

2022년 2월 시청자위원회 운영실적

방송국명 : CJ온스타일(주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

연 번	일 시	장 소	참석인원				회의형태		
			시청자 위원 (참석인원 /총인원)	방송국		총 인원 (명)	대면	온라인	서면
				경영진 (명)	경영진 외(명)				
1	'22.2.24	CJ ENM 커머스부문	10/10	2	8	20		○	

o 회의 참석자 명단

① 시청자위원 명단 : 안대천 위원장, 김영주 위원, 박지연 위원, 박진리 위원, 성용준 위원, 안대천 위원, 이성엽 위원, 이수정 위원, 조선재 위원, 최동주 위원(10명)

② 방송국 관계자 명단

- 경영진(대표(사장), 제작 및 편성부서 국실장급 또는 이에 준하는 직급) : 콘텐츠제작담당 곽상원님, 전략지원담당 임재홍님(2명)
- 경영진 외 : 방송심의팀 김경보 팀장, 법무·Compliance팀 이제훈 팀장, 전략지원팀 남우중 팀장, T커머스콘텐츠팀 송호재 팀장, 리빙·서비스콘텐츠팀 박상미 과장, 상품개발팀 신재홍 부장, 식품사업팀 이원준 과장, 방송심의팀 김선영 대리(8명)

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예·오락 (스포츠)	기타	소계		
				10			10

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	10			10

* 시청자위원 제시의견 수용비율 기준으로 평가(활용비율 0%는 0점)

다. 의견제시(시정요구)에 대한 조치내용

구 분	의견제시(시정요구)내용	조치내용	제시월
방송 프로그램	프로그램 <세라젼 마스터>는 - 어떤 작용에 의해 도움을 줄 수 있는지 전문가의 출연 등 효과 안내 보완이 필요해 보임 - 쇼호스트들이 상품에 대한 경험이 다소 부족해 보임. - 위약금 책정이 소비자분쟁해결기준의 표준 위약금인 10%보다 높아 적절한 위약금이 인지 여부 - 홈 체험 서비스에 대한 구체적이고 적절한 안내 필요함 - 수상 내용에 대한 충분한 설명 부족하여 단순한 광고적 수식어로 이해됨	프로그램 <세라젼 마스터>는 - 전문가의 직접 출연 등은 추천 또는 보증은 법적으로 불가능하나, 명료한 자막 안내 개선 및 멘트 안내 보완으로 기기의 효과에 대한 안내 개선함 - 의료기기의 심의필 내용에 벗어나지 않는 활용 방법과 추천하는 기기 사용 예시 상황 등을 안내함 - 유사 상품군의 위약금 조항에 대한 검토와 실제 구매 고객들의 관련 의견 등을 참고하였고 적절한 소비자 위약금에 대한 논의를 지속할 것임 - 자막 반복 횟수를 증가시켜 안내를 보완하고, 멘트 안내 시 광고적 수식보다 서비스의 내용을 안내하는 방향으로 개선함 - 산업통산자원부 발표하는 ‘일류상품’ 관련 내용 안내 자막을 명료하게 개선하여 보강하고 과장된 수식보다 그 대로의 멘트 안내를 할 수 있도록 보완함	’22년 1월
방송 프로그램	프로그램 <아이콘 성장판 자극기>는 - ‘표적키 계산법’은 과학적으로 정확성이 확보되지 않은 계산법임 - 아이 성장에 대한 박탈감을 야기하는 과장된 표현 개선 필요함 - 제품의 성장 관련 작용 기전에 대한 설득이 어려울 시 방송 재고 필요	프로그램 <아이콘 성장판 자극기>는 - 향후 방송 진행하게 될 시 표적키 계산법은 진행하지 않을 것임 - 유사 상품 판매 시 다양한 광고적 표현 및 고객 후기 등 실질적 사전조사 강화로 위화감 조성 형태의 고객 니즈 강화는 자체적으로 지양하도록 함 - 현재 관련 심의기관으로부터 지적된 이후 추가 방송 진행하지 않고 있음.	’22년 1월

	- 특허는 키 성장을 담보하는 것으로 오인되어선 안 됨 - 브랜드 수상 내역 소개를 명확하게 하여 제품 수상실적이 아님을 안내해야 함 - 안전성 테스트 완료 등의 구체적 내용 보강 필요함 - 본제품보다 경품의 지나친 강조는 지양해야 함.	- 유사 상품군 방송 시 인증, 특허 등의 안내가 자칫 제품의 왜곡된 안내로 이어지지 않도록 자체적 자정 회의를 진행함 - 객관적 사실에 대한 중의적 표현을 점검하고 브랜드의 이력과 제품의 이력을 구분할 수 있도록 사전 미팅을 강화함 - 안전성 테스트 내용, 기능성 테스트 등 테스트 내용의 사전 공유를 통해 제품의 무제한적인 안정성 담보 안내를 차단함. - 경품 화면의 노출 빈도수와 쇼호스트들의 톤 등에 대한 자체적 모니터링으로 판매상품 자체의 특성의 명료한 안내를 강화할 수 있도록 점검함.	
총 건수		10 건	

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요 청 내 용	조 치 내 용	조치일자	비고

마. 시청자평가원 선임 현황

성 명	생년월일	전·현직	변동사유	비고
옥선희	58.07.18	미디어세상 열린사람들, 前 한국영상자료원 이사	-	
윤경원	65.04.30	미디어세상 열린사람들	-	
정영란	68.11.10	現 녹색소비자연대 사무국 상담실장	-	

3. 시청자위원회 운영 효율성

평가기준	해당여부
시청자불만, 시청자평가원 의견, 방심위 조치 등 활용 여부 ※ 활용 시 '의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변' 실적표에 확인할 수 있도록 명시 필수	○
토의안건 사전공지 및 상시적 의견 개진 창구 운영 (사전 검토를 위한 위원 게시판, 단체 채팅방 운영 등)	○

4. 기타사항

가. 시청자위원회 회의록 공개 사항

- 홈페이지 공개

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 <온다이닝 경북궁 사골 곰탕>은 - 사골 추출 방식으로 ‘고온고압 추출’ 강조했는데, 구체적으로 어떠한 기술로 추출방식이 진행되는 지 설명이 부족함(박지연 위원) - 소고기 원산지나 사골의 추출 원료인 한우 부위에 대한 안내 시 과장되고 직관성이 떨어지는 모호한 함량 표현이 있어 보완이 필요함(이수정, 김영주, 박지연, 안대천 위원) - 7회 이상 기름 제거라는 제품의 제조 과정이 좋은 포인트이나 강조가 되지 않아 아쉬움(김영주, 성용준 위원) - 뜨거운 음식 시연에 남자 호스트만 먹게 되어 시청 중 불편함을 느낌(이수정 위원) - 청약 철회 기간이 안내가 되나 제품 취소/환불 불가도 안내가 되어 실제 소비자의 혼동 소지가 있음(조선재 위원)	프로그램 <온다이닝 경북궁 사골 곰탕>은 - 특허를 가진 기술력으로 가정에서 먹는 것보다 깔끔하게 먹을 수 있음. 추출과정 영상이나 사진 등을 보완하거나 멘트를 보강하는 등 고온고압 추출 방식에 대한 설명 보완하겠음.(박상미 과장) - 사골육수 표기 관련 소비자 혼동 준 것 같아 육수와 원육 관련된 내용을 정확히 구분하여 언급하겠음(신재홍 부장) - 고객 입장에서 매력이 있는 장점에 대한 내용 수시로 반영하여 상품 소개 시마다 발전할 수 있도록 하겠음(신재홍 부장) - 시식 시연 시 쇼호스트 성별에 나뉘지 않고 균형있는 시식 시연으로 불편감을 해소하도록 하겠음(박상미 과장) - 안내된 대로 단순 변심으로 인한 취소가 불가한 상품이나, 예외적으로 상품 자체의 하자 등의 식품 관련 법적 지정 사유에 따른 청약 철회는 가능함. 안내상 혼동 없도록 문구 확인을 해보도록 하겠음(이원준 과장)	○		
방송 프로그램 (시청자 불만 활용)	프로그램 <구슬 함박 스테이크>는 - 냉동/해동상태 안내가 충분하지 않아 명확하게 안내가 필요했음(박지연, 이성엽 위원, 안대천 위원) - 시각적 설명은 있으나 무슨 맛인지 이해하기 어려울 것 같음. 다양한 맛 설명이 필요할 듯함(권대현, 이수정 위원) - 멘트 중 어순의 오류로 뉴질랜드산 소고기 100%로 표현되어 제품 자체가 소고기 100%인 듯한 오인성이 있고 뉴질랜드산 소고기 외 다른 부재료 설명 부족함(박지연, 김영주 위원)	프로그램 <구슬 함박 스테이크>는 - 미흡한 상품 상태 자체에 대한 내용과 조리 방법 등에 대한 보완하는 방송하도록 하겠음(이원준 과장) - 주관적일 수 있는 맛에 대한 표현에 대해 와닿기 쉬운 예시를 활용하거나 상상이 쉬운 표현을 연구해보도록 하겠음(송호재 팀장) - 정보가 생략되거나 부정확한 표현이 되는 것은 사전미팅 강화 및 심의 시 주의사항 전달 강화를 통해 정확한 표현으로 안내되도록 하겠음(이원준 과장)	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	- 비문법적 표현인 ‘함박’이 ‘햄버거’ 등으로 수정이 필요하고 제품 자체가 영양 균형을 해치는 성분을 많이 갖고 있기 때문에 이를 보완할 수 있는 다른 식품 등과의 조합을 안내하는 등의 필요함(최동주 위원) - 제품의 상세한 설명보다는 편리성만 지나치게 강조되고, 그러면서도 조리 도구는 편리성과는 거리가 있는 그릴 등이 노출되어 간편하다는 생각이 들지 않음(박진리, 성용준, 안대천 위원)	- 프랜차이즈 고유 명칭으로 수정이 어려우나 항시 언어적 표현에 대해 숙고하겠으며, 판매 포인트가 쉬운 조리 방법에 방점이 있어 다양한 부분을 미처 강조하지 못함. 다양한 포인트를 녹일 수 있는 방안을 고안하겠음(송호재 팀장) - 전자레인지로 조리가 가능하고 멘트 및 제품 상에도 안내가 되고 있으나 연출상 더욱 맛있어 보이게 하기 위한 의도가 고객에게 혼동을 줄 순 있을 듯함. 보완하도록 하겠음(이원준 과장)			