**< 고충처리인 활동 현황 (2020년) >**

헤럴드는 독자 의견을 충실히 반영하고 언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률에 따라 언론보도에 대한 피해를 자율적으로 예방하고 구제하기 위해 고충처리인 제도를 시행하고 있습니다.

고충처리인은 메일 및 전화, 팩스, 우편 등을 통해 내용을 접수하고 콘텐츠에 오류가 있거나 개인의 명예, 법익을 침해한 것으로 판단될 경우 곧바로 관련 부서에 통보하고 조치하도록 하는 등 독자 의견 수렴 및 피해 구제를 위해 노력하고 있습니다.

다음은 고충처리인의 2020년 활동 내용입니다.

2020년 콘텐츠와 관련해 이메일 등을 통해 접수된 민원은 21건이었습니다.

대표적인 처리 사례는 다음과 같습니다.

- 2015.9.1일자 본사 홈페이지에 게재된 방송인 조원석을 다룬 기사와 관련해 조원석이 무혐의 처분을 받아 기사를 삭제해달라고 요청해 해당 부서에 전달하고 판단해 조치하도록 함.

- 2020.2.18일자 본사 홈페이지에 게재된 「코로나에 막힌 베이비페어…메뚜기 베이비페어 뜬다」와 같은 날 「코로나19가 바꿔놓은 베이비페어 新풍경… ‘메뚜기 할인’부터 ‘온라인 베이비페어’까지」등 2개의 기사에 쓰인 ‘베페’라는 단어가 특정 업체의 브랜드를 지칭할 수 있어 이에 대한 수정을 요청해와 관련 부서에 전달하고 조치토록 함.

- 2020.2.25일자 본사 홈페이지에 게재된 「안양서도 확진자 30대 여성 2명 또 발생..총 4명」제목의 기사와 관련해 안양시에서 기사에 노출된 어린이집은 확진자의 동선과 무관하며 확진자의 자녀가 다니는 곳으로 어린이집의 피해가 크고, 방송통신위원회가 ‘코로나-19 중앙재난안전대책본부 회의’에서 14일이 지난 확진자 동선정보 삭제를 요청한 바 있다며 관련 기사 삭제를 요청. 해당 부서에 내용을 전달하고 조치토록 함.

- 2020.6.19일자 본사 홈페이지에 게재된 「“돼지도 코로나19 걸릴 수 있다”…육류의 코로나19 매개체 가능성 우려」제하의 기사와 관련, 한돈자조금관리위원회에서 기사 제목이 육류 섭취를 통해 코로나19가 전파될 수 있다는 내용으로 오인할 수 있어 이에 대한 수정을 요청, 관련 부서에 전달하고 조치토록 함.

- 2016.1.11일자 본사 홈페이지(헤럴드팝)에 게재된 「'2580', 스베누 집중조명에 SNS 막말 재조명 "안어울리는 것들이…"」제하의 기사와 관련, 보도 내용 중 논란이 된 게시물 작성자가 고충인으로 오해를 받을 수 있고 고충인에 대한 명예훼손 또는 권리침해가 될 수 있어 게시 중단을 요청, 관련 부서에 전달하고 조치토록 함.

- 2018.6.8일자 본사 홈페이지에 게재된 「화장대 위 ‘하다라보 고쿠쥰’ 위험해요…반품 어떻게?」제하의 기사와 관련, 고충회사가 현재 판매하고 있는 상품은 문제 성분을 함유하지 않고 있고 2018년 서울지방식품의약품안전청에 소명자료를 제출해 정정∙철회된 내용이라며 회사명, 제품명, 사진 삭제를 요청. 해당 부서에 전달하고 조치토록 함.