

## 5월 시청자위원회 회의록

1. 회의 일시 : 2019년 5월 23일(목) 14:00 ~ 16:00
2. 회의 장소 : 서울시 성동구 아차산로 17 서울숲L타워, 지하1층 신세계홀
3. 참석 인원 : 12명

<b>방송사</b>	지원담당 (확인 : ) 무형팀장, 방송제작팀 김태황CP, 모바일기획팀장, 심의파트장 심의파트 허유강 파트너
<b>위원회</b>	이재호 위원장 (확인 : ) 이성엽 위원, 박을종 위원, 서원태 위원, 이찬구 위원, 장여옥 위원, 장진영 위원

4. 회의 내용 : 붙임.

## [ 회 의 내 용 ]

- **방송사** : 사전심의 이슈사항 및 전월 회의 조치결과, 고객의 소리 처리결과 공유
- **시청자위원회** : 5월 시청자위원회 정기회의를 시작하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 오키나와 여행 방송을 봤는데요. 방송 초반에 여행상품 규정에 관한 고지내용을 1분정도 설명해주는 것이 좋았습니다. 멘트 속도도 적절하여 듣기 편했던 것 같고요. 그런데 방송 중간에 가격표시를 보면 가격과 기본 상품가가 다르게 나오던데 차이가 무엇인지 궁금했구요. 나고호텔 1박, 나하호텔 1박 ‘또는 동급’ 이라는 자막을 보고 다른 호텔로 가는 경우가 자주 있는지... 방송에서 본 호텔과 다른 호텔로 갈 경우 소비자 불만사례는 없는지 궁금했습니다.
- **방송사** : 여행상품의 경우 2014년부터 여행상품 총액 표시제에 따라서 상품 가격을 표시하고 있는데요. 쉽게 말씀드려 유류할증료를 제외한 기본 상품가와 유류할증료를 포함한 여행 총 가격을 구분해서 표시한 것이라고 보시면 됩니다. 유류할증료는 월별로 유동성이 있기 때문에 금액 변동 시 기본 상품가를 기준으로 여행 총액을 확인할 수 있습니다. 그리고 호텔의 경우 사전 일정 부분을 확보한 상태에서 상품을 구성하는데 중간에 현지 상황에 따라 변동될 수 있는 부분이고요. 호텔은 출발 전 확정된 내용을 사전에 고객에게 안내하고 혹시 변경이 될 경우 안내된 호텔 수준이나 혹은 컨디션이 더 좋은 호텔로 진행을 하고 있어 이 부분에 대한 고객 불만이 크게 나타나진 않습니다.
- **시청자위원회** : 저는 골관절염 치료 의료기기 방송을 봤는데요. 렌탈 방송은 일반 판매 상품과 다르게 기본 렌탈료, 의무사용기간, 전용카드 청구할인 같이 가격에 대해 확인해야 할 정보가 많은데요. 렌탈료 표시가 오래 나오지 않아 가격에 대한 고려를 하기 어려웠습니다. 그리고 방송 시작부분에서 ‘청약철회 시 회수비용 발생’ 이라고 읽어주긴 했으

나, 방송 하단의 자막은 휴대전화로 시청할 때 잘 보이지 않았습니다.

- **방송사** : 가격 부분에 대한 내용은 다음 제작 시 시청자가 정확하게 인지할 수 있도록 빈도나 노출시간을 조절하도록 하고요. 모바일에서 자막 크기가 작은 건 TV 송출용으로 제작된 VOD가 모바일에서 동일하게 재생되어 생기는 부분입니다. TV에서는 화면에서 모든 정보를 확인하지만 모바일의 영상에서는 음성과 시각적으로 상품 정보를 얻고 자막으로 나오는 상세정보는 웹페이지를 통해 보다 자세히 확인할 수 있기 때문에 현재와 같이 운영하고 있습니다. 모바일에서 영상 운영하는 방법에 대해서는 점진적으로 더 나은 방향으로 개선할 수 있도록 지속적으로 노력해보도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 발 마사지 방송에서 쇼핑호스트가 상품 가격을 198,000원, 197,000원 이라고 자동주문 할인 전/후 가격을 정확한 구분 없이 멘트하여 실제 구매가격에 혼동이 생겼습니다. 자막으로 확인은 가능하지만 멘트로도 자동주문과 같이 할인 금액의 경우에는 멘트로 정확히 구분해주면 좋을 것 같습니다..
- **방송사** : 자동주문과 같이 할인이 적용되는 금액에 대해서는 할인 시 가격임을 조금 더 정확하게 안내하도록 하겠습니다.
- **시청자위원회** : 차기 회의는 6월 20일 목요일 14시에 진행하고, 식품 카테고리 방송에 대해 논의하기로 하겠습니다. 이것으로 5월 시청자위원회 정기회의를 마치겠습니다. 수고하셨습니다.

- 폐 회 -