

# 텔레비전 및 라디오 프로그램 에 대한 BSA 민원 처리 절차 안내

## 어떤 프로그램에 대해 민원을 제기할 수 있나요?

뉴질랜드의 텔레비전이나 라디오에서 방송되는 프로그램이면 어떤 것이든 민원을 제기할 수 있습니다.

## 언제 민원을 제기할 수 있나요?

방송일로부터 **20 영업일** 이내에 민원을 신청해야 합니다. 방송이 나가기 전에는 민원을 제기할 수 없습니다.

## BSA에서는 어떤 것에 대한 민원을 받아주나요?

- |   |   |
|---|---|
| ✓ 지상파 텔레비전 프로그램   | ✗ 광고(광고 심의 위원회에 문의)   |
| ✓ 유료 텔레비전 프로그램  | ✗ 프로그램 편성(해당 방송사에 문의)   |
| ✓ 라디오 프로그램  | ✗ 방송사 웹사이트(해당 방송사에 문의)  |
| ✓ 다시 보기/듣기로 시청/청취한 프로그램(원래 텔레비전/라디오 방송의 세부 정보를 제출할 수 있고 맨 처음 방송일로부터 20 영업일 이내에 민원을 신청할 수 있는 경우에 한함) | ✗ 다시 보기/듣기로 시청/청취한 프로그램 - 원래 텔레비전/라디오 방송의 세부 정보를 제출할 수 <b>없는</b> 경우(해당 방송사에 문의) |
| ✓ 텔레비전이나 라디오의 선거 광고(선거 기간 중)  | ✗ 텔레비전이나 라디오로 나가지 않고 방송사 웹사이트에 게재된 뉴스나 시사물(온라인 미디어 심의 위원회에 문의)                  |
|   | ✗ 기타 인터넷 콘텐츠(해당 제공자에게 문의)   |

## 어떤 문제에 대해 민원을 제기할 수 있나요?

다음 문제에 대해 민원을 제기할 수 있습니다.

- |             |          |
|-------------|----------|
| • 품위 및 건전성  | • 술      |
| • 프로그램 정보   | • 균형성    |
| • 어린이 보호    | • 정확성    |
| • 폭력성       | • 사생활 보호 |
| • 법과 사회질서   | • 공정성    |
| • 차별 및 명예훼손 |          |

이러한 문제는 이 요강집이나 저희 웹사이트에 나오는 방송 실천 요강에 자세히 설명되어 있습니다. 각각의 요강에 담긴 기준과 지침은 프로그램이 방송된 매체(라디오, 지상파 텔레비전, 유료 텔레비전)에 따라 약간씩 차이를 보입니다. 선거 프로그램에 대해서는 별도의 요강이 마련되어 있습니다.

## 어떻게 민원을 신청하나요?

BSA 심의를 받기 위해서는 '공식 민원'이어야 합니다. 주요 방송사의 연락처 정보는 BSA 웹사이트 [www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz)에서 확인할 수 있습니다.

단순히 해당 방송사에 불만이 있다는 사실을 알리고자 한다거나 이것이 BSA에 까지 올 수 있는 문제가 아니면 '비공식 민원'으로 간주됩니다.

공식 민원은 먼저 해당 방송사에 넣어야 합니다(단, 사생활 보호나 선거 프로그램과 관련된 민원은 BSA에 바로 신청 가능). 주요 방송사의 연락처 정보는 BSA 웹사이트 [www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz)에서 확인할 수 있습니다.

가장 간단한 민원 접수 방법은 온라인 신청서를 작성해 제출하는 것입니다. 주요 방송사는 대부분 웹사이트에 온라인 민원 신청란을 마련해 두고 있습니다. 저희 웹사이트를 통해 각 방송사의 온라인 민원 신청란으로 갈 수 있습니다 (*지금 방송사에 민원 신청을 할 준비가 된 경우* 참조). 해당 방송사에 온라인 민원 신청란이 마련되어 있지 않은 경우에는 BSA의 온라인 신청서를 이용하면 됩니다 (*방송사를 찾을 수 없는 경우* 참조).

공식 민원 처리 절차는 시간이 걸릴 수 있습니다. 즉시 답변을 듣거나 바로 해결이 되기는 어렵습니다. 방송사 민원 제기에 이어 BSA 심의 절차를 거치면 최종 결정이 날 때까지 최초 방송일로부터 여러 달이 걸릴 수 있습니다.

## '공식 민원'이 되기 위해서는 어떤 요건이 필요하나요?

일정한 요건이 충족되어야 공식 민원이 됩니다. 공식 민원의 요건:

- 서면이어야 합니다.
- 'formal complaint'(공식 민원)임을 명시해야 합니다.
- 방송일로부터 20 영업일 이내에 해당 방송사에 접수해야 합니다.
- 다음 세부 사항이 포함되어야 합니다.
  - 방송일
  - 방송 시간
  - 프로그램 이름
  - 해당 프로그램을 방송한 채널이나 방송국
  - 위배했다고 생각하는 방송 기준
  - 기준 위배라고 생각하는 근거

## 방송사에 공식 민원을 제기하면 어떻게 처리되나요?

방송사는 **20 영업일** 이내에 신청인 주장의 타당성 여부(즉, 해당 프로그램이 기준을 위배했는지 여부)를 결정해 서면으로 통지하고, 만일 그 결정에 만족하지 않으면 BSA에 회부할 수 있는 권리가 신청인에게 있음을 고지합니다. 방송사는 **40 영업일**까지 답변 기한을 연장할 수 있습니다. 다만 첫 20 영업일 이내에 그 사실을 신청인에게 알려야 합니다.)

## 언제 BSA에 민원을 회부할 수 있나요?

다음과 같은 경우 다음 기간 이내에 BSA에 민원을 회부할 수 있습니다.

### 회부할 수 있는 경우

방송사의 결정이 만족스럽지 않을 때

방송사가 신청인 주장의 일부 또는 전부가 타당하다고 인정했지만 그에 대한 방송사의 시정 조치가 마음에 들지 않을 때

방송사가 민원 접수일로부터 20 영업일 이내(방송사가 서면으로 답변 기한 연장을 요청한 경우, 40 영업일 이내)에 답변을 하지 않았을 때

### 회부 기한

방송사의 결정을 통보받은 날로부터 **20 영업일** 이내

방송사의 결정을 통보받은 날로부터 **20 영업일** 이내

원래 방송일로부터 **60 영업일** 이내

## 어떻게 BSA에 민원을 회부하나요?

BSA에 서면으로 재심을 요청해야 합니다(우편이나 이메일 info@bsa.govt.nz).

또는 BSA 웹사이트 www.bsa.govt.nz에서 온라인으로 민원 회부 신청서를 작성해 제출해도 됩니다.

만일:

- 방송사의 결정이 불만스러우면 그 이유를 간략하게 설명해야 합니다.
- 답변을 받지 못했으면 저희가 회부 기한 요건의 충족 여부를 확인해야 하므로 처음 방송사에 민원을 신청했던 날짜를 기재해야 합니다.

## BSA에 민원을 회부하면 어떻게 되나요?

민원이 회부되면 BSA는:

- 신청인에게 서면으로 민원 처리 절차에 대한 간략한 설명을 합니다.
- BSA에 접수된 민원 신청서의 사본을 해당 방송사에 보내고 실제 방송 자료, 그리고 이 민원과 관련해 방송사와 신청인 사이에 오간 모든 서신의 사본을 제출해 달라고 요청합니다.
- 방송사가 제출한 자료에 대해 신청인에게 의견 표명 기회를 부여합니다.
- 언제 심의에 들어가서(모든 자료를 받은 후) 언제쯤 결정을 통보하게 될지 신청인에게 알려줍니다.

약 5주에 한 번씩 심의위원회 회의가 열려 접수 민원들을 심의합니다. 대부분의 민원은 단 한 차례 회의에서 결론이 나고, 그 회의일로부터 20 영업일 이내에 신청인에게 결과가 통지됩니다.

어떤 민원은 복잡합니다. 그래서 추가 자료를 모으고 제재 명령을 검토하거나 최종 결정을 내리는 데 좀 더 시간이 걸릴 수 있습니다. 이 경우에는 BSA 담당자가 계속해서 신청인에게 진행 추이를 알려줍니다.

BSA에 민원이 회부된 시점으로부터 최종 결정이 내려질 때까지는 보통 몇 개월이 걸리며, 복잡한 사안이거나 추가 자료가 필요한 경우에는 이보다 더 시간이 걸릴 수 있습니다.

## 신청인의 이름이 나오지 않게 할 수 있나요?

BSA의 서면 결정서에는 신청인의 이름이 들어가고 BSA 웹사이트에 그 결정문이 게시됩니다.

심의위원회는 사생활 침해와 관련된 민원을 처리할 때나 기타 예외적인 경우에 한해서만 이름 비공개 요청의 수락 여부를 검토합니다. 이름이 공개되지 않는 사례는 보기 드뭅니다.

이름이 나오지 않게 해야 할 특별한 사유가 있으면 BSA에 서면으로 요청하시기 바랍니다. 결정서가 발표되기 전까지는 언제든지 이름 비공개 요청을 할 수 있습니다.

이름 비공개 요청을 받아들이지 않을 경우, 저희는 그 사실을 신청인에게 통지해 민원을 취소할 수 있는 기회를 줍니다.

## BSA는 어떤 명령을 내릴 수 있나요?

신청인의 주장이 타당하다고 인정될 경우 BSA는 제재 명령을 내릴 수 있습니다.

명령을 검토 중일 경우 BSA는 명령을 내려야 할지, 그리고 어떤 명령이면 합당할지에 대해 신청인과 방송사에 의견을 제출해줄 것을 서면으로 요청합니다. 그 다음, 제재 명령을 내릴지 여부를 결정하고 최종 결정서를 발표합니다. 방송위원회는 양 당사자의 제출 의견을 검토하는 한편, 다음 사항을 비롯해 여러 가지 요인을 고려합니다.

- 기준 위배의 심각성 정도 및 신청 민원의 제반 측면 중 타당하다고 인정되는 측면의 수
- 개인이나 전체 시청자/청취자에 끼친 피해 정도
- 해당 기준의 목표
- 그 민원과 관련된 방송사의 태도와 조치(방송사가 신청인의 주장을 인정했거나 피해 경감 조치를 취했는지 여부, 또는 방송사가 기준 위배 주장을 반박했거나 그 피해를 악화시켰는지 여부 등)
- 해당 결정이 이 위배 행위에 대한 충분한 구제 수단이 되고 다른 방송사에도 준거 지침이 될 것인지 여부, 또는 의미 있는 구제 수단이 되고 다른 방송사에도 메시지를 보내려면 무언가 더 필요한지 여부
- 유사한 사례에 대한 과거 결정이나 명령

가장 흔한 결정:

- 방송에서 위배 사실 공표(정정문, 결정서 요지, 사과문 등)
- 최고 \$5,000의 심의 비용 부담(결국 정부에 내는 벌금과 마찬가지로)
- 사생활 침해에 대해 최고 \$5,000 보상
- 신청인의 합당한 법률 비용에 대해 일정 부분 보상

## BSA에서 결정을 내리면 어떻게 되나요?

신청인과 방송사에 서면 결정서가 송부됩니다. BSA는 결정서가 일반에 공개될 때까지 며칠 동안 결정 내용을 비밀에 부치도록 신청인에게 요청합니다.

결정서는 BSA 웹사이트와 월간 BSA 뉴스레터에 게재됩니다. 때때로 BSA는 흥미로운 결정에 대해 보도자료를 내기도 합니다. BSA는 절대로 신청인의 연락처 정보를 언론에 공개하지 않습니다.

## BSA의 결정에 불복해 제소할 수 있나요?

그렇습니다. 양 당사자(방송사와 신청인) 중 어느 쪽이든 BSA의 결정에 불복할 경우, 결정일로부터 1개월 이내에 고등법원에 제소할 수 있습니다.

방송사가 고등법원에 제소하는 경우, 신청인은 피제소자로 적시되지만 직접 소송에 개입하지는 않아도 됩니다.

자세한 정보는 BSA 웹사이트 [WWW.BSA.GOV.NZ](http://WWW.BSA.GOV.NZ) 에서 확인할 수 있습니다.