

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2022 - 58 - 210호 (사건번호 : 202112조사106)

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

피 심 인 (주)광주방송
 광주광역시 서구 무진대로 919
 대표 임채영

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 : 4,900,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 일반 현황

- 1 「방송법」 제9조 제1항에 따라 허가를 받은 지상파방송사업자로서 광주·전남을 주된 방송구역으로 DTV방송국 1개, UHD방송국 1개, DMB방송국 1개, FM방송국 1개를 운영하고 있다.

< 표1, 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 억원)

2019	2020	2021
840	255	292

2. 피심인의 보험상담 방송프로그램 현황

가. 제작·편성

- 2 피심인은 ‘행복설계 알짜배기’ 방송프로그램을 72회 (‘21. 3. 15. ~ ‘21. 9. 17.), ‘박미선과 돈위리 돈해피’ 방송프로그램을 75회 (‘21. 2. 16. ~ ‘21. 9. 16.) 방송하였다.
- 3 피심인은 ‘행복설계 알짜배기’를 ‘22. 3.14.까지, 박미선과 돈위리 돈해피’를 ‘22. 10. 31.까지 방송할 예정이었으나 국정 감사 등 외부 지적 및 금융소비자 보호법 시행(‘21.9.25.) 등에 따라 ‘21년 9월 17일 이후 방송편성을 중단하였다.

< 표2, 피심인 보험방송 현황 >

프로그램명	행복설계 알짜배기 (총 72회)	박미선과 돈위리 돈해피 (총 75회)
제작사	(주)티비씨	(주)오비에스경인티브이
방송일시	‘21. 3. 15. ~ ‘21. 9. 17. (본방 주 1회)	‘21. 2. 16. ~ ‘21. 9. 16. (본방 주 1회)

- 4 ‘행복설계 알짜배기’ 프로그램은 (주)티비씨가 키움에셋플래너(주)의 협찬을 받아 ‘17년 4월부터 ‘21년 9월까지, ‘박미선과 돈위리 돈해피’ 프로그램은 오비에스경인티브이(주)가 (주)인포벨의 협찬을 받아 ‘20년 10월부터 ‘21년 9월까지 각각 제작 방송한 보험상담 방송프로그램이었다.

나. 방송 내용

- 5 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. 행복설계 알짜배기

남편(48)	아내(46)	딸(22)	아들(20)
대흥신보험 14만 원	흥신보험 20만 원	어린이종합보험 6만 원	어린이종합보험 7만 원
흥신보험 25만 원	종합보험 11만 원	운전자보험 3만 원	
종합보험 14만 원	암보험(갱신형) 4만 원	대흥신보험 15만 원	운전자보험 3만 원
암보험(갱신형) 6만 원	운전자보험 2만 원		
운전자보험 2만 원			
610,000원	370,000원	240,000원	100,000원
총 월 보험료 1,320,000원			

20년 동안 적금을 넣는 게 더 유리

1. 사례자 보험 분석

2. 문제점 지적

사건	나이	보험료	가입일	유족보상액	유족보상기간	암보험	암은	유전자
대흥신보험 (140,000원)	일반사망 5천만	중대한 <암, 뇌졸중, 심근경색> 4천만		2천만	2천만	2천만	2천만	2천만
흥신보험 (140,000원)	상해사망 1억	2천만	뇌졸중 2천만	급성심근경색 2천만				
운전자보험 (20,000원)								
건강보험 (130,000원)	상해사망 1억	3천만	뇌혈관질환 2천만	허위성상장질환 2천만	3천만			
일단사망 6천만			중대한 <암, 뇌졸중, 심근경색> 4천만					
+상해사망 2억	7천만	뇌혈관질환 2천만	중대한 <암, 뇌졸중, 심근경색> 4천만	2천만	2천만	2천만	2천만	2천만
총 월 보험료 610,000원 > 290,000원 (320,000원 절감)								

4. 전문가와의 상담 권유

3. 보험 재설계

4. 전문가와의 상담 권유

2. 박미선과 돈위리 돈해피

수입	월 500만 원	
지출	생활비	290만 원 (외식비 100만 원)
	자기개발비	60만 원
	청약 저축	10만 원
	보장성 보험	5만 원
	연금	123만 원
총지출	522만 원	

효율성이 떨어지는 변액종신보험 정리 必

1. 사례자 보험 분석

2. 문제점 지적

수입	월 500만 원	
지출	생활비	290만 원 - 170만 원
	자기개발비	60만 원
	청약 저축	10만 원
	자녀교육	50만 원
	보험료	150만 원 (생명보험 20만 원, 실손·종합보험 15만 원)
연금	33만 원	
총지출	522만 원 - 458만 원	

시청자 전화상담 활용! 일대일 맞춤형 고민 해결 가능

3. 보험 재설계

4. 전문가와의 상담 권유

3. 조사 경위

6 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 개인정보 팔아 8만원"(미디어오늘, '20.10.7)

재무상담 해 준다던 EBS '머니톡' 시청자 정보 보험사 넘겨(정필모 의원, '20.10.8)

II. 사실조사 결과

1. 협찬계약 체결

7 피심인은 '행복설계 알짜배기' 방송 편성과 관련하여 '21년 3월에 법인보험 대리점(GA)¹⁾인 키움에셋플래너(주)(대표 조용학)와 '프로그램 편성계약'을 체결하였고, '박미선과 돈위리 돈해피' 방송 편성과 관련하여 '21년 4월 (주)인포벨과 '프로그램 협찬계약'을 각각 체결하였다.

8 키움에셋플래너(주)와의 편성 계약에 따른 편성 협찬금 지원 조건은 피심인과 협찬사가 상호 협의하여 협찬사와 관련된 내용으로 방송프로그램을 편성하는 것이며, 제휴 계약의 범위는 '상담자 유치를 위한 공동마케팅'으로 되어 있다.

9 (주)인포벨과의 협찬 계약서에 피심인은 협찬사가 저작권을 확보하여 제공한 방송프로그램 '박미선과 돈위리 돈해피'를 편성하도록 되어 있으며, '특약사항'에 피심인은 상담 신청에 대한 전문가 상담을 협찬사에 위탁하고, 협찬사는 전문가 상담을 위해 선정된 법인보험대리점 및 보험설계사(FA)²⁾에게 시청자 개인정보(상담 DB)를 제공하며, 협찬사 또는 협찬사가 지정한 법인보험대리점·보험설계사가 상담 신청자를 대상으로 금융 관련 마케팅을 진행하는 것으로 되어 있다.

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

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

10 피심인은 '행복설계 알짜배기', '박미선과 돈위리 돈해피' 2개 보험 방송프로그램을 편성·방송하고 키움에셋플래너(주)로부터 분기별 [] 원, (주)인포벨로부터 매월 [] 원의 협찬금을 각각 지급받기로 했다.

※ '21. 9. 17. 이후 방송중단으로 실제 협찬금은 []

11 피심인은 '행복설계 알짜배기' 방송의 경우 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('21. 3. 8.)하였고, '박미선과 돈위리 돈해피' 방송의 경우 별도의 개인정보처리 위탁계약은 없었으나 협찬계약의 '특약사항'에 시청자 상담 신청의 접수관리를 (주)인포벨에 위탁하기로 하는 약정이 포함되어 있다.

2. 시청자 상담신청 안내 및 상담전화 운영

가. 시청자 상담신청 안내

12 피심인은 프로그램 방송 도중 왼쪽 상단 자막에 시청자들이 방송 내용과 같은 보험 상담을 받을 수 있을 것으로 인식될 수 있는 '상담전화' 전화번호를 노출하고 진행자 발언을 통해서도 보험 상담을 안내하면서 권유하였다.

< 그림2, 상담신청 자막고지 화면 >



행복설계 알짜배기

박미선과 돈위리 돈해피

< 표3, 프로그램 진행자 안내내용 >

<p>행복설계 알짜배기 (221화)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 집 리모델링을 혼자 하기 힘들 듯이 보험도 리모델링을 하기에는 혼자서는 무리입니다. 제대로 된 리모델링을 하고 싶다고 하시는 분들은 <u>전문가와 상담 꼭 받아보시길 강추 드립니다.</u> · 혹시 나도 저축으로 알고 종신보험을 가입했다고 하시는 분들은 <u>늦기 전에 꼭 전문가와 꼭 상담해보시기를 강력 추천해드립니다.</u>
<p>박미선과 돈위리 돈해피 (1회)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 매월 고정으로 빠져 나가는 보험료를 줄이는 것도 재테크의 한 방법이다 라고 말씀하시는데요 그러면 이 시간 통장에서 새나가는 돈 줄여보고 그 돈으로 미래를 설계하는 시간 가져봤으면 좋겠는데요. 시청자와 전화 연결해서 사연과 고민 들어보겠습니다. <u>방송 중, 방송 후에도 상담전화 계속 열려 있으니까 여러분의 많은 이용 부탁드립니다.</u> · 지금 방송 보시는 분들도 저거 가입해야겠다고 하시는 분들도 많으실 텐데, 가정마다 수입, 지출, 환경이 다르잖아요, <u>여러분들께서도 전문가와 상담하셨으면 좋겠습니다.</u>

나. 상담 전화번호 운영

13 방송 화면에 자막으로 안내된 상담 번호 '062-650-3090(행복설계 알짜배기)와 '080-270-0119'(박미선과 돈위리 돈해피)는 피심인이 개설한 전화번호였으며, 피심인이 이 전화번호를 협찬사 키움에셋플래너(주)와 (주)세일코리아넷 콜센터로 연결되도록 착신전환 함에 따라 시청자로부터 걸려온 상담 전화는 키움에셋플래너(주) 및 (주)세일코리아넷 소속 상담사가 응대하였다.

3. 전화상담 시 시청자 정보수집 및 제3자 제공 동의과정

14 시청자가 방송에서 안내된 무료상담 전화번호로 통화 시 즉시 상담이 진행되는 것이 아니라 상담자의 성명, 휴대전화번호, 연령, 거주지 등 상담자의 인적사항을 우선적으로 파악하는 절차를 거치는 것으로 나타났다.

- 15 '21. 2. 16.부터 9. 16.. 까지 “박미선과 돈워리 돈해피” 방송에서 안내된 상담 전화를 통한 시청자 상담 과정 중 개인정보 제공에 대한 동의를 받는 과정에서 시청자 개인정보를 제공받는 자에 법인보험대리점만 언급할 뿐 보험 설계사에게도 제공됨을 누락하였고, 보험상품이 안내 될 수 있음에도 전문가 상담 목적으로 개인정보가 제공된다고 했으며, 또한 제공하는 개인정보 항목을 '시청자분께서 남겨주신 정보'라고 명확하게 알려주지 않았다.
- 16 피심인의 착신전환으로 상담접수는 협찬사 키움에셋플래너(주)(행복설계 알짜배기)와 (주)세일코리아넷 상담원이 수행했기에 시청자의 개인정보는 피심인이 보유·관리하지 않고 키움에셋플래너(주)와 (주)세일코리아넷이 직접 수집하고 관리하였고 (주)세일코리아넷이 수집한 시청자 개인정보는 (주)인포벨과 (주)FM에셋에 제공되었다.

< 표4, 시청자 정보 수집 동의 관련 상담원 안내 대본 >

프로그램	기간	상담원 안내 대본
행복설계 알짜배기	'21. 3. 15. ~ '21. 9. 17.	(도입) 안녕하세요 kbc '행복설계 알짜배기' 콜센터입니다.. 방송 보시고 전화 주셨나요? 지금은 상담 접수만 먼저 도와드릴 거구요. -중략- (정보동의) 상담 접수를 위해 개인정보를 여쭙보기 전에, 개인정보 수집 및 이용, 제공 동의 절차에 대해 알려드립니다. 고객님의 이름, 성별, 생년월일, 연락처, 거주지역, 상담항목 등 개인정보는 전문가와의 상담을 위해 '키움에셋플래너' 및 전담 FA에게 제공되고, <u>상담 및 금융상품 안내 목적으로만 이용할 것이며, 제공받은 날로부터 1년간 안전하게 보관할 것입니다.</u> 고객님께서서는 개인정보 제공에 동의하지 않으실 수 있지만 <u>미동의 시 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.</u> 이 내용에 동의하시나요?
박미선과 돈워리 돈해피	'21. 6. 16. ~ '21. 9. 16.	(도입) 반갑습니다. KBC광주방송 '박미선과 돈워리 돈해피' 상담접수센터 ○○○입니다.. 오늘은 상담 접수만 도와드리고, 전문가가 순차적으로 전화드려 상담해 드리겠습니다. -중략- (정보동의) 시청자분께서 남겨주신 정보는 본사(세일코리아)에 정보수집되며, <u>전문가와의 상담목적으로 (주)FM에셋에</u>

프로그램	기간	상당원 안내 대본
		제공되어, 1년간 안전하게 보관 이용됩니다. 추후 상담을 원치 않으실 경우 언제라도 동의를 거부하실 수 있습니다. 괜찮으십니까? (동의 거부시 접수불가)

4. 시청자 상담정보 협찬사 등에 제공

- 17 키움에셋플래너(주), (주)FM에셋은 방송에서 안내된 상담전화를 통하여 수집된 시청자 정보를 상담자 거주지역 등을 참고하여 소속 보험설계사(FA)에게 제공하였고, 보험설계사가 상담 신청자에게 아웃바운드 콜을 하여 상담을 진행하였다.
- 18 피심인은 '행복설계 알자배기', '박미선과 돈위리 돈해피' 방송에서 안내된 상담전화를 통하여 협찬사 키움에셋플래너(주)와 협찬사 (주)인포벨이 선정한 (주)FM에셋에 866건의 시청자 정보를 제공하였다.

< 표5, 프로그램별 개인정보 건수 >

프로그램명	협찬사 등	개인정보 상담 건수
행복설계 알자배기	키움에셋플래너(주)	627
박미선과 돈위리 돈해피	(주)인포벨·(주)FM에셋	239
합 계		866

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련 법령

- 19 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,

20 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

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

22 또한, 방송 자막 및 진행자가 언급한 “무료상담 및 상담전화” 전화번호를 통하여 상담이 진행되므로 상담자는 해당 방송프로그램 시청 이력이 있는 시청자이며 상담 시 수집되는 이름, 연락처, 생년월일, 거주지역 및 상담접수

내용은 「개인정보보호법」상 개인정보, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」상 개인 신용정보에 해당되는 '시청자 관련 정보' 이다.

- 23 아울러, 방송 중 화면 자막으로 “무료상담 및 상담전화” 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.
- 24 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

- 25 피심인은 “행복설계 알짜배기” 및 “박미선과 돈위리 돈해피” 방송기간 중 시청자가 방송에서 안내한 전화번호(피심인 개설)로 통화 시도 시 시청자에게 알리지 않고 협찬사 “키움에셋플래너(주)” 및 “(주)세일코리아넷” 상담원에게 연결되도록 착신전환 조치를 하여, “키움에셋플래너(주)” 및 “(주)세일코리아넷” 상담원이 상담내용 접수과정에서 시청자 개인정보를 수집하게 하고 접수된 내용에 대한 상담 응대도 방송에 출연한 보험전문가가 소속된 협찬사 “키움에셋플래너(주)” 및 “(주)FM에셋” 보험설계사가 처리하도록 하였다.
- 26 피심인 자신이 상담업무를 직접 처리하지 않고 착신전환의 방법으로 관련 분야 전문가가 처리하게 하였음에도 방송 자막에서는 “무료상담” 및 “상담전화” 으로 안내하고 방송 진행자도 적극적으로 상담을 유인할 뿐 상담 주체에 대하여 별다른 언급이 없었으며 콜센터 상담원은 “KBC ‘행복설계 알짜배기’ 콜센터입니다(KBC ‘박미선과 돈위리 돈해피’ 상담접수센터입니다)” 와 같이 방송사·프로그램명으로 안내하고 있어 시청자로 하여금 해당 상담과정이

방송사가 직접 운영하거나 적어도 방송사의 관리 하에 운영되는 상담센터로 오인하게 하였다.

27 또한 “박미선과 돈워리 돈해피” 프로그램의 방송기간 동안 상담 접수 및 개인정보 동의 과정에서 법인보험대리점 “(주)FM에셋”에 제공되는 개인정보 항목을 “시청자가 남겨주신 정보” 라고 모호하게 설명하고 보험 상품이 안내 될 수 있음에도 상담목적으로만 개인정보가 제공된다 하는 등 올바른 개인정보 제3자 제공에 대한 동의가 없었다.

28 방송을 통한 상담 안내·유도, 착신전환으로 제3자의 시청자 정보 수집 등 일련의 과정에서 시청자 정보가 보험 마케팅에 이용될 수 있음을 알면서도 시청자에게 알리지 않고 시청자 정보를 법인보험대리점에 제공한 것으로 볼 수 있으며, 그 과정에서 보험방송 편성과 관련된 협찬금을 받았고 수 개월 동안 보험 방송을 지속하였다.

다 소결

29 방송이 법인보험대리점의 영업활동에 도움이 되도록 활용된 것으로서, 그 핵심에 시청자 정보의 제공이 매개되어 있다. 자신의 관리 책임 하에 있는 시청자 정보를 정보주체인 시청자에게 정확한 설명·동의 없이 협찬사 및 법인 보험대리점에 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

30 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 거래행위는 ‘영리를 목적으로 거래관계가

이루어지며 일회성으로 그치는 것이 아니라 '회사' 형태를 통해 '지속적' 으로 이루어지고 있으므로 '영업행위' 로 볼 수 있다

31 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.

32 '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

33 피심인은 "보험상담 방송프로그램" 편성과 관련하여 프로그램 편성 계약 및 프로그램 협찬계약을 각각 체결하였으며 방송 종료 시 까지 일관되게 협찬사 및 협찬사가 추천한 보험전문가 등을 방송에 출연시켰으며 보험방송 편성에 따라 협찬금을 지급받았다. 또한, 착신전환으로 방송에서 안내된 전화번호를 통해 상담을 신청한 시청자 정보를 법인보험대리점 "키움에셋플래너(주)" 가 직접 수집하거나 "(주)세일코리아넷" 시스템을 통해 협찬사가 지정한 법인보험대리점 "(주)FM에셋"이 수집하게 하였다.

34 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 법인보험대리점의 보험영업에 도움을 주는 것에 대한 대가 관계가 인정된다고 볼 수 있다.

35 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.

- 36 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.
- 37 방송사가 이러한 목적을 벗어나서 법인보험대리점의 영업활동에 도움을 준다는 사실을 알면서도 법인보험대리점 등이 시청자의 상담정보를 수집하도록 조치하고 대가를 수수한다면 그 것은 본래의 목적을 벗어난 시청자 정보의 활용이며, 시청자가 상담과정 중 원하지 않는 보험상품 안내 및 가입 권유를 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.
- 38 아울러, 실제 상담은 방송사가 아닌 법인보험대리점 “키움에셋플래너(주)”와 전문상담기관 “(주)세일코리아넷” 및 “(주)FM에셋” 이 하도록 조치를 해 놓고 보험상담 할 수 있는 전화번호를 알려주면서 상담을 유도하는 행위는 상품 판매방송 또는 일반 프로그램과 구별이 가능한 광고방송을 통해 방송해야 할 사항을 일반 프로그램 내에서 우회적으로 연계하여 방송함으로써 방송법상 프로그램과 광고방송의 경계를 교묘히 흐린 행위로 판단된다.
- 39 방송 제작, 송출 및 편성 시 필요한 경비 등을 지원받을 때는 협찬사명을 고지하는 정도 및 기타 이에 준하는 수준에 그쳐야 마땅할 것이나 법인보험대리점의 영업활동에 직접 이용할 수 있는 시청자 정보를 직접 수집하거나 열람할 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

- 40 법인보험대리점의 영업목적에 필요한 시청자 정보를 제공하고 이와 관련하여 협찬금을 제공받은 피심인의 행위는 방송사에 상담전화를 하면 방송을 통해 자신에게 유익한 보험정보를 전달 받을 수 있을 것으로 기대한 시청자

들의 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

- 41 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)광주방송은 방송법 위반을 이유로 시정조치를
명령받은 사실이 있음**

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

2022년 00월 00일
(주)광주방송 대표 ○○○

2. 업무 처리절차의 개선

- 42 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

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

4. 시정조치 명령 이행결과 보고

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

V. 과징금 부과

1. 과징금 부과 근거 및 기준

45 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

46 피심인의 위반행위 기간은 '21. 2. 16. 부터 '21. 9. 17. 까지로 협찬사로부터 수령한 금액과 보험방송에 송출된 광고매출액을 합산하되, 위반행위 당시의 방송법 시행령(대통령령 제30236호) 제63조의3 제1항 제1호(방송사업자 등이나 제3자가 금지행위를 마친 날이 속한 사업연도에 사업을 개시한 경우: 사업을 개시한 날부터 금지행위를 마친 날까지의 매출액을 연매출액으로 환산한 금액)에 따른 관련 매출액은 원이며 부과 상한액은 8,677천 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	2019	2020	2021	연평균 매출액
(주)광주방송	-	-		

3. 과징금 부과 기준금액 산정

- 47 방송법 제85조의2 제3항, 같은 법 시행령 제70조 [별표5] 및 과징금 부과 기준에 따라 기준금액을 산정한다.
- 48 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 5,206천 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

- 49 방송법 시행령 제70조 제1항 [별표5] 및 과징금 부과기준 제6조 제1항에 따라 피심인의 위반행위 기간은 보험방송을 송출한 '21. 2. 16. 부터 해당 프로그램을 중단한 '21. 9. 17. 까지로, 그 기간이 6개월 초과 ~ 1년 이내이므로 기준 금액에서 20%를 가중한다.

50 위반행위 종료일인 '21.9.17.을 기준으로 최근 3년간 동일한 위반행위로 인해 시정명령이나 과징금 부과를 받은 사실이 없으므로 위반 횟수에 의한 조정 사유에는 해당 사항이 없다.

5. 추가적 조정

51 방송법 시행령 제70조 [별표5] 및 과징금 부과 기준 제7조 제1항에 따라, 필수적 조정을 거친 금액의 50% 이내에서 가중·감경이 가능하다.

52 피심인의 위반행위는 추가적 가중사유에 해당사항 없으며, 피심인이 조사 착수 이전에 자진시정을 완료하였으므로 필수적 조정을 거친 금액에서 추가적으로 20%를 감경한다.

6. 최종 과징금의 결정

53 피심인의 위반행위에 대한 기준금액 5,206천 원에 필수적·추가적 조정을 반영하여 최종적으로 총 4,900천 원을 과징금 부과액으로 결정한다.

VI. 결 론





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

이의제기 방법 및 기간

55 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	한상혁	
부위원장	안형환	
위원	김현	
위원	김효재	
위원	김창룡	