

2022년 3월 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	'22.3.24	CJ ENM 커머스부문	9/10	2	5	16		○	

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(9명)
- 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, 전략지원팀 남우종 팀장, 헬스푸드사업팀 박희정 팀장, 헬스/뷰티콘텐츠팀 이경인 팀장 방송심의팀 조희준 과장(5명)

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 <온다이닝 경북궁 사골 곰탕>은 - 사골 추출 방식으로 ‘고온고압 추출’ 강조했는데, 구체적으로 어떠한 기술로 추출방식이 진행되는 지 설명이 부족함 - 소고기 원산지나 사골의 추출 원료인 한우 부위에 대한 안내 시 과장되고 직관성이 떨어지는 모호한 함량 표현이 있어 보완이 필요함 - 7회 이상 기름 제거라는 제품의 제조 과정이 좋은 포인트이나 강조가 되지 않아 아쉬움 - 뜨거운 음식 시연에 남자 호스트만 먹게 되어 시청 중 불편함을 느낌 - 청약 철회 기간이 안내가 되나 제품 취소/환불 불가도 안내가 되어 실제 소비자의 혼동 소지가 있음	프로그램 <온다이닝 경북궁 사골 곰탕>은 - 현재 상품을 진행하고 있지는 않으나 향후 유사 상품의 특허 등 차별적 기술력에 대해 보다 영상이나 사진 등의 효과적인 전달 매체를 개발 기획해보도록 할 것임 - 사골육수 표기 관련 소비자 혼동 준 것 같아 육수와 원육 관련된 내용을 정확히 구분하여 자막 내 기재되도록 심의팀 및 제작팀 내 공유하였고, 관련 멘트시에도 주의될 수 있도록 사전미팅을 강화하였음 - 현재 해당 상품 방송을 지속하고 있지 않으나 향후 상품을 진행할 경우 조리 기술적 차원의 우수성에 대한 정보 안내를 구체화시켜 신뢰도를 제고할 것임 - 식품 상품의 시식 시연뿐만 아니라 모든 카테고리 전반에서 특정 쇼호스트 성별의 관행적 구분에 대한 지속적인 타파를 통해 긍정적 변화를 이끌 예정임 - 단순 변심에 따른 취소, 반품에 대한 내용과 상품의 하자 등 법규 상의 청약 철회 가능 기간에 대한 정확한 고지와 CS처리를 위해 업무 공유함	’22년 2월
방송 프로그램 (시청자 불만 활용)	프로그램 <구슬 함박 스테이크>는 - 냉동/해동상태 안내가 충분하지 않아 명확하게 안내가 필요했음 - 시각적 설명은 있으나 무슨 맛인지 이해하기 어려울 것 같음. 다양한 맛 설명이 필요할 듯함	프로그램 <구슬 함박 스테이크>는 - 식품 상품군에 스튜디오 시연시와 실제 배송 상품간의 차이가 있을 시 자막고지 및 배송 상태에 대한 안내를 강화하여 고객들이 오인하는 일이 없도록 개선할 것임	’22년 2월

	- 멘트 중 어순의 오류로 뉴질랜드산 소고기 100%로 표현되어 제품 자체가 소고기 100%인 듯한 오인성이 있고 뉴질랜드산 소고기 외 다른 부재료 설명 부족함 - 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 - 제품의 상세한 설명보다는 편리성만 지나치게 강조되고, 그러면서도 조리 도구는 편리성과는 거리가 있는 그릴 등이 노출되어 간편하다는 생각이 들지 않음	- 다양한 매체나 콘텐츠를 모니터링하며 주관적일 수 있는 맛에 대한 표현에 대한 표현에 대한 지속적인 연구를 할 계획임 - 중의적이거나 불명확한 표현에 대한 자체적인 정정 및 사전 심의시 보다 명확한 표현으로의 유도를 강화할 것임 - 프랜차이즈 고유 명칭으로 수정이 어려우나 자체 개발 상품이 있을 경우 언어적 순화 및 언어적 보호를 위한 관점에서의 기획을 할 수 있도록 상품개발 초점을 등한시하지 않겠음 - 제품이 의도하고자 하는 조리법이나 섭취 방법에 대한 시연을 생략하지 않고 병행해서 보여줄 수 있는 시연이나 정확한 멘트 안내를 강화하여 고객의 인지적 괴리를 줄여가겠음	
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 <초임계 알티지 오메가>은 - 멘트와 톤과 수준, 복용 효과 등 비주얼 정보가 매우 우수하고 구체적입니다. 다만, 1등이 된 배경 기준을 멘트로 언급하고 있진 않아서 이를 보완하고 다른 오메가보다 무엇이 우수한 지 강조하면 좋을 듯함. 활용 자료 중 7년 전 자료로 지나친 과거 자료 활용은 개선이 필요해보임. (최동주, 김영주 위원) - 자녀와 함께 먹을 수 있다고 안내하면서도 심혈관 질환 등 건강의 위험요소를 강조하거나 자극적인 용어를 사용해 불편하며(성용준, 조선재 위원), 제품과 관계 없는 건강정보로써의 안내가 오히려 상품 구매의 타당성에 상관관계가 있는지 의문임 (이수정 위원). - 전문가의 설명이 추가적으로 확보되어 상품에 대한 설명에 신뢰를 높이면 좋을 듯함(최동주, 이성엽 위원) - 선택 구성에 대한 정확한 정보와 균형있는 안내가 부족함(김영주 위원) - 쇼호스트의 추측성 멘트 등이 아쉬워 건강 정보에 대한 보다 명확한 근거가 병행 안내되면 신뢰도가 제고될 것으로 보임(권대현 위원)	프로그램 <초임계 알티지 오메가>은 - 1등에 대해 비교상품이 3개 이상 존재하고 특정 기간이 확보되었음을 근거로 표현함. 멘트로도 잘 안내될 수 있도록 하겠음. 다만, 다른 오메가와 비교는 타 제품에 대한 비하/비방의 오인소지가 있어 지양하고 제품 자체의 특성을 잘 설명할 수 있도록 하겠음.(박희정 팀장) - 혈관에 대한 고객들의 건강 니즈를 풀다보니 멘트가 과했던 점, 가족적인 니즈를 안내하기엔 다소 부적절한 부분 또한 있었다는 점 인지하고 너무 치우친 표현 등 유의하겠음. (이경인 팀장) - 니즈적 차원에서의 안내를 하고 있으나 심의적으로 건강에 직접적인 효능이 있는 듯한 표현이 어려움. 제품의 특징을 잘 보완 안내할 수 있는 전문적인 자료를 보강해보도록 하겠음(박희정 팀장) - 다구성 상품에 혜택을 더 많이 주다보니, 다른 구성에 대한 설명이 부족했던 것 같음. 고객 입장에서 선택 1,2번 등과 같이 명확히 안내 필요할 것이라는 점 인정하고 이를 보완하도록 하겠음(이경인 팀장)	○		
방송 프로그램 (시청자 불만 활용 및 방심위 지적 사항)	프로그램 <정관장 홍삼정 마일드>는 - 진액을 보여주는 상품에서 유사 상품에 대한 진액과의 비교 표현이 이미 국내에서 상당히 익숙한 상품이라 오인성이 커보이진 않아 방심위의 지적이 와닿진 않았음. 자세한 설명이 오히려 알고 있는 부분을 지나치게 반복하는 것이라는 지적이 있었을 수도 있어 방송의 진행에 단점은 아니었음(권대현 위원) - 과다 지속 복용의 문제에 대한 부정적 논란이 있어 관련하여 위험성이나 부작용에 대한 정보도 주면 좋을	프로그램 <정관장 홍삼정 마일드>는 - 익숙한 상품인 만큼 더욱 잘 안내할 수 있도록 노력할 것이며, 일부 지적 사항 농축액 시연 부분에 대한 홍삼에 대한 특성을 잘 모른 채 보면 오인할 수 있는 부분이라 생각하고 보다 명료하고 정확한 농축액 함량에 대한 자막 안내를 병행하겠음(박희정 팀장) - 모바일 유입 고객도 점점 많아지는 추세라 방송에서 안내하기 한계가 있는 사항들에 대해선 모바일로 풀어내는 등의 방법 등을 고안해보도록 논	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	것 같음.(최동주 위원) - 건강기능 정보보다는 실질적인 임상 효과 등 의료 전문가의 멘트 소개 되면 좋을 듯함(최동주 위원) - 상품보다는 조건이나 가격적 언급이 많아 상품 이해를 위한 방송으로는 다소 약했고, 병당 000원을 강조하는 것은 해당 상품이 최저가인 것은 아님에도 최저가로 오인할 수 있는 표현으로 보여질 수 있음(안대천, 이수정, 조선재, 박진리 위원) - 다소 브랜드나 상품에 대해 이미 많이 알고 있는 듯함을 전제로 방송하여 제품의 특성에 대한 설명이 부족했음(조선재, 안대천 위원) - 100% 6년근 홍삼이라는 표현이 다소 헛갈려 명확한 표현을 통해 상품의 성분을 보다 정확히 안내하면 좋을 듯함(성용준 위원) - 수어방송을 통해 CJ홈쇼핑의 이미지를 제고 시키고, 부정적인 이미지 제고를 위한 방편이 될 것 같음(박진리 위원)	의하겠음.(박희정 팀장) - 직접적인 전문가 섭외나 추천 등은 심의 규정상 진행이 어려우나 이를 보완할 수 있는 쇼호스트들의 역량이나 관련 자료를 보강할 수 있도록 노력하겠음(박희정 팀장) - 특집 방송이었던 만큼 좋은 구성, 조건과 경쟁력 있는 가격에 대한 다양한 표현을 하던 중 다소 오인성이 있을 수 있는 표현도 있었던 것으로 보임. 정확한 가격 안내 표현으로 혹시 오인할 상황을 야기시키지 않겠음(이경인 팀장) - 비교적 오랜 시간 운영되고 유명한 대표적인 브랜드이다 보니 일부 간과한 부분이 있었던 것 같음. 브랜드 내 다양한 제품 중 해당 상품만의 특별함을 잘 강조할 수 있도록 논의하여 방송하겠음(박희정 팀장) - 100% 농축액을 원료로 해서 함량에 따라 라인이 달라지고, 고객들이 인지하기에 6년근 홍삼이 가장 좋다고 대중적으로 알고 있어서 6년근 홍삼만을 쓰고 있는 상품으로 정확한 전달을 위한 표현을 보완하겠음.(박희정 팀장) - 수어방송 등 시청각 장애를 위한 조치와 방송을 진행하고 있음. 아직 부족한 부분은 많으나 최대한 서비스 불평등 사례가 발생하지 않도록 점진적으로 디벨롭시키도록 하겠음(임재홍 담당)			