

'21년 4월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

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

- 시청자위원 불참자 : 이성엽님
- 방송사 주요참석자 : 콘텐츠제작담당 곽상원님/ 방송심의팀 김경보님/
대외협력팀 남우종님/ 법무Compliance팀 이제훈님/
의류·언더웨어팀 박진순님/ Live콘텐츠4팀 이은경님

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 <제주 신화월드 리조트 숙박 패키지>는 - 상품 내 선택 기간에 따라 상이한 가격, 비용 및 제한 설명이 부족함. - 실질적인 구매를 하는 고객이 성인이나, 가족 단위로 이용이 가능한 상품인 만큼 다양한 연령대가 즐길 수 있는 환경 및 조건에 대한 다채로운 설명이 필요해 보임 - 반말, 비표준어 표현, 과도한 구매 권장표현 등 언어 정제가 필요함	프로그램 <제주 신화월드 리조트 숙박 패키지>는 - 상품 예약 시점에 따른 요금 변경 및 추가 옵션 선택 시 비용 발생, 취소 가능 조건 등 제한 조건 설명을 방송 중 전면 자막 및 바 자막을 통해 안내될 수 있도록 보완하였음 - 상품 소개 영상 재기획을 통해 주변 환경 소개, 가족 단위 이용 가능한 내용을 담아 다채로운 정보가 안내될 수 있도록 개선하였음 - 방송 중 정제된 언어가 사용될 수 있도록 쇼호스트 온라인 집체 교육을 시행하였음	'21.3월
방송 프로그램	프로그램 <시서스로우 다이어트 시크릿>은 - 상품의 특성 상 체험 수기, 인증샷 등 활용을 통해 고객들에게 실질적인 효과에 대한 안내가 필요해 보임 - 식약처 인증에 대한 내용을 상품의 특징점처럼 강조하는 것은 부적절함 - 복용 후 알러지 등 부작용 등에 대한 안내 및 각 구성의 특징과 차이점에 대한 설명이 미흡함	프로그램 <시서스로우 다이어트 시크릿>은 - 건강기능식품에 대해서는 법률 상 체험수기나 인증샷, 후기 등을 직접 인용하기가 어려우나, 인용이 가능한 인체 시험 결과 안내 문구의 가독성을 증진시킬 수 있도록 재검토를 진행하였음. - 식약처 인증이 해당 상품만의 장점으로 강조되는 자막 및 표현에 대한 모니터링 후 사전 미팅을 통해 개선하였음. - 방송 기획 시 고객 관점에서 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 안내하는 방안을 모색하였음.	'21.3월

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요청내용	조치내용	조치일자	비 고
-	-	-	-

3. 기타사항

가. 시청자위원회 관련 정보 공개 사항

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

나. 시청자위원 명단

(임기 : '20. 09. 24.~ '22. 09. 23.)

구분	성명	전·현직	추천단체	추천부문	비고
위원장	안대천	한국광고학회 부회장/ 인하대학교 경영학과 교수	한국광고학회	언론관련 시민·학술단체	위촉
부위원장	권대현	법무법인 대륙아주 변호사	서울지방변호사회	변호사단체	위촉
위원	박진리	서울 남부노인보호전문기관 관장	서울 남부노인보호전문기관	소외계층단체	위촉
위원	이수정	까리따스 방배종합사회복지관 부장	까리따스 방배종합사회복지관	소외계층단체	위촉
위원	박지연	법무법인 태평양 변호사	서울지방변호사회	변호사단체	위촉
위원	성용준	한국소비자광고심리학회 부회장/ 고려대학교 심리학과 교수	한국소비자광고심리학회	과학기술단체	위촉
위원	이성엽	한국데이터법정책학회 회장/ 고려대학교 기술경영전문대학원 교수	한국데이터법정책학회	과학기술단체	위촉
위원	최동주	아시아교류협회 이사/ 숙명여대 글로벌서비스학부 교수	아시아교류협회	청소년단체	위촉
위원	김영주	미래소비자행동 대표	미래소비자행동	소비자보호단체	위촉
위원	조선재	강원소비자연맹 회장	강원소비자연맹	소비자보호단체	위촉

의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	프로그램 <비비안 스킨핏 누디패키지 시즌5>는 - ‘매진’ 관련 표현(주요사이즈 매진 포함, 조건상이 등) 고객들에게 개념적으로 혼란을 줄 수 있음 - 속옷 상품의 소개 시 특정 원사가 강조됨에 비해 기능적 정보 전달이 부족하고, 오히려 과도한 백화점 관련 표현으로 상품에 대한 객관성과 자신감이 부족해보임. - 마지막, 방송중에만 등 예방 초점 메시지가 과도하게 사용되어 고객 입장에서 신뢰성이나 설득력이 떨어져 오히려 상품의 매력이 감소됨	- 해당 상품 라인은 3년간 생방송이 운영되면서 모든 방송에서 주요사이즈 매진 또는 전체매진이 진행된 상품임. 다만, 이를 강조함에 있어 고객들이 정확하게 이해할 수 있도록 ‘라인’에 대한 내용인 점, 조건과 상품이 상이한 점 등이 명확히 멘트될 수 있도록 개선하겠습니다. - 원단에 대한 깊은 설명 시 고객이 어려울 수 있어 ‘부드러움’, ‘탄성’ 등 쉬운 용어로 대체하여 설명하고 있음. 백화점 동일 사양과 동일 원단이라는 것이 상품의 주요 포인트로, 백화점을 주로 이용하는 고객들이 이해하기 쉬운 설명을 하고자 하였으나, 다소 과하게 전달되는 부분들 개선할 수 있도록 하겠음 - 예방 초점 메시지 표현이 적절한 수준으로 안내되어 상품을 강조하면서도 고객들이 진정성있게 느껴질 수 있도록 정제하겠습니다.	○		
방송 프로그램	프로그램 <밀라 레터링 티셔츠 5종>은 - 라이브톡으로 노출되고 있는 내용이 상품과 무관한 사소한 내용 등이 노출되고 있어 라이브톡 관리가 필요해보임. - 다종 구성의 상품이지만 모두 실제 착용했을 때의 모습을 알 수 없어 아쉬우며, 세탁 방법 등 실질적인 관리 방법 안내가 부족함. - 쇼호스트들의 복장, 잡담과 농담으로 다소 산만한 진행, 비표준어 사용 등 상품 소개 방송의 흐름과 통일감에 부정적인 영향을 미치는 부분의 개선이 필요함.	- 매주 진행되는 기획 PGM의 기획 의도 상 단골 고객들과 친근하게 소통하는 모습이 쇼호스트의 진행과 라이브 토크를 통해 연출되고 있으나, 산만한 진행과 부적절한 언어가 사용되지 않았는지 사후 모니터링을 시행하였음 - 사전 기획 미팅 시 상품에 맞는 쇼호스트 및 게스트들의 복장의 통일감을 위해 추가 논의하였으며, 의류 제품 방송시 지속적으로 안내되는 전면 또는 바 자막 내 세탁 방법에 대한 안내가 될 수 있도록 조치하였음	○		