

2024년 10월 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	'24.10.24	화상회의	10/10	2	3	15		○	

o 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, 콘텐츠제작담당 김혜영님 (2명)

- 경영진 외

: 심의기획팀 팀장 조희준님, 전략지원팀 부장 오하룡님,
홈키친사업팀 부장 심유나님 (3명)

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예.오락 (스포츠)	기타	소계		
				12			12

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	12			12

* 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 <칼라거펠트 마틀리세 쿠션 샌들>에 대하여 1. 라이선스 브랜드에 대한 상세한 설명까지는 필요하지 않아보임 2. 자막상 라이선스 브랜드 고지가 되었으나, 가독성이 떨어짐 3. 라이선스 브랜드라는 점은 멘트로 명확히 안내가 필요해 보임 4. 라이선스브랜드 제품과 본 브랜드와의 연관성에 대한 설명이 부족하여 아쉬움 5. 쇼호스트의 설명 순서, 내용이 좋음 6. 물에 제품을 띄우는 등의 무게 시연은 좋았으나, 재질 설명이 부족하였음 7. 기법, 착화감, 특징점, 디자이너 등에 대한 상세한 설명이 다소 부족함	프로그램 <칼라거펠트 마틀리세 쿠션 샌들>에 대하여 1~4. ‘라이선스 브랜드’ 언급은 60분 방송 기준 최소 20분에 1회 이상 언급하고 있으며, 제한된 방송 시간 안에 고객에게 필요한 정보를 제공하기 위해 주의를 기울이겠음 5~7. 고객 관점에서 보완이 필요한 부분, 특히 제품 특징점에 대한 상세한 설명을 보완하는 논의를 진행하겠음	'24년 9월

8. 제품 관리법이 자막과 멘트가 일부 다르게 안내되었음 9. 사이즈 안내가 라이브톡과 쇼호스트 멘트가 상충되어 보완이 필요함 10. 색상명에 지나친 외래어 사용은 개선되었으면 함 11. 시연과 설명이 일부 색상,상품으로 치중되는 점은 보완되었으면 함 12. 매진상황에 따라 색상 설명을 달리 하는 부분은 일관성이 다소 떨어짐 13. 라이브톡 내용과 방송 판매상품 진행에 시간차가 발생하는 부분이 있었음 14. 남성 쇼호스트의 목소리에 임팩트가 부족함 15. 남성 쇼호스트의 역할이 두드러지지 않아 아쉬웠음 16. 부정적인 뉘앙스의 멘트는 시청자에게 불편감을 줄 수 있으므로 지양해야 함(특정색상에 대한 부정적 안내, 남편들은 여성화를 잘 모른다, 키 큰 여자가 더 예쁘다 등)	8~9. 제품 관리법, 사이즈 안내시에는 개인적인 경험보다는 제품 자체의 특성에 기반한 일관된 설명이 진행되도록 사전미팅 시 공유하고 주의를 주었음 10. 인지가 어렵거나 표기오류 수준의 지나친 외래어 남발을 지양하기 위해 재검토 예정이며, 기획단계에서 고려하겠음 11~12 색상별 설명을 보완하고, 쇼호스트의 개인적 성향이나 스타일이 지나치게 드러나 고객의 선택에 저해되는 부분이 있는 경우 주의 전달하겠음 13. 기술적으로 해결이 가능한 부분이 있는지 점검 예정임 14~15 여성잡화 특성상 여성 쇼호스트의 역할이 큰 방송이었으나, 각자 적절한 역할을 할 수 있도록 내용 전달함 16. 사견이라 하더라도, 고객이 불편감을 느낄만한 내용이 없도록 주의를 기울이며, 긍정적인 상황설명을 강화할 수 있는 방법을 논의하겠음	
총 건수	16건	

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 <헤르젠 AI 쌀냉장고>에 대하여 1. 상품명, 기능에 ‘AI, AI CARE’와 같은 용어를 사용한 이유에 대한 설명이 부족하여 해당 설명이 필요함 (곽규태 위원, 김선미 위원) 2. AI에 대해 개인마다 이해하는 정도가 다를 수 있으나, 반도체나 학습능력을 포함되지 않은 기술을 AI라고 표현할 경우 단순 마케팅적 용어의 오/남용, 즉 ‘AI위성’으로 보일 우려가 있음(김정현 위원장, 조윤미 위원) 3, AI 표현자체를 허위/과장광고로 판단할 여지는 적으나, 제품명 등 강조하여 광고하는 것은 위험할 수 있으므로 신중한 사용이 필요해 보임(이정우 위원, 권창범 위원) 4. 옵션에 따른 편차가 아쉬웠음. 선택1,2 모두에 대한 설명이 필요해 보임. 11kg에 대한 문의가 원활히 대응되지 않은 부분이 있음(곽규태 위원) 5. 청소방법, 소음 등 라이브톡 문의에 대한 실시간대응이 원활하게 되지 않아 아쉬웠음(곽규태 위원) 6. 제품 전력소비 설명 시, 꼬마전구와의 비교는 적절하지 않아보이며 요금안내 등 구체적으로 설명이 필요해 보임(이기현 위원)	1. 개별 온도를 설정하지 않고 자동으로 투입된 쌀의 온도, 습도를 인식하여 내부온도를 조절하는 기능을 ‘AI케어’라는 용어로 설명하였음(심유나 부장) 2~3. 고객오인성 및 AI위성에 대해 우려되는 부분에 대해 충분히 이해하였음. 이후 마케팅적 측면뿐만 아니라 소비자 기대 대비 오인이 없도록 내부적으로 용어사용의 수위조절을 고민하겠음(김희진 담당) 4. 대부분 21kg옵션을 구매하기 때문에 11kg옵션 설명비중이 적게 진행되었음. 앞으로는 적절하게 안내할 수 있도록 주의하겠음(심유나 부장) 5. 실시간 소통이 원활하지 못한 부분은 개선하겠으며, 라이브톡 관련 의견이 지속되어 11월 회의에서 별도 답변을 준비하여 설명하겠음(김희진 담당) 6. 전기요금은 사용환경마다 상이하여 금액을 노출할 수 없음(조희준 팀장) 정확한 안내가 어려워 유사한 소비전력인 전구로 비교하였으나, 적절치 않을 수 있으므로 다른 안내방법을 고민하겠음(심유나 부장)	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	7. 쌀, 와인 등 품목별 개별 냉장고의 필요성을 강조함과 동시에 판매제품에 쌀 이외에도 와인, 야채도 보관하라는 설명은 일관성이 부족함(김선미 위원) 8. 쇼호스트 설명이 다소 좀 빠르고, 산만하게 느껴짐(박인서 위원) 9. 가격강조보다는 상세 사이즈, 상품 기능 자체의 설명이 강화되면 좋을 것 같음(이창열 위원) 10. 신선한 쌀 보관을 위해서는 밀폐력도 중요한 부분이므로 설명을 강화하는 것이 설득력에 도움이 될 것 같음(조윤미 위원) 11. 플라스틱 재질이어서 정전기가 있다는 후기가 확인되었음. 고객후기에 있는 불만사항과 경쟁사 제품을 참고하여 제품개선에 반영하면 좋을 것 같음(박인서 위원) 12. 안내사항 중 주변온도에 제품 내부 온도가 영향을 받을 수 있다는 내용의 의미가 궁금하며, 개선해야 할 것 같음(김용희 위원)	7. 개별 냉장고의 필요성이 주된 소구 포인트였으나, 누적된 고객리뷰를 분석한 결과, 다양한 식재료 보관에 대한 고객만족도가 있어서 함께 안내하다 보니 상충되게 되었음. 앞으로 세심하게 주의를 기울이겠음(심유나 부장) 8~10. 사전미팅시에 주의 및 보완사항에 대해 전달하겠음(심유나 부장) 11. 후기내용과 경쟁사 상품을 검토하여, 재질불만 등의 개선점을 협력사와 논의하겠음(심유나 부장) 12. 주변온도가 30도 이상 올라가는 경우 기기에 영향을 줄 수 있다는 것을 인지하여, 고객안내를 강화하고 제품개선을 위한 개발 진행중임(심유나 부장)			