

'18년 1월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : CJ오쇼핑

1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
'18. 1. 16.	CJ오쇼핑 회의실	8/10	6/6	

- 시청자위원 불참자 : 유선애 위원, 안정민 위원
- 방송사 주요참석자 : 대외협력담당 신윤용, 방송심의팀장 길영배,
전략지원팀장 이호범, 리빙콘텐츠팀장 장갑선,
생활사업팀 담당MD 홍경일, 이용재

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구(건수)

방송편성	방송프로그램	자체심의규정	합 계
	2		2

나. 사업자 반영(건수)

구 분	수 용	의견참고	반 론	합 계
건 수	2			

다. 의견제시 또는 시정요구에 대한 조치내용

구 분	의견제시 또는 시정요구 내용	조치내용	제시 월
계	3건	3건	
방송 프로그램	프로그램 <키스해링 니트 컬렉션>은 쇼호스트의 과도한 영어 사용에 대한 개선 및 제품보단 “키스해링” 아티스트에 대한 소개에 치우침, 세탁방법/소재 등에 대한 추가 설명이 필요함.	쇼호스트의 과도한 영어 사용은 쇼호스트 심의교육을 통해 전달 교육 실시하였고, “키스해링”이라는 브랜드가 홈쇼핑 고객에게 아직은 생소할 수 있어 관련 아티스트에 대한 설명 비중이 높음. 향후 브랜드 인지도가 올라가면 자연스럽게 해결 될 것으로 기대. <프로그램 ‘키스해링 니트 컬렉션’> <18. 1월 조치>	‘17.12월
방송 프로그램	프로그램 <다니엘크레뮤 울 슬렉스>는 옷의 질감을 자세하게 볼 수 있도록 옷을 클로즈업 한 후 재질 및 소재에 대해 보다 구체적으로 설명해주면 좋겠고, 쇼호스트의 지나친 장신구 착용이 방송 몰입을 방해함.	쇼호스트의 과도한 장신구 착용은 담당 부서와 논의하여 개선 예정이며, 소재에 대해선 자막/멘트를 통해 여러 차례 고지 中. 생소하거나 기능성이 더해진 소재는 스튜디오 화면이나 자료화면을 통해 좀 더 입체감 있게 전달할 수 있도록 개선 예정. <프로그램 ‘다니엘크레뮤 울 슬렉스’> <18. 1월 조치>	‘17.12월
방송 프로그램	프로그램 <월슨 윈터 에디션 롱 벤치 패딩>은 세탁방법, 이용 시 주의사항, 보관 등에 대한 정보나 생활지식을 주면 좋겠고, 이벤트 정보는 별도의 창으로 분리하는 것이 시청자 입장에서 더 편할 것 임. 또한 충전재 소재(모어히트)에 대한 더 정확히 안내되어야 함	본 방송의 경우 가격 및 디자인 고객문의가 많아 가격/디자인 소구에 많은 시간을 할애. 향후 방송 시 소재에 관한 부분도 충분히 설명하도록 제작진 전달하였고, 현재 진행 중인 당사의 자막 리뉴얼 시 이벤트 관련 고객이 명확히 인지할 수 있는 방안을 고려 중 임. <프로그램 ‘월슨 윈터 에디션 롱 벤치 패딩’> <18월 1월 조치>	‘17.12월

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 <경동나비엔 온수매트>는 1. 쇼호스트의 제품 공장 방문은 신뢰감에 도움을 주나, 경품 프로모션 안내가 제품 몰입을 방해한다 (김상훈 위원, 강신욱 위원, 김성철 위원, 허동원 위원) 2. “자동 물빼기 기능”에 대한 설명은 좋았으나, 두께/세탁방법/소음 등에 대한 추가 안내 필요 (최애연 위원) 자동 물빼기 기능에 대한 직접 시연이 있었다면 더 좋을 것 (최범식 위원) 3. 쇼호스트 패널 핸들링이 너무 흔들려 불안하고 최저온도 언급에도 오류가 있음. 방송 준비 부족으로 인상을 줄 수 있음 (김성철 위원, 허경욱 위원) 4. 모호한 개념인 “퀵, 킹” 등의 표현 외 구체적 제품 치수 제공 필요, 또한 저온화상 가능성 및 사용 온도나 시간에 대한 정보(고온으로 계속 사용 시 위험 등) 제공이 추가적으로 필요하다 (김수연 위원, 허동원 위원) 5. A/S범위 및 기간에 대한 설명이 다소 부족 (허동원 위원)	- 제조사 공장의 “제품제조 영상” 등 여러 위원들께서 긍정적으로 평가하신 내용은 향후에도 지속적으로 추가하여 고객 안내토록 할 것입니다. - 쇼호스트 패널 핸들링, 정확한 방송 준비에 대해서 쇼호스트 월례 회의를 통해 전파 교육 완료 - 세탁방법, 사용 주의사항 등 고객 필요정보에 대해서 제작과 협의하여 자막(간간메모) 등에 추가노출 반영토록 함. - 제품 사이즈는 상품확대경/ 간간메모 등의 자막을 통해서 안내되고 있으나 고지 횟수 및 고지 영역을 늘리도록 조치하겠습니다. - 고객 주의사항, 안전 관련 내용 A/S 안내는 명확히 나가도록 조치 향후 제작진도 시청자위원회의 의견을 적극 반영하겠습니다 답변.	○		
방송 프로그램	프로그램 <스팀보이 All-Form 온수매트>는 1. “All-Form”이라는 단어의 의미가 대부분 시청자에게 모호하고(정의 필요), 방송 중 경쟁사의 광고 카피를 활용하여 신뢰감에 부정적 인상 (김상훈 위원) 2. 10중 안전 센서에 대한 설명 미흡했고, 생활 방수나 소비전력이 적다는 점과 커버 분리 세탁 등은 잘 설명되고 있음 (최애연 위원) 3. 최저가/초특가 표현의 지나친 남발로 멀리 느낌이 강함. 또한 표현 근거에 대한 정확한 안내 필요 (김성철 위원, 허경욱 위원) 4. 물과 전기를 동시에 사용하는 제품인 만큼 사용 시 주의사항에 대한 더욱 세분화된 안내가 필요 (김수연 위원, 최범식 위원) 5. 물세탁에 대한 안내는 커버만 가능하다고 명확히 해야하며, 라텍스 사용불가도 고지 횟수를 늘려야 함 (김수연 위원, 최범식 위원) 6. 제조사에 대한 안내보다는 광고모델 (다니엘헤니)에 대한 설명이 과함 (허경욱 위원)	- 고객에게 모호한 브랜드명에 대한 추가설명 및 경쟁사의 광고카피 활용은 제작진에 전달하여 향후 개선 예정. - 세탁방법, 사용 주의사항 등 고객 필요정보에 대해서 제작과 협의하여 자막(간간메모) 등에 추가노출 반영토록 함. - 가격고지는 관련 규정에 따라 면밀히 검토 후 “최저가/초특가”등의 내용 소구. 향후 가격 비교의 근거를 명확히 제시하여 고객 오인을 줄이도록 노력. - 향후 방송 시 제품 소재, 소비전력, 제조사 정보 등에 관한 부분도 충분히 설명하도록 제작진 전달 - “스팀보이” 브랜드는 상대적으로 오랫동안 진행한 제품이라 소비자 인지가 높을 것으로 판단해서 브랜드 소개를 다소 줄여서 방송. 향후 제조사에 대한 설명을 강화하겠습니다.	○		