

2024년 11월 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	'24.11.21	공영홈쇼핑	10/11	5	9	24명	○		

- 회의 참석자 명단

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

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

* 문화상품팀장 강필선, 수산팀 추종엽, 방송기획팀 성혜영, 방송기획팀 정세중, 방송기획팀 송승희, 방송기획팀 이명희, 방송기획팀 박선희, 방송기획팀 방승원, 방송기획팀 우순원

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예.오락 (스포츠)	기타	소계		
-	-	-	-	11	11	-	11

나. 사업자 반영

구분	수용	참고	반론	합계
건수	11	-	-	11

* 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

- 11월 시청자위원회 회의 속기록 홈페이지 공개

6. 의견제시(시정요구)에 대한 조치내용(10월)

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p><2024.10.13 17:25, 화통한 직화 무뼈 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, 아르헨테나, 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 노출하고 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 백화점이 대비 얼마 싸다. 백화점이 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>	○		

구 분	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 스텐디오 제약으로 실시간으로 구워낼 수 없어 따뜻한 식감이 떨어져 보인 것 같습니다. 추후 방송시 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 하니까 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 자연스럽게 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>		

구 분	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. 혹은 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 뽀 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, 리바인구조 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 좀더 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 무료체험처럼 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.	<p>이수진MD></p> <p>- 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.</p>			

7. 의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변(11월)

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p><2024.11.13 20:40, 만블링한우 구이세트(일반)> 이성우위원</p> <p>- 개인적으로 상품 구성, 가격이 좋았고 이재훈 셰프가 방송에 출연해서 직접 조리하고 시식하는 장면을 보여줘서 신뢰감이 갔습니다만 영상에서 나온 고기 색깔은 선홍색을 띠고 마블링도 가득해 보였는데 실제 현장에서 개봉한 상품은 적갈색을 띠고 있고 얼핏 보면 양념육 같은 느낌에 마블링도 보이지 않아 고객이 혼동이 있을 수 있을 것 같습니다.</p>	<p><방송제작2팀 이상철PD/축산팀 차민국,김진훈MD></p> <p>- 방송 개봉 시연 시 보여주는 제품의 경우 냉동으로 배송 후 해동 후에 시연을 하는 제품으로 냉장제품과 육색의 차이가 있습니다. 소비자들의 혼동이 없도록 개봉 시연 시 육색에 대한 안내를 추가해 방송하도록 하겠습니다.</p> <p>- 이 제품은 스키포장으로 공기가 노출되는 것을 최대한 차단하여 선도를 오래 유지시키는 포장방식을 사용합니다. 육류는 공기에 노출되면 미오글로빈이 활성화되면서 선홍색으로 바뀌는데, 갈변현상이라 합니다. 제품 판매 시에 갈변현상에 대해 안내하고 있으나, 조금 더 자주 노출하여 고객이 혼동되지 않도록 안내하겠습니다.</p>	○		
방송 프로그램	<p><2024.10.21 10:25, 참기름의정석> 조선행위원</p> <p>- '딱 한번만 압착했다'라고 하는데 이것이 강조할 부분인지 혹은 강조한다면 왜 강조하는지 설명이 다소 부족했습니다.</p> <p>- 볶으면서 기름이 나오니까 발암물질인 참기름에 벤조피렌이 발생한다는 게 한때 사회적인 문제가 된 적이 있었습니다. 이걸 저온으로 볶아서 압착을 해야 아무래도 발암물질 형성이 덜 된다고 알고 있는데, 여기 회사에서는 그걸 특허 기술을 갖고 있다고 합니다. 그러면 좋은 것인데, 그 특허 기술에 대한 설명은 다소 부족했습니다.</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 특허에 있어 좀 더 자세히 설명하도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 정현빈PD/농산팀 윤다솜MD></p> <p>- 한 번의 압착으로 착유한 기름이므로 깨끗하고, 신선하다는 것을 전달하기 위함이었습니다. 좀 더 해당 내용을 풀 수 있도록 하겠습니다.</p> <p>- 벤조피렌 관련한 특허이긴 하나 특허명을 언급하는 것 외에 해당 내용을 직접적으로 벤조피렌이 정말 적게 나온다고나 발암물질에 대한 내용을 언급하거나 할 수는 없는 부분입니다. 하</p>	○		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
방송 프로그램	<p><2024.10.21 16:40, 팰러스세라 믹시멤비> 서인환위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 타이틀은 멤비였는데 파는 것은 곰솔이었습니다. - 전에는 세트로 해서 59,000원 이번에는 하나를 추가해서 69,000원에 판매했는데 추가된 것은 중국산 제품이었고 상품 구성의 변화가 좋은 쪽으로 변화된 것 같지는 않았습니다. - '전화 대기가 5분 지연되고 있습니다', '신청이 굉장히 많습니다' 등의 표현이 충동구매를 유발할 수 있고 고객 중심적으로는 대기가 많으면 대기 안하게끔 해줘야 하는데 이런 표현보다는 '지금 어느 정도 팔리고 있다'라는 것이 더 효과적이지 않을까 생각해봤습니다. - 가장 큰 곰솔이 26cm인데요. 26cm 곰솔을 이야기하면서 "내 몸통보다 더 크다." 이런 이야기를 해서 사람 신체와 비교하는 것은 부적절하지 않았나 생각합니다. 	<p>지만 특허기술에 대한 언급이 부족했다면 좀 더 설명하도록 노력하겠습니다.</p> <p><상품개발1실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 곰솔 세트로 69,000원에 론칭을 했었는데 효율이 좀 낮아지다 보니 믹싱볼을 추가해서 방송을 하게 되었습니다. 차후 구성과 가격을 기획할 때 여러 부분을 참고하여 진행하도록 하겠습니다.- 제가 방송을 모니터링을 해 보니까 "5분 정도 지연", "7분 정도 지연"으로 쇼호스트 멘트가 있었습니다. 그 이후에 바로 "자동주문전화 제일 빠르고요. 모바일도 가능합니다." 라는 안내가 진행되었고요. 필수적으로 저희가 대기가 지연될 경우에 모바일과 자동주문전화를 유도하는 안내를 하고 있습니다. - 몸통 비교시연 관련해서는 저희도 좀 과도한 표현은 지양할 수 있도록 전달하겠습니다. <p><방송제작1팀 송창근PD/생활문화팀 박경은MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 각 제휴사의 프로모션 쿠폰을 적용한 최종 금액으로 배송비를 제외한 가격을 노출하면서, 고객 판매를 유도한 것으로 보이며 실제 주문 시 택배비 포함한 가격이 당사 구성 및 판매 금액보다 저렴하진 않습니다. 추후 구성기획 시 다각도로 참고하여 진행하겠습니다. - 해당 상품을 59,000원에 판매했던 이력은 없습니다. 론칭부터 현재까지 69,000원에 판매했습니다. 다른 상품과 혼동이 있으셨던 것 같습니다. 론칭부터 69,000원에 판매하였고, 프로모션으로 믹싱볼이 추가되어 더 좋은 구성으로 변경된 방송이었 	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 향후 방송 진행 시 과도한 표현은 지양하겠습니다. - 대기가 지연되는 정보를 노출하고 모바일/자동주문 유도하기 위함이었는데 더 고민하여 진행하겠습니다. 			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.11.13 20:40, 만블링한우 구이세트> 김윤자위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 실제 상품은 생고기가 아니고 냉동육입니다. 그래서 이것을 계속 이해를 하려고 채끝살을 맛있는 부위를 설명하려고 이 생고기를 보여 주는 것 인가 라고 제가 자꾸 이해를 하려고 하면서 보기는 했는데. 일단 소비자 들이 예를 들면 이거를 홈쇼핑이나 이런 데를 사 왔을 경우에는 저처럼 부위를 설명을 하려고 저렇게 설명을 하는 건가.. 냉동육이지만, 생고기를 이용을 해서 하는구나 라고 이해를 할 수 있지만, 그렇지 않으신 분들은 아까 이성우 위원님 지적했지만, '이게 생고기인 줄 알았는데, 냉동이네?' 이런 오해를 불러 일으킬 소지가... 오히려 실제 제품을 보여주는 장면은 적었고, 생고기를 보여주는 장면이 너무 과도하게 보여 줘서 오해하게 하는 소지가 많이 보였다는 생각이 들었습니다. - 광고를 하려면 저기 실제 제품을 이용한 예시라고 오른쪽에 나와 있는데, 이처럼 냉동육을 활용하는 다양한 제품 레시피를 개발해서 거기에 중점적으로 방송을 하면 어떨까 이런 생각을 했습니다. 	<p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 냉동상태로 보내드린다고 아 니면 '냉동육을 활용한 요리 예시입니다'라는 안내 문구를 해서 오인하지 않도록 하겠습니다. <p><방송제작2팀 이상철PD/축산팀 차민국,김진훈MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 원육을 보여줄 때는 제품과 혼동이 없도록 '냉동 전 원육에 대한 정보입니다' 라는 자막을 추가해 진행하도록 하겠습니다. - '냉동육 제품을 활용한 요리 예시입니다' 자막을 추가하도록 하겠습니다. - 시연을 위해 해동 되었습니다. 라는 안내 문구와 멘트를 진행하고 있긴 하지만 안내문구가 고객에게 와 닿지 않은 것 같습니다. 시연 말미에 냉동상태임을 보여주는 아이스박스를 추가 노출하여 냉동배송임을 안내하도록 하겠습니다. 	<p>○</p>		
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.10.24 15:40, 하루약콩두유> 김선미위원</p>	<p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 약콩두유를 껍질채 그대로 멧 	<p>○</p>		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>- 쇼호스트 상품 설명 중에 “자연의 힘을 갈아 넣었다.” 라는 표현이 있었습니다. 이는 모호하고 추상적인 표현이라는 생각이 들었고, 소비자들에게 실제 제품의 효과를 과대평가하게 만들 우려가 있으므로 이런 표현을 지양했으면 좋겠다고 생각을 했습니다.</p>	<p>돌방식으로 갈아서 만든 제품입니다. 그런 부분을 은유적으로 표현하신 것 같은데, 조금 더 자세히 설명하실 수 있도록 미팅 중에 전달하도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 신수지PD/농산팀 이수진MD></p> <p>- 국내산 약콩을 통째로 갈아 넣은 두유제품으로 쇼호스트가 약콩을 껍질까지 통째로 갈아 넣은 방식, 껍질의 영양까지 가득 담은 제품력을 강조하기 위해 멘트한 것 같습니다. 자연의 힘이라는 것이 해당 제품력을 설명하기엔 다소 추상적인 표현이고, 다분히 오인 소지가 있다고 판단됩니다. 추후 방송 시 멘트 유의하고 자세하게 설명 드리겠습니다.</p> <p>- 약콩을 맷돌방식으로 갈아 넣어 만든 제품으로 콩의 영양을 최대한으로 담고자 한 부분을 은유적으로 표현한 부분입니다. 고객이 오인하지 않도록 정확하게 안내하겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.11.1 08:30, 당찬여주(분말)> 김선미위원</p> <p>- 상품 설명 중에 “사과는 당이 짱아요.” 라는 표현이 있었습니다. 이는 사과에 대한 잘못된 인식과 오해를 심어줄 수 있고, 여주분말이 당뇨 관리에 도움을 줄 수 있다는 인식을 줄 수 있어서 시청자들에게 건강 효과를 암시하는 발언으로 해석될 우려가 있는 것 같습니다. 특정 질병에 대한 효능을 암시하지 않도록 주의해 주셨으면 하는 바람입니다.</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 일반식품이라서 당뇨에 도움이 된다는 인식을 주지 않아야 하는 게 맞기는 합니다. 그런 부분은 사과를 비하할 수도 있기 때문에 그런 부분 같이 전달해서 주의하도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작3팀 신정일PD/농산팀 고정현MD></p> <p>- 생방송중 쇼호스트가 멘트를 진행하며 실수를 한 것 같습니다. 지적사항 받아들여 앞으로 유의하겠으며 멘트 실수가 있을 시 즉시 수정멘트 할 수 있도록 하겠습니다.</p>	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>- 당찬여주는 일반식품으로 당뇨에 도움이 된다는 직/간접적인 표현은 하지 않도록 주의하도록 하겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.11.10 18:40, 중국백두산(온라인투어)> 이순행위원</p> <p>- 여행 상품에 대해 AI 챗봇 형태로 질문하고 답하는 것으로 이루어져 상품 이해를 높이는데 도움이 되었던 것 같습니다. 다만 여행 상품이 동일한 날에 방송이 끝나고 1시간 후에 또 여행상품이 방송을 하는데.. 편성할 때 시간차를 두는 게 좋지 않을까 생각합니다.</p> <p>또 저 같은 경우에는 건강식품 이런 거 쪽에 관심이 많은데 사람에 따라 여행상품이면 여행상품 김치면 김치 이런 상태로 방송을 찾아서 보는 것 같습니다. 여행상품에 관심 있는 시청자를 위해서 이 <중국백두산(온라인투어)> 여행상품 프로그램을 하면 그 밑에 다음은 세부 여행상품 몇 시에 한다. 이렇게 알림으로 알려줘도 좋지 않을까 합니다.</p>	<p><상품개발1실></p> <p>- 여행상품 같은 경우는 일주일에 한 번 정도 타깃 문자를 발송하고 있습니다. 여행상품에 대해서 한 번 이상 관심 보여주신 분들한테는 여행상품 방송 예고를 안내해 드리는 문자를 발송하고 있습니다. 지금 방송 중에는 바로 다음 상품만 어떤 건지 나갈 수가 있게 되어 있어서 다 다음 방송이 어떤 건지 현재 상태에서는 노출이 안 되고 있는데, 그런 의견도 좀 반영해서 내부적으로 협의를 한번 해 보겠습니다.</p> <p><문화상품팀 이경무MD></p> <p>- 개인 보다는 가족구성원 전체의 의사결정이 필요한 여행상품 특성 상 주말 저녁 시간에 주력 편성을 하고 있습니다. 여행 방송이 시간차를 두고 있는 경우 앞 방송에서 다음 방송에 대한 알림을 통해 관심 있는 시청자가 시청하실 수 있게 안내하겠습니다. 또한 주 1회 여행방송관련 안내 문자를 보내고 있어 해당방송에 관심 있는 고객이 방송 시청할 수 있도록 유입하고 있습니다.</p>	<p>○</p>		
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.11.13 11:35, 주왕산고춧가루> 송준호위원</p> <p>- 고추 말리는 시연이 참 좋았는데 방송 중간에 '기획특가'라는 표현이 단순 저렴하다는 것인지 어떤 기준에 있어서 특가라는 것인지 설명이 다소 부족했습니다.</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 속어 표현은 하지 않도록 미팅시 주의하도록 하겠습니다.</p> <p>- 고춧가루 말린 시연이나 이런 것들은 아무래도 시각적이기 때문에 고객들한테 안내하기 더</p>	<p>○</p>		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>다.</p> <p>- '애는 빠꾸예요' 라는 말을 했는데 이런 표현은 좋지 않은 것 같습니다.</p>	<p>좋은 부분이 있어서 이런 것도 활용을 더 잘하도록 하겠습니다.</p> <p><방송제작2팀 강인택PD/농산팀 윤다솜MD></p> <p>- '기획특가' 표현은 기존가 형성 이 안 돼 '세일'이나 '인하' 표현은 못 하지만 지난 방송에 비해 좋은 가격일 때에 사용하고 있습니다.</p> <p>- 비속어 표현은 주의하도록 하겠습니다.</p> <p>- 기획특가 표현은 기존 판매가 대비 저렴한 가격에 대하여 한정적으로 사용하고 있습니다. 해당 상품은 직전방송 대비 15,000원 가격 하향 조정하여 시장 가격대비 메리트가 있는 상품으로 '기획특가' 표현을 사용했습니다.</p> <p>- 표준어를 사용할 수 있도록 주의하겠습니다.</p>			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.11.2 10:25, 이경제흑염소 진액(재방)> 이진한위원</p> <p>- 여○○ 그분은 과대광고로 걸려서 한 달 판매정지로 걸리고 해서 좀 관심 있게 봤습니다. 흑염소 매출 1위라고 돼 있어서. 이게 매출 1위면 기준이 있어야 되는데, 몇 개 업체에서 몇 위인지 이런 게 전혀 없고, 그냥 매출 1위만 나와서 혹할 수 있겠다는 생각이 들었습니다. 전통적으로 흑염소가 면역력에 도움이 되는 걸 알고 있지만. 그런데 주의할 사항도 분명히 있는데, 그런 사항도 부족한 게 아닌가 생각이 들었습니다. 이경제 한의사가 실제로 흑염소 농장에 가서 흑염소 상태를 직접 파악하고 이런 모습이 보였는데, 한의사가 원래 그러지는</p>	<p><상품개발2실></p> <p>- 공영쇼핑 기준으로 운영되고 있으며 유사 상품이 3개 이상, 같은 상품이 3개 이상 판매되고 있을 때에만 1위를 쓸 수 있습니다. 저희가 운영하는 상품 중에서 매출이 1위이기 때문에 1위라고 표현하고 있습니다.</p> <p>- 일반식품이라서 열이나 어떤 구체적인 의약품 오인이 될 수 있는 표현을 할 수 없어서 저희가 주의사항을 자막으로 안내로 노출하고 있기는 합니다. '섭취자의 신체 상태에 따라 반응 차이가 있을 수 있음.' 이 정도로만 안내가 가능하기 때문에 그 정도 안내하고 있습니다. - 농장을 둘러보는 장면 같은 경우는 유추하신 대로 흑염소농장에서</p>	<p>○</p>		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>않지 않나요? 수의사들이 하는 역할의 모습인데, 너무 이렇게 흑염소에 대해 마치 엄청 전문가고, 실제로 키우고 하는 것처럼 느껴져서. 이게 이미지가 서로가 안 맞는 게 아닌가하는 그런 생각을 했습니다.</p>	<p>간간하게 그만큼 더 관리한다는 의미로 영상이 들어갔는데, 이것도 멘트로 과대 표현이 되지 않도록 그 영상이 노출될 때는 이렇게 저희가 관리하고, 제조할 때 처음부터 관리한다는 의미가 안내될 수 있도록 멘트를 하도록 하겠습니다.</p> <p><농산팀 김지선MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 모든 매출 관련 소구는 심의 기준에 맞게 방송 상품 기준으로 노출되며, 자막/ 피켓/ 전면 에 모두 흑염소진액 브랜드 기준으로 기준이 노출되고 있습니다. - 주의사항은 자막으로 노출되고 있으며, 고객이 자막을 보지 못하고 문의 시 상담원을 통해서도 응대 받을 수 있습니다. - 이경제 원장이 실제로 흑염소 농장과 제조사를 직접 방문하며, 해당 영상은 흑염소 사육부터 관리한다는 의미로 연출된 화면입니다. 			
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.11.13 10:25, 김하진순살 갈치> 임원택위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 여자 호스트가 나와서 맛을 설명을 해 주시는데, 아마 맛있다는 거 표현하시려고 그런 것 같은데. 입 안에 음식을 넣은 상태에서 너무 짹짹거리면서 얘기를 하는 게 반복되더라고요. 입안에 음식을 넣자마자 멘트를 급하게 하시려고 하다 보니까 그게 좀 불편해 보였고요. 충분히 삼키고 난 다음에, 다른 분이 멘트를 한 뒤에 좀 천천히 말씀을 하시면 좋지 않을까 생각합니다. - 순살 갈치가 되다 보니까 "머리, 내장, 가시를 전부 손질했다. 그래서 안심하고 드시면 좋다." 	<p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 머리, 내장, 가시 손질하는 모습은 아무래도 공정과정을 궁금해하시는 분들이 많을 것 같아서 방송 때 사진이나 영상을 대체할 수 있는지 논의해 보겠습니다. <p><방송제작3팀 박규리PD/수산팀 전승아MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 손질 과정 관련하여, 쇼호스트 멘트 또는 인서트 영상 등을 통해 안내할 수 있도록 하겠습니다. 	<p>○</p>		

구분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
	<p>라는 멘트가 애를 키우고 있어서 와 닿았습니다. 그걸 사실 어떻게 손질하는지 굉장히 궁금했습니다. (손으로 하는지? 기계로 하는지? 등)</p>				
<p>방송 프로그램</p>	<p><2024.11.14 21:45, 한우투뿔스 테이크> 박창희위원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 디스플레이 된 상품은 마블링이 막 섞여 있는 상품이었는데 실제 시연 시 상품은 똑같은 상품 같아 보이지 않고 뽀뽀할 것 같았습니다. - 한우정육(설깃, 설도, 전각) 98%라고 되어 있더라고요. 제가 찾아봤더니 근육을 많이 쓰는 단단한 고기라고 하더라고요. 그러니까 우리들이 먹는 안창살 뭐 무슨 살 이런 고기가 아니에요. 그래서 '한우 투뿔이라 이 가격에 될까?'해서 봤더니 조그마한 글씨로 한우 정육 (설깃, 설도, 전각) 98% 이렇게 돼 있더라고요. 그래서 이왕이면 저걸 판매하려면 저것에 대해서 이런 특징이 있다.. 라는 것을 고지해 주면 소비자들이 알고 사는 거니까 괜찮을 것 같다는 생각에서 썼습니다. - 어느 정도 기한에 먹어야 되는지. 한 번 뜯었을 때 다 먹어야 되는지. 아니면 그것을 하루, 이틀 놔야 되는지. 집 안에서 음식하시는 분은 잘 아시겠지만, 그것도 조금 더 구체적으로 설명해 주시면 좋지 않을까라는... 	<p><상품개발2실></p> <ul style="list-style-type: none"> - 저희가 방송 중에 개봉하는 상품 같은 경우는 실제 고객에 배송되는 상품을 그대로 시연을 하고 있었고, 디피는 조금 좋은 걸로 했던 것 같습니다. 영상 촬영이나 이런 부분. 그런데 그런 부분도 가장 동일한 상품으로 디피 되고, 영상 촬영될 수 있도록 저희 담당MD, PD에게 전달하도록 하겠습니다. - 설깃, 설도, 전각 부분에 대해서 저희가 판매를 하다 보니까 거기에 대해서 거칠고 단단하다고까지는 말은 못하겠지만, 그래도 조금 완화해서 안내할 수 있도록 아이디어를 한번 모아보도록 하겠습니다. - '가급적 빨리 드시기를 바랍니다.' 이거는 사실은 당일 섭취를 권장하고 있기는 하거든요. 저런 표현보다는 '해동 후에는 당일 섭취를 권장한다.'는 내용으로 안내하도록 하겠습니다. <p><방송제작2팀 이상철PD/축산팀 이미린,서근복MD></p> <ul style="list-style-type: none"> - 육류 부위에 대해 고객이 인지할 수 있도록 자막크기를 더 키우고 쇼호스트 멘트로도 안내할 수 있도록 하겠습니다. - 소비기한이 하단 꼼꼼 부분에 나가고 있으나 고객들이 인식할 수 있도록 쇼호스트 멘트와 추가 자막으로도 안내하도록 하겠습니다. 	<p>○</p>		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	수용	참고	반론
		<p>- 이 제품에 사용되는 부위인 설깃, 설도, 전각은 원육 상태일 때 약 8~12kg 정도 되는 큰 부위입니다. 해당 부위 안에는 마블링이 고루 잘 섞여 있는 부분도 있고, 고기의 결이 잘 드러나 있는 부분도 있습니다. 오인의 소지가 없도록 DP / 시연에도 마블링 있는 부위, 적은 부위를 섞어서 진행하겠습니다.</p> <p>- 설도(설깃) 부위는 육회로도 먹는 부위이며, 전각(앞다리)는 불고기, 스테이크, 국거리 등 소고기 요리에 모두 활용 가능한 부위입니다. 부위에 대한 설명은 전문 게스트로 출연중인 강병원 셰프님이 안내할 수 있도록 전달하겠습니다.</p> <p>- 냉동보관 상태 일 때 12개월 소비기한 고지하고 있고, 해동하였을 경우에는 1~2일 이내 섭취를 권고하고 있습니다. 해동하는 환경에 따라 섭취기간이 다소 차이가 있을 수 있어 '가급적 빨리 드시길 바랍니다'라고 안내하고 있는데, 해동 후에는 당일섭취 권장에 대한 내용도 추가로 진행하겠습니다.</p>			

※ '24년 11월 안건

- 시청자불만, 시청자평가원 의견, 방심위 조치 활용 공지 내용

시청자의견 및 심의 관련 주요 이슈사항 ('24년 11월)

시청자 불만 관련

1. 대상PGM: 자연향 햇 부사 보조개(미얀마) 4.5kg/화산농협 해남 황토 꿀고구마 5kg+호박 고구마3kg/까사마루 3단 트롤리 1+1_하우스/[벨라훤] 5단 철제 트롤리 1+1세트/진도 두번 구운 곱창김/도미술김치 왕비김장포기6+천수무2+쪽파갓2,총10kg/농협 굿뜨래 뜨래칼집밤 2kg_서부여농협/농협 의성진 사과 4kg/손리엑스바이크 스펀/내열유리 밀폐용기 13종/
2. 주요내용: 맛,식감불만/원재료불만/변질/불량불만/상품파손/기타상품불만

방송심의위원회 관련

- [공영홈쇼핑] 특이사항 없음
- [NS] 더 화이트 글루 타치온 40 : 상당 기간 동안 세일 방송을 운영함에도 불구하고 할인 혜택이 한정적인 것처럼 방송
- [현대] 안국약품 맥주효모 비오틴 : 일반 식품임에도 모발 건강에 도움을 줄 수 있는 가능성을 암시하는 표현을 반복적으로 사용
- [CJ] 레오나르디 모데나 발사믹 세트 : 무수아황산(산화방지제)이 함유되어있음에도 첨가물이 아무것도 없다고 멘트
- [현대,홈앤] 울트라 세컨스킨 선패치 : 세럼과 선패치를 함께 사용해야 '기미 면적 완화에 도움을 줄 수 있음'을 얻을 수 있는 결과임에도 쇼호스트가 선패치만 단독으로 사용하여도 동일 효과가 있는 것처럼 안내

시청자평가원 의견 (옴부즈맨 , 217회 분)

[고객의 소리]

- 정담채 김치: 김치가 익은 상태로 도착하는지에 대한 질문 → 자막으로만 안내 되고 있었으나 추후 방송에서는 관련 정보들을 자막 뿐만 아니라 쇼호스트 멘트를 통해 안내 예정
- 예밀 통돌이 회전 걸레: 상품 구성에 대한 문의 → 가격 대비 구성이 많았고 1+1구성을 안내하면서 30일 체험 찬스를 함께 안내해서 혼동이 있지 않았을까.. 추후 방송에서 더 자세하고 충분한 설명을 통해 명확한 정보 전달 예정

[시청자위원회]

- 북부농협 하성별꿀: 아카시아꿀인데, 스튜디오에 [야생화꿀]이라고 표기된 팻말이 보여서 소비자들의 혼동 → 협력사 및 제작진들의 실수로 추후 방송부터 더 철저히 체크해서 방송 준비를 진행 예정

시청자위원회 주요 모니터링 안건

상품정보 상세 안내 하여 명확한 정보 전달을 위한 노력