

2005년도 언론중재제도 이용만족도 조사

언론중재위원회는 언론중재제도의 효율적 운영과 개선방안을 모색하고자 코리아리서치센터(책임연구원 오창엽 팀장)에 의뢰해 지난 2004년 7월부터 2005년 9월까지 약 1년간 언론중재위원회를 이용했던 신청인과 피신청인을 대상으로 이용만족도 조사를 실시하였다.

다음에서는 ‘조사목적 및 방법’, ‘조사 결과에 대한 요약 및 시사점’ 그리고 ‘조사결과’ 등을 게재한다.편집자 주

I. 조사 개요

것이다.

1. 조사 목적

언론중재위원회(이하 ‘위원회’라 한다)는 지난 2005년 7월 28일부로 시행된 “언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률(이하 ‘언론중재법’이라 한다)”에 의해 새롭게 마련된 언론조정 및 중재제도의 운용상 실효성을 제고하고, 위원회에 대한 종합적인 평가와 개선방향을 모색하고자 위원회를 찾은 모든 이용자를 포괄하는 다각적인 이용만족도 및 평가 조사를 코리아리서치센터에 의뢰하여 실시하였다.

언론조정심리에 출석했던 신청인과 피신청인은 물론, 언론피해 등의 내용으로 상담을 요청한 상담신청인 및 언론피해 예방 및 구제에 관한 교육 대상자 등 위원회를 이용했던 모든 이용자를 상대로 각 영역에 대한 평가 및 의견을 구하고자 했다. 또한 언론중재법의 시행으로 변화된 언론피해구제 제도 및 향후 법 개정 방향에 대한 중재위원의 의견을 알아보기 위한 조사도 실시하였다.

이 글은 언론 조정 심리에 출석했던 신청인과 피신청인에 대한 조사 내용을 중심으로 분석, 요약한

2. 조사 방법

- 조사대상 : 2004년 7월~2005년 9월까지 언론조정(중재)제도 이용자(신청인 554명, 피신청인 445명)
- 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 우편조사(신청인, 피신청인)
- 표본크기 : 총 220명(신청인 140명, 피신청인 80명)
- 조사기간 : 10월 29일(토) ~ 12월 5일(월)

II. 요약 및 시사점

1. 위원회에 대한 인지도 및 필요성

위원회에 대한 인지도는 신청인과 피신청인 모두 전반적으로 높은 수준으로 나타났다. 특히 신청인 보다는 피신청인의 인지도가 높았다. 이는 언론사에 근무하는 피신청인 직업상의 특징이 반영된 당연한 결과로 보인다. 위원회에 대한 주요 인지경로를 조사한 결과, 신청인의 경우 TV광고, 주위 사람들, 방송보도 순이었으며, 피신청인은 신문보도, TV광고, 방송보도 순으로 나타났다.

위원회에 대해서 신청인과 피신청인 모두 95% 이상이 필요하다고 응답하여 높은 동의율을 보였다. 위원회 필요 이유에 대해 이해관계가 다른 신청인과 피신청인이 서로 다른 이유를 들고 있으나 신청인과 피신청인 모두 “언론보도로 인한 피해 구제”라는 위원회의 주된 기능과 역할을 위원회의 필요성 근거로서 가장 많이 응답하였다.

2. 위원회 광고에 대한 평가 및 홈페이지에 대한 평가

신청인과 피신청인 과반수가 위원회의 광고를 접한 경험이 있으며, 여러 매체 광고 가운데 TV광고를 가장 많이 접한 것으로 나타났다.

위원회의 광고에 대해서 ‘광고 주목도’, ‘이해하기 쉬운 전달’, ‘기대감과 신뢰감 전달’, ‘오랫동안 기억에 남는 광고’의 4가지 속성에 대해서 평가를 진행한 결과, 신청인과 피신청인 모두 ‘보통’ 수준으로 평가하였으며, 개선 요망 사항으로는 ‘위원회의 구체적인 역할을 제시하는 광고가 요청된다’는 의견이 가장 많았다. 따라서 향후 광고 제작에 있어 위원회의 구체적인 역할을 제시하는 광고를 통해 위원회에 대한 국민의 이해 수준을 높일 수 있는 방안을 모색해야 할 것으로 보인다.

위원회 홈페이지(<http://www.pac.or.kr>)의 이용 경험을 조사한 결과 신청인의 절반 가량이 이용한 것으로 나타났으나 피신청인은 이용도가 훨씬 낮아 응답자의 21% 정도만 이용한 경험을 갖고 있었다.

위원회 홈페이지에 대해서 ‘최신 정보 제공’, ‘이용의 편리성’, ‘정보유익성’, ‘전반적 만족도’ 항목으로 나누어 평가해 보았다. 홈페이지를 이용했던 신청인은 홈페이지의 이용편리성과 정보 유익성 측면에 대해서는 양호하다고 평가하였으나 피신청인의 평가는 상당히 부정적인 것으로 나타나 위원회 홈페이지

내용이 신청인 위주의 콘텐츠로 구성된 것이 아닌지 검토가 요망된다. 특히 피신청인이 상대적으로 낮게 평가한 홈페이지 구성과 디자인은 시급히 개선해야 할 부분이라 하겠다.

3. 조정(중재) 사건 관련 사항

신청인의 대부분이 잘못된 언론보도를 접하고 처음으로 취하는 조치는 ‘해당 언론사에 직접 항의 또는 반론을 요구’한 것으로 조사됐다. 이러한 신청인의 요구에 대해서 언론사의 41.0%는 ‘잘못을 불인정하고 책임을 회피’했으며 25.0%는 ‘잘못을 불인정하고 위협적 발언’을 했다고 신청인은 응답했다. ‘잘못을 인정하고 타협적인 태도’를 취했다고 응답한 경우는 6.5%에 불과했다. 한편 해당 언론사에 항의 내지 불만을 제기하지 않은 신청인은 언론사에 연락해도 별다른 효과가 없을 것이라 판단, 연락하지 않는 경우가 많은 것으로 나타났다.

신청인의 언론피해에 대한 주장에 대해서 피신청인의 58.3%가 위원회를 이용할 것을 권유한 것으로 나타났다. 이는 언론사 측이 자사 언론보도로 인한 불만을 위원회 창구를 통해 해결하려는 의지가 반영된 것으로 풀이된다.

한편 언론사의 대리인으로서 위원회 심리에 참석했던 피신청인은 대리인의 권한에 대해 반론보도, 정정보도에 대해서는 전권을 갖되, 손해배상에 대해서는 회사와 협의하는 것이 바람직하다는 입장을 보인 비중이 가장 컸다.

4. 조정(중재) 절차 및 심리과정

중재위원들이 조정(중재)에 적극적이라는 의견은 신청인보다 피신청인 측에서 보다 더 높게 나타났으며, 조정(중재) 처리가 공정하다는 의견은 피신청인

보다 신청인 측에서 높게 나타났다. 조정(중재) 권한에 대해서는 피신청인이 신청인 보다 더 강력하다고 느끼는 것으로 나타났다. 2004년도 조사와 비교할 때 신청인과 피신청인 모두 중재위원이 적극적인 중재 태도를 보였다고 응답한 비율이 다소 상승한 것으로 나타났다. 심리분위기에 있어서는 신청인, 피신청인 대부분이 의견교환이 비교적 자유롭게 이루어지는 분위기라고 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

위원회를 이용하는 신청인과 피신청인 양 당사자 모두 중재심리에 출석하여 대기하는 공간에 대해 상당한 불편함을 느끼고 있는 것으로 조사되었다. 대기실 환경의 불만사항으로는 신청인과 피신청인 모두 비좁은 공간을 가장 많이 지적하였고, 서로 불편한 관계에 있는 양 당사자가 심리전에 마주쳐야 한다는 점도 부담으로 느끼고 있는 듯하다. 또한 서울중재부 대비 지방중재부의 심리실, 대기실 환경이 다소 열악한 것으로 나타났다.

조정(중재) 신청사건 처리기간(접수일로부터 14일 이내)의 적정성에 대한 의견을 묻은 결과 현행 처리기간에 대해서 신청인과 피신청인 모두 70% 이상이 적당하다고 응답하였다.

조정결과 합의된 신청인을 대상으로 합의 보도문의 형식과 내용 만족도를 측정해 본 결과 '보통' 수준인 것으로 나타났으며 조정불성립 결과를 얻는 신청인을 대상으로 법원 소송 제기 여부를 살펴본 결과 제기율과 비제기율이 비슷한 수준을 보였다. 신청을 취하한 경우는 언론사 보도 약속(36.4%), 정정보도 이행(22.7%) 등의 이유가 많았다.

언론보도 피해가 다시 발생할 경우 신청인의 75.2%가 위원회를 다시 이용하겠다고 응답해 재이용 의향이 높은 수준인 것으로 나타났다. 이는 위원회를 이용하는 과정에서 만족할 만한 성과를 얻었기 때문인 것으로 생각된다. 다른 사람에게도 위원회를 추천하겠다는 의견은 신청인의 87.3%가 적극 권유한다고

응답해 높은 수준으로 나타났다.

피신청인의 경우 조정(중재)심리 참석 후 '이전보다 명예훼손 등의 문제를 신중하게 다루고 있다'고 응답한 비중이 89.6%로 나타나 중재위원회의 긍정적 기능이 발휘된 것으로 보인다.

5. 언론중재법에 관한 사항

2005년 7월 28일부터 시행된 '언론중재법'의 세부 사항에 대해서 신청인, 피신청인의 입장을 살펴보았다. 먼저 '손해배상청구제도 도입'에 대해서 신청인은 93.7점의 높은 만족수준을 보였으나 피신청인은 39.7점의 낮은 만족수준을 보였다. '인터넷 신문에 대한 조정(중재)가능'에 대해서는 신청인, 피신청인 모두 만족하고 있는 것으로 나타났으나 피신청인 대비 신청인의 만족수준이 다소 높았다. '구술과 전자우편으로 신청가능'에 대해서는 신청인의 경우 92.0점의 높은 만족수준을 보였으나 피신청인의 경우 67.9점으로 보통수준을 보였다. '양 당사자가 중재부의 결정에 따르기로 합의한 후 신청하는 실질적 중재제도 설립'에 대해서 신청인, 피신청인 모두 다소 만족하는 수준인 것으로 나타났으나 피신청인 대비 신청인의 만족 수준이 높았다. '조정(중재) 신청기간 3개월로 연장'에 대해서 신청인의 경우 88.6점으로 높은 만족수준을 보였으나 피신청인의 경우 43.4점의 낮은 만족수준을 보였다. 이와 같은 세부 법안들을 토대로 언론중재법의 전반적인 만족도를 살펴본 결과 신청인의 경우 86.0점의 수준을 보였고 피신청인은 51.9점의 수준을 보였다. 언론중재법에 대해서 신청인의 경우는 신청인의 입장을 반영한 법안이라고 인식하는 듯 하며 피신청인의 경우는 다소 언론사에게 불리한 법안이라고 인식하는 듯 하다.

언론중재법에 의하면 중재부의 직권조정결정에 신청인/피신청인이 이의를 신청한 경우 자동으로 법원에 소가 제기된 것으로 간주한다. 이에 대해서 신청

인의 89.8%는 '피해구제를 돕는 제도'라고 응답했으며 피신청인의 경우는 45.5%가 '피해구제를 돕는 제도', 54.5%가 '청구권 침해 소지 제도'라고 응답해 의견이 양분되는 것으로 나타났다.

6. 언론피해 상담 및 교육

위원회에 언론피해상담을 신청했던 신청인은 32.4%로 나타났으며 상담과정에 대해서는 66.7점의 만족수준을 보였다. 만족의 이유로는 '친절한 상담 및 안내'가 가장 많은 비중을 차지했으며 다음으로 '구체적인 해결방법 제시'를 꼽았다.

피신청인을 대상으로 위원회가 실시하는 언론피해 예방 교육을 이용할 의향에 대해 파악해 보았다. 피신청인의 78.5%가 '이용할 의사가 있다'고 응답해 이용의향이 높게 나타났다. 또한 법률 상담에 대해서는 96.2%가 '이용할 의사가 있다'고 응답해 교육보다 법률상담에 피신청인은 더 관심이 많은 것으로 나타났다. 언론사를 상대로 위원회가 시행하고 있는 교육 및 법률 상담에 대한 안내 및 홍보를 강화할 필요가 있다고 보인다.

Ⅲ. 조사 결과

1. 언론중재위원회 필요성

〈표 1〉 위원회의 필요성(신청인, 피신청인)

	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
필요하다	134	96.4	76	95.0
필요하지 않다	5	3.6	4	5.0
모름/무응답	1	-	-	-
총 계	140	100.0	80	100.0

위원회의 필요성에 대해 신청인, 피신청인에게 공통으로 묻은 결과, 신청인(96.4%), 피신청인(95.0%) 응답자

절대 다수가 위원회의 필요성에 대해 절감하고 있는 것으로 나타났다. 위원회의 사회적 필요성에 대해서는 연도별 조사에서 지속적으로 높은 동의율을 보이고 있다.

2. 언론중재위원회 광고 및 홈페이지에 대한 평가

〈표 2〉 위원회 광고별 인지도(신청인, 피신청인)-복수응답

구 분	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
TV광고	62	71.3	28	66.7
신문광고	38	43.7	22	52.4
인터넷광고	11	12.6	-	-
지하철광고	10	11.5	5	11.9
라디오광고	6	6.9	4	9.5
잡지광고	2	2.3	1	2.4
전광판광고	1	1.1	1	2.4
응답자수	87	-	42	-

언론중재위원회 광고를 인지했다고 응답한 신청인 87명과 피신청인 42명의 각 광고별 인지도를 살펴본 결과, 신청인의 경우 TV 광고를 본 비중이 71.3%로 가장 많은 비중을 차지했으며 다음으로 신문광고(43.7%), 인터넷광고(12.6%), 지하철광고(11.5%)의 순으로 나타났다. 피신청인의 경우 신청인과 마찬가지로 TV 광고가 66.7%로 가장 많이 접한 광고로 나타났으며 다음으로 신문광고(52.4%), 지하철광고(11.9%) 순으로 나타났다.

〈표 3〉 홈페이지 전반적 만족도(신청인, 피신청인)

	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
매우 불만족	-	-	2	11.8
불만족	6	9.5	3	17.6
보통	22	34.9	7	41.2
만족	27	42.9	4	23.5
매우 만족	8	12.7	1	5.9
모름/무응답	6	-	-	-
총 계	69	100.0	17	100.0

위원회 홈페이지에 대한 전반적 만족도에 대해서 홈페이지를 이용한 경험이 있는 신청인(69명)의 55.6%는 '매우 만족+만족', 9.5%는 '매우 불만족+불만족'이라고 응답해 만족도는 64.7점의 수준을 보였다. 피신청인(17명)의 경우는 29.4%가 '매우 만족+만족', 29.4%가 '매우 불만족+불만족'이라고 응답해 만족도는 48.5점의 수준을 보였다.¹⁾ 신청인 대비 피신청인의 위원회 홈페이지에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

3. 조정(중재) 사건 관련 사항

〈표 4〉 조정(중재) 신청 이전에 취한 조치사항 (신청인)

구 분	2004		2005	
	빈도	백분율	빈도	백분율
해당 언론사에 직접 항의 또는 반론요구	66	61.1	92	66.7
위원회에 상담	30	27.8	34	24.6
변호사에 의뢰	7	6.5	6	4.3
언론관련 시민단체에 상담	1	0.9	2	1.4
기 타	4	3.7	4	2.9
모름/무응답	2	-	2	-
총 계	110	100	140	100.0

언론보도에 대처하기 위해 가장 먼저 취한 조치를 살펴본 결과 신청인의 66.7%가 '해당 언론사에 직접 항의 또는 반론요구'를 시행한 것으로 나타났다. 다음으로 '다른 조치 없이 위원회에 상담'한 경우가 24.6%, 변호사에 의뢰한 경우가 4.3%로 응답되었다. 2004년 대비 '해당 언론사에 직접 항의 또는 반론요구'를 한 비중이 다소 늘었다.

〈표 5〉 문제 발생 후 언론사에 연락하지 않은 이유(신청인)

구 분	2004		2005	
	빈도	백분율	빈도	백분율
효과 없을 것이라 판단	16	66.7	27	65.9
중재위원회를 통해야 가능한 것으로 인지	5	20.8	11	26.8
접촉 시도 실패	2	8.3	2	4.9
언론사에 대한 두려움	1	4.2	1	2.4
모름/무응답	4	-	7	-
총 계	28	100.0	48	100.0

문제 발생 후 언론사에 연락하지 않은 신청인 48명 중 신청인의 65.9%가 '효과가 없을 것이라 판단했기 때문'이라고 응답했으며 26.8%가 '위원회를 통해야 가능한 것으로 인지 했기 때문'이라고 응답했다. 2004년도에도 '효과가 없을 것이라 판단'해서 해당 언론사에 접촉하지 않은 경우가 66.7%로 가장 높게 나타났다. 언론사에 연락하지 않은 신청인의 절반 이상이 언론사가 피해에 대해서 적절한 대처를 해주지 않을 것이라 판단하고 있다고 보인다. 2004년도 대비 '위원회를 통해야 가능한 것으로 인지 했기 때문'의 응답 비중이 6.8% 상승했다.

〈표 6〉 신청인의 요구에 대한 조치(피신청인)

구 분	2004		2005	
	빈도	백분율	빈도	백분율
언론중재 청구 제외	27	38.6	21	58.3
오류 인정, 협조 노력	18	25.7	12	33.3
보도내용설명, 양해구함	-	-	2	5.6
민원 상담부서로 유도	7	10.0	-	-
아무런 조치 취하지 않음	4	5.7	1	2.8
기 타	14	20.0	-	-
모름/무응답	2	-	3	-
총 계	72	100.0	39	100.0

1) 점수 산출 : 본 조사의 측정 문항 중 일부 5점 척도로 측정된 문항은 집단간 비교, 시계열분석의 편의를 위해 100점으로 환산되었다. 환산의 방법은 5점 척도상에서 1->0점, 2->25점, 3->50점, 4->75점, 5->100점으로 환산해 이를 분석대상 집단의 평균값으로 산출하였다.

조정(중재)심리 출석요구서를 받기 이전에 신청인으로부터 연락을 받은 경험이 있는 피신청인은 전체 응답자 80명 중 39명이다. 이 중 언론보도피해를 주장하는 신청인의 요구에 대해 위원회를 이용할 것을 권유하는 비중이 전년도 38.6%에 비해 19.7% 상승한 58.3%로 나타났다. 이는 피신청인이 언론사가 자사 언론보도로 인한 불만을 위원회 창구를 통해 해결하려는 의지가 반영된 것으로 풀이된다.

4. 조정(중재) 절차 및 심리과정

〈표 7〉 심리분위기(신청인)

구 분	2004		2005	
	빈도	백분율	빈도	백분율
자유로운 분위기	62	71.3	105	78.4
강압적, 권위적 분위기	14	16.1	17	12.7
기타	11	12.6	12	9.0
모름/무응답	3	-	6	-
총 계	90	100.0	140	100.0

신청인을 대상으로 조정(중재) 심리에 참석했을 때 분위기를 물어본 결과 전체의 78.4%가 '자유로운 분위기'로 응답해 가장 많은 비중을 차지했다. 심리 분위기는 대체로 의견교환이 자유롭게 이루어지는 분위기인 것으로 보인다. 2004년도 대비 '자유로운 분위기'의 비중이 늘어나 신청인 입장에서의 심리분위기가 2004년 대비 개선된 것으로 판단된다.

〈표 8〉 조정(중재)처리결과별 만족도(신청인)

구 분	2004		2005	
	빈도	점수	빈도	점수
합 의	77	53.7	75	63.4
불성립	25	12.5	19	23.5
취 하	22	45.3	22	62.5
조정(중재)결정	-	-	44	54.4
기 각	4	16.7	6	12.5
각 하	5	41.7	3	25.0

조정(중재) 신청 결과(합의, 불성립, 취하, 조정(중재)결정, 기각, 취하)별 신청인의 만족도를 살펴보면 '합의' 63.4점, '불성립' 23.5점, '취하' 62.5점, '조정(중재)결정' 54.4점, '기각' 12.5점, '각하' 25.0점으로 나타났다. 2004년 대비 살펴보면 합의의 경우 9.7점 상승, 불성립 11.0점 상승, 취하 17.2점 상승, 기각 4.2점 하락, 각하 16.7점 하락의 결과를 나타냈다.

〈표 9〉 조정(중재) 신청 결과 별 만족도(피신청인)

구 분	2004		2005	
	빈도	점수	빈도	점수
합 의	74	55.1	51	58.9
불성립	38	54.7	27	54.8
취 하	11	70.0	10	72.2
조정(중재)결정	-	-	24	56.5
기 각	14	81.3	3	58.3
각 하	10	85.0	2	50.0

조정(중재) 신청 결과(합의, 불성립, 취하, 조정(중재)결정, 기각, 취하)별 피신청인의 만족도를 살펴보면 '합의' 58.9점, '불성립' 54.8점, '취하' 72.2점, '조정(중재)결정' 56.5점, '기각' 58.3점, '각하' 50.0점으로 나타났다. 2004년 대비 살펴보면 합의의 경우 3.8점 상승, 불성립 0.1점 상승, 취하 2.2점 상승의 결과를 나타냈다.

〈표 10〉 중재신청 취하의 이유(신청인)

구 분	빈 도	백분율
언론사 보도 약속	8	36.4
정정보도 이행	5	22.7
언론사의 사과로 만족	5	22.7
실효성이 없을 것 같아서	3	13.6
중재위에서 취하 권유	1	4.5
총 계	22	100.0

취하 결과를 얻는 신청인(22명)을 대상으로 취하한 이유를 살펴보니 36.4%가 '언론사가 보도를 약속했기 때문'이라고 응답해 가장 높은 비중을 차지했다. 다음으로 '언론사가 이미 잘못된 보도를 바로 잡는 보도를 해주었기 때문에'(22.7%), '언론사가 사과한 것으로 만족했기 때문에'(22.7%)로 나타났다.

〈표 11〉 언론보도 피해 재발생 시 행동(신청인)

구 분	빈 도	백분율
위원회 재이용	103	75.2
해당 매체에 적극 항의	18	13.1
법원에 소송 제기	13	9.5
다른 상담기관 이용	2	1.5
대응하지 않겠다	1	0.7
모름/무응답	3	-
총 계	140	100.0

향후에 다시 언론보도로 인한 피해를 입게 될 경우 신청인의 75.2%는 '중재위원회에 상담을 하고 조정(중재)을 신청 하겠다'고 응답해 가장 많은 비중을 차지했다. 다음으로 '해당매체에 적극 항의'(13.1%), '법원에 소송 제기'(9.5%)의 순으로 나타났다.

〈표 12〉 위원회 추천의향(신청인)

구 분	2004		2005	
	빈도	백분율	빈도	백분율
적극 권유	73	67.0	117	87.3
소극적으로 권유	25	22.9	-	-
법원 소송 권유	6	5.5	15	11.2
비권유	5	4.6	2	1.5
모름/무응답	1	-	6	-
총 계	110	100.0	140	100.0

주변에 언론보도에 의한 피해를 입게 된 사람

을 접하게 될 때 위원회의 추천의향을 묻는 질문에 신청인의 87.3%가 적극 권유하겠다고 응답해 2004년 대비 20.3% 적극적 추천의향이 높아졌다. '권유하지 않겠다'는 의견은 1.5%로 극히 낮았으며, 그 이유로는 '위원회의 권한 미약'을 지적했다.

〈표 13〉 조정(중재)심리 참석 후 태도 변화(피신청인)

구 분	피신청인	
	빈도	백분율
이전대비 신중하게 다룸	69	89.6
전과 동일	8	10.4
모름/무응답	3	-
총 계	80	100.0

피신청인의 경우 89.6%가 조정(중재)심리 참석 후 '이전보다 명예훼손 등의 문제를 신중하게 다루고 있다'고 응답해 조정(중재)심리의 긍정적 효과가 크다고 판단된다.

5. 언론중재법에 관한 사항

새로 제정된 언론중재법의 주요 내용에 대한 각각의 평가를 신청인과 피신청인에게 물어본 결과는 다음과 같다.

〈표 14〉 손해배상청구 도입에 대한 평가(신청인, 피신청인)

구 분	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
매우 바람직하지 않음	1	0.8	21	28.8
바람직하지 않음	1	0.8	11	15.1
보통	-	-	23	31.5
바람직함	26	20.0	13	17.8
매우 바람직함	102	78.5	5	6.8
모름/무응답	10	-	7	-
총 계	140	100.0	80	100.0

‘정정보도, 반론보도, 추후보도 청구 외에 손해배상 청구도 가능’에 대해서 신청인의 98.5%가 ‘매우 바람직함+바람직함’, 1.6%가 ‘매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음’이라고 응답해 93.7점의 높은 만족 수준을 보였다. 피신청인의 경우는 24.6%가 ‘매우 바람직함+바람직함’, 43.9%가 ‘매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음’이라고 응답해 39.7점의 낮은 수준을 보였다. 피신청인 대비 신청인이 손해배상 청구에 대해서 54.0점 높은 수준을 보여 ‘손해배상 청구 가능’에 대해서 피신청인보다 신청인이 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 15〉 인터넷 신문의 조정(중재) 대상 포함 (신청인, 피신청인)

구 분	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
매우 바람직하지 않음	1	0.8	2	2.8
바람직하지 않음	-	-	2	2.8
보 통	1	0.8	10	14.1
바람직함	23	18.0	21	29.6
매우 바람직함	103	80.5	36	50.7
모름/무응답	12	-	9	-
총 계	140	100.0	80	100.0

‘인터넷 신문에 대한 조정(중재) 및 피해구제 가능’에 대해서 신청인의 98.5%가 ‘매우 바람직함+바람직함’, 0.8%가 ‘매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음’이라고 응답해 94.3점의 수준을 보였다. 피신청인의 경우는 80.3%가 ‘매우 바람직함+바람직함’, 5.6%가 ‘매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음’이라고 응답해 80.6점의 수준을 보였다. 피신청인 대비 신청인이 ‘인터넷 신문에 대한 피해 구제 가능’에 대해서 13.7점 높은 수준을 보여 ‘인터넷 신문에 대한 피해구제 가능’에 대해서 피신청인 보다는 신청인이 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 16〉 구술과 전자우편으로 조정 신청 가능에 대한 평가 (신청인, 피신청인)

구 분	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
매우 바람직하지 않음	2	1.6	4	5.7
바람직하지 않음	-	-	8	11.4
보 통	3	2.3	15	21.4
바람직함	27	21.1	20	28.9
매우 바람직함	96	75.0	23	32.9
모름/무응답	12	-	10	-
총 계	140	100.0	80	100.0

‘구술과 전자우편으로 조정 신청 가능’에 대해서 신청인의 96.1%가 ‘매우 바람직함+바람직함’, 1.6%가 ‘매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음’이라고 응답해 92.0점의 수준을 보였다. 피신청인의 경우는 61.8%가 ‘매우 바람직함+바람직함’, 17.1%가 ‘매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음’이라고 응답해 67.9점의 수준을 보였다. 피신청인 대비 신청인이 ‘구술과 전자우편으로 신청가능’에 대해서 24.1점 높은 수준을 보여 ‘구술과 전자우편으로 신청가능’에 대해서 피신청인 보다는 신청인이 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 17〉 실질적 중재제도의 도입에 대한 평가(신청인, 피신청인)

구 분	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
매우 바람직하지 않음	4	3.1	1	1.4
바람직하지 않음	1	0.8	4	5.7
보 통	19	15.0	19	27.1
바람직함	37	29.1	28	40.0
매우 바람직함	66	52.0	18	25.7
모름/무응답	13	-	10	-
총 계	140	100.0	80	100.0

‘양 당사자가 중재부의 결정에 따르기로 합의한 후

신청하는 실질적 중재제도 신설'에 대해서 신청인의 81.1%가 '매우 바람직함+바람직함', 3.9%가 '매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음'이라고 응답해 81.5점의 수준을 보였다. 피신청인의 경우는 65.7%가 '매우 바람직함+바람직함', 7.1%가 '매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음'이라고 응답해 70.7점의 수준을 보였다. 피신청인 대비 신청인이 '실질적 중재제도 신설'에 대해서 10.8점 높은 수준을 보여 피신청인 보다는 신청인이 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 18〉 조정(중재) 신청기간의 연장(1개월→3개월)에 대한 평가 (신청인, 피신청인)

구 분	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
매우 바람직하지 않음	3	2.4	17	25.0
바람직하지 않음	5	3.9	13	19.1
보 통	4	3.1	17	25.0
바람직함	23	18.1	13	19.1
매우 바람직함	92	72.4	8	11.8
모름/무응답	13	-	12	-
총 계	140	100.0	80	100.0

'조정(중재) 신청기간 3개월로 연장'에 대해서 신청인의 90.5%가 '매우 바람직함+바람직함', 6.3%가 '매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음'이라고 응답해 88.6점의 수준을 보였다. 피신청인의 경우는 30.9%가 '매우 바람직함+바람직함', 44.1%가 '매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음'이라고 응답해 43.4점의 수준을 보였다. 피신청인 대비 신청인이 '조정(중재) 신청기간 3개월로 연장'에 대해서 45.2점 높은 수준을 보여 피신청인 보다는 신청인이 크게 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 19〉 언론중재법에 대한 전반적 만족도(신청인, 피신청인)

구 분	신청인		피신청인	
	빈도	백분율	빈도	백분율
매우 바람직하지 않음	1	0.8	5	7.6
바람직하지 않음	-	-	7	10.6
보 통	12	9.4	33	50.0
바람직함	43	33.9	20	30.3
매우 바람직함	71	55.9	1	1.5
모름/무응답	13	-	14	-
총 계	140	100.0	80	100.0

'언론중재법'에 대해서 신청인의 89.8%가 '매우 바람직함+바람직함', 0.8%가 '매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음'이라고 응답해 86.0점의 수준을 보였다. 피신청인의 경우는 31.8%가 '매우 바람직함+바람직함', 18.2%가 '매우 바람직하지 않음+바람직하지 않음'이라고 응답해 51.9점의 수준을 보였다. 피신청인 대비 신청인이 '새 언론중재법'에 대해서 34.1점 높은 수준을 보여 피신청인 보다는 신청인이 크게 만족하는 것으로 나타났다.

6. 언론피해 상담 및 교육

〈표 20〉 상담과정 만족도(신청인)

구 분	빈 도	백분율
매우 만족	7	15.6
만족	24	53.3
보통	7	15.6
불만족	6	13.3
매우 불만족	1	2.2
총 계	45	100.0

언론피해상담을 받은 신청인의 68.9%가 '매우 만족+만족', 15.5%가 '매우 불만족+불만족'이라고 응답해 만족도는 66.7점의 수준을 보였다.

〈표 21〉 위원회 언론피해 예방 교육의 향후 이용 의사
(피신청인)

구 분	2004		2005	
	빈도	백분율	빈도	백분율
적극적 이용	11	12.0	14	17.7
이용할 의사가 있음	66	71.7	48	60.8
이용할 의사 없음	12	13.0	16	20.3
이용할 의사가 전혀 없음	3	3.3	1	1.3
모름/무응답	1	-	1	-
총 계	93	100.0	80	100.0

피신청인의 경우 78.5%가 '적극적 이용+이용할 의사가 있다'고 응답했다. 2004년도에는 83.7%가 '적극적 이용+이용할 의사가 있다'고 응답해 2004년 대비 향후 이용의사는 다소 하락한 것으로 나타났다.

〈표 22〉 언론보도로 인한 분쟁 발생 시 법률 상담 이용 의사
(피신청인)

구 분	2004		2005	
	빈도	백분율	빈도	백분율
적극적 이용	20	21.7	25	31.6
이용할 의사가 있음	60	65.2	51	64.6
이용할 의사 없음	10	10.9	2	2.5
이용할 의사가 전혀 없음	2	2.2	1	1.3
모름/무응답	1	-	1	-
총 계	93	100.0	80	100.0

피신청인의 경우 96.2%가 '적극적 이용+이용할 의사가 있다'고 응답했다. 2004년도에는 86.9%가 '적극적 이용+이용할 의사가 있다'고 응답해 2004년 대비 향후 법률 상담 이용의사는 다소 상승한 것으로 나타났다. □