

2021년도 언론중재위원회 이용만족도 조사 보고서



언론중재위원회 이용만족도조사



신청인



▲ 0.5

2021년 **79.5**

(사례수: 237)

2020년 **79.0**

(사례수: 223)



피신청인



-

2021년 **74.0**

(사례수: 172)

2020년 **74.0**

(사례수: 208)



상담이용자



▼ 0.8

2021년 **86.7**

(사례수: 346)

2020년 **87.5**

(사례수: 400)

👍 상담원 친절성 **92.7**

상담원 경청자세 92.3

상담내용 신뢰성 88.7

상담이용 편리성 86.4

문제해결 도움도 79.2

교육수강자



2021년 종합

92.5

(사례수: 400)

2021년 일반인

93.6

(사례수: 302)

2021년 언론인

89.2

(사례수: 98)

2020년 종합

90.6

(사례수: 405)

2020년 일반인

90.5

(사례수: 360)

2020년 언론인

90.7

(사례수: 45)

▲ 1.9

▲ 3.1

▼ 1.5

👍 강사의 성의 및 태도

94.1

94.9

91.7

주제 및 내용

92.6

93.3

90.5

사건/사례를 이용한 설명

92.5

93.6

88.9

교육자료의 충실성

92.3

93.5

88.3

제도에 대한 이해

91.0

92.7

85.7

CONTENTS

제1장 조사개요

1. 조사 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

1. 신청인/피신청인	15
1) 종합만족도	15
2) 차원별 만족도	16
3) 포트폴리오 분석	18
4) 개선효용도 분석	19
5) 중점개선 포인트	21
6) 피해구제 방법별 만족도	24
7) 언론중재위원회 이미지	26
8) 언론중재위원회 인지도	27
9) 인터넷상의 새로운 언론피해 및 구제방안에 대한 견해	28
2. 상담이용자	31
1) 종합만족도	31
2) 상담방법별 종합만족도	32
3) 포트폴리오 분석	33
4) 개선효용도 분석	34
5) 언론중재위원회 인지도	35
3. 교육수강자	36
1) 종합만족도	36
2) 유형별 만족도	37
3) 포트폴리오 분석	38
4) 개선효용도 분석	39

CONTENTS

제3장 신청인/피신청인 조사결과

1. 종합만족도	43
1) 종합만족도	43
2) 응답자 특성별 종합만족도	44
3) 차원별 중요도	45
4) 차원별 만족도	46
5) 항목별 만족도	55
2. 피해구제 방법별 만족도	63
1) 피해구제 조치 여부	63
2) 피해구제 방법별 만족도	64
3. 언론중재위원회 이미지	66
1) 신청인	66
2) 피신청인	67
4. [신청인] 언론중재위원회 인지도	68
5. [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식	69
6. 인터넷상의 새로운 언론피해 및 구제방안에 대한 견해	70
1) 인터넷상 보도로 인한 언론피해 심각성	70
2) 열람차단청구권 도입 필요성	71
3) 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성	72

제4장 상담이용자 조사결과

1. 종합만족도	75
1) 종합만족도	75
2) 항목별 중요도	76
3) 항목별 만족도	77
2. 전반적 만족도	83
3. 언론중재위원회 이미지	84
4. 언론중재위원회 인지도	85
5. 상담 후 조정 신청 여부 및 미신청 이유	87

CONTENTS

제5장 교육수강자 조사결과

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

CONTENTS

[그림 목차]

■ 그림 1 종합만족도(신청인/피신청인)	15
■ 그림 2 차원별 만족도 및 중요도(신청인)	16
■ 그림 3 차원별 만족도 및 중요도(피신청인)	17
■ 그림 4 포트폴리오 분석(신청인)	18
■ 그림 5 포트폴리오 분석(피신청인)	18
■ 그림 6 개선효용도 분석(신청인)	19
■ 그림 7 개선순위(신청인)	19
■ 그림 8 개선효용도 분석(피신청인)	20
■ 그림 9 개선순위(피신청인)	20
■ 그림 10 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)	21
■ 그림 11 '조정 신청과정' 항목별 만족도(신청인)	22
■ 그림 12 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)	23
■ 그림 13 피해구제 방법별 만족도(신청인)	24
■ 그림 14 피해구제 방법별 만족도(피신청인)	25
■ 그림 15 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인)	26
■ 그림 16 언론중재위원회 인지도(신청인)	27
■ 그림 17 인터넷상 보도로 인한 언론피해 심각성(신청인/피신청인)	28
■ 그림 18 열람차단청구권 도입 필요성(신청인/피신청인)	29
■ 그림 19 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성 (신청인/피신청인)	30
■ 그림 20 종합만족도(상담이용자)	31
■ 그림 21 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자)	31
■ 그림 22 상담방법별 종합만족도(상담이용자)	32
■ 그림 23 포트폴리오 분석(상담이용자)	33
■ 그림 24 개선효용도 분석(상담이용자)	34
■ 그림 25 개선순위(상담이용자)	34
■ 그림 26 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	35
■ 그림 27 종합만족도(교육수강자)	36
■ 그림 28 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자)	36
■ 그림 29 유형별 만족도(교육수강자)	37
■ 그림 30 포트폴리오 분석(교육수강자)	38
■ 그림 31 개선효용도 분석(교육수강자)	39
■ 그림 32 개선순위(교육수강자)	39

CONTENTS

■ 그림 33	종합만족도(신청인/피신청인)	43
■ 그림 34	응답자 특성별 종합만족도(신청인)	44
■ 그림 35	응답자 특성별 종합만족도(피신청인)	44
■ 그림 36	차원별 중요도(신청인/피신청인)	45
■ 그림 37	차원별 만족도(신청인)	46
■ 그림 38	차원별 만족도(피신청인)	46
■ 그림 39	'상담창구' 만족도(신청인)	47
■ 그림 40	'상담창구' 응답자 특성별 만족도(신청인)	47
■ 그림 41	'조정 신청과정' 만족도(신청인)	48
■ 그림 42	'조정 신청과정' 응답자 특성별 만족도(신청인)	48
■ 그림 43	'심리 전 절차 안내' 만족도(신청인)	49
■ 그림 44	'심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)	49
■ 그림 45	'심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인)	50
■ 그림 46	'심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	50
■ 그림 47	'중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)	51
■ 그림 48	'중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인)	51
■ 그림 49	'중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)	52
■ 그림 50	'중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	52
■ 그림 51	'심리 후 절차 안내' 만족도(신청인)	53
■ 그림 52	'심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)	53
■ 그림 53	'심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인)	54
■ 그림 54	'심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	54
■ 그림 55	'상담창구' 항목별 만족도(신청인)	55
■ 그림 56	'조정 신청과정' 항목별 만족도(신청인)	56
■ 그림 57	'심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)	57
■ 그림 58	'심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)	58
■ 그림 59	'중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)	59
■ 그림 60	'중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)	60
■ 그림 61	'심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)	61
■ 그림 62	'심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)	62
■ 그림 63	피해구제 조치 여부(신청인/피신청인)	63
■ 그림 64	피해구제 방법별 만족도(신청인)	64
■ 그림 65	피해구제 방법별 만족도(피신청인)	65

CONTENTS

■ 그림 66 언론중재위원회 이미지(신청인)	66
■ 그림 67 언론중재위원회 이미지 응답 비율(신청인)	66
■ 그림 68 언론중재위원회 이미지(피신청인)	67
■ 그림 69 언론중재위원회 이미지 응답 비율(피신청인)	67
■ 그림 70 언론중재위원회 인지도(신청인)	68
■ 그림 71 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(신청인)	68
■ 그림 72 시정권고 제도에 대한 인식(피신청인)	69
■ 그림 73 인터넷상 보도로 인한 언론피해 심각성(신청인/피신청인)	70
■ 그림 74 열람차단청구권 도입 필요성(신청인/피신청인)	71
■ 그림 75 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성 (신청인/피신청인)	72
■ 그림 76 종합만족도(상담이용자)	75
■ 그림 77 응답자 특성별 종합만족도(상담이용자)	75
■ 그림 78 항목별 중요도(상담이용자)	76
■ 그림 79 항목별 만족도(상담이용자)	77
■ 그림 80 '상담이용 편리성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	78
■ 그림 81 '상담이용 편리성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	78
■ 그림 82 '상담원 친절성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	79
■ 그림 83 '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	79
■ 그림 84 '상담원 경청자세' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	80
■ 그림 85 '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	80
■ 그림 86 '상담내용 신뢰성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	81
■ 그림 87 '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	81
■ 그림 88 '문제해결 도움도' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	82
■ 그림 89 '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	82
■ 그림 90 전반적 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	83
■ 그림 91 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)	83
■ 그림 92 언론중재위원회 이미지 및 응답 비율(상담이용자)	84
■ 그림 93 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)	84
■ 그림 94 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	85
■ 그림 95 응답자 특성별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	85
■ 그림 96 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	86
■ 그림 97 상담 후 조정 신청 여부(상담이용자)	87
■ 그림 98 상담 후 조정 미신청 이유(상담이용자)	87

CONTENTS

■ 그림 99 종합만족도(교육수강자)	91
■ 그림 100 항목별 중요도(교육수강자)	92
■ 그림 101 항목별 만족도(교육수강자)	93
■ 그림 102 '주제 및 내용' 항목 만족도(교육수강자)	94
■ 그림 103 '주제 및 내용' 응답 비율(교육수강자)	94
■ 그림 104 '제도에 대한 이해' 항목 만족도(교육수강자)	95
■ 그림 105 '제도에 대한 이해' 응답 비율(교육수강자)	95
■ 그림 106 '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도(교육수강자)	96
■ 그림 107 '사건/사례를 이용한 설명' 응답 비율(교육수강자)	96
■ 그림 108 '교육자료의 충실성' 항목 만족도(교육수강자)	97
■ 그림 109 '교육자료의 충실성' 응답 비율(교육수강자)	97
■ 그림 110 '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도(교육수강자)	98
■ 그림 111 '강사의 성의 및 태도' 응답 비율(교육수강자)	98
■ 그림 112 전반적 만족도(교육수강자)	99
■ 그림 113 전반적 만족도 응답 비율(교육수강자)	99
■ 그림 114 언론중재위원회 인지도(일반인)	100
■ 그림 115 언론중재위원회 인지도(언론인)	100
■ 그림 116 언론중재위원회 교육 추천 의향(일반인)	101
■ 그림 117 언론중재위원회 교육 추천 의향(언론인)	101
■ 그림 118 언론중재위원회 교육 필요성(일반인)	102
■ 그림 119 언론중재위원회 교육 필요성(언론인)	102
■ 그림 120 언론중재위원회 교육 도움도(언론인)	103

CONTENTS

[표 목차]

■ 표 1 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)	21
■ 표 2 '조정 신청과정' 항목별 응답 비율(신청인)	22
■ 표 3 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)	23
■ 표 4 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인)	26
■ 표 5 열람차단청구권 도입 필요성 응답 비율(신청인/피신청인)	29
■ 표 6 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성 응답 비율 (신청인/피신청인)	30
■ 표 7 상담방법별 항목 만족도(상담이용자)	32
■ 표 8 '상담창구' 항목별 응답 비율(신청인)	55
■ 표 9 '조정 신청과정' 항목별 응답 비율(신청인)	56
■ 표 10 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인)	57
■ 표 11 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(피신청인)	58
■ 표 12 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)	59
■ 표 13 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(피신청인)	60
■ 표 14 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인)	61
■ 표 15 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답 비율(피신청인)	62
■ 표 16 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(신청인)	64
■ 표 17 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(피신청인)	65

제1장

조사개요

1. 조사 배경 및 목적

□ 본 조사는 2021년 1월부터 9월까지 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담, 교육 서비스를 이용한 이용자의 만족도를 평가하여, 언론조정제도 개선사항 진단, 위원회 장·단기 정책 및 추진 방향 설정, 이용자 중심의 서비스 구현 방안 마련 등을 위한 기초자료로 활용하는 데 목적이 있음.

2. 조사개요

구분	내용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> 2021년 1월~9월까지 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담, 교육서비스 이용자
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> 신청인/피신청인 : 온라인(웹)조사 상담이용자 : CATI를 이용한 전화 면접조사 교육수강자 : 현장조사
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> 신청인 : 237명 피신청인 : 172명 상담이용자 : 346명 교육수강자 : 400명
응답률	<ul style="list-style-type: none"> 신청인 : 42.8% <ul style="list-style-type: none"> - 유효모집단 554명 중 237명 응답 피신청인 : 35.2% <ul style="list-style-type: none"> - 유효모집단 488명 중 172명 응답 상담이용자 : 31.0% <ul style="list-style-type: none"> - 유효모집단 1,117명 중 346명 응답
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 2021년 10월 26일 ~ 11월 17일
조사기관	<ul style="list-style-type: none"> (주)리서치랩

3. 주요 조사 내용

1) 신청인/피신청인

구분	내용	신청인	피신청인
종합만족도	▪ 「상담창구」 만족도	◎	
	▪ 「조정 신청과정」 만족도	◎	
	▪ 「심리 전 절차 안내」 만족도	◎	◎
	▪ 「중재부의 심리진행」 만족도	◎	◎
	▪ 「심리 후 절차 안내」 만족도	◎	◎
중요도	▪ 각 차원별 중요도	◎	◎
피해구제 방법	▪ 피해구제 조치 여부	◎	◎
	▪ 피해구제 방법별 만족도	◎	◎
시정권고 제도	▪ 시정권고 제도 인지도		◎
	▪ 시정권고 제도 효과		◎
	▪ 시정권고 미이행 언론사에 대한 제재조치 강화 필요성		◎
인터넷상의 새로운 언론피해 및 구제방안에 대한 견해	▪ 인터넷상 보도로 인한 피해의 심각성	◎	◎
	▪ 열람차단청구권 도입 필요성	◎	◎
	▪ 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성	◎	◎
언론중재위원회 이미지 및 인지도	▪ 국민의 인격권 보호에 기여	◎	◎
	▪ 언론환경 발전에 기여	◎	◎
	▪ 신뢰감	◎	◎
	▪ 공익/사회적 책임	◎	◎
	▪ 공정성	◎	◎
	▪ 전문성	◎	◎
	▪ 전반적 이미지	◎	◎
	▪ 언론중재위원회 인지도	◎	

2) 상담이용자

구분	내용
종합만족도	▪ 「상담이용 편리성」 만족도
	▪ 「상담원 친절성」 만족도
	▪ 「상담원 경청자세」 만족도
	▪ 「상담내용 신뢰성」 만족도
	▪ 「문제해결 도움도」 만족도
	▪ 전반적 만족도
언론중재위원회 이미지 및 인지도	▪ 전반적 이미지
	▪ 언론중재위원회 인지도
기타	▪ 상담 후 조정 신청 경험
	▪ 상담 후 조정 미신청 이유

3) 교육수강자

구분	내용	일반인	언론인
종합만족도	▪ 「주제 및 내용」 만족도	◎	◎
	▪ 「제도에 대한 이해」 만족도	◎	◎
	▪ 「사건/사례를 이용한 설명」 만족도	◎	◎
	▪ 「교육자료 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

구분	전체	조정주체		개인/기관(단체)	
		당사자	대리인	개인	기관(단체)
사례수(명)	237	147	90	110	127
비율(%)	100.0	62.0	38.0	46.4	53.6

구분	조정신청 매체(복수응답)							
	일간신문	주간신문	방송	잡지	뉴스통신	인터넷신문	포털	방송사닷컴
사례수(명)	65	21	55	1	12	145	9	11
비율(%)	27.4	8.9	23.2	0.4	5.1	61.2	3.8	4.6

2) 피신청인

구분	전체	직책						
		발행인, 대표	편집, 보도국장	부장급	팀장, 차장급	취재기자	변호사	기타
사례수(명)	172	15	46	53	28	14	10	6
비율(%)	100.0	8.7	26.7	30.8	16.3	8.1	5.8	3.5

구분	소속매체							
	일간신문	주간신문	방송	잡지	뉴스통신	인터넷신문	방송사닷컴	기타
사례수(명)	44	22	34	3	8	58	1	2
비율(%)	25.6	12.8	19.8	1.7	4.7	33.7	0.6	1.2

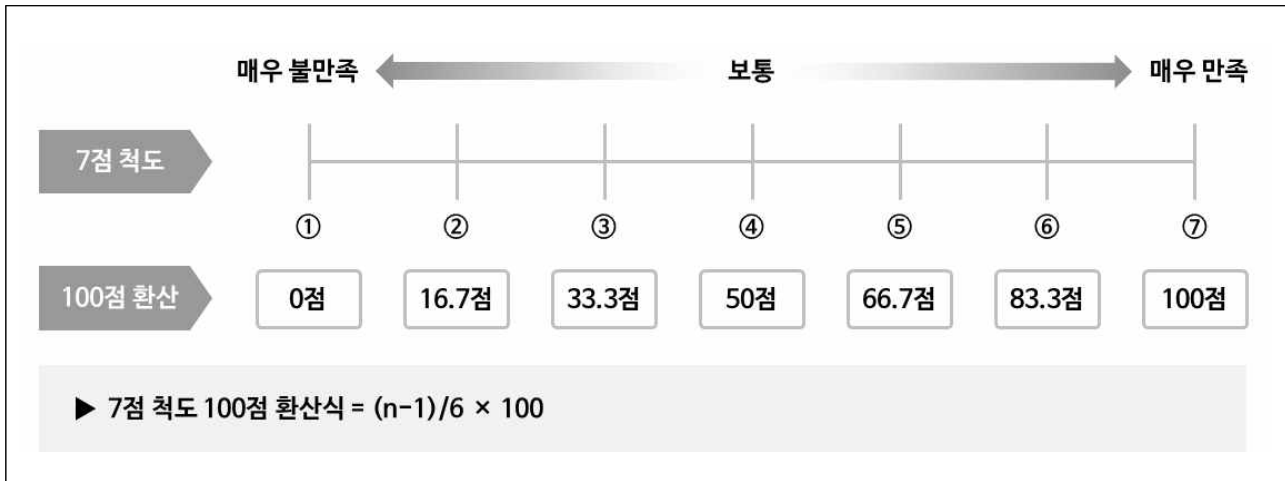
3) 상담이용자

구분	전체	개인/기관(단체)		상담방법(복수응답)		
		개인	기관(단체)	방문	전화	이메일
사례수(명)	346	132	214	70	286	64
비율(%)	100.0	38.2	61.8	20.2	82.7	18.5

4) 교육수강자

구분	전체	유형	
		일반인	언론인
사례수(명)	400	302	98
비율(%)	100.0	75.5	24.5

5. 만족도 산출체계



□ 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.

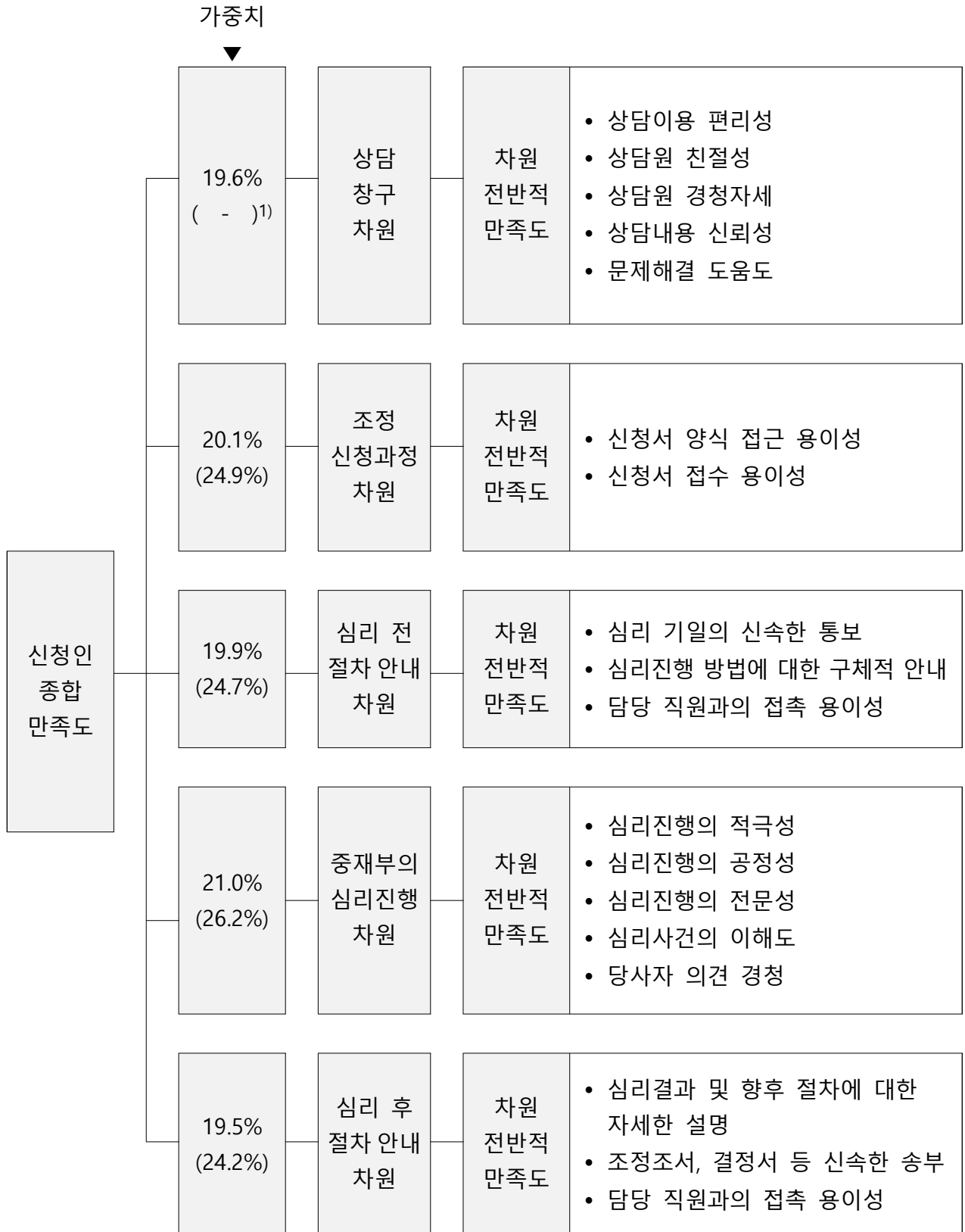
□ 종합만족도는 각 항목 만족도와 중요도 곱의 합으로 최종 산출함.

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

□ 신청인 중 상담창구를 이용하지 않은 경우, 상담창구 만족도 평가를 진행하지 않기 때문에 나머지 네 개 차원으로 종합만족도를 산출함.

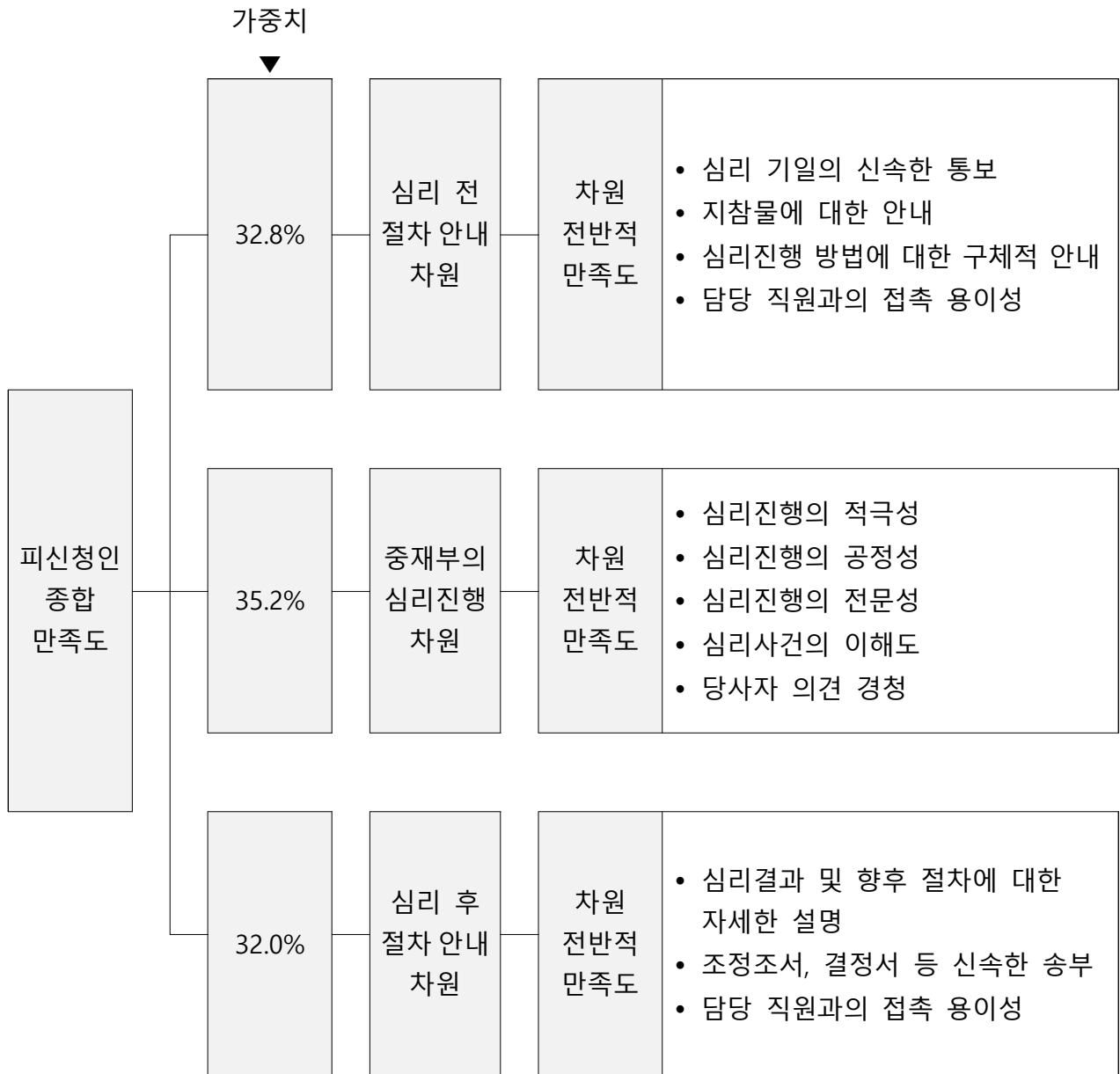
구분	내용	상담창구 이용자	상담창구 비이용자
신청인 차원 만족도	▪ 「상담창구」 만족도	◎	
	▪ 「조정 신청과정」 만족도	◎	◎
	▪ 「심리 전 절차 안내」 만족도	◎	◎
	▪ 「중재부의 심리진행」 만족도	◎	◎
	▪ 「심리 후 절차 안내」 만족도	◎	◎

1) 신청인

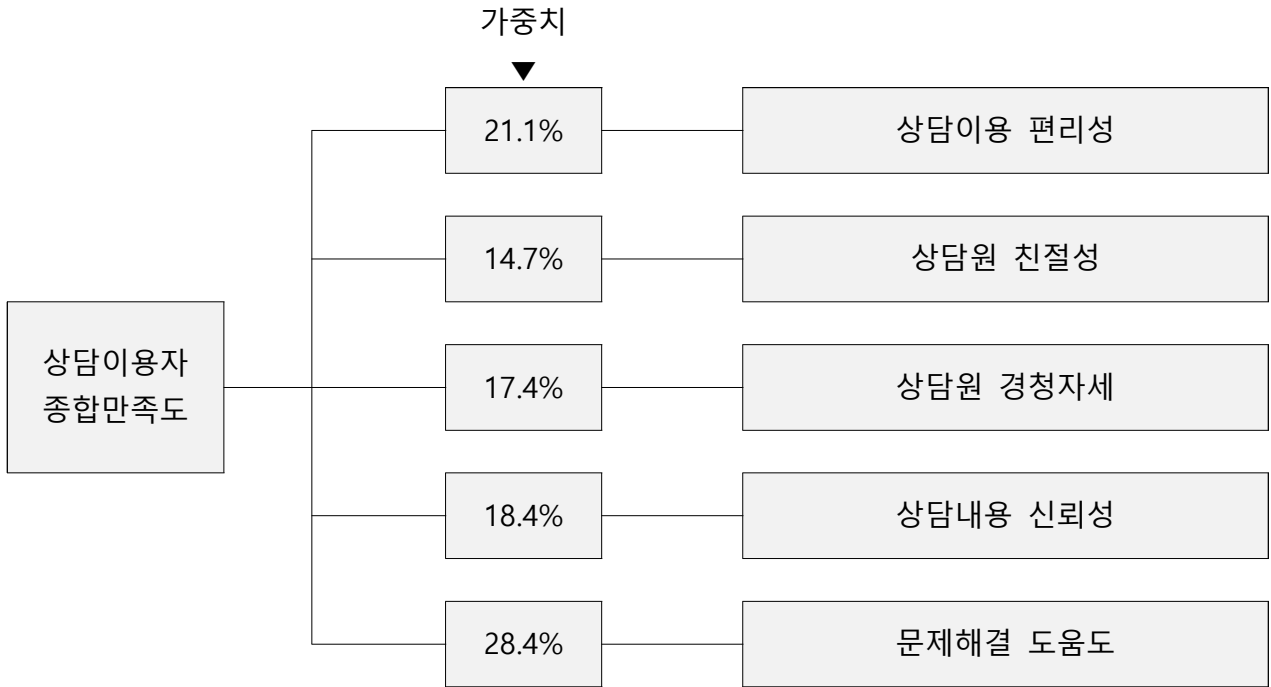


1) ()의 비율은 상담창구를 이용하지 않은 신청인의 차원별 중요도 결과임

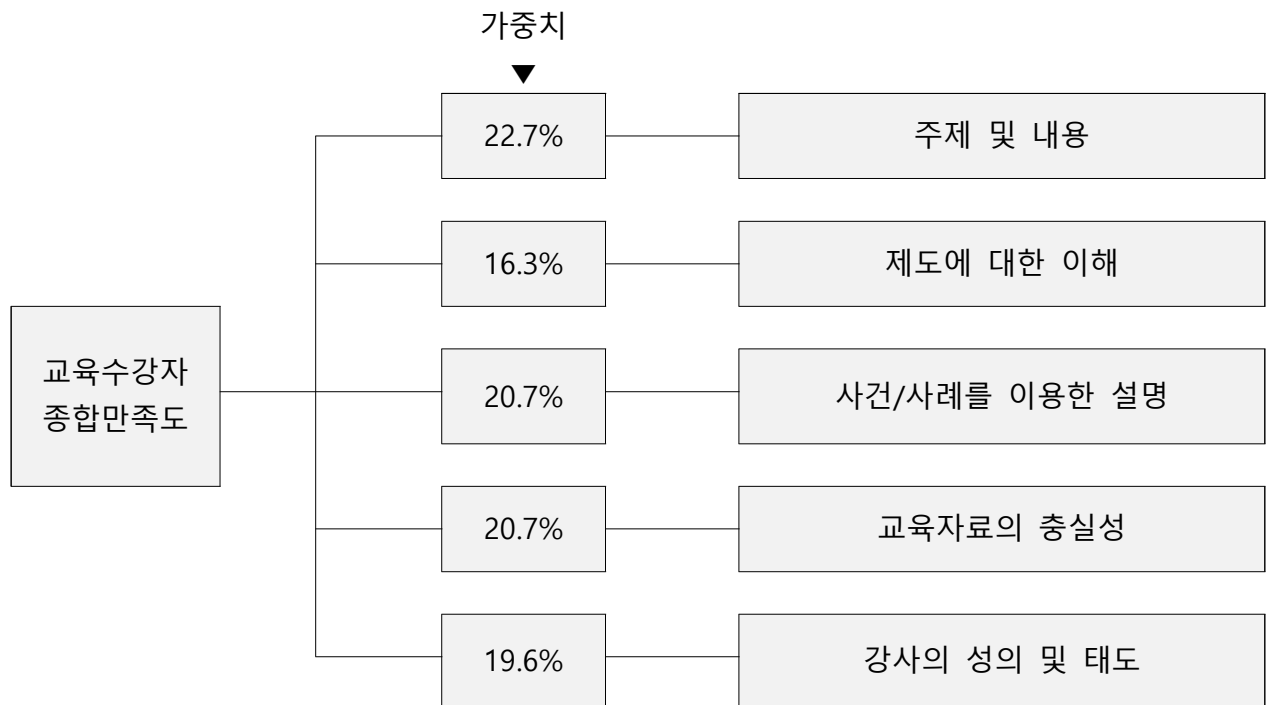
2) 피신청인



3) 상담이용자



4) 교육수강자



6. 참고사항

- 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림한 값을 사용하여 전체 합이 100%에서 $\pm 0.1\%$ 정도의 오차가 발생할 수 있음.
- 복수응답의 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

- 신청인과 피신청인의 종합만족도는 각 79.5점, 74.0점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 5.5점 높은 것으로 나타남.
- 신청인은 2020년 대비 소폭 상승하였으며, 피신청인은 2020년과 동일한 수준으로 나타남.

■ 그림 1 종합만족도(신청인/피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



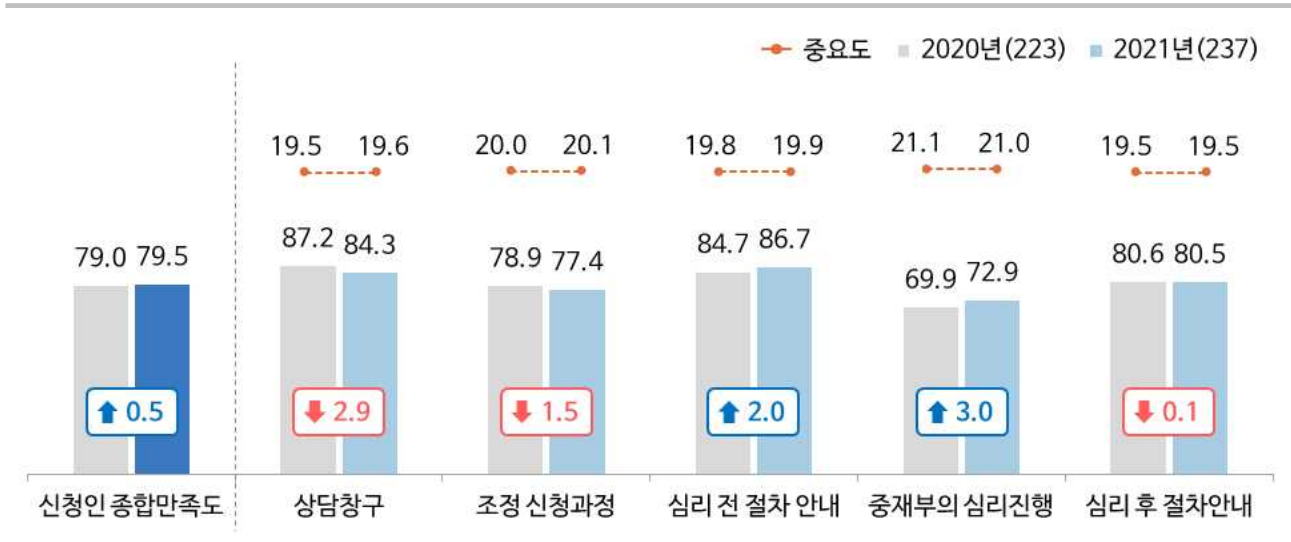
2) 차원별 만족도

(1) 신청인

- 신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, '중재부의 심리진행'이 21.0%로 2020년에 이어 가장 높게 나타남. 다음은 '조정 신청과정'(20.1%), '심리 전 절차 안내'(19.9%), '상담창구'(19.6%), '심리 후 절차 안내'(19.5%) 순으로 나타남.
- 차원별 만족도는 '심리 전 절차 안내'가 86.7점으로 가장 높았으며, 다음으로 '상담창구'(84.3점), '심리 후 절차 안내'(80.5점), '조정 신청과정'(77.4점), '중재부의 심리진행'(72.9점) 순으로 나타남.
- 2020년 대비 '심리 전 절차 안내', '중재부의 심리진행' 차원 만족도가 각 2.0점, 3.0점 상승한 반면, '상담창구', '조정 신청과정', '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 하락함.
- '중재부의 심리진행' 차원은 2020년에 이어 중요도는 가장 높으나 만족도가 가장 낮은 수준으로 나타남.

■ 그림 2 차원별 만족도 및 중요도(신청인)

[단위: %, 점, Base: ()]

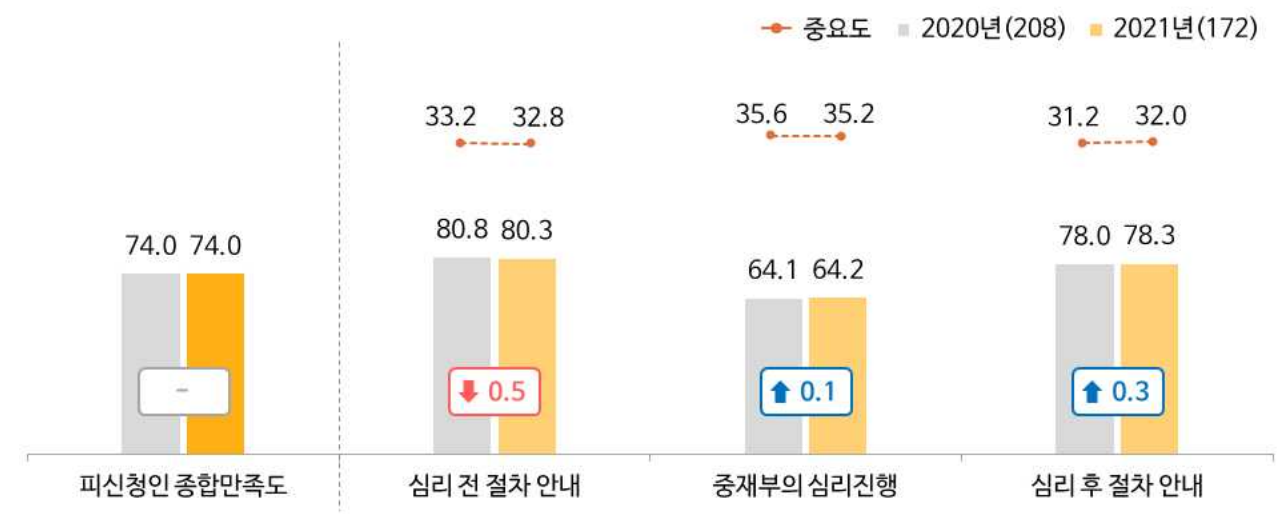


(2) 피신청인

- 피신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, '중재부의 심리진행'이 35.2%로 2020년에 이어 가장 높았으며, '심리 전 절차 안내'(32.8%), '심리 후 절차 안내'(32.0%) 순으로 나타남.
- 차원별 만족도는 '심리 전 절차 안내'가 80.3점으로 가장 높았으며, 다음으로 '심리 후 절차 안내'(78.3점), '중재부의 심리진행'(64.2점) 순으로 나타남.
- 2020년 대비 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 소폭 하락하였으며, 그 외 차원은 소폭 상승함.
- '중재부의 심리진행' 차원은 2020년에 이어 중요도는 가장 높으나 만족도는 가장 낮은 수준으로 나타남.

■ 그림 3 차원별 만족도 및 중요도(피신청인)

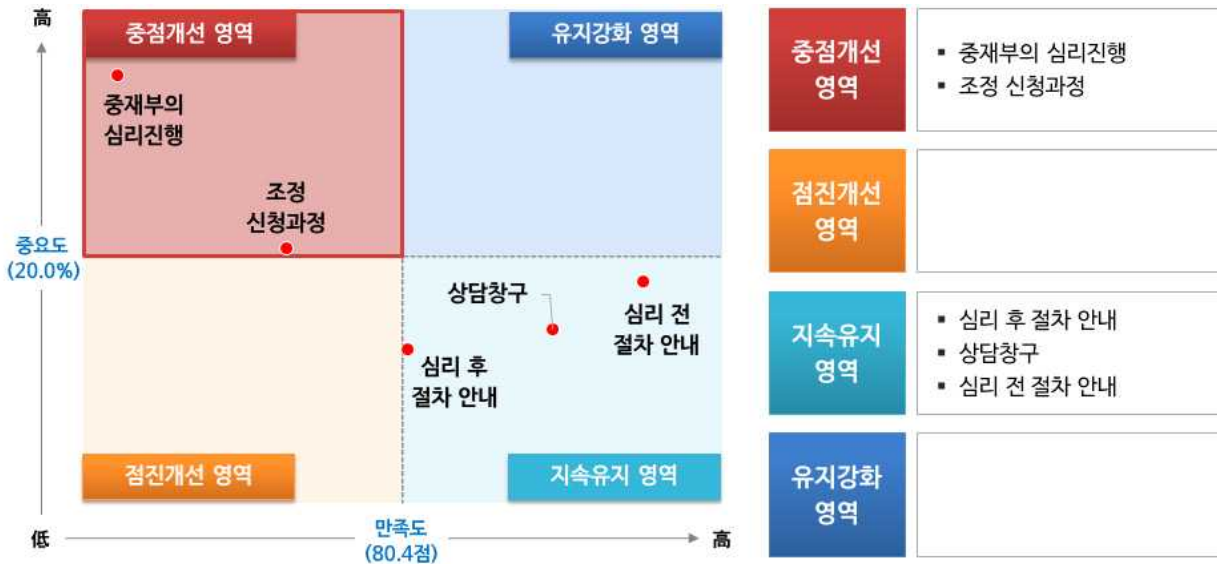
[단위: %, 점, Base: ()]



3) 포트폴리오 분석

- 신청인의 경우, 2020년에 이어 '중재부의 심리진행'과 '조정 신청과정' 차원이 상대적으로 중요도는 높으나 만족도는 낮은 중점개선 영역으로 분류되어 우선적인 개선이 필요함.

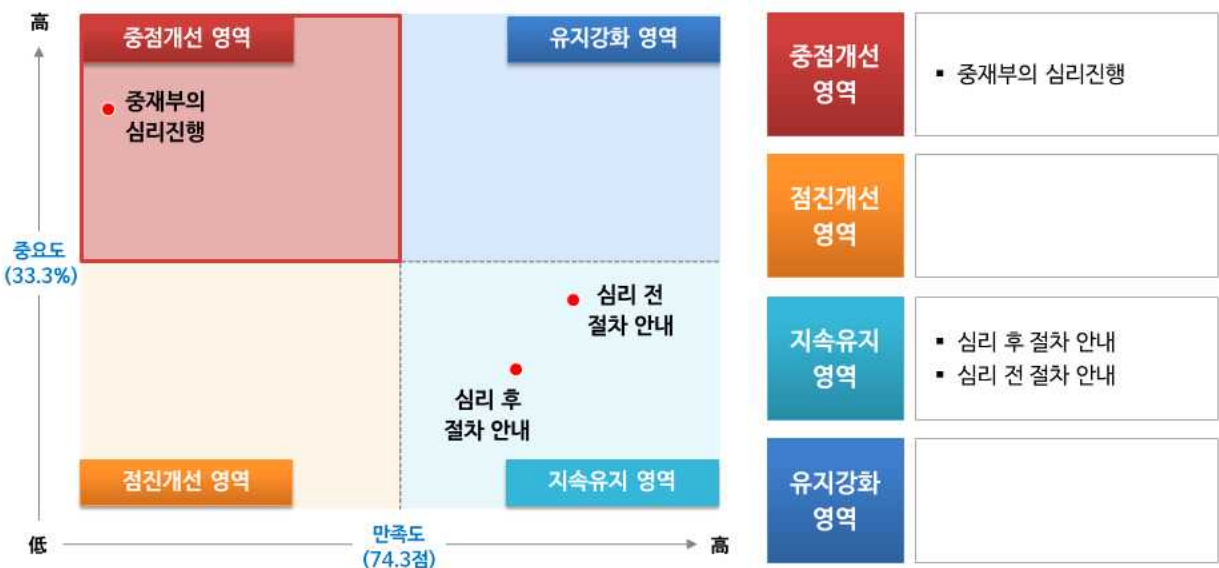
■ 그림 4 포트폴리오 분석(신청인)



*중요도(20.0%)와 만족도(80.4점)는 각 차원의 산술평균임

- 피신청인 역시 2020년에 이어 '중재부의 심리진행' 차원이 중점개선 영역에 속해 우선적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

■ 그림 5 포트폴리오 분석(피신청인)



*중요도(33.3%)와 만족도(74.3점)는 각 차원의 산술평균임

4) 개선효용도 분석

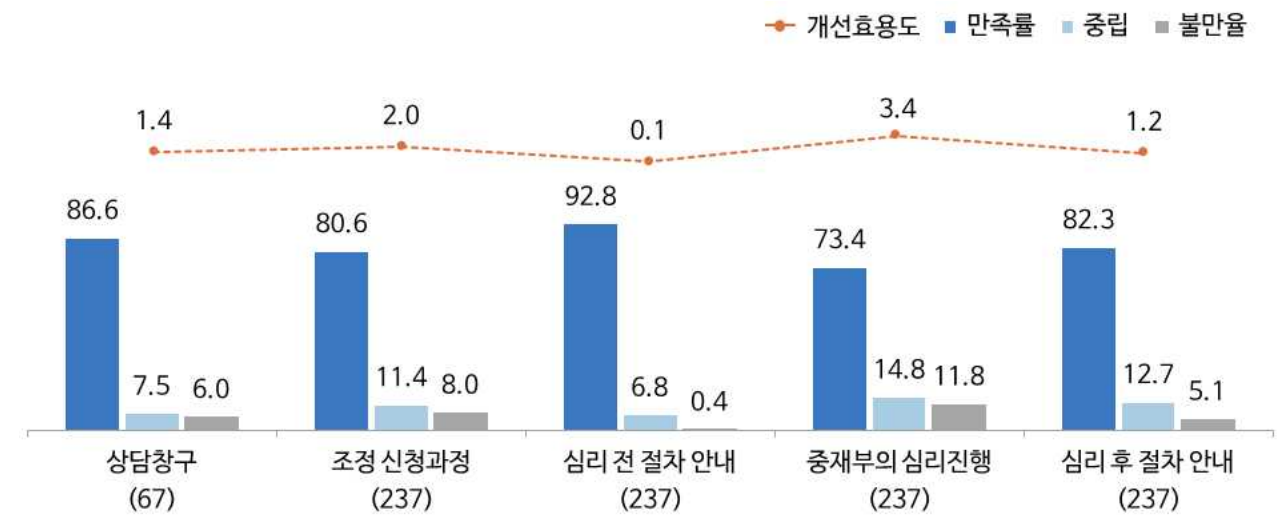
□ 개선효용도(IEA, Important Efficiency Analysis) : 개선 필요 과제의 우선순위를 결정하기 위해 만족률, 불만율, 중요도를 동시에 고려하여 산출. 개선효용도가 클수록 개선의 효과 또한 큼.

- 개선효용도(IEA) = 중요도(Impact) * 불만율/만족률

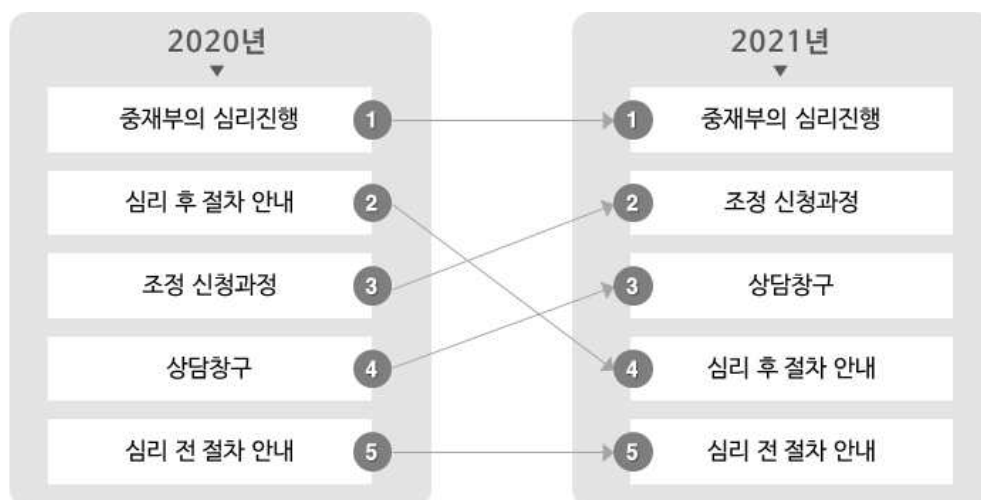
□ 신청인에 대한 개선효용도 분석 결과, '중재부의 심리진행'이 3.4로 2020년에 이어 가장 높게 나타나 우선적인 개선이 요구됨. 다음으로 '조정 신청과정'(2.0), '상담창구'(1.4), '심리 후 절차 안내'(1.2), '심리 전 절차 안내'(0.1) 순으로 나타남.

■ 그림 6 개선효용도 분석(신청인)

[단위: %, Base: ()]



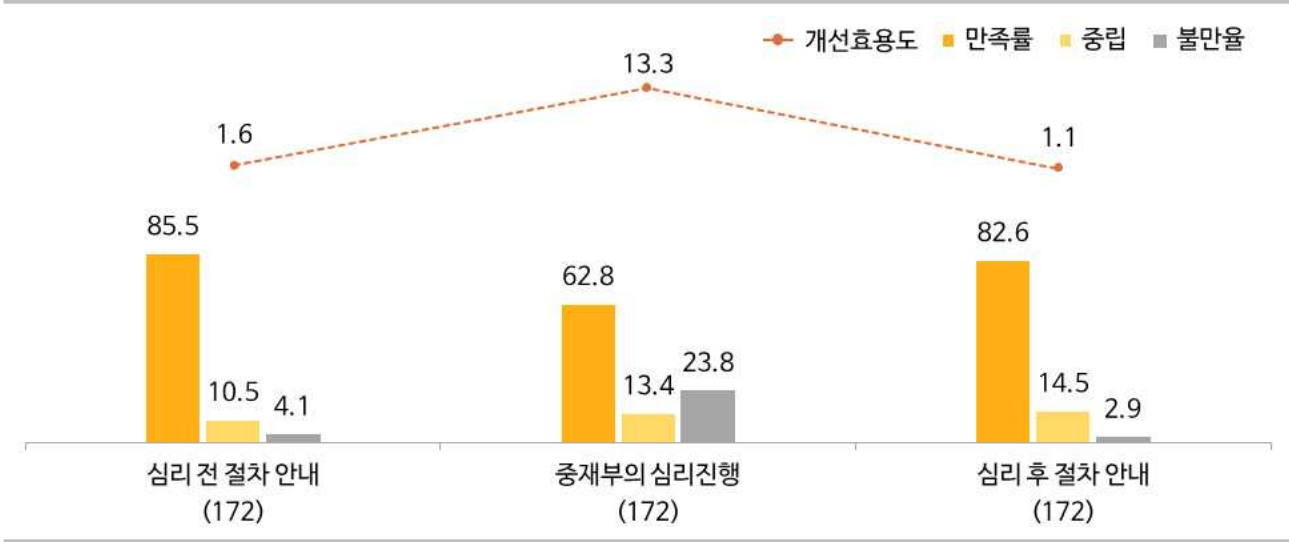
■ 그림 7 개선순위(신청인)



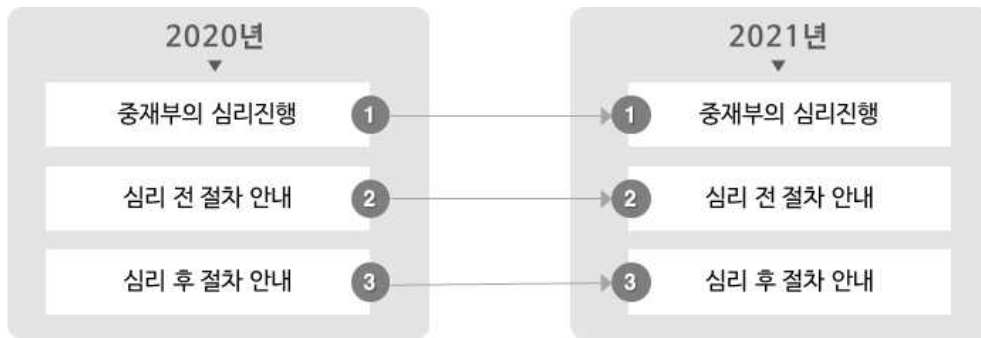
- 피신청인 역시 2020년에 이어 '중재부의 심리진행'의 개선효용도가 13.3으로 가장 높아 우선적인 개선이 필요한 것으로 나타남.
- 다음으로 '심리 전 절차 안내'(1.6), '심리 후 절차 안내'(1.1) 순임.

■ 그림 8 개선효용도 분석(피신청인)

[단위: %, Base: ()]



■ 그림 9 개선순위(피신청인)



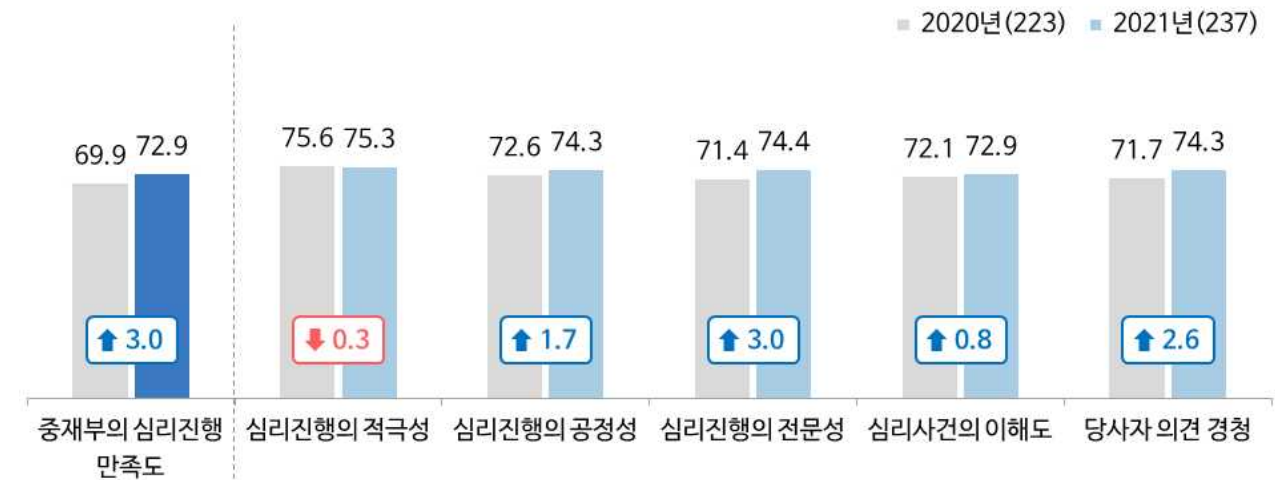
5) 중점개선 포인트

(1) 신청인

- 신청인의 중점개선 영역인 '중재부의 심리진행' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, '심리진행의 적극성'(75.3점), '심리진행의 전문성'(74.4점), '심리진행의 공정성', '당사자 의견 경청'(각 74.3점), '심리사건의 이해도'(72.9점) 순으로 나타남.
- 2020년 대비 '심리진행의 적극성' 항목의 만족도가 소폭 하락하였으나, 그 외 항목은 모두 상승하였으며, '심리진행의 전문성' 및 '당사자 의견 경청'이 상대적으로 큰 폭으로 상승함. 타 항목 대비 '심리사건의 이해도' 항목의 만족도가 상대적으로 낮아 우선적인 개선이 요구됨.

■ 그림 10 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 1 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)

구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다		종합	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
심리진행의 적극성	75.1	31.6	32.5	11.0	15.6	9.3	3.0	3.0	3.4
심리진행의 공정성	72.2	30.0	33.8	8.4	17.3	10.5	4.2	3.0	3.4
심리진행의 전문성	74.7	30.8	27.8	16.0	16.0	9.3	3.8	2.5	3.0
심리사건의 이해도	75.5	30.0	24.9	20.7	13.1	11.4	3.8	3.8	3.8
당사자 의견 경청	76.4	31.2	29.1	16.0	12.2	11.4	4.6	3.0	3.8

- 신청인의 중점개선 영역인 '조정 신청과정' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, '신청서 접수 용이성'(82.3점), '신청서 양식 접근 용이성'(81.0점) 순으로 나타남.
- 모든 항목의 만족도가 2020년 대비 하락하여 전반적으로 개선이 필요함.

■ 그림 11 '조정 신청과정' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 2 '조정 신청과정' 항목별 응답 비율(신청인)

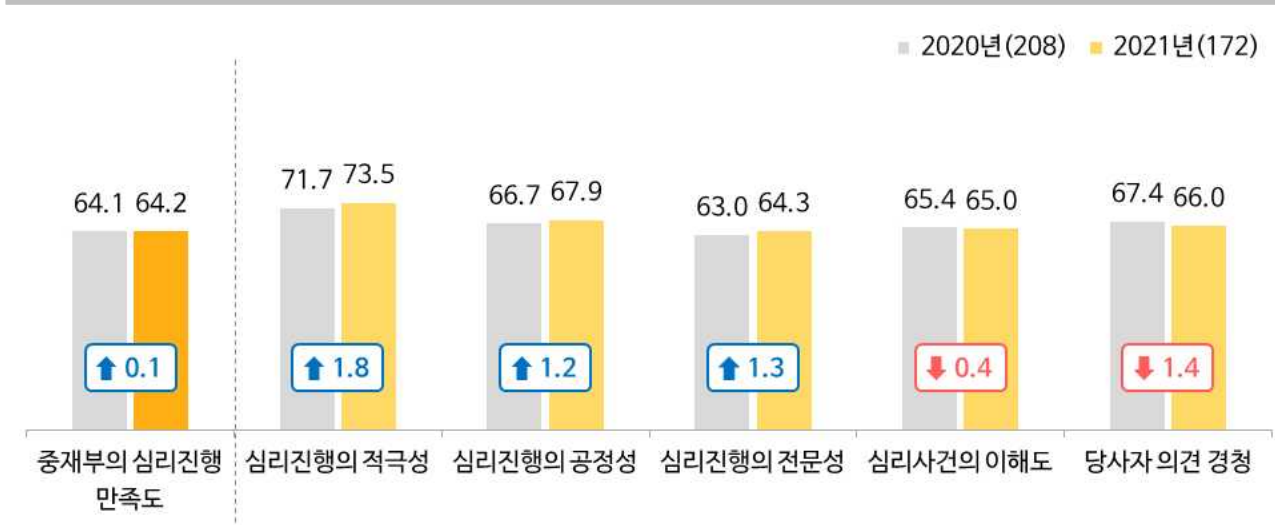
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다		종합	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
신청서 양식 접근 용이성	83.1	33.8	40.1	9.3	13.9	3.0	1.3	1.7	0.0
신청서 접수 용이성	84.8	36.3	40.1	8.4	12.2	3.0	2.5	0.4	0.0

(2) 피신청인

- 피신청인의 중점개선 영역인 '중재부의 심리진행' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, '심리진행의 적극성'(73.5점), '심리진행의 공정성'(67.9점), '당사자 의견 경청'(66.0점), '심리사건의 이해도'(65.0점), '심리진행의 전문성'(64.3점) 순으로 나타남.
- 2020년 대비 '심리진행의 적극성', '공정성' 및 '전문성'에 대한 만족도가 상승한 반면, '심리사건의 이해도', '당사자 의견 경청'은 하락함.
- '심리진행의 전문성' 항목의 만족도가 전년도에 이어 가장 낮은 수준에 머물러 우선적인 개선이 필요함. 또한 전년 대비 만족도 하락을 보인 '심리사건의 이해도', '당사자 의견 경청' 항목의 만족도 향상을 위한 노력이 요구됨.

■ 그림 12 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 3 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)

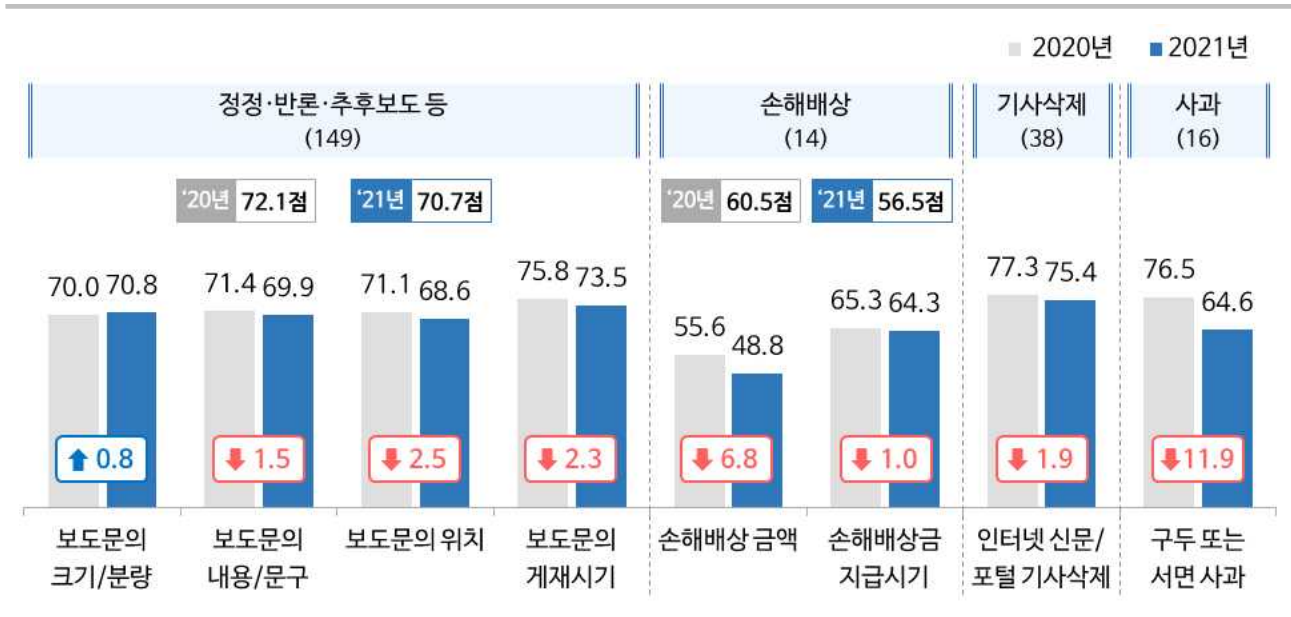
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다		종합	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
심리진행의 적극성	74.4	23.3	39.0	12.2	15.7	9.9	4.1	2.9	2.9
심리진행의 공정성	64.0	20.9	33.1	9.9	19.8	16.3	6.4	4.7	5.2
심리진행의 전문성	59.3	15.7	29.7	14.0	19.8	20.9	11.0	6.4	3.5
심리사건의 이해도	61.0	14.0	31.4	15.7	18.0	20.9	14.0	4.7	2.3
당사자 의견 경청	63.4	18.6	28.5	16.3	17.4	19.2	9.3	5.8	4.1

6) 피해구제 방법별 만족도

- 피해구제 방법별 신청인의 만족도를 확인한 결과, '기사삭제'가 75.4점으로 가장 높았으며, 다음으로 '정정·반론·추후보도 등'(70.7점), '사과'(64.6점), '손해배상'(56.5점) 순으로 나타남.
- 2020년 대비 '보도문의 크기/분량'에 대한 만족도가 소폭 상승한 반면, 그 외 항목은 모두 하락하였으며, '구두 또는 서면 사과'(-11.9점), '손해배상 금액'(-6.8점)에 대한 만족도 하락이 두드러짐.

■ 그림 13 피해구제 방법별 만족도(신청인)

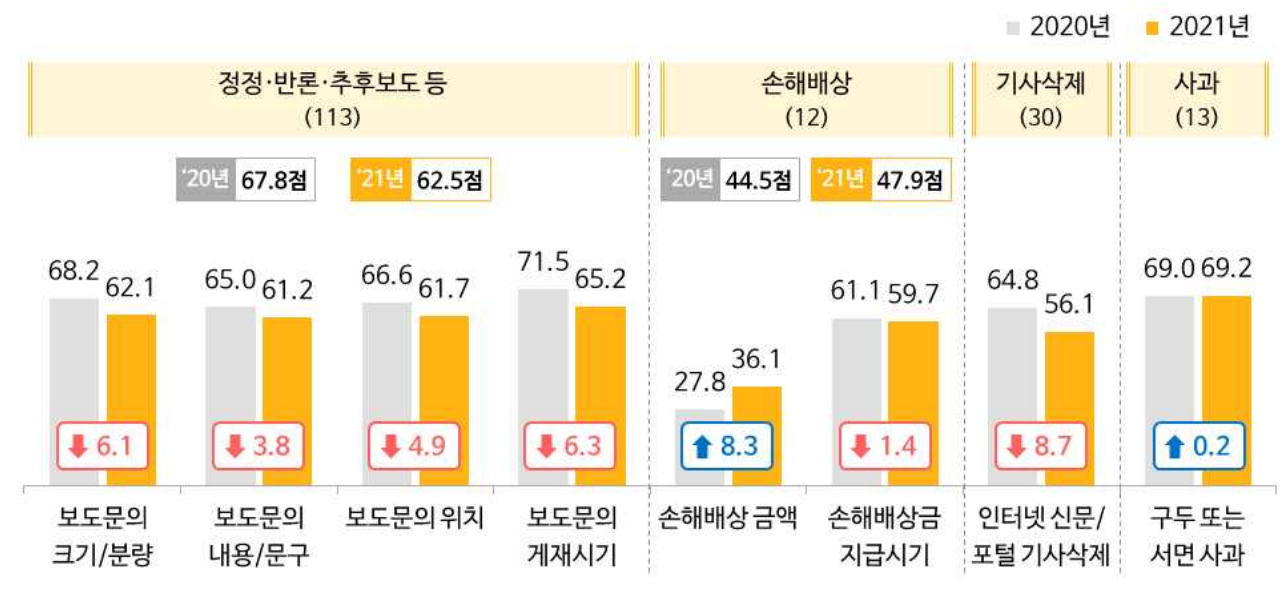
[단위: 점, Base: ()]



- 피신청인의 피해구제 방법별 만족도는 '사과'(69.2점), '정정·반론·추후보도 등'(62.5점), '기사삭제'(56.1점), '손해배상'(47.9점) 순으로 나타남.
- 2020년과 비교하면, '손해배상 금액'에 대한 만족도가 8.3점 큰 폭으로 상승하였으나, 전년도에 이어 가장 낮은 수준에 머물렀으며, '구두 또는 서면 사과'는 소폭 상승함.
- 그 외 방법에 대한 만족도는 모두 하락하였으며, '인터넷 신문/포털 기사삭제'(-8.7점), '보도문의 게재시기'(-6.3점), '보도문의 크기/분량'(-6.1점)의 만족도 하락이 두드러짐.

■ 그림 14 피해구제 방법별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

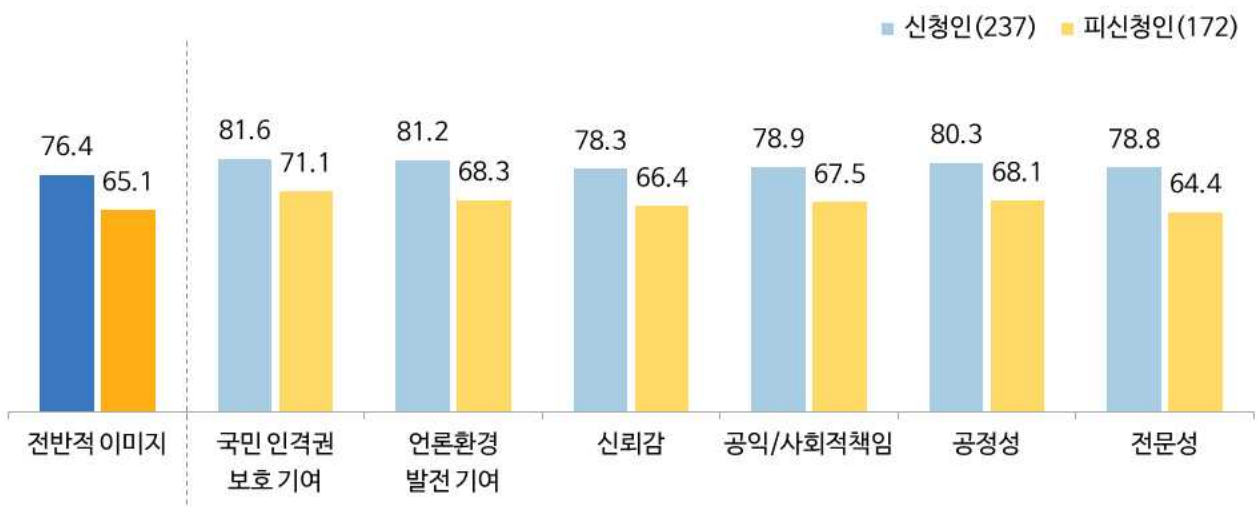


7) 언론중재위원회 이미지

- 언론중재위원회 전반적 이미지는 신청인(76.4점)이 피신청인(65.1점)보다 긍정적으로 평가하는 것으로 나타남.
- 전반적 이미지에 대한 평가는 신청인의 경우 2020년 대비 1.0점 상승하였으며, 피신청인은 2.2점 하락함.
- 신청인의 경우 모든 이미지에 대한 평가가 2020년보다 상승하였으나, 피신청인은 '전문성'을 제외한 모든 이미지에 대한 평가가 하락함.

■ 그림 15 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 4 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인)

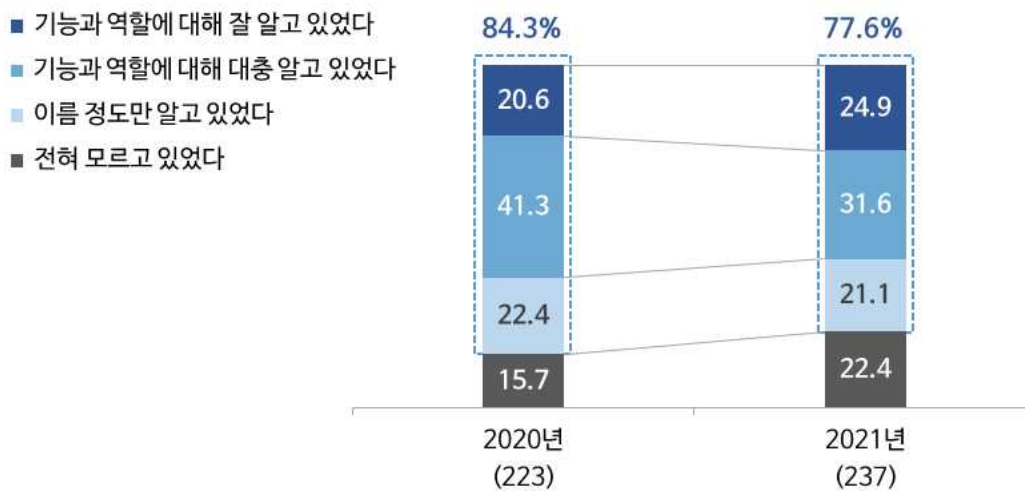
구분 (단위: 점)	전반적 이미지	국민 인격권 보호 기여	언론환경 발전 기여	신뢰감	공익/ 사회적 책임	공정성	전문성
신청인	2020년	75.4	80.9	79.8	76.0	76.4	75.3
	2021년	76.4	81.6	81.2	78.3	78.9	78.8
	Gap('21-'20)	▲1.0	▲0.7	▲1.4	▲2.3	▲2.5	▲2.9
피신청인	2020년	67.3	73.6	72.4	67.9	70.8	64.3
	2021년	65.1	71.1	68.3	66.4	67.5	64.4
	Gap('21-'20)	▼2.2	▼2.5	▼4.1	▼1.5	▼3.3	▼2.3

8) 언론중재위원회 인지도

- 신청인의 77.6%가 조정 신청 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었다고 응답하였으며, 22.4%는 '전혀 모르고 있었다'고 답함.
- 응답자의 56.5%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 조정을 신청한 것으로 나타남. (기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다: 24.9% + 기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다: 31.6%)
- 2020년과 비교하면 인지비율은 6.7%p 하락함.

■ 그림 16 언론중재위원회 인지도(신청인)

[단위: %, Base: ()]



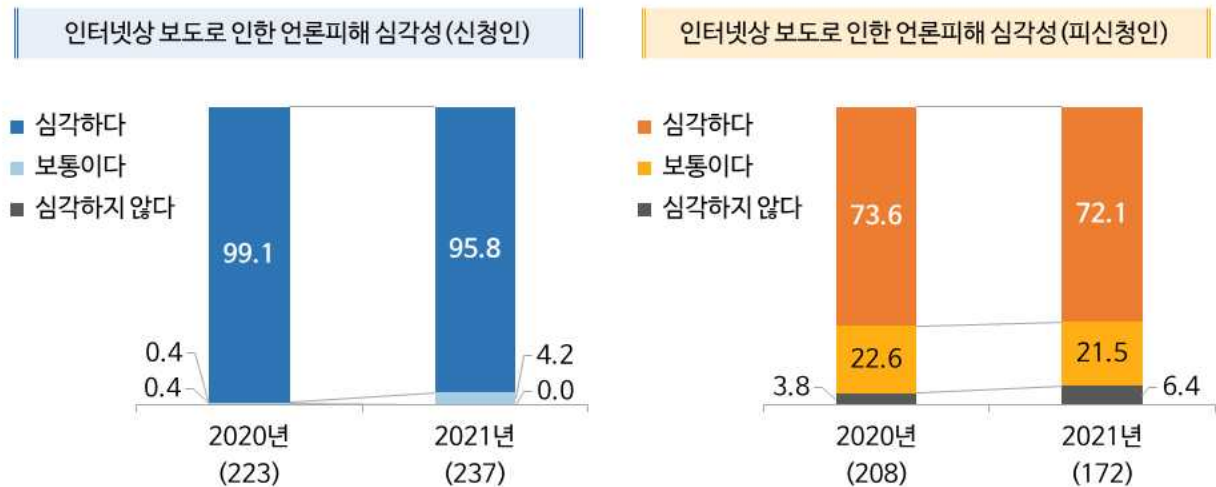
9) 인터넷상의 새로운 언론피해 및 구제방안에 대한 견해

(1) 인터넷상 보도로 인한 언론피해 심각성

- 인터넷상 보도로 인한 피해의 심각성에 대한 인식을 확인한 결과, 신청인 모두가 보통이상으로 응답하였으며, '심각하다'는 응답은 95.8%(매우 심각하다: 66.2% + 대체로 심각하다: 24.5% + 약간 심각하다: 5.1%)로 나타남.
- 피신청인의 경우에는 72.1%가 '심각하다'(매우 심각하다: 10.5% + 대체로 심각하다: 29.1% + 약간 심각하다: 32.6%)고 응답하여, 심각하다고 느끼는 비율은 신청인에 비해 낮게 나타남.

■ 그림 17 인터넷상 보도로 인한 언론피해 심각성(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]

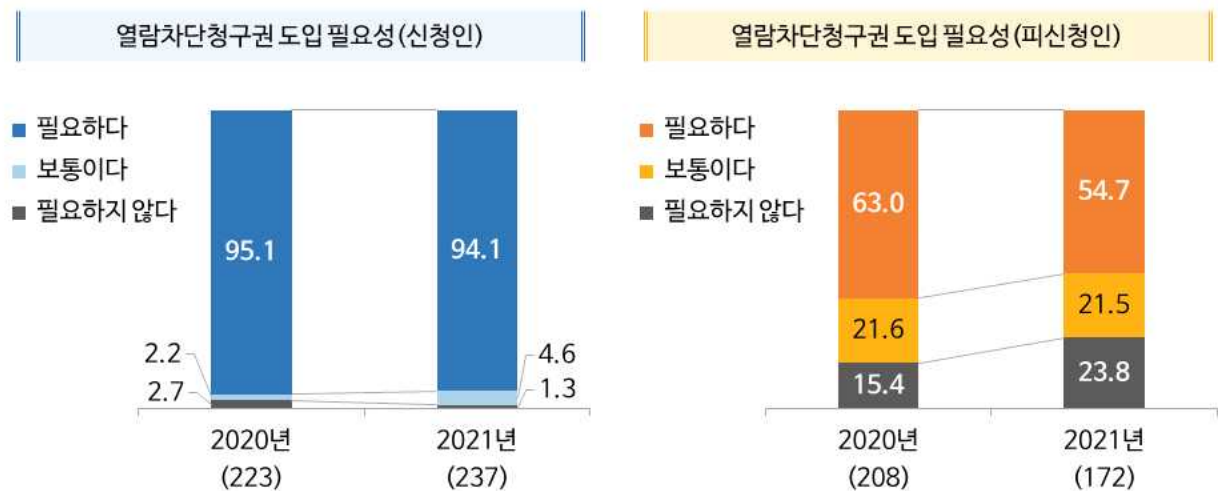


(2) 열람차단청구권 도입 필요성

- 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷 기사에 대한 수정, 보완, 열람차단을 요구할 수 있는 권리의 필요성에 대해 신청인의 대다수인 94.1%가 '필요하다'(매우 그렇다: 75.5% + 대체로 그렇다: 15.6% + 약간 그렇다: 3.0%)고 응답함.
- 피신청인의 경우에는 54.7%가 '필요하다'(매우 그렇다: 9.9% + 대체로 그렇다: 25.0% + 약간 그렇다: 19.8%)고 응답함.
- 열람차단청구권이 필요하다는 응답은 신청인(94.1%)에서 피신청인(54.7%)보다 높게 나타났으며, '매우 필요하다'는 응답은 신청인 75.5%, 피신청인 9.9%로 신청인의 응답비율이 약 7.6배 높게 나타남.

■ 그림 18 열람차단청구권 도입 필요성(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]



■ 표 5 열람차단청구권 도입 필요성 응답 비율(신청인/피신청인)

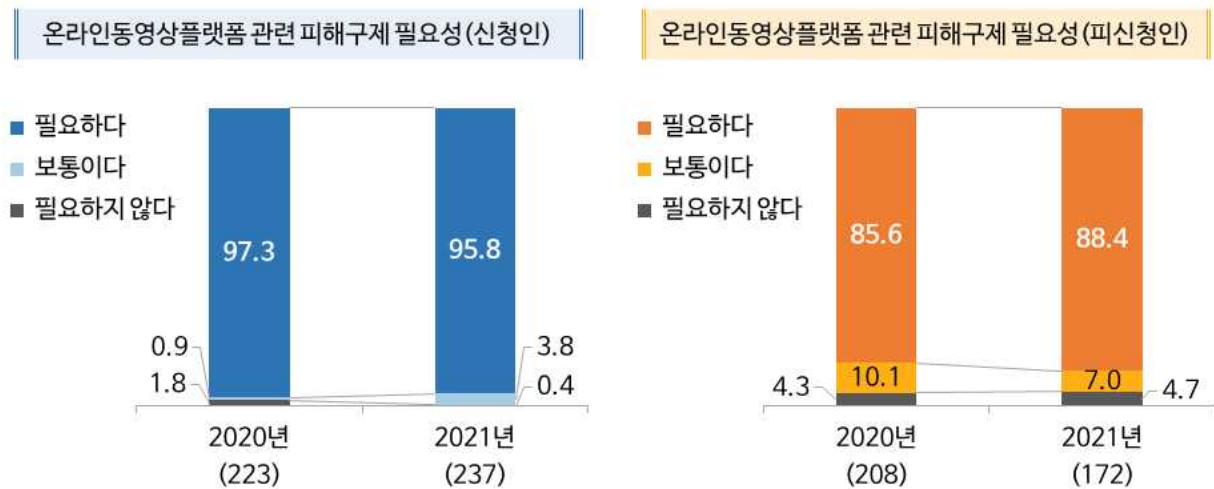
구분 (단위: %)	필요					불필요			
	종합	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통	종합	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
신청인	94.1	75.5	15.6	3.0	4.6	1.3	0.4	0.8	0.0
피신청인	54.7	9.9	25.0	19.8	21.5	23.8	7.0	11.0	5.8

(3) 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성

- 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성에 대해 신청인의 대다수인 95.8%가 '필요하다'(매우 그렇다: 78.1% + 대체로 그렇다: 15.2% + 약간 그렇다: 2.5%)고 응답함.
- 피신청인의 경우에는 88.4%가 '필요하다'(매우 그렇다: 41.3% + 대체로 그렇다: 32.6% + 약간 그렇다: 14.5%)고 응답함.
- 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제가 필요하다는 응답은 신청인(95.8%)에서 피신청인(88.4%)보다 높게 나타남.

■ **그림 19** 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성 (신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]



■ **표 6** 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성 응답 비율 (신청인/피신청인)

구분 (단위: %)	필요					보통	불필요			
	종합	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	총합		약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다	
신청인	95.8	78.1	15.2	2.5	3.8	0.4	0.0	0.4	0.0	
피신청인	88.4	41.3	32.6	14.5	7.0	4.7	1.7	1.7	1.2	

2. 상담이용자

1) 종합만족도

- 상담이용자 종합만족도는 86.7점으로, 2020년 대비 0.8점 하락함.
- 항목별로 살펴보면, 상담원 친절성(92.7점), '상담원 경청자세'(92.3점), '상담내용 신뢰성'(88.7점) 등의 순으로, 상위 3개 항목의 만족도가 2020년 대비 상승함. 항목별 중요도는 '문제해결 도움도'(28.4%), '상담이용 편리성'(21.1%), '상담내용 신뢰성'(18.4%), '상담원 경청자세'(17.4%), '상담원 친절성'(14.7%) 순으로 나타남.
- '문제해결 도움도'의 경우, 전년 대비 중요도가 크게 상승한 반면, 만족도는 하락하여 중요도는 가장 높지만 만족도는 가장 낮은 수준으로 나타남.

■ 그림 20 종합만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 21 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자)

[단위: %, 점, Base: ()]

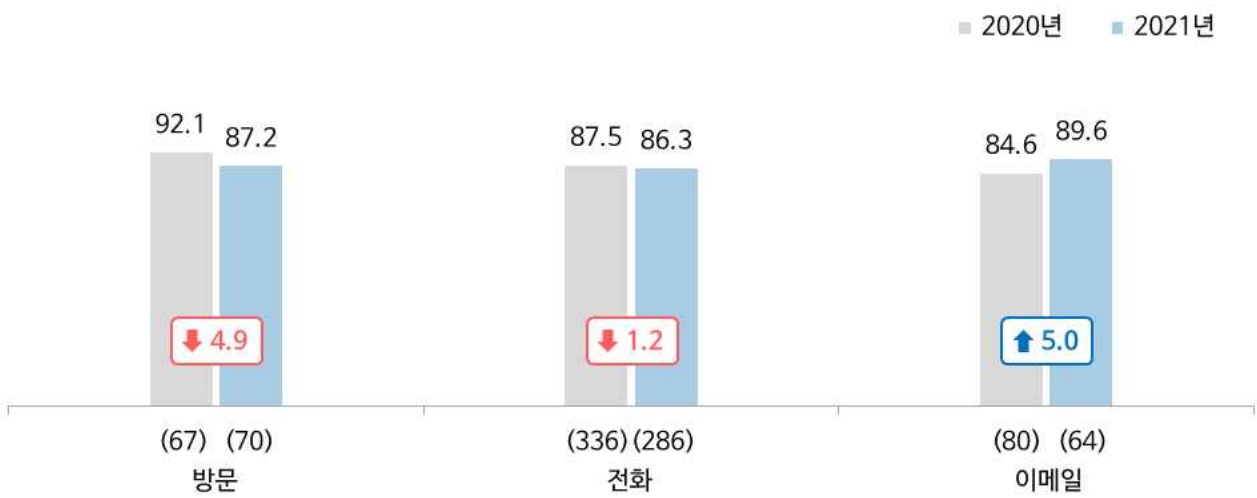


2) 상담방법별 종합만족도

- 상담방법별 종합만족도를 살펴보면, '이메일'이 89.6점으로 가장 높았으며, 다음으로 '방문'(87.2점), '전화'(86.3점) 순으로 나타남.
- '이메일' 상담에 대한 만족도는 2020년 대비 5.0점 상승한 반면, '방문'과 '전화' 상담에 대한 만족도는 각 4.9점, 1.2점 하락함.
- 항목별로 살펴보면, 상담방법에 관계없이 '문제해결 도움도'에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남.

■ 그림 22 상담방법별 종합만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



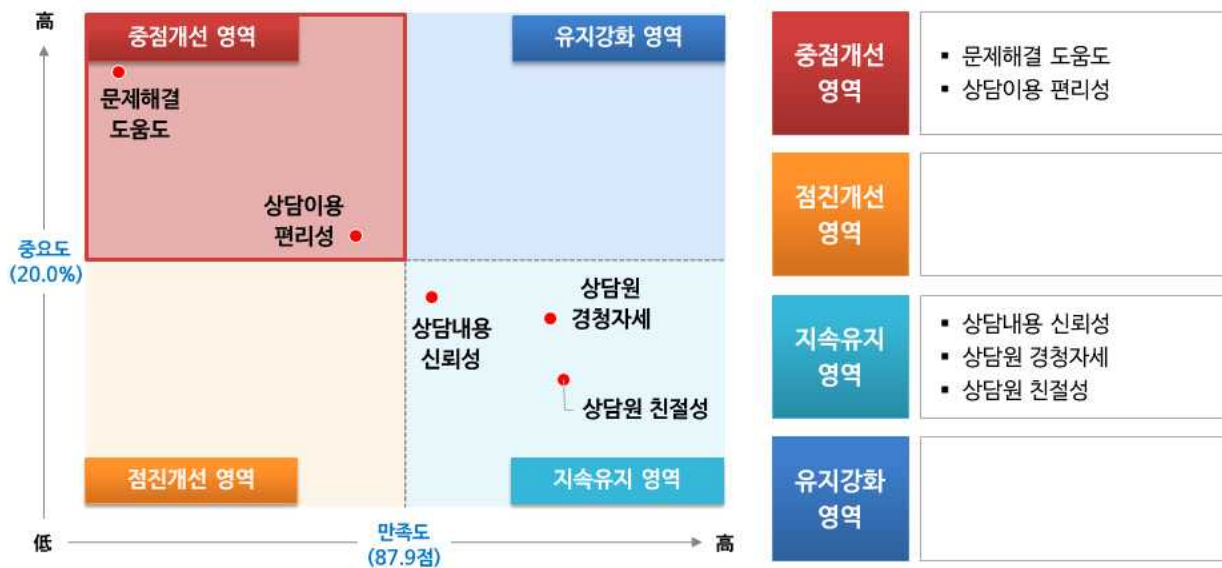
■ 표 7 상담방법별 항목 만족도(상담이용자)

구분 (단위: 점)	방문	전화	이메일
종합만족도	87.2	86.3	89.6
상담이용 편리성	88.8	85.2	90.9
상담원 친절성	92.1	92.4	95.3
상담원 경청자세	92.4	92.1	94.0
상담내용 신뢰성	88.1	88.3	89.6
문제해결 도움도	79.8	79.1	83.1

3) 포트폴리오 분석

- '문제해결 도움도'와 '상담이용 편리성' 항목이 상대적으로 중요도는 높지만 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 분류되어 이에 대한 우선적인 개선이 요구됨.

■ 그림 23 포트폴리오 분석(상담이용자)



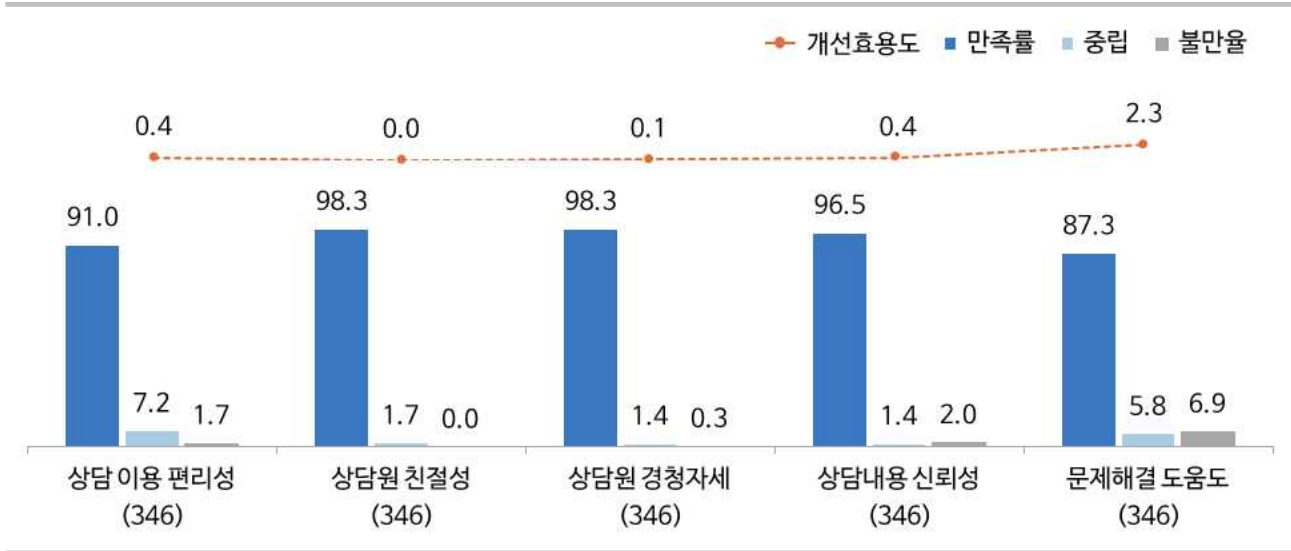
*중요도(20.0%)와 만족도(87.9점)는 각 항목의 산술평균임

4) 개선효용도 분석

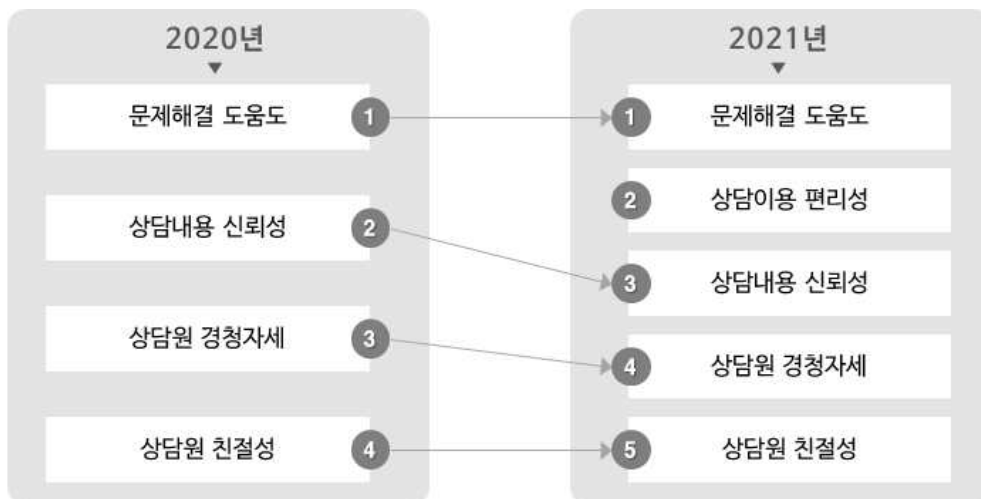
- 상담이용자에 대한 개선효용도 분석 결과, '문제해결 도움도'(2.3)가 전년도에 이어 가장 높게 나타나 우선적인 개선이 요구됨.
- 다음은 '상담이용 편리성', '상담내용 신뢰성'(각 0.4), '상담원 경청자세'(0.1) 순으로, '상담원 친절성'의 불만율은 0.0%로 나타남.

■ 그림 24 개선효용도 분석(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



■ 그림 25 개선순위(상담이용자)

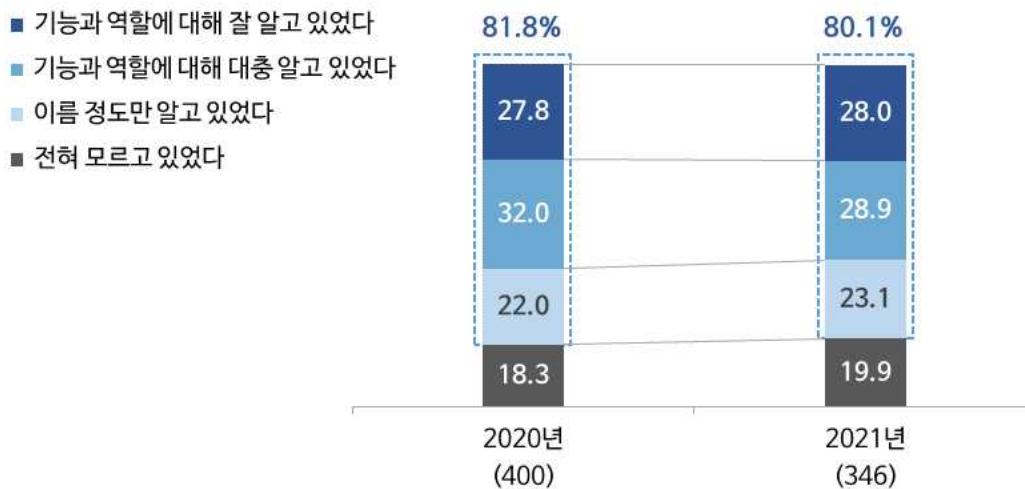


5) 언론중재위원회 인지도

- 상담이용자의 80.1%가 상담 이전에도 언론중재위원회를 알고 있었다고 답했으며, 19.9%는 '전혀 모르고 있었다'고 답함.
- 응답자의 56.9%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 상담을 신청한 것으로 나타남. (기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다: 28.0% + 기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다: 28.9%)
- 2020년과 비교하면 인지비율은 1.7%p 하락함.

■ **그림 26** 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



3. 교육수강자

1) 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 2020년 대비 1.9점 상승한 92.5점으로 조사됨. 수강자 유형별로는 일반인(93.6점)이 언론인(89.2점)보다 높은 만족도를 보였으며, 전년 대비 일반인은 3.1점 상승, 언론인은 1.5점 하락함.
- 모든 항목의 만족도가 전년 대비 상승하였으며, '주제 및 내용' 항목의 상승폭(4.7점)이 상대적으로 크게 나타남.

■ 그림 27 종합만족도(교육수강자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 28 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자)

[단위: %, 점, Base: ()]

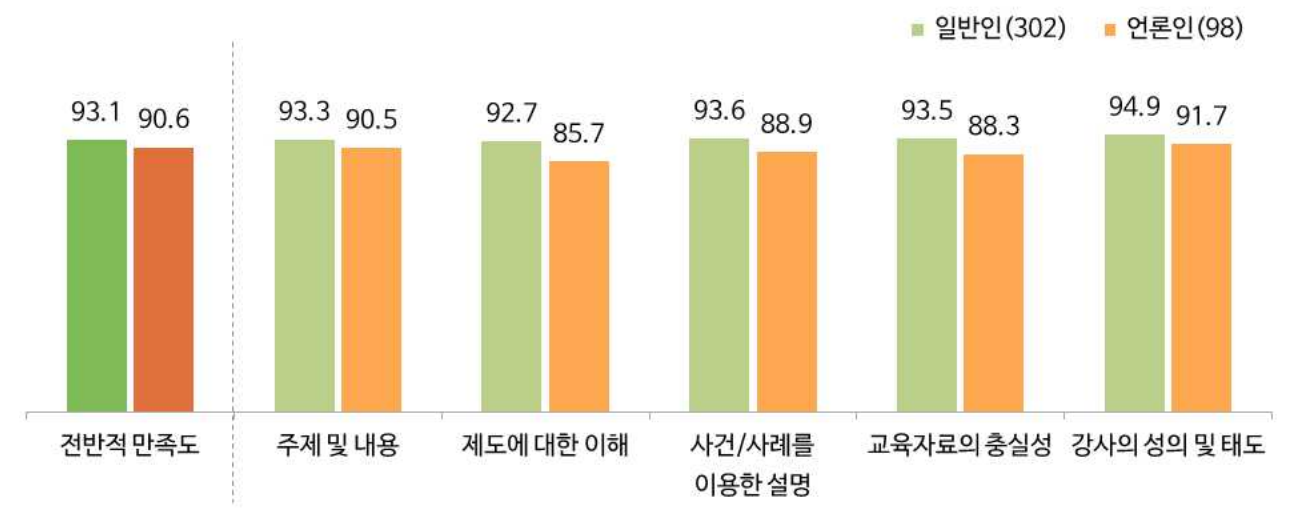


2) 유형별 만족도

- 유형별 만족도를 살펴보면, 전반적 만족도는 일반인(93.1점)이 언론인(90.6점)보다 상대적으로 높게 나타남.
- 세부 항목별로 살펴보면, 일반인과 언론인 모두 '강사의 성의 및 태도'에 대한 만족도가 가장 높게 나타남.

■ 그림 29 유형별 만족도(교육수강자)

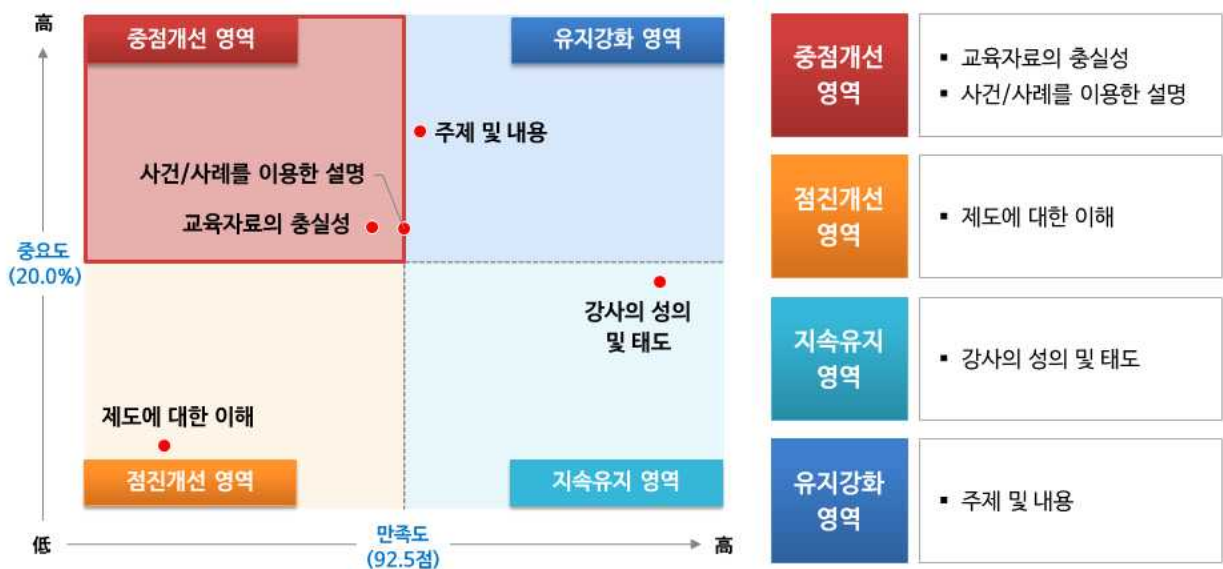
[단위: 점, Base: ()]



3) 포트폴리오 분석

- '교육자료의 충실성' 및 '사건/사례를 이용한 설명' 항목이 상대적으로 중요도는 높지만 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 분류되어 이에 대한 우선적인 개선이 요구됨.
- '제도에 대한 이해'는 상대적으로 만족도와 중요도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 분류되어 만족도 향상을 위한 점진적인 개선 노력이 필요함.

■ 그림 30 포트폴리오 분석(교육수강자)



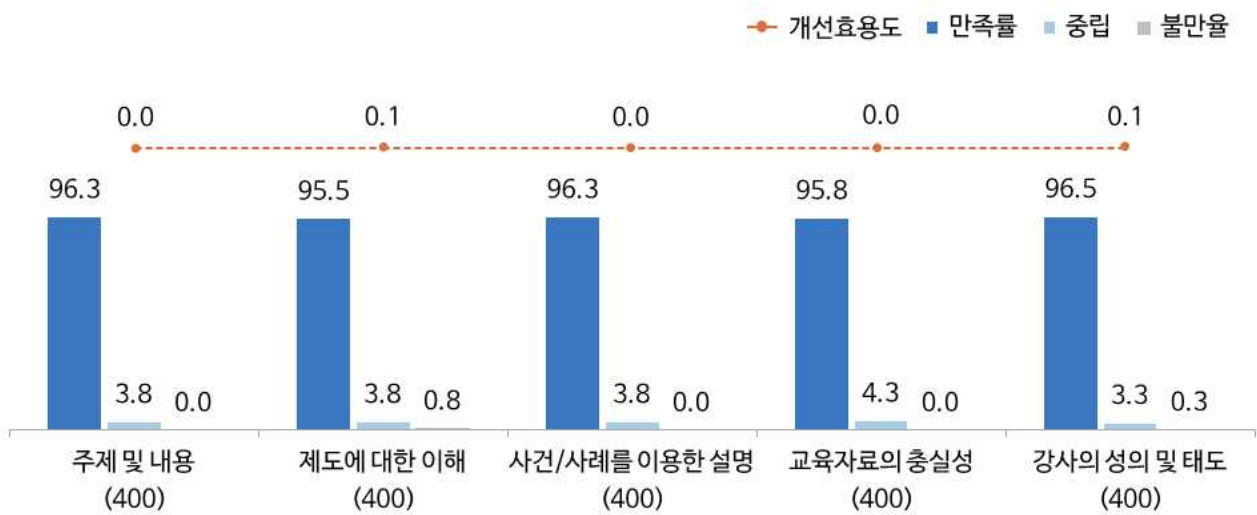
*중요도(20.0%)와 만족도(92.5점)는 각 항목의 산술평균임

4) 개선효용도 분석

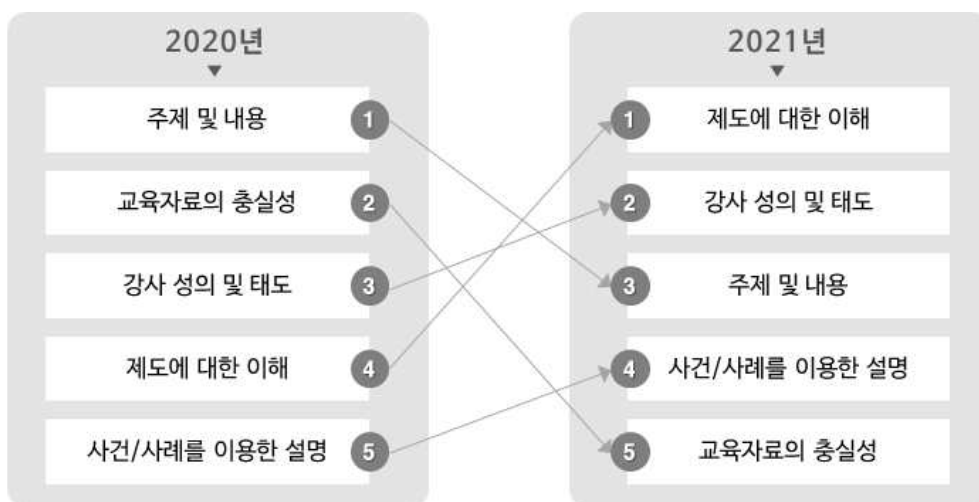
- 교육수강자에 대한 개선효용도 분석 결과, '제도에 대한 이해'와 '강사의 성의 및 태도'가 각 0.1로 나타남.
- 그 외 항목의 불만율은 0.0%로 나타남.

■ 그림 31 개선효용도 분석(교육수강자)

[단위: %, Base: ()]



■ 그림 32 개선순위(교육수강자)



제3장

신청인/피신청인 조사결과

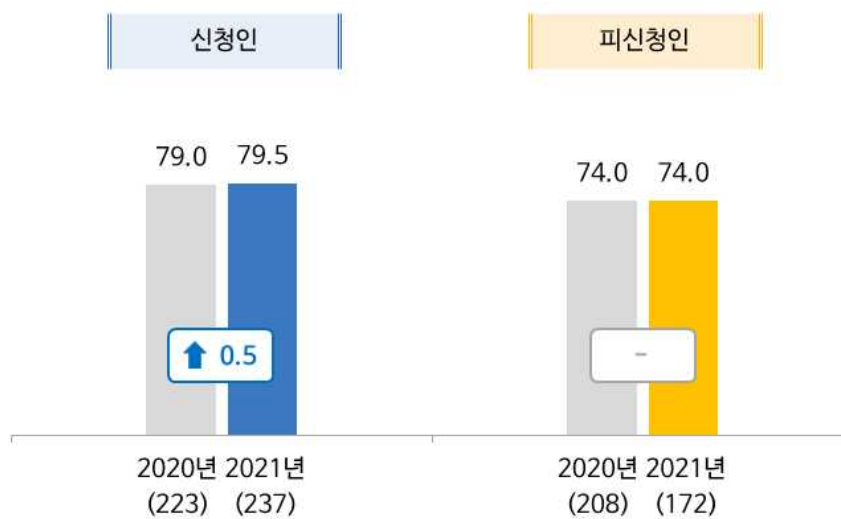
1. 종합만족도

1) 종합만족도

- 신청인과 피신청인의 종합만족도는 각 79.5점, 74.0점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 5.5점 높은 것으로 나타남.
- 신청인은 2020년 대비 소폭 상승하였으며, 피신청인은 2020년과 동일한 수준으로 나타남.

■ 그림 33 종합만족도(신청인/피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

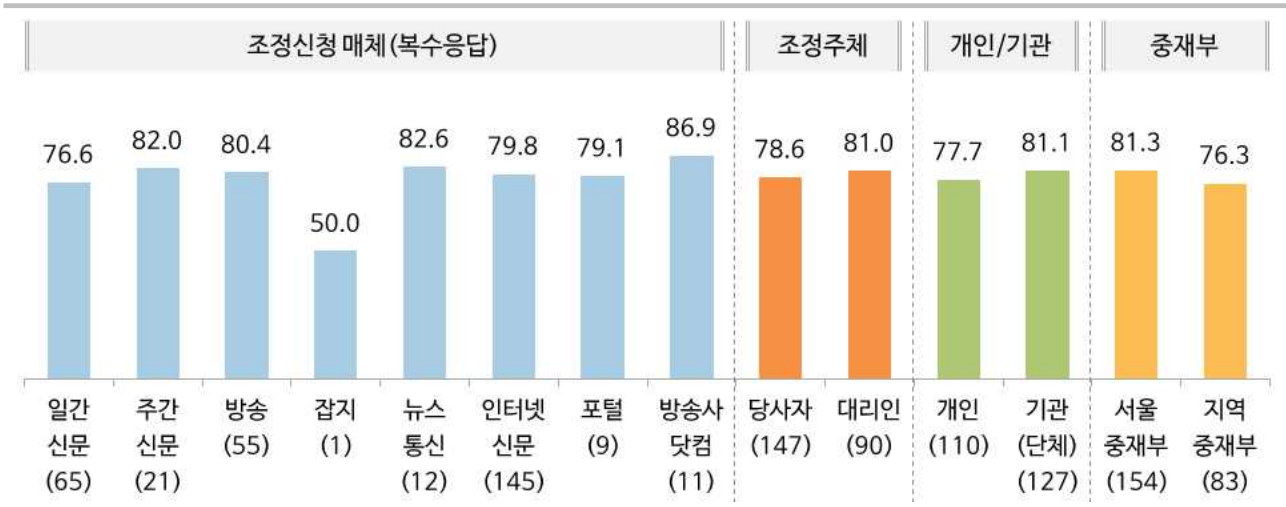


2) 응답자 특성별 종합만족도

- 신청인의 경우, '방송사닷컴'을 대상으로 조정신청을 한 경우 만족도가 86.9점으로 가장 높았음. 조정주체별로는 '대리인'(81.0점)이 '당사자'(78.6점)보다 높게, '기관신청자'(81.1점)가 '개인'(77.7점)보다 높게, '서울중재부'(81.3점)를 이용한 경우가 '지역중재부'(76.3점)를 이용한 경우보다 높게 나타남.
- 피신청인 소속별 종합만족도(기타 제외)는 '방송사닷컴'(88.8점), '잡지'(81.3점), '뉴스통신'(78.2점), '주간신문'(78.0점) 등의 순으로, '일간신문' 소속 피신청인의 만족도가 69.0점으로 가장 낮게 나타남. 직책별(기타 제외)로는 편집·보도국장(78.6점)과 부장급(75.3점)이 상대적으로 높았고, 중재부별로는 '지역중재부'(75.2점)를 이용한 경우가 '서울중재부'(73.1점)를 이용한 경우보다 높게 나타남.

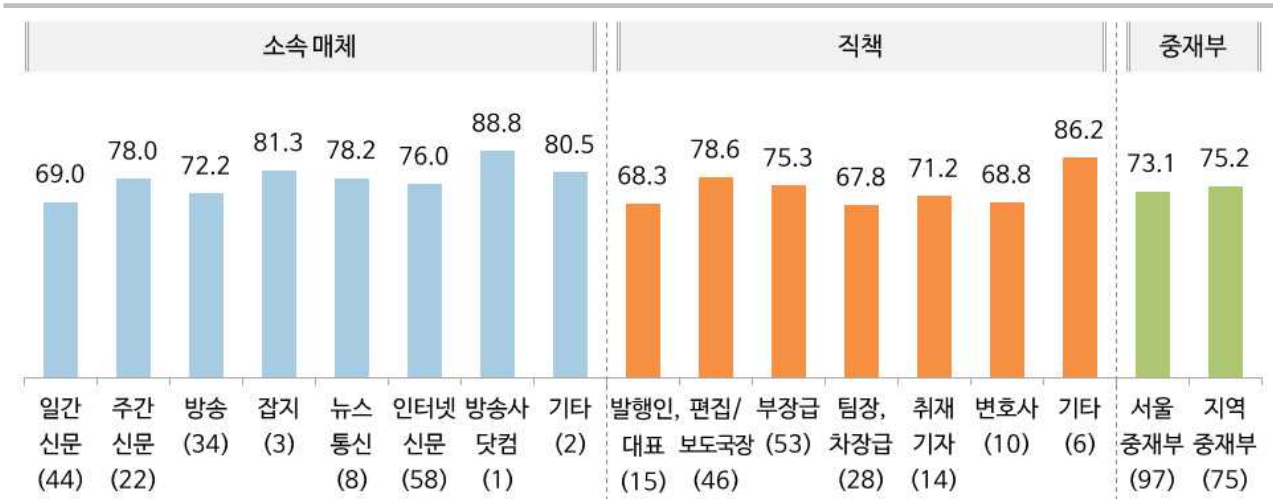
■ 그림 34 응답자 특성별 종합만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 35 응답자 특성별 종합만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

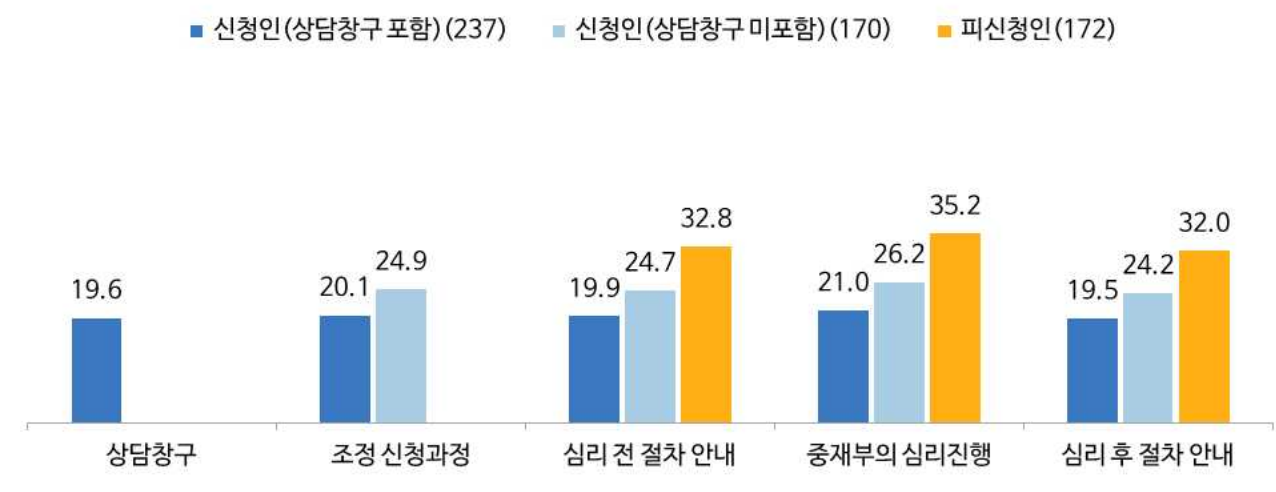


3) 차원별 중요도

- 신청인의 차원별 중요도는 '중재부의 심리진행'(21.0%), '조정 신청과정'(20.1%), '심리 전 절차 안내'(19.9%), '상담창구'(19.6%), '심리 후 절차 안내'(19.5%) 순으로 나타남.
- 상담창구를 이용하지 않은 신청인의 경우에도 '중재부의 심리진행'에 대한 중요도가 26.2%로 가장 높았고, 다음으로 '조정 신청과정'(24.9%), '심리 전 절차 안내'(24.7%), '심리 후 절차 안내'(24.2%) 순으로 나타남.
- 피신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, '중재부의 심리진행'(35.2%)이 가장 높았으며, 다음으로 '심리 전 절차 안내'(32.8%), '심리 후 절차 안내'(32.0%) 순으로 나타남.
- 신청인과 피신청인 모두 '중재부의 심리진행' 차원이 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.

■ 그림 36 차원별 중요도(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]

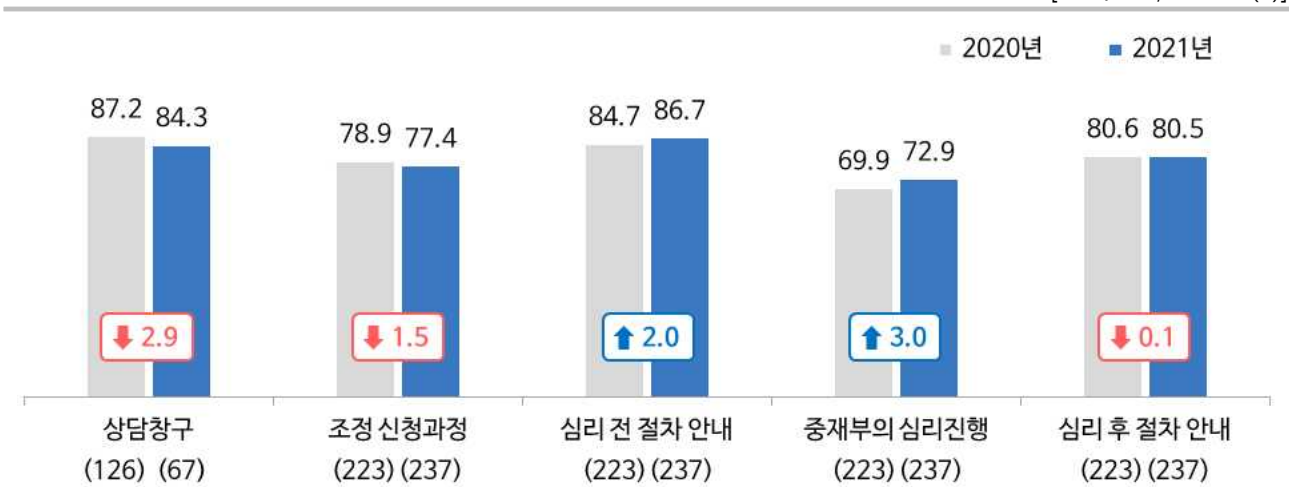


4) 차원별 만족도

- 신청인의 차원별 만족도는 '심리 전 절차 안내'가 86.7점으로 가장 높았으며, 다음으로 '상담창구'(84.3점), '심리 후 절차 안내'(80.5점), '조정 신청과정'(77.4점), '중재부의 심리진행'(72.9점) 순으로 나타남.
- 2020년 대비 '심리 전 절차 안내', '중재부의 심리진행' 차원 만족도가 각 2.0점, 3.0점 상승한 반면, '상담창구', '조정 신청과정', '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 하락함.

■ 그림 37 차원별 만족도(신청인)

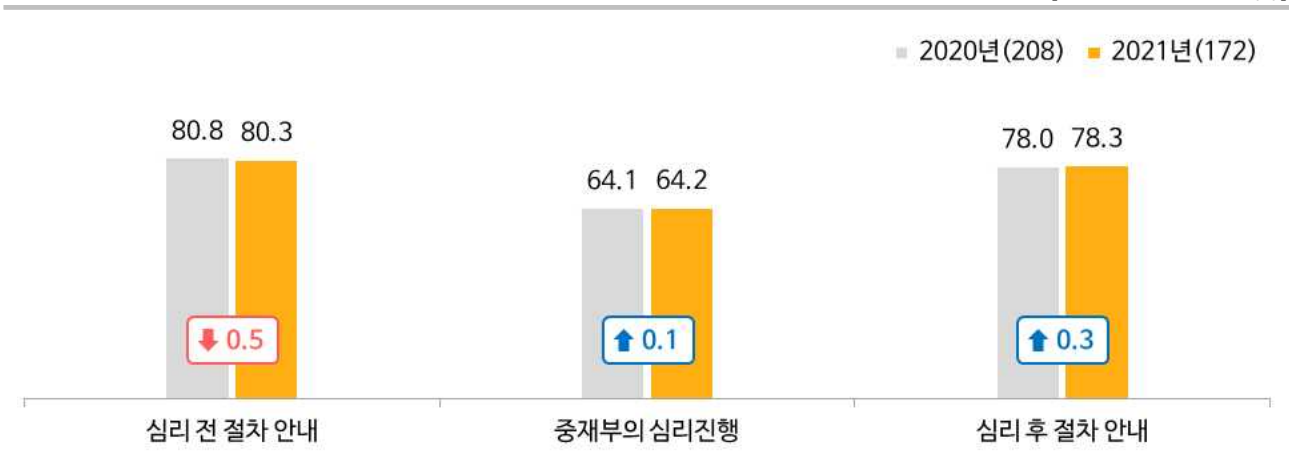
[단위: 점, Base: ()]



- 피신청인의 차원별 만족도는 '심리 전 절차 안내'가 80.3점으로 가장 높았으며, 다음으로 '심리 후 절차 안내'(78.3점), '중재부의 심리진행'(64.2점) 순으로 나타남.
- 2020년 대비 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 소폭 하락하였으며, 그 외 차원은 소폭 상승함.

■ 그림 38 차원별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



(1) [신청인] '상담창구' 차원 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 84.3점으로 2020년 대비 2.9점 하락함.
- 응답자의 86.6%가 '만족한다'(매우 만족: 46.3% + 대체로 만족: 34.3% + 약간 만족: 6.0%)고 응답하였으며, 2020년 94.4%에 비해 7.8%p 하락함.

■ 그림 39 '상담창구' 만족도(신청인)

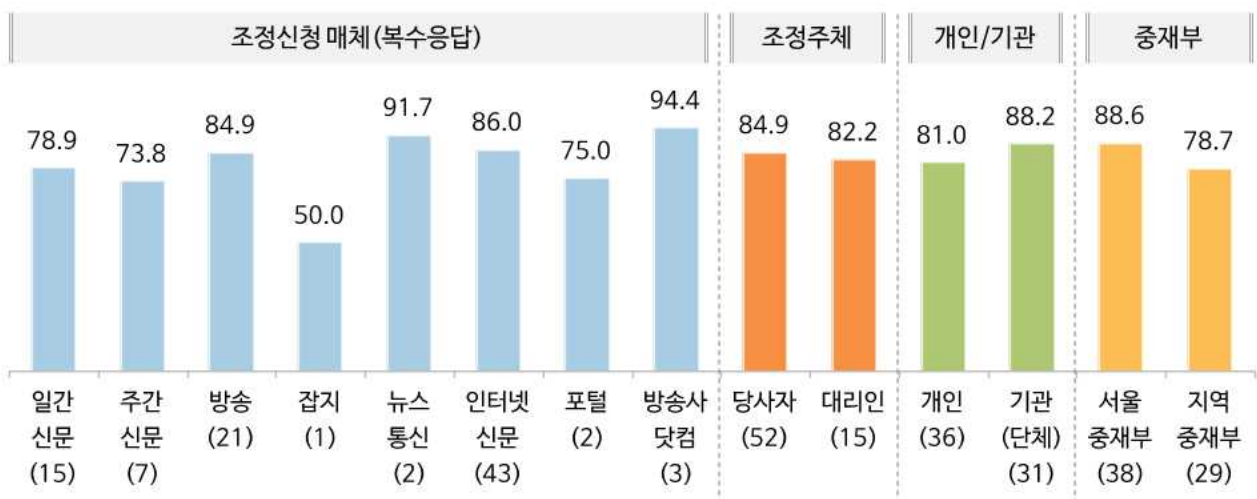
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '방송사닷컴'을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 94.4점으로 가장 높았으며, 조정주체별로는 '당사자'가 '대리인'보다 높게, '기관(단체)' 신청자가 '개인'보다 높게, '서울중재부' 이용자가 '지역중재부'보다 높게 나타남.

■ 그림 40 '상담창구' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

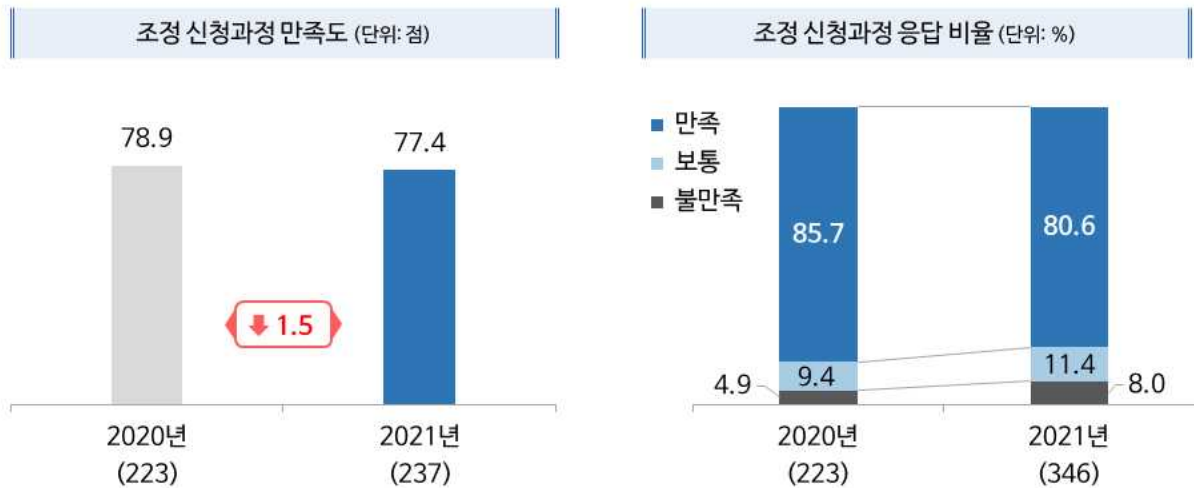


(2) [신청인] '조정 신청과정' 차원 만족도

- 신청인의 '조정 신청과정' 차원 만족도는 77.4점으로 2020년 대비 1.5점 하락함.
- 응답자의 80.6%가 '만족한다'(매우 만족: 26.6% + 대체로 만족: 43.9% + 약간 만족: 10.1%)고 응답하였으며, 2020년 85.7%에 비해 5.1%p 하락함.

■ 그림 41 '조정 신청과정' 만족도(신청인)

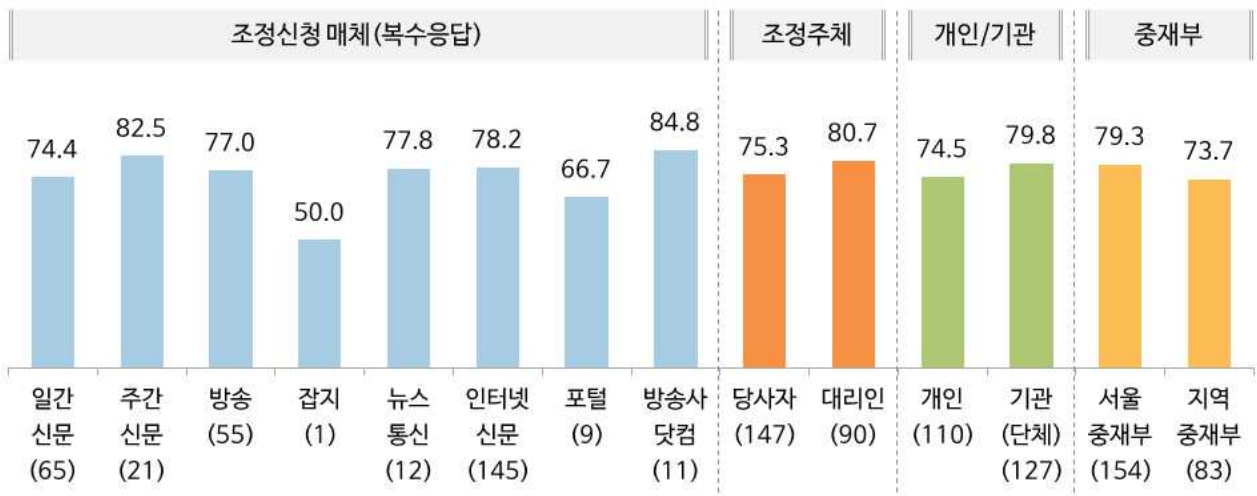
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '방송사닷컴'을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 84.8점으로 가장 높았으며, 조정주체별로는 '대리인'이 '당사자'보다 높게, '기관(단체)' 신청자가 '개인'보다 높게, '서울중재부' 이용자가 '지역중재부'보다 높게 나타남.

■ 그림 42 '조정 신청과정' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

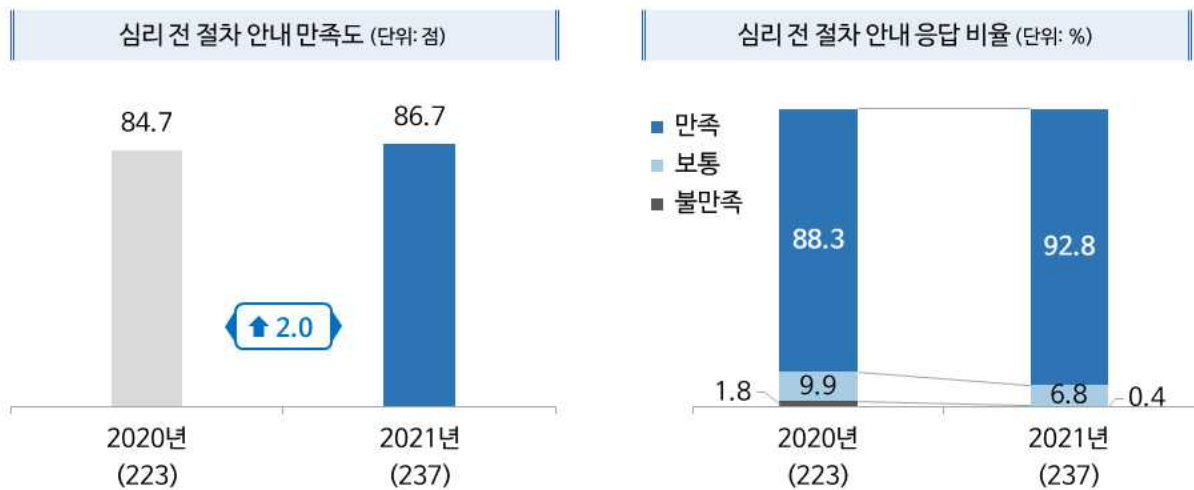


(3)-1 [신청인] '심리 전 절차 안내' 차원 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 86.7점으로 2020년 대비 2.0점 상승함.
- 응답자의 92.8%가 '만족한다'(매우 만족: 44.3% + 대체로 만족: 39.2% + 약간 만족: 9.3%)고 응답하였으며, 2020년 88.3%에 비해 4.5%p 상승함.

■ 그림 43 '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인)

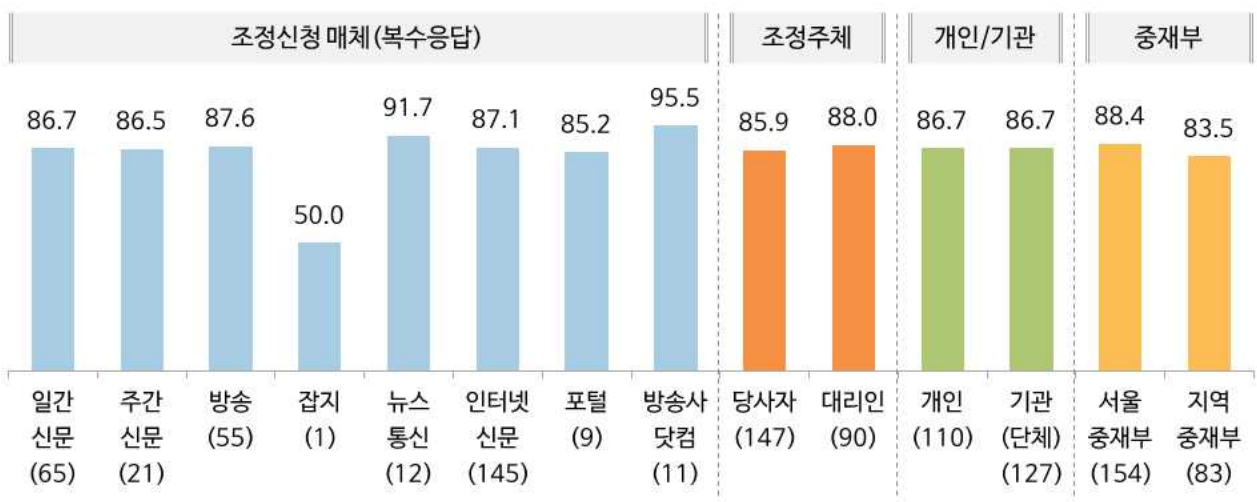
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '방송사닷컴'을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 95.5점으로 가장 높았으며, 조정주체별로는 '대리인'이 '당사자'보다 높게, '서울중재부' 이용자가 '지역중재부'보다 높게 나타남.

■ 그림 44 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

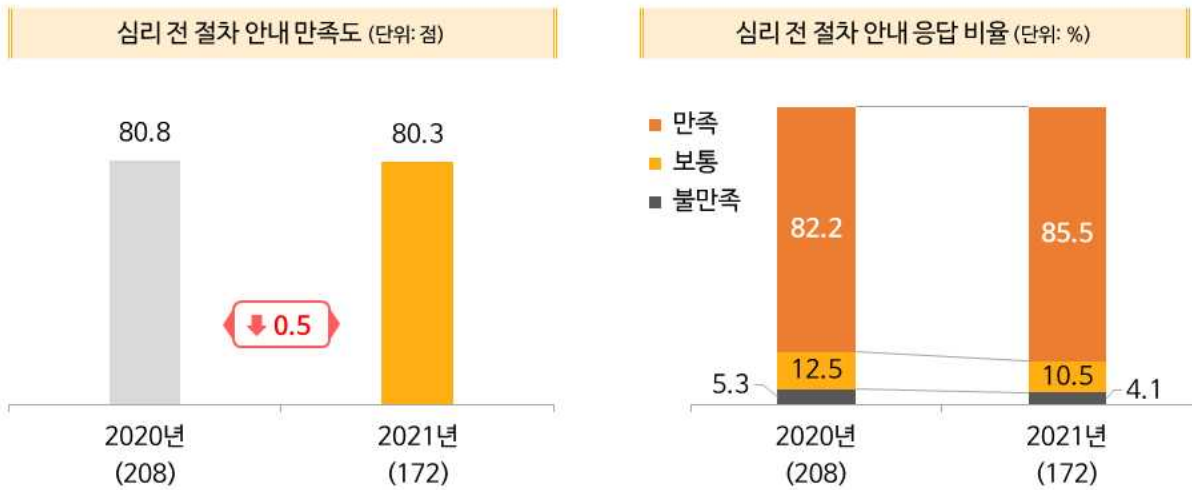


(3)-2 [피신청인] '심리 전 절차 안내' 차원 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 80.3점으로 2020년 대비 0.5점 하락함.
- 응답자의 85.5%가 '만족한다'(매우 만족: 25.0% + 대체로 만족: 51.2% + 약간 만족: 9.3%)고 응답하였으며, 2020년 82.2%에 비해 3.3%p 상승함.

■ 그림 45 '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인)

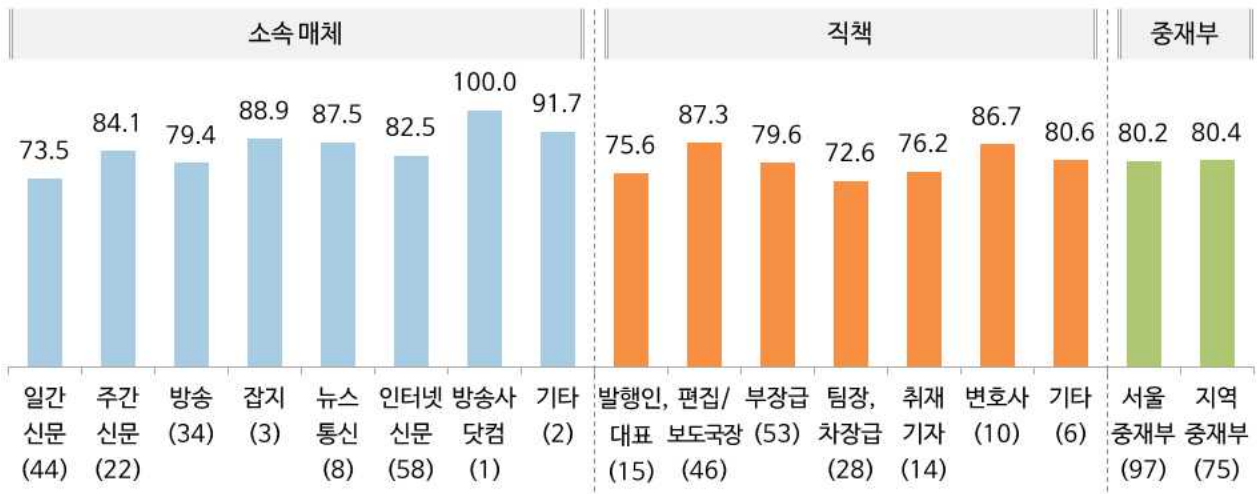
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '방송사닷컴' 소속 피신청인의 만족도가 100.0점으로 가장 높았고, '잡지'(88.9점), '뉴스통신'(87.5점) 등의 순으로 나타남. 직책별로는 '편집·보도국장'(87.3점), '변호사'(86.7점)가 상대적으로 높았으며, 중재부별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 46 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

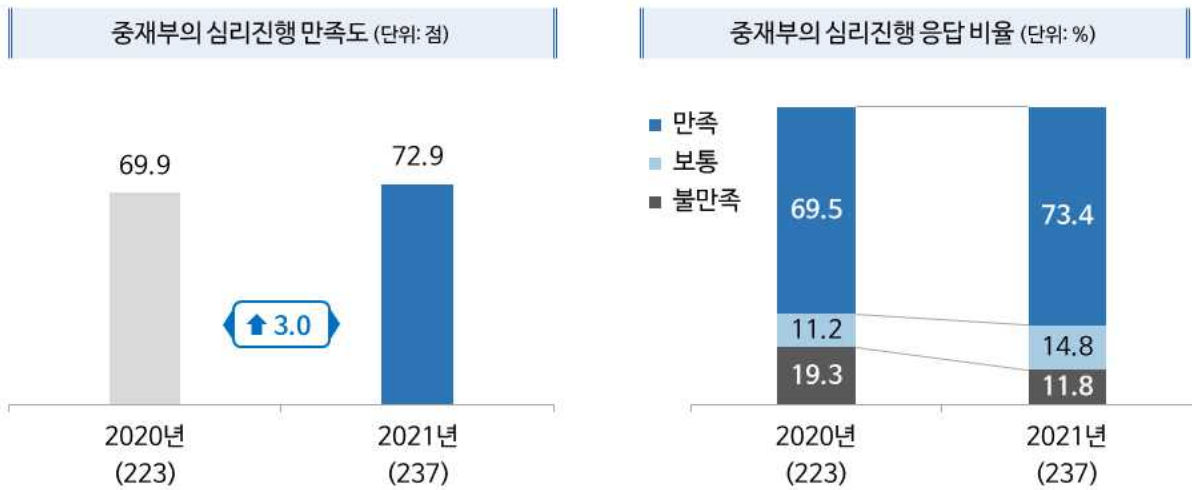


(4)-1 [신청인] '중재부의 심리진행' 차원 만족도

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 72.9점으로 2020년 대비 3.0점 상승함.
- 응답자의 73.4%가 '만족한다'(매우 만족: 28.3% + 대체로 만족: 30.8% + 약간 만족: 14.3%)고 응답하였으며, 2020년 69.5%에 비해 3.9%p 상승함.

■ 그림 47 '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)

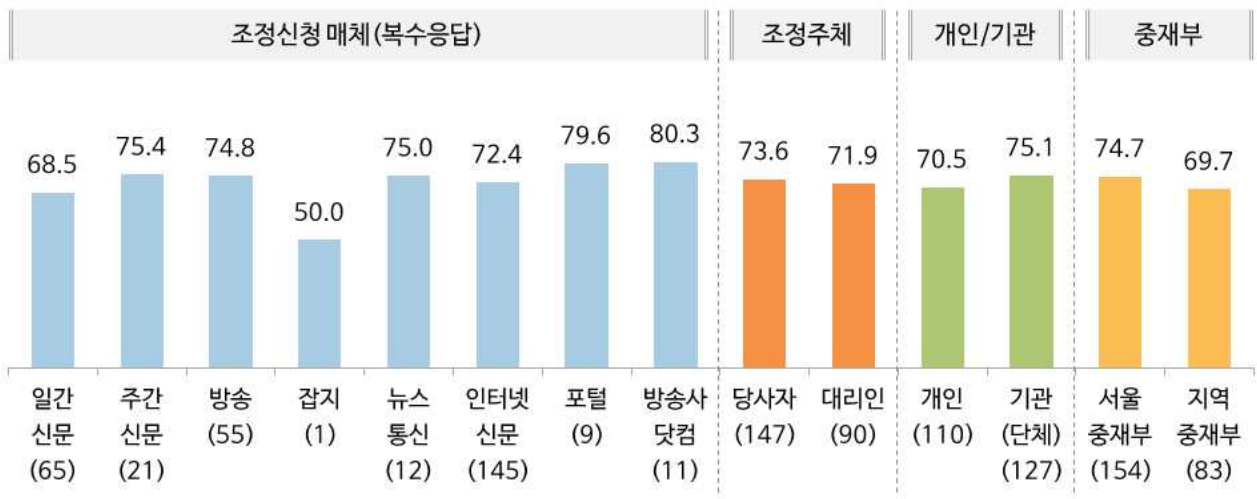
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '방송사닷컴'을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 80.3점으로 가장 높았으며, '당사자'가 '대리인'보다 높게, '기관(단체)' 신청자가 '개인'보다 높게, '서울중재부' 이용자가 '지역중재부' 보다 높게 나타남.

■ 그림 48 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

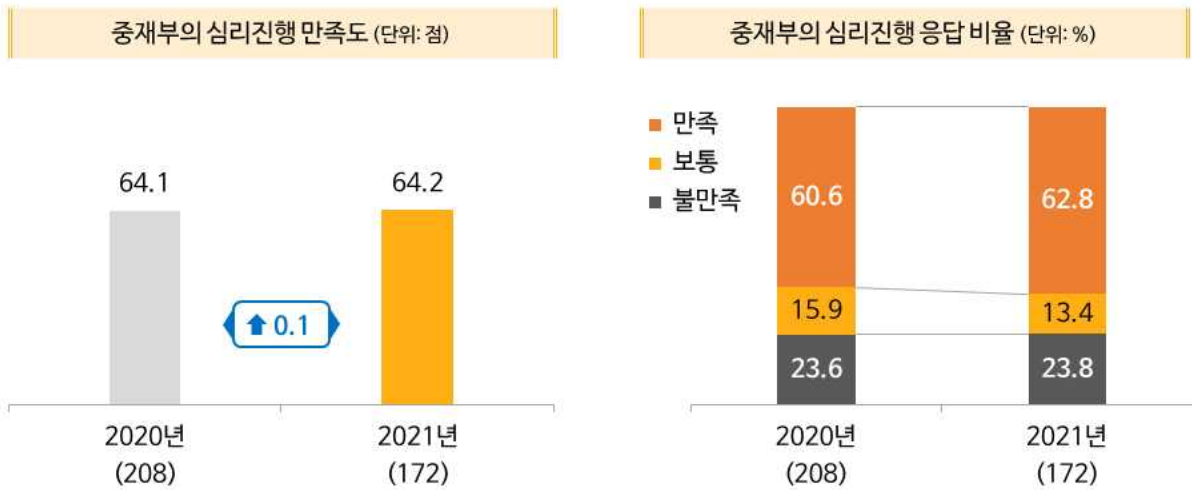


(4)-2 [피신청인] '중재부의 심리진행' 차원 만족도

- 피신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 64.2점으로 2020년 대비 0.1점 상승함.
- 응답자의 62.8%가 '만족한다'(매우 만족: 14.5% + 대체로 만족: 35.5% + 약간 만족: 12.8%)고 응답하였으며, 2020년 60.6%에 비해 2.2%p 상승함.

■ 그림 49 '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)

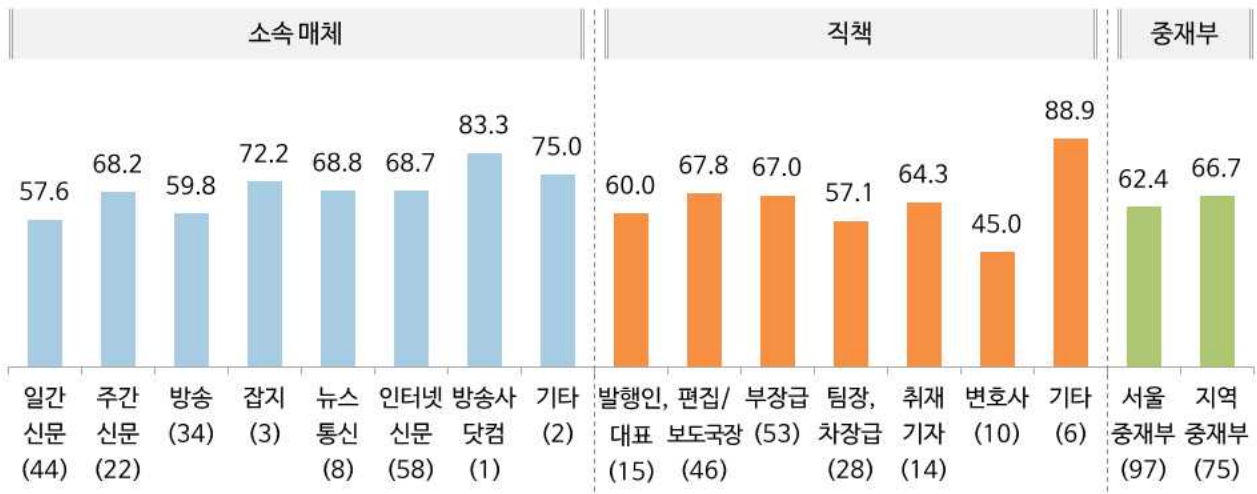
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '방송사닷컴' 소속 피신청인의 만족도가 83.3점으로 가장 높았고, 다음으로 '잡지'(72.2점), '뉴스통신'(68.8점), '인터넷신문'(68.7점) 등의 순으로 나타남. 직책별로는 '편집·보도국장'(67.8점), '부장급'(67.0점)이 상대적으로 높았으며, '지역중재부' 이용자가 '서울중재부'보다 높게 나타남.

■ 그림 50 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

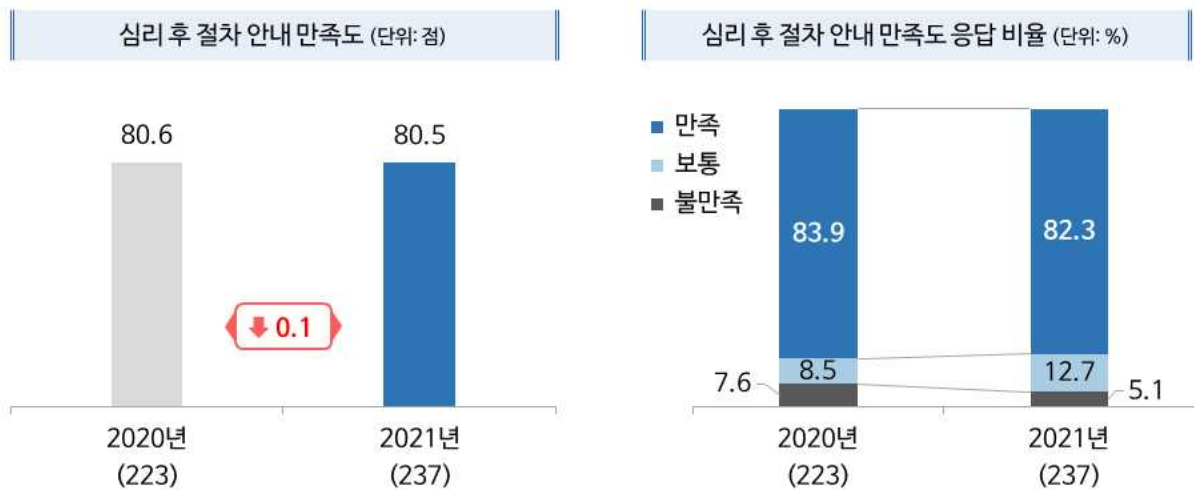


(5)-1 [신청인] '심리 후 절차 안내' 차원 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 80.5점으로 2020년 대비 0.1점 하락함.
- 응답자의 82.3%가 '만족한다'(매우 만족: 35.4% + 대체로 만족: 37.6% + 약간 만족: 9.3%)고 응답하였으며, 2020년 83.9%에 비해 1.6%p 하락함.

■ 그림 51 '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인)

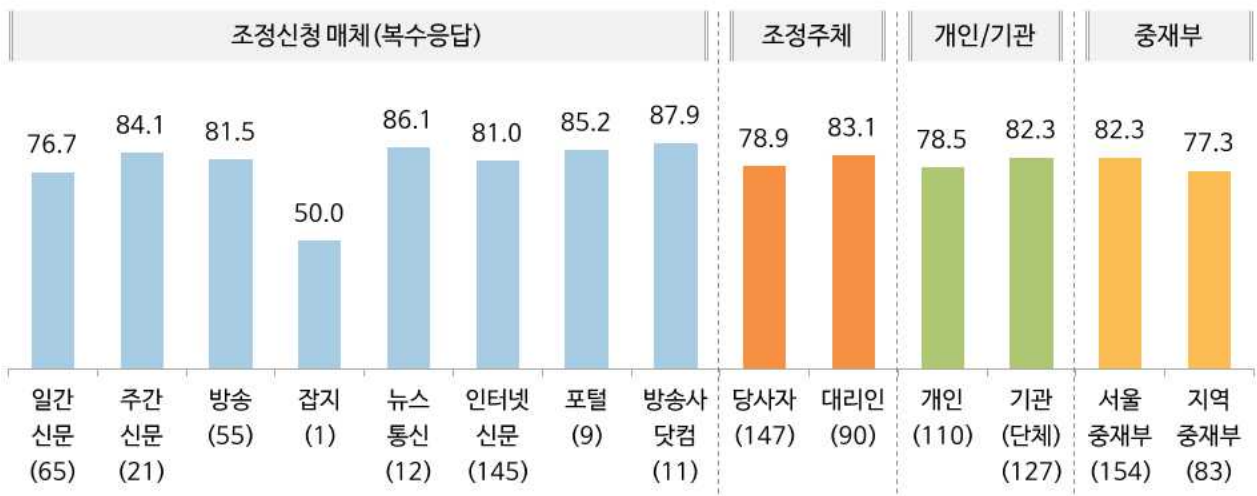
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '방송사닷컴'을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 87.9점으로 가장 높았으며, 조정주체별로는 '대리인'이 '당사자'보다 높게, '기관(단체)' 신청자가 '개인'보다 높게, '서울중재부' 이용자가 '지역중재부'보다 높게 나타남.

■ 그림 52 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

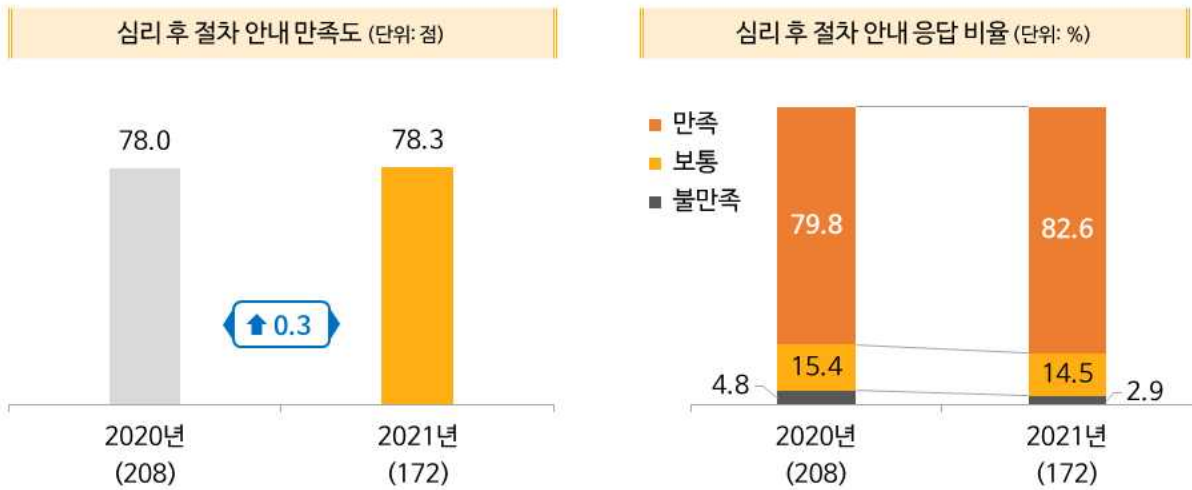


(5)-2 [피신청인] '심리 후 절차 안내' 차원 만족도

- 피신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 78.3점으로 2020년 대비 0.3점 상승함.
- 응답자의 82.6%가 '만족한다'(매우 만족: 22.7% + 대체로 만족: 44.8% + 약간 만족: 15.1%)고 응답하였으며, 2020년 79.8%에 비해 2.8%p 상승함.

■ 그림 53 '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인)

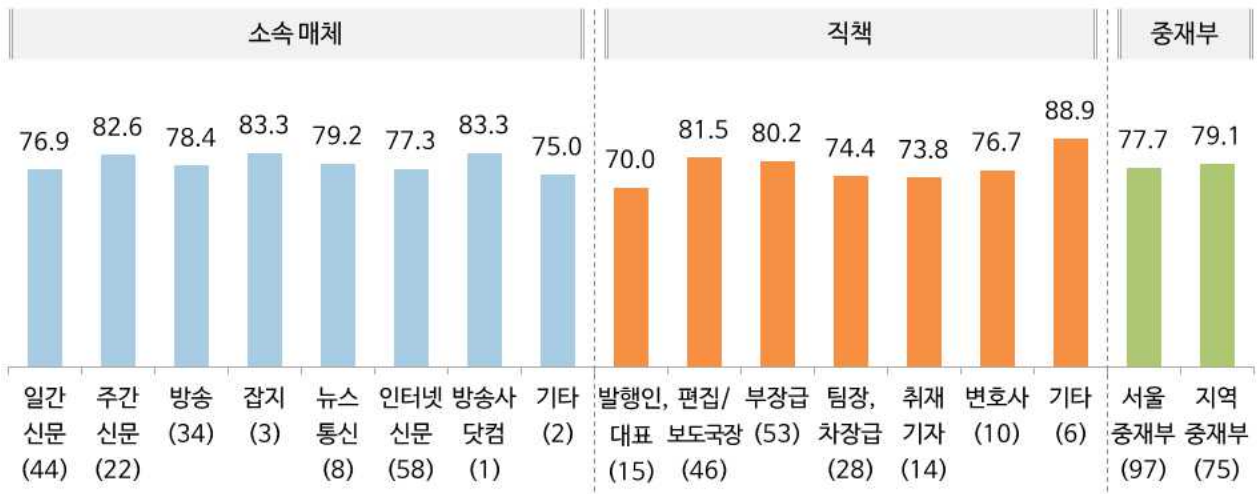
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지', '방송사닷컴'(각 83.3점), '주간신문'(82.6점) 소속 피신청인의 만족도가 상대적으로 높게 나타남. 직책별로는 '편집/보도국장'(81.5점), '부장급'(80.2점)이 상대적으로 높았으며, '지역중재부' 이용자가 '서울중재부'보다 높게 나타남.

■ 그림 54 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



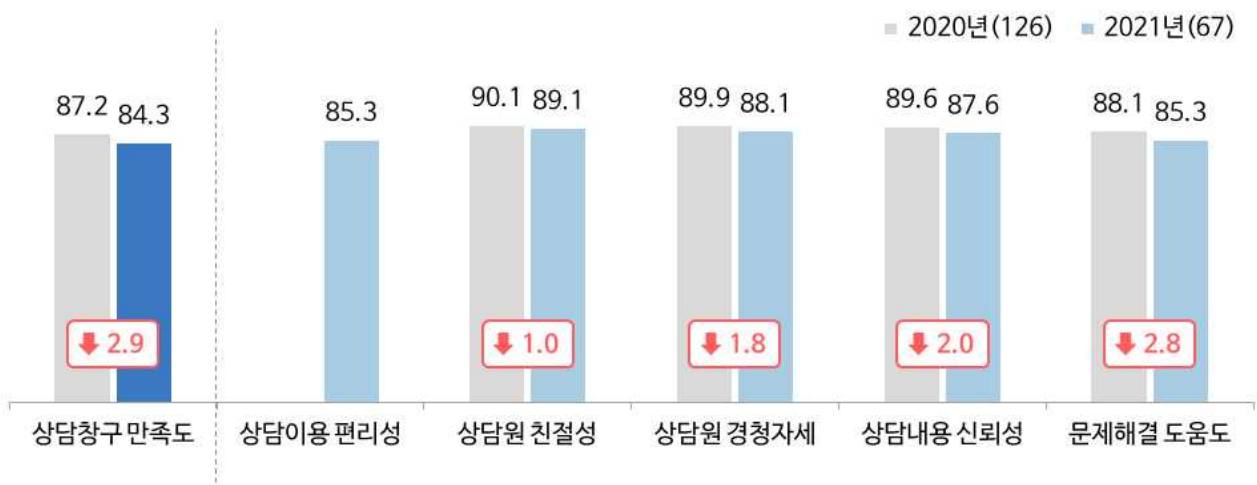
5) 항목별 만족도

(1) [신청인] '상담창구' 항목 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 84.3점으로 2020년 대비 2.9점 하락함.
- 세부 항목별 만족도는 '상담원 친절성'이 89.1점으로 가장 높았으며, 다음으로 '상담원 경청자세'(88.1점), '상담내용 신뢰성'(87.6점), '상담이용 편리성', '문제해결 도움도'(각 85.3점) 순으로 나타남.
- 모든 항목의 만족도가 2020년 대비 하락하였으며, '문제해결 도움도'가 상대적으로 큰 폭으로 하락함.

■ 그림 55 '상담창구' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 8 '상담창구' 항목별 응답 비율(신청인)

구분 (단위: %)	만족					보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	종합		약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	
상담이용 편리성	83.6	52.2	28.4	3.0	13.4	3.0	1.5	1.5	0.0	
상담원 친절성	94.0	55.2	32.8	6.0	4.5	1.5	0.0	1.5	0.0	
상담원 경청자세	91.0	53.7	34.3	3.0	6.0	3.0	1.5	1.5	0.0	
상담내용 신뢰성	89.6	55.2	31.3	3.0	7.5	3.0	1.5	0.0	1.5	
문제해결 도움도	86.6	49.3	32.8	4.5	10.4	3.0	1.5	0.0	1.5	

(2) [신청인] '조정 신청과정' 항목 만족도

- 신청인의 '조정 신청과정' 차원 만족도는 77.4점으로 2020년 대비 1.5점 하락함.
- 세부 항목별 만족도는 '신청서 접수 용이성'(82.3점), '신청서 양식 접근 용이성'(81.0점) 순으로 나타남.
- 모든 항목의 만족도가 2020년 대비 소폭 하락함.

■ **그림 56 '조정 신청과정' 항목별 만족도(신청인)**

[단위: 점, Base: ()]



■ **표 9 '조정 신청과정' 항목별 응답 비율(신청인)**

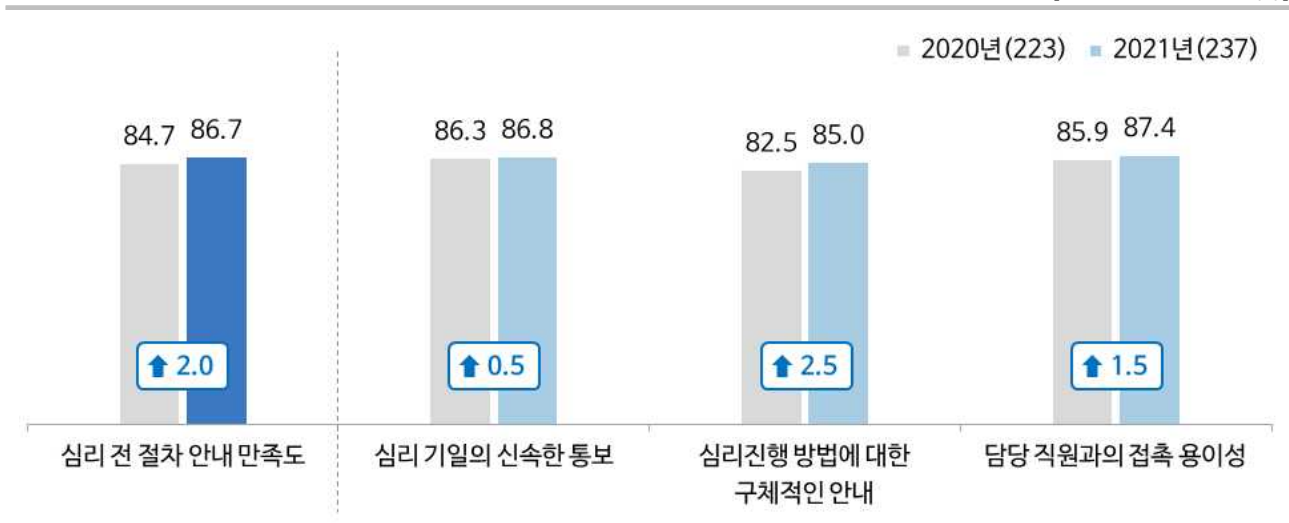
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족		종합	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
신청서 양식 접근 용이성	83.1	33.8	40.1	9.3	13.9	3.0	1.3	1.7	0.0
신청서 접수 용이성	84.8	36.3	40.1	8.4	12.2	3.0	2.5	0.4	0.0

(3)-1 [신청인] '심리 전 절차 안내' 항목 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 86.7점으로 2020년 대비 2.0점 상승함.
- 세부 항목별 만족도는 '담당 직원과의 접촉 용이성'이 87.4점으로 가장 높았으며, 다음으로 '심리 기일의 신속한 통보'(86.8점), '심리진행 방법에 대한 구체적인 안내'(85.0점) 순으로 나타남.
- 모든 항목의 만족도가 2020년 대비 상승하였으며, '심리진행 방법에 대한 구체적인 안내'가 상대적으로 큰 폭으로 상승함.

■ 그림 57 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 10 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인)

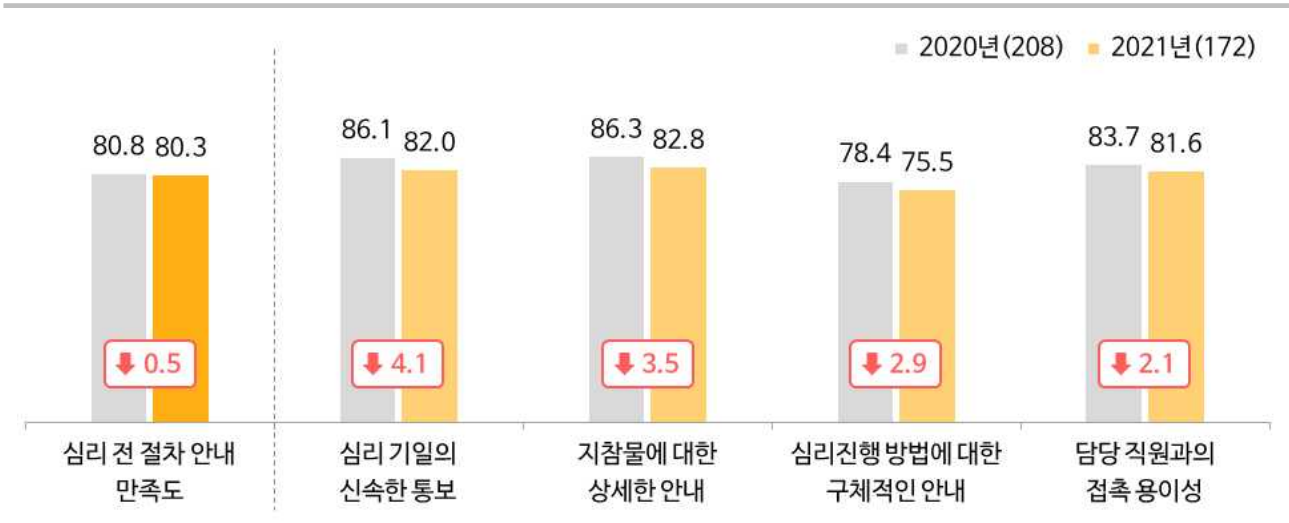
구분 (단위: %)	만족					보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	종합		약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	
심리 기일의 신속한 통보	92.0	45.6	39.2	7.2	6.8	1.3	1.3	0.0	0.0	
심리진행 방법에 대한 구체적인 안내	89.5	46.8	30.4	12.2	8.0	2.5	1.7	0.8	0.0	
담당 직원과의 접촉 용이성	92.0	48.5	36.3	7.2	7.6	0.4	0.0	0.4	0.0	

(3)-2 [피신청인] '심리 전 절차 안내' 항목 만족도

- 피신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 80.3점으로 2020년 대비 0.5점 하락함.
- 세부 항목별 만족도는 '지참물에 대한 상세한 안내'가 82.8점으로 가장 높았으며, 다음으로 '심리 기일의 신속한 통보'(82.0점), '담당 직원과의 접촉 용이성'(81.6점), '심리진행 방법에 대한 구체적인 안내'(75.5점) 순으로 나타남.
- 모든 항목의 만족도가 2020년 대비 하락하였으며, '심리 기일의 신속한 통보'가 상대적으로 큰 폭으로 하락함.

■ 그림 58 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 11 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(피신청인)

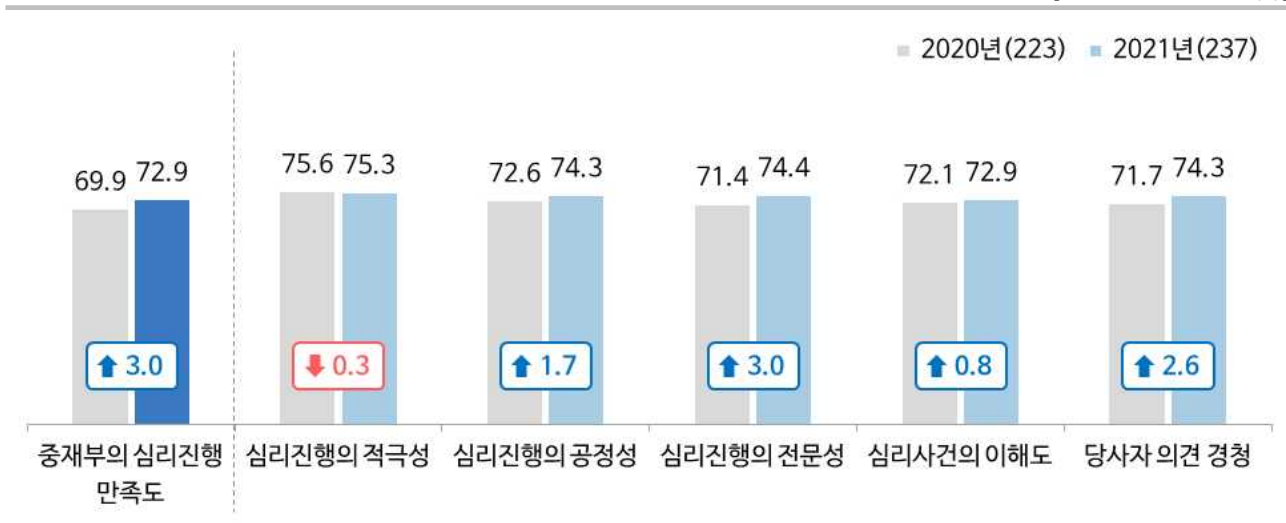
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족		종합	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리 기일의 신속한 통보	86.0	33.1	47.1	5.8	8.7	5.2	3.5	1.2	0.6
지참물에 대한 상세한 안내	85.5	37.8	42.4	5.2	9.9	4.7	2.9	1.7	0.0
심리진행 방법에 대한 구체적인 안내	77.9	25.0	39.0	14.0	12.8	9.3	4.7	4.7	0.0
담당 직원과의 접촉 용이성	84.3	35.5	41.3	7.6	11.6	4.1	1.7	1.7	0.6

(4)-1 [신청인] '중재부의 심리진행' 항목 만족도

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 72.9점으로 2020년 대비 3.0점 상승함.
- 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 적극성'이 75.3점으로 가장 높았으며, 다음으로 '심리진행의 전문성'(74.4점), '심리진행의 공정성', '당사자 의견 경청'(각 74.3점), '심리사건의 이해도'(72.9점) 순으로 나타남.
- '심리진행의 적극성' 항목은 2020년 대비 0.3점 하락한 반면, 이외 모든 항목은 상승하였으며, 특히 '심리진행의 전문성'의 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

■ 그림 59 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 12 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)

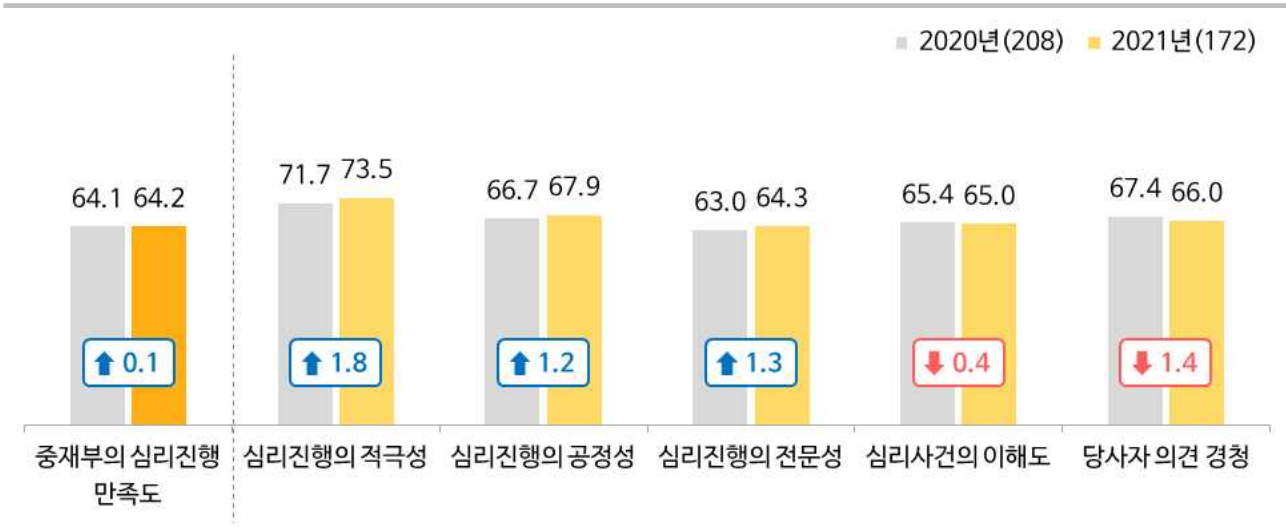
구분 (단위: %)	만족					보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	종합		약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	
심리진행의 적극성	75.1	31.6	32.5	11.0	15.6	9.3	3.0	3.0	3.4	
심리진행의 공정성	72.2	30.0	33.8	8.4	17.3	10.5	4.2	3.0	3.4	
심리진행의 전문성	74.7	30.8	27.8	16.0	16.0	9.3	3.8	2.5	3.0	
심리사건의 이해도	75.5	30.0	24.9	20.7	13.1	11.4	3.8	3.8	3.8	
당사자 의견 경청	76.4	31.2	29.1	16.0	12.2	11.4	4.6	3.0	3.8	

(4)-2 [피신청인] '중재부의 심리진행' 항목 만족도

- 피신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 64.2점으로 2020년 대비 0.1점 상승함.
- 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 적극성'이 73.5점으로 가장 높았으며, 다음으로 '심리진행의 공정성'(67.9점), '당사자 의견 경청'(66.0점), '심리사건의 이해도'(65.0점), '심리진행의 전문성'(64.3점) 순으로 나타남.
- '당사자 의견 경청', '심리사건의 이해도' 항목은 2020년 대비 각 1.4점, 0.4점 하락한 반면, 이외 모든 항목은 상승함.

■ 그림 60 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 13 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(피신청인)

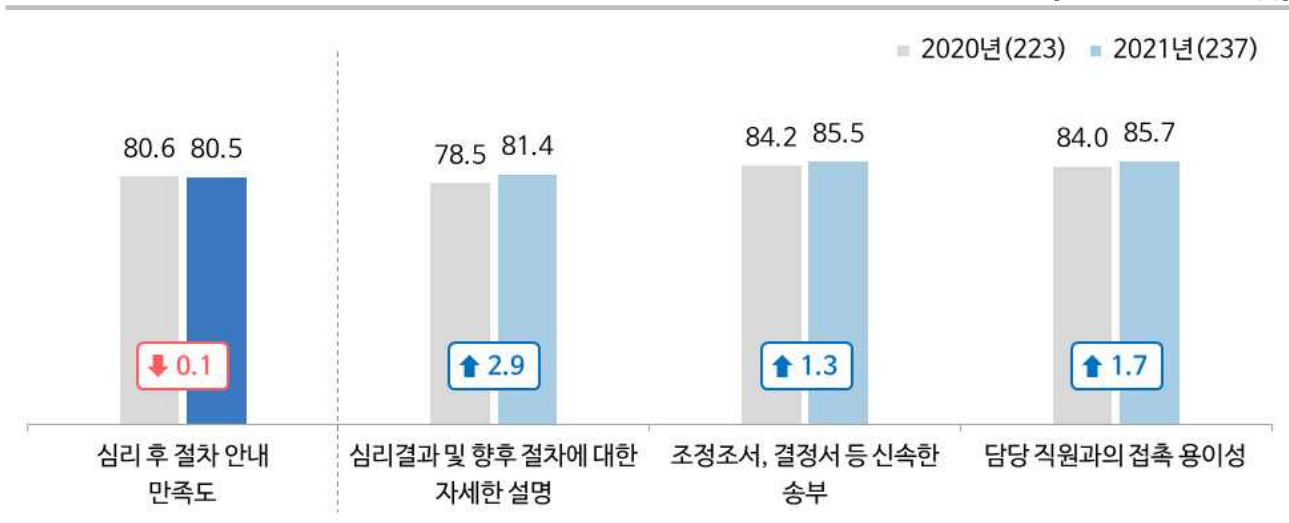
구분 (단위: %)	만족					보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	종합		약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	
심리진행의 적극성	74.4	23.3	39.0	12.2	15.7	9.9	4.1	2.9	2.9	
심리진행의 공정성	64.0	20.9	33.1	9.9	19.8	16.3	6.4	4.7	5.2	
심리진행의 전문성	59.3	15.7	29.7	14.0	19.8	20.9	11.0	6.4	3.5	
심리사건의 이해도	61.0	14.0	31.4	15.7	18.0	20.9	14.0	4.7	2.3	
당사자 의견 경청	63.4	18.6	28.5	16.3	17.4	19.2	9.3	5.8	4.1	

(5)-1 [신청인] '심리 후 절차 안내' 항목 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 80.5점으로 2020년 대비 0.1점 하락함.
- 세부 항목별 만족도는 '담당 직원과의 접촉 용이성'이 85.7점으로 가장 높았으며, 다음으로 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'(85.5점), '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(81.4점) 순으로 나타남.
- 모든 항목의 만족도가 2020년 대비 상승하였으며, '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'의 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

■ 그림 61 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 14 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인)

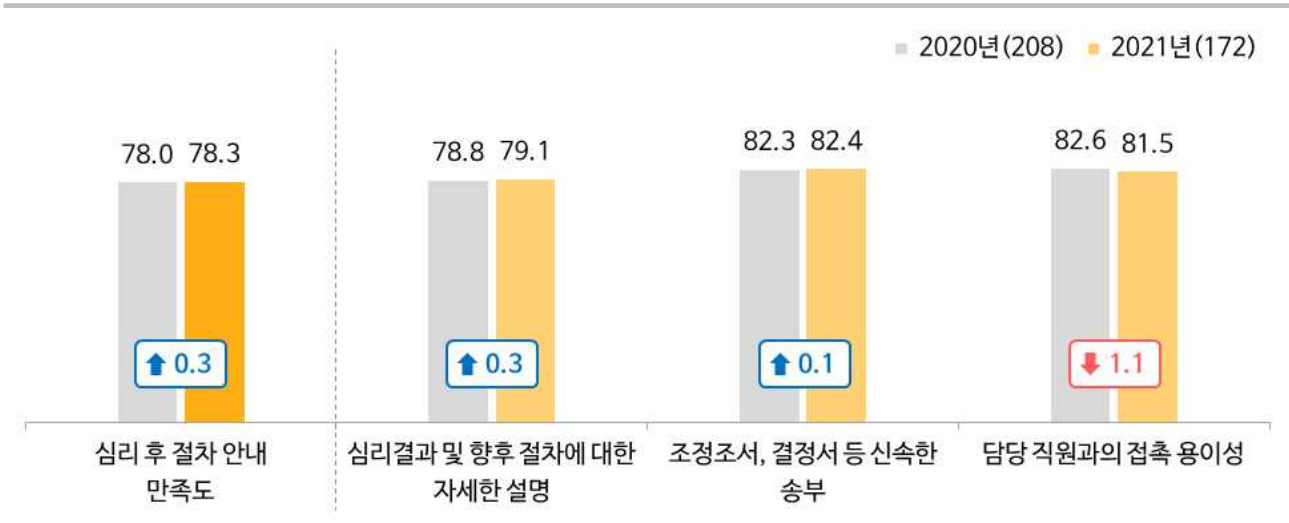
구분 (단위: %)	만족					보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	종합		약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	85.2	40.1	33.3	11.8	9.7	5.1	1.7	1.7	1.7	
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	89.0	48.1	32.1	8.9	8.4	2.5	1.3	0.8	0.4	
담당 직원과의 접촉 용이성	88.6	47.7	33.3	7.6	9.3	2.1	1.7	0.0	0.4	

(5)-2 [피신청인] '심리 후 절차 안내' 항목 만족도

- 피신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 78.3점으로 2020년 대비 0.3점 상승함.
- 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'가 82.4점으로 가장 높았으며, 다음으로 '담당 직원과의 접촉 용이성'(81.5점), '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(79.1점) 순으로 나타남.
- '담당 직원과의 접촉 용이성' 항목은 2020년 대비 1.1점 하락한 반면, 이외 모든 항목은 소폭 상승함.

■ 그림 62 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 15 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답 비율(피신청인)

구분 (단위: %)	만족					보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	종합		약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	83.1	26.2	41.9	15.1	14.0	2.9	2.9	0.0	0.0	
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	87.8	36.0	37.8	14.0	9.9	2.3	1.7	0.0	0.6	
담당 직원과의 접촉 용이성	86.6	30.2	45.3	11.0	10.5	2.9	2.3	0.6	0.0	

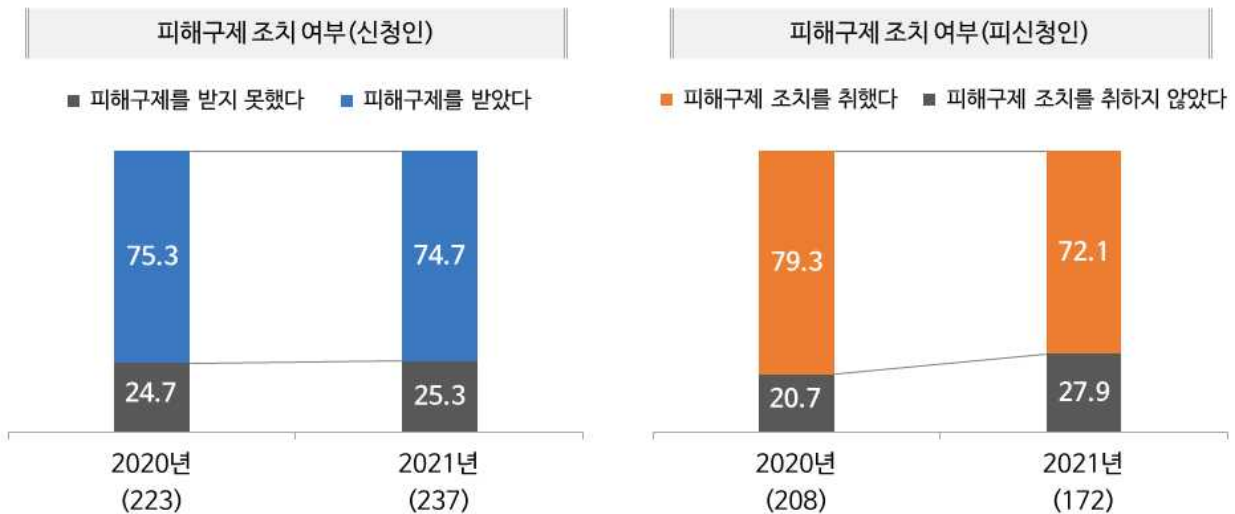
2. 피해구제 방법별 만족도

1) 피해구제 조치 여부

- 조사에 응한 신청인 가운데 피해구제를 받은 신청인은 응답자의 74.7%였으며, 피해구제를 받지 못한 응답자는 25.3%로 나타남.
- 피해구제 조치를 취한 피신청인 응답자는 72.1%였으며, 피해구제 조치를 취하지 않은 응답자는 27.9%로 나타남.

■ 그림 63 피해구제 조치 여부(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]



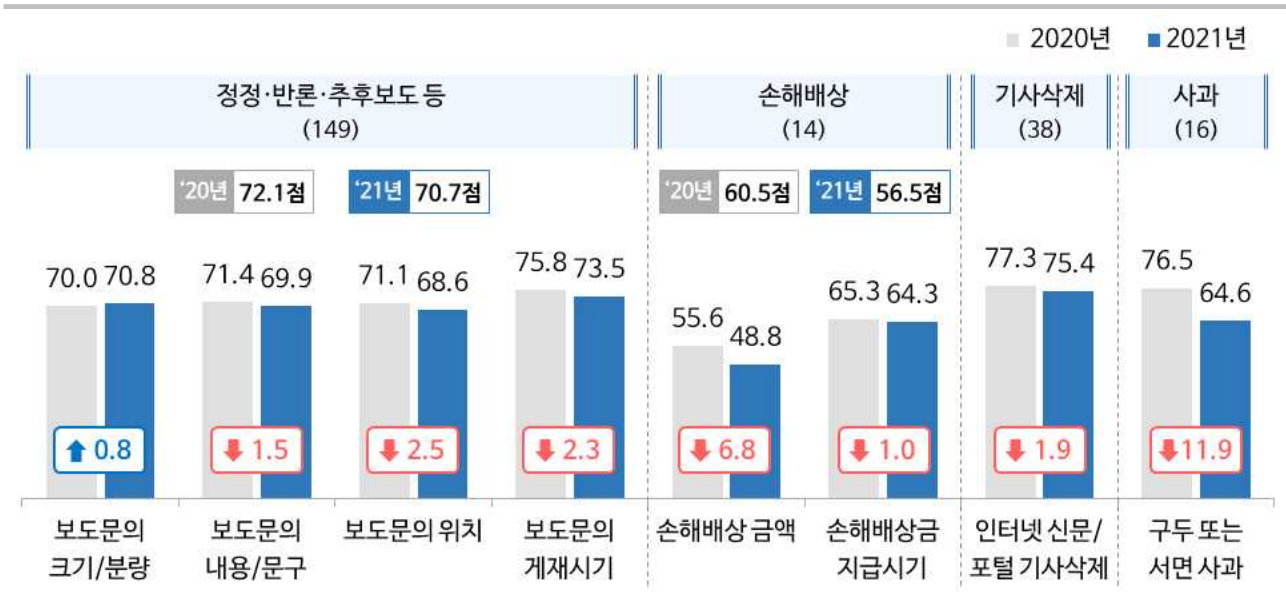
2) 피해구제 방법별 만족도

(1) 신청인

- 신청인은 '기사삭제'를 통해 피해구제를 받은 경우 만족도가 75.4점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '정정·반론·추후보도 등'(70.7점), '사과'(64.6점), '손해배상'(56.5점) 순으로 나타남.
- '보도문의 크기/분량'에 대한 만족도는 2020년 대비 0.8점 상승한 반면, 그 외 항목은 모두 하락하였으며, '구두 또는 서면 사과'(-11.9점), '손해배상 금액'(-6.8점)에 대한 만족도 하락이 두드러짐.

■ 그림 64 피해구제 방법별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 16 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(신청인)

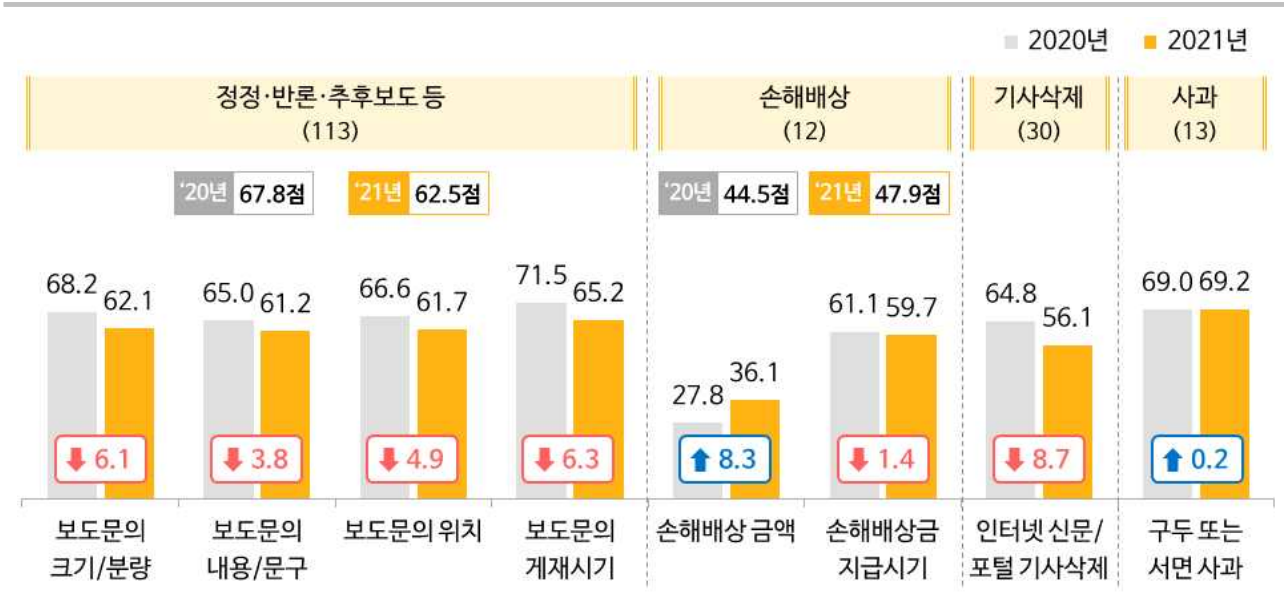
구분 (단위: %)	종합			
	만족	보통	불만족	
정정·반론·추후보도 등	보도문의 크기 및 분량	75.8	10.7	13.4
	보도문의 내용·문구	75.8	9.4	14.8
	보도문의 위치	69.8	15.4	14.8
	보도문의 게재시기	78.5	10.7	10.7
손해배상	손해배상 금액	42.9	14.3	42.9
	손해배상금 지급시기	57.1	21.4	21.4
기사삭제	인터넷신문 및 포털 기사삭제	84.2	0.0	15.8
사과	구두 또는 서면 사과	56.3	25.0	18.8

(2) 피신청인

- 피신청인은 '사과'를 통해 피해구제 조치를 한 경우 만족도가 69.2점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '정정·반론·추후보도 등'(62.5점), '기사삭제'(56.1점), '손해배상'(47.9점) 순으로 나타남
- 2020년과 비교하면, '손해배상 금액'에 대한 만족도가 8.3점 큰 폭으로 상승하였으나, 전년도에 이어 가장 낮은 수준에 머물렀으며, '구두 또는 서면 사과'는 소폭 상승함. 그 외 방법에 대한 만족도는 모두 하락하였으며, '인터넷 신문/포털 기사삭제'(-8.7점), '보도문의 게재시기'(-6.3점), '보도문의 크기/분량'(-6.1점)의 만족도 하락이 두드러짐.

■ 그림 65 피해구제 방법별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 17 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(피신청인)

구분 (단위: %)		종합		
		만족	보통	불만족
정정·반론·추후보도 등	보도문의 크기 및 분량	48.7	38.9	12.4
	보도문의 내용·문구	49.6	33.6	16.8
	보도문의 위치	49.6	37.2	13.3
	보도문의 게재시기	53.1	38.1	8.8
손해배상	손해배상 금액	16.7	25.0	58.3
	손해배상금 지급시기	33.3	58.3	8.3
기사삭제	인터넷신문 및 포털 기사삭제	46.7	33.3	20.0
사과	구두 또는 서면 사과	61.5	38.5	0.0

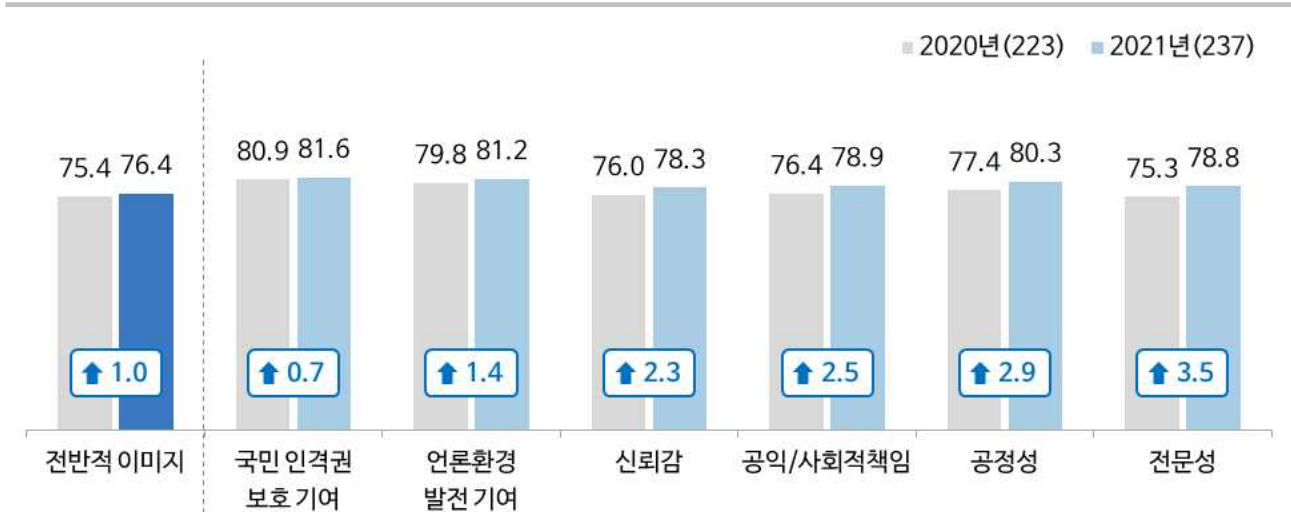
3. 언론중재위원회 이미지

1) 신청인

- 언론중재위원회 전반적 이미지에 대한 신청인의 평가는 76.4점으로 2020년 대비 1.0점 상승함.
- 세부 항목별로는 '국민의 인격권 보호 기여'가 81.6점으로 가장 높았으며, 다음으로 '언론환경 발전 기여'(81.2점), '공정성'(80.3점) 등의 순으로 나타남.
- 모든 항목의 만족도가 2020년 대비 상승하였으며, '전문성'의 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

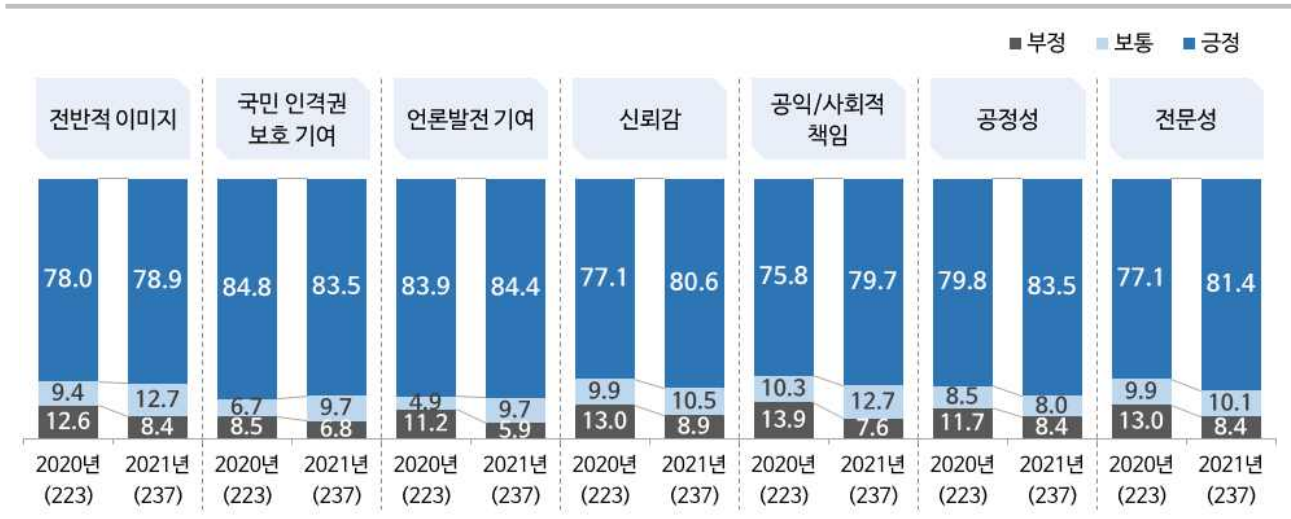
■ 그림 66 언론중재위원회 이미지(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 67 언론중재위원회 이미지 응답 비율(신청인)

[단위: %, Base: ()]

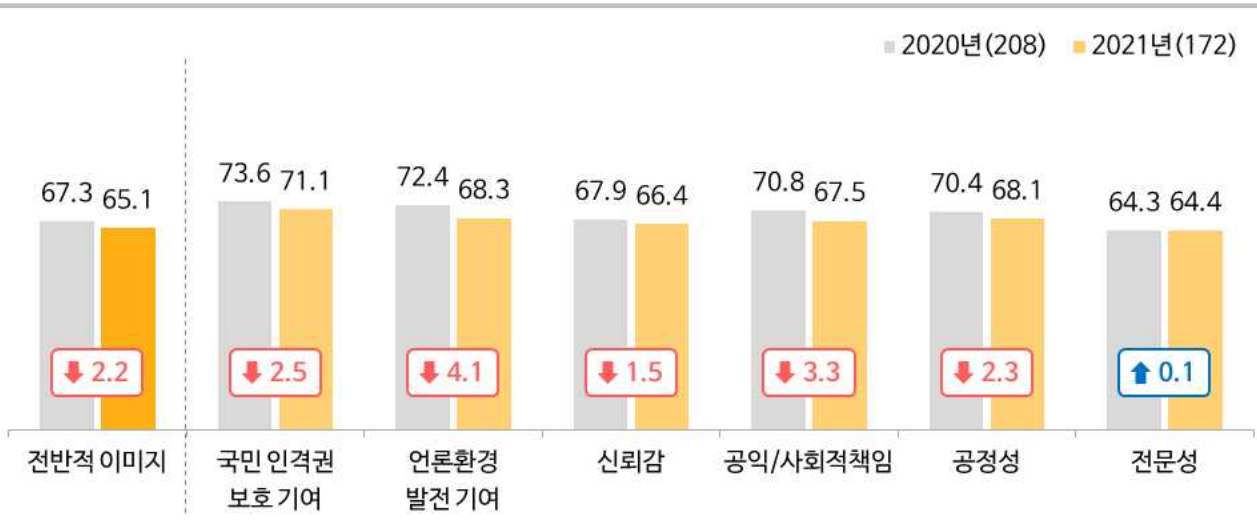


2) 피신청인

- 언론중재위원회 전반적 이미지에 대한 피신청인의 평가는 65.1점으로 2020년 대비 2.2점 하락함.
- 세부 항목별로는 '국민의 인격권 보호 기여'가 71.1점으로 가장 높았으며, 다음으로 '언론환경 발전 기여'(68.3점), '공정성'(68.1점) 등의 순으로 나타남.
- '전문성'은 2020년 대비 0.1점 상승한 반면, 그 외 항목은 모두 하락하였으며, '언론환경 발전 기여'의 하락폭이 상대적으로 크게 나타남.

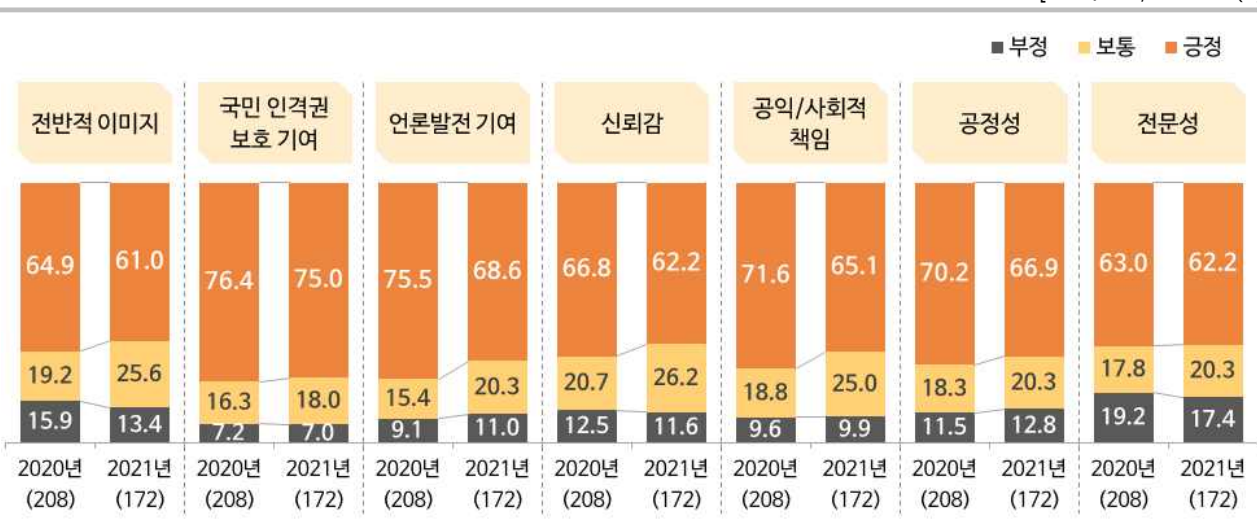
■ 그림 68 언론중재위원회 이미지(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 69 언론중재위원회 이미지 응답 비율(피신청인)

[단위: %, Base: ()]

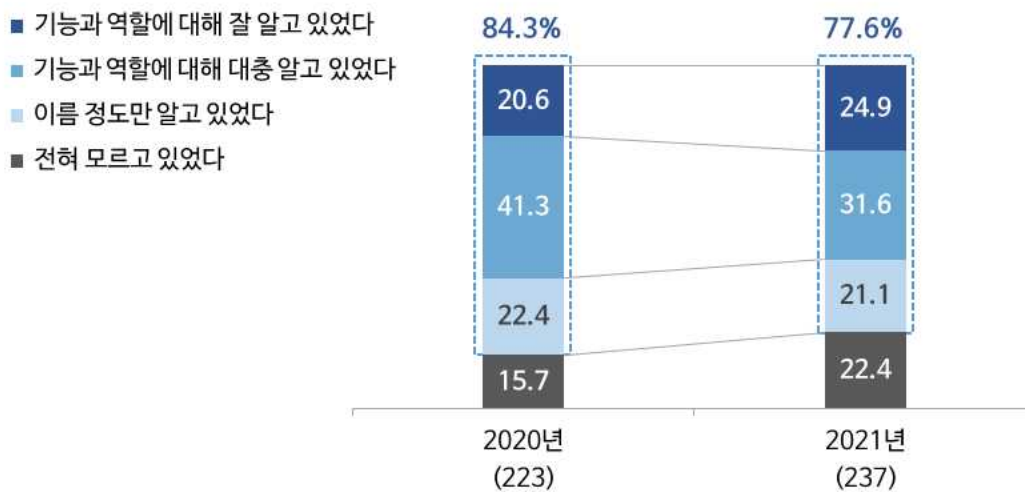


4. [신청인] 언론중재위원회 인지도

- 신청인의 77.6%가 조정 신청 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었다고 응답하였으며, 인지비율은 2020년 대비 6.7%p 하락함.
- 응답자의 56.5%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 조정을 신청한 것으로 나타남. (기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다: 24.9% + 기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다: 31.6%)

■ 그림 70 언론중재위원회 인지도(신청인)

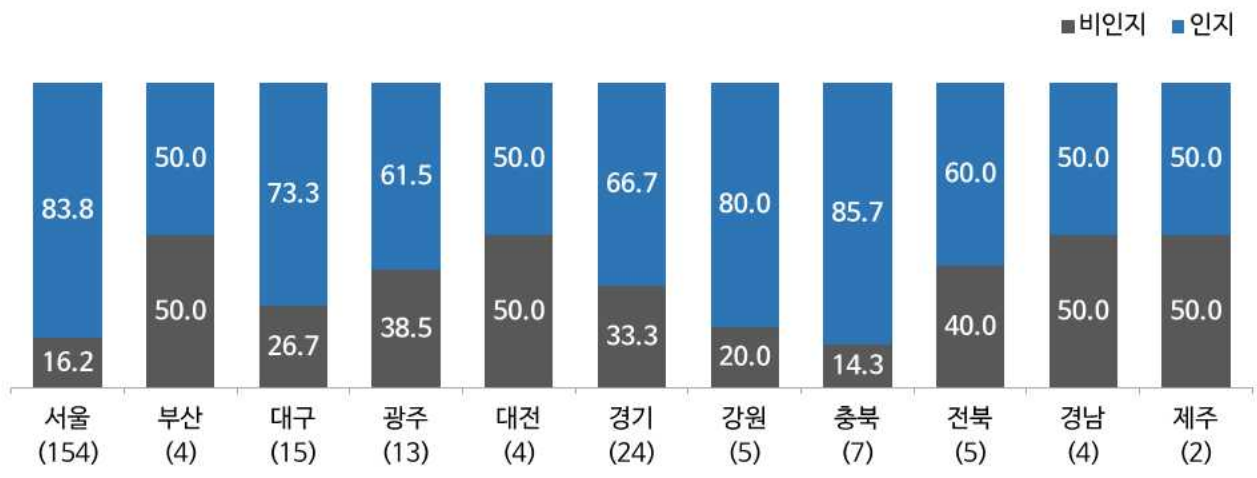
[단위: %, Base: ()]



- 이용중재부별 언론중재위원회 사전 인지도를 살펴보면, 충북중재부를 이용한 신청인의 인지율이 85.7%로 가장 높았으며, 부산, 대전, 경남, 제주중재부 이용자는 50.0%로 가장 낮게 나타남.

■ 그림 71 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(신청인)

[단위: %, Base: ()]



5. [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식

- 피신청인의 61.0%가 시정권고 제도를 ‘알고 있다’(매우 그렇다: 19.2% + 대체로 그렇다: 29.7% + 약간 그렇다: 12.2%)고 응답함.
- 시정권고 제도에 대한 인지도는 2020년 71.2% 대비 10.2%p 하락함.
- ‘시정권고 제도가 언론환경 개선에 효과가 있다’는 응답은 65.1%로 긍정 응답 비율은 2020년 대비 1.7%p 하락함.
- ‘시정권고 결정을 받은 후에도 동일한 유형의 법익침해를 반복하는 언론사에는 보다 강화된 제재조치가 필요하다’에 대해서는 63.4%가 긍정적으로 답했으며, 긍정 응답 비율은 2020년 대비 1.5%p 하락함.

■ 그림 72 시정권고 제도에 대한 인식(피신청인)

[단위: %, Base: ()]



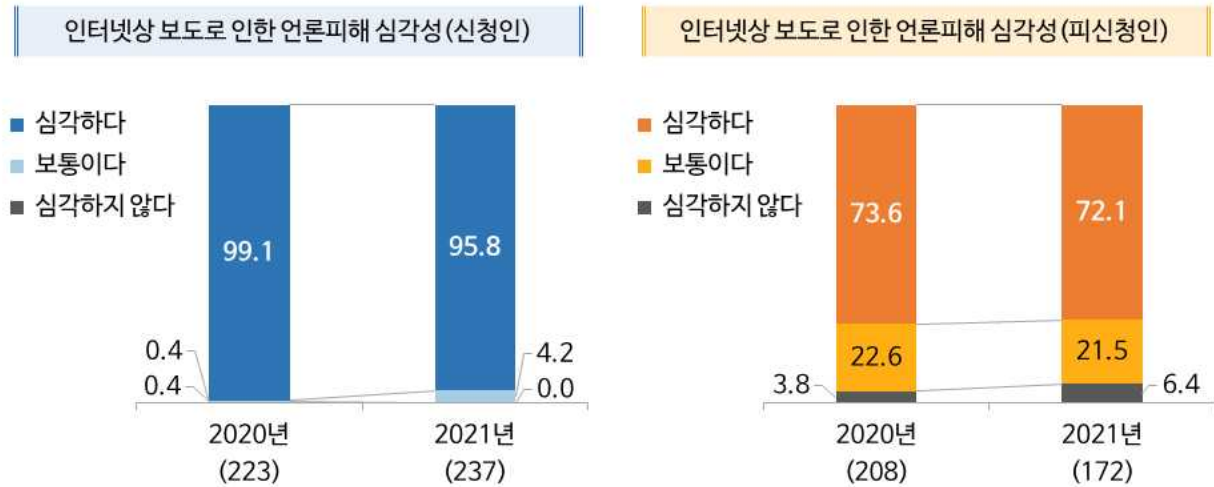
6. 인터넷상의 새로운 언론피해 및 구제방안에 대한 견해

1) 인터넷상 보도로 인한 언론피해 심각성

- 인터넷상 보도로 인한 피해의 심각성에 대해 신청인 모두가 보통이상으로 응답하였으며, '심각하다'는 응답은 95.8%(매우 심각하다: 66.2% + 대체로 심각하다: 24.5% + 약간 심각하다: 5.1%)로 나타남.
- 피신청인의 경우에는 72.1%가 '심각하다'(매우 심각하다: 10.5% + 대체로 심각하다: 29.1% + 약간 심각하다: 32.6%)고 응답하여, 심각하다고 느끼는 비율은 신청인에 비해 낮게 나타남.

■ 그림 73 인터넷상 보도로 인한 언론피해 심각성(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]

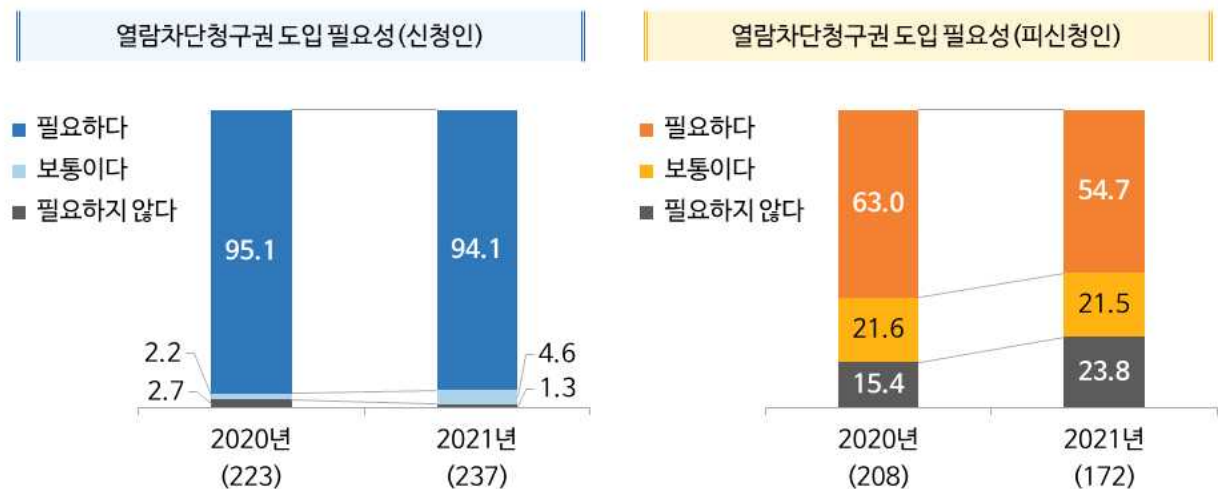


2) 열람차단청구권 도입 필요성

- 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷 기사에 대한 수정, 보완, 열람차단을 요구할 수 있는 권리의 필요성에 대해 신청인의 대다수인 94.1%가 '필요하다'(매우 그렇다: 75.5% + 대체로 그렇다: 15.6% + 약간 그렇다: 3.0%)고 응답함.
- 피신청인의 경우에는 54.7%가 '필요하다'(매우 그렇다: 9.9% + 대체로 그렇다: 25.0% + 약간 그렇다: 19.8%)고 응답함.
- 열람차단청구권이 필요하다는 응답은 신청인(94.1%)에서 피신청인(54.7%)보다 높게 나타남.

■ 그림 74 열람차단청구권 도입 필요성(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]

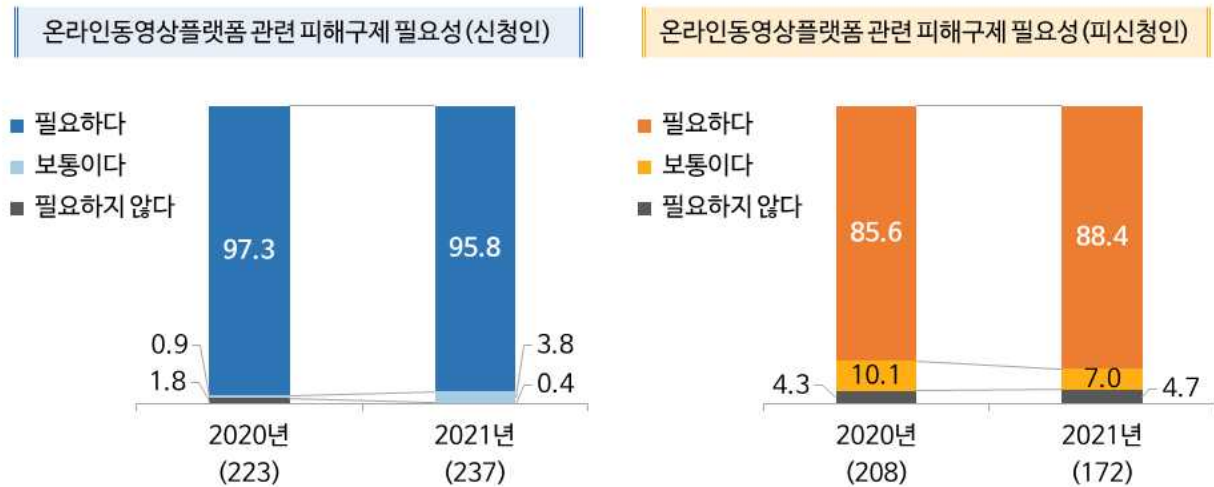


3) 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성

- 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성에 대해 신청인의 대다수인 95.8%가 '필요하다'(매우 그렇다: 78.1% + 대체로 그렇다: 15.2% + 약간 그렇다: 2.5%)고 응답함.
- 피신청인의 경우에는 88.4%가 '필요하다'(매우 그렇다: 41.3% + 대체로 그렇다: 32.6% + 약간 그렇다: 14.5%)고 응답함.
- 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제가 필요하다는 응답은 신청인(95.8%)에서 피신청인(88.4점)보다 높게 나타남.

■ **그림 75** 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성 (신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]



제4장

상담이용자 조사결과

1. 종합만족도

1) 종합만족도

□ 상담이용자 종합만족도는 86.7점으로, 2020년 87.5점 대비 0.8점 하락함.

■ 그림 76 종합만족도(상담이용자)

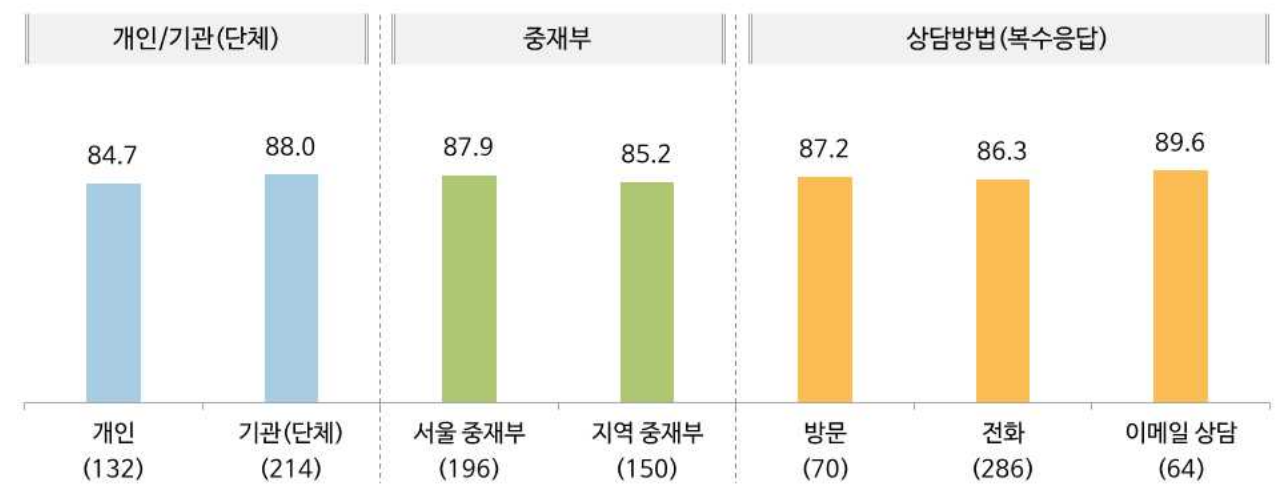
[단위: 점, Base: ()]



□ 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높았으며, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부' 상담자보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 89.6점으로 가장 높았음.

■ 그림 77 응답자 특성별 종합만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



2) 항목별 중요도

- 상담이용자 항목별 중요도를 살펴보면, '문제해결 도움도'가 28.4%로 가장 높았으며, 다음으로 '상담이용 편리성'(21.1%), '상담내용 신뢰성'(18.4%), '상담원 경청자세'(17.4%), '상담원 친절성'(14.7%) 순으로 나타남.
- 2020년과 비교하면 '문제해결 도움도'에 대한 중요도가 크게 상승함.

■ 그림 78 항목별 중요도(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



3) 항목별 만족도

- 상담이용자 항목별 만족도를 살펴보면, '상담원 친절성'이 92.7점으로 가장 높았으며, 다음으로 '상담원 경청자세'(92.3점), '상담내용 신뢰성'(88.7점), '상담이용 편리성'(86.4점), '문제해결 도움도'(79.2점) 순으로 나타남.
- '상담원 친절성', '상담원 경청자세', '상담내용 신뢰성'은 2020년 대비 상승한 반면, '문제해결 도움도'는 하락함.

■ 그림 79 항목별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



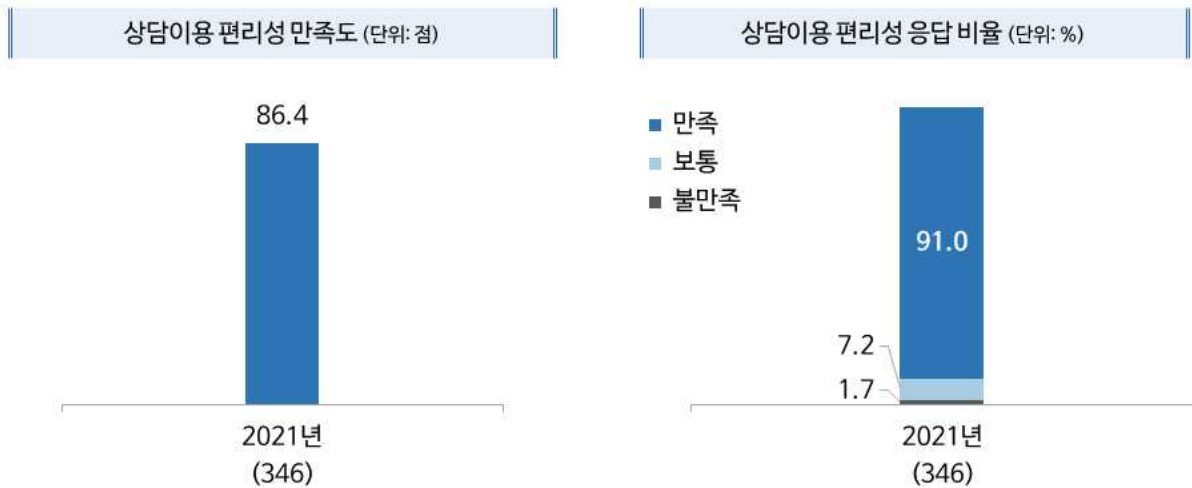
(1) '상담이용 편리성' 항목 만족도

□ '상담이용 편리성' 항목 만족도는 86.4점으로 나타남.

□ 응답자의 91.0%가 '만족한다'(매우 만족: 54.0% + 대체로 만족: 21.4% + 약간 만족: 15.6%)고 응답함.

■ 그림 80 '상담이용 편리성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

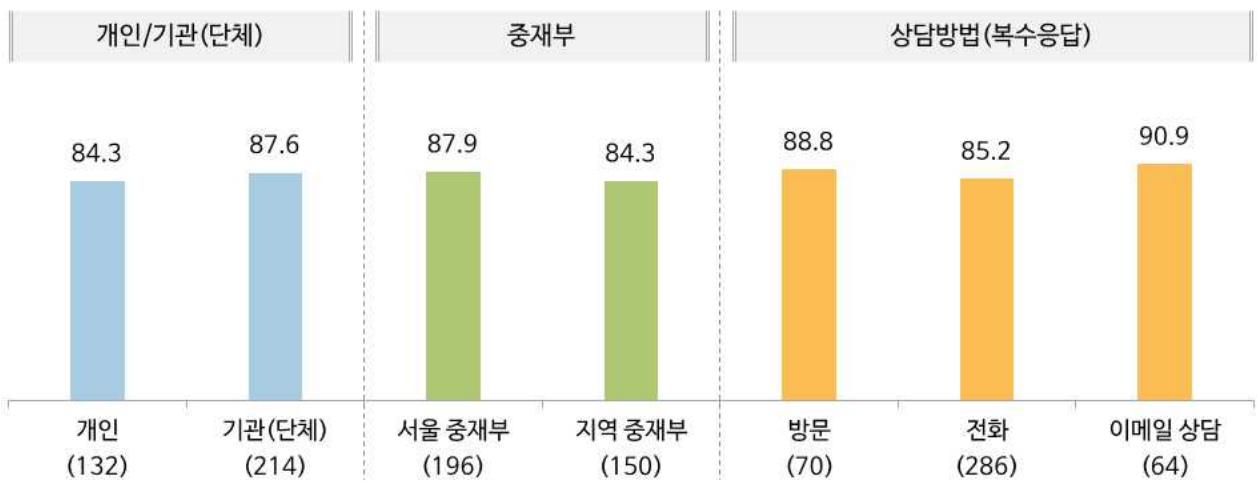
[단위: 점, %, Base: ()]



□ 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높게, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부' 상담자보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 90.9점으로 가장 높게 나타남.

■ 그림 81 '상담이용 편리성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

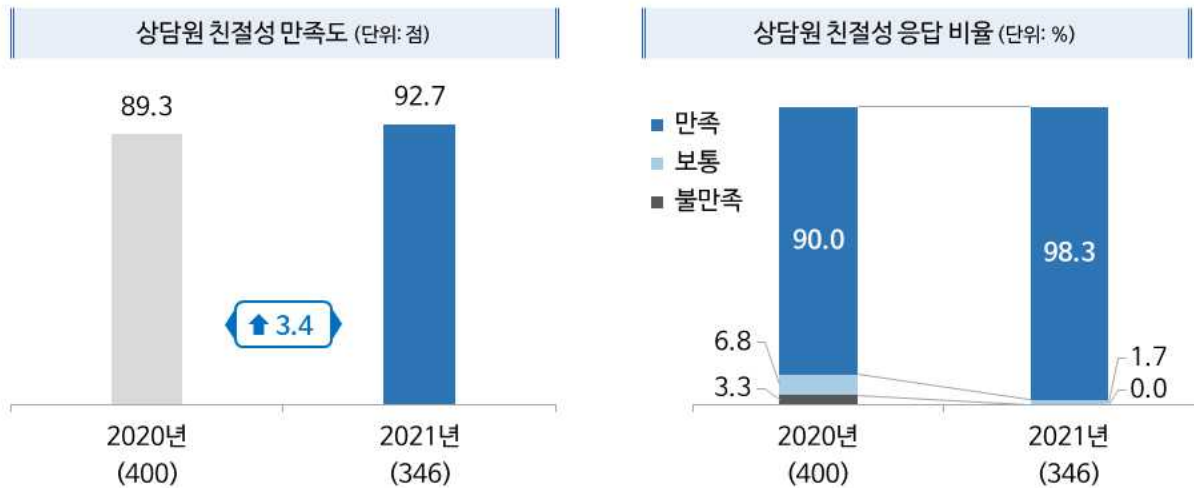


(2) '상담원 친절성' 항목 만족도

- '상담원 친절성' 항목 만족도는 92.7점으로 2020년 대비 3.4점 상승함.
- 응답자의 98.3%가 '만족한다'(매우 만족: 70.2% + 대체로 만족: 17.6% + 약간 만족: 10.4%)고 응답하여, 2020년 90.0%에 비해 8.3%p 상승함.

■ 그림 82 '상담원 친절성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

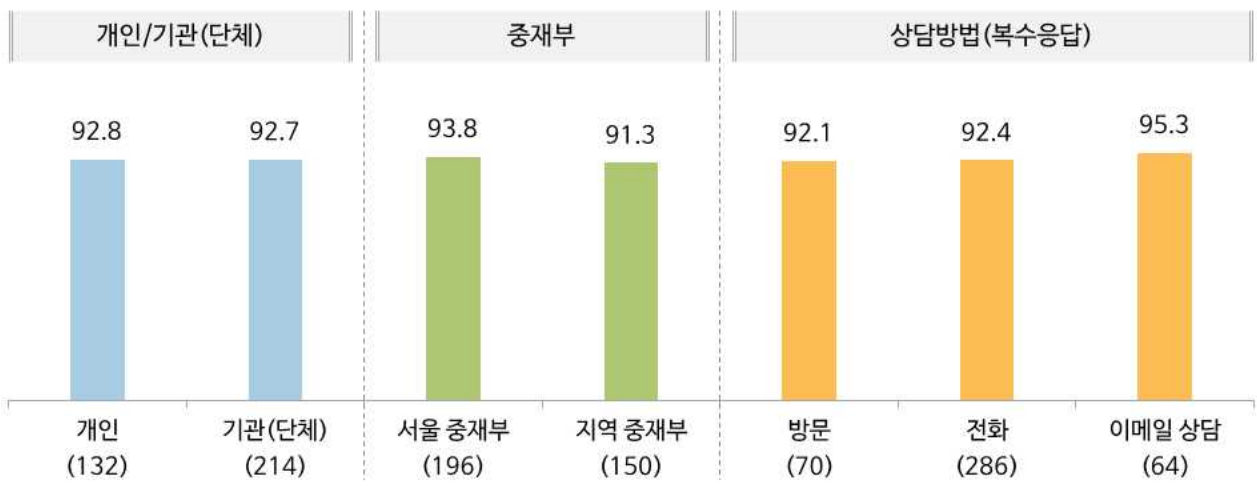
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부' 상담자보다 높게 나타났으며, 상담방법별로는 '이메일 상담'이 95.3점으로 가장 높게 나타남. 개인/기관별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 83 '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

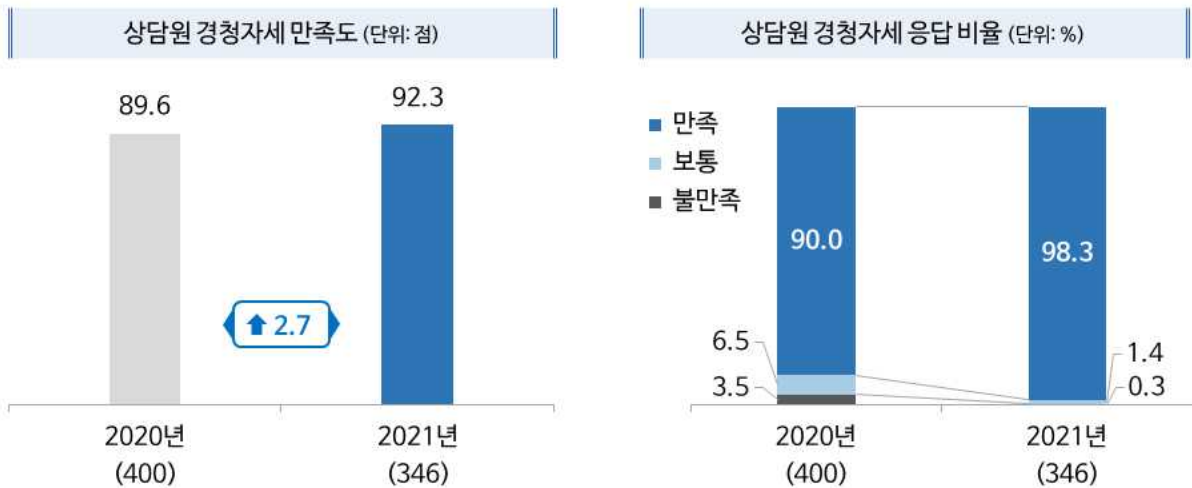


(3) '상담원 경청자세' 항목 만족도

- '상담원 경청자세' 항목 만족도는 92.3점으로 2020년 대비 2.7점 상승함.
- 응답자의 98.3%가 '만족한다'(매우 만족: 69.1% + 대체로 만족: 17.6% + 약간 만족: 11.6%)고 응답하여, 2020년 90.0%에 비해 8.3%p 상승함.

■ 그림 84 '상담원 경청자세' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

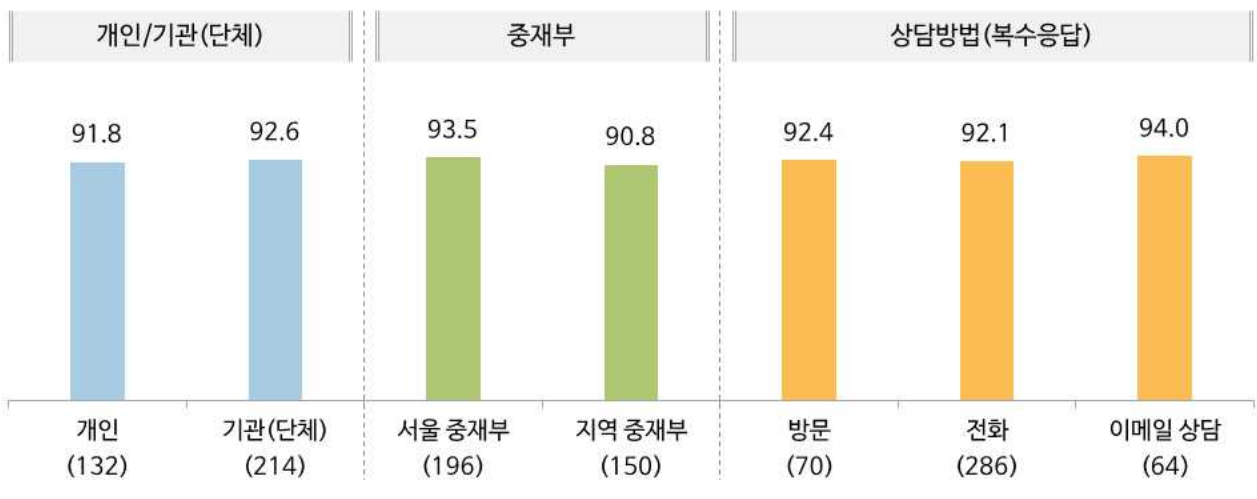
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부'보다 높게 나타났으며, 상담방법별로는 '이메일 상담'이 94.0점으로 가장 높게 나타남. 개인/기관별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 85 '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

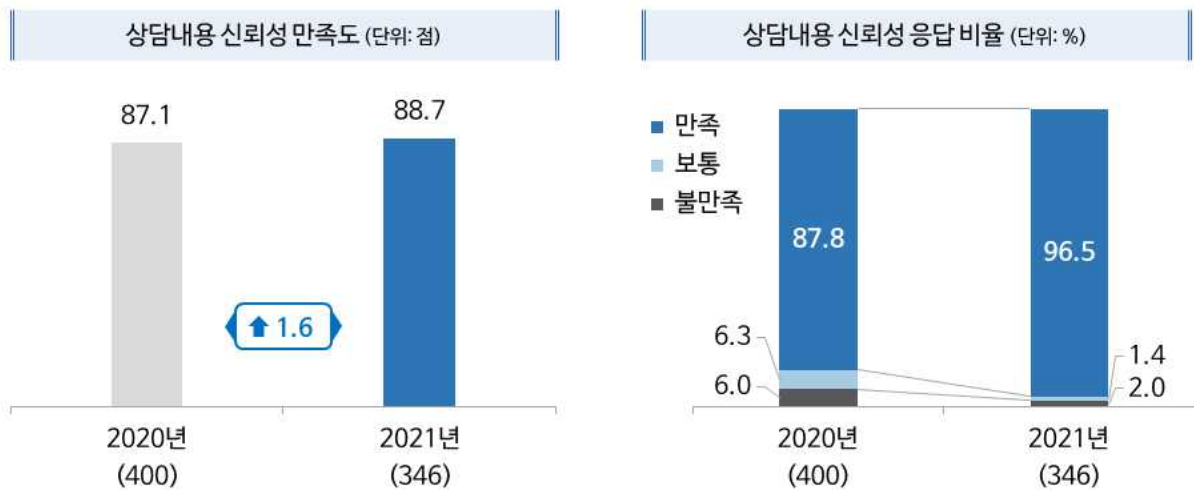


(4) '상담내용 신뢰성' 항목 만족도

- '상담내용 신뢰성' 항목 만족도는 88.7점으로 2020년 대비 1.6점 상승함.
- 응답자의 96.5%가 '만족한다'(매우 만족: 54.6% + 대체로 만족: 29.8% + 약간 만족: 12.1%)고 응답하여, 2020년 87.8%에 비해 8.7%p 상승함.

■ 그림 86 '상담내용 신뢰성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

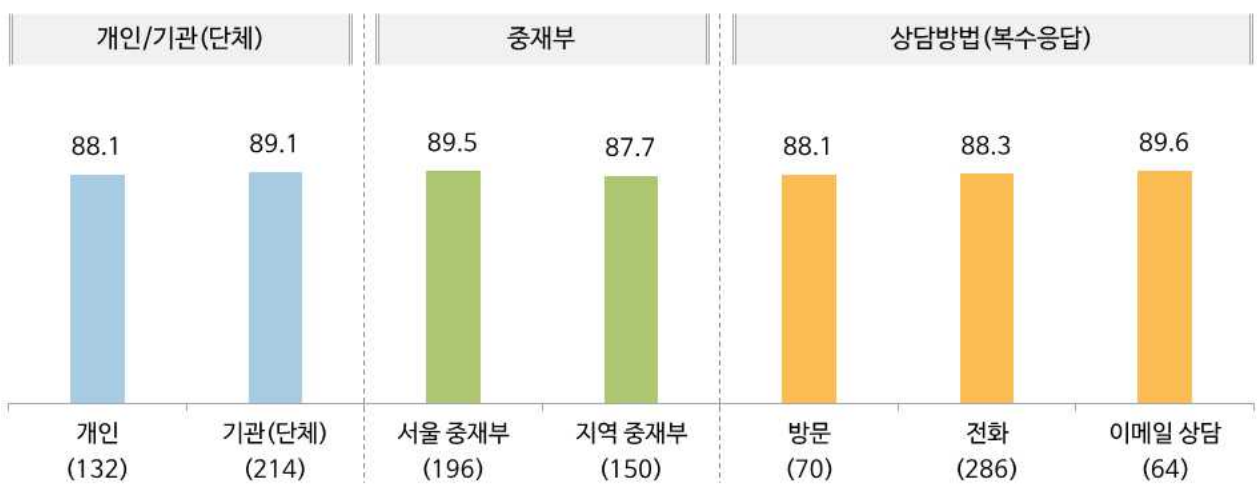
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높게, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 89.6점으로 가장 높게 나타남.

■ 그림 87 '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

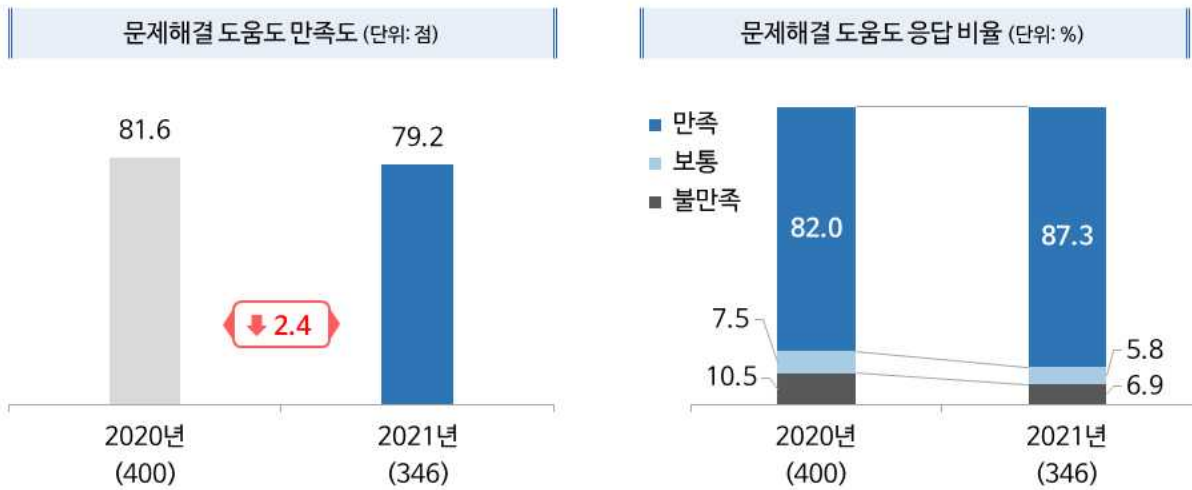


(5) '문제해결 도움도' 항목 만족도

- '문제해결 도움도' 항목 만족도는 79.2점으로 2020년 대비 2.4점 하락함.
- 응답자의 87.3%가 '만족한다'(매우 만족: 29.8% + 대체로 만족: 41.6% + 약간 만족: 15.9%)고 응답하여, 2020년 82.0%에 비해 5.3%p 상승함.

■ 그림 88 '문제해결 도움도' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

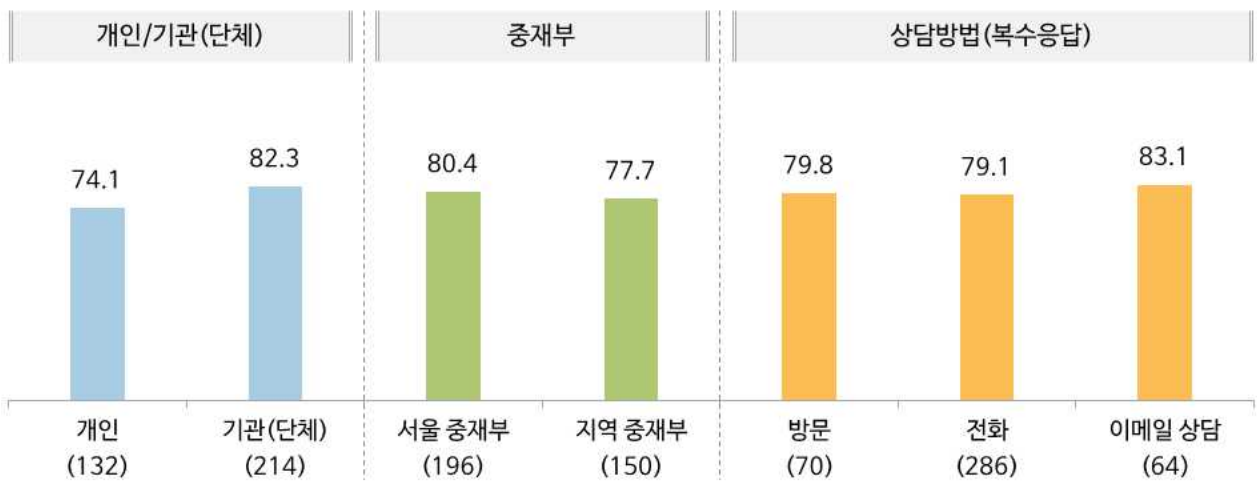
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높게, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 83.1점으로 가장 높게 나타남.

■ 그림 89 '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

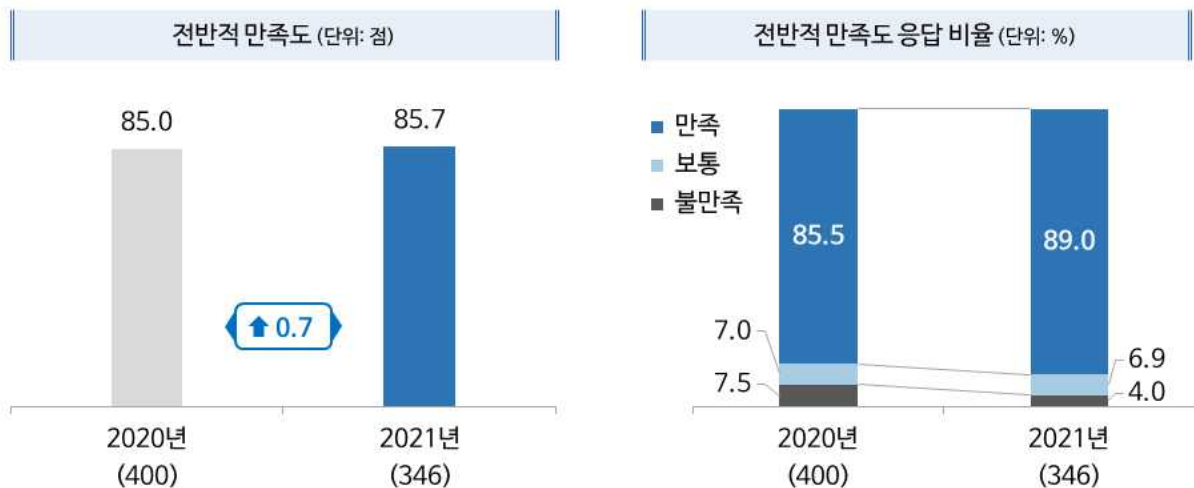


2. 전반적 만족도

- 상담이용자의 전반적 만족도는 85.7점으로 2020년 대비 0.7점 상승함.
- 응답자의 89.0%가 '만족한다'(매우 만족: 54.0% + 대체로 만족: 23.4% + 약간 만족: 11.6%)고 응답하여, 2020년 85.5%에 비해 3.5%p 상승함.

■ 그림 90 전반적 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

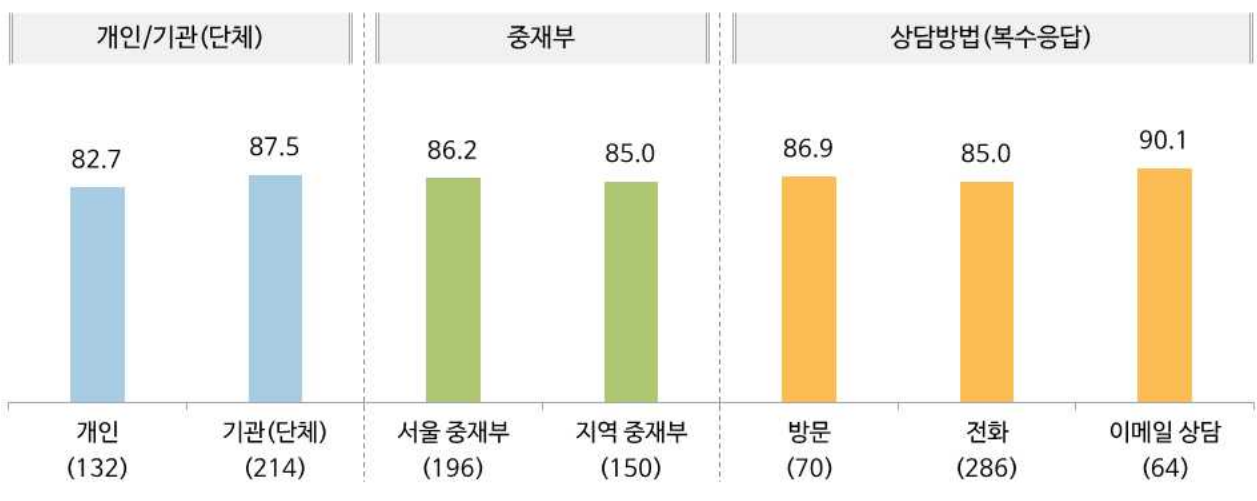
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높게, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 90.1점으로 가장 높게 나타남.

■ 그림 91 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

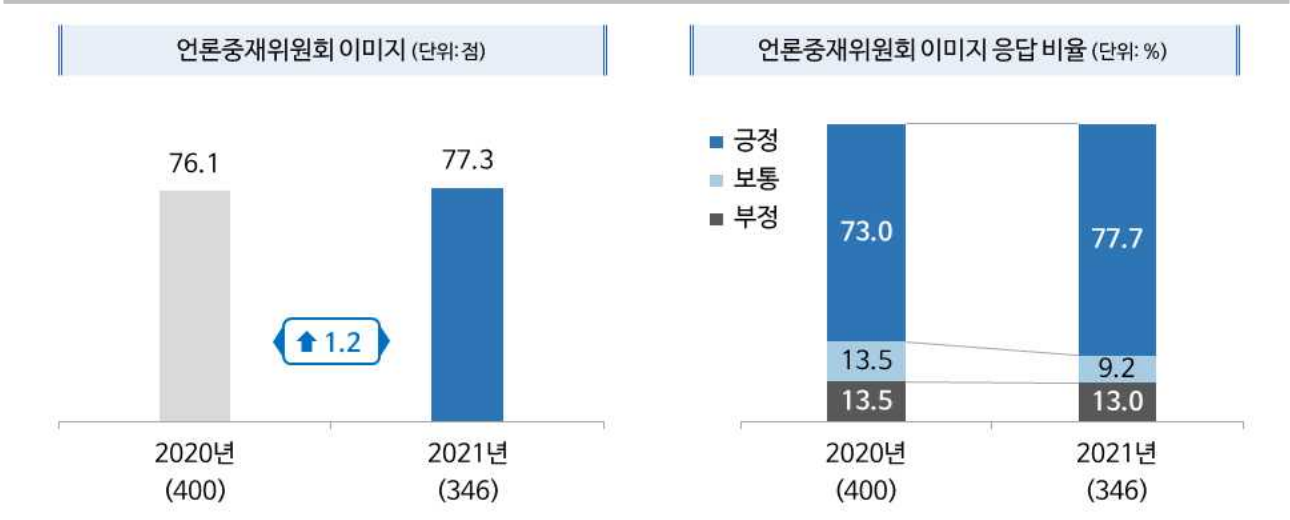


3. 언론중재위원회 이미지

- 상담이용자의 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지는 77.3점으로, 2020년 대비 1.2점 상승함.
- 응답자의 77.7%가 '긍정적'(매우 좋다: 45.1% + 대체로 좋다: 18.2% + 약간 좋다: 14.5%)으로 평가하여, 2020년 73.0%에 비해 4.7%p 상승함.

■ 그림 92 언론중재위원회 이미지 및 응답 비율(상담이용자)

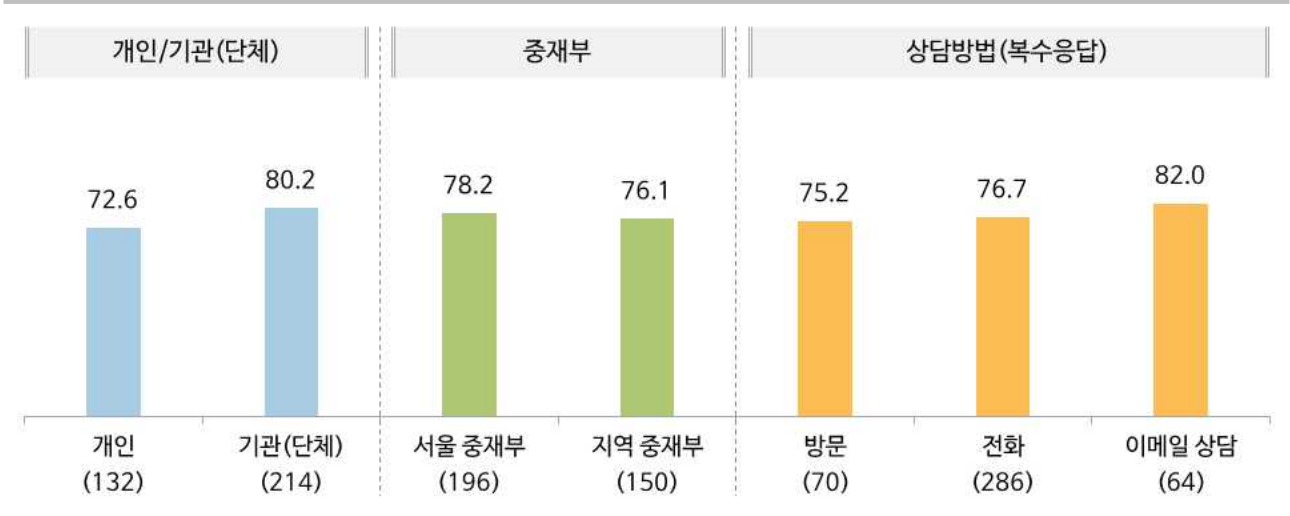
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높게, '서울중재부'가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 82.0점으로 가장 높게 나타남.

■ 그림 93 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

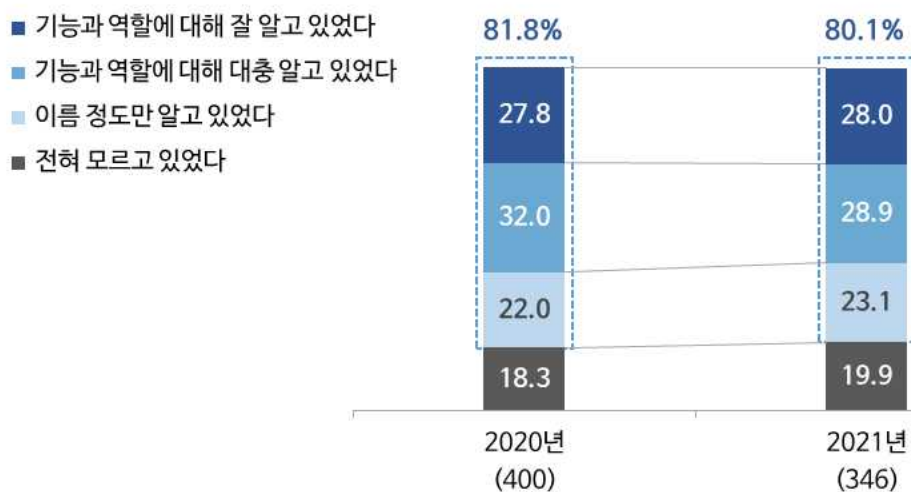


4. 언론중재위원회 인지도

- 상담이용자의 80.1%가 상담 이전에도 언론중재위원회를 알고 있었다고 응답하여, 인지비율은 2020년 대비 1.7%p 하락함.
- 응답자의 56.9%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 상담을 신청한 것으로 나타남. (기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다: 28.0% + 기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다: 28.9%)

■ 그림 94 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

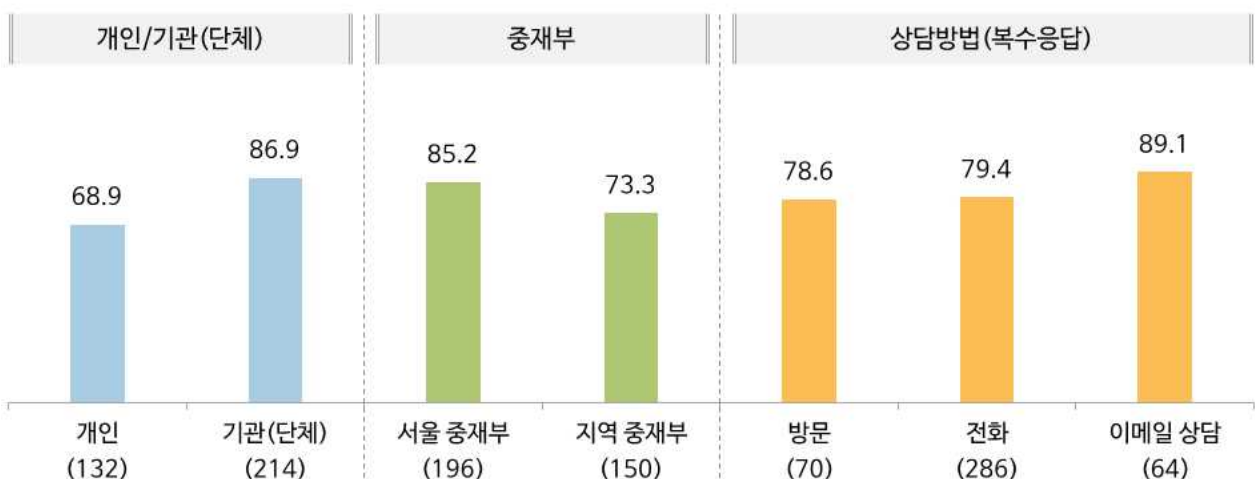
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높게, '서울중재부'가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'(89.1%)이 상대적으로 높게 나타남.

■ 그림 95 응답자 특성별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

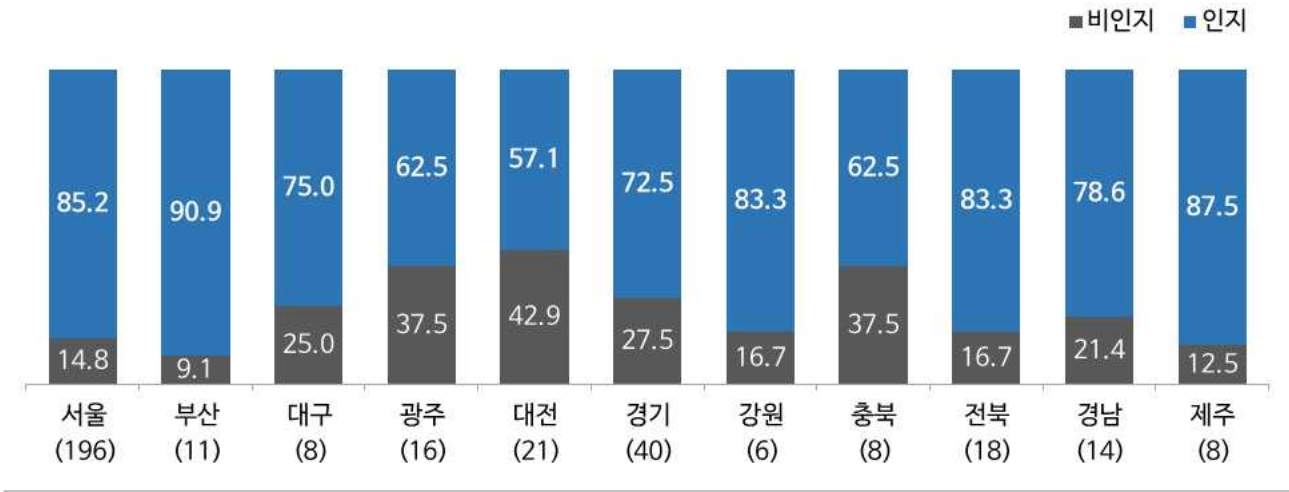
[단위: %, Base: ()]



□ 언론중재위원회 인지도를 이용중재부별로 살펴보면, 부산중재부의 인지율이 90.9%로 가장 높았으며, 대전중재부는 57.1%로 가장 낮게 나타남.

■ 그림 96 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]

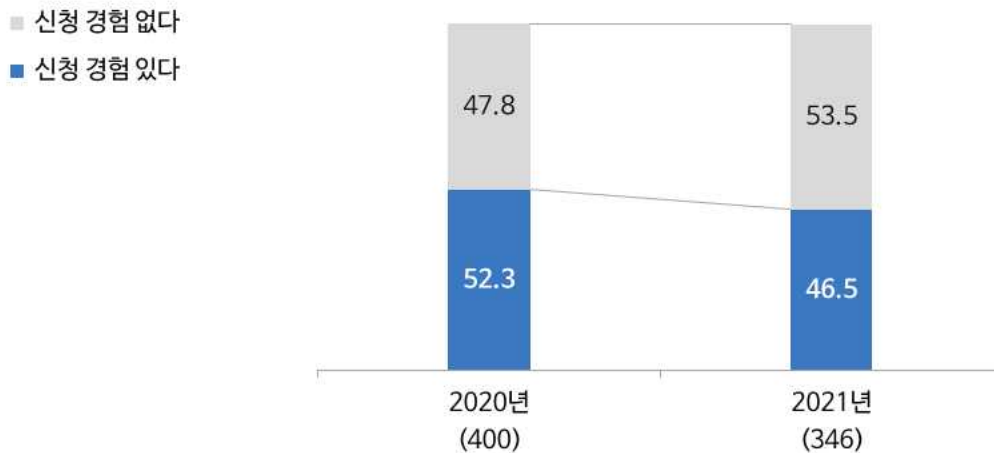


5. 상담 후 조정 신청 여부 및 미신청 이유

- 상담이용자의 46.5%가 상담 후 조정을 신청했다고 응답했으며, 상담 후 조정을 신청한 경험이 없다는 응답은 53.5%로 나타남.
- 상담 후 조정을 신청하지 않은 경우, 그 이유로 '신청 절차가 번거롭거나 어렵게 느껴져서'가 33.0%로 가장 높게 나타남. 다음으로 '신청매체가 조정 대상에 해당되지 않아서'(11.9%), '신청 가능한 기한이 지나서'(7.6%), '상담 내용이 위원회가 아닌 다른 기관의 소관업무에 해당돼서'(4.9%) 등의 순으로 나타남.
- 기타 응답으로는 '상대측과 협의를 통해 문제가 해결되어서' 신청하지 않았다는 응답이 가장 많이 나타났으며, 그 외 '법원 소송', '시간이 없어서' 등의 응답이 나타남.

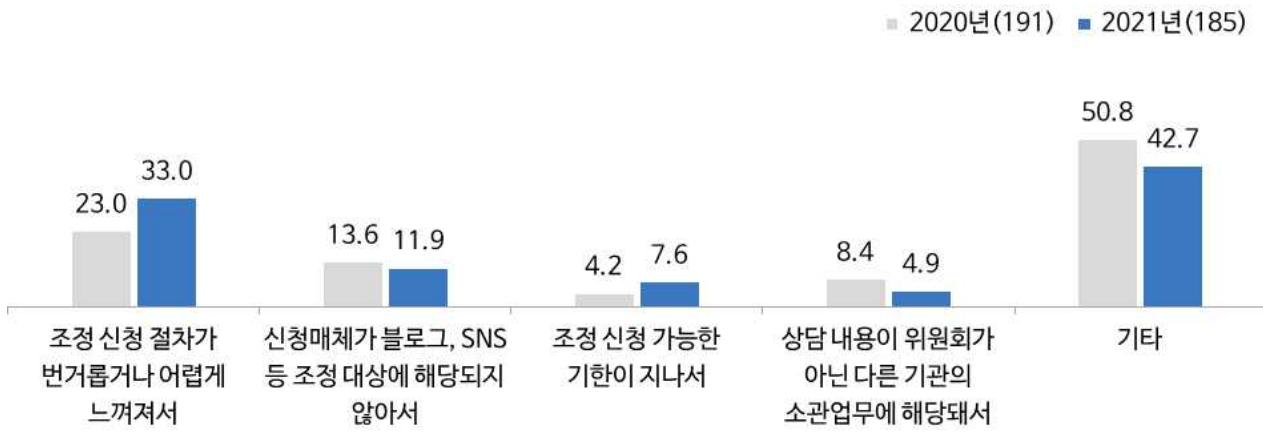
■ 그림 97 상담 후 조정 신청 여부(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



■ 그림 98 상담 후 조정 미신청 이유(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



제5장

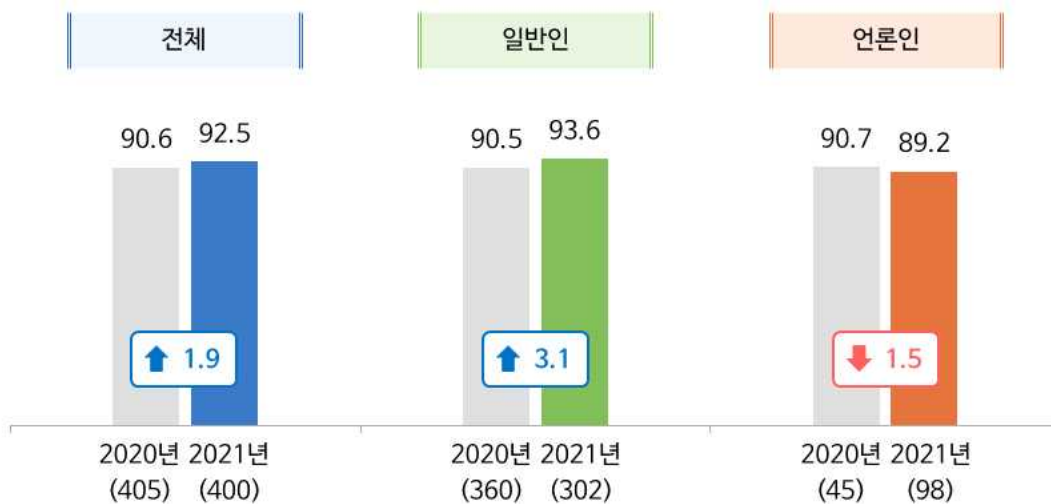
교육수강자 조사결과

1. 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 2020년 대비 1.9점 상승한 92.5점으로 조사됨.
- 일반인 수강자의 종합만족도는 93.6점으로 2020년 대비 3.1점 상승한 반면, 언론인 수강자의 종합만족도는 89.2점으로 2020년 대비 1.5점 하락한 것으로 나타남.

■ 그림 99 종합만족도(교육수강자)

[단위: 점, Base: ()]

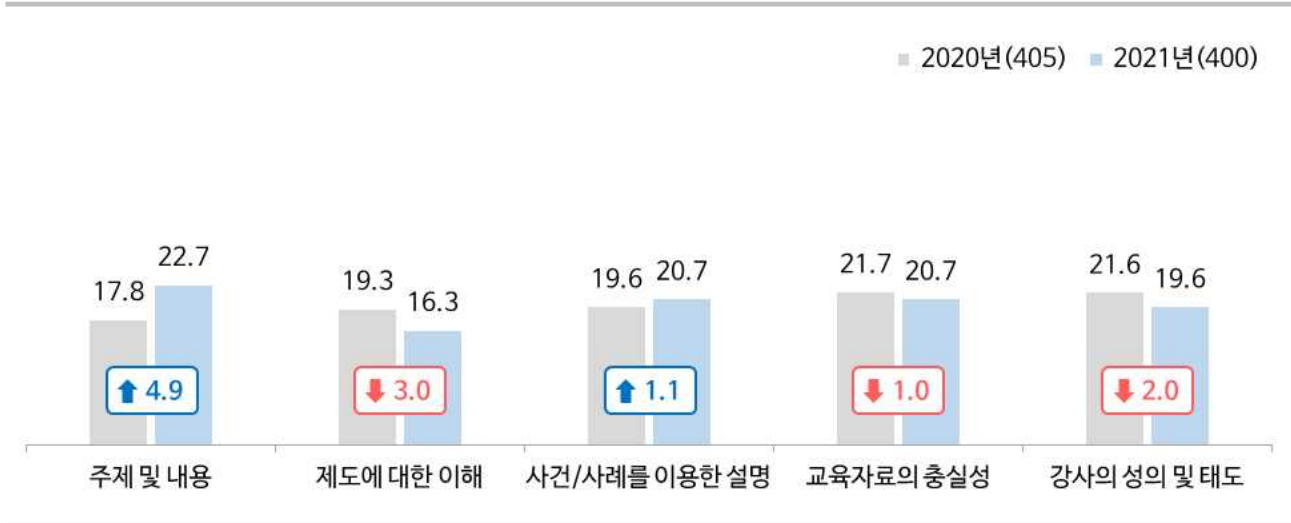


2. 항목별 중요도

- 교육수강자 항목별 중요도를 살펴보면, '주제 및 내용'이 22.7%로 가장 높았으며, 다음으로 '사건/사례를 이용한 설명', '교육자료의 충실성'(각 20.7%), '강사의 성의 및 태도'(19.6%), '제도에 대한 이해'(16.3%) 순으로 나타남.
- 2020년과 비교하면, '주제 및 내용'에 대한 중요도가 상승하여 종합만족도에 미치는 영향이 커진 것으로 나타남.

■ 그림 100 항목별 중요도(교육수강자)

[단위: %, Base: ()]

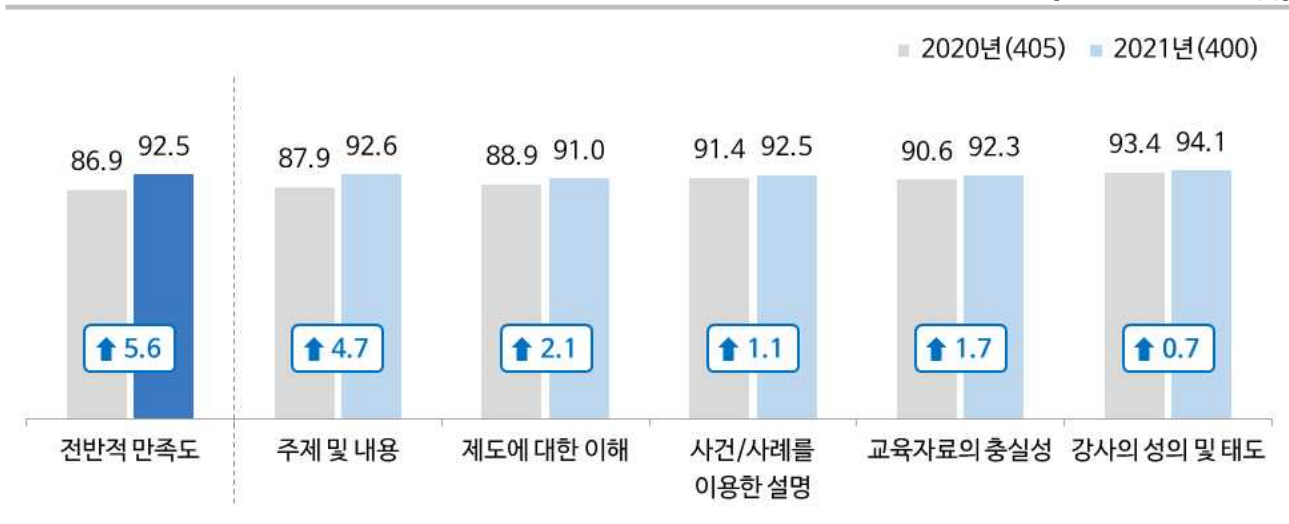


3. 항목별 만족도

- 교육수강자 항목별 만족도는 '강사의 성의 및 태도' 항목이 94.1점으로 가장 높았으며, 다음으로 '주제 및 내용'(92.6점), '사건/사례를 이용한 설명'(92.5점), '교육자료의 충실성'(92.3점), '제도에 대한 이해'(91.0점) 순으로 나타남.
- 모든 항목의 만족도가 전년 대비 상승한 가운데, '주제 및 내용'의 상승폭(4.7점)이 상대적으로 크게 나타남.

■ 그림 101 항목별 만족도(교육수강자)

[단위: 점, Base: ()]

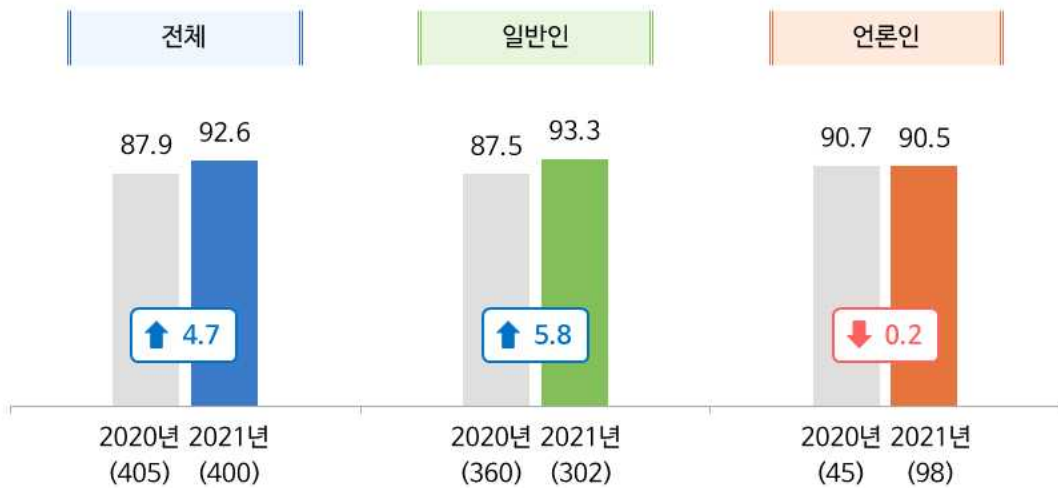


1) '주제 및 내용' 항목 만족도

- '주제 및 내용' 항목 만족도는 2021년 92.6점으로 2020년 87.9점 대비 4.7점 상승함.
- 일반인은 93.3점으로 2020년 87.5점 대비 5.8점 상승하였으며, 언론인은 90.5점으로 2020년 90.7점 대비 0.2점 하락함.

■ 그림 102 '주제 및 내용' 항목 만족도(교육수강자)

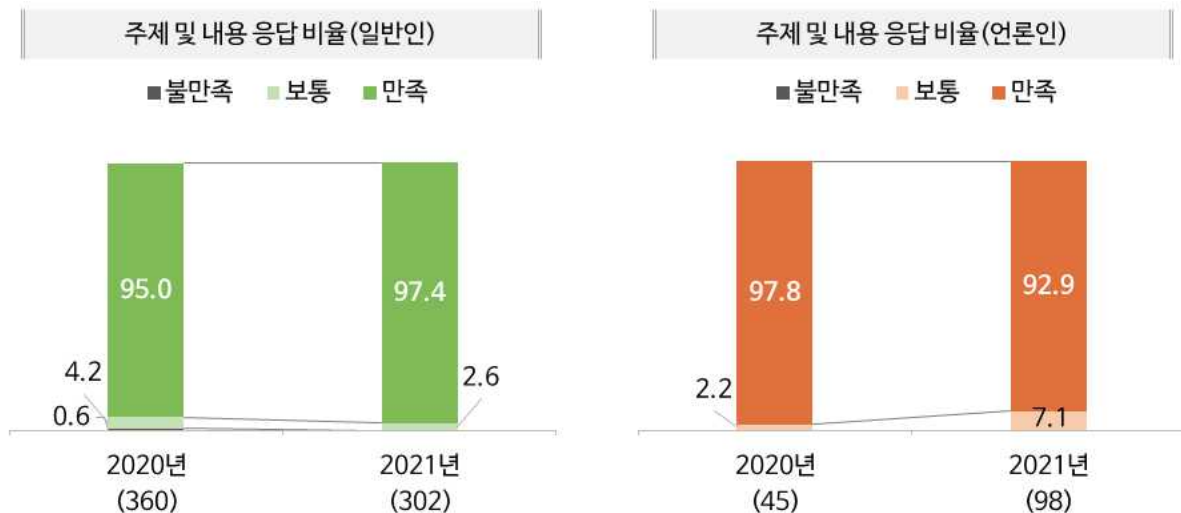
[단위: 점, Base: ()]



- '주제 및 내용' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 97.4%(매우 만족: 66.2% + 대체로 만족: 29.8% + 약간 만족: 1.3%), 언론인 92.9%(매우 만족: 57.1% + 대체로 만족: 35.7%)로 일반인의 만족 비율이 언론인보다 4.5%p 높게 나타남.

■ 그림 103 '주제 및 내용' 응답 비율(교육수강자)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

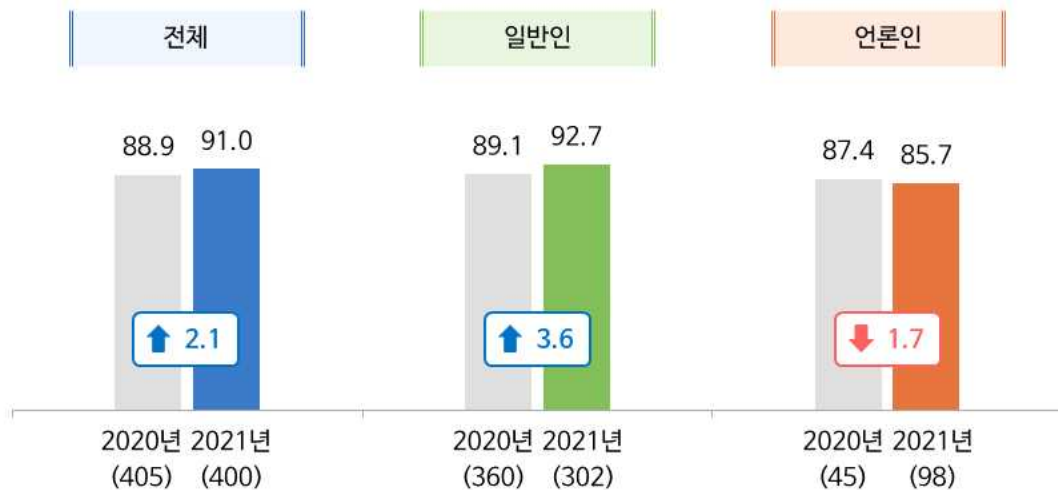


2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도

- '제도에 대한 이해' 항목 만족도는 2021년 91.0점으로 2020년 88.9점 대비 2.1점 상승함.
- 일반인은 92.7점으로 2020년 89.1점 대비 3.6점 상승하였으며, 언론인은 85.7점으로 2020년 87.4점 대비 1.7점 하락함.

■ 그림 104 '제도에 대한 이해' 항목 만족도(교육수강자)

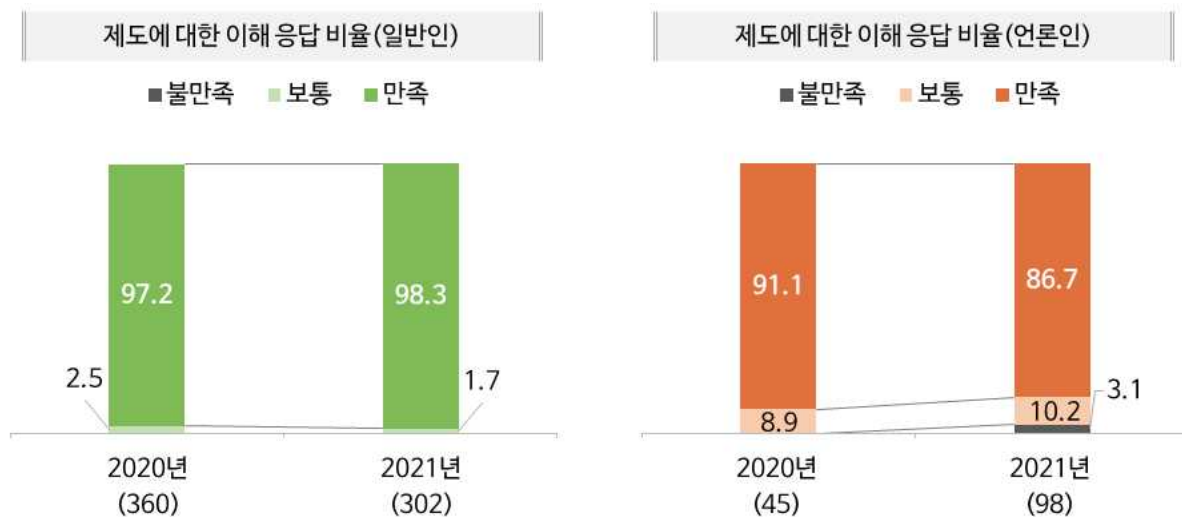
[단위: 점, Base: ()]



- '제도에 대한 이해' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 98.3%(매우 만족: 62.3% + 대체로 만족: 33.4% + 약간 만족: 2.6%), 언론인 86.7%(매우 만족: 43.9% + 대체로 만족: 42.9%)로 일반인이 언론인보다 11.6%p 높게 나타남.

■ 그림 105 '제도에 대한 이해' 응답 비율(교육수강자)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

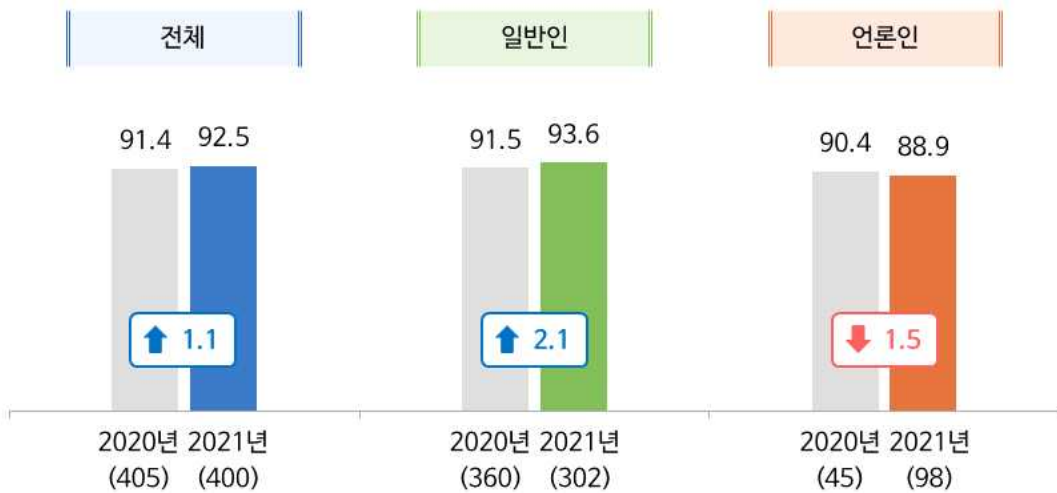


3) '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도

- '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도는 92.5점으로 2020년 91.4점 대비 1.1점 상승함.
- 일반인은 93.6점으로 2020년 91.5점 대비 2.1점 상승하였으며, 언론인은 88.9점으로 2020년 90.4점 대비 1.5점 하락함.

■ 그림 106 '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도(교육수강자)

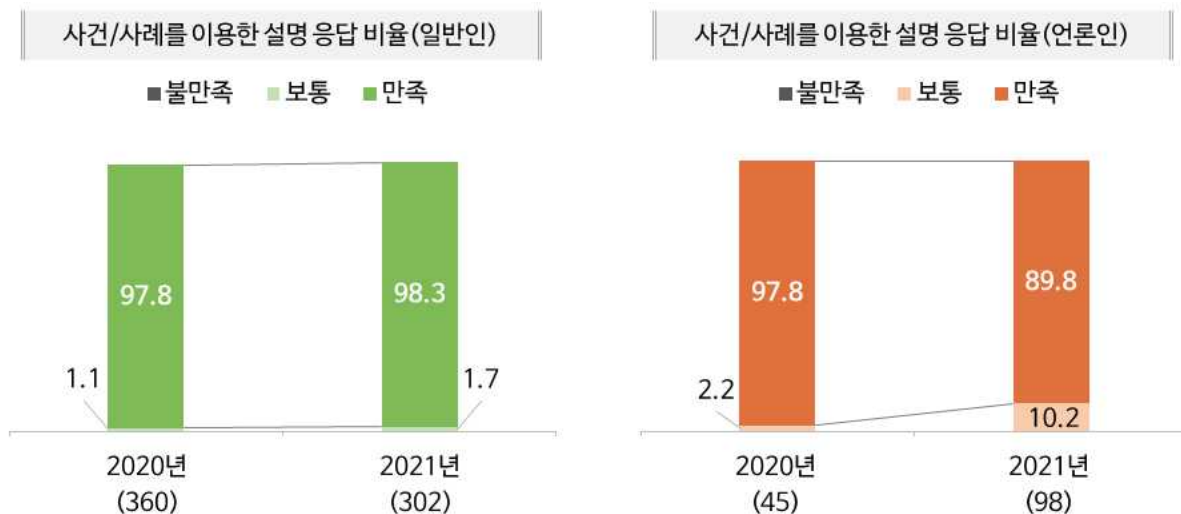
[단위: 점, Base: ()]



- '사건/사례를 이용한 설명' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 98.3%(매우 만족: 66.9% + 대체로 만족: 29.5% + 약간 만족: 2.0%), 언론인 89.8%(매우 만족: 55.1% + 대체로 만족: 33.7% + 약간 만족: 1.0%)로 일반인이 언론인보다 8.5%p 높게 나타남.

■ 그림 107 '사건/사례를 이용한 설명' 응답 비율(교육수강자)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



4) '교육자료의 충실성' 항목 만족도

- '교육자료의 충실성' 항목 만족도는 2020년 90.6점 대비 1.7점 상승함.
- 일반인은 93.5점으로 2020년 90.6점 대비 2.9점 상승하였으며, 언론인은 88.3점으로 2020년 90.7점 대비 2.4점 하락함.

■ 그림 108 '교육자료의 충실성' 항목 만족도(교육수강자)

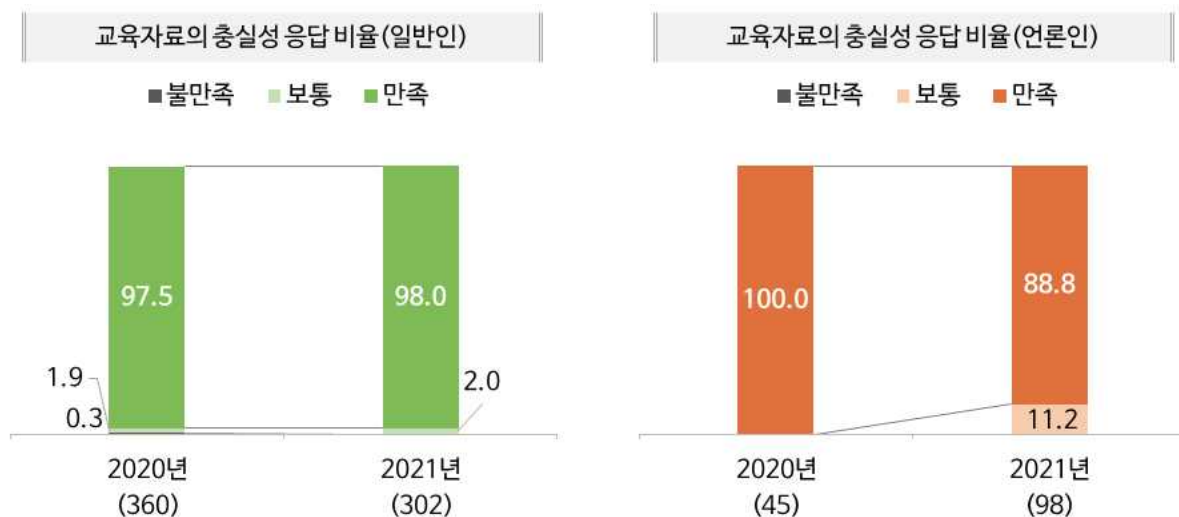
[단위: 점, Base: ()]



- '교육자료의 충실성' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 98.0%(매우 만족: 67.2% + 대체로 만족: 28.8% + 약간 만족: 2.0%), 언론인 88.8%(매우 만족: 52.0% + 대체로 만족: 36.7%)로 일반인이 언론인보다 9.2%p 높게 나타남.

■ 그림 109 '교육자료의 충실성' 응답 비율(교육수강자)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도

- '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도는 94.1점으로 2020년 93.4점 대비 0.7점 상승함.
- 일반인은 94.9점으로 2020년 93.4점 대비 1.5점 상승하였으며, 언론인은 91.7점으로 2020년 93.7점 대비 2.0점 하락함.

■ 그림 110 '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도(교육수강자)

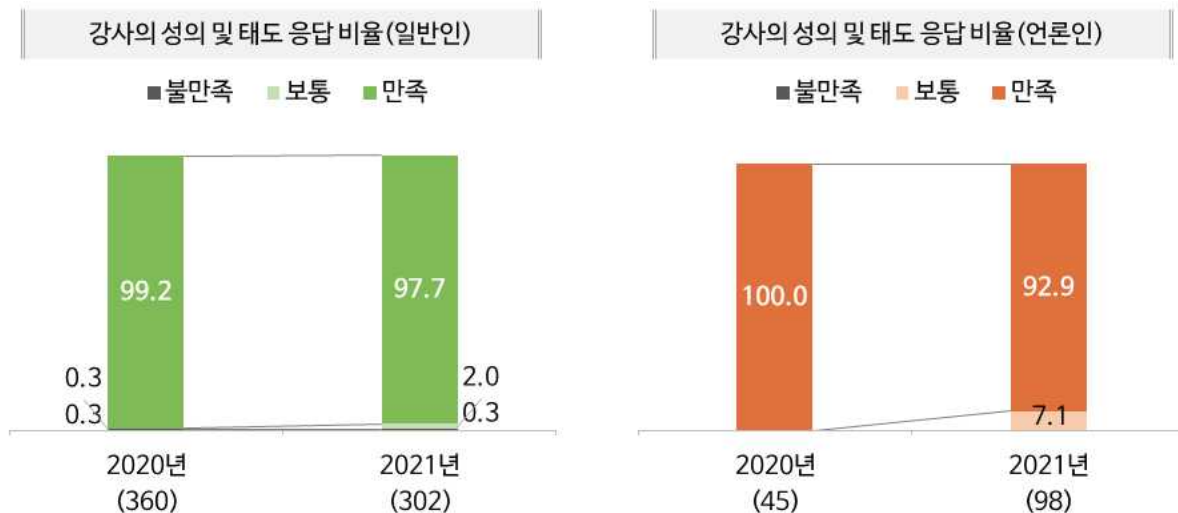
[단위: 점, Base: ()]



- '강사의 성의 및 태도' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 97.7%(매우 만족: 75.2% + 대체로 만족: 21.5% + 약간 만족: 1.0%), 언론인 92.9%(매우 만족: 64.3% + 대체로 만족: 28.6%)로 일반인이 언론인보다 4.8%p 높게 나타남.

■ 그림 111 '강사의 성의 및 태도' 응답 비율(교육수강자)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

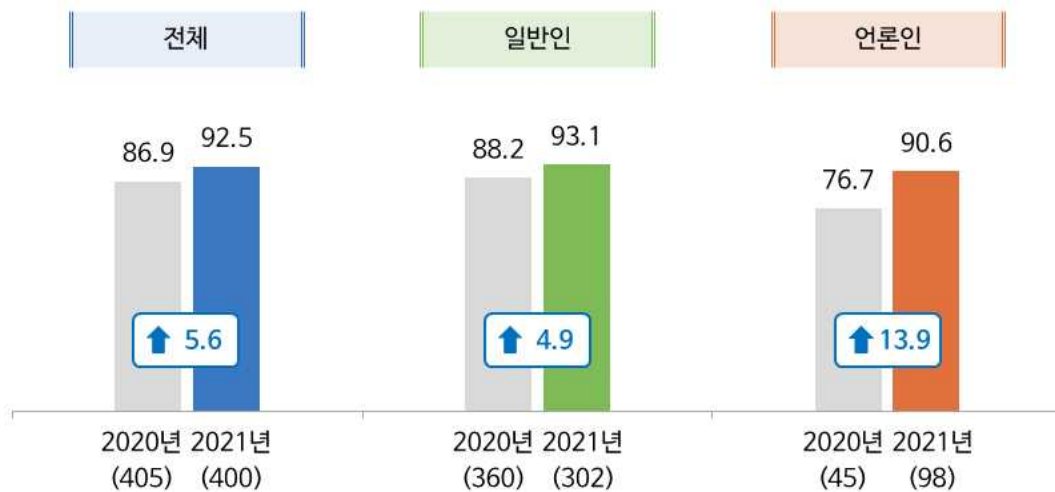


4. 전반적 만족도

- 교육프로그램 전반적 만족도는 92.5점으로 2020년 86.9점 대비 5.6점 상승함.
- 일반인은 93.1점으로 2020년 88.2점 대비 4.9점 상승하였으며, 언론인은 90.6점으로 2020년 76.7점 대비 13.9점 상승함.

■ 그림 112 전반적 만족도(교육수강자)

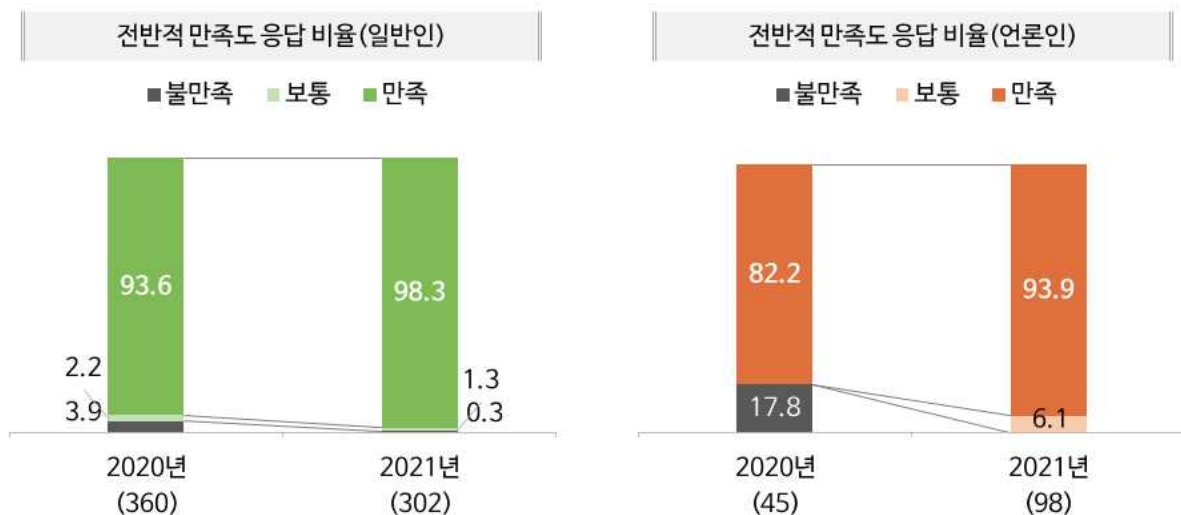
[단위: 점, Base: ()]



- 교육프로그램 전반에 대해 '만족한다'는 응답은 일반인 98.3%(매우 만족: 64.9% + 대체로 만족: 30.8% + 약간 만족: 2.6%), 언론인 93.9%(매우 만족: 58.2% + 대체로 만족: 33.7% + 약간 만족: 2.0%)로 일반인이 언론인보다 4.4%p 높게 나타남.

■ 그림 113 전반적 만족도 응답 비율(교육수강자)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

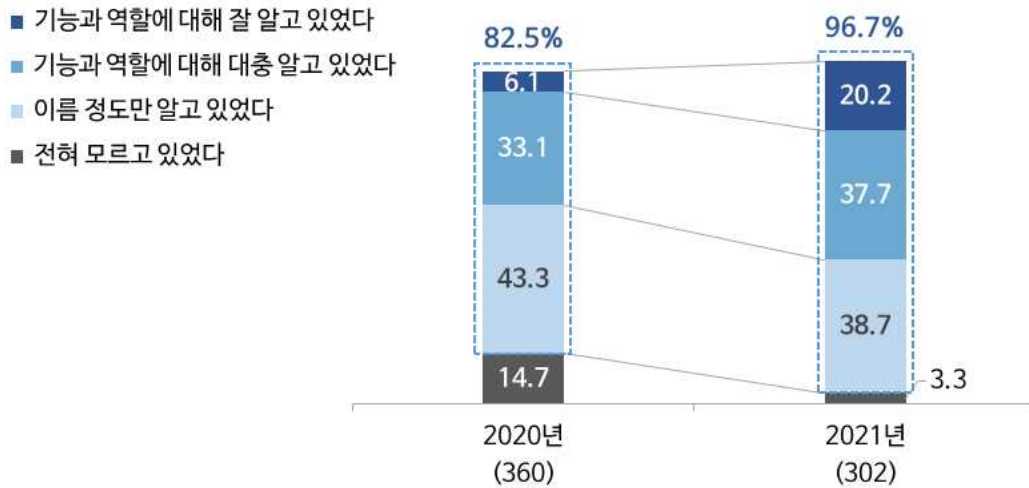


5. 언론중재위원회 인지도

□ 일반인 교육수강자의 96.7%가 언론중재위원회에 대해 알고 있다고 응답하였으며, 인지도는 2020년 82.5% 대비 14.2%p 상승함.

■ **그림 114** 언론중재위원회 인지도(일반인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

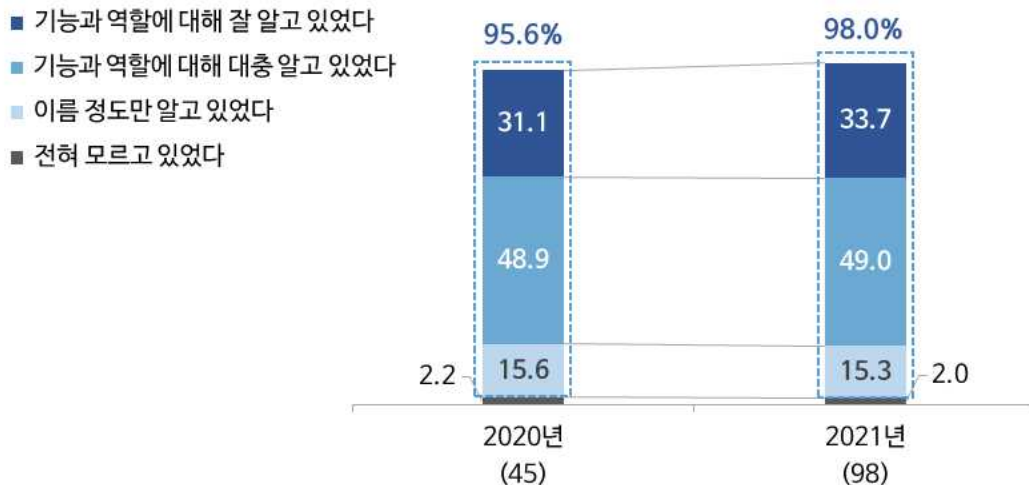


□ 언론인 교육수강자의 98.0%가 언론중재위원회에 대해 알고 있다고 응답하였으며, 인지도는 2020년 95.6% 대비 2.4%p 상승함.

□ 언론중재위원회의 '기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다'는 응답은 일반인 20.2%, 언론인 33.7%로, 언론인이 일반인보다 상대적으로 높게 나타남.

■ **그림 115** 언론중재위원회 인지도(언론인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



6. 언론중재위원회 교육 추천 의향

- 언론중재위원회 교육에 대한 일반인 교육수강자의 추천 의향은 95.7%(매우 있음: 60.6% + 대체로 있음: 32.5% + 약간 있음: 2.6%)로 나타났으며, 2020년 93.6% 대비 2.1%p 상승함.

■ 그림 116 언론중재위원회 교육 추천 의향(일반인)

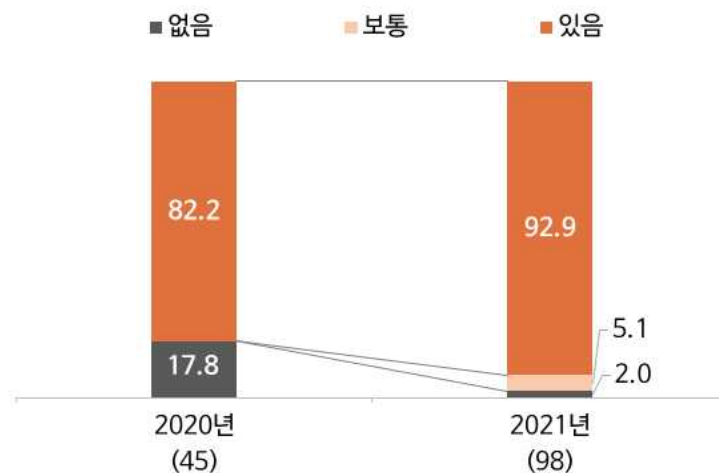
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



- 언론중재위원회 교육에 대한 언론인 교육수강자의 추천 의향은 92.9%(매우 있음: 61.2% + 대체로 있음: 28.6% + 약간 있음: 3.1%)로 나타났으며, 2020년 82.2% 대비 10.7%p 상승함.

■ 그림 117 언론중재위원회 교육 추천 의향(언론인)

[단위: %, Base: ()]



7. 언론중재위원회 교육 필요성

□ 일반인 교육수강자의 95.7%(매우 필요: 62.3% + 대체로 필요: 29.1% + 약간 필요: 4.3%)가 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 공감하는 것으로 나타났으며, 2020년 94.2% 대비 1.5%p 상승함.

■ 그림 118 언론중재위원회 교육 필요성(일반인)

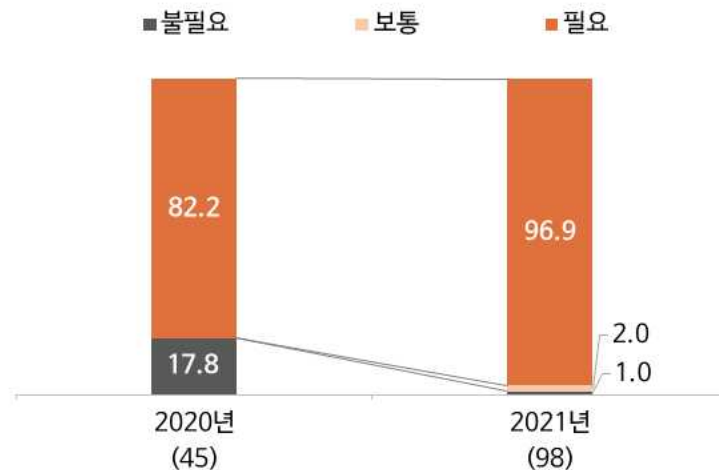
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



□ 언론인 교육수강자의 96.9%(매우 필요: 70.4% + 대체로 필요: 26.5%)가 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 공감하는 것으로 나타났으며, 2020년 82.2% 대비 14.7%p 상승함.

■ 그림 119 언론중재위원회 교육 필요성(언론인)

[단위: %, Base: ()]

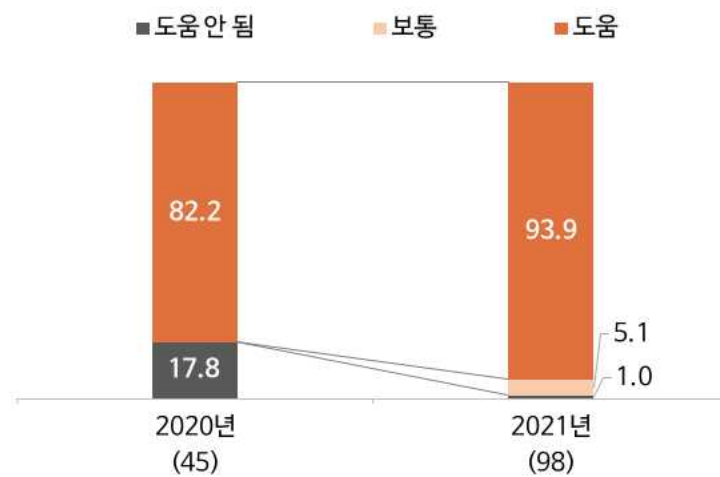


8. [언론인] 언론중재위원회 교육 도움도

- 언론인 교육수강자의 93.9%가 언론중재위원회 교육이 앞으로의 취재 및 편집활동에 '도움이 될 것'(매우 도움: 55.1% + 대체로 도움: 38.8%)이라고 응답하였으며, 교육 도움도는 2020년 82.2% 대비 11.7%p 상승함.

■ 그림 120 언론중재위원회 교육 도움도(언론인)

[단위: %, Base: ()]



부록 설문지

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)리서치랩”과 공동으로 2021년 1월부터 2021년 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.

2021년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 000 대리 Tel : 02-397-3024	(주)리서치랩 담당자 : 000 연구원 Tel : 02-559-2758

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

- ① 당사자 ② 대리인

SQ3. 귀하께서 참석한 조정은 개인으로 신청한 사건입니까? 기관(단체)로 신청한 사건입니까?

- ① 개인 ② 기관(단체)

SQ4. 귀하께서는 어느 중재부에 조정 신청을 하셨습니까?

- | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|
| 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.

『상담창구』 만족도

문1. 귀하께서는 조정 신청에 앞서 언론중재위원회 상담창구를 이용하신 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) 상담이용이 편리했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 상담원이 친절했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 상담원이 나의 말을 열심히 들으려고 노력했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(4) 상담원의 상담내용을 신뢰할 수 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(5) 상담이 나의 문제를 파악하고 대처하는데 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 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

『조정 신청과정』 만족도

문2. 조정 신청과정에 대한 평가입니다.

문 항	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 쉽게 접수할 수 있었다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문2-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 조정 신청 과정에 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 신청과정 중 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

『심리 전 절차 안내』 만족도

문3. 심리 전 절차 안내에 대한 평가입니다.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리 기일을 신속하게 연락받았다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 담당조사관이 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 심리진행에 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 만족하셨습니다습니까?

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 중요도

문6. 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(상담과정 및 신청과정, 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) 상담창구	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(2) 조정 신청과정	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

『피해구제 방법』 만족도

문7. 귀하께서는 조정 결과, 피해구제를 받으셨습니까?

- ① 피해구제를 받았다 → 문8-1로 이동 ② 피해구제를 받지 못했다 → 문9로 이동

문8-1. (문7에 ①번 응답자만) 다음 보기 중 경험하신 피해구제 방법을 모두 선택하여 주시기 바랍니다. (복수체크 가능)

- ① 정정·반론·추후보도 등 → 문8-2로 이동 ② 손해배상 → 문8-3으로 이동
 ③ 기사삭제 → 문8-4로 이동 ④ 사과 → 문8-5로 이동

문8-2. (문8-1에 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

문8-3. (문8-1에 ②번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문항	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

문8-4. (문8-1에 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

문8-5. (문8-1에 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 언론피해 및 실효적 언론피해구제방안에 대한 견해

문9. 귀하께서는 인터넷상 보도로 인한 피해가 얼마나 심각하다고 생각하십니까?

(예시: 명예훼손, 초상권 침해, 사생활 침해, 음성권 침해, 성명권 침해, 재산권 침해)

매우 심각하다	대체로 심각하다	약간 심각하다	보통이다	별로 심각하지 않다	대체로 심각하지 않다	전혀 심각하지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문10. 기존의 정정·반론·추후보도·손해배상 청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여, 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정 또는 보완, 열람차단을 요구할 수 있는 청구권 도입 필요성이 제기되고 있습니다. 이 청구권이 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

문11. 최근 다양한 미디어 채널에서 뉴스 형태의 방송이 만들어지고 있습니다. 그러나 이들 미디어는 피해구제의 영역에서 벗어나 있어 허위조작정보의 확산 등 많은 문제점이 나타나고 있습니다. 유튜브 등 온라인동영상플랫폼을 통해 유통되는 뉴스 형태의 영상에 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

문12. 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

문12-1. 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

문13. 귀하께서는 이번 조정 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

답례품 발송을 위한 개인정보 활용 동의

문14. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 10,000원 상당의 모바일 상품권을 발송해 드립니다. 귀하의 휴대폰 번호는 경품 발송을 위해서만 활용됩니다. 원하지 않으시면 '비동의' 해주시면 됩니다. 개인정보 활용에 동의하십니까? (개인정보는 상품권 발송 이후 즉시 폐기됩니다.)

- ① 동의 → 경품수령을 위한 휴대폰 번호를 적어 주십시오. ()-()-()
- ② 비동의 → 설문 종료

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)리서치랩”과 공동으로 2021년 1월부터 2021년 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.

2021년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 000 대리 Tel : 02-397-3024	(주)리서치랩 담당자 : 000 연구원 Tel : 02-559-2758

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 참석한 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 심리에 참석하신 조정 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 대해 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

『심리 전 절차 안내』 만족도

문1. 심리 전 절차 안내에 대한 평가입니다.

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	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 심리진행에 대한 평가입니다.

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	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 중요도

문4. 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(심리 전/후 절차 안내, 증재부의 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) 증재부의 심리 진행	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①
(3) 심리 후 절차 안내	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

『피해구제 방법』 만족도

문5. 귀하께서는 조정 결과, 신청인에게 피해구제 조치(정정·반론·추후보도 게재, 손해배상 지급 등)를 취하하셨습니까?

- ① 피해구제 조치를 했다 → 문5-1로 이동 ② 피해구제 조치를 하지 않았다 → 문6으로 이동

문5-1. (문5에 ①번 응답자만) 다음 보기 중 귀사가 처리해준 피해구제 방법을 모두 선택하여 주시기 바랍니다. (복수체크 가능)

- ① 정정·반론·추후보도 등 → 문5-2로 이동 ② 손해배상 → 문5-3으로 이동
 ③ 기사삭제 → 문5-4로 이동 ④ 사과 → 문5-5로 이동

문5-2. (문5-1에 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

문5-3. (문5-1에 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

문5-4. (문5-1에 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

문5-5. (문5-1에 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

시정권고 제도

문6. 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.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	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) 시정권고결정을 받은 후에도 동일한 유형의 법익침해를 반복하는 언론사에는 보다 강화된 제재조치가 필요하다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

인터넷상의 새로운 언론피해 및 실효적 언론피해구제방안에 대한 견해

문7. 귀하께서는 인터넷상 보도로 인한 피해가 얼마나 심각하다고 생각하십니까?

(예시: 명예훼손, 초상권 침해, 사생활 침해, 음성권 침해, 성명권 침해, 재산권 침해)

매우 심각하다	대체로 심각하다	약간 심각하다	보통이다	별로 심각하지 않다	대체로 심각하지 않다	전혀 심각하지 않다
⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문8. 기존의 정정·반론·추후보도·손해배상 청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여, 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정 또는 보완, 열람차단을 요구할 수 있는 청구권 도입 필요성이 제기되고 있습니다. 이 청구권이 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

문9. 최근 다양한 미디어 채널에서 뉴스 형태의 방송이 만들어지고 있습니다. 그러나 이들 미디어는 피해구제의 영역에서 벗어나 있어 허위조작정보의 확산 등 많은 문제점이 나타나고 있습니다. 유튜브 등 온라인동영상플랫폼을 통해 유통되는 뉴스 형태의 영상에 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

문10. 이번에는 언론중재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그동안 이용하신 경험을 토대로 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통이다	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

문10-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 언론중재위원회의 전반적인 이미지는 어떻습니까?

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

답례품 동의

문11. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 10,000원 상당의 모바일 상품권을 발송해 드립니다. 귀하의 휴대폰 번호는 경품 발송을 위해서만 활용됩니다. 원하지 않으시면 '비동의' 해주시면 됩니다. 개인정보 활용에 동의하십니까? (개인정보는 상품권 발송 이후 즉시 폐기됩니다.)

- ① 동의 → 경품수령을 위한 휴대폰 번호를 적어 주십시오. ()-()-()
- ② 비동의 → 설문 종료

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

문3. 귀하께서는 언론중재위원회 상담 절차가 완료된 이후 조정을 신청한 경험이 있습니까?

- ① 신청 경험이 있다 → 문4로 이동
- ② 신청 경험이 없다 → 문3-1로 이동

문3-1. 상담절차 완료 이후 조정을 신청하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 신청매체가 블로그, SNS 등 조정 대상에 해당되지 않아서
- ② 조정 신청 가능한 기한이 지나서
- ③ 상담 내용이 위원회가 아닌 다른 기관의 소관업무에 해당돼서
- ④ 조정 신청 절차가 번거롭거나 어렵게 느껴져서
- ⑤ 기타

문4. 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

문5. 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

통계처리 문항

SQ1. 귀하께서는 개인적으로 상담을 받으셨습니까, 소속기관 및 단체 업무를 위해 상담을 받으셨습니까?

- ① 개인
- ② 소속기관 및 단체

SQ2. 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

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

2021년도 언론중재위원회 이용만족도 조사 보고서

발행처

언론중재위원회

발행일

2021년 12월 16일

조사기관

(주)리서치랩

※ 이 책은 「방송통신위원회 방송통신발전기금」을 지원받아 제작한 것입니다.

※ 저작권법에 따라 본지에 수록된 내용의 무단 복제와 전재 및 상업적 이용을 금합니다.

