

2026년 6월 시청자위원회 운영실적

방송국명 : 신세계라이브쇼핑

1. 회의개최

연 번	일 시	장 소	참석인원				회의형태		
			시청자 위원 (참석인원 /총인원)	방송국		총 인원 (명)	대면	온라인	서면
				경영진 (명)	경영진 외(명)				
1	26.6.10 15:00	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		
-	-	-	-	-	12	-	12

나. 사업자 반영

구 분	수 용	의견 참고	반 론	합계
건 수	12	-	-	12

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

다. 의견제시(시정요구)에 대한 조치내용

구 분	의견제시(시정요구)내용	조치내용	제시월
방송 프로그램	<송월 스트라이프 코트 타월> 가격 기준이 정가, 앱 5% 할인, 앱 5%+일시불 5천원 할인으로 표시됨. 여기에 무이자 혜택까지 방송에서 산발적으로 표기되어 분명하게 인지하기 어려움. 한 번 정확하게 정리를 해주면 좋을 것 같다는 생각이 들었음. 방송 초반 '25년 12월 출시 최신상(당사 판매기준)'이라고 표시되는데 이것이 12월에 출시된 신상품을 판매한다는 것인지, 이미 있는 제품이지만 신세계쇼핑에서 12월에 출시하여 최신상이라는 것인지 모호한 측면이 있음. 송월타월과 신세계쇼핑 공동기획이라는 정보와 단독판매상품이라는 정보가 나오는데 이것은 신세계쇼핑만을 위해 제작된 제품이고 시중에서는 구할 수 없다는 의미인지 궁금함. 매출달성률이 100% 이상이라는 건 어떤 의미인지 궁금함. 오코텍스 스탠다드 100 인증시설을 강조하는데 그것이 정확히 어떤 의미인지 설명해주면 좋겠다는 생각이 들었음.	패널, 자막, 멘트에서 통일된 정보를 안내하고, 할인 정보 또한 명확하게 안내하겠음. 방송에서 사용하는 용어, 제품 정보 등 시청자가 필요로하는 정보를 쉽고 자세히 설명하도록 노력하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<가누다 블랙라벨 피아노 베개> 사은품 머리냅을 안내하면서 개안이 되는 것처럼 표현하는 것은 실제 체감 성능에 비해 다소 과한 설정으로 보일 소지가 있음.	머리냅의 편안함을 안내하는 과정에서 다소 과장된 표현을 한 것 같음. 효능·효과를 과장되게 표현하지 않도록 주의하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월

방송 프로그램	<가누다 블랙라벨 피아노 베개> 기능성 베개의 특성상 사용자의 연령, 체형, 목 높이에 따라 적절한 높이와 사용감이 달라질 수 있으므로, 이에 대한 보다 구체적인 설명이 필요함. 방송 초반에는 베개커버를 2장 제공하는 것처럼 안내하다가, 이후 남성 쇼호스트가 총 4장 구성이라고 정정하는 과정에서 다소 혼선이 발생하였음. 상세 페이지 기준으로는 뱀부 모달 화이트 겹커버 2개와 속커버 2개로 구성되어 있으나, 방송에서는 겹커버와 속커버의 차이 및 구성 설명이 충분하지 않았음. 동일한 사항에 대해 자막·멘트 간 정보 전달이 불명확할 경우 소비자 오인의 가능성이 있으므로, 구성품 정보는 보다 일관되고 명확하게 안내할 필요가 있음. 방송 중 ‘뱀부 모달 소재’라는 자막이 노출되었으나, 해당 소재의 특징이나 기능성에 대한 구체적인 설명은 부족하였음. 상세 페이지에는 대나무 원단 관련 설명이 포함되어 있으나 방송에서는 충분히 전달되지 않아 소비자가 소재 특성을 직관적으로 이해하기 어려운 측면이 있었음.	추후 리메이크 시 고객의 혼동을 방지하기 위해 상품의 구성과 특징점, 사용 방법을 조금 더 구체적으로 설명하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<니카사 진공 다리미> 방송에서는 원단 손상이 적고 살균·탈취 효과가 99% 이상 감소된다고 소개하고 있는데, ‘99% 이상’이라는 표현이 시청자 입장에서는 ‘그렇다면 100%도 가능한 것인가’라고 오인할 가능성이 있어 보임.	시험 조건과 결과를 조금 더 자세히 안내하여 시청자가 정확히 인지할 수 있도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<니카사 진공 다리미> 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 같음. 흡입된 먼지를 어떤 방식으로 비우고 관리하는지에 대한 안내가 추가되면 좋을 것 같음. 시청하면서 ‘흡입된 먼지는 어디로 가는 걸까?’라는 궁금증이 들었는데, 이러한 부분은 다른 시청자들도 함께 궁금해할 수 있는 요소라고 생각됨.	추후 리메이크 제작 시 제품의 무게와 사용법, 사용량에 대한 정보를 조금 더 자세히 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월

방송 프로그램	<니카사 진공 다리미> 해당 제품은 유선 방식임에도 불구하고 거치대 시연 장면에서는 전선이 연결되지 않은 무선 상태로 시연되어, 실제 사용과는 다소 차이가 있는 것으로 보였음. 전선이 연결된 상태에서의 거치 방식을 함께 시연해 준다면 소비자가 제품의 사용 편의성과 공간 활용성을 보다 현실적으로 판단하는 데 도움이 될 것으로 보임.	추후 리메이크 시에는 말씀주신 내용 반영해서 전선이 있는 상태에서 거치하는 모습을 시연하고 전선의 길이도 자세히 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<니카사 진공 다리미> 살균·탈취·구김 제거를 위해서는 고온이 필요한데 화면에서 시연하는 실크·양복·니트 등을 다려도 괜찮은지, 온도조절 기능이 있는 건지 궁금했음. 화면에주의사항 자막이 있었지만 어떤 원단에 어떻게 사용해야 하는지 쉽게 인지하기 어려웠음.	제품의 사용법과 주의사항, 사용하는 원단의 주의사항을 확인하라는 내용을 멘트로도 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<니카사 진공 다리미> “제 욕을 하면 뭐라 안 하는데 제 아내 욕을 합니다. 다림질 안 해주나봐. 와이프 어디 여행 갔나봐.” 빠르고 손쉬운 다리미의 장점을 이야기하면서 다림질을 아내의 역할로 구분 짓고 구겨진 옷에 대해 아내 욕을 한다는 발언은 보는 사람에게 불편한 감정을 갖게 함.	불필요한 성 역할을 고정하지 않도록 지속적으로 교육하고 관리하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<전설의 패치 프리미엄> 방송 중 핵심 성분으로 언급되는 ‘엘릭서스톤’에 대한 구체적인 정의나 효능에 대한 설명이 부족함. 시청자의 합리적인 구매 결정을 돕기 위해 생소한 원료나 성분명이 사용될 경우, 객관적인 근거에 기반한 명확한 개념 설명이 선행되어야 함. ‘오직 방송에서만 구매 가능(당사 기준)’이라는 자막 및 멘트를 노출했으나, 해당 표현은 시청자로 하여금 해당 제품 자체를 방송 외 경로로는 구매할 수 없다는 의미로 오인하게 할 가능성이 있음. 쇼호스트 설명을 통해 정보의 투명성을 높이면 좋을 것 같음.	공산품에서 표현할 수 있는 객관적인 정보를 조금 더 자세히 안내하도록 하겠음. 방송에서 사용하는 용어 및 한정표현을 시청자가 조금 더 쉽게 이해하실 수 있게 쇼호스트 멘트로도 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<전설의 패치 프리미엄> 하단 자막을 통해 피부 자극 테스트 결과 및 인체적용시험 정보를 제공하고 있으나, 전문 용어가 그대로 노출되어 일반 시청자가 이해하기 난해함. 인체적용시험 기관의 신뢰도와 권위를 시청자가 체감할 수 있도록 보완 설명이 필요함. 전문용어는 시청자의 눈높이에 맞게 순화하거나 시각적으로 정돈된 레이아웃을 통해 정보 전달력을 강화해야 함.	인체적용시험 조건과 결과를 시청자가 이해하기 쉽게 설명하고 기관에 대한 정보도 함께 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월

방송 프로그램	<보랄 에어프라이어> 주의사항에 ‘재질 : 유리제(오븐용)’이라고 쓰여 있는데 쇼호스트 멘트에서는 ‘내열 강화 유리’라고 함. 오븐용 내열유리가 자동으로 ‘강화유리’라고 보기는 어렵다고 인터넷 검색 결과 나와서 재질에 대해서 정확한 안내가 필요해 보임. 주의사항에 ‘화상을 입을 우려가 있습니다.’, ‘싱크대·목욕탕 등 제품에 물이 들어갈 수 있는 곳이나 화학성 물질이 있는 곳에서는 사용하지 마십시오’라고 안내하고 있으나 유리파손 우려가 있다면 그로 인한 사고 리스크가 크므로 ‘급격한 온도변화로 인한 유리 파손’에 대한 내용도 정확하게 설명해야 한다고 생각됨. 또한 조리 직후 뚜껑 부분 분리 시 화상 위험도 있을 수 있으므로 이에 대한 주의 안내도 필요하다고 생각됨.	추후 리메이크 시 소재나 사용 주의사항, 안전성에 대해서도 조금 더 자세히 설명하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<보랄 에어프라이어> 내열유리 에어프라이어의 가장 큰 단점은 무거운 무게인 것 같은데, 무게에 대한 언급이 없어 아쉬웠음. 주방용품의 경우 무게를 중요하게 생각할 수 있을 것 같음.	시청자가 궁금해할 수 있는 상품 정보를 조금 더 자세히 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<보랄 에어프라이어> 에어프라이어나 오븐 제품을 사용할 때 소음이 발생하는데, 이 제품의 경우 소음은 어느 정도인지 설명해주면 좋았겠다는 생각이 들었음. 200℃까지 조리가 가능하다고 설명했으나 그에 비해 조리된 음식은 잘 익은 것 같지 않은 색깔이 일부 느껴짐. 그래서 평균 조리시간은 어떤지 호기심이 들게 됨. 기존 제품들에 비해 조리시간이 다른 건 아닌지, 방송 중 조리하던 생선, 고기, 고구마의 조리시간은 어떠했는지도 궁금함.	추후 객관적인 테스트 결과를 바탕으로 소음 정보도 안내할 수 있도록 하겠음. 조리시간은 일반 에어프라이어 수준이며 냉동 여부, 원물 사이즈 등에 따라 상이하며 이러한 정보를 조금 더 자세히 안내하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
방송 프로그램	<보랄 에어프라이어> 자막 내용 중 ‘뚜껑 및 스텐망은 전자렌지 사용이 불가합니다.’라고 표기되어 있는데 ‘전자레인지’가 맞는 표기임.	올바른 표준어를 사용하도록 꼼꼼하게 확인하겠음. 담당 PD, 식의담당자 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월

방송 프로그램	<보랄 에어프라이어> 자막에 ‘작동 중에는... 받침대를 깔고 사용해 주십시오.’라는 안내가 있지만 일부 쇼호스트 시연 영상에서는 받침대가 없었고, 주의사항을 구두로 고지하지 않은 점이 아쉬웠음. Boral은 독일 브랜드로 제시되고 있지만, 실제로 제품은 중국산인 것으로 확인됨. 방송 심의 규정상에도 제조국에 대한 정보가 오인될 가능성을 경계하고 있으므로 표현에 대한 주의가 필요할 것으로 보임. 쇼호스트의 시연 과정에서 조작패널의 편리성에 대한 장점 소개와 더불어 좀 더 구체적인 작동법이 같이 시연되면 좋겠음.	추후 리메이크 제작 시 제품 사용법에 맞게 시연하고, 주의사항에 대해서도 쇼호스트 멘트로 설명하도록 하겠음. 시청자가 오인하지 않도록 라이선스 브랜드와 제조국 정보를 정확히 안내하겠음. 베이크, 로스트 등 작동 모드에 대한 설명과 작동 방법을 조금 더 자세히 설명하도록 하겠음. 담당 PD, 쇼호스트 내용 전달. <'26년 6월 조치>	26년 5월
총 건수	15건		

라. 시청자 권익보호와 침해구제

요 청 내 용	조 치 내 용	조치일자	비고

마. 시청자평가원 선임 현황

(임기: 2000.0 ~ 2000.0)

성 명	생년월일	전.현직	변동사유	비고 (임기)

3. 시청자위원회 운영 효율성

평가기준	담당여부
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	<한진트래블 고마쓰> 전반적으로 여행지와 여행상품의 구체적 내용에 대한 설명이 부족했고, 쇼호스트 분들이 해당 여행지에 대해 잘 알지 못한 채 표면적이고 추상적인 설명만 하는 것처럼 느껴졌음. 특히 여성 쇼호스트분은 방송 전반부에 가미코치를 가마코치라고 잘못 발음함. 최소 출발 인원과 최대 인원이 몇 명인지 알려주면 좋을 것 같음. 최소 출발 인원이 15인이라는 점은 마지막에 자막으로만 작게 표기되나 그 외에 설명은 없었음. 단체 상품인 만큼 가이드 1인당 최대 배정인원을 알면 결정에 도움이 될 것 같음. 가미코치와 알펜루트가 주력 여행지인 것 같은데, 가미코치는 고지대 계곡이고 알펜루트는 산악 관광 루트라는 점을 알려주면 좋을 것 같음. 방송에서는 둘 다 ‘높은 곳에 있다. 시원하다 절경이다. 너무 좋은 곳이다.’ 정도의 설명만 하는데, 각 여행지의 핵심 속성에 대한 설명이 부족하다고 느껴짐. 알펜루트 각 구간별 이동수단 및 알펜루트의 관광지를 조금 더 자세히 보여주면 좋을 것 같음. 알펜루트에서 다테야마, 무로도 평원, 쿠로베 댐 등을 볼 수 있는 것 같은데 자료화면상으로 어떤 장소인지 대략 추측은 되나 각 스팟의 대표적인 특징이라도 언급해주면 좋을 것 같음.	쇼호스트의 부정확한 표현과 표면적이고 추상적인 설명으로 인해 시청자에게 중요한 정보를 잘 전달하지 못한 것 같음. 한정된 방송 시간으로 인해 시청자가 궁금해할 수 있는 정보를 취사선택했으나 여행 상품의 특징점을 충분히 전달하지 못한 것 같음. 선택에 필요한 핵심 정보를 충분히 고민하고 멘트와 시각적인 정보를 통해 고객의 이해를 돕기 위해 최선을 다 하겠음. 쇼호스트의 설명 이후 자료화면으로 넘어가는 타이밍 역시 정교화하여 고객이 해당 관광지에 대한 가치판단을 내릴 수 있도록 하겠음.	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	<한진트래블 고마쓰> 전체적인 일정의 시작·종료 시간을 대략적으로라도 설명해주면 좋을 것 같음. 예를 들어 고마쓰 공항에 내려서 가미코치까지 어떤 교통수단으로 얼마나 이동해야 하는지, 다음날 몇 시에 집결해서 알펜루트로 출발하는지, 각 일정 종료 후 호텔로 돌아올 때는 어느 정도 소요되는지 등에 대한 정보가 부족했음. 알펜루트의 경우 원래 관광객들이 알펜루트 각 구간별로 버스, 케이블카 등 여러 가지 친환경 교통수단을 이용해 여행하는 것이 특징인 관광지로 보이는데 이 방송에서는 개별여행으로 가면 힘들지만 이 여행 상품을 이용하면 알펜루트를 편하게 다닐 수 있다고 강조하는바, 본래 이동 수단과는 달리 이 상품 고객들을 위한 특별한 이동수단을 섭외하는 것인지 궁금함. 성인/아동 동일 가격이라고 표기되는데 아동의 기준이 몇 세부터인지 불분명함.	여행 패키지 상품은 관광 일정을 오전 9시 시작, 오후 6시 종료하는 것을 기본으로 기획함. 다만 일정별로 이동 수단, 시간이 관광지나 현지 상황에 따라 변경되는 경우가 많아 방송 시점에 상세히 안내드리기 어려움도 있음. 아동의 기준은 24개월 이상, 만 12세 이하로 규정하고 있음. 구성원에 따른 상세 금액과 여행 일정 등의 정보는 해피콜 시 상세 일정을 통해 안내드리고 있으나 방송에서도 보다 많은 정보를 충분히 안내할 수 있도록 노력하겠음. 알펜루트를 개별로 방문할 경우, 관광지 이동에 대중교통 수단을 이용하여 여러 번의 환승을 거쳐야 하는 번거로움이 있음. 패키지 상품은 전용 버스를 이용하여 환승 없이 편하게 이동할 수 있다는 점을 안내하였으나 해당 정보가 충분히 전달되지 않았던 것 같음. 말씀하신 내용 최대한 반영하여 시청자가 궁금해 할 수 있는 정보를 최대한 안내하도록 노력하겠음.	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	<비아 신세계 스위스 이탈리아> 해당 상품은 스위스와 이탈리아의 알프스 자연 및 문화를 결합한 프리미엄 여행 상품으로, 고가 상품에 걸맞은 차분하고 고급스러운 방송 분위기를 연출하여 신뢰감을 제공함. 가격, 숙소, 비용 등 필수 정보가 방송을 통해 효과적으로 전달됨. 다만, 일부 사항에 대한 보완도 필요해 보임. 프리미엄 이동 서비스에 대한 정보를 보완하면 좋을 것 같음. 방송에서는 자택 픽업 서비스 및 대한항공 직항 이용 등 출입국 과정의 프리미엄 가치를 강조하였으나, 현지 관광지 간 이동 수단과 서비스 방식에 대한 설명은 누락되어 있음. 고가 상품인 만큼 현지 이용 차량의 등급, 전문 기사 배정, 이동 거리와 시간 등 여행지 간 이동 정보와 이동의 편의성에 대한 구체적인 정보 제공이 필요해 보임. 홍보 영상 및 배경화면에 오로라, 사막 등 해당 여행지와 무관한 이미지가 빈번하게 노출됨. 비아 브랜드 차별성을 강조하기 위한 연출로 보이나, 시청자에게 여행지에 대한 잘못된 정보 전달, 기대를 왜곡할 우려가 있어 실제 여행지의 풍광을 반영한 화면 구성이 필요함. 상품의 차별화 요소로 방송한 인문학 교수의 사전 아카데미, 현지 미술관 도슨트 투어에 관한 정보가 다소 부족함. 강좌의 커리큘럼 및 진행 방식, 미술관에서 도슨트가 동행하여 설명을 제공하는 방식 등이 명확히 안내되지 않아 소비자의 혼란을 초래할 수 있음.	비아 신세계는 최근 론칭한 프리미엄 여행 상품으로 브랜드 가치를 안내하기 위해 브랜드 영상을 몇 차례 소개하였음. 브랜드 정보와 여행 상품을 오인하지 않도록 적절히 안내하도록 하겠음. 현지 이동 수단과 서비스 방식에 대해서 해피콜 시 상세 일정을 통해 안내드리고 있으나 방송에서도 충분한 정보를 안내할 수 있도록 노력하겠음. 인문학 교수의 사전 아카데미의 경우 여행 시점에 진행하는 프로그램으로 방송 시점에는 정확한 커리큘럼이 확정되지 않아 자세히 안내하지 못했음. 추후 제작 시 비아 신세계 상품의 차별화된 서비스를 충분히 전달할 수 있도록 노력하겠음.	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	<비아 신세계 스위스 이탈리아> 시로 만든 영상으로 여행 현지의 이미지가 전반적으로 생동감 있게 느껴졌으나 인위적으로 느껴지는 화면도 다소 보임. 유류할증료 관련해서 ‘유류 할증료 포함’이라고 쇼호스트가 안내하나 상품 상세정보에서는 ‘방송 후 유류 할증료 인상 시 인상분은 고객님의 부담’이라고 고지하고 있어서 다소 민감할 수 있음. 두 가지를 동시에 안내해 주면 더 정확하게 소비자가 인지할 수 있을 것임. 사전 고지사항에 대부분의 사항이 상세히 고지되어 있음. 하지만 내용이 많고 빠르게 지나가다 보니 고객 입장에서는 다 인지하기 어려움이 있음. 쇼호스트 분들이 일정별 타임라인, 2인1실 기준 숙박 등 기본적인 사항들을 세부적으로 설명해 주면 좋을 것 같음. 쇼호스트의 내용 소개가 마무리되기 전에 다음 자료 화면이 한 템포 빠르게 매칭되는 경향이 있음.	최근 영상 업계 전반적으로 시가 활발하게 사용되고 있어, 자사에서도 퀄리티에 대한 논의가 꾸준히 이루어지고 있음. 인위적인 느낌이 강한 영상은 사전 확인될 수 있도록 더 유의하겠음. 방송에서 다루지 못하는 내용은 체크포인트와 해피콜을 이용해서 상세히 안내하고 있음. 중요한 정보는 쇼호스트 멘트나 자막으로 충분한 정보를 전달할 수 있도록 노력하겠음. 방송에서 쇼호스트 멘트가 길어지는 경우 자막을 한 템포 빠르게 들어가 내용을 전환하려고 하였음. 멘트와 자막·영상을 일치시키도록 하겠음.	○		
방송 프로그램	<모두투어 시그니처 오사카 간사이> ‘현지 추가 비용없이 모두 준비된 풀패키지’, ‘선택관광NO, 기사/가이드 경비포함, 유류할증료 추가요금 NO, 엄선한 특식, 여행자 보험 최대 3억원’ 등 모든 경비가 포함되는 것 같지만 하단 자막에 불포함인 ‘매너팁’에 대한 작은 자막이 있음. 하단 유류할증료에 대한 자막에 ‘유류할증료 : 5월 기준, 방송 후 유류할증료 변경 시 변동가능’이라고 안내하지만 방송 중반 자막에는 ‘유류할증료 추가요금 NO’라고 적혀있고 멘트로도 “요즘 이것 때문에 머리 아프잖아요. 유류할증료 추가 요금 없습니다.”고 안내함. 유류할증료 변경 가능성에 대해 조금 더 정확히 안내하면 좋을 것 같음.	유류할증료는 발권 시점에 따라 달라지기 때문에 상품 기본가격과 유류할증료를 구분해서 안내하고 있음. 해당 상품의 경우 유류할증료의 인상은 없으나 인하 시 가격이 낮아질 수 있음. 이러한 정보를 단순히 변동이라고 표현하여 시청자가 혼란스러울 수 있을 것 같음. 향후에는 전체 가격 조건을 더욱 명확하게 고지하도록 하겠음.	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	<여행의 신세계 하나투어 대만> 화면 구성에서 진행자들이 구체적인 유의사항이나 안내 문구를 가리는 경우가 있음. 정확한 정보 전달을 위해 수정이 필요하다고 생각함. ‘무료상담예약, 5일내 토, 일, 공휴일 제외’라는 문구에서 5일내는 주중을 의미하는 것으로 보이는데 명확한 안내가 있다면 바람직할 것임.	상세 유의사항 및 안내 문구는 방송 중 자막을 통해 반복 노출하고 있으나, 일부 장면에서 쇼호스트에 의해 자막이 가려져 고객님께서 내용을 확인하시기 어려웠던 것 같음. 향후 더욱 세심하게 관리하고 주의하도록 하겠음. 해피콜 시점에 대한 안내도 쇼호스트 멘트로도 정확히 안내하도록 하겠음.	○		
방송 프로그램	<여행의 신세계 하나투어 대만> “이렇게 50만원대에 가능하지? 연휴 포함되어 있고 아시아나까지 포함되어 있는데 어떻게 요즘 50만원대에 여행을 갈 수 있지?”라는 멘트는 저렴하다는 점을 강조하기 위한 것인데 실제 599,000원은 최저가격이고 연휴와 아시아나 일정은 더 비쌀 것으로 예상되어 적절한 안내가 필요함.	최저가 표시는 여행 상품의 가격 경쟁력을 강조하기 위한 목적이었으나, 고객님께 혼동이나 오해의 소지가 발생하지 않도록 전체 상품 가격에 대한 안내를 더욱 명확하게 고지하고 관련 안내를 강화하겠음.	○		
방송 프로그램	<여행의 신세계 하나투어 대만> 여행 상품의 실제 구매가격에 영향을 미치는 중요한 정보인 유류할증료에 대한 설명이 방송 중 충분히 제공되지 않았음. 2026년 6월 기준 아시아나항공은 약 20만 원 수준, 기타 항공사는 약 16만 원 수준의 유류할증료가 별도로 적용되는 것으로 확인되나, 이에 대한 언급이 부족하여 소비자가 최종 부담 비용을 정확히 인지하기 어려운 측면이 있었음. 여행상품은 상품가 외에도 유류할증료, 공항세 등 추가 비용이 발생할 수 있으므로 이에 대한 안내를 보다 명확하게 제공할 필요가 있음.	방송에서 안내하는 가격은 기본 상품 가격과 유류할증료, 공항세 등을 포함한 금액임. 다만 유류할증료는 발권 시점에 따라 달라질 수 있는 만큼 방송에서 충분히 전달할 수 있도록 하겠음.	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	<여행의 신세계 하나투어 대만> 고퀄리티 호텔과 음식점 선정에 비해 가격을 낮췄다는 면을 강조하였으나 어느 정도 낮춘 것인지 비교 기준이 없다 보니 체감하기 어려움. 가격이 599,000원~1,399,000원으로 안내되고 있으나 어떤 차이가 있는 것인지 설명이 안 되어 이해하기 어려움. 일부 일정은 설명이 아닌 이미지로만 안내되는데 내용이 너무 빨리 지나가서 충분히 인지하기 어려움. 기간 및 일정에 따라 가격 조건이 다른 부분을 설명해주면 좋겠음. 우라이폭포, 케이볼카, 운선낙원, 예스·지 야경상품, 국립공원 여행코스에 신세계쇼핑 고객님 특가 혜택과 간식으로 다양하게 구성되었다는 특징이 있으나 개인 추가 비용에 대한 안내가 설명되지 않았음.	해당 상품은 호텔과 식사가 전 일정 제공되며, 기존 상품 대비 포함되는 관광지가 많아 가격 대비 우수한 상품임을 강조하려고 하였음. 다만 여행 상품은 관광지나 식사, 숙박시설 등의 구성에 따라 가격 차이가 커서 직접적인 비교를 하지 못하였음. 상품 가격은 방문 시기에 따라 숙박, 항공료에 따른 가격 차이가 발생함. 제한된 방송 시간 내에 일정과 가격에 대한 정보, 세부 특징을 충분히 전달하지 못한 것 같음. 추후 방송 시 말씀 주신 내용 충분히 반영하여 시청자가 정확한 정보를 인지할 수 있도록 안내하겠습니다.	○		
방송 프로그램	<빛나는 제주> 프로그램 구성과 정보제시는 시청자의 기대감을 높이기 위해 충분했으나, 방대한 내용을 짧은 시간에 전달하려다 보니 화면 전환과 음성 안내 속도가 다른 방송에 비해 다소 빠르게 느껴져 내용을 따라가기 어려웠음.	여행 상품은 일정, 가격 등 안내해야 할 정보가 많음. 이 방송의 경우 다른 방송에 비해 체크포인트에서의 화면 전환과 음성 안내가 조금 빠르게 진행된 것 같음. 추후 진행 시 시청자가 인지할 수 있게 안내하도록 하겠음.	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	<빛나는 제주> 추가 비용을 지불하면 호텔 업그레이드가 가능하다고 안내하며 특정 호텔을 소개하고 있으나, 기본 제공되는 호텔에 대한 정보는 충분히 제공되지 않았음. 항공과 호텔이 포함된 상품임에도 기본 항공편과 숙소에 대한 설명 없이 업그레이드 옵션만 안내되어 시청자가 상품의 기본 구성을 파악하기 어려워 보였음. 여행 상품에 추가 비용이 없는 것처럼 언급하나, 실제로는 현지에서 기사·가이드 경비로 인당 4만 원을 별도로 지불해야 함. 하지만 이에 대한 안내가 충분히 이루어지지 않아, 시청자가 관련 정보를 인지하는 데 어려움이 있을 것 같음. 방송에서는 6월 1일부터 7월 21일 사이에 ‘언제, 어디서 출발하든 동일한 가격’이라는 점을 반복적으로 강조하였으나, 방송 말미에 잠시 노출된 출발일자에는 제외된 날짜가 다수 있었고 항공사 및 출발 시간도 일정에 따라 달라질 수 있음에도 이에 대한 설명이 없어, 시청자 입장에서는 모든 날짜와 출발지에 동일하게 이용 가능한 상품으로 오인할 수 있을 것 같음. 여행상품의 특성상 예약 후 상담 과정에서 일정이나 항공편이 조정될 수 있다는 점을 함께 안내한다면 시청자의 이해를 높이고 오인 가능성을 줄이는 데 도움이 될 것으로 생각됨. 전 일정 식사가 포함된 것은 여행자 입장에서는 매력적인 혜택으로 보였음. 지역화폐 1인 1만원을 제공하는 것도 좋았음. 다만 해당 지역화폐가 식사 1회만 제공되는 것인지, 전체 일정 기준으로 제공되는 것인지 안내가 명확하지 않아 시청자가 혜택 내용을 정확히 이해할 수 있도록 구체적인 설명이 함께 있으면 좋을 것 같음.	제주도는 단체 관광이 많아 특정 호텔 전체를 사전에 선점하기 어려움이 있음. 해당 상품은 가성비 있는 여행을 위해 비슷한 컨디션의 호텔 여러 곳 중에서 실제 여행 일정에 맞춰 가능한 호텔에서 숙박하도록 하고 있음. 보통 호텔 업그레이드를 하는 경우가 많아 해당 내용을 조금 더 자세히 설명하였음. 현지에서 지불하는 기사·가이드 경비는 자막으로만 안내하였으나 시청자가 쉽게 인지하지 못한 것 같음. 지역 화폐는 식사 중 한 끼를 원하는 음식을 드실 수 있게 하는 혜택이었으나 이 부분도 자세히 안내되지 않은 것 같음. 시청자가 상품 정보를 충분히 인지할 수 있도록 중요한 정보를 자세히 안내할 수 있도록 노력하겠음.	○		

구 분	의견제시 또는 시정요구내용	답변내용	비 고		
			수용	참고	반론
방송 프로그램	<빛나는 제주> 일반인의 상식으로 항공, 호텔, 관광, 체험, 전 일정 식사 포함한 상품가격이 279,000원이라면 “여행사는 뭐가 남지?”란 생각이 들 수 있고, 이는 곧 “쇼핑과 선택관광이 일정에 많이 포함된 게 아닌가”란 합리적 의심으로 연결될 수 있음. 만약 그렇다면 사전고지해야 할 정보를 솔직하고 충실히 알리는 차원에서, 그렇지 않다면 소비자 의혹을 불식시키고 여행상품의 메리트를 강조하는 차원에서 이에 대한 정보가 쇼호스트의 멘트에 포함돼야 할 것으로 보임. “요 시즌에 가면~”이란 쇼호스트의 멘트가 두어 번 나오는데, 방송시점과 여행시점 간의 간극이 짧지 않으므로 표현에 주의할 필요가 있음. 혜택 자막 중에 ‘생수 1인 1병 1개 제공’이라고 표시되어 있음. 정확하게 표시해야 함.	이 상품은 쇼핑과 선택관광 모두 있는 상품임. 해당 내용에 대해 체크포인트와 자막을 통해 안내하였음. 추후 제작 시 쇼호스트 멘트를 활용해서 시청자가 더 쉽게 인지할 수 있도록 안내하겠음. 방송 시점과 실제 여행 시점에 차이는 만큼 계절감을 정확히 안내할 수 있도록 하겠음. 제공되는 생수 수량을 올바르게 안내하도록 하겠음.	○		
운영 효율성	○ 방송미디어통신심의위원회 제재사례 및 당사 조치사항 공유 ○ 5월 고객의 소리 처리현황 및 조치결과 공유	특이사항 없음			