

'21년 5월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
'21.5.27	CJ ENM 커머스부문	8/10	6/6	

- 시청자위원 불참자 : 이성엽님, 이수정님
- 방송사 주요참석자 : 콘텐츠제작담당 곽상원님/ 방송심의팀 김경보님/
법무Compliance팀 이제훈님/ 오덴세팀 박준범님/
오덴세팀 박춘하님/ Live콘텐츠1팀 홍수경님

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 <비비안 스킨핏 누디패키지 시즌5>는 - 속옷 상품의 소개 시 특정 원사가 강조됨에 비해 기능적 정보 전달이 부족하고, 오히려 과도한 백화점 관련 표현으로 상품에 대한 객관성과 자신감이 부족해보임. - 매진 표현, 마지막, 방송중에만 등 예방 초점 메시지가 과도하게 사용되어 고객 입장에서 신뢰성이나 설득력이 떨어져 오히려 상품의 매력이 감소됨	프로그램 <비비안 스킨핏 누디패키지 시즌5>는 - 특정 원사나 사양이 주는 차별점을 안내할 수 있도록 자막 내 문구를 개선하거나 간소화 하였고, 특히 속옷 전문 기획PGM 중 고객이 궁금한 점을 사전에 댓글 등으로 받고 Q&A를 작성해 고객이 원하는 정보를 제공함 - 정확한 매진 표현을 위해 기존 자막 등으로 쓰이고 있는 문구를 검토하여 상품과 조건이 상이한 점을 정확하게 안내할 수 있도록 개선하였으며, 전사적으로 정보 전달의 정확도를 높일 수 있는 자막 간소화 방향을 논의하여, 프로모션의 핵심 조건을 안내할 수 있도록 자막, 멘트를 개선함	'21.4월
방송 프로그램	프로그램 <밀라 레터링 티셔츠 5종>은 - 쇼호스트들의 잡담과 농담 등으로 방송이 다소 산만하고, 라이브톡으로 노출되고 있는 내용이 상품과 무관한 내용 등이 노출되고 있어 라이브톡 관리가 필요해보임. - 다종 구성의 상품의 실착 모습을 모두 볼 수 없는 점이 아쉬우며, 세탁 방법 등 실질적인 관리 방법 안내가 부족함.	프로그램 <밀라 레터링 티셔츠 5종>은 - 실제 방송 중 라이브톡 운영은 고객과의 소통 관점에서 중요한 방송 구성요소이나, 라이브톡 관리를 위한 개선점 및 강화 포인트를 논의하였고, 기획PGM의 특성상 고객과의 친밀도를 높여야 함에 일부 사담이 섞일 수 있으나 이것이 상품의 소개를 저해하지 않도록 사전 미팅을 면밀히 진행하였음 - 최대한 많은 실착 모습을 보여줄 수 있도록 다구성 의류 상품에 대한 쇼호스트의 환복 및 모델 섭외를 통해 다양한 실착 모습을 연출하였으며, 작은 자막으로 방송 하단 자막으로만 고지되던 관리 방법을 좌측 바자막 내 큰 문구로 작성하여 고객의 관리법 및 상품의 소재에 대한 궁금증을 해소하였음.	'21.4월

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 <오펜세 홈플랜트 5종>은 - 각 주문번호 안내 화면 중 한 화면에 정상판매가, 할부납입액이 동시에 안내되지 않는 경우, 사은품 상품명에 대한 서로 다른 명칭 안내, 오펜자 등 정보의 통일적이고 정확한 안내가 일부 미흡함 - 마지막, 방송중에만 등 예방 초점 메시지가 과도하게 사용되어 고객 입장에서 신뢰성이나 설득력이 떨어져 오히려 상품의 매력이 감소됨 - 취소/반품 조건의 허들을 낮추고 가이드북 제공 및 전문가의 출연은 좋았으나, 전문용어에 대한 설명, 관리법 등에 대한 안내 병행이 필요해보였고, 방송 중 쇼호스트와의 멘트 충돌이 잦아 아쉬웠음	- 오펜자, 통일성있는 상품명을 보다 꼼꼼히 검수하겠으며, 각 주문번호 별로 동일한 환경에서 안내하여 각 주문번호별 조건을 비교할 수 있는 환경 제공할 수 있도록 자막 작성 시 더욱 신경써 고객들의 선택에 도움을 줄 수 있도록 하겠음 - 향후 게스트와의 사전미팅을 보다 세심하게 신경 써 완성도 있는 방송 기획하도록 하겠음 - 해당 상품은 첫 기획이었고, 해당 방송이 마지막 방송이 맞았고, 아직 향후 유사 상품에 대한 계획이 없으나, 지나친 표현이 주는 시청자 불편 개선할 수 있도록 하겠음	○		
방송 프로그램	프로그램 <오펜세 시즌즈 테이블웨어 6인조>는 - 우수한 디자인, 다양한 연출로 그 룻별 사용법, 색감을 활용하는 방법 안내 등이 좋았으나 실제 연예인이 사용한 듯한 오인성 표현 개선 및 실제 많이 사용하는 화이트 톤 등의 통일되면서도 고객 접근이 쉬운 구성이 있으면 좋을 것 같음 - 사은품과 추가구성에 대한 가격 책정이 지나치게 높아 본구성에 대한 가격과 퀄리티에 대한 신뢰도가 떨어짐 - 마지막, 돈을 쥐도 못산다 등 지나치게 자극적인 멘트나 예방 초점 메시지 많아 사용되어 시청자 입장에서 오히려 상품에 대한 구매 의 사 등이 감소됨	- 실제 고객니즈들을 반영하여 연말 등에 시즌성으로 화이트 톤 등을 한정적으로 기획해보고자 논의 중에 있음. - 자사 PB상품으로 수량 등 정보가 확실하며 실제 방송 PPL로 들어가는 상품이라 인기가 좋아 백화점 매장에서 완전한 구성으로 찾아보기가 힘든 것이 사실이나, 지나친 표현으로 고객 불편감을 줄 수 있음을 인지하여 해당 표현을 개선하고자 할 수 있도록 하겠음. - 실제 판매가 되고 있는 가격을 책정한 것이지만 해당 가격 안내가 판매상품의 퀄리티와 신뢰도를 의심케 할 수 있는 요인으로 작용할 수 있음을 인지하고 고객의 눈높이에 맞는 방송 기획을 할 수 있도록 하겠음	○		