2012 Annual Report

2012
KBS 시청자상담 백서

2012 KBS 시청자상담 백서

KBS 한국방송

KBS 한국방송

시청자권익보호국 (시청자서비스부)
서울특별시 영등포구 여의공원로 13
전화: 02-781-2690 팩스: 02-781-2229
시청자상담실 홈페이지 : http://iaudience.kbs.co.kr

2012년

KBS 시청자상담 백서

KBS 한국방송

발 간 사

현대인에게 방송은 생활에 필요한 정보와 지식, 가치와 재미를 제공하는 세상을 보는 창입니다. 특히 공영방송 KBS는 건전한 오락과 즐거움, 편안함과 기쁨을 제공하는 문화의 쉼터입니다. 나아가 시대정신과 현실의 다양한 문제점을 제기하고 그 대안과 해결책을 모색하는 한국인의 동반자이자 길라잡이입니다. 다채널 다매체 시대, 공영방송 KBS는 국민의 관심과 기대에 부응하고 국가기간방송으로서 공적 책무를 성실히 수행하고 실천하는데 최선의 노력을 다하고 있습니다.

국민으로부터 부여받은 공영방송의 막중한 책무를 수행하는 KBS 한국방송은 방송제작에 공정하고 공평한 자세로 최선을 다하며 방송제작과 관련한 각종 법률과 규정을 지키고 있습니다. 이를 위해 KBS 한국방송은 시청자본부 아래 〈시청자상담실〉을 두고 24시간 운영, 시청자들의 다양한 목소리와 의견에 귀기울이고 있습니다.

〈KBS시청자상담실〉은 시청자의 소중한 의견과 대안을 365일 겸허히 수렴함은 물론, KBS의 모든 방송제작자가 함께 공유하고 나누는 소통의 장과 통로로서 그 역할을 다하고 있습니다. 이렇게 모아진 시청자들의 다양한 의견과 평가는 매년 〈KBS시청자상담 백서〉로 발행됩니다. 〈2012년 KBS시청자상담 백서〉는 시청자 여러분이 2012년 한 해 동안 KBS 한국방송에 보내주신 다양한 지적과 제안, 격려와 평가가 어떻게 제작진에게 전달되고 그것이 어떻게 반영되어 긍정적이 변화를 일으켰는지를 잘 보여주고 있습니다.

〈2012년 KBS시청자상담 백서〉는 KBS 한국방송이 시청자를 존중한다는 징표고 공영방송으로서 그 책무를 다하고 있음을 알리는 소중한 결과물입니다. KBS 한국방송은 시청자상담 백서 발간을 계기로 시청자 여러분의 의견과 지적에 더욱 귀 기울이며 변화와 신뢰로 화답하고자 합니다.

시청자 여러분의 다양한 의견과 평가, 대안을 한데 모은 〈2012년 KBS시청자상담 백서〉가 KBS 한국방송을 살피고 헤아리는 기록이 되고 시청자들의 참여와 평가를 연구할 수 있는 자료로 쓰여지길 간절히 바랍니다.

2013. 4. 1.

한국방송공사 시청자본부장 **문 창 석**

Contents

발간사 ····· 3

| 소통 | ····· 5
1. 시청자상담실 운영 ····· 6
2. 시청자상담 일일보고서 ····· 9
3. 2012 시청자상담 운영실적 ····· 29
4. 상담내용 분석 ····· 65

| 공유~변화 | ····· 97
5. 제작진의 답변 ····· 98
6. 시청자위원회 ····· 139
7. 시청자 권리보호 소위원회 ····· 157
8. 시청자평가 소위원회 ····· 173
9. 시청자 참여프로그램 소위원회 ····· 188
10. 뉴스 옴브즈맨 위원회 ····· 197
11. 정보공개 제도 ····· 200
※ Q&A ····· 209
- 수신료와 난시청의 이해 ····· 209
- 디지털방송 및 디지털전환의 이해 ····· 212
- 디지털전환 신청요강 ····· 214
- 지상파 직접수신을 위한 공동주택 수신환경 개선사업 ····· 215

| 신뢰받는 KBS | ····· 217
12. 영향력 ····· 218
13. 신뢰도 ····· 225
14. 부록 (관련근거) ····· 227
- KBS 방송강령 ····· 228
- KBS 민원사무처리규정 ····· 233
- KBS 시청자위원회 운영규정 ····· 239
- KBS 시청자 참여프로그램 운영지침 ····· 245
- 뉴스 옴브즈맨 위원회 운영규정 ····· 252
- KBS 고충처리인 운영지침 ····· 254
- KBS 정보공개심의위원회 구성 및 운영기준 ····· 257
- KBS 방송제작가이드라인 중 '시청자서비스' 부문지침 ····· 262

1. 시청자상담실 운영 • 06

2. 시청자상담 일일보고서 • 09
• 주요의견 선정기준
• 시청자상담 의견분류
• 시청자상담 가이드
• 시청자상담 일일보고서 참고 기재 내용
• 시청자상담 보고서 견본

3. 2012 시청자상담 운영실적 • 29
• 시청자의견 집계
• 월별 다수의견
• 월별 다수의견 상세내용
• 월별 top10 의견

4. 상담내용 분석 • 65
• 연도별 상담건수 변화
• 주요 내용별 시청자의견

1 시청자상담실 운영

한국방송공사(이하 KBS)는 시청자의 다양한 요구를 충족시키고 시청자의 삶에 긍정적인 변화를 위해 공영방송의 책무를 성실히 실천하고 있습니다. 방송제작의 자유를 국민으로부터 부여받은 KBS는 시청자의 의견을 듣고 공유하며 스스로의 변화를 통해서 국민들에게 신뢰를 받는다는 건강한 방송제작 철학을 가지고 있습니다.

KBS시청자본부[1]는 시청자권익을 담당하는 시청자권익보호국[2] 내에 시청자서비스부를 두고 시청자상담실을 운영하고 있습니다. 이는 방송법 제4장 한국방송공사 제54조(업무)에 따른 시청자 불만처리와 시청자 보호를 위한 기구의 설치, 운영 의무입니다.

1) 시청자본부는 시청자권익보호국, 재원 관리국, 광고국, 경영관리국으로 구성되어있다.
2) 시청자권익보호국은 선임부서인 시청자서비스부와 시청자사업부, 사회공헌부, KBS홀운영부 등 4개 부서로 이루어져 있다.

| 방송법 제54조 |

방송법 제54조(업무)

① 공사는 다음 각호의 업무를 행한다.

1. 라디오방송의 실시
2. 텔레비전방송의 실시
3. 위성방송등 새로운 방송매체를 통한 방송의 실시
4. 방송시설의 설치 · 운영 및 관리
5. 국가가 필요로 하는 대외방송(국제친선 및 이해증진과 문화 · 경제교류 등을 목적으로 하는 방송)과 사회교육방송(외국에 거주하는 한민족을 대상으로 민족의 동질성을 증진할 목적으로 하는 방송)의 실시
6. 한국교육방송공사법에 의한 한국교육방송공사가 행하는 방송의 송신 지원
7. 시청자 불만처리와 시청자 보호를 위한 기구의 설치 및 운영
8. 전속단체의 운영 · 관리
9. 방송문화행사의 수행 및 방송문화의 국제교류
10. 방송에 관한 조사 · 연구 및 발전
11. 제1호 내지 제10호의 업무에 부대되는 수익사업

② 국가는 제1항제5호에 해당하는 업무에 대하여 보조금을 지원할 수 있다.

③ 공사는 이사회의 의결을 거쳐 제1항 각호에 해당하는 업무 또는 이와 유사한 업무를 행하는 법인에 대하여 그 자본금의 전부 또는 일부를 출자할 수 있다.

시청자상담실[3]은 시청자의 권익보호를 위해 365일(1일, 24시간 상담) 동안 시청자와 KBS가 만나서 소통하는 공간입니다. 시청자상담실의 방송전문 상담원은 26명이며 주간 2교대, 야간 2조 근무형태로 시청자상담 업무를 처리하고 있습니다. 시청자상담실이 담당하는 주요업무는 KBS프로그램의 방송정보를 시청자에게 알려주고 모든 프로그램에 대한 시청자의 다양한 의견을 경청 · 접수해서 전직원이 공유하게 하는 것입니다.

시청자상담실은 방송에 대한 모든 것[4]을 제공하고 나누는 곳입니다. 따라서 시청자상담실은 시청자들의 삶의 친절한 동반자가 되고자 최선을 다하고 있습니다.

3) 시청자상담 홈페이지 주소는 http://iaudience.co.kr
4) 방송정보 문의, 시청소감, 각종 건의, 출연자정보, 편성요청, 제작진에 대한 의견, 수신료 문의 등등

시청자로부터 의견접수는 전화, 인터넷(시청자상담실 자유게시판과 1:1 메일 문의), ARS, 서신, 팩스, 방문 등 다양한 미디어와 상담으로 진행되고, 상담 청취에서 처리, 사내공지까지 신속, 정확, 신뢰성을 유지하려 노력하고 있습니다.

■ **상담실 홈페이지 :** http://iaudience.kbs.co.kr

☎ **상담실 연락처 :** 02- 781-1000, 1588-1801, 1577-1300 (안내번호 2번)

시청자상담실은 시청자상담 일일보고서를 작성해서 시청자뿐만 아니라, KBS전직원이 볼 수 있도록 공개하고 있습니다. 시청자상담 일일보고서는 당일 오전 6시부터 익일 오전 6시까지 접수한 시청자 의견입니다. KBS전직원들은 매일 사내 전자문서 시스템인 '코비스(KOBIS)'에서 보고서를 보며 일일보고서는 KBS 방송제작 및 경영 효율화에 반영되고 있습니다.

또 시청자상담 일일보고서는 시청자상담실 홈페이지 게시판에 매일 게시되며 시청자는 이곳에서 시청자의견과 전달 과정을 자유롭게 확인할 수 있습니다.

2 시청자상담 일일보고서

방송은 전통과 혁신, 보수와 진보, 개인과 사회의 융합, 동질성과 다양성 등 다양한 문화양식의 종합 결정체입니다. KBS의 프로그램을 시청한 시청자들의 반응은 매우 다양하게 시청자상담실로 전달됩니다. 방송을 통해 유익했던 정보를 다시 묻고, 감동 깊은 소감을 남기기도 합니다. 때로는 잘못된 방송 정보나 방송에 대해 조언도 아끼지 않습니다. 시청자서비스부는 공영방송의 철학을 실천하고자 방송제작지침[5]과 공영성[6]의 기준으로 주요의견과 세부내용으로 구성한 시청자상담 일일보고서를 작성하고 있습니다.

1 주요의견 선정기준

■ **시청자의 권익에 관한 의견**

- 방송으로 인해 금전적 피해, 신체상의 피해를 당했다는 의견
- 방송으로 인해 개인의 법익(명예훼손, 성명, 초상, 음성, 모욕죄)에 침해를 받은 내용

■ **방송제작의 공영성에 대한 의견**

- 방송내용의 공정성, 정확성, 진실성에 대한 타당한 의견
- 출연자, 제작진, 공사직원의 사회적 물의(음주운행, 폭행, 시민불편)에 대한 항의 의견
- 방송수신에 대한 다수의 합당한 불편 내용
- 방송과 제작진, 공사직원에 대한 시청자의 합당한 호평과 칭찬

■ **사회적 의제를 제시한 내용**

- 사회적 현안에 대한 합리적이고 공영성이 높은 의견과 제안
- 타 방송, 신문 등에 방송, 보도되어 사회적 이슈가 되고 있는 사안에 대한 의견

5) KBS 방송제작가이드라인
6) KBS 방송강령

시청자상담실은 시청자의 의견을 청취할 때 최우선적으로 시청자의 권익과 프로그램의 사회적 역할에 대한 관점으로 상담을 하고 있습니다. 시청자들의 의견을 듣고 방송 제작진들에게 정확하고 객관적으로 상담 내용을 전달하는 시청자상담실의 책무는 시청자상담실과 KBS 구성원들과의 상호 신뢰속에서 이루어지고 있습니다.

2 시청자상담 의견분류

순번	대분류	구분	중분류	소분류
1	편성	의견	제언	영화 편성 요청
2				재방송 고정 편성
3				재방송 요청
4				정규편성 요청
5				편성 요청
6				편성 변경 요청
7				편성시간 확대 요청
8				편성 불만
9				전국방송 편성 요청
10				로컬방송 편성 요청
11				편성 호평
12				DMB 편성 요청
13			지적	편성변경 사전 미고지
14				결방지적
15				편성시간 변경 불만
16				편성시간 지적
17				결방 자막 미고지
18	보도		제언	방송정보 요청
19				보도 요청
20				보도내용 제언
21				심층보도 요청
22				앵커 의상 제언
23				일기예보 요청
24				일기예보 제언
25				자막표기 제언
26				전문용어 자막해설 요청
27				중계방송 요청
28				진행자 복귀 요청
29				참여전화 제언
30				토론진행 제언
31				패널 섭외 제언
32			지적	바른말 사용 요청
33				방송내용 불만
34				방송음향 지적
35				방송장면 지적
36				방송태도 지적
37				범죄모방 우려

순번	대분류	구분	중분류	소분류
38	보도	의견	지적	보도내용 지적
39				어색한 표현 지적
40				올바른 단어사용
41				우리말 사용 요청
42				자료화면 지적
43				자막오류 지적
44				자막크기 조정
45				자막표기 요청
46				정정보도 요청
47				정확한 명칭 사용
48				정확한 보도 요청
49				진행자 교체 검토
50				진행자 발언 지적
51				진행자 용모 지적
52				진행자 음성 지적
53				진행자 의상 지적
54				진행자 태도 지적
55				캐스터 의상 지적
56				틀린발음 지적
57				틀린정보 지적
58				틀린표현 지적
59				패널 발언 이견
60				패널 발언 지적
61				패널 태도 지적
62			호평	감사 인사
63				방송 요청
64				방송 호평
65				앵커 호평
66				진행자 호평
67				추가보도 요청
68	스포츠		제언	선수 정보 요청
69				중계방송 요청
70			지적	중계권 미확보 불만
71			호평	중계방송 호평
72	시사.교양 연예.오락 드라마 라디오		제언	ARS 기부 제언
73				공익광고 제작 요청
74				노래 선곡 추천
75				도서발간 요청
76				드라마 극본 제언

순번	대분류	구분	중분류	소분류
77	시사.교양 연예.오락 드라마 라디오	의견	제언	방송내용 정보제공
78				방송내용 제언
79				토론진행 제언
80				생방송 요청
81				방송소재 추천
82				방송정보 요청
83				방송제작 요청
84				방송제작 참고
85				방송참여 접수방법
86				방송참여 제언
87				예고편 방송 요청
88				자막표기 제언
89				전문용어 자막해설 요청
90				진행자 복귀 요청
91				진행방식 제언
92				참여전화 확대
93				참여전화 제언
94				출연섭외 요청
95				출연섭외 제언
96				출연자 발언 제언
97				출연자 섭외 요청
98				출연자 섭외 제언
99				출연자 이름 표기
100				캠페인 제작 요청
101				코너 신설 요청
102				코너 소재 추천
103				코너 재개 요청
104				패널 섭외 제언
105				프로그램 제작 요청
106				후속방송 요청
107			지적	광고방송 과다 지적
108				광고방송 지적
109				내레이션 지적
110				내레이터 교체
111				노래 선곡 불만
112				무대조명 지적
113				바른말 사용 요청
114				방송내용 불만
115				방송내용 지적

순번	대분류	구분	중분류	소분류
116	시사.교양 연예.오락 드라마 라디오	의견	지적	방송소재 지적
117				방송음향 지적
118				방송정보 사전 공지
119				방송정보 제공 요청
120				방송태도 지적
121				방청 불만
122				방청 진행요원 불친절
123				방청권 신청 문의
124				방청권 신청에 대한 제언
125				어색한 표현 지적
126				올바른 단어사용
127				우리말 사용 요청
128				자료화면 지적
129				자막오류 지적
130				자막크기 조정
131				자막표기 요청
132				정확한 명칭 사용
133				진행요원 불친절
134				진행자 교체 검토
135				진행자 발언 지적
136				진행자 용모 지적
137				진행자 음성 지적
138				진행자 의상 지적
139				진행자 태도 지적
140				촬영현장 주변 피해
141				출연 섭외 지적
142				업체 선정 불만
143				출연대역 지적
144				출연자 규제 마련
145				출연자 발언 지적
146				출연자 선정 불만
147				출연자 연락처 비공개 요청
148				출연자 용모 지적
149				출연자 의상 지적
150				출연자 정보 보호
151				카메오 출연 지적
152				케이블 재전송 중단
153				틀린발음 지적
154				틀린정보 지적
155	시사.교양 연예.오락 드라마 라디오	의견	지적	틀린표현 지적
156				패널 발언 이견
157				패널 발언 지적
158				패널 행동 지적
159				시청연령 표기 제언
160				프로그램 폐지 반대
161			호평	감사 인사
162				방송 요청
163				방송 호평
164				방송재개 기대
165				연속제작 요청
166				앵커 호평
167				연기자 호평
168				진행자 호평
169				추가방송 요청
170				코너 고정 편성
171				특집프로 제작 요청
172				편성 호평
173	경영		제언	DVD 판매요청
174				다양한 접수 요청
175				영상물 판매
176				음원 서비스 요청
177				홈페이지 제언
178			지적	K서비스 개선
179				K애플리케이션
180				직원 불친절
181				홈페이지 게시판 관리
182				홈페이지 미리보기
183				홈페이지 다시듣기
184				홈페이지 다시보기
185				홈페이지 서비스 오류
186				홈페이지 이용 불편
187				홈페이지 정보 오류
188			호평	직원 친절
189	기술		제언	난시청 해소 요청
190				디지털전환 제언
191			지적	디지털전환 불만
192				난시청 불만

3 시청자상담 가이드

- 민주사회의 유지 · 발전을 위해 방송에서 정보와 의견이 자유롭게 반영되는가?
- 사회와 개인에게 커다란 영향, 법적 분쟁을 일으킬 위험이 있는가?
- 모든 보도, 정보 프로그램은 정확한 사실에 근거해서 제작되는가?
- 방송표현이 시청자의 기본인권을 침해하는가?
- 모든 프로그램에서 사회적 신분, 계층, 성별, 나이, 종교, 출신지역, 국적, 인종 등에 따른 다양한 의견과 이익을 차별 없이 균형 있게 반영하는가?
- 프로그램은 한민족의 정체성과 국가의 자주성을 확립하는 책임을 다하는가?
- 세계의 균형 발전, 인류 복리를 이룰 수 있는 프로그램을 편성, 제작하는가?
- 방송프로그램은 사실과 제작자의 의견을 명확하게 구분하는가?
- 성 표현에 있어서 일반적으로 인정된 사회적 가치를 존중하고 반영하는가?
- 청소년(어린이)이 프로그램의 폭력묘사를 통해 부정적인 영향을 받는가?
  (범죄용인, 미화. 범죄수법 상세 묘사, 모방충동. 공포감, 잔혹감)
- 언어는 정확하고 아름다운 한국어를 사용하는가? (어휘, 어법, 발음)
- 어린이와 청소년 각자의 개성을 존중하며 소질과 능력을 계발하고 건전한 인성교육에 기여하는가?
- 어린이와 인터뷰는 부모나 법적인 보호자의 동의를 얻었는가?
- 취재, 제작과정에서 취재 대상과 시청자들에게 진실하게 대하는가?
- 취재원과의 보호 신뢰, 실명공개, 내부 고발자 익명보도 원칙은 잘 지켜지는가?
- 개인의 사생활(초상권포함), 사적인 일이 개인의 의사와 상관없이 공개되거나 간섭받았는가?
- 제작자는 여론조사의 목적에 따라 적절한 조사방법을 실행하는가?
  (통계조사, 여론조사 – 의뢰기관, 조사기관, 조사방법, 조사기간, 오차한계)
- 제작 편집과정에서 기본적인 인권의 보호를 위해 세심한 주의를 기울이는가?
- 음악의 선택은 문화적 편견, 개인적 취향에 지나칠 정도로 영향을 받는가?
- MC와 출연자는 프로그램의 기획 의도나 내용과 동떨어진 발언과 행동을 하는가?
- 재연된 영상은 자막이나 멘트 등으로 재연을 알 수 있게 표시하는가?
- 프로그램의 그래픽은 간결하고 명확한 것인가?
- 모자이크등 방송대상의 익명성을 보장하기 위해 세심하게 제작되었는가?
- 선거기간을 제외하고 정치인의 출연은 제한이 없지만 고정적으로 출연하는가?
- 출연자의 성향을 미리파악해서 방송의 내용의 균형, 사전주의 등을 잘 실행하는가?
- 경제관련 프로그램은 국민의 경제활동에 중대한 영향을 미침으로 신중한가?
- 경제관련 프로그램은 경제문제가 경제용어를 시청자가 이해하기 쉽도록 표현하는가?
- KBS는 전통문화와 예술에 지속적인 관심을 갖고 문화예술 창조에 이바지 하는가?
- 자연프로그램은 자연에 대한 정확한 지식, 소중함, 환경보존의 역할에 기여하는가?
- 음식, 조리 프로그램은 국민의 식생활과 건강, 음식문화를 고려해 신중하고 적절한가?
- 간접광고의 요소배제, 합리적 가격, 위생, 함량이 균일, 지속적 서비스 등 고려되는가?
- 혐오스럽고 비위생적인 재료, 잔인성 식재료는 충분히 고려되어 방송되는가?
- 음식의 효능, 효과에 관한 사항이 가급적 배제되는가? (객관적, 신뢰자료 제시가능)
- 의학 프로그램은 전문가의 자문을 받아 제작되는가?
- 협찬금으로 제작, 방송물은 공공의 이익을 추구하는가?(공공기관, 공공단체)

4 시청자상담 일일보고서 참고 기재 내용

시청자상담 보고서는 사내 전직원이 공감할 수 있는 객관적인 자료가 수록됩니다. 시청자상담실은 타당하고 정확한 보고서를 작성하려 노력하고 있습니다.

■ 검증과 확인 단계 / 정확성, 사실성, 객관성

- KBS 프로그램 홈페이지 방송정보 및 공지사항
- 방송 다시보기
- 제작진과 사실 확인
- 보도관련 내용 출처(담당처) 확인을 통한 객관적 사실 확인
- 업체 주소, 연락처 확인
- 출연자 정보 기재
- 표준어 및 바른 우리말 사용

■ 판단 단계

- 방송의 자유와 제작자의 책임
- 제작과정의 정확, 공정, 진실
- 국민의 보편성, 사회통합, 민주적 여론 형성
- 프로그램의 공익성, 공영성
- 방송강령, KBS방송제작가이드라인 참고

■ 제작진의 답변단계

- 민원에 대한 제작진의 입장 공지
- 프로그램 홈페이지의 답변 내용

5 시청자상담 일일보고서 견본

시청자상담 일일보고서

2012. 12. 31.(월)

시 청 자 상 담 실

시청자상담 일일보고서 (12.31)

■ KBS 담당: 시청자서비스부

Ⅰ. 상담실적

- ㅇ 상담기간: 2012. 12. 28.(금) 06:00 ~ 2012. 12. 31.(월) 06:00
- ㅇ 상담건수: 3,001건
- ㅇ 주요의견: 1TV「생로병사의 비밀」- 방송 호평

Ⅱ. 주요의견 내용

ㅇ 프로그램명 :「생로병사의 비밀」'현대인의 마음병 - 불안장애'

방송일시 : 2012. 12. 29.(토) 1TV (20:00-21:00)

- 상담의견 : 방송 호평 (2명)

마음의 병으로 알려져 있는 '강박장애', '공황장애', '사회공포증', '범불안장애'에 대해서 방송되었다. 본인도 평소에 과도한 불안증으로 우울증을 앓고 있는데, 정신질환에 대한 편견 때문에 가족들에게도 알리지 못하는 등 어려움을 겪고 있었다. 이번 방송에서 불안장애의 고통과 증상, 치료방법을 소개해 줘서 많은 도움이 되었다. 본인과 같은 불안장애 환자들에게 큰 도움이 되었다고 생각된다. 제작진에게 감사 인사를 전한다.

※ 교양국장 (시청자의견 이메일발송 / 12. 31. 07:03 문자 통보)
교양국 EP1 (시청자의견 이메일발송 / 12. 31. 07:03 문자 통보)
교양국 CP1 (시청자의견 이메일발송 / 12. 31. 07:03 문자 통보).

Ⅲ. 일일 상담내용

1. 상담실적 : 총 3,001건

ㅇ 형태별 분류

전화	인터넷	우편·FAX	방문	계
2,821	180	-	-	3,001

ㅇ 채널별 분류

1TV	2TV	라디오	DMB	인터넷	非채널	계
1,039	845	61	5	-	1,051	3,001

ㅇ 내용별 분류

의견제시	단순문의	기타	계
21	2,980	-	3,001

ㅇ 분야별 분류

방송	기술	경영	기타	계
1,950	182	361	508	3,001

의 견 제 시	문 의
【편 성】 (2건) ㅇ「명화극장」 외 - 편성 요청 등 **【보 도】** (1건) ㅇ 보도 - 심층보도 요청 **【교 양】** (6건) ㅇ「생로병사의 비밀」 외 - 방송 호평 등 **【연예오락】** (9건) ㅇ「2012 KBS 가요대축제」 외 - 방송 호평 등 **【드라마】** (2건) ㅇ 주말연속극「내 딸 서영이」 외 - 방송 호평 등 **【라디오】** (1건) ㅇ 1R「농수산 오늘」 - 방송 호평	**【방 송】** ㅇ「생생 정보통」 - '무한오리' 연락처 문의 333건 ㅇ「2012 KBS 가요대축제」 - '방청 및 출연진' 문의 120건 ㅇ「6시 내고향」 - '성황림마을 체험관' 연락처 문의 64건 ㅇ「아침마당」 - '오은영 소아청소년클리닉' 연락처 문의 61건 ㅇ「무엇이든 물어보세요」 - '12.28.방송정보' 문의 60건 외 1,291건 **【기 술】** ㅇ「난시청」 문의 56건 ㅇ「디지털전환」 문의 107건 외 19건 **【경 영】** ㅇ「전화교환」 문의 151건 ㅇ「홈페이지」 문의 100건 ㅇ「사업 및 행사」 문의 30건 ㅇ「수신료」 문의 29건 ㅇ「프로그램 구입」 문의 37건 외 14건 **【기 타】** ㅇ 한전 문의사항 외 507건

2. 프로그램별 의견

지적사항	세부내용
[편 성]	
편성 요청	ㅇ 「명화극장」 '솔로이스트' – 1TV (금) (00:20–01:50) – 음악, 미술, 문학이 한데 어우러져 있는 종합 예술적인 작품으로 음악이 주는 감동과 화려한 영상미가 돋보이는 영화이다. 두 남자의 깊은 우정을 탄탄한 구성으로 그려내 많은 관객으로부터 호평을 받은 작품이다. 우리말 더빙으로 제작, 방송해 주기 바란다. ※참고: 솔로이스트 (The Soloist) – 감독: 조 라이트 – 주연: 제이미 폭스, 로버트 다우니 주니어 – 제작국/ 제작년도: 영국, 미국, 프랑스/ 2009 **※의견제시자 : 조00 (basar***)**
편성 제언	ㅇ **심야방송 편성 제언** – 1TV가 24시간 종일 방송을 통해 다양한 프로그램을 제공해 주어 기쁘다. 심야 시간대에 다큐멘터리나 클래식 공연, 스포츠 방송뿐만 아니라 고전영화도 편성, 방송해 주면 좋을 것 같다. 요즘에는 고전영화를 볼 수 있는 기회가 거의 없다. 그 시대를 살았던 중·장년층 시청자에게 유익한 시간이 될 것이다. **※의견제시자 : 황00 (011–***–***)**
[보 도]	
심층보도 요청	ㅇ **보도** – 경북 구미 불산 누출사고 피해 주민들이 임시 거주지로 이주한 지 70여 일 만에 모두 귀가했다는 기사를 접했다. 사고지역의 토양, 하천과 지하수의 수질이나 농작물 재배 등 주민생활에 문제는 없는지 궁금하다. 또한 주민들에게 지급될 보상금액이 어떻게 책정되는지, 보상금액 산정 기준과 지급 방법에 대해서도 심층 보도해 주기 바란다. **※의견제시자 : 박00 (ji***)**

지적사항	세부내용
[교 양]	
방송제작 참고	ㅇ 「아침마당」 '생생토크 – 세상에서 가장 강한 이름 여자' – 2012. 12. 28.(금) 1TV (08:25–09:30) – 다양한 패널들이 출연하여 편안한 분위기 속에서 이야기를 나누는 코너이다. 하지만 패널들은 의자에 앉아있는 반면, 김재원, 이금희 아나운서는 서서 진행해서 어색해 보였다. 진행자들도 앉아서 진행해서 좀 더 편안한 분위기를 연출해 주기 바란다. **※의견제시자 : 김00 (061–***–****)**
방송소재 추천	ㅇ 「무엇이든 물어보세요」 – 1TV (월–금) (10:00–10:55) – 신장은 몸속의 노폐물을 여과해 주는 일종의 정수 기능을 담당하고 있다. 그런데 신장에 염증이 생기거나, 신장 혈관이 수축하면서 그 기능을 잃는 경우, '만성 신장염'이나 '말기 신부전증'으로 악화될 수도 있다. 초기에는 증상이 없지만 질환이 심해지면 혈액투석을 받아야 할 정도로 위험한 질병이다. 신장질환의 예방과 치료법에 대해 방송해 주기 바란다. **※의견제시자 : 익명 (063–***–****)**
방송 호평	ㅇ 「송년특집 희망을 그리는 학교」 – 2012. 12. 29.(토) 1TV (19:10–20:00) – 전라남도 신안군의 작은 섬에 위치한 안좌초등학교 학생들의 오케스트라 도전기가 방송되었다. 각기 다른 성격의 아이들이 음악을 통해서 소통하고 화합해 가는 모습이 그려졌다. 아름다운 섬 마을 풍경과 해맑은 아이들을 보며 유년시절의 모습이 떠올라 과거의 향수를 느낄 수 있었다. 다가오는 새해를 앞두고 밝고 긍정적인 희망의 메시지를 받은 것 같아 뿌듯했다. **※의견제시자 : 김00(010–****–****)**

지적사항	세부내용
방송 호평	ㅇ 「생로병사의 비밀」 '현대인의 마음병 - 불안장애' - 2012. 12. 29.(토) 1TV (20:00-21:00) - 마음의 병으로 알려져 있는 '강박장애', '공황장애', '사회공포증', '범불안장애'에 대해서 방송되었다. 본인도 평소에 과도한 불안증으로 우울증을 앓고 있는데, 정신질환에 대한 편견 때문에 가족들에게도 알리지 못하는 등 어려움을 겪고 있었다. 이번 방송으로 불안장애의 고통과 증상, 치료방법을 소개해 주어 많은 도움이 되었다. 본인과 같은 불안장애 환자들에게 큰 도움이 되었으리라 생각된다. 제작진에게 감사 인사를 전한다. (2명) **※의견제시자 : 고00 (031-***-****) 외**
생방송 요청	ㅇ 「심야토론」 '새 정부, 성공의 조건은?' - 2012. 12. 29.(토) 1TV (23:10-00:50) - 제18대 대통령직 인수위원회 출범을 앞두고 인수위의 과제와 새 정부의 성공조건에 대해 토론하는 시간을 가졌다. 방송 중, 시청자 의견을 제시하고 싶었지만, 시청자 참여 접수를 받지 않아 아쉬웠다. 차후에는 녹화방송이 아닌 생방송으로 진행하여 시청자 의견을 접수받아 주기 바란다. ※참고: 생방송이 아닌 녹화방송으로 진행되어 시청자 참여전화를 접수받지 않았음. [다큐3 (3232)] **※의견제시자 : 익명 (010-****-****)**
[연예·오락]	
방송 호평	ㅇ 「2012 KBS 국악대상」 - 2012. 12. 29.(토) 1TV (12:10-14:00) - 2012년 한 해 동안 공연 및 방송 활동을 통해 국악의 발전에 기여한 국악인을 시상했다. 국악의 전통성을 계승하고 시대의 흐름에 따라 새롭게 창작된 음악을 들려주기 위해 끊임없이 노력하는 국악인들에게 격려의 박수를 보내고 싶다. 또한 지상파 유일의 국악 프로그램인 「국악한마당」 이 시청자 곁에 오래도록 남아 국악을 후손들에게 계승하는데 기여해 주기 바란다. **※의견제시자 : 최00 (010-****-****)**

지적사항	세부내용
방송 호평	ㅇ 「사랑의 리퀘스트」 - 2012. 12. 29.(토) 1TV (18:00-19:00) - 이명박 대통령 부부가 출연하여 소외계층을 찾아가 도움을 전하는 내용이 방송되었다. 김윤옥 여사가 직접 요리하여 아이들과 식사하는 모습이 정다워 보여 훈훈함이 느껴졌다. 매서운 한파로 소외된 이웃에 대한 관심이 절실한 요즘, 주변을 돌아보는 계기가 되었으리라 생각한다. 대통령 내외를 섭외해 준 제작진에게 감사 인사를 전한다. **※의견제시자 : 조00 (010-****-****)**
진행자 의상 지적	ㅇ 「열린음악회」 - 2012. 12. 30.(일) 1TV (18:00-19:00) - 진행자 황수경 아나운서가 민소매 드레스를 입고 출연했다. 연일 계속된 한파로 인해 전력 수급에 비상이 걸렸다고 보도하면서, 「열린음악회」 진행자가 계절에 맞지 않은 의상을 착용하여 시청하기에 불편했다. KBS가 에너지를 낭비하고 있는 것처럼 느껴질 수 있다. 진행자는 계절에 맞는 의상을 착용하고 진행해 주기 바란다. (2명) **※의견제시자 : 이00 (041-***-****) 외**
방송내용 지적	ㅇ 「여유만만」 '2012 총결산 스타의 집 BEST OF THE BEST' - 2012. 12. 28.(금) 2TV (09:40-10:50) - 2012년 한 해 동안 소개되었던 스타들의 집을 다시 한 번 보여주고, 그 중에서 최고의 집을 선정하는 내용이 방송되었다. 크고 화려한 집과 고급스러운 내부 인테리어를 중점적으로 보여주었는데, 과연 시청자들에게 유익한 정보인지 의문이 든다. 스타들이 거주하고 있는 집은 위화감만 줄 뿐이지 공감하기 어려운 부분이 많다. 2012년 한해를 돌아보고 연예인들이 어려운 이웃들을 위해 봉사하는 내용이 방송되었다면 더욱 좋았을 것이다. 방송소재 선택 시, 유의해 주기 바란다. **※의견제시자 : 익명 (051-***-****)**

지적사항	세부내용
선정적 의상 지적	ㅇ 「2012 KBS 가요대축제」 – 2012. 12. 28.(금) 2TV (20:50–23:55) – 아이돌 가수들이 신체를 과도하게 노출하는 의상을 착용하여 선정적으로 느껴졌다. 주 시청자가 청소년인 만큼, 좋지 않은 영향을 주지는 않을지 우려된다. KBS는 공영방송인 만큼 의상에 대한 규제를 엄격히 적용하여 다른 방송사와는 차별화된 모습을 보여 타 방송사의 모범이 되어 주기 바란다. **※의견제시자 : 구00 (031–***–****)**
방송 호평	ㅇ 「2012 KBS 가요대축제」 – 2012. 12. 28.(금) 2TV (20:50–23:55) – 가수들의 화합의 대축제를 주제로 국내·외에서 활발하게 활동한 가수들과 다양한 음악인들의 화려한 무대로 즐겁게 시청했다. 90년대에 많은 사랑을 받았던 인기곡들을 후배 가수들이 부르며 훈훈한 모습을 연출했다. 연말 시상식에서 흔히 볼 수 있는 '최고의 가수상'이나, 시청자 문자 투표를 통해 가수들끼리 우위를 선점하는 대신에 다함께 즐기는 축제의 장을 마련한 것 같아 보기 좋았다. 내년에도 비슷한 콘셉트로 시청자와 음악인들이 함께 즐길 수 있는 유쾌한 방송을 만들어 주기 바란다. (2명) **※의견제시자 : 익명 (02–***–****) 외**
방송 호평	ㅇ 「불후의 명곡 전설을 노래하다」 '트로트 빅 4 특집 2탄' – 2012. 12. 29.(토) 2TV (18:15–19:55) – 가수 손호영이 출연하여 태진아의 '사모곡'과 자신의 노래인 '어머님께'를 불러 감동을 선사했다. 지난 25년 동안 친어머니와 떨어져 지내는 사연을 소개하고, 노래를 부르기 시작하자 그의 눈에 눈물이 맺히기 시작했다. 그의 진심이 담긴 노래에 매료되어 눈물을 흘릴 정도로 진정성이 느껴지는 방송이었다. 어머니의 소중함과 그리움이 담긴 노래로 시청자들의 심금을 울리기에 충분했다. 가슴 따뜻한 방송을 보여준 KBS에 감사 인사를 전한다. **※의견제시자 : 천00 (010–****–****)**

지적사항	세부내용
[드라마]	
출연자 빠른 쾌유	ㅇ 특별기획 대하드라마 「대왕의 꿈」 – 1TV (토–일) (21:40–22:30) – 김춘추 역할의 주인공 최수종이 촬영 중에 낙마 사고를 당했다는 기사를 접했다. 지난번에도 선덕여왕 역할의 박주미가 사고를 당한 바 있다. 출연자들의 연이은 사고로 시청자 입장에서 안타까움이 더욱 크다. 최수종의 빠른 쾌유를 바란다. **※의견제시자 : 김00 (010–****–****)**
방송 호평	ㅇ 주말연속극 「내 딸 서영이」 – 2TV (토–일) (19:55–21:15) – 가슴 먹먹한 부녀 이야기를 중심으로 인물간의 갈등이 최고조에 이르고 있어 흥미진진하게 시청하고 있다. 연기자들의 열연과 짜임새 있는 구성으로 드라마의 질을 높이고 있다. 주말 연속극으로 많은 사랑을 받았던 「넝쿨째 굴러온 당신」 만큼이나 뛰어난 작품이라고 느껴진다. 실제 삶과 가까운 부분에서 주제를 찾아야 하는 주말극의 특성에도 불구하고 이러한 훌륭한 작품을 만든 KBS 드라마 기획의 우수성을 칭찬하고 싶다. **※의견제시자 : 김00 (02–***–****)**
[라디오]	
방송 호평	ㅇ 「농수산 오늘」 – 1R (월–일) (05:10–05:55) – 농·수·축산업에 대한 다양한 정보를 얻을 수 있어 즐겨 청취한다. 2012년 한 해 동안 수고해 준 제작진에게 감사 인사를 전한다. **※의견제시자 : 윤00 (02–***–****)**
[기타상담]	
수신료	⊙ 수신료에 대한 상담건수: 29 건
라디오·DMB 수신	⊙ 라디오 및 DMB 수신불량 민원 건수: 1 건 ㅇ 김00: 010–****–****, DMB 수신 불량. (미처리) – 방송시설국(디지털품질관리부)으로 전달, 민원해결 의뢰함.

3. 시청자상담 통계(2012.12.28.~12.31.)

(단위: 건)

○ 방송

구분	처리 형태				소계	비고
	전화	방문	서신	인터넷		
편성	73			7	80	
보도	177			10	187	
스포츠	3			–	3	
교양	1,041			25	1,066	
예능	360			72	432	
드라마	105			14	119	
라디오	60			1	61	
인터넷 방송	2			–	2	
계	1,821	0	0	129	1,950	

○ 기술

난시청(TV, 라디오)	56				56	
수신기술	11			1	12	
주파수	2				2	
디지털전환	107				107	
DMB	5				5	
계	181	0	0	1	182	

○ 경영

전화교환	151				151	
사업 및 행사	28			2	30	
수신료	29				29	
견학	9				9	
주차	5				5	
프로그램 구입	32			5	37	
홈페이지	77			23	100	
계	331	0	0	30	361	

○ 기타

기타	491			17	508	
계	491	0	0	17	508	

3 2012 시청자상담 운영실적

1 2012년 시청자의견 집계 – 연간 739,818건 접수

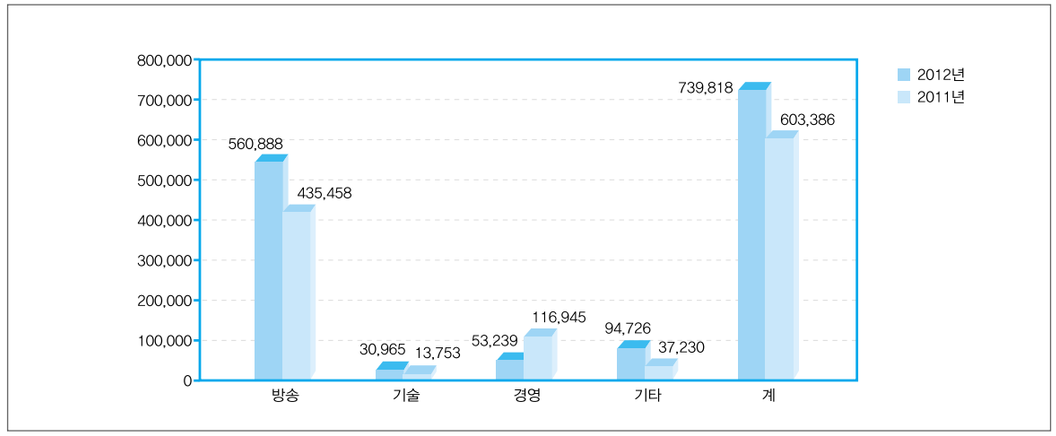
(월평균 61,652건, 일평균 2,027건)

시청자상담실은 2012년 한 해 동안 상담전화와 인터넷, 방문, 서신(우편, 팩스), ARS, 등을 통해 총 739,818건을 접수 · 처리하였으며 그 중 방송관련 의견(560,888건, 75.8%)이 대부분을 차지했습니다.

■ 2012년 월별, 분야별 상담처리 건수

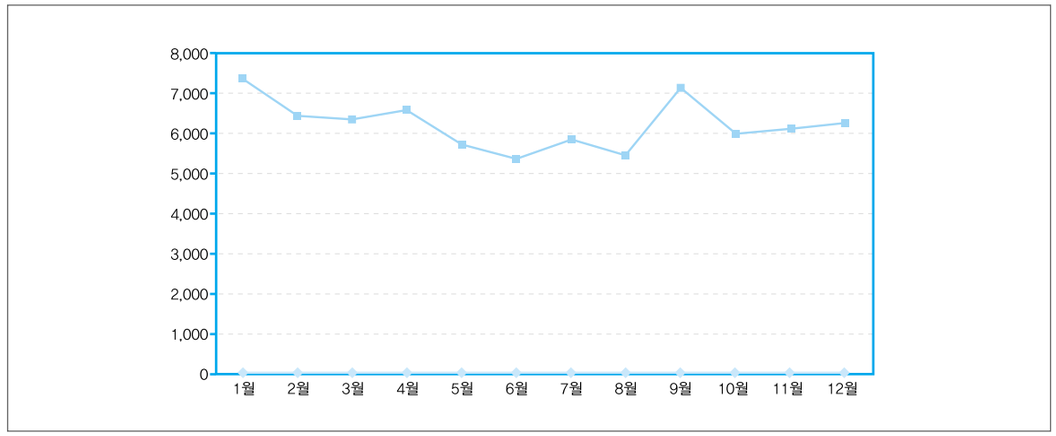
월		방송	기술	경영	기타	계
1		58,839	2,140	5,124	7,232	73,335
2		49,022	1,692	4,109	8,998	63,821
3		48,477	1,776	4,005	8,726	62,984
4		50,750	1,545	3,909	9,125	65,329
5		42,919	2,091	4,094	7,484	56,588
6		40,273	2,352	3,599	7,092	53,316
7		43,090	3,107	5,311	6,489	57,997
8		39,508	2,729	4,737	7,040	54,014
9		54,305	3,655	4,454	8,414	70,828
10		42,548	3,462	4,640	8,378	59,028
11		45,100	3,428	4,709	7,419	60,656
12		46,057	2,988	4,548	8,329	61,922
계	건	560,888	30,965	53,239	94,726	739,818
	비율	75.8%	4.2%	7.2%	12.8%	100.0%

| 2011년, 2012년 분야별 상담현황 비교 |



– 방송(내용)에 대한 시청자들의 관심은 지속적으로 증가하고 있고 방문방법, 견학, 프로그램구입, 홈페이지, 다시보기 등 경영에 대한 문의도 꾸준히 증가하고 있습니다. 주소, 전화번호 문의 등 기타상담도 증가하고 있습니다.

| 2012년 월별 시청자상담추이 |

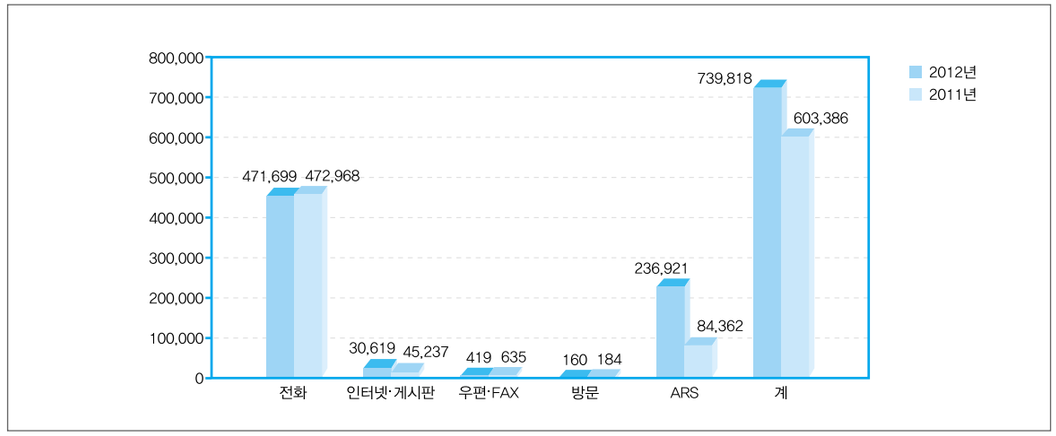


*1월과 9월에 시청자상담이 매우 상승했고 1월은 지상파(KBS2, SBS, MBC)의 케이블 TV 재전송문제. 9월은 전국적 집중호우와 녹조현상에 대한 사회적 관심이 집중되었습니다.

■ 2012년 접수형태별 상담처리 건수

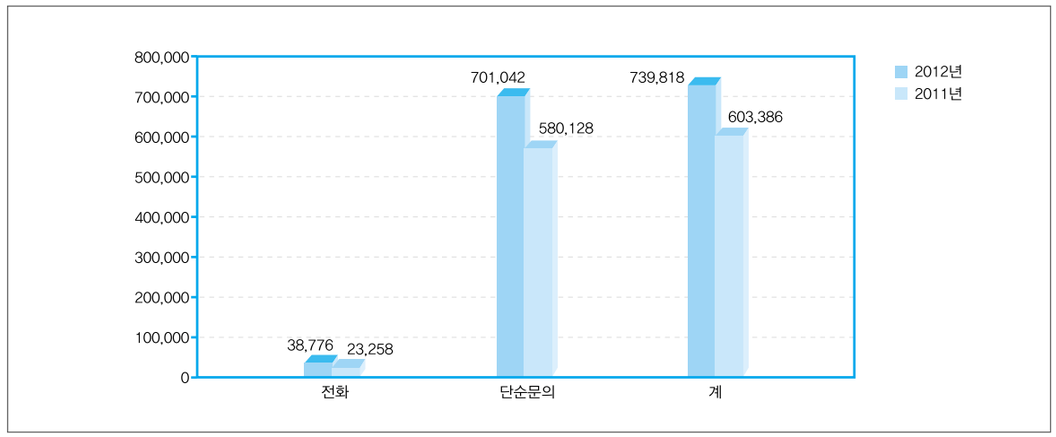
월		전 화	인터넷 · 게시판	우편 · FAX	방문	ARS	계
1		49,369	4,145	41	13	19,767	73,335
2		41,273	2,327	49	2	20,170	63,821
3		40,956	1,769	50	4	20,205	62,984
4		39,876	4,157	37	6	21,253	65,329
5		35,762	1,644	32	6	19,144	56,588
6		33,900	2,292	34	10	17,080	53,316
7		37,031	2,129	22	10	18,805	57,997
8		36,376	2,494	22	21	15,101	54,014
9		38,941	2,871	33	30	28,953	70,828
10		38,427	1,924	26	26	18,625	59,028
11		39,054	1668	48	21	19,865	60,656
12		40,734	3,199	25	11	17,953	61,922
계	**건**	**471,699**	**30,619**	**419**	**160**	**236,921**	**739,818**
	비율	**63.76%**	**4.14%**	**0.06%**	**0.02%**	**32.02%**	**100%**

| 2011년, 2012년 접수형태별 상담현황 비교 |



– 시청자상담실 홈페이지의 시청자참여에 비해서 직접상담이 가능한 전화참여 상담이 더 많습니다. 그리고 간단한 방송정보를 청취하는 ARS의 비중도 높아지고 있습니다.

| 2011년 2012년 처리형태별 상담현황 비교 |



– 시청자상담의 주내용은 방송내용에 대한 정보문의가 가장 많습니다.

■ 2012년 장르별 월별 처리 실적

월	편성	보도	스포츠	시사교양	연예오락	드라마	라디오	DMB	기타	계
1	153	72	3	168	129	16	11	–	1866	2,418
2	73	86	–	255	209	27	23	–	31	704
3	76	90	7	201	140	42	12	–	87	655
4	113	393	18	213	318	36	38	–	20	1,149
5	99	110	2	415	257	77	21	–	16	997
6	122	104	20	140	88	28	20	–	14	536
7	65	64	29	162	224	30	21	–	70	665
8	80	162	44	103	173	37	18	–	75	692
9	68	73	6	135	1,015	39	13	–	4	1,353
10	106	79	9	113	93	18	47	–	7	472
11	256	119	1	148	122	372	20	–	153	1,191
12	891	1,051	–	590	405	27	17	–	2	2,983
계 건	2,102	2,403	139	2,643	3,173	749	261	–	2,345	13,815
계 비율	15.2%	17.4%	1.0%	19.1%	23.0%	5.4%	1.9%	0.0%	17.0%	100.0%

시청자 의견은 프로그램 편성, 보도, 시사 · 교양부문에서 높은 비중으로 나타납니다. 시청자들은 새로운 프로그램 편성요구, 재방송요구, 편성시간변경 등 자신의 편의와 나이, 성별, 직업에 바탕으로 한 편성의견을 전달하고 있습니다.

뉴스보도에 대한 의견은 (심층)보도요청, 정확한 보도요구, 공정성, 형평성, 객관성에 대한 의견으로 접수되고 있습니다.

프로그램에서는 시사 · 교양에 대한 관심이 매우 높습니다. 또 시청자들에게 간접만족을 주고 현대생활에 지친 시청자들에게 휴식을 제공하는 전국명소, 세계 · 전국여행정보 프로그램들은 시청자들의 관심을 꾸준히 받고 있습니다. 스포츠채널의 다양화와 세분화로 스포츠에 대한 의견은 줄고 있습니다. 드라마에 대한 의견 접수는 상대적으로 낮으나, KBS드라마 홈페이지를 통해 드라마 내용건의, 주제설정 등 시청자의 적극적인 참여가 진행되고 있습니다.

2 월별 다수의견

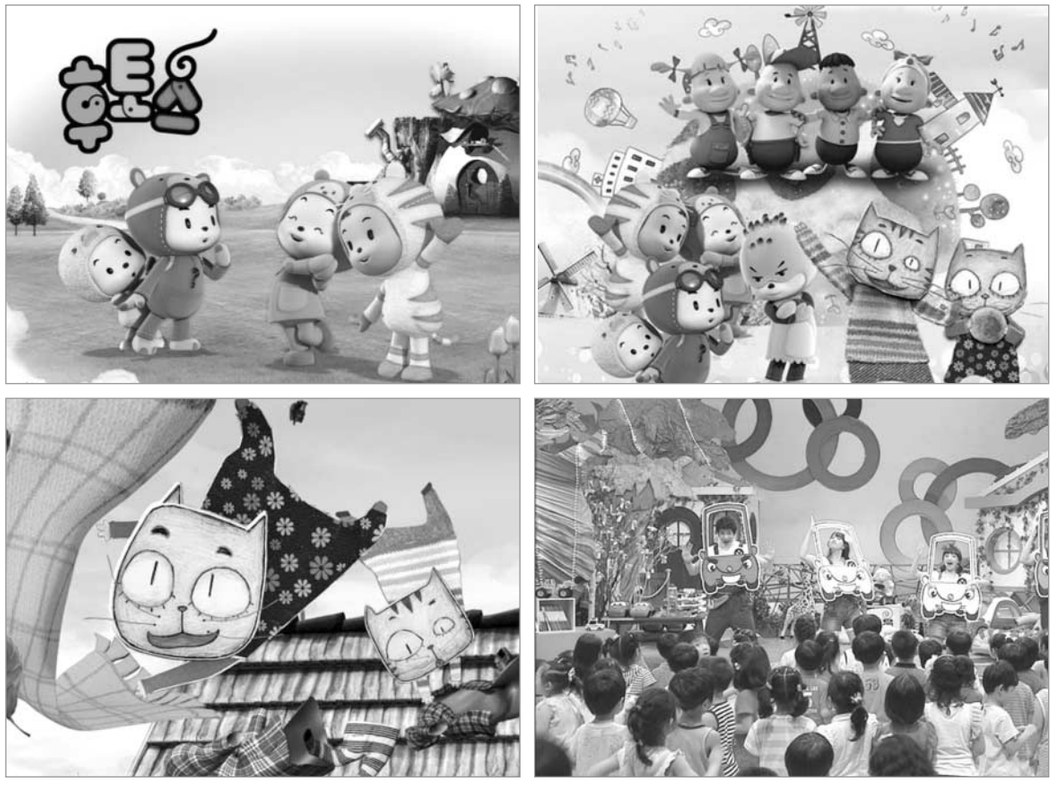
구분	프로그램명	의견 내용	건수
1월	KBS 2TV (HD,SD방송) 케이블 재송신 전송 중단 항의	TV시청에 불편을 겪게 된 것에 대한 KBS의 사과와 제도개선을 위해 노력해 주기 바란다는 내용	1,851
	1TV [광개토태왕]	4회 연속 결방에 대한 불만	76
2월	2TV [추적60분]	조선족 인터뷰 관련, 잘못 방송된 내용에 대해 정정방송 요청	68
3월	디지털전환 자막고지 관련	잦은 자막표기에 대한 불만	43
4월	2TV [해피 선데이]	〈1박 2일〉스페셜 방송편성 및 〈남자의 자격〉 재편집 방송에 대한 불만	177
	1TV [KBS 뉴스9]	한국비하 발언으로 곤욕을 치뤘던 가수 박재범관련. 사실과 다른 보도내용에 대한 지적	92
5월	1TV [인간극장]	신천지 신자의 출입금지 요청을 알리는 포스터가 모자이크 없이 방송된 것에 대한 불만	259
	2TV [2012 드림콘서트]	그룹 비스트의 공연만 짧게 방송되어 불만	168
6월	2TV [해외특별기획드라마 삼국지]	갑작스런 편성시간 변경에 대한 불만	48

구분	프로그램명	의견 내용	건수
7월	2TV [해피 선데이]	배경음악과 말소리가 끊기는 등의 방송음향 지적	53
8월	2TV [위기탈출 넘버원] 2TV [뮤직뱅크] 2012 세계자연보전총회 기념콘서트	왕따설 논란이 끊이지 않는 그룹 티아라의 출연 불만 및 규제마련 요청	121
	1TV [KBS 뉴스특보]	태풍 볼라벤에 대한 뉴스특보 자료화면이 반복적으로 방송 된 것에 대한 지적	71
9월	KBS JOY [XY 그녀]	성 전환자(트렌스젠더)가 출연하는 집단 토크쇼 편성에 대한 불만	845
	2TV [대국민 토크쇼 안녕하세요]	처제를 좋아하는 남편이 고민이라는 주부의 사연, 남편의 행동이 공감하기 어려웠다는 내용	47
10월	2TV [착한남자] 1TV [내 딸 서영이]	2012프로야구 중계로, 예정된 시간보다 늦게 방송이 시작된 것에 대한 지적	40
11월	1TV [대왕의 꿈]	여주인공 박주미의 교통사로, 결방기간이 당초 예정보다 길어지고 있는 것에 대한 불만	354
	1TV [KBS 뉴스9]	경기도, 인천지역에서 갑자기 화면이 검게 나오고 음향이 끊기는 등의 방송사고로 시청에 불편을 겪었다는 의견	144
12월	1TV [18대 대통령선거 후보자 합동토론]	토론회 진행 및 출연자 발언에 대한 지적	1,176
	1TV [독립영화관] 1TV [이야기 쇼 두드림]	커밍아웃을 선언한 동성애자 영화감독 김조광수가 [이야기 쇼 두드림]에 청춘 멘토로 출연 한 것과, 그가 제작한 동성애관련 영화가 [독립영화관]에 편성 된 것에 대한 불만	928
	2TV [개그 콘서트]	개그맨 정태호가 박근혜 당선인에게 "박근혜님, 개그하지마라"라고 발언 한 것에 대한 지적	210

3 월별 다수의견 상세내용

• 1월에는 지상파의 케이블TV 재전송중단으로 TV시청에 불편을 겪었다는 불만이 많았다.
시청자를 볼모로 지상파방송사와 케이블 TV방송사간의 다툼은 조속이 종결되어야 하며, 앞으로 이와 같은 일이 발생하지 않도록 제도개선에도 박차를 가해주기 바란다는 것이 주 된 의견(1,851건)이었다.
그 외에, 4회 연속 결방된 1TV[광개토태왕]에 대해 불만인 의견(76건)도 있었다.

• 2월에는 2TV[추적 60분]에서 조선족을 화교라고 소개하며 인터뷰한 내용에 대한 불만이 제기되었다.
본 방송으로 화교의 이미지가 많이 훼손된 것에 대해 불만을 표하고, 정정방송을 요청하는 등의 의견(68건)이 있었다.



• 3월에는 디지털전환을 알리는 자막고지에 대해 불편함을 토로하는 시청자들의 불만(43건)이 있었다. 2월말부터 방통위의 지침에 따라 TV화면 하단 일부를 가리는 안내자막으로 인해 시청에 불편을 겪었다는 것이었다.

• 4월에는 2TV[해피 선데이] 〈1박 2일〉, 〈남자의 자격〉이 스페셜방송으로 대체되거나, 재편집되어 방송된 것에 대한 불만(177건)이 있었다. 1TV[KBS 뉴스9]에서는 과거 한국비하 발언으로 곤욕을 치뤘던 가수 박재범과 관련해,사실과 다른 내용이 방송된 것에 대한 지적(92건)도 있었다.

• 5월에는 1TV[인간극장]에서 신천지(이단) 신자의 출입금지 요청을 알리는 포스터가 모자이크처리 없이 방송돼 불만(259건)이었다는 의견과, 2TV [2012 드림콘서트]의 가수별 무대 편성시간이 다른 것에 대한 불만(168건)도 접수되었다.

• 6월과 7월에는 주말에 방송되던, 2TV[해외특별기획드라마 삼국지]의 편성시간이 주중으로 변경 된 것에 대한 불만(48건)과, 2TV[해피 선데이]의 방송음향을 지적(53건)하는 의견이 있었다.

• 8월에는 왕따설 논란이 끊이지 않았던 가수, 그룹 티아라의 방송출연에 대한 불만과 이와 관련, 방송 출연에 대한규제를 마련해 달라는 요청(121건)이 있었다. 1TV [KBS 뉴스특보]에서 태풍 볼라벤에 대한 뉴스특보를 전하는 동안, 자료화면이 바뀌지 않고 반복적으로 사용 된 것에 대해 지적(71건)하는 의견도 있었다.

• 9월에는 성 전환자(트렌스젠더)가 출연하는 집단토크쇼[XY그녀]가 KBS JOY채널에 편성된 것에 대해 불만(845건)을 제기하고, 2TV[대국민 토크쇼 안녕하세요] 처제를 좋아하는 남편이 고민이라는 주부의 사연에서, 남편의 행동이 공감하기 어려웠다는 의견(47건)이 있었다.

• 10월에는 2012프로야구 중계로, 2TV[착한남자], 1TV[내 딸 서영이]가 예정된 시간보다 늦게 방송된 것에 대해 지적하는 의견(40건)이 있었다.

• 11월에는 여주인공 박주미의 교통사고로 1TV[대왕의 꿈]이 당초 예정보다 결방기간이 길어진 것에 대한 불만(354건)이 있었다. 1TV[KBS 뉴스9]방송시간에, 경기도와 인천지역에서 갑자기 화면이 검게나오고 음향이 끊기는 등의 방송사고로 시청에 불편을 겪었다는 의견(144건)도 함께 접수되었다.

• 12월에는 대선을 맞아 진행된 1TV[18대 대통령선거 후보자 합동토론]의 진행 및 출연자의 발언에 대한 지적(1,176건)이 있었다. 커밍아웃을 선언한 동성애자 영화감독 김조광수가 1TV[이야기 쇼 두드림]에 멘토로 출연, 그가 제작한 동성애관련 영화가 1TV[독립영화관]에 편성 된 것에 대해 불만(928건)을 제기했다. 아직 성 정체성이 확립되지 않은 청소년들에게 악영향을 줄 수 있다는 건이 주 된 의견이다.

4 월별 Top10 의견(민원수)

1

프로그램명	총건수	내 용
KBS 2TV (HD,SD방송) 케이블 재송신 전송 중단 항의	1,822	• KBS 2TV 케이블 재송신 전송 중단 사태가 별다른 진전을 보이지 않고 이틀째 계속 되고 있어 답답하고 실망스럽다. 공영방송 KBS는, 케이블과 같은 유료방송에 가입하지 않아도 TV수신이 가능하도록 난시청 해소에 적극 힘써야 한다. KBS 수신료와 케이블 TV요금을 이중으로 부담하는 시청자에게 더 이상 피해를 줘서는 안 된다. 공영방송 KBS를 비롯한 타 지상파 방송사와 케이블 방송사는 이 사태를 조속히 마무리 하여 시청자 피해를 최소화해 주기 바란다. 케이블 방송사는 이 사태를 'KBS의 요청에 따른 것' 이라며 거짓 자막을 내보냈다. KBS는 케이블 방송사에 대한 법적 책임을 물어야 한다. 케이블 TV방송사의 불법 행위는 법도 상식도 없는 행위이다. 지상파-케이블 간의 갈등이 급기야 극단적인 양상으로 치달아 현재까지 이르렀다. 방송통신위원회의 무책임하고, 방관적인 태도가 한심하고 실망스럽다. 방송통신위원회는 지상파 방송사와 케이블 방송사가 원만히 협상을 할 수 있도록 가이드라인을 제시하며 이 사태를 조속히 해결해야 한다. 케이블 TV사업자들은 즉각 불법적인 송출중단 조치를 철회하고, 방송을 재개해야 한다.
1TV [광개토태왕]	76	• (12월 31일) 즐겨 시청하고 있는 프로그램인데, 12월 24일과 25일에 결방되었었다. 그런데 이번 12월 31일과 1월 1일에도 편성되지 않았다. 4회 연속이나 편성되지 않은 것이 이해되지 않는다. 내용의 맥이 끊겨서 다시 몰입이 어려울 수 있다. 시청자의 볼 권리를 무시하는 KBS의 처사에 매우 화가 난다. 앞으로는 이런 일이 없도록 주의해 주기 바란다.
2TV [해피 선데이]	18	• 〈1박 2일 – 신년특집! 친구야 우리함께 가자 ③〉 (1월 15일) 잠자리 복불복배 족구대회에서 스타팅 멤버 소개 시, 신장과 몸무게가 자막으로 표기 되었다. 그런데 이승기를 제외한 멤버들은 신장과 몸무게가 포털사이트 검색과 동일하게 표기되었으나, 이승기만 다르게 표기되었다. 재방송 및 다시보기의 자막을 수정해 주기 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
2TV [설 특집 세자빈프로젝트 왕실의부활]	10	• (1월23일) 조선왕조 외우기 퀴즈에서, 출연자가 마지막 왕을 '순조' 라고 대답했는데, 정답으로 인정되었다. 또한, 자막에 '순조' 라고 반복적으로 표기됐다. 그러나 조선의 마지막 왕은 '순종' 이다. 이에 대한 정확한 지식이 없는 시청자에게는 큰 혼란을 줄 수 있다. 앞으로는 이러한 실수가 없기 바라며, 다시보기 서비스나 재방송에는 정정하여 방송해 주기 바란다.
1TV [열린 음악회]	8	• (1월1일) 추운 날씨에, 황수경 아나운서가 민소매 원피스를 입고 진행 하는 것을 보니 위화감이 들었다. 프로그램 진행자는 계절에 맞는 의상을 착용하고 진행해 주기 바란다.
1TV [생방송 심야토론]	8	• 〈긴급진단 숨겨진 학교폭력! 뿌리 뽑을 수 없나〉 (1월7일)생방송 참여번호(02-785-2400)로 의견을 제시하기 위해 수차례 연결을 시도 하였으나, 다른 때와는 다르게 전화가 자동으로 종료되었다. 시청자가 방송에 참여할 수 있는 프로그램인 만큼, 방송 참여에 불편함 없도록 시스템을 개선해 주기 바란다.
1TV [설 특집 장기왕전]	7	• (1월23일) 이른 아침부터 [설 특집 KBS장기왕전]을 방송한 것을 이해하기 어렵다. 설을 맞이하여, 희망을 이야기하는 새로운 소식과 정보가 있는 뉴스를 원했다. 시의성 있는 편성을 해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스9]	7	• 〈산지 활어 가격폭락…횟값은 왜 그대로?〉(1월26일)횟값이 내리지 않는 이유가 유통단계마다 이윤이 붙고, 특히 횟집에서 4배 이상 폭리를 취하기 때문이라고 보도했다. 그러나 채소나 그 밖의 양념 가격의 상승으로 적자를 면치 못할 때도 있다. 비양심적인 소수의 업자들로 인해, 대부분의 선량한 동종업자들이 피해를 입지 않도록, 신중하게 보도해 주기 바란다.
2TV [신년특집 신한류의 중심 나는 장근석]	5	• (1월1일) 일본에서 활동하며 한류 열풍을 일으키고 있는 장근석을 집중 조명했다. 장근석의 인간적인 면모와 일본에서의 인기를 실감할 수 있었다. 본인의 꿈을 실현하기 위해 끊임없이 노력하며, 열심히 살아가는 그의 모습을 보고 큰 감명을 받았다. 감명 깊은 방송을 제작해 준 KBS에 고마움을 느낀다.
1TV [아침 마당]	4	• 〈토요 가족이 부른다〉(1월7일) 출연자가 친할머니가 돌아 가셨음에도 스튜디오에 나와 노래를 부르고, 춤을 췄다. 생방송이라고는 하지만 이런 상황에서 웃으면서, 노래하는 모습은 보기 좋지 않았다. 앞으로는 이러한 사정이 있는 출연자의 출연을 자제해 주었으면 한다.

2

프로그램명	총건수	내 용
2TV [추적 60분]	68	• 〈3박4일에 48만원, 한국 관광은 싸구려?〉(2월15일) 본인은 화교다. 방송 중 화교 가이드라며, 인터뷰한 영상이 나왔다. 하지만 인터뷰를 한 당사자의 말투는 화교가 아닌 조선족이었다. 이 방송으로 인해 많은 화교들이 오해를 받을까 두렵고, 신원파악을 제대로 하지 않은 채 방송을 내보낸 제작진에게 실망스럽다. 이번 방송으로 인해 화교들의 이미지가 크게 훼손되었다. 제작진은 이 부분에 대해 정정 방송을 하거나, 적절한 입장을 표명해 주기 바란다.
2TV [연예가 중계]	61	• 〈'빅뱅컴백, 용서받은 복귀인가'〉(2월25일) 아이돌 가수 '빅뱅'의 지드래곤 대마초 사건과 대성의 교통사고 사건을 언급하며, 컴백 시기가 적절한지에 대해 방송됐다. 그러나 이들은 무혐의 판결을 받았고, 법적인 처벌을 받은 상황이다. 그럼에도 불구하고 [연예가 중계]에서 '빅뱅의 복귀를 찬성 하십니까? 반대하십니까?' 라는 투표를 하여, 지난 일을 들추고 교통사고의 유가족과 해당 연예인에게 아픔을 주는 것을 이해하기 어려웠다. 대성이 유가족을 찾아가지 않았다며 "집에는 안 왔어요."라는 유가족의 인터뷰와 피해자 어머니의 "강대성을 보지 못 했다."라는 발언을 방송으로 보여 주었다. 하지만 대성은 빈소에 찾아가 잘못을 구했다고 인터뷰 한 바 있고, 피해자의 어머니는 당시에 충격으로 입원하여 장례식장에 가지 못했었고 보지 못한 것이다. 그렇기에, 유가족의 인터뷰 답변은 특정 가수를 비하하기 위해 왜곡한 것으로 느껴졌다. 자세한 사실을 모르는 사람이 이 방송을 보았다면, 가수 빅뱅의 지드래곤과 대성에 대한 오해를 하게 될 것이고, 이미지가 중요한 연예인에게는 치명타이다. 이는 엄연한 명예훼손이다.
2TV [1대 100]	16	• (2월21일) 출연자 고영욱의 2단계 문제에서, '초등학생 범수가 1년 중, 가장 먼저 부르게 되는 노래는?' 라는 퀴즈가 출제됐다. 보기는 '어린이날 노래', '졸업식 노래', '스승의 날 노래' 였고, 정답은 '졸업식 노래' 였다. 그러나 초등학생이 1학년이라면, 3월에 입학하기 때문에 2월에 부르는 '졸업식날 노래' 는 부를 수 없고, '어린이날 노래' 를 가장 먼저 부르게 된다. 그러므로 이 문제의 정확한 답은 없는 셈이다. 해당 문제에서 많은 출연자가 탈락했고, 시청자에게도 큰 혼란을 주었다. 문제 출제에 신중을 기하기 바란다.
2TV [해피 선데이]	14	• 〈1박 2일〉 (2월19일) 오늘 방송을 시청하면서 다음 주 방송이 마지막이라는 아쉬움과 고마운 마음이 교차 했다. 오랜 시간동안 국민들에게 큰 웃음을 주었던 〈1박 2일〉 제작진과 출연진에게 고마움을 전하며, 시즌2방송에서도 국민들에게 사랑받는 좋은 프로그램이 되길 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
1TV [소비자 고발]	10	• 〈농수산 식품 유통공사 수입고추 위생실태〉(2월10일) 먹을거리를 가지고 소비자를 우롱한 불량업체의 행태를 보며, 치가 떨렸다. 소비자가 쉽게 알기 어려운 부분을 알 수 있게 해 주어 대단히 감사드린다. 이 방송분의 후속편도 제작해 주기 바란다.
1TV [특집 착한TV통화중]	8	• 〈특명 선플 대작전〉(2월11일) 최근 사회적 문제로 대두된 학교폭력, 왕따, 자살충동 등 청소년 문제를 소통의 표현수단인 선플(착한 댓글)로 해소하고자 하는 시도가 매우 신선했다. 자살 충동이나 왕따 문제의 원인이 사소한 말 한마디에서 시작되는 경우가 많다. 이 방송을 정규 프로그램으로 편성하여 서로 좋은 말을 전하는 착한 댓글 운동을 독려하고, 청소년 문제 해결에 일조해 주었으면 한다.
1TV [생방송 심야토론]	7	• 여러 패널들의 다양한 의견을 듣고 시청자로서 전화참여도 할 수 있어 관심을 갖고 시청하고 있다. 그런데 의견을 제시하고자 30분이 넘도록 참여전화번호(02-785-2400)로 전화해 보았지만, 연결되지 않았다. 시청자의 참여가 원활하게 이루어져 다양한 의견을 수렴할 수 있도록, 전화회선이나 접수 인력을 늘려 주기 바란다.
2TV [해외 특별기획 드라마 삼국지]	7	• 고전 명작 삼국지가 방송된다고 하여 기대를 했다. 그런데 평일 자정시간대에 방송으로 시청하기에는 부담이 있어 아쉬움이 크다. '2011년 서울 드라마 어워즈'를 비롯하여 각종 드라마 시상식에서 수상을 거머쥔 수작(秀作)으로 알려져 있다. 특별기획으로 방송되는 이 프로그램의 방송시간을 앞당겨 많은 시청자가 볼 수 있도록 해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스9]	4	• 서울시장 박원순 아들의 MRI사진 공개 및 병역비리와 관련해서 논란이 커지고 있다. 국민 감사청구가 받아들여져 감사원이 박원순 부자(父子) 병역비리 관련 병무청에 대한 감사가 시작되었다. 공영방송의 메인 뉴스인 [KBS 뉴스9]에서 전혀 보도가 없었다. 서울시장의 아들 병역비리는 중요한 사안이라 생각한다. 이에 대해 보도해 주기 바란다.
2TV [뮤직뱅크]	4	• 〈공사창립특집〉 [2월18일] 생방송이 아님에도 불구하고, 가수들이 프랑스어로 말하는 부분을 자막으로 번역해 주지 않아 시청하기 불편했다. 외국어 번역과 자막 표기에 좀 더 신경 써 주기 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
디지털전환 자막관련	43	• 디지털 전환 안내 자막이 자주 표기된다. 화면에 많은 비율을 차지하는 자막이 각 프로그램에서 표기하는 자막을 가려, 제대로 시청할 수 없어 불편하다. 자막의 위치를 바꾸거나 크기를 줄여, 시청자들의 불편을 해소해 주기 바란다.
1TV [콘서트 7080]	25	• (3월18일) 노래 소리와 진행자의 목소리가 너무 작게 들려 내용을 파악하기 어려울 정도였다. 방송 사고였다는 생각으로 확인해 보니 음향 시스템이 변경되었다고 했다. 음향 설정에 따라 음향 문제가 발생할 수 있음을 자막으로라도 공지해 주었다면 좋았을 것이다. 음향 시스템 변경에 대해 공지하고, 빠른 시일 내에 음향 문제를 개선해 주기 바란다.
1TV [생방송 심야토론]	14	• 〈4.11총선쟁점은?〉(3월24일) 패널로 출연한 유시민 의원이 상대 패널의 발언을 가로막으며 본인의 주장만을 내세웠다. 토론은 서로의 의견을 주고받으며 개선점을 찾아가는 것이다. 특정 패널이 일방적으로 자기 발언만 하는 것을 진행자가 제지하지 않아, 진행자로서의 역할을 제대로 하지 못하는 것으로 보였다. 주도적인 진행으로 원활한 토론을 이끌어 주기 바란다.
K-플레이어 관련	13	• K플레이어 1TV '라이브' 서비스를 이용하려 하니, '저작권문제로 이용할 수 없다' 고 안내되며 재생되지 않았다. 그동안 이용했던 서비스로 홈페이지상의 오류로 판단되니, 조속히 수정해 주기 바란다.
1TV [시사기획 창]	8	• 〈원전의 미래를 묻다〉(3월27일) 후쿠시마 원자력발전소 사고 이후 원전의 가능성과 한계를 진단하는 내용을 보도 하였다. 그런데 자료화면 중, 동해를 'Sea of Japan' 으로 단독 표기한 지도가 나왔다. 최근 일본 고교 교과서의 독도 영유권 주장이 한층 강화되고 있는 이때, 동해를 'Sea of Japan' 표기한 것은 잘못이다. 프로그램 제작 시 신중을 기해 주기 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
1TV [명작 스캔들]	7	• (3월18일) 여자출연자 송경아가 옆트임이 있는 치마를 입고 출연했는데 허벅지가 심하게 노출되어 보기가 민망했다. 교양 프로그램의 성격에 어울리는 옷차림으로 방송에 임해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스9]	6	• 〈'힘 · 정교함 겸비' 이대호,3할 도전!〉(3월9일) 일본에서 야구선수 이대호가 한국프로야구 출신으로는 처음으로 3할 타율에 도전 한다고 보도했다. 그러나 이미 이승엽 선수가 요미우리 자이언츠 소속이었던 2006년 타율 0.323을 기록한 바 있다. 정확한 사실을 보도해 주기 바란다.
1TV [산 너머 남촌에는]	5	• 지상파 유일의 농촌을 배경으로 한 전원드라마로 즐겨 시청했다. 그런데 지난 4일부터 다른 프로그램이 방송되어 시청자상담실로 문의하니 지난 2월 26일 방송을 마지막으로 종영했다고 안내를 받았다. 4월에 '시즌 2' 가 방송된다고는 하지만 갑작스럽게 방송이 폐지되어 아쉬움이 크다. 중견 연기자의 안정된 연기력과 우리 농촌현실을 그대로 반영한 우수한 작품으로 평생 잊지 못할 것 같다. '시즌 2' 에서도 [산 너머 남촌에는]의 기획의도를 그대로 살려 서민들이 살아가는 훈훈한 이야기로 명맥을 이어나가 주길 바란다.
1TV [생방송 심야토론]	5	• 〈여야 공천 갈등, 무엇이 문제인가? 〉 (3월 10일)조기숙교수가 패널로 출연하여, 현 새누리당을 지칭할 때 '한나라당' 과 '새누리당' 을 번갈아 가며 사용했다. 패널이 정확한 명칭을 사용할 수 있도록 해 주기 바라며, 진행자는 패널의 잘못된 발언을 올바로 정정하며 진행해 주기 바란다.
2TV [TV소설 복희누나]	5	• (3월 22일) 의사인 김진국(한정국 분)이 청진기를 귀에 꽂지 않은 상태로 송병만(이효정 분)의 가슴에 청진기를 대고 진찰했다. 사소한 실수이지만 작품의 완성도가 떨어지는 느낌이다. 이러한 실수가 없도록 신경 써 주기 바란다.

4

프로그램명	총건수	내 용
1TV[KBS 뉴스9]	92	• '이슈&뉴스 – 막말의 역습, 한 번 내뱉은 말 영구적' (4월 17일) 인터넷에 떠돌고 있는 과거의 발언들을 살펴보는 장면이 나왔다. 가수 박재범의 사진과 함께 "…한국이 역겨워요…."라는 자막이 나왔다. 이미 MBC와 SBS의 시사 프로그램에서 해당 발언이 오역이었음을 밝힌 바 있다. 사실과 다른 보도에 대한 공식적인 사과를 바란다.
2TV 해피 선데이]	89	• 〈1박 2일〉 (4월 29일) '시청자투어 3탄' 이 편집되어 스페셜로 방송되었다. '시즌 2' 가 시작된 지 얼마 안 된 상황에서 '시즌 1' 의 방송분을 또 보게 되어 실망이 크다. 같은 내용을 재편집하여 방송하는 것은 전파 낭비이며, 수신료로 운영되는 공영방송에서 있어서는 안 되는 일이라고 생각한다. 또한 세금 탈루 의혹으로 잠정 은퇴를 선언한 강호동이 나와 시청하기에 매우 불쾌했다. KBS는 제작진이 파업에 동참하더라도 대체 인력을 투입하여 정상 방송이 될 수 있도록 해야 했다. 시청자를 볼모로 삼아 시청에 불편을 끼치는 일이 없도록 해 주기 바란다.
2TV [해피 선데이]	88	• 〈남자의 자격 – 식스팩 만들기〉, 〈1박2일–강원 정선3편〉 (4월1일) 이미 방송된 내용이 재편집되어 방송되었다. 사전에 아무런 안내 자막도 없이 재방송을 보는 것 같아 매우 불쾌하다. 수신료로 제작되는 공영방송에서 시청자들을 볼모로 파행방송을 하는 것은 잘못이다. 주말 저녁 황금시간대에 같은 내용의 방송을 내보내는 것은 전파 낭비라 여겨진다. 다음 주 부터는 정상적으로 방송해 주기 바란다.
보도요청	45	• 현재 '제19대 국회의원 선거' 가 치러지고 있다. 선거가 시작된 지 6시간이 지났는데도 실시간 투표율 자막이 나오지 않아 답답했다. 국가적인 큰 행사에 공영방송에서 신속하게 대처하지 못한 것 같아 아쉽다. SBS는 오전부터 전국 투표율 상황을 자막으로 공지했다. 공영방송사로서 보다 신속하게 보도해 주기 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
2TV [대국민 토크쇼 안녕하세요]	42	• (4월 9일) 음주운전을 상습적으로 하는 동생 때문에 고민이라는 형의 사연이 소개되었다. 음주운전은 엄연히 범법 행위임에도 이런 출연자에게 1위를 했다는 이유로 상금을 준 것에 화가 난다. 공영방송에서 심각하고 엄중히 다뤄야 할 범죄를 가볍게 다룬 것 같아 아쉽다. 소재 선정에 신중을 기해 주기 바라며, 이에 대한 담당 제작진의 입장을 밝혀 주기 바란다.
국회의원 선거 자막표기 제언	30	• 1, 2TV 우측 상단에 '현재 투표율' 자막이 공지되고 있는데, 글자 크기가 너무 작고, 숫자 표기가 흰색이라 눈에 띄지 않는다. 자막 크기를 확대해 주기 바라며, 좀 더 선명하게 표기해 주기 바란다.
1TV [생방송 심야토론]	30	• 〈안철수 대선출마 논쟁, 어떻게 볼 것인가〉 (4월21일) 최근 안철수 교수의 대선 출마 여부에 많은 관심이 쏠려 있는 것은 사실이다. 하지만 정작 안철수는 출마에 대해 뚜렷한 거취를 밝히지 않은 상태인데, 뉴스를 통해 보도하는 것으로도 모자라, 출마가 기정 사실 인 것처럼 토론하는 것은 시기상조이다. 토론 주제 선정에 신중을 기해 주기 바란다.
1TV [당신 뿐이야]	29	• (4월 11일) 방송을 시청하기 위해 기다렸지만, 「제19대 국회의원선거 개표방송 선택300」방송으로 인해 결방되었다. 총선 개표방송도 중요하지만 정규 방송이 결방될 경우, 사전에 자막을 통해 고지해 주기 바란다.
1TV [제19대 국회의원 선거개표 방송선택 300]	29	• (4월 11일) 각 지역별 개표 현황이 나올 때 지역명을 흘림체로 표기해서 쉽게 식별되지 않았다. 개표방송인 만큼 선명한 고딕체를 사용했다면 좋았을 것이다.
2R [이무송 임수민의 희망가요]	14	• (4월 24일) 십여분정도 멘트없이 음악이 나오다가 갑자기 토요일 방송내용이 나와 혼란스러웠다. 방송사고가 발생치 않도록 엄중 주의해 주기바란다.

5

프로그램명	총건수	내 용
1TV [인간극장]	259	• (5월 15일) 교회 문에 붙어 있는 3 · 4개의 포스터가 모자이크 처리되어 방송되었다. 그런데 '신천지(이단) 파수꾼 신자의 출입을 금지합니다.' 라는 포스터는 모자이크 처리되지 않고 나왔다. 신천지예수교 신자로서 매우 불쾌했다. 홈페이지 다시보기에서는 해당 포스터도 모자이크 처리해 주기 바라며, 해당 포스터만 모자이크 처리되지 않은 이유에 대해 제작진의 답변과 사과를 바란다.
2TV [2012드림콘서트]	168	• (5월 30일) 1부 마지막에 출연한 그룹 '비스트' 의 공연이 특별한 이유 없이 다른 출연 가수들에 비해, 유독 짧게 편집되어 방송됐다. 이는 타 가수들과의 형평성에도 어긋날 뿐 아니라, 늦은 시간까지 '비스트' 의 공연을 보기 위해 기다린 시청자들을 배려하지 않은 적절하지 못한 편집이었다. 특히 '드림콘서트' 가 1년에 단 한번 뿐인 특별한 공연이기에, 시청자들의 실망감과 아쉬움이 더욱 크다. 차후 여러 가수들의 합동 공연 시에는 공연 시간의 합리적이고 균형 잡힌 배분을 해 주기 바란다. 또한, 해당 프로그램의 재방송 편성 시, 재편집을 고려해 주기 바란다.
2TV [적도의 남자]	33	• (5월 23일) 드라마에 몰입해서 시청하는데 갑작스럽게 방송을 중단해서 황당했다. 이렇게 엉망으로 편집하고 방송을 중단한 것은 시청자를 무시하는 처사이다. 공영방송인 KBS에게 실망감을 느낀다. 중단 이유가 무엇인지 제작진은 답변해 주기 바란다.
1TV [퀴즈 대한민국]	19	• 방송 시간이 자주 변경되어 시청하는데 매우 불편하다.「퀴즈! 대한민국」의 편성 변경을 자제해 주기 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
1TV [KBS 뉴스9]	13	• (5월 2일) 뉴스 시작 시, 조수빈 앵커의 휴대전화 벨소리가 울렸다. 생방송으로 진행되는 프로그램인데 주의가 부족한 것 같아 실망스럽다. 앞으로는 이러한 실수가 없도록 각별히 주의해 주기 바라며, 사과 방송을 해주기 바란다.
1TV [생방송 심야토론]	12	• 〈'종북세력 국회입성 논란, 어떻게 볼 것인가?〉 (5월 26일) 전원책 변호사가 발언 중, 욕설을 한 것에 대해 매우 불쾌감을 느꼈다. 토론 중 감정이 격양되는 상황은 충분히 이해할 수 있으나, 생방송 프로그램에서 욕설을 한 것은 패널로서의 자질이 의심된다. 제작진은 패널들이 예의를 갖추어 방송에 임하도록 더욱 신경 써 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스라인]	10	• (5월 17일) 진행자 김진희 앵커가 재킷 속에 배꼽티로 보이는 하얀색 상의를 입고 출연하여 선정적으로 보였다. 단정한 의상을 착용해 주기 바란다.
중계요청	7	• 5월 25일, 북한 지역에서 발굴된, 6.25전쟁 국군 전사자 유해 12구가 62년 만에 처음으로 국내로 봉환되었다. 그런데 유해봉환식이 KBS에서 중계되지 않아 아쉬웠다. 국가적 행사는 꼭 KBS에서 생중계 해 주기 바란다.
1TV [2012 여수세계박람회개막식]	5	• (5월 11일) 여수 엑스포 개막식에서 국제박람회기구(BIE) 사무총장 곤잘레스 로세스 탈레스(V.G. Loscertales)가 영어로 축사할 때, 한국어 번역 자막이 제공되지 않아 시청하기 불편했다. 출연자의 외국어 발언은 한국어 번역 자막을 제공해 주기 바란다.
2TV [TV소설 복희누나]	4	• 1960 · 70년대를 배경으로 하는 드라마로 즐겨 시청했는데, 종방을 앞두고 있어 아쉽다.「TV소설 복희누나」처럼 훈훈하고, 따뜻한 이야기의 아침 드라마를 제작해 주기 바란다.

6

프로그램명	총건수	내 용
2TV [해외 특별기획 드라마 삼국지」	46	• 자정이 넘은 시간대에 방송되던「해외특별기획 드라마 삼국지」가 오는 6월 25일부터 오전 11시 50분으로 변경된다는 자막이 고지되었다. 오전 11시 50분 방송이라면 외부 활동이 없는 사람 이외에는 TV를 시청하기 어렵다. 주 시청자인 중 · 장년층의 활동 시간을 고려하여 편성시간을 재검토해 주기 바란다.
중계방송 요청	19	• '유로 2012축구' 경기의 예선전 중 대부분의 경기가 KBS N SPORTS에서 중계되어, 유선TV에 가입하지 않은 사람들은 시청하기 어렵다. 차후 8강전과 준결승, 결승전은 KBS 공중파 채널에서 중계방송해 주기 바란다.
2TV [KBS 아침 뉴스타임]	18	• 〈'뉴스 따라 잡기-인터넷 방송 선정성 도 넘었다'〉 (6월 18일) 인터넷 개인방송 진행자 유영기가 출연하여 인터넷 방송의 유해성과 선정성에 대하여 말했다. 그런데 유영기는 인터넷 방송인 아프리카TV, 판도라TV, 곰TV, 다음팟에서 부적절한 방송내용으로 인해 시청자들의 신고로 퇴출당한 진행자이다. 보도 취지에 맞는 사람을 섭외하여 인터뷰해 주기 바란다.
중계권 미확보에 대한 KBS입장 표명?	17	• '2014 브라질 월드컵' 아시아 최종예선 1차전 경기를 기대하고 있었다. 그런데 지상파를 통해 시청을 할 수 없다는 사실에 대해 실망스러웠다. 수신료로 운영되는 공영방송 KBS에서 중계권을 협상하지 못하고 종편채널인 JTBC에서 생중계한 것을 이해하기 어렵다. 이에 대한 KBS의 입장을 표명해 주기 바란다.
2TV [여유만만]	9	• (6월 12일) 체질별 몸에 좋은 음식을 소개할 때, 소음인에게 좋은 음식으로 '개고기'를 소개했고, 자료로 사용된 안내판에도 '개고기'가 표기되어 있었다. 개고기의 식용 합법화는 아직 논란되고 있는 부분인데, 출연자의 경솔한 발언만은 아니라는 사실에 더욱 불쾌했다. 방송의 파급력을 감안하여 좀 더 신중하게 제작, 방송해 주기 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
1TV [생방송 심야토론]	7	• 〈'진료비 정액제 논란, 진료 거부 사태 오나?'〉 (6월 2일)진료비 정액제의 확대 시행에 대한 전문가들의 의견을 자세하게 듣고 싶었다. 그런데 진행자 왕상한이 패널들이 본격적인 의견을 말하려고 할 때마다 중간에 말을 자르고 끼어들어 토론에 집중하기 어려웠다. 토론을 이끄는 자질이 부족하다고 생각되니 진행자 교체를 검토해 주기 바란다.
1TV [현장르포 동행]	5	• 〈네 식구의 기약없는 내일〉 (5월 31일)20대 부부가 아이 둘을 데리고 여관을 전전하며 힘들게 사는 모습을 보니 안타까웠다. 그러나 신체가 건강한 젊은 부부가 비참하게 살아가는 모습은 공감하기 어려웠다. 신체적, 정신적으로 더 허약하고, 도움의 손길이 절실한 출연자를 선정해 주기를 바란다.
1TV [아침마당]	5	• 〈'목요특강 – 도전과 열정으로 세계 시장에 우뚝 서다.'〉 (6월 7일)강연자 이영현 회장이 '우리나라'를 '저희 나라'라고 잘못 말했다. 진행자가 바로 정정해 주었으나 '저희 나라'라고 반복했다. 반말 어투도 계속 사용하여 보기 좋지 않았다. 기본적인 예의를 갖춘 강연자를 출연시켜 주기 바란다.
1TV [환경 스페셜]	5	• 〈철거촌 고양이〉 (6월 20일) 내레이션을 맡은 아역배우 김유정의 발음이 정확하지 않아 방송내용에 집중하기 어려웠다. 앞으로는 발음이 정확하고, 전달력 있는 내레이터를 섭외해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스광장]	4	• (6월 1일) 박사임 앵커가 긴 머리를 풀어 한 쪽 얼굴이 약간 가려진 머리모양으로 진행하여 시청하기에 답답했다. 단정하고 깔끔한 용모를 갖추어 주기 바란다.

7

프로그램명	총건수	내 용
2TV [해피 선데이]	53	• (7월 22일) 방송 초반부터 배경음악과 말소리가 끊기는 등 음향에 문제가 있었다. 일주일에 한 번 하는 프로그램인 만큼 방송편집과 송출에 더욱더 신경 써 주기 바란다. 또한, 한 줄 자막으로 양해를 구한 것이 성의 없게 느껴졌다. 프로그램 홈페이지에도 음향문제 발생에 대한 양해의 글을 공지해 주기 바란다.
홈페이지 부서 관련 제언	48	• KBS홈페이지 미디어 플레이어 변경으로 인해 다시보기 서비스 이용이 어려웠다. KBS미디어(1644-8560)로 문의하기 위해 여러 번 전화했지만 연결되지 않았다. 홈페이지 VOD 서비스 변경과 같은 일시적인 오류가 있을 경우 언제든지 문의할 수 있도록 홈페이지 상담센터를 확대해 주기 바란다.
2TV [개그 콘서트]	34	• (7월 29일) 가수 용감한 녀석들(박성광, 신보라, 정태호, 양선일)이, 군 입대 전 여자친구에게 이별 통보를 받은 개그맨 양선일을 위로해 주는 장면이 연출되었다. 여자들에게 환호하는 군인들의 모습에 빗대어 “눈이 낮아지는 불쌍한 군인”, “성별만 보는 불쌍한 군인”, “초코파이, 와! 당분이 부족한 우리나라 군인”을 언급하며 노래를 불렀다. 개그 소재라고는 하지만 힘들게 나라를 지키는 군인들의 사기를 저하시키는 개그 소재는 삼가기 바란다.
1TV [2012 런던 올림픽]	7	• (7월 29일) 선수 이름과 기록을 볼 수 있는 자막이 너무 작게 표기되어 장년층은 알아보기 어렵다. 시력이 좋지 않은 장년층을 위해 자막의 크기를 조정해 주기 바란다.
1TV [2012 런던 올림픽]	6	• (7월 30일) 배드민턴 여자 단식 예선 중계 중, 배연주 선수가 소개되는 자막에 ‘대한민국’을 ‘대만민국’으로 잘못 표기했다. 올림픽 중계방송은 온 국민이 관심을 가지고 있는 사안인 만큼 정확한 자막을 표기해 주기 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
2TV [의뢰인 K]	5	• (7월 5일) ‘존속살해’는 매우 충격적이고 자극적인 소재이며, 실제 사건 사고를 목격하거나, 누구나 흔히 겪을 수 있는 일은 아니라고 본다. 지나치게 자극적인 소재는 지양하고, 좀 더 다수에게 도움이 될 만한 유익한 소재를 다뤄 주기 바란다.
1TV [인간극장]	4	• (6월 29일) ‘기억상실증’으로 인해 요양원에서 생활했던 가수 박인수의 사연이 소개되었다. 시청하는 내내 애틋한 가족애에 깊은 감명을 받았다. 오랜 시간 병마와 싸우면서도 희망을 잃지 않는 모습에 많은 사람들이 용기를 얻었을 것이다. 앞으로도 감동적인 사연을 많이 방송해 주기 바란다.
1TV [교실 이야기]	4	• (7월 11일) 축구선수 박지성의 아버지 이름 ‘박성종’을 ‘빅성종’이라고 잘못 표기했다. 제작 시, 정확한 자막 표기에 유의해 주기 바란다.
2TV [연예가 중계]	3	• (7월 14일) 진행자 박은영 아나운서가 가슴이 드러나는, 노출이 심한 상의를 입고 출연하여 시청하기 불편했다. 연예 · 오락 프로그램이지만 KBS 대표 아나운서인 만큼 선정적인 의상은 자제해 주기 바란다.
1TV [인간극장]	3	• (7월 17일) 아나운서 출신 배우 임성민과 남편 마이클 엉거 부부의 과도한 애정표현이, 가족이 다함께 아침식사를 하며 시청하기에 불편했다. 방송시간대를 고려하여 지나친 애정표현장면을 사전에 편집해 주기 바란다.

8

프로그램명	총건수	내 용
1TV [KBS 뉴스특보]	71	• (8월 27일) 2012년 8월 27일 저녁부터 태풍 '볼라벤'에 대한 뉴스특보 자료화면이 계속 반복해서 방송되는 것 같다. 보도 상 어려움이 있겠으나, 가급적 동일 자료화면 보다는 실시간 화면을 사용해 주면 좋겠다.
출연섭외 제언	58	• (8월 30일) '2012 세계자연보전총회 기념 콘서트 K-POP Nature+'에 티아라가 출연할 것이라는 기사를 접했다. 티아라는 왕따 등 있어서는 안 되는 폭력으로 인하여 큰 문제를 일으켰다. KBS가 주관하는 행사인 만큼, 티아라의 섭외에 대해 다시 한 번 검토해 주기 바란다.
2TV [위기탈출 넘버원]	42	• (8월 6일) 그룹가수 티아라의 왕따설 논란이 끊이지 않고 있는 가운데, 티아라의 멤버 지연과 은정이 출연하여 매우 불쾌했다. 연예인이 사회적으로 물의를 빚은 경우, 사건의 진위 여부가 밝혀지고 사태가 진정될 때까지, 출연 섭외를 삼가기 바란다.
2TV [뮤직뱅크]	21	• 여성 아이돌 그룹 티아라의 멤버 화영을 둘러싼 그룹 내 따돌림설이 큰 논란이 되고 있다. 청소년들 사이에서 왕따나 폭행 문제는 심각한 사회문제이다. 공식적인 결과가 발표 되면, 티아라의 출연 규제에 대해 검토해 주기 바란다.
2TV [출발 드림팀 시즌2]	20	• [8월 5일] 8월 5일 일요일, 공개였던 녹화가 갑자기 비공개로 변경되어 현장에 도착해 있던 많은 사람들이 불편을 겪어야 했다. 별도의 공지도 없이 녹화 일정을 변경하는 것은 시청자에 대한 예의가 아니다. 또한, 현장에서 기다리던 사람들에게도 녹화가 비공개로 변경된 것을 알려주지 않아 불편함을 가중시켰다. 앞으로는 녹화 일정이 변경될 경우, 반드시 사전에 공지해 주기 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
2TV [각시탈]	18	• [8월 2일] 「각시탈」8월 2일자 방송분이 올림픽 중계로 결방되었다. KBS는 두 개의 채널을 운용하고 있으니, 올림픽 중계방송으로 인해 드라마가 결방되지 않도록 편성해 주었으면 좋겠다.
1TV [2012 런던 올림픽 여기는 런던]	15	• [8월 6일] 배구경기 중계가 갑자기 중단되고 남자 사격 경기가 중계되었다. 금메달이 걸린 결승전이라고 하더라도, 갑작스럽게 중계방송을 전환하는 것은 시청자를 무시하는 처사라고 생각한다. 방송을 중단하지 않고, 작은 화면이나 자막으로 소식을 전달했어도 충분했을 것이다.
1TV [KBS 뉴스특보]	9	• [8월 28일] 태풍 피해 현장을 취재, 보도하는 기자들의 안전이 염려된다. 가급적 위험한 현장에서의 촬영은 지양해 주기 바라며, 부득이한 경우, 안전모 등 안전장비를 착용하고 취재, 보도해 주기 바란다.
2TV [해운대 연인들]	8	• [8월 7일] 왕따설로 논란되고 있는 그룹가수 티아라의 멤버인 소연이 출연했다. 진위 여부가 밝혀지기까지는 출연하지 않도록 해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스9]	8	• [8월 28일] 강풍에 유리창이 파손되는 것을 막기 위해 젖은 신문지나 테이프를 유리창에 부착해주면 된다고 보도하였다. 그런데 신문지를 유리창에 붙이고 물을 뿌리는 방법으로는 젖은 신문지를 유지하기가 어려웠다. 손쉽게 따라할 수 있는 방법을 좀 더 자세하게 설명해 주었으면 좋았을 것이다.

9

프로그램명	총건수	내 용
KBS JOY [XY 그녀]	845	• 방송 전 9월 6일부터 KBS JOY 채널에서 성 전환자(트렌스 젠더)가 출연하는 토크쇼가 방송될 예정이다. 이 프로그램은 아직 성 정체성이 확립되지 않은 청소년들에게 심각한 부정적 영향을 끼칠 수 있다. KBS는 자회사인 KBS JOY에게 해당 방송을 중단하도록 강력히 촉구해 주기 바란다. • 방송 후 KBS Joy에서 신동엽과 동성애자 홍석천을 MC로 내세운 성전환자 (트랜스젠더) 토크쇼가 방송되었다. 이는 성정체성이 확립되지 않은 청소년에게 큰 혼란을 줄 수 있고, 악영향을 미칠 수 있다. 방송의 사회적 · 교육적 영향력을 고려한다면 방송을 중단해야 마땅하다. 공영방송 KBS의 책임 있는 자세를 촉구한다.
2TV [대국민 토크쇼 안녕하세요]	47	• (9월 10일)처제를 좋아하는 남편 때문에 고민이라는 주부의 사연이 방송되었다. 남편이 처제에게 뽀뽀해 달라고 하거나, 뒤에서 안아주는 등 그의 행동은 공감하기 어려웠다. 처제에 대한 사랑을 넘어 불륜으로 느껴졌다. 앞으로는 시청자가 공감할 수 있는 고민을 가진 출연자가 나왔으면 한다.
1TV [인간극장]	30	• (9월 11일)며느리와 시아버지가 밭에서 깨를 수확하는 장면에서, 내레이터가 이를 '들깨' 라고 했다. 그러나 화면에 나온 것은 '참깨' 이다. 시청자에게 정확한 정보를 전달해 주기 바란다.
1TV [국민 대토론 한국경제 3대 난제를 풀어라]	21	• (9월 20,21,22일)가계부채와 동반성장, 일자리문제 등 우리나라 경제가 당면한 3대 과제의 해법을 모색해 보는 내용으로 방송되었다. 다양한 계층의 시청자 패널이 참여하여 그들의 이야기를 들어보는 시간을 가졌지만, 시청자 전화 참여 코너가 없어 아쉬웠다. 차후에는 더욱 다양한 시청자의 의견 개진을 위해 시청자 전화 참여 코너도 기획해 주기 바란다.
2TV [여유만만]	19	• (9월 13일) 고부갈등을 주제로, 출연 패널들이 이야기하는 시간을 가졌다. 문화평론가 김갑수가 시부모와 며느리는 꼭 사이좋게 지낼 필요가 없다는 식의 발언을 하였는데, 공감하기 어려웠다. 또한, 연기자 전원주는 아들이 마음에 들지 않은 며느리와 결혼했다며, 이해하기 어려운 발언을 하였다. 고부갈등을 어떻게 풀어나가야 하는가 하는 내용보다 출연자들의 개인적인 생각만 방송에서 보여준 것 같아 시청하기에 불편했다. 방송 주제에 맞는, 시청자가 귀담아 들을 수 있는 의견을 방송해 주기 바란다.
2TV [세상 어디에도 없는 차칸남자]	10	• 새 수목드라마의 제목이 맞춤법에 어긋나 있다. 바른 우리말 사용을 선도하는 공영방송에서 맞춤법이 틀린 드라마를 제목으로 방송하는 것은 바람직하지 않다. 드라마 제목을 수정해 주기 바란다.
2TV [뮤직뱅크]	9	• 최근 왕따 사건으로 사회적 물의를 빚은 걸 그룹 티아라가「뮤직뱅크」에 출연한다는 기사를 접했다. 왕따나 폭력 등은 매우 민감한 사안이다. 그럼에도 주 시청자가 청소년인 음악 프로그램에 물의를 일으킨 티아라가 출연한다는 것은 납득이 가지 않는다. 티아라의 출연을 재검토해 주기 바란다.
애국가 영상	9	• 애국가 영상 중, 2012 런던올림픽에서 손연재 선수가 벚꽃이 그려진 의상을 입고, 일본 기생(게이샤)의 사랑과 비극을 다룬 음악인 '나비부인' 노래에 맞춰 연기하는 장면이 나온다. 애국가 영상에 굳이 일본색이 짙은 장면을 넣었어야 했는지 의구심이 든다. 애국가는 우리나라 노래인 만큼, 일본과 관련 있는 상징이나 왜색(倭色)이 조금이라도 담겨서는 안 된다고 생각한다. 공영방송 KBS는 애국가 영상의 해당 장면을 수정해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스9]	7	• (9월 9일) 한약국에서 판매되는 '다이어트 한약' 에서 허용치를 초과한 '마황' 성분이 검출 되었다고 보도했다. 그런데 한약국에서 다이어트 한약을 판매하지 않는 곳도 있다. 일부 불량 성분의 다이어트 한약을 판매하는 업체 보도로, 전체 한약방이 모두 그러한 것처럼 오인할 수 있다. 다른 한약국이 피해를 보지 않도록, 일부 한약국의 문제임을 명시해 주기 바란다.
2TV [해피 선데이]	7	• 〈1박 2일〉 (9월 23일) 출연자들이 저녁식사 복불복으로 반찬 뺏어오기 게임을 하였다. 게임에서 이길 때마다 상대편의 반찬을 뺏어오는 방식이었는데, 먹는 음식을 두고 장난치는 것 같아 시청하기 불편했다. 또한 진행방식에서 '시즌 1' 과 비교했을 때, 신선함이 떨어진다고 생각된다. 보다 참신한 소재와 구성으로 제작해 주기 바란다.

10

프로그램명	총건수	내 용
2TV [착한남자] [내 딸 서영이]	40	• 「2012 프로야구 」중계로 인해, 방송이 예정된 시간 보다 늦게 시작하였다. 드라마를 보기 위해 기다리는 시청자들도 많다. 편성은 시청자와의 약속인 만큼, 정확한 방송시간을 지켜 주기 바란다.
1R [안녕하십니까 홍지명입니다]	30	• [시사초점 3] (10월 12일) 지난 2일, 북한 병사가 육군 22사단의 철책을 넘어 귀순한 사건과 관련하여 군 당국의 보고가 거짓임이 드러나 논란이 끊이지 않고 있다. 이 날 방송에서 새누리당 국방위 소속 김종태 의원과 국방위 현안에 대해 이야기를 들어보는 시간을 가졌다. 그런데 김 의원은 “병력 운용 시스템 상, 군 당국은 이번 사건에 큰 잘못이 없다.”, “군 당국이 허위 보고를 했지만, 군 기강에는 문제가 없다.” 등 개인적인 발언을 하였는데, 이해하기 어려운 부분이 많았다. 이번 사건은 군 당국의 허술한 경계 태세와 해이해진 기강을 강하게 질타해야 한다고 생각한다. 앞으로는 출연자 섭외 시, 철저한 검증을 거친 후 방송해 주기 바란다.
1TV [콘서트 7080]	18	• (10월 21일) 경북 안동에 거주하는 시청자이다. 평소와 다르게 음향이 너무 작게 들려 시청하기에 불편했다. 제작진은 방송사고가 없도록 주의해 주기 바란다.
2TV [추석특집 가족의 품격 풀 하우스]	9	• (10월 1일) 전문가 패널로 장경동 목사가 출연했다. 그는 지난 2008년, 불교 비하 발언으로 비난을 받은 바 있다. 가족 문제에 대해 대안을 제시하기에는 부적합해 보였다. 출연자 선정 시 참고해 주기 바란다.
2TV [추석특집 왕실의 부활]	7	• (10월 1일) 최고와 최악의 라면을 끓인 주인공을 발표하는 장면에서 ‘어떻해’ 라는 자막이 나왔다. 의미상 정확한 표기는 ‘어떡해’ 라고 해야 한다. 자주 틀리는 맞춤법인 만큼, 정확한 표기를 했어야 했다. 자막 제작 시 실수가 없도록 유의해 주기 바란다.

프로그램명	총건수	내 용
2TV [오감만족 세상은 맛있다]	6	• (10월 5일) 리포터가 현지인이 잡은 물고기를 ‘고등어’ 라고 소개했다. 화면에 비춰진 물고기는 숭어이다. 정확한 내용에 근거하여 방송해 주기 바란다.
2TV [대국민 토크쇼 안녕하세요]	5	• (10월 8일) 아들의 진학문제로 부자간의 대화가 4년째 단절된 사연이 방송되었다. 아버지는 아들에게 과도한 폭력을 일삼았는데, 자식에게 폭력을 행사했음에도 이에 대한 비판이 없어서 아쉬웠다. 진행자들이 부자(父子)의 화해 시도를 위한 자리를 마련했는데, 아직 마음의 문을 열지 못하는 아들에게 화해를 강요하는 것처럼 느껴졌다. 부자가 대화를 통해 진심으로 화해하는 내용이 방송되었다면 좋았을 것이다.
2TV [위기탈출 넘버원]	3	• (10월 8일) 미성년자가 실제 성범죄 당한 내용이 재연되어 방송되었다. 그런데 성범죄를 저지른 범인을 맞추는 장면에서 패널들이 웃으면서 진행하여 성범죄를 가볍게 여기는 듯 느껴져 공감하기 어려웠다. 아동 성범죄의 심각성과 예방법을 알리기 위한 프로그램인 만큼, 보다 진중한 태도로 방송에 임해 주기 바란다.
1TV [2012 대한민국 나눔 국민대상]	3	• (10월 25일) 어려운 이웃을 위해 평소 나눔을 실천하고 사회에 공헌한 개인과 기업에게 훈 · 포장과 표창을 수여하는 내용이 방송되었다. 어려운 이웃을 돕고 참된 봉사를 실천한 그들을 보며 귀감이 되었다. 매년 이 행사를 기획하여 나눔 실천의 모범적인 방향을 제시하고 더불어 살아가는 행복한 사회를 만드는데 일조해 주기 바란다.
2TV [해피 선데이]	3	• 〈남자의 자격〉 (10월 7일) 출연자들이 각자의 신분증을 보여주는 장면에서 김태원의 여권이 클로즈업 되어 나왔다. 여권 상단의 개인정보는 모자이크 처리되었지만, 하단의 바코드 숫자가 모자이크 처리되지 않아 개인정보 유출의 소지가 있다. 제작진은 해당 영상을 모자이크 처리해 주기 바란다.

11

프로그램명	총건수	내 용
1TV [대왕의 꿈]	354	• (11월 11,22일) 선덕여왕 역할의 여주인공 박주미가 교통사고로 인해 촬영 복귀가 늦어져 방송이 결방되었다. 촬영장으로 이동 중에 갑작스러운 사고를 당하여 더욱 안타깝다. 아무쪼록 빠른 쾌유를 바라며, 충분한 회복기간을 가진 후 복귀하여 더 좋은 연기로 시청자의 기대에 보답해 주기 바란다. 여주인공 박주미의 교통사고로 촬영에 차질이 생겨 2주째 방송이 결방되었다. 결방 당시 화면 하단의 자막으로 11월 24일부터 방송이 재개된다고 공지한 바 있다. 그런데 오늘 인터넷 뉴스기사를 통해 이번 주도 결방된다는 소식을 접했다. 더욱 화가 나는 것은 KBS가 이번 주 방송 일정에 대해 아직까지도 정확한 공식 입장을 내놓지 않고 있는 것이다. 시청자와의 약속은 무시하고 여주인공의 건강상 회복 일정도 고려하지 않은 채 방송 재개 일정을 공지한 것으로 생각된다. 무엇보다 시청자와의 약속이 최우선이다. 공영방송으로서 시청자를 배려하여 앞서 공지한 편성 일정을 지켜 주기 바란다.
1TV [2012대선 문재인-안철수 후보 단일화 토론회]	196	• (11월 21일) 문재인과 안철수 후보의 야권 후보 단일화 TV토론 방송시간이 당초 예정 시간보다 1시간 15분이나 늦춰졌다. 너무 늦은 시간대에 방송되어 시청하기에 불편했다. KBS와 지상파 3사의 공동 중계로 합의하는데 여러 가지 어려움이 있었겠지만, 중요한 토론회인 만큼 방송시간을 앞당겨 방송했다면 좋았을 것이다.
1TV [KBS 뉴스9]	144	• (11월 28일) 경기도와 인천지역에 거주하고 있다. 시청하는 도중, 화면이 검게 나오고 음향이 끊기는 등의 방송 사고로 인해 시청에 불편을 겪었다. 방송사고가 없도록 송출 시 주의해 주기 바란다.
1TV [아침마당]	16	• (11월 9일) 패널로 출연한 안연홍이 “시어머니가 아무도 없는 집에 비밀번호를 누르고 불쑥 찾아와 오는 것이 싫다.”라고 말했다. 또한 “친정어머니는 불쑥 들어오시지 않지만, 시어머니는 불쑥 들어온다.”라는 편파적인 발언을 하였다. 대부분 고부갈등의 원인이 시어머니들에게 있는 것처럼 들려 시청하기에 불편했다. 개인적인 상황과 의견을 지나치게 일반화하여 발언하는 것은 잘못이다. 패널 선정에 신중해 주기 바란다.
1TV [생방송 심야토론]	14	• (11월 3일) 패널로 출연한 중앙일보 김진 논설위원이 여당 후보를 노골적으로 지지하는 발언을 하여 시청하기에 불쾌했다. 또한 다른 패널과 비교할 때 발언시간이 길게 주어져 공정하지 못했다. 그 외에도 김진 위원이 다른 패널의 말을 가로막고 본인의 의견을 주장하는 모습은 무척 실망스러웠다. 제작진은 공정한 진행과 더불어 출연자가 지나치게 개인적인 발언을 하지 않도록 해 주기 바란다.
2TV [뮤직뱅크]	13	• SM 엔터테인먼트와 가수 JYJ의 전속 계약 분쟁이 양측의 합의로 3년 4개월 만에 마무리 되었다. 이로써 JYJ의 방송활동 제약이 해소될 것이라 생각된다. KBS에서도 이들을 섭외하여 방송에서 자주 볼 수 있기 바란다.
1TV [KBS뉴스12]	11	• (11월 12일) 한상덕 앵커가 쉰 목소리로 뉴스를 진행하여 시청하기에 불편했다. 건강상태가 좋지 않다면, 다른 진행자로 임시 교체해 주기 바란다.
1TV [뉴스속보]	8	• (11월 23일) 무소속 안철수 대선 후보가 후보직 사퇴를 선언했다. 그런데 속보가 자막으로만 고지되어 아쉬웠다. 대선을 앞두고 많은 국민의 관심이 집중되는 중대한 사안이다. 프로그램을 잠시 중단해서라도 긴급 기자회견을 뉴스속보로 편성하여 중계방송 했다면 좋았을 것이다.
1TV [KBS 대선 후보 초청토론회]	6	• KBS가 추진하고 있던 대선후보 초청 토론회가 박근혜 새누리당 대선 후보의 거부로 연기되었다는 기사를 접했다. 선거가 얼마 남지 않은 상황에서 유권자를 배려하지 않은 처사로 매우 유감스럽다. 박근혜 후보 측을 설득하여 빠른 시일 내에 토론회 자리를 마련하여 방송해 주기 바란다.
2TV [해피 선데이]	5	• 〈남자의 자격〉 (11월 18일) 패밀리합창단이 호스피스 병동을 방문하여 봉사활동을 하고, 환자와 가족들을 위해 위문공연을 하는 장면이 그려졌다. 죽음을 앞두고 더 이상 의학 치료가 불가능한 환자들에게 위로와 안락을 선물한 것 같아 가슴 먹먹한 감동을 느꼈다. 영화 ‘사운드 오브 뮤직’의 수록곡을 시작으로 ‘외로운 양치기’, ‘까발레리아 루스티까나(Cavalleria Rusticana)’를 합창했다. 아름다운 하모니가 울려퍼져 소리가 주는 감동이 얼마나 위대한지 알게 되었다. 이번 방송은 삶의 교훈과 예능프로그램이 앞으로 나아가야 할 방향을 보여준 것 같다. 수신료의 가치를 느끼게 해 준 제작진과 출연자에게 감사 인사를 전한다.

12

프로그램명	총건수	내 용
1TV [18대 대통령선거 합동토론]	1,176	● (12월 4일) 중앙선거방송토론위원회의 주관으로 제18대 대통령 선거 후보자 합동토론회가 방송되었다. 박근혜, 문재인, 이정희 후보가 열띤 토론을 벌였다. 하지만 통합진보당 이정희 후보는 여론조사 지지율이 1% 남짓으로 당선 가능성이 거의 없다. 이정희 후보의 출연으로 인해 나머지 두 후보의 공약을 자세히 듣지 못한 것 같아 아쉽다. 후보자 토론회 초청 기준에 의거한 부분이지만, 유권자 입장에서는 당선이 유력한 박근혜와 문재인의 양자 토론을 통해 두 후보의 공약과 그 실천 방안을 비교해 보고 싶다. 또한, 토론 중간에 이정희 후보가 주제를 벗어나는 발언을 했는데, 토론의 흐름이 깨져 시청하기가 불편했다. 추후 KBS에서 대선토론회 방송 시, 후보자가 주제에 벗어나거나 상대 후보에 대한 인신공격성 발언을 할 경우, 진행자가 즉시 발언 제지를 하여 적절하고 공정한 토론이 이루어 질 수 있도록 해 주기 바란다. 통합진보당 이정희 후보의 사퇴로 새누리당 박근혜 후보와 민주통합당 문재인 후보가 참석한 가운데 3차 TV토론회가 방송되었다. 그런데 스튜디오에 빈 의자가 배치되어 있어 토론을 집중하는데 어려움이 있었다. 사퇴한 이정희 후보의 자리라면 굳이 빈 의자를 배치할 필요가 있는지 의문이다. 앞으로는 불필요한 좌석의 배치는 지양해 주었으면 한다.
1TV [독립 영화관]	817	● (12월 8일) 게이와 레즈비언이 위장결혼을 하게 되면서 벌어지는 이야기를 그린 영화가 방송되었다. 동성애를 주제로 한 방송은 청소년들의 성정체성 확립에 큰 혼란을 줄 수 있고, 더 큰 악영향을 미칠 수 있다. 지난번에도 KBS의 일부 프로그램에서(클럽 빌리티스의 딸들, XY 그녀) 동성애를 주제로 방송하여 많은 시청자들의 비난과 지적을 받은 전례가 있다. 방송의 사회적 · 교육적 영향력을 고려한다면 동성애를 주제로 한 방송 편성은 자제해 주기 바란다.
2TV [개그 콘서트]	210	● (12월 23일) 개그맨 정태호가 대통령 당선인에게 “박근혜 님, 개그하지 마라.”라는 발언을 했다. 아직 임기가 시작도 되지 않은 대통령을 비아냥거리는 것은 그 사람을 뽑은 유권자들을 무시하는 것이다. 공적인 프로그램에서 개인적인 정치성향을 드러내는 것은 적절하지 않다.

프로그램명	총건수	내 용
2TV [이야기 쇼 두드림]	111	● (12월 8일) 커밍아웃을 선언한 동성애자 영화감독 김조광수가 청춘 멘토로 출연했다. 그는 영화 ‘두 번의 결혼식과 한 번의 장례식’의 연출로 자신의 성적 정체성을 밝힌 바 있다. 이 날 방송에서 동성애자 연인과의 결혼 계획을 밝히고, 연인과 데이트할 때 좋은 점을 언급하는 등 동성애자를 미화시키는 내용이 방송되어 시청하기에 불편했다. 이번 방송으로 아직 성 정체성이 확립되지 않은 청소년들에게 악영향을 주진 않을지 우려된다. 우리 사회는 아직 동성애자를 이해하기에는 시기상조이다. 공영방송 KBS가 국민적인 정서를 고려했다면 해당 출연자를 섭외하지 말았어야 했다. 대중이 닮고 싶은 이 시대의 멘토를 초청하여 젊은이들에게 참된 해답을 찾아 주고자 하는 프로그램의 취지에 맞게 출연자 섭외 시, 신중해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스9]	77	● [12월 9일] 최근 대선 관련 뉴스를 시청하다 보면 안철수 전 예비후보에 대한 보도가 많다. 안철수 전 예비후보는 문재인 대선 후보의 선거 지원 연설자를 하는 역할인데, 대부분의 뉴스에서 다뤄지고 있어 불공정하다고 생각된다. 대선이 얼마 남지 않은 만큼, 언론의 역할이 중요하다. 다른 대선 후보들과 비교하여 형평성에 어긋나지 않도록 뉴스 제작 시, 참고해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스9]	10	● 북한이 12일 오전, 평안북도 철산군 동창리의 로켓 발사장에서 장거리 로켓 ‘은하 3호’를 발사했다. 한 · 미 군사 당국은 북한의 로켓에 탑재된 탑재물이 궤도에 진입한 것으로 보인다고 발표했으며, 미국 본토를 위협할 수 있게 되었다고 풀이하고 있다. 북한은 안보리 결의를 위반했을 뿐만 아니라, 로켓 발사를 중단하라는 국제사회의 요청도 무시한 것이다. 북한의 이번 도발로 인해 한반도 관계에도 큰 변수가 있을 것으로 보인다. 우리나라 정부의 역할과 대응책에 대해 심층 보도해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스9]	9	● 민주통합당 문재인 후보와 안철수 전 예비후보가 첫 공동 유세를 했다고 보도하면서, ‘안철수 전 후보’라고 지칭하였다. 안철수 전 예비후보는 대선후보에 정식 등록을 하지 않았으므로, ‘안철수 전 예비후보’라고 지칭해야 한다. ‘안철수 전 예비후보’라고 지칭하여 보도해 주기 바란다. 안철수 전 예비후보가 대선캠프 해단식을 가졌다고 보도하면서, ‘안철수 전 후보’라고 지칭하였다. 안철수 전 예비후보는 대선후보에 정식 등록하지 않았으므로 ‘안철수 전 후보’라고 지칭하는 것은 바른 표현이 아니다. ‘안철수 전 예비후보’라고 지칭하여 보도해 주기 바란다.

12

프로그램명	총건수	내 용
1TV [KBS 뉴스9]	7	• 통합진보당 이정희 대선 후보가 16일 오후에 후보직을 사퇴했다. 또한 국가로부터 지원받은 선거보조금 27억에 대해서도 반납의사가 없음을 밝혔다. 국고보조금을 받았으면 선거에서 끝까지 완주하는 것이 당연하다고 생각한다. 완주할 의사도 없는 정치인의 대선 출마는 국민의 혈세를 축내는 것과 다를 바가 없다. 현행법상 대선 후보가 중도에 사퇴해도 국고보조금을 반납할 의무는 없다고 한다. 정치자금법 개정안에 대한 법률 도입이 필요해 보인다. KBS 뉴스에서 심층 보도해 주기 바란다.
1TV [KBS 뉴스9]	4	• 우리나라의 새 지도자를 선출하는 날이 얼마 남지 않았다. 그런데 당선이 유력한 후보인 박근혜, 문재인 후보 위주로만 보도되어 아쉽다. 다른 후보들의 공약과 유세일정도 함께 보도하여 유권자들의 알 권리를 보장해 주기 바란다.
1TV [아침마당]	4	• (12월 27일) 정목스님이 출연하여 '고통에는 이유가 있다' 라는 주제로 강연하였다. 타인에게 다른 모습을 요구하는데서 고통이 시작된다는 내용과 함께 편안한 명상시간을 가졌다. 방송을 통해 잘못했던 일을 뉘우치고 희망의 메시지를 전달하는 등 배울 점이 많았다. 지친 마음을 치유할 수 있도록 도움을 준 제작진에게 감사 인사를 전한다.

4 상담내용 분석

2012년은 기상관측 사상 열 번째로 무더운 한해였습니다. 세계적으로는 이집트, 시리아, 리비아 등 중동의 민주화 변화가 높았고 이는 "아랍의 봄"으로 불렸습니다. 그리스의 재정위기 문제는 미국의 경기침체와 더불어 경제와 복지의 상생에 대한 물음을 던졌습니다.

종편방송의 본격적인 출범으로 국내 언론 상황은 많은 변화를 가져왔습니다. 또 MBC, KBS, YTN, 연합뉴스의 공정한 방송을 향한 유례없는 언론인 파업이 있었습니다.

우리나라가 런던올림픽에서 종합 5위를 달성하는 국가적인 경사를 맞이했습니다. 일본 원전사고를 통한 원자력 에너지에 대한 두려움과 관심 때문에 고리원전의 단전사고는 원자력 에너지의 미래에 대한 의구심을 갖게 했습니다.

행정 도시 세종시의 개막으로 지역균형발전이 닻을 올렸습니다. 한글날이 공휴일로 지정되면서 한글의 소중함을 알 수 있게 되었습니다. 국내경제는 대기업과 대형마트의 확장으로 중소상인들의 어려움이 커졌고 아파트 값 하락과 더불어 전세 값이 뛰면서 국민소득과 생활은 또 다른 시련이 있었습니다.

가수 싸이의 노래와 안무가 SNS(소셜 네트워크 서비스)를 통해서 전 세계인의 폭발적인 관심을 모았고, K팝은 꾸준히 지구인의 사랑을 받았습니다.

순조로운 디지털방송 전환을 통해 한층 좋아진 방송서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

12월 제 18대 대통령 선거가 있어, 2012년은 국내 · 외 정치, 경제, 문화 등 모든 부분에서 날씨처럼 뜨거운 한 해였습니다.

2012년 한해 시청자상담실을 통하여 접수 · 처리된 시청자의 다양한 의견과 불만은 총 739,818건입니다. 이러한 건수는 월 평균 53,748건, 하루 평균 1,1914건의 접수 처리 건수에 해당합니다. 2012년 중 '단순 문의'는 685,609건이며, '의견 제시'는 13,116건입니다. 의견제시 건은 2011년 9,169 건에 비해 3,947건이 더 많이 접수 되었습니다.

1 연도별 상담건수 변화

■ 연도별 상담건수 증감률

기 간	상 담 건 수	증 감	증 감 률
2012년	739,818	▲ 136,432	22.61%
2011년	603,386	▼ 95,339	-13.64%
2010년	698,725	▲ 182,319	26.09%
2009년	516,406	▲ 32,264	6.66%
2008년	484,142	▼ 8,810	-1.78%

지난 5년간 시청자 상담건수를 보면 2009년 50만건을 넘기고 꾸준히 상승했으며 시청자의 의견과 문의는 지속적으로 증가하고 있습니다. 따라서 KBS시청자상담실은 높아지는 시청자의 참여을 반영하려 인력 충원과 효율적인 상담시스템 개발을 통해서 더욱 노력하고 있습니다.

2 주요 내용별 시청자의견

구 분	
1. 프로그램 제작요청	• TV 프로그램 제작요청
	• 프로그램 편성 요청
	• 기타
2. 방송 출연자	• 의견
3. 호평 및 비평	• 호평
	• 비평
4. 방송언어 및 자막	• 부정확한 언어표현
	• 언어표현 및 자막제언
5. 제작부주의	• 잘못된 정보
	• 제작, 화면, 표현, 음향, 기술 부주의
6. 소재 및 표현	• 소재선택
	• 표현관련
7. 공정성 및 객관성	
8. 제작윤리 준수	
9. 인터넷 사용	• 홈페이지 운영 및 관리
	• 동영상 서비스
	• 라디오
	• K-player 서비스
10. 권리침해	• 개인 피해
	• 집단 피해
	• 저작권
11. 난시청	• TV수신
	• 라디오 수신
12. 어린이 · 청소년	• 표현 및 모방, 선정성, 시청등급
13. 방청불만	
14. 방송광고 및 간접광고	

| 1 | 프로그램 제작요청

TV프로그램 제작요청

– 봉사의 보람과 의미를 깨우쳐 주는 시간을 마련해 주었으면 좋겠다. 국내외의 자원봉사 활동을 통해, 청소년들에게 자아 성찰의 시간과 꿈과 희망을 줄 수 있는 프로그램을 제작해 주기 바란다. 〈7월 23일 보고서〉

– 주부들이 노래에 대한 열정과 꿈을 펼칠 수 있었던, 경연 프로그램이다. 현재 주부들을 대상으로 한 오디션 프로그램이 없음을 감안하여 「도전 주부가요 스타」 '시즌 2'를 제작, 방송해 주기 바란다. 〈8월 6일 보고서〉

– 핵가족화 현상으로 가족 간의 대화가 단절되어 가족의 의미가 점점 퇴색되어지는 것 같아 안타깝다. KBS에서 가족의 소중함을 느낄 수 있는 방송을 제작, 방송해 주기 바란다. 〈10월 9일 보고서〉

– 우리나라는 환경오염에 따른 기후의 변화, 녹조현상 발생, 생태계 파괴 등 환경문제가 날로 심각해지고 있다. 에너지를 절약하면서 환경보호를 할 수 있는 방안에 대해 특집 프로그램을 제작, 방송해 주기 바란다. 〈10월 12일 보고서〉

– 한국인의 연간 평균 독서량이 OECD 국가들 중, 하위권에 머물고 있다는 보도를 접했다. 독서 권장을 위해 KBS에서 책을 주제로 한 프로그램 제작을 확대하여 방송해 주기 바란다. 〈11월 21일 보고서〉

프로그램 편성요청

● **1TV 「고향극장」**

– 일반인들이 겪은 실제 이야기가 흥미롭고, 재미있다. 고향에 대한 향수도 느낄 수 있는「고향극장」을 정규 프로그램으로 편성해 주기 바란다. 〈6월 11일 보고서〉

● **1TV 「이한철의 올댓뮤직」**

– KBS춘천총국 제작 프로그램으로, 실력 있는 밴드 뮤지션들의 라이브 무대를 만나볼 수 있어 좋다. 그런데 지역 방송 프로그램이라는 것이 아쉽다. 많은 사람들이 시청할 수 있도록, 전국 확대 편성을 적극 고려해 주기 바란다. 〈8월 24일 보고서〉

● **1TV 「TV 미술관」**

– 시각 · 예술 전반에 대한 정보와 현재 열리고 있는 전시회를 직접 소개해 주는 프로그램이다. 직접 나가지 않아도 TV를 통해 문화생활을 누릴 수 있어 참 좋다. 하지만 동시간대에 대구 지역은 로컬 프로그램이 방송되어 시청할 수 없다. 저작권상 다시보기 서비스도 제공되지 않아 아쉽다. 이 프로그램을 전국 방송으로 편성하여 지역 시청자의 시청권을 보장해 주기 바란다. 〈10월 18일 보고서〉

● **1TV 「KBS연중기획 시청자와 함께 찾아가는 음악회」**

– 전국 각 지역의 소외계층에게 문화 · 예술의 장을 마련해 주는 프로그램이다. 그런데 주기적으로 방송되고 있지 않아 아쉽다. 주기적으로 음악회를 열어 지역문화발전에 도움을 주기 바란다. 〈11월 27일 보고서〉

기타

– 요즘 주차공간이 많이 부족한 실정이다. 특히 주차요원이 없는 시내 무료 주차장 등에서는 주차 안내선이 표기되어 있음에도 주차질서를 지키지 않아 주차공간을 허비하는 경우가 적지 않다. 공영방송 KBS에서 올바른 주차질서 준수에 관한 캠페인을 제작해 주기 바란다. 〈2월 6일 보고서〉

– 대부분의 가정에서 현충일을 기념하는 국기 게양을 하지 않은 모습이 안타깝다. 태극기 게양법을 자세하게 알려 주고, 태극기 게양을 독려하는 캠페인을 제작해 주기 바란다. 〈6월 7일 보고서〉

– 자전거 도로는 누구나 이용할 수 있는 공간이 되어야한다. 자전거 이용자가 증가하는 추세이니, 자전거 도로 이용에 대한 안전 수칙을 알려 주는 캠페인을 제작, 방송해 주기 바란다. 〈6월 14일 보고서〉

– 최근 주취폭력이 심각한 사회문제로 대두되고 있다. 주취폭력 예방과 대응방법, 재발방지법 등에 대한 캠페인을 제작, 방송해 주기 바란다. 〈7월 18일 보고서〉

| 2 | 방송 출연자

방송 출연자에 대한 의견

● 1TV「아침마당」

– 출연자가 친할머니가 돌아 가셨음에도 스튜디오에 나와 노래를 부르고, 춤을 췄다. 생방송이라고는 하지만 이런 상황에서 웃으면서, 노래하는 모습은 보기 좋지 않았다. 앞으로는 이러한 사정이 있는 출연자의 출연을 자제해 주었으면 한다. 〈1월 9일 보고서〉

● 1TV「무엇이든 물어보세요」

– 뷰티 전문가 피현정 강사가 짧은 치마를 입고, 다리를 꼬고 앉아 시청하기 불편했다. 교양 프로그램에 출연하는 만큼, 바른 자세로 방송에 임할 수 있도록 해 주기 바란다. 〈1월 16일 보고서〉

● 1TV「아침마당」

– 가수 유현상이 검정색 선글라스를 착용하고 출연했다. 강렬한 햇빛으로부터 눈을 보호하기 위한 선글라스를 스튜디오에서 착용한 것이 이해하기 어려웠고, 단정해 보이지 않았다. 제작진은 출연자가 단정한 용모로 출연하도록 해 주기 바란다. 〈1월 25일 보고서〉

● 2TV「김승우의 승승장구」

– 진행자 탁재훈이 다른 MC들과 조화를 이루지 못하고, 자기중심적인 가벼운 애드리브를 자주 사용한다. 진중하게 출연자의 이야기를 듣는 도중에도, 맥을 끊는 발언을 하여 산만한 분위기가 조성된다. 시청하기 불편하니, 독단적인 발언을 삼가고, 진중한 태도로 진행하도록, 지도해 주기 바란다.
〈2월 9일 보고서〉

● 1TV「가요무대」

– 짧게 활동하고 요절한 가수 배호의 히트곡을 중심으로 방송되었다. 그런데 출연 가수들이 원곡의 느낌을 살리지 못한 것 같아 아쉬웠다. 앞으로는 고인을 추모하는 특집 프로그램의 경우, 그를 추억하고 기억할 수 있도록 원곡의 느낌을 잘 살릴 수 있는 가수를 섭외해 주기 바란다. 〈11월 7일 보고서〉

| 3 | 호평 및 비평

호평

● 2TV「신년특집 신 한류의 중심. 나는 장근석」

– 일본에서 활동하며 한류 열풍을 일으키고 있는 장근석을 집중 조명했다. 장근석의 인간적인 면모와 일본에서의 인기를 실감할 수 있었다. 본인의 꿈을 실현하기 위해 끊임없이 노력하며, 열심히 살아가는 그의 모습을 보고 큰 감명을 받았다. 감명 깊은 방송을 제작해 준 KBS에 고마움을 느낀다. 〈1월 4일 보고서〉

● 1TV「한중수교 20주년 KBS-CCTV 공동기획 위성연결토크쇼 通하다」

– 공영방송이 나아갈 길을 잘 보여 준, 흐뭇하고 감동적인 프로그램이었다. 중국을 더 이해할 수 있는 계기가 되었다.
앞으로도 양국이 가까운 이웃으로 함께 나아갈 방향을 제시해 주는, 이와 같은 프로그램을 제작해 주기 바란다. 좋은 프로그램을 제작해 준 제작진에게 감사의 인사를 전하고 싶다. 〈1월 16일 보고서〉

● 2TV「해피 선데이 – 남자의 자격」

– 멤버들이 설날을 맞아 독거노인들에게 음식을 전달하고 연탄을 배달하는 등 선행을 하는 모습에 감동받았다. 설날을 맞아 우리주위의 어려운 이웃들을 돌아보는 모습이 보기 좋았다. 명절을 맞아 따뜻한 선행을 보여준 제작진에게 감사를 전한다. 〈2월 1일 보고서〉

● 1TV「뉴스라인」〈외제고가품 열기 여전…거품 꺼지나〉

– 그동안 일반적으로 '명품'이라고 지칭하던 것을 '외제고가품'이라고 표현했다. 방송에서 '명품'이라고 하면 사행심을 부추기는 것 같아 거부감이 들었었는데, '외제고가품'이라고 하여 듣기 좋았다. 앞으로도 계속 부적절한 표현을 좋은 표현으로 바꿔 사용해 주기 바란다. 〈2월 13일 보고서〉

● 2TV「오작교 형제들」

– 마지막 회 방송을 보면서, 따뜻한 가족애에 대해 다시 한 번 생각하게 되었다. 이혼율이 급증하고, 가정의 해체가 심각한 요즘, 이런 훈훈한 가족 드라마를 볼 수 있게 해 준 제작진에게 감사의 인사를 전한다. 앞으로도 KBS에서 따뜻한 가족애를 다루는 드라마를 많이 제작해 주기 바란다. 〈2월 21일 보고서〉

● 1TV「KBS 뉴스12」

– 공항 근무자이다. [KBS 뉴스12]에서 시각장애인 이창훈 앵커가 뉴스를 진행하는 것을 시청할 때, 지나가는 외국인들도 멋지다고 칭찬하였다. 뉴스의 진행을 무리 없이 잘 해내는 모습을 보니, 자랑스럽고 감동적이었다. 앞으로도 소외될 수 있는 계층에게 적극적으로 기회를 제공하는 따뜻한 공영방송이 되어 주기 바란다. 〈2월 22일 보고서〉

● 1TV「소비자 고발」

– 평소 카드 결제 시 추가 요금을 받는 경우가 있어 부당하다고 생각했는데, 이에 대해 상세하게 짚어 주어 아주 유익했다. [소비자 고발]에서 매주 소비자의 입장을 대변하여, 불합리한 제도와 부당한 실태를 해소하기 위한 통로가 되어 주어 정말 감사하다. 앞으로는 해결책 마련의 필요성 또한 좀 더 적극적으로 촉구해 주기 바라며, 계속적으로 지금과 같은 좋은 방송을 이어가 주기 바란다. 〈3월 12일 보고서〉

● 1TV「시사기획 창」

– '임시투자세액공제' 제도와 '연구 및 인력개발비(R&D) 세액공제' 제도의 불합리성과 구조적 모순에 대해 심층적으로 분석하여 보여 주었다. 정부의 부실한 조세감면 관리와 평가에 대해서도 객관적인 자료와 현역 의원들의 인터뷰를 통해 집중 분석해 주어 좋았다. 공영방송으로서의 역할을 충실히 해 준 KBS에 감사한 마음을 전한다. 〈4월 5일 보고서〉

● 2TV「대국민 토크쇼 안녕하세요」

– '말 없는 아들' 때문에 고민이라는 어머니가 아들과 함께 출연했다. 2년 동안 엄마와 말을 하지 않았던 아들이 그동안의 힘들었던 사연을 털어놓았다. 모자(母子)가 서로를 이해하고, 화해하는 모습이 감격스러웠고, 진행자 이영자가 출연자의 고민에 진심으로 공감하고 위로해 주는 모습이 감동적이었다. 시청자의 고민을 함께 나누고, 해결 방법을 모색하는「대국민 토크쇼 안녕하세요」에 감사한 마음을 전한다. 〈6월 13일 보고서〉

● 2TV「다큐멘터리 3일」

– 평범한 일상의 모습들이 소소한 감동을 전해주는 좋은 프로그램이다. 특히 '해병대 교육훈련단'과 '서울동물원' 편을 감명 깊게 시청했었다. 이처럼 일반인들이 쉽게 접근하기 어려운 장소에 대해 앞으로도 자주 다루어, 시청자에게 색다른 즐거움을 안겨주기 바란다. 〈8월 6일 보고서〉

● 1TV「국군의 날 특집다큐 – 육군훈련소 51인의 외인소대 」

– 국군의 날을 맞아 국외 영주권자들이 자원입대를 하여 대한민국 육군이 되기까지의 모습을 담아냈다. 법적으로 군대에 가지 않아도 되지만, 한국인으로서 조국을 알고 싶다는 열망으로 병역 이행의 길을 선택했다는 그들의 모습을 보며 감동을 받았다. 나라를 지키기 위해 애쓰는 그들에게 격려와 응원의 메시지를 전달하고 싶다. 유익한 프로그램을 제작해 준 KBS에 감사 인사를 전한다. 〈10월 2일 보고서〉

비평

– 지상파 방송사와 케이블 TV방송사간의 재송신료 갈등으로, 케이블 TV방송사들이 16일 오후 3시를 기해 KBS 2TV(HD, SD방송) 재송신 전송을 중단했다. 일방적으로 송출을 중단한 케이블 TV방송사 뿐 아니라 송신 중단이라는 사상 초유의 상황까지 오게 한 공영방송 KBS측의 잘못도 크다. 수신료로 운영되는 KBS가 공영방송임에도 재송신료 대가를 받는 것은 국민에게 경제적 부담을 가중시키는 행위로 해석 할 수밖에 없다. 또한, 서로의 입장 차이 때문에 시청자의 시청권이 박탈된 것에 대해 분노를 금치 못하겠다. 2011년 11월, 지상파 HD방송 재송신 전송 중단 사태가 발생한 이후 충분히 예견된 사태라 생각한다. 대책마련에 소홀한 공영방송에 대한 신뢰가 무너졌다. 〈1월 17일 보고서〉

● 2TV「생생 정보통」

– 이미 구속된 마술 절도녀의 집을 찾아가고, 가족에게 전화하는 장면이 있었다. 심지어 동네 주민들에게 마술 절도녀의 사진을 보여주기도 했는데, 피의자 가족에 대한 배려가 부족해 보였다. 죄 없는 가족에게 상처가 되지 않도록, 방송제작에 신경 써 주기 바란다. 〈2월 10일 보고서〉

● 2TV「1대 100」

– 출연자 고영욱의 2단계 문제에서, '초등학생 범수가 1년 중, 가장 먼저 부르게 되는 노래는?' 라는 퀴즈가 출제됐다. 보기는 '어린이날 노래', '졸업식 노래', '스승의 날 노래' 였고, 정답은 '졸업식 노래' 였다. 그러나 초등학생이 1학년이라면, 3월에 입학하기 때문에 2월에 부르는 '졸업식날 노래' 는 부를 수 없고, '어린이날 노래' 를 가장 먼저 부르게 된다. 그러므로 이 문제의 정확한 답은 없는 셈이다. 해당 문제에서 많은 출연자가 탈락했고, 시청자에게도 큰 혼란을 주었다. 문제 출제에 신중을 기하기 바란다. 〈2월 23일 보고서〉

● 1TV「광개토태왕」

– 본인은 울산초등 한자교과연구회장이며, 교감으로 재직 중이다. 후연황제 모용수의 서거에 분향소를 보여 주는 장면이 있었다. 붉은 천에 쓴 만장의 글귀에 '未覺池塘春草夢 (미각지당춘초몽, 연못가 봄풀의 꿈이 채 깨지 않았는데)' 이라고 쓰여 있었는데, 이는 잘못된 것이다. '未覺池塘春草夢' 은 주자의 권학 편에 나오는 문장이다. 모용수의 생사는 서기 326년~396년이고, 주자의 생사는 1127년~1279년이다. 역사 드라마에서 이 같이 시대를 착오하여 발생하는 실수가 없도록 주의해 주기 바란다.

〈2월 27일 보고서〉

● 1TV「생방송 심야토론」

– 총선이 얼마 남지 않은 중요한 시점이다. 그런데 토론장 뒤에 앉아있는 방청객 일부가 하품하거나 꾸벅꾸벅 졸고 있는 모습이 자주 보여 토론에 집중하기 어려웠다. 토론에 관심이 있는 방청객을 모집했어야 하며, 촬영할 때, 이같은 장면이 화면에 잡히지 않도록 좀 더 신경 썼어야 했다. 졸고 있는 방청객에 대해 아무런 조처도 하지 않은 것에 대해 실망스럽다. 방송에 집중할 수 있도록 사소한 부분도 신경 써 주기 바란다. 〈4월 9일 보고서〉

● 2TV「청춘불패 2」

– 어린이날 특집 '청춘불패' 운동회를 펼쳤다. 여성의 가슴 확대 기구로 '뽕 잡기' 경기를 하고, 여성 출연자들끼리 서로의 가슴을 만져보는 장면이 있었다. 어린이날을 맞아 온 가족이 함께 보는 시간에 선정적인 장면이 나와 민망했다. 앞으로는 방송 방향에 맞게 소재를 선정해 주기 바란다. 〈5월 8일 보고서〉

● 2TV「해피 선데이 – 1박2일」

– 벌칙 중, 얼굴에 물을 붓는 이른바 '물따귀 벌칙' 이 있었다. 귀나 코로 들어간 물을 제대로 빼지 않으면 염증을 유발할 수 있다. 출연자들의 건강과 청소년들의 모방이 염려된다. 폭력적인 벌칙은 지양하고, 안전한 벌칙을 해 주기 바란다. 〈6월 5일 보고서〉

| 4 | 방송언어 및 자막

부정확한 언어표현

● 2R「57분 교통정보」

– 본인은 2R를 즐겨 듣는 청취자이다. [57분 KBS 교통정보]를 진행하는 이현희 리포터의 발음이 부정확하여, 내용을 이해하기 어렵다. 보다 정확한 발음으로, 교통정보를 전해 주기 바란다. 〈2월 8일 보고서〉

● 1TV「KBS 뉴스12」

– 항공기 대수를 언급하면서 '항공기 14기' 라고 했는데, 이는 부정확한 표현이다. '항공기 14대' 가 정확한 표현이다. 보도인 만큼 올바른 용어 사용에 유념해 주기 바란다. 〈2월 29일 보고서〉

언어표현 및 자막제언

● 1TV「신년특집 하나되는 대한민국 글로벌 KBS」

– 일본 불교대학(佛敎大學) 사회학과 최은희 교수가 출연하였는데, 자막에는 '붓교대학' 이라고 일본식으로 표기했다. 굳이 일본식 표현을 사용해야 했는지 의아하고, 적절하지 않다는 생각이다. 불필요한 외래어 사용은 자제해 주기 바란다. 〈1월 3일 보고서〉

● 2TV「출발 드림팀 시즌2」

– 배드민턴 경기에서, 공이 라켓에 맞고 바닥에 떨어질 때, 개그맨 이병진이 "라켓에 정확히 안 맞는 이유가 뭔가요?" 라고 질문하자, MC 이창명이 못 맞혀서 그렇다고 대답을 하였다. 그러나 자막에는 "못 맞춰서 그렇죠"라고 나왔는데, "못 맞혀서 그렇다"가 바른 표기법이다. 올바른 자막 표기에 유의해 주기 바란다. 〈1월 3일 보고서〉

● 1R「건강플러스 이충헌 입니다」

– 출연자가 "수족구병이 여태까지 저희나라에서는 거의 문제를 안 일으켰었습니다."라고 말했다. '저희나라' 가 아닌, '우리나라' 가 맞는 표현이다. 출연자가 정확한 표현을 사용하도록 신경 써 주기 바란다.

〈4월 18일 보고서〉

● **1TV「사랑의 리퀘스트」**

– 후원 전화번호 '060-700-0600' 의 숫자가 여유 없이 붙어있어 작은 화면으로는 숫자를 알아보기 어려웠다. 한 눈에 알아보기 쉽도록 자막을 표기해 주기 바란다. 〈8월 13일 보고서〉

● **1TV「제93회 전국체육대회 주요경기」**

– 남자 일반부 배드민턴 경기가 중계방송 되었다. 그런데 화면 좌측상단에 자막으로 'LIVE' 라고 표기되어, 생중계처럼 보여 혼동되었다. 배드민턴 경기는 목요일에 모두 종료되었다. 자막 고지 시 유념해 주기 바란다. 〈10월 15일 보고서〉

| 5 | 제작부주의

잘못된 정보

● **1TV「한국의 유산」**

– 발해국 3대 문왕의 넷째 딸 정효공주의 무덤이 고구려 돌방무덤 양식으로 조성되었다는 것은 잘못된 내용이다. 정효공주의 묘는 당의 영향을 받은 '벽돌무덤' 이다. 해당 부분에 대한 수정을 요청한다. 〈1월 20일 보고서〉

● **2TV「퀴즈 대한민국」**

– 문제 설명에 잘못된 부분이 있어 지적하고자 한다. 경제 용어를 맞추는 퀴즈 문제에서, '스태그플레이션' 이 물가가 하락하는 현상이라고 설명된 부분이 있다. 그런데 '스태그플레이션' 은 경제 불황 속에서 물가상승이 동시에 발생하고 있는 상태를 뜻한다. 문제 출제 시 사전 준비를 철저히 하여 문제에 오류가 없도록 유의해 주기 바란다. 〈1월 20일 보고서〉

● **2TV「여유만만」**

– 쌀 한가마니가 40kg이라고 했는데 쌀 한가마니는 80kg이다. 사전 지식이 없는 시청자는 잘못된 정보를 사실로 믿을 수 있으니 정확한 정보를 방송해 주기 바란다. 〈3월 28일 보고서〉

● **1TV「무엇이든 물어보세요」**

– 진행자가 '피로 회복' 이라는 단어를 사용했다. '피로 회복' 은 잘못된 표현이며, '피로 해소' 나 '피로 감소' 라고 해야 한다. 정확한 단어 사용에 유의해 주기 바란다. 〈11월 9일 보고서〉

● **2TV「개그 콘서트」**

– 개그맨 정태호가 "4년마다 선거철이 다가오는데…중략…제가 대통령이 된다면…."이라고 노래하며, 자막도 동일하게 표기되었다. 우리나라의 대통령 선거는 5년에 한 번 치러진다. 녹화 방송인 만큼, 잘못된 부분은 편집했어야 했다.
많은 시청자가 관심 있는 사안인 만큼, 정확한 내용을 방송해 주기 바란다. 〈11월 20일 보고서〉

제작, 화면, 표현, 음향, 기술 부주의

● 1TV「아침마당」

– 강연자가 강의 중, "아~짜증나", "염병할 놈" 등 불필요한 표현을 사용해 시청하기에 불편했다. 지루하지 않게 강의를 이끌어 가는 자질도 중요하지만, 강연자가 방송에 부적절한 표현을 사용하지 않도록 유의해 주기 바란다. 〈1월 16일 보고서〉

● 2TV「TV소설 복희누나」

– 복희(장미인애 분) 친엄마인 윤정애(견미리 분)의 양조장 벽에 '4월 11일 다 같이 쥐를 잡자' 라고 적힌 포스터가 나왔다. 그런데 공교롭게도 이번 4월 11일은 제19대 국회의원 총선거일이어서 정치적 의도가 있는 것 같아 보였다. 담당 제작진은 특정 정치적 의도는 없다고 해명했지만, 오해가 있을 수 있는 부분이다. 시청자가 오해하지 않도록, 작은 소품에도 신경 써 주기 바란다. 〈3월 15일 보고서〉

● 1TV「KBS 뉴스광장」

– '한국수력원자력(주)' 이 고리 원전 사고 사실을 은폐한 것에 대한 보도에서 자료화면에 '한국수자원공사' 의 로고가 나왔다. 잘못된 내용이 나오지 않도록 주의해 주기 바란다. 〈3월 19일 보고서〉

● 2TV「각시탈」

– 대사 사이에 소리가 끊어지는 느낌이 들고, 잡음이 간헐적으로 발생하는 등 전체적으로 음향이 매끄럽지 못하여 시청이 불편했다. 음향 관련 문제가 발생하지 않도록 신경 써 주기 바란다. 〈6월 5일 보고서〉

● 2TV「해피 선데이」

– 방송 초반부터 배경음악과 말소리가 끊기는 등 음향에 문제가 있었다. 일주일에 한 번 하는 프로그램인 만큼 방송편집과 송출에 더욱더 신경 써 주기 바란다. 또한, 한 줄 자막으로 양해를 구한 것이 성의 없게 느껴졌다. 프로그램 홈페이지에도 음향문제 발생에 대한 양해의 글을 공지해 주기 바란다.
〈7월 23일 보고서〉

| 6 | 소재 및 표현

소재선택

● 2TV「여유만만」

– 연예인들이 1970년대에 실제로 거주했던 최고급 아파트부터 2012년 현재 거주하고 있는 가장 비싼 아파트까지 다양한 주거형태가 방송에 나왔다. 연예인들이 거주하는 고급 주거형태에 대한 방송을 시청하면서 위화감을 느꼈다. 연예인에 대한 인간적인 면이나, 생활 속에 유익한 방송 소재를 주로 다뤄주기 바란다. 〈1월 18일 보고서〉

● 2TV「스펀지」

– 숙취해소법에 대한 다양한 실험을 했다. 알코올 농도 측정 결과가 면허취소에 해당되는 실험자들에게 각각 날달걀, 군밤, 식초물, 초코 우유를 마시게 하니 혈중 알코올 농도가 0%가 되었다. 술을 자주 마시는 사람에게 이 방법을 권장하는 것 같아 보기 좋지 않았다. 부정적인 영향이 미칠 수 있으므로 소재 선정 시 주의해 주기 바란다. 〈2월 20일 보고서〉

● 2TV「굿모닝 대한민국」

– 퇴폐 성매매 업소의 문제점에 대해 다뤘다. 사회 일각의 퇴폐현상을 고발하는 것도 좋지만, 하루를 시작하는 아침시간에 퇴폐업소의 영업행위와 성인 전단지 등의 바람직하지 않은 장면을 무분별하게 보여줘 시청하기 불편했다. 아침방송인 만큼 방송 소재 선정에 각별한 주의를 기울여 주기 바란다. 〈2월 29일 보고서〉

● 1TV「인간극장」

– 방송 초기에는 감동적인 사연이 많이 소개됐었는데, 방송 횟수가 거듭될수록 공감하기 어려운 내용이 방송되고 있다.
이번 편은 이혼의 아픔이 있던 남편(51세)을 만난 주인공(28세)이, 새엄마로서 아이들을 보살피는 내용이다. 시청자에게 전하고자 하는 것이 무엇인지 쉽게 와 닿지 않는다. 함께 공감하고 감동받을 수 있는 소재를 선정해 주기 바란다. 〈3월 9일 보고서〉

● 2TV「개그 콘서트」

– 개그맨 양선일이 "나 또 차였어? 살아서 뭐 하겠냐. 잘 살아라."고 말하고 자살하는 시늉을 했다. 자살

을 개그 소재로 사용하면 '자살'의 심각성을 간과하게 할 수 있고, 이미 자살을 생각하고 있거나, 삶에 지친 이들에게 자살을 조장할 수 있다. 소재 선정에 신중을 기하기 바란다. 〈3월 12일 보고서〉

● 2TV「대국민 토크쇼 안녕하세요」

– 스킨쉽을 거부하는 아내에 대한 고민을 가진 젊은 부부가 출연했다. 이 프로그램의 시청 연령이 15세 이상 인 것을 감안할 때, 스킨쉽에 대해 고민 상담을 하는 것은 보기 좋지 않았다. 소재 선정에 신중해 주기 바란다.〈3월 14일 보고서〉

● 2TV「비타민」

– 장애인은 원래 가지고 있던 질병 외에 또 다른 합병증이 발생할 가능성이 높다고 한다. 장애인들에게서 발생할 수 있는 합병증을 소재로 방송해 주기 바란다. 〈11월 15일 보고서〉

표현관련

● 2R「태진아 쇼쇼쇼」

– 진행자 태진아가 프로그램이 끝날 때마다 "지금까지 태진아씨였습니다."라고 말한다. 본인의 이름 뒤에 '~씨'를 붙이는 것은 잘못된 표현이다. 올바른 표현을 사용해 주기 바란다. 〈1월 5일 보고서〉

● 1R「라디오 전국일주」

– 쇠고기 1kg에 12,000원으로, 시중가보다 4~5배 싸다고 했는데, 이는 1/4배, 1/5배라고 표현하는 것이 맞다. 정보를 제공받은 시청자가 헷갈리지 않도록, 정확한 표현을 사용해 주기 바란다. 〈1월 11일 보고서〉

● 1TV「KBS 뉴스9」

– 민경욱앵커가 한파 피해가 잇따라 초등학교들은 임시 휴업하거나, 수업을 단축했다고 말했다. 그런데 '휴업'은 회사나 공장이 작업을 중단했을 때 사용하는 말이며, '휴교'라고 하는 것이 더 정확한 표현이다. 사실을 전달하는 프로그램이니, 보다 정확한 표현을 사용해 주기 바란다. 〈2월 7일 보고서〉

● 1TV「KBS 뉴스12」

– 충북 청주에서 양념간장에 절인 삼겹살이 유명하다며 이것을 '시오야끼'라고 보도했다. 한국어 보급에 앞장서는 KBS에서 일본식 표현을 사용해서 듣기 좋지 않았다. '시오야끼'라는 표현보다는 '간장구이 삼겹살'이나 '소금구이 삼겹살'과 같이 순화된 표현을 사용했다면 좋았을 것이다. 〈2월 20일 보고서〉

● 2TV「비타민」

– 제주도로 이주한 출연자의 사연을 소개하면서 자막과 내레이션으로 '이민'이라고 표현했다. '이민'은 다른 나라로 이주하는 것이다. 정확한 표현을 사용해 주기 바란다. 〈4월 9일 보고서〉

● 1TV「광개토태왕」

– 마지막 장면에서 '그동안 광개토태왕을 사랑해 주신 시청자 여러분께 감사드립니다.'라는 자막이 나왔는데 이는 잘못된 표현이다. 감사의 경우 자신이 고맙게 느끼는 것이기 때문에 '드리다'보다는 '감사하다'라고 표현하는 것이 맞다. 방송을 시청하다보면 '감사드립니다'라고 잘못 사용하는 경우가 많아서 아쉽다. 공영방송으로서 어법에 맞는 적절한 표현을 사용해 주기 바란다. 〈5월 2일 보고서〉

● 1TV「별도 달도 따줄게」

– 서만호(김영철 분)가 한민혁(고세원 분)과 이야기할 때, '간판장이'라고 말했다. '간판장이'는 해당 직종을 비하하는 표현으로 인해 동종업계 종사자로서 시청하기 불쾌했다. 특정 직업을 비하하는 표현은 삼가기 바란다. 〈6월 1일 보고서〉

● 1TV「KBS 뉴스」

– 김자민 기상캐스터가 "맑은 하늘 아래 내리쬐는 햇빛이 뜨겁습니다."라고 했다. '햇빛'은 빛의 일종이기 때문에 '뜨겁다'라고 표현하는 것은 적절하지 않다. 적절한 표현을 사용하도록 신경 써 주기 바란다. 〈6월 20일 보고서〉

● 2TV「의뢰인 K」

– 전과 27범의 주취 폭력자의 가명이 '계차반'으로 나왔는데, 내레이션으로는 유사한 발음인 '개차반'으로 들려 듣기 거북했다. 속된 표현과 유사한 발음의 가명은 지양해 주기 바란다. 〈7월 11일 보고서〉

● 1TV「KBS 뉴스9」

– 보도 중, '얼음까지 얼게 한…'이라는 표현이 있었다. '얼음이 얼었다'라는 표현은 의미상 정확하지 않다. '물이 얼다' 또는 '물이 얼어 얼음이 되다'라고 해야 한다. 보도내용을 신뢰할 수 있도록 정확한 표현을 사용해 주기 바란다. 〈11월 5일 보고서〉

| 7 | 공정성 및 객관성

공정성 및 객관성

● 2TV「추적 60분」

– 본인은 '또별' 식품을 복용하고 건강상의 효과를 본 사람이다. 방송을 보니 제작진들이 보여주고자 하는 부정적인 방향으로만 취재를 하고, 편파적으로 보도해 객관성이 떨어지는 방송이었다는 생각이 들었다. 본인은 특정 종교단체에 소속되지 않은 사람이며, '또별'을 식품 보충제로 먹으면서 건강상의 도움을 받았다. 방송에서 나온바와 같이 교회와 업체에서 '또별' 식품을 항암치료제로 과대광고를 한 것은 잘못이다. 또한 복용자도 항암치료는 등한시 한 채, '또별' 식품에만 의지해 치료하려 했던 것은 개인의 잘못된 판단이었다. 하지만, '또별' 식품을 만든 (주)운화는 2011년 12월 식물줄기세포 분리, 배양 원천기술로 '대한민국 기술대상'에서 지식경제부장관상 동상을 받은바 있다. 이 내용을 함께 방송에서 다뤄줬다면 (주)운화에 대한 객관적인 설명에 도움이 됐을 것이다. 제작진은 시청자들이 (주)운화에 대한 오해가 없도록 홈페이지를 통해서라도 객관적인 사실관계를 밝혀주기 바란다. 〈3월 27일 보고서〉

● 2TV「생생 정보통」

– 방송에서 소개했던 신촌의 '곱창이야기'라는 식당을 방문하였다. 2시간을 기다린 끝에 음식을 먹게 되었으나, 소개됐던 내용과 달리 너무 맛이 없었다. '맛'이라는 것이 객관적으로 평가하기는 어려운 요소이지만, 어떤 기준으로 업체를 선정했는지 의구심이 들 정도였다. 좀 더 체계적인 검증을 거쳐 '맛 집'을 선정해 주기 바란다. 〈4월 4일 보고서〉

● 1TV「KBS 뉴스 옴부즈맨」

– 출연자 KBS 뉴스의 투명성과 공정성을 높이기 위한 프로그램으로 전문가들의 날카로운 비판과 지적을 들을 수 있어 즐겨 시청한다. 특히 대선 관련 보도에 대한 문제점에 대해 심층 토론하는 시간을 가졌는데, 대선이 얼마 남지 않은 현 상황에 걸맞은 시의 적절한 내용이었다. 보다 공정하고, 객관적인 선거방송에 도움이 되리라 생각된다. 앞으로도 자사 뉴스에 대해 거침없이 비판하고 이의를 제기하여 잘못된 부분은 고쳐나가 KBS 뉴스의 질을 높여 주기 바란다. 〈11월 28일 보고서〉

– KBS는 공영방송답게 객관적이고 공정성 있는 대선 관련 정보를 제공해 주고 있어 칭찬하고 싶다. 각 후보별 SNS에서의 언급량 변화 추이나 이슈 키워드를 보여주고, 각 후보별 기사가 일목요연하게 게시되어 있어 이용하기에 편리하다. 또한 한국정치학회와 협력하여 후보들이 내놓은 공약을 각 지역별로 구분하여 점검한 내용으로 이번 대선을 위해 KBS가 노력한 부분이 느껴진다. 선거에 대한 국민들의 관심과 투표율을 높이기 위해 '투표 캠페인송'을 방송하고 있는데, 행복한 대한민국을 만들기 위해 국민 모두가 투표하자는 취지와 잘 맞는다. 대선이 얼마 남지 않았다. 우리나라의 대표 방송사답게 국민들의 투표 장려와 공정한 선거방송을 위해 힘써 주기 바란다. 〈12월 7일 보고서〉

| 8 | 제작윤리 준수

제작윤리 준수

● **2TV「오작교 형제들」**

– 극 중 황태희(주원 분)가 어른의 멱살을 잡고 반말하는 장면이 나왔다. 아무리 화가 나는 상황이라지만 비윤리적인 장면이 나와 시청하기에 불편했다. 청소년도 시청하는 프로그램인 만큼, 비교육적인 장면 연출은 지양해 주기 바란다. 〈1월 18일 보고서〉

| 9 | 인터넷 사용

홈페이지 운영 및 관리

● **2TV「해피 선데이」**

– 프로그램 홈페이지 시청자 게시판에 〈1박 2일〉 멤버를 비롯해, 연예인에 대한 비방 글이 자주 올라온다. 시청자간의 소통 공간이 서로를 헐뜯는 곳으로 전락해 버린 것 같아 아쉽다. 체계적인 홈페이지 관리로, 게시판의 질서에 위배되는 글은 삭제해 주기 바란다. 〈1월 2일 보고서〉

● **1TV「동물의 왕국」**

– 홈페이지에서 방송 내용에 대한 어떠한 정보도 얻을 수 없어 불편하다. 저작권 문제로 다시보기 서비스를 이용할 수 없는데, 방송에 대한 최소한의 정보도 등록되어 있지 않아 실망스럽다. 소제목과 줄거리 등 간단한 정보라도 게시해 주기 바란다. 〈2월 21일 보고서〉

● **1TV「KBS 스페셜」**

– 해당 방송을 다시보기 위해 홈페이지에 접속했다. 그런데 [KBS 스페셜] 방송 대신, [특별생방송 사랑을 함께 나눠요]가 제공되고 있었다. 다른 프로그램이 잘못 제공되지 않도록, 주의해 주기 바란다.

〈2월 22일 보고서〉

● **1TV「소비자 고발」**

– 이 프로그램 홈페이지의 시청자 후기 게시판에 글을 작성하면 KBS홈페이지의 ID와 실명이 그대로 노출된다. 일반적으로 웹사이트에서 동일한 ID를 사용하는 경우가 많기 때문에 개인정보유출이 우려된다. 글쓴이의 정보가 제작진에게만 보일 수 있도록 익명처리를 해 주기 바란다. 〈2월 28일 보고서〉

● **1TV「아름다운 사람들」**

– 프로그램 홈페이지 '방송보기' 게시판에 방송의 부제가 표기되어 있지 않다. 다시보기를 원하는 회차의 방송 날짜를 모를 경우 일일이 재생해 보아야 해서 불편하니 방송의 부제를 표기해 주기 바란다.

〈4월 3일 보고서〉

– 시각장애인을 위한 KBS Able 홈페이지의 다시보기 서비스 재생 프로그램이 변경되어, 새로운 프로그램을 설치해야 한다. 새로운 프로그램 설치를 시도해 보았으나, 스크린리더기를 통한 다운로드 과정이 너무 복잡하여, 결국 설치할 수 없었다. 시각장애인의 불편함을 고려하여 다시보기 서비스를 쉽게 이용할 수 있는 방안을 마련, 조처해 주기 바란다. 〈7월 5일 보고서〉

동영상 서비스

● **2TV「오작교 형제들」**

– 프로그램 홈페이지의 미리보기 서비스를 자주 이용한다. 그런데 예고 영상이 등록되지 않은 때가 있어 답답하다. 시청자의 많은 사랑을 받고 있는 드라마인 만큼, 예고 영상을 신속히 업로드해 주기 바란다. 〈1월 4일 보고서〉

● **1TV「KBS 스페셜」**

– KBS에서는 다시보기 서비스를 방송 후 2주간만 일반 화질(300K)로 제공하고, 그 후에는 저화질(128K)로 무료로 제공하고 있다. [KBS 스페셜]은 정말 유익하고, 교육적인 프로그램인데, 시일이 지난 회차는 저화질로 이용해야 해서 불편하다. SBS의 {SBS스페셜}의 경우, 몇 해 전 방송분도 고화질(700K)로 무료 제공하고 있다. 수신료로 운영되는 만큼, [KBS 스페셜]의 다시보기는 일반 화질로 제공해 주기 바란다. 〈1월 25일 보고서〉

● **1TV「이어령의 80초 생각나누기」**

– 문학평론가 이어령이 바쁜 현대인에게 전하는 삶의 메시지를 애니메이션으로 보여 주었다. 80초라는 짧은 방송시간이지만, 많은 시간동안 잔상이 남는 프로그램이라는 생각이 든다. 하지만 다시보기 서비스가 제공되지 않아 매우 아쉽다. 다시보기 서비스를 제공해 주기 바란다. 〈3월 27일 보고서〉

라디오

● **1R「경제 세미나」**

– 라디오 프로그램은 별도로 판매하지 않는다. 본인은 시각장애인이기 때문에 컴퓨터를 통해 라디오 다시듣기를 이용하기가 불편하다. 오디오 파일을 이용해 다시 들을 수 있도록, 프로그램 판매를 고려해 주기 바란다. 〈1월 30일 보고서〉

– 콩 라디오를 통해 청취할 때, 스크립트 오류가 자주 발생한다. 많은 청취자가 해당 오류로 인해 불편함을 겪고 있는데 근본적인 대책이 마련되지 않고 있다. 기술적인 조치를 취해 안정적인 서비스를 제공해 주기 바란다. 〈5월 14일 보고서〉

K-player

– K플레이어 1TV '라이브' 서비스를 이용하려 하니, '저작권문제로 이용할 수 없다'고 안내되며 재생되지 않았다. 그동안 이용했던 서비스로 홈페이지상의 오류로 판단되니, 조속히 수정해 주기 바란다. 〈3월 26일 보고서〉

– K플레이어 실시간 방송으로 라디오를 청취하면, 화면 우측 상단에 빨간 아이콘과 함께 'LIVE'라는 글귀가 표시되어 있다. 생방송으로 진행되는 프로그램인줄 알고 한 줄 댓글을 통해 사연이나 음악 선곡을 신청했는데, 알고 보니, 실시간 방송임을 뜻하는 것이었다. 청취자에게 혼란을 줄 수 있으니 생방송으로 진행되는 프로그램은 '생방송'이라는 별도의 표시를 해 주기 바란다. 〈5월 29일 보고서〉

– K플레이어로 1TV 방송을 시청하려고 하면, 상업광고 2편이 연달아 나오고 있다. 1TV에서는 상업광고가 방송되지 않고 있는데, K플레이어로 시청할 때에는 상업광고가 나오는 것을 이해하기 어려우니, 상업광고가 나오지 않도록 조처해 주기 바란다. 〈6월 25일 보고서〉

– K-플레이어 애플리케이션으로 라디오를 청취하고 있다. 선곡표나 오늘의 방송정보를 확인 할 수 있는 메뉴를 개설해 주면 좋겠다. 애청자의 편리를 위해 적극 고려해 주기 바란다. 〈11월 13일 보고서〉

| 10 | 권리침해

개인 피해

● 2TV「2011 KBS가요대축제」

– 본인은 영등포에 거주한다. 이 프로그램의 공연 때, 행사용 조명이 지나치게 밝아 휴식을 취하는데 방해가 됐다. 다음 공연에는 이웃 주민에게 피해를 주지 않게 주의해 주기 바란다. 〈1월 2일 보고서〉

● 1TV「생방송 심야토론」

– 본인은 여의도에 거주하고 있다. 이 프로그램의 시청자 참여 전화번호(02-785-2400)가 본인의 집 전화번호와 비슷해, 토요일 심야 시간에 전화가 자주 온다. 참여 전화번호를 변경하는 등 적절한 조치를 취하여, 더 이상 본인이 피해를 입지 않도록 해주기 바란다. 〈1월 10일 보고서〉

● 2TV「호루라기」

– 뺑소니 피해자로 고인이 된 분의 유골함을 비춘 장면이 있었다. 고인의 실명과 생년월일이 뚜렷하게 나와 개인정보의 노출이 걱정된다. 해당 장면을 삭제하거나, 모자이크 처리를 해주기 바란다. 〈1월 16일 보고서〉

● 2TV「스타 인생극장」

– 김보민 아나운서가 보낸 문자 메시지를 시아버지가 자랑삼아 보여주는 장면이 있었다. 이때, 김보민 아나운서의 휴대전화번호가 화면에 그대로 노출됐다. 개인정보 유출로 인한 피해가 발생하지 않도록, 편집에 신경 써 주기 바란다. 〈1월 26일 보고서〉

● 1TV「소비자 고발」

– 핸드폰 침수 라벨의 변색을 확인하기 위한 장면에서 핸드폰 내부의 일련번호가 모자이크 처리 없이 그대로 노출되었다. 일련번호를 통해 개인정보가 유출될 수 있는 중요한 부분이다. 다시보기 서비스 동영상에서는 모자이크 처리해 주기를 요청한다. 〈2월 20일 보고서〉

● 1TV「KBS 뉴스9」〈무서운 10대…"후배 협박, 부모 차까지 빼앗아"〉

– 이 기사를 보도할 때마다, 여중생이 또래 여학생들을 폭행하는 CCTV 자료화면이 사용되고 있다. 본인은 해당 자료화면에 나오는 피해 학생의 아버지이다. 모자이크 처리가 되었을지라도, 사건 당사자들은 자료화면에 나온 사람이 본인임을 알 수 있다. 미성년자인 본인의 자녀가 협박과 폭행으로 입은 정신적인 충격에서 벗어나지 못한 상태이다. 정신적인 충격에서 하루 빨리 벗어날 수 있도록, 해당 자료화면을 사용하지 않기 바란다. 〈2월 22일 보고서〉

집단 피해

● 1TV「소비자 고발」

– 부산에 거주하는 시민이다. 소비자들의 불만을 접수하여 이를 제도적으로 개선하고자 하는 시사 프로그램인 [소비자 고발]을 부산지역에서는 지역 로컬 방송으로 인해 볼 수 없다. 동일하게 수신료를 납부하면서 지방 거주 시청자라고 방송을 볼 수 없다는 것은 불공평하다고 생각한다. 모든 시청자가 평등하게 좋은 프로그램을 시청할 수 있는 권리가 보장되도록 전국방송으로 편성해 주기 바란다. 〈1월 9일 보고서〉

– 지상파 방송사와 케이블 TV방송사간의 재송신료 갈등으로, 케이블 TV방송사들이 16일 오후 3시를 기해 KBS 2TV(HD, SD방송) 재송신 전송을 중단했다. 일방적으로 송출을 중단한 케이블 TV방송사 뿐만 아니라 송신 중단이라는 사상 초유의 상황까지 오게 한 공영방송 KBS측의 잘못도 크다. 수신료로 운영되는 KBS가 공영방송임에도 재송신료 대가를 받는 것은 국민에게 경제적 부담을 가중시키는 행위로 해석 할 수밖에 없다. 또한, 서로의 입장 차이 때문에 시청자의 시청권이 박탈된 것에 대해 분노를 금치 못하겠다. 이 횡포가 지속된다면 시청권 방해에 따른 수신료 부당징수를 고발할 것이다. 시청자를 볼모로 지상파방송사와 케이블 TV방송사간의 다툼은 조속이 종결되어야 한다. 〈1월 17일 보고서〉

– 한국에 온 지 4년 된 중국 연변 조선족이다. 방송에서 연변에 대한 비하와 왜곡이 많아 연변 출신으로서 서운하고, 잘못된 인식을 바로 잡아 보고자 한다. 방송에서는 흔히 연변을 가난한 동포들이 모여 사는 미개도시, 연변인을 보이스피싱과 사기집단의 대명사로 표현하여 발전된 한국과 현격한 대조를 나타내고 싶어 하는 것 같다. 그러나 방송에서 연변인 대역이 사용하는 연변 말투나 연변 자료화면이 모두 현실과 너무 맞지 않고 왜곡됐다. 대부분의 말투는 연변이 아닌 북한 말씨이고 자료화면은 아주 먼 옛날의 것이다. 한국을 의지하고 사랑하는 연변 조선족을 동족으로 맞아주기 바라며, 방송에서 연변 조선족을 너무 비하하거나 왜곡하지 않도록 각별히 신경 써 주기 바란다. 〈3월 2일 보고서〉

저작권

● 1TV「소비자 고발」

– 불량 물티슈 고발에 대한 재방송을 봤다. 다시 보고자 프로그램 홈페이지에 접속했으나, 해당 일자의 방송분이 저작권 관계로 다시보기 서비스가 제공되지 않았다. 시청자의 알권리를 위해 다시보기 서비스를 제공해 주기 바란다. 〈1월2 일 보고서〉

11 난시청

TV 수신

– 본인은 공시청 안테나가 설치된 아파트의 관리소장이다. 얼마 전, KBS 2TV 수신불량으로 시청자상담실에 민원을 접수했는데, 다음날 직원이 신속하게 방문해 해결해 주어 감사했다. 또한 고장원인에 대해 일일이 각 세대를 방문해 검증까지 해 가며 자세히 설명해 주는 정성에 감명을 받았다. 다시 한 번 감사의 마음을 전한다. 〈1월 9일 보고서〉

– 경기도 화성시청 인근에 거주하고 있다. 안테나를 설치하여 지상파 방송만 시청하고 있는데, 수도권임에도 지역방송인 대전방송이 송출되고 있다. 다른 지역의 뉴스 등 상관없는 방송을 시청해야 하는 것이 불편하고 답답하니 속히 개선해 주기 바란다. 〈3월 26일 보고서〉

– 난시청으로 불편을 겪던 중, KBS 난시청서비스부에 민원을 접수했다. 다음날 홍성사업지사 직원이 비가 오는 궂은 날씨에도 불구하고 신속하게 방문하여 안테나를 다시 설치해 주었다. TV 수신불량에 대해 자세히 설명해 주는 정성에 감동을 받았다. KBS가 전국의 난시청 해소를 위해 이만큼 노력하고 있는지 몰랐다. 친절한 직원의 서비스로 수신료가 아깝지 않게 느껴졌다. 난시청 해소 사업을 위해 보이지 않는 곳에서 최선을 다해 주어 감사 인사를 전한다. 〈11월 8일 보고서〉

라디오 수신

– 지방에서는 2FM 방송을 청취하기 어렵다. 수신료로 운영되는 공영방송인 만큼, 전국의 청취자를 위해 라디오 수신환경을 개선해 주기 바란다. 〈1월 4일 보고서〉

– 3R는 장애인과 소외계층을 위한 복지정보, 정책, 생활정보 등을 제공하는 라디오 채널이다. 하지만 강원도 태백지역은 3R를 들을 수 없어 아쉽다. 지역 시청자도 유익한 정보를 청취할 수 있도록 3R를 전국방송으로 송출해 주기 바란다. 〈12월 3일 보고서〉

| 12 | 어린이 · 청소년

표현 및 모방, 선정성 시청등급

● 2TV「개그 콘서트」

– 개그맨 황현희가, 사라진 우리의 전통놀이로 '의자빼기' 놀이를 언급하면서, 옆에 있던 개그맨 김대성의 의자를 뒤로 빼 넘어뜨리는 장난을 했다. 비록 웃음을 유발하기 위한 설정이었다 하더라도, 다칠 위험성이 있는 만큼, 적절하지 못한 행위였다고 생각한다. 또한 이 프로그램을 즐겨 시청하는 청소년들이 이 장난을 모방하지 않을까 우려된다. 개그 소재 선정에 보다 신중을 기해 주기 바란다. 〈1월 3일 보고서〉

● 2TV「비타민」

– 비뇨기과 의사 김세철이 출연하여, 늙지 않는 비법으로 규칙적인 성생활을 제시했다. 청소년도 시청하는 프로그램에서 성관계에 대한 직접적인 언급을 하는 것은 바람직하지 않다. 제작진은 건전한 프로그램 제작을 위해 신경 써 주기 바란다. 〈1월 6일 보고서〉

● 2TV「난폭한 로맨스」

– 첫 방송부터 거친 언행이 많이 나와 시청하기 불편했다. 청소년도 시청하는 프로그램인 만큼, 폭력적인 장면은 자제해 주기 바란다. 〈1월 6일 보고서〉

● 2TV「볼츠와 블립」

– 게임을 하면서 총을 쏘는 장면과 미식 축구식으로 세레모니를 하며, 작은 로봇을 집어 던지는 장면이 나왔다. 어린이 프로그램으로, 폭력성이 짙어 자녀와 시청하기에 불편했다. 어린이 프로그램은 교훈적이고, 꿈과 희망을 심어줄 수 있는 내용 위주로 보여 주기 바란다. 〈2월 3일 보고서〉

● 2TV「위기탈출 넘버원」

– 게임 중독으로 인해 가족을 살해한 내용이 소개되었다. 시청등급이 12세 이상인 프로그램으로, 자녀와 함께 시청하기에 너무 자극적이었다. 또한 무겁고 진지한 내용이었는데, 출연자에게 살해 원인을 퀴즈 문제로 내는 등 가벼운 분위기로 방송되었다. 〈3월 21일 보고서〉

● 2TV「적도의 남자」

– 내용이 흥미진진한 반면, 자극적인 장면이 많아 시청하기가 불편했다. 주말 낮 시간대에 재방송되어 청소년인 자녀와 함께 시청했다. 선우(이현우 분)의 아버지가 나무에 목을 매어 자살한 장면과, 땡보가 선수(이현우 분)에게 장택을 손봐 달라고 협박하여, 선우가 신문지에 싼 장칼을 쥐고 나가는 장면이 지나치게 자극적이었다. 15세 이상 시청등급이니, 지나치게 자극적인 장면의 연출은 지양해 주기 바란다. 〈3월 26일 보고서〉

● 2TV「뮤직뱅크」

– 가수 '스피카'가 타이트한 살구색 의상을 착용하고 출연했다. 상의 가슴 부분을 지나치게 부각시켜 선정적으로 느껴졌다. 마치 란제리룩을 연상케 하는 의상이었다. KBS는 공영방송으로서 방송의 선정성에 대해 더욱 엄격한 기준을 마련해야 한다고 생각된다. 주 시청자가 청소년인 만큼, 방송에서 불필요한 선정성은 배제해 주기 바란다. 〈12월 3일 보고서〉

| 13 | 방청불만

방청불만

● 2TV「자유선언 토요일」

– 명곡 판정단의 단체 방청에 당첨됐다. 제작진과의 통화에서 '송창식 편'을 방청하고 싶다고 했다. 추후에 두 사람만 방청이 가능하다는 통보를 받게 됐고, 어이가 없었다. 알고 보니, 송창식의 팬클럽에 표를 나눠 줬다고 했다. 방송 취지에 어긋나며, 공정하지 못한 처사이다. 이와 같은 일이 반복되지 않기 바란다. 〈1월 16일 보고서〉

● 2TV「뮤직뱅크」

– 함께 방청하기로 한 동반인이 사정이 생겨, 다른 친구와 방청을 하기위해 TV공개홀을 방문했다. 그런데 신청한 동반인이 달라 혼자 입장해야 한다고 하여 방청을 하지 못했다. 개인사정으로 인해 동반인이 변경 될 수도 있는데, 이런 사정을 고려해 주지 않아 불쾌했다. 시청자의 편의성을 위해 동반인 변경이 가능 할 수 있도록 개선해 주거나, 이 프로그램 홈페이지에 동반인이 다를 경우, 절대 입장이 불가하다는 내용을 추가하여 공지해 주기 바란다. 〈1월 31일 보고서〉

● 2TV「출발 드림팀 시즌2」

– 8월 5일 일요일, 공개였던 녹화가 갑자기 비공개로 변경되어 현장에 도착해 있던 많은 사람들이 불편을 겪어야 했다. 별도의 공지도 없이 녹화 일정을 변경하는 것은 시청자에 대한 예의가 아니다. 또한, 현장에서 기다리던 사람들에게도 녹화가 비공개로 변경된 것을 알려주지 않아 불편함을 가중시켰다. 앞으로는 녹화 일정이 변경될 경우, 반드시 사전에 공지해 주기 바란다. 〈8월 2일 보고서〉

● 1TV「가요무대」

– 방청 신청은 인터넷을 통해서만 접수받고 있다. 그런데 자녀의 도움을 받을 수 없는 소외계층이나 장년층의 경우, 인터넷을 통해 방청 신청을 할 수 없어 답답하기만 하다. 다양한 계층을 배려하여 전화로도 방청 신청을 받아 주기 바란다. 〈11월 27일 보고서〉

● 2TV「뮤직뱅크」

– 이 프로그램에 방청 신청을 하였다. 15세 미만임에도 불구하고 당첨이 되었고, 방청에 대한 문의를 하니 시스템 오류로 당첨된 것이며 나이 제한으로 입장이 불가하다는 답변을 받았다. 홈페이지에 방청 기준에 대한 내용이 명시되어 있지만, 나이 제한으로 방청이 불가한 회원들의 신청 제한 등 시스템 도입이 필요하다. 방청 연령 제한이 있는 만큼, 방청 신청을 원천적으로 제한하거나, 방청이 불가한 연령은 당첨자로 선발하지 않는 시스템을 마련해 주기 바란다. 〈11월 30일 보고서〉

| 14 | 방송광고 및 간접광고

방송광고 및 간접광고

● 2TV「청춘불패 2」

– 방송 중, 특정 라면상표가 여과 없이 노출되었다. 별도의 모자이크 처리 없이 특정상표가 반복적으로 방송되는 것은, 간접광고가 될 소지가 있다고 생각한다. 특정상표가 노출되지 않도록 촬영이나 편집 시 주의해 주기 바란다. 〈3월 5일 보고서〉

● 2TV「넝쿨째 굴러온 당신」

– 방송이 시작되기 전에 방송되는 예고와 광고가 너무 많아, 채널을 돌리게 될 정도이다. 예고를 포함한 광고의 편성을 줄여주기 바란다. 〈7월 18일 보고서〉

● 2TV「개그 콘서트」

– 세트장 배경으로 세탁 체인점 '크린토피아'가 그대로 노출되었다. 과도한 간접광고로 인해 마치 방송이 아닌 광고를 보는듯한 느낌이 들었다. 현재 간접광고를 법적으로 허용하고 있지만, 과도한 광고 노출이 시청의 몰입을 방해하기도 한다. 간접광고(PPL) 노출 수위를 적절히 조절해 주기 바란다.
〈11월 6일 보고서〉

● 2TV「2012 KBS 연예대상」

– 시상자가 각 부문의 수상자를 호명할 때 '삼성 스마트폰'을 보며 수상자를 호명하였다. 간접광고를 법적으로 허용하고 있지만, 과도한 광고 노출은 방송시청 몰입을 방해하기도 한다. 간접광고(PPL) 노출 수위를 적절히 조절해 주기 바란다. 〈12월 24일 보고서〉

5. 제작진의 답변 • 98

6. 시청자위원회 • 139

7. 시청자 권리보호 소위원회 • 157

8. 시청자평가 소위원회 • 173

9. 시청자 참여프로그램 소위원회 • 188

10. 뉴스 옴브즈맨 위원회 • 197

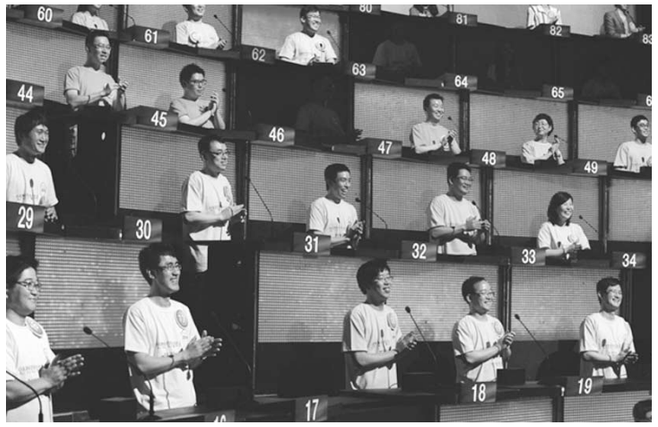
11. 정보공개 제도 • 200

Q&A • 209
• 수신료와 난시청의 이해
• 디지털방송 및 디지털전환의 이해
• 디지털전환 신청요강
• 지상파 직접수신을 위한 공동주택 수신환경 개선사업

5 KBS 제작진의 답변

'KBS 제작진의 답변' 은 시청자의 다양한 궁금증에 대해서 제작자가 반드시 필요하다고 생각되는 제작자의 입장을 공식적으로 전달해서 시청자의 이해를 돕는 절차이며 시청자 홈페이지에 공개됩니다. 시청자의 다양한 의견수렴 창구인 시청자상담실과 방송통신위원회, KBS고충처리인 홈페이지를 통하여 접수된 시청자 의견은 시청자의 고충[7]과 시청자의 불만[8] 등으로 분류되어 프로그램 제작부서의 제작진을 비롯, KBS의 각 담당 부서의 업무 담당자에게 문서로 전달 후 공식적으로 제출받는 확인 및 조치결과 답변입니다.

시청자권익보호국(시청자서비스부)은 제작 부서에 시청자 의견에 대한 사실관계 확인 및 조치결과를 민원사무처리규정상의 민원사무처리 기간[9]에 따라 회신기한을 정해 문서로 요청하고 있습니다.



7) 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률 제6조
8) 민원사무처리규정 제8조(민원 서류의 처리 및 협조)
9) 민원사무처리규정 제9조(처리기간): 방송에 대한 각종 문의 5일, 방송에 대한 건의, 이의신청 10일, 방송에 대한 진정 14일, 수신료 및 난시청에 대한 문의 또는 진정 등 10일, 견학 신청 3일, 행사주최, 후원승인 요청 20일이다

제작진의 답변은 KBS 메인 홈페이지 '시청자상담실' 홈페이지 게시판[10]에 '제작진의 답변' 이란 이름으로 공개 게시되며 시청자가 자신이 낸 의견이 어떻게 반영되고 있는 지 확인 할 수 있어, 국민의 수신료로 운영되는 공영방송 KBS가 시청자의 의견을 소중히 하는 노력을 시청자에게 각인시켜, KBS의 대내외 이미지를 개선하고 있습니다.

'KBS 제작진의 답변' 담당부서인 시청자서비스부에서는 시청자의 소중한 의견에 대한 '제작진의 답변'을 보다 내실 있게 진행하고자, 시청자상담 일일보고서에 게재된 시청자의 의견에 대한 객관적인 선정 기준[11]을 마련했습니다. 또 제작진이 공감할 수 있는 질의를 선정하고 제작진의 답변 제도를 충실히 운영 추진하고 있습니다.

10) 홈페이지 주소는 http://iaudience.co.kr/ 이다.
11) 제작진의 답변을 요청하는, 시청자상담 일일보고서 게재 주요 의견 중 선정 기준은 다음과 같다.
○ **시청자의 권익에 관한 의견**
방송으로 인해 금전적 피해, 신체상의 피해를 당했다는 의견,
방송으로 인해 개인의 법익(명예훼손, 성명, 초상, 음성 침해, 모욕죄)에 침해를 받은 내용
○ **방송제작의 공영성에 대한 의견**
방송내용의 공정성, 정확성, 진실성에 대한 타당한 이견 의견
출연자, 제작진, 공사직원의 사회적 물의(음주운행, 폭행, 시민불편)에 대한 항의 의견
방송수신에 대한 다수의 합당한 불편 내용
방송과 제작진, 공사직원에 대한 시청자의 합당한 호평과 칭찬
○ **사회적 의제를 제시한 내용**
사회적 현안에 대한 합리적이고 공영성이 높은 의견과 제안
타 방송, 신문 등에 방송, 보도되어 사회적 이슈가 되고 있는 사안에 대한 의견

1 제작진의 답변 목록

- 과다 상금을 지급하는 퀴즈프로그램 편성 자제 요청 ····· 101
- 1TV [한국의 유산] 단어표기 지적 ····· 102
- 가요프로그램 편성요청 ····· 103
- 공개수배 방송 요청 ····· 104
- 청각 장애인을 위한 자막크기 및 속도조절 요청 ····· 105
- 2TV [추적 60분] 〈3박 4일에 48만원, 한국 관광은 싸구려?〉에 대한 정정방송 요청 ····· 106
- 2TV [추적 60분] 〈기적의 암 치료제인가, 또별의 진실〉객관적인 정보제공 요청 ····· 107
- 1TV [KBS 뉴스9] 〈핵안보 정상회의 반대 집회, 내일 자율2부제〉 균형 잡힌 보도요청 ····· 108
- [2014 브라질 월드컵 아시아 최종예선] 중계권 미확보에 대한 답변 요청 ····· 109
- 2TV [KBS 아침 뉴스타임] 피해자의 정황 확인 없이 보도를 한 것에 대한 정정보도 요청 ····· 111
- 자세한 일기예보 요청 ····· 113
- 기상캐스터의 말 속도 관련 ····· 114
- 1TV [6시 내고향] 빙어를 날 것으로 먹는 장면에 대한 제작진의 답변 요청 ····· 115
- 1TV [6시 내고향] 위험 장면 지적 ····· 117
- 2TV [2011 KBS 가요대축제] 노래 선곡에 대한 불만 ····· 118
- 2TV [뮤직뱅크] 해외공연 관련 ····· 119
- 2TV [대국민 토크쇼 안녕하세요] 출연자 선정에 대한 제작진 입장표명 요청 ····· 120
- 1TV [인간극장] 방송장면에 대한 지적 ····· 121
- 1TV [전국노래자랑] 심사과정 관련 문의 ····· 122
- 1TV [당신뿐이야] 로스쿨 출신에 대한 부정적 묘사 해명요청 ····· 124
- 2TV [적도의 남자] 갑작스런 방송중단에 대한 불만 ····· 125
- 1TV [소비자 고발] 사전에 부모의 동의를 구하지 않은 인터뷰를 한 것에 대한 불만 ····· 126
- 1R [성공예감 김방희입니다] 편파적인 패널섭외 불만 ····· 127
- KBS 2TV 시청불가에 대한 민원제기 ····· 128
- 홈페이지 해상도 관련 ····· 129
- 케이블 재방송 관련 ····· 130
- 1TV [콘서트 7080] 방송장애 관련 ····· 131
- KBS홈페이지 사용 불만 ····· 132
- KBS 제작진과의 전화안내에 대한 문의 ····· 133
- 난시청 해소를 위한 안테나 교체요청 ····· 134
- 수신료청구 관련 불만 ····· 135
- 수신료 면제 제도 관련 ····· 136
- FM라디오 수신불량 ····· 137
- KBS홈페이지 회원가입 관련 ····· 138

	시청자 의견	제작진 답변
편성	**과다 상금을 지급하는 퀴즈프로그램 편성 자제 요청** **접수일 : 2012. 1. 2.** KBS가 재정 적자에 시달려 수신료 인상을 추진하면서도, 퀴즈 프로그램의 상금은 과도하게 책정·지급하여 소외계층 및 취약계층에 오히려 불만을 야기 시킨다. 따라서 프로그램 편성시 퀴즈 프로그램의 상금액을 대폭 낮추어 주었으면 한다.	담당부서: **편성기획부** 먼저, KBS프로그램에 대한 관심에 감사의 말씀을 드립니다. KBS는 〈우리말 겨루기〉, 〈도전 골든벨〉, 〈1대 100〉, 〈퀴즈 대한민국〉, 〈퀴즈쇼 사총사〉 등 다양하고 유익한 퀴즈 프로그램을 통해 시청자 여러분의 교양 함양에 이바지하고자 노력하고 있습니다. 다만, 퀴즈 프로그램 상금 금액은 사회 계층의 위화감을 조성하지 않도록 그 적정성 여부를 검토하겠습니다.

편성

시청자 의견	제작진 답변
❀ **1TV [한국의 유산]** **단어표기 지적** **접수일 : 2012. 3. 13.** 1930년대에 복싱으로 세계를 놀라게 한 서정권 선수를 조명했다. 그런데 '조선이 나은 권투왕' 이라는 맞춤법이 잘못된 자막이 나왔다. 우리나라의 자랑스러움을 알리는 프로그램인 만큼 정확한 자막 표기에 유념해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **1TV 편성부** 해당 표현은 당시 신문에 표기된 그대로를 인용한 것으로, 인용 출처도 함께 밝혔음을 알려드립니다.

편성

시청자 의견	제작진 답변
❀ **가요프로그램 편성요청** **접수일 : 2012. 4. 10.** 주요 시간대에 7080가수들이 출연하는 가요 프로그램을 편성해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **편성 기획부** KBS 가요프로그램에 대해 애정을 가져주셔서 감사합니다. 현재 KBS 가요프로그램으로 1TV 〈열린음악회(일 저녁 6시)〉, 〈콘서트 7080(일 밤 11시 10분)〉, 〈가요무대 (월 밤 10시)〉, 2TV 〈뮤직뱅크(금 저녁 6시 10분)〉 등이 방송되고 있습니다. 〈뮤직뱅크〉가 젊은층을 위한 가요 프로그램이라면,〈열린음악회〉와 〈콘서트 7080〉은 온가족을 위한, 특히 30~50대 중년층을 위한 가요 프로그램이라 할 수 있고, 〈가요무대〉는 장년층, 노년층을 위한 가요 프로그램이라 할 수 있습니다. KBS는 다른 지상파 채널과 달리 10대 중심의 가요 프로그램뿐만 아니라 다양한 연령층을 배려한 음악 프로그램들을 서비스하고 있습니다. 아울러 이들 가요 프로그램들은 시청자들이 보기 힘든 심야 시간대에 편성되어 있는 것이 아니라, 평일과 주말 황금 시간대에 편성되어 있습니다. 앞으로도 KBS는 다양한 시청자들과 다양한 연령대의 출연진들이 교감할 수 있는 음악 프로그램의 육성을 위해 최선의 노력을 다하겠습니다. 감사합니다.

시청자 의견	제작진 답변
공개수배 방송 요청 **접수일 : 2012. 5. 7.** 공개수배 방송을 제작, 편성해 주기 바란다.	담당부서: **편성 기획부** 민원인의 소중한 의견에 감사드립니다. 〈특명 공개수배〉는 2007년부터 2008년 3월까지 방송되었으며, 방송당시 범인 검거율을 높이는데 기여한 성과가 있었지만, 프로그램 제작상 큰 어려움을 수반하고 있었습니다. 우선 프로그램 구성상 범행의 재연을 하다 보니 모방범죄에 대한 우려가 있었습니다. 실제로, TV, 영화, 애니메이션을 통한 모방범죄가 국내외에서 다수 발생하고 있어 지속적으로 방송하기에는 무리가 있었습니다. 그리고 재연내용에 대한 폭력성, 선정성 문제로 온가족이 함께 시청하기에 부적절하다는 지적도 있었습니다. 또한, 판결을 통해 유죄가 확정되기도 전에 범죄 혐의자가 방송으로 공표됨으로 인한 인권 침해 소지가 있는 등의 사유로 프로그램 종영을 결정하였습니다. 하지만, 민원인께서 지적하신대로 갈수록 심화되는 범죄문제에 대해 늘 경각심을 가지고 위의 문제들을 극복할 수 있는 새로운 프로그램 포맷을 모색해 보도록 하겠습니다. 감사합니다.

편성

시청자 의견	제작진 답변
청각 장애인을 위한 자막크기 및 속도조절 요청 **접수일 : 2012. 6. 9.** 청각 장애인을 위한 자막크기 확대 및 자막의 속도 조절을 천천히 해주기 바란다.	담당부서: **편성 기획부** 먼저, 민원인이 요청하신 자막 크기 변경과 관련하여 화면을 지나치게 가림으로써 다른 시청자들의 시청흐름을 방해하지 않는 범위내에서 최대한 이해력과 가독성을 높일 수 있는 방향으로 크기 변경 및 삽입횟수 증가를 위해 노력하겠습니다. 다만, 자막 속도 변경의 경우에는 프로그램의 내용에 부합하도록 자막을 송출해야 함으로 화면의 진행과 동떨어진 자막을 지연 송출 혹은 병행 송출할 경우 다른 시청자들에게 불편을 끼칠 우려가 있음으로 도입하기가 쉽지 않은 측면이 있음을 이해해 주시기 바랍니다. 이와 함께, KBS는 1, 2TV 모두 청각장애인을 위한 자막방송 서비스를 100%(일부 공연 프로그램 및 자체 자막 프로그램 제외) 실시함으로써 장애인의 시청권 보장을 위하여 적극 노력하고 있습니다. 감사합니다.

편성

보도	시청자 의견	제작진 답변
	❀ **2TV [추적 60분]** **<3박 4일에 48만원, 한국 관광은 싸구려?>에 대한 정정방송 요청** **접수일 : 2012. 2. 20.** 방송 중 화교 가이드라며, 인터뷰한 영상이 나왔다. 하지만 인터뷰를 한 당사자의 말투는 화교가 아닌 조선족이었다. 이 방송으로 인해 많은 화교들이 오해를 받을까 두렵고, 신원파악을 제대로 하지 않은 채 방송을 내보낸 제작진에게 실망스럽다. 이번 방송으로 인해 화교들의 이미지가 크게 훼손되었다. 제작진은 이 부분에 대해 정정 방송과 적절한 입장을 표명해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **시사제작1부** 제작진은 위 내용에 대해 내부적으로 심사숙고하여 지난 2월 22일(수)방송 말미에 정정 방송을 하였습니다. ■ 정정방송 내용 2월 15일 [추적60분]은 3박 4일에 48만원, 한국관광은 씨구려 편을 방송했습니다. 방송 중 인천공항에서 중국 관광객들에게 자신을 화교 3세라고 밝혔던 가이드 김모씨는 취재 결과, 화교가 아니라는 사실이 확인되었습니다.

보도	시청자 의견	제작진 답변
	❀ **2TV [추적 60분]** **<기적의 암 치료제인가, 또별의 진실>** **객관적인 정보제공 요청** **접수일 : 2012. 3. 27.** 본인은 '또별' 식품을 복용하고 건강상의 효과를 본 사람이다. 방송을 보니 제작진들이 보여주고자 하는 부정적인 방향으로만 취재를 하고, 편파적으로 보도해 객관성이 떨어지는 방송이었다는 생각이 들었다. 본인은 특정 종교단체에 소속되지 않은 사람이며, '또별'을 식품 보충제로 먹으면서 건강상의 도움을 받았다. 방송에서 나온바와 같이 교회와 업체에서 '또별' 식품을 항암치료제로 과대광고를 한 것은 잘못이다. 또한 복용자도 항암치료는 등한시한 채, '또별' 식품에만 의지해 치료하려 했던 것은 개인의 잘못된 판단이었다. 하지만, '또별' 식품을 만든 (주)운화는 2011년 12월 식물줄기세포 분리, 배양 원천기술로 '대한민국 기술대상'에서 지식경제부장관상 동상을 받은바 있다. 이 내용을 함께 방송에서 다뤄줬다면 (주)운화에 대한 객관적인 설명에 도움이 됐을 것이다. 제작진은 시청자들이 (주)운화에 대한 오해가 없도록 홈페이지를 통해서라도 객관적인 사실관계를 밝혀주기 바란다.	❀ 담당부서: **시사제작1부** 우선 KBS 방송 프로그램에 보여주신 관심에 감사드립니다. 2012년 3월 21일(수) 방송된 추적60분 〈기적의 암 치료제인가, 또별의 진실〉은 식물 줄기세포로 만들어진다는 '또별'(DDB20 등)에 관한 프로그램이었습니다. 민원인이 제기한 대로 (주)운화는 2011년 지식경제부와 한국산업기술진흥원(KIAT)가 주관한 '대한민국 기술대상'에서 세계 최초 식물 줄기세포 분리배양 원천기술로 동상을 수상했습니다. 우리 방송은 (주)운화라는 회사를 다룬 것이 아니고 그 회사가 현재 생산하고 있는 제품 '또별'에 대해서만 다룬 것이라는 점을 말씀드립니다. 즉, (주)운화가 수상한 것은 운화가 보유한 '원천 기술' 자체이기 때문에 현재 생산하고 있는 제품인 '또별'과는 구별해서 이해할 필요가 있습니다. 덧붙여 (주)운화가 가진 기술에 대해서는 방송 중 '운화는 지난 2010년 11월 세계적인 과학저널인 네이처 바이오테크놀로지에 논문이 실리면서 주목을 받게 된 회사. 논문에 실린 내용은 운화의 원천 기술로 식물의 형성층으로부터 식물줄기세포를 분리해 배양하는 기술입니다.' 라는 내용으로 언급되었고 화면 중 자막으로는 2010년 11월 네이처 바이오테크놀로지 '식물 천연산물의 자원으로서의 배양된 형성층 분열세포'로 표기하였음을 알려드립니다.

보도

시청자 의견	제작진 답변
❀ 1TV [KBS 뉴스9] **<핵안보정상회의 반대 집회, 내일 자율2부제> 균형 잡힌 보도요청** **접수일 : 2012. 3. 27.** 대덕 원자력 포럼 총무이사로 재직 중이다. '핵안보 정상회의'를 하루 앞두고 이를 반대하는 대규모 집회가 열렸다고 보도했다. 그런데 같은 날 종로에서는 '핵안보정상회의'를 찬성하는 집회도 있었다. 이에 대해서는 전혀 언급되지 않아 편향적인 보도였다고 생각한다. 공영방송으로서 균형 잡힌 보도를 해 주기 바라며, 왜 한쪽 입장에 대해서만 보도되었는지에 대한 제작진의 답변을 바란다.	❀ 담당부서: **보도국 사회2부** 3월25일 KBS 뉴스는 '핵안보 정상회의'를 앞두고 교통 통제와 시민 질서 유지를 당부하는 리포트 물을 뉴스에 방송하면서 앞부분에 '반대 집회'를 내보냈습니다. 당일 9시 뉴스에서는 '핵안보 정상회의'의 의미와 참가 정상들을 소개하는 리포트가 다수 방송됨에 따라 자연스럽게 '정상회의'를 홍보하는 효과를 담을 수 있겠다는 판단에 따라 '찬성 집회'는 보도하지 않고, '반대 집회'만을 보도하면서 교통 통제 등의 정보를 함께 담았습니다. 민원인께서 지적하신 것처럼 균형 잡힌 보도를 하지 못 했음을 받아들이면서 앞으로 유의하겠다고 답변 드립니다. 통상 정부 기관 또는 국가적 차원의 초대형 행사를 보도할 때는 관행적으로 반대 입장의 목소리만을 담아 의도적인 균형을 맞추려고 했던 점 역시 반성하고, 앞으로 뉴스 제작에 참고하겠습니다. 감사합니다.

보도

시청자 의견	제작진 답변
❀ **[2014 브라질 월드컵 아시아 최종예선] 중계권 미확보에 대한 답변 요청** **접수일 : 2012. 6. 11.** '2014 브라질 월드컵' 아시아 최종예선 1차전 경기를 기대하고 있었다. 그런데 지상파를 통해 시청을 할 수 없다는 사실에 대해 실망스러웠다. 수신료로 운영되는 공영방송 KBS에서 중계권을 협상하지 못하고 종편채널인 JTBC에서 생중계한 것을 이해하기 어렵다. 이에 대한 KBS의 입장을 표명해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **스포츠국** 브라질 월드컵 아시아지역 최종 예선과 차기 리우 올림픽 예선, 아시안컵이 포함된 2013~2016 AFC(아시아축구연맹) 패키지는 홍콩에 있는 스포츠대행사인 WSG사가 보유하고 있습니다. KBS는 지난해부터 WSG사와 접촉하려 했으나, WSG사가 국내 다른 회사로부터 거액을 제의 받았다는 소문이 돌면서 KBS와의 협상에 소극적이었습니다. 그러다 돌연 지난 5월 먼저 협상을 제의해 왔고, 이에 따라 KBS, MBC, SBS로 구성된 공중파 3사 방송단은 WSG와 수차례 만나 협상을 시작했으나 WSG사는 우리 국민들의 주요 관심 경기들인 [2014 브라질 올림픽 최종 예선, 2016 리우 올림픽 최종 예선, 2015 호주 아시안컵]이 포함된 이 패키지에 대해 무려 5천 2백만 달러, 한화 약6백20억 원의 엄청난 방송권료를 제시했습니다. 중계제작과 방송이 가능한 대회는 사실상 위의 3개 대회뿐이기 때문에 한국 국가대표팀 경기는 최대 20 경기이고, 이에 따라 WSG가 제시한 5천2백만 달러는 경기당 30억 원이 넘는 금액으로 지난 대회 대비 경기당 390%나 폭등한 금액이었습니다. 빅 이벤트일 경우, 원정 경기는 평균 5억 원대, 홈경기인 경우에도 10억 원 이하이기 때문에 WSG가 제시한 금액은 공중파 방송사들도 감당할 수 없는 금액입니다.

시청자 의견	제작진 답변
보도	그러나 방송 3사는 적자보다는 국민들의 볼 권리를 위해 경기당 약 11~12억 원 선인 1천7백만 달러, 우리 돈 2백억 원(세금 추가 될 경우, 20퍼센트 추가하면 총 2백2십억 원)을 WSG사에 제시하였습니다. 그러나 WSG사는 3천5백만 달러, 우리 돈 420억 원 이하로는 절대 방송권을 줄 수 없다고 맞섰고, 방송 3사는 이대로 WSG사에 굴복할 경우 국내 방송권 시장이 앞으로 더욱 더 스포츠 대행사들의 횡포에 시달릴 것이 우려돼 결국 WSG사의 요구를 들어주지 않기로 했습니다. 이에 따라 WSG사는 당장 한국 내에서 전체 패키지로는 팔 수 없다는 것을 실감하고 급한 대로 1, 2차전을 케이블 TV인 종편에 쪼개서 팔아, 추후 국내 공중파 방송사들을 압박하는 전략을 선택한 것으로 파악됩니다. WSG는 오는 9월부터 시작되는 남은 경기들을 국내에 팔기위해 다시 협상을 제안해 올 것으로 예상되며, KBS와 방송 3사는 앞으로도 지속적인 협상을 통해 월드컵 최종예선 등 AFC 패키지의 나머지 방송권을 합리적인 가격으로 확보하기 위해 노력할 것입니다.

시청자 의견	제작진 답변
보도	❀ **2TV [KBS 아침 뉴스타임]** **피해자의 정황 확인 없이 뉴스보도를 한 것에 대한 정정보도 요청** **접수일 : 2012. 6. 25.** 본인은 학교폭력 피해로 자살한 중학생 이모 군의 어머니이다. 지난해 학교에서 실시했던 심리검사에서 이모 군이 '자살 고위험군'으로 판정 받았다고 보도되었다. 그런데 그 심리검사는 학생들이 건성으로 받았던 것이었고, 이후에 Wee 클래스에서 3차 면접을 통해 이상이 없다는 답변을 받았었다. 학교에서는 교내 학교폭력을 무마하기 위해, 도교육청에 '자살 고위험군'이라고 알리고, 이에 대한 보도자료를 발표했었다. 피해자에게는 정황을 확인하지 않아, 본인의 아들이 정신적으로 문제가 있었던 것처럼 보도된 것에 대해 화가 난다. 해당 사건의 실상을 확인하여 정정 보도해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **뉴스제작3부** 우선 슬픔을 당하신 어머님께 심심한 위로의 말씀을 드립니다. 4월 18일에 방송된 「KBS 아침 뉴스타임」'뉴스 따라잡기 – 자살 고위험군 판정 받았지만…죽음 못 막아' 보도는 학교 폭력으로 인해 극단적인 선택을 한 어린 학생의 안타까운 사연을 다룬 것입니다. 보도의 요지는 학생이 학교 폭력으로 피해를 입기까지, 사전에 사고 예방 노력을 소홀히 한 학교의 관리 부실을 지적하는 것이었습니다. 취재진은 학교 측으로부터 "피해 학생이 지난해 심리검사에서 '자살 고위험군'이란 판정을 받았다"는 말을 들었습니다. 당시 학교 측에선 학생이 3차 검사에서 '정상' 판정을 받은 사실까지는 밝히지 않았습니다. 당시 보도에서 '자살 고위험군' 판정 사실을 인용한 것은, 피해 학생이 정신적으로 큰 문제가 있었다는 것을 강조하는 것이라기보다는, 피해자가 이미 과거부터 학교 폭력으로 고통을 겪고 있었고, 담당 교사도 그 사실을 인지하고 있었음에도 불구하고 적극적으로 대응하지 않아 이런 비극이 발생했다는 점을 비판하고자 한 것입니다. 평소 개그맨이 꿈일 만큼 밝고 건강한 학생이었는데 학교 폭력으로 인해 정신적인 고통을 겪게 된 상황을, 주변 친구들의 인터뷰를 통해 표현했습니다.

	시청자 의견	제작진 답변
보도		또한 당시 취재진은 유가족의 의견을 여쭙고 사실을 확인하기 위해 장례식 현장을 찾아 갔으나 저지당했습니다. 비통한 심정에 빠진 유가족에게 무작정 카메라를 들이댈 수만은 없는 상황이어서 끝내 유가족의 의견은 방송에 반영할 수 없었던 상황이었음을 이해하여 주시기 바랍니다. 다시 말씀 드리 옵건데 방송의 취지와 핵심 내용이, 피해 학생에게 정신적인 문제가 있었다는 것을 기정사실화 하고 부각한 것이 아니라, 정신적인 고통을 받고 있는 피해 학생을 방치한 학교 측을 비판하고자 한 것임을 이해해 주시기 바랍니다. 소중한 귀댁 자녀의 불행을 미리 막지 못한 사회의 일원으로서 비통한 심정으로 함께 책임을 느끼며 향후 공영방송으로서 책임 있는 보도를 할 것임을 다시 한 번 말씀드립니다.

	시청자 의견	제작진 답변
보도	❀ **자세한 일기예보 요청** **접수일 : 2012. 6. 14.** 일기 예보 시 해상의 날씨를 자세히 보도해 주기 바란다. 아울러 배 출항 여부에 대해서도 예보해 주면 좋을 것이다.	❀ 담당부서: **보도국 과학재난부** 6월 13일 오전 11시 35분 민원인과 휴대전화로 통화한 결과, 민원인은 충남 보령시에 거주하며 여객선을 가끔 이용하는데 예기치 못한 여객선 결항으로 불편을 겪은 적이 있었습니다. 배 출항 여부는 각 노선별 여객선의 운행 조건에 따라 달라지는 만큼 사전 예보는 현실적으로 불가능하지만 향후 일기 예보에서 해상 날씨를 보다 자세히 할 수 있도록 노력하겠다고 통보하였습니다.

	시청자 의견	제작진 답변
보도	❀ **기상캐스터의 말 속도 관련** **접수일 : 2012. 9. 20.** 기상캐스터의 말이 빨라 제대로 알아듣지 못하는 경우가 있다. 천천히 알아듣기 쉽도록 말 해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **보도국 과학재난부** 기상 정보 전달 시 시간 제약 등의 이유로 기상캐스터의 말이 다소 빨라지는 경우가 있음. 향후에는 기상 정보를 보다 정확하게 전달할 수 있도록 적절한 속도로 방송을 하도록 노력하겠습니다.

	시청자 의견	제작진 답변
교양·예능	❀ **1TV [6시 내고향]** **빙어를 날 것으로 먹는 장면에 대한** **제작진의 답변 요청** **접수일 : 2012. 1. 31.** 빙어는 1급수인 청정지역에서만 살고 있어 안심할 수 있다며, 빙어를 날것으로 먹는 장면이 나왔다. 그런데 예전에 [소비자고발] 프로그램에서는 오염된 물에서 사는 빙어가 축제 현장에도 공급된다고 방송한 바 있다. 공영방송 KBS에서 이처럼 혼동을 일으키는 방송을 한 것에 대해 실망스럽다. 또한, 정말로 날것으로 섭취해도 건강상 아무런 문제가 없는 것인지 제작진의 명확한 답변을 바란다.	❀ 담당부서: **교양국** 저희 방송에 많은 성원과 관심 보내주셔서 감사합니다. 앞으로 빙어 등 물고기를 생으로 먹는 것에 주의하며 방송에 보탬이 되도록 하겠습니다. 한편, 보내 주신 글의 내용과 같이 빙어의 서식환경과 그로 인한 안정성 문제는 이미 오래전부터 논란이 되어 왔던 사실입니다. 하지만 그럼에도 불구하고 저희 [6시내고향] 팀에서 인제 빙어를 소개 할 수 있었던 이유는 아래와 같습니다. **1. 빙어의 서식환경** : 과거 2009년, KBS [소비자 고발]에서 다루었던 인제 빙어의 서식환경과 관련된 문제는 빙어의 서식 환경이 수질보다는 수온의 영향을 많이 받기 때문에, 특별히 깨끗한 물이 아닌 곳에서도 빙어가 자랄 수 있고, 이를 생으로 먹었을 경우 안전의 문제가 있을 수 있다는 점이었습니다. 이에 대해서는 VCR을 통해 소개하는 인제 빙어가 소양호 최상류 (수도권 상수도 수원지)에서 자라는 빙어에 국한된다는 점을 자막과 내레이션을 통해 충분히 명시 하였습니다.

	시청자 의견	제작진 답변
교양·예능		**2. 인제 빙어 축제에 사용되는 빙어의 안전성** : 인제군을 통해 확인한 결과, 몇 해 전 인제군쪽에도 이와 같은 문제가 제기된 바 있는 것으로 알고 있습니다. 이에 인제군에서는 매년 축제 개최 전 강원도 보건 환경 연구원을 통해 축제에 사용 될 빙어를 철저하게 검사하고, 그 결과를 축제 홈페이지를 통해 게시하고 있습니다. 또 타 지역 빙어의 유입과 그로 인한 문제 발생에 대비해 타 지역 빙어의 유입을 철저하게 단속하고 있는 것으로 확인 했습니다. (2012년 1월 6일자 인제군의 검사 결과 공문서 확인하였음)

	시청자 의견	제작진 답변
교양·예능	❀ **1TV [6시 내고향]** **위험 장면 지적** **접수일 : 2012. 2. 15.** 마을 이장이 휘발유를 들고, 버스에 탑승하는 장면이 나왔다. 물론, 어려운 마을 주민에게 나눠주기 위한 좋은 마음인 것은 알겠으나, 인화성 물질을 공공버스에 들고 탑승하는 것은 매우 위험하다. 시청자들이 해당 장면을 보고, 인화성 물질을 들고 버스에 타도 괜찮은 것으로 무심결에 받아들일 수 있다. 방송 제작 시, 세심한 부분까지 주의를 기울여 주기 바란다.	❀ 담당부서: **교양국** 이 내용은 2월 13일(월) 방송 분 중 '시골길따라 인생길따라' 에 나온 내용으로, 다리가 불구인 이장님이 거동이 불편한 마을 독거노인들을 위해 주문을 받아 심부름을 해주는장면이었습니다. 촬영 당시, 제작진은 인화성 물질을 버스에 싣는 건 위험에 보여 기름을 주유소에 반납하고빈통으로 촬영한 후, 다시 기름을 구입하여 촬영차에 실어 이동하였습니다. 실제 조치는 적절하게 취했으나, 방송에서 보기에는 위험해 보인 점은 앞으로 시정하겠습니다.

시청자 의견	제작진 답변
2TV [2011 KBS 가요대축제] **노래 선곡에 대한 불만** **접수일 : 2012. 1. 2.** 가수 유승준의 노래인 '열정'과 '나나나'를 가수 이승기가 불렀다. 가수 유승준은 군 입대를 피하기 위해 미국 시민권을 취득하여 지난 2002년 법무부로부터 입국이 금지 조치된 연예인이다. 많은 노래들 중, 좋지 않은 내용으로 부각됐던 가수의 노래를 부른 것을 이해하기 어렵다. 해당 제작진의 답변을 요청한다.	담당부서: **예능국** 연출자의 큰 역할 중 하나는 아티스트의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 이끌어주는 일이라 생각합니다. 〈가요대축제〉 당시 이승기씨는 기존의 방송 이미지와는 다른 새로운 모습을 보여주길 희망하며, 학창시절 즐겨 불렀던 노래 〈나나나〉와 〈열정〉을 준비했습니다. 위의 2곡은 대한민국의 대표적인 작곡가 김형석, 이현도의 곡으로 대중에게 널리 알려진 곡으로 사료되어, 최고의 퍼포먼스를 보여줄 수 있도록 연출에 최선을 다했습니다. 이 같은 오해에 대해 유감스럽게 생각하며, 앞으로 수신료의 가치를 더욱 생각하는 국민을 위한 방송에 더욱 힘쓰겠습니다.

교양·예능

시청자 의견	제작진 답변
2TV [뮤직뱅크] **해외공연 관련** **접수일 : 2012. 2. 21.** KBS의 해외공연이 수익만을 추구한 싸구려 공연으로 전략하고 있다. 이러한 공연이 한류 전체의 질을 저해할 수 있으니 자제 해 주기 바란다.	담당부서: **예능국** 뮤직뱅크 파리 공연의 경우 결코 싸구려 공연이 아닙니다. 우리 가수들의 격에 맞는 충분한 입장권 가격과 방송제작을 겸한 특성상 일반 공연에 비해 무대, 조명, 음향 등에 현지 기획사와 별도로 KBS 자체적으로 상당한 투자를 한 고급스러운 공연이었습니다. 또 음악 시장의 경우, 대형기획사들의 성장으로 방송사가 기획사에 비해 우월적 위치에 있지 않습니다. 따라서 공연 및 방송의 출연은 가수들의 소속 기획사와 합의에 이루어지고 있으며, 부당한 압력이나 불이익을 주는 행위는 결코 있을 수 없습니다. KBS는 민원인이 우려하시는 방향으로 사업이 진행되지 않도록, 단순한 수익을 목적으로 현지 공연을 시행하는 것이 아닌, 방송과 연계하여 K-POP의 신시장 개척 지원과 중소 기획사의 진출을 돕기 위해 사업을 기획하고 있으며, 주로 시장 초기에 개척이 필요한 지역에서 고급스러운 K-POP 공연과 방송을 만들어 K-POP한류 확산에 노력하고자 합니다.

교양·예능

시청자 의견	제작진 답변
2TV [대국민 토크쇼 안녕하세요] **출연자 선정에 대한 제작진 입장표명 요청** **접수일 : 2012. 4. 12** 음주운전을 상습적으로 하는 동생 때문에 고민이라는 형의 사연이 소개되었다. 음주운전은 엄연히 범법 행위임에도 이런 출연자에게 1위를 했다는 이유로 상금을 준 것에 화가 난다. 공영방송에서 심각하고 엄중히 다뤄야 할 범죄를 가볍게 다룬 것 같아 아쉽다. 소재 선정에 신중을 기해 주기 바라며, 이에 대한 담당 제작진의 입장을 밝혀 주기 바란다.	담당부서: **예능국** 보내주신 의견 감사합니다. 본 프로그램은 시청자들의 소소한 고민부터 심각한 고민까지 함께 이야기 나누며 그 고민에 대해 같이 공감해주며 함께 해결책을 모색해보는 프로그램입니다. 지적하신 사연은 동생의 음주운전 습관을 말릴 방법이 없어 본 프로그램에까지 직접 사연을 보낸 "형"의 고민사연이었고, 녹화 당시 형의 이러한 고민에 객석 모두가 진지하게 함께 걱정하는 분위기가 형성되어 해당 사연이 "오늘의 가장 심각한 고민"으로 선정되었습니다. (본 프로그램의 1위는 축하받을 1위를 상징하는 게 아니라, 가장 심각한 고민 주인공에게 주어지는 "위로의 개념"입니다.) 오해의 여지가 있던 부분은, 고민 1위 자리에 고민 주인공인 형만 앉아있지 않고 동생이 함께 옆 자리에 앉음으로써 마치 음주운전 하는 동생이 우승을 한 모양새로 비춰진 부분인데, 이는 이후 오해여지가 없게끔 고민 주인공만 앉는 방식으로 변경하였습니다. (녹화 당시, MC들이 문제의 동생을 훈계하고자 무대로 내려오게 하였던건데 그 부분이 오해를 사게 된 것입니다.) 본 프로그램은 소재선정에 있어, "지금 현재 대한민국이 가지고 있는 모든 고민"을 다루고자 합니다.

교양·예능

시청자 의견	제작진 답변
	소소하다고, 심각하다고 그 제한을 두기 보다는 지금 현재 대한민국이 가지고 있는 모든 문제들을 다루되, 다만 "우리사회가 건강한 방향으로 나아갈 수 있게끔" 그 방향성을 유쾌하지만, 건강하게 제시하고자 합니다. 당시 회 차는 파업의 여파로 후반 작업(자막 등)이 원활하게 진행되지 못하여 이러한 기획의도가 충분히 반영되지 못하였습니다. 그럼에도 불구하고 방송이 나간 후 동생이 진지하게 반성하고 더 이상은 음주운전을 안 하겠다고 약속했다며, 방송 출연하길 잘했다며 고맙다는 메시지를 두 형제가 제작진에 전해왔습니다. 이렇게 작지만 하나씩 올바른 방향으로 바꿔 가는 게 우리 〈안녕하세요〉가 할 역할이라 생각합니다. 앞으로도 대한민국 사회가 "안녕"할 수 있게끔 제작진 모두가 항상 고민하고 노력하겠습니다. 감사합니다.

교양·예능

교양·예능	시청자 의견	제작진 답변
	❀ 1TV [인간극장] **방송장면에 대한 지적** **접수일 : 2012. 5. 16.** 교회 문에 붙어 있는 3~4개의 포스터가 모자이크 처리되어 방송되었다. 그런데 '신천지(이단) 파수꾼 신자의 출입을 금지합니다.' 라는 포스터는 모자이크 처리되지 않고 나왔다. 신천지예수교 신자로서 매우 불쾌했다. 홈페이지 다시보기에서는 해당 포스터도 모자이크 처리해 주기 바라며, 해당 포스터만 모자이크 처리되지 않은 이유에 대해 제작진의 답변과 사과를 바란다.	❀ 담당부서: **외주제작국** 출연자가 다니는 교회의 출입문에 "신천지(이단)파수꾼의 출입을 금합니다"라는 글씨는 극히 짧은 시간이었고 작은 글씨이어서 조치를 하지 못하였습니다. 홈페이지의 다시보기에는 모자이크 처리를 하였습니다.

교양·예능	시청자 의견	제작진 답변
	❀ 1TV [전국노래자랑] **심사과정 관련 문의** **접수일 : 2012. 8. 22.** 전 국민을 대상으로 하는 [전국노래자랑]의 심사결과가 다소 이해하기 어려울 때가 많다. 어떠한 기준에 근거하여 심사를 하는지 궁금하다. 답변해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **예능국** 전국노래자랑은 30년 넘게 제작되는 국내 최장수 프로그램이자 대국민 오디션 프로그램의 원조 프로그램입니다. 30년 넘게 시청자들에게 꾸준히 사랑받는 비결은 지역을 대표하는 출연자들의 노래와 장기자랑 그리고 삶의 애환이 담긴 사연들입니다. 전국노래자랑은 일상에 지친 시청자들에게 지역의 흥과 신명을 전하고 아울러 명승지와 특산물을 알리는 오락과 정보가 함께하는 종합구성 프로그램입니다. 출연자 선정은 전국노래자랑에서 가장 중요한 과정이며 제작진이 프로그램 제작에 있어 우선 순위에 두는 작업입니다. 출연자 선정은 담당 프로듀서, 그리고 20년 경력이상의 전국노래자랑 악단장과 작가가 담당하며 프로그램 구성에 있어서 고도의 전문성을 요하는 작업이며 제작진의 고유권한입니다. 민원인께서는 이점을 널리 양지하시어 프로그램 제작 과정에 오해가 없으시기를 바라며 제작진도 차후 프로그램 제작에 참고하도록 노력하겠습니다.

시청자 의견	제작진 답변
❀ 1TV [당신뿐이야] **로스쿨 출신에 대한 부정적 묘사 해명요청** **접수일 : 2012. 4. 2.** 로스쿨에 대해 부정적인 대사와 장면이 나왔다. 변호사로 나오는 기가찬(류승수 분)이 로스쿨 출신이라고 하자 의뢰인이 기겁하며 그 자리를 떠나는 장면이었다. 로스쿨을 졸업한 학생들의 실력이 사시생보다 부족함을 보여준 것 같아 기분이 상했다. 로스쿨에 대해 부정적으로 방송한 것에 대해 화가 난다. 특정 직업에 영향을 미칠 수 있는 내용을 전개한 것에 대한 제작진의 답변을 듣고 싶다.	❀ 담당부서: **드라마국** [당신뿐이야] 제작진은 로스쿨 졸업생들이 사시생보다 실력이 떨어지거나 능력이 부족하다고 생각하지 않습니다. 제작진은 로스쿨을 졸업했다는 이유로 사시생보다 차별을 받는 풍토가 존재하는 것에 대해 누구보다 부당하다고 생각하고 이에 대해 문제를 제기하고자 합니다. 의견을 주신 상황은 실제 취재과정에서 있었던 일이었습니다. 당장 불쾌하실 수는 있으나 앞으로 전개과정에서 보일 로스쿨 졸업생 기가찬(류승수)의 진정성과 뛰어난 업무능력을 보이는 장면들로 충분히 제작진의 의도를 이해하시리라 믿습니다. KBS 저녁 일일극은 따뜻한 홈드라마의 전통을 이어가면서 여러 가지 사회문제들에 대해 건강한 해결방안을 제시하고자합니다. 의견 주신데 거듭 감사드리며 우려하신 바를 불식시킬 수 있도록 좋은 내용으로 마무리하겠습니다. 계속 애정을 가지고 지켜봐 주시길 부탁드립니다.

시청자 의견	제작진 답변
❀ 2TV [적도의 남자] **갑작스런 방송중단에 대한 불만** **접수일 : 2012. 5. 24.** 드라마에 몰입해서 시청하는데 갑작스럽게 방송을 중단해서 황당했다. 이렇게 엉망으로 편집하고 방송을 중단한 것은 시청자를 무시하는 처사이다. 공영방송인 KBS에게 실망감을 느낀다. 중단 이유가 무엇인지 제작진은 답변해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **드라마국** 수목드라마 〈적도의 남자〉 제19회는 제작이 지연되어 방송에 차질을 빚게 되었습니다. 본 드라마(작품)의 특성상 인물의 내밀한 심리를 묘사하는 등 작품의 완성도를 높이기 위해 제작진이 방송시간 직전까지 최선을 다해 제작을 진행하다가 방송내용 완성이 지연되었습니다. 시청자 여러분께 진심으로 사과드립니다.

드라마

	시청자 의견	제작진 답변
다큐멘터리	❀ 1TV [소비자 고발] **사전에 부모의 동의를 구하지 않은 인터뷰를 한 것에 대한 불만** **접수일 : 2012. 5. 8.** 인터뷰 장면에 나온 아이의 학부모이다. 사전에 부모의 동의를 구하지 않고 인터뷰가 진행되었고, 방송에 나온 아이를 보고 매우 당혹스러웠다. 모자이크 처리가 되었지만 해당 학부모나 주변 사람들은 식별할 수 있어, 학부모회에서도 불만이 많다. 제작진은 이에 대해 충분히 설명해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **다큐멘터리국** '어덜키드'는 소비자고발 외주코너로서, 어린이날을 맞아 요즘 어른을 흉내 내기 좋아하는 어린이들의 세태와 그것을 악용해 잇속을 챙기는 일부 상인들의 그릇된 상술을 고발한 내용입니다.한 초등학교 앞 문구점에서 물건을 고르는 아이들을 대상으로 그들의 생각을 간단히 물어본 것입니다. 민원인은 그들 중 한 아이의 어머니로서, 사전에 자신의 동의를 받지 않고 자칫 부정적으로 비칠 수 있는 내용을 인터뷰한 점과 미흡한 모자이크로 주변 사람들이 자신의 자녀임을 인지, 방송내용을 얘기한 것에 불만을 갖고 민원을 제기하였습니다.민원 내용을 접수한 후, 담당PD(권성재/ 디지컴코리아)에게 경위를 확인한 후, 김서호EP가 직접 상기 민원인에게 전화를 걸어 방송내용을 설명하고 양해를 구하였습니다. 해당 부분은 단순히 아이들의 느낌과 생각을 불순한 의도 없이 물어본 것이며, 방송내용이나 구성이 아이들의 잘못을 지적하는 것이 아니라 어른들의 비뚤어진 상술을 고발하는 내용인 만큼, 큰 견지에서 널리 이해해주실 것을 청하였고, 의도와 상관없이 제작과정에서 보다 신중하지 못한 처리로 민원인에게 불쾌감을 유발한 것에 대해 사과하였습니다. 아울러, 향후 제작시 각별히 주의를 기울일 것과 재발방지를 약속드렸습니다. 민원인도 EP의 성실하고 책임 있는 답변에 수긍하면서 잘 마무리되었습니다.

	시청자 의견	제작진 답변
라디오	❀ 1R [성공예감 김방희입니다] **편파적인 패널섭외 불만** **접수일 : 2012. 6. 14.** 대한의사협회 소속 안과 전문의이다. 연세대 보건행정학과 정형선 교수의 '포괄수가제 확대 논란'에 대한 발언이 정부의 입장을 대변하는 것처럼 느껴져 청취하기 불편했다. 한 명의 패널이 양측의 입장을 모두 대변하기는 어렵다. 편파적인 패널 섭외에 대한 제작진의 답변을 듣고 싶다.	❀ 담당부서: **라디오1국** 민원인과 직접 통화해 연사 선정에 대한 우리의 입장을 설명했지만 납득할 수 없다고 했고, 민원인이 방송내용을 구술한 자료를 요청하여 전달했으며, 방송내용 중 어떤 부분이 문제가 있었는지 반박문을 적어 보내주면 진행자가 방송에서 전한다고 이야기했습니다. 이 후 아직 답변이 없습니다.

경영

시청자 의견	제작진 답변
KBS 2TV 시청불가에 대한 민원제기 **접수일 : 2012. 1. 17.** KBS 2TV 케이블 재송신 전송 중단 사태가 별다른 진전을 보이지 않고 이틀째 계속되고 있어 답답하고 실망스럽다. 공영방송 KBS는, 케이블과 같은 유료방송에 가입하지 않아도 TV수신이 가능하도록 난시청 해소에 적극 힘써야 한다. KBS 수신료와 케이블TV요금을 이중으로 부담하는 시청자에게 더 이상 피해를 줘서는 안 된다. 공영방송 KBS를 비롯한 타 지상파 방송사와 케이블 방송사는 이 사태를 조속히 마무리 하여 시청자 피해를 최소화해 주기 바란다.	담당부서: **KBS** 케이블 TV의 KBS 2TV 재송신 전송 중단 사태는, 방송통신위원회 중재 아래 재전송료 협상 타결이 임박한 가운데 케이블 TV측이 협상전략 차원에서 시청자들의 볼 권리를 볼모로 일방적으로 송출을 중단한 심각한 횡포라고 생각합니다. 더구나, KBS는 재전송료 합의 타결을 위해 막판까지 계속 노력을 해왔기 때문에 2TV 재전송 중단을 더욱 유감스럽게 생각합니다. 그러나 시청자의 볼 권리 보장을 위하여 조속한 정상화에 최선을 다하고 있습니다.

경영

시청자 의견	제작진 답변
홈페이지 해상도 관련 **접수일 : 2012. 1. 20.** KBS 홈페이지 밑부분에 KBS소개에서 조직도를 확인할 수 있으나, 조직도 상세부분은 너무 희미해서 알아볼 수가 없다. 뚜렷하게 볼 수 있도록 조치를 취해 주기 바란다.	담당부서: **플랫폼개발부** 시청자 요청을 접수받고 KBS 조직도 자료에 대한 해상도를 높이는 조치를 하였으며, 이미지 클릭 시 상세 조직도 자료를 보실 수 있는 링크를 제공하고 있습니다. 홈페이지 이용에 관심을 가져주셔서 감사드리며, 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.

	시청자 의견	제작진 답변
경영	❀ **케이블 재방송 관련** **접수일 : 2012. 4. 4.** [인간극장], [호루라기]등 일반인이 출연하는 프로그램일 경우 개인의 노출된다. 케이블 재방송으로 출연자들에게 악영향을 줄 수 있으니 편성을 자제해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **콘텐츠사업부** 제작 시, 출연자들에게 해당 내용을 사전에 충분히 알리고 본인들의 동의 하 이뤄지는 재방영 이뤄지고 있습니다. 출연자의 사전 동의에 있었음에도 프로그램에 대해 출연자 본인들이 불편을 갖고, 방영 금지를 요청한다면 최우선적으로 반영 · 조치하고 있씁니다.

	시청자 의견	제작진 답변
기술	❀ **1TV [콘서트 7080]** **방송장애 관련** **접수일 : 2012. 3. 22.** 노래 소리와 진행자의 목소리가 너무 작게 들려 내용을 파악하기 어려울 정도였다. 방송사고 였다는 생각으로 확인해 보니 음향 시스템이 변경되었다고 했다. 음향 설정에 따라 음향 문제가 발생할 수 있음을 자막으로라도 공지해 주었다면 좋았을 것이다. 음향 시스템 변경에 대해 공지하고, 빠른 시일 내에 음향 문제를 개선해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **1TV기술국** 시청자 지적사항에 대해 확인 결과 IPTV를 시청하는 시청자에게만 되는 사항으로 IPTV 3개사((주)KT, ㈜LG U+, ㈜ SK브로드밴드)가 재전송과정에서 돌비 5.1전송에 따른 시스템 준비 미비로 문제가 발생하였음을 확인하였습니다.이에 따라 3월 20일 IPTV3사에 해당사항에 대한 즉각 개선 조치 문서를 시행하였으며, 3월 25일 방송분부터 시청하게 되는 IPTV 시청자는 정상적으로 방송을 수신할 수 있도록 조치하였습니다.

시청자 의견	제작진 답변
KBS홈페이지 사용 불만 **접수일 : 2012. 11. 27.** KBS홈페이지에서 사용하던 미디어플레이어가 갑자기 어도비 플래쉬플레이어로 변경되면서 시각장애인프로그램(센서리더)를 실행하면 키보드제어가 원활하지 않다. 사용에 불편을 겪고 있으니 개선해 주기 바란다.	담당부서: **플랫폼개발부** 페이지 이용에 관심을 가지시고 의견 보내주셔서 감사드립니다. KBS는 지난 7월부터 홈페이지에서도 아날로그 방송(4:3)을 디지털 영상 서비스(16:9)로 전환을 위하여 불가피하게 기존 윈도우 미디어 플레이어를 디지털 영상 재생이 가능한 플레이어로 변경하게 되었습니다. 해당 플레이어는 키보드를 통한 메뉴 이동이 원활하지 않아 시각장애인 프로그램을 이용하시는 장애인분들께서는 이용이 불편하실 수 있음을 확인하였습니다. 이에 키보드로도 메뉴 이동이 가능하게끔 기본설정을 변경해둔 상태이며 볼륨 조절 역시 하실 수 있도록 별도의 버튼을 넣을 예정입니다. 상기 작업은 다음 달 중순 또는 늦어도 연말내에 완료하도록 하겠습니다. 항상 시청자의 의견에 귀를 기울이는 KBS가 되겠습니다. 감사합니다.

기술

시청자 의견	제작진 답변
KBS 제작진과의 전화안내에 대한 문의 **접수일 : 2012. 1. 5.** KBS 제작진과의 전화안내가 어떻게 되는지 궁금하다. 답변을 바란다.	담당부서: **시청자서비스부** KBS는 공영방송으로서, 시청자의 권익보호를 위하여 최선을 다하고 있습니다. KBS에서는 시청자상담실 운영하면서(대표전화 781-1000, 1588-1801, 1577-1300) 시청자의 다양한 의견 (문의, 의견제시, 호평, 불만 등)을 적극 수렴, 접수 처리하고 있습니다. 시청자가 시청자상담실에 전화를 주실 경우, 기본적으로 시청자상담실에서 시청자의 의견을 접수, 제작부서 등에 전달 조치하고, 시청자께서 제작부서 등의 담당자와 직접 연결을 원할 경우, 개인의 신상, 권리침해에 직접적인 사안일 경우 바로 연결해 드리며 타당한 의견일 경우, 시청자상담실에서 해당 직원의 의사를 확인한 뒤 시청자 전화에 연결해 주고 있습니다. 가급적 시청자의 궁금증을 해소하려 다양한 방면으로 노력하고 있습니다.

기타

시청자 의견	제작진 답변
❀ **난시청 해소를 위한 안테나 교체요청** **접수일 : 2012. 3. 18.** 2007년 KBS와 진도군이 공동으로 대마도리 난시청 해소를 위해서 설치한 무료위성수신기 및 안테나가 노후화되었다. 정상적인 TV수신을 위해, 안테나 교체를 요청한다.	❀ 담당부서: **KBS비지니스 광주사업소** – 2012.3.21.(수) 10:30분 수신기술서비스팀 마을회관 앞에서 관계자를 만났습니다. – 민원인 지역【진도군 조도면 대마도리】은 2007년도 설치한 무료위성안테나 및 수신기【총64세대, 설치기간:2007.11.24.~12.5】로서 현재 디시털시청100%재단에서 교체 진행중에 있다고 설명하고 지리적 특성상【섬지역】 설치가 지연되고 있는 것으로 확인 – 설치업체【**텔레콤】에 연락하여 긴급 조치 요청하여 2012.4.3.~4.14까지 교체키로 약속. – 위성교체 대상자에서 제외될 경우 대마1리 마을은 대둔산(송)와 견월악(송)에서 송출하는 디지털방송이 수신되므로 D-TV코리아에서 실시하는 지상파 디지털전환 지원을 통하여 TV를 시청가능 안내하고 민원처리 종결하였습니다.

기타

시청자 의견	제작진 답변
❀ **수신료청구 관련 불만** **접수일 : 2012. 5. 25.** 원룸에 거주하고 있다. TV가 없는데도 수신료가 청구되어 불만이다.	❀ 담당부서: **수신료정책국** 2012년 05월 22일 16시경 직원이 현장을 방문하여 민원인부부와 면담. 주거전용의 주택안에 설치된 수상기에 대하여는 세대별로 1대의 수상기의 수신료만 징수하고, 그 외 수상기는 TV소지 대수만큼 부과(방송법 시행령 제42조 1항 2호) 됨을 자세히 설명하여 이해를 구하고 민원을 종결 처리했습니다.

기타

	시청자 의견	제작진 답변
기타	❀ **수신료 면제 제도 관련** **접수일 : 2012. 7. 4.** 어머님이 시각장애인('04.5월 등록)이다. 그동안 수신료 면제대상자임을 모르고 납부된 수신료 환불을 요청하였으나 처리가 불가하다는 답변을 받았다. 환불 요구 및 면제관련 제도에 대한 홍보가 필요해 보인다.	❀ 담당부서: **수신료정책국 재원운영부** 수신료는 「방송법 제64조」에 의거 모든 TV수상기 소지자가 의무적으로 납부해야하는 공법상의 특별부담금입니다. 예외적으로 수신료가 면제되는 경우가 있는데 「방송법 시행령제44조」에 그 면제조건과 절차 등에 관하여 규정하고 있고, 수신료 면제요건에 해당된다 하여도 면제요건 발생시점에서 부터 당연 면제되는 것이 아니라 당사자의 면제의사 표시, 즉 수신료 면제신청이 있는때부터 면제해 드리도록 되어 있습니다. "수신료 홍보"와 관련, KBS에서는 많은 내용을 방송을 통해 홍보하기는 현실적으로 어렵기 때문에 KBS 인터넷 홈페이지 (http://www.kbs.co.kr)에〈수신료안내〉라는 제목으로 "수신료 면제제도"를 포함한 각종 안내와 법규정, 질문&답변 자료까지 상세히 게재해 누구든지 언제라도 확인하고 안내받을 수 있도록 하고 있습니다. 앞으로 수신료 전반에 대해 더 효과적으로 홍보 할 수 있도록 방안을 찾아보고 노력하겠습니다.

	시청자 의견	제작진 답변
기타	❀ **FM라디오 수신불량** **접수일 : 2012. 7. 9.** 경기도 화성시 반송동에 거주하고 있다. FM라디오 수신이 불량해, 청취에 어려움이 있다. 조치를 취해 주기 바란다.	❀ 담당부서: **디지털품질관리부** 전화통화로 상태를 확인하고 거주지주변에서 FM 수신상태 측정결과 수신상태 양호함. 민원인의 자택을 방문 한 결과, 단독주택단지이며 미니 컴포넌트 형식의 라디오 수신기로 청취하고 있었음. 기존 라디오의 안테나선을 외부쪽으로 변경한 후 FM 수신상태가 양호함. 동네전체의 수신상태가 불량하다고 민원을 제기했으나 확인결과 양청 구역임을 민원인에게 확인시키고 안테나설치방법과 K-player 등을 이용하여 인터넷이나 스마트 폰으로도 청취하는 방법이 있음을 안내했습니다.

시청자 의견	제작진 답변
❀ **KBS홈페이지 회원가입 관련** **접수일 : 2012. 7. 26.**	❀ 담당부서: **KBS미디어**
KBS회원가입 시, 아이디를 정하고 중복확인을 누르면 새로운 창이 팝업되어야 하나, 현재 계속 오류가 나고 있어 회원가입에 어려움이 있다. 확인 해 주기 바란다.	안녕하십니까, KBS인터넷입니다. 아이디 중복 확인 시에 화면이 하얗게 날라가는 것은 회원님이 사용하신 컴퓨터의 인터넷 익스플로러 설정상의 오류입니다. 해결방법은 인터넷브라우저의 도구-옵션-고급클릭- 인터넷 익스플로러 기본설정 복구인 '원래대로' 클릭. 하신 후 '고급설정 복원'을 눌러 주십시오. 그리고 유효하지 않는 호출이라고 나오는 것은 회원정보 입력 시에 형식에 맞지 않게 입력될 경우 나타나는 오류입니다. 우선 비밀번호 분실 시 답을 짧은 한 단어로 입력하여 주십시오. 또한 주소 입력 시에 특수문자를 빼 주십시오. (특수문자의 예: * , @ , - , / , ? 등입니다.) 비밀번호 입력 시에 영문과 숫자를 조합하여 8자리 이상 넣어 주십시요.(특수문자 빼 주십시오) 위와 같이 하시면 오류사항이 나타나지 않으실 겁니다. 이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다. 항상 시청자의 의견에 귀를 기울이는 KBS가 되겠습니다. 감사합니다.
기타	

6 시청자위원회

1990년 개정 방송법에 의해 처음 도입된 시청자위원회는 시청자의 권리침해를 관찰하며 시청자의 권익보호를 위해 운영되는 의무제도이다. KBS시청자위원회는 시청자의 대표로서 방송편성, 제작, 방송내용에 관한 의견 등을 제시하며 공영방송의 올바른 방향을 제안한다.

시청자위원의 임기는 1년이며 2011년 9월 1일부터 발촉한 22기 시청자위원회는 2012년 8월 31일까지 운영되었고 2012년 9월 출범한, 23기 시청자위원회는 2013년 8월 31일까지 활동합니다. 22, 23기 모두 15명

방송법 제87조(시청자위원회)

① 종합편성 또는 보도전문편성을 행하는 방송사업자는 시청자의 권익을 보호하기 위하여 시청자위원회를 두어야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 방송사업자는 각계의 시청자를 대표할 수 있는 자중에서 방송통신위원회규칙이 정하는 단체의 추천을 받아 시청자위원회의 위원을 위촉한다.

③ 시청자위원회의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

의 위원으로 구성되었고, 이들 15명의 위원은 방송통신위원회규칙의 10개 부문에 근거, 연령별, 성별, 분야별에 따라 균형 있는 비율로 위촉되었습니다. KBS 시청자위원회의 권한과 직무는 다음과 같습니다.[12)]

1. 방송편성에 관한 의견제시 또는 시정요구
2. 방송사업자의 자체심의 규정 및 방송 프로그램 내용에 관한 의견제시 또는 시정요구
3. 시청자평가원의 선임
4. 시청자 참여프로그램 운영에 관한 사항[13)]
5. 기타 시청자의 권익보호와 침해구제에 관한 업무

12) 방송법 88조(시청자위원회의 권한과 직무) 조항, KBS시청자위원회 운영규정 제2조(권한과 직무) 조항

13) KBS는 방송통신위원회 규칙 제 19조?항에 따라, 시청자위원회 운영규정에 '시청자 참여프로그램 운영에 관한 사항'을 추가하고 있다.

또한, 방송법 시행에 관한 방송통신위원회 규칙 제19조(시청자 참여프로그램) ②항에 따라 시청자 참여 프로그램의 운영을 담당하도록 되어있다. 시청자위원회는 권한과 직무의 효율적 수행을 위해 3개 분과 소위를 구성-시청자평가 소위원회, 시청자 참여프로그램 소위원회, 시청자 권리보호 소위원회를 운영하고 있다.

시청자위원회는 KBS사장을 비롯하여 관련 집행기관[14]과 실 · 국장이 참석하는 월 1회 본회의를 개최하며, 필요시 임시회의를 개최할 수 있다. 3개 분과 소위 또한 매달 시청자위원회 본 회의 전, 월 1회 기본 회의를 열어 시청자위원회 본회의 상정 안건을 심의, 결정한다.

2012년 시청자위원회는 방송 프로그램에 대해 편성20건, 보도65건, 교양87건, 오락44건, 기타14건 등, 총230건의 의견 및 지적사항이 나왔으며 100% 수렴, 조치하여 프로그램에 반영되었다. 회의 후 결과는 방송통신위원회에 제출하고 KBS 메인 홈페이지 내 시청자위원회 홈페이지[15]에 공개 게시한다.

본 회의 외에도 제작현장 방문이나 KBS와 관련한 국내 · 국제 공식 행사 참석[16], 수신료 등, 필요시 대 · 내외 공식적인 성명 같은 다양한 활동을 통해 시청자의 권익을 대변하고 바람직한 방송을 선도하는데 많은 영향을 주고 있다. KBS 시청자위원회는 방송 프로그램의 품질 개선, 시청자의 권익보호, 공공성 및 공익성 확보 등, 시청자와의 소통에 크게 기여하고 있다는 평가를 받고 있다.

14) KBS는 사장 1인, 2인 이내의 부사장, 8인 이내의 본부장 및 감사 1인을 집행기관으로 둘 수 있다. 현재, 사장1인, 5인의 본부장, 5인의 센터장, 그리고 1인의 감사를 두고 있다.

15) 〈KBS시청자위원회〉http://office.kbs.co.kr/audience

16) 2012 제 49차 아시아태평양 방송연맹(ABU) 서울 총회, 〈뮤직뱅크 인 홍콩〉 등

1 2012년 월별 시청자위원 제시의견

	제시의견	답변(조치결과)
1월	전력위기 대응이 몹시 안이하다	전력, 재난에 대해 충분히 보도 · 방송, 앞으로도 신속 · 정확한 대응하겠다.
	총선 앞두고 선거보도의 공정성 제고 위해 각별히 노력할 때	선거 보도 준칙을 지켜 공정하고 객관적인 보도를 위해 최선을 다하겠다.
	민주통합당 당 대표 경선토론회 중계취소	다가오는 국회의원 선거를 앞두고 공정성과 형평성, 정치적 중립성을 고려했다.
	신년 특집 프로그램	공영방송의 책무를 잊지 않고 국제이슈에 집중, 더욱 심층 조명하겠다.
	〈추적60분〉 '위기의 세대 2040, 어디로 가고 있나'	2012년 총선과 대선을 앞두고 20-40대 민심은 어떤 것인지를 취재한 프로그램
	〈2011 KBS 감동대상〉호평	시청자가 감동받는 강한 희망의 메시지를 전달할 수 있는 명품 시상식으로 발전시켜 가겠다.
	연말시상식 생중계유감...〈2011KBS감동대상〉 빛났다	공영방송만이 만들 수 있는 시상식이 될 수 있도록 더욱 고민하겠다.
	〈스타 인생극장〉 '김용림 가족'	스타들의 철학, 깊이 있는 삶을 보여주도록 더욱 힘쓰겠다.
	〈겨울방학특집〉 '알쏭달쏭! 청소년회색언어'	올바른 청소년 언어문화에 관해 심도 있게 논의하는 프로그램을 적극 검토하겠다.
	〈생방송 심야토론〉 긴급진단 학교폭력	정부대책이 마련되지 않았다는 이유로 출연 고사, 제작진 역시 아쉬움으로 남는다.
	학교폭력 관련 KBS보도	아이들이 건강하게 성장해 나가는데 도움이 되는 방송을 지속적으로 제작 · 보도하겠다.
	〈다큐멘터리 3일〉내 이름은'제빵왕' -지적 장애인 보호 작업장	우리 사회에서 소외된 곳을 찾아, 진실된 모습을 담을 수 있도록 노력하겠다.
	〈글로벌성공시대〉 글로벌 리더들의 성공노트	더욱 우리사회에 도전정신과 긍정의 에너지가 넘쳐나도록 나은 프로그램 만들겠다.
	연말연시 기획 프로그램 우수성 돋보여	다양한 구성과 세대를 아우르는 제작으로 더욱 사랑받는 예능 프로그램 만들겠다.
	〈1박2일〉녹색소 비차원에서 음식물 쓰레기 문제 고려 했어야	가이드라인 마련하여, 실천하고 모범을 보이는 KBS가 되도록 하겠다.

	제시의견	답변(조치결과)
1월	〈남자의 자격〉 '남자 그리고 식스팩'	소기의 성과를 달성할 수 있도록 방향을 설정, 제작에 최선을 다하겠다.
	TV50년 특집 프로그램	KBS가 걸어온 발자취를 생생하게 전해주었다는 평가를 받음 (7개의 특집 프로그램)
	에너지 절약 선도에 역행하는 복장	좀 더 깊이 명심해서 제작하겠다.
	KBS 파업으로 인한 방송차질 유감	향후에는 노사가 잘 협의하여 시청자들에게 불편을 초래하지 않도록 노력하겠다.
2월	익명의 정보원을 활용한 보도의 부작용을 막기 위한 신중한 사실 확인 보도 필요	검찰수사와 보도내용과는 무관한 경우임 익명의 정보원을 보호하면서 정확한 fact 중심으로 방송
	〈추적 60분〉 '나는 억울하다, 검찰수사 피해자들의 절규'	지속적인 자료수집과 비판만이 아닌 칭찬을 통해서도 사법체계와 사회 변화를 이끌어내는 방송하겠다.
	〈6시 내고향〉 '겨울 호수의 요정, 빙어'	빙어의 서식환경과 안전성 확인을 바탕으로 소개하였다, 앞으로 더 주의하며 아이템 선정 및 제작하겠다.
	〈과학카페〉적절하지 않은 제목과내용	냉장고와 관련된 음식 소비문화의 실태와 여러 가지 문제점을 들여다보려고 한 프로그램이다. 타이틀 선정에 좀 더 주의 하겠다.
	〈2012 겨울방학 특집 과학 콘서트4부작〉 호평	2006년부터 겨울방학특집으로 제작해온 작품으로 계속 이어갈 계획
	〈환경 스페셜〉에서도 방사능 문제 다뤄야	〈세계는 지금〉일본 후쿠시마 원전문제 〈KBS 스페셜〉에서 일본의 원전 난민문제 다룸
	〈KBS 스페셜〉 잘 늙는 법	시청자들의 삶과 밀접한 소재를 더욱 적극적으로 방송할 계획
	〈소비자 고발〉 다양한 소비자 문제에 관심을 갖고 방송 해주기를	직접 현장에서 발로 뛰며 소비생활 곳곳에 숨어있는 불합리와 부조리를 배격하도록 더욱 최선을 다하겠다.
	〈시청자칼럼〉 [방송 그 후]소식 바람직	작지만 강한 울림이 있는 프로그램 되겠다.
	〈이야기 쇼 두드림〉깊은 삶의 이야기를 지속적으로 들을수있기를	오락적 토크와 감성적 조언을 가미한 깊은 프로그램이 되도록 노력하겠다.
	〈설 특집 세자빈 프로젝트 왕실의 부활〉 빈번한 방송정보 오류지적	이 같은 상황이 발생하지 않도록 좀 더 주의하겠다.

	제시의견	답변(조치결과)
2월	문화생산국으로 가기 위해 깨야할 유리천정	구조개선이나 공영성 강화를 고민, 프로그램 환경을 위한 노력과 함께 더욱 신선하고 다양한 작품을 만들도록 최선을 다 하겠다.
	〈스카우트〉 호평	더욱 발전하며 학생들에게 꿈을 심어주는 프로그램으로 거듭나겠다.
	〈한국인의 밥상〉 호평	KBS 대표 교양 프로그램으로 거듭나겠다.
	〈VJ 특공대〉 아이디어 제공 할 수 있는 아이템 당부	꿈꾸는 청년들에게 희망과 용기를 줄 수 있는 아이템을 더욱 발굴하겠다.
	설 특집 프로그램에 대해	온 가족이 모이는 명절에 다양한 세대를 잘 아우르도록 더욱 좋은 제작, 편성 하겠다.
	〈100년의 가게〉 편성 및 홈페이지 관련	편성 변경 및 홈페이지 업데이트 완료
	시청각 장애인 방송 접근성에 대한 선제적 대응 요구	장애인 시 · 청취권 지원을 위해 노력하고 있으며, 앞으로도 서비스의 질적 · 양적 확대를 지속하겠다.
	〈소비자고발〉 관련개선요청사항	지역 편성은 여러 가지를 고려, 시청자를 배려한 방안을 찾아보겠다.
3월	기름 값 보도, 핵심이 빠졌다.	말하고자 하는 정확한 의도가 있는 내용의 보도였다. 참고하여 더욱 합리적으로 보도 하겠다.
	〈시사기획창〉 '학벌사회, 대학 나왔나요?' 호평	의견 수용
	〈시사기획창〉 '학벌사회,대학나왔나요?' 오버인터뷰	적절한 인터뷰 및 좀 더 세밀한 작업을 통해 간과되는 부분이 없도록 유념하여 방송하겠다.
	〈추적60분〉 '학교가제일미워요–폭력을방치하는학교'	학부모들의 목소리를 반영할 수 있는 방송도 추후 검토하여 제작하겠다.
	〈취재파일 4321〉 '북송만은 제발...' 시의적절한방송호평	의견 수용
	〈생로병사의 비밀〉 '삼겹살 리포트' 시의성 맞았으면 더 좋았을 것	시의성을 고려해서 제작 하도록 하겠다.
	〈명작 스캔들〉 '종묘의 진실' 호평	아이템, 편성 등, 더욱 고민 하면서 좋은 프로그램으로 발전 해 가겠다.
	한 밤 예술무대 친근하게 활용 되었으면	콘텐츠 재활용 측면에서 논의 검토 하겠다.

	제시의견	답변(조치결과)
3월	〈한중수교 20주년 특집〉 '바람의 노래' 호평	민족의 자긍심을 함양시킬 수 있는 방송을 만들도록 제작 시 더욱 유념 하겠다.
	장애인 관련 방송 콘텐츠 제작 투자에 힘써야	장애인들이 적극 공감하고, 그들에게 희망과 용기를 줄 수 있는 프로그램을 만들겠다.
	〈KBS스페셜〉 '아덴만을 가다 밀착 취재 청해부대' 제작 과정에 대한 오해 관련 설명 부탁	절차 하자 없이 PD에게 의견을 묻고 권한을 갖고 있는 EP,CP가 방송 제작을 결정했다.
	〈위기탈출 넘버원〉 유익성과 흥미를 갖춘 프로그램	사고등 ,제작 과정 발생 상황을 유의 하면서 더 진지하고 설득력 있게 방송 하겠다.
	〈해피 선데이-1박2일〉[시즌2] 흥미감소	기다려 주시면 시즌1의 기대에 부응할 수 있도록 하겠다.
4월	선거관련 보도 심층 분석 필요	파업으로 인한 인력부족, 방송 이라는 시간적 제약 때문에 다소 미흡한 중계 보도 아쉽다. 대선 때 더욱 노력하겠음.
	뉴스 취재 역량을 회복하여 시청자들의 다양한 정보 요구에 부응해야	부족하지 않게 지속적으로 취재 보도 해왔고, 다만 밀착 취재하지 못한 점이 아쉬움
	시기와 내용이 부적절 하였던 조현오 경찰청장의 기획대담	방송 대담이 가진 한계등 으로 다소 쉬운 문답으로만 이루어졌고 시간문제 때문에 많이 편집하였음
	〈시사기획 창〉 '대기업과 조세정의' 호평	의견 수용
	〈시사기획 창〉 '대기업과 조세정의' 호평	의견 수용
	〈시사기획 창〉 '출구 없는 정글, 자영업'	의견 수용
	〈굿모닝 대한민국〉 식품 성분의 효능과 생수에 대한 과장이 심하다	좀 더 세밀한 취재와 검증을 통해 오해의 소지가 발생하지 않도록 주의하겠음
	〈소비자 고발〉 양악수술- 정확한 정보 전달 중요	명작의 폭을 넓히고 다양한 포맷을 만들기 위해 고민하며 제작하고 있음
	〈KBS 스페셜〉 전문가PD의 다음 작품들을 기대한다.	현실적으로 정확히 파악하는 것이 어렵지만, 향후 취재 시 이런 점은 완성도를 높이기 위해 노력하겠음
	〈KBS 스페셜〉 '교실 속, 거짓말 같은 이야기'	의견 수용
	〈환경 스페셜〉 '최초 보고, 여울 고양이 꾸구리'	제작진으로서는 대단히 보람 있는 방송

	제시의견	답변(조치결과)
4월	〈명작스캔들〉에 대한 의견	우리 주변에서 사라져 가는 생명들을 지속적으로 다루어 나갈 예정
	〈대국민 토크쇼 안녕하세요〉 재미와 공감 할 수 있는 소재 선택에 신경 써 주길	의견 수용
	〈이야기쇼 두드림〉 '이소연'	재밌게 진행하려다보니, 내용의 깊이가 전달 과정에서 약해진 면이 있다. 좀 더 신중히 앞으로 접근하겠음
	〈TV특강〉 '두뇌 건강 뇌를 흔들어라'	다양한 모습, 다양한 이야기가 펼쳐질〈이야기쇼 두드림〉에 지속적인 관심바람
	〈열린채널〉 편성시간 변경요청	3번의 변경이 있었고, 다양한 편성전략에 따른 다른 프로그램들과의 조율 등으로 인해 현재의 시간대로 정해짐
	편성변경 (프로그램 결방/대체편성)시, 적극적인 사전고지로 시청자 불편 최소화 요청	앞으로 각별히 유념하여 재발을 방지 하고 바로 시정조치 하겠음
	KBS 교향악단 달라져야 한다	교향악단 정상화에 대한 여러 논의 중 환골탈태 할 수 있도록 최선 다하겠음
	새 노조파업과 교향악단 문제등 갈등 해결에 대한 계획이 있는가	교향악단의 정상화를 위해 재단법인화등 여러방안을 염두에 두고 KBS교향악단의 개혁과 비전 수립을 위해 노력하고 있음
5월	〈19대 국회의원 선거 개표방송 선택300〉 쉽고 보기 좋았고 내용도 좋았다	대선도 다양하고 재밌는 방송하겠다.
	〈KBS 뉴스라인〉 관행적 보도에 대해	심층적이고 세밀한 보도가 되도록 노력 하겠다.
	김형태 당선자 관련 보도 태도에 대한 진실이 궁금	선거보도 준칙에 맞게 방송하였다.
	〈시사기획 창〉 '정의사회 구현' 호평 ①	의견 수용
	〈시사기획 창〉 '정의사회 구현' 호평 ②	의견 수용
	〈러브인 아시아〉 '억척 아줌마 레이첼의 어버이 은혜' 후속 프로그램 제작해주길	더욱 발전된 프로그램을 제작 하도록 하겠다.
	〈즐거운 책읽기〉호평	시청자와 소통하는 프로그램으로 발전하겠다.

	제시의견	답변(조치결과)
5월	〈과학 카페〉 '성체줄기세포, 난치병치료의 희망인가?' 좀 더 자세한 과학적 내용 알려주기를	한정된 시간으로 인해 제약 있었음. 차 후 좀 더 시간을 할애 하여 구체적으로 다루도록 하겠다.
	〈세상사는 이야기〉 방송화면에 대한 세심한 고려 필요	사소한 부분까지 신경 쓰도록 하겠다.
	〈역사 스페셜〉 '제주도 사람 발자국 화석의 비밀' 호평	의견 수용
	〈글로벌 성공시대〉 '메콩 강의 거상, 오세영' 호평	의견 수용
	〈1대 100〉 장애인 인식 개선 교육 필요	지속적으로 꾸준한 교육을 진행 중이다.
	〈넝쿨째 굴러온 당신〉 가족 중심 드라마로 더욱 발전하기를	더 품격 있는 드라마로 최선의 노력을 다하겠다.
	〈TV소설-복희누나〉 성급한 마무리가 아쉬움	초반의 기획의도대로 제작된 상징적인 에필로그였다. 양질의〈TV소설〉을 위해 앞으로도 더욱 노력 하겠다.
	〈무엇이든 물어보세요〉 '질환별 맞춤운동' 호평	의견 수용
	〈TV동화 행복한세상〉 애니메이션 영역 강화 적극 고려바람	애니메이션을 활성화 시키고자 여러 정책변화, 기획을 추진 중임.
	자정시간대 주요 프로그램 편성재검토, 시청권 보장 요청	최대한 시청자들의 요구를 반영 할 수 있도록 노력 하겠다.
	노조 파업과 공영방송 위상	공영성이 약화되지 않도록 최선을 다해 정상 방송을 하고 있다.
	장기화되는 파업과 대규모 징계사태에 대한 우려	원칙하에 조속히 해결되도록 노력하고 있다.
6월	〈KBS 아침뉴스타임〉 휘발유 가격보도 불합리	시청자의 입장에서 필요한 정보와 쉬운 뉴스를 전하려는 의도였음
	옴부즈맨 사퇴에 대한 보도국이나 공사의 입장이 궁금	소통과 이해부족이 원인, 합리적인 방향을 찾아 필요한 프로그램으로 만들겠음
	〈시사기획 창〉 '사기, 희망을 삼키다'	더욱 서민들의 고통을 이해하고 해결하려는 프로그램을 제작하겠음

	제시의견	답변(조치결과)
6월	〈시사기획 창〉 '학교폭력, 가해자는 말한다'	당초 기획 당시 기대했던 만큼의 결과가 나오지 않아서 제작진은 아쉬움
	〈강연100℃〉 출연자가 겹치지 않도록 주의	선정 시 좀 더 면밀하게 주의 타 프로그램과 조율하겠음
	〈강연100℃〉 긍정적 메시지를 전하는 귀한 프로그램	다양성을 추구하며 더욱 큰 재미와 감동을 위해 고민하겠음
	〈TOP밴드2〉밴드음악의 대중화 이뤄질까	공영방송의 가치를 실현하는 유익한 프로그램이 되도록 오작교역할 하겠음
	〈굿모닝 대한민국〉성분과 효능에 대한 과장이 심하다	일방적인 주장이나 과장된 표현을 삼가고, 더욱 공신력 있는 정보를 제공하도록 제작진이 더욱 더 노력하겠음
	〈현충일 특집〉 ' 그리운 당신 잘 있나요	지속적으로 관심을 가지고 관련 후속프로그램을 제작해 그 중요성을 환기 시키도록 노력하겠음
	〈글로벌 성공시대〉1주년을 맞아	우리나라 젊은이들에게 인생의 작은 길잡이가 되도록 노력하겠음
	〈글로벌 성공시대〉 '플뢰르펠르랭'	한국인의 DNA와 글로벌 감각으로 세계무대에서 성공한 인물로 그 의미를 찾았음
	3D 의학 다큐멘터리〈태아〉	의견 수용
	〈2012 드림콘서트〉	광고 및 시간상의 문제, 유연하게 제작 시 더욱 노력하겠음
	〈사랑비〉드라마에서의 교통안전의 중요성	심리나 분위기상 연출, 주의하겠음
	〈드라마 스페셜〉 '습지생태보고서' 고맙고 아쉬운	편성 전략상, 지금이 가장 최선의 시간대, 앞으로도 고민 해보겠음
	〈100년의 가게-일본녹차명가나카무라도키치〉	의견 수용
	국제적 스포츠 경기의 보편적 시청권 확보에 노력	국제 스포츠 방송권자의 횡포에 유연하게 대처하며 중계권 확보에 노력하겠음
	노조 파업 종료 이후 공영방송 역할 강화에 나설 때	의견 수용
	자막 표기의 오류 시정 요청	의견 수용

	제시의견	답변(조치결과)
7월	〈취재파일 4321〉 '희망 버스 그 후 1년…'	파업 후 급한 제작 때문이기도 했지만, 전체적으로 균형을 잡기위해 기계적 중립을 견지해서 제작했음
	〈추적 60분〉 '가출팸(fam) 그들만의 위험한 동거'	깊은 사회문제에 대해 지속적으로 관찰하고 취재하여, 방송의 역할과 책임을 다하겠음
	〈추적 60분〉 'MBC 최장기 파업사태, 그 해법은'	MBC 파업을 비롯, 사회 주요 사안에 대해 공정한 시각과 균형 있는 분석으로 방송하겠음
	〈걸어서 세계속으로〉 '다뉴브의 진주 – 헝가리부다페스트'	의견 수용
	〈걸어서 세계속으로〉 세계 여행을 꿈꾸는 이들을 위해	영국 코츠월드 방송 예정 중
	〈역사 스페셜〉 '책을 뚫고 현실로 나아가라, 남명조식'	사료검증과 고증을 통해 공영방송 KBS만이 제작할 수 있는 프로그램 만들겠음
	〈한국 현대사 증언 TV자서전〉 '야구의신 김성근'	자료로 남기기 위한 많은 분량의 인터뷰와 인물특성상, 답변이 짧아 편집이 어려웠던 상황
	〈뮤직뱅크 인 홍콩〉 뮤직뱅크가 견인하는 K-POP	다양한 홍보방법 등을 강구하여 한류 전파 및 문화교감에도 더욱 애쓰겠음
	시청자 평가 프로그램에 다양한 영상 자료 적극 활용해야	시청자 평가 프로그램임을 고려하여 향후의 방송자료 대출 요청에 대해서는 유연하게 대처하겠음
	힐링프로그램 (healingprograms)' 호평	의견 수용
	여수 엑스포 현장 방송, 리포터들의 언어 훈련기대	제작진의 요청이 있을 경우 수시로 1:1 맞춤식 교육, 방송관계자들을 위한 KBS 한국어 공개강좌를 실시
8월	〈KBS 뉴스라인〉 뉴스에서 화면과 다른 기자의 멘트	기자의 단순 실수, 주의하겠음
	기상 변화 시대 폭염 보도에 대한 관심을 높여주길	더욱 공영방송의 역할을 다해 보도하겠음
	〈시사기획 창〉 근본적인 해결책을 끌어낼 수 있는 후속 방송 기대	적절한 공공 규제방안을 구체화 할 수 있는 프로그램을 제작하겠음
	〈시사기획 창〉 별 다를 내용 없던 방송 ①	비리구조상 타 공사 문제와 차별화는 없지만, 최대 규모의 국책사업의 문제를 고발한 것은 의미 있었다고 자부함

	제시의견	답변(조치결과)
	〈시사기획 창〉 올림픽보도의 산더미 속에 피어난 꽃 호평 ②	고품격 다큐멘터리를 지향하는 프로그램 되겠음
	〈추적 60분〉 아쉬움이 남지만 의미 있었던	국내 최초 탐사프로그램이라 자부심을 지켜가도록 노력하겠음
	〈강연 100℃〉 프로그램 발전을 위한 제언	더욱 정진하는 공영 프로그램 되겠음
	〈생로병사의 비밀〉 '나트륨 전쟁' 한의학 관련 아이템 기대	객관적이고 과학적인 근거가 있다면 방송할 수 있고, 실제 한 적도 있음
	〈걸어서 세계속으로〉 새로운 방향을 제시한 기행 프로그램	의견 수용
	〈소비자 고발〉 '새하얀 종이, 새까만 진실' 재생 종이에 대한 더욱 적극적인 홍보가 필요	더욱 알찬 정보를 제공하는데 매진하는 방송되겠음
	〈해피 선데이-남자의 자격〉 종교에서의 편파성을 보인 것 같아 아쉽다	특별한 편파성은 없었음, 주의하겠음
	〈각시탈〉 인기 드라마에서의 전 편 방송 내용 중복 방송 자제 요청	이야기 전개에 필요한 편집이었음 완성도 높은 드라마 만들도록 최선을 다하겠음
8월	〈한국인의 밥상〉 '여름 보양식' 현시대에 맞게 발전된 음식들도 소개해주길 ①	이미 몇몇 아이템은 그런 의도로 기획 되어 만들어졌었음, 더욱 현대인과 교감하는 프로그램 되겠음
	〈한국인의 밥상〉 '알알이 박힌 땀의 결실-홍천 옥수수' 더욱 다채로운 내용 방송해주길 ②	의견수용
	〈수요기획〉 '제주에 살어리랏다' 삶과 행복에 대해 재조명하는 프로그램 되길	의견 수용
	〈청진기〉 유익하고 감동적인 프로그램	분석 및 전략에 따른 편성, 주말 재방 편성 고려하겠음
	런던 올림픽 보도 통해 공영방송의 역할수행	의견 수용
	〈2012 런던 올림픽-테니스 여자단식 결승 중계〉 세계적 스포츠행사 고루 즐기게 호평	글로벌 KBS라는 캐치프레이즈에 맞는 방송을 위해 더욱 노력하겠음
	올림픽 방송, 일부 해설자 선정에 보다 신중했으면	앞으로 좀 더 신중히 고려하겠음
	즐거운 올림픽 프로그램, 하지만-3D 방송 송출이 약한 것 같아 아쉬움, 주요뉴스 보도 올림픽 중계에 밀려 아쉬움	중요사안에 따라 보도했음 시각에 따른 논란이라고 보며 앞으로 그 부분을 고민하겠음
	올바른 우리말 사용 요청토록	의견 수용

	제시의견	답변(조치결과)
9월	공영방송의 책임과 역할에 충실했던 KBS뉴스특보	국가기간 재난방송으로서의 역할을 더욱 충실히 이행하겠음
	〈KBS 뉴스9〉 성폭행보도를 함에 있어 신중에 또 신중을 기해주시길	잦은 피드백을 통해 주의, 점검하며 더욱 신중하게 보도하겠음
	뉴스보도에 다른 의도가 있는 것이 아닌지 의심받는 일은 없어야	어떠한 다른 의도 없이 보도하고 있고, 치우침 없는 보도원칙을 준수함
	성 범죄사건, 선정성 보다 분석 및 대책에 집중해주길	현장 화면이 없을 시 설명을 돕기 위한 재연 그림사용, 2차적인 피해예방 등을 위해 더욱 노력하겠음
	성폭력 보도 방향에 대한 우려	원인과 해결을 다각도로 진단할 수 있는 심층 보도가 있는 뉴스를 전달하겠음
	〈시사기획 창〉 예리 하지만 조금 아쉬움이 남았던 보도	러닝타임의한계,근본문제까지취재할수있도록 좀 더 노력하겠음
	〈시사기획 창〉 전력위기에 대한 심층보도가 돋보였다	앞으로도 정부정책의 문제점과 원인에 대해 지속적으로 심층 보도하겠음
	〈취재파일 4321〉 활용이 저조한 휴가 사용에 관한, 정책 대안도 제시	프로그램 포맷의 한계, 정책 대안까지 합리적으로 제시할 수 있도록 세심히 제작하겠음
	〈TV 유치원 파니파니〉 어린이 프로그램에 좀 더 다양한 출연자들이 참여하길	전문가 그룹과 연계하여 다양한 출연자가 자연스럽게 어울리는 프로그램 만들겠음
	〈퀴즈쇼 사총사〉 중장년층의 감성과 도전을 잘 표현하는 프로그램 되길	중년 세대의 감성을 재발견하고 다듬는 일에 기여할 수 있는 프로그램 되겠음
	〈강연 100℃〉 제작의 전문성을 높이기 위해 노력해 주시기를	감동 · 정보 · 위로-세가지면에서 충족하는 강연 프로그램이 되도록 더욱 노력하겠음
	〈의뢰인K〉 방송 1년	시청자의 눈높이와, 실질적인 해결책의 차이로 인한 고민, 좀 더 명쾌해지도록 연구하고 노력하겠음
	〈의뢰인K〉 시청자를 위한 보다 세심한 배려를 바라며	시청자들에게 좀 더 명확한 정보를 전달하는 프로그램 되겠음
	〈역사 스페셜〉 역사적 사실과 유추된 해석의 구분을 명확히 해 주시기를	객관적 시각을 바탕으로 철저하게 사료 및 기록 자료에 기초해 사실만을 전달, 러닝타임이라는 한계
	지속적으로 다큐멘터리 국제 공동 제작을 추진하기 바란다.	의견 수용

	제시의견	답변(조치결과)
9월	재미있고 의미 있는 프로그램으로 자리 잡길	편안한 휴식과 진정한 치유를 줄 수 있는 프로그램이 되도록 더욱 노력하겠음
	K-POP 아이돌그룹 등 방송출연자 선정에 세심한 주의요청	분별력 있는 판단으로 균형을 잡으며 방송 하겠음
	선수와 국민들이 다함께 즐길 수 있는 행사였으면	의견 수용
	〈넝쿨째 굴러온 당신〉 다양한 사회 문제 콕 집어 드라마에 반영 한 것 의미 있어	의견 수용
	〈생생 정보통〉 실생활에 도움이 되는 시의적이고 다양한 정보를 제공 해주시길	의견 수용
10월	〈KBS 뉴스광장〉불산 사고에 대한 보도를 강화해야	현장 판단, 전문가검토 등, 사실 확인에 대한 한계 있었음, 후속보도 및 대책 방송 할 계획
	〈KBS 뉴스9〉 구미 화공약품 공장 불산 누출사고에 대한 보도 태도문제	타사에 비해서는 적극적인 보도, 큰 틀에서 한계 있어서 아쉬움
	〈취재파일 4321〉 베이비 붐 세대 근로 빈곤완화를 위한 후속방송 기대	의견에 공감하며 구체적인 해법을 찾는 후속 방송 기획하도록 노력하겠음
	〈추적 60분〉공익성이 큰 주제는 추가 취재, 방송도 검토 해 주길	의견 수용
	〈추적 60분〉 심각한 용역 폭력문제에 대한 실감나는 접근이 돋보임	의견 수용
	〈추적 60분〉 건강검진 시 방사선 피폭의 문제점과 대안 잘 전달	의견 수용
	〈미디어 포커스〉 시청자의 이해 및 참여를 높여 주었으면	문제점 및 과제가 있지만, 고민하여 발전된 방향으로 제작하겠음
	〈굿모닝 대한민국〉 시대 착오적 표현	의견 수용
	〈걸어서 세계속으로〉 여행지역사에 대한 정보 제공해주길	세련되지 못한 부분을 인정하며 좀 더 완성도 있게 방송하겠음
	〈KBS 국민대토론〉 편중 현상을 최소화 하고 대안모색에 노력해야	다양한 콘셉트의 프로그램 기획에 더욱 노력하겠음
	〈똑똑한 소비자 리포트〉 소비 트렌드 반영필요	발언 의논지를 살리는데 초점을 맞추어 방송하였음. 좀 더 충분한 논의를 할 수 있는 균형 있는 프로그램 차 후 만들겠음

	제시의견	답변(조치결과)
10월	〈똑똑한 소비자 리포트〉 정규편성을 기대	소비자의 방송으로 자리매김할 수 있도록 좀 더 노력하겠음
	〈내 생애 마지막 오디션〉 전문성과 실력을 갖춘 오디션 프로그램 되길	의견 수용
	〈위기탈출 넘버원〉 혐오감으로 시청하기 불편했던 독사출연	힐링 프로그램으로 자리 잡을 수 있도록 노력하겠음, 앞으로 기대부탁
	〈북한 어린이 돕기 평화와 나눔의 음악회〉 중계취소배경	안전에 관한 문제여서 강조 및 반복을 위한 연출, 참고하여 개선하겠음
	〈대왕의 꿈〉에 거는 기대	국민 정서 및 시의성의 문제
	〈내 딸 서영이〉 좋은 드라마로 남기 위해 노력해 주시기를	재밌고 유익한 교과서가 될 수 있도록 올바른 역사의식을 가지고 사회 통합을 이루는 프로그램 만들겠음
	〈내 딸 서영이〉과도한 술 자리, 묘사자제부탁	품격있는 드라마로 제작하겠음
	〈내 딸 서영이〉위험한 장면, 연출 자제부탁	의견 수용
	〈드라마 스페셜〉 '이중주' 이념 문제를 다룰 때에는 보다 진지한 통찰과 신중한 접근	유념하여 제작하겠음
	〈TV 미술관〉 편성시간대를 고려 해 주시길	정치이념 보다는 한 인간을 중심으로 한 드라마 전개, 허점이 있었음에 공감하고 차 후, 좀 더 세심하게 제작하겠음
	명절프로그램에 어린이 청소년을 위한 프로그램이 제작되길	그간의 미술 프로그램 편성 전략과 히스토리를 참고한 결과 최적의 시간대로 배치, 좀 더 다양한 편성 방안을 고민 해보겠음
	정확한 단어, 적절한 상황 표현으로 프로그램의 격을 높여주길	좀 더 고민하여 어린이 청소년이 소외되지 않도록 노력하겠음
	성(性)에 관한 표현에 신중을 기해주길!	의견 참고
11월	〈취재파일 4321〉 민간 경력전문가 채용에 대한 후속방송기대	후속방송 적극 검토
	〈추적 60분〉 '외국계 기업, 슈퍼 갑인가?' 호평	의견 수용
	〈러브인 아시아〉를 보며 느끼는 감정	특집 등을 통해 다양한 아이템 및 구성을 소화하며, 의미 있는 방송하겠음
	〈KBS 스페셜〉 재미난 대선 프로그램과 후보 순차토론	형평성과 공정성 문제로 인해무산

	제시의견	답변(조치결과)
11월	〈KBS스페셜〉 기획의도에 부합하는 패널 선정필요	나름 새롭고 참신하다는 평가를 받았던 방송, 패널의 균형을 맞춰 섭외
	〈KBS 스페셜〉 프로그램 제작진의 인식 개선필요	앞으로 좀 더 신중하게 제작하겠음
	〈KBS 스페셜〉 시청자의 알 권리를 위한 사명감에 충실한 방송	실질적인 제도 개선까지 이끌어내는 방송이 되도록 노력하겠음
	〈세계는 지금〉 교양 및 보도 프로그램의 활용을 위한 제언	KBS 아카이브 시스템을 통해 프로그램을 다방면으로 활용하고 있음
	〈대국민 토크쇼 안녕하세요〉 아이템 선정과 출연자에 대한 배려당부	섬세한 부분까지 신경 쓰도록 하겠음
	〈드라마 스페셜〉 작가 등용문 역할 및 시청 기회 확대방안	의견 수용
	〈GoGo 코리아!황금발〉 더 새로운 여행프로그램 기획	의견 참고
	〈100년의 가게〉 철저한 사전 기획을 통한 프로그램 제작	제작기간, 출연자의 사정 등 제작 시 여러 고충이 있었음, 더 노력하겠음
	〈독립 영화관〉 독립 영화관의 특성을 높게 살릴 수 있기를	구체적인 기준과 채널의 특성에 맞춰 프로그램에 애정을 가지고 제작, 선정, 편성하고 있음
	낮방송 및 심야방송 전체를 고려한 편성의 다양성 재고	공영방송으로서 정확한 편성전략을 바탕으로 가장 필요한 프로그램을 배치하려 고민하고 있음
	종일 방송관련 편성개선	경쟁력 있는 편성하도록 노력하겠음
	심야시간대 양질의 방송프로그램을 제작해주기를	우수한 콘텐츠 제공을 위해 노력하겠음
12월	드라마 제작환경 개선을 위해 KBS가 주도적으로 나서주길	의견 수용
	연기자들의 출연료문제에 KBS가 적극적으로 나서길	KBS가 외주제작사와 한연노 사이에서 개선을 위해 노력 중
	〈인간의 조건〉 교양과 예능이 접목된 참신한 프로그램	의견 감사, 더욱 노력하겠음
	〈진로교육에 길을 묻다〉 적성의 중요성을 일깨워 줌	호평감사

	제시의견	답변(조치결과)
12월	〈진로교육에 길을 묻다〉 지속적인 제작 이루어지길	시스템 개선까지 보완하는 후속프로그램 고려해보겠음
	장애인의 방송 접근권 보장을 위해 특별히 노력해주시길	수화나 디지털TV 비율, 손동작 등, 다양한 요소나 분위기 고려해 제작
	장애인에 대한 배려가 부족	기술적인 부분까지도 많이 향상시켜 소수 배려할 수 있도록 하겠음
	대선후보 검증프로그램 관련 해명이 필요	의견 참고
	〈KBS 뉴스9〉 역사에 길이길이 남을 오점으로 기록되길 원하는가?	양적 균형까지 맞춰 공정하게 보도
	대통령 선거방송 관련 공정, 공평성 원칙을 준수할 것	대통령 선거보도에 대한 중요성 숙지하고 세워둔 엄격한 기준과 원칙을 바탕으로 방송, 보도하고 있음
	선거 기간 중 균형 있는 공정 보도에 각별히 힘써주길	의견 참고
	〈수요기획〉 인지도 제고를 위한 프로그램명 변경제안	제작진 또한 여러 가지 분석과 새로운 방향을 모색 중
	〈열린 채널〉 시간확대 및 편성시간 변경	많은 고민을 한 프로그램, 가장 효율적인 방송 효과를 얻도록 편성하고 있음
	〈100년의 가게〉 국내사례가 확대되고 편성시간이 개선되기를	아이템 발굴의 어려움, 기획 취지에 맞는, 여러 방향의 취재 모색 중
	〈추적 60분〉 식품 안전을 위한 대안을 제시해야	후속취재와 보도를 통해 대안을 제시할 예정, 많은 관심 부탁드림
	〈소비자 고발〉 소비자 관심 높았던 포장김치 정보 유익	정확하고 균형있는 정보가 전달되도록 더욱 노력하겠음
	〈소비자 고발〉 시의적절한기획, 업그레이드된 정보도 주길	더욱 업그레이드된 정보 제공하도록 노력하겠음
	〈시사기획 창〉 금융소비자 정보제공 에KBS가 앞장서 주길	정보취약 계층에게 효과적으로 정보를 전달 할 수 있는 방안을 찾아보겠음
	산재근로자 보호제고를 위한 공영방송의 여론 환기에 감사	호평 감사
	돌아온 드라마 〈학교〉에 거는 기대	훌륭한 작품이 되도록 노력하겠음

◈ 제22기 시청자위원 ◈

총 15명 (위촉기간 : 2011. 9. 1 ~ 2012. 8. 31)

성명	현직	부문	추천단체
이형균 (위원장)	한국기자협회 고문, 인하대 사회과학대학 초빙교수	언론	한국기자협회
권순옥 (부위원장)	한국여성유권자연맹 이사	여성	한국여성유권자연맹
최미숙	학교를 사랑하는 학부모 모임 상임대표	학부모	학교를 사랑하는 학부모모임
김주섭	한국노동연구원 선임연구위원	노동	한국노동연구원
왕미양	한국여성변호사회 총무이사	변호사	한국여성변호사회
윤호미	디자인레 · 문화 · 생활 전문 미디어 호미 초이스 닷컴(www.homichoice.com) 대표	경제, 문화	한국연극협회
김광규	한국브랜드협회 회장	경제, 문화	한국브랜드협회
신준식	한의사, 대한한방병원 협회장	장애인, 소외	한국 장애인단체총연맹
이성규	서울시립대 사회복지학과교수, 한국장애인고용공단 이사장	장애인, 소외	한국사회복지사협회
김 진	민주 사회를 위한 변호사 모임 여성인권위원회 위원장	변호사	민주 사회를 위한 변호사 모임
김영규	전) KBS 울산방송국장	언론	KBS 사우회
이덕환	서강대 화학과 및 과학커뮤니케이션 교수	과학, 기술	한국과학기술단체 총연맹
이진로	영산대 신문방송학과 교수	언론	한국 언론 정보학회
이은영	소비자시민모임 기획처장	소비자	소비자시민모임
함정현	한서대학교 교직과 교수	청소년	한국해양소년단연맹

◈ 제23기 시청자위원 ◈

총 15명 (위촉기간 : 2012. 9. 1 ~ 2013. 8. 31)

성명	전 · 현직	부문	추천단체
이형균 (위원장)	한국기자협회 고문	언 론	한국기자협회
유세경 (부위원장)	이화여대 언론홍보영상학부 교수	언 론	에코맘코리아
왕미양	한국여성변호사회 총무이사	변호사	한국여성변호사회
이덕환	서강대학교 과학커뮤니케이션학과, 화학과 교수	과학,기술	한국과학기술단체 총연합회
이용우	전국경제인연합회 사회본부장	경제,문화	전국경제인연합회
이진로	영산대학교 신문방송학과 교수	언 론	한국언론정보학회
공마리아	한국장애인고용공단 이사	장애인, 소외계층	한국장애인고용공단
김경의	소비자시민모임 이사	소비자	소비자시민모임
김지문	한국방송공사 사우회	언 론	한국방송공사사우회
이세용	인간교육실현학부모연대 이사장	학부모	인간교육실현 학부모연대
정진호	한국노동연구원 고용정책연구본부장	노 동	한국노동연구원
김 진	민주사회를위한 변호사모임 여성인권위원장	변호사	민주 사회를 위한 변호사 모임
김혜경	서울YMCA 시청자시민 운동본부 어린이영상문화연구회 회장	청소년	서울YMCA
박현순	성균관대 신문방송학과 부교수	언 론	한국방송학회
이주훈	독립영화 제작가	경제, 문화	한국독립영화협회

7 시청자 권리보호 소위원회

1 고충처리인 운영

KBS의 고충처리인은 고충처리인 운영지침 제4조(자격)에 따라, KBS에 15년 이상 재직한 직원 중에서 시청자 서비스업무를 주관하는 본부장[17]이 3인 이내로 지정하도록 하고 있다. 고충처리인으로 지정되면 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률 제6조에서 정한 KBS 고충처리인과 시청자위원회 권리보호 소위원회의 간사의 지위를 갖고 활동한다. 고충처리인의 임기는 1년으로 하되, 연임할 수 있다. 다만, 동일 고충처리인이 연임시 별도 임명하지 않으나 고충처리인이 퇴직 또는 타부서로 인사발령이 날 경우 후임자 임명과 동시에 임기가 종료되는 것으로 하고 있다.

시청자들의 권익보호와 방송으로 인한 피해 구제를 위해 KBS고충처리 사이트와 시청자 상담실로 접수된 고충들을 고충처리인은 파악해서 해당 제작진에게 고충 답변을 요구합니다. 제작진의 답변을 회신 받은 고충처리인은 그 내용을 〈고충처리인 공지사항〉에 게시하고 고충 민원인에게 전달하는 임무를 수행하고 있습니다.

KBS는 방송법 제88조(시청자위원회의 권한과 직무) ①항 제4호 '기타 시청자의 권익보호와 침해구제에 관한 업무' 를 적극적으로 수행하기 위하여 시청자위원회 산하에 〈시청자 권리보호 소위원회〉를 두어 운영하고 있다. 또한, 언론피해의 자율적 예방 및 구제를 위하여 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률(제9425호, 시행 2009.8.7)에 의해 지정된 고충처리인을 간사로 하여, 시청자위원(5명)[18], 고충처리인(2명)으로 시청자 권리보호 소위원회를 구성하고 있다. KBS고충처리인 운영지침은 고충처리인 제도의 효율적 운영을 위하여 제정, 시행되고 있다. KBS는 시청자위원회와 고충처리인의 활동이 전반적인 시청자권익보호와 침해구제의 범위에서 시청자위원회와 함께 진행되고 있다.

17) 2010년 6월 11일 직제개편에 따라, 현재 시청자서비스업무를 주관하는 본부장은 시청자본부장이다.

18) 제22기(2011.9.1-2012.8.31) 권리보호 소위원회 위원은 시청자위원은 김광규, 이성규, 신준식, 윤호미, 김진 위원이며, 23기(2012.9.1-2013.8.31) 권리보호 소위원회 위원은 이덕환, 왕미양, 유세경, 이용우, 이진로 위원이다.

〈시청자 권리보호 소위원회 운영 근거〉

방송법 제88조(시청자위원회의 권한과 직무)

① 시청자위원회의 권한과 직무는 다음과 같다.

1. 방송편성에 관한 의견제시 또는 시정요구
2. 방송사업자의 자체심의규정 및 방송프로그램 내용에 관한 의견제시 또는 시정요구
3. 시청자평가원의 선임
4. 기타 시청자의 권익보호와 침해구제에 관한 업무

② 시청자위원회의 대표자는 방송통신위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다.

언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률 제6조(고충처리인)

① 종합편성 또는 보도에 관한 전문편성을 행하는 방송사업자, 일반일간신문(신문등의자유와기능보장에관한 법률 제2조제2호 가목의 규정에 의한 일반일간신문을 말한다)을 발행하는 정기간행물사업자 및 뉴스통신사업자는 사내에 언론피해의 자율적 예방 및 구제를 위한 고충처리인을 두어야 한다.

② 고충처리인의 권한과 직무는 다음과 같다.

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

③ 제1항에 규정된 언론사는 고충처리인의 자율적 활동을 보장하여야 하고 정당한 사유가 없는 한 고충처리인의 권고를 수용하도록 노력하여야 한다.

④ 제1항에 규정된 언론사는 취재 및 편집 또는 제작 종사자의 의견을 들어 고충처리인의 자격 · 지위 · 신분 · 임기 및 보수 등에 관한 사항을 정하고 이를 공표하여야 한다. 이를 변경할 때에도 또한 같다.

⑤ 제1항에 규정된 언론사는 고충처리인의 의견을 들어 고충처리인의 활동사항을 매년 공표하여야 한다.

■ 고충 접수 및 처리 현황

구분 / 월	고충처리 홈페이지	시청자상담실	계
1	2	6	8
2	1	1	2
3	2	4	6
4	2	3	5
5	0	3	3
6	0	3	3
7	1	0	1
8	1	0	1
9	0	0	0
10	0	0	0
11	0	0	0
12	0	0	0
계	9	20	29

■ 부문별 처리 현황

구분	제작부문 (25건)						비제작부문 (4건)			총계
	편성	보도	교양	예능	드라마	라디오	수신품질	수신료	기타	
건수	3	10	5	2	3	2	3	1	–	29

■ 고충 내용별 처리 현황

구분	건	비율(%)
편성, 제작 문의	2	6.9
공정성	7	24.1
권리침해	10	34.5
수신 품질/난시청	3	10.3
인터넷 이용	1	3.4
방청 불만, 출연료	0	0.0
기타	6	20.6
계	29	100

시청자 권리보호 소위원회에서 시청자상담 일일보고서, 고충처리인 사이트[19] 등을 통하여 접수된 민원 중, 권리침해 사례를 기초로 시청자위원회 본회의에 상정할 안건을 시청자위원들과 매월 정례회의를 거쳐 결정한다. 2012년 한 해, 시청자 권리보호 소위원회에서 토의되고 본회의에 상정한 월별, 부문별 그리고 내용별로 분류한 처리실적은 다음과 같다.

2 시청자 권리보호 소위원회 본회의 상정안건

개최 월	상정 안건
1	1. 에너지 절약선도에 역행하는 출연자 민소매 옷차림 지적
2	1. 소비자 고발 제보안내 인원확충, 접수시간공지 2. 설 특집 – 왕실의 부활 오류 지적
3	1. 인터넷 홈페이지 관리 철저 요청
4	1. 프로그램 변경 시 시청자 불편 최소화 요청
5	1. 자정시간대 프로그램 편성 검토 2. 방송에서 음성변조 개선 요청
6	1. 자막표기의 오류시정 요청
7	1. '힐링 프로그램' 방송 호평
8	1. 올바른 우리말 사용노력 요구
9	1. 아이돌 그룹 출연자 선정에 주의 요청
10	1. 성에 대한 표현 신중 요청
11	1. 프로그램에서 재연장면 주의 요구
12	1. 제18대 대통령 선거 방송 관련 공정, 공평성 원칙 등을 준수하여 줄 것.

19) 고충처리 접수사이트의 홈페이지 주소는 http://office.kbs.co.kr/gochung/이다.

3 시청자 권리보호 소위원회 월별 상정안건 세부내용

1월

■ 제안의견 : 에너지 절약 선도에 역행하는 출연자의 민소매 옷차림 지적

지난 여름 9.15 정전대란 사태가 있었다. 이번 겨울 역시 난방용 에너지 소비증가로 여름보다 더 심각한 정전사태가 발생할 수 있다고 한다. 따라서, 정부에서는 계단 걷기, 자전거 타기, 내복 입기, 실내온도 낮추기 등 다양한 에너지 절약 운동을 펼치고 있고, 각 방송국에서는 캠페인 방송을 내보내고 있다. 그런데 정작 가장 앞장서서 에너지 절약을 선도해야 할 공영방송 KBS에서는 이에 역행하는 모습을 보이고 있어 안타깝다. 지난 12월 한 달간의 시청자상담 일일보고서에 의하면, 계절에 맞지 않게 이 추운 계절에 민소매 차림으로 방송하는 것은 여러 가지 정황상 부적절하다는 시청자 지적사항이 무려 6건이나 된다. 모범을 보여야 할 KBS에서, 정부시책과 국민들의 정서를 외면하는 듯 해 지적하지 않을 수 없다. 이와 같이 국민들의 신뢰를 잃고, 위화감을 조성하는 행위는 자제해 주기 바란다.

2월

■ 제안의견 : 「소비자고발」 프로그램 관련 개선 요청 사항

매주 금요일 19:30-20:25까지 1TV로 방송되는 「소비자고발」 이 얼마 전 200회를 넘겼다. 「소비자고발」은 상품과 서비스에 대한 소비자의 불만을 접수하여 이를 제도적으로 개선, 시청자의 권익보호에 앞장서가는 공영방송의 대표적인 훌륭한 공익적 프로그램으로서, 나름 그 역할을 충실히 해왔다고 생각한다. 당연히 시청자들의 관심과 참여욕구가 많고 그만큼 비판도 많을 수밖에 없다.

소비자고발 방송시간대에 일부지역에서는 지역 로컬이 편성되어 이 방송을 볼 수 없다는 불만을 비롯해, 제보접수 안내방송을 해놓고서도 제보전화를 아예 받지 않거나 일반전화로는 접수를 받지 않는다는 불평, 제보내용이 채택되었는지 여부에 대한 피드백이 없어서 답답하다는 불만, 인터넷에서 다시보기 서비스가 제대로 안 된다는 불평 등 시청자들의 의견이 다양하다. 시청자 권리보호 차원에서 개선요구사항을 제시하

니, 이를 세밀히 검토하고 적극 반영하여 더욱 훌륭한 프로그램으로 발전함은 물론 공영방송으로서 시청자 권리보호에 더 충실해 줄 것을 당부하는 바이다.

3월

■ 제안의견 : 인터넷 홈페이지 관리 철저 요청

현대는 IT시대이고, 우리나라는 세계적 IT강국이다. 그에 걸맞게 어느 기업이나 단체 심지어 개인까지도 각자의 홈페이지를 가지고 있을 만큼, 인터넷상에서의 소통이 일반화되었다. 쌍방향 의사소통이 이루어진다는 측면에서, 방송 못지않게 중요한 매체가 바로 이 인터넷 홈페이지라고 생각한다.

KBS도 메인 홈페이지 외 각 프로그램별 홈페이지를 포함, 모두 1,205개의 사이트를 운영하고 있다. 총 회원수가 2,000여만 명, 월간 방문자가 850만 명이 되고 있다. 실시간/ 주문형 스트리밍 서비스의 경우, 1,2TV 실시간 스트리밍은 128K로, 라디오는 64K 음질로 제공하고, 다시보기는 1,2TV의 경우 방송 후 2주간 무료로 300K, 이후 128K로 지속 제공하며, 라디오는 32K의 음질로, 뉴스는 500K~1M의 품질로 제공한다. 현재 KBS 홈페이지를 〈뉴미디어센터 플랫폼개발부〉의 지도 감독 하에, KBS 자회사인 〈KBS미디어〉가 위탁용역 관리하고 있는데, 관련 인력이 65명에 달한다.

그러나 정작 방송 · 통신 분야에서 가장 선두에 있어야 할 공영방송 KBS가 홈페이지 관리에 소홀한 것 같다. 1) 홈페이지에 시청자가 필요로 하는 기본적, 다양한 정보가 부족하다, 2) 게시된 정보가 사실과 맞지 않거나 오류가 있다, 3) 정보 게시 업데이트가 너무 늦다, 4) 제공되는 화질이 안 좋거나 일부 서비스 제공 기능이 미흡하여 시스템을 개선할 필요가 있다는 점 등을 지적하고자 한다.(* 이상 세부 지적사항 별첨). 시청자의 권익보호 차원에서, 홈페이지와 관련한 위 지적사항을 적극적으로 반영하고 관리를 철저히 하여, 보다 많은 시청자들이 인터넷을 통해 보다 쉽게 KBS와 접촉하고, 방송에도 동참할 수 있도록 해 주기 바란다.

4월

■ 제안의견 : 편성 변경 시, 적극적인 사전 고지로 시청자 불편 최소화 요청

편성(Program Scheduling)은 방송 목적을 수행하기 위한 프로그램 운용 계획 및 정책으로서, 시청자의 성향에 맞는 프로그램 자료를 개발, 수립하고 이를 효율적으로 결합시켜 일관된 서비스를 제공할 수 있도록 스케줄을 구성하는 것이라 하겠다. 이러한 목적의 수행을 위해서 현재 KBS의 편성 정책은 1) 시청자의 일상생활과 방송 프로그램의 유형 및 주제 그리고 방송 순서가 어긋나지 않도록 하고, 2) 방송 순서에 규칙성과 예측성을 부여하여 시청자로 하여금 시청 습관을 형성하게 하며, 3) 다양한 프로그램으로 시청자에게 선택의 자유를 주도록 하고, 4) 한정된 프로그램을 반복, 순환 방송하여 프로그램의 유용성을 확대시키고 동시에 비용을 절약해야 한다는 원칙을 견지하고 있는 것으로 알고 있다.

시청자의 프로그램 편성에 대한 의견은 현재 프로그램 결방으로 인한 대체 편성, 편성시간 이동, 재방송 요청, 방송시간 확대 등으로 볼 수 있는데 이 중, 시청자상담실에 꾸준히 접수되는 시청자의 의견이 프로그램 결방/ 대체 편성시 사전에 고지를 제대로 하지 않고 있어 시청자에게 불편을 주고 있다는 의견이다. 프로그램 결방/ 대체 편성시 시청자에게 사전에 관련 사실을 고지하는 것은 KBS가 시청자의 권익보호를 위해서 즉시 조치할 수 있는 의견이라 판단한다. 또한 이는 현재 KBS가 견지하고 있는 방송 편성의 일반 원칙을 보더라도 당연 조치되어야 할 사안이다. KBS의 적극적인 관련 조치를 요청한다.

5월

■ 제안의견 : 자정시간대 주요 프로그램 편성에 대하여 재검토, 시청권 보장 요청

방송 목적을 수행하기 위한 프로그램 운용 계획 및 정책으로서, 시청자의 성향에 맞는 프로그램 자료를 개발, 수립하고 이를 효율적으로 결합시켜 일관된 서비스를 제공할 수 있도록 스케줄을 구성하는 편성은 방송사인 KBS가 수행하는 업무 가운데 가장 중요한 사안중의 하나라 하겠다. 따라서 KBS에서는 그 중요성을 인식하여 편성 정책을 수립하여 성실히 시행하고 있는 것으로 알고 있다.

문제는 그럼에도 불구하고, 시청자들로부터 편성에 대한 제언, 불만 등이 꾸준히 시청자상담실 등에 접수되고 있는 현실이다. 시청자들의 반응은 구체적으로, 편성 시간의 조정, 재방송 요청, 재방송 편성 시간 조정 등으로 표출되고 있다. 특히 자정시간대 프로그램의 경우, 시청자의 의견은 유익하고 좋은 프로그램들을 시청하고 싶은데, 1) 평일 자정시간대이어서 시청하기 어렵다, 2) 주말에 재방송을 해 달라, 3) 본방송이 주말 오전이어서 산행 등으로 시청하지 못하는데 재방송이 자정시간대이어서 이 또한 시청하기 부담스러우니 재방송 시간을 앞당겨 달라, 4) 다시보기 서비스도 제공되지 않으니 이른 시간대로 편성 시간대를 조정하여 달라는 등 다양한 의견을 내세우고 있다. 지난 4월 중, 시청자로부터 자정시간대 편성, 방송으로 지적받은 프로그램들은 [TV 미술관](1TV), [가요무대](1TV), 외화시리즈 [해외 걸작드라마 리벤지](2TV), [영상앨범 산](2TV), 해외특별기획 드라마 [삼국지](2TV), [부부클리닉 사랑과 전쟁2](2TV) 등인데, 모두 공영방송 KBS의 정체성을 잘 보여주고 있는 프로그램들로 판단된다. 따라서 KBS에서는 프로그램 타겟층, 시청률, 광고수입 등 여러 가지 요인을 고려하여 편성을 결정하였겠지만, 해당 프로그램의 다시보기 서비스 제공 등 최대한 시청자의 의견을 수용토록 함으로써 시청자의 시청권을 적극 보장토록 노력해 주기를 요청한다.

6월

■ 제안의견 : 자막 표기의 오류 시정 요청

2011년 3월과 12월 각각, 시청자 권리보호 소위원회의 안건으로 선정, 시청자위원회 본회의 상정했었음에도 현재까지 방송 내용에 대한 자막 표기 오류를 시청자가 지속적으로 지적하고 있어 다시 한 번 자막 표기에 대하여 방송 제작진들이 보다 유념해 주기를 요청코자 한다.

자막을 사용하는 이유는 정확한 정보 전달로 방송내용에 대하여 보다 확실한 시청자와의 커뮤니케이션을 도모하고, 무언(無言)의 방송 내용에 대한 자막 표기를 통한 방송 내용 보완 등 방송 제작상의 그 효용성은 부인할 수 없다 하겠다. 따라서 방송 제작진은 자막을 이러한 목적을 위하여 정확하게 그리고 적절히 사용하는 것이 중요하다. 그러나 지난 5월중 '시청자상담 일일보고서'에 수록된 시청자 의견 중 적지 않은 건(30건)이 자막 표기와 관련된 오류 지적 및 시정을 요구하는 것이었다. 이는 1일 1건에 해당하는 건 수 인데, 구체적으로 살펴보면, 다양하게 발생하고 있다.

① 원천적 내용 오기

– [연예가 중계] 칸국제영화제 방송 중, 참석 배우 이름 오기

: '빌 머레이'를 소개하면서 '로빈 윌리엄스'로 표기 등)

② 명칭 오기: 인천대교를 영종대교로, 살레시오고등학교를 사레지오고로 표기 등

③ 행정구역명 오기: 울산광역시를 경상남도 울산으로 표기 등

④ 자막의 크기 및 안내 속도 지적

⑤ 어법에 맞도록 자막 표기 요구 등

우리가 또 눈여겨보아야 할 것은 자막에 쓰이는 문자 언어도 음성 언어에 못지않게 시청자의 언어생활에 커다란 영향을 끼친다는 점이다. 자막의 오류는 시청자를 혼란케 할 우려가 있으며, 특히 청소년의 언어생활에 역기능을 초래할 수 도 있다. 따라서 방송 제작진은 자막 표기에서

- 시청자가 쉽게 이해할 수 있도록 어문 규범에 맞게 쓰고,
- 자막의 글자 수, 크기, 속도 등은 시청자가 보기 편하도록 설정하며,
- 모든 자막은 우리말로 표현하는 것을 원칙으로 하고,
- 과도하게 조잡하고, 현란한 자막은 역기능을 초래할 수 있다는 데 유의하도록 하여야 한다.

자막 표기에 오류가 지속적으로 다수 발생되고 있는 것은 충분한 방송 제작인력의 미확보 등 여러 가지 어려움에 따른 것으로 이해한다. 그렇지만 고품질의 방송이란 공적책무를 성공적으로 수행하기 위해 KBS는 심의실 등을 적극 활용, 올바른 자막 표기를 위한 개선 룰(directive)의 수립 시행이나 관련 조치를 취해 주기 바라며, 사소한 실수로 방송 프로그램의 품질과 신뢰도가 추락하지 않도록 하고, 시청자에게 고품격 시청권을 보장해 주기 바란다.

7월

■ 제안의견 : '힐링 프로그램(healing programs)' 방송 호평

지난 6월 중 시청자상담실에 접수된 시청자 의견 중, 적지 않은 의견이 '힐링 프로그램 (healing

programs)' 이라 할 수 있는 프로그램들에 대한 많은 관심 표명과 개선을 요청해 왔다. 바로 [아침마당 – 수요가족탐구 (1TV, 수 08:25~09:30)], [대 국민 토크쇼 안녕하세요 (2TV, 월 23:05~00:20)], [부부클리닉 사랑과 전쟁2 (2TV, 23:05~00:15)], [생생토크 – 부부싸움 후, 아침 밥상 차려 주는게 어디야](1TV, 목 08:25~09:30, 6월 1일 방송)] 등 사람들의 고민을 들어주고, 그 고민에 대한 해결방향을 모색하며, 우리 사회에서의 소통을 통하여 건전한 사회를 만들고자 노력하는 이러한 프로그램에 대한 시청자의 적극적인 관심과 의견 개진은 우리 사회가 복잡다단해지고, 몰개성화, 개인의 파편화가 심화되면서, 앞으로 더욱 더 우리 사회가 적극적으로 대처해 나아가야 할 사안들을 대표한다고도 볼 수 있을 것이다. 정보의 홍수 속에서 급변하는 환경 변화에 개인 스스로가 주체적으로 적응하지 못하면서, 부부간, 고부간의 갈등으로 인한 흔들리는 가족을 바로 잡아 주는 것은 건강한 우리 사회를 만들기 위하여 절대적으로 필요한 것이며, KBS가 사람들의 고민을 들어주고 해결책을 모색하는 소통의 역할을 꾸준히 해 오고 있는 것은 바람직한 공영방송의 모습을 보여 주고 있다는 판단이다. 그렇지만 시청자의 입장에서는 기대가 큰 만큼, 미진한 부분에 대하여 개선을 요구하고 있어, KBS에서 이들 의견을 검토하여 우리 사회에서 세대간, 다양한 연령층간의 소통이 이루어지고, 건강하고 성숙한 정신문화가 확립될 수 있도록 적극 기여해 주기 바란다.

구체적으로 시청자가 '힐링 프로그램' 에 대하여 요구하는 주요 개선사항은 다음과 같다.

① 고정적인 패널 출연을 삼가고, 주제에 맞는 다양한 관련 전문직 종사자를 패널로 섭외해 주기 바람.
② 패널이 제안하는 해결방안에 대한 출연자의 의견도 들어 보았으면 함.
③ 의뢰인이 방송 출연 후 그 고민이 해결되었는지에 대해서도 방송해 주기 바람.
④ 문제에 대한 실질적인 해결책 제시에 노력.
⑤ 출연자의 신상 정보 보호
⑥ 방송시간을 앞 당겨 주기 바람: [부부클리닉 사랑과 전쟁2]
⑦ 출연자들이 좀 더 건설적인 대화를 나누도록 해 주기 바람: [생생토크]

앞으로도 KBS가 여론을 형성하고 우리 사회를 지키는 보루로서, 건강한 사회를 만들기 위하여 '힐링 프로그램' 에 대하여 보다 많은 관심과 의지를 갖고 방송에 임해 주기를 기대한다.

8월

■ 제안의견 : 뉴스 보도와 방송 프로그램에서 올바른 우리말 사용토록 노력 요청

공영방송 KBS의 언어는 정확하고 아름다운 한국어를 사용하는 것을 원칙으로 한다. 여기에 품위와 교양을 견지하고 쉬운 우리말을 쓰며, 또한 어린이와 청소년 등의 바람직한 언어 사용의 모범이 되어야 한다.

그런데 지난 7월 중, 시청자상담실에 접수된 시청자의 의견을 보면 KBS가 사용하는 우리말 표현에 대한 시정 및 개선 요구가 다수로 나타나고 있다(15건). 시청자가 지적하는 의견을 보면, 너무 기본적인 부분에서 KBS가 실수를 한다고 생각된다. 이에 제작진은 다시 한 번 뉴스와 프로그램에서의 올바른 우리말 사용에 한층 더 유의하도록 해 주길 바라며, KBS의 한국어연구부 등을 통한 교육 및 캠페인 등으로 적극적인 개선 노력을 해 줄 것을 요청한다.

1) 불필요한 외국어 사용을 줄여 달라.

– 워킹맘(working mom) → 직장인 엄마
– 레시피(recipe) → 요리법, 세프(chef) → 주방장, 멘토(mento) → 인생의 스승

2) 어법(문법)에 맞는 표현을 사용해 달라.

– "은 씨는 병원으로 옮겨졌지만 생명에는 지장이 없는 것으로 전해졌습니다."
→ "병원으로 옮겨졌고 생명에도 지장이 없다"
– 2012 London Olympic (x)
→ London 2012 Olympic and Paralympic Games (o)
(KBS 뉴스9」 '가자! 런던으로 ? 3번째 올림픽! 준비는 끝났다!')

3) 청소년들의 잘못된 언어 사용을 부추길 수 있는 표현보다는 올바른 우리말을 사용해 달라.

– "대박, 쩔?!"(x)

4) 정확한 용어를 사용해 달라.

– "제주, 이민이 뜬다": 이민(x) → 이주 (o)

– "베란다 추락사고의 위험성": 베란다(x) → 발코니(o) 또는 난간(o)
– '변조'와 '위조' 구분, 전기세(x) → 전기요금(o)

5) 표준어를 사용하도록 해 달라.

– '찰진 그런 맛이 나요' : 찰지다(x) → 차지다(o)

6) 누구나 쉽게 이해할 수 있는 우리말을 사용해 달라.

– 나트륨 → '염분' 또는 '소금'

7) 맞춤법이 틀리지 않도록 주의해 달라

– '베일에 쌓인 개막식' (x) → '베일에 싸인 개막식' (o)

9월

■ 제안의견 : K-POP 아이돌 그룹 등 방송 출연자 선정에 세심한 주의 요청

KBS 방송 출연자란 KBS의 요청에 의하거나, 자발적으로 KBS 방송에 참여하는 모든 사람들로서, 프로그램 진행자, 해설자, 드라마 연기자, K-POP 아이돌 그룹/ 개그맨 등 예능인, 발언 기회가 주어지는 프로그램의 방청 출연자 등을 지칭한다. 그러나 방송 출연자의 범주는 방송과 시청자간에 소통의 중요성이 커짐에 따라 더욱 확대될 것이다. 이러한 현실에서, KBS 방송 출연자의 말과 행동은 KBS의 이미지와 곧바로 이어진다.

최근 유명 아이돌 걸 그룹 티아라에서 멤버들 간의 왕따 문제로 인해 한 멤버가 활동을 그만두며 그룹에서 방출되고, 관련 공식사과 입장을 발표하는 등 커다란 사회 문제를 일으킨 바 있다. 왕따라는 폭력 행위는 지금 우리 사회에서 시급히 해결하여 할 현안으로서, KBS의 학교폭력 추방 방송 등을 비롯하여 온 사회가 해결책 마련에 매진하고 있는 상황이다. 이러한 사회적 높은 관심에 맞물려, 걸 그룹 티아라의 왕따 사건과 관련하여 8월 시청자상담 일일보고서에 시청자의 의견이 다수 접수되었다. 시청자의 의견은 걸 그룹 티아라가 출연하고 있거나(위기탈출 넘버원, 해운대 연인들), 출연 예정인 프로그램(뮤직뱅크, 일일시트콤 닥치고 패밀리, 2012 세계자연보전총회 기념 콘서트 K-Pop Nature+)에서 걸 그룹 티아라의 즉각적인 출연 규제를 요청하는 것이 주된 의견이다. 왕따라는 폭력행위에 대해서 시청자는 즉각적이고, 엄정한 조치를 요구하고 있다. 우리 사회가 이제는 더 이상 폭력을 방치해서는 안 되고, 철퇴를 내려야 한다는 욕구가 이러한 시청자 의견 표출로 나타난 것으로 보인다.

이 시점에서 공영방송 KBS가 취해야 할 조치도 이러한 사회 흐름에 부응하여야 할 것이다. 공영방송 KBS는 시청자에게 고품질, 고품격의 프로그램을 제공하여야 할 의무를 갖고 있기 때문에, 프로그램 진행자가 KBS의 방송정책이나 가치, 기준을 숙지하고 프로그램의 공공성, 독립성, 객관성이 유지되도록 하는 것은 물론이고, 출연자 역시 KBS가 요구하는 품격에 맞는 사람들로 섭외해야 할 것이다. 현재 세계적인 한류의 선봉인 K-POP 아이돌 그룹을 드라마, 예능 프로그램 등에 출연시킬 때 그들의 영향력이 큰 만큼 더욱 신중을 기해야 할 것이다. 아울러, 방송 내용과 관련 없는 과도한 노출이나 혐오감을 주는 복장, 용모에 대해서도 제작진이 보다 유념하여 방송토록 하여야 할 것이다. 공영방송 KBS에서는, KBS에 출연하는 사람들의 말과 행동이 곧 KBS와 동일시된다는 인식을 바탕으로, 방송 출연자의 섭외에서부터 방송 후 관리까지 세심한 주의를 기울이도록 노력해 주기 바란다.

10월

■ 제안의견 : 성(性)에 관한 표현에 신중을 기해 주길!

지난 9월 13일, KBS의 계열사인 KBS N은 '트렌스젠더/성전환자를 부추기는 KBS 반대 국민연합' 등 240여개의 시청자 단체의 의견을 수용하여 자사 KBS Joy의 자체 제작프로그램인 〈XY 그녀〉의 방송을 보류하였다. 〈XY 그녀〉는 일부 소수자를 대변하는 프로그램으로서 신선한 시도라는 평가가 없지는 않았으나, 아직 우리 사회가 성(性)과 관련하여 사회적 합의가 미흡하고, 특히 나주초등학생 성폭행 사건을 비롯하여 끔찍한 성범죄 사건이 연이어 발생한 상황이어서, 뒤늦게나마 KBS에서 시청자의 의견을 수용하여 방송 보류 조치를 취한 것은 다행이라 판단한다.

문제는 〈XY 그녀〉 이외에도, 공영방송 KBS의 뉴스 보도와 일부 방송 프로그램에서 KBS가 적절히 시청자가 받아들일 만한 표현이나 행동, 우리 사회의 일반적인 윤리의식을 방송에 최대한 반영하고 있는지 의구

심을 갖게 하는 부분이 보인다는 점이다. 이와 관련하여 지난 9월 시청자상담실이 접수한 성(性)과 관련된 내용으로 시청자가 지적한 사항들은, 1) 뉴스 보도시, 성폭행 사건의 심각성에 대한 인식 미비(KBS 뉴스9), 2) 모방범죄가 우려되는 자세한 재연(KBS 아침뉴스타임), 3) 노출이 심하거나 도발적, 선정적인 차림의 방송 출연자(의뢰인 K, 개그콘서트, 연예가중계), 4) 공감하기 어려운 내용(대국민 토크쇼 안녕하세요, 개그콘서트) 그리고 5) 〈아침마당〉 등에서 성범죄 예방 방송과 성 폭행범 형량 강화 필요성 및 음란물 광고 규제 등에 대한 심층 뉴스 보도 요구 등이다. 시청자의 이러한 불만 사항은 방송의 강력한 영향력을 감안할 때 방송 제작자가 보다 신중을 기해야 할 부분이라 하겠다.

프로그램의 선정성은 특히 경계하여야 할 것이다. 시청자의 알권리 보장을 명목으로 필요 이상으로 선정적인 화면과 사실을 적시하여서는 안 될 것이다. KBS 방송제작자는 사물의 긍정적인 측면과 부정적인 측면, 좋은 일에 대한 칭찬과 나쁜 일에 대한 폭로 사이에서 적절한 균형을 유지하여, 특종이나 선정성에 대한 유혹을 극복하도록 노력하여야 한다. 또한 선정적이거나 충격적인 내용은 프로그램의 의도나 효과, 영향력, 사회적 파장 등을 고려하여 신중하게 다뤄야 할 것이다. KBS가 지향하는 방송은 시청자들이 건강한 마음을 유지하고, 옳은 판단과 행동을 하는데 기여토록 하여야 한다.

11월

■ 제안의견 : 보도나 방송 프로그램에서 사실 재연(再演)시 유념할 사항

어떤 사실에 기초하여 과거의 일을 재구성하는 재연(再演)은 시청자에게 현실감을 높이고, 이해도를 증진시킨다는 면에서 유효한 영상 표현이다. 재연과 관련된 시청자의 의견은 지속적으로 시청자상담실에 접수되고 있는데 지난 10월 중, 시청자상담 일일보고서에 수록된 관련 보도나 프로그램 및 시청자의 의견을 보면 다음과 같다.

1) [위기탈출 넘버원] **범죄로부터 나를 지키는 방법**
- 성범죄 재연 장면에서 출연자들이 웃으며 진행. 진중한 태도로 방송에 임해 줄 것.
- 지나치게 자세한 내용의 재연은 모방범죄를 야기할 수 있어.
- 자극적이고, 지나치게 선정적인 장면 재연 자제해 주길.

2) [KBS 뉴스9]
- '군대 안 가려 고의로 교통사고 20대 구속'
  - 범행수법 자세한 자료화면 사용. 모방범죄 우려됨.
- '이슈&뉴스 – 구멍 뚫린 휴전선… 철책 경계 대책은'
  - 귀순방법 자세히 나와 군사기밀 유출 가능성. 지나치게 자세한 보도 지양 요망.

3) [KBS 뉴스12] **수학여행 버스 추돌…60여명 경상**
- 자료화면은 정면충돌 장면. 추돌화면이 나와야. 자료화면 사용시 실수가 없도록.

4) [KBS 아침 뉴스타임] **'뉴스 따라잡기 – 버려진 냉장고 열어봤더니…'**
- 재연장면 너무 자세히 나와 공포감 느껴.

5) [개그 콘서트] **'거지의 품격'**
- 개그면 김영희가 '썬캡' 이라고 하면서 검은 비닐봉지를 머리 위로 덮어쓰는 장면. 청소년이 많이 시청하는 프로그램. 위험한 사고로 이어질 수 있는 연출 지양.

접수된 시청자의 의견을 보면, 시청자는 지나치게 자세한 재연에 대해서는 특히 부정적인 의견을 갖고 있는 것으로 보인다. 아울러 사실과 부합하지 않는 재연이나, 방송의 영향력을 감안할 때 위험한 사고로 이어질 수 있는 연출에 대해서도 개선을 요구하고 있다. 제작자는 방송제작 과정에서 시청자의 이러한 우려를 적극 고려해 줄 것을 요청한다. 또한, 시청자가 재연된 영상을, 현실을 기록한 실사 영상으로 오해하지 않도록 자막, 멘트 등으로 시청자에게 재연이라는 것을 알 수 있게 해 주고, 객관적인 사실을 그리는데 충실하되, 재연시 폭력, 흉기, 상처, 성표현, 동물학대 등을 사실 줄거리와 관계없이 강조하지 않도록 유념하여 방송 제작에 임해 주기 바란다.

12월

■ 제안의견 : 제18대 대통령 선거 방송 관련 공정, 공평성 원칙 등을 준수하여 줄 것

오는 12월 19일(수)은 제18대 대통령선거가 실시되는 날이다. 이번 선거는 21세기 지식의 시대에 대한민국을 이끌어 나갈 지도자를 뽑는 중차대한 선거이다. 이에 공영방송 KBS는 정치권력, 재벌권력 등 제반 권력으로 부터 독립된 선거 방송을 실시하여, 우리 사회의 다양한 목소리와 모습들을 공정하고, 공평하게 시

청자에게 전달하고, 올바른 판단의 근거를 제공하여야 한다. 선거 방송은 선거운동 보도나 선거관련 기획 방송을 비롯한 모든 선거 관련 프로그램으로서, 선거 방송은 곧 KBS가 시청자로부터 공정한 방송 또는 신뢰받는 방송으로 평가받을 수 있는 중요한 시금석이다. KBS는 후보 경력방송, 방송 연설, 방송 광고, 토론 방송, 투표 및 개표방송 등에서 시청자가 필요로 하고, 관심을 갖는 내용을 공정하고, 공평하게 방송하도록 하여야 한다.

2012. 11월 시청자상담실에 접수된 대통령 선거 관련 시청자들의 의견은 문재인?안철수 후보 단일화 토론 시 편성시간이 당초 시간보다 1시간 15분여 늦추어 진 것에 대한 불만이 196건에 달하고 있고, [생방송 심야토론]에서 특정 패널에 우호적인 불공정한 진행을 지적하는 의견(14건), 무소속 안철수 후보의 사퇴 선언이 자막으로만 속보 고지되어 아쉽다는 의견(8건) 그리고 대선 후보 초청 토론(6건) 및 대선 후보 정책 검증 방송을 요청하는 것 등이었다.

이러한 시청자의 의견은, 시청자의 방송 접근권을 보장하라는 것과 선거방송에서 가장 중요한 원칙이라 할 수 있는 공정성을 유지해 달라는 것 그리고 정치에 대한 시청자의 높은 관심이 있는 상황에서 기계적인 조치보다는 정치와 시민사회를 적극적으로 연결하는 가교의 역할을 충실히 수행하여 주길 (장애인 시청자를 위한 수화방송 포함 등) 요청하고 있는 것이다. 현대 정치와 선거에서 방송이 갖는 막대한 영향력에 비추어 볼 때, KBS는 선거 방송이 공정성, 공평성의 원칙에 따라 기획, 제작, 방송될 수 있도록 노력해 주기 바란다.

8 시청자평가 소위원회

시청자평가 소위원회는 방송법 제88조(시청자위원회의 권한과 직무), 제89조(시청자평가 프로그램) 그리고 KBS 시청자위원회 운영규정 제2조(권한과 직무) 제3호의 조항에 따라 운영하고 있는 제도로서, 방송 프로그램에 대한 시청자의 의견 수렴을 통하여 시청자의 권익 실현을 도모하고자 하는 것이 그 목적이다. KBS에서는 이들 법 조항에 따라 시청자평가원을 선임하고, 시청자평가 프로그램 'TV비평 시청자데스크'를 제작, 방송하고 있다.

〈시청자평가 소위원회 운영 근거〉

방송법 제88조(시청자위원회의 권한과 직무)

① 시청자위원회의 권한과 직무는 다음과 같다.
- 방송편성에 관한 의견제시 또는 시정요구
- 방송사업자의 자체심의규정 및 방송프로그램 내용에 관한 의견제시 또는 시정요구
- 시청자평가원의 선임
- 기타 시청자의 권익보호와 침해구제에 관한 업무

② 시청자위원회의 대표자는 방송통신위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다.

방송법 제89조(시청자평가 프로그램)

① 종합편성 또는 보도전문편성을 행하는 방송사업자는 당해 방송사업자의 방송운영과 방송프로그램에 관한 시청자의 의견을 수렴하여 주당 60분 이상의 시청자평가 프로그램을 편성하여야 한다.

② 시청자평가 프로그램에는 시청자위원회가 선임하는 1인의 시청자평가원이 직접 출연하여 의견을 진술할 수 있다.

③ 방송통신위원회는 시청자평가원의 원활한 업무수행을 위하여 「방송통신발전 기본법」 제24조에 따른 방송 통신발전기금에서 경비를 지원할 수 있다.

1 시청자평가원

KBS에서는 시청자평가 소위원회의 효율적 운영을 위하여 시청자평가 소위원회에 시청자위원 4명[20]을 지정하고, 시청자평가원 4명[21]을 두고 있다. 시청자평가원 제도는 2000년 10월 제1기가 시작되었는데, 활동기간은 1년이며, 시청자위원회 첫 회의에서 선임된다. 현재, 시청자평가원의 추천 기준은 법으로 별도로 정해 두고 있지는 않으나, KBS에서는 다음의 자격기준으로 선임하고 있다.

1. 시청자위원회 위원 추천 기준을 따라 학계, 시청자 및 시민단체 등에서 추천을 받은 자.
2. 방송에 대한 지식과 시청자의 의견을 수렴할 수 있으며, 과학적이며 객관적인 시각으로 방송프로그램에 대한 평가능력을 갖추고, 시청자평가원으로 활동이 가능한 자.
3. 시청자 의견 수렴을 통해 시청자 권익보호와 방송발전에 기여할 수 있는 자.

이 외, 타 방송사의 시청자위원 및 시청자평가원을 추천 제외자로 하고 있다.

20) 시청자평가 소위원회 활동 시청자위원 22기는 이진로, 이은영, 김영규, 이덕환, 함정현이며, 23기는 김지문, 이세용, 공마리아, 정진호, 김경의이다.

21) 시청자평가원: 2011.11.1~2012.10.31 기간 동안은 김혜경, 심영섭, 김양은, 정용국 이었고, 2012.11.1~2013.10.31.기간 동안은 안병억, 이은주, 주정순, 이윤소이다.

시청자평가원이 시청자평가 프로그램 'TV비평 시청자데스크' 방송에 출연함에 따라 시청자평가원의 평가프로그램 제작은 다음과 같은 기준을 수립하여 운영되고 있다.

1. 시청자평가소위원회는 시청자위원, 시청자평가원으로 구성한다. 단, 원활한 진행을 위해 KBS 옴부즈맨 프로그램 [TV비평 시청자데스크] 제작진도 회의에 참석토록 한다.
2. 시청자평가소위원회는 시청자를 대표하여 시청자평가원이 방송할 내용(아이템과 방향, 방송순서)을 선정한다. 방송 아이템은 KBS에서 방송된 프로그램과 방송전반에 걸쳐 시청자의 의견을 수렴해 선정한다. 단, 제작진은 모든 방송제작물이 준수하여야 하는 방송심의규정을 시청자평가 소위원회에서 공지한다.
3. ㅇ 시청자평가원은 [TV비평 시청자데스크]의 원활한 제작과 방송을 위해 원고를 녹화 3일 전(매주 월요일)까지 제출함을 원칙으로 한다.
   ㅇ 제작진은 시청자평가원이 제출한 원고와 녹화한 방송 내용에 대해 최대한의 자율성을 보장한다.
   ㅇ 시청자평가원의 원고나 녹화한 방송 내용에 대해 시청자위원회 또는 제작진에서 이견을 제기할 경우, 시청자평가소위원회 내 시청자위원과 시청자평가원, 그리고 제작진이 협의하여 명예훼손이나 사실왜곡 등 방송심의규정 위반이 발생하지 않도록 최선을 다한다. 협의 과정에서 시청자위원과 시청자평가원, 그리고 제작진은 자신의 의견을 충분히 개진할 수 있는 기회를 가져야 하며, 모두는 협의를 통해 결정된 사항을 준수한다.
4. 이 '시청자평가원 평가프로그램 제작기준'은 시청자평가원제도의 발전과 시청자 권익을 위하여 작성된 바, 시청자평가소위원회의 구성원과 제작진 모두는 이를 준수하기 위해 최선을 다한다.

시청자평가원은 방송운영과 방송프로그램에 대한 시청자 의견을 수렴, 시청자평가 프로그램인 'TV비평 시청자데스크'[22]에 출연하여 월1회 의견 진술을 하고 있고, 시청자평가 소위원회에도 참석하고 있다. 시청자평가 소위원회는 매월 첫 번째 목요일 정례회의를, 시청자위원 4명, 시청자평가원 4명 그리고 제작진이 참석한 가운데 실시하여, 'TV비평 시청자데스크' 시청자평가원 코너의 방송 아이템을 선정하고, 시청자평가원의 활동결과를 평가, 보고한다. 시청자평가원의 활동 결과는 방송통신위원회와 시청자위원회에 각각 제출, 보고되고 있다. 2012년 한 해, 시청자평가원이 'TV비평 시청자데스크'에 출연하여 의견을 진술한 내역을 다음과 같다.

22) 방송 시간 및 채널: 매주 토요일 13:00-14:00, 1TV

■ 시청자평가원 방송출연 내역[23)]

방송일	방송 내용(간단요약)	시청자평가원
1.7.	[신년 특집 방송] – 시청 권리는 모든 국민들에게 있는 만큼 누구도 소외되지 않고 누구나 즐길 수 있는 방송이 되도록 힘써 주길 바람	김혜경
1.14.	[한국재발견] – 새로운 대표 프로그램으로 자리 잡을 수 있기를 기대	심영섭
1.21.	[이야기쇼 두드림] – 삶의 무게를 느끼는 진중함을 보여 꿈과 미래를 위한 희망을 안겨주길 바람	김양은
1.28.	[설 특집 프로그램] – 시간 때우기 식 편성을 지양하고 적극적인 편성 전략을 사용하길 바람	정용국
2.4.	[명작스캔들] – 다양한 연출의 변화를 시도해 보길 바람	김혜경
2.11.	[KBS 뉴스9] – 뉴스의 보도는 신속했으나, 심층성이 동반되지 못한 점이 아쉬움	심영섭
2.18.	[오작교형제들] – '가족' 의 의미를 되새길 수 있는 이야기들이 담겨있길 바람	김양은
2.25.	[청춘불패 시즌2] – 농촌 생활에 대한 따뜻함과 연대감을 시즌 2에서 다시 볼 수 있길 바람	정용국
3.03.	[퀴즈쇼 사총사] – 기획의도를 살려 교양과 오락이 결합된 프로그램으로 자리 잡기를 바람	김혜경
3.10.	[현장르포 동행] – 방송의 사회적 책임을 실천하는 대표적인 프로그램이라는 호평	심영섭
3.17.	[문명의 기억, 지도] – 한국의 문화를 세계에 소개할 수 있도록 다양한 소재가 제작되기를 바람	김양은
3.24.	[의뢰인 K] – 다양하고 창의적인 방식의 법률 정보 프로그램이 제작되기를 바람	정용국
3.31.	[스카우트] – 많은 청소년들이 도전할 수 있도록 대상의 폭을 넓히고 능력이나 실력을 더 중요시 하는 사회로 변화 될 때까지 장기적으로 제작해 주기를 희망함	김혜경
4.7.	[지식콘서트 내일] – 지식과 과학을 쉽게 설명해주는 프로그램이 되길 바람	심영섭
4.14.	[대국민 토크쇼 안녕하세요] – 사연의 검증방식이나, 선정에서 공감을 얻을 수 있는 고민들을 우선시 하여 장수 예능프로그램으로 거듭나기를 바람	김양은
4.21.	[장애인 관련 프로그램] – 모든 장애인이 불편함 없이 이용할 수 있는 방송이 제작되기를 희망함	정용국
4.28.	[TV소설 복희누나] – 잔잔하게 시청자들의 마음을 움직이는 드라마라는 평가	김혜경
5.5.	[어린이 및 청소년 프로그램의 편성] – 어린이와 청소년들을 위한 다양한 장르의 프로그램을 볼 수 있기를	김양은
5.12.	[KBS 뉴스 속 간접광고] – KBS가 공정한 보도, 방송의 독립성을 지켜 신뢰도를 얻게 되기를 희망함	심영섭
5.19.	[즐거운 책 읽기] – 책에 관한 흥미진진한 이야기를 구성하여 대중성이 확보되기를 희망함.	정용국
5.26.	[러브 인 아시아] – 다문화가정의 문제점과 해결방안을 해결해 나가고 다양한 모습의 다문화를 경험할 수 있기를	김혜경
6.2.	[생방송 사람을 찾습니다] – 공익적 기능을 수행할 뿐만 아니라, 아픔을 치유하는데 기여할 수 있기를	심영섭
6.9.	[넝쿨째 굴러온 당신] – 신선하고 참신한 그들만의 '가족 만들기 '를 제시해 주기를	김양은
6.16.	[뮤직뱅크] – 한국 문화의 우수성을 알릴 수 있는 대표적인 음악 프로그램이 되길	정용국
6.23.	[스타 인생극장] – 한 인간의 삶을 보며 감동과 위로를 받는 시청자들이 많아 질 수 있길	김혜경
6.30.	[지상파방송의 디지털 전환] – 안테나보급과 컨버터보급, 디지털채널신설을 서둘러 주기를 희망함.	심영섭
7.7.	[교실 이야기] – 교육프로그램의 방향성 제시와 편성시간 배치의 문제점을 지적	정용국
7.14.	[산 너머 남촌에는 시즌2] – 농촌의 고민과 삶이 담겨지기를 희망함	김양은

23) 시청자평가원의 방송출연 원고는 시청자평가원 홈페이지에 공개 게시되어 있다. 시청자평가원 홈페이지 주소는 http://office.kbs.co.kr/valuation/ 이다.

방송일	방송 내용(간단요약)	시청자평가원
7.21.	[위기탈출 넘버원] – 다소 무리한 설정의 소재선정과 해결방법에 대해 좀 더 고민해 주길	김혜경
7.28.	[한국의 유산] – 교육용 자료로 활용하는데 큰 도움이 되기를 희망함	심영섭
8.04.	[청진기] – 청소년 프로그램으로 다양한 진로에 대한 소개와 정보들을 제공하기 바람	김양은
8.11.	[여유만만] – 다양한 직업군을 가진 주부의 모습이 비춰지기를 희망함.	정용국
8.18.	[강연 100˚C] – 감동과 공감을 얻게 해준다는 호평	김혜경
8.25.	[국악한마당] – 문화적 다양성과 공익성 실천을 위해 지속적으로 노력해 주기를 희망함.	심영섭
9.1.	[2012 희망로드 대장정] – 사회봉사와 실천의 모습을 더 많이 보여주기를 바람.	김양은
9.8.	[스포츠이야기 운동화] – 전문성과 심층성을 높이고 흥미 거리를 지속적으로 생산해주기를 희망함.	정용국
9.15.	[슈퍼피쉬] – 풍성한 전문지식은 좋았으나, 제작후기 제작에 대해선 아쉬웠음	심영섭
9.22.	[맛있는 퀴즈쇼! 행운의 식탁] – 국내농축수산물의 우수성에 대한 다양한 정보를 제공해 주길 바람	김양은
9.29.	[백년의 가게] – 치밀한 사전조사와 꼼꼼한 기획으로 유익한 정보를 전달할 수 있기를	정용국
10.6.	[바른 말 고운 말] – 우리말을 연구하고 발전시키는데 앞장설 수 있기를 기대함	심영섭
10.13.	[드라마스페셜] – 과거 〈TV문학관〉처럼 시청자들에게 새로운 브랜드 그 자체로 인지될 수 있도록 지속적인 지원을 통해, 장수드라마의 새로운 형식으로 지속되기를 바람	김양은
10.20.	[내 생애 마지막 오디션] – 사연에 치우치는 점과 선정적인 편집	정용국
10.27.	KBS9 뉴스의 영토분쟁 보도 – 갈등을 중계하기 보다는 갈등을 해설하고 조정할 수 있는 기능을 수행할 수 있기를 바람	심영섭

방송일	방송 내용(간단요약)	시청자평가원
11.3.	[특파원 현장보고] – 한국과 관련된 부분은 명확한 설명과 당사자들의 입장을 균형 있게 반영해주길 바람	안병억
11.10.	[월화드라마 울랄라 부부] – 특색 있고 개성 있는 드라마가 제작되기를 바람.	주정순
11.17.	성범죄 보도의 원칙 – 성범죄를 예방, 근절, 해결해 나갈 수 있는 대안을 찾을 수 있도록 사회적인 분위기를 끊임없이 조성해주기를 희망함.	이윤소
11.24.	[불후의 명곡–전설을 노래하다] – 무대 뒤의 조화로움에 관해서도 세심한 고려가 첨가되기를 바람.	이은주
12.1.	지상파 24시간 방송 – 시청자에 대한 보편적 서비스 제공이라는 공영방송의 역할을 수행하길	이윤소
12.8.	세상사는 이야기 – 휴먼다큐의 다양한 포맷구성과 시청자들의 적극적인 참여가 많아지길 시사기획창–대선특별기획,국민선택2012	안병억
12.15.	– 대선후보를 선택하는데 참고지표로 삼을 수 있는 객관적인 정보 제공과 다양한 심층 분석을 통해 판단의 근거를 제시하였음	이은주
12.22.	소외된 이웃에게 나눔을 전하는 KBS프로그램 – 소외된 이웃들이 일어서는 데까지 함께 할 수 있는 프로그램을 더 많이 볼 수 있기를	주정순
12.29.	TV비평시청자데스크 연말특집에 출연 하여 보도시사분야를 평가 – 보도시사프로그램에 대해 분야별로 점검하고 평가	안병억

KBS의 시청자평가원 제도 운영은 시청자평가 프로그램에 직접 출연하여 KBS의 방송 프로그램을 평가하고 의견을 진술하여 시청자의 방송참여를 확대했다.

뉴스 · 시사 교양프로그램의 공정성 · 공익성 · 편파성 시비, 예능 프로그램의 선정성과 폭력성 등을 지적하여 프로그램 제작의 방향성을 제시하고 선진국 사례를 비교 · 분석 · 평가함으로써 시청자에게 판단의 근거와 정보를 제공, 시청자평가의 객관성을 확보하였다는 평가를 받고 있다.

2 시청자평가 프로그램 'TV비평 시청자데스크'

시청자평가 프로그램은 2000년 방송법 개정에 의하여 설치되었다. 방송법 제89조(시청자평가 프로그램) 조항에 의해 운영하는 옴부즈맨 프로그램으로 'TV비평 시청자데스크'를 제작, 방송하고 있다. 'TV비평 시청자데스크'는 KBS 방송 프로그램에 대한 시청자의 다양한 평가와 의견을 수렴, 반영하여 제작, 방송하고 있으며, 2012년 한 해 1TV를 통하여 매주 토요일 13:00시부터 14:00까지 60분 편성으로, 총 52회 방송하였다.

방송 내용은

■ 시청자의 눈

한 주간 방송된 KBS프로그램에 대한 시청자의 다양한 의견 전달합니다.

■ 제작 현장속으로

방송제작의 생생한 모습을 시청자가 리포터가 되어 현장을 직접 소개하는 코너로 시청자참여의 폭을 넓힙니다.

■ 클로즈업 TV

한 주간 화제의 프로그램이나 이슈가 되는 주제에 대해 전문가, 제작자 인터뷰를 통한 문제점 심층 분석과 발전방안 모색 – 시청자위원회에서 논의 된 프로그램에 대한 의견과 제작진들의 답변을 프로그램에 반영. 시간적인 면에서 지상파 3사 중 가장 비중 있게 시청자위원회 활동에 대해 방송합니다.

■ TV를 말한다

시청자평가원이 방송 프로그램과 정책에 대한 평가를 하는 코너로 구성되어 있다.

'클로즈업 TV'와 '체험! KBS'의 구체적 방송 내용은 다음과 같다.

〈클로즈업 TV〉

방송횟수	방송인	클로즈업 TV	체험! KBS
446회	1.7.	법률 정보 버라이어티 〈의뢰인 K〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 신용선 / 인천여성단체협의회 사무국장 김헌식 / 대중문화평론가 김자영PD	김리언(원주치악고등학교): TV소설 복희누나 제작현장 체험
447회	1.14.	대한민국의 내일을 들여다보는 〈지식콘서트 내일〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 정준영 교수 / 방송통신대	권슬기(진명여자고등학교): 6시내고향 제작현장 체험
448회	1.21.	어촌에서 펼쳐지는 소녀들의 좌충우돌 이야기! 〈청춘불패2〉의 경쟁력과 아쉬운 점 • 출연 정덕현 /대중문화평론가	김기홍(공주영상대학교): 2012개그월드컵 제작현장 체험
449회	1.28.	〈1월 시청자위원회〉 • 출연 김희수 아나운서	엄수진(고려대학교미디어학부): 안녕하세요 제작현장
450회	2.4.	특성화 고등학교 학생들이 펼치는 취업 도전기! 〈스카우트〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 이기종 교수 /국민대 교육학과 박지훈/언론인권센터 모니터팀 황제연PD	강지석(진주대아고등학교): 한국재발견 제작현장 체험
451회	2.11.	〈TV소설 복희누나〉 • 출연 윤석진/충남대 국문과 교수	이수경(취업준비생): 라디오리포터
452회	2.18.	스타들의 진솔한 이야기를 전하는 다큐멘터리 〈스타 인생극장〉 • 출연 정덕현 /대중문화평론가 강정훈 / 깨끗한 미디어를 위한 교사운동 최인성PD	조정연(오클랜드대학교): 아나운서 체험
453회	2.25.	〈2월 시청자위원회〉 • 출연 김희수 아나운서	이승훈(대전동산고등학교): KBS온 체험

방송횟수	방송인	클로즈업 TV	체험! KBS
454회	3.3.	〈공사창립기획〉 KBS음악프로그램의 현주소 • 출연 서병기 / 헤럴드경제 대중문화전문기자 주정순 / 미디어세상열린사람들 이대화 / 음악평론가	
455회	3.10.	특강과 토크로 이루어진 색다른 토크쇼 〈이야기쇼 두드림〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 김헌식 / 대중문화평론가 출연 노영란 / 매비우스 사무국장 남현주PD	안은영(동국대학교 연극영화과): 광개토대왕 제작현장 체험
456회	3.17.	꿈을 향해 도전하는 청춘들의 이야기 월화드라마 〈드림하이2〉 • 출연 김선영 / 드라마평론가 배국남 / 대중문화전문기자 김원진 / 언론인권센터 모니터팀	
457회	3.24.	〈3월 시청자위원회〉 • 출연 김희수 아나운서	
458회	3.31.	〈부부클리닉 사랑과 전쟁2〉의 경쟁력과 아쉬운 점 • 출연 황명진 / 고려대 사회학과 교수	
459회	4.7.	5,000회를 맞은 〈6시 내고향〉의 경쟁력과 발전방향 • 출연 정준영 / 한국방송통신대학교 교수	
460회	4.14.	〈방송프로그램 등급제〉의 현황과 발전방향 • 출연 윤성옥 / 경기대 신방과 교수	
461회	4.21.	장애인의 날 기획, TV속 장애인의 모습 이대로 좋은가? • 출연 박웅진 / 한국콘텐츠진흥원 뉴플랫폼 콘텐츠팀장 김정열 / 장애우권익문제연구소 정책위원장	양보람(경희대학교): 국내 첫 장애인 앵커 이창훈을 만나다

방송횟수	방송인	클로즈업 TV	체험! KBS
462회	4.28.	〈월화드라마 사랑비〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 서병기 / 헤럴드경제대중문화전문기자 정덕현 / 대중문화평론가 정성효EP	
463회	5.5.	어린이날 기획, 〈KBS 어린이 대상애니메이션〉의 경쟁력과 발전방향 • 출연 김세훈 / 세종대 만화애니메이션학과 교수	
464회	5.12.	KBS프로그램 속 간접광고의 실태와 개선방향 • 출연 심미선 / 순천향대학교 신문방송학과 교수 정미정 / 공공미디어연구소	
465회	5.19.	〈노장불패〉를 중심으로 본 노인 대상 프로그램의 현주소 • 출연 황명진 / 고려대 사회학과 교수 박형노 팀장 (KBS대전총국)	
466회	5.26.	〈5월 시청자위원회〉 • 출연 김희수 아나운서	
467회	6.2.	주말연속극 〈넝쿨째 굴러온 당신〉 • 출연 김선영 / 드라마평론가 김봉미 / 행복미디어바라기 정성효 EP	
468회	6.9.	TV속, 여성의 성 상품화 실태 • 출연 이상화 / 한국양성평등교육진흥원 이윤소 / 한국여성민우회	
469회	6.16.	〈남북의 창〉의 필요성과 발전 방향 • 출연 곽정래 / 서울대 언론정보연구소	

방송횟수	방송인	클로즈업 TV	체험! KBS
470회	6.23.	〈문명의 기억-지도〉, 〈이카로스의 꿈〉을 중심으로 본 'K-DOC 2012' 의 가능성과 발전방향 • 출연 박웅진 / 한국콘텐츠진흥원 홍보협력팀장 김형운PD, 이호경PD	제니스, 라비나(홍콩대학교): 한류 열풍, 〈각시탈〉 제작현장
471회	6.30.	〈6월 시청자위원회〉 • 출연 김희수 아나운서	
472회	7.7.	〈환경스페셜〉 • 출연 김헌식/대중문화평론가 신동만 PD	김하은(건국대학교 영화과): 강연100도씨 제작현장 체험
473회	7.14.	〈수목드라마 각시탈〉 • 출연 강정훈 / 깨끗한 미디어를 위한 교사운동 김선영 / 드라마평론가 이건준 CP	윤현정(서울시립대 경영학과): 2012 여수 박람회 현장
474회	7.21.	〈TOP밴드2〉 • 출연 주정순 / 미디어세상열린사람들 정덕현 / 대중문화평론가 김광필 PD	김수경(칼 로쉬 칼리지): 추적60분 제작현장 체험
475회	7.28.	〈7월 시청자위원회〉 • 출연 김희수 아나운서	강현주(명지대학교): 맛있는 퀴즈쇼, 행운의 식탁 제작현장 체험
476회	8.4.	〈일일연속극 별도달도 따줄게〉의 경쟁력과 발전 방향 • 출연 윤석진 / 충남대 국문과 교수 문보현CP	고혜윤(취업준비): 2012 런던 올림픽 생중계 체험
477회	8.11.	〈KBS드라마〉에 나타난 양성평등 실태 • 출연 이진영 /여성민우회 이수영/한국여성정책연구원 박기호PD	문예슬(광문중학교): 성우 체험

방송횟수	방송인	클로즈업 TV	체험! KBS
478회	8.18.	〈힐링프로그램〉의 정체성과 발전방향 • 출연 황명진 / 고려대 사회학과 교수 서병기 / 헤럴드경제대중문화전문기자	박은진(미국 코넬대학): 채널 이미지 디자인으로 살아나다
479회	8.25.	K-DOC2012의 경쟁력과 발전방향 〈슈퍼피쉬〉 • 출연 박웅진 / 한국콘텐츠진흥원 홍보협력팀장 김원진 / 언론인권센터 모니터팀 송웅달PD	윤주영(대입준비생): 청춘불패 시즌 투 제작현장 체험
480회	9.1.	〈청주 시청자위원회〉 • 출연 김희수 아나운서	최수진(충북지역 시청자): 청주KBS 〈문화현장〉 제작현장
481회	9.8.	〈한국의 유산〉의 경쟁력과 발전방향 • 출연 정준영 교수 / 한국방송통신대 문화교양학과	이대호(중앙대학교대학원): TV미술관 제작현장 체험
482회	9.15.	〈월화드라마 해운대연인들〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 김선영 / 드라마평론가 주정순 / 미디어세상열린사람들 이재영CP	신아영(고려대학교 미디어학부): 시사기획 창 제작현장 체험
483회	9.22.	〈해피선데이1박2일〉의 경쟁력과 발전방향 • 출연 김헌식/ 대중문화평론가	한현정(방송통신대학교 미디어 영상학과):대왕의 꿈 제작현장
484회	9.29.	〈개그콘서트〉의 매력과 발전방향 • 출연 서병기 / 헤럴드경제대중문화전문기자 옥선희 / 미디어세상열린사람들 김호상CP	이단비(한신대학교 문예창작과): 남남북녀로맨스 제작현장 체험
485회	10.6.	〈강연100℃〉의 경쟁력과 발전방향 • 출연 정준영 교수 / 한국방송통신대 문화교양학과	보람(고려대학교 불문과): 내 딸 서영이 제작현장 체험

방송횟수	방송인	클로즈업 TV	체험! KBS
486회	10.13.	〈산너머 남촌에는2〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 윤석진 / 충남대 국문과 교수 김진희/ 행복미디어바라기 박철 작가	현승주(수원 태장고등학교): 소비자고발 제작현장 체험
487회	10.20.	〈스포츠이야기 운동화〉 • 출연 송해룡 / 성균관대 신방과 교수 최동호 / 스포츠평론가 박일해PD	조청라(성신여자대학교 경제학과): 불후의 명곡 전설을 노래하다
488회	10.27.	〈10월 시청자위원회〉 • 출연 오언종 아나운서	홍주성(방송통신고등학교): 프로야구 중계현장
489회	11.3.	〈월화드라마 울랄라부부〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 서병기 / 헤럴드경제 대중문화전문기자 김선영 / 드라마 평론가 황의경CP	임희진(청운대학교 방송영상학과): 출발드림팀2 제작현장 체험 체험
490회	11.10.	〈광주 시청자위원회〉 • 출연 김희수 아나운서	김선일(전남대학교 법학과): 광주KBS 〈콘서트 필-투〉
491회	11.17.	〈가요무대〉의 경쟁력과 발전방향 • 출연 이준희 / 성공회대 신방과 교수	김세실리아(앤드루스대학교): 개그콘서트 제작현장 체험
492회	11.24.	〈11월 시청자위원회〉 • 출연 김희수 아나운서	신보미(서울호서예술전문학교): 무대의 꽃, KBS무용단을 만나다
493회	12.1.	〈역사스페셜〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 김헌식/ 대중문화평론가 강정훈 / 깨끗한 미디어를 위한 교사운동 강성훈PD	이정훈(학생): 전우치 제작현장 체험
494회	12.8.	〈주말연속극 내 딸 서영이〉 매력과 아쉬운 점 • 출연 김선영 / 드라마 평론가 문보현CP	이주연(건국대학교 언론홍보대학원): 기상캐스터를 만나다
495회	12.15.	〈내생애 마지막 오디션〉의 매력과 아쉬운 점 • 출연 정덕현 /대중문화평론가 박지훈 / 고려대 미디어학부 교수 전진학CP	민정원(학생): '검찰총장 사퇴하는 날' 취재현장 체험
496회	12.22.	〈12월 시청자위원회〉 • 출연 최동석 아나운서	박미진, 백재숙(주부): 콘서트7080 제작현장 체험
497회	12.29.	송년기획 2012 KBS프로그램 총 결산! • 출연 안병억 /시청자평가원 노영란/ 매체비평우리스스로 노동렬/성신여대 미디어커뮤니케이션학과 교수 김헌식 / 대중문화평론가	

각계각층의 시청자단체가 참여하는 시청자평가 프로그램 자문위원회 운영, 지역시청자위원회, 시청자 · 시민단체 의견 취재 방송, 시청자가 직접 참여하는 청소년 방송체험 교육 등을 통한 다양한 시청자의 의견을 수렴하여 시청자평가 프로그램의 객관성, 공정성을 확보하고 있는 'TV비평 시청자데스크'는 본격적인 TV비평 프로그램으로서 방송비평 전문가들이 지적하고 해당 프로그램 프로듀서들이 답변하는 코너로, KBS 방송프로그램의 미비점을 비평하고 대안을 제시하여 완성도 높은 프로그램을 제작할 수 있도록 비평을 통한 시청자의 참여도를 높인다는 평가를 받고 있다.

9 시청자 참여프로그램 소위원회

공영방송 KBS에서는 퍼블릭 액세스(public Access) 신장을 목적으로 시청자위원회 산하에 시청자참여소위원회를 두고 있다. KBS는 방송법 제69조(방송프로그램의 편성 등) ⑦항과 방송법 시행령 제51조(시청자 참여프로그램) 조항에 따라, 시청자 참여프로그램 소위원회의 운영을 통하여 시청자 참여프로그램을 '열린 채널' 프로그램으로 방송하고 있다. 시청자 참여프로그램은 시청자가 직접 기획하고 제작한 프로그램으로서, 현재 대부분 다큐멘터리 형식으로 제작되고 있으나, 대담 프로그램 · 소품 드라마 · 오락물 형식 등도 가능하며 제작 포맷에 제한이 없는 프로그램이다.

시청자위원 7명[24]으로 구성 된 시청자 참여프로그램 소위원회에서는 시청자가 직접 기획하고 제작한 프로그램을 심사하고, 제작지원금 등급을 결정하고 있다. 즉, 시청자가 제작한 프로그램을 월 단위로 접수 및 선정하고, 선정된 프로그램의 방송용 최종편집을 지원하며, 사전심의를 의뢰하고 방송 편성을 요청한다. 제작지원금은 매월 한국방송통신전파진흥원에 지급을 요청하고, 시청자에게 지급한 결과를 한국방송통신전파진흥원에 제출한다. 2012년 제작지원금은 총 324,000,000원이었으며 이 중 방송통신전파위원회가 70%인 226,800,000원을, 한국방송KBS가 30%인 97,200,000원을 지급하였다.

24) 현재 시청자 참여프로그램 소위원회에서 활동한 시청자위원은 총 7명으로 다음과 같다.
김혜경, 박현순, 김진, 이주훈(이상 시청자위원) 조충철, 최준영, 김일숙(이상 외부전문위원)

〈시청자 참여프로그램 방송 운영 근거〉

방송법 제69조(방송프로그램의 편성 등)

① 방송사업자는 방송프로그램을 편성함에 있어 공정성 · 공공성 · 다양성 · 균형성 · 사실성 등에 적합하도록 하여야 한다.

② 종합편성을 행하는 방송사업자는 정치 · 경제 · 사회 · 문화 등 각 분야의 사항이 균형 있게 표현될 수 있도록 하여야 한다.

③ 종합편성을 행하는 방송사업자는 방송프로그램의 편성에 있어서 대통령령이 정하는 기준에 따라 보도 · 교양 및 오락에 관한 방송프로그램을 포함하여야 하고, 그 방송프로그램 상호간에 조화를 이루도록 편성하여야 한다. 이 경우 대통령령이 정하는 주시청시간대(이하 "주시청시간대"라 한다)에는 특정 방송 분야의 방송프로그램이 편중되어서는 아니 된다.

④ 전문편성을 행하는 방송사업자는 허가를 받거나 승인을 얻거나 등록을 한 주된 방송 분야가 충분히 반영될 수 있도록 대통령령이 정하는 기준에 따라 방송프로그램을 편성하여야 한다.

⑤ 전문편성을 행하는 방송사업자가 허가를 받거나 승인을 얻거나 등록을 한 주된 방송 분야 이외에 부수적으로 편성할 수 있는 방송프로그램의 범위와 종류는 대통령령으로 정한다.

⑥ 한국방송공사 및 특별법에 의한 방송사업자, 방송문화진흥회법에 의한 방송문화진흥회가 출자한 방송사업자 및 그 방송사업자가 출자한 방송사업자를 제외한 지상파방송사업자는 다른 한 방송사업자의 제작물을 대통령령이 정하는 비율 이상 편성하여서는 아니 된다.

⑦ 한국방송공사는 대통령령이 정하는 바에 의하여 시청자가 직접 제작한 시청자 참여프로그램을 편성하여야 한다.

⑧ 방송사업자는 대통령령이 정하는 바에 의하여 장애인의 시청을 도울 수 있도록 노력하여야 하며, 필요할 경우 방송통신위원회는 「방송통신발전 기본법」 제24조에 따른 방송통신발전기금에서 그 경비의 일부를 지원할 수 있다.

⑨ 공동체라디오방송사업자는 청취자 참여프로그램을 매월 전체 방송시간의 100분의 50범위 안에서 대통령령이 정하는 비율 이상 편성하여야 한다.

방송법 시행령 제51조(시청자 참여프로그램)

① 법 제69조제7항에 따라 공사는 지상파텔레비전방송사업의 허가를 받아 행하는 텔레비전방송의 채널에서 매 월 100분 이상의 텔레비전방송프로그램을 시청자가 직접 제작한 시청자 참여프로그램으로 편성하여야 한다.

② 한국방송공사는 시청자 참여프로그램의 편성기준을 정하고 이를 공표하여야 한다.

③ 시청자 참여프로그램의 운영, 제작지원 및 방송권 등에 관하여 필요한 사항은 방송통신위원회규칙이 정하는 바에 따른다.

〈심사 시 고려사항〉

1. 심사 기본 입장

첫째, 시청자 참여프로그램이란 사회현상에 대한 시청자의 의견과 주장을 담는 프로그램이므로, 작품의 메시지가 뚜렷하게 부각되어야 함.
제작전문가가 아닌 시청자가 만들기 때문에 작품의 연출 · 편집 완성도는 낮다고 하더라도 주제의식 만큼은 작품에서 선명하게 표출되어야 함.
주제의식이 옅고, 상황의 단순 나열식 구성은 선정에서 제외함.

둘째, 기존 공중파 프로그램에서 많이 다루고 있는 내용이나 구성 형식과는 차별성이 있어야 함. 다시 말하면 일반 공중파 프로그램을 흉내 내는 프로그램은 낮은 평가를 받도록 함.

셋째, 기존 공중파 프로그램에서 소외당했던 목소리를 담는 프로그램이라고 할지라도, 전국의 불특정 다수 일반 시청자들이 보기 때문에, 방송위원회가 제정한 '방송심의에 관한규정' 에 위배되는 내용을 다루어서는 안 됨.

2. 불 선정 프로그램의 유형

- 개인이나 단체의 홍보성 내용을 담은 프로그램
- 행사나 이벤트의 단순 소개 프로그램
- 타인의 초상권을 침해하거나 명예를 훼손하는 내용의 프로그램
- 재판에 계류 중인 사안을 다룬 내용의 프로그램
- 시의성이 전혀 맞지 않는 내용의 프로그램
- 작품 내용과 구성 수준이 현저히 낮은 함량 미달 프로그램

시청자 참여프로그램 방송 신청은 개인의 경우, 프로그램 제작을 업으로 하지 않는 일반인 그리고 단체의 경우, 영리를 목적으로 설립되지 않은 비영리 등록 단체이면 신청할 수 있으며, 매월 말일 18:00까지 KBS에 도착한 영상물에 한하여 접수 마감된다. 신청자 및 연출자는 제작지원금을 연간 600만원을 한도로 제작지원금을 지급받는다, 이는 시청자 참여프로그램 운영지침 제11조(방송신청 및 제출서류) 제3항에 의하여 조치된다.

2012년 한해, '열린 채널' 을 통하여 시청자가 직접 제작한 프로그램을 방송한 실적은 총50회 130편으로, 방송법에서 정한 월간 편성시간 100분 이상을 충족하였다. 이중 지역시청자가 제작한 프로그램은 107편으로 지역시청자 참여비율은 82.3%에 달했다,

'열린 채널' 은 2010년 5월 8일까지는 1TV로 매주 토요일 13:00부터 13:30까지 30분간 방송되었으며, 5월 13일 부터는 1TV로 매주 토요일 16:10부터 16:40까지 30분간 방송으로 편성이 변경되었다.[25].

2012년 '열린 채널' 에서 방송된 시청자 참여프로그램 내역은 다음과 같다. 방송된 시청자의 영상물은 '열린 채널' 홈페이지 공개, 게시하고 있다[26].

KBS에서는 다양한 장르와 길이의 편성으로 시청자의 참여를 확대하고, '열린 채널' 을 활성화하여 시청자의 방송 접근권을 획기적으로 신장하였으며, KBS의 자료화면과 편집시스템 이용 등 참여 시청자와의 협조를 통해 시청자의 제작 의욕을 고취하고 시청자와의 커뮤니케이션을 제고하는 등 「Public Access Program」의 KBS 모델을 정립하였다.

25) '열린 채널' 은 2013년 1월 7일 현재, 방송일시가 매주 금요일 13:00-13:30 (30분 편성)으로 변경되었다.
26) '열린 채널' 홈페이지 주소는 http://www.kbs.co.kr/1tv/sisa/openchannel/ 이다.

〈2012년 '열린 채널' 시청자 참여프로그램 내역〉

방송일	프로그램명	신청인	장르, 분량
1. 06	1. 스톱워치 2. 특별한 외출	엄대용–서울 박경휘–창원	애니메이션4분 다큐 23 분
1. 06	1. 스톱워치 2. 특별한 외출	엄대용–서울 박경휘–창원	애니메이션4분 다큐 23 분
1. 13	1. 120분, 청춘의 흐르는 시간에 대하여 2. 청딱따구리의 영상일기 3. I Am Barista	심현정–서울 박석규–광주 김정윤–부산	다큐 7 분 다큐 7 분 다큐 13 분
1. 20	1. 세 친구의 꿈 2. 내 마음을 알아줘 3. 시각장애 어린이들, 엄홍길대장과의 특별한 산행	김지애–인천 지용찬–창원 김도영–서울	다큐 7 분 단편영화10 분 다큐 8 분
1. 27	1. 새벽을 여는 사람들 2. Begore I forgot	전선희–창원 정병식–서울	다큐 10 분 다큐 17 분
2. 03	1. 꿈을 좇다 2. 학력아, 부탁해	김성수–논산 조성엽–안성	다큐 11 분 다큐 17 분
2. 10	1. 아빠는 슈퍼맨 2. 불친절한 세계	김기현–광주 조강미–부산	다큐 13분 다큐 13분
2. 17	1. 희망의 소리와 몸짓 2. 클로버	박동진–창원 유소현–하남	다큐 13분 단편영화 13분
2. 24	1. 매축지, 봄을 기다리다 2. 갈산중학교 아이들, 시(詩)를 만나다	정근영–양산 정용택–서울	다큐 15분 다큐 12분
3. 02	1. 친구의 등에 누가 포스트꽂는가? 2. 코피, 커피? 3. 핫도그(Hot Dogs)	주여진–마산 고기정–하남 홍진실–진주	다큐드라마3분 다큐 13분 애니메이션9분
3. 09	1. 두 바퀴의 희망 2. In the dark (어둠 속에서) 3. 민주의 〈나는 피디다〉	박수진–이천 김민하–서울 오윤주–광주	다큐 5분 애니메이션8분 다큐 13분
3. 16	1. 우리학교 천사 2. 안녕, 사랑	최정민–창원 김정민–서울	다큐 13분 단편영화 14분
3. 23	1. 72세 할머니의 수능도전기 2. 김 장 3. 두 개의 시선	김우람–속초 손승웅–부산 조정은–서울	다큐 7분 단편영화 13분 다큐 7분
3. 30	1. 신문만의 축제 3. 高품격, 古품질	김헌기–부산 오반–성남 김기훈–당진	다큐 13분 다큐 7분 다큐 7분
4. 06	1. 동물법정	김지혜–용인	다큐드라마 26분
4. 13	1. 우리가 몰랐던 이야기, 점자 2. 하루를 만드는 사람들 3. 선인장 꽃이 피었습니다	김훈범–경주 이호–평택 손꽃노을–부산	다큐 8분 다큐 13분 다큐영화 7분
4.20	1. 동행로 (同行路 2. 세월이 가면–아날로그적 감성을 찾아서	송인혁–성남 전성집–안산	다큐 13분 다큐 14분
4. 27	1. 국화꽃 밥 한 그릇 2. 물 수(水) 3. 우리는 꿈꾸는 애벌레	장경례–서울 김진영–서울 홍민지–광주	다큐 11분 캠페인 2분 다큐 13분
5. 04	1. 책이랑 놀자 2. 어머니의 사랑 3. 낯선 구걸	김남순–목포 최용준–광주 장병진–경북	다큐 5분 다큐 9분 다큐 13분
5. 11	1. 구정 아리랑	고수정–춘천	다큐 26분
6. 01	1. 아름다운 지구인 2. 1급 취미생활	김성호–원주 주명희–수원	다큐 13분 다큐 13분
6. 08	1. 황혼을 다듬는 사람들 2. 난 분명히 당했다 3. 우리 길을 보여주세요	백승영–부산 김명진–서울 백규돈–경기	다큐 7분 단편영화9분 다큐 10분
6. 15	1. 나는 춤꾼이다 2. 시나브로 3. 시간의 명장	장준규–부산 김혜빈–수원 김유진–경산	다큐 13분 단편영화3분 다큐 9분

방송일	프로그램명	신청인	장르, 분량
6. 22	1. 잊혀질 수 없는 기억,6.25 2. 돌고래쇼 폐지가 동물사랑일까? 3. Something Blue	최선정-부산 김민지-서울 박성훈-부산	다큐 12분 다큐 7분 단편영화7분
6. 29	1. 친구야 같이 놀자 2. 청년, 희망을 말하다 3. 같을 동(同)	강석일-함양 김성구-부산 여주영-인천	다큐드라마7분 다큐 9분 다큐 10분
7.06	1. 대전선을 아십니까? 2. 이런, 미련 곰탕 3. 늪	김광인-대전 정세진-군포 김강민-서울	다큐 9분 단편영화13분 다큐드라마5분
7.13	1. 험한 세상에 다리가 되어 2. 함께 걷기_다문화가정 멘토링 이야기	이국희-서울 김성훈-부산	다큐 15분 다큐 13분
7.20	1. 생존의 법칙 2. 두 발로 달리다 3. 아폴로 17호	송희경-부산 김효선-서울 마민지-서울	다큐 7분 다큐 7분 단편영화13분
7.27	1. 고잔갯벌 2. 구름다리 위의 노숙인들 3. 차의 왕국_도로 위의 사낭꾼	임기웅-인천 김성건-부산 최늘샘-서을	다큐 13분 다큐 8분 다큐 7분
8.03	불방 (올림픽 중계방송)		
8.10	불방 (올림픽 중계방송)		
8.17	1. 나의 재일민족 답사기 2. 메로 가오, 내 고향 3. 김광석 거리에서 함께 우산을 쓰다 4. 보이지 않는 사람들_ 청소노동자 정현자씨 이야기 5. 밀어서 잠금해제 6. 사랑을 전하는 여자 삼총사	김도형-부산 무스타크 아메드-성남 정민아-대구 박영길-청주 염규훈-하남 김미지-창원	다큐 13분 뮤직비디오 5분 다큐 15분 다큐 11분 애니메이션5 분 다큐 9분
8.24	1. 징검다리 2. 페루의 희망 파수꾼, 가브라키 레이코 3. 전,단지	조주상-인턴 김희주-안산 조한솔-광주	애니메이션 6분 다큐 12분 다큐드라마8 분

방송일	프로그램명	신청인	장르, 분량
8.31	1. 스물다섯, 세미의 홀로서기 2. 카인과 아벨	박종명-강릉 박혜경-부산	다큐 15분 다큐 12분
9.07	1. 뜨랑슈아 2. 비폭력 저항 3. 10원짜리 다큐	최상순-용인 곽지혜-서울 김수정-인천	다큐 15분 단편영화 7분 다큐 5분
9.14	1.문화를 사고파는 전통시장, 수유마을시장 2. 달콤한 커피 3. 꾸밈없는 아름다움 '막사발'	김시영-수원 박소연-성남 정정화-인천	다큐 13분 단편영화 7분 다큐 7분
9.21	1. 우리 아빠는 갈매기 2. 인터뷰 프로젝트-카이로의 꿈꾸는 제과점	전현하-아산 이미영-서울	다큐 18분 다큐 9분
9.28	1. 드라이브 2. 라이의 바꿔주세요	하진환-진주 Muth Lay + 최종만-안산	다큐 9분 다큐 18분
10.05	1. 버려진 학교 2. 전교생 20명, 유어초등학교 선생님이 전하는 편지	고우리-목포 김상희-서울	다큐 13분 다큐 14분
10.12	1. 커피 맛을 조금 아는 남자 2. 세상에서 가장 특별한 락 페스티벌	이병휘-대구 오민규-서울	다큐 12분 다큐 15분
10.19	1. 아름답소 2. 어떤 카메라를 쓰시나요?	이형석-경산 이수아-안산	다큐 18분 다큐 9분
10.26	1. 열여덟 초롱이의 새로운 도전 2. 아산의 마지막 바다 3. 결혼을 사랑만으로 할 수 있을까?	남경모-수원 류영웅-군포 고라연-부산	다큐 10분 다큐 12분 다큐 5분
11/2	1. 맛있게 먹겠습니다 2. 오래된 기차길,그리고 오래된 사람들 3. 만원의 행복	강신우-진주 박규호-무안 조성현-서울	다큐 7분 다큐12분 다큐8분
11/9	1. 달려라 실버 2. 사랑합니다 고객님 3. 희망의 날개를 달다	강영애-부산 도금홍-서울 서문진-부산	다큐9분 다큐10분 다큐10분
11/16	1. 아날로그 세대의 디지털 도전기 2. 러닝 에그 3. 일하지 않는 자 먹지도 말라	김동국-부산 배현진-부산 전유나-수원	다큐12분 애니 61분 다큐 8분

방송일	프로그램명	신청인	장르, 분량
11/23	1. 단 하나의 스크린,국도 가람&예술관 2. 구멍난 주MONEy	김재석-부산 심소미/김호연 -하남	다큐14분 다큐13분
11/30	3. 돗가비를 아십니까 4. 내일을 향해 뛰어라	김헌원-서울 안형찬-부산	다큐7분 다큐14분
12/7 (금)	아닉의 여름	이금연-서울	다큐13분
	안전지대	박준석-울산	단편영화8분
	나도 영화감독	최찬규-제주	다큐8분
14일 특별 기획 (60분) 23:40-00:40	근로기준법 제63조-일 많이 월급 조금	박혜영-경기	다큐9분
	봄숨	전지선-서울	에니메이션6분
	백사실 계곡 도룡뇽의 눈물	정성태-서울	다큐13분
	아버지와 아들	이형선-인천	다큐13분
	나만 관심없는 이야기	신왕수-광주	다큐10분
	시장을 찾은 예술-황학동 별곡	지혜영-서울	다큐7분
21일 (60분)	철의 아이들-아이언 아이	김신애-울산	다큐17분
	희망을 짓는 식당	강신우-진주	다큐13분
	고맙다	차상원-부산	단편영화7분
	동국사의 참회	서현숙-전주	다큐7분
	청춘로	김동훈-서울	다큐26분
28일	그래,이제 희망을 노래하자	신동준-성남	다큐13분
	6펜스가 부족해요	김희정-시흥	단편영화4분
	나눔으로 함께하는 동행	문경필-부산	다큐13분

10 뉴스 옴부즈맨 위원회

1 뉴스 옴부즈맨 위원회

뉴스 옴부즈맨 위원회는 KBS의 시사 · 보도 프로그램을 분석, 비평하는 독립적인 옴부즈맨 프로그램을 제작 · 방송하기 위하여 도입된 제도로서, KBS 보도의 공정성과 신뢰성을 높여 공영방송 KBS의 위상을 확보하고자 하는 것이 그 목적이다. 위원회의 활동 내용은 매월 〈KBS 뉴스 옴부즈맨〉 프로그램으로 제작, 방송된다.

2 뉴스 옴부즈맨 위원

전직 저널리스트 출신, 국내 대표 미디어학회(언론학회, 방송학회, 언론정보학회)로부터 논문 및 활동력이 우수한 학자를 추천받아 선임하며, 활동 기간은 1년이다.

ㅇ 1기 뉴스 옴부즈맨(2011.11.1~2012.5.19)

– 언론학회 : 장하용(동국대), 김경희(한림대)

– 방송학회 : 윤태진(연세대), 김세은(강원대)

– 언론정보학회 : 이승선(충남대), 임종수(세종대)

* 심재철(고려대) 위원이 사퇴하고(2012.3.31), 김경희 위원이 보궐 위촉

ㅇ 2기 뉴스 옴부즈맨(2012.7.1~2013.6.30)

– 전직 저널리스트 : 오중석(자유아시아방송 서울지국장), 김지영(신문윤리위원회 심의위원)

– 언론학회 : 권장원(대구가톨릭대)

– 방송학회 : 김현주(광운대), 권상희(성균관대)

– 언론정보학회 : 김동윤(대구대)

* 김지영 위원은 EBS이사로 선임되어 사퇴(2012.9.30)

뉴스 옴부즈맨 위원은 매월 1회 방송되는 프로그램에 위원 중 1명 또는 2명이 출연하여 옴부즈맨 활동 결과를 공개한다. 뉴스 옴부즈맨 위원회는 매월 1회 뉴스 옴부즈맨 위원 6명과 제작진이 참석한 가운데 정례회의를 개최하여 방송 할 내용(아이템, 방향 등)을 선정하며, 방송 아이템은 KBS에서 방송 된 뉴스 프로그램 및 이에 대한 시청자의 의견 등을 검토, 수렴하여 선정한다.

■ 뉴스 전문 비평프로그램 [KBS 뉴스 옴부즈맨]

[KBS 뉴스 옴부즈맨] 은 2011년 11월 가을 프로그램 개편부터 편성되었다. 국내 방송 사상 최초의 자사 뉴스 전문 옴부즈맨 프로그램으로, 1TV를 통해 매월 마지막 주 일요일 오후 5시 10분부터 5시 40분까지 30분 편성으로, 총 14회 방송하였다.

뉴스 옴부즈맨 위원의 모니터 결과 발표 후 보도국 관계자와의 대담 형식으로 구성되며, 2012년 [KBS 뉴스 옴부즈맨] 에서 방송된 내용은 다음과 같다.

방송횟수	방송일	방송내용	뉴스 옴부즈맨 위원
제3회	2012.1. 29	① '자사이기주의적 보도방식' 을 말하다 ② KBS 뉴스의 가치 기준을 말하다	윤태진 김세은
제4회	2012.2.26	① '학교폭력' 관련 보도의 문제점을 말하다 ② '정부의 학교폭력 대책 담화문' 관련 보도를 말하다	장하용 임종수
제5회	2012.3.25	① '취재원 선택과 활용' 의 문제점을 말하다 ② 'KBS 국제 뉴스' 의 문제점을 말하다	이승선 김세은
제6회	2012.4.29	① 국회의원 선거기간 동안 KBS 보도의 문제점을 말하다 ② KBS의 선거 후속 보도를 말하다	김경희 윤태진
제7회	2012.5.27	〈KBS 뉴스 옴부즈맨〉의 문제점과 향후 개선 방안은?	이진로(영산대) 김종진(방송문화 연구소장)
제8회	2012.6.24	〈KBS 뉴스 옴부즈맨〉의 향후 개선 방안은?	정준희(중앙대) 송현주(한림대)
제9회	2012.7.22	① 한 달 동안의 주요 이슈 보도를 점검하다 ② '한일정보보호협정' 보도를 집중분석하다	권장원 오중석
제10회	2012.8.26	① 한 달 동안의 주요 이슈 보도를 점검하다 ② '런던올림픽' 관련 보도를 집중분석하다	김동윤 권상희
제11회	2012.9.23	① 한 달 동안의 주요 이슈 보도를 점검하다 ② '삼성-애플 특허소송' 보도를 집중분석하다	김지영 김현주
제12회	2012.10.28	① 한 달 동안의 주요 이슈 보도를 점검하다 ② '대선' 보도를 집중분석하다	오중석 권장원
제13회	2012.11.25	① 한 달 동안의 주요 이슈 보도를 점검하다 ② '대선' 보도를 집중분석하다	권상희 김동윤
제14회	2012.12.30	'대선' 관련 보도의 문제점 및 개선안을 말하다	김현주 권장원

11 정보공개 제도

KBS가 보유 · 관리하는 정보에 대해 정보공개제도의 의의에 맞게 시청자가 청구하는 정보에 대하여 최대한 공개할 수 있도록 추진하여 공영방송 KBS의 투명성과 시청자의 알 권리를 보장하고 시청자의 권익을 보호하고자 노력하고 있다. 정보공개는 방송법 제90조(방송사업자의 의무)와 공공기관의 정보공개에 관한 법률에 의거, 운영되고 있으며, KBS에서도 시대 흐름에 발맞추어 KBS 민원사무처리규정을 개정하고, KBS 정보공개 심의위원회 구성 및 운영기준을 제정하는 등 적극 조치하고 있다.

〈정보공개 제도 운영 법령 근거〉

방송법 제90조(방송사업자의 의무)

① 종합편성 또는 보도전문편성을 행하는 방송사업자는 제88조제1항제1호 및 제2호의 규정에 의한 시청자위원회의 의견제시 또는 시정요구를 받은 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이를 수용하여야 한다.

② ~ 중략 ~

⑤ 종합편성 또는 보도전문편성을 행하는 방송사업자는 대통령령이 정하는 바에 의하여 시청자가 요구하는 방송사업에 관한 정보를 공개하여야 한다.

KBS가 정보공개 심의위원회를 구성한 목적은 정보공개 청구 건에 대한 정보공개 여부를 결정하기 곤란한 사항, 이의신청 및 기타 정보공개 제도의 운영에 관한 사항을 심의하기 위한 것이다. KBS정보공개 심의위원회는 위원장인 시청자본부장을 포함하여 모두 7인의 위원을 두고 있는데 감사실장, 편성기획부장, 라디오뉴스제작부장, 콘텐츠기획부장, 미래미디어전략국장, 법무실장이 위원으로 활동한다. 정보공개 심의위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사를 두며, 간사는 운영부서장인 시청자권익보호국장이다. 구성원 3분의 2 이상의 출석으로 개의되며, 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 의결한다. 회의 소집은 처리부서의 청구 또는 위원장이 필요하다고 판단할 경우 개최를 결정하며, 위원회 심의과정과 그 결과를 기재한 의사록을 작성, 의사록에는 위원장과 출석위원 전원이 서명 날인하도록 되어 있다.

KBS에 대한 정보공개 청구는 KBS 홈페이지내 시청자상담실의 정보공개 청구 사이트[27], 우편, 방문, FAX를 통하여 할 수 있다. 2012년 한 해, 시청자권익보호국(시청자서비스부)을 통하여 접수된 정보공개 청구 건에 대한 처리 실적은 24총건으로, 이중 공개 결정통지 10건, 부분공개 결정통지 7건, 비공개 결정통지 7건이었다.

2012년까지 시청자권익보호국에서 처리한 정보공개 청구 건의 내역은 다음과 같다.

1 정보공개 청구 처리현황

KBS가 보유 · 관리하는 정보를 공개함으로써 시청자의 접근권을 적극 보장하고 KBS 경영의 투명성을 확보하려 합니다.

2012년 정보공개 심의위원회 개최 1건이며 정보공개 청구처리 실적 : 24건입니다.

공개	부분공개	비공개	계
10	7	7	24

27) 정보공개 청구사이트 주소는 http://office.kbs.co.kr/info/ 이다.

2 2012년 정보공개 청구 처리 내역

접수일	청구인	청구사항	결정내용				
		정보내용	담당부서	결정구분	공개내용	비공개(부분공개)내용및사유	결정통지
1/2	류모열	1TV [인간극장 출연진 선정기준 등에 대한 문의	외주제작국	부분공개	외주제작국-35(1/6) 회신 내용에 의거 부분 공개		1/10
2/6	김유진	보도국 외주제작현황 공개요청	보도국	공개	보도운영부-301(2/15) 회신 내용에 의거 전체공개		2/16
2/15	남경년	청구인이 작성한 TV시청과 관련된 계약서와 한국전력과 체결한 수신료에 대한 위임장 공개요청	수신료정책국	비공개		경영관련사항으로 비공개	2/24
2/21	양성철	2TV [아이리스] 대본 공개요청	드라마국	비공개		공사가취득관리하고있는문서가아니며,대본에대한저작권자인태원엔터테인먼트사의비공개요청으로비공개	3/7
3/8	강언주	김인규사장의 2011년도부터 현재까지 업무추진비 및 법인카드 사용내역 사용일자, 사용처, 사용목적 및 내용, 사용금액 법인카드의 경우 김인규사장 명의와 비서실 사용명의의 사용내역 모두 공개요청	경영관리국	부분공개	경영관리국-2318(3/15) 회신 내용에 의거 공개		3/15
3/15	정환봉	김인규사장 및 비서설 2011-2012.2까지 업무추진비 등 6건 공개요청	경영관리국	부분공개	〈전쟁과군인〉등제작비 공개,사장업무추진비 부분공개	이사회회의록 - 비공개	4/6
3/27	강언주	2011년부터 현재까지 사장, 비서실, 총무부 직원 및 부서의 법인카드사용내역	경영관리국	부분공개	사장 법인카드사용내역 월별 총액 부분공개		4/20
4/6	박장준	2012년 4월6일 기준 최근 2회 이사회 안건과 회의록	이사회사무국	비공개		이사회회의록 - 비공개	4/30
4/29	김영관	2012.2.22.방송한 〈뉴스라인〉 [취재현장] '본인MRI맞다' 강용석 사퇴프로그램에 사용된 각VCR의 타임코드에 대한 정보공개요청	뉴스취재1부	비공개		VCR테잎 미보관	5/8
5/1	박장준	2000~현재까지 이사회 안건 및 회의록 2000~현재까지 정보공개청구 건 수, 김인규사장 업무추진비 사용내역 2000~현재까지 이사회운영비 사용내역 영수증사본	총무부, 이사회사무국, 시청자서비스부	부분공개	2007~현재까지 정보공개청구건수	이사회안건 및 회의록 - 비공개 사장업무추진비사용내역 및 이사회운영비사용내역 - 부분공개	5/24
5/24	황요섭	TV뉴스시간편성표, 라디오 프로그램제목, 간행물목록, 방송사사보(3,4,5,6월호)	시청자서비스부	공개	1항2항4항-KBS홈페이지안내 3항-사보,저널, 연차보고서,연감 4종임을 안내		5/31

접수일	청구인	청구사항	결정내용			
		정보내용	담당부서	결정구분	공개내용	비공개(부분공개)내용및사유	결정통지
6/8	박종원	2011.10.~2012.6. KBS이사회회의록	이사회사무국	비공개		공공기관정보공개에 관한 법률제9조의 비공개사유에 해당되어 비공개 결정	7/3
6/18	황요섭	지상파방송사업자의 공공기관 출입기자 현황	취재주간	공개	보도국 출입처 현황		7/2
6/14	류정현	1991년 방송한 〈기동취재현장〉 방송일자 확인 청구	교양국 (김기표PD)	공개	1991년4~5월경 추정 된다는 담당PD의 답변을 회신		7/2
7/7	전명화	출입처여직원폭행으로 인한 김웅기자 징계처리관련문서 및 징계처분(해임)결정 최종문서	인적자원실 (인사운영부)	부분공개	징계처분결정 최종문서	징계처리 관련문서(개인신상과 관련된 사안은 비공개함)	7/18
7/27	윤선미	kbs정관, 사규목록, 이사회운영규정, 사장추천위원회규정, 정보공개규정 외 3건	법무실, 총무부, 노사협력, 이사회사무국	부분공개	KBS정관, 사규목록, 이사회운영규정, 사장조회사	사장추천위원회규정 및 정보공개규정은 부존재. 공방위회의록 부존재. 이사회 및 경영평가위회의록 비공개	8/20
8/22	윤선미	2009.7.1.-2012.6.30까지의 KBS이사회 및 경영평가위원회 회의록 비공개결정 이의신청	시청자서비스부	기각			9/7
9/6	김진두	사랑의 장기기증본부에서 주최하는 '2012 생명나눔 페스티벌' 에 KBS 이지애아나운서 사회진행을 승인관 관계자 성명 공개 청구	아나운서실	공개	아나운서실 부장 및 실장 성명		9/19
9/7	이재용	2012창사기념특집 및 가을개편프로그램 소개. 최고시청율 최하시청율 프로그램 공개청구	편성국	공개	2012창사기념특집 및 가을개편프로그램 소개 최고 시청률 최하시청률 프로그램 공개		9/14
9/25	김재원	KBS부서별 명칭과 주요업무 및 전화번호	기획부,총무부	공개	청구사항대로 공개		10/11
10/8	김진두	장기이식관련 정보공개요청	시청자서비스부	비공개		KBS와 무관한 내용으로 비공개처리	10/11
10/16	김정식	2012.10.9. 12시뉴스에 보도된 고추장 된장 간장 등 음식물에 포함된 나트륨에 대한 보도자료 청구	시청자서비스부	공개	청구사항대로 공개		10/19
12/5	김정식	2012.11.28. 12시뉴스에 보된 사마귀 티눈 관련 보도자료 청구	시청자서비스부	공개	청구사항대로 공개		12/7
12/26	김정식	2012.12.10. 12시뉴스에 보도된 '형령혐의 M&A전문가 구속' 관련 보도자료청구	시청자서비스부	공개	청구사항대로 공개		1/2

〈 정보공개 제도에 대하여 〉

재소자 A는 교도소에서 복역을 하던 중, 무료한 생활에서 잠시 벗어나고자 호기심 차원에서 공영방송사 B에게 편지를 보내어 △△△프로그램에 출연중인 연예인의 인적사항(본명, 주소, 전화번호)과 출연료일체, 프로그램제작비 일체에 대한 정보를 공개 청구하였다. 과연 A의 청구대로 B는 공개하여야 하는가?

정보공개 제도는 국가기관, 지방자치단체, 정부투자기관, 그 밖의 공공기관이 보유 · 관리하고 있는 정보를 국민의 청구에 의해 공개하거나 또는 중요정보를 사전에 국민들에게 제공함으로써 국민의 알권리를 보장하고 국정운영에 대한 국민참여와 투명성을 제고시키기 위한 제도적 장치입니다. 우리나라에서는 1980년대부터 정보공개 제도에 대한 학계의 꾸준한 요구로, 1998년 1월 1일부터 공공기관의 정보공개에 관한 법률을 제정, 시행하여 오고 있습니다.

우리나라 정보공개법을 검토해보면, 정보란 공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서(전자문서 포함), 도면, 사진, 필름, 테이프, 슬라이드 및 그 밖에 이에 준하는 매체 등에 기록된 사항을 말한다고 규정하고 있습니다(제2조). 또한 정보공개법은 제9조에서 정한 8가지 비공개사유[28]에 해당되지 않으면 공공기관은 청구인에게 정보공개를 해야 하는 것으로 규정하고 있습니다.

위 사례의 경우, 비록 A가 재소자의 신분으로 호기심을 충족하기 위하여 정보공개를 청구하였지만 대한민국의 국민인 이상 청구적격에는 하자가 없기 때문에, B는 개인의 사생활의 비밀을 침해할 우려가 있는 정보(본명, 전화번호, 주소 등)를 제외한 채 나머지 정보(출연료 및 프로그램제작비 일체)를 공개하여야 합니다.

정보공개 제도의 해외사례를 살펴보면, 세계적으로 정보공개제도에 관한 최초의 입법을 한 국가는 스웨덴이지만 현행 정보공개제도의 발달에 결정적인 역할을 한 국가는 미국입니다.미국은1966년연방정보자유법(FOIA; Freedom of Information Act)을 제정하여 행정기록에 관하여 특별히 이해관계를 가진 자에 제한을 두지 않고, 누구라도 공개청구권을 보장하고 열거된 예외사유에 해당되지 않는 한 정보의 공개를 의무화함과 동시에 공개거부에 대해 법률에 의한 구제를 보장하는 획기적인 내용을 마련하였습니다. 동법은 몇 차례의 개정을 거쳐 전자정보자유법(The Electronic of Information Act Amendments of 1996: EFOIA)으로 개정되었는데 이는 우리나라 정보공개법에도 많은 영향을 주었습니다. 하지만, 미국에서도 정보자유법이 많은 논의를 거쳐 제 · 개정되었지만, 운영상의 여러 문제점이 표출되고 있습니다. 국민의 알권리 실현이라는 당초의 기대와는 달리 경쟁기업체 및 그 변호사가 상대방의 기업비밀을 얻기 위하여 정보청구권을 주로 이용하고 있으며, 정보자유법에 의하여 행정업무가 대폭 증가하여 행정비용이 증대했고 범죄실행이나 수사방해 등을 목적으로 자료를 청구하는 사례도 보고되고 있습니다.

프랑스의 경우 행정권이 매우 강력하여 행정비밀주의가 유지되어 왔지만, 미국의 정보자유법에 자극을 받아 1978년 '행정과 국가간의 관계개선에 관한 제처분 및 재정적 사회적 행정명령에 관한 제규정'(정보공개법)을 제정하였는데, 이는 미국이 법 적용대상을 연방중앙행정기관 중심으로 하는데 비하여 프랑스는 중

28) 제9조 (비공개대상정보) ①공공기관이 보유 · 관리하는 정보는 공개대상이 된다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 정보에 대하여는 이를 공개하지 아니할 수 있다.
1. 다른 법률 또는 법률이 위임한 명령(국회규칙 · 대법원규칙 · 헌법재판소규칙 · 중앙선거관리위원회규칙 · 대통령령 및 조례에 한한다)에 의하여 비밀 또는 비공개 사항으로 규정된 정보
2. 국가안전보장 · 국방 · 통일 · 외교관계 등에 관한 사항으로서 공개될 경우 국가의 중대한 이익을 현저히 해할 우려가 있다고 인정되는 정보
3. 공개될 경우 국민의 생명 · 신체 및 재산의 보호에 현저한 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 정보
4. 진행중인 재판에 관련된 정보와 범죄의 예방, 수사, 공소의 제기 및 유지, 형의 집행, 교정, 보안처분에 관한 사항으로서 공개될 경우 그 직무수행을 현저히 곤란하게 하거나 형사피고인의 공정한 재판을 받을 권리를 침해한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보
5. 감사 · 감독 · 검사 · 시험 · 규제 · 입찰계약 · 기술개발 · 인사관리 · 의사결정과정 또는 내부검토과정에 있는 사항 등으로서 공개될 경우 업무의 공정한 수행이나 연구 · 개발에 현저한 지장을 초래한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보
6. 당해 정보에 포함되어 있는 이름 · 주민등록번호 등 개인에 관한 사항으로서 공개될 경우 개인의 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음에 열거한 개인에 관한 정보는 제외한다.
가. 법령이 정하는 바에 따라 열람할 수 있는 정보
나. 공공기관이 공표를 목적으로 작성하거나 취득한 정보로서 개인의 사생활의 비밀과 자유를 부당하게 침해하지 않는 정보
다. 공공기관이 작성하거나 취득한 정보로서 공개하는 것이 공익 또는 개인의 권리구제를 위하여 필요하다고 인정되는 정보
라. 직무를 수행한 공무원의 성명 · 직위
마. 공개하는 것이 공익을 위하여 필요한 경우로써 법령에 의하여 국가 또는 지방자치단체가 업무의 일부를 위탁 또는 위촉한 개인의 성명 · 직업
7. 법인 · 단체 또는 개인(이하 "법인등"이라 한다)의 경영 · 영업상 비밀에 관한 사항으로서 공개될 경우 법인등의 정당한 이익을 현저히 해할 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음에 열거한 정보를 제외한다.
가. 사업활동에 의하여 발생하는 위해로부터 사람의 생명 · 신체 또는 건강을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보
나. 위법 · 부당한 사업활동으로부터 국민의 재산 또는 생활을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보
8. 공개될 경우 부동산 투기 · 매점매석 등으로 특정인에게 이익 또는 불이익을 줄 우려가 있다고 인정되는 정보

앙행정기관은 물론, 지방공공단체 및 공적사업을 하는 사업상의 조직체에까지 확대 적용한다는 특징이 있습니다. 하지만, 당해기관이 공개 거부결정을 한 경우 접근위원회에 심사를 먼저 받아야 하고 그렇지 않은 소송제기는 인정되지 않고 있습니다.

일본의 경우 일본헌법에 의하여 정보공개 제도가 헌법상 보장되고 있었으나, 해당 법률이 제정되지 않아 정보의 공개는 행정재량으로 결정하였습니다. 그러다가 1982년 3월 19일 카네야마죠(山形縣 最上郡 金山町)에서 공문서공개 조례를 일본 최초로 제정하였고, 1994년 미일 포괄경제회의에서 미국의 압력을 받아 정보공개법안을 제정하게 되었습니다(행정기관이 보유하는 정보의 공개에 관한 법률, 2001.4.1). 하지만, 일본 정보공개법은 특수법인을 대상으로 하고 있지 않고, 비공개사유가 너무 광범위해서 자의적인 운용이 가능하다는 비판을 받고 있습니다.

공사에서도 정보공개 청구제도를 이용하여 많은 민원인들이 정보공개 청구를 하고 있는데, 때로는 청구내용이 너무 방대하여 공사에 많은 업무 부담으로 돌아오고 있는 것이 현실입니다. 또한 정보공개 소송에서 공사가 언론사로서의 특수성을 항변해도 법원은 정보공개법의 충실한 문리해석에 따라 예외를 인정하여 주지 않고 있습니다. 결국 우리나라 제반현실을 간과한 채 미국 정보자유법을 무비판적으로 모방한 정보공개법 제정에 문제가 있는 듯합니다. 행정자치부 정보공개 연차보고서(1999. 5)를 보면 공개청구 목적의 사익화를 문제점으로 지적하고 있는데, 이는 공공목적을 가지는 정보공개법이 개인의 이익을 위한 수단으로 전락하고 있다는 의미입니다. 따라서, 우리나라 사회현실에 부합하는 정보공개법의 개정이 조속히 필요하다고 판단됩니다.

Q&A

수신료와 난시청의 이해

Q 수신료는 왜 받는 것입니까?

A 공영방송은 그 운영재원을 모든 시청자들이 납부하는 "텔레비전방송수신료"로 함으로써 권력과 자본으로부터의 독립성과 자율성을 확보하고, 공정성과 공익성을 추구하면서 국민 전체의 이익은 물론, 소수의 이익까지도 배려한다는 장점을 구현할 수 있기 때문입니다. 특히, 유선방송, 위성방송, 인터넷방송 등 상업적 매체와 채널이 날로 다양해지고 경쟁이 치열해지면서 방송 내용은 갈수록 시청률 위주로 상업화되고, 또한 유료매체들만 급증하면서 국민의 정보격차도 심화되고 있습니다. 이러한 추세 속에서 방송환경의 오염을 막고, 국민에게 꼭 필요한 정보와 유익하고 건강한 교양, 문화, 오락을 제공하며, 국민의 정보격차를 최소화할 수 있는 것은 공영방송 밖에 없습니다. 이러한 공영방송의 역할을 공공의 힘으로 가능하게 하는 것이 수신료라고 할 수 있습니다.

Q 다른 방송사들은 수신료를 안 받는데, 왜 KBS만 수신료를 받습니까?

A KBS는 방송법 제43조에 따라 공정하고 건전한 방송문화를 정착시키고 국내외 방송을 효율적으로 실시하기 위해 설립된 국가기간방송이자 공영방송입니다. 구체적으로 방송법 제44조는 KBS에 대해 ① 방송의 공정성과 공익성 실현 ② 지역과 주변 여건에 관계없이 양질의 방송서비스 제공 ③ 공익에 기여할 수 있는 새로운 방송프로그램, 방송서비스 및 방송기술 연구 개발 ④ 민족문화 창달과 민족의 동질성을 확보할 수 있는 방송프로그램 개발 등의 공적책임을 부여하고 있습니다. 또한, 방송법 제56조는 KBS가 이러한 책임과 역할을 수행하기 위한 기본 재원을 텔레비전방송 수신료로 조달할 수 있도록 보장하고 있습니다.

Q 수신료가 면제되는 수상기는 어떤 경우가 있습니까?

A 수신료 면제는 수상기 등록 자체를 면제하는 경우와, 등록은 하되 수신료 납부를 면제하는 경우가 있

습니다.

수상기 등록이 면제되는 경우(방송법 시행령 제39조)는 흑백수상기, 영업을 목적으로 보관 · 진열하고 있는 수상기, 주한 외국기관 및 군대의 외국인이 소지한 수상기, 군 및 전투경찰대 영내에 비치한 수상기, 학교교실 또는 시청각실의 교육목적 수상기, 영유아보육법에 의한 보육시설의 영유아를 위한 수상기, 무료 사회복지시설 수용자를 위한 수상기, 국가나 지방 자치단체의 공무용 수상기, 자동차 · 선박 · 항공기에 비치한 수상기, 노인의 후생복지를 위한 경로당에 비치한 수상기 등입니다. 수신료를 면제하는 경우(방송법 시행령 제44조)는 국민기초생활보장 수급자가 소지한 수상기, 애국지사 · 전상군경 등 국가유공자의 수상기, 시청각 장애인 가정의 수상기, 자연지형에 의한 난시청지역의 수상기, 주택용 전력사용량이 월 50킬로와트 미만인 세대의 수상기, 해당 월 전력사용량이 0킬로와트인 영업장소의 수상기 등입니다.

Q 국가유공자는 수신료가 면제된다고 들었습니다. 어떤 경우 수신료를 면제받을 수 있는지요?

A 수신료 면제는 국가유공자 중 일부만 해당됩니다. 즉, 방송법 시행령 제44조 제1항 제2호에 의한 국가유공자 수신료 면제는 다음과 같은 조건에 해당하는 경우에 한합니다.

(1) 애국지사 : 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 제4조 제1항 제2호의 규정 해당자
(일제의 국권침탈 전후로부터 1945년 8월 14일까지 국내외에서 일제의 국권침탈을 반대하거나 독립운동을 하기 위하여 항거한 사실이 있는 자로서 그 공로로 건국훈장을 받은 자)

(2) 상이용사 (1급~7급) : 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 제4조 제1항 제4호 · 제6호 · 제11호 · 제14호 및 제 16호에 해당자 전상군경, 공상군경, 4 · 19혁명 부상자, 공상공무원, 특별공로상이자

(3) 순국선열 유족, 애국지사 유족 : 독립유공자 예우에 관한 법률이 정하는 바에 의하여 등록된 유족
(독립유공자 예우에 관한 법률 제4조 제1호의 순국선열(건국훈장)이나 제2호의 애국지사(건국훈장)의 유족으로서 국가보훈처에 등록된 자)

Q 우리 동네는 텔레비전이 잘 나오지 않는데도 KBS에서는 난시청지역이 아니라고 합니다. 수신료가 면제되는 난시청지역 지정 기준을 설명해 주십시오.

A 난시청지역에 대해서는 방송법 시행령 제44조 제1항 제6호에 '공사가 행하는 텔레비전 방송 중 전부 또는 일부의 시청이 불가능한 지역' 으로 규정되어 있고, 난시청의 유형은 자연적 원인에 의한 것과 인위적 원인에 의한 것으로 구분되는데, 자연적 원인에 의한 난시청은 수신료 면제 대상인 반면, 건물이나 구축물의 신축 등 인위적 원인에 의해 발생한 시청장애는 수신료 면제대상이 아닙니다. 또한, 방송법 시행령 제44조 제4항에서 '난시청지역의 범위는 방송통신위원회의 승인을 얻어 공사가 이를 정한다' 고 규정하고 있습니다. 따라서, KBS는 이 규정에 따라 방송통신 위원회에서 승인한 전파의 강도와 화질을 기준으로 조사를 하고, 현장 주민들의 확인을 받아 난시청 여부를 판정하고 있습니다.

Q TV수신료는 내고 있지만 TV가 잘 안나와 거의 볼 수가 없습니다. 여기가 난시청지역이 아닌지 조사해 보시고 난시청지역이 맞다면 수신료를 면제해 주세요.

A KBS수신료콜센터(1588-1801)로 연락주시면 수신서비스팀이 현장을 방문해서 전파조사를 하고 난시청 판정 기준에 따라 난시청 여부를 파악해 처리해 드리도록 하겠습니다. 조사 결과 산이나 구릉 등 자연적 원인에 의한 난시청지역으로 판정되면 수신료를 면제해 드립니다. 그러나, 경우에 따라서는 도달되는 전파의 강도는 양호한데 안테나 시설이나 설치방향에 문제가 있거나, 지역별 수신채널을 정확히 몰라 제대로 된 화면을 못보시는 경우가 있습니다. 그런 원인이라면 저희 수신서비스팀이 올바른 시청방법 등을 자세히 안내하고 문제가 해결될 수 있도록 지원해 드리도록 하겠습니다.

Q TV가 잘 안나와 볼 수도 없고, 보지도 않습니다. 그래도 수신료를 내라는 말입니까?

A 수신료는 헌법재판소에서 판시한대로 공영방송의 운영비용을 공영방송의 주인인 국민 모두가 공평하게 부담하는 공적부담금이며, 따라서, TV를 소지하고 있다면 시청여부나 시청량에 관계없이 수신료를 납부하는 것이 원칙입니다.(1999.5.27, 헌법재판소 결정문 98헌바70)

다만, 전파의 특성상 지형적 여건으로 TV시청이 어려울 경우에는 법령에 정한 기준에 따라 전파조사를 하여 난시청 지역으로 지정하고 수신료를 면제해 드립니다. 그러나, 경우에 따라서는 도달되는 전파의 강도는 양호한데도, 실외안테나를 설치하지 않았거나, 안테나를 설치했는데 방향이 잘못된 경우, 공시청시설에 이상이 있어 TV가 제대로 안나오는 경우가 많습니다. 현재 실외안테나가 없다면 우선 실외안테나를 설치하시고, 그래도 이상이 있다면 KBS수신료콜센터(1588-1801)로 연락주시면 저희 수신서비스팀이 현장에 나가 조사를 해 처리해 드리도록 하겠습니다. 다만, 수신료 면제에 대한 분명한 법적 기준이 있기 때문에 거기에 해당되지 않는데도 주관적으로 수신상태가 만족스럽지 못하다고 해서 수신료를 면제해 드릴 수는 없습니다.

디지털방송 및 디지털전환의 이해

Q 디지털 방송이란 무엇인가요?

A 디지털 방송이란 방송 프로그램의 제작과 송출을 디지털화하고 디지털 전송을 통해 수신한 디지털 신호의 처리과정을 모두 포함하는 방송형태를 말합니다. 디지털 방송은 아날로그 방송에 비해 영상, 음성, 데이터 등의 정보를 디지털로 압축 처리하기 때문에 대용량 정보를 한 번에 전달할 수 있고, 전송 도중 생기는 손실도 수신기에서 복구할 수 있어 보다 선명한 화질로 TV를 시청할 수 있습니다. 또한 다채널 방송이 가능해지며 데이터 방송과 같은 다양한 서비스 제공이 가능해집니다.

Q 지상파 디지털 전환은 왜 하는 건가요?

A 대한민국 국민이라면 누구나 누릴 수 있는 무료 보편적인 지상파 방송 서비스를 원활하게 제공하기 위해 디지털 전환을 시행하였습니다. 산악지형이나 인공구조물이 많은 국내 전파환경에서 아날로그 기술로 해결하기 어려웠던 난시청을 해소하여 지상파 방송을 보다 쉽게 수신하고 고화질, 고음질의 방송을 시청할 수 있도록 추진하고 있습니다.

디지털 방송은 데이터 압축 기술을 통해 1~2개의 HDTV 채널 혹은 3~4개의 SDTV 채널의 동시방영이 가능해지며 한정된 전파자원에 여유대역을 확보할 수 있어 다양한 목적을 위해 활용할 수 있습니다. 또한 디지털 전환은 세계적으로 추진하고 있는 거대한 흐름으로 방송통신 산업의 주도권을 잡을 수 있는 중요한 열쇠이며, 관련 산업 전반에 막대한 파급 효과를 창출할 것으로 예상됩니다.

Q 지상파 디지털 TV 방송을 보려면 돈을 더 내야하나요?

A 아닙니다. 안테나 혹은 공동주택 수신 설비를 통하여 지상파 디지털 방송을 보는 경우에 한전 전기료에 통합되어 고지되는 기본적인 TV 수신료 외에 별도의 가입비나 이용료를 부담하실 필요가 없습니다. 하지만, 유료방송(케이블, 위성, IPTV)을 통하여 디지털 방송을 보는 경우에는 아날로그 상품이 아닌 디지털 상품에 가입하시고 월 이용료를 따로 부담하셔야 합니다.

Q 지상파 디지털 방송을 시청하려면 어떤 수신기기가 필요한가요?

A 지상파 디지털 방송을 시청하기 위해서는 기본적으로 디지털 신호를 받을 수 있는 UHF 안테나가 필요합니다. 하지만 UHF 안테나가 준비되었어도 기존의 아날로그 TV로는 디지털 방송을 볼 수 없기 때문에 디지털 TV로 교체하거나, 지상파 디지털 컨버터를 구입해서 아날로그 TV에 연결하거나, 지상파 디지털 셋톱박스를 구입해서 HD Ready에 연결하면 지상파 디지털 방송 시청이 가능합니다. 유료방송을 통해 방송을 시청하는 가정에서는 별도의 기기준비가 필요하지 않습니다.

Q 지상파 디지털 컨버터는 무엇인가요?

A 지상파 디지털 컨버터는 디지털 방송 신호를 아날로그 신호로 변환 시켜서 기존 아날로그 TV로도 디지털 방송을 볼 수 있도록 해주는 기기입니다. 모든 디지털 방송 채널을 수신할 수 있고 자막방송, 화명 해설 방송을 지원합니다.

Q 집에 아날로그 TV가 여러 대이면, 지상파 디지털 컨버터는 몇 개가 필요한가요?

A 안테나와 달리 지상파 디지털 컨버터는 아날로그의 TV 수량만큼 필요합니다. 따라서 집에 있는 아날로그 TV가 2대있다면 지상파 디지털 컨버터도 2개가 필요한 셈입니다. 다만, 공동 주택의 경우 디지털 TV 방송을 아날로그 TV 방송으로 바꿔주는 공동주택 수신 설비를 갖추고 있다면 세대 내 벽면단자함을 통하여 디지털 컨버터 없이도 아날로그 TV로 방송을 보실 수 있습니다.

디지털전환 신청요강

지원시기

2011년 7월1일 서울지역 우선실시 후 인천, 경기 등 수도권 지역은 8월1일, 전국지역은 2012년부터 확대 실시. 2012년 12월31일까지 지원신청을 받지만 신청, 접수, 지원까지 걸리는 기간을 고려 하여 서둘러 신청해야 함.

지원내용

① 저소득층 : 디지털 컨버터 1대 무상 지원 or 정부가 지정한 보급형 디지털TV 구매 시 구매보조금 10만원지원. 두 가지 중, 한 가지 선택

※ 필요 시 안테나 개보수 무상지원

※ 정부가 지정한 보급형 디지털TV 구매 시, 폐아날로그TV 무료 수거

② 일반가구 : 디지털 컨버터 1대 지원 (신청 시 자가부담금 2만원 납부)

※ 컨버터는 택배로 배송되며 자가설치 해야 함.

※ 필요한 경우 실외안테나 설치지원 (자가부담금 3만원)

③ 65세 이상 노인, 장애인 가구 : 디지털 컨버터 1대 지원 (신청 시 자가부담금 2만원 납부)

※ 컨버터는 택배로 배송되며 설치가 지원됨

※ 필요 시 안테나 개보수 무상지원

신청방법

① 저소득층

– 방문신청 : 관할 주민센터 또는 해당지역 디지털방송전환지원센터에 방문하여 비치된 신청서를 수령하여 작성

– 우편신청 : 신청서류를 다운 받아서 작성한 뒤 팩스로 지원센터에 송부.

(DTVKOREA)에서 다운로드 가능.

※ 대리신청의 경우 위임장, 법정대리인의 경우는 증명 서류 필요

※ 팩스 등으로 신청지원 경우 신분증 사본 필요

② 일반가구 및 65세 이상 노인, 장애인 가구

– 방문신청 : 금융거래가 가능한 관할 우체국에 방문하여 비치된 신청서를 수령하여 작성

신분증(장애인의 경우 복지카드) 지참

– 인터넷 신청 : 민원24, 검색어 디지털 전환 (minwon.go.kr)

지상파 직접수신을 위한 공동주택 수신환경 개선사업

KBS를 비롯한 지상파 방송사들은 전국 대부분의 지역에서 디지털 지상파TV방송을 실시하고 있으나 방송 수신설비가 제대로 갖춰지지 않아 디지털 지상파TV방송을 직접 수신하여 시청하지 못하고 유료방송에 가입하여 시청하는 세대가 많습니다. 특히, 아파트와 같은 공동주택의 경우에는 하나의 안테나로 방송전파를 수신하여 여러 세대로 분배하는 공시청설비를 사용하게 되는데 이 설비에 문제가 생겼을 경우, 공동주택 입주민 전체가 지상파TV방송을 시청할 수 없게 된다는 점에서 그 심각성은 매우 크다고 하겠습니다. KBS는 지상파TV를 직접 수신할 수 있는 '수신환경개선사업'을 구체적으로 실천함으로써 시청자와의 약속을 지키고 디지털전환 활성화에 기여하고자 공시청설비를 사용한 지상파 디지털TV방송 시청을 희망하는 공동주택을 대상으로 사업을 실시합니다.

시범사업 개요

지상파 디지털TV 공시청설비 신설, 사업비 분담 (방송사 50%, 공동주택 입주민 50% 부담) 접수된 서류(신청양식) 심사 및 현장 실사 후 대상지역 결정

신청자격

지상파 디지털TV 방송전파가 도달하는 지역, 아날로그 공시청 시설이 설치되어있어 현재 시청이 가능한 공동주택, MATV, CATV 분리배선이 되어있는 아파트

신청방법

FAX로만 신청 (Fax : 02-781-2508) 신청 → 양식을 다운로드 받아 준공연도, 공시청설비 형태 등의 기본사항을 작성한 뒤 FAX로 전송 → 신청시 '공동주택이름/지역/총 세대수'를 제목란에 기입(여의도아파트/서울 / 2,000세대) → 기타 자세한 사항 문의전화 02-781-2501 / 2502 로 연락

**주소 : 서울 영등포구 여의도동 국회대로 62길 연구5동 404호 디지털시청

※참고

■ KBS시청자상담실 디지털전환 상담 처리현황 (2012.5. ~ 2013.01.)

월		디지털전환	방송수신기기	수신방법	디지털컨버터 설치 및 연결	공시청	합계
2012.05.		497	2	1	2	1	503
2012.06.		854	1	2	37	48	942
2012.07.		970	18	–	41	52	1,081
2012.08.		742	11	–	46	58	857
2012.09.		1,349	47	1	65	131	1,593
2012.10.		1,256	25	–	61	171	1,459
2012.11.		1,201	30	1	60	112	1,404
2012.12.		2,354	64	5	49	134	2,606
2013.01		445	24	1	1	43	514
계	건	9,668	222	11	362	750	10,959
	비율	88.22%	2.03%	0.10%	3.30%	6.84%	100.00%

■ 접수형태

월		전화	인터넷	FAX	우편	방	합계
2012.05.		492	11	–	–	–	503
2012.06.		933	9	–	–	–	942
2012.07.		1,070	11	–	–	–	1,081
2012.08.		852	5	–	–	–	857
2012.09.		1,583	10	–	–	–	1,593
2012.10.		1,451	8	–	–	–	1,459
2012.11.		1,398	6	–	–	–	1,404
2012.12.		2,594	12				2,606
2013.01		512	2				514
계	건	10,885	74	0	0	0	10,959
	비율	99.32%	0.68%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

신뢰받는 KBS

12. KBS의 영향력 • 218

13. KBS의 신뢰도 • 225

14. 부록 • 227

• KBS 방송 강령
• KBS 민원사무처리규정
• KBS 시청자위원회 운영규정
• KBS 시청자 참여프로그램 운영지침
• 뉴스 옴부즈맨 위원회 운영규정
• KBS 고충처리인 운영지침
• KBS 정보공개심의위원회 구성 및 운영기준
• KBS 방송제작 가이드라인 중 '시청자서비스' 부문지침

12 KBS의 영향력

텔레비전 방송은 시청자들에게 정치, 경제, 사회, 예술 등 다양한 사회 문화를 전달하고 시청자들의 이해와 행동을 유도하는 영향력이 높은 미디어입니다. 현대인은 시간적 · 공간적 제한때문에 세상의 다양한 모습을 보여주는 방송에 더욱 의존하고 있습니다.

매체의 다원성과 여론형성에 대해서 문화부 여론집중 조사위원는 여론집중도조사 실시하고 결과를 2013년 2월 7일 발표했습니다.

〈2012년 여론집중도 조사를 위해 위원회가 검토한 자료〉

▶ 매체 부문별 이용 현황 조사 자료

- 신문부문: 〈2012년 미디어 이용조사〉 (여론집중도조사위원회 기획, 현대리서치연구소 위탁조사)
- 텔레비전방송 부문: 시청률 조사 (AGB닐슨미디어리서치 조사 자료)
- 라디오방송 부문: 청취율 조사 (여론집중도조사위원회 기획, 한국갤럽조사연구소 위탁조사)
- 인터넷뉴스 부문: 인터넷이용조사 (닐슨코리안클릭 조사 자료)

▶ 기타 시장 자료

- 금융감독원 전자공시 재무제표(언론사별 2011년 감사보고서 기준)
- 방송통신위원회(2012. 6), 2011년도 방송사업자 재산상황 공표집
- 한국ABC협회(2012. 12), 신문부수 공사보고서(2011. 1~2011. 12)

[매체 부문의 영향력 점유율]

매체 부문	영향력 점유율(%)
신문	17.3
텔레비전방송	48.2
라디오방송	8.4
인터넷뉴스	26.0
합계	**100.0**

매체 부문별 영향력 평가 결과에 따르면, 텔레비전방송 부문의 영향력에 대한 이용자들의 평가가 여타 매체 부문에 비해 상당히 높게 나타난다. 텔레비전방송 부문의 영향력 점유율은 48.2%로 나머지 세 개의 매체 부문을 합친 것과 유사할 정도이다. 텔레비전방송 부문의 영향력을 1로 잡았을 때, 신문 부문은 0.36, 라디오방송 부문은 0.17, 인터넷뉴스 부문은 0.54의 영향력을 보인다. 바꿔 말하자면, 신문은 텔레비전방송의 약 1/3, 라디오방송은 텔레비전방송의 약 1/5, 인터넷뉴스는 텔레비전 방송의 약 1/2 정도의 영향력을 지니고 있는 것으로 이용자들이 평가하고 있다는 의미이다.

20~30대의 경우 인터넷뉴스의 영향력이 가장 크고(20대 42.4%, 30대 34.5%) 신문의 영향력이 가장 작은 반면(20대 11.3%, 30대 14.9%) 50~60세대는 그 반대의 양상이 나타나고 있었다. 텔레비전방송은 전 연령대에 걸쳐 큰 영향력을 보이는 가운데 특히 60대 이상의 세대에서 66.0%라는 현저히 높은 영향력을 보유하고 있었다.

[텔레비전방송 부문의 채널별 뉴스 · 시사보도 프로그램 시청점유율]

유형	채널	시장점유율	
지상파	KBS1	49.2	55.9
	KBS2	6.7	
지상파	SBS/지역민방	14.3	
지상파	MBC	12.5	
종합편성	MBN	4.7	
보도전문	YTN	4.1	
종합편성	채널A	3.1	
종합편성	TV조선	2.0	
보도전문	뉴스Y	1.9	
종합편성	JTBC	1.2	
지상파	OBS	0.4	
합계		100.0	

텔레비전방송 부문의 채널별 뉴스 · 시사보도 프로그램 시청점유율은 KBS1 이 49.2%, SBS · 지역민방이 14.3%, MBC 가 12.5%, KBS2 가 6.7% 등으로 나타났다. KBS1과 KBS2는 상위 1개사의 점유율은 55.9%로 나타났다. 텔레비전방송 부문의 집중도는 앞서 제시한 신문부문에 비해 상대적으로 높게 나타나고 있으며, 그 가운데서도 상위 1개사인 KBS의 영향력이 두드러진다.

[전체 텔레비전 방송채널의 시청점유율 분포]

채널	시장점유율(%)	
KBS1	16.23	KBS 계열 34.56
KBS2	15.12	
KBS드라마	1.51	
KBSN스포츠	0.71	
KBS JOY	0.69	
KBS Prime	0.30	
SBS	14.09	SBS 계열 17.23
SBS플러스	1.44	
SBS ESPN	0.77	
SBS E!	0.46	
SBS 골프	0.19	
SBS CNBC	0.17	
Nickelodeon	0.12	
MBC	12.71	MBC 계열 16.07
MBC드라마넷	1.63	
MBC SPORTS+	0.73	
MBC every1	0.67	
MBC life	0.25	
MBC MUSIC	0.09	
tvN	1.28	CJ 계열 8.05
OCN	1.12	
채널CGV	1.01	
SUPER ACTION	0.76	
XTM	0.58	
Mnet	0.55	
Tooniverse	0.54	
o'live	0.44	
Story on	0.40	
OnStyle	0.30	
바둑TV	0.29	
CJ오쇼핑	0.24	

[전체 라디오방송 부문의 청취점유율]

라디오 방송 채널	청취점유율(%)	
MBC 표준FM/AM	34.6	48.4
MBC FM4U/음악FM	13.8	
KBS 2R	7.0	20.1
KBS 1R	6.5	
KBS 2FM	4.1	
KBS 1FM	2.5	
SBS 파워FM	14.8	17.6
SBS 러브FM	2.8	
tbs 교통방송	4.5	
CBS 음악 FM	2.1	3.8
CBS 표준FM/AM	1.7	
FEBC 극동방송	1.5	
TBN 교통방송	1.5	
평화방송	0.6	
불교방송	0.6	
YTN FM	0.5	
EBS 교육방송	0.3	
원불교방송	0.1	
UBS 울산방송	0.1	
KNN	0.1	
기타(5개채널)	0.3	
합계 (총25개 채널)	**100.0**	

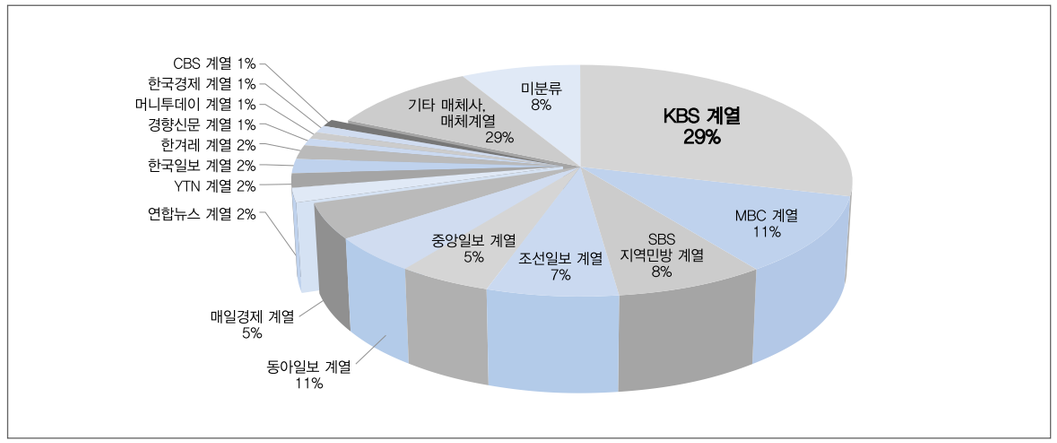
라디오방송 부문의 여론영향력 집중정도는 보도 프로그램을 편성하는 라디오 채널의 청취점유율을 통해 검토해보았다. 조사결과 MBC, KBS, SBS 등 상위 3개사 점유율은 4대 매체 부문 중 가장 높은 수준의 영향력 집중도를 보였다. KBS는 뉴스 및 시사 보도 프로그램 청취 채널만을 대상으로 할 때의 청취점유율이 20.1 %로 나타난다.

[주요 매체계열의 매체 부문별 여론영향력 점유율 분포(%)]

매체 부문 / 매체계열	신문 (0.173)*	텔레비전방송 (0.482)*	라디오방송 (0.084)*	인터넷뉴스 (0.260)*
KBS 계열	–	55.9	24.2	–
MBC 계열	–	12.5	55.8	–
SBS/지역민방 계열	–	14.3	7.7	–
조선일보 계열	23.7	2.0	–	7.6
중앙일보 계열	17.9	1.2	–	6.8
동아일보 계열	16.0	3.1	–	4.1
매일경제 계열	6.8	4.7	–	4.4
연합뉴스 계열	–	1.9	–	5.9
YTN 계열	–	4.1	1.0	0.9
한겨레 계열	5.4	–	–	2.2
한국일보 계열	3.1(서울경제 합산)	–	–	3.9
머니투데이 계열	0.1	–	–	5.0
경향신문 계열	5.9	–	–	1.9
한국경제 계열	1.9	–	–	2.3
CBS 계열	0.8	–	2.7	2.0
기타	18.4	0.4	8.6	22.4
				미분류 30.6
총계	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**

텔레비전방송 부문의 여론영향력 집중정도는 시청점유율, 매출액 점유율, 광고 매출액 점유율 등의 지표를 통해 검토되었고 이중 대표적 이용 지표인 시청점유율 측면에서, 지상파 3사(KBS, MBC, SBS · 지역민방)의 여론영향력 집중도가 상대적으로 상당히 높게 나타난 가운데 특히 공영방송 KBS의 여론영향력이 매우 큰 것으로 확인됐다. 채널별 보도 프로그램 시청점유율은 지상파 3사가 상대적으로 높은 수준의 집중도)를 보이고 있었으며, 특히 상위 1개사 KBS 의 점유율이 55.9%에 달하였다.

| 주요매체계열의 매체합산 여론영향력 점유율 분표 |



공영방송 KBS 의 매체합산 여론영향력 점유율이 29.0%로 다른 지상파 방송(MBC 계열 10.7%, SBS · 지역민방 계열 7.5%) 및 일간신문–종합편성채널 보유 매체계열(조선일보 계열 7.0%, 중앙일보 계열 5.4%, 동아일보 계열 5.3%, 매일경제 계열 4.6%)에 비해 크게 높은 수준을 보였다. 이들은 제외한 나머지 매체계열의 매체합산 영향력 점유율은 모두 3%미만을 보였으며, 점유율 하위로 갈수록 대체로 매체합산 여론영향력 점유율이 고른 분포를 보인다.

특히 공영방송 KBS 계열의 매체합산 영향력 점유율은 29.0%로 다른 지상파 방송 계열의 3~4배에 달하는 것으로 나타나, 한국사회의 여론 형성과정에서 모든 매체 부문을 망라하여 가장 높은 영향력을 보유하고 있음을 확인시켜 주었다.

텔레비전방송 부문의 여론영향력 집중도, 더 나아가 모든 매체 부문을 아우르는 매체합산 여론영향력 집중도에서 공영방송 KBS는 다른 모든 텔레비전 방송사 및 매체계열들을 현저하게 앞서는 영향력을 지니고 있음이 확인되었다. 국민에 의해 지배되며 공적 가치를 지향하는 매체가 영향력 차원에서 가장 중심적인 역할을 수행하는 구조인 것이다.

따라서 위원회의 연구결과는 우리 사회의 여론 형성과정에서 막대한 영향력을 지니고 있고 또 이를 제도적으로 지원받고 있는 공영방송 KBS 가 사회 내의 다양한 목소리를 충실히 전달하는 독립적이고 공정하며 다원적인 국민의 방송으로서의 역할을 충실히 수행해야할 당위성을 다시금 확인시켜 준다.

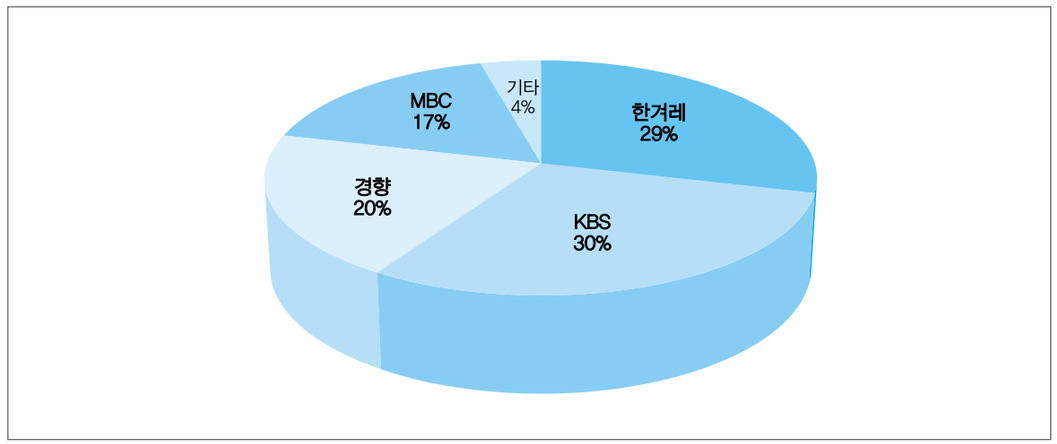
13 KBS의 신뢰도

2012년 대한민국 언론계는 그 어느 해보다 극심한 소용돌이 속에 빠졌는데, 조선 · 중앙 · 동아일보와 매일경제 등 유력 언론사들의 종편 4사가 본격 출범했기 때문이다. 또 트위터와 페이스북 등 뉴미디어의 출현으로 기존의 언론 환경에 일대 지각 변동이 일어났고, 팟캐스트가 새로운 언론의 대안으로 등장하기도 했다. 언론환경의 변화와 미디어의 진보 속에서 언론의 신뢰도는 매우 중요하게 평가되고 있다.

급변하는 미디어 환경 속에서 여론조사 전문기관인 닐슨컴퍼니 코리아가 한국광고주협회의 의뢰를 받아 2012년 8월 25일부터 10월 4일까지 전국 만 18세 이상 성인남녀 만 명을 대상으로 신로도 조사를 실시했다.

대상 매체는 방송과 신문, 인터넷 등 전 매체이고 표본오차는 95%, 신뢰수준에서 ±0.98%였다. 매체 신뢰도와 영향력 조사 결과를 18일 발표한 가운데 가장 신뢰하는 매체로 KBS가 38.2%의 지지를 얻어 전체 매체 가운데 1위를 차지했다. 2위는 MBC로 25.8%, 3위는 SBS로 10.2%, 4위는 네이버가 신뢰하는 매체에 이름을 올렸다. 이에 따라 KBS는 지난 2010년과 지난해에 이어, 올해로 3년 연속 신뢰도와 영향력 두 가지 모두에서 1위를 차지했다.

| 방송매체별 신뢰도 |



또한 시사주간지 '시사저널'은 1989년 창간 이후 매년 언론매체조사를 실시해오고 있다. 행정관료 · 교수 · 언론인 · 법조인 · 정치인 · 경제인 등 10개 분야의 전문가가 분야별로 100명씩 참여해 각계 전문가 1000명을 대상으로 7월18일부터 7월27일까지 '2012 누가 한국을 움직이는가' 전화 설문조사를 실시한 결과, KBS가 지난해에 이어 2012년에도 가장 신뢰하는 언론매체와 가장 영향력 있는 언론매체 1위에 모두 KBS가 올랐다.

가장 신뢰하는 언론매체로는 KBS(30.1%)에 이어 한겨레(29.1%), 경향신문(19.8%)이 각각 2위와 3위에 꼽혔다. MBC는 지난 2009년과 2010년에 1위에 자리했지만 올해는 17.2%의 응답을 받는 데 그쳐 4위로 밀려났다.

KBS가 국민에게 신뢰받고 있는 이유는 국민의 삶에 가장 밀접하게 다가가고 있기 때문이다. 국가기간방송이자 유일한 재난 재해 주관방송사로서 KBS는 과거 수많은 재해와 재난을 알리고 막는데 앞장서 왔다. 그래서 KBS는 국민의 생명과 재산을 지키는 파수꾼으로 신뢰받고 있다. 또한 저소득층과 장애인, 노인 등 사회적 약자를 위한 프로그램 전문화 · 다양화에 심혈을 기울였고 수신료로 제작된 공공적 서비스들이 사회적 약자를 포함한 모든 국민에게 골고루 미치도록 노력한 결과입니다.

각종 여론조사에서 신뢰도와 영향력 1위를 기록하면서 한국인의 중심 매체로 자리잡았지만 여기에 안주하지 않고 시청자상담실을 통해서 항상 국민과 소통하는데 힘쓰겠습니다. 그리고 정치적 독립, 안정된 재원 확보, 공정하고 품위 있는 프로그램의 제공, 시청자 권리와 소수계층 배려, 다양한 문화적 기능을 수행해서 한국인의 사랑과 신뢰를 받도록 노력할 것입니다.

14 부록

KBS 방송강령 • 228
KBS 민원사무처리규정 • 233
KBS 시청자위원회 운영규정 • 239
KBS 시청자 참여프로그램 운영지침 • 245
뉴스 옴부즈맨 운영기준 • 252
KBS 고충처리인 운영지침 • 254
KBS 정보공개심의위원회 구성 및 운영기준 • 257
KBS 방송제작가이드라인 중 '시청자 서비스' 부문 지침 • 262

1 KBS 방송강령

[전 문]

우리는 이 땅의 방송을 대표하는 KBS인이다.
우리는 공영방송의 기능을 다해 국가발전과 국민생활 향상에 이바지하고 인간의 존엄성을 존중하며 세계평화와 인류의 행복을 추구하는 높은 이상을 실현한다.
우리는 자유언론의 실천자로서 국민의 알권리를 충족시키고 진실과 정직 그리고 균형을 바탕으로 한 공정방송을 성실히 수행한다.
우리는 전문방송인으로서의 직업윤리를 준수하며 지혜와 용기를 다하여 품위있고 책임있는 방송을 함으로써 우리에게 부여된 시대적 사명을 다할 것을 엄숙히 선언한다.

– 한국방송공사 전체 사원의 뜻을 모아 –

1990년 1월 1일

[총 강]

Ⅰ. 자 유

우리는 헌법과 방송법이 보장하는 바에 따라 방송을 통한 편성과 보도 · 제작의 자유를 갖는다.
우리는 이 자유를 오직 국민의 권리와 이익을 위해서만 책임 있게 행사하며 어떤 일이 있어도 이 자유를 지킨다.

Ⅱ. 책 임

우리는 자유민주주의의 기본질서와 민족의 자주성을 존중하며 통일을 지향하는 국민적 합의의 창출에 이바지한다.
우리는 진실추구의 바탕위에서 우리에게 주어진 방송의 공적기능과 사회적 책임을 다하며 건전한 민주여론 형성에 기여한다.

Ⅲ. 독 립

방송은 완전한 독립성이 보장되어야 한다.
우리는 내부와 외부로부터 부당한 간섭이나 압력을 배제하며, 국민의 방송으로서 전통과 권위를 수호한다.

Ⅳ. 방송의 공정성

우리는 공정성, 정확성, 객관성을 바탕으로 진실만을 전달한다.
방송은 균형을 유지해야 하며, 우리사회 모든 계층의 다양한 의견이나 주장, 요구 등을 고루 반영할 수 있는 민주여론의 장이 되도록 한다.

Ⅴ. 인권의 존중

우리는 인간의 존엄성과 국민의 기본권을 존중하며 개인의 명예를 침해하지 않는다. 또한 방송이 국민의 정서에 미치는 영향을 고려하여 미풍양속을 해치는 일이 없도록 한다.

Ⅵ. 정 정

우리는 정확성과 성실성만이 방송이 갖는 공신력의 근원임을 인식하여 방송내용의 명백한 잘못에 대하여는 신속하게 이를 정정한다. 특히, 명예훼손 및 권리침해 등 정당한 이유로 이의를 제기하는 사람에게는 반론의 기회를 준다.

Ⅶ. 품 위

우리는 방송인으로서의 직업윤리에 충실하며 그 품위를 손상하는 행동을 하지 않는다.
이와 같은 우리의 의지를 한데 모아 "방송강령"을 만들고 이를 실천덕목으로 삼는다.

[방송 강령]

제1항 방송은 국가의 존엄성과 민족의 자주성을 존중하며, 국기 및 애국가를 모독하는 표현은 하지 않는다. 이 정신은 다른 나라를 다루는 경우에도 가능한 한 준용한다.

제2항 방송편성권의 자율성은 보장되어야 한다. 진실을 바탕으로 한 보도나 프로그램을 제작, 방송함에 있어 외부의 압력은 물론 내부의 부당한 간섭을 배제한다.

제3항 방송은 민족 고유의 전통예술을 계승, 발전시키도록 노력하며 이를 비하하거나 모욕하는 묘사나 표현은 하지 않는다. 우리 사회의 미풍양속을 해칠 우려가 있는 내용은 다루지 않는다.

제4항 방송은 표준어 및 표준발음법에 따른 언어와 품위있고 순화된 우리말을 사용해 국어문화 확산에 이바지한다.

제5항 방송은 개인의 명예와 사생활을 최대한 존중 보호해야 한다. 공공의 이익과 관계없거나 또는 호기심 등으로 개인의 명예와 사생활을 침해하지 않는다.

제6항 개인의 초상권을 침해할 가능성이 있거나 취재과정에서 완벽하지 못하다고 판단되는 내용이나 영상은 가급적 방송하지 않는다.

제7항 다른 사람의 말을 인용 보도하는데 있어서는 그 말이 사실인지와 제3자의 명예를 훼손하는지를 확인하는 데 최대한 주의를 기울인다.

제8항 공공의 문제에 관한 논평이나 해설은 정확한 분석, 평가에 바탕을 두어야 하며, 의견이 찬반으로 갈라져 있는 쟁점에 관해서는 쌍방의 의견을 대표하는 논평이 함께 제시되어야 한다.

제9항 정부나 공공기관, 사회단체, 기업 등이 제공하는 정보에 대해서는 진실여부를 가리도록 노력하며 그러한 기관의 일방적인 선전에 이용되지 않는다.

제10항 방송내용과 관계가 없거나 무의미하다고 판단될 경우, 방송대상 인물의 출신지역, 출신학교, 가족, 사상, 종교, 직업, 인종, 국적 등을 필요이상으로 강조하지 않는다.

제11항 방송은 혼인의 순결성과 가정생활을 보호해야 하며, 이를 손상하는 소재를 긍정적으로 다루지 않는다. 남녀의 성은 평등하게 취급하며 어느 한 쪽을 비하하여 다루지 않는다.

제12항 방송은 어린이와 청소년의 건전한 정서를 함양하고 올바른 품성을 심어주며 미래에 대한 꿈을 갖도록 노력한다.

제13항 육체적, 정신적 장애가 있는 사람을 다룰 때에는 본인이나 관계인의 인권을 존중하고 같은 장애로 괴로움을 받고 있는 사람들에게 상처를 주는 일이 없도록 주의한다.

제14항 신앙의 자유를 존중하고 특정종교나 종파에 대한 편견을 배제하며, 어떠한 종교의식이라도 이를 모독하지 않는다. 다만, 사이비종교에 대한 방송에 있어서는 교리, 의식 등을 비판할 수 있다.

제15항 경제 각 분야의 균형된 발전과 유통질서의 안정에 기여하고 투기를 조장하는 일을 하지 않는다.

제16항 노사문제는 객관적이며 공정한 관점에서 다루어야 하며 노동의 가치와 직업의 존귀함을 부정적으로 다루지 않는다.

제17항 법률을 어긴 행위를 정당화하는 보도나 논평은 하지 않으며, 범인을 영웅시하거나 범인 또는 범죄행위에 대해 호기심을 유발할만한 기사나 영상은 피한다.

제18항 인명을 경시하거나 자살과 불륜을 미화하는 내용을 방송하지 않으며, 범죄의 수단이나 방법, 악덕, 패륜행위의 내용을 필요이상으로 자세하게 묘사하지 않는다.

제19항 범죄와 관련해 수사기관의 조사를 받는 사람이나 피의자라 하더라도 법원에서 유죄판결이 확정될 때까지는 범인으로 단정하지 않는다.

제20항 법원의 판결이나 공적기관의 판정에 결정적인 영향을 줄 수 있는 보도나 논평은 신중을 기한다.

제21항 방송대상 인물이 전과자라 할지라도 방송내용과 직접 관계가 없거나, 다른 충분한 이유가 없는 한 범죄전과는 언급하지 않는다.

제22항 범죄사건을 다룸에 있어서 용의자나 범인의 가족과 주변인물에 대한 불필요한 언급을 삼가며, 피해자에 관련된 사항도 꼭 필요한 내용만을 방송한다.

제23항 미성년자의 범죄에 대해서는 본인의 이름은 물론 인상착의나 직업, 주소, 부모이름, 학교이름 등 본인임을 알 수 있는 내용과 영상은 밝히지 않는다.

제24항 변사사건을 다룰 때는 당사자의 유족이나 친척의 사생활을 침해하지 않도록 주의하며, 유족들이나 비탄에 빠져있는 사람들에게 고통이나 모욕감을 주는 취재행위를 삼간다.

제25항 환자나 사고, 재난에 의한 피해자의 입원치료를 취재할 때는 당사자들의 동의없는 취재는 가급적 삼가며, 입원사실 이상의 정보는 의료당국의 제보에 의존한다.

제26항 의료나 의약품은 정확한 용법을 제시해야 하며 의료이외의 환각제, 각성제, 마약 등의 사용은 긍정적으로 다루지 않는다.

제27항 천재지변이나 사고 등 긴급사태 및 인명구조에 관련된 내용은 우선적으로 방송한다.

제28항 우리는 정당이나 정치단체에 가입하지 않으며, 정치나 정치조직을 위한 활동은 하지 않는다. 그 밖의 특정 이익집단을 위한 방송은 하지 않는다.

제29항 방송업무와 관련하여 이해가 상충될 수 있는 사회활동이나 영리행위에는 관여하지 않는다. 특히

본인이나 가족의 부업이 직무에 영향을 주어서는 안된다.

제30항 우리는 취재원에 비밀을 보장했을 경우 공개하지 않는다는 직업윤리를 존중한다. 그러나 절실한 필요가 없는 한 경솔하게 비밀보장을 약속하지 않는다.

제31항 풀(Pool)제 취재는 피치못할 경우에 한해서 수용하되, 출입처와 수행 취재 등에서 편의 등을 목적으로한 담합이나 풀제는 배척한다.

제32항 취재를 위해 개인의 주거나 집무실에 무단출입하지 않으며, 취재대 상자의 의사에 반하여 인터뷰 등을 강요하지 않는다.

제33항 인터뷰할 때에는 대상자에게 방송을 전제로 한 것인지 또는 단순한 정보로 이용할 것인지를 미리 알려야 하고 인터뷰내용을 편집할 때는 전체의 흐름에 어긋나거나 일방적인 방향으로 편집해서는 안된다.

제34항 선거유세, 시위, 공연 등의 행사를 다룰 때는 그 시위나 행사에 영향을 끼치지 않도록 노력한다. 특히, 정치성 군중집회일 경우 인원수 추계와 관련해 오해의 소지가 없도록 카메라 앵글조작 및 편집에 신중을 기한다.

제35항 모든 방송자료는 정당한 방법으로 취득하며, 위장이나 속임수로 취재나 촬영협조를 받지 않는다.

제36항 영상, 녹음 등으로 취재한 방송자료는 명백하고도 절실한 국익이나 공익을 위한 경우가 아니면 수사기관을 비롯한 외부에 제공하지 않는다.

제37항 취재내용가운데 공표되지 아니한 자료나 영상을 개인의 이익을 위해서나 취재목적 이외의 용도에 사용하지 않는다.

제38항 다른 목적으로 취재한 영상을 뒷날 당사자에게 불명예스러운 자료화면으로 이용하지 않는다.

제39항 다른 매체의 자료와 영상을 표절하지 않으며, 다른 매체나 타인의 자료와 영상을 활용할 때는 그 출처를 명시한다.

제40항 우리는 보도, 제작, 중계방송을 함에 있어 상업적인 영향력을 배제한다.

제41항 우리는 신분을 이용해 이권에 개입하거나 외부기관에 청탁하지 않으며, 직무와 관련해 청탁을 받지도 않는다.

제42항 우리는 회사가 제공하는 비용으로 취재 또는 프로그램을 제작하며, 직무와 관련해 외부에서 제공하는 금품이나 향응을 거절한다.

제43항 우리는 취재, 편집, 프로그램 제작과정에서 방송인으로서의 품위를 지키며 방송결과에 대해서 책임을 진다.

2 민원사무처리규정

제정 1984.2.29 규정 제221호 직권개정 2010.6.17 규정 제1148호
개정 1986.12.8 규정 제279호 직권개정 2010.6.17 규정 제1148호
직권개정 2001.4.7 규정 제767호 직권개정 2010.6.17 규정 제1148호
개정 2008.8.5 규정 제1081호 직권개정 2010.6.17 규정 제1148호

제1조(목적) 이 규정은 한국방송공사(이하 "공사"라 한다)에서 접수한 민원업무를 친절, 공정, 신속, 정확하게 처리하기 위한 처리기준과 절차를 정하고, 고충처리제도 및 정보공개제도의 효율적 운영을 목적으로 한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

제2조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 민원인 : 공사에 대하여 각종 민원을 요구하는 개인, 법인 또는 단체를 말한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그 요구자를 민원인으로 보지 아니한다.
   가. 국가기관 또는 공법인이 특정행위를 요구하는 경우
   나. 공사와 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 발생시키기 위하여 특정행위를 요구하는 경우
   다. 주소, 성명 등이 분명하지 아니한 자가 공사에 특정한 행위를 요구하는 경우
2. 민원사무 : 민원인이 제출하는 다음 각호의 사항(이하 "민원사항"이라 한다.)에 관한 사무를 말한다.
   가. 문의, 건의, 진정 및 질의 또는 이의신청
   나. 기타 공사에 대하여 특정행위를 요구하는 의사표시

제3조(민원서류의 접수) ① 접수된 민원서류에 대하여 본사는 시청자권익보호국, 지역방송(총)국은 시청자업무소관부서에서 접수하고, 직할 송 · 중계소 및 업무사업지사 · 소는 자체에서 접수하되, 민원사무처리부(별지 제1호 서식)에 의한다. 다만, 지역방송국 송중계소는 관할 지역방송국에 이송한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

② 접수된 민원서류 중 그 처리가 민원담당부서의 주관에 속하지 아니하는 것에 대하여는 지체없이 주무부서에 이송하여야 한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

③ 민원담당부서는 정당한 사유없이 민원서류의 접수를 보류하거나 거부 할 수 없으며, 고의로 접수시간을 지연시키거나 부당하게 반려하여서는 아니된다.

④ 민원담당부서 이외의 부서에서 민원서류를 접수하였을 때에는 지체없이 민원담당부서로 이송하여야 한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

제4조(구술에 의한 민원접수) ① 구술에 의해 제기된 민원사항의 접수는 구술에 의한 민원사무처리부(별지 제2호)에 의한다. 다만, 단순 문의 등은 기재하지 아니한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

② 주무부서에서는 민원사무의 신속 · 정확한 처리를 위하여 "구술에 의한 민원사무처리부"를 비치 활용하여야 한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

제5조(불문처리사항) 민원사항 중 다음 각호에 해당하는 사항은 처리하지 않을 수 있다. 〈개정 2008. 8. 1〉

1. 민원인의 주소, 성명 등 인적사항이 분명하지 아니한 경우
2. 민원인의 주장이 사실과 다르거나, 타인을 모해할 목적으로 허위사실을 적시하였음이 판명된 경우
3. 민원사항의 내용이 막연하여 이해할 수 없거나, 특정지울 수 없어 보완을 요구받은 날로부터 10일이내에 보완하지 않은 경우
4. 민원인이 동일한 내용의 불만을 3회 이상 반복하여 제출하였고, 2회이상 그 처리결과를 통보한 경우
5. 기타 민원으로 처리할 수 없는 경우

제6조(접수증) 민원서류를 접수한 민원담당부서에서는 민원인의 요청이 있을 경우 접수증(별지 제3호 서식)을 교부하여야 한다.

제7조(민원서류의 보완 또는 보정 등) ① 민원담당부서 또는 주무부서에서는 접수된 민원서류에 흠결이 있거나 그 내용이 불확실하여 별도의 자료가 요망된다고 인정될 경우에는 10일 이내의 기간을 정하여 민원인에게 보완 또는 보정을 요구할 수 있다. 다만, 이 경우에는 접수일로부터 3일 이내에 하여야 한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

② 보완이나 보정의 요구는 구술, 전화 또는 문서로 하되, 그 이유 및 필요한 보완 또는 보정사항과 요구기간 등을 민원사무처리부에 명시하여야 한다.

③ 민원인이 제1항에 정한 기간내에 서류의 보완이나 보정을 하지 못하거나 제출된 내용이 요구한 내용과 상이할 때는 1차에 한하여 당해 민원서류 처리기간의 2분의 1범위내에서 재차 보완 또는 보정의 독촉을 하여야 한다.

④ 민원인의 소재가 불분명하여 보완요구 등이 2회에 걸쳐 반송되었을 경우에는 이를 취하한 것으로 보며, 제3항의 독촉기간내에 당해 민원서류를 보완 또는 보정하지 아니하였을 때에는 그 이유를 명시하여 민원인에게 반려할 수 있다.

제8조(민원서류의 처리 및 협조) ① 접수된 모든 민원서류는 일반문서에 우선하여 처리기간내에 처리하여야 한다.

② 〈삭제 2008. 8. 1〉

③ 민원서류를 처리함에 있어 관계부서 상호간 협조를 필요로 하는 경우에는 문서규정 별지 제1호 서식에 의한 사내일반문서를 사용, 회신기간을 명기하여 협조요청한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

④ 협조요청을 받은 부서에서는 일반문서에 우선하여 협조기한내에 회신하여야 하며, 협조요구부서에서 정한 기한내에 처리할 수 없을 때에는 지연사유, 진행상황 및 회신예정일 등을 협조요구부서에 통보하여야 한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

제9조(처리기간) ① 민원사무를 신속하게 처리하기 위하여 민원사무의 종류별 처리기간(별표3)을 정한다. 다만, 별표3에 열거되지 아니한 것에 대하여는 별표3에 준한다.

② 다음 각호에 해당하는 기간은 이를 처리기간에 산입하지 아니한다.

1. 보안상 필요한 조치에 소요되는 기간
2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
3. 서류의 이송에 소요되는 기간
4. 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

③ 본 규정 제7조, 제9조, 제10조, 제15조의 기간 계산시 공휴일, 토요일, 공사기념일은 산입하지 아니한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

제10조(처리기간의 연장 또는 지연) ① 부득이한 사유로 (별표3)에 규정된 처리기간내에 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 소정의 처리기간의 범위안에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 처리기간을 7일이상 연장할 때에는 그 결과와 처리예정 기한을 지체없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제11조(처리결과의 통지) ① 민원사항의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 즉시 민원인에게 통지하여야 한다. 다만, 통지할 필요가 없음이 명백한 사항에 대하여는 그 결과를 통지하지 아니할 수 있다.

② 민원인의 민원사항에 대하여 이를 거부하거나 실현이 불가능하다고 인정한 때에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하여야 한다.

제12조(민원서류의 통제 및 발송) 민원서류의 발송은 문서부서에서 일반문서 발송처리와 동일하게 처리하여야 한다. 〈개정 2008. 8. 1〉

제13조(처리지연의 신고) ① 민원인은 민원서류의 부당한 접수거부나 반려, 처리기간의 경과, 소정의 구비서류외의 서류 제출요구가 있을 경우에는 민원담당부서의 장 또는 주무부서의 장에게 신고할 수 있다. 〈개정 2008. 8. 1〉

② 제1항의 신고를 받은 민원부서의 장 또는 주무부서장은 이를 조사하여 필요한 조치를 취하여야 한다.

제14조(처리상황의 확인 및 독려) 본사의 각 주무부서의 장은 민원사무처리상황을 매월 1회이상 확인하여야 하며, 지역방송국 송중계소 및 업무사업소장은 처리부진사항에 대하여 조속히 조치하도록 독려하여야 한다. 〈개정 91. 4. 29〉

제15조(고충처리인) 〈신설 2008. 8. 1〉

① 언론중재 및 피해구제에 관한 법률에 의거하여 시청자주관부서에 고충처리인을 둔다.

② 고충처리인은 전항의 법률에 근거한 민원을 접수한 날로부터 30일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 접수일로부터 30일 이내에 처리할 수 없는 경우에는 그 사유를 민원인에게 통보하여야 한다.

③ 고충처리인은 시청자의 권리보호를 위하여 시청자위원회 권리보호소위 간사가 되며, 관련업무를 시청자위원회와 함께 처리할 수 있다.

④ 공사는 고충처리인에 관한 업무를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 사항에 대하여는 사장이 별도로 정한다.

제16조(정보공개) 〈신설 2008. 8. 1〉

① 정보공개에 관한 청구 · 통지는 공공기관의 정보공개에 관한 법률 및 동법시행령과 시행규칙에 따라 처리한다.

② 공사는 정보공개에 관한 업무를 효율적으로 처리하기 위하여 필요한 사항에 대하여는 사장이 별도로 정한다.

제17조(보칙) 〈신설 2008. 8. 1〉

① 이 규정에 명시되지 아니한 사항은 민원사무처리에 관한 법률 및 동시행령이 정하는 바에 따른다.

② 기타 필요한 사항은 사장이 별도로 정하는 바에 의한다.

부칙

이 규정은 1984년 3월 1일부터 시행한다.

부칙

이 규정은 1984년 9월 3일부터 시행한다.

부칙

이 규정은 1986년 12월 8일부터 시행한다.

부칙

이 규정은 1991년 4월 29일부터 시행한다.

부칙(2004. 8. 25)

이 규정은 2004년 8월 9일부터 시행한다.

부칙(2008. 8. 5)

이 규정은 2008년 8월 1일부터 시행한다.

부칙(2010. 6. 17)

이 규정은 2010년 6월 11일부터 시행한다.

[별표1] 〈삭제 2008. 8. 1〉 [별표2] 〈삭제 2008. 8. 1〉

[별표3] 〈개정 2008. 8. 1〉

민원사무 종류별 처리기간

민원사무명	처리기간
방송에 대한 각종 문의	5일
방송에 대한 건의, 이의신청	10일
방송에 대한 진정	14일
수신료 및 난시청에 대한 문의 또는 진정 등	10일
견학 신청	3일
행사주최, 후원승인 요청	20일

[별지 제1호 서식]

민원사무 처리부

접 수		접수 또는 처리담당자	종류	건명 및 내용	민원인		처리 기간	경유 또는 이송	협조 또는 조회		처리		비고
번호	월일				성명	주소			월일	회신 월일	월일	내용	

[별지 제2호 서식]

구술에 의한 민원사무 처리부

접 수		접수자 또는 처리담당자	종류	건명 및 내용	처 리		처리 내용	민원인			비고
번호	월일시				기간	년월일		주소	성명	전화	

[별지 제3호 서식]

NO

민원 접수증(보관용)

민원건명 :
민 원 인 :
주 소 :

상기 민원을 접수함.

20 년 월 일

한국방송공사

민원사무처리부 접수번호 :

NO

민원 접수증(민원인용)

민원건명 :
민 원 인 :
주 소 :

상기 민원을 접수함.

20 년 월 일

한국방송공사

3 시청자위원회 운영규정

제정 1990. 9. 26. 규정 제 386호 (제221차 이사회 의결)
개정 2000. 7. 19. 규정 제 722호 (제387차 이사회 의결)
개정 2002. 9. 25. 규정 제 824호 (제429차 이사회 의결)
개정 2005. 2. 25. 규정 제 981호 (제491차 이사회 의결)
개정 2006. 7. 12. 규정 제 1035호 (제727차 이사회 의결)
직권개정 2008. 2.29. 규정 제 1072호
직권개정 2008. 10.28. 규정 제 1086호

제1조(목적) 이 규정은 (방송법 제87조 및)와 동법 시행령 제64조, 방송법시행에 관한 방송통신위원회 규칙 제34조의 규정에 의한 시청자위원회(이하 "위원회"라 한다)의 구성과 운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다. 〈직권개정 2008. 5. 19〉

제2조(권한과 직무) 위원회의 권한과 직무는 다음과 같다. 〈개정 2000. 7. 19〉

1. 방송편성에 관한 의견제시 또는 시정요구
2. 방송사업자의 자체심의규정 및 방송프로그램 내용에 관한 의견제시 또는 시정요구
3. 시청자 평가원의 선임
4. 시청자 참여프로그램 운영에 관한 사항
5. 기타 시청자의 권익보호와 침해구제에 관한 업무

제3조(구성) ① 위원회는 위원장 1인과 부위원장 1인을 포함한 10인이상 15인 이내의 위원으로 구성한다. 〈개정 2000. 7. 19.〉

② 위원장과 부위원장은 위원중에서 호선한다.

③ 위원회의 간사는 위원회 운영부서의 장이 된다. 〈개정 2000. 7. 19〉

제4조(세칙제정) 위원회는 위원회의 운영에 필요한 세칙을 제정할 수 있다.

제5조(의견청취 등) 위원회는 위원회의 직무수행을 위하여 필요한 경우에는 관련임직원을 출석시켜 의견을 청취하거나 자료의 제출을 요구할 수 있다. 〈개정 2000. 7. 19〉

제6조(위촉) ① 사장은 시청자를 대표 할 수 있는 자를 다음 각 호의 단체 중에서 추천을 받아 시청자위원으로 위촉한다. 〈개정 2002. 9. 25〉

1. 초 · 중등교육법 및 고등교육법에 의한 각급 교육기관의 운영위원회 등 학부모단체
2. 소비자보호단체
3. 여성단체
4. 청소년관련 기관 또는 단체
5. 변호사단체
6. 방송 · 신문 등 언론관련 시민.학술단체
7. 장애인 등 사회소외계층의 권익을 대변하는 단체
8. 노동관련 기관 또는 단체
9. 경제단체 또는 문화단체 〈개정 2005. 2. 25〉
10. 과학기술관련 단체 〈신설 2005. 2. 25〉

② 제1항 제2호 내지 제10호의 규정에 의한 단체는 다음 각호의 요건을 갖추어야 한다.

1. 해당 단체가 법인인 경우에는 비영리법인일 것
2. 해당 단체가 법인이 아닌 경우에는 연간 1회 이상 정기회의를 개최하고, 정관이 있을 것 〈신설 2005. 2. 25〉

③ 제1항의 시청자위원을 위촉함에 있어서 다음 각호의 1에 해당하는 자는 위촉될 수 없다. 〈개정 2002. 9. 25〉

1. 공직선거법상 피선거권이 없는 자 〈개정 2006. 7. 12〉
2. 공무원(교육공무원 제외)
3. 방송통신위원회의 위원 및 임직원, 방송사 및 방송물 제작사의 임직원, 방송광고공사, 광고대행사, 방송기자재를 생산 · 판매하는 기업의 임직원 〈직권개정 2008. 2. 29〉
4. 타방송사 시청자위원
5. 공직선거법의 적용을 받는 선거에 (예비)후보자로 등록한 자 〈신설 2006. 7. 12〉

제7조(임기) ① 위원회 위원의 임기는 1년으로 하되, 2회에 한해 연임할 수 있다. 다만, 연임의 경우에도 제6조 제1항의 추천을 받아야 한다. 〈개정 2005. 2. 25〉

② 사장은 위원 중 결원이 생긴 때에는 그 달 정기회의 종료 후 1개월 이내에 해당 기관 또는 단체의 추천을 받아 후임위원을 위촉하여야 한다. 후임위원의 임기는 전임자의 잔여임기로 한다. 다만, 잔여임기가 6개월 미만인 경우에는 후임위원을 위촉하지 아니할 수 있다. 〈개정 2000. 7. 19.〉

③ 〈삭제 2000. 7. 19.〉

제8조(위원장의 직무 등) ① 위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 업무를 주관하며, 위원회를 소집하고 그 의장이 된다.

② 부위원장은 위원장을 보좌하고 위원장의 유고시에 그 직무를 대행한다.

③ 위원장과 부위원장이 모두 유고시에는 그 직무를 대행할 위원을 위원 중에서 호선한다.

제9조(회의) ① 위원회는 매월 1회 정기회의를 소집하고 다음 각 호의 경우에 임시회의를 소집한다.

1. 위원장이 필요하다고 인정할 때
2. 위원회의 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있을 때
3. 사장의 요청이 있을 때

② 정기회의를 소집할 때에는 소집 7일 전에 안건과 자료를 소집통지서와 함께 송부하여야 한다.

제10조(의사) ① 회의는 재적위원 과반수 출석으로 개의하고 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.

② 간사는 회의록을 작성하여야 한다.

제11조(수당 등) 위원에게는 예산의 범위 안에서 자료수집비 및 자문을 위한 수당과 여비를 지급할 수 있다.

부칙

1. (시행일) 이 규정은 1990년 9월 26일부터 시행한다.
2. (경과조치) ① 이 규정 시행과 동시에 「방송자문위원회 운영규정」은 이를 폐지한다.

② 이 규정 시행일 현재 위촉되어 있는 방송자문위원은 해촉 된 것으로 본다.

부칙

1. (시행일) 이 규정은 2000년 7월 19일부터 시행한다.
2. (경과조치) 이 규정 시행일 현재 위촉중인 위원은 차기위원회 구성 시까지 그 직무를 행한다.

부칙

이 규정은 2002년 9월 1일부터 시행한다.

부칙(2005. 2. 25)

이 규정은 2005년 2월 25일부터 시행한다.

부칙(2006. 7. 12)

이 규정은 2006년 7월 12일부터 시행한다.

부칙(2008. 3. 31)

이 규정은 2008년 2월 29일부터 시행한다.

부칙(2008. 10. 28)

이 규정은 2008년 5월 19일부터 시행한다.

[인용조항]

*** 방송법 제87조**

제87조(시청자위원회) ① 종합편성 또는 보도전문편성을 행하는 방송사업자는 시청자의 권익을 보호하기 위하여 시청자위원회를 두어야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 방송사업자는 각계의 시청자를 대표할 수 있는 자 중에서 위원회규칙이 정하는 단체의 추천을 받아 시청자위원회의 위원을 위촉한다.

③ 시청자위원회의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

*** 방송법 제88조**

제88조(시청자위원회의 권한과 직무) ①시청자위원회의 권한과 직무는 다음과 같다.

1. 방송편성에 관한 의견제시 또는 시정요구
2. 방송사업자의 자체심의규정 및 방송프로그램 내용에 관한 의견제시 또는 시정요구
3. 시청자평가원의 선임
4. 기타 시청자의 권익보호와 침해구제에 관한 업무

②시청자위원회의 대표자는 방송위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다.

*** 방송법 시행령 제64조**

제64조(시청자위원회의 구성 및 운영) ① 법 (제87조)의 규정에 의한 시청자위원회는 10인 이상 15인 이내의 위원으로 구성한다.

② 시청자위원회는 위원장 1인과 부위원장 1인을 두되, 시청자위원 중에서 호선한다.

③ 시청자위원회의 회의는 위원장이 소집하되, 정기회의는 매월 1회 이상, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있는 경우 또는 방송사업자가 요구한 경우에 이를 소집한다.

④ 시청자위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 시청자위원회를 설치한 방송사업자는 시청자위원회의 심의결과에 대하여 조치가 필요한 경우에는 그 처리에 관한 계획과 처리결과를 회의 종료 후 1월 이내에 시청자위원회 및 방송위원회에 각각 보고하여야 하며, 연간 시청자위원회의 운영실적을 다음 연도 1월 31일까지 방송위원회에 보고하여야 한다.

*** 방송위원회 시행규칙**

제24조(시청자위원 추천단체) 법 제87조제2항의 규정에 의하여 시청자위원을 추천할 수 있는 단체는 다음 각 호와 같다.

1. 초 · 중등교육법 및 고등교육법에 의한 각급 교육기관의 운영위원회 등 학부모단체
2. 소비자보호단체
3. 여성단체
4. 청소년관련 기관 또는 단체
5. 변호사단체
6. 방송 · 신문 등 언론관련 시민 · 학술단체
7. 장애인 등 사회소외계층의 권익을 대변하는 단체
8. 노동관련 기관 또는 노동단체
9. 연간 1회 이상 정기회의를 개최하는 경제단체 또는 문화단체

4 시청자 참여프로그램 운영지침

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 지침은 방송법 제69조 제7항, 동 법 시행령 제51조, 동 법 시행에 관한 방송통신위원회규칙(이하 '방송통신위원회규칙' 이라 한다) 제19조 및 한국방송공사(이하 'KBS' 라 한다)의 시청자참여프로그램 편성기준 등에서 정한 시청자참여프로그램(이하 '참여프로그램' 이라 한다)의 운영에 관한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(참여프로그램의 운영) KBS시청자위원회(이하 '시청자위원회' 라 한다)의 '시청자참여프로그램 소위원회' (이하 '참여프로그램소위' 라 한다)가 참여프로그램의 운영을 담당하며, 운영에 따른 행정업무는 KBS가 지원한다.

제3조(용어정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

① "방송신청"이란 시청자(개인 또는 단체)가 직접 제작한 참여프로그램 테이프와 방송신청 서류를 참여프로그램소위에 제출하는 것을 말한다.

② "방송신청인"이란 프로그램 제작을 업으로 하지 않는 개인과 비영리를 목적으로 설립한 단체를 말한다.

③ "선정"이란 방송신청된 참여프로그램을 참여프로그램소위가 심사한 후 채택하는 것을 말한다.

④ "편성신청"이란 참여프로그램소위가 선정한 프로그램을 KBS [열린채널]에 방송할 수 있도록 요청하는 것을 말한다.

⑤ "기술기준"이란 KBS의 방송 송출시의 기술기준을 말한다.

⑥ "제작지원금"이란 참여프로그램 제작에 소요된 제작비를 지원하는 비용을 말한다.

⑦ 삭제

제2장 참여프로그램 소위

제4조(권한과 직무) 참여프로그램소위의 권한과 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 참여프로그램의 접수, 선정 및 등급 심사

2. 참여프로그램의 편성 신청
3. 제작지원금 지급, 관리
4. 기타 시청자위원회 및 참여프로그램소위가 필요하다고 인정하는 사항

제5조(구성 및 선임) ① 참여프로그램소위는 위원장을 포함한 7인(시청자위원 4인과 외부전문가 3인)으로 구성하고 간사 1인을 둔다. 간사는 시청자위원회 운영 부서의 [열린채널] 담당자로 하며 의사결정에는 참여할 수 없다.

② 외부전문위원은 방송관련 시청자단체, 독립제작자 및 방송 유관기관의 추천을 받아 시청자위원회가 선임한다.

③ 위원장은 시청자위원회 위원 중에서 호선한다.

제6조(참여프로그램소위 위원의 임기) 위원의 임기는 시청자위원의 임기단위로 한다.

제7조(위원장의 직무) ① 위원장은 참여프로그램소위를 대표하고 참여프로그램소위의 업무를 주관하며, 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

② 위원장이 유고시에는 위원 중 연장자가 그 직무를 대행한다.

제8조(회의 및 보고) ① 참여프로그램소위는 매월 1회 정기회의를 개최하며, 다음 각 호의 경우에 임시회의를 개최한다.

1. 시청자위원회가 소집을 요구할 경우
2. 재적 위원 1/3 이상의 소집요구가 있을 경우
3. 기타 위원장이 필요하다고 판단할 경우

② 회의를 소집할 때에는 소집 7일 전에 회의일시 및 장소를 알리고 안건과 자료를 송부하여야 한다.

③ 참여프로그램소위의 운영결과는 매월 시청자위원회에 보고하여야 한다.

④ 참여프로그램소위의 회의내용에 대해서는 대외에 공개하지 않는 것을 원칙으로 한다.

⑤ 참여프로그램소위는 시청자들의 의견을 듣기 위해 간담회를 개최할 수 있다.

제9조(의사) ① 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 성립하고 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.

② 회의에 불참하는 위원은 서면으로 의견을 제시할 수 있으며 위원장은 서면의견을 의사에 반영할 수 있다.

제10조(참여프로그램소위 위원의 경비 등 지급) KBS는 예산의 범위 내에서 위원에게 심사에 필요한 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제3장 참여프로그램의 심사 및 운영

제11조(방송신청 및 제출서류)

① 방송신청 프로그램 길이는 장편(26분), 중편(13분), 단편(7분)으로 한다.

② 방송신청인은 완성한 프로그램 테이프의 복사본과 방송신청서를 제출하여야 하며 제출된 서류는 반환하지 않는다. 방송신청인이 미성년자일 경우에는 법정 대리인이 신청하여야 한다.

③ 개인별 연간 지급한도는 600만 원으로 한다.[별지 제1호] 및 [별지 제2호]서식

④ 방송신청인은 참여프로그램소위에서 선정된 프로그램을 송출용 테이프로 최종 편집을 하고, 다음 각 호의 서류를 추가로 갖추어 제출하여야 한다. 단, 송출용 테이프 최종편집은 KBS가 지원할 수 있다.

1. 서약서
2. 이행(지급)보증보험증권
3. 주민등록초본(개인의 경우), 단체 고유 번호증 또는 사업자등록증 사본(단체의 경우)
4. 예금통장사본(개인의 경우는 본인, 단체의 경우는 단체)
5. 기타 KBS의 회계 부서가 요구하는 서류

⑤ 제4항 각 호의 서류를 제출하지 않을 경우 제출 시까지 참여프로그램 소위는 편성신청을 보류할 수 있다.

⑥ 제출된 작품은 공중파 및 케이블 방송에서 방송된 적이 없어야 하며 과거 동 프로그램으로 방송발전기금을 지원받은 사실이 없어야 한다.

제12조(제작기준) ① 참여프로그램은 방송법 제5조(방송의 공적 책임)와 제6조(방송의 공공성과 공익성), 방송통신위원회가 제정한 방송 심의에 관한규정을 준수하여 제작되어야 한다.

② 참여프로그램은 특정 개인 또는 단체를 홍보하는 내용으로 제작되어서는 아니 되며, 참여프로그램 제작과 관련하여 어떠한 금품이나 향응 서비스를 제공받아서는 아니 된다.

③ 참여프로그램은 후원 및 협찬고지를 할 수 없다.

④ 참여프로그램에서 사용된 저작물은 방송신청인이 저작권을 소유한 저작물이거나 해당 저작권자로부터 사용허락을 받은 저작물이어야 하고, 무단사용에 따른 저작권침해가 야기되지 않는 저작물이어야 한다.

⑤ 방송신청인이 참여프로그램소위를 통하여 KBS에 제출하는 송출용 테이프는 기술기준에 적합하여야 한다.

제13조(참여프로그램 심사) ① 방송신청된 참여프로그램에 대하여 참여프로그램소위는 제12조에서 정한 제작기준을 근거로 심사하여 선정여부를 결정하고, 심사결과는 방송신청인에게 즉시 통보하여야 한다.

② (삭제)

③ 심사결과 선정되지 않은 참여프로그램 테이프는 방송신청인이 요구할 경우 반환한다. 단, 참여프로그램 심사 후 30일 이내에 반환되지 않은 테이프는 폐기할 수 있다.

제14조(제척사유) 참여프로그램소위 위원이 방송신청인과 민법 제777조의 규정에 의한 친족관계에 있는 경우와 또는 방송신청인과 직무상 관련이 있을 경우에는 해당사안에 대해 심사할 수 없다.

제15조(이행지급보증보험의 가입) ① 방송신청인은 참여프로그램의 내용과 관련하여 민사 · 형사상 등의 책임을 다하기 위해 '이행(지급)보증보험' 에 가입하여야 한다.

② 방송신청된 프로그램이 선정된 후 제출하는 '이행(지급)보증보험' 의 계약기간은 6개월로 하고 보험가입금액은 2천만 원으로 한다.

③ 삭제

④ 제2항의 이행(지급)보증보험 가입 시의 보험료는 제작지원금에 포함되어 지원한다.

제16조(이의신청) ① 방송신청인이 참여프로그램소위 심사 결과에 대해서 불복할 경우 그 사실을 안 날로부터 2개월 이내에 서면으로 시청자위원회에 이의신청할 수 있다.

② 시청자위원회는 이의신청을 접수한 날로부터 40일 이내에 처리하고 그 결과에 대해서는 지체 없이 참여프로그램소위와 방송신청인에게 통보하여야 한다.

③ 시청자위원회는 방송신청인이나 관계자를 출석하게 하여 의견을 진술하게 하거나 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

제17조(편성시간) KBS는 참여프로그램을 매월 100분 이상 편성하여야 한다.

제4장 참여프로그램의 제작지원금

제18조(선급금의 지원) 삭제

제19조(제작지원금의 지원) ① 개별 프로그램의 제작지원금은 다음 각 호와 같이 기준에 따라 심사하여 지급한다.

1. SA 등급
   가. 장편: 6,000,000원
   나. 중편: 5,000,000원
   다. 단편: 4,000,000원
2. A 등급
   가. 장편: 5,000,000원
   나. 중편: 4,000,000원
   다. 단편: 3,000,000원
3. B 등급
   가. 장편: 4,000,000원
   나. 중편: 3,000,000원
   다. 단편: 2,000,000원
4. C 등급
   가. 장편: 3,000,000원
   나. 중편: 2,000,000원
   다. 단편: 1,000,000원

② 제①항의 등급별 판정 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 프로그램 품질(참여프로그램의 취지에 부합하는 소재, 작품주제의 부각성 등)
2. 제작과정의 난이도(촬영기간, 제작투입물량 등)
3. 편집과정의 난이도(편집의 완성도 등)

제20조(제작지원금의 지급) 참여프로그램소위는 해당 프로그램 방송 후 45일 이내에 방송신청인이 지정하는 금융기관의 예금계좌로 제작지원금을 송금 · 지급한다.

제5장 참여프로그램의 책임 및 보칙

제21조(방송에 따른 책임) 방송신청인은 참여프로그램의 제작과정 및 내용과 관련하여 발생하는 모든 민사 · 형사상의 책임을 진다.

제22조(책임소재 및 의무사항 고지) 참여프로그램소위는 방송신청인에게 다음 각 호의 책임 및 의무사항을 고지하여야 한다.

1. 방송신청인이 참여프로그램의 내용과 관련하여 민사 · 형사상 등의 책임문제가 발생할 경우에 일체의

법적 책임을 진다는 사실

2. 본 지침을 위반하는 방송신청인은 향후 참여프로그램의 신청을 제한받게 된다는 사실

3. 수익 또는 영리를 목적으로 제작하지 않아야 한다는 사실

4. 기타 참여프로그램 소위가 정하는 사항

제23조(저작권) 방송된 참여프로그램의 저작권은 방송신청인에게 있으며, KBS는 정보제공과 홍보를 위해 참여프로그램을 KBS 홈페이지에 게시하고, KBS가 운영하는 채널을 통해 방송할 수 있다.

제24조(보칙) 이 지침에서 정하지 아니한 사항은 방송법, 방송법시행령, 방송법 시행에 관한 방송통신위원회 규칙을 준용한다.

부 칙

이 지침은 2001년 4월 4일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2002년 11월 22일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2003년 4월 17일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2003년 8월 20일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2005년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2005년 9월 16일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2006년 2월 16일 이후 방송되는 참여프로그램부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2007년 4월 19일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2007년 11월 15일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2010년 3월 18일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2010년 10월 21일부터 시행한다.

부 칙

이 지침은 2011년 10월 21일부터 시행한다.

이 지침에서 정해 둔 제작지원금은 2011년 10월 21일 이후 지급되는 9월 방송분부터 소급 적용하고, 이행보증보험은 계약 일을 감안하여 11월 방송분부터 적용한다.

5 뉴스 옴부즈맨 운영기준

제정 2011. 11. 18. 개정 2012. 7. 1

제1조(목적) 이 기준은 한국방송공사의 뉴스 옴부즈맨 위원회(이하 "위원회"라 한다)와 옴부즈맨 프로그램(이하 "프로그램"이라 한다) 운영에 관한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(위원회 구성) ① 위원회는 국내 미디어 관련 학회로부터 추천 받은 4인 이상으로 구성하고 법률 자문을 위한 변호사 1인과 간사를 둔다. 간사는 운영부서의 프로그램 제작진이 한다.

② 별도의 위원장은 두지 않는다.

③ 변호사와 간사는 의사에 참여하지 않는다.

제3조(위원회의 직무) ① 옴부즈맨 프로그램에서 방송 할 내용(아이템, 방향 등)을 선정하며 방송 아이템은 KBS에서 방송 된 뉴스 프로그램 및 이에 대한 시청자의 의견 등을 검토, 수렴하여 선정한다. 다만, 내용 선정 전 제작진과 협의한다.

② 매월 정기회의 개최 시, 한 달간의 뉴스에 대한 모니터 내용을 보고서로 제출하여야 한다.

③ 매월 1회 방송되는 프로그램에는 위원 중 1명 또는 2명이 출연하여 옴부즈맨 활동 결과를 공개한다. 방송에 출연하는 옴부즈맨 위원은 위원회에서 선정한다.

제4조(의견청취 등) ① 위원회는 위원회의 직무수행을 위하여 필요한 경우에는 관련 임직원의 의견을 청취하거나 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다. 다만 공사는 비밀유지의무 등 방송법 및 회사 사규에 위반되는 경우, 타인의 권리를 침해하는 경우, 공사의 정당한 이익을 해할 우려가 있는 경우 등 특별한 사유가 있으면 자료를 제출하지 않을 수 있다.

② 옴부즈맨 위원은 직무상 알게 된 공사의 비밀을 누설하여서는 안 된다.

제5조(옴부즈맨 위원의 위촉 및 임기) ① 옴부즈맨 위원은 미디어 관련 국내 학회로부터 회원 중 논문 및 활동경력이 우수하거나 저널리즘 또는 기자 경험이 있는 자를 추천 받아 사장이 위촉한다.

② 옴부즈맨 위원의 임기는 1년으로 하되 1회에 한해 연임할 수 있다.

③ 사장은 위원 중 결원이 생긴 때에는 해당 학회의 추천을 받아 후임자를 위촉하여야 한다. 다만, 위원의 잔여임기가 6개월 미만인 경우에는 후임자를 선임하지 아니할 수 있다. 임기 중 결원이 생긴 경우 후임자의 임기는 전임자의 잔여 임기로 한다.

④ 옴부즈맨 위원은 중대한 법령위반 행위 등으로 방송출연이 불가능하거나 제4조 제2항의 의무를 위반한 경우를 제외하고는 임기 중 해촉 되지 않는다.

제6조(회의) ① 위원회는 매월 1회 정기회의를 소집한다.

② 임시회의는 필요시 개최 한다.

제7조(방송 아이템의 선정 및 제작) ① 방송 내용은 타인의 명예 등 인격권을 침해하지 않아야 하며, 프로그램은 방송 프로그램 심의규정을 준수하여 제작되어야 한다.

② 방송 아이템으로 선정된 뉴스 프로그램에 대해서 해당 취재진의 반론 기회를 보장하고, 이를 방송에 반영하여야 한다.

③ 방송 후, 텍스트로 된 프로그램 내용을 KBS홈페이지에 공개하여야 한다.

④ KBS는 프로그램 제작진을 통하지 않고 옴부즈맨 위원들과 개별적으로 접촉할 수 없다.

제8조(수당) 옴부즈맨에게는 예산의 범위 안에서 자료 수집비 및 자문을 위한 수당과 여비를 지급 할 수 있다.

부 칙

이 기준은 2011년 11월 부터 시행한다.

6 KBS고충처리인 운영지침

■ **문서번호 :** 시청자서비스팀 – 179호(2009. 1. 28)

■ **작성근거 :** 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률 제6조 민원사무처리규정 제15조

제1조(목적) 이 지침은 「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」 제6조에 따라 언론피해의 자율적 예방 및 구제를 위해 고충처리인을 두는 데 있어 자격 · 지위 · 신분 · 임기 및 보수 등에 관한 사항을 정하여 효율적으로 운영하기 위한 것을 목적으로 한다.

제2조(권한과 직무) 고충처리인의 권한과 직무는 다음과 같다.

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

제3조(독립성) 한국방송공사(이하 '공사' 라 한다)는 고충처리인의 자율적 활동을 보장하여야 하고 정당한 사유가 없는 한 고충처리인의 권고를 수용하도록 노력하여야 한다.

제4조(자격) 공사에 15년 이상 재직한 직원 중에서 시청자서비스업무를 주관하는 본부장이 지정하는 3인 이내의 고충처리인을 두어야 한다.

제5조(지위) 고충처리인의 지위는 다음과 같다.

1. 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률 제6조에서 정한 KBS 고충처리인
2. 시청자위원회 권리보호소위원회의 간사

제6조(임기) 고충처리인의 임기는 1년으로 하되, 연임할 수 있다. 다만, 동일 고충처리인이 연임시 별도 임명하지 않으나 고충처리인이 퇴직 또는 타부서로 인사발령이 날 경우 후임자 임명과 동시에 임기가 종료되는 것으로 한다.

제7조(보수) 고충처리인의 보수는 다음과 같다.

1. 고충처리인의 보수는 공사 보수규정에 따른다.
2. 공사는 고충처리인이 제2조의 직무를 수행하는데 필요한 소정의 활동비를 지급할 수 있다.

제8조(고충처리 절차) 고충처리 절차는 민원사무처리규정 제15조에 의거 다음과 같이 처리한다.

1. 고충처리인은 별첨 「고충처리신청서」를 접수할 경우 내용 등을 검토하여 직접 처리하거나 관련부서의 협조가 필요한 경우 이첩하여 해결방안을 강구토록 통보 등의 조치를 취하여야 한다.
2. 관련부서에서 요청 기간 내에 처리하지 않거나 처리내용이 미흡하다고 판단될 경우 시청자권리보호소위원회의 안건으로 상정하여 심의할 수 있다.
3. 시청자권리보호소위원회는 시청자위원회 정례회의에서 고충처리에 대한 결정사항을 수용하도록 해당 부서장에게 권고할 수 있다.
4. 해당 부서장은 특별한 사유가 없는 한 시청자위원회의 권고사항을 수용하도록 하여야 하며, 처리결과는 고충처리인에게 통보하여야 한다.
5. 고충처리 사항은 시청자평가프로그램 등을 통해 공표할 수 있다.

제9조(기타사항)

1. 이 지침에서 정하지 않은 사항은 사장이 별도로 정할 수 있다.
2. 공사는 고충처리인의 연간 활동실적은 익년도 2월말까지 홈페이지에 공표한다.

부칙

1. (시행일) 이 지침은 2009년 2월 1일부터 시행한다.
2. (경과조치) 이 지침 시행 전에 임명된 고충처리인은 이 지침에 의한 것으로 본다.

(첨부)

고 충 처 리 신 청 서

신 청 인	성 명		주민등록번호	
	전 화 번 호		핸드폰 번호	
	주 소			
	이메일주소			
방 송 채 널 명		방 송 일 시	년 월 일(요일), 시	
프 로 그 램 명				
피 해 사 실	※ 6하 원칙에 의거 상세하게 기록(부족할 경우 별지 사용 가능)			
요 구 사 항				

위에 기재한 내용은 사실임을 확인하며 고충처리를 신청하니 조치하여 주시기바랍니다.

년 월 일

신청인 : (인)

KBS 고충처리인 귀하

※ 증거서류 : 피해사실을 입증할 수 있는 근거서류 첨부

7 정보공개심의위원회 구성 및 운영기준

1. **목적** : 한국방송공사 정보공개심의위원회(이하 '위원회'라 한다)의 구성과 운영에 관한 사항을 명확히 정하는 것을 목적으로 함.
2. **기능** : 정보공개 여부 등 심의
3. **심의사항**
   가. 공개 청구된 정보의 공개여부를 결정하기 곤란한 사항
   나. 이의신청
   다. 기타 정보공개제도의 운영에 관한 사항
4. **구성** : 위원장 포함 7인
   ○위원장 : 시청자본부장
   ○위원 : 감사실장, 편성국장, 편집주간, 교양국장, 기술전략국장, 법무실장
   ※ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사를 두며, 간사는 운영부서장인 시청자권익보호국장이 됨.
5. **개의 및 의결** : 구성원 3분의 2 이상의 출석으로 성립되며, 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 의결함.
6. **소집 및 부의절차** : 처리부서의 청구 또는 위원장이 필요하다고 판단할 경우 소집회의 개최 결정
   ※ 정보 공개여부 결정 : 청구를 받은 날부터 10일 이내
7. **의사록** : ① 위원회 심의과정과 그 결과를 기재한 의사록을 작성하여야 함.
   ② 의사록에는 위원장과 출석위원 전원이 서명 날인함.
8. **서면의결** : ①위원장은 보고 또는 토의를 요하지 아니하는 의안이나 긴급한 의안으로써 회의의 소집이 불가능하다고 인정할 때에는 서면의결에 의해 결정할 수 있음.
   ② 서면의결에 의하여 의안을 처리하고자 할 때에는 부의안과 함께 서면심의위원회 의사록을 작성하여 각 위원에게 회부하여 찬성여부 표시로 의사결정을 하여야 함.
   ③ 서면 의결시의 의결방법 및 부의 절차는 서면의사록에 서명 날인함.
9. **의결사항 통보 및 의결서 보존** : ① 간사는 위원회 의사록 및 부의원안 등 의결서를 보존하여야 함.
   ② 위원장은 위원회 의결사항을 서식에 의하여 청구부서에 지체없이 통보하여야 함.

제 차 정보공개심의위원회 소집통보서

아래와 같이 정보공개심의위원회의 소집을 통보합니다.

1. 일 시 : 20 년 월 일 시

2. 장 소 :

3. 상정부의 안건

가.

나.

다.

라.

20 년 월 일

위 원 장 (인)

위 원 귀하

제 차 정보공개심의위원회 의사록

(부의번호 호)

건 명			
상 정 자			
일 시			
장 소			
출석인원			
결석인원			
참 석 자			
회의전말		기 록 자	

위 의결의 명학을 기하기 위하여 연서 날인함

20 년 월 일

위원장	(인)
위원	(인)
위원	(인)
위원	(인)
위원	(인)
위원	(인)
위원	(인)

서면 정보공개심의위원회 의사록

(부의번호 호)

제 목 :

표제와 같은 별첨 사항을 서면 의결코자 하니 찬성여부를 다음에 날인 표시하여 주시기 바랍니다.

20 년 월 일

위 원 장 (인)

찬성함	반대함	의 견
위원장 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인)	위원장 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인) 위 원 (인)	
결 과		

위 결정을 인정함.

20 년 월 일

위 원 장 (인)

정보공개심의위원회 의결통보서

수 신 :

제 차 심의위원회(년 월 일)의 의결사항을 심의위원회 지침에 따라 별지와 같이 통보합니다.

20 년 월 일

위 원 장 (인)

8 KBS 방송제작가이드라인 중 '시청자서비스' 부문 지침

■ 시청자 서비스

공영방송은 곧 국민이 주인인 국민의 방송이다. 방송의 공공성, 공익성은 소유형태에 관계없이 어떤 방송에도 요구되는 가치이지만 공영방송은 상업방송보다 훨씬 엄격하게 공공성, 공익성을 준수해야 할 책임을 지니고 있다. 오늘날과 같은 다매체 · 다채널 시대에도 세계 여러 나라에서 공영방송의 존재를 소중하게 생각하고 그 위상을 공고히 하려는 이유는 공영방송이 바로 이러한 역할을 수행할 수 있기 때문이다.

공영방송 KBS는 시청자가 부담하는 수신료에 의해 운영된다. KBS가 제공하는 각종 서비스는 수신료의 부담자인 시청자에게 환원되는 것이며, KBS가 제작하는 프로그램과 관련해서 제작자는 최종적으로 시청자에게 책임을 진다. 따라서 KBS의 방송제작자는 시청자에 대한 봉사를 최우선으로 하여 프로그램의 제작과 서비스에 임해야 한다.

1) 시청자 존중

① 방송제작자는 시청자에게 참여의 기회를 확대하고 시청자의 의견을 프로그램에 반영하기 위해 최선을 다해야 한다.

② KBS는 시청자에게 방송에 관해 다양하고 의미 있는 교육의 기회를 제공해야 한다.
이를 실천하기 위해 시청자 업무 전담부서를 두고 적극적으로 대처한다.

③ 시청자 부서는 다양한 방법으로 시청자의 의견을 최대한 수렴하고, 특히 접수된 민원이나 불만사항은 신속히 처리해야 한다.

④ 시청자 부서는 시청자 의견을 정리해 제작부서 등 해당 부서에 통보하고, 해당 부서는 통보된 사항을 최대한 업무에 반영토록 한다.

⑤ 시청자의 시각을 대변하는 옴부즈맨 프로그램의 편성을 의무화하고 옴부즈맨 프로그램은 시청자의 의견을 성실히 반영토록 한다.

⑥ KBS의 모든 부서 종사자들은 시청자와 관련된 업무를 친절하고 성의있게 처리해야 한다.

2) 시청자 항의처리와 서비스

(1) 전화 통화

① KBS는 시청자가 주인임을 인식해 상담 전용전화를 이용하여 시청자들이 편리하게 문의할 수 있도록 대책을 강구해야 한다.

② 시청자의 전화 가운데 방송에 대한 항의나 의견, 문의, 정보 제공 등과 관련된 전화는 상담실에서 주로 처리하며, 필요한 경우 해당 부서를 안내 한다.

③ 시청자 상담실은 연중무휴로 운영하며, 시청자 상담원이 근무하지 않는 시간은 음성 사서함 시스템(VMS)을 활용해 24시간 서비스한다.

(2) 인터넷 홈페이지 운영

① 인터넷 홈페이지를 운영해서 시청자 서비스를 실시하고 시청자의 의견을 수렴하여 편성 및 제작에 반영토록 한다.

② 인터넷 서비스는 KBS 소식을 비롯해 프로그램, 각종 생활정보, KBS 견학, 사업 및 행사, 방청 안내 등 다양한 시청자 서비스를 제공한다. 제작자는 이를 통해 시청자에게 프로그램에 관한 풍부한 정보를 제공하도록 노력해야 한다.

③ 인터넷을 통해 접수되는 의견은 간혹 전체 시청자의 의견을 적절하게 반영하지 않는 수가 있다. 따라서 방송 제작자가 인터넷을 통해 접수된 시청자의 의견을 프로그램 제작에 활용할 때는 주의해야 한다.

(3) 시청자 요구 및 항의 전화의 대응

① 시청자의 전화를 받는 KBS의 모든 직원은 방송에 관한 시청자의 요구와 항의에 대해 최대한의 예의를 갖추고 신속하고 친절하게 응답해야 한다. 또한 어떠한 경우라도 시청자와 마찰이 없도록 노력해야 한다.

② 사죄 요구나 명예훼손에 대한 이의 제기 등의 문제는 상담자가 직접 대응하지 않는다. 신속히 해당부서를 안내하고 책임자에게 보고해 처리한다.

③ 항의를 받은 방송 담당자의 이름은 취재원의 보호, 신변안전 등을 고려하여 알려주지 않는 것을 원칙으로 한다.

④ 모든 시청자의 의견을 존중하고 그 내용에 책임을 지도록 상대의 이름, 주소를 파악해 둔다.

⑤ 당파, 종파, 단체조직, 공공기관, 폭력단 등에 대한 대응은 책임자에 일임한다.

⑥ 음주자, 욕설, 반말 등 언어 폭력을 쓰는 시청자의 전화는 정중히 거절한다.

⑦ 시청자가 담당자에게 직접 전화를 하고 싶다고 요청하는 경우에도 가급적 상담자가 스스로 처리하되, 특별한 경우에는 해당 부서나 관계자의 전화를 안내해 준다.

2012년 KBS 시청자상담 백서

발 행 인 : 길환영
기획 · 편집 : 고영규, 홍성민, 정동욱, 변성준(시청자서비스부)
자 료 조 사 : 우보배
발 행 처 : KBS(시청자권익보호국)
서울특별시 영등포구 여의공원로 13(여의도동) (150-790)
전화 : 02-781-2690, 팩스 : 02-781-2229
시청자상담실 홈페이지 : http://iaudience.kbs.co.kr
발 행 일 : 2013년 4월 1일
인 쇄 : 남강기획인쇄(주)

〈비매품〉