

2022년 4월 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	'22.4.21	CJ ENM 커머스부문	10/10	2	5	17		○	

o 회의 참석자 명단

① 시청자위원 명단 : 안대천 위원장, 권대현 위원, 김영주 위원, 박진리 위원, 박지연 위원, 성용준 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, 잡화언더웨어팀 김희은 부장/ 패션콘텐츠팀 문효은 부장, 방송심의팀 정하늘 대리(5명)

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예·오락 (스포츠)	기타	소계		
				11			11

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	11			11

* 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 <초임계 알티지 오메가>는 - 1등이 된 배경 기준을 안내의 보완, 활용 자료 중 7년 전 자료 등 지나친 과거 자료 활용의 개선 필요 - 자녀와 함께 먹을 수 있다고 안내하면서도 지나친 건강상의 위험을 강조함. 제품과 무관한 일반정보 안내의 상관관계가 오히려 약해보임 - 전문가의 설명이 추가적으로 확보되어 제품에 대한 설명에 신뢰를 높이면 좋을 듯함 - 선택 구성에 대한 정확한 정보와 균형있는 안내가 부족함 - 쇼호스트의 추측성 멘트 등이 아쉬워 건강 정보에 대한 보다 명확한 근거가 병행 안내되면 신뢰도가 제고될 것으로 보임	프로그램 <초임계 알티지 오메가>는 - 사전 심의 과정에서 기간과 기준 등을 사전 확인하여 진행하며, 자막 안내 등 잘 되도록 함. 타 제품 비하/비방의 소지 없이 제품의 우수성을 잘 안내할 수 있도록 향후 상품 준비 시 최신 자료 기준의 확보 등을 위한 미팅 진행함 - 주된 고객층을 고려하여 혈관에 대한 건강 니즈를 풀어왔음. 지나치게 위협적인 멘트는 자체적으로 자정함. - 직접적인 의료 전문가를 초빙해 직접적인 안내는 법적으로 불가능 하나, 쇼호스트들의 사전 교육을 강화하고 경쟁사의 유사 상품 모니터링을 진행하여 상품 안내를 보완함 - 구성과 각 혜택의 복잡함으로 인한 고객의 불편함을 인지하고 정제된 멘트 안내 강화와 보다 깔끔한 자막 운용을 위한 제작 구성원에 요청을 하여 개선된 자막안내 할 수 있도록 점진적 보완해 나가고 있음. - 추측성 멘트보다는 근거가 기반이 된 방송 운영을 위해 근거 자료의 보강에 더욱 힘쓰며, 타사 모니터링 등을 진행함.	'22년 3월
방송 프로그램 (시청자 불만 활용)	프로그램 <정관장 홍삼정 마일드>는 - 진액과의 비교 시연이 부정적이지는 않아보임 - 과다 지속 복용의 문제에 대한 부정적 논란이 있어 관련하여 위험성이나 부작용에 대한 정보도 주면 좋을 것 같음.	프로그램 <정관장 홍삼정 마일드>는 - 진액 관련 시연에 대한 재검토와 내부적으로 각 담당자 간의 미팅을 진행해 오인성이 없도록 멘트 등 정제하였으며 향후에도 정확한 안내 될 수 있도록 노력할 것임 - 복용 상의 주의사항 안내를 모바일을	'22년 3월

	- 건강기능 정보보다는 실질적인 임상 효과 등 의료 전문가의 멘트 소개 되면 좋을 듯함 - 상품보다는 조건이나 가격적 언급이 많고 복잡하여 상품 이해를 위한 방송으로는 다소 약함. - 브랜드나 상품에 대해 이미 많이 알고 있는 듯함을 전제로 방송하여 제품의 특성에 대한 설명이 부족함 - 100% 6년근 홍삼 등 명확한 표현을 통해 상품의 성분을 보다 정확히 안내하면 좋을 듯함	통해서도 할 수 있기 때문에 안내에 한계가 있는 부분은 모바일로의 유도를 라이브톡 등을 통해 할 수 있도록 고안중임. - 직접적인 전문가 섭의를 통한 보증/추천은 법률 상 불가하므로, 관련 자료의 보강과 쇼호스트들의 사전 교육을 진행함 - 특집 방송이면 자주 지적되는 부분인 만큼 중요 안내 사항에 대한 명료한 안내를 자막 및 멘트 안내를 강화하였고, 5월 중 진행될 쇼호스트 교육에도 유사 내용에 대한 안내 진행 예정임 - 해당 상품 뿐만 아니라 오래 운영되고 있는 다른 상품들에 진행 시에도 이점 주지하여 정확한 안내 방송을 진행할 예정임 - 식품의 경우 함량이 매우 중요한 정보임을 인지하고 자막 등 안내시에도 함량의 기준을 명확하게 기재하기 위한 노력과 심의 주의사항 안내함	
총 건수		11 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 <센존 블루라벨 잡화>는 - 라이선스 제품인데 본사의 디자이너 등을 반복적으로 안내하는 점, 오리지널 컬렉션 '모티브' 표현 하는 점이 방송 상 모호하게 보임(권대현 위원, 박지연 위원) - 판매수량 안내가 지나치게 자주 안내되어 오히려 회소성에 대한 니즈가 하락하고 사실일 지라도 괜히 신뢰도 하락 (권대현, 이수정 위원) - 제조장소가 중국인데 마감을 센존 본사가 관리하는 것이 가능한 프로세스인지 의문임(권대현, 성용준 위원) - 라이브톡으로는 안내가 보완 진행되고 있으나 방송에서도 족형에 따른 사이즈 참고/추천사항을 안내하면 좋을 듯함(박지연 위원, 안대천 위원장) - '단독세탁 후 그늘에 건조'로 안내했는데 단독세탁 방식 알기 어려움. 세탁방법 안내 시 '~ 권장' 과 '반드시 ~' 는 상이함. 세탁방법에 따라 분쟁이 발생할 수 있음(조선재 위원) - 텍스트 상에서는 외래어가 많음.(이성엽 위원, 최동주 위원) 외래어를 사용하더라도 쇼호스트 멘트로 풀어 설명해주면 좋을 듯함. (최동주 위원) - 방송 관련 의견과는 별개로, 사이즈는 개인의 체형 등에 따라 상이한 경우가 많으므로 배송 서비스를 위, 아래 사이즈까지 한 번에 배송하고 안 맞는 사이즈를 반송하는 서비스가 생기면 CJ만의 경쟁력이 될 수 있을 것이며, 공정무역 상품에 대한 소싱 확장 시 CJ의 ESG 경영 방향성에 도움이 될 듯함(최동주 위원)	프로그램 <센존 블루라벨 잡화>는 - 오리지널 브랜드의 헤리티지를 소개하며 라이선스 브랜드인 점 병행 안내 진행하고 있으나 두 브랜드 간의 구분을 명료하게 하기 위한 전달을 위해 노력하겠음.(김희은 부장) - 상품의 판매 추이와 인기를 나타내기 위한 안내였으나 지나친 자체로 시청자들의 피로도가 높을 수 있는 점 적극 인지하고 노출 기준 세트 단위의 허들을 높여 빈도를 조정하겠음. (문효은 부장) - 센존 본사는 생산된 상품을 직접 받아보고 진행 가능 여부를 최종 확인하므로 중국 공장에 직접 방문하는 것은 아니지만 본사가 관리하는 퀄리티로 고객들에게도 배송이 됨(김희은 부장) - 시장에 통용되고 있는 스탠다드 사이즈 기준으로 제작하고 있는 점 보완 고지할 수 있도록 전달하겠음. 고객의 발은 다 다르기 때문에 그 신발에 맞춰지기 어려울 수도 있어 앞으로도 이해를 돕기 위해 설명 방식을 고민 하도록 하겠음(김희은 부장) - 세탁 방법에 대한 고지의 모호성 인지하고 차후 정확하게 안내할 수 록 하겠음(김희은 부장) - 외국어 낱말, 전문용어 관련 불편함을 줄 수 있기에 구체적인 조치를 취 하도록 하겠음. (곽상원 담당) - 반품과 관련된 비용 이슈를 생각해야 하지만 고객 입장에서 좋은 아이디어로 생각됨. 이러한 부분은 발발, 발등 등에 대한 안내가 부족한 부분이 원인일 것으로 보여 사전에 상세한 설명 방법을 고안해보도록 하겠음(문효은 부장)	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램 (시청자 불만 활용 및 방심위 지적 사항)	프로그램 <센존 블루라벨 스킨펌프슈>는 - 할인의 조건 안내를 이해하기 쉽게 고지하여 좋은 방송이었지만(김영주 위원), 이탈리아를 너무 강조하고, 슈즈를 판매하면서 활용하는 카탈로그는 의상만 보여주어 아쉬움(김영주 위원) - 전문용어의 활용 시 각 의미에 대한 설명은 부족해 아쉽다는 시청자들의 불만에 공감함(박진리, 성용준, 이성엽, 이수정 위원) - 지나친 영어 사용의 설명이 불편하고, 특히 게스트의 영어 사용이 과다함(이성엽 위원) - 자막 내용과 쇼호스트 설명이 일치하지 않는 것이 많음. 자막과 멘트가 다른 것 같아서 서로 매치를 해서 동일하게 안내하면 좋을 듯함. 또한 자막이 나열식으로 기재되어 있어서 이해하기 쉽지 않음.(안대천 위원장) - 쇼호스트, 게스트가 서로 다른 내용 설명하거나, 서로의 말을 끊거나 겹치는 등 방송 진행 상 호흡이 잘 맞지 않음(박진리 위원, 안대천 위원장)	프로그램 <센존 블루라벨 스킨펌프슈>는 - 오리지널 시즌 컬러를 보여주면서 이걸 모티브로 신발에서도 안내되고 있다는 의미에서 보여준 것이므로 그 연계성을 확실하게 이해할 수 있도록 안내의 정확도나 상세함을 높이도록 하겠음.(문효은 부장) - 구체적인 전문용어에 대한 설명을 할 수 있도록 멘트, 그림이미지 등의 자막 활용을 다각화하는 방안 고민하여 보겠음(문효은 부장) - 의류 부문이면서도 해외 브랜드의 라이선스 브랜드 상품의 특성상 영어의 사용이 많았던 점 인지함. 지나친 영어 표현으로 고객의 이해가 방해될 수 있으므로 개선할 수 있도록 노력하겠음(이희은 부장) - 자동적으로 돌아가는 자막의 특성상 반드시 멘트 안내 시점에 부합하는 자막이 나오는 것은 현재 기술적으로 불가능하나, 이 부분에 대한 개선이 당사가 고민하고 있는 과제이기도 함. 덧붙여 자막과 영상 상 색상명칭이 상이한 부분이 있어 고객들의 혼동이 있을 수 있는 점 인지하여 향후 색상 명칭의 통일되어 안내되도록 개선하겠음(문효은 부장) - 방송 과정에서 쇼호스트를 통해 전달되기 전까지 구성원들의 많은 고민이 담기지만 여전히 부족한 점이 있다는 생각이 듭. 고객 관점에서의 의견 반영 잘 하여 더 좋은 방송을 하도록 하겠음(임재홍 담당)	○		