

'20년 8월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

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

- 시청자위원 불참자 : 없음
- 방송사 주요참석자 : 콘텐츠담당 신희권님/ 경영관리담당 정명찬님/
대외협력팀 남우종님/ 방송심의팀 이은희님/
문화디지털사업팀 김대현님/ 서비스콘텐츠팀 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	2건	2건	
방송 프로그램	프로그램<신일 에어서큘레이션>은 - 일반적으로 서큘레이터의 소음은 타 선풍기에 비해 심한 편으로 상품 소음관련 안내가 필요함 - 제품 기능 중심의 설명에 충실하고 과도한 매진 표현 등 충동구매 유발은 방송에서 지양해야 함	- 소음에 대해서 개인차가 있는 부분으로 방송에서 일반화시켜 안내하기는 어려운 부분이 있음. 이에 방송표현에 있어 소음에 대해 단정적인 표현 등이 나오지 않도록 주의하고 있으며, 관련 고객 오인이 없도록 모니터링을 강화해 운영하고 있음 - 과도한 매진 표현은 고객의 합리적 소비를 방해하는 대표적인 충동구매 유발 표현이므로 당사 가이드에 맞게 매진 표현을 쓸 수 있도록 수시로 점검하고 있음.	'20.07월
방송 프로그램	프로그램<한일 창문형 에어컨>은 - 해당 에어컨은 창문에 설치하는 상품으로 기존과 달리 설치 측면에서 강점을 가진 상품으로 설치 관련한 내용은 방송 중 자세한 안내가 필요함 - 소비전력을 안내한 점은 좋았으나 일정 기간 사용한 부분을 바탕으로 전기세에 대한 비용을 안내해주면 구매에 도움이 될 듯함	- 설치 관련한 주요 궁금증에 대해 방송에서 소개하고 있으나 미흡한 부분이 발생한 바, 방송 시연에 있어 설치 모습 등을 더 쉽게 전달하도록 노력하고 고객센터 안내를 통해 관련 정보를 잘 전달할 수 있도록 조치하였음 - 전기세 등은 개인의 사용량 등에 따라 차이가 크게 날 수 있는 부분으로 방송에서 가급적 전기세를 예시하지 않음. 이에 제품 전기세 관련 오인 표현 발생 시는 즉각 정정을 진행하고 있음	'20.07월

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	인하대 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 명예이사장	(사)한국SCM학회	물류, 유통 관련 단체	
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	녹색소비자연대전국협의회	소비자보호단체	

의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	프로그램<삼성 갤럭시 북>은 - 기본형과 고급형 2가지로 구성되어 있는 제품이나 상품의 소개는 주로 고급형 위주로만 소개되어 사양이 상대적으로 낮은 기본형의 제품도 고급형과 동일한 기능을 갖는 것으로 보임 - 제품의 편의성, 제품이 가진 장점에 대해서는 시각적으로 잘 노출되고 있음. 다만 상세 스펙 및 기능에 대해서는 추가 안내가 필요하다고 보임 - 가격 소개에 있어 일반적으로 많이 선택하는 24개월, 36개월 금액이 아닌 장기 할부인 60개월 할부금액을 방송에 노출, 마치 제품이 저렴한 것으로 소비자가 오인할 우려가 있음	- 노트북 사양에 대한 용어가 생소하고, 두 가지 제품에 대해 상세스펙을 자세히 얘기하는 것이 소비자에게 혼동을 주는 것으로 판단해 고급형 중심의 상품 설명으로 방송을 진행함. 상품 설명의 균형감을 가지도록 노력하겠음 - 제품이 가진 장점에 대해 다양한 시연 및 자료 영상으로 안내를 하고 있으며 상세 사양도 자막을 통해 안내하고 있음. 다만 사양 설명시 용어가 다소 전문적인 부분이 있고 고객 이해가 쉽지 않아 전달에 다소 어려움이 있으나 최대한 충실한 안내하겠음 - 가격 노출에 대해서는 최대 할부기간을 노출하였으며, 고객 니즈에 따른 할부기간 별 월 금액은 상담시에도 자세히 안내하고 있음	○		
방송 프로그램	프로그램<삼성Z플립&갤럭시A31>은 - 핸드폰 상품 특성 상 요금제, 공시지원금 등 다양한 요소로 인해 가격에 대해 다소 복잡한 부분이 발생하고 있어 방송에서도 소비자가 부담해야 하는 월 가격에 대해 직관적으로 알기 어려웠음 - 해당 제품을 소유해야만 멋이 있고, 유명 연예인이 들고 다니는 제품으로 포장하는 것은 청소년 사이에서 위화감을 조성하고 잘못된 인식 및 부정적인 영향을 줄 수 있으므로 멘트에 주의해야 함 - 갤럭시Z플립의 경우에는 최신 기종이다 보니 방송 진행자의 시연에 있어 상품 및 기능 숙지가 미흡한 장면들이 다수 연출됨. 방송 전 사전 상품 숙지가 더 필요해 보임	- 핸드폰 요금제, 약정형태 등 고객 선택에 따른 많은 요금제가 있어 여러 가격대를 예시하기 어려운 상품임. 해피콜 시 최대한 고객이 요금제에 대해 인지할 수 있도록 상담에 만전을 기해 줄 것을 협력사에 요청하겠음 - 위화감 조성 멘트 등은 방송에서 주의해야 할 표현으로 관련 부분에 대해 심의팀과 방송지원팀 중심으로 개선이 될 수 있도록 지속적으로 노력할 예정임 - 사전에 충분한 시간을 가지고 상품을 숙지 해 고객들의 합리적인 구매에 도움이 되도록 최선을 다하겠음	○		