

2024년 11월 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	'24.11.28	화상회의	10/10	1	5	16		○	

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)
: 콘텐츠제작담당 김혜영님 (1명)

- 경영진 외

: 심의기획팀 팀장 조희준님, 헬스콘텐츠팀 팀장 김배경님
헬스푸드사업팀 팀장 이지현님, 서비스혁신팀 부장 양희영님,
전략지원팀 부장 오하룡님 (5명)

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예·오락 (스포츠)	기타	소계		
				15	15		15

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	15			15

* 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 <헤르젠 AI 쌀냉장고>에 대하여 1. 상품명, 기능에 'AI, AI CARE'와 같은 용어를 사용한 이유에 대한 설명이 부족하여 해당 설명이 필요함 2. AI에 대해 개인마다 이해하는 정도가 다를 수 있으나, 반도체나 학습 능력이 포함되지 않은 기술을 AI라고 표현하는 것은 마케팅적 용어의 오·남용, 즉 'AI위성'으로 보일 우려가 있음 3. AI 표현 자체를 허위/과장광고로 판단할 여지는 적으나, 제품명 등 강조하여 광고하는 것은 위험할 수 있으므로 신중한 사용이 필요해 보임 4. 옵션에 따른 편차가 아쉬웠음. 선택 1,2 모두에 대한 설명이 필요해 보임. 11kg에 대한 문의가 원활히 대응되지 않은 부분이 있음	1. 개별 설정 없이 자동으로 온도, 습도를 인식하여 내부 온·습도를 조절하는 기능을 'AI케어'라는 용어로 설명하였으며, 방송 시 설명 보완요청 전달함 2~3. 고객 오인성 및 AI위성에 대해 우려되는 부분에 대해 충분히 이해하였으며, 소비자 기대 대비 오인이 없도록 내부적으로 용어 사용의 수위 조절을 논의하겠음 4. 대부분 21kg옵션을 구매하여 11kg 옵션의 설명 비중이 적었으나, 적절하게 안내할 수 있도록 주의 전달함	'24년 10월

5. 청소법, 소음 등 라이브톡 문의에 대한 실시간 대응이 원활하게 되지 않아 아쉬웠음 6. 제품 전력 설명 시, 꼬마전구와의 비교는 적절하지 않은 것으로 보이며, 요금 등 구체적으로 설명이 필요함 7. 쌀, 와인 등 품목별 개별 냉장고의 필요성을 강조함과 동시에 판매 제품에 쌀 이외에도 와인, 야채도 보관하라는 설명은 일관성이 부족함(김선미 위원) 8. 쇼호스트 설명이 다소 좀 빠르고, 산만하게 느껴짐 9. 가격강조보다는 상세 사이즈, 상품 기능 자체의 설명이 강화되면 좋을 것 같음 10. 신선한 쌀 보관을 위해서는 밀폐력도 중요한 부분이므로 설명을 강화하는 것이 설득력에 도움이 될 것 같음 11. 플라스틱 재질이어서 정전기가 있다는 후기가 확인되었음. 고객 후기에 있는 불만과 경쟁사 제품을 참고하여 제품개선에 반영하면 좋을 것 같음 12. 안내사항 중 ‘주변온도에 제품 내부 온도가 영향을 받을 수 있다’는 내용의 의미 설명 보완이 필요함	5. 실시간 대응이 가능하도록 시스템 개선 중이며, 11월 시청자위원회회의에서 관련 설명과 질의응답 진행하였음 6. 전기요금은 사용 환경마다 달라서 금액을 노출할 수 없고 정확한 안내가 어려워 유사한 소비전력인 전구로 비교하였으나, 적절치 않을 수 있으므로 다른 안내 방법을 고민하겠음 7. 다양한 식재료 보관에 대한 고객 만족가 높은 리뷰가 많아서 함께 안내하다 보니 상충이 발생하였으며, 주의를 기울이겠음 8~10. 사전미팅 시에 안내 시 주의 및 보완 사항 전달함 11. 후기내용과 경쟁사 상품을 검토하여, 재질 불만 등의 개선점을 협력사와 논의 중임 12. 주변 온도가 30도 이상 올라가는 경우 기기에 영향을 줄 수 있다는 것을 인지하여, 고객 안내를 강화하고 제품개선을 위한 개발 진행 중임
총 건수	12건

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
방송관련	〈‘라이브톡’ 운영프로세스〉에 대하여 1. 라이브톡과 방송 간 시차가 발생하여 실시간 소통이 이루어지지 않는 경우가 있어서 해당 프로세스 문의 (조윤미 위원) 2. 방송과 라이브톡 안내 내용이 상충되는 경우가 있음(김선미 위원)	〈‘라이브톡’ 운영프로세스〉에 대하여 1. 프로그램 단위로 시간을 설정하기 때문에 한 방송에 여러 상품을 판매하는 경우 일부 시차가 발생하는 문제이며, 현재 유관부서와 개선 진행 중임(양희영 부장) 2. 라이브톡은 사전 공유된 정보 기반으로 답변을 준비하기 때문에, 공유 이후에 변경 건은 반영이 어려운 경우가 있으나, 특PD와 방송PD 간 소통을 통해 개선하겠음(양희영 부장)	○		
방송 프로그램	프로그램 〈베리솔 더 콜라겐 구미제로〉에 대하여 1. ‘일반식품’ 고지가 있으나 글씨가 작고, 멘트 설명은 없어서 명확한 인지가 어려움(김정현 위원) 2. 원료 제조사 브로셔 노출 시에는 건강기능식품으로 오인성이 없도록 보완이 필요함(이창열 위원) 3. 권장섭취량에 대한 안내와 효능효과에 대한 안내가 부족하다고 생각됨(곽규태 위원) 4. 콜라겐 외 다른 원료의 원산지, 역할 및 기능에 대한 안내가 부족함(김용희 위원, 곽규태 위원) 5. 식품이므로 유통기한, 섭취대상, 보관 방법 등도 멘트로 안내될 필요가 있음(이지현 위원, 곽규태 위원)	프로그램 〈베리솔 더 콜라겐 구미제로〉에 대하여 1~2. 원료 제조사 내용을 명확히 구분하며, 일반식품에 대한 안내의 빈도와 가독성을 높이는 방법에 대해 고민하겠음(이지현 팀장) 3. 일반식품 특성상 권장섭취량이 별도 정해져 있지 않고, 효능효과 또한 안내가 어려운 부분이 있으나, 다른 특징점을 충실히 안내하여 구매 결정에 도움이 되도록 하겠음(이지현 팀장) 4. ‘독일산 콜라겐 원료’가 주된 소구점 이어서 상대적으로 다른 원료에 대한 설명이 부족한 부분이 있었으며, 앞으로 잘 안내하도록 하겠음(이지현 팀장) 5. 기본적인 안내 사항에 대한 보완요청을 전달하겠음(이지현 팀장)	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	6. ‘당류 0%’ 관련 상세한 설명이 필요하며, 0g이라는 의미인지도 궁금함(김용희 위원) 7. 당 대신 대체당을 사용했다는 안내가 전혀 없었음(김정현 위원, 조운미 위원, 김선미 위원) 8. 대체당이 건강에 이상이 없다고 알려져 있으나, 대체당의 함량이 높고 당뇨병 환자 등 다양한 소비자가 있으므로 관련 정보제공이 추가되면 좋을 것 같음(이정우 위원, 박인서 위원) 9. ‘누나, 언니’ 등의 개인적 호칭 사용은 시청자에게 불편감을 줄 수 있음(조운미 위원, 이정우 위원, 이창열 위원) 10. 연예인의 친근한 이미지에 맞는 호칭으로 이해할 수 있는 수준으로 생각됨(곽규태 위원, 권창범 위원) 11. 제품에 대해 완전히 이해하고 있다는 느낌이 들지 않아 아쉬웠음(권창범 위원, 박인서 위원, 이창열 위원, 김선미 위원) 12. 제품의 다양한 특징점을 고민해서 소구하면 좋을 것 같음(권창범 위원, 조운미 위원, 김선미 위원) 13. 일반식품의 한계로 인해 효능효과 설명을 못 하는 부분은 이해하나, 주관적인 의견이 많아 전문성이 낮게 느껴지는 부분은 개선이 필요함(이지현 위원)	6. 당류는 말티톨 등의 대체당을 사용하였으며, ‘당류 0%’ 표기는 표시 사항 기준에 맞춰 표기하였음(이지현 팀장) 7. 제한된 방송 시간 내 특징점 위주로 소개하다 보니 대체당에 대한 설명이 부족하게 되었으며, 앞으로 주의를 기울이겠음(이지현 팀장) 8. 혈당을 바로 올리지 않기 때문에 대체당을 사용하고 있으나, 인체 영향에 대한 의견이 있을 수 있으므로, 추가 안내를 고민하겠음(이지현 팀장) 9~10. 평소에 사석에서 사용하는 호칭을 방송에서 사용하는 것이 시청자에게 불편감을 줄 수 있다는 사실을 인지하고 있으며, 다소 과하게 느껴질 수 있는 부분은 개선할 수 있도록 내부적으로 논의하겠음(김혜영 담당) 11. 게스트와 판매 상품의 적절한 매칭을 통하여, 판매자가 상품을 잘 이해하여 설명할 수 있도록 노력하겠음(김혜영 담당) 12~13. 언급해 주신 ‘소포장, 섭취 용이성, 기존 자사 제품 대비 업그레이드 사양’ 등의 제품 자체의 특징점을 고민하고, 소구하여 한계점을 보완하겠음(이지현 팀장)			