

CATV 수신자 피해구제에 관한 과제

김 기 태

한국방송개발원 방송정책연구실장

I. 서론

케이블 TV의 본격 실시가 이루어지면서 수신자 피해구제의 문제도 중요한 논제로 등장하고 있다. 다만 도입 초기단계이기 때문에 그로 인해 야기될 갖가지 피해사례들을 유형화하고 그 구제를 위한 대책을 세우기에는 아직 축적된 사례가 너무 적다는데 어려움이 있을 뿐이다. 그러나 대중매체의 일방적 메시지를 수동적으로 수신하던 시대에서 수신자가 주체적으로 선택할 수 있는 이용의 시대로 변해가고 있는 오늘날 새로운 커뮤니케이션 기술환경은 갈수록 수신자 주권의 문제를 중시하도록 만들고 있다. 그런 만큼 케이블 TV의 본격실시를 맞아 수신자 피해구제에 관한 대안을 마련해보는 일은 시의 적절한 연구과제라고 하겠다. 이를 위해 외국의 유사한 경우를 기초로 하여 우리 상황에 맞게 적응, 단계적으로 보완해 가는 과정과 관련 분야의 수용자 피해구제제도를 참고로 대안을 마련하는 방법을 같이 사용하였다.

그런데 이 문제는 케이블 TV로부터 입을 수 있는 피해의 범주를 어떻게 설정하고 그 구제의 수준을 어디까지 설정하느냐에 따라 매우 다양하게 논의될 수 있다. 직접적이고 가시적인 경우만을 피해대상으로 삼을 수도 있겠으나 여기서는 보다 폭 넓은 의미에서의 피해개념으로 확대하여 수신자 스스로의 자각과 주체성 회복을 통한 올바른 활용대책까지를 피해구제의 범주에 포함시키고자 하였다. 따라서 먼저 수신자 스스로 케이블 TV의 올바른 활용요령을 터득하고 이를 실제 생활 속에서 실천할 수 있는 대책을 가장 적극적이면서도 근본적인 방안으로 보고 가능한 한 구체적인 실천과제들을 정리해 보았다. 즉, 케이블 TV 수신자 주권론이 제기되는 당위성에 대해 먼저 살펴본 후 그 구체적인 활용방법과 주권확보 차원의 수신자운동 방향에 대해서도 언급하였다.

그리고 종합유선방송위원회의 심의활동과 수신자불만처리위원회를 통한 수신자 피해구제 제도를 살펴보았고 기존 언론피해구제 관련 법·제도를 통해서도 케이블 TV 수신자 피해구제가 가능하다는 차원에서 이 부분에 대해서도 간략히 살펴 보았다.

물론 외국의 케이블 TV 수신자 피해구제제도에 대해서도 자료입수가 가능한 범위 내에서 개괄적으로 정리하였다.

II. 다매체 시대의 새로운 수용자권

각종 신기술 매체의 출현으로 인해 조성되는 다매체 환경은 기존 시청자 개념을 새롭게 규정하도록 요구하고 있다. 기존 방송이 지닌 다량성, 일시성, 일방성, 획일성에 기초한

수용자 즉, 시청자개념으로는 설명될 수 없는 새로운 상황이 도래했기 때문이다. 시청자나 수용자 보다는 이용자나 가입자라는 용어가 훨씬 설명력이 높은 개념으로 등장한 셈이다.

이러한 시청자관의 변화는 용어나 개념 그 자체보다는 방송환경 전반에 일고 있는 변화를 비롯하여 방송을 둘러싸고 있는 정치, 경제, 사회, 문화적인 제반 상황의 변화와 함께 이루어지고 있다는 점에서 총체적인 성격을 지닌다. 이 글의 주제인 수신자에 관한 논의의 기초가 되는 환경변화들이 아닐 수 없다.

우선 정치적인 면에서 보면 지방화, 분권화, 민권화가 이루어지고 있으며, 경제적인 면에서는 자유경쟁 체제의 도입으로 인한 새로운 시장환경이 조성되고 있다. 문화적으로는 취향문화의 확산 추세가 나타나고 있으며, 사회적으로는 정보사회가 지니는 갖가지 특성을 종합적으로 수용하는 형태로 변화하고 있다. 따라서 다매체, 다채널 시대의 수용자는 우선존재론적 위상 자체의 변화는 물론 그들을 바라보는 인식의 차원에서 새로워지고 있으며 동시에 새로운 눈으로 바라봐야 한다는 당위를 촉구 받고있다.

케이블 TV의 본격 실시는 이러한 새로운 개념의 수용자관을 보다 분명하게 인식하도록 하는 계기가 되고 있다. 가입자의 수와 그들의 취향에 따라 케이블 TV 산업 자체가 영향을 받는 정도만 보아도 케이블 TV 시대에 수용자의 위치는 그 중요성을 짐작하고도 남는다.

기존 텔레비전과 시청자 사이의 특성이자 한계이던 일방적 커뮤니케이션 유형이 아닌 쌍방적 커뮤니케이션으로의 전환인 셈이다. 다매체 시대의 수용자는 기존 방송의 시청자와 비교하여 정보수용에 관한 의식과 행동에 있어서 과거와는 다른 특성을 지닌다. 최근 전개되고 있는 다매체 환경은 단순한 신기술 도입이나 활용이라는 제한적 의미에서의 발전이 아니라 근본적으로 인간 커뮤니케이션 자체의 변화를 수반하고있기 때문에 기존 질서 자체를 뒤바꾸는 파장을 동반한다. 가치관의 변화에서부터 일상생활의 세세한 행동에 이르기까지 다매체 환경의 영향력은 광범위하면서도 깊은 영향력을 행사하고 있기 때문이다.

여기서 기존 TV 시청자와는 다른 뉴미디어 시대, 다채널 시대, 정보화 사회의 새로운 수신자권을 설명할 수 있는 특성들을 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 새로운 수용자들은 보다 많은 정보를 요구함은 물론 동시에 다양한 정보에 접하기를 원할 것이다. 특히 수용자 개개인의 취향과 욕구에 맞는 정보수용에 보다 적극적일 것이며, 매체로부터 제공되는 메시지가 개인의 취향이나 관심과 거리가 있을 경우 과감히 거부하는 주체적인 수용의식과 행동이 일반화되어 갈 것이다. 이러한 새로운 수용자 의식의 변화추세는 곧 쌍방향 커뮤니케이션 매체의 출현이라는 기술발전과 그 궤를 같이 하면서 나타나고 있다.

둘째, 새로운 수용자들은 갈수록 실용적이거나 오락적인 정보에 대한 욕구가 증가할 것이다. 과학, 의학의 발달을 비롯한 기술적 진전은 인간의 수명을 연장하여 고령화 사회를 도래시키고 각종 자동화 추세는 노동개념의 변화와 여가에 대한 기존 인식을 근본적으로 뒤바꿔 놓고 있다. 이러한 일련의 변화들을 종합해 볼 때 다매체 시대의 새로운 수용자들은 정치, 경제 등 무거운 정보보다는 가볍고 편안한 오락과 실제적 삶과 밀착된 실용정보에 대한 욕구가 보다 증가할 것이다. 셋째, 지역 및 국제사회 모두 주체적인 정보수용 욕구가 늘어날 것이다. 지역사회에서는 주민의식의 증대와 지역자치제의 강화가 지역정보에 대한

수용 욕구를 증대 시킬 것이며, 국제화 시대의 국제적 정보 수용 욕구 증대는 자연스러운 현상이다.

넷째, 새로운 수용자들은 선택적 수용면에서 매우 적극적이면서도 능동적인 행동을 보일 것이다. 우선 선택할 수 있는 매체 및 채널의 수 자체가 증대될 것이기 때문이기도 하겠지만 일방적으로 수용하던 기존 수용형태에 대한 반성이 스스로 일어날 수밖에 없을 것이기 때문이다. 아무 생각 없이 텔레비전 수상기를 켜놓고 하루종일 시청하거나 곁에 두는 식의 텔레비전 시청행위는 갈수록 개선될 것이다. 시청행위에 따른 지불비용이 늘어날 뿐만 아니라 선택한 채널이나 프로그램에 따라 치밀하게 요구될 것이기 때문에 스스로 선택하는 시청행동에 혜택을 점검하면서 결정할 수밖에 없을 것이다.

가입자나 이용자로서 새로운 수용자는 보다 직접적인 계약관계를 맺은 고객이자 정보 소비자이다. 따라서 매체를 향한 권리도 기존 방송의 시청자에 비해 훨씬 적극적으로 요구할 수 있게 되어있다. 가입을 할 것인가의 여부 결정 단계에서부터 계속 시청할 것인가의 재계약 단계에 이르기까지 시청자의 권리를 행사할 기회가 훨씬 많아졌기 때문이다. 가입할 채널이나 구입한 매체를 통해 프로그램이나 정보를 선택할 개인의 선택폭 또한 크게 넓어졌다. 이렇게 신장된 권리만큼 매체수용의 개인적, 사회적 책임이 커진 것은 물론이다. 다매체 시대의 새로운 수용자는 바로 이런 넓혀진 선택 폭 앞에서 책임을 다하는 수준 높은 수용 능력을 요구받고 있다.

이상과 같은 능동적이고 적극적인 수용자관의 출현은 곧 케이블 TV로 인한 수신자 피해의 감소나 해결을 뒷받침하는 바탕이 된다는 점에서 매우 중요한 변화가 아닐 수 없다.

III. 케이블 TV가 생활환경에 미치는 영향들(피해의 유형과 범주 이해를 위해)

케이블 TV는 우리 가정 및 사회에 갖가지 혜택을 가져다 줄 것이지만 그에 못지않게 잘못 사용하면 심각한 역기능적 폐해를 가져다 줌으로서 결국 수신자들에게 막대한 피해를 입히는 결과를 빚을 수도 있다.

다시 말하면 케이블 TV는 꿈의 채널 이라고 불리울 정도로 기대도 크지만 이에 못지않게 예상되는 역기능적 폐해도 적지않은 두 얼굴을 가지고 있다는 의미이다.

따라서 여기서는 예상되는 갖가지 변화 양상들을 하나하나 살펴보면서 올바른 활용을 위해사전에 계획적인 준비를 해야 할 사항들을 점검해 봄으로서 피해예방의 기초로 삼고자 한다.

무엇보다도 현재의 TV 시청량이 크게 늘어날 것이다.

늘어나는 TV 시청시간 만큼 다른 일이 영향을 받을 것이기 때문에 그 여파는 연쇄적으로 생활구석구석에 광범위하게 나타날게 분명하다. 예컨대 당장은 아니더라도 머지않아 24시간 종일방송 채널이 많아지면 심야 또는 낮시간 TV시청이 가능해짐으로써 지금까지와는 전혀 다른 시청시간대와 시청유형이 생겨나는 셈이다.

기존 TV 방송이 종료된 이후에도 밤을 새워가며 TV 시청을 할 수 있다는 것은 자신이 원하는 특정 프로그램이나 채널을 가지고 있는 시청자로서는 대단한 유혹이 아닐 수 없다.

그런 만큼 계획성 있는 TV 시청이 이루어지지 않을 경우 생활리듬이 깨지는 폐해도 우려되는게 사실이다.

그 동안 우리나라 전 국민의 일일 평균 TV 시청시간은 약 3 시간으로 70 평생을 기준으로 할 때 모두 8 년 7 개월을 기록해 왔다. 여기에 케이블 TV 시청으로 늘어나는 시간을 약 2 시간만 추가하면 총 14 년 5 개월여를 평생동안 TV 시청으로 보낸다는 충격적인 계산이 나오기 때문이다.

아울러 여러 종류의 채널이 다양하게 제공되기 때문에 식구들마다 원하는 시간에 자기 나름대로 프로그램을 골라 시청할 수 있어서 개인별 시청이 일반화될 것이다. 따라서 어른용 프로그램을 부모들이 어린 자녀들과 함께 시청할 수 밖에 없기 때문에 빚어지던 문제들도 자연스럽게 해결할 수 있게 된 것이다. 반면, 갈수록 케이블 TV 의 오락 채널들은 현재 지상파 TV 방송보다 훨씬 개방적인 내용으로 채워질 것이기 때문에 가정에서 어린이들과의 차별 시청이 이루어지지 않으면 심각한 사회문제를 야기할 수도 있다.

한편 영화채널을 비롯하여 문화예술, 교양, 스포츠 채널의 활용여하에 따라서는 기존 문화생활패턴도 획기적으로 바꾸어 놓을 가능성이 있다.

영화광인 경우는 케이블의 영화채널이 개인적인 욕구충족에 더할나위 없이 좋은 매체이지만 가족전체 영화관람을 위한 외출 기회는 상대적으로 줄어드는 변화도 예상할 수 있다. 그 외에 갖가지 공연 또는 행사 등을 직접 현장에 가지 않고도 참여할 수 있기 때문에 매우 편리한 생활 여건이 마련되었다고 볼 수도 있을 것이다.

특히 스포츠 채널의 경우는 종일 경기중계와 심야 전 게임 녹화중계방송 등으로 인해 경기장에 직접 나갈 수 없는 시청자들의 갈증을 충분히 풀어 줄 것으로 기대된다.

교육대상별 학습 채널은 과외 등 비공식 교육영역을 상당부분 대체함으로써 우리나라 부모들의 높은 교육열을 흡수할 수도 있을 것이다.

이렇듯 다양한 유용성이 있는 반면 가계에 미치는 영향도 만만치 않을 듯 싶다.

우선 최초 가입시 단말기 사용 보증금과 가정설치비용으로 7 만원 내지 9 만원이 들고 매월 17,000 원~24,800 원의 수신료를 내야 한다. 월 2 만원 내외의 정기적인 지출은 신문구독료나 현 TV 수신료를 감안하여 최소화 시킨 가격이기는 하지만 가정 형편에 따라서는 상당한 부담이 가는 금액일 수도 있다. 실생활에서의 활용계획이 치밀하지 못하고 분위기에 휩쓸려 가입해서는 안되는 이유가 여기에 있다.

또한 케이블 TV 를 통한 외국문화 유입문제도 심각한 사회문화적 충격파가 아닐 수 없다. 30 여개에 달하는 전문채널에 담을 국내 프로그램 공급 전망이 그리 밝지 않은 상황에서 외국 프로그램의 방영비율은 예상보다도 훨씬 높을 것으로 보여 지기 때문이다.

국제사회에 적응하기 위한 정보나 의식을 배운다는 적극적인 해석도 가능하지만 반면 국적없는 외래문화의 범람으로 인한 전통문화의 파괴도 걱정하지 않을 수 없다. 세계적인 최신 유행음악이나 패션정보 그리고 각종 오락 프로그램들이 안방으로 직접 전달되는 통로로 활용될 경우 이에 따른 사회문화적 영향력은 개인은 물론 가정, 학교, 사회에 이르기까지 총체적 성격을 띠는 것이기 때문이다.

케이블 TV 가 제대로 정착될 경우 지역사회에 미칠 영향력 또한 대단할 것이다. 계획대로라면 지역채널은 각 지역마다의 독특한 내용들로 특성화될 것이기 때문에 정치,

경제, 사회, 문화적인 모든 면에서 지역중심의 구심체 역할을 할 수도 있을 것이다. 지방의회를 실황 중계하거나 지역민들의 크고 작은 행사나 모임들을 진솔하게 전달하는 프로그램은 지역자치의 실질적인 견인차 역할을 할 수 있을 것이기 때문이다.

한편 케이블 TV는 난시청이라는 단어를 허용하지 않기 때문에 언제나 선명한 화면을 통해 프로그램을 볼 수 있다는 강점을 지니고 있어서 무리한 장기시청만 아니라면 상쾌한 기분으로 TV를 시청할 수 있다는 이점도 있다.

IV. 올바른 케이블 TV 활용을 통한 피해예방

결국 케이블 TV 시대의 본격 도래는 우리 가정과 사회생활에 긍정적인 유용성과 부정적인 폐해의 우려 모두를 가져다 주는 셈이다. 따라서 이제가입 여부 결정단계에서부터 구체적인 프로그램선택 및 시청에 이르기까지 올바른 활용을 위한결정권은 시청자 즉 가입자들의 몫으로 남겨진 것이다. 예상되는 피해를 수신자 스스로 극복해가는 과정이라고 볼 수도 있을 것이다.

우선 케이블 TV 가입을 요청 받으면 자기 자신은 물론 가족 모두에게 어떤 유용성이 있을까를 찬찬히 따져보고 결정을 내리도록 해야 할 것이다.

그리고 일단 가입을 하고 난 후에는 좋은 시청습관을 기를 수 있도록 가족 모두가 계획적이고 질서있는 케이블 TV 시청을 습관화해야 한다. 아울러 스스로 감시자의 역할을 할 수 있도록 비판적이고 주체적인 프로그램 평가 및 감상 능력을 기르기 위한 노력도 게을리해서는 안될 것이다.

보다 실질적인 문제들을 중심으로 올바른 케이블 TV 활용을 위해 필요한 정보 및 방안들을 수신자 주권 확보를 위한 대안 마련 차원에서 정리해보면 다음과 같다.

우선 케이블 TV는 계약을 중심으로 존재하는 매체이다. 일정한 약속에 의해서 계약을 하고 그 기초위에서 서로의 의무 이행을 요구하는 거래행위가 기본이기 때문이다. 따라서 케이블 TV에 가입을 할 때는 방송국 측에서 제시하는 이용약관을 자세하게 읽고 의문사항이 있을 때는 이를 철저히 짚고 넘어가는 능동적 수신자가 되어야 한다.

동시에 법적, 제도적인 수신자 주권확보 장치가 얼마나 치밀하고 체계적으로 마련되어 있느냐도 유의해서 검토해 두어야 한다.

우선, 현행 법규상 케이블 TV 수신자 주권 확보를 위한 조항이 얼마나 충실하게 마련되어 있는가를 살펴볼 필요가 있겠는데 관련된 법규들을 간단히 일별하면 다음과 같다.

첫째, 종합유선방송법과 그 시행령상 수신자주권 확보를 위한 조항이다. 위의 법 제 5 항(침해에 대한 구제) 제 45 조(정정보도청구권)이하 9개항의 내용과 시행령 제 37 조의 내용에 대한 정확한 이해와 활용방안을 검토할 필요가 있다.

케이블 TV 내용에 의해 피해를 입었을 경우 정정보도를 청구하는 장치이기 때문에 일단 정확한 이해를 바탕으로 적절한 활용대책이 마련되어야 할 것이다.

둘째, 종합유선방송 수신 약관에 대한 정확한 이해가 필요하다. 가입 예정자 또는 대상자 개인별로는 이를 검토할 능력과 여건이 마련되어 있지 못하므로 운동단체나 전문가의

도움을 받아 아파트 부녀회나 학부모 단체 등 그룹별로 구체적 실천방안을 마련하여 대응해야 할 필요가 있다.

셋째, 종합유선방송위원회의 심의규정과 절차에 대한 정확한 이해와 감시작업이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

심의규정의 내용에 대한 검토 뿐 아니라 심의절차와 실제 심의 활동이 수신자 주권운동 차원에서 지속적으로 전개되어야 한다. 경우에 따라서는 심의위원 임명이나 위원 개개인의 적합성 여부에 대해서도 운동 단체의 기준에 의거해서관심을 가질 필요도 있다.

심의 활동이나 결과에 대한 공표를 촉구하고 이를 모든 가입자가 자세하게 검토하고 의견을 개진할 수 있도록 제도화할 필요도 있다. 심의 결과 제재를 받거나 시정을 요구받은 사업자들의 이행여부도 역시 수신자 주권운동의 중요한 감시대상이다.

넷째, 종합유선방송위원회의 수신자고충처리위원회를 적극 활용하는 방안도 필요하다. 수신자 주권을 보장하기 위해 개설된 장치인 만큼 규정이나 처리과정에 대한 자료를 입수해서적극적으로 활용해야 할 것이다.

다섯째, 가입에 앞서 케이블 TV에 대한 정확한 정보를 알도록 노력해야 한다. 케이블 TV가 무엇인가를 가입자의 입장에서 충분히 알아야 할뿐 아니라 사업자의 홍보내용을 주체적으로 판단하는 능력을 길러 수신자 스스로 이를 유용하게 활용할 수 있어야 할 것이다.

단순히 이웃이 가입하기 때문에 경쟁적으로 가입한다거나 별 효용성도 없으면서 과시용으로 가입하는 등의 잘못된 케이블 TV 가입 분위기는 건강한 케이블 TV 문화 정착을 가로막는 요인이 될 것이기 때문이다. 따라서 뚜렷한 가입동기나 이유를 가지고 케이블 TV 가입이 이루어지도록 시청자운동 차원에서 안내하고 유도하는 일도 시급하다.

여섯째, 올바른 케이블 TV 시청교육이 필요하다.

기존 TV 중심의 시청자 교육 중 케이블 TV가 도입될 때 야기될 수 있을 것으로 예상되는 상황을 고려하여 새로운 시청교육이 실시되고 각 가정에서 이를 실천할 수 있도록 구체적인 지침이 마련되어야 할 것이다. 동일한 TV 수상기를 통해프로그램이 전달되기 때문에 수신자의 입장에서는 기존 방송이나 케이블 TV의 내용은 시청자의 선택성을 기초로 하기 때문에 지상파 TV에 비해서는 프로그램 내용 규제가 상대적으로 느슨하다.

즉, 흥미 위주의 프로그램을 상대적으로 자유롭게 풀어야 한다는 케이블 TV 사업자들의 요구를 무작정 묵살하고 계속 강력한 규제와 통제를 가할 수는 없게 되었기 때문이다. 따라서 시청자 스스로 또는 집단적으로 올바른 케이블 TV 시청습관을 들일 수 있도록 노력해야 할 것이다.

교양물과 오락물을 균형있게 고루 시청하도록 노력한다거나 오락물의 경우에도 일정한 수준에 이른 프로그램을 시청할 수 있도록 선택능력을 기르는 방법 등이 각 가정의 형편을 고려하여 주체적으로 마련되고 실천되어야 할 것이다.

결국 케이블 TV도 가입단계에서부터 시청과정에 이르기까지 얼마나 시청자들이 현명하게 활용할 능력을 갖추느냐에 따라 그 유용성이 결정되는 매우 가변적인 존재인 셈이다.

케이블 TV도 좋은 시청자가 좋은 방송을 얻을 자격이 있다는 명제에는 예외가 아니기 때문이다.

수신자 주권운동은 지난 10 여년간 전개되어온 지상파 방송중심의 시청자운동 경험과 성과를 기반으로 하되 동시에 새로운 환경변화에 걸맞는 운동 방향과 방법 모색이 필요하다. 교육에서부터 압력행사에 이르기까지 새로운 방송기술 시대에는 그 철저한 대비책이 필요하기 때문이다. 전기한 바와 같이 케이블 TV는 계약에 의해서 수신자들과의 커뮤니케이션이 이루어지기 때문에 계약수립단계에서부터 그 이행에 이르기까지의 종합적인 대책이 필요하다. 물론 수신자 스스로가 얼마나 자신들의 주권을 확보하기 위해 노력하느냐가 가장 중요한 관건이 될 것이지만 사업자나 관련전문가 및 정책기관, 정책부서 차원에서도 건강한 수신자 주권운동이 전개될 수 있도록 각자의 형편에 맞는 지원과 협조가 있어야 할 것이다. 여기에 최근 개정된 종합유선방송 이용약관 중 수신자의 권리조항을 비롯하여 주의 깊게 살펴보아야 할 필요가 있는 조항을 중심으로 검토해보면 아래와 같다.

물론 여기서 검토된 내용들은 수신자들이 실제 케이블 TV 가입단계에서부터 철저히 구체적인 이해득실을 따지는 주체적 가입이 이루어져야 한다는 일종의 주문을 담고 있는 셈이다.

먼저 종합유선방송 이용약관 제 3 조(수신계약) ②항에는 「수신신청자는 수신설비 설치 이전에는 언제든지 수신계약을 해제할 수 있으며, 이 경우 납입된 시설설치비와 컨버터 보증금은 즉시 반환합니다」라고 규정함으로써 입을 수도 있는 계약상의 불이익을 방지하고 있다. 아울러 ⑤항에서는 「방송국은 수신 계약시 접수순서, 전송망 및 수신자의 주거형태 등을 감안하여 수신시설설치 예정일을 수신신청자에게 미리 알려드립니다」라고 규정하여 역시 수신자에 대한 서비스를 명문화하고 있다.

한편 제 4 조(수신시설의 설치·보존 및 이전등) ①항에서는 방송국은 제 3 조의 규정에 의한 수신계약을 체결한 때에는 수신시설 설치 예정일자에 정당한 사유가 없는 한 수신시설을 설치하여야 한다고 규정하여 수신자의 권익을 보호하는 장치를 마련해 놓고 있다.

그리고 제 5 조(방송국의 의무)에서는 다음과 같은 내용의 의무사항들을 규정해놓고 있다는 사실을 수신자들이 인지하고 불이익을 받지 않도록해야 할 것이다.

① 방송국은 방송구역 내에서 수신자에게 다음 각호의 서비스를 제공하여야 합니다.

1. 기본채널 방송서비스
2. 유료채널 방송서비스
3. 공공채널 및 지역채널 방송서비스
4. 한국방송공사(KBS), 교육방송(EBS) 및 재송신이 합의된 무선방송사의 방송 재송신서비스

③ 방송국은 수신자가 수신에 장애가 있을 경우 지체없이 이를 원상회복 하여야 합니다.

④ 방송국은 수신자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만사항을 신속하고 적절하게 처리하여야 하며, 처리가 곤란한 경우에는 수신자에게 그 사유와 불만처리 일정을 통보하여야 합니다.

⑤ 방송국은 수신설비의 설치, 변경, 유지 또는 보수 등의 업무수행 중 수신자, 제 3 자의 소유 또는 점유물에 대하여 손해를 끼친 경우에는 이를 배상하여야 합니다. 역시 제 7 조

「요금청구 및 납부」 항에서는 케이블 TV 가입자들이 특별히 유의해서 알아두어야 할 내용들로서 다음과 같이 규정하고 있다.

① 수신료 및 컨버터 사용료 (이하 「월 요금」이라 한다)의 계산기준일은 매월 1일부터 말일까지 계산하여 월정액을 지정된 기일 내에 자동이체 또는 지로송금으로 납입하되 수신 또는 수신해약당월의 수신료는 15일 단위로 월 2회 계산합니다.

② 월 2회 계산은 1일부터 15일까지 수신시는 당월 수신료의 절반을, 16일 이후 수신시는 다음달부터 수신료를 납입합니다. 수신해약시도 1일부터 15일까지는 납입 월 수신료의 절반을 반환하여 주며, 16일 이후 수신 해약시는 납입된 해당월의 수신료는 반납되지 아니합니다.

③ 방송국 시설의 하자 등 방송국의 귀책사유로 인하여 수신하지 못한 때에는 그 일 수를 기준으로 감액하며, 특히 연속 5일 이상 또는 월간 총 7일 이상 수신하지 못한 때는 당해 월의 요금등을 면제 합니다.

④ 방송국은 요금 등의 납입 청구서를 납부기일 7일전까지 수신자 또는 그 대리인에게 도달하도록 통지하여야 하며, 수신자는 방송국이 지정하는 날까지 요금등을 납부하여야 합니다.

⑤ 수신자는 요금등을 3개월, 6개월, 12개월 단위로 선납할 수 있으며, 이 경우 수신자는 별지 「종합유선방송요금표」에서 정하는 할인율을 적용 받을 수 있습니다.

⑥ 방송국은 요금등을 체납한 자에 대하여는 독촉장을 발부하여야 하며 체납된 요금등의 납부일은 독촉장 발부일로부터 10일 이후로 정하여야 합니다. 체납으로 인한 가산금은 체납된 총 월 요금의 월 2/100에 상당하는 금액입니다.

⑦ 납입 청구된 월 요금에 이의가 있을 때에 납입청구서 발부일로부터 1개월 이내에 언제든지 방송국에 이의신청을 할 수 있습니다. 방송국은 이의신청에 대하여 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이의신청 접수일로부터 7일 이내에 수신자에게 통지하고 과오납된 금액은 즉시 환불해 드립니다. 다만 수신자가 동의하는 경우에는 다음달 월 요금에서 차감 처리할 수 있습니다.

⑧ 수신자가 장기 해외출장, 입원 등 본인의 사유에 의해 수신을 일시 중지하고자 할 때에는 부득이한 사유가 없는 한 중지기간 개시 7일 이전에 그 기간을 정하여 신청하여야 합니다.

⑨ 방송국은 수신자의 수신의 일시 중지기간이 15일 초과시에는 월 요금등의 반액을, 30일을 초과한 경우에는 월 요금의 전액을 면제하며, 방송국은 수신 중지사유가 해소된 때에는 지체없이 수신 가능하도록 하여야 합니다.

이상에서 알 수 있듯이 예상되는 갖가지 상황을 종합적으로 고려한 내용들이기 때문에 가입시에 수신자들이 면밀하게 검토한 후 수락해야 피해를 미리 예방할 수 있을 것이다.

끝으로 제 8 조 「계약변경 및 해지」 항목에서는 수신자들이 예상치 못한 해약사유가 발생했을 경우 피해를 보지 않고 해지할 수 있는 사항이 아래와 같이 적시되어 있으므로 역시 사전에 잘 알아둘 필요가 있다.

⑩ 방송국은 다음 각호의 1에 해당할 경우 수신계약을 해지할 수 있으며, 해지시에는 그 사유, 해지일시, 컨버터 보증금, 월 요금의 상환액 등을 명시하여 서면으로 수신자에게 통지하여야 합니다.

1. 수신신청서의 기재사항 중 중요내용을 고의로 허위 작성하였을 경우
 2. 수신자가 방송국의 승인을 받지 않고 수신료 추가납부 없이 수신시설을 임의로 증설하여 수신하거나 타인에게 이를 수신하도록 한 때
 3. 수신료를 체납하여 납입독촉장을 받고 2개월이상 체납한 때
- ④ 제 2 항 및 제 3 항의 규정에 의거 수신계약을해지할 때는 방송국은 수신자와 협의하여 체납된 월 요금을 컨버터 보증금에서 상계할 수 있습니다.
- ⑤ 수신자는 수신계약상의 권리의무를 타인에게 양도하는 경우에는 양도인은 방송국에 사전에서면 또는 전화로 통보하여야 하고, 양수인은 양수일부터 15 일 이내에 수신신청서를 작성하여 방송국에 제출하여야 합니다.

V. 종합유선방송위원회의 심의활동

종합유선방송위원회는 종합유선방송법 제 40 조 1 항의 규정에 따라 산하에 심의위원회를 두고 심의업무를 담당하고 있다. 아직 방송개시 초기이므로 많은 심의결과가 축적된 것은 아니지만 그 중에서도 방송용 극영화와 만화영화, 외국의 방송프로그램, 광고방송물 등 사전심의대상 프로그램을 중심으로 심의가 이루어지고 있다.

심의결과는 사안에 따라 시정조치를 내릴 수 있어서 올바른 심의만 보장된다면 수신자 피해보호차원에서도 매우 유용한 장치인 셈이다.

원활한 심의업무 수행을 위해 시청자 모니터 요원을 모집하여 일차 심의대상 자료를 걸러내는 작업을 맡기고 있는데 이때 주로 참고가 되도록 예시하고 있는 분야별 체크리스트를 간추려 정리하면 다음과 같다.

분야별 모니터 주요 검토사항이 곧 심의의 수준과 범주를 이해하는 기초자료가 될 것이기 때문이다. 다만 이미 언급한 바와 같이 심의활동이 어느 정도로 방송내용을 규제하고 있으며 어떤 정당성을 가지고 이루어지고 있는지 등에 관한 분석은 추후에 가능한 연구과제라는 점을 밝히고자 한다.

1) 분야별 모니터 주요 검토사항

가. 지역채널분야

- 지역생활정보 방송프로그램에 관한 규정 준수여부
- 사실을 왜곡하거나 특정사안을 해설 또는 논평했는지의 여부
- 특정지역의 이해를 대변하거나 지역이기주의를 조장하는지의 여부
- 특정인, 특정업체, 특정상품 및 특정 영업장등에 대한 간접광고나 선전여부

나 보도 · 정보분야

- 방송의 균형성, 객관성
- 인권, 사생활 침해 내용
 - 개인의 권익 및 명예의 훼손여부
 - 특정 사건과 관련 없는 개인 또는 단체명 공개 여부
 - 성폭행을 당한 부녀자의 인적사항 공개 여부
 - 미성년 피의자 인적 사항 공개 여부
- 잔인하고 비참한 표현, 불쾌감을 주는 부적합한 내용 여부
- 지역 · 계층간 갈등을 조장하는 내용 여부
- 선정적 장면
- 보도출처 및 자료화면이 표시되어 있지 않은지의 여부
- 바른 언어생활을 저해하는 내용의 포함 여부
- 위법행위를 조장할 우려 여부
- 약물의 오 · 남용을 조장할 우려 여부
- 범죄모방의 동기 제공 여부
- 간접 광고 및 선전내용의 포함 여부
- 기타 종합유선방송 심의규정 등 제반 법규 준수 여부

다. 교양 · 교육분야

- 방송의 균형성, 객관성
- 어린이, 청소년의 정서 저해 여부
- 바른 언어생활
- 선정적 내용
- 불쾌감을 주는 부적합한 내용

라. 문화 · 오락분야

- 간접광고 및 선전내용 포함 여부
- 어린이, 청소년의 품성 저해 여부
- 선정적 장면의 포함 여부
- 불건전한 내용 또는 비속한 표현 여부
- 폭력, 살상장면 과다묘사 및 희화화 여부

VI. 수신자고충처리위원회의 활동

종합유선방송위원회 안에 설치되어 있는 수신자고충처리위원회도 케이블 TV 수신자들의 피해를 구제하기 위해 만든 기구이다. 역시 개설된 지가 오래되지 않아 아직 이렇다 할 실적을 축적하지는 못했으나 갈수록 그 역할이 중요해질 것으로 예상되고 있다.

(1) 법적근거

종합유선방송법 38 조 제 1 항 제 3 호(위원회의직무)에는 종합유선방송위원회가 「수신자의 고충에 관한 조사 및 건의에 관한 사항」을 심의 의결하도록 규정하고 있으며 이에 의거, 「수신자고충처리에 관한 규정」 (위원회규칙 제 40 호, 94.11. 25 제정)을 제정, 시행중에 있다.

(2) 운영 및 직무

매월 1 회 정기회의를 개최(매월 셋째주 목요일)하고 필요시에 임시회의를 개최하고 있으며주요 직무는 아래와 같다.

- 고충처리신청사항의 심의 및 그 결과에 따른 조치
- 각종 고충의 조사 및 분석결과에 따른 개선방안 건의
- 기타 위원회가 연구한 사항의 심의 및 그 결과에 따른 조치
- * 한편 고충처리위원회는 고충처리신청사항이 심의위원회나 기타 유관기관의 업무와 관련될때에는 이들과 협조하여 이를 처리할 수 있도록 되어 있다.

(3) 고충처리의 대상

고충의 내용은 명예훼손, 권익침해, 저속하고 선정적인 내용, 수신화질이나 컨버터에 대한 불만 등 종합유선방송 전반에 관한 불만사항으로 아래와 같이 구분해 볼 수 있겠다.

- 방송프로그램 관련사항
 - 종합유선방송내용의 공공성과 윤리성에 관한 사항
 - 종합유선방송 심의규정 및 관계법령 위반사항
- 방송프로그램 이외의 사항
 - 수신료를 비롯한 수신약관에 관한 사항
 - 수신설비에 관련된 사항
 - 수신자의 고충과 관련되는 관련사업자의 역무제공에 관한 사항

(4) 신청기간 및 절차

프로그램과 관련된 고충은 고충사안 발생 후 10 일 이내, 그 이외의 고충은 20 일 이내로 고충처리신청기간을 정하고 있으며 신청접수시에는 신청자 인적사항, 관계방송사 또는 채널명, 방송프로그램의 제목, 방송일시, 고충의 요지, 조치요구사항 등을 적어 서면이나 팩스로 접수하면 된다.

(5) 처리기간

접수한 날로부터 30 일 이내에 처리를 원칙으로 하고 처리가 지연될 경우에는 신청인에게 그 사유와 지연 기간을 통지 한다.

(6) 가능한 조치

공보처 장관에게 시정명령건의, 심의기준 위반시 시정조치 명령, 관련사업자 및 유관기관에 이첩하고 기타 적절한 조치 등을 취한다.

- o 조치결과는 신청인 및 관련사업자에 통보
- o 기타 위원회 업무 또는 해당 심의위원회에 업무참고사항으로 통보

(7) 수신자 고충처리업무 관련 법규(발체, 정리)

1) 종합유선방송법 제 38 조(위원회의 직무)

- ① 위원회는 각 호의 사항을 심의 의결한다.

3. 수신자의 고충에 관한 조사 및 건의에 관한 사항

2) 종합유선방송법 제 47 조(시정명령)공보처 장관은 종합유선방송사업자가 다음 각 호의 1 에 해당할 때에는 이의 지정을 명할 수 있다.

- ② 종합유선방송의 역무에 관한 사항이 수신자의 이익을 부당하게 저해하고 있다고 인정될 때

3) 종합유선방송 심의규정 제 3 조(종합유선방송 내용의 자유)

② 수신자는 종합유선방송 내용의 공공성과 윤리성에 관하여 불만이 있는 경우 이에 대한 의견을 종합유선방송위원회에 제기할 수 있으며, 위원회는 이를 성실히 처리하여야 한다.

4) 종합유선방송 심의규정 제 98 조(시정조치의 명령)

② 수신자나 관련단체로부터 종합유선방송내용의 공공성과 윤리성에 대해 구체적 사실을 적시한 불만제기가 있는 경우, 위원회는 이를 검토하여 이유 있다고 판단할 때에는 시정조치 명령등 적절한 조치를 취하여야 한다.

5) 종합유선방송 심의규정 제 99 조(시정조치의 이행)

① 제 98 조의 규정에 의한 시정조치 명령을 받은 종합유선방송국 또는 프로그램 공급자는 통지받은 날로부터 14 일 이내에 그 명령을 이행한 후 그 결과를 10 일 이내에 서면으로 위원회에 보고하여야 한다.

6) 정기간행물의 등록 등에 관한 법률 제 16 조

① 정기간행물에 공표된 사실적 주장에 의하여 피해를 받은 자는 그 공표가 이루어진 날로부터 일간신문 또는 통신의 경우에는 14 일 이내에, 그 밖의 정기간행물의 경우에는 1 월 이내에 서면으로 발행인이나 편집인에게 정정보도의 게재를 청구할 수 있다.

7) 방송법 제 41 조

① 방송에 공표된 사실적 주장에 의하여 피해를 받은 자는 그 공표가 이루어진 날로부터 14 일 이내에 서면으로 방송국의 장이나 편성책임자에게 정정보도의 방송을 청구할 수 있다.

8) 종합유선방송법 제 45 조

① 종합유선방송에 공표된 사실적 주장에 의하여 피해를 받은 자는 그 공표가 이루어진 날로부터 30 일 이내에 서면으로 종합유선방송국의 장이나 편성책임자에게 정정보도의 방송을 청구할 수 있다.

Ⅶ.외국에서의 수신자 피해구제제도 사례

(1) 미국의 FCC(연방통신위원회)

1934년 통신법에 의해 설립되었으며 의회 직속독립정부기관으로 주 또는 국가간의 유·무선전신, TV, 위성, 케이블 통신 등을 전체적으로 조정하는 일을 관장하고 있다 FCC 위원회는 대통령이 상원의 동의를 얻어 임명한 7인의 위원으로 구성되며 가입자불만처리와 관련한 부서로는 대중매체국 소속의 케이블 서비스부의 가입자 불만 및 질문조회 분과가 있으며 이곳에서 현 케이블 TV 법에 대한 공중으로부터의 불만 및 질문처리, 음란 프로그램에 대한 불만심사 등의 업무를 처리하고 있다. FCC가 가지고 있는 재허가 권한을 통해 재허가 과정에서 방송내용에 대한 불만처리나 서비스관련 불만도 어느 정도는 통제하고 있으나 각 케이블 방송국 자체에서 가입자 관리를 통한 불만해결이 주를 이룬다. 즉, 케이블 방송국은 가입자의 민원 내지 불만사항을 방송국내의 가입자 관리시스템에 의해 대부분 여과하고 있는 셈이다. 여기에 우리의 상황에서 참고할 사항이 많다고 여겨지는 FCC의 케이블 TV 가입자 서비스 의무조항을 요약하여 덧붙이면 다음과 같다.

- FCC(미 연방통신위원회)는 S/O(케이블 방송국)가 가입자 서비스 의무이행에 보다 적극적인 역할을 수행하도록 「Communications Act of 1934」의 632조를 수정한 「Cable Act of 1992」의 8조를 제정하고 소비자 보호 및 서비스 조항을 강화

- 94. 7. 1 부터 전국적으로 발효된 이 기준은 연방차원에서 제시한 시행 모델로 지역허가당국이 자체 입법과정을 통해 관련법규를 제정하고 집행하도록 함.

- 소수의 케이블 사업자들이 만족스러운 서비스 수준을 제공하지 못한다에 따른 상하원 관련위원회에서의 문제제기가 개정 배경

- S/O 들의 가입자 서비스 수준을 높일 수 있는 기준을 허가당국이 제정하도록 요구하기 위함

1) 가입자서비스 의무기준

가. S/O 근무시간과 전화편의

- S/O는 24시간 이용가능 한 장거리 무료전화 및 수신자부담전화를 통해 민원 접수해야 함

- 근무시간 중(월-금요일 09 00~17 00) 문의전화는 숙련된 회사직원이 응답처리 함

- 정상근무시간후의 전화문의는 자동응답시스템(ARS)에 의해, 자동응답이 불가능한 문의사항은 다음날 담당부서 직원이 처리

- 전화응답은 대기시간을 포함하여 전화연결까지 30 초가 초과해서는 안되고 다른 부서로 돌리는 교환시간도 30 초를 넘어서는 안됨.이 같은 의무기준은 연간 90% 이상의 전화민원해결을 달성하여야 함

- 불만처리 기록에 명백한 실수가 없는 한 전화응답 준수사항을 조사하거나 측정하는 장비구입을 강요하지 않음.(불만처리 측정장비가 비싸 S/O에 경제적 부담이 크기 때문)

- 통상가입자가 문의전화를 할 경우 시간당 3% 이하의 대기중 신호에 걸리게 됨

- 가입자 서비스센터 및 요금 정산소는 최소 정상근무 시간중에는 누구나 사용할 수 있도록 개방되어야 하고 이용이 편리한 곳에 위치해야 함.

나. 시설설치, 방송중단, 서비스호출 정상적인 운용조건에서 다음의 기준은 95%이상의 성취도를 완수해야함.

○ 설치는 신청접수 후 7 일 이내 완료되어야 하고 기존의 분배망으로부터 125 피트 이내에 위치

○ S/O 는 방송서비스 중단에 신속히 대응해야 하고 중단사고가 발행한 후 24 시간 이내 처리해야 함

○ 시설설치와 서비스 호출, 기타 설비활동에 대한 예약은 근무 중 특정시간을 정하거나 최대한 4 시간 단위이내에서 설정함.(S/O 는 신속한 가입 자 편의를 위해 정상근무 시간외에도 설치 활동과 서비스 호출에 대한 스케줄을 배려 해야함)

○ S/O 는 미리 예정된 약속은 근무시간이 종료된 후라도 취소해서는 안됨

○ 약속시간에 늦거나 지킬 수 없을 경우 S/O 는 가입자에 이 사실을 통보해야 하며 가입자가 편리한 시간으로 약속을 다시 정해야 함

다. S/O 와 가입자간 의사전달

가). 가입자 통보

○ S/O 는 모든 가입자에게 시설설치시 및 최소 1 년에 1 회 다음사항을 서면으로 알려야 함

-제공되는 프로그램 및 서비스-프로그램 및 기타 서비스 가입 조건, 프로그램 가격 및 선택

-시설설치와 서비스 관리지침

-서비스 사용방법 안내

-프로그램 채널 소개지역허가당국 사무실의 주소, 전화번호를 비롯한 요금 및 불만 처리절차

○ 가입자는 요금, 프로그램, 채널 등의 변경사항은 가능한 빨리 서면이나 안내방송 등으로 통보 받아야 함. S/O 자체 사정으로 변경되는 사항은 최소 30 일전 가입자에게 통보 조치

나) 요금

○ 요금고지서는 간결, 명확 이해하기 쉬워야.하며 기본채널과 유료채널, 컨버터 사용료 등이세분화되어 명시되어야 함

○ 요금분쟁의 경우 서면으로 불만 접수 후 30 일 이내 처리해야 함

다) 반환금

○ 반환청구금은 신속히 이루어져야 함

○ 다음 요금 고지일 이전이나 서비스를 중단하고 컨버터를 반환한 후 즉시 돌려주어야 함

라) 신용거래

○ 서비스의 신용거래는 신용보증에 대한 결정이 내려진 후 다음 요금 납기일 이전까지 시행되어야 함

마) 정상근무시간

○ 정상근무시간이란 동일지역 내 대부분의 유사한 서비스 업종이 고객의 편의를 위해 사무실을 개방하는 시간을 의미

○ 정상근무시간으로 최소한 1 주일에 하루정도의 저녁시간 및 주말의 오후시간은 어느 정도 할애하여야 한다.

이상과 같은 내용의 가입자 서비스 의무조항은 우리의 현행 수신자 이용약관과는 근본적으로 큰 차이를 보이고 있다. 따라서 앞으로 이용약관을 둘러싼 사업자와 가입자 사이의 각종 분쟁이 야기될 때 좋은 참고자료로 활용될 수 있을 것이다.

(2) 영국의 BCC(방송불만위원회) 1980 년에 설치, 현재 5 명의 위원과 8 명의 직원으로 구성되어 있는데 예산은 전액 BBC S4C, ITC 및 라디오 위원회가 기부하고 있다. 방송된 프로그램에서 불공평하고 불공정하게 다루어졌거나 프로그램이나 프로그램 자료 획득시 프라이버시의 침해가 있었다고 생각하는 사람들의 불만을 취급하는데 취급영역은 케이블과 위성서비스, 방송광고와 텔레텍스트를 포함한 모든 라디오와 텔레비전 프로그램까지 포괄하고 있다. 불만을 심의할 경우 위원회는 방송사에 프로그램 녹화자료나 사본 또는 관계자료를 요청할 수 있으며, 불만에 대한 서면답변 요구도 가능하다.(1993 년 115 건 불만접수 중 58 건의 불만을 부분 또는 전부 인정)

(3) 캐나다의 CRTC(캐나다 방송통신위원회)

케이블 TV 방송국 사업자들에게 지역 사업권을 주고 매 5 년 마다 면허를 갱신하여 시청료의 인상 및 프로그램과 지역방송 여부등에 대한 서비스를 평가 이 과정에서 수용자의 불만사항이 반영된다.

o CTSC (케이블 TV 심의회)

-케이블 TV 심의재단(The Cable Television Standards Foundation)에 의해 설치된 독립기관으로서 1992 년 3 월 6 일 CRTC로부터 가입자 불만의 심사 및 판결권을 위임 받음

-가입자로부터의 불만사항을 직접 접수하거나 또는 CRTC로부터 이첩된 민원을 처리하는데 CTSC 진행절차를 보면 다음과 같다.

① 심의회는 CRTC로부터 이첩된 민원과 우편접수된 불만사항을 공개하고 해당방송국에 전달한다.

② 심의회는 불만 제기자에게 처리절차 안내문을 발송한다.

③ 불만 제기자는 방송국으로부터 서면으로 14 일 이내 조치 결과를 통보받고 만일 방송국이 해결 못할 경우 심의회로 민원사항을 이첩한다.

④ 심의회는 사법적 차원에서 방송국에 대한기준, 법령, 지침위반 여부 등을 결정하여 구속력있는 판결을 내린다.

⑤ 해당 방송국과 민원인에게 처리결과를 서면 통보한다.

VIII. 결론 및 제언

케이블 TV 도 우리나라 기존 언론피해구제 제도의 범주에서 예외일 수 없다. 따라서 언론중재위원회를 통해 다른 매체의 경우와 마찬가지로 케이블 TV 사로부터 입은 피해를 구제받을 수 있는 길이 있다. 아울러 이 과정에서 중재가 성립되지 않을 경우 법원에 소송을 제기하여 정정보도청구는 물론 민 · 형사상 배상이나 처벌을 요구할 수 있다. 다만 이 글에서는 케이블 TV 에 한정하여 피해구제제도를 살펴보고자 하였기 때문에 이 부분은 생략한 것이다. 지금까지 우리나라 케이블 TV 수신자 피해구제체계에 대해 전반적으로 살펴보았다. 그러나 앞에서도 밝힌 바와 같이 피해나 구제의 범위 및 개념을 어떻게

정의하느냐에 따라 논의가 매우 다양하게 이루어질 수 있다. 따라서 이 글에서는 보다 근본적인 대책의 하나로 수신자의 주권의식을 함양하여 스스로 피해를 예방할 수 있는 교육과 운동에 대해 중점을 두고 살펴보았다. 같은 맥락에서 수신자고충처리위원회나 심의활동을 설명하는데도 가능한 한 수신자가 이를 실제 활용할 수 있는 정보를 제공한다는 차원에서 다루려고 노력 하였다. 케이블 TV로부터 피해를 예방하고 구제하는 가장 유용한 비결이 곧 수신자 스스로의 자각과 선별능력 함양이라고 보았기 때문이다.

- ☐ 서강대 신방과, 서강대 신방과 대학원(석사, 박사), 서강대 언론문화연구소 연구원
- ☐ 저서 : 「대중매체의 이해와 활용(공저)」, 「언론수용자(공저)」
- ☐ 현재 한국방송개발원 정책연구실장, 가톨릭대 강사