

5월 시청자위원회 회의록

1. 회의 일시 : 2026년 5월 13일(수) 15:00
2. 회의 장소 : 신세계쇼핑 회의실
3. 참석 인원 : 17명
4. 회의 내용 : 붙임.

[회 의 내 용]

- **방송사** : 전월 회의 조치결과, 고객의 소리 처리현황, 방송통신심의위원회 제재사례 및 조치결과 공유
- **시청자위원회** : 5월 시청자위원회 정기회의를 시작하겠습니다.
- **시청자위원회** : 송월 시그니처 더블 스트라이프 코튼 타월 방송을 봤습니다. 스튜디오 분위기와 제품 구성이 모두 산뜻하고 봄과 잘 어울려서 구매욕을 불러일으키는 방송이었습니다. 수건을 구입해 본 경험이 있는 사람이라면 고중량 양질의 제품이고 가격이 매우 합리적이라는 사실을 알 수 있습니다. 가격 기준이 정가, 앱 5% 할인, 앱 5%+일시불 5천 원 할인으로 표시되는데 여기에 무이자 혜택까지 방송에서 산발적으로 표기되어 분명하게 인지하기 어려웠습니다. 방송 초반 자막에서는 정가 기준으로, 쇼호스트 패널에는 앱카드 할인 기준으로 동시에 노출되어 유심히 보지 않으면 가격 정책을 이해하기 어렵습니다. 한 번 정확하게 정리를 해 주면 좋을 것 같다는 생각이 들었습니다. 방송 초반 '25년 12월 출시 최신상(당사 판매 기준)'이라고 표시되는데 이것이 12월에 출시된 신상품을 판매한다는 것인지, 이미 있는 제품이지만 신세계쇼핑에서 12월에 출시하여 최신상이라는 것인지 모호한 측면이 있습니다. 송월타월과 신세계쇼핑 공동기획이라는 정보와 단독판매상품이라는 정보가 나오는데, 이것은 신세계쇼핑만을 위해 제작된 제품이고 시중에서는 구할 수 없다는 의미인지 궁금합니다. 그리고 매출달성률이 100% 이상이라고 안내하는데 어떤 의미인지 궁금합니다. 오코텍스 스탠다드 100 인증시설을 강조하는데 그것이 정확히 어떤 의미인지 설명해 주면 좋겠다는 생각이 들었습니다.
- **방송사** : 가격 표현이 혼재되어 있어 혼란을 드릴 수 있다는 의견에 공감합니다. 추후 리메이크 제작 시 패널, 자막, 멘트에서 통일된 정보를 안내하고 할인 정보 또한 명확하게 안내하도록 하겠습니다. 해당 상품은 홈쇼핑 중에서는 신세계쇼핑에서만 구매할

수 있는 단독 기획상품이며, 다른 홈쇼핑에서는 구매하실 수 없습니다. 이 상품은 25년 12월에 첫 출시하여 방송에서 최신상이라는 표현을 사용하였으나, 당사 판매 기준이라는 불필요한 단서로 시청자가 혼동할 수 있다고 생각합니다. 이러한 부분에 대해서도 자막과 멘트를 통해 정확히 안내하도록 하겠습니다. 매출달성률 100%는 해당 방송 시간에 주어진 매출 목표를 100% 달성했다는 의미입니다. 이 부분도 시청자가 쉽게 인지할 수 있도록 안내하겠습니다. 오코텍스 스탠다드 100은 유럽 섬유 유해물질 테스트입니다. 원료부터 최종 제품에 이르기까지 100가지 이상의 까다로운 항목을 통과해야 한다는 의미이고, 그중에서도 이 상품은 1등급을 받은 시설에서 제조했다는 내용입니다. 추후 리메이크 제작 시 장점에 대해서도 자세히 풀어서 설명하도록 하겠습니다.

• **시청자위원회** : 가누다 블랙라벨 피아노 베개 방송을 봤습니다. 할인 가격과 사은품 구성에 대한 정보가 시청자가 이해하기 쉽도록 명확하고 정확하게 전달됐습니다. 시연과 그래픽 자막 등을 활용하여 제품의 소재와 기능성을 효과적으로 강조했습니다. 특히 쇼호스트는 베개의 상세한 기능과 사은품 념의 활용법도 구체적으로 설명했습니다. 웰빙에 대한 관심이 높아지는 흐름에 맞춰 수면 자세의 중요성과 경추 구조를 연계하여 설명함으로써 제품에 대한 신뢰도와 설득력을 높였습니다. 방송 진행 쇼호스트는 전반적으로 과하지 않고 능숙하게 달변으로 방송을 진행했습니다. 다만, 사은품 머리녀를 안내하면서 개안이 되는 것처럼 표현하는 것은 실제 체감 성능에 비해 다소 과한 설정으로 보일 소지가 있습니다.

• **방송사** : 고객님들께 더 정확한 정보 전달을 위해 세심하게 신경 쓰도록 하겠습니다. 머리녀의 편안함을 안내하는 과정에서 다소 과장된 표현을 한 것 같습니다. 효능·효과를 과장되게 표현하지 않도록 주의하겠습니다.

• **시청자위원회** : 저는 가누다 블랙라벨 피아노 베개 방송을 봤습니다. 가누다 블랙라벨 피아노 베개 세트 방송은 목 높이에 따른 올바른 수면 자세와 경추 관리의 중요성을 중심으로 정보를 전달하고 있으며, 남녀 쇼호스트가 제품 특성과 사용 방법을 안정감 있게 설명하여 시청자의 이해도를 높이고 있습니다. 또한 방송 중 대형 상품평 보드를

다수 활용하여 실제 고객 후기를 시각적으로 크게 제시한 점도 긍정적입니다. 단순 자막 형태가 아니라 주요 리뷰 내용을 시청자가 쉽게 인지할 수 있도록 구성하여 소비자 경험 기반의 정보 전달 효과를 높였다는 점에서 의미가 있습니다. 다음으로 미흡한 부분에 대해서 말씀드리면 기능성 베개의 특성상 사용자의 연령, 체형, 목 높이에 따라 적절한 높이와 사용감이 달라질 수 있으므로 이에 대한 보다 구체적인 설명이 필요합니다. 실제 상세페이지에는 높낮이 조절패드 2개가 포함된 것으로 안내되고 있으나, 방송에서는 해당 구성과 활용 방법에 대한 설명이 충분히 이루어지지 않았습니다. 특히 타 방송사에서는 어린이용·주니어용 경추 베개를 별도로 판매하고 있는 사례도 있는 만큼, 제품 구성을 정확하게 안내해야 한다는 측면에서 보완이 요구됩니다. 또한 방송 초반에는 베개커버를 2장 제공하는 것처럼 안내되다가, 이후 남성 쇼호스트가 총 4장 구성이라고 정정하는 과정에서 다소 혼선이 발생하였습니다. 상세페이지 기준으로는 겹커버 뱀부모달 화이트 2개와 속커버 2개로 구성되어 있으나, 방송에서는 겹커버와 속커버의 차이 및 구성 설명이 충분하지 않았습니다. 동일한 사항에 대해 자막·멘트 간 정보 전달이 불명확할 경우 소비자 오인의 가능성이 있으므로, 구성품 정보는 보다 일관되고 명확하게 안내할 필요가 있습니다. 마지막으로 방송 중 '뱀부모달 소재'라는 자막이 노출되었으나, 해당 소재의 특징이나 기능성에 대한 구체적인 설명은 부족하였습니다. 상세페이지에는 대나무 원단 관련 설명이 포함되어 있으나 방송에서는 충분히 전달되지 않아 소비자가 소재 특성을 직관적으로 이해하기 어려운 측면이 있었습니다.

- **방송사** : 좋은 말씀 감사합니다. 앞으로도 고객의 사용후기가 담긴 다양한 상품평을 통해 제품의 신뢰도를 높이겠습니다. 속커버의 경우에는 내장하는 커버로 크게 비중을 두지 않다 보니 다소 정보의 누락이 발생하는 것 같습니다. 뱀부 모달 소재의 경우 어린아이의 옷에도 사용되는 대나무 원단으로 통풍이 잘되고 시원한 감이 있으나, 11월에 제작된 VOD이다 보니 다소 차가운 소재로 느껴질 것 같아 비중을 줄였습니다. 추후 리메이크 시 고객의 혼동을 방지하기 위해 상품의 구성과 특징점, 사용 방법을 조금 더 구체적으로 설명하도록 하겠습니다.

• **시청자위원회** : 니카사 진공 다리미 시즌2 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 실제 사용 상황을 떠올리게 하는 제품이고, 평소 필요성을 느끼고 있던 다리미 제품이라 관심 있게 시청했습니다. 특히 양손을 사용하지 않고도 비교적 손쉽고 시원하게 다림질되는 모습이 인상적이었습니다. 방송에서는 원단 손상이 적고 살균·탈취 효과가 99% 이상 감소된다고 소개되고 있는데, '99% 이상'이라는 표현이 시청자 입장에서는 '그렇다면 100%도 가능한 것인가'라고 오인할 가능성이 있어 보입니다. 실제 손에 들고 사용하는 제품인 만큼 무게 정보와 물 한 번 리필 시 어느 정도의 의류를 다릴 수 있는지 등 실사용 기준의 설명이 있으면 소비자 입장에서 더욱 유용할 것 같습니다. 해당 제품은 유선 방식임에도 불구하고 거치대 시연 장면에서는 전선이 연결되지 않은 무선 상태로 시연되어, 실제 사용과는 다소 차이가 있는 것으로 보였습니다. 전선이 연결된 상태에서의 거치 방식을 함께 시연해 준다면 소비자가 제품의 사용 편의성과 공간 활용성을 보다 현실적으로 판단하는 데 도움이 될 것으로 보입니다. 먼지를 흡입하는 기능도 함께 소개되었는데, 흡입된 먼지를 어떤 방식으로 비우고 관리하는지에 대한 안내가 추가되면 좋을 것 같습니다. 시청하면서 "흡입된 먼지는 어디로 가는 걸까?"라는 궁금증이 들었는데, 이러한 부분은 다른 시청자들도 함께 궁금해할 수 있는 요소라고 생각합니다.

• **방송사** : 제품의 효능에 대해서 먼저 말씀드리겠습니다. 살균 '99.99%', 탈취 '99% 이상'이라는 공인 시험기관의 테스트 결과를 바탕으로 안내한 정보인데요. 살균과 탈취의 경우에는 미생물의 특성상 100%라는 수치로 단정할 수 없다고 합니다. 그래서 성적서의 내용 그대로 99% 이상으로 안내했는데요. 앞으로 시험 조건과 결과를 조금 더 자세히 안내할 수 있도록 하겠습니다. 이번 제작 시 진공 기능과 다림질 성능 부분에 집중하다 보니 정보 전달에 부족한 부분이 있었던 것 같습니다. 만수 시 사용량은 사용 환경이나 의류의 종류에 따라 편차가 있어 직접적으로 설명하지 못하였습니다. 흡입된 먼지는 앞쪽 스펀지 필터에 걸리며, 이 필터는 물로 세척 및 건조 후 재사용이 가능합니다. 추후

리메이크 제작 시 제품의 무게와 사용법, 사용량에 대한 정보를 조금 더 자세히 안내하도록 하겠습니다. 거치대에 거치하는 방식을 설명하는 과정에서 핸들링 유연성을 위해서 선을 자르고 전시했었습니다. 추후 리메이크 시에는 말씀 주신 내용 반영해서 전선이 있는 상태에서 거치하는 모습을 시연하고 전선의 길이도 자세히 안내하도록 하겠습니다.

• **시청자위원회** : 저도 니카사 진공 다리미 시즌2 방송을 봤습니다. 다리미판 없이 허공에서 흔들리지 않고 빠른 시간에 효율적으로 다림질할 수 있는 진공흡입기능, 더구나 살균·탈취에 먼지흡입 성능도 보여주어 손에 든 스타일러라는 설명이 소비자의 귀를 솔깃하게 합니다. 살균·탈취·구김제거를 위해서는 고온이 필요한데 화면에서 시연하는 실크·양복·니트 등을 다려도 괜찮은지, 온도조절 기능이 있는 건지 궁금했습니다. 화면 하단에 '원단별 주의사항, 섬유 주의사항을 확인 후 사용해 주세요.'라는 자막이 있었지만 어떤 원단에 어떻게 사용해야 하는지 쉽게 인지하기 어려웠습니다. 방송 중반 쇼호스트가 "제 욕을 하면 뭐라 안 하는데 제 아내 욕을 합니다. 다림질 안 해주나 봐. 와이프 어디 여행 갔나 봐."와 같이, 빠르고 손쉬운 다리미의 장점을 이야기하면서 다림질을 아내의 역할로 구분 짓고 구겨진 옷에 대해 아내 욕을 한다는 발언은 보는 사람에게 불편한 감정을 갖게 합니다.

• **방송사** : 니카사 다리미의 경우 열판 부분 온도는 약 130도 정도이고, 실질적으로 열판의 역할보다 스팀의 역할이 커서 대부분의 옷감에 사용 가능합니다. 온도조절 기능은 별도로 없는 제품이고요, 그래서 온도조절에 대한 부분은 언급하지 않습니다. 의류는 원단, 가공 방법 등에 따라 다림질 가능 여부가 상이하야 사용하려는 의류의 케어라벨을 확인하라는 의미로 안내하였습니다. 출연자 멘트에 시대착오적인 내용이 있었음을 인지하지 못했습니다. 불필요한 성 역할을 고정하지 않도록 지속적으로 교육하고 관리하도록 하겠습니다.

• **시청자위원회** : 전설의 패치 프리미엄 방송을 봤습니다. 해당 프로그램은 전반적으로 제품의 효능과 특징점을 시각적으로 매력 있게 연출하였으며, 시청자가 제품의 소구

포인트를 쉽게 파악할 수 있도록 상세한 정보를 제공하고 있습니다. 다만, 특정 용어의 정의 미비와 허위·과장 광고의 소지가 있는 표현에 대해서는 개선이 필요합니다. 방송 중 핵심 성분으로 언급되는 '액릭서스톤'에 대한 구체적인 정의나 효능에 대한 설명 없이, 시청자에게 단순히 '직접 확인 후 구매하라'는 식의 안내를 진행했습니다. 시청자의 합리적인 구매 결정을 돕기 위해 생소한 원료나 성분명이 사용될 경우, 객관적인 근거에 기반한 명확한 개념 설명이 선행되어야 합니다. '오직 방송에서만 구매 가능(당사 기준)'이라는 자막 및 멘트를 노출했으나, 타 이커머스 채널에서 유사 상품이 판매되고 있음이 확인됐습니다. 해당 표현은 시청자로 하여금 해당 제품 자체를 방송 외 경로로는 구매할 수 없다는 의미로 오인하게 할 가능성이 큼니다. 구성의 차이가 있더라도 '방송 단독 구성'이나 '방송 한정 조건' 등의 정확한 표현을 사용하여 정보의 투명성을 높여야 합니다. 하단 자막을 통해 피부 자극 테스트 결과 및 임상 정보를 제공하고 있으나, 24시간 폐쇄접촉과 같은 전문용어가 그대로 노출되어 일반 시청자가 이해하기 난해합니다. 또 (주)휴먼 피부임상시험센터라고하는 임상 시험 기관의 신뢰도와 권위를 시청자가 체감할 수 있도록 보완 설명이 필요합니다. 전문용어는 시청자의 눈높이에 맞게 순화하거나 시각적으로 정돈된 레이아웃을 통해 정보 전달력을 강화해야 합니다.

- **방송사** : 판매 상품은 의료기기가 아닌 일반 공산품으로, 원료나 성분에 대해 자세히 안내할 경우 제품의 효능·효과를 오인하게 할 수 있어 구체적인 설명을 할 수 없었습니다. 공산품에서 표현할 수 있는 객관적인 정보를 조금 더 자세히 안내하도록 하겠습니다. '방송에서만'이라는 표현은 당사 신세계쇼핑에서는 방송 중에만 구매할 수 있다는 의미로 '당사 기준'이라는 자막을 함께 안내하였습니다. 이러한 정보를 조금 더 쉽게 이해하실 수 있게 쇼호스트 멘트로도 안내하도록 하겠습니다. 테스트 결과의 경우 시험기관의 정보를 임의로 수정하기 어려워 그대로 사용하였습니다. 인체적용시험 조건과 결과를 시청자가 이해하기 쉽게 설명하고, 기관에 대한 정보도 함께 안내하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 보랄 쿡앤킵 에어프라이어 방송에 대해 말씀드리겠습니다. 4.5L 내열 유리바스켓, 2.5L 내열 유리바스켓 겸용, 오픈형, 뚜껑 포함 냉장보관 등 기존

에어프라이어에 비해 차별성과 장점이 명확하게 드러납니다. 특히 방송 중 공기순환을 보여주기 위한 휴지 시연을 통해 성능이 직관적이고 효과적으로 보였습니다. 세부 스펙이나 주의사항이 방송 시작 시 안내 페이지에서 확인 가능하나, 무게, 부피 등 소비자가 주방용품을 사용하는 입장에서 궁금할 만한 세부적인 내용도 쇼호스트분들이 자세히 설명해 주시면 좋겠다고 생각합니다. 주의사항에 '재질 : 유리제(오븐용)'이라고 쓰여 있는데 쇼호스트 멘토로는 '내열 강화 유리'라고 합니다. 오븐용 내열유리가 자동으로 '강화유리'라고 보기는 어렵다고 인터넷 검색 결과 나와서 재질에 대해서 정확한 안내가 필요하다고 보입니다. 주의사항에 '화상을 입을 우려가 있습니다.', '싱크대·목욕탕 등 제품에 물이 들어갈 수 있는 곳이나 화학성 물질이 있는 곳에서는 사용하지 마십시오.'라고 안내하고 있으나, 유리 파손 우려가 있다면 그로 인한 사고 리스크가 크므로 '급격한 온도변화로 인한 유리 파손'에 대한 내용도 정확하게 설명해야 한다고 생각합니다. 또한 조리 직후 뚜껑 부분 분리 시 화상 위험도 있을 수 있으므로 이에 대한 주의 안내도 필요하다고 생각합니다.

• **방송사** : 현재 판매하는 제품은 투명한 내열유리로 만든 에어프라이어로, 이전에 오랜 기간 판매되어 왔던 바스켓 형식, 광파오븐 형식에서 업그레이드된 제품입니다. 내열유리에 대해서 고객 인지가 충분하다고 판단해서 소재에 대한 설명보다는 제품의 활용도와 장점 위주로 설명을 진행했습니다. 급격한 온도변화 조건에서의 안전성을 확인하기 위해 열충격·내열·강구낙하 등의 안전성과 관련된 테스트를 받았으나 이 부분을 충분히 설명하지 못한 것 같습니다. 추후 리메이크 시 소재나 사용 주의사항, 안전성에 대해서도 조금 더 자세히 설명하도록 하겠습니다.

• **시청자위원회** : 저도 보랄 에어프라이어 방송을 봤습니다. 바스켓이 내열유리로 되어 있어 조리 과정과 결과가 바로 보이고, 세척도 쉬우며, 요리 종류별로 바스켓을 갈아 끼울 수 있고, 바스켓에서 바로 조리할 수도 있다는 점 등에서 정말 매력적인 제품으로 보입니다. 쇼호스트 분들의 요리 시연도 좋았습니다. 내열유리 에어프라이어의 가장 큰 단점은 무거운 무게인 것 같은데, 무게에 대한 언급이 없어 아쉬웠습니다. 주방용품의

경우 무게를 중요하게 생각할 수 있을 것 같습니다.

- **방송사** : 본체 1.86kg, 2.5L 용기 1.83kg, 4.5L 용기 2.29kg로 하단 자막을 통해서만 안내하였습니다. 기존의 바스켓형에 비해 아무래도 내열유리를 사용하여 무게감이 있으나, 사용상 큰 불편함은 없을 것이라 판단하고 특별히 안내하지 않았습니다. 시청자가 궁금해할 수 있는 상품 정보를 조금 더 자세히 안내하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 저도 동일한 방송을 봤습니다. 본 제품은 위생적이고 별도의 뚜껑이 추가로 배송되어 보관까지 용이하다는 유리제품의 에어프라이어로, 환경에도 좋을 것으로 여겨집니다. 조리가 되어가는 과정이 보이는 유리 제품의 특성을 잘 살려서 메뉴를 잘 선택하였고 조리 모습을 보여주었다고 생각합니다. 내부 열 순환되는 모습을 보여주기 위한 휴지를 넣어 공회전의 모습을 보여준 것도 생동감 있었습니다. 다만 에어프라이어나 오븐 제품을 사용할 때 소음이 발생하는데, 이 제품의 경우 소음은 어느 정도인지 설명해 주면 좋았겠다는 생각이 들었습니다. 200℃까지 조리가 가능하다고 설명을 하였으나, 그에 비해 조리된 음식은 잘 익은 것 같지 않은 색감이 일부 느껴집니다. 그래서 평균 조리시간은 어떤지 호기심이 들게 됩니다. 기존 제품들에 비해 조리시간이 다른 건 아닌지, 방송 중 조리하던 생선, 고기, 고구마의 조리시간은 어떠했는지도 궁금합니다.
- **방송사** : 제품 사용 시 약 40~50dB 정도로 일상 소음보다는 약간 높지만, 일반적인 에어프라이어나 오븐과 비슷한 수준이라 특별히 안내하진 않았습니다. 추후 객관적인 테스트 결과를 바탕으로 소음 정보도 안내할 수 있도록 하겠습니다. 조리 시연을 하면서 음식의 촉촉함을 강조하려다 보니 일부 요리의 색감이 충분하지 않았던 것 같습니다. 조리시간은 일반 에어프라이어 수준이며, 냉동 여부, 원물 사이즈 등에 따라 상이하여 이러한 정보를 조금 더 자세히 안내하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 저도 같은 방송입니다. 전체적으로 제품의 차별적 장점을 잘 설명하였고, 특히 순차적 시연을 통해 다양한 요리에 대한 제품 사용 효과를 실감 나게 보여준 것은 기존 에어프라이어 사용자에게도 대체 구매 동기를 일으킬 만큼 잘 준비된 효과적 방식이었다고 생각합니다. 자막 내용 중 '뚜껑 및 스텐망은 전자렌지 사용이

불가합니다.'라고 표기되어 있는데 '전자레인지'가 맞는 표기입니다. 작은 부분이지만 올바른 표기가 되어야 할 것 같고요. 자막에 '작동 중에는... 받침대를 깔고 사용해 주십시오.'라는 안내가 있지만 일부 쇼호스트 시연 영상에서는 받침대가 없었고, 주의사항을 구두로 고지하지 않은 점이 아쉬웠습니다. Boral은 독일 브랜드로 제시되고 있지만, 실제로 제품은 중국산인 것으로 확인됐습니다. 방송 심의 규정상에도 제조국에 대한 정보가 오인될 가능성을 경계하고 있으므로 표현에 대한 주의가 필요할 것으로 보입니다. 쇼호스트의 시연 과정에서 조작패널의 편리성에 대한 장점 소개와 더불어 좀 더 구체적인 작동법이 같이 시연되면 좋겠습니다.

- **방송사** : 우선 방송에서 올바른 표준어를 사용하도록 꼼꼼하게 확인하겠습니다. 시연과 관련해서 쇼호스트가 가정에서 사용하는 모습을 촬영하는 당시 받침대 입고가 지연되어 받침대를 사용하지 못했습니다. 제품 사용법에 맞게 시연하고, 주의사항에 대해서도 쇼호스트 멘트로 설명하도록 하겠습니다. 시청자가 오인하지 않도록 라이선스 브랜드와 제조국 정보를 정확히 안내하겠습니다. 추후 제작 시 베이크, 로스트 등 작동 모드에 대한 설명과 작동 방법을 조금 더 자세히 설명하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 5월 회의는 이것으로 마치도록 하겠습니다. 수고 많으셨습니다.

- 폐 회 -