

2024년 10월 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)				
	24.10.25	강서N타워	8/10	1	6	15	○		

o 회의 참석자 명단

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

② 방송국 관계자 명단

- 경영진(대표(사장), 제작 및 편성부서 국실장급 또는 이에 준하는 직급) :
허남준(사업지원부문장)
- 경영진 외 : 신석한(심의팀장), 오주연(부장), 남효주(매니저)
채호석(방송사업지원팀장), 오세영(부장), 배소희(매니저)

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

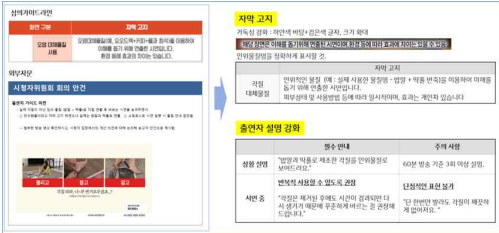
방송 편성	방송프로그램					자체 심의규정	합계
	보도	교양	연예·오락 (스포츠)	기타	소계		
-	-	-	-	12	12	-	12

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	12	-	-	12

* 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 이슈 사항 : 대체 시연 관련 가이드 마련</p> <p>서인주 이번 안건은 방심위에 올라가 있는 상황이기에 시청자위원님들의 의견을 구하고자 이번 안건을 상정함. 각질을 가진 모델을 구하기 어려워 임의로 각질을 만들어 진행하였음. 최대한 명확하게 고지했어야 함에도 불구하고 부족함이 보이긴 했음. 방송을 보여주겠음.</p> <p>김미경 아까 발 나온 게 왼쪽이 비포고, 오른쪽이 바른 후의 애프터인가?</p> <p>오세영 맞음.</p> <p>서현선 기만이라고 판단됨. 가장 안 좋게 보였던 포인트는 방송 멘트였음. 비포 앤 애프터라고 표현하는 것 자체가 뭐든 비슷해보였음.</p> <p>서인주 기만도 사실이지만 그래도 자막이 나갔다는 것과 시연이나 이런 여러 문제와 어려움 등이 있다는 점에서 참작이 되어야 할 것 같음.</p> <p>심재웅 노골적으로 거짓 고지를 하고 있음. 동일하게 "비포 앤 애프터를 보여드릴 건데..." 라는 쇼호스트의 멘트 자체가 너무 과한 멘트인 것 같음.</p> <p>오주연 쇼핑 호스트 중 각질이 있는 사람들</p>	<p>실제 각질이 아닌 임의 물질(밥알 + 딱풀)로 각질 연출 후 바르는 시연을 보여주면서</p> <p>① 탄수화물이라고 자막 고지 하였으나 실제로는 밥알과 딱풀로 연출, ② 쇼핑호스트는 진짜 각질이라고 표현한 방송에 대해 시청자 입장에서의 개선의견 및 주의사항 등에 대해 논의해 본 결과, 규정 위반으로 판단된다는 의견을 주시며 따라 아래와 같이 가이드라인 개정하여 제작부서 및 출연자에게 고지함.</p>  <p>계속 모니터링하고 개선하여 시청자 불편함 없도록 주의하겠습니다.</p> <p>[24. 10 조치완료]</p>	9월

시연자로 하여 바르는 모습을 고객들한테 설명 드려야 하는 부분이긴 했음. 비포 사진에서 각질을 심하게 바른 건 아니었음. PD나 쇼핑 호스트 분들은 각질이 있는 고객들을 대상으로 저 제품을 사용하면 되겠다. 정도의 수준으로 가볍게 바른 것임.

협력사에게서 원테이크 영상을 받았을 때, 인서트 사전 영상 제작물에 있는 모델들도 각질이 많은 모델이 섭외가 안 돼서 밥알과 딱풀을 으깨 바른 상태에서 찍었음. 당사에서도 임의 물질이라고 판단을 해서 탄수화물이라고 고지한 상태임. 아쉽게도 쇼핑 호스트가 그런 임의물질이란 것을 설명해주었으면 좋았을 텐데 "이게 진짜 각질이라고 생각해 보세요.", "진짜 각질이에요." 이렇게 표현이 되면서 오인성이 있는 것으로 전달이 되었음. 담당자도 나름대로 탄수화물이 전분이라고 생각해 자막이 나간 것 같음. 커뮤니케이션이 잘 안돼 임의물질 나갈 때 정확하게 소비자에게 전달이 되게끔 고지를 했어야 했는데 아쉬움.

서현선

쇼핑 호스트, PD, 제작부서 등 각자 부서가 따로 움직이고 작업하다보니 모든 게 잘 맞춰지기 힘들 것 같음. 쇼핑 호스트는 하고 싶은 말을 하는데 자막과 전혀 별개로 얘기한 것 같음. 실제로 각질이 있는 분들이 해줬으면 좋았을 텐데 쇼핑 호스트가 조금 더 표현을 해줬으면 좋았을 것 같다고 생각함.

이현규

방심위 규정에서 거짓 고지하고 오인가능성을 동일하게 취급을 하는 경우가 있는 것 같음. 오인 가능성은 충분히 부주의한 부분이 있었음.

심재웅

이건 일부러 했다고 볼 것 같음. 왜냐하면 관련 멘트도 안 했고, 자막으로 일부러 탄수화물이란 표현을 써서 좀 더 헷갈리게끔, 어렵게 받아들이게끔 했다고 비춰질 것 같음.

이현규

약간 거짓고지라고 하기 까진 어려울 것 같음. 오인가능성을 일으킨 부분은 있어 보임. 나중에 시정해야 할 부분임.

김미경

시연 과정에서의 소비자오인에 대한
기만 안건이 많은 것 같음. 그런 것은
설명만 잘 해주면 되는데 이것이 이뤄
지지 않아 아쉬움. 오히려 큰 카테고리
로 설명하느라 밥알, 딱풀이라고 안 하
고 탄수화물이라고 표현한 것이 아닌
가...

한명삼

있는 그대로 했으면 큰 이슈가 없었을
것 같음.

심재웅

쇼핑 호스트가 정확하게 전달받지 못
했다면 탄수화물이 뭘까 고민을 하다가
자기 나름대로 멘트를 했을 것 같긴 함.
밥알, 딱풀이라고 명시되었다면 방송에
이렇게 나가는구나. 하고 직관적으로
알았을 것 같아서 아쉬움.

신영수

인서트 영상에 들어가는 이미지도 밥
알로 되어있는 것인가? 여기도 연출된
이미지로 표현되어 있는데... 비포 앤 애
프터도 밥알인 것이고 이런 게 전부 문
제인가?

오세영

인서트 부분보다는 방송 시연 부분과
멘트가 더 문제됨.

신영수

방송 시연이 제품의 효능과 관계가 없
는 것인데 그 효과를 과장한 거라고 하
여 문제가 된 것인지?

최정혜

방송 보면 유난히 자막이 흰색이었음.
자막 내용 자체가 잘 안 보임. 이것에
대한 말은 없었는지? 폰트가 흰색인 것
은 일부러 안 보이게 하려고 밝은 화면
에 밝은 색으로 폰트를 한 것인지?

오주연

자막 사이즈가 정해져있음. 일부러 그
런 것은 아니고 원래 자막이 깔리는 밑
부분은 어두운 바탕이기에 기본적으로
흰색 폰트를 사용한 것이었음. 기본 포
맷을 적용했다보니 방송화면처럼 보여
진 것임. 이 부분은 바로 시정하겠음.

정사강

이번 시연뿐만 아니라 자막 부서, 쇼핑
호스트랑 전체를 구성하는 PD님이랑 좀

더 소통을 하셨으면 좋겠음. 그렇게 했다면 이런 부분에 있어 방심위까지 안 갈 상황이었던 것 같음. 시연 부분은 특별히 더 신경을 써줬으면 좋겠음. 특히 실제가 아닌 이러한 시연을 할 때, 좀 더 신경을 써주는 게 좋을 것 같음. 그리고 쇼핑 호스트가 진행하는 영상만 봤을 때는, 자막을 보고 그래도 고지를 했다고 생각했음. 해당 영상과 유사한 광고가 많지만, 그 정도가 심한 것이 더 많음. 다만 쇼핑 호스트분이 진행하는 과정에서는 그런 과장된 부분이 드러난 것 같음.

김미경

다른 방송에서는 각질 제거 같은 제품을 시연할 때, 거의 다 밥풀로 시연하는 것인가?

오주연

대부분 이런 상품들은 인체 실험에서 효과 테스트를 먼저 한 것이기에 이를 바탕으로 시연을 보여주고자 한 것임.

신영수

저게 밥풀이 아니라고 해도 저렇게 비포 앤 애프터가 금방 확인이 되나? 저런 제품은 장기적으로 자기 전에 발라야 효과가 나오는 게 아닌 것인가? 치료 효과 보다는 감추는 효과인가?

최정혜

맞음. 화장품 성분 자체가 녹여주는 것임.

신영수

저런 건 의약품은 아닌 거니깐. 처음에 의약품이라고 착각했을 때는 저런 건 장기간 효과를 확인해야 할 텐데 현장에서 시연하는 건 좀 아닌 것 같다고 생각했었음. 다만, 화장품이라고 했으니 상관없을 것 같음. 더불어 직원들이나 일반인 중 실제 각질을 갖고 있는 사람들을 데려다 보여줘도 되지 않았나 싶었음.

한명삼

쇼핑 호스트는 지침을 안 봤다 하더라도 본인 발을 밥풀로 칠한 건 인지했을 텐데... 직접 발랐으니 분명 알고 있음에도 불구하고 멘트를 안 한 것은 안타까움. 바르면서 나중에 방송이 될 때 문제가 될 것 같다고 생각하여 밥풀을 붙였다고 한다든가 임의로 이런 걸 했다는

멘트를 했다면 좋았을 텐데 아쉽긴 함.

최정혜

이번 안건은 신고가 들어간 것인가 아님 지적이 들어온 것인가?

오주연

지적이 들어온 것임.

최정혜

이 안건은 방송을 본 실제 소비자들의 불만 접수나 이런 건 없나?

오주연

수분이 너무 많다든가 등 사용에 대한 불만은 가볍게 있었지만, 각질 제거가 안 된다. 이런 특별한 건 없었음.

신영수

첫 번째는 실제 각질이 아니라 밥알이랑 딱풀이라는 점. 두 번째는 고지가 자칫 제품의 효능을 과장되게 보일 수 있다는 측면. 세 번째로, 소비자에게 비포안 애프터로 밥풀을 발라서 이러한 효과가 일어날 수 있다고 하였는데, 알리긴 알렸으나 제대로 알리지 않았다. 이런 게 포인트 같음. 인체에다 하기 힘든 샘플로 세척력을 보여줄 때, 과일을 활용해서 보여준 것 같음. 대충 이러한 효과가 있겠다는 걸 알려주는 정도로 방송 했다면 오인할 것이 없으니 괜찮았을 것 같음. 오히려 문제가 되는 건 저런 마케팅이나 설명하는 것 자체는 각질을 보여주기 쉽지 않으니 최대한 비슷한 효과를 나타내는 걸로 보여준 것이라는 표현을 했으면 별일이 없었을 텐데... 공개해서 알려줬을 때 실질적이지 않았음.

한명삼

탄수화물 텍스트가 나왔기 때문에 인지를 다 하고 있었을 텐데...

최정혜

사실 각질은 단백질임. 밥알은 탄수화물이라고 볼 수 있는데 또 딱풀은 탄수화물이 아님. 핵심 성분 일부를 누락한 걸로 보임. 각질이라는 단백질을 녹이는 건데 탄수화물이라고 고지한 것이 거짓 고지한 것이 아닌가? 아무 의미 없는 탄수화물로 고지한 것임.

신영수

개인적으로 누군가는 실제 각질을 보

고 불쾌하게 느낄 수 있을 것 같음. 지나가다 한 번 때타올 방송을 봤었음. 때가 상세하게 나올 때 혐오감이 느껴졌었음. 다른 걸로 대체해서 보여줬어도 좋았을 것 같다는 생각을 함. 제품에 따라 속였다기 보다는 효과를 더 잘 드러낼 수 있는 다른 방식의 대체 방안을 원하는 사람도 있을 것 같음. 중간쯤의 합의점을 찾아서 한다면 좋을 것 같음.

마경태

화면에 '탄수화물'이라는 자막 고지를 했지만, 시청자들이 그게 어떠한 의미인지 알기 어려웠을 것으로 생각됨.

특히 쇼핑호스트가 연출에 대한 설명 없이 바로 화면에 맨발을 보이고 바로 시연을 해서 오인 가능성도 높아 보임.

본 사안과 같이 모델 섭외가 어려운 경우에는 녹화된 영상을 통해 모델의 인적 사항이 드러나지 않게 시연을 하는 방법을 고려해볼 수 있을 것 같음.

심재웅

제품의 특성상 시연을 하기가 쉽지 않아 보인다는 점을 고려하더라도 이 영상은 시청자를 대상으로 거짓고지를 노골적으로 하고 있다고 생각함. 방송 초반에 쇼호스트는 "before and after를 보여드릴텐데..."라고 언급하고 있는데, 이 외에도 마치 실제 각질인 것처럼 언급하는 부분이 많아서 시청자 입장에서 오인의 가능성이 매우 클 것으로 생각됨. "이해를 돕기 위해 탄수화물로 시연한 것"이라는 자막이 나가긴 했지만, 이 자체가 시청자의 오인을 해결하기에는 부족하다고 생각함.

심의규정에서는 "특정 상품의 사용 전/후를 비교하는 화면을 활용하여 방송광고를 하는 경우에는 사용자의 위치, 조도, 밝기, 각도 등의 조건을 동일하게 적용하여야 하며, 사용 전·후를 지나치게 차이가 나도록 연출하여 상품의 효능·효과를 과장하거나, 그 우수성을 강조하여서는 아니된다."라고 명시하고 있음. 이 영상의 경우 이 규정을 위반하는 것으로 해석할 수 있음.

거짓 각질보다는 해당 제품의 실제 효과를 설명하고 설득하는 등 다른 방식으로 변화가 필요함

서현선

방송 멘트에서 "발의 각질들 비포 앤 애프터를 보여드릴 예정인데요"라고 이야기하는 부분이 있는데 이는 "밥알+딱

<p>풀"의 연출이라고 생각할 시청자는 없으리라 보임</p> <p>"이해를 위해 탄수화물로 연출한 자체 시연"임을 자막으로 고지하였으나, 이 자막의 내용 만으로 각질을 연출했다는 의미를 정확하게 인지하기 어렵고 자막 자체도 너무 작게 처리되어 있음</p> <p>"(시연 후)이게 차이가 너무 많이 나서 제가 많이 민망한데"라는 방송멘트도 있는데, 이 멘트는 마치 실제 발각질은 보여주어 민망하다는 의미로 시청자에게 전달되리라 생각됨</p> <p>개선 의견을 드리자면, 실제 각질 제거 효과를 꼭 보여주고 싶다면, 실제 모델의 발에 상품을 바른 영상을 미리 찍어 방송 중에 송출하고 "사전에 촬영된 영상"임을 고지하는 방식이나</p> <p>대체 시연으로 마네킹의 발 등에 이용하여 상품을 사용하는 예시를 보여주고, 각질 제거 효과나 원리는 그래픽 등으로 처리하는 것이 나으리라 생각함</p> <p>서인주</p> <p>쇼호스트가 기망한것은 사실이나 자막이 나갔다는 점, 이러한 기망으로 인한 소비자 피해 없고, 실제 시연에는 여러 문제와 어려움이 있다는 점 등이 참작되어야 할 것 같음.</p> <p>개선할 점으로는, 오해의 여지가 없도록 자막을 좀더 확실하게 처리(현재 자막글씨가 작고 바탕색과 구분이 어려워 잘 보이지 않음)하고 쇼핑호스트도 연출된 상황임을 설명하는게 좋을 듯.</p>	
<p>총 건수</p>	<p>12건</p>

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요 청 내 용	조 치 내 용	조치일자	비고
-	-	-	-

마. 시청자평가원 선임 현황

(임기: 2024.1 ~ 2024.12)

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	서인주	•現 상명대 경제금융학부 교수 •前 한국소비자업무협회 회장	한국소비자학회	소비자보호단체	
부위원장	김미경	•現 한국부인회총본부 사무총장 •現 대한화장품협회 광고심의위원	한국부인회총본부	소비자보호단체	
위원	심재웅	•現 숙명여대 미디어학부 교수 •前 한국방송학회 총무이사	한국방송학회	언론관련 시민학술	
위원	정사강	•現 이화여대 커뮤니케이션미디어연구소 연구위원 •前 한국언론학회 총무이사	한국언론학회	언론관련 시민학술	
위원	이현규	•現 법무법인 김&장 변호사	서울지방변호사회	변호사단체	
위원	마경태	•現 법무법인 김&장 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 이슈 사항 : 신규 배송서비스 관련 오인성 여부</p> <p>서인주 이번 안건은 새로운 서비스를 도입하면서 걱정되는 부분에 대해 의견 부탁드리려 함. 배송 서비스를 조금 더 빠르게 하기 위함. 다른 쇼핑 플랫폼에서의 새벽 배송은 매일 오는 걸로 알고 있음. 택배도 일요일은 씬. 당사에서도 일요일 배송을 할 수 있도록 내일 도착하는 서비스를 시작함. 우선 인천, 경기 일부, 서울 등 이렇게만 진행하고 있음. 생방송에서 초반과 중반 정도에 가볍게 설명하는 정도임. 전면에도 이미지로 사이드바에 나가고 있음. 방송 중 카드 결제 시 서울, 수도권 한정으로 단서 조항 나감. 모바일에서는 개인화가 되어서 가격, 할인을, 내일 도착 가능한 색상이나 이런 것이 나오게 함.</p> <p>오주연 휴일 도착되는 것만 아이콘 표시됨. 안된다면 아이콘 없이 나눔. 주문 당시에 상단에 배송 예정 일자가 뜸. 주문 완료되면 주문서가 메신저로 언제 배송 예정이라고 음.</p> <p>신영수 URL이나 QR코드를 제공하여 내일 도착이나 이런 정보를 준다면 괜찮을 것 같음.</p> <p>마경태 모바일 주문하면 배송 지역이나 이런 게 누락되어있음. 다른 건 특별히 오인 소지가 없어 보임. 하지만 배송일 등이 중요한 정보에 해당하니 구체적인 배송지역 등을 페이지를 추가하여 알리는 게 바람직해 보임.</p> <p>한명삼 배송 지역이 아닌 곳에 대한 배려가 부족함. 하루 배송이 어려운 이유나 이런 설명이 더 있으면 좋지 않겠나.</p>	<p>새로운 배송 서비스인 '휴일에도 내일 도착' 배송을 시작함. 토요일 주문상품을 일요일에 배송해주는 서비스로, 일부 상품군 및 일부 지역(서울, 인천/경기 일부)만 해당하는 서비스임. 단지, 일부만 해당되는 내일배송(휴일)을 기대하고 주문한 고객들이 배송지역에 해당하지 않아 발생하는 불만들이 우려되는 상황. 첨부한 방송 영상과 주문 관련 캡처자료 확인하시고, 시청자 입장에서의 우려되는 점 및 추가적으로 필요한 안내에 대해 논의해 보고자 안건으로 제시함. 해당 안건에 대해 위원들의 의견을 구하고 적극 수용하여 개선 방안 마련하도록 하겠음.</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>신영수 지방으로 배송 자체가 안 되나?</p> <p>오주연 휴일 배송이 안 되는 것임. 지방 배송은 다 가능함.</p> <p>신영수 휴일 배송을 하는데 하루 늦고 이런 식인가?</p> <p>오주연 인프라 확립이 안 되어 있어 휴일 배송은 아직임.</p> <p>한명삼 평상적으로 지방 배송은 얼마나 걸리는가?</p> <p>오주연 휴일 주문하면 평일부터 이틀 정도 소요됨. 제주, 산간 지역은 하루 정도 더 늦을 수 있음.</p> <p>김미경 제주 이런 곳은 좀 더 오래 걸릴 수 있어 보임. '배송이 제주, 산간지역은 더 소요될 수 있습니다.' 이런 문구를 많이 봄.</p> <p>이현규 어떤 어플에서는 어느 지역이 휴일 배송이 안 되는지를 결제하는 곳까지 들어가서야 확인할 수 있었음. 정확히 어느 지역까지가 도착 범위인지 이런 정보가 홈페이지나 이런 곳에 노출되면 좋겠음. 개인화 되어 좀 더 자세히 알려주면 좋을 거 같음. 이거에 대해 여쭙봤던 이유는 가격 아래 간단하고 정확하게 가능한 지역을 적으면 좋을 것 같음. 지역별로 상세하게 기재가 안 되면 좀 힘들 것 같음. 서울도 안 되는 지역이 있나?</p> <p>심재웅 비슷한 의견 주신 분들도 있는데 주문 전에 미리 본인 지역을 검색해서 해볼 수 있는 이런 사이트 연결은 안 되나?</p> <p>오주연</p>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>모바일 어플에 로그인 되어 있다면 초반 부분에 배송예정일이 나와 있음. 예시 화면으로는 내일 배송이 되는 지역이어서 이렇게 보이는 것임.</p> <p>정사강 만약 전화 주문의 경우는?</p> <p>오주연 마지막 부분에 멘트가 언제 배송 예정인지 안내 예정이며, 메신저로도 안내 예정임.</p> <p>김미경 신규 고객은 이런 주소 정보를 미리 제공해야지 가능한 부분 아닌가? 신규 고객은 착각하는 분도 있을 것 같음. 개인적으로 분명히 방송에서도 여러 번 말하고, 여기저기 안내해줘도 오인하는 소비자는 또 어딘가는 있을 것 같음. 방송이 토요일에 진행하는 것이고 주말 배송된다고 안내한다면 본인 지역이 수도권이 아닌 것을 생각 안하고 '내일 배송 된다고 주문한건데...' 하는 실망하는 소비자가 있을 것 같음. 충분히 설명하더라도 듣고 싶은 것만 듣고 오인하는 소비자는 분명 있을 것임. 지금 예시 맨 밑에 멘트가 한정이란 말이 써져있음. 일부 지역 제외 이런 말은 또 앞에서는 나왔는데 지금은 안 나옴. 저 글씨도 크게 하고 멘트를 더 많이 해줬으면 함.</p> <p>마경태 자막 몇 포인트 이상 이런 규정이 있을 텐데 이런 안내 멘트가 좀 작게 된 것 같음.</p> <p>김미경 이 예시만 보면 작게 해서 일부러 안 보이게 한 거 아니냐는 의심 받을 수 있을 거 같음.</p> <p>신영수 그 부분 때문에 오인 가능성이 없다고 할 수 없을 거 같음. '서울, 수도권 일부는 한정으로' 이런 멘트가 있으면 괜찮음. 그러나 자막이 너무 작아서 실질적이지 않은 것 같음.</p> <p>한명삼 이 화면이 금방 지나가는 것인가? 몇</p>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>초 동안 보이냐?</p> <p>오주연 15초 정도임. 꽤 오래 동안 나오며, 호스트 설명에 따라 움직임.</p> <p>심재웅 그럼 다른 일하다가 딱 봤을 때, 이런 글씨 크기로 획 지나가면 오인할 것 같음.</p> <p>신영수 홈쇼핑 방송을 끝까지 보는 게 어려움. 중간중간 빠르게 지나가니 오인할 수 있을 것 같음. 또한, 수도권 일부만 한다는 것을 알고 봤는데도 개인적으로 지방에 사는 입장에서 저렇게 뜨면 오인 유발성이 없더라도 기대심리가 생길 것 같음. 라디오 일기예보에서 DJ가 '지금 밖에 비가 많이 오는데.' 라고 멘트를 하는 것을 듣고 수도권 중심으로 너무 얘기하는 것 아닌가라는 서운함이 들었었음. 일종의 박탈감 같은 게 있을 수 있으니 법 위반과 상관없이 마케팅 차원에서 지방에 사는 소비자에게 좀 더 섬세한 무엇인가가 필요할 것 같음.</p> <p>서인주 소비자들은 이런 문구를 많이 본 것 같음. 다른 플랫폼에서도 '수도권 일부 지역만 해당됩니다.' 이런 문구가 구매할 때 많이 보던 문구라 고지의 의무를 다 한다면 쇼핑을 한 번이라도 해본 소비자들에게는 이러한 표현을 많이 봤기 때문에 인지를 많이 하고 있을 것 같음.</p> <p>김미경 쇼호스트가 얘기할 때 '내일 당장 입을 옷이 없다면 지금 당장 주문하세요.' 라고 하는데 방송 시간이 저녁이라면 어떻게 되는 것인가? 이 멘트가 좀 걸림. 만약 약속이 일요일 오후 2시라면 그 전에 도착해야 하는데 그 후에 오면 좀 그럴 것 같음. 쇼호스트 말대로 새벽배송이 안되면 저녁 방송에서 저런 멘트는 좀 위험하지 않나? 그럼 '월요일 저녁에 뭐 입지?' 라고 멘트를 정정하는 것이 좋을 것 같음.</p> <p>서인주</p>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>소비자들이 빨리 받으려는 경향이 많음. 대부분의 경우, 그냥 주문하면 2~3일 배송이 걸릴 것이라고 생각하고 주문할텐데 왜 이렇게 빨리 배송을 원하는지 모르겠음. 그렇지만 여행에 필요한 물품은 좀 빨리 오면 좋겠음.</p> <p>마경태 다음날 아침까지는 받아야 하는 물품이 그렇게 또 많지는 않음.</p> <p>서인주 경쟁적으로 빨리 배송을 해준다 하니 나도 모르게 당연히 빨리 와야 한다는 기대감이 생기는 것 같음.</p> <p>신영수 개인적으로 지방 소비자들의 입장에서 말하자면 얼마전 대구도 새벽배송을 시작하였음. 이걸 겪어 보니 '너무 편해서 지방으로 가지 못하겠다.' 이런 말도 나옴. 대구도 대도시인데 왜 안 되는지 생각하게 됨. 지방유통망 부족에도 불구하고 비용 발생 측면이 있지만 매출액 신장이나 이런 게 너무 수도권 중심으로 돌아가는 것 같음. 만일 그것 때문에 민원이 들어온다면 지방이 왜 안 되는지 설명해주면 이해를 할 것 같음. 수도권 위주로 마케팅을 하게 되면 좀 오해할 수 있을 거 같음.</p> <p>서인주 다른 얘기인데 전원주택을 알아보는 기준이 새벽 배송이 가능한지에 따라 그 가격이 다르게 형성되는 것 같음. 왜냐하면 지방 특성상 장보기 힘들고 인터넷으로 해야 하는 경우가 많으니 이러한 부분이 집값이랑 연결이 되는 것 같음. 배송이 생활에 중요하게 작용하는 느낌임.</p> <p>한명삼 전원주택은 특히 새벽배송이 중요한 것 같음.</p> <p>김미경 휴일 배송에 대해 비용 추가가 있는지?</p> <p>오주연 비용은 서비스기에 소비자에게는 없음.</p>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>마경태 배송지역은 '휴일에도 내일도착' 배송 서비스 이용 가능 여부에 관한 기준으로, 소비자의 상품 구매선택에 영향을 미치는 중요한 정보에 해당함. 따라서 이 정보를 누락할 경우, 소비자에 대한 기만에 해당할 수 있다고 생각됨. 모바일 주문 화면에 배송지역 제한에 대한 문구가 누락되어 있는데 보완되어야 할 것으로 보임. 그리고 '서울, 수도권(일부지역)' 표현만으로는 배송지역을 명확하게 알 수 없으므로, 구체적인 배송지역 정보를 확인할 수 있는 웹페이지 등을 추가로 설명하는 절차와 화면을 두는 것이 바람직해 보임.</p> <p>서현선 내일배송이라는 새로운 서비스에 대한 공지는 눈에 띄고, 쇼호스트의 설명에도 잘 드러나지만, 이 서비스가 한정적인 지역에만 시행된다는 설명은 잘 드러나지 않아서 오인의 여지가 있어 보임. 또한 고객 입장에서는 이를 미인지하고 있다가 내일배송이 서비스되지 않는 지역이라는 걸 알게 되었을 때 불만스럽고 기만당한 느낌을 가질 수도 있을 것 같음. 이와 관련해서 "내일배송" 서비스가 시범 시행 중이라고 표현하는 것도 고려해볼 수 있으리라 생각됨. 서울/수도권 한정이라는 표현은 그 외 지역을 배제하는 어감이지만, 서울/수도권부터 시범적으로 시행된다는 표현은 타지역을 배제하는 느낌을 주지는 않을 것 같음.</p> <p>최정혜 수도권(일부 지역), 가까운 근교 등의 표현이 혼란을 일으킬 수 있음. 서비스 제공이 가능한 지역을 지도로 표시하여 방송 화면에 보여주거나, 모바일 앱에 배송지 주소를 입력하여 서비스 제공 가능 지역인지 확인할 수 있다면 이러한 혼란을 줄일 수 있을 것으로 생각됨.</p> <p>심재웅 해당 상품 쇼호스트는 "수도권, 그리고 가까운 근교에 사시는 분들은 내일</p>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>까지 다 받아보실 수 있다”, “내일이 일요일이다. 그럼에도 불구하고 서울과 수도권 일부지역”이라고 여러 차례 언급하고 있음. 말하는 속도도 소비자들이 충분히 인지할 수 있을 정도로 적당한 속도라고 생각함. “휴일에도 내일 도착” 이미지에 는 다소 작기는 하지만 “서울, 수도권(일부지역) 한정”이라는 문구가 포함되어 있음. 따라서 모든 지역을 대상으로 하는 것이 아니라는 내용을 분명하게 전달하고 있는 것으로 보임. 수도권 일부 지역이라는 표현이 다소 모호해서 그 지역 거주자를 중심으로 오인의 가능성이 있을 것으로 보이는 함. 그러나 배송서비스가 보편화된 요즘, 수도권일부라고 했을 때 고객들은 일단 내가 사는 곳이 이 서비스에 해당되는 곳인지를 확인해야겠다는 생각을 할 것으로 판단됨.</p> <p>새로운 배송 서비스인 ‘휴일에도 내일 도착’은 오인 가능성이 크지 않다고 생각함. 다만, 자신의 거주 지역이 내일 도착이 가능한 수도권 일부지역에 해당하는지를 주문전에 확인할 수 있는 URL이나 QR 코드 등을 제공하면 오인의 가능성을 훨씬 더 줄일 수 있다고 생각함.</p> <p>말씀주신 글자 자막, 멘트 등 유관 부서랑 상의 후에 다음 시청자 회의 때 진행 상황 공유해주시면 좋을 것 같음.</p>				