

'21년 10월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

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

- 시청자위원 불참자 : 박지연 위원, 이성엽 위원, 이수정 위원
- 방송사 주요참석자 : 콘텐츠제작담당 곽상원님/ 방송심의팀 김경보님/
Live콘텐츠3팀 이경인님/ 뷰티사업팀 최태훈님
뷰티사업팀 박선민님/ 방송심의팀 전미정님
방송심의팀 최진영님

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 <옛센설 수납장>은 - 어려운 전문용어와 4단 상품에 대한 1단 하중 기준 안내 시 실질적 하중 기준에 대한 고객들의 직관적 이해가 어렵고, 구성이 다양하여 전체 구성을 한눈에 파악할 수 있는 스튜디오 연출이 있으면 좋겠음 - 프리미엄 퀄리티로 수식될 수 있는 제품의 수납력이나 특징점 안내와 사용상 안내가 필요한 부분일 수 있는 커버나 캡 교체 방법 안내가 부족하고 일부 미흡한 시연으로 제품에 대한 신뢰도가 떨어짐	프로그램 <옛센설 수납장>은 - 수납장 뿐만 아니라 브랜드 내 상품군을 늘리는 시점에서 하중이나 구성과 같은 제품의 구매 결정에 주요한 역할을 하는 정보에 대한 기준 정립 및 명확한 안내 방법을 고안하기 위해 당사 심의팀과의 사전 미팅 강화하겠음 - 금번 수납장 판매 후 고객 후기와 문의 사항을 취합하여 실질적으로 고객들이 유사 상품군을 이용할 때 궁금해하는 정보를 취합하여 시연이나 사전 영상 제작을 계획 중이며, 스튜디오 시연에 대한 완성도를 높이기 위해 리허설 강화 예정	'21.9월
방송 프로그램	프로그램 <옛센설 호텔식 침구>는 - 항공 테스트 관련 시험 성적 공인기관 표기가 없거나, 사이즈 고지 및 사이즈별 가격 안내 등 복잡한 구성에 따른 가독성이 확보되지 않은 자막에 대한 보완 필요 - 낯선 용어에 대한 보완 설명이 부족하여 관여도가 떨어지는 고객까지 설득하기는 어려워 보이므로 보다 자세한 설명으로 대상 고객 확대 및 확보가 필요해 보임	프로그램 <옛센설 호텔식 침구>는 - 당사 심의팀과의 협의하여 시험기관 명시적 안내하도록 즉시 시정하여 이후 방송 진행하였으며, 쇼호스트 멘트의 언급 강화 및 사이즈와 가격의 연결성과 별도 안내 노출을 통해 가독성 확보하기 위한 보완활동 실시함 - 고객 문의사항이나 낯설게 느껴질 수 있는 용어에 대해 쇼호스트 멘트 보완 및 라이브톡 안내 보완하여 진행함	'21.9월

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 <가히 멀티밤>은 - 주름 관리에 대한 모호한 효과 안내 내용, 적은 용량의 제품을 지나치게 자주 바르라고 하는 점 등 방송 상 고객들에게 적절하게 강조될 수 있는 표현들이나 프로모션이었는지에 대한 고민 필요 - 시연자가 40, 50대 주부라고 부각되는 것이 광고모델과의 미스매치 및 주된 시청자가 동일 연령층이라 해도 심리적으로 불편함 야기됨	프로그램 <가히 멀티밤>은 - 표시광고 법상 실증이 가능한 인체 적용 테스트의 결과를 기반으로 한 표현만 가능함. 해당 상품에 대한 테스트가 1회 사용 테스트 결과이므로 다소 와닿지 않는 내용일지라도 실제 테스트의 결과인 점 양해 당부 - 주요 강조 상품은 아니지만, 함께 판매되는 것인 만큼 영업상 주요 강조 구성이 아닌 것에 대한 설명도 적절하게 강화하여 안내하겠습니다. - 충분한 안전성 여부 설명 없이 지나치게 눈 도포 시연에 대한 불편함 인지하였으며 이러한 시연 지양하도록 하겠음. 또한, 소용량 제품에 대한 빈번한 사용 권장 지양 등 고객 관점에서 판매 제품이 잘 이해될 수 있는 표현 고민하겠습니다	○		
방송 프로그램	프로그램 <AHC 아이크림>은 - 아이크림 제품임에도 온 얼굴, 온 몸에 바르라고 하는 강조를 하면서도 동일 브랜드의 기초제품을 함께 판매하는 등의 미스매치가 아쉬우며, 오랜 동안 진행해온 상품임에도 제품 자체의 어떤 업그레이드가 있는지의 강조는 없이 다중 구성만을 강조하는 방송이 아쉬움 - 주름 개선에 대한 효과를 표현 시 마스크자국이 빨리 사라지게 된다는 등의 부적절한 표현이나 경품 프로모션을 강조하면서도 당첨자 발표날짜가 한 달 뒤인 등 실제 부적절한 방송 표현 및 프로모션 설정 고민 필요	프로그램 <AHC 아이크림>은 - 10년간 진행 및 리뉴얼을 해온 스테디한 상품이라 모든 고객이 익숙할 것이라는 생각에 세심한 부분이 간과된 방송이었음을 인정하고 새로운 고객 염두하며 방송하겠습니다 - 구매 확정고객에 대한 프로모션으로 생길 수 있는 경품 당첨자 발표날짜 등 불가피 한 부분도 있으나 지나친 과장표현을 덜고 제품 그 자체의 특성을 더욱 잘 안내할 수 있도록 하겠음 - 제품의 장점을 강조하며 다소 부적절한 비유나 지나친 프로모션에 대한 강조는 부적절하므로 대체표현을 고안하면서 제품 자체에 대한 설명을 강화하겠습니다	○		