

'21년 12월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

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

- 시청자위원 불참자 : 박지연 위원
- 방송사 주요참석자 : 콘텐츠제작담당 곽상원 국장/ 법무Compliance팀 이제훈 팀장
대외협력팀 남우중 팀장/ Live콘텐츠4팀 정승환 팀장
패션잡화팀 이원아 부장/ 방송심의팀 김경보 팀장

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구(건수)

방송편성	방송프로그램	자체심의규정	합 계
	4		4

나. 사업자 반영(건수)

구 분	수 용	의견참고	반 론	합 계
건 수	4			4

다. 의견제시 또는 시정요구에 대한 조치내용

구 분	의견제시 또는 시정요구 내용	조치내용	제시 월
계	4건	4건	
방송 프로그램	프로그램 <발뮤다 토스터기>는 - 토스트기로써의 기능 외의 기능에 대한 설명, A/S 조건의 유무상 여부 표기 보완 등 제품에 대한 설명이 부족해 보완이 필요해보임. - 상품의 합리적인 가격을 강조하기 위한 표현으로 밥과 빵, 밥솥과 토스터기를 비교하는 것은 두 상품의 성능, 기능, 내용 등에서 비교 기준이 동등/유사하다고 볼 수 없으므로 부적절함.	프로그램 <발뮤다 토스터기>는 - 토스트 이외의 식품들로 시연을 다각화 시키고 추가구성 상품과의 연계를 꾀하는 등 상품과 상품의 구성에 대한 설명을 강화하였으며, 자막 문구 개선을 통해 A/S 관련 내용을 보완함. - 부적절한 비교의 내용을 거둬내고 상품 자체의 다양한 사용법, 정확한 구성과 가격 안내, 실제 사용고객의 리뷰의 소개 등 상품 자체에 대한 소개로 개선함. -	'21.11월
방송 프로그램	프로그램 <레이첼바커 밀폐용기>는 - 구매를 유도하기 위한 수단으로 연출된 방송의 도입부가 지나치게 길어 정작 상품에 대하여 궁금해하는 소비자들의 피로도가 있을 것 같음. - 진행자의 친근함을 위한 표현들이 과하게 느껴지고, 상품에 대한 영향력을 지나치게 강조하여 방송에 대한 신뢰도에 의문을 갖게 해 아쉬움.	프로그램 <레이첼바커 밀폐용기>는 - 방송의 도입부에 상품 자체의 구성, 프로모션, 그에 따른 가격에 대한 정확한 안내를 하며, 방송 중간에도 안내 빈도를 높여 복잡한 구성에 대한 고객 인지력을 높였으며, 용기의 활용도에 대한 설명도 보완하여 상품 중심의 내용으로 방송함. - 진행자의 프로그램 관여도와 영향력이 높은 프로그램인 것이 사실이나, 시청하는 고객의 입장에서 방송에 대한 신뢰도나 불편함을 느낄 수 있는 언어적 표현에 대한 부분을 인지하고 방송 사전미팅 진행 및 쇼호스트 교육 자료 배포를 진행함.	'21.11월

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 <명품 특집전>은 - 방송 시작이 얼마 되지 않아 매진이 되는 상품을 남은 방송 시간 내내 자막 지속 안내, 스튜디오 진열 유지, 쇼호스트 착용 상태로 방송 진행 등의 모습으로 고객들의 구매에 혼동을 줌. (권대현 위원, 김영주 위원, 박진리 위원, 성용준 위원, 이성엽 위원) - 상품이 많아 상품 안내가 다소 산만해 상품의 디테일 안내가 미흡했고(성용준 위원), 다른 한편 제품 구성이 이월상품인 듯해 보이며 코디 제안이 고급스럽지 못해 명품 방송으로써의 전문성이 아쉬움. (안대천 위원, 이성엽 위원) - 언어적 표현이 아쉬움. 상품의 지나친 의인화, 지나치게 의인화해서 표현하거나, 문법적으로 어긋나는 실수, 상품에 대한 정보를 부정확하게 소개하는 등 실수 등 줄여야 할 듯함.(박진리 위원, 최동주 위원, 조선재 위원)	프로그램 <명품 특집전>은 - 시스템의 특성상 자동 순환 자막의 방송 중 수정이 어려우나 방송의 실시간 상황을 반영할 수 있도록 업무 내 관행적인 부분은 없는지 검토할 수 있도록 논의하겠습니다.(곽상원 국장, 정승환 팀장) - 빠르게 매진이 되는 점, 상품군의 다양성은 전 세계적으로 수요의 증가에 따른 공급이 부족한 명품 시장의 영향으로 넉넉하고 다양하게 확보하기 어려운 점이 있음. 이에 베스트 셀러 중심의 상품 구성으로 믿을 수 있는 제품을 소개하고자 하였으나, 향후에는 고객들에게 보다 다양한 상품과 고급스러운 코디를 제안할 수 있도록 노력하겠습니다.(이원아 부장, 정승환 팀장) - 언어적 표현에 대한 내용을 쇼호스트 조직에 전달을 수시로 하여 정확한 어법과 불편함이 없도록 전달하도록 하겠습니다. (정승환 팀장)	○		
방송 프로그램	프로그램 <동가게(명품 방송)>는 - 양면 사용이 어려워보이는 상품에 대한 양면 사용 소개가 실제 시연이 없어 와닿지 않아, 직접 시연해 양면으로서의 실용성을 보여주거나, 더 나은 상품 특성을 소개해도 좋을 듯함. (김영주 위원, 조선재 위원) - 백화점 VIP 등을 지나치게 강조하여 위화감을 조성하는 점은 개선이 필요해보임. (성용준 위원) - 다소 격식 없는 어투와 더불어 상품 관련 안내의 혼동이 빈번함. 남성 호스트는 정작 상품에 대한 이해도는 낮으면서 프로모션을 지나치게 강조하였고, 여성 호스트의 태도(카메라 아이콘택, 머리를 만지는 등)가 다소 아쉬움이 있음. (김영주 위원, 이수정 위원, 조선재 위원, 최동주 위원)	프로그램 <동가게(명품 방송)>는 - 실질적으로 와닿지 않는 포인트보다는 매력적으로 고객들에게 다가갈 수 있는 상품 포인트들을 소개하도록 논의하겠습니다. (이원아 부장) - 백화점 VIP 표현과 같은 위화감 조성 표현에 대한 주의는 즉시 공유하겠습니다. (정승환 팀장) - 상품이나 브랜드의 실제 있는 히스토리를 소개하면서 일부 실수로 부정확한 상품 소개를 하는 경우가 있음. 더욱 정확한 상품 소개를 위해 만전을 기하겠으며, 상품에 대한 믿음과 자신감이 느껴질 수 있도록 사전 미팅을 통해 더 좋은 방송을 진행할 수 있도록 하겠습니다. (이원아 부장, 정승환 팀장)	○		