

2024년 9월 시청자위원회 운영실적

방송국명 : CJ온스타일(주)씨제이이엔엠

1. 회의개최

연번	일시	장소	참석인원				회의형태		
			시청자 위원 (참석인원 /총인원)	방송국		총 인원 (명)			
				경영진 (명)	경영진 외(명)		대면	온라인	서면
1	'24.9.26	CJ온스타일 사옥	10/10	3	5	18	○		

○ 회의 참석자 명단

① 시청자위원 명단 : 김정현 위원장, 박규태 위원, 김용희 위원, 김선미 위원,
권창범 위원, 이정우 위원, 조윤미 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, 전략지원담당 남우종님, 콘텐츠제작담당 김혜영님
- 경영진 외
: 심의운영팀 팀장 김홍식님, 심의기획팀 팀장 조희준님,
패션콘텐츠팀 팀장 문효은님, 패션콘텐츠팀 부장 강지우님,
잡화/언더웨어팀 팀장 김나연님(5명)

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예·오락 (스포츠)	기타	소계		
				16			16

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	16			16

* 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 <프란츠 투명 썬패치>에 대하여 1. 설명과 시연 진행이 빠른 편임 2. 지나치게 상기된 진행이 아쉬움 3. 사용 전후 상세한 사용법 안내 보완 필요함 4. 필름지 제거 시 불편함 등 사용 상 개인차 큼 5. 땀이 나면 주름져지거나 떨어지는 경험이 있어 부착력 등에 대한 과장 표현 주의 필요함 6. 더욱 충분한 기간에 걸쳐 진행된 시험 결과치도 보완되면 좋을 듯함 7. 기미 개선 효과 관련 단위 표현에 대하여 '길이'와 '면적' 단위의 정확한 표현이 필요함 8. 강조하는 특징인 큰 크기를 뒷받침할 객관적 시연/비교 보완되면 좋을 듯함	프로그램 <프란츠 투명 썬패치>에 대하여 1~5. 다음 시즌 방송 준비 시 사용성에 대한 절대적 표현보다는 고객 구매후기, 고객 연령층 등을 고려하여 설명 속도, 사용 팁 등을 보완하여 실질적인 상품 특성을 안내할 수 있도록 사전 기획 단계에서 논의하겠음 6~7. 상품 구성의 양에 따라 적절한 기간의 시험 조건에 대한 사전 논의 진행 하겠으며 결과치 안내에 혼선이 없도록 적절한 단위 표현 등에 세심한 주의 기울이겠음 8. 다음 시즌 방송 시 크기 비교 시 객관성을 확보한 시연 진행할 예정임	'24년 8월

9. ‘오늘 오네’ 서비스가 어려운 지역 언급 실수가 발생하여 주의가 필요함 10. 제품에 포함된 에센스의 성분, 패치와의 작용 원리, 물 붓는 시연 시 에센스가 지워지진 않는지 등 안내가 미흡함 11. 에센스가 패치에 발리면 흡수되는지 설명이 잘 되지 않음 12. 에센스가 자외선 차단력에 영향을 미치는지 궁금함 13. 서울대 연구진 외에 다양한 브랜드 소개 요소에 대한 구상이 필요해보임 14. 지난 동일 브랜드 상품보다 제품의 특징과 장점을 안내하기 위한 다양한 시연과 설명이 보완되었으나 ‘서울대’ 등이 주로 강조되어 브랜드 신뢰도에 좋지 않은 영향을 미칠 수 있음 15. 얼굴에 사용되는 제품이니 손바닥 시연보단 얼굴 시연에 다양한 상황 연출이 필요함	9. 혜택에 대한 상세한 숙지 진행 되도록 쇼호스트 월례교육 진행함 10~12. 자외선 관리를 위한 제품이니 함께 구성된 에센스에 효능에 대한 궁금점이 충분히 있을 수 있음을 인지하였음. 기타 고객 사용 후기 등을 추가로 참고하여 고객 오인이 없도록 향후 사용방법, 차단력과의 관련성 등에 대한 충분한 안내 진행되도록 보완하겠음 13~14. 브랜드 다양한 활동, 특징점 등을 추가로 업데이트하여 다양한 소구점을 지속 발굴하도록 함 15. 얼굴 외 부위에 대한 시연은 제품의 다른 특징을 안내하기 위함이었으나 사용성과 무관한 시연은 아닌지 자체 점검 진행하도록 하겠음	
총 건수	15건	

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	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 ~25.09.23	위촉
위원	김선미	고려대학교 정보문화연구소 연구교수	한국방송학회	언론관련 시민·학술단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	권창범	법무법인 인 대표변호사	서울지방법변호사회	변호사단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	이정우	법무법인 화우 변호사	대한변호사협회	변호사단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	조윤미	미래소비자행동 상임대표	미래소비자행동	소비자보호단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	이기현	소비자권익포럼 공동대표	소비자권익포럼	소비자보호단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	이창열	방배노인종합복지관장	방배노인종합복지관	소외계층단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	박인서	TV홈쇼핑협회 사무처장	TV홈쇼핑협회	물류·유통단체	23.09.24 ~25.09.23	위촉
위원	김용희	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 (시청자 불만)	프로그램 <칼라거펠트 마틀리세 쿠션 샌들>에 대하여 1. 판매 브랜드는 라이선스 브랜드에 대한 상세한 고지가 굳이 필요한 브랜드는 아니라고 생각됨(조윤미 위원) 2. 라이선스 브랜드를 안내하는 자막의 가독성이 떨어짐(이기현 위원) 3. 라이선스 브랜드임을 노출하고 있으나 멘트로써 언급도 더욱 명확히 진행될 필요 있음(김정현 위원) 4. 라이선스 브랜드로써 ‘칼 라가펠트’의 어떤 점이 사용되고 반영되는 건지 상세한 안내가 없어서 아쉬움(이정우 위원) 5. 쇼호스트가 소비자가 궁금해 하는 사항을 적당한 타이밍에 안내를 잘 진행함(조윤미 위원) 6. 물에 띄우는 시연 등이 좋았으나 재질 자체에 대한 설명은 부족해 보임(이창열 위원) 7. 마틀라세 기법 설명, 착화감 3.5cm 특징점인 이유, 칼 라거펠트 디자인에 대한 설명 등 상세한 안내가 부족한 부분이 있음(김용희 위원) 8. 제품 주의사항은 마른 수건으로 얼룩을 다룰 것을 제안하나 멘트로써 클렌징 티슈를 언급함(권창범 위원) 9. 사이즈에 대한 안내가 라이브톡(정사이즈 안내)과 쇼호스트 멘트(반사이즈 작게 안내) 간에 상충되는 부분이 있음(김선미 위원)	프로그램 <칼라거펠트 마틀리세 쿠션 샌들>에 대하여 1~4. 칼 라거펠트 파리 본사와의 라이선스 계약이 진행된 브랜드로 상품의 색감이나 컬렉션 톤에 대한 논의를 병행하고 있음(김나연 팀장) 1~4. 라이선스 언급은 최소 20분에 1회 언급하고 있고 해당 방송에서도 2회 언급 진행되고 있으나, 세일 방송이다 보니 30분의 방송 시간 중 브랜드에 대한 충분한 설명이 어려웠던 점이 있음. 충분한 안내가 잘 되도록 주의하겠습니다(강지우 부장) 5~7. 특징점에 대한 상세한 설명이 부족했음. 다양한 고객의 관점에서 보완이 필요한 부분에 대한 고민을 지속하겠습니다(김나연 팀장) 8~9. 제품의 주의사항과 대치되는 안내, 사이즈 안내에 대한 혼선에 대하여 개인적인 경험보다는 제품 자체의 특성에 기반한 일관된 설명이 진행될 수 있도록 사전 미팅 시 숙지 강화하도록 하겠습니다(김나연 팀장, 문효은 팀장)	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	10. 색상 안내가 지나치게 외래어가 많고, ‘블랑 화이트’는 특히 2개의 외국어의 동어 반복으로 어색함(김선미 위원) 11. 데님과 핑크 색상에 대한 시연과 설명이 블랙과 화이트 색상보다 적어 아쉬움(곽규태 위원) 12. 방송 초반에 색상 추천 시 블랙을 안내하고 빠르게 매진되었으나 방송 후반엔 여행 중엔 다른 색상이 어울린다는 등 일관성이 다소 떨어지는 진행이 되었음(권창범 위원) 13. 라이브톡이 센들과 무관한 다른 상품 관련 안내가 진행되는 등 싱크가 안맞는 부분이 있음(곽규태 위원) 14. 남성 쇼호스트의 목소리가 임팩트가 없었음.(박인서 위원) 15. 남성 쇼호스트의 역할이 없어보였음(이창열 위원) 16. 블랙 색상에 대한 부정적 안내, 남편들은 여성화를 잘 모른다, 키 큰 여자가 더 예쁘다 등 다소 불편감을 유발할 수 있는 멘트는 지양되어야 함(박인서 위원)	10. 표기 오류 수준의 지나친 외래어 남발은 아닌지 고민하도록 하겠음(김혜영 담당) 10. 패션 상품은 색상명이 브랜드의 아이덴티티와 연관이 되어 인지되는 경향이 있어 담당 MD들이 브랜드와 컬렉션의 컨셉 등을 고려하여 지정하고 있음. 이 점이 과해져 색상에 대한 인지 자체에 방해되는 요소는 없는지 점검하겠음. (김나연 팀장) 11~12. 각각 색상에 맞는 다양한 설명을 보완할 수 있도록 보완하겠음. (문효은 팀장) 11~12. 쇼호스트의 개인적 성향이나 스타일이 지나치게 드러나 고객의 선택에 오히려 저해가 되는 부분은 없는지 자체적으로 점검하도록 하겠음(김혜영 담당) 13. 라이브톡 시간차가 발생하는 부분이 있음. 기술적으로 해결이 가능한 부분이 있는지 점검하도록 하겠음(김희진 담당) 14~15. 해당 상품 외에 앞뒤로 다양한 상품을 판매하는 프로그램 편성 특성상 세심하게 고려하지 못한 부분이 있음. 남성 쇼호스트의 역할에 대한 숙고하도록 하겠음(강지우 부장) 16. 부정적 멘트는 쇼호스트의 개인적 사건과 사전 정보가 있어 부득이 진행된 것으로 보임.(남우중 담당) 상품평, 전환율을 보면 고객 만족도가 높은 상품이므로 다양한 색상에 대한 긍정적 상황 설명을 강화할 수 있는 방법을 추후 논의하도록 하겠음(김나연 팀장)			