

제3부

언론중재위원회 일반사업

제1장 언론피해상담

제2장 언론중재아카데미 교육

제3장 언론피해구제제도 조사·연구

제4장 이용만족도 조사

제5장 홍보

제6장 기타 주요활동

제1장

언론피해 상담

제1절 개요

위원회는 언론분쟁 당사자를 상대로 잘못된 보도의 유형부터 피해구제를 위한 법적 청구권 및 조정과 중재를 포함한 피해구제 절차의 세세한 사항에 이르기까지 종합적인 상담을 제공하고 있다. 위원회는 예년과 같이 전화, 이메일, 방문, 국민신문고, 홈페이지 게시관 등 다양한 경로를 상담창구로 활용해 신속하고 정확한 상담을 유도하고자 했다.

한편 2022년은 전년도에 구축한 위원회 홈페이지 내 전자신청을 활성화하고 안정적으로 운용한 한 해로 기억할 만하다. 민원인에게 전자신청 이용을 독려하는 동시에 민원인이 전자신청을 이용하는 과정에서 느낄 만한 불편 사항을 지속적으로 파악하고 보완했다. 특히 언론피해구제에 관한 제반 사안을 직관적으로 이해할 수 있도록 홈페이지 디자인을 재구성하고, 민원인의 편의를 최우선적으로 고려해 신청서 작성 기능을 보강했다.

위원회의 2022년 상담 총 건수는 3,329건으로 2021년 대비 534건이 감소했는데, 이는 대통령선거와 전국동시지방선거 등 각종 이슈로 사건·사고 기사가 줄어든 영향으로 보인다. 상담건수는 2018년 이후 매해 3,000건을 넘어서고 있다.

제2절 주요 추진실적

1 상담경로

상담경로는 전화가 2,854건(85.7%)으로 가장 많았고, 국민신문고 266건(8.0%), 방문 108건(3.2%), 인터넷 게시판 54건(1.6%), 이메일 44건(1.3%)의 순이었다.

인터넷 게시판과 이메일 상담 건수의 감소는 위원회 홈페이지 개선에 따른 것으로 보이며, 국민권익위원회 국민신문고를 이용한 상담 역시 감소하였다.

표 27. 최근 3년간 상담경로

(2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.)

연도	상담 건수	구분	상담경로					
			전화	방문	인터넷 게시판	이메일	국민 신문고	기타
2020	3,336 (100)		2,800 (83.9)	130 (3.9)	75 (2.2)	89 (2.7)	237 (7.1)	5 (0.1)
2021	3,863 (100)		3,054 (79.1)	132 (3.4)	147 (3.8)	120 (3.1)	393 (10.2)	17 (0.4)
2022	3,329 (100)		2,854 (85.7)	108 (3.2)	54 (1.6)	44 (1.3)	266 (8.0)	3 (0.1)

※ () 안의 숫자는 %

2 상담 처리결과

유형별 상담 처리결과를 살펴보면 조정절차 안내가 3,026건(73.8%)으로 가장 많았고, 타 기관 안내 573건(14.0%), 소송 및 고소·고발 안내 256건(6.2%) 등의 순으로 나타났다.

전체 상담 건수가 감소하는 와중에도 타 기관을 안내한 경우의 비중이 높아진 데는 인터넷 환경에서 유포된 허위 정보가 언론중재법상 조정·중재 대상에 해당하는지 여부에 대한 문의가 예년보다 잦았기 때문으로 보인다.

표 28. 최근 3년간 상담 처리결과

(2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.)

연도	구분 상담 건수	상담 처리결과					
		조정절차 안내	소송 및 고소·고발 안내	기타 위원회 업무 안내	타 기관 안내	기타	총계
2020	3,336	3,087 (82.1)	148 (3.9)	—	411 (10.9)	114 (3.0)	3,760 (100)
2021	3,863	3,653 (76.4)	235 (4.9)	38 (0.8)	552 (11.5)	303 (6.3)	4,781 (100)
2022	3,329	3,026 (73.8)	256 (6.2)	35 (0.9)	573 (14.0)	208 (5.1)	4,098 (100)

※ () 안의 숫자는 %

※ 상담 처리결과는 중복 응답되는 경우가 있으므로 상담건수와 상담 처리결과의 총계가 불일치

※ '기타 위원회 업무안내'는 2021년부터 집계

※ 기타는 언론피해와 무관하거나 조정절차 또는 법적절차로는 구제가 불가능한 사안에 대한 상담 안내를 의미

3. 피해 유형별 상담현황

명예훼손이 주요 상담 피해유형이었던 점은 예년과 같다. 명예훼손 상담 건수는 2,559건(71.0%)이고, 기타를 제외한 다음으로는 초상권·음성권·성명권 침해 213건(5.9%), 사생활 침해 148건(4.1%), 재산상 손해 77건(2.1%) 순이었다. 전년과 비교하면 사생활 침해는 증가한 반면 재산상 손해는 하락했다.

위원회 업무와 무관한 기타 유형의 상담은 전년에 비해 300여 건 감소했음에도 불구하고 전체의 16.9%를 차지했는데, 이는 국회 등 공론장에서 언론중재법 개정안을 둘러싼 논의가 활발했던 이유로 위원회 기능과 역할이 널리 알려진 방증일 것으로 보인다.

표 29. 피해 유형별 상담현황

(2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.)

연도	구분 상담 건수	피해 유형별 상담현황					
		명예훼손	초상권 음성권 성명권 침해	사생활 침해	재산상 손해	기타	총계
2020	3,336	2,743 (82.2)	140 (4.2)	42 (1.3)	66 (2.0)	345 (10.3)	3,336 (100)
2021	3,863	2,918 (67.2)	291 (6.7)	90 (2.1)	113 (2.6)	929 (21.4)	4,341 (100)
2022	3,329	2,559 (71.0)	213 (5.9)	148 (4.1)	77 (2.1)	608 (16.9)	3,605 (100)

※ () 안의 숫자는 %

※ 피해유형은 중복 응답되는 경우가 있으므로 상담건수와 상담 처리결과의 총계가 불일치

※ 2021년부터 피해 유형 중복 시 별도 집계하여 총계 산출

4 상담매체 유형

상담 대상 매체는 인터넷신문 1,824건(40.5%), 방송 713건(15.8%), 인터넷뉴스 서비스 477건(10.6%), 일간신문 267건(5.9%), 뉴스통신 172건(3.8%) 등의 순으로 드러났다.

상담매체 유형별 비중은 예년에 비해 큰 차이가 없었다. 인터넷신문을 포함한 인터넷 기반 매체를 상대로 한 피해구제 상담이 전체 상담매체 중 가장 큰 비중을 차지하는 것도 동일한 추세다. 전년에 비해 방송의 비중이 소폭 증가한 점은 눈여겨 볼만하다.

표 30. 상담매체 유형

(2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.)

구분 연도 상담 건수		상담매체 유형										
		일간 신문	주간 신문	방송	잡지	뉴스 통신	인터넷 신문	인터넷 멀티 미디어 방송	인터넷 뉴스 서비스	기타	불명	총계
2020	3,336	406 (9.9)	149 (3.6)	608 (14.8)	10 (0.2)	285 (7.0)	1,505 (36.7)	1 (0.0)	272 (6.6)	20 (0.5)	844 (20.6)	4,100 (100)
2021	3,863	343 (6.7)	114 (2.2)	710 (13.9)	7 (0.1)	241 (4.7)	2,217 (43.4)	2 (0.0)	470 (9.2)	18 (0.4)	984 (19.3)	5,106 (100)
2022	3,329	267 (5.9)	100 (2.2)	713 (15.8)	6 (0.1)	172 (3.8)	1,824 (40.5)	1 (0.0)	477 (10.6)	152 (3.4)	795 (17.6)	4,507 (100)

※ () 안의 숫자는 %

※ 매체유형은 중복 응답되는 경우가 있으므로 상담건수와 매체유형의 총계가 불일치

5 상담신청인 유형

위원회 상담창구를 이용한 상담신청인을 유형별로 살펴보면 개인 2,532건(76.1%), 회사 338건(10.2%), 일반단체 194건(5.8%), 지자체 및 공공단체 161건(4.8%), 국가기관 52건(1.6%), 교육기관 32건(1.0%), 종교단체 20건(0.6%) 순이다. 전체 상담 건수가 감소 경향에 있다 하더라도 국가기관의 상담 신청이 지난 3년간 가장 적은 건수를 기록한 점은 주목할 만하며, 지자체 및 공공단체 또한 상담 건수가 하락세라는 점도 눈에 띈다.

표 31. 상담신청인 유형

(2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.)

연도	구분 상담 건수	상담신청인 유형						
		개인	일반 단체	회사	교육 기관	종교 단체	국가 기관	지자체 및 공공단체
2020	3,336 (100)	2,165 (64.9)	255 (7.6)	438 (13.1)	48 (1.4)	40 (1.2)	140 (4.2)	250 (7.5)
2021	3,863 (100)	2,937 (76.0)	260 (6.7)	323 (8.4)	40 (1.0)	18 (0.5)	81 (2.1)	204 (5.3)
2022	3,329 (100)	2,532 (76.1)	194 (5.8)	338 (10.2)	32 (1.0)	20 (0.6)	52 (1.6)	161 (4.8)

※ () 안의 숫자는 %

6 상담대상 유형

디지털 환경의 영향에 따라 새로이 등장하거나 의미가 달라진 언론보도 관련 용어의 쓰임을 반영해야 한다는 판단에 근거해, 2022년 10월부터 상담대상 유형의 항목명을 바꾸고 범주를 이전보다 명확하게 규정한 신규 통계를 작성했다.

큰 틀에서는 지면이나 방송 매체에서 최초로 생성된 보도가 아닌, 포털이나 유튜브 등을 거쳐 매개한 보도를 대상으로 한 상담 사례가 이전보다 늘었다. 특히 유튜브의 영향력이 사회 전반에 퍼짐에 따라 전통 매체를 운영하는 언론사가 유튜브로 진출하여 양산한 콘텐츠를 상대로 한 상담 건수가 증가했고, 이 같은 추세는 이후로도 지속될 것으로 보인다.

통계 양식 변경 후 집계한 수치를 보자면 언론보도는 649건(75.3%), 포털뉴스 13건(1.5%), 언론사의 콘텐츠 중 언론보도 전제는 26건(3.0%), 자체 콘텐츠 54건(6.3%) 등으로 나타났다.

표 32. 상담대상 유형(통계양식 변경 전)

(2020. 1. 1. ~ 2022. 10. 18.)

연도	구분 상담 건수	상담대상 유형						
		원기사	매개 기사	SNS 복제 기사	유사 미디어 콘텐츠	댓글	기타	총계
2020	3,336	3,079 (84.9)	256 (7.1)	40 (1.1)	56 (1.5)	16 (0.4)	181 (5.0)	3,628 (100)
2021	3,863	3,453 (75.4)	438 (9.6)	54 (1.2)	80 (1.7)	24 (0.5)	533 (11.6)	4,582 (100)
2022	2,513	2,155 (77.7)	205 (7.4)	43 (1.6)	45 (1.6)	11 (0.4)	315 (11.4)	2,774 (100)

표 33. 상담대상 유형(통계양식 변경 후)

(2022. 10. 19. ~ 2022. 12. 31.)

연도	구분 상담 건수	상담대상 유형						
		언론 보도	포털 뉴스	언론사의 콘텐츠		댓글	기타	총계
				언론보도 전재	자체 콘텐츠			
2022	816	649 (75.3)	13 (1.5)	26 (3.0)	54 (6.3)	2 (0.2)	118 (13.7)	862 (100)

※ () 안의 숫자는 %

※ 상담대상은 중복 응답되는 경우가 있으므로 상담건수와 상담대상의 총계가 불일치

※ 2022년 10월 19일부터 상담대상 항목 변경

※ 용어설명

- 유사미디어 콘텐츠 : 블로그나 유튜브 등 SNS에서 언론보도와 유사한 형태의 콘텐츠를 생산한 것
- 언론사의 콘텐츠 : 언론사가 운영하는 SNS(유튜브나 블로그 등)에 전재된 언론보도 또는 자체 콘텐츠

7 피해구제수단

피해구제수단의 경우 정정 및 반론보도 관련 상담이 2,264건(49.1%)으로 가장 많았던 데 이어 기타를 제외하고 손해배상 914건(19.8%), 열람차단 308건(6.7%), 기사수정 157건(3.4%), 추후보도 89건(1.9%) 등의 순으로 나타났다.

전체 상담 건수의 하락세에도 열람차단(6.7%), 기사수정(3.4%)에 대한 상담 비율은 높아진 만큼, 인터넷 기반 매체의 특성에 걸맞은 다양한 피해구제 수단을 지속적으로 연구하고 피해구제 실효성 제고를 위한 방안을 다각도로 고민해야 할 것으로 분석된다.

표 34. 피해구제수단

(2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.)

구분 상담 건수 연도		피해구제수단											
		정정 및 반론보도	추후 보도	손해 배상	열람 차단	기사 수정	기사의 정보 삭제	고소· 고발	보도· 배포 금지 청구	강제 집행 절차	기사/ 선거기사 심의	기타	총계
2020	3,336	2,678 (61.5)	79 (1.8)	888 (20.4)	332 (7.6)	-	-	50 (1.1)	15 (0.3)	1 (0.0)	-	309 (7.1)	4,352 (100)
2021	3,863	2,813 (48.6)	149 (2.6)	1,358 (23.5)	365 (6.3)	113 (2.0)	70 (1.2)	57 (1.0)	26 (0.4)	6 (0.1)	26 (0.4)	800 (13.8)	5,783 (100)
2022	3,329	2,264 (49.1)	89 (1.9)	914 (19.8)	308 (6.7)	157 (3.4)	34 (0.7)	89 (1.9)	28 (0.6)	8 (0.2)	19 (0.4)	699 (15.2)	4,609 (100)

※ () 안의 숫자는 %

※ '기사수정', '기사 외 정보삭제', '기사/선거기사심의'는 2021년부터 집계

※ 피해구제수단 유형은 중복 응답되는 경우가 있으므로 상담건수와 피해구제수단의 총계가 불일치

제3절 평가

매체를 구분하거나 정의하고 경계 지우기가 어려운 현실을 맞이했다는 사실을 어느 때보다 실감할 수 있었던 한 해였다. 주요 언론사가 신문이나 방송과 같이 비교적 구분이 명확한 매체를 이용해 언론보도를 하던 시절과 달리, 소규모 언론사뿐 아니라 보도행위의 전문성이 다소 부족한 개인이라 할지라도 누구나 언론보도와 유사한 형식과 내용의 콘텐츠를 생산할 수 있게 된 시대에 들어선 것과 맞물려, 여기서 불거지는 명예훼손을 포함한 인격권 침해를 구제하기 위한 상담 사례가 많았다. 특히 언론사가 전통 매체에서 보도한 것을 언론사가 운영하는 블로그나 유튜브 등의 SNS에 전재하거나, 언론보도의 형태로 생산한 콘텐츠를 SNS에만 게재한 사례에 대한 상담이 잦았다. 위원회는 이와 같은 언론보도 형국으로 인해 이전보다 피해를 구제받는 데 어려움을 겪는 당사자들에게 실질적 도움을 주고자 유튜브에서 양산된 언론사 콘텐츠의 유형을 분석한 뒤 관련 법이 허용하는 한에서 상담 및 접수 기준을 마련해 당사자가 피해를 최대한 구제받을 수 있도록 업무에 활용했다. 향후에는 더욱 정교한 매뉴얼에 따라 상담 및 접수 업무를 진행할 예정이다.

그밖에 2022년 한 해 동안의 상담 중 특기할 만한 점은 방송의 탐사프로그램을 상대로 한 상담 건이 많았다는 사실이다. 탐사프로그램이 민감한 이슈에 대한 국민의 알권리와 사회 경각심 고취라는 긍정적 측면을 지니고 있지만, 일부 보도는 자극적이고 선정적인 면이 상당했던 것으로 보인다. 또한 방송 내용의 자극적이고 선정적인 정도에 비례해, 온건한 접근이라 할 만한 조정보다는 고소·고발 또는 보도 금지가 상담 내용의 주를 이룬 점도 주목할 만하다.

마지막으로 당사자가 조정신청을 제출한 경로 가운데 전자신청을 이용한 비중이 점증하고 있는 점을 주목할 필요가 있다. 사회 전반의 공공 인프라가 전자적 시스템으로 정비되어가는 기조에 따라 위원회도 국민 편의를 고려해 조정신청 절차의 전자적 인프라 마련을 꾀했고, 추가적인 개선과 보완도 쉬지 않았다. 앞으로는 대부분의 조정신청이 전자신청 체계를 거쳐 접수될 것으로 예상되는 만큼, 이전보다 더욱 섬세한 시스템 운용이 가능하도록 노력하고자 한다.

제2장

언론중재아카데미 교육

제1절 개요

2022년 위원회는 코로나19 바이러스의 유행 정점이 지나고 있는 점을 고려하여 대면 교육의 비율을 늘리는 한편, 시대적 흐름인 온택트(ontact) 경향성에 부합한 비대면 전용 강의실을 마련하여 비대면·온라인 양대 교육을 안정적으로 운영하였다.

각 교육 실시 현황을 구체적으로 살펴보면, '상시접수 교육'의 일환으로 진행한 <언론피해구제 및 예방교육>은 159회, '연수 프로그램'으로 대상별 연수를 진행한 교육은 106회를 기록하여 총 265회의 교육을 실시하였다.

언론인 대상 연수 과정으로는 <언론인 전문 연수>와 <지역 언론인 워크숍>이 개설되었다. <언론인 전문 연수>는 언론인을 대상으로 언론분쟁 및 시정권고 심의기준 위반 예방방법을 안내하는 과정으로 2022년에는 비대면 연수 방식으로 총 5회 실시하였다. <지역 언론인 워크숍>은 총 2회 실시하였으며, 첫 번째는 6월에 실시된 제8회 전국동시지방선거를 대비한 콘텐츠로, 두 번째는 강원 소재 언론사 소속 기자들을 대상으로 실시하였다. 또한 유튜브 등 플랫폼에서 발생할 수 있는 분쟁을 예방할 수 있도록 유튜버 등 1인 크리에이터를 대상으로 <1인 미디어 연수> 교육을 총 2회 실시하였다.

변호사와 로스쿨 학생을 대상으로 하는 <변호사 연수>와 <예비법조인 연수>도 진행하였다. <변호사 연수>는 비대면·온라인 방식으로 총 4회 진행하였으며, <예비법조인 연수>는 방학 기간을 이용해 비대면·온라인 방식으로 총 2회 실시하였다. <변호사 연수>와 <예비법조인 연수>는 온라인 교육으로 전환해 진행함으로써 대면 교육이 어려웠던 지역에 거주하는 변호사와 로스쿨 학생들의 참여율을 높일 수 있었다.

대학생을 대상으로 한 교육 프로그램으로 <대학생 연수>와 <예비 언론인을 위한 언론중재아카데미>를 비대면·온라인 방식으로 총 3회 실시해 조정·중재제도와 언론법제 등 인격권 보호에 대한 법적 소양을 쌓을 수 있는 기회를 제공했다.

제3부 언론중재위원회 일반사업

초·중·고 학생을 대상으로 하는 교육과정인 <청소년 언론중재스쿨>은 출장 교육, 방문 교육, 비대면·온라인교육 방식을 병행하여 총 79회 실시하였다. 뉴미디어에서의 인격권 침해 등 다양한 사례를 더하고, 영상 및 사진 등 시각 자료를 보완하여 인격권 설명 비중을 높이고 학생들의 이해를 높였다. 또한 집중도를 향상하기 위해 드로잉 태블릿을 구비하고, PPT 슬라이드에 판서기능을 활용하여 빈칸 채우기, 단어 연상하기, 복습 퀴즈를 진행해 적극적으로 수업에 참여할 수 있도록 독려하였다.

위원회는 <맞춤형 위탁연수> 교육 과정의 일환으로 국방정신전력원과 경찰청의 신청을 받아 기관별 맞춤형 교육을 실시하였으며, 일반인과 기업 및 기관 홍보담당자 등을 대상으로 <일반인 연수>를 실시하여 인격권 침해유형과 언론조정제도 절차, 디지털 미디어 환경 변화에 필요한 커뮤니케이션 등에 관한 교육을 진행하였다. 또한 콩고민주공화국 방송통신부 의장을 비롯한 공무원 및 공영매체 관계자들을 대상으로 <외국인 연수>를 실시하여 언론분쟁조정제도와 위원회의 사례를 소개하여 우리나라 언론조정제도에 대한 이해도를 증진하는 계기를 마련하였다.

2021년 언론중재위원회 창립 40주년을 기념하여 처음으로 <대학생 모의조정대회>를 실시한 데에 이어 2022년에도 언론조정·중재제도에 관심 있는 대학(원)생을 대상으로 <모의조정대회>를 개최해 언론중재법과 언론조정·중재제도에 대한 이해를 높일 수 있는 기회를 제공하였다.

한편, 일반인들을 대상으로 한 교육용 동영상상을 제작하였고, 누구나 무료 회원가입을 통해 위원회가 구축한 온라인 강의실에 접속하여 수강생의 일정에 맞게 수강할 수 있도록 편의를 제공하였다.

표 35. 2022년도 교육 실시현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31. / 단위 : 회)

구분	상시접수 교육	연수 프로그램	계
언론인	24	7	31
(예비)법조인	0	6	6
대학생	18	3	21
초·중·고 학생	0	79	79
공무원 등	111	3	114
기업 임직원	2	0	2
기타	4	8	12
계	159	106	265

제2절 주요 추진실적

1 언론피해구제 및 예방교육

2022년 위원회는 총 159회의 <언론피해구제 및 예방교육>을 실시하였다. 교육 수강 대상별로 살펴보면 공무원 등 111회, 언론인 24회, 대학생 18회, 기업 임직원 2회, 기타 4회 순이었다. 비대면 온라인 강의환경이 안정화되어 비대면 교육을 80회 실시하였고, 코로나19 국면이 안정화되면서 대면 교육이 전년(34회) 대비 크게 증가하여 79회 진행되었다.

표 36. 최근 3년간 <언론피해구제 및 예방교육> 실시현황

(2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31. / 단위 : 회)

연도 \ 대상	언론인	(예비) 법조인	학생	공무원 등	기업 임직원	기타	계
2020	17 (424)	0 (0)	6 (214)	67 (3,028)	0 (0)	2 (35)	92 (3,701)
2021	26 (1,052)	0 (0)	13 (589)	106 (5,217)	3 (35)	3 (100)	151 (6,993)
2022	24 (649)	0 (0)	18 (443)	111 (5,077)	2 (68)	4 (114)	159 (6,351)

* () 안의 숫자는 교육인원

2 언론인 대상 교육

가. 언론인 전문 연수

<언론인 전문 연수>의 경우, 정부광고 핵심 지표 중 신뢰성(사회적 책임) 점수에 위원회의 직권조정결정(정정보도) 및 시정권고 건수가 2022년 1월부터 반영됨에 따라 기존 교육프로그램에 시정권고 제도에 대한 교육 내용을 보강하여 실시하였다.

또한 미디어 대전환 시대를 맞아 저널리즘의 역할과 언론사 내의 저널리즘 윤리 제고, 기사 관련 저작권 분쟁 관련된 내용과 플랫폼 환경 변화로 인해 뉴스 댓글을 분석한 데이터로 기사를 작성하는 방법 등 언론인에게 실무적인 도움을 줄 수 있는 내용으로 구성하여 교육을 실시하였다.

제3부 언론중재위원회 일반사업

표 37. <언론인 전문 연수> 실시 현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 언론인 전문 연수	3. 16.	언론인(인터넷 매체)	27명
제2차 언론인 전문 연수	4. 22.	언론인(신문/방송)	15명
제3차 언론인 전문 연수	6. 10.	언론인(인터넷 매체)	22명
제4차 언론인 전문 연수	9. 29.	언론인(신문/인터넷 매체)	13명
제5차 언론인 전문 연수	12. 1.	언론인(인터넷 매체)	15명

나. 지역 언론인 워크숍

위원회는 <지역 언론인 워크숍>을 연 2회 실시하였다. 첫 번째 워크숍은 충청·대전 지역 언론인을 대상으로 비대면 방식으로 개최하였으며, 6월 전국동시지방선거 대비 선거기사 심의 기준과 심의 사례를 소개하고, 지역 언론의 선거보도 전략에 대해 공유하였다.

두 번째 워크숍은 강원 소재 언론사 소속 기자를 대상으로 대면 개최하여 언론보도로 인한 법익침해 예방에 도움이 되는 조정·시정권고 사례와 양질의 저널리즘 구현을 위한 취재 기법을 소개하였다.

표 38. <지역 언론인 워크숍> 실시 현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 지역 언론인 워크숍	4. 29.	언론인(신문)	10명
제2차 지역 언론인 워크숍	12. 6. ~ 12. 7.	강원지역 언론인(신문/인터넷 매체)	18명

지역 언론인 워크숍



다. 1인 미디어 연수

〈1인 미디어 연수〉는 유튜버 등 1인 크리에이터를 대상으로 총 2회 실시하였다. 유튜브 관련 트렌드를 공유하고, 1인 미디어 활동으로 발생할 수 있는 저작권 침해 문제, 인격권 침해 예방을 위한 조정 사례를 주제로 교육을 실시하여 1인 크리에이터들의 사회적 책임의식을 제고하고자 했다.

표 39. 〈1인 미디어 연수〉 실시 현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 1인 미디어 연수	8. 31.	1인 크리에이터	17명
제2차 1인 미디어 연수	10. 13.	1인 크리에이터	6명

3 법조인 대상 교육

가. 변호사 연수

위원회는 2017년부터 변호사를 대상으로 한 〈변호사 연수〉 과정을 개설하여 운영하고 있다. 2022년에는 총 4회 실시했으며, 비대면·온라인 방식으로 진행하여 전국의 변호사들을 대상으로 교육을 진행할 수 있었다.

올해 〈변호사 연수〉에서는 위원회를 통한 언론분쟁 조정절차와 실제 조정사례, ADR의 운영원리와 조정 실무, 콘텐츠 비즈니스 관련 법률 등의 주제로 진행되었다. 위원회의 〈변호사 연수〉는 대한변호사협회의 변호사 의무연수 이수시간 인정 과정으로도 활용되고 있다.

표 40. 〈변호사 연수〉 실시 현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 변호사 연수	6. 23.	전국 변호사	41명
제2차 변호사 연수	8. 26.	전국 변호사	33명
제3차 변호사 연수	11. 23.	전국 변호사	46명
제4차 변호사 연수	11. 25.	전국 변호사	42명

나. 예비법조인 연수

위원회는 전국 법학전문대학원생들을 대상으로 여름방학 및 겨울방학 기간을 이용해 〈예비법조인 연수〉를 실시하고 있다.

제3부 언론중재위원회 일반사업

언론중재위원회 절차를 비롯하여 사례로 보는 언론 조정중재 실무, 취재·보도 과정에서 발생하는 법적 쟁점, 판례로 보는 언론 소송 사건의 쟁점 등의 주제로 진행하고 있으며, 특히 양 당사자와 중재부의 입장에서 시나리오를 작성하고 모의조정을 진행하는 프로그램이 포함되어 있다.

표 41. <예비법조인 연수> 실시 현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 예비법조인 연수	2. 7. ~ 2. 11.	전국 법학전문대학원생	77명
제2차 예비법조인 연수	8. 8. ~ 8. 12.	전국 법학전문대학원생	53명

4 대학생 대상 교육

위원회는 언론조정제도 및 언론에 관심 있는 대학생들을 대상으로 교육을 실시하고 있다. 2022년에는 기본 과정인 <대학생 연수>와 심화과정인 <예비 언론인을 위한 언론중재아카데미>를 운영하였다.

언론법제와 조정·중재제도 교육을 받은 후 실제 조정사례를 각색한 가상 사례를 바탕으로 모의조정 시나리오를 작성하여 조정제도를 간접적으로 경험할 수 있도록 했다. 또한, 언론인으로서 가져야 할 취재윤리와 저널리즘, 현직 언론인 특강을 통해 실제 현장에서의 취재 및 기사 작성법을 공유하고, 질의응답시간을 통해 수강생들의 적극적인 참여를 이끌어냈다.

표 42. <대학생 연수 및 예비 언론인을 위한 언론중재아카데미> 실시 현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 예비 언론인 연수	2. 16. ~ 2. 18.	전국 대학생	38명
대학생 연수	2. 24.	전국 대학생	32명
제2차 예비 언론인 연수	8. 23. ~ 8. 24.	전국 대학생	17명

5 청소년 대상 교육

위원회는 2010년부터 초·중·고등학교 학생 및 동일 연령 청소년들을 대상으로 〈청소년 언론중재스쿨〉 프로그램을 운영하고 있다.

2022년에는 많은 학생들에게 교육을 제공하고자 코로나 19 상황에 따라 방문 교육 뿐만 아니라 출장 교육, 줌을 활용한 실시간 비대면 교육을 함께 병행하여 운영하였다. 언론의 자유와 책임, 언론피해구제제도 및 인격권 개념과 침해 사례 등에 대해 교육하고, 학생들 자신의 미디어 활용 경험을 공유하며 미디어 환경에 대한 이해도를

청소년 언론중재스쿨



높였다. 또한 미디어의 순기능과 역기능, 팩트체크 방법과 알고리즘으로 발생할 수 있는 문제, 미디어 사용 행태가 일상생활에 미치는 영향 등 미디어 리터러시 교육을 제공하여 청소년들의 미디어 활용 능력을 함양할 수 있는 계기를 마련하였다.

한편, 비대면 교육 환경에서는 위원회 심리실을 영상으로 촬영한 ‘심리실 랜선투어’ 콘텐츠로, 방문 교육에서는 직접 심리실을 견학하여 언론분쟁해결 현장을 볼 수 있는 기회를 제공하였다.

6 각급 기관 대상 교육

위원회는 국방정신전력원 등 기관의 신청을 받아 맞춤형 위탁연수를 실시하였다. 기관 교육에 참여한 교육생을 대상으로 총 3회 연수를 진행하였으며, 조정·중재제도와 미디어 환경 변화에 필요한 커뮤니케이션 전략을 주제로 교육을 실시하였다. 특히 군사전문기자 등으로부터 취재 현장 및 언론과의 바람직한 관계설정을 주제로 한 커리큘럼을 통해 전문적인 지식을 습득할 수 있는 기회를 제공하였다.

표 43. <맞춤형 위탁연수> 실시 현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 맞춤형 위탁연수	4. 18.	경찰청 홍보 담당	25명
제2차 맞춤형 위탁연수	4. 27.	국방정신전력원 교육생	35명
제3차 맞춤형 위탁연수	8. 12.	국방정신전력원 교육생	35명

7 일반인 연수

위원회는 언론 조정제도 및 언론에 관심이 있는 일반인과 기업 및 기관 홍보담당자 등을 대상으로 <일반인 연수>를 실시하고 있다. <일반인 연수>는 디지털 플랫폼상에서 발생하는 혐오 표현과 국내 및 해외 오보 사례 분석, 저작권 문제 및 언론 소송 사건 관련 판례 등 언론의 자유와 인격권 보호에 대한 주제로 진행되었다. 또한 실제 언론 피해가 발생하였을 때 긴밀하게 대응할 수 있도록 조정신청서 작성부터 조정심리까지 실제 사건처리 절차 및 조정사례 등의 콘텐츠를 활용하여 언론피해구제 제도에 대해 이해를 높였다.

표 44. <일반인 연수> 실시 현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 일반인 연수	3. 22.	일반인 등	71명
제2차 일반인 연수	6. 16.	일반인 등	20명
제3차 일반인 연수	9. 19.	일반인 등	20명
제4차 일반인 연수	11. 30.	일반인 등	14명
제5차 일반인 연수	12. 9.	일반인 등	13명

8 외국인 연수

2022년 위원회는 콩고민주공화국 방송통신부 의장을 비롯한 공무원 및 공영매체 관계자들을 대상으로 <외국인 연수>를 실시하였다. 위원회를 직접 방문한 참석자들

외국인 연수



에게 위원회의 언론조정·중재제도를 설명하고, 상담실, 심리실 등을 견학하며 언론 피해구제 제도를 홍보하는 기회를 마련하였다.

표 45. 〈외국인 연수〉 실시 현황

(2022. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
외국인 연수	11. 15.	콩고민주공화국 언론 관계자	14명

9 모의조정대회 개최

2022년 위원회는 언론조정·중재제도에 관심 있는 대학(원)생을 대상으로 모의 조정대회를 개최하였다. 전체 8개 팀(총 36명)이 참가하였으며, 명예훼손, 초상권 침해 등 가상의 언론분쟁 사례를 다룬 모의조정 시나리오를 1편씩 출품했으며, 사전 서면심사를 통해 모의조정 경연에 진출할 2개 팀을 선정했다.

위원회는 결선에 오른 두 팀의 모의조정 경연 평가를 통해 우승팀을 최종 선정했다. 이번 모의조정대회에서는 여러 지역 소재 대학생들로 이루어진 팀들이 참가하는 등 참가자의 지역 다양성도 확보하였다.

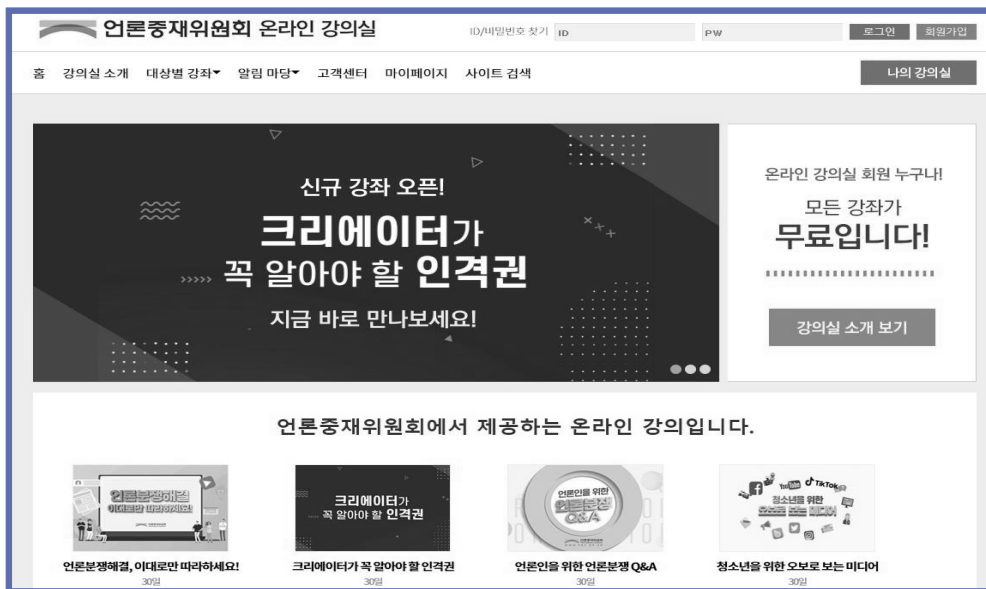
모의조정대회 시상식



10 교육콘텐츠 개발

위원회는 일반인을 대상으로 하는 ‘언론피해구제 절차’와 관련한 교육 동영상 제작하였다. 총 4회차로 구성된 ‘언론분쟁해결, 이대로만 따라하세요!’ 강의는 언론 피해의 종류와 피해 구제를 신청할 수 있는 청구 유형, 신청 이후의 절차 등을 안내하고 있으며, 마지막 챕터에는 신청인들이 자주 하는 질문을 모아 Q&A 형식으로 구성하였다. 현재 〈언론중재위원회 온라인 강의실〉 사이트에는 일반인, 언론인, 청소년, 1인 크리에이터를 대상으로 하는 총 4개 강좌가 업로드된 상태이며, 특히 이번에 제작된 일반인용 강좌 수요가 높을 것으로 예상되는 만큼 차후 온라인 강의실 활성화에 도움을 줄 것으로 기대된다.

온라인 강의실



제3절 평가

2022년 위원회는 ‘위드 코로나’ 국면을 고려하여 기존 비대면 온라인 교육을 안정적으로 운영하는 한편, 대면 교육 또한 점차 늘려나갔다. 그 결과 총 265회의 교육을 실시하였고, 9,326명이 언론중재아카데미 교육을 수료하였다. 2022년 한 해 위원회

교육사업의 성과를 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 시의성 높은 콘텐츠를 교육 프로그램에 즉시 반영하였다. 2022년 1월부터 인쇄 매체의 위원회 직권조정결정(정정보도) 및 시정권고 건수가 정부광고 지표에 반영되어 사회적 영향력이 커질 것을 예상하여 언론인들 대상으로 시정권고 제도에 대한 교육을 실시하여 제도적 변화에 대비할 수 있도록 하였다.

둘째, 미디어 환경 변화에 대응하는 콘텐츠를 마련하여 교육을 실시하였다. 열람 차단청구권 등 언론중재법 개정안 주요 내용과 유튜브 등에 게시된 콘텐츠의 조정 대상 판단 기준을 교육 내용에 포함하여 뉴미디어 환경에서의 조정제도 적용에 관한 수강생들의 이해를 도모하였다. 또한 2022년도 모의조정대회 참가자 대상 사전교육 시 언론중재법상 언론사가 운영하는 유튜브 채널의 조정대상 여부에 대한 교육을 진행한 결과 관련 모의조정 시나리오가 다수 제출되었고, 이를 바탕으로 모의조정 경연을 펼친 팀들이 금상과 은상을 수상하는 등 최신 미디어 환경에서의 조정제도 적용 양상을 대학생들이 간접 체험할 수 있도록 하였다.

이 같은 노력의 결과 교육 수강자들을 대상으로 한 2022년도 위원회 이용만족도 조사에서 교육에 대한 종합만족도가 전년 대비 0.6점 상승한 94.2점으로 나타났으며, 특히 세부항목 중 '주제 및 내용'에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

2023년에도 위원회는 사회적 문제로 대두되고 있는 혐오·차별적 표현 예방 교육을 강화하고 선거 공정성 강화를 위한 선거기사심의제도 교육을 상설화하며, 연수프로그램 운영 개선을 통한 교육 균형성을 제고할 예정이다.

먼저 사회적 문제로 대두되고 있는 혐오표현 및 차별적 표현 예방을 위한 내용을 교육 수강자에게 제공하고, 선거기사 심의기준 및 실제 선거기사심의 사례 중심의 콘텐츠를 개발하여 상시접수교육으로 전환, 선거보도의 공정성 제고를 꾀하고자 한다. 또한 교육의 질적 제고를 위해 교육 건수가 적은 지역을 중심으로 교육을 실시하고 언론인 및 일반인 대상의 혐오·차별적 표현 예방 교육과 함께 사회적 약자 대상의 인격권 교육을 강화할 예정이다.

제3장

언론피해구제제도 조사·연구

제1절 개요

위원회는 언론피해구제제도의 발전을 위해 언론법제 및 인격권과 관련한 다양한 이슈에 대해 시의성 있는 의제를 설정하여 관련 조사 및 연구를 진행하고, 그 결과물을 정리하여 〈미디어와 인격권〉, 〈언론중재〉, 〈언론관련판결 분석보고서〉, 〈해외언론법제 연구보고서〉 등 간행물로 발간하는 한편, 토론회 등 학술행사를 실시해 오고 있다.

2022년은 대통령선거와 전국동시지방선거가 겹친 해였다. 후보자 검증에 위한 수많은 보도가 이어짐에 따라 위원회는 〈진단, 2022 선거보도〉를 주제로 토론회를 개최해 실제 심의기관인 선거기사심의위원회, 인터넷선거보도심의위원회, 방송통신심의위원회의 실무를 경험한 전문가들을 발제자 및 토론자로 초빙하여 정책적, 실무적인 개선안을 논의하였다.

아울러 위원회는 침해유형이 다양화되고 건수가 지속적으로 증가함에 따른 시정권고 제도의 질적, 양적 변화와 추이를 살펴보고, 위원회 시정권고 결정 건수가 정부광고제도 지표로 활용되는 등 시정권고에 대한 언론의 관심이 높아짐에 따라 제도 운용의 묘를 살리고 개선을 모색하기 위한 방안을 논의하는 정책토론회 자리를 마련해 시사점을 제시하고자 했다.

또한 위원회는 학술지 〈미디어와 인격권〉 및 계간지 〈언론중재〉 등 발간물을 통해 선거보도 외에도 유튜브, 딥페이크, 가상인간 등 새로운 기술과 플랫폼에 관한 쟁점, 일반 인격권 관련 쟁점 등 다양한 주제에 관한 논문과 기고문을 수록하여 언론계의 각종 이슈에 관한 참고자료를 제공하려고 노력하였다.

제2절 주요 추진실적

1 조사 · 연구 문헌 발간

가. 계간 〈언론중재〉

위원회는 1981년 창립 첫 해 겨울호를 시작으로 계간지 〈언론중재〉를 꾸준히 발간해 왔다. 2022년 〈언론중재〉에서는 유튜브, 메타버스, 디지털 미디어 관련 의제를 중심으로 다양한 이슈에 대하여 폭넓은 관점에서 검토가 이루어졌다.

대표 지면인 [Focus on Media]를 통해 새로운 인격권 보호제도에 대한 고찰, 언론의 신뢰성 강화 방안에 대한 논의가 이루어졌으며 대통령선거와 지방선거가 동시에 개최된 해인만큼 선거보도 관련 이슈 역시 주요한 논점으로 다루어졌다. 또한 [판례토크] 코너를 통해 법원 출입기자단 관련 판결, 배드파더스 판결 등 사회적 이슈가 된 언론관련 판결을 소개하고 시사점을 고찰하기도 하였다.

2022년도 계간 〈언론중재〉 주요 수록내용

호 수	주 요 내 용
2022년 봄호 (통권 162호)	[Focus on Media: 새로운 인격권 보호체계와 피해구제제도에 관한 논의] 1. 인격권 보호체계에 관한 법률적 검토 2. 신뢰는 ‘인격권’과 ‘표현의 자유’ 균형에서 싹튼다 3. 메타버스에서의 인격권 침해와 대응에 대한 논의 [기고] 데이터 기반 사회의 언론조정 [디지털 시대의 미디어 이야기] 뉴스로 구독자를 모으겠다고요? [주목할 만한 해외언론법제] 프랑스의 언론소유권 재편을 위한 ‘정보의 민주화법’ 제안… 향후 변화는? [판례토크] 배드파더스, 왜 명예훼손 무죄가 유죄로 바뀌었나 —수원고등법원 2020노70 정보통신망법(명예훼손) 판결 분석—
2022년 여름호 (통권 163호)	[Focus on Media : 2022 대선 이후 남겨진 쟁점] 1. 공직후보자 검증보도가 나아가야 할 방향 2. 2022 대선과 유튜브 3. 지역 언론과 선거 보도 [특별기획] 제20대 대통령선거사심의위원회 운영 및 평가 [디지털 시대의 미디어 이야기] 전쟁 보도와 소셜미디어에서의 폭력 콘텐츠 규범 [주목할만한 해외언론법제 I] 프랑스 최초의 언론중재기관, 저널리즘윤리중재위원회(CDJM) [주목할만한 해외언론법제 II] 호주 「온라인안전법(Online Safety Act 2021)」의 주요 내용과 시사점

제3부 언론중재위원회 일반사업

호 수	주 요 내 용
	[판례토크] 출입처 기자단 가입 허가, 기자들의 권한일까 - 서울행정법원 2021구합57308 출입증발급 등 거부처분 취소 판결분석-
2022년 가을호 (통권 164호)	[Focus on Media : 언론의 신뢰성 강화를 위한 제언] 1. 신뢰회복을 위한 제언: 저널리즘의 기본으로 돌아가야 2. 취재관행과 보도행태 점검을 통한 신뢰성 강화 방안 3. 솔기로운 시정권고 활용법: 언론의 사회적 책임 제고와 시정권고 제도 [특별기획] 미성년 '잊혀질 권리'가 알려주는 정보사회의 속성 [특별기고] 정신질환 보도 가이드라인 현황과 방향성 [디지털 시대의 미디어 이야기] 유럽연합 디지털서비스법(Digital Services Act): 규제냐, 자율이냐를 넘어 [판례토크] 선거운동 기간 중 일체의 집회나 모임을 금지한 선거법 조항, 타당인가 - 헌법재판소 2018헌바164 공직선거법 제103조 제3항 위헌소원 -
2022년 겨울호 (통권 165호)	[Focus on Media : 디지털 미디어와 알 권리의 확장] 1. 알 권리 개념의 변화와 새로운 지명 2. 정정·반론보도청구권에 대한 알 권리적 접근과 개선방안 3. 디지털 환경에서의 알 권리 제고 방안 [사건 속 법률] 언론의 자유와 음성권 보호 사이-통화녹음금지법안 [디지털 시대의 미디어 이야기] 과징금 1,000억 원, 표적 광고 무엇이 문제인가 [주목할만한 해외언론법제] 일본 모욕죄 처벌 강화, 주요 내용과 향후 방향 [판례토크] 익명의 형사판결문, 법원이 기자에게 공개해도 될까 -대법원 2022. 8. 19. 선고 2021다286352 손해배상(가) 판결-

또한 발간물의 가독성 제고를 위해 여름호부터 활자 크기를 5% 가량 확대하고, '위원회 소식' 코너를 추가하여 위원회 주요 업무내용을 선별 수록하는 등 일부 개선이 이루어졌다.

나. 등재학술지 <미디어와 인격권>

위원회는 2022년 학술지 <미디어와 인격권>에서 유튜브의 자유와 한계, 선거와 언론, 초상권과 피해구제라는 주제를 기획하고 미디어 및 사회 주요 이슈를 폭넓게 다루기 위하여 노력하였다.

유튜브가 지배적인 동영상 미디어 플랫폼으로서 영향력을 지속적으로 확대해감에 따라 이로 인한 인격권 침해 문제도 꾸준히 증가하고 있다. 이에 2022년 4월 발간된 학술지 제8권 제1호에서는 유튜브에서 문제되는 딥페이크 영상, 콘텐츠 삭제에 관한 논점에 대해 고찰하고 유튜브의 법적 책임에 관하여 국내외 법제를 비교·연구하였다.

2022년 상반기에는 대통령선거와 전국동시지방선거가 진행되면서, 후보자 검증을 위한 선거보도가 연일 논란을 불러일으켰다. 이에 8월 발간된 학술지 제8권 제2호에서는 현행 공직선거법에 기반한 선거보도심의제도의 문제점과 선거보도에 있어 반론권이 충분히 보장되기 어려운 문제에 대하여 심층적으로 고찰하고 보완 방안을 모색하였다.

12월 발간된 학술지 제8권 제3호에서는 초상권을 주된 테마로 삼고, 가상인간의 인격권에 대해 검토한 논문을 수록하여 기술적 진보로 인하여 불거지는 새로운 이슈에 대하여 연구하였다. 또한 영상촬영기자들이 초상권 보호에 관하여 어떤 인식을 가지고 있는지 직접 설문을 통해 조사한 연구결과를 수록하여 실무적 관점에서 개선점을 찾는데 유의미한 참고자료를 제공하였다.

2022년 등재학술지 <미디어와 인격권> 수록 논문

구분	구분	저자	논문제목
제8권 제1호	기획 논문	허순철	유튜브 딥페이크(deepfake) 영상과 허위사실공표
		노현숙	사적 미디어로서의 유튜브 플랫폼 의한 콘텐츠 삭제에 관한 논의
		이현석	표현의 자유와 유튜브의 법적 책임에 관한 비교법적 고찰
제8권 제2호	기획 논문	안명규, 김성영	선거보도 심의제도 관련 공직선거법 체계에 관한 비판적 고찰
		조소영	선거보도와 반론권
	연구 논문	이예찬	당사자에 의한 언론조정 결과 왜곡 공표의 법적 문제점·실제 분쟁 사례를 중심으로)
		양소연	소설에 의한 명예훼손의 판단기준
		조병한	인공지능 음성합성 시스템의 학습용 데이터에 대한 실연자의 권리
제8권 제3호	기획 논문	김현귀	가상인간의 인격에 대한 법적 고찰
		심미선	언론보도로 인한 초상권 침해에 대한 영상취재기자들의 인식 연구
	연구 논문	박현아, 이재진	청소년 보호를 위한 온라인 게임규제의 적정성
		이부하	일반적 인격권에 대한 헌법적 고찰 - 독일 연방헌법재판소 판례 고찰을 통한 일반적 인격권의 구체화 -

이외에도 등재학술지 재인증 평가에 대비하여 온라인 논문투고 심사시스템(JAMS)을 성공적으로 도입하였다. JAMS는 논문 투고부터 심사에 이르는 전 과정을 투명하고 체계적으로 운영하기 위한 시스템으로, 학술지 심사와 발간의 공정성을 인증받아 2023년 진행될 재인증 평가에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대된다. 또한 한국연구재단 및 타 학술지 관련 규정 등을 검토하여 연구윤리 관련 규정을 대폭 정비하였다. 또한 편집위원회 운영규정, 논문작성규정, 연구윤리규정을 개정하여 연구부정행위가 발생할 가능성을 최소화하고 논문 심사의 공정성을 제고하였다.

제3부 언론중재위원회 일반사업

한편 위원회가 학술지 수록 논문의 질적 향상과 공정한 심사 평가를 위하여 지속적으로 노력한 결과, 한국연구재단이 평가한 <미디어와 인격권>의 영향력지수(IF)¹⁾와 중심성지수(SJR)²⁾는 각 1.83와 2.407로 나타났다(2022. 7. 기준).

다. <2022년도 해외언론법제연구보고서>

위원회는 미디어언론과 인격권 보호 등에 관한 해외 이론, 판례 등을 조사하여 매년 연구보고서를 발간하고 있다.

최근 영상 기반 미디어플랫폼의 영향력이 지속적으로 늘어나고, 레거시 미디어의 영향력을 이미 추월했다는 연구결과도 발표되는 만큼 뉴미디어 기반 언론피해구제제도 연구의 필요성이 꾸준히 제기되고 있다. 이에 위원회는 강원대학교 삼척산학협력단과 협력하여 '유튜브 등 미디어플랫폼상 인격권 보호를 위한 해외법제연구'를 주제로 연구용역을 진행하여 <2022년도 해외언론법제연구보고서>를 발간하였다.

책임연구를 맡은 강원대학교 박용숙 교수는 수동적으로 정보를 소비하던 과거와 달리 유튜브 등 미디어플랫폼이 누구나 정보를 제공하고 자유롭게 의견을 제시하는 여론형성의 장이자 정보전달의 매체로 기능하고 있다고 설명하면서 특정한 의도나 목적을 가지고 허위조작정보, 악성댓글 등으로 대중의 의견을 유도하는 것이 문제가 된다고 지적했다.

연구진은 이러한 문제에 대하여 EU, 프랑스, 독일, 미국 등 각국의 입법적 대처방안과 판례, 자율규제 현황을 소개하였다. 또한 허위조작정보 등에 대처하기 위한 대한민국의 다양한 입법안을 함께 소개하여 해외 사례와 비교 검토할 수 있는 자료로서 보고서를 활용할 수 있도록 하였다.

<2022년도 해외언론법제연구보고서> (제6호) 개요

2022년도 해외언론법제연구보고서	
주 제	유튜브 등 미디어플랫폼상 인격권 보호를 위한 해외법제연구 : 허위조작정보 확산 방지 및 댓글 규제를 중심으로
연구진	책임연구원 - 박용숙 (강원대학교) 공동연구원 - 강명원 (국회도서관) 공동연구원 - 고수윤 (강원대학교)
목 차	제1장 서론 제2장 미디어플랫폼에서의 인격권 침해실태 및 영향력 제3장 미디어플랫폼에서의 허위조작정보에 대한 국내·외 규제현황 제4장 미디어플랫폼에서의 악성댓글에 대한 국내·외 규제현황 제5장 자율규제에 대한 고찰 제6장 결론

1) 영향력지수(IF) : 2년(2020~2021년)간 인용총횟수÷수록논문수. 하나의 논문이 다른 논문에 인용된 평균횟수로 동일분야 저널의 상대적 중요성 비교 평가 기준

2) 중심성지수(SJR) : 학술지 수록 논문을 인용하는 다른 학술지들의 명성도 및 종류·수에 따른 가중치를 부여한 지수

또한 각국의 입법례와 자율규제규정 등을 바탕으로 현행법률 및 일부 개정을 통해 별도의 입법 없이도 허위조작정보나 악성댓글에 효과적인 대응이 가능할 것으로 판단하고, 입법적 규제의 보호법익과 제한되는 표현의 내용을 명확히 해야 하며 게시물의 내용보다는 목적에 무게를 두고 규제여부를 판단해야 한다고 제언했다.

라. 〈2021년도 언론관련판결 분석보고서〉

위원회는 법원이 제시하는 법리를 신속하게 연구·수용하고 대외적으로 언론법제 연구와 언론분쟁해결의 주요 참고자료를 제공하기 위해 매년 각급 법원의 언론관계 민사판결을 수집·분석한 〈언론관련판결 분석보고서〉를 발간하고 있다.

7월 발간된 언론관련판결 분석보고서에서는 2021년도에 선고된 언론보도로 인한 명예훼손, 인격권 침해 관련 민사판결 188건을 분석하여 그 내용을 수록하였다. 보다 구체적으로는, 소송건수, 승소율, 심급별 결과 분석, 원고 및 피고/매체유형별 결과 분석, 청구별 결과 분석 등 주요 통계와 더불어 주목할 만한 법리가 수록된 판결을 별도로 선정하여 전문 수록하였다. 또한, 이행청구소송 간접강제금과 관련하여 유의미한 집행문부여 이의의 소에 대한 판결 2건도 함께 수록하였다.

마. 〈2021년도 언론조정중재 사례집〉

위원회는 2021년 한 해 동안 접수·처리한 언론조정신청 사건의 통계 분석과 주요 사례를 담은 〈2021년도 언론조정중재 사례집〉을 발간하였다.

‘제1부 언론조정현황’에서는 2021년 위원회가 접수·처리한 언론조정사건 4,278건의 접수 유형, 중재부별 처리 현황, 청구권별·신청인 유형별·매체 유형별·손해배상 조정사건 처리결과 등을 분석, 자세한 통계 정보를 제공하였다. 특히 이번 사례집은 조정사건 처리기간, 직권조정결정을 통한 조정사건 처리결과, 조정사건의 기각 및 각하 사유, 피해구제보도문 게재 위치 관련 통계 분석을 추가하여 언론피해구제가 효과적으로 이뤄졌는지 살펴볼 수 있도록 하였다.

또한 ‘제2부 주요 언론조정사례’에는 언론조정신청 시 참고가 될 만한 조정사례 50건(정정보도 게재 10건, 반론보도 게재 11건, 추후보도 게재 4건, 손해배상 지급 11건, 열람차단·기사수정 10건, 기타 4건)의 주요 사례를 선별·수록했으며, ‘연도별 조정·중재사건 접수 및 처리현황’과 ‘매체별 침해 유형 및 처리결과’를 부록에 첨부하여 언론조정신청의 연도별 추세와 2021년 언론사별 신청현황을 자세히 소개하였다.

〈2021년도 언론조정중재 사례집〉 수록 내용

제 호	수록 내용	발간 형태
2021년도 언론조정중재 사례집	- 언론조정 현황 - 주요 언론조정사례 - 부록(연도별 조정·중재사건 접수 및 처리현황 등)	PDF (177면)

바. 〈2021년도 시정권고 사례집〉

위원회는 매년 전년도 시정권고 사례를 수록한 사례집을 PDF 형태로 발간하여 위원회 홈페이지에 게시하고 있다.

〈2021년도 시정권고 사례집〉은 2021년에 처리한 1,291건의 시정권고 결정 안건 중 시의성이 있거나 대표성을 띠는 사례 30건을 선정하여 게재하였다. 또한 별도의 시정권고 전체 목록을 수록하여 연구자들이 활용할 수 있도록 했다.

법익 침해 유형별 대표 사례로는 개인적 법익침해 사례로 사생활 침해 등 10건, 피의자·피고인 신원공개 2건, 성폭력피해자 보호 위반 1건, 아동·청소년 보호 위반 1건을 실었다. 사회적 법익 침해 사례로는 차별 금지 위반 2건, 음란·포악·잔인 범죄 묘사 1건, 성관련 보도 1건, 자살 보도 3건, 마약·약물 보도 2건, 폭력 묘사 2건, 충격·혐오감 2건, 여론조사 보도 1건, 기사형 광고 1건, 기사 제목 1건을 실었다.

〈2021년도 시정권고 사례집〉 수록 내용

제 호	수록 내용	발간 형태
2021년도 시정권고 사례집	- 시정권고 현황 - 주요 시정권고 사례 - 시정권고 전체 목록	PDF (250면)

2 토론회 등 학술행사 개최

가. 토론회

2022년 토론회에서는 ‘진단, 2022 선거보도’를 주제로 대통령선거와 지방선거 기간의 선거보도와 선거보도심의에 관하여 평가하고 논의하였다.

이번 토론회는 실제 선거보도심의에 관련된 기관의 실무자들이 발제 및 토론자로 참여하여 실무적 관점에서의 논의가 진행될 수 있었다는 점이 특징적이었다. 위원회에서 선거기사심의 업무를 수행한 경험이 있는 전북사무소 최승민 소장과 제8회 전국 동시지방선거 선거기사심의위원회 위원으로 활동한 언론인권센터 윤여진 이사가 발제를 맡았다. 이어 인터넷선거보도심의위원회의 안명규 팀장, 방송통신심의위원회에서 선거

방송심의 업무를 담당하는 정기용 팀장, 오픈넷 손지원 변호사 등이 토론자로 나섰다.

발제자인 윤여진 이사는 언론사가 심의 규정을 위반하여 얻는 이득에 비해 선거 보도심의기구의 제재 수위가 낮아 실효성을 높여야 할 필요가 있다는 점을 지적하면서, 선거기사심의제도에 대한 적극적 홍보 및 교육을 주문했다.

위원회 최승민 소장은 다년간의 선거기사심의위원회 심의결과 등을 바탕으로 비상설기구인 선거기사심의위원회와 선거방송심의위원회의 상설화 및 심의기구 간 통합을 통해 심의기구 간 일관성과 형평성을 담보하고 전문성을 강화해 심의 시스템을 보다 안정적으로 운용할 필요가 있다는 의견을 피력했다. 또한 당사자인 후보자가 적극 시정요구할 수 있도록 제도의 홍보 및 안내가 필요하다는 입장을 밝혔다.

이에 대해 방송통신심의위원회 정기용 팀장은 매체별로 전달 방식, 이용자들의 수용도나 효과 등이 상이하므로 심의기구 통합은 현실적으로 어려운 측면이 있을 수 있다는 점을 지적하고, 업무중복 등의 문제를 고려할 때 상설화 또한 신중해야 한다는 의견을 제시했다.

이어 인터넷선거보도심의위원회 안명규 팀장은 후보자만이 언론사에 시정요구를 할 수 있는 현행 공직선거법의 문제를 지적하고, 정당도 시정요구 주체로 포함되어야 한다고 주장했다.

또다른 토론자인 한국언론진흥재단 진민정 책임연구위원은 선거보도 심의가 전통적 개념의 언론분야에만 국한되지 않고 변화된 미디어 환경에 맞는 새로운 기준 및 심의 대상의 범위를 다시금 설정할 필요가 있다는 점에 공감하면서, 정치적 다원성을 실현하기 위해 소수정당에도 발언시간을 균형 있게 할당하도록 하고 있는 프랑스의 선거 방송 심의 사례 등을 소개했다.

2022년도 토론회 개최현황

일 자	2022. 10. 28.
장 소	프레스센터 11층 언론중재위원회 제1강의실
주 제	● 대주제 : 진단, 2022 선거보도 - 제1주제 : 심의사례로 본 2022 선거보도 평가 - 제2주제 : 심의기구의 기능과 역할 : 심의와 피해구제 ● 사회자, 발제자 및 지정토론자 - 사회자 : 이민규 (서울제1중재부 중재위원, 중앙대 미디어커뮤니케이션학과 교수) - 발제자 - 제1주제 : 윤여진 (언론인권센터 상임이사) - 제2주제 : 최승민 (언론중재위원회 전복사무소장, 언론학 박사) - 지정토론자(가나다순) - 손지원 (오픈넷 변호사) - 안명규 (인터넷선거보도심의위원회 심의팀장) - 정기용 (방송통신심의위원회 방송심의기획팀장) - 진민정 (한국언론진흥재단 책임연구위원)
진 행	대면 및 영상 녹화

2022년도 토론회



나. 정책토론회

위원회는 12월 15일 ‘시정권고 운용의 성과 및 개선과제’를 주제로 정책토론회를 개최했다. 이 날 토론회에서는 시정권고의 효과를 살펴보고, 급변하는 미디어 환경에 맞게 제도 개선을 모색하기 위한 논의가 진행됐다.

첫 발제를 맡은 이민규 중앙대 교수는 시정권고 제도에 대해 강제성은 없지만 권고를 수용하는 비율이 지속적으로 증가하는 등 주의를 촉구하는 효과가 뚜렷하게 나타나고 있다고 설명했다. 그럼에도 미디어 환경이 빠르게 변하는 만큼 시정권고 제도 운용에 있어 시정권고 대상 범위의 조정이나 규정 개정 등 과감한 전환이 필요한 부분은 없는지 정비가 필요하다고 지적했다. 또한 심의제도의 발전을 위해 유관 심의기구 등과 협의체를 구성해 소통을 강화하는 방안을 제안했다.

다음으로 ‘시정권고사례를 통해 본 프라이버시 침해보도의 현황과 개선방향’을 주제로 발제한 김주용 심의1팀장은 시정권고 사례 중 프라이버시 침해 양상을 분석한 결과, 언론사 간 과열된 경쟁과 SNS상 의제의 광범위한 차용이 주요 원인으로 나타났다고 밝혔다. 이에 대한 개선책으로는 침해예방을 위한 언론인 교육 확대뿐만 아니라 규제기관 및 인터넷 플랫폼 사업자 등이 협업하는 공동규제체제를 마련하는 방안 등을 고려해볼 필요가 있다고 언급했다.

이어진 토론에서 박흥기 전 한국신문방송편집인협회장은 언론사가 시정권고 결정 통보를 받는 시기가 너무 늦어지면 그 효과가 떨어질 수 있다고 지적했다. 그러면서 현안에 따라 온라인 수시 심의를 도입하거나 온라인으로 시정권고 결정을 통보하는 등 심의절차의 간소화를 통해 시정권고의 시의성을 높이는 방안도 고려했으면 한다는 의견을 밝혔다.

장세찬 인터넷신문위원회 사무처장은 유관 심의기구 간 보다 전향적인 협력과 소통이 필요하다면서 공동연구를 통해 기구 간 서로 다른 심의규정에 일관성을 갖추고, 미디어 이슈 관련 논의에 언론사 관계자도 참여하게끔 하여 의견을 반영하면 심의의 합리성과 자발성을 제고할 수 있을 것이라고 제언했다.

2022년도 정책토론회 개최 현황

일 자	2022. 12. 15.
장 소	프레스센터 11층 위원회 제1강의실
주 제	[대주제] 언론중재위원회 시정권고 운용의 성과 및 개선과제 - 사회 : 김경희 (강원중재부 중재위원, 한림대 미디어스쿨 교수) - 제1주제 : 시정권고제도의 이해와 개선방안 · 발표 : 이민규 (서울제1중재부 중재위원, 중앙대 미디어커뮤니케이션학부 교수) - 제2주제 : 시정권고사례를 통해 본 프라이버시 침해보도의 현황과 개선방향 · 발표 : 김주용 (심의실 심의1팀장, 언론학 박사) - 지정토론 · 박홍기 (전 한국신문방송편집인협회 회장) · 왕미양 (서울제5중재부 중재위원, 변호사) · 장세찬 (인터넷신문위원회 사무처장) · 장철준 (단국대 법학과 교수)
진 행	대면 및 영상 녹화

2022년도 정책토론회



다. 중재위원 연수

위원회는 2022년 6월 24일~25일 이틀간 경기 양평군에서 전국 18개 중재부 중재위원을 대상으로 중재위원의 실무 역량 강화를 위한 연수를 진행했다.

2022년 중재위원 연수에서는 유튜브 등 온라인 동영상 플랫폼에 게시된 콘텐츠로 인한 피해가 증가하고, 기존 언론사들도 수익증대, 이슈 선점 등을 목표로 유튜브 등을 공식 뉴스 전달매체로 적극 활용하고 있는 가운데 이들 매체를 조정대상으로 볼 수 있을지 여부에 대한 뜨거운 논의와 의견 교환이 이루어졌다. 한림대 미디어스쿨

제3부 언론중재위원회 일반사업

김경희 교수(강원중재부 중재위원)의 사회로 진행된 이번 연수에서는 임상혁 변호사(서울제6중재부 중재위원)가 ‘언론사 생산 유튜브 콘텐츠의 조정대상 판단과 실무적 적용’을 주제로 유튜브 영상에 대해 조정신청된 실제 사례를 유형별로 분석하고, 언론중재법에 따른 기존 언론사가 운영하는 유튜브 채널에 게재된 영상의 경우 원칙적으로 조정대상으로 삼되, 1인 미디어의 경우에는 사회적인 공감대 형성 및 관련법의 재검토, 개정의 필요성을 강조했다.

토론자로 나선 정진원 부장관사(서울제7중재부 중재부장)는 유튜브 관련 조정사건을 처리함에 있어 인터넷신문 해당 여부를 판단하기가 쉽지 않을 것이라 예상하고, 해당 매체가 언론으로서의 중립성을 지키려는 노력을 기울이고 있는지 여부를 따질 필요가 있다고 밝혔다. 한선 교수(광주중재부 중재위원)는 이미 전체 조정신청의 58%가 인터넷신문에 대한 신청인 점, 일반 국민이 유튜브나 SNS와 같은 디지털 미디어를 언론매체로 인식하는 경향이 짙다는 점 등 이미 디지털 중심의 환경이 조성되었으므로 유튜브를 조정의 대상으로 보는 것이 당연하다고 지적하면서, 개인 운영 채널의 경우에도 적극 조정할 수 있도록 노력할 필요가 있다고 당부했다. 한편 매체의 성격에 따른 분류보다, 기자가 취재나 사실 조사의 방법을 통해 보도했는지 여부와 같은 언론 보도의 본질적인 기준을 충족했는지 등을 고려하여 조정대상 여부를 가릴 기준을 찾아야 할 것이라는 조언도 이어졌다.

두 번째로, 서울제5중재부 송대근 위원이 ‘이용자 관점에서 바라본 중재부의 심리진행과 피해구제 만족도’를 주제로 우리 위원회 2021년도 이용만족도조사 결과를 공유하고, 특히 인터넷신문 관련 조정사건을 소개함으로써 매체의 특성에 맞춘 다양한 피해구제 방안을 모색할 필요가 있음을 강조하였다.

위원회는 앞으로도 중재위원의 실무역량 강화를 목적으로 조정실무 관련 통계데이터 및 이용만족도조사, 시의성 있는 미디어 쟁점을 발굴해 실질적인 의견 공유가 이루어질 수 있는 논의의 장으로 중재위원 연수를 개최·운영해나갈 예정이다.

2022년도 중재위원 연수 개최 현황

일 자	2022. 6. 24.(금) ~ 6. 25.(토)
장 소	경기 양평군(블룸비스타)
사 회	김경희 (강원중재부 중재위원)
주 제	[제1주제] 언론사 생산 유튜브 콘텐츠의 조정대상 판단과 실무적 적용 - 발표 : 임상혁 (서울제6중재부 중재위원) [제2주제] 이용자 관점에서 바라본 중재부의 심리진행과 피해구제 만족도 - 발표 : 송대근 (서울제5중재부 중재위원) *지정토론 : 정진원 (서울제7중재부 중재부장) 한 선 (광주중재부 중재위원) 남궁덕 (경기중재부 중재위원)
참석인원	중재위원, 사무처 직원 등 52명

중재위원 연수



3 글로벌 언론법제 연구 실시

코로나19 유행 양상이 진정 국면에 접어들어 각국의 출입국 제한이 완화됨에 따라 위원회는 벨기에 브뤼셀에서 개최된 유럽 저널리즘 심포지엄에 사무처 직원을 파견하여 유럽의 최신 언론 이슈와 연구 동향을 살펴볼 수 있도록 하였다.

참가자들은 저널리즘 심포지엄에 참여해 유럽 내 뉴스 이용행태와 니즈의 변화를 지속적으로 연구하고 국가 간 정보를 공유할 필요가 있다는 데 공감하고, 유럽의회에 발의되어 있는 「유럽미디어자유법(European Media Freedom Act)」의 취지와 주요 내용을 공유하는 시간을 가졌다. 이외에도 벨기에 언론평의회를 방문하여 언론평의회의 민원처리 절차와 처리현황, 디지털 미디어 환경 변화에 따른 주요 이슈 등을 파악하고 이를 바탕으로 보고서를 작성, 제출하였다.

글로벌 언론법제 연구



제3절 평가

위원회의 조사·연구사업은 언론법제의 개선과 효과적인 피해구제제도 확립을 위한 이론적 기반을 제공하고 관련 연구자들에게 연구 자료를 제공하는 데 그 목적이 있다.

2022년 위원회의 조사·연구사업은 유튜브 등 뉴미디어 플랫폼 관련 새로운 이슈들을 파악하고 레거시 미디어와는 다른 양상을 보이는 인격권 침해에 대한 효과적 피해구제방안을 모색하는 데 초점을 두었다. 또한 대통령선거와 전국동시지방선거라는 이슈에 발맞추어 선거보도의 현황과 현재의 선거보도심의제도상 문제점을 고찰하고 개선점을 제시하였다. 위원회 법정업무인 시정권고의 실효성 제고를 위한 실무적 논의도 이루어졌다. 이외에도 위원회 법정업무에 관한 자료를 충실하게 제작하여 연구 자료로서 일반에 공개하고, 그밖에 언론계 이슈에 관하여 다양한 분야의 필자 및 연구자의 견해를 수렴하기 위해 노력을 기울였다.

위원회의 꾸준한 노력의 결과, 등재학술지 〈미디어와 인격권〉은 창간 8년차라는 짧은 연혁을 극복하고 수많은 등재학술지와 등재후보지 가운데서도 중위권 이상의 영향력지수와 중심성지수를 확보하는 성과를 이루었다. 특히 2023년 학술지 재인증 평가에 대비하여 논문투고와 심사과정을 보다 투명하고 공정하게 진행하고자 온라인 논문투고심사시스템(JAMS)을 도입했다. 또한 심사의 공정성을 강화하고 학술지의 학술적 가치를 제고하기 위해 연구윤리 규정, 편집위원회 운영규정 등 관련 규정을 정비, 개선했다.

위원회가 발간하는 〈언론관련판결 분석보고서〉 또한 언론분야 판례 동향에 관심을 가진 연구자들이 빼놓을 수 없는 참고자료로 자리매김했다. 특히 기존의 통계방식을 고집하지 않고, 법원이 제시하는 새로운 법리를 수집 및 분석하며 뉴미디어 관련 통계항목 추가 등 개선방안을 모색하여 보다 양질의 자료를 제공할 수 있도록 노력할 계획이다. 또한 국내 자료 분석에 그치지 않고자 〈해외언론법제연구보고서〉 발간을 통해 해외의 주요 언론관련 입법례와 주요 판례를 소개하여 국내 언론법제 관련 연구에 지속적으로 조력할 것이다.

한편 위원회는 코로나19 관련 방역 규제 완화 추세에 따라 최근 주춤했던 해외교류 사업을 재개해 각국의 미디어 현황과 이슈를 살펴보고 우리 위원회의 역할과 언론 조정제도의 취지를 해외 기관에 홍보하는 한편, 현지 관계자들과의 원활한 교류를 이어가는 계기를 마련했다.

위원회는 향후에도 활발한 조사·연구사업을 통해 발간물의 연구 가치를 제고하고, 충실한 연구결과물을 통해 위원회의 원활한 법정업무 수행을 뒷받침할 이론적 기반을 제공하고 피해구제의 질적 성장을 지원해나갈 계획이다.

제4장

이용만족도 조사

제1절 개요

위원회는 매년 한 차례 언론조정중재 및 상담, 교육 서비스를 이용한 이용자의 만족도를 조사하여 위원회 장·단기 정책 수립 및 추진방향 설정, 이용자 중심의 서비스 구현방안 마련, 언론조정중재제도 개선, 달라진 미디어 환경에 따른 새로운 유형의 피해를 구제하기 위한 방안 마련 등을 위한 기초자료로 활용하고 있다.

2022년 이용만족도 조사는 (주)리서치랩을 통해 2022년 10월 19일부터 11월 10일까지 진행하였다. 2022년 1월부터 9월까지 언론조정중재신청사건 심리에 참석한 바 있는 신청인/피신청인 356명(신청인 213명/피신청인 143명), 상담이용자 308명, 교육수강자 292명 등 총 956명을 대상으로 조사를 실시하였으며, 조사대상에 따라 온라인조사, 전화 면접조사, 현장조사 등의 조사방법을 활용하였다. 이용만족도 조사 결과는 책자 발간과 함께 위원회 홈페이지에 전자문서 형태로도 게시하고 있다.

조사대상별 평가항목은 신청인/피신청인 공통으로 ▲심리 전 절차 안내, ▲중재부의 심리진행, ▲심리 후 절차 안내 등으로 구성해 차원별 세부 항목의 만족도를 측정하였고 각 차원별 중요도를 반영한 종합만족도 역시 살펴보았다. 아울러 접수단계를 거치는 신청인의 특성을 고려하여 신청인 대상으로 ▲상담창구, ▲조정 신청과정 차원에 대한 만족도를 조사하였다. 또한 언론사 소속인 피신청인에 대해서는 시정 권고제도에 대한 인식을 알아보기 위해 ▲시정권고제도 인지도, ▲시정권고제도 효과, ▲미이행 언론사 제재조치 강화 필요성 등에 대해 조사를 실시하였다. 특히 2022년에는 ▲인터넷상 보도로 인한 피해의 심각성, ▲온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성, ▲피해가 심각하다고 생각하는 뉴스 형태의 유튜브 콘텐츠 유형에 관한 신청인/피신청인의 인식을 조사하여 급변하는 미디어 환경 속에서 향후 언론조정중재제도 및 피해구제제도의 개선과제 등을 전망하고 구체화할 수 있는 기초자료로 삼았다.

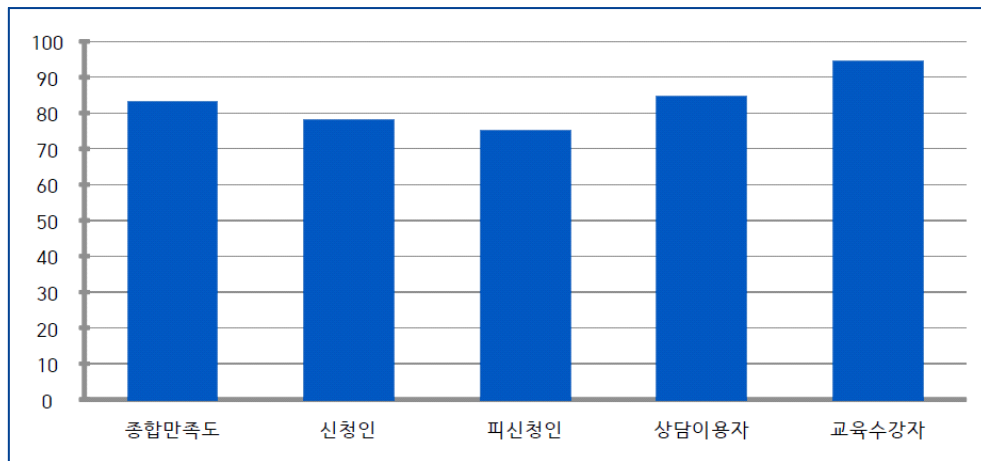
제3부 언론중재위원회 일반사업

한편, 위원회 상담서비스를 이용한 상담이용자를 대상으로는 ▲상담원 친절성, ▲상담원 경청 자세, ▲문제해결 도움도 등 총 6개 항목을 통해 종합만족도를 측정하였으며, 상담 후 조정 신청 여부 등에 대해서도 확인하였다. 위원회 주관의 언론중재아카데미 교육수강자를 통해서는 ▲주제 및 내용, ▲제도에 대한 이해, ▲교육자료 충실성 등을 포함한 총 5개 항목에 대한 종합만족도를 조사하였다.

2022년도 전체 종합만족도 및 조사대상별 만족도

(단위: 점)

종합만족도	신청인	피신청인	상담이용자	교육수강자
82.9	77.9	74.8	84.5	94.2



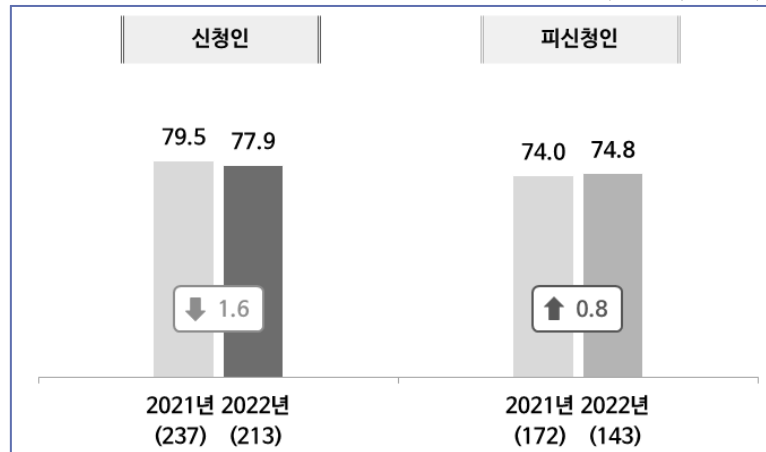
제2절 주요 조사결과

1 신청인/피신청인 만족도 조사결과

2022년도 신청인 종합만족도는 77.9점으로 2021년 대비 1.6점 하락하였고, 피신청인 종합만족도는 작년보다 0.8점 상승한 74.8점으로 나타나 전년 대비 두드러진 차이는 찾아볼 수 없었다.

신청인/피신청인 종합만족도

(단위: 점, Base: ())



조사결과를 구체적으로 살펴보면, 신청인의 차원별 만족도는 ‘상담창구’(87.1점) > ‘심리 전 절차 안내’(83.6점) > ‘심리 후 절차 안내’(78.8점) > ‘조정 신청과정’(75.6점) > ‘중재부의 심리진행’(73.2점) 순으로 나타났으며, 피신청인의 차원별 만족도는 ‘심리 후 절차 안내’(79.7점) > ‘심리 전 절차 안내’(79.1점) > ‘중재부의 심리진행’(66.7점) 순이었다.

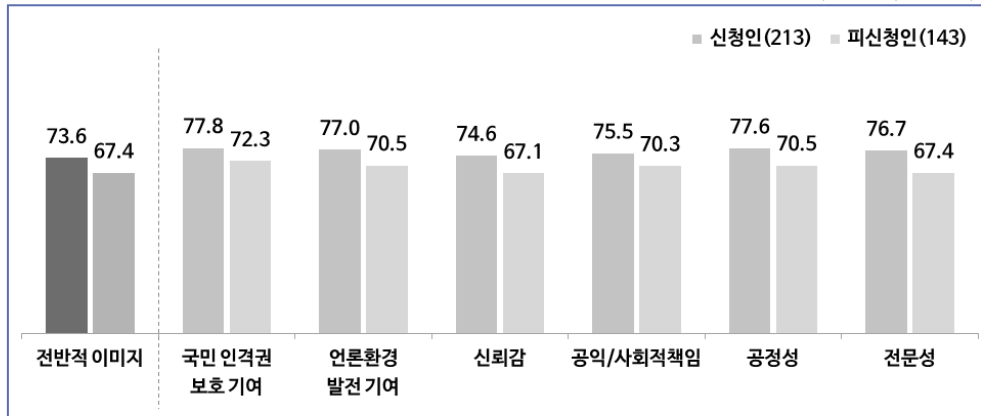
신청인의 ‘상담창구’에 대한 만족도는 전년 대비 큰 폭으로 상승해 가장 높은 만족도를 보인 반면(2021년 84.3점→ 2022년 87.1점/ 2.8점 상승), 전년대와 마찬가지로 신청인, 피신청인 공통적으로 ‘중재부의 심리진행’ 차원의 중요도는 가장 높으나 만족도는 가장 낮은 것으로 나타나 우선적인 개선이 필요한 영역으로 분석됐다.

피해구제 방법별 만족도에 대한 조사에서 신청인은 ‘(구두 또는 서면) 사과’(85.3점) > ‘(인터넷신문 및 포털) 기사삭제’(83.3점) > ‘정정·반론·추후보도 등’(77.8점) > ‘손해배상’(68.2점) 순으로 나타났으며, 피신청인은 ‘(구두 또는 서면) 사과’(85.3점) > ‘정정·반론·추후보도 등’(77.8점) > ‘기사삭제’(61.5점) > ‘손해배상’(55.6점) 순으로 나타났다. 전반적으로 신청인, 피신청인 모두 전년도에 비해 만족도가 크게 상승했으며, 손해배상에 대한 만족도가 가장 낮기는 하나 전년에 비해서는 상승이 두드러졌다.

위원회 이미지에 대한 조사에서는 신청인(73.6점)이 피신청인(67.4점)보다 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타났으며, 신청인/피신청인 모두 ‘국민의 인격권 보호 기여’라는 이미지에 가장 높은 점수를 부여했다. 피신청인은 모든 항목에서 전년도보다 높은 평가를 한 반면, 신청인의 평가는 하락한 것으로 드러났다. 신청인을 대상으로 한 위원회 인지도에서는 조사대상의 86.4%가 조정신청 이전에 위원회를 알고 있었다고 응답해 전년도의 77.6%에 비해 크게 상승한 것으로 나타났다.

언론중재위원회 이미지

(단위: 점, Base: ())

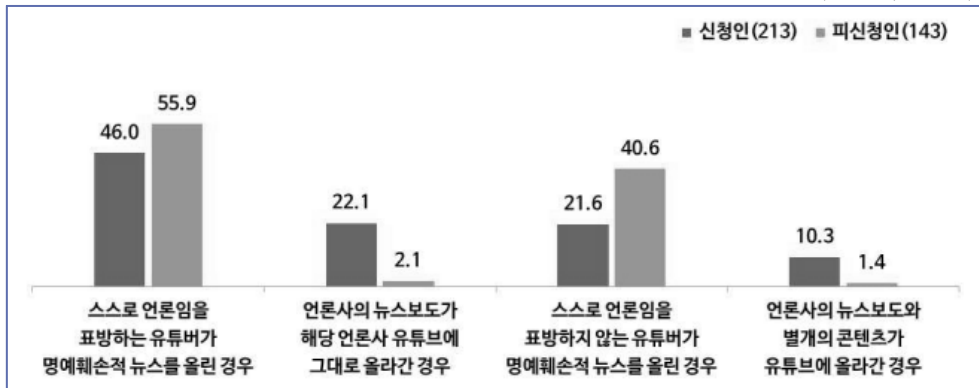


한편 현직 언론인으로 활동 중인 피신청인을 대상으로 시정권고제도에 대한 인식 조사에 대해서는 모두 긍정적인 변화를 보였다. 시정권고제도에 대한 피신청인의 인지도는 72.7%로 전년도에 비해 대폭 상승(11.7%p)했으며, 시정권고 제도의 효과 및 시정권고 미이행 언론사에 대한 제재조치 강화 필요성에 대해서도 모두 긍정적 응답율이 증가했다.

미디어 환경의 변화에 따라 인터넷상의 새로운 언론피해의 심각성을 확인하고, 피해의 효과적인 구제를 위한 방안은 무엇인지, 특히 어떤 유형의 콘텐츠로 인한 피해가 심각하다고 여기는지에 대한 견해를 묻는 조사도 실시하였다. 응답자의 상당수(신청인의 96.7%, 피신청인의 65.0%)가 인터넷상 보도로 인한 피해가 심각하다고 답변했고, 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제의 필요성에 대해 신청인의 97.2%, 피신청인의 88.8%가 '필요하다'고 답변했다. 이번 이용만족도 조사에서는 한층 더 나아가 피해가 심각한 콘텐츠 유형에 대한 별도 조사를 실시했는데, 신청인과 피신청인 모두 '스스로 언론임을 표방하는 유튜버가 명예훼손적 뉴스를 올린 경우'를 가장 많이 꼽아(신청인의 46.0%, 피신청인의 55.9%) 뉴스 표방 유튜브 채널에서 유통되는 허위조작장보에 대한 피해구제가 시급하다는 인식이 확산된 것으로 분석된다.

피해가 심각하다고 생각하는 뉴스 형태의 유튜브 콘텐츠 유형

(단위: %, Base: ())

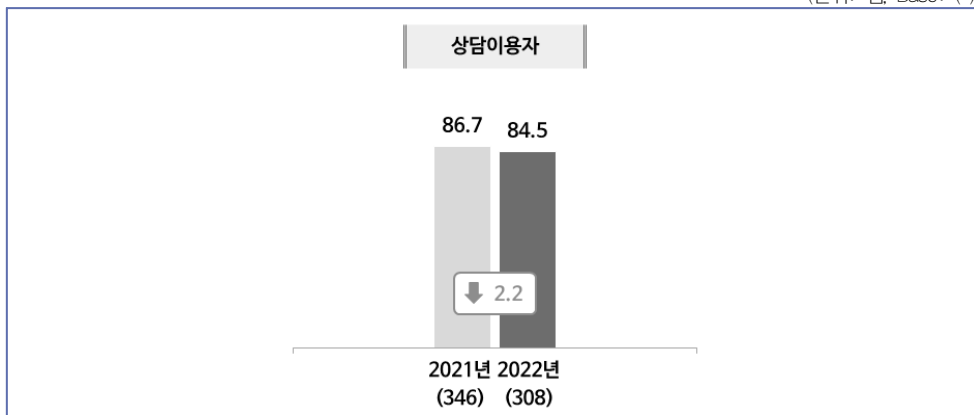


2. 상담이용자 만족도 조사결과

상담이용자의 종합만족도는 84.5점으로, 전년도에 비해 소폭 하락한 것으로 나타났다. 항목별 만족도를 살펴보면 ‘상담원 친절성’이 87.8점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘상담원 경청자세’(87.7점) > ‘상담내용 신뢰성’(85.4점) > ‘문제해결 도움도’(81.2점) > ‘상담이용 편리성’(80.6점) 순으로 나타났다.

상담이용자 종합만족도

(단위: 점, Base: ())



위원회 상담 후 조정 신청 여부 및 미신청 이유에 대한 설문조사에 대해 상담이용자의 48.4%가 상담 후 조정 신청을 했다고 응답했으며, 51.6%는 상담 후 조정 신청 경험이 없다고 답하였다. 상담 후 조정을 신청하지 않은 이유에 대해서는 ‘신청

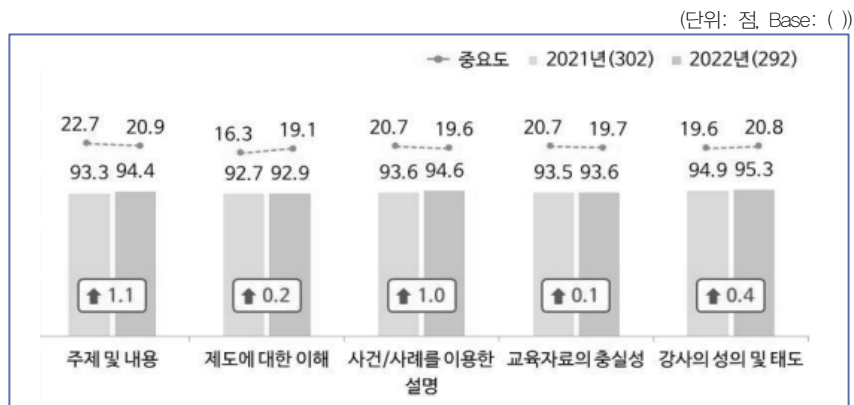
제3부 언론중재위원회 일반사업

절차가 번거롭거나 어렵게 느껴져서'(24.5%) > '신청 매체가 조정 대상에 해당되지 않아서'(16.4%) > '상담 내용이 위원회가 아닌 다른 기관의 소관업무에 해당돼서'(9.4%) > '신청 가능한 기한이 지나서'(6.9%) 순으로 나타났다.

3 교육수강자 만족도 조사결과

위원회가 주관하는 언론중재아카데미 교육수강자를 대상으로 한 종합만족도는 전년 대비 0.6점 상승한 94.2점으로 나타났다. 항목별 만족도는 '강사의 성의 및 태도'(95.3점) > '사건/사례를 이용한 설명'(94.6점) > '주제 및 내용'(94.4점) > '교육자료의 충실성'(93.6점) > '제도에 대한 이해'(92.9점) 순으로 나타났으며, 모든 항목의 만족도가 전년 대비 상승한 것으로 나타났다.

교육수강자 항목별 만족도



제3절 평가

2022년도 이용만족도 조사 결과, 조정절차를 이용한 신청인 및 상담이용자의 만족도는 소폭 하락한 반면, 피신청인 및 교육수강자의 만족도는 상승한 것으로 드러났다. 특히 피신청인의 경우 중점개선 영역인 '중재부의 심리진행' 차원의 만족도가 모든 항목에서 상승한 것으로 드러나 중재부의 원만한 합의 유도 및 실무적 역량이 질적으로 향상되었다고 풀이할 수 있다.

신청인의 경우 ‘상담창구’, ‘중재부의 심리진행’ 차원의 만족도는 각 상승한 반면, ‘조정 신청과정’, ‘심리 전 절차 안내’, ‘심리 후 절차 안내’ 차원의 만족도는 하락함으로써 종합만족도 하락에 영향을 미친 것으로 보인다. 특히 ‘심리 전 절차 안내’ 차원의 만족도가 3.1점 하락하여 가장 큰 폭으로 하락하였는데, 이에 따라 절차 안내문의 안내사항 및 발송 시기 등을 재검토하고 영상 등 다양한 방식을 고려하는 등 만족도 제고를 위한 개선방안을 다각도로 검토할 예정이다.

상담이용자의 경우 종합만족도가 전년도 대비 2.2점 하락했다. ‘문제해결 도움도’ 항목이 중요도는 높지만 만족도가 낮은 중점개선영역으로 분류되어 이용자가 실질적인 도움을 제공받을 수 있도록 개선 노력이 필요해 보인다.

2021년에 이어 2022년에도 온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제의 필요성에 대해 신청인의 97.2%, 피신청인의 88.8%가 ‘필요하다’고 응답하는 등 현 미디어 환경의 변화에 대응해 매체의 성격에 상관 없이 실질적인 피해구제가 필요하다는 점에 일반 국민과 언론사 모두 공감하고 있음을 확인할 수 있었다. 특히 언론사가 아닌 개인 유튜버가 게시하는 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 문제 의식이 큰 것으로 나타났다.

위원회는 2022년도 이용만족도 조사결과를 항목별로 세밀하게 분석하여 만족도가 하락하였거나 미흡한 부분에 대한 개선방안을 마련해 나가는 한편, 조사결과를 바탕으로 실효성 있는 피해구제에 대한 고민을 이어나갈 예정이다.

제5장

홍보

제1절 개요

위원회는 2022년 모바일·온라인 중심의 디지털 콘텐츠 소비 환경에 부합하는 홍보활동 강화 및 상대적으로 위원회 인지도가 높지 않은 연령층인 2·30대의 호감과 관심 유도를 목표로 온라인 중심의 홍보채널을 활용한 다채로운 홍보활동을 전개하였다.

위원회는 공식 유튜브 채널을 본격적으로 운용하면서 조정사례 극화, 사무처 직원 인터뷰 및 일상·업무 브이로그 등 정보와 재미를 겸비한 영상 콘텐츠를 생산, 활용하였다. 또한, 위원회 온라인 홍보채널(공식 유튜브 채널과 공감블로그 및 페이스북) 간 유기적 연계를 통한 홍보 효과 강화와 콘텐츠 이용률 제고를 위해 공감블로그 이벤트 등을 실시, 이용자들을 자연스럽게 위원회 온라인 홍보채널에 유입시키면서 지속적인 방문과 콘텐츠의 적극적인 소비가 가능하도록 힘썼다.

한편, 실물책자로 배포해 온 대외홍보지 <언론  사람>을 ‘웹진’으로 전환함으로써 온라인 매체 중심의 콘텐츠 소비 흐름에 부응하면서 이용자들의 정보접근성을 강화했고, ‘반응형 웹’ 방식을 적용하여 접속 기기나 브라우저에 관계없이 간편하게 콘텐츠를 이용할 수 있도록 사용자 편의성을 제고하였다.

아울러 위원회는 2·30대를 주요 홍보대상으로 상정하고 다양한 시도를 해나갔다. 온라인 동영상플랫폼인 유튜브를 통한 각종 정보 검색 및 이용 성향이 뚜렷한 세대 특성을 반영해 위원회 최초로 온라인 실시간 채용설명회를 진행, 위원회 입사를 준비하는 청년 세대와의 쌍방향 소통과 위원회 주요 업무 홍보활동을 펼쳤다. 또한, 짧은 동영상에 선호되는 트렌드를 반영, 위원회와 대외홍보지 홍보를 주제로 한 ‘숏폼(short-form) 영상 공모전’을 개최하여 2·30대의 적극적인 참여와 이용을 유도하였다.

이밖에도 위원회는 주요 업무성과와 행사 개최 소식 등을 담은 보도자료를 계기별로 시의 적절하게 배포, 언론보도를 통해 관련 내용이 국민들에게 전달될 수 있도록

노력하였다. 아울러, 공감블로그 등에 ‘언론중재위원회 톺아보기’ 시리즈물 등을 기획하여 위원회 주요 업무를 이해하기 쉽게 전달함으로써 위원회에 대한 막연한 접근 어려움을 해소하고 이용 편의를 제고하고자 힘썼다. 또한 지역 언론유관기관 간담회, 옥외전광판 광고, 공식 유튜브 채널 지역사무소 방문기 콘텐츠 공개 등을 통해 지역을 대상으로 한 홍보활동 강화에도 적극적으로 나섰다. 이 밖에도 민원인들이 보다 간편하고 쉽게 전자조정신청시스템을 이용할 수 있도록 위원회 홈페이지 내 관련 메뉴 구성과 안내문 내용, 상세설명 등을 대폭 수정하는 등 대국민 서비스 기관으로서의 본연의 임무를 완벽히 수행할 수 있도록 관심과 주의를 기울였다.

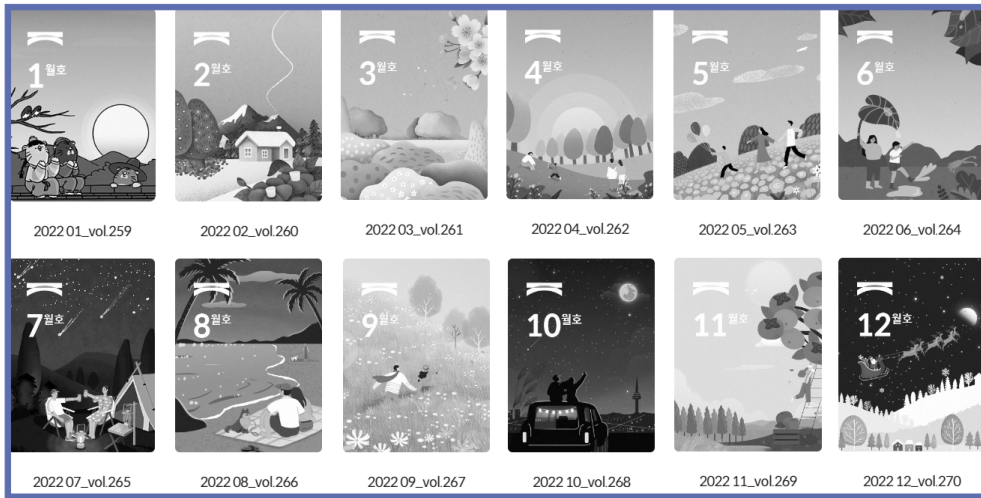
제2절 주요 추진실적

1 대외홍보지 <언론 사람> 웹진 발행 및 뉴스레터 제작

위원회는 주요 미디어 이슈 및 최신 언론계 소식과 함께 검증된 필자들의 우리 삶과 사회에 대한 깊이 있는 시선과 철학이 담긴 글을 균형 있게 담은 대외홍보지 <언론  사람>을 매월 발행하고 있다.

2022년에는 대외홍보지 <언론  사람>의 발행 방식에 대대적인 변화가 있었다. 각종 홍보 관련 발간물들이 인쇄매체를 통한 배포에서 온라인 기반 매체를 활용한 전달로 바뀌고 있는 트렌드를 반영해 별도의 웹사이트를 통한 온라인 웹진 형태로 콘텐츠를 공개, 배포하는 방식으로 전면 개편하였다. 아울러, 웹진 구축 시 이용자 중심의 설계를 도입해 접속 디바이스 및 웹브라우저 환경에 따라 UI를 최적화하는 ‘반응형 웹’ 방식을 적용하여 사용자 접근성을 높이는 한편, 텍스트 드래그를 통해 손쉽게 콘텐츠를 SNS에 공유할 수 있도록 하고, 서체 조정 및 다크모드 설정 등 개인화 기능을 도입하는 등 이용자 편의성을 크게 향상시켰다. 이를 통해 언제 어디서든 대외홍보지 <언론  사람>의 우수한 콘텐츠가 간편하게 전달되면서 이용자들의 만족도와 호응도가 높아졌으며, ‘2022 웹어워드코리아’ 웹진 부문 대상을 수상하는 등의 성과를 거두었다.

2022년 발행 웹진 <언론사람>



한편 대외홍보지 <언론⁺사람>은 일부 코너를 개편하여 애독자들의 지속적인 관심을 유도하는 동시에, 신규 독자층을 확보하고자 노력하였다. 특히 2022년에는 'PAC 이슈 토크' 코너를 신설, 유튜브로 인한 인격권 피해 문제, 제20대 대통령선거 선거기사심의위원회 활동 결산, 주요 시정권고 심의기준 및 관련 법률 안내 등 국민의 관심도가 높은 위원회 주요 현안 관련 내용을 기사화하여 연재함으로써 콘텐츠의 전문성을 강화하였다. 또한 등재학술지 <미디어와 인격권>, 계간지 <언론중재> 등 위원회가 발행하는 각종 발간물 내용을 소개하면서 위원회의 다양한 연구 성과를 함께 홍보하는 효과도 누렸다.

'PAC 이슈 토크' 코너 주요 기사



대외홍보지 <언론⁺사람>에 수록된 주요 콘텐츠는 월 2회 뉴스레터로 제작해 구독자들에게 배포하고 있다. 2022년에는 매월 약 5,700명에 이르는 구독자들에게 뉴스레터를 전송했으며, 대외홍보지 <언론⁺사람>에 게재된 내용뿐만 아니라 공감 블로그에 소개된 콘텐츠도 함께 전달하는 등 뉴스레터를 활용한 유기적·통합적 콘텐츠 제공 및 홍보활동이 실시될 수 있도록 노력하였다.

2 온라인 홍보채널 운영 및 광고 집행

가. 온라인 홍보채널 운영 강화 및 유기적 연계 활동 실시

위원회는 공감블로그, 페이스북 등 다양한 온라인 홍보채널 운영을 통해 이용자와의 소통과 위원회 관련 주요 사항에 대한 홍보활동에 나서고 있다. 2022년에는 기존 온라인 홍보채널에 더해 동영상 중심의 홍보활동 강화를 목적으로 위원회 공식 유튜브 계정 운영을 본격화하였다.

공감블로그 및 페이스북을 통해 위원회는 언론법제 및 국내·외 주요 미디어 이슈를 알기 쉽게 가공하여 이용자들에게 제공하였다. 특히 2022년에는 위원회 주요 업무인 언론조정중재, 시정권고심의, 선거기사심의 등에 대해 상세히 소개하는 ‘언론중재위원회 톺아보기’ 시리즈물을 기획하여 공개하였고, 이 밖에도 위원회 업무와 관련성이 높은 최신 언론관련 판결, 위원회 발간물 요약 등의 콘텐츠도 제작해 이용자들에게 전달하였다. 아울러 최근 주요한 사회적 이슈로 떠오른 바 있는 바디캠이나 월패드 관련 사생활 침해 문제, 사이버불링과 딥페이크 등의 최신 미디어 이슈를 콘텐츠로 제작하고 관련 키워드를 태그해 이용자들이 공감블로그와 페이스북에 유입되어 콘텐츠를 이용할 수 있도록 하는 등 온라인 홍보매체를 활용한 홍보활동 강화에 노력하였다.

한편, 2022년에는 유튜브를 활용한 동영상 중심의 홍보활동에도 집중적인 관심을 기울였다. 기존 공감블로그나 페이스북 콘텐츠가 다소 어렵거나 무거운 주제를 담고 있는 경우가 많아 친근한 위원회 이미지 및 인식 제고에는 단점이 있었던 점을 감안해, 공식 유튜브 채널을 통한 홍보활동에서는 친근하고 재미있으면서도 독창적인 콘텐츠를 전달하여 이용자들의 관심 증대와 친근한 이미지 구축을 유도하고자 하였다. 위원회 공식 유튜브 채널에서는 ▲언론조정 사례를 극화한 ‘팩톡(PAC TALK)’, ▲위원회 사무처 직원들의 근무 일상을 소개하는 브이로그 콘텐츠인 ‘팩로그(PACLOG)’, ▲언론인, 위원회 사무처 직원 등의 인터뷰를 다룬 ‘팩터뷰(PACTERVIEW)’ 등 위원회 업무와 관련한 콘텐츠를 유쾌하고 재미있게 제작해 공개하였다. 또한 공감블로그에 게시했던 언론법제 관련 카드뉴스를 동영상으로 변환해 제공하는 한편, 2017년도에 방영한 바 있는 위원회 웹드라마 〈오보 찾아 홍신소〉를 재편집해 공개하는 등 기존 콘텐츠를 재가공 및 활용해 보다 풍성한 콘텐츠 구성과 이용이 가능하도록 유도하였다. 그 결과, 2021년 대비 위원회 공식 유튜브 채널 구독자 수는 약 47배, 조회수는 약 40배가 증가하는 등 이용자들로부터 큰 호응을 이끌어냈다.

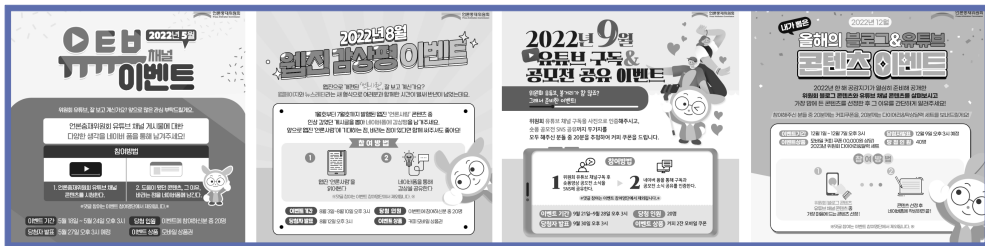
제3부 언론중재위원회 일반사업

공식 유튜브 채널 영상 주요 콘텐츠



위원회는 각 홍보채널 간 유기적인 연계를 통한 홍보 상승 효과 달성을 위해 다양한 시도에 나섰다. 공감블로그 및 페이스북 이벤트를 통해 공식 유튜브 채널 구독 및 선호 콘텐츠 선정 이벤트 등을 진행하는 한편, 위원회에 궁금한 점 등을 이용자들로부터 설문을 통해 받아 유튜브 채널 콘텐츠 제작에 활용하는 등 위원회 각 온라인 홍보채널 콘텐츠와 활동이 상호 보완적이고 유기적으로 연결되어 다채롭게 활용 가능하도록 노력하였다.

위원회 온라인 홍보채널 연계 이벤트



나. 옥외 전광판 광고 집행

위원회는 광고 주목도를 높이고 홍보 효과를 극대화할 수 있는 지역을 중심으로 옥외 전광판 광고를 실시하였다. 상반기에는 유동인구가 많은 서울 광화문 프레스센터 앞 대형 옥외 전광판에 20초 캠페인 광고를 집행하였다. 하반기에는 교통량이 상당한 전라북도 전주시 경기장네거리에 옥외 전광판 광고를 집행하여 지역 광고 도달률을 높이하고자 하였다. 광고 영상으로는 위원회 캐릭터 '어니'를 활용한 홍보 동영상을 사용해 광고를 접하는 시민들이 친근하고 편안하게 접할 수 있도록 노력하였다.

옥외 전광판 광고 집행



▲서울시 프레젠테이션 옥외 광고

▲전주시 경기장네거리 옥외 광고

3 2·30대 대상 위원회 인지도 제고를 위한 홍보활동 전개

위원회는 이용만족도 조사 등을 통해 상대적으로 위원회에 대한 인지도가 낮은 것으로 파악된 2·30대를 대상으로 위원회에 대한 관심과 흥미, 인식을 제고하기 위해 적극적으로 홍보활동을 펼쳤다. 먼저, 유튜브 ‘쇼츠’와 같은 짧은 영상인 ‘숏폼(short-form)’ 동영상 콘텐츠를 선호하는 2·30대를 겨냥해 ‘숏폼 영상 공모전’을 개최하여 활발히 소통하고자 하였다. 공모주제는 ▲위원회를 ‘힙하게’, 친근하고 재밌게 알릴 수 있는 영상과 ▲웹진 <언론사람>을 홍보하는 영상 등으로 정했으며, 총 14편이 접수되었다. 2차 본선 심사는 유튜브 이용자들이 직접 참여하는 방식으로 진행해 공모전에 대한 관심 유도과 함께 쌍방향 소통을 강화하는 한편, 위원회 유튜브 채널에 대한 인지도를 높이하고자 하였다. 그 결과, ‘숏폼 영상 공모전’ 최종 심사가 진행된 11월 한 달간 위원회 유튜브 콘텐츠 조회수는 전월 대비 약 3배, 구독자는 2배 이상 증가했다.

숏폼 영상 공모전 수상작



▲대상

▲최우수상

▲우수상(2편)

▲장려상(2편)

제3부 언론중재위원회 일반사업

아울러 위원회는 2022년도 신입직원 채용을 앞두고 최초로 유튜브를 통한 실시간 온라인 채용설명회를 개최하였다. 채용설명회 1부에서는 위원회 채용 담당자가 채용 단계별 전형과정을 소개하는 등 채용 절차에 대한 상세한 정보를 제공하였고, 2부에서는 최근 입사한 신입직원들이 출연해 입사 준비 노하우 및 채용 응시 경험 등을 공유하고 질문에 답하는 형식으로 진행되었다. 특히 위원회 채용 담당자와 현직자들이 직접 실시간으로 답변을 제공해 시청자들로부터 큰 호응을 얻었다. 또한, 실시간 스트리밍 종료 후에도 지속적인 검색 및 노출을 통해 해당 영상의 조회수가 꾸준히 증가하는 등 채용 관련 정보 제공과 함께 잠재적 입사 지원자인 청년 세대와의 활발한 쌍방향 소통이라는 두 마리 토끼를 모두 잡는 성과를 거두었다.

온라인 채용설명회 유튜브 라이브 중계



4 지역 대상 홍보 및 미디어 퍼블리시티

가. 지역 대상 홍보활동 전개

2022년에는 코로나19 팬데믹 상황을 고려하여 축소 진행해오던 지역 언론인 및 유관기관 간담회를 정상 개최하였다. 위원회는 지역 언론사 대표 간담회(제주, 경남, 충북) 및 지역 언론사 편집·보도국장 간담회를 주최해 위원회와 언론조정중재업무의 기능과 역할을 소개하는 한편, 지역 언론 현안에 관한 의견과 정보를 교환하고, 언론 분쟁에 대한 신속하고 실효성 있는 피해구제를 위한 협조를 당부하는 계기를 마련하였다.

아울러 위원회는 지역민을 대상으로 한 홍보활동도 활발히 수행하였다. 신입직원 교육 프로그램과 연계하여 ‘경기사무소 방문기’를 유튜브 영상으로 제작, 지역중재부의 구성과 역할 등을 소개하고 지역민에게 언론분쟁이 발생했을 때 편리하고 쉽게 찾을 수 있는 위원회 지역사무소가 가까이 있음을 알리고자 하였다.

나. 보도자료 배포

2022년에는 총 21건의 보도자료를 배포하였으며, 165차례 언론보도가 이루어졌다. 특히 2022년에는 행사 개최 및 연구 간행물 발간 소식 등 정례적으로 배포해오던 보도자료에 더해 시정권고심의와 선거기사심의 관련 결과분석 현황 등 위원회 주요 법정업무 실적과 주안점 등을 다룬 보도자료를 다수 생산, 배포하였다.

2022년도 주요 보도자료 배포 현황

배포일자	제목
2022. 1. 13.	지난해 시정권고 결정 역대 최다, 전년 대비 1.4배 증가
2022. 3. 2.	지난해 언론조정신청 4,278건, 10년 전 보다 100% 이상 증가
2022. 4. 13.	제20대 대선 선거기사심의위원회 제재결정 역대 최다… 절반 이상 여론조사보도 기준 위반
2022. 7. 4.	제8회 지방선거 선심위, 불공정 선거보도에 강도 높은 제재조치 내려 실효성 제고
2022. 12. 15.	최근 3년 프라이버시 침해 보도 60%는 소셜 미디어 등 온라인 출처

5 기타 성과

가. 홈페이지 일부 개편

위원회는 전자적으로 언론조정중재신청을 하고자 하는 민원인들이 보다 간편하게 전자조정신청시스템을 이용할 수 있도록 시스템 내 각종 메뉴와 절차를 민원인 친화적으로 대폭 수정, 보완하였다. 또한 위원회 홈페이지 내 언론조정중재신청 관련 안내문, 예문, 관련 메뉴 구성을 정비하고 상세설명을 보충하는 등 민원인 편의성 제고에도 노력하였다.

나. 위원회 대표 캐릭터 ‘어니’ 활용

위원회는 대표 캐릭터인 ‘어니’를 적극 활용한 홍보활동을 실시하였다. 위원회 홍보를 위해 제작·배포하는 캘린더에 ‘어니’ 캐릭터를 활용한 일러스트 이미지를 사용하여 위원회에 대한 친근한 이미지를 강화하고, 이벤트를 통해 일반에게도 캘린더를 제공해 큰 호응을 얻었다. 아울러 위원회 온라인 홍보채널 콘텐츠에도 ‘어니’ 캐릭터를 적극적으로 활용하여 위원회 이미지를 부드럽게 순화하고, 발랄하고 친근한 위원회로 대국민 인식이 제고될 수 있도록 노력하였다.

어니 활용 사례



▲2023년 캘린더 디자인

▲페이스북(상) 및 유튜브 채널(하) 메인화면

제3절 평가

2022년은 그 어느 때보다 온라인 기반 홍보에 주력한 한 해였다. 온라인의 특성을 적극적으로 활용해 기존 인쇄매체 중심, 일방향 위주의 홍보활동에서 한 발 더 나아가 이용자와의 쌍방향 소통을 통한 피드백을 적극적으로 반영한 홍보, 홍보채널 간 연계를 활용한 홍보가 이루어 질 수 있도록 다양한 시도를 하였다.

인쇄물 형태로 매월 발행되어 온 대외홍보지 <언론  사람>을 '반응형 웹' 방식으로 통한 웹진으로 전환하고 월 2회 웹진 뉴스레터를 추가로 발행, 도달 범위를 확장하고 접근성을 개선함과 동시에 사이트 유입경로 및 조회수 등 객관적인 콘텐츠 소비 패턴 측정이 가능해짐에 따라 매체를 보다 효율적으로 관리할 수 있게 되었다.

한편, 위원회 주요 온라인 홍보채널인 공감블로그와 페이스북을 통해서도 언론법제 정보, 국·내외 미디어 주요 이슈를 제공하면서 일상 속에서 쉽고 여유를 줄 수 있는 '스낵 콘텐츠'도 함께 전달하여 이용자들이 편안하게 활용할 수 있도록 노력하였다. 또한 위원회 각종 연구 성과와 발간물의 내용을 요약 정리한 게시물, 언론조정사례와 언론 관련 판결 등을 소개하는 게시물 등을 제작·배포하여 언론법제 관련 전문 블로그이자 정보 제공 매체로서의 역할도 지속적으로 수행해나갔다.

위원회는 2022년 1분~5분 내의 동영상 중심으로 홍보활동이 전개되는 시대적 흐름에 부응해 공식 유튜브 채널을 본격적으로 운용하였다. 유튜브 콘텐츠 제작을 위해 전문 영상제작 업체와 협업을 실시, 재미있고 유쾌한 영상을 생산하는데 주력하였다. 그 결과, 위원회 공식 유튜브 채널 구독자수 및 영상 조회 수가 대폭 늘어났으며 향후 유튜브를 활용한 온라인 홍보 활동 강화를 위한 기반을 마련할 수 있었다.

위원회는 운영하고 있는 각 온라인 홍보채널 간 유기적인 연결을 강화해 온라인 홍보 영역을 확대하고, 일반 국민과의 접점을 늘리는 데도 많은 노력을 기울였다. 공감블로그 및 페이스북 이벤트를 활용해 위원회 각 온라인 홍보채널 콘텐츠와 활동이 상호 보완적이고 유기적으로 연결될 수 있도록 하였으며 신규 이용자의 유입과 방문을 독려하는 등 시너지 효과 창출에도 공을 들였다.

2022년 위원회는 구체적인 소구층을 대상으로 한 홍보활동도 활발히 전개하였다. 영상 콘텐츠에 특화된 2·30대에 초점을 맞춰 ‘숏폼 영상 공모전’을 실시하는 한편, 위원회 역사상 최초로 유튜브 실시간 채용설명회를 개최해 쌍방향 소통이 실시간으로 이루어 질 수 있도록 함으로써 위원회에 대한 긍정적 인식 제고에 기여하였다.

이 밖에도 위원회는 옥외 전광판 광고, 지역 언론유관기관 간담회, 미디어 퍼블리시티, 홈페이지 개편 등을 통해 위원회 각종 활동을 널리 알리고 대국민 인지도 및 호감도 제고, 이용 편의성 향상을 위한 노력을 지속적으로 펼쳤다.

2023년 위원회는 온라인 홍보채널 운용의 내실화를 통한 커뮤니케이션 효율을 제고하고 이용자 맞춤형 홍보 활동을 적극적으로 전개해 나갈 계획이다. 공감블로그, 공식 유튜브 채널, 페이스북 등 위원회 대표 온라인 홍보채널 간·콘텐츠 간 상호 연결성과 유기적 연계를 강화해 홍보효과 극대화를 추진하는 한편, 각 홍보채널의 특성을 분석한 맞춤형 콘텐츠를 제공해 이용자의 세분화 된 요구에 적극적으로 대응해나가고자 한다. 또한 이용자가 직접 위원회 홍보활동의 주체가 될 수 있도록 참여형 홍보 캠페인을 실시하고, 위원회 주요 업무 성과와 결과물들이 시의적절하게 널리 소개될 수 있도록 각 사업부서간 협업을 통한 유기적·보완적 홍보활동에도 박차를 가할 계획이다.

제6장

기타 주요활동

1 해외언론피해구제기구 교류협력

위원회는 2022년 11월 20일부터 27일까지 프랑스와 스페인의 언론사 및 언론피해 구제기구를 방문해 각 방문국의 언론 및 피해구제제도에 관해 의견을 나누고 언론 조정중재제도를 소개하였다.

방문단은 먼저 프랑스 파리의 저널리즘윤리중재위원회(Conseil de Déontologie Journalistique et de Médiation)를 찾아 프랑스 언론의 자율규제제도를 조사하고 언론분쟁해결에 관한 다양한 의견을 나누었다. 르몽드(Le Monde) 사에서는 언론사의 독자 고충 처리절차에 대해 조사하고 양국의 언론 현황에 관해 간담을 가졌다.

이어 스페인 바르셀로나로 이동한 방문단은 카탈루냐 언론평의회(Fundació Consell de la Informació de Catalunya)에서 양국의 언론분쟁 처리절차와 가짜뉴스에 대한 대책 등에 관해 의견을 교환했다. 스페인 일간지인 라 반구아르디아(La Vanguardia)에서는 현지의 언론사 옴부즈맨 제도를 조사하고 언론 관련 분쟁의 최근 추세를 살펴 보았다.

위 각 대담을 통해 방문단은 우리나라 언론중재위원회의 조직과 구성, 현황에 대한 상세한 소개를 통해 그 기능과 역할 및 위상을 널리 홍보하였다. 이에 양국의 평의 기구와 언론사 모두 우리 위원회의 언론조정중재제도에 대해 깊은 관심을 보였으며, 효율적이면서도 전문성을 갖춘 모범적인 언론분쟁해결제도로 보인다고 평가하였다. 양 국 모두 자율규제 구조의 한계를 극복하기 위해 법적 한도 내에서 실효성 제고를 위한 다양한 노력을 기울이고 있는 것으로 파악되었다. 위원회는 향후에도 지속적인 해외교류와 협력을 통해 관련 동향을 파악함으로써 제도의 위상과 내실을 강화하고자 한다.

해외언론피해구제기구 교류협력 현황

일정	2022. 11. 20. ~ 11. 27.
방문지	프랑스, 스페인
방문기관	• 저널리즘윤리중재위원회 • 르몽드 • 카탈루냐 언론평의회 • 라 반구아르디아
방문단	• 이석형 위원장 • 윤치경 부산사무소장 • 한병훈 기획팀 과장

프랑스 저널리즘윤리중재위원회 및 르몽드 방문



스페인 카탈루냐 언론평의회 및 라 반구아르디아 방문



② 해외학술연구 협력(국제 컨퍼런스 참여)

위원회는 8월 24일부터 28일까지 태국 방콕에서 개최된 '제7회 아시아센터 국제 컨퍼런스 - 아시아에서의 표현의 자유(The 7th International Conference - Freedom of Expression in Asia)'에 참석하였다. 코로나19가 표현의 자유에 미친 영향을

제3부 언론중재위원회 일반사업

분석하고, 이를 중심으로 포스트-코로나 시대의 민주주의 회복방안을 모색하고자 개최된 이번 컨퍼런스에서 위원회는 코로나19 팬데믹 이후의 미디어 동향을 파악하고, 아시아 내 표현의 자유와 민주주의의 현 상태를 진단하는 기회를 가졌다.

주요 발표내용으로는 아시아 일부 국가들에서 코로나19 관련 허위정보 대응이라는 명분으로 실시된 정보규제 및 언론탄압 사례와 이로 인한 표현의 자유 위축 효과에 대한 분석, EU의 디지털서비스법(Digital Service Act)과 영국의 온라인 안전법(Online Safety Bill) 등 가짜뉴스 근절을 위한 각국의 입법 노력 등이 있었다.

앞으로도 위원회는 지속적인 교류를 통해 미디어 관련 국제적 현안을 파악하고 네트워크를 강화하면서 우리나라 언론조정중재제도를 해외 각국에 알릴 수 있는 기회로 적극 활용하고자 한다.

해외학술연구 협력 현황

행사명	제7회 아시아센터 국제컨퍼런스
일정	2022. 8. 24. ~ 8. 28.
장소	태국 방콕
주제	아시아에서의 표현의 자유(Freedom of Expression in Asia)
참석자	• 최홍운 부위원장 (경기중재부) • 심창섭 중재위원 (서울제1중재부) • 왕미양 중재위원 (서울제5중재부) • 박치형 중재위원 (서울제6중재부) • 양정혜 중재위원 (대구중재부) • 최명진 조사2팀장 • 이윤정 조사1팀 과장

국제컨퍼런스 참석



3 인적자원 양성을 위한 직원교육훈련제도 개선

위원회는 2022년부터 신규 책임보직자들에게 ‘직급교육’을 의무적으로 수강하도록 하여 보직자로서의 역량을 제고하고 직원들에 대한 이해를 증진하도록 했다. 또한 대민업무 수행직군(접수상담팀, 조사1·2팀, 지역사무소)을 대상으로 운영했던 고위험 직군 근무자 심리상담 프로그램의 실시대상을 각종 유해한 언론보도 환경에 노출되어 있는 시정권고 심의원까지 확대하여 지역사무소 시정권고 심의원 등이 해당 프로그램을 활용하기도 하였다.

한편, 2022년 입사한 신입직원에게 선배 직원 중 멘토를 배정하는 ‘멘토링 교육’을 실시했다. 위원회 업무 프로세스 실습, 보고서 작성 등 과제 수행 및 이에 대한 담당 멘토의 피드백을 통해 부서 업무를 원활히 수행할 수 있는 기초 역량을 강화하고, 수시로 애로사항을 청취함으로써 위원회에 빠르게 적응할 수 있도록 하였다.

나아가 코로나19로 인한 직원간 커뮤니케이션 부족 및 구성원간 세대차이로 인한 거리감과 갈등을 해소하고 상호 공감대를 형성하고자 ‘직원간 세대 공감 및 갈등 해결 교육’을 주제로 인문소양교육을 3회 시행하였다. 교육대상을 보직자와 비보직자로 구분하여 해당 역할에 따라 필요한 교육을 비대면으로 1회씩 실시하고, 전 직원을 대상으로 대면교육을 1회 실시하였는데, 이 과정에서 모든 수강생들이 실시간으로 온라인공간에 자신들의 의견을 표출하고 해당 의견들을 조직 내에 공유하는 기회를 가짐으로써 직원 상호간 공감대를 형성하고 서로를 이해하는 분위기를 만들었다.

향후에도 위원회는 직원의 직급, 직무, 연령, 연차 등을 고려하여 해당 직원의 특성에 따라 시의적절한 교육을 지원하고, 직원간의 화합과 공감대 형성을 위한 교육프로그램을 지속적으로 제공할 예정이다.

공공기관 직원 필수교육 실시 현황

구 분	날 짜	주 제	강 사
법정의무교육	4. 25. ~ 5. 27. 11. 1. ~ 11. 30.	4대 폭력예방교육, 장애인식 개선교육, 직장내괴롭힘 예방교육, 개인정보보호교육 등	(주)러닝뱅크
부패방지교육	11. 1. ~ 11. 30.	청렴교육, 부패 및 공익신고, 이해충돌방지법	(주)러닝뱅크

제3부 언론중재위원회 일반사업

사무처 인문소양교육 실시현황

일자	교육방식	교육주제	교육대상	강사
11. 9.	비대면 온라인	함께 일하고 싶은 직원 되기	차장 이하 직원	더 비즈니스트 배혜정 전임강사
11. 16.	비대면 온라인	함께 일하고 싶은 상사 되기	팀장 이상 보직자	더 비즈니스트 김은경 대표
12. 2.	집합교육 및 온라인	MZ세대 특성 이해와 세대공감 소통	전 직원	소통과 공감 유경철 대표

그 밖에 직원들의 자율적인 학술연구모임을 적극 지원하여, 조정실무 등에 적용할 수 있는 국내외 언론관련 법제 및 판례동향을 파악하고 공유함으로써 업무능력을 제고하기 위한 모임인 ‘언론판례연구회’가 결성되어 1년간 활발히 활동했다. 언론판례연구회는 특히 유튜브 등 유사언론의 표현행위로 인한 인격권 침해문제를 검토하고 위원회 조정 실무에 적용할 수 있는 방안을 모색하였다.

연구모임 활동현황

연구모임명	활동내용
언론판례연구회	• 국내외 언론법제 및 정책 학습 • 위원회 실무에 적용되는 언론법제 및 정책 연구 • 유튜브 등 해외플랫폼상의 인격권 침해문제 및 해외정책·판례 학습

4 그룹웨어 및 조정중재시스템 고도화

가. 그룹웨어 고도화

위원회가 운영하고 있는 전산시스템은 총 7개이며, 시스템 소프트웨어는 총 8종에 달한다.

위원회 전산시스템 및 소프트웨어 현황

위원회 전산시스템(총 7개)	시스템 소프트웨어(총 8종)
조정중재시스템 중재위원시스템 그룹웨어, G20 선거기사심의시스템 시정권고시스템 전자신청시스템(위원회 홈페이지) 이메일	DB암호화 솔루션 DBMS PDF 변환 솔루션 리포팅툴 서비스 중계 플랫폼 콘텐츠 관리시스템 DEXT 대용량 파일 업로드 보안인증

위원회는 「인사복무예규」 제정에 따른 유연근무제 실시로 인해 근로 형태가 다양해짐에 따라 그룹웨어를 이용한 근태관리에 대응하기 위해 그룹웨어 시스템 고도화 사업을 진행하였다. 고도화가 완료됨에 따라 각종 변화된 근무형태를 반영하고 수동으로 관리해왔던 휴가, 출장, 초과근무 등 각종 근태기능을 구현함으로써 실질적인 근태 관리가 가능해졌다.

또한 외부 민원인의 방문이 잦은 위원회 업무 특성을 고려, 감염병 확산을 예방하는 한편 사무소 보안을 강화하기 위해 서울사무처 6개 출입문에 출입시스템을 설치, 해당 시스템이 그룹웨어와 연동되도록 하여 근태 관리의 편의성을 도모하였다. 향후 위원회는 악성 민원 등으로부터의 직원 보호와 업무환경 개선을 위해 출입시스템 보안 강화 등을 각 지역사무소로 확장할 계획이다.

한편, 기존 오프라인으로 이루어지던 회계 지출 업무의 문제점을 개선하기 위하여 회계·국고보조시스템(e나라도움)과 연동이 가능한 전산시스템을 개발해 전사적 자원 관리 시스템(ERP)을 구축, 사무처 직원의 업무 편의성 및 효율성을 제고할 수 있었다.

나. 조정중재시스템 추가개발

조정중재시스템 개발(2019년) 이후 이용자의 개선 요청사항 등을 취합, 조정중재 업무처리의 정확성과 효율성을 제고하기 위해 해당 시스템 고도화를 진행하였다. 조정중재시스템 전자결재 시 사용하는 모든 문서양식을 시스템에 부합하도록 수정·적용하였으며, 시스템의 전자결재 솔루션을 그룹웨어와 연동하였다. 해당 시스템의 추가개발 내용은 피신청인 표시개선, 통계자료 추출 개선, 증거조사 출력기능 등 총 27건이며, 이를 통해 조정중재 업무 편의성과 신속성이 증대되었다. 또한 신청인에게 발송하는 이메일 안내 문구 등을 수정하여 민원인으로 하여금 조정절차에 대한 이해를 높이고, 조정 업무 실무자들의 편의성을 확보하였다.

주요 개발사항

- ✓ 일괄·병합사건 완결표지 개선
- ✓ 사건기록 상 피신청인 표시 개선
- ✓ 대리인 목록 불러오기·키워드 검색 기능 추가
- ✓ 신청건수 기준 통계자료 추출
- ✓ 소재기 현황 조회 기능 개선
- ✓ 증거조사현황 입력항목 개선 및 출력기능 신설
- ✓ 손해배상액 산정가감표 입력란 신설 및 전체 조회 게시판 신설 등

다. 전산시스템 서버실 시설보강

2022년 7월 서울사무처 사무 공간 이전 및 개선 시 별도 서버실을 구성하여 네트워크

스위치 및 유선전화 배분기 등 주요 통신시설을 이전·설치하였다. 이로써 위원회 전체 네트워크 관리 환경을 보다 안정적으로 유지할 수 있는 기반을 마련하였다.

5 서울사무소 이전 및 환경개선

위원회는 회의실 등 공용 공간의 효율적 운용을 꾀하고 직원 사무 공간 부족을 해소하기 위해 사무공간을 확장·이전하였다. 기존 사무 공간이 부족하여 갖추지 못했던 시정권고 및 선거기사심의를 위한 전용 회의실을 마련하고, 대내외적으로 활용할 수 있는 세미나실도 설치했다. 교육 강의실 내 방송 기자재실을 별도로 마련하여 교육 대상자들이 강의실을 보다 쾌적하게 이용할 수 있도록 하였으며, 비대면 교육이 활성화됨에 따라 비대면 교육을 위한 전용 방송 교육 공간을 확보해 위원회 교육에 물리적으로 접근할 수 없었던 수요자에게도 교육을 원활히 제공할 수 있는 환경을 조성하였다. 또한 법정업무를 수행하기 위한 전산시스템을 안정적으로 유지할 수 있는 시스템 네트워크 전용 공간인 서버실을 신설했다.

위원회는 향후 조정심리에 참석하는 당사자들의 편의성을 확보하고, 신청인과 피신청인간 불필요한 갈등을 방지하기 위한 제반 환경을 조성하는 데 노력할 예정이다. 또한 악성민원인으로부터 대민 업무를 담당하는 직원들을 보호하기 위한 공간을 구성하고, 상담신청인들의 사생활 보호를 위한 상담실을 마련하는 등 이용만족도와 직무만족도를 동시에 향상시킬 수 있는 환경개선 방안을 지속적으로 검토해 나갈 계획이다.

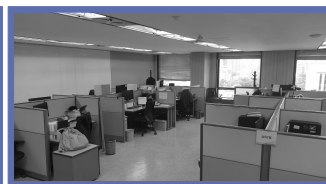
서울사무소 이전



▲사무실 입구



▲교육본부



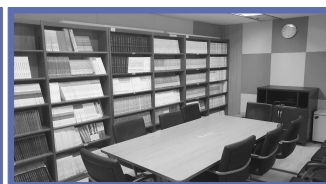
▲심의실



▲제1강의실



▲심의 전용 회의실



▲세미나실

6 사회공헌활동

위원회 내 사회공헌운영위원회는 지속적인 코로나19 상황을 고려하여 대면 단체 활동을 지양하고 필요한 곳에 기부금을 전달하는 방식으로 사회공헌 활동을 실시하였다. 2022년 여름 발생한 이례적인 집중호우로 인해 심각한 인명 및 주거피해가 발생한 점을 감안하여 호우피해 이웃을 위해 쓰일 수 있도록 재해구호단체에 기부금을 전달했으며, 이를 통해 조립주택 지원, 응급 구호물품 제공 등 피해이웃의 일상이 신속히 회복될 수 있도록 긴급구호에 동참하였다.

2022년 사회공헌활동 현황

활동명	실시일자	기탁 기관	기부금액
2022 호우피해이웃긴급구호	2022. 9. 5.	희망브리지 전국재해구호협회	5,000,000원

PRESS ARBITRATION COMMISSION
2022 ANNUAL REPORT

2022

언론중재위원회
연간보고서