

2024년 6월 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	'24.6.27	화상회의	10/10	2	5	17		○	

o 회의 참석자 명단

① 시청자위원 명단 : 김정현 위원장, 박규태 부위원장, 김용희 위원,
김선미 위원, 권창범 위원, 이정우 위원, 조운미 위원,
이기현 위원, 이창열 위원, 박인서 위원 (10명)

② 방송국 관계자 명단

- 경영진(대표(사장), 제작 및 편성부서 국실장급 또는 이에 준하는 직급)
: 서비스혁신담당 김희진님, 콘텐츠제작담당 김혜영님

- 경영진 외

: 서비스운영2팀 이은희 부장, 전략지원팀 이성남 팀장, T커머스콘텐츠팀
문재순 팀장, T커머스콘텐츠팀 김영익 부장, 여행레저사업팀 이정필 팀장 (5명)

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 (시청자 불만)	프로그램 <스마이즈 그래핀모 칫솔>는 1. 중금속/프탈레이트 불검출 등의 안내는 자막으로만 제시되고 별도의 멘트로 칫솔의 안전성, 염료의 안전성 언급 부재함. (곽규태 위원) 2. 칫솔의 색소의 유해성에 대해서는 별 다른 언급이 없어 안전성에 대한 궁금증이 있음. (이기현 위원) 3. 칫솔의 염료에 대한 설명이 부족해 보임. (이정우 위원) 4. 칫솔모의 색상과 안전성에 대한 설명이 부가되었으면 하는 아쉬움이 있음. (김정현 위원) 5. 그래핀모의 안전성에 대한 설명이 부족해 보임. (권창범 위원) 6. 한 달만 써도 세균이 변기의 200배라는 등의 인과관계가 확인되지 않은 듯한 멘트가 반복됨. (이기현 위원) 7. 노벨상을 받았다고 하는 그래핀모에 대한 설명이 부족함. (이정우 위원)	프로그램 <스마이즈 그래핀모 칫솔>는 이후 방송은 진행되지 않았으나, 1~5. 생활용품 방송 시 안전성과 관련된 소비자 向정보전달을 위해 안전성 검사에 대한 정보 안내 보완을 위한 주의 전달 진행함. 6. 사전검토 없는 정보 인용 불가한 점 PD, MD, 쇼호스트 교육 진행함. 7~9. 제품 자체의 특징점 스테디 시 실질적인 고객 관점과 스펙 리서치 강화 병행차원의 방송 준비 필요 강조함.	'24년 5월

	8. 그래핀모의 사용 의미, 그림감, 칫솔 교체 주기 등에 대한 설명이 부족함. (조윤미 위원) 9. 잇몸에 더 좋은 부분이 있다면 자세히 설명할 수 있었으면 함. (김용희 위원)	
	10. 선택1에 대해서 집중적으로 방송하여 나머지 선택의 구성이나 가격에 대해서는 정확한 설명이 부족함. (권창범 위원) 11. 쇼호스트는 선택 3번을 고를 시 무료 체험분이 제공된다고 안내했으나, 자료화면과 선택지에서는 선택 1을 골랐을 때 무료 체험이 제공된다고 안내함. (곽규태 위원) 12. 판매량이 많아서 계속해서 주위 사람들에게 선물을 할 것을 강조 하고 있어 필요 이상의 구매를 하게 되는 구성이라는 아쉬움이 있음. (이창열 위원)	10. 균형잡힌 정보 전달위해 멘트/자막 안내 전달에 유념할 것 주의 전달함. 11. 상세한 조건에 대한 안내 시 고객 오인 발생되지 않도록 PD 및 쇼호스트 교육 진행함. 12. 다구성 의도에 맞게 구매 결정에 도움이 되는 안내를 강화하도록 주의 전달함.
	13. 백화점 동일 상품 안내 시 천호점에 한하는 점 안내가 미흡함. (김선미 위원) 14. 국내 칫솔모 시장 점유율 1위의 기준 년도가 최신성이 부족함. (김선미 위원) 15. 점유율 1위의 수치에 대한 현재 기준으로 변경되면 좋을 것 같음. (이정우 위원) 16. 치아 모형을 양치 전 입안처럼 세팅하여 제품이 잘 닦이는 모습을 보여주면 좋을 것으로 보임. (박인서 위원)	13. 중소기업 브랜드라 인지도, 신뢰도를 위해 안내하고 있는 내용이나 이 점 다양한 방법으로 안내할 수 있도록 고민하겠으며, 유사 내용 안내 시 고객 관점에서 판넬, 자막 등 성실히 안내하겠습니다. 14-15. 이후 방송 시 자료 추가 검토하여 1위의 산출 시점 업데이트 진행하도록 함. 16. 유사 상품의 모형 시연 준비에 시각적·광고적 효과를 위한 모형 시연 기획 논의 진행 권장하였음.
총 건수		16 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	김정현 (新)	고려대학교 미디어학부 교수	정보통신정책학회	경제단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
부위원장	곽규태	순천향대학교 경영대학 글로벌문화산업학과 교수	한국미디어경영학회	언론관련 시민·학술단체	22.09.24 ~24.09.23	위촉
위원	김선미 (新)	고려대학교 정보문화연구소 연구교수	한국방송학회	언론관련 시민·학술단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	권창범 (新)	법무법인 인 대표변호사	서울지방법변호사회	변호사단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	이정우 (新)	법무법인 화우 변호사	대한변호사협회	변호사단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	조운미 (新)	미래소비자행동 상임대표	미래소비자행동	소비자보호단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	이기현 (新)	소비자권익포럼 공동대표	소비자권익포럼	소비자보호단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	이창열 (新)	방배노인종합복지관장	방배노인종합복지관	소외계층단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	박인서 (新)	TV홈쇼핑협회 사무처장	TV홈쇼핑협회	물류·유통단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	김용희 (新)	경희대학교 미디어커뮤니케이션 대학원 겸임교수	한국OTT포럼	문화단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉

의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램 (방심위 조치(소명) 등)	프로그램 <모두투어 코타키나발루>는 1. 여행일자에 따라 강조한 금액 대비 4배 가까이 차이가 나 빠르게 표로 정리하여 고지하는데 그쳐 아쉬움. (권창범 위원) 2. 홈쇼핑 방송 특성 상 가격 메리트는 충분하나 최저 가격만 안내하는 것은 바람직하지 않음. (김선미 위원) 3. 타사 모니터링 결과 최저, 최고 금액 표기하고 있어 포함된 옵션 등 실제 메리트가 없는 것이 대부분임. (조윤미 위원)	프로그램 <모두투어 코타키나발루>는 1~3. 현재는 최저와 최대 가격 모두를 노출하는 것으로 개선하였음. (김혜영 담당) 1~3. 현재는 최저 가격만 노출하는 것이 아닌 최대 가격도 함께 노출하고 있음. (문재순 팀장)	○		
	4. 미취학 아동/영유아 에 대한 금액, 안내가 더 필요. (이창열 위원) 5. 부산 출발 가능하다하나 이에 대한 자세한 설명이 없음. (이기현 위원) 6. 실질적인 만족감은 많이 떨어지는 상품이지 않을까 생각했음. ‘여행 현지 사정 상 변경될 수 있음’, ‘날짜별 요금 상이’, ‘식당 등 정확한 안내 부족. (이정우 위원) 7. ‘특정일 제외’, ‘일자별 요금 상이’ 표기는 명확했지만, ‘금액이 착하다고 비성수기를 만들어놓은게 아니다’ 등 쇼호스트 멘트에서 소비자 오인 소지가 있음. (김정현 위원) 8. 숙소 선택이나 날짜별 금액이 상이하다는 부분은 화면 외 정확한 정보 전달 필요. (곽규태 위원) 9. 선택관광 등 소비자들이 알아야할 세부 조건인 빠른 속도로 지나가 인지 어려움. (이기현 위원) 10. 현지식에 대한 설명이 상세하게 되면	4. 어린이 가격은 생각하지 못한 부분이었으나 좋은 의견 반영을 위한 논의 진행하겠음. (김혜영 담당) 5~12. 소비자들의 시청행태 상 1시간 방송을 모두 시청하는 경우는 거의 없는 것으로 분석이 되어 짧은 시간에 많은 정보를 안내하다 보니 결과적으로 좋지 않았던 것 같음. 고객이 불리한 정보를 정확히 짚어주면서 장점을 소개할 수 있도록 하겠음. (김혜영 담당) 5~12. 여행 상품에 대한 정보가 너무 방대하다 보니 장점 소구에 치중되어 정보 전달 안내가 미흡한 부분이 있었음. 이에 대한 개선 논의 진행하겠음. (문재순 팀장, 김영익 부장) 5~13. 영업적인 측면에서 보다 많은 고민이 있었으면 좋았을 것 같음. 최근 타사 모니터링 등을 진행하니 여행, 렌탈 등의 상품군처럼 정보가 많은 제품을 방송할 때에는 식품이나 뷰티 상품 방송보다 상대적으로			

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	좋겠음. (박인서 위원) 11. ‘자율의사인 매너팁 등은 제외’의 ‘등’의 의미가 궁금하고, 고령층에겐 너무 빠르게 지나가는 정보들을 확인하기 어려워 배려 필요. (김용희 위원) 12. 현금 경품 총 300만원에 대한 설명이 1인당 금액으로 오인할 수 있음. (이기현 위원) 13. 실제 체류는 3박이나 일부 방송 중 박수에 대한 표현 없이 5일 등으로 표기해 소비자 오인 있을 수 있음. (조윤미 위원)	로 내부 가이드 등이 빈약한 측면이 있음을 확인함. 내부적으로 개선점을 도출하여 7월 내 MD, PD, 쇼호스트 교육 시 이런 점들에 대한 재교육 등을 진행할 계획이 있음. (김희진 담당)			