

2024년 10월 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	'24.10.17	공영홈쇼핑	10/11	6	5	21명	○		

- 회의 참석자 명단

외부위원: 박창희위원장, 김윤자위원, 서인환위원, 윤금선위원, 조선행위원, 김선미위원
이순행위원, 송준호위원, 이진한위원, 임원택위원

내부위원: 상품개발1실장 홍동표, 상품개발2실장 장희석, 마케팅실장 심인창,
방송제작실장 박인철, 미디어실장 김동환, CCM실장 정봉식

*농산팀장 김병규, 수산팀장 전상운, 방송기획팀장 성혜영,
방송기획팀 이명희, 방송기획팀 정세중,

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예.오락 (스포츠)	기타	소계		
-	-	-	-	14	14	-	14

나. 사업자 반영

구분	수용	참고	반론	합계
건수	14	-	-	14

* 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

- 10월 시청자위원회 회의 속기록 홈페이지 공개

6. 의견제시(시정요구)에 대한 조치내용(9월)

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p><2024.8.27 21:45, 농협사과(농협식품)> 조선행위원</p> <p>- 쇼호스트가 시연을 하면서 세척사과라고 해서 직접 깨물어 먹는 이런 시연까지 했습니다. 제가 알기로 보통 사과나 참외나 이런 데 걸포장에 왁스인가? 마르지 말라고, 유통기한을 보존하기 위해서 왁스칠을 하는 걸로 알고 있습니다. 그냥 먹으려면 잘 세척을 해야 되거든요. 정말 왁스칠하지 않는 일반 생육사과나 이런 거는 겉면이 거칠거칠한데. 제가 받아서 만져보니까 약간, 전체가 다 그런 건 아니고 몇 개 사과는 왁스의 이물감이 좀 남아 있었던 그런 아쉬운 감은 있었습니다.</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 최근에는 왁스 사용을 하지 않고 스마트 플래시라고 해서 사과를 오랫동안 저장하려고 일종의 가스 같은 것을 뿌립니다. 이런 가스의 경우 마른 휴지로만 닦아도 잘 닦입니다. 헛사과다 보니 워낙 신선해서 휴지로만 해도 깨끗하게 광나는 효과가 있습니다.</p> <p>- 가스의 성분은 확인 후 안내드리도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 이지원PD/농산팀 강동완MD></p> <p>- 홍로 품종의 경우 부사 대비 표면에 거침이 덜 하고 부드러운 특성을 가지고 있습니다. 사과 세척 및 선별 과정에서 이물감이 남지 않도록 더욱 세심하게 관리하도록 하겠습니다.</p>	○		
방송 프로그램	<p><2024.9.9 10:25, 국내산LA갈비> 윤금선위원</p> <p>- 다른 방송을 좀 넘겨봤더니 NS홈쇼핑, KT알파 방송에서도 이 LA갈비를 똑같이 팔고 있습니다. LA갈비를 다 양념해서 팔고 있었는데, 공영방송이 가격이 제일 저렴하더라고요. 그램도 똑같았는데, 심지어한 1만 원가량이 더 싼 것 같습니다. 그래서 모처럼 보면서 다른 방송이랑 비교했을 때 혹시 더 비싼 걸 산 사람들은 조금 속상하지 않았을까 싶은 생각을 하면서 모처럼 공영방송에 대해서 또 추석 물가를 생각하면서 이렇게 방송하지 않았나 싶은 생각이 조금 기분이 좋았습니다.</p>	<p><방송제작2팀 오성훈PD/축산팀 김진훈MD></p> <p>- 소비자물가가 상승하는 시기에는 공적 채널로서의 역할 수행을 위해 물가안정행사 등 가격할인 행사를 진행하고 있습니다. 가계경제에 보탬이 되는 행사를 정기적으로 수행하여 가계 경제에 조금이나마 보탬이 될 수 있도록 운영하겠습니다.</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.9.8 9:10, 홍삼정원데이 스틱> 서인환위원</p> <p>- <홍삼정원데이 스틱> 띄어쓰기를 전혀 하지 않아서 읽기가 힘들었습니다. 홍삼정 한 칸 띄고 원데이라고 쓰시면 조금 더 좋았을 텐데 그런 생각을 했습니다. 띄어쓰기를 한 데도 있고, 안 한 데도 있고 그랬는데, 띄어쓰기를 썼으면 좋겠다 싶습니다.</p> <p>- 농축액이라고 하는데, '농축액이 10%고, 추출액이 90%' 이렇게 돼 있습니다. 추출방식을 물로 추출해내는 방식이 있다고 하는데, 이렇게 추출액이 90%로 더 많으면 농축액이라고 설명하지 않고, 추출액이라고 해야 되지 않을까 이런 생각입니다.</p> <p>- 사포닌이라고 이런 설명을 하지 않고, 그냥 진세노이드 이렇게 설명을 해서 저건 다른 성분인가 하는 생각이 들기도 해서 인삼에 있는 사포닌이 진세노이드라는 설명이 있으면 좋겠다는 생각입니다.</p> <p>- 첨가물이 없어서 당뇨 걱정을 안 해도 된다고 했는데, 당뇨치료제 사용자는 주의하라고 해서 앞뒤 말이 서로 맞지 않아서. '걱정하지 말라고 해 놓고, 당뇨 환자는 주의하라는 말이 있는 건 뭐지?'라는 생각을 했습니다.</p> <p>- GMP라는 표현보다 알기 쉽게 건강기능식품이라고 더 많이 표현해주는 것은 어떨지?</p> <p>- 사포닌이 컴파운드K라는 성분으로 변화가 되는 것에 도움이 되는 것인데 컴파운드K로 얼마나 바뀌는지, 농축액에 사포닌 성분이 얼마나 들었는지, 한 봉지에 사포닌이</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 띄어쓰기는 방송 중에 적용할 수 있도록 논의해보겠습니다.</p> <p>- 정확하게 인삼의 사포닌이 진세노사이드라고 정확히 말씀드리도록 하겠습니다.</p> <p>- 당뇨 관련해서는 모든 건강기능식품이 광고를 하게끔 되어 있어가지고 이 제품이 당뇨랑은 상관이 없지만, 당에 대해서는 이런 정보가 없다는 것을 말씀을 드리고 있는 건데. 고객들 입장에서 이게 빠르게 지나가다 보니까 헷갈릴 수 있는 그 부분에 대해서는 저희가 조금 더 상세히 설명 드리겠습니다.</p> <p>- GMP, WCS 보다 일반적인 내용 위주로 설명을 드렸으나 자막이나 추가적인 부분에서 설명을 자세히 드릴 수 있도록 노력하겠습니다.</p> <p>- 이 상품은 발효홍삼 제품이 아니라서 컴파운드K나 이런 부분을 말씀드리기 어려운 부분이 있었습니다.</p> <p><방송제작3팀 오재열PD/농산팀 고정현MD></p> <p>- 상품명 띄어쓰기, 농축액과 추출액 설명 등을 24년 10월 1일 방송에 반영하였습니다.</p> <p>- 용어나 어려운 단어들에 대해 추후 MD, 쇼호스트와 협의하여 명확하고 쉽게 이해할 수 있도록 준비하겠습니다.</p> <p>- 홍삼은 건강기능식품으로 당뇨 관련 문구를 삽입하게 되어있어 표시하였으며 관련 멘트는 할 수 없어 진행하지 않았습니다.</p>	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
<p style="text-align: center;">방송 프로그램</p>	<p>얼마나 들었는지 등 상품에 대한 자세한 설명이 부족했다고 느꼈습니다.</p> <p><2024.9.5 9:20,농협봉화고춧가루> 김윤자위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고추를 물세척을 한 고추라고 이야기를 하는데, 계속 자막나 멘트를 하면서 자막에는 한자를 써서 水세척 또 물세척 이런 말을 굳이 혼용해서 사용을 하더라고요. 그냥 물세척이라고 하더라도 쉽게 알아들을 수 있을 텐데, 왜 이렇게 水세척 이렇게 쓰는지. 그 이유가 있는지 궁금합니다. - 고춧가루 구매를 갖춘 제가 생각할 때 매운 정도가 고춧가루의 선택하는데 중요한 기준이 될 것 같습니다. 매운 거를 잘 못 먹는 사람들도 있고, 매운 거를 좋아하는 사람도 있고 그래서 이 고춧가루 매운 정도가 중요하다고 생각합니다. 그날 설명회에서는 고춧가루 빛깔이 곱다는 말은 여러 번 했는데, 매운 정도에 대해서는 거의 없었습니다. 	<p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 물세척에 대해서 가능하면 통일하거나 병기해서 헛갈림을 더할 수 있도록 저희가 신경 써서 하도록 하겠습니다. - 저희가 고춧가루의 굵기 같은 경우는 메쉬로 표기를 하고, 맵기는 스킵(SHU) 단위로 하고 있는데, 사실 고객들에게는 스킵(SHU)이나 이런 단위가 인지가 되어 있지 않다 보니까 저희가 일반적으로는 보통 매운맛, 보통 굵기라고 언급을 하고 있는데 아마 이 부분 노출이 적었기 때문에 그렇게 느끼셨을 것 같습니다. 이 부분 저희가 참고해서 자세히 멘트 하도록 하겠습니다. <p><방송제작2팀 양학주PD/농산팀 강동완MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 물세척으로 표현을 통일해서 사용하겠습니다. - '보통 매운맛' 으로 자막 노출 하였으나 쇼호스트 멘트가 부족했던 것 같습니다. 차후 방송 시 시청자들이 충분히 인지할 수 있을 정도로 안내하겠습니다. 	○		
<p style="text-align: center;">방송 프로그램</p>	<p><2024.9.3 21:45, 김규흔명인한과> 김선미위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 포털사이트에서 검색한 결과, 훨씬 싼 가격에 동일 제품이 다른 몰에서 이미 판매되고 있었어요. 공영홈쇼핑조차도 포털사이트를 통해서 들어가면 더 싸게 구매할 수 있었습니다. 최저가가 무엇인지 정말 알쏭달쏭했거든요. 가격은 민감한 문제이므로 	<p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 공식적으로는 가장 싸게 판매하고 있으나 제휴사에서 쿠폰이 붙는 경우가 있어 추후 방송에서는 해당 내용이 나오지 않도록 쇼호스트와 게스트에게 전달 하도록 하겠습니다. <p><방송제작2팀 이지원PD/농산팀 윤다솜MD></p>	○		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>검증 후에 정확하게 전달해야 한다고 생각합니다.</p>	<p>- 온라인의 경우, 제휴사 쿠폰 발행으로 인해 최종 구매가격이 저렴하게 떨어지기도 합니다. 최저가 표현은 소비자 입장에서 오인할 수 있는 부분이기 때문에 해당 표현은 지양하도록 하겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.9.4 21:45, 루체도르24K라 일라> 김선미위원</p> <p>- 상품 설명 중에 "총알이 부족해서 총알을 모았다가."라는 얘기를 했는데요. 총알이 뭔가 해서 찾아보니까 매수자금을 뜻하는 주식은어인 것 같았습니다. 방송에서 은어나 속어가 아닌 바른 말을 사용했으면 좋겠습니다.</p>	<p><방송제작실></p> <p>- '총알' 표현을 썼다고 하는데 이런 표현을 썼다는 게 충격적인데 다시 한 번 점검해서 이런 일이 없도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작1팀 고찬희PD/패션뷰티팀 김지나MD></p> <p>- 방송언어로 적절하지 못한 표현을 사용한 부분에 대해서 반성하며 더 나은 표현과 바른 방송을 할 수 있도록 노력하겠습니다. (사전에 협의되지 않은 멘트가 우발적으로 나온 것으로 향후 재발하지 않도록 주의하겠습니다.</p>	<p>○</p>		
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.8.31 14:00, 하성벌꿀세트> 이순행위원</p> <p>- 방송된 꿀이 그냥 벌꿀이 아니라 아카시아 벌꿀이었습니다. 벌꿀 장점에 대해서 얘기를 많이 해 주셨는데, 방송 중에 디스플레이된 사인물에는 야생벌꿀로 되어 있었습니다. 야생벌꿀이 별도로 있고, 아카시아꿀이 별도로 있는데 사인물이 일치되지 않아서 판매되는 거는 아카시아꿀인데 좀 아쉬웠던 점입니다.</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 최초에 협력사에서 론칭, 상품했던 그 방송에 네임택을 두 번째 방송에서도 교체하지 못하고 썼다고 하더라고요. 그래서 이것은 협력사 실수로 확인을 했습니다. 향후에 저희가 이런 것들은 철저히 모니터링해서 실수 안 나오게끔 그렇게 하겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 이상철PD/축산팀 서근복MD></p> <p>- 방송 전 매대 체크를 할 때 자연에서 채밀한 천연 아카시아벌꿀로 야생벌꿀과 비슷한 것으로 착각해 놓친 것 같습니다. 다음부터는 더 철저히 체크해 자막, 판넬 등 모두 용어를 통일해 사용하도록 하겠습니다.</p>	<p>○</p>		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
<p style="text-align: center;">방송 프로그램</p>	<p><2024.9.5 22:50, 도미솔김치> 송준호위원</p> <p>- '왕비포기김치'라고 표현을 하고 있는데, 이게 침대처럼 킁사이, 퀴사이즈를 나누는 방식으로 '왕비포기김치'라고 해서 사이즈를 말하는 건지. 명칭을 '왕비포기김치'라고 굳이 부르는 기준이 있는지. 아니면 그냥 '왕비포기김치'라고 하는 건지 이런 부분에 대해서 조금 설명이 필요한 것 같습니다.</p> <p>- 설탕, 대두, 천일염, 소맥 부분을 제외하고 국내산이라고 표현을 하면서 설탕, 대두, 천일염, 소맥의 원산지에 대해서는 따로 설명을 하지는 않았습니. 자칫 100% 국내산 재료를 쓰는 것처럼 착각을 일으킬 수 있다는 생각입니다.</p> <p>- 자료화면에서 김치 포기나 이런 것들 당연히 맛있게 보이고, 탐스럽게 보이는 장면을 최대한 많이 쓰는 게 필요하기는 하지만, 실제 제품과 모양이 분명히 다를 수 있고 이럴 때는 이해를 돕기 위한 문구를 사용하는 것으로 알고 있습니다. 디스플레이 시연 때도 이런 내용들이 함께 노출되는 것이 좋지 않을까 생각합니다.</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 총동구매를 유발하지 않도록 주의하겠습니다.</p> <p>- 설탕 자체가 우리나라에서 나지 않는 원료다 보니까 할 수 없이 수입을 통해서 쓰기 때문에 설탕은 제외 하고 있으며 간장에 들어 있는 대두나 천일염, 소맥 같은. 간장 자체는 국내산이 맞지만, 그 안에 있는 소맥이나 대두 같은 경우는 수입산이 섞여 있는 경우가 있기 때문에 그 부분을 포함해서 멘트를 진행하고 있습니다. 그 외에 김치에 들어가는 수십여 가지의 재료가 전부 다 국내산이기 때문에 주재료 국내산, 농수산물 국내산 이렇게 표현을 하고 있습니다. 다른 김치들 대비해서는 저희가 굉장히 많은 비율로 국내산을 쓰고 있다는 걸 표현하려고 했습니다.</p> <p><방송제작2팀 이호진PD/농산팀 이수진MD></p> <p>- 개별 상품의 상품명을 고객이 이해하기 쉽도록 방송 중 멘트로 설명 드리도록 하겠습니다. 또한 원산지와 같이 민감한 부분은 오인소지가 나지 않도록 더욱 구분하여 표현하겠습니다. 최대한 방송과 동일한 제품이 배송되는 것으로 협력사와 소통하고 있고 실현하도록 하겠습니다.</p> <p>- 디스플레이 시연 때도 해당 자막을 노출하겠습니다.</p>	○		
<p style="text-align: center;">방송 프로그램</p>	<p><2024.9.8 19:50, 장길영사과세트> 이진한위원</p> <p>- 맛있는 사과라고 생각했는데 시연 시 무른 모양을 봤을 때, 이상해보였습니다. 한번 더 자르는 시연을 했는데 여전히 무른</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 잘랐을 때 만 알 수 있는 부분이라서 아마 협력사 측에서 사전에 거르지 못한 것 같습니다. 당도나 측정을 꼼꼼히 하여 다양하고 좋은 상품으로 시연할</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>모양이었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 날개포장하면 사과 자체가 다른 과일을 성숙하게 만들기 때문에 그걸 막는 효과가 있다는 걸 최근에 제가 알게 됐는데, 그런 효과로 날개포장을 했다고 말씀을 해 줬으면 훨씬 더 신뢰도 있고 상품의 가치가 높아졌을 텐데 날개포장의 의미가 위생적인 의미로만 얘기가 된 것 같아서 그런 게 아쉬웠다는 생각이 들었습니다. - 맛책임제라는 게 중요한 얘기는 한데, 정말 불만족 시 100% 반품, 환불이라는 멘트를 많이 했는데, 실제로 정말 반품했을 때 하는 생각이 들어서 실제로 반품된 사례가 있으면 알고 싶습니다. 	<p>수 있도록 하겠습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 날개포장 같은 경우는 세척이기 때문에 포장해서 진행하고 있습니다. <p><방송제작2팀 이지원PD/농산팀 윤다솜MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 당도나 과육 등의 부분에서 더욱 면밀하게 선별할 수 있도록 준비하겠습니다. - 위원님이 말씀해주신 것처럼 개별포장하게 되면 공기가 순환되는 필름지이며, 부패 시 발생하는 에틸렌 가스도 어느 정도 배출되기 때문에 조금 더 오랫동안 보관을 할 수 있다는 장점이 있습니다. 위생적인 측면 뿐 아니라 해당 부분에서도 설명될 수 있도록 하겠습니다. - 맛책임제로 인한 반품건의 경우 종종 발생하기도 하나, 미미한 수준이라 해당 프로모션은 지속적으로 협력사측에서 진행하고 있습니다. - 협력사가 준비한 사과 원물의 상태가 좋지 않아 무른 사과가 방송에 많이 노출되었고, 이에 대해 저희도 우려하여 방송 후 협력사에게 고객들에게 배송되는 상품의 퀄리티를 재차 점검할 것을 요구했습니다. - 날개포장을 함으로써 냉장고에 다른 과일과 보관할 때 신선함을 오래 유지할 수 있다는 점 방송에서 소구하도록 하겠습니다. 			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.8.28 14:20,대령숙수육수의비밀(상생)> 임원택위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 19가지 국내산 농수산물이라고 되어 있었는데, 밑에 자막을 	<p><방송제작3팀 박정환PD/상생협력팀 손태영MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 상황버섯 종균으로 배양된 곡류 및 과채류를 포함하는 기능 	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>보면 실제로 전부 분말이랑 가루를 섞어서 두유를 만들었습니다. 제조사가 국내산 재료를 전부 분말로 가루로 만들어서 이걸 육수로 만드는 것인지, 여러 가지 농수산물을 외부 업체에서 구입을 해서 자기들이 제조만 해서 판매를 하는 것인지 좀 불분명합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 맛의 비밀 특허받은 제조 방법 사용. 상황쌀누룩으로 깊은 맛을 올렸다고 되어 있는데, 이게 아마 상황쌀누룩으로 제조방법을 특허받은 것으로 보이는데, 제증 방법이지 맛을 증진시키거나 한 것은 아니라고 알고 있습니다. 맛의 비밀이라고 말하는 것은 맞지 않는 것 같습니다. 깊은 맛을 올렸다고 하는 것은 이 특허로 인해서 맛이 좋아졌다고 소비자가 오인할 가능성이 있기 때문에 수정이 필요하다고 생각했습니다. - 쇼호스트나 밑에 자막으로 계속 같은 표현이 반복되더라고요. 이 육수를 사용하면 맛있다, 아주 깊은 맛이다, 아주 진한 맛이다라고 하는데 의미 없는 표현을 반복할 필요가 없지 않나 생각이 들었습니다. - 젊은 아줌마들 사이에 아주 유명한 제품이라고 했지만 인터넷이나 블로그 찾아봤는데 이 제품이 언급되어 있는 것이 확인되지 않았습니다. 객관적으로 확인되지 않은 표현인 것 같습니다. 	<p>성 상황버섯 배양 혼합물의 제조방법으로 상황버섯과 곡류 및 과채류의 약리효과와 풍미가 잘 어우러져 섭취가 용이하고, 기능성이 추가되나 방송 심의 상 제약으로 인해 깊은 맛이라고 표현하였습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2021년 제품 출시되어 현재까지 수출입부터 오픈몰, 폐쇄몰 등 다양하게 판매되고 있고 구매후기도 좋은 상품입니다. 젊은 아줌마들 사이에 유명한 제품이라는 표현은 기존 온라인에서 판매되던 제품으로 제품후기나 판매량 등을 볼 때 충분히 인기 있는 상품이라 판단되어 표현한 내용입니다. 말씀하신대로 객관적인 판단 내용은 아니라 표현에 신중을 기하도록 하겠습니다. 			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.9.6 19:40, 빨강진도구기자> 박창희위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 베타인, 모나콜린-K, 핵심 영양 성분이 많이 함유되어 있다고 하지만, 이 성분들이 왜 좋은지에 대한 설명이 부족했습니다. 	<p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 건강식품이 아닌 일반 식품이라 심의적인 이슈가 있을 수 있어 고객들이 오인하지 않도록 설명하지 않았습니다. 	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<ul style="list-style-type: none"> - 발효기술이 정확히 어떤 것 인지에 대한 설명이 미흡했습니다. - 1일 5g정도 먹으라고 하는데 1일 섭취량에 대한 안내가 없었습니다. - 자사 제품 대비 베타인 함량이 151%라고 강조하는데 그게 무엇인지 잘 모르겠습니다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 특허 받은 한국 발효기술 적용 같은 경우는 국내산 현미를 적용했다는 자막이 나가는 했는데, 아마 판넬, 멘트 따로 나가다 보니까 그 부분에서 이해가 조금 어려울 수 있어가지고 저희가 같은 화면이 나갈 수 있도록 최대한 노력을 하도록 하겠습니다. - L바 자막에는 '기호에 따라서 드세요.'라는 안내 문구를 하고 있는데, 멘트로 자주 노출할 수 있도록 하겠습니다. - 자사 제품들이 베타인 함량 150% 이거는 이 상품이 리뉴얼된 거고, 리뉴얼되기 전 버전에 대해서 베타인을 알고 드시는 분들에게 정보를 드리고자 기존 제품 대비 150% 들어갔다, 이런 내용으로 저희가 안내를 드리고 있습니다. <p><방송제작3팀 오재열PD/농산팀 김지선MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 건강기능식품이 아닌 일반 식품이다 보니 왜 좋은가에 대한 효능 효과를 말씀드리는데 한계가 있었습니다. 발효기술에 관한 정보와 섭취량, 베타인의 함량 등 추후 방송시 MD, 쇼호스트와 함께 논의하여 좀 더 명확하고 쉽게 전달 드릴 수 있도록 개선하도록 하겠습니다. - '기호에 따라 섭취' 문구 노출 및 멘트를 추가하겠습니다. 			

7. 의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변(10월)

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p><2024.10.13 17:25, 화통한 직화 무뻐 닭발세트> 이성우위원</p> <p>- 좌측 배너에 '국내산 닭 사용'이라고 했으나 '닭발: 고춧가루/중국산, 베트남산', '닭발: 전분-옥수수/외국산(헝가리, 러시아, 세르비아 등)', '근위: 식용유-대두유/외국산(미국, 아르헨티나, 브라질 등)' 문구도 있어 닭과 근위를 제외한 다른 부재료 원산지가 외국산이라는 것 같은데 시청자가 오인하지 않고 명확하게 이해할 수 있도록 방송하는 것이 더 좋을 것 같습니다.</p> <p>- 상품 수령 후 불만족 시 7일 이내 반품, 환불이 된다는 '닭발 1팩 맛책임제' 서비스 및 텐텐 특별할인, 서프라이즈 웰컴 15% 할인 등 다양한 혜택, 고객 친화적 마케팅 등 공영홈쇼핑이 다양한 마케팅을 하고 있는 부분이 좋아 보입니다.</p>	<p><방송제작2팀 정현빈PD/농산팀 서근복MD></p> <p>- "닭발 : 부재료" 는 닭발 양념에 관한 내용입니다. 닭발은 국내산 닭이 맞으며 함량 또한 94.86%이기 때문에 "국내산 닭 사용" 표현에 무리는 없어 그대로 표현하고 있습니다. 양념의 재료가 국내산이라고 오해하지 않도록 더 주의를 기울여 방송하겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 정현빈PD/농산팀 서근복MD></p> <p>- 시청자가 오인하지 않도록 원육 등 부재료 함량을 자막으로 노출하고 있으며, 방송 전 심의팀에서 상시 확인하고 있습니다. 또한 방송 중에는 상품관련 정보 확대경을 지속 노출 하고 있습니다. 시청자가 오인하지 않도록 전략 미팅 시 피디 및 쇼호스트와 해당내용 공유하도록 하겠습니다.</p> <p>- 해당 상품 19년도부터 방송한 상품으로 론칭때부터 지속 맛책임제 시행중입니다. 그에 따라 미리주문과 재구매율도 높고 고정고객이 뚜렷하여 통런하는 상품인 것 같습니다.</p>	○		
방송 프로그램	<p><2024.10.04 20:45, 아라벨르차 럽이볼2장프란체> 조선행위원</p> <p>- 방송 최저가라고 표현을 하셨는데, 이 최저가의 기준이 조금 모호했습니다. 어떤 최저가인지 어떤 기준인지 설명돼야 되지 않을까하여 의견드립니다.</p>	<p><상품개발1실></p> <p>- 방송 최저가 의미는 다른 GS나 CJ 등 다른 회사도 마찬가지로 지겠지만, 자사 홈쇼핑 상품의 방송 중에서 최저가라는 의미입니다. 다른 백화점이나 인터넷 통틀어서 만약에 쓴다면 백화점 대비 얼마 싸다. 백화점 대비 최저가다. 이런 거를 쓰려고 한다면 방심위 규정에 의거해서 증빙자료를 노출하게 되어 있습니다.</p>	○		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>니다.</p> <p><방송제작1팀 이진혁PD/패션뷰티팀 백석현MD></p> <p>- 당사 판매상품, 판매가격 기준 가격인하 시 "공영쇼핑 방송 기준"으로 안내 최저가 표현 설명 드리고 있습니다. 방송에서 좀 더 명확하게 안내 하겠습니다.</p>			
방송 프로그램	<p><2024.10.04 15:10, 온제향가연 앞밥> 윤금선위원</p> <p>- 거기의 모든 재료들이 전부 다 국내산이라고 하는 게 정말 마음에 들었고. 또 사실 저희 집에 연잎밥을 너무 좋아하는 사람이 있어서 저는 컨비니에서 1팩에 1팩 더 주는 걸 3만 9,900원에 구입을 해서 먹었는데, 여기는 20팩에 4만 9,900원이라 정말 놀라는 마음으로 역시나 구매를 했습니다. 거기에 냉동보관을 하고 전자레인지에 2분 40초 시간을 지켜달라고. 조금 더 하면 혹시 더 맛있을까 싶었는데 4분 이상 돌리니까 떡이 되더라고요. 그 시간을 정확하게 지켜서 하면 싼값에 국내산 재료로 된 연잎밥을 구매할 수 있어서 좋았습니다.</p>	<p><방송제작2팀 양학주PD/상생협력팀 손태영MD></p> <p>- 협력사 설명으로는 가장 맛있게 먹기 위해 알맞은 시간이 2분 40초이라고 합니다. 전자레인지 시연과 판넬을 통해 방송 중에 충분히 설명하며 진행하고 있습니다.</p>	○		
방송 프로그램	<p><2024.10.04 16:00, 부여드래밤 (상생)> 윤금선위원</p> <p>- 방송 시연이 매우 아쉬웠습니다. 에어프라이어는 반쯤 빼놔서 이미 갓 구워진 상황에 누가 봐도 밤이 다 식어보였고 집에서 할 수 없는 자갈 위에 구워진 모습 등 일반적인 우리의 주방 시연과는 달랐습니다. 시연도 고민을 하며 방송을 하는 것이 좋을 것 같습니다.</p>	<p><상품개발1실></p> <p>- 스튜디오의 제약이나 이런 부분이 좀 있는 것 같은데, 칼집밤이거 사실 삶아 먹는 것보다는 구워먹는 게 밤의 원래 의도 자체를 살릴 수 있는 그런 상품인데, 시연이나 이런 부분들 조금 더 강화하는 방향을 일단 의견을 전달하도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 신수지PD/상생협력팀 박종호MD></p> <p>- 칼집밤의 의도를 살리면서 가</p>	○		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>장 맛있게 먹을 수 있는 군밤을 보여주기 위해 맥반석 시연을 진행했고 가정에서 쉽게 해먹을 수 있는 방법을 제시하기 위해 에어프라이어를 보여드렸습니다. 식어 보이는 밤의 식감은 스팀 디오 제약으로 실시간으로 구워 낼 수 없어 따뜻한 식감이 떨어져 보인 것 같습니다. 추후 방송 시 의견 반영하여 최대한 가정에서 활용할 수 있는 방안으로 제시하고 좀 더 식감 자극이 될 수 있도록 개선하겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.10.04 07:15, 플루앙캡슐 세제> 서인환위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제조사가 국내 제조회사 같은데 제품이 수입해서 파는건지 영상에 외국 사람들이 나오고 해서 제조국에 대한 정확한 정보가 궁금했습니다. - 요즘은 빨래를 하면 세탁기에 때가 오히려 많이 끼게 되는데, 세탁기까지 청소하는 캡슐들이 많이 나오거든요. 이 제품은 세탁기를 청소를 못 해 주는 건지, 세탁기까지 청소를 해 주는 건지 그런 정보가 있었으면 좋겠다는 생각입니다. - 방송에서 3만 9,900원이라고 했는데, 공영홈쇼핑이 네이버 스마트에도 입점을 하고 있는데, 거기의 가격도 더 싼고. 또 다른데서 판매하는 거 보니까 더 싼게 있더라고요. 3만 7,110원. 우리는 3만 9,900원인데. 3만 30,15원 이런 가격이 보여서 저렴하다는 게 다른 제품보다 저렴하다는 말이었는지 그게 좀 모호했습니다. - 캡슐이 270개 들어 있어서 한 번에 7kg 정도 세탁을 하면 한 알에. 그다음에 14kg는 두 알 이렇게 넣으라고 하는데, 혼자 사 	<p><상품개발1실></p> <ul style="list-style-type: none"> - CF에 외국인 나온 이유는 이 상품 자체가 제조사에서 개발할 때부터 해외수출을 위해서 개발한 상품이다 보니까 CF를 만들 때 해외수출 염두에 두고 외국인을 출연시킨 걸로 알고 있습니다. 꼭 내수형이 아니라서. 보통 우리가 상품을 만들 때 제조사들이 해외수출도 염두에 두고 수출도 판로의 한 목적이기 때문에 지향하고 있습니다. - 네이버에서 지금 3만 3,000원 정도 저렴하게 나오는데. 저희 회사에서도 모바일 쪽에서 쿠폰을 뿌리기 때문에 쿠폰과 연동해서 네이버에서 싸게 노출됐던 것 같습니다. - 캡슐이 270개는 좀 과하다는 의견에는 저희도 알고 있습니다. 그래서 120개 구성으로도 1만 9,000원에 구성작업을 하고 있습니다. <p><방송제작1팀 고민선PD/생활문화팀 김의,박혜영MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 세제, 섬유유연제, 탈취제가 한 번에 있는 캡슐세제로 세탁뿐만 아니라 탈취까지 된다고 강조하여 진행하였습니다. 특히 향 지속 	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>는 사람 같은 경우에는 빨래를 모아서 며칠 만에 하면 270알이면 상당히 오랫동안 쓸 수 있을 텐데, 유통기한이 3년이라고 돼 있더라고요. 3년 만에 다 못 쓸 수도 있을 텐데. 그러면 조금 더 소량으로 만들어서 파는 게 좋지 않을까 이런 생각입니다.</p> <p>- 살균보다 탈취를 강조하던데 그 이유는 무엇인가요? 탈취를 강조하면 조금 더 향이 많이 나는건데 향에 대한 정보 등을 주면 좋을 것 같다는 생각이 듭니다.</p>	<p>성테스트완료를 진행하였기 때문에 향이 더 오래가는 상품으로 강조했습니다. 추후 방송 진행을 하게 되면 향에 대한 정보를 줄 수 있도록 자막이나 멘트로 더 진행하겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.10.09 15:40, 램프콧 누름팬> 김윤자위원</p> <p>- 7만 9,000원짜리를 3만 원을 할인을 한다는 거는 거의 40% 정도를 할인을 한 건데, 이 할인 사유가 설명이 없었습니다. 그래서 왜 이렇게 싸게 주는가하는 의구심이 들었습니다. 소비자들이 이렇게 싼 이유를 출시 1주년 기념이라든지 아니면 판매 몇 개 돌파라든지 이런 근거 있는 소비자들이 수용할 수 있는 이런 멘트가 좀 있었 살 수 있었으면 7만 9,000원에 산 사람들은 3만 원이 거품으로 느껴지지 않을까 이런 생각이 들고. 그래서 이 거품으로 느껴진다면 이것은 공영방송에 대한 신뢰가 좀 줄어드는 게 아닐까 이런 생각을 해 봤습니다.</p> <p>- 홈페이지에 검색을 하니깐 4만 9,000원짜리 7만 9,000원짜리가 나란히 화면에 떴습니다. 7만 9,000원도 구매를 할 수 있게 되어 있더라고요. 그래서 이것은 일반 소비자들이 7만 9,000원에 들어가지는 않겠지만, 그래도 이 상품이 4만 9,000원이었으면 7만 9,000원은 들어갈 수 없게끔. 예를 들면 이미 판매</p>	<p><상품개발1실></p> <p>- 판매가 부진하여 재고가 쌓여서 원가 이하로 판 것인데 이 부분을 방송 때 얘기하기가 어려워 브랜드 고객감사 특집전이라고 했습니다. 다른 얘기는 심의적으로 어려워서 할 수가 없었습니다.</p> <p><방송제작1팀 송창근PD/생활문화팀 박경은MD></p> <p>- 램프콧 가격인하는 판매 부진으로 결정된 사항입니다. 다만 방송 중 판매 부진을 언급할 수 없기에 브랜드 고객감사 특집전으로 노출하였습니다.</p> <p>- 협력사는 온라인에서 해당 상품을 79,000원 판매중이고 재고 소진 이슈로 당사에서 방송에서만 49,000원 판매 진행을 결정했습니다. (다만 당사 심의 규정상 방송에서만 표현이 불가하여 '방송에서만 49,000원 표현은 할 수는 없었습니다.) 협력사 상시 운영 코드인 79,000원 코드가 방송 중에 노출된 것으로 판단되며, 향후 방송에는 판매 중단으로 노출해 고객 혼선이 되지 않도록 하겠습니다.</p>	<p>○</p>		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>가 안 된다든지 이런 식으로 되었으면 좋지 않았을까 싶은 생각이 들었습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 최근 세제 디자인의 트렌드로 마케팅활용의 측면이 있으며, 해외수출로의 판로개척도 염두에 두고 있어서 기획 한 부분입니다. - 당사 온라인 매출활성화를 위해, 타 유통채널과의 판매제휴를 통해 노출하고 있으며, 타 유통채널 자체의 쿠폰이나 할인이 들어간 것으로 확인됨. 타 유통채널의 쿠폰 및 할인 제외토록 하겠습니다. 			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.09.20 15:30, 스튜디오릭 서울자켓> 김선미위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 라이선스 브랜드로 백화점 입점 브랜드로 함께 하고 있다고 했는데, 라이선스 브랜드 뭔가 허가를 받은 것 같다고 막연하게 생각되지만 시청자 입장에서는 이 용어가 익숙하지 않을 수 있다고 생각합니다. 그래서 설명을 덧붙이거나 자막으로라도 안내를 해 줬으면 어떨까라는 생각을 합니다. 	<p><상품개발1실></p> <ul style="list-style-type: none"> - “라이선스 브랜드로 백화점 입점 브랜드로 함께 하고 있습니다.” 이거는 약간 멘트가 부자연스러웠던 것 같습니다. 정확한 멘트는 “백화점에 입점된 라이선스 브랜드입니다.” 이게 정확한 설명일 것 같습니다. <p><방송제작1팀 홍혜영PD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 라이선스라는 것은 브랜드를 사용하도록 허가를 한다는 표현입니다. 심의규정상 라이선스 브랜드를 반드시 고지하고 멘트할 의무가 있어 방송 진행 하였습니다. 영문을 제외하고는 특별한 대체용어가 없는 점 양해 바랍니다. 	<p>○</p>		
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.09.22 13:55, 송이고추장 굴비> 김선미위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 상품 설명 중에 버섯도 쓱쓱 뺏어 먹을 정도로 식감이 좋다는 표현이 있었습니다. 듣기에 자연스럽지 않고, 특히 뺏어 먹다는 표현은 다소 가벼운 느낌입니다. 버섯의 식감에 대해 사실에 근거한 표현이 더 적절하다고 생각합니다. 	<p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 이 상품이 다른 고추장굴비 상품하고의 차별점이나 장점이라고 하면 슬라이스로 참송이 버섯이 부원료로 만들어진 상품이 다 보니 그 부분을 방송 중에 강조하고 싶었던 거라고 판단합니다. 그리고 일반적인 굴비와 버섯이 같이 어우러져 있다 보니까 식감이 약간 다른 부분에 대해서 	<p>○</p>		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>말투가 자연스럽게 신뢰감을 줄 수 있었으면 좋겠다는 생각입니다.</p>	<p>잘 표현하고 싶었던 것 같은데, 그게 좀 자연스럽게 않게 표현됐던 것 같습니다. 이 부분은 잘 전달해서 다음 방송 시에 반영할 수 있도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작3팀 오재열PD/수산팀 조진건MD></p> <p>- 참송이 버섯이 슬라이스 형태로 들어가 있어서 육안으로 확인 가능하며 특유의 식감을 느낄 수 있습니다. 다만 주원료인 조기(함량65%) 대비 참송이 버섯(함량3%)은 부 원료로 함량이 다소 낮기에 둔감한 고객께서는 지나칠 수도 있겠습니다. 향후 방송에서는 식감 보다는 참송이 버섯의 향을 강조하는 방향으로 방송 쪽과 협의해보겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.10.06 15:05, 자연한알> 이순행위원</p> <p>- 쇼호스트가 시연을 하시면서 "찬물, 맹물에 넣으시면 됩니다." 라고 멘트를 했는데, 시연하는 그 상황이 이미 끓고 있는 음식에 넣거나 아니면 미리 준비된 영상에는 끓여 있는 음식이나 끓는 물에다 놓더라고요. 그래서 거의 완성된 음식에 넣는 영상이나 사용법이 헛갈리지 않나. 그런 영상 밑에 찬물에 미리 넣으라는 설명이 있었으면 좋겠습니다.</p> <p>- 방송이니 미리 넣고 끓였고, 지금은 추가로 넣는 겁니다. 이렇게 하셨는데, 이 <자연한알>은 찬물에 넣어야지 진국이 우려나서 말씀을 하신 건가? 사용 방법이 조미료나 추가적인 양념을 끓은 거 위에다 보통 주부들이나 많이 넣는데, 이거는 보여주는 거는 그렇게 하면서 "찬물, 맹물에 꼭 넣으십시오." 이렇게</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 이 상품은 사실 목이나 탕, 찌개 요리 시에 처음부터 물에 넣고 끓이면 된다고 사용법을 안내를 하고 있는 제품인데요. 아무래도 방송 중에 시연이나 인서트영상에서는 그냥 맑은 물에 넣고 상품을 표현하기보다는 끓는 물에 넣었을 때 약간 손쉽게 육수를 만들어 드실 수 있다는 부분이 설명이 잘 될 거라고 판단해서 저희가 그렇게 진행하고 있는데. 일단 사용 방법에 대해서 혼동될 수 있다는 부분은 인지를 하고, 다음 방송에서는 같이 검토할 수 있도록 전달하도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작3팀 신정일PD/수산팀 추중엽MD></p> <p>- 찬물, 맹물에 넣어도 맛이 깊이 우려난다는 표현을 강조하다 보니 그렇게 표현한 것 같습니다. 또한 알맹이 형태이다 보니</p>	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>멘트를 하는 게 좀 헛갈렸거든요. 그렇다면 이유도 설명해 주고, 그 영상에도 그런 자막을 넣어주면 좋을 것 같습니다.</p>	<p>마지막에 넣게 되면 잘 녹지 않는 경우가 있어서 미리 넣어야 한다는 표현도 함께 한 것 같습니다. 추후 방송에서는 찬물을 미리 넣어야 한다는 설명을 진행하도록 하겠습니다.</p> <p>- 찬물, 맹물에 넣어도 되나, 직관적으로 끓는 물에 끓이는 게 시연성이 좋아보여서 향후 방송 제작실과 얘기해서 시연 논의에 정입니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.10.04 08:20, 비로소카무트호소> 송준호위원</p> <p>- 방송 중에 무료체험 가능하다고 얘기했는데, 이 멘트 전까지는 자막에서는 체험 찬스라고 계속 떠서 이게 한번 구입해서 사용을 해 보라는 건지 아니면 무료체험이라는 건지. 의미가 중복되는 게 맞는 건지에 대해서 약간 헛갈릴 수 있겠다는 생각을 했습니다.</p> <p>- 캐나다산의 카무트 브랜드를 프리미엄이라고 표시하고 광고를 했는데, 알아보니까 카무트 브랜드라는 거 자체가 호라산밀에 대한 일종의 품질인증의 역할을 좀 하는 것 같은데, 이게 프리미엄이라고 특별히 덧붙여서 더 좋은 호라산밀이라고 선전은 하는 건지 아니면 강조의 의미로 프리미엄을 붙였는지 이 부분에 대해서도 조금 더 설명이 필요한 것 같습니다.</p> <p>- 호라산밀 같은 경우에 글루텐 등을 소화 못하는 사람들도 있기 때문에 이런 경우에 섭취에 장애가 발생할 수 있다는 게 있는데, 이런 것들도 주의사항으로 방송에 추가가 됐다고 한다면 더 좋지 않을까 생각합니다.</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 무료체험, 체험찬스 전부 같은 말입니다. 저희가 이 방송에서는 무료체험분 한 박스 프로모션을 진행했고. 무료체험분 한 박스는 제품을 받아서 한 박스를 그냥 드시고, 그냥 반품을 하셔도 한 박스분에 대해서는 저희가 가격을 지불하지 않고, 그냥 반품을 하셔도 된다는. 그래서 한 박스를 그냥 드실 수 있는 그런 의도이고요. 무료체험이나 체험찬스나 사실 같은 용어인데, 용어를 중복해서 사용하다 보니까 의미전달에 혼동이 온 것 같고. 이거는 한 방송에서는 한 표현으로 정확하게 의미 전달할 수 있도록 그렇게 하겠습니다.</p> <p>- 호라산밀은 품종의 종류라고 생각하면 되는데 카무트는 그 중에서도 정말 호라산밀 중에서도 좋은 밀을 말합니다. 카무트라는 브랜드가 좋은 밀이라고 볼 수 있습니다.</p> <p>- 카무트 쌀 자체가 일단은 글루텐이 함유가 돼 있지만, 다른 곡물보다는 글루텐 함량이 상대적으로 적어서 소화가 잘되는 특성이 있습니다.</p> <p><방송제작3팀 박정환PD/농산팀</p>	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>고정현MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 시중에 판매되는 대부분의 효소 식품은 곡물을 발효하여 만들어집니다. 카무트 쌀은 글루텐이 함유된 곡물이지만, 다른 곡물보다 글루텐이 적고 소화가 잘 됩니다. 혹 글루텐 불내증을 가지고 계신 분들은 글루텐이 함유된 모든 곡물과 분말류를 피하시는 게 좋습니다. 곡물 알레르기를 가지고 계신 분들은 드물지만, 알레르기 또는 신장 질환을 가지고 계신 분들도 섭취를 피하시는 게 좋습니다. <p>해당사항에 대해 방송미팅 시 논의 후 필요시 설명 진행하겠습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 글루텐 등을 소화와 관련되어서는 추가적으로 방송에 녹여서 잘 진행할 수 있도록 하겠습니다. 			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.10.12 23:45, 자연향고구마> 이진한위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2박스를 사면 2만 9,900원이었고, 1박스는 1만 9,900원이었는데. 1박스 하면 마치 1만 원 가까이 저렴해 보였지만, 아주 자세히 보니까 이게 1박스는 개당 중량이 150에서 250g이었고. 나머지 하나는 100~150g. 크기가 차이가 있어서. 같은 것을 사기를 원하는 사람 입장에서는 좀 아쉬웠습니다. - 굵는 거 말고도 주스나 이런 다양한 레시피 시연을 하는데, 갑자기 툭 튀어나와서 이렇게 하는 거라서 이런 레시피를 같이 설명해 주면 좋았을 것 같다는 생각입니다. 	<p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 농산물표준규격. 그러니까 농관원에서 고구마 관련된 특등급 규정을 보면 사이즈에 따라서 구분을 하는 게 아니고, 동일 사이즈를 얼마나 균질하게 집어넣느냐. 거기에 따라 특등급이나, 아니냐를 판별합니다. <p>그래서 실제로 저희가 고객분들한테 구간을 100~250을 한 박스에 담아서 선별해서 보내게 되면 특등급이라는 조건이 깨지게 됩니다. 러 개수가 많은 4.5kg를 원하시는 분이 있고. 또 먹기 작은 사이즈를 간편하게 먹을 수 있어서 좋아하시는 분도 있고. 또 약간 큰 사이즈를 선호하시는 분들이 있어서 두 박스가 갈 때는 특등급 기준으로 했을 때 하나는 아랫단계의</p>	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>- 쇼호스트는 검은색, 다른분은 다른 색 장갑을 끼고 어떤 분은 맨손 그리고 꼬마가 잡을 때 맨손인데 이런 부분들이 조금 통일감이 떨어져 보입니다.</p>	<p>선별규격, 하나 더 윗단계의 선별규격 이렇게 보내고 있습니다. 보통 100~150g 사이즈가 군고구마를 찌서 먹기 가장 좋은 사이즈고요. 150이나 250은 요리에 활용하기 좋습니다. 그렇게 좀 구분하시면 되겠습니다.</p> <p>- 레시피는 고구마튀김 뭐 사실 많아서 구이도 있고. 그런 것들 조금 더 간단하게 조리할 수 있는 레시피나 이런 것들 준비하도록 하겠습니다.</p> <p>- 검은색 장갑이 군고구마다 보니까 흰 장갑에 검은 때가 타는 그림보다 그래도 검은색이 좀 안 보이니까 조금 더 깔끔하고, 고구마 색깔이 더 노랗게 보이지 않을까해서 검은 장갑을 쓰고 있는 걸로 알고 있습니다. 저희도 조금 더 고민해 보겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 양학주PD/농산팀 윤다솜MD></p> <p>- 고구마 개당 중량 오차범위가 커지면 특등급으로 구분될 수 없기 때문에 구간을 나눠서 사이즈를 구분해 담아 판매하고 있습니다. 일반적으로 100-150g은 찌거나 구워서 먹기 좋은 용도, 150-250g은 요리 활용도가 좋습니다. 다양하게 단품으로 판매를 하면 좋으나 현실적으로 협력사 재고 관리도 어려운 부분이 있어 단품은 150-250g 사이즈 박스만 판매 하고 있습니다.</p> <p>- 시간관계상 고구마 라떼는 시연까지는 하지 못하고 있습니다. 멘트로 간략하게 레시피 설명해 줄 수 있도록 노력하겠습니다.</p> <p>- 군고구마 탄 부분이 묻어나와</p>			

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>검은 장갑을 착용하기도 합니다. 고구마 핸들링 시연 시 최대한 깔끔하게 보일 수 있도록 고민하겠습니다.</p> <p>- 군고구마와 찢고구마 위주로 시연을 하고 있는데 조금 더 다양하게 활용할 수 있는 레시피를 방송 중에 설명하면서 진행하겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.10.10 14:45, 노터치 이지 슬라이드 밀대> 임원택위원</p> <p>- 쇼호스트가 한 손으로 밀대를 잡고 물 위에 세척이 가능하고 탈수가 가능하다고 여러 번 강조를 했습니다. 실제 자막에는 슬라이드 작동을 할 때는 반드시 손잡이와 봉을 한 손씩 잡아서 사용을 해 달라고 표시가 되어 있더라고요. 제가 볼 때는 쇼호스트가 잘못 사용을 하고 있는데, 간편하다고 여러 번 강조를 해서 혼동이 있었습니다.</p> <p>- 밀대가 물로 세척을 하기 굉장히 간편하다는 게 장점인데, 이걸 가지고 소파 강아지털을 청소할 수 있다고 여러 번 청소를 합니다. 물론 건조를 하면 괜찮겠지만 이렇게 사용하는 게 맞는 건지 좀 궁금한 점이 있었습니다.</p> <p>- 마지막으로는 청소를 하고 난 뒤에 물에 세척을 한 다음에 나오는 방송 출연자가 이걸 모니터링 화면을 향해서 물을 뿌리시더라고요, 걸레 뺀 물을. 굳이 이런 장면을 노출을 여러 번 했는데, 굳이 이런 장면이 필요할까 생각이 들었습니다.</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 사용법과 맞지 않게 쇼호스트와 게스트가 멘트한 것에 대해서 주의가 필요할 것 같습니다. 소파 위에서 청소하는데, 소파 청소를 강조하려고 했던 건 아니고, 소파 위에 있는 강아지털을 청소가 가능하다는 걸 보여주고자 소파를 이용한 겁니다.</p> <p><방송제작1팀 김은경PD/생활문화팀 김의,박혜영MD></p> <p>- 안전성을 위해 주의사항을 넣었으나 한손으로 사용은 가능합니다. 게스트 멘트 주의시키도록 하겠습니다.</p> <p>- 영상은 소파위에 얹혀있는 강아지 털 청소를 위해 연출된 장면입니다만 소파도 재질에 따라 청소는 가능합니다.</p> <p><방송제작1팀 김은경PD/생활문화팀 김의,손태영MD></p> <p>- 밀대를 바닥에 대고 한 손으로 사용한 것은 밀대의 바닥부분을 보여주고자 한 것으로 앞으로 사용법에 맞춰 시각화 할 수 있도록 하겠습니다. 소파 강아지털을 이야기 한 것은 건조된 상태에서 청소가 가능하다는 것을 보여주고자 설명을 진행한 것으로 이 상품을 꼭 젖은 채 사용해야하는 건 아닙니다.</p>	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p><2024.10.09 07:15, 리바인규조 토매트> 박창희위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 자막에 자연유래성분 규조토 6~!자막에 자연유래성분 규조토 6~7%라는 자막은 나오지만, 그 외의 규조토에 대한 설명은 다소 미흡했습니다. 규조토가 무엇인가에 대해 구체적으로 설명을 하면 좋겠습니다. - 두 가지 색상이 있는데, 그레이가 잘 팔리고 있다는 거를 고지하고 싶은 건지. 아니면 그레이가 많이 남았는데, 많이 팔기 위해서 하는 건지. 굳이 2개인데, 소비자들의 선택에 맡기지 굳이 그레이라고 하는 거는 뭔가 이유가 있는지 의심에서 지적해 봤습니다. 	<p>그리고 모니터를 향해 물을 뿌리는 장면은 시정하도록 하겠습니다.</p> <p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 방송하다 보면 문의를 해소하기 위해서 정보전달 차원에서 그레이 인기라고 하고 있습니다. <p><방송제작1팀 고찬희PD/생활문화팀 김의,박혜영MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 과거와 달리 규조토에 대한 소비자들의 인지가 되었을 것이라 판단하여 방송진행해왔으나, 추후방송부터는 규조토에 대한 좀 더 자세한 설명을 하도록 하겠습니다. - 실제 고객들이 가장 많이 주문하는 인기컬러를 정보차원에 안내합니다. 컬러가 고민인 고객들에게 도움이 되길 바라는 마음입니다. 			
방송 프로그램	<p><2024.10.09 16:40, 하루약콩두유> 박창희위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 맷돌방식으로 콩을 갈았다는 의미에서 맷돌방식이라는 자막이 나옵니다. 맷돌방식에 대해서는 구체적인 설명이 없었습니다. - 영양분이 더 손실이 없다든지 등의 여러 가지 장점이 있었을 것 같은데요. 그 설명이 미흡하다는 생각입니다. - 그다음에 맛책임제로 72팩을 샀을 경우에는 3팩을 아까 무료 체험처럼 3팩을 주는데, 2가지를 판매하더라고요. 72팩과 48팩. 47팩에 대해서는 가격도 싸서 맛팩을 안 주는 것 같은 기분인데, 그것에 대해서 명확하게 멘트나 이런 것이 필요하지 않았 	<p><방송제작2팀 신수지PD/농산팀 이수진MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 맷돌방식은 맷돌로 껍질째 갈아서 영양분 파괴를 최소화 하는 공법입니다. 이전에는 그거에 대해 자세히 설명 드렸으나 일부고객이 실제 맷돌로 하나하나 갈은 것이 아닌데 그거에 대해 보여주고 설명하는 것은 고객을 오인케한다는 민원이 들어온 적이 있어, 그런 오해를 방지하고자 제조 사실인 맷돌방식만 강조 하고 있습니다. 또한 좋은 상품을 저마진으로 판매 하고 있어 72팩에만 무료체험 혜택을 드리고 있는데요, 고객이 헛갈리지 않도록 구분해서 설명하도록 하겠습니다. <p><방송제작2팀 신수지PD/농산팀</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	을까합니다.	이수진MD> - 맛책임제 관련해서는 72팩의 구매 독려를 위해 72팩 한정으로 3팩이 나가고 있어 '72팩 구매 시'라는 단서를 말씀드리고 있습니다. 맛책임제는 맛에 대한 자신감으로 드리는 프로모션으로, 고객님들이 좋은 조건을 가져가실 수 있도록 혜택과 가격이 좋은 72팩을 위주로 설명드리고 있으나, 추후 방송 시 48팩에 관련한 가격적인 설명도 상세히 드리겠습니다.			

※ '24년 10월 안건

- 시청자불만, 시청자평가원 의견, 방심위 조치 활용 공지 내용

시청자의견 및 심의 관련 주요 이슈사항 ('24년 10월)

시청자 불만 관련

1. 대상PGM: 자연향 경북 햇 시나노골드 사과 4kg/24년 해남 햇 밤고구마 4kg*2박스/특사 이즈!] 칼집 부여 드래밤 2kg 특등급/바로톡청소밀대세트/통돌이스핀크리너1+1세트/까사마루 멀티 라운드 행거 1+1세트/통돌이스핀크리너1+1세트(@@)/자연향 햇 부사 보조개(미안마) 4.5kg/진도 두번 구운 곱창김(10매×20봉)/김미라의 우리바다 조개탕 500g×11팩
2. 주요내용: 원재료불만/변질/맛,식감불만/불량불만/상품파손/기타상품불만/기능불만/누락/조립불만/사이즈불만

방송심의위원회 관련

- [공영홈쇼핑] 특이사항 없음
- [KT, SK, 쇼핑엔티] 닥터린 폴리코사놀20 : 일반식품임에도 건강기능식품으로 오인케 설명, 제품 원료와 관련 없는 수상정보 안내하여 민원 접수 → 주의
[NS] 이자독스 라하 기초세트 : 주름·미백 기능성 화장품임에도 불구하고 불독살, 이중턱 개선 등 신체 개선 표현을 사용하여 의·약학적 효과가 있는 것처럼 안내 → 주의
[쇼핑엔티] 제주도 아쿠아+테마파크3박4일 : 출발일 등에 따라 금액이 상이함에도 '균일가 219,000원'으로 강조하여 전체 가격을 오인케 함 → 권고

시청자평가원 의견 (옴부즈맨 , 214회 분)

[고객의 소리]

- 도미솔 김치: 김치에 들어간 재료, 국내산 문의(자막으로 국내산 농수산물 사용이라고 표기했지만 김치가 전부 국내산일 수 있는지, 부재료는 국내산이 아니라는 '전체' 국내산이라고 할 수 없었는지 등) → 추후 방송에서 국내산 정보를 확실히 안내 예정
- 아르페지오 베이직 순면 양모 스프레드: 스프레드 상세 사이즈 문의(슈퍼 킹이 타사 상품에 비해 작아 보여 사이즈 관련 문의가 많았음) → 양모 상품 품질을 강조하다보니 사이즈에 대한 설명이 상대적으로 미흡하여 추후 방송에서 적극적으로 안내 예정

[시청자위원회]

- 제주산 당찬 여주 분말: 여주의 껍질까지 분말로 만들어서 좋다고 강조했지만 어떤 이유로 좋은지 설명이 다소 부족 → 식품 유형이 일반 식품에 해당하여 허위, 과대광고로부터 소비자 피해를 예방하기 위해 심의적으로 효능 및 효과를 언급하지 못하여 일반 건강정보만 안내

시청자위원회 주요 모니터링 안건

상품정보 상세 안내 하여 명확한 정보 전달을 위한 노력