

개인정보집단분쟁조정신청서

신청인 전00 외 80

피신청인 홈플러스 주식회사 외 2

개인정보분쟁조정위원회 귀중

개인정보집단분쟁조정신청서

신청인 별지와 같음
 대리인 법무법인 지향
 서울 서초구 남부순환로 2583(서희타워 8층, 14층)
 전화 : 02-3476-6002, 팩스 : 02-3476-6607
 이메일 : lit@jihynaglaw.com
 담당 변호사 정연순, 남상철, 백승현, 김진, 이상희, 이은우, 김수정,
 류신환, 박갑주, 김주혜, 신장식, 김묘희

피신청인 1. 홈플러스 주식회사
 서울시 강남구 테헤란로 301 삼성개발빌딩 17층(135-080)
 대표자 도성환

 2. 가보험회사(상호 불상)¹

 3. 나보험회사(상호 불상)²

신청 취지

- 신청인들에게
 - 피신청인 홈플러스 주식회사는 각 300,000원을 지급하라.
 - 피신청인 가보험회사, 나보험회사는 피신청인 홈플러스 주식회사와 연대하여 위 금액 중 각 200,000원을 지급하라.
- 신청인들에게
 - 피신청인들은 즉시 개인정보보호법 제34조에 의한 개인정보 유출통지 절차를 이행하라.
 - 피신청인들은 홈페이지와 이메일 등 적절한 방법으로 개인정보침해 사실의 개요를 공개하라.

¹ 검찰의 보도자료에서 가 보험사라고 발표함. 상호를 확인하면 피신청인을 특정하겠습니다.

² 검찰의 보도자료에서 나 보험사라고 발표함. 상호를 확인하면 피신청인을 특정하겠습니다.

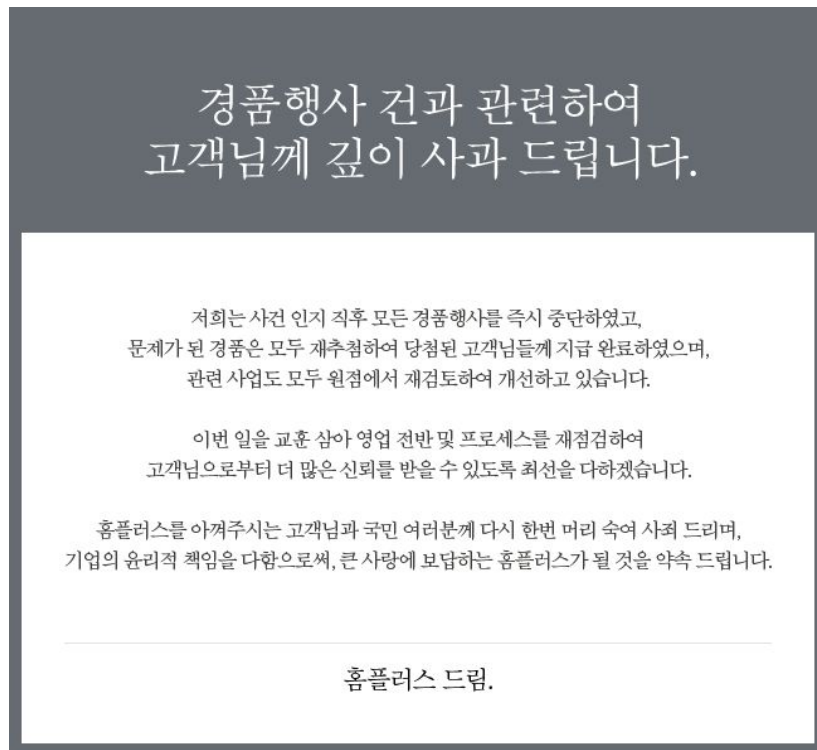
3. 피신청인들은 신청인들을 비롯한 개인정보주체들이 개인정보 열람청구를 할 수 있는 적절한 방법을 마련하고 이를 홈페이지 등을 통해서 설명하고, 고지하라.
4. 피신청인 홈플러스 주식회사는 신청인들의 동의를 받지 않고 보험회사들에게 제공한 신청인들의 개인정보를 보험회사들이 사용을 중지하고, 이를 삭제하도록 하여야 한다.
5. 피신청인들은 유사사례가 발생하지 않도록 개인정보 수집, 이용 시 개인정보보호법 등 관련 법령에 부합하는 “개인정보 수집 이용 동의절차” 및 해당 동의에 대한 정보주체의 명확한 의사 확인 절차 등을 마련하는 등 재발방지를 위해 필요한 계획을 수립하고 이행하는 등 제도를 개선하여야 한다.

신 청 원 인

1. 신청인들이 개인정보 집단분쟁조정 신청을 하게 된 경위

- (1) 2015년 1월 30일 개인정보범죄 정부합동수사단(전화번호 02-530-4285, 주책임자 단장 이정수, 이하 ‘정부합동수사단’)은 “경품행사 고객정보와 미동의 회원정보 판매로 약 231억원 챙긴 홈플러스 주식회사 임직원 등 기소”라는 제목의 보도자료(갑제1호증, 이하 ‘보도자료’)를 배포했습니다. 보도자료에서 정부합동수사단은 피신청인 홈플러스 주식회사가 회원들의 개인정보와, 경품행사를 미끼로 경품행사에 응모한 사람들로부터 수집한 개인정보를 불법적으로 피신청인 가, 나보험회사 등에 판매하고 231억원의 불법적인 수익을 취득한 사실을 적발하고, 임직원, 회사 등을 개인정보보호법과 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률(이하 ‘정보통신망법’) 위반죄로 기소하였다고 밝혔습니다(갑제1호증).
- (2) 개인정보 침해가 발생했다면 개인정보처리자는 누가 개인정보 침해의 피해자인지, 침해된 개인정보는 무엇인지, 침해가 어떻게 이루어졌는지, 피해구제를 받기 위해서는 어떻게 해야 하는지, 추가 피해를 방지하기 위해서는 어떻게 해야 하는지, 피해 여부를 확인하기 위해서는 어떻게 하면 되는지 등을 밝혀야 합니다.

- (3) 그런데 피신청인 홈플러스 주식회사나 피신청인 가, 나보험회사는 신청인들을 비롯한 피해자들에게 개별적으로 개인정보보호법 제34조에 따른 개인정보 유출사실을 전혀 통지하지 않고 있습니다. 그 뿐만 아니라 피해 여부를 확인하기 위해서는 어떻게 할 수 있는지, 추가 피해 방지 및 피해구제를 받기 위해서는 어떻게 해야 하는지에 대해서 어떤 정보도 제공하지 않고 있습니다. 그리고 피신청인들에게 손해배상을 해 줄 어떤 계획도 밝히지 않고 있습니다.
- (4) 피신청인 홈플러스 주식회사의 홈페이지 공지사항에도 ‘경품행사를 중단하고, 관련사업을 재검토하여 개선하고 있다’는 짤막한 공지문만 올리고 있을 뿐, 정작 위와 같은 사항에 관해서는 아무런 내용도 밝히지 않고, 이를 숨기고 있습니다.,



- (5) 피신청인이 누구인지 알지도 못하는 가, 나보험회사도 마찬가지입니다. 가, 나보험회사는 아예 공식적인 사과는커녕, 불법적인 개인정보의 취득, 이용사실에 대해서 아무런 언급도 하지 않고 있습니다.

(6) 이처럼 피신청인들이 사실을 은폐하는 것은 물론 자발적으로 손해배상을 하려는 의지를 전혀 보이지 않고 있기 때문에, 신청인들은 부득이 개인정보집단분쟁조정신청을 하게 되었습니다.

신청인들은 피신청인들의 개인정보 침해행위로 인해 피해를 입은 2,000여만명의 개인정보주체와 동일한 피해를 입은 피해자들인데, 이 사건은 집단분쟁조정을 통해서 해결되는 것이 가장 바람직한 사건입니다.

이에 귀 위원회에 집단분쟁조정을 신청한 것입니다.

2. 이 사건 집단분쟁조정신청의 당사자들

1. 피신청인 1 : 시장점유율 2위인 대형마트 업체

(1) 피신청인 홈플러스 주식회사는 영국에 본사를 두고 있는 대형 쇼핑기업인 Tesco가 출자한 네덜란드의 Tesco Holdings B.V.가 100% 지분을 가지고 있는 외국인투자기업입니다. Tesco Holdings B.V.의 모기업이라는 Tesco PLC 는 2013 년 2 월 말 기준 매출규모가 115 조원에 이르는 대형소매유통업체로, 유럽전역과 아시아 등에 이르는 방대한 네트워크를 확보한 세계 3위의 글로벌 유통그룹이라고 합니다.

(2) 한편, 피신청인 홈플러스 주식회사는 우리나라 유통업 중 대형마트 업종의 시장점유율 26.2%(2013년 기준)로 시장점유율 기준 2위의 업체입니다(1위는 이마트 29.4%, 3위는 롯데마트 16.2%, 출처 : 이마트 2014년 사업보고서)³.

(3) 피신청인 홈플러스 주식회사가 금융감독원에 제출한 사업보고서에 의하면, 2014년 2월 28일 현재 납입자본금은 6,167억원이며, 서울특별시 등 전국에 총 106개의 대형마트인 하이퍼마켓과 소위 SSM이라고 불리는 492개의 익스프레스 등을 운영하고 있습니다. 피신청인 홈플러스 주식회사의 영업실적은 2013년 3월 ~ 2014년 2월까지의 연매출액이

³ 소매유통업 매출액 2013년 기준 262.5조원 중 대형마트 매출은 45.1조원으로 17.2%를 점하고 있으며, 피신청인은 약 7.3조의 매출을 기록하고 있습니다.

7조3,254억여원에 달하고, 매출총이익만 해도 2조4,653억원, 당기순이익은 4,634억원에 달하고 있습니다.⁴

2. 피신청인 2, 3(가보험회사, 나보험회사)

(1) 피신청인 2, 3은 가보험회사와 나보험회사입니다. 정부합동수사단은 2,300만여건의 개인정보를 불법적으로 거래한 이 사건을 기소하면서 아주 이례적으로 피신청인 홈플러스 주식회사의 상호만을 공개하고, 개인정보보호법 위반 및 정보통신망법 위반 혐의로 기소한 가보험회사와 나보험회사의 상호를 공개하지 않았습니다.

(2) 심지어는 언론보도에서도 가보험회사와 나보험회사는 전혀 상호가 공개되지 않았습니다.

(3) 이러한 정부합동수사단의 태도는 도저히 이해할 수 없습니다.

(4) 신청인들은 가보험회사와 나보험회사의 상호를 확인하지 못하였기에 검찰에 대한 정보공개청구 등의 절차를 통해 가, 나보험회사의 상호를 확인하면 피신청인을 특정하겠습니다.

3. 신청인들 : 피신청인들의 개인정보침해행위로 인한 피해자들

(1) 신청인들은 피신청인 홈플러스 주식회사의 웨밀리카드 회원들입니다. 신청인들은 피신청인 홈플러스 주식회사에 의하여 불법적인 방법으로 회원정보가 가보험회사 또는 나보험회사, 또는 양자에게로 제공되었고, 가보험회사 또는 나보험회사 또는 양자에 의하여 회원정보가 부당하게 이용되었습니다.

(2) 홈플러스 웨밀리카드는 구매금액의 0.5%를 포인트로 적립해 주어, 쇼핑 또는 상품권 구매시 포인트를 사용할 수 있게 해 주는 포인트 카드입니다. 회원가입은 점포를 방문해서 가입하거나, 온라인 사이트를 통해서

⁴ 홈플러스 주식회사 감사보고서(2014)

가입하거나, 모바일 앱을 통해 가입할 수 있습니다.

- (3) 웨밀리카드 회원으로 가입하면 카드 등록을 해야 하는데, 온라인으로 카드 등록을 하려면 홈플러스 패밀리 사이트에 회원으로 가입을 해야 합니다.

그런데, 패밀리 사이트의 회원 가입은 하나의 통합된 회원 ID와 비밀번호로 홈플러스 패밀리 사이트 서비스를 이용할 수 있다는 명목으로 피신청인 회사 및 홈플러스 테스코 주식회사가 운영하는 홈플러스 인터넷쇼핑몰 온라인마트, 홈플러스 인터넷쇼핑몰 온라인몰, 홈플러스 평생교육 스쿨, 홈플러스 웨밀리카드, 홈플러스 상품권, 홈플러스 플러스모바일, 홈플러스 올어바웃푸드 등 7개 사이트에서 개인정보를 공유할 수 있도록 하고 있습니다.

신청인들이 피신청인 홈플러스 주식회사의 회원이라는 점은 홈플러스 회원카드번호를 통해서 입증됩니다. 홈플러스회원카드번호는 피신청인 홈플러스 주식회사가 발급한 식별번호입니다.

3. 피신청인들에 의한 신청인들의 개인정보 침해 행위

1. 정부합동수사단의 수사결과의 요지

- (1) 정부합동수사단의 발표에 의하면 피신청인 홈플러스 주식회사는 2011. 12. ~ 2014. 8. 사이에 홈플러스 회원들의 동의 없이 회원정보 약 1,694만건을 보험회사들에게 불법 제공했다고 합니다.
- (2) 피신청인 홈플러스 주식회사는 피신청인 가보험회사에 회원정보 약 765만건(고객특정 약 190만건)을 회원의 동의를 받지 않고 불법 제공하고, 피신청인 나보험회사에 회원정보 약 929만건(고객특정 약 253만건)을 회원의 동의를 받지 않고 불법 제공하였다고 합니다. 이때 피신청인 홈플러스 주식회사는 사후에 회원에게 연락을 하여 회원으로부터 동의를 받으면 1건당 2,800원씩 대가를 받기로 하고, 총 83억 5천만원의 불법적인 수익을 거두었다고 합니다.

(3) 한편 피신청인 가보협회사는 2013. 2. ~ 2014. 8. 사이에 홈플러스 회원들의 동의 없이 홈플러스 회원들의 개인정보 약 563만건(약 184만건 특정)을 피신청인 홈플러스 주식회사로부터 불법 제공받고, 피신청인 나보협회사는 2011. 12. ~ 2014. 8. 홈플러스 회원들의 동의 없이 회원정보 약 611만건(약 154만건 특정)을 피신청인 홈플러스로부터 불법 제공받았다고 합니다.

2. 개인정보처리자가 개인정보를 적법하게 제3자에게 제공하기 위한 요건

(1) 개인정보처리자가 수집한 개인정보를 제3자에게 제공하기 위해서는 개인정보보호법 제18조 제2항 제1호에 의하여 개인정보주체로부터 별도의 동의를 받아야 합니다.⁵ 이때 개인정보처리자는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 합니다(제18조 제3항).

⁵ 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한) ① 개인정보처리자는 개인정보를 제15조제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

② 제1항에도 불구하고 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다. 다만, 제5호부터 제9호까지의 경우는 공공기관의 경우로 한정한다.

1. 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우
2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
3. 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
4. 통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 개인정보를 제공하는 경우
5. 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우로서 보호위원회의 심의·의결을 거친 경우
6. 조약, 그 밖의 국제협정의 이행을 위하여 외국정부 또는 국제기구에 제공하기 위하여 필요한 경우
7. 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우
8. 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우
9. 형(刑) 및 감호, 보호처분의 집행을 위하여 필요한 경우

③ 개인정보처리자는 제2항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보의 이용 목적(제공 시에는 제공받는 자의 이용 목적을 말한다)
3. 이용 또는 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보의 보유 및 이용 기간(제공 시에는 제공받는 자의 보유 및 이용 기간을 말한다)
5. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보의 이용 목적(제공 시에는 제공받는 자의 이용 목적을 말한다)
3. 이용 또는 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보의 보유 및 이용 기간(제공 시에는 제공받는 자의 보유 및 이용 기간을 말한다)
5. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

(2) 이때 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받을 때에는 각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 합니다(개인정보보호법 제22조 제1항).

(3) 특히 개인정보처리자는 정보주체에게 ‘재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위하여’ 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려는 때에는 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 합니다(제3항).

(4) 한편 개인정보보호법 시행령은 동의를 받는 방법을 구체적으로 규정하고 있는데, 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 정보주체의 동의를 받아야 합니다(개인정보보호법 시행령 제17조).

1. 동의 내용이 적힌 서면을 정보주체에게 직접 발급하거나 우편 또는 팩스 등의 방법으로 전달하고, 정보주체가 서명하거나 날인한 동의서를 받는 방법
2. 전화를 통하여 동의 내용을 정보주체에게 알리고 동의의 의사표시를 확인하는 방법
3. 전화를 통하여 동의 내용을 정보주체에게 알리고 정보주체에게 인터넷주소 등을 통하여 동의 사항을 확인하도록 한 후 다시 전화를 통하여 그 동의 사항에 대한 동의의 의사표시를 확인하는 방법
4. 인터넷 홈페이지 등에 동의 내용을 게재하고 정보주체가 동의 여부를 표시하도록 하는 방법
5. 동의 내용이 적힌 전자우편을 발송하여 정보주체로부터 동의의 의사표시가 적힌 전자우편을 받는 방법
6. 그 밖에 제1호부터 제5호까지의 규정에 따른 방법에 준하는 방법으로 동의 내용을 알리고 동의의 의사표시를 확인하는 방법

3. 불법행위 1 - 피신청인 홈플러스 주식회사가 가보험회사와 나보험회사에게 신청인들의 개인정보를 제공하고, 가, 나보험회사가 개인정보를 제공받은 것은 개인정보보호법과 정보통신망법 위반의 불법행위입니다

(1) 피신청인 홈플러스 주식회사가 수집한 개인정보를 가보험회사와 나보험회사에 보험가입 권유를 위한 자료로 활용할 수 있도록 제공하려면 개인정보보호법과 정보통신망법에 의하여 개인정보수집 당시 정보주체로부터 적법한 방법으로 동의를 얻었어야 합니다.

(2) 즉, 개인정보처리자는 정보주체에게 어떤 개인정보가 제공되고, 제공의 목적은 무엇이고, 제공의 상대방은 누구인지, 제공받는 자가 개인정보를 보유, 이용할 수 있는 기간은 얼마나 되는지와 동의를 거부할 권리가 있다는 사실과

동의거부에 따른 불이익은 무엇인지를 알리고 동의를 받았어야 합니다.

- (3) 특히 개인정보처리자가 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위해서 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려고 할 때는 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 합니다.
- (4) 그런데 정부합동수사단의 수사결과에 의하면 피신청인 홈플러스 주식회사는 위와 같은 적법한 방법에 의한 동의를 받지 않은 상태에서 회원들의 개인정보를 무단으로 가보험회사와 나보험회사에 제공했다고 합니다. 이는 명백한 개인정보보호법 위반입니다. 그런데 정부합동수사단의 수사결과에서도 이때 제공한 신청인들의 개인정보가 어떤 정보인지를 전혀 밝히지 않고 있습니다. 그리고 피신청인들 어느 누구도 그 정보가 어떤 정보인지를 밝히지 않고 있습니다.
- (5) 한편 피신청인 가보험회사와 나보험회사가 신청인들의 개인정보를 제공받은 행위도 명백한 개인정보보호법 위반 및 정보통신망법 위반행위입니다.

4. 불법행위 2 - 피신청인 가보험회사와 나보험회사가 불법적으로 제공받은 회원정보를 이용하여 보험모집 마케팅을 할 대상을 선별한 행위도 불법행위입니다

- (1) 피신청인 가보험회사와 나보험회사는 피신청인 홈플러스 주식회사로부터 불법적으로 제공받은 신청인들의 개인정보를 열람, 이용하여 자신들이 보험모집 마케팅을 할만한 대상인지를 선별하였다고 합니다. 이는 개인정보를 이용하여 개인정보주체를 평가하고, 분류하여 보험모집 영업의 목표물로 타게팅을 한 것입니다.
- (2) 가보험회사와 나보험회사 및 홈플러스 주식회사는 이때 제공하고, 제공받은 개인정보가 무엇인지, 가와 나보험회사는 어떤 기준으로 보험모집 마케팅을 할 대상을 선별했는지를 분명하게 밝혀야 합니다.
- (3) 가와 나보험회사의 보험영업 대상 선별행위는 최근 국제적으로 심각한 개인정보 침해의 우려가 제기되고 있는 ‘프로파일링’ 행위입니다. 프로파일링

행위에 대해서는 우리나라의 개인정보감독기구인 개인정보보호위원회가 참여하고 있는 ICCDPA에서 두 차례나 결의문을 채택하기도 했습니다.

(4) 이와 같은 프로파일링 행위를 당사자의 동의를 받지 않고 수행한 것은 명백한 개인정보보호법과 정보통신망법 위반행위입니다.

(5) 가보험회사와 나보험회사가 이와 같이 불법적인 프로파일링 행위를 할 것을 알고 개인정보를 제공한 피신청인 홈플러스 주식회사는 가, 나보험회사와 공동불법행위 책임을 져야 합니다.

5. 불법행위 3 - 피신청인 홈플러스 주식회사가 위탁업체인 콜센터 업체를 통해서 보험 마케팅 영업 허락을 얻는 과정도 불법행위입니다

(1) 정부합동수사단의 수사에 의하면 피신청인 가, 나보험회사는 신청인들의 개인정보를 이용하여 보험모집 마케팅 대상자를 선별, 소위 타게팅(targeting)을 한 후 선별한 회원들의 정보를 피신청인 홈플러스 주식회사에 보내서, 사후적으로 가, 나보험회사의 보험판매 영업에 대한 동의를 받아 달라고 했다고 합니다.

그래서 피신청인 홈플러스 주식회사는 가, 나보험회사가 선별한 보험판매 대상자들에게 보험판매 영업에 대한 동의를 받아주기 위해 콜센터 업체에게 해당자들의 개인정보를 제공했다고 합니다.

그리고 콜센터 업체는 넘겨 받은 개인정보를 이용하여 직접 당사자에게 전화를 걸어서 보험판매 영업에 대한 동의를 받기 위한 시도를 했다고 합니다.

이 과정 전체는 개인정보보호법과 정보통신망법에 위반되는 불법행위입니다.

(2) 첫째, 가, 나보험회사가 내부적인 기준에 따라 선정한 보험판매 영업 적격자 여부 정보를 개인정보주체의 동의 없이 홈플러스 주식회사로 제공한 행위는 불법행위입니다.

가, 나보험회사가 개인별로 판단한 보험판매 영업 적격자 여부의 정보는 추가적인 개인정보입니다. 따라서 추가적인 개인정보를 개인정보주체의 동의를 받지 않고 생성하고, 홈플러스 주식회사에 제공한 행위는 개인정보보호법 및 정보통신망법 위반행위입니다.

(3) 둘째, 홈플러스 주식회사가 콜센터를 통해서 가, 나보험회사가 선별한 보험판매 영업 적격자들에게 가, 나보험회사가 보험판매 영업 행위를 할 수 있다는 허락을 받기 위해 신청인들에게 휴대전화로 동의 권유를 한 것도 불법행위입니다. 그 이유는 다음과 같습니다.

(1) 허락을 받기 위한 시도는 가, 나보험회사의 불법적인 선별행위의 결과에 의한 것인데, 홈플러스 주식회사와 콜센터는 그와 같은 불법적 과정을 숨기고 동의를 받으려고 했습니다. 이 경우 설사 정보주체의 동의가 있더라도 그 동의는 기만에 의한 것이므로 정보주체의 진정한 의사에 의한 동의로 볼 수 없습니다. 따라서 홈플러스 주식회사가 가, 나보험회사의 보험판매 영업 허락을 받기 위한 일련의 과정은 모두 불법행위입니다.

(2) 홈플러스 주식회사가 회원들로부터 휴대전화번호를 수집할 때는 수집 목적으로 '회원 인증을 위한다는 것' 외에는 다른 어떤 목적도 제시하지 않았고, 그에 따라서 휴대전화번호를 수집했습니다. 신청인 중의 어느 누구도 회원가입시 수집한 휴대전화번호로 홈플러스 주식회사 또는 콜센터가 보험판매 영업을 허락받기 위해서 전화를 걸어 오리라고 상상하지도 않았을 것입니다. 만약 홈플러스 주식회사가 휴대전화번호를 이런 용도로 사용할 것임을 미리 알렸다면 거의 대부분의 회원들은 휴대전화번호를 알려주지 않았을 것입니다. 만약, 홈플러스 주식회사가 이런 목적으로 휴대전화번호를 사용하려는 것이었다면 휴대전화번호를 제공하지 않아도 된다는 점을 알렸어야 합니다.

홈플러스 주식회사가 보험판매 영업 허락을 얻기 위해서 수집한 휴대전화번호로 콜센터를 통해서 전화로 권유를 한 것은 애초 수집시 고지한 목적 외의 용도로 휴대전화번호를 이용한 것이며, 개인정보보호법과 정보통신망법 위반행위입니다.

(3) 그러므로 동의를 받기 위한 과정의 모든 행위가 불법행위입니다. 홈플러스 주식회사가 콜센터에 보험판매 영업 적격 대상자 정보를 제공한 행위, 콜센터 직원이 보험판매 영업 적격 대상자의 휴대전화로 가, 나보험회사의 보험판매 영업에 동의해 달라고 전화를 한 행위 모두 불법행위입니다.

6. 설사 콜센터에서 신청인들에게 보험판매 영업 허락을 얻었어도 그 허락은 부적법합니다

(1) 콜센터에서 받은 동의가 개인정보보호법과 정보통신망법에 의한 동의의 형식적인 요건을 충족하고 있는지도 전혀 알 수 없습니다.

(2) 설사 형식적인 동의의 요건을 갖추고 있다고 하더라도 위에서 본 것처럼 콜센터의 동의 권유는 그 자체가 불법행위이기 때문에 그로 인해서 신청인이 보험판매 영업에 대하여 허락을 했더라도 적법한 허락으로 볼 수 없습니다.

7. 불법행위 4 - 가, 나보험회사의 보험판매 영업행위도 불법행위입니다

(1) 홈플러스 주식회사와 콜센터가 보험판매 영업허락을 받는 행위가 불법행위이기 때문에, 동의를 받은 신청인들에게 가, 나보험회사가 보험판매 영업을 한 것도 불법행위입니다.

(2) 신청인들은 회원에 가입할 때, 자신의 개인정보가 보험판매 영업에 사용되리라고는 생각하지 못했고, 회원인증을 위해 필요하다는 휴대전화번호로 콜센터를 통해서 보험판매 영업 허락을 해달라는 전화가 걸려 오리라고도 생각지도 못했습니다. 불법적으로 동의도 얻지 않고 개인정보를 보험회사에 넘겨서 보험판매 영업 적격자인지 여부를 판단하도록 하리라고도 생각지도 못했습니다.

(3) 이런 과정을 숨긴 동의는 적법한 동의로 볼 수 없으며, 그에 따른 보험판매 영업행위도 불법행위임은 재론의 여지가 없습니다.

4. 경품응모자의 개인정보의 부당한 이용

1. 정부합동수사본부의 수사결과

(1) 정부합동수사단의 수사결과에 의하면 피신청인 홈플러스 주식회사의 임직원들은 공모하여 2011. 12. ~ 2014. 7.경 11회의 ‘경품이벤트 행사’에서 행사목적이 개인정보 유상판매임에도 고객사은 차원에서 개인정보를 취득하는 것처럼 가장하는 등 부정한 방법으로 경품응모 고객 약 712만건의 개인정보 및 그 처리에 관한 동의를 취득하여 1건당 1,980원씩 7개 보험사에 148억원에 판매하였다고 합니다.

(2) 이와 같이 불법으로 판매한 개인정보를 이용하여 7개 보험사는 보험판매영업을 했다고 합니다.

2. 불법행위 1 - 개인정보를 불법적으로 보험회사에 판매함

(1) 개인정보를 제3자에게 제공할 때는 개인정보를 제공받는 자, 개인정보의 이용 목적(제공 시에는 제공받는 자의 이용 목적을 말한다), 이용 또는 제공하는 개인정보의 항목, 개인정보의 보유 및 이용 기간(제공 시에는 제공받는 자의 보유 및 이용 기간을 말한다), 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용을 알리고 동의를 받아야 합니다. 이때 각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 합니다(개인정보보호법 제22조 제1항).

(2) 특히 개인정보처리자는 정보주체에게 ‘재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위하여’ 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려는 때에는 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 합니다(제3항).

(3) 한편 개인정보보호법 시행령은 서면으로 동의를 받을 때는 동의할 내용이 적힌 서면을 정보주체에게 직접 발급하거나 우편 또는 팩스 등의 방법으로 전달하고, 정보주체가 서명하거나 날인한 동의서를 받는 방법에 의하도록 하고 있는데, 이는 정보주체가 직접 서명 또는 날인을 하도록 한 것입니다.

(4) 그런데 피신청인 홈플러스 주식회사는 응모자들에게 개인정보의 수집목적은 정확하게 알리지 않았습니니다. 그 뿐만 아니라 개인정보 판매사업을 숨기고 사은행사인 것처럼 위장하였습니다. 실제로 정부합동수사단에서 응모고객 약200명의 의사를 확인한 결과, 정확한 목적을 알았다면 동의하지 않았을 것이라고 진술했다고 합니다.

(5) 게다가 어수선한 행사장 분위기 속에서 응모권의 주요내용의 글자 크기가 1mm로 인쇄하여 사실상 가독(可讀)할 수 없게 해놓았습니다.

응모권 앞면(150*70)

2014 새해맞이
경품대추계

홈플러스에서 다이아몬드가 내린다

| 행사기간 | 2013년 12월 26일부터 2014년 2월 9일까지 | 발표일 | 2014년 2월 27일 | www.homeplusevent.co.kr 에서도 참여 가능합니다.

※ 이번 이벤트는 고객의 이해를 돕기 위한 이미지였으므로 실제 경품과 다소 차이가 있을 수 있습니다.

1등 드비어스 Classic Solitaire Ring
(다이아몬드 2캐럿 7,800만원 상당/1명)

2등 2014 신형 제네시스 3.3 iXVO (1명)

3등 카르띠에 커피시계 (뱅크 슬로/2커플)

4등 신리호텔 숙박 및 스피케이션 (Standard Deluxe 2박 3일/5명)

5등 6등 5등: 정관장 홍삼정 에브리타임 (50명)
6등: 홈플러스 5만원 상품권 (100명)

생활에 플러스가 됩니다 Home plus

응모권 뒷면(150*70)

이름	<input type="text"/>	휴대폰번호 (전화번호)	<input type="text"/>
생년월일	년 월 일	성별	<input type="checkbox"/> 남성 <input type="checkbox"/> 여성
<p>※ 생년월일과 성별을 정확히 기재하여야 합니다.</p>			
<p>자녀수</p> <p><input type="checkbox"/> 자녀없음 <input type="checkbox"/> 1명 <input type="checkbox"/> 2명 이상</p>		<p>동거여부 (부모님)</p> <p><input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 미동거</p>	
<p>※ 기재/동의 사항 일부 미기재, 미동의, 서명누락시 경품 추천에서 제외됩니다.</p>			
<p>※ 개인정보 처리와 제공</p> <p>개인정보 처리방침은 홈페이지 상단 메뉴에서 확인하실 수 있습니다. (2022년 7월 28일 현재)</p> <p>개인정보 제공 동의 (필수) <input checked="" type="checkbox"/> 동의합니다</p>		<p>※ 행사주관사: 홈플러스(주) / 홈플러스 테스코(주)</p>	
<p>서명</p> <p>(인)</p>		<p>직원 확인</p> <p><input type="text"/></p>	

(6) 그리고 응모권에서 수집한 정보도 경품배송과 관련한 필요 최소한의 개인정보(성명 연락처)를 수집하여야 함에도, 보험모집 대상자 선별에 필요한 생년월일, 자녀수, 부모님 동거 여부를 기재토록 하고 일부라도 미기재시 경품추첨에서 배제하였습니다.

(7) 그 뿐만 아니라 추첨 후 사후관리와 관련하여, 경품 추첨이 SMS로 고지되니 연락처를 정확하게 기재하여야 된다고 응모권에 인쇄하였음에도, 당첨자에게 SMS를 보낸 사실이 없고 1등, 2등 당첨자에게 연락을 전혀 취하지 않은 경우도 있었다고 합니다.

(8) 심지어 다이아몬드 등 고가의 경품을 사전에 전부 다 준비한 것은 아니고, 설령 당첨자가 어렵게 당첨사실을 알고 연락해도 미처 준비가 되지 않은 경품 대신에 홈플러스 상품권 등 다른 물품으로 대체하여 지급하기도 했다고 합니다.

3. 불법행위 2 - 보험회사들로부터의 불법적인 보험판매 권유행위

(1) 피신청인 홈플러스 주식회사가 이와 같이 불법적으로 보험회사들에게 응모자들의 개인정보를 제공하였기 때문에 응모자들은 보험회사들로부터 불법적인 보험판매 권유를 받아야 했습니다.

(2) 특히 보험업법은 보험모집에 관련하여 어떤 대가도 지급하지 못하도록 하고 있음에도 협찬이라는 미명하에 보험사로부터 개인정보 1건당 소정의 금원을 주고받았습니다.

5. 그 외의 피신청인들의 불법행위

1. 개인정보유출통지를 하지 않음

(1) 개인정보보호법과 정보통신망법은 개인정보 유출통지제도를 두고 있는데, 피신청인들은 개인정보가 유출되었음을 알게 되었음에도 불구하고 해당 정보주체들에게 유출사실 등을 알리지 않았습니다.

(2) 개인정보보호법은 “개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다”고 하면서, 1. 유출된 개인정보의 항목, 2. 유출된 시점과 그 경위, 3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보, 4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차, 5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처를 들고 있습니다(제34조).⁶

(3) 언제를 개인정보가 유출된 것으로 볼지에 대해서 개인정보보호법이나 시행령은 특별한 규정을 두고 있지는 않습니다. 따라서 일반인이 이해하는 ‘유출’의 의미에 따라서 해석해야 합니다.

⁶ 제34조(개인정보 유출 통지 등) ① 개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다.

1. 유출된 개인정보의 항목

2. 유출된 시점과 그 경위

3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보

4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차

5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처

② 개인정보처리자는 개인정보가 유출된 경우 그 피해를 최소화하기 위한 대책을 마련하고 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 개인정보처리자는 대통령령으로 정한 규모 이상의 개인정보가 유출된 경우에는 제1항에 따른 통지 및 제2항에 따른 조치 결과를 지체 없이 행정자치부장관 또는 대통령령으로 정하는 전문기관에 신고하여야 한다. 이 경우 행정자치부장관 또는 대통령령으로 정하는 전문기관은 피해 확산방지, 피해 복구 등을 위한 기술을 지원할 수 있다. <개정 2013.3.23, 2014.11.19>

④ 제1항에 따른 통지의 시기, 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

표준국어대사전에 의하면 유출은 ‘1. 밖으로 흘러 나가거나 흘러 내보냄. 2. 귀중한 물품이나 정보 따위가 불법적으로 나라나 조직의 밖으로 나가 버림. 또는 그것을 내보냄의 뜻으로 사용된다고 나와 있습니다. 개인정보보호법의 유출은 2의 뜻으로 쓰인 것입니다. 즉, 정보 따위가 불법적으로 조직 밖으로 (모르는 상태에서) 나가 버리거나, (의도적으로) 내보내는 것인데, 이 사건과 같이 정보주체의 동의를 받지 않고 불법적으로 조직의 밖으로 내보내는 것도 유출에 해당함은 두말할 필요도 없습니다.

실제로 개인정보보호법의 용어사용의 예를 살펴봐도 이를 확인할 수 있습니다. 개인정보보호법은 손해배상 책임이 발생하는 사유를 규정하면서 개인정보 침해의 유형을 분실, 도난, 유출, 변조, 훼손으로 나누고 있고,⁷ 업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한에 대한 규정에서도 개인정보 침해의 유형을 분실, 도난, 유출, 변조, 훼손으로 나누고 있습니다.⁸ 여기서 ‘유출’은 ‘분실, 도난, 변조, 훼손’을 뺀 것으로 개인정보보호법 제34조의 ‘유출’보다 협의의 ‘유출’로 볼 수도 있을 것입니다. 어쨌든 협의의 ‘유출’에는 분실, 도난, 변조, 훼손이 아닌 개인정보 침해가 해당할 것입니다. 개인정보침해의 가장 전형적인 사례인 개인정보의 불법적인 제공은 협의의 ‘유출’에 해당함이 분명합니다.⁹

⁷ 제39조(손해배상책임) ① 정보주체는 개인정보처리자가 이 법을 위반한 행위로 손해를 입으면 개인정보처리자에게 손해배상을 청구할 수 있다. 이 경우 그 개인정보처리자는 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다.

② 개인정보처리자가 이 법에 따른 의무를 준수하고 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손으로 인한 손해배상책임을 감경받을 수 있다.

⁸ 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한) ④ 위탁자는 업무 위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수탁자를 교육하고, 처리 현황 점검 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하여야 한다.

⁹ 또 다른 사례로 형사사법 절차 전자화 촉진법은 다음과 같이 형사사법정보의 보호 및 유출금지 조항을 두고 있습니다. 아래의 규정에서도 ‘유출’은 협의의 의미로 사용되었는데, 여기에 정보주체의 동의를 얻지 않은 불법적인 제3자 제공이 유출에 포함됨은 당연합니다.

제14조(형사사법정보의 보호 및 유출금지) ① 형사사법업무 처리기관은 형사사법업무를 처리할 때 형사사법정보가 분실, 도난, 유출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 하여야 한다.

② 형사사법업무에 종사하는 사람 또는 제8조제3항에 따라 시스템의 지원업무를 위탁받아 그 업무에 종사하는 사람은 권한 없이 다른 기관 또는 다른 사람이 관리하는 형사사법정보를 열람, 복사 또는 전송하여서는 아니 된다.

③ 형사사법업무에 종사하거나 종사하였던 사람 또는 제8조제3항에 따라 시스템의 지원업무를 위탁받아 그 업무에 종사하거나 종사하였던 사람은 직무상 알게 된 형사사법정보를 누설하거나 권한 없이 처리하거나 타인이 이용하도록 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 아니 된다.

(4) 결론적으로 이 사건과 같이 개인정보를 보험사들에게 불법적으로 제공한 경우는 개인정보 침해에 해당하고, 개인정보보호법 제34조의 개인정보 유출에 해당합니다.

(5) 그럼에도 불구하고 피신청인들은 신청인들에게 어떤 통지도 하지 않고 있습니다. 이는 개인정보보호법과 정보통신망법 위반행위입니다.

2. 개인정보의 열람요구를 할 수 있는 구체적 방법과 절차를 공개하지 않음

(1) 개인정보보호법은 정보주체가 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 요청할 수 있는 권한을 주고 있습니다(개인정보보호법 제35조와 시행령 제41조¹⁰). 그에 따라 개인정보주체는 개인정보처리자에게 개인정보의 항목 및 내용, 개인정보의 수집·이용의 목적, 개인정보 보유 및 이용 기간, 개인정보의 제3자 제공 현황, 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용의 열람을 요구할 수 있습니다.

(2) 그리고 개인정보처리자는 정보주체가 열람등요구를 할 수 있는 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개하여야 하고, 정보주체가 열람등요구에 대한 거절 등 조치에 대하여 불복이 있는 경우

¹⁰ 제35조(개인정보의 열람) ① 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다.

③ 개인정보처리자는 제1항 및 제2항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 대통령령으로 정하는 기간 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

시행령 제41조(개인정보의 열람절차 등) ① 정보주체는 법 제35조제1항 및 제2항에 따라 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구하려는 경우에는 행정자치부령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항 중 열람하려는 사항을 표시한 개인정보 열람요구서를 개인정보처리자에게 제출하여야 한다. <개정 2013.3.23, 2014.11.19>

1. 개인정보의 항목 및 내용
2. 개인정보의 수집·이용의 목적
3. 개인정보 보유 및 이용 기간
4. 개인정보의 제3자 제공 현황
5. 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용

④ 개인정보처리자는 제1항에 따른 개인정보 열람요구서를 받은 날부터 10일 이내에 정보주체에게 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하는 경우와 제42조제1항에 따라 열람 요구 사항 중 일부를 열람하게 하는 경우에는 열람할 개인정보와 열람이 가능한 날짜·시간 및 장소 등(제42조제1항에 따라 열람 요구 사항 중 일부만을 열람하게 하는 경우에는 그 사유와 이의제기방법을 포함한다)을 행정자치부령으로 정하는 열람통지서로 해당 정보주체에게 알려야 한다. <개정 2013.3.23, 2014.11.19>

이의를 제기할 수 있도록 필요한 절차를 마련하고 안내하여야 합니다(개인정보보호법 제38조 제3항, 제4항).

(3) 그런데 피신청인 홈플러스 주식회사는 개인정보 열람청구를 할 수 있는 방법과 절차를 전혀 알리지 않고 있습니다.

6. 결론

이와 같이 피신청인들의 위법한 개인정보보호법과 정보통신망법 위반행위로 인하여 신청인들은 막대한 손해를 입었으며, 피신청인들의 위법한 행위가 지속되고 있어서 신청인들은 손해의 배상과 위법한 개인정보침해행위의 중단을 구하기 위하여 이 사건 집단분쟁조정신청을 하게 되었습니다.

개인정보 집단분쟁조정은 다수의 동일한 피해자들이 신속, 공정하고, 최소한의 사회적 비용으로 피해를 구제받고, 문제를 해결할 수 있는 제도인바, 신청인을 비롯해서 피신청인들의 행위로 인해 같은 피해를 입은 모든 피해자들이 귀 위원회를 통해서 신속하고 공정하게 분쟁해결을 할 수 있도록 자들인 신청을 제기하게 된 것입니다.

이에 빠른 시일 내에 집단분쟁조정 결정을 내려 주시고, 집단분쟁조정절차가 진행될 수 있도록 해 주시기 바랍니다.

2015. 3. 9.

신청인들의 대리인

법무법인 지 향

담당변호사 정 연 순

담당변호사 남 상 철

담당변호사 백 승 헌

담당변호사 김 진

담당변호사 이 상 희

담당변호사 이 은 우

담당변호사 김 수 정

담당변호사 류 신 환

담당변호사 박 갑 주

담당변호사 김 주 혜

담당변호사 신 장 식

담당변호사 김 묘 희

개인정보분쟁조정위원회 귀중

