

2023년 11월 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)				
	23.11.24	GS강서N타워	10/10	1	5	16	○		

o 회의 참석자 명단

① 시청자위원 명단 : 심재웅, 서인주, 정사강, 이현규, 마경태, 김미경, 신영수, 최정혜, 한명삼, 서현선

② 방송국 관계자 명단

- 경영진(대표(사장), 제작 및 편성부서 국실장급 또는 이에 준하는 직급) : 배재성(전략부문장)

- 경영진 외 : 신석한(심의팀장), 오주연(부장), 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		
-	-	-	-	9	9	-	9

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	9	-	-	9

* 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 조치 사항 : 광고표현의 음주 조장 여부</p> <p>(서인주) 저 정도로 음주 조장 한다고 보기에는 어려움, 관대하게 볼 수 있음 혼술 트렌드라 사업자 입장 이해되고, 사용해도 문제없을 것 같으나, 예민한 소비자의 경우 다름. 시청 시간대나 멘트는 청소년 소비자 생각해서 고려 필요.</p> <p>(이현규) "혼술 즐기실 때 사용할 수 있다"라는 이런 멘트만 조심하면 될 것 같음</p> <p>(정사강) 멘트 조심해야 할 것 같음 맥주 화면을 사용한다면 논 알콜도 있음으로 음주 조장 피해 갈 수 있음. 다만 누가 봐도 도수가 높은 술은 피하는 게 좋을 것 같음.</p> <p>(최정혜) 혼술템 이라는 단어가 요즘에는 일상어 정도까지 갔는데, 혼술템 발언을했다는 이유만으로 해당 방송의 경우 8~9시쯤 될 것 같은데, 청소년들이 보통 라방을 보지 홈쇼핑을 볼지 의문이고, 라방에서는 제한이 없는데, 홈쇼핑에서만 이런 규제를 밀고, 이런 정도가 기울어진 운동장 같다는 생각이 들었음. 이런저런 규제를 하기 시작하면 어려운 중소기업들이 판로개척하기 어려움,</p> <p>(김미경) 미디어가 어떻게 노출하냐에 따라서 젊은 친구들이 받아들이는 게 다르므로 신경 써줘야 함.</p>	<p>주방기기류나 HMR 간편식을 판매 시 혼술템이라는 표현으로 광고 및 술잔 사진 등을 노출하고 있는 부분에 대해 시청자위원들의 의견을 수렴한 결과, 심의 규정 위반 및 음주 조장으로 보이지 않는다는 의견이 중론이었으나 주의할 필요도 있다는 의견을 반영해서 청소년시청보호시간대에는 노출하지 않도록 제작 및 심의 부서에 전달 완료 하였음.</p> <p>계속 모니터링하고 개선하여 시청자 불편함 없도록 주의하겠음.</p> <p>[23.11 조치완료]</p>	10월

	<p>(한명삼) 청소년 유해하는 것을 당장 보였을 때 민감할 수 있음</p> <p>(심재웅) 소비자 입장에서는 불쾌하지 않았음, 좋게 보면 활용할 수 있다는 점이 정보인데, 연상시키기보다는 사회 전반적인 분위기를 활용하는 분위기이고, 저 정도는 괜찮다고 생각함.</p> <p>(마경태) 「상품소개 및 판매방송 심의에 관한 규정」 제64조 제2항 제7호 및 제3항은 홈쇼핑 방송에서 주류를 '주된' 소재로 다루어서는 안 된다고 안내하고 있음. 본건은 주류를 주된 소재로 사용하는 경우는 아니어서 방송 금지 대상은 아니지만, 상품과 주류를 결합한 소재를 다루고 있으므로 주의가 필요할 것으로 보임. 특히 방송 화면에 주류가 잔에 담긴 방안을 보여주는 것은 주류를 주요 소재로 다루는 것처럼 보여질 수 있으므로 하지 않는 것이 바람직해 보임. 그리고 청소년 보호 시청시간도 가급적 피하는 게 좋을거라 판단됨.</p> <p>(신영수) 처음 참석이라 별다른 이견 없으며 다른 위원들의 의견에 동의함</p>		
총 건수		9건	

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요 청 내 용	조 치 내 용	조치일자	비고
-	-	-	-

마. 시청자평가원 선임 현황

(임기: 2023.1 ~ 2023.12)

성명	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 : '23. 09~ '25.09.)

구분	성명	전·현직	추천단체	추천부문	비고
위원장	심재웅	•現 숙명여대 미디어학부 교수 •前 한국방송학회 총무이사	한국방송학회	언론관련 시민학술	
부위원장	서인주	•現 상명대 경제금융학부 교수 •前 한국소비자업무협회 회장	한국소비자학회	소비자보호단체	
위원	정사강	•現 이화여대 커뮤니케이션미디어연구소 연구위원 •前 한국언론학회 총무이사	한국언론학회	언론관련 시민학술	
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	
위원	최정혜	•現 연세대 경영학부 교수 •現 한국유통학회 이사	한국유통학회	유통단체	
위원	신영수	•現 경북대 법과대학 교수 •現 한국유통법학회 이사	한국유통법학회	유통단체	
위원	한명삼	•現 기아대책 행복한나눔 본부장 •現 사단법인 로템복지회 감사	기아대책 행복한나눔	사회소외계층	
위원	서현선	•現 한양대 사회혁신융합전공 겸임교수 •現 사교육걱정없는세상 이사	사교육걱정없는세상	학부모단체	
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 조치 사항 : 여행방송의 과대광고 여부</p> <p>(정사강) 식사 관련해서가 제일 걸렸음, 불포함 사항 중 2번 조항의 경우 왼쪽에서 보이는 화면에는 식사가 항목으로 들어가 있고, 그 밑에 모두라고 되어있고, 이 부분이 혼동이 되는 것 같음. 석식은 일정은 어떻게 되는 건지.</p> <p>(한명삼) 금액대가 저렴하지만, 요즘 구매자들은 인터넷 검색해 보고, 알아보게 되는데, 시청자와 구매자는 다름, 구매자는 마음에 있어서 신청했는데, 과정에 있어서 "모두"를 생각했던 거랑 상담 과정에서 빠졌다고 인지하는 부분에서 감정이 어떨지, 이런 부분을 어떻게 관리하고 예상하는 게 좋을지 생각했을 때 부정적인 생각이 있음. GS홈쇼핑에 대한 신뢰가 낮아져서 한번 더 검색하고 알아보게 될 것 같음</p> <p>(김미경) 화면의 모두 포함 다음 특식 얘기 나오는데, 화면이 나오는데 옆에 설명할 때 얘기 안 해주고, 석식 얘기 없이 화면만 보여주고 넘어감. 해당 부분을 설명해 줬으면 앞에 있는 모두가 넘어갈 수도 있겠는데, 보이는 화면은 우리는 보여줬는데, 소비자가 못 봤다고 될 수 있기 때문에 보여주는 걸로 끝날 것 같아서 설명을 넣어주고, "모두"만 강조하고, 이미지도 아예 안 보여주면 상관없는데, 이미 보여준 이미지에 대해서는 설명이 없었을까 라는 생각이 들어서 일반 소비자가 볼 때 충분히 오인 가능성 있음. 석식 2회 설명해 줘야 함, "모두"만 강조, 화면은 다 보여주고 설명 없어서 오인 가능성 있음.</p> <p>(신영수) "모두" 표현 문제, 소비자한테 가격</p>	<p>제주 여행 상품을 방송하면서 저렴한 가격에 항공/숙소/식사 포함을 강조하기 위해 '모~두 포함'이란 표현으로 광고함 실제 불포함사항은 가이드/기사 팁과 일정 중 석식 2회가 불포함이고, 불포함 사항에 대해서는 방송 전반에 걸쳐 하단 스크롤 자막, 전면 자막, 성우 멘트 등으로 안내하였음. 이와 같은 방송표현이 과장된 광고로서 시청자 오인을 야기할 여지가 있을지에 대해 논의해보고자 함.</p> <p>시청자위원들의 다양한 의견을 구하고 차후 방송에 적용하도록 하겠음.</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>경쟁력이 있으니 그 부분 부각. 소비자 구매 결정에 미치는 영향 정보 가 객관적 사실에 부합한 지인데, 아닌 것 같음. 그 다음 소비자 오인 발생 생기는데 따라 공정위에서 발생하는데, "모두"라는 표현이 문제될 것 같고, "전 일정, "최고"등의 표현이 문제. 모두라는 표현만 주의하면 리스크 감소할 수 있겠음.</p> <p>(한명삼) 입장 차이 같음 / 소비자 입장에서는 내는 돈 없다 라고 생각. 가이드 팁은 인지하고 있으나 선택관광이나 그 비용을 소비자가 내야 하는지 생각할 수 있음/표시 법률에 보면 중요 사항 공지해야 함 쇼핑호스트 멘트가 혹하게 하고, 소비자가 따져봐야 하지만 쇼핑호스트 멘트에 선택하는 경우가 있음. 뒤에 상담해 준다고 했으나 선택하겠다는 마음에 보면서 결정되니까 자막 외에 쇼핑호스트가 선택 사항을 잘 확인하라고 하거나 불포함 말하지 말고, 멘트가 중요함</p> <p>(최정혜) 모두 포함해서 전 일정 가이드 통하는 옵션 관광에 있는 것 같고, 개인 일정이 없는 것처럼 느껴지는데, 모두 포함은 모두를 포함한다고 생각하고 전 일정 가이드 통해라는 문구가 없으면 나에게 선택 관광의 시간이 주어지는 거고, 개인 돈을 써야 한다고, 식비가 들어갈 수 있다는 여지가 생길 것 같은데, 모두 포함과 전 일정 가이드 문구가 동시에 나오니, 모두 포함보다는 가이드 전 일정 동행이라서 나에게 자유시간 주어지지 않기 때문에 전체 일정을 여행사에서 커버해 준다고 오해의 포인트가 뒷부분에도 무게가 실리는 것 같음, 이 부분을 조정할 필요가 있을 것 같음, 모두 포함은 단체 행동에는 맞는데, 전 일정 가이드 동행은 오인 소지가 있을 것 같음. 모두 포함_전 스케줄 관리해 준다고 생각함/개인 일정 빼고 포함. "모두 포함" 단체 맞는데, "전 일정 가이드 동행" 문구 수정 필요</p>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>(마경태) 여행에서 "모두 포함"은 아침 점심 저녁 포함한 거로 익숙할 텐데, 점심도 제공 안 되는 것 같고, 그렇다고 해서 이런 잣대를 적용하는 게 맞는지, 아닌 것 같고, 호텔 패키지 사용 시 일반 조식 포함이 일반적인 거고, 모두 포함하고 점심 별도라든지 최소한의 단서만 달아도 괜찮을 것 같음. 팁까지는 아니어도 모든 식사가 커버되지 않는다는 부분이 들어가야 함.</p> <p>(서현선) '모~두 포함'이라는 표현은 '해당 여행에 소요되는 모든 경비가 포함되어 있다'는 오해를 불러 일으킬 수 있다고 생각됨. 자막이나 성우 멘트로 공지가 되었기 때문에 이 같은 방송 광고가 과장된 광고라고 하기는 무리가 있지만 일부 시청자에게는 분명 오인될 소지가 있으니 '모두'라는 표현은 제외하는 것이 필요하다고 생각함.</p> <p>(심재웅) "모두"라는 표현은 3박4일 간의 비용이 전부 포함되는 것이라는 생각을 심어주기 충분했음. 안건 자료 상에는 불포함 사항이 하단 스크롤 자막, 전면자막, 성우 멘트로 나갔다고 되어 있으나, PPT 마지막 방송 영상에서는 확인할 수 없었음. 만일 실제 방송에서 다양한 방식으로 불포함 사항을 안내했다면, 업체도 오인을 줄이기 위한 최소한의 노력을 했다고 볼 수 있음. 하지만, 소비자가 더 집중해서 보는 것은 상품광고에서 무엇이 포함되는 하는 것임. 그런 면에서 "모두" 포함된다는 점만이 계속 반복되고 강조되었다는 측면은 다소 문제의 소지가 있어 보임. 포함되는 식사나 관광을 강조하는 방식으로 멘트를 구성할 수도 있었을텐데, 불포함 사항에 대한 모든 걸 자막으로 처리하면 된다는 다소 안일한 접근을 하고 있다고 느껴짐. 이럴 경우 해당 상품에 대한 시청자의 불만이 더 커질 것으로 생각함. 시청자권익이 더 강조되고 있는 상황에서 조금 더 시청자의 오인을 줄일 수 있는 접근이 필요해 보임.</p>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>(이현규)</p> <p>“항공, 호텔, 식사, 관광까지 모~두 포함”이라는 문구는 항공, 호텔, 식사, 관광 뿐만 아니라 모든 비용이 포함되어 더 이상 추가 지출이 없다는 의미로 읽히기에 무리가 없음.</p> <p>하단 스크롤 자막은 위 캐치프레이즈에 비해 인지하기 어려울 수 있고, 해당 문구가 나오는 순간에 동시 안내되지 않으면 시청자 오인 가능성은 충분한 것으로 보임.</p> <p>식사 모두 포함임에도 석식 2회 불포함은 명백한 허위 광고로 판단됨.</p> <p>이런 점을 고려할 때 “모두 포함” 문구사용은 배제하거나, “모두 포함” 바로 밑에 일부 제외사항을 같이 시청자가 바로 인지할 수 있게 표시해야 시청자 오인가능성이 없을 것으로 보임</p>				