

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2022 - 58 - 218호 (사건번호 : 202112조사094)

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

피 심 인 (주)매일경제티브이
서울시 중구 퇴계로 190
대표 김경도

의결연월일 2022. 11. 16.

주 문

시청자 정보의 활용이 필요한 방송프로그램 제작 시 시청자정보 보호 강화 방안을 마련하고 협찬주의 영업활동에 도움이 되는 내용으로 프로그램을 제작하지 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
173	292	313

2. 피심인의 보험상담 방송프로그램 현황

가. 방송 개요

- 2 피심인은 '18년 4월 2일 부터 '21년 9월 24일까지 '보험해결사' 프로그램을 1,120회 제작·방송하였다.

< 표2, 피심인 보험방송 현황 >

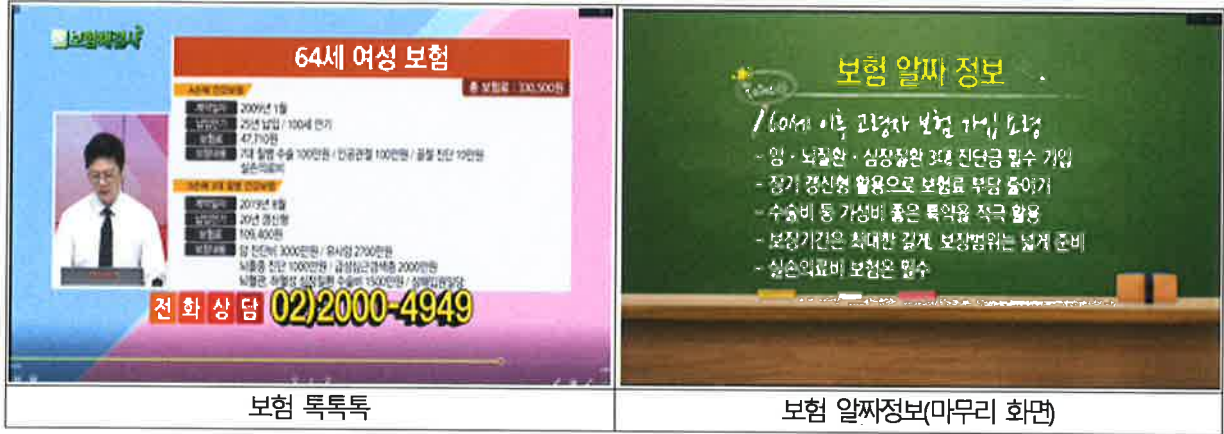
프로그램명	보험해결사(총 1,120회)
제작사	자체제작
방송일시	'18. 4. 2. ~ '21. 9. 24. / 매주 월~토요일 18시

나. 방송 내용

- 3 다양한 보험 정보를 제공하는 프로그램으로 보험소비자 고민을 드라마로 재연하면서 궁금증을 토크 형식으로 상담하는 보험 드라마, 보험전문가가 보험정보를 알려주는 보험 토크톡, 시청자 고민상담 코너로 구성되어 있다.

< 그림1, 주요방송 내용 화면 >





3. 조사 경위

- 4 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 준다던 EBS '머니톡' 시청자 정보 보험사 넘겨(정필모 의원, '20.10.8)

II. 사실조사 결과

1. 협찬계약 체결

- 5 피심인은 “보험해결사” 프로그램 제작·방송과 관련하여 (주)포터브이아이피와 방송 협찬 계약을 체결하였다.

※ 협찬계약서상 프로그램명은 ‘종합보험센터 해결사’ 로 기재되어 있으며, 처음 계약 기간은 2개월(‘18.4~’18.5)이며, 이후 3개월씩 자동 연장(협찬비 월 원)

- 6 협찬계약서상 피심인은 “보험 해결사 프로그램의 제작을 총괄하며 협찬사는 프로그램 제작 업무와 관련된 원활한 협조에 최선을 다한다” 라고 역할이 분담되어 있으나 시청자 상담 DB확보와 같은 계약조건은 명시되어 있지 않다.

7 계약 사항에는 명시되어 있지 않으나 피심인은 협찬사를 통하여 섭외 받은 법인보험대리점¹⁾ 소속의 보험전문가(보험설계사)²⁾를 방송에 출연시켜으며, 보험상담 의뢰자의 보험내역을 리모델링 하였다.

2. 시청자 상담신청 안내 및 상담전화 운영

가. 시청자 상담신청 안내

8 피심인은 방송 도중 상단 왼쪽 및 하단 자막으로 시청자들이 방송 내용과 같은 보험 상담을 받을 수 있을 것으로 인식될 수 있는 '전화상담, '보험상담 02-200-4949'를 노출하고 진행자 발언을 통해서도 보험 상담을 유도하였다.

< 그림2, 상담신청 자막고지 화면 >



< 표3, 프로그램 진행자 안내내용 >

보험 해결사 138회	<ul style="list-style-type: none"> · 보험사도 많고 보험 종류도 다양하고 내 보험 어떤 기준으로 골라야 할지 도저히 모르겠다면, 혼자 고민하지 마시고요 지금 보험해결사와 함께 하시면 되겠습니다. 시청자 여러분의 보험 점검과 보험 공금증 오늘도 02-2000-4949에서 알려드릴게요.. · 여러분의 보험 고민 지금 바로 보험해결사로 연락주시면 되겠습니다.
-------------------	--

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 중개 하는 자로서, 보험회사와 보험모집 위탁계약을 체결하고 보험 모집 시 보험회사로부터 수수료를 지급받음

나. 상담 전화번호 운영

- 9 방송 상·하단 자막으로 안내되던 상담 전화는 피심인이 개설한 전화번호였으며, 시청자 상담 접수는 “보험해결사” 프로그램 작가가 응대하였다.

3. 전화상담 시 시청자 정보수집 및 상담 정보 제공

- 10 시청자가 방송에서 안내된 상담 전화번호로 통화 시 즉시 상담이 진행되는 것이 아니라 우선적으로 프로그램 작가가 상담자 성명, 전화번호, 상담내용 등 상담자의 인적사항을 우선적으로 파악하는 절차를 거치는 것으로 나타났다.
- 11 보험 관련 상담자의 인적 사항을 수집한 프로그램 작가는 해당 인적 사항을 방송에 출연한 보험전문가(협찬사 등이 추천한 법인보험대리점 소속 보험설계사)에게 제공함으로써 상담을 진행했다.
- 12 단, 피심인은 상담자 개인정보는 방송에 출연한 보험 전문가에게만 제공되었으며, 상담 자체도 방송에만 진행되었으며 방송이후 해당 정보를 삭제하였으므로 시청자 전화상담 건수 및 상담내용 등을 정리한 자료가 없어 시청자 상담건수는 알기 어려우나 200건으로 추정하고 있다.

< 표4, 상담 안내 대본 >

프로그램	상담 안내 대본
보험해결사	안녕하세요. 매일경제TV 보험해결사입니다. 시청자님 어떤 도움이 필요하세요? 상담이 필요하신가요? 생방송 중에 상담 가능하신가요? 상담내용이 방송에 나가도 괜찮으신가요? 더 자세한 상담을 원하시나요? 시청자님의 질문 내용을 전문가에게 전달해도 될까요?

프로그램	상담 안내 대본
보험해결사	<p>저희가 직접 전화를 드릴까요? 아니면 전문가가 시청자님께 연락처를 드리라고 할까요?</p> <p>더 궁금한 사항은 있나요?</p> <p>감사합니다.</p>

13 피심인이 방송에서 안내한 상담전화를 통하여 수집된 상담정보는 방송 목적으로만 진행되었다고 하나 이를 입증할 자료는 없다.

※ 시청자 상담통화 → 방송 작가 상담정보 접수(상담내용 방송 소개 및 보험전문가 전달 가능 확인) → 상담내용 보험전문가 전달 → 보험전문가 콜백, 상담내용 재확인 → 상담결과 제작진 전달 → 시청자 상담사례 방송 송출

14 협찬사 (주)포더브이아이피는 광고마케팅 외에 재무컨설팅을 사업종목으로 하고 있고 인터넷 기사(한국보험신문' 18.1.21.)를 유추해 볼 때 방송 출연자에게 전달된 시청자 정보가 출연자를 통하여 보험영업에 활용 될 가능성을 추정할 수는 있으나 피심인이 법인보험대리점에 제공하였다고 단정하기는 어렵다.

III. 위법성 판단

1. 관련 법령

15 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,

16 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.

< 표5, 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

가. 시청자 관련 정보 및 방송서비스 제공과정에서 알게 되었는지 여부

- 17 방송법상 시청자는 방송프로그램을 전기통신 설비에 의하여 송신 받는 공중(公衆)으로서 개별계약에 의해 방송을 수신 받는 자도 시청자에 해당된다.
(방송법 제2조 제1호)
- 18 또한, 방송 자막 및 진행자가 언급한 상담 전화번호를 통하여 상담이 진행되므로 상담자는 해당 방송프로그램 시청 이력이 있는 시청자이며 상담 시 수집되는 이름, 연락처, 나이, 거주 지역 및 상담접수 내용은 「개인정보 보호법」상 개인정보, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」상 개인 신용 정보에 해당되는 '시청자 관련 정보' 이다.

- 19 아울러, 방송 중 화면 자막으로 “전화상담” 또는 “보험상담” 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.
- 20 방송사업자에게는 시청자 권익보호의 공적채무가 부여되어 있는 바(방송법 제3조), 보호대상으로서 시청자라는 개념이 존재할 수밖에 없으며, 해당 프로그램을 시청하면서 안내받은 전화번호로 상담을 한 시청자의 정보는 방송 서비스 제공과정에서 알게 된 것으로 판단된다.

나. 시청자 정보의 부당한 제3자 제공 여부

- 21 피심인은 “보험해결사” 방송기간 중 시청자가 방송에서 안내한 번호로 통화 시 해당 프로그램 작가를 통하여 상담 접수를 진행한 후 시청자 상담 정보를 방송에 출연한 법인보험대리점 소속 보험전문가(보험설계사)에게 전달하였다.
- 22 방송 작가의 상담 접수과정에서 상담정보를 제공받는 자 및 제공목적에 대한 설명 및 동의과정 여부가 확인되지 않으나 상담자 개인정보가 방송사 외부 법인보험대리점에 전달되었다고 확신할 만한 사항이 확인되지 않으므로 피심인이 시청자 관련 정보를 부당하게 공개하거나, 제3자에게 제공하였다고 단정할 수 없다.

다. 소결

- 23 방송에서 안내된 상담전화 최초 응대자가 법인보험대리점의 직원이 아닌 피심인의 프로그램 작가였으며 시청자 상담정보가 법인보험대리점의 마케팅 활동에 활용되기 위하여 법인보험대리점에 제공되었다고 확신할 만한 사항이 확인되지 않으며 상담을 요청한 시청자의와의 상담을 위하여 방송에 출연한 보험 전문가에만 전달되었다고 보아야 하므로 피심인이 시청자 관련 정보를

부당하게 협찬계약 상대방 또는 법인보험대리점에게 제공한 것으로 확인되지 않으므로 방송법 제85조의2 제1항 제6호 및 시행령 제63조의5에 의한 [별표2의3.VI.1] 에 위반된다고 보기에 어려울 것으로 판단된다.

4. 시청자 관련 정보를 자신의 영업활동에 부당하게 유용

가. 영업활동 해당 여부

- 24 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.
- 25 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.
- 26 '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

- 27 피심인과 (주)포터브이아이피 간 체결한 "방송협찬 계약서"에는 "상담DB 확보", "상담자 유치를 위한 공동 마케팅"과 같은 내용이 없으며 시청자 상담접수 업무를 방송사 작가가 했으며, 상담정보를 방송사 외부 법인보험대리점에게 제공되었는지 확인할 수 없고 방송 구성상 상담을 원하는 시청자와의 상담을 위하여 시청자 정보를 방송에 출연한 보험전문가에게만 전달되었다는 주장을 부정할 만한 사실이 확인되지 않는다.

28 피심인이 “보험해결사” 제작·방송과 관련하여 계약에 따라 방송프로그램에 협찬사가 섭외한 보험전문가를 출연시키며 협찬비를 지원받고 출연한 보험전문가에게 상담정보를 제공한 일련의 과정이 시청자 상담정보를 자신의 영업활동에 이용했다고 할 수는 있으나, 부당하게 유용하였다고 단정하기는 어려울 것으로 보인다.

라. 소결

29 피심인의 방송에서 안내된 전화번호를 통해 수집한 시청자 상담정보를 방송에 출연한 보험전문가에게 제공하였으나 방송 내용 상 상담을 위하여 방송에만 활용되었고 법인보험대리점의 마케팅을 위하여 법인보험대리점에 제공되었다고 보기 어려우므로 피심인이 시청자 상담정보를 영업활동에 부당하게 유용하였다고 단정할 수 없는 바, 제85조의2 제1항 제6호 및 시행령 제63조의5에 의한 [별표2의3.VI.2] 에 위반한 것으로 판단하기 어렵다.

IV. 결 론

30 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



위원 김 현



위 원 김 효 재



위 원 김 창 룡

