

2025년 10월 시청자 의견 반영 결과 보고서

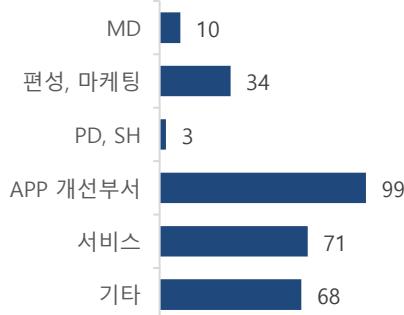
10월은 총 285건의 고객 제안이 MC/PC 채널과 상담원을 통해 접수되었으며,
동일 의견 분석 및 타사 벤치마킹을 통해 채택 후 유관 부서와 개선을 진행하고 있음

시청자 의견 현황

[10월 앱&상담원을 통한 제안 접수]



[유관부서 제안 전달 현황]



주요 개선 사항

● APP 가구 설치 상품 배송비 오포기 개선 안내



"상품 상세 페이지 상단에 무료배송이라고 되어 있어 그거 보고 주문했는데 배송비 15,000원을 내라고 하네요. 그럼 무료배송이 아니잖아요?"

[배경]

- 다크패턴 개선을 위한 배송비 노출 정책 변경 이후, 일부 유료(조건부) 가구 설치 상품이 APP 검색 결과 및 상품 상세 상단에 '무료배송'으로 노출되어 고객 불만이 발생 함.
- 이는 배송비가 실제로는 착불 임에도 불구하고, 배송비 미 입력(null) 상태로 등록된 상품이 무료배송으로 인식되며 고객 오인이 발생.



[개선 상세]

- 원인: 유료(조건부)/직송 설치상품의 경우 배송비 입력이 필수이나, 배송비 미 입력(null) 상태에서도 상품 등록이 가능하여 무료배송으로 노출되는 문제 확인
- 개선 내용: 유료(조건부) 배송 설정 시 배송비 금액 미 입력 여부와 관계없이
- 전시 / 상품 상세 / 주문서 화면에 '유료배송'으로 명확히 노출되도록 정책 변경
- 기대 효과: 배송비 인지 오류 방지 및 가구 설치 상품 구매 과정에서의 고객 불만 최소화

[별첨] 시청자 주요 의견(전문)

번호	접수일자	의견요약	접수내용
1	2025-10-03	상품 환불	<p>계좌이체로 구매 절대 하지 마세요!!</p> <p>계좌 송금으로 물건 구매 후 결제수단 변경하려고 취소했는데 계좌로 환불이 안돼서 상담사 전화했더니 입금된 돈이 없다고 하더라구요 참나.. 무슨 소리냐 내역 다 있다 라고 했더니 찾아보고 연락을 주겠대요 전화가 와서는 빠르게 주문과 취소가 이루어지다보니 돈이 입금되기전 저장된 상태였다며 환불조치 해주겠다더라구요 그래서 계좌를 불러줬는데..무슨 보이스피싱 사례가 있어서 바로 이체는 못해주고 익일 2시에 입금을 해줄 수 있다면서ㅎㅎ 앵무새처럼 불편을 드려 죄송하다는 말만 반복하고 개선의 의지는 전혀 없어 보이더라구요 전용계좌가 보이스피싱에 이용된 사례가 있었다며 그래서 바로 환불은 안된다하는데 그럼 전용계좌는 왜 계속 살려두는거죠? 남의 돈을 하룻동안 가지고 있을 권리가 GS에 있는건가요? 만약 급하게 써야하는 돈이 였다면요?? 제 돈의 안전한 거래를 위해서라는 말은 무슨 말도 안되는 논리죠?</p>
2	2025-10-09	상품 배송 관련 개선 제안	<p>주문 후 배송예정일 안내가 없이, 배송예정 이라고 만 나옴.</p> <p>제품상세정보에서 확인 하라고 안내되어 있지만 상세정보에는 아무 안내도 없음.</p>
3	2025-10-09	APP 사용성 관련	<p>들어올 때마다 아이디와 비밀번호 입력하는데도 휴대폰 인증 후 또다시 아이디와 비밀번호와 숫자입력을 반복해야 하니 여간 불편한게 아니군요</p> <p>왜이렇게까지 복잡하고 불편하게 운영하시는지 모르겠네요</p> <p>나이든 사람들은 차후 복잡해서 이용하기 힘들어지겠네요</p>
4	2025-10-11	상품 판매/구성 제안	<p>방송중 구매 가능하다면 방송일정을 표기해주던지 몇개월안에 방송예정이 없다고 알려주던지 해야지 편성표에서 조회는 안되는데 방송중만 구매가 가능하다면 대체 언제 판매를 한다는건가요. 구매도 안되는데 할인이 무슨소용이며 지에스전담배송이 무슨 소용인가요</p>
5	2025-10-13	APP 사용성 관련	<p>1:1 문의해서 답변이 달렸다고 문자가 왔는데 어디서 확인 해야할지 모르겠어요</p> <p>마이쇼핑에도 안보이고 고객센터 메인 페이지에도 안보이고 고객센터 메인 페이지에 뜨게 해줄 수 없나요?</p> <p>왜 이렇게 사용하기 불편한가요?</p>
6	2025-10-14	배송지연/품절	물건을 받지 못했는데, 배송완료라고 저장이 되었습니다. 배송완료취소기능을 제안 드립니다.
7	2025-10-16	상품 판매/구성 제안	<p>상의는 55고 하의는 66 인데 운동복이나 다른 셋트옷을 살때 치수 때문에 늘 고민이예요 상하의 치수를 선택하며 쇼핑할 수 있으면 감사하겠습니다</p> <p>저 같은 사람들이 많을 거예요</p>
8	2025-10-30	APP 사용성 관련	<p>결제수단변경</p> <p>카드 재등록 할 수 있는 창이 설정 또는 목록에 있으면 합니다.</p>