

2022년 5월 시청자위원회 운영실적

방송국명 : CJ온스타일(주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

연번	일시	장소	참석인원				회의형태		
			시청자 위원 (참석인원 /총인원)	방송국		총 인원 (명)	대면	온라인	서면
				경영진 (명)	경영진 외(명)				
1	'22.5.26	CJ ENM 커머스부문	8/10	1	6	15		○	

o 회의 참석자 명단

① 시청자위원 명단 : 안대천 위원장, 김영주 위원, 박진리 위원, 성용준 위원, 이성엽 위원, 이수정 위원, 조선재 위원, 최동주 위원(8명)

② 방송국 관계자 명단

- 경영진(대표(사장), 제작 및 편성부서 국실장급 또는 이에 준하는 직급)
: 콘텐츠제작담당 객상원님(1명)
- 경영진 외
: 방송심의팀 김경보 팀장, 전략지원팀 남우종 팀장
법무/Compliance팀 이제훈 팀장, 교육문화사업팀 윤유숙 부장
리빙/서비스콘텐츠팀 배세환 부장, 방송심의팀 정하늘 대리(6명)

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예·오락 (스포츠)	기타	소계		
				13			13

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	13			13

* 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 <센존 블루라벨 잡화>는 - 라이선스 제품인데 본사의 디자이너 등을 반복적으로 안내하는 점, 오리지널 컬렉션 '모티브' 표현 하는 점이 방송 상 모호하게 보임. - 판매수량 안내가 지나치게 자주 안내 되어 오히려 회소성에 대한 니즈가 하락하고 사실일 지라도 괜히 신뢰도 하락함 - 제조장소가 중국인데 마감을 센존 본사가 관리하는 것이 가능한 프로세스 인지 이해하기 어려움 - 라이브톡으로는 안내가 보완 진행되고 있으나 방송에서도 즉형에 따른 사이즈 참고/추천사항을 안내하면 좋을 듯함 - '단독세탁 후 그늘에 건조'로 안내했는데 단독세탁 방식 알기 어려움. 세탁방법 안내 시 '~ 권장' 과 '반드시 ~' 는 상이함. 세탁방법에 따라 분쟁이 발생할 수 있음 - 텍스트 상에서는 외래어가 많음.	프로그램 <센존 블루라벨 잡화>는 - 오리지널 브랜드의 헤리티지를 소개하며 라이선스 브랜드인 점 병행 안내 진행에 지속적 안내를 하고 있으며, 라이브 심의를 통해 안내에 대한 주의 요청을 강화함. - 방송 내 매진 수량 안내의 피로도를 낮추기 위해 그 빈도를 조정 개선하였으며, 다른 상품군들 진행시에도 반영하도록 논의 중임. - 방송 중 본사와 생산공장의 관계를 자세하게 안내하기는 어려우나 센존 미국 본사가 미국에서 자체 생산을 하는 듯한 표현이나 기타 원산지 오인표현 되지 않도록 사전 미팅 강화를 통해 주의함 - 방송 제품 뿐만 아니라 신발류 제품의 향후 제작시에도 이러한 점 참고하여 더욱 잘 안내할 수 있는 사항 보완할 예정임. 고객 리뷰 등에서 즉형 등에 대한 정보가 있다면 지속되는 방송에 안내해보는 등의 방식 지속할 것임 - 세탁 방법에 대한 고지의 모호성 인지하고 패션 상품군 내 '건조기 불가'나 '세탁망'이 필요한 부분에 대한 보완 조치 이루어짐 - 향후 상품 기획 시 단순히 외국어 또는 외래어에 의존적인 부분을 감안하여 모든 연령대에 직관적일 수 있는 방송 할 수 있도록 할 것임	'22년 4월

방송 프로그램 (시청자 불만 활용)	프로그램 <센존 블루라벨 스킨뽀프슈>는 - 할인의 조건 안내를 이해하기 쉽게 고지하여 좋은 방송이었지만, 이탈리아를 너무 강조하고, 슈즈를 판매하면서 활용하는 카탈로그는 의상만 보여주어 아쉬움. - 전문용어의 활용 시 각 의미에 대한 설명은 부족해 아쉽다는 시청자들의 불만에 공감함 - 영어의 지나친 사용은 지양하였으면 함 - 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. - 쇼호스트, 게스트가 서로 다른 내용 설명하거나, 서로의 말을 끊거나 겹치는 등 방송 진행 상 호흡이 잘 맞지 않음	프로그램 <센존 블루라벨 스킨뽀프슈>는 - 오리지널 시즌 컬러를 보여주면서 이걸 모티브로 신발에서도 안내되고 있다는 의미에서 보여준 것이므로 그 연계성 또는 구분성을 확실하게 알 수 있도록 안내를 보완하고자 함 - 구체적인 전문용어에 대한 설명을 할 수 있도록 방송 전 사전 조사를 강화하고, 향후 패션 상품군에서 가급적 이러한 내용을 기술서 안내로 고객의 이해를 보완하고자 함 - 방송 규정에도 외국어에 대한 지나친 사용은 지양하고 있기 때문에 향후 고객의 이해가 방해가 되지 않는 선에서 개선하기 위해 기획단계부터 고려하도록 논의함 - 기술적으로 완벽한 구현이 불가능하나 지속적으로 지향하고 있는 과제이기도 함. 이러한 부분을 보완하도록 패널 안내를 강화하는 방안과 방송되는 화면을 잘 보며 쇼호스트가 설명을 할 수 있는 방법이 논의되었음 - 방송을 보는 고객 관점에서의 불편하지 않도록 사전 리허설을 강화함	'22년 4월
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 개선 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 <메가스터디교육 엘리하이 초등 인터넷 강의 상담>은 - 서비스 이용 학년이 아닌 상급학교 진학 실적 자료를 광고하는 것이 효용성이 있는지 의문임(이수정 위원, 안대천 위원, 최동주 위원, 조선재 위원) - 호스트의 발음과 외래어 등 언어적 사용에 대한 지속적 문제가 있음(최동주 위원) - 약정 종료 후 소유권 이전이라는 내용의 설명이 정확하지 않고, 계약해지 시 시점에 따라 위약금 등 비용이 발생하는 부분 등 특정 사항에 대해 해피콜에 의존하며 방송 내 충분한 고지가 부족함(김영주 위원) - 자막 내용이 빠르고 전달해야 할 정보가 많기 때문에 중요한 정보들에 대해서 자막의 크기나 내용이 정제되어야 함(안대천 위원, 이성엽 위원) 특히 최소/반품과 관련된 문구가 상반되거나 직관적이지 않은 부분이 있어 개선이 되어야 함(조선재 위원) - 학부모 인터뷰보단 학습의 참여한 아이들의 체험담이나(박진리 위원), 습관이 중요하다는 강조에 따라 본 제품이 아이들 습관에 어떠한 좋은 영향을 주는지 설명이 부족함(성용준 위원) - 자막이 쇼호스트의 얼굴을 가리는 등 세심한 연출이 필요함(박진리 위원) - 이 모든 조건 방송 종료 외 절대 불가의 의미를 정확히 알기 어려워 보완이 필요함.(성용준 위원)	프로그램 <메가스터디교육 엘리하이 초등 인터넷 강의 상담>은 - 학습 대상과의 관련성이 떨어지는 내용이기에는 하나 어린이의 성적 향상을 담보하는 광고는 법적으로 불가하며, 엠베스트 교육적 성과를 안내하기 위한 브랜드 성과를 강조함. 지나친 강조를 하지 않고 상품을 설명하는 것에 보다 집중하겠음.(윤유숙 부장) - 사전 방송 준비의 강화로 발음 등 언어적 전달력의 증진을 위해 사전 미팅 시 리허설을 강화하겠음 (윤유숙, 배세환 부장) - 약정 종료 후 소유권이 이전되는 것은 기기로 이후 방송부터는 정확하게 자막 보완되어 갈 수 있도록 심의팀과 협의하겠음. 타 방송 중 유사 내용이 표현될 시 단서, 멘트 등의 안내가 될 수 있도록 조직 내 공유하겠음(배세환 부장) - 자막과 멘트가 일치되어 나가 정보 전달의 보완이 되면 좋겠지만 현재 기술상 해결이 어려운 부분이 있음. 다만, 정확한 정보 전달을 위해 고객 니즈를 좀 더 고심하여 자막과 멘트로 안내되어야 할 내용을 정확하게 정비해보겠음(윤유숙 부장, 배세환 부장) - 어린이의 상업적 이용이 법적으로 제한되어 있어 체험기를 직접적으로 활용은 어려우나 이를 보완할 수 있는 학습 내용에 대한 보완을 신경써보겠음(김경보 팀장, 윤유숙 부장) - 카메라 감독 및 연출팀과의 긴밀한 리허설과 사전 회의를 통해 시청에 불편함이 없는 방송 만들겠음(배세환 부장) - 방송이 종료되면 방송 중에 해당하는 일부 조건들이 적용되지 않는다는 의미로 자막 및 멘트 등으로 정확히 안내되도록 더욱 신경쓰겠음(배세환 부장)	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램 (시청자 불만 활용 및 방심위 지적 사항)	프로그램 <디팡 애견매트>는 - 슬개골 탈구가 강아지뿐만 아니라 고양이에게도 자주 나타나는 문제점 인지 의문임(최동주 위원) - 의학적으로 슬개골 골절의 원인은 다양할 텐데 매트로 해결될 것 같다는 뉘앙스의 방송이 부적절하고 제품을 구매하지 않으면 반려견을 키우는 사람으로서 자책감이나 죄책감 등을 조성해 감성적인 호소를 하는 것은 바람직하지 않음(김영주 위원) - 타제품들과의 비교 등을 통해 제품의 장점을 강조하는 등 보다 논리적인 설명이 필요함(이성엽 위원) - 방송 시작하자마자 제품이 아닌 할인 정보로 시작하고, 자막, 멘트로 동일정보가 반복되어 시청자들의 피로감을 유발함(안대천 위원장) - 취급시 주의사항이나 사용상의 주의사항의 멘트적 안내나 큰 자막 안내가 부족해 아쉬움(조선재 위원) - 재구매율에 대한 안내가 나오는데 제품을 오래 쓰지 못해서 그러는지 품질에 대한 의문이 듦(성용준 위원, 박진리 위원)	프로그램 <디팡 애견매트>는 - 주로 강아지에게 나타나는 현상이나 반려묘를 키우는 애묘인들의 입장에서 미리 조심하고자 하는 니즈에 입각해 방송 안내를 진행했으나, 주로 반려견, 특히 소형견에 실제 자주 발생하는 것에 근거하여 방송하고 있음. 지나친 위협소구는 되지 않도록 주의하겠습니다.(윤유숙 부장) - 짧은 시간 안에 고객 유입을 위해 다소 과도한 부분이 있었다는 점 인지하고 향후 조율해 나가도록 하겠습니다(배세환 부장) - 타 제품간의 비교는 동일한 기준, 동일한 상품, 출시일 등을 고려하는 등 엄격한 잣대에서 시행되고 있어 까다로운 부분임. 향후 브랜드의 성장에 따라 개선된 제품이 출시되면 자사 제품간의 비교 등을 통해 설명을 보완하겠습니다(김경보 팀장, 윤유숙 부장) - 피로도 인지하고 다양한 정보를 안내하고 피로감 보다는 지속적 환기가 되는 방송을 할 수 있도록 노력하겠습니다(배세환 부장) - 제품의 특성 상 고객 사용 양태의 케이스가 너무 많아 방송에서 안내하기는 어렵겠으나 향후 상품 기술서에 업체 통해서 그동안의 고객 문의 케이스 등을 취합하여 대표적인 내용들 안내 될 수 있도록 제안하겠습니다.(윤유숙 부장) - 고객들이 한 번에 많이 사서 사용하는 제품이 아니라 일부분 사용을 해 보고 좋으면 매트 설치 면적을 넓혀가는 특성이 있어서 재구매가 많은 상품으로 향후 방송에서 이러한 점들을 녹여 안내할 수 있도록 논의해보겠습니다(윤유숙 부장)	○		