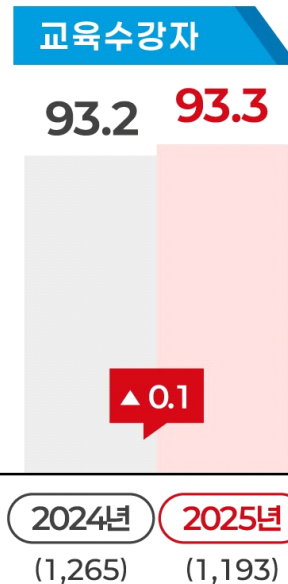
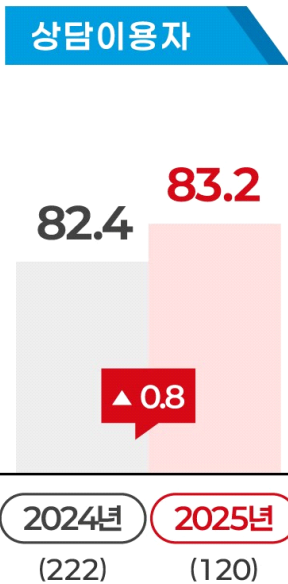
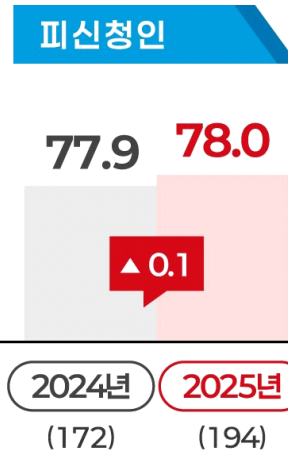
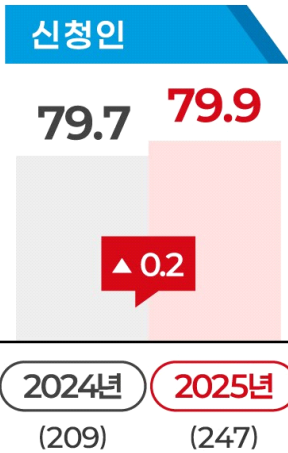
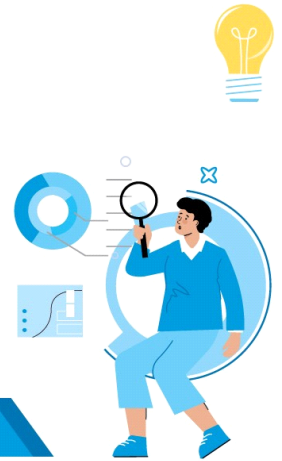
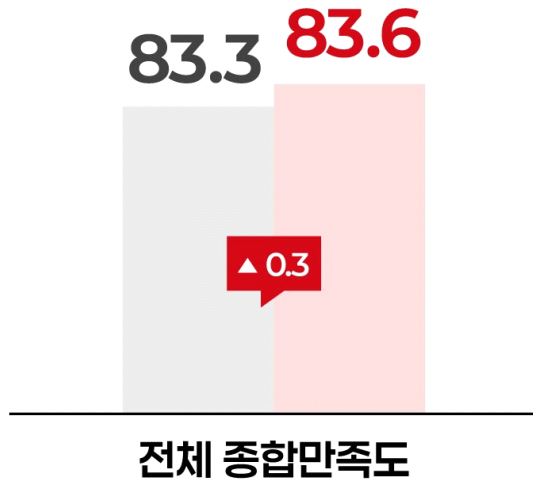


# 2025년도 언론중재위원회 이용만족도조사 결과보고서



# 2025년 언론중재위원회 이용만족도조사 종합만족도





# 언론중재위원회 이용만족도조사

## 신청인



▲0.2

2025년 **79.9**  
사례수 : 247

2024년 **79.7**  
사례수 : 209

**상담창구 87.6**

심리 전 절차 안내	83.7
심리 후 절차안내	81.7
조정신청과정	77.8
중재부의 심리진행	75.7

## 피신청인



▲0.1

2025년 **78.0**  
사례수 : 194

2024년 **77.9**  
사례수 : 172

**심리 전 절차안내 83.2**

심리 후 절차 안내	81.8
중재부의 심리진행	69.8

## 상담이용자

▲0.8



2025년 **83.2**  
사례수 : 120

2024년 **82.4**  
사례수 : 222

**상담원 친절성 86.9**

상담원 경청자세	86.5
상담내용 신뢰성	85.0
문제해결 도움도	80.1
상담이용 편리성	78.6

## 교육수강자

▲0.1



	종합	일반인	언론인
2025년	<b>93.3</b> ▲0.1 사례수 : 1,193	<b>92.8</b> ▼0.1 사례수 : 1,010	<b>95.9</b> ▲0.6 사례수 : 183
2024년	<b>93.2</b> 사례수 : 1,265	<b>92.9</b> 사례수 : 1,110	<b>95.3</b> 사례수 : 155

**강사의 성의 및 태도 94.7 94.2 97.2**

사건/사례를 이용한 설명	93.9	93.3	96.7
교육자료의 충실성	93.1	92.6	95.9
주제 및 내용	92.8	92.4	95.2
제도에 대한 이해	92.1	91.6	94.5

# C O N T E N T S

## I. 조사 개요

1. 조사 목적	1
2. 조사 설계	1
3. 주요 조사 내용	2
1) 신청인/피신청인	2
2) 상담이용자	3
3) 교육수강자	3
4. 응답자 특성	4
1) 신청인	4
2) 피신청인	4
3) 상담이용자	4
4) 교육수강자	4
5. 만족도 평가 체계	5
1) 신청인	6
2) 피신청인	7
3) 상담이용자	8
4) 교육수강자	8

## II. 결과 요약

1. 전체 종합만족도	11
2. 신청인/피신청인	12
1) 종합만족도	12
2) 차원별 만족도 및 중요도	13
3) 포트폴리오 분석	15
4) 개선효용도 분석	17
5) 중점개선 포인트	19
6) 피해구제 방법별 만족도	22
7) 언론중재위원회 이미지	24
8) 언론중재위원회 인지도	25
9) 언론피해 구제방안에 대한 견해	26

# C O N T E N T S

3. 상담이용자 .....	30
1) 종합만족도 .....	30
2) 상담방법별 종합만족도 .....	31
3) 항목별 만족도 및 중요도 .....	32
4) 포트폴리오 분석 .....	33
5) 개선효용도 분석 .....	34
6) 언론중재위원회 인지도 .....	35
4. 교육수강자 .....	36
1) 종합만족도 .....	36
2) 항목별 만족도 및 중요도 .....	37
3) 포트폴리오 분석 .....	38
4) 개선효용도 분석 .....	39

## III. 신청인/피신청인 조사 결과

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. 언론중재위원회 인지도 .....	68
5. 언론피해 구제방안에 대한 견해 .....	69
1) 언론중재위원회 조정 절차 선택 이유 .....	69
2) 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성 .....	70
3) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성 .....	71
4) 언론중재위원회 중재부 증설 필요성 .....	72

# C O N T E N T S

## IV. 상담이용자 조사 결과

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
6. 언론피해 구제방안에 대한 견해 .....	88
1) 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성 .....	88
2) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성 .....	89
3) 언론중재위원회 중재부 증설 필요성 .....	90

## V. 교육수강자 조사 결과

1. 종합만족도 .....	93
1) 항목별 중요도 .....	94
2) 항목별 만족도 .....	95
2. 전반적 만족도 .....	102
3. 언론중재위원회 인지도 .....	103
4. 언론중재위원회 교육 추천 의향 및 필요성 .....	104

부록. 설문지 .....	105
---------------	-----

# C O N T E N T S

## [그림 목차]

[그림 1] 전체 종합만족도 .....	11
[그림 2] 종합만족도(신청인/피신청인) .....	12
[그림 3] 차원별 만족도 및 중요도(신청인) .....	13
[그림 4] 차원별 만족도 및 중요도(피신청인) .....	14
[그림 5] 포트폴리오 분석(신청인) .....	15
[그림 6] 포트폴리오 분석(피신청인) .....	16
[그림 7] 개선효용도 분석(신청인) .....	17
[그림 8] 개선순위(신청인) .....	17
[그림 9] 개선효용도 분석(피신청인) .....	18
[그림 10] 개선순위(피신청인) .....	18
[그림 11] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(신청인) .....	19
[그림 12] ‘조정 신청과정’ 항목별 만족도(신청인) .....	20
[그림 13] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(피신청인) .....	21
[그림 14] 피해구제 방법별 만족도(신청인) .....	22
[그림 15] 피해구제 방법별 만족도(피신청인) .....	23
[그림 16] 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인) .....	24
[그림 17] 언론중재위원회 인지도(신청인) .....	25
[그림 18] 언론중재위원회 조정 절차 선택 이유(신청인) .....	26
[그림 19] 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성(신청인/피신청인) .....	27
[그림 20] 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(신청인/피신청인) .....	28
[그림 21] 언론중재위원회 중재부 증설 필요성(신청인/피신청인) .....	29
[그림 22] 종합만족도(상담이용자) .....	30
[그림 23] 상담방법별 종합만족도(상담이용자) .....	31
[그림 24] 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자) .....	32
[그림 25] 포트폴리오 분석(상담이용자) .....	33
[그림 26] 개선효용도 분석(상담이용자) .....	34
[그림 27] 개선순위(상담이용자) .....	34
[그림 28] 언론중재위원회 인지도(상담이용자) .....	35
[그림 29] 종합만족도(교육수강자) .....	36
[그림 30] 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자) .....	37
[그림 31] 포트폴리오 분석(교육수강자) .....	38

# C O N T E N T S

[그림 32] 개선효용도 분석(교육수강자) .....	39
[그림 33] 개선순위(교육수강자) .....	39
[그림 34] 종합만족도(신청인/피신청인) .....	43
[그림 35] 응답자 특성별 종합만족도(신청인) .....	44
[그림 36] 응답자 특성별 종합만족도(피신청인) .....	44
[그림 37] 차원별 중요도(신청인-상담창구 포함/상담창구 미포함, 피신청인) .....	45
[그림 38] 차원별 만족도(신청인) .....	46
[그림 39] 차원별 만족도(피신청인) .....	46
[그림 40] '상담창구' 만족도(신청인) .....	47
[그림 41] '상담창구' 응답자 특성별 만족도(신청인) .....	47
[그림 42] '조정 신청과정' 만족도(신청인) .....	48
[그림 43] '조정 신청과정' 응답자 특성별 만족도(신청인) .....	48
[그림 44] '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인) .....	49
[그림 45] '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인) .....	49
[그림 46] '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인) .....	50
[그림 47] '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인) .....	50
[그림 48] '중재부의 심리진행' 만족도(신청인) .....	51
[그림 49] '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인) .....	51
[그림 50] '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인) .....	52
[그림 51] '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인) .....	52
[그림 52] '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인) .....	53
[그림 53] '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인) .....	53
[그림 54] '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인) .....	54
[그림 55] '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인) .....	54
[그림 56] '상담창구' 항목별 만족도(신청인) .....	55
[그림 57] '조정 신청과정' 항목별 만족도(신청인) .....	56
[그림 58] '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인) .....	57
[그림 59] '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인) .....	58
[그림 60] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인) .....	59
[그림 61] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인) .....	60
[그림 62] '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인) .....	61
[그림 63] '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인) .....	62
[그림 64] 피해구제 조치 여부(신청인/피신청인) .....	63

# C O N T E N T S

[그림 65] 피해구제 방법별 만족도(신청인) .....	64
[그림 66] 피해구제 방법별 만족도(피신청인) .....	65
[그림 67] 언론중재위원회 이미지(신청인) .....	66
[그림 68] 언론중재위원회 이미지 응답 비율(신청인) .....	66
[그림 69] 언론중재위원회 이미지(피신청인) .....	67
[그림 70] 언론중재위원회 이미지 응답 비율(피신청인) .....	67
[그림 71] 언론중재위원회 인지도(신청인) .....	68
[그림 72] 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(신청인) .....	68
[그림 73] 언론중재위원회 조정 절차 선택 이유(신청인) .....	69
[그림 74] 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성(신청인/피신청인) .....	70
[그림 75] 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(신청인/피신청인) .....	71
[그림 76] 언론중재위원회 중재부 증설 필요성(신청인/피신청인) .....	72
[그림 77] 종합만족도(상담이용자) .....	75
[그림 78] 응답자 특성별 종합만족도(상담이용자) .....	75
[그림 79] 항목별 중요도(상담이용자) .....	76
[그림 80] 항목별 만족도(상담이용자) .....	77
[그림 81] '상담이용 편리성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자) .....	78
[그림 82] '상담이용 편리성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) .....	78
[그림 83] '상담원 친절성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자) .....	79
[그림 84] '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) .....	79
[그림 85] '상담원 경청자세' 만족도 및 응답 비율(상담이용자) .....	80
[그림 86] '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) .....	80
[그림 87] '상담내용 신뢰성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자) .....	81
[그림 88] '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) .....	81
[그림 89] '문제해결 도움도' 만족도 및 응답 비율(상담이용자) .....	82
[그림 90] '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) .....	82
[그림 91] 전반적 만족도 및 응답 비율(상담이용자) .....	83
[그림 92] 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자) .....	83
[그림 93] 언론중재위원회 이미지 및 응답 비율(상담이용자) .....	84
[그림 94] 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자) .....	84
[그림 95] 언론중재위원회 인지도 응답 비율(상담이용자) .....	85
[그림 96] 응답자 특성별 언론중재위원회 인지도(상담이용자) .....	85
[그림 97] 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(상담이용자) .....	86

# C O N T E N T S

[그림 98] 상담 후 조정 신청 여부(상담이용자) .....	87
[그림 99] 상담 후 조정 미신청 이유(상담이용자) .....	87
[그림 100] 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성(상담이용자) .....	88
[그림 101] 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(상담이용자) .....	89
[그림 102] 언론중재위원회 중재부 증설 필요성(상담이용자) .....	90
[그림 103] 종합만족도(교육수강자) .....	93
[그림 104] 항목별 중요도(교육수강자) .....	94
[그림 105] 항목별 만족도(교육수강자/전체) .....	95
[그림 106] 항목별 만족도(교육수강자/일반인) .....	96
[그림 107] 항목별 만족도(교육수강자/언론인) .....	96
[그림 108] '주제 및 내용' 만족도(교육수강자) .....	97
[그림 109] '주제 및 내용' 응답 비율(교육수강자) .....	97
[그림 110] '제도에 대한 이해' 만족도(교육수강자) .....	98
[그림 111] '제도에 대한 이해' 응답 비율(교육수강자) .....	98
[그림 112] '사건/사례를 이용한 설명' 만족도(교육수강자) .....	99
[그림 113] '사건/사례를 이용한 설명' 응답 비율(교육수강자) .....	99
[그림 114] '교육자료의 충실성' 만족도(교육수강자) .....	100
[그림 115] '교육자료의 충실성' 응답 비율(교육수강자) .....	100
[그림 116] '강사의 성의 및 태도' 만족도(교육수강자) .....	101
[그림 117] '강사의 성의 및 태도' 응답 비율(교육수강자) .....	101
[그림 118] 전반적 만족도(교육수강자) .....	102
[그림 119] 전반적 만족도 응답 비율(교육수강자) .....	102
[그림 120] 언론중재위원회 인지도 응답 비율(교육수강자/일반인) .....	103
[그림 121] 언론중재위원회 인지도 응답 비율(교육수강자/언론인) .....	103
[그림 122] 언론중재위원회 교육 추천 의향(교육수강자) .....	104
[그림 123] 언론중재위원회 교육 필요성(교육수강자) .....	104

# C O N T E N T S

## [표 목차]

[표 1] '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인) .....	19
[표 2] '조정 신청과정' 항목별 응답 비율(신청인) .....	20
[표 3] '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(피신청인) .....	21
[표 4] 언론중재위원회 이미지(신청인/피신청인) .....	24
[표 5] 상담방법별 항목 만족도(상담이용자) .....	31
[표 6] '상담창구' 항목별 응답 비율(신청인) .....	55
[표 7] '조정 신청과정' 항목별 응답 비율(신청인) .....	56
[표 8] '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인) .....	57
[표 9] '심리 전 절차 안내' 항목별 응답 비율(피신청인) .....	58
[표 10] '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(신청인) .....	59
[표 11] '중재부의 심리진행' 항목별 응답 비율(피신청인) .....	60
[표 12] '심리 후 절차 안내' 항목별 응답 비율(신청인) .....	61
[표 13] '심리 후 절차 안내' 항목별 응답 비율(피신청인) .....	62
[표 14] 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(신청인) .....	64
[표 15] 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(피신청인) .....	65

## 이용자를 위하여

1. 본 보고서는 2025년 언론중재위원회 서비스 이용자를 대상으로 실시한 『2025년 언론중재위원회 이용만족도조사』의 조사 결과를 담고 있습니다.
2. 사례 수가 30표본을 넘지 않는 경우 자료 해석 시 유의가 필요합니다.
3. 보고서 상의 모든 통계표와 도표, 교차분석표 안의 수치(비율)는 통계 처리 과정 중 소수점 둘째 자리 이하에서 반올림 처리되어 세부 항목의 합이 전체 합계 또는 세부 항목 간의 소계와 일치하지 않을 수 있습니다.
4. 중복응답 문항의 경우 전체 합이 100%를 초과할 수 있습니다.
5. 보고서 상에 사용된 기호의 뜻은 다음과 같습니다.
  - 「-」 : 응답내용이 없거나 해당사항 없음
  - 「0.0」 : 조사결과 값이 0이거나, 소수점 둘째자리 이하에서 0의 근사 값임
  - 「n」 : 조사된 응답자 수로 해당 항목의 응답자 수를 의미함



I



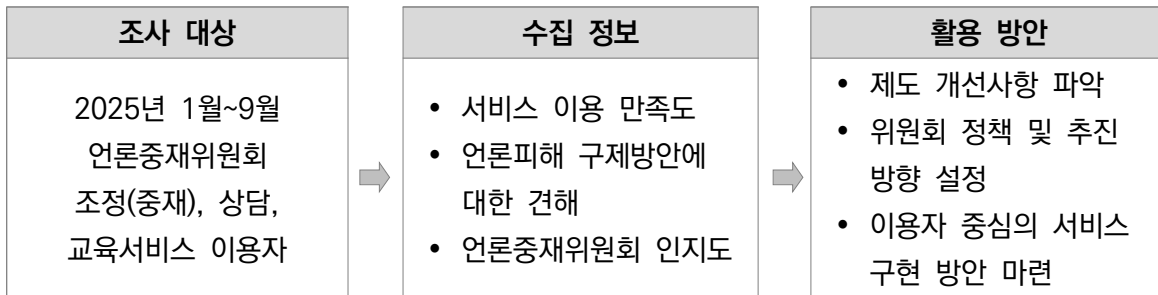
# 조사 개요



## I. 조사 개요

### 1. 조사 목적

- 본 조사는 2025년 1월부터 9월까지 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담, 교육서비스를 이용한 이용자를 대상으로 진행함
- 언론중재위원회 서비스 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. 조사 설계

구분	내용
조사대상	• 2025년 1월~9월 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담, 교육서비스 이용자
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청인/피신청인 : 온라인(웹)조사</li> <li>• 상담이용자 : 온라인(웹)조사 + CATI를 이용한 전화 면접조사</li> <li>• 교육수강자 : 현장조사</li> </ul>
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청인 : 247명</li> <li>• 피신청인 : 194명</li> <li>• 상담이용자 : 120명</li> <li>• 교육수강자 : 1,193명(일반인: 1,010명 / 언론인: 183명)</li> </ul>
응답률	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청인 : 52.9%                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유효모집단 467명 중 247명 응답</li> </ul> </li> <li>• 피신청인 : 41.2%                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유효모집단 471명 중 194명 응답</li> </ul> </li> <li>• 상담이용자 : 36.7%                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유효모집단 327명 중 120명 응답</li> </ul> </li> </ul>
조사기간	• 2025년 10월 16일 ~ 11월 7일
수행기관	• (주)리서치랩컨설팅

### 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	◎	◎
언론피해 구제방안에 대한 견해	• 언론중재위원회 조정 절차 선택 이유	◎	
	• 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성	◎	◎
	• 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성	◎	◎
	• 언론중재위원회 중재부 증설 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「상담이용 편리성」 만족도</li> <li>• 「상담원 친절성」 만족도</li> <li>• 「상담원 경청자세」 만족도</li> <li>• 「상담내용 신뢰성」 만족도</li> <li>• 「문제해결 도움도」 만족도</li> <li>• 전반적 만족도</li> </ul>
언론중재위원회 이미지 및 인지도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전반적 이미지</li> <li>• 언론중재위원회 인지도</li> </ul>
언론피해 구제방안에 대한 견해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성</li> <li>• 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성</li> <li>• 언론중재위원회 중재부 증설 필요성</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담 후 조정 신청 경험</li> <li>• 상담 후 조정 미신청 이유</li> </ul>

3) 교육수강자

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

## 4. 응답자 특성

### 1) 신청인

구분	전체	조정주체		개인/기관(단체)	
		당사자	대리인	개인	기관(단체)
사례수(명)	(247)	(142)	(105)	(104)	(143)
비율(%)	100.0	57.5	42.5	42.1	57.9

구분	조정신청 매체(복수응답)							
	일간신문	주간신문	방송	잡지	뉴스통신	인터넷신문	포털	방송사 닷컴
사례수(명)	(56)	(17)	(46)	(3)	(12)	(183)	(15)	(12)
비율(%)	22.7	6.9	18.6	1.2	4.9	74.1	6.1	4.9

### 2) 피신청인

구분	전체	직책						
		발행인, 대표	편집·보도국장	부장급	팀장, 차장급	취재 기자	변호사	기타
사례수(명)	(194)	(16)	(53)	(63)	(32)	(15)	(12)	(3)
비율(%)	100.0	8.2	27.3	32.5	16.5	7.7	6.2	1.5

구분	조정신청 매체(복수응답)							
	일간신문	주간신문	방송	잡지	뉴스통신	인터넷신문	포털	기타
사례수(명)	(52)	(18)	(42)	(5)	(9)	(66)	(1)	(1)
비율(%)	26.8	9.3	21.6	2.6	4.6	34.0	0.5	0.5

### 3) 상담이용자

구분	전체	개인/기관(단체)		상담방법(복수응답)		
		개인	기관(단체)	방문	전화	이메일
사례수(명)	(120)	(48)	(72)	(21)	(84)	(38)
비율(%)	100.0	40.0	60.0	17.5	70.0	31.7

### 4) 교육수강자

구분	전체	일반인	언론인
사례수(명)	(1,193)	(1,010)	(183)
비율(%)	100.0	84.7	15.3

### 5. 만족도 평가 체계



7점 척도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
100점 환산	0점	16.7점	33.3점	50.0점	66.7점	83.3점	100점

\* 7점 척도 100점 환산식 = (n-1)/6 × 100

- 신청인/피신청인의 경우, ‘언론중재위원회를 이용하면서 가장 중요하게 생각하는 요소(차원)’에 대한 응답값을 100점으로 환산하여, 전체 요소 중 해당 요소가 차지하는 비율을 중요도로 적용함

- 종합만족도는 각 차원 만족도와 중요도 곱의 합으로 최종 산출함

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

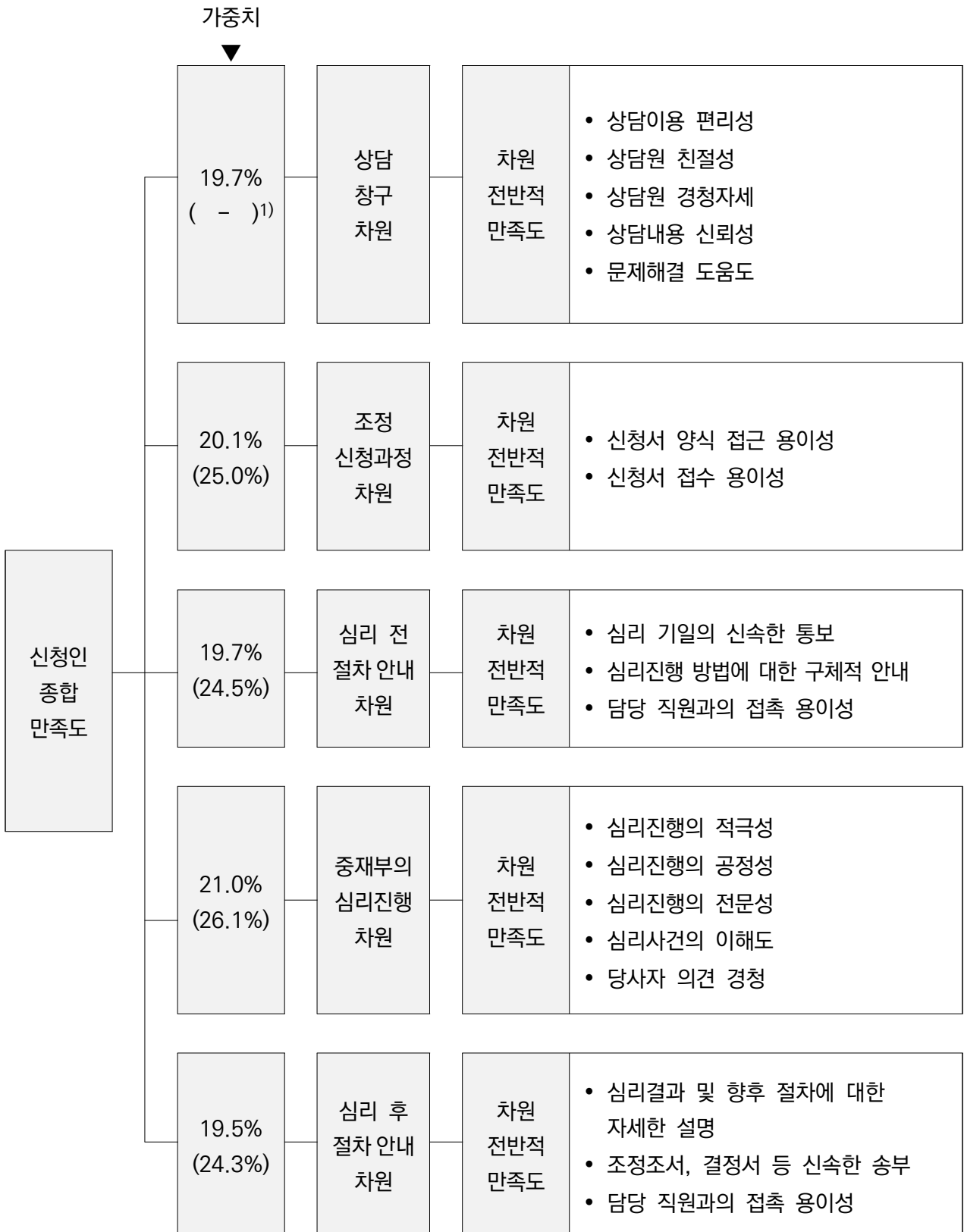
- 상담이용자와 교육수강자의 경우, 각 항목 만족도와 전반적 만족도 간 상관분석으로 얻은 상관계수<sup>2</sup> 값을 중요도로 적용함
- 종합만족도는 각 항목 만족도와 중요도 곱의 합으로 최종 산출함

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

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

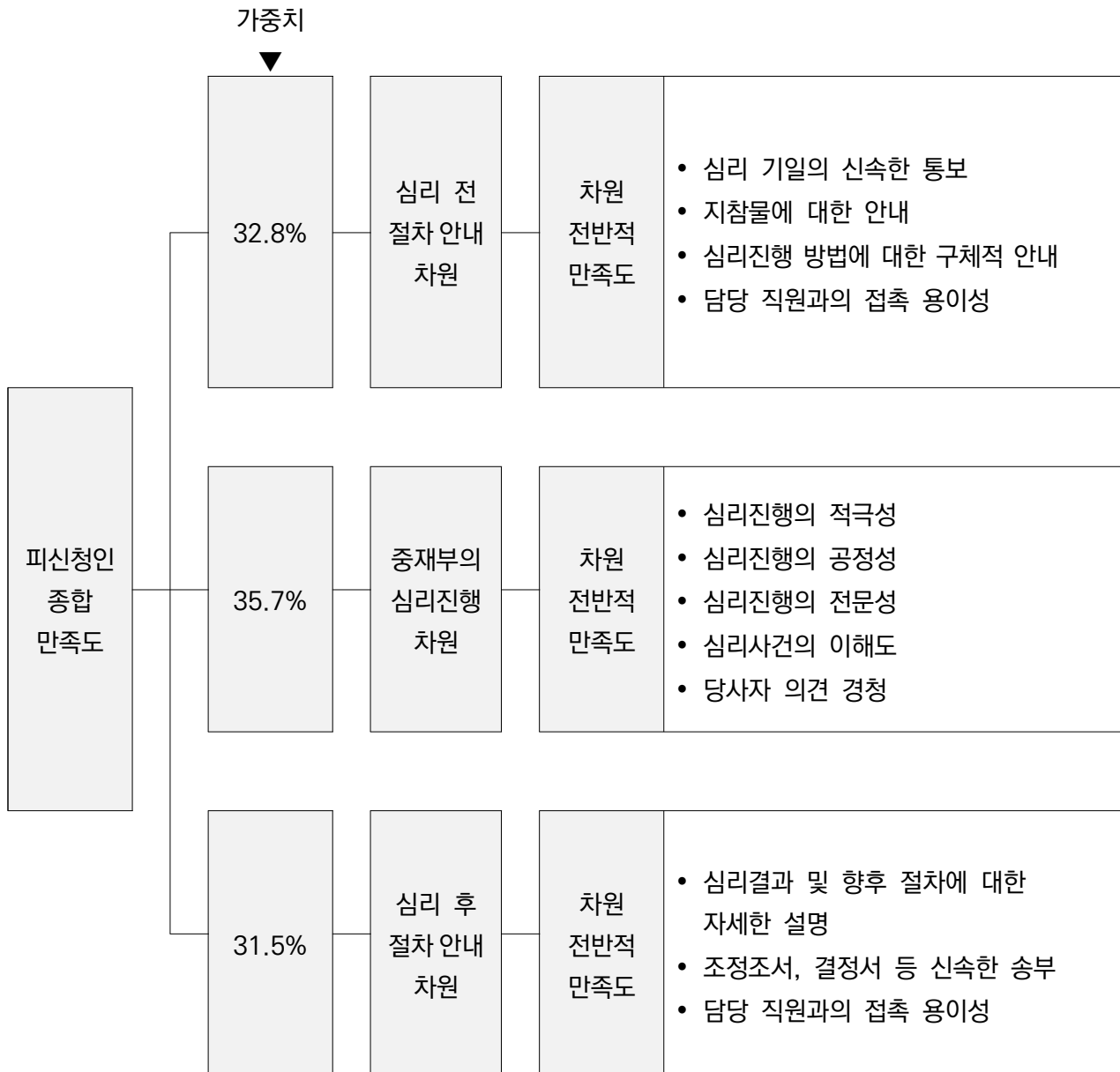
구분	내용	상담창구 이용자	상담창구 비이용자
신청인 차원 만족도	• 「상담창구」 만족도	◎	
	• 「조정 신청과정」 만족도	◎	◎
	• 「심리 전 절차 안내」 만족도	◎	◎
	• 「중재부의 심리진행」 만족도	◎	◎
	• 「심리 후 절차 안내」 만족도	◎	◎

1) 신청인

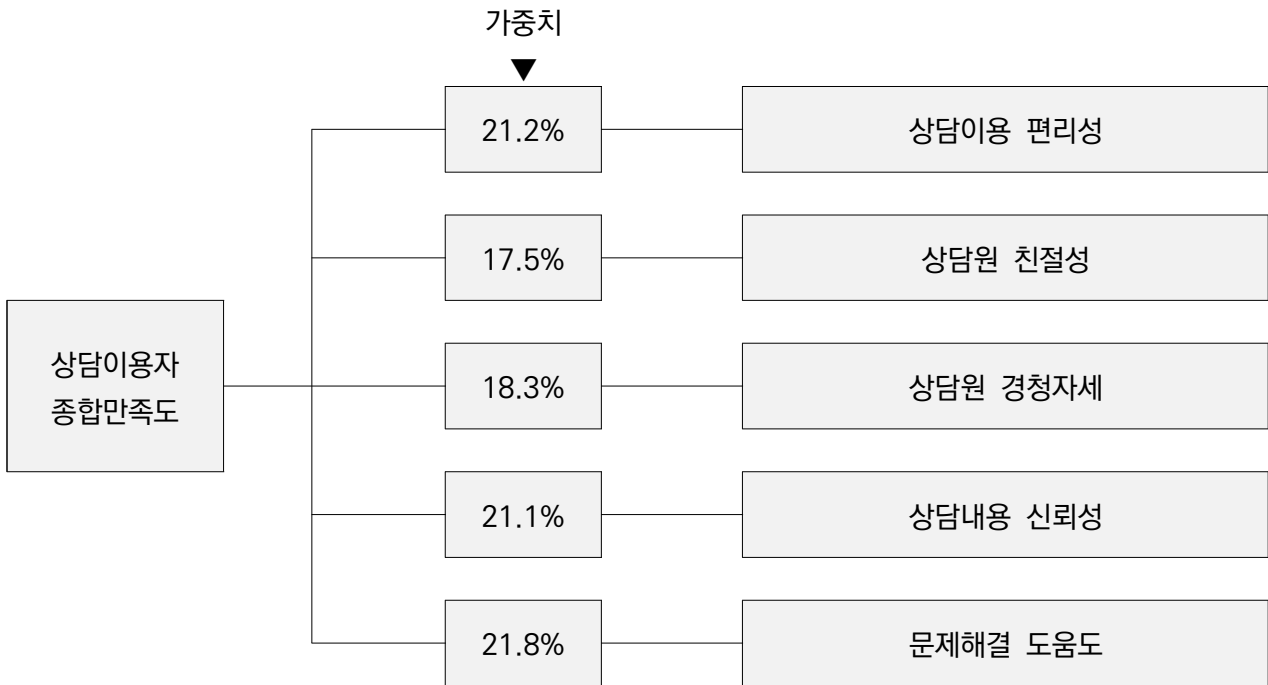


1) ( )의 비율은 상담창구를 이용하지 않은 신청인의 차원별 중요도 결과임

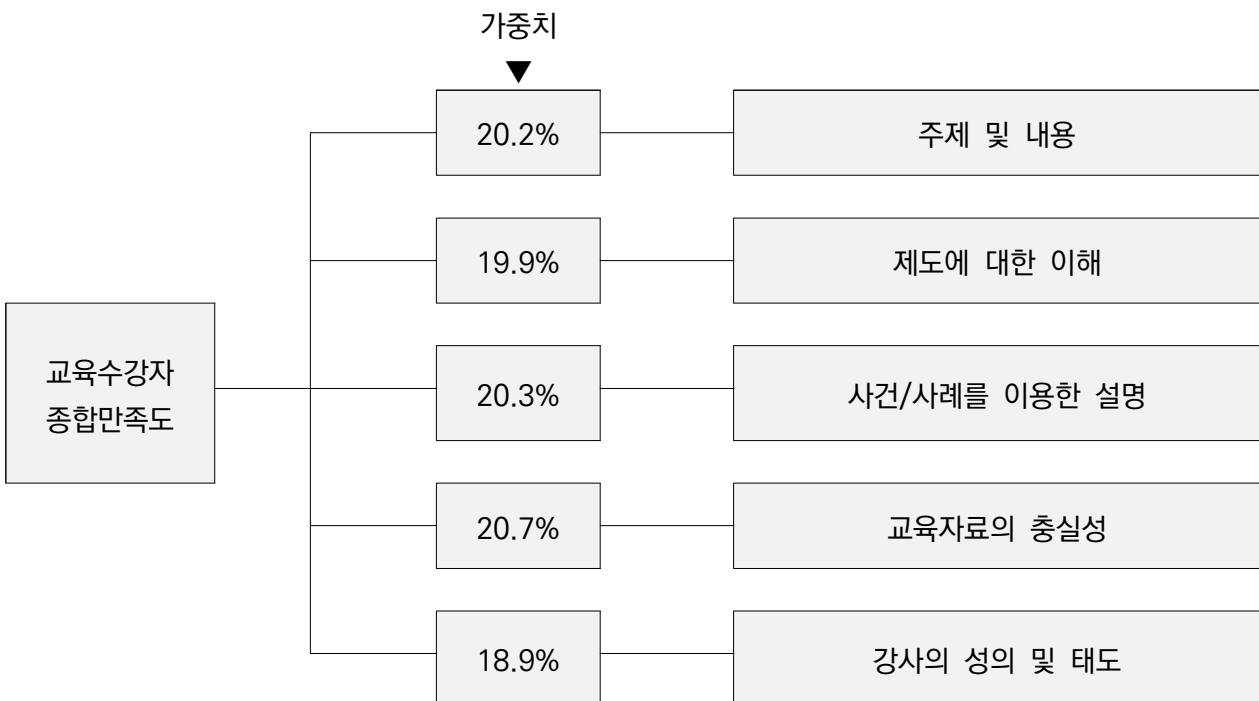
2) 피신청인



### 3) 상담이용자



### 4) 교육수강자



II



**결과 요약**



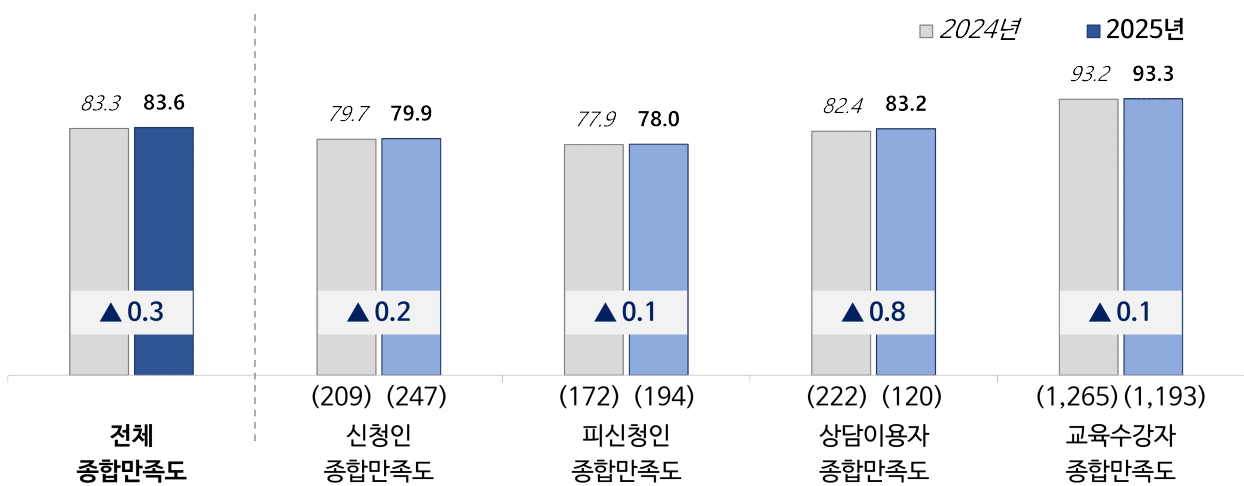
## II. 결과 요약

### 1. 전체 종합만족도

- 신청인, 피신청인, 상담이용자, 교육수강자의 종합만족도를 산술평균한 전체 종합만족도는 83.6점으로 전년 대비 0.3점 상승함
- 모든 조사 대상자의 만족도가 상승하였으며, 특히 상담이용자의 상승폭이 상대적으로 두드러짐

[그림 1] 전체 종합만족도

[단위 : 점, Base : ( )]



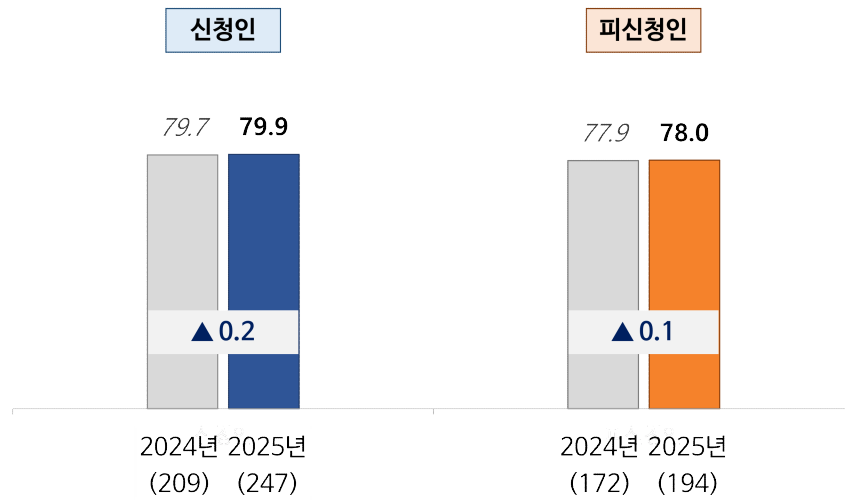
## 2. 신청인/피신청인

### 1) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 79.9점, 피신청인은 78.0점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 높은 것으로 나타남
- 신청인은 전년 대비 0.2점 상승하였으며, 피신청인은 0.1점 상승함

[그림 2] 종합만족도(신청인/피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



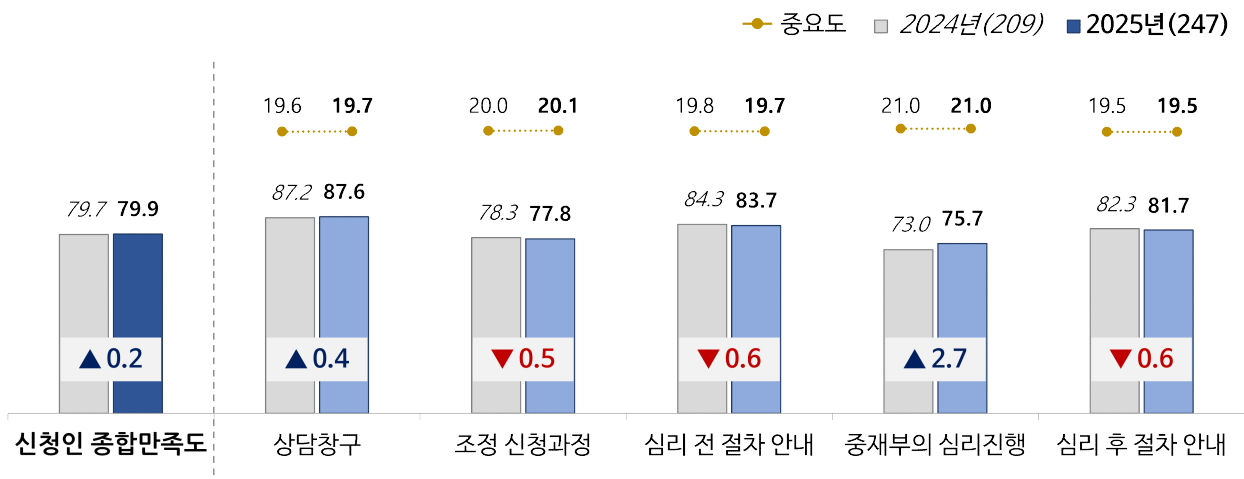
2) 차원별 만족도 및 중요도

(1) 신청인

- 차원별 만족도는 ‘상담창구’가 87.6점으로 가장 높고, 다음으로 ‘심리 전 절차 안내’(83.7점), ‘심리 후 절차 안내’(81.7점), ‘조정 신청과정’(77.8점), ‘중재부의 심리진행’(75.7점) 순으로 나타남
- 전년 대비 ‘상담창구’, ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도가 각 0.4점, 2.7점 상승한 반면, ‘조정 신청과정’, ‘심리 전 절차 안내’, ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도는 하락함
- 차원별 중요도는 ‘중재부의 심리진행’이 21.0%로 가장 높았고, 다음으로 ‘조정 신청과정’(20.1%), ‘상담창구’와 ‘심리 전 절차 안내’(각 19.7%), ‘심리 후 절차 안내’(19.5%) 순임
- ‘중재부의 심리진행’ 차원은 전년도에 이어 중요도가 가장 높으나 만족도는 가장 낮게 나타남

[그림 3] 차원별 만족도 및 중요도(신청인)

[단위 : %, 점, Base : ( )]

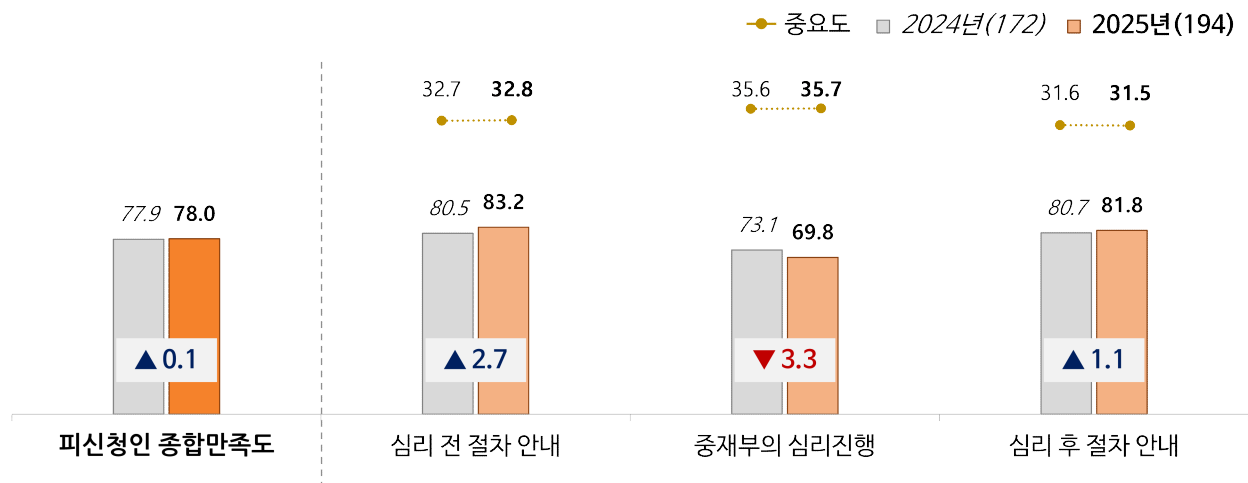


(2) 피신청인

- 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’가 83.2점으로 가장 높고, 다음으로 ‘심리 후 절차 안내’(81.8점), ‘중재부의 심리진행’(69.8점) 순으로 나타남
- 전년 대비 ‘심리 전 절차 안내’ 및 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도가 각 2.7점, 1.1점 상승한 반면, ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 3.3점 하락함
- 차원별 중요도는 ‘중재부의 심리진행’이 35.7%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘심리 전 절차 안내’(32.8%), ‘심리 후 절차 안내’(31.5%) 순임
- ‘중재부의 심리진행’ 차원은 전년도에 이어 중요도는 가장 높으나 만족도는 가장 낮게 나타남

[그림 4] 차원별 만족도 및 중요도(피신청인)

[단위 : %, 점, Base : ( )]



### 3) 포트폴리오 분석

#### IPA(Importance Performance Analysis)

만족도를 구성하는 ‘평가차원 및 평가항목’에 대한 평가결과를 통해 산출된 중요도와 만족도 간의 관계를 사각형 Box Graph 안에 나타냄으로써, 현 시점에서 활용 가능한 자원의 투입 순서를 결정하고 중점 개선과제를 발굴하여, 서비스 만족도 제고를 위한 실행방안을 찾아보는 분석방법

#### (1) 신청인

- 신청인의 IPA 분석 결과 ‘중재부의 심리진행’과 ‘조정 신청과정’ 차원이 중요도는 높으나 만족도가 낮아 중점개선 영역으로 분류됨
- 2024년도와 마찬가지로 ‘중재부의 심리진행’과 ‘조정 신청과정’ 차원이 중점개선 영역으로 분석되어, 구체적이고 적극적인 만족도 제고 노력이 요망됨

[그림 5] 포트폴리오 분석(신청인)



\*중요도(20.0%)와 만족도(81.3점)는 각 차원의 산술평균임

(2) 피신청인

- 피신청인의 IPA 분석 결과 ‘중재부의 심리진행’ 차원이 중요도는 높으나 만족도가 낮아 중점개선 영역으로 분류됨
- 전년도와 마찬가지로 ‘중재부의 심리진행’ 차원이 중점개선 영역에 해당하는 것으로 분석되어, 차원에 대한 적극적인 만족도 제고 노력이 요망됨

[그림 6] 포트폴리오 분석(피신청인)



\*중요도(33.3%)와 만족도(78.3점)는 각 차원의 산술평균임

#### 4) 개선효용도 분석

##### 개선효용도(IEA, Important Efficiency Analysis)

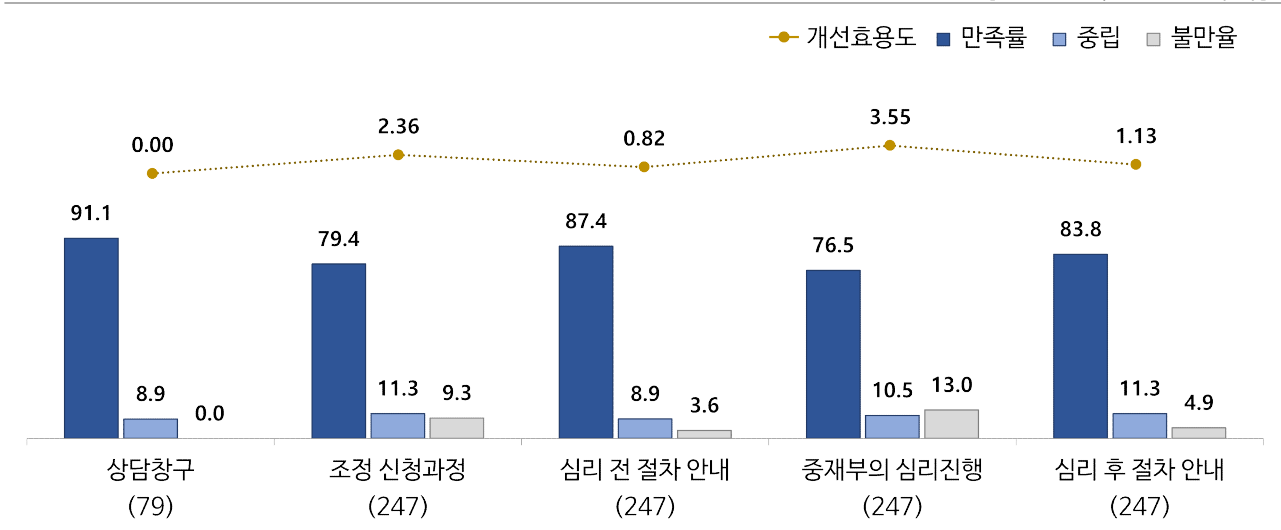
- 개선 필요 과제의 우선순위를 결정하기 위해 만족률, 불만율, 중요도를 동시에 고려하여 산출
- 개선효용도가 클수록 개선의 효과 또한 큼

$$\text{개선효용도(IEA)} = \text{중요도(Impact)} * \text{불만율/만족률}$$

- 신청인에 대한 개선효용도 분석 결과, '중재부의 심리진행'이 3.55로 전년도에 이어 가장 높게 나타나 우선적인 개선이 요구됨. 이어서 '조정 신청과정'(2.36), '심리 후 절차 안내'(1.13), '심리 전 절차 안내'(0.82), '상담창구'(0.00) 순으로 나타남

[그림 7] 개선효용도 분석(신청인)

[단위 : %, Base : ( )]



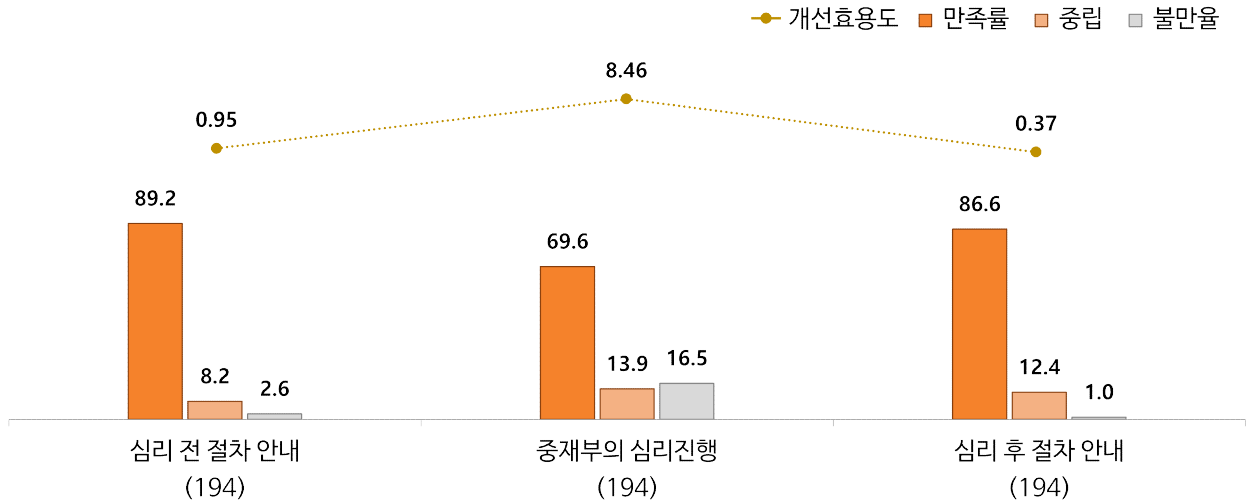
[그림 8] 개선순위(신청인)



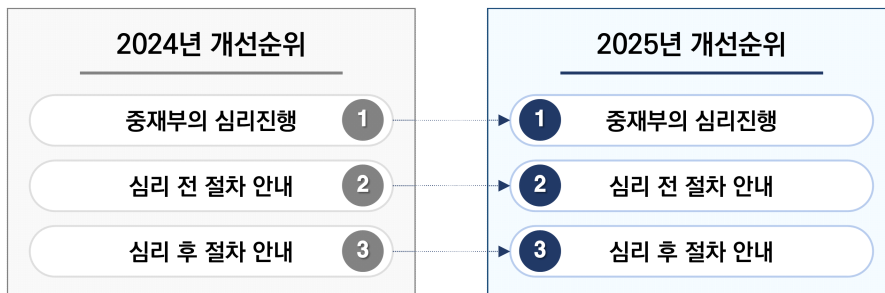
- 피신청인의 경우 ‘중재부의 심리진행’의 개선효용도가 8.46으로 가장 높아 우선적인 개선이 필요한 것으로 나타났으며, 이어 ‘심리 전 절차 안내’(0.95), ‘심리 후 절차 안내’(0.37) 순임

[그림 9] 개선효용도 분석(피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]



[그림 10] 개선순위(피신청인)



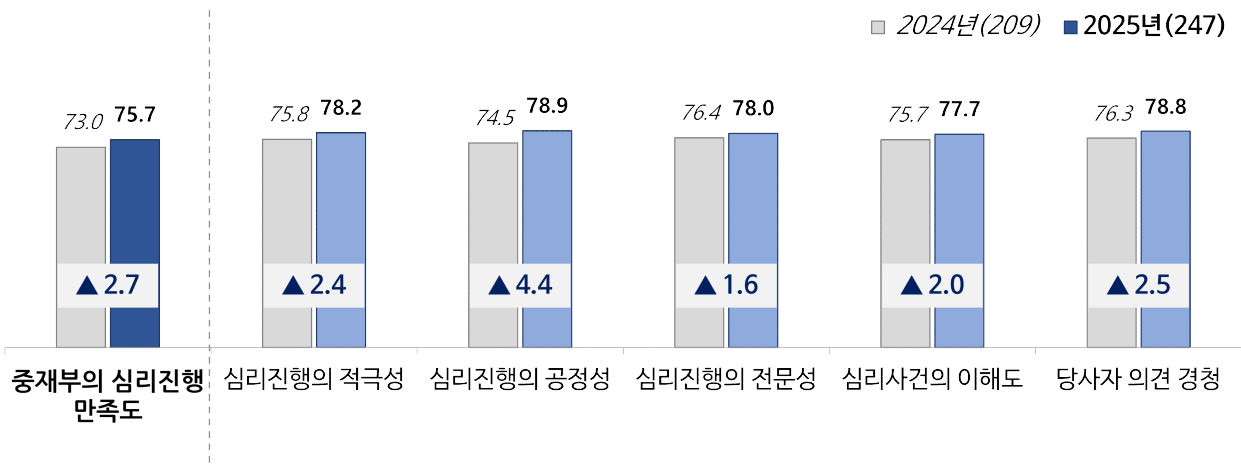
5) 중점개선 포인트

(1) 신청인

- 신청인의 중점개선 영역 중 ‘중재부의 심리진행’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, ‘심리진행의 공정성’이 78.9점으로 가장 높고, 이어서 ‘당사자 의견 경청’(78.8점), ‘심리진행의 적극성’(78.2점), ‘심리진행의 전문성’(78.0점), ‘심리사건의 이해도’(77.7점) 순으로 나타남
- 전년 대비 모든 항목 만족도가 상승하였으며, 특히 ‘심리진행의 공정성’이 가장 큰 폭으로 상승함

[그림 11] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



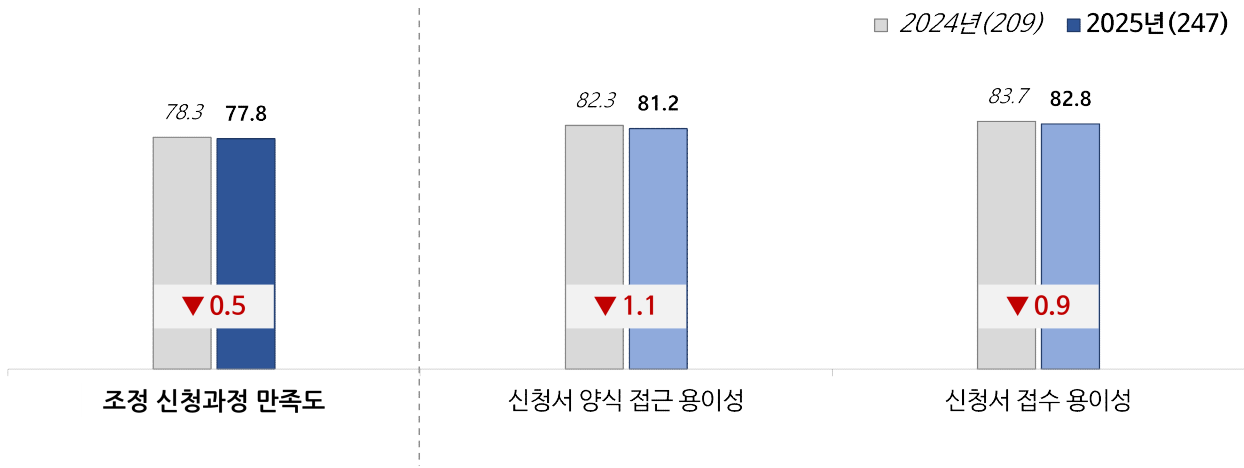
[표 1] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답 비율(신청인)

구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	42.1	28.3	7.7	11.3	3.6	2.8	4.0	78.1	11.3	10.5
심리진행의 공정성	44.9	26.3	6.1	11.7	4.9	3.2	2.8	77.3	11.7	10.9
심리진행의 전문성	44.1	27.5	6.5	8.5	4.5	5.3	3.6	78.1	8.5	13.4
심리사건의 이해도	42.5	25.9	8.9	11.3	4.0	3.6	3.6	77.3	11.3	11.3
당사자 의견 경청	41.3	29.6	8.9	10.1	4.5	2.4	3.2	79.8	10.1	10.1

- 신청인의 중점개선 영역 중 ‘조정 신청과정’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 신청서 접수 용이성(82.8점), ‘신청서 양식 접근 용이성’(81.2점) 순으로 나타남
- 전년 대비 모든 항목 만족도가 하락하였음

[그림 12] ‘조정 신청과정’ 항목별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 2] ‘조정 신청과정’ 항목별 응답 비율(신청인)

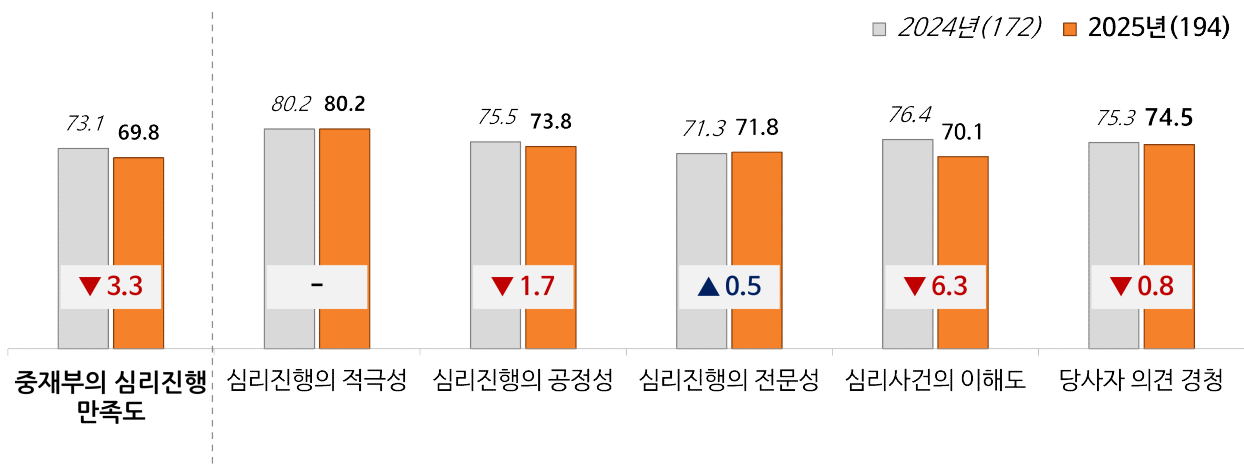
구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
신청서 양식 접근 용이성	38.5	35.2	8.1	14.6	2.0	0.4	1.2	81.8	14.6	3.6
신청서 접수 용이성	42.1	32.8	10.5	10.9	2.0	1.2	0.4	85.4	10.9	3.6

(2) 피신청인

- 피신청인의 중점개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, ‘심리진행의 적극성’이 80.2점으로 가장 높고, 이어 ‘당사자 의견 경청’(74.5점), ‘심리진행의 공정성’(73.8점), ‘심리진행의 전문성’(71.8점), ‘심리사건의 이해도’(70.1점) 순으로 나타남
- 대부분의 항목에서 만족도가 하락하였으며, 특히 ‘심리사건의 이해도’가 6.3점으로 크게 하락함

[그림 13] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 3] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답 비율(피신청인)

구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	32.5	40.2	10.3	12.4	3.1	1.0	0.5	83.0	12.4	4.6
심리진행의 공정성	27.3	32.5	10.3	19.1	8.2	1.5	1.0	70.1	19.1	10.8
심리진행의 전문성	27.3	30.4	8.8	20.1	7.2	5.2	1.0	66.5	20.1	13.4
심리사건의 이해도	22.7	29.4	15.5	17.0	11.3	2.1	2.1	67.5	17.0	15.5
당사자 의견 경청	29.4	32.5	11.3	14.9	7.2	3.6	1.0	73.2	14.9	11.9

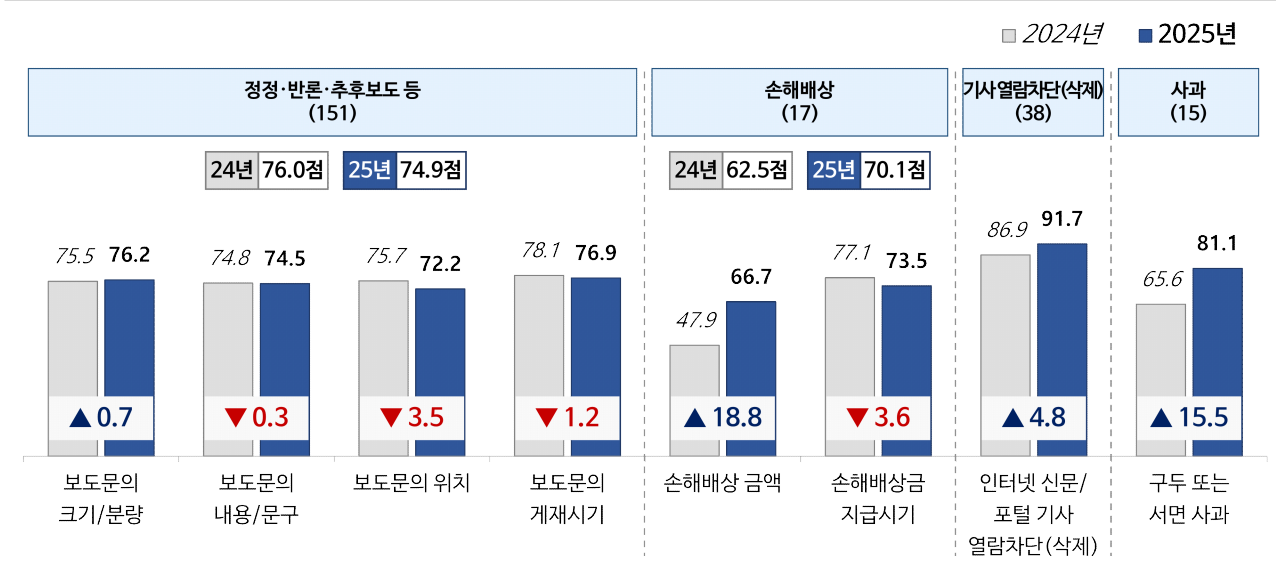
## 6) 피해구제 방법별 만족도

### (1) 신청인

- 신청인은 ‘기사 열람차단(삭제)’로 피해를 구제받은 경우 만족도가 91.7점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘사과’(81.1점), ‘정정·반론·추후보도 등’(74.9점), ‘손해배상’(70.1점) 순으로 나타남
- ‘손해배상 금액’과 ‘구두 또는 서면 사과’에 대한 만족도가 전년 대비 각 18.8점, 15.5점 크게 상승함

[그림 14] 피해구제 방법별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

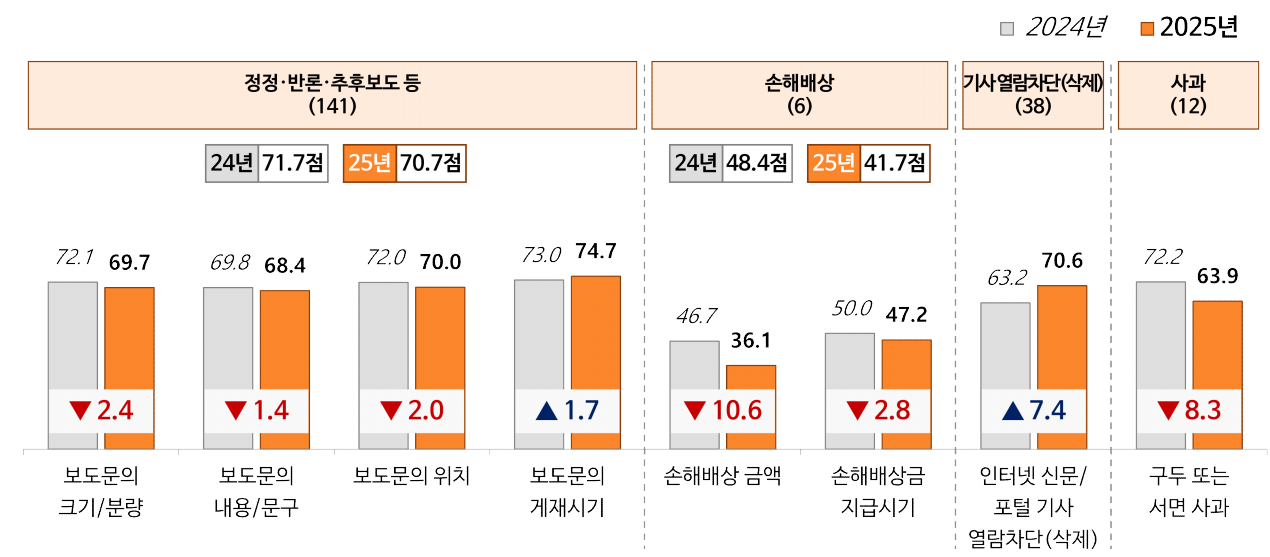


(2) 피신청인

- 피신청인은 ‘정정·반론·추후보도 등’으로 피해구제 조치를 한 경우 만족도가 70.7점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘기사 열람차단(삭제)’(70.6점), ‘손해배상’(41.7점) 순으로 나타남
- 대부분의 항목 만족도가 전년 대비 하락하였으나, ‘보도문의 게재시기’와 ‘기사 열람차단(삭제)’에 대한 만족도는 상승함

[그림 15] 피해구제 방법별 만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

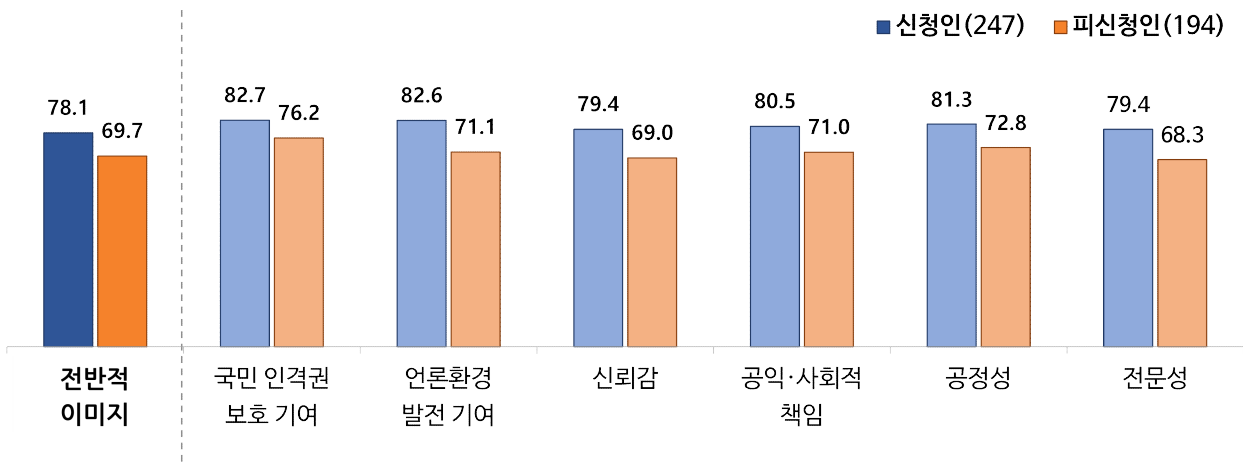


### 7) 언론중재위원회 이미지

- 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지는 신청인(78.1점)이 피신청인(69.7점)보다 긍정적으로 나타남
- 전반적 이미지에 대한 평가는 신청인의 경우 전년 대비 0.7점 상승하였으며, 피신청인은 2.6점 하락함
- 신청인의 경우, ‘국민 인격권 보호 기여’를 제외한 모든 항목에서 전년 대비 상승하였으나, 피신청인은 모든 항목 점수가 하락함

[그림 16] 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	2024년	77.4	82.8	82.5	79.1	79.7	79.8	78.4
	2025년	78.1	82.7	82.6	79.4	80.5	81.3	79.4
	Gap	▲0.7	▼0.1	▲0.1	▲0.3	▲0.8	▲1.5	▲1.0
피신청인	2024년	72.3	76.3	73.5	72.7	76.1	74.2	70.5
	2025년	69.7	76.2	71.1	69.0	71.0	72.8	68.3
	Gap	▼2.6	▼0.1	▼2.4	▼3.7	▼5.1	▼1.4	▼2.2

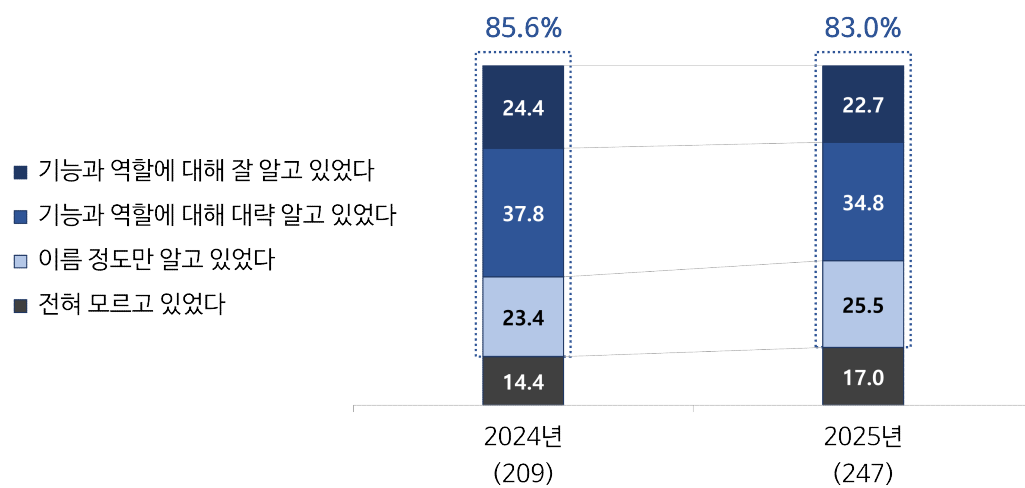
\*Gap: 2025년-2024년

8) 언론중재위원회 인지도

- 신청인의 83.0%가 조정 신청 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었다고 응답하였으며, 인지 비율은 전년 대비 2.6%p 하락함
- 응답자의 57.5%가 언론중재위원회의 기능과 역할을 인지한 상태에서 조정을 신청한 것으로 나타남(기능과 역할을 잘 알고 있었다: 22.7% + 기능과 역할을 대략 알고 있었다: 34.8%)

[그림 17] 언론중재위원회 인지도(신청인)

[단위 : %, Base : ( )]



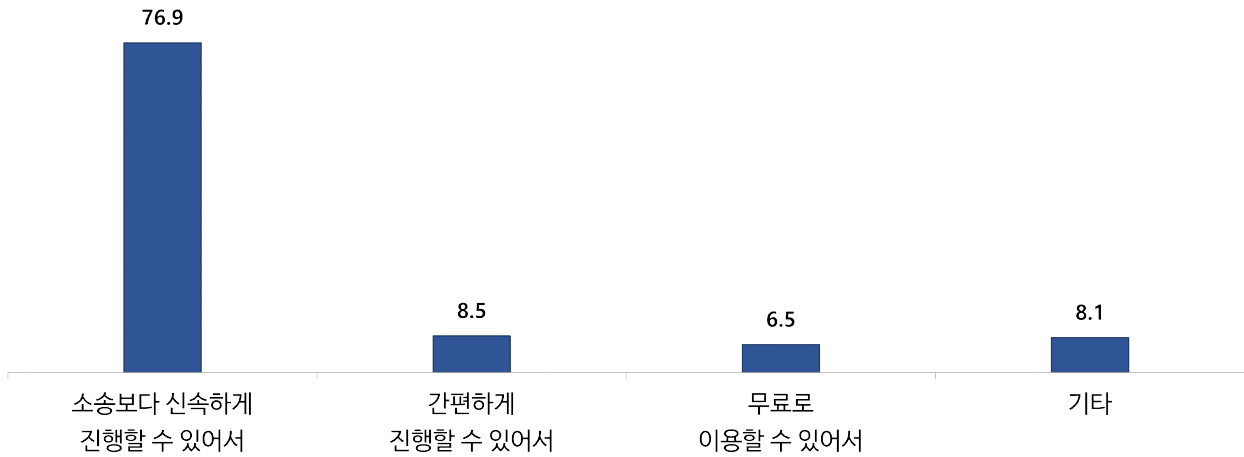
### 9) 언론피해 구제방안에 대한 견해

#### (1) 언론중재위원회 조정 절차 선택 이유

- 신청인의 76.9%가 언론중재위원회 조정 절차를 선택한 이유로 ‘소송보다 신속하게 진행할 수 있어서’라고 응답함

[그림 18] 언론중재위원회 조정 절차 선택 이유(신청인)

[단위 : %, Base : ( )]

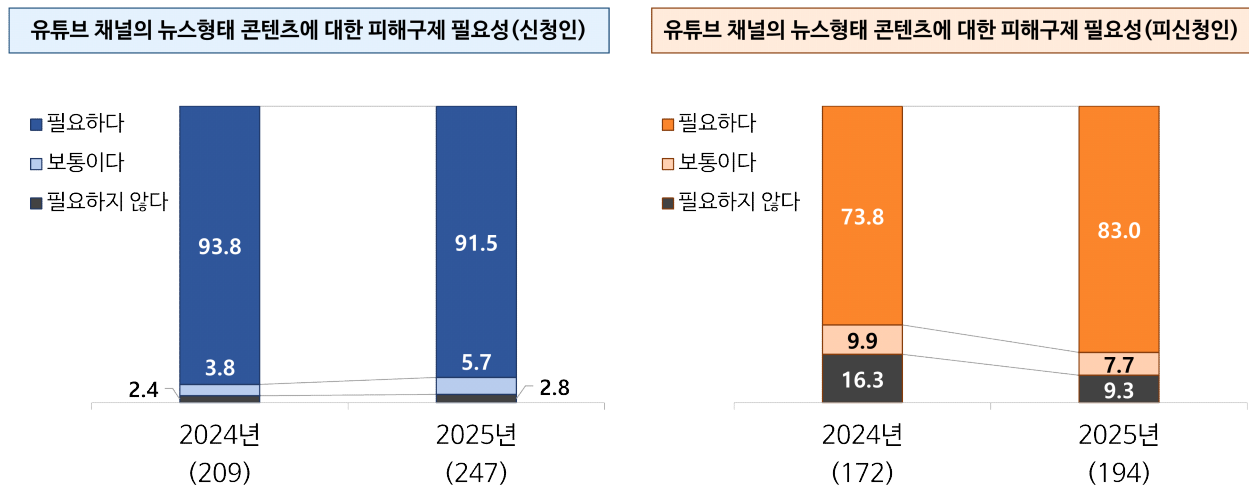


(2) 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성

- 개인 유튜버·일반 사업자 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성을 묻는 질문에 신청인의 대다수인 91.5%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 63.2% + 대체로 그렇다: 23.1% + 약간 그렇다: 5.3%)고 응답함
- 피신청인의 경우에도 전년 대비 큰 폭으로 상승한 83.0%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 45.4% + 대체로 그렇다: 29.9% + 약간 그렇다: 7.7%)고 응답함
- 개인 유튜버·일반 사업자 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제가 필요하다는 응답은 신청인과 피신청인 모두 80% 이상으로 매우 높게 나타남

[그림 19] 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성(신청인/피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]

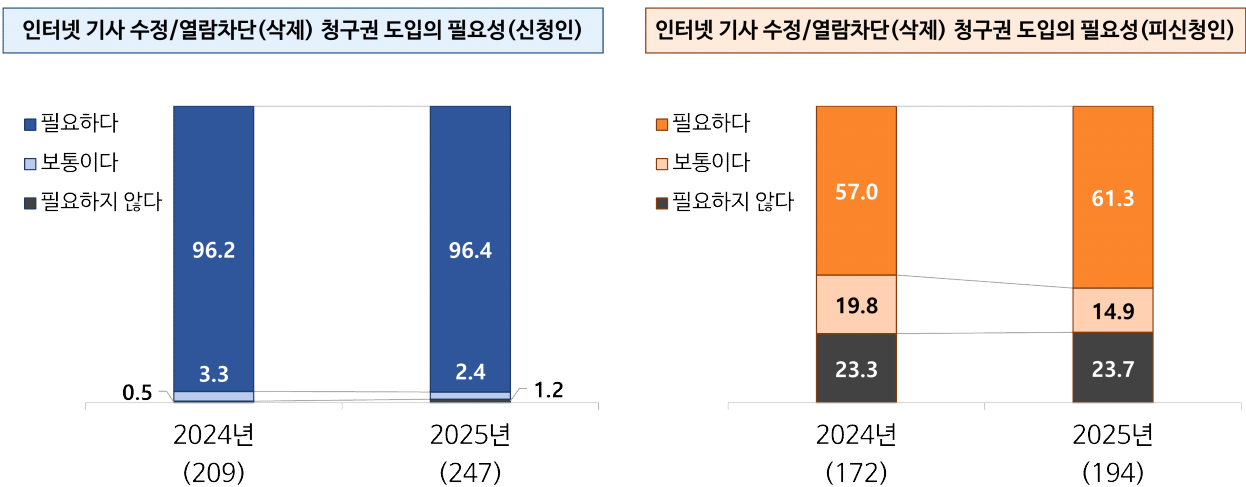


(3) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성

- 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권의 도입 필요성에 대해 신청인의 대다수인 96.4%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 72.1% + 대체로 그렇다: 20.6% + 약간 그렇다: 3.6%)고 응답함
- 피신청인의 경우에는 61.3%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 21.6% + 대체로 그렇다: 25.3% + 약간 그렇다: 14.4%)고 응답함
- 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입이 필요하다는 응답은 피신청인에 비해 신청인이 35.1%p 더 높게 나타남

[그림 20] 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(신청인/피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]

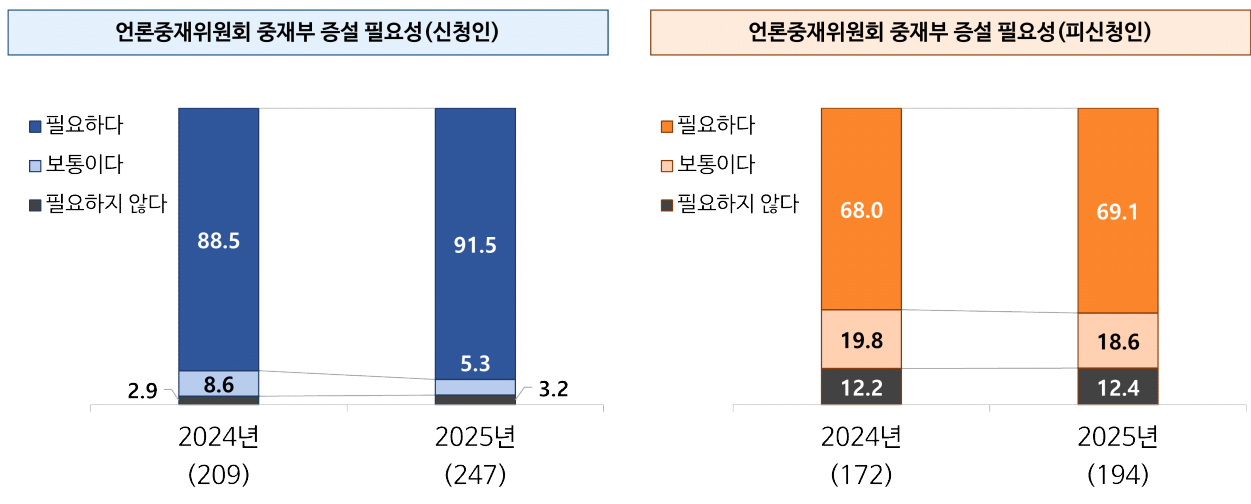


(4) 언론중재위원회 중재부 증설 필요성

- 언론중재위원회 중재부 증설 필요성에 대해 신청인의 91.5%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 65.6% + 대체로 그렇다: 19.8% + 약간 그렇다: 6.1%)고 응답함
- 피신청인의 경우에는 69.1%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 23.7% + 대체로 그렇다: 31.4% + 약간 그렇다: 13.9%)고 응답함
- 언론중재위원회 중재부 증설이 필요하다는 응답은 피신청인에 비해 신청인이 22.4%p 더 높게 나타남

[그림 21] 언론중재위원회 중재부 증설 필요성(신청인/피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]



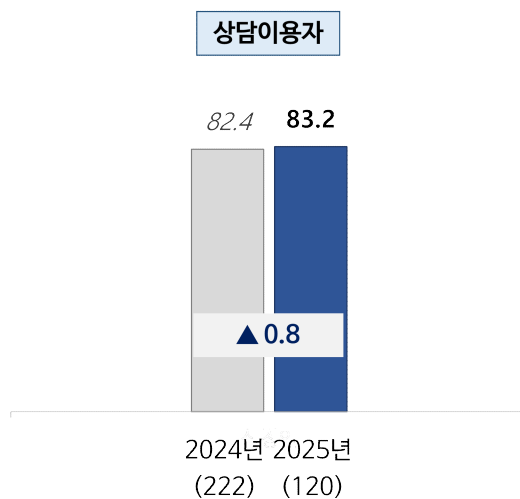
### 3. 상담이용자

#### 1) 종합만족도

- 상담이용자 종합만족도는 83.2점으로, 전년 82.4점 대비 0.8점 상승함

[그림 22] 종합만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

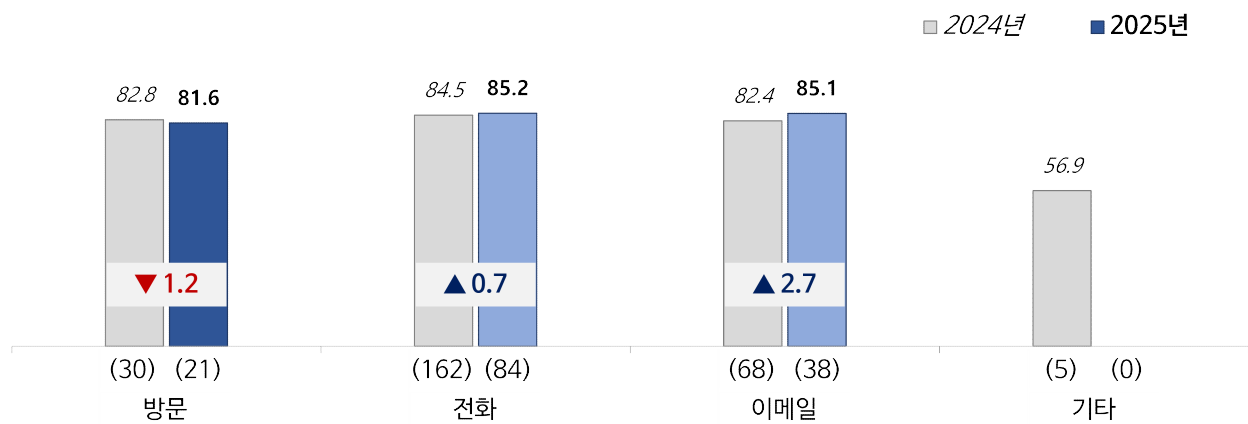


2) 상담방법별 종합만족도

- 상담방법별 종합만족도를 살펴보면, ‘전화’ 상담이 85.2점으로 점수가 가장 높았으며, 다음으로 ‘이메일’(85.1점), ‘방문’(81.6점) 순임
- ‘방문’ 상담에 대한 만족도는 전년 대비 1.2점 하락한 반면, ‘전화’와 ‘이메일’ 상담에 대한 만족도는 각 0.7점, 2.7점 상승함
- 항목별로 살펴보면, ‘방문’ 상담은 ‘문제해결 도움도’, ‘전화’와 ‘이메일’은 ‘상담이용 편리성’에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남

[그림 23] 상담방법별 종합만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 5] 상담방법별 항목 만족도(상담이용자)

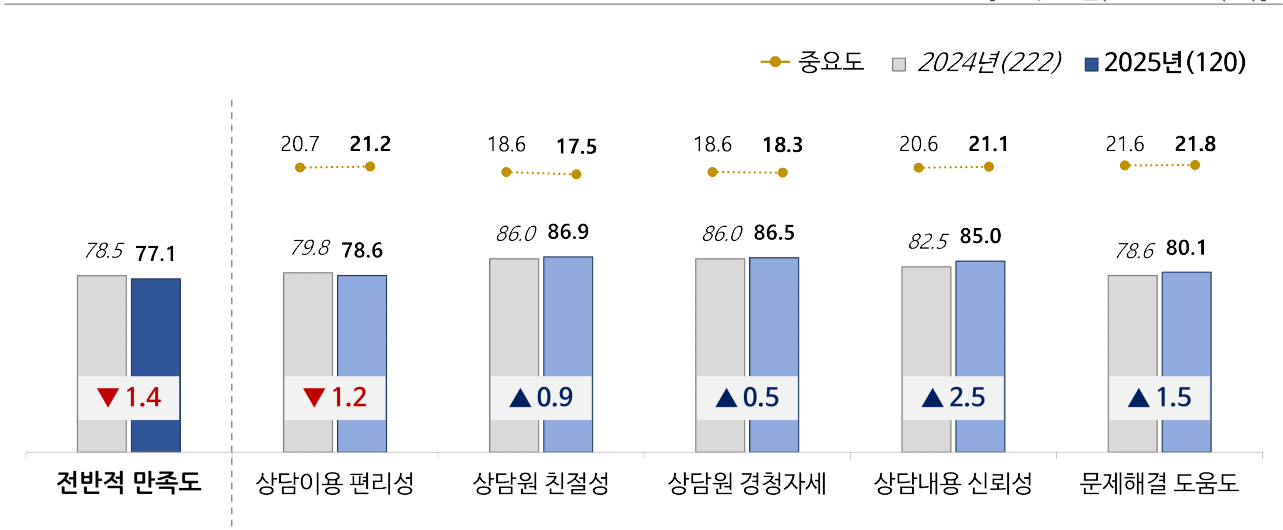
구분(단위: 점)	방문	전화	이메일
종합만족도	81.6	85.2	85.1
상담이용 편리성	77.8	80.2	82.0
상담원 친절성	88.9	89.1	86.0
상담원 경청자세	88.1	88.1	87.3
상담내용 신뢰성	82.5	87.3	86.4
문제해결 도움도	73.0	82.7	84.2

### 3) 항목별 만족도 및 중요도

- 항목별 만족도는 ‘상담원 친절성’이 86.9점으로 가장 높고, 다음으로 ‘상담원 경청자세’(86.5점), ‘상담내용 신뢰성’(85.0점), ‘문제해결 도움도’(80.1점), ‘상담이용 편리성’(78.6점) 순으로 나타남
- 전년 대비 대부분 항목에서 만족도가 상승하였으나 ‘상담이용 편리성’ 항목 만족도는 1.2점 하락함
- 상담이용자의 항목별 중요도는 ‘문제해결 도움도’가 21.8%로 가장 높았고, 다음으로 ‘상담이용 편리성’, ‘상담내용 신뢰성’, ‘상담원 경청자세’, ‘상담원 친절성’ 순으로 나타남

[그림 24] 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자)

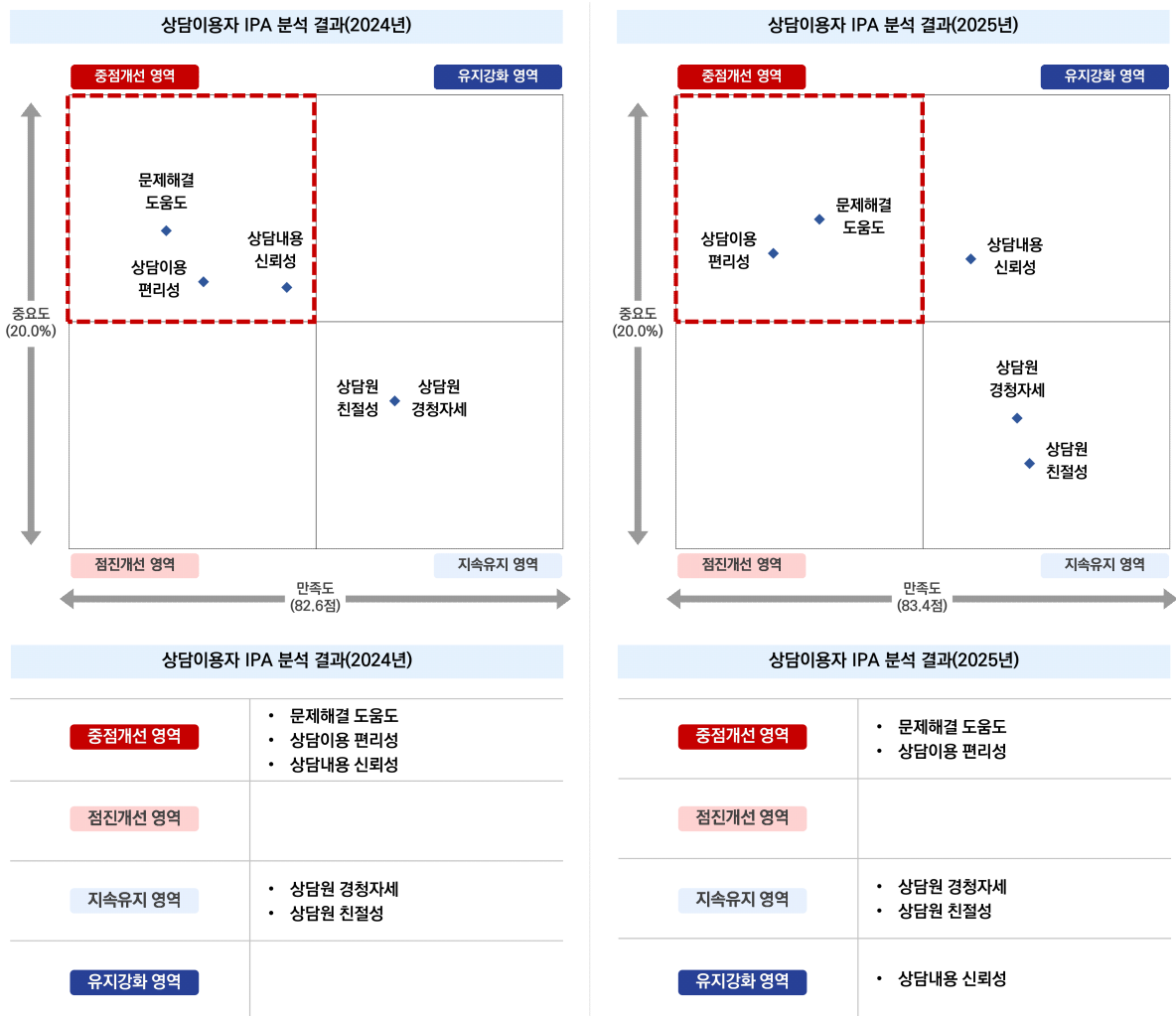
[단위 : 점, Base : ( )]



4) 포트폴리오 분석

- 상담이용자의 IPA 분석 결과 ‘문제해결 도움도’와 ‘상담이용 편리성’ 항목이 중요도는 높으나 만족도가 낮아 중점개선 영역으로 분류됨
- 2024년도 분석과 동일하게 ‘문제해결 도움도’와 ‘상담이용 편리성’ 항목이 중점개선 영역에 위치되어, 해당 항목에 대한 적극적인 만족도 제고 노력이 요망됨
- 한편, ‘상담내용 신뢰성’ 항목은 전년도 대비 만족도가 상승하여 중점개선 영역에서 유지강화 영역으로 전환되었으며, 향후에도 지속적인 만족도 관리가 필요함

[그림 25] 포트폴리오 분석(상담이용자)



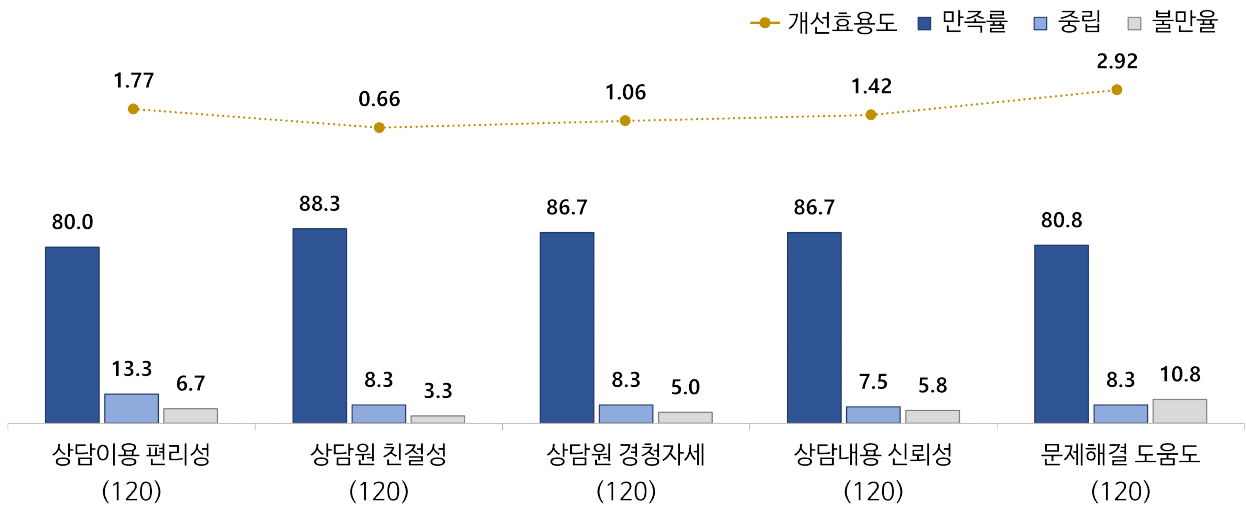
\*중요도(20.0%)와 만족도(83.4점)는 각 차원의 산술평균임

### 5) 개선효용도 분석

- 상담이용자에 대한 개선효용도 분석 결과, ‘문제해결 도움도’가 2.92로 전년도에 이어 가장 높게 나타나 우선적인 개선이 요구됨. 이어서 ‘상담이용 편리성’(1.77), ‘상담내용 신뢰성’(1.42), ‘상담원 경청자세’(1.06), ‘상담원 친절성’(0.66) 순으로 나타남

[그림 26] 개선효용도 분석(상담이용자)

[단위 : %, Base : ( )]



[그림 27] 개선순위(상담이용자)

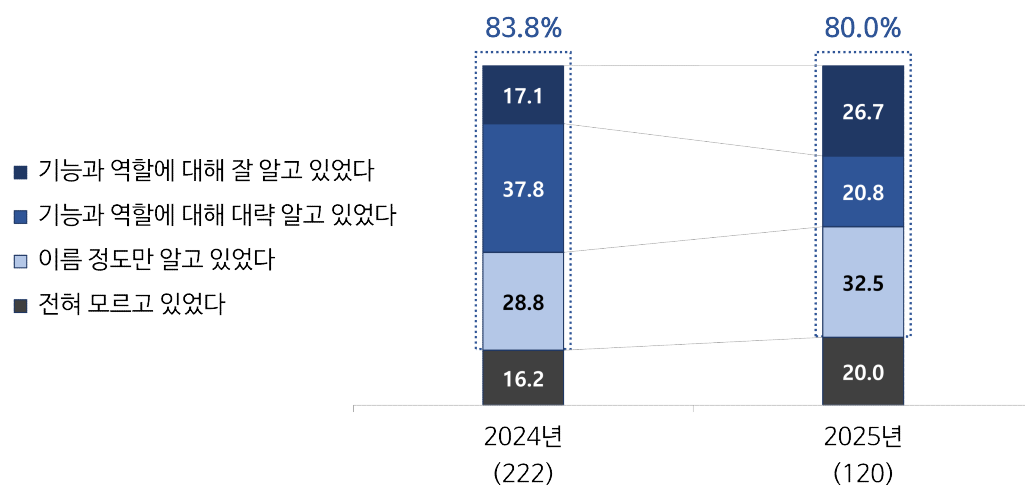


6) 언론중재위원회 인지도

- 상담이용자의 80.0%가 상담 이전에도 언론중재위원회를 알고 있었다고 응답하였으나, 인지비율은 전년 대비 3.8%p 하락함
- 응답자의 47.5%가 언론중재위원회의 기능과 역할을 인지한 상태에서 상담을 신청한 것으로 나타남(기능과 역할을 잘 알고 있었다: 26.7% + 기능과 역할을 대략 알고 있었다: 20.8%)

[그림 28] 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

[단위 : %, Base : ( )]



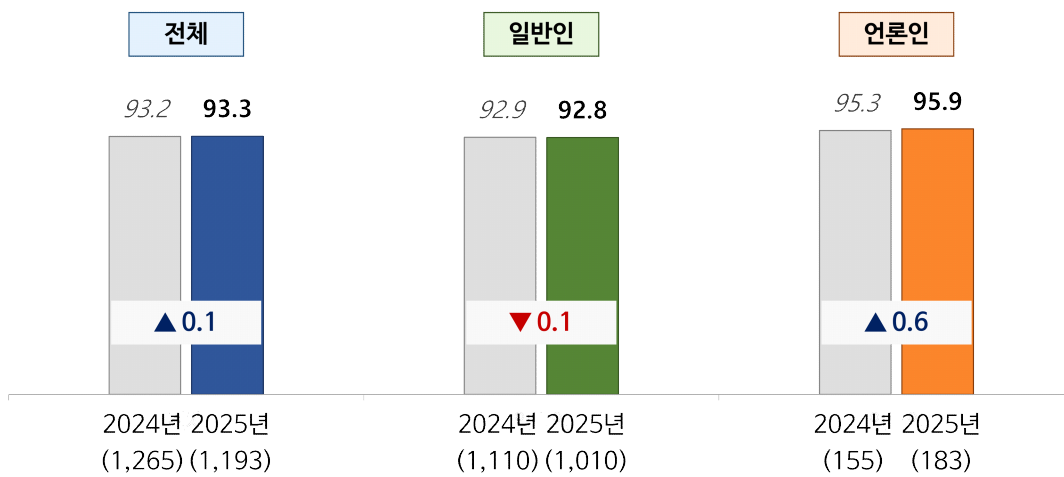
#### 4. 교육수강자

##### 1) 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 93.3점으로, 전년 93.2점 대비 0.1점 상승함
- 일반인의 종합만족도는 전년 대비 0.1점 하락한 92.8점, 언론인은 0.6점 상승한 95.9점으로, 언론인의 만족도가 일반인에 비해 3.1점 높게 나타남

[그림 29] 종합만족도(교육수강자)

[단위 : 점, Base : ( )]

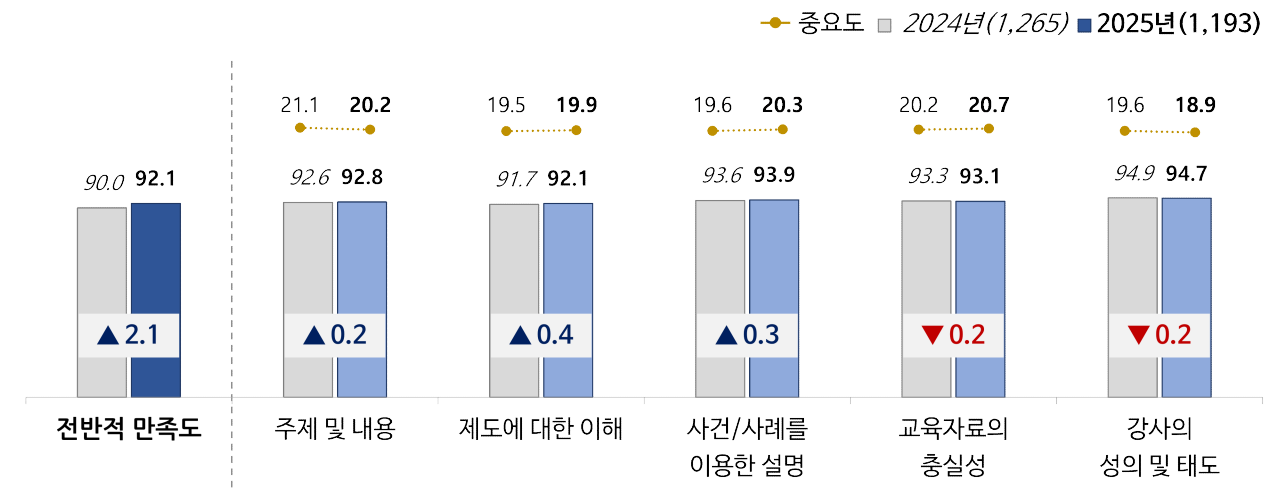


2) 항목별 만족도 및 중요도

- 항목별 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’가 94.7점으로 가장 높고, ‘사건/사례를 이용한 설명’(93.9점), ‘교육자료의 충실성’(93.1점), ‘주제 및 내용’(92.8점), ‘제도에 대한 이해’(92.1점) 순으로 나타남
- 전년 대비 ‘교육자료의 충실성’, ‘강사의 성의 및 태도’ 항목 만족도가 각 0.2점 하락한 반면, ‘주제 및 내용’, ‘제도에 대한 이해’, ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도는 상승함
- 항목별 중요도는 ‘교육자료의 충실성’이 20.7%로 가장 높았고, 다음으로 ‘사건/사례를 이용한 설명’(20.3%), ‘주제 및 내용’(20.2%), ‘제도에 대한 이해’(19.9%), ‘강사의 성의 및 태도’(18.9%) 순으로 나타남

[그림 30] 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자)

[단위 : %, 점, Base : ( )]



### 3) 포트폴리오 분석

- 교육수강자의 IPA 분석 결과 ‘주제 및 내용’과 ‘교육자료의 충실성’ 항목은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 중점개선 영역으로 분류됨
- ‘교육자료의 충실성’ 항목은 전년 대비 만족도가 소폭 하락하여 중점개선 영역으로 이동함

[그림 31] 포트폴리오 분석(교육수강자)



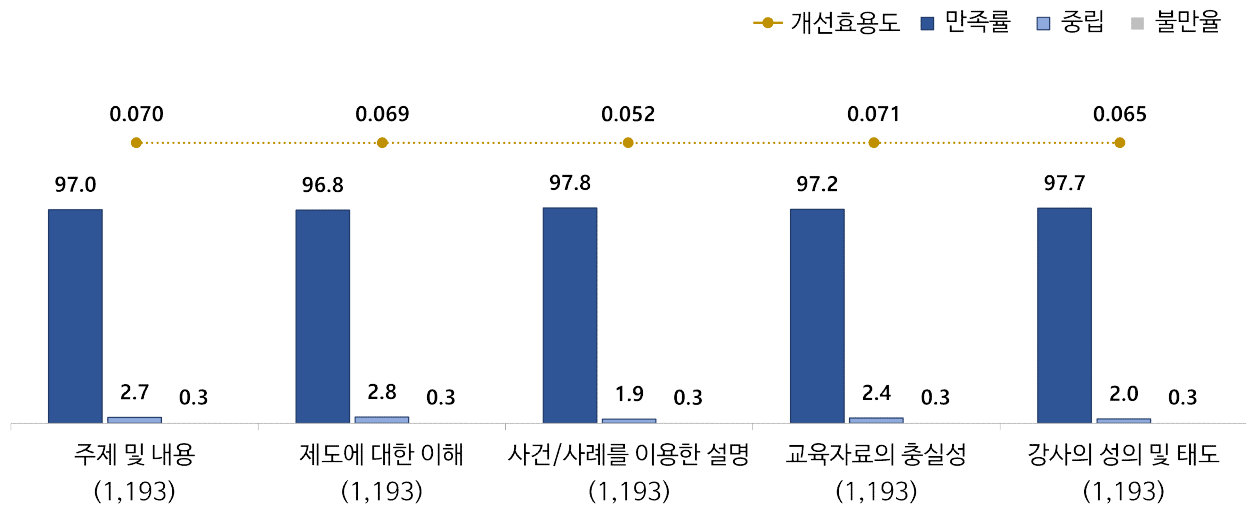
\*중요도(20.0%)와 만족도(93.3점)는 각 차원의 산술평균임

#### 4) 개선효용도 분석

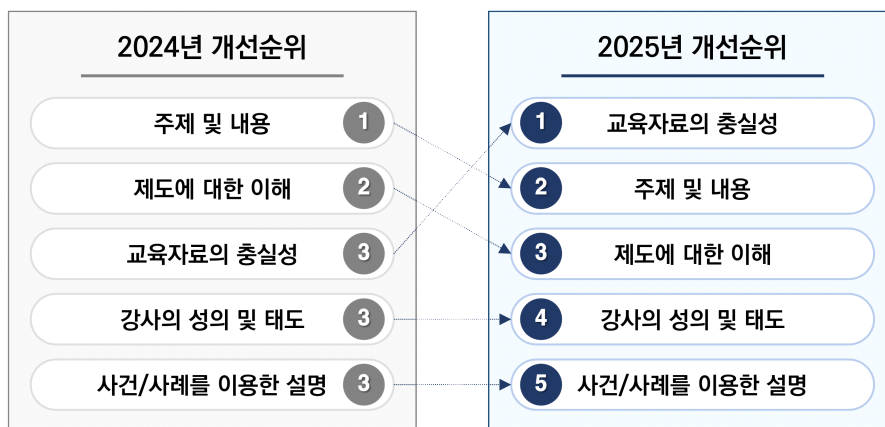
- 교육수강자에 대한 개선효용도 분석 결과, '교육자료의 충실성'이 0.071로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '주제 및 내용'(0.070), '제도에 대한 이해'(0.069), '강사의 성의 및 태도'(0.065), '사건/사례를 이용한 설명'(0.052) 순으로 나타남

[그림 32] 개선효용도 분석(교육수강자)

[단위 : %, Base : ( )]



[그림 33] 개선순위(교육수강자)





# III

---

## 신청인/피신청인 조사 결과



### Ⅲ. 신청인/피신청인 조사 결과

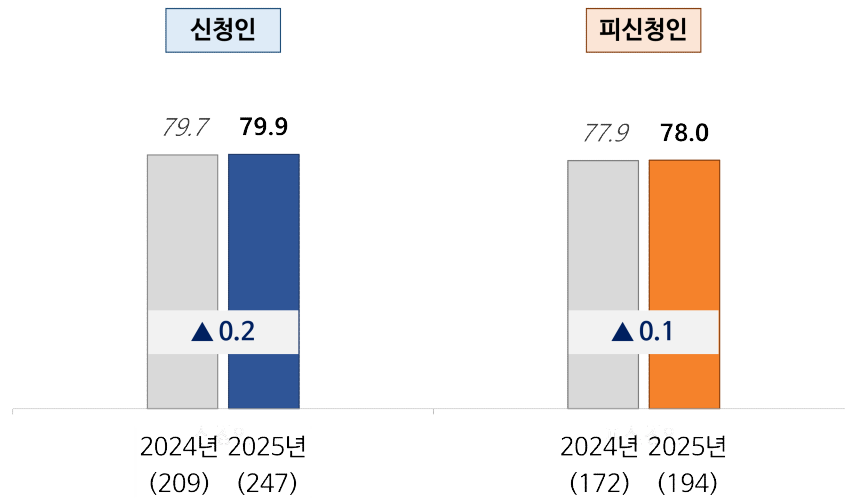
#### 1. 종합만족도

##### 1) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 79.9점, 피신청인은 78.0점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 높은 것으로 나타남
- 신청인은 전년 대비 0.2점 상승하였으며, 피신청인은 0.1점 상승함

[그림 34] 종합만족도(신청인/피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

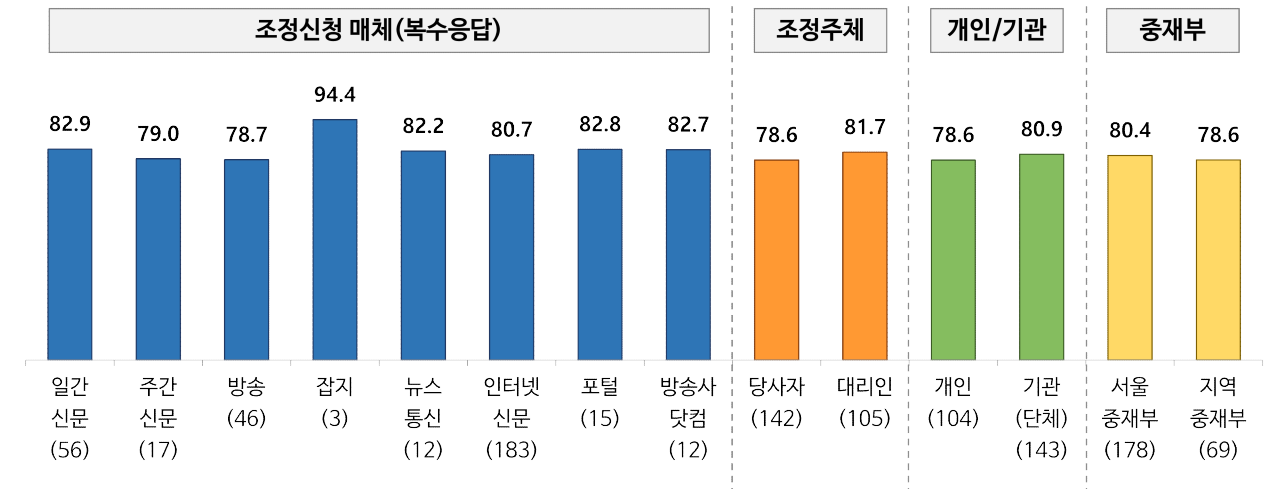


## 2) 응답자 특성별 종합만족도

- 신청인은 ‘잡지’를 대상으로 조정신청을 한 경우의 만족도가 94.4점으로 가장 높게 나타남. 조정 주체별로는 ‘대리인’(81.7점)이 ‘당사자’(78.6점)보다 높게 나타났으며, ‘기관(단체)’(80.9점)이 ‘개인’(78.6점)보다 높게, ‘서울중재부’(80.4점)를 이용한 경우가 ‘지역중재부’(78.6점)를 이용한 경우보다 높게 나타남
- 피신청인 소속별 종합만족도는 ‘포털’(89.3점)이 가장 높게 나타남. 직책별로는 ‘발행인, 대표’(86.1점)가 타 직책 대비 만족도가 높았고, 중재부별로는 ‘지역중재부’(82.4점)를 이용한 경우가 ‘서울중재부’(75.7점)를 이용한 경우보다 높게 나타남

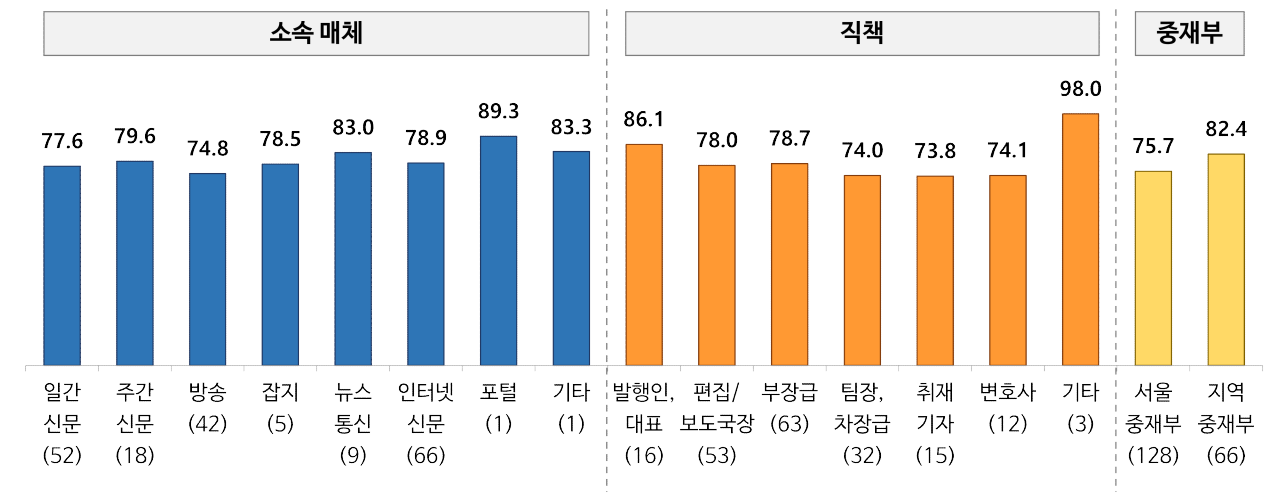
[그림 35] 응답자 특성별 종합만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[그림 36] 응답자 특성별 종합만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

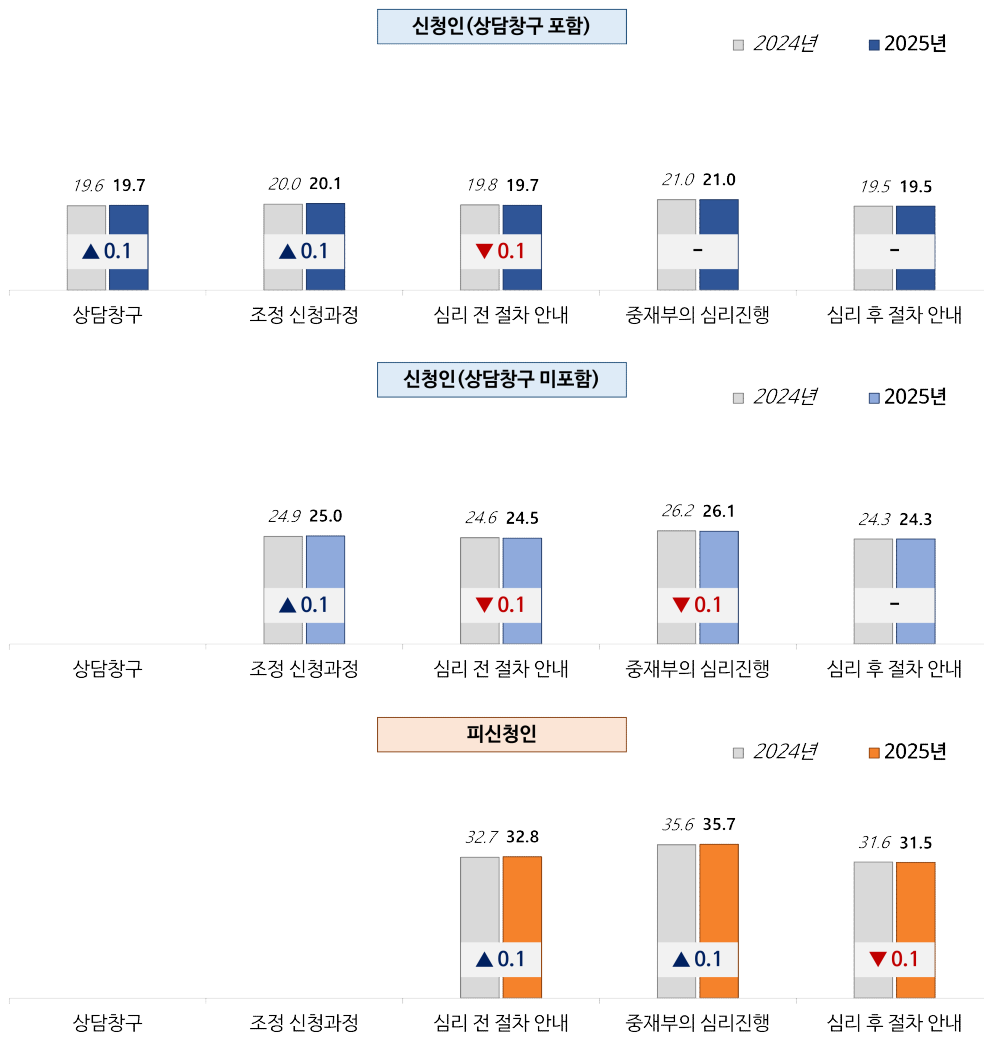


3) 차원별 중요도

- 신청인의 차원별 중요도는 ‘중재부의 심리진행’이 21.0%로 가장 높았고, 다음으로 ‘조정 신청과정’(20.1%), ‘상담창구’와 ‘심리 전 절차 안내’(각 19.7%), ‘심리 후 절차 안내’(19.5%) 순임
- 상담창구를 이용하지 않은 신청인의 중요도는 ‘중재부의 심리진행’(26.1%)이 가장 높았고, 다음으로 ‘조정 신청과정’(25.0%), ‘심리 전 절차 안내’(24.5%), ‘심리 후 절차 안내’(24.3%) 순으로 나타남
- 피신청인의 차원별 중요도는 ‘중재부의 심리진행’이 35.7%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘심리 전 절차 안내’(32.8%), ‘심리 후 절차 안내’(31.5%) 순임
- 신청인과 피신청인 모두 ‘중재부의 심리진행’ 차원이 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남

[그림 37] 차원별 중요도(신청인-상담창구 포함/상담창구 미포함, 피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]

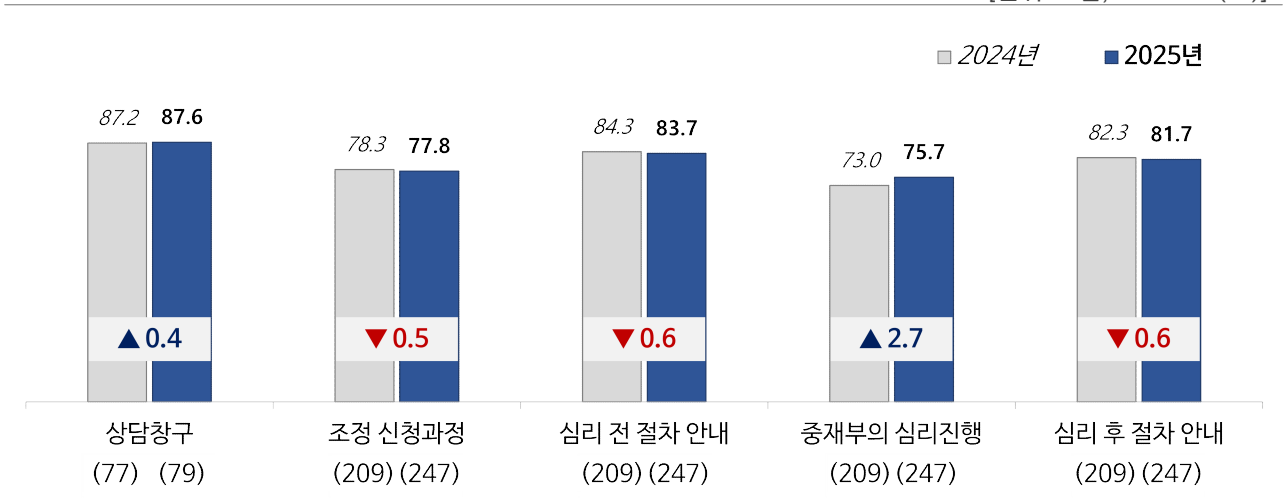


#### 4) 차원별 만족도

- 신청인의 차원별 만족도는 ‘상담창구’가 87.6점으로 가장 높고, 다음으로 ‘심리 전 절차 안내’(83.7점), ‘심리 후 절차 안내’(81.7점), ‘조정 신청과정’(77.8점), ‘중재부의 심리진행’(75.7점) 순으로 나타남
- 전년 대비 ‘상담창구’, ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도가 각 0.4점, 2.7점 상승한 반면, ‘조정 신청과정’, ‘심리 전 절차 안내’, ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도는 하락함

[그림 38] 차원별 만족도(신청인)

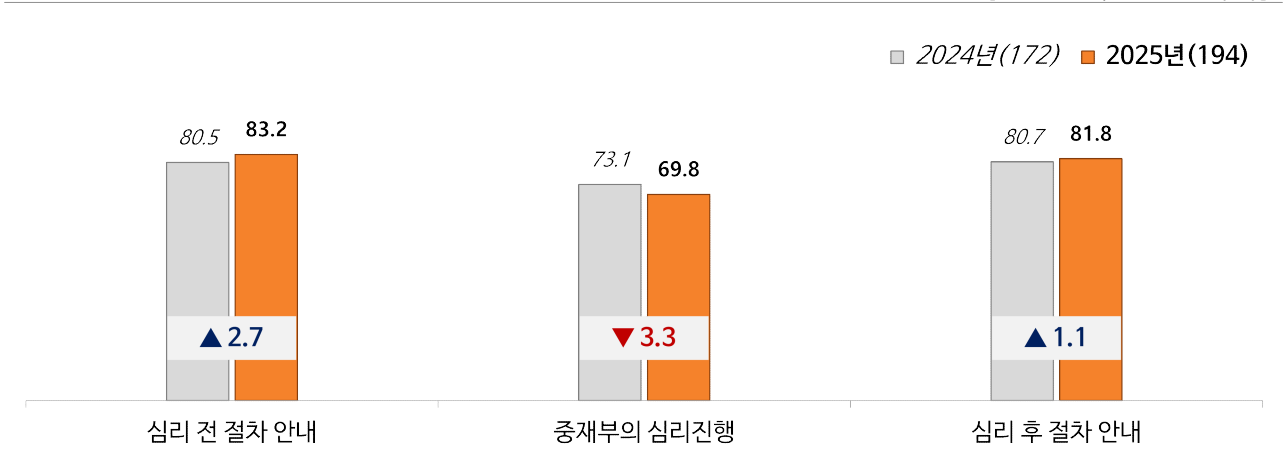
[단위 : 점, Base : ( )]



- 피신청인의 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’가 83.2점으로 가장 높고, 다음으로 ‘심리 후 절차 안내’(81.8점), ‘중재부의 심리진행’(69.8점) 순으로 나타남
- 전년 대비 ‘심리 전 절차 안내’ 및 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도가 각 2.7점, 1.1점 상승한 반면, ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 3.3점 하락함

[그림 39] 차원별 만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

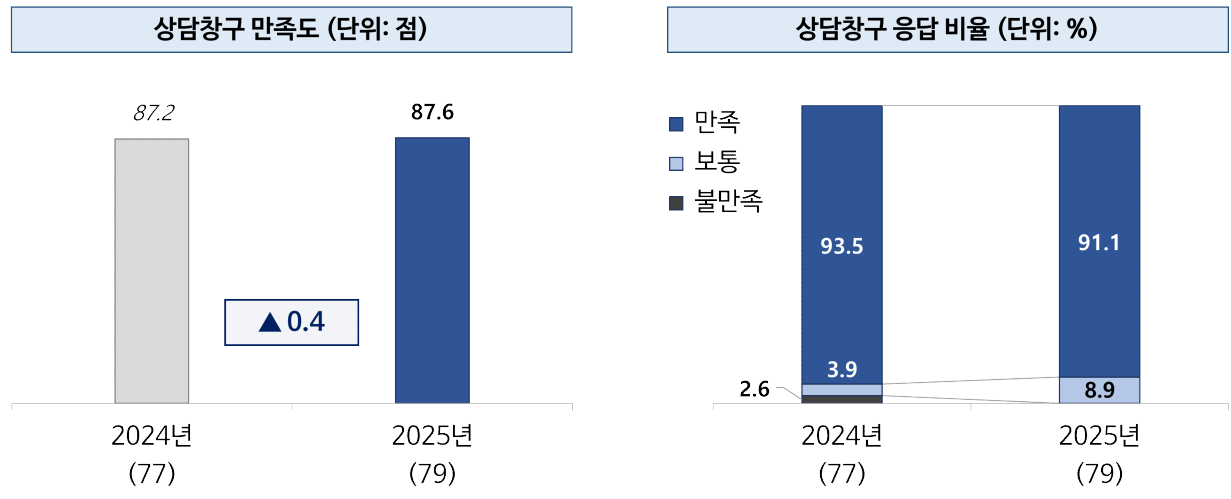


(1) [신청인] '상담창구' 차원 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 87.6점으로 전년 대비 0.4점 상승함
- 응답자의 91.1%가 '만족한다'(매우 만족: 48.1% + 대체로 만족: 38.0% + 약간 만족: 5.1%)고 응답하였으며, 전년도 93.5% 대비 2.4%p 하락함

[그림 40] '상담창구' 만족도(신청인)

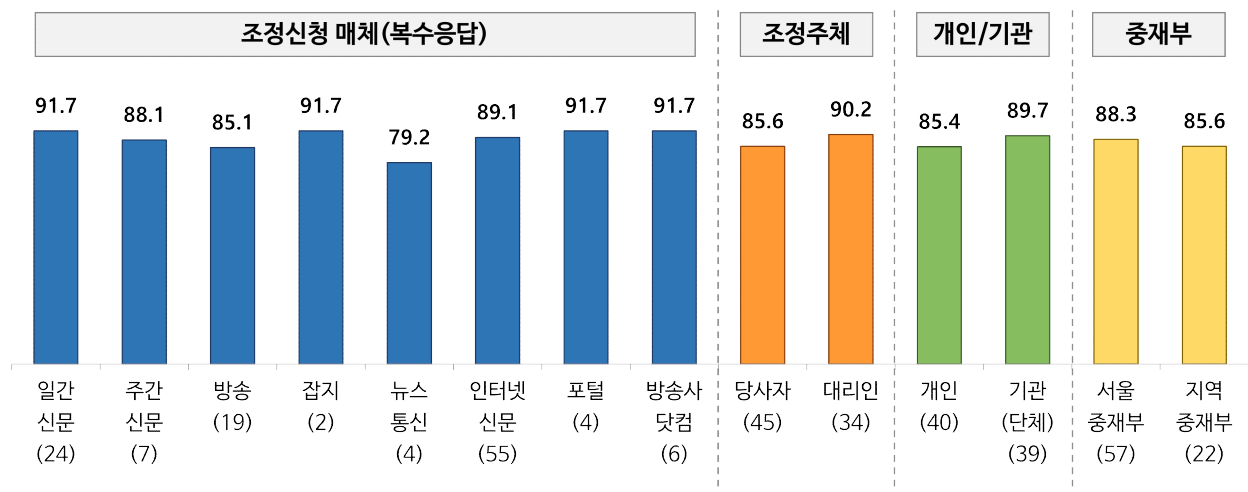
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '일간신문'과 '잡지', '포털', '방송사닷컴'을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 각 91.7점으로 가장 높게 나타남. 조정주체별로는 '대리인' (90.2점), 개인/기관 중에는 '기관(단체)' 신청자(89.7점), 중재부별로는 '서울중재부' 이용자(88.3점)의 만족도가 상대적으로 높았음

[그림 41] '상담창구' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

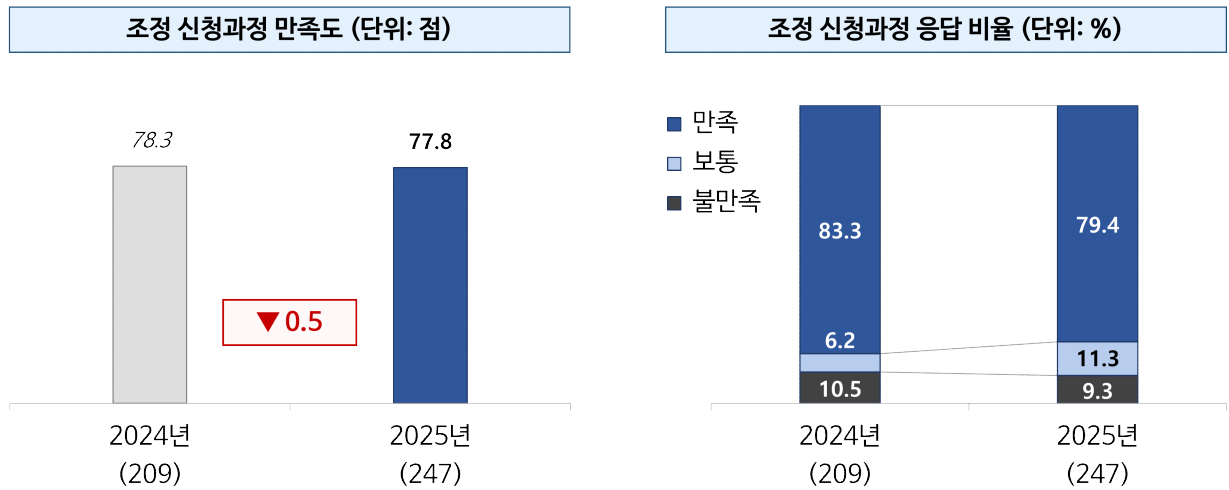


(2) [신청인] '조정 신청과정' 차원 만족도

- 신청인의 '조정 신청과정' 차원 만족도는 77.8점으로 전년 대비 0.5점 하락함
- 응답자의 79.4%가 '만족한다'(매우 만족: 33.6% + 대체로 만족: 36.8% + 약간 만족: 8.9%)고 응답하였으며, 전년 83.3%에 비해 3.9%p 하락함

[그림 42] '조정 신청과정' 만족도(신청인)

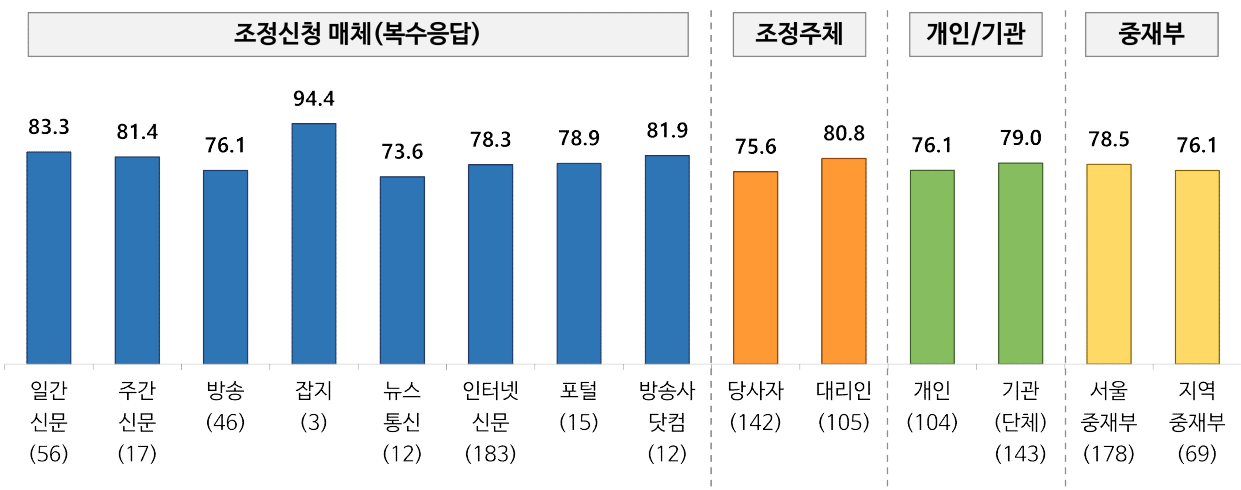
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지'를 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 94.4점으로 가장 높고, 이어서 '일간신문', '방송사닷컴', '주간신문' 등의 순으로 나타남. 조정주체 별로는 '대리인'(80.8점), 개인/기관 중에는 '기관(단체)' 신청자(79.0점), 중재부별로는 '서울중재부' 이용자(78.5점)의 만족도가 상대적으로 높았음

[그림 43] '조정 신청과정' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

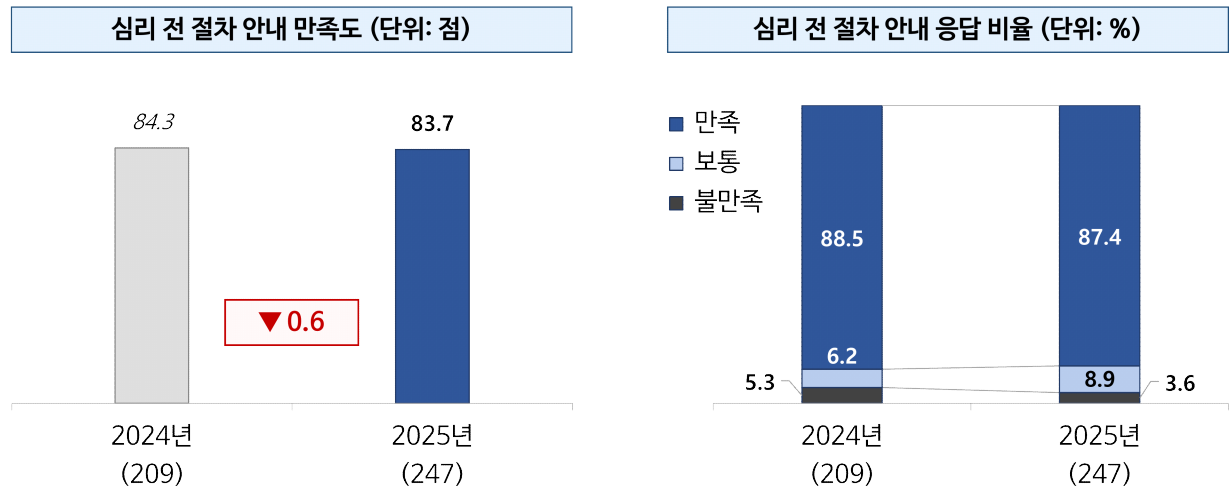


(3) [신청인] '심리 전 절차 안내' 차원 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 83.7점으로 전년 대비 0.6점 하락함
- 응답자의 87.4%가 '만족한다'(매우 만족: 42.5% + 대체로 만족: 37.2% + 약간 만족: 7.7%)고 응답하였으며, 전년도 88.5%에 비해 1.1%p 하락함

[그림 44] '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인)

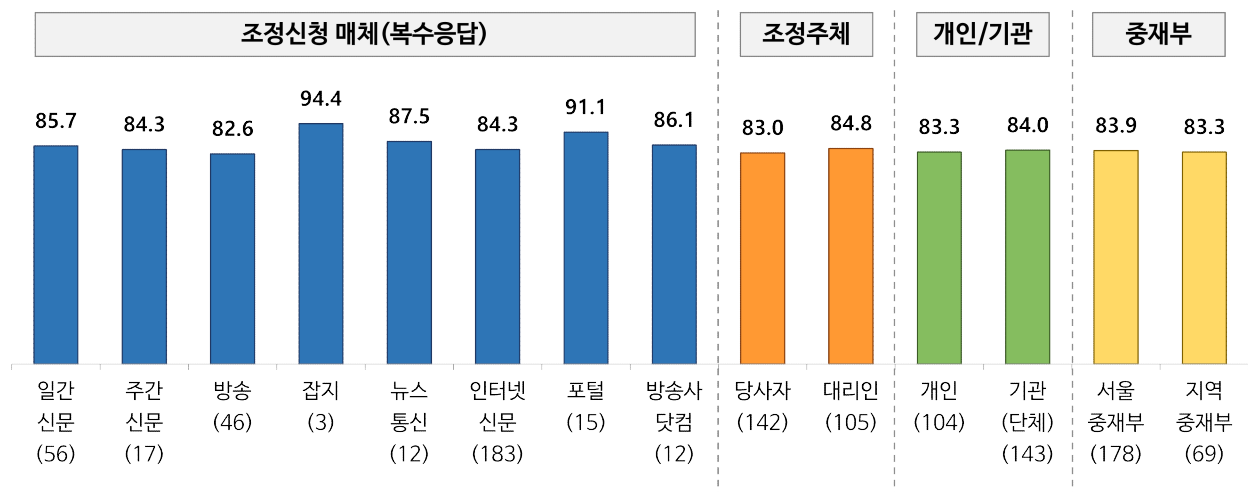
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지'를 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 94.4점으로 가장 높았으며, 이어서 '포털', '뉴스통신', '방송사닷컴' 등의 순으로 나타남. 조정주체 별로는 '대리인'(84.8점), 개인/기관 중에는 '기관(단체)' 신청자(84.0점), 중재부별로는 '서울중재부' 이용자(83.9점)의 만족도가 상대적으로 높았음

[그림 45] '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

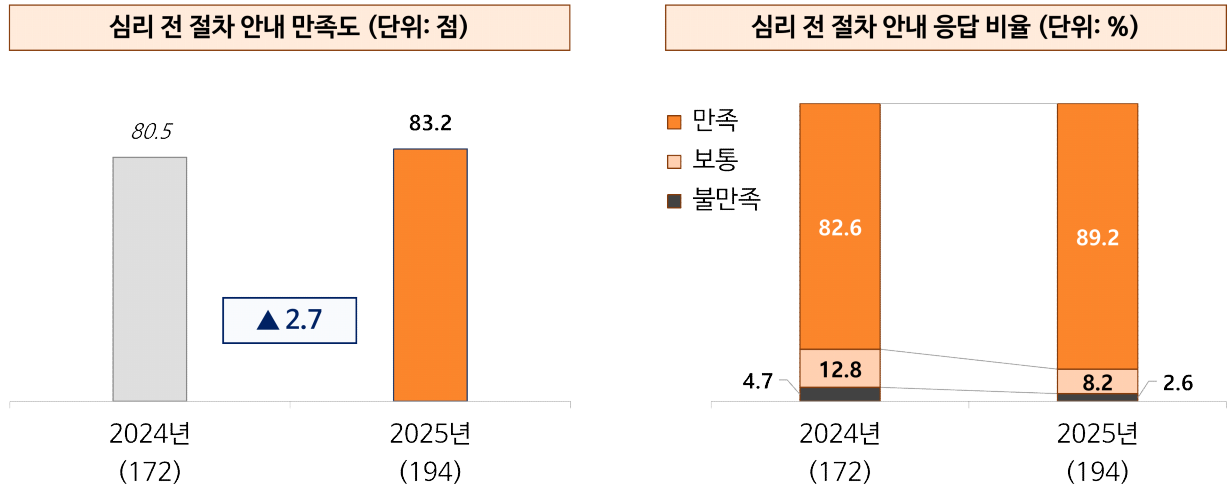


(4) [피신청인] ‘심리 전 절차 안내’ 차원 만족도

- 피신청인의 ‘심리 전 절차 안내’ 차원 만족도는 83.2점으로 전년 대비 2.7점 상승함
- 응답자의 89.2%가 ‘만족한다’(매우 만족: 34.5% + 대체로 만족: 44.8% + 약간 만족: 9.8%)고 응답하였으며, 전년도 82.6%에 비해 6.6%p 상승함

[그림 46] ‘심리 전 절차 안내’ 만족도(피신청인)

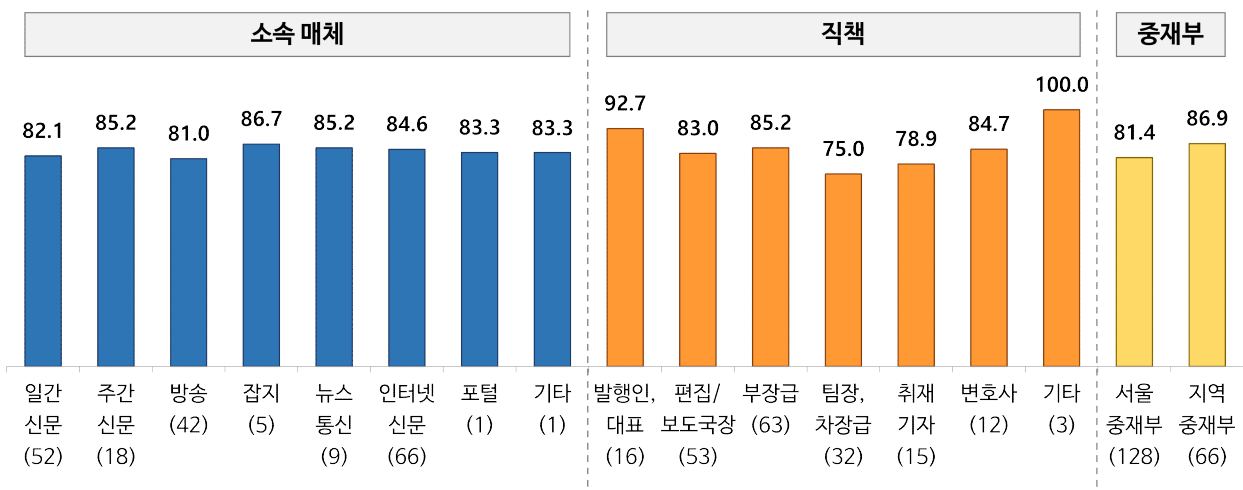
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, ‘잡지’ 소속 피신청인의 만족도가 86.7점으로 가장 높았고, 이어서 ‘주간신문’과 ‘뉴스통신’, ‘인터넷신문’ 등의 순으로 나타남. 직책별로는 ‘발행인, 대표’(92.7점)가 상대적으로 높고, ‘지역중재부’ 이용자(86.9점)의 만족도가 ‘서울중재부’ 보다 높게 나타남

[그림 47] ‘심리 전 절차 안내’ 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

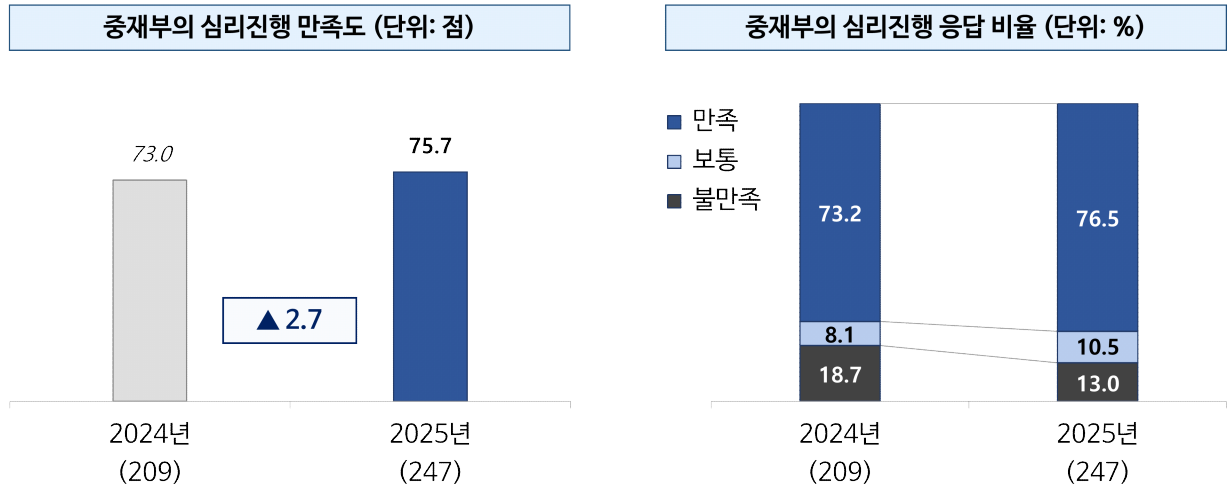


(5) [신청인] ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도

- 신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 75.7점으로 전년 대비 2.7점 상승함
- 응답자의 76.5%가 ‘만족한다’(매우 만족: 36.4% + 대체로 만족: 30.0% + 약간 만족: 10.1%)고 응답하였으며, 전년도 73.2%에 비해 3.3%p 상승함

[그림 48] ‘중재부의 심리진행’ 만족도(신청인)

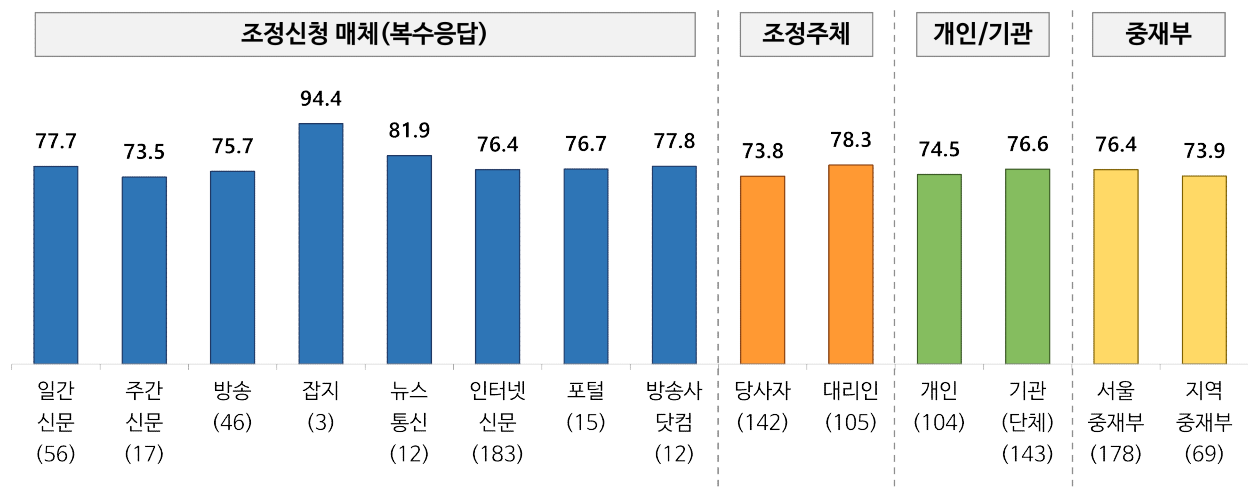
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, ‘잡지’를 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 94.4점으로 가장 높았으며, 이어서 ‘뉴스통신’, ‘방송사닷컴’, ‘일간신문’ 등의 순으로 나타남. 조정 주체별로는 ‘대리인’(78.3점), 개인/기관 중에는 ‘기관(단체)’ 신청자(76.6점), 중재부 별로는 ‘서울중재부’ 이용자(76.4점)의 만족도가 상대적으로 높았음

[그림 49] ‘중재부의 심리진행’ 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

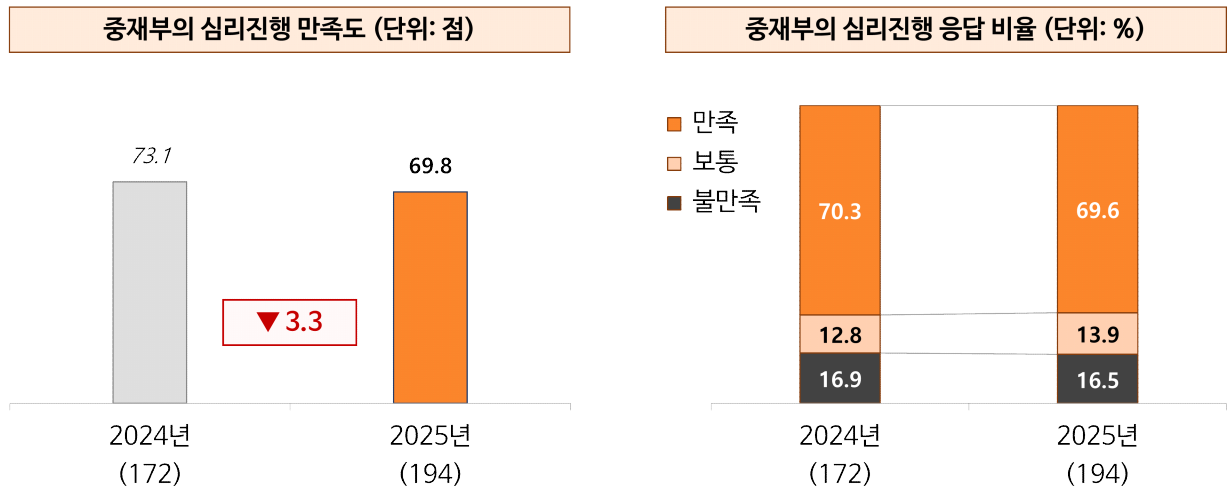


(6) [피신청인] ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도

- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 69.8점으로 전년 대비 3.3점 하락함
- 응답자의 69.6%가 ‘만족한다’(매우 만족: 20.1% + 대체로 만족: 33.5% + 약간 만족: 16.0%)고 응답하였으며, 전년도 70.3%에 비해 0.7%p 하락함

[그림 50] ‘중재부의 심리진행’ 만족도(피신청인)

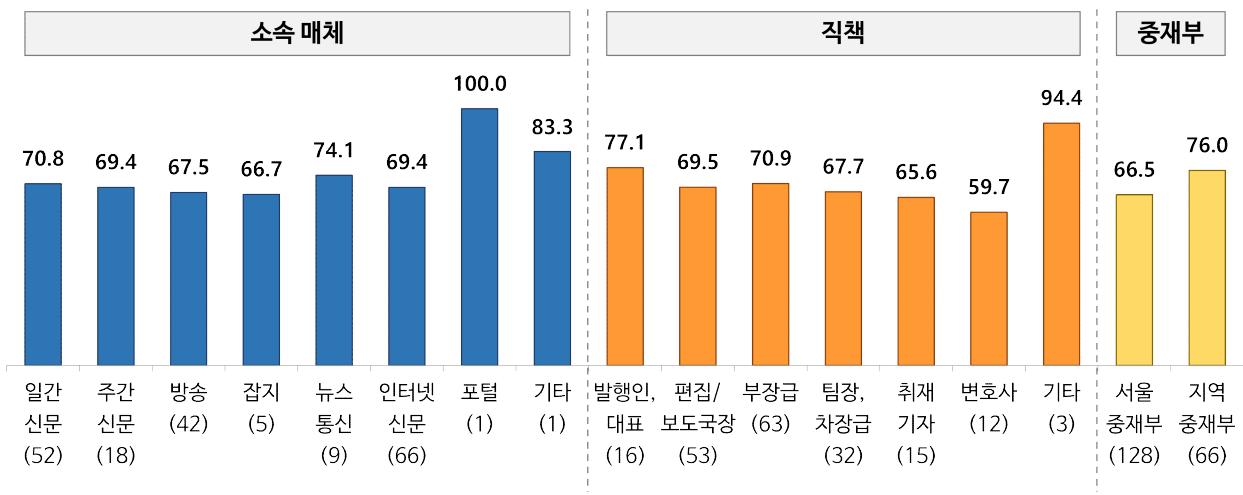
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, ‘포털’ 소속 피신청인의 만족도가 100.0점으로 가장 높았고, 이어서 ‘뉴스통신’, ‘일간신문’ 등의 순으로 나타남. 직책별로는 ‘발행인, 대표’(77.1점)가 상대적으로 높고, ‘지역중재부’ 이용자(76.0점)의 만족도가 ‘서울중재부’보다 높게 나타남

[그림 51] ‘중재부의 심리진행’ 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

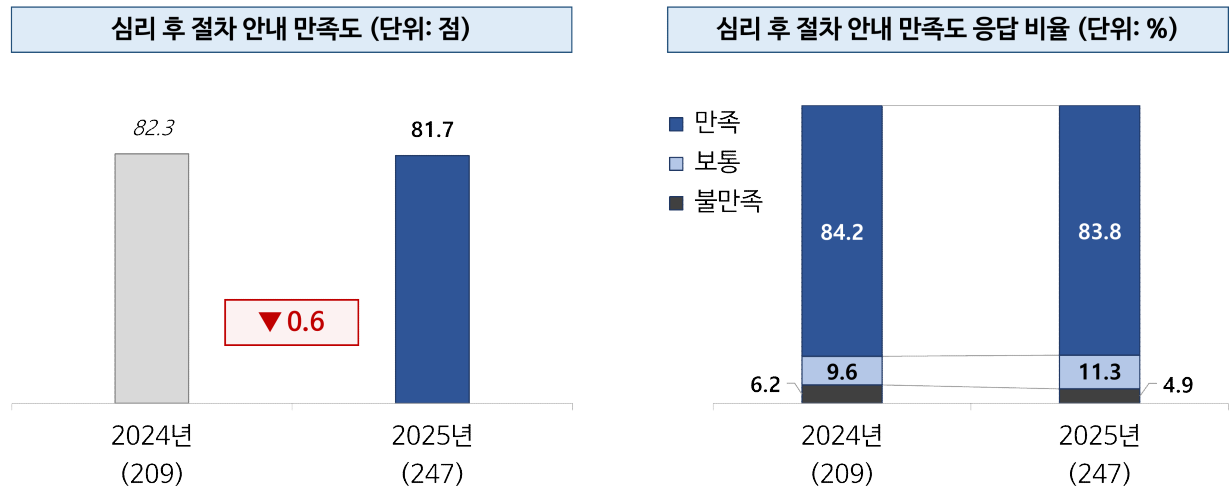


(7) [신청인] '심리 후 절차 안내' 차원 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 81.7점으로 전년 대비 0.6점 하락함
- 응답자의 83.8%가 '만족한다'(매우 만족: 40.9% + 대체로 만족: 34.4% + 약간 만족: 8.5%)고 응답하였으며, 전년도 84.2%에 비해 0.4%p 하락함

[그림 52] '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인)

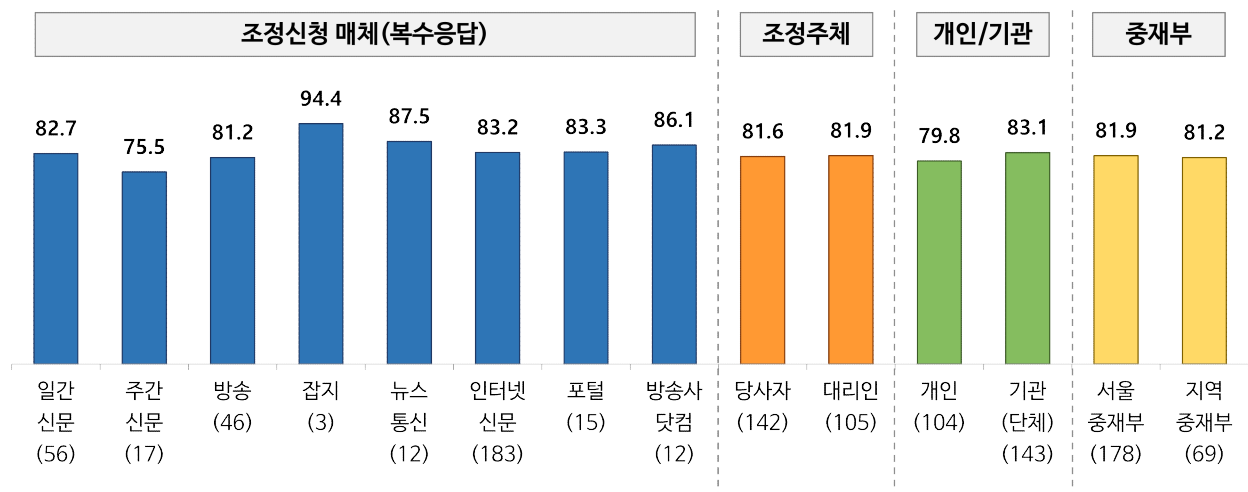
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '잡지'를 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 94.4점으로 가장 높았으며, 이어서 '뉴스통신', '방송사닷컴', '포털' 등의 순으로 나타남. 조정주체 별로는 '대리인'(81.9점), 개인/기관 중에는 '기관(단체)' 신청자(83.1점), 중재부별로는 '서울중재부' 이용자(81.9점)의 만족도가 상대적으로 높았음

[그림 53] '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]

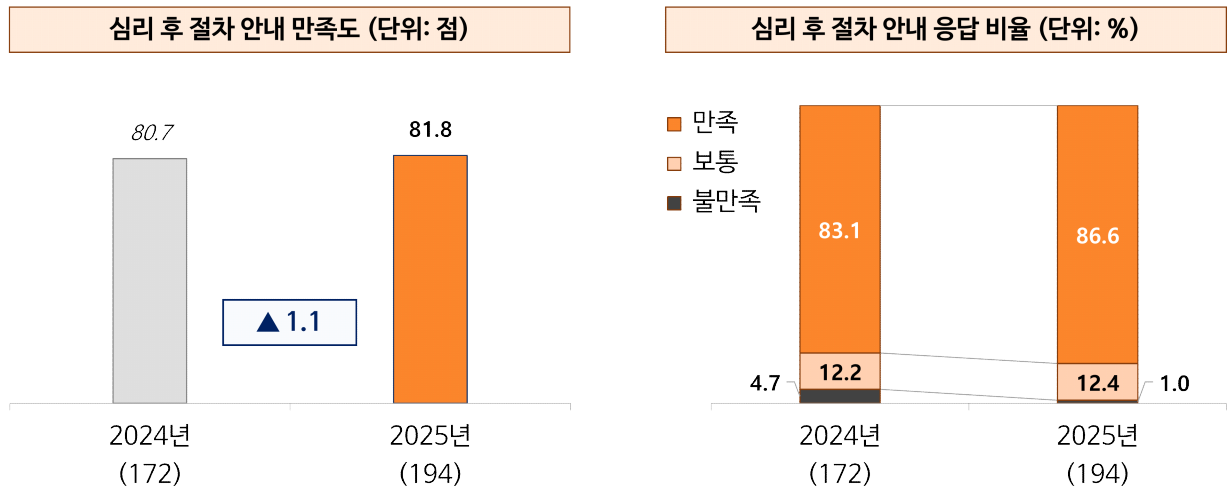


(8) [피신청인] ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도

- 피신청인의 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도는 81.8점으로 전년 대비 1.1점 상승함
- 응답자의 86.6%가 ‘만족한다’(매우 만족: 29.4% + 대체로 만족: 46.9% + 약간 만족: 10.3%)고 응답하였으며, 전년도 83.1% 대비 3.5%p 상승함

[그림 54] ‘심리 후 절차 안내’ 만족도(피신청인)

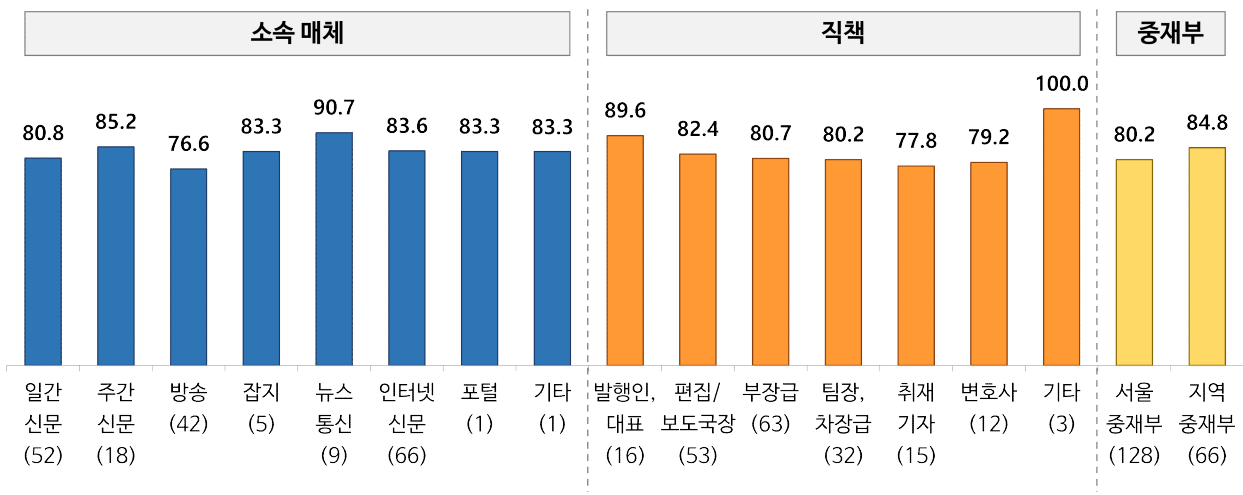
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, ‘뉴스통신’ 소속 피신청인의 만족도가 90.7점으로 가장 높았고, 이어서 ‘주간신문’, ‘인터넷신문’ 등의 순으로 나타남. 직책별로는 ‘발행인, 대표’(89.6점)가 상대적으로 높고, ‘지역중재부’ 이용자(84.8점)의 만족도가 ‘서울중재부’보다 높게 나타남

[그림 55] ‘심리 후 절차 안내’ 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



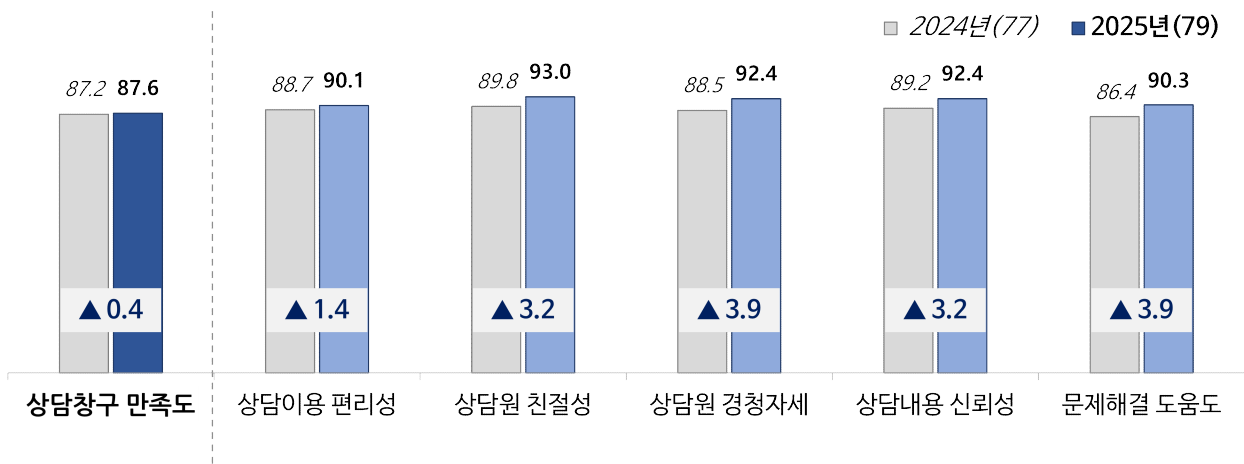
5) 항목별 만족도

(1) [신청인] '상담창구' 항목 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 87.6점으로 전년 대비 0.4점 상승함
- 세부 항목별 만족도는 '상담원 친절성'이 93.0점으로 가장 높고, 다음으로 '상담원 경청 자세'와 '상담내용 신뢰성'(각 92.4점), '문제해결 도움도'(90.3점), '상담이용 편리성'(90.1점) 순으로 나타남
- 모든 항목에서 만족도가 상승하였으며, 특히 '상담원 경청자세'와 '문제해결 도움도'가 각 3.9점으로 크게 상승함

[그림 56] '상담창구' 항목별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 6] '상담창구' 항목별 응답 비율(신청인)

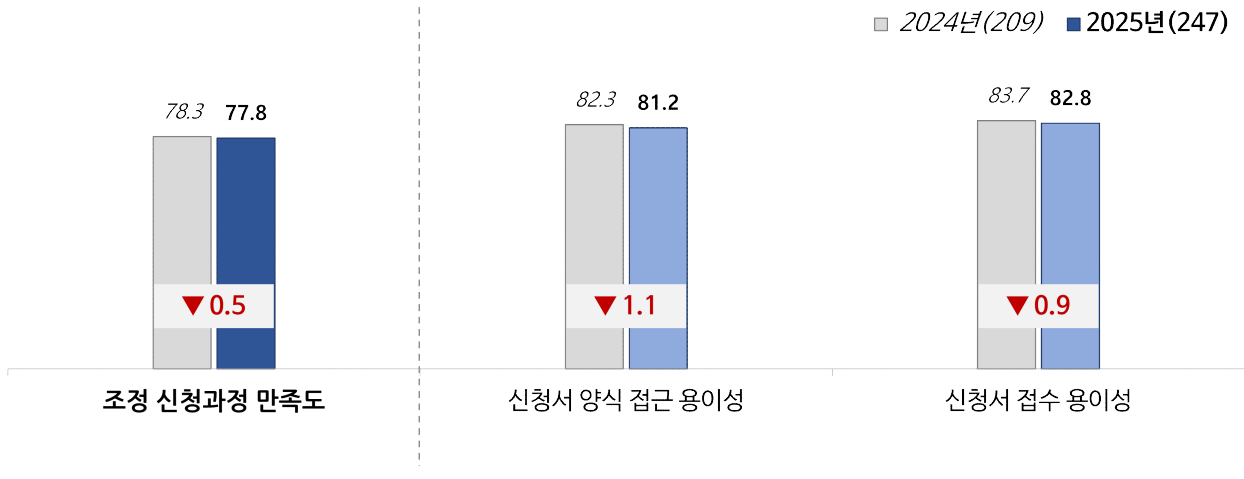
구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
상담이용 편리성	60.8	27.8	5.1	5.1	0.0	1.3	0.0	93.7	5.1	1.3
상담원 친절성	68.4	25.3	2.5	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0
상담원 경청자세	63.3	31.6	1.3	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0
상담내용 신뢰성	64.6	29.1	2.5	3.8	0.0	0.0	0.0	96.2	3.8	0.0
문제해결 도움도	62.0	26.6	6.3	2.5	1.3	1.3	0.0	94.9	2.5	2.5

(2) [신청인] '조정 신청과정' 항목 만족도

- 신청인의 '조정 신청과정' 차원 만족도는 77.8점으로 전년 대비 0.5점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 '신청서 접수 용이성'(82.8점), '신청서 양식 접근 용이성'(81.2점) 순으로 나타남

[그림 57] '조정 신청과정' 항목별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 7] '조정 신청과정' 항목별 응답 비율(신청인)

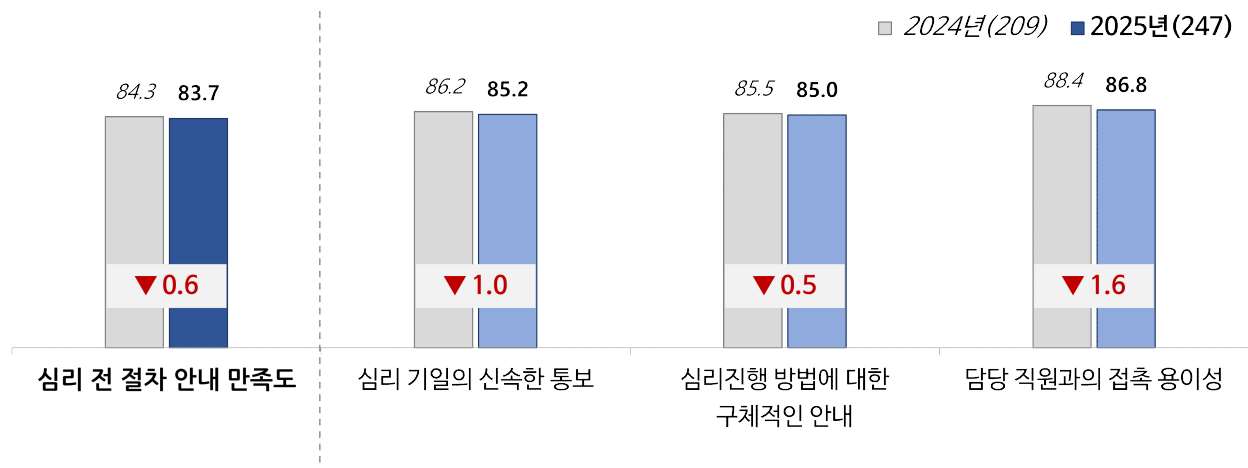
구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
신청서 양식 접근 용이성	38.5	35.2	8.1	14.6	2.0	0.4	1.2	81.8	14.6	3.6
신청서 접수 용이성	42.1	32.8	10.5	10.9	2.0	1.2	0.4	85.4	10.9	3.6

(3) [신청인] ‘심리 전 절차 안내’ 항목 만족도

- 신청인의 ‘심리 전 절차 안내’ 차원 만족도는 83.7점으로 전년 대비 0.6점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 ‘담당 직원과의 접촉 용이성’이 86.8점으로 가장 높고, 다음으로 ‘심리 기일의 신속한 통보’(85.2점), ‘심리진행 방법에 대한 구체적인 안내’(85.0점) 순으로 나타남

[그림 58] ‘심리 전 절차 안내’ 항목별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 8] ‘심리 전 절차 안내’ 항목별 응답 비율(신청인)

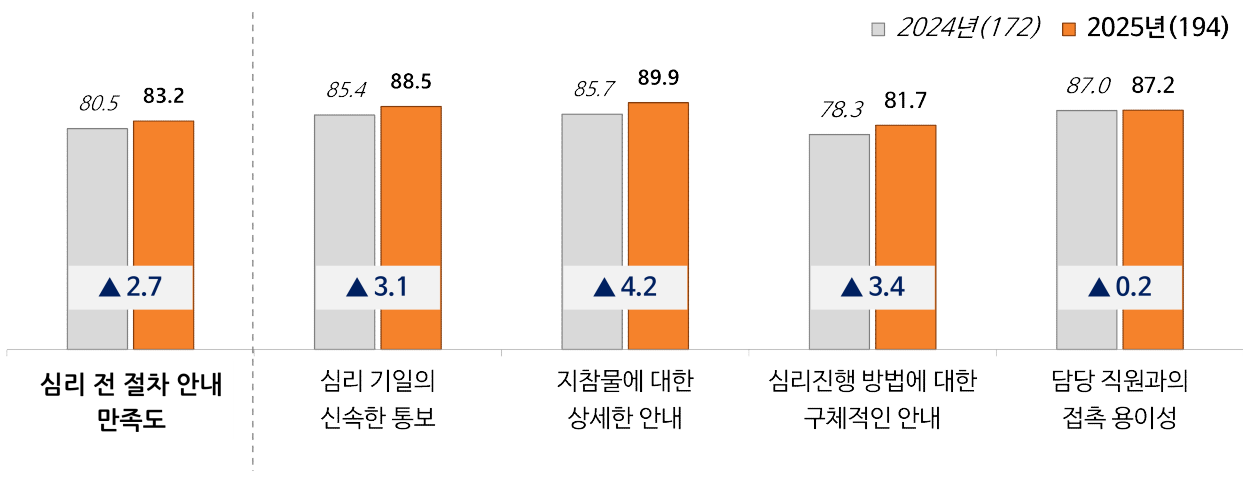
구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
심리 기일의 신속한 통보	49.0	30.8	7.7	9.7	1.2	0.8	0.8	87.4	9.7	2.8
심리진행 방법에 대한 구체적인 안내	50.6	27.9	10.1	6.5	2.4	1.6	0.8	88.7	6.5	4.9
담당 직원과의 접촉 용이성	51.0	32.0	7.3	7.3	1.6	0.4	0.4	90.3	7.3	2.4

(4) [피신청인] ‘심리 전 절차 안내’ 항목 만족도

- 피신청인의 ‘심리 전 절차 안내’ 차원 만족도는 83.2점으로 전년 대비 2.7점 상승함
- 세부 항목별 만족도는 ‘지참물에 대한 상세한 안내’가 89.9점으로 가장 높고, 다음으로 ‘심리 기일의 신속한 통보’(88.5점), ‘담당 직원과의 접촉 용이성’(87.2점), ‘심리진행 방법에 대한 구체적인 안내’(81.7점) 순으로 나타남
- 모든 항목에서 만족도가 상승하였으며, 특히 ‘지참물에 대한 상세한 안내’가 4.2점으로 크게 상승함

[그림 59] ‘심리 전 절차 안내’ 항목별 만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 9] ‘심리 전 절차 안내’ 항목별 응답 비율(피신청인)

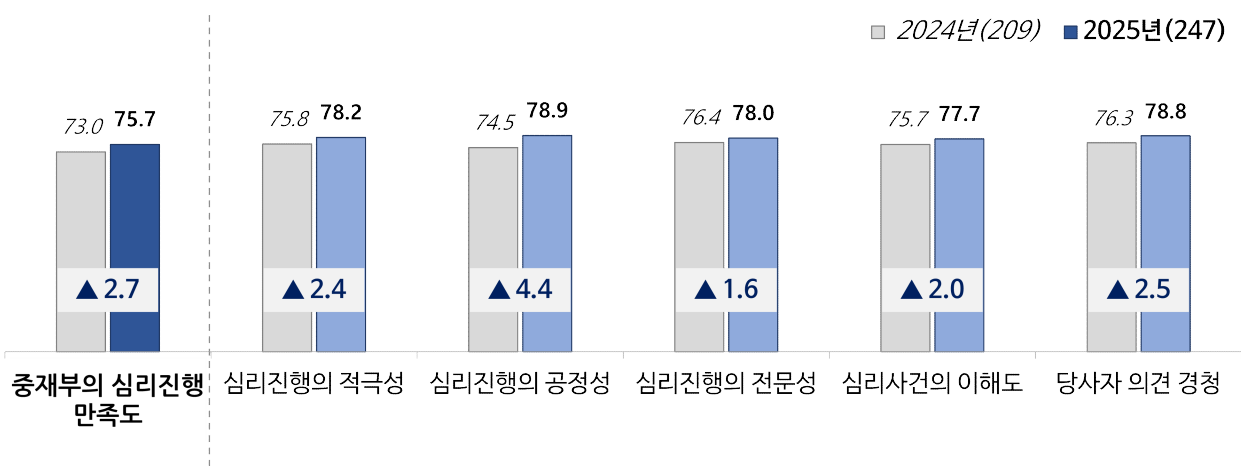
구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
심리 기일의 신속한 통보	52.1	37.6	4.6	3.6	0.5	0.0	1.5	94.3	3.6	2.1
지참물에 대한 상세한 안내	56.7	33.5	5.2	3.1	0.5	0.5	0.5	95.4	3.1	1.5
심리진행 방법에 대한 구체적인 안내	44.3	24.7	14.9	10.8	3.6	1.0	0.5	84.0	10.8	5.2
담당 직원과의 접촉 용이성	53.1	29.4	9.3	5.7	1.5	0.5	0.5	91.8	5.7	2.6

(5) [신청인] ‘중재부의 심리진행’ 항목 만족도

- 신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 75.7점으로 전년 대비 2.7점 상승함
- 세부 항목별 만족도는 ‘심리진행의 공정성’이 78.9점으로 가장 높고, 이어서 ‘당사자 의견 경청’(78.8점), ‘심리진행의 적극성’(78.2점), ‘심리진행의 전문성’(78.0점), ‘심리사건의 이해도’(77.7점) 순으로 나타남
- 모든 항목에서 만족도가 상승하였으며, 특히 ‘심리진행의 공정성’이 4.4점으로 크게 상승함

[그림 60] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 10] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답 비율(신청인)

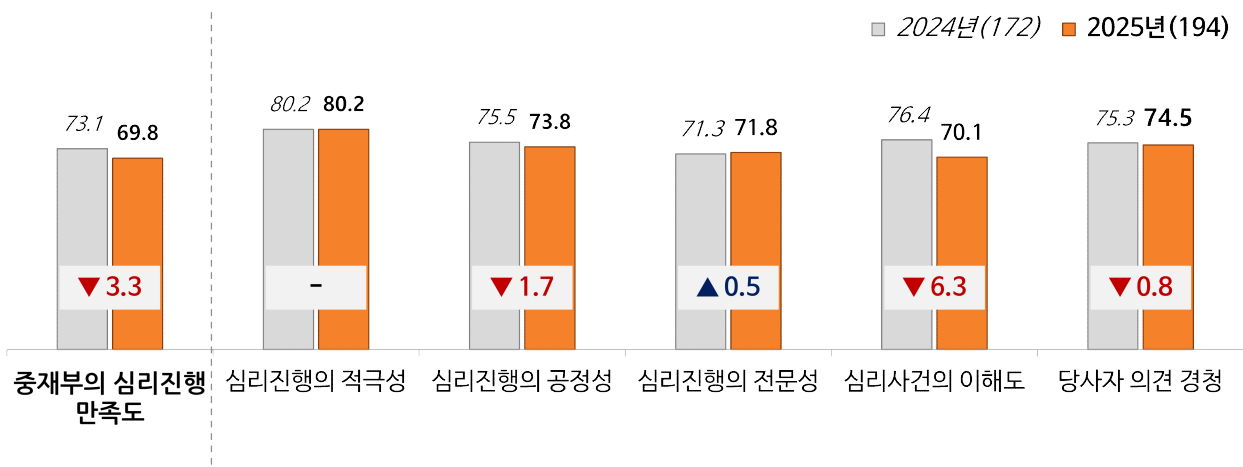
구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	42.1	28.3	7.7	11.3	3.6	2.8	4.0	78.1	11.3	10.5
심리진행의 공정성	44.9	26.3	6.1	11.7	4.9	3.2	2.8	77.3	11.7	10.9
심리진행의 전문성	44.1	27.5	6.5	8.5	4.5	5.3	3.6	78.1	8.5	13.4
심리사건의 이해도	42.5	25.9	8.9	11.3	4.0	3.6	3.6	77.3	11.3	11.3
당사자 의견 경청	41.3	29.6	8.9	10.1	4.5	2.4	3.2	79.8	10.1	10.1

(6) [피신청인] ‘중재부의 심리진행’ 항목 만족도

- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 69.8점으로 전년 대비 3.3점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 ‘심리진행의 적극성’이 80.2점으로 가장 높고, 이어 ‘당사자 의견 경청’(74.5점), ‘심리진행의 공정성’(73.8점), ‘심리진행의 전문성’(71.8점), ‘심리사건의 이해도’(70.1점) 순으로 나타남
- 대부분의 항목에서 만족도가 하락하였으며, 특히 ‘심리사건의 이해도’가 6.3점으로 크게 하락함

[그림 61] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 11] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답 비율(피신청인)

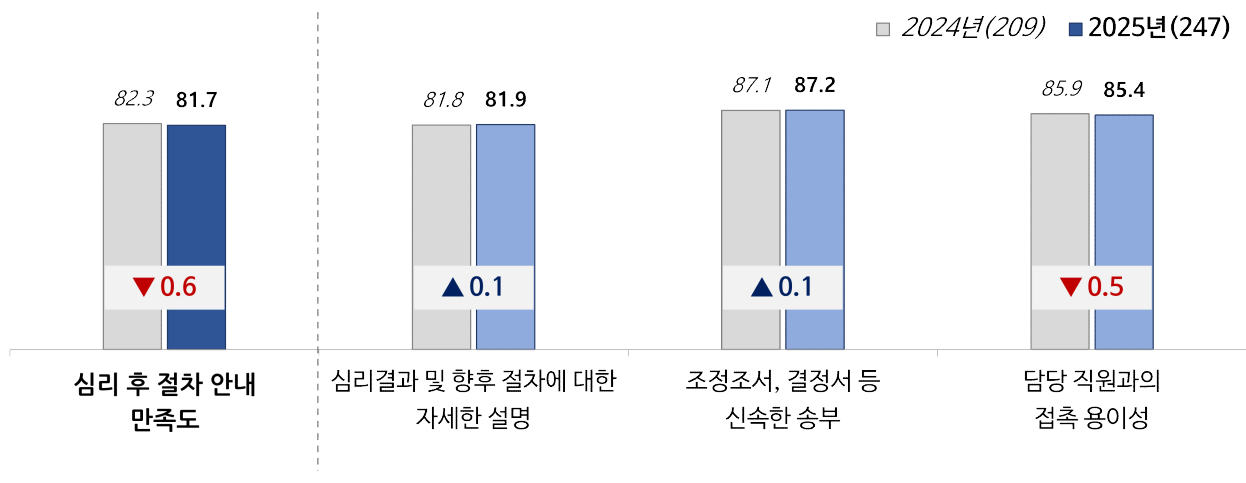
구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	32.5	40.2	10.3	12.4	3.1	1.0	0.5	83.0	12.4	4.6
심리진행의 공정성	27.3	32.5	10.3	19.1	8.2	1.5	1.0	70.1	19.1	10.8
심리진행의 전문성	27.3	30.4	8.8	20.1	7.2	5.2	1.0	66.5	20.1	13.4
심리사건의 이해도	22.7	29.4	15.5	17.0	11.3	2.1	2.1	67.5	17.0	15.5
당사자 의견 경청	29.4	32.5	11.3	14.9	7.2	3.6	1.0	73.2	14.9	11.9

(7) [신청인] ‘심리 후 절차 안내’ 항목 만족도

- 신청인의 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도는 81.7점으로 전년 대비 0.6점 하락함
- 세부 항목별 만족도는 ‘조정조서, 결정서 등 신속한 송부’가 87.2점으로 가장 높고, 다음으로 ‘담당 직원과의 접촉 용이성’(85.4점), ‘심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명’(81.9점) 순으로 나타남
- ‘심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명’과 ‘조정조서, 결정서 등 신속한 송부’는 각 0.1점 상승하였으나 ‘담당 직원과의 접촉 용이성’은 0.5점 하락함

[그림 62] ‘심리 후 절차 안내’ 항목별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 12] ‘심리 후 절차 안내’ 항목별 응답 비율(신청인)

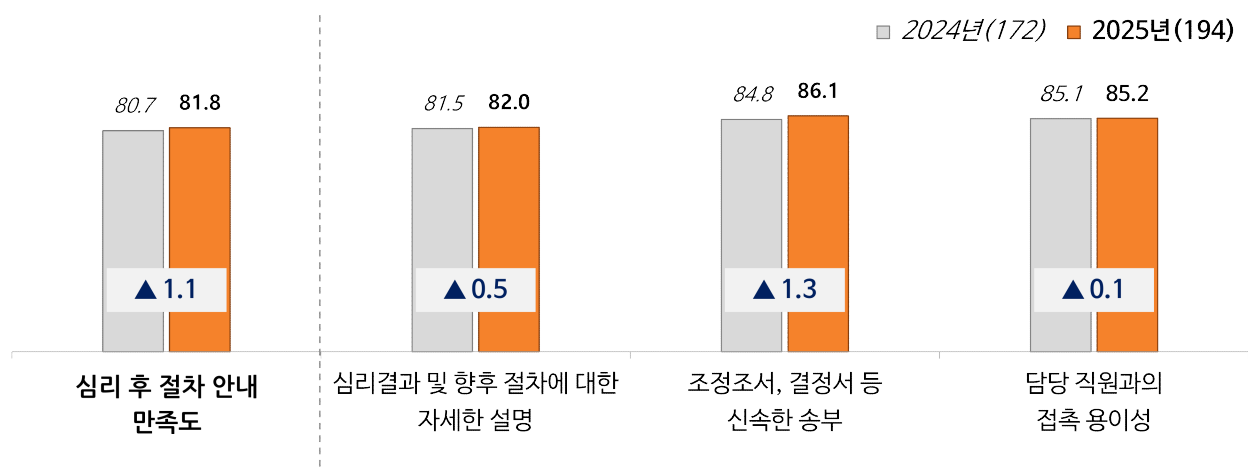
구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	44.5	30.8	8.5	10.5	1.6	1.6	2.4	83.8	10.5	5.7
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	53.8	28.3	6.9	9.3	1.2	0.4	0.0	89.1	9.3	1.6
담당 직원과의 접촉 용이성	51.4	27.5	6.5	12.1	1.6	0.8	0.0	85.4	12.1	2.4

(8) [피신청인] ‘심리 후 절차 안내’ 항목 만족도

- 피신청인의 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도는 81.8점으로 전년 대비 1.1점 상승함
- 세부 항목별 만족도는 ‘조정조서, 결정서 등 신속한 송부’가 86.1점으로 가장 높고 다음으로 ‘담당 직원과의 접촉 용이성’(85.2점), ‘심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명’(82.0점) 순으로 나타남
- 모든 항목에서 만족도가 상승하였음

[그림 63] ‘심리 후 절차 안내’ 항목별 만족도(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[표 13] ‘심리 후 절차 안내’ 항목별 응답 비율(피신청인)

구분(단위: %)	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	종합결과		
								만족	보통	불만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	33.5	43.3	8.8	11.3	2.6	0.0	0.5	85.6	11.3	3.1
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	42.8	41.8	7.7	6.2	0.5	0.5	0.5	92.3	6.2	1.5
담당 직원과의 접촉 용이성	41.8	40.7	7.2	8.8	1.0	0.5	0.0	89.7	8.8	1.5

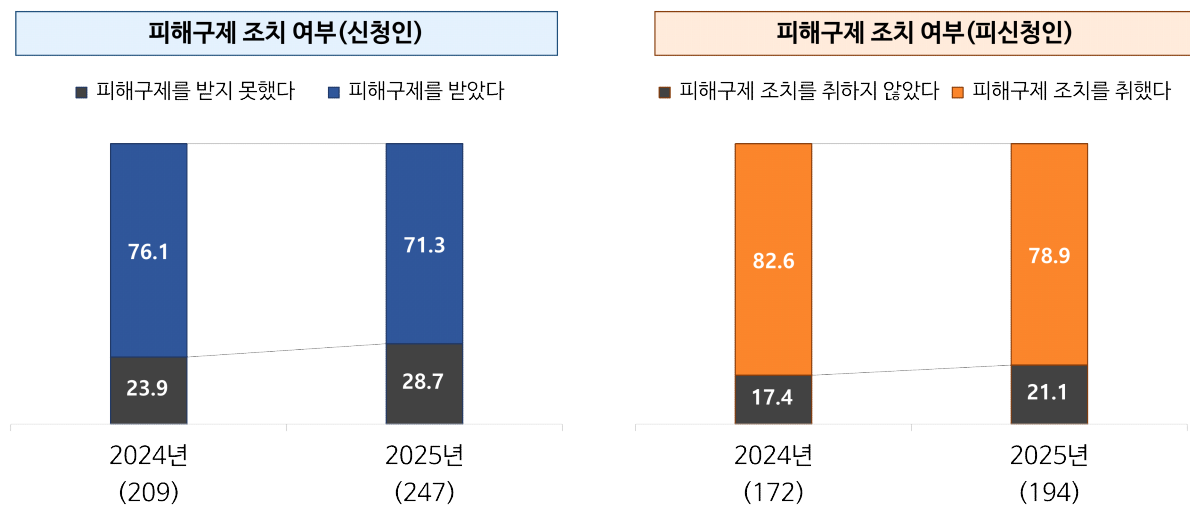
## 2. 피해구제 방법별 만족도

### 1) 피해구제 조치 여부

- 조사에 응한 신청인 가운데 피해구제를 받은 비율은 71.3%로 전년 대비 4.8%p 하락했고, 피해구제를 받지 못한 비율은 28.7%로 나타남
- 피해구제 조치를 취한 피신청인 비율은 78.9%, 피해구제 조치를 취하지 않은 비율은 21.1%로 나타남

[그림 64] 피해구제 조치 여부(신청인/피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]



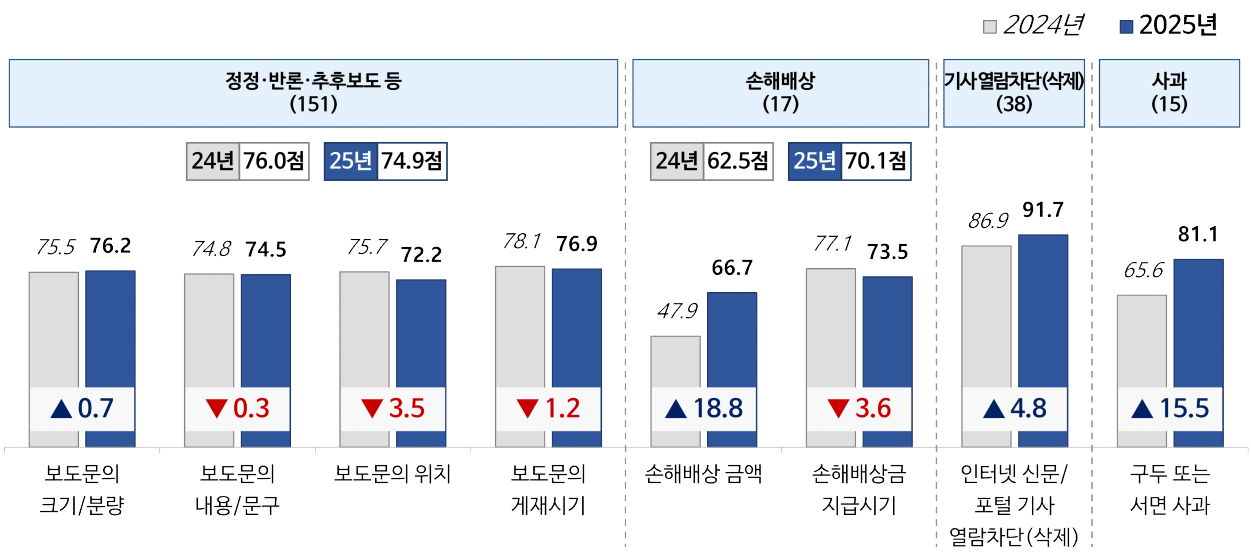
## 2) 피해구제 방법별 만족도

### (1) 신청인

- 신청인은 ‘기사 열람차단(삭제)’로 피해를 구제받은 경우 만족도가 91.7점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘사과’(81.1점), ‘정정·반론·추후보도 등’(74.9점), ‘손해배상’(70.1점) 순으로 나타남
- ‘손해배상 금액’과 ‘구두 또는 서면 사과’에 대한 만족도가 전년 대비 각 18.8점, 15.5점 크게 상승함

[그림 65] 피해구제 방법별 만족도(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



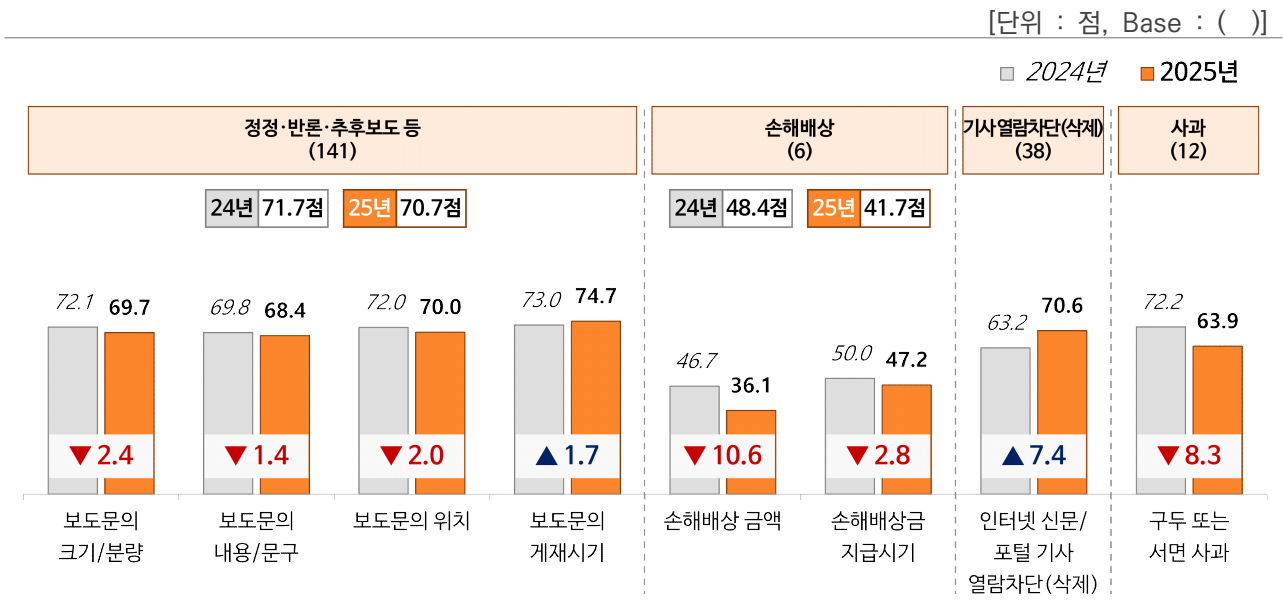
[표 14] 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(신청인)

구분(단위: %)		종합결과		
		만족	보통	불만족
정정·반론·추후보도 등	보도문의 크기 및 분량	80.1	11.9	7.9
	보도문의 내용·문구	76.8	12.6	10.6
	보도문의 위치	73.5	15.2	11.3
	보도문의 게재시기	77.5	17.2	5.3
손해배상	손해배상 금액	52.9	29.4	17.6
	손해배상금 지급시기	64.7	29.4	5.9
기사 열람차단(삭제)	인터넷 신문 및 포털 기사 열람차단(삭제)	94.7	5.3	0.0
사과	구두 또는 서면 사과	100.0	0.0	0.0

(2) 피신청인

- 피신청인은 ‘정정·반론·추후보도 등’으로 피해구제 조치를 한 경우 만족도가 70.7점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘기사 열람차단(삭제)’(70.6점), ‘사과’(63.9점), ‘손해배상’(41.7점) 순으로 나타남
- 대부분의 항목 만족도가 전년 대비 하락하였으나, ‘보도문의 게재시기’와 ‘기사 열람차단(삭제)’에 대한 만족도는 상승함

[그림 66] 피해구제 방법별 만족도(피신청인)



[표 15] 피해구제 방법별 만족도 응답 비율(피신청인)

구분(단위: %)	종합			
	만족	보통	불만족	
정정·반론·추후보도 등	보도문의 크기 및 분량	62.4	26.2	11.3
	보도문의 내용·문구	58.9	25.5	15.6
	보도문의 위치	63.1	24.8	12.1
	보도문의 게재시기	71.6	21.3	7.1
손해배상	손해배상 금액	16.7	16.7	66.7
	손해배상금 지급시기	16.7	50.0	33.3
기사 열람차단(삭제)	인터넷 신문 및 포털 기사 열람차단(삭제)	68.4	21.1	10.5
사과	구두 또는 서면 사과	50.0	33.3	16.7

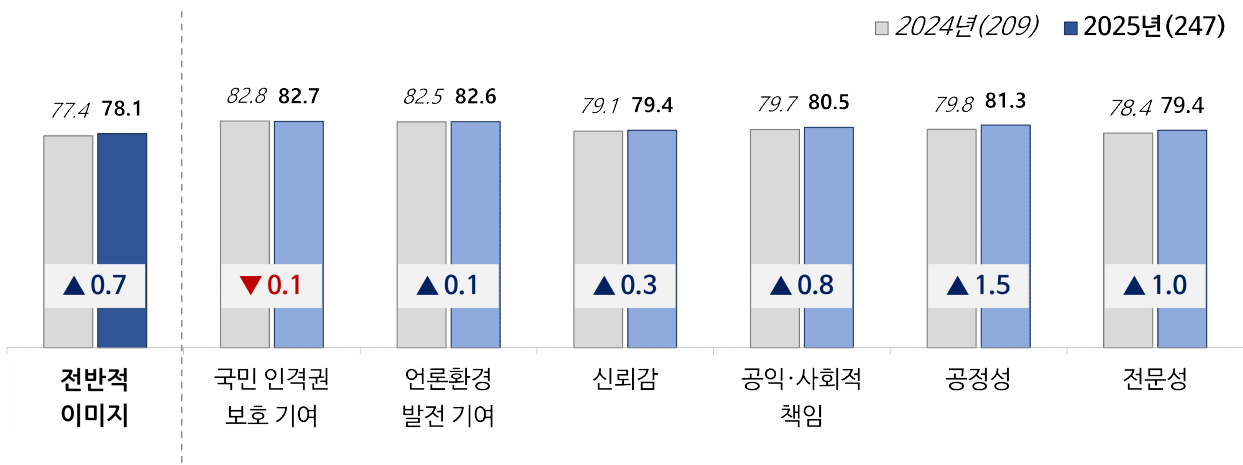
### 3. 언론중재위원회 이미지

#### 1) 신청인

- 언론중재위원회 전반적 이미지에 대한 신청인의 평가는 78.1점으로 전년 대비 0.7점 상승함
- 세부 항목별로는 ‘국민 인격권 보호 기여’가 82.7점으로 가장 높고, 다음으로 ‘언론환경 발전 기여’(82.6점), ‘공정성’(81.3점) 등의 순으로 나타남
- 대부분의 항목에서 평가점수가 상승하였으나, ‘국민 인격권 보호 기여’에 대한 점수는 소폭 하락함

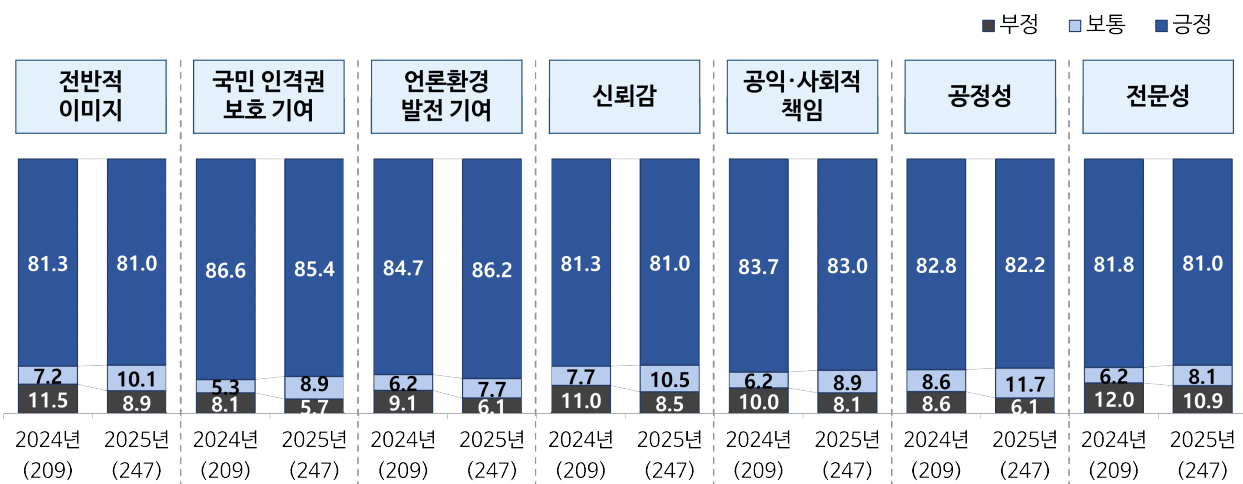
[그림 67] 언론중재위원회 이미지(신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[그림 68] 언론중재위원회 이미지 응답 비율(신청인)

[단위 : %, Base : ( )]

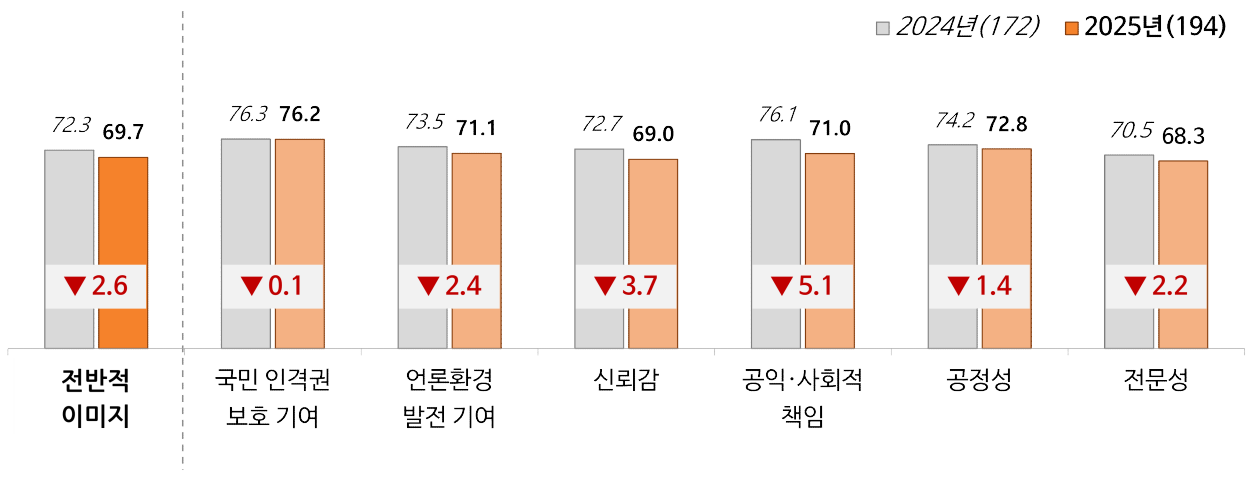


2) 피신청인

- 언론중재위원회 전반적 이미지에 대한 피신청인의 평가는 69.7점으로 전년 대비 2.6점 하락함
- 세부 항목별로는 ‘국민의 인격권 보호 기여’가 76.2점으로 가장 높고, 다음으로 ‘공정성’, ‘언론환경 발전 기여’ 등의 순으로 나타남
- 모든 항목에서 평가점수가 전년 대비 하락하였으며, 그 중 ‘공익·사회적 책임’과 ‘신뢰감’에 대한 점수가 가장 크게 하락함

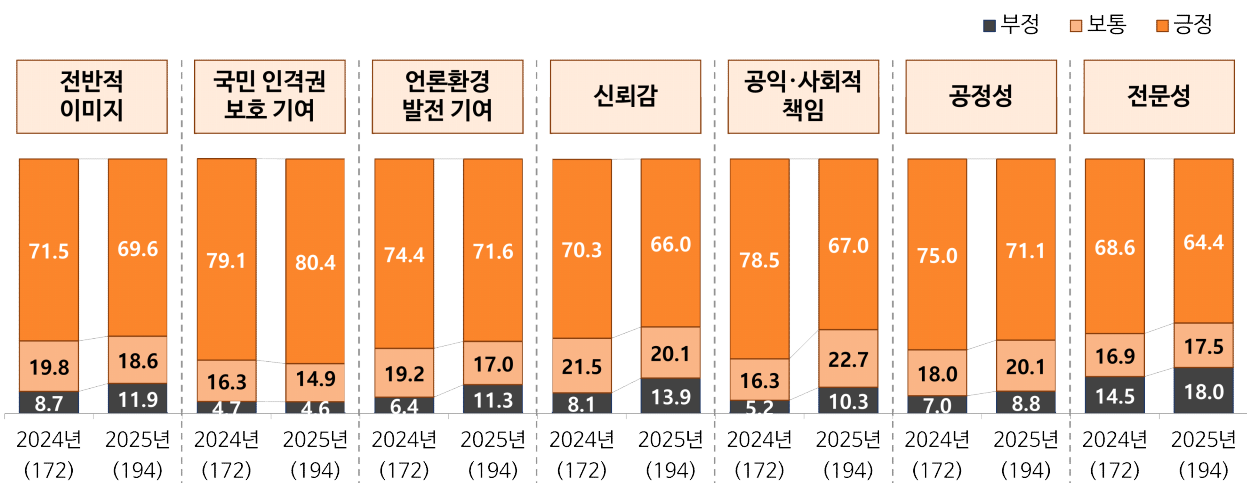
[그림 69] 언론중재위원회 이미지(피신청인)

[단위 : 점, Base : ( )]



[그림 70] 언론중재위원회 이미지 응답 비율(피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]

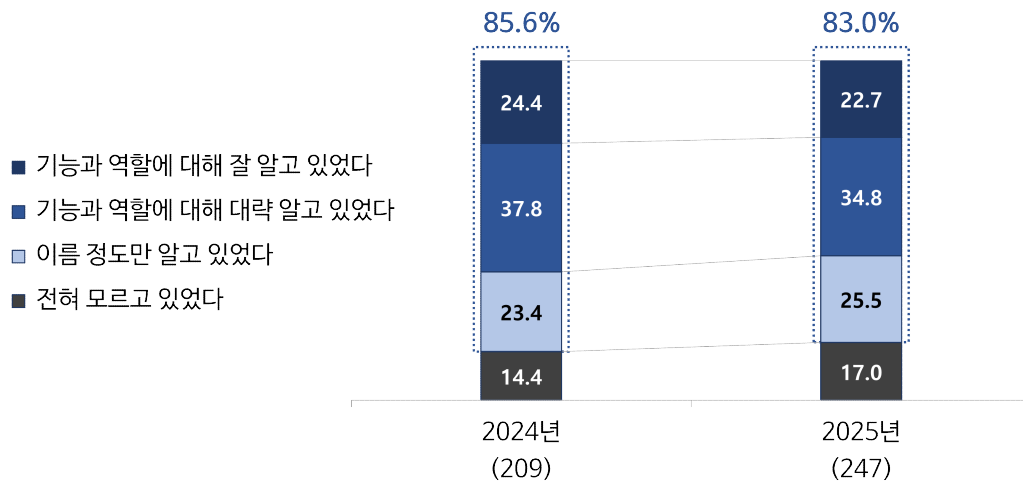


#### 4. 언론중재위원회 인지도

- 신청인의 83.0%가 조정 신청 이전에도 언론중재위원회에 대해 알고 있었다고 응답하였으며, 인지 비율은 전년 대비 2.6%p 하락함
- 응답자의 57.5%가 언론중재위원회의 기능과 역할을 인지한 상태에서 조정을 신청한 것으로 나타남(기능과 역할을 잘 알고 있었다: 22.7% + 기능과 역할을 대략 알고 있었다: 34.8%)

[그림 71] 언론중재위원회 인지도(신청인)

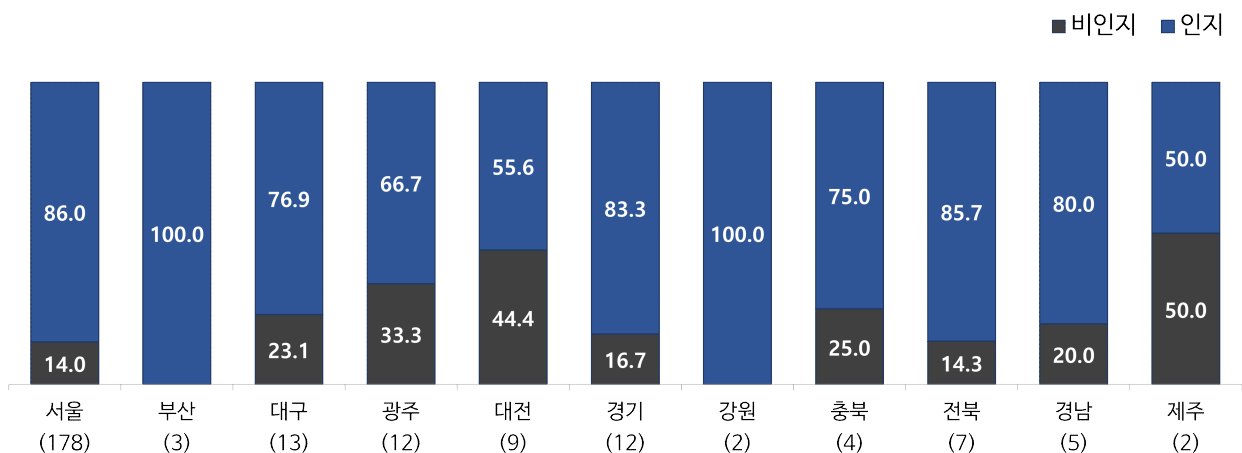
[단위 : %, Base : ( )]



- 이용중재부별 언론중재위원회 사전 인지도를 살펴보면, 부산·강원중재부를 이용한 신청인의 인지율이 각 100.0%로 가장 높았으며, 제주중재부 이용자는 50.0%로 가장 낮게 나타남

[그림 72] 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(신청인)

[단위 : %, Base : ( )]



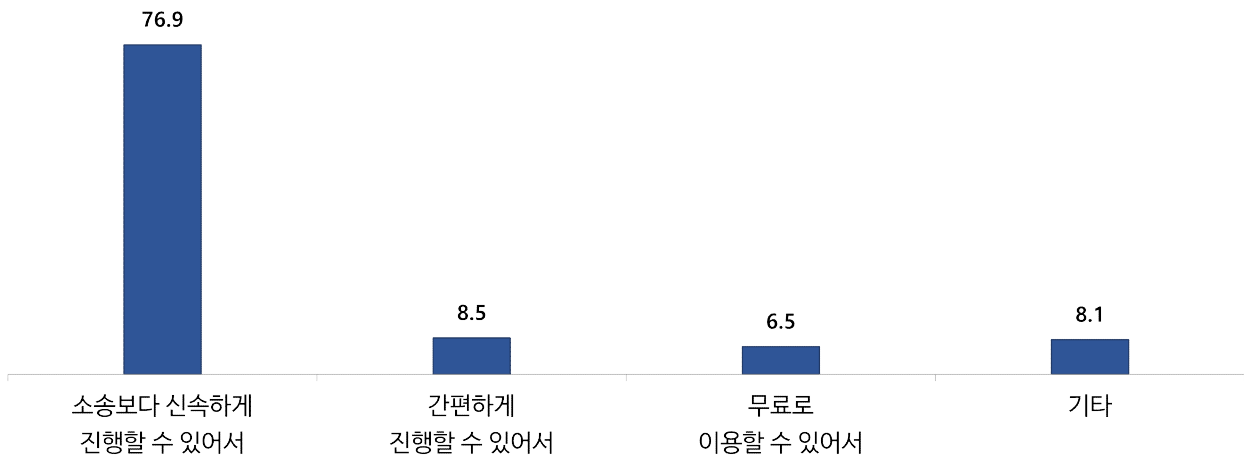
## 5. 언론피해 구제방안에 대한 견해

### 1) 언론중재위원회 조정 절차 선택 이유

- 신청인의 76.9%가 언론중재위원회 조정 절차를 선택한 이유로 ‘소송보다 신속하게 진행할 수 있어서’라고 응답함

[그림 73] 언론중재위원회 조정 절차 선택 이유(신청인)

[단위 : %, Base : ( )]



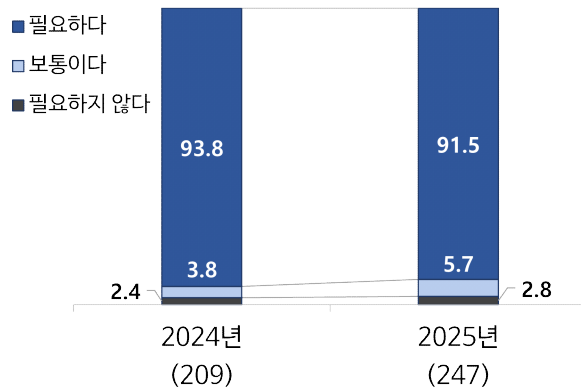
## 2) 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성

- 개인 유튜버·일반 사업자 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성을 묻는 질문에 신청인의 대다수인 91.5%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 63.2% + 대체로 그렇다: 23.1% + 약간 그렇다: 5.3%)고 응답함
- 피신청인의 경우에도 전년 대비 큰 폭으로 상승한 83.0%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 45.4% + 대체로 그렇다: 29.9% + 약간 그렇다: 7.7%)고 응답함
- 개인 유튜버·일반 사업자 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제가 필요하다는 응답은 신청인과 피신청인 모두 80% 이상으로 매우 높게 나타남

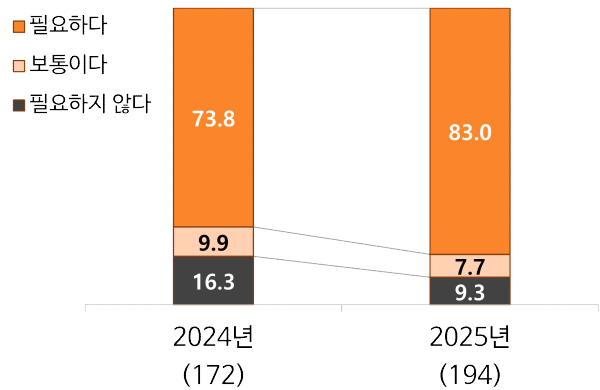
[그림 74] 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성(신청인/피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]

유튜브 채널의 뉴스형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성(신청인)



유튜브 채널의 뉴스형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성(피신청인)



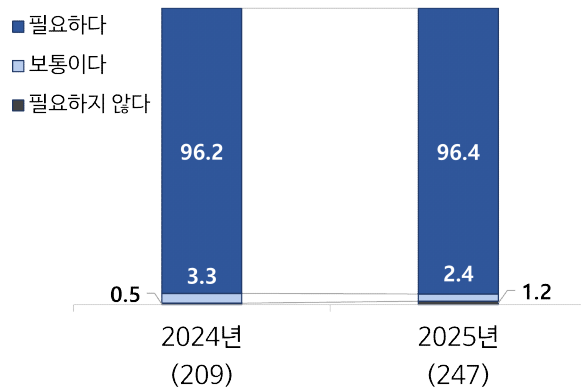
### 3) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성

- 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권의 도입 필요성에 대해 신청인의 대다수인 96.4%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 72.1% + 대체로 그렇다: 20.6% + 약간 그렇다: 3.6%)고 응답함
- 피신청인의 경우에는 61.3%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 21.6% + 대체로 그렇다: 25.3% + 약간 그렇다: 14.4%)고 응답함
- 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입이 필요하다는 응답은 피신청인에 비해 신청인이 35.1%p 더 높게 나타남

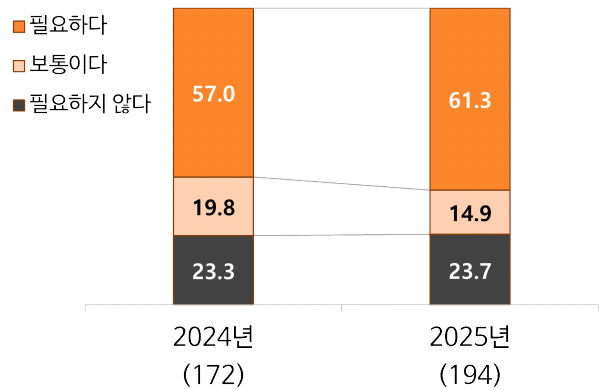
[그림 75] 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(신청인/피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]

인터넷 기사 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입의 필요성(신청인)



인터넷 기사 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입의 필요성(피신청인)

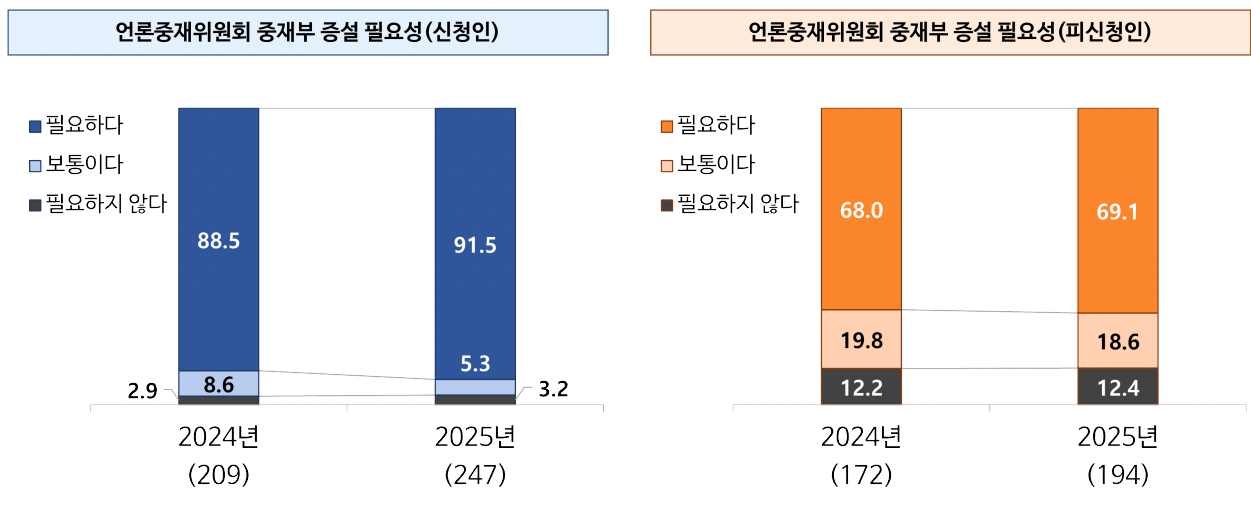


#### 4) 언론중재위원회 중재부 증설 필요성

- 언론중재위원회 중재부 증설 필요성에 대해 신청인의 91.5%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 65.6% + 대체로 그렇다: 19.8% + 약간 그렇다: 6.1%)고 응답함
- 피신청인의 경우에는 69.1%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 23.7% + 대체로 그렇다: 31.4% + 약간 그렇다: 13.9%)고 응답함
- 언론중재위원회 중재부 증설이 필요하다는 응답은 피신청인에 비해 신청인이 22.4%p 더 높게 나타남

[그림 76] 언론중재위원회 중재부 증설 필요성(신청인/피신청인)

[단위 : %, Base : ( )]



# IV

---

## 상담이용자 조사 결과



## IV. 상담이용자 조사 결과

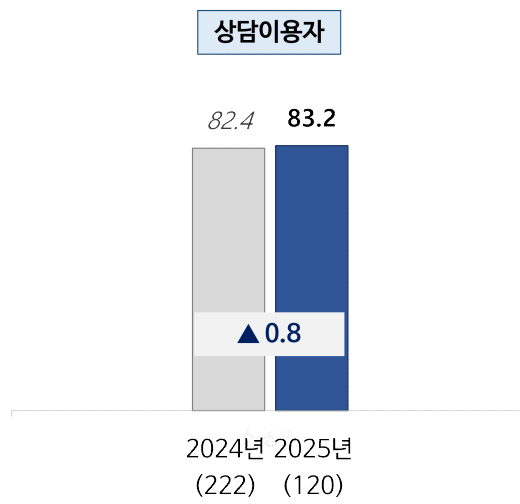
### 1. 종합만족도

#### 1) 종합만족도

- 상담이용자 종합만족도는 83.2점으로, 전년 82.4점 대비 0.8점 상승함

[그림 77] 종합만족도(상담이용자)

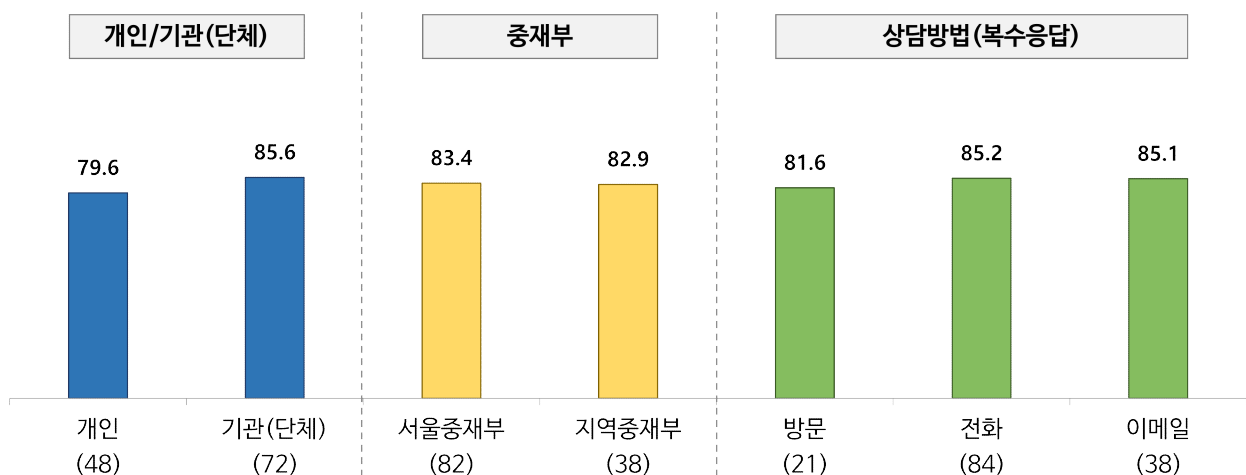
[단위 : 점, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, ‘기관(단체)’ 업무 상담자가 ‘개인’ 상담자보다 높고, ‘서울중재부’ 상담자가 ‘지역중재부’ 상담자보다 높게 나타남. 상담방법별로는 ‘전화’가 85.2점으로 가장 높음

[그림 78] 응답자 특성별 종합만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

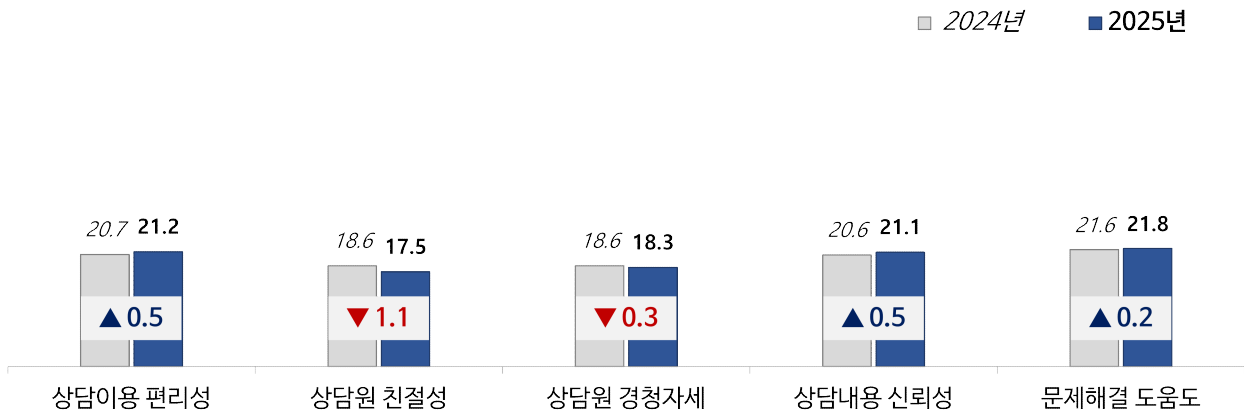


## 2) 항목별 중요도

- 상담이용자의 항목별 중요도는 ‘문제해결 도움도’가 21.8%로 가장 높았고, 다음으로 ‘상담이용 편리성’, ‘상담내용 신뢰성’, ‘상담원 경청자세’, ‘상담원 친절성’ 순으로 나타남

[그림 79] 항목별 중요도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

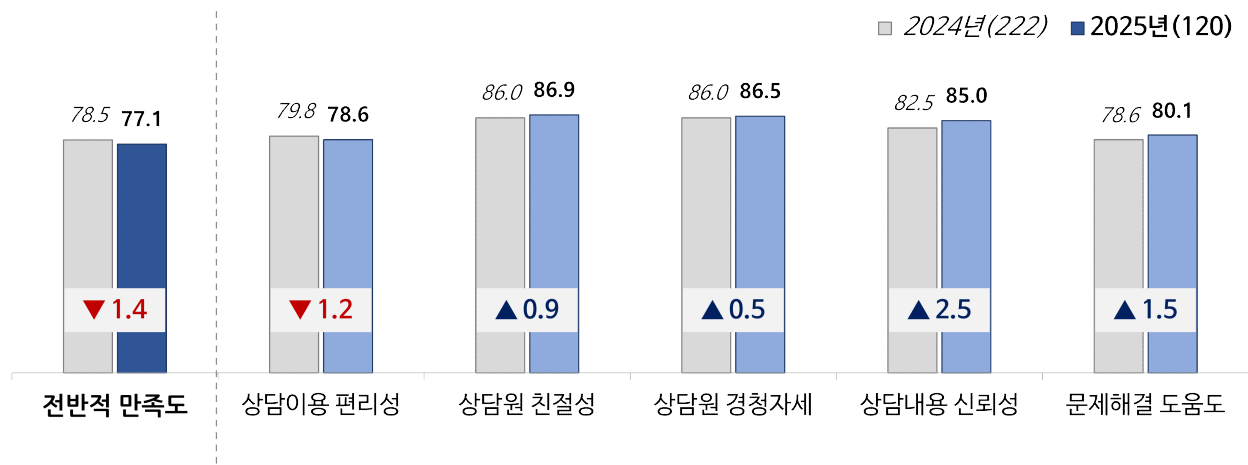


3) 항목별 만족도

- 항목별 만족도는 ‘상담원 친절성’이 86.9점으로 가장 높고, 다음으로 ‘상담원 경청자세’(86.5점), ‘상담내용 신뢰성’(85.0점), ‘문제해결 도움도’(80.1점), ‘상담이용 편리성’(78.6점) 순으로 나타남
- 전년 대비 대부분 항목에서 만족도가 상승하였으나 ‘상담이용 편리성’ 항목 만족도는 1.2점 하락함

[그림 80] 항목별 만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

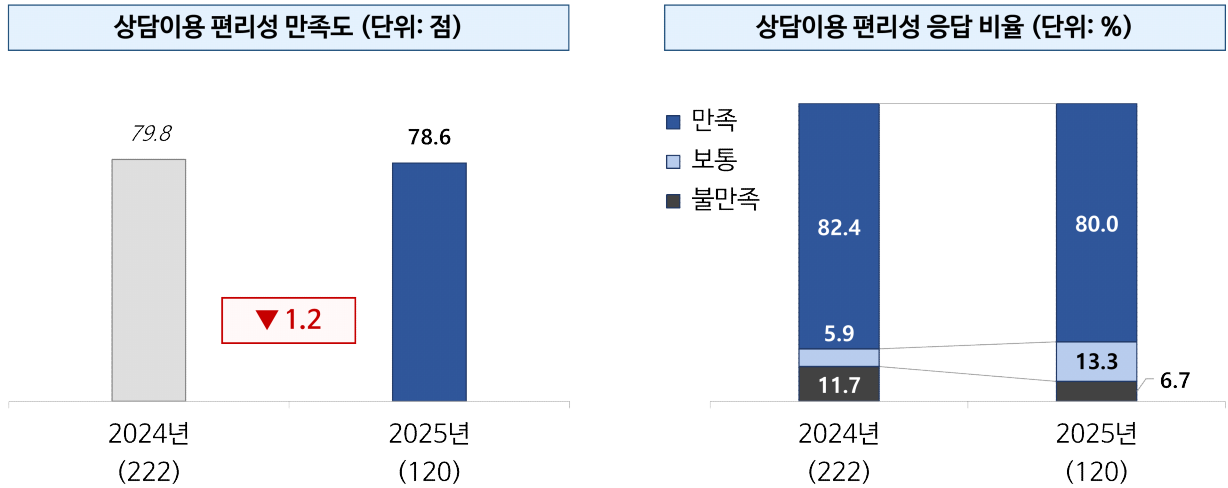


(1) '상담이용 편리성' 항목 만족도

- '상담이용 편리성' 항목 만족도는 78.6점으로 전년 대비 1.2점 하락함
- 응답자의 80.0%가 '만족한다'(매우 만족: 35.8% + 대체로 만족: 36.7% + 약간 만족: 7.5%)고 응답하여, 전년 82.4% 대비 2.4%p 하락함

[그림 81] '상담이용 편리성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

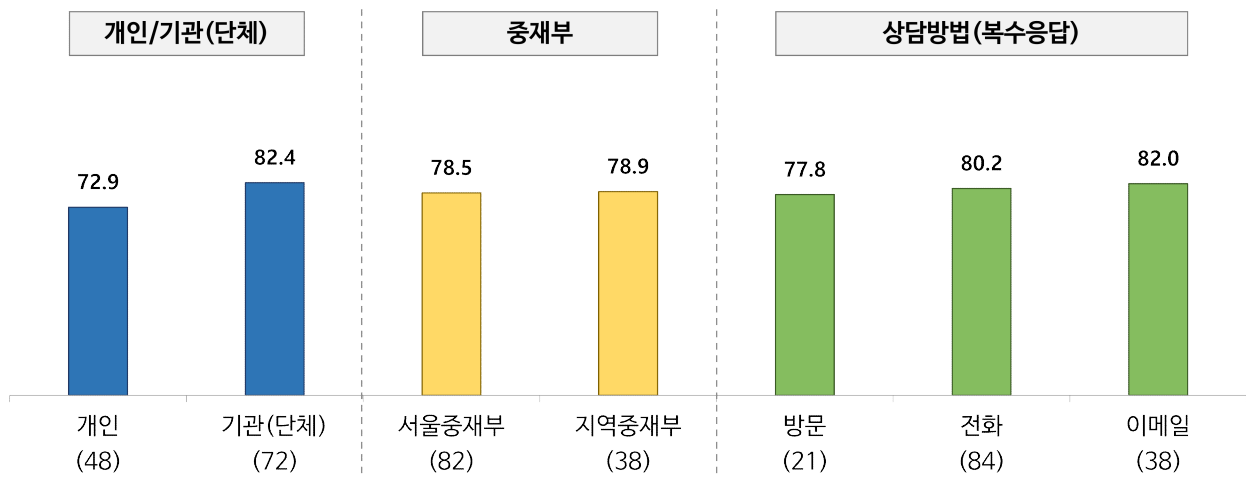
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '지역 중재부' 상담자가 '서울중재부' 상담자보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일'이 82.0점으로 가장 높게 나타남

[그림 82] '상담이용 편리성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

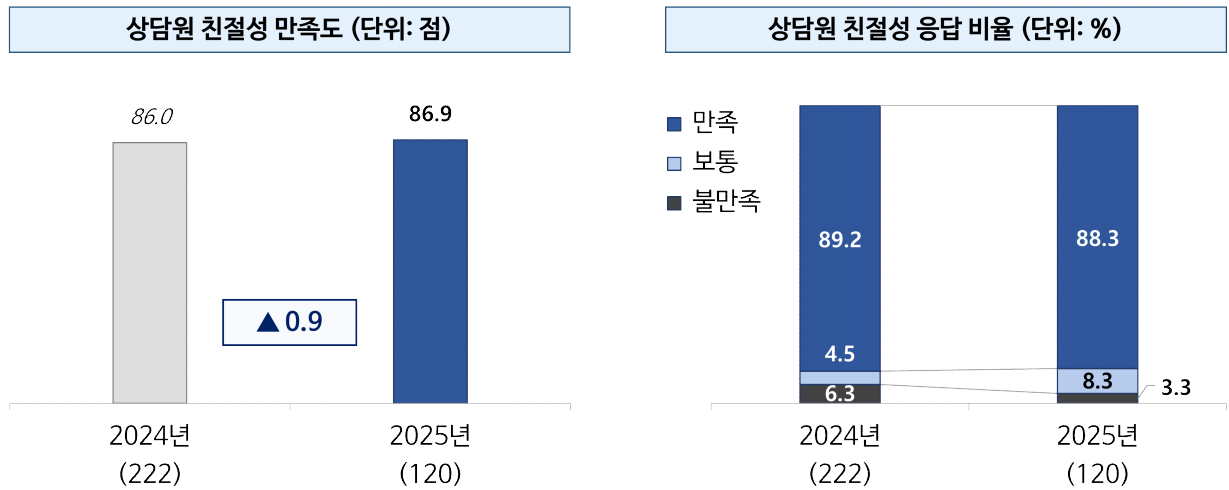


(2) '상담원 친절성' 항목 만족도

- '상담원 친절성' 항목 만족도는 86.9점으로 전년 대비 0.9점 상승함
- 응답자의 88.3%가 '만족한다'(매우 만족: 55.8% + 대체로 만족: 28.3% + 약간 만족: 4.2%)고 응답하여, 전년 89.2%에 비해 0.9%p 하락함

[그림 83] '상담원 친절성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

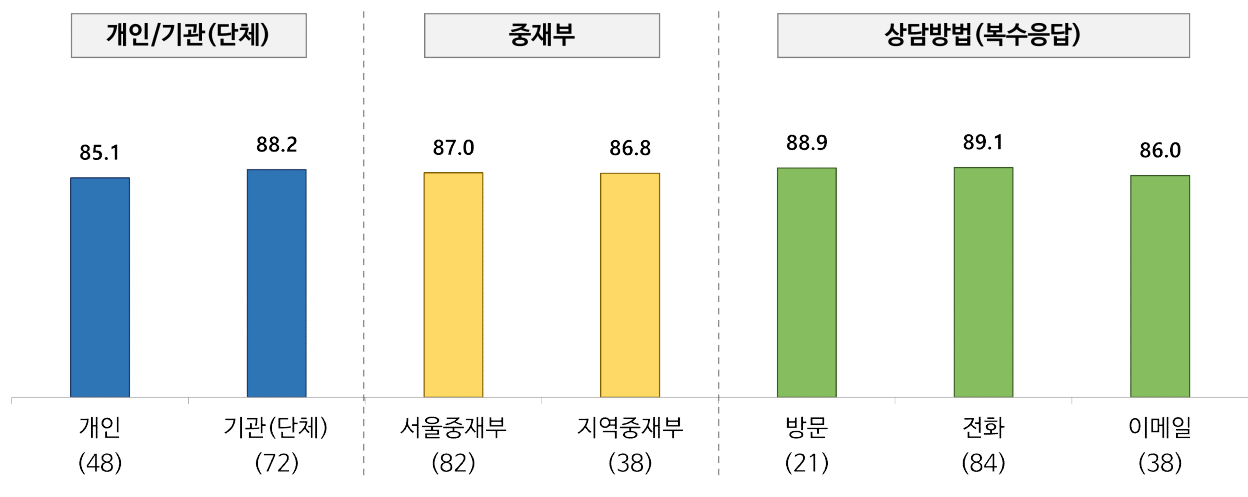
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울중재부' 상담자가 '지역중재부' 상담자보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '전화'가 89.1점으로 가장 높게 나타남

[그림 84] '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

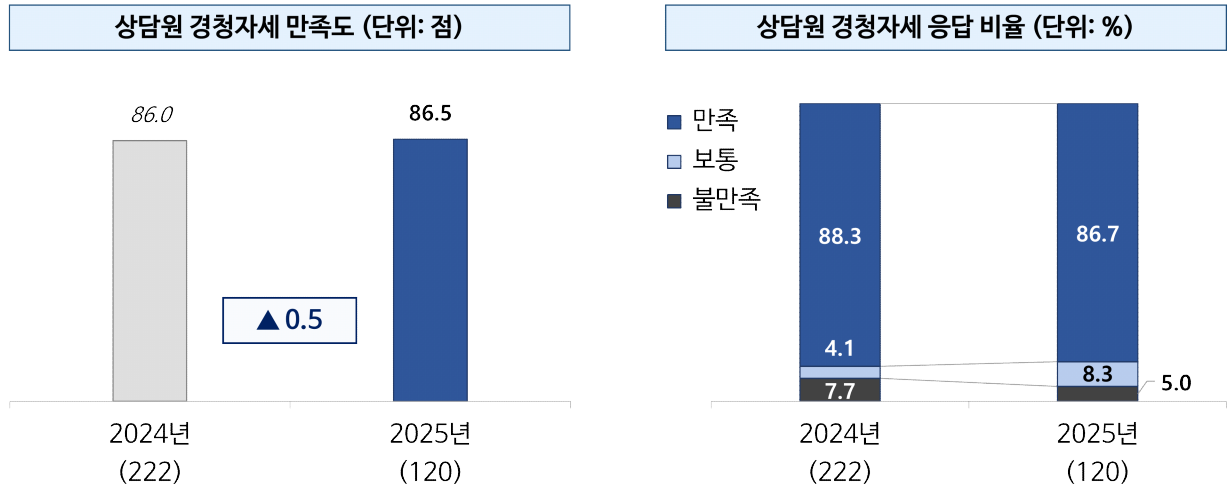


(3) '상담원 경청자세' 항목 만족도

- '상담원 경청자세' 항목 만족도는 86.5점으로 전년 대비 0.5점 상승함
- 응답자의 86.7%가 '만족한다'(매우 만족: 58.3% + 대체로 만족: 25.0% + 약간 만족: 3.3%)고 응답하여, 전년 88.3%에 비해 1.6%p 하락함

[그림 85] '상담원 경청자세' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

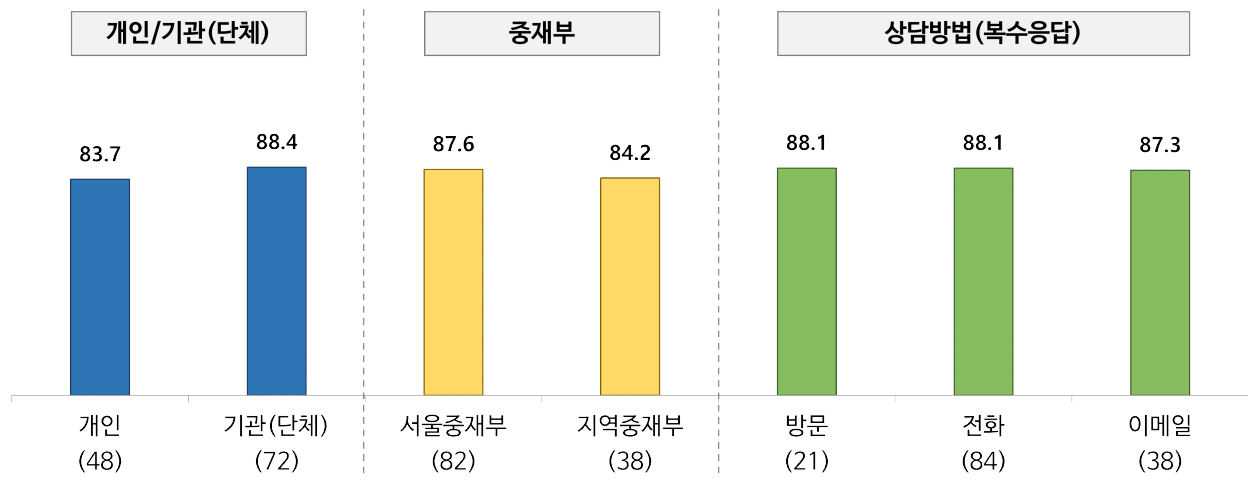
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울 중재부' 상담자가 '지역중재부' 상담자보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '방문'과 '전화'가 각 88.1점으로 가장 높게 나타남

[그림 86] '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

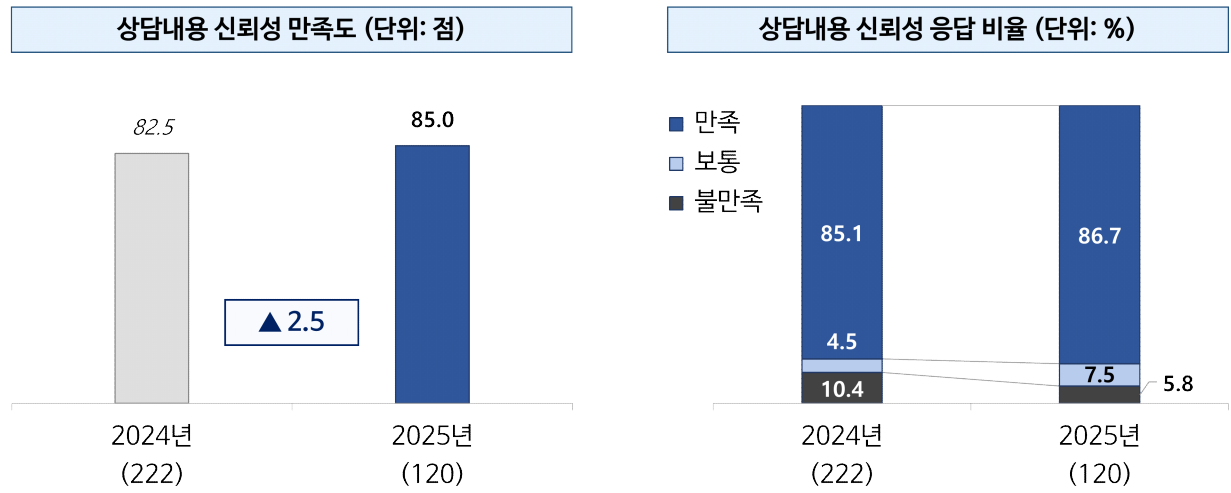


(4) '상담내용 신뢰성' 항목 만족도

- '상담내용 신뢰성' 항목 만족도는 85.0점으로 전년 대비 2.5점 상승함
- 응답자의 86.7%가 '만족한다'(매우 만족: 55.0% + 대체로 만족: 27.5% + 약간 만족: 4.2%)고 응답하여, 전년 85.1%에 비해 1.6%p 상승함

[그림 87] '상담내용 신뢰성' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

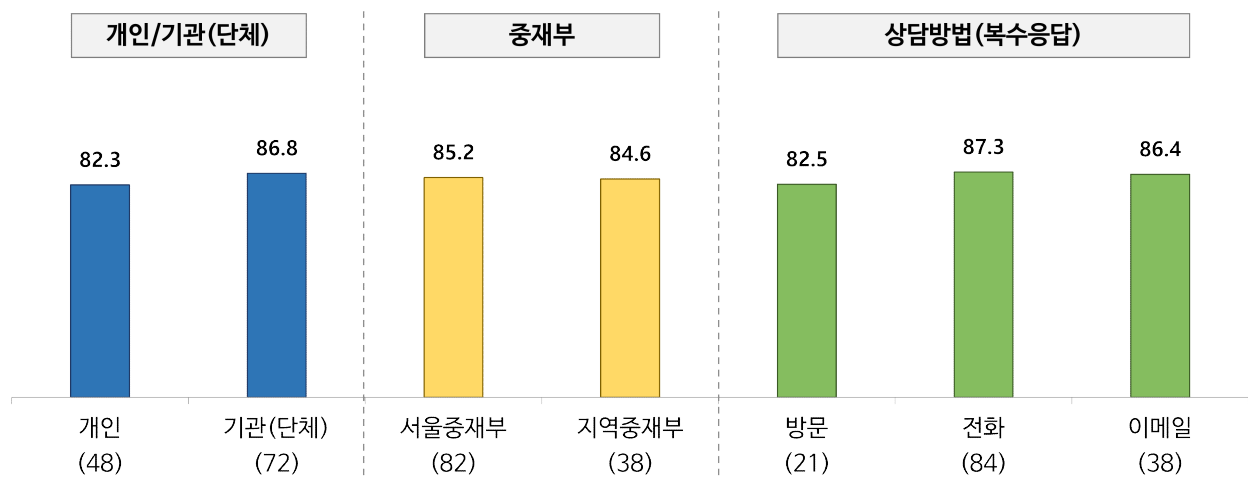
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '서울 중재부' 상담자가 '지역중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '전화'가 87.3점으로 가장 높게 나타남

[그림 88] '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

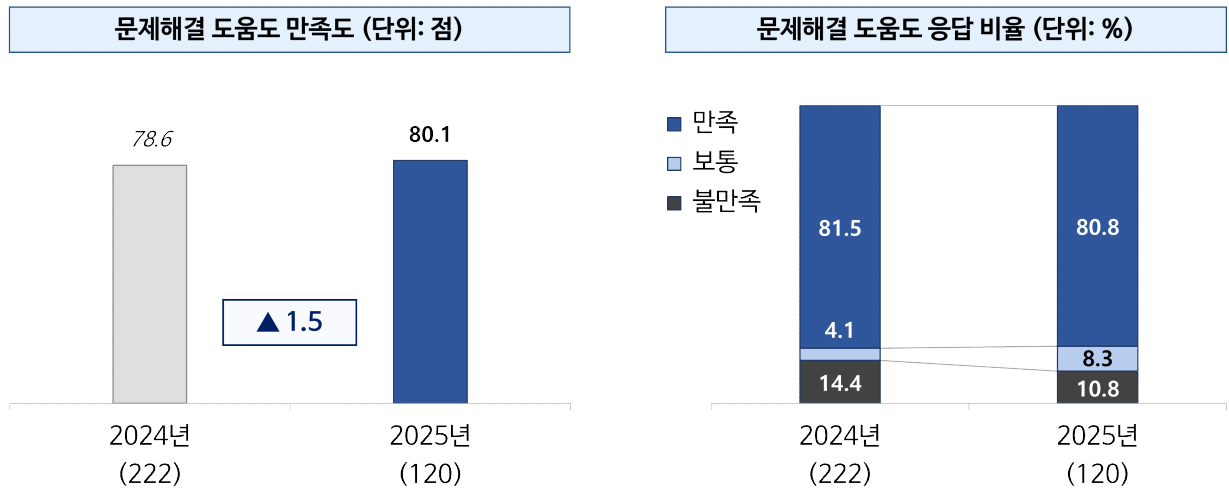


(5) '문제해결 도움도' 항목 만족도

- '문제해결 도움도' 항목 만족도는 80.1점으로 전년 대비 1.5점 상승함
- 응답자의 80.8%가 '만족한다'(매우 만족: 48.3% + 대체로 만족: 24.2% + 약간 만족: 8.3%)고 응답하여, 전년 81.5%에 비해 0.7%p 하락함

[그림 89] '문제해결 도움도' 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

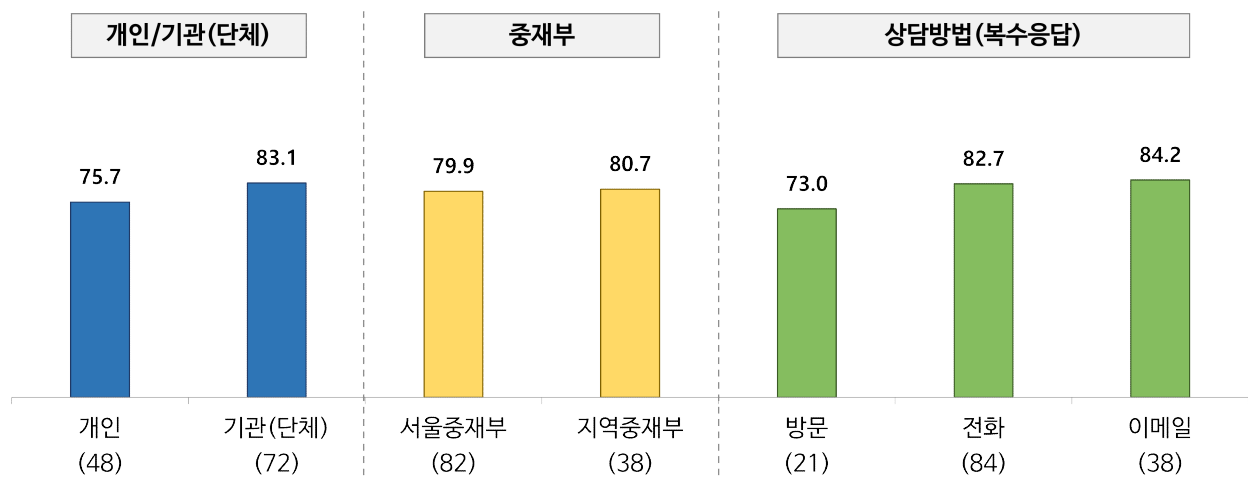
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '지역 중재부' 상담자가 '서울중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일'이 84.2점으로 가장 높게 나타남

[그림 90] '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

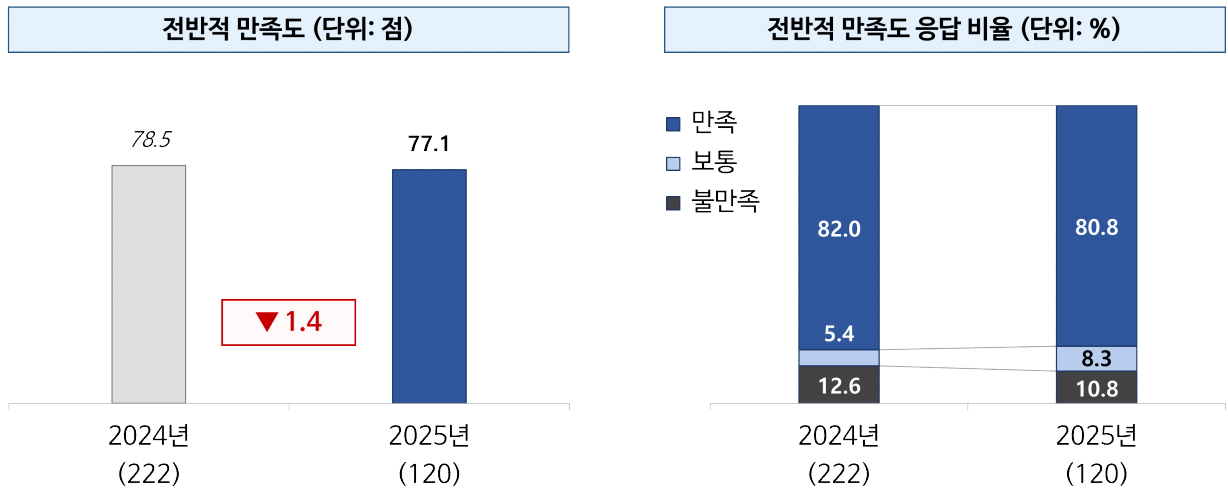


## 2. 전반적 만족도

- 상담이용자의 전반적 만족도는 77.1점으로 전년 대비 1.4점 하락함
- 응답자의 80.8%가 '만족한다'(매우 만족: 34.2% + 대체로 만족: 35.0% + 약간 만족: 11.7%)고 응답하여, 전년 82.0%에 비해 1.2%p 하락함

[그림 91] 전반적 만족도 및 응답 비율(상담이용자)

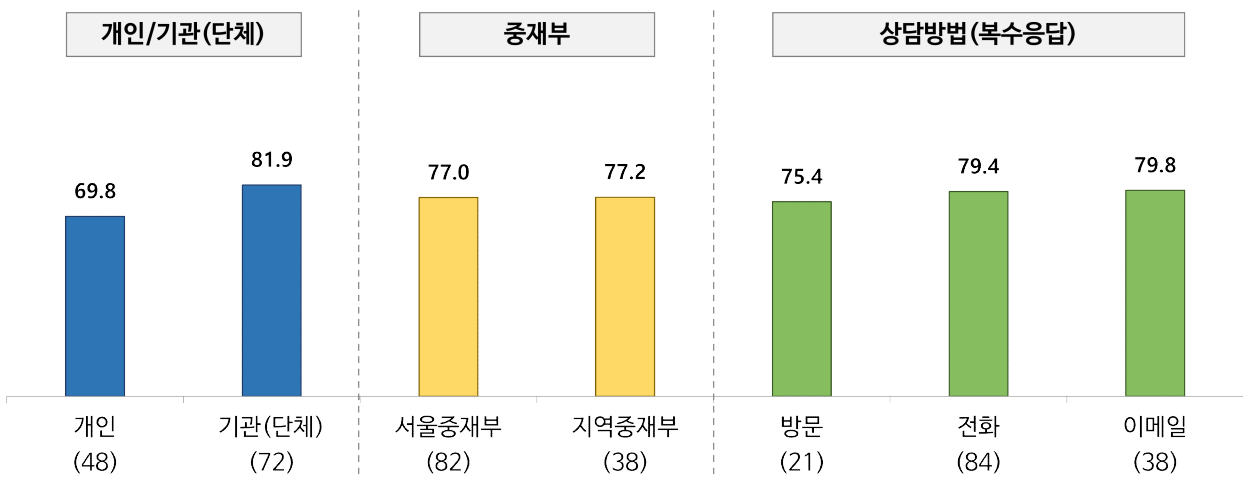
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별 살펴보면, '기관(단체)' 업무 상담자가 '개인' 상담자보다 높고, '지역중재부' 상담자가 '서울중재부'보다 높게 나타남. 상담방법별로는 '이메일'이 79.8점으로 가장 높게 나타남

[그림 92] 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

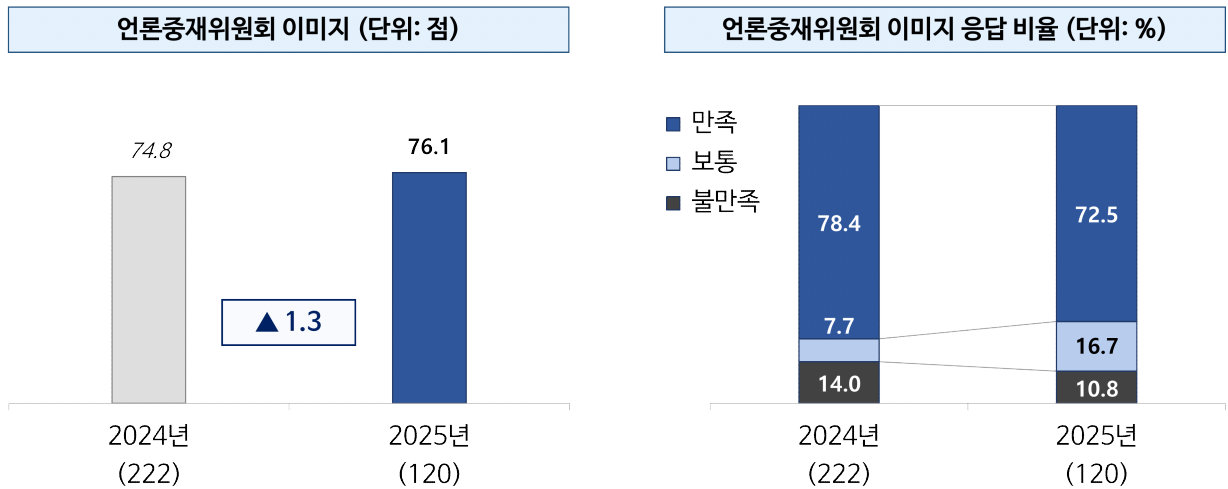


### 3. 언론중재위원회 이미지

- 언론중재위원회에 대한 상담이용자의 전반적 이미지는 76.1점으로, 전년 대비 1.3점 상승함
- 응답자의 72.5%가 ‘긍정적’(매우 좋다: 40.0% + 대체로 좋다: 25.8% + 약간 좋다: 6.7%)으로 평가하여, 전년 78.4%에 비해 5.9%p 하락함

[그림 93] 언론중재위원회 이미지 및 응답 비율(상담이용자)

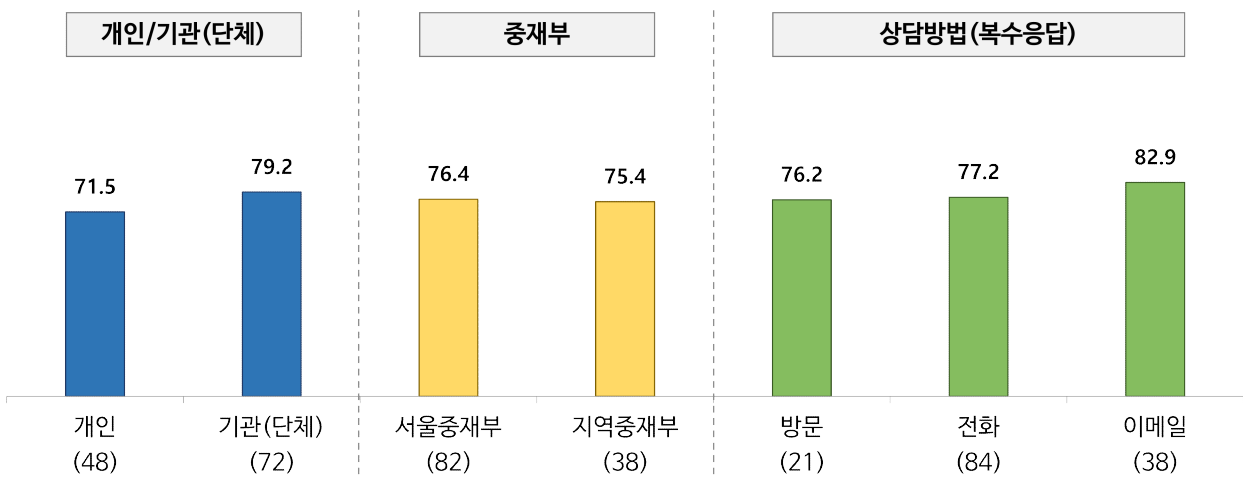
[단위 : 점, %, Base : ( )]



- 응답자 특성별 살펴보면, ‘기관(단체)’ 업무 상담자가 ‘개인’ 상담자보다 높고, ‘서울중재부’ 상담자가 ‘지역중재부’보다 높게 나타남. 상담방법별로는 ‘이메일’이 82.9점으로 가장 높게 나타남

[그림 94] 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)

[단위 : 점, Base : ( )]

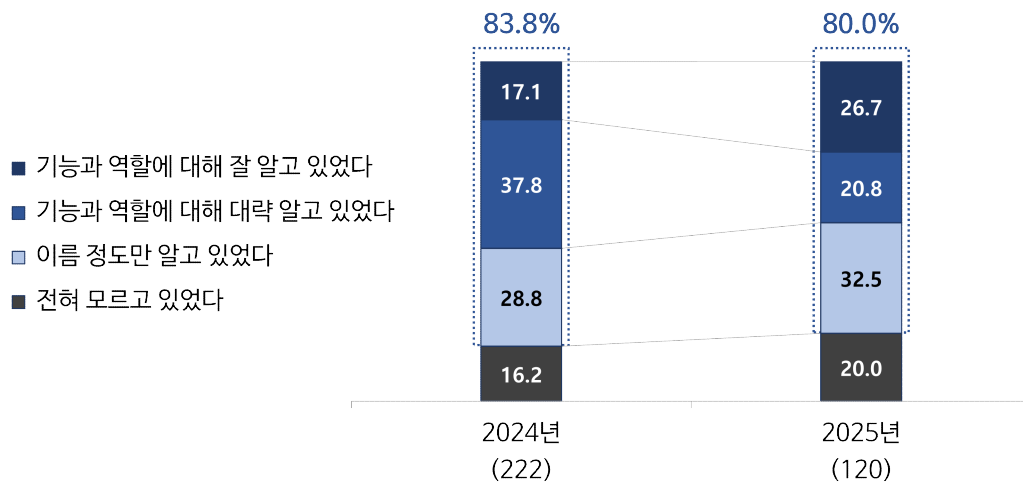


#### 4. 언론중재위원회 인지도

- 상담이용자의 80.0%가 상담 이전에도 언론중재위원회를 알고 있었다고 응답하였으나, 인지비율은 전년 대비 3.8%p 하락함
- 응답자의 47.5%가 언론중재위원회의 기능과 역할을 인지한 상태에서 상담을 신청한 것으로 나타남(기능과 역할을 잘 알고 있었다: 26.7% + 기능과 역할을 대략 알고 있었다: 20.8%)

[그림 95] 언론중재위원회 인지도 응답 비율(상담이용자)

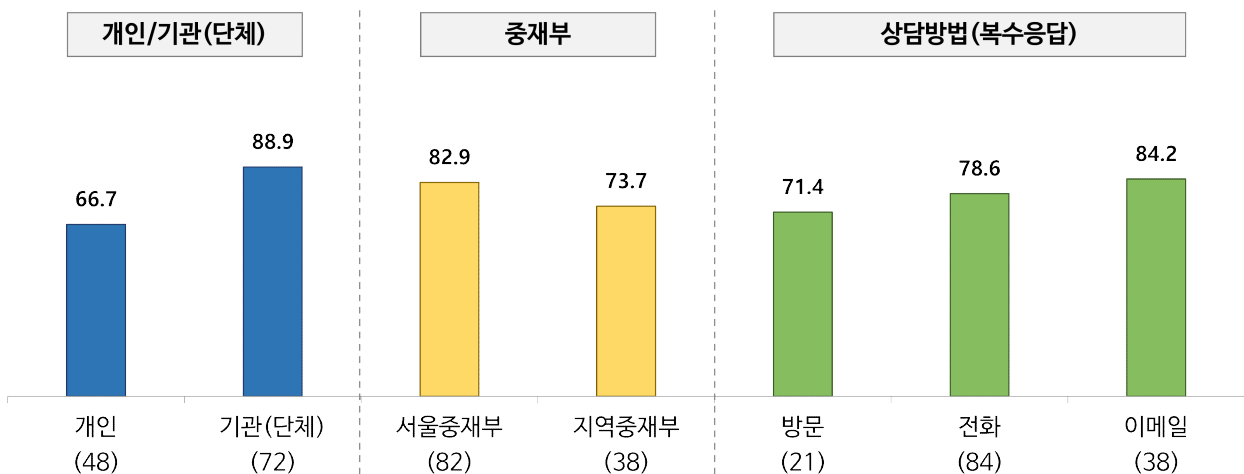
[단위 : %, Base : ( )]



- 응답자 특성별로 살펴보면, ‘기관(단체)’ 업무 상담자가 ‘개인’ 상담자보다 높고, ‘서울중재부’가 ‘지역중재부’보다 높게 나타남. 상담방법별로는 ‘이메일’이 84.2%으로 가장 높게 나타남

[그림 96] 응답자 특성별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

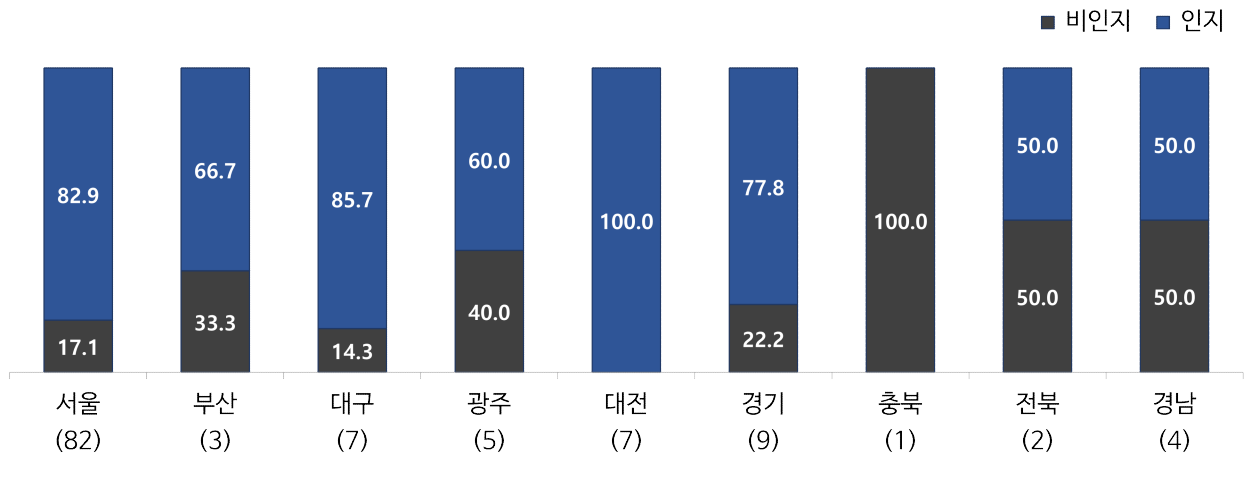
[단위 : %, Base : ( )]



- 이용중재부별 언론중재위원회 사전 인지도를 살펴보면, 대전중재부의 인지율이 100.0%로 가장 높게 나타남
- 한편, 비인지 비율은 충북중재부(100.0%), 전북중재부와 경남중재부(각 50.0%) 등의 순으로 나타남

[그림 97] 이용중재부별 언론중재위원회 인지도(상담이용자)

[단위 : %, Base : ( )]

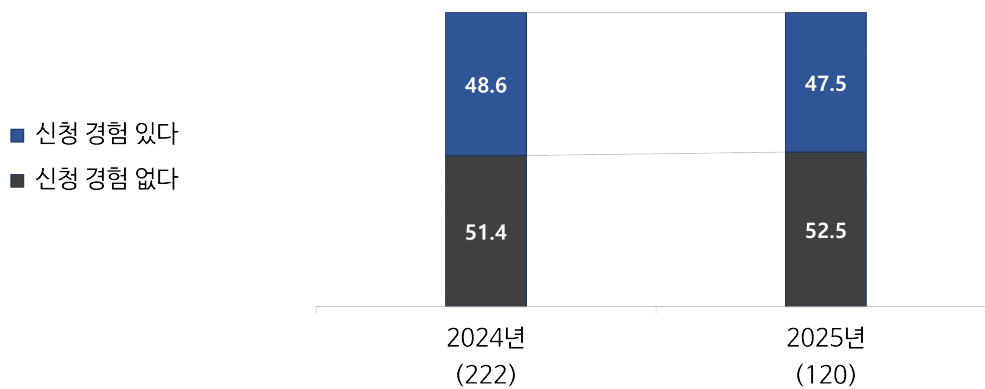


### 5. 상담 후 조정 신청 여부 및 미신청 이유

- 상담이용자의 47.5%가 상담 후 조정을 신청했다고 응답했으며, 상담 후 조정을 신청한 경험이 없다는 응답은 52.5%로 나타남
- 상담 후 조정을 신청하지 않은 이유는, ‘조정 신청 절차가 번거롭거나 어렵게 느껴져서’가 30.2%로 가장 높게 나타남(기타 제외)

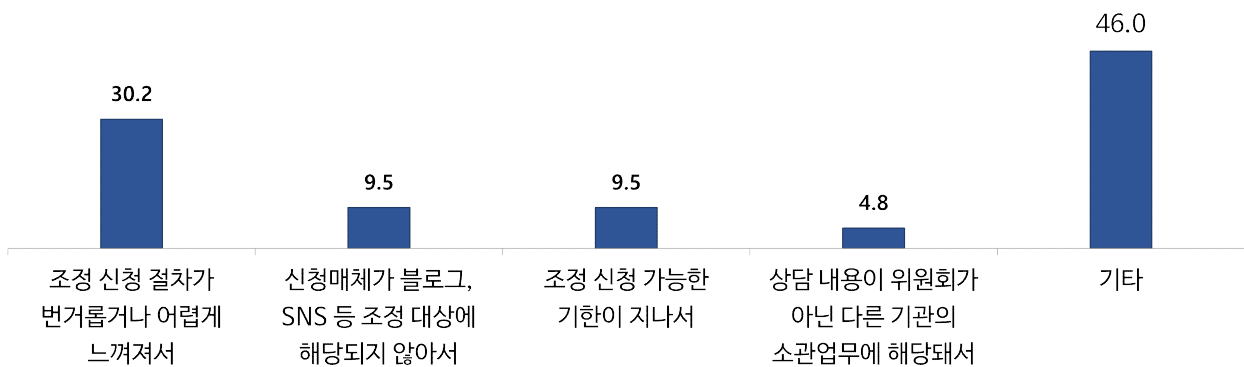
[그림 98] 상담 후 조정 신청 여부(상담이용자)

[단위 : %, Base : ( )]



[그림 99] 상담 후 조정 미신청 이유(상담이용자)

[단위 : %, Base : ( )]



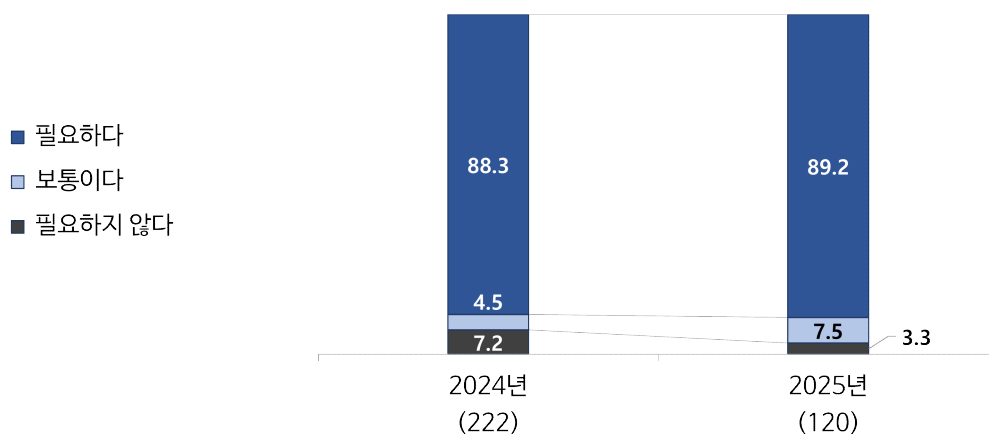
## 6. 언론피해 구제방안에 대한 견해

### 1) 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성

- 개인 유튜버·일반 사업자 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성을 묻는 질문에 상담이용자의 89.2%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 60.8% + 대체로 그렇다: 21.7% + 약간 그렇다: 6.7%)고 응답함

[그림 100] 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요성(상담이용자)

[단위 : %, Base : ( )]

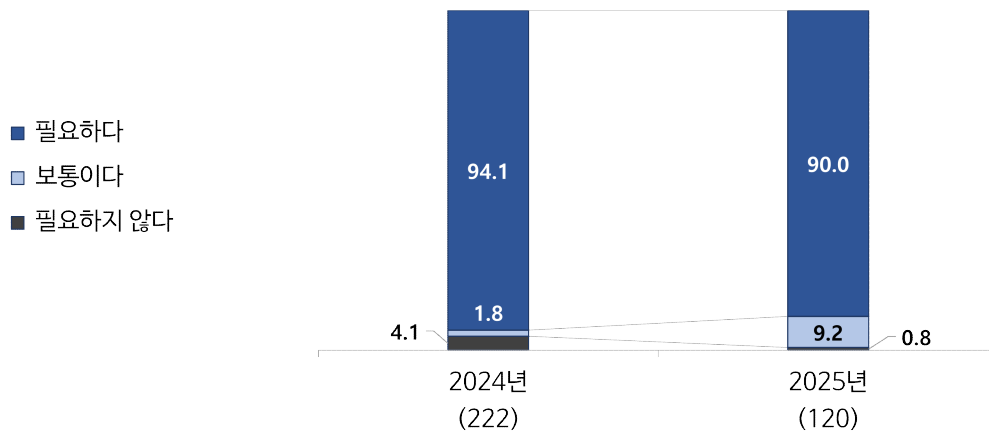


2) 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성

- 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권의 도입 필요성에 대해 상담이용자의 90.0%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 68.3% + 대체로 그렇다: 18.3% + 약간 그렇다: 3.3%)고 응답함

[그림 101] 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성(상담이용자)

[단위 : %, Base : ( )]

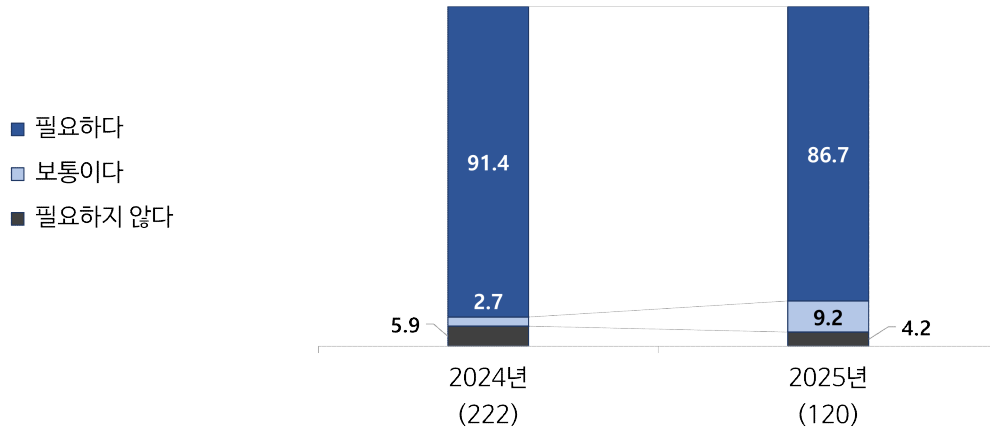


### 3) 언론중재위원회 중재부 증설 필요성

- 언론중재위원회 중재부 증설 필요성에 대해 상담이용자의 86.7%가 ‘필요하다’(매우 그렇다: 59.2% + 대체로 그렇다: 17.5% + 약간 그렇다: 10.0%)고 응답함

[그림 102] 언론중재위원회 중재부 증설 필요성(상담이용자)

[단위 : %, Base : ( )]



V

---

**교육수강자  
조사 결과**



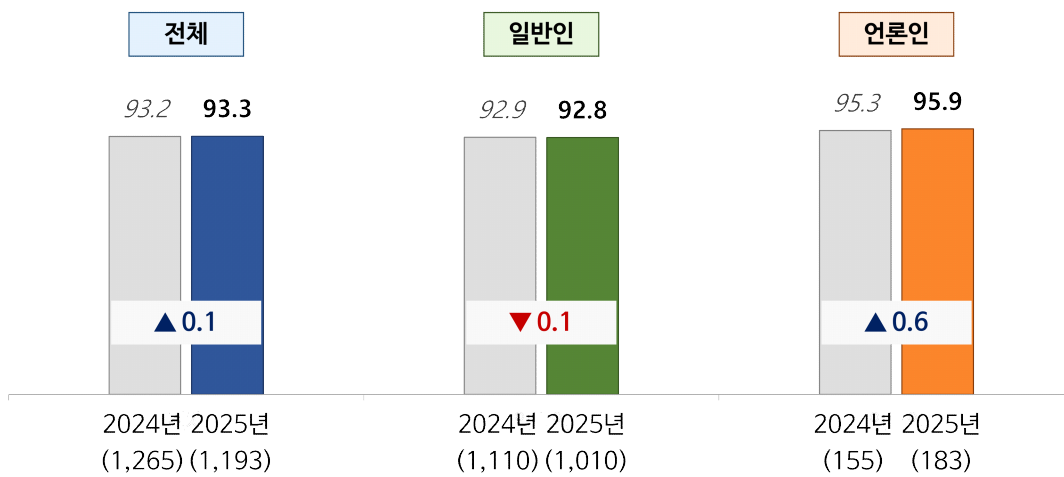
## V. 교육수강자 조사 결과

### 1. 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 93.3점으로, 전년 93.2점 대비 0.1점 상승함
- 일반인의 종합만족도는 전년 대비 0.1점 하락한 92.8점, 언론인은 0.6점 상승한 95.9점으로, 언론인의 만족도가 일반인에 비해 3.1점 높게 나타남

[그림 103] 종합만족도(교육수강자)

[단위 : 점, Base : ( )]

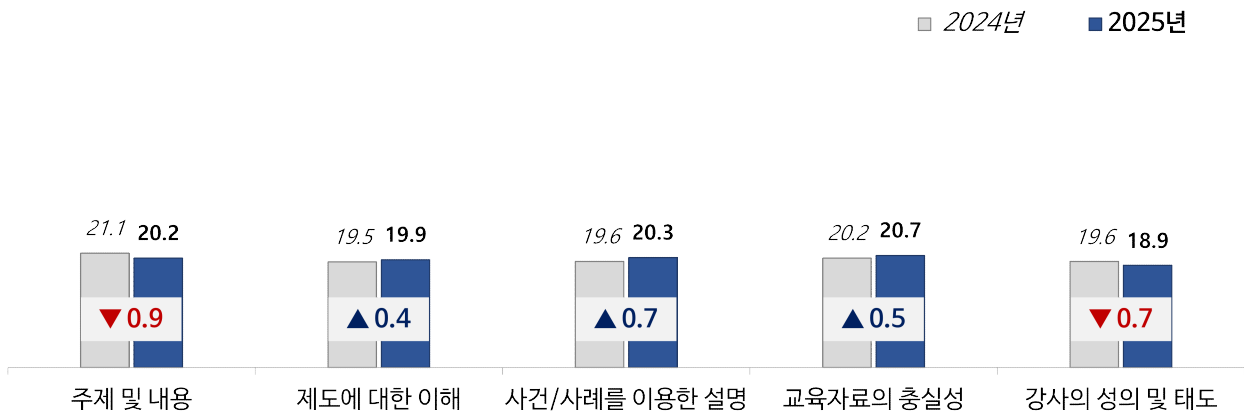


1) 항목별 중요도

- 교육수강자의 항목별 중요도는 ‘교육자료의 충실성’이 20.7%로 가장 높았고, 다음으로 ‘사건/사례를 이용한 설명’(20.3%), ‘주제 및 내용’(20.2%), ‘제도에 대한 이해’(19.9%), ‘강사의 성의 및 태도’(18.9%) 순으로 나타남

[그림 104] 항목별 중요도(교육수강자)

[단위 : %, Base : ( )]

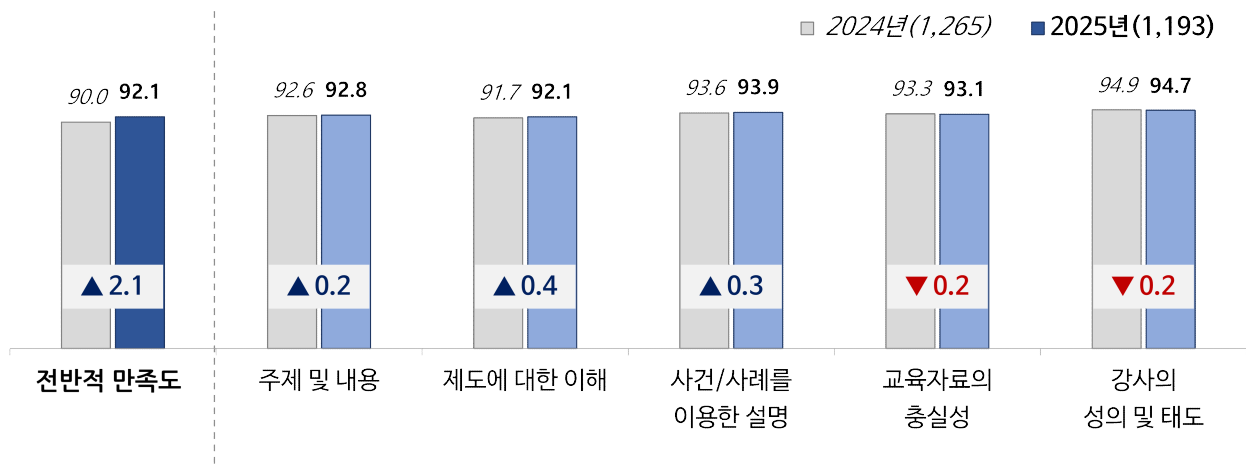


2) 항목별 만족도

- 항목별 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’가 94.7점으로 가장 높고, ‘사건/사례를 이용한 설명’(93.9점), ‘교육자료의 충실성’(93.1점), ‘주제 및 내용’(92.8점), ‘제도에 대한 이해’(92.1점) 순으로 나타남
- 전년 대비 ‘교육자료의 충실성’, ‘강사의 성의 및 태도’ 항목 만족도가 각 0.2점 하락한 반면, ‘주제 및 내용’, ‘제도에 대한 이해’, ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도는 상승함

[그림 105] 항목별 만족도(교육수강자/전체)

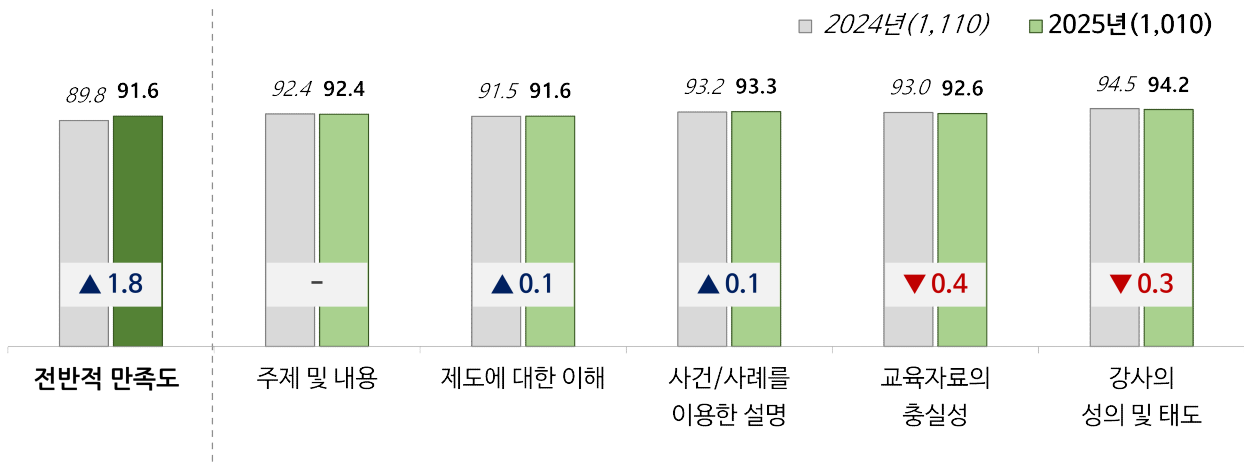
[단위 : 점, Base : ( )]



- 교육수강자 중 일반인의 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’가 94.2점으로 가장 높고, ‘사건/사례를 이용한 설명’(93.3점), ‘교육자료의 충실성’(92.6점), ‘주제 및 내용’(92.4점), ‘제도에 대한 이해’(91.6점) 순으로 나타남

[그림 106] 항목별 만족도(교육수강자/일반인)

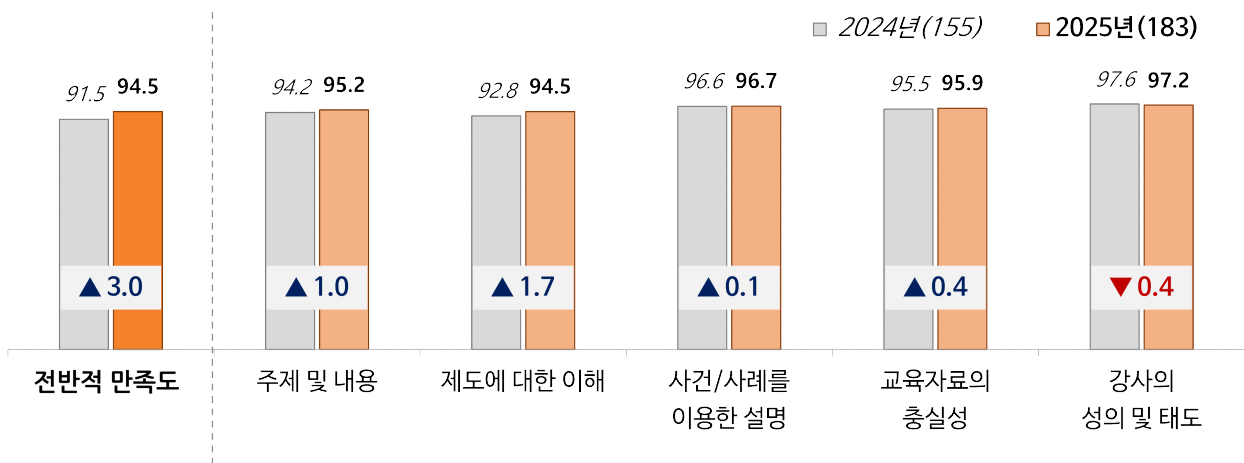
[단위 : 점, Base : ( )]



- 교육수강자 중 언론인의 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’가 97.2점으로 가장 높고, ‘사건/사례를 이용한 설명’(96.7점), ‘교육자료의 충실성’(95.9점), ‘주제 및 내용’(95.2점), ‘제도에 대한 이해’(94.5점) 순으로 나타남

[그림 107] 항목별 만족도(교육수강자/언론인)

[단위 : 점, Base : ( )]

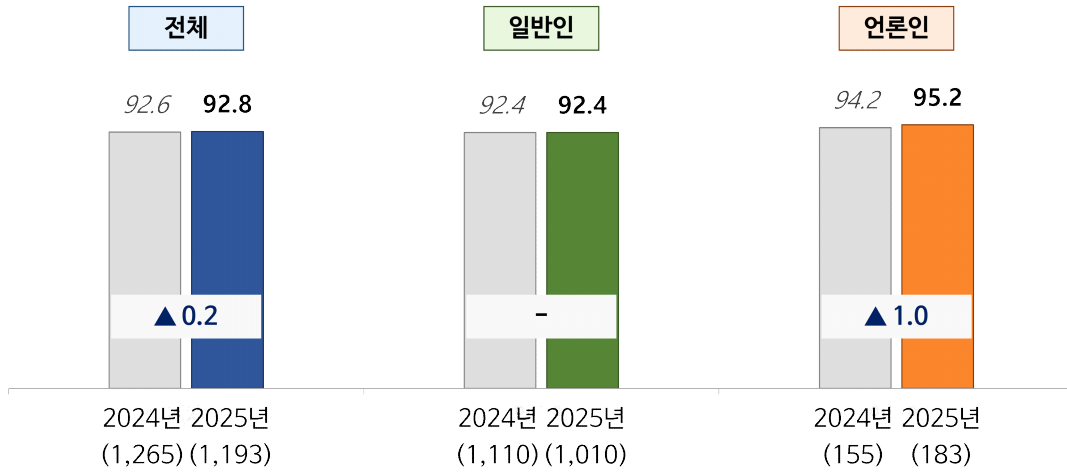


(1) '주제 및 내용' 항목 만족도

- '주제 및 내용' 항목 만족도는 92.8점으로 전년 92.6점 대비 0.2점 상승함
- 일반인 수강자는 전년과 동일한 92.4점, 언론인 수강자는 전년 대비 1.0점 상승한 95.2점으로 나타남

[그림 108] '주제 및 내용' 만족도(교육수강자)

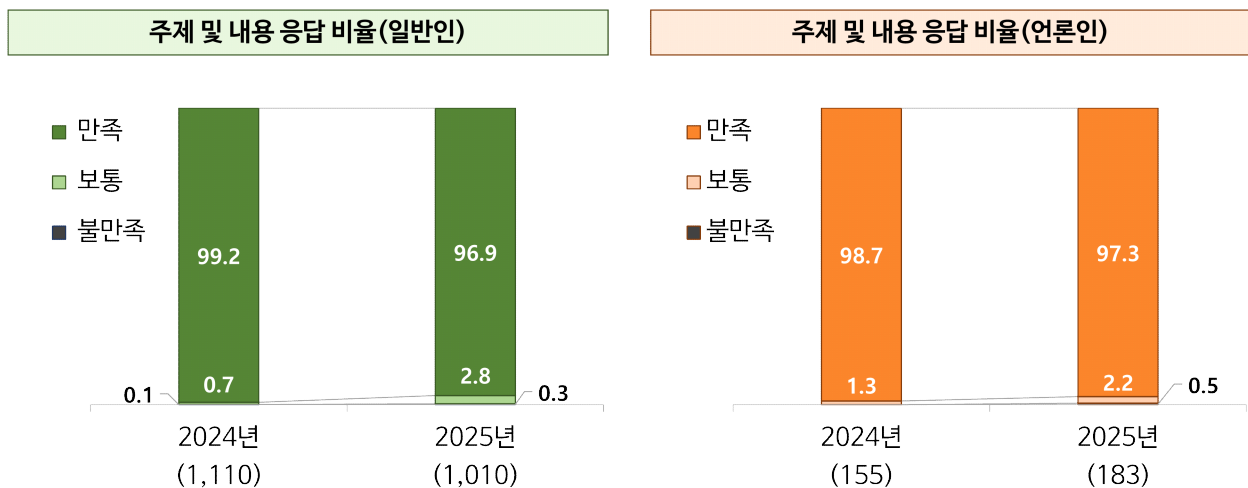
[단위 : 점, Base : ( )]



- '주제 및 내용' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 수강자가 96.9%, 언론인 수강자가 97.3%로, 두 집단의 만족도 모두 우수한 수준임

[그림 109] '주제 및 내용' 응답 비율(교육수강자)

[단위 : %, Base : ( )]

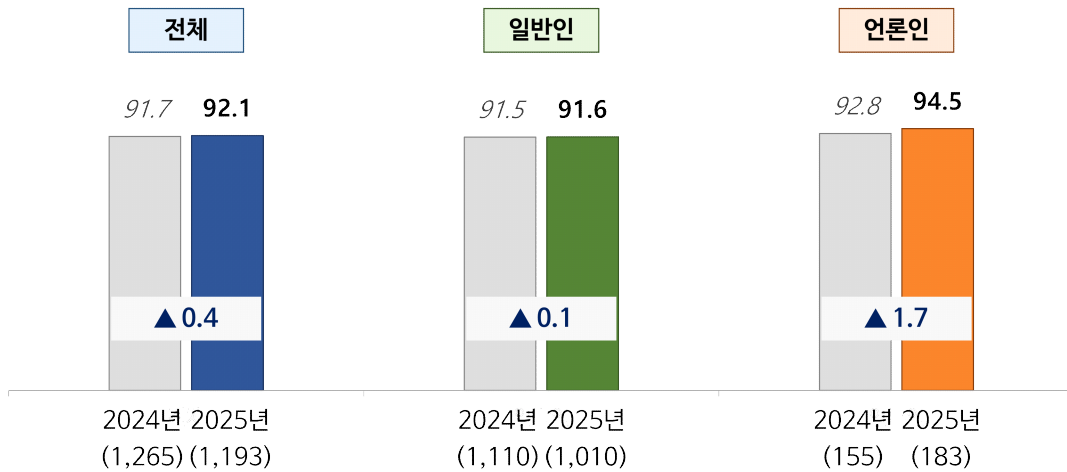


(2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도

- '제도에 대한 이해' 항목 만족도는 92.1점으로 전년 91.7점 대비 0.4점 상승함
- 일반인 수강자는 전년 대비 0.1점 상승한 91.6점, 언론인 수강자는 전년 대비 1.7점 상승한 94.5점으로 나타남

[그림 110] '제도에 대한 이해' 만족도(교육수강자)

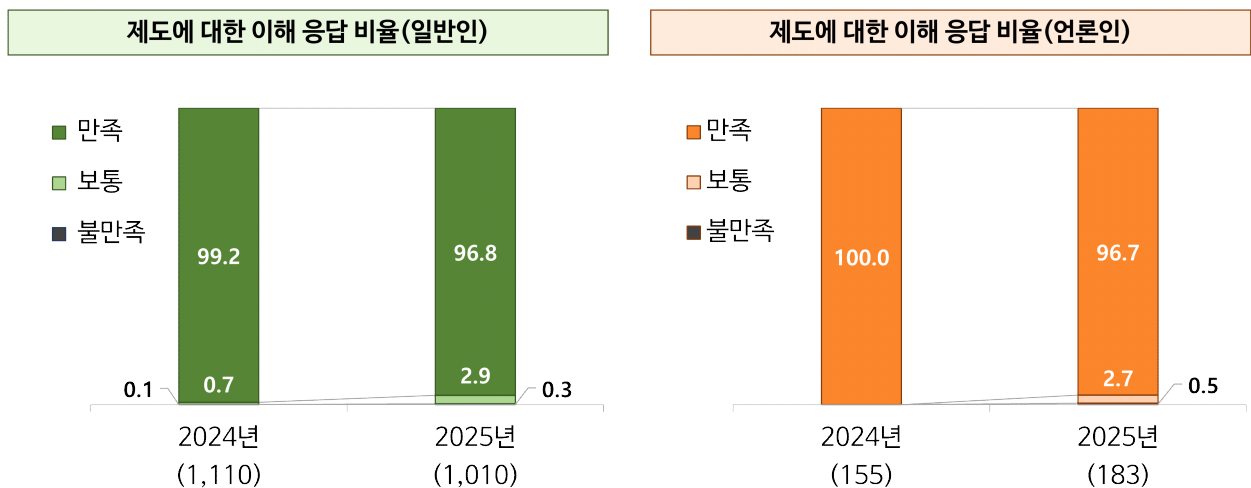
[단위 : 점, Base : ( )]



- '제도에 대한 이해' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 수강자가 96.8%, 언론인 수강자가 96.7%로, 두 집단의 만족도 모두 우수한 수준임

[그림 111] '제도에 대한 이해' 응답 비율(교육수강자)

[단위 : %, Base : ( )]

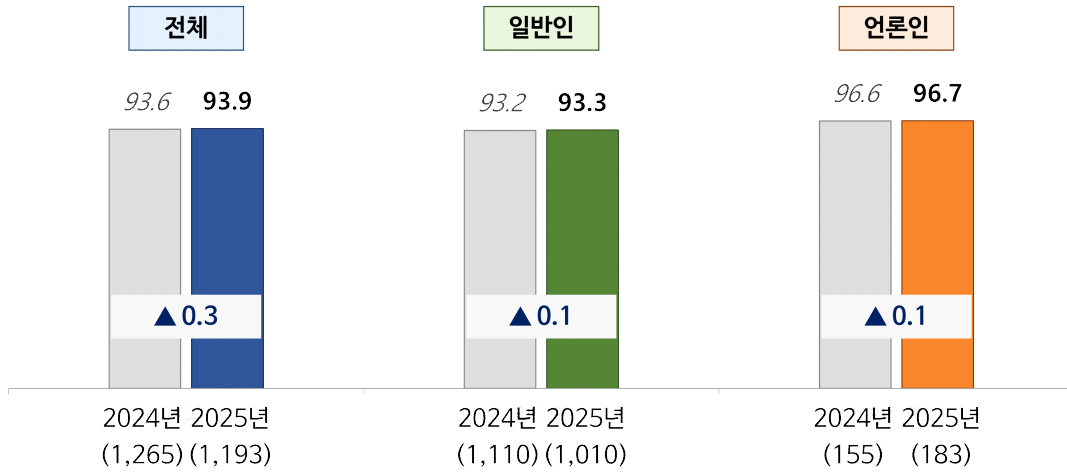


(3) ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도

- ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도는 93.9점으로 전년 93.6점 대비 0.3점 상승함
- 일반인 수강자는 전년 대비 0.1점 상승한 93.3점, 언론인 수강자는 전년 대비 0.1점 상승한 96.7점으로 나타남

[그림 112] ‘사건/사례를 이용한 설명’ 만족도(교육수강자)

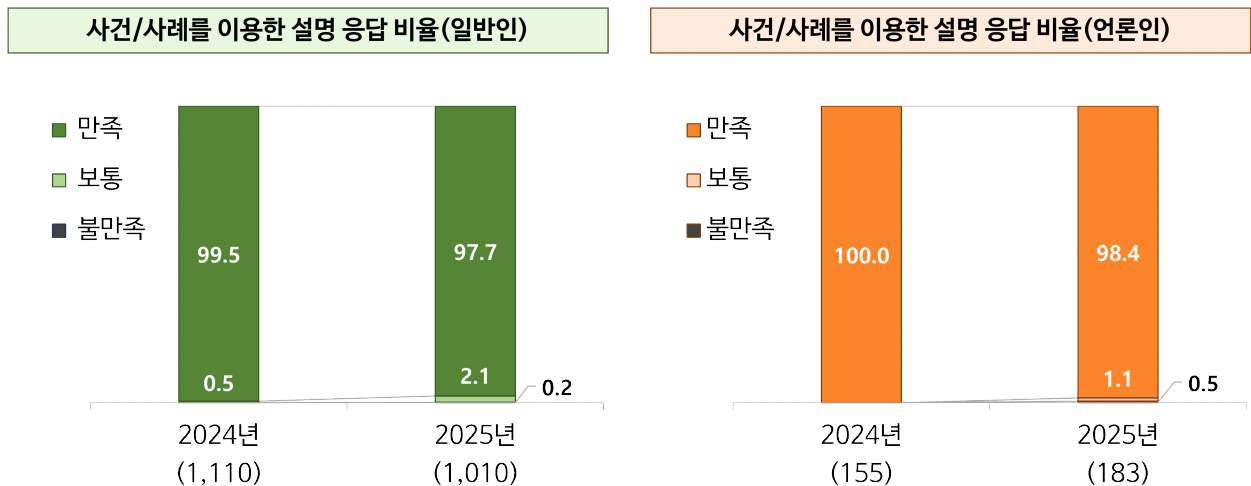
[단위 : 점, Base : ( )]



- ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목에 ‘만족한다’는 응답은 일반인 수강자가 97.7%, 언론인 수강자가 98.4%로, 두 집단의 만족도 모두 우수한 수준임

[그림 113] ‘사건/사례를 이용한 설명’ 응답 비율(교육수강자)

[단위 : %, Base : ( )]

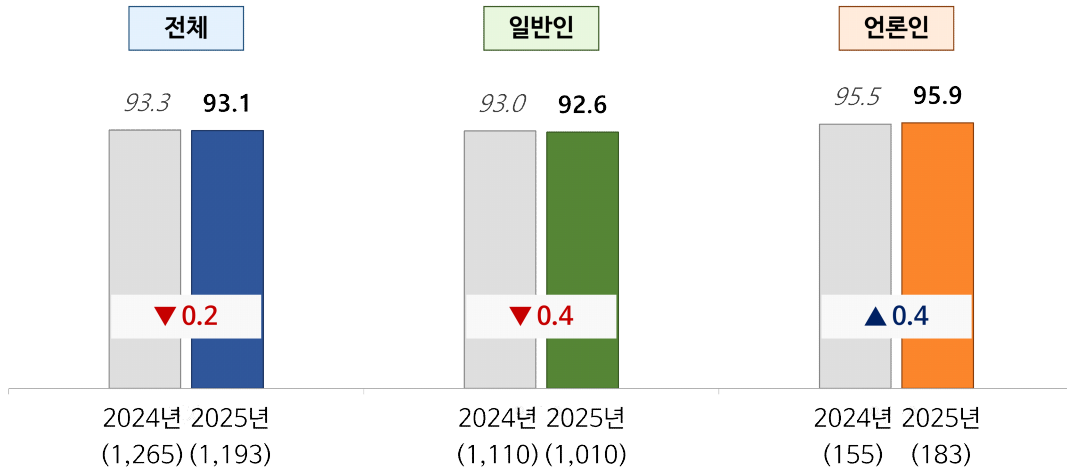


(4) '교육자료의 충실성' 항목 만족도

- '교육자료의 충실성' 항목 만족도는 93.1점으로 전년 93.3점 대비 0.2점 하락함
- 일반인 수강자는 전년 대비 0.4점 하락한 92.6점, 언론인 수강자는 전년 대비 0.4점 상승한 95.9점으로 나타남

[그림 114] '교육자료의 충실성' 만족도(교육수강자)

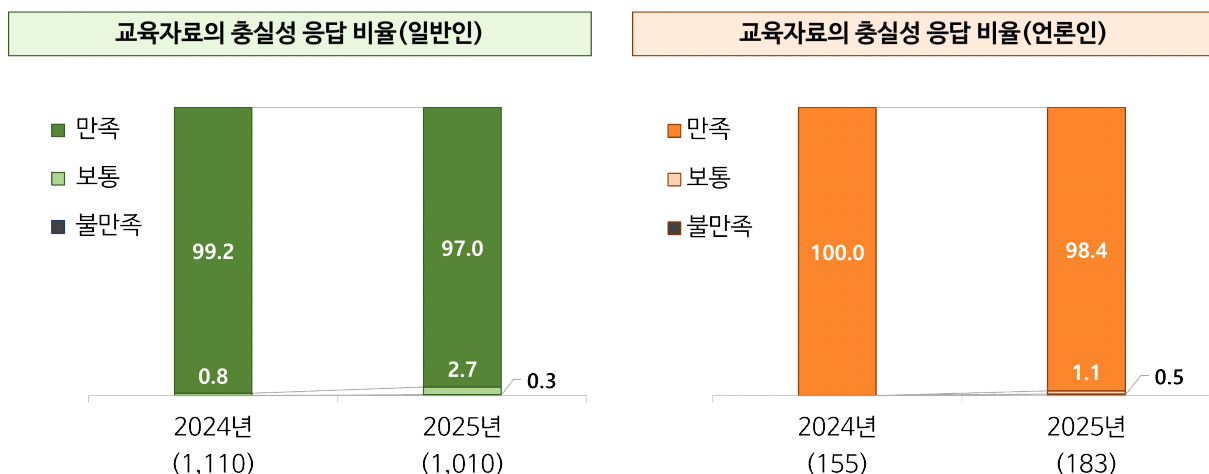
[단위 : 점, Base : ( )]



- '교육자료의 충실성' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 수강자가 97.0%, 언론인 수강자가 98.4%로, 두 집단의 만족도 모두 우수한 수준임

[그림 115] '교육자료의 충실성' 응답 비율(교육수강자)

[단위 : %, Base : ( )]

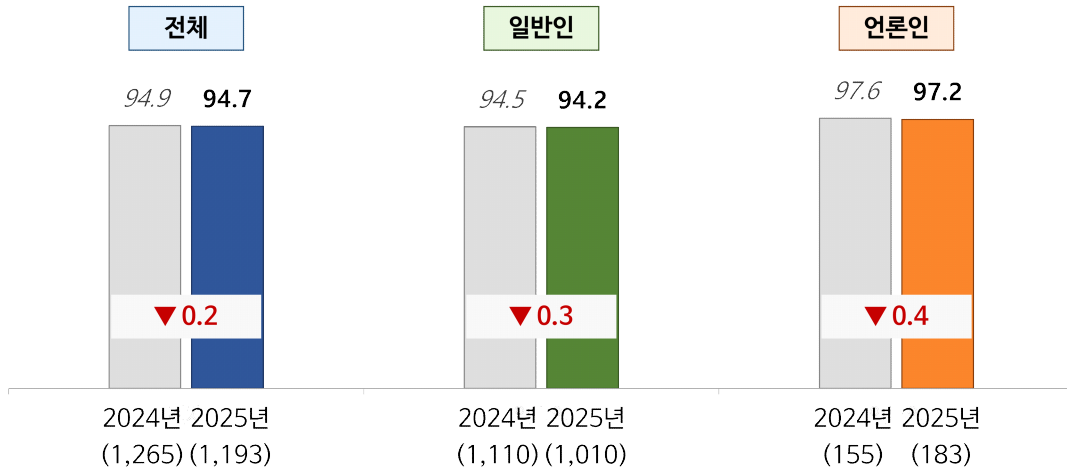


(5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도

- '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도는 94.7점으로 전년 94.9점 대비 0.2점 하락함
- 일반인 수강자는 전년 대비 0.3점 하락한 94.2점, 언론인 수강자는 전년 대비 0.4점 하락한 97.2점으로 나타남

[그림 116] '강사의 성의 및 태도' 만족도(교육수강자)

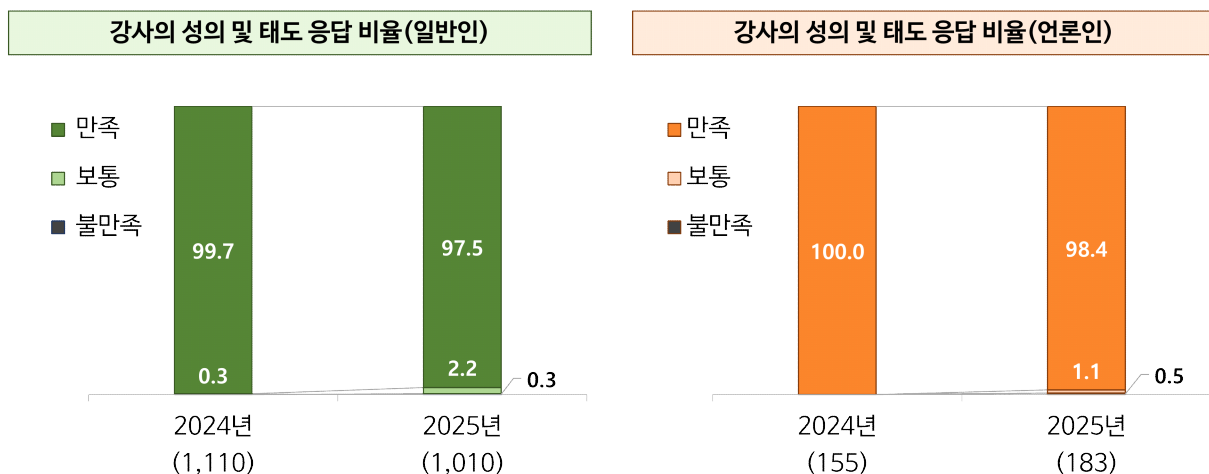
[단위 : 점, Base : ( )]



- '강사의 성의 및 태도' 항목에 '만족한다'는 응답은 일반인 수강자가 97.5%, 언론인 수강자가 98.4%로, 두 집단의 만족도 모두 우수한 수준임

[그림 117] '강사의 성의 및 태도' 응답 비율(교육수강자)

[단위 : %, Base : ( )]

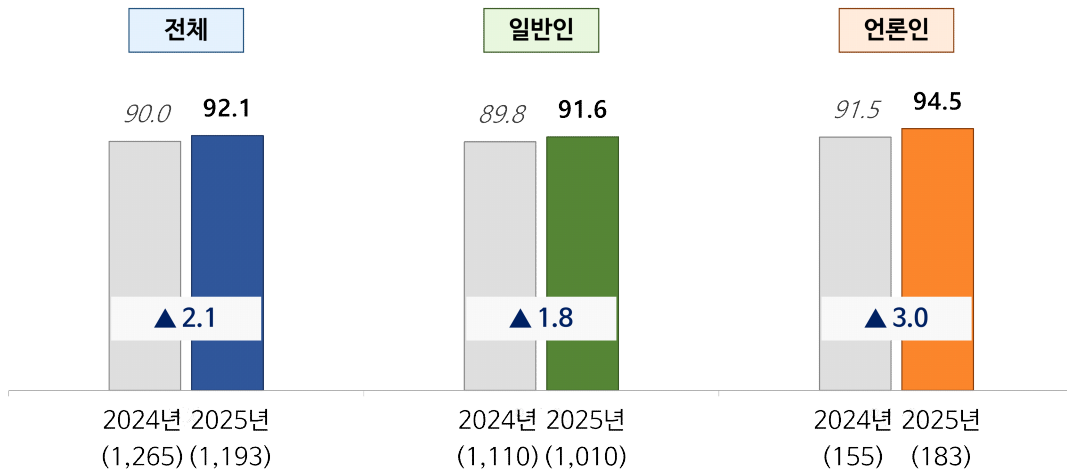


## 2. 전반적 만족도

- 교육프로그램 전반적 만족도는 92.1점으로 전년 90.0점 대비 2.1점 상승함
- 일반인 수강자는 전년 대비 1.8점 상승한 91.6점, 언론인 수강자는 전년 대비 3.0점 상승한 94.5점으로 나타남

[그림 118] 전반적 만족도(교육수강자)

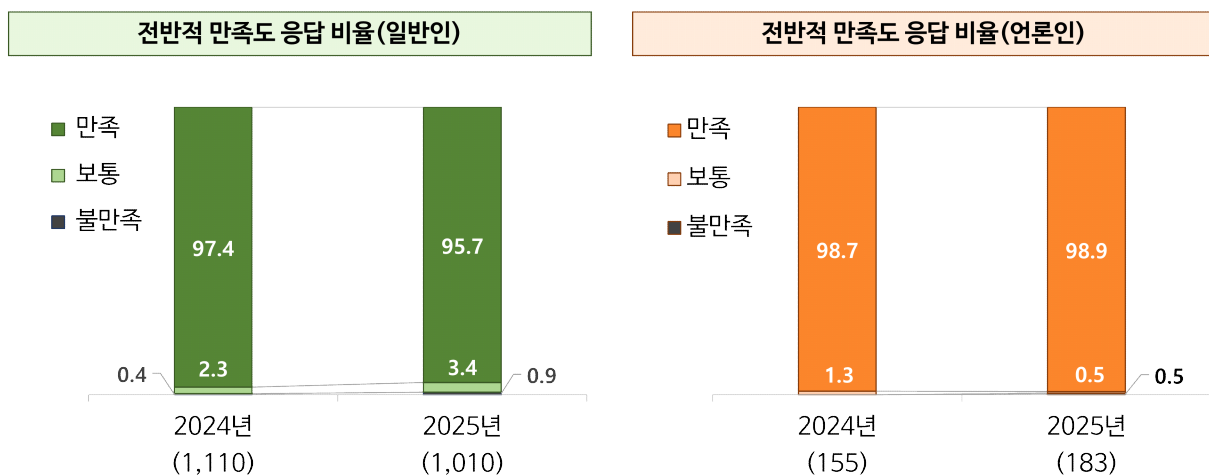
[단위 : 점, Base : ( )]



- ‘전반적 만족도’ 항목에 ‘만족한다’는 응답은 일반인 수강자가 95.7%, 언론인 수강자가 98.9%로 나타남

[그림 119] 전반적 만족도 응답 비율(교육수강자)

[단위 : %, Base : ( )]

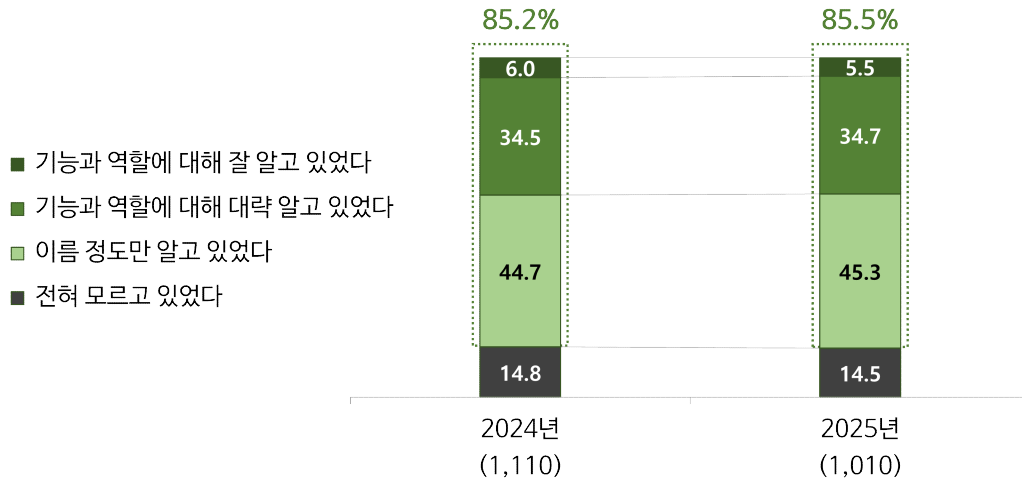


### 3. 언론중재위원회 인지도

- 교육수강자 중 일반인을 대상으로 인지도를 확인한 결과, 85.5%가 언론중재위원회에 대해 알고 있다고 응답하였고, 인지도는 전년 85.2% 대비 0.3%p 상승함

[그림 120] 언론중재위원회 인지도 응답 비율(교육수강자/일반인)

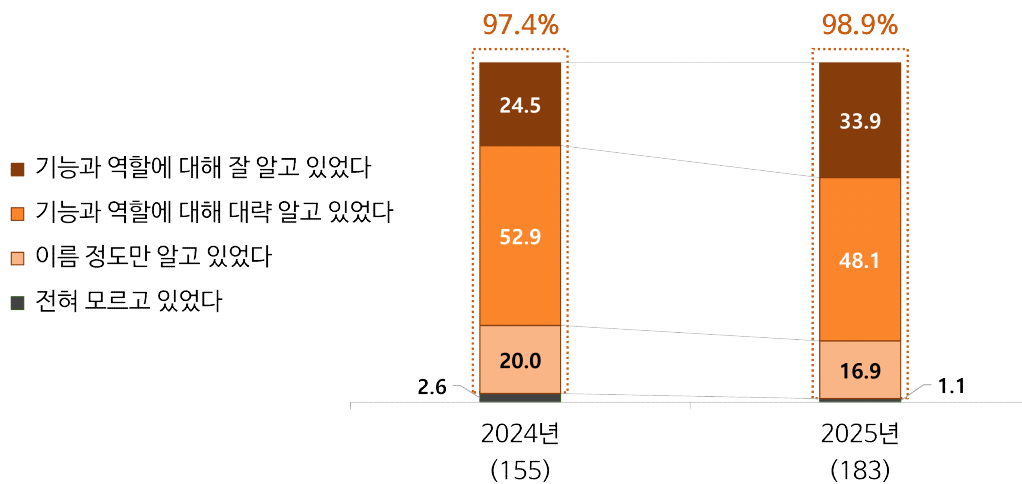
[단위 : %, Base : ( )]



- 교육수강자 중 언론인을 대상으로 인지도를 확인한 결과, 98.9%가 언론중재위원회에 대해 알고 있다고 응답하였고, 인지도는 전년 97.4% 대비 1.5%p 상승함

[그림 121] 언론중재위원회 인지도 응답 비율(교육수강자/언론인)

[단위 : %, Base : ( )]

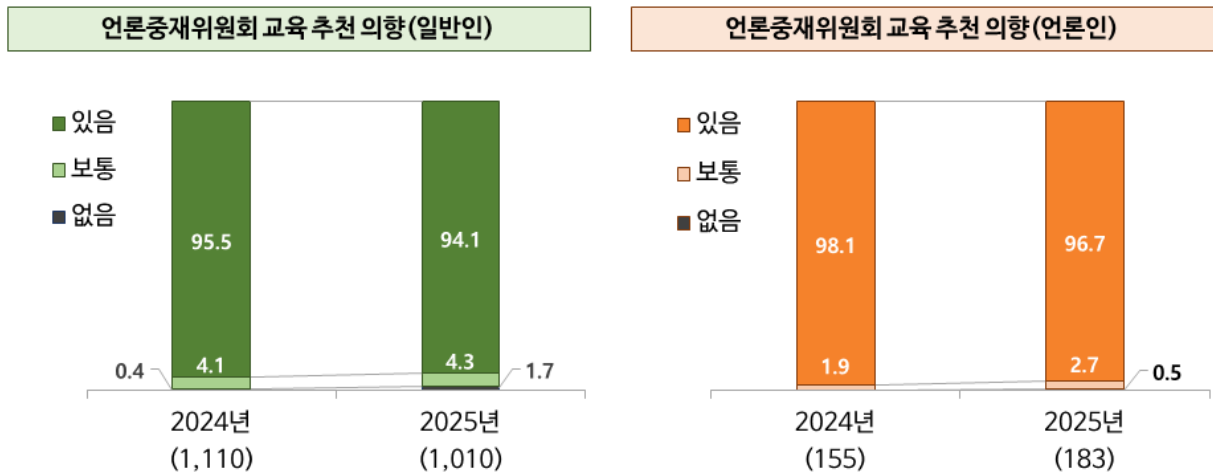


#### 4. 언론중재위원회 교육 추천 의향 및 필요성

- 언론중재위원회 교육에 대한 교육수강자의 추천 의향은 일반인 수강자는 94.1%, 언론인 수강자는 96.7%로 나타남

[그림 122] 언론중재위원회 교육 추천 의향(교육수강자)

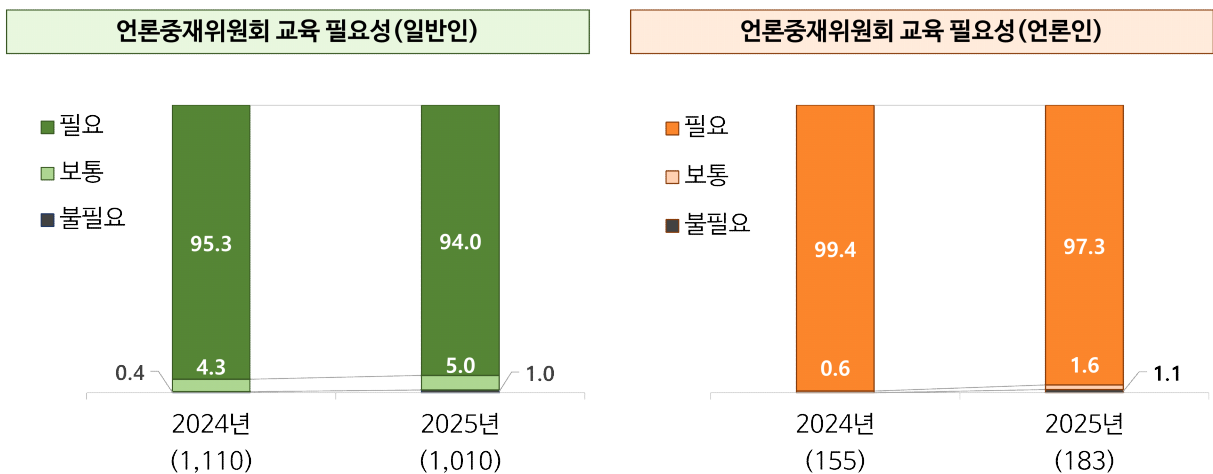
[단위 : %, Base : ( )]



- 언론중재위원회 교육 필요성에 대해서는 일반인 수강자는 94.0%, 언론인 수강자는 97.3%가 필요하다고 응답함

[그림 123] 언론중재위원회 교육 필요성(교육수강자)

[단위 : %, Base : ( )]



**부록**



**설문지**



안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)리서치랩컨설팅”과 공동으로 2025년 1월부터 2025년 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 모바일 상품권을 보내드리오니 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2025년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
<b>언론중재위원회 운영본부 기획팀</b> 담당자 : 박승규 과장 Tel : 02-397-3023	<b>(주)리서치랩컨설팅</b> 담당자 : 김희연 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 조정 신청한 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 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.**

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 만족하  
셨습니까?**

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 만족하셨습니까?

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 기사 열람차단(삭제) → 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 기사 열람차단(삭제)	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

**언론피해 구제 확대 방안에 대한 견해**

문9. 귀하께서 소송 등의 방안 대신, 언론중재위원회의 조정 절차를 선택한 이유는 무엇입니까?

- ① 소송보다 신속하게 진행할 수 있어서
- ② 무료로 이용할 수 있어서
- ③ 간편하게 진행할 수 있어서
- ④ 기타

문10. 현재 언론중재위원회는 여러 유형의 유튜브 콘텐츠 중 언론사가 운영하는 채널의 뉴스 콘텐츠에 한하여 피해구제 절차를 운영하고 있습니다. 언론사가 아닌 개인 유튜브·일반 사업자 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

문11. 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

문12. 최근 다양한 매체의 발달로 언론피해가 늘어나면서, 언론조정 신청 또한 급증하고 있는 추세입니다. 이에 보다 많은 국민들이 공정하고 신속하게 피해구제를 받을 수 있도록 언론중재위원회의 중재부를 증설하는 방안이 논의되고 있습니다. 귀하께서는 이 중재부 증설이 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

**위원회 이미지 및 인지도**

문13. 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

문14. 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

문15. 귀하께서는 이번 조정 신청 이전에도 언론중재위원회를 알고 계셨습니까?

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

**답례품 발송을 위한 개인정보 활용 동의**

문16. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 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)리서치랩컨설팅”과 공동으로 2025년 1월부터 2025년 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 모바일 상품권을 보내드리오니 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2025년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 박승규 과장 Tel : 02-397-3023	(주)리서치랩컨설팅 담당자 : 김희연 연구원 Tel : 02-559-2758

※ 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 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, 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 기사 열람차단(삭제) → 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.

문 항	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
인터넷신문 및 포털 기사 열람차단(삭제)	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

문5-5. (문5-1에 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

언론피해 구제 확대 방안에 대한 견해

문6. 현재 언론중재위원회는 여러 유형의 유튜브 콘텐츠 중 언론사가 운영하는 채널의 뉴스 콘텐츠에 한하여 피해구제 절차를 운영하고 있습니다. 언론사가 아닌 개인 유튜브·일반 사업자 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

문7. 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

문8. 최근 다양한 매체의 발달로 언론피해가 늘어나면서, 언론조정 신청 또한 급증하고 있는 추세입니다. 이에 보다 많은 국민들이 공정하고 신속하게 피해구제를 받을 수 있도록 언론중재위원회의 중재부를 증설하는 방안이 논의되고 있습니다. 귀하께서는 이 중재부 증설이 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

## 위원회 이미지

문9. 이번에는 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

문9-1. 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

문10. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 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. ♣



문3-1. 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 대략 알고 있었다
- ④ 기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다

**언론피해 구제 확대 방안에 대한 견해**

문6. 현재 언론중재위원회는 여러 유형의 유튜브 콘텐츠 중 언론사가 운영하는 채널의 뉴스 콘텐츠에 한하여 피해구제 절차를 운영하고 있습니다. 언론사가 아닌 개인 유튜브·일반 사업자 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

문7. 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

문8. 최근 다양한 매체의 발달로 언론피해가 늘어나면서, 언론조정 신청 또한 급증하고 있는 추세입니다. 이에 보다 많은 국민들이 공정하고 신속하게 피해구제를 받을 수 있도록 언론중재위원회의 중재부를 증설하는 방안이 논의되고 있습니다. 귀하께서는 이 중재부 증설이 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

## 통계처리 문항

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

- ① 개인                      ② 소속기관 및 단체

SQ2. 귀하께서 상담을 받으신 증재부는 어디입니까?

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

## 답례품 동의

문10. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 추첨을 통해 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. ♣







## 2025년도 언론중재위원회 이용만족도조사 결과보고서

---

발행처

언론중재위원회

발행일

2025년 12월 19일

조사기관

(주)리서치랩컨설팅

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

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