

**방 송 통 신 위 원 회**  
**심 의 · 의 결**

안건번호      제2022 - 58 - 213호 (사건번호 : 202112조사089)

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

피 심 인      (주)토마토증권통  
                  서울시 마포구 양화진 4길 32  
                  대표 박혜정

의결연월일    2022. 11. 16.

**주 문**

시청자 정보의 활용이 필요한 방송프로그램 제작 시 시청자정보 보호 강화 방안을 마련하고 협찬주의 영업활동에 도움이 되는 내용으로 프로그램을 제작 하지 않도록 개선할 것을 권고한다.

**이 유**

**I. 기초 사실**

**1. 피심인 일반 현황**

- 1 「방송법」 제9조 제5항에 따라 등록을 필한 방송채널사용사업자로서, IPTV, 케이블TV, 위성방송 가입자들에게 증권, 경제 정보를 제공하고 있다

< 표1, 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 억원)

2019	2020	2021
44	36	45

## 2. 피심인의 보험상담 방송프로그램 현황

### 가. 방송 개요

- 2 피심인은 '21년 3월 8일 부터 '21년 6월 7일까지 '토마토 보험통' 프로그램을, '21년 3월 10일 부터 '21년 6월 9일까지 '보험으로 몸보신' 프로그램을 각각 13회 제작·방송하였다.
- 3 '타 방송사 보험상담 방송프로그램이 대부분 '21. 9월말 종료된 것과 다르게 피심인 방송프로그램은 시청자 상담 유입 사례가 적은 이유 등으로 '21. 6월초 종료하였다.

< 표2, 피심인 보험방송 현황 >

프로그램명	토마토 보험통 (총 13회)	보험으로 몸보신(총 13회)
제작사	(주)토마토집통(관계사)	(주)신동아방송씨앤아이
방송일시	'21. 3. 8. ~ '21. 6. 7. 매주 월요일 20시	'21. 3. 10. ~ '21. 6. 9. 매주 수요일 17시

### 나. 방송 내용

- 4 두 프로그램 모두 질병 및 이를 대비한 보험 정보를 제공하면서 상담사례 등을 소개하는 보험정보 프로그램이며, '토마토 보험통' 프로그램이 진행자, 보험전문가만 출연했던 반면 '보험으로 몸보신' 프로그램은 연예인이 출연, 문답을 통해 보험 및 질병 관련 정보를 제공했다.

< 그림1, 주요방송 내용 화면 >



### 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. 교환계약 체결

6 피심인은 (주)토마토집통\*과 방송프로그램 상호교환을 내용으로 하는 계약을 체결하여 “토마토 보험통”, “보험으로 몸보신” 프로그램을 제공받아 편성·송출했다.

\* (주)토마토집통은 피심인 (주)토마토증권통과 같은 건물에 있는 계열회사로 서로 간 제작인력을 지원하고 수시로 프로그램을 교환하는 등 사실상 동일 회사로 두 개의 법인이지만 한 몸으로 간주할 수 있음

7 (주)토마토집통은 “토마토 보험통” 프로그램 제작과 관련하여 '21년 3월 20일 스마트케어와 방송프로그램 제작계약을, “보험으로 몸보신” 프로그램 송출과 관련하여 '21년 2월 19일 (주)신동아방송씨앤아이와 방송프로그램 송출 대행 계약을 체결했다.

8 두 개의 계약서(방송프로그램 제작 계약서, 방송프로그램 송출 대행계약서)에는 “시청자 상담 DB확보”와 같은 계약조건은 명시되어 있지 않으며 두 방송사의 방송프로그램 실제 송출 기간은 다음과 같다.

< 표3, 피심인 보험방송 현황 >

방송사업자명	프로그램명	송출기간(본방기준)
(주)토마토증권통	토마토보험통	'21. 3. 8. ~ 6. 7.
	보험으로 몸보신	'21. 3. 10.~ 6. 9
(주)토마토집통	토마토보험통	'21. 3. 8. ~ 6. 14.
	보험으로 몸보신	'21. 3. 10.~ 6. 16.

9 계약 사항에는 없으나 (주)토마토집통은 협찬사 스마트케어의 보험전문가(보험설계사<sup>1)</sup>)를 “토마토 보험통” 프로그램에 출연시켜으며, 상담자의 보험 가입 내역\*을 리모델링 하였다.

\* 상담자 사례가 거의 없어서 보험전문가의 고객 사례를 방송하기도 함

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

※ (주)토마토집통은 (주)신동아방송씨앤아이의 '보험으로 몸보신' 프로그램 송출을 대행하였기에 방송한 출연한 보험전문가 소속은 파악하기 어려움

## 2. 시청자 상담신청 안내 및 상담전화 운영

### 가. 시청자 상담신청 안내

- 10 피심인과 (주)토마토집통은 프로그램 방송 도중 상단 왼쪽 및 하단 자막에 시청자들이 방송 내용과 같은 보험 상담을 받을 수 있을 것으로 인식될 수 있는 '무료 상담전화', 02-2128-8560'(토마토 보험통), 02-2128-8561(보험으로 몸보신)를 노출하고 진행자 발언을 통해서도 보험 상담을 유도하였다.

< 그림2, 상담신청 자막고지 화면 >



< 표4, 프로그램 진행자 안내내용 >

<p>토마토 보험통 2회</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 방송을 시청하시다가 궁금한 사항이 있으시거나 전문가와 상담을 원하시면 문의전화 이용하시기 바랍니다. 서울전화 02-2128-8560 이고요 전화와 문자 편안하게 이용하시면 되겠습니다.</li> <li>· 토마토 보험통은 계속해서 문의전화 열어두겠습니다. 서울전화 2128 - 8560 으로 보험에 대한 궁금증 전화와 문자 보내주시기 바랍니다</li> </ul>
<p>보험으로 몸보신 2회</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 보험에 대해서 필요하지 않은 것 같다고 생각하시는 경우에도 반드시 필요한 특약들이 있다면 유지하는 것이 좋기 때문에 전문가와 꼭 상담을 해 보시기를 추천해 드리겠습니다.</li> <li>· 나도 보험을 가졌는데요. 다른 질문이 또 있습니다. 라는 분들이 계실 거야요. 궁금한 점 있다면 아래 전화번호 보이시지요. 이쪽으로 전화 주시면 전문가들이 직접 친절하고 꼼꼼하게 상담해 드리겠습니다.</li> </ul>

**나. 상담 전화번호 운영**

- 11 방송 상·하단 자막으로 안내되던 무료상담 전화는 피심인 계열 방송사 (주)토마토집통이 개설한 전화번호였으며, 시청자 상담 접수는 (주)토마토집통 프로그램 작가가 응대하였다.

**3. 전화상담 시 시청자 정보수집 및 제공**

- 12 시청자가 방송에서 안내된 무료상담 전화번호로 통화 시 즉시 상담이 진행 되는 것이 아니라 우선적으로 프로그램 작가가 상담자 성명, 전화번호, 보험 가입이력 등 상담자의 인적사항을 우선적으로 파악하는 절차를 거치는 것으로 나타났다.
- 13 보험 관련 상담자의 인적 사항을 수집한 (주)토미토집통 작가는 특정 개인을 식별할 수 있는 개인정보가 기재되어 있지 않은 방송 대본을 방송에 출연한 보험전문가에게 제공했다.

※ “보험으로 몸보신” 프로그램은 단순 송출하였으므로 02-2128-8561를 통한 상담사례도 “토마토 보험통” 대본 작성에 활용했다 함

< 표5, 시청자 정보 수집 관련 상담 안내 대본 >

프로그램	상담원 안내 대본
토마토 보험통	안녕하세요. '토마토 보험통(보험으로 몸보신)' 입니다. 시청자들의 궁금증을 방송에서 풀어 드립니다.
보험으로 몸보신	어떤 내용이 궁금하신가요? (상담 필요사항 파악)  감사합니다.

### Ⅲ. 위법성 판단

#### 1. 관련 법령

14 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,

15 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 제3자 부당제공 행위 판단

### 가. 시청자 관련 정보 및 방송서비스 제공과정에서 알게 되었는지 여부

- 16 방송법상 시청자는 방송프로그램을 전기통신 설비에 의하여 송신받는 공중(公衆)으로서 개별계약에 의행 방송을 수신 받는 자도 시청자에 해당된다. (방송법 제2조 제1호)
- 17 또한, '방송 자막' 및 진행자가 언급한 '무료상담' 전화번호를 통하여 상담이 진행되므로 상담자는 해당 방송프로그램 시청 이력이 있는 시청자이며 상담 시 수집되는 이름, 연락처, 나이, 거주지역 및 상담접수 내용은 「개인정보보호법」상 개인정보, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」상 개인 신용 정보에 해당되는 '시청자 관련 정보' 이다.
- 18 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.
- 19 방송사업자에게는 시청자 권익보호의 공적책무가 부여되어 있는 바(방송법 제3조), 보호대상으로서 시청자라는 개념이 존재할 수밖에 없으며, 해당 프로



그램을 시청하면서 안내받은 전화번호로 상담을 한 시청자의 정보는 방송 서비스 제공과정에서 알게 된 것으로 판단된다.

#### 나. 시청자 정보의 부당한 제3자 제공 여부

- 20 피심인과 특수 관계에 있는 (주)토마토집통(프로그램 작가)은 “토마토 보험통” 방송기간(‘21.3.8. ~ ‘21.6.14.) 중 시청자가 방송에서 안내한 번호로 통화 시 수집한 상담정보 중 특정 개인을 식별할 수 있는 정보가 배제된 대본을 “토마토 보험통” 방송에 출연한 스마트케어 소속 보험전문가(보험설계사)에게 전달하였다.
- 21 방송 작가의 상담 접수과정에서 상담정보를 제공받는 자 및 제공목적에 대한 설명 및 동의과정 여부를 확인할 수 없고 특정인을 식별할 수 있는 정보가 배제된 대본으로 방송에 출연한 보험전문가(보험설계사)에게만 전달 되었으며 상담자 개인정보가 방송사 외부 법인보험대리점<sup>2)</sup>에게 전달되었다고 확신할 만한 사항이 확인되지 않으므로 피심인과 (주)토마토집통이 시청자 관련 정보를 부당하게 공개하거나, 제3자에게 제공하였다고 단정할 수 없다.

#### 다. 소결

- 22 방송에서 안내된 상담전화 최초 응대자가 법인보험대리점의 직원이 아닌 (주)토마토집통 작가였으며 시청자 상담정보가 법인보험대리점 마케팅 활동에 활용되기 위하여 법인보험대리점에 제공되었다고 확인되지 않으며 방송을 위하여 특정인을 식별할 수 있는 정보가 배제된 방송 대본을 방송에 출연한 보험 전문가에만 전달되었으며 피심인이 시청자 관련 정보를 부당하게 제작 계약 상대방 및 특정 법인보험대리점에 제공한 것으로 확인되지 않으므로 방송법 제85조의2 제1항 제6호 및 시행령 제63조의5에 의한 [별표2의3.VI.1]에 위반된다고 보기에 어려울 것으로 판단된다.

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

#### 4. 시청자 관련 정보를 자신의 영업활동에 부당하게 유용

##### 가. 영업활동 해당 여부

- 23 기업의 제품생산과 상품 및 용역의 구입·판매 활동 등 순이익의 결정에 영향을 미치는 모든 활동을 '영업활동'이라 할 수 있으며, 방송사의 방송 프로그램 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.
- 24 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 협찬계약을 유지하기 위해서 하는 일련의 행위 역시 방송사의 영업활동이라고 볼 수 있다.
- 25 '방송사업자 회계처리 및 보고에 관한 지침(방통위 훈령 223호)'을 해석해 볼 때 협찬계약 등을 통해 방송 프로그램 제작·송출과 관련하여 협찬금을 지원받는 행위는 영업활동에 포함된다.

##### 나. 시청자 정보를 영업활동에 부당하게 유용했는지 여부

- 26 “토마토 보험통” 프로그램 관련 피심인의 계열사인 (주)토마토집통이 스마트 케어와 체결한 방송 프로그램 제작계약서와 “보험으로 몸보신” 프로그램 관련 (주)신동아방송씨앤아이와 체결한 방송프로그램 송출대행 계약서에는 “상담DB 확보”, “상담자 유치를 위한 공동 마케팅”과 같은 보험과 관련된 특별한 조건이 보이지 않으며, 시청자 상담접수 업무를 방송사 작가가 수행했고, 상담 정보를 방송사 외부 법인보험대리점에 제공되었는지 확인할 수 없다. 또한 방송 구성상 특정 개인을 식별 가능한 정보를 배제한 내용의 대본을 방송에 출연한 보험전문가에게만 전달되었다는 주장을 부정할 만한 사실이 확인되지 않는다.

27 (주)토마토집통이 “토마토 보험통” 및 “보험으로 몸보신” 프로그램 송출과 관련하여 보험 상담 방송프로그램에 보험전문가를 출연시키며, 방송 편성에 대해 제작비를 지원받고 출연한 보험전문가에게 상담정보를 제공한 일련의 행위와 (주)토마토집통으로부터 해당 보험 방송을 제공받아 송출한 (주)토마토증권통의 행위는 시청자 상담정보를 자신의 영업활동에 이용했다고 할 수는 있으나, 특정 개인 식별이 불가능한 대본으로 제공되었으므로 시청자 정보가 부당하게 유용하였다고 단정하기는 어려울 것으로 보인다.

#### 라. 소결

28 피심인의 계열사 (주)토마토집통이 제작비 일부를 지원받았으나 방송에서 안내된 전화번호를 통해 수집한 시청자 상담정보를 특정 개인을 식별할 수 없는 정보가 들어있지 않는 대본으로 방송 출연 보험전문가에게 제공하였고 방송내용 상 방송 중에만 활용되었으며 법인보험대리점의 마케팅 목적을 위하여 법인보험대리점에게 제공되었다고 확인되지 않으므로 피심인 및 (주)토마토집통이 시청자 상담정보를 영업활동에 부당하게 유용하였다고 단정할 수 없는 바, 제85조의2 제1항 제6호 및 시행령 제63조의5에 의한 [별표2의 3.VI.2] 에 위반한 것으로 판단하기 어렵다.

#### IV. 결 론

29 상기 피심인의 보험상담 방송프로그램 등 시청자 상담이 필요한 프로그램과 관련하여 주문과 같이 결정한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2022년 11월 16일

위원장            한 상 혁



부위원장	안	형	환		
위	원	김	현		
위	원	김	효	재	
위	원	김	창	룡	