

# 방 송 통 신 위 원 회

## 심 의 · 의 결

안건번호 제2022 - 58 - 215호 (사건번호 : 202112조사091)

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

피 심 인 (주)에스비에스미디어넷  
서울시 마포구 상암산로 82  
대표 김계홍

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 롤림자막으로 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 : 22,500,000원
  - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
  - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

## 이 유

### I. 기초 사실

#### 1. 피심인 일반 현황

1 「방송법」 제9조 제5항에 따라 등록을 필한 방송채널사용사업자로서, SBS Sports, SBS Golf, SBS Biz, SBS Fil, SBS Fil UHD 5개 채널을 운영하고 있으며 SBS Biz채널은 IPTV, 케이블TV, 위성방송 가입자들에게 증권, 경제 정보를 제공하고 있다.

< 표1, 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 억원)

2019	2020	2021
1,782	1,372	1,646

## 2. 피심인의 보험상담 방송프로그램 현황

### 가. 제작·편성

- 2 피심인은 '20년 11월 23일부터 '21년 9월 24일까지 SBS Biz 채널을 통해 '마스터플랜 100세' 프로그램을 총 192회를 제작·방송하였다.
- 3 '마스터플랜 100세' 프로그램은 '21. 12월 말까지 방송할 예정이었으나, '21년 국정감사 등 외부 지적에 따라 '21년 9월 24일 이후에는 방송편성을 중단하였다.

< 표2, 피심인 보험방송 현황 >

프로그램명	마스터플랜 100세 (총 192회)
제작사	(주)에스비에스미디어넷 (자체제작)
방송일시	'20. 11. 23. ~ '21. 9. 24. 매주 월~금요일 13시

### 나. 방송 내용

- 4 인생 100세 시대를 맞이하여 노후대비, 질병 대처 등 시청자의 재무적 고민들을 다양한 분야의 전문가들과(보험설계사<sup>1)</sup>, 변호사, 세무사, 기자 등) 공유하고 함께 해결책을 찾아가는 내용으로 구성되어 있다.

< 그림1, 주요방송 내용 화면 >



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



### 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. 재무상담 마케팅 제휴계약 체결

6 피심인은 20년 12월, '21년 1월에 5개\* 법인보험대리점(GA)<sup>2)</sup>과 '재무상담 마케팅 제휴 계약'을 체결하였다.

\* 키움에셋플래너, 리치앤코, DB금융서비스, 피플라이프, 한국재무설계

7 상기 계약에 따라 피심인은 재무컨설팅사(법인보험대리점)의 전문가가 출연하는 방송프로그램(마스터플랜 100세)을 제작·편성하고 상담 신청 내역을 확인할 수 있는 관리자 페이지를 재무컨설팅사에 제공하며 재무컨설팅사는 상담 요청자에게 '무료 재무상담' 을 제공하였다.

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

- 8 재무컨설팅사(법인보험대리점)가 피심인에게 지급하는 대가는 프로그램 제작비 지원 명목으로 일정액이 지급되는 것이 아니라 상담을 신청한 시청자에게 지급하는 기프트콘 발송, 상담과정의 만족도 파악을 위한 고객만족도조사 명목으로 지급하므로 시청자 상담 건수에 따라 매달 상이한 금액을 지급했다.
- 9 '재무상담 마케팅 제휴 계약'에 의한 제휴 업무의 범위는 ①“방송사”의 재무상담 프로그램에 “재무컨설팅사”의 전문가 출연, ②재무상담 상담자 유치를 위한 홍보 및 마케팅 활동지원, ③본 계약 방송 및 마케팅을 통해 접수된 상담 접수 건에 대한 무료 재무상담 프로그램 홍보를 위한 스팟 및 방송영상 제공, 사후 고객만족도 조사 진행 3가지로 되어 있다.
- 10 피심인은 방송프로그램에서 안내된 전화번호를 통한 원활한 상담을 위하여 5개 재무컨설팅사와 개인정보처리위탁 계약을 별도로 체결(‘21.7월)했다.
- 11 개인정보처리위탁 계약서상 프로그램의 상담, 민원처리 및 모바일 쿠폰발송을 위한 업무처리가 위탁 목적으로 기재되어 있으나, 실제적으로 보험 프로그램 관련 인입통화에 의한 상담, 시청자 민원, 모바일쿠폰 발송 업무는 피심인이 별도의 사업자\*와 위탁운영 계약을 체결하여 처리하였기에, 법인보험대리점은 시청자 상담요청 인입 통화에 의한 보험 상담을 위한 아웃바운드 콜 상담만 처리하였다.

\* (주)씨에즈비즈케어와 SBS Biz 상담업무 위탁운영 계약을 체결

## 2. 시청자 상담신청 안내 및 상담전화 운영

### 가. 시청자 상담신청 안내

- 12 피심인은 프로그램 방송 도중 상단 왼쪽 및 하단 자막으로 시청자들이 방송 내용과 같은 보험 상담을 받을 수 있을 것으로 인식될 수 있는 전화번호를 노출하고 진행자 발언을 통해서도 보험 상담을 안내하면서 권유하였다.

< 그림2, 상담신청 자막고지 화면 >



< 표3, 프로그램 진행자 안내내용(52회) >

- 쉽게 말하는 돈 관리 잘하고 풍족한 생활도 누리기 위해서는 탄탄한 재무계획을 세워야하는데요 어디서부터 어떻게 시작해야할지 선뜻 계획 세우기가 쉽지 않을 겁니다. 그럴 때 저희 마스터플랜100세 전문가의 도움 받아보시는건 어떨까요? 02-6938-2008번 언제든지 전화 주시고요.
- 오늘도 돈 걱정에 잠 못 이루는 여러분들을 위해서 새는 돈 잡는 법, 돈 모으는 법 알려드립니다. 전문가의 도움이 필요하다 하시는 분들 언제든지 마스터플랜100세로 전화주시고요

나. 상담전화 운영

- 13 방송 상·하단 자막으로 안내되던 무료상담 전화(02-6938-2080 등 5개 번호, 요일별 상이)는 피심인이 개설한 전화번호였으며, 시청자 상담 접수 업무는 피심인과 상담업무 위탁운영 계약을 체결한 (주)씨에즈비즈케어 상담원이 피심인 건물 내 상주하면서 응대하였다.
- 14 피심인이 방송 중 자막으로 안내하는 무료상담 전화번호는 방송에 출연한 전문가 소속 법인보험대리점에 따라 요일별로 상이했다.

< 표4, 방송일별 자막안내 상담전화번호(예시)>

월일	전화번호	전문가 소속법인	월일	전화번호	전문가 소속법인
'21.1.25(월)	02-6938-2080	키움에셋플래너	'21.1.28(목)	02-6938-2008	피플라이프
'21.1.26(화)	02-6938-2001	리치엔코	'21.1.29(금)	02-6938-2096	한국재무설계
'21.1.27(수)	02-6938-2097	DB금융서비스	-	-	-

### 3. 전화상담 시 시청자 정보수집 및 제3자 제공 동의과정

- 15 시청자가 방송에서 안내된 무료상담 전화번호로 통화 시 즉시 상담이 진행 되는 것이 아니라 상담자의 성명, 연락처, 나이, 거주지역 등 상담자의 인적 사항을 우선적으로 파악하는 절차를 거치는 것으로 나타났다.
- 16 방송 시작부터 종료 시 까지 상담자 개인정보 수집주체, 수집항목을 설명 하고 상담자 개인정보를 제공 받는 자, 제공받는 자의 이용목적에 설명하고 동의를 받았으나, 제공받는 자에 보험설계사가 누락되고 제공받는 자의 이용 목적에 보험 상품이 안내될 수 있다거나 법인보험대리점의 마케팅에 활용될 수 있음을 설명하지 않았다.

< 표5, 상담전화 시 시청자 정보 수집 동의 관련 상담원 안내 대본 >

기 간	상담원 안내 대본
'20.11.23. ~ '21.09.24.	<p>(도입) 안녕하세요 SBS Biz 입니다. 현재 마스터플랜 100세 프로그램 방송 보시고 연락 주셨습니까? 통화연결 된 곳은 시청자 접수센터로 즉시 상담은 어려우며, 상담 접수하시면 평일 2~3일 이내 연락드릴 예정입니다.</p> <p>- 중 략 -</p> <p>(개인정보동의) 「개인정보보호법」 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 에 따라 시청자님의 이름, 연락처, 나이, 지역, 상담 항목 등 개인정보는 SBS Biz에 정보 수집되며, 이벤트 등 마케팅에 활용될 수 있고, 또 전문가와의 상담 목적으로 ○○○에 제공되며, 1년간 안전하게 보존됩니다.</p> <p>(※ ○○○ : 피플라이프, DB금융서비스, 리치앤코, 한국재무설계, 키움에셋플래너)</p> <p>(※ 미동의시 안내종료, 동의한 경우에는 다음단계로 진행)</p> <p>(정보확인) 성함 확인 부탁드립니다. 연락받으실 연락처 확인 부탁드립니다. 나이 확인 부탁드립니다. 거주지역 확인 부탁드립니다. 상담접수 내용 확인 부탁드립니다.</p> <p>(종료) 접수 완료 되었습니다. 감사합니다</p>

#### 4. 시청자 상담정보 재무컨설팅사에 제공

- 17 피심인 위탁 운영 상담원이 통화 시 수집한 시청자의 개인정보는 피심인이 관리하는 시스템에 저장되어 있으며 해당 관리시스템에 접속·열람할 수 있는 방법을 제휴계약 상대방에게 부여하는 방법으로 상담자 개인정보를 제공하였다.
- 18 제휴계약 상대방인 5개 법인보험대리점은 상담전화를 신청한 시청자 명단 등 상담자 정보가 입력된 피심인의 시스템에 접속하는 방법으로 상담자 정보를 제공받아, 이를 소속 보험설계사에게 배정하여 상담 신청자에게 아웃바운드 콜을 하여 상담을 진행하였다.
- 19 피심인은 '22.1월 자신의 방송을 통해 수집되어 제공된 개인정보 중 일부 (생성기간 '21.1.1 ~ 12.31)에 대하여 “개인정보 파기 확인서”를 5개 법인보험 대리점으로 부터 받는 등 외관상 마케팅 제휴계약서 상 재무컨설팅사(협찬사)의 개인정보관리 의무\*를 감독한 것으로 나타났다.
- ※ 해당 방송이 '20.11.23 ~ '21.9.24 까지 방송되었음과 개인정보가 1년간 보존됨을 감안할 경우, 보존기관 만료시점을 기준으로 매달 파기확인 했어야 하기에 수집·제공된 기간에 관계없는 일괄적인 파기확인서는 형식적인 행위로 보임
- \* 제4조(역할과 의무) 제2항 다. '재무컨설팅사'는 재무상담 신청자의 상담이 완료 되면, 상담신청자의 정보를 즉시 파기한다.
- 20 피심인은 “마스터플랜 100세” 무료상담 전화를 통하여 마케팅 제휴사에 총 30,968건의 시청자 정보를 제공하였다.

< 표6. 제휴사업자별 개인정보 제공건수 >

제휴사업자	키움에셋 플래너	리치앤코	한국재무 설계	DB금융 서비스	피플라이프	소 계
개인정보 제공건수	10,418	8,901	2,885	4,961	3,803	30,968

※ 실질적으로 상담건수이나, 에스비에스디미어넷 시스템을 통하여 상담자 개인정보가 공유됨으로 상담건수는 상담자 개인정보 제공건수와 동일함



## 5. 마케팅비 대금 정산

- 21 피심인과 재무상담 마케팅 제휴계약 당사자인 5개 법인보험대리점은 상담 건수와 피심인 측에서 수행한 기프트콘 및 고객만족도 조사 건수 등을 확인한 후 5개 법인보험대리점이 피심인에게 마케팅 명목의 현금을 지급하였다.

< 표7, 피심인이 제휴사업자로 받은 금액 >

(단위 : 천원)

키움에셋 플래너	리치앤코	한국재무설계	DB금융 서비스	피플라이프	소 계

## III. 위법성 판단

### 1. 관련 법령

- 22 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,
- 23 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.

< 표8, 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

- <sup>24</sup> 방송법상 시청자는 방송프로그램을 전기통신설비에 의하여 송신받는 공중(公衆)으로서 개별계약에 의해 방송을 수신 받는 자도 시청자에 해당된다.  
(방송법 제2조 제1호)
- <sup>25</sup> 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 「개인정보 보호법」상 개인정보, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」상 개인 신용 정보에 해당되는 “시청자 관련 정보” 이다.
- <sup>26</sup> 아울러, 방송 중 화면 자막으로 “무료 상담전화(02-6938-2080 등 5개 번호)을 노출하고 이를 본 시청자가 전화를 하고, 전화 상담 과정에서 시청자 정보가 수집된다. 피심인은 방송 중 또는 방송 후에 상담신청이 이어질 것을 예상 하면서 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.

27 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 판단하는데 무리가 없다.

#### 나. 시청자 정보의 부당한게 제3자 제공 여부

28 피심인은 “마스터플랜 100세” 방송기간 중 방송에서 안내된 자신이 개설한 상담 전화번호를 통하여 수집한 시청자 개인정보를 자신이 관리하는 시스템에 저장하여 마케팅 제휴계약 상대방인 5개 법인보험대리점에게 시스템에 대한 열람 권한을 부여하는 방법으로 상담자 개인정보를 제공하였다.

29 상담 접수 시 상담자 개인정보가 마케팅 제휴계약 상대방인 법인보험대리점에 제공됨을 고지하는 등 상담자 개인정보를 제공받는 자 및 제공받는 자의 이용 목적도 정보주체인 시청자에게 알려주고 동의절차를 거쳤으나 개인정보를 제공받는 자의 이용목적은 전문가와의 상담목적으로만 제공된다고 고지하는 등 보험상품이 안내(법인보험대리점의 마케팅활동에 활용) 될 수 있음을 누락 하였으며, 제공하는 개인정보의 항목 및 동의를 거부할 권리가 있다는 사실을 알려주지 않았다.

30 피심인과 5개 법인보험대리점 간 제휴계약서 상 제휴 업무의 범위에 “재무 상담 유치를 위한 홍보 및 마케팅 활동” 이 되어 있음과 1개 법인보험대리점이 아닌 5개의 법인보험대리점과 제휴계약을 체결하고 방송출연 보험전문가가 소속된 법인보험대리점에 따라 상담 전화번호가 상이한 점 등을 고려해 볼 때, 피심인은 시청자 정보가 보험 마케팅 활동에 이용될 수 있음을 알면서도 상담을 신청한 시청자의 정보를 제휴사업자인 법인보험대리점에 제공하여, 시청자를 제휴사업자의 잠재적 마케팅 대상이 되게 하였다.

#### 다. 소결

31 방송이 제휴계약 상대방인 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 법인보험대리점에게 제공하고 그 과정에서 대가를 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 정보를 자신의 영업활동에 부당하게 유용

#### 가. 영업활동 해당 여부

32 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.

33 아울러, 협찬이 방송광고와 함께 방송사의 주요 매출수단으로서 수입의 주축이 되고 있으며, 방송사업자가 수익 창출을 위해 행하는 일련의 활동을 영업활동 이라고 할 수 있다는 점에서 해당 방송사가 협찬사 등과 협찬계약을 유지하기 위해서 하는 일련의 행위 역시 방송사의 영업활동이라고 볼 수 있다.

#### 나. 시청자 정보를 영업활동에 부당하게 유용했는지 여부

34 피심인은 "보험상담 방송프로그램" 편성과 관련하여 5개 법인보험대리점과 각각 재무상담 마케팅 제휴계약을 체결하고 일관되게 제휴계약 상대방인 5개 법인보험대리점의 보험전문가를 방송에 출연시켰으며 고객만족도 조사 등 마케팅 명목의 대가를 지급받았다. 또한, 5개 법인보험대리점에게 자신이 관리하는 시스템에서 상담 시청자 정보를 열람할 수 있도록 조치하는 방법으로 법인보험대리점에게 시청자 정보를 제공하였다.

35 보험상담 방송프로그램을 통해서 전화번호를 안내하면서 상담을 유인하고 시청자 정보를 제공받은 법인보험대리점 보험전문가가 상담응대 전화를 하는

과정에서 보험상품 안내와 새로운 보험가입 활동이 이루어지는 일련의 흐름을 볼 때 “마케팅” 명목의 비용 지원은 보험영업에 도움을 주는 것에 대한 대가 관계가 인정된다고 볼 수 있다.

- 36 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
- 37 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.
- 38 방송사가 이러한 목적을 벗어나서 제휴 사업자인 법인보험대리점의 영업 활동에 도움을 준다는 사실을 알면서도 법인보험대리점에 시청자 상담 정보를 제공하고 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.
- 39 아울러, 보험 상담을 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 판단된다.
- 40 방송 제작, 송출 및 편성 시 필요한 경비 등을 지원받을 때는 협찬사명을 고지하는 정도 및 기타 이에 준하는 수준에 그쳐야 마땅할 것이나 계약 상대방인 법인보험대리점의 영업활동에 직접 이용할 수 있는 시청자 정보를 열람할 수 있도록 조치하는 방법으로 시청자 정보를 부당하게 제공함으로써 법인보험대리점의 영업활동을 위해 프로그램을 구성·제작한 것은 시청자

권의 보호의무(제3조) 및 방송편성의 자유와 독립을 보장(제4조) 하도록 규정한 방송법 취지에 반하는 것이다.

#### 다. 소결

41 법인보험대리점의 영업목적에 필요한 시청자 정보를 제공하고 이와 관련하여 마케팅 명목으로 소정의 대가를 제공받은 피심인의 행위는 방송사에 상담전화를 하면 방송을 통해 자신에게 유익한 보험정보를 전달 받을 수 있을 것으로 기대한 시청자들의 신뢰를 저버린 것이며 시청자 정보를 자신의 영업 활동에 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

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

< 공표문안(예시) >

**(주)에스비에스미디어넷은 방송법 위반을 이유로**

**시정조치를 명령받은 사실이 있음**

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

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

2022년 00월 00일

(주)에스비에스미디어넷 대표 ○○○

## 2. 업무 처리절차의 개선

43 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

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

## 4. 시정조치 명령 이행결과 보고

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

# V. 과징금 부과

## 1. 과징금 부과 근거 및 기준

46 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

47 피심인의 위반행위 기간은 '20.11.23.부터 '21.9.24.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 연평균매출액으로 환산한 금액)에 따른 관련 매출액은 천 원이며 부과 상한액은 39,229천 원이다.

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

< 표9, 피심인 보험방송 관련 매출액 >

(단위 : 천원)

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

## 3. 과징금 부과 기준금액 산정

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

49 상담 신청한 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 23,537천 원으로 한다.



< 표10, 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

- 50 방송법 시행령 제70조 [별표5] 및 과징금 부과기준 제6조 제1항에 따라 피심인의 위반행위 기간은 보험방송을 송출한 '20.11.23. 부터 해당 프로그램을 중단한 '21.9.24.까지로, 그 기간이 6개월 초과 1년 이내이므로 기준금액에서 20%를 가중한다.
- 51 위반행위 종료일인 '21.9.24.을 기준으로 최근 3년간 동일한 위반행위로 인해 시정명령이나 과징금 부과를 받은 사실이 없으므로 위반 횟수에 의한 조정 사유에는 해당 사항이 없다.

#### 5. 추가적 조정

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

#### 6. 최종 과징금의 결정

- 54 피심인의 위반행위에 대한 기준금액 23,537천 원에 필수적·추가적 조정을 반영하여 최종적으로 총 22,500천 원을 과징금 부과액으로 결정한다.

## VI. 결 론

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

### 이의제기 방법 및 기간

56 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

