

# 방 송 통 신 위 원 회

## 심 의 · 의 결

안전번호 제2022-09-041호 (사건번호 : 202109조사035)

의결연월일 2022. 2. 23.

주문

1. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 시정조치를 명령받은 사실을 3일간 피심인 홈페이지 및 모바일 서비스 첫 화면(전체 화면의 6분의 1이상 크기)에 게시하고, 방송채널(EBS 1TV) 하단 홀림자막으로 일 3회 이상 게시하여야 하여야 한다. 이때, 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 방송 프로그램 제작 시 시청자 정보를 보호하고 이의 오남용이 없도록 할 것

- 나. 협찬주에게 광고효과를 주거나 협찬주의 영업활동에 도움이 되는 내용으로 프로그램을 제작하지 않도록 할 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. 금액 : 24,700,000원
- 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
- 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

## 이유

### I. 기초 사실

#### 1. 피심인 일반 현황

- 1 학교교육을 보완하고 국민의 평생교육과 민주적 교육발전에 이바지하기 위해 「한국교육방송공사법」에 따라 설립된 법인으로 방송법 제9조 제1항에 따라 허가받은 지상파방송 3개 채널(EBS1, EBS2, 라디오FM)과 제9조 제5항에 따라 등록한 4개의 PP채널(EBS플러스1, EBS플러스2, EBS English, EBS러닝)을 운영하고 있다.
- 2 피심인은 수신료, 정부 보조금의 공적재원과 광고수입, 수능교재, 기타 출판물, 콘텐츠 판매 등 자체수입 예산으로 법인을 운영하고 있다.

< 표1, 최근 3년간 방송사업매출액 현황 >

(단위 : 억원)

2018	2019	2020
1,656(185)	1,606(188)	2,137(190)

※ ( )는 수신료매출액

< 표2, 2021년도 예산현황 >

(단위 : 억원)

공적 재원				자체수입	합 계
수신료	방통위보조금	교육부보조금	소 계		
194	330	1,124	1,648	2,241	3,889

## 2. 피심인의 '머니톡' 방송 프로그램 현황

### 가. 제작 · 편성

③ 피심인은 기획 당시 '돈이 되는 토크쇼 - 머니톡' 프로그램을 '20. 2월부터 '21. 5월까지 52편의 방송을 예정하였으나, 실제 방송은 '20. 4. 27. 시작하였으며 '20년 국정감사 등 외부 지적에 따라 '20. 10. 24. 이후 방송 편성을 중단, 총 26편을 제작 · 방송하였다.

< 표3, '머니톡' 방송 프로그램 현황 현황 >

프로그램명	돈이 되는 토크쇼 - 머니톡
제작사	(주)토마토미디어 (외주제작)
방송 일시	'20. 4. 27. ~ '20. 10. 24. 매주 월요일 19:45~20:35 (본방송) 매주 금요일 09:40~10:30/토요일 14:50~15:40 (재방송)

※ 피심인 자회사 EBS미디어는 부산 · 경남지역 민방 KNN에 프로그램 송출목적으로 키움 에셋플래너(주)와 프로그램 공급계약을 체결('20.7월)하여 총 14편을 공급함

### 나. 방송 내용

④ '생활 속 새는 돈 찾기' 목적의 토크쇼 형식으로 기획하여 생활 재테크 상식을 소개한 이후, 스튜디오에 출연한 시청자의 보험 현황을 소개하고, 패널로 참여한 보험전문가(설계사)가 가입 중인 보험의 문제점, 중복 여부 등을 설명하면서 출연자의 보험을 재설계하고 보험정보를 전달하는 내용 중심으로 구성되어 있다.

< 그림1, 주요방송 내용 화면 >



### 3. 조사 경위

5. 피심인의 ‘머니톡’ 프로그램과 관련하여 시청자 상담정보가 제3자에게 판매되어 시청자 피해가 발생되고 있다는 언론보도와 국정감사 지적\*에 따라 방송통신위원회는 2021. 8.12.부터 9.17.까지 실태 점검하고 2021. 9. 30.부터 11.18. 까지 시청자 관련 정보의 부당한 제3자 제공 행위에 대하여 사실조사를 추진하게 되었다.

\* “EBS ‘머니톡’ 보고 상담했더니 개인정보팔아 8만원” (미디어오늘, ‘20.10.07)

“재무상담 해 준다던 EBS ‘머니톡’ 시청자 정보 보험사 넘겨”( 정필모 의원, ‘20.10.08)

## II. 행위 사실

### 1. 협찬계약 체결

6 피심인은 2020. 2. 19. 법인보험대리점(GA)<sup>1)</sup>인 키움에셋플래너(주)(대표 조용학)와 보험상담 방송 프로그램 제작을 위하여 지급받기로 협찬계약을 체결하였으며, 협찬계약일과 같은 날 시청자 상담 관련 개인정보 처리를 위해 동 사업자와 <개인정보처리 위탁계약>을 별도 체결하였다.

< 표4. 협찬계약 및 개인정보처리 위탁계약 주요 내용 >

구 분	항 목	주요 내용
협찬계약	주요계약 조건	EBS : (1) 프로그램 제작·방송의 의무와 책임을 성실히 수행 (2) 총 52편의 제작·방송, 방송 시 “협찬사”의 협찬사실 고지 (3) 시즌1(26편) 종료 후, 시즌2(26편) 시작 전 4주간 재방송 (4) 프로그램 제작 및 방송 외 상담DB 확보 등 협찬사가 요청하는 사항을 성실히 이행  협찬사 : 협찬금 억원을 EBS에 지급
개인정보처리 위탁계약	업무위탁 목적	EBS ‘머니톡’ 프로그램의 전화상담 및 민원처리, ‘위탁자’ 가 지정하는 제3자에게의 개인정보 제공
	위탁하는 개인정보	이름, 성별, 생년월일, 연락처, 거주지역, 상담항목

### 2. 시청자 개인정보 수집 및 제3자 제공

#### 가. 시청자 상담신청 안내

7 피심인은 프로그램 방송 도중 하단 자막으로 시청자들에게 무료신청(무료상담)이라고 알려주면서 상담신청을 할 수 있는 ‘EBS홈페이지/콜센터 전화번호’를 회당 4~5회 노출하여 방송하였고, 진행자 멘트를 통해 전화 상담을 안내하는 등 시청자에게 보험 상담을 권유하였다.

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

< 그림2, 상담신청 전화번호/홈페이지 자막고지 화면 >



< 표5, 프로그램 진행자 안내내용 >

2화	지금 이 시간 내가 가입한 보험도 새는 돈이 있지 않을까 걱정이 많으실 텐데요. 불필요한 보험을 정리하고 또 화끈하게 보험료를 줄이고 싶은 분들, 여기 아래 <u>EBS 돈이 되는 토크쇼 머니톡 홈페이지나 머니톡 콜센터로 문의를 해주시면 여러분들의 돈에 대한 고민 확실하게 해결해 드리겠습니다.</u>
24화	내가 가입한 그 보험이 여러분들의 가정에서 만져보지도 못하고 새어 나가는 돈일 수 있습니다. 내가 가입한 보험에서 새는 돈을 찾고 싶으시다면 <u>머니톡 콜센터로 연락주시면 머니톡 전문가가 직접 달려가서 보험에 대한 모든 고민을 해결해 드리겠습니다.</u>

#### 나. 상담 전화번호 운영

8 방송 중 화면 하단 자막으로 안내되던 상담 콜센터 전화(1833-5590)는 방송을 통해서는 '머니톡 콜센터'라고 안내하여 피심인이 운영하는 콜센터인 것처럼 방송하였으나, 협찬사인 키움에셋플래너(주)가 개설한 전화번호였으며, 시청자 상담은 피심인과 개인정보 위수탁 계약을 체결한 협찬사 키움에셋플래너(주) 소속 상담사가 응대하였다.

9 피심인이 방송한 '20. 8. 24. 방송분에 대해 피심인 자체심의 과정에서 '상담 전화번호가 협찬주와 관련되거나 상담자의 인적사항이 협찬사에 전달되어 영업

행위에 이용되지 않도록 주의할 것을 권고'함에 따라, 피심인은 '20. 9. 7. 시청자 상담을 위한 전화를 피심인이 개설한 전화번호(02-526-3986)로 변경하였으나, 시청자 상담은 여전히 협찬사인 키움에셋플래너(주) 소속 상담사가 응대하였다.

< 표6, EBS '머니톡' 상담전화 운영 내역 >

시 기	전화번호	통신사 계약당사자	콜센터 상담접수
'20.04.27 ~ 09.06	1833-5590	키움에셋플래너(주)	키움에셋플래너(주)
'20.09.07 ~ 10.24	02-526-3986	한국교육방송공사	키움에셋플래너(주)

#### 다. 전화상담 시 시청자 정보수집 및 제3자 제공 동의과정

10 상담신청한 시청자 정보는 피심인과 맺은 '머니톡 프로그램의 전화상담 및 민원처리업무 위수탁 계약'에 따라 키움에셋플래너(주)가 수집하였고, 피심인이 동사에 제3자 제공하는 방식으로 시청자 정보를 제공하였다. 키움에셋플래너(주)는 피심인으로부터 제공받은 시청자 정보를 소속 보험설계사(FA)<sup>2)</sup>에게 제공하였고, 이를 제공받은 보험설계사가 상담 신청자에게 아웃바운드 콜을 하여 상담 및 보험상품을 안내한 것으로 나타났다.

11 하지만, 콜센터 직원이 시청자의 개인정보 수집 사실을 설명하고 동의 받는 과정에서, '20. 4. 27.~ 6. 21. 전화 상담 시 '개인정보를 제공받는 자, 개인정보를 제공받는 자의 이용목적, 제공하는 개인정보의 항목, 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익 내용'을 설명하지 않았다.

12 또한, '20. 6. 22.~ 10. 6. 전화상담 시 '제공하는 개인정보의 항목, 제공받는 자의 이용목적(금융상품 안내 누락)'을 불명확하게 알리고 '동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용'을 알리지 않았다.

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

< 표7, 상담전화 시 시청자 정보 수집 동의 관련 상담원 안내 대본>

기 간	상담원 안내 대본
'20.04.27. ~ '20.06.21. (1588-5590)	<p>(도입) <u>안녕하세요 EBS 머니톡 입니다.</u> 방송 보시고 전화 주셨나요?            지금은 상담 접수만 먼저 도와드릴거구요. 접수하시면 전문가님이 내일 오후부터 순차적으로 상담 진행해 드리는데 어떤 상담이 필요하세요?            -중략-</p> <p>(정보동의) <u>알려주신 성함, 전화번호는 전문가님과의 상담 안내 시에만 사용하고 1년 이후가 되면 자동으로 삭제됩니다.</u> 동의하시죠?</p> <p>(마무리) 전문가님이 내일 오후부터 연락드릴거구요. 그 때 궁금하신 내용을 자세히 물어보시고 상담 받으시면 되시니 전화 드릴게요. 감사합니다</p>
'20.06.22. ~ '20.09.06. (1588-5590)	<p><u>안녕하세요 EBS 머니톡입니다.</u>            -중략-</p> <p>접수되신 고객님의 개인정보는 전문가와의 상담을 위해 키움에셋플래너에 제공되며, 전문가 상담 목적으로만 사용되고, 관련 법령에 따라 1년 동안 안전하게 보존됩니다. 이 내용에 동의하시겠습니까?</p>
'20.09.07 ~ '20.10.06. (02-526-3986)	<p><u>안녕하십니까 EBS 머니톡 콜센터입니다.</u>            -중략-</p> <p>고객님의 이름, 성별, 생년월일, 연락처, 거주지역, 상담항목 개인 정보는 전문가와의 상담을 위해 '키움에셋플래너' 및 전담 FA에게 제공되고, 상담 및 금융 상품 안내 목적으로만 이용할 것이며, 제공 받은 날로부터 1년간 안전하게 보관할 것입니다. 고객님께서는 개인정보 제공에 동의하지 않으실 수 있지만, 미동의 시 서비스 이용이 제한될 수 있습니다. 이 내용에 동의 하시나요?</p>

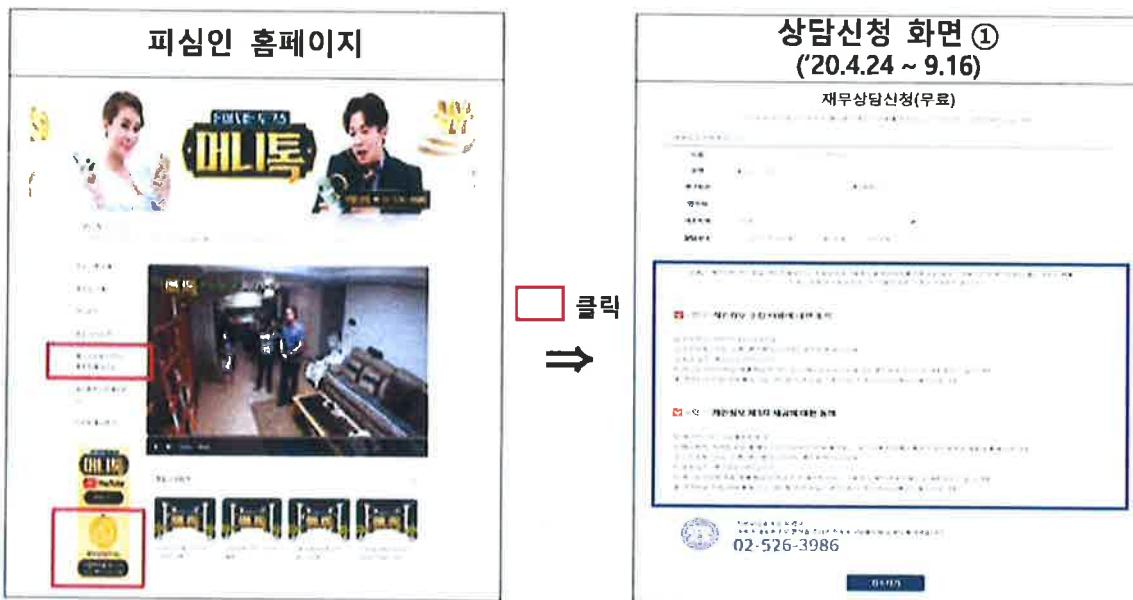
#### 라. 홈페이지를 통한 시청자 정보 수집 및 제3자 제공 동의과정

<sup>13</sup> 피심인은 프로그램 홈페이지(<http://home.ebs.co.kr/moneytalk/etc/1/link>)와 협찬사 키움에셋플래너(주) 배너를 링크하는 방식으로 인터넷 홈페이지를 통해서도 시청자 정보를 수집하고 키움에셋플래너(주)에 제공하였다.

<sup>14</sup> 피심인 홈페이지 중 해당 프로그램 좌측에 있는 '재무상담하기'를 클릭하면 개인정보(이름, 성명, 생년월일, 연락처, 거주지역, 상담항목)를 입력할 수 있는 상담 신청화면①이 표시된다.

15 피심인은, 상담 신청 화면①의 ‘개인정보 제3자 제공에 관한 동의’ 절차에서 제공받는 자를 ‘키움에셋플래너(주)’로 기재하고 소속 ‘설계사’를 명시하지 않았으며 제3자 제공목적도 ‘재무관련 다양한 정보와 혜택’을 드리기 위해서 제휴사에 제공한다고 모호하게 설명하였다.

< 그림3, 홈페이지 상담신청 화면 ① >



< 표8, □ 부분 주요 내용(개인정보제공 수집 동의 등) >

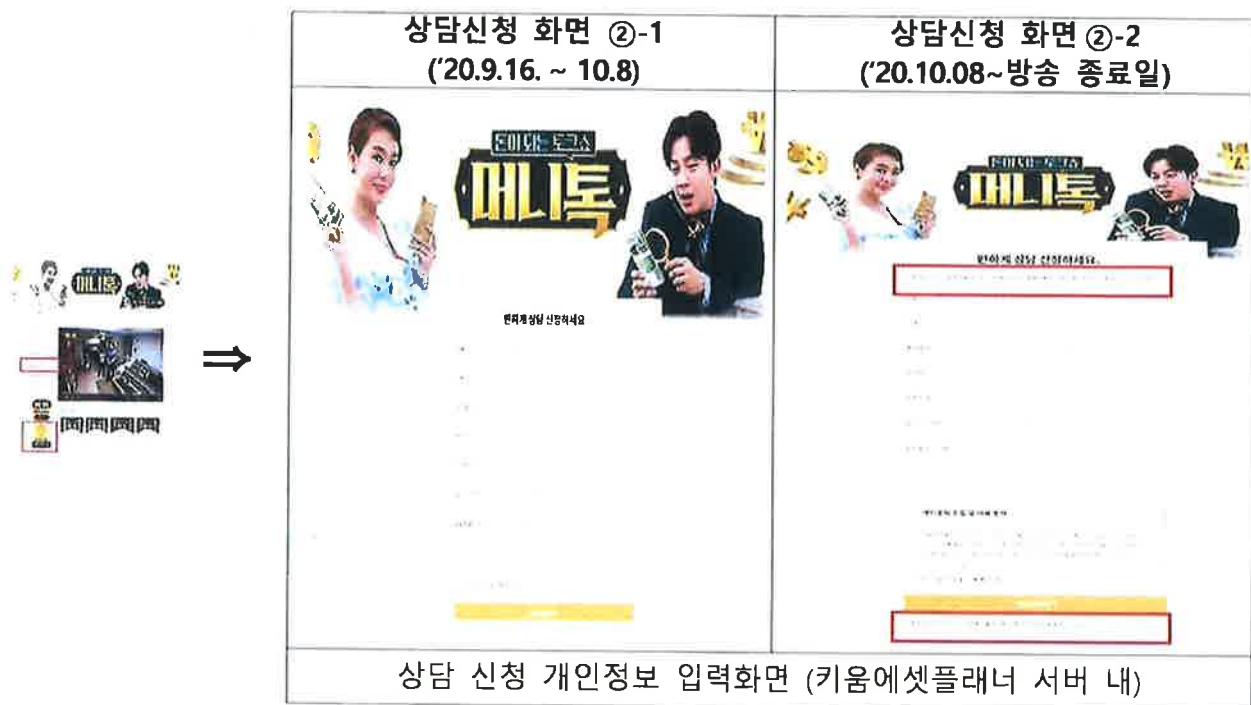
EBS는 개인정보 관련 법률(개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률)을 준수하며 수집된 개인정보는 해당 서비스 외에 다른 목적으로 절대 사용하지 않으며 사용자 요청시 바로 삭제할 수 있습니다.

□ <필수> 개인정보 제3자 제공에 대한 동의

- 1) 제공받는 자 : 키움에셋플래너
- 2) 제공목적 : 시청자분들께 재무관련 다양한 정보와 혜택을 드리기 위해 정보제공에 동의하신 항목을 제휴사에 제공합니다 .....

16 피심인의 ‘머니톡’ 홈페이지의 재무상담하기 부분을 클릭하면 표시되는 상담 신청 화면①은 피심인의 서버 영역이었으나, 양 사업자가 협의하여 2020. 9. 16.부터 키움에셋플래너(주) 서버에서 관리하는 상담신청 화면②-1로 수정하였으며, 2020. 10. 8.부터 키움에셋플래너(주)는 해당 상담 페이지가 자신의 책임과 관리하에 운영되고 있음을 명확히 기재한 상담신청 화면 ②-2로 수정하였다.

< 그림4, 홈페이지 상담신청 화면 ② >



< 상담신청 화면 ②-1에 없는 ②-2 상단 · 하단 문구 >

상단 : ※ 본 페이지는 키움에셋플래너(주) 상담 페이지로 키움에셋플래너(주) 책임과 관리하에 운영되고 있습니다.

하단 : ※ 동의 받은 개인정보는 키움에셋플래너(주) 책임과 관리하에 운영되고 있습니다.

#### 마. 협찬사에 제공된 시청자 개인정보 현황

<sup>17</sup> 프로그램이 방송된 ‘20. 4. 27. ~ ’20. 10. 24. 동안 머니톡 콜센터를 통해 접수된 시청자 전화상담 신청은 20,101건이며, 홈페이지 배너를 통해 접수된 상담 신청은 10,280건으로 총 30,381건의 시청자 개인정보가 수집되었다.

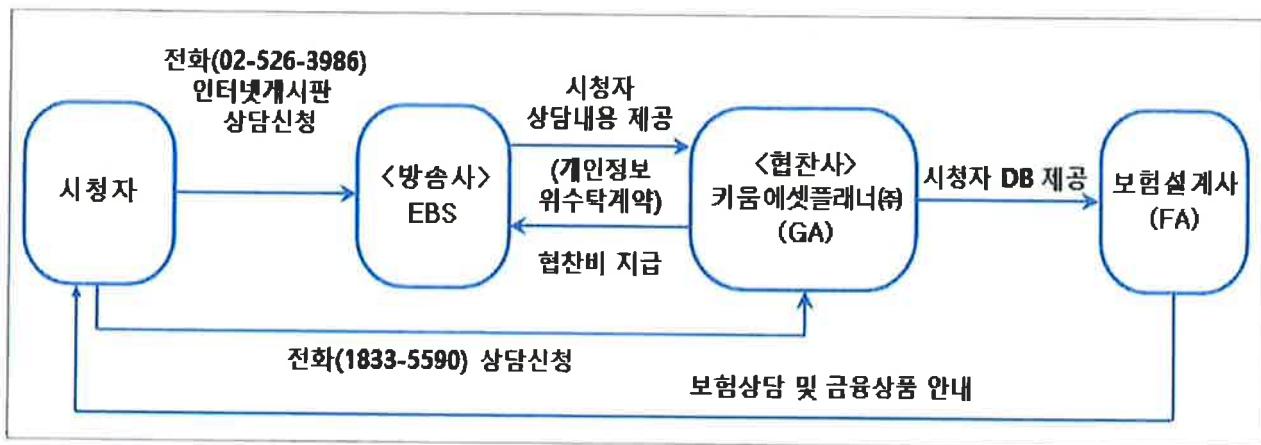
※ 키움에셋플래너(주)에 따르면 이 중 4,956건의 보험계약 체결(상담건수 대비 16.3%)

<sup>18</sup> 이 중 개인정보 수집 및 제3자 제공 과정에서 시청자에 대한 설명과 동의가 미흡하였던 건은 ‘20. 4. 27. ~ ’20. 10. 6. 동안 실시한 전화상담 18,956건, ‘20. 4. 27. ~ ’20. 9. 16. 동안 실시한 홈페이지 상담신청 8,327건 등 총 27,283건이다.

< 표9, 기간별 시청자 상담 신청 건수 >

구 분	기 간	건 수	비 고
전화 신청	1588 -5590 02-526 -3986	'20. 4.27. ~ 6.21. '20. 6.22. ~ 10. 6. '20.10. 7. ~ 10.24.	5,501건 13,455건 1,145건
		'20. 4.27. ~ 9.16. '20. 9.16. ~ 10.23.	8,327건 1,953건
		합 계	30,381건
			피심인 서버 협찬사 서버

< 그림5, 머니톡 프로그램 계약 및 시청자 정보 흐름도 >



### III. 행위사실의 위법성

#### 1. 관련 법령

<sup>19</sup> 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,

<sup>20</sup> 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.

< 표10, 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

21 방송법상 시청자는 방송 프로그램을 송출받는 공중(公衆)으로서 개별계약에 의한 수신자를 포함한다고 정의하고 있으므로 일방적으로 방송을 수신 받는 자도 시청자 범주에 포함된다 할 수 있다.

22 또한, 본 건 행위와 관련하여 협찬사 키움에셋플래너(주)가 상담 과정에서 알게 된 사항들은 <돈이 되는 토크 쇼 - 머니톡> 방송에서 안내한 콜센터 전화번호 및 홈페이지를 통해서 수집된 것이며 "방송 보시고 전화 주셨나요?"라는 콜센터 상담원의 응대에서 알 수 있듯이 해당 프로그램 시청 이력이 있는 시청자의 정보에 해당되며, 수집되는 이름, 성별, 생년월일, 연락처, 거주지역, 월소득'은 「개인정보보호법」상 개인정보, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」상 개인신용정보에도 해당되는 '시청자 관련 정보'이다.

<sup>23</sup> 아울러, 방송 중 화면 자막으로 “EBS 머니톡 홈페이지 / 콜센터”라고 안내하고, 동 콜센터 번호 및 홈페이지 접속을 통하여 진행된 상담과정에서 취득한 시청자 정보이므로, 상담이 방송 프로그램 진행 도중에 이루어졌는지 여부와 무관하게 방송서비스 제공과정에서 알게 된 시청자 정보라 할 수 있다.

#### 나. 시청자 정보 제3자 제공 행위의 부당성

<sup>24</sup> 피심인은 키움에셋플래너(주)와 ‘머니톡 프로그램의 전화상담 및 민원처리’ 업무를 위해 ‘개인정보 처리위탁 계약’을 체결(‘20.2.19.)한 사실이 있으나, 방송에서 안내된 전화 및 홈페이지를 통해서 키움에셋플래너(주)는 4,956건의 보험계약을 체결하여 경제적 이득을 취하는 것에서 알 수 있듯 시청자 정보 취득 목적이 방송 내용과 관련된 문의나 상담을 주요 목적으로 하기 보다는 보험상품 판매 채널 확보를 위한 협찬사 키움에셋플래너(주)의 이익을 위한 목적이 더 크다고 볼 수 있다.

<sup>25</sup> 시청자 정보의 취득목적과 방법, 실질적으로 시청자 정보를 이용할 필요가 있는 자, 피심인이 위탁 수수료를 지불한 이력이 없고 오히려 키움에셋플래너(주)로부터 제작비 협찬 명목의 대가를 지불받은 사실 등을 종합적으로 판단할 때 양 사의 관계는 업무 위탁 관계가 아닌 개인정보 제3자 제공관계로 보는 것이 타당하다 판단된다.

<sup>26</sup> 아울러, 키움에셋플래너(주)가 시청자 상담신청을 접수받으면서 시청자 정보를 수집하여 상담 등을 수행한 행위를 위탁 관계에 따라 피심인으로부터 위탁 받아 수행한 업무로 본다 하더라도, 시청자 정보를 제공받은 키움에셋플래너(주) 소속 보험설계사가 아웃바운드 콜을 하여 상담 및 보험상품을 안내하는 것을 볼 때 피심인이 시청자 정보를 키움에셋플래너(주)에게 제공한 것으로 보는 것이 타당하다.

<sup>27</sup> ‘20. 4. 27.부터 9. 6.까지 방송 중 안내된 전화가 협찬사 키움에셋플래너(주)가 개설하고 운영하는 전화임에도 ‘EBS 머니톡 콜센터(1833-5590)’와 같이 방송사 및 프로그램명을 내세워 시청자로 하여금 방송사가 직접 운영하는 콜센터로 오인하게 하였다.

<sup>28</sup> 또한, 일반적으로 보험 상담은 무료로 제공되고 있으며 상담신청을 독려하기 위해 경우에 따라서는 보험 상담자에게 경품이나 할인쿠폰을 제공하는 보험사가 다수 있음에도 불구하고 피심인은 방송 중 자막이나 진행자 발언을 통해 “무료 신청(무료 상담)”을 강조하고 홈페이지를 통해서 “다양한 혜택을 제공”한다고 표기한 행위는 상담 유도를 위하여 시청자를 기만한 거짓·과장 광고에 해당된다.

<sup>29</sup> 피심인 홈페이지에서 개인정보를 입력할 수 있는 ‘재무상담신청 운영 기간’(‘20.4.24~9.16) 동안의 홈페이지 게시판 게시글 306건 중 보험상담 취소(23건), 키움이랑 커넥트(1건), EBS를 사칭한 보험팔이(1건)와 같이 상담을 취소하는 시청자 의견이 게시되는 사례에서 피심인 방송 안내자막과 홈페이지 게시 내용 등의 거짓·과장성에 불만을 제기한 시청자가 다수 있음을 알 수 있다.

#### < 그림6, EBS 머니톡 프로그램 시청자게시판 불만제기 화면 >



<sup>30</sup> 아울러, 개인정보보호위원회는 개인정보를 키움에셋플래너(주)에게 제공 시 ‘20. 4. 27.부터 6. 21.까지 개인정보를 제공받는 자에 대해 시청자에게 알리고 동의를 받지 않아 舊정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 위반으로 판단하였다.

#### 다. 피심인 주장 및 검토

<sup>31</sup> 피심인은 키움에셋플래너(주)가 전화상담 및 민원처리 업무에서 더 나아가 금융 상품안내까지 하였는지 여부 및 보험설계사에게까지 제공하였는지 여부를

사전에 알 수 없었기에 해당 사항을 시청자에게 설명할 수 없었다고 주장하였다.

<sup>32</sup> 피심인의 주장에 대하여 검토한 결과, 보험설계사에게 시청자 정보가 제공되고 시청자와 상담과정에서 금융 상품안내를 실시한 것은 피심인과 협의 없이 이루어졌기 때문에 피심인 입장에서 사전에 모든 시청자에게 설명할 수 없었다는 점은 일부 인정된다.

<sup>33</sup> 그러나, 보험 리모델링을 통해 기존 보험 유지·해지, 기존 보험으로 부족한 보장 부분을 안내하는 방송 내용과 '보험상담 취소', 'EBS를 사칭한 보험팔이' 등 피심인의 홈페이지 게시판 내용을 고려할 때 피심인은 시청자 상담 시 협찬사가 소속 설계사를 통해 상담 신청한 시청자들에게 보험상품을 안내 할 수 있음을 사전에 짐작할 수 있었으며, 개인정보처리 위탁계약에 따라 피심인에게는 협찬사가 시청자 개인정보를 설계사에게 제공하는 과정에서 목적 외 이용이나 재위탁 하지 않도록 관리·감독할 책임이 있으므로 피심인은 키움에셋플래너(주)가 소속 보험설계사에게 시청자 상담정보를 제공하고 금융상품을 안내하였음을 사전에 충분히 인지할 수 있었다. 따라서, 시청자 관련 정보를 부당하게 협찬사 키움에셋플래너(주) 제공한 행위 자체를 정당화 할 사유가 있다고 보기 어렵다.

#### 라. 소결

<sup>34</sup> 피심인이 시청자의 재무상담을 위한 콜센터를 직접 운영하는 것으로 시청자로 하여금 오인하게 하여 상담 신청을 유도하고, 개인정보 주체자인 시청자에게 정확한 설명·동의과정 없이 취득하여 알게 된 시청자 관련 정보를 특정 법인 보험대리점에게 제공한 피심인의 행위는 방송법 제85조의2 제1항 제6호 및 시행령 제63조의5에 의한 [별표2의3.VI.1] 를 위반한 것이다.

### 4. 시청자 관련 정보를 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위 판단

#### 가. 시청자 정보 영업활동 유용 과정의 부당성

- <sup>35</sup> 제품생산과 상품 및 용역의 구입·판매 활동 등 순이익의 결정에 영향을 미치는 모든 활동을 ‘영업활동’이라 할 수 있으며, ‘방송사업자 회계처리 및 보고에 관한 지침’을 해석해 볼 때 협찬계약을 통해 프로그램 제작비용을 지원받아 방송 프로그램 제작비로 사용하는 행위도 영업활동에 포함된다.
- <sup>36</sup> 피심인은 협찬계약 체결 시(‘20.2.19) “상담DB 확보 등 협찬사가 요청하는 사항을 성실히 이행”하는 조건으로 26억원\*의 제작비 협찬계약을 체결하고 프로그램을 제작하였고, 제작 과정에서 알게 된 시청자 관련 정보를 협찬사에 제공했다.
- <sup>37</sup> 보험 상품 판매 방송은 보험업법 제87조에 따라 보험대리점 등록을 필하여야 하며 방송광고는 시간제한이 있으며 금융소비자 보호에 관한 법률에 따라 관련 협회의 자율심의를 받은 후 방송을 하고 있다. 또한, 특정 모집법인 소속 보험설계사가 전문가로 출연하고 시청자 상담연락 시 해당 모집법인으로 연결되는 경우 금융감독원은 ‘업무광고’로 보고 있음을 참고하여 볼 때, 보험 상담 접수를 할 수 있는 전화번호, 홈페이지를 알려주면서 상담을 유도하는 행위는 상품판매방송 내지 일반 프로그램과 구별이 가능한 광고방송을 통해 방송해야 할 보험상품 판매를 프로그램 내에서 우회적으로 연계하여 방송법 상 프로그램과 광고방송의 경계를 교묘히 흐린 행위로 판단된다.
- <sup>38</sup> 방송법에서 정한 ‘협찬고지’ 정의를 고려할 때 방송 제작에 필요한 경비 등을 지원받고 협찬주명 등을 고지하는 정도에 그쳐야 마땅할 것이나, 협찬주가 영업활동에 직접 이용할 수 있는 시청자 DB를 협찬주와 함께 수집하고 이를 부당하게 제공하여 협찬주의 직접적 영업 이익을 위해 프로그램을 구성·제작한 것은 시청자 권리보호 의무, 방송편성의 자유와 독립을 보장하도록 한 방송법 취지 및 협찬고지 등에 관한 규칙 제5조(광고효과의 제한)에도 반하는 것이다.
- <sup>39</sup> 방송 송출을 통해 광고수익 및 시청료 배분을 받고 있는 피심인이 방송 프로그램 제작과 관련된 협찬을 받는 행위는 방송사업자의 영업행위라고 할

수 있으며, 방송을 통해 알게 된 시청자 정보를 부당한 방법으로 협찬주에게 제공하는 방법으로 협찬계약이 유지되도록 했다는 점에서 피심인 자신의 영업 활동에 부당하게 유용했다고 볼 수 있다.

#### 나. 피심인 주장 및 검토

<sup>40</sup> 시청자들에게 원활한 재무상담을 제공하기 위하여 상담DB확보 등 협찬사가 요청하는 사항이 제대로 이행될 필요가 있으므로 이를 강조하기 위해 기재한 문구일 뿐이며, 프로그램 조기종영으로 실제 지급 받은 협찬금액은 원이며, 편당 환산한 협찬금액은 원에 불과하여 피심인이 일반적으로 제공받는 협찬 금액과 유사한 수준이라고 주장하였다.

<sup>41</sup> 방송 내용 중 보험 관련 정보를 제공하는 교양 프로그램의 성격도 일부 있음을 인정하나, 방송구성 전반을 살펴볼 때 보험상품 판매를 위한 시청자 DB수집이라는 협찬사 영업활동을 돋기 위해 프로그램을 구성·제작하고 이에 대한 대가로 협찬비를 받은 것으로 판단된다.

#### 다. 소결

<sup>42</sup> 협찬사의 영업목적에 필요한 시청자 정보를 부당한 방법으로 취득하고 이를 협찬사에 제공하는 조건으로 협찬 금액을 제공받은 피심인의 행위는 ‘방송 서비스의 계약 체결 및 제공 과정에서 알게 된 시청자의 이용실적 등 시청자 관련 정보를 자신의 영업활동에 부당하게 유용한 것’으로 방송법 제85조의2 제1항 제6호 및 시행령 제63조의5에 의한 [별표2의3.VI.2]를 위반한 것이다.

### IV. 시정조치 명령

#### 1. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

<sup>43</sup> 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 시정조치를 명령받은 사실을 3일간 피심인 홈페이지 및 모바일 서비스 첫 화면(전체 화면의 6분의 1 이상 크기)에 게시하고, 방송채널(EBS 1TV) 하단 홀림자막으로 일 3회 이상

게시하여야 하여야 한다. 이때, 문안 및 구체적 사항은 방송통신위원회와 사전 협의 하여야 한다.

〈 공표문안(예시) 〉

**한국교육방송공사는 방송법 위반을 이유로  
시정조치를 명령받은 사실이 있음**

한국교육방송공사는 방송통신위원회로부터 '보험 상담 방송프로그램' 방송 서비스 제공과 관련하여 "시청자 관련 정보를 부당하게 제3자에게 제공하는 행위", "시청자 관련 정보를 자신의 영업활동에 부당하는 유용하는 행위"로 업무처리 절차 개선 등 시정조치를 명령 받은 사실이 있습니다.

2022년 00월 00일  
한국교육방송공사 대표 ○○○

## 2. 업무 처리절차의 개선

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

- 가. 시청자 정보의 수집 및 활용이 필요한 방송 프로그램 제작 시 시청자 정보를 보호하고 이의 오남용이 없도록 할 것
- 나. 협찬주에게 광고효과를 주거나 협찬주의 영업활동에 도움이 되는 내용으로 프로그램을 제작하지 않도록 할 것

## 3. 시정조치 명령 이행계획서 제출

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

## 4. 시정조치 명령 이행결과 보고

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

## V. 과징금 부과

### 1. 과징금 부과 근거 및 기준

<sup>47</sup> 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

<sup>48</sup> 피심인이 제출한 '미니톡' 방송 프로그램 관련 매출액은 1,465,168천 원이나, 피심인의 위반행위 기간은 '20.2.19.부터 '20.10.24.까지로 위반행위 당시의 방송법 시행령(대통령령 제30236호) 제63조의3 제1항 제2호(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 42,955천 원이다.

< 표11, 피심인의 '머니톡' 프로그램 관련 매출액 >

(단위 : 천원)

구 분	2020년	비 고
협 찬		
광 고		
프로그램 판매		
합 계		

### 3. 과징금 부과 기준금액 산정

<sup>49</sup> 방송법 제85조의2 제3항, 같은 법 시행령 제70조 [별표5] 및 「과징금 부과 세부기준」(방통위 고시 제2014-26호)에 따라 기준금액을 산정하도록 규정하고 있다.

50 상담신청한 시청자가 원하지 않는 보험 상품 관련 스팸 전화에 시달리는 피해가 있을 수 있고, 일부 시청자의 경우 기존 가입보험을 해지하고 신규 보험을 가입하는 승환계약 과정에서 경제적 피해를 입을 수 있음과 국회 및 언론 지적에 따라 피심인이 즉시 방송을 중단하였음을 감안하여 피심인의 위반행위 내용과 정도를 '중대한 위반행위'로 판단하고, 부과기준율을 1.2%로 결정하여 25,773천 원으로 한다.

< 표12, 기준금액의 부과기준율(과징금 부과기준 제4조 [별표1]) 및 중대성 판단기준 >

중대성의 정도	고려 사유	부과기준율
매우 중대한 위반행위	본질적 시장 왜곡, 피해규모 광범위, 이용자 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등	1.2% 초과 1.8% 이하
중대한 위반행위	단기적 시장 왜곡, 피해가 중대하나 광범위 하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등	0.6% 초과 1.2% 이하
중대성이 약한 위반행위	시장영향 미미, 피해 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등	0.6% 이하

#### 4. 필수적 조정

51 방송법 시행령 제70조 제1항 [별표5] 및 과징금 부과기준 제6조 제1항에 따라 피심인의 위반행위 기간은 협찬계약을 체결한 날인 '20.2.19. 부터 해당 방송 프로그램을 중단한 '20.10.24.까지로, 그 기간이 6개월 초과 1년 이내이므로 기준금액에서 20%를 가중한다.

52 위반행위 종료일인 '20.10.24.'을 기준으로 최근 3년간 동일한 위반행위로 인해 시정명령이나 과징금 부과를 받은 사실이 없으므로 위반 횟수에 의한 조정사유에는 해당 사항이 없다.

#### 5. 추가적 조정

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

<sup>54</sup> 피심인의 위반행위는 추가적 가중사유에 해당사항 없으며, 피심인이 조사착수 이전에 자진시정을 완료하였으므로 필수적 조정을 거친 금액에서 추가적으로 20%를 감경한다.

## 6. 최종 과징금의 결정

<sup>55</sup> 피심인의 위반행위에 대한 기준금액 25,773천 원에 필수적·추가적 조정을 반영하여 최종적으로 총 24,700천 원을 과징금 부과액으로 결정한다.

## VI. 결 론

<sup>56</sup> 상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 방송법 제85조의2 제2항 및 제3항에 따라 주문과 같이 결정한다.

### 이의제기 방법 및 기간

<sup>57</sup> 피심인은 이 시정조치 명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2022년 2월 23일

위 원 장

한 상 혁



부위원장

안 형 환



위 원 김 현



위 원 김 효 재



위 원 김 창 통

