

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2022 - 58 - 208호 (사건번호 : 202112조사104)

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

피 심 인 오비에스경인티브이 (주)
경기도 부천시 오정로 233
대표 김학균

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 : 16,800,000원

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 인천광역시·경기도를 주된 방송구역으로 DTV방송국 1개를 운영하고 있다.

< 표1, 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 억원)

2019	2020	2021
317	304	412

2. 피심인의 보험상담 방송프로그램 현황

가. 제작·편성

- 2 피심인은 '19년 12월 4일부터 '21년 9월 24일까지 '박미선과 돈워리 돈해피', '보험사용설명서', '보험탄탄 인생탄탄', '우리집 머니스토리', '보험직셀 돈직구', '리치라이프' 6개의 보험상담 방송프로그램을 방송하였다.
- 3 피심인은 (주)인포벨, 피플라이프(주), (주)더블유엠앤아이, (주)리치앤코 4곳의 협찬 사업자와 제작 협찬·송출 계약을 체결하고 총 6개의 보험상담 방송프로그램을 방송하였으며, 국정 감사 등 외부 지적 및 금융소비자보호법 시행('21.9.25.) 등에 따라 '21년 9월 24일 이후 방송편성을 중단하였다.

< 표2, 피심인 보험방송 현황 >

프로그램명	제작사	방송기간	방송회차
박미선과 돈워리 돈해피	J클럽	'20. 10. 7. ~ '21. 9. 24.	51회
보험사용설명서	(주)조선방송	'19. 12. 4. ~ '21. 9. 22.	93회
보험탄탄 인생탄탄	(주)케이플러스미디어	'21. 2. 22. ~ '21. 6. 1.	34회
우리집 머니스토리	(주)구르미미디어	'21. 2. 25. ~ '21. 9. 24.	89회
보험직셀 돈직구	(주)포도나무픽쳐스	'20. 10. 23. ~ '21. 9. 21.	48회
리치라이프	(주)구르미미디어	'20. 5. 2. ~ '21. 9. 23.	112회

나. 방송 내용

- 4 6개 보험방송 모두 공통적으로 진행자, 패널(재무·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. 박미선과 돈위리 돈해피

시청자 보험현황 <table border="1"> <thead> <tr> <th>보험</th> <th>보험료</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>건강보험</td> <td>17만 원</td> </tr> <tr> <td>2대질환보험</td> <td>3만 원</td> </tr> <tr> <td>수술비보험</td> <td>4만 원</td> </tr> <tr> <td>암보험</td> <td>3만 원</td> </tr> <tr> <td>총 보험료</td> <td>27만 원</td> </tr> </tbody> </table>	보험	보험료	건강보험	17만 원	2대질환보험	3만 원	수술비보험	4만 원	암보험	3만 원	총 보험료	27만 원	납입면제 조건 없어 보험 리모델링 필요
보험	보험료												
건강보험	17만 원												
2대질환보험	3만 원												
수술비보험	4만 원												
암보험	3만 원												
총 보험료	27만 원												
1. 사례자 보험 분석	2. 문제점 지적												
시청자의 보험 솔루션 <table border="1"> <thead> <tr> <th>보험</th> <th>보험료</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>착한실손보험</td> <td>4만 원</td> </tr> <tr> <td>간편건강보험 ①</td> <td>12만 원</td> </tr> <tr> <td>간편건강보험 ②</td> <td>10만 원</td> </tr> <tr> <td>총 보험료</td> <td>26만 원</td> </tr> </tbody> </table>	보험	보험료	착한실손보험	4만 원	간편건강보험 ①	12만 원	간편건강보험 ②	10만 원	총 보험료	26만 원	돈 고민 없는 그날까지! ☎ 1588-3273 (무로) ☎ 1721 (유료100원)		
보험	보험료												
착한실손보험	4만 원												
간편건강보험 ①	12만 원												
간편건강보험 ②	10만 원												
총 보험료	26만 원												
3. 보험 재설계	4. 전문가와의 상담 권유												

2. 보험사용설명서

시청자의 보험 <table border="1"> <thead> <tr> <th>종 류</th> <th>보장 내용</th> <th>보장 금액</th> <th>월 보험료</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>실손보험</td> <td>실손의료비 보장</td> <td></td> <td>9,650원</td> </tr> <tr> <td>중신보험 *환급5년 보장 *80%인기</td> <td>가망보험금 낙상할 급성심근경색</td> <td>1억 원 3천만 원 3천만 원</td> <td>191,000원</td> </tr> <tr> <td>암보험 *10년 보장</td> <td>암진단금</td> <td>6천만 원</td> <td>51,100원</td> </tr> <tr> <td>총 월 보험료</td> <td></td> <td></td> <td>251,750원</td> </tr> </tbody> </table> * 전문가에게 따라 설명하면 월 월액비용이 다를 수 있습니다	종 류	보장 내용	보장 금액	월 보험료	실손보험	실손의료비 보장		9,650원	중신보험 *환급5년 보장 *80%인기	가망보험금 낙상할 급성심근경색	1억 원 3천만 원 3천만 원	191,000원	암보험 *10년 보장	암진단금	6천만 원	51,100원	총 월 보험료			251,750원	안타깝게도 연금전환이 불가한 시청자의 중신보험
종 류	보장 내용	보장 금액	월 보험료																		
실손보험	실손의료비 보장		9,650원																		
중신보험 *환급5년 보장 *80%인기	가망보험금 낙상할 급성심근경색	1억 원 3천만 원 3천만 원	191,000원																		
암보험 *10년 보장	암진단금	6천만 원	51,100원																		
총 월 보험료			251,750원																		
1. 사례자 보험 분석	2. 문제점 지적																				
보험 리모델링 방안 <table border="1"> <thead> <tr> <th>종 류</th> <th>월 보험료</th> <th>내 용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>중신보험</td> <td>191,000원</td> <td>삭제</td> </tr> <tr> <td>암보험</td> <td>51,100원</td> <td>삭제</td> </tr> <tr> <td>실손보험</td> <td>9,650원</td> <td>유지</td> </tr> <tr> <td>어린이보험</td> <td>98,490원</td> <td>신규 가입</td> </tr> </tbody> </table> * 전문가에게 따라 설명하면 월 월액비용이 다를 수 있습니다	종 류	월 보험료	내 용	중신보험	191,000원	삭제	암보험	51,100원	삭제	실손보험	9,650원	유지	어린이보험	98,490원	신규 가입	여러분의 보험 공금통을 점검해드립니다 황금노후를 대비하는 실버보험					
종 류	월 보험료	내 용																			
중신보험	191,000원	삭제																			
암보험	51,100원	삭제																			
실손보험	9,650원	유지																			
어린이보험	98,490원	신규 가입																			
3. 보험 재설계	4. 전문가와의 상담 권유																				

5. 보험직설 돈직구



1. 사례자 보험 분석



2. 문제점 지적

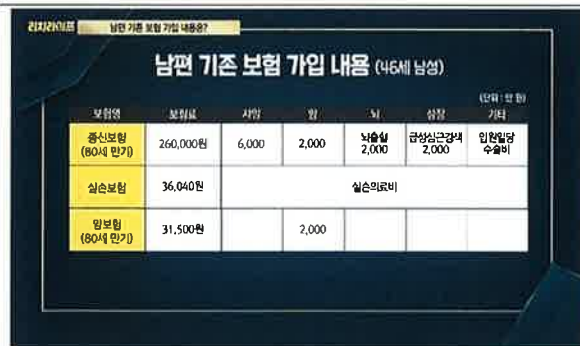


3. 보험 재설계



4. 전문가와의 상담 권유

6. 리치라이프



1. 사례자 보험 분석



2. 문제점 지적



3. 보험 재설계



4. 전문가와의 상담 권유

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 개인정보 팔아 8만원"(미디어오늘, '20.10.7)
재무상담 해 준다면 EBS '머니톡' 시청자 정보 보험사 넘겨(정필모 의원, '20.10.8)

II. 사실조사 결과

1. 협찬계약 체결

- 6 피심인은 '박미선과 돈워리 돈해피' 등 6개 보험방송의 제작·송출을 위하여 (주)인포벨, 피플라이프(주), (주)더블유엠앤아이, (주)리치앤코 4곳의 협찬사와 협찬 계약을 체결하였다.(계약의 명칭은 '계약', '제작협찬 계약', '송출 계약' 등 다양)

< 표3, 방송프로그램별 협찬사 현황 >

프로그램명	협찬사명	협찬사 업종	연계 법인보험대리점
박미선과 돈워리 돈해피	(주)인포벨	광고유통업	(주)FM에셋
보험사용설명서			
보험탄탄 인생탄탄	피플라이프(주)	법인보험대리점 ¹⁾	-
우리집 머니스토리			
보험직셀 돈직구	(주)더블유엠앤아이	서비스업	(주)글로벌금융판매
리치라이프	(주)리치앤코	법인보험대리점	-

- 7 '박미선과 돈워리 돈해피', '보험사용설명서', '보험직셀 돈직구', '리치라이프' 4개의 방송프로그램은 협찬사가 제작한 것을 피심인에게 송출을 의뢰하는

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

송출료 협찬 방식이고, '보험탄탄 인생탄탄, '우리집 머니스토리' 2개 방송 프로그램은 협찬사가 피심인에게 제작과 송출을 모두 의뢰하는 제작비 및 송출료 협찬 방식이다. 다만, '박미선과 돈워리 돈해피', '리치라이프' 2개 프로그램은 피심인이 협찬사인 (주)인포벨, (주)리치앤코와 별도의 '제작위탁 계약' 을 체결하여 프로그램을 제작하였다.

- 8 저작권의 경우, 피심인은 자사 방송채널을 통한 방영권만을 갖고, (주)인포벨 등 협찬사는 자사가 협찬하는 보험 방송프로그램에 대하여 피심인의 방영권을 제외한 일체의 저작권을 소유하도록 되어 있다.

< 표4, 피심인과 협찬사 간 계약 현황 >

프로그램명	계약기간	프로그램 제공 주체	협찬금(회당)		제작위탁비 (회당)
			제작비	송출료	
박미선과 돈워리 돈해피	'19.4.9. ~ (2년)	협찬사	-		
보험사용설명서	'19.4.9. ~ (2년)		-		-
보험탄탄 인생탄탄	'21.1.13. ~ '21.12.31.	방송사			-
우리집 머니스토리	'21.1.22. ~ '21.12.31.				-
보험직설 돈직구	'20.5.29. ~ '21.9.28.	협찬사	-		-
리치라이프	'20.3.25. ~ '21.9.30.	협찬사	-		

- 9 피심인은 상기 협찬계약에 따라 총 6개의 보험방송을 편성·송출하고 4곳의 협찬사로부터 37억 원의 협찬금 및 제작비를 수령하였다.

2. 시청자 상담신청 안내 및 상담전화 운영

가. 시청자 상담신청 안내

- 10 피심인은 프로그램 방송 도중 왼쪽 상단 및 하단 중앙 자막에 시청자들이 방송 내용과 같은 보험 상담을 받을 수 있을 것으로 인식될 수 있는 '무료

상담' 전화번호를 노출하고 진행자 발언을 통해서도 보험 상담을 안내하면서 권유하였다.

< 그림2, 상담신청 자막고지 화면 >

박미선과 돈워리 돈해피 	보험사용 설명서 
보험탄탄 인생탄탄 	우리집 머니스토리 
보험직설 돈직구 	리치라이프 

< 표5, 프로그램 진행자 안내내용 >

박미선과 돈워리 돈해피	· 박미선과 돈워리 함께하시면요, 이렇게 돈에 관한 고민은 물론이고요, 그동안 우리 머리를 지끈지끈하게 아프게 했던 여러가지 보험에 관한 문제들도 말끔하게 해결해드리고
-----------------------------	--

(27회)	있습니다. 언제든지 상담전화, 돈 얼마예요 물어보시는 분 계신데요, 무료입니다. 언제든지 전화번호 열려있으니까요, 전화 많이 주시기 바랍니다.
보험사용 설명서 (23회)	· 보험사용설명서와 함께하시면 정확한 분석을 통한 리모델링, 보험료 절약방법, 그리고 보장내용까지 탄탄하게 챙길 수 있습니다. <u>전화상담 부담 없이 활용해보시기 바랍니다.</u>
보험탄탄 인생탄탄 (26회)	· 내가 가지고 있는 보험이 무엇인지 모르겠다, 보험료를 지출하는 것이 부담스럽다고 하시는 분들은 <u>전문가와 상담하시면 좋을 것 같습니다.</u>
우리집 머니 스토리 (46회)	· 보험료를 줄이고 싶다, 보장점검이 필요하다고 하시는 분들은 <u>전문가분들과 상의하시기 바랍니다.</u>
보험직썰 돈직구 (41회)	· 오늘도 진짜 돈의 맛 좀 보셨나요? 그래도 아직 모르신다고요, 너무나 헛갈리신다고요, <u>아래 나가는 번호로 연락주시면 친절하게 상담해드립니다. 자세한 상담 받아보고 싶다 하시는 분들은 언제든지 돈직구 전문가분들을 찾아주세요.</u>
리치라이프 (54회)	· 연금부자가 될 수 있는 방법 궁금하시다면 리치라이프 보벤저스 <u>전문가와 함께 해주세요. 여러분 한분 한분 상황에 맞는 맞춤형 보험플랜 짜드리겠습니다.</u> 저희 방송 끝난 이후에도 <u>상담전화 계속해서 24시간 열어 둘테니까요, 언제든지 편하게 문의주세요.</u> 전문가들의 친절함 상담으로 여러분들의 든든한 노후 보장해드리겠습니다.

나. 상담 전화번호 운영

- 11 방송 화면에 자막으로 안내된 무료상담 전화번호는 피심인이 개설한 전화번호였으며, 피심인이 이 전화번호를 상담전문업체 ‘(주)세일코리아넷’ 과 협찬사 (주)리치앤코 콜센터로 연결되도록 착신전환 함에 따라 시청자로부터 걸려온 상담 전화는 키움에셋플래너(주) 및 (주)리치앤코 소속 상담사가 응대하였다.

< 표6, 방송프로그램별 상담번호 및 상담사 소속 >

프로그램명	상담번호	협찬사	상담사 소속
박미선과 돈워리 돈해피	1588-3273	(주)인포벨	(주)세일코리아넷
보험사용설명서	1588-3273		
보험탄탄 인생탄탄	1644-0960	피플라이프(주)	
우리집 머니스토리	1644-8840		
보험직셀 돈직구	1588-4840	(주)더블유엠앤아이	
리치라이프	1833-2684	(주)리치앤코	(주)리치앤코

3. 전화상담 시 시청자 정보수집 및 제3자 제공 동의과정

- 12 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.
- 13 “박미선과 돈워리 돈해피”, “보험탄탄 인생 탄탄”, “보험사용 설명서”, “리치라이프” 4개 프로그램은 방송기간 내내 방송에서 안내된 상담전화를 통한 시청자 상담 과정 중 개인정보 제공에 대한 동의를 받는 과정에서 시청자 개인정보를 제공받는 자에 법인보험대리점만 언급할 뿐 보험설계사에게도 제공됨을 누락하였고, “박미선과 돈워리 돈해피” 등 6개 프로그램은 방송기간 내내 모두 보험상품이 안내 될 수 있음에도 전문가 상담 목적 또는 보험상담 목적으로 개인정보가 제공된다고 했으며, 또한 제공하는 개인정보 항목을 ‘시청자가 남겨주신 정보’라고 하는 등 모호하게 알려주었다.
- 14 피싱인의 착신전환으로 상담접수는 (주)세일코리아넷 및 협찬사 (주)리치앤코 상담원이 수행했기에 시청자의 개인정보는 피싱인이 보유·관리하지 않고 (주)세일코리아넷 및 (주)리치앤코가 직접 수집하고 관리하였으며, (주)세일코리아넷이 수집한 시청자 정보는 프로그램에 따라 협찬사 (주)피플라이프 및 협찬사와 관련 있는 법인보험대리점 (주)FM에셋·(주)글로벌금융판매에 제공되었다.

※ (주)세일코리아넷은 자사의 관리시스템에 접속하여 열람할 수 있는 권한(아이디)을 계약 상대방에게 부여함으로써 상담자 개인정보를 제공함

< 표7, 시청자 정보 수집 동의 관련 상담원 안내 대본 >

프로그램	기간	상담원 안내 대본
박미선과 돈워리 돈해피	'20.10.7. ~ '21.9.24.	(도입) 반갑습니다. 'OBS(방송사) 박미선과 돈워리 돈해피 상담접수센터 000입니다. 오늘은 상담접수만 도와드리고, 전문가가 순차적으로 전화드려 상담해 드리겠습니다. -중략- (정보동의) 시청자분께서 남겨주신 정보는 본사(세일코리아)에 정보수집되며, 전문가와의 상담목적으로 (주)FM에셋에 제공되어, 1년간 안전하게 보관 이용됩니다. 추후 상담을 원치 않으실 경우 언제라도 동의를 거부하실 수 있습니다. 괜찮으십니까? (마무리) 보험 전문가가 3일 이내에 순차적으로 연락드려 자세한 상담 도와드리겠습니다.
보험탄탄 인생탄탄	'21. 2. 22. ~ '21. 6. 1.	(도입) 반갑습니다. 'OBS 보험탄탄' 상담접수센터 000입니다. 오늘은 상담접수만 도와드리고, 전문가가 순차적으로 전화드려 자세하게 상담해 드리겠습니다. -중략- (정보동의) 시청자분께서 남겨주신 정보는 본사(세일코리아)에 정보수집되며, 전문가와의 상담목적으로 피플라이프(주)에 제공되며, 1년간 안전하게 보관 이용됩니다. 추후 상담을 원치 않으실 경우 언제라도 동의를 거부하실 수 있습니다. (마무리) 보험 전문가가 3일 이내에 순차적으로 연락드려 자세한 상담 도와드리겠습니다.
우리집 머니스토리	'21. 2. 25. ~ 9.24.	(도입) 반갑습니다. 'OBS 우리집 머니스토리' 상담접수센터 000입니다. 오늘은 상담접수만 도와드리고, 전문가가 순차적으로 전화드려 자세하게 상담해 드리겠습니다. -중략- (정보동의) 시청자분께서 남겨주신 정보는 신속한 보험 상담 설계를 위해 피플라이프 전문가에게 전달되어 1년간 안전하게 보관 및 이용되며, 추후 상담을 원치 않으실 경우 언제라도 동의를 거부하실 수 있습니다. 괜찮으십니까? (마무리) 보험 전문가가 3일 이내에 순차적으로 연락드려 자세한 상담 도와드리겠습니다.

프로그램	기간	상당원 안내 대본
보험직설 돈직구	'20.10.23. ~ '21. 9. 21.	(도입) 반갑습니다. '보험직설 돈직구' 상담접수센터 000입니다. 오늘은 상담접수만 도와드리고, 전문가가 직접 전화드려 자세하게 상담해드리겠습니다. -중략- (정보동의) 시청자분께서 남겨주신 정보는 보험 상담을 위해 (주)글로벌금융판매 전문상담사에게 전달되어 1년간 안전하게 보관 및 이용되며, 추후 상담을 원치 않으실 경우 언제든지라도 동의를 거부하실 수 있습니다. 괜찮으시죠? (마무리) 전문가가 순차적으로 연락드려 자세한 상담 도와드리겠습니다.
보험사용 설명서	'19. 12. 4. ~ '21. 9. 22.	(도입) 반갑습니다. 'OBS(방송사) 보험사용설명서 상담접수센터 000입니다. 오늘은 상담접수만 도와드리고, 전문가가 순차적으로 전화드려 상담해 드리겠습니다. -중략- (정보동의) 시청자분께서 남겨주신 정보는 본사(세일코리아)에 정보수집되며, 전문가와의 상담목적으로 (주)FM에셋에 제공되어, 1년간 안전하게 보관 이용됩니다. 추후 상담을 원치 않으실 경우 언제든지라도 동의를 거부하실 수 있습니다. 괜찮으십니까? (마무리) 보험 전문가가 3일이내에 순차적으로 연락드려 자세한 상담 도와드리겠습니다.
리치 라이프	'20. 5. 2. ~ '21. 9. 23.	(도입) 안녕하세요. 리치라이프 시청자 상담실입니다. 전문가 상담을 위한 개인정보 접수 도와드리겠습니다. 저희는 상담 접수만 도와드리며, 상담 접수 완료 후 전문가가 순차적 연락을 드립니다. -중략- (정보동의) 상담 접수는 시청자님의 개인정보 확인, 활용 동의 후 완료됩니다. 동의하십니까?(동의 거부시 접수불가) 접수된 개인정보는 재무 상담 목적으로만 사용되며 방송 프로그램 제휴사인 "리치앤코"로 제공됩니다. 수집한 개인정보는 관련 법령에 따라 1년동안 안전하게 보호되며, 본 동의는 언제든지 철회할 수 있습니다. 동의하십니까? (마무리) 접수 완료되었으며, 담당 전문가 통해 2~3일 내로 연락드리겠습니다.

4. 시청자 상담정보 협찬사에 제공

- 15 피플라이프(주), (주)리치엔코(이상, 협찬사)와 (주)FM에셋, (주)글로벌금융판매(이상, 협찬사 연계 법인보험대리점)는 방송에서 안내된 상담전화를 통하여 수집된 시청자 정보를 상담자 거주지역 등을 참고하여 소속 보험설계사(FA)²⁾에게 제공하였고, 보험설계사가 상담 신청자에게 아웃바운드 콜을 하여 상담을 진행하였다.
- 16 피심인은 6개 보험 방송프로그램에서 안내된 상담전화를 통하여 협찬사 및 법인보험대리점에 19,447건의 시청자 정보를 제공하였다.

< 표8, 프로그램별 개인정보 건수 >

프로그램명	협찬사	연계 법인보험대리점	제공 건수
박미선과 돈워리 돈해피	(주)인포벨	(주)FM에셋	1,153
보험사용설명서			617
보험탄탄 인생탄탄	피플라이프(주)	-	2,551
우리집 머니스토리			2,389
보험직설 돈직구	(주)더블유엠앤아이	(주)글로벌금융판매	832
리치라이프	(주)리치엔코	-	11,905
합 계			19,447

III. 위법성 판단

1. 관련 법령

- 17 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,
- 18 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VI.1에서 '방송서비스의 계약체결 및 제공과정에서 알게 된 시청자의 이용실적 등 시청자 관련 정보를 부당하게

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

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.

< 표9, 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

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

20 또한, 방송 자막 및 진행자가 언급한 "무료상담" 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.

- 21 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.
- 22 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

- 23 피심인은 “박미선과 돈워리 돈해피” 등 6개 보험상담 방송프로그램 방송 기간 중 시청자가 방송에서 안내한 전화번호(피심인 개설)로 통화 시도 시 “(주)세일코리아넷” 및 “(주)리치엔코” 상담원에게 연결되도록 착신전환 조치를 하여, (주)세일코리아넷 및 (주)리치엔코 상담원이 상담내용 접수과정에서 시청자 개인정보를 수집하게 하고 접수된 내용에 대한 상담 응대는 방송에 출연한 보험전문가가 소속된 법인보험대리점(주)FM에셋, 피플라이프(주), (주)글로벌금융판매, (주)리치엔코} 보험설계사가 처리하도록 하였다.
- 24 피심인 자신이 상담업무를 직접 처리하지 않고 착신전환의 방법으로 관련 분야 전문가가 처리하게 하였음에도 방송 자막에서는 “무료상담” 전화번호를 안내하고 방송 진행자도 적극적으로 상담을 유인할 뿐 상담 주체에 대하여 별다른 언급이 없었으며 콜센터 상담원은 “OBS “박미선과 돈워리 돈해피” 상담접수 센터 ○○○입니다” 와 같이 방송사·프로그램명으로 안내하고 있어 시청자로 하여금 해당 상담과정이 방송사가 직접 운영하거나 적어도 방송사의 관리 하에 운영되는 상담센터로 오인하게 하였다.
- 25 또한 “박미선과 돈워리 돈해피” 등 6개 프로그램의 방송기간 동안 상담

접수 및 개인정보 동의 과정에서 보험 상품이 안내될 수 있음에도 상담목적
으로만 개인정보가 제공된다 하고 법인보험대리점에게 제공하는 개인정보
항목에 대한 설명을 “시청자가 남겨주신 정보” 와 같이 모호하게 설명하는 등
올바른 개인정보 제3자 제공에 대한 동의가 없었으며, 법인보험대리점 “(주)FM
에셋”, “피플라이프(주)”, “(주)글로벌금융판매”, “(주)리치앤코” 가 시청자 상담정보를
수집할 수 있었던 것은 피심인의 착신전환에 따른 결과이므로 피심인이 시청자
정보를 제3자인 법인보험대리점에게 제공한 것으로 볼 수 있다.

- 26 방송을 통한 상담 안내·유도, 착신전환으로 제3자인 법인보험대리점의
시청자 정보 수집 등 일련의 과정에서 시청자 정보가 보험 마케팅에 이용
될 수 있음을 알면서도 시청자에게 알리지 않고 시청자 정보를 법인보험
대리점에 제공한 것으로 볼 수 있으며, 그 과정에서 보험방송 편성·송출
대가로 협찬금을 받았고 수십 개월 동안 보험방송을 지속하였다.

다 소결

- 27 방송이 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 법인보험
대리점에게 제공하고 보험방송 편성·송출에 따른 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

- 28 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 거래해위는 ‘영리를 목적으로 거래관계가

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

29 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.

30 '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

31 피심인은 “보험상담 방송프로그램” 편성과 관련하여 제작협찬 계약 등을 체결하고 방송 종료 시 까지 일관되게 협찬사의 보험전문가 등을 방송에 출연시켰으며 보험방송 편성·송출에 따라 협찬금을 지급받았다. 또한, 착신 전환으로 방송에서 안내된 전화번호를 통해 상담을 신청한 시청자 정보를 (주)세일코리아넷 시스템을 통해서 협찬사가 지정한 법인보험대리점이 수집하거나 또는 법인보험대리점이 직접 수집하게 하였다.

32 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 협찬금은 협찬사와 연계된 법인보험대리점 등의 보험영업에 도움을 주는 것에 대한 대가 관계가 인정된다고 볼 수 있다.

33 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.

- 34 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.
- 35 방송사가 이러한 목적을 벗어나서 협찬사 내지 협찬사와 연계된 법인보험 대리점의 영업활동에 도움을 준다는 사실을 알면서도 (주)세일코리아넷 및 법인보험대리점이 시청자의 상담정보를 수집하도록 조치하고 대가를 수수한다면 그 것은 본래의 목적을 벗어난 시청자 정보의 활용이며, 시청자가 상담과정 중 원하지 않는 보험상품 안내 및 가입권유를 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.
- 36 아울러, 실제 상담은 방송사가 아닌 (주)세일코리아넷 및 법인보험대리점이 하도록 조치를 해 놓고 보험 상담 할 수 있는 전화번호를 알려주면서 상담을 유도하는 행위는 상품판매방송 또는 일반 프로그램과 구별이 가능한 광고 방송을 통해 방송해야 할 사항을 일반 프로그램 내에서 우회적으로 연계 하여 방송함으로써 방송법상 프로그램과 광고방송의 경계를 교묘히 흐린 행위로 판단된다.
- 37 방송 제작, 송출 및 편성 시 필요한 경비 등을 지원받을 때는 협찬사명을 고지하는 정도 및 기타 이에 준하는 수준에 그쳐야 마땅할 것이나 협찬사 및 협찬사와 연계된 법인보험대리점의 영업활동에 이용할 수 있는 시청자 정보를 착신전환으로 “(주)세일코리아” 시스템을 열람할 수 있도록 하거나 직접 수집할 수 있도록 조치 하는 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

- 38 협찬사와 관련된 법인보험대리점의 영업목적에 필요한 시청자 정보를 제공

하고 이와 관련하여 협찬금을 제공받은 피심인의 행위는 방송사에 상담전화를 하면 방송을 통해 자신에게 유익한 보험정보를 전달 받을 수 있을 것으로 기대한 시청자들의 신뢰를 저버린 것이며 시청자 관련 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

39 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.

〈 공표문안(예시) 〉

**(주)오비에스경인티브이는 방송법 위반을 이유로
시정조치를 명령받은 사실이 있음**

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

2022년 00월 00일
(주)오비에스경인티브이 대표 ○○○

2. 업무 처리절차의 개선

40 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

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

4. 시정조치 명령 이행결과 보고

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

V. 과징금 부과

1. 과징금 부과 근거 및 기준

43 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

44 피심인의 위반행위 기간은 ‘19. 12. 4.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 연평균 매출액으로 환산한 금액)에 따른 관련 매출액은 원이며 부과 상한액은 26,998천 원이다.

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

< 표10, 피심인 보험방송 관련 매출액 >

(단위 : 천원)

구 분	2018	2019	2020	2021	환산 연평균 매출액
(주)오비에스경인 티브이	-			-	

3. 과징금 부과 기준금액 산정

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

46 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 16,199천 원으로 한다.

< 표11, 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

47 방송법 시행령 제70조 [별표5] 및 과징금 부과기준 제6조 제1항에 따라 피심인의 위반행위 기간은 보험방송을 송출한 '19.12.4. 부터 보험 방송프로그램을 중단한 '21.9.24. 까지로, 그 기간이 1년 초과 ~ 2년 이내이므로 기준 금액에서 30%를 가중한다.

48 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

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

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

6. 최종 과징금의 결정

51 피심인의 위반행위에 대한 기준금액 16,199천 원에 필수적·추가적 조정을 반영하여 최종적으로 총 16,800천 원을 과징금 부과액으로 결정한다.

VI. 결 론

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

이의제기 방법 및 기간

53 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

위 원 장 한 상 혁



부위원장 안 형 환



위 원 김 현



위 원 김 효 재



위 원 김 창 룡

