

**방 송 통 신 위 원 회**  
**심 의 · 의 결**

안건번호      제2022 - 58 - 202호 (사건번호 : 202112조사098)

안 건 명      「방송법」 금지행위를 위반한 방송사업자에 대한 시정조치 등에  
                  관한 건

피 심 인      (주)케이엔엔  
                  부산광역시 해운대구 센텀서로 30  
                  대표 이오상

의결연월일    2022. 11. 16.

**주 문**

1. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 시정조치 명령받은 사실을 3일간 피심인 홈페이지 첫 화면(전체 화면의 6분의 1이상 크기)에 게시하고, 방송채널 하단 홀림자막으로 일 3회 이상 게시하여야 한다. 이 경우, 문안 및 구체적 사항은 방송통신위원회와 사전 협의 하여야 한다.
2. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 3개월 이내에 다음과 같은 내용의 업무처리 절차 개선방안을 마련하여야 한다.
  - 가. 시청자 정보의 수집 및 활용이 필요한 방송프로그램 제작 시 시청자 정보 보호방안을 마련 할 것
  - 나. 협찬주의 영업활동에 도움이 되는 내용으로 프로그램을 제작하지 않도록 업무처리 절차를 개선할 것

3. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 각 시정조치 명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.
  - 가. 금 액 : 6,000,000원
  - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
  - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

## 이 유

### I. 기초 사실

#### 1. 피심인 일반 현황

「방송법」 제9조 제1항에 따라 허가를 받은 지상파방송사업자로서 부산·경남을 주된 방송구역으로 DTV방송국 1개, UHD방송국 1개, DMB방송국 1개, FM방송국 2개를 운영하고 있다.

< 표1, 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 억원)

2019	2020	2021
648	502	582

## 2. 피심인의 보험상담 방송프로그램 현황

### 가. 제작·편성

- 2 피심인은 '돈이 되는 토크쇼 머니톡'('20.7.4. ~ '20.10.17. 14회), '가정경제 전담 수사본부'('20.12.19. ~ '21.9.18. 37회), '유불리상담소'('21.2.16. ~ '21.5.12. 12회) 3개의 보험상담 방송프로그램을 방송하였다.
- 3 피심인은 협찬사 키움에셋플래너(주)와 '돈이 되는 토크쇼 머니톡'('20. 6월), '가정경제전담 수사본부'('20. 12월), '유불리상담소'('21. 2월) 등 3개 보험방송에 대한 '프로그램 편성 계약'을 각각 체결하고 프로그램을 방송하였으며, 국정감사 등 외부 지적 및 금융소비자보호법 시행('21.9.25.) 등에 따라 '21년 9월 23일 이후 방송편성을 중단하였다.

< 표2, 피심인 보험방송 현황 >

프로그램명	제작사	방송기간	방송회차
돈이 되는 토크쇼 머니톡	한국교육방송공사	'20. 7. 4. ~ '20. 10. 17.	14회
가정경제전담 수사본부	(주)프로덕션 미디컴	'20. 12. 19. ~ '21. 9. 23.	37회
유불리상담소	(주)스카이라이프티브이	'21. 2. 16. ~ '21. 5. 12.	12회

### 나. 방송 내용

- 4 진행자, 패널(보험전문가)이 출연하는 토크쇼 형식으로 구성되고, 패널로 참여한 보험전문가가 재무상담을 원하는 의뢰인(사례자)의 보험 가입 현황을 소개한 후 가입 중인 보험의 문제점, 중복 여부 등을 설명하면서 의뢰인의 보험을 재설계(해지 및 가입)하여 보험 조정안을 제시하는 내용을 포함하고 있다.

< 그림1, 주요방송 내용 화면 >

1. 가정경제전담 수사본부

<p><b>의뢰인(48세) 보험 가입 현황</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>보유보험</th> <th>보험료</th> <th>암</th> <th>뇌</th> <th>상장</th> <th>실손</th> <th>기타</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>종합보험</td> <td>23만원</td> <td>32만원 (월1000)</td> <td>2천만원 (월2000)</td> <td>2천만원 (월2000)</td> <td>유</td> <td>경신형 특약 다</td> </tr> <tr> <td>암보험</td> <td>4만원</td> <td>3천만원 (월1000)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>유년, 사망금 1억2천만원 지급</td> </tr> <tr> <td>유전자보험</td> <td>5만원</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>적립금 다</td> </tr> <tr> <td>상해보험</td> <td>10만원</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>적립금 다</td> </tr> </tbody> </table> <p>월보험료 42만원</p>	보유보험	보험료	암	뇌	상장	실손	기타	종합보험	23만원	32만원 (월1000)	2천만원 (월2000)	2천만원 (월2000)	유	경신형 특약 다	암보험	4만원	3천만원 (월1000)				유년, 사망금 1억2천만원 지급	유전자보험	5만원					적립금 다	상해보험	10만원					적립금 다	
보유보험	보험료	암	뇌	상장	실손	기타																														
종합보험	23만원	32만원 (월1000)	2천만원 (월2000)	2천만원 (월2000)	유	경신형 특약 다																														
암보험	4만원	3천만원 (월1000)				유년, 사망금 1억2천만원 지급																														
유전자보험	5만원					적립금 다																														
상해보험	10만원					적립금 다																														
<p>1. 사례자 보험 분석</p>	<p>2. 문제점 지적</p>																																			
<p><b>의뢰인 보험 조정 결과</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>보유보험</th> <th>보험료</th> <th>암</th> <th>뇌</th> <th>상장</th> <th>실손</th> <th>기타</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>종합보험</td> <td>23만원</td> <td>32만원 (월1000)</td> <td>2천만원 (월2000)</td> <td>2천만원 (월2000)</td> <td>유</td> <td>경신형 특약 다</td> </tr> <tr> <td>암보험</td> <td>4만원</td> <td>3천만원 (월1000)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>유년, 사망금 1억2천만원 지급</td> </tr> <tr> <td>유전자보험</td> <td>5만원</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>적립금 다</td> </tr> <tr> <td>상해보험</td> <td>10만원</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>적립금 다</td> </tr> </tbody> </table>	보유보험	보험료	암	뇌	상장	실손	기타	종합보험	23만원	32만원 (월1000)	2천만원 (월2000)	2천만원 (월2000)	유	경신형 특약 다	암보험	4만원	3천만원 (월1000)				유년, 사망금 1억2천만원 지급	유전자보험	5만원					적립금 다	상해보험	10만원					적립금 다	
보유보험	보험료	암	뇌	상장	실손	기타																														
종합보험	23만원	32만원 (월1000)	2천만원 (월2000)	2천만원 (월2000)	유	경신형 특약 다																														
암보험	4만원	3천만원 (월1000)				유년, 사망금 1억2천만원 지급																														
유전자보험	5만원					적립금 다																														
상해보험	10만원					적립금 다																														
<p>3. 보험 재설계</p>	<p>4. 전문가와의 상담 권유</p>																																			

2. 유블리 상담소

<p><b>남편 박재형 (51세/남)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>보험종류</th> <th>보험료</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>암보험</td> <td>4만 4천 원</td> </tr> <tr> <td>종합보험</td> <td>4만 7천 원</td> </tr> <tr> <td>연금보험</td> <td>29만 5천 원</td> </tr> <tr> <td>경신보험 (실손 포함)</td> <td>43만 원</td> </tr> <tr> <td>C종합보험</td> <td>23만 6천 원</td> </tr> <tr> <td>저축저축보험</td> <td>42만 6천 원</td> </tr> <tr> <td>반역노사분할 유산보험</td> <td>8000 원</td> </tr> <tr> <td>변액연금보험</td> <td>100만 원</td> </tr> <tr> <td>상해보험</td> <td>30만 원</td> </tr> <tr> <td>상해보험</td> <td>20만 원</td> </tr> <tr> <td>보험료 합계</td> <td>347만 7천 원</td> </tr> </tbody> </table>	보험종류	보험료	암보험	4만 4천 원	종합보험	4만 7천 원	연금보험	29만 5천 원	경신보험 (실손 포함)	43만 원	C종합보험	23만 6천 원	저축저축보험	42만 6천 원	반역노사분할 유산보험	8000 원	변액연금보험	100만 원	상해보험	30만 원	상해보험	20만 원	보험료 합계	347만 7천 원	
보험종류	보험료																								
암보험	4만 4천 원																								
종합보험	4만 7천 원																								
연금보험	29만 5천 원																								
경신보험 (실손 포함)	43만 원																								
C종합보험	23만 6천 원																								
저축저축보험	42만 6천 원																								
반역노사분할 유산보험	8000 원																								
변액연금보험	100만 원																								
상해보험	30만 원																								
상해보험	20만 원																								
보험료 합계	347만 7천 원																								
<p>1. 사례자 보험 분석</p>	<p>2. 문제점 지적</p>																								
<p><b>남편 박재형 (51세/남)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>보험종류</th> <th>보험료</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>유지</td> <td></td> </tr> <tr> <td>전환 실손</td> <td></td> </tr> <tr> <td>해지</td> <td></td> </tr> <tr> <td>변액연금보험</td> <td>100만 원</td> </tr> <tr> <td>상해보험</td> <td>30만 원</td> </tr> <tr> <td>상해보험</td> <td>20만 원</td> </tr> <tr> <td>보험료 합계</td> <td>347만 7천 원</td> </tr> </tbody> </table>	보험종류	보험료	유지		전환 실손		해지		변액연금보험	100만 원	상해보험	30만 원	상해보험	20만 원	보험료 합계	347만 7천 원									
보험종류	보험료																								
유지																									
전환 실손																									
해지																									
변액연금보험	100만 원																								
상해보험	30만 원																								
상해보험	20만 원																								
보험료 합계	347만 7천 원																								
<p>3. 보험 재설계</p>	<p>4. 전문가와의 상담 권유</p>																								

※ 피심인은 '돈이 되는 토크쇼 머니톡' 방송 영상을 모두 삭제하여 현재는 보관하고 있지 않다고 함

### 3. 조사 경위

5 보험상담 방송프로그램의 시청자 상담정보가 제3자에게 유상으로 판매된 것에 대한 문제 제기\*가 있음에 따라 방송통신위원회는 2021. 8.12.부터 9.17. 까지 실태 점검하고 2021. 12. 13.부터 2022. 6. 20. 까지 시청자 관련 정보의 부당한 제3자 제공행위에 대하여 사실조사를 추진하게 되었다.

\* "EBS '머니톡'보고 상담했더니 개인정보팔아 8만원"(미디어오늘, '20.10.7)  
재무상담 해 준다면 EBS '머니톡' 시청자 정보 보험사 넘겨(정필모 의원, '20.10.8)

## II. 사실조사 결과

### 1. 협찬계약 체결

6 피심인은 '20년 6월, '20년 12월, '21년 2월에 법인보험대리점(GA)<sup>1)</sup>인 키움에셋플래너(주)(대표 조용학)와 '돈이 되는 토크쇼 머니톡', '가정경제전담 수사본부', '유블리 상담소' 3개 프로그램에 대한 '편성 계약'을 각각 체결하였다.

7 상기 계약에 의한 편성 협찬금 지원 조건은 피심인과 키움에셋플래너(주)가 상호 협의하여 협찬사와 관련된 내용으로 방송프로그램을 편성하는 것이며, 제휴 계약의 범위는 "상담자 유치를 위한 공동마케팅"으로 되어 있다.

8 피심인은 키움에셋플래너(주)와 편성 계약에 의한 계약조건 및 제휴계약의 범위 등을 이행하고 회당  원의 협찬금을 지급받기로 했다.

9 피심인은 재무 상담을 원하는 시청자의 개인정보 수집, 처리, 활용을 위한 전화 상담 및 민원 처리 관리 위탁 업무를 키움에셋플래너(주)에 위탁하기로 하는 내용의 '개인정보처리 위탁계약'을 체결('20. 12.. 16.)하였다.

1) 특정 금융회사에 소속되지 않고 다수의 보험회사와 계약을 맺고 생명·손해 보험판매를 전문으로 하는 비전속 대리점을 말하며, GA(General Agency)라 칭함.

## 2. 시청자 상담신청 안내 및 상담전화 운영

### 가. 시청자 상담신청 안내

- 10 피심인은 프로그램 방송 도중 하단 중앙 자막에 시청자들이 방송 내용과 같은 보험 상담을 받을 수 있을 것으로 인식될 수 있는 “무료상담” 전화번호를 노출하고 진행자 발언을 통해서도 보험 상담을 안내하면서 권유하였다.

< 그림2, 상담신청 자막고지 화면 >



< 표3, 프로그램 진행자 안내내용 >

<p>돈이 되는 토크쇼 머니톡(2화)</p>	<p>· 내가 가입한 보험에서 새는 돈을 찾고 싶으시다면 <u>머니톡 콜센터로 연락주시면 머니톡 전문가가 직접 달려가서 보험에 대한 모든 고민을 해결해 드리겠습니다.</u></p> <p>※ KNN에서 머니톡 영상으로 보관하고 있지 않아, 진행자 멘트는 EBS의 방송 내용을 참조하였음</p>
<p>가정경제전담 수사본부(1화)</p>	<p>· 오늘 의뢰인처럼 가입한 보험료가 올라 가정경제에 부담 되시는 분들 과도한 보험료 걱정수준으로 절감하고 싶으신 분들 <u>저희 전문요원들이 친절하게 상담해드리겠습니다.</u></p> <p>· 오늘 의뢰인처럼 가입 때보다 갑자기 보험료가 올랐다면 하시는 분들 갱신형 보험 때문에 경제 상황에 위기가 온 분들 <u>지금 바로 문의주세요. 저희 전문요원들이 친절하게 상담해드리겠습니다.</u></p>
<p>유블리상담소 (1회)</p>	<p>· 이렇게 다수의 보험을 유지하고 있는데, 이게 정말 필요한 보험인지 또 보장은 잘 되고 있는지 잘 받을 수 있는지</p>

	<p>궁금하신 분들은 <u>아래번호로 전화하셔서 꼭 나한테 잘 맞는 보험점검 받아보시기 바랍니다.</u></p> <p>· 가족을 위해 든 보험 얼마나 자신하시나요? 조금이라도 걱정이 되신다면 <u>아래 무료전화로 전화하셔서 보장은 뽕뽕하게 노후는 든든하게 준비해보시기 바랍니다.</u></p>
--	---

## 나. 상담 전화번호 운영

- 11 방송 화면에 자막으로 안내된 무료상담 번호 '051-850-9824' 는 피심인이 개설한 전화번호였으며, 피심인이 이 전화번호를 협찬사 키움에셋플래너(주) 콜센터로 연결되도록 착신전환 함에 따라 시청자로부터 걸려온 상담 전화는 법인보험대리점 키움에셋플래너(주) 소속 상담사가 응대하였다.

### 3. 전화상담 시 시청자 정보수집 및 제3자 제공 동의과정

- 12 시청자가 방송에서 안내된 무료상담 전화번호로 통화 시 즉시 상담이 진행 되는 것이 아니라 상담자의 성명, 휴대전화번호, 연령, 거주지 등 상담자의 인적사항을 우선적으로 파악하는 절차를 거치는 것으로 나타났다.
- 13 '20. 7.4.부터 6. 21. 까지 "돈이 되는 토크쇼 머니톡" 방송에서 안내된 상담 전화를 통한 시청자 상담과정 중 개인정보 제공에 대한 동의를 받는 과정이 없었으며 '20. 6. 22.부터 '20. 10. 6.까지는 정보제공 동의를 받는 과정에서 시청자 개인정보를 제공받는 자에 법인보험대리점만 언급할 뿐 보험 설계사에게도 제공됨을 누락하고 상담목적으로만 개인정보를 제공한다고 했 으며, 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익한 내용을 설명하지 않았다.
- 14 피심인의 착신전환으로 상담접수는 협찬사 키움에셋플래너(주) 상담원이 수행 했기에 시청자의 개인정보는 피심인이 보유·관리하지 않고 키움에셋플래너(주)가 직접 수집하고 관리하였다.



< 표4, 시청자 정보 수집 동의 관련 상담원 안내 대본 >

	기간	상담원 안내 대본
돈이되는 토크쇼 머니톡	'20.7.4. ~ '20.6.21.	<p>(도입) 안녕하세요 머니톡 입니다. 방송 보시고 전화 주셨나요? 지금은 상담 접수만 먼저 도와드릴거구요. 접수하시면 전문가님이 내일 오후부터 순차적으로 상담 진행해 드리는데 어떤 상담이 필요하세요?</p> <p style="text-align: center;">-중략-</p> <p>(정보동의) 알려주신 성함, 전화번호는 전문가님과 상담 안내 시에만 사용하고 1년 이후가 되면 자동으로 삭제됩니다. 동의하시죠?</p> <p>(마무리) 전문가님이 내일 오후부터 연락드릴거구요. 그 때 궁금하신 내용을 자세히 물어보시고 상담 받으시면 되시니 전화 드릴게요. 감사합니다.</p>
	'20.6.22. ~ '20.10.6.	<p>안녕하세요 머니톡입니다.</p> <p style="text-align: center;">-중략-</p> <p>접수되신 고객님의 개인정보는 전문가와의 상담을 위해 <u>키움에셋플래너에 제공되며, 전문가 상담 목적으로만 사용되고, 관련 법령에 따라 1년 동안 안전하게 보존됩니다. 이 내용에 동의하시겠습니까?</u></p>
	'20.10.7. ~ 10.17.	<p>안녕하십니까 'KNN 머니톡 콜센터'입니다.</p> <p style="text-align: center;">-중략-</p> <p>고객님의 이름, 성별, 생년월일, 연락처, 거주지역, 상담항목 개인정보는 전문가와의 상담을 위해 '키움에셋플래너' 및 전담 FA에게 제공되고, <u>상담 및 금융상품 안내 목적으로만 이용할 것이며, 제공받은 날로부터 1년간 안전하게 보관할 것입니다. 고객님께서 개인정보 제공에 동의하지 않으실 수 있지만, 미동의 시 서비스 이용이 제한될 수 있습니다. 이 내용에 동의 하시나요?</u></p>
가정경제 전담 수사본부	'20.12.19 ~ '21.09.23	<p>(도입) 안녕하세요. KNN '수사본부(유불리상담소, 머니톡) 콜센터'입니다. 방송 보시고 전화 주셨나요? 지금은 상담 접수만 먼저 도와드릴거고요~ 접수 되면 키움에셋플래너 소속 전문가가 내일 오후부터 순차적으로 상담 진행해드립니다.</p> <p>(정보동의) 고객님의 이름, 성별, 생년월일, 연락처, 거주지역, 상담항목 등 개인정보는 전문가와의 상담을 위해 '키움에셋플래너' 및 전담 FA에게 제공되고, 상담 및 금융상</p>



	기간	상당원 안내 대본
유불리 상담소)	'21.2.16. ~ '21.5.12.	<p>품 안내 목적으로만 이용할 것이며, 제공받은 날로부터 1년간 안전하게 보관할 것입니다.</p> <p>고객님께서서는 개인정보 제공에 동의하지 않으실 수 있지만 미동의시 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.</p> <p>이 내용에 동의하시나요?</p> <p>(마무리) 전문가가 (내일/요일) 오후부터 순차적으로 연락드릴거고요. 궁금한 내용은 그때 자세히 물어보고 상담 받으시면 되니까 연락드리겠습니다.</p>

#### 4. 시청자 상담정보 협찬사에 제공

- 15 키움에셋플래너(주)는 방송에서 안내된 상담전화를 통하여 수집된 시청자 정보를 상담자 거주지역 등을 참고하여 소속 보험설계사(FA)<sup>2)</sup>에게 제공하였고, 보험설계사가 상담 신청자에게 아웃바운드 콜을 하여 상담을 진행하였다.
- 16 피심인은 '가정경제전담 수사본부', '유불리 상담소' 방송에서 안내된 상담 전화를 통하여 협찬사 키움에셋플래너(주)에 6,762건의 시청자 정보를 제공하였다.

< 표5, 프로그램별 개인정보 건수 >

프로그램명	방송기간	상담신청 개인정보 건수
돈이 되는 토크쇼 머니톡	'20. 7. 4. ~ '20. 10. 17.	(확인 불가*)
가정경제전담 수사본부	'20. 12. 19. ~ '21. 9. 23.	4,841
유불리상담소	'21. 2. 16. ~ '21. 5. 12.	1,921

\* 머니톡은 개인정보 보유기간(1년) 경과로 파기되어 현재는 확인할 수 없다고 함

### Ⅲ. 위법성 판단

#### 1. 관련 법령

2) 보험설계사(Financial Advisor, FA)는 보험회사·보험대리점 또는 보험중개사에 소속되어 보험계약의 체결을 중개하는 자로서, 보험회사와 보험모집 위탁계약을 체결하고 보험 모집 시 보험회사로부터 수수료를 지급받음

- 17 방송법 제85조의2 제1항 제6호에서 방송사업자가 시청자의 이익을 저해할 우려가 있는 행위의 하나로 “방송서비스 제공 과정에서 알게 된 시청자의 정보를 부당하게 유용하는 행위를 하여서는 아니 된다” 라고 규정하고 있으며,
- 18 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VI.1에서 “방송서비스의 계약체결 및 제공과정에서 알게 된 시청자의 이용실적 등 시청자 관련 정보를 부당하게 공개하거나 제3자에게 제공하는 행위”를, VI.2에서 “방송서비스의 계약 체결 및 제공 과정에서 알게 된 시청자의 이용실적 등 시청자 관련 정보를 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위”를 금지행위로 규정하고 있다.

< 표6, 관련 법령 >

◇ 방송법 제85조의2(금지행위) ① 방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판사업자·전송망사업자(이하 “방송사업자등” 이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위” 라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니 된다.

6. 방송서비스의 제공 과정에서 알게 된 시청자의 정보를 부당하게 유용하는 행위

◇ 방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제85조의2 제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의3과 같다.

< [별표 2의3] 금지행위의 세부적인 유형 및 기준(제63조의5 관련) >

VI. 법 제85조의2제1항제6호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

1. 방송서비스의 계약 체결 및 제공 과정에서 알게 된 시청자의 이용실적 등 시청자 관련 정보를 부당하게 공개하거나 제3자에게 제공하는 행위
2. 방송서비스의 계약 체결 및 제공 과정에서 알게 된 시청자의 이용실적 등 시청자 관련 정보를 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위

2. 시청자 정보의 부당한 제3자 제공

가. 시청자 관련 정보 및 방송서비스 제공과정에서 알게 되었는지 여부

- 19 방송법상 시청자는 방송프로그램을 전기통신설비에 의하여 송신받는 공중(公衆)으로서 개별계약에 의해 방송을 수신 받는 자도 시청자에 해당된다.  
(방송법 제2조 제1호)

20 또한, 방송 자막 및 진행자가 언급한 “무료상담” 전화번호를 통하여 상담이 진행되므로 상담자는 해당 방송프로그램 시청 이력이 있는 시청자이며 상담 시 수집되는 이름, 연락처, 생년월일, 거주지역 및 상담접수 내용은 「개인정보 보호법」상 개인정보, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」상 개인 신용 정보에 해당되는 “시청자 관련 정보” 이다.

21 아울러, 방송 중 화면 자막으로 “무료상담” 전화번호를 노출하고 이를 본 시청자가 전화를 하고, 전화 상담 과정에서 시청자 정보가 수집된다. 피심인은 방송 중·방송 후에 상담신청이 이어질 것을 예상하면서 방송을 하고 이후 시청자 정보가 수집되는 일련의 과정을 거친다는 점에서 상담이 방송프로그램 진행 도중에 이루어졌는지 여부와 관계없이 방송서비스 제공과정에서 알게 된 시청자 정보라 할 수 있다.

22 방송사업자에게는 시청자 권익보호의 공적책무가 부여되어 있는 바(방송법 제3조), 보호대상으로서 시청자라는 개념이 존재할 수밖에 없으며, 해당 프로그램을 시청하면서 안내받은 전화번호로 상담을 한 시청자의 정보는 방송 서비스 제공 과정에서 알게 된 것으로 판단된다.

#### 나. 시청자 정보의 부당한 제3자 제공 여부

23 피심인은 “돈이 되는 토크쇼 머니톡”, “가정경제전담 수사본부”, “유블리 상담소” 3개 프로그램 방송기간 중 시청자가 방송에서 안내한 전화번호 (피심인 개설)로 통화 시도 시 시청자에게 알리지 않고 협찬사 “키움에셋 플래너(주)” 상담원에게 연결되도록 착신전환 조치를 하여, “키움에셋플래너(주)” 상담원이 상담내용 접수과정에서 시청자 개인정보를 수집하게 하고 접수된 내용에 대한 상담 응대도 방송에 출연한 보험전문가가 소속된 협찬사 “키움에셋플래너(주)” 보험설계사가 처리하도록 하였다.

24 피심인 자신이 상담업무를 직접 처리하지 않고 착신전환의 방법으로 관련 분야 전문가가 처리하게 하였음에도 방송 자막에서는 “무료상담” 으로 안내하고 방송 진행자도 적극적으로 상담을 유인할 뿐 상담 주체에 대하여 별다른

언급이 없었으며 콜센터 상담원은 “KNN “가정경제전담 수사본부 콜센터 (유블리상담소 콜센터 등)입니다” 와 같이 방송사·프로그램명으로 안내하고 있어 시청자로 하여금 해당 상담과정이 방송사가 직접 운영하거나 적어도 방송사의 관리하에 운영되는 상담센터로 오인하게 하였다.

25 또한 “돈이 되는 토크쇼 머니톡” 프로그램의 방송기간(“20.7.4. ~ 10.17.)의 일부기간(“20.7.4. ~ 10.6.) 동안 상담 접수 및 개인정보 동의 과정에서 보험 상품이 안내될 수 있음에도 상담목적으로만 개인정보가 제공된다 하고 동의 거부 권리가 있음을 설명하지 않는 등 올바른 개인정보 제3자 제공에 대한 동의가 없었으며, 협찬사인 법인보험대리점 키움에셋플래너(주)가 시청자 정보를 수집할 수 있었던 것은 피심인의 착신전환에 따른 결과이므로 피심인이 시청자 정보를 제3자인 법인보험대리점에게 제공한 것으로 볼 수 있다.

26 방송을 통한 상담 안내·유도, 착신전환으로 법인보험대리점의 시청자 정보 수집 등 일련의 과정에서 시청자 정보가 보험 마케팅에 이용될 수 있다는 사실을 알면서도 시청자에게 알리지 않고 시청자 정보를 법인보험대리점에 제공한 것으로 볼 수 있으며, 그 과정에서 보험방송 편성에 따른 협찬금을 받았고 수 개월 기간 동안 보험 방송을 지속하였다.

## 다 소결

27 방송이 법인보험대리점의 영업활동에 도움이 되도록 활용된 것으로서, 그 핵심에 시청자 정보의 제공이 매개되어 있다. 자신의 관리책임 하에 있는 시청자 정보를 정보주체인 시청자에게 정확한 설명·동의 없이 (“돈이 되는 토크쇼 머니톡” 프로그램의 일부 기간에 한정) 법인보험대리점에게 제공하고 보험방송 편성에 대한 협찬금을 수수한 피심인의 행위는 시청자 관련 정보를 부당하게 제3자에게 제공한 것으로 볼 수 있는 바, 방송법 제85조의2 제1항 제6호 및 시행령 제63조의5에 의한 [별표2의3.VI.1] 를 위반한 것으로 판단된다.

## 3. 시청자 관련 정보를 자신의 영업활동에 부당하게 유용

### 가. 영업활동 해당 여부

- 28 기업의 제품생산과 상품 및 용역의 구입·판매 활동 등 순이익의 결정에 영향을 미치는 모든 활동을 '영업활동'이라 할 수 있으며, 방송사의 방송프로그램 기획, 제작, 송출과 관련된 거래해위는 '영리를 목적으로 거래관계가 이루어지며 일회성으로 그치는 것이 아니라 '회사' 형태를 통해 '지속적' 으로 이루어지고 있으므로 '영업행위' 로 볼 수 있다.
- 29 아울러, 협찬이 방송광고와 함께 방송사의 주요 매출수단으로서 수입의 주축이 되고 있으며, 방송사업자가 수익 창출을 위해 행하는 일련의 활동을 영업활동이라고 할 수 있다는 점에서 해당 방송사가 협찬사 등과 편성계약을 유지하기 위해서 하는 일련의 행위 역시 방송사의 영업활동이라고 볼 수 있다.
- 30 '방송사업자 회계처리 및 보고에 관한 지침(방통위 훈령 223호)'을 해석해 볼 때 협찬계약 등을 통해 방송프로그램 제작·송출과 관련하여 협찬금을 지원받는 행위는 영업활동에 포함된다.

#### 나. 시청자 정보를 영업활동에 부당하게 유용했는지 여부

- 31 피심인은 "보험상담 방송프로그램" 편성과 관련하여 프로그램 편성 계약을 체결하고 방송 종료 시 까지 일관되게 협찬사의 보험전문가 등을 방송에 출연시켰으며 보험방송 편성에 따라 협찬금을 지급받았다. 또한, 착신전환으로 방송에서 안내된 전화번호를 통해 상담을 신청한 시청자 정보를 법인보험대리점이 직접 수집하게 하였다.
- 32 보험상담 방송프로그램을 통해서 전화번호를 안내하면서 상담을 유인하고 법인보험대리점 보험전문가가 상담응대 전화를 하는 과정에서 보험상품 안내와 새로운 보험가입 활동이 이루어지는 일련의 흐름을 볼 때 협찬사가 방송사에게 지급한 편성 협찬금은 보험영업에 도움을 주는 것에 대한 대가 관계가 인정된다고 볼 수 있다.
- 33 방송에서 시청자 참여 혹은 상담 전화번호를 안내하는 경우 방송사와 시청자 간에는 일반적인 기대 수준과 신뢰관계가 있으며 방송사가 그 수준을 벗어나

시청자 상담정보를 제3자에게 제공하고 그 대가를 받는 것은 방송의 공신력을 훼손하는 것으로서 부당하다고 할 수 있다.

34 방송사는 시청자의 상담사례를 유익한 프로그램 제작 목적으로만 활용해야 하며, 방송의 결과가 시청자의 권익에 합치되도록 하여야 하며(방송법 제3조), 시청자의 상담정보에 대한 정보보호 또한 철저히 하여야 한다.

35 방송사가 이러한 목적을 벗어나서 법인보험대리점의 영업활동에 도움을 준다는 사실을 알면서도 법인보험대리점이 시청자의 상담정보를 수집하도록 조치하고 대가를 수수한다면 그 것은 본래의 목적을 벗어난 시청자 정보의 활용이며, 시청자가 상담과정 중 원하지 않는 보험상품 안내 및 가입권유를 받을 수 있고 때로는 기존 보험을 해지하고 새로운 보험을 가입하는 과정에서 경제적 피해를 입을 수 있는 등 “시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 것”으로서 시청자 정보의 부당한 유용이라고 할 수 있다.

36 아울러, 실제 상담은 방송사가 아닌 법인보험대리점 “키움에셋플래너(주)가 하도록 조치를 해 놓고 보험 상담 할 수 있는 전화번호를 알려주면서 상담을 유도하는 행위는 상품판매방송 또는 일반 프로그램과 구별이 가능한 광고방송을 통해 방송해야 할 사항을 일반 프로그램 내에서 우회적으로 연계하여 방송함으로써 방송법상 프로그램과 광고방송의 경계를 교묘히 흐린 행위로 판단 된다.

37 방송 제작, 송출 및 편성 시 필요한 경비 등을 지원받을 때는 협찬사명을 고지하는 정도 및 기타 이에 준하는 수준에 그쳐야 마땅할 것이나 협찬사인 법인보험대리점의 영업활동에 직접 이용할 수 있는 시청자 정보를 법인보험대리점이 직접 수집할 수 있도록 조치하는 방법으로 시청자 정보를 부당하게 제공함으로써 법인보험대리점의 영업활동을 위해 프로그램을 구성·제작한 것은 시청자 권익 보호의무(제3조) 및 방송편성의 자유와 독립을 보장(제4조) 하도록 규정한 방송법 취지에 반하는 것이다.

## 라. 소결

38 협찬사인 법인보험대리점의 영업목적에 필요한 시청자 정보를 제공하고 이와 관련하여 협찬금을 제공받은 피심인의 행위는 방송사에 상담전화를 하면 방송을 통해 자신에게 유의한 보험정보를 전달 받을 수 있을 것으로 기대한 시청자들의 신뢰를 저버린 것이며 시청자 관련 정보를 자신의 영업활동에 부당하게 유용한 것으로 방송법 제85조의2 제1항 제6호 및 시행령 제63조의5에 의한 [별표2의3.VI.2] 를 위반한 것이다.

#### IV. 시정조치 명령

##### 1. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

39 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 시정조치 명령받은 사실을 3일간 피심인 홈페이지 첫 화면(전체 화면의 6분의 1이상 크기)에 게시하고, 방송채널 하단 홀림자막으로 일 3회 이상 게시하여야 한다. 이 경우, 문안 및 구체적 사항은 방송통신위원회와 사전 협의 하여야 한다.

< 공표문안(예시) >

**(주)케이엔엔은 방송법 위반을 이유로 시정조치를  
명령받은 사실이 있음**

(주)케이엔엔은 방송통신위원회로부터 '보험상담 방송프로그램'의 방송 서비스 제공 과정에서 "시청자 관련 정보를 부당하게 유용하는 행위"에 대해 업무처리 절차 개선 등 시정조치를 명령받은 사실이 있습니다.

이에 (주)케이엔엔은 관련 법규를 준수하고 더욱 좋은 프로그램을 방송하도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

2022년 00월 00일  
(주)케이엔엔 대표 ○○○

##### 2. 업무 처리절차의 개선

40 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 3개월 이내에 다음 내용의 업무처리 절차 개선방안을 마련하여야 한다.



가. 시청자 정보의 수집 및 활용이 필요한 방송프로그램 제작 시 시청자 정보 보호방안을 마련할 것

나. 협찬주의 영업활동에 도움이 되는 내용으로 프로그램을 제작하지 않도록 업무처리 절차를 개선할 것

### 3. 시정조치 명령 이행계획서 제출

41 피심인은 본 위반 행위로 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 시정 조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

### 4. 시정조치 명령 이행결과 보고

42 피심인은 각 시정조치 명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

## V. 과징금 부과

### 1. 과징금 부과 근거 및 기준

43 방송법 제85조의2 제3항, 같은 법 시행령 제70조 [별표5] 및 「방송법 금지 행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방통위 고시 제2014-26호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)에 따라 방송법 제85조의2 제1항 제6호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VI.1과 2를 위반한 피심인의 행위에 대하여 과징금을 다음과 같이 부과한다.

### 2. 과징금 관련 매출액 및 부과 상한액

44 피심인의 위반행위 기간은 '20. 7. 4.부터 '21. 9. 23. 까지로 협찬사로부터 수령한 금액과 보험방송에 송출된 광고매출액을 합산하되, 위반행위 당시의 방송법 시행령(대통령령 제30236호) 제63조의3 제1항 제1호(방송사업자 등이나 제3자가

금지행위를 마친 날이 속한 사업연도의 첫날 현재 사업을 개시한 지 3년이 되지 않는 경우: 그 사업을 개시한 날부터 금지행위를 마친 날의 직전 사업연도 말일까지의 매출액을 연평균 매출액으로 환산한 금액)에 따른 관련 매출액은  원이며 부과 상한액은 9,764천 원이다.

※ '21.12.9. 방송법 시행령이 개정되었으나, 위반일을 기준으로 종전 규정(대통령령 제30236호)에 따라 처분

< 표7, 피심인 보험방송 관련 매출액 >

(단위 : 천원)

구 분	2018	2019	2020	2021	연평균 매출액
(주)케이엔엔	-	-	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>

### 3. 과징금 부과 기준금액 산정

- 45 방송법 제85조의2 제3항, 같은 법 시행령 제70조 [별표5] 및 과징금 부과 기준에 따라 기준금액을 산정한다.
- 46 상담신청한 시청자 중 일부 시청자의 경우 기존 가입보험을 해지하고 신규 보험을 가입하는 과정에서 경제적 피해를 입을 수 있음과 국회 및 언론 지적에 따라 피심인이 '21년 9월말 방송을 중단한 점, 방송을 시청한 시청자 중 상담을 한 시청자의 피해 가능성으로 피해의 범위가 광범위하지 않은 점 등을 종합적으로 고려하여 피심인의 위반행위의 중대성 정도를 '중대한 위반행위' 로 판단하고, 부과기준율을 1.2%로 결정하여 기준금액은 5,859천 원으로 한다.

< 표8, 기준금액의 부과기준율(과징금 부과기준 제4조 [별표1]) >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1.2% 초과 1.8% 이하
중대한 위반행위	0.6% 초과 1.2% 이하
중대성이 약한 위반행위	0.6% 이하

#### 4. 필수적 조정

- 47 방송법 시행령 제70조 제1항 [별표5] 및 과징금 부과기준 제6조 제1항에 따라 피심인의 위반행위 기간은 보험방송을 송출한 '20.7.4. 부터 해당 프로그램을 중단한 '21.9.23. 까지로, 그 기간이 1년 초과 ~ 2년 이내이므로 기준금액에서 30%를 가중한다.
- 48 위반행위 종료일인 '21.9.23.을 기준으로 최근 3년간 동일한 위반행위로 인해 시정명령이나 과징금 부과를 받은 사실이 없으므로 위반 횟수에 의한 조정 사유에는 해당 사항이 없다.

#### 5. 추가적 조정

- 49 방송법 시행령 제70조 [별표5] 및 과징금 부과 기준 제7조 제1항에 따라, 필수적 조정을 거친 금액의 50% 이내에서 가중·감경이 가능하다.
- 50 피심인의 위반행위는 추가적 가중사유에 해당사항 없으며, 피심인이 조사 착수 이전에 자진시정을 완료하였으므로 필수적 조정을 거친 금액에서 추가적으로 20%를 감경한다.

#### 6. 최종 과징금의 결정

- 51 피심인의 위반행위에 대한 기준금액 5,859천 원에 필수적·추가적 조정을 반영하여 최종적으로 총 6,000천 원을 과징금 부과액으로 결정한다.

### VI. 결 론

- 52 상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 방송법 제85조의2 제2항 및 제3항에 따라 주문과 같이 결정한다.

## 이의제기 방법 및 기간

53 피심인은 이 시정조치 명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정 심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날 부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2022년 11월 16일

위원장 한 상 혁



부위원장 안 형 환



위원 김 현



위원 김 효 재



위원 김 창 룡

