

'19년 10월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
'19.10.24	CJ ENM 오쇼핑부문	9/10	6/6	

- 시청자위원 불참자 : 김수연 위원
- 방송사 주요참석자 : 콘텐츠담당 신희권님/ 대외협력담당 이호범님/
전략지원팀 남우중님/ 방송심의팀 윤진성님/
패션잡화팀 김대홍님/ 스타일콘텐츠2팀 한세진님

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	3건	3건	
방송 프로그램	프로그램 <발칸/그리스/두바이여행>는 - 가격고지에 있어 일정별 가격차이가 나는 이유가 궁금함. 여러 가지 선택 관광이나 경비 등이 별도여서 고객이 지불하는 총 여행 금액을 인지하기 어려웠음	- 성수기/ 비수기 유통할증료 등에 따라 상품 금액이 변동하는 여행상품 특성 상 확정된 가격을 안내하기 어려운 부분이 있어 해피콜을 통해 고객들에게 수시로 안내하고 있음	'19.09월
방송 프로그램	프로그램 <스페인/포르투갈 여행>는 - 9일 13개 도시를 방문하는 일정으로 지도를 활용한 영상자료를 통해 방문지를 보여주는 것은 상품 이해에 많은 도움이 되었음. 다만 영상이 짧고 노출이 적어 고객들이 충분히 인지하기 어려운 부분이 있으므로 보완이 필요해 보임	- 유럽 등 긴 일정으로 다양한 여행지를 둘러보는 상품인 경우에는 고객들이 여행 일정을 이해하기 쉽도록 영상자료 등을 보강해 진행하고 있고 협력사와 더 나은 자료 구성을 위해 지속적으로 협의하고 있음	'19.09월
방송 프로그램	프로그램 <아이슬란드 여행>는 - 타 여행상품 대비 생소한 여행지를 소개하는 만큼 여행지 특성, 안전 관련 주의사항 등에 대해 자세한 안내가 필요함. 또 해당 여행지에 대해 방송 진행자의 전문성이 떨어지는 것으로 느껴지므로 보완이 필요함	- 해당 국가 여행뿐만 아니라 안전에 관한 부분은 여행지 특성별로 고객들에게 안내될 수 있도록 주의해 방송 진행하고 있음. 또 색다른 여행지에 대한 방송 진행 시에는 사전 조사, 자료화면 등을 통해 고객들에 더 좋은 정보를 전달 할 수 있도록 노력하고 있음	'19.09월

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요청내용	조치내용	조치일자	비 고
-	-	-	-

3. 기타사항

가. 시청자위원회 관련 정보 공개 사항

요청자(단체)	공개내용	공개방법
CJ ENM 오쇼핑부문 홈페이지	시청자위원회 월간 운영실적	인터넷

나. 시청자위원 명단

(임기 : '19. 09. 26. ~ '20. 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	한국소비문화학회 회장	한국소비문화학회	여성단체	
위원	허동원	아시아교류협회 대표	아시아교류협회	청소년단체	
위원	임석철	(사)한국SCM학회 이사장	(사)한국SCM학회	과학기술단체	
위원	김현이	법무법인 세종 변호사	법무법인 세종	변호사단체	
위원	박주연	한국정보사회학회 연구이사	한국정보사회학회	언론단체	
위원	박종숙	까리따스 방배종합복지관장	까리따스 방배종합복지관	소외계층단체	
위원	윤영미	녹색소비자연대전국협의회 공동대표	녹색소비자연대전국 협의회	소비자보호단체	

의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	프로그램<삼성 금 거래소>는 - 추가구성품은 고객이 금전을 지불하고 구성품임에도 그냥 드리는 것으로 오인시키는 일부 멘트가 있으므로 주의가 필요함 - 고가의 제품임을 감안해 취소/반품 관련 안내, AS, 배송은 어떻게 되는지 등에 대한 자세한 안내가 좀 더 필요해 보임 - 다양한 제품구성으로 고객 선택권을 넓히긴 했으나 방송 노출 시 상품 구성이 복잡해보이고 상품별 할부 기간도 상이해 가격에 대한 정확한 정보 습득하기 쉽지 않았음	- 추가구성품이 사은품으로 오인되지 않도록 모니터링을 강화해 운영하도록 하겠음 - 고가 제품의 경우 취소/반품이나 AS, 배송 정보 등이 일반상품에 비해 중요한 요소임을 감안하여 방송 안내를 강화해 운영하도록 하겠음 - 다양한 상품 구성에 따른 할부기간이 상이해 가격인지가 쉽지 않았던 것으로 보임. 이후 방송에서는 고객 인지가 쉬운 상품 구성으로 진행하도록 노력하겠음	○		
방송 프로그램	프로그램 <페라가모 특집전>는 - 명품 방송임을 감안해도 방송 중에 불필요한 영어사용은 자제할 필요가 있음 - 가방, 지갑6종, 재킷 등 여러 상품을 판매하는 방송이므로 구성 및 가격 등이 복잡한 부분이 있음. 이에 소비자가 구매하는데 있어 불편을 느낄 것으로 생각됨 - 여성 진행자의 말투가 편안하고 차분하여 방송 진행이 매끄러웠음. 다만 라이브톡에서 나오는 상품 홍보나 칭찬의 문구는 신뢰하기가 어려운 부분이 있음	- 명품 방송 특성 상 외래어 사용이 불가피할 수는 있으나 과도한 사용에 대해서는 지속적으로 주의를 주고 있음 - 기획PGM이고 명품방송의 특성 상 일반소비자에 비해 방송이 많지 않아 하나의 방송에 많은 구성을 소개한 부분임. 이후 방송에서 구성, 가격 등이 오인되지 않도록 정확한 설명을 진행하도록 하겠음 - 라이브톡의 경우 실제 고객이 남기는 메시지 내용을 심의 위반 또는 방송에서의 부적절한 내용을 제외하고 노출하고 있으며 내용을 당사가 인위적으로 수정을 하고 있지는 않음. 운영에 있어 부적절한 내용이 나가지 않도록 모니터링 등에 있어 만전을 기하겠음	○		