

'19년 1월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
'19.01.21	CJ ENM 오쇼핑부문 회의실	8/10	7/7	

- 시청자위원 불참자 : 김성철 위원, 박종숙 위원
- 방송사 주요참석자 : 사업관리담당 김희진님/ 방송사업부장 진원상님/
금융서비스사업팀 박세동님, 권홍주님/ 리빙콘텐츠팀
이재웅님/ 전략지원팀 이호범님/ 방송심의팀 김황용님

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 <조현 극세사 침구세트>는 - ‘듀얼작번 극세사, 토퍼, 번아웃’ 등 용어에 대한 설명이 부족해 해당 내용을 이해하기가 어렵고, 방송 전반에 외래어 사용이 많음 - 소재의 특성을 보여주는 영상 또는 제조과정을 담은 동영상, 디자이너 인터뷰 영상 등 관련 자료가 좀 더 있었으면 고객이 상품을 이해하는데 도움이 될 듯함	- 익숙하지 않은 상품 용어들은 방송 시 추가적인 설명을 통해 고객 이해를 돕고 있으며, 외래어 사용 부분은 습관적으로 나오는 부분이 다수 있어 지속적인 교육을 통해 개선하도록 함 - 상품 구매에 도움이 되는 영상자료 보강에 대해서는 협력사에 확인, 영상 검토 후 방송에 반영하도록 하겠음	’18. 12월
방송 프로그램	프로그램 <g스튜디오 의류세트>는 - 소재 등 구매에 직접적인 도움이 되는 상품설명 보다는 프리미엄 라인, 사가폭스 등에 대한 설명만 집중된 느낌으로 사이즈, 세탁방법, 혼용률 등 상품정보 전달에 더 노력할 필요가 있음 - 방송 중 라이브 톡 진행은 소비자의 궁금증을 바로 해결해주는 장점이 있으나 내용이 너무 좋은 점만 나가는 것 같아 아쉬움이 있음	- 프리미엄 제품을 부각하고자 사용한 마케팅 표현들을 최대한 살리면서 고객이 실질적으로 궁금해 하는 소재, 사이즈 등에 대한 정보에 대해 멘트 및 자막을 보강해 고객 구매에 도움이 되는 방송을 진행하도록 함 - 라이브톡은 고객과의 쌍방향으로 소통 창구로 상품에 대한 정보를 실시간 제공하는 역할을 하는 만큼 고객이 구매에 도움이 되는 정보가 나갈 수 있도록 운영 인력에게 요청했으며, 이후 방송에 반영됨	’18. 12월

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	한국소비자연맹 시장조사팀장	한국소비자연맹	소비자보호단체	
위원	허경옥	한국소비문화학회장	한국소비문화학회	여성단체	
위원	허동원	아시아교류협회 대표	아시아교류협회	청소년단체	
위원	안정민	한림대학교 법학과 교수 변호사	경찰법학회	변호사단체	
위원	김현이	법무법인 세종 변호사	법무법인 세종	변호사단체	
위원	김성철	고려대 미디어학부 교수	고려대학교 미디어학부	언론단체	
위원	박종숙	까리따스 방배종합복지관장	까리따스 방배종합복지관	소외계층단체	
위원	최범식	대한사회복지회 경영전략부장	대한사회복지회	소외계층단체	

의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	프로그램 <재규어 E-Pace>는 - 타겟층이 영유아를 가진 주부, 또는 미혼남성을 대상으로 한다는데 실제 구매력이 있는 고객인지 의문이고 선정된 타겟층이 관심이 가질 만한 관련된 영상이나 소구포인트가 더 있었으면 좋겠음 - 차량 내부에 대한 정보가 부족하고 트렁크 용량 등은 실제 물건을 적재하는 모습을 보여주는 것이 좋아 보임. 단순 이미지 영상보다는 고객들이 구매하는데 도움이 되는 영상을 방송하는 것이 좋아 보임 - 영상자료가 영국 현지에서 나온 자료로 한국과는 맞지 않아 보임. 반면 쇼호스트 서비스센터 안내 영상 등은 이해하기 좋았음	- 이후 자동차 방송에 대해서는 해당 타겟 연령층에 맞는 영상 등을 보강해 방송하도록 하겠음. - 방송준비를 하는데 있어 영상준비가 미흡한 부분이 있었으나 이후 자동차 방송에서는 내부영상자료, 트렁크 적재 시연 등을 통해 고객이 합리적인 구매를 할 수 있도록 하겠음	○		
방송 프로그램	프로그램 <롯데렌터카>는 - 방송에서 진행하는 프로모션에 대해 과도하게 소구하고 있음. 상품설명에 집중하는 방송이 필요해 보임 - 장기 렌탈 상품으로 신용등급에 따른 가입조건이 달라지는 부분과 중도해지에 따른 위약금 등은 현재보다는 자세하게 노출을 할 필요성이 있음 - 고객이 전화번호를 남기는 과정에서의 마케팅 동의 여부 및 사후 활용 등 개인정보 취급에 있어 주의를 기울일 필요가 있음 - 여러 차종에 대한 가격을 소구하고 있는데 해당 가격에 대한 상세조건 등은 자막과 더불어 멘트로도 안내할 필요가 있음	- 모객방송 특성상 DB확보가 관건인 방송으로, 프로모션 소구가 좀 많았던 부분에 대해서는 방송 소구 포인트에 대해 다시 점검하도록 하겠음 - 고객이 남긴 번호에 대해서는 관련법에 근거한 규정과 절차에 따라 활용하고 있으며, 상담신청시 해당 내용에 대해 고객에게 고지하고 동의를 받고 있음 - 장기 렌탈 특성상 여러 제한 조건들이 있고 그 부분에 대해 고지방송, 칸깐메모, 자막 등을 통해 안내하고 있음. 그리고 상담과정에서도 충실한 고객응대를 통해 고객이 합리적인 구매가 가능하도록 안내 하겠음	○		