

'18년 7월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
'18. 7. 23	CJ오쇼핑 회의실	8/10	4/5	

- 시청자위원 불참자 : 김성철 위원, 김현이 위원
- 방송사 주요참석자 : 방송심의팀장 김항용, 전략지원팀장 이호범,
리빙콘텐츠팀 PD이은경, 문화디지털사업팀 MD최우석

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			2

다. 의견제시 또는 시정요구에 대한 조치내용

구 분	의견제시 또는 시정요구 내용	조치내용	제시 월
계	2건	2건	
방송 프로그램	프로그램 <AHC썬스틱>는 - SPF지수 등 일부용어 및 임상실험 내용 등 고객이 이해하기 어려운 부분에 대해서는 좀 더 상세한 설명이 필요해 보임 - 일부 노화피부 관련 자료화면은 과장된 장면이 보이므로 해당 자료 개선이 필요	- 상품판매에 필요한 전문용어, 임상실험 내용은 진행자의 멘트를 통해 친절히 안내할 수 있도록 사전미팅을 강화, 관련 지식에 대해 충분히 습득 후 방송 진행중임. - 고객의 상품이해를 돕기위해 내부 모니터링을 통해 추가적으로 활용이 가능한 영상을 확보, 향후 방송 운영할 예정임 <18. 7월 조치>	'18. 6월
방송 프로그램	프로그램 <풍기인견>는 - 사이즈별 제품의 가격이 상이하나 가격표시 부분을 소비자가 정확히 인지하기 어려워 고객 오인소지가 보임 - 상품의 소개도 중요하지만 사용법, 세탁방법 및 보관방법에 대해서도 좀 더 자세히 안내했으면 좋을 듯함	- 7/1일 전사자막개선을 통해 자막 가격정보 부분의 가독성을 개선, 진행중이며, 이후 모니터링을 통해 고객의 오인소지를 줄이는 방안으로 진행할 예정임 - 세탁정보, 보관 등에 대한 내용은 멘트로 일부 보완해 진행중이며, 해당 내용은 고객센터에도 전달, 고객 문의시 정확한 안내가 이루어질 수 있도록 조치. <18. 7월 조치>	'18. 6월

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요청내용	조치내용	조치일자	비 고

3. 기타사항

가. 시청자위원회 관련 정보 공개 사항

요청자(단체)	공개내용	공개방법
CJ ENM 오쇼핑 부문 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	안정민	한림대학교 법학과 교수 변호사	경찰법학회	변호사단체	
위원	김성철	고려대 미디어학부 교수	고려대학교 미디어학부	언론단체	
위원	박종숙	까리따스 방배종합복지관장	까리따스 방배종합복지관	소외계층단체	
위원	최범식	대한사회복지회 경영전략부장	대한사회복지회	소외계층단체	
변 동 사 항					
위원	강신욱	법무법인 세종 TMT팀장 변호사	법무법인 세종	변호사단체	해촉
위원	김현이	법무법인 세종 변호사	법무법인 세종	변호사단체	위촉

의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	프로그램 <LG 트롬 건조기>는 1. 건조시간, 소비전력, 상세 기능 등 상품에 대한 기본적인 정보 및 기능을 구체적으로 설명하는것이 필요해 보임 (최애연 위원, 김수연 위원) 2. 반면 일부기능인 음성지원, 인공지능 설명 등은 이해하기 쉽게 방송진행 (김상훈 위원, 박종숙 위원, 허경옥 위원) 3. 어린이가 건조기 안에 들어갈 때 대처법, 건조기소음, 배송/설치, AS관련 내용은 좀더 자세히 안내가 필요해 보임 (최범식 위원, 허경옥 위원, 허동원 위원) 4. 오프라인과 동일모델인지, 차이점이 있는지 궁금함(김상훈 위원, 안정민 위원, 허경옥 위원)	- 향후 방송에서는 프로모션 노출 빈도를 줄이고 상품 기본적인 기능을 설명하는데 집중할 예정임 - 고객이 실제 매장에서만 확인할 수 있는 다양한 기능들은 방송에서 쇼호스트 시연영상을 통해 안내해 고객이 이해하기 쉬운 상품설명이 되도록 노력하겠음 - 안전, AS 등에 대해서는 고객이 더 인지 할 수 있는 쪽으로 내부적으로 영상, 자막 협의 후 방송 진행하도록 하겠음. 그리고 해피콜시 설치 등 고객이 궁금하는 부분들에 대해 대응을 잘 할 수 있도록 협력사와 논의 진행하겠음.	○		
방송 프로그램	프로그램 <삼성 무풍에어컨>는 1. 협력사의 전문 게스트는 프로모션 등이 아닌 상품에 대한 설명에 더 집중할 필요가 있어 보임. (김상훈 위원, 박종숙 위원, 허경옥 위원) 2. 세일부분만 부각할 것이 아니고 고가의 제품이므로 상품기능에 대한 설명이 더 필요해보임 (김수연 위원, 최애연 위원, 허경옥 위원) 3. 상품 자료 화면중 일부 영상은 해당 모델영상이 아니므로 오인소지가 보임 (김수연 위원 안정민 위원) 4.여름이후에 에어컨 세척 등 관리방법에 대한 안내도 필요 (최범식 위원)	- 방송에서 게스트 운영방법에 대해 방송운영진과 협의 예정, 전문가 입장에서 상품설명을 할 수 있는 방안 등을 협의하겠음 - 세일, 경품 등은 심의기준에 맞겠음 고객에게 충분히 안내를 하고 있으며, 프로모션 이외 고객이 매장에서만 체험할 수 있는 기능들을 방송에서 간접적으로 알 수 있도록 기능설명 부분에 대한 비중을 높이도록 하겠음 - CF영상 등에서 해당 모델이 아닌 일반 이미지성 광고영상을 사용하고 있으나 해당 부분에 대해서는 이미지영상임을 정확하게 고지하고 있음, 하지만 고객이 해당 CF영상과 동일모델로 오인되지 않도록 주의하겠음	○		