

# 2023년 12월 시청자위원회 운영실적

방송국명 : 공영홈쇼핑

## 1. 회의개최

연번	일시	장소	참석인원				회의형태		
			시청자 위원 (참석인원/ 총인원)	방송국		총 인원 (명)	대면	온라인	서면
				경영진 (명)	경영진 외(명)				
1	'23.12.21	공영홈쇼핑	10/11	7	5	22명	○		

### - 회의 참석자 명단

외부위원: 박창희위원, 김윤자위원, 서인환위원, 윤금선위원, 조선행위원, 이성우위원,  
김선미위원, 이순행위원, 이진한위원, 송준호위원

내부위원: 조성호 대표, 사업본부 김청용본부장, 상품개발1실 홍동표실장, 상품개발2실 장희  
석실장, 마케팅실 조중환실장, 방송제작실 박인철실장, CCM실 이용혁실장

\* 농산팀장, 수산팀장, 축산팀장

\* 방송기획팀 성혜영팀장, 방송기획팀 이명희대리

## 2. 심의결과 및 조치현황

### 가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예.오락 (스포츠)	기타	소계		
-	-	-	-	3	13	-	16

### 나. 사업자 반영

구분	수용	참고	반론	합계
건수	9	7	-	16

\* 시청자위원 제시의견 수용비율 기준으로 평가(활용비율 0%는 0점)

### 3. 시청자위원회 선임 현황

구분	성명	생년월일	전.현직	추천단체	추천부문
1	박창희	59.07.08	(現) 송실대학교 언론홍보학과 교수 (前) 삼성영상사업단 전략기획팀/한국방송공사교육 자문위원/미래방송특위위원	(사)한국방송학회	언론관련 시민 학술단체
2	김윤자	59.02.20	(現) 한국여성단체연합 공동대표/여성가족부 성폭력방지위원회 위원 (前) 경남여성단체연합 상임대표	한국여성단체연합	여성단체
3	서인환	60.07.03	(現) 장애인인권센터 대표이사 (前) 한국장애인단체총연합회사무총장/MBN, 홈앤쇼핑 시청자위원	한국장애인단체총연합회	사회소외계층 권익단체
4	윤금선	63.02.16	(現) 사)아름드리다문화원이사장/성남봉사포럼이사 (前) 성남예총 이사 및 감사역임/다문화 가정과 함께하는 국아여행 콘서트 연출	사회복지법인 무지개동산	사회소외계층 권익단체
5	조선행	64.06.01	(現) 평택녹색소비자연대 대표/녹색소비자연대전국협의회 운영위원/평택시 소비자정책위원회 위원 (前) 평택시 소비자정책위원회 위원	녹색소비자연대전국협의회	소비자보호단체
6	이성우	80.08.26	(現) 데일리경제 객원기자/한국경제협업협회 자문위원/경북대학교 지역사회공헌센터 운영위원 (前) 한국사회복지협의회 대외협력실 과장	전국학교 운영위원연합회	학부모단체
7	김선미	68.10.06.	(現) 뮤직 앙상블 ST87단원 (前) 공익채널 일자리방송 시청자위원회	한국벤처협회	경제단체
8	이순행	74.03.15.	(現) 계원예술대학교 디지털미디어디자인과 조교수 (現) 과천시 아동 여성안전 지역연대 운영위원회 위원	한국MD협회	물류·유통관련단체
9	임원택	79.11.29.	(現) 법무법인 문장 대표변호사 (現) 서울지방변호사회 중대재해처벌법 대응 TF 자문위원	대한변호사협회	변호사단체
10	송준호	82.11.06	(現) 서울시 공익변호사 (現) 전국레미콘운송총연합회 고문	현대정비가맹점 협동조합연합회	경제단체
11	이진한	71.06.23	(現) 동아일보 의학전문기자 겸 부장 (現) 서울대 의대 겸임교수	한국의학바이오 기자협회	언론관련 시민 학술단체

\*임기(1~6): 2023.10.30 ~ 2025.10.29. 임기(7~11): 2023.02.16. ~ 2025.02.15.

### 4. 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)	○

### 5. 기타사항

- 12월 시청자위원회 회의 속기록 홈페이지 공개

## 6. 의견제시(시정요구)에 대한 조치내용(11월)

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p><b>&lt;2023.11.09 23:50, 송이고추장 굴비&gt;- 이성우위원</b></p> <p>- 이 제품 같은 경우 5병으로 판매를 하고 있었는데, 1병이 5마리 분량의 굴비가 들어갔다고 강조하면서 방송화면에 어떤 여러 건의 퍼센트 수치가 병기된 어휘들이 계속 노출이 됐습니다. 그래서 그런 수치가 병기된 어휘들을 보면서 모호함이나 궁금증이 생겼습니다. 첫 번째로 국내산 참조기 국내쌀 65%라는 어휘가 자주 보이는데, 이 65%가 굴비 1마리를 100%라는 기준을 봤을 때 어떤 머리나 내장 뼈 등을 발라내고 버무린 순수 쌀의 비중인 건지 아니면 어떤 한 병을 내용물로 했을 때, 100% 기준으로 했을 때 굴비살이 65%를 차지하는 것인지 좀 혼동스러웠습니다.</p> <p>- 두 번째로 작은 글씨로 자주 보였던 자연송이버섯 고추장 함량 5% 중 자연송이버섯 11.5% 배합. 그다음에 자연송이버섯 고추장 함량 5%, 그리고 일반 고추장 함량 10% 이런 표현들이 자주 나왔는데, 어떤 기준인지 사실 이해가 잘되지 않았습니다.</p> <p>- 세 번째로 강조됐던 어휘 중에 10월 이후 수확한 국내산 참송이버섯까지 슬라이스해서 한 번 더 하고 그다음에 양식산 3% 이렇게 나와 있었는데, 추가 버섯의 분량이 전체 내용물의 3%인 양식산 버섯인 건지 아니면 다른 의미인 것인지 알고 싶습니다.</p>	<p><b>&lt;상품개발2실&gt;</b></p> <p>- 표현이 모호하고 정확하지 않은 것들, 개선토록 하겠습니다.</p> <p>- 자연산 송이와 양식송이가 섞여 들어가는데 수치와 비율이 제대로 정리되지 못한 것 같습니다. 올바르게 수정할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><b>&lt;방송제작3팀 이상철PD/수산팀 전승아MD&gt;</b></p> <p>- 1병(200g) 기준으로 참조기가 65%, 자연송이버섯고추장이 5%, 일반고추장이 10%, 참송이버섯이 3%입니다.</p> <p>- 해당 내용 표현 개선을 통해, 이해도를 높이겠습니다</p> <p>- 많은 원재료의 수치를 의무적으로 표기해야하는 부분에 있어서 시청자분들이 혼동이 할 수 있을꺼 같습니다. 차후 방송 시에는 시청자분들이 이해하기 쉽게 나눠서 표기하도록 하고 %별 원물비율을 눈으로 볼 수 있게 DP의 이해가 쉽도록 방송하겠습니다.</p>	○		
방송 프로그램	<p><b>&lt;2023.11.08 19:40, 자숙왕꼬막&gt;- 조선행위원</b></p>	<p><b>&lt;상품개발2실&gt;</b></p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>- 방송할 때 표기는 제조일자가 주문일로부터 4개월에 생산이 되어 있고 또 소비기한 또는 품질유지기한은 제조일로부터 1년이라고 표시되어 있었습니다. 홈페이지에 찾아보니 전면부에 제조일자가 표기가 되어 있다고 되어 있었습니다. 약간 두루뭉술하게 그렇게 해서 4개월 이내 생산이라고 표현이 됐는데, 4개월 이내? 약간 정확하지 않아서 의문이 들었는데 소비자들에게 정확한 정보를 전달하기 위해서는 좀 더 명확하게 표현을 했으면 합니다.</p>	<p>- 기술서에 있는 제조일자를 일자 개념으로 병기하고 홈페이지 상에 웹기술서 이런데서는 보통 위치 설명을 하는데 2개가 혼합돼서 다르게 되어 있다 보니 혼동을 드린 것 같습니다</p> <p><b>&lt;방송제작3팀 박규리PD/수산팀 정은혜MD&gt;</b></p> <p>- 기존 제조상품의 혼입 가능성, 일생산량 한계로 인한 제조일자 상이 등의 이유로 제조일 기한을 넓게 잡아 기재하는 경우가 많았으나, 보다 정확한 정보 전달을 위해 제조일자 기간 범위를 줄이는 등의 방법으로 고객 이해를 높이겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.11.05 17:25, 청공폭포가 든흑염소탕&gt;- 윤금선위원</b></p> <p>- 쇼호스트가 처음 하는 방송이라고 얘기를 하는데 이것이 공영쇼핑의 단독인지, 아님 이곳에서만 하는지 명확하게 했으면 합니다.</p> <p>- 염소탕에 대한 쇼호스트가 공부 좀 덜 했다는 생각이 듭니다.</p> <p>- 흑염소가 생소한 음식이기도 하지만 그것에 대해서 어떻게 요리했는지 어떤 재료를 좀 더 첨가하면 좋을지 설명이 필요합니다.</p> <p>- 아라키돈산이라는 생소한 단어가 표시돼있었는데 구체적인 설명이 필요할 듯합니다.</p>	<p><b>&lt;마케팅실&gt;</b></p> <p>- 최근 들어서 이런 지적들이 간간히 계속 나오고 있어서 안 그래도 이제 지난주, 지지난주 쇼호스트들한테 환기도 시키고, 지도에 대한 부분들도 계속 강화를 하고 있습니다. 내년부터도 계속 비중 있게 다루어서 저희가 사업계획에 교육콘텐츠들 이런 것들을 보완해서 계속 조금 더 좋은 방송할 수 있도록 노력하겠습니다.</p> <p><b>&lt;상품개발2실&gt;</b></p> <p>- 처음 론칭한 방송으로 추후 방송에서 보양식 개념보다는 염소탕이 어떻게 유익한지 또 어떻게 쓰면 더 좋은지 이런 부분에 대한 전달이 충분히 될 수 있도록 다음 방송때는 보완토록 하겠습니다.</p> <p>- 아라키돈산의 효능을 설명할 수는 없지만 할 수 있는 범위에서 이해하기 쉽도록 설명하도록 하겠습니다.</p>	<p>○</p>		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p><b>&lt;방송제작2팀 강인택PD/축산팀 김성욱MD&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 처음 하는 방송이 아닌 2회차 생방송입니다. 쇼호스트의 멘트는 처음 하는 방송에서도 많은 분들이 찾아주었다는 표현이었는데 자칫 혼동의 요인도 있어 보여 추후 멘트에 유의 해 방송 하도록 하겠습니다.</li> <li>- 아리키돈산의 효능을 심의적 이슈로 자세히 설명할 수 없지만 추후 표현 가능한 범위 내에서 설명 하도록 하겠습니다.</li> </ul>			
기타	<p><b>&lt;시각장애인 관련&gt;- 서인환위원</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시각장애인들이 홈쇼핑을 모바일로 시청하는데 어려움을 겪고 있습니다. 10% 포인트? 할인? 주는 것을 시각장애인이 주문할 때, 모르는 경우가 많습니다.</li> </ul>	<p><b>&lt;방송제작실&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회적 가치를 통해서 실천할 수 있는 방법을 SB를 제작한다든지 멘트 말미에 짝막한 멘트를 할 수 있도록 이렇게 조치를 하도록 하겠습니다.</li> </ul> <p><b>&lt;마케팅실/기타&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 24년도 홈페이지 개편안 내 장애인이나 고령자 분들이 이용하기 쉽도록 '웹접근성 인증마크' 획득을 목표로 리뉴얼 진행중에 있습니다. 공영물 역시 장애인과 동등하게 접근, 이용할 수 있도록 웹접근성 인증부분 검토하도록 하겠습니다.</li> </ul>	○		
방송 프로그램	<p><b>&lt;2023.11.05 18:40, 백두산(참좋은 여행)&gt; - 서인환위원</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가격, 구성, 설명 좋았으나 세세한 설명이 부족했습니다.</li> <li>1)북파코스가 10분 정도 걷는 것이고 나머지는 모두 버스로 이동한다고 했고 연결에서 북파로 이동하는 버스 시간을 초기에 알려주면 좋을 것 같습니다.</li> <li>2)왕조호텔에서 물이 좋다고 했는데 왜 좋은지 어떻게 좋은지 설명</li> </ul>	<p><b>&lt;방송제작1팀 정솔지PD/무형서비스팀 이경모MD&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행 방송 시, 관광 일정을 세세하게 모두 소개하기에는 정해진 방송 시간이 있어 주요한 부분 위주로 설명이 이루어지다보니 자세한 내용이 궁금하신 고객님들은 해피콜 상담 쪽으로 권해드리고 있습니다. 이 날 방송은 겨울 설산을 볼 수 있는 백두산 여행이 컨셉이긴 했으나</li> </ul>		○	

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>없었습니다.</p> <p>3)백두산 코스가 어떤 코스들이 있으며 북파코스는 어떤 장점이 있는지 모르겠습니다.</p> <p>- 천지연을 보는 것에 대한 설명을 할 때, 설산을 볼 수 있다는 설명을 하고 사진은 꽃이 핀 봄 사진을 제시하는 부분은 아쉽습니다. *월 별 천지연을 볼 수 있는 평균 일수를 제공하면 좋을 것 같습니다.</p> <p>- '왕조호텔에서 온천욕을 할 수 있다'에서 '할 수 있다'는 가능성으로 보여지는데 이용료가 별도로 추가 되는지 궁금합니다.</p> <p>- 식사는 모두 제공되나 양꼬치는 별도 부담이라는 것이, 어떤 뜻인지 모르겠습니다. (자막이 너무 빠름)</p>	<p>내년 3/31까지의 일정으로, 백두산의 아름다운 풍경을 볼 수 있는 봄 영상도 함께 소개했습니다. 왕조호텔에서의 온천욕은 추가 이용료 없이 가능하며, 전일정 식사 포함은 맞으나 양꼬치는 선택 관광 일정이라 따로 소개하지는 않고 정보고시 자막 정도로 나갔습니다.</p> <p>좋은 의견 주셔서 감사하며, 추후 참고해서 방송 진행하도록 하겠습니다.</p> <p>[상세답변]</p> <p>Q. 북파코스가 10분 정도 걷는 것 이고 나머지는 모두 버스로 이동한다고 했음. 연결에서 북파로 이동하는 버스 시간을 초기에 알려주면 좋을 것 같음</p> <p>A. 방송상품의 경우 첫째날 연결 공항 도착 후 이도백하 이동 및 투숙 합니다. (약 1시간 30분 소요) 다음날 이도백하에서 백두산 북파로 이동하시는 차량으로 약 30분 소요 됩니다.</p> <p>Q. 왕조호텔에서 물이 좋다고 했는데 왜 좋은지 어떻게 좋은지 설명 없었음</p> <p>A. 왕조호텔은 끓이는 물이 아닌 온천수를 사용한 온천욕을 즐길 수 있습니다. 온천수에는 다양한 효과 (피부미용, 관절통 등) 및 재료 (광물질 등) 특징이 있으나 이는 방송심의 상 표현이 불가한 부분이라, 온천수의 장점에 대해 자세하게 설명할 수는 없었습니다.</p> <p>Q. 백두산 코스가 어떤 코스들이 있으며 북파코스는 어떤 장점이 있는지?</p> <p>A. 백두산은 동서남북파 코스 총 4개의 코스가 있습니다. 이 중 동파와 남파코스는 북한지역이라 한국 관광객은 입장이 불가합니다. 중국을 통해 관광할 수</p>			

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>있는 북파/서파 2개 코스 중 서파는 도보이동시간이 길어 겨울철 여행에 적합하지 않아, 당사는 북파코스 상품을 방송하였습니다.</p> <p>Q. 천지연을 보는 것에 대한 설명을 할 때, 설산을 볼 수 있다는 설명을 하고 사진은 꽃이 핀 봄 사진을 제시하는 부분은 아쉬움. 월 별 천지연을 볼 수 있는 평균 일수를 제공하면 좋을 것 같음</p> <p>A. 백두산 천지의 사계절 다양한 모습을 소구하고자 해당 영상을 사용하였습니다. 향후 방송 시에는 시즌에 적합한 관광지 이미지 및 영상을 통해 소비자 이해를 돕겠습니다. 아울러, 월별 천지연의 평균일수 정보제공을 통해 소비자의 선택을 돕겠습니다.</p> <p>Q. 왕조호텔에서 온천욕을 할 수 있다'에서 '할 수 있다'는 가능성으로 보여지는데 이용료가 별도로 추가 되는지?</p> <p>A. 왕조호텔에서 온천욕은 여행객 모두에게 제공되는 혜택입니다. 할수있다라는 문구가 시청자층에게 혼돈을 줄 수 있다는점 인지하고 향후 방송 시 명확한 문구 사용할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p>Q. 식사는 모두 제공되나 양꼬치는 별도 부담이라는 것이, 어떤 뜻인지 모르겠음</p> <p>A. 전일정 식사 제공되나, 양꼬치무제한(식사업그레이드)의 경우 전원 동의하에 진행되는 선택관광입니다. 향후 방송 시 선택관광에 대한 명확하고 쉬운설명을 통해 시청자 이해를 돕겠습니다.</p> <p>Q. 가이드, 기사 이용료 등에 대한 자세한 설명이 필요</p>			

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>A. 자막을 통해 가이드&amp;기사 이용료에 대한 설명을 고지하고 있습니다. 해당방송의 경우 300위엔의 가이드 기사경비가 발생합니다. 향후 방송 시 해당 부분에 대한 자세한 설명 추가하도록 하겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.11.06 20:40, 빛소담사과&gt;- 김윤자위원</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 쇼호스트가 전문적으로 방송에 임했으면 합니다. 주어진 멘트만 읊는다는 느낌이 들었습니다. 특히 맛책임제가 무엇인지, 물가안정기획가가 무엇인지 고객이 알기 쉽게 전문적으로 설명해주면 좋을 것 같습니다</li> <li>- 브릭스에 대한 설명, 사과에 대한 응용요리, 멘트 등이 필요해보입니다.</li> <li>- 보통 농산물은 잔류농약검사를 다 하는데 공영홈쇼핑도 이런 것들을 했으면 합니다.</li> </ul>	<p><b>&lt;상품개발2실&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물가안정기획가는 요즘 사과 가격이 작년 가격 대비해서 60~80% 정도 올랐기 때문에, 조금이라도 가을철에 이런 대표 과일인 사과를 저렴한 가격에 실속 있게 공급해 드리고자 물가안정캠페인을 하고 있고. 그 캠페인의 아이템의 일환으로 저희가 사용하고 있고. 맛책임제는 보통 드셔보시지 않고 구매를 하시니까. 한과를 드셔보시고 혹은 세과 드셔보시고 무료로 반품할 수 있다. 이런 의미의 맛책임제입니다.</li> <li>미시마는 품종 변이, 꿀부사는 또 이 철에 미시마가 크게 된 후지품종, 부사품종 안에 들어가는 이런 부분인데, 이런 부분에 대한 설명을 아무래도 사과방송이지만, 제가 봐도 좀 정확하게 할 필요성이 있어 보입니다.</li> <li>- 또 저희가 방송 중에 브릭스 표현을 하는 것은 전부 다 실제로 모든 사과를 전부 사과선별장에서 사과 선별을 했다는 의미이기도 합니다.</li> <li>12브릭스가 어느 정도 달기 표현이고, 브릭스라는 표현이 어떤 것이라는 것을 잘 설명하지 않은 것 같은데요. 그런 부분도 방송에서 전달할 수 있도록 하겠습니다.</li> </ul> <p><b>&lt;방송제작2팀 양학주PD/농산팀 남지혜MD&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 쇼호스트가 적극적인 태도로 맛책임제. 브릭스 등을 설명할</li> </ul>	<p>○</p>		



구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>수 있도록 방송 사전미팅때 정 보공유겠습니다. 다양한 응용요 리와 멘트를 통해 방송을 시각 적으로, 청각적으로 보다 풍성하 게 설명하겠습니다. 잔류농약검 사는 당사 QA 필수서류이기에 방송 하고 있는 모든 신선식품 은 잔류농약검사 통과한 원물입 니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.11.06 19:40, 궁중갈비탕&gt;- 김윤자위원</b></p> <p>- 뉴월드통상 제품, 시연 시와 제품 을 받았을 때 두께가 많이 다릅니 다. 소비자들에게 신뢰를 잃는 일은 없어야 할 것 같은데 확인이 필요 할 것 같습니다.</p>	<p><b>&lt;사업본부장&gt;</b></p> <p>- 일부 협력업체들은 사실은 가 공해서 비닐 안에 들어 있는 상 품 말고, 그것과 다른 시연하기 좋은, 보기 좋은 상품을 내려고 합니다. 그걸 제작실장이 직권을 가지고 현장에서 재단을 하고 위반해서 가져오면 방송에 비쳐 주지 않는 겁니다.</p> <p>그렇게 반복되면 방송제한 내지 는 방송취소 이런 조치를 취하 면서 가능하면 정직한 방송에 다가가려고 노력하고 있습니다. 참고해 주시면 고맙습니다.</p> <p><b>&lt;방송제작2팀 오성훈PD/축산팀 김성욱MD&gt;</b></p> <p>- 방송시연상품 실제상품과 동일 하게 준비해달라고 지속적으로 요청하고 있습니다.</p>	<p>○</p>		
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.10.31 09:30 썬터치캠핑버 너세트&gt;- 김선미위원</b></p> <p>- 사진에서 보시다시피 인서트화 면에서 코카콜라 브랜드가 보이 는 아이스쿨러가 있었습니다. 이 것을 찾아보니까 물론 코카콜라 회사하고는 상관이 있는 것 같 지 않았지만, 굳이 다국적기업 브랜드가 적힌 것을 이렇게 해 놔야 하는지. 그리고 간접광고가 될 소지가 있으니 사소한 것이 라고 신경을 더 쓰면 좋지 않을 까 생각합니다.</p>	<p><b>&lt;방송제작실&gt;</b></p> <p>- 코카콜라는 글로벌브랜드이기 때문에 아주 장시간 노출되거나 이러면 문제가 되지만, 노출 자 체는 법적으로 문제가 되거나 코카콜라에서 이것 때문에 재소 를 하지 않는 한 법적으로 문제 가 되는 것은 아닙니다.</p> <p>다만, 저희가 중소기업을 위한 채널이다 보니까 이런 부분이 아주 장시간 노출되는 것보다는 다른 음료가 노출되는 편이 낫 겠다는 이런 부분으로 이해해 주시면 좋을 것 같습니다.</p>	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p><b>&lt;방송제작1팀 정솔지PD/생활문화팀 홍길호MD&gt;</b></p> <p>- 해당 영상은 쇼호스트가 제품을 직접 활용하는 영상으로, 캠핑을 나가 제품을 사용하는 모습을 촬영해서 제작한 영상입니다. 자연스럽게 실생활에서 제품을 활용하는 모습을 보여주다 보니 소품 중 브랜드 노출이 된 것 같으나 추후에는 해당 로고 불러 처리하여 더 신경 써서 진행하도록 하겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.11.01 19:40 손질오징어(명진)&gt;- 김선미위원</b></p> <p>- 물론 저뿐만 아니라 모든 분들이 수산물 하면 가장 궁금해하는 게 방사능 오염이 안 되었는지, 그 수치가 어떻게 되는지일 텐데요. 방송이 끝날 때까지 그것에 대한 언급이 없었습니다. 방사능과 그 안전에 대한 설명이 있으면 훨씬 소비자들에게 안심하게 하고 구매할 수 있다고 생각합니다. 제가 궁금해서 그런데 다른 수산물에도 이런 언급이 없었던 것 같은데, 사회적 이슈가 된 것은 혹시 언급이 금지돼 있는지 궁금합니다.</p>	<p><b>&lt;사업본부장&gt;</b></p> <p>- 저희는 국내산 연근해 어종 중심으로 하고 있고요. 일부의 어종의 경우는 원양산인데, 그 원양산이 예를 들면 베링 해 인근에서 나는 크루시오열도 그 위에서 나는 이런 원양수산물이기 때문에 적어도 저희들이 취급하는 것은 그런 것으로부터 자유롭고, CCM실에서 안전을 보장해 주기 위해 저희 쪽에 출하하는 수산물들은 방사능 검사를 하고, 한 것만 취급합니다.</p> <p><b>&lt;상품개발2실&gt;</b></p> <p>- 후쿠시마 방사능 수 관련해서 저희가 어떻게 하면 좀 더 안전하고 안심된 표현을 드릴 수 있을지 고민해서 안내드리겠습니다. 수산팀과 긴밀히 정보 전달해서 좋은 방안을 찾을 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><b>&lt;수산팀&gt;</b></p> <p>- 당사 심의 기준상 방사능, 코로나 등 국민 불안 심리에 편승한 방송을 금지하고 있기에 방사능 수치 관련 언급은 하지 않고 있습니다. 다만, 고객의 이해를 돕기 위해 수매일 노출, 원양</p>	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p><b>&lt;2023.11.02 15:10 농협안심벌꿀(상생)&gt;- 이순행위원</b></p> <p>- 때죽나무꿀이 쉽게 접할 수 있는 제품이 아니다 보니까 때죽나무가 무엇인지, 어떤 모양의 나무인지 궁금했는데 쇼호스트들이 때죽나무는 주로 지리산이나 한라산 등의 청정 지역 깊은 산속에 서식하고 있고, 꽃이 아래로 향해서 자라나고 있다고 하더라고요. 이 정도로만 설명했는데, 어떻게 생겼는지는 사실 구체적으로 느끼지 못했습니다. 영상으로 벌꿀을 채집하는 그런 모습이나 때죽나무 촬영한 영상들을 같이 보여줬으면 조금 더 제품에 대한 신뢰도가 생겼을 것 같다는 생각이 들었습니다.</p> <p>- 탄소동위원소비율 -23.5퍼밀 이하라는 그런 설명이 나왔는데, 이에 대한 설명도 일반 소비자는 좀 친숙하지 않기 때문에 쇼호스트들이 구두로 한번 설명해 줬으면 좋았을 것 같다는 생각입니다.</p>	<p>산 여부 노출 등 정보전달 차원의 간접적인 방법을 활용하고 있습니다.</p> <p><b>&lt;사업본부장&gt;</b></p> <p>- 쪽동백이라고 네이버에 한번 쳐보시면 '아, 이 꽃이구나.'라는 그런 나무에 하얀 종 같은 꽃이 수없이 매달리는데, 그게 지역별로 나무들이 균락을 이루는데 그 균락을 따라다니면서 벌을 투입해서 수확을 해내야 되기 때문에 꿀로서는 희귀한 가치가 높은 그런 꿀입니다. 그런 것들의 상품 설명이 섬세하지 못했다는 생각입니다. 앞으로 반성하고 더 노력하겠습니다.</p> <p><b>&lt;상품개발2실&gt;</b></p> <p>- 탄소동위원소 비율, 이게 마찬가지로 꿀에 이런 사양벌꿀 그 다음에 일반꿀. 이렇게 꿀의 등급을 나누는 기준인데, 단어가 어렵다 보니까 이 역시 접근이 안 된 것 같습니다. 이 부분도 상세히 설명해서 탄소동위원소가 의미하는 바가 뭐고 그렇게 해서 꿀이 어떻게 등급이 나눠지게 되는지 설명할 수 있도록 하겠습니다.</p>	○		
방송 프로그램	<p><b>&lt;2023.11.11 15:00 루체도르&gt;- 송준호위원</b></p> <p>- 방송 중 목걸이 시연 중에 5점밖에 만들 수 없다는데 목걸이를 왜 5개 밖에 만들 수가 없는지 궁금합니다.</p>	<p><b>[QA]</b></p> <p>- 공영홈쇼핑 QA팀에서는 해당 제품의 성적서(함량, 감별서) 등 관련 서류를 확인하고, 샘플검사를 통해 전반적 품질을 점검합니다. (포장상태, 디자인, 외관 스크레치 등)</p> <p><b>&lt;방송제작1팀 이호진PD/패션뷰티팀 김지나MD&gt;</b></p> <p>- 문의주신 공영쇼핑 품질검사는</p>	○		



구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>- 이게 완전립 비율이 96% 이상되어야 특등급인데, 완전립은 원형 그대로를 지닌 쌀을 이야기합니다. 그래서 그런 부분도 분명히 방송에서 설명이 돼야 될 것 같습니다. 단백질 등급 역시도 쌀은 단백질 등급 기준이 낮으면 낮을수록 좋은 등급을 줍니다. 그렇기 때문에 이거 충분히 어떻게 보면 오인의 소지가 있기 때문에 저희가 방송에서 정확한 표현을 했지만 정확하게 전달이 될 수 있도록 설명을 드리지 않은 것 같습니다.</p> <p>&lt;방송제작2팀 양학주PD/농산팀 이수진MD&gt;</p> <p>- 앞으로 완전립, 특등급 등 쌀 품종 등 주요 정보에 대해 고객이 오인하지 않도록 자세한 설명을 방송 중 풀어나가겠습니다.</p>			
방송 프로그램	<p>&lt;2023.11.09 18:40 스칸디노티아H 압력가마솥&gt;- 박창희위원</p> <p>- 시연은 1인분에 한 컵짜리를 넣어서 5분 시간을 맞춰서 완성되는 것을 보여주는데 3,4인분의 양을 기준으로도 시연이 필요할 듯합니다. 또 흰쌀밥 말고 영양밥도 3~4인분을 하는데 5분 완성이 가능한 것인지요?</p>	<p>&lt;방송제작1팀 고찬희PD/생활문화팀 김미옥MD&gt;</p> <p>- 1인분 기준으로 약 5분을 표현하고 있습니다. 3~4인분량은 한정된 방송시연 시간 내에 쉽지 않은 점 양해 부탁드립니다.</p>		○	

## 7. 의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변(12월)

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론	
방송 프로그램	<p><b>&lt;2023.12.13 21:45, 궁중갈비탕&gt;- 이성우위원</b></p> <p>- 실제 조리되고 있는 고기량 쇼핑호스트들이 나오지 않는 분들이 조리하는 장면이 아닌 영상이 간간히 나오는데, 그때 고기량 봤을 때 그 질감 차이가 꽤 많이 나는 것 같더라고요</p> <p>- 재료 함량 관련해서는 '뼈 포함 소갈비 25.4%, 소고기 6.5% 배합 가공 전'이라는 표기 문구가 눈길이 갔습니다. 이게 사실 이해가 되지 않아서요. 여기서 보이는 수치가 팩 중량이 700g이라고 했는데, 그 700g 기준으로 25.4%면 대략 175g 이렇게 되는 건지. 그런 비율인지 궁금해서 이 부분도 한번 언급합니다.</p>	<p><b>&lt;축산팀&gt;</b></p> <p>- 소갈비살 25.4%, 소고기 6.5%라고 되어 있는데 이것은 가공 전 함량의 700g 중 25.4%면 대략 178g. 그다음에 6.5%면 대략한 45g이 되어 있는 비율을 저희가 기입을 한 것입니다.</p> <p><b>&lt;방송제작3팀 윤일PD/축산팀 김성욱MD&gt;</b></p> <p>- 영상자료는 전문 스튜디오에서 촬영하기에 실제방송과 질감차이가 있어 보이지만 비슷한 상태의 원육 촬영을 한 것입니다. 해당 영상이 나갈 때 오인을 방지하기 위해 연출된 조리예시라고 명시하고 있습니다.</p> <p>- 위에 팀장님이 답변 하셨던거와 같이 갈비는 팩당 700g중 25.4%, 약 178g 투입되며 소고기는 6.5%로 45.5g정도 투입됩니다. 1팩 700g 중 원육(갈비+소고기)투입량은 약 223.5g투입되는 것을 표시사항에 표기해 놓았습니다.</p>			○	
기타	<p><b>&lt;지역사회공헌인정제에 참여하여 이미지 제고&gt;- 이성우위원</b></p> <p>- 여담으로 말씀드리면 12월 1일 쯤에 보건복지부랑 한국사회복지협의회가 사회공헌을 하는 기업들을 선정해서 언론 신문매체 광고가 나갔습니다. 사회공헌을 하는 기업들의 명단이 짝 나오는데 홈쇼핑 중에는 홈앤쇼핑이 사회공헌을 하면서 지금 지역사회공헌 인정기업으로 선정됐습니다. 그리고 얼마 전에 서울시 쪽에서 상을 받았고. 그런데 공영홈쇼핑도 쌀을 기부하면서 푸드뱅크 통</p>	<p><b>&lt;사회문화팀&gt;</b></p> <p>- '지역사회공헌인정제'를 획득하기 위해서는 공공기관 ESG 이행과 사회공헌활동 등 관련 인증을 위해 필요로 하는 사항 인정심사 : ESG 심사영역, 심사분야, 진단지표, 근거자료(외부전문기관 검증자료 등) 등 갖춰야 할 신청조건 있어 인정 조건을 갖출 수 있도록 준비해나가겠습니다. 아울러, 한국사회복지협의회와 협력관계 유지 및 공동 캠페인 추진 등 지역사회공헌의 모범이 되도록 하겠습니다.</p>			○	

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>해서 기부식품으로 취약계층들한테 전달하고 하는 사회공헌을 하고 있는데, 공영홈쇼핑도 그런 지역사회공헌인정제에 참여해서 대외적인 이미지 제고하는데 신청을 하면 어떨까 의견 드립니다.</p>				
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.11.30 18:40, 안동간고등어 왕특대&gt;- 조선행위원</b></p> <p>- 특대라고는 표현은 했지만, 170g과 100g의 시각적으로 보여 주는 거가 있었으면 좀 가늠하기 쉽겠다고 계속 목 빼고 기다리고 있었는데, 그것은 제가 보는 동안에는 끝까지 안 나왔고. 그리고 쇼호스트 멘트는 "170g이 더 좋습니다." 이런 식으로 말씀을 해 주셔서 그래서 그 부분이 조금 아쉬웠습니다.</p>	<p><b>&lt;수산팀&gt;</b></p> <p>- &lt;안동간고등어&gt; 말씀하신 조선행 위원님 내용은 저희가 170g과 100g을 동일가격으로 마리 수만 다르게 해서 판매하는 상품이고요. 판매 비율이 7:3이나 8:2 정도까지 되는 상품이라 압도적으로 170g짜리가 많이 판매 돼서 그쪽 중심으로 돌아가다 보니까 100g에 대한 표현이 부족했던 것 같습니다. 추후에는 방송하시는 분들과 협의해서 중간 중간에 100g과 170g 사이즈를 같이 비교해서 노출할 수 있도록 그렇게 협의하도록 하겠습니다.</p> <p><b>&lt;방송제작3팀 박규리PD/수산팀 김지선MD&gt;</b></p> <p>- 현장에서 말씀하신대로 2가지 사이즈를 노출하지만 주문 비율은 최대 8:2로 왕특대 사이즈가 월등하게 높습니다. 그래서 방송 중 시연은 170g 사이즈를 메인으로 진행하고 있습니다. 100g 사이즈는 별도로 추가 노출할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p>- 주문 비율상 1번 제품이 압도적으로 많다보니, 방송의 중심이 1번으로 진행되었습니다. 추후에는 100g도 방송 중 노출 가능하게 진행하겠습니다.</p>	<p>○</p>		
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.12.05 11:35, 자연그대로배 도라지즙&gt;- 조선행위원</b></p> <p>- 보통 저런 도라지즙이나 이런 거했을 때 제가 보니까 작은 건 90에서 많은 건 110ml정도 100ml면 작</p>	<p><b>&lt;농산팀&gt;</b></p> <p>- 방송시연 중인지 아니면 저희가 이미지컷인지 일단 좀 확인을 하고, 용량이 과장되어 보이는</p>	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>은 양은 아닌데, 광고에서 보여주는 데 얼음을 넣고 먹는 모습이 보여요. 그걸 봤을 때는 전혀 100ml라고는 생각지 않은. 즉 도라지배즙 용량 이미지 컷이 다소 과장되어 보입니다.</p> 	<p>부분은 좀 그렇게 보이지 않도록 수정을 할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><b>&lt;방송제작3팀 박준흥PD/농산팀 김희수MD&gt;</b></p> <p>- 협력업체가 제공한 사진은 고객이 오인소지가 있어서 생방송 설명 중에 쇼호스트가 직접 작은 잔에 따르는 시연을 하고 있습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.12.12 17:40, 왕특대은갈치(올레)&gt;- 윤금선위원</b></p> <p>- 이날은 이 갈치가 굉장히 신선하기 때문에 배추를 넣어서 갈치국으로도 끓일 수 있다는 설명은 없었으나 영상으로 나왔고, 갈치단호박국. 그다음에 갈치에 고사리나 조림고추를 넣어서 그렇게 해 먹을 수 있다는 이해를 많이 들어서 저처럼 관심이 있으니까 그게 눈에 보였는데, 호스트가 그런 거에 대한 설명도 있었으면 더 좋지 않았을까 싶은 생각이 들었습니다.</p> <p>사실 제가 이 방송을 보면서 내내 궁금했던 거는 이 갈치에 간이 되어 있나? 그게 굉장히 궁금했습니다. 그런데 마지막에 이게 갈치에 간이 되어 있지 않기 때문에 각각의 기호에 맞춰서 구울 때 조금 더 소금을 치거나 이렇게 하라고 말씀을 하시더라고요. 그래서 저는 사실 구매를 했습니다. 제가 요리를 해봤는데, 사실 간 맞추는 게 안동고등어나 간자미라고 해서 그 간을 어느 정도 자라는 것이 그 생선의 주요 포인트인 것 같습니다. 정말</p>	<p><b>&lt;방송제작3팀 박준흥PD/수산팀 김지선MD&gt;</b></p> <p>- 해당 방송 상품은 해양수산부 수산물 품질 인증 받은 상품입니다. 인증 기준으로는 형태 유지, 손상과 변형, 고유 색깔 등의 지표가 설정되어있습니다. 소금간을 하게되면 갈치 표면에 손상이 생겨 위 기준에 적합하지 않아 소금간을 하지 않습니다.</p>		<p>○</p>	



구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	제가 궁금한 거는 왜 간을 안 하는지 잘 모르겠습니다.				
방송 프로그램	<p><b>&lt;2023.11.22. 03:00 보온병 9종세트 트윙고&gt;- 서인환위원</b></p> <p>- “수능이 다가 오니까 공부하는 학생들 보온병이 필요하지 않느냐.” 이런 이야기를 하는데, 이날 방송은 수능이 끝나고 나서거든요.</p> <p>그런데 그냥 그대로 “수능이 다가옵니다.” 라고 얘기해서 시기적으로 편집을 했어야 되는 거 아니냐는 생각이 들었습니다.</p> <p>마지막에 커피를 마시려고 하는데, 잘리면서 방송이 끝났습니다. 그래서 마지막 인사멘트 할 시간 같은 거 조정이 잘 돼서 좀 매끄러웠으면 좋겠다는 생각이 들었습니다.</p> <p>- 보온병이 보온능력을 24시간 검사를 했다고 하는데, 검사를 한게 중요한 게 아니고 검사 결과가 중요할 텐데.</p> <p>예를 들면 80도 물을 넣었으면 4시간 동안은 60도까지 가능하고, 몇 시간까지 40도까지 가능하고. 이게 시간대별로 조금씩 다를 텐데, 24시간 검사를 했다고 나와 있어서 구체적인 뭔가 이야기가 없어서 아쉬웠습니다.</p> <p>- 국민카드를 쓸 때는 혜택을 준다고 하는데, 혜택을 ‘왜 국민카드만 할까? 우리 중소기업 관련 되면 오히려 농협 같은 데하고 더 맞지 않을까?’ 이런 생각도 들고. 다른 홈쇼핑회사는 LG카드, 신한카드 등 여러 개를 다 혜택을 주고 있는데, 우리는 왜 국민카드만 혜택을 줄까. 특수한 계약 관계가 있는 건지. 아니면 다른 카드회사와 연계를 덜해서 그런 건지 그런 게 있습니다.</p>	<p><b>&lt;생활문화팀&gt;</b></p> <p>*11/22 03시 새벽재방송으로 이전 방송 영상을 사용하다보니 부득이 수능 멘트가 나가게 되었습니다.</p> <p>*보온병 보온력 24시간 테스트에 대해선 자세한 내용들을 자막 및 판넬에 고지하였습니다.</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
<p style="text-align: center;">방송 프로그램</p>	<p>&lt;2023.12.17 12:30, 도미솔김치&gt; - 서인환위원</p> <p>- 배추는 해남 배추라고 하는데, 양념은 특허를 받아서 굉장히 특별하다는 설명을 했는데, 국산이라고는 했습니다. 예를 들면 고추는 영양고추라든가 청양고추라든가 조금 더 설명을 하면서 배합이라든지 어떤 부분은 특허가 있어서 맛이 특별하다 이렇게 설명을 해 줬다면 더 좋았겠다는 생각을 했습니다.</p> <p>- 다른 회사에서도 김치를 많이 팔고 있습니다. 김치 명인 누구 유명한 사람이다, 이렇게 하기도 하고 연예인 이름을 붙여서 팔기도 하고 여러 가지 많이 하는데요. 도미솔 김치가 2007년에 만들어져서 성장을 차분히 잘하고 있는 회사이기 때문에 그 회사가 어떤 마음으로 하고 있는지. 또 그동안 어떤 상을 받았는지 이런 것들도 같이 소개를 해 주면 사람들이 이 김치를 먹어보자, 이런 마음을 가졌지 않았을까 그런 생각이 듭니다.</p> <p>- 그런데 세트로 판매하니까 6종을 다 한꺼번에 사야 되잖아요. 6종세트를 했을 때는 가격이 더 싸다든가, 양이 더 많다거나 그런 기회다. 하지만 세트로 사지 않을 경우에도 모바일에서 판매한다는 것을 자막으로 해 주는 게 규정상 못하게 되어 있는 건지. 아니면 모바일로 파는 것도 같이 자막으로는 조금 더 홍보가 가능한 건지. 홍보가 가능하다면 소비자한테 선택권을 조금 더 줄 수 있지 않을까, 이런 생각입니다.</p>	<p>&lt;농산팀&gt;</p> <p>- 저희가 김치를 진행을 할 때마다 김치의 전 재료의 원산지 증명을 전부 보내서 검증을 한 다음에 진행을 합니다. 방송 중에 배추 원산지는 설명을 했는데, 고추라든가 고춧가루, 파 이런 부수재료들의 원산지를 노출할 때도 있고 안 할 때도 있습니다. 주요재료라든가 필요한 궁금증이 있으실 만한 이런 재료들은 저희가 방송 중에 원산지를 국내 어디인지 정확하게 표기할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p>- 제조사에서 신뢰를 가지고 직접 십 몇 년 이렇게 운영하면서 업력을 쌓아온 곳이라서 사실 여러 가지 수상 이력들이 있는데, 그런 부분들 정리해서 회사에 대한 신뢰를 조금 더 가질 수 있도록 하겠습니다.</p> <p>- 방송 중에는 방송코드만 일반적으로 노출을 해서 6종을 일단 김장시즌에 맞게끔 그렇게 구성을 해 가지고 일단은 다채롭게 여러 가지 구성으로 가는 게 좀 도미솔김치 운영의 전략 쪽이기도 합니다. 그래서 간편하거나 몇 종 이렇게 구매하기를 원하는 분들은 저희가 모바일에 도미솔김치 여러 김치 종류들을 운영을 하고 있어서 그쪽으로 유도해서 구매하실 수 있도록 그렇게 하겠습니다.</p> <p>&lt;방송제작3팀 윤정환PD/농산팀 이수진MD&gt;</p> <p>- 김치에 들어가는 재료 중 설탕을 제외하고는 모두 국내산, 유명산지의 농수산물을 사용하고 있습니다. 방송 중 짧은 시간내에 4종의 김치에 대해 설명+시연을 해야하기 때문에 주요한 원재료 위주로 설명하고 있습니다. 고춧</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>가루, 마늘 등도 주요 원재료가므로 최대한 상세히 고객에게 정보전달을 할 수 있도록 PT별 안내사항까지 세부적으로 미팅시 논의하겠습니다.도미솔은 재구매율이 30% 넘는 상품으로 고객의 신뢰가 쌓여 지금까지의 매출이 있을 수 있었습니다. 그 부분을 좀더 보강하도록 하겠습니다. 또한 온라인상에서는 소분하여 살 수 있는 구성들이 판매되고 있으나 방송중에서는 고객의 혼선을 예방하기 위해 방송 구성에 대해 집중적으로 소구하고 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역과 연관된 원산지 부분에 대한 내용을 더 자세히 설명할 수 있도록 노력하겠습니다.</li> <li>- 도미솔 브랜드에 대한 자부심 등을 박미희 대표가 설명할 수 있도록 하는 부분들을 마련해 보겠습니다.</li> <li>- 6종 구성과 3종 구성에 대해 둘 다 방송에서 소개는 했으나, 아무래도 6종 구성에 설명이 치우쳤던 점이 있습니다. 집중 상품 외에도 다른 선택권이 있는 상품들에 대해 설명할 수 있는 방법을 모색하겠습니다.</li> </ul>			
방송 프로그램	<p><b>&lt;2023.12.12 21:45, 김규훈 하루한끼영양바&gt;- 김윤자위원</b></p> <p>- 호스트의 광고 중에 지난 방송 후에 매진 3,000만 개 판매 등으로 대단히 홍보를 했는데, 지난 방송 후에 매진? 3,000만 개 판매? 그 3,000만 개는 어느 기준으로 3,000만 개인지 이런 게 궁금했습니다.</p>	<p><b>&lt;방송제작2팀 이진혁PD/농산팀 남지혜MD&gt;</b></p> <p>- 김규훈 영양바 브랜드 소구 목적으로 총 9회 매진 이력과 함께 갯수로 3000만개가 판매된 히트상품으로 소개하였습니다. 이는 날개 흰산 기준으로 소비자 입장에서는 가늠하기 쉽지 않았을 것 같습니다. 앞으로는 판매수량보다는 이해하기 쉬운 금액으로 표현하도록 하겠습니다.</p> <p>- 론칭시점부터 현재까지 3000만개 판매돌파한 상품입니다. 해당 내용에 대한 조건 및 근거는 판넬 아랫</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>부분 작은 글씨로 적혀있었습니다. 물론 자막에도 적혀있었습니다. 심의적인 부분은 정확하게 다 고지를 하고 있으나, 상대적으로 글씨가 적어 잘 안보였던 것 같습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.12.03 11:35, 송이고추장굴비&gt;- 김선미위원</b></p> <p>- 상품 설명 중에 “김치랑 먹었을 때랑 송이고추장굴비랑 먹었을 때랑 격이 달라지는데요.” 라는 표현이 있었습니다. 물론 말하는 의도는 짐작할 수 있었지만, 음식도 저마다 기호 차이가 있는데 격의 차이로 만드는 것은 부적절하다고 생각합니다.</p>	<p><b>&lt;방송제작2팀 이진혁PD/수산팀 전승아MD&gt;</b></p> <p>- 쇼호스트 돌발 발언으로 저 역시 부적절한 표현이라 생각합니다. 방송 진행 시 주의해서 진행하겠으며 방송 중이라도 부적절한 표현이 발생할 경우 즉시 정정하도록 하겠습니다.</p>	<p>○</p>		
<p>기타</p>	<p><b>&lt;프로모션&gt;- 김선미위원</b></p> <p>- 연말 온기나눔 함께라면'해서 라면을 증정하는 행사입니다. 대기업 농심 신라면이고 또 12월 13일에 르까프 워킹화 판매방송에서는 파리바게트 교환권 행사도 했습니다.</p> <p>물론 방송법에 어긋나는 것이 아니라는 것은 알고 있지만, 또 방송 중간 중간에 중소기업을 위한 대한민국 대표 홈쇼핑이라는 문구가 나옵니다.</p> <p>연말 온기 나눔 사은행사에 대기업 제품을 내놓는 것과 또 부당노동행위로 검찰조사를 받으면서 골목상권 위협하는 거대 프랜차이즈 제품보다는 중소기업이나 장애인기업 제품을 증정하면 어떨까 생각을 해 봤습니다.</p>	<p><b>&lt;마케팅실&gt;</b></p> <p>- 저희가 상품 판매를 해서 중소기업과 소상공인을 돕기 위해서는 많은 고객들의 공감을 사야 되고. 그렇게 또 고객들이 많이 참여를 해 주셔야 하는데, 저희가 2년 동안 물가안정 프로젝트를 쭉 운영을 해 오고 있습니다. 그러면서 저희가 실제로 장바구니 밥상물가 이런 거는 어필이 될 수 있는 품목들을 많이 찾았고요. 그러면서 라면을 했을 때 그래도 고객 분들이 제일 호응이 좋으셨고... (중략)</p> <p>말씀하신 것처럼 취지에 정말 많이 부합하도록 하려면 그런 상품들을 운영하는 것이 맞으나 더 많은 중소기업 제품들을 판매하기 위한 보조적 수단이면서도 저희가 운영하고 있는 대국민 물가안정 프로젝트를 부합하는 취지를 감안을 해 주시면 감사하겠습니다.</p> <p>- 파리바게트는 그 회사가 언론에서 문제가 있었기 때문에 회사 자체적으로 조금 더 검토해보도록 하겠습니다.</p>		<p>○</p>	

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p><b>&lt;2023.11.23 17:40, 품에복1등급오리로스&gt;- 이순행위원</b></p> <p>- 시청하면서 아쉬웠던 점은 주로 쇼호스트분들이 가격 할인이나 보양 부분만을 강조하고, 제품의 신뢰성이나 차별화를 강조하지 않는 점이 아쉬웠습니다. 1등급은 그나마 방송 중에 세네번 정도 언급했는데 유황배합사료를 먹인 점이나 무항생제, 100만 팩 판매 돌파는 특별히 강조되지 않았던 것 같습니다.</p> <p>- 롯데백화점 대구 역사점에서도 만나볼 수 있는 품에복 브랜드라고 설명을 해주셨고, 해당 내용이 자료화면에서도 텍스트로 볼 수 있었습니다. 하지만 그 옆에 '제품상이'라고 적혀 있었던 점입니다. 백화점에 공급되는 품질 좋은 제품을 강조하는 것은 좋았으나, '제품상이'라면 백화점과 공영홈쇼핑이 다르다는 건지 궁금했고, 오히려 신뢰도가 떨어졌습니다. 혹여나 제품이 다르다면 백화점 공급을 한다는 이야기를 하지 않는 게 낫겠다는 생각입니다.</p>	<p><b>&lt;축산팀&gt;</b></p> <p>- 유황 배합사료, 무항생제 이런 거에 대해서 일반식품으로 되어 있습니다. 일반식품으로 되어 있기 때문에 어디어디에 유익한지, 어디어디에 효과가 있는지에 대한 표현이 불가한 점이 있습니다. 그래서 저희가 이런 제품의 신뢰성이나 특징은 오리로스 많이 얘기하고, 유황배합사료가 어디어디에 좋다고 표현을 하지 못하기 때문에 그런 단서조항이 있습니다. 그 심의적인 부분이 있기 때문에...(중략)</p> <p>- 롯데백화점 대구역사점에서 동일 제품 만나볼 수 있습니다. 동일 제품이고요. 단지, 저희가 '제품상이'라고 말씀을 드리는 것은 저희 같은 경우는 150g×14팩을 증명하고 있습니다. 마트나 백화점 오프라인 쪽에서는 보통 500g 판매가 되고 있기 때문에 중량차이의 동일 상품이기 때문에 저희가 동일 브랜드로 쓰고...(중략)</p> <p><b>&lt;방송제작2팀 오재열PD/축산팀 조진건MD&gt;</b></p> <p>- 말씀하신대로 유황사료를 먹인 오리라는 점과, 무항생제, 100만팩 판매돌파와 같은 소구점 강조가 부족했던 것 같습니다. 다음 방송 시 중요 소구점이 쇼호스트 멘트로써도 더 잘 녹여들 수 있도록 준비를 잘 하도록 하겠습니다. 그리고 백화점 브랜드 '제품상이' 표현과 관련된 경우는 앞서 축산팀에서도 말씀하신 것처럼 백화점에서 판매되는 상품과 공영홈쇼핑에서 판매되는 상품의 원육상태는 동일하나 포장상태 및 구성이 다른 경우가 있어 오인소지를 방지하고자 썼던 내용</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>입니다. 이점 참고해주시면 감사 드리겠습니다.</p> <p>조언해주신 의견을 참고하여 방송진행에 잘 적용시킬 수 있도록 하겠습니다.</p> <p>- 무항생제, 1등급, 100만팩 판매 돌파 등 강조할 수 있도록 방송 제작미팅시 전달하겠습니다.</p> <p>- 백화점에 판매되는 품애복오리와 당사에서 판매되는 품애복 오리는 같은 오리 원육을 사용하는 상품입니다. 다만 백화점에서 판매되는 상품은 대부분 팩당 중량이 500g 이상되는 상품으로 당사에서 판매되는 150g짜리 상품과는 다릅니다. 중량이 다른 상품을 동일 상품으로 표현하는 것은 오히려 잘못된 정보를 전달하는 것으로, 현재와 같이 동일브랜드로 표현하는 것이 옳습니다. 또한, 고객분들이 소포장 형태를 더 선호하기에 방송용으로는 150g짜리 상품으로 기획하여 판매중입니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.11.29 19:40, 손질병어가자미(명진)&gt;- 송준호위원</b></p> <p>- 생선을 판매할 때 가장 중요한 정보는 해당 상품의 크기라고 생각을 하는데, 방송에서는 병어 2마리에 180g, 가자미 3마리에 180g이라고만 표기를 하더라고요. 물론 중량 표시를 하는 방법도 상품 크기 판단에 도움이 될 수 있겠으나, 크기까지 표시를 해줬으면 더 확실히 알 수 있었을 것이라고 생각합니다. 병어 크기가 손바닥 절반 정도 크기여서 '이거 너무작지 않나.' 생각이 들 정도로 작았습니다. 가자미는 크지는 않았는데, 그래도 납득할 수 있는 크기였습니다. 중량 표시를 한 것까지 좋고, 그 중량이 당연히 벗어나지 않았겠지만 크기까지 표기를 했다고 한다면 소비자들이 안 살지 모른다는 것 때문</p>	<p><b>&lt;수산팀&gt;</b></p> <p>- 법적으로 cm로는 표현을 할 수 없어요. 수산물의 판매 단위는 중량으로만 표기되게 되어 있습니다.</p> <p>- 아까 손바닥 반 정도 사이즈라고 하셨는데, 이게 손바닥 하나 정도 사이즈면 지금 병어 같은 경우는 미당 90g 내외 손질했을 때 생선이고요. 그리고 손바닥 하나 정도 180g 정도되는 병어인데, 그런 병어들은 시중에서 구매하시면 적어도 마리당 3,000원 이상 보통 5,000원 정도 줘야되는 제품이라 현재 제품은 가성비 위주로 사이즈는 작을 수 있다는 것을 이해해 주셨으면 좋겠습니다.</p> <p><b>&lt;방송제작3팀 윤일PD/수산팀 정</b></p>		<p>○</p>	

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>에 표기를 안 했는지 그것은 조금 궁금하기는 합니다.</p>	<p><b>은혜MD&gt;</b></p> <p>- 수산물의 cm 표현은 현실적으로 어려워 중량으로 표현중입니다. 본 상품은 가성비 판매 제품으로 방송중 팩당 중량을 노출하고 있으며, 작고 구성이 많은 실속 구성으로 표현, 팩당 중량과 마릿수를 맞춰드리는 것으로 표현하고 있습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.12.12 23:50, 아이러너z3&gt;-이진한위원</b></p> <p>- 집안에서 뿜 수 있는 그런 러닝머신일 경우에도 층간소음이 제일 궁금했는데, 과연 문제없는지에 대한. 그런 정보들이 사실 중요하거든요. 아무튼 편리성을 강조했는데, 편리하다면 정말 이동할 때나 결국 무게가 중요한데, 이런 무게 언급이 전혀 없어서.</p>	<p><b>&lt;상품개발2실&gt;</b></p> <p>- 방송 심의상, 효과성이 정확하거나 명확하게 증빙되지 않는 부분에 대해서는 멘트하고, 자막 표기가 안 되게 돼 있습니다. 그래서 층간소음 부분도 저희가 노출할 수 없는 영역에 해당되는 상황이기 때문에 양해를 부탁드립니다.</p> <p><b>&lt;방송제작1팀 송창근PD/문화상품팀 최현지MD&gt;</b></p> <p>- 향후 디테일 운영시 무게에 대한 언급과 비교 가능한 시연을 연구하여 보여드리도록 노력하겠습니다.</p> <p>- 편리성을 이야기하면서 방송중 부담스럽지 않은 무게로 편하게 이동 시킬 수 있는 점을 사전 제작 영상을 통해 표현하고자막으로도 고지하겠습니다.</p> <p>- 고무 지지대, 충격 흡수가 된다고 했는데 층간 소음 발생이 되지 않는지 아파트에서 뿜 때 문제가 없는지 알 수 없으며 방송 심의상 층간 소음에 대한 언급이 불가합니다.</p>		<p>○</p>	

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p>&lt;2023.12.12 22:50, 신라온돌풍기 인견흠침대&gt;- 이진한위원</p> <p>- 체험서비스를 받으러 갈 때 서비스만 받고 그냥 반품을 할 수 있겠지만, 안 할 수도 있잖아요.</p>	<p>&lt;방송제작1팀 고찬희PD/생활문화팀 정준석MD&gt;</p> <p>- 정확한 정보 제공을 위한 심의의견으로 들어간 단서조항입니다. 설치 기사님이 떠나기 전에는 반품 비용이 없으며, 모든 설치가 끝나고 설치 기사님이 떠난 후에는 발생할 수밖에 없는 비용으로 알고 있습니다. 참고 부탁드립니다.</p> <p>- 홈체서험서비스는 기사님이 설치 완료후에 떠나시기 전까지는 전부 무료입니다. 안내드리고 있는 반품 비용은 구매확정후 일정기간 사용하시다가의 단순변심으로 인한 반품 비용을 사전에 안내드리고 있는 내용입니다.</p>		○	
기타	<p>&lt;L바&gt;- 이진한위원</p> <p>- 이 엘바 간격을 띄우는지를. 붙이면 이 화면이 더 넓어지는 효과가 있는데.</p> <p>- 방송 시 시청자가 댓글을 달아서 바로바로 실시간 반응을 받으면 좋을 것 같습니다.</p>	<p>&lt;미디어실&gt;</p> <p>- 잘 아시다시피 저희가 왼쪽에서 오른쪽으로 글을 읽다 보니까 중요한 정보는 왼쪽에 배치하는 게 일반적으로 사용되는 홈쇼핑에서 정보전달하는 기법으로 사용되는 방법이고. 또 그중에서도 중요한 것들 위에서부터 아래로 읽다 보니까 그런 배열로 되어 있습니다.</p> <p>예전에는 엘바를 사용했는데, 최근에는 정보가 분산되는 효과나 복잡한 문제들 때문에 저렇게 아이바로 쓰는 회사도 점차적으로 늘어나고 있는 실정이기도 합니다. 잘 아시다시피 저희가 왼쪽에서 오른쪽으로 글을 읽다 보니까 중요한 정보는 왼쪽에 배치하는 게 일반적으로 사용되는 홈쇼핑에서 정보전달하는 기법으로 사용되는 방법이고. 또 그중에서도 중요한 것들 위에서부터 아래로 읽다 보니까 그런 배열로 되어 있습니다.</p> <p>예전에는 엘바를 사용했는데, 최근에는 정보가 분산되는 효과나 복잡한 문제들 때문에 저렇게 아이바로 쓰는 회사도 점차적으로</p>		○	



구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>늘어나고 있는 실정이기도 합니다. 단순히 그래픽만 하는 게 아니라 운영하기 위해서 많은 단계들이 레이어드로 사용하고 있기 때문에 심사숙고해서 저희가 리뉴얼을 하고 있습니다. 그런데 내년 상반기 중에 리뉴얼을 계획하고 있습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><b>&lt;2023.12.01 11:00, 강원도 감자옹심이&gt;- 박창희위원</b></p> <p>- 며칠 전에 다른 채널을 보다가 옹심이칼국수가 아니라 옹심이만 파는 쇼핑을 봤는데 거기에는 소스에 멸치, 다시다 등 이런 재료들을 잘해서 소스를 잘 만들었다. 이렇게 시연을 해 주더라고요. 공영쇼핑에서도 '비법소스'라고만 하지 말고 보충적인 설명이 필요할 것 같습니다.</p>	<p><b>&lt;농산팀&gt;</b></p> <p>- 장칼국수 소스는 실제로 된장, 고추장이 들어가 있는데 이런 비법에 대한 내용을 저희가 자세하게 전달하지 않은 것 같습니다. 시중에 있는 다른 옹심이제품에 비해서 이 제품이 장칼국수소스와 감자칼국수가 들어간 게 특징이기도 한데, 그런 부분들 소비자들에게 잘 전달될 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><b>&lt;방송제작2팀 오성훈PD/농산팀 남지혜MD&gt;</b></p> <p>- 주재료인 감자옹심이에 대한 설명에 치중하고 소스에 대해서는 간과한 것 같습니다. 향후 방송 시 소스에 대한 설명 보충하여 진행하겠습니다.</p> <p>- 소스의 원재료들을 방송중에 좀 더 소구해보도록 하겠습니다. 또한 고추장베이스, 간장베이스의 소스 두가지가 배송되는데 각각 특징들을 더 자세히 전달하도록 하겠습니다.</p>	<p>○</p>		

※ '23년 12월 안건

- 시청자불만, 시청자평가원 의견, 방심위 조치 활용 공지 내용

## 시청자의견 및 심의 관련 주요 이슈사항 ('23년 12월)

### □ 시청자 불만 관련

1. 대상PGM: 팔레오 고칼슘 산양유 프로틴 19통/올리비아 로얄젤리 분말 8병+스푼4개/2023 제주농협 한라스위트 키위 3kg/블루밍비데 방수플러스/에버홈두유제조기두유대장/[벨라홈]버튼식 계량쌀통 10kg+잡곡통/2023 화산농협 해남 황토 호박고구마 8kg/도미솔(통)보쌈김치4+(통)천수무김치4+실비백3+파1(12kg)/오색단지 참치액+대개액/런던스토리 퍼 후드 패딩코트/자이언트 스텐대야&채칼믹싱볼 풀세트
2. 주요내용: 변질/기타상품불만/맛,식감불만/가격불만/사이즈불만,불량/원재료불만/기타상품 불만/기능불만/불량불만/원단불만,불량/용량,중량,두께문의/식품비교요청/섭취문의/원재료문의/구성문의/추가구입문의/제조일자,유통기한문의/가격문의/설치및사용방법문의/재질,소재문의

### □ 방송심의위원회 관련

- [공영홈쇼핑] 에드워드권 한우 불고기 : 나한우 불고기 판매방송에서 자막, 판넬, 멘트로 한우 1등급이라고만 소구했으나 실제로는 젓소 원육 함유 명백한 잘못으로 간주하여 의견진술 진행 중
- [KT] 동국제약 마데카 크림 : 이전 달에도 동일한 구성과 가격으로 판매를 했음에도 불구하고 "6월과 7월에는 이 구성과 이 가격으로 방송을 못 했다" 등 사실과 다른 한정표현으로 충동 구매 유발

### □ 시청자평가원 의견 (옴부즈맨 , 192회 분)

#### [고객의 소리]

##### - 안동 제비원 전통 고추장 담그기 세트

고추장을 담그는 과정에 끓이는 과정이 포함되는지, 사용방법을 카메라에 비추는데 다른 화면으로 바로 넘어가는 부분, 만드는 방법에 대한 설명 등이 고객의 소리에 접수되었습니다. 방송제작실에서는 더 나은 방송으로 보답할 수 있도록 개선할 예정입니다.

##### - 국내산 순살 자숙 가리비

가리비의 손질 상태와 조리 방법을 묻고, 원물 수확 현장 외 해감, 삶고, 포장하는 과정이 궁금하다는 고객의 소리가 있었습니다. 추후 생산 공정을 보여주는 영상을 추가하여 상품 이해도를 높이는데 노력을 가하고자 합니다.

##### - 에코라믹 IH 뚝배기형 3종 세트

3종인 줄 알았는데 20cm 냄비, 24cm 냄비, 원목 냄비 받침구성이어서 상품명 때문에 오인이 있었던 고객의 소리가 있었습니다. 고객만족팀의 안내와 방송제작팀에서 추후 세트 구성에 대해 더 자주 설명하겠다는 답변이 있었습니다.

#### [시청자위원회 안건 소개]

○ 서인환 위원님 <썬터치 어드벤처 스토브 세트>: 가스용기 장착하는 법은 설치법으로 어려울 수 있으니 스튜디오에서 직접 보여줬으면 하고 또 국내산이라고 표현하는데 제조사와 생산공장 모두 국내산인지 궁금했다는 의견이 있었습니다.

→ 방송제작실에서는 상품의 사용 방법과 원산지 안내에 부족함이 없도록 상품 설명을 충실히 진행할 수 있도록 노력할 예정입니다.

### 시청자위원회 주요 모니터링 안건

상품정보 상세 안내 하여 명확한 정보 전달을 위한 노력