

# '19년 9월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

## 1. 회의개최

| 일 시       | 장 소             | 참석인원 수 |       | 비 고 |
|-----------|-----------------|--------|-------|-----|
|           |                 | 위 원    | 방송사업자 |     |
| '19.09.19 | CJ ENM<br>오쇼핑부문 | 9/10   | 6/6   |     |

- 시청자위원 불참자 : 김수연 위원
- 방송사 주요참석자 : 콘텐츠담당 신희권님/ 대외협력담당 이호범님/  
전략지원팀 남우중님/ 방송심의팀 이은희님/  
문화디지털사업팀 이정필님/ 서비스콘텐츠팀 이재웅님

## 2. 심의결과 및 조치현황

### 가. 의견제시 또는 시정요구(건수)

| 방송편성 | 방송프로그램 | 자체심의규정 | 합 계 |
|------|--------|--------|-----|
|      | 3      |        | 3   |

### 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 | <p>프로그램&lt;유한양행 해피홈 에어넷&gt;는</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인체 유해 여부, 취약 연령층 사용에 있어 제품 안정성을 점검하고 주의 내용에 대해서는 방송에 고지할 필요가 있음</li> <li>- 방송 중 다양한 자료영상 및 소품을 적절히 이용해 진행함으로써 제품 이해에 많은 도움이 되었으며, 향후에도 상품 구매에 도움이 되는 추가 영상 등을 보강해 소비자에게 유익한 방송이 될 수 있도록 노력했으면 함</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전 문제에 대해서는 멘트 및 자막을 통해 충분히 안내가 될 수 있도록 노력하였으며, 올바른 제품 사용법과 사용 후 보관 방법 등도 설명 진행하고 있음</li> <li>- 제품 구매에 실질적 도움이 되는 정보를 제공할 수 있도록 다양한 방송 자료 등을 보강, 다음 시즌에는 더 유익한 방송이 되도록 하겠음</li> </ul>                                                      | '19.08월 |
| 방송 프로그램 | <p>프로그램 &lt;동국제약 텐트리스 치약+구강 세정기&gt;는</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 의·약외품 상품인 치약을 방송함에 있어 잇몸 및 치주질환이 치료가 되는 것처럼 표현하는 부분은 문제 소지가 있으므로 '예방', '개선의 도움' 등 정확한 방송 표현이 나올 수 있도록 주의해 진행할 필요가 있음</li> <li>- '에티즘' 성분에 대해 이해하기 어려웠으며 방송 중에 해당 성분에 대해서는 좀 더 부연설명이 필요해 보임</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본 제품은 잇몸질환을 치료하는 의약품이 아닌 예방을 하는 제품으로 치료 효과가 있는 것으로 오인케 하는 부분은 심의 위반 사항임. 이에 MD에게 내용을 알리고 재발되지 않도록 영업팀과 심의팀이 지속적으로 방송 표현에 대해 모니터링을 진행하고 있음</li> <li>- '에티즘'은 '구강건강 케어'를 위한 해당 제품의 주요 성분임. 고객 이해를 돕기 위해 '에티즘'에 대한 설명을 보강해 진행하고 있음</li> </ul> | '19.08월 |

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  | 신규 |
| 위원   | 김현이 | 법무법인 세종 변호사          | 법무법인 세종          | 변호사단체   |    |
| 위원   | 박주연 | 한국정보사회학회 연구이사        | 한국정보사회학회         | 언론단체    |    |
| 위원   | 박종숙 | 까리따스 방배종합복지관장        | 까리따스<br>방배종합복지관  | 소외계층단체  |    |
| 위원   | 윤영미 | 녹색소비자연대전국협의회<br>공동대표 | 녹색소비자연대전국<br>협의회 | 소비자보호단체 | 신규 |

\* 해촉 - 정연승 위원, 최범식 위원

\* 신규위촉 - 임석철 위원, 윤영미 위원

## 의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

| 구 분     | 의견제시 또는 시정요구내용                                                                                                                                        | 답변내용                                                                                                                                                                     | 비 고 |    |    |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|
|         |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                          | 수용  | 참고 | 반론 |
| 방송 프로그램 | <p>프로그램&lt;발칸/그리스/두바이여행&gt;는</p> <p>- 가격고지에 있어 일정별 가격차이가 나는 이유가 궁금함. 여러 가지 선택 관광이나 경비 등이 별도여서 고객이 지불하는 총 여행 금액을 인지하기 어려웠음</p>                         | <p>- 자체 상품 가격에서 옵션 가격은 선택 사항이므로 고객이 계산해야 하며, 심의 규정상 합산가를 안내하는 것은 불가함. 또 성수기/ 비수기 유류할증료 등에 따라 상품 금액이 변동하는 여행상품 특성 상 확정된 가격을 안내하기 어려운 부분이 있어 해피콜을 통해 고객들에게 수시로 안내하고 있음</p> | ○   |    |    |
| 방송 프로그램 | <p>프로그램 &lt;스페인/포르투갈 여행&gt;는</p> <p>- 9일 13개 도시의 이동경로에 대해 지도 영상 형태로 알려주는 부분은 좋은 자료로 보임. 다만 노출 시간이 짧아 제대로 인지하기 어려웠음. 여행지에 대한 일정안내도 충실히 진행할 필요성이 있음</p> | <p>- 동남아시아 등 가까운 나라와 다르게 긴 일정으로 다양한 여행지를 둘러보는 상품인 경우에는 여행 일정에 대해 고객이 인지할 수 있도록 영상 자료 등을 보강해 진행하겠음</p>                                                                    | ○   |    |    |
| 방송 프로그램 | <p>프로그램 &lt;아이슬란드 여행&gt;는</p> <p>- 다소 생소한 여행지이므로 해당 여행에 있어서의 안전 및 여행지 특성 등에 대해 자세한 안내가 필요함. 그리고 쇼호쇼트가 해당 여행지에 대한 지식이 부족해 보이고 여행지에 대한 설명이 충분치 않았음</p>  | <p>- 해당 국가 여행뿐만 아니라 안전에 관한 부분은 여행지 특성별로 고객들에게 안내하도록 하겠음. 그리고 기존과 다른 여행상품 방송 시에는 해당 여행지에 대한 사전 조사 등을 통해 구매에 유익한 정보를 전달하도록 노력하겠음</p>                                       | ○   |    |    |