

2022년 9월 시청자위원회 운영실적

방송국명 : CJ온스타일(주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

연번	일 시	장 소	참석인원				회의형태		
			시청자 위원 (참석인원 /총인원)	방송국		총 인원 (명)	대면	온라인	서면
				경영진 (명)	경영진 외(명)				
1	'22.9.22	CJ ENM 커머스부문	9/10	1	4	14		○	

o 회의 참석자 명단

- ① 시청자위원 명단 : 안대천 위원장, 권대현 부위원장, 김영주 위원,
박지연 위원, 박진리 위원, 성용준 위원, 이수정 위원,
조선재 위원, 최동주 위원 (9명)

② 방송국 관계자 명단

- 경영진(대표(사장), 제작 및 편성부서 국실장급 또는 이에 준하는 직급)
: 고객혁신담당 김희진님 (1명)
- 경영진 외
: 방송심의팀 김경보 팀장, 리빙/서비스콘텐츠팀 황의엽 팀장,
헬스푸드사업 박희정 팀장, 법무/컴플라이언스팀 이제훈 팀장 (4명)

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 (시청자 불만 활용)	프로그램 <청담스타일 포레스트 블랙체인지 엄색 삼푸>는 - 사용법 안내가 이해하기 어려운 것은 아니나 일반 삼푸와의 다른 점이나 사용상 유의사항을 정확하게 안내할 필요가 있어 보임 - 인체적용시험을 일반화하여 안내하지 않도록 주의가 필요하며, 사용된 헛수와 용량을 직접 안내하는 등 제반 사항에 대한 안내가 필요함 - ‘식약처 심사 보고 완료’ 라는 행정적 용어의 정확한 의미의 안내 필요함 - 5회 삼푸 후 100회 유지 가능이라는 내용과 다르게 지나치게 많은 구성 판매함 - 손에 대한 착색 현상에 대한 고객 리뷰가 있음	프로그램 <청담스타일 포레스트 블랙체인지 엄색 삼푸>는 - 방송 중 부족한 부분이 있음을 인지하여 택배상자 내 사용법 안내 및 상품 기술서에 유의사항 추가하여 강화함. - 인체적용시험을 일반화하여 안내하지 않도록 사전미팅 중 전달하였고, 라이브 심의 시 관련 내용 모니터링 강화함. - 행정적 용어의 정확한 의미를 정확히 안내 할 수 있도록 사전 재숙지 진행하였으며, 타상품의 유사 표현에서도 정확한 용어 안내가 될 수 있도록 강화 요청함. - 상품 리뉴얼 시 고객층, 사용방법, 사용헛수 등을 고려한 상품 구성을 기획할 수 있도록 협력사와 논의 방향 설정 예정임. - 실제 사용방법에 대한 정확한 숙지와 사용이 필요한 제품이므로 사용방법 안내에 대한 차분한 진행과 단정적인 표현은 지양할 수 있도록 주의함.	'22년 8월
방송 프로그램	프로그램 <포레스트힐 클렌저> 는 - ‘단한번 구성’이라는 표현에 대한 보완 문구가 상이하여 정확한 안내가 필요함	프로그램 <포레스트힐 클렌저>는 - 단한번 등 한정표현 가이드를 심의팀과 영업팀간의 논의를 통하여 고객향의 안내가 될 수 있도록 수정하였고, 11월중순 시행 예정	'22년 8월

	- 비건 화장품의 정의, 장점, 자막의 표현에 대한 설명이 부족하고(박지연 위원, 최동주 위원) 만 4세 사용가능한 점에 대한 안내가 적절한지 의문임 - 무료체험 반품조건 설명 시 1인 최대 반품수량 1세트의 의미를 알기 어려우므로 명확한 설명 필요하며, 쇼호스트 멘트로도 병행 안내 필요 - 국기 안내가 오안내됨 - 인체적용시험 결과의 특정 수치를 강조할 경우 그러한 수치가 산출된 기준 안내가 불분명함	- 자극적인 수식어구에 기댄 방송이 아닌 상품의 특징점에 대한 정확한 파악과 강조를 위한 방송 진행을 위한 사전 미팅 보완 진행하였고, 시험대상이 성인인 만큼 아동 사용에 대한 강조를 지양함. - 이해하기 어려운 조건이 쇼호스트 멘트로써 병행 안내되도록 노력을 기함. - 국기 오류 발견 후 즉시 개선함. - 인체적용시험 결과 광고 표현의 가이드에 기반한 표현 여부인 지 재검토 후, 제반사항에 대한 안내 보완되도록 요청함.	
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

구분	성명	전·현직	추천단체	추천부문	임기	비고
위원장	안대천	한국광고학회 부회장/ 인하대학교 경영학과 교수	한국광고학회	언론관련 시민·학술단체	20.09.24 ~23.09.23	위촉
부위원장	권대현	법무법인 대륙아주 변호사	서울지방변호사회	변호사단체	20.09.24 ~23.09.23	위촉
위원	박진리	서울 남부노인보호전문기관 관장	서울 남부노인보호전문기관	소외계층단체	20.09.24 ~23.09.23	위촉
위원	곽규태 (新)	순천향대학교 경영대학 글로벌문화산업학과 교수	한국미디어경영학회	언론관련 시민·학술단체	22.09.24 ~24.09.23	위촉
위원	박지연	법무법인 태평양 변호사	서울지방변호사회	변호사단체	20.09.24 ~23.09.23	위촉
위원	성용준	한국소비자광고심리학회 부회장/ 고려대학교 심리학과 교수	한국소비자광고심리학 회	과학기술단체	20.09.24 ~23.09.23	위촉
위원	이성엽	한국데이터법정책학회 회장/ 고려대학교 기술경영전문대학원 교수	한국데이터법정책학회	과학기술단체	20.09.24 ~23.09.23	위촉
위원	최동주	아시아교류협회 이사/ 숙명여대 글로벌서비스학부 교수	아시아교류협회	청소년단체	20.09.24 ~23.09.23	위촉
위원	김영주	한국여성소비자연합 부회장	미래소비자행동	소비자보호단체	20.09.24 ~23.09.23	위촉
위원	조선재	강원소비자연맹 회장	강원소비자연맹	소비자보호단체	20.09.24 ~23.09.23	위촉

의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램 (시청자 불만)	프로그램 <오후 자연가득 메이플 견과 시나몬 에디션>는 - ‘신선한 8월 표현’은 부적절함. 생산일자와 ‘신선함’이 연결되어 안내되는거는 부적절해보임. 생산이 아닌 포장일자로 안내되어야 하며, 신선도는 원물의 수확일자와 관련되어야 함 (전원) - 구사하는 언어/상품 안내 표현이 한정적이므로 언어 구사의 다양성에 대한 고민이 필요해 보임. (박진리 위원) - 재구매횟수, 재구매율 등 다양한 데이터가 안내되고 있어 실질적으로 정보의 인지가 쉽지 않음. (김영주 위원) - 대안 제품이 많은 상품군인 만큼 제품 차별화 포인트를 쉽게 알 수 없었음. (성용준 위원) - 과도한 의인화 표현/ 과도한 비유 표현은 정제된 노력이 표현함. (김영주 위원, 이수정 위원) - 한국 인구 수 최신 버전 안내 필요. (안대천 위원)	프로그램 <오후 자연가득 메이플 견과 시나몬 에디션>는 - 생산이라는 표현의 소지가 있어보이는 점 감안하여 정확한 정보 전달을 할 수 있도록 소비자의 관점에서의 반영하도록 하겠음. (박희정 팀장) - 친근감이 방송의 특징이다보니 불가피한 부분이 있으나, 과도하지 않도록 사전 미팅 시 공유 하겠음. (황의엽 팀장) - 고객 어필 가능한 데이터를 취사 선택 하였으나, 통일감 있는 안내가 될 수 있도록 정보간의 분류를 명확하게 하거나 선택적인 사용을 고려해 보겠음. (황의엽 팀장) - 원물 자체가 프리미엄이며, 절제될 수 있는 원물에 대한 보편적 선호를 위해 일부 원물에 메이플 시럽/ 시나몬 파우더 적용한 것이 특장점임. (박희정 팀장) - 게스트의 자체적 비유 표현이다 보니 고객에게 와닿지 않는 부분으로 진행될 수 있음. 사전에 확인 할 수 있는 표현은 사전 미팅 시 검토해보도록 하겠음. (황의엽 팀장) - 정확한 안내 될 수 있도록 방송 시 소구할 포인트들을 사전에 공유 및 검토하여 방송 진행 하도록 하겠음. (박희정 팀장)	○		
방송 프로그램	TV 홈쇼핑 미디어 커머스 규제 현황 논의 프로그램 <호텔 델루나 사례>	TV 홈쇼핑 미디어 커머스 규제 현황 논의 프로그램 <호텔 델루나 사례>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	- 공영방송이 아닌 판매 방송 사업자 인점 및 OTT/모바일 사업자와 비교하였을 때 비대칭 규제로 보임. (안대천 위원, 박지연 위원, 성용준 위원, 조선재 위원) - 전문가의 세미나/포럼 통해서 새로운 방향성을 논의해보는 등의 적극적인 노력이 있으면 좋겠음. (최동주 위원, 박지연 위원, 성용준 위원, 안대천 위원) - 내부적 관점 편차 축소/ 규제기관과의 사전 협의 및 기본 가이드 라인 명확화 노력 필요해 보임. (안대천 위원, 이수정 위원, 박지연 위원) - 규제가 현존하는 한 제정 취지에 맞는 제품의 특징점이 주가 되는 방송 필요함. (권대현 위원)	- 규제의 개정/강화로 문제가 있는 부분이며, 규정의 취지는 이해하나 해외나 타 판매채널(라이브커머스/온라인 쇼핑 등) 과 비교하여 규제가 강하여 아쉬움이 있음. (김경보 팀장) - 협회/기관 등을 통해 소비자 기준의 판단력을 고려한 개선 방법을 강구할 수 있는 방안에 대한 노력 하겠음. (김희진 담당) - 규정을 준수 하는 방향 안에서 방송 기획을 해보려는 노력에 개선점이 필요한지 내부적 검토를 고려 해보겠음. (김경보 팀장) - 상품을 기획할 때 사전에 사무처에 협의를 하여 가이드 재정비하는 노력을 하겠음. (김경보 팀장)			