

2023 ANNUAL REPORT
PRESS ARBITRATION
COMMISSION

PART

3

언론중재위원회 일반사업

제1장 언론피해 상담

- 제1절 개요
- 제2절 주요 실적
- 제3절 평가

제2장 언론중재아카데미 교육

- 제1절 개요
- 제2절 주요 추진실적
- 제3절 평가

제3장 언론피해구제제도 조사·연구

- 제1절 개요
- 제2절 주요 추진실적
- 제3절 평가

제4장 이용만족도 조사

- 제1절 개요
- 제2절 주요 조사결과
- 제3절 평가

제5장 홍보

- 제1절 개요
- 제2절 주요 추진실적
- 제3절 평가

제6장 기타 주요활동

- 편의성 향상을 위한 시설 개선
- 전산 시스템 안전성 확보
- 개인정보보호 관련 시스템 구축

제장

언론피해 상담

Press Arbitration
Commission
2023 Annual Report

제1절 | 개요

위원회는 언론보도로 인한 분쟁을 둘러싼 다각적 상담서비스를 제공하고 있다. 상담 업무는 조정·중재 절차에 관한 전반적인 사항에서부터 언론보도로 인한 분쟁에서 파생한 부차적 피해를 회복하는데 도움이 될 수 있는 방안의 제시 등 다양한 내용을 포함한다.

2023년 위원회 상담 총 건수는 작년 대비 대폭 증가한 3,995건으로 전년과 비교해 666건이 늘어났다. 2022년도에는 대통령선거와 전국동시지방선거 등 대형 이슈로 상담건수가 다소 줄었던 반면, 2023년도에는 사회갈등이 비등하고 허위정보나 오보로 인한 피해가 증가하면서 언론보도를 둘러싼 상담도 함께 증가한 것으로 보인다.

한편 위원회는 사회적 약자를 위한 피해구제 환경을 조성하기 위해 장애인 당사자의 조정심리 지원 방안을 적극 추진하여 그간 미비했던 장애인의 위원회 접근성 문제를 개선했다. 이에 조정절차 접자안내문을 팸플릿과 점자프린터 파일 형태로 제작하고 장애인의 원활한 조정심리 진행을 위해 상담단계에서 수어·문자통역, 휠체어 등지원이 가능한 점을 안내·공지하는 등 사회적 약자를 위한 다양한 노력을 기울였다.

제2절 | 주요 실적

1 상담경로

상담경로는 전화가 3,272건(81.9%)으로 가장 많았고, 국민신문고 421건(10.5%), 이메일 149건(3.7%), 방문 104건(2.6%), 인터넷 게시판 34건(0.9%)이 뒤를 이었다.

전화와 국민신문고, 그리고 이메일로 상담을 신청한 건수가 작년에 비해 크게 늘어난 것과 달리 방문 상담의 경우 소폭 하락했을 뿐 아니라 감소 추세에 있는 것은 비대면 상담을 선호하는 경향이 반영된 결과로 보인다.

표 28. 상담경로

(2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.)

구분 상담건수 연도	상담경로						
	전화	방문	인터넷 게시판	이메일	국민 신문고	기타	
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)
2023	3,995 (100)	3,272 (81.9)	104 (2.6)	34 (0.9)	149 (3.7)	421 (10.5)	15 (0.4)

※ () 안의 숫자는 %

2 상담 처리결과

유형별 상담 처리결과는 위원회의 주요 업무인 조정절차 안내가 다수를 차지하였다. 조정절차 안내는 2023년에는 3,708건으로 2022년 3,026건에 비해 682건이 치솟았고 그 외 타 기관 안내와 소송 및 고소·고발 안내가 각각 456건(9.9%), 264건(5.7%) 등의 순으로 나타났다.

타 기관 안내의 경우 전체 상담 건수가 증가한 것과 다르게 그 건수와 비중이 줄었는데, 상담신청인이 위원회와 유사 민원기관의 기능과 역할에 관한 차이를 인지하고 있었기 때문으로 보인다.

표 29. 상담 처리결과

(2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.)

구분 상담건수 연도		상담 처리결과					
		조정절차 안내	소송 및 고소·고발 안내	기타 위원회 업무 안내	타 기관 안내	기타	총계
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)
2023	3,995	3,708 (80.5)	264 (5.7)	15 (0.3)	456 (9.9)	165 (3.6)	4,608 (100)

※ () 안의 숫자는 %

※ 복수 답변 시, 개별유형을 모두 집계한 것이므로 총계가 상담건수보다 많음

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

3

피해 유형별 상담현황

명예훼손이 주요 피해유형이었던 점은 2023년에도 동일했다. 명예훼손 상담 건수는 3,365건(80.9%)이고, 기타를 제외하면 초상권·음성권·성명권 침해 176건(4.2%), 재산상 손해 73건(1.8%), 사생활 침해 52건(1.3%)의 순으로 나타났다.

위원회 업무와 무관한 기타 유형의 상담이 2022년에는 300여 건, 2023년에는 100여 건이 줄어들어 확연한 감소 추세를 보였다.

표 30. 피해 유형별 상담현황

(2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.)

구분 상담건수 연도		피해 유형별 상담현황					
		명예훼손	초상권 음성권 성명권 침해	사생활 침해	재산상 손해	기타	총계
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)

구분 상담건수 연도		피해 유형별 상담현황					
		명예훼손	초상권 음성권 성명권 침해	사생활 침해	재산상 손해	기타	총계
2023	3,995	3,365 (80.9)	176 (4.2)	52 (1.3)	73 (1.8)	493 (11.9)	4,159 (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 기타와 불명을 제외하면 인터넷신문 2,285건(40.4%), 방송 865건(15.3%), 인터넷 뉴스서비스 666건(11.8%), 일간신문 423건(7.5%), 뉴스통신 295건(5.2%) 등의 순으로 나타났다.

인터넷을 기반으로 한 매체인 인터넷신문, 인터넷뉴스서비스, 뉴스통신을 상대로 한 상담의 비중을 합하면 60%에 육박해 향후 인터넷 관련 기사가 주된 상담대상 매체인 경향은 지속될 것으로 보인다.

표 31. 상담매체 유형

(2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.)

구분 상담 건수 연도		상담매체 유형										
		일간 신문	주간 신문	방송	잡지	뉴스 통신	인터넷 신문	인터넷 멀티 미디어 방송	인터넷 뉴스 서비스	기타	불명	총계
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)
2023	3,995	423 (7.5)	128 (2.3)	865 (15.3)	12 (0.2)	295 (5.2)	2,285 (40.4)	-	666 (11.8)	172 (3.0)	809 (14.3)	5,655 (100)

※ () 안의 숫자는 %

※ 매체유형은 중복 응답되는 경우가 있으므로 상담건수와 매체유형의 총계가 불일치

5

상담신청인 유형

상담신청인을 유형별로 살펴보면 개인 2,637건(66.0%), 회사 522건(13.1%), 일반단체 364건(9.1%), 지자체 및 공공단체 291건(7.3%), 국가기관 119건(3.0%), 교육기관 39건(1.0%), 종교단체 23건(0.6%) 순으로 드러났다. 이는 전년도 순서와 같은데, 국가기관과 지자체 및 공공단체의 경우 그 건수와 비중이 두 배 정도 증가한 것은 주목할 만하다.

표 32. 상담신청인 유형

(2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.)

구분 상담건수 연도	상담신청인 유형							
	개인	일반 단체	회사	교육 기관	종교 단체	국가 기관	지자체 및 공공 단체	
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)
2023	3,995 (100)	2,637 (66.0)	364 (9.1)	522 (13.1)	39 (1.0)	23 (0.6)	119 (3.0)	291 (7.3)

※ () 안의 숫자는 %

6

상담대상 유형

디지털 플랫폼 특성상 언론보도의 형태와 경계를 정의 내리기 어려운 점을 반영해 2022년에는 상담 대상 유형의 항목명을 일부 변경하여 원 보도에서 파생한 보도물의 형태를 더욱 정밀히 분류하였다.

그럼에도 위원회 상담대상 유형은 언론보도가 3,627건(88.8%)으로 가장 많았다. 다음으로 포털뉴스 23건(0.6%), 언론사의 콘텐츠 중 언론보도 전채 37건(0.9%), 자체 콘텐츠 29건(0.7%) 등이 그 뒤를 이었는데, 상담대상 보도가 포털을 포함한 다양한 플랫폼에 게재됐더라도 원 보도를 지목하지 않을 수 없었기 때문으로 보인다.

표 33. 상담대상 유형(통계양식 변경 전)

(2021. 1. 1. ~ 2022. 10. 18.)

구분 상담건수 연도		상담대상 유형						
		원기사	매개 기사	SNS 복제 기사	유사 미디어 콘텐츠	댓글	기타	총계
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)

※ () 안의 숫자는 %

표 34. 상담대상 유형(통계양식 변경 후)

(2022. 10. 19. ~ 2023. 12. 31.)

구분 상담건수 연도		상담대상 유형						
		언론 보도	포털 뉴스	언론사의 콘텐츠		댓글	기타	총계
				언론 보도 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)
2023	3,995	3,627 (88.8)	23 (0.6)	37 (0.9)	29 (0.7)	9 (0.2)	358 (8.8)	4,083 (100)

※ () 안의 숫자는 %

※ 상담대상은 중복 응답되는 경우가 있으므로 상담건수와 상담대상의 총계가 불일치

※ 2022년 10월 19일 부터 상담항목 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

상담신청인이 문의하는 피해구제수단으로 정정 및 반론보도 3,148건(61.0%), 손해배상 866(16.8%) 건, 열람차단 287건(4.8%) 등이 작년과 마찬가지로 대부분을 차지했다.

표 35. 피해구제수단

(2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.)

구분	상담건수	피해구제수단											
		정정 및 반론 보도	추후 보도	손해 배상	열람 차단	기사 수정	기사외 정보 삭제	고소 · 고발	보도 · 배포 금지 청구	강제 집행 절차	기사/ 선거 기사 심의	기타	총계
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)
2023	3,995	3,148 (61.0)	99 (1.9)	866 (16.8)	247 (4.8)	148 (2.9)	19 (0.4)	84 (1.6)	37 (0.7)	9 (0.2)	8 (0.2)	497 (9.6)	5,162 (100)

※ () 안의 숫자는 %

※ 피해구제수단 유형은 중복 응답되는 경우가 있으므로 상담건수와 피해구제수단의 총계가 불일치

제3절 | 평가

2023년에도 언론보도 형태에 디지털 기술의 발달과 활용이 많은 영향을 끼쳤다. 과거에는 신청인이 원 보도와 관련한 상담을 요청하는 사례가 대부분이었다면, 이제는 유튜브 콘텐츠 게시물에 대한 언론 피해 상담을 우선 요청한 후 원 보도까지 포함해 조정을 신청하는 사례가 늘어나고 있다. 이에 위원회는 피해구제의 사각지대를 최소화하고자 언론보도를 좁게 정의하는 과거의 경직된 시각에서 벗어나 법이 허용하는 범위 내에서 조정신청이 가능한 매체 기준을 명확히 함에 따라 언론사가 운영하는 유튜브 콘텐츠도 언론보도로 포섭해 피해구제의 효율을 높였다.

다만 언론사가 제공하지 않았으나 실질적으로 언론보도 형태와 매우 유사한 동영상 플랫폼 콘텐츠를

상대로 한 신청 건들은 상담 과정에서 조정신청 대상이 아닌 이유로 별다른 조력을 제공하지 못하고 있다. 이에 대해 위원회 조정 업무가 아니더라도 상담신청인의 고충을 덜어주기 위해 타 기관의 업무나 부수적인 해결 방안 등을 숙지하여 상담에 임하는 것이 필요할 것이다.

한편 위원회는 상담신청인과 잠재적 조정신청인의 위원회 조정절차 접근성 향상을 위한 전자신청 인터페이스 개선, 편리한 신청서 작성을 위한 최신 신청 예문의 업데이트, 홈페이지 정보의 가시도 증대 등을 통해 상담 실무 업무를 개선했다. 또한 장애인 조정심리지원 안내문 및 신청서, 점자 안내문 등을 제작하고 관련 세칙을 개정하는 등 장애인 조정심리 지원 기반을 전반적으로 점검하였다.

그 밖에 이메일을 활용한 상담의 만족도가 전화나 방문보다 높게 나타났는데 비대면 상담을 선호하는 경향이 뚜렷해짐에 따라 향후 접근성이 높고 방법 또한 편리한 비대면 상담 방식의 도입이 가능하도록 노력하고자 한다.

제2장

언론중재아카데미 교육

Press Arbitration
Commission
2023 Annual Report

제1절 | 개요

위원회는 정부가 코로나 위기단계를 ‘경계’로 낮추고 완전한 일상회복을 선언함에 따라 비대면 교육을 유지하면서 점차 대면 교육비율을 확대하는 등 상황에 맞는 유연한 운영을 통해 교육효과 제고에 노력했다.

특히 2023년에는 혐오·차별적 표현 예방을 위한 언론인 교육을 강화하고, 2024년 실시되는 제22대 국회의원 선거를 대비해 선거기사심의제도 교육을 상설화하는 한편, 연수프로그램 운영 개선을 통해 지역 간 교육 불균형을 해소하고 사회적 약자 대상 교육에 힘썼다.

세부적인 교육 실시현황을 살펴보면, 2023년 위원회는 <상시접수 교육>의 일환으로 진행한 <언론 피해구제 및 예방교육>을 176회, <연수 프로그램>으로 대상별 연수를 진행한 교육은 105회를 기록하여 총 281회의 교육을 실시하였다.

언론인 대상 연수 과정으로는 <언론인 전문 연수>와 <지역 언론인 워크숍>이 개설되었다. <언론인 전문 연수>는 조정과 시정권고 제도 관련 교육을 강화하였고 취재 업무로 대면 참석이 어려운 수강생들의 편의를 위해 대면 및 비대면 혼합 교육방식으로 총 4회 실시하였다.

<지역 언론인 워크숍>은 총 3회 실시하였으며, 해당 지역 기자 등 관계자를 강사로 초빙하여 해당 지역 실정에 맞는 교육을 실시하였다.

법학전문대학원생을 대상으로 하는 <예비법조인 연수>는 여름방학과 겨울방학 기간을 이용해 총 2회 실시하였다. 언론법제 및 언론관련 판결, 조정·중재제도 현황 등에 대한 전문적인 강의를 통해 법조인으로서 필요한 실무적인 지식과 현장 경험을 제공했다.

대학생을 대상으로 한 교육 프로그램으로 <대학생 연수>는 총 4회 실시하였다. 위원회 조정·중재제도와 언론 분야 진로 관련한 주제로 교육을 실시하였다.

초·중·고 학생을 대상으로 하는 교육과정인 <청소년 언론중재스쿨>은 출장 교육, 방문 교육, 비대면·온라인 교육 방식을 병행하여 총 82회 실시하였다. 언론의 자유와 책임 등 인격권 관련 소양을 높일 수 있는 내용과 능동적이고 비판적인 미디어 활용 방안 등으로 구성하였다. 참여도를 높이기 위한 방안으로 청소년의 눈높이에 맞는 퀴즈쇼 방식으로 진행하였으며 신규 교육 수요처를 발굴하는 계기를 마련하였다.

위원회는 <맞춤형 위탁연수> 교육 과정의 일환으로 공익활동 단체와 경찰청 등의 신청을 받아 기관별 맞춤형 교육을 실시하였으며, 장애인, 다문화 가족, 범죄 피해자 등 사회적 약자 대상으로 <일반인 연수>를 실시하여 사례를 중심으로 언론 보도로 인해 겪는 2차 피해와 법적 구제 방법에 관한 교육을 진행하였다.

또한 2023년에 신설한 <선거기사심의제도 연수>를 상설 운영하여 총 3회의 교육을 실시하였다. 한편, 조정·중재제도에 관심 있는 대학(원)생을 대상으로 <모의조정대회>를 개최해 언론중재법과 언론조정·중재제도에 대한 깊은 이해도를 증진하는 계기를 마련하였다.

특히 올해 강의에서 자주 활용되는 콘텐츠에 대한 PPT 템플릿을 신규 제작, 사용함으로써 가독성과 내용 전달력을 향상시켰다.

표 36. 2023년도 교육 실시현황

(2023. 1. 1. ~ 12. 31. / 단위 : 회)

구분	상시접수 교육	연수 프로그램	계
언론인	30	10	40
(예비)법조인	0	2	2
대학생	18	6	24
초·중·고 학생	0	82	82
공무원 등	125	1	126
기업 임직원	3	0	3
기타	0	4	4
계	176	105	281

제2절 | 주요 추진실적

1 언론피해구제 및 예방교육

2023년 위원회는 <언론피해구제 및 예방교육>을 총 176회 실시하였다. 교육 수강 대상별로 살펴보면 공무원 등 125회, 언론인 30회, 대학생 18회, 기업 임직원 3회 순이었다.

예년에 비해 언론인 및 공무원 등을 대상으로 한 교육건수가 증가하였으며 전체 교육 횟수 또한 17회 증가하였다. 한편, 교육대상별 다양한 사례 발굴 및 맞춤형 교육콘텐츠 제작을 통해 언론피해구제 및 예방교육의 효과를 증대시키기 위한 노력도 지속하였다.

표 37. 최근 3년간 <언론피해구제 및 예방교육> 실시현황

(2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31. / 단위 : 회)

대상 연도	언론인	학생	공무원 등	기업 임직원	기타	계
2021	26(1,052)	13(589)	106(5,217)	3(35)	3(100)	151(6,993)
2022	24(649)	18(443)	111(5,077)	2(68)	4(114)	159(6,351)
2023	30(873)	18(431)	125(5,850)	3(31)	0(0)	176(7,185)

* () 안의 숫자는 교육인원

2 언론인 대상 연수

가. 언론인 전문 연수

<언론인 전문 연수>는 교육 수강 기회가 부족한 군소 언론사 소속 기자와 인터넷신문윤리위원회 서약사 소속 기자를 대상으로 교육을 실시하였다. 특히 반복 교육 수강자에 대한 교육효과를 증대시키기 위해, 명예훼손 등 인격권 관련 법리 및 실제 조정사례와 혐오·차별적 표현 관련 시정권고 심의기준 및 최신 심의사례 중심의 콘텐츠를 구성하고 혐오·차별적 표현 예방 내용을 교육하는 등 심화과정을 운영했다.

또한 기자들의 역량 강화를 위해 취재 현장에서 발생하는 인격권 침해 관련 언론 판례 동향과 데이터에 기반한 뉴스를 작성하는 방법 등 다양한 주제의 강의를 제공하였다.

표 38. <언론인 전문 연수> 실시 현황

(2023. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 언론인 전문 연수	6. 9.	언론인(인터넷 매체)	16명
제2차 언론인 전문 연수	8. 31.	언론인(인터넷 매체)	14명
제3차 언론인 전문 연수	11. 2.	언론인(인터넷 매체)	14명
제4차 언론인 전문 연수	11. 13.	언론인(인터넷 매체)	7명

나. 지역 언론인 워크숍

위원회는 지역 기자 대상 워크숍을 부산(4월), 전주(7월), 제주(11월)에서 연간 3회 개최하였다. 언론 보도로 인한 인격권 침해 예방을 위한 콘텐츠를 구성하는 한편, 해당 지역 기자(부산일보), 연구자(전북연구원), 언론단체(제주언론인클럽) 임원을 강사로 초빙하여 지역 저널리즘 제고에 도움이 되는 특강을 실시하였다.

강의 후에는 간담회를 진행하여 참석자 및 위원회 관계자 간 교류의 장으로 활용하고 위원회 법정업무 및 교육사업 등에 대한 현장의 의견을 청취하였다.

표 39. <지역 언론인 워크숍> 실시 현황

(2023. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 지역 언론인 워크숍	4. 11.	부산 지역 기자(인터넷 매체)	9명
제2차 지역 언론인 워크숍	7. 6. ~ 7. 7.	광주·전남·전북 지역 기자(인터넷 매체)	14명
제3차 지역 언론인 워크숍	11. 23.	제주 지역 기자(인터넷 매체)	10명

지역 언론인 워크숍



3

예비법조인 대상 교육

위원회는 법학전문대학원생 대상 예비 법조인 연수에서는 다양한 내·외부 강사를 활용하여 언론법제 및 위원회 제도에 관한 연수생들의 이해를 높였다.

연수 마지막 날 위원회 조정제도를 주제로 한 조별 토론회를 실시하여 연수생들이 적극적으로 참여하도록 하고, 사내변호사 및 유관부서장에 의한 강평 및 질의응답을 통해 심도 깊은 논의가 이루어지도록 하였다.

표 40. <예비법조인 연수> 실시 현황

(2023. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 예비법조인 연수	2. 13. ~ 2. 17.	전국 법학전문대학원생	30명
제2차 예비법조인 연수	8. 7. ~ 8. 11.	전국 법학전문대학원생	16명

예비법조인 연수



4

대학생 대상 교육

위원회는 방학기간에만 운영되었던 대학생 연수를 학기 중에도 확대하여 운영하였다. 위원회 내부강사, 언론학 교수 등에 의한 언론법제 교육에 더하여 신문·방송기자 및 PD의 언론인 진로 강연을 제공하여 위원회와 언론 분야 진로에 관심 있는 대학생들의 큰 호응이 있었다.

표 41. <대학생 연수> 실시 현황

(2023. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 대학생 연수	2. 22. ~ 2. 23.	전국 대학생	44명
제2차 대학생 연수	8. 21. ~ 8. 22.	전국 대학생	28명
제3차 대학생 연수	11. 10.	전국 대학생	31명
제4차 대학생 연수	12. 12. ~ 12. 13.	전국 대학생	30명

5

청소년 대상 교육

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

2023년에는 지역 간 교육 기회 격차를 해소하기 위해 청소년 언론중재스쿨 프로그램을 개선 시범사업으로 시행하였다. 경기사무소와 공동으로 <2023 경기청소년 진로체험박람회>에 참가하였다. 위원회 부스를 설치하여 미래 세대에게 위원회 제도를 소개하고, OX퀴즈를 통해 능동적으로 강의에 참여하도록 하였다.

또한 교육 기회가 적은 도서 벽지 지역의 학교에 방문하여 학생들을 대상으로 흥미를 이끌어낼 수 있는 참여형 프로그램을 제공하였다.

청소년 언론중재스쿨(2023 경기청소년 진로체험박람회)



청소년 언론중재스쿨(벽지 소재 학교 교육)



6 각급 기관 대상 교육

위원회는 기존에 군·경찰을 중심으로 운영되던 연수 대상을 공익활동단체, 학교 등으로 대상을 확대하였다.

지역 대학생 관련 공익활동단체와 국립서울맹학교 학생 등을 대상으로 위원회 제도 및 현직 기자 강의 등의 주제로 총 5회 교육을 실시하였다.

표 42. <맞춤형 위탁연수> 실시 현황

(2023. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 맞춤형 위탁연수	2. 24.	공익활동단체 히어로즈 교육생	31명
제2차 맞춤형 위탁연수	5. 3.	동산고등학교 학생	50명
제3차 맞춤형 위탁연수	7. 7.	국립서울맹학교 학생	53명
제4차 맞춤형 위탁연수	8. 4.	공익활동단체 히어로즈 교육생	28명
제5차 맞춤형 위탁연수	8. 29.	사·도 경찰청 오보대응 담당 및 경찰청 홍보기획 담당자	20명

맞춤형 위탁연수



7

일반인 연수

위원회는 장애인, 다문화 가족, 범죄 피해자 등에 대한 혐오·차별적 표현 예방을 위한 교육을 실시하였다.

<일반인 연수>는 언론분쟁 예방을 위한 조정과 차별 금지 관련 시정권고 사례를 비롯하여 범죄사건 및 다문화 관련 언론 취재와 보도 특성을 주제로 교육을 제공하였다. 또한 장애인에 대한 인식 실태를 공유하고 개선방안을 논의하여 사회적 약자에 대한 인식 개선을 위해 노력하였다.

표 43. <일반인 연수> 실시 현황

(2023. 1. 1. ~ 12. 31.)

과정명	일자	대상	인원
제1차 일반인 연수	5. 31.	기업 및 공공기관 홍보담당자	34명
제2차 일반인 연수	9. 15.	장애인 보호자, 장애인 시설·단체 종사자 등	36명
제3차 일반인 연수	11. 7.	다문화 기관 종사자 등	16명
제4차 일반인 연수	12. 7.	범죄피해자 및 관련 기관, 단체 종사자 등	23명

일반인 연수



위원회는 선거기사심의제도 교육을 연수프로그램으로 신설하여 상설 운영하였다.

연간 총 3회 실시한 <선거기사심의제도 연수>는 개별 언론사 대상으로 2회, 한국언론진흥재단 광주 지사에서 주최한 총선 보도 관련 전문연수 과정에서 지역 언론인을 대상으로 1회 실시하여 공정한 선거 보도를 위한 관련 심의기준 및 사례를 교육하였다.

표 44. <선거기사심의제도 연수> 실시 현황

(2023. 1. 1. ~ 12. 31.)

교육신청인	일자	대상	인원
(주)경기신문사	11. 30.	기자 및 직원	20명
매일경제신문	12. 5.	수습기자	6명
한국언론진흥재단 광주지사	12. 7.	지역 언론인	40명

선거기사심의제도 연수



위원회는 조정·중재제도에 관심 있는 대학(원)생을 대상으로 <모의조정대회>를 개최하였다. 3회째 개최된 2023년도 모의조정대회에서는 전체 10개 팀(총 42명)이 참가하였으며, 모의조정 시나리오 및 경연 수준도 향상되었다. 심사 결과, 교권 침해·직장 내 괴롭힘·마약·총선 후보자 자녀 검증 등 최근 언론보도를 통해 사회적으로 크게 주목받는 이슈를 다룬 팀들이 수상팀으로 선정되었다. 대회를 통해 위원회 제도에 대한 긍정적 인식을 높이는 한편, 분쟁조정 분야 진로탐색의 기회를 제공하였다.

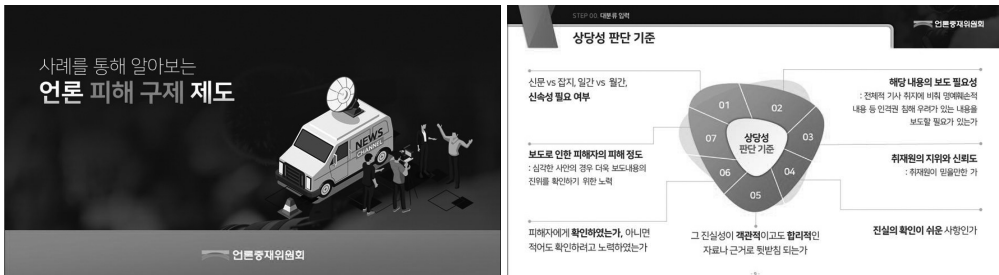
모의조정대회 시상식



위원회는 교육 PPT 양식의 통일성 및 기관 이미지 적합성을 확보하고자 외부 전문가에게 의뢰하여 강의에서 자주 활용되는 콘텐츠에 대한 PPT 템플릿을 개발하였다.

강사가 필요한 내용을 자유롭게 선별·수정하여 활용할 수 있도록 함으로써 대상별 맞춤형 강의자료 제작에 유용할 것으로 기대된다.

교육콘텐츠(PPT) 개발



제3절 | 평가

2023년 위원회는 사회적 문제로 대두되고 있는 혐오·차별적 표현 예방 교육을 강화하고 선거 공정성 강화를 위한 선거기사심의제도 교육을 상설화하며, 연수프로그램 운영 개선을 통한 교육 균형성을 제고하였다. 교육사업의 성과를 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 혐오·차별적 표현 예방 교육을 강화하였다. 혐오·차별적 표현 예방에 관한 교육내용을 언론인 등에게 필수 강좌로 교육하였으며 공공기관 임직원, 대학생 등을 대상으로 한 언론피해 구제교육에도 혐오표현 예방을 위한 주의사항에 관한 내용을 포함하여 일반인들의 경각심을 제고하였다.

둘째, 선거 공정성 강화를 위한 선거기사심의제도 교육을 상설화하였다. 제22대 총선에 대비하여 교육신청 창구를 별도로 신설하고, 교육대상을 언론사에서 정당, (예비)후보자 등으로 확대하였다. 전문 강사의 진행, 사례 중심 교육을 통해 보다 양질의 선거기사심의제도 관련 교육이 이루어지도록 노력했다.

셋째, 연수프로그램 운영 개선을 통한 교육 균형성을 제고하였다. 교육 기회가 부족한 지역을 중심으로 언론피해구제 및 예방교육 홍보 및 연수프로그램을 실시하여 교육의 지역 균형성 확보에 노력하

었다.

또한 사회적 약자를 위한 연수프로그램을 운영하여 사회복지 종사자를 대상으로 교육을 실시하였다. 장애인 학생(국립서울맹학교) 대상 맞춤형 위탁 연수 및 도서 벽지 지역의 학생을 대상으로 청소년 언론중재스쿨을 실시하여 미디어 리터러시 함양 및 언론 분야 진로탐색의 기회를 제공하였다.

2024년 위원회는 장애 차별적 언론보도 관련 예방교육을 확대하고 상설화된 선거기사심의제도 교육을 활성화시키며, 교육 콘텐츠를 개선하여 운영할 예정이다. 특히 유관기관인 한국언론진흥재단과 협업 등을 통해 장애인 보도 관련 교육을 실시할 예정이다. 또한 인터넷신문윤리위원회, 한국인터넷신문협회 등 주요 언론단체와 협의하여 회원사 등 소속 기자를 대상으로 한 차별금지 관련 시정권고 교육을 적극 실시하고, 한편 4월 국회의원 선거를 앞두고 공정한 선거보도문화 형성을 위해 선거기사심의제도 교육을 활성화하여 언론사, 정당 관계자, 공직선거 후보자 등 다양한 이해관계자들의 선거기사심의제도에 대한 인식을 높이는 한편, 수강대상의 직종 및 특성에 맞는 교육 콘텐츠를 제공하여 실무적 도움을 줄 수 있는 교육이 이루어질 수 있도록 노력을 기울일 예정이다.

제3장

언론피해구제제도 조사·연구

Press Arbitration
Commission
2023 Annual Report

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>, <해외언론법제연구보고서> 등 간행물로 발간하는 한편 토론회 등 학술행사를 실시해 오고 있다.

2023년은 불특정 다수를 대상으로 한 강력범죄 사건이 잇달아 발생하면서 강력범죄 피의자 신상공개 이슈가 부각되었다. 국회에서 중대범죄 피의자 신상공개 관련 법률을 제정한 것을 계기로 위원회 역시 새 법 시행 전 관련 이슈를 검토하기 위해서 전문가들을 초빙해 <피의자 신상공개제도와 언론의 범죄 보도>를 주제로 토론회를 개최하였다.

토론회 외에도 위원회는 연 3회 발간되는 한국연구재단 등재학술지 <미디어와 인격권>을 통해 미디어 윤리와 인격권, AI와 인격권, 온라인 상 극단적 표현(경계적 표현)의 자유와 한계 및 피해구제 등에 관한 논문을 수록하여 변화해 가는 미디어 환경에서 인격권과 피해 구제 관련 이슈를 폭넓게 다루기 위하여 노력하였다.

또한 연 4회 발행되는 <언론중재> 계간지에서도 OTT 플랫폼, 시정권고 제도, 디지털 미디어 관련 이슈, 언론 관련 판례 소개 등 다양한 언론법제 정보와 커뮤니케이션 의제에 대한 기고문을 수록하여 언론계의 각종 이슈에 관한 참고자료를 제공하려고 노력하였다.

제2절 | 주요 추진실적

1 조사·연구 문헌 발간

가. 등재학술지 <미디어와 인격권>

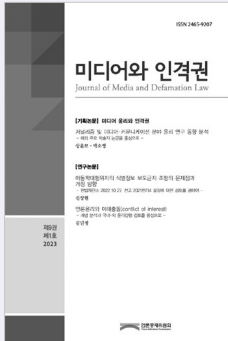
위원회는 2023년 학술지 <미디어와 인격권>에서 미디어 윤리와 인격권, AI와 인격권, 온라인 상 극단적 표현(경계적 표현)의 자유와 한계, 그리고 피해구제라는 주제를 기획하여 변화해 가는 미디어 환경에서 인격권과 피해 구제 관련 이슈를 폭넓게 다루기 위하여 노력하였다.

전반적인 미디어 환경의 변화를 다뤄보기에 앞서 미디어 윤리에 대한 근원적 고찰의 필요성이 대두됨에 따라 2023년 4월 발간된 학술지 제9권 제1호에서는 저널리즘 및 미디어커뮤니케이션 분야에서의 윤리 연구 동향을 분석하고, 국내외 언론윤리 강령 검토를 통해 언론윤리와 이해충돌의 문제를 다루었다.

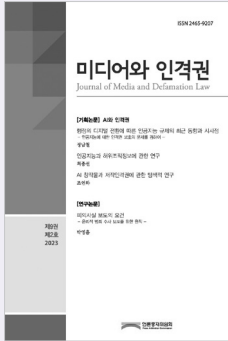
AI 기술의 폭발적 발전에 따라 2023년 미디어 분야에서는 AI를 어떻게 활용할 지에 대한 논의가 활발하게 이루어졌다. 이에 8월 발간된 학술지 제9권 제2호에서는 인공지능에 대한 인격권 보호 문제를 행정의 디지털 전환의 관점에서 고찰하였고, 인공지능과 허위조작정보 및 AI 창작물과 저작인격권의 관계에 대해 탐색하였다.

12월 발간된 학술지 제9권 제3호에서는 온라인 상 극단적 표현(경계적 표현)을 기획주제로 삼아 새로운 논의를 전개하고자 했다. 이에 정치인 대상 모욕 표현에 대한 독일 헌법재판소의 최근 판례를 소개하는 기획논문을 게재하였으며, 공직선거법 상 허위사실공표죄에 대하여 국내 법제와 미국법을 비교연구하고, 언론중재법 개정안에 대한 언론 보도 경향을 알권리의 관점에서 분석했다.

2023년 등재학술지 <미디어와 인격권> (제9권 제1호) 수록 논문

	저자	논문제목
	기획논문	
	상윤모, 박소영	저널리즘 및 미디어커뮤니케이션 분야 윤리 연구 동향 분석 - 해외 주요 학술지 논문을 중심으로 -
	연구논문	
	신상현	아동학대행위자의 식별정보 보도금지 조항의 문제점과 개정 방향 - 헌법재판소 2022. 10. 27. 선고 2021헌가4 결정에 대한 검토를 통하여
	김민정	언론윤리와 이해충돌(conflict of interest) - 개념 분석과 국내 외 윤리강령 검토를 중심으로

2023년 등재학술지 <미디어와 인격권> (제9권 제2호) 수록 논문

	저자	논문제목
	기획논문	
	정남철	행정의 디지털 전환에 따른 인공지능 규제 최근 동향과 시사점 - 인공지능에 대한 인격권 보호의 문제를 검토하여 -
	최종선	인공지능과 허위조작정보에 관한 연구
	조연하	AI 창작물과 저작인격권에 관한 탐색적 연구
	연구논문	
박영흠	피의사실 보도의 요건 - 윤리적 범죄 수사 보도를 위한 원칙	

2023년 등재학술지 <미디어와 인격권> (제9권 제3호) 수록 논문

저자	논문제목
기획논문	
이현정	독일연방헌법재판소 판례 분석을 통해 본 정치인에 대한 모욕표현 및 표현의 자유 한계에 관한 논의
박채림, 박아란	허위사실공표죄에 대한 비판적 검토 - 미국법과의 비교를 중심으로 -
조한나, 이재진	언론중재법 개정안에 대한 보도 경향과 프레임 분석 - 알권리의 관점을 중심으로 -
판례평석	
김상유	[판례평석] 언론중재법 제5조 제2항 제2호의 적용범위에 대한 검토 - 대상판결: 서울남부지방법원 2012. 10. 11 선고 2011가합14948 판결

이중 제9권 제1호에서 실린 김민정 교수의 논문은 한국언론법학회에서 선정하는 제22회 철우언론법상을 수상하며, 위원회 학술지에 수록되는 논문의 우수성을 증명하는 계기가 되었다.

이 외에 <미디어와 인격권>은 2020년 한국연구재단 등재학술지로 선정된 이후 2023년 한국연구재단의 재인증 평가를 받았는데, 평가 결과 총점 96.8점이라는 높은 점수로 등재학술지의 지위를 향후 6년 간 유지하게 되었다. 전반적인 등재학술지 운영의 체계를 평가하는 체계평가에서는 22점 만점을 받았으며, 특히 <미디어와 인격권>이 동일 분야 학술지 중 '중심성 지수' 상위 25% 안에 드는 명성 있는 등재학술지로서 자리를 공고히 하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 구체적인 학술지 운영의 질을 평가하는 내용평가에서도 총점 78점 중 74.8점의 높은 점수를 받으며, 미디어 법제 분야에서 그 우수함을 인정받는 학술지로서 자리매김하고 있다는 평가를 받았다.

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


나. 계간 <언론중재>

위원회는 1981년 창립 첫 해 겨울호를 시작으로 계간지 <언론중재>를 꾸준히 발간해 왔다. 2023년 <언론중재>에서는 OTT 플랫폼, 시정권고 제도, 디지털 미디어 관련 이슈 등 다양한 언론법제 정보와 커뮤니케이션 의제에 대한 폭넓은 고찰이 이루어졌다.

대표 지면인 [Focus on Media]를 통해 인격표지영리권에 대한 고찰, 언론의 자살보도 이슈에 대한 논의가 이루어졌으며 위원회 법정 업무(조정중재, 시정권고 등) 관련 이슈를 다루었다.

[사건 속 법률] 코너를 통해 강력범죄 피의자 신상공개와 범죄자 인격권 보호, '배드파더스' 등 최근 사회적 이슈가 된 사적 제재를 둘러싼 법률적 함의를 고찰하는 한편, [판례토크] 코너에서는 법원기차 실 사용 및 출입증 발급 허가 관련 대법원 판결, 당사자 스스로 공개한 전과를 기사화한 언론의 손해배상책임 판결 등 언론관련 주요 판결의 쟁점을 소개하고 시사점을 살펴보기도 하였다.

2023년도 계간 <언론중재> 봄호 (통권 166호) 내용



[Focus on Media: 인격표지영리권(퍼블리시티권)의 현재와 미래]

- 인격표지영리권의 과거와 현재
(곽재우 법무법인(유한) 광장 파트너변호사), 고현진 법무법인(유한) 광장 변호사, 정은주 법무법인(유한) 광장 변호사
- 해외 각국의 인격표지영리권 인정 현황
(김민성 홍콩대학교 법과대학 박사후 연구원, 뉴욕주 변호사협회 변호사)
- 퍼블리시티권 입법의 영향(홍승기 인하대학교 법학전문대학원 교수, 변호사)

[사건 속 법률]
강력범죄 피의자 신상공개와 범죄자 인격권 보호 ①
(박경규 형사법무정책연구원 부연구위원, 법학박사)

[특별기획]
시정권고 제도의 운용 성과와 전망 : 2022년 시정권고 분석
(이민규 중앙대 미디어커뮤니케이션학부 교수, 서울제1중재부 중재위원)

[디지털 시대의 미디어 이야기]
Z세대의 뉴스 이용과 미디어 리터러시(심재웅 숙명여자대학교 미디어학부 교수)

[판례토크]
국회 정보위원회 회의의 일괄 비공개 원칙, 위헌일까
- 현재 2018헌마1162, 2020헌바428(병합) 국회법 제54조의2 제1항 본문 위헌확인 -
(장윤미 법률사무소 삼정 변호사, 前 언론중재위원)

2023년
봄호
(통권 166호)

2023년도 계간 <언론중재> 여름호 (통권 167호) 내용



2023년
여름호
(통권 167호)

[Focus on Media : OTT 플랫폼과 저널리즘]

1. 방송콘텐츠 이용행태의 변화와 OTT 저널리즘
(유건식 KBS제작기획2부(언론학 박사), 前 KBS공영미디어연구소장)
2. 국내외 OTT 다국 저널리즘의 커뮤니케이션 관습과 법제
(임종수 세종대 미디어커뮤니케이션학과 교수)
3. <나는 신이다>가 던진 저널리즘 법제의 새로운 과제
(최유 한국법제연구원 연구위원, 법학박사)

[사건 속 법률]

강력범죄 피의자 신상공개와 범죄자 인격권 보호 ②
(박경규 형사법무정책연구원 부연구위원, 법학박사)

[주목할 만한 해외언론법제]

방송 공정성 강화를 위한 방송법 일부 개정: 日 NHK를 둘러싼 몇 가지 논의
(이재호 NHK대형기획부, 일본 조치대 신문학 박사)

[디지털 시대의 미디어 이야기]

인공지능(AI) 권리침해: 피해구제와 산업 간 균형 찾는 유럽연합(EU)
(정관영 법률사무소 데이터로 대표변호사)

[판례토크]

법원기자실 사용 및 출입증 발급 허가, 누가 결정하여야 할까
-서울고등법원 2021누74480, 대법원 2022두 52300 출입증발급 등 거부처분 취소 판결-
(장윤미 법률사무소 삼정 변호사, 前 언론중재위원)

2023년도 계간 <언론중재> 가을호 (통권 168호) 내용



2023년
가을호
(통권 168호)

[Focus on Media : 언론조정중재제도를 둘러싼 주요 현안 점검]

1. 조정의 원리와 비밀유지 의무(이로리 계명대학교 법학과 교수)
2. 언론중재법상 조정 중 제소기간이 경과된 경우의 처리(정준영 서울고등법원 부장판사)
3. 추후보도청구권의 법적 성격 고찰
(이예찬 언론중재위원회 교육팀 차장, 한양대 미디어커뮤니케이션학과 박사과정)

[사건 속 법률]

“네! 고소” 기사로만 말하지 않는 기자들(김도연 미디어오늘 기자)

[디지털 시대의 미디어 이야기]

X(트위터) vs 스레드, 단문메시지 플랫폼의 경쟁이 의미하는 것
(구본권 한겨레신문 사람과디지털연구소장)


[판례토크]

당사자 스스로 공개한 전과를 기사화한 언론, 손해배상책임 부담할까
-서울중앙지방법원 2021가합542842 손해배상 판결 분석-
(장윤미 법률사무소 삼정 변호사, 前 언론중재위원)

[특별기고]

대체적 분쟁해결제도로서의 언론조정, 이렇게 해볼까요?
(최승재 변호사(법학박사), 서울제8중재부 중재위원)

2023년도 계간 <언론중재> 겨울호 (통권 169호) 내용



2023년
겨울호
(통권 169호)

[Focus on Media : 언론의 자살보도 이슈와 전망]

1. 국내의 '자살보도 가이드라인' 동향과 특징
(위준영 한국생명존중희망재단 자살예방홍보부장)
2. 시정권고 사례를 통해 본 언론의 자살보도
(김정민 언론중재위원회 경남사무소장, 건국대 미디어커뮤니케이션학과 박사수료)
3. 최근 자살보도 주요 이슈, 그리고 개선을 위한 제언(유현재 서강대 신문방송학과 교수)

[사건 속 법률]

'촉법나이트', '디지털교도소', '배드파더스', 사적 제재는 정당인가
(김주연 법무법인 시화 변호사, 前 언론중재위원회 직원)

[디지털 시대의 미디어 이야기]

디지털 권리장전과 표현의 자유(홍선기 동국대 법학과 교수)

[주목할 만한 해외언론법제]

미국의 소셜미디어 규제 논란과 「통신품위법」 제230조 개정 논의
(박아란 고려대학교 미디어학부 교수)

[판례토크]

대북전단 살포금지규정은 왜 위헌판단을 받았을까
-헌법재판소 2020헌마 1724, 2020헌마1733(병합) 결정 분석-
(장윤미 법무법인 메타 변호사, 前 언론중재위원)

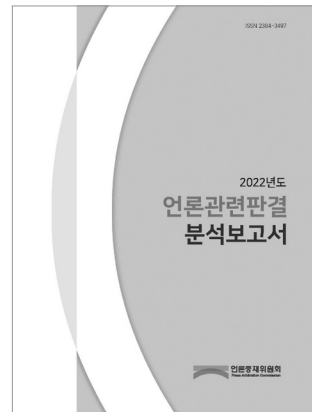
다. <2022년도 언론관련판결 분석보고서>

위원회는 법원에서 판시한 언론 관련 판결의 핵심 법리를 법정 업무에 반영하고 대외적으로 언론법제연구와 언론분쟁해결의 주요 참고자료를 제공하기 위해 매년 각급 법원의 언론관계 민사판결을 수집·분석한 <언론관련판결 분석보고서>를 발간하고 있다.

7월 발간된 언론관련판결 분석보고서에서는 2022년도에 선고된 언론보도로 인한 명예훼손, 인격권 침해 관련 민사판결 173건을 분석한 내용과 함께 주목할 만한 법리 등이 담긴 주요 판결 23건의 전문을 수록하였다.

보고서에서 분석 대상 판결의 원고유형별 소송건수 및 승소율, 공적 인물 유형별 승소율, 손해배상 인용액, 최근 3년간 심급별 결과 분석 등 통계 분석 내용을 게재했으며, 최근 유튜브의 명예훼손 책임이 사회적으로 부각됨에 따라 언론사가 운영하는 유튜브 채널을 상대로 제기된 7건의 판결을 분석하였다.

유튜브 판결 분석 결과, 대체로 소송 대상 원보도에 대한 판단이 언론사 유튜브 채널에 대해서도 그대로 적용되는 경향을 보였다. 법원은 방송에 대한 정정보도를 명하면서 방송사에서 운영하는 유튜브 채널에도 똑같은 영상을 게시하도록 하거나 관련 유튜브 영상 하단에 정정보도 영상을 링크하도록 판



결한 것으로 나타났다.

또한 최근 3년간 선고된 판결 중 위원회 직권조정결정에 대해 이의신청이 제기되어 소제기 간주된 사건들을 별도로 통계화하고 소송 결과를 분석하여 보고서에 게재하였다.

라. <2023년도 해외언론법제연구보고서>

위원회는 미디어와 인격권 보호 등에 관한 해외 현황, 관련 이론 및 판례 등을 조사하여 매년 연구보고서를 발간하고 있다.

최근 미디어 환경의 급속한 변화와 함께 인격권을 침해하는 보도의 양적 증가와 더불어 그 양상 또한 다변화되면서 반론권 제도에 대한 새로운 고찰의 필요성이 제기되고 있다. 이에 위원회는 강원대학교 산학협력단과 협력하여 ‘미디어플랫폼 다변화 시대 반론권 제도에 관한 해외법제연구’를 주제로 연구용역을 진행하여 2023년도 <해외언론법제연구보고서>를 발간하였다.

책임연구를 맡은 강원대학교 표시영 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 해외 주요국인 독일, 영국, 프랑스, 미국, 호주, 일본의 반론권제도 동향 및 판례·사례의 흐름을 분석하고, 나아가 해외 주요국 언론사(방송사/신문사)의 자율규제 현황을 파악함으로써 국내 반론권 제도에 반영될 수 있는 주요 쟁점을 ‘거버넌스’, ‘반론권의 게재 방식’, ‘반론권 이행방식의 개선’ 그리고 ‘디지털 플랫폼에 대한 반론권의 적용 가능성’이라는 네 가지 차원으로 도출하였다.

연구진은 각국의 반론권 제도 등을 바탕으로 향후 반론권 등 인격권 침해 사안을 담당하는 우리 위원회의 업무가 그만큼 더 증가할 것으로 내다보는 한편, 반론과 정정이 피해구제를 위한 별도의 조치라는 점을 고려하여 지금보다는 더 주목도가 높은 방식이 되어야 할 필요가 있다고 진단했다. 아울러 점증하는 유튜브 내 인격권 침해 콘텐츠에 대응하는 법 조항이 부재한 상황에서 실질적인 대응 방안에 대한 논의를 시작해야 하며, 이와 관련하여 유튜브가 디지털 플랫폼 공간에서 실질적인 언론 역할을 수행하고 있어 반론권 의무가 주어질 수 있는 다양한 조건을 먼저 구체화할 것을 제언하였다.



<2023년도 해외언론법제연구보고서> (제7호) 개요

2023년도 해외언론법제연구보고서	
주 제	미디어 플랫폼 다변화 시대 반론권 제도에 관한 해외법제연구
연구진	책임연구원 - 표시영(강원대학교) 공동연구원 - 이영희(배재대학교) 공동연구원 - 최경미(서울교육대학교) 보조연구원 - 진승현(한양대학교)
목 차	제1장 서론 제2장 국내 반론권의 연혁 및 현황 제3장 해외 주요국 반론권 동향 제4장 해외 언론사의 반론권 자율규제 현황 제5장 국내 반론권 제도에 대한 개선 방안 제6장 결론 및 논의

마. <2022년도 언론조정중재 사례집>

위원회는 2022년 한 해 동안 접수·처리한 언론조정신청 사건의 통계 분석과 주요 사례를 담은 <2022년도 언론조정중재 사례집>을 발간하였다.

‘제1부 언론조정현황’에서는 2022년 위원회가 접수·처리한 언론조정사건 3,175건의 청구권별·신청인 유형별(개인직업, 단체유형)·매체 유형별·침해 유형별 조정사건 처리결과, 조정사건 처리기간, 피해구제보도문 게재위치 및 길이 등을 분석한 통계 정보를 제공하였다. 특히 이번 사례집은 온라인 동영상 플랫폼 콘텐츠 관련 조정사건 처리결과 관련 통계 분석을 추가하여 최근 미디어환경 변화에 대응한 조정신청 추이를 살펴볼 수 있도록 하였다.

또한 ‘제2부 주요 언론조정사례’에는 법리적·시사적 의미가 있는 47건(정정보도문 게재 9건, 반론보도문 게재 12건, 추후보도문 게재 4건, 손해배상금 지급 4건, (일부)열람차단 및 기사수정 9건, 기타 9건)의 주요 사례를 선정, 보도내용, 신청이유 및 조정결과를 요약 수록하였다. 유튜브 등 온라인 동영상

플랫폼 관련 조정사례, 기각·각하결정 사례를 유형화해 소개하는 등 수록 사례를 다변화하여 이용자 정보성을 강화하였다.

또한 '연도별 조정·중재사건 접수 및 처리현황'과 '매체별 침해 유형 및 처리결과'를 부록으로 첨부하여 언론조정신청의 연도별 추세와 2022년 언론사별 신청현황을 자세히 소개하였다.

2022년도 언론조정중재 사례집 수록 내용

제 호	수 록 내 용	발 간 형 태
2022년도 언론조정중재 사례집	- 언론조정현황 - 주요 언론조정사례 - 부록(연도별 조정·중재사건 접수 및 처리현황 등)	PDF (181면)

바. <2022년도 시정권고 사례집>

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

<2022년도 시정권고 사례집>은 2022년에 처리한 1,239건의 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 8건, 명예훼손 1건, 피의자 신원공개 1건, 성폭력피해자 보호 위반 2건, 아동학대사건 보도 1건, 신고자 등 보호 위반 1건을 실었다. 사회적 법익 침해 사례로는 차별 금지 위반 2건, 재난보도 1건, 범죄 묘사 2건, 성관련 보도 1건, 자살 보도 3건, 마약 및 약물보도 2건, 폭력묘사 1건, 충격·혐오감 1건, 기사형 광고 1건, 기사 제목 2건을 실었다.

<2022년도 시정권고 사례집> 수록 내용

제 호	수 록 내 용	발 간 형 태
2022년도 시정권고 사례집	- 시정권고 현황 - 주요 시정권고 사례 - 시정권고 전체 목록	실물책자 40부 및 PDF본 (270면)

가. 토론회

2023년 초부터 불특정 다수를 대상으로 한 강력범죄가 잇따라 발생하면서 피의자 신상공개제도에 관한 사회적 관심이 높아졌다. 이러한 국민 여론을 반영하여 국회에서 「특정중대범죄피의자 등 신상정보 공개에 관한 법률」을 제정하였다. 이에 따라 위원회는 이 법률을 살펴보고 피의자 신상공개제도 관련 국내외 최근 동향과 우리 언론의 범죄보도 방향성을 모색하고자 ‘피의자 신상공개제도와 언론의 범죄보도’를 주제로 토론회를 개최했다.

토론회 사회는 중재위원인 문재완 한국외대 법학전문대학원 교수가 맡았으며, 국회 입법조사처 조사관인 김광현 변호사가 ‘국내외 피의자 신상공개 현황과 입법례’를, 경희대 미디어커뮤니케이션 대학원 김창숙 박사가 ‘피의자 신상공개제도와 언론보도의 바람직한 관계 정립’을 주제로 발표했다. 지정토론자로는 중앙대 법학연구원 김송옥 박사, 형사법무정책연구원 박경규 박사, 미디어오늘 윤수현 기자, 법무법인 정진 장수민 변호사가 참여했다.

첫 발제를 맡은 김광현 조사관은 미국, 영국, 일본, 독일 등 주요 국가의 피의자 신상공개 관련 법제를 소개하며 각 나라마다 신상정보 공개 범위와 목적에 차이가 있음을 강조했다. 김 조사관은 내년 초 시행을 앞두고 있는 ‘특정중대범죄 신상공개법’과 관련해 수사기관의 중대범죄 피의자 신상정보공개는 단순히 알 권리를 보장하는 것에서 나아가 범죄 피해 예방을 위해 신중한 태도가 계속해서 유지될 필요가 있다는 의견을 밝혔다.

두 번째 발제를 맡은 김창숙 박사는 피의자 신상정보 공개와 인격권은 양립하기 어려운 측면이 있다고 전제하면서, 언론이 반드시 신상정보 공개에 관한 경찰의 결정을 따를 필요는 없으나, 신상공개를 위한 일관된 기준을 정립하고 당위성이 부족한 선공개는 지양해야 한다고 언론의 성찰적 보도를 제안했다.

발제 후에 이어진 지정토론에서는 범죄자 익명보도 원칙, 언론의 피의자 신상공개 보도 현황 등에 관하여 다양한 견해들이 제시되었다. 박경규 박사는 피의자 신원 공개에 따른 범죄의 대물림 현상이 심화될 수 있다고 우려를 표하고, 신상공개로 얻을 수 있는 불확실한 효과보다는 범죄의 대물림 현상을 감소시킬 필요성이 더 크다고 주장했다. 윤수현 기자는 언론이 경찰의 결정에 앞서 피의자의 신원을 공개할 때에는 분명한 효과가 있어야 한다고 주장하면서, 선제적 신상공개에 따른 보도효과를 분석하는 등 사후 조치를 취해야 정당성을 확보할 수 있다고 강조했다.

반면에 기존 익명보도 원칙에서 실명보도 원칙으로 범죄보도의 경향이 바뀌어야 한다는 의견도 제기되었다. 김송옥 박사는 미국에서 피의자의 신원을 공개하는 것은 수사기관의 행위를 감시할 수 있도록 하는 것으로 실명보도에 순기능이 있음을 강조하며, 현재의 ‘익명보도 원칙 및 예외적 실명보도’를 ‘실

명보도 원칙 및 예외적 익명보도로 전환할 것을 제안했다.

전 동아일보 법무팀장을 역임한 장수민 변호사도 신상공개에 지나치게 신중한 태도는 신상공개제도의 실효성을 저해할 수 있다고 주장하며, 특정중대범죄 신상공개법에 포함된 피의자, 피고인에 대한 보 상규정으로 인하여 신상공개가 더욱 위축될 수도 있다는 견해를 밝혔다.

2023년도 토론회



2023년도 토론회 개최현황

일 자	2023. 11. 15.
장 소	프레스센터 18층 서울클럽홀(구 외신기자클럽)
주 제	<p>대주제 : 피의자 신상공개제도와 언론의 범죄보도</p> <ul style="list-style-type: none"> • 제1주제 : 피의자 신상공개제도의 국내외 현황과 입법례 • 제2주제 : 피의자 신상공개제도와 언론보도의 바람직한 관계 정립 <p>사회자, 발제자 및 지정토론자</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사회자 : 문재완(서울제6중재부 중재위원, 한국외대 로스쿨 교수) - 발제자 <ul style="list-style-type: none"> • 제1주제 : 김광현(국회 입법조사처 입법조사관, 변호사) • 제2주제 : 김창숙(경희대학교 미디어커뮤니케이션대학원 강사, 언론학 박사) - 지정토론자(가나다순) <ul style="list-style-type: none"> • 김승욱(중앙대 법학연구원 선임연구원) • 박경규(한국형사·법무정책연구원 부연구위원) • 윤수현(미디어오늘 기자) • 장수민(법무법인 정진 변호사, 전 동아일보·채널A 법무팀장)

나. 중재위원 연수

위원회는 2023년 5월 12일~13일 이틀간 경기 양평군에서 전국 18개 중재부 중재위원을 대상으로 한 중재위원 연수를 진행했다.

이번 연수에서는 추후보도청구권 관련 최근 쟁점과 유튜브 등 온라인 뉴스플랫폼으로 인한 피해의 구제방안에 관한 실무적 의견을 교환하고, 조정 커뮤니케이션 스킬에 대한 외부 강사 초청강의를 실시했다.

서정찬 변호사(서울제7중재부 중재위원)가 ‘추후보도청구권 관련 최근 쟁점 연구’를 주제로 개정 형사소송법 시행에 따른 추후보도청구권 성립요건 및 행사시간에 관한 실무기준을 구체적으로 검토하고, 형사절차 이외의 행정처분에 대한 추후보도 청구요건 확대 필요성을 강조했다. 손정배 조사팀장은 ‘유튜브 등 온라인 뉴스플랫폼으로 인한 피해구제 현황’이라는 주제로 2022년 위원회가 구성, 운영한 ‘조정대상 매체 기준 논의를 위한 소위원회’의 활동 경과를 설명하고 언론사 유튜브 채널에 게재된 동영상 콘텐츠 관련 최신 조정사례와 유튜브 보도 관련 피해구제 방안을 상세하게 소개했다. 조강혜 컨설턴트(Human Innovation Management 대표)가 ‘공감을 통한 조정 커뮤니케이션 스킬’ 강의를 진행, 중재위원이 언론분쟁조정 절차에 적합한 커뮤니케이션 기법을 이해하고 상황별 커뮤니케이션 요령과 현업 사례 등을 깊이 있게 공유하는 유익한 시간이 되었다.

위원회는 앞으로도 중재위원 연수를 이용해 조정 관련 각종 법리, 언론피해구제 실무 개선방향 등에 대한 중재위원들의 의견을 수렴하고 중재위원의 조정중재실무 적응 및 전문성 강화, 원활한 심리 진행을 위한 이해도를 높이는 실질적인 도움의 장으로 개최·운영할 계획이다.

2023년도 중재위원 연수 개최 현

일 자	2023. 5. 12.(금) ~ 5. 13.(토)
장 소	블룸비스타 (경기도 양평군)
사 회	김윤정 (운영본부장)
주 제	<p>[주제] 추후보도청구권 관련 최근 쟁점 연구 • 발제 : 서정찬 (서울제7중재부 중재위원)</p> <p>[현황보고] 유튜브 등 온라인 뉴스플랫폼으로 인한 피해구제 현황 • 발제 : 손정배 (조정본부 조사팀장)</p> <p>[외부특강] 공감을 통한 조정 커뮤니케이션 스킬 • 발제 : 조강혜 (Human Innovation Management 대표 컨설턴트)</p>
참석인원	중재위원, 사무처 직원 등 50명 참석

중재위원 연수



3 글로벌 언론법제 연구 실시

위원회는 2회에 걸친 글로벌 언론법제 연구 사업을 통해 사무처 직원을 N3 미디어 컨퍼런스(N3 Media Conference)에 파견하고, 싱가포르 및 말레이시아 유관기관을 시찰하도록 하여 동남아시아 지역의 디지털 미디어 환경 변화에 따른 새로운 보도 방식과 분쟁해결 제도 운용방식, 언론환경 등을 살펴볼 수 있도록 하였다.

1차 사업 참가자들은 싱가포르 국립대학교에서 개최된 N3 미디어 컨퍼런스에 참석해 시가 전 세계 언론에 미치는 영향과 주요 언론사들 및 언론 산업 관계자가 챗GPT 등 AI를 활용하는 방식에 대해 조사하고 아시아 전역의 전문가들과 교류를 넓혔다. 또한 싱가포르 내 상사분쟁을 해결하기 위해 설립된 싱가포르 조정센터(Singapore mediation Centre)를 방문하여 각 기관의 조정제도 취지와 내용을 공유하고, 조정인 양성 교육 프로그램 운용 방식을 검토했다.

한편, 2차 사업 참가자들은 말레이시아 인권위원회(The Human Rights Commission of Malaysia), 언론인연합(National Union of Journalists Malaysia) 등 기관을 방문하여 한국의 언론조정중재 제도를 소개했다.

글로벌 언론법제 연구



제3절 | 평가

위원회의 조사·연구 활동은 국내외 언론법제와 주요 판결에 대한 연구, 유관기관의 제도 및 동향 파악 등을 통해 언론피해구제제도의 발전을 모색함으로써 궁극적으로는 언론의 자유와 인격권 보호의 균형을 이루는 데 그 목적을 두고 있다. 이를 통해 우리 사회에 언론과 시민의 권리가 함께 보호받는 사회가 되는 과정에 기여하고자 노력하고 있다.

2023년 위원회는 언론중재법과 공직선거법 등 기존 법정 업무 외에도 언론과 언론법제 영역에서 주목받는 새로운 이슈나 의제를 발굴하여 토론회 및 연구 간행물 등을 통해 다양한 연구자들의 견해를 개진하는 장을 마련하고 정책적 개선방안을 도출하는 데 주력하였다.

특히 위원회 학술지 <미디어와 인격권>은 등재학술지로 선정된 후 4년 간 논문 심사·편집시스템을 유지, 강화시켜 온 결과 한국연구재단의재인증 평가에서 우수한 점수를 받아 향후 6년 간 등재학술지 지위를 유지하게 되는 쾌거를 이루었다. 향후에도 ‘중심성 지수’ 등 각종 지표에서 상위 그룹을 유지하며 미디어 법제 분야의 선두 학술지로 자리매김하도록 노력할 계획이다.

위원회는 언론분야 판례 동향에 관심을 가진 연구자들에게 빼놓을 수 없는 참고자료로 자리 잡은 <언론관련판결 분석보고서>도 매년 발간하고 있다. 금년에는 유튜브 채널의 명예훼손 책임을 다룬 판결을 따로 분석하는 등 통계 분석의 다양화를 시도하였다. 또한 보고서 발간 직후 비대면 화상회의 형식으로 발간 보고회를 가져 위원회 내 직원들의 보고서 및 언론 판결에 대한 관심을 제고하고자 노력하였다.

국내 연구 외에도 위원회는 반론권 제도에 관한 해외 법제 연구를 주제로 정해 <2023년도 해외언론법제연구보고서>를 발간하면서 해외의 반론권 관련 입법례와 주요 운용 사례를 소개하였다.

이처럼 위원회는 국내외의 미디어 환경 변화와 언론 법제 관련 연구 이슈와 관련하여 앞으로도 다양한 주제를 발굴하여 국내외에 소개하고 위원회 법정 사업 수행을 뒷받침하기 위하여 조사·연구 사업에 지속적으로 노력할 계획이다.

제4장

이용만족도 조사

Press Arbitration
Commission
2023 Annual Report

제1절 | 개요

위원회는 매년 언론조정·중재제도, 상담 및 교육 서비스 이용자의 만족도를 조사하여 위원회 업무 절차 개선을 위한 의견을 수렴하는 한편 위원회 장·단기 정책 목표 및 비전 수립 등을 위한 기초자료로 활용하고 있다.

2023년 이용만족도조사는 2023년 11월 1일부터 20일까지 (주)리서치랩을 통해 진행되었다. 2023년 1월부터 9월까지 조정신청사건 심리에 참석한 신청인/피신청인 343명(신청인 193명, 피신청인 150명), 상담이용자 462명, 교육수강자 701명 등 총 1,506명을 대상으로 조사를 실시하였으며, 조사 대상에 따라 온라인(웹) 조사, 전화 면접조사, 현장조사 등의 방법을 활용하였다.

조사대상별 평가항목은 신청인/피신청인 공통으로 ▲심리 전 절차 안내, ▲중재부의 심리 진행, ▲심리 후 절차 안내 등으로 구성해 차원별 세부 항목의 만족도를 측정하였고, 각 차원별 중요도를 반영한 종합만족도 역시 살펴보았다. 또한 시정권고제도에 대한 인식을 알아보기 위해 ▲시정권고 제도 인지도, ▲시정권고 제도 효과, ▲시정권고 미이행 언론사에 대한 제재조치 강화 필요성에 대한 조사를 실시하였다. 아울러 접수 단계를 거치는 신청인의 특성을 고려해 신청인 대상으로 ▲상담창구 만족도, ▲조정 신청과정 만족도를 별도 조사하였다. 또한 인터넷상의 언론피해 구제방안에 대한 견해를 알아보기 위해 ▲인터넷상 보도로 인한 피해의 심각성, ▲온라인 동영상 플랫폼을 통한 뉴스 형태의 영상에 대한 피해구제 필요성, ▲피해가 심각하다고 생각하는 뉴스 형태의 유튜브 콘텐츠 유형에 대한 신청인과 피신청인의 인식을 조사, 향후 피해구제제도의 개선 과제 등을 연구하기 위한 기초 데이터로 삼고자 했다.

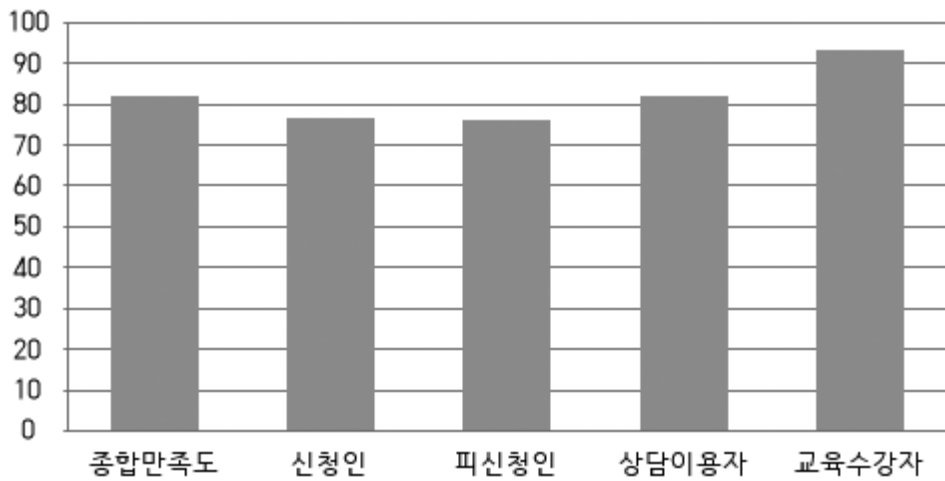
한편 위원회 상담서비스를 이용한 상담이용자를 대상으로 ▲상담이용의 편리성, ▲상담원 친절성, ▲상담원 경청자세, ▲상담내용 신뢰성, ▲문제해결 도움도, ▲전반적 만족도 등 총 6개 항목의 만족도를 측정하고, 상담 후 조정신청 여부 및 위원회 이미지, 인지도 등에 대해서도 확인하였다. 위원회의 언론중재아카데미 교육 수강자를 대상으로 한 조사에서는 ▲주제 및 내용, ▲제도에 대한 이해, ▲사건/

사례를 이용한 설명, ▲교육자료 충실성, ▲강사의 성의 및 태도, ▲전반적 만족도 등 총 6가지 항목에 대한 종합만족도를 측정하였다.

2023년도 전체 종합만족도 및 조사대상별 만족도

단위: 점

종합만족도	신청인	피신청인	상담이용자	교육수강자
81.9	76.6	75.8	81.8	93.1



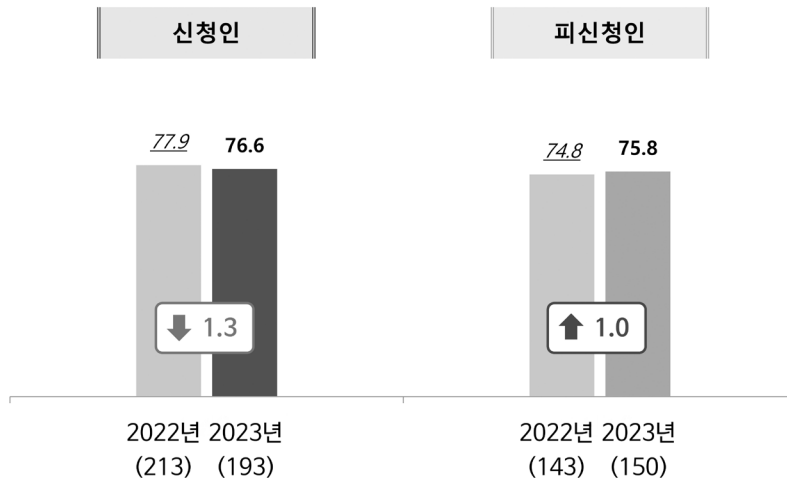
제2절 | 주요 조사결과

1 신청인/피신청인 만족도 조사결과

2023년도 신청인 종합만족도는 76.6점으로 전년 대비 1.3점 하락하였고, 피신청인의 종합만족도는 75.8점으로 전년 대비 1.0점 상승한 것으로 나타났다.

신청인/피신청인 종합만족도

단위: 점, Base: ()



조사 결과를 구체적으로 살펴보면, 신청인의 차원별 만족도는 ‘상담창구’(85.3점) > ‘심리 전 절차 안내’(82.4점) > ‘심리 후 절차 안내’(77.1점) > ‘조정 신청과정’(74.8점) > ‘중재부의 심리진행’(70.4점)의 순으로 나타났으며, 피신청인의 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’(81.9점) > ‘심리 후 절차 안내’(78.4점) > ‘중재부의 심리진행’(68.0점)의 순으로 나타났다.

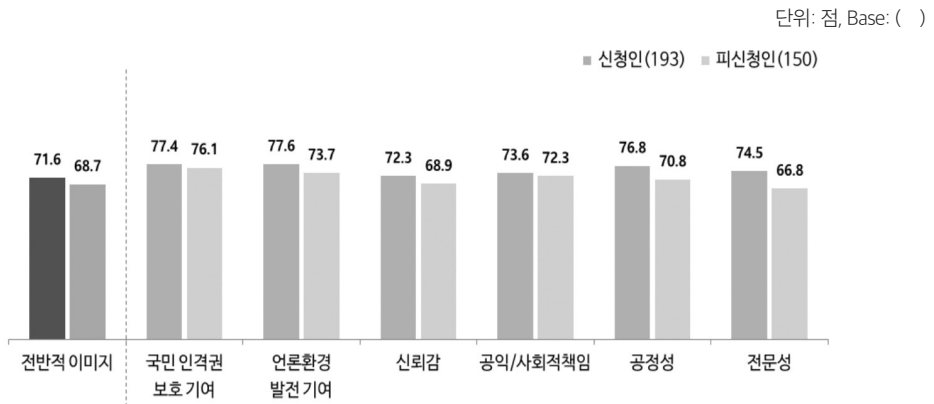
신청인의 ‘상담창구’에 대한 만족도는 전년 대비 소폭 하락했음에도 불구하고 가장 높은 만족도를 보였으며(87.1점→85.3점), 신청인과 피신청인 공통으로 ‘중재부의 심리진행’ 차원의 중요도가 가장 높았으나 만족도는 가장 낮게 나타나 우선적인 개선이 필요한 영역으로 드러났다.

피해구제 방법별 만족도에 대한 조사에서는 신청인의 경우 ‘기사삭제’(85.6점) > ‘사과’(79.5점) > ‘정정·반론·추후보도 등’(72.9점) > ‘손해배상’(51.4점)의 순으로 나타났으며, 피신청인의 경우 ‘정정·반론·추후보도 등’(67.9점) > ‘기사삭제’(61.3점) > ‘사과’(60.4점) > ‘손해배상’(48.4점)의 순으로 나타나 신청

인, 피신청인의 만족도 모두 대체적으로 전년 대비 하락한 것으로 드러났다.

위원회의 전반적 이미지에 대한 평가는 신청인의 경우 71.6점으로 전년 대비 2.0점 하락했고, 피신청인의 경우 68.7점으로 1.3점 상승한 것으로 나타났다. 위원회 이미지 평가 세부항목 중 신청인은 ‘언론 환경 발전 기여’, ‘국민 인격권 보호 기여’, ‘공정성’ 등의 순으로 높은 점수를 주었고, 피신청인은 ‘국민의 인격권 보호 기여’, ‘언론환경 발전 기여’, ‘공익/사회적 책임’ 등의 순으로 높게 나타났다. 신청인의 위원회 이미지 평가는 대부분 항목에서 소폭 하락했으나, 피신청인은 대부분 상승한 것으로 분석됐다. 신청인을 대상으로 한 위원회 인지도 조사에서는 87.6%가 조정신청 이전에도 위원회에 대해 알고 있었다고 응답해 전년 대비 1.2%p 상승한 수치를 보였다.

언론중재위원회 이미지



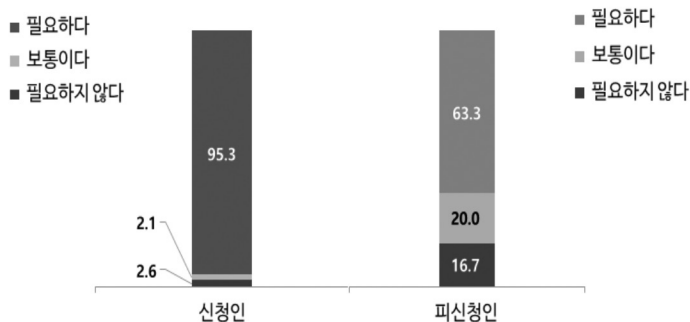
한편 시정권고 제도에 대한 인식 조사에서 신청인의 57.5%, 피신청인의 70.7%가 제도에 대해 '알고 있다'고 응답한 것으로 나타났다. 시정권고 제도 효과에 대해서는 긍정 응답이 신청인의 경우 68.4%, 피신청인의 경우 69.3%로 나타나 대체적으로 신청인과 피신청인의 다수가 긍정적 효과를 수감하고 있는 것으로 분석되었다. 시정권고 결정 후에도 동일 법익침해를 반복하는 언론사에 대한 강화된 제재조치의 필요성에 대해서는 신청인의 90.7%, 피신청인의 62.7%가 긍정적으로 답변했다.

급변하는 미디어 환경에 따라 인터넷상의 언론피해에 대한 효과적인 구제방안 및 뉴스 표방 유튜브 채널의 콘텐츠에 대한 피해구제 관련 조사도 실시하였다. 신청인과 피신청인 모두 '포털'을 통한 뉴스 소비 경로의 영향력이 가장 크다고 응답했으며, 이어 SNS플랫폼, 방송, 인터넷신문, 신문의 순으로 나타났다. 개인 유튜브나 일반 단체 등이 운영하는 유튜브 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 대한 피해구제 필요 여부를 묻는 조사에서 신청인의 91.7%, 피신청인의 경우 82.0%가 '필요하다'고 답변해 대다수가 필요성을 느끼고 있는 것으로 드러났다. 아울러 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단(삭제) 청구권의 도입 필요성에 대한 조사에서 응답자의 상당수(신청인 95.3%, 피신청인 63.3%)가 청구권 도입이 필요하다고

응답했으며, 특히 신청인의 긍정 응답이 피신청인에 비해 30% 이상 높게 나타나 인터넷 기사로 인한 언론피해에 대한 실효성 있는 구제수단의 마련이 시급한 현실을 반영하고 있는 것으로 풀이된다.

인터넷 기사 수정/열람차단(삭제) 청구권 도입 필요성

단위: %, Base: ()



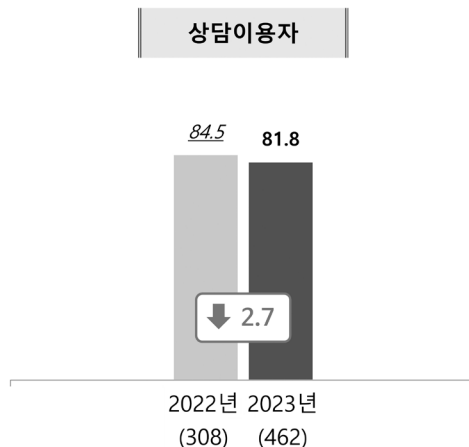
2

상담이용자 만족도 조사결과

상담이용자 종합만족도는 81.8점으로, 항목별 만족도를 살펴보면 '상담원 친절성'이 85.0점으로 가장 높았고, '상담원 경청자세'(84.7점), '상담내용 신뢰성'(82.6점), '문제해결 도움도'(79.1점), '상담 이용 편리성'(77.7점)의 순으로 나타났다. 전년 대비 대부분 항목에서 소폭 하락세를 보였다.

상담이용자 종합만족도

단위: 점, Base: ()



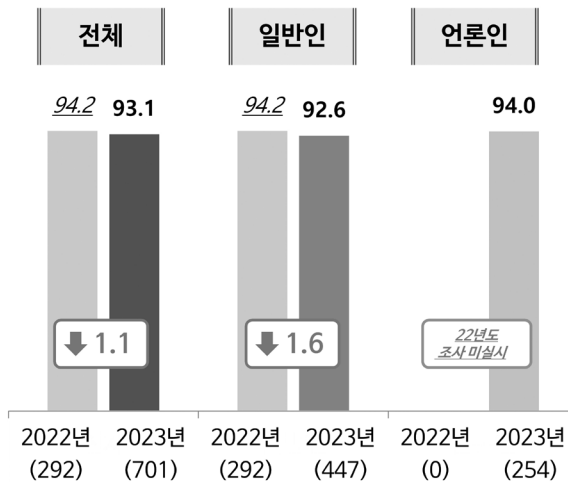
상담 후 조정신청 여부 및 미신청 이유에 대한 조사에서 이용자의 46.3%가 상담 후 조정을 신청했다고 응답했으며, 상담 후 조정을 신청하지 않은 경우 그 이유에 대해서는 '신청 절차가 번거롭거나 어렵게 느껴져서'(33.9%), '신청매체가 조정 대상에 해당되지 않아서'(16.1%), '상담 내용이 위원회가 아닌 다른 기관의 소관업무에 해당돼서'(7.3%), '신청 가능한 기한이 지나서'(6.0%) 등의 순으로 나타났다.

3 교육수강자 만족도 조사결과

위원회의 언론중재아카데미 교육 수강자의 종합만족도는 93.1점으로 나타났으며, 일반인 수강자의 만족도는 92.6점, 언론인 수강자의 만족도는 94.0점으로서 언론인 수강자가 상대적으로 더 높은 점수를 보였다. 항목별 만족도는 '강사의 성의 및 태도'(95점), '교육자료의 충실성'(93.5점), '사건/사례를 이용한 설명'(93.3점), '주제 및 내용'(92.7점), '제도에 대한 이해'(91.2점)의 순으로 나타났다.

교육수강자 종합만족도

단위: 점, %, Base: ()



제3절 | 평가

2023년도 이용만족도 조사 결과, 조정절차를 이용한 신청인의 만족도는 2022년 대비 1.3점 하락한 반면, 피신청인의 만족도는 1.0점 상승한 것으로 드러났다. 신청인과 피신청인 모두 '중재부의 심리 진행' 차원이 중점개선 영역으로 분류되었으며, 신청인의 경우 전년 대비 2.8점이 하락한 반면 피신청인의 경우 1.3점 상승했다. 중재부가 적절한 피해구제를 위해 양측 입장을 조율하고 적극 심리를 진행하려는 노력을 기울였으나, 중요도가 가장 높은 차원인 점을 감안하면 당사자의 실질적인 만족도 제고를 위한 보다 세심한 배려와 진행이 필요할 것으로 진단된다.

상담이용자의 경우에는 종합만족도가 전년 대비 2.7점 하락한 81.8점으로 나타났으며, 세부항목 중 '문제해결 도움도' 및 '상담이용 편리성' 항목이 중요도는 높은 반면 만족도는 낮은 축에 들어 중점 개선 영역으로 분류되는 등, 상담 이용자의 이용 편의를 높일 수 있는 방안을 다각도로 고민할 필요가 있을 것으로 보인다.

2023년에도 전년에 이어 인터넷상 보도로 인한 피해 구제방안 및 필요성에 관한 조사가 이루어졌다. 가장 영향력이 큰 뉴스 소비 경로로 신청인과 피신청인 모두 '포털'을 선택했으며, 지면 매체인 '신문'은 가장 낮은 것으로 나타났다. 특히 언론사가 아닌 개인 유튜버 등이 운영하는 채널의 뉴스 형태 콘텐츠에 관한 피해구제의 필요성에 대해 신청인의 91.7%, 피신청인의 82.0%가 '필요하다'고 응답해, 운영 주체와 상관없이 피해구제의 영역이 확대되어야 한다는 인식이 보편적으로 자리 잡고 있음을 알 수 있었다. 인터넷 기사에 대한 수정/열람차단 청구권에 대해서도 응답자의 다수(신청인의 95.3%, 피신청인의 63.3%, 상담이용자의 90.3%)가 '필요하다'고 답변해, 잘못된 보도에 대한 정정이 이뤄진다 하더라도 원 보도가 그대로 인터넷에 노출되어 지속적 피해를 야기하는 등, 피해의 지속성에 따른 실효적 구제의 필요성에 크게 공감하고 있는 것으로 나타났다.

위원회는 올 한해 2023년도 이용만족도 조사결과를 세밀하게 분석하고, 이를 바탕으로 만족도가 다소 미흡한 항목에 대한 구체적인 개선 방안을 마련해 실행해 나갈 예정이다.

제5장 홍보

Press Arbitration
Commission
2023 Annual Report

제1절 | 개요

2023년 위원회는 유튜브, 공감블로그 등의 온라인 홍보채널을 보다 효율적·체계적으로 운영 및 관리하고, 각 온라인 홍보채널별 특성을 반영한 이용자 맞춤형 콘텐츠를 생산하면서 해당 콘텐츠의 다각적·유기적 활용에 많은 노력을 기울였다. 홍보채널별로 분산되어 있던 콘텐츠 제작·관리를 하나의 위탁업체로 일원화하면서 면밀한 기획을 통해 산출되는 콘텐츠의 내용을 체계화하고 품질을 제고하였다. 또한 온라인 홍보채널의 특성을 상세히 분석한 내용을 바탕으로 적합한 콘텐츠를 제공함으로써 이용자들의 접근도, 활용도 및 만족도를 높이고자 하였다. 한편, 각 콘텐츠를 다양한 온라인 홍보채널에 적용할 수 있도록 적절히 변형, 게시하여 각 홍보채널 간 유기적 연계를 강화하여 이용자들이 양질의 콘텐츠를 다양한 온라인 홍보채널을 통해 편리하게 이용할 수 있도록 노력하였다.

한편, 위원회는 국민과의 직접 소통을 한층 강화하고 위원회 인지도를 제고하기 위해 이용자 직접 참여형 홍보활동을 실시하였다. 위원회 창립 42주년을 맞이하여 온·오프라인 연계 ‘커피차 이벤트’를 진행했고, 운용 중인 온라인 홍보채널에 대한 관심과 지지를 유도하였다. 아울러, 문화체육관광부가 주최하고 한국콘텐츠진흥원이 주관한 ‘제6회 우리동네 캐릭터 대상’에 위원회 대표 캐릭터인 ‘어니’를 응모, 본선까지 진출하여 축제 행사장을 방문한 시민들에게 위원회를 적극적으로 홍보하는 계기를 마련하였다. 또한, ‘대학생 영상기자단’을 조직, 운영하여 대학생만의 참신하고 다채로운 관점으로 제작된 위원회의 기능과 역할 소개 영상을 위원회 공식 유튜브 채널을 통해 공개하여 이용자들의 많은 호응을 유도하였다.

2023년이 토끼의 해(계묘년)라는 점에 착안, 토끼를 형상화 한 위원회 대표 캐릭터 ‘어니’를 적극적으로 활용한 각종 온·오프라인 홍보활동을 전개하였다. ‘어니’를 대표로 하는 인스타그램 계정(@ernie_sta_gram)을 개설하여 소소하고 친근한 일상을 공유하면서 이용자와 소통하는 한편, ‘어니’ 굿즈 5종

세트를 제작하여 대국민 활동(각종 교육, 대면 홍보, 이벤트 등) 시 배포하는 등 보다 친근하고 편안한 대외 이미지를 구축하고자 노력하였다.

위원회는 대형 전광판을 중심으로 진행해 온 광고 활동에서 한 발 더 나아가 'LCD 디지털 포스터 광고'라는 새로운 광고 영역을 발굴, 위원회 대표 캐릭터 '어니'를 활용해 제작한 디지털 포스터 광고 3종을 유동인구가 많은 신촌역 인근에 설치하여 홍보 효과를 극대화하였다. 아울러, 보도자료 배포 등을 통해 위원회의 주요 업무와 성과, 활동 등이 널리 전달될 수 있도록 하는데도 관심과 노력을 기울였다.

위원회는 또한 국제협력과 국내 지역 홍보를 위해서도 다양한 활동을 전개하였다. 오스트리아와 독일의 언론사 및 언론피해구제기관을 방문해 언론분쟁 해결을 위한 해당 국가의 절차와 현황에 대한 설명을 듣고 언론 동향에 대해 의견을 교환하는 한편, 우리나라의 언론조정중재제도의 현황과 성과를 소개하였다. 아울러 호주 시드니에서 '저널리즘의 과제 - 사회, 규제, 갈등과 위기'를 주제로 개최된 '2023년 JERAA 컨퍼런스'에 참석해 미디어 이슈 관련 논의에 참여하고 정보를 습득하는 한편, 호주 언론평의회를 방문하여 호주 언론분쟁 현황을 파악하고 위원회 언론조정중재제도를 소개하는 기회를 가졌다. 더불어 위원회는 지역 언론사 대표와의 간담회를 통해 지역언론 현황을 청취하고 위원회의 언론분쟁 해결 절차 및 노력에 대한 적극적인 소개와 협조를 요청하였다. 아울러, 지역 소재 대학언론사 소속 학생기자들을 대상으로 위원회 소개와 홍보, 언론법제 및 언론조정중재제도 교육을 목적으로 한 '기자 간담회 및 교육 연수'를 새롭게 기획, 실시하여 위원회에 대한 관심을 제고하고 언론인으로서 갖추어야 할 기본 소양과 지식을 함양할 수 있도록 하는 등 지역 대상 홍보 및 협력 활동에도 많은 관심과 노력을 기울였다.

제2절 | 주요 추진실적

1 온라인 홍보활동 및 오프라인 광고 집행

가. 온라인 홍보채널 운영

위원회는 그동안 홍보채널별로 분산 관리, 운영하던 방식에서 한 발 더 나아가 통합적이고 상호 유기적인 홍보채널 운용·관리를 통한 효율적 홍보활동이 전개될 수 있도록 방안을 마련하고 시행하였다. 아울러 각 홍보채널별 성격과 트렌드, 이용자 특성을 면밀히 분석하여 이를 바탕으로 각 홍보채널의 특징에 부합하는 콘텐츠를 제작, 채널 맞춤형 홍보활동을 전개하는 데 중점을 두었다. 또한 콘텐츠가 하나의

홍보채널에서만 활용, 소비되는 것이 아니라 다른 홍보채널을 통해서도 이용될 수 있도록 적절한 콘텐츠 형식 변형을 통해 연계성 강화 및 유기적 운용에도 중점을 두었다.

구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 위원회 공식 유튜브 채널과 공감블로그의 콘텐츠 제작·관리를 하나의 위탁업체로 일원화하고 면밀한 기획과 정기적인 콘텐츠 점검 회의 등을 통해 산출되는 콘텐츠의 품질을 제고하는 한편, 각 홍보채널 실무자들 간 채널 운용 현황을 실시간으로 공유함으로써 홍보채널 간 콘텐츠 상호 활용과 공유 등이 용이하도록 하였다.

위원회의 대표적 대국민 홍보채널인 공감블로그(blog.naver.com/pac3083)의 경우, 전문적이고 깊이 있는 언론법제 및 미디어 관련 정보를 얻고자 하는 블로그 이용자의 특성을 반영해 미디어 소식 전반과 위원회의 다양한 활동을 심도 있게 소개하는데 중점을 두고 운용하였다. 매주 1회 국내·외 미디어 소식을 요약해 소개하는 <팩픽토픽> 코너를 신설해 다양한 미디어 관련 소식을 이용자들에게 전달하였고, 특히 위원회 등재학술지 <미디어와 인격권> 및 계간 <언론중재> 등을 비롯한 위원회 대표 발간물 수록 내용과 학술 토론회 내용 등을 상세히 소개하는 게시물을 정기적으로 공개하여 전문적·학술적 콘텐츠를 강화하면서 위원회의 연구 성과가 널리 알려질 수 있도록 노력하였다. 또한, 위원회의 다양한 교육 실시 현장(서울맹학교 시각장애인 대상 교육, 장애인 유관단체 교육, 언론사 대상 선거기사심의교육 등)을 직접 취재해 콘텐츠화하였으며, 위원회 조정중재, 시정권고심의, 선거기사심의 등의 법정업무 관련 통계를 시각화한 인포그래픽을 제작해 제공하는 등 위원회 사업성과를 알기 쉽게 소개하는 데도 소홀함이 없도록 하였다. 이밖에도 ‘AI 저작권’, ‘강력범죄 피의자 신상공개’ 등 이용자들의 관심이 높은 주제를 적극 발굴하여 유익한 정보를 시의적절하게 제공함으로써 이용자들의 위원회 블로그로 검색 유입을 도모하였다. 이밖에도 위원회 유튜브 콘텐츠 역시 공감블로그 형식에 맞게 변형해 수시로 소개하여 공감블로그 이용자들이 위원회 유튜브 채널로 이동해 각종 영상 콘텐츠를 이용할 수 있도록 유도하였다. 이러한 노력의 결과 이용자들의 위원회 공감블로그 체류시간이 전년도에 비해 상승한 것으로 나타나는 등 가시적인 홍보 효과를 거두었다.

위원회 블로그 콘텐츠



2022년부터 본격적으로 운용하기 시작한 위원회 공식 유튜브 채널(youtube.com/@pacpr)은 2023년에도 주 홍보 대상인 20·30 세대에 소구할 수 있는 다채로운 구성과 흥미·정보를 모두 제공하는 콘텐츠를 제작, 전달해 이용자들의 많은 사랑을 받았다. ▲ 따라 부르기 쉽고 중독성 있는 CM송, ▲ 실제 언론조정 사례를 각색해 유머러스하게 담은 웹 드라마, ▲ 유명 MC가 일반 국민과 직접 소통하면서 위원회를 홍보한 길거리 예능 <배낭 메고 퀴즈쇼>, ▲ 정신건강의학과 전문의와 변호사가 함께 언론보도로 인해 피해를 입은 사연자의 고민을 공감하며 상담하고 솔루션을 제공해주는 <당신을 위한 공감과 치유 왔어요> 등 기존 콘텐츠와는 차별화되는 트렌디한 시리즈를 다수 기획해 이용자들의 긍정적인 반응을 이끌어내고자 하였다. 또한, 1분 내외의 짧은 영상(쇼츠 / 숏폼)에 대한 20·30 세대의 선호를 적극 반영하여 기획 쇼츠 등 다양한 숏폼 영상을 제작·게시해 수 천 회의 조회 수를 달성하는 등 많은 관심을 받았다. 이밖에도 참신한 시각으로 위원회를 알리고 위원회에 대한 20·30 세대의 관심을 유도하고자 대학(원)생 영상기자단을 구성, 운영하였다. 공모를 거쳐 치열한 경쟁 끝에 선발된 '대학(원)생 영상기자단' 5팀은 7월부터 10월까지 약 3개월 간 활동하며 정규 영상 콘텐츠 10편과 쇼츠 18편을 직접 연출·제작해 공개하고 이용자들로부터 많은 호응을 이끌어냈다. 또한, 2022년에 이어 2023년에도 유튜브 채널을 통한 실시간 채용설명회를 열어 위원회 인재상 등을 소개하는 등 위원회 적극 관심층(채용지원자)이 필요로 하는 정보를 제공하고 소통을 강화하는 한편, 잠재적 위원회 관심층(채용지원자 또는 일반 이용자 등)이 부담 없이 위원회에 접근할 수 있는 계기를 마련하였다. 2023년 위원회 유튜브는 총 83편(정규 콘텐츠 35편 / 쇼츠 48편)의 콘텐츠를 생산, 공개하였으며 구독자수 및 조회 수가 전년 대비 2배 가량 증대하였고, 만 18세 ~ 만 44세 시청자 비율(전체 시청자의 73.4%)을 크게 늘리는 등 유의미한 운영 성과를 거두었다.



위원회 유튜브 채널 콘텐츠



한편, 위원회는 위원회라는 이름이 가진 다소 딱딱한 이미지를 해소하고 보다 친근하고 편안하게 20·30 세대와 소통하고자 위원회 대표 캐릭터 ‘어니’를 주인공으로 한 인스타그램 채널(instagram.com/ernie_sta_gram)을 새롭게 개설, 운영하였다. 인스타그램 채널에서는 위원회의 각종 정책 업무 정보와 같은 정보성 콘텐츠는 지양하고, ‘어니’가 직접 위원회 사무처 근처 맛집을 소개하거나 일상 공감 콘텐츠를 전달하는 식의 친숙하고 일상적인 소식을 공유하는데 주력하였다. 그 결과 단시간 내에 상당한 수의 팔로워를 확보할 수 있었으며, 특히 위원회 유튜브 채널의 쇼츠를 유기적으로 연계, 재가공한 콘텐츠(릴스)를 게시하여 5천 회에서 2만 여회 이상의 조회 수를 기록하는 등 이용자들로부터 상당한 반응을 이끌어냈다.

위원회 인스타그램 콘텐츠



이 밖에도 위원회는 웹진 <언론  사람> 및 뉴스레터를 정기적으로 발행(웹진 <언론  사람>은 월 1회, 뉴스레터는 월 2회)하여 위원회의 주요 활동 또는 미디어 이슈에 대한 소개와 심층 분석을 담은 ‘PAC이슈톡톡’, ‘Newsmedia of the world’ 코너와 생생한 분쟁현장 취재기 ‘새가슴 PD의 분쟁현장르포’, 갈등조정에 관한 통찰을 담은 ‘시선(視線)’ 등의 코너를 통해 독자들에게 풍부한 정보와 알찬 교양이 담긴 양질의 콘텐츠를 제공하였다. 또한 보도자료 전문을 게시하고 여타 홍보채널의 콘텐츠를 연결하는 플랫폼으로 위원회 페이스북을 활용함으로써 이용자들이 간편하게 위원회가 운영하는 다양한 온라인 홍보채널에 접근하여 콘텐츠를 이용할 수 있도록 지원하였다.

나. 오프라인 광고 집행

위원회는 2023년에도 위원회 인지도 제고를 위해 유동인구가 많은 지역을 중심으로 전광판 광고를 실시하였다. 상반기에는 1·2호선 시청역과 5호선 광화문역 인근에 위치한 서울신문사 대형 옥외 뉴스 전광판(서울시 중구 소재)에 20초 분량의 캠페인 광고를 집행하였다. 하반기에는 지하철 및 KTX 등의 교통수단 승하차 인원이 많고 각종 편의시설로 이동하는 유동인구가 많은 수원역과 연결된 AK 플라자 수원점(수원구 팔달구 소재) 내 전광판에 20초 캠페인 영상 광고를 집행하였다.

특히, 2023년에는 기존 캠페인 영상 광고와는 차별화되는 새로운 형식의 'LCD 디지털 포스터 광고' 3종을 제작·집행해 최대한의 광고 효과를 창출하고자 하였다. 디지털 포스터는 위원회 대표 캐릭터 '어니'를 활용하고 눈에 띄는 배경색을 적용해 이목을 끌 수 있도록 디자인하였다. 새롭게 제작한 'LCD 디지털 포스터 광고'는 하반기 유동인구가 상당한 서울 신촌 유플렉스 건물(서울시 서대문구 소재)에서 신촌역으로 연결되는 통로 벽면을 따라 설치된 LCD 광고판 21기에 1일 100회 이상 반복적으로 표출되도록 하여 기관명 및 CI 등을 각인시킴으로써 위원회 인지도 제고에 기여하였다.

각종 광고 집행



▲ 디지털 포스터 광고 3종

▲ AK 플라자 수원점 전광판 광고

2 대국민 직접 소통 강화 홍보활동 전개

가. 창립 42주년 기념 온·오프라인 연계 이벤트 실시

위원회는 대국민 직접 소통 강화를 위해 다양한 노력을 경주하였다. 그 일환으로 위원회는 창립 42주년을 기념하여 온·오프라인 연계 '커피차 이벤트'를 실시하였다. 위원회 서울사무처가 위치한 프레스센터 건물 앞 광장에서 진행된 행사에서는 일반 시민들을 대상으로 위원회 대표 캐릭터 '어니'를 활용해 제작한 홍보물품(굿즈)와 커피를 다양한 이벤트를 통해 제공하며 위원회 유튜브 채널 구독을 적극적으로 유도하였다. 이와 동시에 2023년 새롭게 개설한 위원회 인스타그램 공식 계정을 적극 홍보하고, 시민들이 자발적으로 위원회 홍보활동에 동참할 수 있도록 다양한 현장 및 온라인 참여형 이벤트(추억의 뽀기 / 커피차 이벤트 현장 사진 SNS 공유 이벤트 등)도 진행하였다. 시민들의 능동적인 참여를 유도한 온·오프라인 연계 '커피차 이벤트'는 시민들로부터 큰 호응을 얻었으며 위원회 홍보채널로의 신규 이용자 유입이 증대되는 효과를 거두었다.

창립 42주년 기념 온·오프라인 연계 커피차 이벤트 현장사진



나. '제6회 우리동네 캐릭터 대상' 참여

위원회는 문화체육관광부가 주최하고 한국콘텐츠진흥원이 주관한 '제6회 우리동네 캐릭터 대상'에 위원회 대표 캐릭터 '어니'를 출품하여, 총 137개 출품작 중 30개를 선정하는 본선에 진출하는 성과를 거두었다. 아울러, 본선 진출작을 대상으로 용산어린이정원에서 개최된 '우리동네 캐릭터 축제(10.14~10.15.)' 행사에도 참여해 야외 홍보부스를 운영하며 대국민 홍보활동을 전개하였다.

축제 현장에서는 위원회 홍보부스 방문자를 대상으로 '롤렛 돌리기' 이벤트를 통한 '어니' 굿즈 제공을 비롯해 홍보 팸플릿과 교육 안내 책자 등을 배포하였다. 양일 간 진행된 축제 기간 동안 약 1,000여 명이 위원회 부스를 방문해 각종 이벤트에 참여하고 위원회 온라인 홍보채널을 구독하는 등 위원회에 대한 큰 호응과 관심을 나타냈다.

제6회 우리동네 캐릭터 축제 현장



3

위원회 대표 캐릭터를 활용한 홍보활동 전개

위원회는 2023년 계묘년(癸卯年)을 맞아 토끼를 형상화 한 위원회 대표 캐릭터 ‘어니’를 적극적으로 활용한 홍보활동을 전개하였다. ‘어니’를 메인 소재로 한 다양한 홍보물품(굿즈) 5종 세트 및 다이어리·달력 세트 등을 제작하여 대외 홍보활동(각종 이벤트, 우리동네 캐릭터 축제 등) 및 교육활동 시 배포하여 큰 호응을 얻었다.

어니 굿즈 5종 세트 / 다이어리·달력



4

국제협력 사업

가. 해외언론피해구제기구 교류협력

위원회는 2023년 6월 11일부터 6월 18일까지 오스트리아와 독일의 언론사 및 언론피해구제기관을 방문해 우리나라와 방문국의 언론분쟁 해결을 위한 절차에 대한 정보와 언론 동향에 대해 의견을 교환하는 한편, 우리나라 언론조정중재제도의 현황과 성과를 소개하였다.

위원회 대표단은 오스트리아 빈에 소재한 신문사 ‘데어 슈탄다드(Der Standard)’를 방문해 독자들이 제기한 불만을 처리하는 절차와 오보 발생에 따른 피해구제 조치 등에 대해 이야기를 나눴다. 이어 오스트리아 언론평의회를 방문해 위원회와 오스트리아 언론평의회 의 사건 처리 규모와 결정 효력 등의 정보를 공유하였다.

위원회 대표단은 독일의 신문사 ‘타게스슈피겔(Tagesspiegel)’을 방문해 독자 불만처리 현황과 독일 법제의 특성에 따른 언론분쟁해결방식 등에 대해 깊이 있는 대화를 나누었다. 독일 언론평의회를 방문한 자리에서는 각 기관의 사건 처리 현황 및 유튜브 등을 조정대상 관할 범위에 포섭하는 문제와 잊혀질 권리, 가짜뉴스 등 최근 언론계 이슈 전반에 대한 의견을 교류하였다.

위원회는 방문국 각 기관들과의 대담을 통해 위원회의 언론조정신청 사건 처리 현황을 공유하고 한국의 언론조정중재제도를 적극 홍보하는 한편, 오스트리아와 독일의 언론불만 및 언론분쟁 관련 처리 현황 등을 확인할 수 있었다. 특히 오스트리아와 독일의 언론사 및 언론평의회 관계자들은 위원회를 통한 조정중재 결과의 법적 구속력 보유, 평균 20일 이내의 단기간 내 언론분쟁해결, 현직 부장판사를 비롯한 언론 관련 전문가들로 구성된 중재부의 활동과 역할 등에 대해 큰 관심과 놀라움을 표시하면서 위원회 제도의 우수성을 높이 평가하였다. 위원회 대표단과 방문국 각 기관 관계자들은 향후에도 지속적으로 교류협력하면서 각국의 언론 현황 및 언론피해구제제도에 관한 다양한 지식과 정보 등을 공유해 나가기로 다짐하였다.

해외언론피해구제기구 교류협력 현황

일정	2023. 6. 11. ~ 6. 18.
방문지	오스트리아, 독일
방문기관	<ul style="list-style-type: none"> · 데어 슈탄다드(Der Standard) · 오스트리아 언론평의회 · 타게스슈피겔(Tagesspiegel) · 독일 언론평의회
대표단	<ul style="list-style-type: none"> · 이석형 위원장 · 남승균 부산사무소장 · 원용성 총무팀 과장

오스트리아 언론 유관기관 방문



▲ 신문사 데어 슈탄다드 방문



▲ 오스트리아 언론평의회 방문

독일 언론 유관기관 방문



▲ 신문사 타게스슈피겔 방문



▲ 독일 언론평의회 방문

나. 해외학술연구 협력

위원회는 2023년 12월 4일부터 12월 8일까지 호주 시드니에서 개최된 '2023년 JERAA 컨퍼런스'에 참석하였다. 호주저널리즘교육연구협회(Journalism Education & Research Association of Australia)가 주최한 이번 컨퍼런스에서는 '저널리즘의 과제 - 사회, 규제, 갈등과 위기'를 주제로 AI 저널리즘, 전쟁보도, 미디어 다양성, 젠더 저널리즘 등을 비롯한 다양한 주제에 대한 발표가 이어졌고, 세계적인 언론 동향에 대한 논의가 이루어졌다.

'2023년 JERAA 컨퍼런스'에 참석한 위원회 대표단은 이어 호주언론평의회를 방문, 사무국장 및 불만처리 이사 등과 만나 양국의 언론피해구제 제도와 언론분쟁 처리 절차에 대한 의견을 나누었다. 이번 대담에서 호주언론평의회 관계자들은 위원회의 언론조정중재제도 뿐 아니라 다양한 연구 및 학술활동에도 큰 관심을 보였다. 위원회는 2001년 첫 방문을 시작으로 호주언론평의회와 여러 차례 만남을 이어가며 지속적인 교류·협력 관계를 유지하기 위해 노력하고 있다.

위원회는 해외학술연구 활동의 일환으로 호주 시드니대학교 광기성 언론학 교수와의 면담도 진행했다. 이 자리에서 위원회 대표단과 광기성 교수는 한국과 호주의 언론 현황 및 명예훼손 관련 법제, 위원회 언론분쟁사건 처리 현황, 세계적으로 논의가 뜨거운 여러 미디어 관련 이슈 등에 대해 심도 있는 대화를 진행하였다.

해외학술연구 협력 현황

일정	2023. 12. 4. ~ 12. 8.
장소	호주 시드니
학술연구 협력 활동	‘2023 JERAA 컨퍼런스’ 참석, 호주언론평의회 방문, 시드니대학교 객기성 언론학 교수 면담 등
참석자	<ul style="list-style-type: none"> · 이종세 부위원장(서울제4중재부) · 서정찬 중재위원(서울제7중재부) · 김광석 중재위원(서울제8중재부) · 조준원 사무총장 · 이홍길 교육팀장

해외학술연구 협력



▲ 2023 JERAA 컨퍼런스 참석



▲ 호주 언론평의회 방문

5

지역 홍보활동 전개

가. 지역 언론사 대표 간담회

위원회는 이석형 위원장이 주재한 가운데 경인지역, 광주지역, 강원지역 언론사 대표들을 초청, 각 지역의 주요 언론 현황과 언론 현안에 대한 언론계 입장 등을 청취하였다. 이 자리에서 이석형 위원장은 공정하고 신속하게, 당사자의 의사와 입장을 최대한 반영하여 종국적으로 조화롭게 언론분쟁을 해결하는 절차인 언론조정중재제도에 언론사 역시 적극적으로 임해줄 것을 당부하는 한편, 변화하는 언론환경에 부합하는 언론피해구제 방안의 필요성과 방안 등에 대해 언론사 대표들과 심도 깊은 대화를 나누었다.

나. 지역 대학언론 기자 간담회 및 교육 연수

위원회는 각 지역사무소 및 교육 부서와의 협업 하에 지역 홍보 사업의 일환으로 2회에 걸쳐 대전·충청권역 및 부산지역 대학언론사 소속 학생기자들을 대상으로 위원회 소개와 홍보, 언론법제 및 언론조정중재제도 교육을 목적으로 하는 ‘지역 대학언론 기자 간담회 및 교육 연수’를 실시하였다. 2023년 새롭게 기획된 이번 간담회 및 연수에서는 해당 지역 대학언론 기자들의 위원회에 대한 관심을 제고하고 언론인으로서 갖추어야 할 기본 소양과 지식을 함양할 수 있도록 하는 데 초점을 맞추었다.

대전·충청권역 대학언론 기자들을 대상으로 실시된 기자 간담회 및 교육 연수에는 <공사신문>, <카이스트방송국> 소속 대학생기자 16명이 참여했으며, 위원회 부산사무소 내 교육장에서 개최한 부산지역 대학언론 기자 간담회 및 교육 연수에는 <한국해양대방송국> 등 7개 대학언론 소속 기자 21명이 참여하여 성황리에 진행되었다.

지역 대학언론 기자 간담회 및 교육 연수



▲ 대전·충청권역



▲ 부산지역

제3절 | 평가

2023년 한 해 위원회는 새로운 시도를 바탕으로 적극적인 온·오프라인 홍보활동을 펼쳤다. 먼저 위원회는 각 온라인 홍보채널의 특성을 보다 면밀히 반영한 맞춤형 콘텐츠 생산 및 제공을 통해 이용자의 위원회 관련 콘텐츠 이용 효율을 제고하기 위해 노력하였다. 주요 온라인 홍보채널 운용 및 관리의 통합화를 통해 산출되는 콘텐츠의 수준이 향상될 수 있도록 하였으며, 하나의 콘텐츠를 개별 온라인 홍보채널 특성에 부합하도록 적절히 변주하여 제공함으로써 효율적인 콘텐츠 활용이 가능하도록 정성을 기울였다. 그 결과 각 온라인 홍보채널의 조회 수, 구독자 수, 팔로워 수 및 체류시간 등에 있어 의미 있는 성과를 거둘 수 있었다.

위원회는 또한 코로나19 확산 등의 여파로 주춤했던 대면 홍보활동을 활발하게 진행하면서 새로운 시도에도 나섰다. 창립 42주년을 기념하여 위원회 역사상 최초로 온·오프라인 연계 ‘커피차 이벤트’를 실시하여 시민들의 뜨거운 호응과 참여를 유도해냈으며, 단순 간담회 방식의 지역 홍보행사에서 한 발 더 나아가 지역 대학언론 기자를 대상으로 간담회 및 교육 연수를 실시하여 지역 홍보의 방식을 새롭게 발굴하였다. 위원회 대표 캐릭터인 ‘어니’를 홍보활동 전면에 세워 일반 국민과 직접 소통(우리동네 캐릭터 대상 참여 등)하고 굿즈를 제작·배포하는 등 다양한 홍보활동에 활용하였다. 아울러 전광판 중심의 광고 활동을 넘어 ‘LCD 디지털 포스터’를 활용한 광고를 시도하는 한편, 내실 있는 국제협력 사업 진행을 통해 위원회의 활동과 그 동안의 성과를 세계 각국에 알리는 계기를 만들었다.

2023년 위원회의 홍보활동은 온라인과 오프라인, 국내와 국외를 넘나들며 전면적이고 적극적인 새로운 시도를 바탕으로 대국민 위원회 인지도 제고 및 밝고 친근한 위원회, 부담 없이 편안하게 다가올 수 있는 위원회로 자리매김하기 위해 분주히 움직였다고 평가할 수 있다.

2024년 위원회는 그동안 축적된 각 홍보채널 운영 노하우를 바탕으로 채널별 정체성을 강화하는 한편, 위원회 개별 홍보채널을 통해 얻고자 하는 이용자의 니즈를 정확히 파악한 맞춤형 콘텐츠 제공에 더욱 박차를 가할 계획이다. 아울러, 대국민 대면 홍보활동 기조를 바탕으로 서울 및 수도권을 넘어 전국 각 지역민을 대상으로 한 광고·홍보 활동을 확대 실시하여, 위원회 관련 정보의 상대적 부족으로 정당한 권리구제 행사에 다소간 어려움을 겪는 지역민들에게 도움이 될 수 있는 정보 제공 역할을 적극적으로 수행해 나갈 것이다.

제6장

기타 주요활동

Press Arbitration
Commission
2023 Annual Report

1 편의성 향상을 위한 시설 개선

위원회는 조정심리가 더 신속하게 이뤄질 수 있도록 하기 위하여 서울중재부 조정 심리실 한 개를 증설하였다. 이에 따라 공간 부족으로 인한 심리 지연을 해소하는 한편, 향후 중재부 증설에 대비하도록 하였다.

또한 위원회는 조정심리에 참석하는 신청인, 피신청인, 중재위원 등 당사자들 간의 불필요한 갈등을 방지하기 위한 시설을 마련하였다. 첫째로, 중재위원 회의실을 심리실 및 당사자 대기실과 분리된 공간으로 이전하여 중재위원과 당사자들의 접촉을 최소화함으로써 심리결과 등과 관련된 갈등을 예방하고 조정심리가 안정된 환경에서 진행될 수 있도록 조치하였다.

둘째로, 심리 전 발생할 수 있는 신청인과 피신청인 간의 사전 충돌을 예방하기 위해 물리적으로 분리된 공간에서 양 측이 대기할 수 있도록 대기 공간 사이에 칸막이를 설치함으로써, 각 중재부의 조정심리가 보다 원만하게 진행될 수 있도록 조치하였다.

다음으로, 상담실 구조를 개선하여 내방 민원인과 상담직원의 동선을 분리하였고, 지역사무소에는 안면인식 출입단말기와 인터폰을 추가 설치하는 등 민원사무 담당자의 안전을 확보하도록 조치하였다. 또한, 실제 상담 과정에서 발생할 수 있는 폭언·욕설 등을 예방하는 차원에서 「민원처리 담당자 휴대용 보호장비 운영지침」을 제정하고 각 민원사무 담당자들이 이용할 수 있는 이동형 영상정보처리기기(바디캠)를 지급하였다.

이와 더불어, 심리실, 당사자 대기실, 상담실 개편 과정에서 신체장애를 지닌 이용자들이 보다 원활하게 시설을 이용할 수 있도록 확장공사를 실시하고 관련 지원 비품을 구비했다. 또한, 사무처 직제개편에 따른 사무공간 추가확보를 위한 구조개선 공사를 병행하였다.

향후 위원회는 최적의 사무환경을 구축하는 것이 임직원 능력에 직접적인 영향을 줄 수 있다고 판단하여, 업무 생산성 향상을 위한 사무환경 개선작업을 지속적으로 실시할 예정이다. 또한 지역중재부 조

정심리가 보다 효율적으로 진행될 수 있도록 지원하고, 각 지역사무소가 상담·교육 및 지역 내 대외업무 등을 주도할 수 있도록 각종 지원을 강화해나갈 예정이다.

서울사무처 시설개선



2 전산 시스템 안정성 확보

위원회는 근태관리시스템 도입, 조정중재시스템 고도화, ERP 시스템 등 각종 업무용 프로그램 추가 등으로 중재부 및 사무처 업무 전반이 전산화됨에 따라, 전산사무의 체계성 및 내실 강화가 필요하다고 보고 이를 보완하기 위한 후속방안을 마련했다.

먼저, 위원회 업무시스템이 클라우드 센터의 가상서버 자원으로 운영되고 있는바, 클라우드 센터의 자연재해 혹은 비상상황 발생 시 이에 대한 위원회의 직접적인 보호조치가 불가능하여 법정업무에 필수적인 데이터가 소실될 가능성이 있다고 보고 이의 방지를 위한 백업 시스템을 구성하였다. 이를 위해 그룹웨어·ERP(G20)·이메일·조정중재시스템·기사심의시스템·QR인증·PDF변환·전자신청 등으로 구성되어 있는 위원회 업무시스템 서버 및 스토리지별 백업 정책을 수립하고 서울사무처 서버실 내에 물리적으로 구분된 백업장치를 구축하여, 전산 데이터베이스 소실로 인한 위원회 법정사무의 마비를 미연에 방지할 수 있도록 조치했다.

위원회 업무 특성상 각종 개인정보가 포함된 전자문서가 업무용 PC에 보관되어 있어, 개인정보보호 관련 법령 위반 가능성이 높은 전자문서에 대한 지속적 관리가 필요하다고 보고, 개인정보 유출을 통제하고 관리할 수 있는 개인정보보안시스템을 도입하였다. 이를 통해 PC 내 저장된 문서 중 주민등록번호, 연락처 등 개인정보가 포함된 파일을 암호화하고, 해당 파일이 이메일·USB저장 등의 방법을 통해 외부로 반출될 경우 복호화 과정을 필수적으로 거치도록 조치했다. 아울러, 프린터로 출력된 모든 문서 하단에 출력일시와 출력자의 정보가 표시되도록 하고 문서 바탕에 위원회 로고가 워터마크로 삽입되도록 하여, 개인정보보호에 대한 사무처 임직원의 인식을 개선을 도모했다.

향후 위원회는 개인정보보안시스템을 고도화하여 사무처 임직원이 관련 법령을 준수할 수 있도록 하는 기술적 기반을 마련하고, 웹한글기안기, 최신 한글 프로그램 및 업무용 소프트웨어 등을 확보하여 위원회 전산 업무 효율성을 강화하고자 한다.

