

언론중재제도 이용만족도에 관한 연구

조사연구실

언론중재위원회는 개정 「정기간행물의 등록등에 관한 법률」의 시행을 계기로 중재신청인과 피신청인을 대상으로 언론중재제도에 관한 이용만족도 및 평가연구를 실시하였다 이 조사연구는 서강대학교 언론문화연구소(책임연구자 최창섭 교수)에 위탁하여 진행하였으며 이 글은 조사결과의 일부를 당위원회 조사연구실에서 분석·요약한 것이다.....편집자주

I. 연구목적

언론에 의한 침해사례의 분쟁 조정기구로서 언론중재위원회가 설립된 지 16년이 지났다. 그동안 효율적인 중재기관으로 거듭나기 위해 실무적으로도 운용방안의 활성화를 모색해왔으며, 이를 위한 조사연구도 계속해 왔다. 중재위원회의 이러한 자체적인 노력과 각계 여론을 바탕으로 지난 1995년 12월에는 「중재기능의 도약」으로 볼 수 있는 법개정이 이루어져 1996년 7월 1일부터 그 시행에 들어갔다. 이에 당위원회는 언론중재제도를 직접 이용해 본 경험이 있는 신청인·피신청인을 대상으로 지금까지 언론중재제도에 대한 종합적인 평가를 마련하고, 법개정으로 새롭게 마련된 중재제도의 운용상 실효성을 높이기 위한 방안을 모색해 보고자 본 조사 연구를 기획하였다. 당위원회는 지난 1989년 중재 신청인 및 언론학회 회원들을 대상으로 「언론중재제도 개선을 위한 평가연구」를 한 바 있다. 본 연구는 '89년 연구의 후속연구로서 신청인뿐만 아니라 피신청인까지 조사대상을 확대하여 중재제도에 관한 종합적인 평가를 구하고자 하였다. 이 조사의 주된 연구내용은 다음과 같다.

1. 언론피해에 대한 신청인·피신청인의 인식 및 태도
2. 언론중재제도에 대한 인지 및 이용만족도
3. 개정 정기간행물법하의 새로운 중재제도에 대한 평가
4. 언론중재위원회의 역할 및 중재제도의 효율적 운용방안 모색

II. 연구방법

1. 조사대상

- 1993년~1995년 신청인·피신청인
- 1996년 7월~9월 신청인·피신청인

이 조사는 언론피해사례에 대한 인식뿐만 아니라 중재신청, 중재회의, 처리결과 등 전반적인 절차에 관한 의견을 구하고자 하는 것이었으므로 조사대상 선정에 몇 가지 원칙을 두었다.

첫째, 신청인의 조사대상자 선정은 개인인 경우 중재회의 참석여부와 관계없이 중재신청 당사자를 조사대상으로 하였다. 신청인이 회사나 법인과 같은 단체인 경우에는 중재회의에 참석한 자(신청인 대리인)를 조사대상자로 선정하였다. 둘째, 피신청인의 경우 중재회의에 참석한 자를 조사대상자로 하는 것을 원칙으로 하였다. 피신청인이 불출석한 경우나 중재신청이 취하된 경우는 조사대상자에서 제외하였다. 셋째, 신청인이나 피신청인이 변호사를 대리인으로 선임한 경우는 조사대상자에서 제외하였으며 동일인이 여러건의 중재신청과 관련된 경우 한 건으로 처리하였다.

이상과 같은 기준으로 조사대상자를 선정한 결과, 1993년~1995년의 총 중재신청건수 1,492건 중 신청인 942명, 피신청인 683명, 그리고 1996년 7월~9월의 총 중재신청건수 152건 중 신청인 70명, 피신청인 52명이 조사대상자로 선정되었다.

(본 연구를 기획할 당시 개정 이후의 중재제도를 이용한 일부 신청인·피신청인으로부터 응답을 받아 개정전 신청인·피신청인의 응답과 유의미한 차이가 있는 내용들을 시험적으로 파악해 보고자 하였으나 3개월(1996년 7월~9월)이라는 짧은 조사대상 기간 동안, 신청인 중복사건이 많아 다양한 의견을 구할 수 없었고, 설문지자체를 개정전 조사대상자와 동일한 것을 사용한 결과 대부분의 응답에서 개정전·후 사건별로 응답자간의 유의미한 차이를 발견할 수 없었다. 따라서 본 조사결과는 주로 신청인과 피신청인간의 비교로 제시된다.)

2. 조사기간

1996년 9월부터 11월까지 (3개월)

3. 조사방법

우편조사방법을 통해 연구를 진행시킨 결과

신청인 1,012명 중 161부가, 피신청인 735명 중 1기부가 회수되어 총 회수율은 15.6%로 집계되다.

4. 설문지 구성

설문지는 신청인용과 피신청인용, 두 가지 유형으로 작성되었으며 설문의 전체적인 구성은 다음과 같다.

-한국 언론에 대한 일반적인 평가와 관련한 문항-중재신청사건 및 언론사에 대한 항의 관련문항

-언론중재위원회 인지도 및 광고 관련 문항-중재제도의 필요성 및 이용동기에 관한 문항

-언론중재 신청 및 처리과정에 대한 문항-언론중재 결과 및 만족도에 관한 문항

-개정된 정간법 중 언론중재제도 관련 내용인지도 및 평가와 관련된 문항

5. 분석방법

수집된 자료는 SPSS/PC+(WINDOW 6.1)을 이용하여 분석하였다. 대부분의 결과는 신청인·피신청인을 독립변인으로 하여 두 집단간 차이가 어떻게 나타나는가를 알아보는 교차분석을 통해 제시되었다. 유의 수준은 전체적으로 $p < .05$ 로 설정하였다.

III. 분석결과

1. 응답자의 인구사회학적 분포

응답자의 성별 분포는 신청인 전체 응답자 149명 중 '남자'가 133명(89.9%), '여자'가 9명(6.1%), 무응답자 7명(4.1%)였으며 피신청인은 전체 응답자 102명 중 '남자'가 100명(98%), '여자'가 2명으로 신청인, 피신청인 모두 남자비율이 압도적으로 높았다. 연령은 신청인, 피신청인 모두 40대 이상이 90%가량 되었으며, 학력은 피신청인은 응답자 전원이 대졸 이상의 학력을 지녔고 신청인의 경우도 고졸 이하의 비율이 15%로 대부분 대졸이상인 것으로 나타났다.

또한 신청인 응답자의 대부분은 중재신청 당사자였으며 (83.8%), 피신청인은 언론사 대표 또는 간부가 전체 응답자의 52.0%, 기사 작성자가 17.7%, 그외 중재대리인이 22.5%를 차지하고 있다

2. 언론보도에 대한 평가

신청인과 피신청인은 우리나라 언론현실에 대해 대체로 서로 상반된 의견을 보이고 있는 것으로 나타났다. "언론이 사회적 공익과 개인의 권익보호를 위해 그 책임과 의무를 어느 정도 하고 있다고 생각하는가"라는 질문과 '현재의 언론보도의 문제점' 그리고 '잘못된 언론보도로 인한 문제점' 등에 관한 질문에 대해 신청인과 피신청인 간에 의견차이가 있는 것으로 나타났다. 다만 현재 우리나라 언론의 자유 보장 정도에 대해서는 신청인과 피신청인 모두 언론이 대체로 자유롭다고 응답하여 집단간 의견차이가 없는 것으로 나타났다.

(1) 언론의 자유와 사회적 책임이행

신청인과 피신청인에게 공통으로 "현재 우리나라 언론이 사회적 공익이나 개인의 권익보호를 위해 그 책임과 의무를 어느 정도 하고 있다고 생각하는가"라고 질문하였다. 그 결과 신청인보다는 피신청인이 언론에 대해 더욱 긍정적인 평가를 하고 있는 것으로 나타났다. 언론의 보도로 피해를 입은 경험이 있는 신청인의 경우 응답자의 과반수(57.7%)가 그 책임과 의무를 잘못하고 있거나 전혀 못하고 있다고 답한 반면, 피신청인은 31.4%만이 이에 응답하여 대조를 이루었다. 언론의 사회적 책임에 대해 잘하고 있다고 응답한 피신청인도 25.5%에 달했다. 언론의 자유에 대해서는 신청인과 피신청인의 의견차이가 없는 것으로 나타나 신청인의 60%, 피신청인의 57%가 우리나라 언론이 매우 또는 대체로 자유롭다고 응답하였다.

(2) 언론보도의 문제점 및 이로 인한 피해

<표 1>과 같이 언론보도의 문제점을 신청인은 46%가 '사실여부를 확인하지 않은 부정확한 보도'가 가장 주된 원인이라고 응답한 반면, 피신청인은 '흥미위주의 선정적인 보도'에 문제가 있다고 26.5%가 응답하였다. 피신청인은 그밖에 '부정확한 보도(19.6%)'나 '편파적인 보도(14.7%)', '과장 또는 축소 보도(20.6%)' 등의 항목에 고르게 응답하였다.

표 1) 잘못된 언론보도의 원인

	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
부정확한 보도	69	46.3	20	19.6
편파적인 보도	35	23.5	15	14.7
선정적인 보도	22	14.8	27	26.5
과장 또는 축소 보도	12	8.1	21	20.6
사건의 일부만 보도	8	5.4	12	11.8
기 타	3	2.0	7	6.9
계	149	100.0%	102	100.0%

$\chi^2 = 32.68760$ DF = 5 (p < .000)

언론보도로 인한 가장 큰 문제점으로 신청인(72.3%)과 피신청인(52%) 모두 명예훼손을 지적하였다. 그러나 신청인은 재산피해를 두 번째 피해라고 지적한 반면 피신청인은 사생활 침해라고 응답하였다.

3. 언론중재위원회 인지도 및 광고접촉도

언론중재위원회에 대한 인지도와 광고접촉도는 상당히 높은 것으로 나타났다. 피신청인보다는 신청인이 TV 광고에 대해 상대적으로 긍정적인 평가를 하였으며, 가장 인상 깊었던 TV 광고는 '중재위원이 언론중재위원회를 소개하는 광고'라고 응답하였다.

(1) 언론중재위원회 인지도 및 인지경로

언론중재위원회에 대한 인지도는 <표 2>에서 알 수 있듯이 전반적으로 높은 것으로 나타났다. 당연한 결과이지만 피신청인의 경우 90.2%가 언론중재위원회의 역할에 대해 알고 있다고 응답하였다. 신청인도 45.6%가 중재신청 전에 그 역할에 대해 알고 있다고 응답하였으며 이름 정도는 들어 보았다는 응답자(42.3%)를 감안한다면 언론중재위원회 인지도는 비교적 높다고 할 수 있다. 언론중재위원회 인지경로는 신청인의 경우 TV 광고, 주위 사람들, 방송보도 순이었으며, 피신청인의 경우 TV 광고, 신문보도, 방송보도 순으로 나타났다.

〈표 2〉 언론중재위원회 인지도

	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
역할에 대해 알고 있었음	68	45.6	92	90.2
이름 정도는 들어보았음	63	42.3	9	8.8
사이비기자 신고받는 곳	6	4.0	.	.
전혀 몰랐음	10	6.7	.	.
무응답	2	1.4	1	1.0
계	149	100%	102	100%

$\chi^2 = 56.27227$ DF = 4 ($p < .000$)

(2) 언론중재위원회 광고에 대한 평가

언론중재위원회를 소개하는 매체광고를 접한 경우를 조사한 결과 신청인(75.8%)과 피신청인(85.2%) 모두 TV 광고를 가장 많이 본 것으로 나타났다. 그러나 전혀 광고를 보지 못한 사람이 신청인 14.1%, 피신청인 2.9%로 나타났다. 가장 인상 깊었던 광고는 '최근 광고가 아닌' 중재위원이 등장하여 언론중재위원회를 소개하는 광고'를 신청인(67.7%)과 피신청인(55.6%) 대다수가 지적했다. 이에 관련하여 위원회의 홍보 및 광고를 위한 보다 깊이 있는 분석이 진행되어야 할 것이다. 광고에 대한 평가는 "역할과 기능에 대한 소개가 잘되어 있는가", "광고의 의미가 정확하게 전달되었는가", "오랫동안 기억에 남는 광고인가", "신뢰가 가는 광고 인가", "언론피해를 당했을 때 언론중재위원회에 신청해야겠다는 생각이 들게 하는가"라는 5개 문항에 걸쳐 5점 척도로 신청인, 피신청인에게 물었다. 조사결과 전반적으로 긍정적인 평가가 도출되었으며 피신청인 보다 신청인이 더 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타났다. 특히 언론피해를 당했을 때 언론중재위원회에 신청해야겠다는 생각이 들게 한다는 반응이 신청인의 경우 65%를 차지, 광고효과가 상당히 있는 것으로 나타났다.

4. 언론중재제도에 대한 평가

언론중재제도의 필요성을 의외로 신청인보다 피신청인이 더욱 절실히 느끼고 있는 것으로 밝혀졌다. 중재위원의 중재처리 태도·입장에 대해서도 피신청인이 보다 긍정적으로 평가하였다. 한편 중재위원의 권한에 대해서는 신청인이 중재위원의 권한이 미흡하다고 평가하였다.

(1) 언론중재제도의 필요성

언론중재제도의 필요성에 대해 신청인, 피신청인에게 공통으로 물은 결과 신청인(82.5%), 피신청인(95.1%) 모두 언론중재제도의 필요성에 대해 절감하고 있었다. 주목할 만한 것은 신청인보다 피신청인이 언론피해구제를 위해 언론중재제도가 필요하다고 응답한 비율이 높았다는 것이다. 언론중재제도가 필요하지 않다고 응답한 신청인은 그

응답하였고, 처리기간을 늘려야 한다는 항목에는 피신청인 24.5%, 신청인 10.7%가 응답하였다. <표 5>과 <표 6>의 내용을 보면 중재처리과정에 임하는 신청인과 피신청인은 서로 상대방 태도에 대해 매우 부정적인 평가를 하고 있는 것을 알 수 있다. 신청인은 피신청인이 중재에 임하는 태도가 매우 또는 대체로 소극적이라고 평가한 것이 전체 응답자의 63.7%에 달한 반면 적극적 이라는 평가는 10%에도 미치지 못하였다. 또한 신청인 눈에 비친 언론사의 중재제도에 대한 입장 역시 부정적인 것이 절반 이상(50.8%)으로 나타났다. 언론사측이 중재과정에서 보인 태도에 대해 신청인의 무려 66.1%가 언론사측이 중재과정에서 독단적인 태도를 취했다고 응답하여 피신청인에게 다소 강한 불만을 가지고 있는 것으로 분석되었다. 한편 피신청인에게는 신청인의 태도에 관해 '신청인의 주장과 요구', '중재제도에 대한 입장', '중재과정에서 보인 태도'라는 세가지 문항으로 질문하였다.

<표 5> 신청인들이 중재처리과정에서 언론사로부터 받은 인상

	언론사측이 중재에 임하는 태도	언론사의 중재제도에 대한 입장	언론사측이 중재과정에서 보인 태도
	백 분 율	백 분 율	백 분 율
매우 소극적/부정적/독단적	42.7	30.6	50.0
대체로 소극적/부정적/독단적	21.0	20.2	16.1
보 통	19.4	24.2	12.1
대체로 적극적/긍정적/협조적	4.8	8.9	4.8
매우 적극적/긍정적/협조적	4.8	7.3	9.7
무응답	7.3	8.9	7.3
계	100%	100%	100%

<표 6> 피신청인들이 중재처리과정에서 신청인에게 받은 인상

	신청인의 주장과 요구	신청인의 중재제도에 대한 입장	신청인이 중재과정에서 보인 태도
	백 분 율	백 분 율	백 분 율
매우 무리/부정적/독단적	30.7	13.9	31.7
대체로 무리/부정적/독단적	28.7	14.9	25.7
보 통	27.7	36.6	24.8
대체로 타당/긍정적/협조적	5.9	19.8	10.9
매우 타당/긍정적/협조적	4.0	11.9	5.0
무응답	3.0	3.0	2.0
계	100%	100%	100%

조사결과 '신청인의 주장과 요구'가 매우 또는 대체로 무리한 것이라고 피신청인의 59.4%가 응답하였고 타당한 주장이라는 의견은 10%에 지나지 않은 것으로 나타나, 피신청인은 신청인이 보도내용에 대해 대체로 억지주장을 하고 있다고 판단하고 있음을 알 수 있다. 신청인의 중재제도에 대한 입장이 어떠하다고 보는가 하는 질문에 피신청인은 신청인이 중재제도에 대해 긍정적(31.7%)이라고 볼 것이라는 견해와 부정적(28.8%)일 것이라는 견해가 비슷하게 나타났다. 신청인이 중재과정에서 보인 태도에 대해서 피신청인은

매우 독단적이라고 57.4%가 응답하여 신청인과 피신청인 모두 상대방이 중재과정에서 독단적인 태도를 취하고 있다고 생각하고 있음을 알 수 있다.

5. 「정기간행물의 등록 등에 관한 법률」 개정 내용에 대한 인지도 및 평가

피신청인의 경우 정기간행물법의 개정 사실과 그 내용에 대해 비교적 높은 인지도를 보였으나 '이의신청'과 관련한 내용에 대해서는 낮은 인지도가 매우 낮았다. 또한 피신청인의 상당수가 정간물법 개정으로 중재위원회의 권한이 지나치게 강화되었다고 생각하고 있는 것으로 나타났다.

(1) 정기간행물법 개정내용에 대한 인지도

피신청인에게 "언론중재제도와 관련된 정기간행물법 개정 사실을 알고 있는가"라는 질문을 하였다. 개정된 정기간행물법에 대해 전혀 알지 못한다고 응답한 15.7%의 응답자를 제외하고는 대부분의 피신청인이 어떤 형식으로든 알고 있다고 응답하였다. 개정된 구체적 내용까지 알고 있다고 응답한 피신청인은 37.2%였다. 개정 정기간행물법 중 언론중재제도와 관련한 구체적인 내용을 알고 있는지 신청인과 피신청인에게 질문하였다. <표 7>에서 알 수 있듯이 신청인보다 피신청인이 개정내용에 대해 더 많이 알고 있었다. 주목할 만한 사실은 피신청인이 "중재결정을 송달받은 날로부터 7일 이내에 이의신청을 한 경우 중재결정은 그 효력을 상실한다"는 개정 내용에 대해서는 상대적으로 낮은 인지도를 보이고 있다는 점이다. 이는 피신청인이 이번 정간법 개정에 대해 직권중재결정제도가 도입되었다는 사실만을 주로 알고 있어, 중재위원회 권한이 지나치게 확대되었다는 편견을 가질 가능성을 암시하는 것이다.

<표 7> 「정기간행물의 등록 등에 관한 법률」의 개정 내용 인지도

	반론보도청구와 정정보도청구의 차이를 알고 있다		반론보도청구권은 중재위원회를 거쳐 야만 법원에 소송을 제기할 수 있다는 사실을 알고 있다		직권중재결정권의 내용을 알고 있다		중재결정 7일 이내에 이의신청을 하면 중재결정의 효력이 상실한다는 사실을 알고 있다	
	신청인 백분율	피신청인 백분율	신청인 백분율	피신청인 백분율	신청인 백분율	피신청인 백분율	신청인 백분율	피신청인 백분율
알고 있다	34.2	83.5	19.6	66.1	33.8	68.9	11.5	35.0
모른다	58.4	15.5	75.7	32.0	60.8	31.1	82.4	63.1
무응답	7.4	1.0	4.7	1.9	5.4	.	6.1	1.9
계	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
$\chi^2 =$	59.07596		56.90078		30.83771		21.99677	
DF = 2	(p < .000)		(p < .000)		(p < .000)		(p < .000)	

(2) 정기간행물법 개정내용에 대한 평가

정기간행물법의 개정으로 강화된 중재위원회의 권한에 대해 신청인과 피신청인간의 의견 차이가 드러났다. 신청인으로부터는 "언론피해를 구제하기에 여전히 부족하므로 더욱

강화되어야 한다"는 응답(52%)이 많았다. 중재위원들의 중재권한이 미흡하다고 지적했던 불만이 다시 한번 드러난 것이라고 할 수 있다. 반면에 피신청인의 경우 66%가 '적당한 권한'이라고 응답했으나 '지나치게 권한이 확대되었다'는 부정적 의견도 22.5%에 달했다.

〈표 8〉 중재위원회의 권한

	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
지나친 권한 확대	.	.	23	22.5
적당한 권한	49	32.9	68	66.7
더욱 강화되어야	78	52.3	8	7.8
기 타	5	3.4	1	1.0
무응답	17	11.4	2	2.0
계	149	100%	102	100%

$\chi^2 = 92.04432$ DF = 4 (p < .000)

이의신청제도에 대해 신청인(68.9%)과 피신청인(89.3%) 모두 필요하다는 의견이 지배적이었다. 특히 피신청인의 경우 필요성을 강하게 인정하고 있는 것으로 보인다. 개정된 중재신청기간에 대해서도 신청인과 피신청인은 상이한 의견을 보이고 있다. 신청인은 70.9%가 '적당하다'고 응답한 반면, 피신청인의 58.3%가 지나치게 신청인 편이에 맞추어져 있다고 응답하였다.

6. 언론중재위원회 이용동기 및 평가

신청인들은 피해구제가 확실할 것으로 판단 했기 때문에 중재신청을 하였으며, 중재신청과

정에서의 상담에 대해서 과반수가 만족하고 있는 것으로 나타났다. 중재결과에 대해서는 신청인보다 피신청인의 만족도가 높은 것으로 조사결과 밝혀졌다. 그러나 신청인의 과반수가 앞으로 언론으로 인한 피해시 언론중재위원회를 이용하겠다고 응답하여 언론중재위원회에 대한 신청인의 기대를 엿보게 하였다.

(1) 중재신청전 신청인의 대응

신청인이 중재신청한 언론의 침해유형은 명예훼손(87.2%), 신용침해(24.1%), 사생활 침해(8%) 순으로 나타났으며 이러한 언론에 의한 침해에 대해 가장 먼저 취한 조치는 해당 언론사에 항의한 비율이 58.4%, 언론중재위원회에 중재신청하였다는 비율이 31.5%였다.

**<표 9> 항의에 대해 언론사가 취한 태도
(신청인 응답)**

	신 청 인	
	빈 도	백분율
잘못 인정않고 책임회피	58	47.9
잘못 인정않고 위협적인 발언	47	38.8
잘못인정하고 타협적인 태도	10	8.3
언론중재위원회 중재 권유	5	4.1
기 타	1	0.8
계	121	100.0%

**<표 10> 항의 받은 이후 피신청인의 대응
(피신청인 응답)**

	피 신 청 인	
	빈 도	백분율
사전 해결을 위한 노력	55	71.4
중재신청 권유	16	20.8
아무런 조치를 취하지 않음	2	2.6
기 타	3	3.9
무응답	1	1.3
계	77	100.0%

"언론보도로 인한 피해당시 언론사에 항의했던 대다수 신청인 응답자들이 앞으로 동일한 경우를 당한다면 "중재위원회에 반론·정정보도를 청구하겠다"고 응답하여 언론중재위원회에 대한 기대를 엿보게 했다."

신청인은 이러한 항의에 대해 언론사가 '잘못을 인정하지 않고 책임을 회피하거나(47.9%)', 위협적인 발언을 했다(38.8%)'고 응답한 반면 피신청인은 신청인의 항의에 대해 '사전해결을 위해 노력했다'고 71.4%나 응답하여 대조를 이루고 있음을 <표 9>과 <표 10>을 통해 알 수 있다.

(2) 중재신청동기 및 중재 만족도

잘못된 언론의 보도로 인한 피해구제를 위해 언론중재위원회에 중재를 신청하게 된 이유에 대해서 신청인의 과반수(50.3%)가 '언론사에 항의하는 것보다 중재신청이 피해구제효과가 확실할 것으로 판단했기 때문'이라고 응답했다. '물질적인 보상보다 정정보도 등을 통한 정신적 보상을 원하기 때문'이라고 응답한 비율도 32.9%에 달했다.

〈표 11〉 언론에 의한 피해구제를 위해 중재신청방법을 택한 이유

	신 청 인	
	빈 도	백분율
개인적 항의보다 피해구제 효과 확실	75	50.3
정정보도 등을 통한 정신적 보상	49	32.9
시간이나 비용의 부담이 적어서	9	6.1
피해구제를 위한 다른 방법을 몰라서	9	6.1
기 타	6	4.0
무응답	1	0.7
계	149	100%

중재신청과 관련하여 상담을 한 신청인은 응답자의 83.9%로 대다수 신청인이 상담을 한 것으로 나타났으며 상담한 다수의 신청인(60%)이 상담결과에 대해 만족하였다고 응답하였다. 그러나 불만족스러웠다고 응답한 비율도 21.6%나 되었으며, 상담시 부족한 부분은 '의도했던 상담내용을 얻지 못했다(49.5%)', '상담자의 불친절(10.7%)', '상담시간의 지체(5.8%)' 등을 이유로 들었다.

〈표 12〉 언론중재위원회 상담 만족도

	신 청 인	
	빈 도	백분율
매우 만족	19	15.2
대체로 만족	56	44.8
보 통	23	18.4
대체로 불만족	11	8.8
매우 불만족	16	12.8
계	125	100%

응답한 신청인의 중재처리 결과 언론사와 합의한 경우는 신청인 전체 응답자 149명 중 88건으로 나타났다. 합의 결과에 대해서 32.6%가 만족하고 있다고 응답한 반면 불만족스러운 경우도 36%에 달했다. 불성립된 경우 62%가 중재결과에 대해 불만을 표한 것으로 나타났다. 피신청인의 경우 신청인과 대조적으로 중재결과에 비교적 만족하고 있는 것으로 나타났는데 매우 또는 대체로 만족한다는 의견이 38.2%이며 불만을 표한 의견은 18.7%에 지나지 않았다.

그러나 <표 13>에 따르면 "앞으로 언론보도로 인해 피해를 입게 된다면 어떠한 행동을 취할 것인가"라는 질문에 신청인의 60%이상이 "중재위원회에 반론·정정보도를 청구한다"고 응답하여, 신청인이 중재제도를 이용하기 전에 언론으로 인한 피해 당시 가장 먼저 해당 언론사에 항의했던 신청인이 58.4%로 나타났던 본 조사결과와 비교해 볼 때

이는 신청인들의 중재제도에 대한 높은 신뢰도를 반영한 결과라 할 수 있겠다. 그러나 나머지 약 40%에 해당하는 응답자들의 중재제도를 선택하지 않은 이유를 좀 더 연구하여, 앞으로 제도적 보완에 고려해야 할 것으로 생각된다.

〈표 13〉 앞으로의 대응방안

	신 청 인	
	빈 도	백분율
중재위에 반론보도 및 정정보도 청구	90	60.4
법원에 소송제기	22	14.8
해당 매체에 적극 항의	21	14.1
타상담기관, 민원창구 이용	1	0.7
가만히 있겠다	2	1.3
기 타	5	3.4
무응답	8	5.4
계	149	100%

IV. 결 론

신청인과 피신청인 모두 언론중재위원회의 제도적 필요성은 인식하고 있으나 신청인은 언론피해의 실질적인 구제를 마련할 수 있는 언론중재위원회의 위상과 역할을 바라고 있는 것으로 나타났다. 신청인은 정간물법의 개정으로 언론중재위원회의 권한이 강화되었다고는 하지만 여전히 중재위원회의 권한이 미흡하다고 보고 있음을 알 수 있었다. 또한 중재결과에 대한 만족도가 전반적으로 부정적인 것으로 드러났으나 앞으로 언론으로 인한 피해를 받았을 경우 신청인의 다수가 언론중재위원회를 이용하겠다는 견해를 밝힌 것은 신청인이 언론중재제도에 여전히 기대를 갖고 있는 것으로 파악된다.

반면 피신청인은 신청인보다 언론피해 구제기관으로서 언론중재제도의 필요성을 더 느끼고 있으나 언론중재제도가 언론의 자유를 제약할 수 있는 가능성에 깊은 우려를 나타내고 있는 것을 알 수 있다. 개정법에 의한 중재위원회의 권한에 대해 지나치게 권한이 확대되었다거나 신청인 편의 위주의 개정 내용이 많다고 응답한 비율이 높아 이를 반증하고 있다. 그러나 피신청인의 이러한 인식의 근저에는 개정 정간물법 내용에 대한 오해와 불신에서 비롯된 측면도 적지 않은 것으로 판단된다. 피신청인은 정간법 개정 사실이나 그 내용에 대해 전반적으로 높은 인지도를 보였으나 직권결정에 대한 이의신청 내용에 대해서는 다른 정간법 개정 내용보다 확연한 차이를 드러내는 낮은 인지도를 보여 피신청인의 언론중재제도에 대한 태도를 짐작할 수 있게 하는 부분이었다. 따라서 언론중재위원회의 그 기능과 관련하여 실질적인 언론피해 구제를 위한 제도적 방안이 체계적으로 연구되어야 하며 개정된 정간물법의내용에 대한 지속적인 홍보를 통해 특히 피신청인이 지닌 인식을 전환할 수 계기를 마련해야 할 것이다.