

2018년도 언론중재위원회 이용만족도 조사 보고서





CONTENTS

제1장. 조사개요

1. 조사 배경 및 목적	3
2. 조사개요	3
3. 주요 조사 내용	4
4. 응답자 특성	6
5. 만족도 산출체계	7
6. 참고사항	11

제2장. 조사결과 요약

1. 신청인/피신청인	15
1) 종합만족도	15
2) 차원별 만족도	16
3) 포트폴리오 분석	18
4) 중점개선 포인트	20
5) 피해구제 방법별 만족도	22
6) 언론중재위원회 이미지	23
7) 인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해	24
2. 상담이용자	27
1) 종합만족도	27
2) 상담채널별 종합만족도	28
3) 포트폴리오 분석	29
3. 교육수강자	30
1) 종합만족도	30
2) 유형별 만족도	31
3) 포트폴리오 분석	32



CONTENTS

제3장. 신청인/피신청인 조사결과

1. 종합만족도	35
1) 종합만족도	35
2) 응답자 특성별 종합만족도	36
3) 차원별 중요도	37
4) 차원별 만족도	38
5) 항목별 만족도	47
2. 피해구제 방법별 만족도	55
1) 피해구제 여부	55
2) 피해구제 방법별 만족도	56
3. 언론중재위원회 이미지	58
1) 신청인	58
2) 피신청인	59
4. 상대적 공정성	60
5. [신청인] 조정보도 인지 경로	61
6. [신청인] 언론중재위원회 재이용 의향	62
7. [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식	63
8. 인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해	64
1) 복제기사 및 댓글로 인한 피해 경험	64
2) 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성	65
3) 기사댓글 규제 필요성	66
4) 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성	67

제4장. 상담이용자 조사결과

1. 종합만족도	71
1) 종합만족도	71
2) 항목별 중요도	72
3) 항목별 만족도	73
2. 전반적 만족도	80
3. 언론중재위원회 이미지	81



CONTENTS

제5장. 교육수강자 조사결과

1. 종합만족도	85
1) 종합만족도	85
2) 항목별 중요도	86
3) 항목별 만족도	87
2. 전반적 만족도	93
3. 언론중재위원회 인지도	94
4. 언론중재위원회 교육 추천 의향	95
5. 언론중재위원회 교육 필요성	96
6. [언론인] 언론중재위원회 교육 도움도	97

부록. 설문지



CONTENTS

[그림 목차]

■ 그림 1 신청인/피신청인 종합만족도	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 개선순위(신청인)	18
■ 그림 6 포트폴리오 분석(피신청인)	19
■ 그림 7 개선순위(피신청인)	19
■ 그림 8 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)	20
■ 그림 9 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)	21
■ 그림 10 피해구제 방법별 만족도(신청인)	22
■ 그림 11 피해구제 방법별 만족도(피신청인)	22
■ 그림 12 언론중재위원회 이미지	23
■ 그림 13 인터넷상의 새로운 언론피해 규제 필요성	24
■ 그림 14 상담이용자 종합만족도	27
■ 그림 15 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자)	27
■ 그림 16 상담채널별 종합만족도	28
■ 그림 17 포트폴리오 분석(상담이용자)	29
■ 그림 18 개선순위(상담이용자)	29
■ 그림 19 교육수강자 종합만족도	30
■ 그림 20 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자)	30
■ 그림 21 유형별 만족도	31
■ 그림 22 포트폴리오 분석(교육수강자)	32
■ 그림 23 개선순위(교육수강자)	32
■ 그림 24 신청인/피신청인 종합만족도	35
■ 그림 25 응답자 특성별 종합만족도(신청인)	36
■ 그림 26 응답자 특성별 종합만족도(피신청인)	36
■ 그림 27 차원별 중요도	37
■ 그림 28 차원별 만족도(신청인)	38
■ 그림 29 차원별 만족도(피신청인)	38
■ 그림 30 '상담창구' 만족도(신청인)	39
■ 그림 31 '상담창구' 응답률(신청인)	39
■ 그림 32 '상담창구' 응답자 특성별 만족도(신청인)	39
■ 그림 33 '신청절차 및 방법' 만족도(신청인)	40
■ 그림 34 '신청절차 및 방법' 응답률(신청인)	40



CONTENTS

■ 그림 35 '신청절차 및 방법' 응답자 특성별 만족도(신청인)	40
■ 그림 36 '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인)	41
■ 그림 37 '심리 전 절차 안내' 응답률(신청인)	41
■ 그림 38 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)	41
■ 그림 39 '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인)	42
■ 그림 40 '심리 전 절차 안내' 응답률(피신청인)	42
■ 그림 41 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	42
■ 그림 42 '중재부의 심리진행' 만족도(신청인)	43
■ 그림 43 '중재부의 심리진행' 응답률(신청인)	43
■ 그림 44 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인)	43
■ 그림 45 '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)	44
■ 그림 46 '중재부의 심리진행' 응답률(피신청인)	44
■ 그림 47 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	44
■ 그림 48 '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인)	45
■ 그림 49 '심리 후 절차 안내' 응답률(신청인)	45
■ 그림 50 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)	45
■ 그림 51 '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인)	46
■ 그림 52 '심리 후 절차 안내' 응답률(피신청인)	46
■ 그림 53 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)	46
■ 그림 54 '상담창구' 항목별 만족도(신청인)	47
■ 그림 55 '신청절차 및 방법' 항목별 만족도(신청인)	48
■ 그림 56 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)	49
■ 그림 57 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)	50
■ 그림 58 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)	51
■ 그림 59 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)	52
■ 그림 60 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)	53
■ 그림 61 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)	54
■ 그림 62 피해구제 여부(신청인)	55
■ 그림 63 피해구제 여부(피신청인)	55
■ 그림 64 피해구제 방법별 만족도(신청인)	56
■ 그림 65 피해구제 방법별 만족도(피신청인)	57
■ 그림 66 언론중재위원회 이미지(신청인)	58
■ 그림 67 언론중재위원회 이미지 응답률(신청인)	58
■ 그림 68 언론중재위원회 이미지(피신청인)	59
■ 그림 69 언론중재위원회 이미지 응답률(피신청인)	59
■ 그림 70 상대적 공정성(신청인)	60



CONTENTS

■ 그림 71 상대적 공정성(피신청인)	60
■ 그림 72 조정보도 인지 경로(신청인)	61
■ 그림 73 언론중재위원회 재이용 의향(신청인)	62
■ 그림 74 시정권고 제도 인지도(피신청인)	63
■ 그림 75 시정권고 제도에 대한 의견(피신청인)	63
■ 그림 76 복제기사 및 댓글로 인한 피해 경험	64
■ 그림 77 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(신청인)	65
■ 그림 78 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(피신청인)	65
■ 그림 79 기사댓글 구제 필요성(신청인)	66
■ 그림 80 기사댓글 구제 필요성(피신청인)	66
■ 그림 81 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성(신청인)	67
■ 그림 82 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성(피신청인)	67
■ 그림 83 상담이용자 종합만족도	71
■ 그림 84 상담이용자 응답자 특성별 종합만족도	71
■ 그림 85 상담이용자 항목별 중요도	72
■ 그림 86 상담이용자 항목별 만족도	73
■ 그림 87 '상담원 친절성' 만족도(상담이용자)	74
■ 그림 88 '상담원 친절성' 응답률(상담이용자)	74
■ 그림 89 '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	74
■ 그림 90 '상담원 경청자세' 만족도(상담이용자)	75
■ 그림 91 '상담원 경청자세' 응답률(상담이용자)	75
■ 그림 92 '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	75
■ 그림 93 '적극적인 상담' 만족도(상담이용자)	76
■ 그림 94 '적극적인 상담' 응답률(상담이용자)	76
■ 그림 95 '적극적인 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	76
■ 그림 96 '신속한 상담' 만족도(상담이용자)	77
■ 그림 97 '신속한 상담' 응답률(상담이용자)	77
■ 그림 98 '신속한 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	77
■ 그림 99 '상담내용 신뢰성' 만족도(상담이용자)	78
■ 그림 100 '상담내용 신뢰성' 응답률(상담이용자)	78
■ 그림 101 '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	78
■ 그림 102 '문제해결 도움도' 만족도(상담이용자)	79
■ 그림 103 '문제해결 도움도' 응답률(상담이용자)	79
■ 그림 104 '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)	79
■ 그림 105 전반적 만족도(상담이용자)	80
■ 그림 106 전반적 만족도 응답률(상담이용자)	80



CONTENTS

■ 그림 107	응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)	80
■ 그림 108	언론중재위원회 이미지(상담이용자)	81
■ 그림 109	언론중재위원회 이미지 응답률(상담이용자)	81
■ 그림 110	응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)	81
■ 그림 111	교육수강자 종합만족도	85
■ 그림 112	교육수강자 항목별 중요도	86
■ 그림 113	교육수강자 항목별 만족도	87
■ 그림 114	'주제 및 내용' 항목 만족도(교육수강자)	88
■ 그림 115	'주제 및 내용' 응답률(일반인)	88
■ 그림 116	'주제 및 내용' 응답률(언론인)	88
■ 그림 117	'제도에 대한 이해' 항목 만족도(교육수강자)	89
■ 그림 118	'제도에 대한 이해' 응답률(일반인)	89
■ 그림 119	'제도에 대한 이해' 응답률(언론인)	89
■ 그림 120	'사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도(교육수강자)	90
■ 그림 121	'사건/사례를 이용한 설명' 응답률(일반인)	90
■ 그림 122	'사건/사례를 이용한 설명' 응답률(언론인)	90
■ 그림 123	'교육자료 충실성' 항목 만족도(교육수강자)	91
■ 그림 124	'교육자료 충실성' 응답률(일반인)	91
■ 그림 125	'교육자료 충실성' 응답률(언론인)	91
■ 그림 126	'강사 태도' 항목 만족도(교육수강자)	92
■ 그림 127	'강사 태도' 응답률(일반인)	92
■ 그림 128	'강사 태도' 응답률(언론인)	92
■ 그림 129	전반적 만족도(교육수강자)	93
■ 그림 130	전반적 만족도 응답률(일반인)	93
■ 그림 131	전반적 만족도 응답률(언론인)	93
■ 그림 132	언론중재위원회 인지도(일반인)	94
■ 그림 133	언론중재위원회 인지도(언론인)	94
■ 그림 134	언론중재위원회 교육 추천 의향	95
■ 그림 135	언론중재위원회 교육 필요성	96
■ 그림 136	언론중재위원회 교육 도움도 응답률(언론인)	97



CONTENTS

[표 목차]

■ 표 1 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(신청인)	20
■ 표 2 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(피신청인)	21
■ 표 3 언론중재위원회 이미지	23
■ 표 4 인터넷 기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성	25
■ 표 5 기사댓글 구제 필요성	25
■ 표 6 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 구제 필요성	26
■ 표 7 상담채널별 항목별 만족도	28
■ 표 8 '상담창구' 항목별 응답률(신청인)	47
■ 표 9 '신청절차 및 방법' 항목별 응답률(신청인)	48
■ 표 10 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(신청인)	49
■ 표 11 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(피신청인)	50
■ 표 12 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(신청인)	51
■ 표 13 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(피신청인)	52
■ 표 14 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답률(신청인)	53
■ 표 15 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(피신청인)	54
■ 표 16 피해구제 방법별 응답률(신청인)	56
■ 표 17 피해구제 방법별 응답률(피신청인)	57



제1장

조사개요

1. 조사 배경 및 목적

- 본 조사는 2018년 1월부터 2018년 9월까지 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담/교육 서비스를 이용한 이용자의 만족도를 평가하여, 언론조정 중재제도 개선 사항 진단, 위원회 장·단기 정책 및 추진 방향 설정, 이용자 중심의 서비스 구현 방안 마련 등을 위한 기초자료로 활용하는 데 목적이 있음.

2. 조사개요

구분	내용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> 2018년 1월~9월까지 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담/교육 서비스 이용자
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> 신청인/피신청인 : 온라인(웹)조사 상담이용자 : CATI를 이용한 전화 면접조사 교육수강자 : 현장조사
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> 신청인 : 188명 피신청인 : 173명 상담이용자 : 314명 교육수강자 : 2,360명
응답률	<ul style="list-style-type: none"> 신청인 : 43.2% <ul style="list-style-type: none"> - 유효모집단 435명 중 188명 응답 피신청인 : 40.5% <ul style="list-style-type: none"> - 유효모집단 427명 중 173명 응답 상담이용자 : 33.9% <ul style="list-style-type: none"> - 유효모집단 925명 중 314명 응답
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 2018년 10월 17일 ~ 11월 16일
조사기관	<ul style="list-style-type: none"> (주)리서치랩

3. 주요 조사 내용

1) 신청인/피신청인

구분	내용	신청인	피신청인
종합만족도	▪ <상담창구> 만족도	●	
	▪ <신청절차 및 방법> 만족도	●	
	▪ <심리 전 절차 안내> 만족도	●	●
	▪ <중재부의 심리진행> 만족도	●	●
	▪ <심리 후 절차 안내> 만족도	●	●
	▪ 전반적 만족도	●	●
중요도	▪ 심리 과정 중 각 차원별 중요도	●	●
언론중재위원회 이미지	▪ 국민의 인격권 보호	●	●
	▪ 언론환경 발전에 기여		
	▪ 신뢰감		
	▪ 공익/사회적 책임		
	▪ 공정성		
	▪ 전문성		
피해구제 방법	▪ 피해구제 여부	●	●
	▪ 피해구제 방법별 만족도		
시정권고 제도	▪ 시정권고제도 인지도		●
	▪ 시정권고제도 효과		
	▪ 시정권고제도 필요성		
	▪ 시정권고 내용 외부공표 필요성		
	▪ 시정권고제도 제재조치 강화 필요성		
	▪ 시정권고 대상(포털사이트) 확대 필요성		
인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해	▪ 복제기사 및 댓글로 인한 피해 경험	●	●
	▪ 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성		
	▪ 기사댓글 구제 필요성		
	▪ 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성		
기타	▪ 상대적 공정성	●	●
	▪ 재이용 의향	●	

2) 상담이용자

구분	내용
종합만족도	▪ <상담원 친절성> 만족도
	▪ <상담원 경청자세> 만족도
	▪ <적극적인 상담> 만족도
	▪ <신속한 상담> 만족도
	▪ <상담내용 신뢰성> 만족도
	▪ <문제해결 도움도> 만족도
	▪ 전반적 만족도
언론중재위원회 이미지	▪ 전반적 이미지

3) 교육수강자

구분	내용	일반인	언론인
종합만족도	▪ <주제 및 내용> 만족도		
	▪ <제도에 대한 이해> 만족도		
	▪ <사건/사례를 이용한 설명> 만족도	●	●
	▪ <교육자료 충실성> 만족도		
	▪ <강사 태도> 만족도		
	▪ 전반적 만족도		
기타	▪ 언론중재위원회 교육 추천 의향	●	●
	▪ 언론중재위원회 교육 필요성	●	●
	▪ 언론중재위원회 교육 도움도		●

4. 응답자 특성

1) 신청인

구분	전체	조정주체		개인/단체	
		당사자	대리인	개인	단체
사례수(명)	188	108	80	93	95
빈도(%)	100.0	57.4	42.6	49.5	50.5

구분	전체	조정신청 매체(복수응답)							
		일간 신문	주간 신문	방송	잡지	뉴스 통신	인터넷 신문	포털	방송사 닷컴
사례수(명)	188	54	21	40	8	9	118	13	9
빈도(%)	144.8	28.7	11.2	21.3	4.3	4.8	62.8	6.9	4.8

2) 피신청인

구분	전체	직책							심리횟수	
		발행인, 대표	편집국장, 보도국장	부장급	팀장, 차장급	취재 기자	변호사	기타	1회	2회 이상
사례수(명)	173	16	49	52	31	11	6	8	110	63
빈도(%)	100.0	9.2	28.3	30.1	17.9	6.4	3.5	4.6	63.6	36.4

구분	전체	소속매체							
		일간 신문	주간 신문	방송	잡지	뉴스 통신	인터넷 신문	포털	기타
사례수(명)	173	53	19	23	3	13	55	5	2
빈도(%)	100.0	30.6	11.0	13.3	1.7	7.5	31.8	2.9	1.2

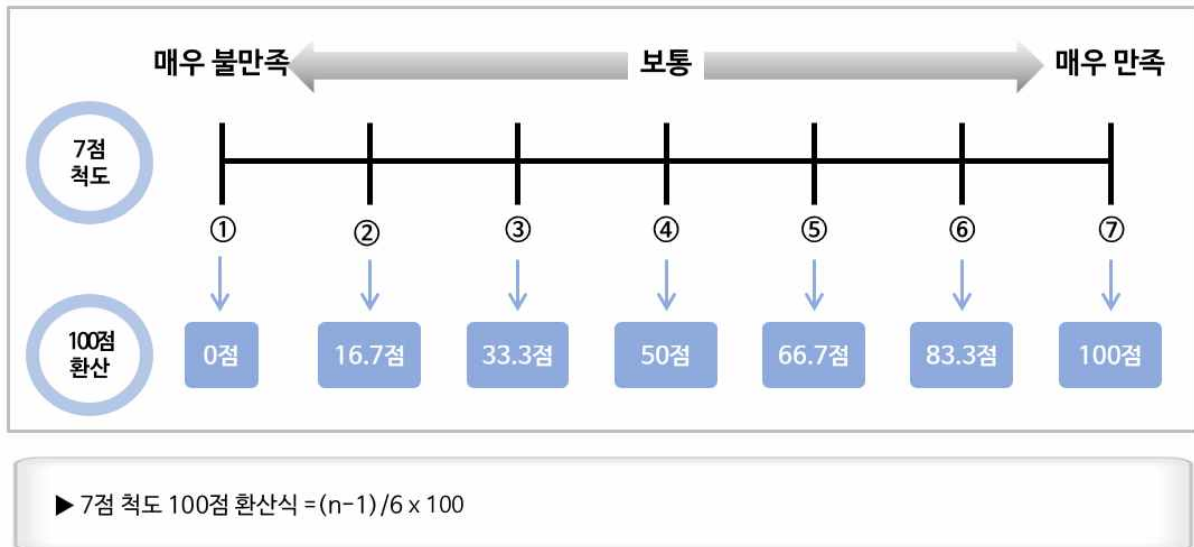
3) 상담이용자

구분	전체	성별		개인/단체	
		남자	여자	개인	소속기관 및 단체
사례수(명)	314	214	100	120	194
빈도(%)	100.0	68.2	31.8	38.2	61.8

4) 교육수강자

구분	전체	유형	
		일반인	언론인
사례수(명)	2,360	2,218	142
빈도(%)	100.0	94.0	6.0

5. 만족도 산출체계



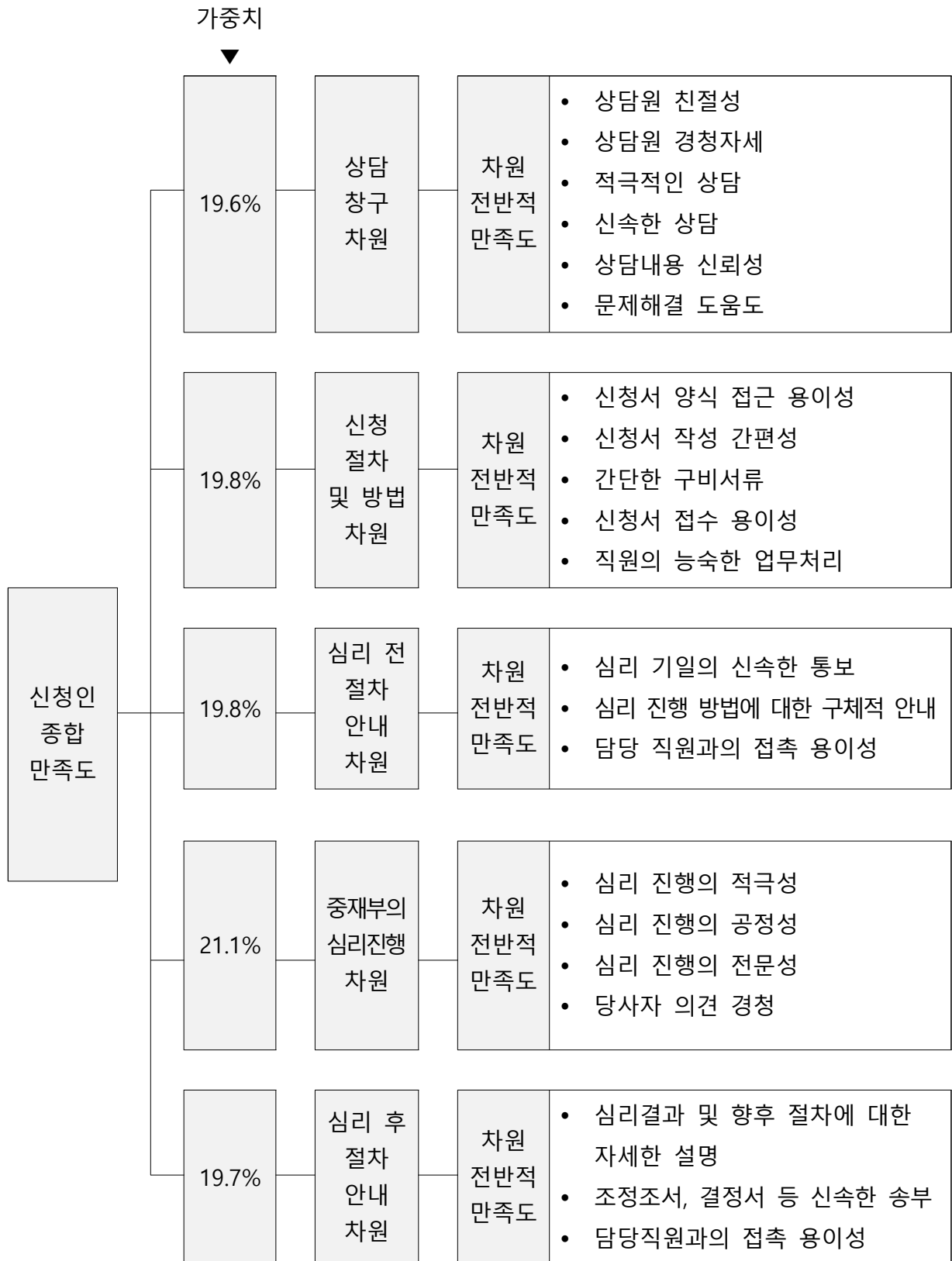
- 신청인/피신청인의 경우 '언론중재위원회를 이용하면서 가장 중요하게 생각하는 요소(차원)'에 대한 응답값을 100점으로 환산하여, 전체 요소 중 해당 요소가 차지하는 비율을 중요도로 적용함.
- 종합만족도는 각 차원 만족도와 중요도 곱의 합으로 최종 산출함.

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

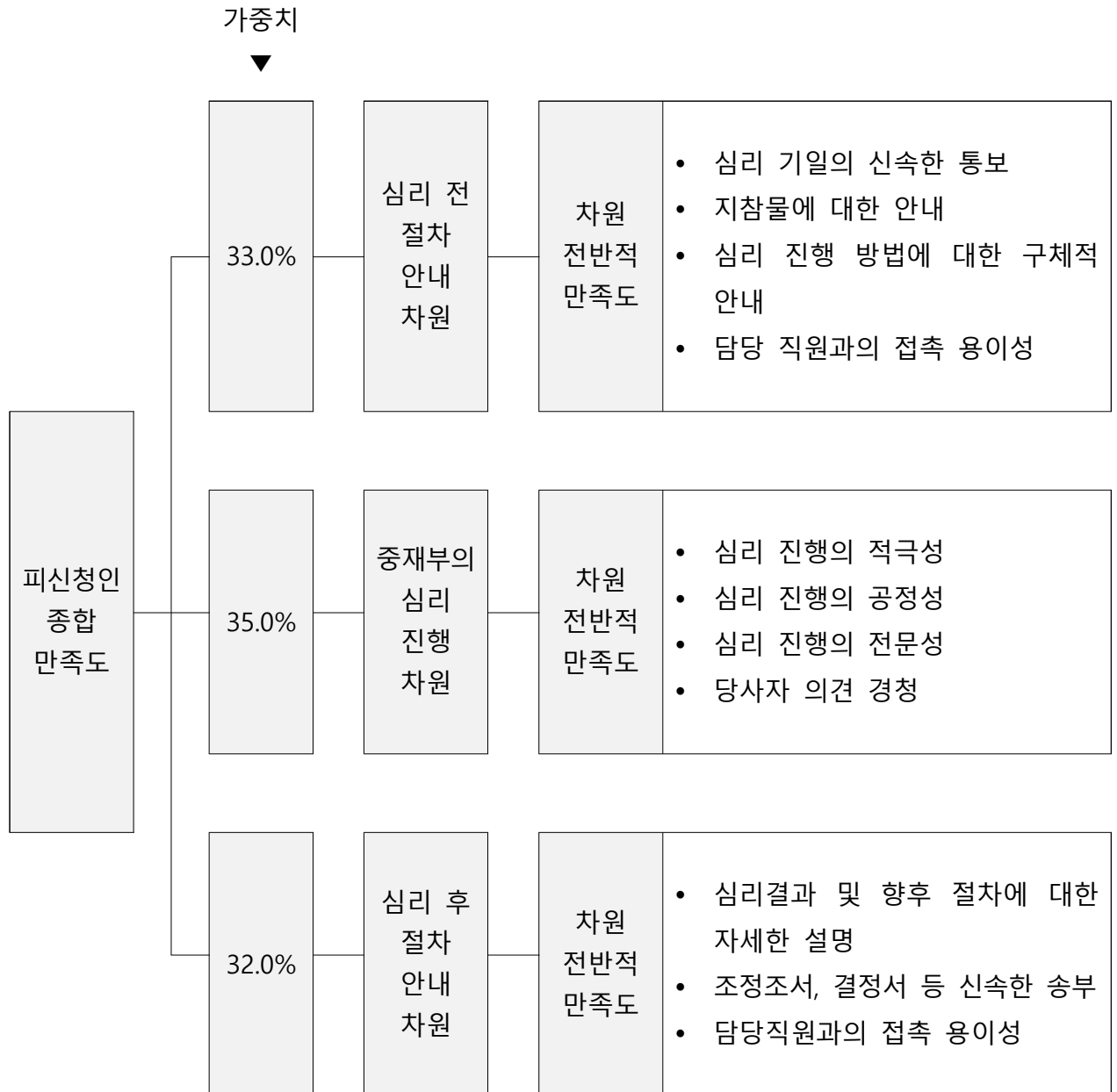
- 상담이용자/교육수강자의 경우, 각 항목 만족도와 전반적 만족도 간 상관분석으로 얻은 상관계수² 값을 중요도로 적용함.
- 종합만족도는 각 항목 만족도와 중요도 곱의 합으로 최종 산출함.

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

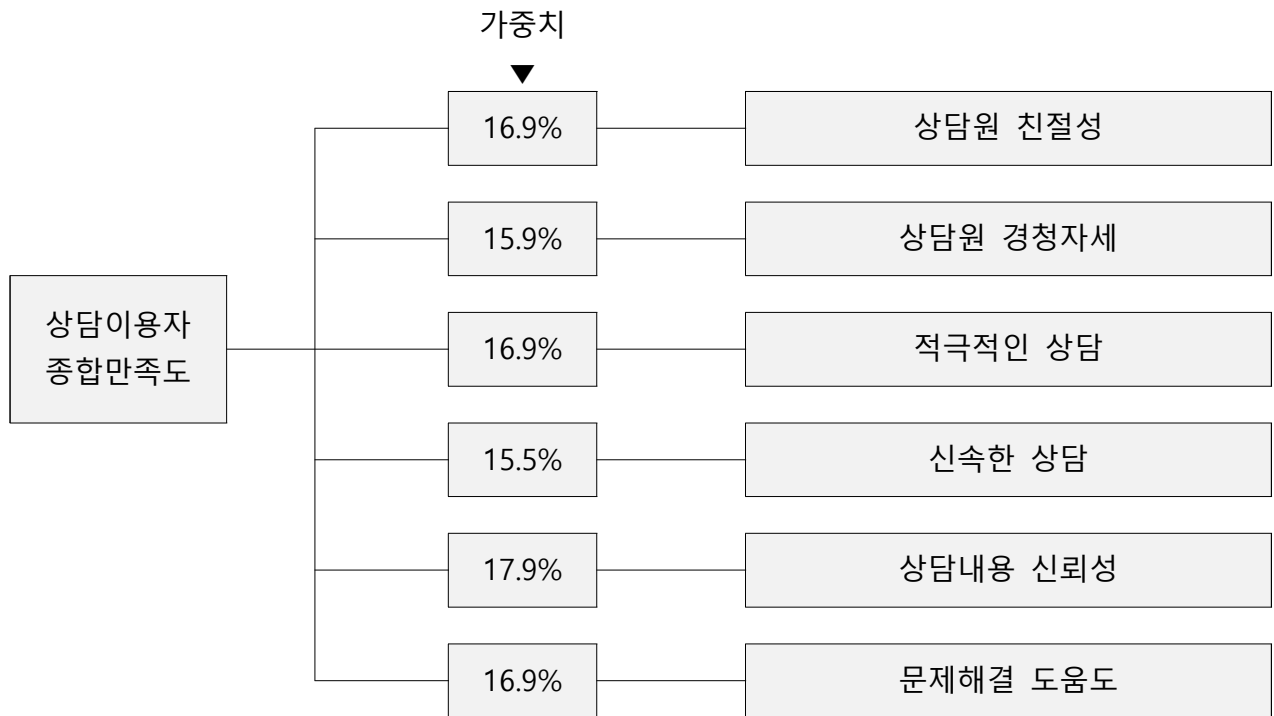
1) 신청인



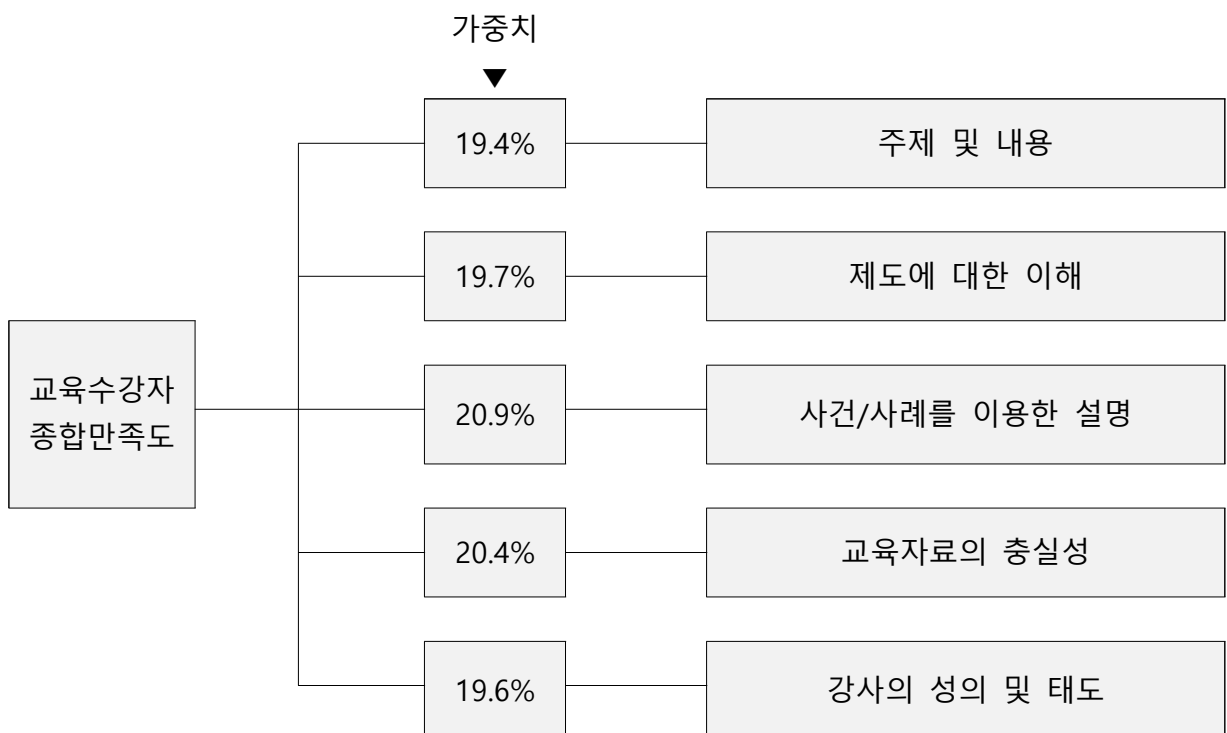
2) 피신청인



3) 상담이용자



4) 교육수강자



6. 참고사항

- 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림한 값을 사용하여 전체 합이 100%에서 $\pm 0.1\%$ 정도의 오차가 발생할 수 있음.
- 복수응답의 경우 전체 합이 100%를 넘길 수 있음.
- 응답자 특성 간 비교 분석에서 표본수가 30표본 미만인 계층은 해석에 유의해야 함.



제2장

조사결과 요약

1 신청인/피신청인

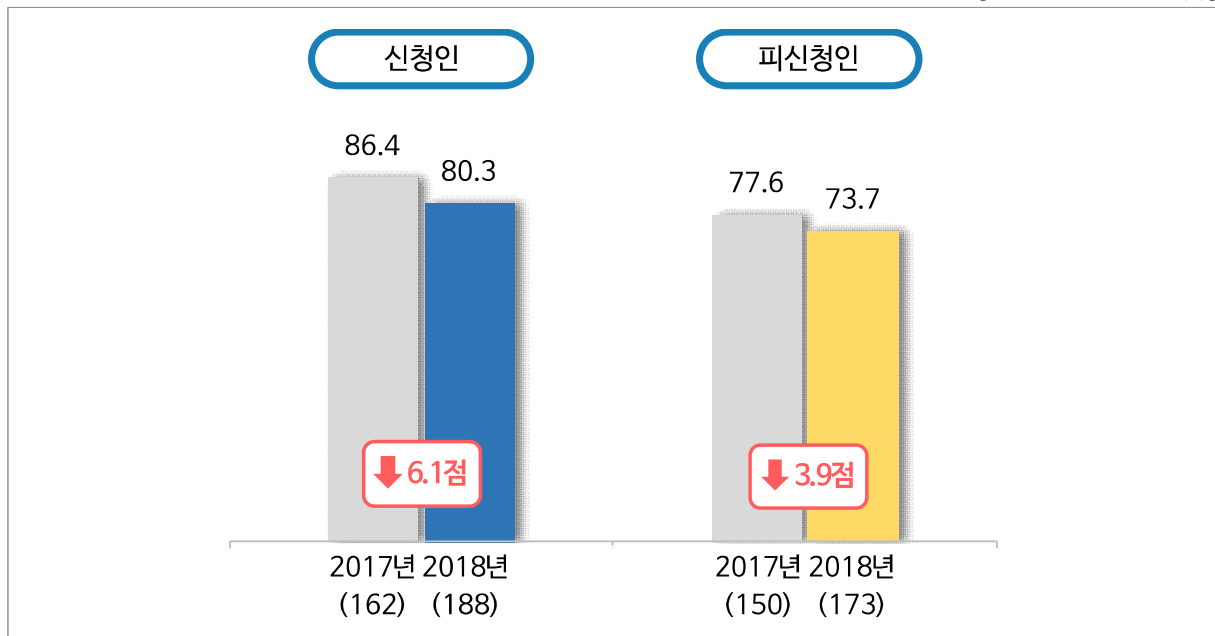
1. 종합만족도

- 신청인 종합만족도는 80.3점, 피신청인 종합만족도는 73.7점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 6.6점 높은 것으로 나타남.
- 2017년 대비 신청인과 피신청인 모두 하락하였으며, 신청인의 하락폭이 피신청인에 비해 크게 나타남. 다만, 2017년도 대비 만족도 하락은 만족도 산출 방식 변경에 따른 것이므로 참고적 의미만 있음(이후 2017년도 자료에 대비한 모든 비교에 동일하게 적용).

* 2018년 만족도 산출방식 변경¹⁾

■ 그림 1 신청인/피신청인 종합만족도

[단위: 점, Base: ()]



1) 5점 척도(매우 만족-만족-보통-불만족-매우 불만족)

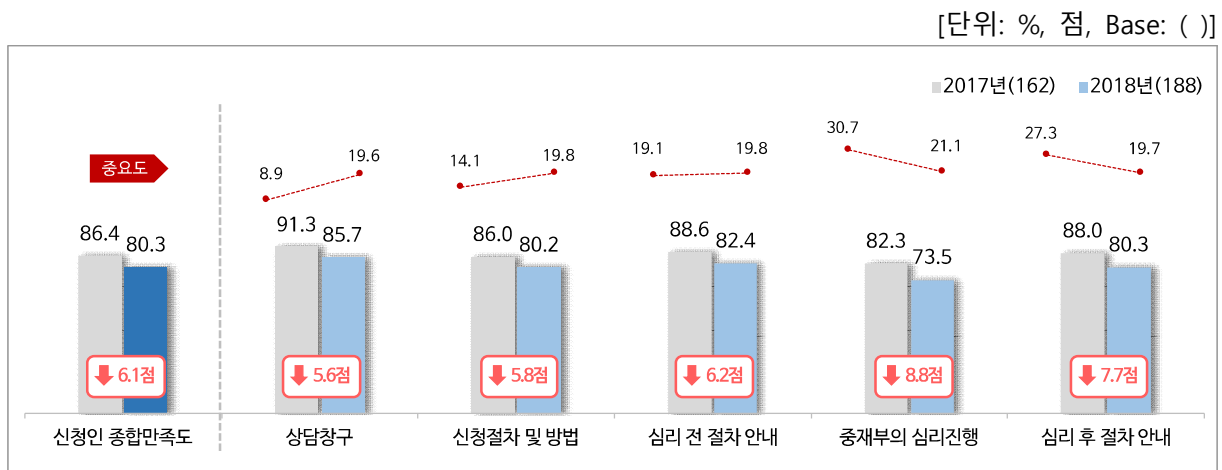
→ 7점 척도(매우 만족-대체로 만족-약간 만족-보통-약간 불만족-대체로 불만족-매우 불만족)

2. 차원별 만족도

1) 신청인

- 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(21.1%) > ‘신청절차 및 방법’, ‘심리 전 절차 안내’(19.8%) > ‘심리 후 절차 안내’(19.7%) > ‘상담창구’(19.6%) 순으로 나타남.
- 2017년 대비 ‘중재부의 심리진행’과 ‘심리 후 절차 안내’ 중요도는 하락한 반면, ‘상담창구’, ‘신청절차 및 방법’, ‘심리 전 절차 안내’의 중요도는 상승함. 특히 ‘상담창구’의 중요도가 가장 크게 상승함.
* 2018년 중요도 산출방식 변경2)
- 차원별 만족도는 ‘상담창구’(85.7점) > ‘심리 전 절차 안내’(82.4점) > ‘심리 후 절차 안내’(80.3점) > ‘신청절차 및 방법’(80.2점) > ‘중재부의 심리진행’(73.5점) 순으로 나타남.
- 차원별 만족도는 2017년 대비 평균 6.8점 가량 하락한 것으로 나타남.

■ 그림 2 차원별 만족도 및 중요도(신청인)

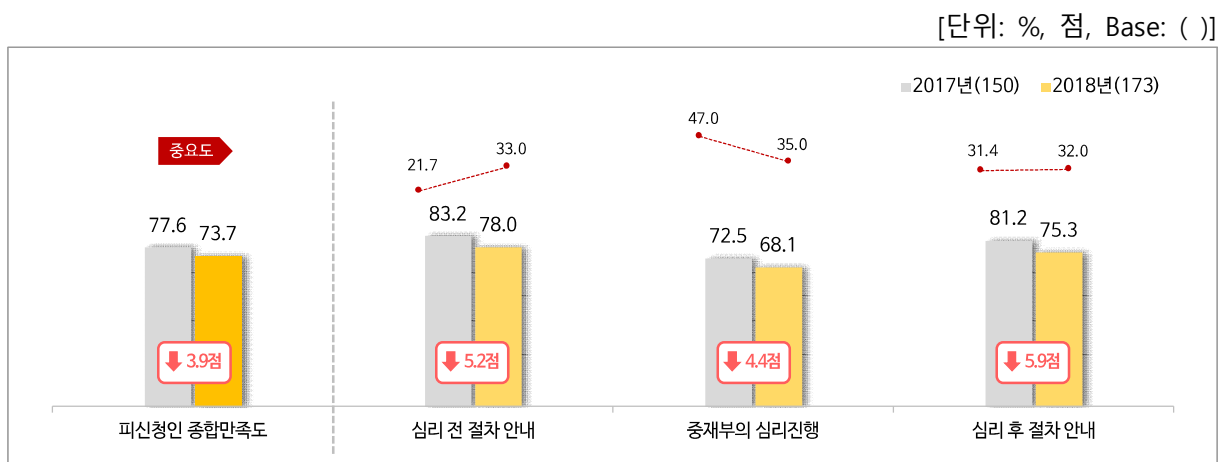


- 2) 차원 만족도-전반적 만족도 간 상관분석을 통해 산출된 상관계수 값
→ ‘언론중재위원회를 이용하면서 가장 중요하게 생각하는 요소(차원)’에 대한 응답값을 100점으로 환산하여 전체 요소 중 해당 요소가 차지하는 비율

2) 피신청인

- 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(35.0%) > ‘심리 전 절차 안내’(33.0%) > ‘심리 후 절차 안내’(32.0%) 순으로 나타남.
- 2017년 대비 ‘중재부의 심리진행’의 중요도는 하락한 반면, ‘심리 전 절차 안내’ 중요도는 상승함.
- 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’(78.0점) > ‘심리 후 절차 안내’(75.3점) > ‘중재부의 심리진행’(68.1점) 순으로 나타남.
- 차원별 만족도는 2017년 대비 평균 5.2점 가량 하락한 것으로 나타남.

■ 그림 3 차원별 만족도 및 중요도(피신청인)



3. 포트폴리오 분석

- 신청인과 피신청인 모두 ‘중재부의 심리진행’이 중요도는 높으나 만족도가 다른 차원에 비해 상대적으로 낮은 중점개선 영역으로 분류됨.
- ‘중재부의 심리진행’은 2017년에 이어 여전히 개선이 가장 시급한 것으로 나타남.

그림 4 포트폴리오 분석(신청인)

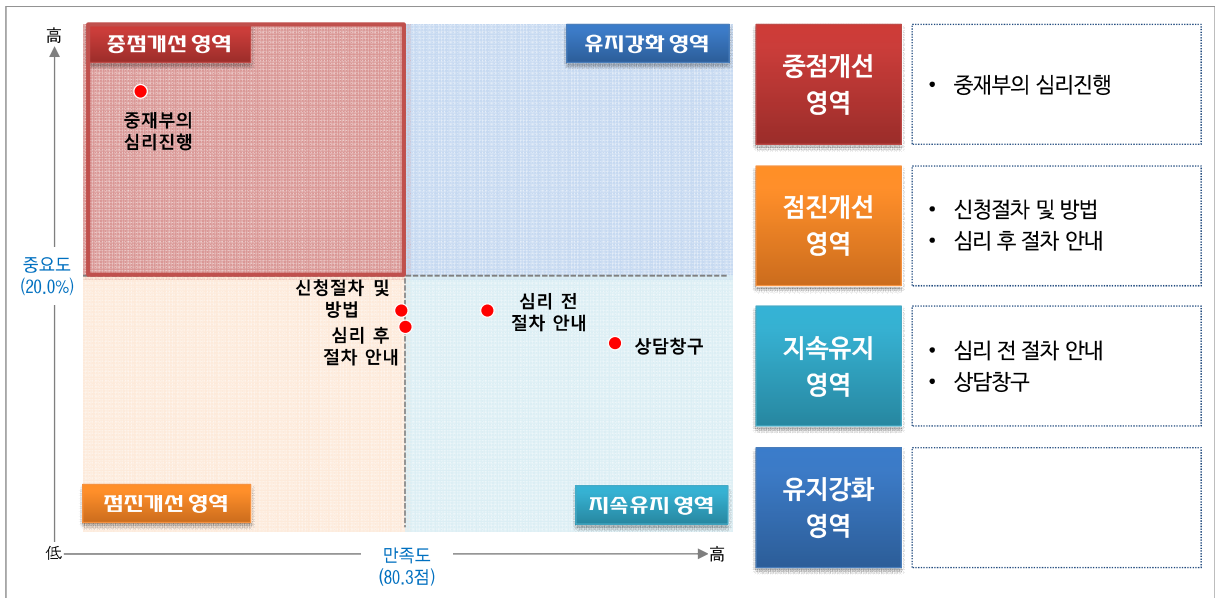


그림 5 개선순위(신청인)

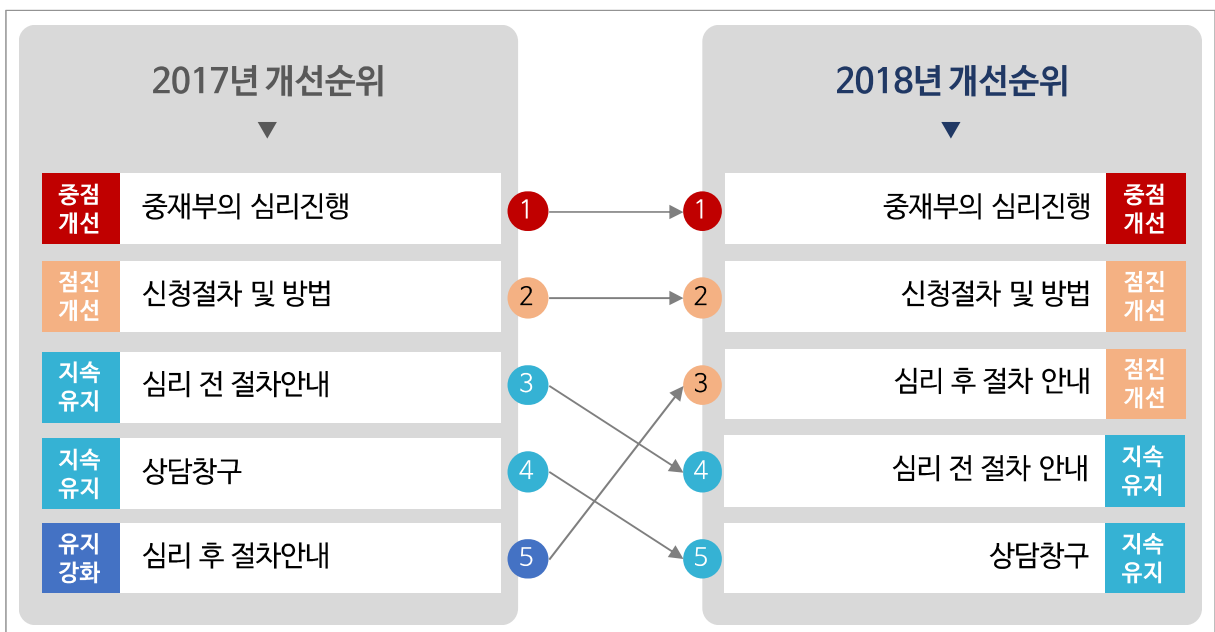


그림 6 포트폴리오 분석(피신청인)

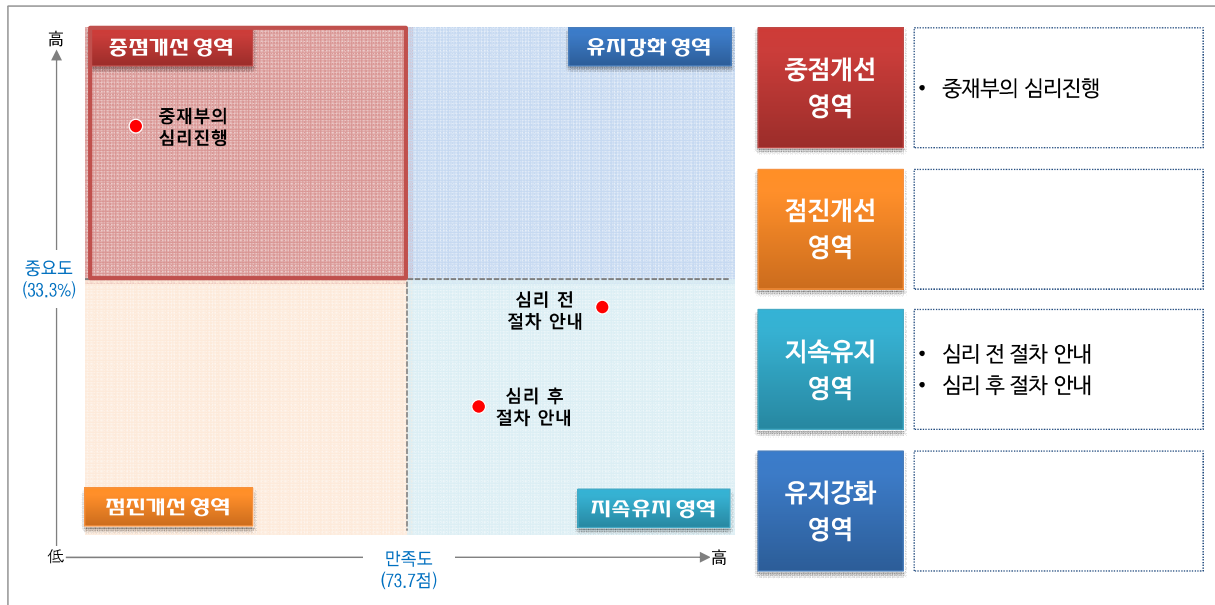
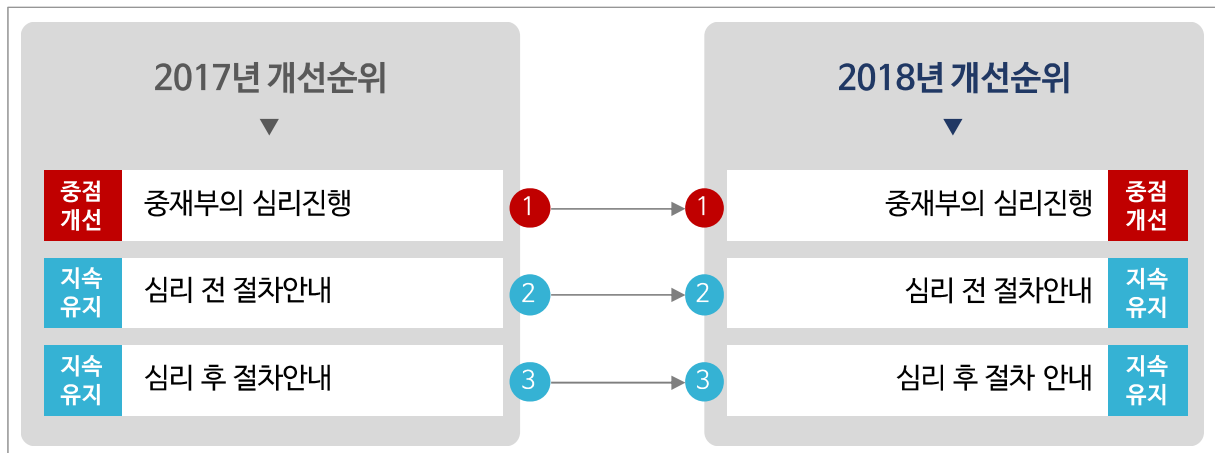


그림 7 개선순위(피신청인)

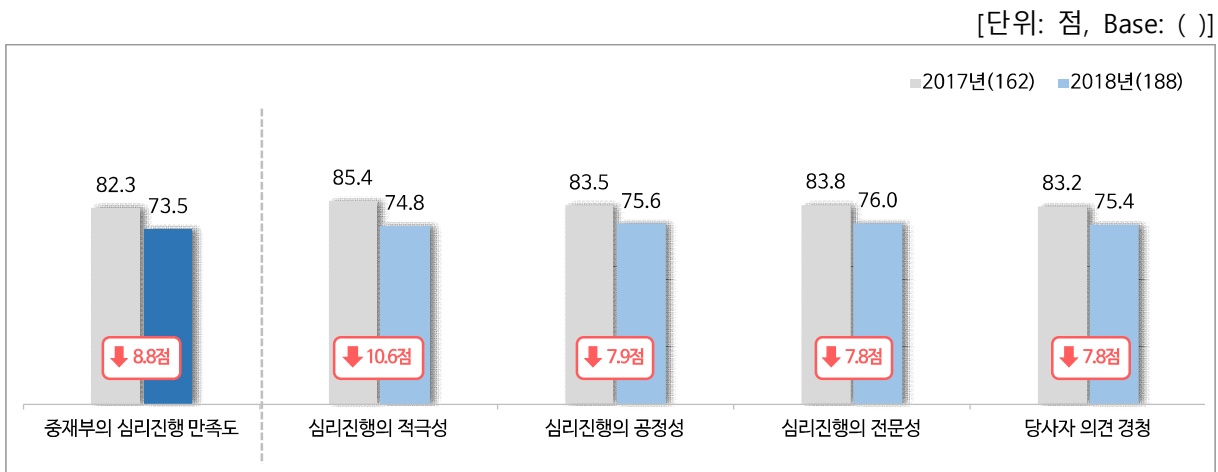


4. 중점개선 포인트

1) 신청인

- 신청인의 중점개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 세부 항목별 만족도를 살펴보면, ‘심리진행의 전문성’(76.0점) > ‘심리진행의 공정성’(75.6점) > ‘당사자 의견 경청’(75.4점) > ‘심리진행의 적극성’(74.8점) 순으로 나타남.
- 중재부의 심리진행 만족도 중 ‘심리진행의 적극성’이 가장 낮게 나타났고, 전년 대비 하락폭이 가장 커 개선이 필요한 것으로 분석됨.

■ 그림 8 ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(신청인)



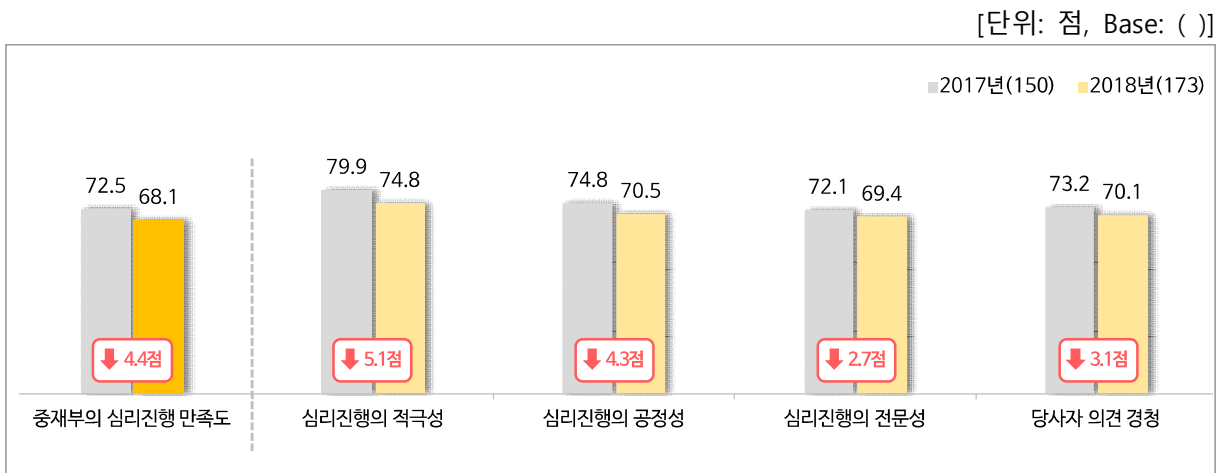
■ 표 1 ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답률(신청인)

(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 진행의 적극성	41.0	23.9	8.5	11.2	6.9	2.1	6.4	73.4	11.2	15.4
심리 진행의 공정성	42.5	24.5	8.5	9.0	5.3	4.3	5.9	75.5	9.0	15.5
심리 진행의 전문성	44.0	24.5	8.0	6.4	6.4	4.8	5.9	76.5	6.4	17.1
당사자 의견 경청	44.1	20.2	10.1	11.2	3.2	6.4	4.8	74.4	11.2	14.4

2) 피신청인

- 피신청인의 중점개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 세부 항목별 만족도를 살펴보면, ‘심리진행의 적극성’(74.8점) > ‘심리진행의 공정성’(70.5점) > ‘당사자 의견 경청’(70.1점) > ‘심리진행의 전문성’(69.4점) 순으로 나타남.
- 2017년에 이어 ‘심리진행의 전문성’에서 만족도가 가장 낮게 나타나 개선이 필요하다고 판단됨.

■ 그림 9 ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(피신청인)



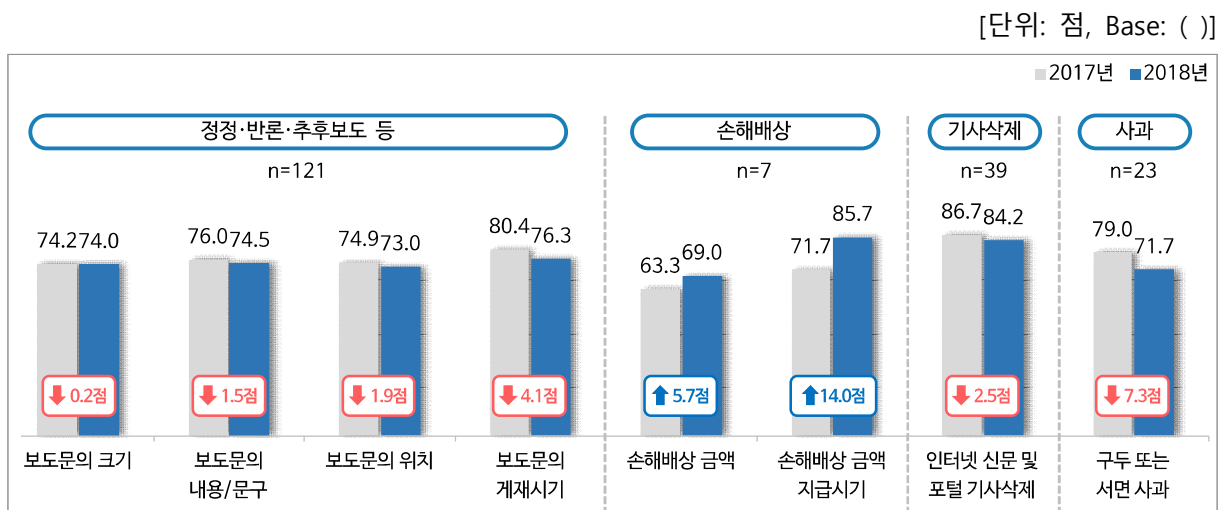
■ 표 2 ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답률(피신청인)

(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 진행의 적극성	28.9	36.5	9.8	15.6	1.7	3.5	4.0	75.2	15.6	9.2
심리 진행의 공정성	27.7	32.3	6.4	18.5	5.2	3.5	6.4	66.4	18.5	15.1
심리 진행의 전문성	26.0	27.7	15.6	14.5	5.2	5.2	5.8	69.3	14.5	16.2
당사자 의견 경청	28.3	27.2	12.7	15.6	6.9	3.5	5.8	68.2	15.6	16.2

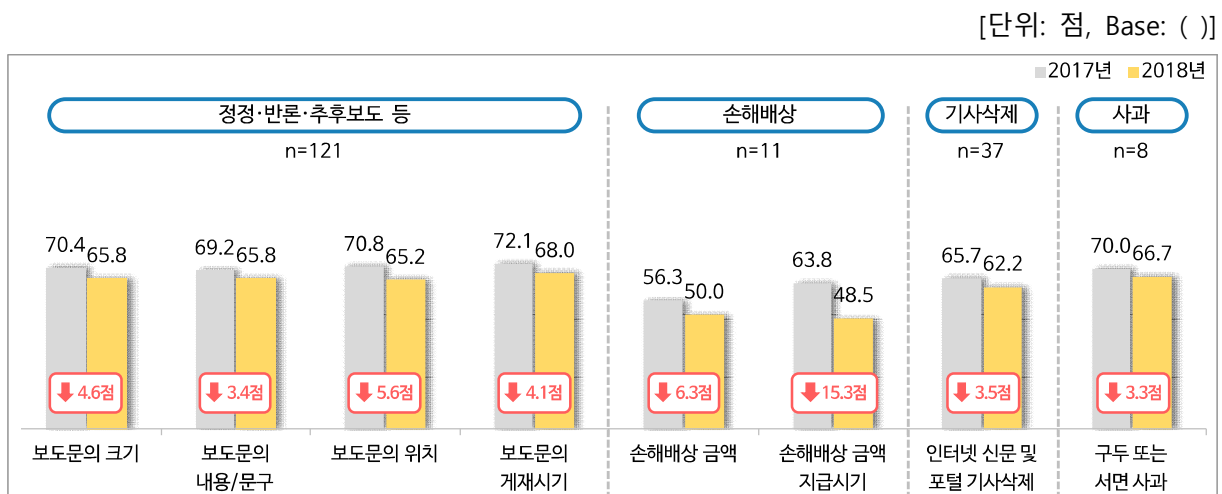
5. 피해구제 방법별 만족도

- 신청인 중 손해배상으로 구제받은 신청인의 만족도는 2017년 대비 상승한 것으로 나타난 반면, 정정·반론·추후보도와 기사삭제, 사과로 피해를 구제 받은 경우 신청인의 만족도는 하락한 것으로 나타남. 피신청인의 피해구제 방법별 만족도는 전반적으로 하락한 것으로 나타남.
- 2017년 대비 증감을 살펴보면, 대체적으로 피신청인의 만족도 하락폭이 신청인의 하락폭보다 크게 나타남. ‘손해배상 금액 지급시기’에 대해서는 신청인은 14.0점의 큰 상승폭을 보인 반면, 피신청인은 15.3점 하락한 것으로 나타남.

■ 그림 10 피해구제 방법별 만족도(신청인)



■ 그림 11 피해구제 방법별 만족도(피신청인)

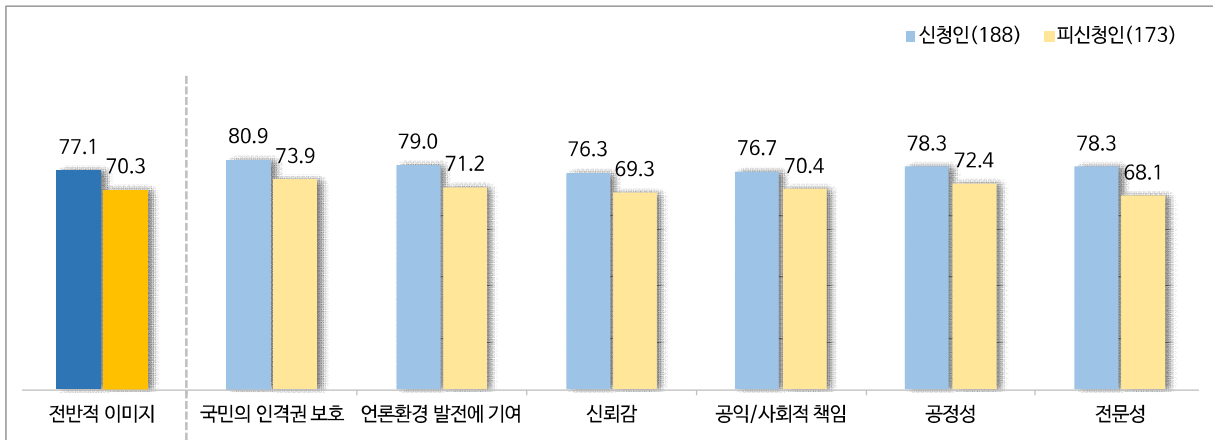


6. 언론중재위원회 이미지

- 언론중재위원회 이미지에 대해서는 대체적으로 신청인(77.1점)이 피신청인(70.3점)에 비해 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타남.
- 신청인과 피신청인 모두 전년 대비 하락한 것으로 나타났으며, 신청인의 경우 '신뢰감'에서, 피신청인의 경우 '공정성'에서 상대적으로 하락폭이 크게 나타남.

■ 그림 12 언론중재위원회 이미지

[단위: 점, Base: ()]



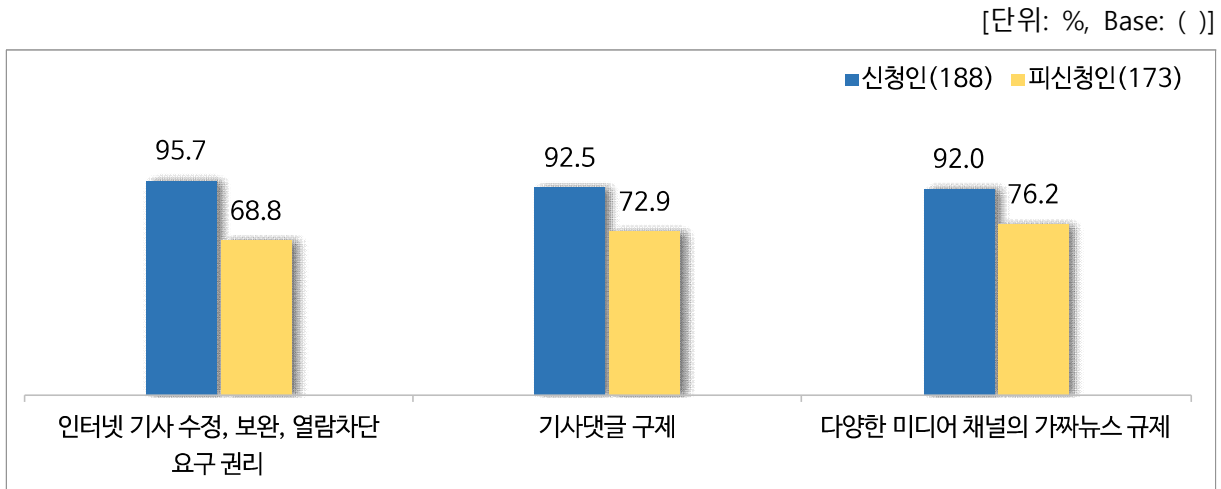
■ 표 3 언론중재위원회 이미지

(단위: 점)		전반적 이미지	국민의 인격권 보호	언론환경 발전에 기여	신뢰감	공익/사회적 책임	공정성	전문성
신청인	2017년	84.4	85.1	85.4	85.2	84.4	86.5	84.4
	2018년	77.1	80.9	79.0	76.3	76.7	78.3	78.3
	Gap('18-'17)	▼7.3	▼4.2	▼6.4	▼8.9	▼7.7	▼8.2	▼6.1
피신청인	2017년	73.3	76.9	73.3	71.1	74.7	77.6	72.1
	2018년	70.3	73.9	71.2	69.3	70.4	72.4	68.1
	Gap('18-'17)	▼3.0	▼3.0	▼2.1	▼1.8	▼4.3	▼5.2	▼4.0

7. 인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

- 인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 규제 필요성에 대해 신청인의 경우 ‘인터넷 기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리’, ‘기사댓글 규제’, ‘다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제’ 순으로 높게 나타남.
- 반면, 피신청인의 경우 ‘다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제’, ‘기사댓글 규제’, ‘인터넷 기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리’ 순으로 나타나 신청인과 피신청인의 의견 차이가 다소 큰 것으로 나타남.

■ 그림 13 인터넷상의 새로운 언론피해 규제 필요성



1) 인터넷 기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성

- 기존의 정정·반론·추후보도청구 및 손해배상청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나, 보완·열람차단을 요구할 수 있는 권리의 도입에 대해 신청인의 95.7%, 피신청인의 68.8%가 '필요하다'고 응답함.
- 강한 긍정을 나타내는 '매우 필요하다'는 응답은 신청인 74.4%, 피신청인 27.1%로 나타남. 피신청인의 경우 신청인의 약 1/3 수준임.

표 4 인터넷 기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성

(단위: %)	응답률							종합		
	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	필요	보통	불필요
신청인	74.4	17.6	3.7	2.7	0.0	1.1	0.5	95.7	2.7	1.6
피신청인	27.1	24.9	16.8	17.8	3.5	3.5	6.4	68.8	17.8	13.4

2) 기사댓글 구제 필요성

- 언론사나 포털사이트에 게재된 기사에 달린 잘못된 사실에 근거한 명예 훼손적인 댓글로 피해를 입은 경우, 언론중재위원회에서 잘못된 기사의 사실관계를 바로잡고 관련 기사댓글도 함께 구제받을 수 있도록 해야한다는 의견에 대해 신청인의 92.5%, 피신청인의 72.9%가 '필요하다'고 응답함.
- '매우 필요하다'는 응답은 신청인 69.7%, 피신청인 32.4%로 나타남. 피신청인의 경우 신청인의 약 절반 수준임.

표 5 기사댓글 구제 필요성

(단위: %)	응답률							종합		
	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	필요	보통	불필요
신청인	69.7	20.7	2.1	3.2	2.7	1.1	0.5	92.5	3.2	4.3
피신청인	32.4	30.1	10.4	15.6	2.3	4.6	4.6	72.9	15.6	11.5

3) 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성

- 다양한 미디어 채널(유튜브, 팟캐스트 등)의 가짜뉴스 규제 필요성에 대해 신청인의 92.0%, 피신청인의 76.2%가 '필요하다'고 응답함.
- '매우 필요하다'는 응답은 신청인 67.5%, 피신청인 42.7%로 나타남.

■ 표 6 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성

(단위: %)	응답률							종합		
	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	보통	약간 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	필요	보통	불필요
신청인	67.5	19.7	4.8	4.3	0.5	1.6	1.6	92.0	4.3	3.7
피신청인	42.7	21.4	12.1	11.6	2.9	3.5	5.8	76.2	11.6	12.2

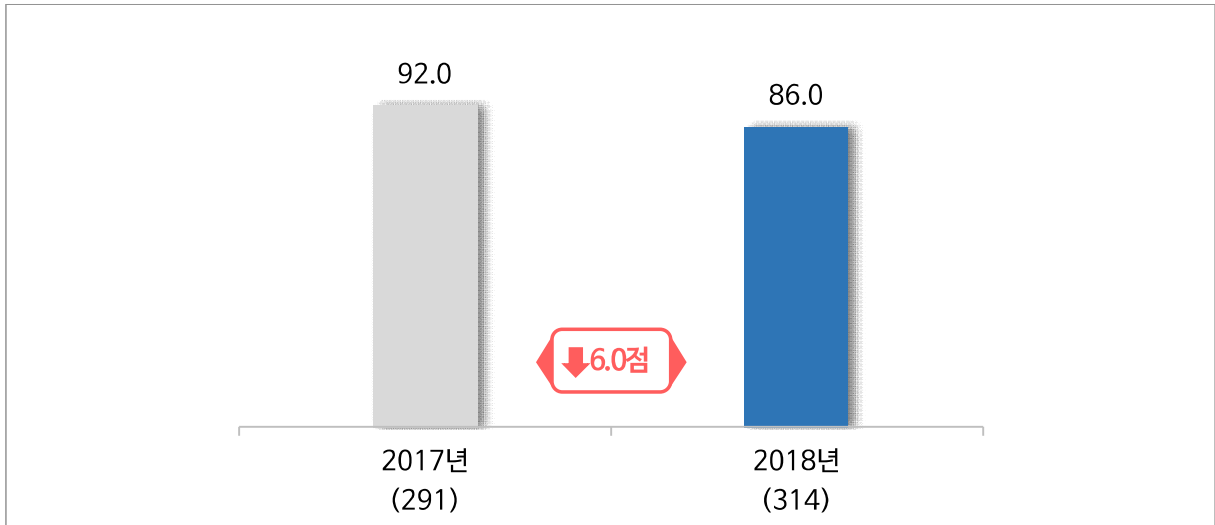
2 상담이용자

1. 종합만족도

- 상담이용자 종합만족도는 86.0점으로 나타남.
- 항목별 중요도를 살펴보면, '상담내용 신뢰성'(17.9%) > '상담원 친절성', '적극적인 상담', '문제해결 도움'(16.9%) > '상담원 경청자세'(15.9%) > '신속한 상담'(15.5%) 순으로 나타남.
- 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 6.2점 가량 하락한 것으로 나타남.

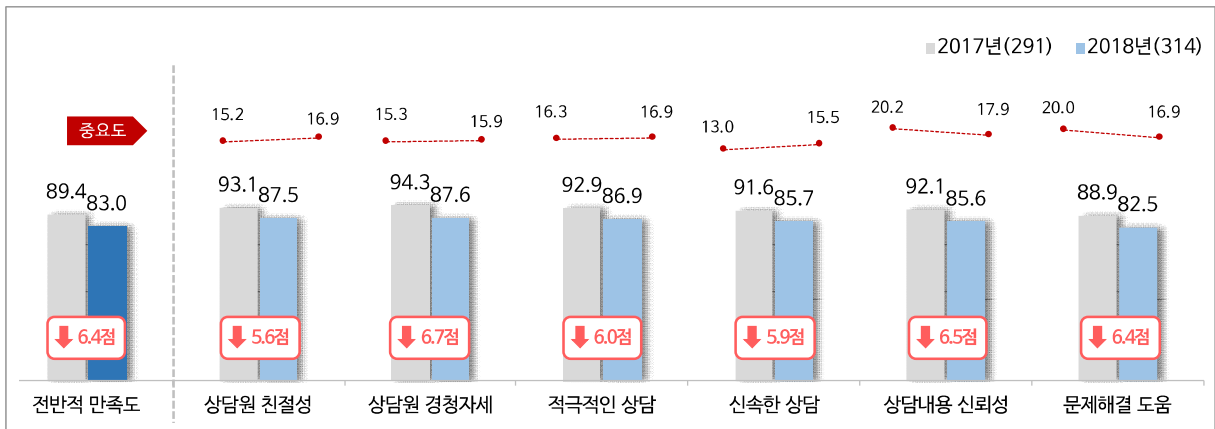
■ 그림 14 상담이용자 종합만족도

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 15 항목별 만족도 및 중요도(상담이용자)

[단위: %, 점, Base: ()]



2. 상담채널별 종합만족도

- 상담채널별 만족도를 살펴보면, ‘이메일’(89.4점) > ‘전화’(87.0점) > ‘방문’(86.6점) > ‘인터넷 실시간’(74.0점) 순으로 나타남.
- 상담채널별 만족도는 2017년 대비 평균 8.3점 가량 하락한 것으로 나타났으며, 인터넷 실시간 상담의 만족도 하락폭이 가장 큰 것으로 나타남.

■ 그림 16 상담채널별 종합만족도



■ 표 7 상담채널별 항목별 만족도

(단위: 점)	상담원 친절성	상담원 경청자세	적극적인 상담	신속한 상담	상담내용 신뢰성	문제해결 도움도
방문	87.5	87.3	87.7	87.0	86.5	83.6
전화	88.2	88.6	87.7	86.4	86.9	84.2
이메일	92.8	91.3	89.1	92.0	86.2	85.5
인터넷 실시간	76.7	78.6	78.6	75.7	71.4	63.8

3. 포트폴리오 분석

- 상담이용자의 경우 '문제해결 도움도'와 '상담내용 신뢰성'이 중요도는 높으나 만족도가 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 중점개선 영역으로 분류됨.
- '문제해결 도움도'는 2017년에 이어 중점개선 영역으로 분류되었고, '상담내용 신뢰성'의 경우 2017년 유지강화 영역에서 2018년 중점개선 영역으로 분류되어 최우선적인 개선이 필요한 것으로 파악됨.

그림 17 포트폴리오 분석(상담이용자)

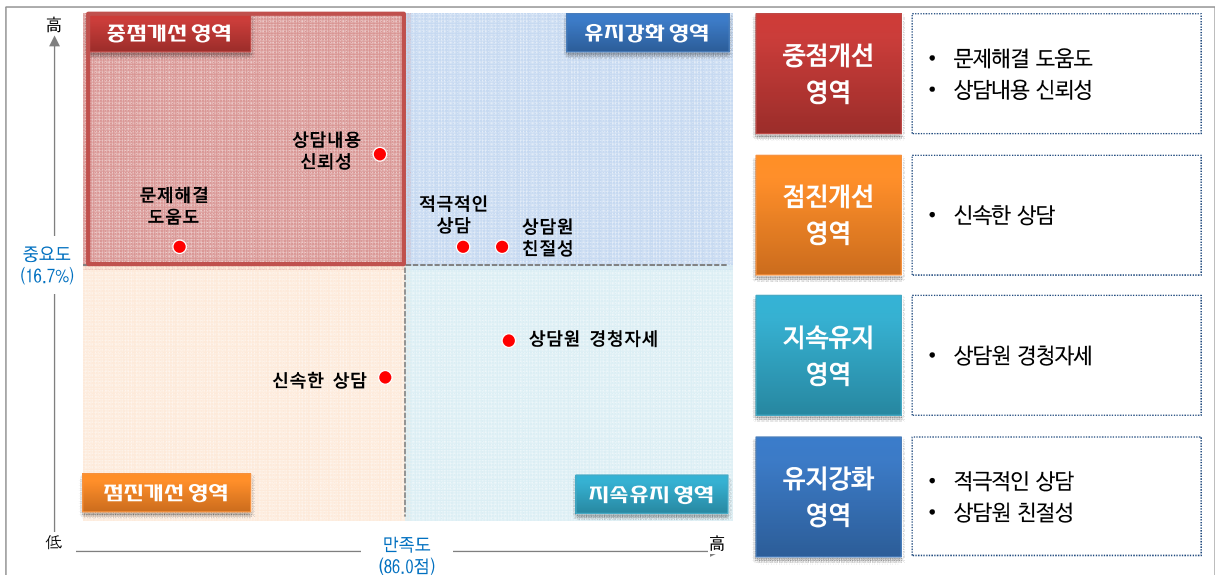
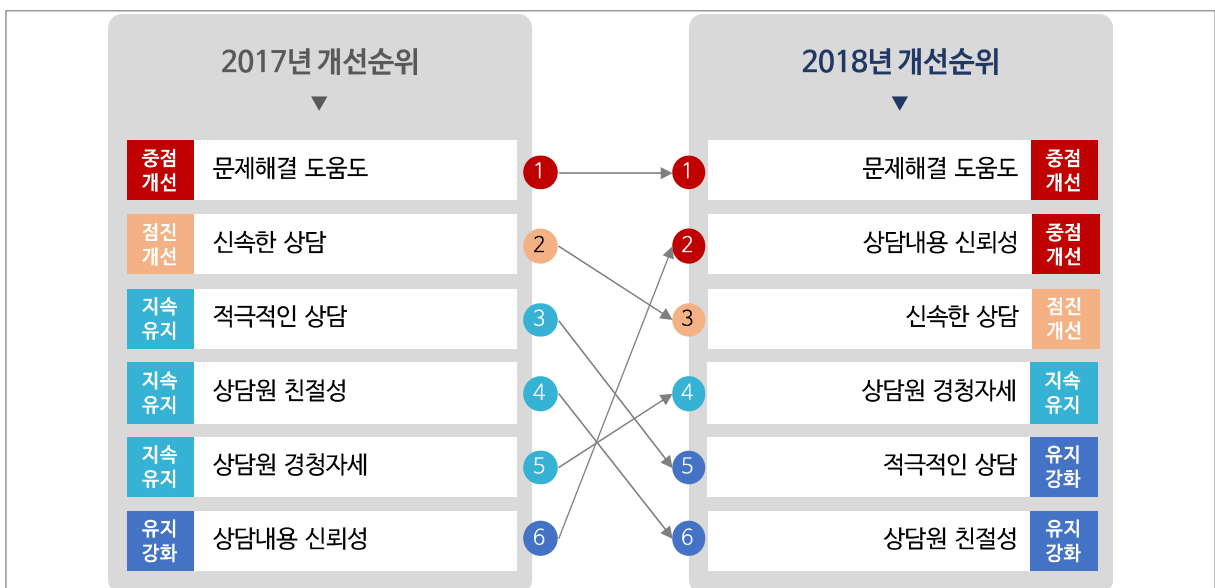


그림 18 개선순위(상담이용자)



3 교육수강자

1. 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 87.9점으로 나타났으며, 일반인 만족도는 87.8점, 언론인 만족도는 88.6점으로 비슷한 수준의 만족도를 보였음.
- 항목별 중요도를 살펴보면, ‘사건/사례를 이용한 설명’(20.9%) > ‘교육자료의 충실성’(20.4%) > ‘제도에 대한 이해’(19.7%) > ‘강사의 성의 및 태도’(19.6%) > ‘주제 및 내용’(19.4%) 순으로 나타남.
- 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 7.6점 가량 하락한 것으로 나타남.

그림 19 교육수강자 종합만족도

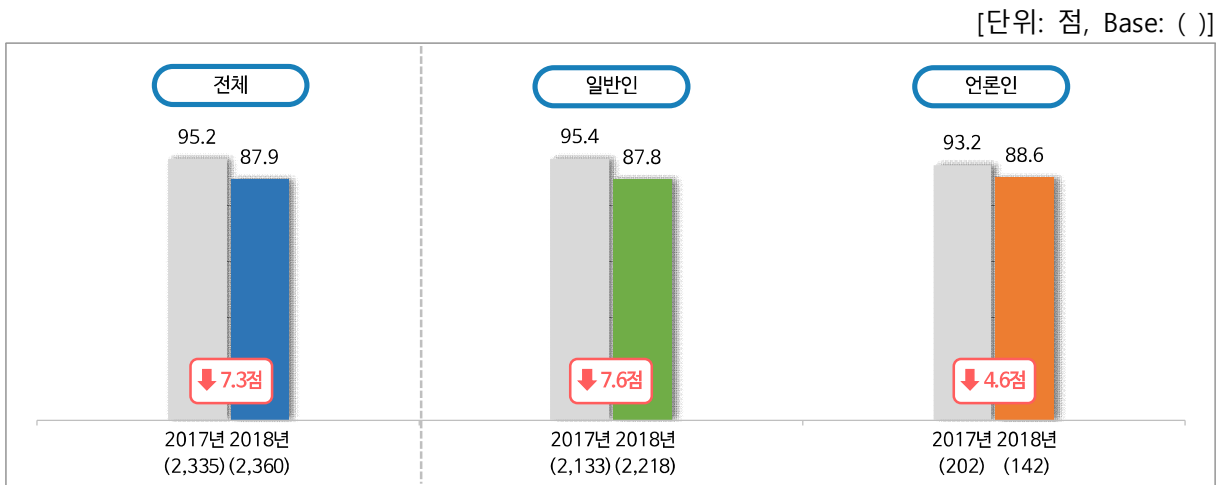
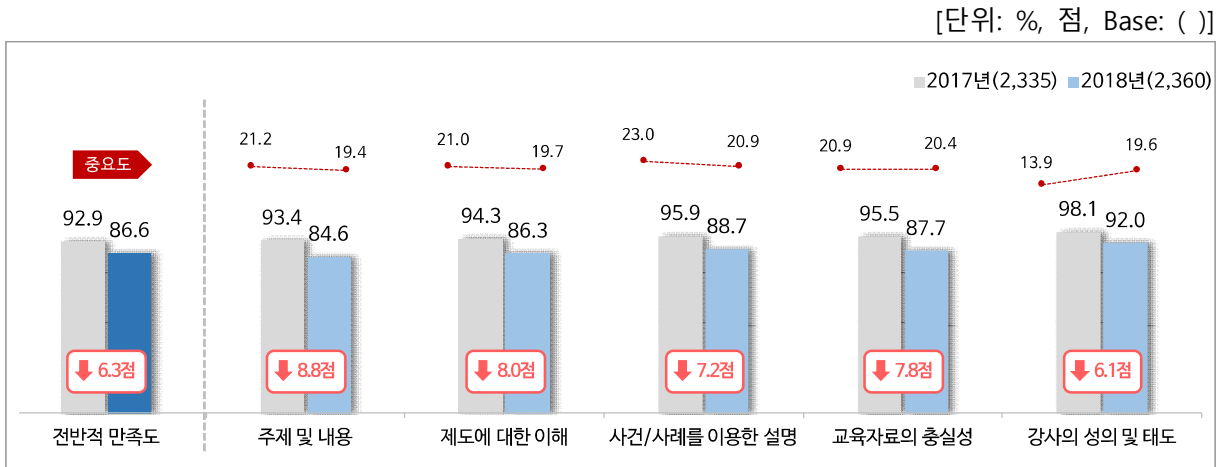


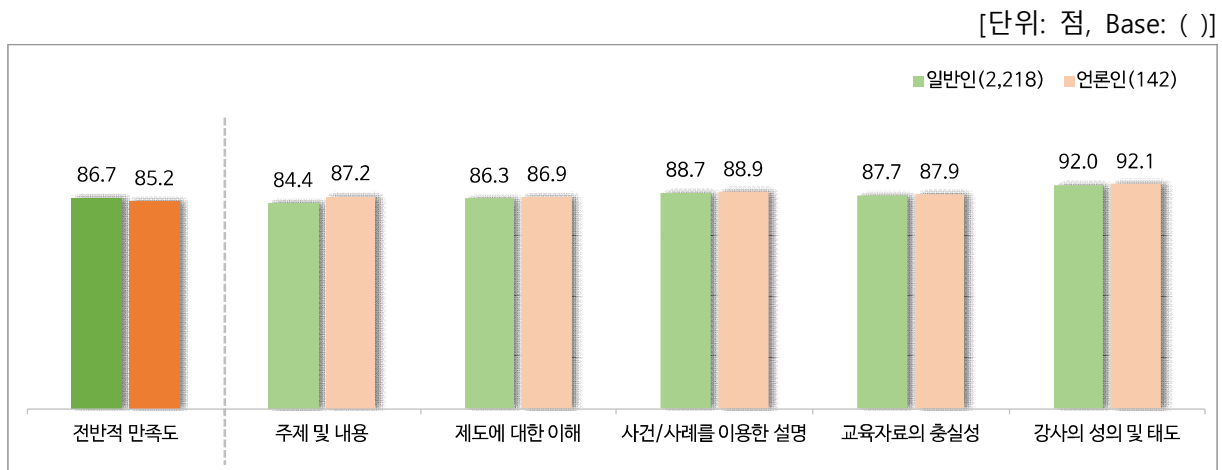
그림 20 항목별 만족도 및 중요도(교육수강자)



2. 유형별 만족도

- 유형별 만족도를 살펴보면, 전반적 만족도는 일반인이 다소 높게 나타났으나 항목별 만족도는 언론인이 높게 나타남.
- 항목별로 살펴보면, 일반인과 언론인 모두 '강사의 성의 및 태도' 항목에서 만족도가 가장 높게 나타남.

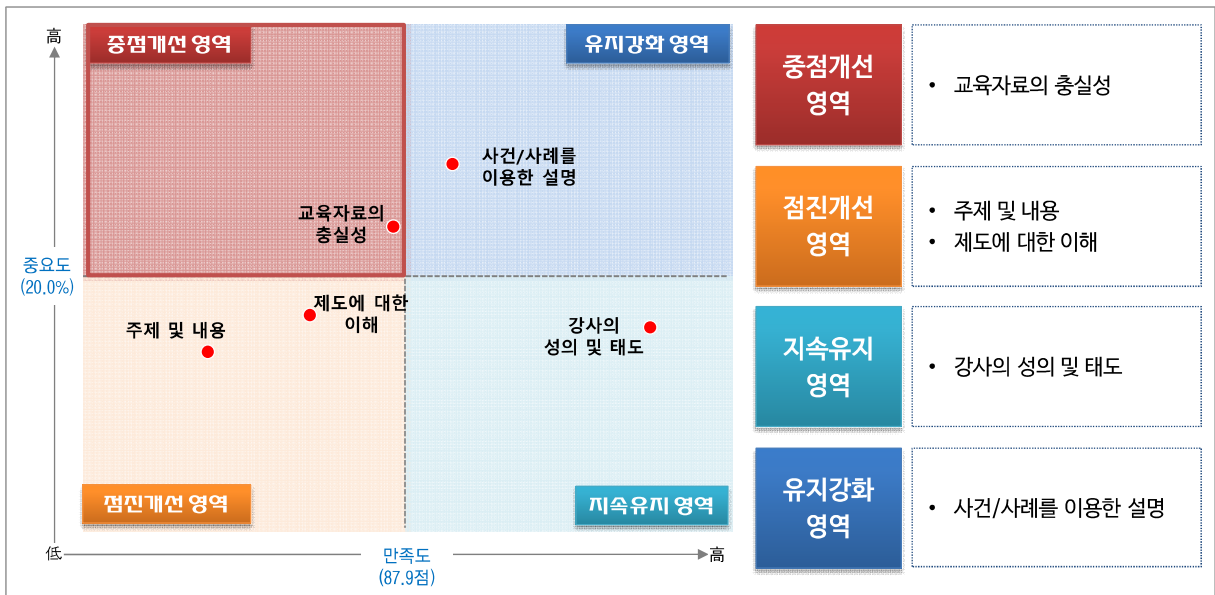
■ 그림 21 유형별 만족도



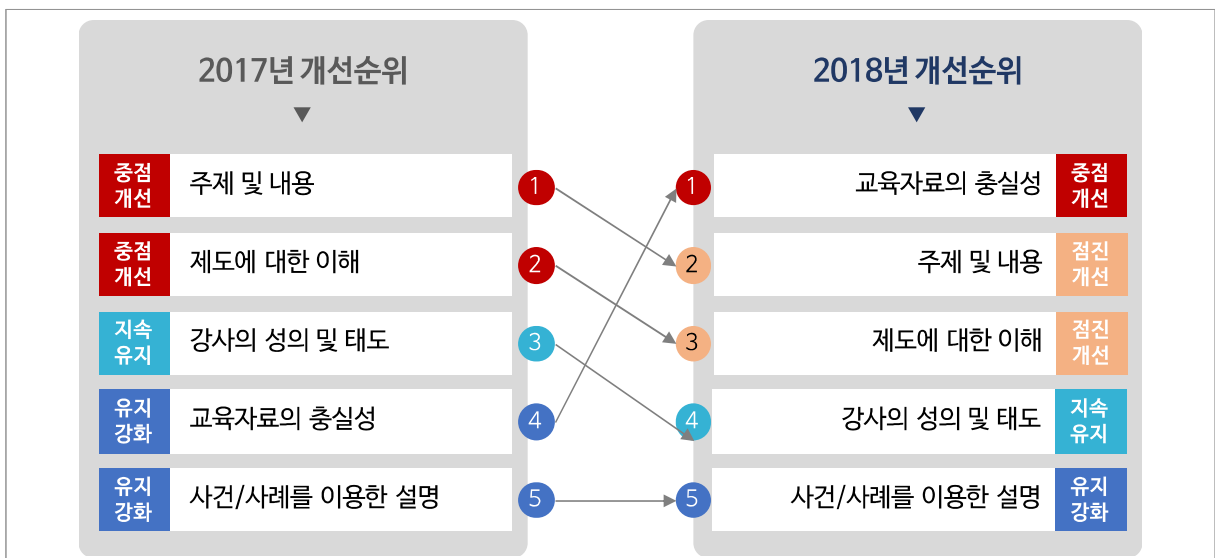
3. 포트폴리오 분석

- 교육수강자의 경우 '교육자료의 충실성'이 중요도는 높으나 만족도가 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 중점개선 영역으로 분류됨.
- '주제 및 내용', '제도에 대한 이해'는 2017년 중점개선 영역에서 2018년 점진개선 영역으로 분류되어 점차적인 개선이 이루어지고 있는 것으로 보임. 반면, '교육자료의 충실성'은 2017년 유지강화 영역에서 2018년 중점개선 영역으로 분류되어 최우선적인 개선이 필요할 것으로 보임.

■ 그림 22 포트폴리오 분석(교육수강자)



■ 그림 23 개선순위(교육수강자)





제3장

신청인/피신청인

조사결과

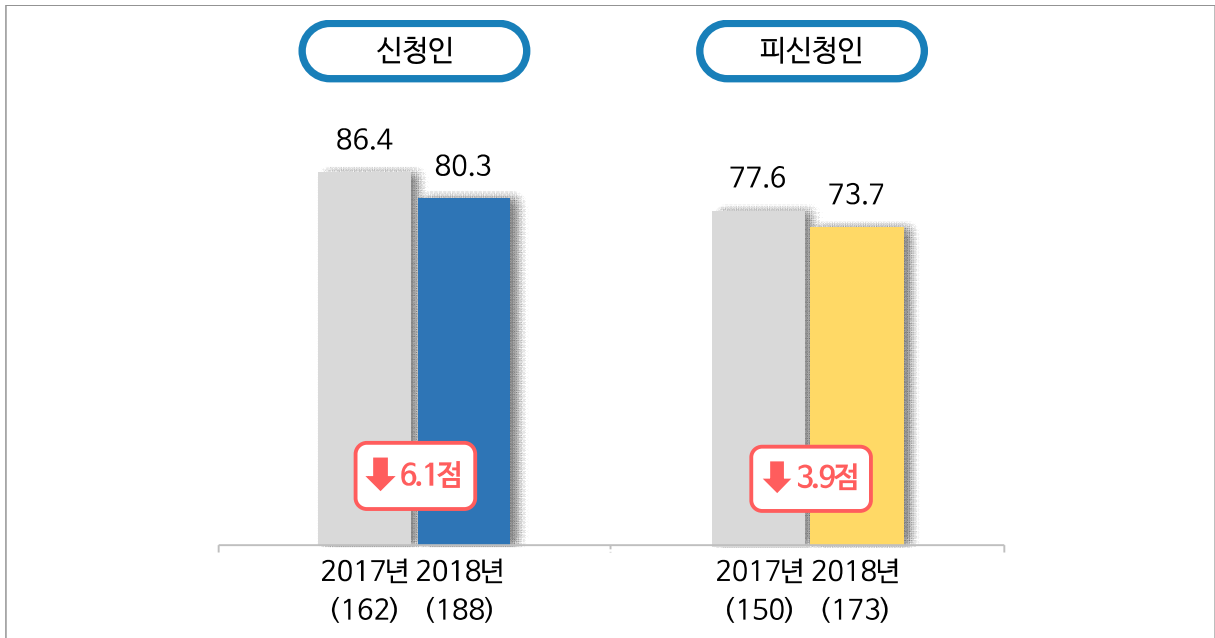
1 종합만족도

1. 종합만족도³⁾

- 신청인 종합만족도는 80.3점, 피신청인 종합만족도는 73.7점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 6.6점 높은 것으로 나타남.
- 2017년 대비 신청인과 피신청인 모두 하락한 것으로 나타남. 다만, 2017년 대비 만족도 하락은 만족도 산출방식 변경에 따른 것으로 참고적 의미만 있음(이후 2017년도 자료에 대비한 모든 비교에 동일하게 적용).

■ 그림 24 신청인/피신청인 종합만족도

[단위: 점, Base: ()]



3) 2018년 만족도 산출방식 변경

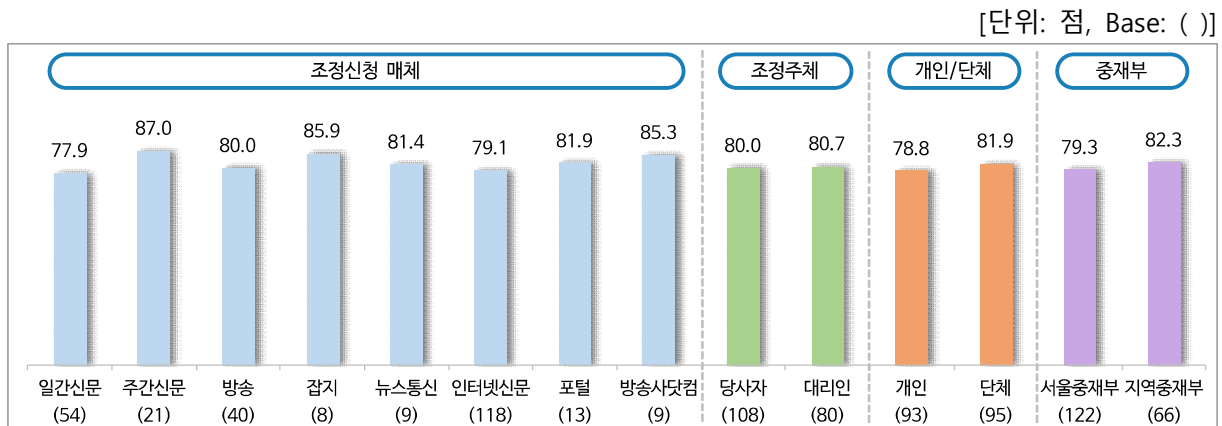
: 5점 척도(매우 만족-만족-보통-불만족-매우 불만족)

→ 7점 척도(매우 만족-대체로 만족-약간 만족-보통-약간 불만족-대체로 불만족-매우 불만족)

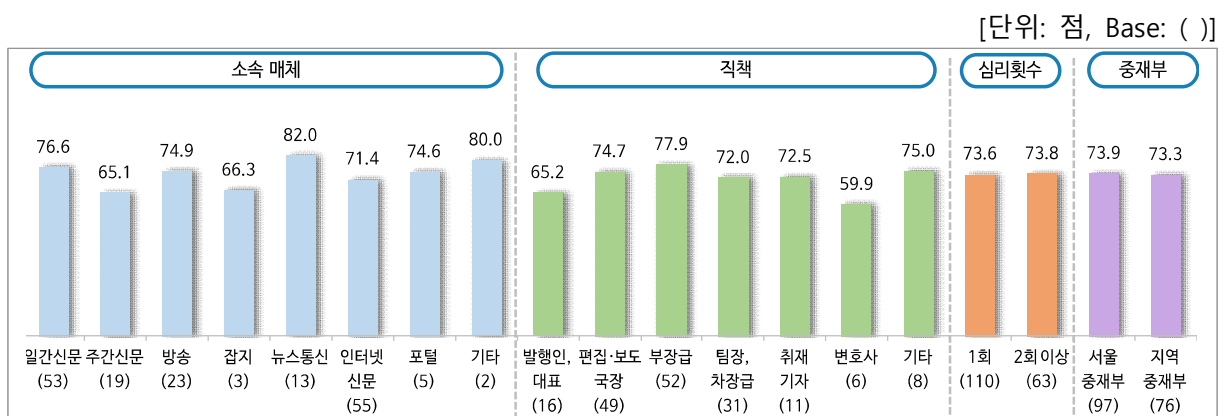
2. 응답자 특성별 종합만족도

- 신청인의 경우, 주간신문을 대상으로 조정신청을 한 경우 만족도(87.0점)가 가장 높았고, 단체 신청자(81.9점)가 개인 신청자(78.8점)보다 높게, 지역중재부(82.3점)가 서울중재부(79.3점)보다 높게 나타남. 조정주체별로는 큰 차이를 보이지 않음.
- 피신청인의 경우, 뉴스통신 소속 피신청인의 만족도(82.0점)가 가장 높았고, 직책별로는 부장급(77.9점), 편집·보도국장(74.7점), 취재기자(72.5점) 등의 순으로 만족도가 높게 나타남. 심리횟수, 중재부별로는 큰 차이가 없었음.
- 신청인은 지역중재부를 이용한 경우, 서울중재부를 이용한 경우보다 만족도가 높게 나타난 반면, 피신청인은 서울·지역중재부 간 만족도 격차가 거의 없었음.

■ 그림 25 응답자 특성별 종합만족도(신청인)



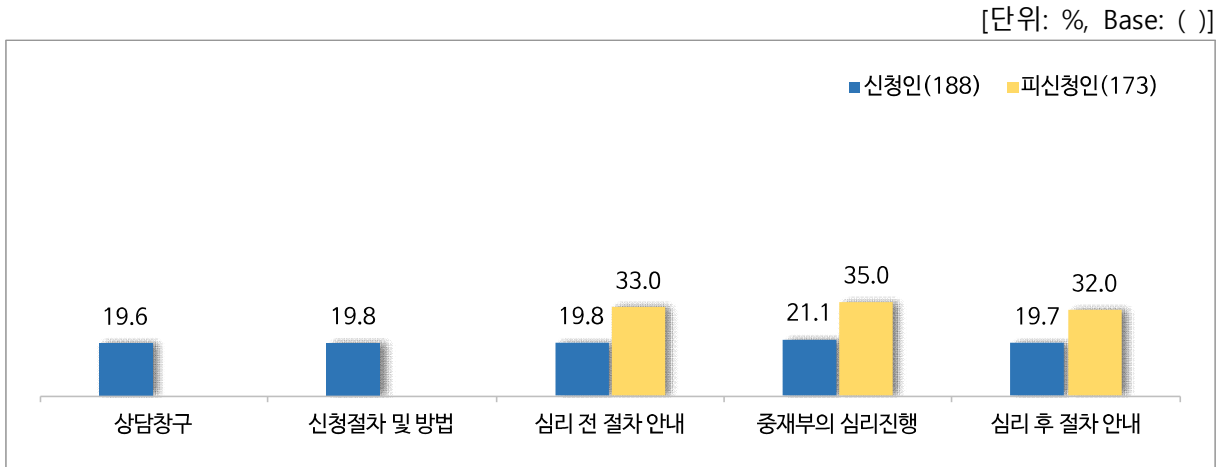
■ 그림 26 응답자 특성별 종합만족도(피신청인)



3. 차원별 중요도⁴⁾

- 신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(21.1%) > ‘신청절차 및 방법’, ‘심리 전 절차 안내’(19.8%) > ‘심리 후 절차 안내’(19.7%) > ‘상담창구’(19.6%) 순으로 나타남.
- 피신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(35.0%) > ‘심리 전 절차 안내’(33.0%) > ‘심리 후 절차 안내’(32.0%) 순으로 나타남.
- 신청인과 피신청인 모두 ‘중재부의 심리진행’ 차원이 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.

■ 그림 27 차원별 중요도



4) 2018년 중요도 산출방식 변경

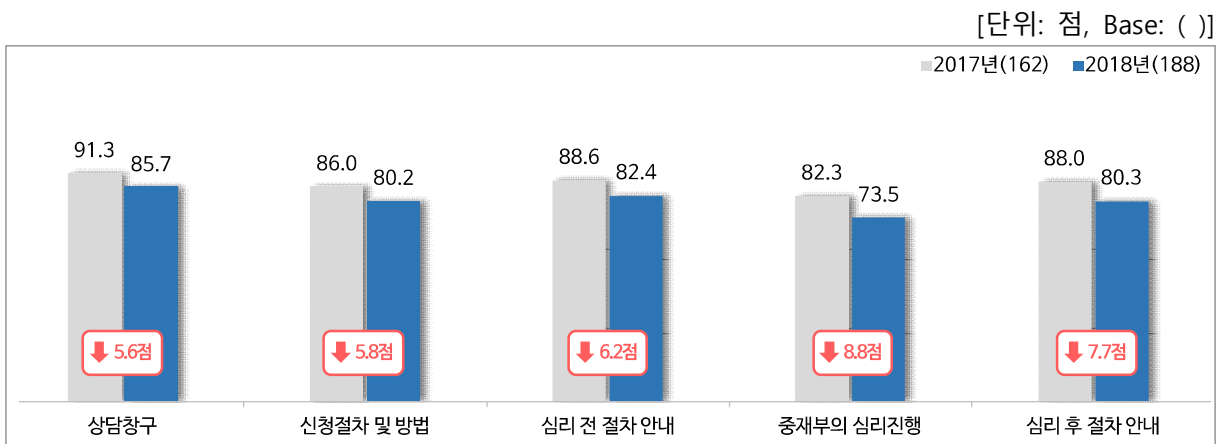
: 차원 만족도-전반적 만족도 간 상관분석을 통해 산출된 상관계수 값

→ ‘언론중재위원회를 이용하면서 가장 중요하게 생각하는 요소(차원)’에 대한 응답값을 100점으로 환산하여 전체 요소 중 해당 요소가 차지하는 비율

4. 차원별 만족도

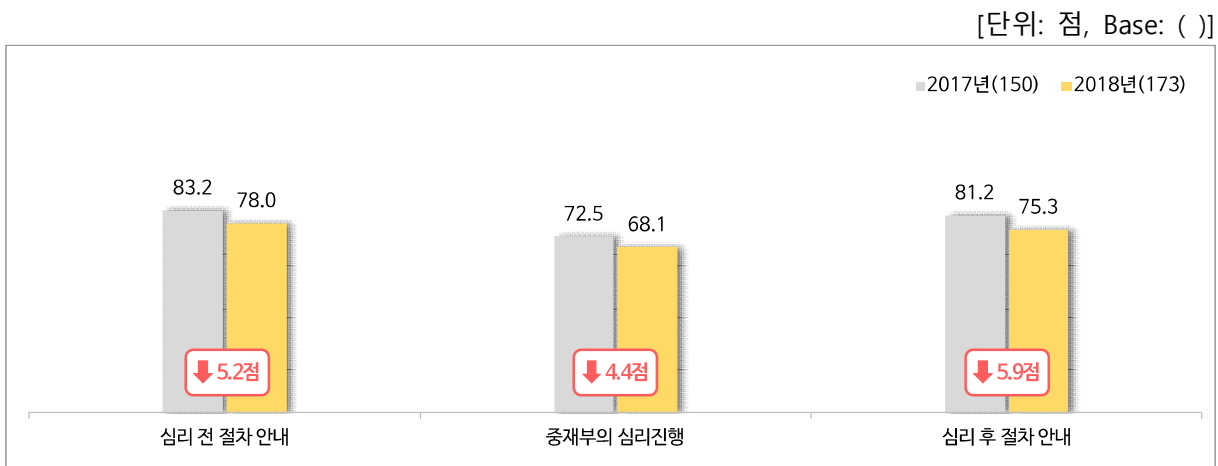
- 신청인의 차원별 만족도는 ‘상담창구’(85.7점) > ‘심리 전 절차 안내’(82.4점) > ‘심리 후 절차 안내’(80.3점) > ‘신청절차 및 방법’(80.2점) > ‘중재부의 심리진행’(73.5점) 순으로 나타남.
- 신청인 차원별 만족도는 전년 대비 평균 6.8점 가량 하락하였으며, ‘중재부의 심리진행’ 차원의 만족도가 2017년 대비 가장 큰 폭(8.8점)으로 하락함.

■ 그림 28 차원별 만족도(신청인)



- 피신청인의 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’(78.0점) > ‘심리 후 절차 안내’(75.3점) > ‘중재부의 심리진행’(68.1점) 순으로 나타남.
- 피신청인의 차원별 만족도는 전년 대비 평균 5.2점 가량 하락하였으며, ‘심리 후 절차 안내’ 차원의 만족도가 2017년 대비 가장 큰 폭(5.9점)으로 하락함.

■ 그림 29 차원별 만족도(피신청인)

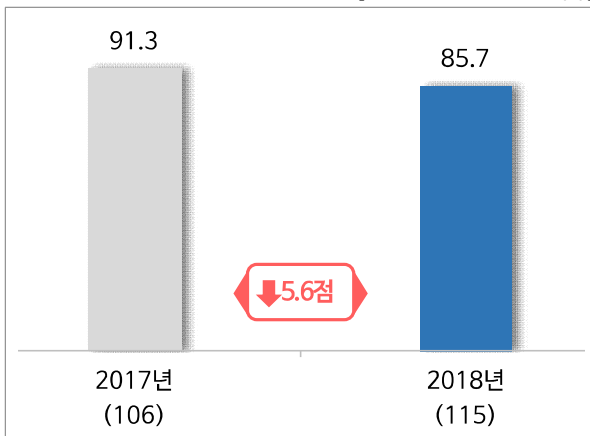


1) [신청인] '상담창구' 차원 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 85.7점으로 2017년(91.3점) 대비 5.6점 하락함.
- 응답자의 92.2%가 '만족한다'(매우 만족: 48.7% + 대체로 만족: 34.8% + 약간 만족: 8.7%)고 응답하여, 2017년 96.2%에 비해 4.0%p 하락함.

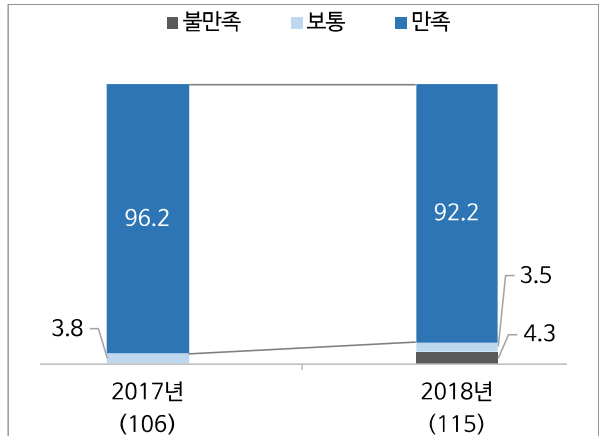
■ 그림 30 '상담창구' 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 31 '상담창구' 응답률(신청인)

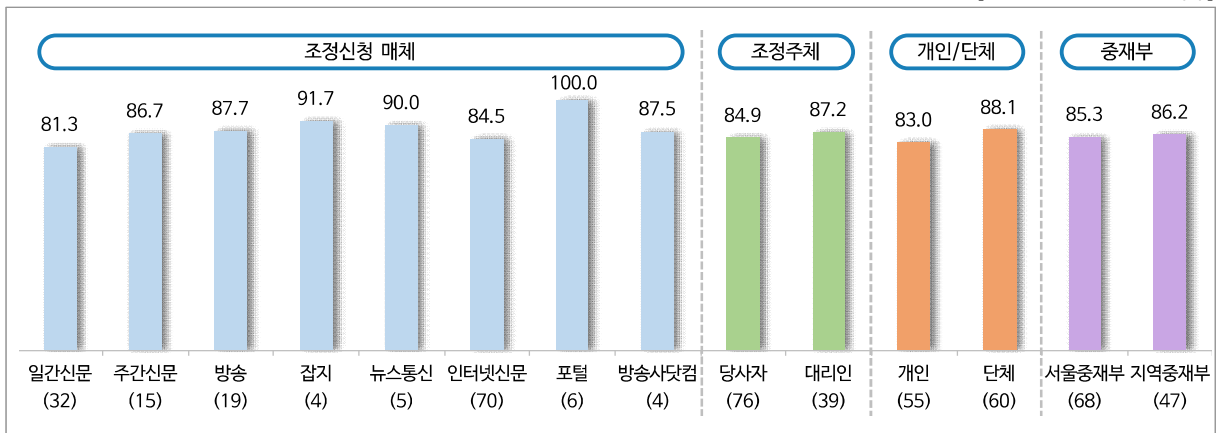
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 포털을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 가장 높았고, 대리인이 당사자보다 높게, 단체 신청자가 개인 신청자보다 높게 나타남.
- 중재부별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 32 '상담창구' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

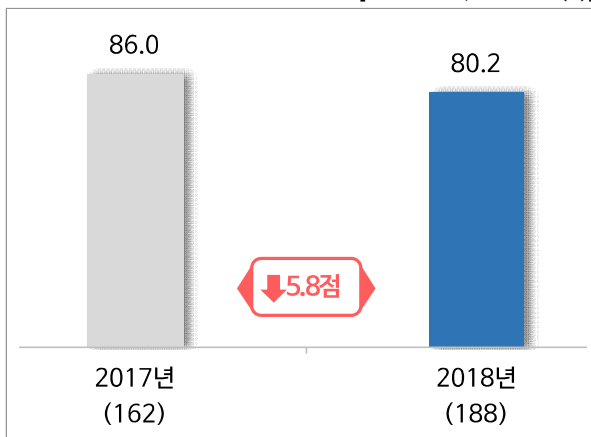


2) [신청인] '신청절차 및 방법' 차원 만족도

- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 만족도는 80.2점으로 2017년(86.0점) 대비 5.8점 하락함.
- 응답자의 88.8%가 '만족한다'(매우 만족: 31.9% + 대체로 만족: 43.6% + 약간 만족: 13.3%)고 응답하여, 2017년 88.9%에 비해 0.1%p 하락함.

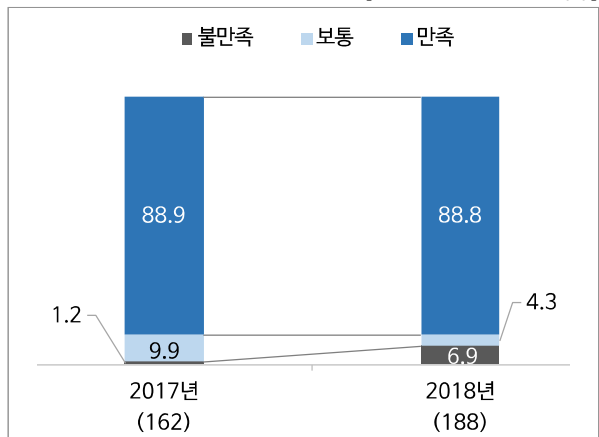
■ 그림 33 '신청절차 및 방법' 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 34 '신청절차 및 방법' 응답률(신청인)

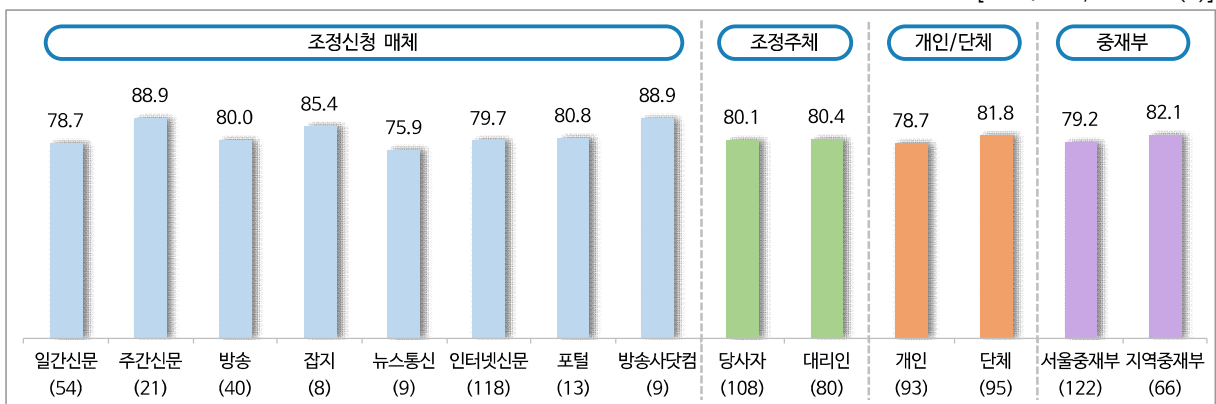
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 주간신문과 방송사닷컴을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 가장 높았고, 단체 신청자가 개인 신청자보다 높게, 지역중재부 이용 신청인의 만족도가 서울중재부 이용 신청인보다 높게 나타남.
- 조정주체별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 35 '신청절차 및 방법' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



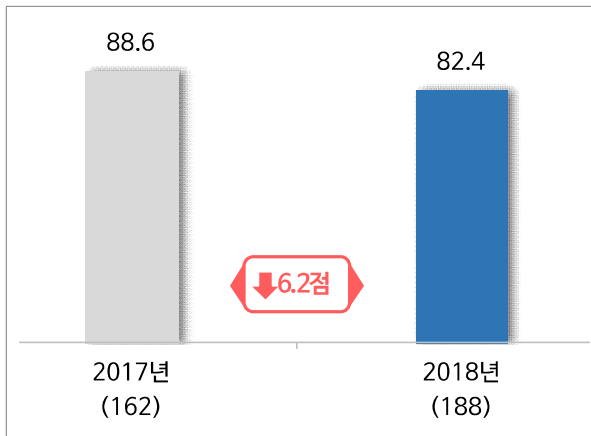
3) '심리 전 절차 안내' 차원 만족도

(1) 신청인

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 82.4점으로 2017년(88.6점) 대비 6.2점 하락함.
- 응답자의 89.3%가 '만족한다'(매우 만족: 40.4% + 대체로 만족: 37.2% + 약간 만족: 11.7%)고 응답하여, 2017년 88.9%에 비해 0.4%p 상승함.

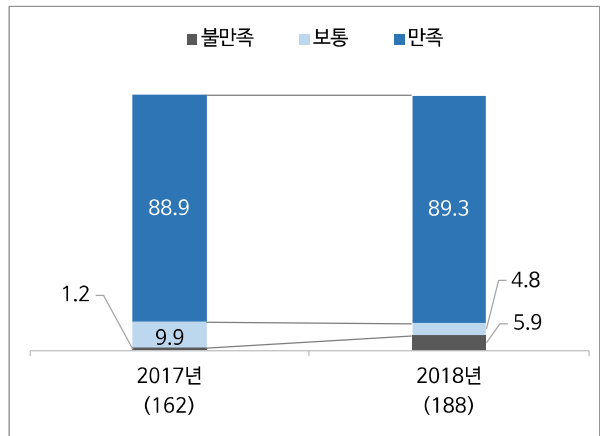
■ 그림 36 '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 37 '심리 전 절차 안내' 응답률(신청인)

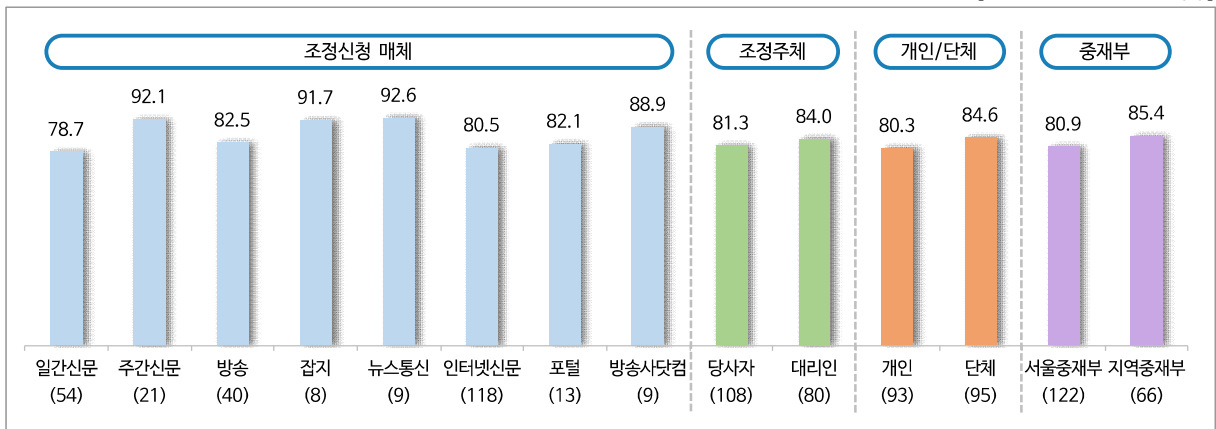
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 뉴스통신을 대상으로 조정을 신청한 신청인의 만족도가 가장 높았고, 대리인이 당사자보다 높게, 단체 신청자가 개인 신청자보다 높게, 지역중재부 이용 신청인의 만족도가 서울중재부 이용 신청인보다 높게 나타남.

■ 그림 38 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

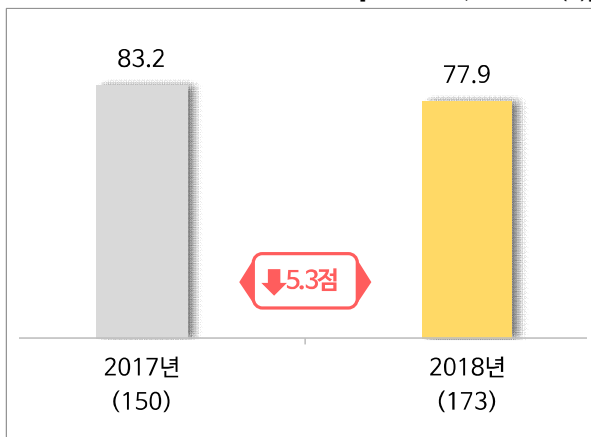


(2) 피신청인

- 피신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 77.9점으로 2017년(83.2점) 대비 5.3점 하락함.
- 응답자의 80.9%가 '만족한다'(매우 만족: 26.6% + 대체로 만족: 46.8% + 약간 만족: 7.5%)고 응답하여, 2017년 85.3%에 비해 4.4%p 하락함.

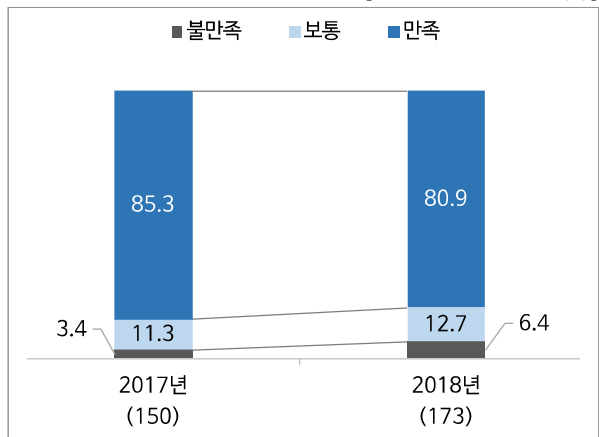
■ 그림 39 '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 40 '심리 전 절차 안내' 응답률(피신청인)

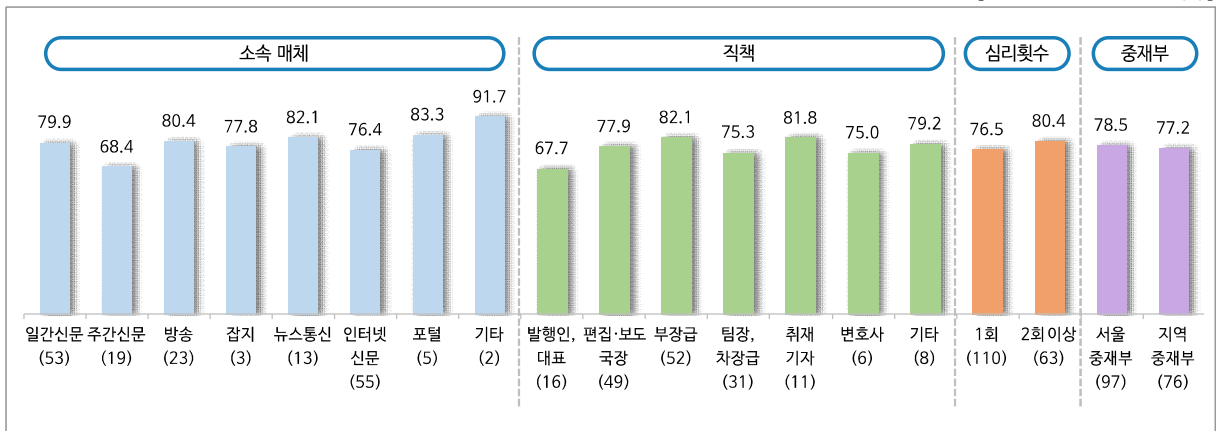
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 포털 소속 피신청인의 만족도가 가장 높았으며, 직책별로는 부장급에서 가장 높게, 심리 2회 이상 참석자가 1회 참석자보다 높게 나타남.
- 중재부별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 41 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



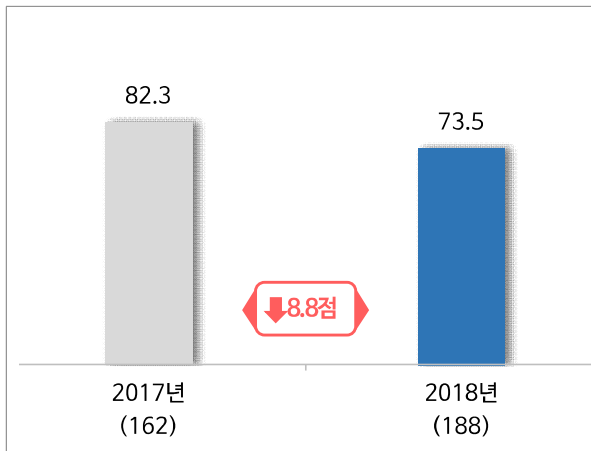
4) '중재부의 심리진행' 차원 만족도

(1) 신청인

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 73.5점으로 2017년(82.3점) 대비 8.8점 하락함.
- 응답자의 73.9%가 '만족한다'(매우 만족: 36.7% + 대체로 만족: 28.7% + 약간 만족: 8.5%)고 응답하여, 2017년 79.0%에 비해 5.1%p 하락함.

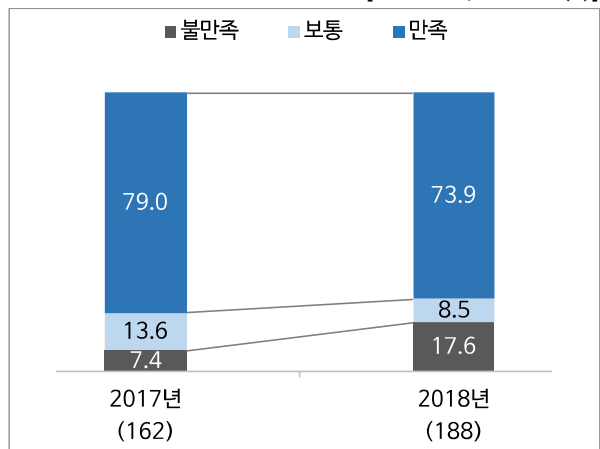
■ 그림 42 '중재부의 심리진행' 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 43 '중재부의 심리진행' 응답률(신청인)

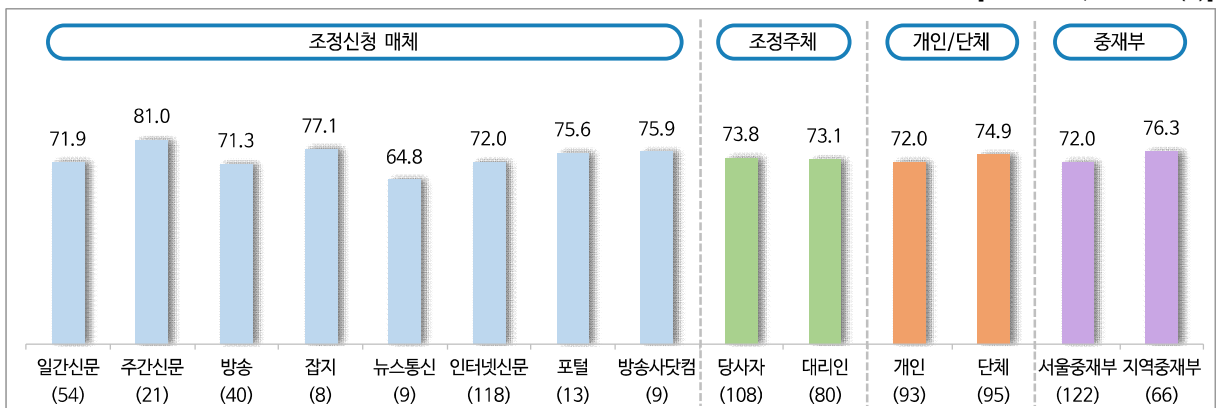
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 주간신문을 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 가장 높았고, 단체 신청자가 개인 신청자보다 높게, 지역중재부 이용 신청인의 만족도가 서울중재부 이용 신청인보다 높게 나타남.
- 조정주체별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 44 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

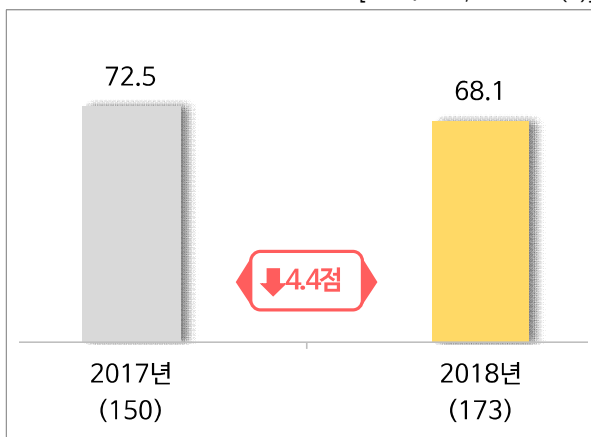


(2) 피신청인

- 피신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 68.1점으로 2017년(72.5점) 대비 4.4점 하락함.
- 응답자의 67.0%가 '만족한다'(매우 만족: 19.7% + 대체로 만족: 37.5% + 약간 만족: 9.8%)고 응답하여, 2017년 60.7%에 비해 6.3%p 상승함.

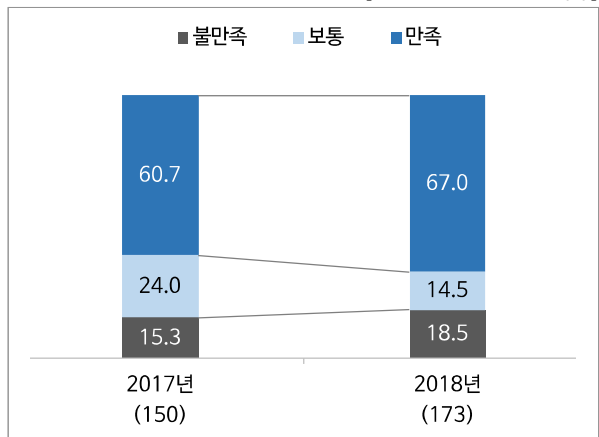
■ 그림 45 '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 46 '중재부의 심리진행' 응답률(피신청인)

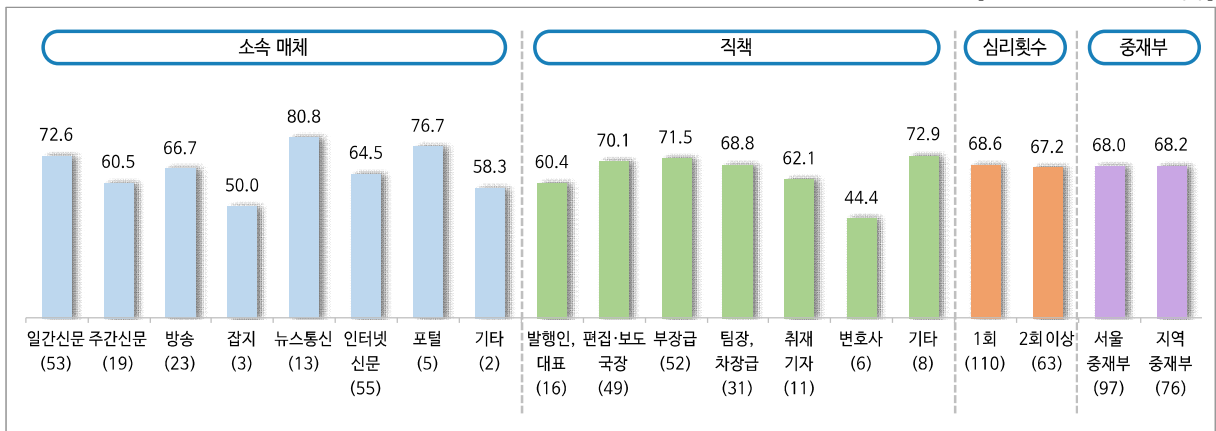
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 뉴스통신 소속 피신청인의 만족도가 가장 높았으며, 직책별로는 부장급에서 가장 높게 나타남.
- 심리횟수별, 중재부별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 47 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



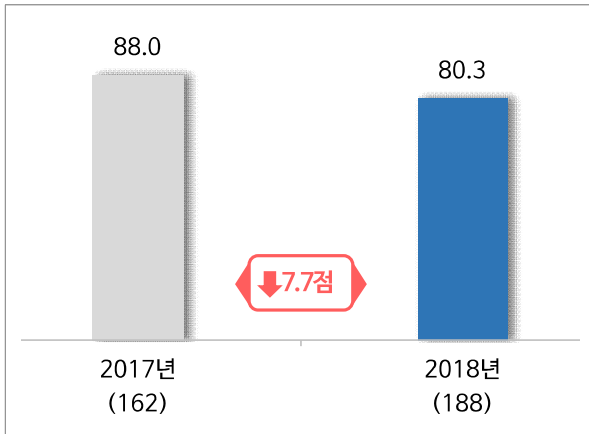
5) '심리 후 절차 안내' 차원 만족도

(1) 신청인

- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 80.3점으로 2017년(88.0점) 대비 7.7점 하락함.
- 응답자의 83.0%가 '만족한다'(매우 만족: 41.0% + 대체로 만족: 32.4% + 약간 만족: 9.6%)고 응답하여, 2017년 91.4%에 비해 8.4%p 하락함.

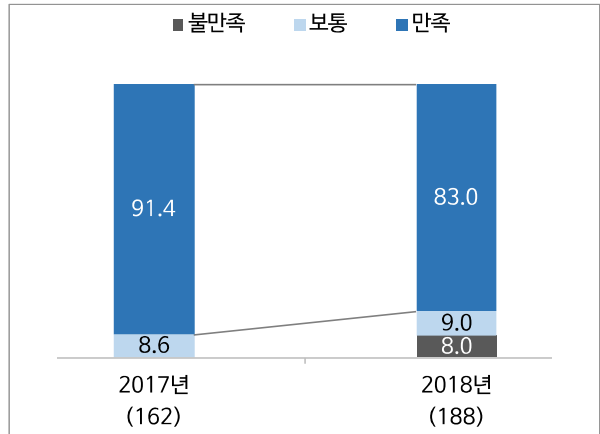
■ 그림 48 '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 49 '심리 후 절차 안내' 응답률(신청인)

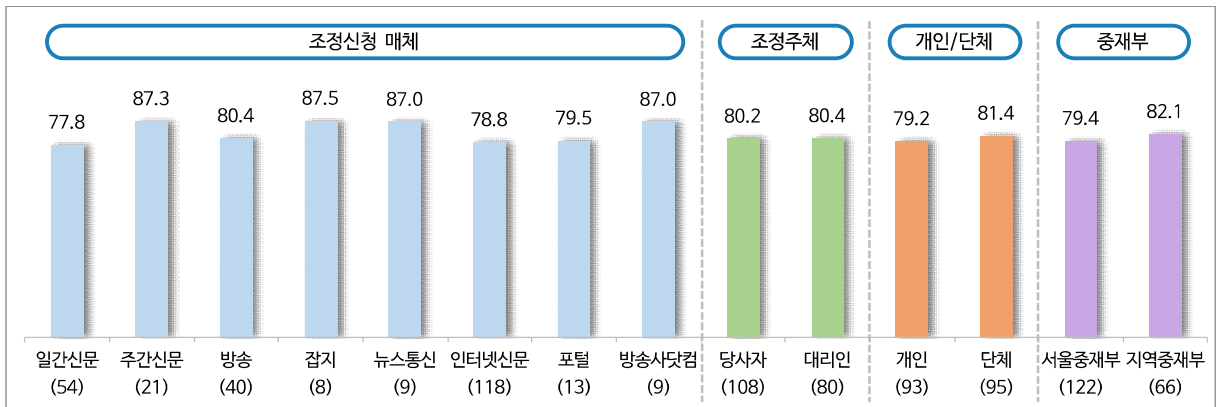
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 잡지를 대상으로 조정신청을 한 신청인의 만족도가 가장 높았고, 단체 신청자가 개인 신청자보다 높게, 지역중재부 이용 신청인의 만족도가 서울중재부 이용 신청인보다 높게 나타남.
- 조정주체별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 50 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)

[단위: 점, Base: ()]

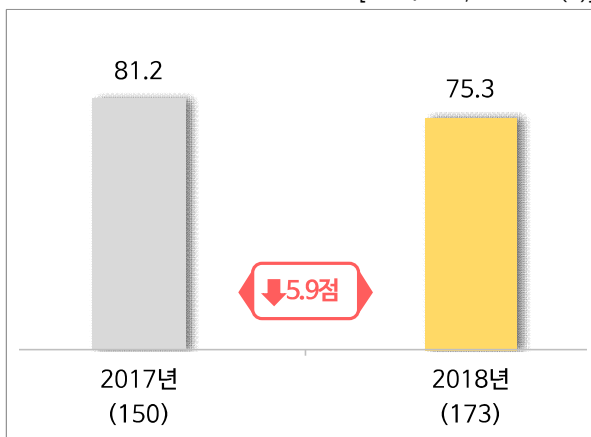


(2) 피신청인

- 피신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 75.3점으로 2017년(81.2점) 대비 5.9점 하락함.
- 응답자의 75.7%가 '만족한다'(매우 만족: 23.7% + 대체로 만족: 42.2% + 약간 만족: 9.8%)고 응답하여, 2017년 80.0%에 비해 4.3%p 하락함.

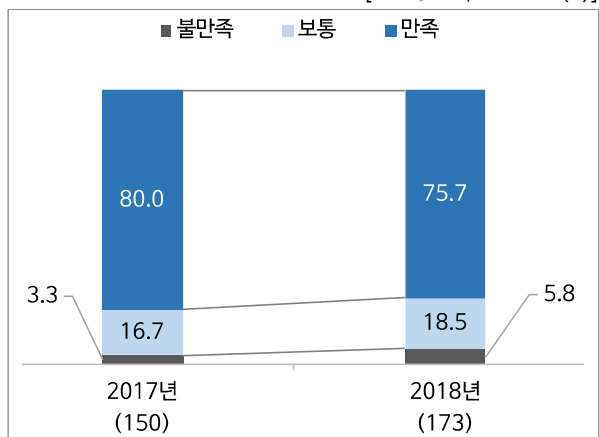
■ 그림 51 '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 52 '심리 후 절차 안내' 응답률(피신청인)

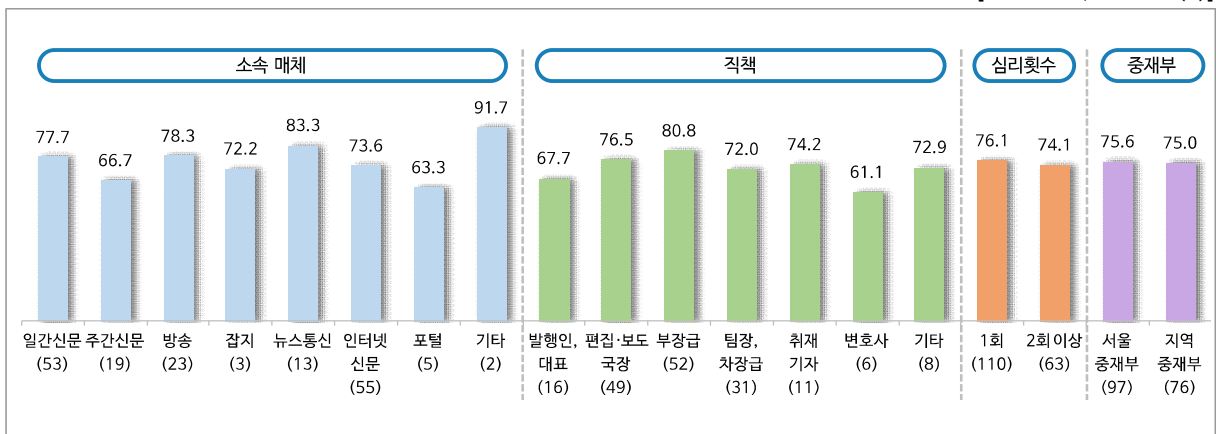
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 뉴스통신 소속 피신청인의 만족도가 가장 높았으며, 직책별로는 부장급에서 가장 높게, 심리 1회 참석자가 심리 2회 이상 참석자보다 높게 나타남.
- 중재부별로는 큰 차이를 보이지 않음.

■ 그림 53 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)

[단위: 점, Base: ()]

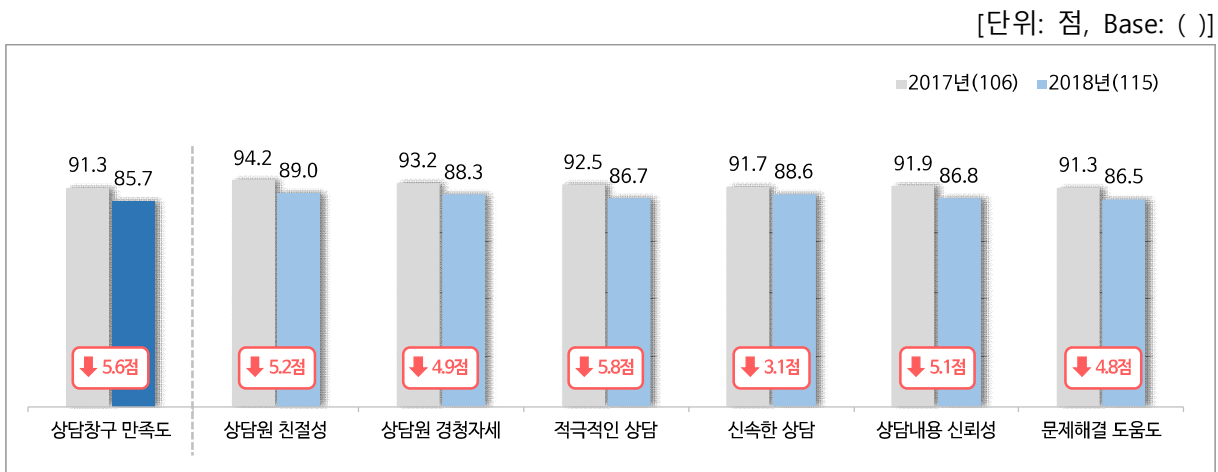


5. 항목별 만족도

1) [신청인] '상담창구' 항목 만족도

- 신청인의 '상담창구' 세부 항목별 만족도는 '상담원 친절성'(89.0점) > '신속한 상담'(88.6점) > '상담원 경청자세'(88.3점) > '상담내용 신뢰성'(86.8점) > '적극적인 상담'(86.7점) > '문제해결 도움도'(86.5점) 순으로 나타남.
- 세부 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 4.8점 가량 하락하였으며, '적극적인 상담' 항목의 하락폭이 5.8점으로 가장 크게 나타남.

■ 그림 54 '상담창구' 항목별 만족도(신청인)



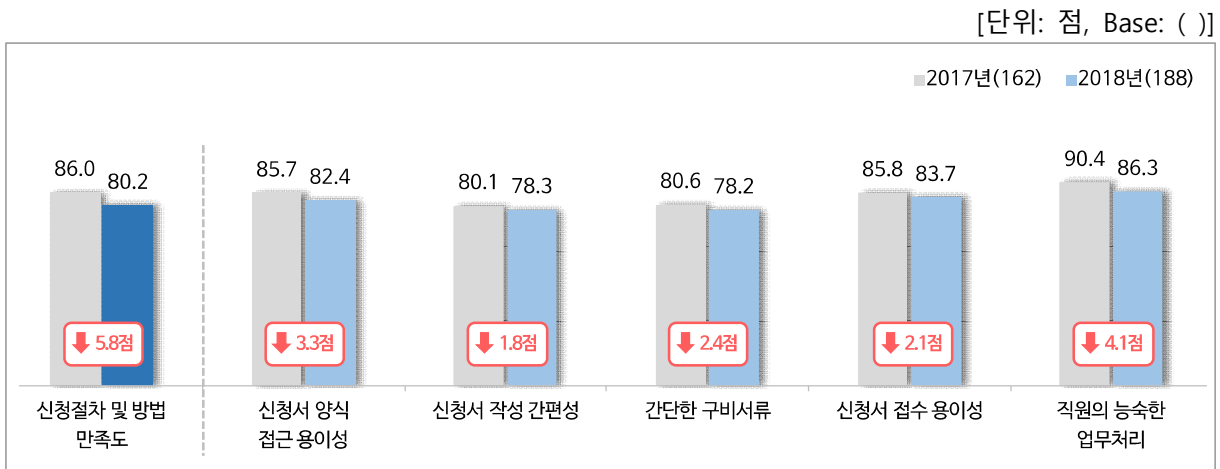
■ 표 8 '상담창구' 항목별 응답률(신청인)

(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
상담원 친절성	64.4	22.6	5.2	3.5	0.9	1.7	1.7	92.2	3.5	4.3
상담원 경청자세	60.0	27.0	4.3	4.3	0.9	2.6	0.9	91.3	4.3	4.4
적극적인 상담	57.4	23.5	10.4	5.2	0.0	0.9	2.6	91.3	5.2	3.5
신속한 상담	59.1	25.2	9.6	3.5	0.9	0.0	1.7	93.9	3.5	2.6
상담내용 신뢰성	56.6	25.2	9.6	5.2	0.0	1.7	1.7	91.4	5.2	3.4
문제해결 도움도	59.1	19.1	13.9	3.5	0.9	0.9	2.6	92.1	3.5	4.4

2) [신청인] '신청절차 및 방법' 항목 만족도

- 신청인의 '신청절차 및 방법' 세부 항목별 만족도는 '직원의 능숙한 업무처리'(86.3점) > '신청서 접수 용이성'(83.7점) > '신청서 양식 접근 용이성'(82.4점) > '신청서 작성 간편성'(78.3점) > '간단한 구비서류'(78.2점) 순으로 나타남.
- 세부 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 2.7점 하락하였으며, '직원의 능숙한 업무처리' 항목의 하락폭이 4.1점으로 가장 크게 나타남.

■ 그림 55 '신청절차 및 방법' 항목별 만족도(신청인)



■ 표 9 '신청절차 및 방법' 항목별 응답률(신청인)

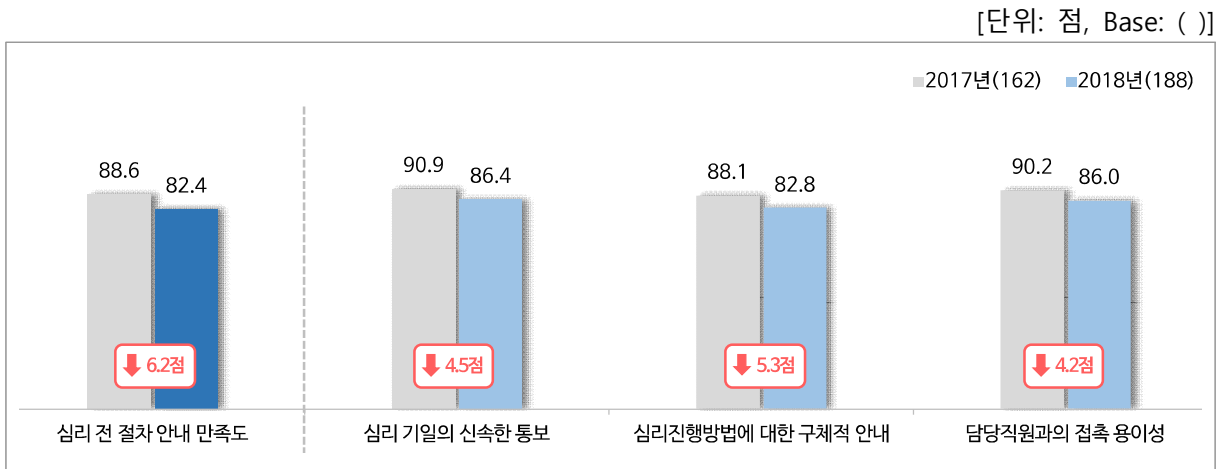
(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
신청서 양식 접근 용이성	42.0	35.6	6.4	10.6	2.7	1.6	1.1	84.0	10.6	5.4
신청서 작성 간편성	33.5	33.5	13.3	11.2	6.4	1.6	0.5	80.3	11.2	8.5
간단한 구비서류	34.6	34.6	9.0	13.8	4.8	1.6	1.6	78.2	13.8	8.0
신청서 접수 용이성	45.2	30.3	12.8	6.9	2.7	2.1	0.0	88.3	6.9	4.8
직원의 능숙한 업무처리	49.4	33.5	8.0	5.9	1.6	1.1	0.5	90.9	5.9	3.2

3) '심리 전 절차 안내' 항목 만족도

(1) 신청인

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 세부 항목별 만족도는 '심리 기일의 신속한 통보'(86.4점) > '담당직원과의 접촉 용이성'(86.0점) > '심리진행방법에 대한 구체적 안내'(82.8점) 순으로 나타남.
- 세부 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 4.7점 하락하였으며, '심리진행 방법에 대한 구체적 안내' 항목의 하락폭이 5.3점으로 가장 크게 나타남.

■ 그림 56 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)



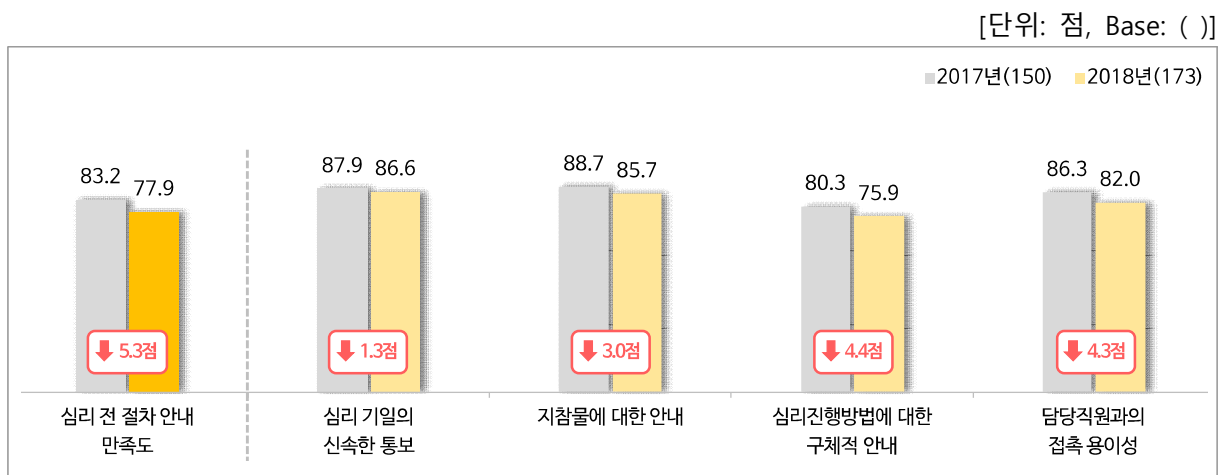
■ 표 10 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(신청인)

(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 기일의 신속한 통보	51.7	30.3	7.4	7.4	2.1	1.1	0.0	89.4	7.4	3.2
심리 진행 방법에 대한 구체적 안내	44.6	31.4	12.2	6.4	1.1	1.6	2.7	88.2	6.4	5.4
담당 직원과의 접촉 용이성	53.2	29.8	6.4	5.9	2.1	0.5	2.1	89.4	5.9	4.7

(2) 피신청인

- 피신청인의 '심리 전 절차 안내' 세부 항목별 만족도는 '심리 기일의 신속한 통보'(86.6점) > '지참물에 대한 안내'(85.7점) > '담당직원과의 접촉 용이성'(82.0점) > '심리진행방법에 대한 구체적 안내'(75.9점) 순으로 나타남.
- 세부 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 3.3점 하락하였으며, '심리진행 방법에 대한 구체적 안내' 항목의 하락폭이 4.4점으로 가장 크게 나타남.

■ 그림 57 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)



■ 표 11 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(피신청인)

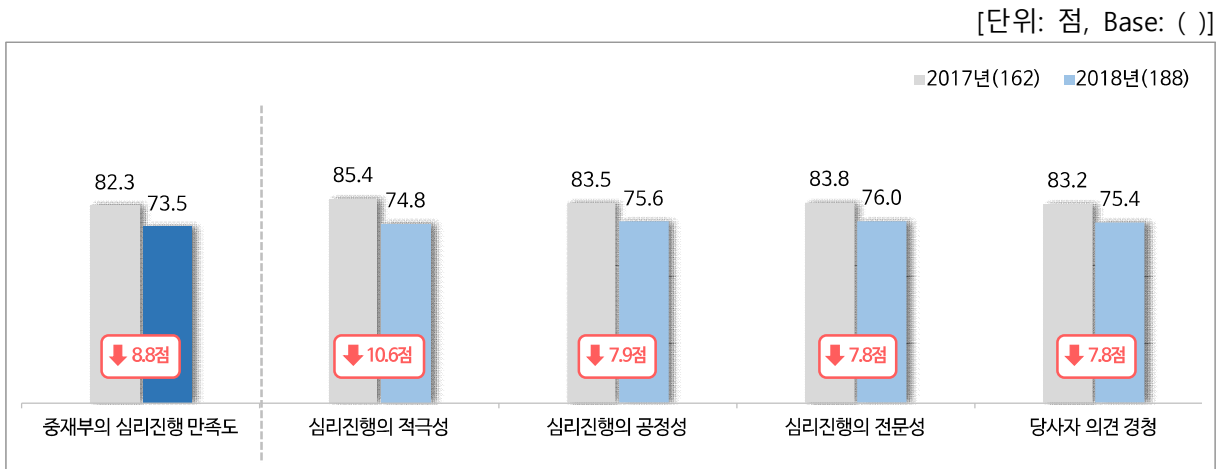
(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 기일의 신속한 통보	44.4	42.2	3.5	8.7	0.6	0.6	0.0	90.1	8.7	1.2
지참물에 대한 안내	44.6	38.7	5.2	9.8	1.7	0.0	0.0	88.5	9.8	1.7
심리 진행 방법에 대한 구체적 안내	32.9	30.1	12.1	15.0	5.8	2.3	1.7	75.1	15.0	9.8
담당 직원과의 접촉 용이성	37.0	36.4	12.1	12.1	1.2	0.6	0.6	85.5	12.1	2.4

4) '중재부의 심리진행' 항목 만족도

(1) 신청인

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 전문성'(76.0점) > '심리진행의 공정성'(75.6점) > '당사자 의견 경청'(75.4점) > '심리진행의 적극성'(74.8점) 순으로 나타남.
- 세부 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 8.5점 하락하였으며, '심리진행의 적극성' 항목의 하락폭이 10.6점으로 가장 크게 나타남.

■ 그림 58 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)



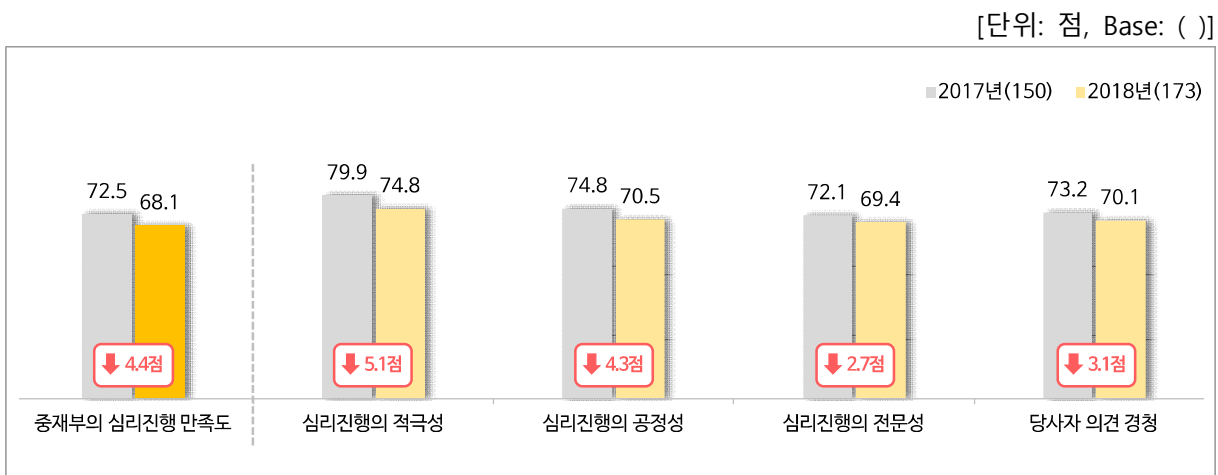
■ 표 12 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(신청인)

(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 진행의 적극성	41.0	23.9	8.5	11.2	6.9	2.1	6.4	73.4	11.2	15.4
심리 진행의 공정성	42.5	24.5	8.5	9.0	5.3	4.3	5.9	75.5	9.0	15.5
심리 진행의 전문성	44.0	24.5	8.0	6.4	6.4	4.8	5.9	76.5	6.4	17.1
당사자 의견 경청	44.1	20.2	10.1	11.2	3.2	6.4	4.8	74.4	11.2	14.4

(2) 피신청인

- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 세부 항목별 만족도는 ‘심리진행의 적극성’(74.8점) > ‘심리진행의 공정성’(70.5점) > ‘당사자 의견 경청’(70.1점) > ‘심리진행의 전문성’(69.4점) 순으로 나타남.
- 세부 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 3.8점 하락하였으며, ‘심리진행의 적극성’ 항목의 하락폭이 5.1점으로 가장 크게 나타남.

■ 그림 59 ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도(피신청인)



■ 표 13 ‘중재부의 심리진행’ 항목별 응답률(피신청인)

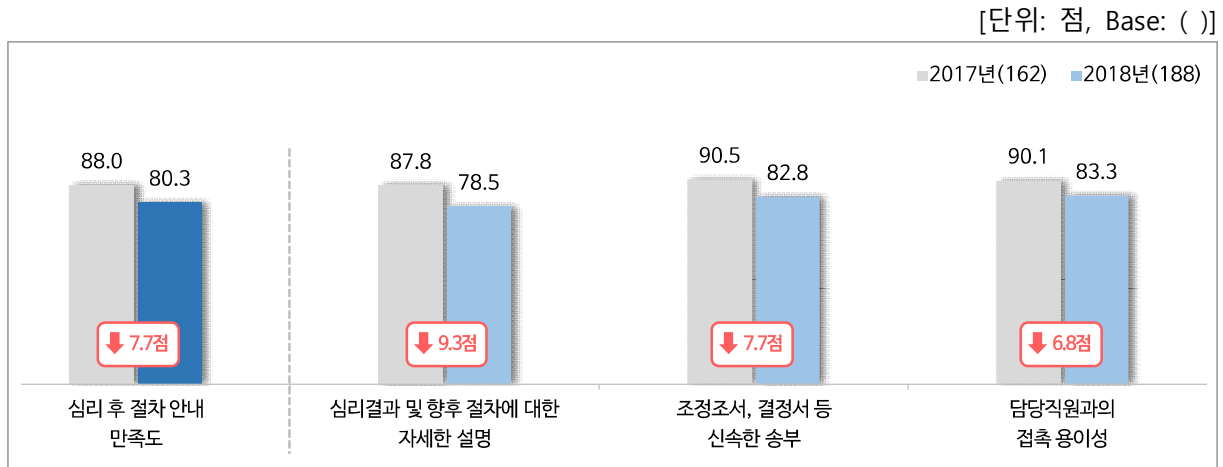
(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 진행의 적극성	28.9	36.5	9.8	15.6	1.7	3.5	4.0	75.2	15.6	9.2
심리 진행의 공정성	27.7	32.3	6.4	18.5	5.2	3.5	6.4	66.4	18.5	15.1
심리 진행의 전문성	26.0	27.7	15.6	14.5	5.2	5.2	5.8	69.3	14.5	16.2
당사자 의견 경청	28.3	27.2	12.7	15.6	6.9	3.5	5.8	68.2	15.6	16.2

5) '심리 후 절차 안내' 항목 만족도

(1) 신청인

- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 세부 항목별 만족도는 '담당 직원과의 접촉 용이성'(83.3점) > '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'(82.8점) > '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(78.5점) 순으로 나타남.
- 세부 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 7.9점 하락하였으며, '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명' 항목의 하락폭이 9.3점으로 가장 크게 나타남.

■ 그림 60 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)



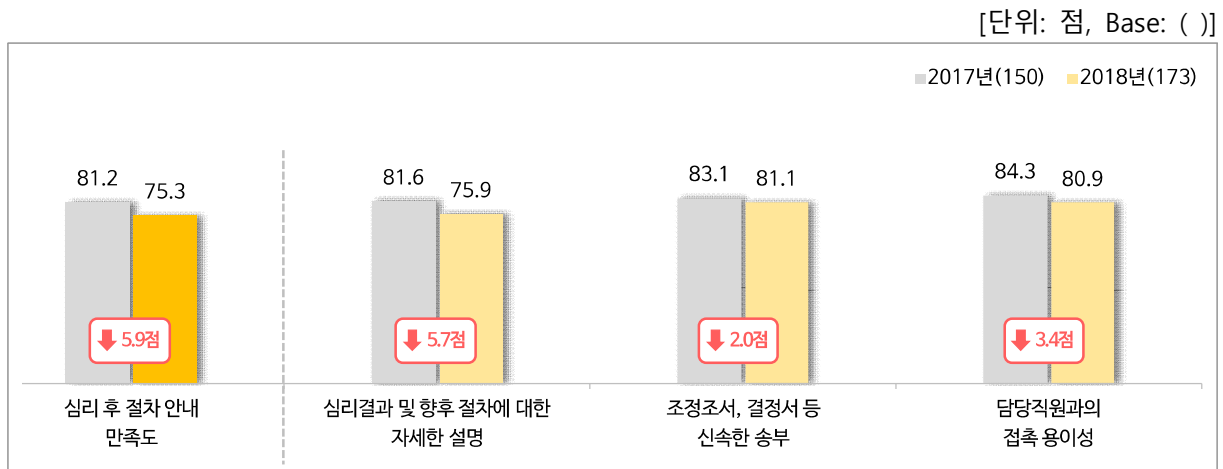
■ 표 14 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답률(신청인)

(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	42.5	27.1	11.2	8.5	4.3	1.6	4.8	80.8	8.5	10.7
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	45.8	33.0	6.9	7.4	2.7	2.1	2.1	85.7	7.4	6.9
담당직원과의 접촉 용이성	48.9	28.2	6.9	11.2	1.6	1.1	2.1	84.0	11.2	4.8

(2) 피신청인

- 피신청인의 '심리 후 절차 안내' 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'(81.1점) > '담당 직원과의 접촉 용이성'(80.9점) > '심리 결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(75.9점) 순으로 나타남.
- 세부 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 3.7점 하락하였으며, '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명' 항목의 하락폭이 5.7점으로 가장 크게 나타남.

■ 그림 61 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)



■ 표 15 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(피신청인)

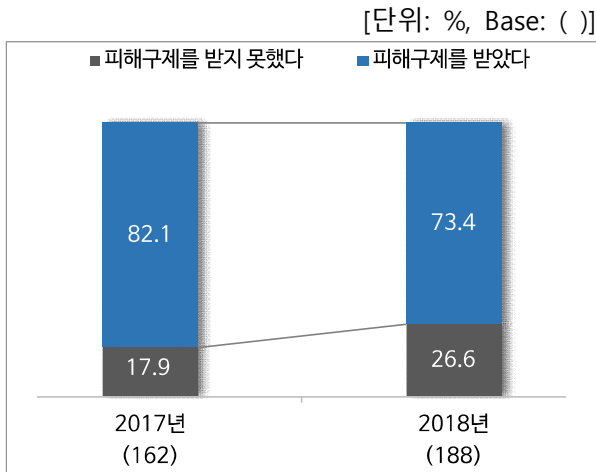
(단위: %)	응답률							종합		
	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	보통	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	29.5	34.6	12.1	13.9	6.4	2.3	1.2	76.2	13.9	9.9
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	37.5	36.4	8.7	12.7	2.9	0.6	1.2	82.6	12.7	4.7
담당직원과의 접촉 용이성	32.4	42.1	8.7	14.4	0.6	1.2	0.6	83.2	14.4	2.4

2 피해구제 방법별 만족도

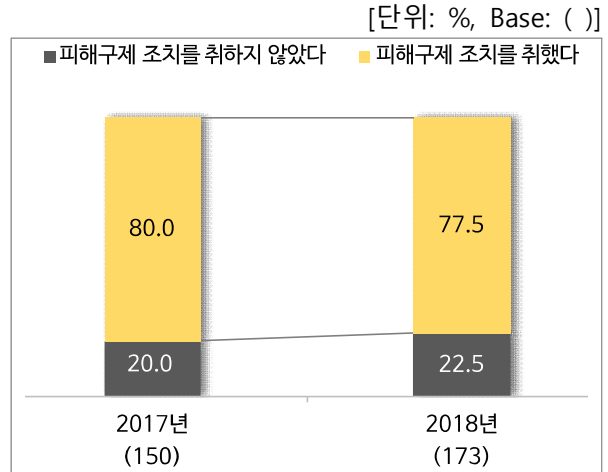
1. 피해구제 여부

- 조사에 응한 신청인 가운데 피해구제를 받은 신청인은 응답자의 73.4%였으며, 피해구제를 받지 못한 응답자는 26.6%로 나타남.
- 피해구제 조치를 취한 피신청인 응답자는 77.5%였으며, 피해구제 조치를 취하지 않은 응답자는 22.5%로 나타남.

■ 그림 62 피해구제 여부(신청인)



■ 그림 63 피해구제 여부(피신청인)

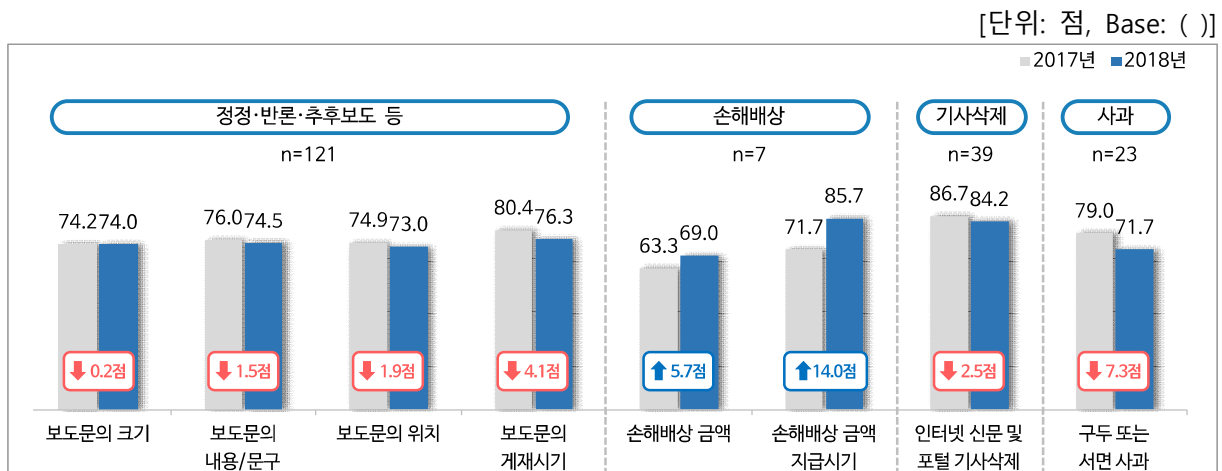


2. 피해구제 방법별 만족도

1) 신청인

- 신청인의 경우, 정정·반론·추후보도와 관련하여서는 2017년에 이어 ‘보도문의 게재시기’에 대한 만족도가 가장 높았음. 세부 항목별 만족도는 전년 대비 평균 1.9점 하락하였으며, ‘보도문의 게재시기’ 항목의 하락폭이 4.1점으로 가장 크게 나타남.
- 손해배상에 대해서는 ‘손해배상 금액 지급시기’ 만족도가 전년 대비 14.0점의 큰 폭으로 상승한 것으로 나타남. 반면, 인터넷 신문 및 포털 기사삭제, 구두 또는 서면사과에 대한 만족도는 전년 대비 각각 2.5점, 7.3점 하락함.

■ 그림 64 피해구제 방법별 만족도(신청인)



■ 표 16 피해구제 방법별 응답률(신청인)

구분(단위: %)		종합		
		만족	보통	불만족
정정·반론·추후 보도	보도문의 크기	76.8	11.6	11.6
	보도문의 내용·문구	75.2	15.7	9.1
	보도문의 위치	74.4	14.9	10.7
	보도문의 게재시기	77.7	14.0	8.3
손해배상	손해배상 금액	71.4	0.0	28.6
	손해배상 금액 지급시기	100.0	0.0	0.0
기사삭제	인터넷 신문 및 포털 기사삭제	89.8	5.1	5.1
사과	구두 또는 서면사과	65.2	17.4	17.4

2) 피신청인

- 피신청인의 경우, 정정·반론·추후보도와 관련하여서는 2017년에 이어 '보도문의 게재시기'에 대한 만족도가 가장 높았음. 세부 항목별 만족도는 전년 대비 평균 4.4점 하락하였으며, '보도문의 위치' 항목의 하락폭이 5.6점으로 가장 크게 나타남.
- 손해배상에 대해 '손해배상 금액 지급시기' 만족도는 신청인과는 반대로 전년 대비 15.3점 하락한 것으로 나타남. 인터넷 신문 및 포털 기사삭제, 구두 또는 서면 사과에 대한 만족도는 전년 대비 각각 3.5점, 3.3점 하락함.

그림 65 피해구제 방법별 만족도(피신청인)

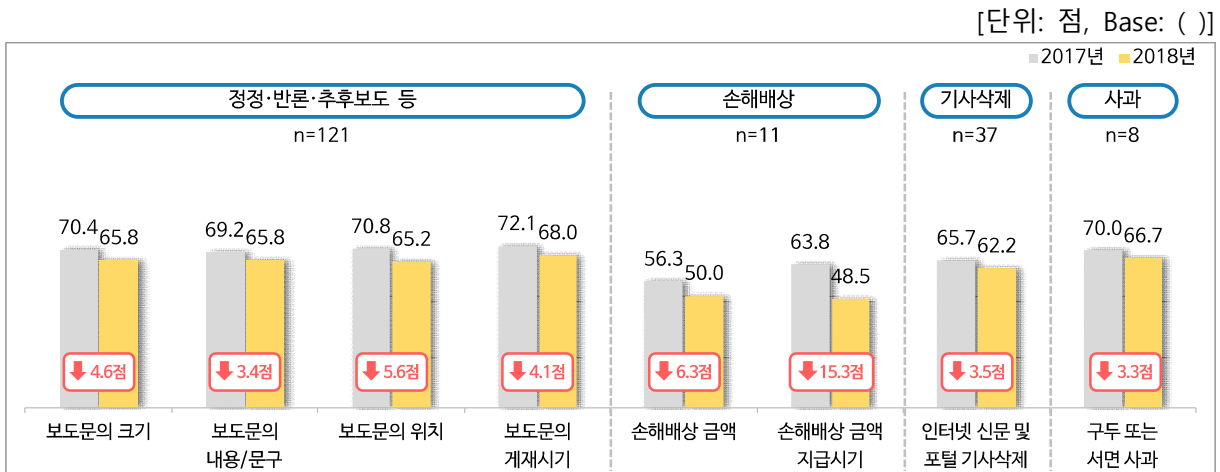


표 17 피해구제 방법별 응답률(피신청인)

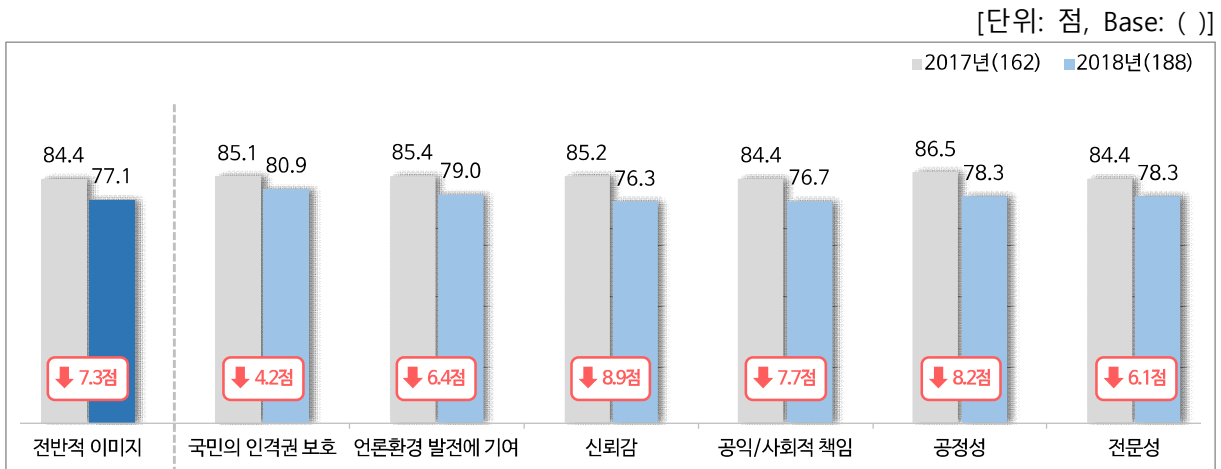
구분(단위: %)		종합		
		만족	보통	불만족
정정·반론·추후 보도	보도문의 크기	59.5	24.8	15.7
	보도문의 내용·문구	58.7	23.1	18.2
	보도문의 위치	57.8	24.0	18.2
	보도문의 게재시기	60.3	28.1	11.6
손해배상	손해배상 금액	45.4	27.3	27.3
	손해배상 금액 지급시기	36.4	36.4	27.2
기사삭제	인터넷 신문 및 포털 기사삭제	51.4	29.7	18.9
사과	구두 또는 서면사과	62.5	25.0	12.5

3 언론중재위원회 이미지

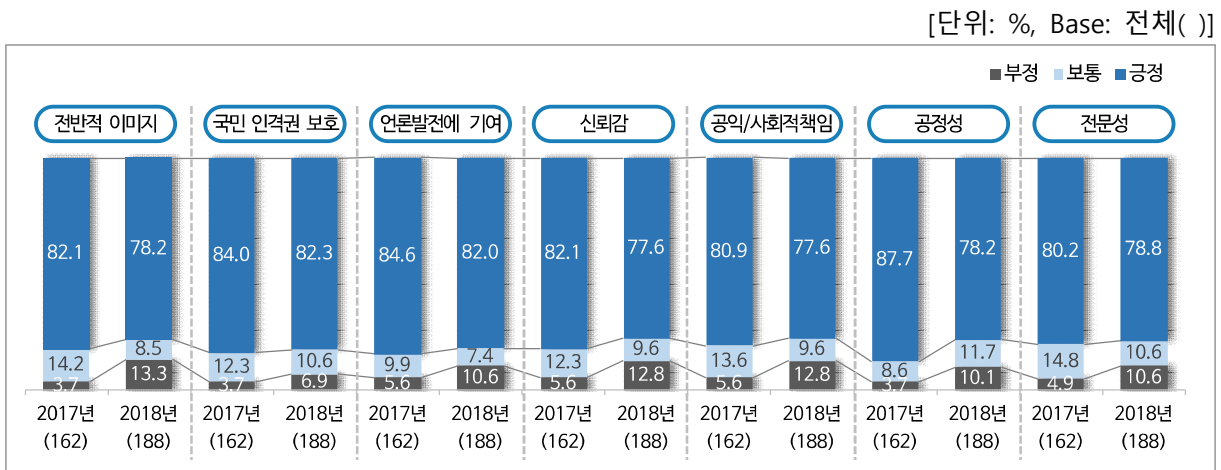
1. 신청인

- 언론중재위원회 전반적 이미지 조사 결과 신청인의 이미지 평가 점수는 77.1점으로 2017년 대비 7.3점 하락한 수준으로 나타남.
- 2017년 대비 세부 항목별 평가가 평균 6.9점 하락한 가운데 '신뢰감'의 하락폭이 8.9점으로 가장 컸음.

■ 그림 66 언론중재위원회 이미지(신청인)



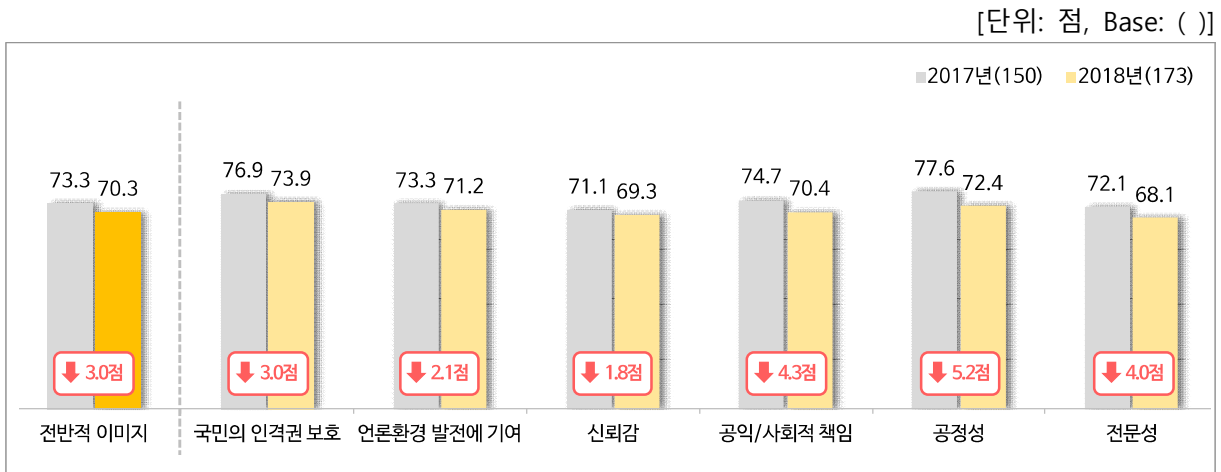
■ 그림 67 언론중재위원회 이미지 응답률(신청인)



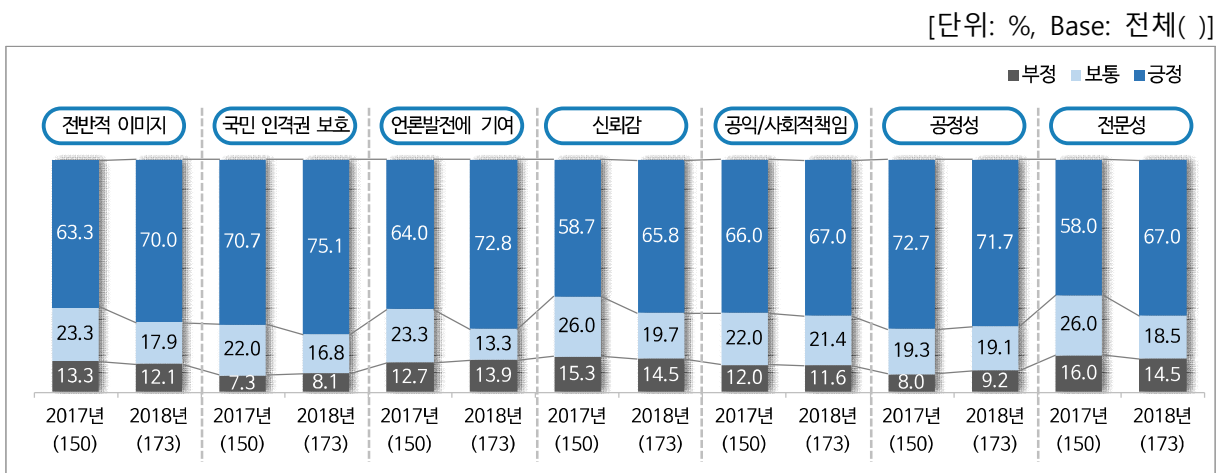
2. 피신청인

- 언론중재위원회에 대한 피신청인의 전반적인 이미지 평가점수는 70.3점으로 2017년 대비 3.0점 하락한 수준으로 나타남.
- 2017년 대비 세부 항목별 평가가 평균 3.4점 하락한 가운데 ‘공정성’의 하락폭이 5.2점으로 가장 컸음.

■ 그림 68 언론중재위원회 이미지(피신청인)



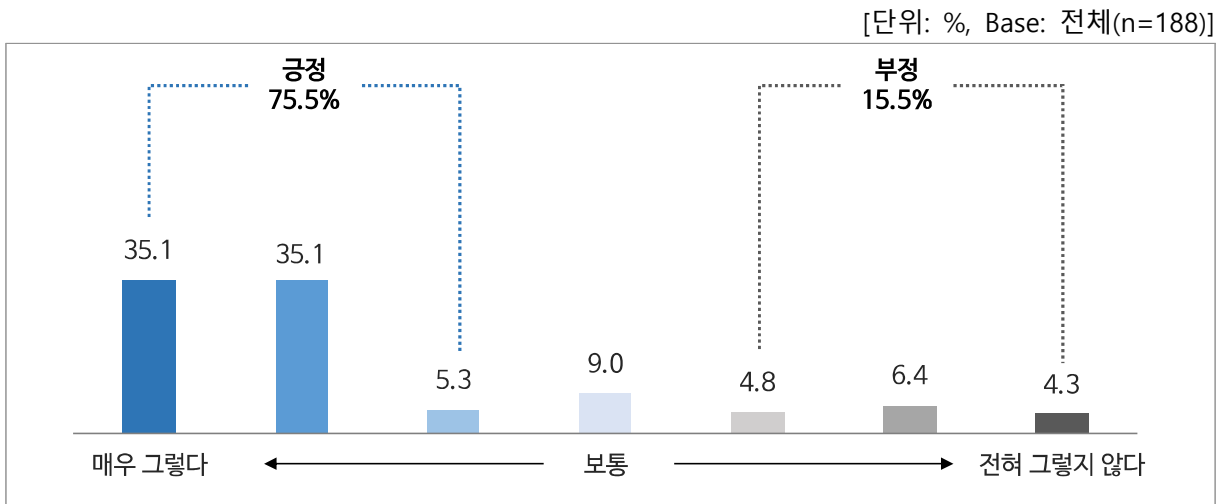
■ 그림 69 언론중재위원회 이미지 응답률(피신청인)



4 상대적 공정성

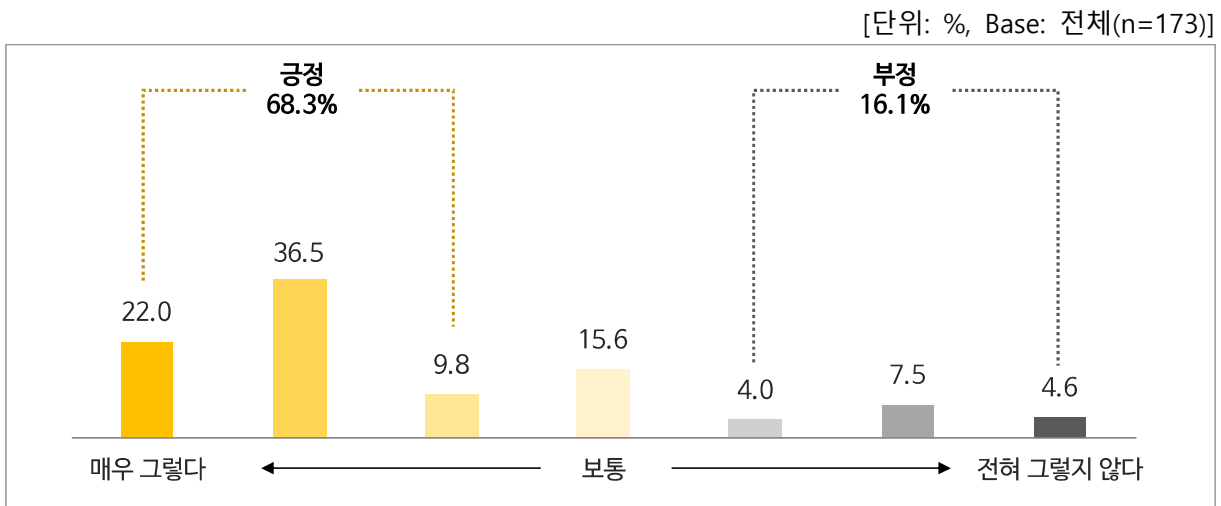
□ 신청인의 과반수(75.5%)는 언론중재위원회의 조정(중재)과정이 ‘공정했다’ (매우 그렇다: 35.1% + 대체로 그렇다: 35.1% + 약간 그렇다: 5.3%)고 응답하였으나 전년(81.5%) 대비 6.0%p 감소함.

■ 그림 70 상대적 공정성(신청인)



□ 피신청인의 경우, 언론중재위원회의 조정(중재)과정에 대해 과반수 (68.3%)가 ‘공정했다’(매우 그렇다: 22.0% + 대체로 그렇다: 36.5% + 약간 그렇다: 9.8%)고 응답하여 전년(63.3%)보다 다소 증가함.

■ 그림 71 상대적 공정성(피신청인)

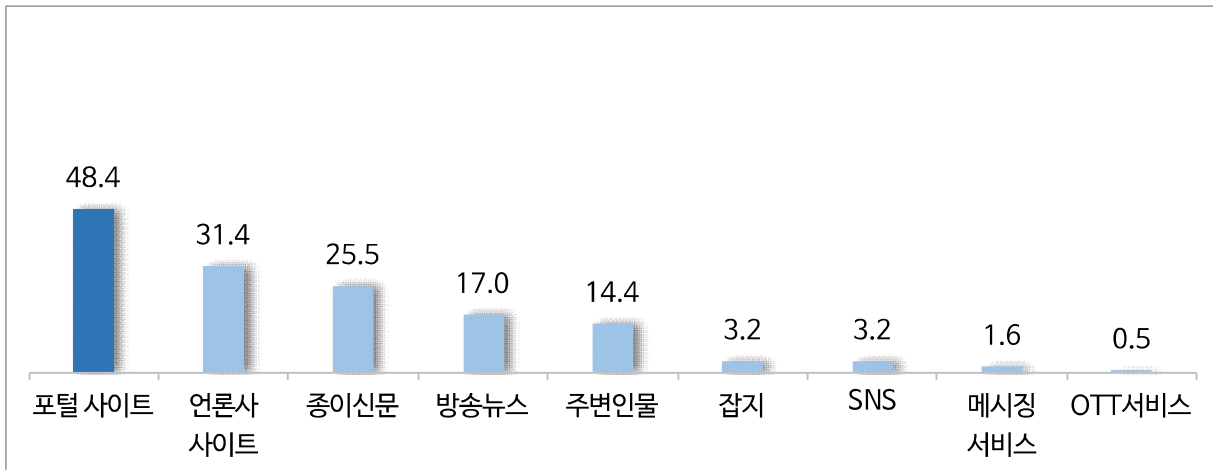


5 [신청인] 조정보도 인지 경로

- 신청인이 조정신청한 보도를 알게 된 경로(복수응답)로 '포털 사이트(네이버, 다음 등)'가 48.4%로 가장 높았으며, 다음으로 '언론사 사이트(조선닷컴, 동아닷컴 등)'(31.4%), '종이신문'(25.5%), '방송뉴스'(17.0%) 등의 순으로 나타남.

■ 그림 72 조정보도 인지 경로(신청인)

[단위: %, Base: 전체(n=188)]

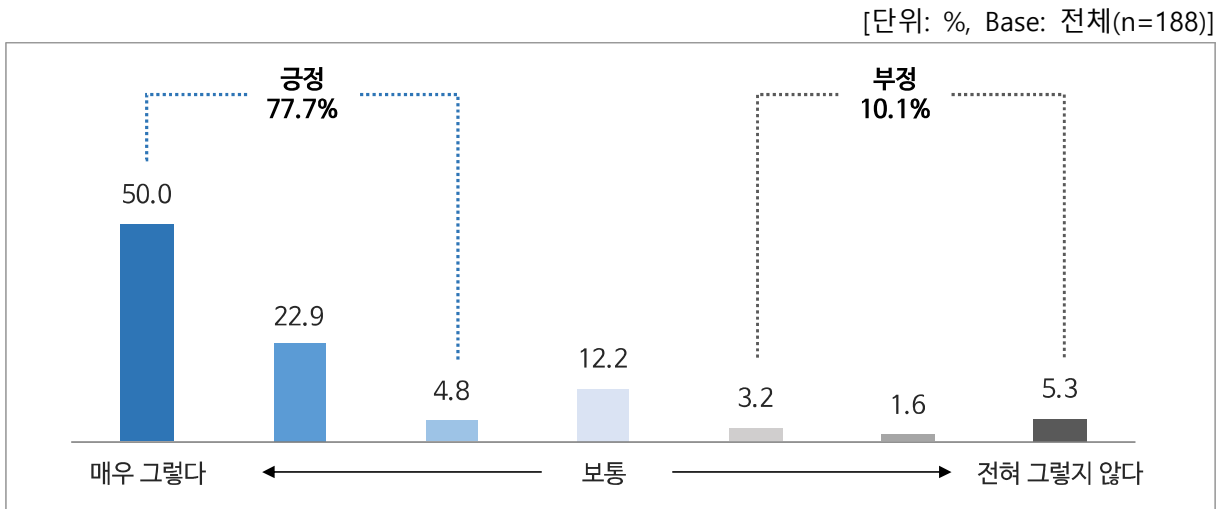


6

[신청인] 언론중재위원회 재이용 의향

- 신청인의 과반수(77.7%)가 언론중재위원회의 재이용 의향이 '있다'(매우 그렇다: 50.0% + 대체로 그렇다: 22.9% + 약간 그렇다: 4.8%)고 응답한 반면, 10.1%는 '없다'(전혀 그렇지 않다: 5.3% + 대체로 그렇지 않다: 1.6% + 약간 그렇지 않다: 3.2%)고 응답함.
- 언론중재위원회 재이용 의향이 있다는 응답은 2017년(87.7%) 대비 10.0%p 하락한 것으로 나타남.

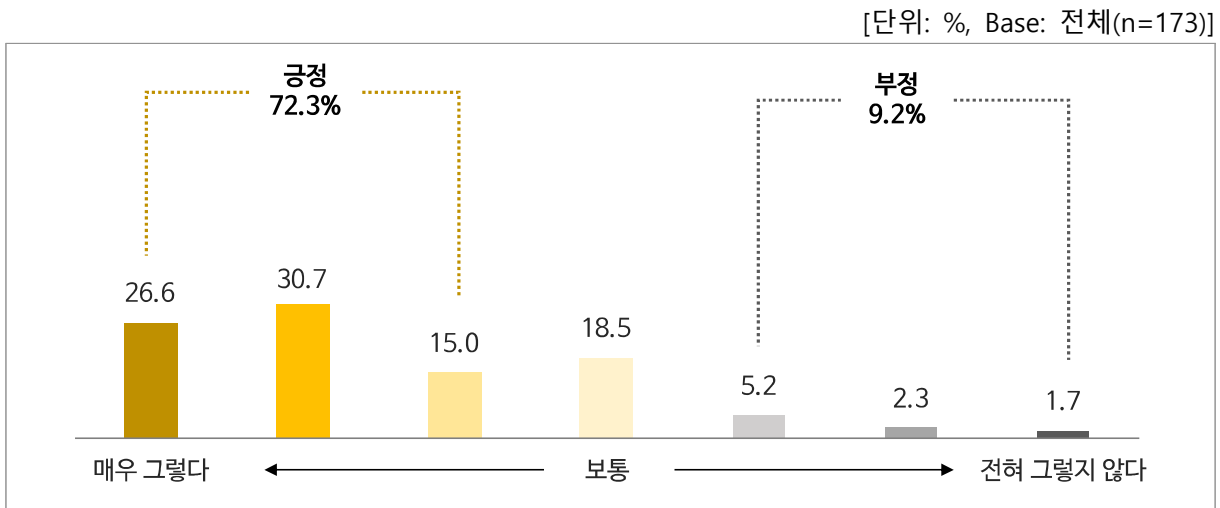
■ 그림 73 언론중재위원회 재이용 의향(신청인)



7 [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식

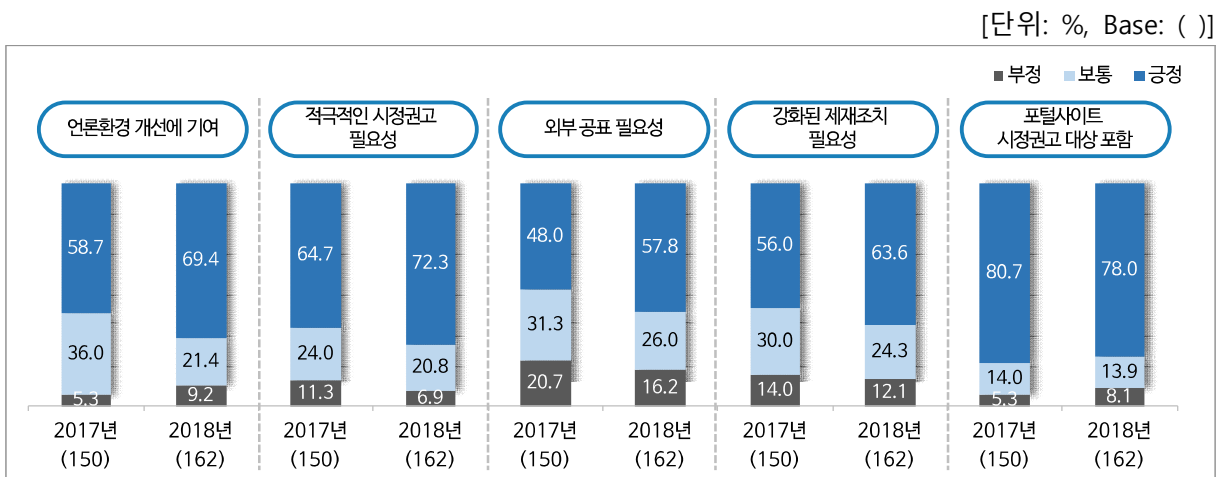
□ 피신청인의 과반수(72.3%)가 시정권고 제도를 ‘알고 있다’(매우 그렇다: 26.6% + 대체로 그렇다: 30.7% + 약간 그렇다: 15.0%)고 응답하여, 2017년 (67.3%) 대비 시정권고 제도에 대한 인지도는 5.0%p 상승한 것으로 나타남.

■ 그림 74 시정권고 제도 인지도(피신청인)



□ 2017년 대비 ‘포털사이트 시정권고 대상 포함’을 제외한 모든 항목에서 전년 대비 긍정응답 비율이 상승한 것으로 나타났고, 특히 ‘언론환경 개선에 기여해야한다’에서 가장 큰 폭(10.7%p)으로 상승함.

■ 그림 75 시정권고 제도에 대한 의견(피신청인)



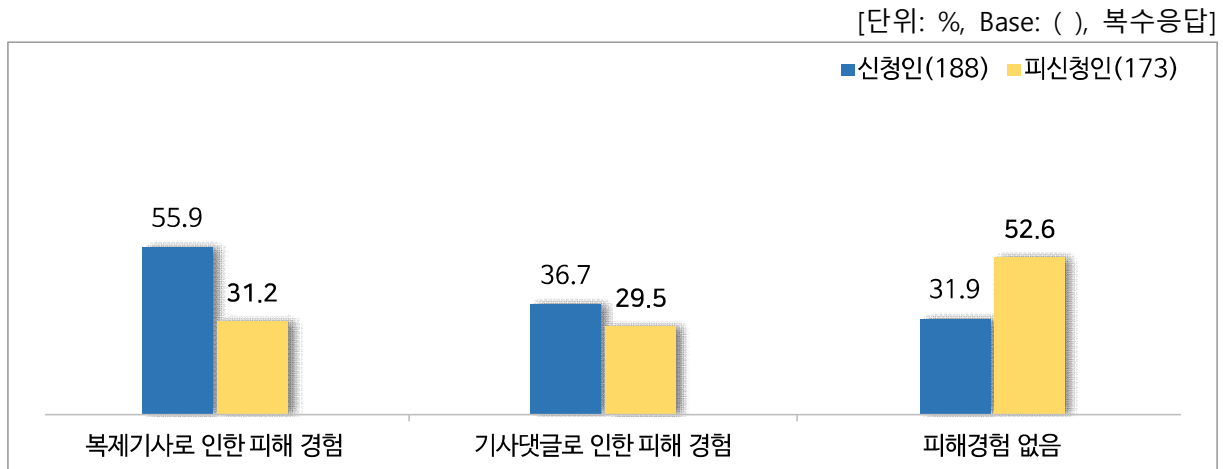
8

인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

1. 복제기사 및 댓글로 인한 피해 경험

- 복제기사(원 기사를 블로그나 카페에 퍼나른 경우)로 인한 피해 경험에 대해 신청인의 55.9%, 피신청인의 31.2%가 피해경험이 있다고 응답함.
- 또한 ‘기사댓글로 인한 피해경험’에 대해서는 신청인의 36.7%, 피신청인의 29.5%가 피해경험이 있다고 응답함.

■ 그림 76 복제기사 및 댓글로 인한 피해 경험

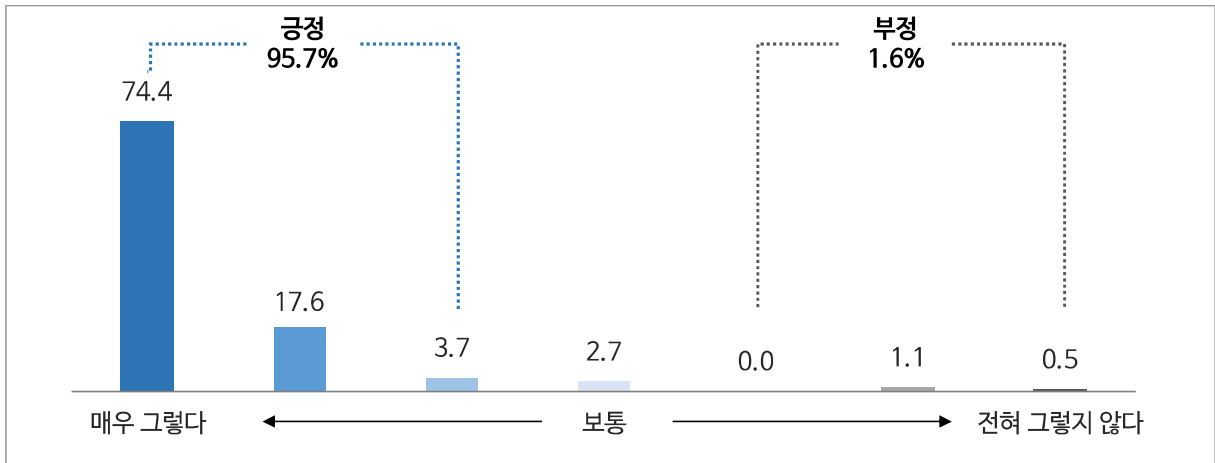


2. 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성

□ 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷 기사에 대한 수정, 보완, 열람차단을 요구할 수 있는 권리의 필요성에 대해 신청인의 대부분(95.7%)이 '필요하다'(매우 그렇다: 74.4% + 대체로 그렇다: 17.6% + 약간 그렇다: 3.7%)고 응답함.

■ 그림 77 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(신청인)

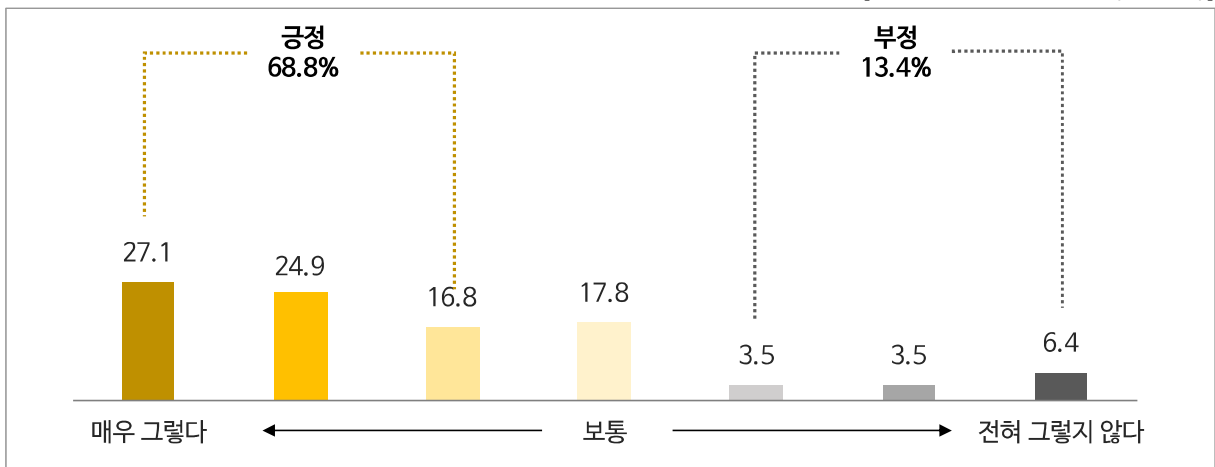
[단위: %, Base: 전체(n=188)]



□ 피신청인의 경우에는 과반수(68.8%)가 '필요하다'(매우 그렇다: 27.1% + 대체로 그렇다: 24.9% + 약간 그렇다: 16.8%)고 응답함.

■ 그림 78 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(피신청인)

[단위: %, Base: 전체(n=173)]

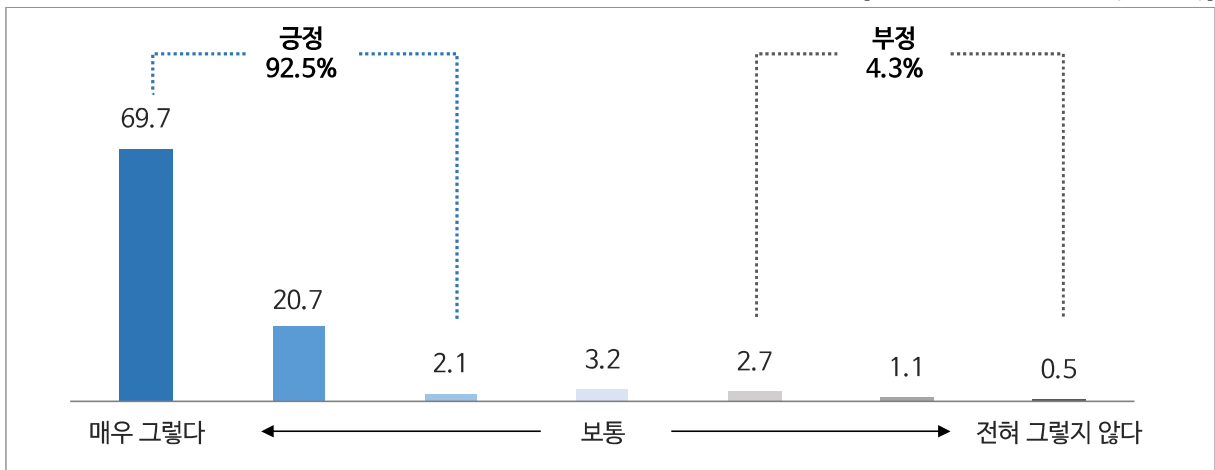


3. 기사댓글 구제 필요성

□ 기사댓글로 인해 피해를 입은 경우 언론중재위원회에서 구제받을 수 있도록 해야 한다는 의견에 대해 신청인의 대부분(92.5%)이 '필요하다'(매우 그렇다: 69.7% + 대체로 그렇다: 20.7% + 약간 그렇다: 2.1%)고 응답함.

■ 그림 79 기사댓글 구제 필요성(신청인)

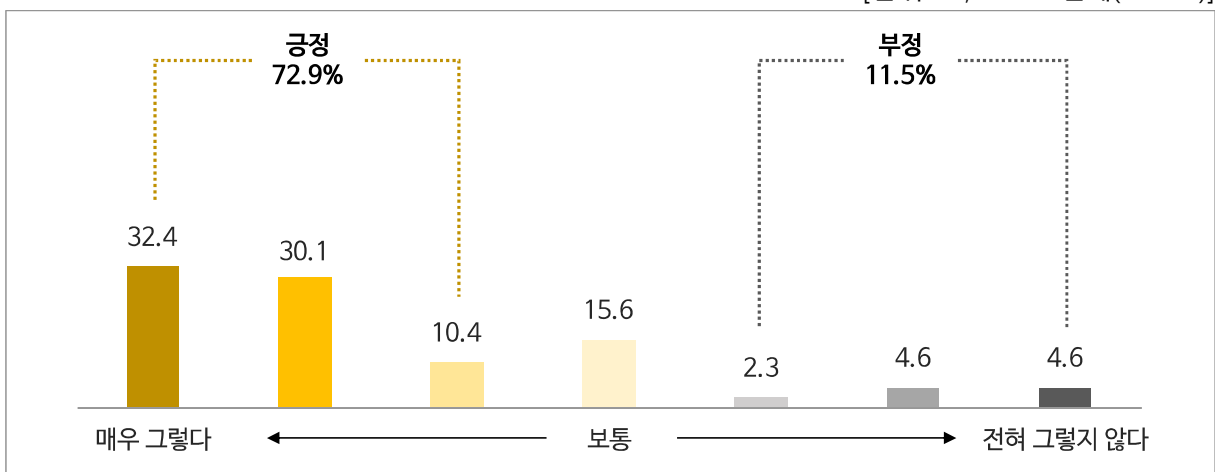
[단위: %, Base: 전체(n=188)]



□ 피신청인의 경우 과반수(72.9%)가 '필요하다'(매우 그렇다: 32.4% + 대체로 그렇다: 30.1% + 약간 그렇다: 10.4%)고 응답함.

■ 그림 80 기사댓글 구제 필요성(피신청인)

[단위: %, Base: 전체(n=173)]

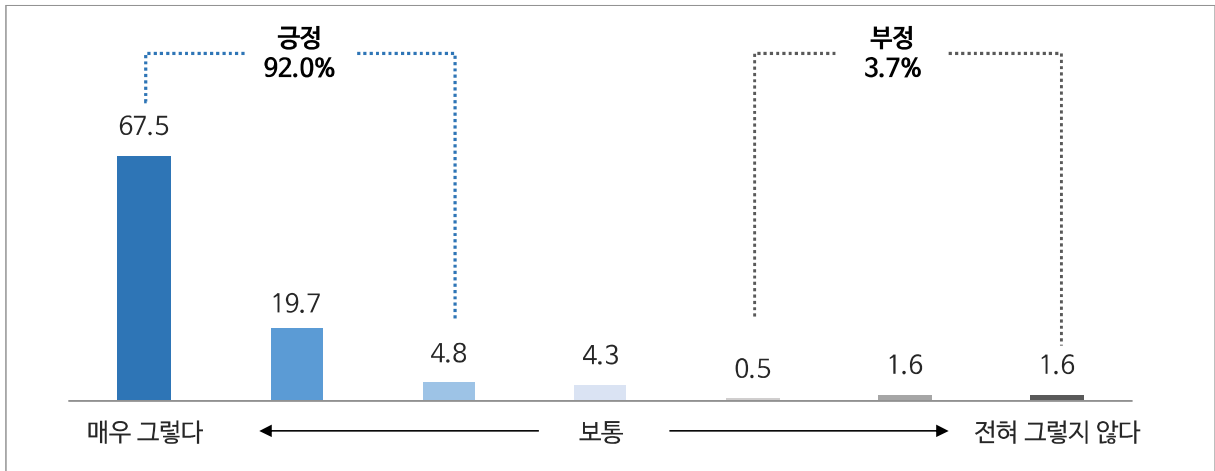


4. 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성

□ 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성에 대해 신청인의 대부분(92.0%)이 '필요하다'(매우 그렇다: 67.5% + 대체로 그렇다: 19.7% + 약간 그렇다: 4.8%)고 응답함.

■ 그림 81 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성(신청인)

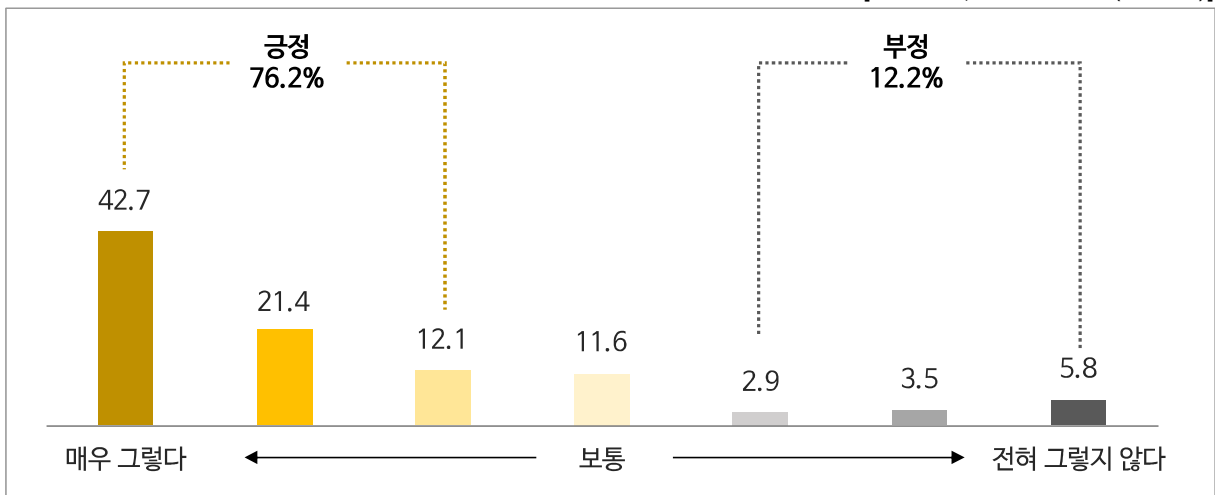
[단위: %, Base: 전체(n=188)]



□ 이에 비해 피신청인의 경우에는 과반수(76.2%)가 '필요하다'(매우 그렇다: 42.7% + 대체로 그렇다: 21.4% + 약간 그렇다: 12.1%)고 응답함.

■ 그림 82 다양한 미디어 채널의 가짜뉴스 규제 필요성(피신청인)

[단위: %, Base: 전체(n=173)]





제4장

상담이용자 조사결과

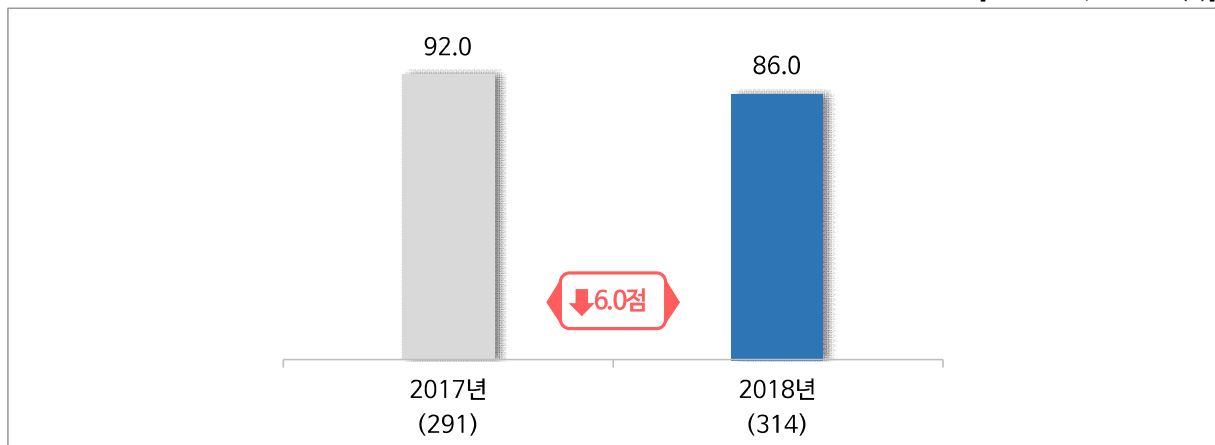
1 종합만족도

1. 종합만족도

- 상담이용자 종합만족도는 86.0점으로, 전년(92.0점) 대비 6.0점 하락한 것으로 나타남. 다만, 2017년 대비 만족도 하락은 만족도 산출방식 변경에 따른 것으로 참고적 의미만 있음(이후 2017년도 자료에 대비한 모든 비교에 동일하게 적용).

■ 그림 83 상담이용자 종합만족도

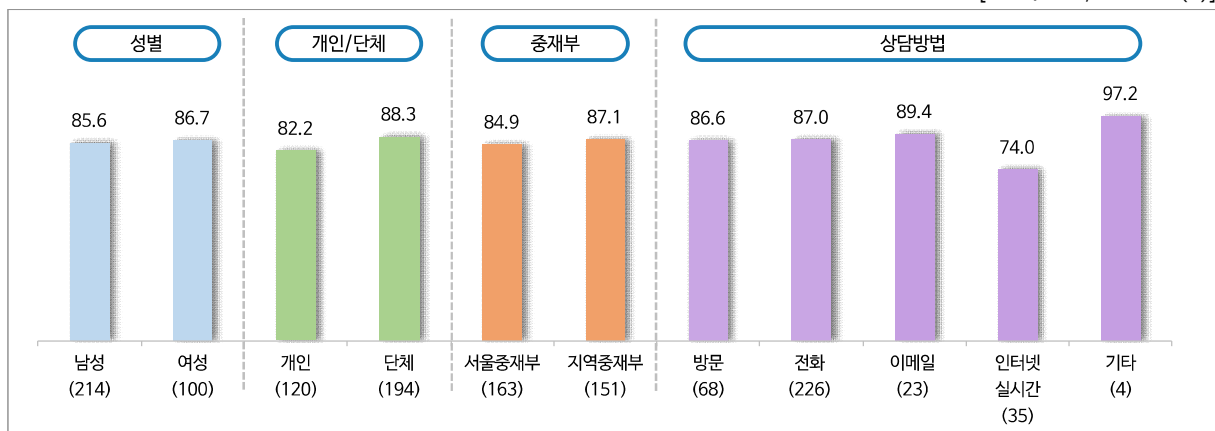
[단위: 점, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 중재부별로는 지역중재부 상담자가 서울중재부 상담자보다 높게, 상담 방법별로는 이메일 상담자가 가장 높게 나타남. 성별로는 큰 차이가 없었음.

■ 그림 84 상담이용자 응답자 특성별 종합만족도

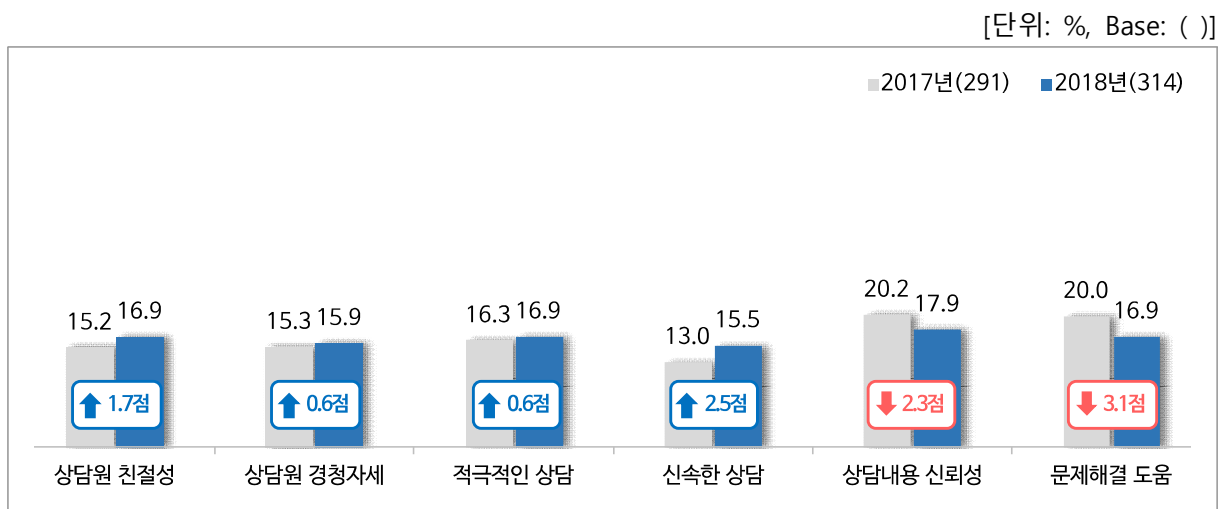
[단위: 점, Base: ()]



2. 항목별 중요도

- 상담이용자 항목별 중요도를 살펴보면, ‘상담내용 신뢰성’(17.9%) > ‘상담원 친절성’, ‘적극적인 상담’, ‘문제해결 도움’(16.9%) > ‘상담원 경청자세’(15.9%) > ‘신속한 상담’(15.5%) 순으로 나타남.
- 2017년에 이어 ‘상담내용 신뢰성’이 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.

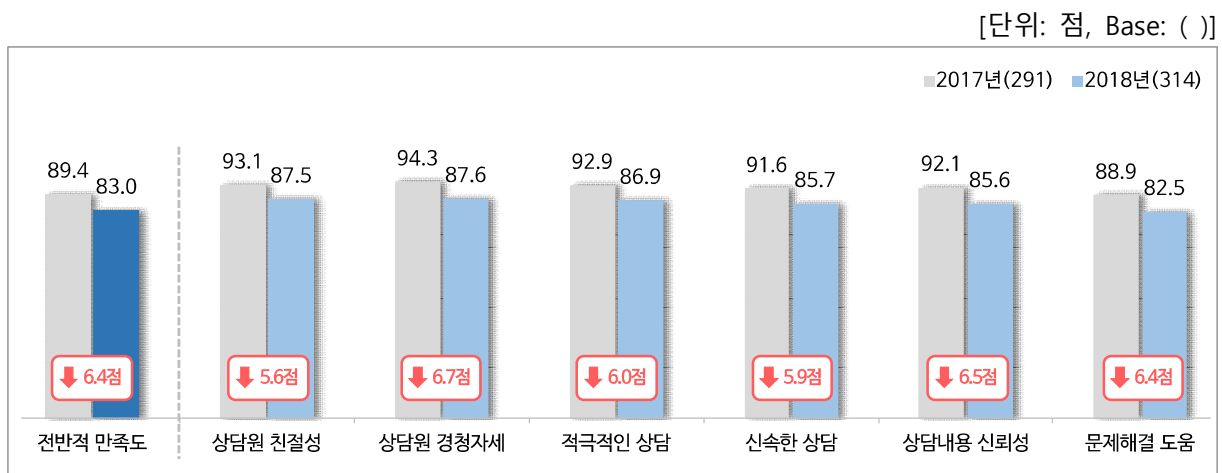
■ 그림 85 상담이용자 항목별 중요도



3. 항목별 만족도

- 상담이용자 항목별 만족도를 살펴보면, ‘상담원 경청자세’(87.6점) > ‘상담원 친절성’(87.5점) > ‘적극적인 상담’(86.9점) > ‘신속한 상담’(85.7점) > ‘상담내용 신뢰성’(85.6점) > ‘문제해결 도움’(82.5점) 순으로 나타남.
- 상담이용자 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 6.2점 가량 하락한 것으로 나타남. 특히 ‘상담원 경청자세’ 항목의 하락폭이 6.7점으로 가장 컸음.

■ 그림 86 상담이용자 항목별 만족도

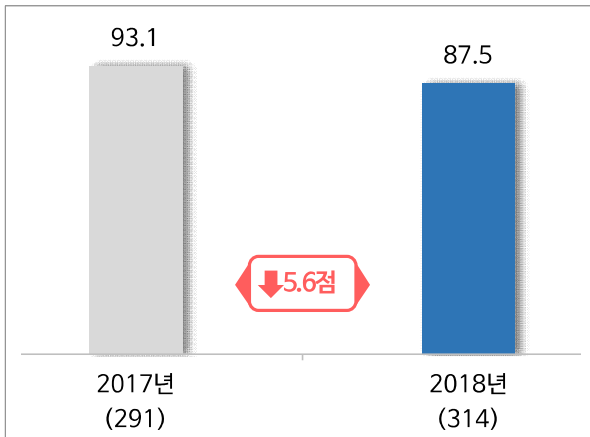


1) '상담원 친절성' 항목 만족도

- '상담원 친절성' 항목 만족도는 87.5점으로 2017년(93.1점) 대비 5.6점 하락함.
- 응답자의 87.6%가 '만족한다'(매우 만족: 67.5% + 대체로 만족: 11.5% + 약간 만족: 8.6%)고 응답하여, 2017년 92.5%에 비해 4.9%p 하락함.

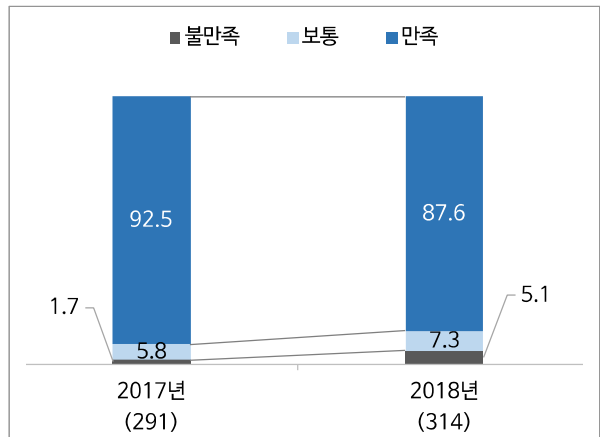
■ 그림 87 '상담원 친절성' 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 88 '상담원 친절성' 응답률(상담이용자)

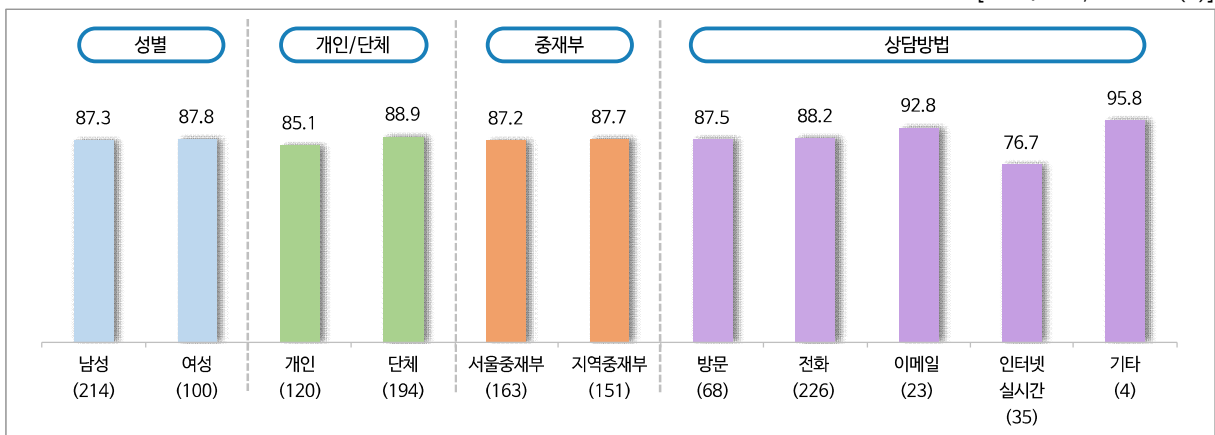
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 상담방법별로는 이메일 상담자가 가장 높게 나타남. 성별, 중재부별로는 큰 차이가 없었음.

■ 그림 89 '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

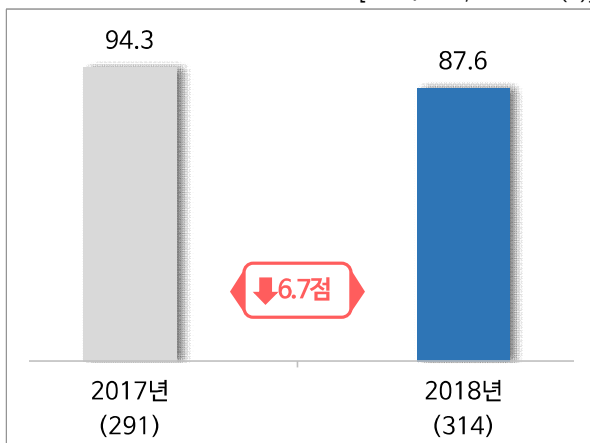


2) '상담원 경청자세' 항목 만족도

- '상담원 경청자세' 항목 만족도는 87.6점으로 2017년(94.3점) 대비 6.7점 하락함.
- 응답자의 86.6%가 '만족한다'(매우 만족: 68.5% + 대체로 만족: 12.7% + 약간 만족: 5.4%)고 응답하여, 2017년 94.8%에 비해 8.2%p 하락함.

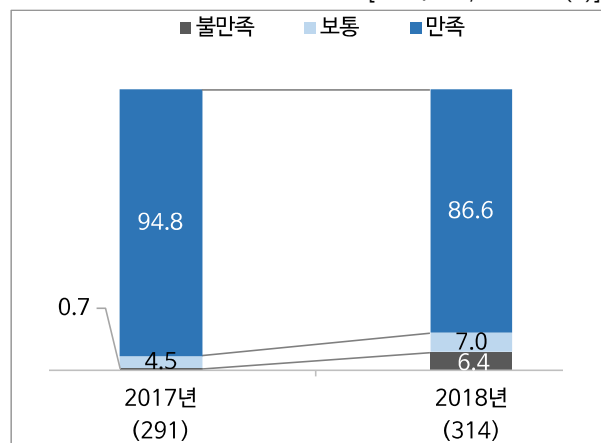
■ 그림 90 '상담원 경청자세' 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 91 '상담원 경청자세' 응답률(상담이용자)

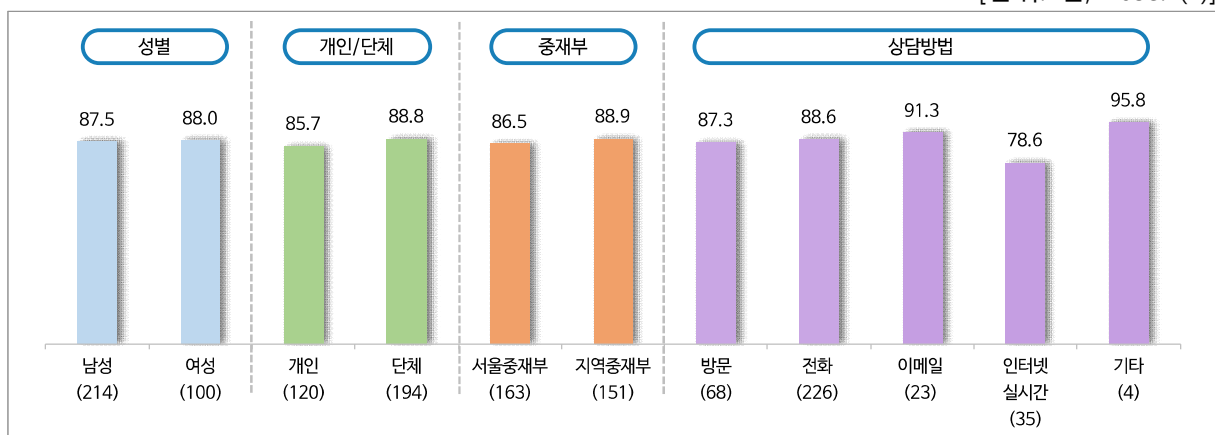
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 단체업무 상담자가 개인상담자보다 높게, 지역 중재부 상담자가 서울중재부 상담자보다 높게, 상담방법별로는 이메일 상담자가 가장 높게 나타남. 성별로는 큰 차이가 없었음.

■ 그림 92 '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

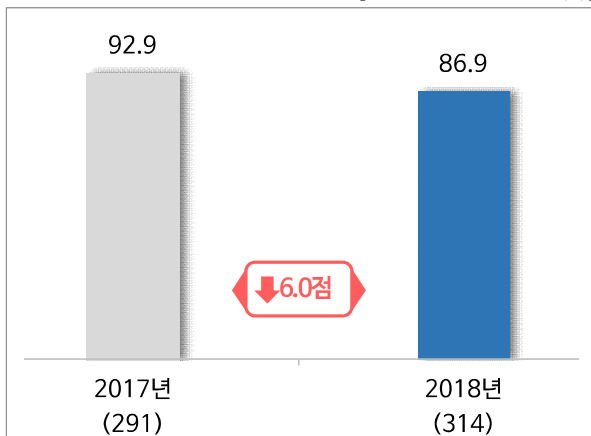


3) '적극적인 상담' 항목 만족도

- '적극적인 상담' 항목 만족도는 86.9점으로 2017년(92.9점) 대비 6.0점 하락함.
- 응답자의 86.0%가 '만족한다'(매우 만족: 68.4% + 대체로 만족: 11.5% + 약간 만족: 6.1%)고 응답하여, 2017년 90.1%에 비해 4.1%p 하락함.

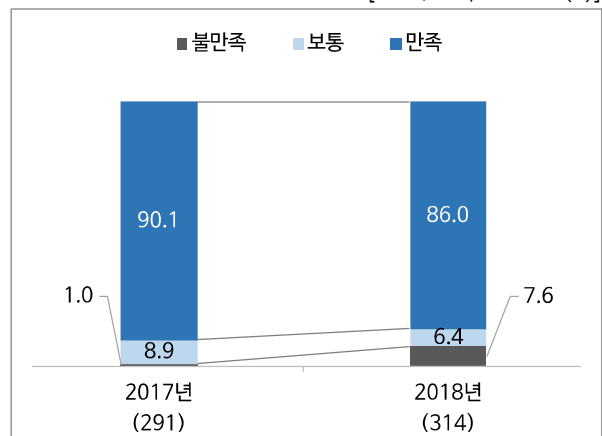
■ 그림 93 '적극적인 상담' 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 94 '적극적인 상담' 응답률(상담이용자)

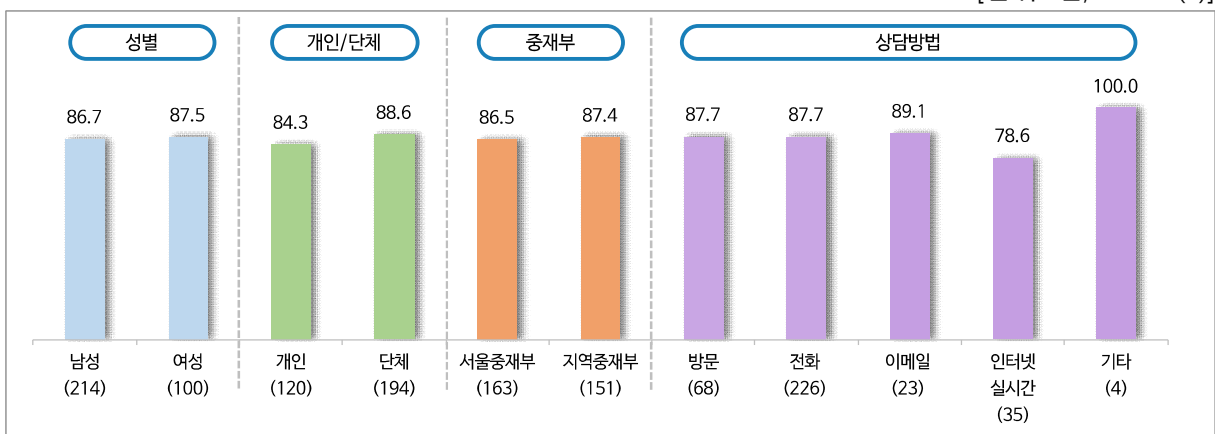
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 상담방법별로는 이메일 상담자가 가장 높게 나타남. 성별, 중재부별로는 큰 차이가 없었음.

■ 그림 95 '적극적인 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

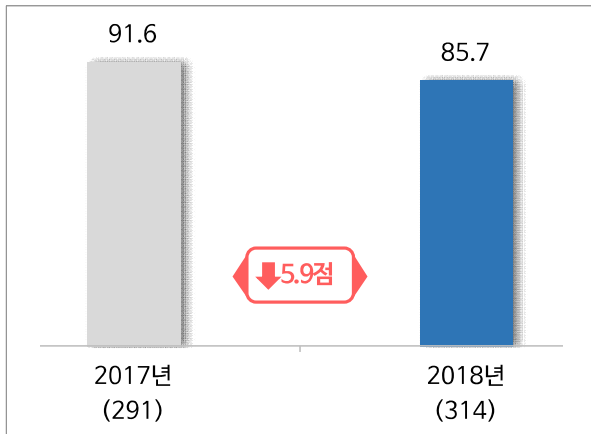


4) '신속한 상담' 항목 만족도

- '신속한 상담' 항목 만족도는 85.7점으로 2017년(91.6점) 대비 5.9점 하락함.
- 응답자의 85.1%가 '만족한다'(매우 만족: 65.7% + 대체로 만족: 13.7% + 약간 만족: 5.7%)고 응답하여, 2017년 90.0%에 비해 4.9%p 하락함.

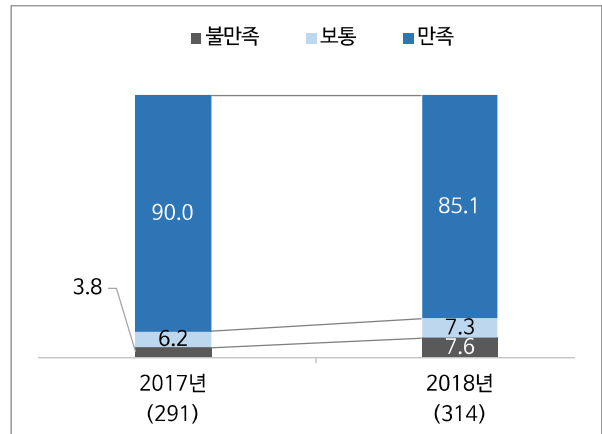
■ 그림 96 '신속한 상담' 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 97 '신속한 상담' 응답률(상담이용자)

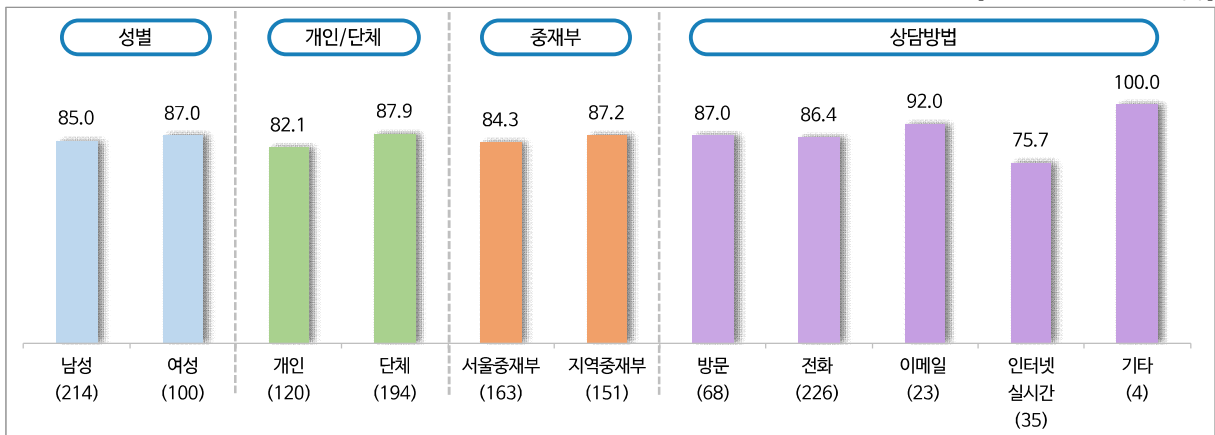
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 여성 상담자가 남성 상담자보다 높게, 단체 업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 지역중재부 상담자가 서울중재부 상담자보다 높게, 상담방법별로는 이메일 상담자가 가장 높게 나타남.

■ 그림 98 '신속한 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

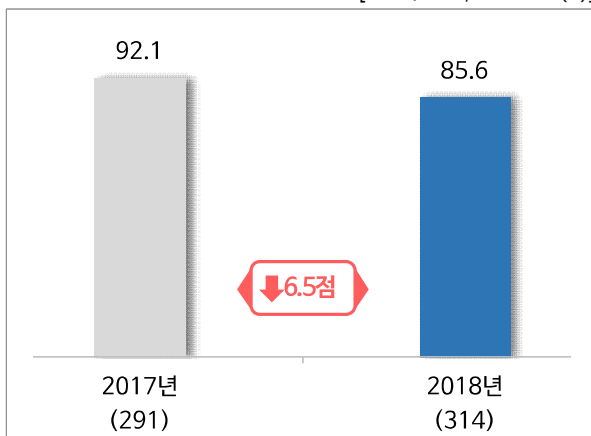


5) '상담내용 신뢰성' 항목 만족도

- '상담내용 신뢰성' 항목 만족도는 85.6점으로 2017년(92.1점) 대비 6.5점 하락함.
- 응답자의 85.4%가 '만족한다'(매우 만족: 66.2% + 대체로 만족: 13.1% + 약간 만족: 6.1%)고 응답하여, 2017년 90.0%에 비해 4.6%p 하락함.

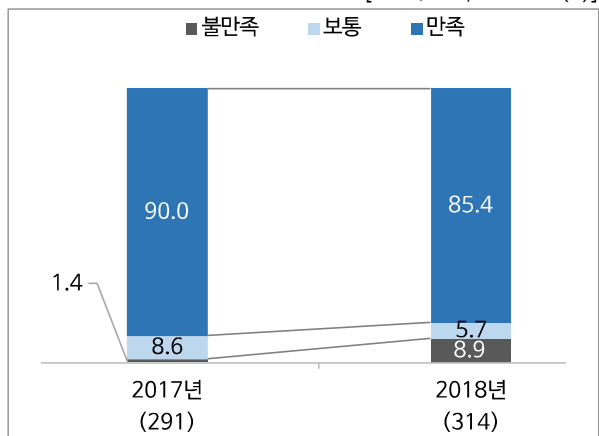
■ 그림 99 '상담내용 신뢰성' 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 100 '상담내용 신뢰성' 응답률(상담이용자)

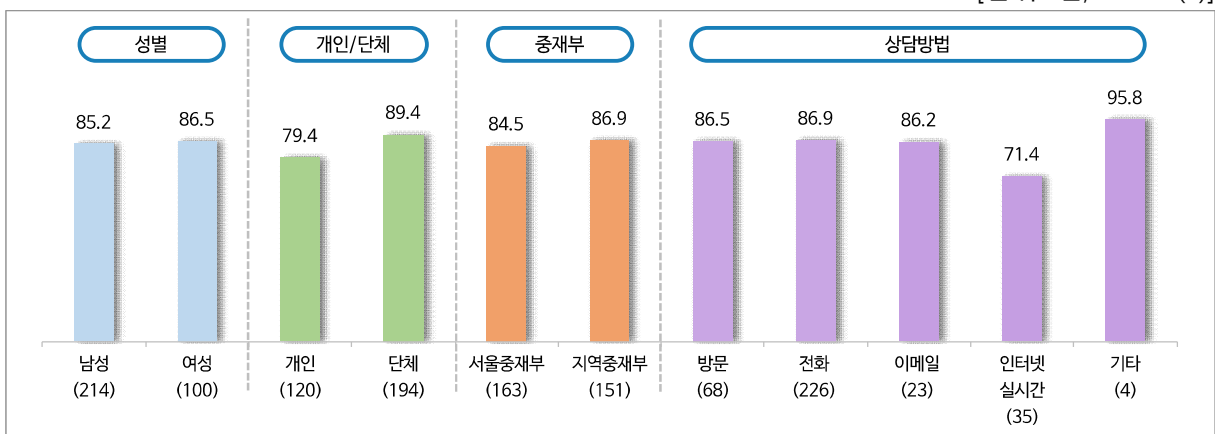
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 지역중재부 상담자가 서울중재부 상담자보다 높게, 상담방법별로는 전화 상담자가 가장 높게 나타남. 성별로는 큰 차이가 없었음.

■ 그림 101 '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

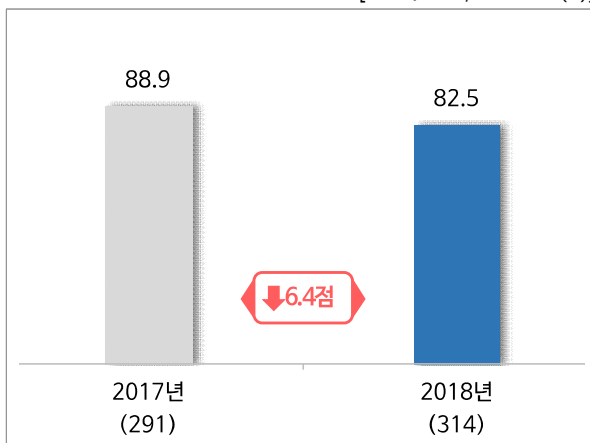


6) '문제해결 도움도' 항목 만족도

- '상담내용 신뢰성' 항목 만족도는 82.5점으로 2017년(88.9점) 대비 6.4점 하락함.
- 응답자의 82.2%가 '만족한다'(매우 만족: 59.6% + 대체로 만족: 17.8% + 약간 만족: 4.8%)고 응답하여, 2017년 85.2%에 비해 3.0%p 하락함.

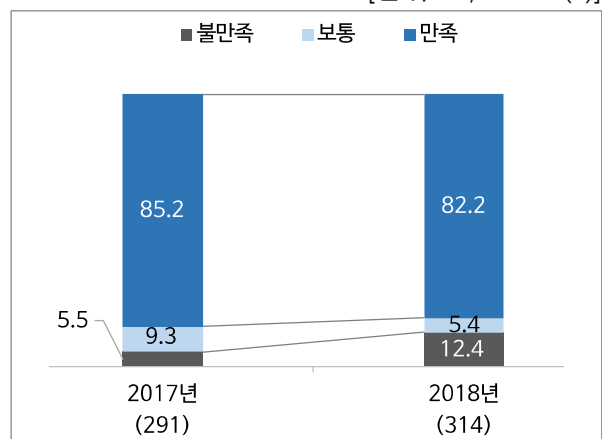
■ 그림 102 '문제해결 도움도' 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 103 '문제해결 도움도' 응답률(상담이용자)

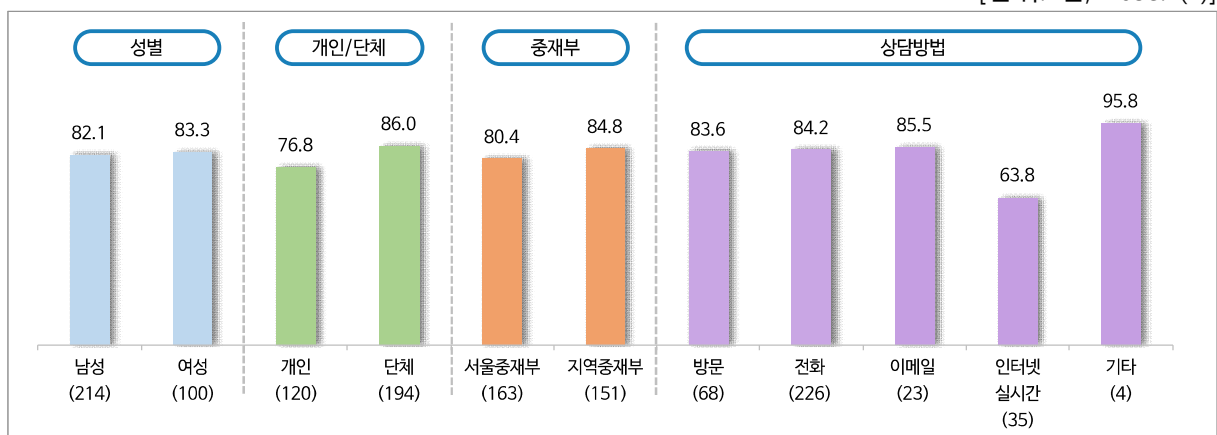
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 지역중재부 이용 상담자가 서울중재부 이용 상담자보다 높게, 상담방법별로는 이메일 상담자가 가장 높게 나타남. 성별로는 큰 차이가 없었음.

■ 그림 104 '문제해결 도움도' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

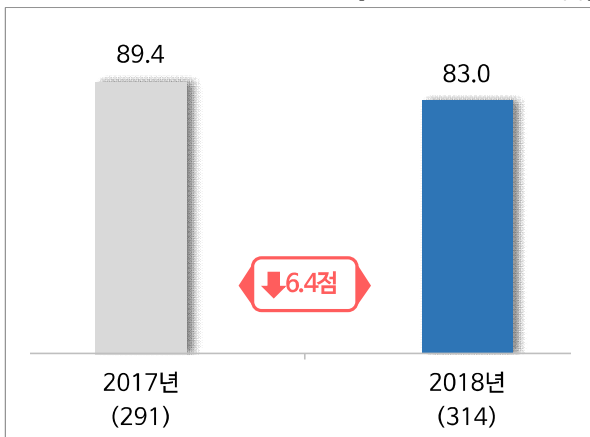


2 전반적 만족도

- '전반적 만족도' 항목 만족도는 83.0점으로 2017년(89.4점) 대비 6.4점 하락함.
- 응답자의 82.5%가 '만족한다'(매우 만족: 58.3% + 대체로 만족: 16.6% + 약간 만족: 7.6%)고 응답하여, 2017년 87.3%에 비해 4.8%p 하락함.

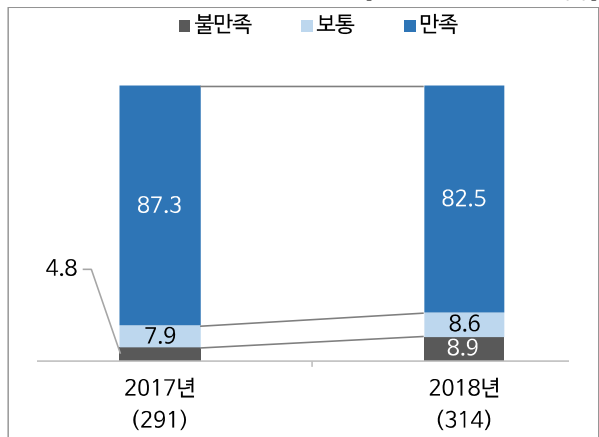
■ 그림 105 전반적 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 106 전반적 만족도 응답률(상담이용자)

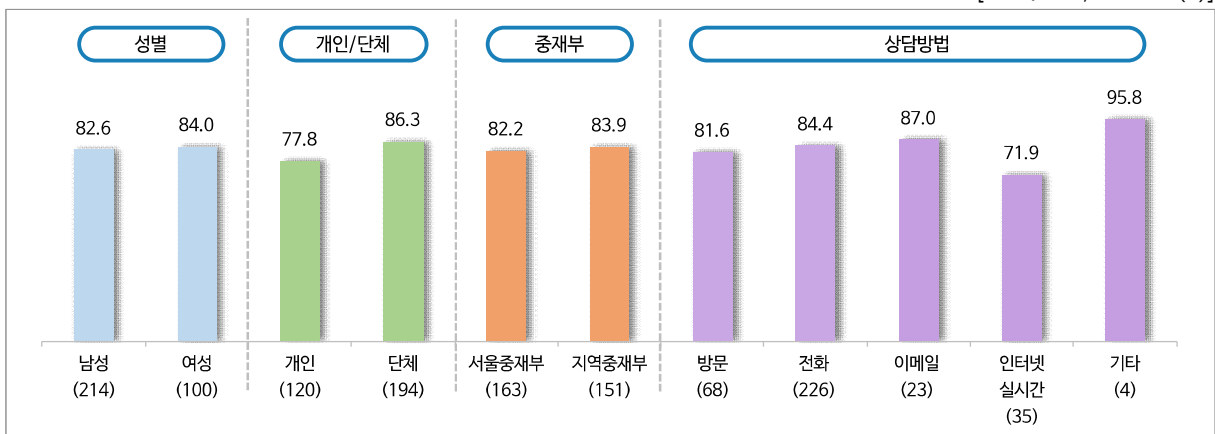
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 상담방법별로는 이메일 상담자가 가장 높게 나타남. 성별, 중재부별로는 큰 차이가 없었음.

■ 그림 107 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]

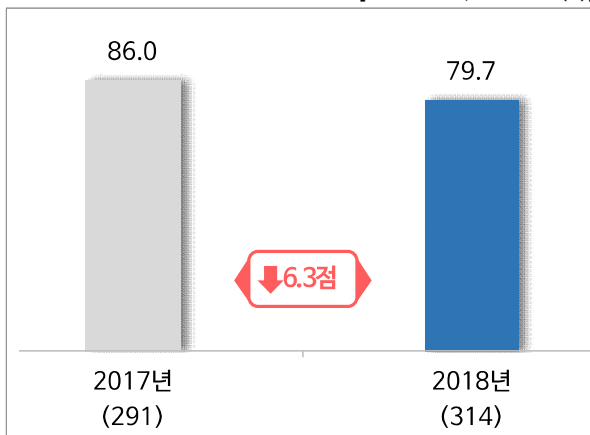


3 언론중재위원회 이미지

- 상담이용자의 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지는 79.7점으로, 2017년 (86.0점) 대비 6.3점 하락함.
- 응답자의 78.7%가 '긍정적이다'(매우 만족: 49.8% + 대체로 만족: 19.7% + 약간 만족: 9.2%)고 응답하여, 2017년 79.0%에 비해 0.3%p 하락함.

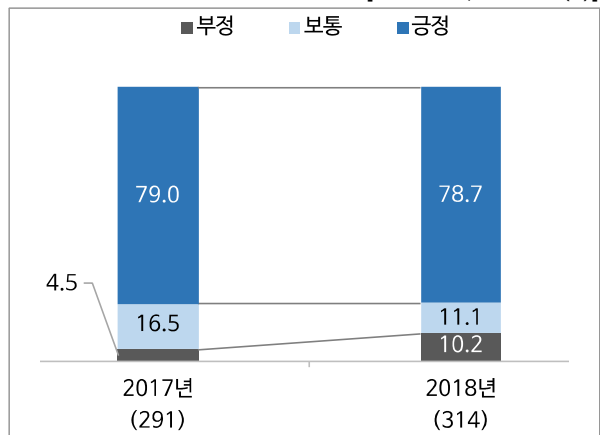
■ 그림 108 언론중재위원회 이미지(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]



■ 그림 109 언론중재위원회 이미지 응답률(상담이용자)

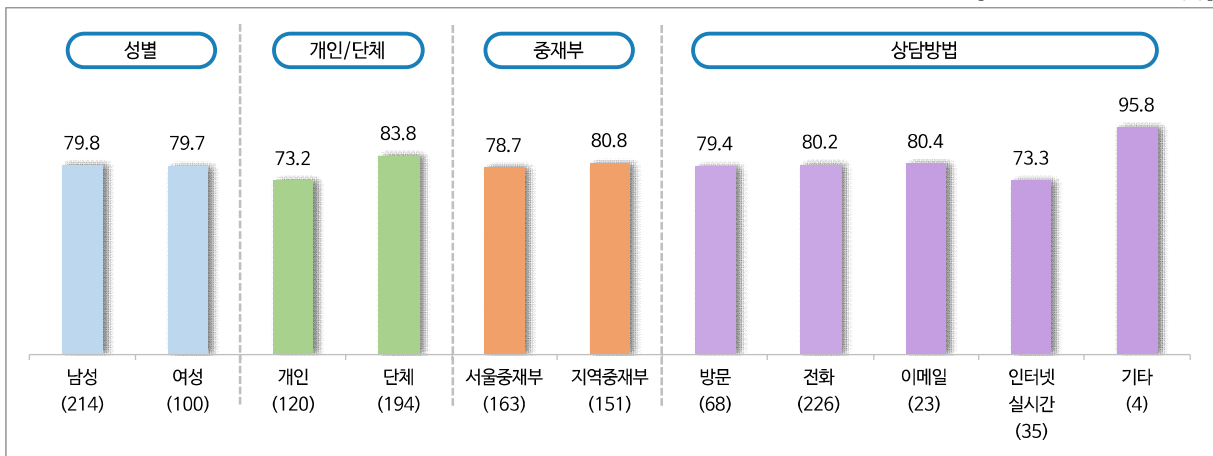
[단위: %, Base: ()]



- 응답자 특성별로 살펴보면, 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 지역중재부 상담자가 서울중재부 상담자보다 높게, 상담방법별로는 이메일 상담자가 가장 높게 나타남. 성별로는 큰 차이가 없었음.

■ 그림 110 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)

[단위: 점, Base: ()]





제5장

교육수강자

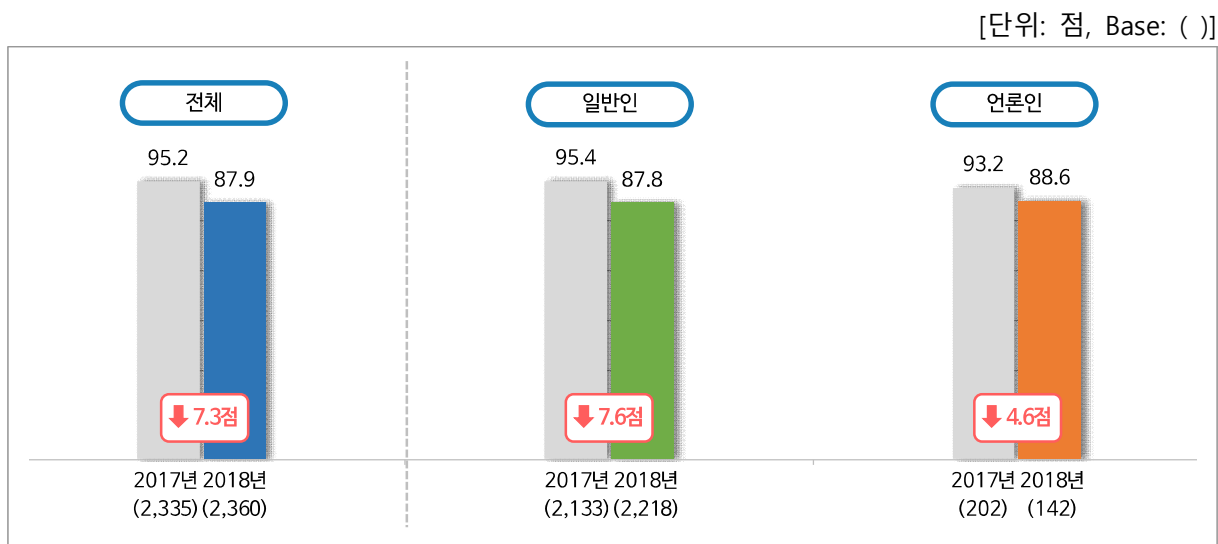
조사결과

1 종합만족도

1. 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 87.9점으로, 2017년(95.2점) 대비 7.3점 하락한 것으로 나타남.
- 일반인 수강자 종합만족도는 전년 대비 7.6점 하락하였고, 언론인 수강자 종합만족도는 전년 대비 4.6점 하락한 것으로 나타남. 다만, 2017년 대비 만족도 하락은 만족도 산출방식 변경에 따른 것으로 참고적 의미만 있음 (이후 2017년도 자료에 대비한 모든 비교에 동일하게 적용).
- 2017년에는 일반인 수강자가 언론인 수강자보다 만족도가 높게 나타난 반면, 올해는 언론인이 더 높게 나타남.

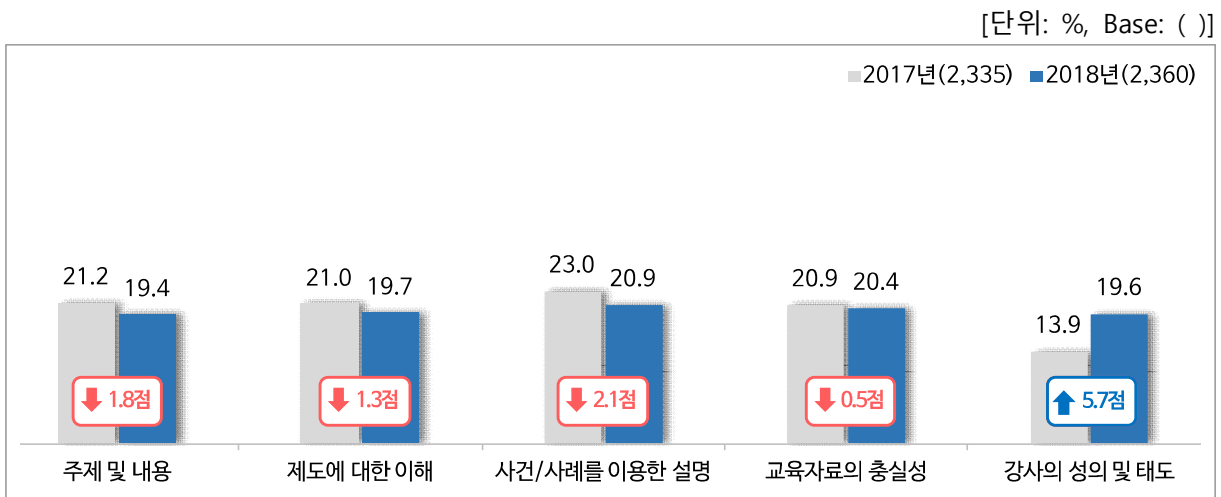
■ 그림 111 교육수강자 종합만족도



2. 항목별 중요도

- 교육수강자 항목별 중요도를 살펴보면, ‘사건/사례를 이용한 설명’(20.9%) > ‘교육자료의 충실성’(20.4%) > ‘제도에 대한 이해’(19.7%) > ‘강사의 성의 및 태도’(19.6%) > 주제 및 내용(19.4%) 순으로 나타남.
- 2017년에 이어 ‘사건/사례를 이용한 설명’이 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.

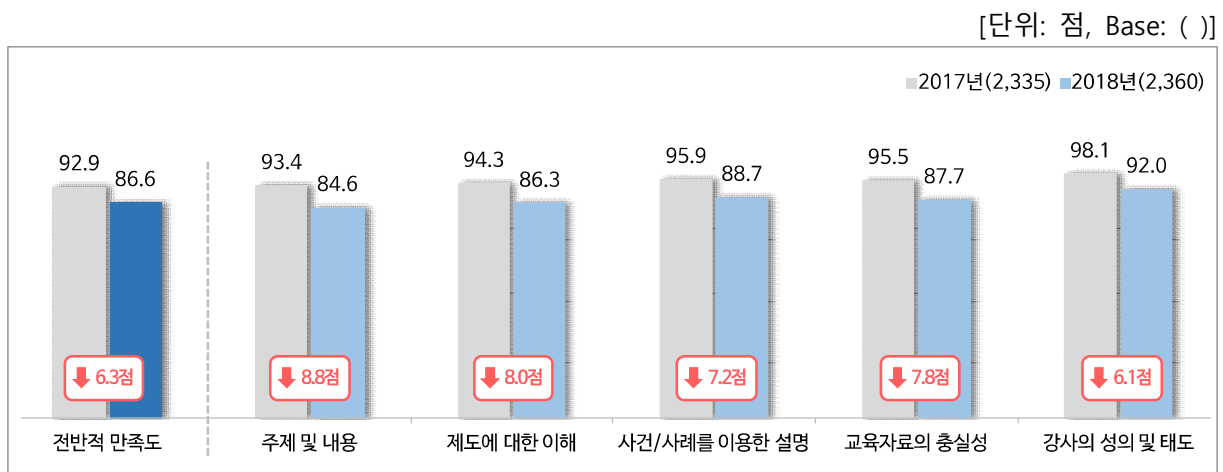
■ 그림 112 교육수강자 항목별 중요도



3. 항목별 만족도

- 교육수강자 항목별 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’(92.0점) > ‘사건/사례를 이용한 설명’(88.7점) > ‘교육자료의 충실성’(87.7점) > ‘제도에 대한 이해’(86.3점) > ‘주제 및 내용’(84.6점) 순으로 나타남.
- 교육수강자의 항목별 만족도는 2017년 대비 평균 7.6점 하락한 것으로 나타났으며, 특히 ‘주제 및 내용’에 대한 하락폭이 가장 크게 나타남.

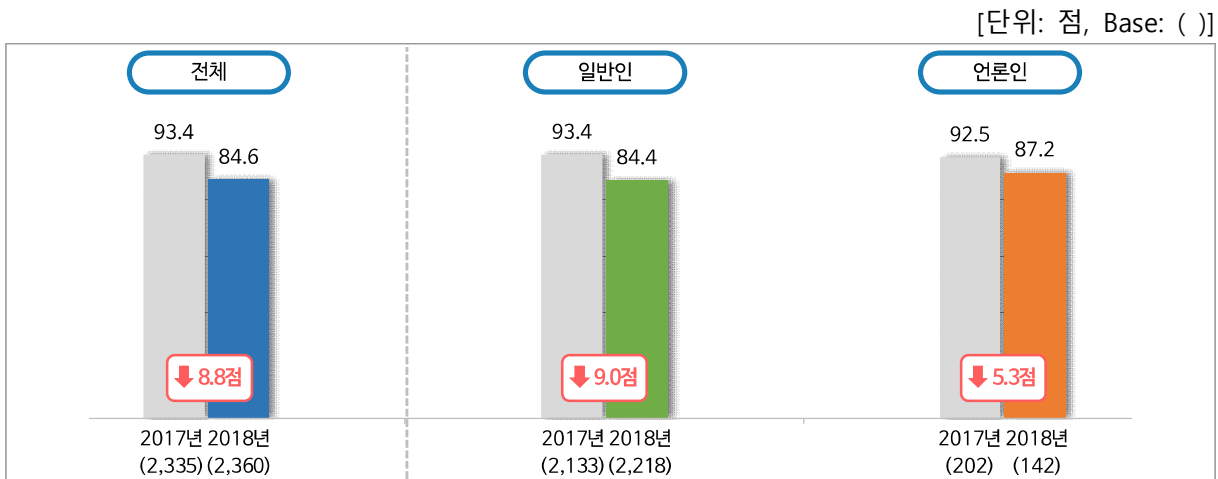
■ 그림 113 교육수강자 항목별 만족도



1) '주제 및 내용' 항목 만족도

- '주제 및 내용' 항목 만족도는 84.6점으로 2017년(93.4점) 대비 8.8점 하락함.
- 일반인은 84.4점으로 전년(93.4점) 대비 9.0점 하락하였으며, 언론인은 87.2점으로 전년(92.5점)대비 5.3점 하락함.

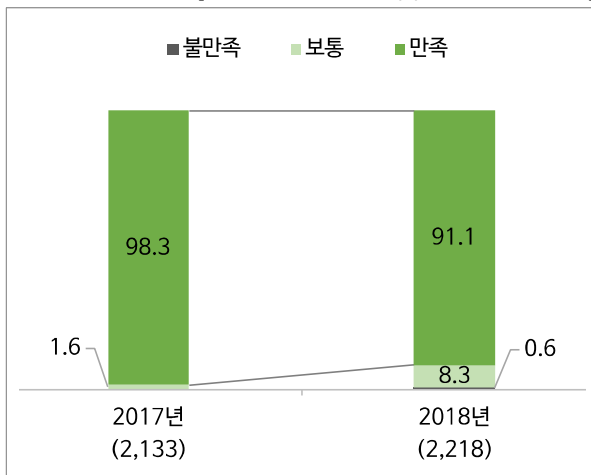
■ 그림 114 '주제 및 내용' 항목 만족도(교육수강자)



- '주제 및 내용' 항목에 '만족한다'(매우 만족 + 약간 만족 + 대체로 만족)고 응답한 비율은 일반인 91.1%, 언론인 93.7%로, 언론인의 만족 비율이 일반인보다 2.6%p 높게 나타남.

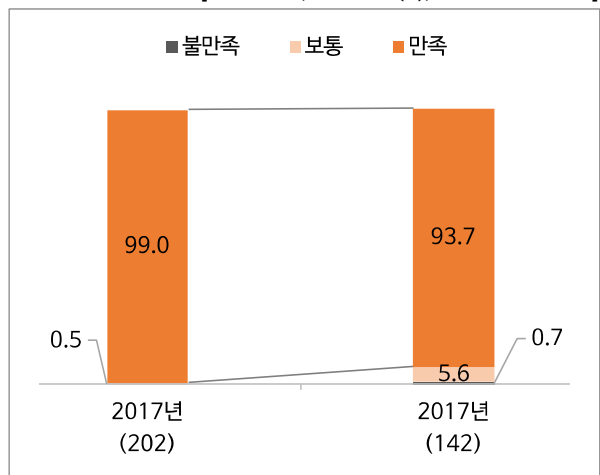
■ 그림 115 '주제 및 내용' 응답률(일반인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



■ 그림 116 '주제 및 내용' 응답률(언론인)

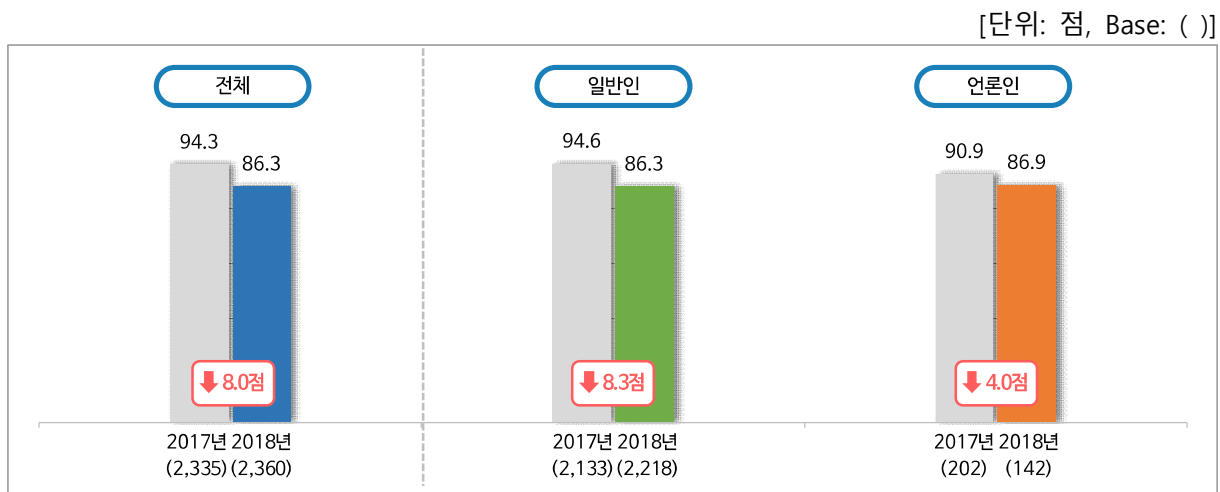
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도

- '제도에 대한 이해' 항목 만족도는 86.3점으로 2017년(94.3점) 대비 8.0점 하락함.
- 일반인은 86.3점으로 전년(94.6점) 대비 8.3점 하락하였으며, 언론인은 86.9점으로 전년(90.9점)대비 4.0점 하락함.

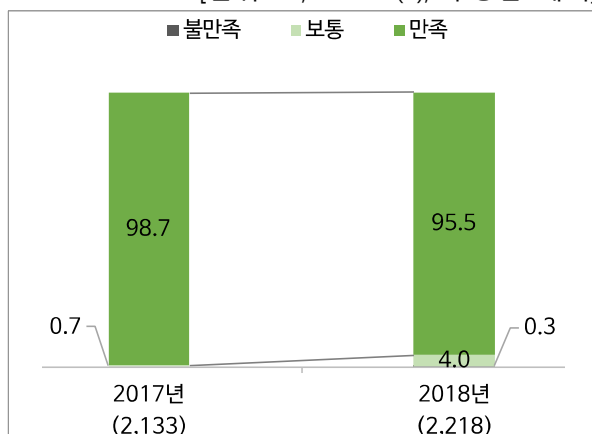
■ 그림 117 '제도에 대한 이해' 항목 만족도(교육수강자)



- '제도에 대한 이해' 항목에 '만족한다'(매우 만족 + 약간 만족 + 대체로 만족)고 응답한 비율은 일반인 95.5%, 언론인 96.5%로, 언론인의 만족 비율이 일반인보다 1.0%p 높게 나타남.

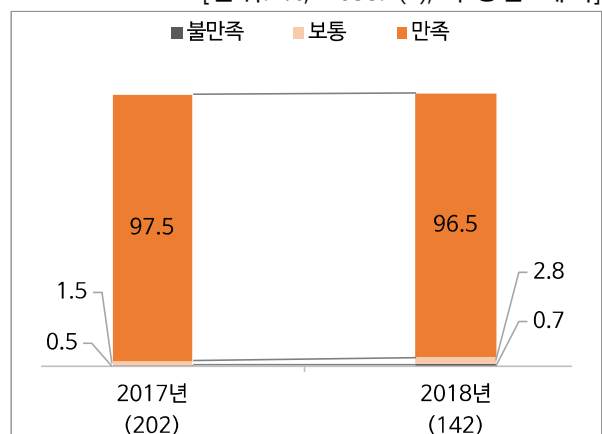
■ 그림 118 '제도에 대한 이해' 응답률(일반인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



■ 그림 119 '제도에 대한 이해' 응답률(언론인)

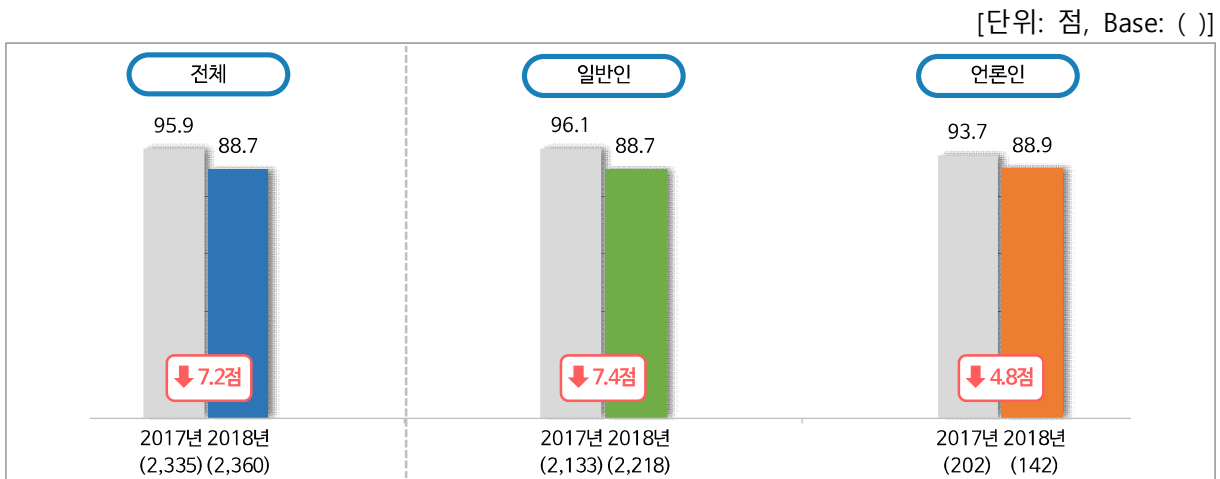
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



3) '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도

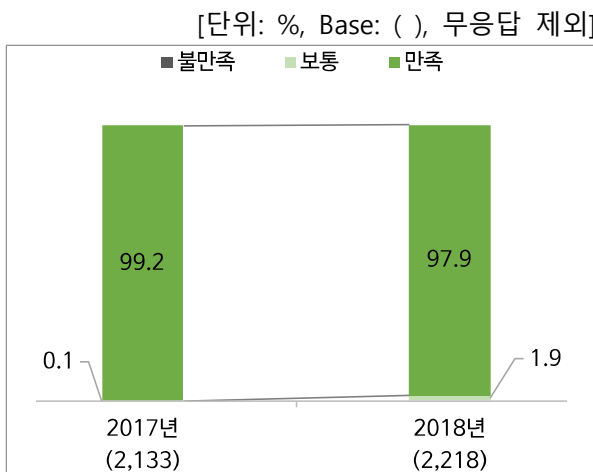
- '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도는 88.7점으로 2017년(95.9점) 대비 7.2점 하락함.
- 일반인은 88.7점으로 전년(96.1점) 대비 7.4점 하락하였으며, 언론인은 88.9점으로 전년(93.7점)대비 4.8점 하락함.

■ 그림 120 '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도(교육수강자)

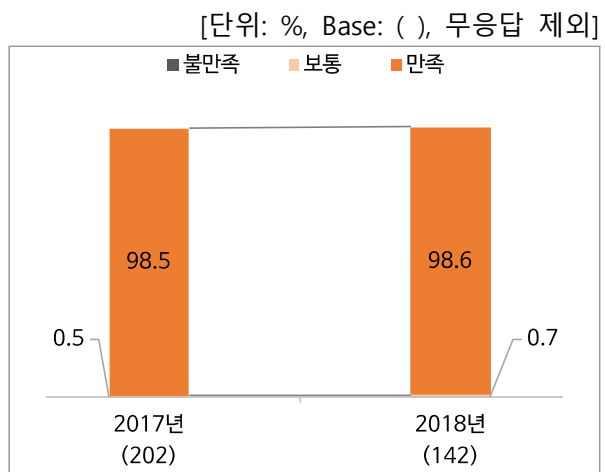


- '사건/사례를 이용한 설명' 항목에 '만족한다'(매우 만족 + 약간 만족 + 대체로 만족)고 응답한 비율은 일반인 97.9%, 언론인 98.6%로, 언론인의 만족 비율이 일반인보다 0.7%p 높게 나타남.

■ 그림 121 '사건/사례를 이용한 설명' 응답률(일반인)



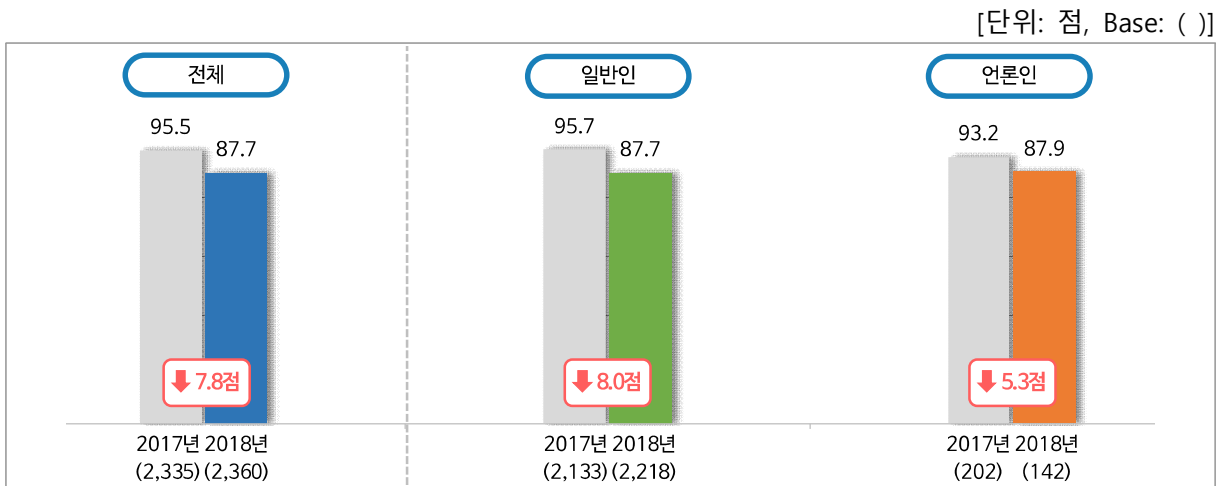
■ 그림 122 '사건/사례를 이용한 설명' 응답률(언론인)



4) '교육자료 충실성' 항목 만족도

- '교육자료 충실성' 항목 만족도는 87.7점으로 2017년(95.5점) 대비 7.8점 하락함.
- 일반인은 87.7점으로 전년(95.7점) 대비 8.0점 하락하였으며, 언론인은 87.9점으로 전년(93.2점)대비 5.3점 하락함.

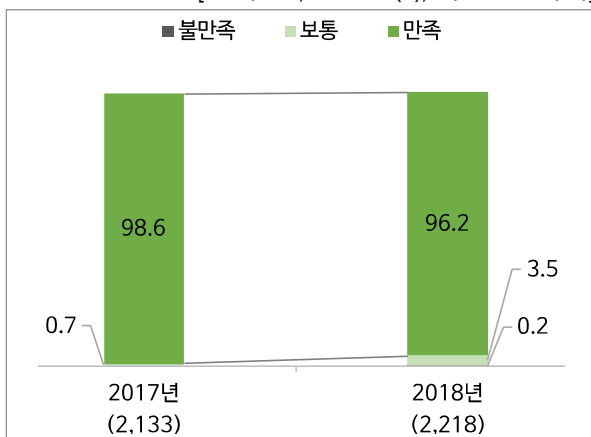
■ 그림 123 '교육자료 충실성' 항목 만족도(교육수강자)



- '교육자료 충실성' 항목에 '만족한다'(매우 만족 + 약간 만족 + 대체로 만족)고 응답한 비율은 일반인 96.2%, 언론인 96.5%로, 언론인의 만족 비율이 일반인보다 0.3%p 높게 나타남.

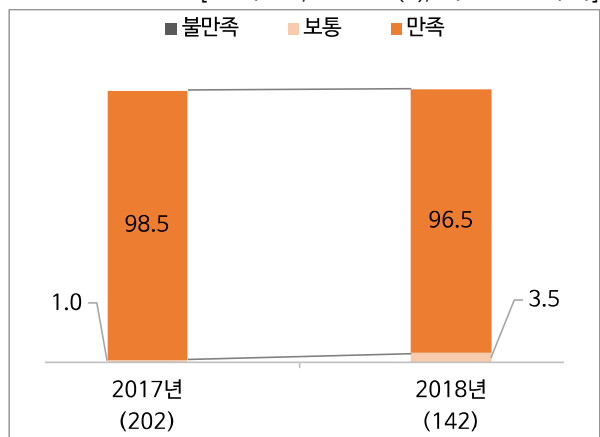
■ 그림 124 '교육자료 충실성' 응답률(일반인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



■ 그림 125 '교육자료 충실성' 응답률(언론인)

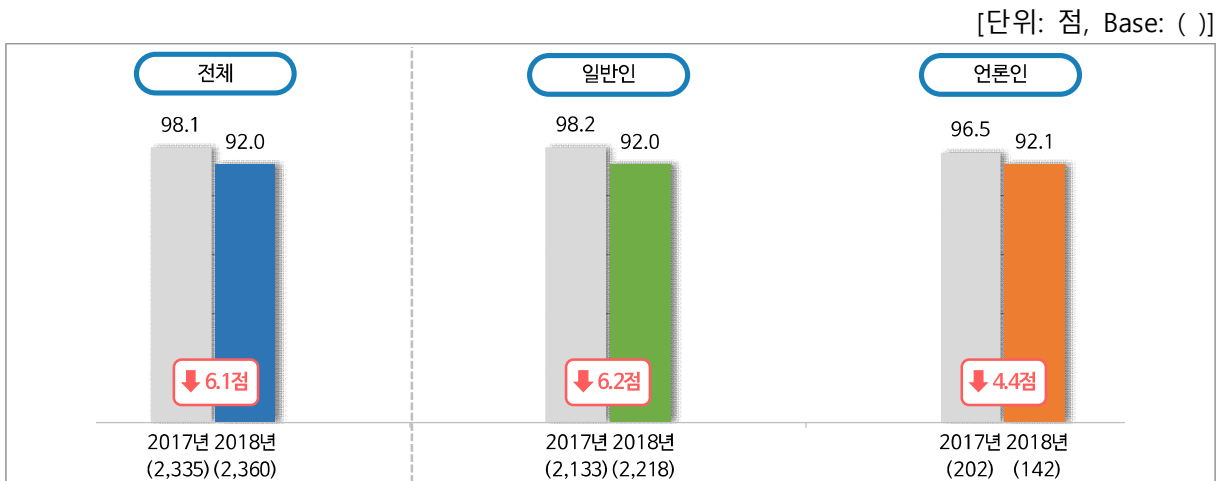
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



5) '강사 태도' 항목 만족도

- '강사 태도' 항목 만족도는 92.0점으로 2017년(98.1점) 대비 6.1점 하락함.
- 일반인은 92.0점으로 전년(98.2점) 대비 6.2점 하락하였으며, 언론인은 92.1점으로 전년(96.5점)대비 4.4점 하락함.

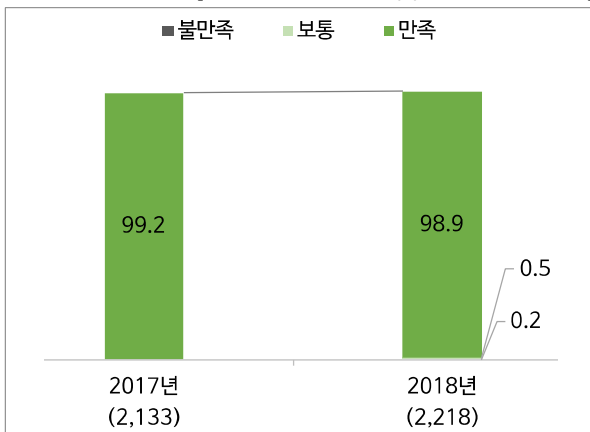
■ 그림 126 '강사 태도' 항목 만족도(교육수강자)



- '강사 태도' 항목에 '만족한다'(매우 만족 + 약간 만족 + 대체로 만족)고 응답한 비율은 일반인 98.9%, 언론인 98.6%로, 일반인의 만족 비율이 언론인보다 0.3%p 높게 나타남.

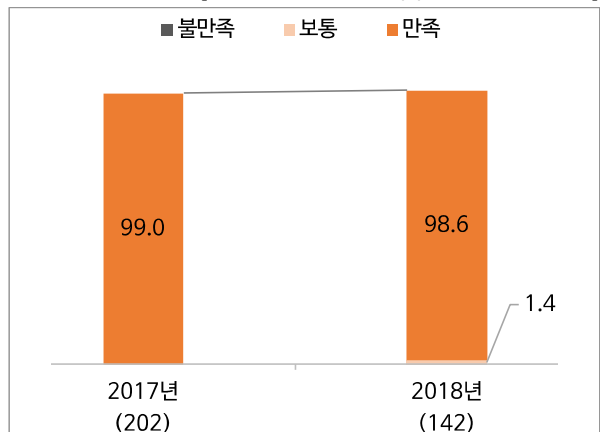
■ 그림 127 '강사 태도' 응답률(일반인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



■ 그림 128 '강사 태도' 응답률(언론인)

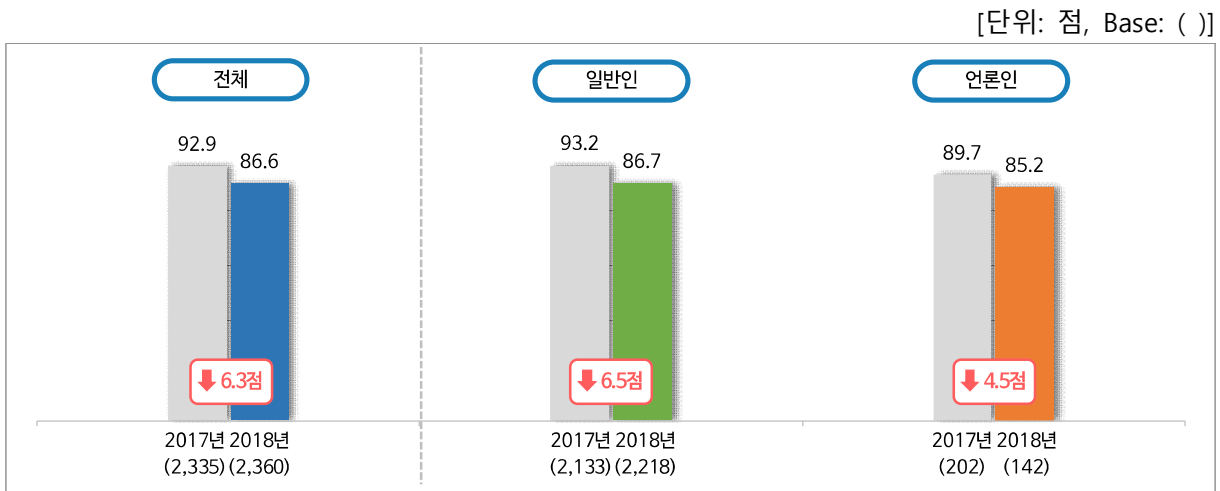
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



2 전반적 만족도

- 교육프로그램 전반적 만족도는 86.6점으로 2017년(92.9점) 대비 6.3점 하락함.
- 일반인은 86.7점으로 전년(93.2점) 대비 6.5점 하락하였으며, 언론인은 85.2점으로 전년(89.7점)대비 4.5점 하락함.

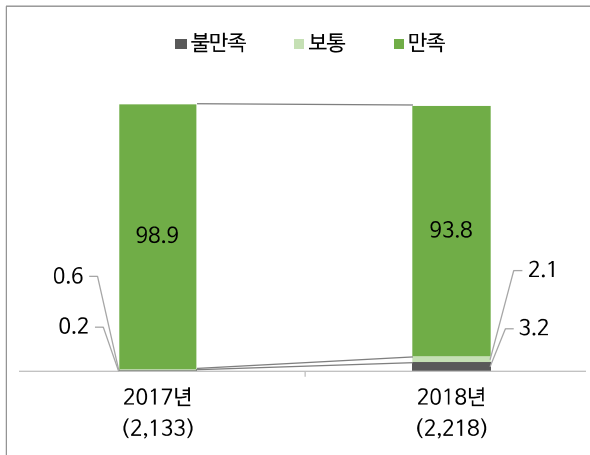
■ 그림 129 전반적 만족도(교육수강자)



- 교육프로그램 전반에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 + 약간 만족 + 대체로 만족)고 응답한 비율은 일반인 93.8%, 언론인 91.5%로, 일반인의 만족 비율이 언론인보다 2.3%p 높게 나타남.

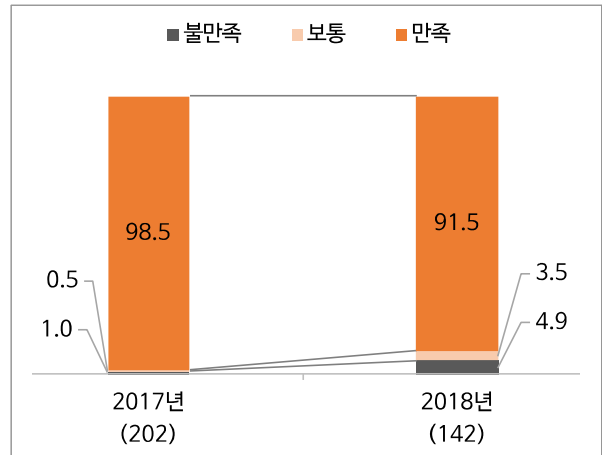
■ 그림 130 전반적 만족도 응답률(일반인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



■ 그림 131 전반적 만족도 응답률(언론인)

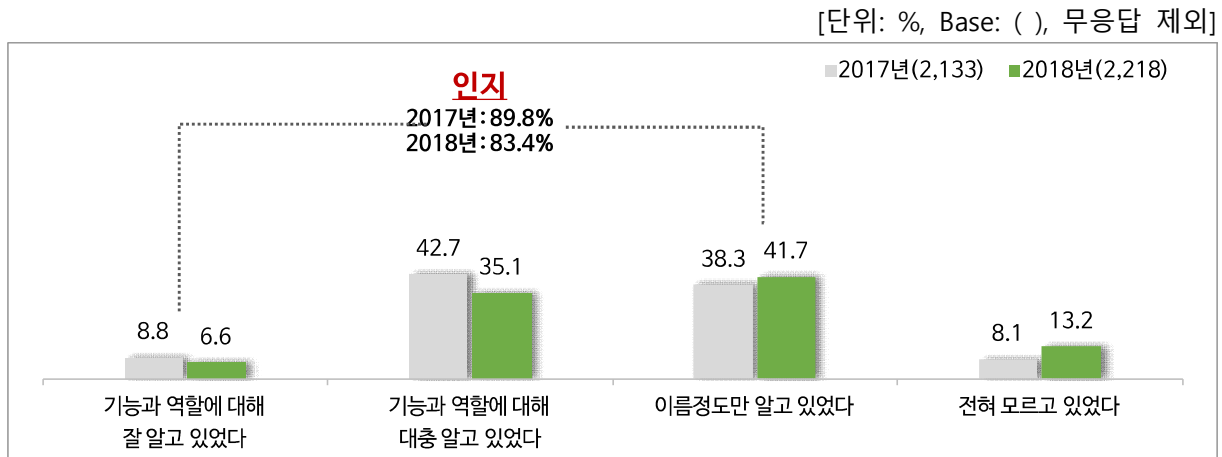
[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



3 언론중재위원회 인지도

□ 교육수강자 중 일반인의 83.4%가 언론중재위원회를 ‘인지하고 있다’고 응답하여, 2017년(89.8%) 대비 6.4%p 하락함.

■ 그림 132 언론중재위원회 인지도(일반인)

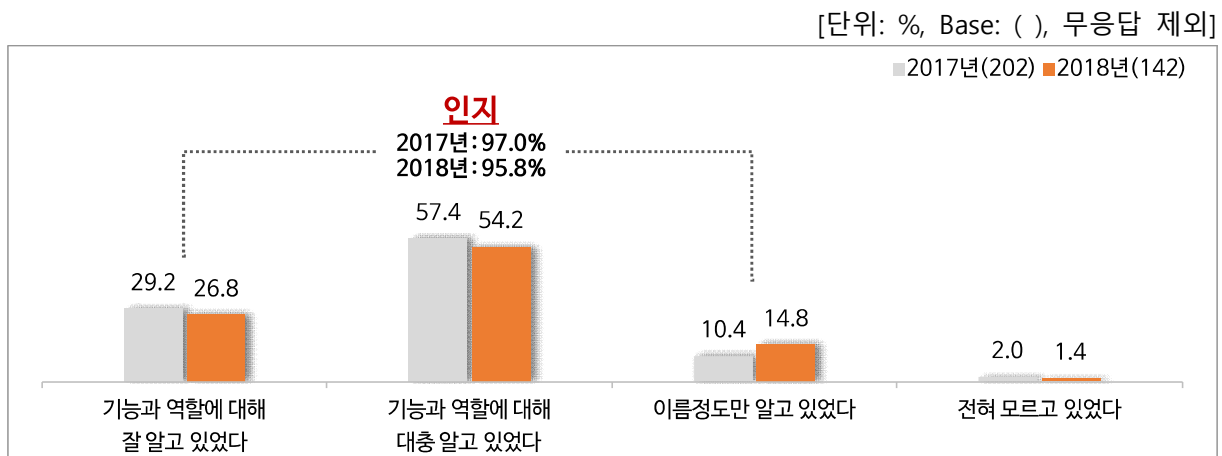


□ 언론인은 95.8%가 언론중재위원회를 ‘인지하고 있다’고 응답하여, 2017년(97.0%) 대비 1.2%p 하락함.

□ ‘기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다’는 응답은 일반인 6.6%, 언론인 26.8%로, 언론인 집단이 일반인 집단보다 약 4배 가량 높게 나타남.

□ 일반인의 41.7%, 언론인의 81.0%가 ‘기능과 역할에 대해 알고 있다’(잘 알고 있었다 + 대충 알고 있었다)고 응답하여, 2017년 대비 각각 9.8%p, 5.6%p 하락한 것으로 나타남.

■ 그림 133 언론중재위원회 인지도(언론인)



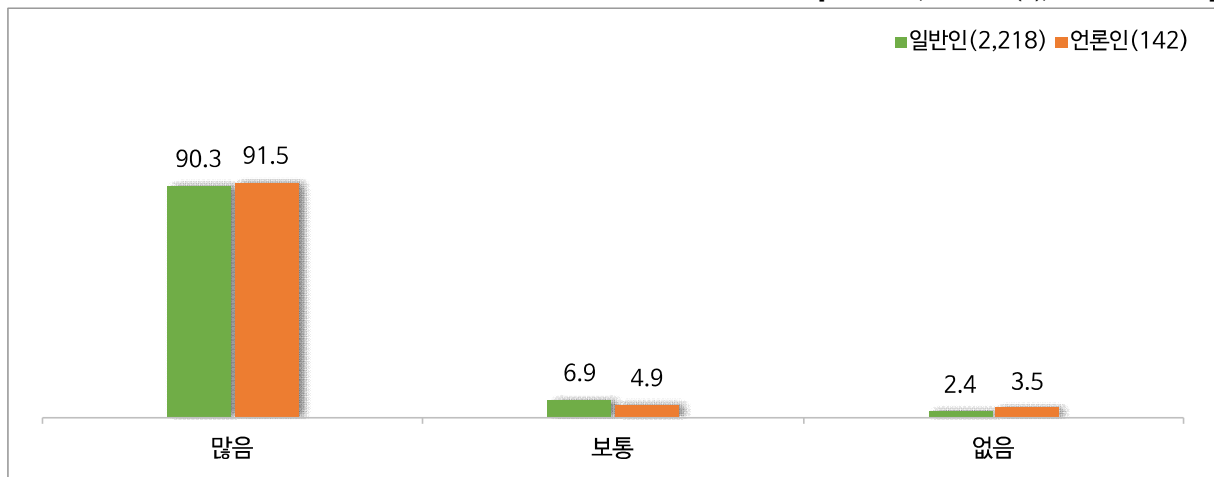
4

언론중재위원회 교육 추천 의향

- 교육수강자들은 언론중재위원회 교육 추천 의향에 대해, 일반인의 90.3%, 언론인의 91.5%가 '많다'(매우 많다 + 대체로 많다 + 약간 많다)으로 응답함.

■ 그림 134 언론중재위원회 교육 추천 의향

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]

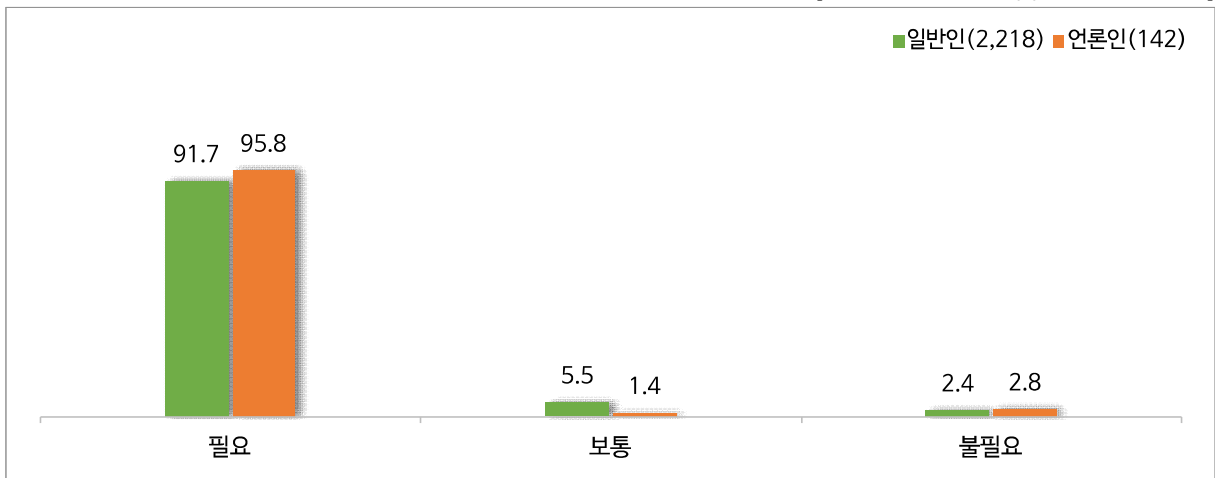


5 언론중재위원회 교육 필요성

- 언론중재위원회 교육 필요성에 대해, 일반인의 91.7%가 ‘필요하다’(매우 필요하다 + 대체로 필요하다 + 약간 필요하다)고 응답함.
- 언론인의 경우 95.8%가 ‘필요하다’(매우 필요하다 + 대체로 필요하다 + 약간 필요하다)고 응답하여, 일반인 집단보다 언론인 집단에서 언론중재위원회 교육 필요도가 더 높게 나타남.

■ 그림 135 언론중재위원회 교육 필요성

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]



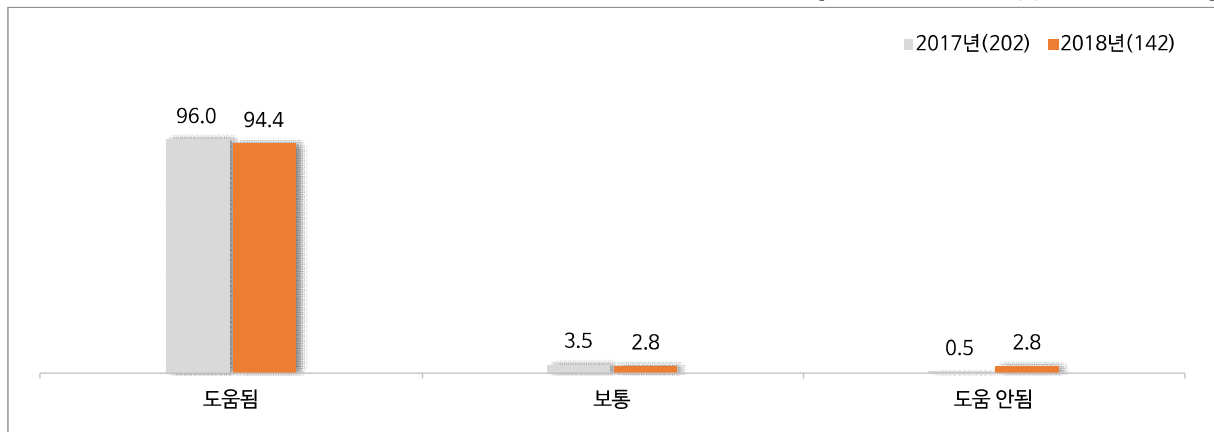
6

[언론인] 언론중재위원회 교육 도움도

- 언론중재위원회 교육 도움도에 대해 언론인의 94.4%가 '도움이 된다'(매우 도움이 된다 + 대체로 도움이 된다 + 약간 도움이 된다)고 응답하여, 2017년(96.0%) 대비 1.6%p 하락함.

■ 그림 136 언론중재위원회 교육 도움도 응답률(언론인)

[단위: %, Base: (), 무응답 제외]





부록 설문지

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)리서치랩”과 공동으로 2018년 1월부터 2018년 9월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

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

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

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2018년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 전우람 Tel : 02-397-3025	(주)리서치랩 담당자 : 류혜윤 연구원 Tel : 02-559-2757

※ 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
- ⑦ 포털
- ⑧ 방송사닷컴

SQ2. 귀하께서 조정신청한 보도를 처음 접한 매체는 무엇입니까?(복수체크 가능)

- ① 종이매체
- ② 텔레비전
- ③ 라디오
- ④ PC
- ⑤ 모바일
- ⑥ 주변인물

SQ2-1. 조정신청한 보도를 처음 접한 매체는 세부적으로 무엇입니까?(복수체크 가능)

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

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

- ① 당사자
- ② 대리인

SQ4. 귀하께서 참석한 조정은 개인으로 신청한 사건입니까? 단체로 신청한 사건입니까?

- ① 개인 ② 단체

SQ5. 귀하께서는 어느 (지역)중재부에 조정(중재) 신청을 하셨습니까?

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

※ 다음의 각 질문에 대하여 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

『상담창구』 만족도

문1. 귀하께서는 언론중재위원회 상담주무부서 상담원으로부터 상담을 받은 경험이 있습니까?

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

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

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

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

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

『조정(중재) 신청절차 및 방법』 만족도

문2. 조정(중재) 신청과정에 대한 평가입니다.

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

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

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

『심리 전 절차 안내』 만족도

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

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

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

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

『중재부의 심리진행』 만족도

문4. 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

문항	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 의견을 열심히 들으려고 노력했다	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①

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

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

『심리 후 절차 안내』 만족도

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

문항	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

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

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

문7. (불만족하다고 응답한 차원만 제시) 해당 항목에 대해 불만족하다고 응답해주셨는데, 불만족하신 이유는 무엇입니까?

상담원의 태도 및 상담과정	
조정(중재) 신청절차 및 방법	
심리 전 절차 안내	
중재부의 심리진행	
심리 후 절차 안내	
기타	

문8. 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(상담과정 및 신청절차 및 방법, 심리 전/후 절차 안내, 중재부의 심리진행)이 각각 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

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

문9. 귀하가 경험한 언론중재위원회의 조정(중재)과정은 피신청인과 비교할 때 공정했습니까?

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

문10. 귀하는 언론중재위원회에서 제공하는 서비스를 다시 이용할 의향이 있습니까?

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

위원회 이미지

문11. 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

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

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

『피해구제 방법』 만족도

문12. 귀하께서는 조정(중재) 결과, 피해구제를 받으셨습니까?

- ① 피해구제를 받았다 → 문12-1로 이동 ② 피해구제를 받지 못했다 → 문13으로 이동

문12-1. 다음 보기 중 경험하신 피해구제 방법을 모두 선택하여 주시기 바랍니다. (복수체크 가능)

- ① 정정·반론·추후보도 등 ② 손해배상 ③ 기사삭제 ④ 사과

문12-2. (문12-1에 ①번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문항	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

문12-3. (문12-1에 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

문12-4. (문12-1에 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

문12-5. (문12-1에 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

인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

문13. 귀하는 언론보도의 복제기사(원 기사를 블로그나 카페에 퍼나른 경우) 및 기사 댓글로 인해 피해를 받은 경험이 있습니까? (복수체크 가능)

- ① 복제기사로 인한 피해 경험이 있다
- ② 기사 댓글로 인한 피해 경험이 있다
- ③ 피해 경험이 없다

문14. 언론중재위원회는 기존의 정정·반론·추후보도·손해배상 청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여, 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나 보완, 열람 차단 등을 요구할 수 있는 권리를 도입하고자 합니다. 이 정책이 필요하다고 생각하십니까?

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

문15. 최근 언론사나 포털사이트에 게재된 기사에 달린 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적 댓글 때문에 민형사상 소송이 제기되는 등 많은 문제가 발생하고 있습니다. 기사댓글로 인해 피해를 입은 경우 언론중재위원회에서 관련 기사댓글을 규제하여 피해를 구제받을 수 있도록 해야한다는 견해에 대해 동의하십니까?

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

문16. 최근 다양한 미디어 채널(유튜브, 팟캐스트 등)에서 뉴스 형태의 영상 또는 방송이 양산되고 있습니다. 그러나 규제의 영역에서 벗어나 있어 가짜뉴스를 비롯한 많은 문제점이 나타나고 있습니다. 해당 방송 등에 대한 규제가 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

귀하의 고견

문17. 언론중재위원회를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

안녕하십니까?

언론중재위원회는“㈜리서치랩”과 공동으로 2018년 1월부터 2018년 9월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

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

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

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2018년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 전우람 Tel : 02-397-3025	(주)리서치랩 담당자 : 류혜윤 연구원 Tel : 02-559-2757

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

SQ1. 귀하의 소속 매체는 무엇입니까?

- ① 일간신문 ② 주간신문 ③ 방송 ④ 잡지 ⑤ 뉴스통신
 ⑥ 인터넷신문 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 2018년에 참석한 심리 횟수는 어떻게 되십니까?

- ① 1회 ② 2회 이상

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

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

※ 다음의 각 질문에 대하여 동의하시는 정도를 7가지 보기 중에서 선택해 주시기 바랍니다.

『심리 전 절차 안내』 만족도

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

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

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

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

『중재부의 심리진행』 만족도

문2. 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

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

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

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

『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

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

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

문5. (불만족하다고 응답한 차원만 제시) 해당 항목에 대해 불만족하다고 응답해주셨는데, 불만족하신 이유는 무엇입니까?

심리 전 절차 안내	
중재부의 심리진행	
심리 후 절차 안내	
기타	

문6 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(상담과정 및 신청절차 및 방법, 심리 전/후 절차 안내, 중재부의 심리진행)이 각각 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

문항	매우 중요	대체로 중요	약간 중요	보통	약간 중요하지 않음	대체로 중요하지 않음	전혀 중요하지 않음
(1) 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

문7. 귀하가 경험한 언론중재위원회의 조정(중재)과정은 신청인과 비교할 때 공정했습니까?

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

위원회 이미지

문8. 이번에는 언론중재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그 동안 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

문8-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 언론중재위원회의 전반적인 이미지는 어떻습니까?

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

『피해구제 방법』 만족도

문9. 귀하께서는 조정(중재) 결과, 신청인에게 피해구제 조치(정정·반론보도 게재, 손해배상 지급 등)를 취하하셨습니까?

- ① 피해구제 조치를 했다 → 문9-1로 이동 ② 피해구제 조치를 하지 않았다 → 문10으로 이동

문9-1. 다음 보기 중 귀사가 처리해준 피해구제 방법을 모두 선택하여 주시기 바랍니다. (복수체크 가능)

- ① 정정·반론·추후보도 등 ② 손해배상 ③ 기사삭제 ④ 사과

문9-2. (문9-1에 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

문9-3. (문9-1에 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

문9-4. (문9-1에 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

문9-5. (문9-1에 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

문10. 언론중재위원회는 개인의 사생활 등을 공개하여 개인적 법익을 침해하거나, 자살 장소 및 방법 등을 지나치게 상세히 보도하는 등 사회적 법익을 침해하는 언론보도에 대해 향후 유사한 보도가 발생되지 않도록 해당 언론사에 법익침해사항을 고지하고 시정을 권고하고 있습니다. 시정권고 제도에 대해 귀하께서는 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

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

인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

문11. 귀하는 언론보도의 복제기사(원 기사를 블로그나 카페에 퍼나른 경우) 및 기사 댓글로 인해 피해를 받은 경험이 있습니까? (복수체크 가능)

- ① 복제기사로 인한 피해 경험이 있다
- ② 기사 댓글로 인한 피해 경험이 있다
- ③ 피해 경험이 없다

문12. 언론중재위원회는 기존의 정정·반론·추후보도·손해배상 청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여, 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나 보완, 열람 차단 등을 요구할 수 있는 권리를 도입하고자 합니다. 이 정책이 필요하다고 생각하십니까?

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

문13. 최근 언론사나 포털사이트에 게재된 기사에 달린 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적 댓글 때문에 민형사상 소송이 제기되는 등 많은 문제가 발생하고 있습니다. 기사댓글로 인해 피해를 입은 경우 언론중재위원회에서 관련 기사댓글을 규제하여 피해를 구제받을 수 있도록 해야한다는 견해에 대해 동의하십니까?

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

문14. 최근 다양한 미디어 채널(유튜브, 팟캐스트 등)에서 뉴스 형태의 영상 또는 방송이 양산되고 있습니다. 그러나 규제의 영역에서 벗어나 있어 가짜뉴스를 비롯한 많은 문제점이 나타나고 있습니다. 해당 방송 등에 대한 규제가 필요하다고 생각하십니까?

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

귀하의 고견

문15. 언론중재위원회를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선 요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

안녕하십니까?

저는 (주)리서치랩 면접원 000입니다.

언론중재위원회는 “(주)리서치랩”과 공동으로 2018년 1월부터 2018년 9월까지 위원회에 상담을 신청하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

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

아무쪼록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2018년 10월

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

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

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

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

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

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

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

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

문4. 언론중재위원회 상담서비스를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

통계처리 문항

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?(목소리로 판단)

- ① 남성 ② 여성

SQ2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

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

- ① 개인 ② 소속기관 및 단체

SQ4. 귀하께서 상담을 받으신 지역은 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. ♣

2018년도 언론중재위원회 이용만족도 조사 보고서

발행처

언론중재위원회

발행일

2018년 12월 21일

조사기관

(주)리서치랩

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

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