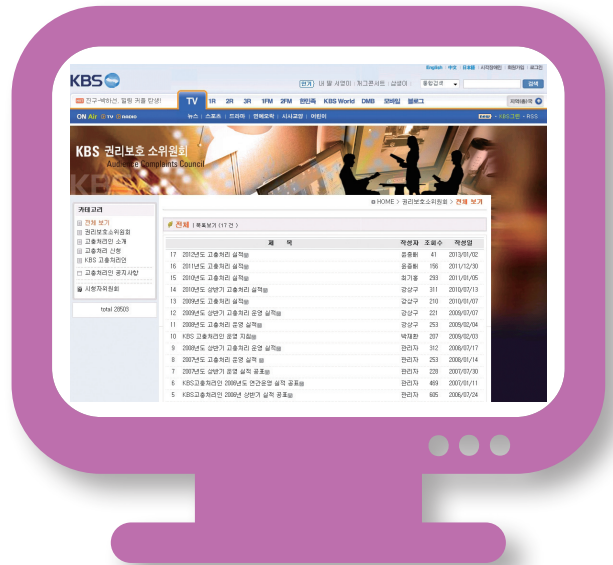


현재 KBS는 「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」에 의거하여 고충처리인제도를 운영하고 있다. 그러나 고충처리인제도를 심의 혹은 시청자서비스업무의 한 부분으로 취급하여 형식적 운영에 그치는 경우가 대부분이다. 하지만 수신료로 운영되는 KBS는 다른 어느 언론사보다 시청자들의 알 권리 및 방송의 공공성을 중요시하고 있으므로, 방송으로 인한 피해를 줄이고 구제하는데 적극적으로 대처하고 있다.



KBS 고충처리사이트 : <http://office.kbs.co.kr/gochung/>



KBS의 **고충처리**,
이것이 다르다!



글. 윤종배
KBS 고충처리인

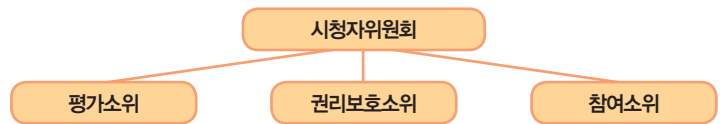
KBS 고충처리인의 차별성

KBS는 민원업무를 친절, 공정, 신속, 정확하게 처리하기 위해 그 처리기준과 절차를 정한 '민원사무처리규정'을 두고 있으며, 이 규정 제15조에는 고충처리인에 대한 업무를 규정하고 있다. 많은 언론사가 이와 같은 고충처리인에 관한 규정을 가지고 있지만, KBS의 규정에는 다른 언론사와는 차별되는 조항이 있다. 'KBS의 고충처리인은 시청자위원회 권리보호소위 간사가 되며, 관련업무를 시청자위원회와 함께 처리할 수 있다'라는 민원사무처리규정 제15조 제3항이 바로 그것이다. 이 특별한 조항에서 말하는 시청자위원회 권리보호소위는 어떤 일을 하는 곳이며 어떻게 구성되는 것일까? 또한 고충처리인은 여기서 어떤 역할을 할까?

고충처리인과 시청자위원회

KBS 시청자위원회(이하 '시청자위원회')는 여러 시민단체에서 추천받은 15인의 위원으로 구성되며, 이 15인의 위원은 다시 평가소위, 권리보호소위, 참여소위의 3개의 분과에 배속되어 월 1회의 소위원회와 본회의를 통해 시청자들의 권익을 보장하는 역할을 하고 있다. 특히 권리보호소위는 명목상으로는 방송과 관련된 시청자들의 권리침해를 예방하고 처리하기 위한 소위지만 실제로는 KBS에 대한 시청자들의 의견을 폭넓게 수렴하여 전달하는 일종의 올라운드 플레이어(all-round player)의 역할을 하고 있다. 현재 권리보호소위에 배속된 시청자위원은 5명이다. 이 5명의 시청자위원과 고충처리인은 월 1회의 소위원회를 통해 1개월 동안 접수된 시청자들의 KBS에 대한 의견과 민원 등에 대한 폭넓은 검토를 하고(주로 시청자상담실에 접수된 시청자의견을 대상으

로 한다), 시정이나 개선을 필요로 하는 주요안건을 선정하여 시청자위원회 본회의에 상정한다. 본회의에 상정된 안건에 대해서는 관련 제작 부서나 경영부서에서 후속 조치사항에 대해 시청자위원들에게 회신을 하고, 그 회신내용은 KBS 홈페이지에 게시하여 모든 시청자들이 열람할 수 있도록 하고 있다.



다음은 2013년 1월 권리보호소위에서 시청자위원들과 고충처리인이 검토한 시청자의견을 수렴하여 시청자위원회 본회의에 상정한 안건에 대한 회의록 내용 일부이다.

“...권리보호소위 본회의 상정안건. 회의결과를 말씀드리겠습니다.

이번 본회의 안건상정은 두 가지인데요. 첫 번째는 방송에서 바른말 특히 정확한 표현을 써주시기를 부탁하는 안건입니다. 거기 예시되어 있듯이 “주문하신 커피가 나오셨습니다” 또는 ‘진검승부’, ‘이수라장’ 등 일본어 표현이나 부정확한 단어들 많이 사용되고 있어서 바른말, 정확한 표현에 좀 더 신경 써달라는 안건입니다. KBS에 지금 ‘바른말 고운말’이라는 방송이 있습니다. 이 프로그램이 우리나라의 바른말을 알려주는 데 좋은 기능을 하고 있기 때문에 프로그램의 시간을 늘려서 방송을 많이 해주었으면 좋겠다는 안건입니다.

두 번째는 저희가 매달 시청자상담실로 접수되는 안건들을 계속 분석하고 있는데 자료를 살펴보면 상담건수의 94%가 전화로 접수되는 상담이고, 인터넷게시판을 통해 접수되는 건수는 6%에 불과합니다. 사실 요즘이 인터넷 시대인데 왜 인터넷으로 접수되는 내용이 적은가 분석해보았더니 많은 시청자들이 직접 프로그램 게시판에 들어가서 인터넷으로 의견을 올리는 경우가 많았습니다. 그리고 그렇게 프로그램이나 제작진한테 직접 보내는 의견들 중에 굉장히 중요한 의견들이 많이 있었습니다. 그래서 시청자상담실 게시판에 들어오는 의견뿐만 아니라 프로그램에 직접 전달되는 의견들도 수집해서 전달해 주었으면 하는 내용으로 말씀드리고자 합니다. 이상입니다...”

고충처리인과 시청자상담실

한편 KBS 고충처리인은 시청자위원회 권리보호소위와는 별도로 KBS 고충처리사이트에 접수된 고충사안과 시청자상담실에 접수된 고충사안을 종합하여 매일 ‘시청자고충민원에 대한 조치 및 답변요청’이라는 문서를 관련 부서에 시행하고 있다. 그리고 이에 대한 관련부서의 의견이나 조치사항을 회신 받으면 민원인에게 회신사항을 전달함과 동시에 KBS 시청자상담실(이하 ‘상담실’) 홈페이지 내 ‘제작진의 답변(고충민원 거의 대부분이 제작과 관련된 사안이므로 이 코너의 이름을 ‘제작진의 답변’이라고 하였음)’란에도 게시하여 모든 시청자들이 KBS의 투명한 고충민원처리시스템을 볼 수 있도록 하고 있다. 참고로 상담실에서 2012년 한 해 동안 처리한 시청자상담 건수는 총 739,818건이다(분야

별 : 방송 560,888건, 기술 30,965건, 경영 53,239건, 기타 94,726건). 이 중에서 프로그램 관련 정보 등에 대해 묻는 단순문의가 701,042건이고, 의견제시가 38,776건이다.

다음 사례는 상담실의 일일상담보고서(2013년 2월 19일)에 수록된 시청자의 불만의견과 이에 대한 제작진의 답변 내용이다.

방송 : 「한국인의 밥상」 「지난 100년의 기억을 찾아서 - 서울 토박이 밥상」
방송일시 : 2012. 1. 5(목) KBS-1TV (19:30~20:25)
불만의견 : 우리나라의 다양한 음식 문화를 볼 수 있어 즐겨 시청한다. 그런데 「한국인의 밥상」에서 소개된 'ㅇㅇ'이라는 설렁탕 가게에서 한우와 외국산 고기를 사용했다는 다른 방송사의 방송을 봤다. 「한국인의 밥상」에서 소개된 내용과 너무 다른 방송을 보고 당황스러웠다. 앞으로는 치밀한 사전 조사 후에 업체를 선정해 주기 바람. 'ㅇㅇ'을 좋은 음식점으로 선정하게 된 이유에 대해 제작진의 답변을 받고 싶다.
※ 참고 : 2. 14(목) MBC 「불만제로 UP」 「제로맨이 간다 - 한우가 아니라구요?」에서 'ㅇㅇ'이라는 업체를 고발하는 내용이 방송됨
제작진의 답변 : 「한국인의 밥상」 제작진입니다. 1년 전 저희가 'ㅇㅇ'을 소개할 때는 분명 한우를 쓰고 있었습니다. 서울 토박이 분들을 통해 설렁탕을 제대로 오랜 기간 해온 곳을 추천받았고 그 중 'ㅇㅇ'의 경우 고기를 받아오는 정육점까지 확인할 수 있었기에 방송을 결정할 수 있었습니다. 또한 사전취재와 촬영당일에 납품되는 고기의 종류와 등급까지 확인했습니다. 그 식당의 고기품질을 방송 후에도 정기적이고 지속적으로 확인하는 데에 한계가 있음을 이해해 주시면 감사하겠습니다. 아울러 한국인의 밥상에서는 가정에서 만들 수 없는 음식을 제외하고는 식당 취재를 자제할 것이며 향후 이런 일이 없도록 노력하겠습니다.”

KBS에만 있는 Real time, One stop 상담서비스

〈표〉 지난 3년간 KBS 고충처리 실적

연도	분야	편성	보도	스포츠	교양	연예	드라마	라디오	기술	경영	기타	총계
2010년		4	30	1	49	48	19	4	25	65	68	313
2011년		14	35	1	38	41	15	8	76	25	5	258
2012년		3	9	1	5	2	3	2	3	1	0	29

위의 〈표〉을 보면 예년에 비해 2012년도의 고충처리 건수가 대폭 줄어들었음을 알 수 있다. 이는 KBS 제작진들이 제작 가이드라인 준수 등 프로그램 제작 단계에서 세심한 주의를 기울인 결과이겠지만 고충처리인의 입장에서는 상담시스템의 변화가 큰 요인으로 작용한 것으로 보인다.

KBS는 2012년부터 시청자상담서비스의 중요성을 감안하여 고효율·고성능의 IT장비 설치 및 상담프로그램의 신규개발 등을 통해 시청자들에게 One Stop 서비스가 가능한 시스템을 구축하였다. 이로 인해 상담실에서는 시청자들의 고충이나 불만이 접수되는 즉시 관련 부서에 이를 전달하고, 관련 부서에서는 이에 대해 담당부서의 입장이나 조치사항을 민원접수 당일 상담실에 회신하며, 상담실에서는 민원인에게 회신내용을 즉시 전달하는 고충민원의 Real time 처리시스템이 갖

추어졌다. 그리고 상담실에서는 시청자의 의견과 관련부서의 회신내용을 익일 상담보고서에 같이 수록하여 사내에 게시함으로써 시청자들의 고충민원에 대한 제작진들의 관심과 주의를 환기시키고 있다. 이처럼 시청자들의 고충을 상담실에서 즉시 해결하는 Real time, One stop 서비스가 시행되면서 고충처리인이 문서를 시행하고 일정 기간 내에 관련 부서로부터 조치사항을 회신 받아 다시 민원인에게 전달하는 번거롭고 상당한 시간이 소요되는 과거의 처리과정이 대폭 줄어들게 되었다. 이러한 시스템의 개선효과로 인해 2012년도의 고충처리실적이 대폭 줄어들게 된 것이라 여겨진다.

아래의 사례는 일일상담보고서(2013년 2월 22일)에 올라온 내용 중 상담실에서 처리한 Real time, One stop 상담서비스 사례이다.

방송 : 「KBS 뉴스7」 「코스피 2,024.64 코스닥 525.69」
방송일시 : 2013. 2. 20(수) KBS-1TV (19:00~19:30)
불만의견 : 증시 동향 보도에서 ㅇㅇ증권 양ㅇㅇ 직원이 “실적이 양호한 금융과 통신, IT업종의 지속적 관심이 유리해 보입니다”라고 보도했다. 공영방송 뉴스에서 특정 종목이 유리하다고 보도하는 것은 바람직하지 않다고 생각한다. 주가(株價)에 영향을 줄 수도 있으니, 추측성 보도를 하지 않도록 주의해 주기 바란다.
※ 참고 : (다시보기 1분 15초경부터) “미국과 유럽의 대외 불안요인이 여전하다는 점 ...종락... 실적이 양호한 금융과 통신, IT업종의 지속적 관심이 유리해 보입니다”라고 보도함.
상담실 답변 : 「증시 동향」은 ㅇㅇ증권과 계약을 맺어 진행하고 있음. 제작진이 시청자에게 직접 양해를 구하고, ㅇㅇ증권에 주의를 주기로 함. [보도국 뉴스제작부/ 정ㅇㅇ]

피해구제를 넘어 소비자 의견 수용까지

KBS 고충처리인은 방송으로 인한 피해사례가 아니더라도 시청자들의 알 권리 차원 혹은 시청자들의 프로그램 참여 차원에서 시청자들의 의견을 폭넓게 수용하여 제작진에 전달하고 있다. 방송으로 인한 피해사례는 아니지만

시청자의 의견을 적극적으로 수용하고 반영해야 한다는 입장에서 제작진의 입장과 의견을 회신 받아 시청자에게 전달하고, KBS 홈페이지 '제작진의 답변'란에도 게시하고 있다. 다음은 그 사례이다.

제작진의 답변 코너

제목 : KBS 제2라디오 [태진아 쇼쇼쇼] 진행방식에 대한 제작진의 답변

시청자의 의견 [접수일 : 2013. 1. 22]

진행자 태진아가 노래가 나오는 중간에 사연을 보내 준 사람들을 소개해서 노래를 제대로 감상하기 어렵다. 그리고 좋은 노래가 나오면 녹음하고 있는데 태진아의 목소리가 함께 녹음된다. 노래가 나오는 중간에는 진행하지 않길 바란다. 의견을 전했는데도 시청되지 않는 이유에 대해서도 제작진의 답변을 바란다.

[KBS 제2라디오]의 답변

해피FM「태진아 쇼쇼쇼」는 제작 여건에 따라 평소 녹음과 생방송 두 가지 형식으로 방송됩니다. 녹음시에는 청취자님께서 보내주신 의견처럼 음악 송출 도중에 진행자의 중간 멘트는 내보내지 않습니다. 그런데 생방송으로 진행될 시에는 실시간으로 올라오는 청취자들의 의견을 전주곡이나 간주곡이 나갈 때 반영하고 있습니다.

최근 라디오 프로그램은 제작진과 청취자들과의 쌍방향 소통으로 제작되고 있는 추세입니다. 이러한 추세에 맞추어 제작진은 실시간으로 보내온 청취자들의 의견을 최대한 반영하고자 심혈을 기울이고 있습니다. 따라서 청취자 여러분의 견해를 최대한 수용해 보고자 하는 과정에서 청취자들의 의견을 노래 중간에 삽입하고 있습니다. 이에 대해 다수의 청취자들이 이런 진행이 생방송의 묘미를 느낄 수 있는 생동감 있는 구성이라는 의견을 주고 있습니다. 그렇지만 청취자들의 취향에 따라서는 다소 의견을 달리 하시는 분들도 계시리라 여겨집니다. 이런 점을 감안하여 음악과 진행자 멘트의 적절한 배분을 통해 청취자 여러분들이 즐겁고 편안하게 프로그램을 청취할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.

고충처리인제도의 미래

위에서 언급한 것처럼 KBS의 고충처리시스템은 상담실의 업무처리시스템이 개선되면서 고충처리인의 업무를 상당부분 자체 처리하면서 고충처리인의 업무에 변화가 필요함을 예고하고 있다. 그렇다고 해서 고충처리인제도가 유명무실하거나 존재의 의미가 없어졌다는 것은 아

니다. 「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」에 의하면 고충처리인의 역할을 다음과 같이 규정하고 있다.

1. 언론의 침해행위에 대한 조사
2. 사실이 아니거나 타인의 명예, 그 밖의 법익을 침해하는 언론보도에 대한 시정권고
3. 구제가 필요한 피해자의 고충에 대한 정정보도, 반론보도 또는 손해배상의 권고
4. 그 밖에 독자나 시청자의 권익보호와 침해구제에 관한 자문

언론피해를 자율적으로 예방하고 구제한다는 취지에서 고충처리인의 역할을 위와 같이 제한적으로 규정하고 있다. 그러나 고충처리인제도의 근본적 취지는 독자나 시청자들의 입장에서 뉴스나 프로그램을 제작하도록 함으로써 독자나 시청자를 단순한 수용자가 아니라 언론제작의 일원으로 참여할 권리를 보장하기 위함이라는 측면으로 확대해 해석할 필요가 있다. 인쇄신문과 방송이 주도하던 기존의 매스커뮤니케이션 환경에서는 정보의 생산자와 수용자의 구분이 명확하였지만 이제는 상호작용적인 네트워크 환경으로 변화함에 따라 정보의 생산자와 수용자 간의 쌍방향적 소통이 가능해졌다. 이러한 변화는 수용자의 미디어에 대한 영향력 확대라는 방향으로 새로운 미디어 환경이 변화해 감을 의미한다. 이러한 변화에 맞추어 고충처리인의 역할 또한 단순한 언론 피해의 예방이나 구제를 넘어 시청자의 입장에서 프로그램을 생산하도록 유도하고, 언론이 사회의 다양성과 포용성을 선도적으로 구현해 나갈 수 있도록 적극적인 역할을 해야 할 것이다.

역지사지(易地思之) 철학의 구현이 필요해

고충처리의 범주를 어떻게 보느냐에 따라 고충처리인의 역할은 얼마든지 확대될 수 있다. 앞서 소개한 바와 같이 KBS는 고충처리의 범주를 넓게 보고 있으며, 그 결과 2013년 고충처리실적은 2월 현재 25건으로 2012년 한해의 실적(29건)에 육박하고 있다. 고충처리인의 역할이 확대될수록 그만큼 수용자와 생산자의 상호교감 내지 소통은 심화된다. 역지사지(易地思之)라는 말이 있다. 서로의 입장을 바꿔 생각한다는 것은 서로에 대한 이해의 출발이고 사회의 안정과 건전한 발전의 필수 덕목이다. 이러한 덕목을 선도해야 하는 것이 언론이고, 그러자면 언론 스스로 이를 언론 현장에서 구현해야 하고, 그 일차적 책무가 바로 고충처리인에게 달려있다. 고충처리인제도의 원활한 발전을 위해서는 고충처리인 스스로 역지사지의 철학을 현장에서 구현하는 책무를 지고 있다는 의식을 명확히 해야 하지만 한편으로 언론사 또한 고충처리인 임무의 중요성을 인식하고 그 역할에 대한 제도적 지원과 배려가 병행되어야 할 것이다.