

'17년 12월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : CJ오쇼핑

1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
'17. 12. 14.	CJ오쇼핑 회의실	9/10	5/5	

- 시청자위원 불참자 : 김수연 위원
- 방송사 주요참석자 : 대외협력담당 신윤용, 방송심의팀장 길영배,
전략지원팀장 이호범, 스타일1사업부장 조일현, 스타일콘텐츠1팀 PD 정승환

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	3건	3건	
방송 프로그램	프로그램 <미국 동부/캐나다 퀘백 여행>은 여행 중 쇼핑코스 경유 및 추가 비용에 대한 좀 더 상세한 설명이 필요하며, 가을/겨울 여행 상품이나 자료화면은 여름 배경을 보여주고 있어 매칭이 되지 않는다.	쇼핑코스 경유 일정은 자막을 통해서 안내되고 있으나 멘트/자료화면 등을 통해 추가 고지하겠으며, 시의성 적절한 자료화면 확보를 위해 노력하겠음. <프로그램 '미국 동부/캐나다 퀘백 여행'> <17. 11월 조치>	'17.11월
방송 프로그램	프로그램 <이태리일주>는 금 번 살펴본 여행 상품 중, 가이드/호텔 설명에 있어서 상대적으로 양호하나, 여전히 자막과 영상의 비매칭은 개선 필요하고, 필수정보 소개 멘트가 너무 빠르고 글씨도 작아서 인지하기 어려움	시의성 적절한 자료화면 확보에 최선을 다하겠으며, 필수소개 정보는 좀 더 다양한 자막 및 영상을 통해 추가 노출 계획 <프로그램 '이태리일주'> <17. 12월 조치>	'17.11월
방송 프로그램	프로그램 <스페인, 포르투갈, 모로코>는 국가 간 이동에 대한 설명 대비, 국가 내 이동에 대한 설명이 부족하고 '난방이 되지 않아 덜덜 떨며 지냈다' 등 본인이 과거 경험한 상품과의 부적절한 비교 및 "129만 9천원부터~" 라고 표기 중이나 전체 가격표기가 모호하여 추후 가격에 대한 소비자 불만이 우려됨	3개국 방문일정이라 상대적으로 국내 이동수단이 소홀했음을 인정. 향후 유사 상품 방송 시 반영하겠으며, 부적절한 비교는 쇼호스트 교육을 통해서 개선할 수 있도록 조치. 가격표기는 자막을 통해 수시 노출하고 있으며 별도 전면자막 안내 등을 통해 보강 예정 <프로그램 '스페인, 포르투갈, 모로코'> <17. 11월 조치>	'17.11월

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 <키스해링 니트 컬렉션 >은 1. 쇼호스트의 과도한 영어 사용은 개선을 요함 (김성철 위원) 2. 아티스트나 작품에 대한 관련화면을 먼저 보여주고 시청자의 이해도를 높이는 것이 더 좋을 것임 (김성철 위원) 3. 판매하지 않는 소품을 앞에 진열하거나 지나친 경품 강조는 방송 몰입에 방해 됨 (김상훈 위원, 안정민 위원) 4. 제품 자체에 대한 설명보다는 키스해링에 대한 설명에 너무 치우친 느낌이 들었음 (최애연 위원) 5. 세탁방법, 제품 소재에 대한 설명이 다소 부족 (허경옥 위원)	- 쇼호스트의 과도한 외래어 사용은 지속적인 교육을 통해 개선 - “키스해링”이라는 브랜드가 홈쇼핑 고객에게 아직은 생소할 수 있어 관련 아티스트에 대한 설명 비중이 높음. 향후 브랜드 인지도가 올라가면 자연스럽게 해결 될 것으로 기대. - 소품 및 경품 디스플레이 문제는 관련부서(방송미술팀)와 협의 후 개선 예정. - 세탁방법 등 고객 필요정보에 대해선 제작과 협의하여 자막(간간메모) 등에 추가노출 반영토록 함.	○		
방송 프로그램	프로그램 <다니엘크레뮤 올 슬렉스>는 1. 세탁방법, 이용시 주의사항, 보관 등에 대한 정보나 생활지식을 주면 좋겠음 (허경옥 위원, 허동원, 최애연 위원) 2. 옷의 질감을 자세하게 볼 수 있도록 옷을 클로즈업 한 후 재질 및 소재에 대해 보다 구체적으로 설명해주면 좋겠음 (허동원 위원) 3. 쇼호스트의 지나친 장신구 착용이 방송 몰입을 방해함. (김상훈 위원)	- 세탁방법 등 고객 필요정보에 대해선 제작과 협의하여 자막(간간메모) 등에 추가노출 반영토록 함. - 소재에 대해선 자막/멘트를 통해 여러 차례 고지 중. 생소하거나 가능성이 더해진 소재는 스튜디오 화면이나 자료화면을 통해 좀 더 입체감있게 전달할 수 있도록 개선 예정. - 쇼호스트 장신구 착용, 과도한 손톱 장식 등은 해당부서 전달하여 조치토록 건의.	○		
방송 프로그램	프로그램 <윌슨 윈터 에디션 롱 벤치패딩>은 1. 세탁방법, 이용 시 주의사항, 보관 등에 대한 정보나 생활지식을 주면 좋겠음, 특히 흰색의 경우 일반 소비자들의 걱정이 높을 수 있음 (허경옥 위원) 2. 일부 매진된 경우에도 예정된 시간 동안 계속 방송이 나감. 중소기업 상품 등에 대한 특별편성이나 해당 업체의 다른 상품 방송은 어떨지? (강신욱 위원) 3. 롱패딩을 소개함에 있어 윌슨을 스포츠전문 웨어로서 소개하는 포지셔닝이 바람직한지 의문이 감. (김상훈 위원) 4. 이벤트 정보는 별도의 창으로 분리하는 것이 시청자 입장에서는 더 편할 것임 (김성철 위원) 5. 충전재 소재(모어히트)에 대한 더 정확히 안내되어야 함 (최애연 위원, 안정민 위원, 허동원 위원)	- 세탁방법 등 고객 필요정보에 대해선 제작과 협의하여 자막(간간메모) 등에 추가노출 반영토록 함. - 생방송 특성상 매진을 예상하기 어려워 해당 업체의 다른 상품을 갑자기 준비하는 것은 어려움. 다만 당사의 경우 “도깨비찬스” 등의 녹화 프로그램으로 중소기업 제품을 방송 - 윌슨브랜드는 스포츠웨어 전문브랜드이나 아직 생소한 느낌이 있기에 향후 브랜드 안내를 강화를 통해 소비자 인지도를 높일 계획임. -이벤트 정보페이지는 분리해서 별도 운영 예정 -본 방송의 경우 가격 및 디자인 고객문의가 많아 가격/디자인 소구에 많은 시간을 할애. 향후 방송 시 소재에 관한 부분도 충분히 설명하도록 제작진 전달	○		