

2023년도
언론중재위원회
이용만족도 조사
보고서



언론중재위원회 이용만족도조사



신청인

1.3

2023년 **76.6**
(사례수: 193)

2022년 **77.9**
(사례수: 213)

✓ **상담창구 85.3**

심리 전 절차 안내 82.4

심리 후 절차 안내 77.1

조정 신청과정 74.8

중재부의 심리진행 70.4

피신청인

1.0

2023년 **75.8**
(사례수: 150)

2022년 **74.8**
(사례수: 143)

✓ **심리 전 절차 안내 81.9**

심리 후 절차 안내 78.4

중재부의 심리진행 68.0

상담이용자

2.7

2022년 **84.5**
(사례수: 308)

2023년 **81.8**
(사례수: 462)

✓ **상담원 친절성 85.0**

상담원 경청자세 84.7

상담내용 신뢰성 82.6

문제해결 도움도 79.1

상담이용 편리성 77.7

교육수강자

1.1

	종합	일반인	언론인
2023년	93.1 (사례수: 701)	92.6 (사례수: 447)	94.0 (사례수: 254)
2022년	94.2 (사례수: 292)	94.2 (사례수: 292)	- (사례수: -)

1.1

1.6

-

✓ **강사의 성의 및 태도 95.0 94.5 96.0**

교육자료의 충실성 93.5 93.2 94.0

사건/사례를 이용한 설명 93.3 92.6 94.6

주제 및 내용 92.7 92.1 93.8

제도에 대한 이해 91.2 90.8 91.9



*2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

CONTENTS

제1장. 조사 개요

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	23
7) 언론중재위원회 이미지	25
8) 언론중재위원회 인지도	26
9) 인터넷상의 언론피해 구제방안에 대한 견해	27
2. 상담이용자	30
1) 종합만족도	30
2) 상담방법별 종합만족도	31
3) 포트폴리오 분석	32

CONTENTS

4) 개선효용도 분석	33
5) 언론중재위원회 인지도	34
3. 교육수강자	35
1) 종합만족도	35
2) 포트폴리오 분석	36
3) 개선효용도 분석	37

제3장. 신청인/피신청인 조사결과

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 조치 여부	61
2) 피해구제 방법별 만족도	62
3. 언론중재위원회 이미지	64
1) 신청인	64
2) 피신청인	65
4. [신청인] 언론중재위원회 인지도	66
5. [신청인] 시정권고 제도에 대한 인식	67
6. [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식	68

CONTENTS

7. 인터넷상의 언론피해 구제방안에 대한 견해	69
1) 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로	69
2) 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요여부	70
3) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성	71

제4장. 상담이용자 조사결과

1. 종합만족도	74
1) 종합만족도	74
2) 항목별 중요도	75
3) 항목별 만족도	76
2. 전반적 만족도	82
3. 언론중재위원회 이미지	83
4. 언론중재위원회 인지도	84
5. 상담 후 조정 신청 여부 및 미신청 이유	86
6. 인터넷상의 언론피해 구제방안에 대한 견해	87
1) 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로	87
2) 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성	88
3) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성	89

제5장. 교육수강자 조사결과

1. 종합만족도	92
2. 항목별 중요도	93

CONTENTS

3. 항목별 만족도	94
1) '주제 및 내용' 항목 만족도	96
2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도	97
3) '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도	98
4) '교육자료의 충실성' 항목 만족도	99
5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도	100
4. 전반적 만족도	101
5. 언론중재위원회 인지도	102
6. 언론중재위원회 교육 추천 의향 및 필요성	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 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)	22
■ 그림 12 피해구제 방법별 만족도(신청인)	23
■ 그림 13 피해구제 방법별 만족도(피신청인)	24
■ 그림 14 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인)	25
■ 그림 15 언론중재위원회 인지도(신청인)	26
■ 그림 16 영향력이 큰 뉴스 소비 경로(신청인/피신청인)	27
■ 그림 17 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성(신청인/피신청인)	28
■ 그림 18 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(신청인/피신청인)	29
■ 그림 19 종합만족도(상담이용자)	30
■ 그림 20 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자)	30
■ 그림 21 상담방법별 종합만족도(상담이용자)	31
■ 그림 22 포트폴리오 분석(상담이용자)	32

CONTENTS

■ 그림 23 개선효용도 분석(상담이용자)	33
■ 그림 24 개선순위(상담이용자)	33
■ 그림 25 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	34
■ 그림 26 종합만족도(교육수강자)	35
■ 그림 27 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자)	35
■ 그림 28 포트폴리오 분석(교육수강자)	36
■ 그림 29 개선효용도 분석(교육수강자)	37
■ 그림 30 개선순위(교육수강자)	37
■ 그림 31 종합만족도(신청인/피신청인)	41
■ 그림 32 응답자 특성별 종합만족도(신청인)	42
■ 그림 33 응답자 특성별 종합만족도(피신청인)	42
■ 그림 34 차원별 중요도(신청인-상담창구 포함/상담창구 미포함, 피신청인)	43
■ 그림 35 차원별 만족도(신청인)	44
■ 그림 36 차원별 만족도(피신청인)	44
■ 그림 37 '상담창구' 만족도(신청인)	45
■ 그림 38 '상담창구' 응답자 특성별 만족도(신청인)	45
■ 그림 39 '조정 신청과정' 만족도(신청인)	46
■ 그림 40 '조정 신청과정' 응답자 특성별 만족도(신청인)	46
■ 그림 41 '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인)	47
■ 그림 42 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)	47
■ 그림 43 '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인)	48
■ 그림 44 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	48
■ 그림 45 '중재부의 심리진행' 만족도(신청인)	49
■ 그림 46 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인)	49
■ 그림 47 '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)	50

CONTENTS

■ 그림 48 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	50
■ 그림 49 '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인)	51
■ 그림 50 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)	51
■ 그림 51 '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인)	52
■ 그림 52 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	52
■ 그림 53 '상담창구' 항목별 만족도(신청인)	53
■ 그림 54 '조정 신청과정' 항목별 만족도(신청인)	54
■ 그림 55 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)	55
■ 그림 56 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)	56
■ 그림 57 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)	57
■ 그림 58 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)	58
■ 그림 59 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)	59
■ 그림 60 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)	60
■ 그림 61 피해구제 조치 여부(신청인/피신청인)	61
■ 그림 62 피해구제 방법별 만족도(신청인)	62
■ 그림 63 피해구제 방법별 만족도(피신청인)	63
■ 그림 64 언론중재위원회 이미지(신청인)	64
■ 그림 65 언론중재위원회 이미지 응답 비율(신청인)	64
■ 그림 66 언론중재위원회 이미지(피신청인)	65
■ 그림 67 언론중재위원회 이미지 응답 비율(피신청인)	65
■ 그림 68 언론중재위원회 인지도(신청인)	66
■ 그림 69 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(신청인)	66
■ 그림 70 시정권고 제도에 대한 인식(신청인)	67
■ 그림 71 시정권고 제도에 대한 인식(피신청인)	68

CONTENTS

■ 그림 72 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로(신청인/피신청인)	69
■ 그림 73 개인 유튜브·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성 (신청인/피신청인)	70
■ 그림 74 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(신청인/피신청인) ..	71
■ 그림 75 종합만족도(상담이용자)	74
■ 그림 76 응답자 특성별 종합만족도(상담이용자)	74
■ 그림 77 항목별 중요도(상담이용자)	75
■ 그림 78 항목별 만족도(상담이용자)	76
■ 그림 79 '상담이용 편리성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	77
■ 그림 80 '상담이용 편리성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	77
■ 그림 81 '상담원 친절성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	78
■ 그림 82 '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	78
■ 그림 83 '상담원 경청자세' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	79
■ 그림 84 '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	79
■ 그림 85 '상담내용 신뢰성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	80
■ 그림 86 '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	80
■ 그림 87 '문제해결 도움도' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	81
■ 그림 88 '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	81
■ 그림 89 전반적 만족도 및 응답 비율(상담이용자)	82
■ 그림 90 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)	82
■ 그림 91 언론중재위원회 이미지 및 응답 비율(상담이용자)	83
■ 그림 92 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)	83
■ 그림 93 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	84
■ 그림 94 응답자 특성별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	84
■ 그림 95 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)	85

CONTENTS

■ 그림 96 상담 후 조정 신청 여부(상담이용자)	86
■ 그림 97 상담 후 조정 미신청 이유(상담이용자)	86
■ 그림 98 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로(상담이용자)	87
■ 그림 99 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성	88
■ 그림 100 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(상담이용자)	89
■ 그림 101 '주제 및 내용' 만족도(교육수강자)	92
■ 그림 102 항목별 중요도(교육수강자)	93
■ 그림 103 항목별 만족도(교육수강자/전체)	94
■ 그림 104 항목별 만족도(교육수강자/일반인)	94
■ 그림 105 항목별 만족도(교육수강자/언론인)	95
■ 그림 106 '주제 및 내용' 만족도(교육수강자)	96
■ 그림 107 '주제 및 내용' 응답 비율(교육수강자)	96
■ 그림 108 '제도에 대한 이해' 만족도(교육수강자)	97
■ 그림 109 '제도에 대한 이해' 응답 비율(교육수강자)	97
■ 그림 110 '사건/사례를 이용한 설명' 만족도(교육수강자)	98
■ 그림 111 '사건/사례를 이용한 설명' 응답 비율(교육수강자)	98
■ 그림 112 '교육자료의 충실성' 만족도(교육수강자)	99
■ 그림 113 '교육자료의 충실성' 응답 비율(교육수강자)	99
■ 그림 114 '강사의 성의 및 태도' 만족도(교육수강자)	100
■ 그림 115 '강사의 성의 및 태도' 응답 비율(교육수강자)	100
■ 그림 116 전반적 만족도(교육수강자)	101
■ 그림 117 전반적 만족도 응답 비율(교육수강자)	101
■ 그림 118 언론중재위원회 인지도(교육수강자/일반인)	102
■ 그림 119 언론중재위원회 인지도(교육수강자/언론인)	102

CONTENTS

■ 그림 120 언론중재위원회 교육 추천 의향(교육수강자)	103
■ 그림 121 언론중재위원회 교육 필요성(교육수강자)	103

표 목차

■ 표 1 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)	21
■ 표 2 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(피신청인)	22
■ 표 3 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인)	25
■ 표 4 상담방법별 항목 만족도(상담이용자)	31
■ 표 5 '상담창구' 항목별 응답 비율(신청인)	54
■ 표 6 '조정 신청과정' 항목별 응답 비율(신청인)	55
■ 표 7 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인)	56
■ 표 8 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(피신청인)	57
■ 표 9 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)	58
■ 표 10 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(피신청인)	59
■ 표 11 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인)	60
■ 표 12 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답 비율(피신청인)	61
■ 표 13 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(신청인)	63
■ 표 14 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(피신청인)	64

I. 조사개요

1. 조사 배경 및 목적

□ 본 조사는 2023년 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"> 2023년 1월~9월까지 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담, 교육서비스 이용자
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> 신청인/피신청인 : 온라인(웹)조사 상담이용자 : 온라인(웹)조사 + CATI를 이용한 전화 면접조사 교육수강자 : 현장조사
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> 신청인 : 193명 피신청인 : 150명 상담이용자 : 462명 교육수강자 : 701명(일반인: 447명 / 언론인: 254명)
응답률	<ul style="list-style-type: none"> 신청인 : 38.6% <ul style="list-style-type: none"> - 유효모집단 500명 중 193명 응답 피신청인 : 28.1% <ul style="list-style-type: none"> - 유효모집단 534명 중 150명 응답 상담이용자 : 32.8% <ul style="list-style-type: none"> - 유효모집단 1,407명 중 462명 응답
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 2023년 11월 1일 ~ 11월 20일
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 언론피해 구제방안에 대한 견해	▪ 인터넷상 보도로 인한 피해의 심각성	◎	◎
	▪ 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성	◎	◎
	▪ 피해가 심각하다고 생각하는 뉴스 형태의 유튜브 콘텐츠 유형	◎	◎
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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 「상담이용 편리성」 만족도 ▪ 「상담원 친절성」 만족도 ▪ 「상담원 경청자세」 만족도 ▪ 「상담내용 신뢰성」 만족도 ▪ 「문제해결 도움도」 만족도 ▪ 전반적 만족도
언론중재위원회 이미지 및 인지도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전반적 이미지 ▪ 언론중재위원회 인지도
인터넷상의 언론피해 구제방안에 대한 견해	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인터넷상 보도로 인한 피해의 심각성 ▪ 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성 ▪ 피해가 심각하다고 생각하는 뉴스 형태의 유튜브 콘텐츠 유형
기타	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상담 후 조정 신청 경험 ▪ 상담 후 조정 미신청 이유

3) 교육수강자

구분	내용
종합만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 「주제 및 내용」 만족도 ▪ 「제도에 대한 이해」 만족도 ▪ 「사건/사례를 이용한 설명」 만족도 ▪ 「교육자료 충실성」 만족도 ▪ 「강사의 성의 및 태도」 만족도 ▪ 전반적 만족도
기타	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 언론중재위원회 인지도 ▪ 언론중재위원회 교육 추천 의향 ▪ 언론중재위원회 교육 필요성

4. 응답자 특성

1) 신청인

구분	전체	조정주체		개인/기관(단체)	
		당사자	대리인	개인	기관(단체)
사례수(명)	193	109	84	89	104
비율(%)	100.0	56.5	43.5	46.1	53.9

구분	조정신청 매체(복수응답)							
	일간신문	주간신문	방송	잡지	뉴스통신	인터넷신문	포털	방송사닷컴
사례수(명)	51	14	37	3	16	129	6	9
비율(%)	26.4	7.3	19.2	1.6	8.3	66.8	3.1	4.7

2) 피신청인

구분	전체	직책						
		발행인, 대표	편집, 보도국장	부장급	팀장, 차장급	취재기자	변호사	기타
사례수(명)	150	7	21	65	29	11	13	4
비율(%)	100.0	4.7	14.0	43.3	19.3	7.3	8.7	2.7

구분	소속매체						
	일간신문	주간신문	방송	잡지	뉴스통신	인터넷신문	포털
사례수(명)	67	11	28	4	9	30	1
비율(%)	44.7	7.3	18.7	2.7	6.0	20.0	0.7

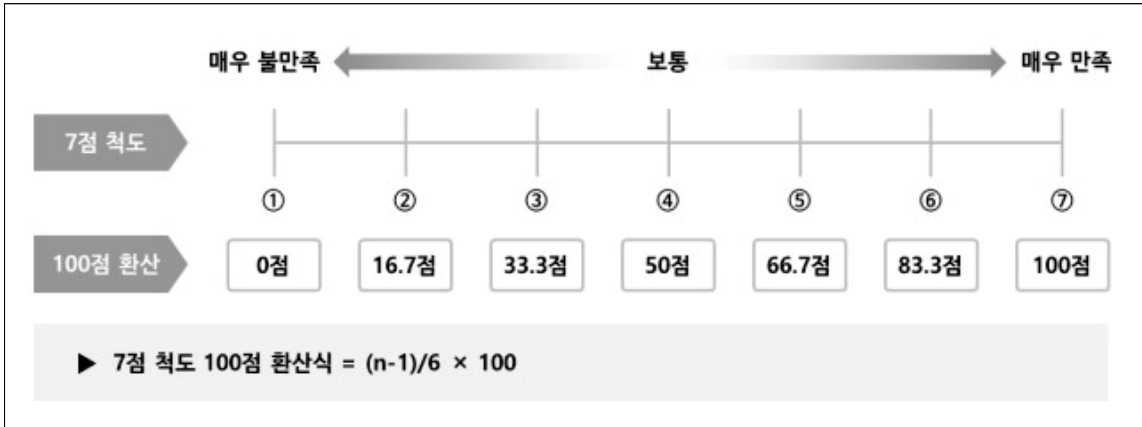
3) 상담이용자

구분	전체	개인/기관(단체)		상담방법(복수응답)			
		개인	기관(단체)	방문	전화	이메일	기타
사례수(명)	462	206	256	69	346	106	11
비율(%)	100.0	44.6	55.4	14.9	74.9	22.9	2.4

4) 교육수강자

구분	전체	일반인	언론인
사례수(명)	701	447	254
비율(%)	100.0	63.8	36.2

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

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

□ 상담이용자와 교육수강자의 경우, 각 항목 만족도와 전반적 만족도 간 상관분석으로 얻은 상관계수² 값을 중요도로 적용함

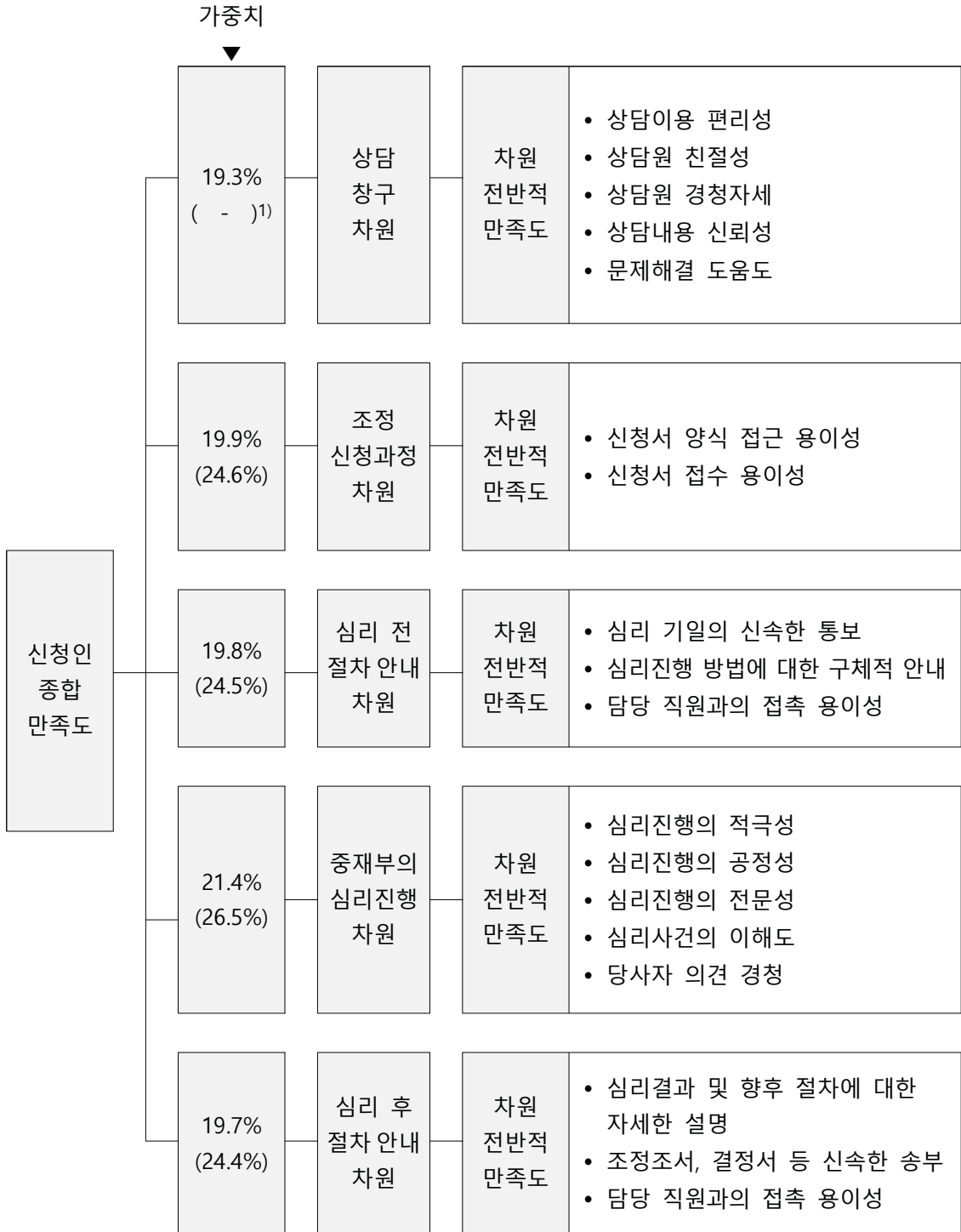
□ 종합만족도는 각 항목 만족도와 중요도 곱의 합으로 최종 산출함

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

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

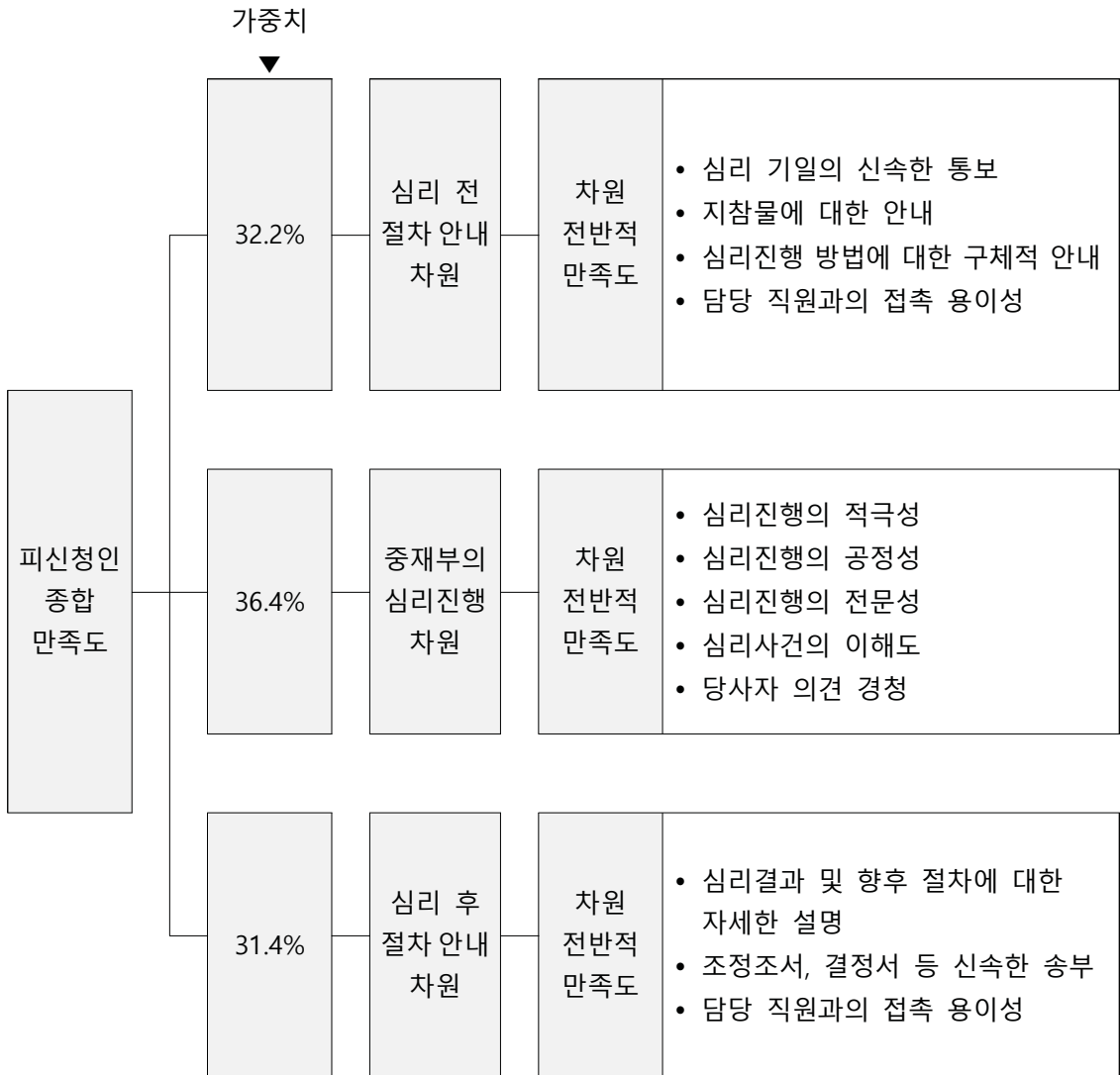
구분	내용	상담창구 이용자	상담창구 비이용자
신청인 차원 만족도	▪ 「상담창구」 만족도	◎	
	▪ 「조정 신청과정」 만족도	◎	◎
	▪ 「심리 전 절차 안내」 만족도	◎	◎
	▪ 「중재부의 심리진행」 만족도	◎	◎
	▪ 「심리 후 절차 안내」 만족도	◎	◎

1) 신청인

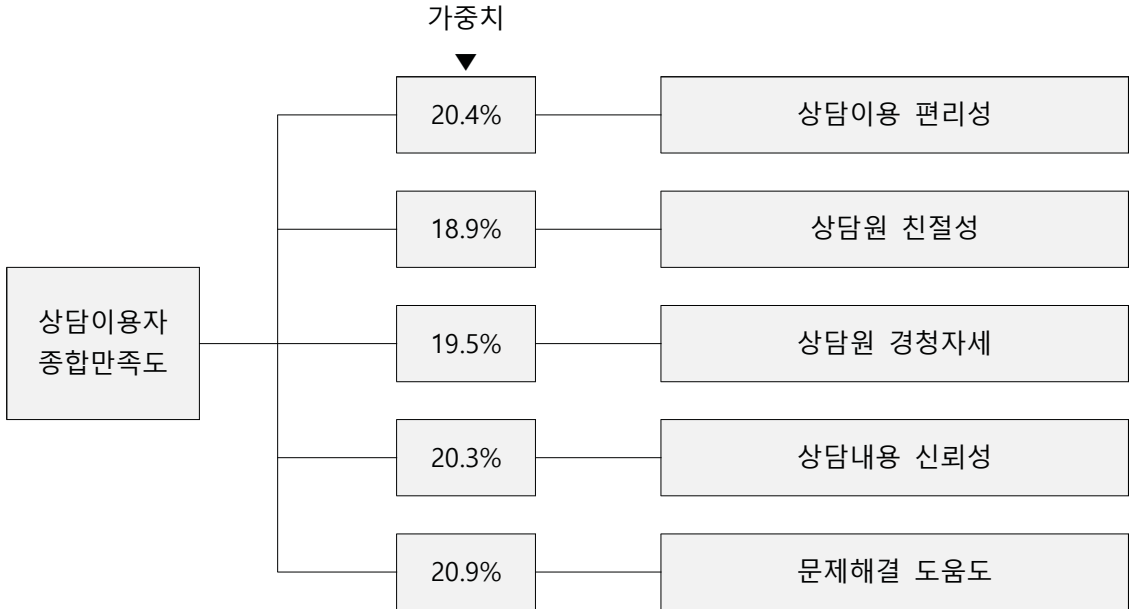


1) ()의 비율은 상담창구를 이용하지 않은 신청인의 차원별 중요도 결과임

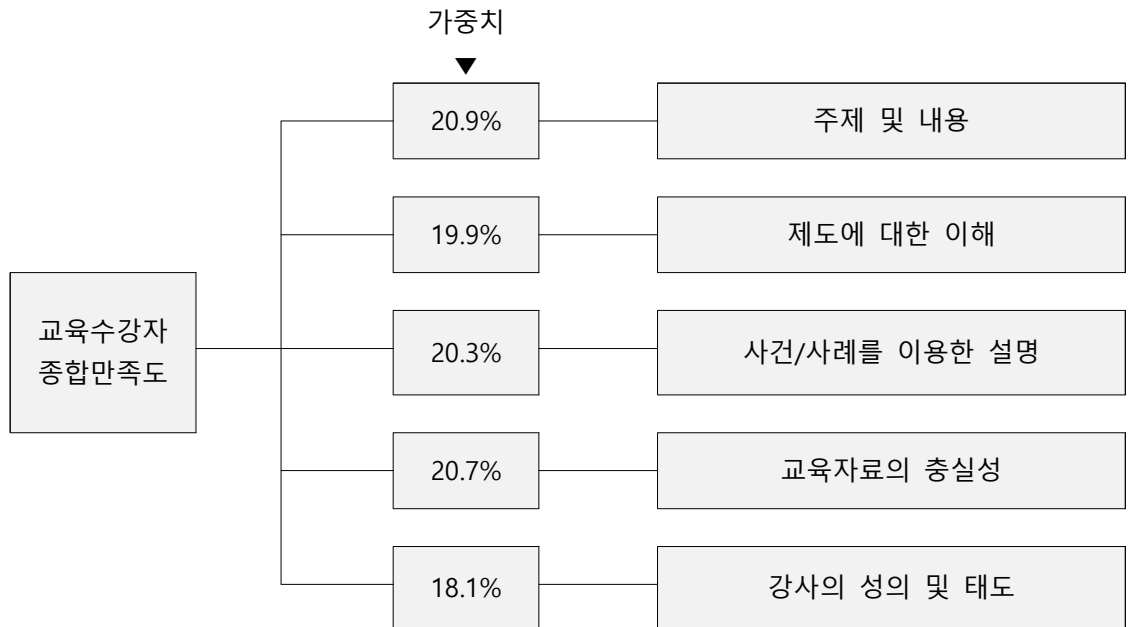
2) 피신청인



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 적은 계층은 해석에 유의해야 함
- 2022년의 경우 교육수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

II. 조사결과 요약

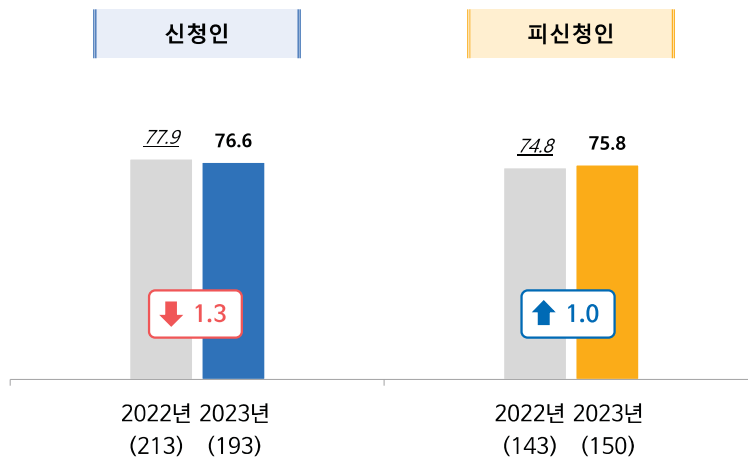
1. 신청인/피신청인

1) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 76.6점, 피신청인의 종합만족도는 75.8점으로 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 소폭 높게 나타남
- 신청인은 전년 대비 1.3점 하락하였으며, 피신청인은 1.0점 상승함

■ 그림 1 종합만족도(신청인/피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



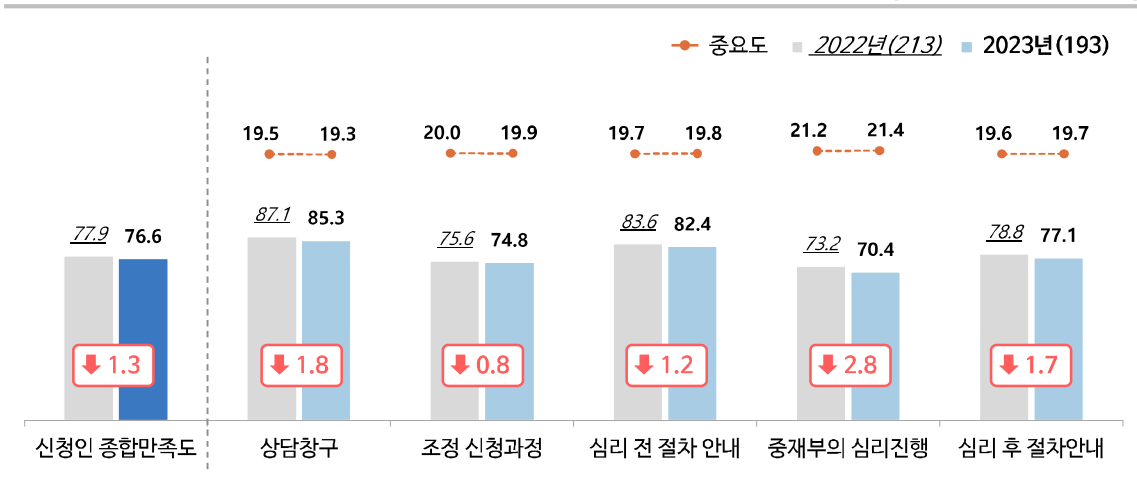
2) 차원별 만족도

(1) 신청인

- 신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, '중재부의 심리진행'이 21.4%로 3년 연속으로 가장 높게 나타남. 다음은 '조정 신청과정'(19.9%), '심리 전 절차 안내' (19.8%), '심리 후 절차 안내'(19.7%), '상담창구'(19.3%) 순으로 나타남
- 차원별 만족도는 '상담창구'가 85.3점으로 가장 높고, 이어 '심리 전 절차 안내' (82.4점), '심리 후 절차 안내'(77.1점), '조정 신청과정'(74.8점) 순이며 '중재부의 심리진행'(70.4점)이 가장 낮게 나타남
- 2022년 대비 전반적인 차원별 만족도 점수가 하락하였고, 이 중 '중재부의 심리진행'은 가장 큰 폭(2.8점)으로 하락함
- '중재부의 심리진행' 차원은 전년도에 이어 중요도는 가장 높으나 만족도가 가장 낮게 나타남

■ 그림 2 차원별 만족도 및 중요도(신청인)

[단위: %, 점, Base: ()]

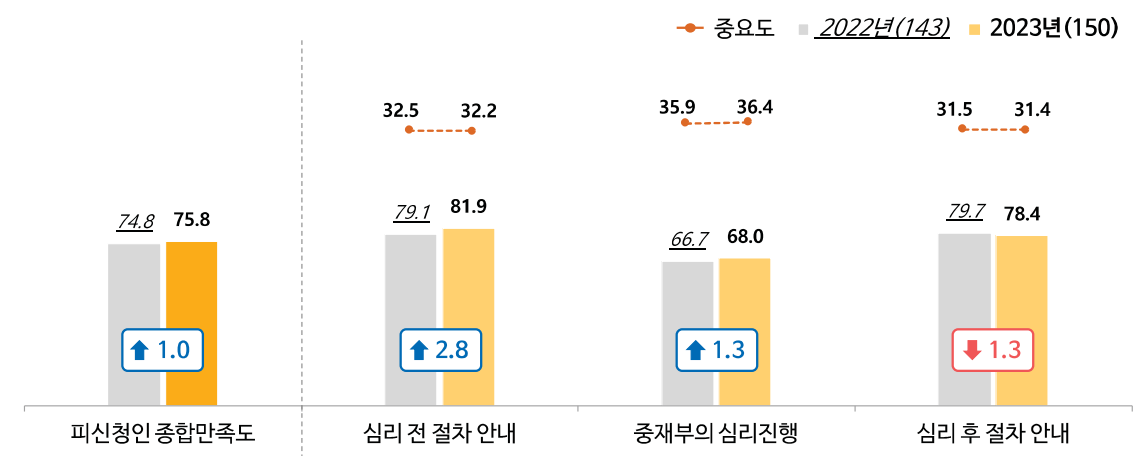


(2) 피신청인

- 피신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, '중재부의 심리진행'이 36.4%로 전년도에 이어 가장 높았으며, '심리 전 절차 안내'(32.2%), '심리 후 절차 안내'(31.4%) 순으로 나타남
- 차원별 만족도는 '심리 전 절차 안내'가 81.9점으로 가장 높고, 다음으로 '심리 후 절차 안내'(78.4점), '중재부의 심리진행'(68.0점) 순으로 나타남
- 2022년 대비 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 소폭 하락하였으며, 그 외 차원은 소폭 상승함
- '중재부의 심리진행' 차원은 전년도에 이어 중요도는 가장 높으나 만족도는 가장 낮게 나타남

■ 그림 3 차원별 만족도 및 중요도(피신청인)

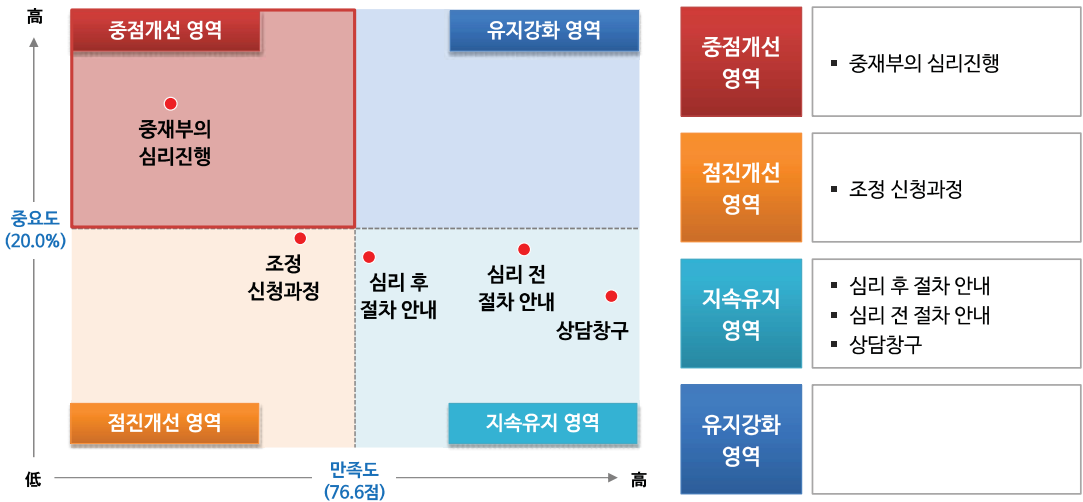
[단위: %, 점, Base: ()]



3) 포트폴리오 분석

- 신청인의 경우, 전년도에 이어 '중재부의 심리진행' 차원이 상대적 중요도는 높으나 만족도는 낮은 중점개선 영역으로 분류되어 우선적인 개선이 필요함
- '조정 신청과정' 차원은 낮은 중요도와 더불어 만족도 점수 또한 낮아 점진개선 영역으로 분류됨. 추후 해당 차원 만족도 향상을 위한 점진적인 개선 노력이 필요함

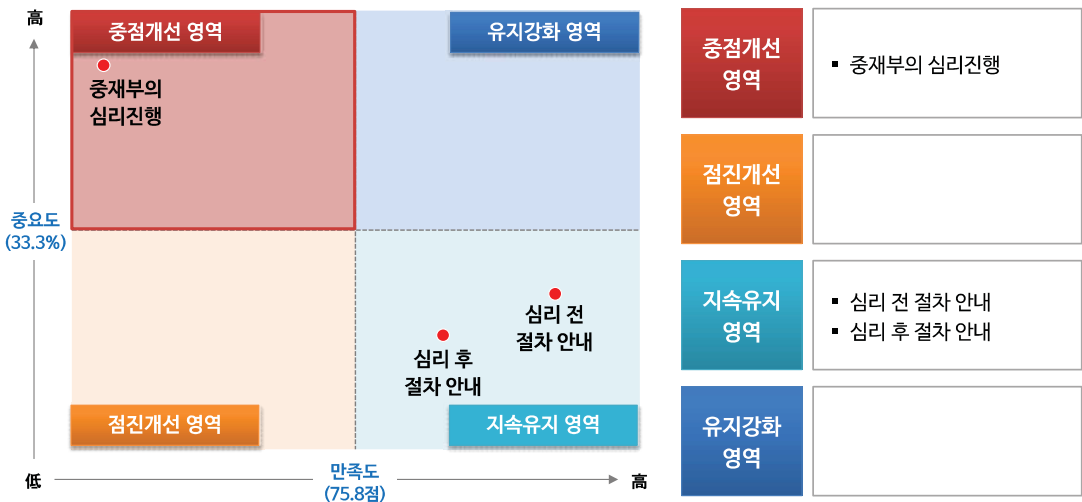
■ 그림 4 포트폴리오 분석(신청인)



*중요도(20.0%)와 만족도(76.6점)는 각 차원의 산술평균임

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

■ 그림 5 포트폴리오 분석(피신청인)



*중요도(33.3%)와 만족도(75.8점)는 각 차원의 산술평균임

4) 개선효용도 분석

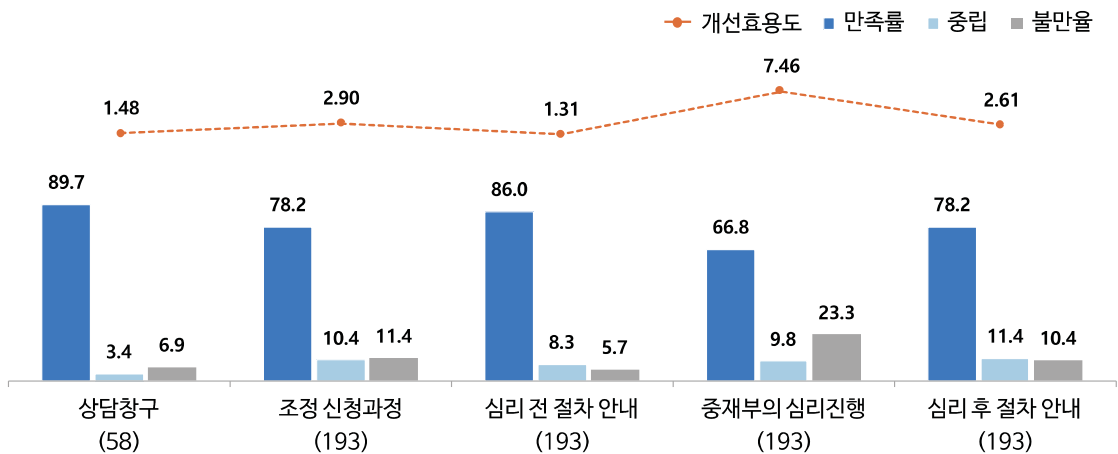
□ 개선효용도(IEA, Important Efficiency Analysis) : 개선 필요 과제의 우선순위를 결정하기 위해 만족률, 불만율, 중요도를 동시에 고려하여 산출함. 개선효용도가 클수록 개선의 효과 또한 큼

- 개선효용도(IEA) = 중요도(Impact) * 불만율/만족률

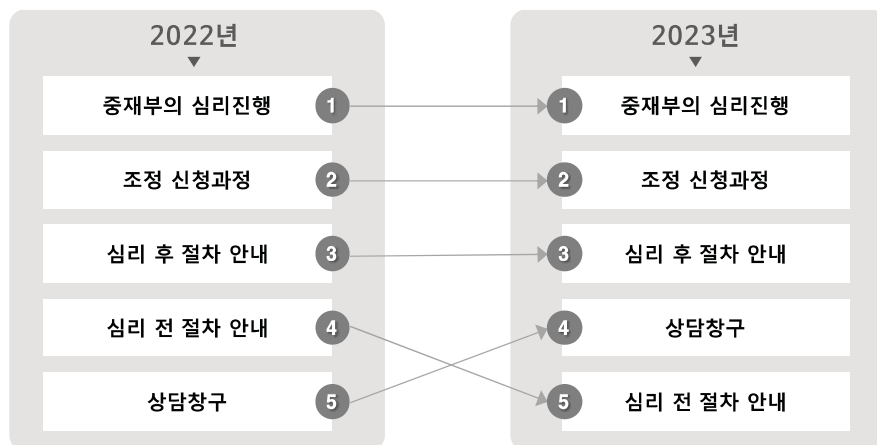
□ 신청인에 대한 개선효용도 분석 결과, '중재부의 심리진행'이 7.46으로 전년도에 이어 가장 높게 나타나 우선적인 개선이 요구됨. 다음으로 '조정 신청과정'(2.90), '심리 후 절차 안내'(2.61), '상담창구'(1.48), '심리 전 절차 안내'(1.31) 순으로 나타남

■ 그림 6 개선효용도 분석(신청인)

[단위: %, Base: ()]



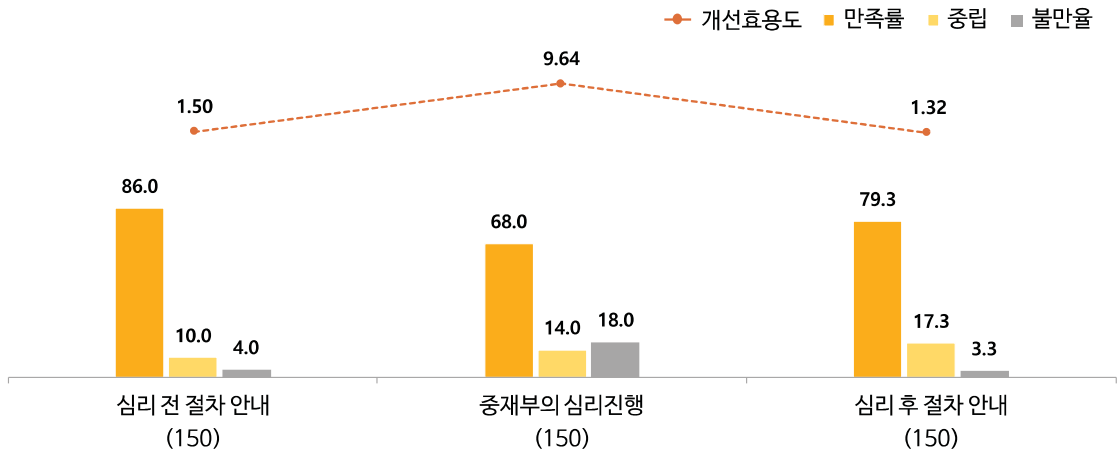
■ 그림 7 개선순위(신청인)



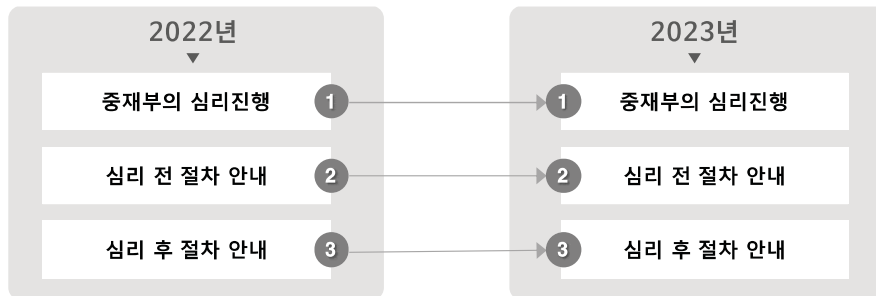
□ 피신청인의 경우 '중재부의 심리진행'의 개선효용도가 9.64로 가장 높아 우선적인 개선이 필요한 것으로 나타났으며, 이어 '심리 전 절차 안내'(1.50), '심리 후 절차 안내'(1.32) 순임

■ 그림 8 개선효용도 분석(피신청인)

[단위: %, Base: ()]



■ 그림 9 개선순위(피신청인)



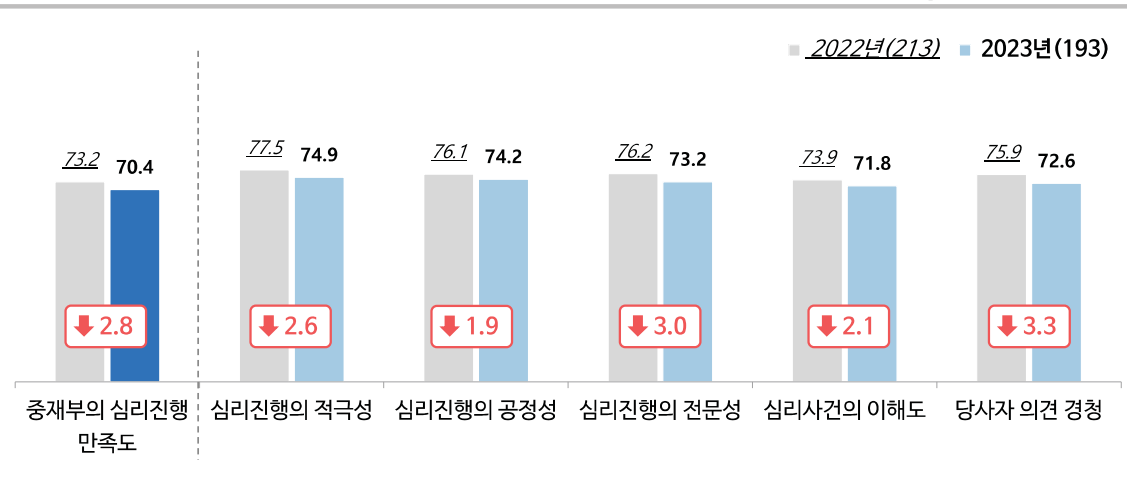
5) 중점개선 포인트

(1) 신청인

- 신청인의 중점개선 영역인 '중재부의 심리진행' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, '심리진행의 적극성'(74.9점), '심리진행의 공정성'(74.2점), '심리진행의 전문성'(73.2점), '당사자 의견 경청'(72.6점), '심리사건의 이해도'(71.8점) 순으로 나타남
- 전년 대비 모든 항목 점수가 하락했으며, '당사자의 의견 경청'이 가장 큰 폭으로 하락함

■ 그림 10 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 1 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)

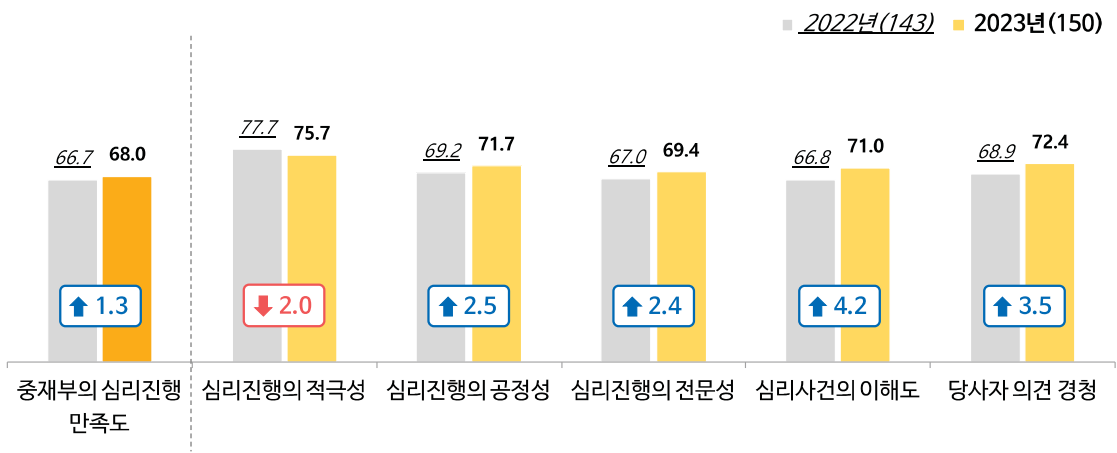
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다		종합	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
심리진행의 적극성	71.0	37.3	30.1	3.6	11.4	17.6	10.4	5.7	1.6
심리진행의 공정성	69.9	34.7	29.5	5.7	11.9	18.1	13.5	3.6	1.0
심리진행의 전문성	68.4	35.2	26.4	6.7	16.1	15.5	6.7	7.3	1.6
심리사건의 이해도	72.0	32.1	26.9	13.0	8.8	19.2	8.3	8.3	2.6
당사자 의견 경청	74.1	35.2	22.8	16.1	9.8	16.1	4.1	8.3	3.6

(2) 피신청인

- 피신청인의 중점개선 영역인 '중재부의 심리진행' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, '심리진행의 적극성'(75.7점), '당사자 의견 경청'(72.4점), '심리진행의 공정성'(71.7점), '심리사건의 이해도'(71.0점), '심리진행의 전문성'(69.4점) 순으로 나타남
- '심리진행의 적극성'을 제외한 대부분의 항목 만족도가 전년 대비 상승하였으며, 전년 대비 2.0점 하락한 '심리진행의 적극성'은 전체 항목 만족도 중 가장 높음

■ **그림 11 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)**

[단위: 점, Base: ()]



■ **표 2 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(피신청인)**

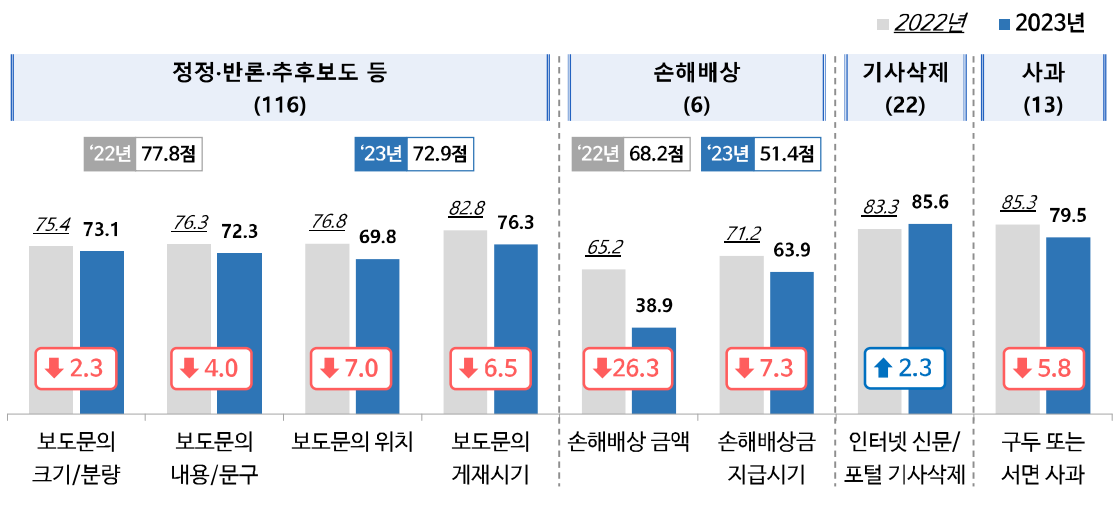
구분 (단위: %)	만족					보통	불만족			
	종합	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇지 않다		대체로 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	매우 그렇다	
심리진행의 적극성	78.7	28.0	36.7	14.0	13.3	8.0	1.3	4.0	2.7	
심리진행의 공정성	72.7	28.7	32.0	12.0	9.3	18.0	9.3	3.3	5.3	
심리진행의 전문성	72.0	24.7	31.3	16.0	10.0	18.0	6.0	6.0	6.0	
심리사건의 이해도	71.3	24.7	32.7	14.0	12.0	16.7	8.0	6.7	2.0	
당사자 의견 경청	72.0	29.3	33.3	9.3	13.3	14.7	4.7	5.3	4.7	

6) 피해구제 방법별 만족도

- 피해구제 방법별 신청인의 만족도를 확인한 결과, '기사 삭제'가 85.6점으로 가장 높고, 이어 '사과'(79.5점), '정정·반론·추후보도 등'(72.9점), '손해배상'(51.4점) 순임
- 대부분의 항목 만족도가 전년 대비 하락했고, 이 중 '손해배상 금액'(26.3점)에 대한 만족도 하락이 가장 크게 나타남

■ 그림 12 피해구제 방법별 만족도(신청인)

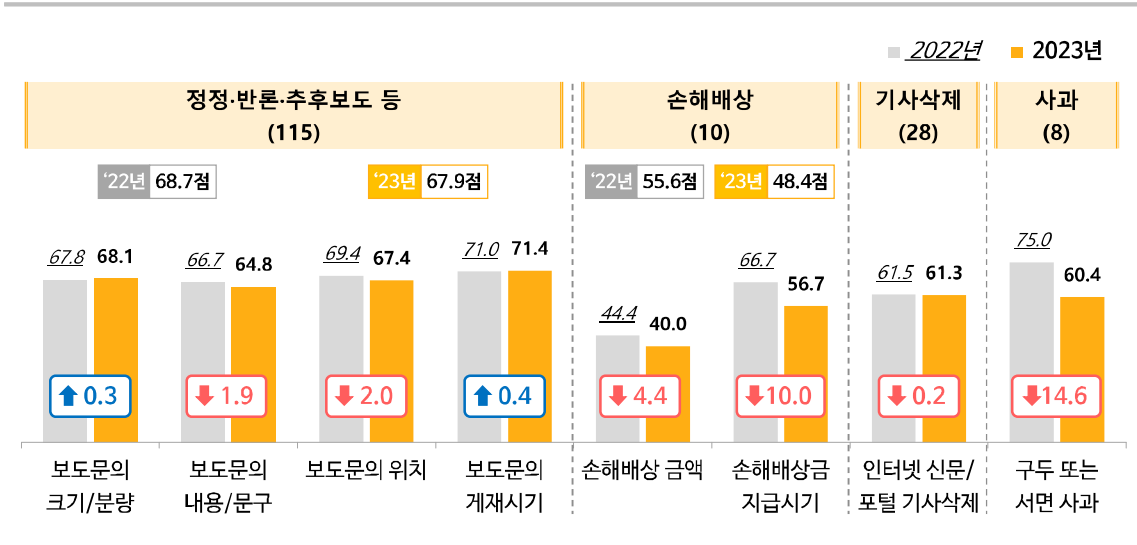
[단위: 점, Base: ()]



- 피신청인의 피해구제 방법별 만족도는 '정정·반론·추후보도 등'(67.9점), '기사삭제'(61.3점), '사과'(60.4점), '손해배상'(48.4점) 순으로 나타남
- 전년도와 비교하면, '보도문의 게재시기'에 대한 만족도가 소폭(0.4점) 상승하여, 전체 방법별 만족도 중 가장 높게 나타남
- 2022년 대비 대부분의 항목 만족도가 하락하였으며, 이 중 '구두 또는 서면 사과'(14.6점), '손해배상금 지급시기'(10.0점)의 만족도 하락이 두드러짐

■ 그림 13 피해구제 방법별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

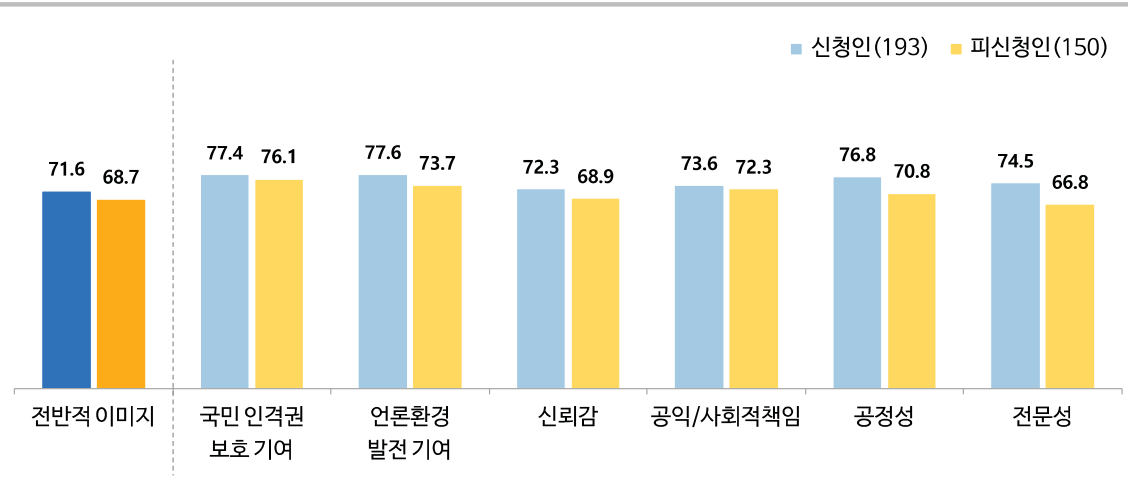


7) 언론중재위원회 이미지

- 언론중재위원회 전반적 이미지는 신청인(71.6점)이 피신청인(68.7점)보다 긍정적 평가를 하는 것으로 나타남
- 전반적 이미지에 대한 평가는 신청인의 경우 2022년 대비 2.0점 하락했으며, 피신청인은 1.3점 상승함
- 신청인의 경우, '언론환경 발전 기여'를 제외한 모든 항목 평가가 전년 대비 하락 하였으나, 피신청인은 '전문성'을 제외한 모든 평가 수치가 상승함

■ 그림 14 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 3 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인)

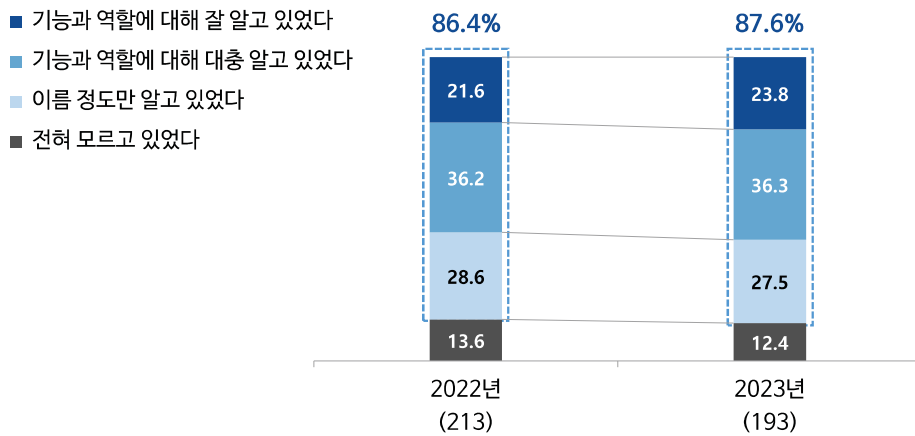
구분 (단위: 점)		전반적 이미지	국민 인격권 보호 기여	언론환경 발전 기여	신뢰감	공익/ 사회적 책임	공정성	전문성
신청인	2022년	73.6	77.8	77.0	74.6	75.5	77.6	76.7
	2023년	71.6	77.4	77.6	72.3	73.6	76.8	74.5
	Gap('23-'22)	▼2.0	▼0.4	▲0.6	▼2.3	▼1.9	▼0.8	▼2.2
피신청인	2022년	67.4	72.3	70.5	67.1	70.3	70.5	67.4
	2023년	68.7	76.1	73.7	68.9	72.3	70.8	66.8
	Gap('23-'22)	▲1.3	▲3.8	▲3.2	▲1.8	▲2.0	▲0.3	▼0.6

8) 언론중재위원회 인지도

- 신청인의 87.6%가 조정 신청 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었다고 응답하였고, 12.4%는 '전혀 모르고 있었다'고 응답함
- 응답자의 60.1%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 조정을 신청한 것으로 나타남(기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다: 23.8% + 기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다: 36.3%)
- 언론중재위원회 인지도는 전년 대비 1.2%p 상승함

■ 그림 15 언론중재위원회 인지도(신청인)

[단위: %, Base: ()]



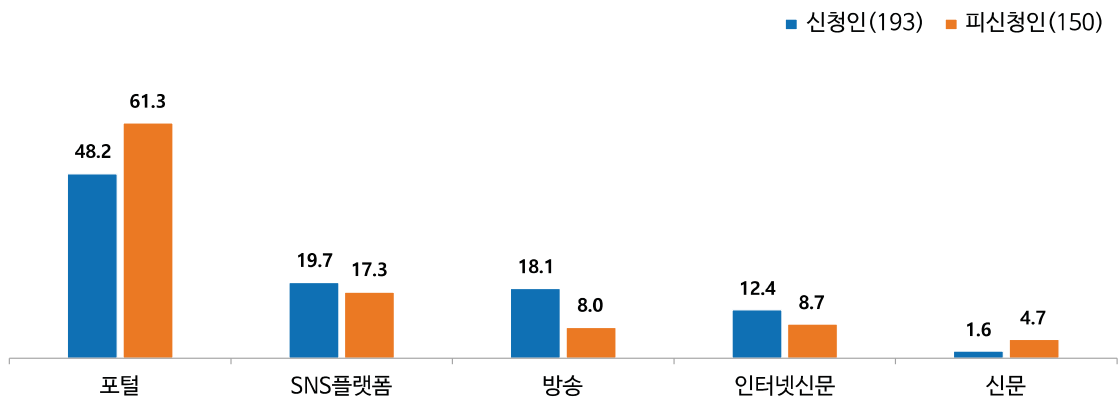
9) 인터넷상의 언론피해 구제방안에 대한 견해

(1) 영향력이 큰 뉴스 소비 경로

- 뉴스를 접하는 다양한 경로 중 가장 영향력이 큰 소비 경로를 묻는 질문에 신청인, 피신청인 모두 '포털'이라고 답한 비율이 가장 많이 나타남
- 한편, 전통적 뉴스 소비 매체인 '방송'에 비해 'SNS플랫폼'을 선택한 비율이 더 높게 나타남

■ 그림 16 영향력이 큰 뉴스 소비 경로(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]

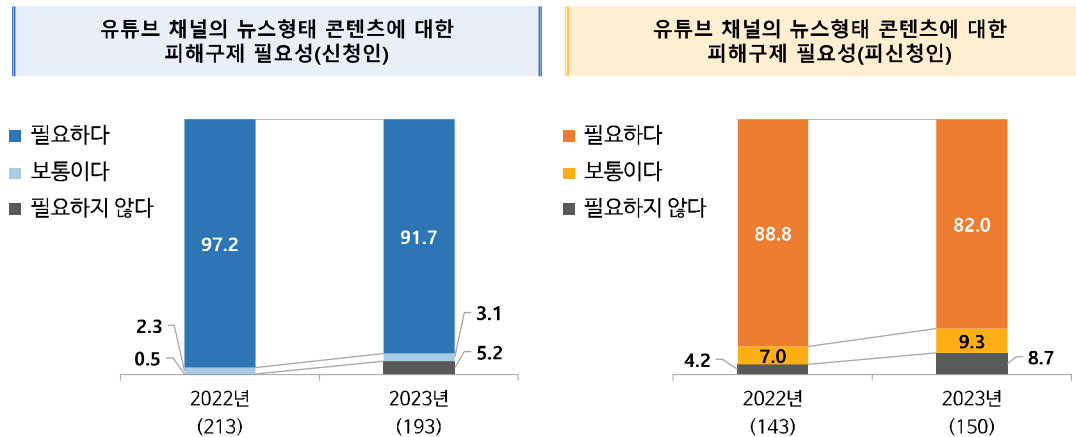


(2) 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요여부

- 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성에 대해 신청인의 대다수인 91.7%가 '필요하다'(매우 그렇다: 54.4% + 대체로 그렇다: 30.1% + 약간 그렇다: 7.3%)고 응답함
- 피신청인의 경우에는 82.0%가 '필요하다'(매우 그렇다: 49.3% + 대체로 그렇다: 25.3% + 약간 그렇다: 7.3%)고 응답함
- 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 영상에 대한 피해구제가 필요하다는 응답은 신청인이 피신청인보다 9.7%p 높게 나타남

■ **그림 17** 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성 (신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]

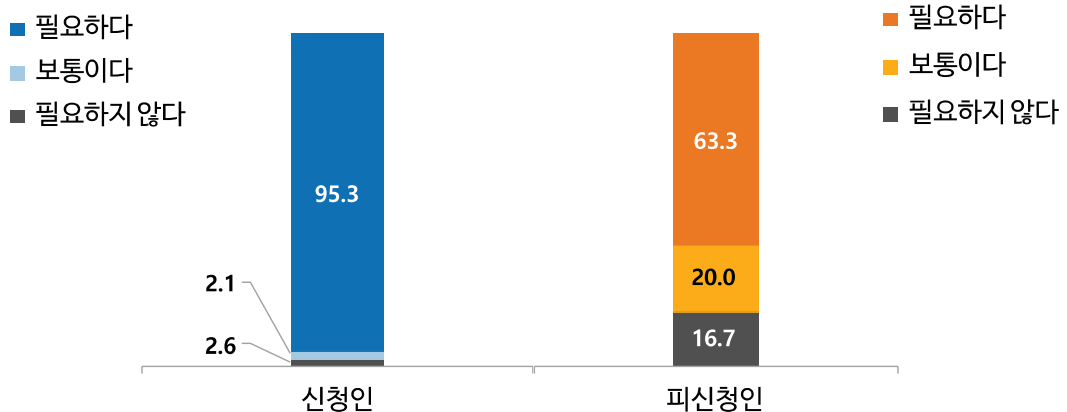


(3) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성

- 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성을 묻는 질문에 신청인의 95.3%가 '필요하다'(매우 그렇다: 59.1% + 대체로 그렇다: 30.6% + 약간 그렇다: 5.7%)고 응답함
- 피신청인의 경우, 신청인과 달리 63.3%가 '필요하다'(매우 그렇다: 26.0% + 대체로 그렇다: 20.7% + 약간 그렇다: 16.7%)고 응답함
- 조사 결과, 신청인과 피신청인에 따른 '수정/열람차단(삭제) 청구권' 도입에 대한 인식의 차이가 있는 것으로 나타남

■ 그림 18 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]



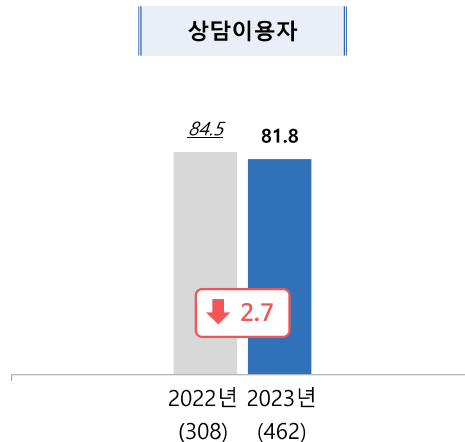
2. 상담이용자

1) 종합만족도

- 상담이용자 종합만족도는 81.8점으로, 전년 대비 2.7점 하락함
- 항목별 만족도를 살펴보면, 모든 항목이 하락하였으며 항목별 중요도는 '문제해결 도움도'(20.9%), '상담이용 편리성'(20.4%), '상담내용 신뢰성'(20.3%), '상담원 경청 자세'(19.5%), '상담원 친절성'(18.9%) 순으로 나타남
- '상담이용 편리성'의 경우, 전체 항목 중 중요도가 두 번째로 높지만, 만족도가 가장 낮게 나타남

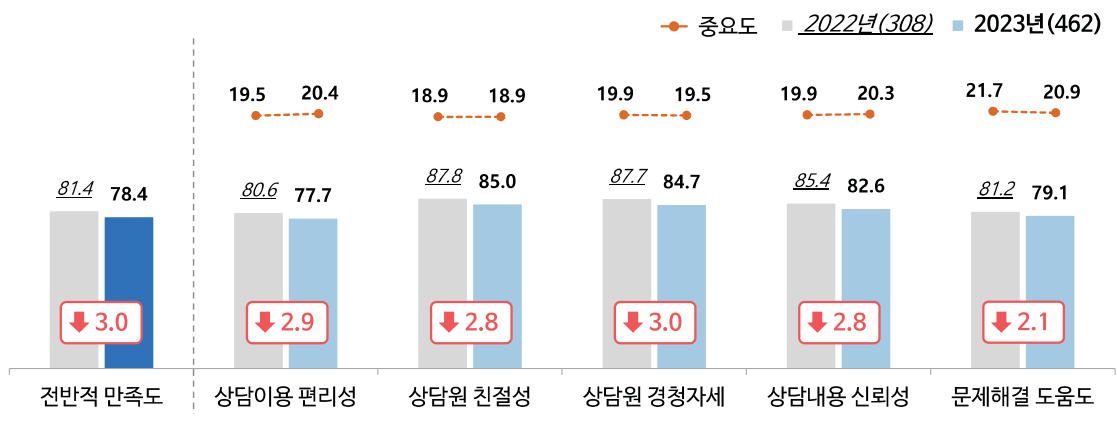
■ 그림 19 종합만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 20 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자)

[단위: %, 점, Base: ()]

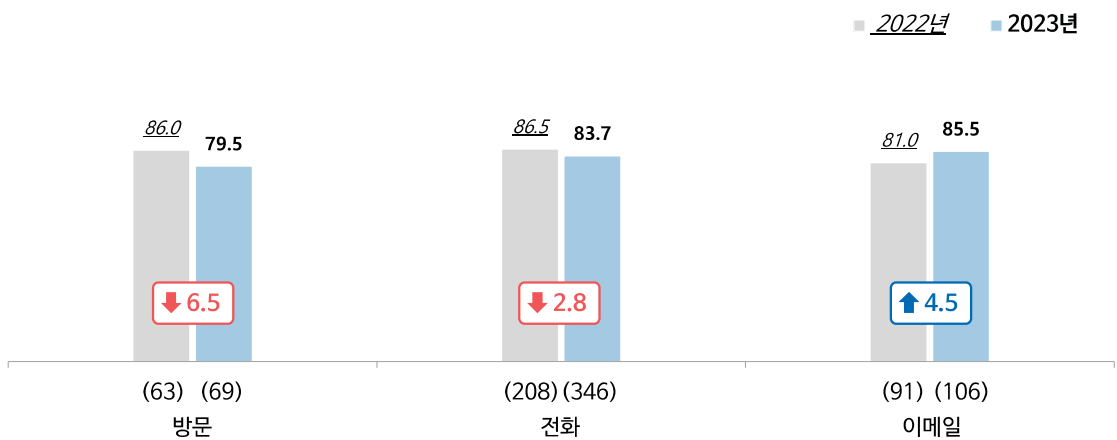


2) 상담방법별 종합만족도

- 상담방법별 종합만족도를 살펴보면, '이메일'을 이용한 상담이 85.5점으로 점수가 가장 높았으며, 다음으로 '전화'(83.7점), '방문'(79.5점) 순임
- '이메일' 상담에 대한 만족도는 전년 대비 4.5점 상승한 반면, '방문'과 '전화' 상담에 대한 만족도는 각 6.5점, 2.8점 하락함
- 항목별로 살펴보면 '방문'을 비롯한 '전화', '이메일' 모두 '상담이용 편리성'에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남

■ 그림 21 상담방법별 종합만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



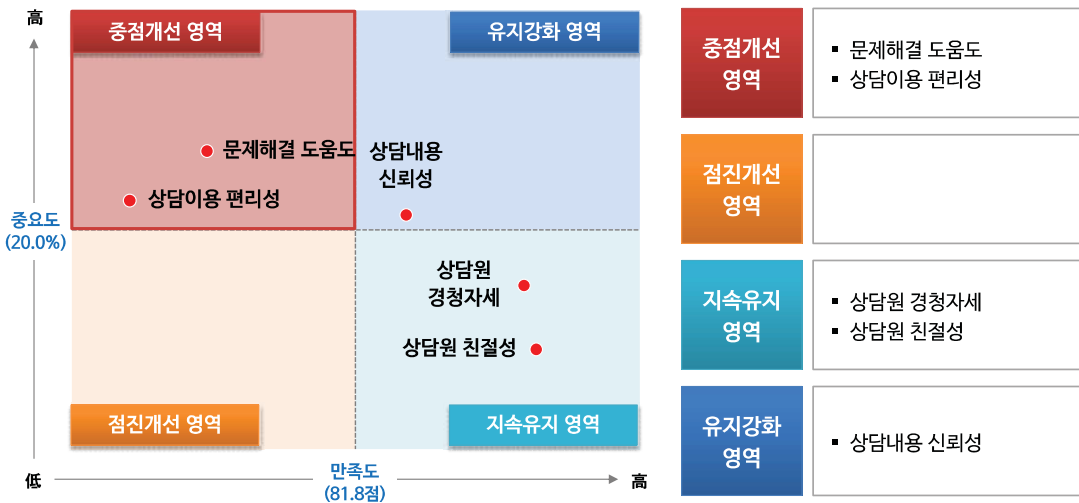
■ 표 4 상담방법별 항목 만족도(상담이용자)

구분 (단위: 점)	방문	전화	이메일
종합만족도	79.5	83.7	85.5
상담이용 편리성	76.3	79.9	80.5
상담원 친절성	82.9	86.8	88.1
상담원 경청자세	81.9	87.0	87.7
상담내용 신뢰성	79.7	84.6	88.2
문제해결 도움도	77.1	80.8	83.5

3) 포트폴리오 분석

- '문제해결 도움도' 및 '상담이용 편리성' 항목이 상대적으로 중요도는 높지만 만족도가 낮아 중점개선 영역으로 분류됨
- '상담내용 신뢰성'은 중요도와 만족도가 모두 높아 유지강화 영역으로 분류됨. 향후 해당 서비스 품질을 유지하기 위한 지속적인 노력이 요구됨

■ 그림 22 포트폴리오 분석(상담이용자)



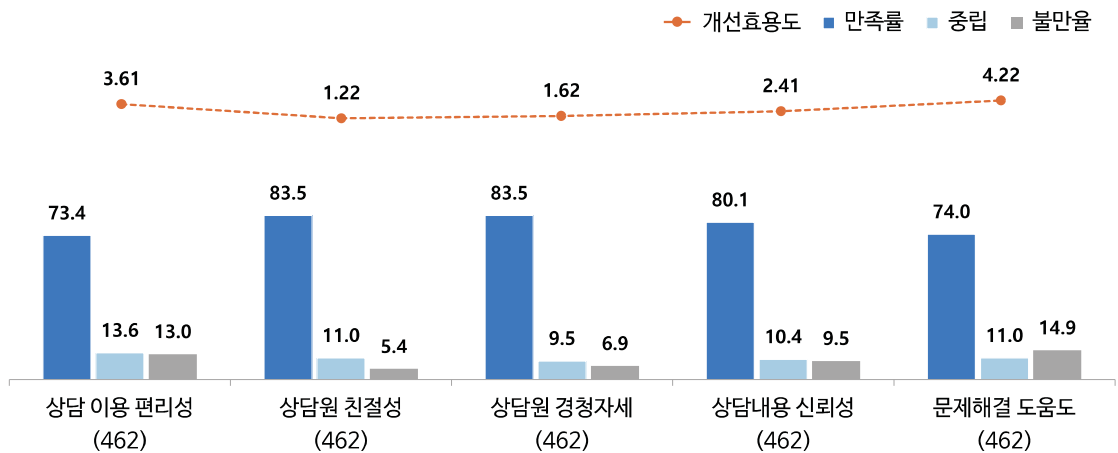
*중요도(20.0%)와 만족도(81.8점)는 각 항목의 산술평균임

4) 개선효용도 분석

- 상담이용자에 대한 개선효용도 분석 결과, '문제해결 도움도'(4.22)가 전년에 이어 가장 높게 나타나 우선적인 개선이 요구됨
- 다음은 '상담이용 편리성'(3.61), '상담내용 신뢰성'(2.41), '상담원 경청자세'(1.62), '상담원 친절성'(1.22) 순으로 나타남

■ 그림 23 개선효용도 분석(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



■ 그림 24 개선순위(상담이용자)

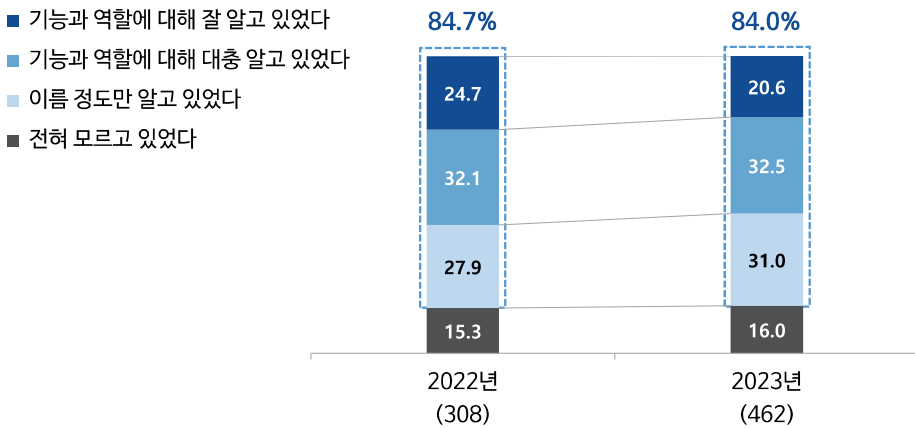


5) 언론중재위원회 인지도

- 상담이용자의 84.0%가 상담 이전에도 언론중재위원회를 알고 있었다고 답했으며, 16.0%는 '전혀 모르고 있었다'고 응답함
- 응답자의 53.1%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 상담을 신청한 것으로 나타남(기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다: 20.6% + 기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다: 32.5%)
- 전년도와 비교하면 언론중재위원회 인지도는 0.7%p 하락함

■ 그림 25 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



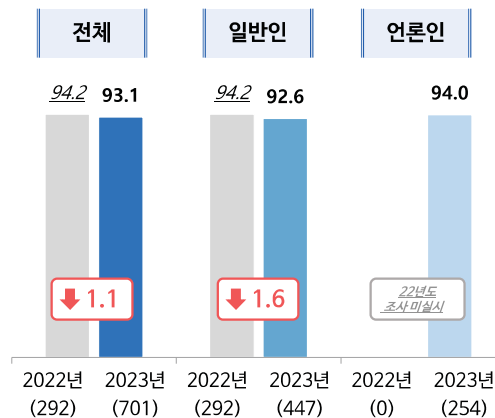
3. 교육수강자

1) 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 전년 대비 1.1점 하락한 93.1점으로 나타남
- 일반인 수강자의 경우 전년 대비 1.6점 하락한 것으로 나타났으나, 여전히 우수한 수준의 만족도를 유지하였고, 언론인 수강자 만족도는 94.0점으로 전체 수강자 만족도 대비 0.9점 높은 것으로 나타남

■ 그림 26 종합만족도(교육수강자)

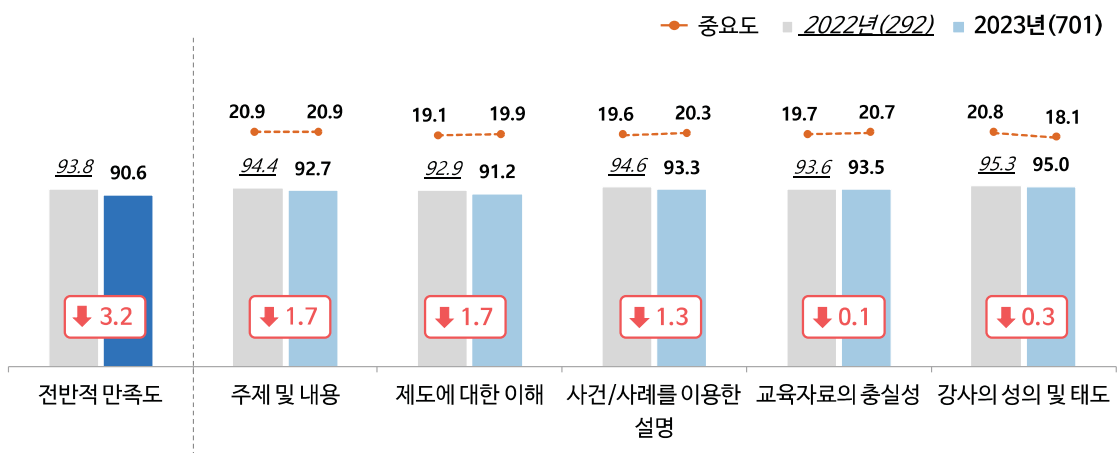
[단위: 점, %, Base: ()]



※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

■ 그림 27 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자)

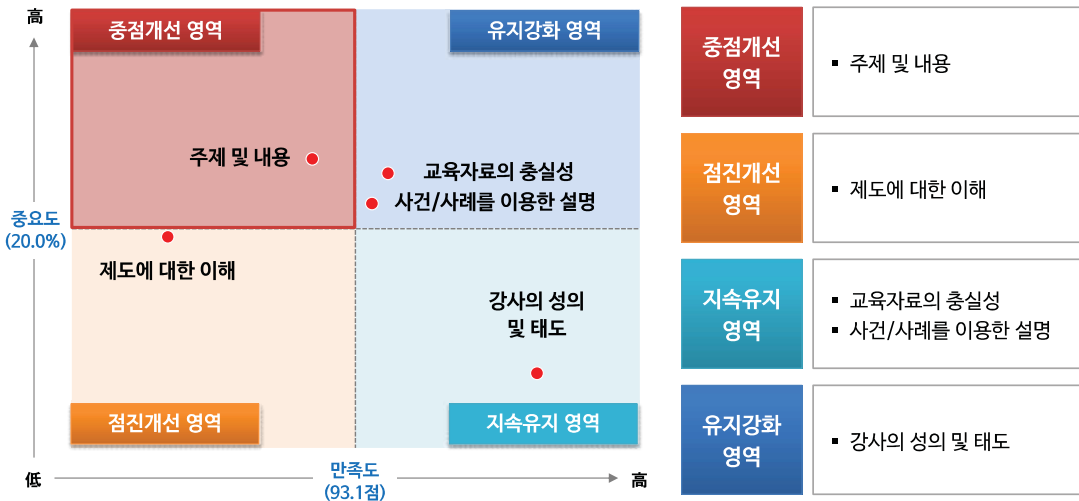
[단위: %, 점, Base: ()]



2) 포트폴리오 분석

- '주제 및 내용'은 높은 중요도 대비 만족도가 낮아 중점개선 영역으로 분류됨
- '교육자료의 충실성' 및 '사건/사례를 이용한 설명' 항목은 높은 중요도와 더불어 만족도 또한 높아 유지강화 영역으로 분류됨. 향후 이러한 만족도 수준을 유지하기 위한 기관 차원의 지속적인 노력이 필요함

■ 그림 28 포트폴리오 분석(교육수강자)



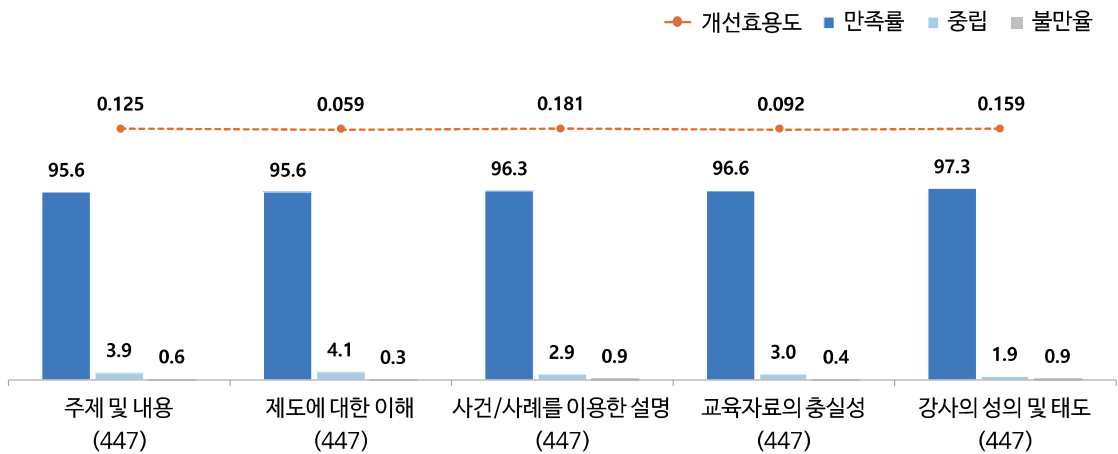
*중요도(20.0%)와 만족도(94.2점)는 각 항목의 산술평균임

3) 개선효용도 분석

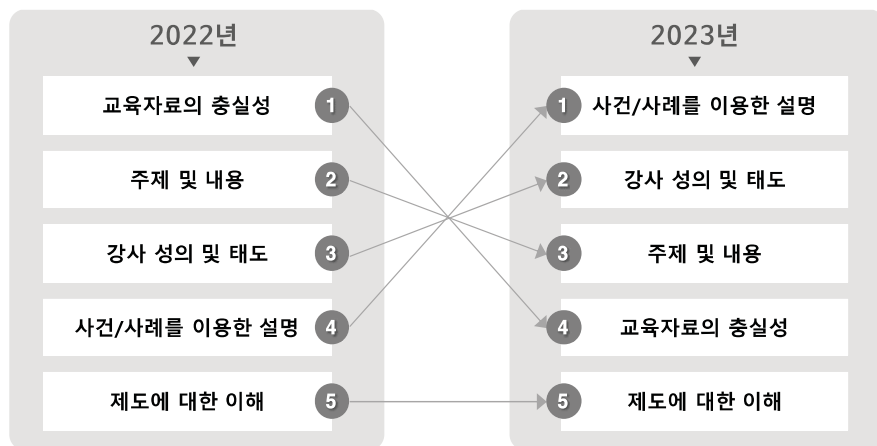
□ 교육수강자에 대한 개선효용도 분석 결과, '사건/사례를 이용한 설명'이 0.181로 가장 높게 나타남. 이어, '강사의 성의 및 태도'(0.159), '주제 및 내용'(0.125), '교육자료의 충실성'(0.092), '제도에 대한 이해'(0.059) 순으로 나타남

■ 그림 29 개선효용도 분석(교육수강자)

[단위: %, Base: ()]



■ 그림 30 개선순위(교육수강자)



Ⅲ 신청인/피신청인 조사결과

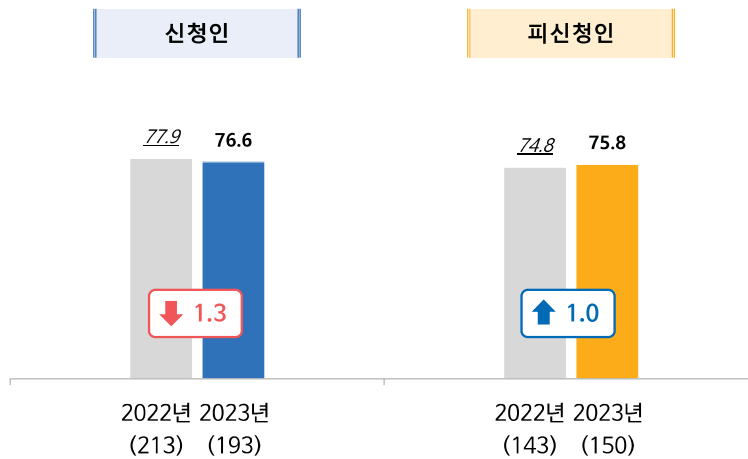
1. 종합만족도

1) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 76.6점, 피신청인은 75.8점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 높은 것으로 나타남
- 신청인은 전년 대비 1.3점 하락하였으며, 피신청인은 1.0점 상승함

■ 그림 31 종합만족도(신청인/피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

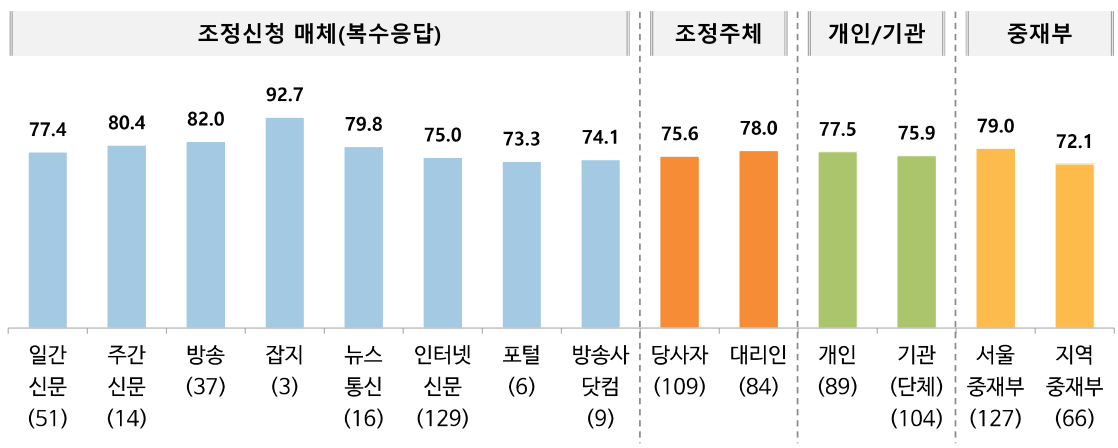


2) 응답자 특성별 종합만족도

- 신청인은 '잡지'를 대상으로 조정신청을 한 경우의 만족도가 92.7점으로 가장 높게 나타남. 조정 주체별로는 '대리인'(78.0점)이 '당사자'(75.6점)보다 높게 나타났으며, '개인'(77.5점)이 '기관(단체)'(75.9점)보다 높게, '서울중재부'(79.0점)를 이용한 경우가 '지역중재부'(72.1점)를 이용한 경우보다 높음
- 피신청인 소속별 종합만족도는 '잡지'(86.2점), '뉴스통신'(82.5점), '일간신문'(76.7점), 등의 순으로 나타남. 직책별로는 '발행인, 대표'(86.1점)가 타 직책 대비 만족도가 높았고, 중재부별로는 '지역중재부'(80.5점)를 이용한 경우가 '서울중재부'(73.2점)를 이용한 경우보다 높게 나타남

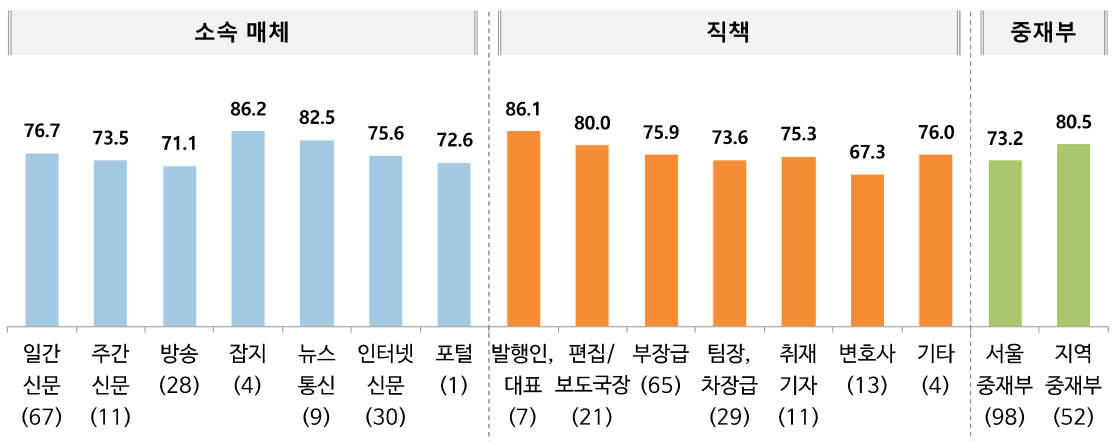
■ 그림 32 응답자 특성별 종합만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 33 응답자 특성별 종합만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

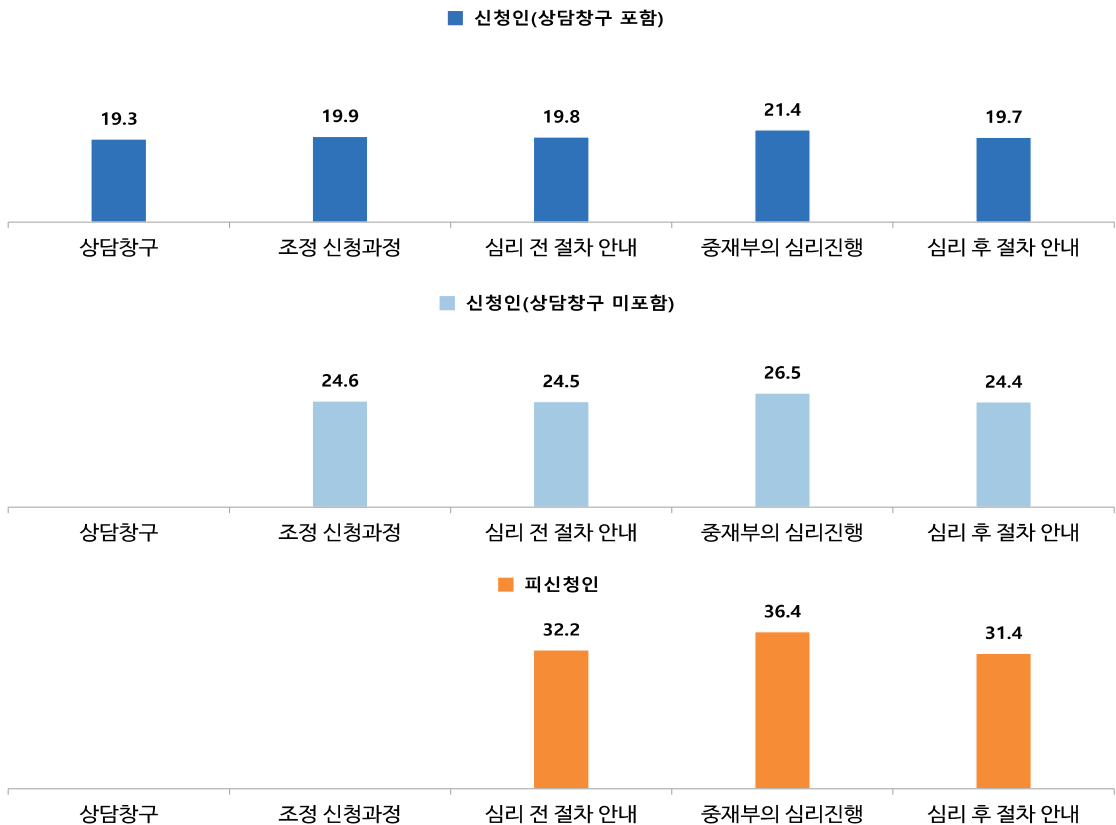


3) 차원별 중요도

- 신청인의 차원별 중요도는 '중재부의 심리진행'(21.4%), '조정 신청과정'(19.9%), '심리 전 절차 안내'(19.8%), '심리 후 절차 안내'(19.7%), '상담창구'(19.3%) 순으로 나타남
- 상담창구를 이용하지 않은 신청인의 경우도 '중재부의 심리진행' 관련 중요도가 26.5%로 가장 높았고, 다음으로 '조정 신청과정'(24.6%), '심리 전 절차 안내'(24.5%), '심리 후 절차 안내'(24.4%) 순으로 나타남
- 피신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, '중재부의 심리진행'(36.4%)이 가장 높았으며, 다음으로 '심리 전 절차 안내'(32.2%), '심리 후 절차 안내'(31.4%) 순으로 나타남
- 신청인과 피신청인 모두 '중재부의 심리진행' 차원이 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남

■ 그림 34 차원별 중요도(신청인-상담창구 포함/상담창구 미포함, 피신청인)

[단위: %, Base: ()]

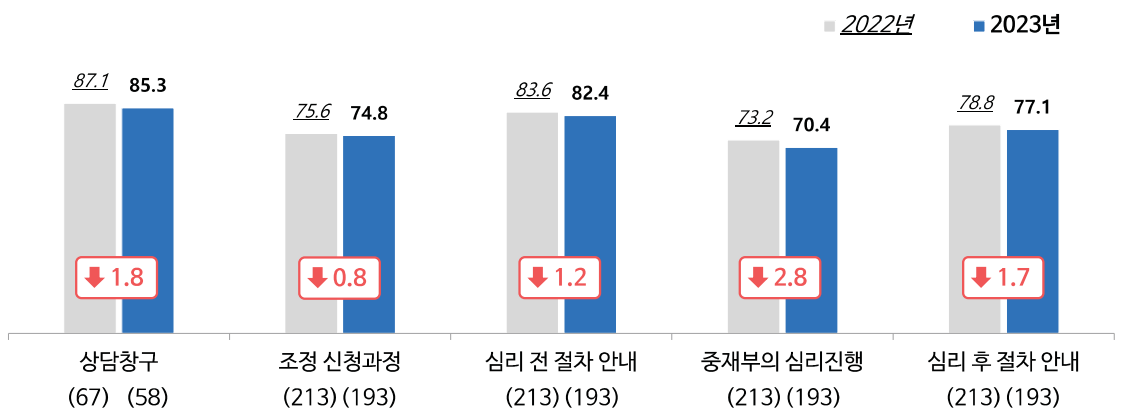


4) 차원별 만족도

- 신청인의 차원별 만족도는 '상담창구'가 85.3점으로 가장 높고, 다음으로 '심리 전 절차 안내'(82.4점), '심리 후 절차 안내'(77.1점), '조정 신청과정'(74.8점), '중재부의 심리진행'(70.4점) 순으로 나타남
- 모든 차원별 만족도가 전년 대비 하락하였으며, 그 중 '중재부의 심리진행' 차원의 하락 폭이 가장 크게(2.8점) 나타남

■ 그림 35 차원별 만족도(신청인)

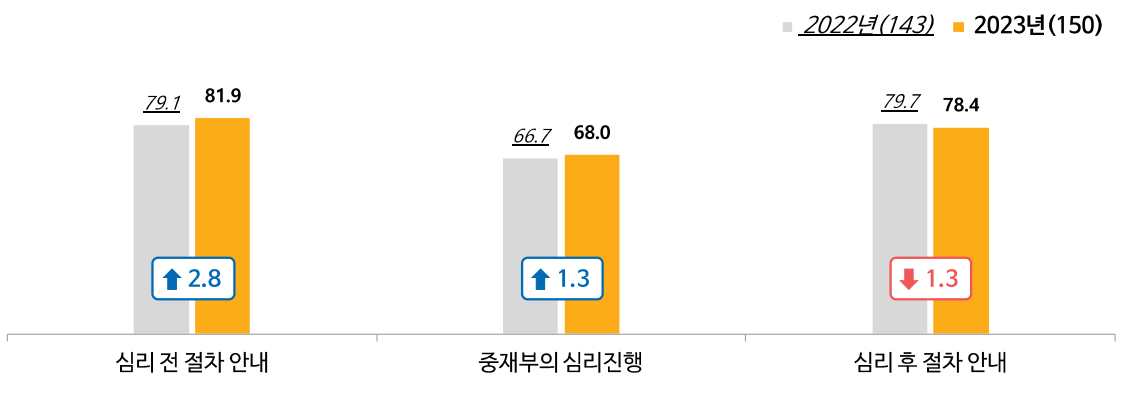
[단위: 점, Base: ()]



- 피신청인의 차원별 만족도는 '심리 전 절차 안내'가 81.9점으로 가장 높았으며, 다음으로 '심리 후 절차 안내'(78.4점), '중재부의 심리진행'(68.0점) 순으로 나타남
- 전년 대비 '심리전 절차 안내' 및 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 소폭 상승 하였으나, '심리후 절차 안내'는 소폭 하락함

■ 그림 36 차원별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

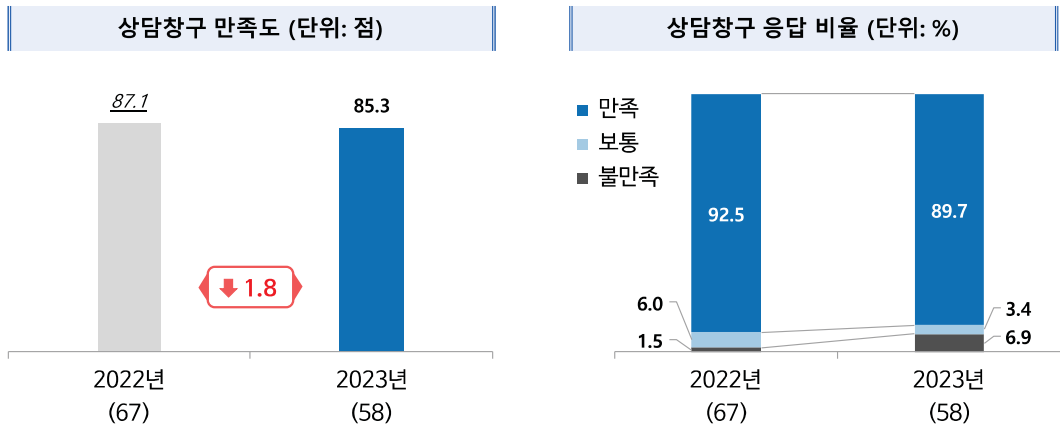


(1) [신청인] '상담창구' 차원 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 85.3점으로 전년 대비 1.8점 하락함
- 응답자의 89.7%가 '만족한다'(매우 만족: 53.4% + 대체로 만족: 27.6% + 약간 만족: 8.6%)고 응답하였으며, 전년도 92.5% 대비 2.8%p 하락함

그림 37 '상담창구' 만족도(신청인)

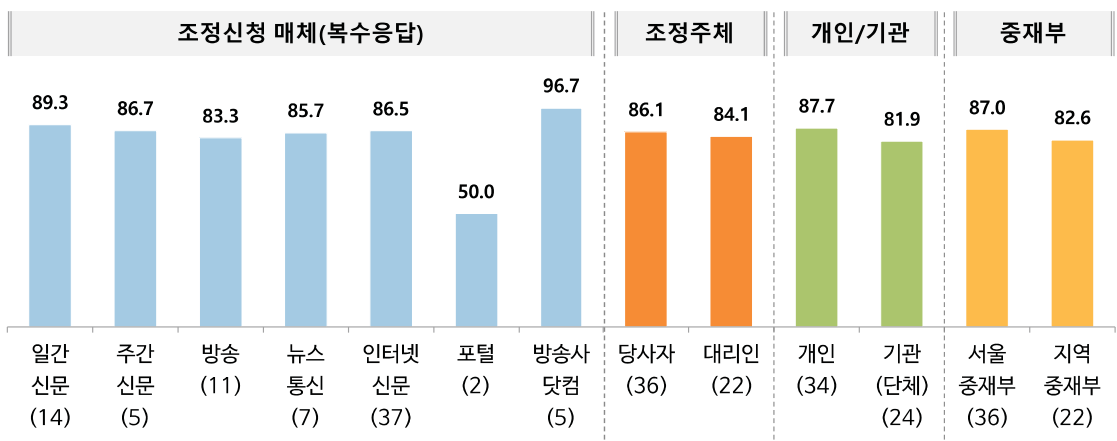
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '방송사닷컴'을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 96.7점으로 가장 높고, 이어서 '일간신문', '주간신문' 등의 순으로 나타남. 조정 주체별로는 '당사자'(86.1점), 개인/기관 중에는 '개인' 신청자(87.7점), 중재부별로는 '서울중재부' 이용자(87.0점)의 만족도가 상대적으로 높았음

그림 38 '상담창구' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

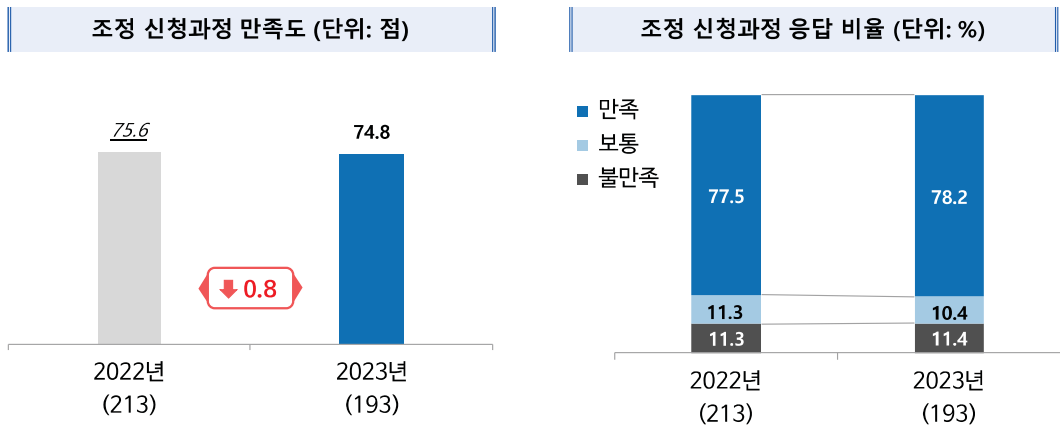


(2) [신청인] '조정 신청과정' 차원 만족도

- 신청인의 '조정 신청과정' 차원 만족도는 74.8점으로 전년 대비 0.8점 하락함
- 응답자의 78.2%가 '만족한다'(매우 만족: 28.5% + 대체로 만족: 37.3% + 약간 만족: 12.4%)고 응답하였으며, 전년 77.5%에 비해 0.7%p 상승함

■ 그림 39 '조정 신청과정' 만족도(신청인)

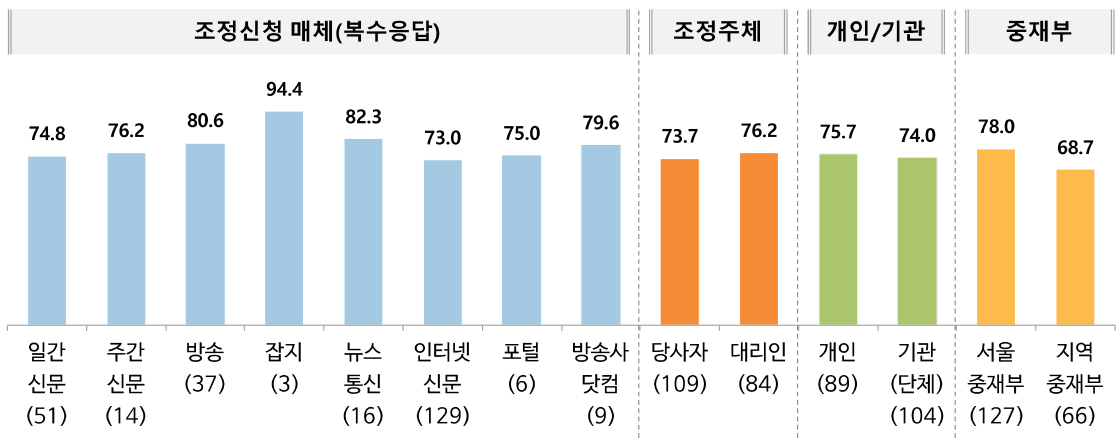
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지'를 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 94.4점으로 가장 높고, 이어서 '뉴스통신', '방송', '방송사닷컴' 등의 순으로 나타남. 조정주체별로는 '대리인'(76.2점), 개인/기관 중에는 '개인' 신청자(75.7점), 중재부별로는 '서울중재부' 이용자(78.0점)의 만족도가 상대적으로 높았음

■ 그림 40 '조정 신청과정' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

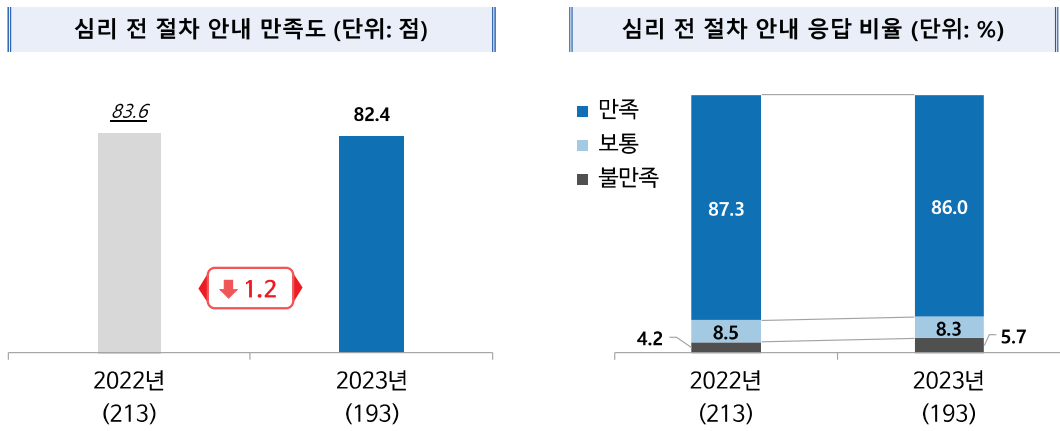


(3)-1 [신청인] '심리 전 절차 안내' 차원 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 82.4점으로 전년 대비 1.2점 하락함
- 응답자의 86.0%가 '만족한다'(매우 만족: 44.6% + 대체로 만족: 31.6% + 약간 만족: 9.8%)고 응답하였으며, 전년도 87.3%에 비해 1.3%p 하락함

■ 그림 41 '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인)

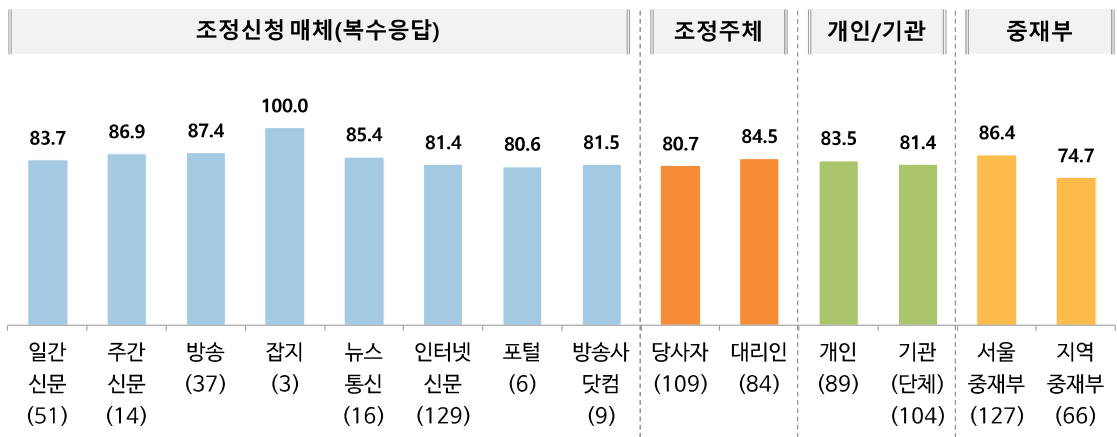
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지'를 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 100.0점으로 가장 높았으며, 이어서 '방송', '주간신문' 등의 순으로 나타남. 조정 주체별로는 '대리인'(84.5점), 개인/기관 중에는 '개인' 신청자(83.5점), 중재부별로는 '서울중재부' 이용자(86.4점)의 만족도가 상대적으로 높았음

■ 그림 42 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

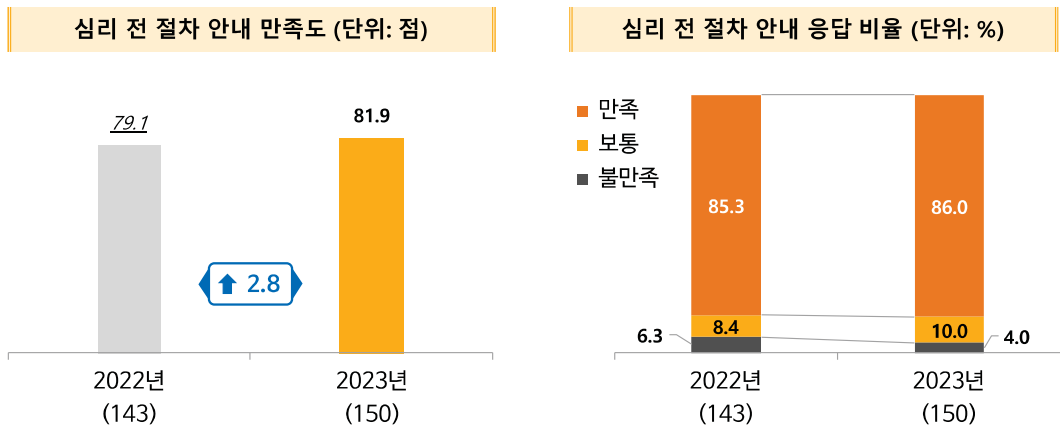


(3)-2 [피신청인] '심리 전 절차 안내' 차원 만족도

- 피신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 81.9점으로 전년 대비 2.8점 상승함
- 응답자의 86.0%가 '만족한다'(매우 만족: 33.3% + 대체로 만족: 44.7% + 약간 만족: 8.0%)고 응답하였으며, 전년도 85.3%에 비해 0.7%p 상승함

■ 그림 43 '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인)

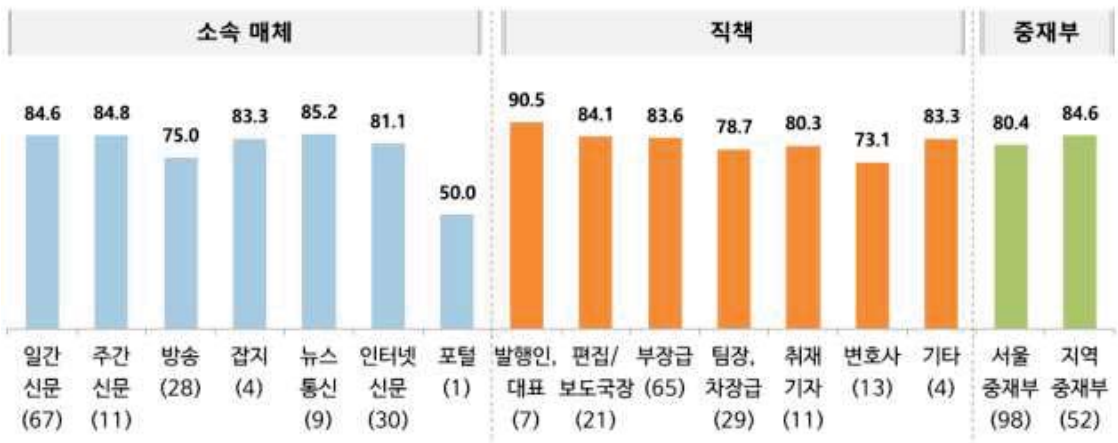
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '뉴스통신' 소속 피신청인의 만족도가 85.2점으로 가장 높았고, 이어서 '주간신문', '일간신문' 등의 순으로 나타남. 직책별로는 '발행인, 대표'(90.5점)가 상대적으로 높고, '지역중재부' 이용자(84.6점)의 만족도가 '서울중재부'보다 높게 나타남

■ 그림 44 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

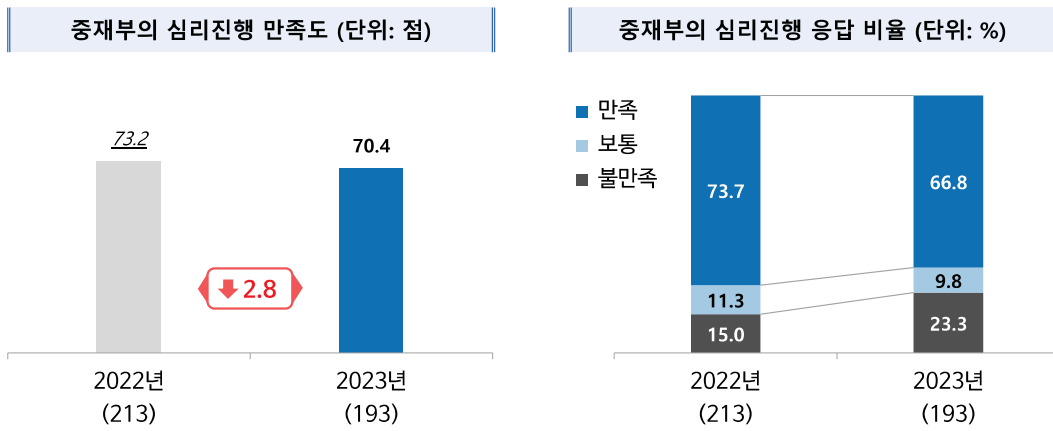


(4)-1 [신청인] '중재부의 심리진행' 차원 만족도

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 70.4점으로 전년 대비 2.8점 하락함
- 응답자의 66.8%가 '만족한다'(매우 만족: 27.5% + 대체로 만족: 28.0% + 약간 만족: 11.4%)고 응답하였으며, 전년도 73.7%에 비해 6.9%p 하락함

■ 그림 45 '중재부의 심리진행' 만족도(신청인)

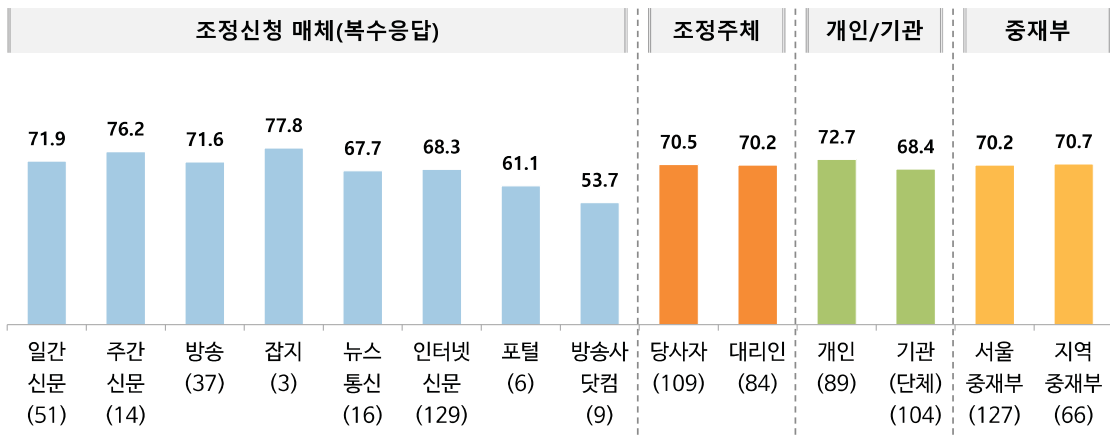
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지'를 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 77.8점으로 가장 높고, '주간신문'이 76.2점으로 나타남. 조정주체별로는 '당사자'(70.5점), 개인/기관 중 '개인' 신청자(72.7점)의 만족도가 상대적으로 높았음. 한편, 중재부별 만족도는 '지역중재부'가 70.7점으로 '서울중재부'(70.2점)보다 높게 나타남

■ 그림 46 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

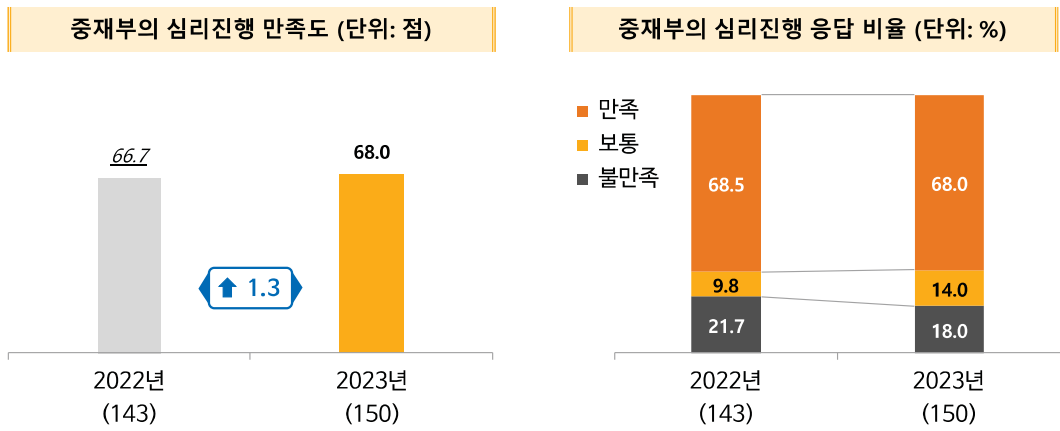


(4)-2 [피신청인] '중재부의 심리진행' 차원 만족도

- 피신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 68.0점으로 전년 대비 1.3점 상승함
- 응답자의 68.0%가 '만족한다'(매우 만족: 21.3% + 대체로 만족: 34.0% + 약간 만족: 12.7%)고 응답하였으며, 전년도 68.5% 대비 0.5%p 하락함

■ 그림 47 '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)

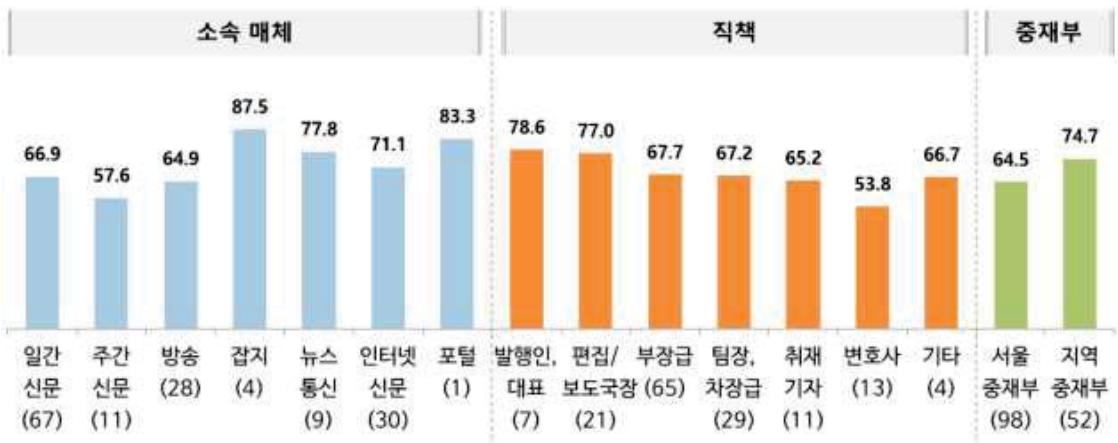
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지' 소속 피신청인의 만족도가 87.5점으로 가장 높았고, 이어서 '포털'(83.3점), '뉴스통신'(77.8점) 등의 순으로 나타남. 직책별로는 '발행인, 대표'(78.6점), '편집/보도국장'(77.0점), '부장급'(67.7점)이 상대적으로 높았으며, '지역 중재부' 이용자(74.7점)의 만족도가 '서울중재부'보다 높게 나타남

■ 그림 48 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

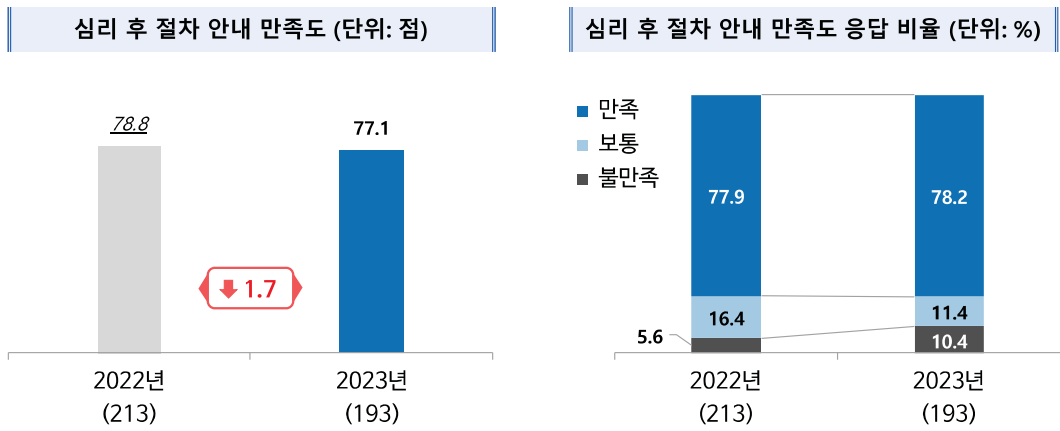


(5)-1 [신청인] '심리 후 절차 안내' 차원 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 77.1점으로 전년 대비 1.7점 하락함
- 응답자의 78.2%가 '만족한다'(매우 만족: 37.8% + 대체로 만족: 29.0% + 약간 만족: 11.4%)고 응답하였으며, 전년도 77.9%에 비해 0.3%p 상승함

■ 그림 49 '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인)

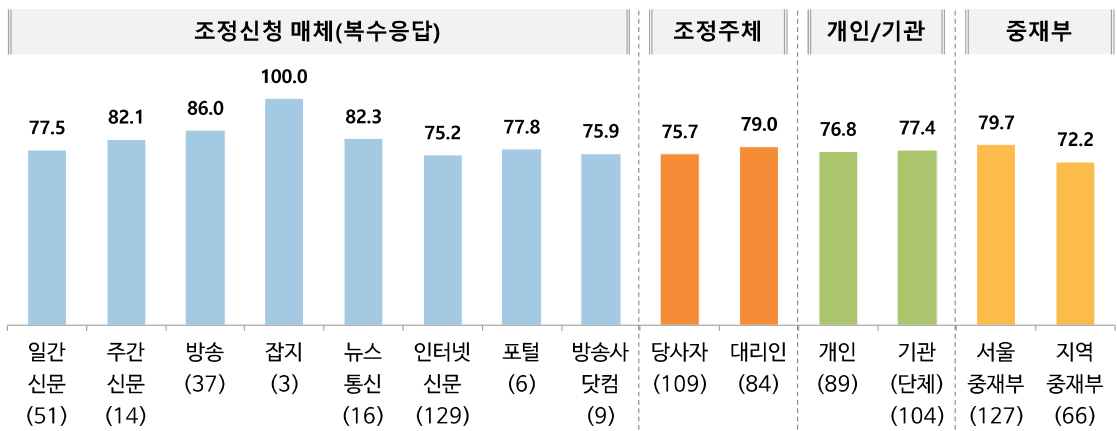
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지'를 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 100.0점으로 가장 높았으며, 이어서 '방송'(86.0점), '뉴스통신'(82.3점) 등의 순으로 나타남. 조정주체별로는 '대리인'(79.0점), 개인/기관 중 '기관(단체)' 신청자(77.4점), 중재부별로는 '서울중재부' 이용자(79.7점)의 만족도가 상대적으로 높음

■ 그림 50 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

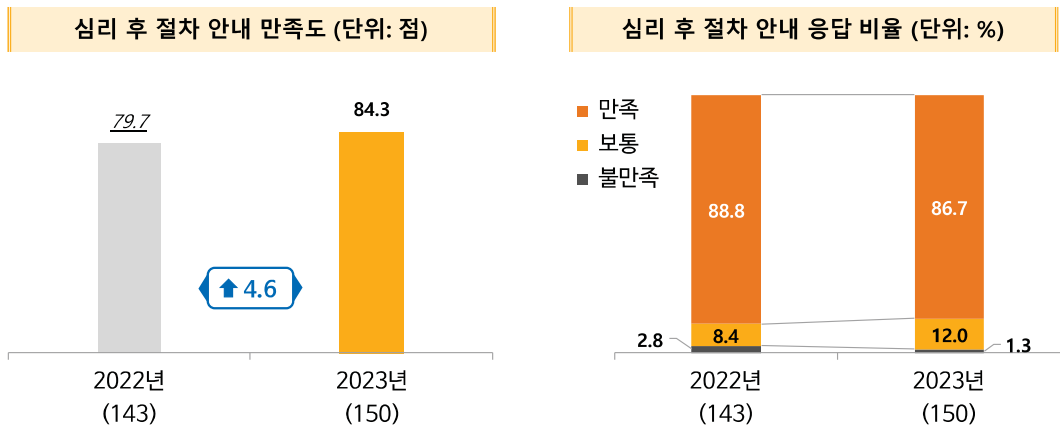


(5)-2 [피신청인] '심리 후 절차 안내' 차원 만족도

- 피신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 84.3점으로 전년 대비 4.6점 상승함
- 응답자의 86.7%가 '만족한다'(매우 만족: 28.7% + 대체로 만족: 40.7% + 약간 만족: 10.0%)고 응답하였으며, 전년도 88.8% 대비 2.1%p 하락함

■ 그림 51 '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인)

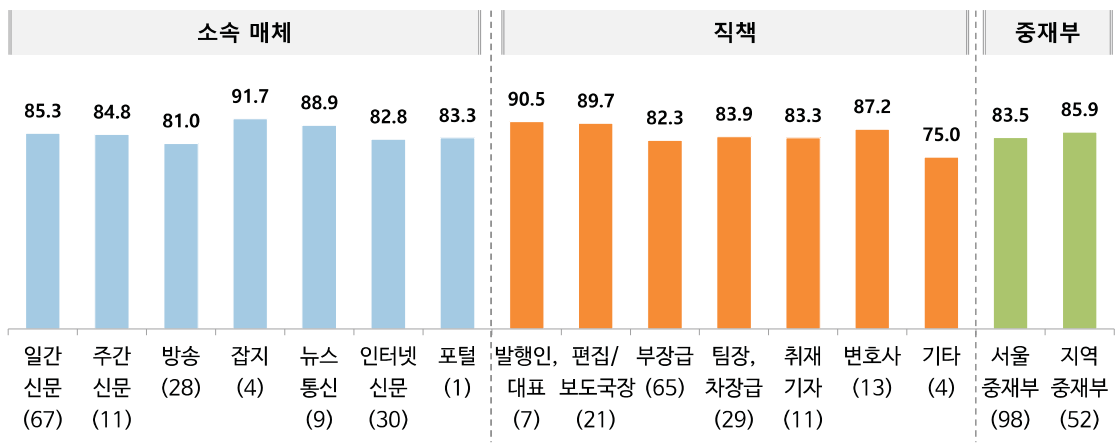
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지' 소속 피신청인의 만족도가 91.7점으로 가장 높고, 이어서 '뉴스통신'(88.9점), '일간신문'(85.3점) 등의 순으로 나타남. 직책별로는 '발행인, 대표'(90.5점)가 상대적으로 높고, '지역중재부' 이용자(85.9점)의 만족도가 '서울중재부'보다 높게 나타남

■ 그림 52 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



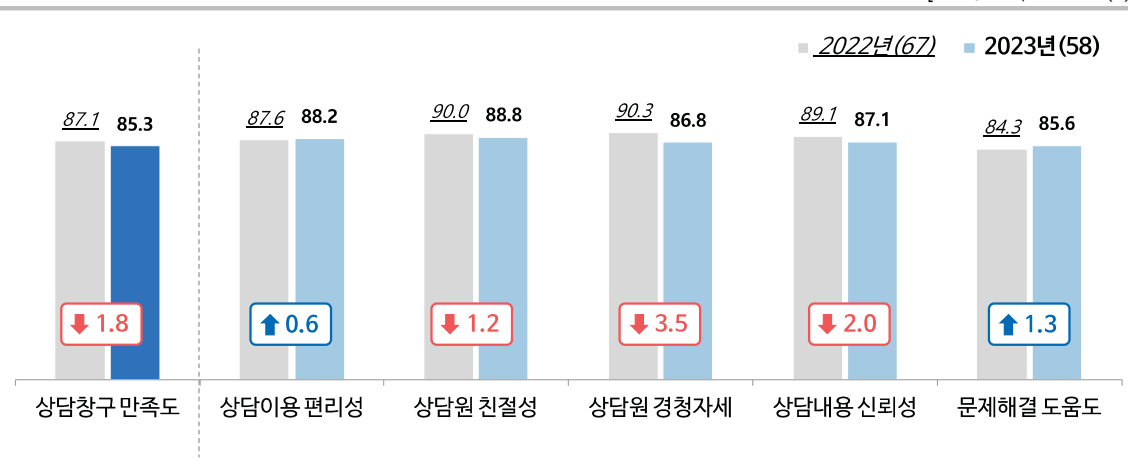
5) 항목별 만족도

(1) [신청인] '상담창구' 항목 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 85.3점으로 전년 대비 1.8점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 '상담원 친절성'이 88.8점으로 가장 높았고, 다음으로 '상담이용 편리성'(88.2점), '상담내용 신뢰성'(87.1점), '상담원 경청자세'(86.8점), '문제해결 도움도'(85.6점) 순으로 나타남

■ 그림 53 '상담창구' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 5 '상담창구' 항목별 응답 비율(신청인)

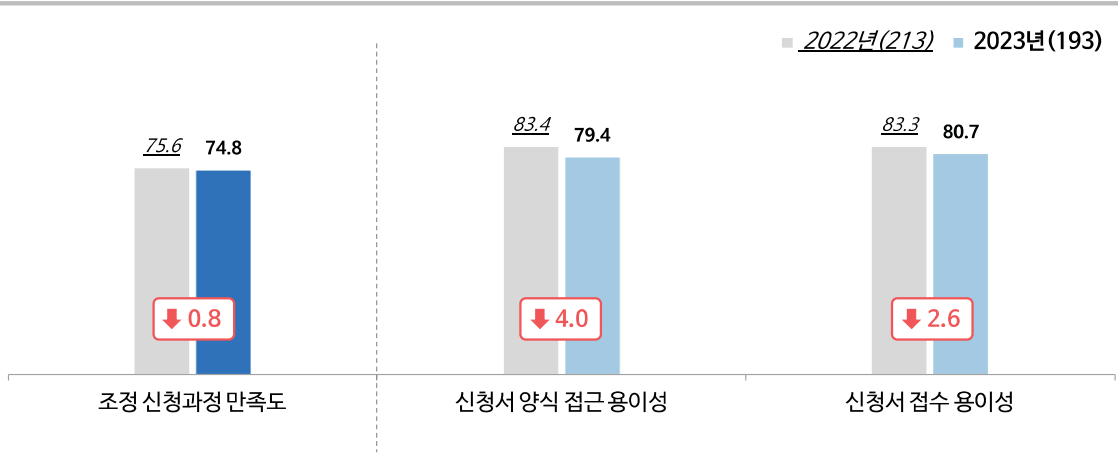
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족		종합	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
상담이용 편리성	91.4	60.3	27.6	3.4	3.4	5.2	1.7	1.7	1.7
상담원 친절성	91.4	65.5	17.2	8.6	5.2	3.4	1.7	0.0	1.7
상담원 경청자세	89.7	62.1	17.2	10.3	5.2	5.2	1.7	1.7	1.7
상담내용 신뢰성	89.7	62.1	19.0	8.6	3.4	6.9	5.2	0.0	1.7
문제해결 도움도	87.9	58.6	20.7	8.6	5.2	6.9	3.4	1.7	1.7

(2) [신청인] '조정 신청과정' 항목 만족도

- 신청인의 '조정 신청과정' 차원 만족도는 74.8점으로 전년 대비 0.8점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 '신청서 접수 용이성'(80.7점), '신청서 양식 접근 용이성'(79.4점) 순으로 나타남
- 모든 항목의 만족도가 전년 대비 하락하였고, 이 중 '신청서 양식 접근 용이성' 항목은 전년 대비 가장 큰 폭(4.0점)의 하락을 보임

■ 그림 54 '조정 신청과정' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 6 '조정 신청과정' 항목별 응답 비율(신청인)

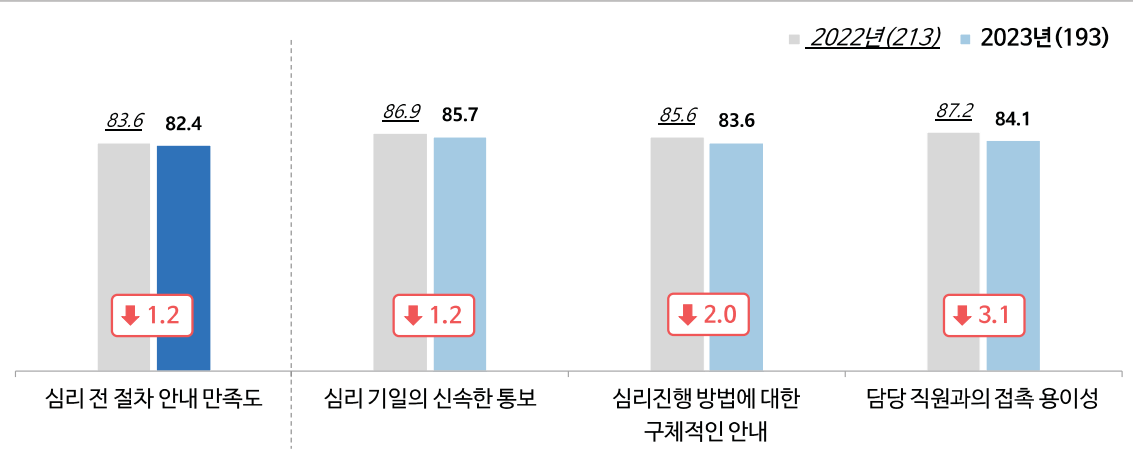
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족		종합	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
신청서 양식 접근 용이성	80.8	36.3	32.1	12.4	14.0	5.2	2.6	1.6	1.0
신청서 접수 용이성	83.4	35.2	37.3	10.9	11.9	4.7	3.1	0.5	1.0

(3)-1 [신청인] '심리 전 절차 안내' 항목 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 82.4점으로 전년 대비 1.2점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 '심리 기일의 신속한 통보'가 85.7점으로 가장 높으며, 다음으로 '담당 직원과의 접촉 용이성'(84.1점), '심리진행 방법에 대한 구체적인 안내'(83.6점) 순으로 나타남

■ 그림 55 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 7 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인)

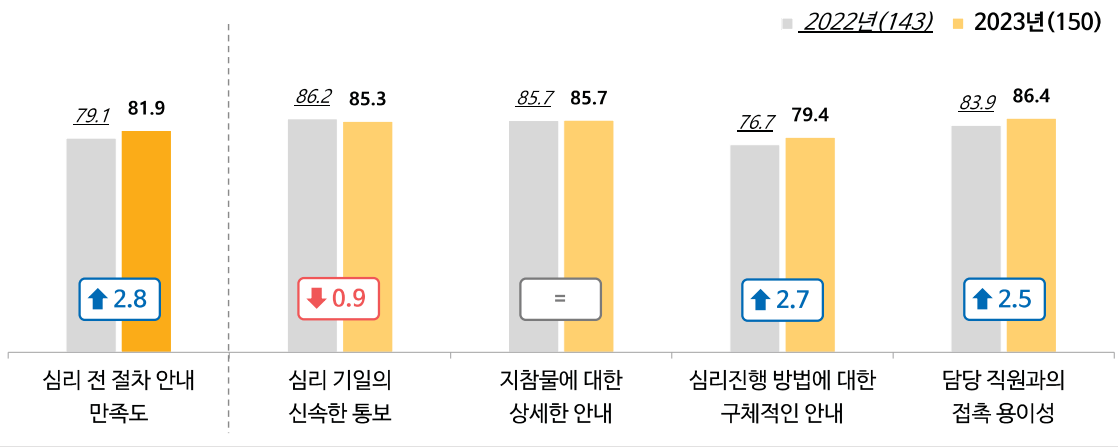
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족		종합	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리 기일의 신속한 통보	90.2	44.6	38.3	7.3	8.3	1.6	0.0	1.0	0.5
심리진행 방법에 대한 구체적인 안내	87.0	46.6	33.2	7.3	6.7	6.2	2.6	1.6	2.1
담당 직원과의 접촉 용이성	88.1	45.1	33.7	9.3	8.3	3.6	0.5	2.6	0.5

(3)-2 [피신청인] '심리 전 절차 안내' 항목 만족도

- 피신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 81.9점으로 전년 대비 2.8점 상승함
- 세부 항목별 만족도는 '담당 직원과의 접촉 용이성'이 86.4점으로 가장 높고, 다음으로 '지참물에 대한 상세한 안내'(85.7점), '심리 기일의 신속한 통보'(85.3점), '심리진행 방법에 대한 구체적인 안내'(79.4점) 순으로 나타남
- 대부분의 항목 만족도가 전년 대비 상승하였으나, '심리 기일의 신속한 통보'에 대한 만족도는 전년 대비 소폭 하락함

■ 그림 56 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 8 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(피신청인)

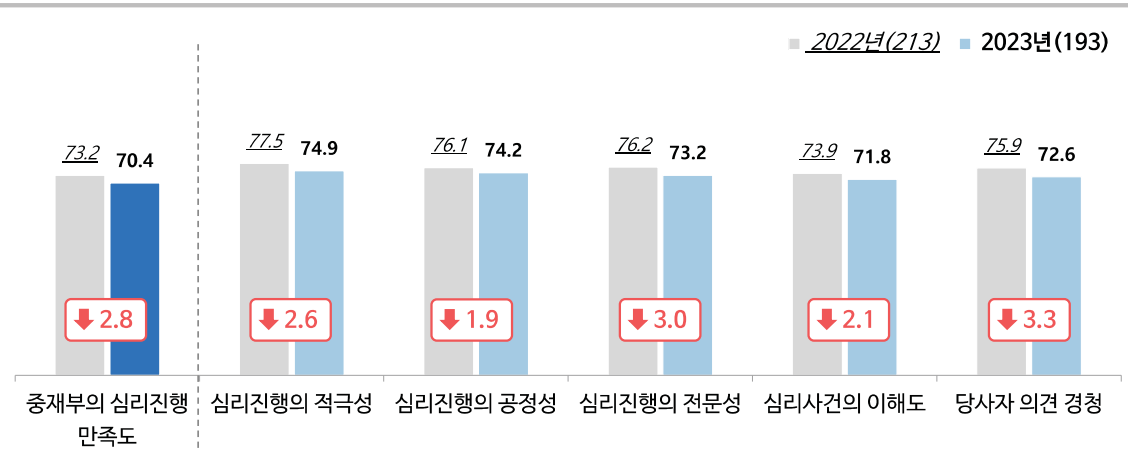
구분 (단위: %)	만족					보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	종합		약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	
심리 기일의 신속한 통보	88.7	44.7	39.3	4.7	8.7	2.7	0.7	1.3	0.7	
지참물에 대한 상세한 안내	88.7	46.7	38.0	4.0	8.0	3.3	2.0	0.0	1.3	
심리진행 방법에 대한 구체적인 안내	82.0	35.3	38.0	8.7	10.0	8.0	4.0	2.0	2.0	
담당 직원과의 접촉 용이성	92.0	45.3	41.3	5.3	5.3	2.7	1.3	0.0	1.3	

(4)-1 [신청인] '중재부의 심리진행' 항목 만족도

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 70.4점으로 전년 대비 2.8점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 적극성'이 74.9점으로 가장 높고, 이어서 '심리진행의 공정성'(74.2점), '심리진행의 전문성'(73.2점), '당사자 의견 경청'(72.6점), '심리사건의 이해도'(71.8점) 순으로 나타남
- 모든 항목의 만족도가 전년 대비 하락하였으며, 그 중 '당사자 의견 경청'이 가장 큰 폭으로 하락함

■ 그림 57 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 9 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인)

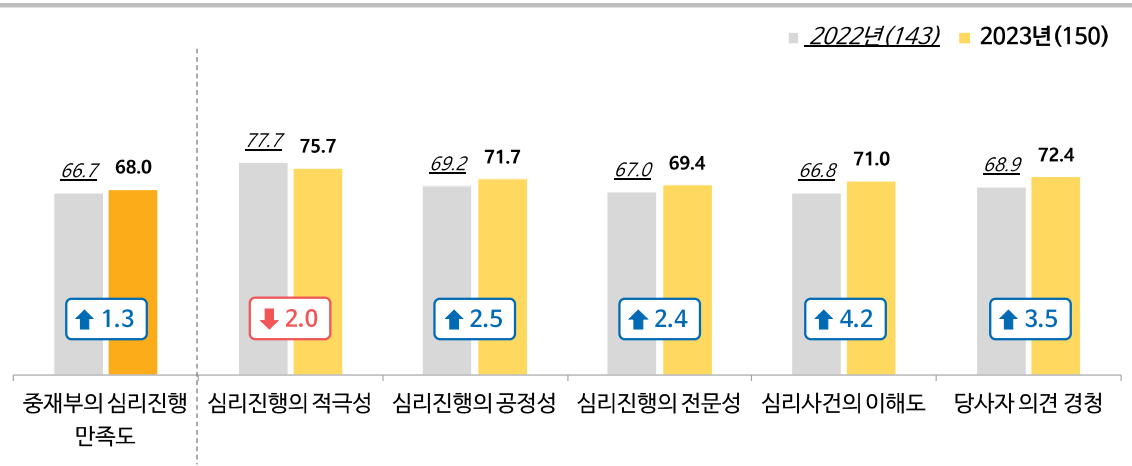
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족		종합	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리진행의 적극성	71.0	37.3	30.1	3.6	11.4	17.6	10.4	5.7	1.6
심리진행의 공정성	69.9	34.7	29.5	5.7	11.9	18.1	13.5	3.6	1.0
심리진행의 전문성	68.4	35.2	26.4	6.7	16.1	15.5	6.7	7.3	1.6
심리사건의 이해도	72.0	32.1	26.9	13.0	8.8	19.2	8.3	8.3	2.6
당사자 의견 경청	74.1	35.2	22.8	16.1	9.8	16.1	4.1	8.3	3.6

(4)-2 [피신청인] '중재부의 심리진행' 항목 만족도

- 피신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 68.0점으로 전년 대비 1.3점 상승함
- 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 적극성'이 75.7점으로 가장 높고, 이어 '당사자 의견 경청'(72.4점), '심리진행의 공정성'(71.7점), '심리사건의 이해도'(71.0점), '심리진행의 전문성'(69.4점) 순으로 나타남
- 대부분의 항목 만족도가 전년 대비 상승했으나 '심리진행의 적극성'은 소폭 하락함. 한편, '심리사건의 이해도'는 전체 항목 중 가장 큰 폭으로 상승함

■ 그림 58 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 10 '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(피신청인)

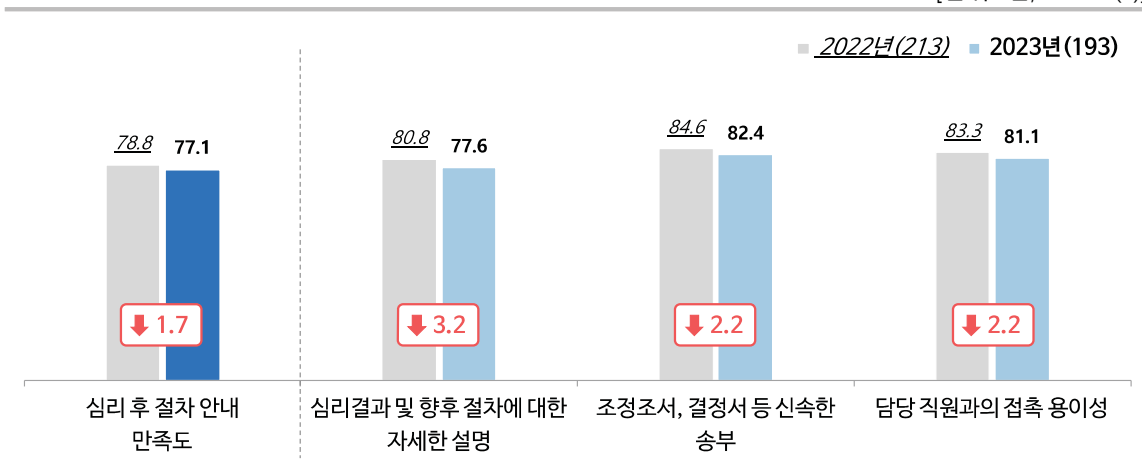
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족		종합	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리진행의 적극성	78.7	28.0	36.7	14.0	13.3	8.0	1.3	4.0	2.7
심리진행의 공정성	72.7	28.7	32.0	12.0	9.3	18.0	9.3	3.3	5.3
심리진행의 전문성	72.0	24.7	31.3	16.0	10.0	18.0	6.0	6.0	6.0
심리사건의 이해도	71.3	24.7	32.7	14.0	12.0	16.7	8.0	6.7	2.0
당사자 의견 경청	72.0	29.3	33.3	9.3	13.3	14.7	4.7	5.3	4.7

(5)-1 [신청인] '심리 후 절차 안내' 항목 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 77.1점으로 전년 대비 1.7점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'가 82.4점으로 가장 높고, 다음으로 '담당 직원과의 접촉 용이성'(81.1점), '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(77.6점) 순으로 나타남
- 모든 항목의 만족도가 전년 대비 하락했고, 이 중 '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'의 하락폭이 가장 크게 나타남

■ 그림 59 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 11 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인)

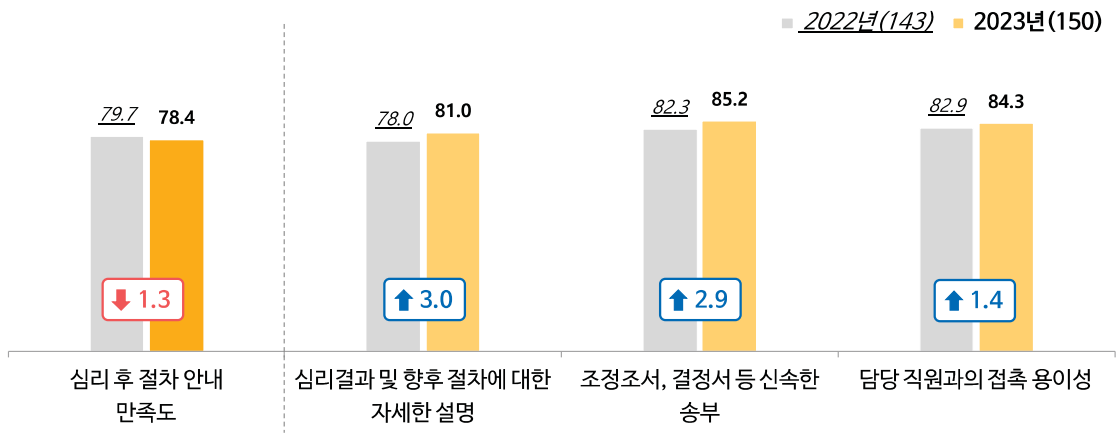
구분 (단위: %)	만족				보통	불만족			
	종합	매우 만족	대체로 만족	약간 만족		종합	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	78.8	36.8	34.7	7.3	10.4	10.9	4.1	3.1	3.6
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	85.5	43.0	34.2	8.3	7.8	6.7	3.1	2.6	1.0
담당 직원과의 접촉 용이성	82.4	43.0	32.1	7.3	11.4	6.2	2.1	0.5	3.6

(5)-2 [피신청인] '심리 후 절차 안내' 항목 만족도

- 피신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 78.4점으로 전년 대비 1.3점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'가 85.2점으로 가장 높고 다음으로 '담당 직원과의 접촉 용이성'(84.3점), '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(81.0점) 순으로 나타남

■ 그림 60 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 12 '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	83.3	32.0	42.7	8.7	13.3	3.3	2.7	0.7	0.0
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	88.7	44.0	35.3	9.3	10.7	0.7	0.7	0.0	0.0
담당 직원과의 접촉 용이성	86.7	40.7	39.3	6.7	12.0	1.3	1.3	0.0	1.4

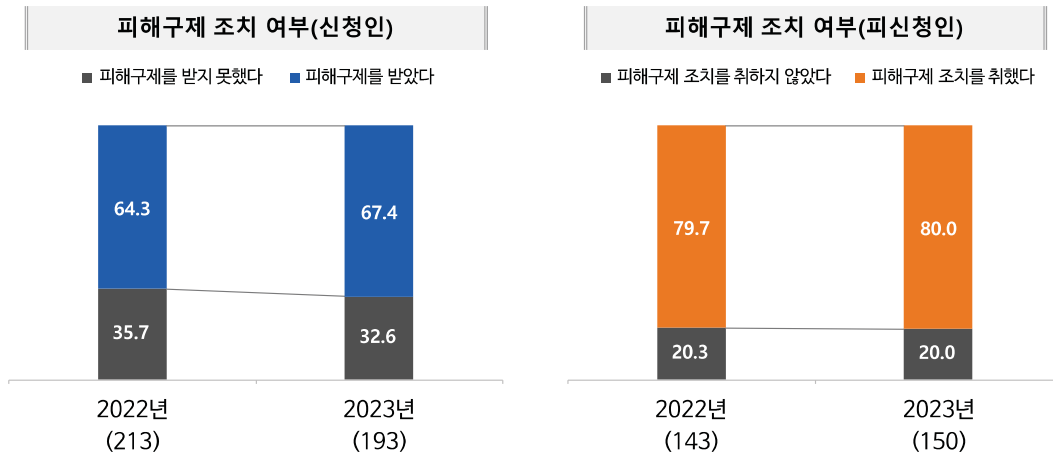
2. 피해구제 방법별 만족도

1) 피해구제 조치 여부

- 조사에 응한 신청인 가운데 피해구제를 받은 비율은 67.4%로 전년 대비 3.1%p 상승했고, 피해구제를 받지 못한 비율은 32.6%로 나타남
- 피해구제 조치를 취한 피신청인 비율은 80.0%, 피해구제 조치를 취하지 않은 비율은 20.0%로 나타남

■ 그림 61 피해구제 조치 여부(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]



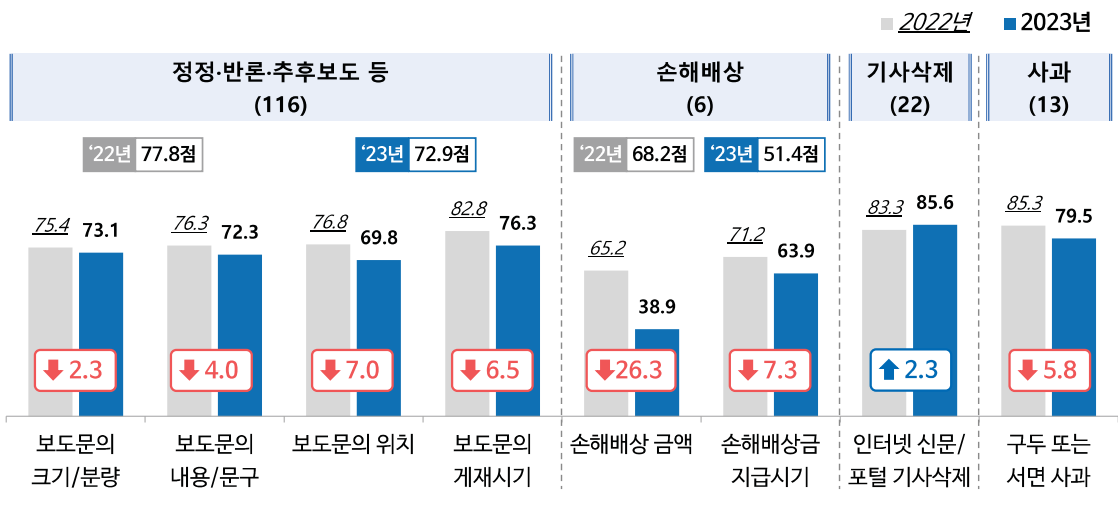
2) 피해구제 방법별 만족도

(1) 신청인

- 신청인은 '기사삭제'로 피해를 구제받은 경우 만족도가 85.6점으로 가장 높고, 다음으로 '사과'(79.5점), '정정·반론·추후보도 등'(72.9점), '손해배상'(51.4점) 순으로 나타남
- 대부분의 항목 만족도가 전년 대비 하락했고, 이 중 '손해배상 금액'(26.3점)에 대한 만족도 하락이 가장 크게 나타남

■ 그림 62 피해구제 방법별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 13 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(신청인)

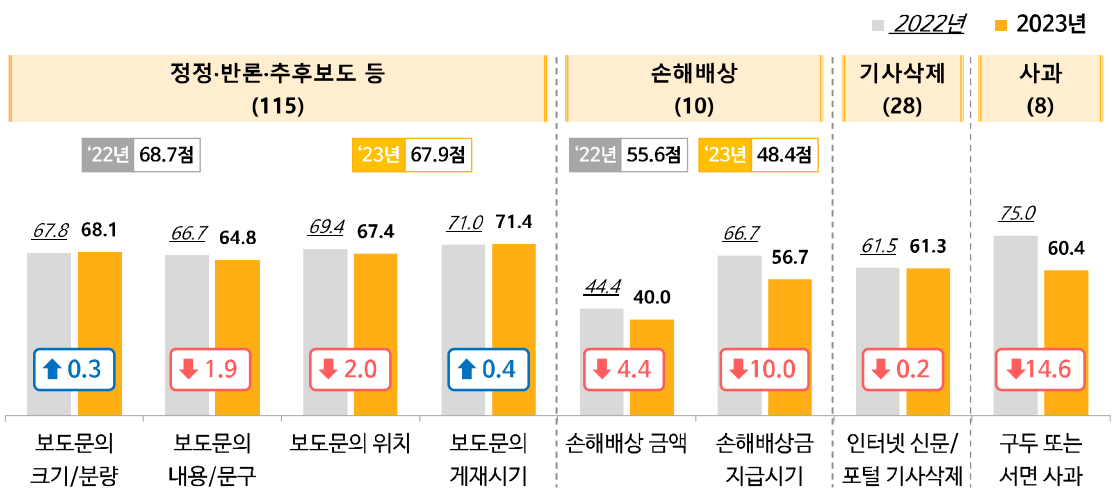
구분 (단위: %)	종합			
	만족	보통	불만족	
정정·반론·추후보도 등	보도문의 크기 및 분량	77.6	11.2	11.2
	보도문의 내용·문구	74.1	16.4	9.5
	보도문의 위치	69.8	16.4	13.8
	보도문의 게재시기	80.2	14.7	5.2
손해배상	손해배상 금액	16.7	16.7	66.7
	손해배상금 지급시기	50.0	16.7	33.3
기사삭제	인터넷신문 및 포털 기사삭제	90.9	9.1	0.0
사과	구두 또는 서면 사과	84.6	0.0	15.4

(2) 피신청인

- 피신청인은 '정정·반론·추후보도 등'으로 피해구제 조치를 한 경우 만족도가 67.9점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '기사삭제'(61.3점), '사과'(60.4점), '손해배상' (48.4점) 순으로 나타남
- 대부분의 항목 만족도가 전년 대비 하락함. 특히, '사과'의 만족도는 14.6점이 하락해 전체 만족도 하락 폭 중 가장 큼

■ 그림 63 피해구제 방법별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 표 14 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(피신청인)

구분 (단위: %)	종합			
	만족	보통	불만족	
정정·반론·추후보도 등	보도문의 크기 및 분량	61.7	30.4	7.8
	보도문의 내용·문구	56.5	27.0	16.5
	보도문의 위치	60.9	30.4	8.7
	보도문의 게재시기	68.7	27.0	4.3
손해배상	손해배상 금액	20.0	30.0	50.0
	손해배상금 지급시기	30.0	50.0	20.0
기사삭제	인터넷신문 및 포털 기사삭제	53.6	28.6	17.9
사과	구두 또는 서면 사과	50.0	50.0	0.0

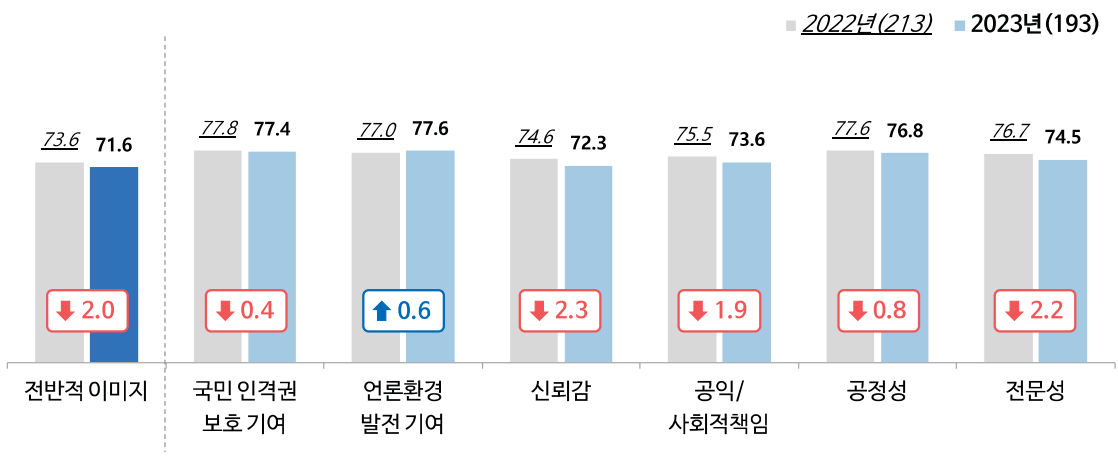
3. 언론중재위원회 이미지

1) 신청인

- 언론중재위원회 전반적 이미지에 대한 신청인의 평가는 71.6점으로 전년 대비 2.0점 하락함
- 세부 항목별로는 '언론환경 발전 기여'가 77.6점으로 가장 높고, 다음으로 '국민 인격권 보호 기여'(77.4점), '공정성'(76.8점) 등의 순으로 나타남
- 대부분 항목의 만족도가 전년 대비 하락했고, 그 중 '신뢰감'의 점수 하락이 가장 크게 나타남

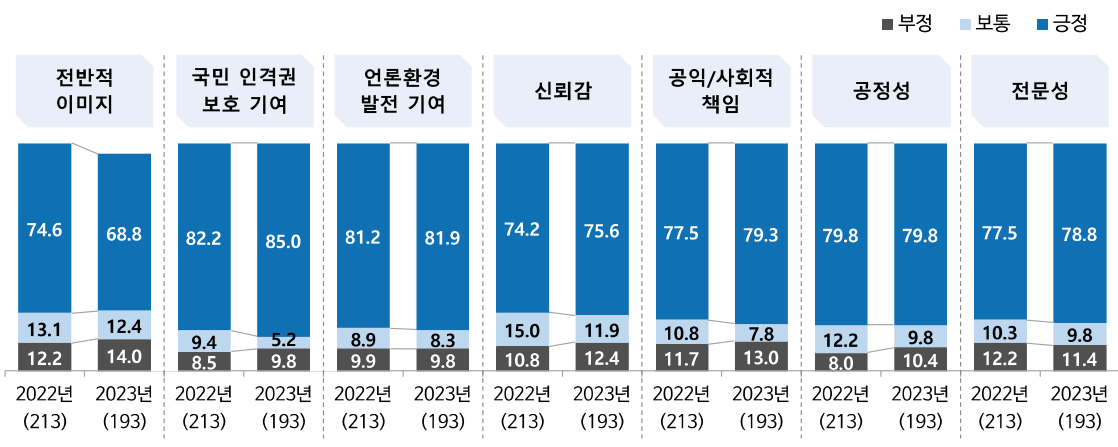
■ 그림 64 언론중재위원회 이미지(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 65 언론중재위원회 이미지 응답 비율(신청인)

[단위: %, Base: ()]

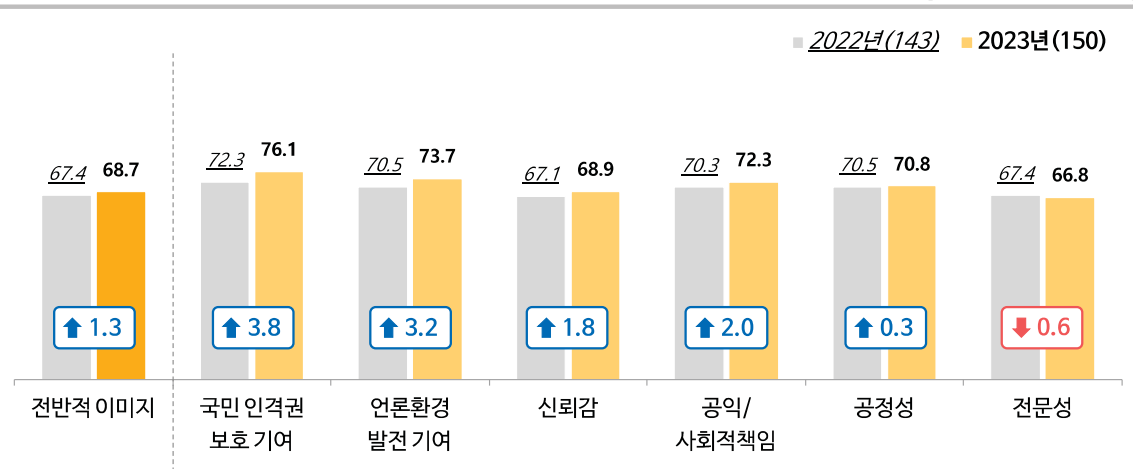


2) 피신청인

- 언론중재위원회 전반적 이미지에 대한 피신청인의 평가는 68.7점으로 전년 대비 1.3점 상승함
- 세부 항목별로는 '국민의 인격권 보호 기여'가 76.1점으로 가장 높고, 다음으로 '언론환경 발전 기여', '공익/사회적책임' 등의 순으로 나타남
- 대부분의 항목 만족도가 전년 대비 상승하였으며, 이 중 '국민 인격권 보호 기여' 항목의 점수가 가장 크게 상승함

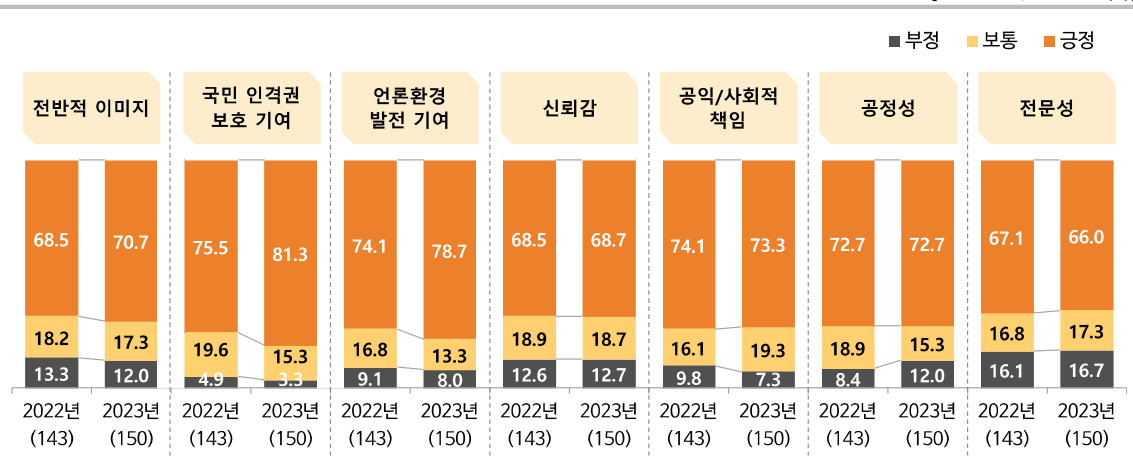
■ 그림 66 언론중재위원회 이미지(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 67 언론중재위원회 이미지 응답 비율(피신청인)

[단위: %, Base: ()]

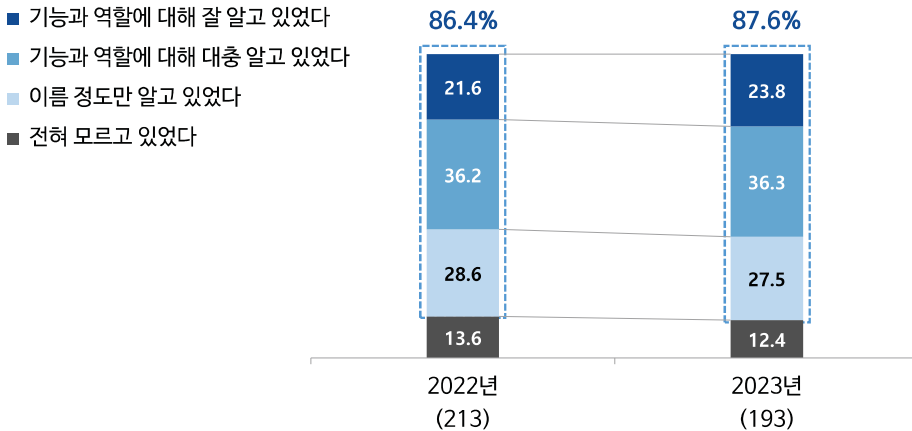


4. [신청인] 언론중재위원회 인지도

- 신청인의 87.6%가 조정 신청 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었다고 응답하였으며, 인지 비율은 전년 대비 1.2%p 상승함
- 응답자의 60.1%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 조정을 신청한 것으로 나타남

■ 그림 68 언론중재위원회 인지도(신청인)

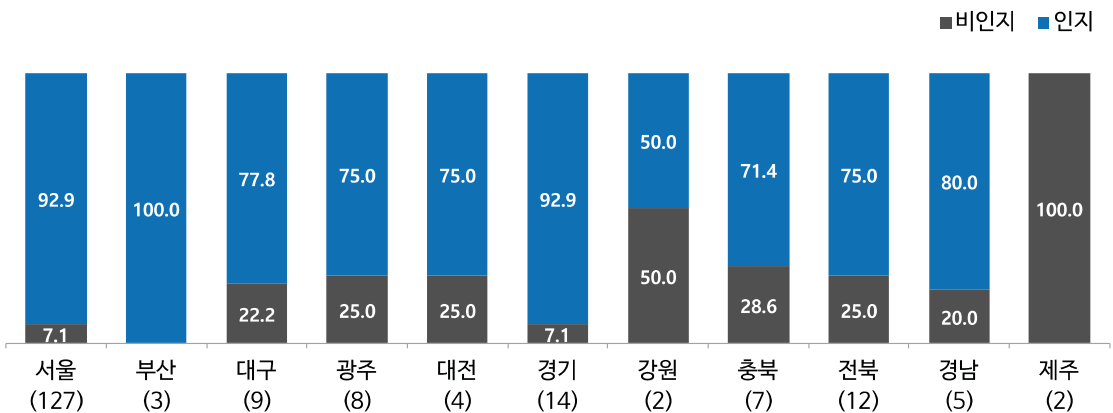
[단위: %, Base: ()]



- 이용중재부별 언론중재위원회 사전 인지도를 살펴보면, 부산중재부를 이용한 신청인의 인지율이 100.0%로 가장 높았으며, 제주중재부 이용자는 0.0%로 가장 낮게 나타남

■ 그림 69 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(신청인)

[단위: %, Base: ()]

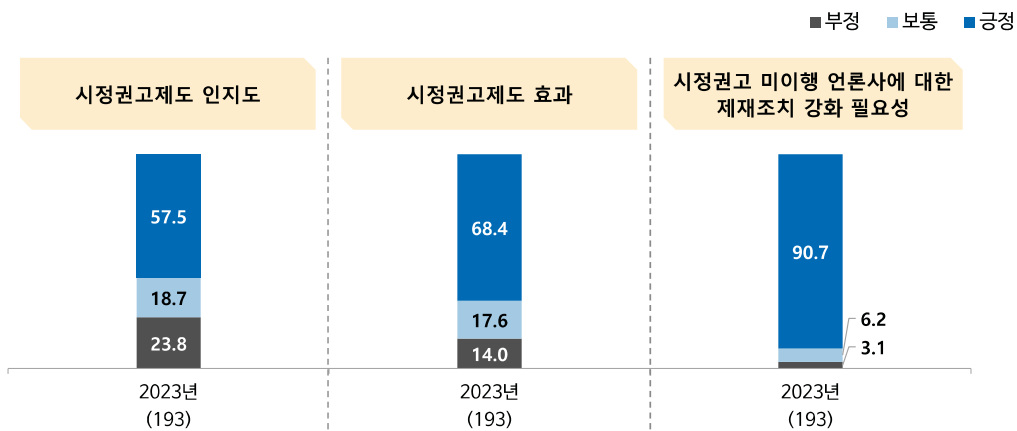


5. [신청인] 시정권고 제도에 대한 인식

- 신청인의 57.5%가 시정권고 제도를 '알고 있다'고 응답함
- '시정권고 제도가 언론환경 개선에 효과가 있다'는 응답은 68.4%로 긍정 응답 비율이 부정 응답에 비해 54.4%p 높게 나타남
- '시정권고 결정을 받은 후에도 동일한 유형의 법익침해를 반복하는 언론사에는 보다 강화된 제재조치가 필요하다'에 대해서는 90.7%가 긍정적으로 답한 반면 부정 응답 비율은 3.1%로 나타남

■ 그림 70 시정권고 제도에 대한 인식(신청인)

[단위: 점, %, Base: ()]



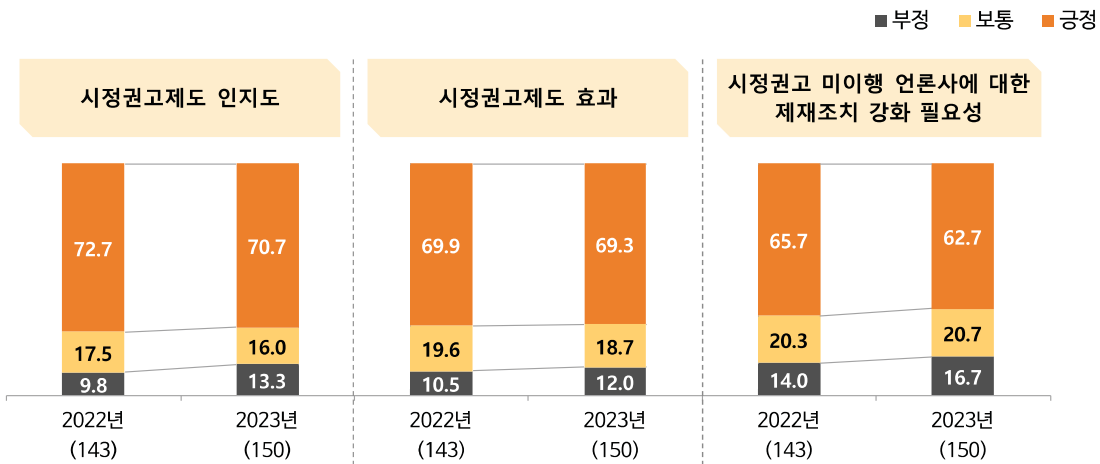
※ 신청인 대상 설문 내 '시정권고 제도에 대한 인식' 문항은 올해 처음 추가됨

6. [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식

- 피신청인의 70.7%가 시정권고 제도를 '알고 있다'고 응답함
- 시정권고 제도에 대한 인지도는 전년 72.7% 대비 2.0%p 하락함
- '시정권고 제도가 언론환경 개선에 효과가 있다'는 응답은 69.3%로 긍정 응답 비율은 전년 대비 0.6%p 하락함
- '시정권고 결정을 받은 후에도 동일한 유형의 법익침해를 반복하는 언론사에는 보다 강화된 제재조치가 필요하다'에 대해서는 62.7%가 긍정적으로 답했으며, 긍정 응답 비율은 전년 대비 3.0%p 하락함

■ 그림 71 시정권고 제도에 대한 인식(피신청인)

[단위: %, Base: ()]



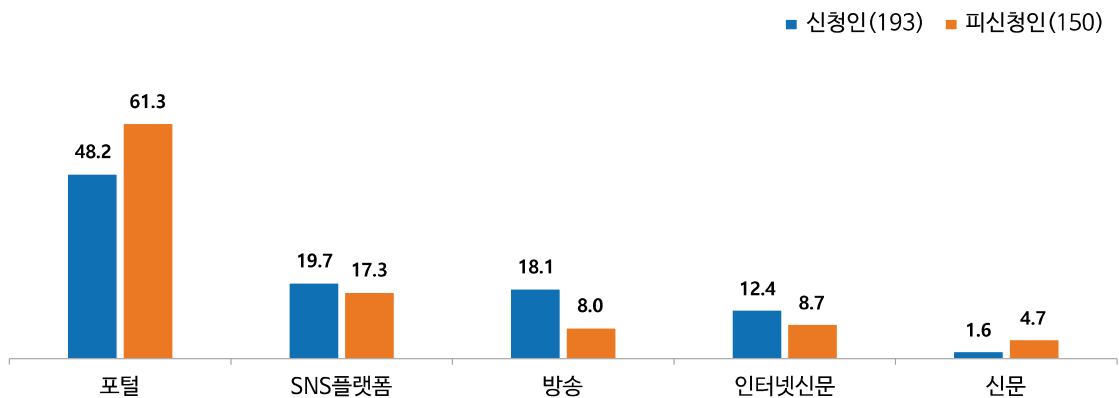
7. 인터넷상의 언론피해 구제방안에 대한 견해

1) 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로

- 신청인과 피신청인 모두 '포털'을 통한 뉴스 소비 경로의 영향력이 가장 크다고 응답함
- 특히, 피신청인의 경우 전체 응답자 중 61.3%가 '포털'을 선택했으며, 이어 'SNS 플랫폼', '인터넷 신문', '방송', '신문' 등의 순으로 나타남

■ 그림 72 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]

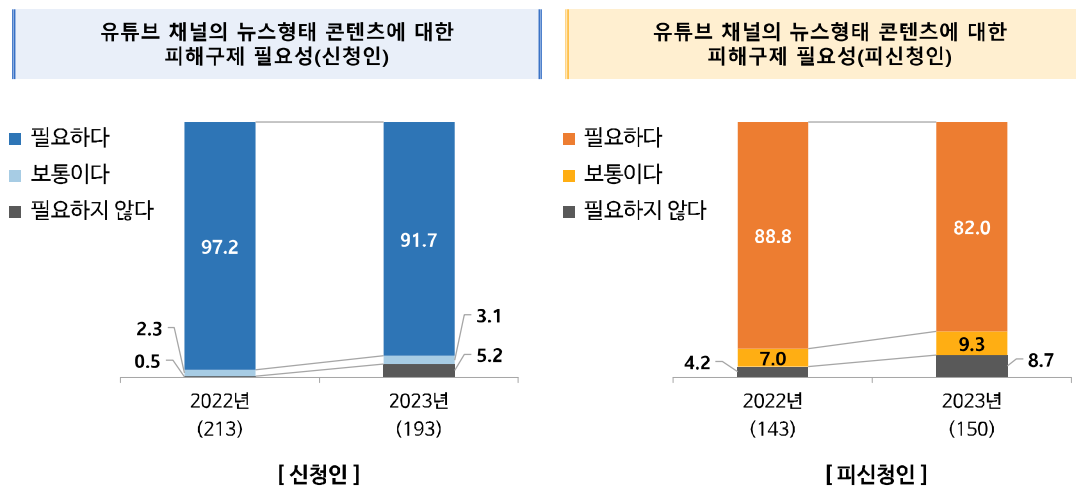


2) 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요여부

- 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성을 묻는 질문에 신청인의 대다수인 91.7%가 '필요하다'(매우 그렇다: 54.4% + 대체로 그렇다: 30.1% + 약간 그렇다: 7.3%)고 응답함
- 피신청인의 경우에는 82.0%가 '필요하다'(매우 그렇다: 49.3% + 대체로 그렇다: 25.3% + 약간 그렇다: 7.3%)고 응답함
- 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 영상에 대한 피해구제가 필요하다는 응답은 신청인이 피신청인보다 9.7%p 높게 나타남

■ **그림 73** 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성 (신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]

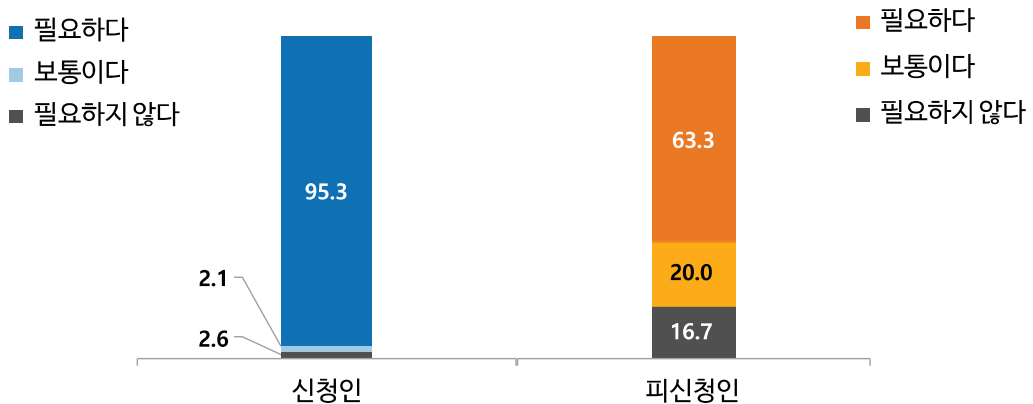


3) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성

- 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권의 도입 필요성에 대해 신청인의 대다수인 95.3%가 '필요하다'(매우 그렇다: 59.1% + 대체로 그렇다: 30.6% + 약간 그렇다: 5.7%)고 응답함
- 피신청인의 경우에는 63.3%가 '필요하다'(매우 그렇다: 26.0% + 대체로 그렇다: 20.7% + 약간 그렇다: 16.7%)고 응답함
- 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입이 필요하다는 응답은 피신청인에 비해 신청인이 32.0%p 더 높게 나타남

■ 그림 74 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(신청인/피신청인)

[단위: %, Base: ()]



IV. 상담이용자 조사결과

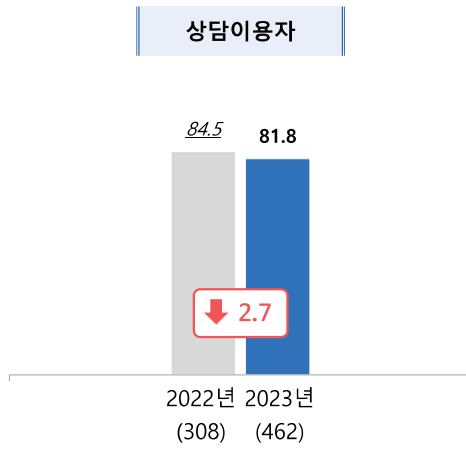
1. 종합만족도

1) 종합만족도

□ 상담이용자 종합만족도는 81.8점으로, 전년 84.5점 대비 2.7점 하락함

■ 그림 75 종합만족도(상담이용자)

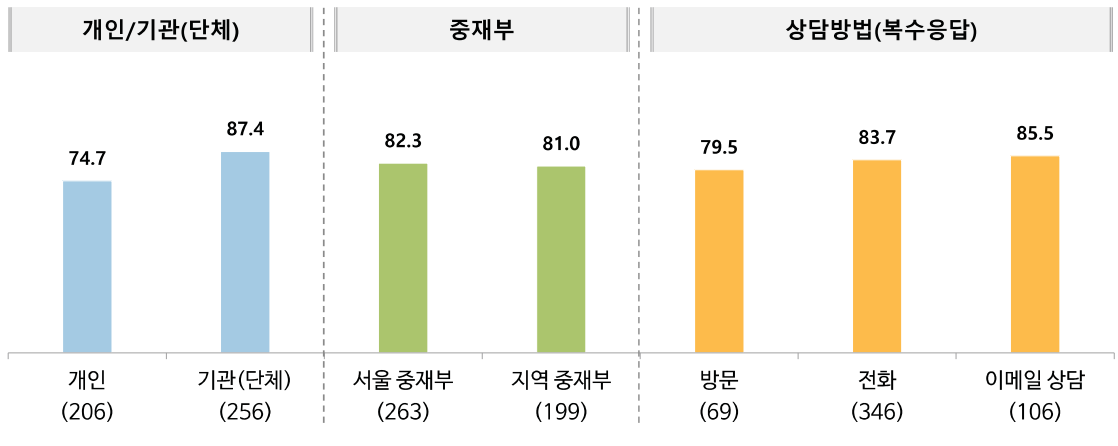
[단위: 점, Base: ()]



□ 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부' 상담자보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 85.5점으로 가장 높음

■ 그림 76 응답자 특성별 종합만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

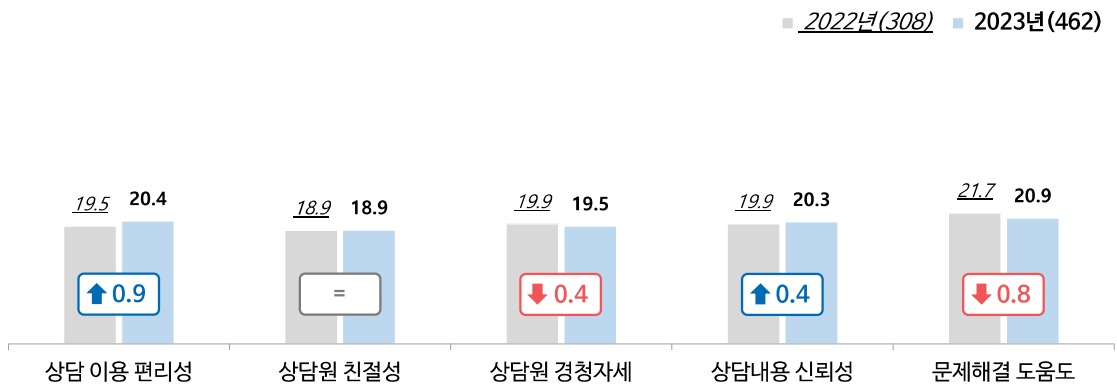


2) 항목별 중요도

- 상담이용자 항목별 중요도를 살펴보면, '문제해결 도움도'가 20.9%로 가장 높고, 다음으로 '상담이용 편리성', '상담내용 신뢰성', '상담원 경청자세', '상담원 친절성' 순으로 나타남

■ 그림 77 항목별 중요도(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]

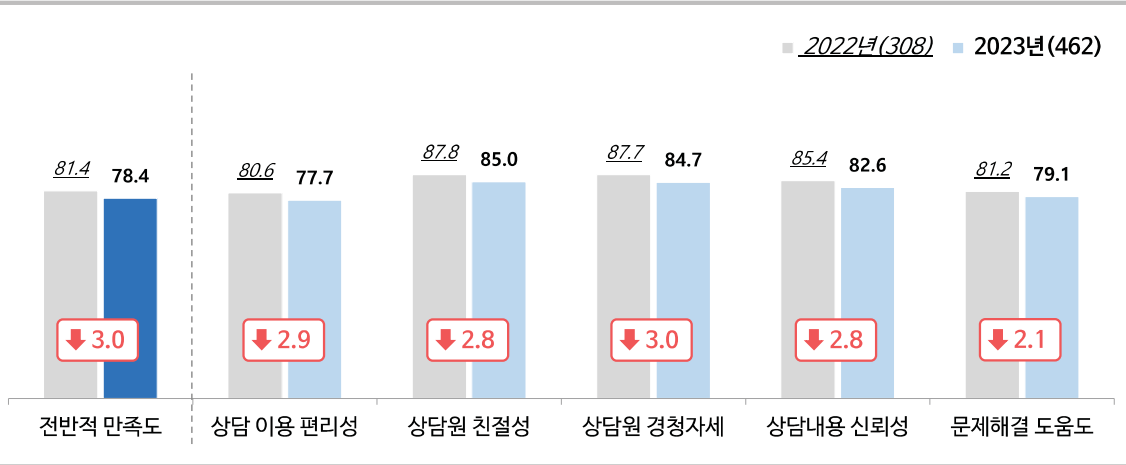


3) 항목별 만족도

- 상담이용자 항목별 만족도를 살펴보면, '상담원 친절성'이 85.0점으로 가장 높고, 다음으로 '상담원 경청자세'(84.7점), '상담내용 신뢰성'(82.6점), '문제해결 도움도'(79.1점), '상담 이용 편리성'(77.7점) 순으로 나타남
- 모든 항목 점수가 전년대비 하락하였고, 그 중 '상담원 경청자세' 항목의 하락 폭이 3.0점으로 가장 크게 나타남

■ 그림 78 항목별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

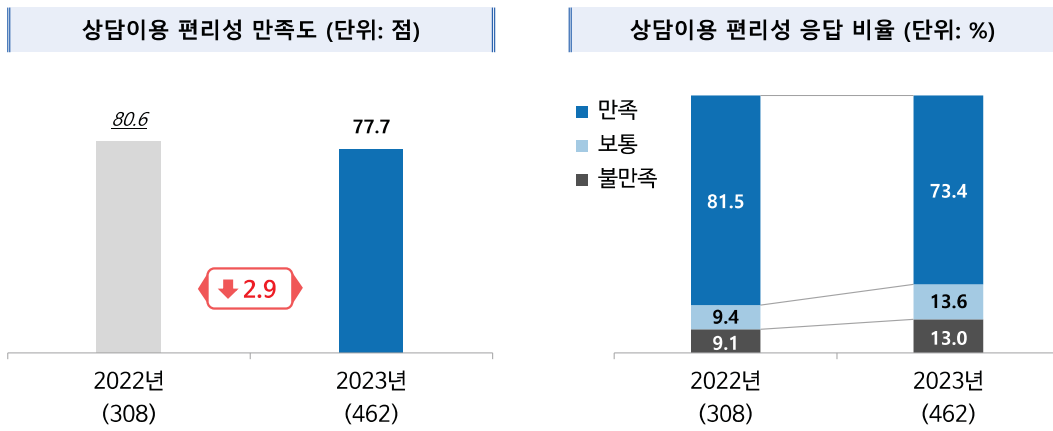


(1) '상담이용 편리성' 항목 만족도

- '상담이용 편리성' 항목 만족도는 77.7점으로 전년 대비 2.9점 하락함
- 응답자의 73.4%가 '만족한다'(매우 만족: 45.9% + 대체로 만족: 17.3% + 약간 만족: 10.2%)고 응답하여, 전년 81.5% 대비 8.1%p 하락함

■ 그림 79 '상담이용 편리성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

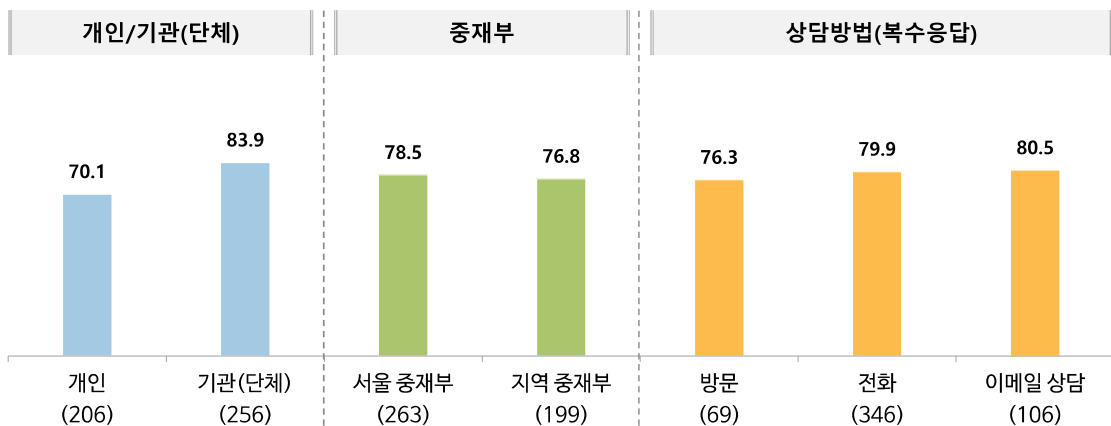
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부' 상담자보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 80.5점으로 가장 높게 나타남

■ 그림 80 '상담이용 편리성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

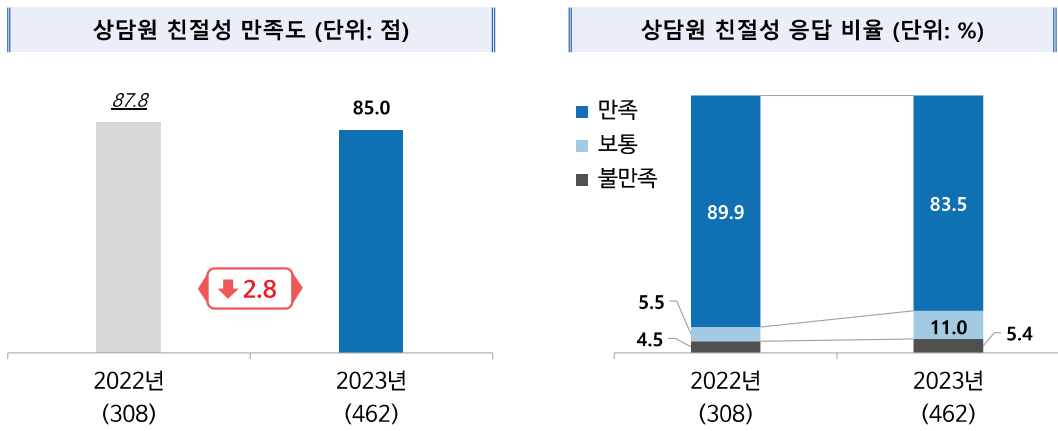


(2) '상담원 친절성' 항목 만족도

- '상담원 친절성' 항목 만족도는 85.0점으로 전년 대비 2.8점 하락함
- 응답자의 83.5%가 '만족한다'(매우 만족: 54.3% + 대체로 만족: 22.3% + 약간 만족: 6.9%)고 응답하여, 전년 89.9%에 비해 6.4%p 하락함

■ 그림 81 '상담원 친절성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

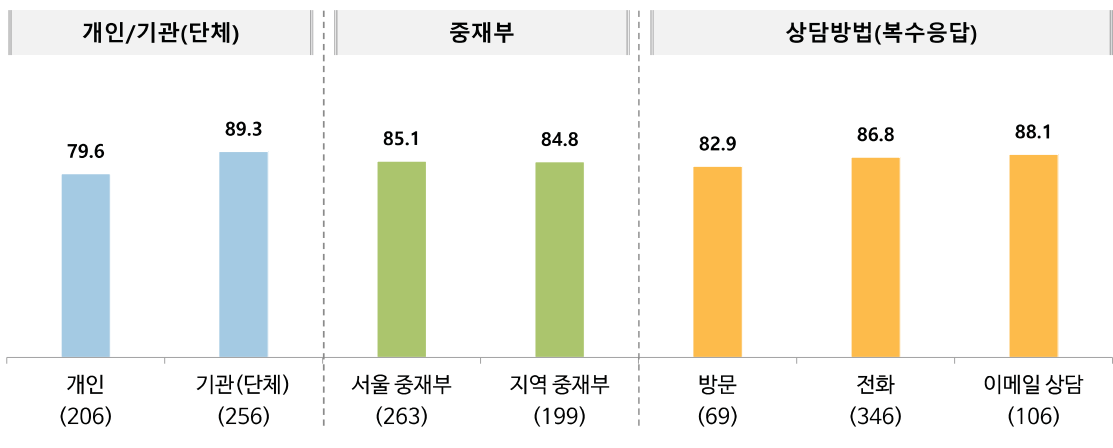
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부' 상담자보다 근소한 차이로 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 88.1점으로 가장 높게 나타남

■ 그림 82 '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

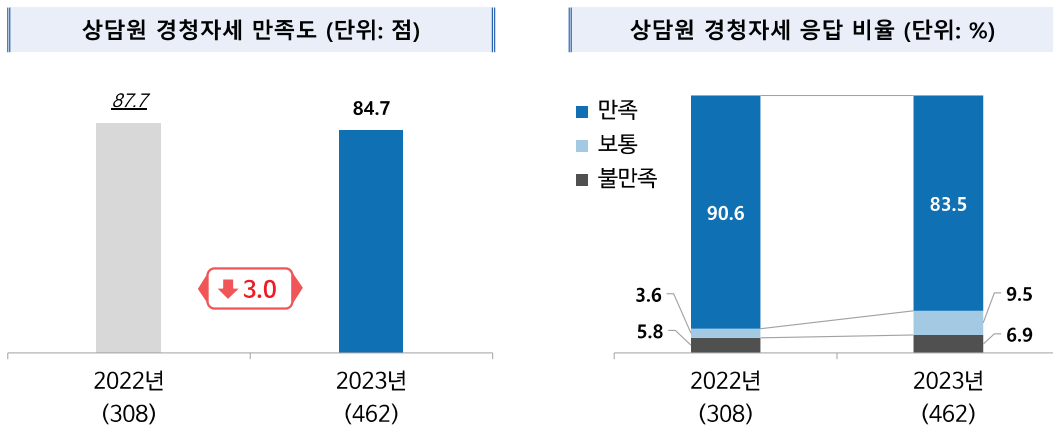


(3) '상담원 경청자세' 항목 만족도

- '상담원 경청자세' 항목 만족도는 84.7점으로 전년 대비 3.0점 하락함
- 응답자의 83.5%가 '만족한다'(매우 만족: 56.5% + 대체로 만족: 17.3% + 약간 만족: 9.7%)고 응답하여, 전년 90.6%에 비해 7.1%p 하락함

■ 그림 83 '상담원 경청자세' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

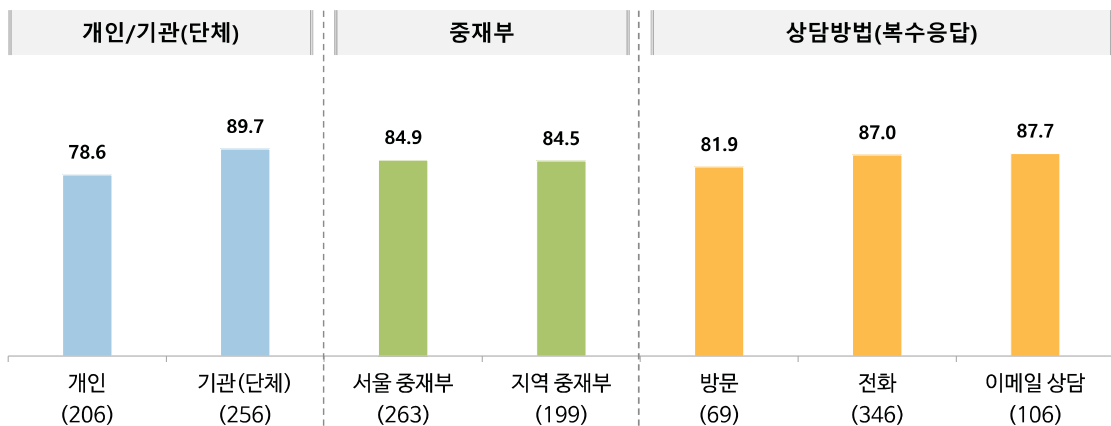
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부' 상담자보다 근소한 차이로 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 87.7점으로 가장 높게 나타남

■ 그림 84 '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

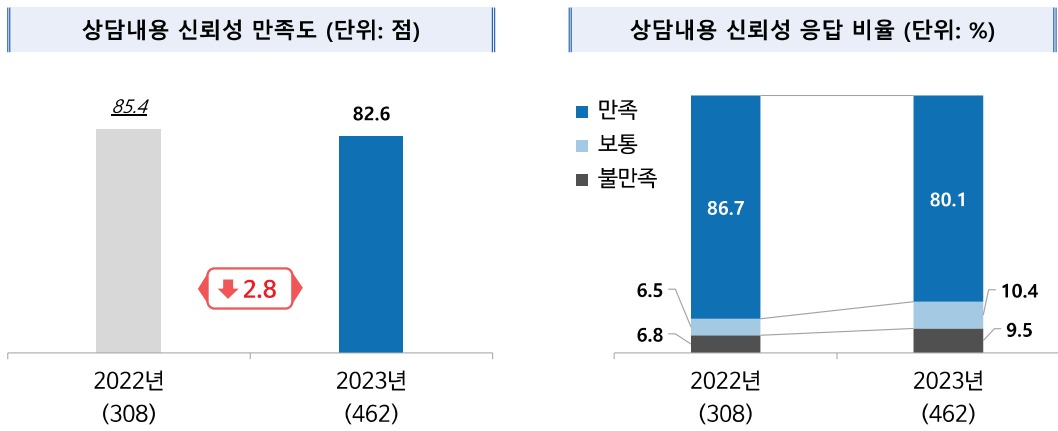


(4) '상담내용 신뢰성' 항목 만족도

- '상담내용 신뢰성' 항목 만족도는 82.6점으로 전년 대비 2.8점 하락함
- 응답자의 80.1%가 '만족한다'(매우 만족: 53.7% + 대체로 만족: 16.9% + 약간 만족: 9.5%)고 응답하여, 전년 86.7%에 비해 6.6%p 하락함

■ 그림 85 '상담내용 신뢰성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

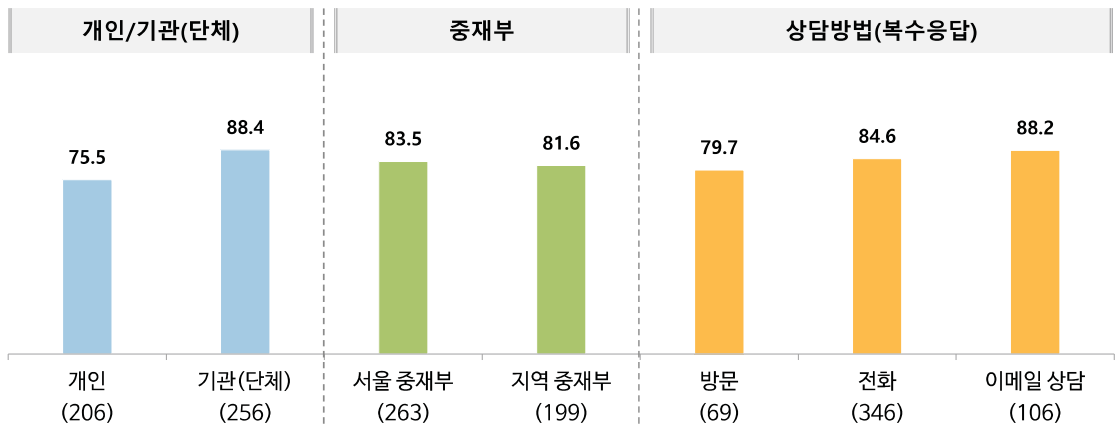
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 88.2점으로 가장 높게 나타남

■ 그림 86 '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

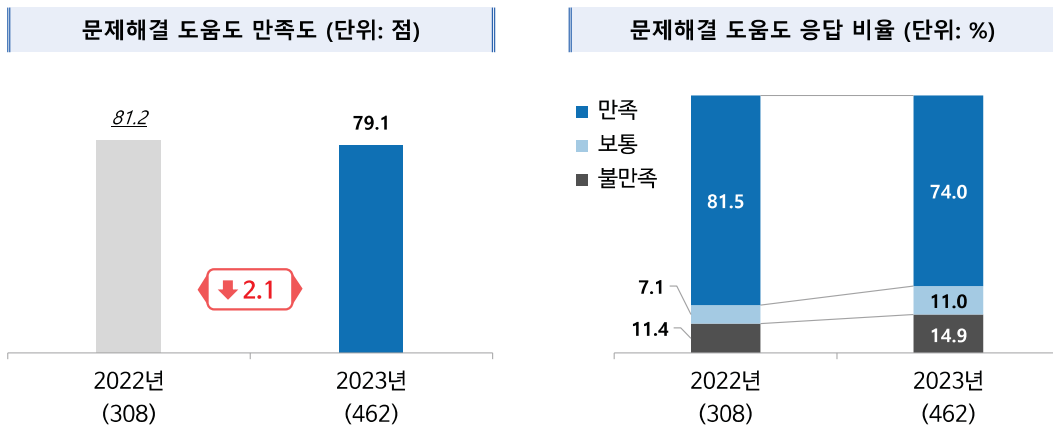


(5) '문제해결 도움도' 항목 만족도

- '문제해결 도움도' 항목 만족도는 79.1점으로 전년 대비 2.1점 하락함
- 응답자의 74.0%가 '만족한다'(매우 만족: 47.2% + 대체로 만족: 18.0% + 약간 만족: 8.9%)고 응답하여, 전년 81.5%에 비해 7.5%p 하락함

■ 그림 87 '문제해결 도움도' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

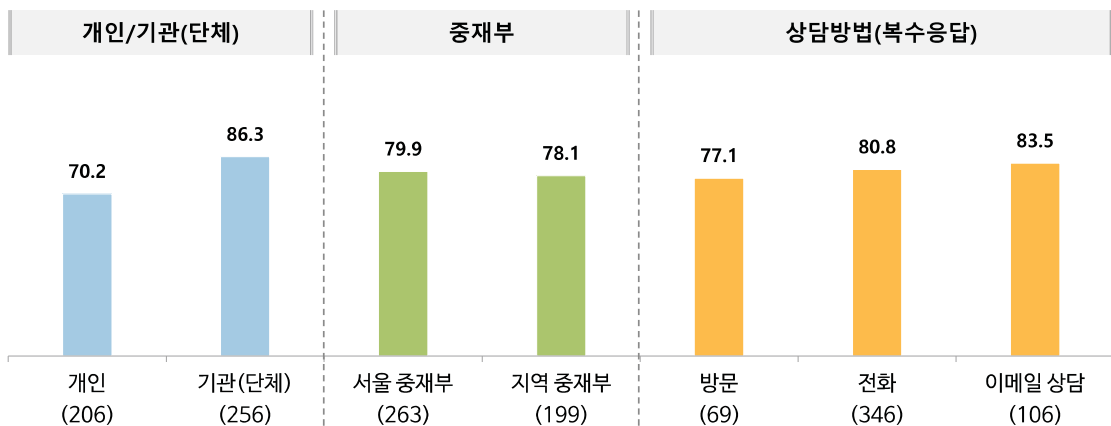
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 83.5점으로 가장 높게 나타남

■ 그림 88 '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



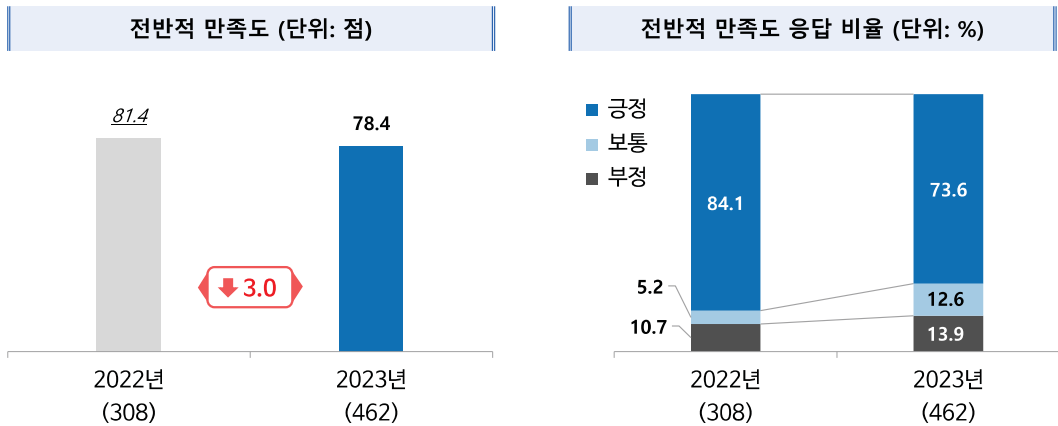
2. 전반적 만족도

□ 상담이용자의 전반적 만족도는 78.4점으로 전년 대비 3.0점 하락함

□ 응답자의 73.6%가 '만족한다'(매우 만족: 43.3% + 대체로 만족: 21.9% + 약간 만족: 8.4%)고 응답하여, 전년 84.1%에 비해 10.5%p 하락함

■ 그림 89 전반적 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

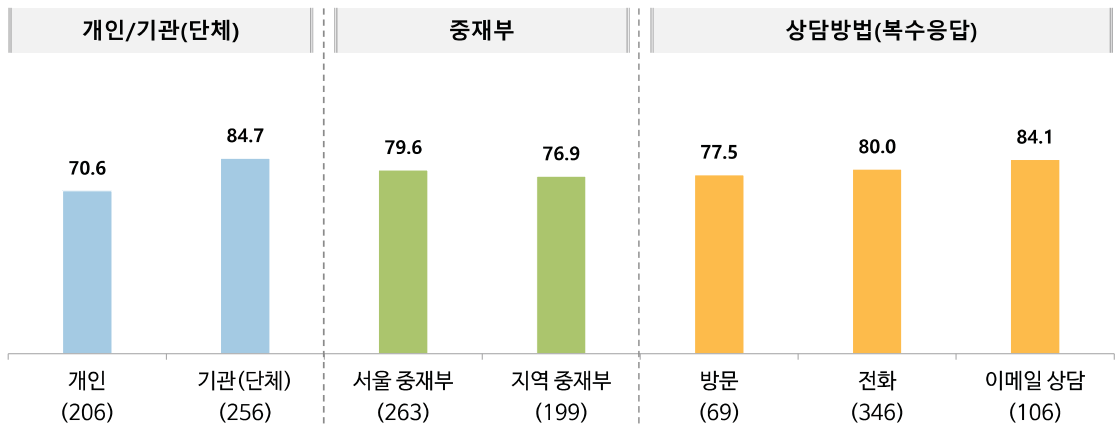
[단위: 점, %, Base: ()]



□ 응답자 특성별 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 84.1점으로 가장 높게 나타남

■ 그림 90 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

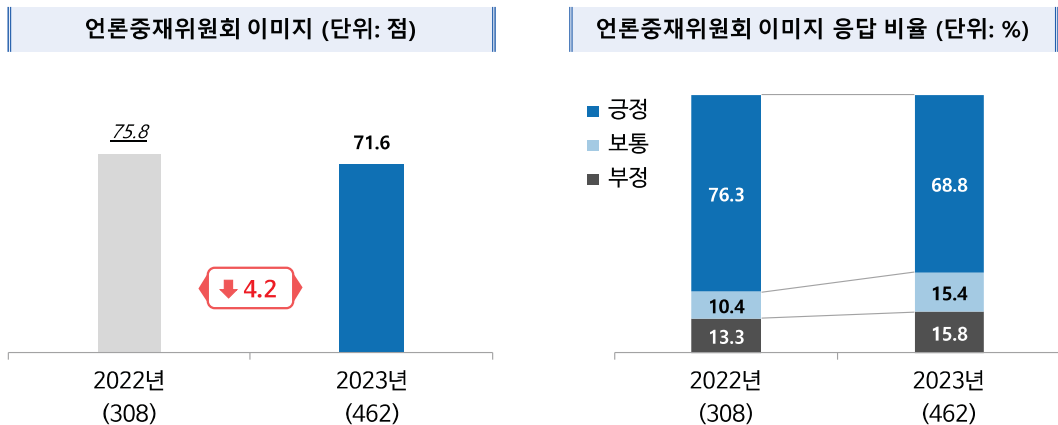


3. 언론중재위원회 이미지

- 언론중재위원회에 대한 상담이용자의 전반적 이미지는 71.6점으로, 전년 대비 4.2점 하락함
- 응답자의 68.8%가 '긍정적'(매우 좋다: 36.4% + 대체로 좋다: 22.5% + 약간 좋다: 10.0%)으로 평가하여, 전년 76.3%에 비해 7.5%p 하락함

■ 그림 91 언론중재위원회 이미지 및 응답 비율(상담이용자)

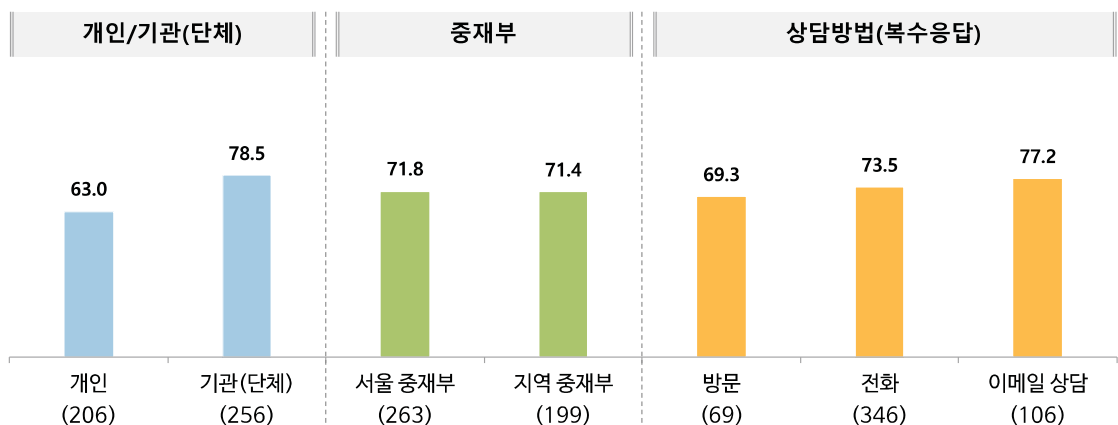
[단위: 점, %, Base: ()]



- 응답자 특성별 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울 중재부' 상담자가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 77.2점으로 가장 높게 나타남

■ 그림 92 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

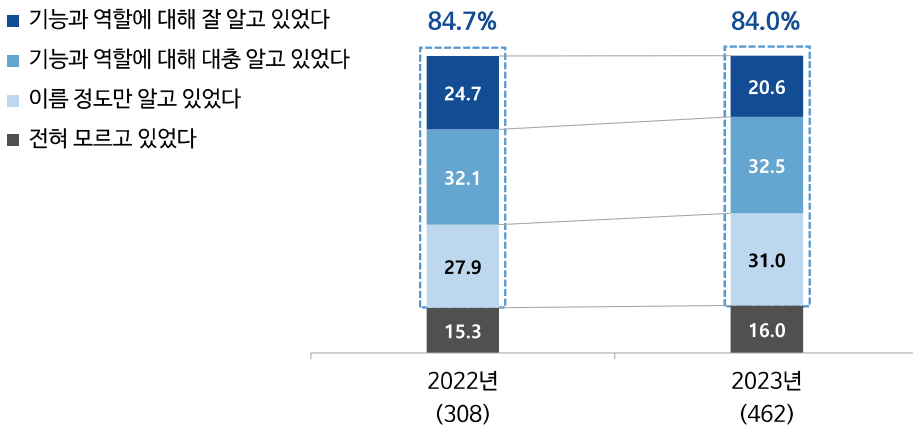


4. 언론중재위원회 인지도

- 상담이용자의 84.0%가 상담 이전에도 언론중재위원회를 알고 있었다고 응답하였으나, 인지비율은 전년 대비 0.7%p 하락함
- 응답자의 53.1%가 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 인지한 상태에서 상담을 신청한 것으로 나타남(기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다: 20.6% + 기능과 역할에 대해 대충 알고 있었다: 32.5%)

■ 그림 93 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

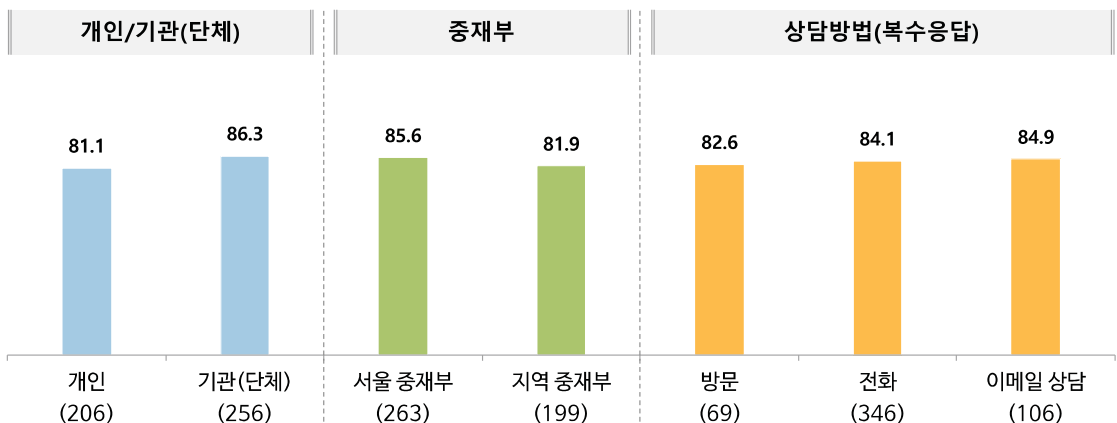
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울중재부'가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일 상담'이 84.9점으로 가장 높게 나타남

■ 그림 94 응답자 특성별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

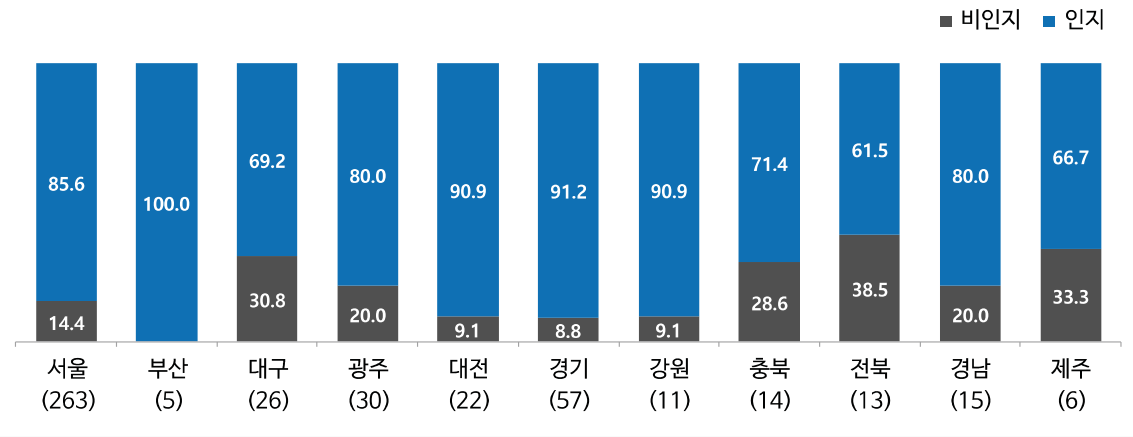
[단위: %, Base: ()]



- 언론중재위원회 인지도를 이용중재부별로 살펴보면, 부산중재부의 인지율이 100.0%로 나타남
- 한편, 이용중재부별 비인지 비율은 전북중재부(38.5%), 제주중재부(33.3%), 대구중재부(30.8%) 등의 순으로 나타남

■ 그림 95 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]

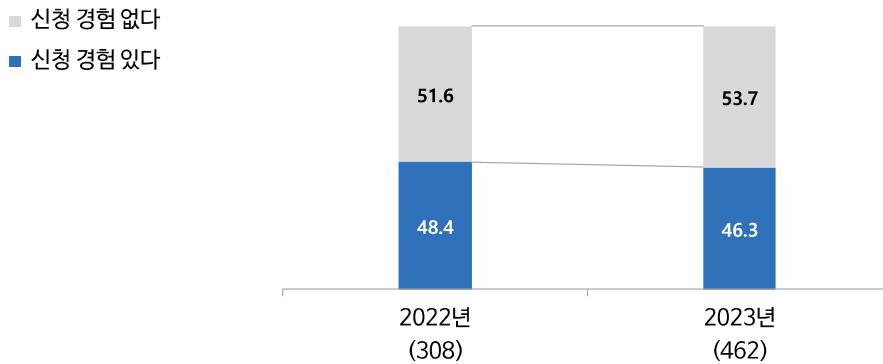


5. 상담 후 조정 신청 여부 및 미신청 이유

- 상담이용자의 46.3%가 상담 후 조정을 신청했다고 응답했으며, 상담 후 조정을 신청한 경험이 없다는 응답은 53.7%로 나타남
- 상담 후 조정을 신청하지 않은 경우, 그 이유로(기타 제외) '신청 절차가 번거롭거나 어렵게 느껴져서'가 33.9%로 가장 높게 나타남. 이어서, '신청매체가 조정 대상에 해당되지 않아서'(16.1%), '상담 내용이 위원회가 아닌 다른 기관의 소관업무에 해당돼서'(7.3%), '신청 가능한 기한이 지나서'(6.0%) 등의 순으로 나타남

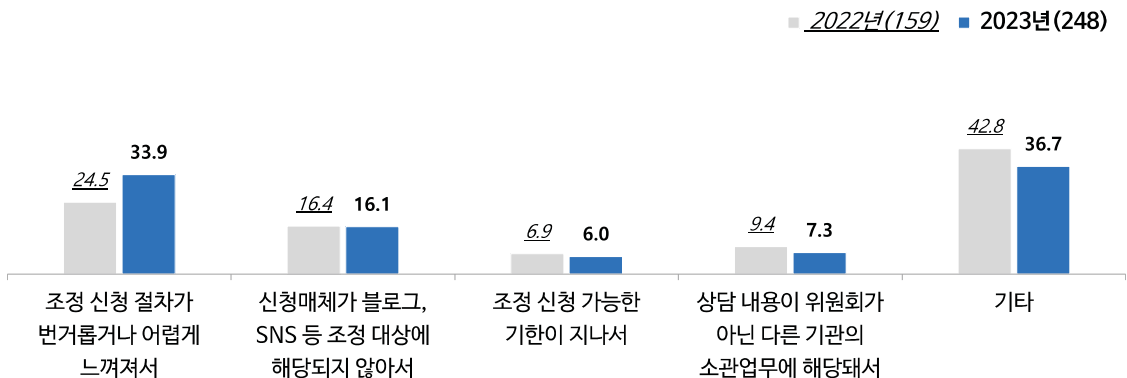
■ 그림 96 상담 후 조정 신청 여부(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



■ 그림 97 상담 후 조정 미신청 이유(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



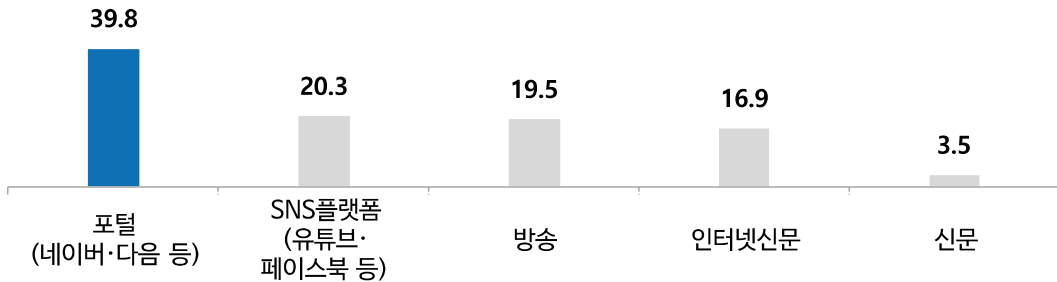
6. 인터넷상의 언론피해 구제방안에 대한 견해

1) 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로

□ 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로를 묻는 질문에 상담이용자의 39.8%가 '포털'을 선택함. 이어, 'SNS플랫폼(유튜브·페이스북 등)'(20.3%), '방송'(19.5%), '인터넷신문'(16.9%), '신문'(3.5%) 순으로 나타남

■ 그림 98 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]

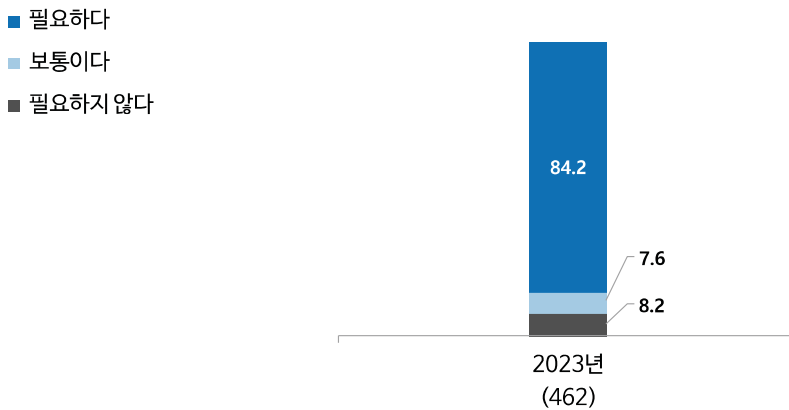


2) 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성

□ 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성을 묻는 질문에 상담이용자의 84.2%가 '필요하다'(매우 그렇다: 79.5% + 대체로 그렇다: 11.4% + 약간 그렇다: 6.2%)고 응답함. 다음으로 '보통이다'(2.3%), '필요하지 않다'(0.6%) 순으로 나타남

■ 그림 99 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성

[단위: %, Base: ()]

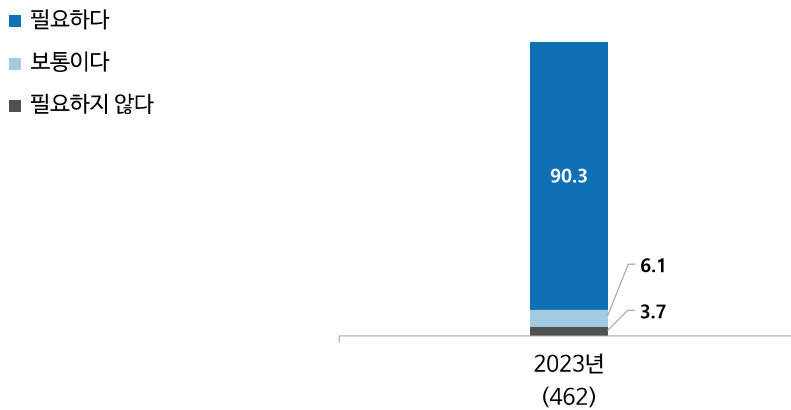


3) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성

□ 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권의 도입 필요성에 대해 상담이용자의 90.3%가 '필요하다'(매우 그렇다: 70.8% + 대체로 그렇다: 13.9% + 약간 그렇다: 5.6%)고 응답함

■ 그림 100 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(상담이용자)

[단위: %, Base: ()]



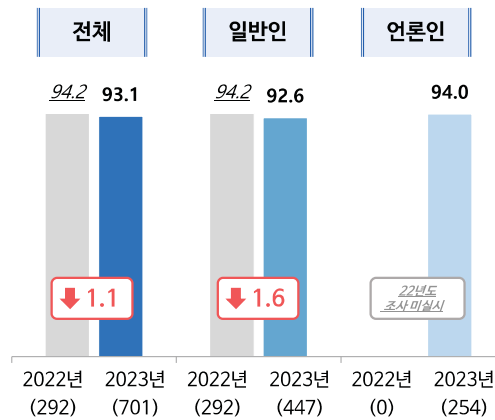
V. 교육수강자 조사결과

1. 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 전년 대비 1.1점 하락한 93.1점으로 조사됨
- 일반인 대상 조사의 경우 전년 대비 1.6점 하락한 92.6점이나, 여전히 우수한 수준을 유지하는 것으로 나타남
- 언론인 대상 조사의 경우 94.0점으로, 일반인 대상 조사 결과 보다 1.4점 높은 것으로 나타남

■ 그림 101 '주제 및 내용' 만족도(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]



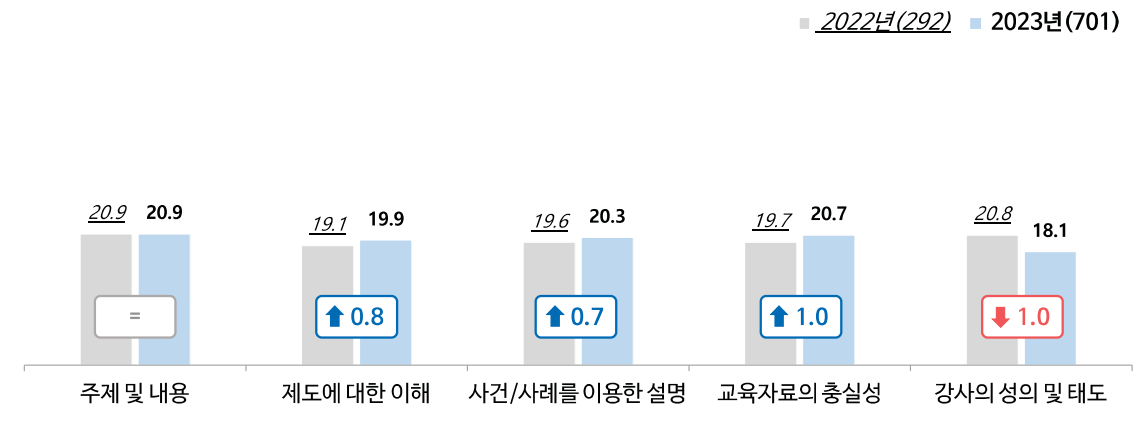
※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

2. 항목별 중요도

□ 교육수강자 항목별 중요도를 살펴보면, '주제 및 내용'이 20.9%로 가장 높았으며, 다음으로 '교육자료의 충실성'(20.7%), '사건/사례를 이용한 설명'(20.3%), '제도에 대한 이해'(19.9%), '강사의 성의 및 태도'(18.1%) 순으로 나타남

■ 그림 102 항목별 중요도(교육수강자)

[단위: %, Base: ()]

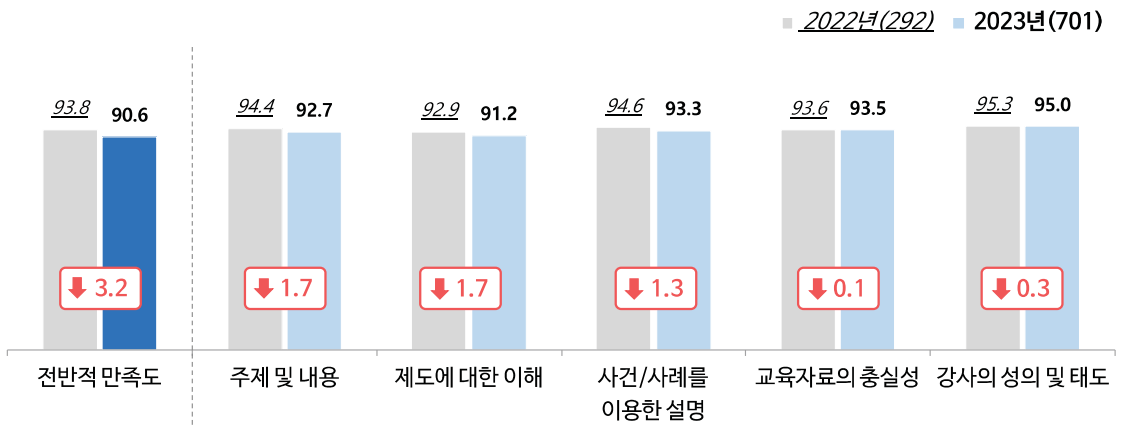


3. 항목별 만족도

- 교육수강자의 항목별 만족도는 '강사의 성의 및 태도'가 95.0점으로 가장 높고, '교육자료의 충실성'(93.5점), '사건/사례를 이용한 설명'(93.3점), '주제 및 내용'(92.7점), '제도에 대한 이해'(91.2점) 순으로 나타남
- 모든 항목의 만족도가 전년 대비 소폭 하락한 것으로 나타남

■ 그림 103 항목별 만족도(교육수강자/전체)

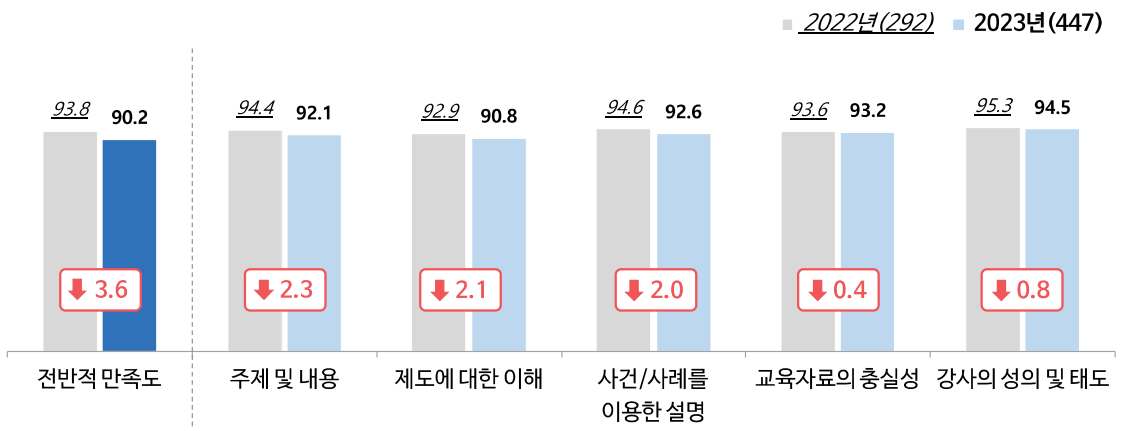
[단위: 점, Base: ()]



- 교육수강자 중 일반인을 대상으로 한 만족도를 살펴본 결과, 모든 항목별 만족도가 전년 대비 하락한 것으로 나타남. 특히, '주제 및 내용'의 경우 전년 대비 2.3점 하락하여, 전체 항목 중 하락 폭이 가장 큼

■ 그림 104 항목별 만족도(교육수강자/일반인)

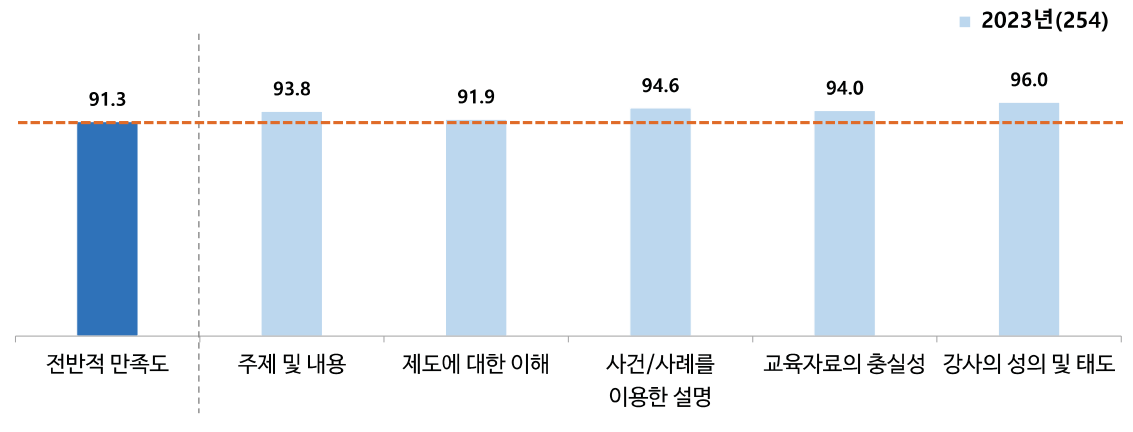
[단위: 점, Base: ()]



□ 교육수강자 중 언론인을 대상으로 한 만족도를 살펴본 결과, 모든 항목의 점수가 '전반적 만족도' 대비 높게 나타났으며, 이 중 '강사의 성의 및 태도'의 점수는 96.0점으로 가장 높음

■ 그림 105 항목별 만족도(교육수강자/언론인)

[단위: 점, Base: ()]

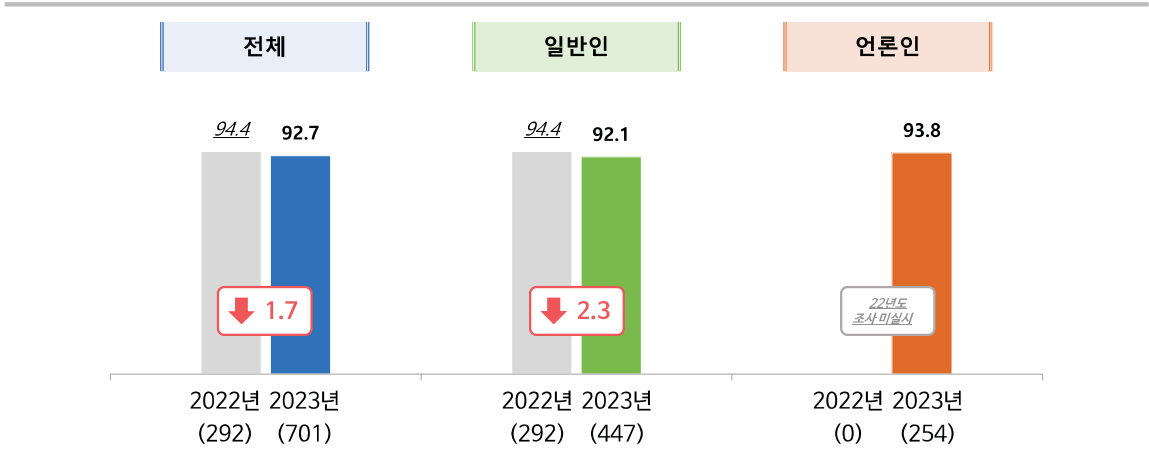


1) '주제 및 내용' 항목 만족도

- '주제 및 내용' 항목 만족도는 92.7점으로 전년 94.4점 대비 1.7점 하락함
- 일반인 수강자의 경우 전년 대비 2.3점 하락했고, 언론인 수강자의 경우는 93.8점으로 나타남

■ 그림 106 '주제 및 내용' 만족도(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]

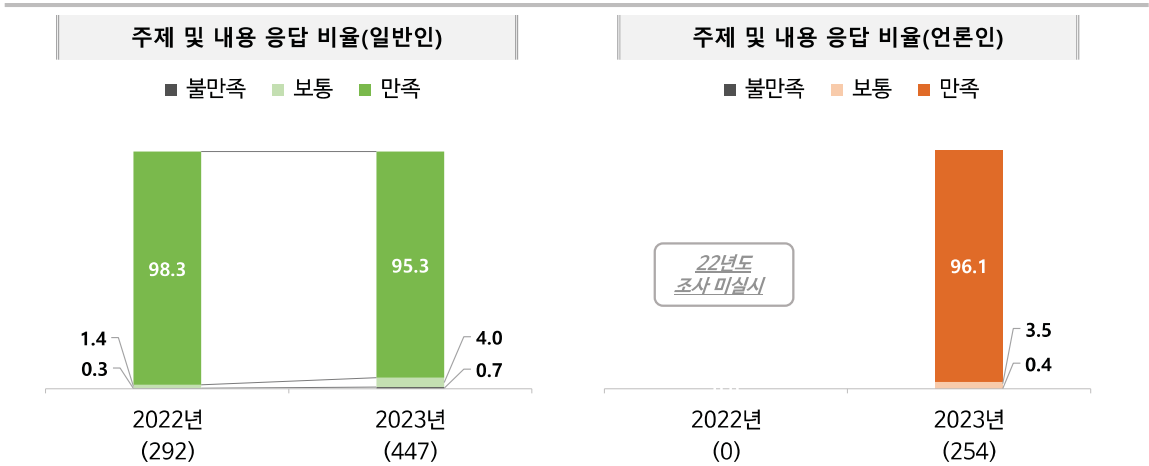


※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

- '주제 및 내용' 항목에 '만족한다'는 비율은 일반인 수강자가 전년 대비 소폭 하락해 95.3%로 나타남. 한편, 언론인 수강자는 96.1%가 만족하는 것으로 나타나, 두 집단의 만족도 모두 우수한 수준임

■ 그림 107 '주제 및 내용' 응답 비율(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]



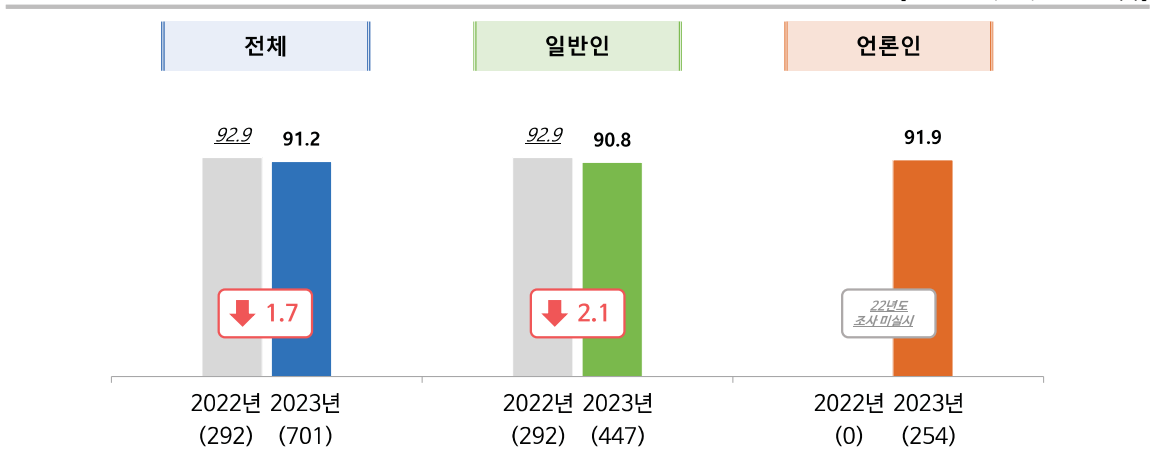
※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도

- '제도에 대한 이해' 항목 만족도는 91.2점으로 전년 92.9점 대비 1.7점 하락함
- 일반인 수강자의 경우 전년 대비 2.1점 하락한 90.8점, 언론인 수강자의 경우는 91.9점으로 나타남

■ 그림 108 '제도에 대한 이해' 만족도(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]

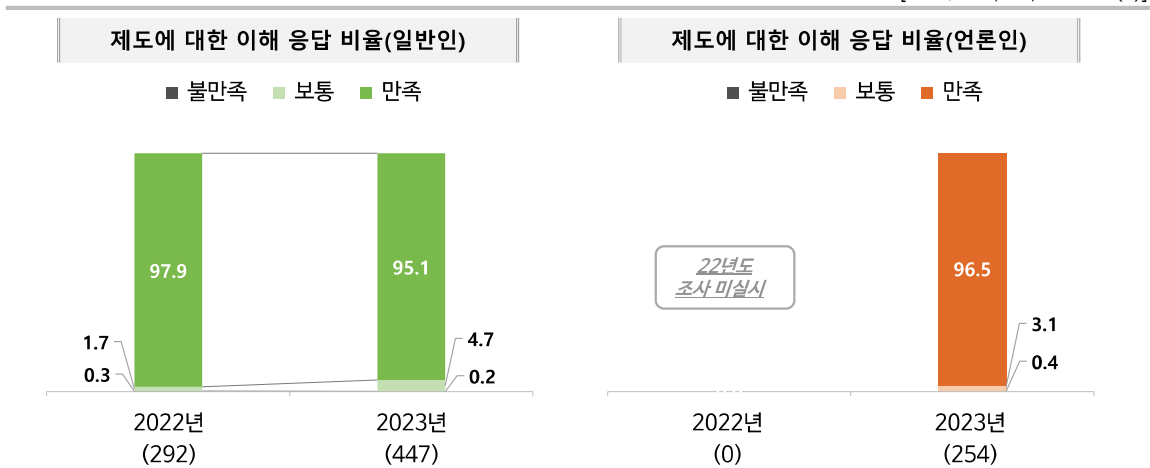


※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

- '제도에 대한 이해' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 수강자가 95.1%, 언론인 수강자가 96.5%로 나타남

■ 그림 109 '제도에 대한 이해' 응답 비율(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]



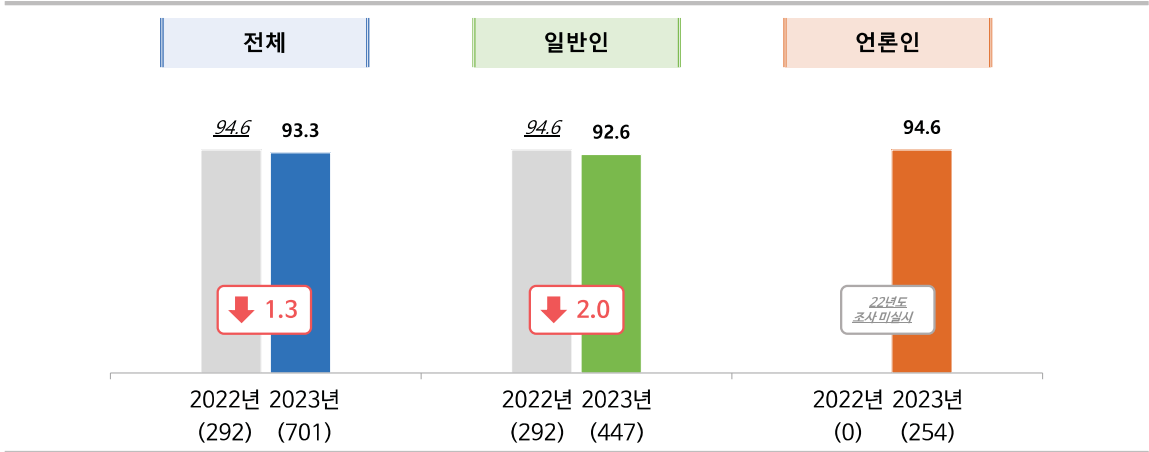
※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

3) '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도

- '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도는 93.3점으로 전년 94.6점 대비 1.3점 하락함
- 일반인 수강자의 경우 92.6점, 언론인 수강자는 94.6점으로 나타남

■ 그림 110 '사건/사례를 이용한 설명' 만족도(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]

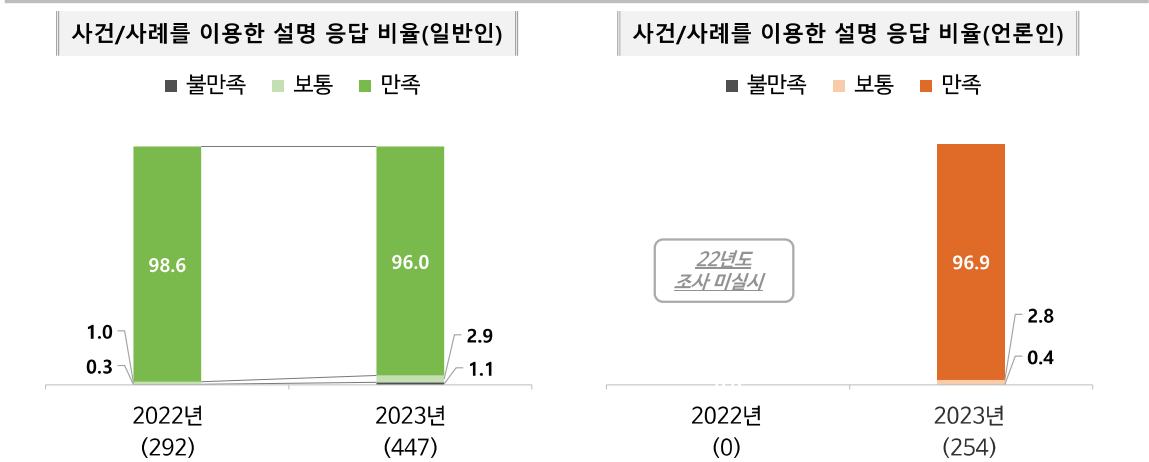


※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

- '사건/사례를 이용한 설명' 항목에 '만족한다'는 응답 비율은 일반인 수강자가 96.0%, 언론인 수강자가 96.9%로 두 집단 모두 우수한 수준임

■ 그림 111 '사건/사례를 이용한 설명' 응답 비율(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]



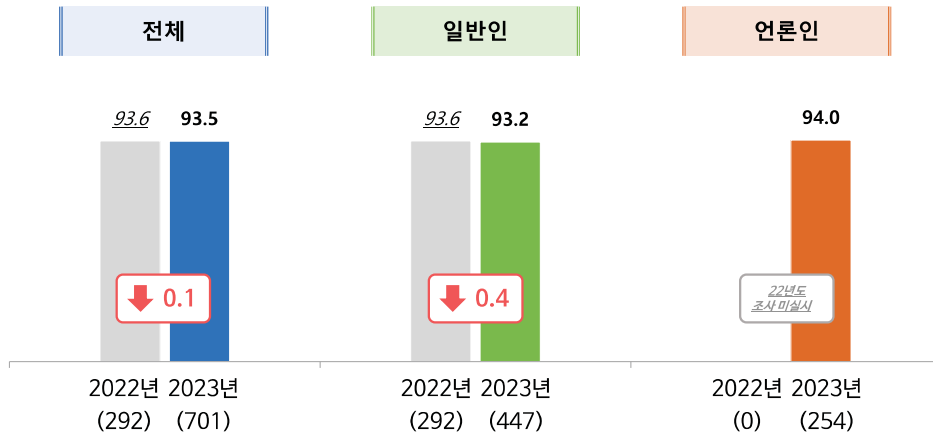
※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

4) '교육자료의 충실성' 항목 만족도

- '교육자료의 충실성' 항목 만족도는 93.5점으로 전년 93.6점 대비 0.1점 하락함
- 일반인 수강자의 경우 93.2점, 언론인 수강자는 94.0점으로 나타남

■ 그림 112 '교육자료의 충실성' 만족도(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]

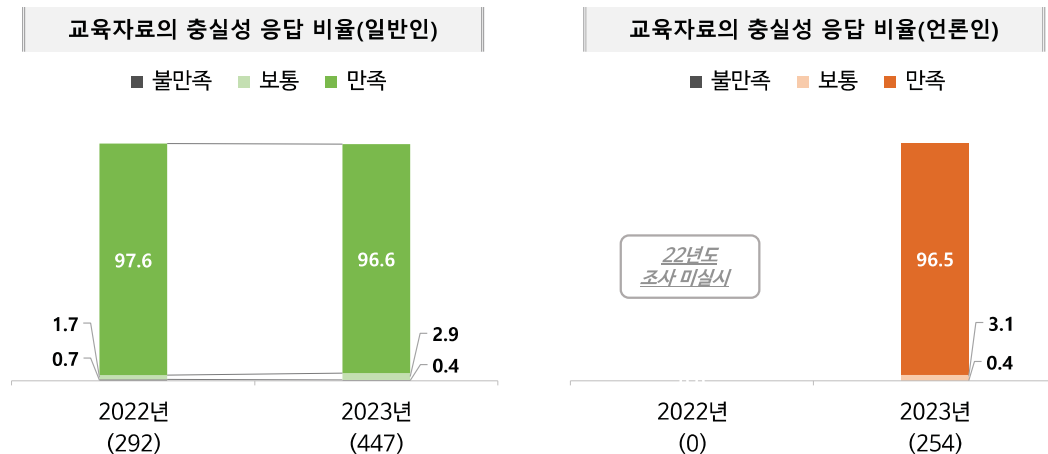


※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

- '교육자료의 충실성' 항목에 '만족한다'는 응답 비율은 일반인 수강자가 96.6%, 언론인 수강자가 96.5%로 두 집단 모두 우수한 수준임

■ 그림 113 '교육자료의 충실성' 응답 비율(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]



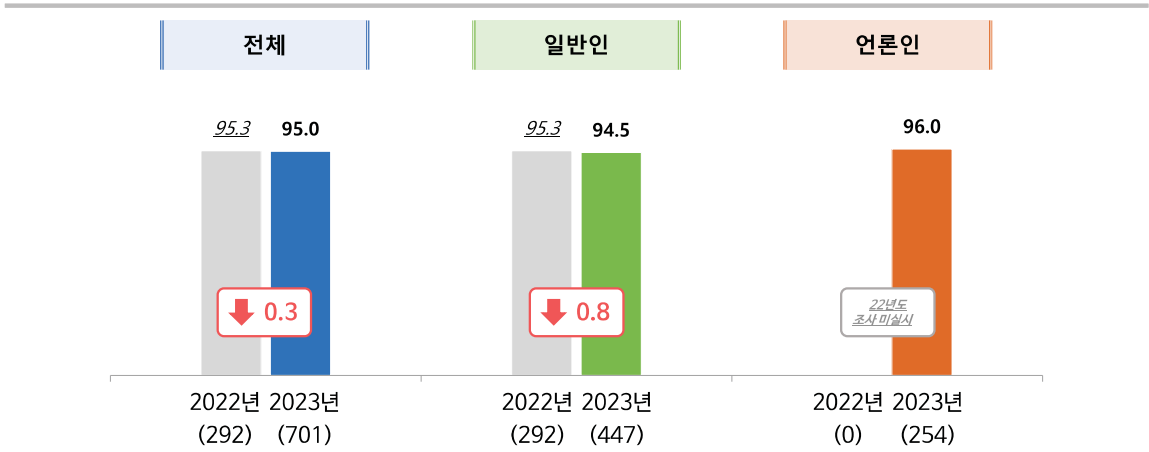
※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도

- '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도는 95.0점으로 전년 95.3점 대비 0.3점 하락함
- 일반인 수강자의 경우 94.5점으로 전년 대비 0.8점 하락했고, 언론인 수강자는 96.0점으로 나타남

■ 그림 114 '강사의 성의 및 태도' 만족도(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]

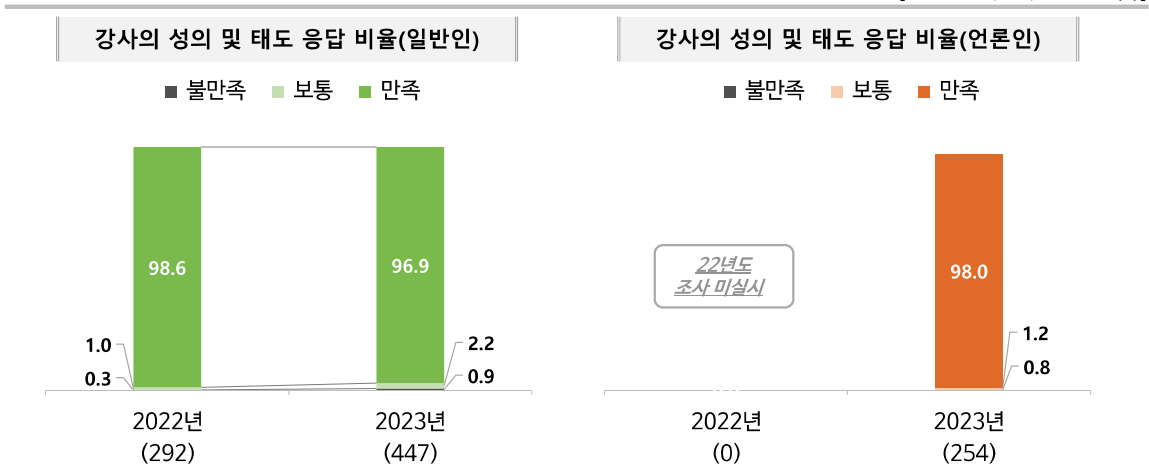


※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

- '강사의 성의 및 태도' 항목에 '만족한다'는 응답 비율은 일반인 수강자가 96.9%, 언론인 수강자가 98.0%로 두 집단 모두 우수한 수준임

■ 그림 115 '강사의 성의 및 태도' 응답 비율(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]



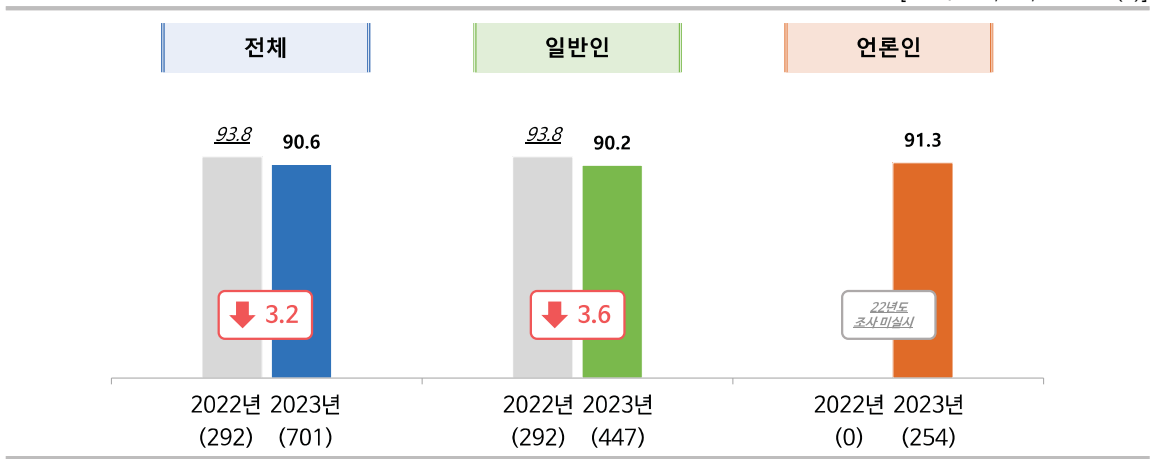
※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

4. 전반적 만족도

- 교육프로그램 전반적 만족도는 90.6점으로 전년 93.8점 대비 3.2점 하락함
- 일반인 수강자의 경우 90.2점으로 전년 대비 3.6점 하락했고, 언론인 수강자는 91.3점으로 나타남

■ 그림 116 전반적 만족도(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]

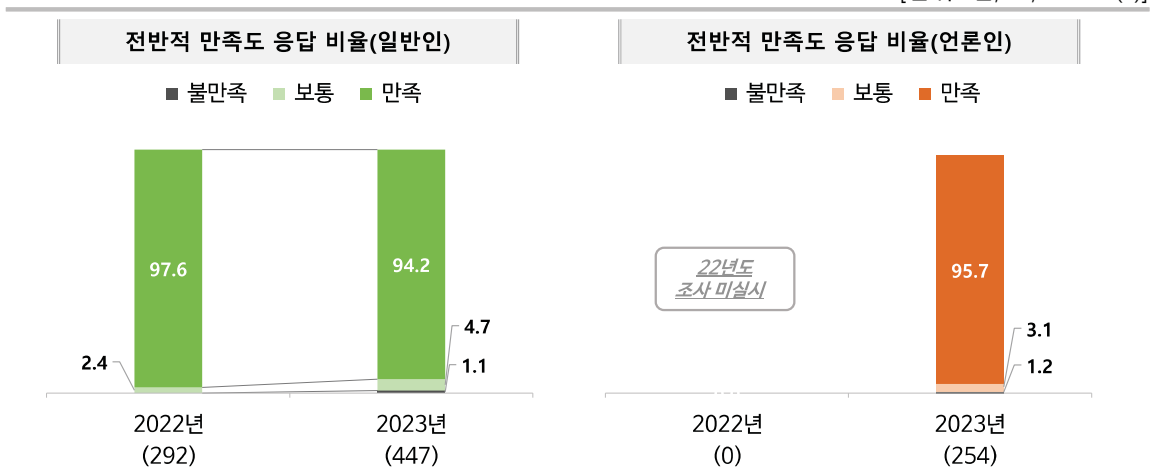


※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

- '전반적 만족도' 항목에 '만족한다'는 응답 비율은 일반인 수강자가 94.2%, 언론인 수강자가 95.7%로 두 집단 모두 우수한 수준임

■ 그림 117 전반적 만족도 응답 비율(교육수강자)

[단위: 점, %, Base: ()]



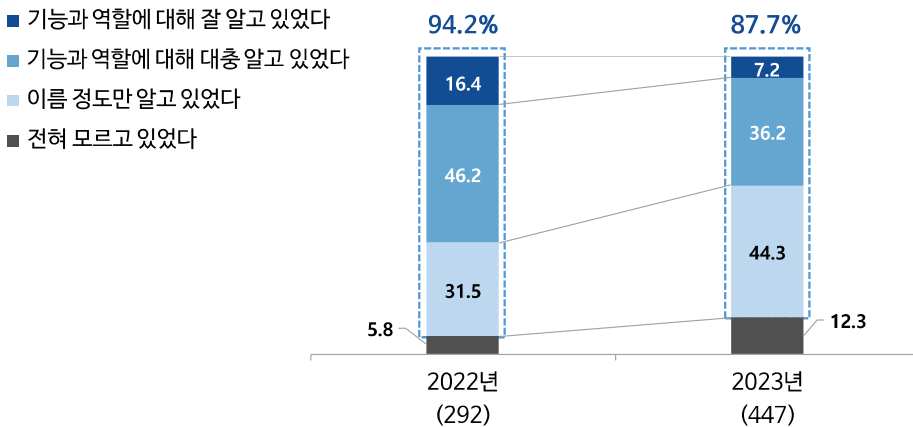
※ 2022년의 경우 교육 수강자 중 언론인에 대한 표본수가 적어 분석에서 제외함

5. 언론중재위원회 인지도

□ 교육수강자 중 일반인을 대상으로 인지도를 확인한 결과, 87.7%가 언론중재위원회에 대해 알고 있다고 응답하였고, 인지도는 전년 94.2% 대비 6.5%p 하락함

■ 그림 118 언론중재위원회 인지도(교육수강자/일반인)

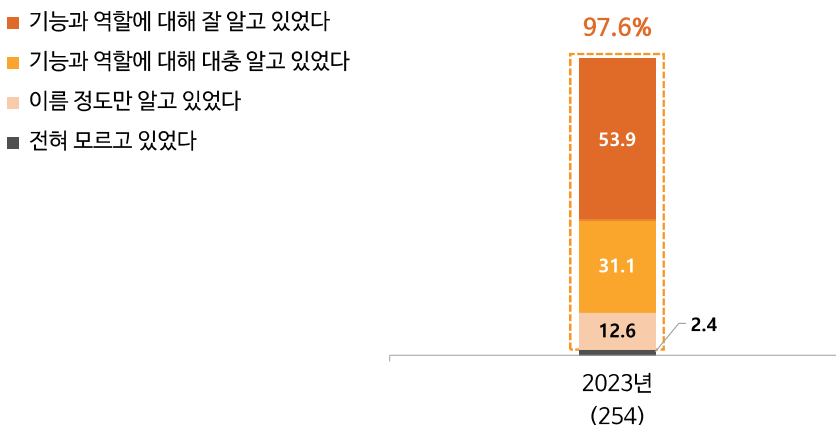
[단위: %, Base: ()]



□ 교육수강자 중 언론인을 대상으로 인지도를 확인한 결과, 97.6%가 언론중재위원회에 대해 알고 있다고 응답한 것으로 나타남

■ 그림 119 언론중재위원회 인지도(교육수강자/언론인)

[단위: %, Base: ()]

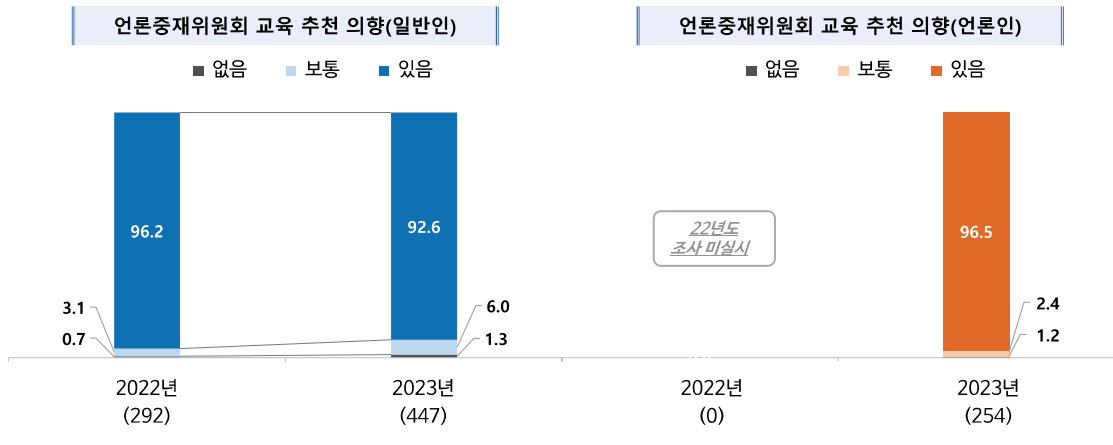


6. 언론중재위원회 교육 추천 의향 및 필요성

□ 언론중재위원회 교육에 대한 교육수강자의 추천 의향은 일반인 수강자의 경우 92.6%, 언론인 수강자의 경우는 96.5%로 나타남

■ 그림 120 언론중재위원회 교육 추천 의향(교육수강자)

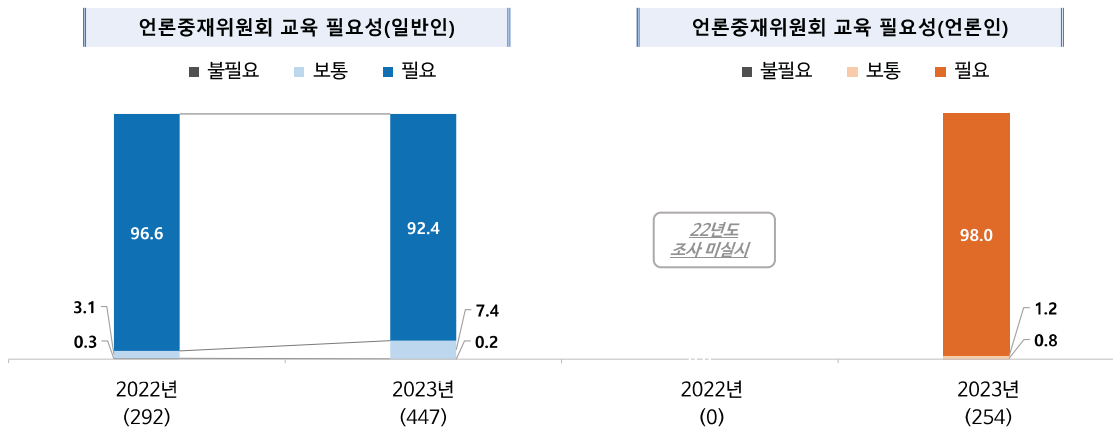
[단위: %, Base: ()]



□ 언론중재위원회 교육 필요성에 대해서는 일반인 수강자의 92.4%가 필요하다고 응답한 반면, 언론인 수강자는 98.0%가 필요하다고 응답하여 일반인 대비 5.6%p 더 높게 나타남

■ 그림 121 언론중재위원회 교육 필요성(교육수강자)

[단위: %, Base: ()]



부록. 설문지

--	--	--	--	--

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)리서치랩”과 공동으로 2023년 1월부터 2023년 9월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 본 조사는 국민에게 제공하는 공적 서비스의 질을 개선하기 위한 공익적 목적의 조사이며, 「언론중재법」 제11조 제1항 등의 법률에 근거해 실시됩니다. 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 철저히 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.

성실하게 응답해주신 분들께는 8,000원 상당의 모바일 상품권을 보내드리오니 바쁘시더라도 잠시 시간을 내서 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2023년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 한병훈 과장 Tel : 02-397-3024	(주)리서치랩 담당자 : 류재승 연구원 Tel : 02-559-2728

※ 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)으로 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 대처하는 데 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) 신청서 제출방법이 용이했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문2-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 조정 신청 과정에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니다가?

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.

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) 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 만족하셨습니다까?

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.

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

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

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.

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	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 만족하십니까?

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) 및 기타 측면이 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
(6) 처리 기간의 신속성	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.

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

문8-4. (문8-1에 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

문8-5. (문8-1에 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

문9. 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) 시정권고결정을 받은 후에도 동일한 유형의 법익침해를 반복하는 언론사에는 보다 강화된 제재조치가 필요하다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문14. 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

문15. 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

문16. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 8,000원 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. ♣



2023년 언론중재위원회 이용만족도 조사(피신청인) ID

--	--	--	--	--	--

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)리서치랩”과 공동으로 2023년 1월부터 2023년 9월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 본 조사는 국민에게 제공하는 공적 서비스의 질을 개선하기 위한 공익적 목적의 조사이며, 「언론중재법」 제11조 제1항 등의 법률에 근거해 실시됩니다. 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 철저히 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.

성실하게 응답해주신 분들께는 8,000원 상당의 모바일 상품권을 보내드리오니 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2023년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 한병훈 과장 Tel : 02-397-3024	(주)리서치랩 담당자 : 류재승 연구원 Tel : 02-559-2728

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 참석한 사건이 여러 건인 경우에는 가장 최근에 참석한 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 만족 하셨습니까?

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.

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통 이다	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 만족하셨습니다가?

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, 중재부의 심리진행) 및 기타 측면이 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
(4) 처리 기간의 신속성	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	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) 시정권고결정을 받은 후에도 동일한 유형의 법익침해를 반복하는 언론사에는 보다 강화된 제재조치가 필요하다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문10-1. 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

답례품 동의

문11. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 8,000원 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. ♣

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. 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

인터넷상 언론피해 구제방안에 대한 견해

문6. 최근 뉴스를 접하는 경로가 다양해지고 있습니다. 다음 중 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 신문 ② 방송 ③ 인터넷신문
 ④ 포털(네이버·다음 등) ⑤ SNS플랫폼(유튜브·페이스북 등)

문7. 현재 언론중재위원회는 여러 유형의 유튜브 콘텐츠 중 언론사가 운영하는 채널의 뉴스 콘텐츠에 한하여 피해구제 절차를 운영하고 있습니다. 언론사가 아닌 개인 유튜버·일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대해서도 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

문8. 현행법에 따라 잘못된 언론보도로 인한 피해자는 언론사에 정정·반론·추후보도·손해배상을 청구할 수 있습니다. 이외에도 인터넷 기사에 대하여 수정이나 열람차단(삭제)을 요구할 수 있는 청구권 도입 필요성이 제기되고 있는데 이를 도입할 필요가 있다고 생각하십니까?

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

답례품 동의

문9. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 4,000원 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

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. ♣

2023년도 언론중재위원회 이용만족도 조사 보고서

발행처

언론중재위원회

발행일

2023년 12월 22일

조사기관

(주)리서치랩

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

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



언론중재위원회
Press Arbitration Commission