

2024년 4월 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 | '24.04.18 | 공영홈쇼핑 | 8/11 | 7 | 6 | 21명 | ○ | | |

- 회의 참석자 명단

외부위원: 박창희위원장, 김윤자위원, 이성우위원, 조선행위원, 윤금선위원, 서인환위원, 김선미위원, 이순행위원

내부위원: 조성호 대표, 상품개발1실장 홍동표, 상품개발2실장 장희석, 마케팅실장 조중환, 방송제작실장 박인철, 미디어실장 김동환, CCM실장 이용혁

* 농산 김병규팀장, 패션뷰티 전상운팀장, 생활문화 김진헌팀장, 문화상품 박진옥팀장
방송기획 성혜영팀장, 이명희대리

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

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

나. 사업자 반영

| 구분 | 수용 | 참고 | 반론 | 합계 |
|----|----|----|----|----|
| 건수 | 12 | - | - | 12 |

* 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

- 4월 시청자위원회 회의 속기록 홈페이지 공개

6. 의견제시(시정요구)에 대한 조치내용(3월)

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|----------------|---|--|----|----|----|
| <p>방송 프로그램</p> | <p><2024.3.1319:40, 구룡포 마른 오징어>- 조선행위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60g에 대한 설명은 없었고, 50g에 대한 설명만 주로 이어졌습니다. 50g과 60g의 차이가 뭔지 잘 알 수도 없었고, 알 수 없었다는 게 조금 답답했습니다. - 40,900원이 그렇게 나온 게 금액 할인이 들어갔는데, 2번 할인 해서 30,320원이었거든요. 그래서 그 화면이 갑자기 뜬 거 말씀을 드리고요.  | <p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 가격표기 부분 지금 저희 화면에 표기되는 부분이 30,320원~40,900원으로 되는 부분, 정가와 할인가를 저희가 반반씩 표기를 하게 되었습니다. 그래서 정가 40,900원에 이 상품은 이때 이 시기 방송에서 자동주문 할인이랑 해수부와 함께 하고 있는 정책쿠폰인 해수부수산대전할인쿠폰이 같이 적용된 가격이 30,320원입니다. 이게 하단에 할인조건에 대한 단서조항이 안내되고 있는데 이 가격 표현 시에 저희가 기본가격 안내나 할인 적용 여부도 멘트나 안내를 충실히 할 수 있도록 하겠습니다. <p><방송제작3팀 김진형PD/수산팀 추종엽MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 화면 좌하단 부분을 보시면 아시겠지만 60g 구성이 매진되었습니다. 그래서 60g에 대한 설명을 따로 진행하지 않았으며 방송초반 50g, 60g 모두 판매 가능한 시간에는 두 가지 구성 모두 설명 진행했습니다. 자료화면(스틸)에 60g 구성에는 매진 스티커를 따로 붙여 정보 전달하였습니다. | | ○ | |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><2024.3.13 20:40, 백세삼계탕></p> <ul style="list-style-type: none"> - 조선행위원 - 방송에서 봤을 때 닭의 크기와 방송 자막에서의 5호 사이즈는 작은 닭인데, 같은 닭이 맞는지... 방송으로 봤을 땐 큰 닭으로 보였습니다. - 쇼호스트께서 발언을 하실 때 소비자보호원이라고 했는데, 소비자보호원이 아니라 소비자원. | <p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 영상에 노출된 닭도 500g으로 촬영됐음을 확인했으나 카메라 각도 상 약간 차이가 있고 그래서 그런 부분은 오인의 소지가 없도록 하단에 자막 병기하고 있지만 방송에서 조금 더 자세히 안내할 수겠습니다. <p><방송제작2팀 홍관석PD/축산팀 김성욱MD></p> | | ○ | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|---------|---|---|----|----|----|
| | 어떻게 말씀하시다가 그렇게 실수를 하신 것 같습니다. | <ul style="list-style-type: none"> - 방송 시작하기 전 원물의 상태 및 중량 등을 수시로 체크하고 있습니다. 식품 방송에서는 식감 자극을 위해 클로즈업 화면을 자주 사용하고 있는데, 카메라의 앵글에 따라 사이즈가 달리 보일 수 있는 점 인지하고 있습니다. 이럴 경우 자세한 안내를 통해 사이즈에 대한 오해를 줄일 수 있도록 노력하겠습니다. - 기관 및 단체에 대한 정확한 명칭을 사용할 수 있도록 주의하겠습니다. | | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.3.14 11:35, 국내산 반건조 특대 우력>- 윤금선위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 쇼호스트가 사이즈 비교를 본인의 얼굴 옆에 대고 이 정도로 크다, 작다 표현을 하는 것이 조금 의아했습니다. 특대 사이즈와 대 사이즈의 비교도 없었고, 그냥 "1번 특대 사이즈로 주문을 하라."는 말만 반복을 했습니다. - 요새 혼밥하는 사람들도 많고, 2인 가구가 많은데 특대 사이즈와 대 사이즈 2마리 더 주는 거지만 그것에 대한 확실한 비교가 있어서 그런 구분이 명확했으면 좋겠습니다. | <p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 저희가 사이즈와 마리 수 안내는 방송 중에 개봉시연 충실히 해서 자세하게 정보 전달할 수 있도록 하겠습니다. <p><방송제작3팀 윤일PD/수산팀 전승아MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 특대사이즈 주문비중이 85% 가까이 되는 상품으로, 방송운영 효율을 높이기 위해 1번 코드를 집중적으로 소구하고 있으나, 고객의 이해를 돕기 위해 보다 정확한 구성 안내 및 사이즈 소구를 하도록 하겠습니다. | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.3.17 18:40, 다낭여행(노랑풍선)>- 서인환위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 앱 다운 3,000포인트는 신규로 가입만 가능 한 것이지요? 새롭게 업그레이드를 하라고 유도하기 위한 것인지 새롭게 신규 회원을 확보하기 위한 것인지 분명하게 해서, 앱 다운을 받으면 무조건 주는 게 아니라 '신규 회원으로 앱 다운을 받으면' 이렇게 명확하게 표현을 넣었어야 하지 않을까요? - "노랑풍선에서 자료를 제공한 | <p><마케팅전략실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 저희가 앱 포맷이 적립금 주는 정책은 TV고객을 모바일고객으로 시프트하기 위해서 하고 있는 프로모션입니다. 이것은 저희가 앱 다운해서 모바일회원이 됐을 때 한 번만 다운받으면 주는 겁니다. <p><상품개발1실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 쇼호스트 멘트는 공영과 노랑풍선이 공동기획했다는 건 다소 과장된 표현으로 단순 협의까지 | ○ | | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|---------|--|--|----|----|----|
| | <p>것을 우리는 그대로 방송만 했다. 책임은 노랑풍선에 있다.” 이렇게 이야기를 하는데 쇼호스트는 공영과 노랑풍선이 공동 작업을 한 거라는 걸 굉장히 강조해서 제품에 대해 관여도가 상당히 있는 것처럼 하고 있어서 무관하다는 것과 배치되는 상품입니다.</p> <p>- 앱에서는 일정, 숙식, 선택, 경비에 대한 거, 쇼핑에 관한 거, 대체 관광, 그다음에 피해보상 이런 것들에 대한 정보가 굉장히 상세하게 제공이 되어 있어서 앱만 보면 굉장히 잘 구성돼서 방송에서 다 못하더라도 이렇게 제공해 주시면 좋은 정보라고 생각합니다.</p> <p>다만, 주문할 때만 앱을 이용하고 그냥 방송만 보는 분도 있을 수 있으니까 앱에 상세정보가 있다는 그런 멘트가 있으면 어떨까라는 생각이 들었습니다.</p> <p>- 299,000원만 강조하다보니 성수기 시즌, 항공사에 따른 상이 등 정보가 와닿지 않았습니다.</p> | <p>만 된 부분입니다. 차후에는 오인이 없도록 진행하겠습니다.</p> <p>- 쇼호스트와 자막을 통해서 구체적으로 일정 별, 가격 기획 등이 다양하기 때문에 쇼호스트하고 전면자막을 통해서 안내가 될 수 있도록 권고하도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작1팀 고찬희PD/문화상품팀 양혜지MD></p> <p>- 일부는 양사 간 협의로 상품들이 진행되고 이에 발맞추어 SH가 공동기획표현을 진행한 것 같습니다. 앞으로는 관련 내용 영업과 체크 후 멘트에 녹이도록 하겠습니다.</p> | | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.3.14 20:40, 까사메르소프트 쉐어링이불3종>- 김윤자위원</p> <p>- 까사메르는 그날 사이즈가 3종류가 나왔습니다. 대형, 특대형, 점보특대형 이렇게 나왔는데, 대형이라고 설명한 부분이 다른 데서 말하는 슈퍼싱글 SS사이즈였습니다. 점보특대형 정도가 Q사이즈에 해당하는 사이즈였는데, 까사메르에서는 대형, 특대형, 점보특대형 이렇게 하면서 싱글의 크기를 대형으로 표기를 한 게. “이불 크기가 좋아야 된다.”는 안내멘트를 계속 했습니다. 이불 크기가 굉장히 크다는 느낌을 줬는데, 실질적으로는 대형이 아니라 싱글이다. 그래서 좀 과장</p> | <p><상품개발1실></p> <p>- 사이즈에 대한 설명은 협력업체 별로 다들 사이즈가 가로, 세로 사이즈가 다르고, 명칭도 다 다르고. 홈쇼핑사마다도 다 다릅니다. 지금 상황이. 이것 관련해서 내부 논의가 필요할 것 같은데, 이게 통일화하는 작업 자체를 일단 한번 고려를 해 보도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작1팀 이지용PD/패션뷰티팀 백석현MD></p> <p>- 침구 방송 고객 문의 사항 중에 사이즈, 세탁 방법이 가장 많은 것으로 파악되고 있습니다. 타 홈쇼핑, 침구브랜드, 자사 상</p> | 0 | | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|---------|---|--|----|----|----|
| | <p>된 느낌이 아니었나 라는 말씀을 드립니다.</p> <p>- 쇼호스트가 계속 "이불이 크면 좋다."는 거를 몇 번 강조를 했습니다. 그러다 보니까 방송 말미에 가장 사이즈가 큰 점보 특대가 매진이 되었습니다. 그러다 보니까 남은 대형, 특대형사이즈가 작은 사이즈죠. 이 작은 사이즈에 대한 멘트가 애매해지는 상황이 발생을 하더라고요. 그래서 그냥 호스트가 얼버무리다시피 해서 거의 방송 말미라서 "대형, 특대형 구매하십시오."고 접는 상황을 봤습니다.</p> <p>- 소비자의 입장에서는 똑같은 사이즈 묶음이 아니고, 사이즈가 다양하게 구비되는 상품이었던 좋겠습니다.</p> | <p>품들과의 사이즈 통합은 어렵지만 상품개발실과 협의해서 사이즈의 올바른 노출 방안을 모색하도록 하겠습니다.</p> <p>- 의견주신 것처럼 침구사이즈 표기는 브랜드마다 약간의 사이즈 편차를 가지고 있으며 까사메르 브랜드의 경우 상품에 따라 슈퍼싱글/퀸/킹 혹은 대형/특대형/점보특대형으로 두 가지의 구분표기법을 함께 사용하여 판매하고 있습니다. 의견 주신 부분은 과장된 느낌으로 전달되지 않도록 방송 중 쇼호스트 멘트와 자막을 통해 상세한 사이즈 안내를 드릴 수 있도록 개선하겠습니다.</p> <p>① '슈퍼싱글(160x200) / 퀸(180x200) / 킹(200x200)' : 세로길이 동일 + 가로 폭이 넓어지는 경우 사용 ② '대형(160x200) / 특대형(180x210) / 점보특대형(200x220)' : 가로, 세로길이 폭이 함께 넓어지는 경우 사용</p> <p>- 직전 방송 데이터를 기준으로 큰 사이즈에 대한 주문건수 및 고객 반응도가 좋았던 상품으로 점보특대형과 특대형 중심으로 방송 운영하였으며, 방송 종료 전 해당 사이즈 매진으로 다른 사이즈 안내해야 하는 상황이 발생하였습니다. 추후 방송 시 상품 재고 관리 철저히 하여 방송 중 희망 사이즈 구매에 어려움이 없도록 하겠습니다.</p> | | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.2.22 11:35, 엔드로제 서링벡 트렌치 자켓>- 김선미위원</p> <p>- 상품 설명 중에 "무겁고 자칫해서 꼬깃꼬깃해지면 그게 내 나이처럼 보일 수 있다."는 표현을 썼습니다. 옷감에 대해서 설명하려고 하는 것 같은데, 이는 연장자에 대한 비하로 느껴질 수 있고, 불쾌한 느낌을 줄 수도 있을 것 같습니다.</p> | <p><방송제작1팀 홍성훈PD/패션뷰티팀 권동인MD></p> <p>- 상품의 특징을 설명하다보니 고객님들이 불편해 할 만한 표현을 하게 되었던 것 같습니다. 앞으로 방송 시 쇼호스트와 방송멘트에 대해 충분히 논의하고 진행하도록 하겠습니다.</p> | ○ | | |
| 방송 | <2024.3.1 11:35, 해동찬가 정일 | <상품개발2실> | ○ | | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|---------|--|---|----|----|----|
| 프로그램 | <p>품 못난이 백명란>- 이순행위원</p> <p>- 방송 중에 명란젓을 선택할 때 저염인지, 무색소인지, 인공감미료를 많이 쓰는가를 고민하는 편이인데 페이지를 찾아보니까 명태알 성분이 62.84%였고, 카르민색소, 홍국색소, 치자황색소, 아질산나트륨(박색제)을 썼더라고요. 이런 게 좀 아쉽다.</p> <p>반면에 3월 8일 금요일 8시 40분에 방송된 <바다성찬 못난이 명란> 제품은 용량 및 가격이 동일했는데, 명태알이 84.5% 성분을 놓고 색소도 첨가되지 않는 제품을 조금 더 안심하고 구매할 수 있는 제품이었습니다. 그래서 꼼꼼히 보지 않으면 동일한 명란젓으로 생각할 수 있을 것 같은데요. 같은 가격대라면 조금 더 건강한 제품으로 프로그램을 구성하면 좋지 않을까 생각합니다.</p> | <p>- 크게 요즘 시중에 수산 제품도 가격 이슈가 많다 보니까 못난이표현을 써서 상품을 판매하고 있습니다. 사실 비교해 주신 <바다성찬 못난이 명란>과 <해동찬가 정일품 못난이 백명란>은 가격구성이 동일합니다. 그래서 이것은 각 제조사의 배합비에 따라서 조금씩 차이가 있습니다. 저희가 <해동찬가 못난이 백명란> 부분도 소비자들이 선호하시는 그런 색소 관련 부분을 같이 의논해서 첨가물 조정 가능 여부를 확인해서 말씀드리도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작3팀 김진형PD/수산팀 추종업MD></p> <p>- 해당 내용 관련하여 협력사 및 제조사 논의 중에 있습니다. 좀 더 나은 방향으로 진행될 수 있도록 권고하겠습니다.</p> | | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.3.12 23:50, 다미소반 쌀국수>- 이진한위원</p> <p>- 쌀국수가 총 3가지인데 그중에 나트륨이 가장 높았던 게 멸치맛 쌀국수였거든요. 그게 1,904mg으로 95% 이게 보면 하루 영양섭취성분 기준치의 95%를 일반라면인 1,780mg보다 훨씬 높았습니다.</p> <p>- 쌀국수라고 했지만, 자세히 보면 쌀국수는 쌀은 51% 포함이었고, 나머지 밀가루, 옥수수전분이 다 포함돼 있었습니다. 쌀국수는 대개 담백한 맛이 중요한데, 짭짤한 맛이다 보니까 그런 성분이 포함돼 있는 건지 아니면 제품의 어떤 가격에 대한 고민 때문에 섞은 건지 잘 모르겠지만 그런 느낌이었고.</p> <p>- 아이들 음식 시연하는 모습은</p> | <p><상품개발2실></p> <p>- 나트륨은 일반라면이랑 동일하다고 생각하시면 되고, 스프의 배합비마다 나트륨의 함량은 차이가 있다고 생각해 주시면 됩니다. 개발 동기 자체가 이전에 있었던 쌀국수들이 쉽게 퍼지고, 죽처럼 이렇게 시간이 흐르면 흐트러지는 그런 부분을 방지하고자 배합비를 이렇게 짜서 쌀국수지만 장점은 가지면서 좀 탄력감이 있는 면 맛을 살리도록 기획된 상품입니다. 그 점 일단 전달 드리고 싶습니다.</p> <p>- 지금 나온 어린이가 저희 쇼호스트의 자녀라서 조금 먹는 데 힘들었던 것 같습니다. 이 부분은 잘 보완할 수 있도록 하겠습니다.</p> | ○ | | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|----------------|--|---|----------|----|----|
| | <p>억지로 어른이 먹여서 그런지 굉장히 찡그리면서 먹는 게 좀 부자연스러웠다. 오히려 아이를 괜히 넣어서 이런 부자연스러운 장면을 연출한 건 아쉽다는 생각합니다.</p> | <p><방송제작2팀 이진혁PD/농산팀 남지혜MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 아이들 시연 영상은 활용도를 위해 촬영한 영상이지만 향후 방송에서는 사용하지 않도록 하겠습니다. | | | |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><2024.2.20 12:40, 국내산영동간호두>- 임원택위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제품 자체가 보시면 50g 7팩으로 되어 있는데, 먹기 편리하게 파우치포장 50g으로 되어 있는데, 찾아보니까 호두 같은 경우는 하루 권장량이 25g 정도라고 하더라고요, 성인이. 그래서 그런 부분에 대해서는 조금 호스트가 안내를 해 주면 더 좋지 않을까 했어요. 실제로 쇼호스트가 방송을 1시간가량 하면서 본인도 섭취를 하는데, 제가 봐도 한 50g~100g 정도는 계속 맛있다면서 드시는데, 그런 부분은 오인할 소지가 있으니까 2번에 나눠서 먹으면 좋은 양이라고 안내해 주시면 좋을 것 같습니다. - 호두 자체가 개봉을 하게 되면 산패의 위험이 있기 때문에 냉동실이나 이런 데 보관을 해야 하는데, 산패 위험이 있다고 말씀을 해 주시는데 이걸 어떻게 보관을 하면 좋은지 그런 부분에 대해서는 따로 설명이 없어서 그런 부분이 아쉬웠습니다. - 보시면 '정원대보름'이라고. 한번이 아니라 계속 방송되더라고요. 언제까지 저렇게 방송되나 싶어서 계속 봤는데, 저는 정원대보름 말고 정원대보름이라는 게 따로 있는 줄 알고 사전 검색을 해 봤는데, 오타인 것으로 밝혀졌습니다. | <p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 사실 제품 판매 정보로서 유용한 가치가 있기 때문에 이런 부분은 향후 진행상 반드시 전달토록 하겠습니다. <p><방송기획팀 이재홍PD/상생협력팀 박일룡MD/방송심의팀></p> <ul style="list-style-type: none"> - 호두 하루 권장량, 보관 방법에 대해 차후 방송 시 추가 설명하도록 하겠습니다. - 방송 모니터링 시 자막 오타 유의하여 체크 예정하겠습니다. - 파우치 포장에 중점을 두고 일일 권장량에 대해서 초점을 두지 못한 부분 보완하여 향후 방송에 반영토록 하겠습니다. | <p>○</p> | | |
| <p>방송</p> | <p><2024.2.24 10:25, 진도 구기자 발</p> | <p><상품개발2실></p> | <p>○</p> | | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|---------|---|--|----|----|----|
| 프로그램 | <p>호 분말>- 박창희위원</p> <p>- 많은 베타인이라는 그런 것들을 구글 검색에서 많이 했다고 하는데, 진짜 많이 했더라고요. 2,000만 건 이상 인기 있구나하고 그 아래 봤더니 2020년 6월 일 검색된 자료, 4년 된 거를 올렸더라고요. 이거 어렵지 않을 텐데, 최근 걸로 해서 신뢰성을 높여주면 좋지 않을까 생각합니다.</p> | <p>- 검색어 건은 확인해 보니까 24년 3월 21일 기준으로는 총 2,500만 건으로 일단은 오늘 확인을 하고 왔습니다. 업데이트할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 홍관석PD/농산팀 김희수MD></p> <p>- 자료에 신뢰성을 높일 수 있게 최신 동향을 파악하여 방송에서 전달할 수 있도록 노력하겠습니다. 이번 베타인 검색건도 최근 일자를 기반으로 업데이트 할 수 있도록 하겠습니다.</p> | | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.2.29 19:40, 오롯담구이세트2.6kg>- 박창희위원</p> <p>- 비법소스가 비법이기는 비법인데, 알려줄 만한 것은 알려주는 게 좋지 않을까 생각해서 자세하게 설명이 필요하다는 생각입니다.</p> | <p><상품개발2실></p> <p>- 저희가 비법 소스에 대한 언급도 육향을 살리고, 고기의 이런 육질을 좋게 하기 위한 부분에서 이렇게 소스를 사용한다는 전달도 오히려 정보 표현상 좋은 것 같습니다. 그래서 그런 부분 반영할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 신수지PD/축산팀 조진건MD></p> <p>- 소스 함량이 2%로 많지 않기 때문에 자세한 설명은 생략했습니다. 앞으로 소스에 대한 설명도 추가해서 진행하겠습니다.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.3.4 16:40, 한우먹는날한우구이세트>- 박창희위원</p> <p>- 어떤 소고기는 8mm 두께를 자랑하고, 어떤 소고기는 10mm 두께가 소비자들이 먹기 좋다고 얘기를 하는데, 물론 고기마다, 부위마다 다르겠지만 소비자의 취향에 적절하게 잘 선택할 수 있는 크기에 따른 설명도 첨가해 주셨으면 좋겠다는 생각입니다.</p> | <p><상품개발2실></p> <p>- 판매하는 고기의 이런 구매 목적이나 등급 그다음에 양념 여하에 따라서 조금씩 다른 두께로 설명할 수 있도록 그렇게 세팅해서 판매하고 있습니다.</p> <p><방송제작2팀 오재열PD/축산팀 김진훈MD></p> <p>- 추후 방송시 MD, 쇼호스트, 협</p> | ○ | | |

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|-----|----------------|---|----|----|----|
| | | <p>력사 등과 많은 의견을 나누어 소고기 두께 및 크기에 관련된 내용 설명이 소비자들에게 좀 더 쉽게 와 닿을 수 있도록 방송에서 적극 반영하도록 하겠습니다.</p> | | | |

7. 의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변(4월)

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|---------|--|---|----|----|----|
| 방송 프로그램 | <p><2024.4.10 23:50, 못난이 명란 1.5kg(500g×3통)>- 이성우위원</p> <p>- 정란과 대동소이 하다 보니 왜 못난이일까 싶었는데 조금 터진 부분이 있다고 했습니다. 그런데 막상 구매를 했는데 방송에서 보여준 상품과 차이가 있는 것 같습니다. 이렇듯 방송에서 보여준 상품과 실제 구매한 상품의 차이가 있다면 그것에 대한 불만민원 발생 시 교환이나 환불 조치 말고도 다른 조치가 있는지, 재발 방지나 사후 관리 차원, 협력사에 대책 요구 등 다양한 부분에 대해 질문 드립니다.</p> <p>- 방송들에 있어 HACCP 인증을 자주 노출하면 좋을 것 같습니다.</p> | <p><상품개발2실></p> <p>- 당사는 시연상품과 고객 배송 상품이 다르면 안 된다는 것을 확실하게 인식하고 있습니다. 그럼에도 불구하고 만약 다르다면 고객들이 콜센터를 통해 교환이나 환불 요청을 하며 고객만족팀에서 각가 매일, 관리를 하고 있습니다. 또 관련 현업부서와 공유하고 개선대책을 협력사에게 요구하고 있습니다.</p> <p><조성호대표></p> <p>- 소비자에게 정확하게 정보가 전달될 수 있게 하는 것이 가장 중요한 것 같습니다. 시연상의 오류 부분은 지금보다 더 엄격하게 현장 관리, 방송 전 관리 진행하겠으며 방송 부분에서 변화를 통해 정확한 상품의 정보가 전달 될 수 있도록 개선하도록 하겠습니다.</p> <p><수산팀></p> <p>- 당사에서는 고객 구매상품과 동일한 상품으로 DP 및 요리시연을 진행하기 위해 방송 전 개봉시연 제품을 확인하는 등의 노력을 기울이고 있습니다. 주기적인 확인 및 협력사 관리를 통해 우려하시는 일이 재발하지 않도록 하겠습니다. 또한 구매 상품의 품질이슈(변질, 누락 등)가 발생할 경우, 빠른 교환/환불 조치는 물론, 일일 VOC관리를 통해 재발 방지 및 사후 관리에 힘쓰고 있습니다.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.3.25 10:25, 청송 들사랑 청결고춧가루>- 조선행위원</p> <p>- 맛에 대한 설명이 부족했습니다. 매운 건지, 안 매운 건지 언</p> | <p><상품개발2실></p> <p>- 앞으로의 방송에서는 맛에 대한 설명에 대한 것을 보다 적극적으로 표현할 수 있도록 노력</p> | ○ | | |

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|----------------|--|---|----------|----|----|
| | <p>급이 필요할 것 같습니다.</p> | <p>하겠습니다.</p> <p><농산팀></p> <p>- 고춧가루는 고객분들의 보편적인 입맛에 맞추기 위해 '보통맛'으로 방송하고 있습니다. 개인이 느끼는 맵기의 정도에 차이가 있기에 추후 방송 시 보다 직관적으로 맛 표현하겠습니다.</p> <p><방송제작실></p> <p>- 다양한 요리에 폭넓게 사용할 수 있는 보통맛 고춧가루로 안내하고 있으나 맛에는 개인차가 있어 적극적으로 설명하지 못한 부분이 있는 것 같습니다. 차후 방송 시 보완하여 진행하겠습니다.</p> | | | |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><2024.4.3 6:00, 발레리레이스팬티패키지>- 조선행위원</p> <p>- 뿐만아니라 위 속옷도 보정처럼 보였습니다. 판매하는 상품만 정확한 시연이 필요할 것 같습니다.</p> | <p><상품개발1실></p> <p>- 말씀해 주신 것처럼 저희 상품은 팬티 상품인데, 위아래 모두 보정되는 것처럼 오인이나 과장돼서 표현된 부분은 저희가 확인하고 빠르게 수정보완해서 차후 방송 시에는 과장성 없이 방송할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><패션뷰티팀></p> <p>- 해당사항 비교 군과 왜곡 없고 과장 없이 비교될 수 있게 협력사 및 방송 준비하는 인원들과 다시금 공유하겠습니다.</p> <p><방송제작팀></p> <p>- 위아래 모두 보정효과가 있는 것처럼 표현된 부분은 차후 방송시에 과장하지 않고 표현하여 오인되지 않도록 방송 하겠습니다.</p> | <p>○</p> | | |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><2024.4.5 11:35, 이효진LA갈비구이/참굴비>- 윤금선위원</p> | <p><방송제작실></p> | <p>○</p> | | |

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|----------------|---|--|----------|----|----|
| | <p>- 실제 구매했을 때 시연보다 너무 작은 사이즈여서 확연하게 다른 부분에 문제가 있다고 생각합니다.</p> | <p>- 시연상품과 고객 배송상품이 다르면 안 된다는 것을 인식하고 있어 방송 전 시연 제품의 중량체크로 시연제품과 배송상품의 상이함을 미연에 방지하고 있습니다. 다만 화면으로는 정확한 사이즈를 가늠하기 어려운 것도 사실입니다. 차후 방송 시에는 고객이 실제 크기를 가늠할 수 있게끔 화면 연출하도록 하겠습니다.</p> | | | |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><2024.4.1 19:40, 손리엑스바이크 플래티넘>- 서인환위원</p> <p>- 방송에서 하루에 15분 정도 이걸로 운동해 보라는 멘트가 자주 나옵니다. 앱 설명에는 30분을 운동하라고 돼 있습니다. 15분 하든 5분을 하든 효과는 있기는 있을 텐데, 15분의 근거가 좀 명확하지가 않아서 의문이 들었습니다.</p> <p>- 이게 강도가 여러 가지로 조절할 수 있는 여러 단계로. 그다음에 키의 높이도 조절할 수 있고 또 자세도 여러 가지가 있어서. 온몸을 운동하느냐, 다리만 하느냐에 따라서 다르겠지만 자전거를 어느 정도의 표준에서 빨랐을 때 몇 분 정도하면 몇 칼로리 정도가 소모가 된다. 이런 제시가 있으면 나는 몇 분 정도 운동하고 싶다는 이런 걸 할 수 있을 텐데, 그런 안내가 없었던 게 좀 아쉬웠습니다.</p> <p>- 남자에 대해서는 날씨가 따뜻해지니까 짧은 팔 입을 때 뚱뚱해서 비계 나오면 안 되잖아요. 이런 얘기를 안 해요. 여성들한테만 대상으로 해서 "이제 해수욕장도 가야 되고 하는데, 뚱뚱하면 안 되잖아요." 이런 이야기 비슷한 것을 계속 이야기하고 있어서 여성들 입장에서는</p> | <p><상품개발1실></p> <p>- 운동 시간에 대해서는 다만 몇 분이라도 운동을 꾸준히 하시라는 것으로 말씀 드린 부분이지만 정확히 안내하도록 하겠습니다.</p> <p>- 칼로리가 심의 상 안내할 수 없는 부분이라 진행하지 못 했고</p> <p>- 여성 몸매 등에 대해서는 멘트가 절대 안 나갈 수 있도록 조치를 취하겠습니다.</p> <p>- 평생보증, 찾아가는 서비스에 대해서는 저희가 무상AS 1년이라 평생 동안 유상AS를 설명한 건데, 그게 오인의 소지가 있었던 것 같습니다. 멘트를 수정할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작팀></p> <p>- 남성, 여성 관련 표현에 대해서는 좀 더 주의하도록 하겠습니다.</p> <p>- 페달 높이, 배터리 등 제품에 대해 좀 더 명확한 정보를 제공할 수 있도록 SH와 협의하도록 하겠습니다.</p> <p>- 운동량과 소모 칼로리 등은 개인별로 차이가 있기 때문에 단</p> | <p>○</p> | | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|---------|---|--|----|----|----|
| | <p>굉장히 기분이 나쁠 수 있겠다. 살 빼야지 꼭 눌러가는 것처럼 이렇게 표현하는 것이 거슬리는 부분이 있었습니다.</p> <p>- 안전 높이를 조절할 때 페달이 어느 정도, 어떤 자세를 취했을 때 어떻게 높이가 되는 것이 자기 키에 맞는 거라는 이런 높이 조절하는 안내가 있었으면 좋겠습니다.</p> <p>- LCD 화면이 있는데, 배터리 수명이 어느 정도 가는지 이야기가 됐으면 좋겠다는 생각입니다.</p> <p>- 남자 진행 출연자가 이 제품은 14년 전부터 제품이 나와서 꾸준히 인기를 받고 있는 제품이라는 안내멘트를 했는데, 제가 찾아보니까 동일 제품 출시연도가 2020년이었습니다. 그럼 기껏해야 4년밖에 안 됐는데, 이게 비슷한 하위버전이 있었다는 것인지, 버전이 업그레이드돼서 2020년이 된 건지 의문이 있습니다.</p> | <p>정적으로 표현을 할 수 없는 방송 표현 제약이 있습니다. 그래서 좀 모호한 표현을 할 수밖에 없었습니다.</p> <p>- 이와 유사한 제품이 오래전부터 인기였다는 표현을 한거였는데, 고객분들이 오해할 수 있는 표현이었던거 같습니다. 앞으로 정확한 근거를 바탕으로 상품의 설명을 더 자세하게 하고, 출연자들의 멘트를 생방송 진행시 유의하도록 조치 및 안내하겠습니다.</p> <p><생활문화팀></p> <p>- 평생보증/무상1년 이라고 표기되어 있습니다. 무상1년과 평생유상AS의 설명인데 오인의 소지가 있는거 같습니다. 수정하도록 하겠습니다.</p> <p>- 의자 옆 레버를 당겨 높낮이 조절을 할 수 있는 부분, 그립과 LCD 화면에 관련한 부분들은 방송에서 자세히 설명하도록 하겠습니다.</p> <p>- 예전 최초 출시된 손리 바이크부터 14년간 사용했다는 것을 설명하였는데 오인의 소지가 있는 것 같습니다. 좀 더 자세히 안내하도록 하겠습니다.</p> | | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.4.11 7:15, 벨라로사H스텐곰솔세트>- 김윤자위원</p> <p>- 해당 방송 외 <2024.4.11 10:25, 트루마리 순수휴지> 방송을 봤는데 휴지 방송에서는 2018년도부터 계속 판매를 하고, 200억 정도 매출을 달성하고 이 휴지의 장단점에 대한 쇼호스트 설명이 너무 좋았는데 곰솔세트임에도 불구하고 곰솔에 대한 설명도 부족하고 스테인리스에 대한 차이도 안내하지 않았습니</p> | <p><상품개발1실></p> <p>- 운동 시간에 대해서는 다만 몇분이라도 운동을 꾸준히 하시라는 것으로 말씀 드린 부분이지만 정확히 안내하도록 하겠습니다.</p> <p>- 이 스테인레스가 일반 통 3중이나 5중에 비해 두께가 얇은건 사실이나 곰솔으로 사용하는데 문제가 없고 가격을 낮추고자 기획하여 일반 곰솔이랑 크게</p> | ○ | | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|----------------|--|--|----------|----|----|
| | <p>다. 가격이 저렴하면 소비자들은 의심할 수 있는데 이 상품이 가격이 좋다보니 혹시나 품질이 따라주지 않을지 의심할 수 있기에 그 의심을 풀어주는 것도 중요한 요소인 것 같습니다.</p> | <p>차이가 나지 않는 품질로 만들어 방송을 했습니다.</p> <p><생활문화팀></p> <ul style="list-style-type: none"> - 해당 브랜드는 당사에서 처음 선보이는 브랜드이다 보니 브랜드로 소구할 수 있는 내용이 많지 않았습니다. 차후 방송을 통해 어느 정도 매출이 쌓이면 브랜드 매출에 대해서도 소구 예정입니다. 스텐에 대해서는 바닥 3중 스텐 냄비라고 두께 부분을 지속 소구했으나 향후에는 좀 더 상세히 설명하도록 하겠습니다. | | | |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><2024.3.23 9:25, 셀게이트 글루텐 분해효소>- 김선미위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 상품설명 중에 체험찬스 드셔보시고, 돌려주는 분들보다 재구매하는 분들이 더 많다는 언급이 있었습니다. 입증할 수 없는 애매한 말은 소비자들의 신뢰를 얻지 못하고, 오히려 불신을 조장할 수 있다고 생각을 하기 때문에 가능하면 그 수치를 제시하는 게 좋을 것 같다는 생각입니다. | <p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 추후 방송에서는 정확한 수치 표현이 가능한 부분으로 멘트 진행하겠습니다. 사전에 데이터 확인해서 정확하게 데이터에 근거해서 방송할 수 있도록, 멘트할 수 있도록 하겠습니다. <p><농산팀></p> <ul style="list-style-type: none"> - 향후 방송 시 체험찬스 등과 같은 프로모션 관련된 내용보다는 상품자체 경쟁력에 대한 내용을 소구한 방송을 할 수 있도록 하겠습니다. <p><방송제작팀></p> <ul style="list-style-type: none"> - 향후 방송에서는 정확한 수치도 함께 준비하여 멘트 및 표현하도록 하겠습니다. | <p>○</p> | | |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><2024.3.24 17:25, 벤하임진공물 걸레청소기>- 김선미위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 게스트 상품설명 중에 "이 가격 기획가는 공영밖에 없어요."라고 해서 가격을 검색해 보니까 싼 가격이 많았습니다. 가격처럼 즉시 검증 가능하고, | <p><상품개발1실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 방송 후반부에 저희가 정정멘트를 진행했습니다. 추후 방송부터는 오해하지 않도록 멘트 진행하겠습니다. <p><방송기획팀></p> | <p>○</p> | | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|------|--|--|----|----|----|
| | <p>민감한 사항에 대해서는 사전 검토를 철저히 했으면 좋겠습니다.</p> | <p>- 게스트가 한달에 13,167원, 무이자 6개월 혜택 조건이 타 채널에서는 보기 어렵다는 의미로 말한 것으로, 쇼호스트가 후에 다른 곳에 더 좋은 혜택이 있을 수도 있다고 정정 멘트를 진행했습니다. 또한 사전 신청 10% 적립금과 릴레이 쿠폰 혜택 등 추가하면 실제로도 가격 혜택이 더 좋아지는 공영만의 프로모션을 방송 중 지속 강조했습니다. 방송 후에 가격과 조건에 대해 고객이 오해하지 않도록 분리 설명하도록 게스트 교육을 철저히 실시하였습니다. 앞으로도 이 부분 주의해서 방송 진행하도록 하겠습니다.</p> | | | |
| 방송편성 | <p><2024.4.7 9:10, 중국장가계(온라인투어)/18:40 태항산여행(보물섬투어)/21:00 오사카(투어버스)-이순행위원</p> <p>- 보통 프로그램 2주간의 편성을 보면 1개나 2개 정도의 여행 상품이 편성되는데, 이날은 16개의 전체 프로그램 중 3개의 프로그램이 여행 상품 프로그램이었습니다.</p> <p>다른 날에 배치한다든가, 조금 더 다양한 상품 구성이 되면 좋지 않을까 생각이 듭니다.</p> | <p><편성기획팀></p> <p>- 자체적인 기준으로는 하루에 2번을 넘지 않게 편성을 하고 있었습니다. 그런데 이 부분은 장가계나 태항산 상품이 봄에 상품 판매가 집중이 되는 거다 보니까 근래 상품이 좀 늘어났고, 그래서 최대한 저희가 시간을 식상하지 않게 보이려고 밤늦게 2개를 했는데 한시적이었던 부분 말씀을 드리고, 향후에도 내부 기준에 따라서 2회를 넘지 않는 기준에 따라서 저희가 너무 식상하지 않게 그렇게 잘 관리하도록 하겠습니다.</p> <p><문화상품팀></p> <p>- 일 2회 초과 편성을 하지 않기 위해 편성기획팀과 함께 운영 하고 있으나, 시즌 및 특정 행사 진행 시 일시적으로 진행될 수 있습니다. 최대한 관리를 통해 초과되지 않도록 주의 하겠습니다.</p> | ○ | | |

| 구분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|---------|--|--|----|----|----|
| 방송편성 | <p><2024.4.9. 16:40, 신화당제제과 우리쌀전병/4.9 17:40 양기자 장인의 수리치 영양떡/4.9 19:40 김규흔영양바시즌2>- 이순행위원</p> <p>- 이 프로그램도 이 시간대가 배가 약간 고플 시간이라 간식거리나 이런 것들이 적당한 시간이지는 하지만, 3번의 프로그램이 연속이었습니다. 그렇게 된다면 소비자도 하나의 간식거리를 사고 또 구매하지 않기 때문에 방송 배치를 다른 날로 배치하든가 아니면 시간 분배를 하면 훨씬 더 낫지 않을까 이렇게 생각합니다.</p> | <p><편성기획팀></p> <p>- 떡과 전병과 강정 상품이 서로 간식으로 먹는 상품이기에 때문에 올렸을 때 좀 식상함이 있었다는 지적에 대해서 그것은 저희가 차후에 편성할 때 그런 부분까지 조금 더 세심하게 검토해서 편성하도록 하겠습니다.</p> <p><농산팀></p> <p>- 간식류 특성상 오후 늦은 시간부터 고객의 니즈가 올라가는 점, 게스트 일정과 생산 일정을 모두 고려하다보니 우연하게 같은 날 편성이 되었습니다. 차후에는 더욱 세심히 편성하여 좀 다른 시간대에 배치될 수 있도록 하겠습니다.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.4.7 17:25, 오롯담나주곰탕>- 박창희위원</p> <p>- 최다구성이라는 표현을 사용했는데 아래 단서조항을 확인해 보니까 첫 방송의 최다가 이번이 최다가 아니라 이미 23년 11월 9일부터 최다로 판매가 되었던 걸로 알고 있는데, 소비자가 보기에 그 시간대 보고 이번 시간대만 1팩을 더주는구나 라고 오해할 수 있는 약간의 소지가 있는 것 같습니다.</p> <p>- 방송 시연과 달리 실제 팩에는 지단과 대파, 고명이 아주 작았습니다. 뿐만 아니라 팩에서 나온 것으로 시연하는게 아니라 별도로 준비한 부재료를 넣었는데.. 이게 '소비자의 기호에 따라서 추가하면 좋다' 등의 설명도 없이 하니 실제 제품을 받아보면 과장된 방송으로 보일 수 있다고 생각합니다.</p> | <p><방송제작실></p> <p>- 구성을 더 주는 프로모션이나 가격을 할인해 주는 프로모션을 진행할 경우 일정한 기간을 설정해 두고 그 기간 동안은 동일한 조건으로 판매하는 경우가 많습니다. 이런 경우 프로모션이 시작된 날짜를 단서조항으로 표기하고 있습니다.</p> <p>쇼호스트 멘트를 통해서 정확히 설명이 되지 않을 경우 소비자 입장에서 오해를 하실 수도 있기에 프로모션의 내용과 진행사항 등 정확히 안내할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p>- 판매하는 상품에도 지단과 대파 고명이 포함되어 있지만 요리 비주얼을 위해 별도로 준비한 부재료를 고명으로 올리는 경우가 있습니다. 이럴 경우 쇼호스트 멘트를 통해 '부재료를 추가해서 드시면 좋다'라고 안내를 드리고 있으나, 모든 방송, 시연에서 멘트가 이뤄지고 있지 않아 오해가 생긴 것 같습니다.</p> | ○ | | |

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 수용 | 참고 | 반론 |
|---------|---|--|----|----|----|
| | | 다. 부재료를 추가할 경우 정확한 안내를 통해 과장된 방송으로 보이지 않도록 노력하겠습니다. | | | |
| 방송 프로그램 | <p><2024.4.6 7:15, 스칸디노티아밀 폐용기>- 박창희위원</p> <p>- 쇼호스트는 '전자레인지에 돌릴 수 있다'만 이야기하는데 실제로 단서조항에 (1분 미만) 이라고 적혀있었습니다. 중요한 안전상의 문제이기 때문에 멘트를 정확히 해야 할 것 같습니다.</p> | <p><상품개발1실></p> <p>- 전자레인지 1분 이내 사용에 대해서 이 부분은 저희가 방송 중간중간 멘트로도 안내는 드리고 있습니다. 안내는 드리고 있는데, 그걸 잘못 들으셨다면 저희가 추가적으로 잘 전달될 수 있도록 그렇게 멘트를 할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><생활문화팀></p> <p>- 멘트로 안내드리고 있으나 추후에는 좀 더 명확히 인지하실 수 있도록 관련 멘트 횟수를 늘리겠습니다</p> | ○ | | |

※ '24년 4월 안건

- 시청자불만, 시청자평가원 의견, 방심위 조치 활용 공지 내용

시청자의견 및 심의 관련 주요 이슈사항 ('24년 4월)

□ 시청자 불만 관련

1. 대상PGM: 빼없는갈비탕 700g*10팩_3/제주산 당찬여주 분말14통+스푼6개/김영근명인의 100%국산 도토리칼국수/[마담엘레강스] 르누아 블라우스+베스트 세트/링클프리 텐션 팬츠 4종/손리엑스바이크 플레티넘/조리기능장 박지영의 갈비살불고기 12팩/파바빈단백질쉐이크 /2024 농협 금싸라기 성주참외/법성포참맛굴비중장대/미미 상하의 세트+스카프/24년[맘편히] KF94마스크 200매 혼합세트/[마노아]세탁세제가성비세트
2. 주요내용: 포장불만,불량/사이즈(중량,용량)불만,불량/봉제외관(구멍/이염/오염)불만,불량/조립/불량/맛,식감불만/사은품 불만/원재료 불만

□ 방송심의위원회 관련

- [공영홈쇼핑] 무안황토호박고구마: 호박고구마를 구매했지만 다른 고구마가 섞인 민원으로 '의견진술'
- [롯데] 최유라쇼 신바이오틱스 스위치온 플러스: 제품 섭취 시 1일 3g 섭취되나 인체적용시험 내용에서 '비피더스균 15배 증가' 제시하여 동일한 g과를 얻을 수 있는 것처럼 오인케 방송하여 '권고'
- [CJ] 뉴트리원 루테인 지안잔틴: 쇼호스트 'TV쇼핑 가운데 독점 원료로 만나보실 수 있다' 등 해당 방송사에서만 독점으로 판매하는 제품으로 오인케 방송하여 '권고'
- [쇼핑엔티] 엘클레어 필링젤: '방송에서만 본품을 한 개 더 챙겨드리는 시가닝니까~' 자사 온라인몰에서도 동일한 구성으로 판매하여 '권고'
- [신세계] 워모 캐시미어 울 블랜딩 재킷, 지프코지 플리스 셋업 3종: 데이터 방송으로 사전 녹화 시점에 주문 현황 파악이 불가능함에도 실시간 방송으로 오인케하여 '권고'
- [현대] 씨드비 물염색 시즌2: 염모제 상품임에도 불구하고 객관적인 근거 없이 헤어팩 기능에 대해 오인케 하여 '권고' (게스트 멘트 등)

□ 시청자평가원 의견 (옴부즈맨 , 200회 분)

[고객의 소리]

- 가족 의성진 보조개 사과: 보조개 사과가 어떤 사과인지 문의, 『보조개 사과란, 열과, 꼭지의 갈라짐, 반점, 미색이 떨어짐, 흠 등이 있을 뿐, 맛과 영양은 떨어지지 않는 알뜰 사과』라고 반복해서 안내했지만 추후 방송에서 더 자세히 안내 뿐만아니라 고객이 받게 되는 사과들의 상태를 직접 시연하여 정확한 정보 전달
- 베스트하임 에어 프라이어: 상품 구성에 사용 설명서가 포함되어 있는지를 문의, 자막에 반복하여 안내했으나 가독성이 떨어진 문제로 추후 방송에서는 장점 어필, 요리 예시, 사용 설명서 등 자세히 안내하여 정확한 방송을 진행

[시청자위원회 안건 소개]

- 참 좋은 여행, 인도 패키지: 구성 별 가격 차이가 발생하는 점이 있음에도 방송에서 최저 가격만 강조 및 해피콜로만 진행 안내, 이에 추후 방송에서는 상세 일정에 대한 설명을 진행

시청자위원회 주요 모니터링 안건

상품정보 상세 안내 하여 명확한 정보 전달을 위한 노력