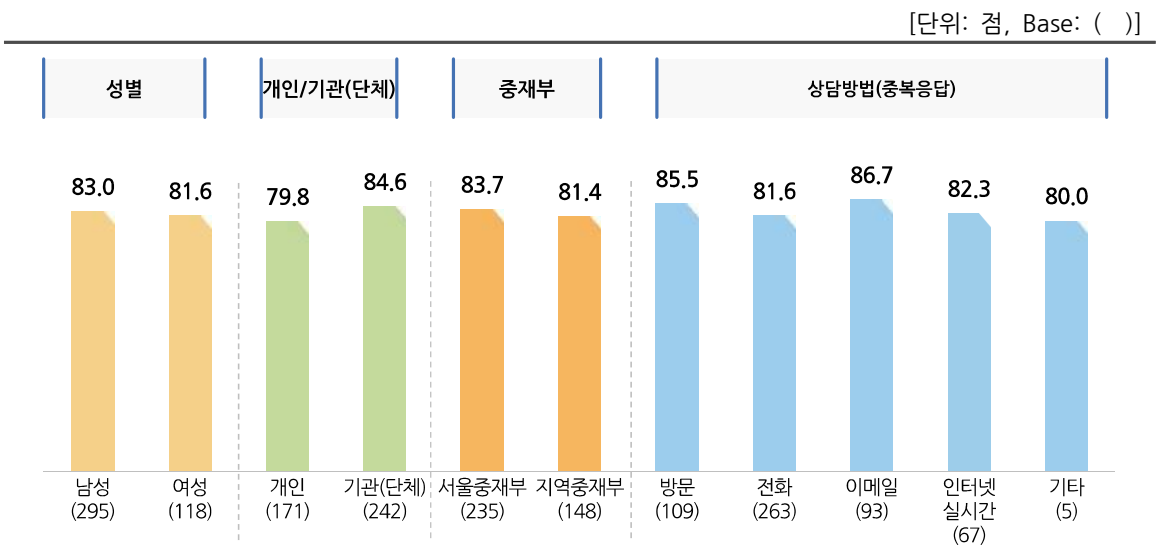
- '문제해결 도움도' 항목 만족도는 82.6점으로 2018년 대비 0.1 상승함
- 응답자의 84.0%가 '만족한다'(매우 만족: 55.9% + 대체로 만족: 18.9% + 약간 만족: 9.2%)고 응답하여, 2018년 82.2%에 비해 1.8%p 상승함

[그림 108] '문제해결 도움도' 만족도(상담이용자) [그림 109] '문제해결 도움도' 응답비율(상담이용자)



- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 '남성'이 '여성'보다 높으며, 개인/기관(단체)은 '기관(단체)'이 '개인'보다 높게 나타남. 이용중재부별로는 '서울중재부'가 '지역중재부'에 비해 높은 것으로 나타났으며, 상담방법별로는 '이메일'이 86.7점으로 가장 높으며, 다음으로 '방문'(85.5점), '인터넷 실시간'(82.3점) 등의 순으로 나타남

[그림 110] '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)



2. 전반적 만족도

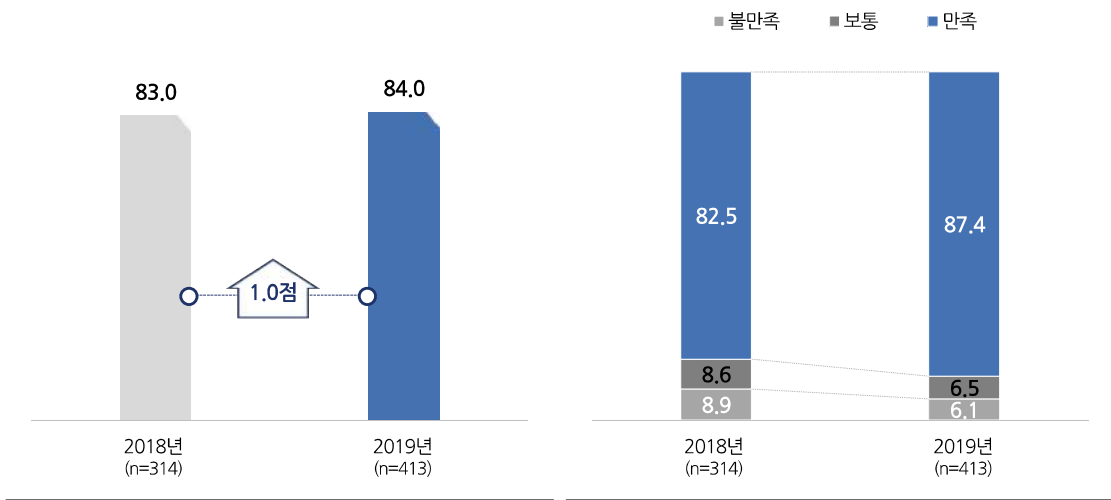
- 상담이용자의 전반적 만족도는 84.0점으로 2018년 대비 1.0점 상승함
- 응답자의 87.4%가 ‘만족한다’(매우 만족: 50.8% + 대체로 만족: 24.2% + 약간 만족: 12.3%)고 응답하여, 2018년 82.5%에 비해 4.9%p 상승함

[그림 111] 전반적 만족도(상담이용자)

[그림 112] 전반적 만족도 응답비율(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

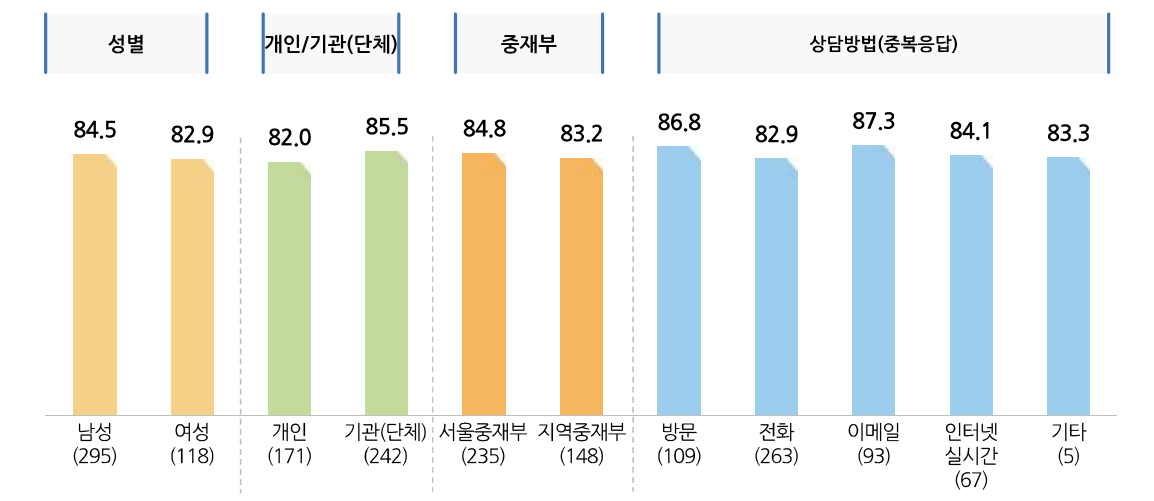
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 ‘남성’이 ‘여성’보다 높으며, 개인/기관(단체)은 ‘기관(단체)’이 ‘개인’보다 높게 나타남. 이용중재부별로는 ‘서울중재부’가 ‘지역중재부’에 비해 높은 것으로 나타났으며, 상담방법별로는 ‘이메일’이 87.3점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘방문’(86.8점), ‘인터넷 실시간’(84.1점) 등의 순으로 나타남

[그림 113] 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



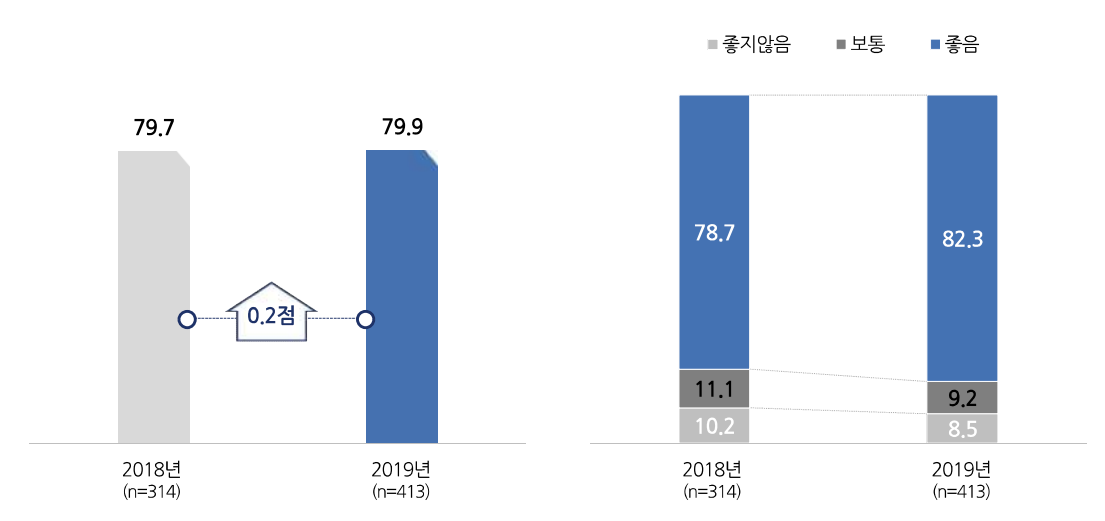
3. 언론중재위원회 이미지

- 상담이용자의 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지는 79.9점으로, 2018년 79.7점 대비 0.2점 상승함
- 응답자의 82.3%가 '긍정적이다'(매우 좋다: 43.8% + 대체로 좋다: 21.5% + 약간 좋다: 16.9%)고 응답하여, 2018년 78.7%에 비해 3.6%p 상승함

[그림 114] 언론중재위원회 이미지(상담이용자) [그림 115] 언론중재위원회 이미지 응답비율(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

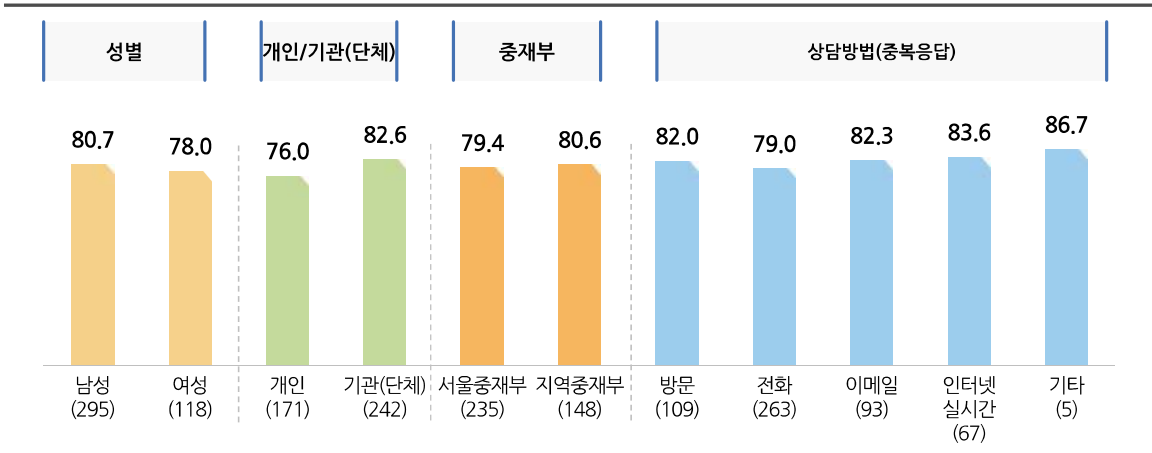
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 '남성'이 '여성'보다 높으며, 개인/기관(단체)은 '기관(단체)'이 '개인'보다 높게 나타남. 이용중재부별로는 '지역중재부'가 '서울중재부'에 비해 높은 것으로 나타났으며, 상담방법별(기타 제외)로는 '인터넷 실시간'이 83.6점으로 가장 높으며, 다음으로 '이메일'(82.3점), '방문'(82.0점) 등의 순으로 나타남

[그림 116] 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

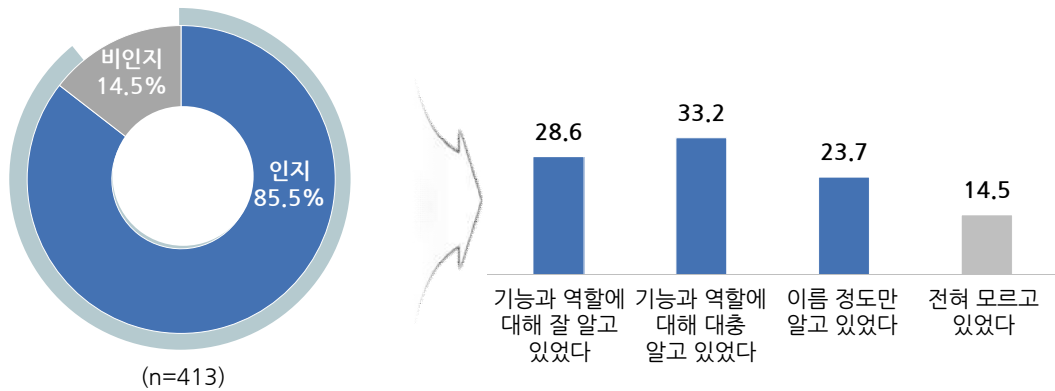


4. 언론중재위원회 인지도

- 상담이용자의 85.5%가 상담 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었으며, '전혀 모르고 있었다'고 대답한 응답자는 14.5%임
- 알고 있었다고 대답한 응답자 중 28.6%가 '기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다', 33.2%가 '기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다'고 응답해, 응답자의 61.8%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 상담을 신청한 것으로 나타남

[그림 117] 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

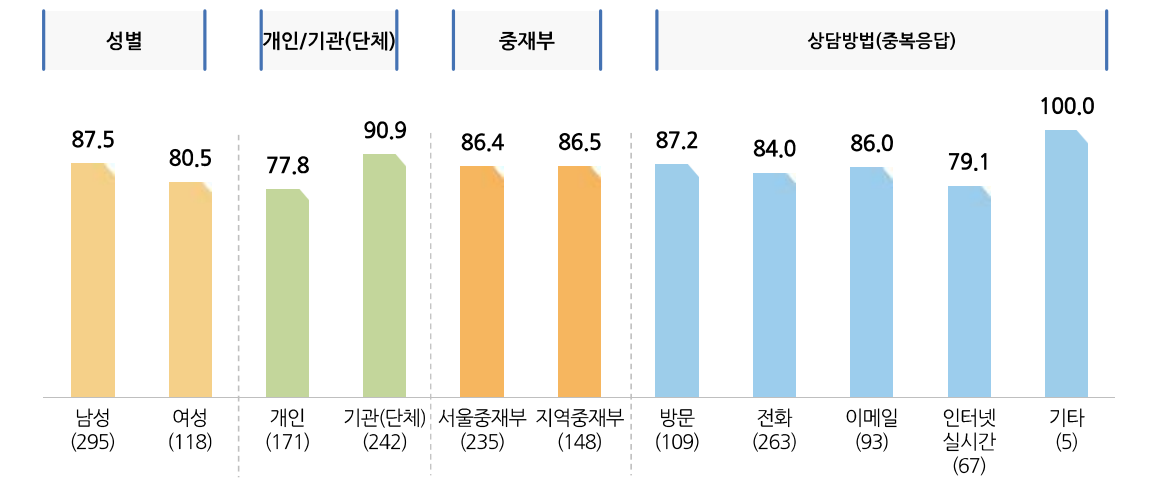
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 기관(단체) 상담자의 위원회 사전인지 비율은 90.9%로 개인 상담자(77.8%)보다 13.1%p 높게, 남성 상담자는 87.5%로 여성(80.5%)보다 7%p 높으며, 상담방법별(기타 제외)로는 방문 상담자가 87.2%로 가장 높게 나타남

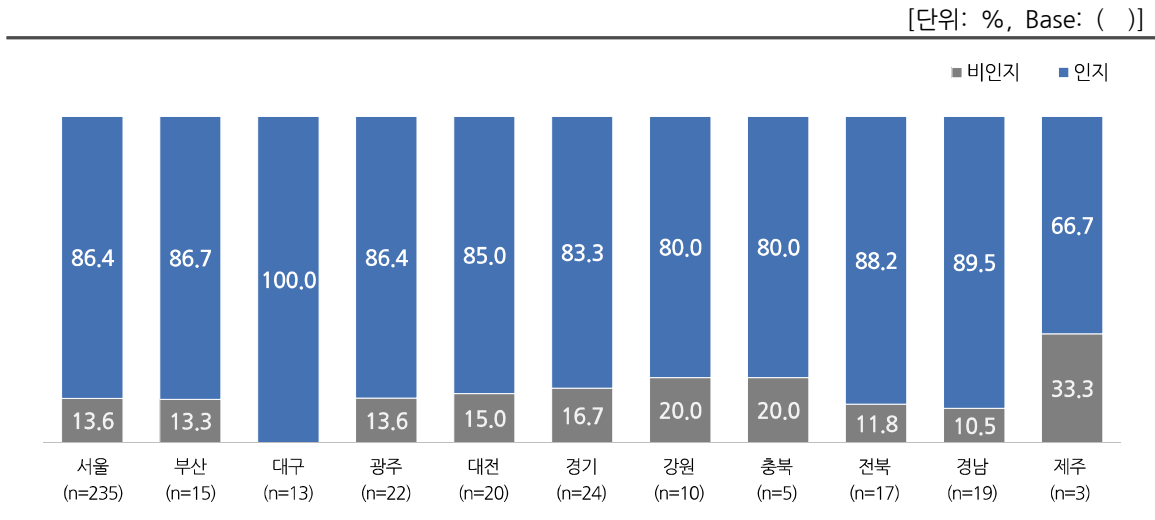
[그림 118] 응답자 특성별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



- 이용중재부별 언론중재위원회 인지도를 살펴보면, 대구중재부는 인지도가 100.0%로 중재부 중 가장 높았으며, 제주중재부는 66.7%로 가장 낮게 나타남

[그림 119] 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)



제5장

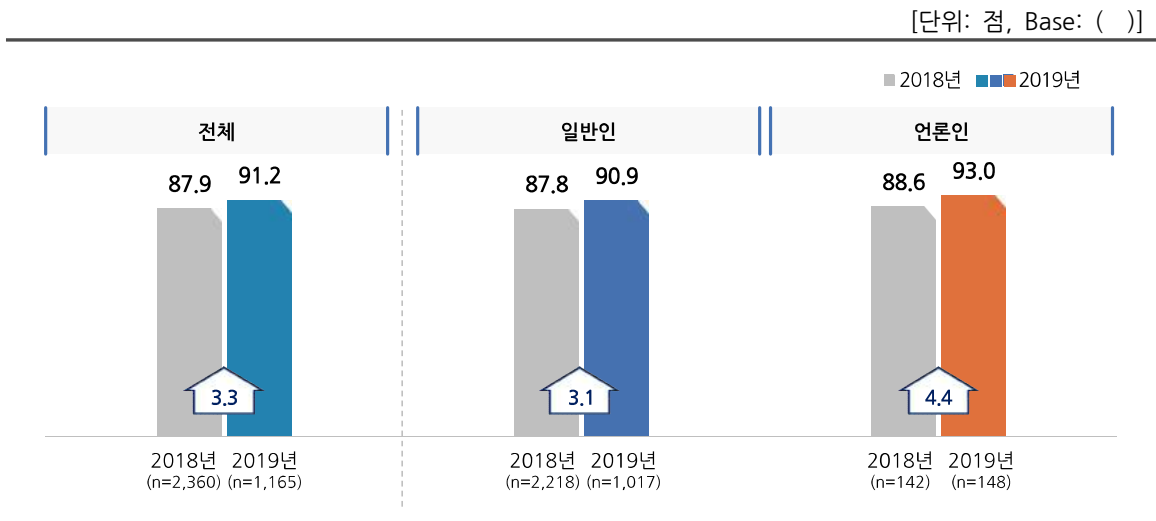
교육수강자 조사결과



1. 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 91.2점으로, 2018년 87.9점 대비 3.3점 상승한 것으로 나타남
- 일반인 수강자 종합만족도는 90.9점으로 2018년 87.8점 대비 3.1점 상승하였고, 언론인 수강자 종합만족도는 93.0점으로 2018년 88.6점 대비 4.4점 상승한 것으로 나타남
- 2018년과 동일하게 언론인 수강자 만족도가 일반인 수강자 만족도보다 높게 나타남

[그림 120] 교육수강자 종합만족도

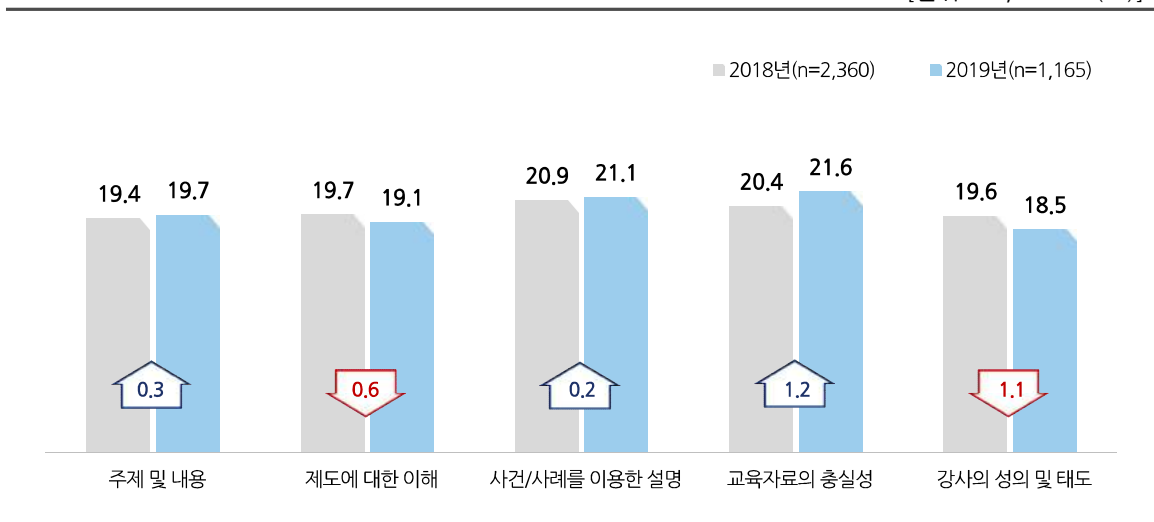


2. 항목별 중요도

- 교육수강자 항목별 중요도를 살펴보면, ‘교육자료의 충실성’이 21.6%로 가장 높으며, 다음으로 ‘사건/사례를 이용한 설명’(21.1%), ‘주제 및 내용’(19.7%), ‘제도에 대한 이해’(19.1%), ‘강사의 성의 및 태도’(18.5%) 순으로 나타남
- 2018년에 이어 ‘사건/사례를 이용한 설명’과 ‘교육자료의 충실성’이 종합만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타남

[그림 121] 교육수강자 항목별 중요도

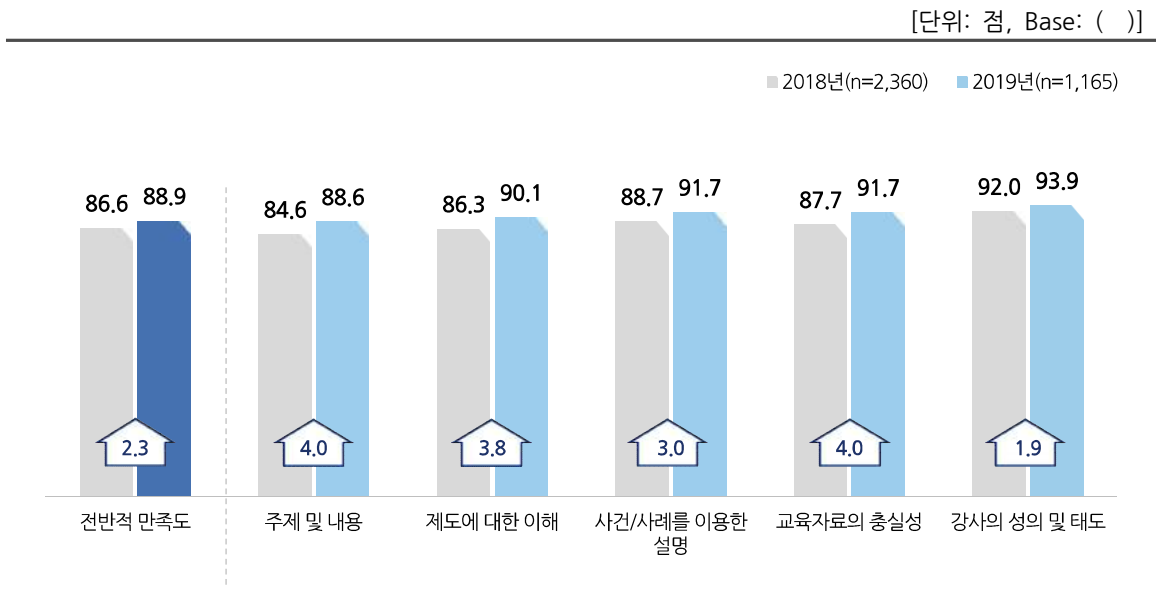
[단위: %, Base: ()]



3. 항목별 만족도

- 교육수강자 항목별 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’ 만족도가 93.9점으로 가장 높으며, 다음으로 ‘교육자료의 충실성’과 ‘사건/사례를 이용한 설명’(각 91.7점), ‘제도에 대한 이해’(90.1점), ‘주제 및 내용’(88.6점) 순으로 나타남
- 교육수강자의 항목별 만족도는 2018년 대비 평균 3.2점 상승한 것으로 나타났으며, 특히 ‘주제 및 내용’, ‘교육자료의 충실성’ 만족도가 각 4.0점 상승한 것으로 나타남

[그림 122] 교육수강자 항목별 만족도

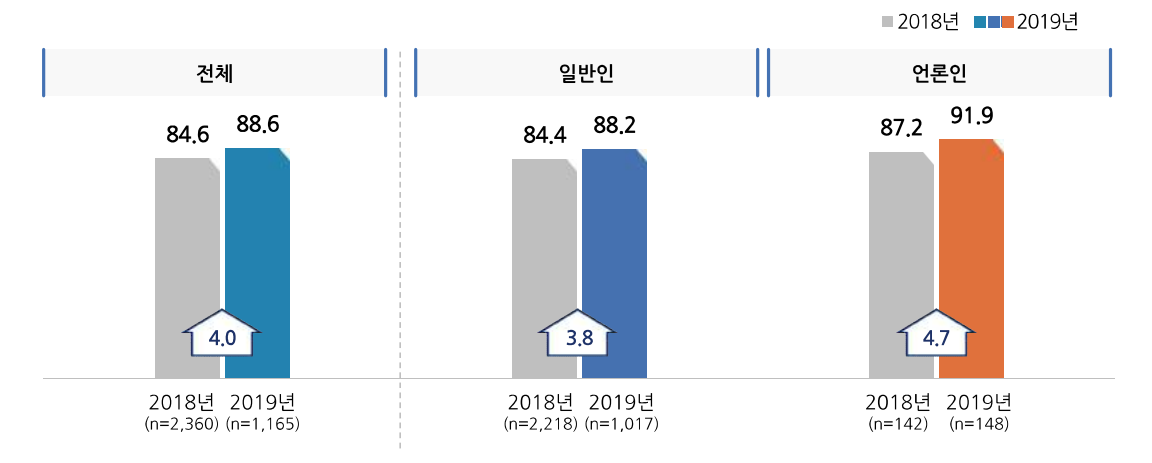


1) '주제 및 내용' 항목 만족도

- '주제 및 내용' 항목 만족도는 88.6점으로 2018년 84.6점 대비 4.0점 상승함
- 일반인은 88.2점으로 2018년 84.4점 대비 3.8점 상승하였으며, 언론인은 91.9점으로 2018년 87.2점 대비 4.7점 상승함

[그림 123] '주제 및 내용' 항목 만족도(교육수강자)

[단위: 점, Base: ()]



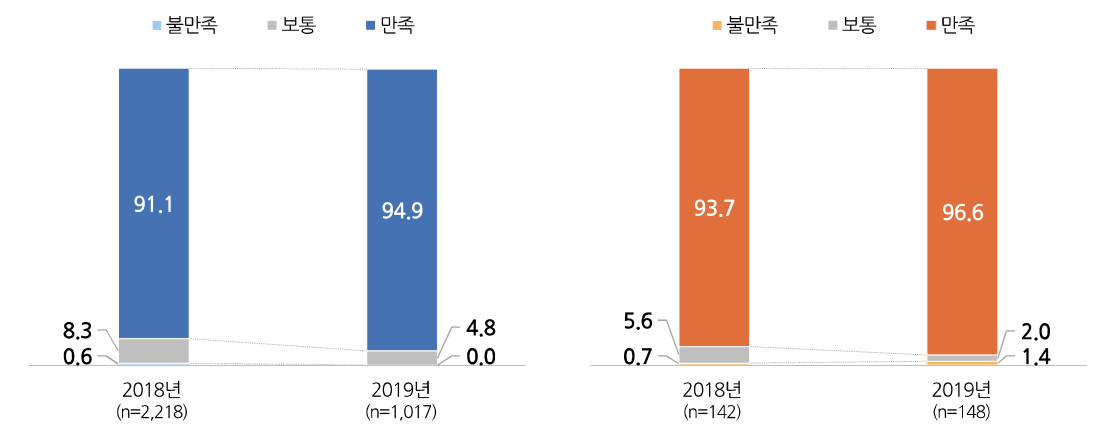
- '주제 및 내용' 항목에 '만족한다'로 응답한 비율은 일반인 94.9%(매우 만족: 52.6% + 대체로 만족: 28.2% + 약간 만족: 14.1%), 언론인 96.6%(매우 만족: 66.2% + 대체로 만족: 25.0% + 약간 만족: 5.4%)로 언론인의 만족 비율이 일반인보다 1.7%p 높게 나타남

[그림 124] '주제 및 내용' 응답비율(일반인)

[그림 125] '주제 및 내용' 응답비율(언론인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

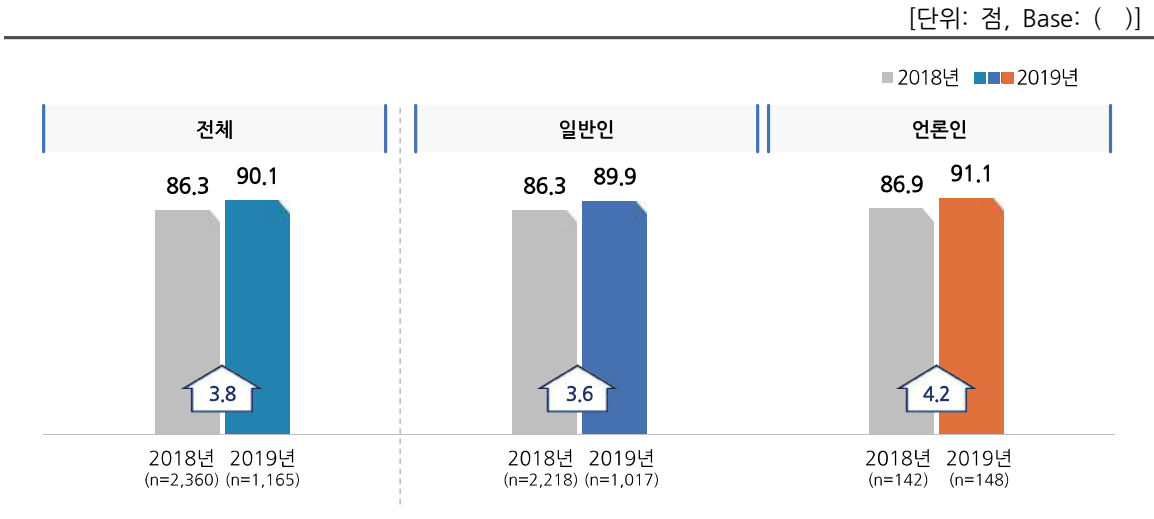
[단위: %, Base: ()]



2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도

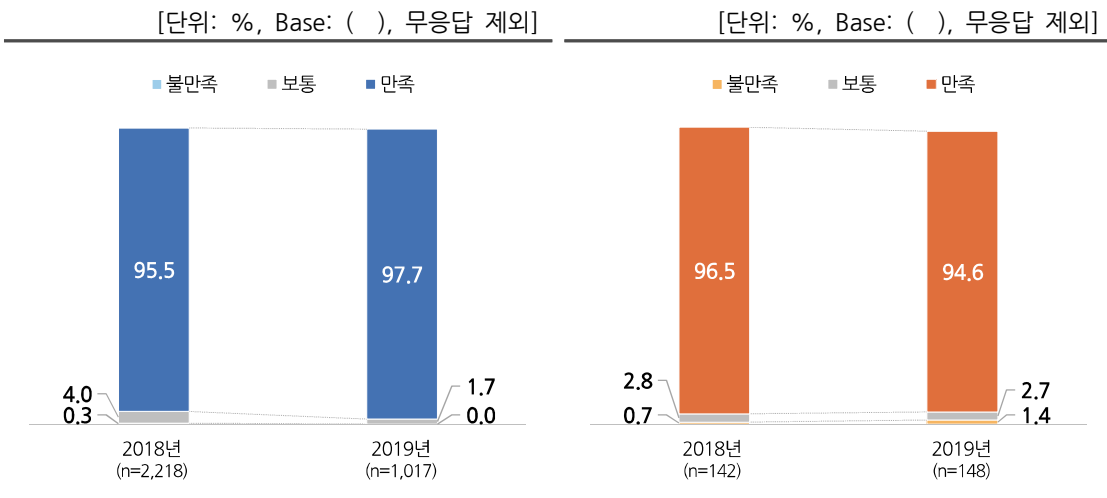
- '제도에 대한 이해' 항목 만족도는 2018년 86.3점 대비 3.8점 상승함
- 일반인은 89.9점으로 2018년 86.3점 대비 3.6점 상승하였으며, 언론인은 91.1점으로 2018년 86.9점 대비 4.2점 상승함

[그림 126] '제도에 대한 이해' 항목 만족도(교육수강자)



- '제도에 대한 이해' 항목에 '만족한다'고 응답한 비율은 일반인 97.7%(매우 만족: 53.9% + 대체로 만족: 32.5% + 약간 만족: 11.3%), 언론인 94.6%(매우 만족: 58.1% + 대체로 만족: 32.4% + 약간 만족: 4.1%)로 일반인의 만족 비율이 언론인보다 3.1%p 높게 나타남

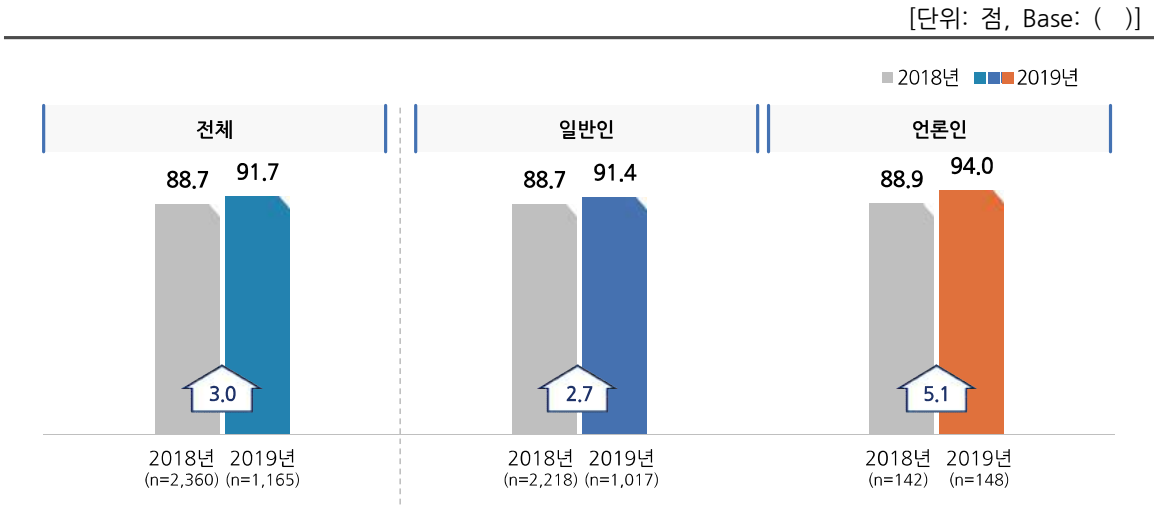
[그림 127] '제도에 대한 이해' 응답비율(일반인) [그림 128] '제도에 대한 이해' 응답비율(언론인)



3) '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도

- '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도는 2018년 88.7점 대비 2019년 91.7점 상승함
- 일반인 수강자는 91.4점으로 2018년 88.7점 대비 2.7점 상승하였으며, 언론인 수강자는 94.0점으로 2018년 88.9점 대비 5.1점 상승함

[그림 129] '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도(교육수강자)

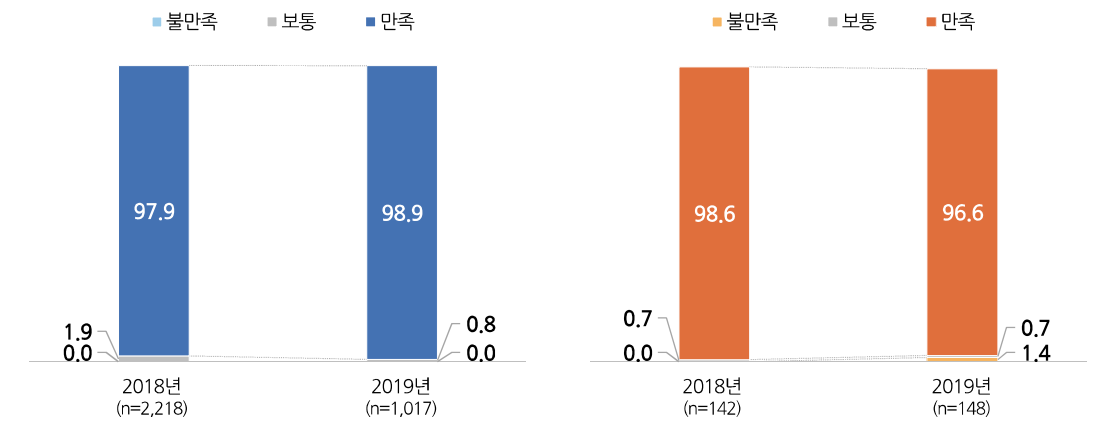


- '사건/사례를 이용한 설명' 항목에 '만족한다'고 응답한 비율은 일반인 98.9%(매우 만족: 59.8% + 대체로 만족: 29.1% + 약간 만족: 10.0%), 언론인 96.6%(매우 만족: 69.6% + 대체로 만족: 24.3% + 약간 만족: 2.7%)로 일반인이 언론인보다 2.3%p 높게 나타남

[그림 130] '사건/사례를 이용한 설명' 응답비율 (일반인) [그림 131] '사건/사례를 이용한 설명' 응답비율 (언론인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

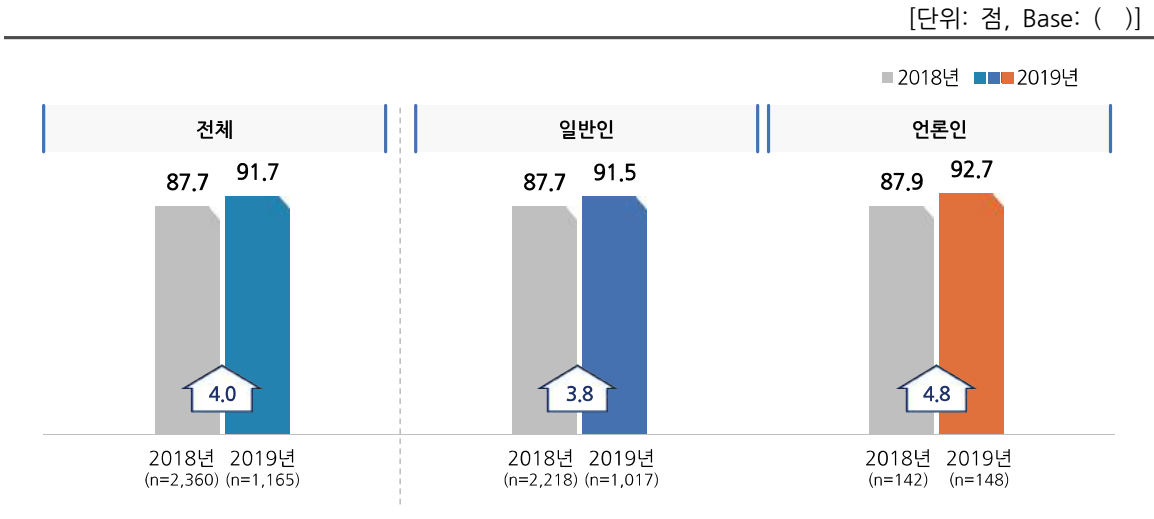
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



4) '교육자료의 충실성' 항목 만족도

- '교육자료의 충실성' 항목 만족도는 2018년 87.7점 대비 4.0점 상승함
- 일반인은 91.5점으로 2018년 87.7점 대비 3.8점 상승하였으며, 언론인은 92.7점으로 2018년 87.9점 대비 4.8점 상승함

[그림 132] '교육자료의 충실성' 항목 만족도(교육수강자)



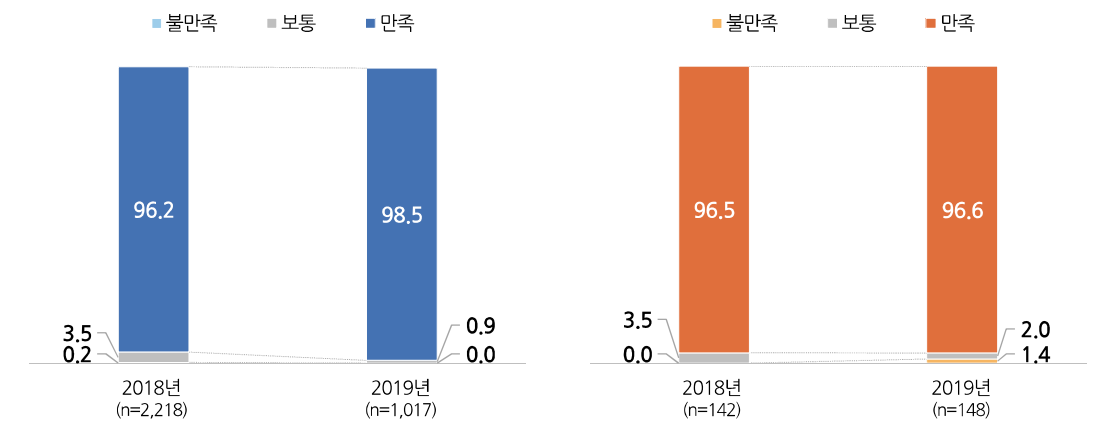
- '교육자료의 충실성' 항목에 '만족한다'고 응답한 비율은 일반인 98.5%(매우 만족: 61.0% + 대체로 만족: 27.3% + 약간 만족: 10.2%), 언론인 96.6%(매우 만족: 68.2% + 대체로 만족: 23.0% + 약간 만족: 5.4%)로 일반인이 언론인보다 1.9%p 높게 나타남

[그림 133] '교육자료의 충실성' 응답비율(일반인)

[그림 134] '교육자료의 충실성' 응답비율(언론인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

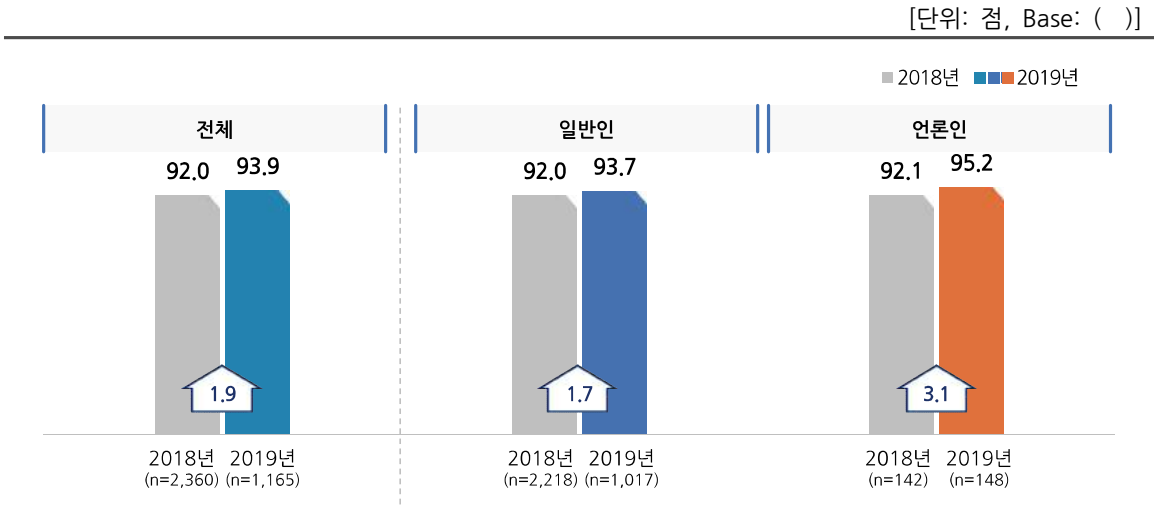
[단위: %, Base: ()]



5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도

- '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도는 93.9점으로 2018년 92.0점 대비 1.9점 상승함
- 일반인은 93.7점으로 2018년 92.0점 대비 1.7점 상승하였으며, 언론인은 95.2점으로 2018년 92.1점 대비 3.1점 상승함

[그림 135] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도(교육수강자)

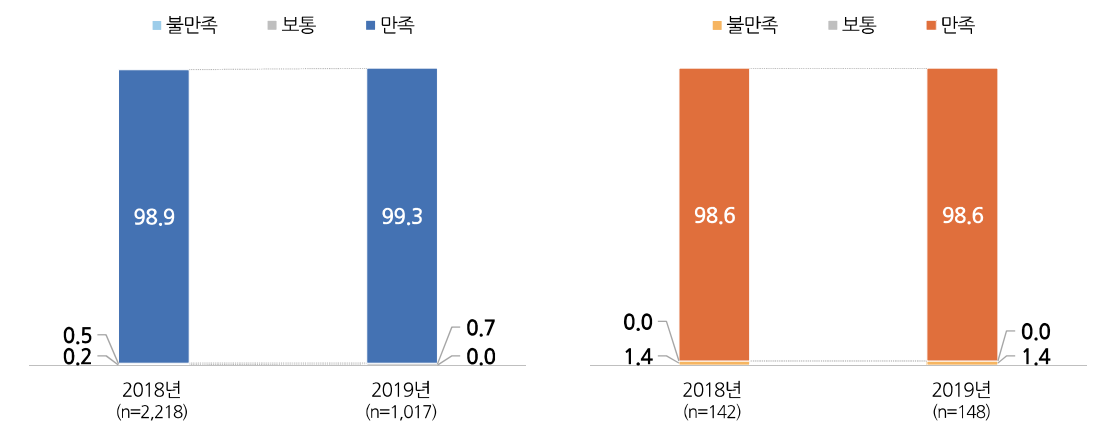


- '강사의 성의 및 태도' 항목에 '만족한다'고 응답한 비율은 일반인 99.3%(매우 만족: 68.8% + 대체로 만족: 23.7% + 약간 만족: 6.8%), 언론인 98.6%(매우 만족: 75.0% + 대체로 만족: 23.0% + 약간 만족: 0.7%)로 일반인이 언론인보다 0.7%p 높게 나타남

[그림 136] '강사의 성의 및 태도' 응답비율(일반인) [그림 137] '강사의 성의 및 태도' 응답비율(언론인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

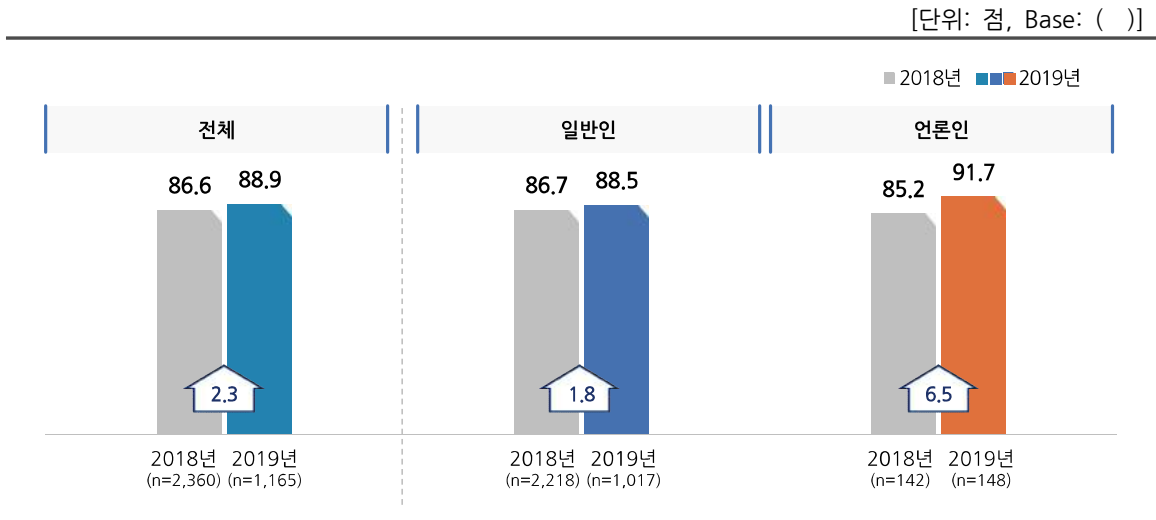
[단위: %, Base: ()]



4. 전반적 만족도

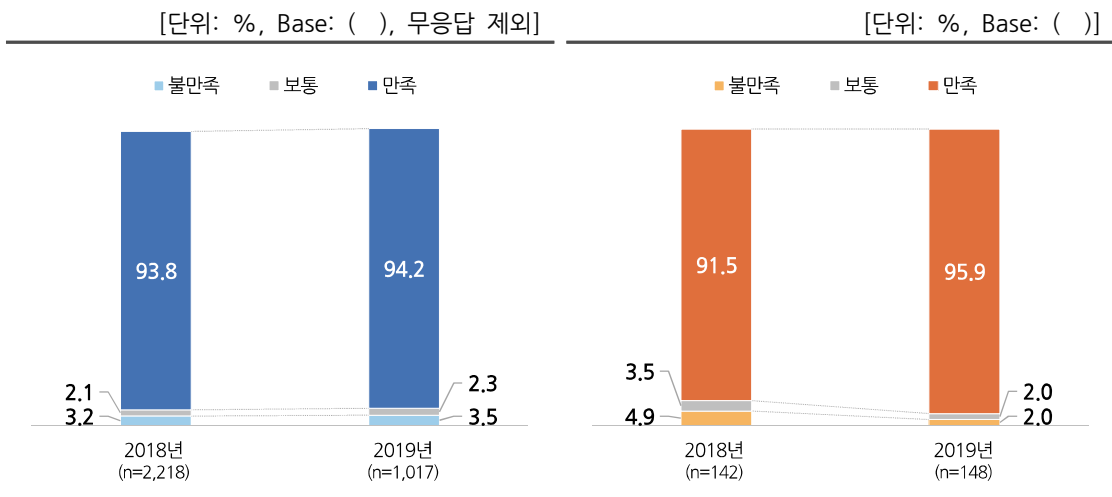
- 교육프로그램 전반적 만족도는 88.9점으로 2018년 86.6점 대비 2.3점 상승함
- 일반인은 88.5점으로 2018년 86.7점 대비 1.8점 상승하였으며, 언론인은 91.7점으로 2018년 85.2점 대비 6.5점 상승함

[그림 138] 전반적 만족도(교육수강자)



- 교육프로그램 전반에 대해 ‘만족한다’고 응답한 비율은 일반인 94.2%(매우 만족: 55.9% + 대체로 만족: 31.4% + 약간 만족: 6.9%), 언론인 95.9%(매우 만족: 63.5% + 대체로 만족: 29.7% + 약간 만족: 2.7%)로 언론인의 만족 비율이 일반인보다 1.7%p 높게 나타남

[그림 139] 전반적 만족도 응답비율(일반인) [그림 140] 전반적 만족도 응답비율(언론인)

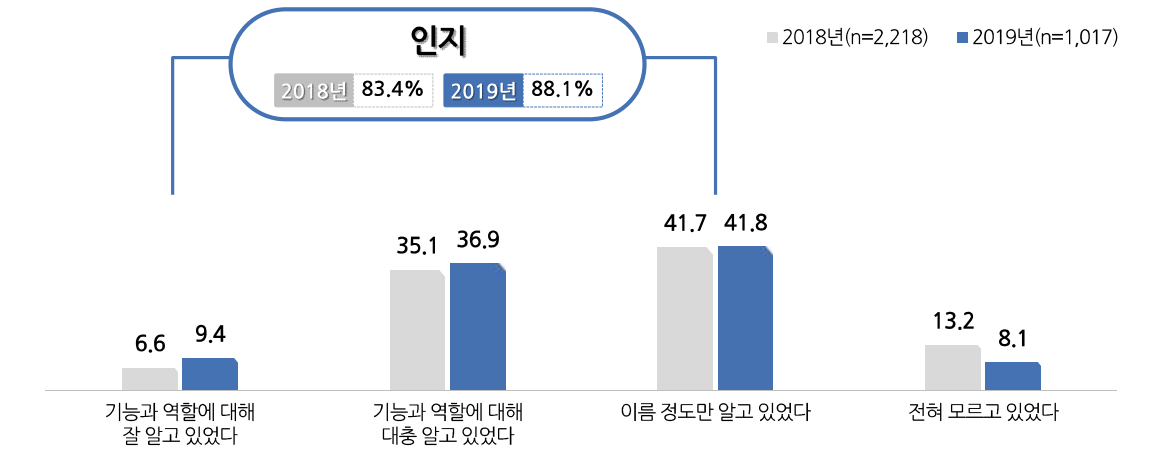


5. 언론중재위원회 인지도

- 교육수강자 중 일반인의 88.1%가 언론중재위원회를 ‘알고 있다’고 응답하여, 2018년 83.4% 대비 4.7%p 상승함

[그림 141] 언론중재위원회 인지도(일반인)

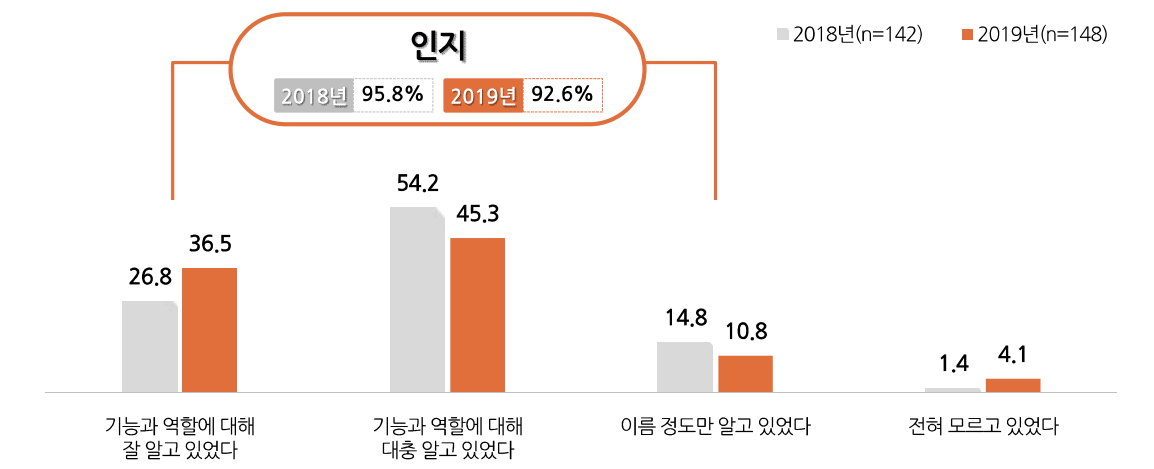
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



- 언론인은 92.6%가 언론중재위원회를 ‘알고 있다’고 응답하여, 2018년 95.8% 대비 3.2%p 하락하였고, ‘기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다’는 응답은 일반인 9.4%, 언론인 36.5%로, 언론인이 일반인보다 약 4배 가량 높게 나타남
- 일반인의 46.3%, 언론인의 81.8%가 ‘기능과 역할에 대해 알고 있다’고 응답하며 2018년 대비 각 4.6%p, 0.8%p 상승한 것으로 나타남

[그림 142] 언론중재위원회 인지도(언론인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

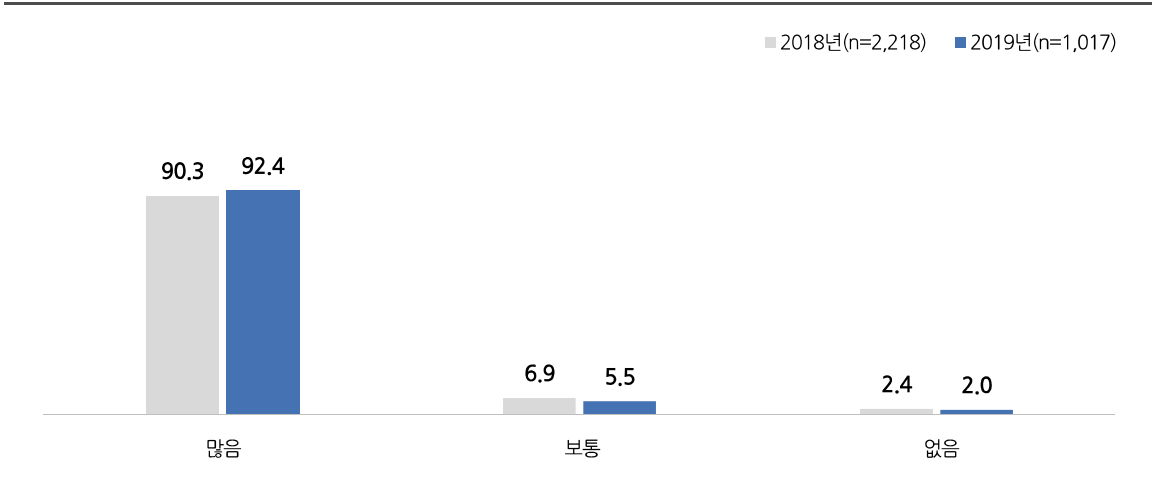


6. 언론중재위원회 교육 추천 의향

- 일반인 교육수강자들은 언론중재위원회 교육 추천 의향에 대해 92.4%(매우 많음: 52.3% + 대체로 많음: 30.9% + 약간 많음: 9.2%)가 추천 의향이 많다고 응답하였으며, 2018년 90.3% 대비 2.1%p 상승함

[그림 143] 언론중재위원회 교육 추천 의향(일반인)

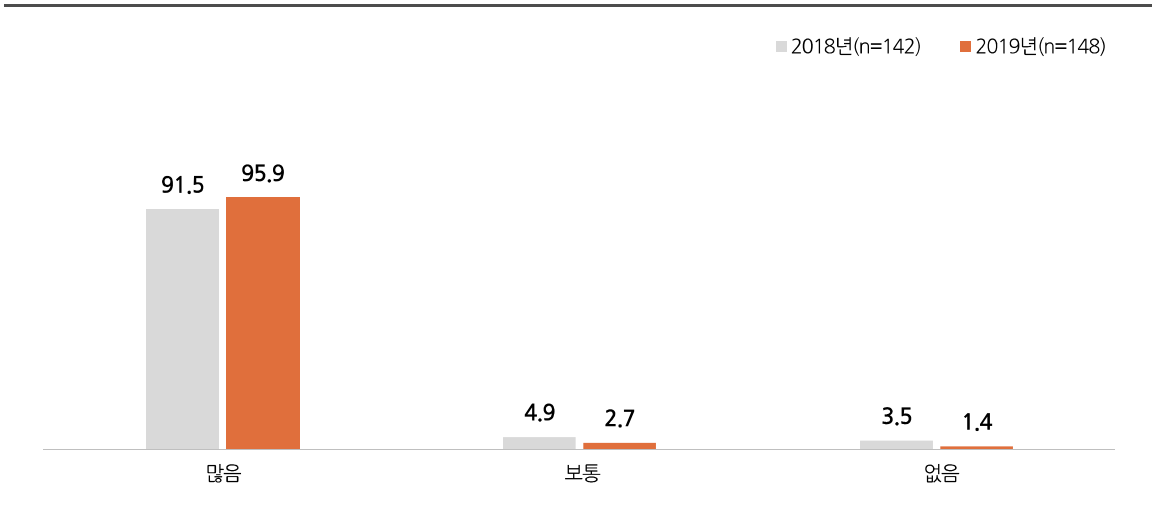
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



- 언론인 교육수강자들은 언론중재위원회 교육 추천 의향에 대해 95.9%(매우 많음: 64.2% + 대체로 많음: 23.6% + 약간 많음: 8.1%)가 추천 의향이 많다고 응답하였으며, 2018년 91.5% 대비 4.4%p 상승함

[그림 144] 언론중재위원회 교육 추천 의향(언론인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

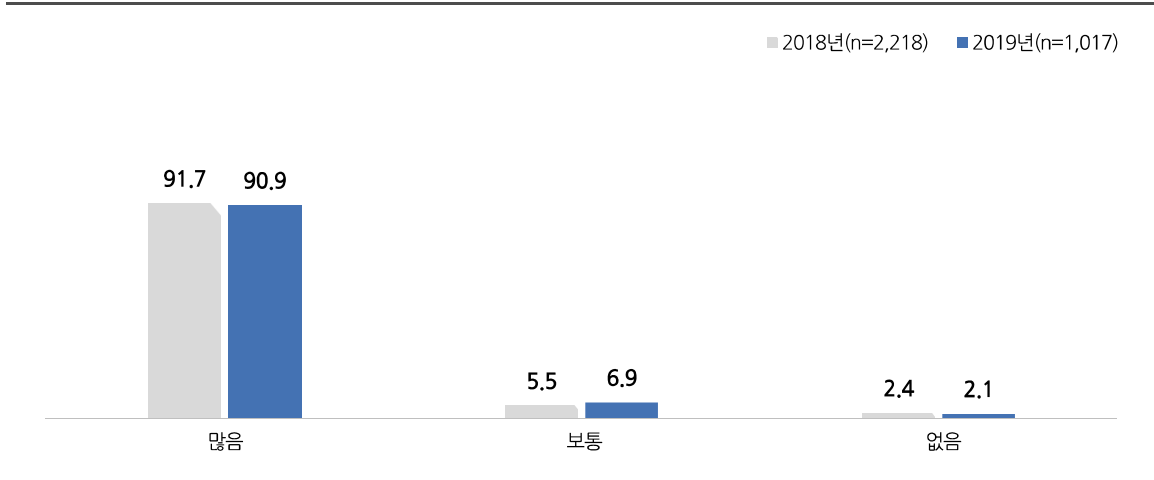


7. 언론중재위원회 교육 필요성

- 일반인 교육수강자들은 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 90.9%(매우 필요하다: 57.8% + 대체로 필요하다: 24.9% + 약간 필요하다: 8.2%)가 '필요하다'고 응답했으며, 2018년 91.7% 대비 0.8%p 하락함

[그림 145] 언론중재위원회 교육 필요성(일반인)

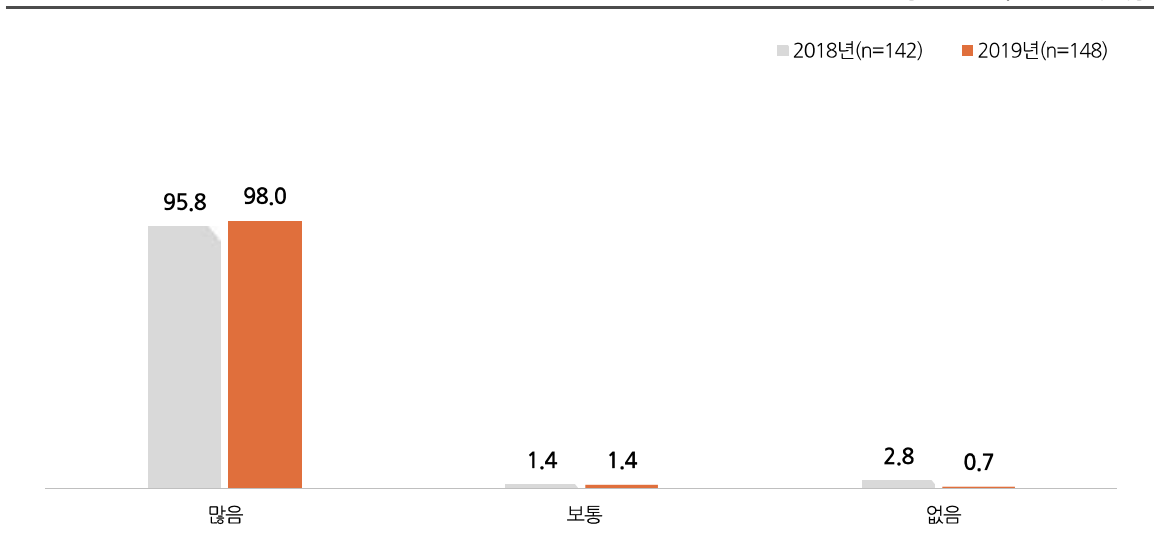
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



- 언론인 교육수강자들은 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 98.0%(매우 필요하다: 77.7% + 대체로 필요하다: 17.6% + 약간 필요하다: 2.7%)가 '필요하다'고 응답했으며, 2018년 95.8% 대비 2.2%p 상승함

[그림 146] 언론중재위원회 교육 필요성(언론인)

[단위: %, Base: ()]

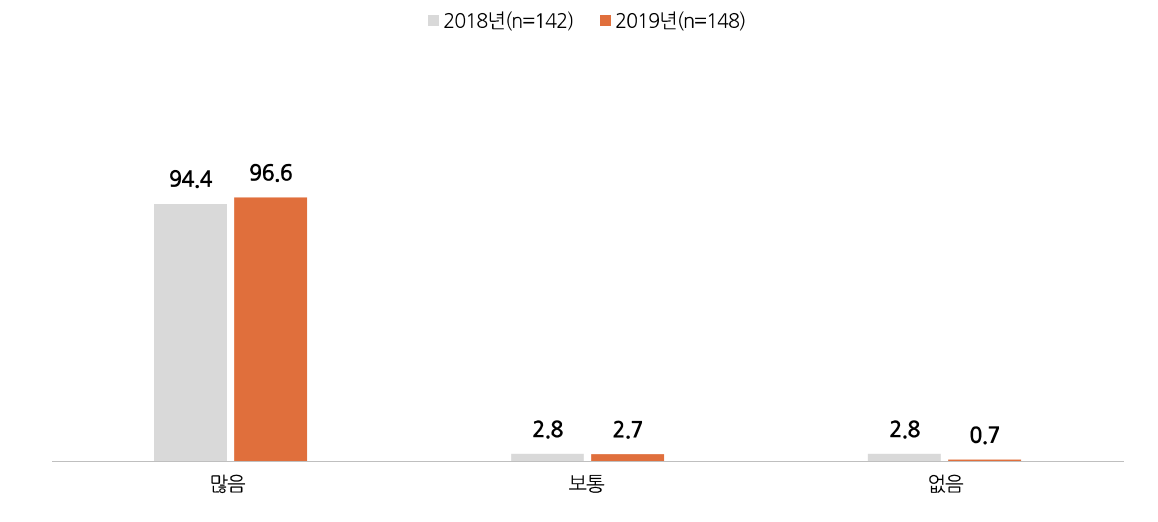


8. [언론인] 언론중재위원회 교육 도움도

- 언론중재위원회 교육 도움도에 대해 언론인의 96.6%가 ‘도움이 된다’(매우 도움이 된다: 66.2% + 대체로 도움이 된다: 24.3% + 약간 도움이 된다: 6.1%)고 응답하여, 2018년 94.4% 대비 2.2%p 상승함

[그림 147] 언론중재위원회 교육 도움도 응답비율(언론인)

[단위: %, Base: ()]



부록

설문지



안녕하십니까?

언론중재위원회는 "(주)글로벌리서치"와 공동으로 2019년 1월부터 2019년 9월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정·중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.

성실하게 응답해주신 분들께는 10,000원 상당의 모바일 상품권을 보내드리오니 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2019년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 전우람 Tel : 02-397-3025	(주)글로벌리서치 담당자 : 김호영 연구원 Tel : 02-3438-1755

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 신청한 사건이 여러 건인 경우에는 **가장 최근에 신청한 사건을 기준으로** 응답해 주시기 바랍니다.

SQ1. 귀하께서 조정신청한 매체는 무엇입니까?(복수체크 가능)

- ① 일간신문 ② 주간신문 ③ 방송 ④ 잡지
- ⑤ 뉴스통신 ⑥ 인터넷신문(신문사닷컴 포함)
- ⑦ 포털 ⑧ 방송사닷컴

SQ2. 귀하께서 조정신청한 보도를 처음 접한 매체는 무엇입니까?

- ① 종이신문 ② 잡지 ③ 방송뉴스 ④ 라디오뉴스
- ⑤ 언론사 사이트(조선닷컴, 동아닷컴 등) ⑥ 포털 사이트(네이버, 다음 등)
- ⑦ 메시징 서비스(카카오톡, 라인 등) ⑧ SNS(카카오스토리, 페이스북, 트위터 등)
- ⑨ OTT서비스(유튜브 등) ⑩ 팟캐스트 ⑪ 주변인물

SQ2-1. (SQ2에 ⑤~⑩번 응답자만) 해당 보도를 무엇을 통해 접하셨습니다?

- ① 모바일 ② PC

SQ3. 귀하께서는 조정사건의 당사자입니까? 대리인(변호사 등)입니까?

- ① 당사자 ② 대리인

SQ4. 귀하께서 참석한 조정은 개인으로 신청한 사건입니까? 기관(단체)로 신청한 사건입니까?

- ① 개인 ② 기관(단체)

SQ5. 귀하께서는 어느 중재부에 조정(중재) 신청을 하셨습니까?

- ① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 광주 ⑤ 대전 ⑥ 경기
 ⑦ 강원 ⑧ 충북 ⑨ 전북 ⑩ 경남 ⑪ 제주

SQ6. 귀하의 주거지(소재지)는 어디입니까?

- ① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전
 ⑦ 울산 ⑧ 세종 ⑨ 경기 ⑩ 강원 ⑪ 충북 ⑫ 충남
 ⑬ 전북 ⑭ 전남 ⑮ 경북 ⑯ 경남 ⑰ 제주

※ 다음의 각 질문에 대하여 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

『상담창구』 만족도

문1. 귀하께서는 언론중재위원회 상담주무부서 상담원으로부터 상담을 받은 경험이 있습니까?

- ① 상담 경험이 있다 → 문1-1로 이동 ② 상담 경험이 없다 → 문2로 이동

문1-1. 언론중재위원회 상담원의 태도 및 상담과정에 대한 평가입니다.

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 상담원이 친절했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 상담원이 나의 말을 열심히 들으려고 노력했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 상담원이 상담을 적극적으로 응대했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 상담이 지체 없이 진행되었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 상담원의 상담내용을 신뢰할 수 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(6) 나의 문제를 파악하고 대처하는데 상담이 도움이 되었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문1-2. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 언론중재위원회 상담창구 이용에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문1-3. 상담창구 이용 중 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으면 기재해 주시기 바랍니다.

『조정(중재) 신청절차 및 방법』 만족도

문2. 조정(중재) 신청과정에 대한 평가입니다.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 신청서 양식을 쉽게 찾을 수 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 신청서를 간편하게 작성할 수 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 구비해야 할 서류는 간단했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 신청서를 쉽게 접수할 수 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 신청서를 접수한 담당 직원은 업무처리가 능숙했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문2-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 조정(중재) 신청절차 및 방법에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문2-2. 조정(중재) 신청절차 이용 중 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

『심리 전 절차 안내』 만족도

문3. 담당조사관의 심리 전 절차 안내 등 업무처리에 대한 평가입니다.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 나는 심리 기일을 신속하게 연락받았다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 담당조사관은 심리진행방법을 구체적으로 설명했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 내 사건에 대해 문의할 때 담당조사관과의 연락이 용이했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문3-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 담당조사관의 심리 전 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문3-2. 심리 전 절차 안내 중 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

『중재부의 심리진행』 만족도

문4. 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 중재부는 적극적으로 심리를 진행했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 중재부는 공정하게 심리를 진행했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 중재부의 심리진행에서 전문성이 느껴졌다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 중재부는 나의 사건 내용을 잘 알고 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 중재부는 나의 의견을 열심히 들으려고 노력했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문4-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 중재부의 심리진행에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문4-2. 중재부의 심리진행 중 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

『심리 후 절차 안내』 만족도

문5. 중재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리결과 및 향후 절차에 대해 자세하게 설명을 들었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 조정조서, 결정서 등을 신속하게 받을 수 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 내 사건에 대해 추가 문의를 할 때 담당조사관과의 연락이 용이했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문5-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 심리 후 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니다습니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문5-2. 심리 후 절차 안내 중 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

심리 관련 전반적 만족도

문6. 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(상담과정 및 신청절차 및 방법, 심리 전/후 절차 안내, 중재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론중재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니다습니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문7. 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(상담과정 및 신청절차 및 방법, 심리 전/후 절차 안내, 중재부의 심리진행)이 각각 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

문항	매우 중요	대체로 중요	약간 중요	보통	약간 중요하지 않음	대체로 중요하지 않음	전혀 중요하지 않음
(1) 상담창구	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 조정중재 신청 절차 및 방법	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 심리 전 절차 안내	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 중재부의 심리 진행	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 심리 후 절차 안내	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문8. 귀하가 경험한 언론중재위원회의 조정(중재)과정은 피신청인과 비교할 때 공정했습니까?

매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문9. 귀하는 언론중재위원회에서 제공하는 서비스를 다시 이용할 의향이 있습니까?

매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

『피해구제 방법』 만족도

문10. 귀하께서는 조정(중재) 결과, 피해구제를 받으셨습니까?

- ① 피해구제를 받았다 → 문10-1로 이동 ② 피해구제를 받지 못했다 → 문11로 이동

문10-1. (문10에 ①번 응답자만) 다음 보기 중 경험하신 피해구제 방법을 모두 선택하여 주시기 바랍니다. (복수체크 가능)

- ① 정정·반론·추후보도 등 → 문10-2로 이동 ② 손해배상 → 문10-3로 이동
 ③ 기사삭제 → 문10-4로 이동 ④ 사과 → 문10-5로 이동

문10-2. (문10-1에 ①번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
보도문의 크기 및 분량	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
보도문의 내용·문구	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
보도문의 위치	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
보도문의 게재시기 (합의서나 결정서 상 게재시기 기준)	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문10-3. (문10-1에 ②번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
손해배상 금액	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
손해배상금 지급시기 (합의서나 결정서 상 지급시기 기준)	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문10-4. (문10-1에 ③번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문항	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
인터넷신문 및 포털 기사삭제	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문10-5. (문10-1에 ④번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문항	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
구두 또는 서면 사과	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

문11. 언론중재위원회는 기존의 정정·반론·추후보도·손해배상 청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여, 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나 보완, 열람 차단을 요구할 수 있는 권리를 도입하고자 합니다. 이 정책이 필요하다고 생각하십니까?

매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문12. 최근 다양한 미디어 채널에서 뉴스 형태의 방송이 만들어지고 있습니다. 그러나 이들 미디어는 피해구제의 영역에서 벗어나 있어 가짜뉴스의 확산을 비롯한 많은 문제점이 나타나고 있습니다. 유튜브 등 온라인동영상플랫폼을 통해 유통되는 뉴스 형태의 방송에 대한 피해구제가 필요하다고 생각하십니까?

매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

위원회 이미지 및 인지도

문13. 언론중재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그동안 이용하신 경험을 토대로 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권 보호에 도움이 된다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 언론환경 발전에 기여한다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 믿음(신뢰감)이 간다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 공익적/사회적 책임을 다하고 있다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 절차가 공정하고 투명하다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(6) 전문적이다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문13-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 언론중재위원회의 전반적인 이미지는 어떻습니까?

매우 좋다	대체로 좋다	약간 좋다	보통 이다	약간 좋지 않다	대체로 좋지 않다	전혀 좋지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문14. 귀하께서는 이번 조정(중재) 신청 이전에도 언론중재위원회를 알고 계셨습니까?

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| ① 전혀 모르고 있었다 | ② 이름 정도만 알고 있었다 |
| ③ 기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다 | ④ 기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다 |

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)글로벌리서치”와 공동으로 2019년 1월부터 2019년 9월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정·중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.

성실하게 응답해주신 분들께는 10,000원 상당의 모바일 상품권을 보내드리오니 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2019년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 전우람 Tel : 02-397-3025	(주)글로벌리서치 담당자 : 김호영 연구원 Tel : 02-3438-1755

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 신청한 사건이 여러 건인 경우에는 가장 최근에 신청한 사건을 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

SQ1. 귀하의 소속 매체는 무엇입니까?

- ① 일간신문 ② 주간신문 ③ 방송 ④ 잡지 ⑤ 뉴스통신
- ⑥ 인터넷신문(신문사닷컴 포함) ⑦ 포털 ⑧ 방송사닷컴
- ⑨ 기타

SQ2. 심리 참석 당시 귀하의 직책은 무엇입니까?

- ① 발행인, 대표 ② 편집국장, 보도국장 ③ 부장급 ④ 팀장, 차장급
- ⑤ 취재기자 ⑥ 변호사 ⑦ 기타

SQ3. 귀하께서 2019년에 참석한 심리 횟수는 어떻게 되십니까?

- ① 1회 ② 2회 이상

SQ4. 귀하께서 심리에 참석하신 조정(중재) 사건의 담당 중재부는 어디입니까?

- ① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 광주 ⑤ 대전 ⑥ 경기
- ⑦ 강원 ⑧ 충북 ⑨ 전북 ⑩ 경남 ⑪ 제주

※ 다음의 각 질문에 대하여 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

『심리 전 절차 안내』 만족도

문1. 담당조사관의 심리 전 절차 안내 등 업무처리에 대한 평가입니다.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리 기일을 신속하게 연락받았다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 지참물(위임장 등)에 대해 상세하게 안내 받았다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 심리진행방법에 대해 구체적으로 설명을 들었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 내 사건에 대해 문의를 할 때 담당조사관과의 접촉이 용이했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문1-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 담당조사관의 심리 전 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문1-2. 심리 전 절차 안내 중 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

『중재부의 심리진행』 만족도

문2. 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 중재부는 적극적으로 심리를 진행했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 중재부는 공정하게 심리를 진행했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 중재부의 심리진행에서 전문성이 느껴졌다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 중재부는 나의 사건 내용을 잘 알고 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 중재부는 나의 의견을 열심히 들으려고 노력했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문2-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 중재부의 심리진행에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문2-2. 중재부의 심리진행 중 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

『심리 후 절차 안내』 만족도

문3. 중재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리결과 및 향후 절차에 대해 자세하게 설명을 들었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 조정조서, 결정서 등을 신속하게 받을 수 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 내 사건에 관련된 문의를 할 때 담당조사관과의 접촉이 용이했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문3-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 심리 후 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문3-2. 심리 후 절차 안내 중 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

심리 관련 전반적 만족도

문4. 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(심리 전/후 절차 안내, 중재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론중재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문5. 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(심리 전/후 절차 안내, 중재부의 심리진행)이 각각 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

문 항	매우 중요	대체로 중요	약간 중요	보통	약간 중요하지 않음	대체로 중요하지 않음	전혀 중요하지 않음
(1) 심리 전 절차 안내	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 중재부의 심리 진행	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 심리 후 절차 안내	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문6. 귀하가 경험한 언론중재위원회의 조정(중재)과정은 신청인과 비교할 때 공정했습니까?

매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

『피해구제 방법』 만족도

문7. 귀하께서는 조정(중재) 결과, 신청인에게 피해구제 조치(정정·반론·추후보도 게재, 손해배상 지급 등)를 취하하셨습니까?

- ① 피해구제 조치를 했다 → 문7-1로 이동 ② 피해구제 조치를 하지 않았다 → 문8로 이동

문7-1. (문7에 ①번 응답자만) 다음 보기 중 귀사가 처리해준 피해구제 방법을 모두 선택하여 주시기 바랍니다. (복수체크 가능)

- ① 정정·반론·추후보도 등 → 문7-2로 이동 ② 손해배상 → 문7-3로 이동
 ③ 기사삭제 → 문7-4로 이동 ④ 사과 → 문7-5로 이동

문7-2. (문7-1에 ①번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
보도문의 크기 및 분량	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
보도문의 내용·문구	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
보도문의 위치	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
보도문의 게재시기 (합의서나 결정서 상 게재시기 기준)	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문7-3. (문7-1에 ②번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
손해배상 금액	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
손해배상금 지급시기 (합의서나 결정서 상 지급시기 기준)	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문7-4. (문7-1에 ③번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
인터넷신문 및 포털 기사삭제	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문7-5. (문7-1에 ④번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
구두 또는 서면 사과	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

시정권고 제도

문8. 언론중재위원회는 개인의 사생활 등을 공개하여 개인적 법익을 침해하거나, 자살 장소 및 방법 등을 지나치게 상세히 보도하는 등 사회적 법익을 침해하는 언론보도에 대해 향후 유사한 보도가 발생되지 않도록 해당 언론사에 법익침해사항을 고지하고 시정을 권고하고 있습니다. 시정권고 제도에 대해 귀하께서는 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 시정권고제도에 대해 알고 있다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 시정권고제도가 언론 환경 개선에 효과가 있다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 시정권고를 적극적으로 해야 한다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 언론사별 시정권고 횟수 및 내용 등을 외부에 적극적으로 공표해야 한다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 시정권고결정을 받은 후에도 동일한 유형의 법익침해를 반복하는 언론사에는 보다 강화된 제재조치가 필요하다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(6) 포털사이트(네이버, 카카오 등)를 시정권고 심의대상에 포함시켜야 한다.	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

문9. 언론중재위원회는 기존의 정정·반론·추후보도·손해배상 청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여, 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나 보완, 열람차단을 요구할 수 있는 권리를 도입하고자 합니다. 이 정책이 필요하다고 생각하십니까?

매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문10. 최근 다양한 미디어 채널에서 뉴스 형태의 방송이 만들어지고 있습니다. 그러나 이들 미디어는 피해구제의 영역에서 벗어나 있어 가짜뉴스의 확산을 비롯한 많은 문제점이 나타나고 있습니다. 유튜브 등 온라인동영상플랫폼을 통해 유통되는 뉴스 형태의 방송에 대한 피해구제가 필요하다고 생각하십니까?

매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

위원회 이미지

문11. 이번에는 언론중재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그 동안 이용하신 경험을 토대로 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권 보호에 도움이 된다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 언론환경 발전에 기여한다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 믿음(신뢰감)이 간다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 공익적/사회적 책임을 다하고 있다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 절차가 공정하고 투명하다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(6) 전문적이다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문11-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 언론중재위원회의 전반적인 이미지는 어떻습니까?

매우 좋다	대체로 좋다	약간 좋다	보통 이다	약간 좋지 않다	대체로 좋지 않다	전혀 좋지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

안녕하십니까?

저는 (주)글로벌리서치 면접원 000입니다.

언론중재위원회는 “(주)글로벌리서치”와 공동으로 2019년 1월부터 2019년 9월까지 위원회에 상담을 신청하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 혹시 개인정보 유출에 따른 피해를 걱정하실 수 있지만 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.

아무쪼록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2019년 10월

문1. 언론중재위원회 상담서비스는 전화, 방문, 인터넷 등 다양한 방법으로 이용하실 수 있습니다. 귀하께서 이용하신 상담방법은 무엇입니까? (복수응답 가능)

- ① 방문
- ② 전화
- ③ 이메일 상담(홈페이지 1:1문의 포함)
- ④ 인터넷 실시간 상담
- ⑤ 기타

문2. 귀하께서 언론중재위원회 상담창구를 이용하셨을 때, 상담원의 태도 및 상담내용이 만족스러우셨는지 등에 대해 여쭙겠습니다. 각 항목에 대해 귀하께서 만족하신 정도를 말씀해 주시기 바랍니다.

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 상담원이 친절했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 상담원이 나의 말을 열심히 들으려고 노력했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 상담원이 상담을 적극적으로 응대했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 상담이 지체 없이 진행되었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 상담원의 상담내용을 신뢰할 수 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(6) 나의 문제를 파악하고 대처하는데 상담이 도움이 되었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문2-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 언론중재위원회 상담창구 이용이 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문3. 귀하께서 언론중재위원회 상담서비스를 이용하신 경험을 토대로, 언론중재위원회에 대한 전반적인 이미지는 어떻습니까?

매우 좋다	대체로 좋다	약간 좋다	보통	약간 좋지 않다	대체로 좋지 않다	매우 좋지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문4. 귀하께서는 이번 상담 이전에도 언론중재위원회를 알고 계셨습니까?

- ① 전혀 모르고 있었다
- ② 이름 정도만 알고 있었다
- ③ 기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다
- ④ 기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다

문5. 언론중재위원회 상담서비스를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

통계처리 문항

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?(목소리로 판단)

- ① 남성
- ② 여성

SQ2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 20대
- ② 30대
- ③ 40대
- ④ 50대
- ⑤ 60대 이상

SQ3. 귀하께서는 개인적으로 상담을 받으셨습니까, 소속기관 및 단체 업무를 위해 상담을 받으셨습니까?

- ① 개인
- ② 소속기관 및 단체

SQ4. 귀하께서 상담을 받으신 중재부는 어디입니까?

- ① 서울
- ② 부산
- ③ 대구
- ④ 광주
- ⑤ 대전
- ⑥ 경기
- ⑦ 강원
- ⑧ 충북
- ⑨ 전북
- ⑩ 경남
- ⑪ 제주

SQ5. 귀하의 주거지(소재지)는 어디입니까?

- ① 서울
- ② 부산
- ③ 대구
- ④ 인천
- ⑤ 광주
- ⑥ 대전
- ⑦ 울산
- ⑧ 세종
- ⑨ 경기
- ⑩ 강원
- ⑪ 충북
- ⑫ 충남
- ⑬ 전북
- ⑭ 전남
- ⑮ 경북
- ⑯ 경남
- ⑰ 제주

2019년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

발행처
언론중재위원회

발행일
2019년 12월 20일

조사기관
(주)글로벌리서치

※이 책은 「방송통신위원회 방송통신발전기금」을 지원받아 제작한 것입니다.
※저작권법에 따라 본지에 수록된 내용의 무단 복제와 전재 및 상업적 이용을 금합니다.