

# '20년 7월 시청자위원회 운영실적

방송사업자명 : (주)지에스홈쇼핑

## 1. 회의개최

일 시	장 소	참석인원 수		비 고
		위 원	방송사업자	
20.07.31	서면회의	10/10	5	-

- 시청자위원 불참자 : -
- 방송사 주요참석자 : 대외/미디어 부문장, 대외협력팀장, 심의팀장 등 5人
- ※ 코로나19 관련 정부 지침에 의거 대면 접촉 최소화 위해 서면회의로 대체 진행하였습니다.

## 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	<p>렌탈상품 방송 시 소비자 판매가격을 고지하여 소비자가 비교 구매 가능하도록 해야함. 단지 렌탈상품의 일반 판매 가격을 고지함에 있어 가격 기준을 명확히 수립하여 소비자를 기만하지 말아야 할 것임.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자 입장에서는 제조사 홈페이지 가격을 가장 알고 싶어 할 것 같음. 따라서 제조사 홈페이지 가격을 문의하여 공지하는 것이 가장 좋고, 일반판매 가격을 알 수 없는 경우 렌탈업체 홈페이지 판매시 가격을 고지하는 것이 맞다고 판단됨.</li> <li>- 해당상품에 대하여 소비자들이 비교구매가 가능하도록 정확한 가격 정보를 제공해야 하는데, gs홈쇼핑에서 진행되는 렌탈방송이므로 현 gs홈쇼핑홈페이지에서 렌탈이 아닌 실제 판매하는 가격에 대한 공지가 필요하다고 사료됨</li> <li>- 소비자관점에서 합리적이고 신뢰를 가질 수 있는 정보제공이 필요함</li> <li>- 정히 렌탈사에서 일반 판매를 하지 않는 경우라면 그 사유를 적시하고 최소한 제조사 판매가격이나 GSSHOP 판매가격이라도 표시하는 것이 적절할 것으로 판단됨.</li> <li>- 각 기준별로 제품 가격이 상이할 수 있을 것으로 생각되는데, 소비자에게 보다 정확한 정보를 제공해 준다는 차원에서 어떤 기준에 따른 제품 가격인지 명확하게 알려줄 필요가 있을 것으로 보임. 아울러, 날짜별로 가격이 상이한 경우도 있기 때문에 특정 일자를 명시해 주는 것도 고려해 볼 필요가 있을 것으로 생각됨.</li> <li>- 렌탈사의 판매가격보다는 제조사의 판매가격, GS홈쇼핑에서의 판매가격, 대형 가전몰 및 종합 쇼핑몰 판매 시 그 평균가격 (최고, 최저 제외, 백화점 제외)이 고객들 입장에서는 더 신뢰할 수 있는 가격인 것으로 생각됨.</li> </ul>	<p>렌탈상품 방송시 총 렌탈비용 뿐만 아니라 소비자판매가 또한 고지하여 소비자가 비교하고 현명한 구매를 할 수 있도록 방송하고 있음. 단지, 렌탈상품의 일반 판매 가격을 알수 없는 경우가 있어 표시 기준 개선이 필요하다 판단하고 있었음.</p> <p>위원회의 다양한 의견을 받아들여 당사의 제작진, 심의부서, 품질관리 부서와 협의하였고 가격표시에 대한 우선순위 5가지 기준을 수립하고 이를 적용하여 방송 개선 완료하였음. 계속해서 모니터링하고 추가적인 이슈 있는지 파악하도록 하겠음.</p> <p>&lt;20년 7월 조치완료&gt;</p>	6월

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 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 •前 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 제품안전자문위원 •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	<p>사생활 보호를 위한 초상권 보호 방안 마련 현장감을 보여주기 위한 방법으로 현지 생중계 방식을 도입하여 일부 방송에 적용하고 있는데 방송에 나오는 일반인들에 대한 사생활보호 및 초상권보호에 대한 방안은 수립되어있는지.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 일반적인 '초상권' 보호의 이슈가 특별히 TV홈쇼핑 현장 생중계에만 다르게 적용되어야 할 하등의 이유가 없다고 판단되며, 따라서 여타 방송 프로그램(정보 프로그램)에서 현재 사용하고 있는 기준을 벤치마킹하여, 동일하게 준용하면 되지 않을까 생각함</li> <li>- 초상권 관리에서 커버되지 않아 발생하는 소비자의 불만을 처리할 수 있는 플랫폼을 설치하여 소비자의 불만을 해결하고 그 데이터를 확보하여 사회적 가치에 선제적으로 대응할 수 있을 것으로 보임</li> <li>- 본인의 행위나 존재가 공적으로 나타날 수 있다고 개인이 인지할 수 있는 공개된 장소에서의 촬영은 가능하다고 생각함. 가구박람회, 공항, 터미널 등등의 장소는 공적인 장소이기 때문에 본인의 모습이 배경화면 등으로 촬영되는 것은 허용되는 것으로 알고 있음 대부분의 뉴스나 생방송 진행을 거리에서 하는 경우, 배경화면에 등장 하는 사람들에게 동의를 받지 않는 것으로 알고 있고 예를 들어 시위에 참여하는 사람들의 경우 공적인 행동을 공적인 장소에서 하기 때문에, 촬영시 동의를 받지 않고있음 다만 홈쇼핑 생방송의 경우 클로즈업을 하거나, 개인의 행위가 타이트하게 3~4초 이상 방송이 된다면 본인의 동의를 받는 것이</li> </ul>	<p>일부 상품 방송에서 시청자에게 정확한 정보 전달을 위해 현장의 상황을 그대로 중계하는 방식을 도입하여 시청자의 충동적인 구매를 방지하기 위해 노력하고 있음. 단지, 유동인구가 많은 장소 혹은 일반인 통제가 어려운 장소 등에서의 초상권 사용동의가 어려운 점은 충분히 인지하고 있으며 이에 대한 사생활 보호 관리 방안을 마련중에 있었음. 위원회의 의견을 적극 수용하여 당사의 제작진, 심의부서, 컴플라이언스부서와 협의, 명확한 프로세스 및 개선방법에 대해 정립 후 차기 회의 시 보고 드리겠음.</p>	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	<p>좋을 것 같다고 생각됨.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신설된 사생활 보호에 관한 제32조의3에서도 "...본인이 인지하지 못한 상태에서 녹음 또는 촬영하여..."라고 규정되어 있으므로, 미리 방송중인 것을 알 수 있게 하고 정면이 길게 잡히거나 우스꽝스런 모습이 잡히거나 하지 않으면 초상권 침해가능성이 낮다고 볼 수 있음. 초상권은 인격권의 일종이어서 그냥 나오기만 한다면 침해 인정은 거의 되기 어렵고, 지나가는 행인 정도면 초상권을 인정받기 어렵고, 실제 판례에서도 부수적으로 나오고 식별가능성이 낮으면 초상권 인정 잘 안되고 있음.</li> <li>따라서 현장에서 방송 중임을 스태프나 사인을 통하여 주변에 미리 적극적으로 알리는 정도의 노력을 더하면 문제가 되지 않을 것으로 판단됨</li> <li>- 정식 출연자의 경우 서면화의 및 출연료 지급 부분은 당연하나, 유동인구가 많은 공간에서의 방송에는 정식 출연자처럼 진행하기는 어려울 거라 생각합니다. 아동양육시설에서도 아이들의 사진 등은 초상권과 개인정보보호 문제로 인해 홈페이지에 올리는 것도 하고 있지 않습니다. 가능하다면 많은 사람들이 있는 곳에서 방송은 고려해 보시는 것이 좋다고 생각함. 법적인 부분에 대해서는 지식은 없으나, 문제의 소지가 있는 것은 하지 않는 것이 리스크를 줄이는 것이라 생각합니다. 만약 꼭 해야하는 상황이라면 지금처럼 해도 무방할거라 생각됨.</li> <li>- 초상권 침해가 인정되기 위해서는 특정 개인이 식별 가능한 수준으로 방송에 노출이 되어야 할 것이므로 짧은 시간 스쳐 지나가거나 뒷모습만 보여 특정 개인을 식별하기 어려운 경우에는 초상권 침해가 인정되기는 쉽지 않을 것으로 보임. 제작하시는 분들께서 어려움이 많으시겠지만 가능하다면 이와 같은 점을 고려하여 촬영을 하시도록 안내하는 것을 생각해 볼 수 있을 것 같음.</li> </ul>				

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
	아울러, 규정을 보니 “본인이 인지하지 못한 상태에서”라는 전제가 있는 것으로 보임. 그에 따라 가능하다면 현장 진행 요원을 배치하여 촬영을 하고 있음을 알리거나 주변에 표지판 등을 통해 생방송을 촬영하고 있다는 점을 일반 시민에게 알릴 수 있는 방안을 강구해 보면 좋을 것 같다 생각됨.				