

'18년 2월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : CJ오쇼핑

1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
'18. 2. 20.	CJ오쇼핑 회의실	8/10	6/6	

- 시청자위원 불참자 : 유선애 위원, 최범식 위원
- 방송사 주요참석자 : 대외협력담당 신윤용, 방송심의팀장 길영배,
서비스콘텐츠팀장 이재웅, 스타일콘텐츠2팀장 한세진,
유아동/침구팀장 송미정, 문화디지털사업팀 MD 계윤희

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	2건	2건	
방송 프로그램	프로그램 <경동나비엔 온수매트>는 - 쇼호스트가 직접 제품 공장 방문하여 제조공정을 직접 확인하는 장면은 고객 신뢰감에 도움을 준다고 본다. - 경품 프로모션의 지나친 안내가 제품 몰입을 방해한다 - 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 - A/S범위 및 기간에 대한 설명이 다소 부족	쇼호스트의 제조공장 방문 등 고객에게 신뢰감을 줄 수 있는 방송 내용은 더욱 확장시키고 A/S범위, 치수에 대한 정확한 표현도 방송 중 더욱 많이 노출하겠음. 또한 상반기 중에 자체 자막개선TF를 통해 자막 리뉴얼 진행 예정인데, 이때 경품 프로모션을 별도로 고객 안내하는 방안을 고민 중임. <프로그램 ‘경동나비엔 온수매트’> <18. 2월 조치>	‘18. 2월
방송 프로그램	프로그램 <스팀보이 All-Form 온수매트>는 - 10중 안전 센서에 대한 설명 미흡했고, 생활 방수나 소비전력이 적다는 점과 커버 분리 세탁 등은 잘 설명되고 있음 - 최저가/초특가 표현의 지나친 남발로 떨어 느낌이 강함. 또한 표현 근거에 대한 정확한 안내 필요 - 물과 전기를 동시에 사용하는 제품인 만큼 사용 시 주의사항에 대한 더욱 세분화된 안내가 필요 - 물세탁에 대한 안내는 커버만 가능하다고 명확히 해야 하며, 라텍스 사용불가도 고지 횟수를 늘려야 함	전열기구인 만큼 안전관련 사항 및 사용상 주의 사항은 상품확대경, 깐깐메모 등의 자막 고지를 추가하겠음. 특히 고지 횟수 관련 중요사항은 L바 추가노출을 고려중이며, 최저가/초특가 등의 가격 표현은 심의기준에 맞추어 엄격하게 관리하므로 그 표현 근거는 있음. 다만 지나친 강조는 제작진과 더불어 조율 예정. <프로그램 ‘스팀보이 All-Form 온수매트’> <18. 2월 조치>	‘18. 2월

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 <야나두 영어>는 1. 야나두 강사가 직접 출연 쇼호스트와 같이 영어공부를 하는 진행은 좋아보임 (김상훈 위원, 최애연 위원, 김성철 위원, 허동원 위원) 2. 전액환급이나 장학금에 대한 좀 더 구체적인 소개 필요(김상훈 위원, 김수연 위원) 3. 쇼호스트 말이 너무 빠르고 톤이 높아 진행이 다소 산만한 느낌 (김성철 위원) 4. 쇼호스트가 1년 동안 학습하고 있다고 경험을 얘기한 부분이 신뢰감을 줌 (안정민 위원, 허동원 위원) 5. 완강조건, 환불조건에 대한 안내는 추가 필요 (허경옥 위원, 허동원 위원) 6. 단계별 난이도, 학습과제 등에 대한 구체적 설명 부족은 아쉬움 (허동원 위원)	- 여러 위원들께서 긍정적으로 평가하신 강사가 직접 출연하여 쇼호스트와 직접 학습내용 시연하는 부분이나 실제 학습 체험후기 전달 등은 향후에도 지속적으로 진행하여 고객 안내토록 할 것 임. - 쇼호스트 멘트의 속도, 높낮이 관련 개선점은 쇼호스트 정기 심의 교육을 통해 전파 교육 예정 - 온라인 학습콘텐츠 특성상 학습유지율을 위해 장학금 제도 도입. 자세한 내용은 멘트 추가고지 예정. - 환불조건, 장학금 안내, 단계별 난이도 및 차이점 등은 좀 더 명확히 나가도록 조치. 향후 제작진도 시청자위원회의 의견을 적극 반영 하겠다 답변.	○		
방송 프로그램	프로그램 <뇌새김 영어>는 1. 쇼호스트 진행은 좋으나 함께 출연한 개발자는 발음이 명확하지 않고 지나치게 긴장한 느낌을 주고 있음 (김상훈 위원, 최애연 위원, 김성철 위원) 2. 과도한 광고 촬영장면 노출이 오히려 제품에 대한 이해도 및 몰입에 방해 (김상훈 위원) 3. 새로운 학습방법이라 실제 효과에 대한 고객 문의가 많을 듯 한데, 무료 체험등의 프로모션 진행이 있으면 더 좋을 듯 (강신욱 위원, 허경옥 위원) 4. 판매가 아닌 렌탈 상품이라 소비자가 부담하는 학습비용 및 위약금에 대한 설명이 더 추가되었으면 함 (김성철 위원, 김수연 위원, 허경옥 위원) 5. 특허 받은 학습 원리에만 너무 지나치게 할애해서 설명하고 정작 상품 구성에 대한 설명이 상대적으로 부족 (허동원 위원)	- 쇼호스트 진행에 대해 긍정적 평가 감사드리며, 실제 쇼호스트가 직접 체험을 장시간 해보고 방송한 상품. 향후 쇼호스트 학습교제 방송 시 쇼호스트 체험을 늘리겠음. - 개발자(연구소장) 출연은 협력사의 요구사항. 실제 학습시스템 개발하신 분이라 출연하게 됐으며, 현재 방송관련 진행이 나아지고 있으므로 추이를 볼 예정 - 상품 구성에 대한 고객이 궁금해할 내용은 별도 자막을 할애해서 충분히 고지하도록 개선. - 당사 유일한 영어교육 렌탈 상품이라 자체적으로 MD/PD 뇌새김 영어TF 운영 중. 연구소장 출연여부/무료체험 강화/주요 정보 고지 등 폭넓게 논의 중이고, 향후 시청자위원회 의견을 적극 반영 예정.	○		