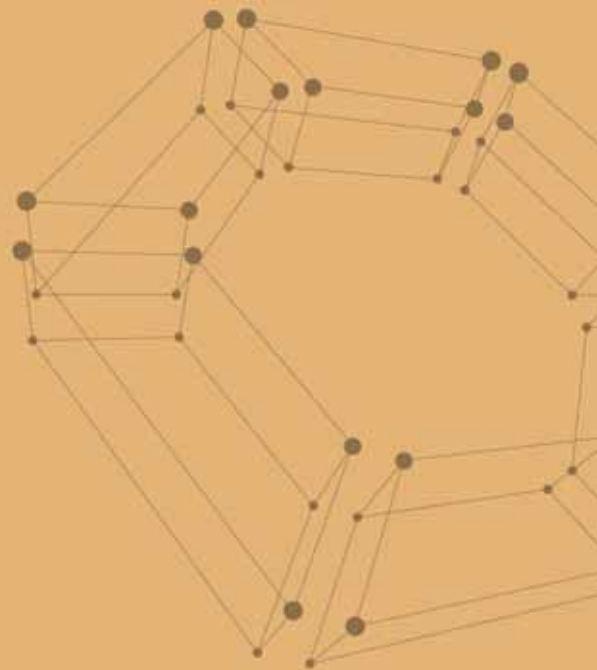


제 3 부

언론중재위원회 일반사업



제 1 장

언론피해 상담

제 1 절 개 요

위원회는 2004년부터 언론피해 상담을 시작한 이래 30,118건의 상담을 처리하면서 언론분쟁해결의 가이드라인을 제시해왔다. 전화, 방문을 비롯해 인터넷 게시판, 인터넷 실시간 등 다양한 방법으로 상담신청인에게 상담을 제공하고 있으며, 위원회 피해구제절차로써 해결될 수 없는 사안이라도 피해 유형에 적절한 타 기관을 안내하거나 관련 법 절차를 안내하는 등 종합적이고 전문적인 상담을 실시하고 있다.

특히 2015년에는 언론 보도의 피해가 포털 등의 매개기사, 복제기사, 댓글 등으로 확산되는 경로를 상담 과정에서 파악하고, 조정심리 과정에서 논의될 수 있도록 안내함으로써 디지털 미디어 환경에 부합하는 피해구제가 이루어지도록 하였다. 또한 위원회 홈페이지상의 신청서 작성 안내 내용을 개선하여 상담신청인의 조정신청서 작성 등의 편의를 도모하였다.

이러한 노력으로 2015년도 실시한 위원회 이용만족도 조사에서 상담신청인의 종합만족도는 91.6점으로 2014년 대비 2.0점 상승하였다. 최근 4년간 89점대이던 상담신청인의 종합만족도가 2015년도에 처음으로 90점을 상회한 것이다. 지난 5년간의 상담신청인의 종합만족도를 볼 때 상담서비스의 질적 수준이 안정 단계에 이르렀다고 볼 수 있다.



[언론피해 상담 모습]

제2절 주요 추진실적

1. 상담신청 유형

2015년 전체 상담건수는 2,545건으로 2014년 2,217건에 비해 328건(14.8%) 증가한 것으로 나타났다. 상담신청 유형을 살펴보면 전화를 통한 상담이 2,117건(83.2%)으로 가장 높은 비중을 차지하였고 방문 190건(7.5%), 인터넷 실시간 상담 67건(2.6%), 인터넷 게시판 48건(1.9%) 등의 순으로 나타났다.

전화 및 방문을 통한 대인(對人) 상담은 꾸준히 높은 비중을 차지하고 있다. 한편 2015년에는 기존에 한자리 수에 머물던 인터넷 게시판을 통한 상담신청이 48건으로 대폭 증가한 것이 특징이다. 이는 금년 7월 위원회 홈페이지 개편으로 인터넷 게시판을 통한 상담신청이 더욱 용이해진 데 따른 것으로 분석된다.

표 30 | 상담신청 유형

(2013. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 연도 | 구분 상담 건수 | 전화 | 방문 | 인터넷 실시간 | 인터넷 게시판 | 이메일 | 기타 |
|------|----------------|-----------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | | | | | |
| 2013 | 2,746 (100) | 2,197 (80.0) | 328 (11.9) | 77 (2.8) | 3 (0.1) | 64 (2.3) | 77 (2.8) |
| 2014 | 2,217 (100) | 1,838 (82.9) | 181 (8.2) | 65 (2.9) | 4 (0.2) | 49 (2.2) | 80 (3.6) |
| 2015 | 2,545 (100) | 2,117 (83.2) | 190 (7.5) | 67 (2.6) | 48 (1.9) | 35 (1.4) | 88 (3.5) |

* () 안의 숫자는 %

2. 상담 처리결과

2015년 위원회에 접수된 상담은 조정절차 안내로 처리된 건수가 2,225건(67.6%)으로 가장 많았다. 그 다음으로 재상담 예정 477건(14.5%), 타기관 안내 307건(9.3%), 법적절차 안내 140건(4.3%) 등이 뒤를 이었다.

눈에 띄는 변화 중 하나로 ‘재상담 예정’이 2014년도에 비해 320건 증가하였다. 이는 상담원의 책임감 있는 사건 관리 및 이러한 상담 현황의 원활한 부서 내 공유를 나타내는 것으로, 상담신청인이 최초로 대응한 상담원과 재상담을 할 수 있도록 하는 ‘책임상담제’의 안정적인 정착을 의미하는 지표로 볼 수도 있을 것이다. 또한 ‘타기관 안내’도 2014년에 비해 174건 증가하였는데, 위원회가 위원회의 구제절차로 해결되기 어려운 분쟁에 대해서도 적절한 타 기관을 안내하는 등 상담신청인에게 적극적인 상담 제공을 하고 있음을 가리키는 것이다.

표 31 | 상담 처리결과

(2013. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 연도 | 구분 상담 건수 | 처리결과 건수 | 상담 처리결과 | | | | | |
|------|----------------|----------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------|
| | | | 조정절차 안내 | 법적절차 안내 | 재상담 예정 | 타기관 안내 | 자체 종결 | 기타 |
| 2013 | 2,746 | 3,047 (100) | 2,445 (80.2) | 120 (3.9) | 204 (6.7) | 82 (2.7) | 168 (5.5) | 28 (0.9) |
| 2014 | 2,217 | 2,605 (100) | 2,049 (78.7) | 188 (7.2) | 157 (6.0) | 133 (5.1) | 64 (2.5) | 14 (0.5) |
| 2015 | 2,545 | 3,291 (100) | 2,225 (67.6) | 140 (4.3) | 477 (14.5) | 307 (9.3) | 67 (2.0) | 75 (2.3) |

* () 안의 숫자는 %

* 상담 처리결과는 복수의 처리결과가 있으므로 상담건수와 상담 처리결과와의 합계가 불일치

* 자체종결은 언론피해와 무관하거나 조정이나 소송 등 법적 절차로는 구제가 불가능한 시안에 대한 상담을 의미

3. 피해 유형별 상담현황

2015년 한 해 동안 상담을 신청해 온 피해 유형으로는 ‘명예훼손’에 관한 상담이 1,876건(73.7%)으로 가장 많았고 ‘초상권·음성권·성명권 침해’ 176건(6.9%), ‘사생활 침해’ 55건(2.2%), ‘재산상 손해’ 48건(1.9%) 등의 순으로 나타났다.

최근 3년간의 피해 유형별 상담현황 분포는 전반적으로 비슷한 양상을 보이고 있는 가운데, ‘기타’(390건/15.3%) 항목이 2014년에 이어 또다시 증가하였다. 기타 항목은 위원회 소관 업무가 아니고 타 기관으로도 안내하기 어려운 내용이거나 피해내용에 대해 밝히지 않고 단순 사실 확인만을 요청하는 내용이다.

표 32 | 피해 유형별 상담현황

(2013. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 연도 | 구분 상담 건수 | 피 해 유 형 | | | | |
|------|----------------|-----------------|-------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | 명예 훼손 | 초상권 음성권 성명권 침해 | 사생활 침해 | 재산상 손해 | 기타 |
| 2013 | 2,746 (100) | 2,101 (76.5) | 279 (10.2) | 101 (3.7) | 175 (6.4) | 90 (3.3) |
| 2014 | 2,217 (100) | 1,831 (82.6) | 163 (7.4) | 30 (1.4) | 58 (2.6) | 135 (6.1) |
| 2015 | 2,545 (100) | 1,876 (73.7) | 176 (6.9) | 55 (2.2) | 48 (1.9) | 390 (15.3) |

* () 안의 숫자는 %

4. 상담매체 유형

상담매체로는 인터넷신문이 974건(31.8%)으로 가장 많았고 방송 538건(17.6%), 일간신문 468건(15.3%), 뉴스통신 162건(5.3%), 주간신문 124건(4.0%), 인터넷뉴스서비스 115건(3.8%) 등의 순으로 나타났다.

전체 상담매체 중 인터넷신문과 관련한 상담신청 비중은 2013년 28.2%, 2014년 30.9%, 2015년 31.8%로 해마다 꾸준히 증가하고 있는 반면, 인쇄매체 관련 상담은 감소 추세를 보이고 있다. 일간신문은 2013년 21.2%, 2014년 19.4%, 2015년에는 15.3%로 줄어들었고, 주간신문 역시 2013년 8.3%, 2014년 5.0%, 2015년 4.0%로 감소하였다. 이는 뉴스 소비 방식이 기존의 인쇄매체 중심에서 인터넷매체 중심으로 변화하고 있기 때문이라고 볼 수 있다.

특히 2015년에 집계된 6건의 ‘기타’ 상담매체는 팟캐스트로, 디지털 미디어 환경 변화에 따라 다양한 유형의 매체로 인한 피해를 호소하는 사례가 발생하고 있음을

시사하는 것이다. 뉴스생태계의 이러한 변화는 앞으로도 계속될 것인바, 법률 개정 등을 통해 언론보도로 인한 피해의 사각지대가 발생하지 않도록 대비할 필요가 있다.

표 33 | 상담매체 유형

(2013. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 연도 | 구분 상담 건수 | 매체건수 | 상담 매체유형 | | | | | | | | |
|------|----------------|----------------|---------------|--------------|---------------|-------------|--------------|---------------|------------------|------------|---------------|
| | | | 일간 신문 | 주간 신문 | 방송 | 잡지 | 뉴스 통신 | 인터넷 신문 | 인터넷 뉴스 서비스 | 기타 | 불명 |
| 2013 | 2,746 | 3,037 (100) | 644 (21.2) | 251 (8.3) | 690 (22.7) | 24 (0.8) | 182 (6.0) | 855 (28.2) | 86 (2.8) | 5 (0.2) | 300 (9.9) |
| 2014 | 2,217 | 2,464 (100) | 479 (19.4) | 124 (5.0) | 517 (21.0) | 13 (0.5) | 143 (5.8) | 761 (30.9) | 53 (2.2) | | 374 (15.2) |
| 2015 | 2,545 | 3,064 (100) | 468 (15.3) | 124 (4.0) | 538 (17.6) | 18 (0.6) | 162 (5.3) | 974 (31.8) | 115 (3.8) | 6 (0.2) | 659 (21.5) |

* () 안의 숫자는 %

* 매체 유형은 복수의 유형에 해당할 수 있으므로 상담건수와 매체 유형의 합계가 불일치

5. 상담신청인 유형

2015년 위원회 상담창구를 이용한 상담신청인을 유형별로 보자면 개인이 1,655건(65.0%), 회사 369건(14.5%), 일반단체 238건(9.4%), 지자체 및 공공단체 150건(5.9%), 교육기관 60건(2.4%), 국가기관 49건(1.9%), 종교단체 24건(0.9%)의 순으로 나타났다. 최근 3년간의 상담신청인 분포는 전반적으로 비슷한 양상을 보이고 있다.

표 34 | 상담신청인 유형

(2013. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 연도 | 구분 상담 건수 | 상담신청인 유형 | | | | | | |
|------|----------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|-------------|-------------|------------------|
| | | 개 인 | 국가 기관 | 일반 단체 | 회사 | 교육 기관 | 종교 단체 | 지자체 및 공공단체 |
| 2013 | 2,746 (100) | 1,705 (62.1) | 57 (2.1) | 254 (9.2) | 385 (14.0) | 87 (3.2) | 29 (1.1) | 229 (8.3) |
| 2014 | 2,217 (100) | 1,372 (61.9) | 60 (2.7) | 217 (9.8) | 311 (14.0) | 58 (2.6) | 53 (2.4) | 146 (6.6) |
| 2015 | 2,545 (100) | 1,655 (65.0) | 49 (1.9) | 238 (9.4) | 369 (14.5) | 60 (2.4) | 24 (0.9) | 150 (5.9) |

* () 안의 숫자는 %

6. 상담내용 유형

2015년 위원회에 접수된 상담건수 중 정정 및 반론보도 관련 상담은 1,799건(54.8%)으로 전체 상담건수의 절반 이상을 차지하였다. 그 다음으로 손해배상 757건(23.1%), 기사삭제 210건(6.4%), 형사고소 120건(3.7%), 추후보도 89건(2.7%) 등의 순서로 나타났다.

2014년도에 비해 기사삭제 관련 상담이 69건(1.6%) 증가한 것으로 나타났다. 기사삭제는 집계를 시작한 2012년도부터 매년 꾸준히 증가하는 추세인데, 이는 인터넷 매체의 영향력이 확대됨에 따라 상담신청인이 인터넷 기사로 인한 피해의 구제를 요청하는 사례가 늘어났기 때문인 것으로 보인다.

표 35 | 상담내용 유형

(2013. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 연도 | 구분 상담 건수 | 상담 내용 건수 | 상담내용 유형 | | | | | | | |
|------|----------------|----------------|-----------------|--------------|-----------------|-------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | | | 정정 및 반론보도 | 추후 보도 | 손해 배상 | 금지 청구 | 기사 삭제 | 강제 집행절차 | 형사 고소 | 기타 |
| 2013 | 2,746 | 3,651 (100) | 2,043 (56.0) | 101 (2.8) | 1,152 (31.6) | 21 (0.6) | 109 (3.0) | 1 (0.0) | 35 (1.0) | 189 (5.2) |
| 2014 | 2,217 | 2,959 (100) | 1,740 (58.8) | 80 (2.7) | 856 (28.9) | 11 (0.4) | 141 (4.8) | | 31 (1.0) | 100 (3.4) |
| 2015 | 2,545 | 3,284 (100) | 1,799 (54.8) | 89 (2.7) | 757 (23.1) | 30 (0.9) | 210 (6.4) | 1 (0.0) | 120 (3.7) | 278 (8.5) |

* () 안의 숫자는 %

* 상담내용은 복수에 해당할 수 있으므로 상담건수와 상담내용 유형의 합계가 불일치

7. 복제기사 및 댓글 상담현황

위원회는 2015년 7월부터 상담대상 현황을 집계분석하고 있다. 그 결과, 원 기사가 1,205건(78.0%), 포털 등 매개기사 93건(6.0%), 블로그, 인터넷 카페 등에 전재(轉載)된 복제기사 51건(3.3%), 댓글 49건(3.2%)의 순으로 나타났다. 매개기사, 복제기사, 댓글로 인한 피해는 12.5%로 집계되었는데, 이는 언론보도로 인한 피해가 다양한 경로로 심화·확산되고 있어 잘못된 원 기사에 대한 피해 구제만으로는 피해 회복이 충분치 않은 점을 보여주는 것이다. 이에 위원회는 상담 단계에서부터 원 기사에서 파생하는 피해 현황을 파악하여 조정 심리 시 논의될 수 있도록 함으로써, 일괄적인 피해구제를 모색하고 있다.

표 36 | 상담대상 유형

(2015. 7. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 연도 | 구분 상담 건수 | 상담대상건수 | 상 담 대 상 | | | | |
|------|----------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | | | 원 기사 | 매개기사 | 댓글 | 복제기사 | 기타 |
| 2015 | 1,357 | 1,545 (100) | 1,205 (78.0) | 93 (6.0) | 49 (3.2) | 51 (3.3) | 147 (9.5) |

* () 안의 숫자는 %

* 2015년 7월부터 집계 시작

* 상담대상은 복수의 유형에 해당할 수 있으므로 상담건수와 상담대상의 합계가 불일치

제3절 평 가

위원회는 2015년 총 2,545건의 상담신청을 처리하였다. 이는 전년 2,217건에 비하여 14.8% 증가한 수치다.

2015년도 이용만족도 조사 결과, ‘상담원의 친절성’ 95.0점, ‘상담원의 경청자세’ 94.7점, ‘신속한 상담’ 92.4점, ‘적극적인 상담’ 91.3점, ‘상담내용의 신뢰성’ 91.5점, ‘문제해결에 도움’ 87.5점으로 전반적으로 긍정적인 평가를 받았다. ‘문제 해결에 도움’ 항목의 만족도는 6개의 만족도 항목 중 가장 낮게 나타나기는 하였지만, 2014년과 대비하면 3.4점 상승하였으며, 조사 항목 중 2번째로 높은 증가폭을 보였다. 이는 위원회가 미디어 환경 변화에 따른 다양한 형태의 언론 피해에 적극적으로 대처하여 상담신청인의 문제 해결에 실질적인 도움을 주는 비율이 증가하고 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다.

한편 ‘언론중재 Eye-Net’을 통한 신청은 2013년도 30.8%, 2014년도 87.9%(대량사건을 제외한 일반사건 29.7%), 2015년도 53.0%(대량사건을 제외한 일반사건 26.0%)로 나타났다. 대량사건을 제외한 일반사건의 경우에는 Eye-Net을 통한 신청 비율이 소폭 감소하는 가운데 그 변동이 크지 않았지만, 대량사건을 포함하여 전체적으로 살펴보면 대량사건의 증감에 따라 Eye-Net을 통한 신청 비율에 큰 폭의 변동이 발생하는 사실을 확인할 수 있었다. 국가적인 이슈 발생에 따른 대량사건 접수 가능성이 상존함을 고려할 때, 위원회는 ‘언론중재 Eye-Net’이 보다 편리하고 효율적인 시스템이 될 수 있도록 개선 및 정비에 주의를 다할 것이다.

최근 인터넷에 기반한 미디어 환경이 급변하고 있다. 위원회는 변화하는 미디어 환경에 적합한 언론피해상담을 제공하기 위해 다양한 구제방안을 모색·제시함으로써 언론중재법 개정에 실무적으로 대비하는 한편, 상담신청인의 피해에 공감하고 그들의 심리적 안정을 도모하는 상담 자세를 견지해 나갈 것이다.

제2장

언론중재아카데미 교육

제1절 개요

2015년 들어 위원회 교육사업은 새로운 전기를 맞게 되었다. 종전까지 교육실시 주기 및 주제에 따라 'ADR 교육'과 '언론피해구제 및 예방교육'으로 나누어져 실시해 오던 교육을 2015년부터는 '언론중재아카데미'의 이름으로 통합 운영하였다. 연속교육팀과 수시교육팀으로 구분되던 교육부서도 개편하여 교육운영팀이 교육 기획 및 운영 전반을 담당하고, 전문 강사진으로 구성된 교육콘텐츠팀이 교육 내용 연구 개발 및 강의의 질적 향상을 담당하는 시스템이 새롭게 갖춰졌다.

언론피해구제 및 예방교육은 그 틀을 그대로 유지하면서 전문성을 높이는 데 주력하였다. 반면 기존의 ADR 교육은 '분쟁해결 전문연수'로 개편하고, 그 아래에 '언론대응 및 홍보과정', '갈등해결 역량강화과정', '분야별 연수'를 신설하여 교육대상별로 차별화된 프로그램을 제공하도록 하였다. 또한, 지역 언론인들을 대상으로 한 워크숍을 신설하여 연 4회 개최하였다.

청소년들을 대상으로 실시하던 '인턴십 프로그램'은 '청소년 언론중재스쿨'로 명칭을 바꾸고 6시간 중일 프로그램을 새롭게 추가하면서 방학기간 외에도 연중 실시하여 더 많은 학생들에게 교육 기회를 제공하는 계기를 마련하였다.

이처럼 새롭게 바뀐 체계를 통해 더 전문적이고 효율적인 교육 서비스 제공에 힘쓴 결과 2015년 한 해 동안 위원회는 모두 391회의 연수 및 교육을 실시하였다. 이는 전년도 207회의 거의 두 배에 달하는 수치로 역대 최고 실적을 기록하는 성과를 이루었다.

표 37 | 2015년도 교육 실시현황

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 구 분 | | 언론피해구제 및 예방교육 | 분쟁해결 전문연수 | 청소년 언론중재스쿨 | 계 |
|----------|-------------|------------------|--------------|---------------|-----|
| 언론인 | | 61 | 7 | | 68 |
| 공무원 등 | 국가기관 / 지자체 | 21 | 7 | | 28 |
| | 교사 / 교직원 | 47 | 7 | | 54 |
| | 군 / 경 / 소방관 | 26 | | | 26 |
| | 공공기관 / 공기업 | 11 | 5 | | 16 |
| 예비 법조인 | | 4 | 2 | | 6 |
| 기업 임직원 | | 10 | 1 | | 11 |
| 학생 | 대학생 | 34 | 6 | | 40 |
| | 중고생 | 35 | | 73 | 108 |
| | 초등학생 | 5 | | 25 | 30 |
| 일반인 | | 1 | 3 | | 4 |
| 계 | | 255 | 38 | 98 | 391 |

제2절 주요 추진실적

1. 언론피해구제 및 예방교육

2015년 위원회는 총 255회의 언론피해구제 및 예방교육을 실시하였다. 이를 대상 별로 살펴보면, 언론인 61회, 공무원 등 105회, 예비 법조인 4회, 기업 임직원 10회, 학생 74회, 일반인 1회로 나타났다.

특히, 언론인을 대상으로 한 언론피해 예방교육에 주력하여 각 지역 권역별 및 직능별 언론인 교육을 실시하였으며, 교육 기회가 취약할 수 있는 군소 언론사를 대상으로 내방 교육을 적극 추진하였다. 그 결과 언론인 대상 교육 건수는 61회로 전년도 28회에 비해 33회(117.9%) 증가하였다.

기업체 대상 교육은 경제단체 및 직군별 단체를 중심으로 진행되었다. 전국경제인연합회, 중소기업중앙회 등 경제단체들과 공조해 다양한 기업들을 대상으로 교육을 진행함으로써 언론피해 대응에 대한 경각심을 일깨웠으며 다수 기업의 임직원이 함께 참석하는 직군별 세미나, 워크숍 등의 과정에도 출강하여 교육을 실시하였다.

표 38 | 최근 3년간 언론피해구제 및 예방교육 실시현황

(2013. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 연도 | 대상 | 언론인 | 공무원 등 | 예비 법조인 | 기업 임직원 | 학생 | 일반인 | 기타 | 계 |
|------|----|---------------|----------------|-----------|-------------|---------------|-----------|-----------|-----------------|
| 2013 | | 32 (802) | 52 (2,494) | 1 (30) | 10 (335) | 35 (2,047) | 2 (25) | | 132 (5,733) |
| 2014 | | 29 (628) | 49 (3,307) | 3 (97) | 19 (577) | 37 (1,543) | 1 (14) | 1 (50) | 139 (6,216) |
| 2015 | | 61 (1,597) | 105 (6,255) | 4 (58) | 10 (657) | 74 (4,293) | 1 (15) | | 255 (12,875) |

* () 안의 숫자는 교육인원

2. 분쟁해결 전문연수

위원회는 종전의 ADR 연수 교육과정을 보다 체계적이고 전문성 있게 개편하였다. 교육 대상에 상관없이 ADR 관련 내용과 언론대응 관련 내용을 동시에 교육하던 것에서 벗어나 교육 대상의 특성 및 요구에 맞도록 ‘언론대응 및 홍보과정’과 ‘갈등 해결 역량강화과정’을 각각 개설하였다. 두 과정은 각각 기본과 심화과정으로 구성 되어 수준별 교육이 가능하도록 하였다.

또한, 공공기관, 공무원, 교원, 대학생 등을 대상으로 분야별 연수를 지속적으로 실시하였으며, 지역 언론인들을 대상으로 4회의 워크숍을 통해 언론보도로 인한 피해에 대한 예방 및 바람직한 기사작성에 대해 중점적인 교육을 진행하였다.

2015년 위원회는 38회의 분쟁해결 전문연수를 실시하였다. 수강인원을 기준으로 살펴보면 기관위탁, 워크숍, 교원 순이었고 총 1,258명의 교육생이 분쟁해결 전문연수 과정을 이수하였다.

가. 언론대응 및 홍보과정

언론대응 및 홍보과정은 기업 또는 기관의 홍보담당자 등을 대상으로 효과적인 언론홍보 방안, 평상시 위험 관리 및 위기사 대응능력을 집중적으로 교육하는 과정이다. 빠르게 변화하는 미디어 환경에 대응하고 효율적인 위기관리 능력을 배양하는 지속적이고 심층적인 교육을 제공하는 것을 목표로 하여 2015년 한 해 동안 4차

례에 걸쳐 진행되었다.

연수는 기본적 언론홍보 방안 등을 주제로 하는 일반과정과 위기관리 역량강화에 중점을 둔 심화과정을 개설하였다. 연수를 단계별로 구성해 각 교육대상 수준에 맞춘 눈높이 교육을 제공하여 교육생들의 만족을 얻고 있다.

총 101명의 수료자를 배출하였으며, 광주와 부산지역에서도 연수를 실시해 지역 언론과 밀접한 관계를 맺고 있는 홍보담당자 및 기업인을 대상으로 특화된 교육을 실시하였다.



[제1차 언론대응 및 홍보과정]

[언론대응 및 홍보과정 실시현황]

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 과 정 명 | 일 자 | 대 상 | 인원 | 비고 |
|--------------------|-------------------|-----------------------------|-----|----|
| 제1차 언론대응 및 홍보과정 | 7. 20. ~ 7. 21. | 기업·기관 홍보담당자 등 | 25명 | 기본 |
| 제2차 언론대응 및 홍보과정 | 9. 22. | 광주·전남지역 기업·기관 홍보담당자 등 | 19명 | 기본 |
| 제3차 언론대응 및 홍보과정 | 10. 8. | 부산·경남지역 중소기업 홍보담당자 및 임직원 | 40명 | 기본 |
| 제4차 언론대응 및 홍보과정 | 11. 12. ~ 11. 13. | 기업·기관 홍보담당자 등 | 17명 | 심화 |

나. 갈등해결 역량강화과정

위원회는 사회 곳곳에서 발생하는 각종 분쟁의 평화적 해결방법을 모색하고 대체적 분쟁해결 방안을 체계적이고 전문적으로 교육하기 위하여 실시해 오던 ADR 관련

연수를 갈등해결 역량강화과정으로 개편하여 연 4회 실시하였다

ADR 기구 임직원뿐 아니라 상담사, 시민단체 운동가를 비롯하여 갈등 해결에 관심 있는 일반시민들도 폭넓게 참여하였으며, 개인 간 사소한 갈등부터 지역 및 정책 갈등에 이르기까지 다양하고 체계적인 교육이 이루어지고 있다. 일반인부터 전문가까지 많은 사람들의 참여가 용이하도록 야간에 교육을 실시하였으며, 특히 언론분쟁사례를 통해 갈등조정을 익히는 교육은 위원회의 독자성과 전문성이 돋보이는 교육내용으로 많은 교육생으로부터 높은 평가를 얻고 있다.

[갈등해결 역량강화과정 실시현황]

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 과 정 명 | 일 자 | 대 상 | 인원 | 비고 |
|--------------------|--------------------|----------------------|-----|----|
| 제1차 갈등해결 역량강화과정 | 7. 28, 30. / 8. 4. | 갈등해결에 관심 있는 일반인 등 | 26명 | 기본 |
| 제2차 갈등해결 역량강화과정 | 10. 27, 29. | " | 18명 | 심화 |
| 제3차 갈등해결 역량강화과정 | 11. 16, 18, 20. | " | 22명 | 기본 |
| 제4차 갈등해결 역량강화과정 | 11. 23. ~ 11. 24. | ADR 기구 임직원 등 | 26명 | 심화 |

다. 분야별 연수

1) 공무원·공공기관 연수

위원회는 공기업, 준정부기관 등에 종사하는 공공기관 공보담당자 및 지자체 소속 공무원들을 대상으로 연수교육을 실시하였다. 기존의 공공기관 직원 대상 ADR 교육을 확대 발전시켜 공무원 연수와 통합하는 형태로 진행하였다.

교육내용은 공무원 및 공공기관 직원들의 업무영역과 밀접히 관련된 공공갈등에 대한 대체적 분쟁해결, 대민 커뮤니케이션에 필요한 언론 홍보 및 분쟁대응 역량을 위한 내용으로 구성되었으며, 공무현장에서 날이 갈수록 중요성이 높아지는 뉴미디어 환경의 이해와 활용에 대한 내용도 포함하였다.

연수 전문성을 강화하기 위해 다양한 분야의 전문 강사진을 초빙한 점이 특징이다. 언론 홍보 및 대응에 관한 내용은 현직 기자와 홍보대행사 대표가, 대체적 분쟁해결 관련 강의는 학계 연구자가 강의를 맡아 분야별 전문가들의 현장 중심형 내용으로 구성하였다.

또한, 국민대통합위원회와 연계하여 갈등관리 시범교육을 최초로 실시하였다. 소통·갈등관리·통합 부문의 문제해결 역량이 요구되는 민원업무 담당자를 중심으로 현장적용성을 극대화하기 위한 사례 중심의 교육을 실시하여 공공부문 갈등관리

교육의 체계성을 한층 높이는 계기가 되었다.



[공공기관 공보담당자 연수]

[공무원 · 공공기관 연수 실시현황]

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 과 정 명 | 일 자 | 대 상 | 인 원 |
|---------------|-------------------|--------------------------|-----|
| 제1차 공무원 연수 | 4. 16. ~ 4. 17. | 서울특별시 공무원 | 16명 |
| 공공기관 공보담당자 연수 | 4. 20. ~ 21. | 공공기관 공보담당자 | 20명 |
| 제2차 공무원 연수 | 5. 7. ~ 5. 8. | 서울특별시 공무원 등 | 15명 |
| 제3차 공무원 연수 | 9. 8. ~ 9. 9. | 전국 지자체 공무원 | 12명 |
| 제4차 공무원 연수 | 10. 22. ~ 10. 23. | 서울특별시 등 공무원 및 공공기관 임직원 등 | 13명 |

2) 교원 연수

위원회는 교사, 교육전문직, 전문상담사 등을 대상으로 7차례의 직무연수를 실시하였다. 학교갈등관리를 위한 대체적 분쟁해결과 언론대응을 중심으로 학생생활지도에 적용할 수 있는 갈등관리방법과 학교 관련 언론분쟁의 해결방안을 다루었다.

특히, 2015년에 부산과 광주사무소에 강의실을 개설하였고, 위원회가 해당 지역 교육연수원으로부터 특수분야 연수기관으로 신규 지정됨에 따라 지역 교원에게도 교육기회를 확대하였다.

뿐만 아니라 학교생활에서의 평화적 갈등해결 문화 확산을 위해 학교관리자를 대상으로 한 직무연수과정도 신설하였다. 일선 교사들이 실무에 적용할 수 있는 조

정중재기법과 함께 정책적 의사결정자로서 ADR 원리를 학교관리업무에 활용할 수 있도록 구성해 높은 평가를 받았다.

[교원 연수 실시현황]

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 과 정 명 | 일 자 | 인 원 | 학교분류별 연수자 인원 | | | |
|-----------|-------------------|-----|--------------|-----|----|-----|
| | | | 초 | 중 | 고 | 기타* |
| 제1차 교원 연수 | 1. 5. ~ 1. 9. | 26명 | 4명 | 16명 | 4명 | 2명 |
| 제2차 교원 연수 | 1. 12. ~ 1. 16. | 25명 | 6명 | 11명 | 7명 | 1명 |
| 제3차 교원 연수 | 7. 27. ~ 7. 31. | 15명 | 10명 | 2명 | 2명 | 1명 |
| 제4차 교원 연수 | 8. 3. ~ 8. 5. | 23명 | 16명 | 7명 | | |
| 제5차 교원 연수 | 8. 10. ~ 8. 12. | 16명 | 3명 | 8명 | 3명 | 2명 |
| 제6차 교원 연수 | 8. 17. ~ 8. 19. | 28명 | 9명 | 11명 | 5명 | 3명 |
| 제7차 교원 연수 | 10. 13. ~ 10. 16. | 15명 | 1명 | 10명 | 2명 | 2명 |

* 특수학교 및 종합학교 교사, 장학사, 교육연구사 등 연수자

3) 예비 법조인 연수

위원회는 전국의 법학전문대학원생을 대상으로 상·하반기 각 1회씩 예비 법조인 연수를 실시하였다.

예비 법조인 연수는 2주, 총 80시간에 걸쳐 진행되는 장기과정으로 법학전문대학원생에게 ADR 제도에 관한 전문적인 법률지식을 제공해 다각적 분쟁해결역량을 함양하는 것을 목적으로 하며, 위원회의 실제 조정사건을 바탕으로 모의 토론회를 열어 능동적으로 체득하는 실무수습이 되도록 구성하였다.

[예비 법조인 연수 실시현황]

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 과 정 명 | 일 자 | 대 상 | 인 원 |
|---------------|-----------------|-------------------|-----|
| 제1차 예비 법조인 연수 | 2. 2. ~ 2. 13. | 21개 대학 법학전문대학원 학생 | 32명 |
| 제2차 예비 법조인 연수 | 8. 10. ~ 8. 21. | 13개 대학 법학전문대학원 학생 | 20명 |

4) 대학생 연수

위원회는 2015년 언론에 관심 있는 대학생을 대상으로 언론 관련 법적 소양과 언론 현장의 경험을 소개하는 대학생 연수를 신설하였다. 6차례에 걸쳐 총 10개 대학 소속 학생을 대상으로 연수를 실시하였고, 부산과 광주사무소 강의실에서 각 2회씩 연수를 실시하여 지역 대학생들에게도 교육의 기회를 제공하였다.

대학생 연수는 학생들이 학기 중에도 교육 참석이 가능하도록 방과 후 시간대에

과정을 개설하였으며, 선배 언론인이 직접 생생한 현장 경험담과 기사 작성법 등 실무적인 내용을 강의하여 높은 호응을 얻고 있다.

[대학생 연수 실시현황]

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 과 정 명 | 일 자 | 대 상 | 인 원 |
|------------|---------|------------------------------|-----|
| 제1차 대학생 연수 | 7. 3. | 부산대 언론사 소속기자 | 24명 |
| 제2차 대학생 연수 | 7. 10. | 성공회대, 신구대, 국민대, 한양대 언론사 소속기자 | 15명 |
| 제3차 대학생 연수 | 7. 21. | 전남대 언론사 소속기자 | 14명 |
| 제4차 대학생 연수 | 10. 8. | 이화여대 언론사 소속기자 | 22명 |
| 제5차 대학생 연수 | 10. 22. | 동의대 언론사 소속기자 | 11명 |
| 제6차 대학생 연수 | 11. 17. | 조선대, 호남대 재학생 | 36명 |

5) 외국 언론인 연수

위원회는 재외 동포 언론인 및 이집트, 미얀마, 라오스 등 세계 각지의 언론인을 대상으로 총 3회의 연수를 실시하였다.

세계에서 유일한 우리나라의 언론조정중재제도와 위원회에 대해 소개하고 언론 관련 분쟁의 합리적인 해결방안으로서의 언론조정중재제도의 우수성을 설명하는 시간을 가졌으며, 연수생들은 활발한 토론과 참여를 통해 위원회에 깊은 관심을 표하였다.



[제3차 외국 언론인 연수]

[외국 언론인 연수 실시현황]

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 과 정 명 | 일 자 | 대 상 | 인 원 |
|---------------|---------|-------------|-----|
| 제1차 외국 언론인 연수 | 4. 23. | 재외동포언론인 | 60명 |
| 제2차 외국 언론인 연수 | 11. 9. | 8개국 외국 언론인 | 8명 |
| 제3차 외국 언론인 연수 | 11. 19. | 10개국 외국 언론인 | 27명 |

6) 기관위탁 연수

위원회는 매년 통일교육원 통일정책지도자과정, 국방대학교 안보과정 및 합동참모과정 교육생 등을 대상으로 기관위탁 연수를 진행하고 있다. 정부부처 및 지자체 공무원, 공공기관 임직원, 군 간부 등을 대상으로 한다.

각 기관 특성에 맞게 내방 견학, 파견 교육 등을 실시하고 과정별 교육대상에 맞게 교육과정을 세밀히 설계하여 호평을 받고 있다.

[기관위탁 연수 실시현황]

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 과 정 명 | 일 자 | 대 상 | 인 원 |
|-------------|-------------------|---------------------|------|
| 제1차 기관위탁 연수 | 5. 12. | 통일교육원 통일정책지도자과정 교육생 | 60명 |
| 제2차 기관위탁 연수 | 9. 8. ~ 9. 9. | 국방대학교 안보과정 교육생 | 214명 |
| 제3차 기관위탁 연수 | 11. 23. ~ 11. 24. | 국방대학교 합동참모과정 교육생 | 120명 |

7) 지역 언론인 워크숍

위원회는 지역 언론인의 교육 참여 기회를 확대하고 특히 교육 필요성이 꾸준히 제기되고 있는 소규모 인터넷신문 소속 언론인들에 대한 교육 강화를 위해 워크숍 과정을 신설하고, 4차례에 걸쳐 178명을 대상으로 교육을 실시하였다.

교육을 수강하기 어려운 지역 언론인들을 위해 단기간 내에 심도 있고 집중적인 교육이 가능하도록 과정을 구성하였으며, 지역 인터넷신문협회 등과 연계하여 참여도를 높였다. 취재 보도과정에서 발생 가능한 언론보도로 인한 분쟁에 효율적인 대처방안을 제시하였을 뿐만 아니라 언론활동에 요긴한 관련 법규 및 조정중재절차 실무지식과 소양을 습득하도록 하여 실효성 있는 교육이 되도록 노력하였다.



[제4차 지역 언론인 워크숍]

[지역 언론인 워크숍 실시현황]

(2015. 1. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 과 정 명 | 일 자 | 대 상 | 인원 |
|----------------|-----------------|--------------------|-----|
| 제1차 지역 언론인 워크숍 | 3. 20. ~ 3. 21. | 한국지역인터넷신문협회의 소속 기자 | 27명 |
| 제2차 지역 언론인 워크숍 | 5. 28. ~ 5. 29. | 전북 인터넷신문 등 대표 및 기자 | 19명 |
| 제3차 지역 언론인 워크숍 | 11. 5. ~ 11. 6. | 인터넷신문위원회 회원사 기자 | 37명 |
| 제4차 지역 언론인 워크숍 | 12. 7. ~ 12. 8. | 지역 언론사 대표 및 기자 | 95명 |

3. 청소년 언론중재스쿨

위원회는 초·중·고 학생을 대상으로 언론의 자유와 책임, 인격권 관련 소양 교육과 더불어 언론 관련 진로 탐색의 기회를 제공하고자 인턴십 프로그램을 운영해 왔다. 2015년에는 증가하는 청소년 교육 수요에 부응하고 심도 있는 진로 체험의 기회를 제공하고자 이를 청소년 언론중재스쿨로 확대 개편하였다. 중학교 자유학기제 실시 등으로 방학뿐만 아니라 학기 중에도 청소년들이 다양한 체험학습을 할 수 있는 기회가 늘어났으며, 위원회 청소년 교육 또한 상시적으로 실시하되 체험 중심의 프로그램을 더욱 강화할 필요성이 제기되었기 때문이다.

2015년 청소년 언론중재스쿨은 총 98차례에 걸쳐 실시되었으며 1,830명의 이수를 배출해 전년 대비 157%가 증가하였다. 전국 9개 지역에서 교육을 실시하여 서울 및 일부 광역도시에서만 실시하였던 전년에 비해 교육생 편의를 크게 개선하였다.

또한, 기존의 3시간 표준과정과 별도로 6시간에 걸쳐 진행되는 종일 프로그램을 신설하여 월 1회 운영하였다. 종일 프로그램은 참여 학생들이 직접 법의침해 사항의 기사를 심의해 봄으로써 위원회 고유의 법정사업을 체험할 수 있는 기사심의 체험실습과 도전 골든벨 프로그램 등 다양하고 흥미로운 교육과정이 포함되어 있다.

이와 같은 위원회의 노력은 교육적 가치와 체험 프로그램의 우수성을 인정받아 서울특별시교육청이 위원회를 서울학생배움터로 지정하였으며, 한국과학창의재단에서도 우수교육기부 프로그램으로 선정하는 등 위원회가 청소년 대상 전문 교육기관으로 위상을 갖추는 계기가 되었다.



[청소년 언론중재스쿨]

4. 교육콘텐츠 개발

가. 교육콘텐츠의 다각화

위원회는 2015년도에 교육콘텐츠팀을 신설하여, 강의 외에 주제 및 대상에 따라 최적화된 교육콘텐츠를 연구, 개발하는 것에 주력하였다.

주제와 관련해서는 기존 분쟁예방 및 피해구제 교육용 교재 외에 명예훼손, 초상권, 범죄보도, SNS 관련 분쟁 및 협상·조정 등으로 세분화된 주제의 교육용 PPT를 추가로 제작하였다.

교육대상과 관련해서는 언론인, 초·중·고생, 기업 및 기관 홍보담당자, 대학생 등 교육대상자의 특성에 적합한 디자인과 내용의 교육용 PPT를 개발하였다.

특히, 학생들을 대상으로 한 청소년 언론중재스쿨의 경우, 교육 시간을 세분화하

여 각 교육 시간에 충실한 프로그램들을 구성, 학생들의 선호에 따라 새로운 경험을 할 수 있는 장을 마련하였다.

[학생 대상 프로그램의 유형 및 내용]

| 시 간 | 유 형 | 프 로 그 램 |
|-----|----------|---|
| 3시간 | 기본 프로그램 | 기본 강의, 모의조정, 위원회 견학, 이수증 수여 |
| | 견학 프로그램 | 기본 강의, 언론사 및 위원회 견학, 이수증 수여 |
| 4시간 | 체험형 프로그램 | 기본 강의, 모의조정, 기사심의체험 또는 도전 골든벨, 위원회 견학, 이수증 수여 |
| 6시간 | 체험형 프로그램 | 기본 강의, 모의조정, 기사심의체험, 도전 골든벨, 위원회 견학, 이수증 수여 |

또한, 기존 교육용 PPT 외에도 핸드북 형태의 언론인용 교육교재인 「알면 유용한 언론분쟁 Q&A」를 제작하였다. 2015년 12월 발간된 「알면 유용한 언론분쟁 Q&A」는 교육 현장에서 강사들이 직접 취합한 현직 언론인들의 질의 내지 문의사항에 대한 답변을 정리한 결과물이다. 추상적이고 일반적인 내용을 담은 것이 아니라 언론 현장에서 문제제기된 것에 대한 결과여서 취재 및 보도 현장에서 활용도가 높으리라 예상된다.



[언론인용 핸드북]

나. 교육수강생 중심의 '체험형 강의' 활성화

교육콘텐츠팀은 기존의 강의 위주 교육에서 더 나아가 교육수강생들이 적극적으로 참여할 수 있는 체험형 강의를 개발, 실시하고자 노력하였다.

우선, 초·중·고생들을 대상으로 진행된 청소년 언론중재스쿨에서는 모의조정을 적극 실시하였다. 참여 학생들로 하여금 다양한 조정사례를 가지고 직접 모의조정을 해볼 수 있도록 하였는데 높은 만족도를 보였다. 나아가 위원회 법정사업 중 하나인 시정권고 업무를 직접 체험하는 프로그램을 마련하여, 기사 심의에 관한 이해도와 관심을 높였다. 또한, 강의 내용 및 기사 심의 체험을 통해 알게 된 사항들을 모아 '도전 골든벨' 프로그램을 진행하여 학생들로부터 큰 호응을 얻었다.

공무원 및 언론인, 기업인 등을 대상으로 한 강의에서도 모의조정을 시도해 보았는데 능동적 교육 참여를 통한 학습효과 증진, 만족도 상승이라는 긍정적인 결과를 얻을 수 있었다.

제3절 평 가

2015년 위원회 교육사업은 전년도의 두 배 가까운 교육실적을 올리는 등 양적으로 급성장하였을 뿐 아니라 교육 내용에 있어서도 어느 해보다 수준 높고 전문성 있는 교육이 이루어진 한 해였다고 할 수 있다. 한 해 동안의 성과를 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, 조정중재아카데미의 ADR 교육과 언론피해구제 교육으로 이원화되었던 교육 체계를 언론중재아카데미의 이름으로 통합·관리함으로써 교육 행정의 효율성과 체계성을 갖추게 되었다.

둘째, 분쟁해결 전문연수를 교육주제와 대상에 따라 세분화하고 다양한 프로그램을 마련하였으며, 향후 상시적으로 운용할 수 있는 기반을 마련하였다.

셋째, 전문 강사진으로 구성된 교육콘텐츠팀을 신설하여 교육 내용의 전문성을 제고하였다. 특히 주제 및 교육대상별로 최적화된 콘텐츠를 개발, 만족도 높은 교육을 실시하였고, 핸드북 형태의 언론인용 교육교재를 새로 제작·배포하는 등 취재 현장에서 도움이 되는 콘텐츠 개발을 위해 노력하였다.

넷째, 부산과 광주 지역사무소에 강의실을 개설하는 등 지역 교육 인프라를 확충하여 지역의 교육 활성을 위한 기반을 마련하였다.

다섯째, 언론인 교육에 주력하여, 지역 언론인 워크숍을 신설하는 등 지역 언론

인들을 대상으로 하는 교육을 중점 실시하였다.

여섯째, 인턴십 프로그램을 청소년 언론중재스쿨로 개편하여 연중 실시하고, 종일 프로그램을 신설함으로써 미래 세대 청소년들에게 더 많은 교육 기회를 제공하였다.

2016년에도 위원회는 지난해의 성과를 바탕으로 다음과 같은 목표 아래 교육사업을 더욱 활발하게 진행할 예정이다.

먼저, 교육 기회의 확대를 위해 유관기관과의 협력 시스템을 구축하고자 한다. 언론인 교육 강화를 위하여 한국기자협회 등 언론 유관단체와 유기적인 협업 관계를 맺고 지속적이고 안정적인 연수 진행을 위해 노력하고자 한다. 이 외에도 공공기관과의 MOU 체결 및 공동 워크숍 개최 등을 통해 교류협력을 강화함으로써 교육의 안정적 실시기반을 마련할 것이다.

다음으로, 2015년 개편한 언론중재아카데미의 고도화를 위해 연수기획 역량을 강화할 것이다. 교육운영 담당자를 대상으로 하는 유관기관의 전문교육을 통해 과정설계의 기초부터 사후평가까지 교육운영의 전 과정에 대한 체계적 이해를 높이고 실무역량을 쌓을 것이다. 또한, 위원회 블로그와 SNS를 활용한 교육 홍보를 강화하고 신청자의 편의성을 제고할 예정이다.

마지막으로 급변하는 미디어 환경을 적극 반영한 시의성 있는 주제의 강좌를 개설하고 새로운 형태의 언론피해 양상 및 해결방안 등 언론피해구제 관련 최신 법률 및 사례를 지속적으로 발굴해 교육의 실효성을 제고할 것이다. 한편, 위원회 고유의 분쟁해결 노하우를 교육내용에 반영하여 위원회 교육의 전문성을 제고할 것이다. 이 외에도 일반인을 위해 야간 연수과정을 확대 실시하는 등 각 연수별 대상에 보다 특화된 교육을 추진하고자 한다.

제3장

언론피해구제제도
조사·연구

제1절 개요

위원회는 언론중재법 제정 10주년을 맞아 언론피해구제제도의 발전과 언론조정중재제도의 실무적 개선을 위한 다양한 조사·연구 사업을 추진하였다.

위원회는 점차 복잡다단해지고 있는 미디어 생태계 속에서 인격권과 관련된 언론법제 분야의 현안을 연구할 수 있는 본격적인 학술논의의 장을 마련하기 위해 <미디어와 인격권>을 창간하였다. 1981년부터 발간하고 있는 계간 <언론중재>에서는 디지털 환경의 변화와 관련한 저널리즘적 이슈에 대해 살펴보았다. <조정을 위한 설득과 수사>에서는 다양한 분야의 전문가를 집필진으로 삼아 주제의 외연을 확대하는 한편, 구체적인 공공갈등조정 사례를 통해 조정과 협상의 활용도와 전문성을 한층 제고하였다.

이와 함께 <2014년도 언론조정중재·시정권고 사례집>과 <2014년도 언론관련 판결 분석보고서>에는 통계적 분석과 주요 사례를 수록하여 학문적으로나 실무적으로 유익한 참고자료가 되도록 하였다.

또한, 세미나와 토론회를 통해 언론중재법 제정 이후의 성과를 돌아보고 디지털 시대 언론조정중재제도의 개선을 위한 각계의 의견을 수렴하는 등 언론 개념의 재정립과 법제적 수용방안에 대한 학술적 논의를 촉진하였다.

제2절 주요 추진실적

1. 조사·연구 문헌 발간

가. 계간 <언론중재>

위원회는 국내외 언론법제 및 언론계 이슈에 관한 동향을 파악하고 연구하기 위해 1981년부터 계간 <언론중재>를 발간하고 있다. 계간 <언론중재>는 현직 언론인, 교수, 법조인 등 관련 분야의 전문가들로 구성된 편집위원회를 통해 언론법제 분야의 이슈와 쟁점을 선별하고, 미디어 이슈들에 대한 전문가의 수준 높은 분석과 미디어와 관련한 국내외 법제 정보를 제공하여 언론법제 분야의 발전에 크게 기여해왔다.

<언론중재>는 지난 2013년부터 언론법제 관련 전문지로 편집체제를 개편하면서 해마다 시의성 높은 정보를 제공하고 있다. 2015년 <언론중재>에서는 ‘디지털 시대의 미디어 이야기’ 코너를 통해 ICT 생태계의 진화에 따른 디지털 미디어 환경의 변화 등에 관한 최신 동향을 살펴보았다. ‘Focus on Media’ 코너에서는 ‘세월호 보도’, ‘기사댓글’, ‘포털의 공공성’, ‘신생 뉴스플랫폼의 선거보도 공정성’ 등 2015년 한 해 동안 저널리즘 분야의 주요 이슈들을 다양한 시각에서 심도 있게 다루었다.

그리고 미디어 생태계의 진화에 따른 해외 법제의 흐름을 파악하기 위해 ‘주목할 만한 해외 판결’ 코너를 신설하고, 영국과 일본 등 대외적 미디어 환경 변화의 양상을 파악하기 위해 해외통신원 제도를 운영하는 등 해외 언론법제에 대한 최신 정보를 발빠르게 제공하였다. 또한, 언론 관련 사건의 법률적 쟁점과 해석을 다룬 ‘사건 속 법률’ 코너 등에서는 시사적이고 대중적인 콘텐츠를 통해 언론법제 분야의 대중적 관심도를 높이고자 하였다.

[계간 <언론중재> 주요 내용]

| 호 수 | 주요 내용 |
|-----------------------------|--|
| 2015년 봄호 (통권 134호) | <p>[Focus on Media : 세월호 사건 1년, 우리 언론에 남겨진 문제들]</p> <p>(1) 언론조정을 통해 본 세월호 보도 (김동규) (2) 세월호 보도에 나타난 기사 어뷰징 양상과 법적·윤리적 이슈 (최진순) (3) 종교를 다루는 저널리즘, 그 쟁점과 딜레마 (박진규)</p> <p>[사건 속 법률]</p> <p>풍자와 모욕 사이, 샤를리 엥도 만평 (전학선)</p> <p>[디지털 시대의 미디어 이야기]</p> <p>신생 미디어 플랫폼을 통한 뉴스소비와 인격권 보호 (이승선)</p> <p>[주목할 만한 판결]</p> <p>뉴스 포털의 전제 기사 관련 댓글에 대한 책임 범위 <유럽인권재판소의 Delfi AS v. Estonia 판결에 대한 평석> (김재협)</p> |

| 호 수 | 주 요 내 용 |
|------------------------------|--|
| 2015년 여름호 (통권 135호) | <p>[Focus on Media : 열린 공간, 닫힌 댓글]</p> <p>(1) 저널리즘 관점에서 본 댓글의 효과와 사회적 함의 (이은주)</p> <p>(2) 인터넷상의 아누스, 악플의 심리학 (나은영)</p> <p>(3) 판결로 본 기사댓글의 법적 책임 (윤성옥)</p> <p>[사건 속 법률]</p> <p>누구를 위해 언론은 보도하는가 - 언론 윤리와 JTBC 성완중 인터뷰 녹음파일 방송 논란 (양재규)</p> <p>[디지털 시대의 미디어 이야기]</p> <p>빅데이터 시대 개인정보 보호와 활용 - 페이스북과 EU의 공방 (성선제)</p> <p>[주목할 만한 해외언론법제]</p> <p>영국 명예훼손법 및 해설 (박용상)</p> |
| 2015년 가을호 (통권 136호) | <p>[Focus on Media : 포털과 공공성의 불편한 동거]</p> <p>(1) [이슈인단] 뉴스제휴평가위원회 도입과 ‘유사언론’ 논란 (임영호)</p> <p>(2) 포털의 공공성의 의미와 포털 규제 논의의 근거 (하진성)</p> <p>(3) 포털의 뉴스정책과 공공성 제고방안 (김위근)</p> <p>[칼럼]</p> <p>“그 사람 이름을 왜 알려고 하니?”...실명보도와 익명보도 (심석태)</p> <p>[사건 속 법률]</p> <p>후보자검증 의혹제기의 법적 한계 - 서울시 교육감에 대한 유죄판결로 보는 허위사실 공표죄 (조소영)</p> <p>[디지털 시대의 미디어 이야기]</p> <p>소셜 미디어 뉴스, 포털로 진화하나 (이성규)</p> <p>[주목할 만한 해외언론법제]</p> <p>‘검색결과목록 링크삭제청구권’으로서의 잊힐 권리의 적용 기준에 관한 해외동향 (김민정)</p> |
| 2015년 겨울호 (통권 137호) | <p>[Focus on Media : 뉴스 플랫폼의 다변화와 선거보도의 공정성]</p> <p>(1) SNS와 팟캐스트를 통한 선거 콘텐츠의 유통과 저널리즘 (임종섭)</p> <p>(2) 포털의 선거 콘텐츠 유통과 공정성 (심미선)</p> <p>(3) 신생 뉴스 플랫폼과 선거보도 공정성의 딜레마 (하승태)</p> <p>[사건 속 법률]</p> <p>‘일베충’과 ‘튼보잡’은 처벌되어야 하는가 (한상규)</p> <p>[디지털 시대의 미디어 이야기]</p> <p>MCN, 그 발달함의 근원 (조영신)</p> <p>[언론중재법 개정안 해설]</p> <p>「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」개정안 - 취지 및 해설</p> <p>[주목할 만한 해외언론판결]</p> <p>위법한 기사댓글에 대한 뉴스포털의 책임-Delphi 판결 평석 (박용상)</p> |

나. 학술지 <미디어와 인격권> 창간

위원회는 언론법제 분야의 주요 현안을 진단하고 언론피해구제제도의 개선을 위한 논의의 장을 마련하고자 학술지 <미디어와 인격권>을 창간하였다. 미디어 생태계의 중심축이 디지털로 이동하면서 언론의 개념과 인격권 보호에 대한 인식이 변화하고 있는 상황에서 이로 인해 발생하고 있는 관련 법률과 제도상의 문제점에 대한 해결 방안을 모색하고자 창간호에서는 “디지털 시대의 미디어와 인격권 보호”를 기획 논문의 주제로 삼았다.

언론계와 법조계의 전문가들로 구성된 심사위원의 엄정한 심사를 거친 후, 창간호에는 2편의 기획논문과 5편의 연구논문이 수록되었다. 이를 통해 디지털 미디어와 이에 대한 법적 지위에 대한 검토 등 언론조정중재제도 관련 내용뿐만

아니라 방송의 공정성, 퍼블리시티권 등 언론법제의 주요 현안과 관심사에 대한 다양하고 깊이 있는 학술적 논의가 개진되었다.

위원회는 미디어와 인격권에 대한 국민들의 인식을 제고하고, 언론법제분야 전문가들의 연구를 촉진하고자 학술지 수록 논문 전문을 온라인(<http://www.pac.or.kr>)에도 공개하고 있으며, 관련 연구를 활성화하기 위해 한국연구재단에 학술지 등재를 추진하고 있다.

[학술지 <미디어와 인격권> 수록 논문]

| 구 분 | 저 자 | 논 문 제 목 |
|------------|------------|--|
| 기획논문 | 윤영철 | 디지털시대 언론피해구제 개선방향에 관한 연구 |
| | 류정호 | 디지털 뉴미디어 법적 지위 부여의 한계 : 규제법규 적용의 문제점을 중심으로 |
| 일반 연구논문 | 김영주 박창문 | 미디어 액세스권 확보방안으로서 언론중재제도의 활용실태와 개선방안: 경남중재부의 조정처리 현황분석을 중심으로 |
| | 김현아 | 중국 국제법상 미디어에 의한 인격권 침해의 준거법 결정 |
| | 박기주 | 재산권이론으로 본 퍼블리시티권 특성에 관한 연구 : 인격권의 재산권화 경향을 중심으로 |
| | 신상민 | 방송심의의 행정소송법상 쟁점과 신뢰성 제고 방안 : 공정성 심의를 중심으로 |
| | 이수중 | 공적 사안에 관한 대법원 판단기준의 법적 의미 |

다. 계간 <조정을 위한 설득과 수사>

위원회는 사회적 갈등의 원만한 해결과 위원회 조정 실무의 개선을 위해 설득과 수사 기법을 연구하고 있다. 위원회는 2013년부터 그 결과를 바탕으로 <조정을 위한 설득과 수사의 자료>라는 정기간행물을 발간해왔는데, 2015년부터는 제호를 <조정을 위한 설득과 수사>로 변경하고, 갈등관리 연구 영역을 비롯해 스피치, 역사, 문화, 경영 등 다양한 분야의 전문가 기고를 중심으로 하여 ADR 분야의 전문지로 그 내용을 일신하였다. <조정을 위한 설득과 수사>는 설득과 관련한 이론과 역사적 배경을 소개할 뿐만 아니라 각종 분쟁조정위원회의 조정위원이나 서울시 갈등조정 담당관과 같은 조정현장 실무가의 경험을 바탕으로 한 다양한 국내외 갈등 조정사례나 노하우를 지속적으로 소개해 독자층을 넓히고 발간물의 활용도와 전문성을 제고하였다.

위원회는 <조정을 위한 설득과 수사>를 조정 실무의 참고 자료로 위원회 중재위원에게 제공하고 있으며, 갈등의 원만한 해소 방안과 사례를 전파하기 위해 위원회 교육콘텐츠로도 활용, 조정업무 실무자나 일반인에게도 소개하고 있다. 또한 국회, 정부부처, 법원(조정센터 포함) 및 검찰, 법학전문대학원, 대체적 분쟁해결제도 유

관기관 및 학회, 갈등조정기관 등 300여 곳에 배포하여 사회적 갈등의 해소를 위한 대체적 분쟁해결제도(ADR)의 활성화를 도모하고 있다.

[계간 <조정을 위한 설득과 수사> 주요 내용]

| 호 수 | 주 요 내 용 |
|--------------------------|---|
| 2015년 봄호 (vol.14) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 조정에서 전략적 개입으로서 질문 (문용갑) 2. 상대의 공감을 이끌어 내는 대화의 기술 (민영욱) 3. 조선 역관에게 배우는 협상과 설득의 지혜 (이상각) 4. 국립서울병원 갈등조정 사례로 보는 성공적인 분쟁 해결의 방법과 지혜 (김광구) |
| 2015년 여름호 (vol.15) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 우리문화의 특성에 기반한 맞춤형 조정전략 (정주진) 2. 갈등 당사자간 힘의 불균형을 극복하는 조정기법 (구울화) 3. 조정·중재를 성공으로 이끄는 ‘프레이밍’ (박성희) 4. 맹자(孟子)에게 배우는 설득과 수사 (나만구) 5. 성공적인 공공갈등 해결의 방법과 지혜 (박수선) |
| 2015년 가을호 (vol.16) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 당사자의 심리적 저항과 조정인의 설득 전략 (이현우) 2. 갈등을 증폭시키는 성격장애의 유형과 대응방안 (장성원) 3. 페리클레스의 추도사에 나타난 소통의 지혜 (이상철) 4. 밀양송전탑 건설사례로 조명한 갈등조정 의 전개과정과 반추 (이선우) |
| 2015년 겨울호 (vol.17) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 행동경제학으로 풀어보는 설득 (안서원) 2. 스티브 잡스 스피치에 담긴 설득의 비기 (황순희) 3. 조정·중재인을 위한 윤리 노트 (손경한) 4. 서울시 갈등조정담당관의 분쟁해결이야기 (홍수정) 5. 호주인권위원회 ADR제도의 현황과 사례 (이현주) |

라. 2014년도 언론조정중재·시정권고 사례집

위원회는 한 해 동안 접수·처리한 조정·중재신청 사건 및 시정권고 사례를 수록한 사례집을 E-Book 형태로 발간하고 있다.

<2014년도 언론조정중재·시정권고 사례집>에는 위원회가 2014년에 처리한 19,048건의 조정사건과 11건의 중재사건 중에서 32건을 선정하여 자세한 사건 관련 사항을 수록하였다. 인격권 침해 유형별로는 명예훼손 사례 17건, 초상권 침해 사례 9건, 음성권 침해 사례 2건, 성명권 침해 사례 2건, 사생활 침해 사례 1건, 기타 사례 1건 등이다. 이와 함께 전체사건의 목록을 수록하여 2014년 발생한 언론분쟁의 개요를 파악할 수 있도록 하였다. 2014년에는 특정 종교단체가 다수의 언론사를 상대로 신청한 대량사건이 있어서 이를 별도의 장으로 마련하였다. 또 접수목록을 사건 연번 순이 아닌 중재부별로 정리하여 게재하였다.

또한, 2014년 한 해 동안 위원회가 시정을 권고한 302건의 언론보도 중 16건의 주요 사례를 선별하여 수록하였다. 법익 침해 유형별로는 피의자·피고인 신원공개 3건, 성폭력 피해자 신원공개 1건, 사생활 침해 3건, 마약 및 약물 관련 보도 4건, 자살 관련 보도 3건, 범죄수법 상세묘사 2건 등이다.

[2014년도 언론조정중재·시정권고 사례집 수록내용]

| 제 호 | 수 록 내 용 | 비 고 |
|---------------------------|--|------------------|
| 2014년도 언론조정중재·시정권고 사례집 | <ul style="list-style-type: none"> - 언론조정·중재 및 시정권고 현황 - 대량사건 조정청구 및 처리 현황 - 주요 언론조정·중재 사례 - 주요 시정권고 사례 - 언론조정·중재사건 전체 목록 | E-Book (620면) |

마. 2014년도 언론관련판결 분석보고서

위원회는 한 해 동안 각급 법원이 선고한 언론 관련 판결을 수집·분석해 그 결과와 주요 판결을 담은 <언론관련판결 분석보고서>를 발간해왔다. 보고서는 언론계와 학계에서 언론분쟁 예방을 위한 현직 언론인의 취재·보도 가이드라인 및 소중한 연구자료로 활용되고 있다.

<2014년도 언론관련판결 분석보고서>는 2014년에 선고된 언론 관련 민사판결 159건에 대한 통계 분석과 함께 명예훼손 판결 24건, 모욕 관련 판결 3건, 초상권 및 사생활 침해 판결 7건, 재산권 침해 판결 1건 및 헌법재판소 결정 1건 등 법리적으로 의미 있고 시의성 있는 판결 36건을 선정, 그 전문을 수록하였다.

2. 세미나·토론회 개최**가. 정기세미나**

위원회는 언론중재법 시행 10년을 맞아 2015년 8월 20일과 21일 양일간 강원도 평창에서 정기세미나를 개최하였다. 박성희 중재위원(이화여대 커뮤니케이션·미디어학부 교수)의 사회로 진행된 정기세미나에서는 양경승 사법연수원 교수(부장판사)가 ‘디지털 시대, 언론중재제도의 새로운 패러다임 모색’을 주제로 발제를 맡았고, 구본권 한겨레신문 사람과 디지털 연구소장, 김경환 법무법인 민후 대표변호사, 김동규 건국대 미디어커뮤니케이션학과 교수, 유봉석 네이버 미디어플랫폼센터장, 윤성욱 경기대 언론미디어학과 교수 등 각계의 전문가들과 함께 언론피해구제제도 시행 10년의 성과를 돌아보고 현행 언론중재법의 문제점과 개선 과제를 짚어보았다.

세미나에서는 미디어 환경의 변화로 인해 오보에 대한 정정이 이루어지더라도 인터넷 상에 원 기사가 남아 피해자의 인격권이 계속해서 침해되는 문제가 발생하고 있는 현실적 문제를 해결하기 위한 방법으로 침해배제청구권 도입의 필요성이 제시되었다. 또한, 피해자 권리구제를 위해 사각지대에 놓여있는 신생 뉴스플랫폼에 대해서도 언론중재법이 적용되어야 한다는 의견이 제시되는 등 언론피해구제제도를 디지털 시대에 걸맞게 개선하기 위한 다양한 논의가 전개되었다.



[2015년도 정기세미나]

[2015년도 정기세미나 개최현황]

| | |
|------|--------------------------------------|
| 일 자 | 2015. 8. 20. ~ 21. |
| 장 소 | 강원도 평창 용평리조트 |
| 주 제 | 디지털 시대, 언론중재제도의 새로운 패러다임 모색 |
| 참석인원 | 언론계, 법조계, 학계, 중재위원, 사무처 직원 등 약 70여 명 |

나. 토론회

위원회는 언론피해구제제도 개선에 대한 다양한 여론을 수렴하고 지역 언론계의 현안과 관심사를 청취하기 위해 수원과 광주에서 지역 언론사 관계자와 오피니언 리더들을 초청하여 토론회를 개최하였다.

4월 개최된 경기도토론회에서는 홍문기 중재위원(한세대 미디어영상학부 교수)이 ‘언론중재제도의 성과와 디지털시대의 새로운 과제’를 주제로 디지털 커뮤니케이션 시대에 맞도록 언론법제를 개선할 필요성에 대해 발제하였다. 정정·반론보도만으로는 완전한 피해회복이 어려운 디지털 미디어의 특성으로 인해 기사삭제청구권의 도입이 필요하며, 블로그나 카페 등 인터넷 상에서 복제·전파된 권리침해적 보도나 명예훼손적 댓글에 대한 일괄 구제방안이 마련되어야 한다는 의견이 제시되었다.

6월 개최된 광주토론회에서는 ‘기사삭제청구권과 잊혀질 권리’에 대한 주정민 중재위원(전남대 신문방송학과 교수)의 발제를 통해 지난 2013년 대법원이 판례로 인정한 기사삭제청구권의 제도화와 자율규제의 장단점 등에 대해 활발한 논의가 있었다. 권리침해적 온라인 기사에 대한 피해구제수단의 하나로 언론중재제도에 기사

삭제청구권을 도입하는 방안을 적극 고려해야 한다는 의견이 제시되었다.

위원회는 두 차례의 지역 토론회를 통해 언론조정중재제도의 운영과 발전방향에 관한 지역의 다양한 여론을 수렴하는 한편, 빠르고 효과적인 언론피해 구제를 위해 지역 언론과 공조할 수 있는 여건을 조성하는 성과를 거두었다.

[토론회 개최현황]

| 구분 | 경기토론회 | 광주토론회 |
|------|--|---|
| 일 자 | 2015. 4. 21. | 2015. 6. 30. |
| 장 소 | 수원 이비스 엠베서더 호텔 | 라마다 플라자 광주호텔 |
| 주 제 | 언론중재제도의 성과와 디지털시대의 새로운 과제 | 기사삭제청구권과 잊혀질 권리 |
| 참석인원 | 경기중재부 중재위원, 지역 언론계·학계·법조계 관계자 및 사무처 직원 등 70여 명 | 광주중재부 중재위원, 지역 언론계·학계·법조계 관계자 및 사무처 직원 등 100여 명 |

다. 정책토론회

위원회는 2015년 10월 13일 국회의원회관 2층 제1세미나실에서 ‘디지털미디어 시대의 새로운 언론피해구제제도-언론중재법 개정안 쟁점과 해설’을 주제로 정책토론회를 개최하였다. 신성범 국회의원(교육문화체육관광위원회 간사)의 후원으로 개최된 이번 토론회에서 위원회가 마련한 인터넷 상의 언론피해를 효과적으로 구제하는 방안을 담은 언론중재법 개정안을 처음 공개하였다. 개정안은 인터넷 상의 잘못된 기사를 삭제·수정·보완할 수 있는 새로운 권리를 신설하고, 잘못된 기사의 복제 및 기사댓글로 인한 피해구제책 등을 새롭게 규정하였다.

기조발표를 맡은 김수일 중재부장(서울중앙지법 부장판사)은 “언론피해영역은 전 세계를 연결하는 인터넷 네트워크를 따라 확장되고 있으나, 구제방안은 아날로그 방식에 머물고 있다”면서, “새로운 피해양상에 대한 효과적인 구제를 위해 인격권에 근거한 기사삭제청구권 도입, 복제기사·기사의 댓글로 인한 피해의 구제방안을 마련해야 한다”고 강조하였다. 기조발표 후 ‘인터넷 상의 새로운 언론피해 양상’과 ‘언론중재법 개정안 해설’ 주제발표가 이어졌다.

이상원 중재위원(서울대 법과대학 교수)의 사회로 진행된 토론에서는 김은태 네이버 법무실 부장, 윤영철 연세대 언론홍보영상학부 교수, 이병선 카카오 CR팀 이사, 조현욱 법무법인 도움 대표변호사, 조형래 조선일보 디지털뉴스본부 취재팀장이 패널로 참석하여 열띤 토론을 펼쳤다. 패널들은 개정안에 대한 다양한 의견을 제시하였으며 더욱 효과적인 언론피해구제방안의 필요성에 대해 공감을 표하였다.

이번 토론회는 국회, 문화체육관광부, 방송통신심의위원회 등 유관기관을 비롯하

여 네이버와 카카오 등 포털, 언론계, 학계, 법조계 등에서 전문가와 관계자 90여 명이 참석하였으며, KBS와 MBC를 비롯한 여러 언론사에서 현장취재를 하는 등 언론으로부터도 큰 관심을 받았다.



[정책토론회]

[정책토론회 개최현황]

| | |
|------|--|
| 일 자 | 2015. 10. 13. |
| 장 소 | 국회의원회관 2층 제1세미나실 |
| 주 제 | 디지털미디어 시대의 새로운 언론피해구제제도 - 언론중재법 개정안 쟁점과 해설 - |
| 참석인원 | 국회, 문화체육관광부, 방송통신심의위원회 등 유관기관, 언론계, 학계, 중재위원, 사무처 직원 등 90여 명 |

라. 중재위원 연수

위원회는 2015년 11월 5일과 6일 양일간 충청남도 예산군 덕산면 리솜스파캐슬에서 전국 18개 중재부 중재위원들이 참석한 가운데 중재위원 연수를 진행하였다.

이번 연수에서는 강정수 디지털사회연구소 소장을 초청하여 'ICT생태계 진화에 따른 뉴스플랫폼의 변화'라는 주제로 특강을 진행하였다. 이어서 김수일 중재부장(서울 제8중재부)의 사회로 진행된 워크숍에서는 조재연 위원(서울 제1중재부)이 '대량사건 처리 조정사례'를, 이기우 위원(서울 제5중재부)이 '조정사례로 본 보도의 복제글·덧글 관련 피해 구제'를, 홍문기 위원(경기중재부)이 '디지털 미디어 환경에서의 기사 어뷰징에 대한 실무적 피해구제 방안'을, 김선남 위원(전북중재부)이 '지방자치단체와 지역 언론 간의 분쟁조정 사례 검토'에 대해 각 위원이 담당하였던

조정사례를 바탕으로 발제를 진행하였다. 각 사례 발제 후 진행된 토론에서는 전국 중재부가 경험한 조정사례에 대한 활발한 의견교환이 이루어졌다.



[중재위원 연수]

[중재위원 연수 개최현황]

| | |
|------|--|
| 일 자 | 2015. 11. 5. ~ 6. |
| 장 소 | 충청남도 덕산면 리스스파캐슬 |
| 주 제 | 특강 : ICT생태계 진화에 따른 뉴스플랫폼의 변화 워크숍 : 중재부별 조정사례 발표 |
| 참석인원 | 중재위원, 사무처 직원 등 51명 |

마. 지역언론인 및 유관기관 간담회

위원회는 2015년 한 해 동안 총 12회의 지역언론인 및 유관기관 간담회를 개최하였다. 이 중 지역언론사 대표를 초청한 간담회는 2회(강원, 부산), 지역언론사 편집(보도)국장 초청 간담회는 10회 개최하였다.

지역언론인 및 유관기관 간담회는 중재위원과 지역언론인 간의 교류를 통해 위원회의 역할과 기능에 대한 이해를 도모하고, 해당 지역의 언론 현안에 대한 언론인들의 의견을 수렴하는 자리로 기능하고 있다.

위원회는 향후 지역 언론의 고충을 듣고 조정·중재제도의 효율성을 높이기 위한 방안을 함께 모색해 나가기 위해 지역언론인과의 의견 교류의 장을 지속적으로 마련할 예정이다.

3. 언론법제 전문 자료실 운영

위원회는 언론조정중재제도 운영과 언론피해구제 및 예방교육에 참고할 수 있도록 언론법제와 저널리즘 관련 분야의 도서 및 정기간행물을 비치하여 언론법제 전문 자료실을 운영하고 있다. 개설 이후 지속적인 신규 도서 구입과 정기간행물 구독범위 확장을 통해 중재위원 및 직원은 물론 유관기관 관계자, 연구자들의 실무 및 연구에 필요한 자료를 제공하고 있다.

2015년에는 자료선정위원회의 심의를 거쳐 선정된 언론 및 법학 분야, 설득 및 수사 분야, 업무 관련 서적 218권을 신규 비치하였으며, 언론법제와 관련한 최신 국내외 동향을 파악하기 위해 20종의 간행물을 구독 중이다.

[연도별 자료실 도서구입 현황]

(2015. 12. 31. 현재 / 단위: 권)

| 연 도 | 국내도서 | 국외도서 | 합 계 |
|----------|-------|------|-------|
| 2011년 이전 | 3,722 | 674 | 4,396 |
| 2011 | 236 | 63 | 299 |
| 2012 | 140 | 18 | 158 |
| 2013 | 172 | 2 | 174 |
| 2014 | 266 | 22 | 288 |
| 2015 | 201 | 17 | 218 |
| 총 계 | 4,737 | 796 | 5,533 |

제3절 평 가

위원회는 그동안 쌓아온 이론과 실무 경험을 토대로 2015년 학술지 <미디어와 인격권>을 창간해 표현의 자유와 인격권의 조화로운 발전을 위한 학문적 논의의 장을 마련하여 언론법제분야 연구의 지평을 넓혔다. 계간 <언론중재>는 전문성을 유지하면서도 가독성을 높이는 편집으로 독자의 관심을 집중시켰고, 콘텐츠도 강화하였다. <조정을 위한 설득과 수사>는 2015년부터 내부 필진에서 관련 분야 전문가들로 필진을 대폭 확대하고 내용도 사례 중심으로 개편, 현장 조정실무에 도움을 줄 수 있도록 하였다.

세미나, 토론회 등 각종 학술행사는 현행 언론피해구제제도와 관련된 쟁점과 문제점을 언론 현업 종사자나 관계자들과 공유하고 현장의 목소리를 듣는 장이 되었으며,

급속한 미디어 환경 변화로 인한 언론중재법 개정의 필요성에 대해 공감대를 형성하는 계기가 되었다. 특히, 정책토론회에서는 위원회가 디지털 미디어 환경에 부합하는 언론중재법 개정안을 처음 소개하고 관련 주요 쟁점에 대해 국회, 언론계, 학계 등 관계자들이 참석, 본격적인 논의를 진행하였다는 점에서 그 의미가 크다고 하겠다.

위원회는 이러한 조사·연구의 결과물을 바탕으로 디지털 시대에 부합하는 언론조정중재제도를 구현하기 위해 노력할 것이다.

제4장

이용만족도조사

제1절 개요

위원회는 언론조정중재·상담·교육서비스 등 위원회 주요 사업 이용만족도를 매년 조사해 이용자 중심의 서비스를 구현하고 언론조정중재제도 개선을 위한 기초자료로 활용하고 있다.

조정·중재 신청인을 대상으로 한 조사 설문지는 ‘상담창구’, ‘신청절차’, ‘심리 전 절차안내’, ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차안내’의 5개 차원으로 구성되었으며, 피신청인 종합만족도는 신청인 조사에서 ‘상담창구’와 ‘신청절차’ 차원을 제외한 3개 차원에 대한 만족도를 바탕으로 산출하였다. 상담이용자 조사는 ‘상담원의 친절’, ‘상담원의 경청자세’ 등 6개 항목에 대해, 교육수강자 조사에서는 ‘주제 및 내용’, ‘교육 자료의 충실성’ 등 5개 항목에 대한 만족도를 측정하고 종합만족도를 산출하였다.

이와 더불어 2015년 조사에서는 조사모델에 대한 체계적인 점검을 실시하여 현행 위원회 이용만족도조사 설계의 타당성을 검증하고, 조사모델을 개선하였다. 또한, 신청인과 피신청인을 대상으로 위원회가 추진 중인 중인 언론중재법 개정에 대한 이용자의 의견을 파악하기 위해 침해배제청구권과 댓글·복제기사 관련 피해구제에 대한 설문조사를 함께 진행하였다.

2015년도 이용만족도조사는 8월 28일부터 12월 31일까지 조사 전문업체인 나이스알앤씨(주)가 대행하여 2015년 1월부터 9월까지의 위원회 이용자를 대상으로 실시하였으며, 조사 대상별로 온라인조사 및 심층면접조사(신청인·피신청인), 전화조사(상담이용자), 교육 후 현장 설문조사(교육수강자)를 실시하였다. 조사결과는 <2015년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서> 책자로 발간되었다.

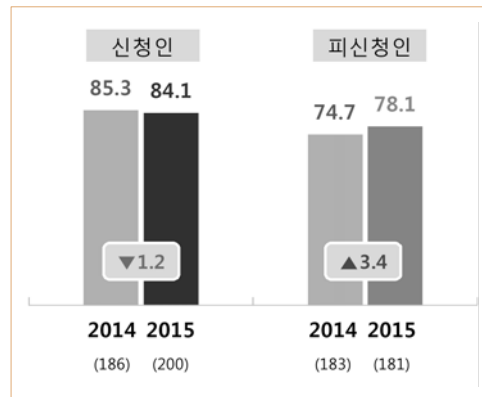
제2절 주요 조사결과

2015년도 신청인 종합만족도는 84.1점으로 2014년보다 소폭(1.2점) 하락한 반면, 피신청인 종합만족도는 78.1점으로 전년보다 3.4점 상승한 것으로 나타났다.

신청인 차원별 만족도는 ‘상담창구’ 차원이 90.5점으로 가장 높았으며, ‘심리 전 절차안내’(87.3점) > ‘신청절차 및 방법’(86.0점) > ‘심리 후 절차안내’(83.6점) > ‘중재부의 심리진행’(79.1점) 순으로 나타났다. 피신청인 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차안내’(83.2점) > ‘심리 후 절차안내’(80.3점) > ‘중재부의 심리진행’(73.6점) 순이었다.

신청인 항목별 만족도는 ‘상담원의 경청자세’(93.0점)와 ‘상담원의 친절’(92.7점), ‘심리 기일의 신속한 통보’(90.1점) 항목 등이 90점을 상회하는 높은 수치를 보였으며, 피신청인 항목별 만족도는 ‘심리 기일의 신속한 통보’(87.6점), ‘담당직원과의 접촉 용이성’(86.7점), ‘지참물에 대한 안내’(86.2점) 항목 등에서 상대적으로 높게 나타났다.

표 39 | 신청인 및 피신청인 종합만족도

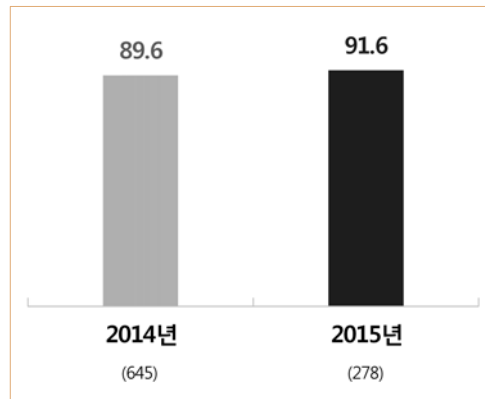


[응답자수 = (), 단위 = 점]

상담이용자 종합만족도는 91.6점으로 2014년보다 2.0점 상승하였다. 상담채널별로는 ‘방문상담’, ‘전화상담’ 만족도가 90점대로 매우 높게 나타난 반면, ‘이메일상담’, ‘인터넷 실시간 상담’ 등 온라인상담 만족도는 다소 낮게 나타났다.

항목별 만족도는 상담 태도와 관련된 ‘상담원의 친절’, ‘상담원의 경청자세’, ‘신속한 상담’, ‘적극적인 상담’ 항목이 90점대로 높게 나타난 반면, 상담만족도에 가장 큰 영향을 미치는 ‘문제 해결에 도움’ 항목의 만족도가 87.5점으로 상대적으로 낮게 나타났으나 2014년에 비해서는 3.4점 상승하였다.

표 40 | 상담이용자 종합만족도



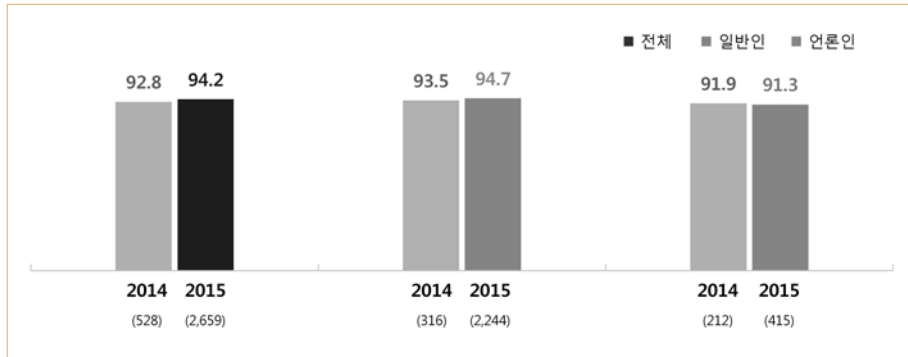
[응답자수 = (), 단위 = 점]

교육수강자 종합만족도는 94.2점으로 2014년 92.8점보다 1.4점 상승하였으며, 교육대상별로는 일반인 종합만족도가 94.7점으로 언론인 만족도 91.3점보다 3.4점 높게 나타났다.

항목별 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’ 항목이 96.0점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘사건/사례를 이용한 설명’(95.0점) > ‘교육자료의 충실성’(94.0점) > ‘주제 및 내용’(93.1점), ‘제도에 대한 이해’(93.1점) 순이었다.

교육수강자를 대상으로 위원회 인지 여부를 조사한 결과, 일반인의 76.0%, 언론인의 90.4%가 위원회를 인지하고 있는 것으로 나타났으며, 위원회 교육의 필요성에 대해서 일반인의 90.7%, 언론인의 96.9%가 ‘필요하다’(매우 필요 + 필요 + 보통)고 응답하여 위원회 교육의 필요성에 대해 높이 평가하였다.

표 41 | 교육수강자 종합만족도



[응답자수 = (), 단위 = 점]

신청인·피신청인을 대상으로 실시한 언론중재법 개정 관련 설문조사에서는 신청인 응답자의 거의 대부분인 91.5%, 피신청인 응답자의 58.6%가 인터넷매체의 특성을 반영하여 기사의 삭제·수정·보완이 가능한 새로운 피해구제방법인 침해배제청구권의 도입이 필요하다고 응답하였다.

또한 신청인 응답자의 89.0%, 피신청인 응답자의 74.6%가 기사댓글로 인한 피해가 심각하다고 답변하였으며, 신청인의 다수(75.5%)는 위원회가 기사댓글로 인한 피해 구제에 나서야 한다는 의견을 피력하였다. 이러한 기사댓글에 대한 조정에 대해 피신청인도 46.9%가 찬성하여 이에 반대하는 의견(34.3%)보다 많은 것으로 조사되었다.

원 보도가 정정보도 되었음에도 불구하고 잘못된 원 보도를 퍼나른 복제기사로 인한 피해에 대해 언론보도 피해 경험이 있는 신청인의 대다수(91.0%)가 그 심각성에 동의하였고, 피신청인도 과반수 이상(64.6%)이 동의하는 것으로 나타났다. 이 같은 복제기사로 인한 피해도 위원회에서 구제받도록 하는 것에 대해 신청인(동의 82.0%, 부정 6.0%)과 피신청인(동의 47.5%, 부정 30.4%) 모두 찬성하는 의견이 많았다.

제3절 평 가

2015년도 이용만족도조사 결과 조정·중재 신청인의 종합만족도는 소폭 하락한 반면, 조정·중재 피신청인, 상담이용자, 교육수강자의 종합만족도는 상승하였다. 특히, 피신청인 종합만족도가 2014년에 비해 3점 이상 상승한 점과 상담이용자 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 ‘문제 해결에 도움’ 항목의 만족도가 2014년에 이어

2015년에도 큰 폭으로 상승한 점은 긍정적으로 평가할 수 있다.

또한, 2015년 조사에서 처음 실시한 ‘상대적 공정성’ 관련 설문에서는 상대방과 비교시 조정(중재)과정이 공정하였는지에 대해 ‘공정하지 못하다’라고 답변한 비율이 신청인 14.0%, 피신청인 12.7%에 그쳐, 이용자들이 위원회의 공정성에 대해 매우 긍정적으로 평가하고 있다는 결과가 나왔다.

아울러 현행 정정보도 및 반론보도 청구 외 인터넷 기사의 삭제·수정·보완을 위한 침해배제청구권을 신설하고 기사덧글, 복제기사에 대한 피해구제도 위원회의 조정대상에 포함하는 내용의 언론중재법 개정안에 대해 위원회 이용자 다수가 공감하는 것으로 나타나, 디지털 미디어 시대에 적합한 법률 및 제도 마련을 위해 지속적으로 노력해야 할 필요가 있다.

제 5 장

홍 보

제 1 절 개 요

위원회는 2015년 한 해 동안 위원회 주요 정책을 효과적으로 홍보하고, 디지털 미디어 시대에 적합한 홍보시스템을 구축하는 데 주력하였다. 위원회 블로그를 개설하고 기존의 페이스북을 개편해 운영하였으며, 위원회 홈페이지를 개편해 각종 모바일 기기에서 작동 가능한 반응형 웹으로 제작하는 등 홍보 채널을 다각화하였다. 또한, 위원회 정책 관련 이슈 발생 시마다 홍보콘텐츠를 제작하여 대외홍보지, 블로그 및 SNS 등을 통해 소개함으로써 홍보효과를 높였다.

아울러 위원회의 기능을 알리고자 KTX 내 모니터, 옥외 전광판을 통한 광고를 실시함으로써 대국민 인지도를 높이고자 하였다.

제2절 주요 추진실적

1. 블로그 개설 및 페이스북 개편

위원회는 2015년 9월, 블로그를 개설하고 페이스북을 개편하여 위원회 관련 뉴스, 최신 미디어 이슈, 언론법제 해설 등 다양한 정보를 제공하고 있다.

이용자들의 성향을 고려해 각 채널에 적합한 콘텐츠를 다수 게재하였으며, 월평균 2회의 이벤트를 실시해 이용자들의 적극적인 참여를 유도하였다.

2015년 12월 31일을 기준으로 위원회 블로그 방문자 수는 4,619명, 페이스북 페이지 좋아요 수는 4,295건, 트위터 팔로워 수는 6,270명을 기록하고 있다.

[월별 블로그 방문자 수 및 페이스북 페이지 좋아요 수]

(2015. 9. 1. ~ 2015. 12. 31.)

| 구분 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 |
|----------------|-------|-----|-------|-------|
| 블로그 방문자 수 | 686 | 997 | 1,644 | 1,292 |
| 페이스북 페이지 좋아요 수 | 1,816 | 598 | 776 | 461 |



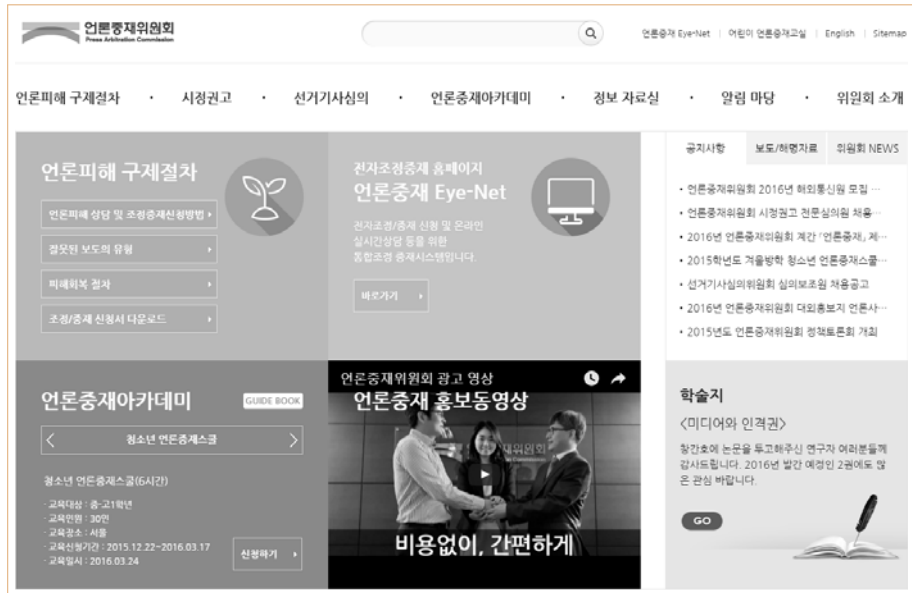
[위원회 블로그 및 페이스북 메인화면]

2. 홈페이지 개편

위원회는 2015년 웹 접근성 및 편의성을 제고하고자 홈페이지를 개편하였다. 기존에 둘로 나뉘어져 있던 위원회 홈페이지와 언론중재아카데미 홈페이지를 하나로 통합해 체계적이고 효율적인 관리가 가능해졌으며, PC, 태블릿, 모바일 등 모든 디바이스에 최적화된 반응형 웹으로 구축하였다.


메뉴 구조, 디자인 개선을 통한 직관적인 화면 구성과 편리한 관리기능은 이용자들에게 좋은 평가를 받았으며, 위원회 홈페이지를 출품한 홈페이지 제작업체가

2015 웹어워드코리아 공공기관 부문에서 우수상을 수상하였다.



[위원회 홈페이지 메인화면]

3. 대외홍보지 제작

위원회 대외홍보지 <언론  사람>은 2015년 2월까지 매월 1만 3천부를, 2015년 3월부터는 매월 1만 2천부를 발행해 배포하고 있다.

2015년에는 상담노트, 조정후기 코너를 통해 위원회의 역할과 기능을 알기 쉽게 홍보하였으며, 언론, 음악, 건강 등 다양한 분야의 기고문을 게재해 유용한 정보를 제공하였다. 또한 세미나·토론회에서 논의된 내용을 상세히 전달해 위원회 정책과 제도를 알리고자 하였다.

전국 도서관, 공공기관, 시·도청, 군·구청, 읍·면사무소·동주민센터, 법원, 대학을 비롯하여 전국 1,000대 기업, 각종 경제단체, 전국의 다문화가족지원센터와 같은 정보소외계층 등에 대외홍보지를 배포하였다.



[2015년 발행 <연론 & 사람>]

4. 매체광고

위원회는 2015년 한 해 동안 KTX 영상광고, 서울신문사 뉴스 전광판, 영등포 대승빌딩 전광판 등 노출 빈도 및 주목도가 높은 매체를 선정하여 광고를 집행하였다.

KTX 영상광고는 전국 범위의 광고 효과를 거두었으며, 전광판 광고는 서울 중심지로 유동인구와 교통량이 많은 곳을 엄선하여 노출을 극대화하였다.



[KTX, 전광판 광고영상 화면]

[매체광고 집행내역]

| 매 체 명 | 집 행 기 간 | 비 고 |
|--------------|-----------------------|-----------------|
| KTX 영상광고 | 5. 14. ~ 9. 13. (4개월) | 17. 19인치 LED모니터 |
| 서울신문사 뉴스전광판 | 5. 14. ~ 8. 13. (3개월) | 12m×9m(양면) |
| 영등포 대승빌딩 전광판 | 5. 14. ~ 8. 13. (3개월) | 18.2m×9m(단면) |

5. 미디어 퍼블리시티

위원회는 보도자료 배포, 기고문 게재 등을 통해 위원회 주요 정책과 정보가 효과적으로 전달되도록 하였다.

2015년도에는 위원장 언론 인터뷰 2회, 언론중재법 개정안 칼럼이 2회 게재되었으며, 정책토론회 개최 등 위원회 주요 업무에 관한 보도자료 23건을 배포하여 총 294회의 보도가 이루어졌다.

6. 위원회 사료의 디지털 전시

위원회는 사건기록, 간행물, 법규, 문서, 사진, 디지털 파일 등 역사적으로 의미가 있거나 보존가치가 있는 사료를 선별하여 보관해오고 있다.

2015년도에는 위원회의 역사와 업무를 홍보하는 데 유용하다고 판단되는 사료 중 일부를 디지털화하여 터치스크린으로 열람할 수 있는 키오스크(KIOSK) 기기를 위원회 강의실에 설치하였다.



[위원회 강의실에 설치된 키오스크와 화면 구성]

제3절 평 가

2015년에는 블로그 개설 및 페이스북 개편, 위원회 홈페이지 통합 개편, 사료 전시용 키오스크 설치 등 뉴미디어를 적극 활용한 홍보활동을 전개하였다. 홍보 채널을 다각화하는 동시에 정책·제도 홍보에 유용한 콘텐츠를 제공함으로써 이용자들에게 좋은 평가를 받고 있다.

향후 이용자의 요구를 충족하는 동시에 각 홍보 채널에 최적화된 콘텐츠를 기획·제작하고, 각 홍보 채널 간 유기적인 연계를 통해 콘텐츠를 확산함으로써 비용 대비 홍보 효과를 극대화하고자 한다.

제 6 장

기타 주요활동

1. 해외언론피해구제기구 시찰

위원회는 2015년 몽골 및 러시아의 언론피해구제제도를 연구하기 위해 7월 5일부터 7월 12일까지 8일에 걸쳐 해외시찰을 실시하였다. 시찰단은 몽골과 러시아의 언론평의회와 러시아 최대 민간 미디어 그룹인 National Media Group을 방문하여 언론보도로 발생한 피해의 구제와 관련하여 의견을 나누었으며, 몽골 및 러시아의 언론환경과 언론피해구제제도를 이해하고 우리 위원회의 언론조정중재제도를 알리는 데 주력하였다.

[해외언론피해구제기구 시찰현황]

| 시찰자 및 수행자 | 기 간 | 방문국 | 방 문 기 관 |
|--|----------------------|-----|---------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - 김수일 중재부장 (서울 제8중재부) - 어경택 중재위원 (서울 제5중재부) - 이영덕 중재위원 (서울 제7중재부) - 이재범 기획팀 차장 - 김성찬 조사팀 조사관 | 2015. 7. 5. ~ 7. 12. | 몽골 | - 몽골 언론평의회 |
| | | 러시아 | - 러시아 언론평의회 - National Media Group |

방문기관 관계자들은 위원회의 언론분쟁 해결 시스템뿐만 아니라 위원회가 언론 피해구제 및 예방교육을 실시하는 등 다양하고 활발한 활동을 하는 것에 깊은 인상을 받았다고 하였다. 특히, 시찰단이 방문한 러시아 미디어 그룹인 National Media Group의 Larisa Prigorodova 부사장은 시찰단의 방문에 “양 기관이 상호소통의 첫 단추를 꿰었다”며 의미를 부여하였다.



[러시아 언론평의회 관계자와의 간담]

몽골과 러시아 언론평의회 관계자들은 위원회가 연간 2,500건이 넘는 사건을 처리하고 있다는 점에 놀라움을 표시하였으며, 위원회의 언론조정중재제도에 대해 신청인뿐만 아니라 언론사의 만족도 또한 높다는 사실을 높이 평가하였다. 이번 시찰은 몽골과 러시아의 언론 현황과 언론피해구제 시스템을 확인하고, 우리나라의 체계적인 언론조정중재제도를 해외에 홍보하는 계기가 되었다.

2. 국제컨퍼런스 협력

위원회는 2015년 6월 아랍에미리트 두바이에서 열린 AMIC(Asian Media Information and Communication Centre) 국제컨퍼런스에 참석하여 각국 언론 관계자와 미디어 전반에 관한 주요 이슈를 논의하고, 네트워크를 구축하였다. 또한 아랍에미리트 국가 언론평의회를 방문하여 아랍에미리트의 언론현황과 언론정책을 파악하고 관련 의견을 교환하였다.

[국제컨퍼런스 참가 현황]

| 구 분 | 내 용 |
|-----------|--|
| 회 의 | 제24회 AMIC 국제컨퍼런스 |
| 기관방문 | 아랍에미리트 국가언론평의회 |
| 일 자 | 2015. 6. 7. ~ 6. 14. |
| 장 소 | 아랍에미리트 아부다비, 두바이 |
| 주 제 | e-Asia에서의 커뮤니케이션 : 가치, 기술과 도전 |
| 참석자 및 수행자 | - 오재성 중재부장(서울 제7중재부), 박성희 중재위원(서울 제8중재부), 남부희 중재위원(경남중재부) - 이미경 부산사무소장, 박진규 조사팀 조사관 |

이번 컨퍼런스에서는 ‘e-Asia에서의 커뮤니케이션 : 가치, 기술과 도전’이라는 주제에 걸맞게 아시아 지역의 온라인 매체에 대한 다양한 논의가 이루어졌다. 위원회 방문단은 이번 컨퍼런스를 통해 세계 각국에서 온 참석자들과 인터넷의 발전으로 새롭게 등장한 언론 관련 이슈에 대해 논의하고, 위원회 언론조정중재제도를 소개하는 기회를 가질 수 있었다. 또한, AMIC 대표단과 간담을 갖고 위원회와의 지속적인 교류 및 정보 교환에 대한 의견을 나누었다. AMIC 대표단은 위원회의 언론조정중재 제도가 세계 각국의 언론정책에 참고가 될 것이라면서 큰 관심을 표명하였다.

위원회는 다양한 국제행사 참석을 통해 위원회 제도의 우수성을 효과적으로 알리는 일에 지속적으로 노력을 기울일 예정이다.



[AMIC 대표단과의 간담]

3. 사회공헌 활동

위원회는 2월 전 직원을 대상으로 사회공헌활동 설문조사를 실시, 그 결과를 반영하여 위원회 사회공헌활동의 방향을 설정하고 구체적인 활동 계획을 수립하였다. 또한, 기존의 ‘언론중재위원회 사회공헌단 운영 지침’과 ‘언론중재위원회 사회공헌기금 운영 수칙’을 통합하여 ‘사회공헌활동에 관한 예규’로 전면 개정하고, 직원들로 구성된 사회공헌활동 운영위원회를 조직하여 자발적인 봉사활동을 추진하였다.

6월과 11월에는 대한적십자사 용산적십자봉사센터가 주관하는 ‘사랑의 빵나눔터’ 봉사활동에 참여하여 빵을 만들어 결손 가정 및 우리 주위 어려운 이웃들에게 전달하였다. 12월에는 (사)대방종합사회복지관과 함께 ‘DIY 가구나누기’ 사회공헌활동을 통해 아동용 책상과 책장을 제작한 뒤 지역 내 저소득아동 5가정에 직접 배달하는 등 따뜻한 나눔을 실천하였다. 그 밖에 초록우산 어린이재단에 네팔 대지진 긴급구호를 위한 후원금을 기부하고, 공군 제20전투비행단 장병을 위한 격려금을 기부하였다.

위원회는 향후에도 공적 기관으로서 사회적 책무를 수행하기 위해 지속적으로 소외 이웃을 찾아가는 등 사회공헌 활동을 펼칠 계획이다.

[사회공헌 활동 내용]

| 구분 | 일자 | 내용 | 기부처 | 기부금액 |
|----------|---------------|----------------|---------------|------------|
| 성금 기부 | 2015. 5. 28. | 네팔 대지진 긴급구호 후원 | 초록우산 어린이재단 | 3,000,000원 |
| | 2015. 11. 4. | 군 장병 격려 | 공군 제20전투비행단 | 1,000,000원 |
| 봉사 활동 | 2015. 6. 4. | 사랑의 빵나눔터 | 대한적십자사 용산봉사센터 | 각 400,000원 |
| | 2015. 11. 24. | | | |
| | 2015. 12. 3. | DIY 가구나누기 | 대방종합사회복지관 | 1,000,000원 |

4. 전산정보처리시스템 운영

위원회는 지난 2011년 언론피해구제절차의 효율성 및 대국민 편의성을 높이기 위해 전자조정중재홈페이지(언론중재 Eye-Net), 전자조정중재시스템, 중재위원업무시스템(PAC Tribunals), 전자문서시스템(PAC광장 : 그룹웨어 및 전자결재) 등 4개 시스템을 오픈하여 운영 중이며, 지속적인 안정화 및 개선 작업을 진행해왔다.

2015년 위원회는 전산정보처리시스템의 안정적 운영을 위해 보안장비를 패치하여 최신 공격 유형을 방어할 수 있도록 보안성을 강화하였고, ‘언론중재 Eye-Net’에서 사건을 신청한 후 기타 서류를 제출할 때 전자조정중재시스템과 연동이 가능하도록 구현하여 사건처리의 효율성을 높였다. 또한, 도로명 주소를 전산정보처리

시스템에 월 단위로 업데이트를 함으로써 대국민 편의성을 도모하였다.

한편, 위원회는 인터넷 웹브라우저, 윈도우 운영체제와 위원회 전산정보처리시스템의 호환성 문제 및 업무변화에 따른 기능 개선을 위해 시스템의 고도화 작업이 필요하다고 판단, 이에 대비한 사전작업을 꾸준히 수행하면서 노후화된 하드웨어 및 솔루션 교체에 대비한 호환성 테스트 등을 지속적으로 해나갈 예정이다.