

2025년 12월 시청자위원회 운영실적

방송국명 : 신세계라이브쇼핑

1. 회의개최

| 연번 | 일시 | 장소 | 참석인원 | | | | 회의형태 | | |
|----|-------------------|--------------|-----------------------------|------------|-------------|----------------|------|-----|----|
| | | | 시청자 위원 (참석인원 /총인원) | 방송국 | | 총 인원 (명) | 대면 | 온라인 | 서면 |
| | | | | 경영진 (명) | 경영진 외(명) | | | | |
| 1 | 25.12.10 16:00 | 신세계쇼핑 회의실 | 10/10 | 1 | 6 | 17 | ○ | | |

2. 심의결과 및 조치현황

가. 의견제시 또는 시정요구

| 방송 편성 | 방송프로그램 | | | | | 자체 심의규정 | 합계 |
|----------|--------|----|----------------|----|----|------------|----|
| | 보도 | 교양 | 연예.오락 (스포츠) | 기타 | 소계 | | |
| - | - | - | - | - | 14 | - | 14 |

나. 사업자 반영

| 구분 | 수용 | 의견참고 | 반론 | 합계 |
|----|----|------|----|----|
| 건수 | 14 | - | - | 14 |

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

다. 의견제시(시정요구)에 대한 조치내용

| 구 분 | 의견제시(시정요구)내용 | 조치내용 | 제시월 |
|---------|---|--|---------|
| 방송 프로그램 | <모두투어 돛토리 요나고> 2박3일 프로그램과 3박4일 프로그램 구분을 정확하게 설명하지 않아 구분하기 어려움. | 추후 제작 시 여행 일정별 차이점을 명확히 구분해서 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'25년 12월 조치> | 25년 11월 |
| 방송 프로그램 | <참좋은 여행 상해> '기사·가이드 경비 포함', '단일가 599,000원' 이외에 어떠한 요금도 부과되지 않는 것과 같이 광고하면서도 매너팁 미포함이라는 내용과 유류할증료 액수가 변동될 수 있다는 내용에 대해서는 자막으로만 고지하여 방송을 자세히 보지 않는 소비자의 경우, 이를 인지하지 못할 수 있다고 생각함. | 가격 관련 정보를 시청자가 조금 더 쉽게 이해할 수 있도록 쇼호스트 멘트로도 안내하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'25년 12월 조치> | 25년 11월 |
| 방송 프로그램 | <참좋은 여행 상해> '\$40 상당의 황포강 유람', '\$20 상당의 주가각 체험'이 포함된 것이라는 점을 여러 차례 강조하였음. 그런데 이러한 표현이 '원래 추가비용이 드는 것인데, 신세계 쇼핑 고객들에게는 받지 않는다'라는 것인지, '해당 추가비용이 든다'라는 것인지 바로 이해되지는 않았음. | 상품 정보를 시청자가 이해하기 쉽게 설명하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'25년 12월 조치> | 25년 11월 |
| 방송 프로그램 | <참좋은 여행 상해> '전일정 월드체인 코트야드 바이 메리어트 호텔 숙박'이라는 큰 자막 아래 '또는 여행사 제공 정보로 안내'라는 작은 자막이 안내됨. 해당 정보를 소비자가 잘 알아들을 수 있을지 의문임. | 해당 방송 운영 종료. 추후 제작 시 자막 오류 없이 고객이 이해할 수 있도록 정확히 안내하도록 하겠음. 담당 PD 내용 전달. <'25년 12월 조치> | 25년 11월 |
| 방송 프로그램 | <참좋은 여행 상해> 대한항공을 저비용 항공과 비교하는 의미로 '프리미엄 국적기-Korean Air'로 표기함. 하지만 대한항공의 특별 등급 비행기를 탑승하는 것으로 오인하는 것은 아닌가 하는 생각이 들었음. 프리미엄 표현의 지나친 강조는 지양할 필요가 있을 것 같음. | 프리미엄 항공이라는 내용을 안내하면서 특별 등급으로 오인하지 않도록 주의하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'25년 12월 조치> | 25년 11월 |
| 방송 프로그램 | <하나투어 대만> "룸 컨디션 한번 봐 주셔요." 방송 언어로 룸, 컨디션 등의 용어는 대체 한국어로 표현하면 좋을 것 같음. | 지나친 외래어 사용을 지양하고 표준어 사용을 독려하도록 지속적으로 노력하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'25년 12월 조치> | 25년 11월 |

| | | | |
|----------------|---|---|----------------|
| <p>방송 프로그램</p> | <p><엘리하이 초등교육> 1위라는 내용을 강조하지만 초등은 ‘소비자평가 1위’, 중등은 ‘공시매출 비교 기준 1위’로 다른 기준이어서 무조건 1위로만 강조하는 것보다는 그 기준을 설명해주면 더 좋을 것 같음. 초중등 상품의 1등을 강조하는 과정에서 “초등이건 중등이건 고등이건 우리는 2등 아닌 1등을 선택할 수 있습니다.”라는 멘트는 문제가 되진 않아도 고등을 언급하는 것은 불필요한 연결로 느껴짐.</p> | <p>추후 제작 시 방송 상품과 직접 관련 있는 초등, 중등 관련 정보만 전달하고 관련 기준도 자세히 설명하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><엠베스트 중등교육> 방송 중반 학생들 체험 내용을 소개하는 파트가 있는데 진행자가 “반 1등, 전교 4등”인데 “전교 1등 했대요.”라고 발언함. 단순 실수지만 “반에서...”로 수정하면 좋을 것 같음.</p> | <p>추후 제작 시 오류 멘트 없이 정확한 안내를 하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><엠베스트 중등교육> 방송 초반 ‘제2강 백문이 불여일견’이라는 화면이 나오는데, 이후 방송을 보면 제2강이 아니라 제3강임. 프라임탭 + 스마트펜 무료체험을 강조하고 있는데, 무료체험 기간 중 파손 시 배상에 대해서는 방송 후반 작은 글씨로 설명됨. 소비자 입장에서 파손 시 배상금액은 무료체험 여부를 결정하는데 있어 중요한 내용이므로 미리 안내할 필요가 있다고 판단됨. 사용자 후기에서 교과서의 주요 내용이 시험이 나왔다는 것을 언급하는데 엠베스트만의 특징점을 보여줄 수 있는 후기인지는 의문이 있음.</p> | <p>차기 제작 시 제한적인 조건에 대한 설명을 강화하고, 시청자가 조금 더 공감할 수 있는 정보를 활용하도록 노력하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |

| | | | |
|----------------|---|--|----------------|
| <p>방송 프로그램</p> | <p><바디프랜드 안마의자> 콤팩트한 사이즈를 강조하고 있지만, 실제 크기를 직관적으로 파악하기는 어려운 것 같음. 일반적인 안마의자 대비 어느 정도로 작은지 구체적인 수치나 비교 설명이 보완되면 좋겠음. 특히, 사이즈가 작을 경우, 성인 여성에게는 적합하더라도 남성이 이용할 때 불편함이 없는지에 대한 정보도 함께 제시할 필요가 있음. 단순히 말로 설명하기보다는 평형대별 안마의자가 조화롭게 배치된 인테리어 예시 사진을 함께 제시한다면 소비자의 구매 의사에 보다 긍정적인 영향을 줄 것으로 판단됨.</p> | <p>추후에는 시청자가 사이즈 정보를 조금 더 쉽게 파악할 수 있도록 그래픽이나 영상, 실제 고객의 후기 사진을 활용하도록 하겠음. 담당 PD, MD 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><바디프랜드 안마의자> AS 정책이나 보증 기간 등에 대한 안내가 없어, 소비자가 사후 서비스에 대해 불안감을 가질 수 있음. 제품의 품질과 신뢰도를 높이기 위해서는 AS 가능 기간, 무상 보증 범위, 주요 부품의 보증 기간 등에 대한 구체적인 정보를 함께 제시할 필요가 있음. 특히 고가의 내구재인 만큼 설치 후 관리방식, 출장비 또는 부품 교체비 유무 등 세부 조건도 명확히 안내된다면 소비자 신뢰 확보에 도움이 될 것 같음.</p> | <p>AS와 관련된 세부 정보를 시청자가 더 쉽게 인지할 수 있도록 안내하겠음. 담당 PD 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><바디프랜드 안마의자>가격이 19,900원임을 반복적으로 강조하고 있지만, 이는 선납금 및 청구할인 등 여러 조건이 충족되어야 가능한 금액으로, 방송만 보면 소비자가 실제 가격을 오인할 우려가 있음. 화면 좌측에 지속적으로 노출되는 가격 안내 역시 50만원 선납, 60만원 선납, 청구할인 등 조건에 따라 달라지며, 이러한 조건이 없을 경우, 월요금이 5만원에서 6만원대로 상승함. 방송 중간에 딱 한 번 이런 부분을 설명하는데, 그 부분을 보지 못하면 가격에 대한 오인이 있을 것 같음. 카드 청구할인은 바디프랜드 제휴 롯데카드에 한정되는 것 같은데, 방송에서는 ‘제휴카드 청구할인’, ‘롯데카드 청구할인’ 등 다양한 용어가 혼용되어 시청자에게 혼란을 줄 수 있음. 하루 ‘655원 꿀’이라고 언급하는데 월 19,900원 기준일 때만 해당되므로, 전제 조건을 명확히 밝힐 필요가 있음.</p> | <p>프로모션을 지칭하는 용어를 통일하고 제한적인 조건에 대해 조금 더 자세히 안내할 수 있도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |

| | | | |
|----------------|--|--|----------------|
| <p>방송 프로그램</p> | <p><바디프랜드 안마의자> 설명을 들어보면 주요 구매층은 50~60대 여성으로 추정되나, 방송에 등장하는 안마의자 모델은 20~30대의 젊은 여성으로 설정되어 있어 타겟 고객층과의 연결성이 떨어짐. 보다 자연스러운 연출을 위해 모델의 연령대를 주요 고객층에 맞게 조정할 필요가 있다고 판단됨. “집안일을 많이 하시는 여성 고객님들도 손과 팔까지 안마가 가능하다”고 설명하며 해당 부위에 팔을 넣어보는 장면이 있었으나, 실제 시연자는 건장한 남성이었음. 남성과 여성은 신체 사이즈 차이가 크기 때문에 실제 여성 고객이 사용했을 때는 방송에서 보여준 장면과 다른 결과가 연출될 수 있음. 따라서 여성 고객을 언급하는 장면에서는 여성이 직접 시연하는 구성이 더 적절할 것으로 판단됨.</p> | <p>모델 및 기능 설명과 관련해서 실제 사용자가 공감할 수 있는 시연을 하도록 노력하겠음. 담당 PD, MD 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><바디프랜드 안마의자> 쇼호스트의 대사 중 ‘절대 유리하다’라는 표현은 문법적으로 부적절한 표현임. ‘절대’는 부정의 의미를 나타내는 부사이므로, 긍정적 의미의 형용사 ‘유리하다’와는 어울리지 않음. 따라서 ‘절대적으로 유리하다’와 같이 수정하거나 다른 표현으로 대체하는 것이 바람직함. 홈쇼핑 프로그램은 단순히 상품 판매에 그치지 않고, 다수의 시청자에게 올바른 언어 사용을 보여주는 공적 역할도 수행해야 한다고 판단됨.</p> | <p>방송에서 올바른 언어를 사용할 수 있도록 지속적으로 노력하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><바디프랜드 안마의자> 이 제품이 남녀 모두 이용할 수 있는 제품이라면 몸이 들어갈 수 있는 남녀 평균 신장이나 사이즈 정도를 알려주면 좋았을 것 같음. 이용 가능성을 예측해 볼 수 있을 때 제품에 대한 안내, 신뢰도가 높아질 수 있을 것이라 생각함.</p> | <p>제품을 사용할 수 있는 신장 같은 신체 정보를 조금 더 자세히 안내할 수 있도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><한샘 인테리어> 방송의 목적이 시청자와 한샘 인테리어 업체를 연결하는 데 있다 보니, 특정 상품을 직접적으로 보여줄 수 없는 한계는 이해함. 그러나 다른 인테리어 소개 방송과 비교했을 때, 본 방송은 핵심 내용 전달이 다소 떨어지고 유사한 내용이 반복되어 전반적으로 지루한 인상을 줌.</p> | <p>추후 제작 시 유사한 내용이 반복되어 지루한 느낌을 받지 않도록 조금 더 완성도 높은 방송을 제작하도록 노력하겠음. 담당 PD, MD 내용 전달. <‘25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |

| | | | |
|----------------|---|---|----------------|
| <p>방송 프로그램</p> | <p><한샘 인테리어, 현대리바트 집테리어> 시공에 따른 단가가 제시되어 있긴 하나, 해당 금액으로 시공할 때 사용되는 인테리어 자재나 브랜드를 구체적으로 언급하거나, 일부 자재를 실제로 보여주는 장면을 추가한다면 시청자들이 구매를 보다 긍정적으로 고려할 것으로 판단됨. 장소별 인테리어 시공 사례를 사진으로 제시하고 있으나, 사진의 크기가 너무 작아 전달력이 떨어지는 것 같음. 각 사례의 사진을 화면에 가득 차게 배치한다면 시청자에게 더 효과적으로 내용을 전달할 수 있을 것 같음.</p> | <p>인테리어 브랜드나 자재를 안내할 수 있는 방법을 협력사와 논의해보도록 하겠음. 또한 실제 시공 사례를 보여주는 장면도 조금 더 적극적으로 활용하도록 하겠음. 담당 PD, MD 내용 전달. <’25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><퓨라셀미인 물방울 패키지> 상품 특성상 의료기기로 오인할 수 있는 표현을 주의하면 좋을 것 같음. 공산품임을 명시하고 있지만 효과를 자주 강조하다 보니 부담이 발생하는 것 같음. 진행자의 체험 중심으로 설명하는 것은 좋았지만, “효과 대박이다, 효과 좋다.” 등을 강조하면서 “한 방에 효과 딱 나오는 건... 효과 바로 나온다... 즉각적으로 나온다... 바탕이 도자기가 된다... 한 번에 다 되니까...” 등의 표현이 자주 언급되어 부담이 뒤따르는 것 같음. 레이저를 쏘는 장면을 보여주면서 피부 손상과 재생 과정을 말해주는 파트에서는, 일부 부작용 우려가 들기도 하는데도, “데미지는 없어요.”로 강조하고 있는 것도 마찬가지로 느낌임. 특히 “처음엔 1단계로... 3단계는 너무 싸요, 엄청 뜨거워요.” 등의 표현이 함께 있어 사용상 주의 안내가 함께 있으면 신뢰도도 높여주면서 더 좋은 방송이 되지 않을까 하는 생각이 들었음. 예를 들어 한 부위에 너무 오래·자주 사용하는 것은 지양해야 한다든지 사용 기준에 맞춰 사용하라는 내용을 안내해주면 좋을 것 같음.</p> | <p>효능·효과를 과장되게 하거나 감정적인 사용후기 전달에 주의하도록 하겠음. 부작용이나 주의사항도 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <’25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |
| <p>방송 프로그램</p> | <p><퓨라셀미인 물방울 패키지> 인체시험 자막이 자주 나오는데 오해의 여지가 없도록 제한된 정보에 대한 적극적인 안내도 필요해 보임. ‘개인차 있음’, ‘기능성 화장품 병행 사용 조건’ 등의 조건을 추가적으로 잘 설명해주면 소비자 신뢰가 높아질 것으로 생각됨.</p> | <p>추후 제작 시 인체시험의 조건과 같은 세부 내용을 쇼호스트 멘트로도 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <’25년 12월 조치></p> | <p>25년 11월</p> |

| | | | |
|---------|---|--|---------|
| 방송 프로그램 | <p><현대리바트 집테리어> 제품을 구매하는 방송이 아닌 상담예약을 하는 방송일 경우, 좀 더 구체적인 안내가 있어야만 구매 욕구가 발생될 수 있을 것 같음. 본격적인 방송 전에 자막으로 견적 예시 가격표가 제시되었으나 면적이나 평형이 제시되지 않아서 금액대를 가능하기 어려웠고, 실제 본 판매방송에서는 가격에 대한 설명이 전혀 되지 않아서 계속해서 궁금증만 불러 일으키게 하였음. 금액 예상을 할 수 없어 쉽게 상담 예약을 못할 것 같다는 생각이 들었음. 예를 들어 한샘 방송의 경우, 어떤 부분을 시공하면 700만원대, 주방은 200만원대 라는 설명이 있었음.</p> <p>시공 사례를 보여주는 공간이 매우 넓고 커 보이는 곳만 안내해준다는 경향이 보이는 데 실질적 거주 공간인 작은 평형대의 사례도 보여주었으면 더 현실적일 것이라는 생각이 들었음.</p> | <p>추후 제작 시 시공 상품의 면적 및 특성, 대표 인테리어의 비용에 대해서도 적극적으로 안내하도록 하겠음. 또한 작은 면적의 시공사례 이미지도 준비할 수 있도록 협력사와 논의해보겠음. 담당 PD, MD 내용 전달.</p> <p><'25년 12월 조치></p> | 25년 11월 |
| 방송 프로그램 | <p><현대리바트 집테리어> 시작부의 상담 예약 관련 안내는 정보량에 비해 멘트 속도와 화면전환이 너무 빨라서 가독성이 낮음. 이와 관련한 부분적 해결책으로서 시청자가 영상 재생 속도를 조절할 수 있는 기능이 추가되면 좋을 것 같음.</p> | <p>26년 상반기 모바일 앱 개편 시 VOD 재생 속도 조절 기능 도입을 위해 관계 부서 협의 완료.</p> <p><'25년 12월 조치></p> | 25년 11월 |
| 방송 프로그램 | <p><현대리바트 집테리어> 자막은 디테일 까지 꼼꼼히 확인해서 오류를 최소화하면 좋겠음. 예를 들어 '회원가입 시', '제품불량시'라는 자막의 띄어쓰기 일관성이 떨어짐.</p> | <p>방송에 노출되는 자막의 맞춤법과 띄어쓰기에 오류가 없도록 철저히 검수하겠음. 담당 PD 내용 전달.</p> <p><'25년 12월 조치></p> | 25년 11월 |
| 총 건수 | | 22건 | |

라. 시청자 권익보호와 침해구제

| 요청 내용 | 조치 내용 | 조치일자 | 비고 |
|-------|-------|------|----|
| | | | |
| | | | |

마. 시청자평가원 선임 현황

(임기: 2000.0 ~ 2000.0)

| 성 명 | 생년월일 | 전.현직 | 변동사유 | 비고 (임기) |
|-----|------|------|------|------------|
| | | | | |
| | | | | |

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) | ○ |

의견제시 또는 시정요구 내용에 대한 답변

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 비 고 | | |
|---------|--|---|-----|----|----|
| | | | 수용 | 참고 | 반론 |
| 방송 프로그램 | <p><비에날씬 프로> 방송 중 구매 고객에게만 증정한다는 EMS 복부 마사지기를 홍보하기 위해 여성 모델의 날씬한 배를 보여주면서 강조하는데, 별다른 구체적 근거 없이 해당 마사지기만 사용하면 모델의 배와 같이 된다는 듯한 설명은 다소 부적절해 보임.</p> | <p>체지방 감소에 도움을 주는 유산균과 복부 마사지기로 꾸준히 관리하는 사람의 건강한 모습을 보여주려고 하였음. 추후 리메이크 제작 시 판매 제품과 복부 마사지기의 효능·효과를 오인하게 하지 않도록 주의하겠음.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><올라이브 올리브오일> 최다구성, 박스당 최저가를 강조하고 있으나 박스당 가격을 쉽게 이해하기 어려웠음. 세트 판매가와 박스당 환산 가격을 정확하게 알려줄 필요가 있어 보임.</p> <p>1박스당 몇 포가 들어 있는지 자막으로는 표기되지만, 구매자 입장에서는 중요한 정보이므로 쇼호스트 분들께서 직접 설명해 주시면 좋을 것 같음.</p> <p>‘셀게이트 브랜드’라는 내용이 거듭 표기되는데, 막상 브랜드에 대한 특별한 설명은 해주지 않아 어떤 의미가 있는지 궁금함. 브랜드와 제품명 중 한 가지만 강조하는 편이 소비자 입장에서 혼란이 덜할 것이라고 생각함.</p> | <p>박스당 환산가격을 쇼호스트 멘트로도 자세히 안내하도록 하겠음.</p> <p>브랜드 정보가 충분하지 않아 혼란스러울 수 있을 것 같다고 생각함. 추후 제작 시 말씀 주신 것처럼 한 가지 키워드에 집중해서 안내하도록 하겠음.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><뉴잇 올리브오일> 올리브 오일을 장기간 섭취할 경우 콜레스테롤·당뇨·트랜스지방 수치에 영향이 있다는 식의 표현은 오히려 신뢰도를 떨어뜨릴 수 있으므로 과장된 표현은 지양할 필요가 있음.</p> <p>방송 중 ‘어린 올리브로 만든 오일’을 강조하지만 어떤 점에서 어린 올리브가 우수한지에 대한 객관적 근거와 설명이 부족함. 또 유기농 인증 기준에 맛, 향, 산도가 포함되는 것처럼 표현하는데 정확한 기준을 확인해 볼 필요가 있음.</p> | <p>일반 식품으로서 방송에서 표현할 수 있는 영양성분에 대해 정확히 설명하도록 하겠음. 또한 제품의 효능·효과에 대해서도 과장되지 않도록 표현하겠음.</p> <p>어린 올리브와 완숙 올리브, 유기농 인증을 함께 안내하면서 그 기준을 오인할 수 있을 것 같음. 관련된 기준을 명확히 구분해서 안내하도록 하겠음.</p> | ○ | | |

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 비 고 | | |
|---------|--|---|-----|----|----|
| | | | 수용 | 참고 | 반론 |
| 방송 프로그램 | <p><뉴잇 올리브오일> 제품 정보가 화면에 과도하게 제시되면서 집중하기가 쉽지 않았음. 제품 관련 설명에서 강조되는 우수성이 대부분 원료사 기준의 제조 공정에 초점을 맞추고 있다는 점도 아쉬웠음. 물론 제품에서 원료가 제일 중요한 요소라는 점은 이해하지만, 방송 내용에 따르면 최종 제품은 국내에서 별도 공정을 통해 제작되는 것으로 보이는 만큼, 이러한 원료가 어떤 방식으로 가공되어 최종 제품의 품질로 이어지는지에 대한 설명이 보완되면 신뢰도가 높아질 것 같음.</p> <p>방송 화면에 ‘원료사 기준’이라는 문구가 표기되기는 하나, 시청자는 원료의 우수성이 곧 최종 제품에도 동일하게 적용된다고 오인할 가능성이 있기 때문에, 해당 부분을 보다 명확하게 안내할 필요가 있다고 생각됨.</p> | <p>판매 제품은 해외 원료사에서 최종 가공된 원료를 수입하여, 국내에서는 포장 공정만 거쳐 판매되고 있음. 이로 인해 원료사 관련 정보가 상대적으로 강조된 측면이 있었음. 향후에는 이러한 제조·유통 공정을 정확히 안내하여 시청자가 제품의 특성을 쉽게 이해할 수 있도록 하겠음. 또한 정보의 양과 노출 방식을 조정하여 핵심 내용 위주로 명확하게 안내하도록 하겠음.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><에버콜라겐 레티놀A> 설명을 위한 이미지 사진이기는 하지만 각질·버짐 같은 피부와 메마른 눈가주름 이미지를 클로즈업하는 것은 소비자에게 공포심과 조급함을 갖게 할 수 있다고 생각함.</p> | <p>겨울철 건조한 피부와 탄력을 잃은 피부, 주름진 피부를 이미지로 보여주었음. 과장되지 않고 사실적인 이미지라고 생각했는데 추후 제작 시 재검토하도록 하겠음.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><에버콜라겐 타임레티놀A> 인체적용 시험 결과를 많이 보여주며 그 효과를 강조하고 있는데 시험 기관과 조건을 쇼호스트 멘트로 조금 더 자세히 안내 해주면 좋을 것 같음.</p> <p>국내 콜라겐 식품 중 건강기능식품이 3.6%밖에 되지 않는다는 설명을 하면서 “세계에...”라는 멘트 오류가 있음.</p> <p>찬바람과 건조 등을 설명하는데 쇼호스트의 복장이 계절에 맞지 않고 너무 추워 보인다는 느낌이 들었음.</p> | <p>추후 제작 시 인체적용시험과 관련된 세부 조건에 대해 조금 더 자세히 안내 하도록 하겠음.</p> <p>3.6%를 3개로 잘못 멘트했으나 곧바로 정정해서 수정 없이 운영함. 해당 부분 수정하도록 하겠음.</p> <p>제품 론칭 12주년 특집전으로 시상식 같은 느낌을 내고자 드레스를 입었음. 말씀 주신 것처럼 계절을 고려하지 못한 것 같음. 추후 리메이크 시 의상 부분도 시청자 입장에서 한 번 더 고민하고 진행하도록 하겠음.</p> | ○ | | |

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 비 고 | | |
|---------|--|---|-----|----|----|
| | | | 수용 | 참고 | 반론 |
| 방송 프로그램 | <p><이경제 흑염소 진액> 본 제품에 대한 설명보다 원물인 흑염소에 대한 일반적 정보가 더 많다 보니까 오인의 소지가 있을 수 있다고 생각됨. 제품과 직접 관련 없는 일반정보라고 안내되고 있어 문제는 아니겠지만 강조하고 있는 흑염소의 아라키돈산이 실제 이 제품에 얼마나 함유되어 있는지 오히려 궁금하기도 했음. 나트륨, 당류와 같은 제품의 영양 정보는 정확하게 표현되고 있는 만큼 직접적인 정보가 조금 더 비중 있게 다루어져야 한다고 생각됨.</p> | <p>흑염소 진액은 일반 식품이다 보니 영양 성분에 대한 기대 효과를 직접적으로 전달하는 데에 있어 제한적임. 완제품의 영양 성분이 어느 정도까지 표현 가능한지 검토하고 추후 제작 시 충분히 전달할 수 있도록 노력하겠음.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><이경제 흑염소 진액, HLB 알부민> '출처: N포털'은 신뢰도가 떨어지는 느낌이라서 '국회전자도서관' 하나만 넣거나, 의학계 관련 등을 추가 인용하는 게 나을 것 같음.</p> <p>흑염소 영양 성분 저널을 인용한 파트에서 정확한 정보제공을 위해 저널명에 저자나 논문 제목 중 하나를 추가하는 게 더 좋을 것 같음.</p> | <p>자료 인용 시 SCI급 논문이나 국가 기관에서 발행한 정보와 같이 공신력 있는 정보를 우선으로 활용하고 있음. 최근 건강기능식품 자율심의 기구 등에서 과학적으로 충분히 입증된 정보의 경우 백과사전 등의 정보도 인용한 사례가 있어 일부 백과사전 정보를 허용하였음. 앞으로 공신력 있는 정보를 제공하도록 노력하고, 출처 정보도 조금 더 자세히 안내하도록 하겠음.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><이경제 흑염소 진액> 이 제품은 일반 식품이지만 흑염소나 다양한 전통 원료가 들어가서 건강기능식품과 같은 느낌이 많이 나는 것이 사실임. 진행 중에 '일반 식품'이라는 점을 얘기해주면 더 좋을 것 같다고 생각함.</p> <p>또한, 누구나 먹어도 되는 일반 식품이지만 질병이나 당뇨환자, 과다 섭취 시 주의사항에 대해서도 언급해주면 더 신뢰감이 있을 것 같다고 생각함.</p> | <p>방송 중 일반 식품임을 쇼호스트 멘트로도 안내하고 주의사항에 대해서도 언급할 수 있도록 하겠음.</p> | ○ | | |

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 비 고 | | |
|---------|--|--|-----|----|----|
| | | | 수용 | 참고 | 반론 |
| 방송 프로그램 | <p><HLB제약 알부민> 방송 초반 쇼호스트 멘트 중에 “당류 이런 거 걱정 않으셨으면 좋겠어요.”라는 멘트에서 ‘당류’를 ‘당뇨’로 발음한 것 같기도 함. 전체적으로 당뇨 표현은 아닌 것으로 보여 문제는 없겠지만 불필요한 오인을 불러일으킬 수 있다고 생각함.</p> <p>사소한 의견이지만, MZ세대 문해력을 고려하면 자막으로 ‘무당’으로만 쓰기 보다는 ‘무당류’로 쓰는 게 좋을 것 같음.</p> | <p>당류로 발음한 것이 맞으나 말씀하신 것처럼 불필요한 오인을 불러일으킬 수 있다고 생각함. 정확한 정보를 전달하도록 노력하겠음.</p> <p>제품 원료명 그대로 ‘무당’이라고 표현했는데 다양한 연령층의 시청자가 쉽게 이해할 수 있는 표현을 하도록 노력하겠음.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><닥터루템 알부민> 2개의 특허와 관련한 내용에서 특허증이 흘러가는 방식으로만 잠시 보여주는데 고정 노출로 특허증을 보여주면 좋을 것 같음. 특허 성분 관련 언급이 있으니 명확히 보여주면 신뢰도에 더 좋지 않을까 생각함.</p> <p>방송에서 ‘정신의학박사’ 표기는 ‘의학박사’만 해도 좋을 것 같음. 전공분야가 오히려 애매한 느낌으로 받아들여짐. 또한 사소한 부분이지만 ‘91세의학박사 이시형 박사’라는 내용에서 박사가 두 번 들어갈 필요는 없어 보임.</p> | <p>이시형 박사를 소개하는 문구는 말씀하신 대로 인지하기 쉽게 변경하겠음. 특허 관련해서도 추후 리메이크 시 신뢰도를 높일 수 있는 방법을 모색하겠음.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><닥터루템 알부민> 일반적인 알부민 학술 정보와 판매 제품 간의 연관성에 대한 정보는 일부 보완이 필요함.</p> <p>방송 중 ‘제품과 관련 없는 건강정보’라는 화면 박스와 그래픽을 통해, 구글스칼라 기준 알부민 문헌 370만 건 이상, PubMed 기준 SCI급 논문 32만 건 이상이 출간되었음을 제시함. 그러나 해당 제품과 학술 문헌 간의 구체적인 관련성이나 연계성에 대한 쇼호스트의 설명은 다소 부족하며, 제품과 직접적으로 관련 없는 건강정보를 반복해서 언급할 필요성은 낮았다고 판단됨.</p> | <p>제품과 직접적인 관련은 없으나 알부민 원료에 대한 관심과 이슈가 크다는 점을 안내하기 위해 학술정보와 논문 정보 검색 수를 인용하였음. 추후 리메이크 제작 시 판매 제품과 연관이 있는 정보를 제공하고 충분한 설명을 할 수 있도록 하겠음.</p> | ○ | | |

| 구 분 | 의견제시 또는 시정요구내용 | 답변내용 | 비 고 | | |
|---------|--|---|-----|----|----|
| | | | 수용 | 참고 | 반론 |
| 방송 프로그램 | <p><닥터루템 알부민> ‘제품과 관련 없는 일반정보’라는 문구와 함께 알부민 원료와 관련된 정보를 강조함. 해당 문구를 주의 깊게 보지 않을 경우 대부분의 시청자가 못 보고 지나칠 수 있다고 생각됨. 원료의 정보를 제품의 정보로 오인되게 하지는 않는지 고민해볼 필요가 있음.</p> <p>이시형 박사의 인터뷰 장면에서 ‘성분배합 개발자의 연출된 인터뷰 영상’이라는 자막이 삽입되어 있음. ‘연출’이라는 표현이 인터뷰 영상의 진정성을 의심케 함.</p> <p>방송 중 3박스 + 3박스 구매 혜택은 소비자 입장에서 좋은 혜택이라고 생각함. 다만 ‘당사 기준’이라는 표현이 모호하게 느껴짐. 이에 대한 설명이 필요하다고 생각함.</p> | <p>일반 식품의 경우 제품의 효능·효과를 직접적으로 언급할 수 없음. 다만 원료의 특징이나 영양 성분을 전달하기 위한 방법으로 일반 정보를 활용하고 있음. 제품의 효능·효과로 오인되게 하지 않도록 ‘제품과 직접 관련 없는 일반정보’라는 문구와 함께 안내하지만 말씀하신 것처럼 제품의 정보로 오인되게 할 수 있다고 생각함. 일반적인 정보와 제품 정보를 명확히 구분하고, 제품의 효능·효과를 오인되게 표현하지 않도록 각별히 주의하도록 하겠음.</p> <p>‘연출’이라는 표현은 인터뷰 영상의 촬영 방식과 구성에 일부 연출이 포함되어 있다는 점을 안내하기 위해 표기하였음. 영상의 진정성에 의심이 없도록 표현에 유의하도록 하겠음.</p> <p>‘당사 기준’은 방송 중 안내되는 혜택은 신세계쇼핑의 기준과 규정에 따라 운영되며, 모든 홈쇼핑 방송에서 동일하게 적용되지 않는다는 점을 안내하기 위한 내용이었음. 시청자가 쉽게 이해할 수 있게 설명하겠음.</p> | ○ | | |
| 방송 프로그램 | <p><닥터루템 알부민> 방송에서는 박스 단위로 총 6박스, 개수 단위 총 180병으로 수량 중심의 정보를 강조하는데 소비기한과 연계해서 ‘1일 1회, 1회 1병 섭취 기준’으로 총 6개월 분량이라는 정보도 같이 알려줄 필요가 있다고 생각됨.</p> | <p>제품의 권장섭취량으로 계산한 용량에 대한 설명도 보완하도록 하겠음</p> | ○ | | |
| 운영 효율성 | <p>○ 11월 고객의 소리 처리현황 및 조치결과 공유</p> <p>○ 방송미디어통신심의위원회 책임자회의 내용 공유</p> | <p>특이사항 없음</p> | | | |