

2023년 2월 시청자위원회 운영실적

방송국명 : (주)지에스리테일

1. 회의개최

연번	일시	장소	참석인원				회의형태		
			시청자 위원 (참석인원 /총인원)	방송국		총 인원 (명)	대면	온라인	서면
				경영진 (명)	경영진 외(명)				
	23.3.24	GS강서타워	10/10	1	5	16	○		

o 회의 참석자 명단

① 시청자위원 명단 : 김정현, 고경신, 김미경, 박진용, 서인주
최순옥, 마경태, 이현규, 정사강, 최난설현

② 방송국 관계자 명단

- 경영진(대표(사장), 제작 및 편성부서 국실장급 또는 이에 준하는 직급) :
배재성(전략부문장)
- 경영진 외 : 신석한(심의팀장), 오주연(차장), 허남준(방송사업지원팀장)
오세영(부장), 박인진(매니저)

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예·오락 (스포츠)	기타	소계		
-	-	-	-	1	1	-	1

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	1	-	-	1

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

다. 의견제시(시정요구)에 대한 조치내용

구 분	의견제시(시정요구)내용	조치내용	제시월
방심위 조치사항	<p>1. 방심위 조치사항 : 허위 기만 표현 여부</p> <p>(박진용) 시험성적서 등 실제 제품 성능 테스트 시 실험할 때 모든 조건 동일하게 해야 하는데, 구매 영수증 및 변화되는 모습을 실험하는 과정에서 기록만 남겨놓으면 소명 가능하다고 판단됨 저 화면에서 저 대파는 31일 안된 대파이고, 입증해 보라는 뜻인데, 변화하는 모습 하루하루 찍거나 등은 기술적인 문제이고, 밀폐용기를 홈쇼핑에서 보여줄 때 저런 방법이 제일 효과적인 방법이라고 쓴 것 같은데, 오히려 저런 부분은 녹화된 화면으로 처리해야 되는 것 같고, 실제 변화되는 모습을 방송 중에 보여줄 수 없는 부분이기 때문에 오해의 소지가 계속 남아있을 것 같아서 소구 방법을 개발하는 방법을 고민 필요.</p> <p>(마경태) 시험성적서도 중요하지만 나온 상품이 시험한 상품인지 의구심이 들고, 화면에 등장하는 채소들이 시험 대상이었다는 부분을 보여주는 것도 중요하다고 생각함 처음부터 택을 달거나 변화 모습을 촬영하는 방법 등 고려</p> <p>(최난설현) 협력업체에서 언제 방송되는지 예측이 어렵기 때문에 이렇게 될 수 있기 때문에 31일이나 7일이나 등 방송 일자를 정해 놓고, 이런 물품들에 대해서는 고정적인 방송 일자를 정해 놓고, 구매일자를 관리하게 하는 방안 고려. 원물 구매 영수증 찍을 때 원물과 같이 동영상이나 사진 촬영하는 방법도</p>	<p>신선 밀폐 용기를 판매하면서, 용기의 특징점을 설명하기 위해 일반 보관 vs 밀폐용기 보관을 비교 시연하는 과정에서 구매보관 실증자료 미비로 인한 제재 사례 발생였고, 해당 사례에 대한 재발방지를 위한 방안을 논의한 결과, 시청자위원들의 의견에 적극 공감, 수용하여 내부 가이드라인 마련함</p> <p>1. 원물 구매 영수증 2. 변화되는 모습을 촬영상 동영상 또는 사진 자료 3. 시험성적서와 동일한 환경에서 연출</p> <p>위와 같은 '비교 변화에 대한 실증 자료 가이드라인 마련하여 동일한 사안 발생하지 않도록 유관부서에 전파 완료함</p> <p>계속 모니터링하고 개선하여 시청자 불편함 없도록 주의하겠습니다.</p> <p>[23.3. 조치완료]</p>	2월

	<p>고려</p> <p>(김정현) 외관상으로 명백한 차이가 없었던 부분. 대파가 조금씩 상해 갈 텐데, 판정하는데 합의된 기준이 있는지</p> <p>(정사강) 실온 보관이라고 되어 있는데, 계절마다 실온 온도가 다르고 통풍 여부, 뒤집어 주는지. 위치 등에 대한 설명은 없이 실온 보관 상태로 7일, 31일 달라진다고 보여주는 게 어느 정도 신빙성 있을지 궁금</p> <p>(김미경) 2번째 준비 자료에 변화된 모습 촬영한다고 되어 있는데, 보관 용기 뚜껑이 닫혀있는데, 투명하지 않은 보관 용기 같은데 그 상태로 촬영한 건지, 열자마자 촬영한 건지 궁금함 시험 성적과는 다를 것 같음. 시험 성적은 밀봉된 상황에서 31일인 거고, 여기서 준비한 자료는 사진촬영을 해야 하지만 열었다 닫았다 해야 되는 상황인 거고, 연출한 촬영이라고 말해도 소비자 입장에서는 31일동안 안 쓰고 나중에 31일 후에 쓰는 게 아니라 10일 뒤에 쓸 수도 있고, 자주 열었다 닫았다 하는 거에 따라서 시험 성적과는 다른 결과가 있을 것 같아서 그 부분을 잘 준비해야 소비자들 믿을 것 같음 실험 조건이 동일한 조건이 되어야 함, 그렇지 않은 부분에는 신뢰감을 크게 잃을 수 있을 것 같음.</p> <p>(이현규) GS가 통제하는 영역이 아니라 납품하는 회사가 준비해야 하는 부분이 가장 큰 문제인 것 같고, 업체한테 요구하는 수준이 저 정도 이상은 어려울 것 같다고 생각함.</p> <p>(고경신) 어느 정도는 연출된 화면이라는 문구가 있기 때문에 연출된 상황을 어느 정도는 인지하고 있음. 꼭 실험을 해서 정확히는 아닐 수도 있다고 받아들임. 31일 동안 찍으라고 하는 것도 협력사 입장에서는 힘들 수 있음. 연출된 화면이라는 부분을 정확히 고지해 줘야 함.</p>		
--	--	--	--

	<p>(최순옥) 준비 자료는 저 정도면 충분한 것 같고, 시험할 때 신중해야겠다고 생각함. 소비자가 봤을 때는 31일은 진중하게 보지는 않을 것 같음.</p> <p>(서인주) 본 방송내용은 부당한 표시·광고행위로 판단됨. 부당한 표시·광고행위는 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하여 소비자를 오인시켜 소비자의 합리적 상품선택을 방해할 우려가 있는 광고를 의미하며, 그 중 비교대상 및 기준을 명시하지 아니하거나 객관적인 근거 없이 자기 또는 자기의 상품이나 용역을 다른 사업자 또는 사업자단체의 상품이나 용역과 비교하여 우량 또는 유리하다고 주장하는 부당하게 비교하는 방송으로 판단됨. 따라서 해당 방송은 진위여부를 증명할만한 근거없이, 즉 일반보관된 파는 어디에(냉장고, 상온 등), 어떻게(일반밀폐용기 사용, 밀폐용기 미사용 등) 보관하였는지, 비교군과 동일한 상태로 보관하였는지에 대한 최소한의 비교기준에 대한 설명도 제공되지 않고 있어 시정이 필요하다고 생각됨 제시한 가이드라인 중 시험조건 등을 명확하게 명시하여 동일한 조건으로 시험하였음을 소비자가 인지할 수 있도록 하는 것이 중요할 것으로 생각됨. 또한 시험방법 및 결과에 대한 증빙자료와 함께 쇼호스트의 설명이 같이 이루어진다면 가이드라인에 큰 문제가 없을 것으로 판단됨.</p>		
총 건수		1건	

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요 청 내 용	조 치 내 용	조치일자	비고
-	-	-	-

마. 시청자평가원 선임 현황

(임기: 2023.1 ~ 2023.12)

성 명	생년월일	전·현직	변동사유	비고 (임기)
윤경희	751216	現 중앙일보 이노베이션랩 부장	-	1년
김호중	670707	現 시민 옴부즈맨 대표	-	1년
서아론	840430	現 녹색소비자연대전국협의회 부장	-	1년

3. 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)	○

4. 기타사항

가. 시청자위원회 회의록 공개 사항

요청자(단체)	공개내용	공개방법
GS리테일 홈페이지	시청자위원회 월간운영실적	인터넷

나. 시청자위원 명단

(임기 : '21. 09~ '23.09.)

구분	성명	전·현직	추천단체	추천부문	비고
위원장	김정현	•現 고려대학교 미디어학부 교수 •現 한국방송학회 총무이사	한국방송학회	언론관련 시민학술	
부위원장	최난설현	•現 연세대 법학전문대학원 교수 •現 유통법학회 이사	한국유통법학회	유통단체	
위원	박진용	•現 건국대 경영학과 교수 •前 한국유통학회 학회장	한국유통학회	유통단체	
위원	정사강	•現 이화여대 커뮤니케이션미디어연구소 연구위원 •前 한국언론학회 총무이사	한국언론학회	언론관련 시민학술	
위원	고경신	•前 아름다운가게 그린사업국 국장 •前 CISCO 마케팅 총괄 상무	아름다운가게	사회소외계층	
위원	최순옥	•現 에델마을 사무국장	에델마을	사회소외계층	
위원	서인주	•現 상명대 경제금융학부 교수 •前 한국소비자업무협회 회장	한국소비자학회	소비자보호단체	
위원	김미경	•現 한국부인회총본부 사무총장 •現 대한화장품협회 광고심의위원	한국부인회총본부	소비자보호단체	
위원	이현규	•現 법무법인 김&장 변호사	서울지방변호사회	변호사단체	
위원	마경태	•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
방 심 위 조치사항	<p>1. 방심위 조치사항 : 방송 품위유지 관련</p> <p>(김정현) 1번 영상의 쇼핑호스트가 딱딱한 홈쇼핑 진행에 대해 자연스러운 컨셉을 언급했으나 반응에 대한 점검이 필요하다고 생각하고, 이런 행동은 무례하다고 생각함 가식적이지 않고, 솔직하게 진행하려는 컨셉이었던지는 모르겠으나 이런 시도를 했을 때 반응이 좋는데 홈쇼핑만 규제에 묶여 있다면 제도 개선이 필요하겠지만 이번 사례의 경우 무례하다고 보이고, 이런 컨셉에 대한 반응이 좋은지는 의문.</p> <p>(최순옥) 비속어 사용이 큰 이슈였는데, 해당 쇼핑호스트가 잘못을 인지하지 못하고 반성의 여지가 없다가 제재가 강해질 것 같고, 이슈화 되니까 뒤늦게 사과하는 대응과 어쩔 수 없는 상황에 빨리 정리하고 싶어하는 부분이 더 문제라고 생각함. 음식 취식 등에 대한 수위가 정해져 있지는 않으나 장시간 음식 섭취하며 방송하는 모습이 보기 좋지 않음.</p> <p>(최난설현) 전체적인 멘트가 재미를 주기 위한 부분이 아니고, 프로패션 하지 못하다고 생각함. '방송이 84분이나 편성되어 있다' 등의 멘트는 시청자들에게 무례한 발언이라고 생각함 쇼핑호스트는 판매하기 위해 방송에 나오는 건데, '방송이 길다' 등의 멘트는 직업적인 마인드가 없다는 생각이 들고, 어떤 생각을 하고 방송에 임하는지에 대한 생각이 들게 됨 또한, 홈쇼핑 업계에 대한 불필요한 정보가 너무 많고 (당겨서 방송 못하게 한다, 완판에 대한 방송을 계속하게 하는 등) 시스템에 대한 불만을 방송에 이런 식으로 얘기하는 거 자체도 안 좋게 보이고, 재미가 아니라 컨셉을 잘</p>	<p>최근 개인방송, 유튜브 등 다양한 컨셉의 방송이 증가하고, 많은 인플루언서 및 예능인들이 홈쇼핑 방송에 출연하여 자유로운 분위기(대화형식, 반말 등)를 연출하는 등 여러 컨셉의 방송이 증가하고 있는 상황임.</p> <p>그에 따른 다양한 사고 또한 증가하고 있기에, 몇가지 사고사례를 확인하고 어느 정도 선까지 허용 가능한지에 대해 시청자입장에서의 위원님 의견을 수렴하여 시청자의 볼 권리 준수를 위해 내부 기준을 마련하고자 함</p> <p>시청자위원들의 의견에 적극 공감하고 수용하여 유관 부서와 개선방안에 대해 협의 후 차기 회의 시 결과 보고 드리 겠음.</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>못 잡았던 것 같음 판매 방송 시 음식 취식하는 영상은 판매 품목이랑 전혀 관련이 없어서 시청자 입장에서 불쾌함.</p> <p>비타민 상품 방송 시 비타민 포 섭취해야 하는데 빈속이라서 속 쓰릴 것 같으니 간단한 음료 등을 섭취 후 먹는다고 하면 자연스럽게 연결이 되면서 양해가 되는 거지만, 해당 영상은 개인 사유를 언급하면서(늦게 일어남) 판매 상품과 관련 없는 음식을 섭취한다고 생각함.</p> <p>해당 영상의 쇼핑호스트의 경우 직업적인 소양 및 책임감이 부족해 보인다고 생각함.</p> <p>아무리 떠올라도 말할 수 있는 부분이 있고, 제품 판매에 도움될 수 있는 부분이 있는데, 고인언급에 대한 부분은 관련성이 없다고 생각함</p> <p>(마경태) 홈쇼핑을 떠나서 일반 방송의 경우에도 불쾌감을 주는 영상이라고 생각함 비교 대상으로 다른 일반 방송에도 대입할 수 있는데, 일반 방송에서도 비속어는 당연히 인정 안되고, 음식 취식의 경우 가능할 수 있겠지만 전달하는 내내 음식 취식 하는 경우는 없는 것 같고, 일반 방송에서 봤을 때 충분히 불쾌감 일으킨다고 볼 수 있다고 생각함.</p> <p>(고경신) 예능이면 캐릭터에 충실 하려고 음식 섭취하는 등 이런 행동을 하겠지만, 쇼핑호스트가 음식을 입에 넣고 얘기하는데, 그 내용 또한 불만을 얘기하는 모습이 프로답지 못하다는 생각이 들고, 비속어를 사용함으로 시청자들이 대리만족을 느끼는 게 아닌 본인 감정 배설인 것 같고, 여론의 싸늘함과 차가운 반응이 컨셉에 대한 고객들의 반응을 보여줬다고 생각함.</p> <p>알레르기나 피부로 고민하는 사람은 상상 이상의 고통을 받는데, 저 상품 하나로 해결할 수 있다고 단순하게 그 사람들의 문제를 언급하는 부분은 부적절하다고 생각함.</p> <p>(정사강) 개인 방송의 경우 본인 캐릭터를 가지고 있고, 해당 채널의 컨셉이 있어서 이런 부분을 알고 구독하고 시청하는</p>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>건데, 해당 영상은 홈쇼핑 채널이고, 상품을 구매하기 위해 보는 건데, 쇼핑호스트 개인의 사적인 부분을 보는 게 아닌데, 저런 식으로 행동하는 부분은 오만하게 본인 채널처럼 사용하는 것 같아서 문제가 있다고 생각함.</p> <p>(이현규) 재밌게 하는 건 필요하다고 생각하는 데, 해당 영상은 재미를 주거나 웃음을 준 것도 아니고, 홈쇼핑 방송의 경우 모든 연령층이 볼 수 있는 방송인데, 비속어 사용의 경우 차단하는 게 맞다고 생각하고, 재밌게 하려고 반말하는 부분은 어디까지 허용 가능한지는 고민 필요하다고 생각함. 규정 중 혐오감이나 불쾌감을 줄 수 있는 음식물 사용 섭취가 있는데 시청자 입장에서 불쾌감이 들었기 때문에 충분히 제재 가능한 사항이기 때문에 이 규정을 근거로 쇼핑호스트 규제를 하는 게 맞다고 생각함</p> <p>(김미경) 홈쇼핑은 개인 방송이 아니라는 부분이 확실하기 때문에 이번 안건처럼 자유로운 분위기를 연출하는 부분에 있어서 홈쇼핑도 변화를 추구해야 한다는 의견에 대해 현시대에 맞는 흐름을 홈쇼핑은 따라갈 필요 없다고 생각함 홈쇼핑을 소비자들 왜 하는지, 일반 판매와 비교해 봤을 때, 직접 매장 가서 상품에 대한 정보를 제공받고, 탐색하는 시간을 줄여주고, 쉽게 물품을 선택할 수 있어서 홈쇼핑을 선호하는 하는 이유. 화장품의 경우 소비자들 소규모나 백화점을 많이 가는데, 백화점이라고 생각했을 때 오래된 판매원인데, 반가워서 반말까진 허용한다고 해도 비속어를 사용하면 용납할 수 없는 상황인데, 요즘 라이브 방송에서 사용한다고 해서 괜찮겠다고 생각하고 비속어를 사용하거나 판매원이 응대 중 식사를 하는 건 불가능 하다고 생각하는데, 어느 기준에서 이런 부분이 가능하다고 말씀했는지 모르겠지만 절대로 안 된다고 생각함 소비자 단체에서 라이브 방송에 대해 제재하고 있는데, 라이브 방송에서도 반말 정도는 많이 사용했지만 비속어를 사용하는 라이브 방송은 없었고, 자</p>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>유로운 분위기는 홈쇼핑보다는 많지만, 쇼핑호스트처럼 먹을 것을 팔 때는 하지만, 그렇지 않은 상황에서 하는 경우는 드문 일이기 때문에 홈쇼핑에서는 제재하는 게 맞다고 생각함</p> <p>상품을 팔기 위해서 고인을 언급하는 부분은 부적절하다고 생각함.</p> <p>(서인주) 비속어 사용은 어느 방송에서든 안된다고 생각함 반말은 친근감으로 살짝 하는 건 괜찮은데, 계속해서 사용하면 보는 사람 입장에서 불편하면 문제인 것 같아서 시정되어야 한다고 생각함</p> <p>(박진용) 다양한 방송 컨셉의 적용 문제를 떠나서 비속어, 음식섭취, 부적절 사례 언급 등이 원칙적으로 사용되어서는 안된다는 생각임 예시로 들어주신 사항들은 사전에 충분히 방지할 수 있었던 사항이라고 생각됨. 특히 음식 섭취의 경우는 맥락에 대한 고려를 하더라도 이해하기 어려운 부분이 있음. TV홈쇼핑 방송 관련 Code of Conduct를 수립하고 나서, 연출자 진행자 게스트 등에 이를 숙지하도록 지속적으로 강조하는 방안을 추천드립니다.</p>				