

 방송통신위원회		보 도 자 료		 대한민국 대전화 한국판뉴딜	
보도 일시	2022. 2. 23.(수) 배포시점		배포 일시	2022. 2. 23.(수)	
담당 부서	방송시장조사과	책임자	과 장	천지현 (02-2110-1270)	
		담당자	사무관	신유창 (02-2138-1522)	

**방통위, 한국교육방송공사[EBS]의 보험상담 방송에
시정조치 및 과징금 부과**
- 협찬주 영업활동에 도움이 되는 부당한 협찬 금지를 위한
업무처리절차 개선명령 등 -

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 ‘방통위’)는 2월 23일(수) 전체회의에서 보험상담방송 프로그램 제작과정에서 알게 된 시청자 정보를 부당하게 유용한 한국교육방송공사(이하 ‘EBS’)에 대해 2,470만원의 과징금을 부과하고 위반사항을 시정하도록 업무처리 절차의 개선 등을 명하기로 의결하였다.

이번 조치는 보험상담방송 프로그램을 통해 얻은 시청자 정보가 보험설계사에게 제공되고 있다는 언론보도 등에 따라, 방통위가 EBS에 대해 방송법상 금지행위 규정을 위반하였는지에 대한 사실조사를 실시한 결과에 따른 행정조치이다.

방통위 사실조사 결과, EBS는 ‘돈이 되는 토크쇼-머니톡’ 프로그램 제작을 위해 법인보험대리점인 키움에셋플래너(주)와 총 52편의 프로그램 제작비 지원을 위한 협찬계약을 체결(‘20. 2. 19.)하였으며, 같은 날 ‘프로그램의 전화상담 및 민원처리’를 위해 개인정보처리 위탁계약도 맺은 것으로 확인되었다.

프로그램이 방송된 기간(‘20. 4. 27.~ 10. 24.)동안 콜센터를 통해 20,101건의 전화상담 접수가 이루어졌으며, 홈페이지 배너를 통해 10,280건의 상담신청이 이루어져 총 30,381건(협찬사 서버에서 수집된 1,953건 제외 시 28,428건)의 시청자 정보가 수집되어 키움에셋플래너(주)에 제공된 것으로 파악되었다.

이 과정에서 (1) 상담전화는 협찬사 키움에셋플래너(주)가 개설하고 운영한 전화였으나 EBS는 방송을 통해 EBS 머니톡 콜센터로 안내하여 방송사가 직접 운영하는 콜센터로 오인할 수 있도록 시청자를 기망하였다.(‘20. 4. 27.~ 10. 24.)

< 상담신청 자막고지 화면 >



(2) EBS는 시청자들이 상담신청을 접수할 때 시청자 개인정보가 특정보험대리점에 제공된다는 사실, 개인정보 이용목적 등의 관련 사실을 시청자에게 설명하지 않고 동의를 받지 않았다.(‘20. 4. 27.~ 6. 21.)

(3) 또한, 해당 프로그램 홈페이지와 협찬사 배너를 링크하는 방식으로 인터넷을 통해 시청자 정보를 수집하는 과정에서 수집하는 개인정보 이용목적은 모호하게 설명하거나(‘20. 4. 24.~ 9. 16.), 보험대리점에서 직접 수집·관리하는 화면이 EBS에서 운영하는 화면으로 오인할 수 있도록 방치하였다.(‘20. 9. 16.~ 10. 8)

방통위는 이에 대해 방송서비스 제공과정에서 알게 된 시청자 관련 정보를 부당하게 제3자에게 제공하는 행위로 보아 방송법 제85조의2(금지행위) 제1항 제6호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표 2의3] VI.1을 위반하였다고 판단하였다.

아울러, EBS는 ‘상담DB 확보 등 협찬사가 요청하는 사항을 성실히 이행’하는 조건으로 제작비 협찬계약을 체결한 것으로 나타났으며, 방통위는 EBS가 동 협찬계약 조건을 이행하기 위해 방송프로그램을 통해 보험상담을 유도하고 협찬주가 영업활동에 직접 이용할 수 있는 시청자 DB를 협찬주와 함께 수집하고 이를 제공하였던 것으로 판단하였다.

보험상담 접수를 할 수 있는 전화번호, 홈페이지를 알려주면서 상담을 유도하는 행위는 특정 법인보험대리점의 보험 영업 활동을 우회적으로 돕도록 설계되었다고 볼 수 있어, 방송서비스 제작과정에서 알게 된 시청자 관련 정보를 자신의 영업활동(협찬)에 부당하게 유용하는 행위를 금지행위로 규정한 방송법 제85조의2(금지행위) 제1항 제6호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표 2의3] VI.2를 위반하였다고 판단하였다.

방통위는 이날 회의에서 과징금 부과 외에도 △시정조치를 명령받은 사실의 공표, △개인정보 및 협찬관련 업무처리 절차 개선명령 등 방송법 제85조의2 제2항에 따른 시정조치를 함께 의결하였다.

한상혁 위원장은 “협찬사의 이익을 도모하면서 시청자에게 피해를 끼칠 수 있는 프로그램을 제작·방송한 것은 공영방송사로서 공적 책임을 망각한 매우 부당한 처사라고 본다”면서 “유사한 프로그램에 대한 조사를 조속히 마무리 하는 한편, 보험상담 방송 전반에 대한 문제점이 개선될 수 있도록 노력해 달라”고 밝혔다. 끝.