

# '20년 1월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)지에스홈쇼핑

## 1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
20.01.16	GS강서N타워	10/10	5	-

- 시청자위원 불참자 : -
- 방송사 주요참석자 : 대외/미디어 부문장, 대외협력팀장, 심의팀장 등 5인

## 2. 심의결과 및 조치현황

### 가. 의견제시 또는 시정요구(건수)

방송편성	방송프로그램	자체심의규정	합 계
0	1	0	0

### 나. 사업자 반영(건수)

구 분	수 용	의견참고	반 론	합 계
건 수	1	0	0	0

다. 의견제시 또는 시정요구에 대한 조치내용

구 분	의견제시 또는 시정요구 내용	조치내용	제시 월
계	1건	1건	
방송 프로그램	판매량/시청률이 증가함에 따라 소비자 SR도 많을 것으로 예상됨. SR과 민원 처리 절차 및 블랙컨슈머 인지/관리 절차 등에 대한 기준을 보고바람.	당사는 1차 상담원 - 2차 민원실 - 3차 소비자보호팀 3단계에 걸쳐 민원 및 소비자 SR에 대해 관리하고 있음. 블랙컨슈머 또한 상당히 증가하고 있고 정확한 내부 프로세스를 정립하여 민원 처리 운영 중에 있음. 이 기준 외 해당사항에 대해서는 유관부서 협의 후 근거 기준을 가지고 내부 규정화하여 정확한 절차대로 운영하고 있고, 소비자 피해를 최소화하기 위해 다양한 방법을 고민중에 있음  <'20. 2 조치완료>	-

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요청내용	조치내용	조치일자	비 고
-	-	-	-

3. 기타사항

가. 시청자위원회 관련 정보 공개 사항

요청자(단체)	공개내용	공개방법
GS홈쇼핑 홈페이지	시청자위원회 월간운영실적	인터넷

## 나. 시청자위원 명단

(임기 : '19. 09~ '21.08.)

구분	성명	전·현직	추천단체	추천부문	비고
위원장	옥경영	•現 한국소비자학회 상임이사 •現 숙명여자대학교 소비자경제학 교수	한국소비자학회	소비자보호단체	
부위원장	김정현	•現 고려대학교 미디어학부 교수 •現 한국방송학회 총무이사	한국방송학회	언론관련 시민학술	
위원	박진용	•現 한국유통학회 차기 협회장 •現 건국대 경영학과 교수	한국유통학회	유통단체	
위원	최난설현	•現 유통법학회 이사 •現 연세대 법학전문대학원 교수	한국유통법학회	유통단체	
위원	고경신	•前 CISCO 마케팅 총괄 상무 •現 아름다운가게 그린사업국 국장	아름다운가게	사회소외계층	
위원	최순옥	•장신대 사회복지학과 석사 •現 에델마을 사무국장	에델마을	사회소외계층	
위원	최윤정	•前 SBS 프로덕션 제작국 프로듀서 •現 이화여자대학교 미디어학부 교수	한국방송학회	언론관련 시민학술	
위원	정윤경	•現 국가기술표준원 제품안전전문위원 •現 소비자공익네트워크 사무총장	소비자공익네트워크	소비자보호단체	
위원	정진환	•고려대 법학과 학사 •現 법무법인 김&장 변호사	서울지방변호사회	변호사단체	
위원	윤주호	•서울대 정치학과 학사 •現 법무법인 태평양 변호사	서울지방변호사회	변호사단체	
변 동 사 항					

## 의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	최근 가공식품/간편식품 등의 판매량이 증가하고 있는데 실제 소비자의 경험을 토대로 방송에 적용할 순 없는건지. 실제 방송상품과 구매상품이 다른 것처럼 느낄 때가 있음.	식품 등에 대해서는 소비자 오인 및 과대광고를 지양하기 위해 정부부처와 당사 또한 엄격하게 관리 심의 하고 있음. (특히 표시광고 및 시연) 이에 따라 소비자의 직접적인 상품평은 개인차가 있을 수 있기에 방송 및 광고에 노출하지 않는게 원칙임. 시청자에게 정확한 정보를 전달하기 위한 개선방법에 대해 고민 후 차기 회의 시 보고 드리겠음.	○		