

12월 시청자위원회 회의록

1. 회의 일시 : 2025년 12월 10일(수) 16:00
2. 회의 장소 : 신세계쇼핑 회의실
3. 참석 인원 : 17명
4. 회의 내용 : 붙임.

[회의 내용]

- **방송사** : 고객의 소리 처리현황 공유, 방송미디어통신심의위원회 주요 민원 사례 공유
- **시청자위원회** : 12월 시청자위원회 정기회의를 시작하겠습니다.
- **시청자위원회** : 비에날신 프로 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 평소 다이어트와 운동에 관심이 있는 일반 시청자의 입장에서 볼 때 전반적으로 구매욕을 자극하는 좋은 방송이었습니다. 방송 중 구매 고객에게만 증정한다는 EMS 복부 마사지를 홍보하기 위해 여성 모델의 날씬한 배를 보여주면서 강조하는데, 별다른 구체적 근거 없이 해당 마사지만 사용하면 모델의 배와 같이 된다는 듯한 설명은 다소 부적절해 보였습니다.
- **방송사** : 좋은 의견 감사합니다. 체지방 감소에 도움을 주는 유산균과 복부 마사지로 꾸준히 관리하는 사람의 건강한 모습을 보여주려고 했었는데요. 추후 리메이크 제작 시 판매 제품과 복부 마사지의 효능·효과를 오인하게 하지 않도록 주의하겠습니다.
- **시청자위원회** : 올리브 올리브오일 방송을 봤는데요. 산도와 단일품종, 유기농을 강조하여 제품의 매력이 극대화된 방송이라고 생각합니다. 다만, 최다구성, 박스당 최저가를 강조하고 있으나 박스당 가격을 쉽게 이해하기 어려웠습니다. 세트 판매가와 박스당 환산 가격을 정확하게 알려줄 필요가 있어 보입니다. 1박스당 몇 포가 들어 있는지 자막으로는 표기되지만, 구매자 입장에서는 중요한 정보이므로 쇼호스트 분들께서 직접 설명해 주시면 좋을 것 같습니다. 방송에서 '셀게이트 브랜드'라는 내용이 거듭 표기되는데, 막상 브랜드에 대한 특별한 설명은 해주지 않아 어떤 의미가 있는지 궁금했습니다. 브랜드와 제품명 중 한 가지만 강조하는 편이 소비자 입장에서 혼란이 덜할 것이라고 생각합니다.
- **방송사** : 박스당 가격을 자막으로 고지했으나 쉽게 인지하기 어려웠던 것 같습니다. 박스당 환산가격을 쇼호스트 멘트로도 자세히 안내하도록 하겠습니다. 셀게이트 브랜드와 관련된 정보가 충분하지 않아 혼란스러울 수 있을 것 같다고 생각합니다. 추후 제작 시

말씀주신 것처럼 한 가지 키워드에 집중해서 안내하도록 하겠습니다.

- **시청자위원회** : 뉴밋 올리브오일 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 올리브오일이 요즘 크게 인기 있다는 이야기는 들었지만, 방송을 통해 소개된 다양한 효과와 효능은 이번에 제대로 처음 알게 되었습니다. 방송을 보면서 여러 정보를 새롭게 접하게 되다 보니 자연스럽게 관심이 생겼고, 끝까지 집중해서 시청할 만큼 흥미롭게 느껴졌습니다. 몇 가지 의견을 드리면, 제품 정보가 화면에 과도하게 제시되면서 집중하기가 쉽지 않았습니다. 제품 관련 설명에서 강조되는 우수성이 대부분 원료사 기준의 제조 공정에 초점을 맞추고 있다는 점도 아쉬웠습니다. 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 수 있을 것 같습니다. 방송 화면에 ‘원료사 기준’이라는 문구가 표기되기는 하지만, 시청자는 원료의 우수성이 곧 최종 제품에도 동일하게 적용된다고 오인할 가능성이 있기 때문에, 해당 부분을 보다 명확하게 안내할 필요가 있다고 생각합니다.
- **방송사** : 판매 제품은 해외 원료사에서 최종 가공된 원료를 수입하여, 국내에서는 포장 공정만 거쳐 판매되고 있습니다. 이로 인해 원료사 관련 정보가 상대적으로 강조된 측면이 있었는데요. 향후에는 이러한 제조·유통 공정을 정확히 안내하여 시청자가 제품의 특성을 쉽게 이해할 수 있도록 하겠습니다. 또한 정보의 양과 노출 방식을 조정하여 핵심 내용 위주로 명확하게 안내하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 저도 뉴밋 올리브오일 방송을 봤습니다. 올리브오일을 섭취할 경우 건강에 긍정적 효과가 있다는 설명이 반복적으로 언급하지만 단순하게 건강에 좋다는 일반적인 표현만 반복될 뿐, 구체적이고 전문적인 설명이 없었습니다. 특히 자주 언급되는 폴리페놀과 토코페놀의 기능적 이점에 대해서도 명확한 근거와 작용 원리를 제시하지 않아, 시청자로서 해당 설명이 다소 부족하다는 인상을 받았습니다. 관련 성분이 실제로 신체에 어떤 영향을 미치는지, 상세한 안내가 제공되면 좋을 것 같습니다.

장기간 섭취할 경우 콜레스테롤·당뇨·트랜스지방 수치에 영향이 있다는 식의 표현을 하는데요. 이러한 과장된 표현은 오히려 신뢰도를 떨어뜨릴 수 있으므로 지양할 필요가 있다고 생각합니다. 방송 중 ‘어린 올리브로 만든 오일’을 강조하지만 어떤 점에서 어린 올리브가 우수한지에 대한 객관적 근거와 설명이 부족했습니다. 또 유기농 인증 기준에 맛, 향, 산도가 포함되는 것처럼 표현하는 정확한 기준을 확인해 볼 필요가 있을 것 같습니다.

• **방송사** : 해당 제품은 일반 식품이기 때문에 폴리페놀과 토코페롤 등의 영양성분이 신체에 미치는 이점에 대해 상세히 설명하는데 제한적입니다. 시청자가 궁금해할 수 있는 정보를 충분히 전달하면서도 제품의 효능·효과에 대해서도 과장되지 않도록 주의하겠습니다. 어린 올리브와 완숙 올리브, 유기농 인증을 함께 안내하면서 그 기준을 오인할 수 있을 것 같다고 생각합니다. 관련된 기준을 명확히 구분해서 안내하도록 하겠습니다.

• **시청자위원회** : 에버콜라겐 레티놀A 방송을 시청했습니다. 건강기능식품이라 출처도 잘 명시하고 있지만 몇 가지 제안을 합니다. ‘재구매 고객만 무려 48만명 이상’이라는 화면은 오인의 소지가 있을 것 같습니다. “현재 이렇게 많이 구매하나?”하고 여겨지지만 작은 글씨의 출처를 보면 2014년부터 이어지는 누적 판매수입을 알 수 있습니다. 기능성원료의 다양한 지표 개선 확인이라는 한국인 여성대상 인체적용시험 결과를 보여주는데요. 시청자가 정확히 인지할 수 있도록 시험 조건과 결과에 대해서 조금 더 자세히 설명해 주면 좋을 것 같다고 생각했습니다. 방송에서 인용한 사진이 설명을 위한 이미지 사진이기는 하지만 각질·버짐 같은 피부와 메마른 눈가주름 이미지를 클로즈업 하는 것은 소비자에게 공포심과 조급함을 갖게 할 수 있다고 생각했습니다.

• **방송사** : 기능성 원료의 인체적용시험 결과에 대해서 조금 더 자세히 설명하고, 효능·효과를 오인되게 하지 않도록 주의하겠습니다. 방송에 사용한 사진과 관련해서 겨울철 건조한 피부와 탄력을 잃은 피부, 주름진 피부를 이미지로 보여주었는데요. 과장되지 않고 사실적인 이미지라고 생각했는데 그렇지 않았던 것 같습니다. 추후 제작

시 방송에 사용하는 이미지 사진을 다시 검토하도록 하겠습니다.

- **시청자위원회** : 에버콜라겐 타임레티놀A 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 인체적용시험 결과를 많이 보여주면서 그 효과를 강조하고 있는데 시험 기관과 조건을 쇼호스트 멘트로 조금 더 자세히 안내해주면 좋을 것 같다고 생각했습니다. 국내 콜라겐 식품 중 건강기능식품이 3.6%밖에 되지 않는다는 설명을 하면서 “세계에...”라는 멘트 오류가 있었습니다. 이 부분 수정이 필요할 것 같고요. 겨울철 찬바람과 건조한 날씨 등을 설명하는데 쇼호스트의 복장이 반팔 드레스로 계절에 맞지 않고 너무 추워 보인다는 느낌이 들었습니다. 시청하는 시점의 계절에도 어느 정도 맞으면 좋겠다는 생각이 들었습니다.
- **방송사** : 추후 제작 시 인체적용시험과 관련된 세부 조건에 대해 조금 더 자세히 안내하도록 하겠습니다. 그리고 국내 콜라겐 건강기능식품에 대해 설명을 하는 과정에서 3.6%를 3개로 잘못 멘트했습니다. 곧바로 정정해서 수정 없이 운영했는데요. 해당 부분 수정하도록 하겠습니다. 쇼호스트 의상의 경우 제품 론칭 12주년 특집전으로 시상식 같은 느낌을 내고자 드레스를 입었는데요. 말씀 주신 것처럼 계절을 고려하지 못한 것 같습니다. 추후 리메이크 시 의상 부분도 시청자 입장에서 한 번 더 고민하고 진행하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 이경제 흑염소 진액 방송을 봤는데요. 자막의 글씨 크기, 색상, 표현 등이 전반적으로 가독성 있게 표현되고 있어서 좋았습니다. 타 방송에 비해서도 전달력이 좋다고 느껴졌습니다. 본 제품에 대한 설명보다 원물인 흑염소에 대한 일반적 정보가 더 많다 보니까 오인의 소지가 있을 수 있다고 생각되는데요. 제품과 직접 관련 없는 일반정보라고 안내되고 있어 문제는 아니겠지만 강조하고 있는 흑염소의 아라키돈산이 실제 이 제품에 얼마나 함유되어 있는지 오히려 궁금하기도 했습니다. 나트륨, 당류와 같은 제품의 영양 정보는 정확하게 표현되고 있는 만큼 직접적인 정보가 조금 더 비중 있게 다루어져야 한다고 생각합니다.
- **방송사** : 흑염소 진액은 일반 식품이다 보니 영양 성분에 대한 기대 효과를 직접적으로

전달하는 데에 있어 제한적입니다. 완제품의 영양 성분이 어느 정도까지 표현 가능한지 검토하고 추후 제작 시 충분히 전달할 수 있도록 노력하겠습니다.

- **시청자위원회** : 저도 이경제 흑염소 진액 방송을 봤습니다. 오랜 기간 홈쇼핑 방송에서 시청했던 제품이라서 매우 익숙해 특별한 지적사항은 없습니다. 건강정보가 함께하니 방송 내용이 더 신뢰감 있게 느껴져 좋습니다. 다음은 방송 신뢰도를 더 높이기 위한 의견 차원에서 말씀드립니다. 출처에 표기된 N포털은 신뢰도가 떨어지는 느낌이라서 국회전자도서관 하나만 넣거나, 의학계 관련 자료를 추가 인용하는 게 나을 것 같습니다. 흑염소 영양 성분 저널을 인용한 파트에서 정확한 정보제공을 위해 저널명에 저자나 논문 제목 중 하나를 추가하는 게 더 좋을 것 같습니다. 판매 제품은 일반 식품이지만 흑염소나 다양한 전통 원료가 들어가서 건강기능식품과 같은 느낌이 많이 나는 것이 사실인데요. 진행 중에 ‘일반 식품’이라는 점을 얘기해주면 더 좋을 것 같다고 생각하고요. 또한, 누구나 먹어도 되는 일반 식품이지만 지병이나 당뇨환자, 과다 섭취 시 주의사항에 대해서도 언급해주면 더 신뢰감이 있을 것 같다고 생각합니다.
- **방송사** : 자료 인용 시 SCI급 논문이나 국가 기관에서 발행한 정보와 같이 공신력 있는 정보를 우선으로 활용하고 있습니다. 다만, 최근 건강기능식품 자율심의 기구 등에서 과학적으로 충분히 입증된 정보의 경우 백과사전 등의 정보도 인용한 사례가 있어 일부 백과사전 정보를 허용하였습니다. 앞으로도 공신력 있는 정보를 제공하도록 노력하고, 출처 정보도 조금 더 자세히 안내하도록 하겠습니다. 방송 중에 일반 식품임을 쇼호스트 멘트로도 안내하고 주의사항에 대해서도 언급할 수 있도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : HLB제약 알부민 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 방송 내용이 전반적으로 좋습니다. 알부민 정보도 충분히 잘 전달되고, 또 구매해서 섭취하고 싶은 느낌이 잘 살아나는 방송이었습니다. 사소하지만 방송 내용의 신뢰도 향상을 위해 간략히 의견을 드려봅니다. TV쇼핑 최초 표현 하단자막에 ‘TV/데이터홈쇼핑 방송기준’은 TV홈쇼핑 최초로 당류 제로 알부민이라는 의미로 보이는데요. 기존 다른 방송 등에서 ‘당류제로 알부민’ 판매가 전혀 없었던 것이 맞는지 확인이 필요할 것 같습니다. 앞서 말씀드린

내용과 동일한데요. N포털 지식백과의 신뢰도와 출처의 논문제목을 추가하면 좋을 것 같습니다. 방송 초반 쇼호스트 멘트 중에 “당류 이런거 걱정 않으셨으면 좋겠어요.”라는 멘트에서 ‘당류’를 ‘당뇨’로 발음한 것 같기도 합니다. 전체적으로 당뇨 표현은 아닌 것으로 보여 문제는 없겠지만 불필요한 오인을 불러일으킬 수 있다고 생각합니다. 추가로 사소한 의견이지만, MZ세대 문해력을 고려하면 자막으로 ‘무당’으로만 쓰기보다는 ‘무당류’로 쓰는 게 좋을 것 같습니다. 제약회사가 만들었음을 강조하기 때문에 ‘일반 식품’이라는 점을 한 번 정도 언급해 주면 오인의 소지 없이 전체 내용이 더 좋아질 것으로 보입니다. 중간중간 의약품이나 건기식이 아니라는 하단 자막이 있지만 진행자가 한 번 언급은 해주면 좋을 것 같습니다.

- **방송사** : 보통 액상 알부민 제품은 먹기 좋은 맛을 구현하기 위해 당이 함유된 원료가 들어가게 됩니다. HLB제약에서 최근 트렌드에 발맞추고자, 당류제로 상품을 출시하였고, TV홈쇼핑 최초로 방송을 진행했습니다. 출처의 공신력과 논문명 표기도 개선하도록 하겠습니다. 제품 원료명 그대로 ‘무당’이라고 표현했는데 다양한 연령층의 시청자가 쉽게 이해할 수 있는 표현을 하도록 노력하고요. 쇼호스트 멘트를 통해서도 일반 식품임을 정확히 안내하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 닥터루템 이시형 알부민 방송에 대해서도 말씀드리겠습니다. 총평은 앞 방송 내용과 같이 전반적으로 잘 준비된 방송이라고 생각합니다. 비슷한 내용이 있지만 의견을 드러봅니다. 여기서도 알부민 설명에서 ‘출처: N포털 지식백과, 동물학백과’는 신뢰도가 너무 떨어짐. 의학계 관련 자료로 인용하는 게 나을 것 같고요. 두개의 특허와 관련한 내용에서 특허증이 흘러가는 방식으로만 잠시 보여주는데 고정 노출로 특허증을 보여주면 좋을 것 같습니다. 특허 성분 관련 언급이 있으니 명확히 보여주면 신뢰도에 더 좋지 않을까 생각합니다. 방송에서 ‘정신의학박사’ 표기는 ‘의학박사’만 해도 좋을 것 같습니다. 전공분야를 표기한 게 오히려 애매한 느낌으로 받아들여졌습니다. 또한 사소한 부분이지만 ‘91세 의학박사 이시형 박사’라는 내용에서 박사가 두 번 들어갈 필요는 없어 보입니다. 여기서도 ‘일반 식품’이라는 점을 한 번 정도 언급해주면 오인의 소지

없이 전체 신뢰도가 더 좋아질 것으로 보입니다. 의약품이나 건기식이 아니라는 하단자막이 중간중간 있긴 하지만 진행자가 한 번 언급은 해주는 게 좋을 것 같습니다.

- **방송사** : 이시형 박사를 소개하는 문구는 말씀하신 대로 인지하기 쉽게 변경하겠습니다. 특히 관련해서도 추후 리메이크 시 신뢰도를 높일 수 있는 방법을 모색하겠으며, 출처 부분도 신경써서 운영하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 닥터루템 이시형 알부민 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 제품의 특성, 가격, 사용방법 등과 관련해 충분한 정보를 정확하게 전달했으나, 일반적인 알부민 학술 정보와 판매 제품 간의 연관성에 대한 정보는 일부 보완이 필요하다고 생각합니다. 가격 정보와 관련해서 판매가와 할인 혜택을 세트별로 구체적으로 제시해, 가격 정보를 명확하게 전달한 것 같습니다. 제품 특성과 관련해서 제품의 원료와 알부민의 효능에 대해 그래픽, 쇼호스트 패널, 화면 자막, 이시형 박사 동영상 등 다양한 방법으로 충분한 제품 정보를 제공했습니다. 사용법, 용량, 내용물을 구체적으로 시연해 시청자가 이해하기 쉽게 전달했다고 생각합니다. 알부민 학술 정보 및 제품 연관성에 대해서 보면 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 제시했는데요. 해당 제품과 학술 문헌 간의 구체적 관련성이나 연계성에 대한 쇼호스트의 설명은 다소 부족하며, 제품과 직접적으로 관련 없는 건강정보를 반복해서 언급할 필요성은 낮았다고 판단됩니다.
- **방송사** : 제품과 직접적인 관련은 없으나 알부민 원료에 대한 관심과 이슈가 크다는 점을 안내하기 위해 학술정보와 논문 정보 검색 수를 인용하였습니다. 추후 리메이크 제작 시 판매 제품과 연관이 있는 정보를 제공하고 충분한 설명을 할 수 있도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 저도 닥터루템 이시형 알부민 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 본 방송 제품은 일반 식품이고 간간이 자막을 통해 그 점을 고지하지만, 방송 내내 뉘앙스상으로 건강기능식품인 것처럼 포장돼 전달되고 있습니다. 다분히 시청자 오인지를 일으킬 수 있는 표현이라고 생각되는데 방송심의와 표현윤리상 문제가 없는지 검토해보면 좋을 것

같습니다. ‘제품과 관련 없는 일반정보’라는 문구와 함께 일부인 원료와 관련된 정보를 강조하는데요. 해당 문구를 주의 깊게 보지 않을 경우 대부분의 시청자가 못 보고 지나칠 수 있다고 생각합니다. 원료의 정보를 제품의 정보로 오인되게 하지는 않는지 고민해볼 필요가 있습니다. 이시형 박사의 인터뷰 장면에서 ‘성분배합 개발자의 연출된 인터뷰 영상’이라는 자막이 삽입되어 있는데 ‘연출’이라는 표현이 인터뷰 영상의 진정성을 의심케 한다고 생각합니다. 방송 중 3박스 + 3박스 구매 혜택은 소비자 입장에서 좋은 혜택이라고 생각합니다. 다만 ‘당사 기준’이라는 표현이 모호하게 느껴져서 이에 대한 설명이 필요하다고 생각합니다. 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 생각합니다.

• **방송사** : 일반 식품의 경우 제품의 효능·효과를 직접적으로 언급할 수 없다 보니 원료의 특징이나 영양 성분을 전달하기 위한 방법으로 일반 정보를 활용하고 있습니다. 제품의 효능·효과로 오인되게 하지 않도록 ‘제품과 직접 관련 없는 일반정보’라는 문구와 함께 안내하지만 말씀하신 것처럼 제품의 정보로 오인되게 할 수 있다고 생각합니다. 일반적인 정보와 제품 정보를 명확히 구분하고, 제품의 효능·효과를 오인되게 표현하지 않도록 각별히 주의하도록 하겠습니다. 인터뷰 영상에서 ‘연출’이라는 표현은 인터뷰 영상의 촬영 방식과 구성에 일부 연출이 포함되어 있다는 점을 안내하기 위해 표기하였는데요. 말씀하신 것처럼 진정성에 영향이 있을 수 있다고 생각합니다. 영상의 진정성에 의심이 없도록 표현에 유의하도록 하겠습니다. ‘당사 기준’은 방송 중 안내되는 혜택은 신세계쇼핑의 기준과 규정에 따라 운영되며, 모든 홈쇼핑 방송에서 동일하게 적용되지 않는다는 점을 안내하기 위한 내용이었는데요. 이 부분도 시청자가 쉽게 이해할 수 있게 설명하겠습니다. 제품의 권장섭취량으로 계산한 용량에 대한 설명도 보완하도록 하겠습니다. 좋은 의견 감사합니다.

• **시청자위원회** : 12월 회의는 이것으로 마치도록 하겠습니다. 수고 많으셨습니다.