

'21년 8월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
'21.8.26	CJ ENM 커머스부문	9/10	7/7	

- 시청자위원 불참자 : 이수정님
- 방송사 주요참석자 : 콘텐츠제작담당 곽상원님/ 방송심의팀 김경보님/
법무Compliance팀 이제훈님/ 대외협력팀 장세정님/
Live콘텐츠2팀 김도현님/ 렌탈사업팀 이한주님
방송심의팀 한복규님

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 <LG이동식 에어컨>은 - 고객들의 상품 결정에 있어서 중요하다고 볼 수 있는 에너지효율등급 또는 그에 준하는 전력 소비에 관한 정보, 설치 환경의 제약, 제거 시 제약 등 제한 정보의 안내 빈도가 부족하고, 규격 안내 시 고객이 인지하기 어려운 단위로 안내되어 상품 이해도 및 신뢰도 제고가 부족함 - 방송 중 준비사항이 다소 미흡함. 방송 상품과 쇼호스트의 스타일링의 부조화가 있고, 배판 탈체 시연이 연속적으로 실패함	프로그램 <LG이동식 에어컨>은 - 현 시점 계절상품 방송이 종료 되었으나, 차년도 상품 준비시 미팅을 통해 고객 Q&A, 리뷰 등을 취합해 차년도 방송에서 개선할 수 있는 방안 논의하기로 하였음. - 방송 상 시연의 실수는 명백한 준비 미흡임. 확실한 시연을 위해 리허설 프로세스 점검 및 사전 영상 촬영 등 제품에 대한 신뢰도 제고를 위한 방법을 논의함.	'21.7월
방송 프로그램	프로그램 <위닉스 제습기>는 - 타사에서도 제공 가능한 보편적인 A/S 조건에 대한 특·장점 소구나 제품의 용량 등 제품의 사양이 구체적으로 어떠한 사용 환경에서 적절한 것인지에 안내 미흡 등 정확한 정보의 전달에 대한 고려가 필요해 보임 - 니즈 소구 부분이 거짓은 아니나 다소 현실과 동 떨어지는 것에 대한 활용 여부 논의와 부적절한 자료의 사용에 대한 재고가 필요함	프로그램 <위닉스 제습기>는 - 향후 방송 및 타 상품군에서도 유사내용이 발생하지 않도록 점검 실시함. 단독 조건이 아닌 부분을 지나치게 강조하여 당사만의 특별 조건으로 오인되는 표현을 하지 않도록 사전 미팅시 교육 강화함. - 실제 사용 환경과 확연히 다른 부적절한 사용 예시 장면에 대해 전사적 차원으로 전 카테고리 공유하여, 향후 사전 제작 영상의 긍정적인 방향성과 개선을 위한 협의 진행하고 있음.	'21.7월

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 <코웨이 정수기>는 - 7가지 종류의 차이점과 제품의 특장점인 것 같은 부분의 설명이 미흡하거나 적절한지 의문스러움. 93가지 테스트 통과 관련 내용의 상세한 안내와 해당 테스트로 어떠한 기능이 검증되는지 소개되면 좋을 듯함. 또한, 해피콜 예약 건수 1위라는 표현은 실제 계약 건수가 아니므로 실질적인 상품의 장점으로 이어지기 어려워 보임 - 스튜디오 상에서는 정돈된 환경에서 설치가 용이해 보이게 연출할 수 있으나 실제 모든 가정 등에서 설치가 용이한 지, 해체 과정 상의 문제는 없는지 등 제한 사항에 대한 안내가 부족함. - 총 렌탈료 안내, 제휴카드 혜택 정보 안내, 해약시 상품 종류별 해약금 상이한 점 등에 대한 안내가 너무 빨리 지나가 멘트로 더 자주 안내되어야 함	프로그램 <코웨이 정수기>는 - 각 상품별 특·장점에 대한 안내 형태가 국한되어 아쉬운 점 인지함. 중요한 옵션에 대한 정보를 제공하는 것이 미흡했던 것으로 보여 균형 잡힌 정보 안내를 위해 논의 지속하여 보완하겠습니다 - 사전 영상자료, 고객 설치 관련 리뷰 활용 등을 통해 실제 고객의 설치나 해체 관련된 정보를 제공할 수 있는 자료와 멘트 안내에 대해 논의하겠습니다 - 관련 내용을 미고지하고 있지는 않으나, 해약 시 색상 옵션별로 상이한 부분을 고객들이 잘 알 수 있도록 라이브톡 안내 또는 고객들의 상담 신청이 이루어지고 있는 모바일 화면으로 고지 내용 보완하는 등 방법 고안하겠습니다	○		
방송 프로그램	프로그램 <프리맘 음식물 처리기>는 - ESG 측면 상 해당 음식물 처리 잔여물이 수질오염을 발생하진 않는지 최근 관심이 높아진 이슈와 관련한 정보 안내 있으면 좋을 듯함 - 1일 처리 가능 용량, 투입 불가 물질, 악취 여부 등 중요 정보에 대한 상세한 안내가 해피콜 상담으로 갈음되고 있고, 해당 상품 사용의 중요 요소인 미생물의 렌탈 기간 종료 후 구입방법, 과정, 가격 등에 대한 안내가 없어 아쉬움	프로그램 <프리맘 음식물 처리기>는 - 환경 이슈에 대한 고객 관심이 높은 만큼 관련 특·장점 강화하여 안내할 수 있도록 하겠습니다 - 투입 불가물은 음식물이 아닌 것이나, 음식물 구분에 대해 고객들의 명확한 인지가 부족한 상황인 점 고려하여 향후 방송에서 별도 안내하는 것을 반영할 예정. 협력사 사정상 온라인몰에서의 미생물 별도 구매가 협의되지 않았으나 향후 이 점도 협의하여 방송 중 구매처, 가격 안내 등 보완할 수 있는 방법에 대해 협의해보도록 하겠습니다	○		