

'17년 11월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : CJ오쇼핑

1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
'17. 11. 17.	CJ오쇼핑 회의실	9/10	6/6	

- 시청자위원 불참자 : 최애연 위원
- 방송사 주요참석자 : 대외협력담당, 방송심의팀장, 전략지원팀장
문화디지털사업팀장, 서비스콘텐츠팀장, 여행상품 담당MD

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구(건수)

방송편성	방송프로그램	자체심의규정	합 계
	3		3

나. 사업자 반영(건수)

구 분	수 용	의견참고	반 론	합 계
건 수	3			

다. 의견제시 또는 시정요구에 대한 조치내용

구 분	의견제시 또는 시정요구 내용	조치내용	제시 월
계	6건	6건	
방송 프로그램	프로그램 <강주은의 굿라이프>는 진행자 '강주은'씨의 비문사용이 문제 있음	해당 프로그램 제작진에게 이를 통보 후 진행자의 언어사용에 대한 주의 전달 및 추가교육 진행 예정 임. <프로그램 '강주은의 굿라이프'><17. 10월 조치>	'17.10월
방송 프로그램	프로그램 <이도 도자기>에서 사이즈에 대해서 "대/중/소"가 아닌 정확한 무게, 지름 등에 대한 정보가 더 자주 노출되어야 함.	프로그램 진행 시 멘트, 간판메모, 확대경을 통해 소비자가 제품 실 사이즈를 쉽게 파악할 수 있는 방법 강구 <프로그램 '이도 도자기'><17.10월 조치>	'17.10월
방송 프로그램	프로그램 <휘슬러 발렌시아 냄비>는 제품 선택에 있어 브랜드 인지도가 매우 중요한데 브랜드에 대한 자세한 안내가 필요.	휘슬러는 대중적으로 잘 알려진 브랜드라 브랜 소구에 치중하지 않았던 것이 사실 임. 향후 브랜드를 모르는 고객을 위해 관련 설명 강화 예정. <프로그램 '휘슬러 발렌시아 냄비'> <17.10월 조치>	'17.10월
방송 프로그램	프로그램 <시메오 티메이크>는 "차"라는 여유로운 이미지의 제품 특성과 부합되게 차분한 연출이 필요 지나치게 방송이 방방 뜨는 분위기라 상품 컨셉과 동떨어짐.	상품판매 방송 특성상 분위기를 띄우는 방향으로 연출 및 기획을 하나 향후 상품의 컨셉을 고려하여 진행하도록 연출진에 전달. <프로그램 '시메오 티메이크'> <17.10월 조치>	'17.10월
방송 프로그램	프로그램 <쿠첸 전기레인지>는 안전성 강조를 위해서 전기레인지 위에 티슈를 올려놓은 설정이 다소 위험해 보임	시청자가 보기에 불편하고 위험한 시연은 제작진 전달하여 즉시 시정조치 하겠음. <프로그램 '쿠첸 전기레인지'> <17.10월 조치>	'17.10월
방송 프로그램	프로그램 <필립스 칫솔세트> 는 출연자의 "누나" 호칭, "스튜핏"이라는 유행어, "백퍼/강추" 용어 사용 등 출연진의 방송 언어 주의가 필요.	방송 출연진에 언어사용 관련 시청자 위원님의 지적에 공감하며 적극적인 출연진 교육을 통해 이를 보완하겠음. <프로그램 '필립스 칫솔세트'> <17. 10월 조치>	'17.10월

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요청내용	조치내용	조치일자	비 고

3. 기타사항

가. 시청자위원회 관련 정보 공개 사항

요청자(단체)	공개내용	공개방법
CJ오쇼핑 홈페이지	시청자위원회 월간 운영실적	인터넷

나. 시청자위원 명단

(임기 : '17. 09. 26. ~ '19. 09. 25.)

구분	성명	전·현직	추천단체	추천부문	비고
위원장	김상훈	인하대 언론정보학과 교수	인하대학교 언론정보학과	언론단체	
부위원장	최애연	소비자교육중앙회 소비자국장	소비자교육중앙회	소비자보호단체	
위원	김수연	한국소비자 연맹 시장조사팀장	한국소비자연맹	소비자보호단체	
위원	허경옥	한국소비문화학회장	한국소비문화학회	여성단체	
위원	허동원	아시아교류협회 대표	아시아교류협회	청소년단체	
위원	강신욱	법무법인 세종 TMT팀장 변호사	법무법인 세종	변호사단체	
위원	안정민	한림대학교 법학과 교수 변호사	경찰법학회	변호사단체	
위원	김성철	고려대 미디어학부 교수	고려대학교 미디어학부	언론단체	
위원	유선애	까리따스 방배종합복지관장	까리따스 방배종합복지관	소외계층단체	
위원	최범식	대한사회복지회 경영전략부장	대한사회복지회	소외계층단체	
변 동 사 항					
위원					
위원					

의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	프로그램 <미국 동부/케나다 퀘백 여행>은 1. 투숙 호텔, 항공편 안내 등 여행지를 디테일하게 소개하는 화면은 좋음 (김성철 위원, 안정민 위원, 유선애위원, 최범식 위원, 허동원 위원) 2. 여행 중 쇼핑코스 경유 및 추가비용에 대한 좀 더 상세한 설명이 이뤄야 한다. (김상훈 위원, 김수연 위원, 허경옥 위원) 3. 가을/겨울 여행 상품이나 자료화면은 여름 배경을 보여주고 있어 매칭이 되지 않음 (김상훈 위원) 4. 타겟층이 모호한 방송, 지나치게 식사, 호텔전망 등 혜택만 강조하는 경향이 있음 (김성철 위원) 5. “나이아가라 폭포 전경이 보이는 호텔 만족도 1,000%” 등 근거 부족 멘트는 자제해야 함. (김상훈 위원, 김수연 위원)	- 여행일정 및 추가비용 관련된 사항은 현재 확대경 등을 통해서 자막고지 되고 있으나 추가로 자막노출을 늘리는 등의 고객 인지도를 개선하는 작업을 실시하겠음. - 여행 시점의 계절과 다른 자료화면 노출에 대한 위원님들의 의견에 공감하며, 홈쇼핑 여행방송의 횟수 증가로 적절한 계절의 영상 노출이 어려움. 향후 다양한 계절의 영상을 준비하여 현실감 있는 자료화면으로 방송 운영하도록 하겠음. - 출연진의 과도한 표현은 제작진 책임아래 주의/계도하겠음.	○		
방송 프로그램	프로그램 <이태리 일주>는 1. 금 번 살펴본 여행 상품 중예선 가이드/호텔 설명에 있어서 가장 나았음 (허경옥 위원) 2. 진행자가 상품 체험을 했다면 좀 더 설득력이 있었을 것이고, 자막과 영상의 비 매칭은 개선 필요(김상훈 위원, 강신욱 위원) 3. 필수정보 소개 멘트가 너무 빠르고 글씨도 작아서 인지하기 어려움 (김성철 위원, 김수연 위원) 4. 여행 코스 중 아울렛 관광이 잡혀있는데 여행 중 쇼핑에 대해 좀 더 자세 [한 설명이 필요 (최범식 위원) 5. “와~ / 세상에~” 등 무의미한 감탄사의 지나친 남발은 방송 집중을 떨어뜨리고 공감가지 않음 (강신욱 위원)	- 쇼호스트 캐스팅 등의 한계로 실제 쇼호스트가 모든 여행지를 직접 체험할 수는 없으나 최대한 많은 여행 경험을 가진 쇼호스트를 우선 캐스팅하고 있고, 앞서 언급한 것처럼 자막과 배경 영상의 불일치 등도 제작진과 협력하여 개선 예정. - 쇼핑 일정 등 여행 필수 정보는 자막/멘트를 통해 추가 고지하도록 할 예정 임. - 출연진의 무의미한 감탄사 사용은 제작진 책임아래 주의/계도하겠음.	○		
방송 프로그램	프로그램 <스페인, 포르투갈, 모로코>는 1. 국가 내 이동에 대한 설명 부족 (허동원 위원) 2. ‘난방이 되지 않아 덜덜 떨며 지냈다’ 등 이전 상품과의 부적절한 비교 주의 (허동원 위원) 3. 129만 9천원부터~ 라고 표기 중이나 가격표기가 모호하여 추후 가격에 대한 소비자 불만 우려 (허경옥 위원) 4. 경품에 대한 시청자 안내가 다소 부족함 (안정민 위원) 5. 다른 여행 상품과 달리 지도를 통한 구체적 일정 소개가 빠진 점은 아쉬움 (최범식 위원)	- 이전 판매 상품과의 부적절한 비교는 차후 동일 건이 발생치 않도록 쇼호스트 미팅을 통해 개선. - 여행 국가 내 이동 정보 및 지도 그래픽을 통한 경로 안내 등은 자료화면 등을 통해 안내되나 추가 안내하는 방안을 제작진과 협의 중 - 경품 당첨고지는 통상 당사 홈페이지(CJ-MALL) 내 ‘고객게시판’을 통해 안내 됨. 향후 경품 당첨 고지 방송 중 강화하겠음. - 스크롤 형태를 통해 출발일자별 가격이 안내되나 전면자막 등으로 추가 노출하여 고객 안내토록 할 예정.	○		