

2003  
개인정보분쟁조정사례집

2004. 1.



## 머리말

오늘날 우리 사회는 산업사회에서 지식정보사회로 전환되고 있으며, 이로 인하여 정치, 경제, 사회, 문화 등 전 분야에서 새로운 패러다임이 형성되고 있습니다. 빠르고 편리한 정보통신망의 구축은 우리 생활의 중심축을 off-line 공간에서 on-line으로 신속히 이동시키고 있으며, 이는 일상생활의 편리함을 가져다주는 것은 물론 보다 빠르고 효율적인 업무의 처리를 가능하게 하고 있습니다.

그러나, 이러한 정보혁명에 따른 산업 및 서비스의 발달은 대부분 개인정보의 대량 수집과 이용을 근간으로 하고 있는 경우가 많으며, 결과적으로는 우리 사회에 개인정보의 침해와 오·남용이라는 새로운 사회적 문제를 야기하고 있는 것이 현실입니다.

과거의 개인정보는 개인의 신분을 나타내는 단순한 의미밖에는 없었으나, 오늘날 정보사회에서의 개인정보는 인간의 존엄과 자유를 실현하기 위하여 반드시 보호되어야 하는 필수적인 요소이자 전자상거래·금융거래 등 기업활동을 위해서도 없어서는 안될 핵심적인 가치로서 기능하고 있습니다. 따라서 개인정보가 적절히 보호되지 않는 상황에서는 개인의 안전하고 자유로운 삶 및 인터넷·전자상거래 등 사회 전반의 발전을 기대할 수 없을 것입니다.

이러한 시대적 요구에 발맞추어, 세계 각국에서는 개인정보보호를 위한 다양한 법·제도적 방안들을 강구하고 있으며, 자국의 실정에 맞는 개인정보보호 전문기관의 설치·운영도 그 중의 하나입니다. 우리나라에서도 개인정보피해의 신속·간편·공정한 구제를 위하여 2001. 12. 3일 개인정보분쟁조정위원회가 발족하게 됨으로써, 보다 나은 개인정보보호 환경을 원하는 사회적 요구에 부응할 수 있게 되었습니다. 위원회는 2003년도에도 845건에 이르는 분쟁조정신청 사건을 접수하여 이를 적시에 처리하였으며, 또한 그 와중에도 개인정보피해구

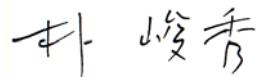
제 제도 발전을 위한 다양한 연구과제 및 개인정보보호 국제협력 활동까지 수행하는 놀라운 성과를 이룰 수 있었습니다.

본 사례집에는 위원회가 지난 1년간 처리한 분쟁조정사건 중에서 사업자 및 이용자 모두에게 도움이 될 수 있는 55건의 사례를 염선하여 수록하였습니다. 여기에 정리된 사례들은 법률적·기술적으로 새로운 논점들이 포함된 사례들로서, 향후 개인정보와 관련한 분쟁해결의 준거 및 개인정보관련 피해발생의 예방에 도움이 될 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 또한 위원회의 분쟁조정 처리실적을 한눈에 알아볼 수 있도록 개인정보 피해구제와 관련한 각종 통계도 분석·수록하였으며, 부록으로 위원회의 사업성과도 정리하였습니다. 아무쪼록 본 사례집이 일반 이용자, 기업의 개인정보보호 실무자, 각급 기관의 개인정보 보호 정책담당자들에게 많은 도움이 될 수 있기를 바랍니다.

끝으로, 우리 사회의 중추로서 바쁘게 활동하고 계신 와중에도 개인정보분쟁 조정위원회의 운영에 적극적으로 참여하여 주신 여러 위원님에게 깊은 감사를 드립니다. 또한 폭증하는 사건과 업무 가운데서도 열정과 전문성을 가지고 위원회 운영을 차질없이 준비하여 주신 사무국 직원에게도 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

2004년 1월

개인정보분쟁조정위원회  
위원장 박준수



## 목 차

제1장 개인정보분쟁조정제도 일반현황 ..... 1

제1절 정보사회와 개인정보피해구제 제도 ..... 1

I . 개인정보피해의 구제 ..... 1

1. 개인정보의 개념 ..... 1  
2. 개인정보피해구제의 필요성 ..... 2

II . 개인정보피해의 구제방안 ..... 4

1. 대안적 분쟁해결제도 ..... 4  
2. 각국의 대안적 분쟁해결제도 현황 ..... 6  
3. 개인정보분쟁조정제도의 필요성 ..... 9

제2절 개인정보분쟁조정위원회 현황 ..... 11

I . 개인정보분쟁조정위원회 개요 ..... 11

II . 위원회의 조정절차 및 효력 ..... 13

1. 조정범위 ..... 13  
2. 조정신청 자격 ..... 14  
3. 조정절차 ..... 14  
4. 조정의 성립 및 효력 ..... 15

<b>제2장 '03년 개인정보분쟁조정 실적</b>	<b>18</b>
<b>제1절 개인정보피해구제 신청 현황</b>	<b>18</b>
1. 연도별·월별 신청현황	18
2. 유형별 신청현황	20
<b>제2절 개인정보 피해구제 처리현황</b>	<b>24</b>
<b>제3장 주요 분쟁조정 사례</b>	<b>29</b>
<b>제1절 조정결정 사례</b>	<b>29</b>
<b>I. 개인정보 수집시 본인 또는 법정대리인의 동의를 결한 사례</b>	<b>29</b>
<사례 1> 통신사업자가 동의없이 개인정보를 수집하여 요금납부방법을 변경 시킨 건	29
<사례 2> 온라인 게임사업자가 법정대리인의 동의 없이 아동의 개인정보를 수집한 건	34
<사례 3> 온라인 게임사업자가 법정대리인의 동의 없이 아동의 개인정보를 수집한 후 3회 이상 요금청구를 하였으나 신청인이 불응한 건	39
<b>II. 고지 또는 동의한 범위를 넘어선 개인정보 이용 사례</b>	<b>45</b>
<사례 1> 온라인 쇼핑몰이 고객의 개인정보를 무단으로 이용하여 물품 주문 및 반품조치를 행한 건	45
<사례 2> 온라인게임사업자가 게임아이템 회수를 위해 회원의 ID 및 비밀번 호를 무단으로 이용한 건	50

<사례 3> 통신사업자가 가입자의 개인정보를 이용하여 자사의 초고속 인터넷서비스 가입을 권유한 건 .....	55
<사례 4> 통신사업자가 가입자의 개인정보를 무단 이용하여 자사의 초고속 인터넷 서비스에 가입시킨 건 .....	61
<사례 5> 생명보험사가 고객의 동의없이 보험가입자 정보를 보험상품 홍보 등에 무단 이용한 건 .....	68
<사례 6> 이동통신사가 가입자 정보를 이용하여 유료 부가서비스에 동의 없이 무단 가입시킨 건 .....	77

### **III. 이용자의 개인정보를 동의 없이 제3자에게 제공한 사례 ..... 83**

<사례 1> PC통신서비스사가 이용자의 동의없이 서비스를 재개하고 요금부과를 위하여 신용정보기관에 개인정보를 제공한 건 .....	83
<사례 2> 온라인 구인구직업체가 아직 희망자의 개인정보를 본인 동의 없이 신문사에 제공한 건 .....	89
<사례 3> 인터넷 메신저 서비스에서 이용자의 개인정보를 본인 동의 없이 제3자에게 제공한 건 .....	95
<사례 4> 인터넷 서비스사업자가 이용자의 인터넷 서비스 접속비밀번호를 이용자의 아들에게 동의 없이 제공한 건 .....	100

### **IV. 사업자의 기술적 · 관리적 조치 미비로 인한 개인정보 침해 사례 ..... 108**

<사례 1> 웹사이트 회원 개인정보DB를 소홀히 관리하여 개인정보가 누출된 건 .....	108
<사례 2> 사업자가 취직 희망자의 이력서 관리를 소홀히 하여 웹사이트에서 이력서가 공개된 건 .....	113
<사례 3> 통신사업자의 안전성 조치 미확보로 인하여 개인정보가 누출된 건 .....	117

<사례 4> 통신사업자의 업무상 과실로 인하여 신청인의 요금결제정보가 무단 변경된 건	123
<사례 5> 여행사 웹사이트의 기술적 조치 미비로 인하여 개인정보가 누출된 건	129
<사례 6> 웹사이트 자동로그인 기능 오류로 인하여 타인 PC에 개인정보가 유출된 건	134
<사례 7> 통신사업자 웹사이트에서 본인확인 시스템 미비로 인하여 개인정보침해가 발생한 건	141

## **V. 개인정보의 수집 · 제공 목적 달성후 개인정보를 파기하지 않은 사례 150**

<사례 1> 이동통신사업자가 자사의 서비스 해지고객 개인정보를 파기하지 아니하고 이를 보관한 건	150
<사례 2> 인터넷 서비스제공자가 회원 탈퇴후 개인정보를 파기하지 아니하고 이를 당초 수집목적 외로 이용한 건	160
<사례 3> 온라인 게임사업자가 회원 탈퇴한 이용자의 사진을 파기하지 않아 사진이 누출된 건	167

## **VI. 타인의 개인정보를 훼손 · 침해 · 누설한 사례 173**

<사례 1> 인터넷 서비스제공자가 이용자의 인터넷 메시지를 무단 감시한 건	
	174

## **VII. 기타 180**

<사례 1> 통신사업자가 死者의 개인정보를 이용하여 부가서비스에 무단 가입시킨 건	180
<사례 2> 스티커사진 전문점이 고객의 얼굴사진을 무단으로 게재한 건	.183

<사례 3> 성형외과 병원이 고객의 성형수술 전후사진을 웹사이트에 무단으로 게재한 건 .....	189
<사례 4> 이동통신사업자가 이용자의 동의없이 이동전화의 명의를 무단변경한 건 .....	197
<b>제2절 조정전 합의 사례 .....</b>	<b>205</b>
<b>I. 개인정보 수집시 본인 또는 법정대리인의 동의를 결한 사례 .....</b>	<b>205</b>
<사례 1> 온라인게임사업자가 법정대리인의 동의를 구하지 않고 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집한 건 .....	205
<사례 2> 화장품 제조업체가 개인정보를 무단 수집후 이를 텔레마케팅에 이용한 건 .....	206
<사례 3> 여학생의 사진을 동의 없이 수집하여 온라인 카페에 무단으로 게재한 건 .....	207
<사례 4> 전자상거래 업체가 동의없이 개인정보를 수집하여 텔레마케팅에 이용한 건 .....	208
<사례 5> 아르바이트 직원이 인터넷 웹사이트에서 개인정보를 무단 수집하여 이를 텔레마케팅에 이용한 건 .....	209
<b>II. 고지 또는 동의한 범위를 넘어선 개인정보 이용 사례 .....</b>	<b>211</b>
<사례 1> 이동통신사업자가 고객의 불만을 무마하기 위하여 개인정보를 무단으로 이용한 건 .....	211
<사례 2> 이동통신사업자가 이용자의 개인정보를 이용하여 휴대전화 요금제도를 무단 변경한 건 .....	212

<b>III. 이용자의 개인정보를 동의없이 제3자에게 제공한 사례</b>	<b>213</b>
<사례 1> 이동통신사 대리점이 중고 이동전화 구입자의 개인정보를 단말기 분실자에게 제공한 건	213
<사례 2> 아파트 관리사무소에서 본인 동의없이 이력서를 제3자에게 제공한 건	214
<b>IV. 개인정보처리 위탁시 고지의무 불이행 사례</b>	<b>216</b>
<사례 1> 영어교재 제작업체가 개인정보 위탁사실을 이용자에게 고지하지 않은 건	216
<b>V. 사업자의 기술적 · 관리적 조치 미비로 인한 개인정보 침해 사례</b>	<b>217</b>
<사례 1> 온라인 쇼핑몰의 관리 미비로 인하여 2개의 ID가 발급된 건	217
<사례 2> 온라인 게임 유료결제 후 로그인시 타인의 개인정보가 조회된 건	218
<사례 3> 생명보험사가 보험가입 정보를 암호화 등 보안조치 없이 전송한 건	220
<사례 4> 온라인 자동차보험 웹사이트에서 로그인 없이도 고객 개인정보가 열람 가능하였던 건	221
<사례 5> 온라인 사업자간의 업무제휴 및 로그인 절차 공유과정에서 ID · 비 밀번호 등 모든 개인정보가 유출된 건	223
<b>VI. 개인정보 취급자에 의한 개인정보의 훼손 · 침해 · 누설 사례</b>	<b>225</b>

<사례 1> 이동통신사 대리점이 퇴직한 직원의 개인정보를 이용하여 이동전화를 무단 개통시킨 건	225
<사례 2> 과거 업무상 거래하던 은행에서 신용정보회사를 통하여 현재의 주소지를 불법 조회한 건	226
<사례 3> 육아정보 웹사이트에서 이용자를 일방적으로 회원 탈퇴시킨 건	
	228

## **VII. 수집 또는 제공받은 목적 달성 후 개인정보를 미파기한 사례 ..... 229**

<사례 1> 온라인 팩스 서비스 웹사이트에서 이용자 개인정보를 미파기하고 보관하던 중 당해 정보가 제3자에게 유출된 건	229
<사례 2> 웹사이트 회원탈퇴 이후에도 개인정보를 미파기하고 광고성 전자우편을 전송한 건	231

## **VIII. 개인정보 수집에 대한 동의철회(회원탈퇴), 열람 또는 정정 요구 불응 사례 ..... 233**

<사례 1> 고객의 회원탈퇴 및 개인정보 삭제요청에 불응하고 광고성 전자우편을 계속 전송한 건	233
<사례 2> 통신사업자가 고객의 개인정보 및 요금내역의 정정 요구에 대해 이유없이 불응한 건	234
<사례 3> 주민등록번호를 도용당하여 이의 정정을 요청하였으나 해당 사업자가 한달 이상 처리를 지체한 건	235
<사례 4> 대학교 총동문회에서 졸업생 주소록에 실린 개인정보의 삭제 요구에 불응한 건	237
<사례 5> 온라인 게임사가 회원 탈퇴 및 개인정보 삭제요청 이후에도 계속하여 이용요금을 부과한 건	238

**IX. 타인 정보의 훼손 · 침해 · 도용 사례 ..... 240**

<사례 1> 타인의 전자우편 비밀번호를 알아내어 내용을 무단 열람한 건	240
<사례 2> 타인의 웹사이트 비밀번호를 도용하고 이를 이용하여 회원을 탈퇴 시킨 건	241

<부록 1> 2003년도 개인정보분쟁조정위원회 주요활동 ..... 243

<부록 2> 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 ..... 258

<부록 3> 개인정보분쟁조정위원회 규칙 ..... 291

<부록 4> 개인정보분쟁조정세칙 ..... 297

<부록 5> 2003년도 개인정보분쟁조정위원회 관련 주요 언론보도 ..... 308

<부록 6> 개인정보보호를 위한 이용자 및 사업자 주의사항 ..... 336

<부록 7> 개인정보분쟁조정위원회 위원 명단 ..... 343

## <표 차례>

<표 1> 연도별 개인정보 피해구제 신청현황	18
<표 2> 월별 개인정보 피해구제 신청현황	19
<표 3> '03년 유형별 개인정보 피해구제 신청현황	21
<표 4> '03년 개인정보 피해구제 처리실적	24
<표 5> '03년 유형별 개인정보 피해구제 처리실적	26
<표 6> '03년 조정결정 내용별 처리현황	28

## <그림 차례>

<그림 1> 개인정보분쟁조정위원회 웹사이트 화면	12
<그림 2> 개인정보 분쟁조정 처리절차	17
<그림 3> 월별 개인정보 피해구제 신청현황	20
<그림 4> 유형별 개인정보 피해구제 신청현황	23
<그림 5> '03년 개인정보 피해구제 처리결과	25

# 제1장 개인정보분쟁조정제도 일반현황

## 제1절 정보사회와 개인정보피해구제제도

### I. 개인정보피해의 구제

#### 1. 개인정보의 개념

개인정보보호 및 피해구제를 논의하기 위해서는 먼저 「개인정보」가 무엇인지에 대한 명확한 개념정의가 필요하다. 일반적으로 “개인정보”란 개인의 신체, 재산, 사회적 지위, 신분 등에 관한 사실, 판단, 평가 등을 나타내는 일체의 모든 정보를 말한다. 정보사회를 맞이하여 사회 각 분야에서 인터넷과 정보통신 기술의 사용이 일상화되면서, 개인정보는 과거의 단순한 신분정보에서 탈피하여 오늘날에는 전자상거래, 고객관리, 금융거래 등 우리 사회의 구성, 유지, 발전을 위한 핵심적인 요소로서 기능하고 있다. 또한 개인정보는 기업의 입장에서도 수익 창출을 위한 자산적 가치로서 높게 평가되고 있다.

유형별로 개인정보의 구체적인 예를 들어보면, 먼저 신분관계를 나타내는 가장 기본적인 개인정보로서 성명, 주소, 본적, 가족관계 등의 정보가 있다. 특히 우리나라에서는 신분관계와 관련하여 주민등록번호가 중요하게 여겨지고 있으며 이로 인한 개인정보침해의 문제도 많이 나타나고 있다. 또 심신의 상태에 관한 정보로는 개인의 건강상태, 신장·체중 등 신체적 특징, 병력, 장애정도 등을 들 수 있다. 개인의 내면의 비밀에 관한 정보도 중요한 개인정보에 포함되는데, 여기에는 개인의 사상, 신조, 종교, 정치적 성향 등이 포함된다. 한편 개인의 소득규모, 재산보유상황, 거래내역, 신용등급, 채권채무관계 등 개인의 경제관계 및 학력, 직업 등 사회관계를 나타내는 정보들도 오늘날 매우 중요시되는 개인정보의 하나이다.

그러나 개인정보의 개념과 범위는 고정되어 있는 것이 아니라 지속적으로 확대·발전되고 있다. 기술의 발전과 이를 근간으로 하는 새로운 서비스가 출현하면서 이전에는 존재하지 않았던 새로운 개인정보의 유형이 속속 등장하고 있다. 개인의 지문, 홍채, DNA정보 등 생체인식에 관한 정보, GPS(Global Positioning System) 또는 이동전화추적을 통한 개인 위치정보, 인터넷 log 파일, 쿠키(cookies) 정보, IP 어드레스와 같은 인터넷 이용정보 등 최근에 새롭게 등장한 개인정보의 유형은 일일이 열거하기조차 힘들며, 이러한 새로운 개인정보들은 또다시 이로 인한 침해의 발생 및 피해구제의 문제를 야기하고 있다.

우리나라의 개인정보 관련법에서는 개인정보에 대해 비교적 명확한 정의를 내리고 있다. 민간 분야의 개인정보보호를 규율하고 있는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호등에관한법률(이하 “정보보호법”이라 약칭한다)」 제2조에서는 개인정보에 대해 “생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호, 문자, 음성, 음향 및 영상 등의 정보를 말한다”라고 규정하고 있다. 공공 분야의 개인정보보호를 규율하고 있는 「공공기관의개인정보보호에관한법률」 제2조제2호도 개인정보를 거의 동일하게 정의하고 있다.<sup>1)</sup>

결론적으로, 정보주체의 사생활의 안녕과 이해관계에 영향을 미칠 수 있는 개인과 관련한 정보는 모두 개인정보에 포함시키는 것이 타당하며, 이러한 모

---

1) 공공기관의개인정보보호에관한법률

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. (생략)
2. "개인정보"라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호등의 사항에 의하여 당해 개인을 식별할 수 있는 정보(당해 정보만으로는 특정개인을 식별할 수 없더라도 다른 정보와 용이하게 결합하여 식별할 수 있는 것을 포함한다)를 말한다.

든 개인정보는 법제도 및 사회적 공감대에 의하여 반드시 보호되어야 마땅할 것이다.

## 2. 개인정보피해구제의 필요성

우리나라는 20세기 후반 들어 정보통신기술의 발전, 초고속 인터넷의 보급·확산 등에 힘입어 IT 선진국으로 발돋움하였으며, 이러한 정보통신 인프라를 기반으로 하여 산업사회에서 지식정보사회로의 변화가 빠르게 진행되고 있다. 2003년 현재 우리나라의 인터넷 이용자는 무려 약 2,620만명으로 전 국민의 59.4%를 차지하고 있으며, 전체 가구수의 78.6%가 PC를 보유하고 있는 것으로 조사되고 있다. 특히 전체 인터넷 이용자의 80.1%가 xDSL, 케이블망 등 이른바 초고속 인터넷을 이용하는 것으로 나타나고 있어<sup>2)</sup> 정보통신 인프라의 측면은 가히 세계적 수준인 것으로 평가받고 있다. 이와 같은 정보통신의 발전에 힘입어 우리 사회에는 전자상거래, 온라인뱅킹, 전자정부를 통한 온라인 민원처리 등 공공 및 민간 전 분야에 걸쳐 매우 다양한 서비스들이 시행되고 있으며, 이는 우리 생활에 편리함과 효율성을 더하고 있다.

그러나 정보통신기술의 사용이 일상화되면서 이로 인한 편리함만을 누리게 되는 것은 아니다. 이미 우리 사회에는 사이버범죄, 인터넷중독, 스팸메일의 범람 등과 같은 정보화 역기능으로 인한 피해가 만연하고 있으며, 특히 이 중에서도 개인에 관한 정보가 유출되거나 오·남용됨에 따라 개인의 사생활 및 경제적 또는 정신적 피해가 발생하는데 대한 염려가 매우 커지고 있다.

오늘날 정보통신을 기반으로 하는 각종 서비스들은 대부분 개인정보의 수집과 이용을 근간으로 하고 있는 경우가 많기 때문에, 서비스 제공을 위한 개인

---

2) 한국인터넷정보센터, 「인터넷 이용자수 및 이용행태 조사」, 2003. 1. 참조.

정보의 수집 및 이용이 매우 활발하게 이루어지고 있다. 이러한 개인정보의 수집 및 이용을 위해서는 필연적으로 대규모 데이터베이스에 개인정보의 축적·저장이 따르게 되는데, 이는 반대로 개인정보의 유출이나 오·남용도 손쉽게 발생할 수 있음을 의미한다. 개인정보침해로 인한 피해는 그 파급속도가 빠르고 일단 개인정보침해가 발생한 경우 원상회복이 어렵다는 문제점을 안고 있다.

우리나라는 정보통신 인프라의 획기적인 발전을 이룩하여 정보사회를 이끄는 선도국가라는 찬사를 받고 있으나, 개인정보보호 분야에 있어서는 제도적·관행적으로 아직 선진국 수준에 이르지 못하고 있다. 이는 일찍부터 정보프라이버시 보호의 필요성을 인식하고 이를 위한 법제도 마련에 노력을 기울인 선진 각국과는 달리, 개인정보보호를 위한 제도적·문화적 기반이 성숙하지 못한 것에서 유래한다. 개인정보침해는 거래의 안전과 신뢰성을 해치는데 그치지 않고, 경우에 따라서는 개인의 사생활과 삶의 질을 심각하게 위협할 수 있는 수단이 될 수도 있다. 따라서 국가든 기업이든 새롭게 개인정보보호의 중요성을 인식하고 개인정보침해의 예방 및 신속한 구제를 위한 지속적인 노력이 필요하다.

## II. 개인정보피해의 구제방안

### 1. 대안적 분쟁해결제도

인간의 사회생활 중에서 발생하는 분쟁을 해결하는 방법은 여러 가지가 있다. 가장 기본적인 해결 방법은 분쟁당사자 스스로가 양보와 타협을 통해서 해결하는 것이다. 그러나 대다수의 분쟁은 당사자 스스로가 해결하기 어려운 경우가 많으며, 이러한 경우 필연적으로 제3자가 개입하여 분쟁을 해결하는 방안을 고려하게 된다.

제3자의 관여에 의한 분쟁해결방식으로 가장 대표적인 것은 법원에 의한 소송을 들 수 있다. 국가에 의한 소송제도는 분쟁해결에 대한 법원의 권위를 기대할 수 있고, 그 집행에 있어서도 강제력이 부여된다는 점에서 가장 확실하고 신뢰할 수 있는 해결제도라고 할 수 있다.

그러나 모든 분쟁사건에 대해서 소송을 통한 법적 해결에만 의존한다면 큰 문제점이 야기될 수 있다. 즉 법원의 부담과중으로 인하여 분쟁해결의 지연 내지는 해결 내용의 질적 저하가 초래될 우려가 있으며, 때로는 분쟁당사자의 과다한 비용 부담도 발생할 수 있다. 이러한 이유에서 세계 각국은 소송제도에 갈음한 대안적(소송외적) 분쟁해결제도(ADR; Alternative Dispute Resolution)를 도입하여 운영하고 있다. 특히 미국에서는 대안적 분쟁해결제도가 소송제도 이상으로 널리 활용되고 있어 「민사소송의 민영화」(privatization of civil justice)라는 표현까지 쓰이고 있는 실정이다. 소송제도는 상대방의 의사나 태도와 관계없이 국가권력에 의한 강제적 해결방식임에 대하여, 화해·조정·중재 등 대안적 분쟁해결제도는 주로 당사자 쌍방의 일치된 자율적 의사에 의한 자주적인 해결방식이라는 점에서 소송과는 그 성질을 달리한다.

대안적 분쟁해결제도의 장단점을 살펴보면, 우선 분쟁해결의 유연화·다양화·전문화를 기대할 수 있다. 중재나 화해 등을 예로 들면, 관련 분야에 대해서 고급 교육을 받고 오랜 기간동안 해당 직업분야에서 활동해온 전문가의 참여를 기대할 수 있으며 특히 기술분야 등 비 법률적인 소송문제에 대한 해결능력을 갖춘 전문가가 직접적으로 분쟁해결에 관여할 수 있다. 무엇보다도 대안적 분쟁해결제도의 가장 큰 장점은 분쟁처리에 소요되는 비용이 매우 저렴하며, 그 절차도 신속·간편하다는 점을 들 수 있다.

반면 대안적 분쟁해결제도는 단점도 없지 않다. 대안적 분쟁해결방법에 의한 분쟁해결방안이 강제력을 가지지 못하는 상황에서 어느 일방이 합의사항을 이

행하지 아니한다면 타방 당사자는 또다시 법원에 제소하여 판결을 받을 수 밖에 없다는 점이다.

## 2. 각국의 대안적 분쟁해결제도 현황<sup>3)</sup>

각국의 대안적 분쟁해결제도는 그 형태 면에서 중재(Arbitration), 중재와 조정의 중간적 형태(Med-arb), 조정(Mediation), 화해(Conciliation), 알선(Facilitation), 협상(Negotiation) 등 다양하게 나타나고 있다. 그러나 이는 각각 명확한 의미를 가지고 구분되는 것은 아니며 상호 중복적으로 도입·운영되는 경우가 많다.

### 1) 의견제시 또는 권고(Opinion or Recommendation)

개인정보보호기관은 분쟁이 있는 사건을 조사하고 개인정보처리자의 법위반 사실이 있는지를 확인하여, 만약 법 위반사실이 있다고 판단되면 개인정보처리자가 취해야 할 시정조치 및 피해자 구제조치에 대해 의견을 제시하거나 권고할 수 있다. 이는 개인정보보호기관이 수행하는 피해구제의 가장 기초적인 방법으로, 기관이 양 당사자에게 의견을 제시하거나 권고함으로써 당사자간 합의와 화해를 유도하는 역할을 담당하게 된다. 대부분의 개인정보보호기관이 이러한 방법을 통해 사전합의를 유도함으로써 분쟁을 해결하고 있으며, 우리나라의 개인정보분쟁조정위원회가 행하는 조정전 합의권고도 이에 포함된다고 할 수 있다.

선진 각국의 피해구제 제도 중에서 가장 대표적으로 의견제시 또는 권고의 방법을 통해 분쟁을 해결하고 있는 예는 뉴질랜드와 캐나다의 개인정보보호기관이다. 다만 개인정보보호기관의 의견이나 권고내용은 기관의 의사일 뿐이며 구속력

---

3) 이창범·윤주연, “각국의 개인정보피해구제제도”, 「개인정보연구지」 제2권제1호(‘03. 7월) 155면 이하 참조.

이나 강제력은 인정되지 않는다. 따라서 당사자가 기관의 의견 또는 권고를 받아들이지 않는다면 최종적인 판단은 법원의 몫이라고 볼 수 있다. 특히 뉴질랜드에서는 프라이버시 감독관이 합의유도를 하였으나 분쟁이 해결되지 않았거나, 합의가 되었으나 이행되지 않은 사건을 인권법원에 이첩하여 프라이버시법 위반여부를 심사할 수 있도록 하고 있다. 즉 프라이버시 커미셔너와 인권법원이 유기적으로 연결되어 개인정보보호기관이 보다 적극적인 피해구제 역할을 해낼 수 있도록 한다는 점에서 그 특징을 찾아볼 수 있다.

## 2) 조정(Mediation)

조정은 개인정보보호기관이 분쟁해결에 있어 중립적인 제3자로서 양 당사자의 의견을 청취하고 조사를 통해 사건을 판단하여 조정안을 제시하는 것을 말한다. 단순히 의견을 제시하거나 권고를 함으로써 당사자를 화해로 이끄는 방법보다 좀 더 적극적인 형태라고 볼 수 있다. 다만 조정을 하는 형태에 있어서는 형식성의 강약에 다소 차이가 있다. 예를 들면, 호주나 홍콩 등의 개인정보보호기관이 행하는 조정보다는 한국의 개인정보분쟁조정위원회가 행하는 조정이 보다 형식성이 강화된 형태로 볼 수 있는데, 이는 다른 개인정보보호기관이 단독제 형태로 분쟁 조정을 행하는 것과는 달리 우리나라의 개인정보분쟁조정위원회는 합의제형이기 때문이다. 즉 개인정보침해 등 법 위반에 대한 분쟁이 있는 경우 합의제인 위원회가 조정결정을 내림으로써 조정안을 제시한다는 점에서 차이가 있다. 한편 각국의 개인정보보호기관이 행하는 조정은 조정형태의 형식성 여부와는 관계없이 강제력이나 구속력이 없다는 점에서는 동일하다.

## 3) 결정(Determination)

결정이라는 방법을 행하는 대표적 국가는 호주의 프라이버시 커미셔너이다. 커미셔너는 한국이나 홍콩에서 행하는 바와 같이 당사자간 분쟁해결을 위해 결정을

내리기 전에 조정을 행하고 있으나, 그러한 조정이 실패로 끝난 경우 특히 당해 사안이 심각한 개인정보 침해행위라고 판단하는 경우에는 기관의 이름으로 결정을 내릴 수 있다. 이 경우 커미셔너는 침해행위를 한 자에게 손해배상이나 시정명령, 원상회복, 금지명령, 법위반사실 공표, 사과명령 등을 하도록 결정을 내릴 수 있다. 만약 피신청인이 이와 같은 결정을 이행하지 않을 때에는 신청인은 법원에 프라이버시 커미셔너의 결정사항을 이행하도록 이행소송을 제기함으로써 이행을 담보할 수 있다는 점에서 의미가 있다. 또한 신청인은 결정 과정에 절차상의 문제가 있었다고 판단되는 경우에는 법원에 사법심사를 청구할 수도 있다. 그러나 법원은 동 사건에 대한 이행청구소송이 제기되었을 때 커미셔너의 결정과는 관계 없이 독자적으로 자료 등을 수집하고 당사자로부터 소명자료를 제출받는 등 별도의 사실확인 및 심리절차를 거치는 바, 피신청인이 적극적으로 상대방과 협의하여 보상금을 지불하거나 커미셔너의 결정사항에 따른 필요한 조치를 취하지 않도록 조장할 우려가 있다는 비판이 있다. 또한 호주의 프라이버시법은 개인정보보호기관이 법위반여부를 심사하여 결정할 수 있도록 권한을 부여하고 있음에도 불구하고 실질적으로 호주의 프라이버시감독관이 동 권한을 행사하여 결정을 내린 사안은 1993년 이래 단 3건에 그치고 있다.

#### 4) 이행고지(Enforcement Notice)

영국에서는 개인정보처리자의 법위반 사실에 대한 신고가 있을 경우 프라이버시 커미셔너가 심사를 하게 되며, 심사를 하는 과정에서 당사자간 분쟁이 있으면 사전합의를 유도한다. 그러나 이러한 사전합의과정에서도 분쟁이 해결되지 않고 법위반행위 내지 침해행위가 중대하다고 판단될 때에는 그러한 행위를 시정토록하거나 금지하는 이행고지를 발하고 있다. 이러한 이행고지는 명령(Order or Injunction) 부과와 함께 행정적 규제행위의 하나로서 엄격한 의미에서 양 당사자 간의 분쟁을 해결하는 제도라고 보기는 어렵다. 다만, 앞에서 살펴본 바와 같이 넓은 의미의 피해구제의 범위에 포함되는 것으로 볼 수는 있을 것이다. 영국의

프라이버시 커미셔너의 이행고지는 법 위반 또는 개인정보침해에 대한 기관의 규제적 행정행위의 성격을 가지므로 강제력이 있다. 그러나 기관의 이행고지에 대하여 개인정보처리자가 정보법원에 항소하는 경우, 항소와 함께 이행고지의 효력이 정지되기 때문에 즉각적인 개인정보 침해행위의 제거가 필요한 사건을 적절히 구제할 수 없다는 단점이 있다. 정보법원은 항소가 제기되면 커미셔너가 내린 이행고지가 타당한지를 판단하여 결정을 내리게 된다. 정보법원에서 이행고지가 타당한 것이라고 판단을 내렸을 경우에는 법위반사실이 있는 것으로 인정되므로, 당해 사건이 형사범죄를 구성하는 때 커미셔너는 형사기관에 이를 고발할 수 있다.

#### 5) 명령부과(Order/Injunction)

명령부과는 개인정보침해행위가 있는 경우 또는 법위반의 사실이 있는 경우, 당해 행위를 시정토록 명령하거나 더 이상의 침해행위를 하지 못하도록 금지명령을 내리는 등의 제반 규제적 행정명령을 부과하는 것을 말한다. 우리나라의 시정명령이나 과태료의 부과도 이에 해당된다. 주로 분쟁해결제도를 통한 피해구제를 주된 기능으로 하는 기관의 경우에는 분쟁해결을 위한 기관의 사전합의 노력이나 조정이 실패하였거나, 또는 침해사실이 중대하고 심각하다고 판단되는 경우에 이러한 명령을 부과하고 있다.

이상에서 살펴본 것 처럼 개인정보보호기관에서 분쟁해결을 통한 피해구제와 행정적 규제가 상호 유기적으로 연결되어 행해지는 경우가 많으며, 이 경우 명령부과가 사실상의 이행강제의 성격을 가질 수 있어 효과적인 피해구제를 담보할 수 있다는 장점이 있다.

### 3. 개인정보분쟁조정제도의 필요성

개인정보침해로 인한 피해는 정보통신 및 온라인 분야에서만 발생하는 것이 아니며, 공공부문, 금융, 의료, 교육 등 사회 다방면에서 분야를 가리지 않고 발생하고 있다. 특히 최근에는 온라인과 오프라인을 연계한 서비스가 다양화되면서 이로 인한 개인정보침해도 자주 발생하는 추세이다. 이러한 개인정보침해로 인한 피해는 개인의 인격권이나 프라이버시와 밀접한 관련이 있으므로, 일반적인 소비자피해 사건과는 구분할 필요가 있다. 또한 개인정보피해는 일반적인 민사분쟁과는 달리 일상생활이나 거래과정에서 언제든지 발생할 수 있고, 일단 발생한 개인정보침해는 인터넷이나 데이터베이스 복제 등을 통하여 순식간에 전국적으로 전파되기 때문에 피해의 파급속도가 매우 빠르다. 그뿐 아니라, 오늘날 개인정보침해는 언제, 어느 단계에서, 누구에 의하여 야기된 것인지를 개인으로서는 알 수 없는 경우가 많기 때문에 피해구제를 위해서는 IT 전문가 등의 조력을 필요로 하게 된다.

이에 따라 개인정보침해에 대한 피해구제는 기존의 소송체계를 통하여서는 적절한 피해구제를 도모할 수 없다는 점이 일찍부터 인식되어 왔으며, 이러한 취지에서 각국은 전통적인 분쟁해결절차인 법원의 소송절차 외에 별도의 개인정보보호 전문기관을 설치하여 소송외적인 분쟁해결 서비스를 제공하고 있다. 이와 같은 세계적 추세에 따라 우리나라에서도 2001. 6월 정보통신망이용촉진 및 정보보호등에관한법률 개정시 개인정보침해에 대한 소송외적 분쟁해결 방법으로서 개인정보분쟁조정위원회 제도를 도입하였다. 개인정보분쟁조정제도는 개인정보피해의 특성을 고려하여 분쟁해결과정에 법률 전문가 이외에 기술전문가, 사회학자, 행정학자, 이해단체 대표 등 다방면의 전문가들이 함께 참여할 수 있도록 하고 있다. 특히 우리나라의 경우는 서비스 제공자(사업자)와 이용자 간에 개인정보의 수집, 이용과 관련하여 분쟁이 발생하는 경우가 매우 많다는 점을 감안하여, 개인정보침해에 대한 피해구제 방법으로서 “분쟁조정위원회”的 형태를 띠게 되었다.

## 제2절 개인정보분쟁조정위원회 현황

### I. 개인정보분쟁조정위원회 개요

개인정보분쟁조정위원회는 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률(이하 “정보보호법”이라 한다) 제33조에 의거, 개인정보와 관련된 분쟁이 발생한 경우 당사자간에 합리적이고 원만하게 분쟁을 해결할 수 있도록 도모하기 위하여 설립된 대안적 분쟁해결 기구이다.

개인정보분쟁조정위원회는 2001년 12월 3일 설립되었으며, 위원장 1인을 포함한 15인 이내의 위원으로 구성된다. 위원은 정보통신부장관이 임명 또는 위촉하며 법조계 또는 학계의 전문가 및 사업자 및 소비자단체에서 추천하는 인사 등으로 구성되어 개인정보 분쟁해결의 전문성은 물론 독립성과 자율성을 보장하고 있다.

현재 위원회는 원칙적으로 매월 셋째주 월요일에 정기적으로 개최되고 있으며, 분쟁 당사자 간의 프라이버시 및 기업의 영업비밀 보호 등을 위하여 비공개 회의를 원칙으로 하고 있다.

한편 위원회는 분쟁조정 뿐만 아니라 피해예방 활동, 법제도 개선건의, 기업의 위법한 거래행태나 부당한 약관의 시정권고 등을 통해 국민의 권리보호 및 기업 능률향상과 건전한 개인정보 이용환경 구축에도 이바지하고 있다.

위원회는 온라인 상에서의 신속한 분쟁접수 및 처리와, 개인정보보호 및 피해구제에 관한 전문적이고 유용한 정보제공을 위하여 인터넷 웹사이트 ([www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr))를 운영하고 있다. 동 웹사이트는 인터넷 상에서의 민원 접

수 및 처리현황 조회 등을 할 수 있는 「사이버 민원실」과, 위원회의 설립목적, 구성현황 등을 알아볼 수 있는 「위원회 안내」, 국내외의 개인정보보호와 관련한 다양한 소식을 접할 수 있는 「알림마당」, 개인정보와 관련한 조사·연구자료 및 판례 등을 소개하고 있는 「정보자료실」 등으로 구성되어 운영 중에 있다. 특히 소비자마당, 사업자마당, 청소년마당을 개설하여 소비자·사업자·청소년에 대한 정보제공기능을 강화하고 있다.

<그림1> 개인정보분쟁조정위원회 웹사이트 화면



## **II. 위원회의 조정절차 및 효력**

### **1. 조정범위**

위원회는 개인정보, 즉 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명 · 주민등록번호 등에 의하여 개인을 알아볼 수 있는 부호 · 문자 · 음향 및 영상 등의 정보 침해로 인한 분쟁이면 모두 조정대상으로 하고 있다.

특히 위원회는 정보보호법에서 규정하고 있는 개인정보침해 이외에도 기타 법률의 규정에 의한 개인정보침해나 사생활 침해 등에 대해서도 조정대상에 포함시켜 오고 있다. 위원회는 제6차 조정위원회에서 위원회의 조정범위에 대하여 정보보호법 위반사건에 한정하지 아니하며 신청인 및 피신청인도 정보보호법상 이용자 및 정보통신서비스제공자에 한정하지 아니하기로 결정한 이래, 개인정보침해 사건에 대해서는 모두 위원회가 조정할 수 있고 개인정보를 침해당한 자 및 침해한 자는 모두 조정사건의 신청인 및 피신청인이 될 수 있다는 입장을 견지해 오고 있다.

다만, 다른 분쟁조정위원회에서 처리함이 타당하다고 판단되는 사건에 대하여는 위원회의 결정으로 당해 사건을 처리 대상에서 제외할 수 있다. 분쟁조정의 대상이 되는 구체적인 유형으로는 다음과 같은 것이 있다.

- ① 사업자가 이용자의 동의없이 개인정보를 수집하여 발생하는 분쟁
- ② 개인정보가 특정인의 도용 · 침해 · 훼손 등으로 인하여 발생하는 피해
- ③ 개인정보가 동의없이 제3자에게 제공 또는 유출됨으로써 발생한 피해
- ④ 사업자가 서비스 이용 조건으로 과다한 개인정보를 요구하여 발생하는 피해
- ⑤ 가입한 웹사이트에서 회원탈퇴 방법이 고지되어 있지 않거나 탈퇴를 시켜 주지 않음으로써 발생하는 피해

- ⑥ 사업자가 이용자의 개인정보 열람 · 정정 등의 요구에 불응하여 발생하는 분쟁
- ⑦ 개인정보침해와 관련하여 분쟁 상대방이 지나치게 과다 또는 과소한 보상 또는 배상을 요구하여 발생하는 분쟁
- ⑧ 불법적인 스팸메일 전송이나 기타 광고성 정보의 전송으로 인하여 발생하는 분쟁
- ⑨ 기타 개인정보와 관련하여 발생한 피해에 대한 각종 분쟁 등이 있다.

## 2. 조정신청 자격

개인정보와 관련하여 분쟁이 있는 이해관계인은 누구나 위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있다. 여기에는 이용자뿐만 아니라 분쟁의 해결을 원하는 사업자도 포함된다. 다만 개인정보 침해자가 국가 · 지방자치단체 등 공공기관인 경우는 제외된다. 분쟁 당사자는 변호사 기타 제3자를 대리인으로 선임할 수 있는데, 이 경우는 대리권의 범위를 명시한 위임장을 위원회에 제출하도록 하고 있다. 또한 공동의 이해관계가 있는 다수 당사자는 그 중 1인 또는 수인을 대표당사자로 선임할 수 있다. 대표당사자는 조정에 관한 일체의 행위를 할 수 있으며, 위원회는 대표당사자를 상대로 하여 조정절차를 진행한다.

## 3. 조정절차

분쟁조정 신청은 웹사이트, 전화, 우편, 팩스, 방문 등을 통해 신청인이 직접 신청할 수 있다. 분쟁조정 신청사건이 접수되면 사무국은 양 당사자에게 접수 사실을 통보한다. 이후 사무국은 양 당사자의 진술청취, 소명자료 및 입증자료 수집, 전문가 자문 또는 참고인 등의 진술청취, 문서송부 등의 요청에 의한 관련 자료 수집, 사건현장답사, 사진촬영 등 적정한 방법을 통하여 필요한 사실조사를 실시하게 된다.

위원회는 조정에 들어가기 앞서 양 당사자가 원만히 분쟁을 해결할 수 있도록 합의를 권고하며, 합의권고에 의해 당사자간 합의가 성립되면 사건은 이 단계에서 종결된, 합의가 이루어지지 않으면 조정절차가 개시된다.

조정절차가 개시되면 위원회는 사실확인을 거쳐 분쟁조정 신청일로부터 60일 이내에 조정안을 작성하고, 양 당사자에게 이를 제시하여 수락을 권고한다. 다만 사실조사에 시간이 많이 소요되는 등 부득이한 사정이 있는 경우에는 그 기간을 연장할 수도 있다. 사건의 신청인 및 상대방은 위원회 회의에 참석하여 자신의 의견을 개진할 수 있으며, 또한 신청인은 조정절차 진행중에 언제라도 분쟁조정 신청을 철회할 수 있다.

한편 위원회 사무국에서는 분쟁당사자의 편의를 위하여, 분쟁조정절차 진행 상황을 실시간으로 확인할 수 있는 「민원확인」 서비스를 위원회 웹사이트를 통하여 제공하고 있다. 조정절차 진행상황을 확인하기 위해서는 민원을 접수하였을 때 신청인이 입력한 비밀번호 및 사건접수번호, 주민등록번호를 입력하면 된다. 민원처리 진행상황 확인시 엄격한 본인확인 절차를 거치는 것은 만에 하나 본인이 아닌 타인이 민원처리 진행상황을 열람하여 개인정보유출이 발생하는 상황을 예방하기 위한 것이다.

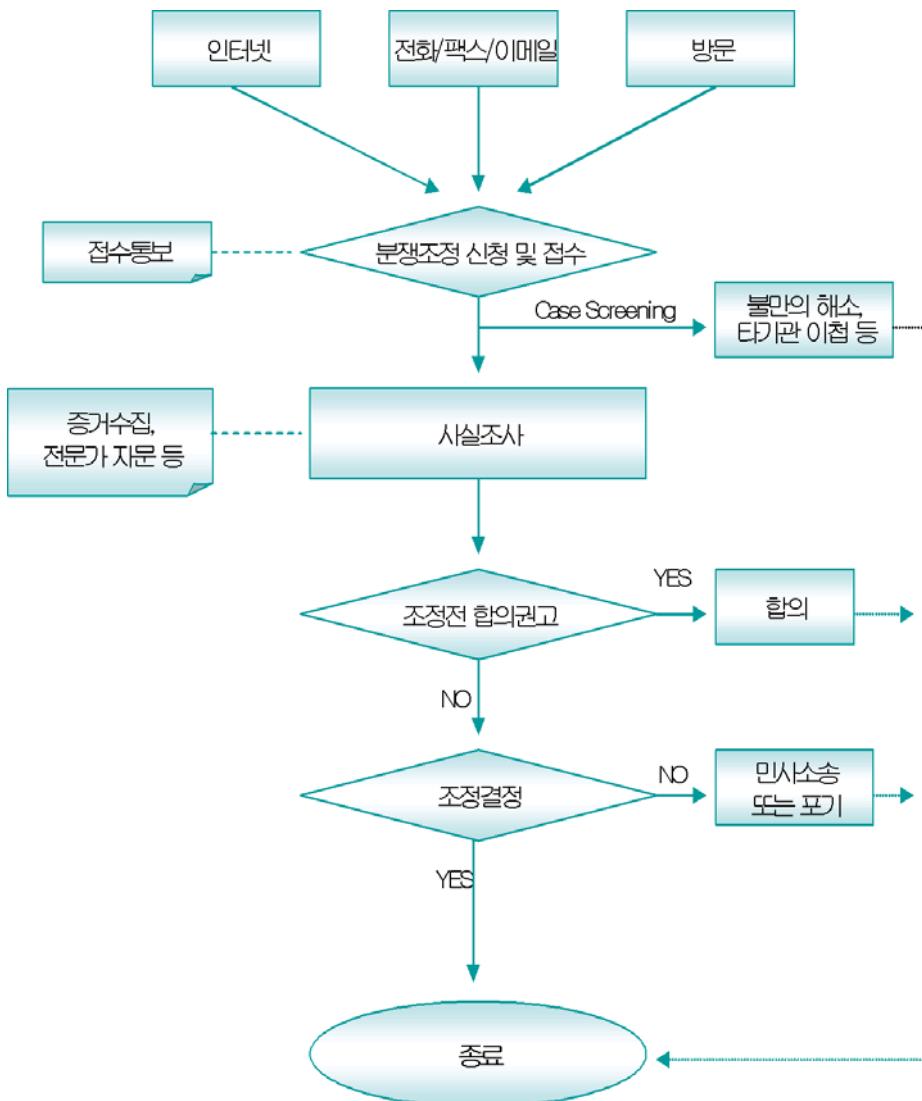
#### 4. 조정의 성립 및 효력

개인정보분쟁조정위원회를 통하여 내려진 조정결정에 대해 조정서를 송달받은 날로부터 15일 이내에 신청인과 피신청인이 이를 수락하면 조정이 성립된다. 이 경우 위원회는 사건명, 당사자의 성명(또는 명칭)과 주소, 조정결정사항, 조정결정이유 등을 기재한 조정안을 작성하여 위원장 및 참석위원이 기명날인한 후 당사자에게 통보한다.

당사자가 위원회의 조정안을 수락하고자 하는 경우에는 위원회가 송부한 조정서에 기명날인하여 위원회에 제출하면 되며, 양 당사자가 모두 조정안을 수락하면 조정이 성립된다. 그러나 당사자 중 어느 한쪽이 조정안을 수락하지 않으면 조정절차는 종료되며, 이후 민사소송을 제기하거나 포기를 할 수 있다.

위원회의 조정이 성립되면 양 당사자간에는 정보보호법 제38조제4항의 규정에 의하여 조정서와 동일한 내용의 합의(민사상 화해계약)가 성립된 것으로 본다.

<그림2> 개인정보 분쟁조정 처리절차



## 제2장 '03년 개인정보분쟁조정 실적

### 제1절 개인정보피해구제 신청현황

#### 1. 연도별 · 월별 신청현황

정보통신서비스의 이용확대와 이로 인한 개인정보의 수집·이용 증가로 말미암아 개인정보의 오·남용으로 인한 피해는 지속적으로 발생하고 있으며 그 유형 또한 복잡·다양화하고 있다. '03년 한해동안 개인정보분쟁조정위원회에 접수된 개인정보 피해구제 신청은 모두 845건에 달한다.

<표 1> 연도별 개인정보 피해구제 신청현황

(단위 : 건)

구분	2002년	2003년
피해구제신청	1,237	845

'03년도에 위원회에 접수된 개인정보피해구제신청은 '02년의 1,237건에 비해 392건이 줄어들어 31.6%의 감소비율을 나타내고 있다. 이는 개인정보피해구제 신청이 실제로 줄어드는 경향을 나타내고 있는 것은 아니며, '02년도에는 위원회에서 모든 개인정보침해사건을 통일적으로 다루었으나 '03년도부터는 개인정보침해사건 중 피해구제 사건은 위원회에서, 불만처리 사건은 한국정보보호진흥원(개인정보침해신고센터)에서 각기 분할하여 처리하고 있음에 따라 나타난 일시적인 현상이다.

<표 2> 월별 개인정보 피해구제 신청현황

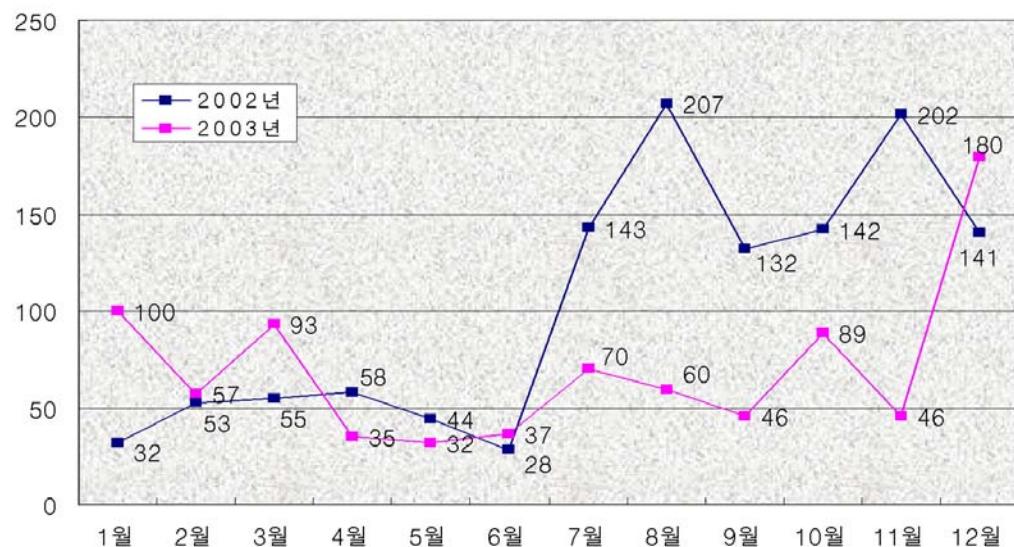
(단위 : 건)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
'02년	32	53	55	58	44	28	143	207	132	142	202	141	<b>1,237</b>
'03년	100	57	93	35	32	37	70	60	46	89	46	180	<b>845</b>

월별 개인정보 피해구제 신청현황을 분석하여 보면, '01. 12. 3일 개인정보분쟁조정위원회가 발족하여 피해구제 업무를 시작하였으나 '02년 상반기까지는 위원회에 대한 대국민 인지도 부족 등으로 인하여 피해구제 신청이 많이 접수되지 않았다. 그러나 위원회의 활동이 점차 널리 알려지고 특히 법정대리인의 동의없는 아동 개인정보 수집 유형에 대한 피해구제 신청이 증가하면서 '02년 하반기 및 '03년 1월경까지는 피해구제 신청이 큰 폭으로 증가하였다. 그러나 '03년 상반기부터는 앞서 언급한 바와 같이 전체 개인정보침해사건 중에서 피해구제는 위원회, 불만처리 사건은 한국정보보호진흥원에서 각기 분할하여 처리함에 따라 피해구제 신청은 '02년에 비하여 감소하는 경향을 나타내었다. 그러다가 '03. 11월부터 위원회 전용 웹사이트가 오픈되고, 위원회 전용 민원전화가 개설되는 등 위원회에 대한 소비자들의 접근이 용이해지면서 '03. 12월경부터는 피해구제 신청이 다시 큰 폭으로 증가추세를 나타내고 있다.

<그림 3> 월별 개인정보 피해구제 신청현황

(단위 : 건)



## 2. 유형별 신청현황

'03년도에 접수된 개인정보 피해구제 신청 845건 중, 법정대리인의 동의없는 아동의 개인정보 수집 유형이 561건(66.4%)을 차지하여 가장 높은 비율을 나타내고 있다. 이 외에 수집 또는 제공받은 목적 달성 후 개인정보 미파기 유형이 81건(9.6%), 동의 철회 및 개인정보 열람·정정요구 불응 유형 52건(6.2%), 고지·명시한 범위를 넘어선 개인정보 이용 및 제3자 제공 유형 39건(4.6%), 타인정보의 훼손·침해·도용 39건(4.6%) 등의 순으로 접수되었다.

<표 3> '03년 유형별 개인정보 피해구제 신청현황

(단위 : 건)

유 형	'02년		'03년	
	건수	비율(%)	건수	비율(%)
이용자의 동의없는 개인정보 수집	53	4.3	19	2.3
개인정보 수집시 고지 또는 명시 의무 불이행	5	0.4	2	0.2
과도한 개인정보 수집	1	0.1		
고지 · 명시한 범위를 넘어선 이용 또는 제3자 제공	92	7.4	39	4.6
개인정보 취급자에 의한 훼손 · 침해 또는 누설	23	1.9	28	3.4
개인정보 처리 위탁시 고지의무 불이행			2	0.2
영업의 양수 등의 통지의무 불이행	1	0.1		
개인정보관리책임자 미지정	1	0.1	1	0.1
기술적 · 관리적 조치 미비로 인한 개인정보 누출 등	14	1.1	12	1.4
수집 또는 제공받은 목적 달성 후 개인정보 미파기	48	3.9	81	9.6
동의철회 · 열람 또는 정정 요구 불응	165	13.3	52	6.2
동의철회, 열람 · 정정을 수집보다 쉽게 해야할 조치 미이행	23	1.9	1	0.1
법정대리인의 동의없는 아동의 개인정보 수집	758	61.3	561	66.4
타인 정보의 훼손 · 침해 · 도용	44	3.5	39	4.6
기타	9	0.7	8	0.9
<b>합 계</b>	<b>1,237</b>	<b>100</b>	<b>845</b>	<b>100</b>

접수 유형 중에서 법정대리인의 동의없는 아동 개인정보 수집 유형은 '01. 7 월 정보보호법의 개정에 따라 새로 법률에 반영된 것으로, '02년도의 758건 (61.3%)에 이어 '03년도에도 561건(66.4%)이 접수되어 가장 높은 비율을 차지하고 있다. '03년도에 접수된 법정대리인의 동의없는 아동 개인정보 수집 유형은

'02년도에 비해 전체 신청건수는 197건 감소하였으나, 전체 피해구제 신청에서 차지하는 비율은 5.1% 증가하였다. 이 침해유형이 지속적으로 발생하는 것은 인터넷 환경이 발달하면서 아동 및 청소년 층을 대상으로 하는 온라인 게임, 인터넷 커뮤니티 등이 활성화됨에 따라 법정대리인의 동의없는 개인정보 수집이 많이 발생하기 때문인 것으로 분석된다.

수집 또는 제공받은 목적 달성 후 개인정보 미파기 유형은 81건이 접수되어 전체의 9.6%를 차지하였다. 동 침해유형은 '02년도에 48건(3.9%)이 접수되는데 그쳤으나 '03년도에는 접수건이 두 배 가까이 증가하였는데, 이는 특히 '03. 12 월 이동통신사의 해지고객 개인정보 미파기와 대한 집단 분쟁조정 신청이 접수된것에 주요한 증가원인이 있다고 하겠다.

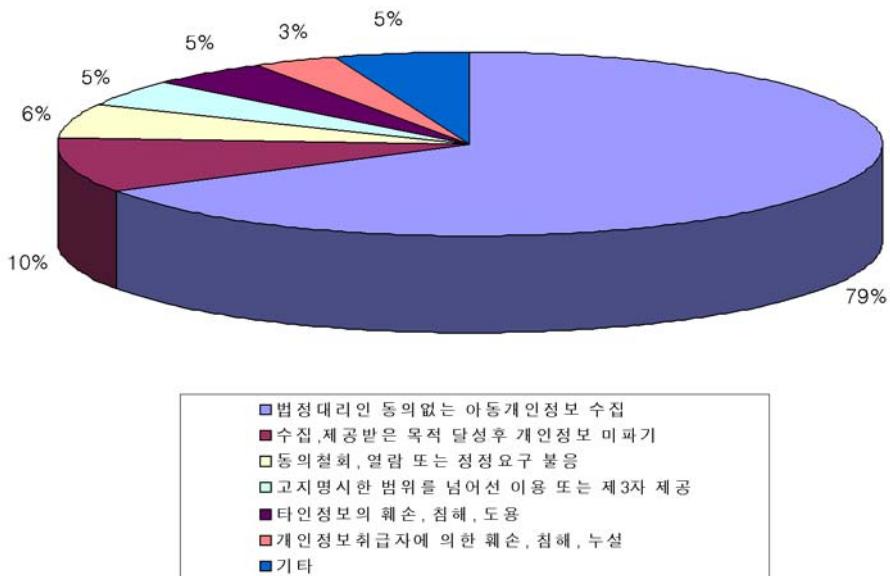
동의 철회 및 개인정보 열람 · 정정요구 불응 유형은 52건이 접수되어 전체의 6.2%를 차지하였다. 동 침해유형은 '02년도에 165건(13.3%)이 접수되어 두 번째로 많이 접수된 유형이었으며 '03년도에는 세 번째로 순위가 떨어졌다. 이는 아직도 회원제 웹사이트를 비롯한 정보통신서비스제공자들이 이용자의 회원탈퇴 요구, 개인정보 열람 및 정정 요구 등에 응하지 않는 사례가 많음을 보여주는 결과로 분석된다. 특히 동의 철회 및 개인정보 열람 · 정정요구 불응 유형은 체계적인 개인정보 관리체계를 갖춘 대규모 사업자보다 중소 규모의 온라인 사업자에게서 많이 나타나고 있는 것으로 조사되었다.

타인정보의 훼손, 침해, 도용 유형은 39건이 접수되어 전체의 4.6%를 차지하고 있다. 이 침해유형은 주로 서비스제공자가 아니라 개인에 의해서 발생하는 경우가 많으며, 특히 주민등록번호 도용, 인터넷 비밀번호 도용 등이 많이 발생하고 있다. 그러나 타인정보의 훼손 · 침해 · 도용 유형은 다른 개인정보침해 유형에 비해서 당사자가 피해사실을 입증하기 쉽지 않은 점 등으로 인하여 실제 피해구제 신청은 많지 않다.

한편, 과도한 개인정보 수집 유형 및 영업의 양도·양수 통지의무 불이행 유형은 '02년도에는 각 1건씩이 접수된 바 있으나, '03년도에는 1건도 접수되지 않았다. 동 침해유형이 극소수 접수되거나 아예 접수되지 않은 것은 이전에 비해 정보통신서비스제공자가 필요 이상으로 과도한 개인정보를 요구하는 사례가 많이 줄어들었기 때문이기도 하지만, 아직은 이러한 침해유형에 대한 소비자나 이용자들의 인식이 선진국 수준에 이르지 못한 것으로 이해된다.

또한 개인정보 수집시 고지·명시의무 불이행 유형 및 개인정보관리책임자 미지정 유형도 '03년을 통틀어 1건씩 접수되는데 그쳤는 바, 이는 정보통신서비스제공자들이 이전에 비하여 개인정보보호 정책 및 약관 등을 통하여 개인정보호 관리 의무고지사항을 비교적 잘 고지하고 있으며 개인정보관리책임자 제도도 적절히 운영되고 있는 것으로 설명될 수 있다.

<그림 4> 유형별 개인정보 피해구제 신청현황



## 제2절 개인정보 피해구제 처리현황

<표 4>에서 볼 수 있는 바와 같이, '03년 접수된 개인정보 피해구제 신청 845건 중 처리가 완료된 건은 총 652건이다. 이 중 위원회의 조정결정을 통하여 처리가 완료된 건은 497건(76.2%)이며, 당사자가 신청을 철회한 건 134건(20.6%), 법적조치 의뢰 3건(0.4%), 사실확인 불가능 등 기타 18건(2.8%)이다. '03. 12. 31일 현재 사실조사가 진행중에 있는 건은 모두 193건이다.

위원회의 조정결정 497건의 내역을 세부적으로 살펴보면, 인용결정이 내려진 사건은 482건(73.9%)이며 기각결정이 내려진 사건은 6건(0.9%), 법령상 분쟁조정 당사자에 해당하지 않는 등 요건 불비로 인한 신청각하는 9건(1.4%)이다. 특히 인용결정 482건 중 양 당사자가 조정안을 수락하여 최종적으로 조정이 성립된 건은 모두 476건에 달하고 있어(인용결정사건의 약 98%), 매우 높은 조정성립율을 나타내고 있음을 알 수 있다.

<표 4> '03년 개인정보 피해구제 처리실적

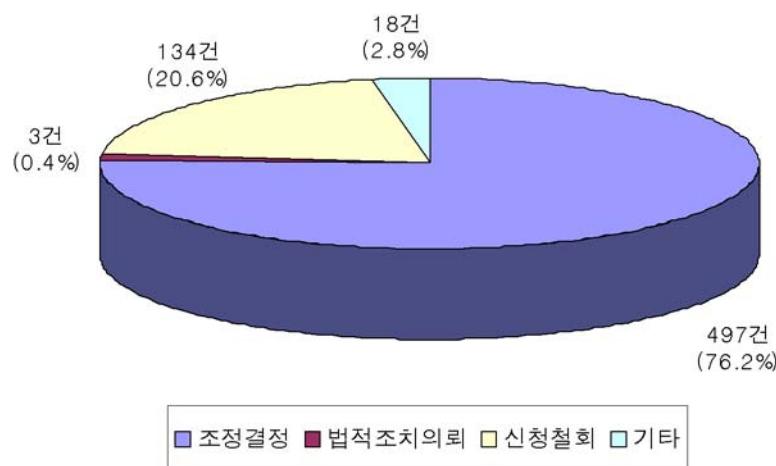
(단위 : 건)

조치 내 역	건수	비율(%)
분쟁조정 결정	인용결정	482
	기각결정	6
	신청각하	9
	소계	497
법적조치의뢰	3	0.4
신청철회	134	20.6
기타 (사실확인 불가능 등)	18	2.8
합 계	652	100

\* 신청각하 유형(개인정보분쟁조정세칙 제23조)

- 법령상 당사자에 해당하지 않거나 당사자 소재가 불분명한 경우, 당사자가 부당한 목적으로 조정을 신청한 경우, 신청인의 사실조사 비협조·자료제출 미이행 등으로 사실조사가 어려운 경우, 기타 위원회에서 조정함이 적합하지 않다고 인정되는 경우

<그림 5> '03년 개인정보 피해구제 처리결과



사건 유형별 개인정보 피해구제 처리실적은 <표 4>에서 보여지는 바와 같다. 이 중에서 법정대리인의 동의없는 아동의 개인정보 수집 유형은 총 561건 중에서 398건이 조정결정을 통하여 처리되었으며 76건은 신청이 철회된 것으로 나타나고 있다. 두 번째로 많이 접수된 유형인 수집 또는 제공받은 목적달성후 개인정보 미파기 건은 총 81건이 접수되었는데, 이중 이동통신사의 집단 분쟁 조정신청건이 2003. 12월에 접수된 관계로 72건이 처리중에 있으며, 7건만이 조정결정을 통하여 처리가 완료되었다.

한편, 대다수의 사건 유형은 전체 접수건수 중 조정결정을 통하여 처리되는 비율이 높게 나타나고 있으나, 타인 정보의 훼손·침해·도용 유형은 전체 39 건 중 조정결정을 통하여 처리된 건은 10건에 불과하며, 20건은 신청철회된 것으로 나타나 조정성립율이 약 25%에 그치는 것으로 조사되었다. 이는 다른 사건 유형들은 정보통신서비스제공자 등 사업자에 의하여 개인정보침해가 발생하는 것과는 달리, 타인 정보의 훼손·침해·도용 유형은 주민등록번호 또는 인터넷 비밀번호 도용 등 개인에 의한 침해가 주를 이루고 있어 피해사실의 입증이 어려운데 그 원인이 있는 것으로 판단된다.

<표 5> '03년 유형별 개인정보 피해구제 처리실적

(단위 : 건)

유 형	조정 결정	법적 조치 의뢰	신청 철회	기타	계
이용자의 동의없는 개인정보 수집	11		2	1	14
개인정보 수집시 고지 또는 명시의무 불이행	1	1			2
고지·명시한 범위를 넘어선 이용 또는 제3자 제공	17	1	6	5	29
개인정보취급자에 의한 훼손·침해 또는 누설	11		8	1	20
개인정보 처리 위탁시 고지의무 불이행	1	1			2
개인정보관리책임자 미지정					0
기술적·관리적 조치 미비로 인한 개인정보 누출 등	10		2		12
수집 또는 제공받은 목적달성을 후 개인정보 미파기	7		2		9
동의철회·열람 또는 정정 요구 불응	26		17	2	45
동의철회, 열람·정정을 수집보다 쉽게 해야할 조치 미이행	1				1
법정대리인 동의없는 아동의 개인정보 수집	398		76	4	478
타인 정보의 훼손·침해·도용	10		20	3	33
기타	4		1	2	7
합 계	497	3	134	18	652

<표 6>에서 볼 수 있는 바와 같이 위원회의 조정결정을 처리내역별로 살펴보면, 위원회의 분쟁조정 결정을 통하여 처리가 완료된 497건 중 개인정보침해에 대한 경제적·정신적 피해보상이 모두 이루어진 건은 총 396건으로 전체의 79.7%를 차지하여 가장 높은 비율을 나타내고 있다. 한편 경제적 피해에 대한 보상만 이루어진 것은 15건(3%), 순수한 정신적 피해에 대한 보상만 이루어진 것은 13건(2.6%)으로 나타났으며, 회원탈퇴 등 개인정보 피해구제를 위한 조치가 행해진 것은 67건(13.5%)으로 조사되었다.

결과적으로, 정신적 피해에 대한 보상은 총 497건 중 409건(82.3%)을 차지하고 있는데, 이는 개인정보침해사건의 경우 사건 자체의 성격이 정신적 고통·불안과 밀접한 관련이 있음을 보여준다. 한편, 이와 같은 처리결과는 분쟁처리 과정에서 특히 인정받기 어려운 정신적 피해에 대해서도 개인정보분쟁조정위원회는 적극적으로 배상을 인정함으로써 이용자 및 소비자의 권리보호에 한 발 앞서가고 있음을 보여주고 있다.

개인정보침해로 인한 피해는 그 특성상 정신적 피해에 그치는 경우가 많으며 경제적 피해로까지 발전하는 경우는 그다지 많지 않다. 그런데 그동안의 일반적인 소비자 피해구제제도나 금융 피해구제제도에서는 경제적인 피해만을 인정하며 정신적인 피해에 대해서는 소홀이 다루어 온 것이 현실이다. 그러나 개인정보분쟁조정위원회는 정신적 피해에 대해서도 적극적인 피해구제 결정을 내림으로써, 보다 진일보한 조정결정 형태를 보이고 있다고 말할 수 있다.

<표 6> '03년 조정결정 내용별 처리현황

(단위 : 건)

조정결정내용	건수	비율(%)
경제적 피해보상	15	3
정신적 피해보상	13	2.6
경제적 · 정신적 피해보상	396	79.7
회원탈퇴 등 조치 ^	67	13.5
기타	6	1.2
<b>합 계</b>	<b>497</b>	<b>100</b>

\* '회원탈퇴 등 조치' 상세 내역

- 회원탈퇴조치, 계약해지, 개인정보 파기, 개인정보보호를 위한 기술적 · 관리적 조치 보완, 개인정보보호 법률상 의무고지사항 보완 등

## 제3장 주요 분쟁조정 사례

### 제1절 조정결정 사례

#### I. 개인정보 수집시 본인 또는 법정대리인의 동의를 결한 사례

<사례 1> 통신사업자가 동의없이 개인정보를 수집하여 요금납부방법을 변경시킨 건

##### (1) 사건개요

신청인 A씨는 피신청인 X사의 일반전화서비스에 가입하여 전화를 이용하여 오던 중, 자신도 모르게 2002. 9. 27일부터 2002. 10. 10일까지 13일간 “일반전화 맞춤형 정액요금제”로 요금납부방법이 변경된 사실을 2002. 10. 10일 발견하고 피신청인에게 불만을 제기하였다.

피신청인은 신청인의 항의를 받고 2002. 10. 10일 신청인의 요금납부방법을 정액제에서 당초의 종량제로 원상조치하고 신청인에게 사과하였다. 그러나 신청인은 피신청인이 자신의 동의 없이 개인정보를 수집하고 요금제를 임의로 변경한 행위로 인하여 정신적인 피해를 입었다며 이에 대한 보상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

##### \* 주요쟁점

- 동의 없이 신청인의 성명, 전화번호를 수집한 피신청인의 행위가 ‘이용자의 개인정보를 수집하는 경우 당해 이용자의 동의를 얻어야 한다’고 규정하고 있는 정보보호법 제22조 제1항에 위반되는지 여부
- 피신청인의 판촉사원의 행위를 피신청인의 행위로 볼 수 있는지 여부

## (2) 당사자 주장

### 가. 신청인

신청인 A씨는 자신의 동의가 없었음에도 불구하고 피신청인 X사가 자신의 개인정보를 수집하여 전화요금제를 변경함으로써 사생활 비밀의 침해, 정신적 불안과 고통 등 정신적인 피해를 입었다면서 금 100백만원의 배상금을 요구하였다.

### 나. 피신청인

피신청인 X사는 신청인의 개인정보를 수집하여 요금납부방법을 변경할 당시 신청인의 동의를 받지 않은 것은 자사의 과실이라고 인정하였다.

그러나 피신청인은 “일반전화 맞춤형 정액요금제”에 따른 요금이 신청인에게 부과되지도 않았으며, 신청인에게 요금제 변경에 대해 이미 사과하였으므로 신청인이 주장하는 정신적 피해에 대하여 보상할 의사는 없다고 답변하였다.

## (3) 사실조사

### 가. 신청인의 개인정보 수집과 요금납부방법의 변경

피신청인 X사의 ○○동 지사 판촉사원 B는 신청인이 다니는 교회의 장로인 C에게 정액요금제를 홍보하여 줄 것을 요청하였다. 이에 C는 같은 교회에 다니는 신청인 A에게 정액요금제 가입을 권유해 주겠다고 하면서 A의 성명 및 전화번호를 B에게 제공하였다.

판촉사원 B는 C의 홍보 약속을 믿고 개인정보 수집에 대한 신청인의 동의를 얻지 않은 채 2002. 9. 27일 피신청인의 ○○동 지사에 동 정보를 제공하며 신청인의 요금납부방법을 정액제로 변경하도록 요청하였다. 이에 피신청인의 ○○동 지사는 신청인의 요금납부방법을 정액제로 변경한 것으로 확인되었다.

#### 나. 신청인의 개인정보수집에 대한 신청인의 동의 여부

C는 판촉사원 B에게 신청인의 성명 및 전화번호를 알려주면서 신청인이 요금납부방법을 정액제로 변경하도록 홍보하여 주겠다고 약속하였으나 신청인의 개인정보를 판촉사원에게 제공한 사실을 신청인에게 알리지 아니한 것으로 조사되었다.

또한 판촉사원 B도 피신청인의 ○○동 지사에 요금납부방법을 변경하도록 요청하는 과정에서 개인정보 수집 및 요금납부방법변경에 대하여 신청인의 동의를 받지 아니하였다. 2003. 1. 9일 사무국이 판촉사원 B에게 확인한 바에 의하면, B는 고객의 요금납부방법을 변경하기 위해서는 가입자 본인의 동의가 필요하다는 사실을 인지하고 있었던 것으로 조사되었다.

한편 피신청인 X사의 ○○동 지사도 요금납부방법을 변경하기 전에 신청인의 동의를 받거나 요금제 변경 후 이를 신청인에게 고지한 적이 없는 것으로 조사되었다.

- \* 피신청인의 “일반전화업무처리지침 제2장”에 의하면, 일반전화의 요금납부방법을 변경할 경우에는 변경신청자에 대한 본인확인절차를 거치도록 규정하고 있으며, 피신청인이 2002. 12. 30일 제출한 답변서에서도 요금납부방법을 정액제로 변경할 경우 가입자 본인의 의사를 확인하여야 한다는 것을 인정하고 있다.

위의 사실조사 결과에서 볼 수 있듯이 신청인은 2002. 10. 10일까지 자신의 성명, 전화번호 등 개인정보를 자신의 동의없이 피신청인이 수집한 사실과 이에 근거하여 요금납부방법이 정액제로 변경된 사실을 모르고 있었다고 보여진다.

#### 다. 피신청인의 조치와 요금납부방법의 재변경

2002. 10. 10일 신청인의 부인은 전화요금 납부방법이 변경되어 있는 것을 발견하고 전화가입자의 동의없이 무단으로 개인정보를 수집하여 요금납부방법을 변경한 것에 대하여 피신청인에게 항의하였다. 이에 피신청인은 2002. 10. 10일 신청인의 요금납부방법을 정액제에서 종량제로 원상복귀하도록 조치하였다.

그러나 신청인은 2002. 12. 9일 자신의 필요에 의하여 피신청인의 고객센터를 통해 시내·시외전화의 요금납부방법을 종량제에서 정액요금제로 다시 변경하였다.

#### (4) 판단

가. 신청인의 성명과 전화번호를 수집하면서 신청인의 동의를 받지 않은 피신청인의 행위가 정보보호법 제22조 제1항에 위반하는지 여부

판촉사원 B가 수집한 정보는 신청인의 성명, 전화번호인 바, 이는 정보보호법 상의 “개인정보”에 해당된다. 정보보호법은 정보통신서비스제공자가 이용자의 정보를 수집하는 경우에는 원칙적으로 당해 이용자의 동의를 얻도록 규정하고 있고(제22조), 예외적으로 (ㄱ) 정보통신서비스 이용계약의 이행을 위하여 필요 한 경우, (ㄴ) 정보통신서비스 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우, (ㄷ) 정보보호법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에 한하여 정보주체의 동의 없이도 정보를 수집할 수 있다고 규정하고 있다.

- \* 정보보호법 제22조(개인정보의 수집) ①정보통신서비스제공자는 이용자의 개인정보를 수집하는 경우 당해 이용자의 동의를 얻어야 한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.
  1. 정보통신서비스 이용계약의 이행을 위하여 필요한 경우
  2. 정보통신서비스 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
  3. 이 법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

그러나 판촉사원 B는 단지 고객의 요금납부방법을 변경할 목적으로 신청인의 사전 동의없이 C로부터 개인정보를 수집하였는 바, 이는 ‘동의없는 개인정보의 수집행위’에 해당하는 것으로 판단된다.

#### 나. 피신청인의 판촉사원의 행위를 피신청인의 행위로 볼 수 있는지의 여부

판촉사원 B는 피신청인 X사의 비정규직 근로자로서, 영업활동에 있어 피신청인의 지휘·감독을 받고 있으며 영업성과에 따라서 수수료를 받고 있다. 따라서 판촉사원 B는 피신청인 X사의 피용자라고 볼 수 있으며 피신청인이 영업과 관련하여 행한 행위는 피신청인의 행위로 볼 수 있다.

#### 다. 신청인이 입은 손해

신청인이 요금납부방법이 변경된 사실을 확인하고 피신청인에게 불만을 제기한 이후 피신청인은 즉시 요금납부방법을 원상조치하고 정액제에 따른 요금부과를 하지 않았으므로 신청인에게 경제적인 손해는 발생하지 않았다.

그러나 피신청인이 신청인의 개인정보를 동의없이 수집하여 임의로 요금납부방법을 변경함에 따라 신청인은 정신적인 고통과 불안을 느끼는 등 정신적 피해가 인정된다.

## (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 동의없이 개인정보를 수집하여 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 30만원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하라.

### <사례 2> 온라인 게임사업자가 법정대리인의 동의 없이 아동의 개인정보를 수집한 건

#### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2003. 1월 휴대폰요금청구서에 ‘정보이용요금’으로 71,500원이 부과된 것을 발견하였다. 신청인이 이의 내역을 확인해 본 결과, 자신의 子(만 13세)가 부모인 신청인의 동의없이 피신청인 X사의 온라인게임 서비스를 이용하여 청구된 요금이었음이 밝혀졌다.

이에 신청인은 피신청인이 자신의 동의없이 아동의 개인정보를 수집하여 부당 이용하였다며, 이로 인해 부과된 요금의 환불 및 회원탈퇴 조치를 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

#### \* 주요쟁점

- 피신청인이 법정대리인의 동의없이 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집 · 이용 함으로써 정보보호법 제31조제1항에 위반하였는지 여부
  - 피신청인이 아동의 개인정보를 수집할 당시 법정대리인인 신청인의 동의를 얻었는지 여부
  - 신청인이 아동의 유료서비스 이용에 대하여 동의한 것으로 볼 수 있는지 여부

## (2) 당사자 주장

### 가. 신청인

신청인 A씨는 자신은 子가 피신청인 사이트에 회원가입하여 유료서비스를 이용하도록 동의한 바 없다며, 피신청인이 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집하면서 법정대리인인 자신의 동의를 얻지 않은 것은 명백한 개인정보침해라고 주장하고 그간 부과된 이용요금 전액을 환불해줄 것을 요구하였다.

### 나. 피신청인

피신청인 X사는 신청인의 子가 신청인의 휴대폰으로 이용요금을 결제하였으므로, 자신들은 신청인이 子의 유료서비스 이용에 대해 동의한 것으로 믿었다고 주장하였다. 따라서 설사 신청인의 동의가 없었다고 하더라도, 이는 신청인의 子가 사술로써 자사를 기망한 것이므로 신청인의 이용요금 환불요구를 받아들일 수 없다고 항변하였다.

다만, 신청인의 회원탈퇴 조치요구에 대해서는 이를 수용하여 신청인의 子에 대한 회원탈퇴 조치 및 수집된 개인정보의 삭제조치를 완료하였다고 답변하였다.

## (3) 사실조사

### 가. 피신청인의 만 14세 미만 아동의 회원가입절차

신청인 A씨의 子 B는 90년생(90XXXX-XXXXXXX)으로써 사건발생 당시 만 14세 미만의 아동임이 확인되었다. 신청인의 子는 자신의 이름과 주민등록번호로 2002. 3월과 12월 피신청인의 온라인게임 웹사이트에 회원으로 가입하였다.

\* 피신청인의 온라인게임 웹사이트에서는 한 명의 이용자가 여러 개의 아이디를 만들 수 있도록 되어 있으며, 신청인의 子도 2002. 3월과 12월 각각 다른 아이디로 회원가입을 함

신청인의 子가 회원가입을 할 당시 피신청인의 만 14세 미만 아동의 회원가입절차는 다음과 같았던 것으로 조사되었다.

- ① 피신청인의 회원가입절차는 ‘만 14세 이상’과 ‘만 14세 미만’으로 구분되어 있음
- ② ‘만 14세 미만 아동의 회원가입’란을 클릭한 후, 서비스 이용약관 및 개인정보보호정책에 동의
- ③ 법정대리인의 이름, 주민등록번호, 연락처를 입력한 후 “위의 자녀가 X 사의 회원으로 등록되는 것에 동의합니다”라는 문구를 클릭
- ④ 아동의 개인정보를 입력함으로써 회원가입 완료

\* 피신청인은 2003. 2월 만 14세 미만 아동이 자사 사이트에 회원가입하는 경우 부모 동의서를 팩스나 우편으로 송부하도록 회원가입절차를 변경하였음

#### 나. 피신청인의 유료서비스 휴대폰 결제방법

신청인의 子는 2002. 11월, 12월 및 2003. 1월 총 세 차례에 걸쳐 신청인의 휴대폰으로 캐시충전과 게임요금 결제를 하였다. 피신청인의 웹사이트에서 휴대폰으로 이용요금을 결제하기 위해서는 다음과 같은 절차를 거쳐야 하는 것으로 조사되었다.

- ① 먼저 이용하고자 하는 해당서비스를 선택하고 관련되는 이용약관에 동의하여야 함
- ② 다음으로 휴대폰 결제방법을 선택하고 충전금액과 휴대폰 번호, 휴대폰 가입자 주민등록번호를 입력함
  - \* 결제방법으로는 신용카드 결제, 휴대폰 결제, 텔레쿠폰 결제, 캐시백 결제의 네 가지가 있음
- ③ 개인정보 입력 후 3분 이내에 휴대폰 문자메시지로 승인번호가 발송되며, 이 승인번호를 웹사이트에 입력하면 일치여부를 확인한 후 결제가 완료됨
  - \* 다른 인터넷 유료서비스에서 제공하고 있는 휴대폰 결제방법도 이와 동일함

#### (4) 판단

가. 피신청인이 만 14세 미만 아동의 개인정보 수집시 신청인의 동의를 얻었는지 여부

정보보호법 제31조제1항에 의하면, 정보통신서비스제공자가 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집할 때에는 반드시 사업자가 직접 법정대리인의 동의를 얻어야 한다. 그러나 피신청인은 회원가입 당시 만 12세였던 신청인의 子의 개인정보 수집시 법정대리인인 신청인의 동의를 얻지 않은 것으로 판단된다. 당시 신청인의 子는 단지 법정대리인의 동의를 얻었는지 확인하는 질문에 “예”라고 답변하였던 것 뿐이며, 피신청인이 실제적으로 법정대리인인 신청인의 동의를 얻은 것은 아니다.

나. 신청인의 子가 이용요금을 신청인의 휴대폰으로 결제한 행위를 미성년자의 사술로 볼 수 있는지 여부

사무국의 사실조사 결과에 따르면, 신청인의 子는 2002. 11월부터 1월까지 세 차례에 걸쳐 신청인의 휴대폰으로 유료서비스 이용요금을 결제하였는데 휴대폰 결제를 위해서는 위에서 언급한 바와 같이 신청인의 주민등록번호는 물론 휴대폰 문자메시지로 발송된 승인번호까지 입력하여야만 가능하다. 따라서 신청인의 子가 신청인의 휴대폰을 이용하여 유료서비스 이용요금을 결제한 행위는 민법 제17조의 사술에 해당된다고 판단된다.

물론 신청인의 子가 신청인이 알지 못하는 사이 휴대폰으로 발송된 승인번호를 확인하여 결제하였을 가능성도 있지만, 휴대폰은 공동이용물이 아닌 개인이 휴대하여 관리하는 물품으로 인식하는 것이 일반적이다. 따라서, 신청인의 휴대폰번호와 주민등록번호는 물론 개인 소유물로 인식되는 휴대폰으로 발송된 승인번호까지 입력하여 피신청인이 법정대리인의 동의가 있는 것으로 믿게 하였다면, 이는 민법상의 ‘적극적 사술’ 행위로 보는 것이 타당하다.

\* 민법 제17조(무능력자의 사술)

- ① 무능력자가 사술로써 능력자로 믿게한 때에는 그 행위를 취소하지 못한다.
- ② 미성년자나 한정치산자가 사술로써 법정대리인의 동의가 있는 것으로 믿게 한 때에도 전항과 같다.

다. 피신청인의 책임 및 신청인의 요구사항에 대한 판단

피신청인은 만 14세 미만 아동인 신청인의 子의 개인정보를 법정대리인의 동의없이 수집하였는 바, 이는 법정대리인의 동의없는 아동의 개인정보수집을 금지하고 있는 정보보호법 제31조제1항 위반으로 판단된다.

다만, 신청인의 子가 유료서비스 결제시 법정대리인의 동의가 있는 것처럼 사술행위를 하였다는 것이 인정되는 바, 신청인에게도 아동에 대한 관리감독을

소홀히 한 책임이 있다. 따라서 쌍방의 과실상계를 통해, 신청인의 요구액에 대해 50%만 인정하는 것이 타당하다고 판단된다.

#### 라. 결론

피신청인이 신청인의 동의 없이 만 14세 미만인 신청인의 子의 개인정보를 수집하여 이용한 행위는 정보보호법 제31조 제1항 위반에 해당한다. 다만, 신청인도 아동의 이용요금 결제시 사설행위를 하지 못하도록 관리할 책임이 있는 바, 양자의 과실상계가 인정된다.

따라서 피신청인은 불법적인 아동의 개인정보 수집행위로 인하여 신청인이 입은 경제적 손해 중 50%인 35,750원을 배상하여야 할 것이다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 동의없이 만 13세인 신청인의 子의 개인정보를 수집한 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 입은 경제적 손해 금 35,750원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 지급하라.

<사례 3> 온라인 게임사업자가 법정대리인의 동의 없이 아동의 개인정보를 수집한 후 3회 이상 요금청구를 하였으나 신청인이 불응한 건

#### (1) 사건개요

신청인 A씨(여)는 2002년 11월부터 2003년 2월까지의 전화요금이 과다 부과되어 본인의 은행계좌에서 자동이체로 인출된 사실을 발견하고 이를 확인해 본

결과, 자신의 子(만 11세)가 게임사이트에 회원으로 가입하여 유료서비스를 이용하여 청구된 요금 약 90만원(97,500원이 피신청인에 의해 부과)이 전화요금에 함께 부과되었다는 사실을 알게 되었다.

이에 신청인은 온라인 게임서비스를 제공하는 피신청인이 자신의 동의 없이 아동의 개인정보를 수집하여 부당 이용하였다며, 이로 인해 부과된 요금의 환불 및 회원탈퇴 조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

\* 주요쟁점

- 피신청인이 법정대리인의 동의없이 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집·이용 함으로써 정보보호법 제31조제1항을 위반하였는지 여부
- 피신청인의 불법행위로 인한 손해배상을 요구할 수 있는 신청인의 권리가 소멸하였는지 여부

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인 A씨는 자신의 子가 피신청인이 운영하는 웹사이트 회원에 가입하도록 동의한 바 없으며, 피신청인이 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집하면서 법정대리인인 자신의 동의를 얻지 않은 것은 개인정보침해라며, 회원탈퇴와 함께 부과된 이용요금 전액을 환불해줄 것을 요구하였다.

나. 피신청인

피신청인 X사는 법정대리인인 신청인의 동의없이 신청인의 子를 자사가 운영하는 웹사이트 회원으로 가입시킨 점을 인정하고 회원탈퇴 조치를 하겠다는 의사를 밝혔다.

그러나, 피신청인은 신청인의 이용요금 전액환불 요구에 대해서는 거부의사를 밝혔다. 피신청인은 2002. 12월부터 2003. 3월까지 3회에 걸쳐 신청인에게 서비스 이용 요금을 청구하였음에도 불구하고 이와 관련하여 신청인이 자사에 연락하여 조치를 취한 바 없었고, 신청인의子는 그 이후에도 지속적으로 자사의 서비스를 이용하여 웠으므로 이는 부모의 과실 또는 부모의 동의하에 서비스를 이용한 것으로 간주해야 한다고 주장하였다. 또한, 피신청인은 자사의 내규에 “3회에 걸쳐 전화요금고지서를 통해 이용요금이 청구될 때까지 이의제기나 환불요구가 없을 시 그 이후에 제기되는 요금환불 요구는 받아들일 수 없다”라는 규정을 두고 있는 바, 이에 의거하여 신청인의 이용요금 전액환불 요구를 거부하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 피신청인의 만 14세 미만 아동의 회원 가입절차

신청인 A씨의子는 90년생으로서 2002. 9. 14일 피신청인 X사가 운영하는 온라인 커뮤니티 사이트([www.p\\*\\*\\*\\*\\*.co.kr](http://www.p*****.co.kr))에 회원으로 가입할 당시 만 14세 미만의 아동에 해당하였다.

피신청인이 2002년 당시에 만 14세 미만 아동의 회원 가입시 법정대리인의 동의를 받는 절차는 온라인 상에서 법정대리인의 주민번호, 이름, 연락처를 입력하고 동의버튼을 클릭하는 것이었다.

\* 피신청인은 2003. 4월 만 14세 미만 아동이 자사 사이트에 회원 가입할 때는 부모 동의서를 이메일, 팩스 혹은 우편으로 보내도록 회원가입절차를 변경하였음

#### 나. 신청인의 子의 유료서비스 이용요금 결제 및 납부 경위

신청인의 子는 2002. 10월부터 2003. 1월까지 총 97,500원의 유료서비스 이용요금을 전화 ARS를 통하여 결제하였다. 한편 신청인은 매달 전화요금이 자신의 통장에서 자동이체 되도록 하고 있었다.

신청인은 2002. 11월부터 2003.2월까지의 이용요금이 전화요금에 포함, 부과되었으며 요금이 이미 자동이체를 통해 납부된 사실을 발견하고 2003.8월 피신청인에 대해 납부된 이용요금 전액의 환불을 요청하며 분쟁조정을 신청하였다.

#### (4) 판단

##### 가. 신청인이 만 14세 미만 아동의 개인정보 수집시 신청인의 동의를 얻었는지 여부

정보보호법 제31조제1항에 의하면, 정보통신서비스제공자가 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집할 때에는 반드시 사업자가 직접 법정대리인의 동의를 얻어야 한다.

피신청인은 회원가입 당시 만 11세였던 신청인의 子의 개인정보 수집시 법정대리인인 신청인의 동의를 얻지 않은 것으로 판단되며, 피신청인 스스로도 이러한 사실을 인정하였다.

##### 나. 신청인의 손해배상청구권이 소멸하였는지의 여부

신청인의 피신청인에 대한 이용요금환불 요구는 민법상의 불법행위로 인한 손해배상 요구에 해당된다고 판단된다. 즉, 피신청인이 신청인의 요금환불을 거부하는 근거로 주장하고 있는 자사의 ‘내규’, 즉 3회에 걸쳐 전화요금고지서를 통해 이용요금이 청구될 때까지 이의제기나 환불요구가 없을 시 그 이후에 제기되는 요금환불 요구는 받아들일 수 없다는 내용은 피신청인이 만든 임의 기준에 불과하며 법적인 효력은 없다. 따라서 신청인이 피신청인에 대해 이용요금을 환불해달라고 요구할 수 있는 시한은 민법 제766조의 손해배상청구권의 소멸시효에 근거해서 판단하는 것이 타당하다고 여겨진다.

\* 사실조사 결과 피신청인이 주장하는 “내규”는 법적 근거에 따라 만들어진 문서화된 약관도 아니며, 관련 민원 처리시 피신청인이 자체적으로 적용하고 있는 임의 기준에 불과한 것으로 조사되었음

\* 민법 제766조(손해배상청구권의 소멸시효)

- ① 불법행위로 인한 손해배상의 청구권은 피해자나 그 법정대리인이 그 손해 및 가해자를 안 날로부터 3연간 이를 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.
- ② 불법행위를 한 날로부터 10년을 경과한 때에도 전항과 같다.

따라서 신청인은 피신청인의 불법행위로 인한 손해를 안 날로부터 3년, 피신청인이 불법행위를 한 날로부터 10년까지 손해배상을 청구할 수 있다. 신청인의子가 법정대리인의 동의 없이 피신청인의 웹사이트에 회원으로 가입한 시점은 2002. 9월이므로, 2012.9월 이전에 이 불법행위로 인한 손해를 인지하고 그로부터 3년 이내에 손해배상을 청구할 수 있다.

#### 다. 결론

피신청인이 신청인의 동의 없이 만 14세 미만인 신청인의子의 개인정보를 수집하여 이용한 행위는 정보보호법 제31조제1항을 위반한 것으로 판단된다.

또한, 불법행위로 인한 손해배상의 청구권의 소멸시효는 불법행위로 인한 손해를 안 날로부터 3년, 피신청인이 불법행위를 한 날로부터 10년까지라고 여겨진다.

따라서 피신청인은 불법적인 아동의 개인정보 수집행위로 인하여 신청인이 입은 경제적 손해에 해당하는 금 97,500원을 배상하여야 할 것이다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 동의없이 만 11세인 신청인의 子의 개인정보를 수집한 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 입은 경제적 손해에 대한 배상으로 금 97,500원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 지급하라.

## II. 고지 또는 동의한 범위를 넘어선 개인정보 이용 사례

<사례 1> 온라인 쇼핑몰이 고객의 개인정보를 무단으로 이용하여 물품 주문 및 반품조치를 행한 건

### (1) 사건개요

2003. 1. 4일 신청인 A씨는 피신청인 X사가 운영하는 인터넷 쇼핑몰에서 자신의 집(수원)을 배송지로 지정하고 전기청소기를 주문하였다가 즉시 취소하였다. 그런데 며칠 후 신청인의 수원 집으로 전기청소기가 배송되자 신청인은 피신청인에게 물품의 회수를 요청하였다.

2003. 2. 17일 신청인은 피신청인의 물품 배송을 담당하는 택배업체 직원으로부터 전화를 받았는 바, 통화내용은 청소기 회수를 위해 배송지인 충청북도 청주로 가고 있다며 정확한 위치를 묻는 것이었다. 신청인은 물품배송지가 수원이 아니라 청주로 되어 있는 사실을 의아하게 여겨 피신청인 X사의 고객센터에 문의한 결과, 피신청인의 고객관리시스템 오류로 인하여 당초의 주문기록이 남아있지 않자 이미 배송된 물품 회수를 위해 담당직원이 신청인 명의로 물품을 추가 주문한 후 반품하는 절차를 거쳤으며, 이 과정에서 배송지가 청주로 잘못 지정되었다고 답변하였다.

이에 신청인은 피신청인이 추가 주문 및 반품 조치를 위하여 자신의 개인정보를 무단으로 이용하였다며 이로 인한 정신적 손해에 대하여 금 100만원의 보상금을 지급할 것 또는 공개 사과를 할 것을 요구하였다.

#### \* 주요쟁점

- 피신청인이 물품 회수를 위해 신청인 명의로 추가 주문 및 반품 조치한 사실이

고지 또는 명시한 범위를 넘어선 개인정보 이용을 금지한 정보보호법 제24조제1항에 위반하는지 여부

- 신청인의 주문기록을 조작한 피신청인의 행위가 기술적·관리적 조치 미비로 인한 개인정보 변조 등을 금지하고 있는 정보보호법 제28조에 위반하는지 여부
  - 피신청인이 기술적·관리적 조치를 미비하였는지 여부
  - 신청인의 주문기록 조작이 개인정보 변조에 해당하는지 여부
- 신청인이 입은 손해 및 배상금액의 적정성

## (2) 당사자 주장

### 가. 신청인

신청인 A씨는 피신청인 X사가 자사의 과실로 인해 잘못 배송된 물품을 회수하기 위해서 자신의 개인정보를 무단으로 이용, 주문기록을 조작한 것은 개인정보침해라고 주장하였으며, 이로 인한 정신적 피해에 대한 보상으로 금 100백만 원의 보상금 또는 공개사과를 요구하였다.

한편 신청인은 피신청인이 제시한 사과문에 대하여, 피신청인이 자사의 개인정보침해사실을 인정하고 있지 않을 뿐만 아니라 공개사과가 아니기 때문에 이를 받아들일 수 없다고 답변하였다.

### 나. 피신청인

피신청인 X사는 2003. 2월 신청인의 개인정보를 이용하여 물품의 추가 주문 및 반품 조치한 사실을 인정하였다. 다만 이는 잘못 배송된 물품의 회수를 위한 것이었을 뿐이며, 2003. 1월 시행된 고객관리시스템 개편 중에 발생한 오류로 인해 신청인이 접수한 주문내역에서 물품회수를 할 수 없었기 때문에 어쩔

수 없이 행한 일이라고 답변하였다.

피신청인은 신청인의 동의 없이 추가 주문한 행위에 대해서 자사의 과실을 인정하였으나, 신청인이 요구한 공개사과 또는 100만원의 배상금 지급은 너무 과도하다며 신청인에 대한 비공개 사과와 함께 X사 온라인 쇼핑몰에서 사용할 수 있는 3만원 상당의 사이버머니를 지급하겠다는 의사를 밝혔다.

### (3) 사실조사

#### 가. 피신청인이 신청인에게 물품을 배송한 경위

신청인 A씨는 2003. 1. 4일 피신청인 X사가 운영하는 인터넷쇼핑몰에서 전기 청소기를 주문하였다가 즉시 취소하였다. 당시 신청인은 물품 배송지로 현재 자신이 거주하고 있는 수원을 입력하였다.

그런데 피신청인은 2003. 1월 고객관리시스템 개편을 시행하였는 바, 이 과정에서 나타난 고객관리시스템의 오류로 인하여 신청인의 주문 접수는 제대로 처리되었으나 주문 취소가 제때에 처리되지 않았다가 나중에 처리되었고, 그 와중에 신청인이 주문한 전기청소기가 배송업체에 의해서 물품 배송이 이루어진 것으로 조사되었다.

#### 나. 피신청인이 신청인 명의로 추가 주문 및 반품 처리한 경위

피신청인의 고객DB에는 신청인의 2003. 1월 주문이 이미 취소된 것으로 입력되어 있어, 피신청인의 고객DB 시스템에 의하여서는 물품을 회수 조치할 수 없었던 것으로 조사되었다. 이에 피신청인은 신청인이 2003. 2. 3일 청소기를 다시 주문하였다가 약 10일 후 반품 요청을 한 것처럼 전산상 기록을 입력하였

으며, 이렇게 기간을 둔 이유는 반품 조치를 위해서 10일 정도의 기간이 필요하기 때문이라고 답변하였다.

피신청인의 고객 DB에 기록되어 있는 신청인의 주소지는 신청인이 회원가입을 할 당시 살고 있던 '충청북도 청주'로 기재되어 있었으므로, 2003. 2. 3일 피신청인이 반품 조치를 위해 전산상 기록을 입력할 당시 배송지가 청주로 지정된 것으로 조사되었다.

#### (4) 판단

##### 가. 피신청인의 행위가 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지 여부

물품 회수를 위해 신청인의 개인정보를 허위의 주문 기록 작성에 이용한 피신청인의 행위는 정보보호법 제24조제1항 위반으로 판단된다. 피신청인의 행위는 정보보호법 제24조제1항의 적용예외에 해당되지 않고, 전자상거래소비자보호등에관한법률 제21조제1항제6호 및 동법 시행령 제26조에서 규정하고 있는 예외조항에도 해당되지 아니한다. 또한 피신청인이 자사 이용약관 및 개인정보보호정책을 통해 매우 구체적으로 적시한 개인정보 수집·이용 목적의 범위에도 역시 포함되지 아니한다.

\* 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률

제21조 (금지행위) ①전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

1. ~ 5. (생략)

6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락 받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각목의 1에 해당하는 경우를 제외한다.

가. 재화등의 배송 등 소비자와의 계약의 이행에 불가피한 경우로서 대통령령이 정하는 경우

- 나. 재화등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우
- 다. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 경우
- 라. 법률의 규정 또는 법률에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우

\* 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률 시행령

제26조(재화등의 배송 등을 위한 소비자정보의 이용 등) 법 제21조제1항제6호 가목에서 “대통령령이 정하는 경우”라 함은 다음 각호의 경우를 말한다.

- 1. 재화등의 배송 또는 전송을 업으로 하는 자로서 당해 배송 또는 전송을 위탁받은 자에게 제공하는 경우
- 2. 재화등의 설치, 사후 서비스 그밖에 약정한 서비스의 제공을 업으로 하는 자로서 당해 서비스의 제공을 위탁받은 자에게 제공하는 경우

피신청인이 신청인의 개인정보를 무단으로 이용한 목적이 주문 취소된 물품을 회수하기 위해서임은 인정되나, 피신청인은 온라인쇼핑몰 운영자로서 그러한 경우를 충분히 예상할 수 있었으며 이에 적절히 대응할 수 있는 기술적·관리적 조치를 사전에 마련하였어야 할 의무가 있다.

또한 피신청인은 신청인에게 자사 시스템상 정상적인 방법으로 물품 회수가 불가능하다는 점 및 자사의 물품 회수 방법 등을 설명하고 신청인의 동의를 구할 수 있었음에도 이러한 노력들을 하지 않았으며, 피신청인의 비정상적인 물품회수 방식이 온라인 쇼핑몰업계의 일반적인 업무관행이라고도 볼 수 없어 정보보호법 위반 여부에는 영향을 주지 못한다고 판단된다.

- 나. 피신청인의 행위가 정보보호법 제28조에 위반되는지 여부

피신청인은 이용자의 개인정보가 분실·도난·누출·변조·훼손되지 아니하도록 기술적·관리적 조치를 강구할 책임이 있는 바, 주문이 취소된 물품을 정

상적인 방법으로 회수할 수 있는 절차를 마련하지 않고 허위의 주문기록을 작성, 신청인의 개인정보를 변조한 피신청인의 행위는 정보보호법 제28조에 위반되는 것으로 판단된다.

#### 다. 신청인이 입은 손해 및 배상금액의 적정성

본 사건에 있어서 피신청인의 행위로 인해 신청인이 입은 경제적인 손해는 없다. 그러나 신청인의 개인정보를 주문기록 조작을 위해 무단으로 이용한 피신청인의 행위로 인해 신청인의 정신적 피해가 인정된다.

다만 피신청인의 개인정보 무단 이용 행위가 물품 회수를 위한 것이었다는 점을 고려, 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 배상은 금 20만원으로 산정하였다.

### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 개인정보를 무단으로 이용하여 신청인의 사생활의 자유를 침해한 점, 신청인이 입은 정신적 고통 등을 종합적으로 고려하여 신청인이 입은 정신적 손해에 대한 배상으로 금 20만원을 지급하라.

<사례 2> 온라인게임사업자가 게임아이템 회수를 위해 회원의 ID 및 비밀 번호를 무단으로 이용한 건

#### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2002. 5월경부터 피신청인 X사가 운영하는 유료 온라인 게임 회원으로서 2003. 1. 9일 온라인 게임을 즐기던 중, 소유자가 없는 것으로 보이는 특정 아이템을 발견하고 이를 습득하였다. 그러던 중, 2003. 1. 14일 신청인은 피신청인의 계정관리담당자로부터 신청인이 습득한 아이템이 계정도용에 의해 분실된 것이므로 반환해달라는 요청을 받았으나 이를 거부하였다.

2003. 1. 17일 신청인은 피신청인이 자신의 동의 없이 신청인의 ID 및 비밀번호를 이용하여 게임 아이템을 회수한 것을 발견하였다. 이에 신청인은 피신청인이 자신의 비밀번호를 이용하여 게임 아이템을 회수해간 것은 개인정보 침해 행위라고 주장하며 이로 인한 정신적 피해에 대한 보상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

\* 주요쟁점

- 아이템 회수를 목적으로 신청인의 ID/PW를 이용한 피신청인의 행위가 개인정보의 목적외 이용을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항에 위반하는지의 여부
  - 신청인의 ID/PW를 “개인정보”로 볼 수 있는지 여부
  - 아이템 회수를 위하여 신청인의 ID/PW를 이용한 피신청인의 행위가 개인정보의 목적외 이용에 해당하는지 여부

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인은 피신청인이 자신의 ID/PW를 무단 이용하여 게임 아이템을 회수해간 행위는 개인정보침해라고 주장하고, ID/PW의 무단이용에 따른 정신적 피해에 대한 보상으로 금 20만원을 요구하였다.

#### 나. 피신청인

피신청인은 신청인의 ID/PW를 이용하여 아이템을 회수한 행위는 자사의 온라인 게임서비스 이용약관에 근거한 행위이며 자사는 신청인의 개인정보를 침해한 바 없다고 주장하였다. 따라서 신청인이 주장하는 정신적 피해에 대하여는 보상할 의사가 없으나, 신청인이 계정도용자가 아닌 선의의 제3자이므로 도용피해자로부터 받은 다른 아이템을 대신 제공하겠다는 의사를 밝혔다.

#### (3) 사실조사

##### 가. 신청인이 아이템을 습득한 경위 및 피신청인이 아이템을 회수한 경위

신청인은 2003. 1. 9일 피신청인이 운영하는 온라인 게임을 이용하던 중 게임내에서 아이템을 습득하였다. 이 아이템에 대해 피신청인은 계정도용에 의해서 분실된 것이라고 주장하였으나, 이에 대한 증거자료는 제출하지 아니하였다.

피신청인은 2003. 1. 14일 게임 상의 채팅을 통해 신청인에게 해당 아이템은 계정도용에 의해 분실된 것이며, 분실 아이템이 전전유통되는 것을 방지하기 위해 회수할 수 있다는 이유로 반환을 요청하였으나 신청인은 명확히 거부의사를 밝혔다.

이에 피신청인은 신청인의 ID/PW를 직접 이용하여 아이템을 회수하였으며, 신청인이 이에 대해 항의하자 자사의 약관에 따라 취해진 것이므로 정당한 조치였다고 답변하였다.

#### (4) 판단

가. 신청인의 ID/PW가 “개인정보”에 해당하는지 여부

ID/PW는 각각의 정보만으로는 신청인 개인을 식별하는 것이 용이하지 않으나, ID/PW를 통해 피신청인의 게임사이트에 로그인하는 경우 신청인의 성명, 주소, 연락처 등 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인 개인을 식별할 수 있으므로, 신청인의 ID/PW는 정보보호법상 “개인정보”에 해당한다고 판단된다.

나. 신청인의 동의 없이 ID/PW를 이용한 피신청인의 행위가 정보보호법 제24조제1항에 위반하는지 여부

피신청인의 아이템 회수 행위가 이용약관 제15조제4항에 의해 정당화되기 위해서는 당해 행위가 ‘게임의 기획이나 운영상에 필요하다고 판단될 경우’에 해당하여야 하는 바, 당해 사건에서 피신청인의 행위는 「게임의 기획이나 운영상 필요」에 해당하는 것으로 볼 수 없다.

\* X사 운영약관 제15조(서비스의 제한 및 중지)

제15조 ④ 이용자 캐릭터, 아이템 등 게임 내 정보는 당사가 모든 권한을 소유하며, 게임의 기획이나 운영상에 필요하다고 판단될 경우 당사에서 추가, 삭제, 변경할 수 있습니다.

설사 피신청인의 아이템 회수 행위가 동 약관조항에 의해 정당화될 수 있는 것이라 하더라도, 피신청인은 신청인의 사전 동의 없이 신청인의 ID/PW를 사용할 권한까지 인정받았다고 보기는 어렵다고 판단된다. 통상 온라인 게임업체들이 계정 도용자로부터 도용된 아이템을 회수하고자 하는 경우 별도의 관리자 모드를 이용하여 회수하고 있으며 시스템 관리자라 하더라도 이용자의 ID/PW를 직접 이용할 수는 없게 하고 있다.

따라서 아이템 회수를 위해 신청인의 ID/PW를 무단으로 이용한 피신청인의 행위는 자사의 약관 및 개인정보보호정책에 위반될 뿐만 아니라 업계의 관행상으로도 타당하지 않은 행위인 바, 고지·명시한 개인정보 수집 및 이용목적을 초과한 것으로 정보보호법 제24조제1항 위반으로 판단된다.

#### 다. 신청인의 손해 및 보상금액의 적정성

아이템이 회수된 것으로 인하여 신청인이 입은 경제적 손해는 없다. 다만, 신청인의 ID/PW를 무단으로 이용한 피신청인의 행위로 인하여 신청인의 사생활 비밀과 자유가 침해된 점 및 신청인이 정신적 고통과 불안을 느낀 점을 감안해 볼 때, 신청인의 정신적 손해가 인정된다.

신청인의 ID/PW를 무단 이용함으로써 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상금은 10만원으로 산정하였다.

\* 제5차 분쟁조정위원회는 이동통신사업자가 신청인의 개인정보를 무단으로 이용·부가서비스에 가입시킨 사건에서 정보보호법 제24조제1항 위반으로 인한 신청인의 정신적 피해에 대하여 금 50만원을 지급하도록 결정한 바 있으나,

- 본 건의 경우 신청인의 ID/PW는 아이템 회수 조치에만 이용되었을 뿐, 신청인에게 추가적인 부담을 주는 행위가 이루어지지는 않았으므로 위의 사건보다 위법성이 덜하다고 판단되므로 보상금액 산정시 이를 고려하였음

#### (5) 위원회 결정

온라인 게임 아이템 회수를 위해 신청인의 ID/PW를 무단 이용함으로써 신청인이 입은 정신적 피해에 대하여 피신청인은 신청인에게 금 20만원을 지급하라.

**<사례 3> 통신사업자가 가입자의 개인정보를 이용하여 자사의 초고속 인터넷서비스 가입을 권유한 건**

**(1) 사건개요**

신청인 A씨는 피신청인 X사의 일반전화서비스에 가입 이용하고 있던 중에 2003. 3. 18일 전화 이전을 신청하였다. 그런데 전화이전 신청 이후 불과 몇시간이 지나지 않아 신청인은 자신의 이동전화를 통해 피신청인의 초고속 인터넷 서비스 가입을 권유하는 전화를 받게 되었다.

이에 신청인은 일반전화서비스 가입 및 이용을 위해 제공한 자신의 개인정보를 피신청인이 초고속 인터넷 서비스 가입 권유를 위한 텔레마케팅에 이용한 것은 불법이라면서 이로 인해 입은 정신적 손해에 대한 배상으로 금 50만원을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

\* 주요쟁점

- 피신청인이 일반전화서비스 가입 고객의 개인정보에 관한 수집 및 이용 목적을 고지하고 있는지 여부
- 신청인이 일반전화서비스 이용을 위해 제공한 개인정보를 초고속 인터넷서비스 가입 권유를 위해 이용한 피신청인의 행위가 고지 또는 명시한 범위를 넘어선 개인정보 이용을 금하고 있는 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지의 여부

**(2) 당사자 주장**

가. 신청인

신청인 A씨는 자신은 피신청인의 일반전화서비스에 가입하여 이용하고 있을 뿐인데 피신청인이 자신의 개인정보를 무단으로 이용, 수차례에 걸쳐 초고속 인터넷서비스 가입을 권유함에 따라 이로 인해 상당한 스트레스를 받는 등 정신적 피해를 입었다며 이에 대한 배상을 요구하였다.

#### 나. 피신청인

피신청인 X사는 일반전화서비스 가입 고객인 신청인의 개인정보를 자사의 초고속 인터넷서비스 가입권유에 이용한 사실을 인정하며, 이러한 사실이 개인정보 목적외 이용에 해당한다는 사실도 인정하였다.

다만 피신청인은 담당직원이 자사의 개인정보보호정책에 대한 이해 부족에서 발생한 일일뿐인데, 신청인이 과도한 배상금액을 요구하고 있다며 신청인의 요구를 거부하였다.

#### (3) 사실조사

##### 가. 피신청인이 신청인에게 자사 초고속 인터넷서비스 가입을 권유한 경위

신청인은 피신청인의 일반전화서비스에 가입, 이용하여 오다가 2003. 3. 18일 피신청인의 고객센터를 통해 전화 이전을 신청하였다. 같은 날 몇시간 후 피신청인 고객센터에서는 신청인의 일반전화 가입시 수집한 바 있던 신청인의 이동 전화번호를 이용, 신청인에게 전화를 하여 전화 이전시 자사의 초고속 인터넷 서비스도 함께 설치할 것을 권유한 것으로 조사되었다.

신청인은 금년 3월 이외에 2002. 2월 및 4월 사무실을 이전한 바 있고 당시 전화 이전도 함께 하였는데 이때마다 피신청인이 자신에게 인터넷 서비스 가입

을 권유하였다고 주장하였으나, 피신청인은 금번 이외에는 인터넷 서비스 가입을 권유한 적이 없다고 답변하였다.

나. 피신청인이 이용자의 개인정보 수집 · 이용 목적을 고지하고 있는지 여부

피신청인의 일반전화 가입신청서, 일반전화 이용약관 및 피신청인이 운영하는 각종 웹사이트에 게재된 이용약관 및 개인정보보호정책을 분석한 결과 피신청인은 일반전화서비스 가입 고객의 개인정보에 대한 수집 · 이용 목적을 고지하지 않고 있었다.

한편 피신청인은 신청인의 개인정보를 목적외로 이용한 사실을 인정하였다. 2003. 4. 1일 제출한 소명자료에서 피신청인은 일반전화서비스 가입고객인 신청인의 개인정보를 초고속 인터넷서비스 가입 권유에 이용한 자사의 행위는 당초의 서비스 제공목적에서 벗어난 개인정보 목적외 이용이라고 답변하였다.

**(4) 판단**

가. 피신청인이 정보보호법 제22조제2항 등을 위반하였는지 여부

피신청인은 전기통신사업법상의 기간통신사업자로서 정보보호법 제2조제1항 제3호에 의한 정보통신서비스제공자에 해당하므로 정보보호법 제22조제2항 등에 규정된 각종 고지의무를 준수하여야 한다. 즉 피신청인은 자사 고객의 개인정보를 수집하는 경우 개인정보 수집 · 이용 목적 등을 포함, 정보보호법상의 의무고지사항을 사전에 고지하여야 한다.

그러나 피신청인의 전화서비스 가입신청서, '일반전화 이용약관' 및 피신청인이 운영하는 각종 웹사이트에 게재된 이용약관 및 개인정보보호정책을 조사한

결과, 피신청인은 일반전화서비스 가입자의 개인정보 수집·이용 목적 등을 고지하고 있지 아니하므로 이는 정보보호법 제22조제2항 위반으로 판단되었다.

나. 피신청인이 정보보호법 제24조제1항을 위반하였는지 여부

정보보호법 제24조제1항에 따르면, 정보통신서비스제공자는 고지 또는 이용약관에 명시한 범위를 넘어서 이용자의 개인정보를 이용하는 것을 금지하고 있다. 동조는 정보통신서비스제공자가 개인정보 수집·이용 목적을 개인정보보호정책 등을 통해 고지하거나 이용약관을 통해 명시하였을 것을 전제로 하고 있는 바, 본 사건에서처럼 피신청인이 처음부터 개인정보 수집·이용 목적을 고지하고 있지 않은 경우, 그 위법성이 더 크다고 할지라도 동조를 적용할 수는 없으며 결국 피신청인은 정보보호법 제24조제1항 위반으로 볼 수 없다.

다. 일반전화서비스 가입자인 신청인의 개인정보를 인터넷 서비스 가입 권유에 이용한 피신청인의 행위가 위법한지 여부

피신청인에게 민법 제750조에 근거한 손해배상책임을 묻기 위해서는 개인정보 수집·이용 목적을 고지하지 아니한 채 일반전화서비스 가입 고객인 신청인의 개인정보를 인터넷망서비스 가입 권유에 이용한 피신청인의 행위가 위법한 것으로 인정되어야 할 것이다.

우선 피신청인은 정보보호법 제22조제2항의 규정에 위반하여 개인정보의 수집 및 이용 목적을 고지하지 아니하였을 뿐만 아니라 일반전화서비스 가입 고객인 신청인의 개인정보를 인터넷망서비스 가입권유에 이용함으로써 위법성이 명백하다고 판단된다.

본 건과 같이 개인정보의 수집·이용 목적이 고지되지 아니한 경우 피신청인이 이용자의 개인정보를 이용할 수 있는 범위는 당해 서비스 이행에 필요한 최소한에 그쳐야 할 것인 바, 일반전화서비스의 제공과 전혀 무관한 인터넷망서비스 가입 권유에 이용하는 것은 목적을 벗어난 이용으로 보아야 할 것이다.

\* 피신청인처럼 개인정보 수집·이용 목적을 고지하지 않는 경우 이용자의 개인정보를 폭넓게 이용할 수 있도록 한다면 정보보호법에 따른 고지의무를 준수한 사업자가 오히려 더욱 불리해지는 경우가 발생하기 때문에, 이 경우 정보통신서비스제공자와 이용자간의 기본적인 정보통신서비스 계약의 이행과 같이 개인정보를 수집하게 된 기초적인 계약의무의 이행을 위해서만 이용자의 개인정보를 이용할 수 있도록 제한하는 것이 타당함

#### 라. 신청인이 입은 손해 및 배상금액의 적정성

본 사건에 있어서 피신청인의 행위로 인해 신청인이 입은 경제적인 손해는 없다. 다만 신청인의 개인정보를 무단으로 이용한 피신청인의 행위로 신청인의 사생활의 자유가 침해된 점 및 신청인이 입은 정신적 고통 등을 감안해 볼 때, 신청인의 정신적 손해가 인정될 수 있다. 따라서 기타의 개인정보침해로 인한 손해배상액 등을 감안하여 신청인의 정신적 피해에 대한 배상으로 금 20만원을 지급함이 타당하다고 판단된다.

\* 제5차 분쟁조정위원회는 이동통신사업자가 신청인의 개인정보를 무단으로 이용·부가서비스에 가입시킨 사건에서 정보보호법 제24조제1항 위반으로 인한 신청인의 정신적 피해에 대하여 금 50만원을 지급하도록 결정한 바 있으나,

- 본 건의 경우 신청인의 개인정보를 무단으로 텔레마케팅에 이용하였을 뿐 부가서비스 가입과 같은 행위는 없었는 바, 위의 사건보다 위법성이 덜하다고 판단되므로 배상금액 산정시 이를 고려하였음

## 마. 결론

피신청인은 오프라인상의 일반전화서비스 가입신청서, 일반전화 이용약관 및 피신청인이 운영하는 각종 웹사이트에서 일반전화서비스 가입 고객의 개인정보 수집·이용 목적을 고지하고 있지 아니한 바, 정보보호법 제22조제2항을 위반한 것으로 판단된다.

이 경우 피신청인이 신청인의 개인정보를 이용할 수 있는 범위는 일반전화서비스계약의 원활한 이행을 위한 정도로 제한된다고 하여야 할 것인 바, 일반전화서비스와 전혀 관련이 없는 인터넷망서비스 가입 권리 등에 신청인의 개인정보를 이용한 행위는 위법한 것으로 판단된다. 따라서 피신청인은 신청인의 개인정보를 무단으로 이용하여 신청인의 사생활의 자유를 침해한 점, 신청인이 입은 정신적 고통 등을 종합적으로 고려하여 신청인이 입은 정신적 손해에 대한 배상으로 금 20만원을 지급함이 타당하다.

## (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 개인정보를 무단으로 이용하여 신청인의 사생활의 자유를 침해한 점, 신청인이 입은 정신적 고통 등을 종합적으로 고려하여 신청인이 입은 정신적 손해에 대한 배상으로 금 20만원을 지급하라.

**<사례 4> 통신사업자가 가입자의 개인정보를 무단 이용하여 자사의 초고속 인터넷 서비스에 가입시킨 건**

**(1) 사건개요**

신청인 A씨는 2003. 7월경 청구와 Y 신용평가기관으로부터 통신사업자 X사의 ‘갑’ 초고속 인터넷 서비스 요금 미납으로 인한 채권추심 통지서를 받았다. 그런데 신청인은 X사의 인터넷 서비스를 신청하거나 이용한 사실이 전혀 없었으므로 경위를 알아본 결과, 자신도 모르게 2002. 9. 27일자로 X사의 ‘갑’ 인터넷 서비스에 가입신청이 되어 있다는 사실을 알게 되었다.

\* X사의 ‘갑’ 인터넷 서비스는 아파트 단지, 빌딩 등 대단위 집단건물을 대상으로 하는 초고속 인터넷 서비스로서, 정액제 요금제도를 채택하고 있음

신청인은 자신이 X사에 무단 가입된 시점에 이사를 하면서 X사의 일반전화 서비스를 이전 신청한 사실이 있었으므로, X사가 자신의 일반전화 고객정보를 동의 없이 인터넷 서비스 가입에 무단으로 이용하였다고 주장하며 정신적 피해의 보상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

\* 주요쟁점

- 신청인을 피신청인의 인터넷 서비스에 가입시킨 행위가 이용자의 동의 없는 개인 정보의 목적외 이용을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지의 여부
- 신청인을 자사의 인터넷 서비스에 가입시킨 피신청인의 행위가 단순한 업무절차상의 과실인지 또는 이용자의 동의 없는 개인정보의 목적외 이용인지의 여부

**(2) 당사자 주장**

### 가. 신청인

신청인은 피신청인 X사의 인터넷 서비스 가입신청을 한 적이 없으며, 자신의 일반전화 가입자 정보를 초고속 인터넷 서비스 가입에 이용하도록 동의한 적도 없다고 주장하였다. 또한 신청인은 자신이 사건 경위를 알아보는 과정에서 피신청인 측 실무자로부터 “영업사원이 실적을 올리기 위해 신청인의 일반전화 가입자정보를 이용했다”는 진술을 들었다고 주장하였다.

신청인은 피신청인의 개인정보 무단이용 및 서비스 가입으로 인하여 청구와 某 신용평가기관으로부터 서면으로 채권추심 통지서를 받는 등 정신적인 피해를 입었다고 주장하면서, 이에 대한 보상으로 금 1,000,000원을 요구하며 분쟁 조정을 신청하기에 이르렀다.

### 나. 피신청인

피신청인은 자사의 초고속 인터넷 서비스에 신청인이 본인도 모르게 가입된 사실을 인정하였다. 그러나 피신청인은 고의로 신청인의 일반전화 가입자정보를 이용하여 신청인을 자사의 인터넷 서비스에 가입시킨 것은 아니며 단지 업무 절차상의 과실로 인하여 발생한 일이라고 해명하고, 이미 신청인에게 동 사건에 대해 사과함과 동시에 채권추심 절차도 중단시키는 등 필요한 조치를 취했다고 주장하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인이 피신청인의 인터넷 서비스에 가입된 경위

신청인 A씨는 서울시 금천구 00동에 거주하여 오다 서울시 금천구 XX동에

위치한 某 아파트를 분양받게 되어 2002. 9. 26일 입주를 하였다. 신청인은 금천구 00동에 거주할 당시부터 청구와 Y사의 초고속 인터넷 서비스를 이용하여 왔으며, 금천구 XX동 아파트로 이사한 후에도 Y사의 인터넷을 계속하여 이용하여 왔다.

한편, 신청인은 금천구 00동에서 같은 관내의 XX동으로 이사하였기 때문에 전화번호를 바꿀 필요가 없었으므로, X사 대표안내전화번호로 전화를 걸어 설치장소 변경신청을 하고 기존의 전화번호를 계속 이용하여 왔다.

사무국의 사실조사 결과, 신청인은 금천구 XX동 某 아파트로 이사한 다음날인 2002. 9. 27일자로 X사의 ‘갑’ 인터넷 서비스에 가입된 것으로 확인되었으나, 정확히 어떤 경로로 가입이 되었는지는 명확히 확인할 수 없었다. 사무국은 피신청인의 인터넷 서비스 가입관련 사실을 확인하기 위해 서울시 금천구 관할전화국에 사실여부를 조회하였으나, 해당 영업사원 B는 2003. 9월 말일자로 명예퇴직을 하여 사실확인이 불가능하였다.

한편, 피신청인은 금천구 XX동 某 아파트의 준공 및 입주가 시작되면서 관할전화국의 업무량이 증가하자 단기 아르바이트생을 고용하여 서비스 신청에 대한 전산업무를 처리하다가 업무처리에 미숙한 아르바이트생이 전산입력을 잘못하여 신청인이 ‘갑’ 인터넷 서비스에 가입된 것이라고 주장하였으나, 피신청인측은 이러한 주장을 입증할 수 있는 구체적인 자료를 제출하지 아니하였다.

#### 나. 신청인이 채권추심 청구를 받은 경위

신청인은 2003. 7월 말경 청구와 Y 신용평가기관으로부터 X사의 인터넷 서비스 미납요금에 대한 채권추심 통지서를 받게 되었다. 채권추심 통지서에 기재된 미납요금액은 2002. 11월 미납액 12,784원 및 12월 미납액 255원 등 총

13,030원이며, 가입지 설치장소는 “서울시 관악구 00동”으로 기재되어 있었다. 신청인은 채권추심통지서를 받고서야 자신이 피신청인 X사의 인터넷 서비스에 가입이 되어 있다는 사실을 알게 되었으며, 또한 신청인은 채권추심 통지서에 기재된 가입지 주소인 “서울시 관악구 00동”에 거주하거나 주소를 둔 사실도 없는 것으로 조사되었다.

2003. 8월 신청인이 피신청인에 대하여 본 사안에 대해 민원을 제기함에 따라, 피신청인 측은 자체 사실확인 후 신청인의 의사에 반하여 자사의 인터넷 서비스에 가입된 사실과 요금이 잘못 청구된 사실을 인정하고 신청인에 대한 채권추심을 중단하도록 Y 신용평가기관에 통보함에 따라 채권추심절차는 중단 되었다.

#### (4) 판단

가. 신청인이 피신청인의 인터넷 서비스에 가입된 사실이 본인 동의없는 개인정보의 목적외 이용인지 또는 업무상 과실로 인한 것인지의 여부

피신청인은 신청인이 자사의 초고속 인터넷 서비스에 가입된 것은 서비스 신청을 전산 입력하는 과정에서 단기 아르바이트 직원이 잘못 입력하였기 때문이라고 해명한 바 있다. 그러나 신청인은 금천구 관내에서 이사를 하였기 때문에 전화번호를 변경하지 않아도 되었으므로 별도의 신청서를 작성하는 일 없이 X사의 대표안내전화를 이용하여 전화 설치변경 신청을 완료하였다.

이러한 사정을 종합하여 볼 때, 신청인은 전화 이전에 대해 별도의 서면 신청서를 작성한 바 없으므로 피신청인의 단기 아르바이트 직원이 신청인의 신청서를 보고 전산입력 작업을 했을 가능성은 매우 희박하다고 판단된다. 또한 신

청인은 피신청인의 초고속 인터넷서비스에 대한 어떠한 서면 신청서도 제출한 바 없었으므로, 역시 단기 아르바이트 직원이 신청인의 인터넷 서비스 신청서를 보고 전산입력 작업을 했을 가능성도 인정하기 어렵다.

또한, 신청인이 2003. 7월 말경 청구와 Y 신용평가기관으로부터 받은 채권추심통지서에는 인터넷 서비스 가입당시 설치장소가 “서울 관악구 00동”으로 기재되어 있었으며, 전술한 바와 같이 신청인은 위의 주소에 거주하거나 주민등록을 이전한 시설조차 전혀 없는 것으로 조사되었다. 따라서 피신청인의 당초 주장대로 신청인의 전화설치장소 변경신청을 인터넷서비스 가입신청으로 잘못 전산입력하였다고 가정하더라도, 전화 설치변경 및 초고속 인터넷 신규설치를 해야 하는 주소지가 “금천구 XX동”이 아니라 “관악구 00동”으로 잘못 기재되어 있었을 것이므로 서비스 기사가 인터넷 설치를 위해 내방하는 과정에서 서비스 신청이 잘못되었다는 사실이 반드시 나타났을 것이다. 그러나 사무국의 조사결과로는 인터넷 설치는 전혀 이루어지지 않았으며, 서비스 신청이 잘못 되었다는 사실 또한 추후에 전혀 밝혀진 바 없는 것으로 조사되었다. 이러한 정황을 종합하여 판단해 볼 때, 피신청인의 주장은 이유 없는 것으로 판단된다.

\* 국내의 대다수 초고속 인터넷서비스의 경우에는 서면 또는 전화로 서비스를 신청하면 반드시 설치기사가 내방하여 기기 및 배선설비를 마친 후, ‘개통지시서’ 또는 ‘이용계약서’ 등 관련서류를 교부하는 것이 일반적인 업무절차임

사무국은 위 판단에 대한 사실확인을 위하여 피신청인의 금천구 관할전화국 영업팀 직원인 B와 연락을 시도하였으나, 전술한 바와 같이 B는 ‘03. 9월달에 명예퇴직한 상태여서 사실확인이 불가능하였으며, X사 본사의 담당직원도 설치장소의 주소가 잘못 기재되어 있는 이유에 대해서는 단지 “모르겠다”는 답변으로 일관하였다.

따라서, 여러 정황으로 미루어볼 때, 신청인이 피신청인의 초고속 인터넷 서비스에 가입된 것은 최소한 피신청인의 단기 아르바이트 직원의 업무상 과실로 발생한 일은 아니라고 판단된다.

나. 신청인을 자사의 인터넷 서비스에 가입시킨 피신청인의 행위가 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지의 여부

피신청인의 영업담당자가 영업실적을 올리기 위해 “신청인의 일반전화 가입자정보”를 이용하여 피신청인의 초고속 인터넷 서비스에 가입시켰다는 신청인의 주장을 객관적으로 입증할 증빙자료는 제출되지 아니하였다.

그러나 피신청인은 자사의 초고속 인터넷 서비스와 전화서비스를 연동하여 제공하고 있으므로, 신청인 본인도 모르게 초고속 인터넷 서비스가 신규 가입되었을 경우에는 어떠한 형태로든 기존의 전화서비스 고객정보를 이용하지 않고는 인터넷 서비스신청이 불가능할 것으로 판단된다.

정보보호법 제24조제1항에 따르면, 정보통신서비스제공자는 사전에 고지 또는 이용약관에 명시한 범위를 넘어서 이용자의 개인정보를 이용하는 것을 금지하고 있으며, 또한 피신청인의 「전기통신서비스이용기본약관」 제16조에 의하면, 피신청인은 서비스 제공과 관련하여 획득한 이용자의 정보를 이용자의 동의 없이 타인에게 누설하거나 다른 목적으로 이용할 수 없도록 규정하고 있다.

\* X사 「전기통신서비스이용기본약관」

제16조(계약당사자의 의무)① X사의 의무는 다음과 같습니다.

### 1.~3. (생략)

4. 전기통신 관련 법령 및 기타 법령에서 정한 경우를 제외하고는 서비스 제공과 관련하여 획득한 이용자의 정보를 이용자의 동의없이 타인에게 누설하거나 다른 목적으로 이용하지 않습니다.

비록 피신청인은 초고속 인터넷 서비스 및 전화서비스를 같은 법인체 내에서 동시에 제공하고 있으나, 신청인은 전화서비스를 제공받을 목적으로 개인정보를 제공했을 뿐이며, 이를 초고속 인터넷서비스 가입에 이용한 것은 정보보호법 제24조제1항의 “목적외 이용”에 해당된다고 판단된다.

### 다. 신청인이 입은 손해 및 배상금액의 적정성 판단

피신청인의 행위로 인하여 인터넷 서비스에 자신도 모르게 가입됨에 따라 신청인이 입은 경제적인 피해는 없다. 다만 신청인은 전혀 알지 못하는 인터넷 사용요금에 대해 채권추심 통지서를 받는 등 피신청인의 행위로 인하여 정신적 피해를 입은 점은 인정된다.

따라서, 피신청인은 자사의 행위로 인하여 신청인에게 정신적 피해를 입힌 데 대한 배상으로 금 500,000원을 지급함이 타당하다.

### 라. 결 론

본 사건에서 피신청인은 신청인의 개인정보를 목적외로 이용하여 자사의 초고속 인터넷 서비스에 무단 가입시킴에 따라 신청인에게 정신적 피해를 입힌 점이 인정된다.

따라서, 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 입은 정신적인 피해에 대하여

금 500,000원을 지급토록 함이 타당하다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 동의 없이 신청인의 전화 가입자 정보를 이용하여 인터넷 서비스에 가입시킴으로써 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 500,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하라.

#### <사례 5> 생명보험사가 고객의 동의없이 보험가입자 정보를 보험상품 홍보 등에 무단 이용한 건

##### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2002. 10월경 피신청인 X 생명보험사를 통하여 보험에 가입하였다. 그런데 신청인은 2002. 3월경부터 X사의 인천지역 영업소로부터 텔레마케팅 전화 및 홍보우편물을 자주 받게 되었다.

신청인은 X사 본사도 아닌 보험영업소에서 자신의 개인정보를 별도의 영업 및 홍보활동에 활용하는데 대해 동의한 바 없었으므로, 피신청인 본사에 대해 고객 정보 관리실태에 대해 항의하고 향후 재발방지를 요청하였다.

그러나 이후에도 1년이 넘는 기간동안 경기 과천, 서울 신천 등 다수의 피신청인 영업소에서 텔레마케팅과 우편물 발송 등이 계속되자, 신청인은 피신청인 이 자신의 인터넷 보험가입정보를 동의 없이 텔레마케팅 등 영업행위에 이용하였다고 주장하면서 이로 인한 정신적 피해에 대한 보상을 요구하는 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

\* 주요쟁점

- 피신청인이 정보보호법 상의 “정보통신서비스제공자”에 해당하는지의 여부
- 신청인의 동의 없이 인터넷 보험가입 정보를 자사의 텔레마케팅 · 홍보우편물 발송 등 별도의 영업행위에 이용한 피신청인의 행위가 이용자의 동의 없는 개인정보의 목적외 이용을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지의 여부

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인은 피신청인 웹사이트를 통하여 보험에 가입할 당시, 자신의 개인정보를 별도의 홍보행위 및 텔레마케팅 등에 사용하도록 동의한 바 없다고 주장하였다.

또한 신청인은 최초의 우편물 발송 및 텔레마케팅이 있은 이후에 피신청인 본사 측에 항의하여 사과를 받고 더 이상 문제를 삼지 않으려 하였으나, 이후에도 몇차례에 걸쳐 각기 다른 영업소에서 홍보 활동이 계속됨에 따라 정신적인 피해가 발생하였다고 주장하면서 이에 대한 보상으로 금 1,000,000원을 요구하며 분쟁조정을 신청하게 되었다.

나. 피신청인

피신청인은 자사 영업소에서 신청인의 개인정보를 부당 이용한 사실을 인정하였다. 그러나 피신청인은 이미 본 사건에 대하여 신청인에게 사과를 하였으며, 또한 자사의 개인정보관리 체계를 보완하는 등 개선책을 강구하였으므로 피신청인의 피해보상 요구에는 응하기 어렵다는 입장을 표명하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인이 피신청인 보험상품에 가입한 경위

신청인 A씨는 2002. 10. 21일 피신청인 X 생명보험사의 웹사이트를 통하여 '갑' 보험에 가입하였다. 당시 신청인은 웹사이트 상의 보험신청란에 보험청약 내용을 기재한 후, 청약서를 출력하여 서명한 다음 피신청인에게 팩스로 송부하여 계약절차를 완료하였고, 이 과정에서 신청인은 보험약관, 인터넷서비스 이용약관 등을 상세히 살펴보지는 아니하였다.

#### 나. 신청인의 보험가입자 정보가 피신청인 영업소에서 무단 이용된 경위

2003. 3월경부터 신청인은 신원 미상의 자로부터 "X 생명보험사 직원"이라면서 보험상품을 홍보하는 전화를 여러번 받게 되었다. 신청인은 직장에서 전화를 받아 통화를 길게 하기 어려웠으므로, 자신의 전자우편 주소를 알려주고 홍보할 내용을 전자우편으로 보내달라고 부탁하였으나, 전화를 걸어온 사람은 우편물로 보험상품 홍보물을 보내왔다.

이에 신청인은 자신의 개인정보가 텔레마케팅에 이용된 사실을 의아하게 여기고 피신청인 본사 고객센터에 보험가입자 정보 관리실태에 대해 문의한 결과, 인터넷을 통하여 보험에 가입한 고객의 개인정보 관리는 피신청인의 영등포 텔레마케팅 센터에서만 통합 관리하고 있으며, 담당 텔레마케터가 아니면 고객 개인정보를 열람할 수 없다는 답변을 듣게 되었다.

그러나 신청인이 우편물로 받은 보험상품 홍보물은 발신인이 영등포 텔레마

케팅 센터가 아니라 “X생명 인천 ○○센터 보험설계사 ○○○”로 기재되어 있었으므로, 신청인은 재차 본사 고객센터에 항의하여 2003. 5월 초 인천 ○○센터장 명의의 사과를 받고 피신청인에 대해 제기한 민원을 일단 취하하였다.

2003. 5월 말경 신청인은 피신청인의 과천지역 영업소에서 보험상품 안내를 위한 텔레마케팅 전화를 수차례 받게 되어 재차 피신청인 본사에 항의하였으나, 2003. 9월에도 또다시 피신청인 서울 신천지역 영업소에서 텔레마케팅 전화를 받게 되자 개인정보분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

조사담당자의 사실확인 결과, 피신청인은 보험가입자 정보 DB를 각 영업소, TM센터 등과 전산상으로 공유하면서 원칙적으로는 가입자 조회 등에만 이용하도록 하였으나, 실제로는 각 영업소의 보험설계사, 텔레마케터 등이 보험가입 실적을 올리기 위해 보험가입자 정보DB를 텔레마케팅 등에 무분별하게 이용한 것으로 조사되었다.

\* 피신청인의 답변자료에 따르면, 현재는 보험가입자가 계약한 본래 점포 이외의 다른 점포, 영업소 등에서는 개인정보를 전산상으로 조회할 수 없도록 시스템 개선조치를 취했다고 함

#### (4) 판단

가. 피신청인이 정보보호법상의 “정보통신서비스제공자”에 해당하는지의 여부

피신청인 X 생명보험사는 보험업법 제2조제5호 및 보험업 감독규정 제1-2조 제1호의 규정에 의한 「보험회사」에 해당된다.

\* 보험업법 제2조

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. ~ 4. (생략)

5. "보험회사"라 함은 제4조의 규정에 의한 허가를 받아 보험업을 영위하는 자를 말한다.

그러나, 피신청인은 또한 인터넷 웹사이트를 운영하면서 보험정보 제공, 고객 상담 등의 업무를 처리하고 있으며, 특히 영리를 목적으로 보험상품의 판매, 보험대출 등의 영업활동도 인터넷 웹사이트를 통해 하고 있으므로, 피신청인은 정보보호법 상의 「정보통신서비스제공자」에 해당된다고 판단된다.

\* 정보통신망을 통한 물품 또는 서비스의 판매는 정보보호법상의 정보 제공 행위에 해당되지 아니한다는 일부 주장도 있음

나. 신청인의 동의 없이 인터넷 보험가입 정보를 텔레마케팅 등 자사의 별도 영업행위에 이용한 피신청인의 행위가 이용자의 동의 없는 개인정보의 목적외 이용을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지의 여부

피신청인이 신청인의 보험가입 정보를 텔레마케팅, 홍보우편물 발송 등 당초의 정보수집 목적과 다른 별도의 영업행위에 이용하기 위해서는 정보보호법 제24조제1항의 규정에 의하여 사전에 신청인의 동의를 얻었어야 하나, 피신청인은 이에 대해 신청인의 동의를 얻은 바 없는 것으로 조사되었다.

또한, 피신청인은 자사의 보험약관, 웹사이트 개인정보보호정책 등에서 개인정보의 이용·제공에 대한 사항을 규정하지 않고 있었다. 다만 피신청인은 자사의 인터넷서비스 이용약관 제14조에서 「개인정보의 목적외 이용 또는 제3자 제공」에 대한 예외로서, “보험계약 관련업무상 필요한 최소한의 이용자 정보”는 본인의 동의 없이 활용할 수 있다고 규정하고 있으나, 동 조항은 본 사건과 같이 텔레마케팅, 홍보우편물 발송 등 당초의 “보험계약 관련업무”가 아닌 별도의 영업행위에는 적용되지 아니하는 것으로 판단된다.

\* X 생명보험 인터넷서비스이용약관

제24조(개인정보의 이용 및 제공 등) ①~② (생략)

③제공된 개인정보는 당해 이용자의 동의 없이 목적 외의 이용이나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이에 대한 모든 책임은 "사이버몰"이 집니다. 다만, 다음의 경우에는 예외로 합니다.

1. 보험계약 관련업무상 필요한 최소한의 이용자의 정보(성명, 주민번호, 주소, 전화번호, e-mail)의 활용

2. (생략)

따라서 피신청인이 신청인의 보험가입 정보를 이용하여 별도의 영업행위에 사용한 행위는 사전에 동의를 얻지 않은 “개인정보의 목적외 이용”에 해당되므로, 피신청인의 행위는 정보보호법 제24조제1항에 위반하였다고 판단된다.

다. 본 사건에 대한 「신용정보의 이용및보호에관한법률」의 적용여부 판단

본 사건은 보험회사 및 보험계약자 간의 보험거래 과정에서 개인정보의 이용과 관련하여 발생한 사건이므로 정보보호법과 「신용정보의 이용및보호에관한법률(이하 “신용정보법”이라 칭함)」 중 어느 법률이 우선하여 적용되는지의 문제 가 제기될 수 있다.

본 사건에서 신청인의 개인정보는 보험가입과 같은 금융거래에 활용된 정보로서, 정보보호법상의 “개인정보” 뿐만 아니라 신용정보법 제2조의 규정에 따른 “신용정보”에도 해당된다고 판단된다.

\* 신용정보법 제2조(정의)

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "신용정보"라 함은 금융거래등 상거래에 있어서 거래상대방에 대한 식별 · 신용

도 · 신용거래능력등의 판단을 위하여 필요로 하는 정보로서 대통령령이 정하는 정보를 말한다.

## 2. ~ 12. (생략)

그러나, 정보보호법상의 개인정보보호 원칙이 정보통신서비스제공자 및 이용자와의 관계에 적용되는 것과는 달리 신용정보법상의 신용정보보호 원칙은 은행, 보험사 등 신용정보 제공 · 이용자가 개인의 신용정보를 신용정보업자에게 제공하거나 이용하는 과정에서 신용정보주체를 보호하기 위한 규정이다. 또한 신용정보법상의 신용정보는 원칙적으로 신용정보주체와의 금융거래 등 “상거래 관계의 설정 및 유지여부 등의 판단목적”으로만 제공 · 이용되도록 규정하고 있다.

### \* 신용정보법 제23조 및 제24조

제23조(개인신용정보의 제공 · 활용에 대한 동의) 신용정보제공 · 이용자는 다음 각 호에서 정하는 개인에 관한 신용정보(이하 "개인신용정보"라 한다)를 신용정보업자 등에게 제공하고자 하는 경우에는 대통령령이 정하는 바에 의하여 당해 개인으로부터 서면에 의한 동의를 얻어야 한다.

## 1. ~ 4. (생략)

제24조 (개인신용정보의 제공 · 이용의 제한 및 통보) ①개인신용정보는 당해 신용정보주체와의 금융거래등 상거래관계의 설정 및 유지여부등의 판단목적으로만 제공 · 이용되어야 한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

## 1. ~ 6. (생략)

본 사건은 신청인의 개인정보가 피신청인 및 신용정보업자간에 제공 · 이용되는 과정에서 발생한 것이 아니며, 단지 피신청인 내부(본사 및 각 영업소)에서 신청인의 개인정보를 목적외로 이용한데서 비롯한 것이다. 또한 피신청인의 각 영업소에서 신청인의 개인정보를 이용한 것은 단지 영업 및 홍보활동을 위한

것이었으며, 신용정보법상의 “상거래관계의 설정 및 유지여부의 판단”을 위한 것도 아니라고 보여진다.

따라서, 본 사건의 처리에 대해서는 신용정보법 상의 신용정보보호 규정에 따르는 것보다 정보보호법 상의 개인정보보호 규정에 따라 처리하는 것이 타당하다고 판단된다.

\* 정보보호법 제5조(다른 법률과의 관계)는 “다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법이 정하는 바에 의한다”라고 규정하고 있는 바, 신용정보법상의 신용정보 보호규정은 개인정보의 목적외 이용에 관해 “다른 법률의 특별한 규정”에 해당하지 않는다고 보여지므로 본 사건의 처리에 대해서는 정보보호법을 적용하는 것이 타당할 것임

#### 라. 신청인이 입은 손해 및 배상금액의 적정성 판단

피신청인의 텔레마케팅 · 홍보우편물 발송 등의 행위로 인하여 신청인이 입은 경제적인 피해는 없다. 다만 신청인은 피신청인에 대해 수차례 항의 및 시정조치를 요구하였음에도 불구하고, 몇 달에 걸쳐 각기 다른 피신청인 영업소로부터 텔레마케팅 전화를 받는 등 피신청인의 행위로 인하여 정신적 피해를 입은 점이 인정된다.

따라서, 피신청인은 자사의 행위로 인하여 신청인에게 정신적 피해를 입힌 데 대한 배상으로 금 300,000원을 지급하여야 할 것이다.

\* 제23차 분쟁조정위원회는 개인정보 목적외 이용에 따른 손해배상 요구건 조정결정에서, 피신청인이 신청인의 동의없이 개인정보를 목적외로 이용하여 인터넷 서비스에 가입시킨 데 대해 금 50만원을 배상하도록 결정한 바 있으나

- 본 사건의 경우 개인정보의 목적외 이용으로 인해 별도의 보험가입 등 피해가 발생하지는 않았으며, 단지 홍보물 수신 및 텔레마케팅의 대상이 된 것에 지나지 않으므로 배상금액을 기존의 조정결정 사례에 비해 감액 산정하였음

#### 마. 결 론

본 사건에서 피신청인은 신청인의 보험가입 정보를 당초의 개인정보 수집목적 외로 이용하여 자사의 별도 영업·홍보행위에 이용함에 따라 신청인에게 정신적 피해를 입힌 점이 인정된다.

따라서, 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 입은 정신적인 피해에 대하여 금 300,000원을 지급토록 한다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 동의 없이 신청인의 보험 가입자 정보를 이용하여 본래의 보험가입계약과는 별도의 홍보 및 영업행위에 사용함으로써 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 300,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하라.

**<사례 6> 이동통신사가 가입자 정보를 이용하여 유료 부가서비스에 동의 없이 무단 가입시킨 건**

**(1) 사건개요**

신청인 A씨는 2002. 8월 TV 홈쇼핑을 통해서 X사의 휴대전화를 구입하였으며, 이후 휴대폰 배송업체에서 휴대전화가 잘 배송되었는지를 전화로 확인한 후 정상 개통이 이루어져 현재까지 사용하고 있었다.

이후 신청인은 매달 “휴대전화 요금이 미납되었다”라는 문자메시지를 받아왔는 바, 처음에는 별다른 의심 없이 가산금이 부과된 요금을 대리점에 수납하여 왔으나 같은 일이 계속 반복되자 요금부과 내역에 대해서 의문을 가지게 되었다.

2003. 3. 6일 신청인은 X사의 고객센터에 연락하여 자신의 요금부과 내역을 조회해본 결과, 자신이 신청한 바 없는 ‘갑’ 부가서비스에 자신이 가입되어 있는 것을 확인하였다.

\* 피신청인 X사의 ‘갑’ 부가서비스는 기본요금 외에 일정 금액의 월정요금을 추가로 지불하고 무선인터넷서비스 및 단문메시지서비스(SMS)를 일정 범위 내에서 자유롭게 이용할 수 있는 서비스임

이에 신청인은 X사가 자신의 휴대전화 가입자정보를 동의 없이 부가서비스 무단가입에 이용하였다고 주장하면서, 부당하게 부과된 요금의 환불 및 정신적 피해에 대한 보상을 요구하는 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

\* 주요쟁점

- 피신청인이 동의 없이 신청인을 자사의 부가서비스에 가입시킨 행위가 이용자의 동의 없는 개인정보의 목적외 이용을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지의 여부

## (2) 당사자 주장

### 가. 신청인

신청인은 TV 홈쇼핑을 통하여 피신청인 X사의 휴대전화를 구입할 당시 별도의 부가서비스 가입을 신청한 바 없으며, 자신의 휴대전화 가입자 정보를 부가서비스 가입에 이용하도록 동의한 적도 없음을 주장하였다.

신청인은 자신도 모르는 사이에 피신청인의 부가서비스에 가입이 되어 약 8개월간의 요금을 부당하게 지불함으로써 경제적·정신적인 피해를 입었다고 주장하면서, 그간의 부가서비스 요금 환불 및 정신적인 피해에 대한 보상으로 금 1,000,000원을 요구하면서 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

### 나. 피신청인

피신청인은 자사의 휴대전화 부가서비스에 신청인이 본인도 모르게 가입된 사실을 인정하였다. 그러나 피신청인은 부가서비스로 인한 요금만 환불해 줄 수 있으며, 개인정보 무단이용에 따른 정신적 피해에 대한 보상은 어렵다고 답변하였다.

## (3) 사실조사

#### 가. 신청인이 피신청인의 부가서비스에 가입된 경위

신청인 A씨는 휴대전화를 구입하기로 마음먹고, 2002. 8. 12일 청구외 Y TV 홈쇼핑을 통해서 휴대전화 구입을 신청하였다. 신청인이 구입한 휴대전화가 배송된 이후, 휴대전화의 판매와 배송을 담당한 X사의 대리점 Z 정보통신에서 전화가 걸려와 휴대전화가 제대로 배송되었는지를 확인하였으며, 정상 배송되었음이 확인된 이후 휴대전화가 개통되었다.

신청인은 요금납부방법으로 지로납부를 선택하였으며, 지로용지를 받을 주소지로 현재 거주하고 있는 주소(충청북도 청주시 ○○구)를 전화상으로 피신청인 대리점 측에 불러주었다. 한편, 신청인은 휴대전화를 구입할 당시 요금내역과 관련한 별도의 안내는 받지 못하였으며, 따라서 신청인은 부가서비스 등 추가적인 요금 부담 없이 기본요금만 부과되는 것으로 인식하고 있었다.

#### 나. 신청인이 자신의 동의 없는 부가서비스 무단가입을 알게 된 경위

휴대전화가 개통된지 약 1달 이후부터, 신청인의 휴대전화로 “요금이 미납되었다. ~까지 요금을 납부하지 않으면 사용이 정지된다”라는 문자메시지가 계속해서 전송되어 왔다. 신청인은 처음에는 별다른 의심을 품지 않고 요금을 대리점에 수납하여 왔으나, 이후에도 요금납부 기한이 되면 요금 미납을 알리는 문자 메시지가 전송되어 오고 요금납부고지서(지로용지)는 배송되지 않자 신청인은 휴대전화 요금 부과내역에 의심을 품게 되었다.

2003. 3. 6일 신청인은 피신청인의 고객센터에 연락을 취하여 자신의 휴대전화 요금 부과내역에 대해 조회를 해보았으며, 이 과정에서 자신의 휴대전화에 ‘갑’ 부가서비스가 신청되어 있는 사실을 발견하게 되었다.

사무국의 사실조사 결과, X사의 대리점인 Z 정보통신이 Y 홈쇼핑과 계약을 맺고 휴대전화를 판매할 당시, 휴대전화를 시중가보다 저가로 판매하는 대신 이용자들이 ‘갑’ 부가서비스에 의무적으로 가입하는 계약조건을 정하였으나, 신청인의 가입과정에서 이러한 사실이 제대로 고지되지 않아, 신청인은 자신이 부가서비스에 가입되었다는 것을 몰랐던 것으로 확인되었다.

또한 신청인은 요금납부방법으로 지로용지 납부를 선택했음에도 불구하고, 피신청인 고객관리 전산망에는 자신이 은행계좌 자동이체를 선택한 것으로 기재되어 있고 은행계좌번호 또한 가공의 번호로 입력되어 있었으며 주소도 현재 거주하고 있는 아파트의 명칭까지만 기재되어 있고 동호수는 입력되어 있지 않았던 것으로 나타났다. 이는 당시 Y 홈쇼핑과 Z 정보통신이 휴대전화 판매행사를 할 당시, 신규신청이 급증함에 따라 해당 대리점의 전산입력 과정에서 업무상 과실로 인해 발생한 것으로 조사되었다. 신청인의 요금납부방법 및 주소지가 잘못 입력되어 있음에 따라 신청인은 지로용지 요금납부고지서를 배송받지 못했고, 요금납부기한이 지난 다음 요금미납을 알리는 문자메시지만 전송받게 되었다.

신청인은 이러한 사실을 확인한 후 피신청인 측에 연락하여 향후의 부가서비스 요금부과를 취소시키는 한편, 그간의 경제적·정신적 피해에 대한 배상을 요구하였으나, 피신청인 측은 그간의 부가서비스 요금만 환불할 수 있으며, 정신적 피해에 대한 손해배상은 어렵다는 입장을 표명하였다.

#### (4) 판단

가. 피신청인이 동의 없이 신청인을 자사의 부가서비스에 가입시킨 행위가

이용자의 동의 없는 개인정보의 목적외 이용을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지의 여부

피신청인이 신청인의 휴대전화 구입과정에서 신청인의 개인정보를 이용하여 별도의 부가서비스에 가입시키기 위해서는 정보보호법 제24조제1항의 규정에 의하여 사전에 신청인의 동의를 얻었어야 하나, 피신청인은 이에 대해 신청인의 동의를 얻은 바 없다고 판단된다.

특히, 매장에서 직접 휴대전화를 구매하지 않고 TV 홈쇼핑을 통하여 휴대전화를 구매하는 경우에는 물품 구매자가 「이동전화 서비스약관」 등을 제대로 확인하지 못하는 경우가 많으므로, 반드시 대리점 등에서 부가서비스 가입과 같은 개인정보 이용범위를 사전에 명확히 고지하였어야 하나, 피신청인 측은 신청인에 대하여 사전에 이러한 내용을 고지하지 아니하였다.

따라서 피신청인이 신청인의 휴대전화 가입자 정보를 이용하여 기본요금 이외에 별도의 요금이 부과되는 ‘갑’ 부가서비스에 가입시킨 행위는 사전에 동의를 얻지 않은 “개인정보의 목적외 이용”에 해당되므로 피신청인의 행위는 정보보호법 제24조제1항에 위반하였다고 판단된다.

#### 나. 신청인이 입은 손해 및 배상금액의 적정성 판단

피신청인의 행위로 인하여 신청인이 자신도 모르게 휴대전화 부가서비스에 가입됨에 따라 신청인이 입은 경제적인 피해는 총 35,000원으로 산정되었다.

\* ‘갑’ 부가서비스 월정액 4,500원 \* 요금부과기간 약 8개월 = 총 35,000원

또한, 신청인은 자신도 모르게 부가서비스에 가입됨에 따라 매달 별도의 가

산금이 부과된 요금을 대리점에 일일이 납부하는 등 피신청인의 행위로 인하여 정신적 피해를 입은 점이 인정된다. 따라서 피신청인은 자사의 행위로 인하여 신청인에게 정신적 피해를 입힌 데 대한 배상으로 금 500,000원을 지급하여야 할 것이다.

#### 다. 결 론

본 사건에서 피신청인은 신청인의 개인정보를 목적외로 이용하여 자사의 휴대전화 부가서비스에 무단 가입시킴에 따라 신청인에게 경제적·정신적 피해를 입힌 점이 인정된다. 따라서, 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 입은 정신적 인 피해에 대하여 금 535,000원을 지급토록 함이 타당하다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 동의 없이 신청인의 휴대전화 가입자정보를 이용하여 별도의 부가서비스에 가입시킴으로써 신청인이 입은 경제적·정신적 피해에 대한 보상으로 금 535,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하라.

### III. 이용자의 개인정보를 동의 없이 제3자에게 제공한 사례

<사례 1> PC통신서비스사가 이용자의 동의없이 서비스를 재개하고 요금부과를 위하여 신용정보기관에 개인정보를 제공한 건

#### (1) 사건개요

신청인 A씨는 과거 B물산에 재직한 사실이 있었는데, 당시 회사 업무를 처리하기 위하여 X사의 ‘갑’ PC통신 서비스를 이용한 사실이 있으며 이용요금은 B물산이 부담하였다. 그러던 중 신청인은 B물산을 퇴사하게 되었으며 2001. 5. 30일자로 ‘갑’ PC통신 서비스의 이용도 중지되었다.

그런데 신청인은 2002. 11. 22일 청구와 C 신용정보회사로부터 자신이 사용한 적이 없는 ‘갑’ PC통신 서비스 이용요금(2002. 5~8월분) 미납통지를 받게 되었다.

이에 신청인은 자신의 동의 없이 피신청인 X사가 ‘갑’ PC통신 서비스의 이용을 재개하였으며, 또한 피신청인이 자신의 동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공하여 정신적인 피해를 입었다며 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

#### \* 주요쟁점

- 신청인의 동의 없이 서비스 이용을 재개시킨 피신청인의 행위가 개인정보의 목적 외 이용을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지 여부
- 채권추심 목적으로 신청인의 개인정보를 신용정보회사에 제공한 피신청인의 행위가 ‘이용자 동의 없는 개인정보 제3자 제공 금지’를 규정한 정보보호법 제24조 제1항에 위반되는지 여부

## (2)당사자 주장

### 가. 신청인

신청인은 자신의 동의 없이 서비스를 재개시키고 자신의 개인정보를 청구 외 C 신용정보회사에 제공한 피신청인의 행위는 자신의 개인정보를 무단으로 이용한 것이라고 주장하였다.

또한 신청인은 피신청인이 2002년 5월부터 8월까지의 이용요금의 100% 취소와 기념품 제공 및 신청인의 정보통신 신용정보 공동관리 DB등록 취소를 제의하였으나, 이에 응하지 않고 피신청인의 공식적인 사과 및 정신적 피해에 대해 금 50만원의 보상금을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

### 나. 피신청인

피신청인은 신청인에 대한 PC통신서비스가 중지된 것은 신청인의 퇴사(2000. 8.)로 인해 B물산측에서의 이용료 지원이 중단되었기 때문에 자사가 스스로 취한 조치였으나, 이후 PC통신 서비스의 이용중지를 풀고 서비스를 재개한 것은 신청인의 요청에 의해서 취해진 것이라고 해명하였다.

또한, 신용정보회사에 대해 신청인의 개인정보를 제공한 것은 신청인이 미납한 서비스 요금을 징수하기 위한 것이며 개인정보제공 이전에 신청인의 동의를 구하기 위해 전화, 이메일 등의 방법으로 여러 차례 접촉을 시도하였으나 실패하여 동의를 구할 수 없었다고 답변하였다.

따라서, 본 사건에 대해 피신청인은 아무런 과실이 없으며 신청인에게 공식적인 사과를 할 의사도 없으나, 현금이 아닌 기념품으로 신청인의 피해보상을

함과 동시에 신청인의 정보통신 신용정보 공동관리 DB등록을 취소할 의사가 있음을 밝혔다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인의 PC통신 서비스 이용과정

신청인은 1995. 9월 B 물산 유통본부에 입사하면서 개인명의로 피신청인의 '갑' PC통신 서비스에 가입하였다. 당시 피신청인의 서비스 이용에 대해 B 물산, 피신청인, 신청인간에 3자 계약이 체결되었으며, 계약의 내용은 기본요금을 B 물산에서 부담하고 부가이용료는 신청인이 부담한다는 것이었다. 당시 신청인은 자금관리 및 경리 업무를 담당하고 있었는데, B 물산 내에서 자금이동 등의 업무처리는 '갑' PC통신을 통해서만 가능하도록 업무절차가 구축되어 있었기 때문에 B 물산 내에서 해당 업무를 담당하는 직원은 반드시 '갑' PC통신 서비스를 이용하여야만 했다.

1998년 초 B 물산은 비용절감 차원에서 회사가 부담하던 PC통신 서비스 기본료를 개인 부담으로 바꾸기로 결정하고 이에 대해 서비스 이용 계약 여부를 직원 개인이 선택하도록 하였다. 그러나 신청인의 경우는 개인 목적으로 '갑' PC통신 서비스를 이용한 것이 아니라 자금담당 업무를 처리하기 위해 이용하던 것이었으므로, 신청인이 퇴사할때까지 계속하여 B 물산이 서비스 이용요금을 부담하였다.

한편 신청인은 1998. 9월 B 물산 유통본부에서 B물산 ○○지점으로 근무처를 옮겼지만, ○○지점에서도 계속하여 자금 및 경리 업무를 담당함에 따라 '갑' PC통신 서비스를 계속하여 이용하였다. 그리고 신청인은 휴일에 자금업무를 제

3자가 대신 처리할 필요가 발생함에 따라 업무 대행자 3인에게 자신의 '갑' PC 통신 아이디와 비밀번호를 알려주었다.

#### 나. 신청인의 PC통신 서비스 중지 및 재개 경위

신청인은 2000. 8월에 B 물산에서 퇴직하게 되었으며 이에 따라서 피신청인의 PC통신 서비스도 이용하지 않게 되었다. 그런데 실제로 신청인 명의의 '갑' PC통신 서비스 이용중지가 이루어진 것은 약 9개월이 경과한 2001. 5월이었다. 이는 B 물산이 2001. 5월에 가서야 직원들의 퇴사에 따른 '갑' PC통신 이용중지자 명단을 피신청인에게 통보하였기 때문인 것으로 조사되었다.

한편, 신청인 명의의 '갑' PC통신 서비스는 2002. 4. 19일자로 재개되었다. 이는 누군가가 신청인의 ID 및 PW로 PC통신에 로그인을 하여 서비스 재개를 신청한 것으로 조사되었으나, 서비스 재개를 신청한 것이 신청인 본인인지 아니면 제3자인지의 여부는 확인되지 않았다. 신청인은 자신이 서비스 재개신청이 한 적이 없다는 주장을 일관되게 해오고 있으며, 한편 과거 신청인이 B 물산에 근무할 당시 업무를 공동으로 처리하기 위해 ID 및 PW를 알려주었던 직장동료 3인도 서비스 재개신청을 한 적이 없다고 답변하였다. 서비스 재개 신청자의 신원확인을 위해서는 피신청인 측의 log IP 조회가 필수적이나, 피신청인 측은 기간이 오래되었다는 이유로 log 기록을 파기하였으므로 이에 대한 사실확인은 불가능하였다.

#### 다. 개인정보의 제3자 제공시 신청인의 동의 여부

2002. 4. 19일 신청인의 PC통신 서비스 재개가 이루어진 후 5월부터 서비스 이용요금청구서가 신청인의 구 직장 (B 물산 ○○지점)으로 발송되었다. 그러나 신청인은 이미 B 물산을 퇴사한 이후였기 때문에 피신청인의 요금청구서를

받아볼 수 없었으므로 요금미납이 발생하게 되었다. 이에 피신청인은 채권추심을 위하여 신청인의 개인정보를 신용정보회사에 제공하게 되었다.

2002. 12. 11일 신청인은 C 신용정보회사로부터 PC통신 요금이 2002년 5월부터 8월까지 미납되었으니 이를 납부하라는 우편을 받게 되었으며, 이에 대한 경위를 문의한 결과 피신청인이 채권추심의뢰를 하였다는 사실을 알게 되었다.

#### (4) 판단

가. 신청인의 동의 없는 서비스 이용 재개가 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지 여부

피신청인이 신청인의 개인정보를 이용하여 본인의 의사와 무관하게 '갑' PC통신서비스 이용을 재개한 사실은 인정된다. 그러나 피신청인은 누군가의 신청에 의하여 ID와 패스워드 확인을 통해 서비스를 재개시킨 것이므로 신청인의 개인정보를 목적 외로 이용할 의사를 가지고 있었다고 보기는 어렵다. 오히려 신청인은 '갑' PC통신의 ID와 패스워드를 다른 사람과 같이 공유하였던 것으로 확인되었으므로 제3자가 신청인의 ID 및 패스워드를 도용하여 서비스 재개신청을 하였을 가능성도 존재한다. 다만 제3자에 의한 도용여부는 피신청인이 IP 정보를 제공하지 아니하여 사실확인이 이루어지지 않았다.

나. 신청인의 개인정보를 신용정보회사에 제공한 피신청인의 행위가 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지 여부

피신청인의 정보이전 행위는 정보보호법 제24조제1항의 예외조항인 "정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우"에 해당하므로 본인의

동의없이 개인정보를 제3자에게 제공하지 못하도록 규정하고 있는 정보보호법 등조 위반에 해당되지 아니하다.

그러나 피신청인은 자사의 '갑' PC통신 서비스 이용약관에서 이용요금 체납이 있을 경우 "고객의 동의를 얻어" 신용정보사업자 등에게 개인정보를 제공한다고 규정하고 있는바, 청구 외 C 신용정보회사에 채권추심을 의뢰하면서 개인정보 이전에 대하여 신청인의 사전 동의를 구하지 아니한 것에 대하여는 자사의 약관을 위배한 잘못이 인정된다.

#### 다. 신청인이 입은 손해

신청인이 '갑' PC통신서비스 재개로 인해 입은 경제적인 손해는 다음과 같다.

- 4.5개월의 서비스 이용료: 49,720원(=11,000원\*4+5,720원)

한편 사전 동의 없이 신청인의 개인정보를 신용정보회사에 이전하여 신청인이 입은 정신적 피해는 70만원으로 봄이 타당하다.

#### 라. 결론

신청인은 자신이 입은 경제적 · 정신적 피해에 대해 피신청인의 과실인정과 공식적인 사과를 요구하고 있으나, 피신청인측에서는 명시적으로 이를 거부하고 있다. 다만 신청인과의 원만한 합의를 위하여, 피신청인 X사의 대표 운영자가 E-mail로 요금 전액을 매출 취소했다는 내용을 신청인에게 보냄과 동시에 현금이 아닌 기념품으로 신청인의 피해 보상을 할 의사가 있다고 하였다.

본 건의 경우 신청인이 자신의 ID와 패스워드를 소홀히 관리하고 자신의 서

비스 계정에 대한 조치를 제대로 하지 아니한 점을 스스로 인정하고 있기는 하나 그것이 이 사건 발단의 직접적 원인이라는 증거가 없다. 반면, 피신청인측은 특별한 이유 없이 신청인의 개인정보를 1년 8개월 동안이나 보유하였고, 자사 약관 규정을 위반하면서까지 신청인의 개인정보를 신용집중기관에 제공하여 신청인을 신용불량자로 등록시킴으로써 신청인의 신용을 훼손시킨 점에 대하여 잘못이 인정된다.

따라서, 피신청인은 신청인에 대한 이용요금(금 49,720원) 부과를 즉시 취소하고 신청인이 청구한 손해 배상액 금 500,000원을 보상하여야 한다.

## (5) 위원회 결정

피신청인은 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인의 동의없이 개인정보를 제3자에게 제공하여 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 500,000원을 지급하고 신청인에 대한 이용요금 (금 49,720원) 부과를 철회하라.

<사례 2> 온라인 구인구직업체가 이직 희망자의 개인정보를 본인 동의 없이 신문사에 제공한 건

### (1) 사건개요

신청인 A씨는 모 잡지사에서 기자로 근무하던 중 이직을 하려고 마음먹고, 2002. 11일 피신청인 X사(구인구직 전문업체)에 이직에 관한 컨설팅을 의뢰하였다. 그런데 피신청인은 신청인의 이직 컨설팅 내용을 기사 형식으로 편집하여 청구와 B 신문사에 제공하였고, 이 내용은 동 신문의 「구인구직 코너」에

2002. 11. 14일 게재되었다.

며칠후 신청인이 현재 근무하고 있는 잡지사의 사장이 B 신문을 열람하게 되어 신청인이 이직을 하려한다는 것을 알게 되었으며 결과적으로 신청인이 승진 및 연봉 산정에서 피해를 입자, 신청인은 피신청인에 대해 조속히 이직을 알선해 줄 것을 요청하였으나 이에 대한 조치도 1달여간 취해지지 않았다.

이에 신청인은 피신청인의 행위로 인하여 경제적·정신적 피해를 입었다며 이의 보상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

\* 주요쟁점

- 신청인의 동의 없이 이직 컨설팅 정보를 청구외 B 신문에 제공한 피신청인의 행위가 개인정보의 동의없는 제3자 제공을 금지하고 있는 정보보호법 제24조 제1항에 위반하는지 여부
- 성명이 기재되지 않은 이직 컨설팅 정보가 ‘당해 개인을 알아볼 수 있는’ 개인정보에 해당하는지 여부

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인 A씨는 이직을 위하여 피신청인에게 제공한 직장경력 등 컨설팅정보를 본인의 동의 없이 B 신문에 제공하여 기사화한 행위는 자신의 개인정보를 무단으로 제3자에게 제공하여 피해를 입힌 행위라고 주장하였다.

신청인은 피신청인의 행위로 인하여 현재 근무하고 있는 직장 내에서 고충이 크며, 급여인상에서도 피해를 보는 등 정신적·경제적 피해가 발생하였다며 금 2백만원의 보상금을 요구하였다.

#### 나. 피신청인

피신청인은 신청인의 이직 컨설팅 정보를 B 신문에 제공하는 과정에서 신청인의 동의를 받지 않는 것에 대해서는 자사의 과실을 인정하였다. 그러나 이직 컨설팅 내용에 신청인의 성명이 제외되어 있으므로 직장 상사 등 특별한 관계의 사람 외에는 신청인을 식별할 수 없음을 고려하여야 한다고 주장하였다.

또한 피신청인은 신청인이 입은 피해에 대해서 보상할 의향이 있으나, 그 이전에 신청인이 입었다고 주장하는 피해가 명확히 산정되어야 할 것이라고 주장하였다.

#### (3) 사실조사

##### 가. 신청인의 구직 컨설팅 신청 및 B 신문에 컨설팅 정보가 제공된 경위

신청인은 가구전문 월간잡지사에 기자로 근무하는 자로써, 이직을 알아보기 위하여 2002. 11. 11일 피신청인 X사에 이직 컨설팅을 의뢰하였다. 그런데 피신청인은 B 신문과 업무제휴를 맺고 동 신문의 특정 지면에 구인구직 컨설팅 사례를 기사 형식으로 제공하고 있던 바, 기사송고 업무를 담당하고 있던 피신청인의 컨설턴트 '갑'은 신청인의 이직 컨설팅 의뢰 중에서 성명을 제외한 나머지 내용을 사례화하여 2002. 11. 12일 B 신문으로 송고하였다.

##### 나. 피신청인의 컨설팅 정보 제공에 대한 신청인의 동의 유무

피신청인은 이용자의 개인정보를 수집목적 및 이용목적의 범위를 초과하여

이용하거나 제3자에게 제공하지 않는다는 사실을 개인정보보호정책에서 명시하고 있다. 또한 본 사건에서 신청인이 이용한 구인구직 서비스 화면에서도 컨설팅 신청내용은 본인의 동의 없이 외부로 노출되거나 공개되어지지 않는다는 안내문이 명시되어 있었다.

그러나 피신청인의 컨설턴트 ‘갑’은 신청인의 이직 컨설팅 정보를 B 신문에 제공함에 있어 그 사실을 사전에 신청인에게 알리지 않았으며 신청인의 동의도 받지 아니한 것으로 조사되었다.

#### 다. 피신청인의 조치

신청인이 근무하는 직장의 사장 겸 편집국장은 2002년 11월 14일자 B 신문을 읽던 중, 구인구직 코너의 이직 컨설팅 기사를 살펴보고 신청인이 이직을 희망한다는 것을 알게 되었다.

B 신문에 게재된 컨설팅 기사에는 신청인의 성명은 나타나 있지 않았으나, “가구 전문 월간지의 수석기자, 법학 전공, 현 직장경력 3년, 현재 담당하고 있는 업무의 자세한 내용” 등이 모두 기재되어 있었으므로, 사장은 컨설팅을 요청한 사람이 신청인임을 쉽게 알아볼 수 있었다. 이에 B 신문사 사장은 신청인을 불러 이직을 하려는 데 대해 질책을 하였으며, 신청인은 비로소 자신의 이직 컨설팅 내용이 B 신문에 게재되었다는 사실을 알게 되었다.

\* 신청인의 답변에 따르면, 우리나라의 가구 전문 월간지는 2~3개사에 불과하며 구독 대상자도 가구업계 종사자 등으로 한정되어 있었으므로 동 업계에 근무하는 사람들은 신청인 본인을 쉽게 식별할 수 있었다고 설명하였다

신청인은 이러한 사실에 대해 2002년 11월 19일 피신청인에게 항의하고, 현

직장에서 근무를 계속하는 것이 어렵게 되었으므로 조속히 이직 알선을 하여줄 것을 요청하였다. 그러나 피신청인은 신청인이 분쟁조정을 신청한 2003년 1월 23일까지도 이직 알선을 하지 못한 것으로 조사되었다.

#### (4) 판단

가. 성명이 기재되지 않은 이직 컨설팅 정보가 "개인정보"에 해당하는지의 여부

정보보호법은 "개인정보"의 정의에 대하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향 및 영상 등의 정보라고 규정하고 있고, 특히 당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함하고 있다(동법 제2조제1항제6호).

피신청인이 B 신문에 제공한 이직 컨설팅 내용에는 신청인의 성명 및 연락처가 포함되어 있지 않으므로 일견 개인정보가 아닌 것으로 생각될 수 있으나, 정보보호법은 당해 개인을 알아볼 수 있는 정보를 모두 개인정보의 정의에 포함시키고 있고 특히 신청인이 근무하던 B 신문사의 사장은 위 기사를 읽고 이직 희망자가 신청인지를 바로 식별하였으므로, 본 사건에서 이직 컨설팅 내용은 "개인정보"에 해당한다고 할 것이다.

나. 신청인의 동의 없이 이직 컨설팅 정보를 제3자에게 제공한 행위가 정보보호법 제24조 제1항에 위반하는지 여부

피신청인 X사의 컨설턴트 '갑'은 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우 개인정보 주체의 사전 동의를 얻어야 함에도 불구하고, 어떠한 형태로든 신청인의

동의를 얻지 않은 것으로 조사되었다. 따라서 이는 '동의 없는 개인정보의 제3자 제공'에 해당되어 정보보호법 제24조제1항을 위반한 것으로 판단된다.

#### 다. 신청인이 입은 손해

피신청인이 신청인의 이직 컨설팅 정보를 사전 동의 없이 B 신문사에 제공함에 따라 신청인은 직장 상사에게 불신을 받는 등 정신적인 피해를 입은 점이 인정된다. 한편 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 입은 정신적 피해는 종합적인 정황을 고려하여 100만원으로 산정함이 타당하다.

다만, 신청인은 정신적 피해 이외에도 직장에서의 연봉산정에서 불이익을 겪는 등 경제적인 피해까지 입었다고 주장하고 있으나, 이를 입증할 수 있는 객관적인 증빙자료는 제출하지 못하였다. 따라서 본 사건의 판단에 있어서는 경제적인 피해는 인정할 수 없을 것으로 판단된다.

#### 라. 결론

신청인의 동의 없이 이직 컨설팅 정보를 B 신문사에 제공한 피신청인의 행위는 정보보호법 제24조제1항에 위반되는 것으로 판단된다. 따라서 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 입은 정신적인 피해에 대하여, 피신청인은 신청인에게 금 1,000,000원을 보상하도록 함이 타당하다.

### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 동의없이 개인정보를 제3자에게 제공하여 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 1백만원을 신청인에게 지급하라.

### <사례 3> 인터넷 메신저 서비스에서 이용자의 개인정보를 본인 등의 없이 제3자에게 제공한 건

#### (1) 사건개요

신청인 A씨는 X사에서 제공하는 ‘갑’ 인터넷 메신저 서비스의 이용자로서, 피신청인 Y사가 X사와 업무계약을 맺고 제공하는 ‘갑’ 인터넷 메신저 부가서비스에도 가입신청을 하여 이를 이용하고 있었다. ‘갑’ 인터넷 메신저 서비스는 가입자 상호간에 문자통신(chatting) 및 파일전송 등을 할 수 있는 실시간 메시지 전송서비스인데, 피신청인 Y사는 X사와 업무제휴를 맺고 ‘갑’ 인터넷 메신저 서비스의 기본 기능 이외에 개인별 아바타 제공, 온라인 카드 서비스 등 추가적인 기능을 제공하는 부가서비스를 시행하고 있었다.

신청인은 자신의 생일인 2003. 6. ○일 ‘갑’ 인터넷 메신저 서비스를 통해 다른 사람들과 문자통신을 하던 중, 대화 상대방들로부터 생일을 축하한다는 메시지를 받고 어떻게 자신의 생일을 알았는지를 물어본 결과, 대화 상대방의 메신저 부가서비스 화면에 신청인의 생일을 알리는 ‘알림창(pop-up)’이 나타났다는 사실을 알게 되었다.

이에 신청인은 자신의 생일을 타인에게 알리는 데 대해서 Y사에 대해 동의를 한 적이 없으며, 생일이 알려지기를 원치 않았음에도 불구하고 타인들에게 자신의 생일이 알려진데 대한 정신적 피해의 보상으로 금 10,000,000원을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

#### \* 주요쟁점

- 신청인의 생일 등 개인정보를 메신저서비스 이용자에게 알린 피신청인의 행위가

이용자의 동의 없는 개인정보의 제3자 제공을 금지하고 있는 정보보호법 제24조 제1항에 위반되는지의 여부 및 제3자 제공에 대하여 이용자의 동의가 있었는지의 여부

- 이용자의 생일 정보를 서비스 가입에 반드시 필요한 정보로 정하고 있는 피신청인의 행위가 필요 최소한의 정보 수집 및 필요 최소한의 정보 외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 당해 서비스의 제공을 거부하는 행위를 금지한 정보 보호법 제23조제2항에 위반되는지의 여부

## (2) 당사자 주장

### 가. 신청인

신청인은 피신청인이 제공하는 ‘갑’ 인터넷 메신저 부가서비스에 회원가입을 할 당시 생년월일을 기입한 사실은 있으나, 이를 타인에게 알리는 것에 대해서는 동의한 적이 없다고 주장하였다. 또한 신청인은 ‘갑’ 인터넷 메신저 서비스에 회원가입을 할 당시에, 이용자의 생년월일을 입력하지 않고는 회원 가입이 불가능하였으며, 자신의 생일이 알려진 이후 자신의 생일 정보를 ‘갑’ 인터넷 메신저 서비스의 회원 정보에서 삭제하려 하였으나 이마저도 삭제가 불가능하였다고 주장하였다.

이에 신청인은 자신의 생일이 온라인상의 대화 상대방에게 알려지기를 원치 않았음에도 불구하고 생일이 알려짐에 따라 정신적인 피해를 입었으며, 피신청인은 이에 대해 손해배상을 하여야 한다고 주장하였다.

### 나. 피신청인

피신청인은 자사의 ‘갑’ 인터넷 메신저 부가서비스의 회원 가입시에는 생일을

포함한 개인정보 정보공개에 대해서 이용약관 등을 통하여 사전 고지하고 이용자의 동의를 받고 있다고 주장하였다. 또한 피신청인은 신청인이 회원 가입시 본인의 생일을 기재하고 이의 공개에 대해서 동의하였으며, 따라서 피신청인은 본 사건에 대해서 책임이 없다고 주장하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인의 생일 정보가 타인에게 알려진 경위

신청인 A씨는 X사의 ‘갑’ 인터넷 메신저 서비스를 이용하여 오던 중, 2003년 2월경 피신청인 Y사가 ‘갑’ 인터넷 메신저 서비스의 부가서비스를 제공하기 시작하자 신청인은 본인의 성별 및 생년월일을 입력하고 부가서비스 이용을 신청하였다.

Y사의 부가 서비스는 생일을 맞이한 서비스 이용자가 있을 경우 해당 서비스 이용자의 생일을 ‘갑’ 인터넷 메신저 상에서 “친구”로 등록된 이용자에게 알리고 “카드 보내기” “선물하기” 등의 기능을 제공하여 왔던 바, 신청인은 Y사의 부가서비스에 가입하면서 자신의 생일란에 6. ○일을 입력하였으므로 2003. 6. ○일 신청인이 문자통신을 하던 도중 “생일 알림” 안내창이 대화 상대방에게 나타나게 되었던 것으로 조사되었다.

#### 나. 개인정보의 제3자 제공에 신청인이 동의하였는지의 여부

사무국의 사실조사 결과, 피신청인은 자사의 웹사이트에 게재된 개인정보보호 정책을 통하여 회원의 개인정보는 원칙적으로 제3자에게 제공하지 않으나, 예외적으로 회원이 공개에 동의한 경우 등에는 제3자에게 제공할 수 있다는 사실을 고지하고 있음을 확인하였다.

또한 피신청인은 ‘갑’ 인터넷 메신저의 회원가입 안내창에서 “이용자가 입력한 개인정보는 메신저 대화상대방에게 공개된다”는 사실을 사전에 고지하고 있는 것으로 조사되었다.

#### 다. 회원 가입절차 및 요건

Y사의 ‘갑’ 인터넷 메신저 부가 서비스를 이용하기 위해서는 반드시 생일 정보를 입력하여야 하며, 만약 생일정보를 입력하지 않은 경우에는 Y사의 서비스 가입이 원천적으로 불가능한 것으로 조사되었다. 또한 입력된 생일정보는 개인정보 수정을 통해서도 삭제되지 않는다는 사실도 확인되었다.

#### (4) 판단

가. 신청인의 생일 정보를 메신저 서비스 이용자에게 제공한 피신청인의 행위가 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지의 여부

피신청인은 자사의 인터넷 웹사이트 「개인정보보호 정책」을 통하여 개인정보의 제3자 제공에 대한 원칙 및 예외를 상세히 규정하여 이용자에게 고지하고 있었으며, 또한 회원가입 안내화면에서도 개인정보가 메신저 대화상대에게 공개된다는 사실을 안내하고 있다. 특히 본 사건에서 쟁점이 된 “생일 알림기능”에 대해서도 웹사이트 내의 「도움말」 항목을 통하여 상세히 안내를 하고 있다.

따라서 신청인의 생일 정보를 신청인 자신이 “친구”로 등록한 인터넷 메신저 대화상대방에게 알린 피신청인의 행위는 신청인의 묵시적인 동의가 있었다고 볼 수 있으며, 이용자의 동의 없는 개인정보의 제3자 제공을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항을 위반하지 아니한 것으로 판단된다.

나. 이용자의 생일 정보를 서비스 가입에 반드시 필요한 정보로 정하고 있는 피신청인의 행위가 필요 최소한의 정보 수집 원칙을 규정하고 있는 정보 보호법 제23조제2항에 위반되는지의 여부

피신청인의 ‘갑’ 인터넷 메신저 부가서비스는 본래의 메신저 기능 이외에 온라인 선물기능, 쪽지 및 축하카드 전송 등 회원 상호간에 온라인 상의 교제를 재미있게 즐길 수 있도록 하는 서비스이다. 따라서, 회원의 생일을 “친구”로 등록된 대화 상대방에게 알리고 축하카드 전송, 아바타 아이템 선물 등을 유도하는 기능은 피신청인의 수익 창출을 위한 중요한 요소라고 보여진다.

피신청인 Y사가 자사의 ‘갑’ 인터넷 메신저 부가서비스에 가입하는 경우 이용자의 생일정보를 필수적으로 입력하도록 한 행위는 일견 필요 최소한의 정보 수집 원칙을 규정하고 있는 정보보호법 제23조제2항에 위반되는 것으로 볼 수도 있다. 그러나, 개개 사업자가 모든 이용자의 취향과 요구에 따라서 서비스를 개별적으로 제공하는 것은 현실적으로 불가능하며, 특히 본 사건에서 피신청인 Y사가 서비스를 제공하기 위해서는 이용자의 생일 정보가 반드시 필요하다고 판단되므로, 이는 서비스 제공에 필요한 최소한의 개인정보에 해당된다고 여겨진다.

#### 다. 결론

본 건의 경우 피신청인은 ‘갑’ 인터넷 메신저 부가서비스의 회원가입 절차에서 신청인에게 개인정보가 대화 상대방에게 공개된다는 사실을 사전 고지하고 신청인의 묵시적 동의를 얻었으므로, 신청인이 요구하는 금액을 배상할 책임이 없다.

또한 피신청인이 이용자의 생일정보를 서비스 가입에 반드시 필요한 필수정보로 정하고 있는 피신청인의 행위는, 피신청인의 서비스 내용과 특성을 고려하여 볼 때 정보보호법 제24조제1항을 위반하였다고 볼 수 없다.

### (5) 위원회 결정

신청인의 손해배상 청구를 기각한다.

**<사례 4> 인터넷 서비스사업자가 이용자의 인터넷 서비스 접속비밀번호를 이용자의 아들에게 동의 없이 제공한 건**

#### (1) 사건개요

신청인 A씨는 인터넷서비스 사업자인 피신청인 X사의 인터넷 서비스를 이용하여 왔다. 신청인은 2002. 6월경 자신의 인터넷접속 비밀번호를 변경하면서 피신청인에게 본인 이외의 제3자에게는 절대 알려주지 말 것을 요청하였다. 그러나 이후에도 피신청인이 신청인의 子(만 14세)에게 비밀번호를 알려주는 일이 발생하자 신청인은 피신청인에게 비밀번호가 누설되지 않도록 필요한 조치를 취해달라고 재차 요청하였으나 이 또한 이행되지 아니하였다.

이에 신청인은 자신의 동의없이는 인터넷접속 비밀번호를 타인에게 제공하지 말 것을 명시적으로 요청하였음에도 불구하고 이에 반하여 비밀번호를 子에게 제공한 피신청인의 행위는 개인정보침해에 해당한다고 주장하고, 동일 사안의 재발방지를 위한 적절한 조치를 취할 것 및 정신적 손해에 대한 배상으로 금 1,000,000원을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

\* 주요쟁점

- 동의 없이 신청인의 인터넷접속 비밀번호를 신청인의子에게 제공한 피신청인의 행위가 정보보호법 제24조제1항에 위반하는지 여부
- 인터넷접속 비밀번호를 “개인정보”로 볼 수 있는지 여부
- 인터넷접속 비밀번호를 신청인의子에게 제공한 피신청인의 행위가 고지·명시한 범위를 초과한 개인정보 제3자 제공에 해당하는지 여부

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인은 인터넷접속을 위한 비밀번호를 아들에게 제공한 피신청인의 행위는 개인정보침해이며 피신청인의 행위로 인하여 입은 정신적 피해에 대한 배상으로 금 1,000,000원을 요구하였다.

또한 인터넷 접속 비밀번호에 대한 문의가 있을 때에는 자신의 휴대폰으로 본인여부를 재확인해줄 것과, 피신청인의 상담원이 자신의 요구사항을 고객관리시스템 상의 팝업창(pop-up)을 통해 쉽게 확인할 수 있도록 하는 등 시스템 개선조치를 취해줄 것을 요구하였다.

나. 피신청인

피신청인은 신청인의子에게 비밀번호를 알려준 행위는 자사의 본인확인절차에 따른 것이므로, 자사는 신청인의 개인정보를 침해한 바 없다고 주장하였다. 따라서 신청인이 주장하는 정신적 손해에 대해 배상할 의사는 없으나, 상담시스템 내 ‘고객성향관리’ 항목을 개선하여 재발방지에 노력을 기울이겠다고 밝혔다.

### (3) 사실조사

가. 피신청인이 본인확인절차에 위반하여 신청인의 子에게 비밀번호를 제공하였는지의 여부 확인

피신청인 X사는 인터넷상담센터(전화)를 통해 인터넷 서비스 이용을 위한 ID/PW 문의를 접수받고 있으며, ID/PW를 알려달라는 요청이 있을 경우에는 본인확인절차를 거쳐 안내하고 있다. 사무국이 조사한 피신청인의 본인확인절차를 살펴보면, ID/PW를 알려주기 전에는 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 요금 납부방법 등을 통해 본인여부를 확인하도록 하고 있으며, 또한 ‘고객성향 관리’ 항목 내에 기재되어 있는 이른바 ‘특이사항’을 확인 후 문의에 답변하여야 한다. 한편 피신청인은 인터넷 상담센터의 전화를 통해서만 비밀번호를 안내하고 있으며, 웹사이트를 통해서는 비밀번호를 알려주지 않고 있었다.

\* 피신청인의 본인확인절차 업무지침

- 상담프로그램 상에 입력되어있는 개인확인자료를 통해 본인여부 확인, [고객성향 관리]에 특이사항을 확인 후 관련내용을 참고하여 가입자 응대
- 가입자명, 주민등록번호, 접속전화번호, 설치주소, 요금납부(합산/자동이체) 확인, 다만 본인확인절차에 해당되는 내용은 맞으나 아래 사항일 경우 재차 확인응대 및 고객댁으로 전화통화시 본인이 전화를 받는 경우 안내
  - 가입자의 성별이 틀린 경우
  - 가입자와의 연령대가 차이가 나는 경우
  - 가족 및 회사에서 단체가입한 경우 실가입자 확인여부
  - 기타 확인절차시 명료히 답변하지 못한 경우

한편, 신청인의 子는 2002. 7월, 10월, 12월 및 2003. 1월 등 여러 차례에 걸쳐 피신청인의 인터넷상담센터에 전화로 문의하여 비밀번호를 제공받았다. 이

에 대해 신청인은 신청인의 子가 의료보험증에 기재된 인적사항 몇 가지를 제대로 답변하였으며, 피신청인이 가족관계를 물어보자 “신청인 A의 아들 ○○○입니다”라고 밝혔으므로 비밀번호를 알려주었다고 답변하였다. 이에 대해 피신청인은 신청인의 子가 가족관계를 밝히지 않았으며, 마치 신청인 본인인 것처럼 행세하여 상담원을 기망하고 비밀번호를 알아냈다고 주장하였다. 그러나 피신청인은 신청인의 子가 신청인 본인인 것처럼 행세하였다고 주장한 부분에 대하여 이를 입증할 수 있는 상담통화내역 등 구체적인 증거자료는 제시하지 아니하였다.

다만, 피신청인은 자사의 인터넷서비스의 특성상 가입자와 실제 이용자가 다른 경우도 많이 있으므로, 불가피한 경우 가입자의 가족 등에게도 비밀번호를 알려주는 경우가 종종 있다는 사실을 시인하였다.

#### 나. 신청인이 PW를 子에게 제공하지 말도록 요청한 경위

신청인은 子가 온라인게임 등 인터넷을 과도하게 사용하자 인터넷 이용을 막을 목적으로 인터넷접속비밀번호를 변경하면서, 2002. 6. 21일과 28일 피신청인에게 본인 이외의 자에게는 비밀번호를 공개하지 말 것을 요청하였다. 그러던 중 신청인은 2002. 7. 1일 子가 변경된 비밀번호를 알고 있는 사실을 확인하고, 7. 1일과 11일 피신청인에게 자신의 가족에게도 비밀번호를 공개하지 말아달라고 재차 요청하였다.

그런데, 신청인의 이와 같은 요청에도 불구하고 자신의 子가 비밀번호를 알아내는 상황이 계속되지, 2002. 12월과 2003. 1월 피신청인에 대해서 비밀번호 문의가 있을 때에는 휴대폰으로 연락하여 본인여부를 재확인해달라고 요구하였다. 피신청인은 신청인의 위 요구사항을 상담기록에 기재하였으며, 신청인은 몇 차례의 전화통화를 통해 이를 확인한 바 있다.

그러나 2003. 3월 신청인은 또다시 자신의 子가 비밀번호를 제공받은 사실을 확인하고 피신청인에게 인터넷 상담센터의 상담원이 보다 더 확실히 인지할 수 있도록 상담시스템을 개선해달라고 요구하였다. 이에 피신청인은 시스템 변경은 현실적으로 어려움이 많으므로, 상담원 교육과 ‘고객성향관리’ 항목에 기재하는 형식으로 신청인의 요구사항을 이행하겠다고 답변하였다.

\* 신청인은 약 2년 동안의 지속적인 요청에도 불구하고 피신청인이 여러 차례 비밀번호를 子에게 제공하였다고 주장하였으나, 피신청인은 신청인이 주장하는 만큼 여러차례 비밀번호 제공행위가 계속하여 있었던 것은 아니라고 주장

#### (4) 판단

가. 인터넷접속비밀번호가 “개인정보”에 해당하는지 여부

신청인이 피신청인의 인터넷 서비스에 접속하기 위한 비밀번호는 인터넷접속뿐 아니라 신청인의 웹사이트 서비스도 이용할 수 있는 정보로서, 로그인하는 경우에는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있다. 따라서 신청인의 인터넷접속 비밀번호는 정보보호법상 “개인정보”에 해당된다고 판단된다.

나. 비밀번호를 신청인의 子에게 제공한 피신청인의 행위가 정보보호법 제24조제1항에 위반하는지 여부

정보보호법 제24조제1항은 이용자의 동의없는 개인정보의 목적외 이용이나 제3자 제공을 엄격히 금지하고 있다. 또한 피신청인의 이용약관 제14조에서는 이용자 정보는 본인의 사전승낙 없이 누설 또는 배포될 수 없다고 규정하고 있

다. 따라서 신청인의 인터넷접속비밀번호는 위의 관련법령 및 이용약관에 따라 엄격히 보호되어야 하며, 타인에게 임의로 제공되거나 공개되어서는 아니된다. 비록 신청인의 子 등 가족이라 할지라도 신청인의 명시적인 비밀번호 제공금지 요청이 있었던 이상 마찬가지이다. 특히 신청인은 피신청인에 대하여 자신의 비밀번호를 가족을 포함한 타인에게 제공하지 말도록 지속적으로 요청하였는 바, 비밀번호 제공에 대한 신청인의 사전 승낙이 있었다고는 보기 어렵다.

\* 피신청인 인터넷서비스 이용약관 제14조

- ① X사는 이용고객의 정보를 본인의 사전 승낙없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며 서비스 관련 업무 이외의 목적으로 사용할 수 없습니다. 다만, 관계법령에 의 한 수사상의 목적으로 관계기관으로부터 요구받은 경우 또는 정보통신윤리위원회의 요청이 있는 경우에는 그러하지 아니합니다.

만약 피신청인이 신청인의 子를 신청인 본인으로 오인하여 비밀번호를 제공하였다고 하더라도, 이를 떠나서 만약 비밀번호 문의가 있을 경우에는 본인의 휴대폰으로 이를 확인해달라는 신청인의 요청이 있었고 이를 받아들여 상담기록에 남기는 등 조치를 취할 것을 약속하였으므로, 피신청인은 이를 이행할 의무가 있다고 보여진다. 또한 피신청인의 주장대로 별도의 본인확인절차를 거치는 등 시스템을 개선하는 것이 현실적으로 어렵다고 한다면, 처음부터 이를 신청인에게 밝혔어야 함이 타당하다.

따라서 이용약관 및 피신청인의 의사에 반하여 신청인의 비밀번호를 子에게 제공한 피신청인의 행위는 정보보호법 제24조제1항 위반이라고 판단된다.

다. 배상금액의 적정성 및 신청인의 요구사항에 대한 판단

자사의 이용약관 및 신청인의 명시적인 의사에 반하여 비밀번호를 子에게 제공한 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 지속적인 정신적 고통과 불안을 느끼

는 등 정신적 피해를 입었다고 인정된다.

비록 피신청인이 비밀번호를 제공한 자가 신청인의 가족이기는 하나, 당시  
子가 만 14세 미만의 아동이었다는 점, 신청인이 비밀번호 제공금지를 요청한  
근본적인 이유가 子의 인터넷 이용을 막기 위해서였다는 점, 피신청인의 행위  
로 인하여 子가 인터넷유료게임을 계속 이용함으로써 경제적 손해가 발생한 점  
등을 종합적으로 고려해볼 때, 신청인이 입은 정신적인 피해는 금 500,000만원  
으로 산정함이 타당하다.

\* 신청인은 경제적 손해에 대한 배상은 원치 않음

한편 신청인은 비밀번호 문의시 자신의 휴대폰으로 재확인해줄 것을 요청하  
면서 이를 상담원이 쉽게 인지할 수 있도록 상담시스템 변경 등의 조치를 요구  
하고 있는 바, 피신청인은 유사한 사례가 재발하지 않도록 상담원 교육, 시스템  
개선 등 가능한 모든 조치를 취하여야 것이며, 또한 피신청인은 비밀번호를 제  
공하기에 앞서 이용자 본인임을 확인하는 절차를 강화하여 시행하여야 할 것인  
다.

- \* 피신청인의 인터넷서비스 비밀번호는 웹사이트를 이용할 수도 있는 정보이므로, 일  
반적인 웹사이트의 비밀번호 보호수준에 맞게 본인확인을 하여 비밀번호가 누설되  
지 않도록 하여야 함
- 예를 들어, 이용자가 웹사이트에서 비밀번호 힌트를 입력토록 하는 것을 본인확인  
절차에 추가하거나 이용자가 입력한 이메일로 비밀번호를 발송토록 하는 방법 등  
이 필요할 것으로 판단됨

라. 결론

피신청인이 신청인의 동의 없이 子에게 비밀번호를 제공한 행위는 고지·명시한 범위를 초과한 개인정보 제3자 제공으로서 정보보호법 제24조제1항의 규정에 위반된다. 따라서 피신청인은 동의 없는 개인정보 제3자 제공으로 인해 신청인이 입은 정신적 피해에 대하여 금 500,000원을 지급하여야 한다.

또한, 피신청인은 신청인의 개인정보가 누설되지 않도록 본인확인절차를 강화하거나 신청인의 요구사항이 이행될 수 있도록 상담절차 및 시스템을 개선하는 등 가능한 필요조치를 취하여야 할 것이다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 동의없이 비밀번호를 子에게 제공함으로써 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 배상으로 금 500,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하라.

또한, 피신청인은 비밀번호 문의를 받은 때에는 신청인의 요구대로 휴대폰으로 전화하여 본인여부를 재확인하거나 기타의 방법을 통해 본인확인절차를 강화하고, 상담원 교육이나 시스템의 개선 등을 통해 신청인의 요구사항을 이행하라.

#### IV. 사업자의 기술적·관리적 조치 미비로 인한 개인정보 침해 사례

<사례 1> 웹사이트 회원 개인정보DB를 소홀히 관리하여 개인정보가 누출된 건

##### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2003. 1월경 피신청인 X사의 인터넷 웹사이트에 회원으로 가입하여 서비스를 이용하고 있었다. 2003. 3. 30일 신청인은 사건외 B 웹사이트의 검색란에 자신의 이름을 입력하자 피신청인 X사의 회원가입시 기재하였던 자신의 개인정보가 검색·공개되는 것을 확인하고 피신청인에게 시정을 요구하였다.

이에 피신청인은 자사의 웹사이트를 폐쇄하고 B 웹사이트에 신청인의 검색 정보를 삭제하여 줄 것을 요구하는 등의 조치를 취하였으나, 신청인은 이에 만족하지 않고 피신청인의 행위로 인하여 향후 자신이 입을 수 있는 경제적 피해에 대한 책임을 부담할 것과 정신적 피해에 대한 보상을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

##### \* 주요쟁점

- 신청인의 개인정보가 B 웹사이트를 통하여 공개되도록 한 피신청인의 행위가 '이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 누출되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 조치를 강구하여야 한다'고 규정하고 있는 정보보호법 제28조에 위반되는지의 여부
- 신청인이 입은 손해와 배상액의 적정성

##### (2) 당사자 주장

#### 가. 신청인

신청인은 자신의 개인정보가 B 웹사이트를 통하여 검색된 것은 피신청인이 자신의 개인정보에 대한 관리를 소홀히 하였기 때문이라고 주장하였다.

신청인은 비록 피신청인의 행위로 인하여 경제적인 피해는 발생하지 않았으나, 매우 자세하고 다양한 개인정보가 누출됨에 따라 장래 경제적 피해가 발생할 가능성이 매우 크므로 이에 대한 무한책임을 피신청인이 부담할 것과 정신적 불안과 고통에 대한 보상으로 금 5백만원을 요구하였다.

#### 나. 피신청인

신청인의 정보가 검색된 것은 B 웹사이트가 이용하고 있는 검색엔진의 기능이 뛰어나기 때문이며, 이는 해킹에 해당하는 것으로 자사로서는 달리 막을 방법이 없었다고 주장하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 피신청인의 웹사이트 제작 및 운영

피신청인 X사는 음식점 광고서비스를 제공하는 인터넷 사업자로서, 2002년 웹사이트를 개설하였다. 피신청인은 당시 웹사이트 제작을 개인제작자에게 의뢰하였고 개인정보의 관리를 위하여 관리자페이지를 만들어 줄 것을 요청하였다. 피신청인은 본래 off-line에서 음식점 안내책자를 발간하는 것을 주요 사업으로 하고 있었으므로 웹사이트 운영에 대한 지식이 부족하였기 때문에, 피신청인과 웹사이트제작자가 함께 회원정보에 대하여 관리하도록 하였다.

#### 나. 신청인의 개인정보 누출 경위

2003. 3. 30일 신청인이 B 웹사이트의 검색란에 자신의 성명을 입력하자 X사의 웹사이트에 회원가입할 당시 제공하였던 성명, 주민등록번호, 회원 ID, 비밀번호 등이 모두 검색되었다.

신청인이 이에 대해 항의하자 피신청인 측도 2003. 3. 30일 B 웹사이트를 통하여 개인정보 검색 및 공개여부를 직접 확인하였으며, 그 결과 자사의 모든 회원 개인정보가 검색 가능하다는 사실을 확인하였다.

#### 다. 신청인의 개인정보 누출에 따른 피신청인의 조치

신청인의 항의를 접수한 이후 피신청인은 2003. 3. 31일 웹사이트 제작자에게 연락하여 웹사이트 운영중단과 회원정보 삭제를 요청하였다. 한편 신청인은 B 웹사이트의 “검색관련 상담실”에도 연락하여 해당정보에 대한 삭제를 요청하였으나 정보 삭제가 이루어지지 않다가 2003. 4. 18일이 되어서야 비로소 신청인의 개인정보가 완전히 삭제되었음을 확인하였다.

### (4) 판단

#### 가. 신청인의 개인정보가 검색엔진을 통하여 검색될 수 있도록 한 피신청인의 행위가 정보보호법 제28조에 위반하는지 여부

인터넷상의 검색이 공개된 정보에 대한 검색을 위하여 존재한다는 점을 감안하여 볼 때 가입 회원이 공개에 동의한 정보가 아닌 한 피신청인은 회원들의

정보가 검색되지 않도록 조치할 의무가 있다.

또한 피신청인은 자사 회원의 정보가 검색된 것은 B 웹사이트가 강력한 검색 엔진을 이용하였기 때문이라고 주장하고 있으나, 피신청인은 자사의 회원관리 DB에 대한 접근을 제한하기 위하여 적절한 조치를 취하였다는 점을 입증하지 못하였다. 따라서 피신청인은 자사 회원들의 개인정보를 보호하기 위한 적절한 기술적·관리적 조치를 취하지 아니한 것으로 판단된다.

#### 나. 신청인이 입은 손해 및 손해배상액의 적정성

신청인은 피신청인이 자신의 개인정보가 공개됨에 따라 장래 발생할 수 있는 경제적 피해에 대하여 무한책임을 질 것을 요구하고 있으나, 경제적인 피해에 대한 배상은 신청인이 경제적인 피해를 구체적으로 제시한 경우에 결정하는 것이 타당하다고 판단된다.

다만 성명, 주민등록번호, 회원아이디, 비밀번호, 전화번호 등 자세하고 민감한 개인정보가 공개됨에 따라 신청인은 심한 정신적 고통과 불안을 느끼는 등 정신적 피해가 인정된다.

#### 다. 결론

본 사건에서 신청인의 성명, 주민등록번호, 아이디, 비밀번호, 전화번호 등 개인정보가 검색되도록 한 피신청인의 행위는 정보보호법 제28조 위반으로 봄이 타당하다. 따라서, 피신청인의 기술적 관리상의 중대한 과실로 신청인의 개인정보가 공개됨에 따라 신청인이 입은 정신적 피해에 대하여 피신청인은 신청인에게 금 1,000,000원을 지급함이 타당하다고 판단된다.

단순한 기술적·관리적 조치 미비로 인한 개인정보 누출사건에 대하여 3차 및 7차 위원회에서는 300,000원의 보상금을 지급토록 결정하였으나, 본 사건에서는 관리상의 중대한 과실 및 유출된 정보가 보다 상세하고 민감한 내용인 점을 감안하여 배상액을 증액하였다.

\* 제3차 위원회 및 제7차 위원회 조정결정

<제3차 위원회 조정결정 내용>

피신청인이 전송한 광고성 전자우편에 대하여 신청인이 전송한 수신거부 전자우편이 피신청인의 모든 회원에게 전송되어 신청인의 성명과 전자우편주소가 누출된 사건에 대하여, 위원회는 피신청인의 자사 멤일링리스트 대표계정의 설정·관리 잘못으로 인하여 신청인에게 발생한 경제적·정신적 피해에 대한 보상으로 금 300,000원을 지급토록 결정함

<제7차 위원회 조정결정 내용>

피신청인이 전송한 광고성 전자우편에 대하여 신청인이 전송한 수신거부 전자우편이 피신청인의 모든 회원에게 전송되어 신청인의 전자우편주소가 누출된 사건에 대하여, 피신청인은 신청인의 경제적·정신적 피해에 대한 보상으로 금 300,000원을 지급토록 결정함

(5) 위원회 결정

피신청인은 자사 고객데이터베이스에 대한 기술적·관리적 조치 미비로 인하여 신청인의 개인정보가 공개됨에 따라 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 500,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하라.

## <사례 2> 사업자가 취직 희망자의 이력서 관리를 소홀히 하여 웹사이트에서 이력서가 공개된 건

### (1) 사건개요

신청인 A씨는 구직을 위하여 Microsoft Word 파일로 이력서를 작성한 후 2002. 11월경 피신청인 X사의 웹사이트 자유게시판에 이를 게시하였다.

신청인은 이전에 사건외 B사에서 근무한 적이 있는 바, 인터넷 검색엔진에서 B사로 검색을 하는 경우 신청인의 이력서 정보가 조회된다는 사실을 2003. 6. 6 일 사건외 某씨로부터 전화를 받아 알게 되었다.

신청인은 본인이 직접 인터넷 검색을 하여본 결과 자신이 X사에 게시하였던 이력서 내용이 모두 검색된다는 사실을 확인하고 피신청인에게 연락하여 우선 자유게시판의 이력서를 삭제하도록 하였다. 그러나 2003. 6. 9일까지도 인터넷 검색엔진에서 계속 신청인의 이력서 정보가 검색되자 신청인은 피신청인의 기술적·관리적 조치 미비로 인한 개인정보 누출을 주장하며 분쟁조정을 신청하였다.

#### \* 주요장점

- 신청인의 개인정보가 인터넷 검색엔진을 통하여 공개되도록 한 피신청인의 행위가 '이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 누출되지 아니하도록 안전성 확보에 필요 한 기술적·관리적 조치를 강구하여야 한다'고 규정하고 있는 정보보호법 제28조에 위반되는지 여부

### (2) 당사자 주장

#### 가. 신청인

신청인은 자신의 이력서 정보가 인터넷 검색엔진을 통하여 검색된 것은 피신청인이 자신이 게시한 이력서 관리를 소홀히 하였기 때문이라고 주장하면서, 비록 피신청인의 행위로 인하여 경제적인 피해는 발생하지 않았으나 제3자가 자신의 이력서를 열람하고 연락을 취해오는 등 정신적 피해를 입었다고 주장하면서 금 1백만원의 보상금을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

#### 나. 피신청인

신청인이 당초 이력서를 피신청인의 웹사이트 게시판에 올린 것은 피신청인의 채용공고가 없는 상태에서 신청인이 임의로 한 행위이므로 이에 대해서까지 피신청인이 책임을 질 이유가 없다고 주장하였다. 또한 신청인의 이력서가 인터넷 검색엔진에서 검색된 사실은 인정하나 이후 신청인의 요청에 따라 게시판에서 이력서를 삭제하였으며, 그 이후에도 인터넷 검색엔진에서 신청인의 개인정보가 검색되는 것은 자신들과 무관한 일임을 주장하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인의 개인정보가 인터넷 검색엔진에서 검색된 경위

신청인 A씨는 이력서를 작성한 후 2003. 6월 피신청인 X사의 웹사이트 자유 게시판에 게시하였다. 신청인이 이력서를 피신청인의 웹사이트에 게시할 당시 피신청인은 별도의 직원채용 공고를 하지 않았으나, 피신청인의 웹사이트 자유 게시판은 별도의 회원가입 없이 누구나 글을 올릴 수 있었으므로 신청인은 자

신의 이력 홍보를 위해 이력서를 게시하였다.

신청인은 이력서상에 피신청인과 유사한 업종인 B사에 근무했었다는 경력을 기재하였는 바, 2003. 6. 6일 인터넷 검색엔진에서 “B사” 검색어로 검색을 하는 경우 본인의 개인정보가 제일 첫 번째의 검색결과로 나타나며, 링크를 클릭할 경우 이력서를 다운로드받는 것도 가능하다는 사실을 알게 되었다.

본 사건에서 이용된 인터넷 검색엔진은 다른 검색서비스에 비해 검색기능이 강력하여, 신청인이 게시한 이력서 제목뿐만 아니라 이력서 내용까지 모두 검색하여 화면상에 표시한 것으로 조사되었다.

#### 나. 신청인의 개인정보 누출에 따른 피신청인의 조치

신청인은 사건외 某씨로부터 전화를 받아 자신의 개인정보가 인터넷 검색엔진에서 검색된다는 사실을 알고 2003. 6. 7일 피신청인 측에 전화를 하여 웹사이트의 자유게시판에서 이력서를 삭제하여 줄 것을 요청하였다. 이에 피신청인은 게시판에서 신청인이 올린 글과 첨부된 이력서를 삭제하였다.

그러나 본 사건에서 이용된 인터넷 검색엔진은 검색대상 키워드를 일단 검색 DB에 저장한 후 이를 불러오는 방식을 취하고 있어, 피신청인이 게시판에서 이력서를 삭제한 후에도 검색 결과가 계속 표시되었던 것으로 조사되었다.

#### (4) 판단

##### 가. 신청인의 개인정보가 검색될 수 있도록 한 피신청인의 행위가 정보보호법 제28조에 위반하는지 여부

피신청인은 자사의 인터넷 웹사이트에서 회원제를 운영하고 있지 않으며, 신청인은 피신청인의 채용 공고가 없는 상태에서 단지 자신의 이력 홍보를 위해 피신청인의 자유게시판에 이력서를 게시하였다. 즉 신청인은 자의에 의해 개인정보를 제공한 것에 불과하며 피신청인이 신청인의 개인정보를 수집 또는 요구한 것이 아니다.

인터넷상의 검색은 공개된 정보에 대한 검색을 위해 존재한다는 점을 감안하여 볼 때 신청인이 임의로 자유게시판에 올린 이력서는 인터넷 검색엔진을 통하여 검색이 가능하며, 피신청인은 신청인이 임의로 올린 정보까지 보호할 의무는 없는 것으로 판단된다. 따라서 피신청인의 행위는 기술적·관리적 보호조치를 규정한 정보보호법 제28조를 위반하지 아니한 것으로 판단된다.

#### 나. 신청인이 입은 손해의 배상 여부 및 결론

피신청인은 신청인의 이력서 삭제요구를 받고 즉시 게시물 삭제를 완료하는 등 필요한 조치를 취하였으므로, 신청인이 입은 손해에 대해 배상할 책임이 없다고 판단된다.

### (5) 위원회 결정

신청인의 손해배상 청구를 기각한다.

### <사례 3> 통신사업자의 안전성 조치 미확보로 인하여 개인정보가 누출된 건

#### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2003. 6. 2일경 본인의 휴대폰으로 청구외 ‘갑’으로부터 통신사업자인 X사의 초고속 인터넷 가입을 권유하는 전화를 받게 되었다. A씨는 통화 과정에서 청구외 ‘갑’이 신청인의 성명과 휴대폰 번호를 정확히 알고 있는 것을 확인하였으며, 이는 청구외 ‘갑’이 이전에 다른 통신사업자인 Y사에서 근무할 당시 입수하여 가지고 있던 정보라는 이야기를 듣게 되었다.

이에 신청인은 Y사가 개인정보 취급자에 대한 관리를 소홀히 하여 자신의 개인정보를 누설하였으며, 또한 X사는 이를 자신의 동의없이 수집하여 영업행위에 이용하였다고 주장하고, 피신청인의 공개적인 사과와 함께 정신적·경제적 손해에 대한 배상으로 금 1,000,000원을 요구하며 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

#### \* 주요쟁점

- 청구외 ‘갑’이 Y사에서 근무할 당시 가지고 있던 정보를 이용하여 X사의 영업행위를 하였다는 주장의 사실 여부
  - Y사가 “개인정보를 취급하거나 취급하였던 자가 직무상 알게 된 개인정보를 훼손·침해·누설하는 것을 금지”하는 정보보호법 제24조 제4항을 위반하였는지의 여부
- X사의 초고속 인터넷 영업활동을 하고 있는 청구외 ‘을’을 정보보호법 제25조 제2항의 규정에 의하여 X사의 소속직원으로 볼 수 있는지의 여부
  - 청구외 ‘을’의 “이용자 동의없는 개인정보 수집행위”로 인해 발생한 신청인의 정신적 피해에 대하여 X사가 배상책임을 져야 하는지의 여부

#### (2) 당사자 주장

### 가. 신청인

신청인은 과거 Y사에서 근무한 적이 있는 청구와 ‘갑’이 Y사에서 근무하며 취급하였던 신청인의 개인정보를 직장을 옮긴 이후에도 여전히 보유하고 있는 것은 Y사가 고객의 개인정보 및 개인정보 취급자에 대한 관리를 소홀히 했기 때문이라고 주장하였다. 또한 신청인은 청구와 ‘갑’이 X사에서 아르바이트생으로 근무하면서 Y사 재직 당시 보유하고 있던 신청인의 개인정보를 X사의 초고속 인터넷 서비스 회원모집 유치활동에 이용한 행위는 X사가 정보보호법을 위반한 것이라고 주장하였다.

이에, 신청인은 X사 및 Y사에 대하여 언론 등을 통한 공개적인 사과와 함께 신청인이 입은 정신적, 경제적 손해에 대해 금 1,000,000원을 배상해 줄 것을 요구하였다.

### 나. 피신청인

#### 1) Y사

Y사가 보유하고 있는 신청인의 개인정보는 신청인이 2000. 12월 Y사의 초고속 인터넷 서비스에 가입하였을 당시 수집된 것으로, 여기에는 본 사건에서 문제가 된 신청인의 휴대폰 번호는 포함되어 있지 않다고 항변하였다. 또한, 청구와 ‘갑’이 Y사의 영업점 직원이었다는 사실을 인정할 수 없다며 본 사건에 대해서 책임이 없음을 주장하였다.

#### 2) X사

청구와 '을'이 청구와 '갑'을 아르바이트생으로 고용하여 X사 초고속 인터넷 서비스 텔레마케팅 활동을 했다고 하나, 청구와 '을'과 X사 간에는 텔레마케팅 등 업무의 위탁에 대한 어떠한 계약관계도 없기 때문에 본 사건에 대해서 책임이 없을 뿐 아니라, X사와 계약관계도 없으면서 X사의 상호명을 이용하여 영업 활동을 하여 온 청구와 '을'에 대하여 추후 형사고소등 법적 조치를 취할 것이라고 답변하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인의 개인정보를 수집한 경위

신청인은 2003.6.2일 휴대폰을 통해 청구와 '갑'으로부터 X사의 초고속 인터넷 가입권유 전화를 받았다. 두세 차례에 걸친 전화통화 중에 신청인은 청구와 '갑'이 신청인의 성명과 휴대폰 번호를 알고 있음을 밝혀내고 그 수집경위를 문의하게 되었고, 이에, 청구와 '갑'은 자신이 과거 Y사 등에서 일할 때 가지고 있던 자료를 통하여 개인정보를 얻게 되었다고 신청인에게 설명하였다.

신청인은 2000.12.~2001.9.까지 본인 명의로, 그리고 2001.10.~분쟁조정 신청 접수일까지는 신청인의 母의 명의로 Y사의 초고속 인터넷 서비스에 가입하여 이용하고 있었다.

Y사는 2003. 8. 12일 사무국에 대하여 신청인이 작성한 가입신청서에는 신청인의 자택전화번호(042-XXX-XXXX)만 기입되어 있었을 뿐 휴대폰 번호는 기입되어 있지 않았으며, 신청인이 요구한 A/S 처리를 위하여 휴대폰 번호를 수집한 적은 있으나 이를 DB에 입력하거나 외부로 누출시킨 적이 없다고 하였다. 그러나 Y사가 사무국에 2003. 8. 14일에 제출한 증거자료의 내용 중에는 서비

스 가입신청서에 신청인의 휴대폰 번호가 기입되어 있고, 고객정보 DB에도 신청인의 휴대폰 번호가 입력되어 있음이 확인되었다.

\* Y사가 일차 주장했던 내용과 실제 증거자료의 내용이 다른 이유에 대해서, Y사는 조사 당시 신청인의 가입신청서를 찾지 못하여 정확한 사실파악이 어려웠다고 해명함

또한, Y사는 청구외 ‘갑’이 Y사의 영업대리점에 근무한 적이 없다고 주장하였으나, 이에 대한 진위 여부는 사실이 불가능하였다. 다만 Y사는 자사의 전화상담원 또는 텔레마케팅 직원 들 중에는 정식으로 등록되지 않은 직원들도 있기 때문에 직원의 근무기록 등을 모두 파악할 수 없다는 경우도 있다는 점은 인정하였다.

그러나, 청구외 ‘갑’을 아르바이트생으로 고용하여 텔레마케팅 영업활동을 한 청구외 ‘을’은 신청인의 개인정보는 청구외 ‘갑’이 Y사로부터 수집하여 누출시킨 것이 아니라, 전화번호부, 임의생성 휴대폰 번호 및 TM중 메모자료, 보험관련 자료, 인터넷 관련 자료 등 기존자료를 통해 수집한 것이라고 주장하였으나 이의 진위여부를 입증할만한 증거자료를 제출하지는 아니하였으며, 또한 신청인의 성명 및 휴대폰 번호를 어떤 자료를 가지고 어떤 방법으로 수집하였는지에 관해서는 명확한 답변을 하지 않아 사실확인이 이루어지지 못하였다.

사무국의 조사과정에서 청구외 ‘갑’과 전화통화를 시도하였으나 연락이 불가능하였고, 청구외 ‘을’은 이미 청구외 ‘갑’이 아르바이트를 그만 두었으며 어떠한 연락처도 남겨놓지 않았다고 답변함에 따라, 동 사건에 대한 더 이상의 사실 확인이 불가능하였다.

나. 청구외 ‘을’을 X사의 소속직원으로 볼 수 있는지의 여부

신청인이 2003.6.2. 휴대폰을 통해 청구외 ‘갑’으로부터 X사의 초고속 인터넷 가입권유 전화를 받았을 당시 신청인의 휴대폰에는 “0303-XXXX-XXXX”이란 발신자 번호가 표시되었다. 신청인은 동 번호로 전화를 걸었을 때 “X사입니다”라는 답변을 들었다고 주장하였으며, 사무국이 사실조사를 위해 동 번호로 전화를 걸어 확인한 결과 역시 “X사입니다”라는 안내를 하고 있었으며 자신들이 대전시 00동 소재의 X사 콜센터라는 답변을 들을 수 있었다.

\* 사무국에서는 청구외 ‘을’의 정확한 소속 및 지위 등을 파악하기 위하여 “0303-XXXX-XXXX” 번호의 소유주 혹은 임차인을 알고자 동 전화번호를 서비스하는 통신회사에 문의를 하였으나 고객가입번호가 있어야 조회가 가능하다는 답변을 들었으며, 이에 따라 청구외 ‘을’에게 고객가입번호를 문의하였으나 청구외 ‘을’은 동 사건이 경찰에 신고접수되어 수사가 진행되고 있기 때문에 개인정보분쟁조정위원회에 대한 더 이상의 자료제출을 거부하였음

청구외 ‘을’은 사무국에 제출한 답변을 통해서 X사 이외에도 여러 통신사업자의 인터넷 서비스 회원가입 접수대행 업무를 하고 있다고 밝힌 바 있다. 또한 청구외 ‘을’은 업체 상호나 사업자 등록 없이 텔레마케팅 업체를 운영하는 것이며, 통신사업자들과 정식으로 위탁계약을 맺는 것이 아니라 각 회사의 영업점들과 전화로 회원가입유치에 관한 구두계약을 맺는다고 답변하였으나 이에 대한 구체적인 증거자료는 역시 제출하지 않았다. 한편 X사는 구두계약에 의한 회원가입업무 위탁 자체를 부인하였다.

#### (4) 판단

가. Y사가 정보보호법 제24조 제4항을 위반하였는지의 여부

피신청인 Y사가 제출한 자료를 검토한 결과, 피신청인 Y사는 자사의 고객정

보 DB에 신청인 A씨의 휴대폰 번호를 수집·보유하고 있는 것으로 확인되었다. 따라서 Y사의 주장과 달리, 개인정보취급자에 의한 신청인의 개인정보 누설 가능성이 있다고 판단된다.

청구와 ‘갑’이 Y사의 직원 혹은 아르바이트생으로 근무한 적이 있는지의 여부는 정확한 사실확인이 어려우나, 사무국의 조사과정에서 Y사도 인정한 바와 같이 영업점에서 일하는 상담원이나 아르바이트생들의 경우 정식으로 직원등록을 하지 않는 경우도 많이 있으므로, 청구와 ‘갑’이 Y사에서 근무했을 개연성이 있다고 보여진다. 다만 이러한 가능성만으로 Y사가 정보보호법 제24조 제4항을 위반했다고 확정하기는 곤란하다.

나. X사의 초고속인터넷 영업활동을 하고 있는 청구와 ‘을’을 정보보호법 제25조 제2항의 규정에 의하여 X사 소속 직원으로 볼 수 있는지의 여부

피신청인 X사의 주장처럼 청구와 ‘을’이 X사와 문서상으로 인터넷 서비스 회원가입유치업무의 위탁계약을 맺지 않았다고 하더라도, 청구와 ‘을’이 X사의 영업점들과 전화상으로 구두계약을 맺고 사실상 X사를 대신하여 신청인의 개인정보를 수집·이용하여 신청인을 X사의 인터넷 서비스 회원으로 가입시켰다면, X사는 청구와 ‘을’의 이용자 동의없는 개인정보 수집행위로 인한 신청인의 피해에 대한 책임을 면하기 어려울 것으로 판단된다.

그러나, 본 사건에서 청구와 ‘을’은 신청인의 개인정보를 수집하였을 뿐이며 아직 신청인을 X사의 인터넷 서비스 회원으로 가입시킨 것은 아니고, 사무국의 사실조사 결과로는 청구와 ‘을’과 X사와의 구체적인 관계를 파악할 수 없었다.

따라서, 단순히 전화상으로 신청인에게 ‘X사 입니다’라는 안내와 함께 X사의 인터넷 서비스 회원가입 권유를 했다는 사실만으로는 청구와 ‘을’을 X사의 소

속직원 또는 대리인으로 보기는 어렵다고 판단된다.

#### 다. 결 론

피신청인 Y사가 정보보호법 제24조 제4항을 위반하여 신청인의 개인정보를 누출시켰는지의 여부 및 피신청인 X사가 정보보호법 제25조 제2항에 의해 청구와 '을'의 이용자 동의없는 개인정보 수집 행위로 인한 신청인의 피해에 대해 배상책임을 져야하는지의 여부는 증거자료 불충분과 청구와 '을'의 자료제출거부로 인하여 판단하기 어려우므로 신청인의 요구를 기각함이 타당하다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인 Y사가 신청인의 개인정보를 누설하였고 피신청인 X사가 이를 신청인 동의 없이 수집하였다는 신청인의 주장에 대한 사실여부를 판단할 수 있는 증거자료가 불충분한 바, 신청인의 요구를 기각한다.

### <사례 4> 통신사업자의 업무상 과실로 인하여 신청인의 요금결제정보가 무단 변경된 건

#### (1) 사건개요

신청인 A씨(여)는 서울 노원구에 거주하면서 X사의 시내전화 및 초고속 인터넷 서비스를 이용하여 왔으며 요금 결제는 '갑' 신용카드를 통하여 자동이체를 하고 있었다. 2003. 5월 전라남도 광주에 거주하는 신청인의 언니가 X사에 전화 서비스를 신청하면서 신청인 명의의 '을' 은행 계좌로 요금이 청구되도록 하였다가 이를 즉시 취소한 적이 있었다.

2003. 6월 신청인은 자신이 서울에서 사용하고 있는 전화의 요금결제 방법이 수단이 '갑' 신용카드에서 신청인 명의의 '을' 은행 계좌로 변경되어 있는 사실을 발견하게 되었다. 신청인이 그 경위를 알아본 결과, 2003. 5월 신청인의 언니가 X사의 전화요금을 신청인 명의의 '을' 은행 계좌로 청구되도록 하였다가 이를 취소하였을 때 X사 측의 과실로 인하여 신청인이 서울에서 사용하는 전화의 요금결제 수단이 '갑' 신용카드에서 '을' 은행 계좌로 변경된 것을 확인하게 되었다.

신청인은 전화요금 결제수단이 변경된 것에 대하여 피신청인 측에 항의하였으나, 피신청인은 "전산망이 잘못되었다"는 해명 외에는 여타의 적절한 조치를 취하지 아니하였고, 이에 신청인은 자신의 요금결제정보의 관리를 소홀히 한데 대한 정신적 피해의 보상을 요구하며 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

\* 주요쟁점

- 피신청인의 행위로 인하여 신청인의 요금결제 정보가 '갑' 신용카드에서 신청인 명의의 '을' 은행 계좌로 변경된데 대해 피신청인의 업무상 과실을 인정할 수 있는지의 여부
- 요금결제정보가 '당해 개인을 알아볼 수 있는' 개인정보에 해당하는지의 여부

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인은 피신청인의 개인정보 관리체계가 매우 허술하게 되어있어 자신의 전화요금 결제정보가 임의로 변경되었다고 주장하였다. 특히 신청인은 본 사건에 대하여 피신청인 측에 수차례 문의전화를 하였으나 만족할 만한 답변을 듣지 못하였으며, 이로 인하여 자신의 개인정보가 누출되지 않았나 하는 불안감

을 가지게 되는 등 정신적인 피해를 입었다고 주장하며 이에 대한 손해배상을 요구하였다.

#### 나. 피신청인

피신청인은 신청인의 요금결제 정보가 신청인의 의사에 반하여 변경되었다는 사실을 일단 인정하였다. 그러나 피신청인은 당초 전라남도 광주에 거주하는 신청인의 언니가 전화 개통을 의뢰하면서 자신의 명의 계좌를 이용하지 않고 신청인 명의의 은행계좌로 요금을 청구하도록 하였다가 그 직후 취소한데에 본 사건의 원인이 있으며, 요금결제수단의 변경에 대해서 신청인에게 사과하였으나 신청인이 이를 받아들이지 아니하였다고 주장하였다.

#### (3) 사실조사

##### 가. 신청인 및 신청인 언니의 전화서비스 신청 경위

신청인은 서울시 노원구에 거주하는 주부로서, 2003. 3. 11일부터 피신청인 X사의 시내전화 및 초고속 인터넷 서비스를 이용하여 왔으며 요금 결제는 신청인 명의의 ‘갑’ 신용카드를 통하여 자동이체를 하여왔다.

2003. 5월경 전라남도 광주에 거주하는 신청인의 언니는 전화를 새로 설치하려 마음먹고, 당시 광주에 내려와 있던 신청인과 상의하여 피신청인 X사의 전화를 신청하기로 결심하였다. 2003. 5. 19일 신청인은 광주에서 신청인의 언니를 대신하여 자신의 명의로 전화 서비스를 신청하였으며 요금 결제도 신청인 명의의 ‘을’ 은행 계좌로 청구되도록 하였으나, 당일 피신청인 측에 다시 전화를 걸어 서비스 신청 자체를 취소하고 신청인 형부 명의로 서비스를 재신청하였다.

#### 나. 신청인의 요금결제 정보가 변경된 경위

2003. 5. 19일 신청인의 전화 서비스 신청을 접수한 피신청인의 영업대리점은 'Y 호남점'으로서, 피신청인의 고객관리 전산망이 설치되어 있지 않은 것으로 조사되었다. 따라서 'Y 호남점' 영업대리점에서는 서비스 가입신청이 접수된 경우 이를 취합하여 피신청인의 광주 고객센터로 송부하고, 고객센터에서는 이를 전산 입력하여 가입절차를 완료하는 업무절차를 취하고 있었다.

※ 피신청인은 자사의 고객관리 전산망은 각 지역 고객센터까지만 구축되어 있으며, 가입유치 영업점 등에는 정보유출 등을 방지하기 위하여 고객관리 전산망을 설치하지 않았다고 답변함

신청인으로부터 전화서비스 신청을 접수한 'Y 호남점'에서는 신청인이 기존의 X사 고객인지를 전화상으로 확인하지 않았으며, 또한 고객관리 전산망이 설치되어 있지 않았기 때문에 신청인의 가입정보를 조회할 수도 없었으므로 신청인을 「신규고객」으로 분류하여 신청서를 작성하였다.

서비스 신청당일인 '03. 5. 19일 신청인은 자신 명의로 신규 신청된 전화서비스의 신청을 취소하고 신청인의 형부 명의로 전화서비스를 다시 신청하였는데, 이러한 경우 피신청인의 영업대리점인 'Y 호남점'에서는 최초에 접수되었던 신청인 명의의 전화서비스 신청서를 폐기하였어야 하나 이를 폐기하지 아니한 것으로 조사되었다.

한편, 피신청인의 광주 고객센터가 각 영업대리점으로 접수된 전화서비스 신청서를 취합하는 과정에서 신청인이 최초에 접수하였던 전화서비스 신청서도 광주 고객센터로 송부되었다. 광주 고객센터에서는 신청인의 전화서비스 신청

서를 전산 입력하는 과정에서 신청인 명의로 이미 서울에서 전화가 개통되어 있으며, ‘갑’ 신용카드를 통하여 요금결제가 이루어지는 사실도 인지하였던 것으로 조사되었다. 그러나, 피신청인 광주 고객센터에서는 신청인에게 이를 확인하는 등의 조치를 취하지 아니하였으며, 단지 고객관리 전산망에 나타난 신청인의 개인정보란에서 요금결제 정보를 ‘갑’ 신용카드에서 전화서비스 신청서 상에 기재된 ‘을’ 은행 계좌로 수정한 후 처리를 종료한 것으로 조사되었다.

2003. 6월 신청인의 언니가 거주하고 있는 전라남도 광주 주소지로 신청인이 서울에서 사용하고 있는 전화요금 고지서가 청구됨에 따라, 신청인은 비로소 요금결제 수단이 ‘갑’ 신용카드에서 ‘을’ 은행 계좌로 변경되었다는 사실을 알게 되었다.

#### (4) 판단

가. 신청인의 요금 결제정보가 정보보호법상의 “개인정보”에 해당하는지의 여부

정보보호법 제2조제1항제6호는 “개인정보”의 정의에 대하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향 및 영상 등의 정보라고 규정하고 있고, 특히 당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함하고 있다.

신청인의 요금결제 정보는 성명 및 은행계좌번호, 신용카드 번호 등이 모두 포함되어 있어 당해 개인을 식별하는 것이 충분히 가능하므로 정보보호법상의 “개인정보”에 해당한다고 할 것이며, 특히 정보통신서비스에 있어 요금결제 정보는 이용자의 연락처와 더불어 서비스 제공·이용에 필요한 가장 중요한 정보의 하나이므로 그 보호 필요성이 매우 높다고 판단된다.

나. 신청인의 요금 결제정보 변경에 있어서 피신청인의 과실이 있었는지의 여부

피신청인 X사는 이용자의 요금결제 정보 등 개인정보를 취급함에 있어 정보보호법 및 자사의 약관·개인정보보호방침 등의 규정에 의하여 고객의 개인정보보호에 필요한 주의의무를 기울여야 함에도 불구하고, 영업대리점 및 고객센터에서 신청인의 가입신청에 따른 업무를 처리함에 있어 필요한 주의의무를 기울이지 않음에 따라 신청인의 요금결제정보가 신청인의 의사에 반하여 변경된 데 대하여 피신청인의 업무상 과실이 인정된다.

다. 신청인이 입은 손해 및 배상금액의 적정성 판단

신청인의 요금결제 정보가 변경됨에 따라 신청인이 입은 경제적인 피해는 없다. 다만 신청인은 자신의 요금결제 정보가 무단 변경되어 있음에 따라 자신의 개인정보가 누출된 것이 아닌가 하는 정신적 고통과 불안을 느꼈으며, 분쟁조정을 신청할 당시까지도 요금결제 방법이 원래대로 변경되지 아니하는 등 정신적 피해를 입은 점이 인정된다.

따라서, 피신청인은 자사의 업무상 과실로 인하여 신청인에게 정신적 피해를 입힌 데 대한 배상으로 금 100,000원을 지급하여야 함이 타당하다.

\* 피신청인의 영업대리점 및 고객센터의 업무상 과실로 인하여 신청인의 요금 결제 정보가 변경됨에 따라 신청인이 정신적 피해를 입은 점은 인정되나

- 신청인의 개인정보가 외부로 유출된 사실은 없으며 또한 신청인이 당초에 자신의 명의로 언니의 전화서비스를 신청한 점 등을 종합적으로 고려해 볼 때, 금 100,000원으로 산정함이 타당함

## 라. 결 론

본 사건에서 피신청인의 업무상 과실로 인하여 신청인의 요금결제정보가 변경됨에 따라 신청인이 정신적 피해를 입은 점이 인정된다.

따라서, 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 입은 정신적인 피해에 대하여 금 100,000원을 지급토록 하며, 신청인의 전화요금 결제정보를 '을' 은행 계좌에서 원래의 '갑' 신용카드로 변경하도록 한다.

## (5) 위원회 결정

피신청인은 자사의 업무상 과실로 인하여 신청인의 전화요금 결제정보가 변경됨에 따른 정신적 피해에 대한 보상으로 금 100,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하고, 신청인의 요금결제 수단을 '을' 은행 계좌에서 당초의 '갑' 신용카드로 변경 조치하라.

## <사례 5> 여행사 웹사이트의 기술적 조치 미비로 인하여 개인정보가 누출 된 건

### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2003. 7. 20일 자신이 자주 이용하던 '갑' 포털사이트 및 '을' 웹하드 서비스 사이트에 누군가가 자신의 계정으로 로그인하여 비밀번호 등을 변경한 사실을 발견하였다.

신청인은 이후 B라는 자가 자신의 ID와 비밀번호를 도용하여 웹사이트에 무단 접속한 사실을 밝혀내고, B에게 자신의 비밀번호 등 개인정보를 어떻게 알게 되었는지를 추궁하였다. 이에 B는 인터넷 검색사이트에서 여행정보를 검색 하던 중 회원정보가 공개되어 있는 피신청인 X 여행사의 웹사이트를 발견하여 신청인의 개인정보를 습득·도용한 것이라고 밝혔다.

이에 신청인은 피신청인이 정보보호를 위한 기술적·관리적 조치를 마련하지 않아 자신의 개인정보가 누출되어 피해를 입었다며, 이에 대한 배상으로 금 2,000,000원을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

\* 주요쟁점

- 신청인의 개인정보가 검색되어 누출되도록 한 피신청인의 행위가 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 조치를 강구하도록 규정하고 있는 정보보호법 제28조 위반 인지의 여부

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인은 자신의 개인정보가 검색사이트를 통해 검색되어 제3자에게 누출된 것은 피신청인이 회원정보를 소홀히 관리하였기 때문이라고 주장하고, 자신의 개인정보가 인터넷 검색사이트에서 공개됨에 따라 제3자가 이를 습득하여 이용하는 등 피해를 입었다며 이에 대한 배상으로 금 2,000,000원을 요구하였다.

나. 피신청인

피신청인은 자사의 관리 미흡으로 신청인이 피해를 입은 점은 유감이나, 이

는 웹사이트 관리지식이 부족하여 발생한 사고일 뿐 고의에 의한 개인정보 누출은 아니라고 주장하고, 신청인이 요구하는 배상액 2,000,000원은 소규모 업체인 자사에게는 과도한 금액이라고 주장하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인의 개인정보 누출여부 확인 및 그 경위

신청인은 2003. 7. 20일 누군가 자신의 ID와 비밀번호를 도용하여 ‘갑’ 포털사이트 및 ‘을’ 웹하드 서비스 사이트 계정에 무단 로그인한 사실을 알게 되었다. ID 및 비밀번호 도용자는 신청인의 ‘갑’ 포털사이트 메일계정 주소록에 저장되어 있던 전체 메일로 신청인의 개인정보를 담은 “해킹입니다”라는 제목의 이메일을 발송하였으며, 또한 신청인의 ‘을’ 웹하드 서비스 사이트 계정에 로그인하여 유료서비스를 무단 이용하고 신청인이 저장해 둔 각종 자료를 모두 삭제하는 등 피해를 입혔다.

신청인은 2003. 7. 21일 해당 사이트들에 대하여 개인정보 도용사실을 신고하고 비밀번호를 변경하던 중, 도용자가 ‘pk\*\*\*\*\*’라는 ID를 사용하는 B라는 사람임을 알게 되었다.

신청인은 ‘을’ 웹하드 서비스 사이트에서 ‘pk\*\*\*\*\*’이라는 자신이 모르는 ID가 친구로 등록되어 있는 것을 발견하고 이를 문의하는 쪽지를 발송하자, 2003. 7. 22일 B가 개인정보 도용사실을 시인한 쪽지를 보내왔던 것으로 조사되었다.

B는 ‘병’ 인터넷 검색사이트에서 여행과 관련된 정보를 찾던 중 회원정보가 공개된 피신청인 X 여행사의 웹사이트를 발견하고, 여기서 얻은 신청인의 정보를 이용하여 ‘갑’ 포털사이트 및 ‘을’ 웹하드 서비스 사이트에 로그인한 것이라

고 밝혔다. 이에 신청인은 B가 인터넷 검색사이트에서 검색된 웹주소라며 알려준 주소를 확인해본 결과, 자신을 비롯한 회원들의 정보가 모두 공개되어 있음을 확인하였다.

\* 사무국의 사실조사 결과 ‘병’ 인터넷 검색사이트에서 직접 신청인의 개인정보가 공개된 결과를 찾지는 못하였음. 다만, B가 알려준 X 여행사의 회원정보 리스트 페이지를 방문한 결과 로그인 없이도 회원 개인정보를 열람할 수 있는 사실을 확인하였음

#### 나. 피신청인의 웹사이트 제작 및 운영

피신청인은 2001. 6월 [www.s\\*\\*\\*\\*\\*.co.kr](http://www.s*****.co.kr)이라는 회원제 웹사이트를 개설하고 국내외 여행정보 및 예약서비스 등을 제공하여 왔다. 그간 피신청인은 웹사이트 제작 및 운영을 전문대행업체에 위탁하여 왔으나, 최근 동 업체의 부도로 인하여 사실상 사이트 운영을 거의 하고 있지 않은 상태임이 확인되었다.

#### (4) 판단

##### 가. 신청인의 개인정보가 검색될 수 있도록 한 피신청인의 행위가 정보보호법 제28조 위반인지 여부

피신청인은 회원제 웹사이트를 운영하고 있었던 바, 회원 가입시 이용자가 제공한 각종 정보들은 서비스 제공목적으로만 이용되어야 하며 어떠한 경우에도 불특정 다수에게 공개되거나 누출되어서는 안된다. 따라서 피신청인은 회원 정보가 인터넷 검색엔진에 의해 검색되지 않도록 로그인 절차, 암호화 등 기술적 및 관리적 안전조치를 취하였어야 한다.

그러나 피신청인의 기술 및 관리상의 부주의와 과실로 인하여, 신청인을 비

롯한 회원정보 전체가 검색사이트에서 검색되고 제3자에게 누출되는 결과가 발생한 것이 명백하다. 그러므로 피신청인은 이용자의 개인정보를 취급함에 있어 개인정보가 누출되지 않도록 안전성 확보에 필요한 적절한 기술적 및 관리적 조치를 강구하지 않은 것으로 판단되며, 따라서 신청인의 개인정보가 검색사이트에서 검색될 수 있도록 한 피신청인의 행위는 정보보호법 제28조를 위반한 것으로 판단된다

#### 다. 신청인이 입은 손해 및 손해배상액의 산정

신청인은 성명, 주민등록번호, ID/PW, 전화번호, 주소, 직업, 결혼여부 등 자세하고 민감한 개인정보의 공개로 인하여 상당한 정신적 고통과 불안을 느낀 것으로 판단된다.

특히 신청인은 개인정보 누출로 ID/PW를 도용당하여 이틀간(2003. 7. 19 ~ 21일) ‘갑’ 포털사이트 및 ‘을’ 웹하드 서비스 사이트를 이용할 수 없었고 중요 자료가 모두 삭제되는 피해를 입은 것으로 확인되었다. 또한 신청인의 ID/PW를 도용한 B가 ‘을’ 웹하드 서비스 사이트를 이용하면서 신청인이 충전해놓은 패킷을 모두 사용함에 따라, 신청인은 약 5,000원에서 10,000원 상당의 경제적 피해를 입은 것으로 판단된다.

\* ‘패킷’이란 원래 네트워크상에서 전송되는 데이터를 나타내는 용어로서, 일부 웹하드 서비스 등에서는 전송되는 데이터의 크기(패킷)에 따라 요금을 미리 충전하고 유료서비스를 이용할 수 있도록 하고 있음

따라서 신청인이 피신청인의 행위로 인하여 입은 경제적 · 정신적 손해는 모두 금 1,000,000원으로 산정된다.

\* 제18차 위원회에서는 기술적·관리적 조치 미확보로 개인정보가 검색사이트에서 공개된 사건에 대하여 금 500,000원의 배상결정을 하였으나, 본 사건에서는 단순히 검색사이트에서 검색되는데 그치지 않고 제3자에게 누출·도용되었다는 점을 감안하여 배상액을 증액하였음

#### 라. 결론

신청인의 성명, 주민등록번호, ID/PW, 전화번호 등 상세한 개인정보가 검색되어 제3자에게 누출되도록 한 피신청인의 행위는 정보보호법 제28조 위반으로 봄이 타당하다. 따라서 피신청인의 기술적·관리적 조치 미비로 개인정보가 누출됨에 따라 신청인이 입은 경제적·정신적 피해에 대하여 피신청인은 신청인에게 금 1,000,000원을 지급함이 타당하다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 기술적·관리적 조치의 미비로 인하여 신청인의 개인정보가 누출됨에 따라 신청인이 입은 경제적·정신적 손해에 대하여 금 1,000,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 지급하라.

#### <사례 6> 웹사이트 자동로그인 기능 오류로 인하여 타인 PC에 개인정보가 유출된 건

##### (1) 사건개요

신청인은 피신청인이 운영하는 [www.a\\*\\*\\*\\*\\*.co.kr](http://www.a*****.co.kr)에 회원으로 가입하여 이용하던 중, 2003. 6월 중순경 피신청인의 웹사이트에서 '자동로그인' 기능을 선택

하는 경우 본인이 근무하는 회사 내 다른 동료의 컴퓨터에서도 신청인의 ID/PW로 함께 로그인이 되어 “개인정보란”을 통해 자신의 개인정보(성명, 주민등록번호, 연락처 등)를 열람할 수 있는 사실을 발견하게 되었다.

- \* “자동로그인 기능”이란 회원이 로그인하는 경우 매번 ID / PW를 입력해야 하는 불편을 덜어주기 위해 ID / PW를 최초 한번만 입력하면 차후 또다시 입력하지 않고도 자동으로 로그인할 수 있도록 하는 기능으로서 이용자가 이를 선택하는 경우에만 운용됨

당시 신청인은 피신청인과 통화를 하여 상기 사실을 설명하고 이를 개선하여 줄 것을 요구하였으나 2003. 7월 말까지 조치가 취하여지지 아니하였는 바, 신청인은 피신청인의 시스템 개선 및 누출된 자신의 개인정보가 도용되는 경우 피신청인이 이를 책임질 것을 요구하며 분쟁조정을 신청하게 되었다.

\* 주요쟁점

- 자동로그인 선택시 타인의 컴퓨터에서도 함께 로그인되어 개인정보가 누출되는 사실이 정보보호법 제28조가 금지하는 기술적 · 관리적 조치 미비로 인한 개인정보 누출에 해당하는지 여부
  - 신청인의 개인정보가 누출된 사실이 있는지 여부
  - 개인정보 누출이 피신청인의 기술적 · 관리적 조치 미비로 인한 것인지 여부
- 장래의 피해발생에 대해 배상책임을 요구하는 신청인의 주장이 타당한 것인지의 여부

## (2) 당사자 주장

### 가. 신청인

신청인은 피신청인이 “자동로그인”에 관련된 기술적 조치를 미비하여 자신의 개인정보를 누출하였다며 시스템 개선 및 누출된 개인정보가 도용되는 경우 피신청인이 이를 책임지겠다는 내용의 각서를 요구하였다.

#### 나. 피신청인

피신청인 X사는 신청인의 민원 제기 이후 자사 로그인 시스템을 점검하였으나 아무런 이상이 없었고, 또한 자사의 다른 회원들에게 이와 같은 일이 있는지를 문의하였으나 아무런 이상이 없었다고 주장하였다.

피신청인은 동일한 사건의 재발방지를 위하여 2003. 8월 “자동로그인” 기능을 자사 시스템에서 제거하였다고 주장하였다. 그러나 신청인이 요구하는 각서에 대해서는, 피신청인 측이 5년간 수천명의 회원을 상대하면서 이런 일이 한번도 없었고 이번 일은 단지 신청인의 컴퓨터 오류일 가능성이 크므로, 자사가 책임을 부담하는 것은 부당하다며 이를 거절하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인의 개인정보가 누출된 경위

신청인 A씨는 2003. 6월 피신청인 X사가 운영하는 [www.a\\*\\*\\*\\*\\*.co.kr](http://www.a*****.co.kr)에서 ID 및 PW를 입력하고 로그인을 하면서 “자동로그인” 기능을 선택하여 로그인하였는데, 당시 신청인이 근무하는 회사 내 타인의 컴퓨터에서도 신청인 계정이 함께 로그인되었던 것으로 조사되었다. 이때 다른 사람의 PC에 로그인됨에 따라 누출된 신청인의 개인정보는 ID, 성명, 주민등록번호, 이메일주소 및 회사정보(회사명, 회사주소, 회사전화번호)이다.

#### 나. “자동로그인” 기능의 원리

자동로그인 기능은 “쿠키”를 기반으로 한 것과 “IP주소”를 기반으로 한 것으로 구분된다.

“쿠키 기반의 자동로그인”이란 User가 특정 웹사이트를 방문하여 자동로그인을 선택하면 자동적으로 User의 개인PC에 쿠키가 심어지며, 추후 동일 User가 당해 웹사이트를 접속하기만 하면(즉, ID/PW를 입력하지 않아도) 특정 웹사이트 측이 User PC에 있는 쿠키를 인식해 자동으로 로그인되는 방식을 말한다.

\* “쿠키(Cookies)”란 이용자가 방문한 웹사이트 측에서 당해 이용자의 PC 하드디스크에 저장하는 특별한 텍스트 파일(\*.txt)로, 이것은 후에 그 사용자에 관한 정보를 기억시켰다가 식별할 수 있도록 하기 위한 것임

반면 “IP주소 기반의 자동로그인”이란 User가 웹사이트를 방문하여 자동로그인을 선택하면 User의 IP주소를 자동으로 기억한 후, 동일 IP주소의 User가 접속하면 자동으로 로그인되는 방식을 말한다.

현재 대다수의 회원제 웹서비스에서는 “쿠키 기반의 자동로그인” 방식을 사용하고 있다. 이는 현재 많이 이용되고 있는 ADSL 방식과 같은 인터넷 서비스의 경우 대부분 유동 IP를 사용하기 때문에 IP주소만으로 인식하는 것은 현실적으로 무리가 있기 때문이며, IP 기반 자동로그인 방식을 이용하는 경우에도 보조적으로 이용하는 것이 일반적이다.

그런데, 본 사건에서 피신청인은 단지 “IP주소 기반의 자동로그인” 방식만을 사용하였던 것으로 확인되었다. 참고로 “IP주소 기반의 자동로그인” 방식을 채

택하는 웹사이트들은 특정한 경우 개인정보가 누출될 염려가 있음을 알리고 이를 사용하지 말 것을 알림창(pop-up)을 통해서 권고하는 것이 일반적이나, 피신청인은 사건이 발생한 2003. 6월 당시 자동로그인 기능에 대해서 고객에게 위험성을 고지한 바 없었던 것으로 조사되었다.

#### 다. 신청인의 개인정보가 누출된 원인

본 사건에서 신청인의 개인정보 누출 원인이 피신청인의 기술적 조치 미비에 따른 것인지의 여부는 명확하지 아니하다. 피신청인은 자사 로그인 시스템을 점검하였으나 오류가 발견되지 않았으며, 신청인의 개인정보 누출은 신청인 PC에 악성 프로그램이 설치되어 있기 때문이거나 신청인 네트워크상의 문제일 것이라고 주장하나 이를 입증할 자료를 제시하지 아니하였다.

다만, 본 사건의 판단을 위하여 사무국이 실시한 IP방식 자동로그인 시뮬레이션 결과에 따르면, 신청인의 회사와 같이 동일한 IP주소를 여러 명이 함께 사용하는 경우에는 각각의 PC에서 피신청인의 웹사이트에 함께 로그인되는 결과가 나타날 수 있다고 판단되었다.

즉, 신청인이 근무하는 회사를 포함, 자체 네트워크를 구성하고 있는 대부분의 회사에서는 공인IP주소를 할당받아 이를 수개의 내부IP주소로 나누어 각 직원이 사용할 수 있도록 하는데, 이러한 내부IP주소는 내부에서는 다른 것으로 인식되어지나 외부로 전송될 때는 동일한 공인IP주소(즉 같은 IP주소)로 인식되어진다. 이러한 네트워크 환경에서 신청인이 피신청인의 웹사이트에서 최초 ID/PW를 입력하고 자동로그인을 선택하면 이때의 IP주소를 당해 ID/PW의 로그인장소로 기억하게 되기 때문에, 피신청인의 웹사이트는 동일한 IP주소를 가진 PC에서 접속이 있는 경우 동일한 PC로 인식하여 자동로그인이 될 가능성 이 존재한다.

#### (4) 판단

가. 피신청인의 자동로그인 기능과 관련하여 신청인의 개인정보가 누출된 사실이 정보보호법 제28조에 해당하는지 여부

피신청인이 운영하는 웹사이트의 자동로그인 기능과 관련하여 신청인의 개인정보가 타인에게 누출된 사실은 인정되나, 개인정보 누출이 피신청인의 기술적·관리적 조치 미비에 따른 것인지 여부는 명확하지 아니한 바 피신청인이 정보보호법 제28조를 위반하였다고 직접 판단하기는 어려움이 있다.

다만 피신청인은 “IP주소 기반의 자동로그인” 기능을 운용하면서 개인정보의 누출 위험성을 고객에게 고지하여야 할 주의의무가 있으나, 이를 소홀히 한 것으로 판단된다.

즉 피신청인은 “쿠키” 기반의 방식과 “IP주소” 기반의 방식 중에서 취사선택 할 자유가 인정되나, 유동IP 또는 IP공유기의 사용이 많은 우리 나라의 실정을 감안해 볼 때, 피신청인은 보안성이 떨어지는 IP주소 기반의 자동로그인 방식을 채택하면서 업계의 관행에 따라 이를 통한 개인정보 누출의 위험성을 고객에게 고지하고 이 경우 자동로그인 기능을 사용하지 말 것을 권고함이 마땅하다고 할 것이다.

나. 신청인의 손해 및 요구사항에 대한 판단

신청인은 개인정보 누출로 인해 현재까지 경제적 및 정신적 피해를 입은 바 없다고 스스로 인정하고 있다. 다만 신청인은 이미 누출된 자신의 개인정보가 타인에 의해 도용되는 경우 이에 대해 피신청인이 책임질 것을 약속하는 각서

를 요구하고 있는데, 손해의 배상이라는 것은 이미 발생한 손해의 전보를 의미한다. 따라서, 아직 발생하지 아니한 손해에 대하여 미리 예정하고 향후 발생하는 손해까지 배상하라고 하는 것은 법 논리상 타당하지 아니하다. 또한 본 사건의 경우 개인정보 도용자의 책임도 감안되어야 하므로, 모든 책임을 피신청인이 부담케 하는 것은 공정하지도 아니하다고 보인다.

\* 제18차 위원회에서는 음식정보제공업체가 회원DB에 대한 기술적·관리적 조치를 소홀히 하여 인터넷 검색엔진을 통해 개인정보를 누출시킨 사건에서 “향후 개인정보 도용으로 신청인에게 추가적인 손해가 발생할 경우 신청인은 추후 별도의 피해 구제를 요구할 수 있다”면서 당해 배상 요구 부분을 기각한 바 있음

#### 다. 결론

피신청인이 운영하는 웹사이트의 자동로그인 기능과 관련하여 신청인의 개인정보가 타인에게 누출된 사실은 인정되나, 개인정보 누출이 피신청인의 기술적·관리적 조치 미비에 따른 것인지 여부는 명확하지 아니한 바 피신청인이 정보보호법 제28조를 위반하였다고 판단하기는 어렵다.

다만 피신청인은 자동로그인 기능을 운용하면서 개인정보의 누출 위험성을 고객에게 고지하여야 할 주의의무가 있으나 이를 소홀히 한 것으로 판단된다.

그런데, 신청인의 요구사항은 아직 발생하지 아니한 손해에 대하여 책임을 부담하라는 것이나 이는 법 논리상 타당하지 아니하고, 향후의 모든 책임을 피신청인이 부담케 하는 것은 공정하지도 아니하다.

따라서 신청인의 요구사항은 금번 조정하지 아니하되, 향후 이 사건과 관련된 개인정보 도용으로 인해 신청인에게 피해가 발생하는 경우에는 별도의 피해 구제 요청을 통해 구제받도록 한다.

## (5) 위원회 결정

피신청인이 운영하는 웹사이트의 자동로그인 기능과 관련하여 이미 누출된 개인정보가 타인에 의해 도용되는 경우 신청인은 장래의 발생가능한 손해에 대해 피신청인의 배상책임을 인정하라는 것인 바, 이는 타당하지 아니하므로 본 위원회는 이에 대하여 조정하지 아니한다.

### <사례 7> 통신사업자 웹사이트에서 본인확인 시스템 미비로 인하여 개인정보침해가 발생한 건

#### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2001. 11월 피신청인 X사의 ‘갑’ 서비스에 가입하여 05\*\*-5\*\*-\*\*\*\*라는 전화번호를 사용하던 중, 2003. 9. 29일 친구로부터 위 번호로 전화를 하니 전혀 다른 사람이 받더라는 이야기를 듣게 되었다.

\* X사의 ‘갑’ 서비스는 자택 · 사무실 전화, 이동전화 등을 05\*\*로 시작되는 전화번호로 착신되도록 연결하여, 전화번호가 바뀌어도 계속 연락을 취할 수 있도록 하는 평생전화번호서비스로서, 2001. 3월부터 실시되었음

신청인이 이의 경위를 알아본 결과, 청구외 B라는 사람이 피신청인의 인터넷 웹사이트에서 신청인의 ‘갑’ 서비스의 연결전화번호를 변경하였음이 확인되었다. 이에 신청인은 피신청인의 본인확인절차 미비로 인하여 자신의 개인정보가 도용 · 침해되었다며, 이에 대한 배상으로 금 50만원을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

\* 주요쟁점

- 피신청인의 행위가 정보보호법 제28조 위반인지 여부
  - 05\*\* 전화번호 및 비밀번호만으로 연결전화번호를 변경할 수 있도록 한 피신청인의 행위가 개인정보보호를 위한 기술적 · 관리적 조치 미비인지의 여부
  - 연결전화번호가 변경된 것을 개인정보 침해로 볼 수 있는지 여부
  - 피신청인의 본인확인절차 미비로 인하여 신청인의 개인정보가 침해된 것인지 여부
- 신청인이 입은 피해 및 손해배상액의 적정성

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인은 비밀번호만으로 웹사이트에서 쉽게 연결전화번호를 변경할 수 있도록 한 피신청인의 행위는 개인정보보호를 위한 기술적 · 관리적 조치를 다하지 않은 것이라고 주장하였다.

이에 신청인은 피신청인의 본인확인절차 미비로 인하여 연결전화번호가 변경되어 서비스를 이용할 수 없었음을 물론, 제3자에 의한 전화번호 도용으로 인해 정신적 피해를 입었다며 이에 대해 금 50만원을 배상해 줄 것을 요구하였다.

나. 피신청인

피신청인은 신청인의 주장에 대해, 자사의 연결전화번호 변경시스템은 전혀 문제가 없으며 신청인의 비밀번호 관리 소홀로 인하여 이와 같은 사건이 발생하게 된 것이므로 신청인의 손해배상요구는 받아들일 수 없다고 답변하였다.

다만, 피신청인은 신청인이 일정 기간 서비스를 이용할 수 없었던 점을 감안하여 자사의 ‘개인팩스서비스’를 무료로 제공해줄 의향이 있다고 밝혔다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인의 ‘갑’ 서비스 연결전화번호가 변경된 경위

신청인은 지난 2001. 11. 5일 피신청인의 ‘갑’ 서비스에 가입하여 이용하던 중, 2003. 9. 29일 친구로부터 자신의 전화번호로 전화를 하니 전혀 다른 사람이 받더라는 이야기를 듣게 되었다.

\* ‘갑’ 서비스의 가입은 무료이며 월 이용료는 1,000원이나, 신청인의 경우는 특별 판촉행사 기간중에 가입하였으므로 이용료도 면제되고 있었음

신청인이 경위를 확인한 결과, 청구외 B라는 자가 피신청인의 웹사이트에서 신청인의 ‘갑’ 서비스 연결전화번호를 변경하였음이 확인되었다. 이에 신청인이 그 경위를 캐묻자, B는 위 번호는 2001년에 자신이 직접 웹사이트에서 신청한 번호로, 당시 B의 누나의 휴대폰(016-\*\*\*-\*\*\*\*)으로 연결해 두었으나 이용하지 않자 자신이 이용하기 위해 2003. 9. 25일 연결전화번호를 변경하였다고 답변하였다.

\* 청구외 B는 피신청인의 기술장비 협력업체 직원으로, 2001년 당시 피신청인의 ‘갑’ 서비스 홍보캠페인에 참여하여 위 번호를 포함하여 약 50개의 번호를 신청한 바 있다고 함. 특히 신청인이 자기 것이라고 주장한 ‘05\*\*-5\*\*-\*\*\*\*’라는 번호는 자신이 누나가 사용할 수 있도록 하기 위해 뒷자리는 누나의 생일로 선택하고, 중간자리는 588로 하고 싶었으나 없어서 580으로 선택한 것을 분명히 기억한다고 답변함

또한, 청구와 B는 자신은 정당하게 위 번호의 연결전화번호를 변경하였다고 주장하였다. B는 2003. 9월 연결전화번호 변경시, 자신이 가입할 때 설정해둔 '2580'이라는 비밀번호를 입력하자 연결전화번호 변경화면이 나타났고, 여기에 도 자신이 이미 설정해둔 누나의 016 휴대폰 번호가 기재되어 있어 아무 의심 없이 연결전화번호를 변경하였다고 답변하였다.

그러나 피신청인은 B가 신청인의 05\*\*번호를 자신의 번호라고 착각하여 잘못 입력하였는데, 신청인이 비밀번호를 전화번호 뒷자리 또는 0000, 1234와 같은 쉬운 번호로 설정해 놓아, 우연히 비밀번호가 일치하여 연결전화번호 변경이 가능했던 것이라고 주장하였다. 또한 피신청인의 이의 근거로 자사의 고객관리 자료에는 위 번호가 신청인의 명의로 가입되어 있을 뿐, B의 가입기록은 전혀 없다고 답변하였다.

한편 사무국의 사실조사 결과, 신청인은 '갑' 서비스의 이용을 위한 비밀번호는 물론이고, 비밀번호만 알면 언제든지 웹사이트에서 연결전화번호를 변경할 수 있다는 사실조차 전혀 모르고 있었다. 신청인은 '갑' 서비스 가입 당시 본인이 아닌 父가 대신 가입을 하여, 당시 비밀번호를 설정하였는지 또는 어떠한 비밀번호를 설정하였는지 기억이 나지 않는다고 답변하였다.

\* 피신청인의 답변에 의하면 오프라인상에서 '갑' 서비스에 가입시 별도의 비밀번호를 설정하지 않는 경우 초기 비밀번호는 '0000'으로 설정되었다고 함

B는 위 번호가 신청인 명의로 가입되어 있다는 사실을 확인 후, 신청인의 요청에 따라 10. 6일경 직접 웹사이트에서 연결전화번호를 다시 변경해주었으나, 자신은 전화번호를 도용한 것이 아니며 자신도 피해자라고 주장하고 있다.

이같이 신청인의 연결전화번호가 변경된 경위에 대해서는 피신청인과 B의 주장이 서로 상이한 바, 양자의 주장에 대한 진위여부 판단은 어렵다.

#### 나. 피신청인의 ‘갑’ 서비스 연결전화번호 변경절차

피신청인은 ‘갑’ 서비스의 신청·변경·조회·해지가 가능한 웹사이트를 구축·운영하고 있었으며, 여기에는 별다른 회원가입 조치가 필요없는 것으로 조사되었다.

\* ‘갑’ 서비스 가입은 오프라인과 인터넷에서 가능하며, 연결전화번호 변경은 X사의 전화 및 인터넷으로 가능함

동 웹사이트 상의 연결전화번호 변경절차는 다음과 같다.

- ① 웹사이트에서 ‘서비스 조회/변경/해지’를 클릭하면, ‘비밀번호 확인’란이 나타남
- ② 여기에 사용하고 있는 05\*\*번호와 서비스 가입시 기재한 비밀번호를 입력하면, 연결전화번호 변경화면이 나타남
- ③ 연결전화번호를 변경한 후 ‘확인’을 클릭하면 변경절차가 완료됨

#### 다. 신청인이 ‘갑’ 서비스를 이용하지 못한 기간

신청인이 연결전화번호 변경으로 인하여 ‘갑’ 서비스를 이용하지 못한 기간은 최소 12일에서 최대 66일로 추정된다. 청구외 B는 2003. 9. 25일 연결전화번호를 변경하고 10. 6일경 다시 신청인의 번호로 변경하였다고 주장하는 바, 이에 의하면 신청인이 서비스를 이용하지 못한 기간은 약 12일 정도이다.

그러나 신청인은 그 이상의 기간동안 ‘갑’ 서비스를 이용하지 못하였다고 주장하는 바, 이를 피신청인이 제시한 신청인의 ‘갑’ 서비스 이용내역을 통해 확인해보면, 신청인이 서비스를 이용하지 못한 것으로 추정되는 최대 기간은 총 66일이 된다.

\* 신청인은 연결전화번호 변경사실을 알게 된 2003. 9. 29일 이전인 2003. 8. 26일 한 차례 05\*\* 번호로 전화를 받은 적이 있으며 당시에는 아무런 문제가 없었음. 또한 10. 31일에는 신청인 본인이 직접 05\*\* 번호로 전화를 하여 확인한 이용내역이 있음

#### (4) 판단

가. 피신청인의 연결전화번호 변경시스템을 개인정보보호를 위한 기술적 조치 미비로 볼 수 있는지 여부

피신청인은 웹사이트를 통해 05\*\* 전화번호와 비밀번호만 입력하면 언제든지 ‘갑’ 서비스의 연결전화번호를 변경할 수 있도록 하고 있는 바, 이는 적절한 본인확인시스템을 갖춘 것이라 보기 어렵다.

평생전화번호라는 ‘갑’ 서비스의 특성상 연결전화번호의 변경은 서비스의 이용과 밀접한 관련이 있으므로 보다 철저한 본인확인을 통해서만 변경이 가능하여야 한다. 그러나 피신청인은 웹사이트에서 전화번호와 비밀번호만으로 연결전화번호를 변경할 수 있도록 하고 있는데, 이는 전화번호라는 것이 ID와는 달리 일반적으로 널리 공개되는 성질의 것임을 볼 때 사실상 비밀번호만으로 본인 확인이 이루어지고 있다고 할 수 있다. X사의 이러한 본인확인 방식은 같은 유형의 서비스를 제공하는 타사의 본인확인시스템뿐 아니라, ID/PW 입력을 통해서 본인 확인 인증을 하는 통상적인 인터넷 웹사이트의 본인확인시스템보다

도 미흡한 수준인 것으로 보여진다.

\* 또다른 05\*\*서비스를 제공하는 某 통신사업자의 경우, 전화를 통하여 본인확인절차를 거친 경우에만 연결전화번호 변경이 가능하며, 또다른 05\*\*서비스를 제공하는 某 통신사업자의 경우 웹사이트 회원가입 이후 로그인을 한 뒤에만 연결전화번호 변경이 가능

또한 피신청인은 ‘납부방법변경’의 경우에는 가입자 주민등록번호를, ‘서비스해지’의 경우에는 가입자명과 주민등록번호를 입력도록 하여 본인확인을 하고 있는 것으로 조사되었으나, 연결전화번호 변경시에는 이러한 절차를 거치지 않고 있었다.

#### 나. 연결전화번호가 변경된 것을 개인정보 침해로 볼 수 있는지 여부

피신청인의 행위를 정보보호법 제28조 위반으로 보기 위해서는 피신청인의 본인확인시스템의 미비로 인하여 신청인의 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되는 개인정보 침해를 입었어야 한다.

본 건의 경우, 신청인의 05\*\* 전화번호 및 착신연결이 되어 있던 사무실 및 휴대폰 전화번호는 정보보호법 제2조의 개인정보에 해당된다고 판단된다. 연결전화번호는 신청인이 ‘갑’ 서비스를 이용하기 위해 생성한 가장 핵심적인 개인정보로서, 위 개인정보가 삭제되고 다른 번호로 대체되어 결과적으로 서비스 이용이 불가능한 결과를 낳았으므로 개인정보 변조로 볼 수 있다.

#### 다. 피신청인의 본인확인시스템의 개인정보보호를 위한 기술적 조치 미비로 인하여 신청인이 피해를 입었는지 여부

신청인의 ‘갑’ 서비스 연결전화번호를 변경한 것은 청구 외 B의 행위이나, 개인정보 변조가 발생하게 된 근본적인 원인은 피신청인의 본인확인시스템이 부적절한데 있다. 만약 피신청인의 본인확인시스템이 보다 철저하여 이용자의 개인정보보호를 위한 기술적 조치가 완비되어 있었다면 이러한 개인정보의 변조는 발생하지 않았을 것으로 판단된다.

설사 B가 착오 또는 고의로 신청인의 개인정보를 변조한 것이라 하더라도, 피신청인이 동종 업종의 타사 또는 일반 웹사이트의 인증절차와 비슷한 수준으로 본인확인을 거친 후 연결전화번호 변경이 가능토록 시스템을 구축하였더라면 B는 어떠한 경우에도 연결전화번호 변조가 불가능하였을 것이며, 따라서 신청인의 피해를 충분히 예방할 수 있었을 것으로 보인다.

#### 라. 신청인이 입은 피해 및 손해배상액의 적정성 판단

신청인은 연결전화번호가 변경됨으로써, 최소 12일에서 최대 66일 동안 ‘갑’ 서비스를 이용할 수 없었다. 또한, 신청인은 자신도 모르는 사이에 연결전화번호가 변경되고 다른 사람이 자신의 평생전화번호를 사용하고 있었다는 점으로 인하여 적잖은 정신적 스트레스를 받은점이 인정된다.

이에 대해, 피신청인은 신청인이 2001. 11월 가입한 이래, 2003. 9. 29일의 경우를 제외하고는 단 한차례(2003. 8. 26일) 05\*\* 번호로 전화가 왔을 뿐이므로, 혹시나 서비스를 이용하지 못한 기간동안 전화가 왔을지도 모른다는 불안감 등의 정신적 피해는 없다고 주장하고 있다. 그러나 05\*\* 서비스를 적극 이용하였는지 여부와는 관계없이, 평생전화번호라고 믿었던 번호를 다른 제3자가 이용할 수 있었다는 것만으로도 정신적 피해는 인정될 수 있을 것으로 보인다.

따라서 피신청인은 자사의 기술적 · 관리적 조치 미비로 인하여 신청인이 입

은 정신적 피해에 대하여 금 20만원을 배상함이 타당하다고 판단된다.

\* 제3차 및 제7차 분쟁조정위원회는 기술적·관리적 조치 미비로 인하여 발생한 개인정보 누출 사건에 대하여 금 30만원의 배상결정을 한 바 있으나, 본 건의 경우 피신청인이 개인정보보호를 위해 본인확인시스템을 구축하기는 하였으나 다른 업체에 비해 다소 미흡하여 발생한 사건이라는 점을 고려하여 금 20만원으로 산정함

다만, 신청인도 서비스 가입과 함께 비밀번호를 설정하고 철저히 관리하여야 할 책임을 소홀히 한 과실(25%)이 인정되는 바, 최종적인 배상금액은 금 15만 원으로 조정함이 타당하다.

#### 라. 결론

피신청인은 비밀번호만 알면 웹사이트를 통해 쉽게 연결전화번호를 변경할 수 있도록 함으로써, 결과적으로 신청인의 개인정보가 변조되도록 한 원인을 제공하였으므로 정보보호법 제28조를 위반한 것으로 판단된다.

다만, 신청인도 자신의 비밀번호를 철저히 관리하여야 할 책임을 소홀히 한 과실이 인정되는 바, 이를 고려하여 피신청인은 신청인에게 금 15만원을 지급함이 타당하다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 본인확인시스템 미비로 인하여 05\*\*서비스의 연결전화번호가 변경됨으로써 신청인이 입은 정신적 손해에 대하여 금 150,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 지급하라.

## V. 개인정보의 수집 · 제공 목적 달성후 개인정보를 파기하지 않은 사례

<사례 1> 이동통신사업자가 자사의 서비스 해지고객 개인정보를 파기하지 아니하고 이를 보관한 건

### (1) 사건개요

신청인 A씨 등 22인은 X 이동통신사, 신청인 B씨 등 28인은 Y 이동통신사, 신청인 C씨 등 19인은 Z 이동통신사의 이동전화 서비스를 이용하여 오다 이를 해지하였음에도 불구하고 피신청인 이동통신 3사가 자신의 개인정보를 계속하여 보유하고 있어 정신적 피해를 입었다고 주장하면서, ‘갑’ 시민단체를 통하여 집단 분쟁조정을 신청하였다.

신청인들은 ‘갑’ 시민단체에 분쟁조정 신청행위, 자료제출 및 의견진술 행위, 조정안에 대한 수락여부 결정행위에 대한 권한을 위임하였으며, ‘갑’ 시민단체는 이에 따라 신청인들을 대리하여 분쟁조정을 신청하게 되었다.

#### \* 주요쟁점

- 신청인들이 이동전화 서비스를 해지한 이후에도 신청인들의 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있는 이동통신사들의 행위가 개인정보의 수집 또는 제공받은 목적 달성 후 개인정보 파기를 규정하고 있는 정보보호법 제29조에 위반되는지의 여부
  - 정보보호법 제29조 단서의 “다른 법령의 규정에 의하여 보존할 필요성이 있는 경우”에 피신청인들의 개인정보 보유행위가 포함되는지의 여부
- 현재 보유하고 있는 개인정보의 항목 및 보유량이 적절한가의 여부
- 신청인들이 피신청인들의 개인정보 미파기로 인하여 피해를 입었는지의 여부
  - 피신청인이 신청인의 개인정보를 목적외로 이용한 사실이 있는지의 여부

### (2) 당사자 주장

### 가. 신청인

신청인들은 피신청인 이동통신 3사가 이동전화 고객의 서비스 해지 이후에도 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있는 것은 정보보호법 제29조를 위반한 행위라고 주장하였다. 특히 신청인들은 이동전화 서비스 가입자가 서비스 이용 계약을 해지하였다면 이는 개인정보의 수집목적을 달성한 경우이므로, 이 경우에는 해지고객의 개인정보를 지체없이 파기하였어야 하나 피신청인들은 신청인들의 개인정보를 파기하지 아니하였다고 주장하였다.

신청인들은 이동전화 서비스를 해지한 이후 자신들의 개인정보가 당연히 파기되었을 것으로 믿었으나 실제로는 그러하지 않았다고 주장하고, 피신청인들이 보관하고 있는 개인정보가 함부로 사용될 수 있는 가능성 때문에 불안감을 느꼈으므로 이로 인한 정신적 피해에 대한 보상으로 신청인 1인당 금 1,000,000 원을 요구하며 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

### 나. 피신청인

피신청인 이동통신 3사는 신청인 A씨 등 69인을 포함한 이동전화 서비스 해지고객의 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있다는 사실을 인정하였다.

그러나 피신청인들은 해지고객의 개인정보를 계속하여 보유하고 있는 것은 정보보호법 제29조 단서조항에 따라 상법 등 다른 법률에 의하여 보관할 필요가 있기 때문이라고 주장하였다.

피신청인들은 신청인들의 개인정보 분쟁조정신청이 접수된 이후 신청인 및 대리인의 주장을 받아들여 현재 보유하고 있는 해지고객의 개인정보 항목 중

계속하여 보유할 필요가 없는 항목은 선별적으로 삭제할 예정이나, 신청인들의 손해배상 요구에는 응할 의사가 없음을 밝혔다.

### (3) 사실조사

가. 신청인들이 피신청인들의 이동통신 서비스에 가입 및 해지를 한 사실이 있는지의 여부

신청인 A씨 등 22인은 X 이동통신사, 신청인 B씨 등 28인은 Y 이동통신사, 신청인 C씨 등 19인은 Z 이동통신사의 이동전화 서비스를 이용하여 오다 이를 해지한 사실이 있다고 주장하였다.

이에 대해 개인정보분쟁조정위원회 사무국에서 피신청인 X, Y, Z 등 이동통신 3사를 대상으로 신청인 69명의 가입 및 해지여부를 조회한 결과, X 이동통신사 16명, Y 이동통신사 24명, Z 이동통신사 11명 등 총 51명은 가입 및 해지 사실이 확인되었으나, 반면 X 이동통신사 대상 6명, Y 이동통신사 대상 4명, Z 이동통신사 대상 8명 등 총 18명은 이동통신 3사의 고객정보관리시스템에서 이동통신서비스 가입 및 해지 사실이 조회되지 아니하였다.

\* 신청인 69명 중 18명이 가입 및 해지사실이 조회되지 아니한 점에 대하여, 이 중 연락이 불가능하였던 연락이 불가능한 2명을 제외한 나머지 16명은 자신들이 분명히 해당 이동통신서비스에 가입 및 해지한 사실이 있다고 강력히 주장하고 있는바, 피신청인의 고객정보관리시스템 기록 및 신청인들의 주장이 상이한 부분에 대해서는 더 이상의 명확한 사실확인이 곤란하였음

#### 나. 피신청인 이동통신 3사의 해지고객 개인정보 보유실태

피신청인 이동통신 3사는 신청인들을 포함하여, 이동전화 서비스 해지고객의 개인정보를 폐기하지 않고 보유하고 있다는 사실을 인정하였다.

- \* 2003년 정기국회 국정감사 자료를 인용한 ‘갑’ 시민단체의 보도자료에 따르면, 2003년 현재 이동통신 3사가 개인정보를 계속 보유하고 있는 해지고객의 수는 X 이동통신사 443만 2천명, Y 이동통신사 342만 6천명, Z 이동통신사 285만 8천명에 달함

사무국이 서면조사 및 현장 방문조사를 통하여 피신청인들의 개인정보 보유 현황을 파악한 결과, 피신청인 X, Y, Z 이동통신사는 모두 자사의 고객정보관리시스템에서 해지고객과 현 가입고객의 구분 없이 개인정보를 동일하게 관리하고 있었으며 단지 해지고객인지의 여부만을 구분하고 있는 것으로 조사되었다. 또한 피신청인들은 고객정보관리시스템에 접근할 수 있는 권한을 차등 설정하고 있지 않았다.

- \* 이동통신사의 고객관리시스템은 가입 · 해지절차의 처리, 요금정보 조회, 상담내역 관리 등을 위하여 본사, 고객센터, 콜센터, 지사(지점), 대리점 등에서 모두 접근할 수 있도록 되어 있으며
- 다만 통화내역 등의 조회는 수사기관의 서면에 의한 요청이 있는 경우 등에 한하여 사전에 조회권한을 부여받은 직원만 조회할 수 있음

한편 피신청인들은 전산처리되는 개인정보 이외에, 가입신청서 상에 기재된 현 가입고객 및 해지고객의 개인정보도 서면 상태로 보관하고 있는 것으로 조사되었는 바, 이를 서면 신청서는 이동통신 본사 이외에 전국 각지의 대리점에

도 산재되어 보관중에 있으며, 별도의 집중관리가 이루어지지 않는 것으로 파악되었다.

#### 다. 이동통신 3사의 해지고객 개인정보 보유항목

피신청인 이동통신 3사의 고객관리 시스템을 검토한 결과, 각 이동통신사는 크게 고객기본정보, 요금납부정보, 상담이력정보의 범주를 구분하여 개인정보를 보유하고 있는 것으로 조사되었다.

\* 피신청인 중 X 이동통신사는 사무국의 현장 방문조사시 자사의 고객관리 시스템 조사에 협조하지 않음에 따라 실제 DB상에서의 개인정보 보유항목을 조사할 수 없었음

#### < 이동통신사 해지고객 개인정보 보유항목 >

	Y 이동통신사	Z 이동통신사
기본정보	이동전화번호, 성명, 주민등록번호, 고객구분, 직업, 주택종류, 전화번호, 가입 및 해지일시, 생일, 기타기념일, 사용개월수	이동전화번호, 성명, 주민등록번호, 직업, 가입 및 해지일시, 사용기간
요금납부정보	요금상품, 납부방법, 신용카드번호, 신용카드유효기간, 은행계좌, 미납여부, 월별요금청구내역	요금상품, 납부방법, 신용카드번호, 은행계좌, 미납여부, 월별요금청구내역
상담이력정보	상담일시, 상담유형, 상담내용, 상담원 성명	상담일시, 상담유형, 상담원 성명 및 소속, 상담내용

라. 해지고객의 개인정보를 별도의 마케팅 또는 영업활동에 이용한 사실의 유무

신청인들에 대한 사실조사 결과, X 이동통신사를 대상으로 한 신청인 중 5인, Y 이동통신사를 대상으로 한 신청인 중 8인, Z 이동통신사를 대상으로 한 신청인 중 3인이 이동전화 서비스 해지 이후에 피신청인들로부터 광고성 전자우편 또는 이벤트 알림 전자우편을 수신한 적이 있다고 답변하였다. 그러나, 이들을 포함한 모든 신청인은 전자우편 등의 수신여부를 입증할 수 있는 구체적인 증거는 제출하지 못하였으며, 또한 일부 신청인은 광고성 전자우편을 받았는지 안받았는지의 여부에 대하여도 기억이 없다고 답변하였다.

\* 일부 신청인은 이동통신서비스 해지 이후에 피신청인으로부터 수신한 광고성 전자우편을 보관하고 있다면서 이를 사무국에 제출하기로 하였으나, 이후 재차 확인한 결과 전자우편을 보관하고 있지 않다고 답변함

한편, 피신청인들은 해지고객의 개인정보를 별도의 마케팅 또는 영업활동에 이용한 사실이 없다고 답변하였다. 다만 피신청인들은 이동통신 멤버쉽 서비스를 위한 웹사이트를 운영중에 있는 바, 이러한 웹사이트 회원은 이동통신 서비스를 해지하거나 심지어는 해당 이동통신사의 고객이 아니라도 가입을 할 수 있는 등 이동통신 서비스와는 별도로 운영되는 사례도 있으므로 이러한 웹사이트에 회원으로 가입이 되어 있다면 전자우편을 받는 경우가 있을 수 있다.

#### (4) 판단

가. 피신청인이 이동전화서비스 해지고객의 개인정보를 폐기하지 아니하고 보관하고 있는 행위가 정보보호법 제29조 위반인지의 여부

## 1) 이동통신 서비스의 해지가 개인정보의 수집 또는 제공받은 목적이 달성된 것인지의 여부

정보보호법 제29조는 정보통신서비스제공자등이 개인정보의 수집목적 또는 제공받은 목적을 달성한 때에는 당해 개인정보를 지체없이 파기하도록 규정하고 있다. 이동통신사업자가 고객의 개인정보를 수집하는 것은 당해 고객에게 이동통신 서비스 및 기타 부가서비스를 제공하고 그 대가로 요금을 징수하기 위한 것이므로, 만약 고객이 이용요금을 완납하고 서비스를 해지하였다면, 당해 고객에 대한 개인정보 수집목적 또는 제공받은 목적은 달성되었다고 볼 수 있다. 따라서 원칙적으로 이동통신사는 고객이 서비스를 해지하였을 경우에는 당해 개인정보를 지체없이 파기하여야 할 것이다.

## 2) 다른 법령에 의하여 개인정보를 보존한 필요성이 있는지의 여부

그러나, 정보보호법 제29조 단서는 “다른 법령의 규정에 의하여 보존할 필요성이 있는 경우”에는 개인정보의 수집 또는 제공받은 목적이 달성된 경우라도 개인정보를 파기하지 않아도 된다고 규정하고 있다. 동 조항에서 “보존할 필요성”이란 일반적으로 국가의 세금 징수, 상거래 상의 자료 보존 등을 들 수 있으며 이러한 목적을 위한 법률로는 상법, 전자상거래등에서의소비자보호에관한 법률, 국세기본법, 법인세법, 부가가치세법 등을 들 수 있다.

따라서 이동통신사는 상법, 국세기본법 등 다른 법률에 의하여 보존할 필요가 있는 개인정보에 대해서는, 비록 고객이 서비스를 해지하였다 하더라도 파기하지 아니하고 보관할 수 있다고 해석하여야 함이 타당하다.

### 3) 본 사건에서 피신청인들이 정보보호법 제29조를 위반하였는지의 여부

앞에서 본 바와 같이, 원칙적으로 정보통신서비스제공자는 고객이 서비스를 해지하였을 경우에는 당해 개인정보를 자체없이 폐기하여야 하나, 예외적으로 상법, 국세기본법, 전자상거래소비자보호에관한법률 등 다른 법령에 의한 보존 필요성이 있을 때는 이를 보존하여야 할 것이다.

따라서 본 사건에서의 피신청인 이동통신 3사는 위에서 열거한 “다른 법령”에서 보존하도록 하고 있는 항목에 해당되는 개인정보는 고객의 해지 여부와 상관없이 이를 보존할 의무가 있다고 해석되므로 피신청인 이동통신 3사는 정보보호법 제29조를 위반하지 않았다고 판단된다.

다만, 이동통신사가 “다른 법령”을 근거로 하여 수집된 모든 개인정보를 별 다른 제한 없이 계속하여 보유하는 것은 불합리하다고 판단된다. 따라서 피신청인들은 개개 법률이 규정하고 있는 목적에 타당한 개인정보와 그렇지 않은 개인정보를 구분하고, 보존 필요성이 없는 개인정보 항목은 서비스 해지와 더불어 삭제되어야 할 것이다.

\* 예를 들어 생일, 기념일, 주택종류 등의 개인정보는 이동통신서비스 해지 후에는 별다른 보관 필요성이 없다고 판단됨

상법, 국세기본법 등 다른 법률의 취지를 고려할 때, 이동통신사가 보유하여야 하는 해지고객의 개인정보는 가입시의 이동전화번호, 가입자 성명, 주민등록 번호 등 가장 기본적인 식별정보 및 요금정산 등을 위한 최소한의 거래기록정보로 한정하여 해석하는 것이 타당하며, 그 보존기간도 개개 법률의 규정에 따라 엄격히 제한되어야 함이 타당하다고 판단된다.

※ 사무국은 본 사건의 판단을 위하여 국내 이동통신 3개사, 국외 정부기관 및 비영리기관 10개, 국외 민간기업 20개사를 상대로 「해지고객정보의 보관·이용에 관한 국내외 실태조사」를 진행하였음

- 동 조사결과에 따르면, 호주·뉴질랜드·홍콩 등의 개인정보보호 관련 법률에서는 징세 및 거래기록 보존 등의 목적을 위해서 해지 고객의 개인정보를 보존할 수 있는 예외조항을 두고 있는 것으로 조사되었음
- 또한 홍콩 개인정보보호원, 호주 연방법무부 등 개인정보보호 관련 정부기관에서도 감사, 징세, 기타 법적의무 이행을 위해서는 해지 고객의 개인정보를 보유할 수 있다는 유권해석을 내리고 있는 것으로 조사되었음

나. 피신청인이 해지고객의 개인정보를 이용하여 별도의 마케팅 및 영업활동을 하였는지의 여부

피신청인 이동통신 3사가 해지고객의 개인정보를 이용하여 별도의 마케팅 및 영업활동에 이용하였다면 이는 다른 법령에 의하여 보존할 필요성이 있는 경우에만 개인정보를 보유하도록 하고 있는 정보보호법 제29조 위반이 될 수 있다. 사실조사 과정에서 일부 신청인은 피신청인들로부터 광고성 전자우편을 전송받았다는 내용의 진술을 하였으나, 이를 입증할 만한 구체적인 증거자료는 제출되지 아니하였으며, 한편 피신청인 이동통신 3사는 해지고객의 개인정보는 단지 다른 법령의 규정에 의한 필요에 따라 보유하고 있을 뿐 별도의 영업행위에 이용한 사실은 절대 없었다고 주장하고 있다.

이의 진위여부를 판단하기 위해서는 신청인들이 수신한 전자우편이나 기타 피신청인의 영업 및 마케팅 활동을 입증할 만한 증빙자료가 필수적으로 요구되나, 이에 대한 증빙자료가 확보되지 않음에 따라 이 부분에 대한 위법성 여부는 판단하기 어렵다.

#### 다. 신청인들이 개인정보 미파기로 인한 피해를 입었는지의 여부 및 배상요구액에 대한 판단

신청인 및 대리인 ‘갑’ 시민단체는 피신청인의 해지고객 개인정보 미파기 및 보존으로 인하여 정신적인 피해를 입었다고 주장하면서 신청인 1인당 1,000,000 원의 손해배상액을 요구하고 있다.

그러나 앞에서 살펴본 바와 같이 피신청인 이동통신 3사의 해지고객 개인정보 보유행위는 비록 일부 개인정보 항목이 보존 필요성이 없음에도 보존된 사실은 있으나, 전체적으로 판단할 때 상법, 국세기본법, 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률 등 “다른 법률”의 필요에 의하여 보존된 것으로 판단된다. 따라서 개인정보 보유항목 중 기본 식별정보 및 거래내역정보, 상담내역을 제외한 일부 항목이 서비스 해지 이후에도 보관되었다 하더라도 이로 인하여 신청인들이 직접적으로 정신적인 피해를 입은 사실은 없다고 판단된다.

#### 라. 결 론

본 사건에서 피신청인들이 신청인 69명 등 해지고객 개인정보를 미파기 및 보존한 행위는 상법, 국세기본법 등 “다른 법률”에 근거한 것이므로 피신청인의 행위는 정보보호법 제29조에 위반하지 않았다고 판단되며, 따라서 신청인들의 요구 중 손해배상 청구 부분은 이유 없으므로 이를 기각함이 타당하다.

다만 피신청인 이동통신 3사는 개개 법률에 따른 보유목적을 명확히 구분하지 않고 모든 개인정보를 일률적으로 보유하고 있으며 보유목적 · 보유기간 · 보유항목 등을 해지고객에게 고지하는 절차가 마련되어 있지 않고, 해지고객 개인정보도 별도로 관리되는 것이 아니라 일반 고객관리 DB와 혼합되어 관리되

고 있을 뿐 아니라, DB에 대한 접근권한 또한 제대로 설정되어 있지 않는 등 관리상의 문제점이 있었음이 인정된다.

따라서 위원회에서는 피신청인 X, Y, Z 이동통신사에 대하여 해지고객의 개인정보 관리실태를 개선할 것을 권고함이 타당하다고 판단된다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인들의 해지고객 개인정보 미파기로 인한 신청인들의 손해배상 청구는 이유 없으므로 이를 기각한다.

다만, 피신청인 X, Y, Z 이동통신사의 고객정보 관리관행상 몇가지 불합리한 사항이 발견되는바, 다음과 같이 개선하도록 권고한다.

- 관련 법률에 의하여 보유할 필요성이 있는 해지고객의 개인정보만을 보유하고 기타 개인정보는 폐기할 것
- 향후 해지고객의 개인정보를 보유하고자 하는 경우 이를 이용자에게 고지하거나 이용약관에 명시할 것
- 해지고객의 개인정보는 해당 법률에서 정한 목적범위 및 보존기간 내에서만 이용할 수 있도록 접근권한을 당해 업무담당자로 제한할 것

<사례 2> 인터넷 서비스제공자가 회원 탈퇴후 개인정보를 폐기하지 아니하고 이를 당초 수집목적 외로 이용한 건

## (1) 사건개요

신청인 A씨는 2001년 피신청인 X사가 운영하는 [www.n\\*\\*\\*.net](http://www.n***.net)의 ‘갑’ 서비스 회원으로 가입·이용하여 오다가 2003. 2. 4일 탈퇴하였다.

※ ‘갑’ 서비스란 피신청인이 기간통신사업자인 Y사와 제휴를 맺고 Y사의 초고속 인터넷 서비스 고객에게 자사의 웹 서비스를 무료로 이용할 수 있도록 하는 서비스로서, 이를 이용하기 위해서는 이용자가 피신청인의 웹사이트에서 직접 회원가입을 하여야 함

그런데 신청인은 탈퇴한지 4개월이 경과하도록 피신청인이 회원에게 전송하는 광고메일을 수신한 바, 이를 피신청인에게 문의하는 과정에서 피신청인이 자신을 ‘을’ 서비스 일반 회원으로 무단 가입시킨 사실을 발견하게 되었다.

이에 신청인은 피신청인이 탈퇴한 고객의 개인정보를 파기하지 않고 보유하다가 이를 무단으로 이용하여 신청하지도 않은 서비스에 가입시킨 것은 개인정보침해라고 주장하고, 이로 인해 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 500백 만원을 요구하며 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

### \* 주요쟁점

- 피신청인이 신청인의 개인정보를 회원탈퇴 이후 4개월이 경과하도록 보유한 사실이 정보보호법 제29조 및 제30조제3항에 위반하는지 여부
- 피신청인이 신청인의 개인정보를 무단으로 이용해 ‘을’ 서비스 일반회원으로 가입시킨 사실이 정보보호법 제24조제1항이 금지하고 있는 “개인정보 목적외 이용”에 해당하는지 여부

## (2) 당사자 주장

#### 가. 신청인

신청인은 피신청인이 탈퇴한 회원의 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 이를 무단으로 이용하여 신청한 바 없는 서비스에 가입시킨 것은 개인정보침해이며, 이로 인해 자신이 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 500만원을 요구하였다.

#### 나. 피신청인

피신청인 X사는 ‘갑’ 서비스 회원에서 탈퇴하는 경우 ‘을’ 서비스 일반회원으로 자동 가입된다는 것을 고지하였다고 주장하면서, 자사가 탈퇴 고객을 ‘을’ 서비스 일반회원으로 자동 가입시키는 것은 그동안 서비스를 이용하여 온 고객의 편의를 위하여 1개월간 무료로 자사 서비스를 이용할 수 있도록 혜택을 주는 것이라고 주장하였다.

또한 ‘을’ 서비스 일반회원으로 자동 가입된 후, 1개월동안 이를 서비스를 이용하지 않으면 그 때 탈퇴한 것으로 간주하여 이 때부터 3개월이 지나면 탈퇴를 신청한 고객의 개인정보를 모두 파기한다고 주장하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. ‘갑’ 서비스 회원 가입 및 탈퇴 경위

신청인은 2001년초 청구외 Y사의 초고속 인터넷 서비스에 가입하였다. 또한 신청인은 당시 피신청인 웹사이트에서 직접 ‘갑’ 서비스 회원으로 가입하였으며

2003. 2. 4일 회원탈퇴시까지 당해 서비스를 이용하여 왔던 것으로 조사되었다.

피신청인은 신청인의 회원 탈퇴 경위에 대해서, 신청인이 Y사의 초고속 인터넷 서비스를 해지하였기 때문에 자동으로 탈퇴된 것이라고 주장하였으나 신청인이 사건발생 현재까지도 청구와 Y사의 초고속 인터넷 서비스를 이용하고 있음을 입증하자 피신청인은 이에 대해 반박 또는 해명하지 못하였다.

#### 나. 피신청인이 신청인의 개인정보를 보유한 기간

피신청인은 자사 개인정보보호정책에서 이용자의 개인정보 보유기간을 특별한 사유가 없는 한 “서비스 해지 후 3개월”로 명시하고 있다.

##### \* X사의 개인정보보호정책

###### 개인정보 보유 및 이용기간, 파기

- 1) 회사는 정회원이 서비스를 해지하여 회사와의 채권, 채무관계가 완전히 정리되는 시점으로부터 3개월까지만 정회원이 회사에 제공한 개인정보를 보유 및 이용하며 이후 정회원의 모든 개인정보는 파기합니다. 회사가 정회원의 개인정보를 해지 완료후 3개월동안 보유하는 것은 정회원이 3개월이내에 서비스 재사용시 기존의 아이디를 계속적으로 사용할 수 있도록 하는데에 한정합니다.
- 2) 회사는 정회원 가입 신청일을 기준으로 1개월동안 서비스 개통이 안되거나 사용 의사가 없는 경우 정회원 가입신청기록 및 모든 개인정보를 파기합니다.
- 3) 회사는 장기미납 정회원인 경우 미납 이용요금납부 이후 6개월 동안 정회원의 서비스 사용의사가 없는 경우 정회원의 모든 개인정보는 파기합니다.

그러나 피신청인은 신청인의 개인정보를 총 4개월 25일 동안 보유하고 있었으며, 2003. 6. 30일 파기한 것으로 조사되었다.

#### 다. 피신청인이 고지 범위를 넘어 개인정보를 보유한 경위

피신청인은 '갑' 서비스 회원이 서비스 해지를 신청하는 경우에는 당해 회원을 '을' 서비스 일반회원으로 가입시켜 1개월간 당해 서비스를 무료로 이용할 수 있도록 하고 있으나, 피신청인은 '갑' 서비스 이용자들에게 회원탈퇴의 경우 '을' 서비스 일반회원으로 전환된다는 사실을 사전에 고지하거나 이용자의 동의를 구한 바 없는 것으로 조사되었다.

피신청인의 이용약관 및 개인정보보호정책에는 상기 사실이 전혀 고지되어 있지 아니하며, 이에 대해 피신청인은 '갑' 서비스 회원 가입시 이를 '알림창(pop-up)'을 통해 고지하고 있다고 주장하고 있으나 이를 입증할 수 있는 자료는 제출하지 아니하였다.

또한 피신청인은 자사의 회원이 탈퇴할때마다 개인정보를 실시간으로 파기하는 것이 아니라 매월 말일에 일괄적으로 파기하는 자사의 내부 업무관행에 따라 신청인의 개인정보를 25일 정도 추가로 보유하게 되었던 것으로 조사되었다.

#### (4) 판단

##### 가. 피신청인이 신청인의 개인정보를 총 4개월 25일 동안 보유한 사실이 정보보호법 제29조 및 제30조제3항 위반인지 여부

피신청인은 자사 개인정보보호정책에서 회원 탈퇴한 고객의 개인정보의 보유 기간을 서비스 해지일로부터 3개월까지라고 고지하고 있었으므로, 피신청인은 최소한 2003. 5. 3일까지 신청인의 개인정보를 파기하였어야 한다. 그러나 피신

청인은 이용약관 및 개인정보보호정책 등을 통해 고지한 바 없이 신청인을 ‘을’ 서비스 일반회원으로 임의 전환시켜 신청인의 개인정보를 1개월간 추가로 보유하였다.

또한 피신청인은 해지 고객의 개인정보를 ‘매월 말일’에 일괄적으로 파기한다는 내부 업무관행에 따라 25일 동안 신청인의 개인정보를 추가로 보유한 사실 역시 신청인에게 고지한 바 없다. 따라서 피신청인이 자사 개인정보보호정책에 고지한 개인정보 보유기간인 3개월을 초과하여 총 4개월 25일 동안 신청인의 개인정보를 보유한 것은 정보보호법 제29조 및 제30조제3항 위반으로 판단된다.

나. ‘갑’ 서비스 회원을 ‘을’ 서비스 일반회원으로 임의 전환시킨 것이 정보보호법 제24조제1항에 위반되는지 여부

피신청인은 개인정보보호정책에서 “기본적인 서비스 제공”을 위하여 고객의 개인정보를 수집한다고 고지하고 있다. 여기서 “기본적인 서비스 제공”이란 고객이 회원으로 가입하면서 피신청인과의 계약 체결에 의해 제공되는 서비스로서, 이 사건에서는 ‘갑’ 서비스라고 판단된다.

\* X사 개인정보보호정책 中 개인정보 수집 종류 및 이용 목적

- 1) X사는 가입신청시 기본적인 서비스 제공을 위해 이름, 아이디, 비밀번호, 주민번호, Email 주소, 연락처, 요금정산을 위한 결제정보 등에 관한 개인정보를 수집합니다.
- 2) X사는 회원님에게 보다 나은 서비스와 맞춤 정보를 제공하기 위해 관심 분야에 관한 추가 정보를 수집할 수도 있습니다. 이러한 경우에는 회원님의 동의하에 이루어 지며 회원님은 거부할 수 있습니다.

즉 ‘을’ 서비스 일반회원 가입은 피신청인의 개인정보보호정책에 고지된 개인정보 이용목적(“기본적인 서비스 제공”) 범위 내라고 볼 수 없다. 피신청인은 ‘갑’ 서비스 회원에서 탈퇴하는 경우 ‘을’ 서비스 일반회원에 가입된다는 사실

을 이용약관이나 개인정보보호정책 등을 통해 고지한 바 전혀 없으며, ‘을’ 서비스 일반회원 가입과 관련하여 신청인의 동의를 구한 바도 없는 것으로 조사 되었다.

따라서, 피신청인이 신청인의 개인정보를 무단으로 이용해 ‘을’ 서비스 일반회원으로 임의 가입시킨 것은 고지 또는 동의 범위를 넘어 개인정보를 이용한 것으로서, 이는 정보보호법 제24조제1항 위반으로 판단된다.

#### 다. 배상금의 산정

신청인의 정신적 피해에 대한 배상은 총 50만원으로 산정하였다. 고지 또는 명시한 범위를 넘어선 개인정보 보유와 관련된 신청인의 정신적 피해 부분은 20만원으로 산정하였으며, ‘을’ 서비스 일반회원 무단가입과 관련된 신청인의 정신적 피해 부분은 30만원으로 산정하였다.

#### 라. 결론

피신청인이 자사 개인정보보호정책에 고지한 개인정보 보유기간을 넘어 신청인의 개인정보를 보유한 사실은 정보보호법 제29조 및 제30조제3항에 위반되며, 피신청인이 고지 또는 동의없이 신청인의 개인정보를 이용해 ‘을’ 서비스 일반 회원으로 무단 가입시킨 사실은 정보보호법 제24조제1항에 위반된다.

따라서 피신청인이 고지한 범위를 넘어 신청인의 개인정보를 파기하지 않고 보유하다가 이를 이용해 ‘을’ 서비스 일반회원으로 무단 가입됨으로써 신청인이 입은 정신적 고통 등을 종합적으로 고려하여 신청인이 입은 정신적 손해에 대한 배상으로 금 50만원을 지급함이 타당하다.

## (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 회원 탈퇴 이후에도 신청인의 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있다가 이를 이용해 자사 서비스에 무단 가입시켰는 바, 이로 인해 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 500,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하라.

**<사례 3> 온라인 게임사업자가 회원 탈퇴한 이용자의 사진을 파기하지 않아 사진이 누출된 건**

### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2001년 피신청인 X사가 운영하는 온라인 게임사이트에 회원으로 가입하여 이용하다가 2002. 8. 2일 회원에서 탈퇴하였다. 당시 신청인은 “○○호랑이”라는 ID를 사용하면서, 자신의 “포토앨범”에 자신의 사진 등을 직접 게재한 바 있다.

청구인 B씨는 2002. 8월말 X사에 회원가입을 하고 신청인이 사용하던 ID인 “○○호랑이”를 발급받았는데, 당시 ID “○○호랑이” 포토앨범에는 신청인이 예전에 게재한 사진이 그대로 노출되어 있었다.

2002. 12월 신청인은 자신이 예전에 사용하던 ID가 타인에 의해 사용되고 있음을 뿐만 아니라 당해 ID의 포토앨범에 자신의 사진이 그대로 게재되어 있는 사실을 알게 되었다. 게다가 “방명록”에는 포토앨범에 게재된 신청인의 사진을 보고 성적 수치심을 느끼게 하는 다수의 글이 게재되어 있는 것을 발견하게 되

었다.

한편 피신청인은 신청인의 회원탈퇴 이후 6개월이 경과한 시점까지 신청인의 주민등록번호, 해지일시 등을 보유하고 있는 것으로 확인되었다. 이에 신청인은 피신청인이 자신의 회원탈퇴 이후에도 주민등록번호, 사진 등 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있을 뿐만 아니라, 피신청인이 관리를 소홀히 하여 자신의 사진 등 개인정보를 타인에게 누출시킴으로써 성적 수모를 받게 하였다며 피신청인에게 공개 사과와 함께 자신이 입은 정신적 피해에 대한 배상으로 금 500만원을 요구하였다.

\* 주요쟁점

- 피신청인이 고지 또는 명시한 범위를 넘어 신청인의 개인정보를 파기하지 않고 보유하였는지 여부
- 피신청인이 기술적 · 관리적 조치를 미비하여 신청인의 개인정보를 누출하였는지 여부

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인은 피신청인 X사의 게임사이트에서 탈퇴하였음에도 불구하고 피신청인이 자신의 주민등록번호, 사진 등을 파기하지 않고 보유하고 있었다고 주장하였다. 또한 신청인은 피신청인이 자신의 사진 등을 청구외 B씨의 포토앨범을 통해 누출시켜 이로 인해 자신이 성희롱을 받게 되었다면서, 피신청인의 공개 사과 및 정신적 손해에 대한 배상으로 금 500만원을 요구하였다.

나. 피신청인

피신청인은 자사의 개인정보보호정책상 명시된 보유기간을 넘어 신청인의 개인정보를 보유한데 대해 자사의 과실을 인정하였다. 특히 신청인의 “포토앨범”에 게재되어 있던 신청인의 사진 등을 청구와 B씨의 포토앨범을 통해 누출시킨 것은 자사의 기술상 오류임을 인정하였다.

다만 피신청인은 공개 사과 부분은 이행할 의사가 있으나, 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상은 거절하였다.

### (3) 사실조사

가. 신청인의 회원탈퇴 경위 및 청구와 B씨가 신청인이 사용하던 ID를 사용한 경위

신청인은 2001년 피신청인이 운영하는 온라인게임사이트에 “○○호랑이”라는 ID로 회원가입하여 이용하다가 2002. 8. 2일 탈퇴하였다. 신청인은 피신청인의 게임사이트에서 ‘바둑’ 관련 게임을 자주 이용하였는데, 당해 게임에는 여성 이용자가 별로 많지 않았던 관계로 이용자들 사이에서 신청인의 인기가 높았던 것으로 확인되었다.

피신청인 X사가 운영하는 온라인게임서비스에는 회원들이 직접 자신의 아바타를 꾸미거나 자신의 개인정보 공개여부 등을 관리할 수 있는 기능이 있었으며, 회원 각각에게 부여된 “포토앨범”에 회원이 직접 사진을 게재하거나 각자의 “방명록”을 운영할 수 있는 기능이 있었다. 이에 신청인은 “포토앨범”에 자신의 사진을 포함, 총 7장의 사진을 직접 게재한 바 있다.

신청인이 피신청인의 온라인게임서비스를 탈퇴한 이후 2002. 8월 말경 청구외 B씨는 피신청인 회원가입 절차를 완료하고 이전에 신청인이 사용하던 “○○호랑이”라는 ID를 발급받았다. 피신청인의 경우 회원이 탈퇴한 이후 3주가 지나면 당해 회원이 사용하였던 ID를 누구든지 발급받아 다시 사용할 수 있도록 하고 있는 바, 청구외 B씨는 신청인이 탈퇴한지 3주가 지난 2002. 8월 말경에 “○○호랑이”라는 ID를 발급받은 것으로 확인되었다.

#### 나. 신청인의 회원탈퇴 이후 신청인의 개인정보 파기 여부

피신청인은 자사 개인정보보호정책을 통해 개인정보 보유기간을 “해지 신청 후 3주”라고 명시하고 있으며 “3주 경과 후 즉시 회원의 모든 개인정보를 삭제”한다고 밝히고 있다. 그러나 신청인이 자신의 “포토앨범”에 게재한 사진들은 신청인의 회원탈퇴 이후 3주가 넘어서도 삭제되지 않고 있었으며 신청인의 주민등록번호, 해지일시 등도 파기하지 않고 보유하고 있는 것으로 조사되었다.

#### 다. 신청인의 사진 누출 등으로 인해 신청인이 입은 피해

청구외 하모씨의 “방명록”에는 성적 수치심을 주는 글들이 다수 게재되어 있었는 바, 이 글들은 “포토앨범”에 게재된 신청인의 사진을 보고 다른 회원들이 남겼던 것으로 조사되었다.

특히 신청인은 피신청인의 온라인 게임서비스에서 회원 탈퇴를 한 이후였기 때문에, 자신의 사진을 보고 방명록에 성적 모욕을 하는 글을 올린 다른 회원들에 대하여 적시에 대응할 수 없었을 뿐만 아니라 피신청인의 고객응대 전화가 계속 통화중이어서 이에 대한 조치를 요구할 수 없는 상태였다고 주장하였다.

#### (4) 판단

가. 피신청인이 개인정보보호정책상의 개인정보 보유기간을 넘어 신청인의 개인정보를 파기하지 않고 보유하였는지 여부

피신청인은 자사 개인정보보호정책에 “해지 신청 후 3주” 동안만 고객의 개인정보를 보유하며 당해 기간이 경과한 이후 고객의 모든 개인정보를 즉시 파기한다고 명시하였음에도 불구하고 신청인이 회원탈퇴한지 6개월이 경과한 시점까지도 신청인의 주민등록번호, 해지일시, “포토앨범” 내의 사진을 파기하지 않고 보유하고 있었는 바 이는 정보보호법 제30조제3항을 위반한 것으로 판단된다.

나. 피신청인이 기술적·관리적 조치를 미비하여 신청인의 개인정보를 누출하였는지 여부

피신청인은 자사 게임서버에 대한 관리를 소홀히 하여 신청인이 탈퇴한 이후에도 신청인의 “포토앨범”的 관련 자료를 삭제하지 않고 있다가 신청인의 탈퇴 이후 신청인이 사용하던 ID를 재발급받은 청구와 B씨의 “포토앨범”에 그대로 노출되도록 하였는 바 이는 정보보호법 제28조를 위반한 것으로 판단된다.

다. 신청인이 입은 손해 및 인과관계

신청인은 2002. 8. 2일 피신청인의 온라인 게임서비스에서 회원탈퇴를 하면서 자신이 “포토앨범”에 게시한 사진이 모두 파기될 것이며 더 이상 피신청인의 게임사이트에서 공개되지 않을 것이라고 예상하였을 것으로 판단된다. 그러나 피신청인의 과실로 인하여 신청인의 사진 등이 계속적으로 공개되었으며 이 사

진으로 인하여 방명록에 성적 모욕감을 느끼게 하는 글이 게시된 점등을 고려할 때, 신청인의 사생활의 자유와 초상권이 침해된 것으로 판단된다.

#### 라. 결론

피신청인은 자사 개인정보보호정책에 개인정보 보유기간을 “해지 신청 후 3주까지”라고 명시하고 있음에도 불구하고 신청인이 탈퇴한지 3주가 경과한 이후에도 신청인의 주민등록번호, 해지일시, 사진 등을 파기하지 않고 보유하였는 바, 이는 정보보호법 제30조제3항 위반으로 판단된다.

또한 피신청인이 기술적·관리적 조치를 미비하여 신청인의 사진 등을 청구와 B의 “포토앨범”을 통해 누출시킨 것은 정보보호법 제28조 위반으로 판단된다.

따라서 피신청인이 고지 또는 명시한 범위를 넘어 신청인의 개인정보를 파기하지 않고 보유하다가 이를 타인에게 누출시킨 점, 이로 인해 신청인의 사생활의 자유와 초상권이 침해된 사실 및 신청인이 입은 성적 모욕감 등을 종합적으로 고려하여 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 배상으로 금 1,500,000원을 지급함이 타당하다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 회원 탈퇴 이후에도 신청인의 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있다가 이를 타인에게 누출시켰는 바, 이로 인해 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 보상으로 금 1,500,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하라.

## VI. 타인의 개인정보를 훼손·침해·누설한 사례

<사례 1> 인터넷 서비스제공자가 이용자의 인터넷 메시지를 무단 감시한 건

### (1) 사건개요

신청인 A씨는 피신청인 X사의 웹사이트에 회원으로 가입하여 서비스를 이용하여 오던 중, 자신의 아이디(as\*\*\*)가 정지된 사실을 2003. 6. 28일 오후 4시경 발견하게 되었다.

\* 피신청인의 웹사이트는 인터넷 클럽 운영, 화상채팅, 미팅, 쪽지 등의 커뮤니티 서비스를 제공하고 있음

이에 신청인은 피신청인에게 자신의 아이디가 정지된 이유를 문의하였고, 피신청인은 신청인이 욕설이 담긴 인터넷 쪽지를 발송하였다는 신고가 접수됨에 따라 자사의 이용약관에 의거 아이디를 정지시켰다고 답변하였다. 그러나 신청인은 아이디가 정지된 날 친구에게 쪽지를 발송하면서 제3자를 비난하는 내용의 욕설이 담긴 쪽지를 보낸 적이 있는데, 피신청인이 무단으로 위 쪽지 내용을 보고 아이디를 정지시킨 것이라고 주장하였다.

이에 신청인은 피신청인이 인터넷 쪽지 내용을 무단 감시하여 자신의 통신상의 비밀을 침해하였다며, 이에 대한 배상으로 금 1,000만원을 요구하며 분쟁조정을 신청기에 이르렀다.

\* 주요쟁점

- 피신청인이 공개를 원하지 않는 신청인의 비밀을 침해함으로써 정보보호법 제49조를 위반하였는지의 여부

- 신청인의 쪽지내용이 '타인의 비밀'에 해당하는지 여부
- 피신청인이 신청인의 동의없이 쪽지내용을 무단으로 열람하였는지 여부
- 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 경제적·정신적 손해를 입었는지 여부 및 배상금액의 적정성에 대한 판단

## (2) 당사자 주장

### 가. 신청인

신청인은 자신이 친구에게 발송한 사적인 쪽지 내용을 피신청인이 무단으로 열람함으로써 자신의 비밀과 프라이버시를 침해하였다며, 피신청인에게 이로 인해 입은 경제적·정신적 피해에 대한 배상으로 금 1,000만원을 요구하였다.

### 나. 피신청인

피신청인은 자사는 결코 신청인의 쪽지를 무단으로 열람한 바 없으며, 단지 웹사이트 관리자의 과실로 인하여 신청인의 아이디를 잘못 정지시켜 오해가 발생한 것이라고 주장하였다.

피신청인은 자사의 과실로 신청인의 아이디가 약 10분간 정지된 것에 대해 신청인에게 여러 차례 사과하고 그 이유를 설명하였으나, 신청인이 이를 수용하지 않아 어찌할 도리가 없다고 답변하고, 또한 피신청인은 신청인이 요구하는 손해배상액이 지나치게 과도하여 신청인의 요구사항을 받아들이기 어렵다는 입장을 밝혔다.

### (3) 사실조사

#### 가. 신청인의 아이디가 정지된 경우

신청인은 피신청인의 인터넷 사이트를 이용하던 중 2003. 6. 28일 16시 30분 경 자신의 아이디(as\*\*\*)가 정지된 사실을 발견하고 피신청인 측에 전화를 걸어 그 이유를 문의하였으며, 이에 피신청인은 신청인이 오후 2시경 쪽지로 욕설을 하였다는 신고가 접수되어 신청인의 아이디를 정지시킨 것이라고 답변하였다.

그러나 신청인이 자신은 다른 사람에게 욕설쪽지를 발송한 적이 없다고 항의하였으며 이에 피신청인은 신청인의 아이디 정지조치를 해제하였으나, 이후 신청인은 피신청인에게 다시 전화를 걸어 자신의 아이디를 정지시킨 이유와 증거자료를 제시하라고 요구하였다.

이에 피신청인은 욕설신고가 접수된 것이 아니라고 해명하였으나, 아이디를 정지시킨 다른 이유를 즉시 제시하지는 못하였으며, 그 다음날이 되어서야 신청인의 아이디(as\*\*\*)가 욕설로 인한 신고가 접수된 아이디와 유사하여 웹사이트 관리자가 착오를 일으켜 신청인의 아이디를 잘못 정지시킨 것이라는 내용의 해명을 보내왔다.

#### 나. 피신청인이 신청인의 쪽지를 열람하였는지 여부 확인

신청인은 자신이 친구에게 보낸 쪽지에서 제3자를 비난하는 욕설을 한 적이 있는데 피신청인이 이를 무단 열람하여 욕설 내용을 보고 아이디를 정지시킨 것이라고 주장하였으며, 또한 6. 28일 자신과 통화한 피신청인 웹사이트 관리자가 “욕설신고가 접수된 내용은 없으나 신청인의 쪽지내용을 보고 아이디 정지를 한 것이다”라고 시인하였다고 주장하고 있다.

이에 대해 피신청인은 욕설신고처리 및 게시판정화업무를 동시에 처리하던 자사 관리자가 과실로 신청인의 아이디를 잘못 정지시킨 것이라며, 그 경위를 다음과 같이 설명하였다.

- ① 웹사이트 관리자가 게시판정화업무를 하던 중, 당일 신청인이 게시판에 올린 글을 클릭하자 자사 웹사이트가 종료되고 자동으로 某 포털사이트로 이동되는 것을 발견
- ② 이에 관리자는 신청인에게 경고 등의 조치를 취하고자 신청인의 아이디를 복사해 두었으나, 추후 다시 조사해볼 생각으로 바로 조치를 취하지 않았음

\* 피신청인은 이후 신청인의 게시물을 조사하였으나 별 이상이 없어 게시판을 다시 확인해본 결과, 신청인의 게시물이 아니라 게시판의 바로 윗글에 이상이 있는 것으로 확인됨에 따라 신청인의 아이디는 정지시키지 않는 것으로 결정하였다고 함

- ③ 이어서 관리자는 욕설신고에 대한 처리업무를 하였는데, 이 때 실수로 앞서 복사해둔 신청인의 아이디를 욕설신고가 접수된 아이디 정지대상자 목록에 그대로 입력함
- ④ 신청인이 자신의 아이디 정지에 대해 전화를 걸어옴에 따라 관리자는 신청인과 통화를 하게 되었는데, 이 당시 관리자는 자신이 실수한 사실을 모르고 있었기 때문에 신청인에게 욕설신고가 접수되었다고 답변함
- ⑤ 신청인의 항의를 받은 관리자는 이후 자신의 실수를 알게 되어 바로 아이디 정지를 해제하였으나, 증거자료를 제시하라는 신청인의 추궁과 자신의 실수에 당황하여 그냥 욕설이 기재된 쪽지내용을 보고 정지하였다고 변명한 것이라고 해명

사무국의 조사 결과 신청인과 피신청인의 주장이 서로 엇갈리고 있으며 일방의 주장을 입증할 증거자료가 제출되지 않음에 따라, 피신청인이 실제로 신청인의 쪽지내용을 무단으로 열람하였는지의 여부는 확인할 수 없었다. 다만, 피신청인은 자사의 주장을 뒷받침하기 위하여 신청인의 아이디가 정지되기 전 신청인이 입력한 게시물과 그 시각, 아이디 정지시각을 증거자료로 제시하였다.

#### (4) 판단

##### 가. 신청인의 쪽지내용이 정보보호법 제49조의 ‘비밀’에 해당하는지 여부

신청인의 쪽지내용은 엄밀한 의미에서 정보보호법 상 개인정보에 해당된다고 할 수 없으나, 사생활 보호의 관점에서 정보보호법 제49조의 ‘비밀’에 해당하는지 여부를 판단해볼 수 있다.

정보보호법 제49조의 ‘타인의 비밀’이란 본인이 비밀로 할 것을 원하여 공개를 원치 않는 사생활을 의미하는 바, 신청인이 발송한 ‘쪽지’의 내용은 쪽지를 보도록 예정된 자 이외의 자가 침해해서는 안 되는 사적 영역임이 분명하다. 따라서, 신청인의 쪽지내용은 정보보호법 제49조의 보호대상인 ‘타인의 비밀’에 해당된다고 판단된다.

\* 정보보호법 제49조(비밀 등의 보호)

누구든지 정보통신망에 의하여 처리·보관 또는 전송되는 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해·도용 또는 누설하여서는 아니된다.

##### 나. 피신청인이 정보보호법 제49조에 위반하였는지 여부

피신청인이 신청인의 쪽지내용을 무단 열람하여 신청인의 아이디를 정지시킨 것인지에 대해서는 앞서 언급한 바와 같이 사실확인이 곤란하였다.

- \* 정보보호법 제32조의 입증책임의 전환규정은 동법 제4장 개인정보보호편에만 적용되며 동법 제49조에는 적용되지 않는 바, 피신청인이 고의 또는 과실이 없음을 입증할 책임을 부담하는 것은 아님

또한, 정보보호법 제49조는 위반시 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금형이 부과되는 형벌조항이므로 고의와 위법성 여부에 대한 판단을 엄격히 하여야 할 것인 바, 신청인의 비밀침해에 대한 명백한 입증자료가 없는 상황에서는 위법판단을 신중히 하여야 할 필요가 있었다.

따라서 신청인의 주장과 같이 피신청인이 신청인의 쪽지내용을 무단열람하여 신청인의 비밀을 침해하였다고 단정하기는 어려운 것으로 판단된다.

다. 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 손해를 입었는지 여부 및 손해액의 산정

피신청인이 신청인의 쪽지내용을 무단열람하여 신청인의 비밀을 침해하였는지 여부는 입증되지 않은 바, 이로 인한 신청인의 손해는 인정할 수 없다. 다만 피신청인이 업무상 과실로 인하여 신청인의 아이디를 약 10분간 정지시킴으로써 신청인이 서비스를 정상적으로 이용할 수 없었던 점은 인정되므로, 피신청인은 신청인에 대하여 채무불이행으로 인한 손해배상책임을 부담하는 것이 타당하다.

- \* 피신청인의 서비스는 가입비 2만원을 지급하면 '평생회원'으로 등록되어 지속적으로 서비스를 이용할 수 있는 유료서비스임

따라서, 피신청인은 신청인이 입은 경제적·정신적 손해에 대하여 금 5만원을 지급하여야 할 것으로 판단된다.

신청인이 피신청인의 업무상 과실로 인하여 서비스를 이용하지 못한 시간은 10분에 불과하므로 서비스 미이용으로 인한 경제적 손해는 인정되지 않으나, 신청인이 피신청인에게 여러 차례 전화한 통화료 등 약간의 경제적 손해 및 자신의 아이디가 아무런 이유 없이 정지됨으로써 정신적 스트레스를 받은 점 등을 종합적으로 고려할 때, 신청인이 입은 손해는 약 5만원으로 산정된다. 특히 피신청인은 신청인의 항의에 대해 거짓말을 하는 등 초기대응을 잘못함으로써 결과적으로 신청인으로 하여금 자신의 인터넷 이용이 감시받고 있다는 우려를 가지게 한 점이 인정된다.

#### 라. 결론

피신청인이 신청인의 쪽지내용을 무단열람하여 신청인의 비밀을 침해하였다 는 신청인의 주장은 입증되지 않은 바, 신청인이 정보보호법 제49조를 위반하였다고 보기 어렵다.

다만, 피신청인은 업무상 과실로 신청인의 아이디를 정지시켜 신청인이 정상적으로 서비스를 이용할 수 없도록 한 점이 인정되는 바, 이로 인해 신청인이 입은 경제적·정신적 손해에 대한 배상으로 금 5만원을 지급하여야 할 것이다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 업무상 과실로 신청인의 아이디를 무단 정지시킨 행위로 인하여 신청인이 입은 경제적·정신적 손해에 대하여 금 5만원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 지급하라.

## VII. 기타

<사례 1> 통신사업자가 死者의 개인정보를 이용하여 부가서비스에 무단 가입 시킨 건

### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2002. 12월 자신의 개인사무실에서 사용할 목적으로 자신의 父 B의 성명 및 주민등록번호를 이용하여 피신청인 X사의 초고속 인터넷서비스에 가입하여 이를 이용하여 왔다.

\* 신청인의 父는 2003. 2. 2일 사망

2003. 3. 27일 신청인은 자신이 PC보안관련 부가서비스에 가입되어 관련 요금이 납부된 사실을 발견하고 경위를 확인한 결과, 청구와 某텔레콤을 통해 부가서비스에 가입된 사실을 알게 되었다. 이에 신청인은 피신청인이 고객의 개인정보를 불법적으로 제3자에게 제공하였을 뿐만 아니라 가입자의 동의 없이 개인정보를 이용해 부가서비스에 무단 가입시켰으며, 이로 인해 자신이 입은 경제적 · 정신적 피해에 대한 배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

#### \* 주요쟁점

- 사망자의 개인정보침해를 이유로 그 상속인(子)이 분쟁조정을 신청할 수 있는지 여부
- 亡 B의 정보가 정보보호법상의 개인정보에 해당하는지 여부

### (2) 당사자 주장

#### 가. 신청인

신청인 A씨는 피신청인이 동의 없이 자신의 父 B의 개인정보를 이용하여 부가서비스에 가입시켰다면 이로 인한 정신적 피해에 대한 배상으로 금 50만원을 요구하였다.

#### 나. 피신청인

피신청인은 부가서비스 가입시 상속인인 신청인의 동의를 얻었다며 자사의 개인정보침해사실을 부인하였으나, 신청인에게 부과된 관련 요금은 환불하겠다는 의사를 밝혔다.

### (3) 사실조사

#### 가. 초고속인터넷서비스에의 가입경위

신청인 A씨는 2002. 12. 4일 자신의 개인사무실에서 이용할 목적으로 자신의 父인 B의 성명 및 주민등록번호(25\*\*\*\*-1\*\*\*\*\*\*)를 이용하여 피신청인의 초고속인터넷서비스에 가입·이용하여 왔다. 당시 가입신청은 전화로 이루어져 별도의 가입신청서는 존재하지 않으며 다만 “개통지시서”만이 존재하였다.

\* “개통지시서”란 서비스이용관련 장비의 설치를 위해 담당직원이 전화신청자가 지정한 설치주소지에 방문하여 설치한 후에 개통을 확인받는 문서로, 보통 “개통지시서”에 고객이 가입자정보, 결제정보 등을 기재하고 하단에 기명·날인함

“개통지시서” 작성자는 신청인이었는데, 당시 신청인은 가입자정보 부분의 성명 및 주민등록번호에 父의 정보를 기재하였으나 설치주소·전화번호 및 결제정보(카드번호, 유효기간, 결제은행명)는 자신의 정보를 기재한 것으로 조사되었다. 또한 “개통지시서” 하단의 고객 서명란에도 자신의 이름을 기명날인한 것으로 조사되었다.

피신청인 X사의 “초고속인터넷서비스 이용약관”에 따르면, 이용신청고객은 자신의 본명으로 신청하여야 하나, 서비스 개통 당시 피신청인 측도 가입자의 본인 여부를 확인하거나 가입자정보 부분의 성명과 서명란 부분의 불일치에 대하여 문제를 제기하지 아니한 것으로 확인되었다.

한편 신청인의 父 B는 2003. 2. 2일 사망하였다.

#### 나. 부가서비스의 내용 및 가입 경위

피신청인이 제공하는 PC보안관련 부가서비스는 인터넷망서비스 이용시 유해정보나 해킹프로그램의 접근을 막기 위한 것으로, 2003. 2월 피신청인은 某텔레콤과 같은 영업대리점을 통하여 자사 고객들을 상대로 가입 권유행사를 하였다.

사건외 某텔레콤은 2003. 2. 21일 자사 텔레마케팅 직원이 전화를 하여 신청인에게 부가서비스 내용에 대하여 설명하고 가입에 대한 동의를 얻었다고 주장하였으나 이에 대한 증거는 제출하지 있지 못한 것으로 확인되었다.

#### (4) 판단

가. 亡 B의 정보가 정보보호법상 개인정보인지 여부

정보보호법 제2조제1항제6호는 “개인정보”를 “생존하는 개인에 관한 정보”로 규정하고 있는 바, 死者의 정보는 개인정보로 보지 아니하며 동법에 따른 보호를 받지 못한다.

다만 사업자 등이 死者의 정보를 무단으로 이용하여 이득을 취하였다면 이는 개인정보보호의 문제가 아닌 불법행위, 부당이득반환 또는 명예훼손 등으로 해결하여야 할 것이다.

따라서 亡 B의 경우 서비스 가입 당시인 2002. 12월 생존하고 있었을지라도 부가서비스 가입 당시인 2003. 2. 21일에는 이미 사망하였는 바, 亡 B의 정보는 정보보호법상 “개인정보”로 볼 수 없다고 판단된다.

## (5) 위원회 결정

이 사건은 본 위원회의 조정범위에 속하지 아니하는 바, 신청인의 분쟁조정 신청을 각하한다.

<사례 2> 스티커사진 전문점이 고객의 얼굴사진을 무단으로 게재한 건

### (1) 사건개요

신청인 A씨(여)는 2003. 7월 중순 피신청인 X가 운영하는 스티커사진전문점에서 청구외 B(남)와 함께 스티커 사진을 찍은 사실이 있다. 그런데 피신청인은

신청인의 사진을 신청인의 동의 없이 매장의 사진 진열대에 약 1주일 이상 게재하였고, 이를 발견한 신청인은 즉시 철거하여 줄 것을 요청하였으나 그 다음 날이 되서야 사진철거 조치가 이루어졌다.

신청인은 피신청인이 무단 게재한 사진이 발단이 되어 남자친구인 청구와 C 와 헤어지게 되는 등 피해를 입었다며 이에 대한 경제적·정신적 피해에 대한 배상으로 금 100만원을 요구하며 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

\* 주요쟁점

- 피신청인의 당사자적격 인정 여부 및 이 사건이 위원회의 조정범위에 포함하는지 여부
  - 피신청인이 정보보호법상 정보통신서비스제공자인지 여부 및 정보통신서비스제공자가 아닌 경우에도 분쟁조정사건의 피신청인이 될 수 있는지 여부
  - 피신청인의 사진 무단 게재가 정보보호법 위반에 해당하는지 여부 및 정보보호법 위반 사건이 아닌 경우에도 본 위원회가 조정할 수 있는지 여부
- 피신청인이 신청인의 얼굴사진을 무단 게재한 사실이 개인정보침해에 해당하는지 여부
  - 신청인의 얼굴사진이 개인정보에 해당하는지 여부
  - 피신청인의 행위를 개인정보침해로 볼 수 있는지 여부

(2) 당사자 주장

가. 신청인

신청인 A씨는 피신청인이 자신의 사진을 무단 게재함에 따라 이로 인하여 남자친구와 헤어지는 등 피해를 입었다며, 이에 대한 배상으로 금 100만원을 요구하였다.

나. 피신청인

피신청인 X는 신청인의 동의없이 사진을 게재한 사실을 인정하나 신청인이 요구하는 배상금이 너무 과도하다고 주장하고, 특히 신청인이 사진 철거 요구에 바로 대처하지 못하고 1일 정도가 소요된 것은 당시 매장에 본인이 없고 아르바이트생만 있었기 때문이라며, 자신이 인지한 이후에는 즉시 조치를 취하였다고 항변하였다.

### (3) 사실조사

#### 가. 피신청인이 수집·이용한 신청인의 정보

2003. 7월 중순 신청인은 피신청인 X의 매장에서 1만원을 지불하고 청구외 B(남)와 스티커사진을 찍었다. 그런데 피신청인은 당해 사진을 매장 진열대에 게재한다는 사실을 신청인에게 통보하거나 이에 동의를 구하지 않고 무단으로 신청인의 사진을 매장 진열대에 최소 1주일 이상 게재하였다. 다만 피신청인은 신청인의 얼굴사진을 제외한 기타의 개인정보(즉 성명, 연락처 등)를 수집·이용한 사실은 없었던 것으로 조사되었다.

이후 신청인은 친구를 통해서 피신청인의 매장에 자신의 사진이 게재된 사실을 전해듣고 피신청인의 매장을 방문하여 이를 철거하여 줄 것을 요청하였으나, 당시 매장에는 피신청인이 없고 아르바이트 직원만 있어서 신청인의 사진이 즉각 철거되지 않았다가 다음날 아침에 피신청인이 신청인의 사진 철거요구를 인지한 즉시 사진을 철거한 것으로 조사되었다.

### (4) 판단

가. 피신청인의 당사자적격 인정 여부 및 이 사건에 대하여 본 위원회가 조정할 수 있는지 여부

정보보호법 제2조제1항제1호에서 규정하고 있는 ‘정보통신서비스제공자’는 전기통신사업법상 전기통신사업자(기간·별정·부가통신사업자) 및 영리 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 자를 말한다.

그런데 피신청인의 경우 스티커사진 전문점으로서 전기통신사업자가 아님은 물론, 전기통신역무를 이용해 정보를 제공하거나 정보 제공을 매개하지도 아니하고 있다. 따라서 피신청인은 정보보호법 제2조제1항제1호에 규정된 정보통신서비스제공자에 해당하지 아니하고 피신청인의 사진 무단 게재 행위는 정보보호법 위반이라고 볼 수 없다고 판단된다. 또한 정보보호법은 정보통신서비스제공자의 개인정보침해행위를 규제하고 있으므로, 결국 피신청인의 행위는 정보보호법 위반으로 다룰 수 없다고 판단된다.

그러나, 이러한 사실이 피신청인의 당사자적격 인정 여부 및 이 사건에 대한 본 위원회의 조정가능성에는 영향을 미치지 아니한다. 위원회는 제6차 회의시 위원회의 조정범위에 대하여 정보보호법 위반 사건에 한정하지 아니하며 신청인 및 피신청인도 정보보호법상 이용자 및 정보통신서비스제공자에 한정하지 아니하기로 결정한 바 있는 등, 개인정보침해 사건이면 모두 위원회가 조정할 수 있고 개인정보를 침해당한 자 및 침해한 자는 모두 조정사건의 신청인 및 피신청인이 될 수 있다는 것이 위원회의 확고한 입장이다.

\* 제9차 위원회는 정보보호법상 정보통신서비스제공자가 아닌 ‘영화사’의 당사자적격을 인정하였고, 정보보호법 위반이 아닌 영화사의 개인정보침해 행위에 대하여

## 조정결정을 한 바 있음

### 나. 피신청인이 신청인의 개인정보를 침해한 사실이 있는지 여부

신청인은 생존하는 개인으로서 당해 얼굴사진만으로 충분히 신청인 여부를 식별할 수 있는 바, 정보보호법상의 개념을 참고하여 볼 때 신청인의 사진은 ‘개인정보’로 인정될 수 있다.

그리고 피신청인이 신청인과의 계약에 기초하여 신청인의 개인정보(즉, 얼굴 사진)를 수집하였다면 피신청인은 민사상 신청인의 개인정보를 보호하여야 할 선관주의의무가 있다고 할 것인 바, 피신청인이 이러한 주의의무를 소홀히 하여 신청인의 개인정보를 함부로 타인에게 누출하는 것은 개인정보침해라고 판단된다.

### 다. 신청인이 입은 피해 및 배상금의 적정성

피신청인은 사진 무단 게재로 인해 신청인이 입은 경제적 피해에 대하여 배상할 책임이 없다고 보인다. 즉 신청인은 청구와 B와 찍은 사진이 무단 게재됨으로 인해 자신의 남자친구인 청구와 C와 결별하였고, 당시 C로부터 선물받았던 커플 반지(11만원 상당), 팔찌(23만원 상당), 목걸이(30만원 상당)를 돌려줘야 했다며 이를 배상하여 줄 것을 요구하였다.

그러나 이는 민사상 특별손해에 해당하여 피신청인이 당시 이를 알고 있었거나 알 수 있었을 경우에 한하여 배상책임이 생기는 바, 이 사건에서 피신청인은 그와 같은 사실을 알지 못하였음은 물론 통상의 경우라면 그러한 사실을 예견할 수도 없었을 것이므로 특별손해에 대한 배상책임은 없다고 보인다.

- \* 신청인의 남자친구였던 청구와 C는 스티커 사진 게재사실을 신청인보다도 먼저 알았던 것으로 조사되었으므로, 피신청인이 신청인의 사진을 하루 늦게 철거한 것이 신청인의 결별에 영향을 미친 것은 아니라고 보임

한편, 남자와 함께 찍은 사진이 본인의 허락 없이 누구나 열람할 수 있는 장소에 무단 게재됨으로써 신청인이 겪은 놀라움, 스트레스, 프라이버시 침해 등 정신적 피해는 인정되는 바, 피신청인은 이에 대한 배상으로 금 20만원을 지급하여야 할 것으로 판단된다.

#### 라. 결론

피신청인에게는 민사상 신청인의 개인정보(즉, 얼굴사진)를 보호하여야 할 선관주의의무가 인정되는 바, 피신청인이 이러한 주의의무를 소홀히 하여 신청인의 개인정보를 함부로 타인에게 누출하는 것은 개인정보침해라고 판단된다.

따라서 피신청인이 신청인의 얼굴사진을 무단 게재함으로써 신청인이 겪은 놀라움, 스트레스 등을 종합적으로 고려하여 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 배상으로 금 20만원을 지급함이 타당하다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 신청인의 동의없이 얼굴사진을 무단으로 게재하였는 바, 이로 인해 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 배상으로 금 200,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 신청인에게 지급하라.

### <사례 3> 성형외과 병원이 고객의 성형수술 전후사진을 웹사이트에 무단으로 게재한 건

#### (1) 사건개요

신청인 A씨는 2001. 2. 20일경 피신청인 X 성형외과 강남병원에서 쌍거풀 수술을 한 바 있다. 그러던 중, 2003. 8. 21일 신청인은 친구로부터 신청인의 성형 전후 얼굴사진이 피신청인의 웹사이트([www.s\\*\\*\\*\\*\\*.com](http://www.s*****.com))에 게재되어 있다는 사실을 전해 듣게 되었다.

이에 신청인은 피신청인이 자신의 민감한 성형수술 사진을 자사 웹사이트에 무단 게재하였다며, 이로 인해 입은 정신적 피해에 대한 배상으로 금 1,000만원을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

##### \* 주요쟁점

- 피신청인이 정보보호법의 적용대상인지 여부 및 본 사건이 위원회의 조정범위에 포함되는지 여부
  - 피신청인이 신청인의 성형수술 얼굴사진을 웹사이트에 게재한 행위가 개인정보 침해인지 여부
- 신청인이 입은 피해 및 배상액의 적정성

#### (2) 당사자 주장

##### 가. 신청인

신청인은 자신의 성형수술사진이 웹사이트에 공개된 사실로 인하여 커다란 수치심을 느꼈음을 물론, 피신청인의 무성의한 태도로 인하여 심적 고통을 받았으며, 이에 대한 배상으로 금 1,000만원을 요구하였다.

#### 나. 피신청인

피신청인은 자사의 부주의로 신청인의 사진이 공개된 점에 대해 신청인에게 사과하고 금 200만원을 배상해줄 의향을 밝혔으나, 신청인이 지나치게 과도한 배상액을 요구하여 합의에 이르지 못하였다고 밝혔다.

#### (3) 사실조사

##### 가. 신청인의 얼굴사진 무단 게재여부 확인 및 그 기간

신청인은 2003. 8. 21일 친구로부터 신청인의 성형수술 얼굴사진이 피신청인 웹사이트([www.s\\*\\*\\*\\*\\*.com](http://www.s*****.com))에 게재되어 있다는 사실을 듣게 되었다. 신청인은 동 웹사이트를 직접 살펴보고, 지난 2001. 2. 20일경 피신청인의 강남병원에서 쌍거울 수술을 받을 당시 촬영한 성형수술 전후의 얼굴사진이 게재된 것을 확인하였다.

신청인의 얼굴사진은 적어도 4개월간 피신청인의 웹사이트에 공개되어 있었던 것으로 확인되었다. 신청인은 자신의 사진이 웹사이트에 게재된 것을 확인 후, 2003. 8. 23일 피신청인에게 삭제를 요청하였고 8월말 삭제된 것을 최종 확인하였다. 한편 피신청인은 지난 5월에 사진을 게재하였다고 하는 바, 이에 의하면 신청인의 얼굴사진이 적어도 4개월간 웹사이트에 게재되어 있었던 것으로 추정된다.

\* 단, 피신청인이 실제로 5월에 신청인의 사진을 게재한 것인지 여부는 확인할 수 없음. 신청인의 사진이 공개된 웹사이트가 오픈된 시기는 지난 3월 말경인 바, 이

때부터 계산하면 최대 6개월간 사진이 공개된 것으로 볼 수도 있음

#### 나. 신청인의 성형수술사진이 웹사이트에 게재되게 된 경위

신청인의 성형수술 전후의 사진은 피신청인의 [www.s\\*\\*\\*\\*\\*.com](http://www.s*****.com) 웹사이트에 게재되었는바, 동 웹사이트는 피신청인 X 성형외과가 포함된 ‘갑’ Clinic이라는 병원연합체(협진 의료시스템)에서 운영하는 것이었다.

\* ‘갑’ Clinic은 피신청인을 비롯하여 피부과, 안과, 치과, 가정의학과 등 총 7개의 병원으로 이루어진 병원연합체로서 단지 공통상호를 만들어 이용하고 있을 뿐, 하나의 등록된 의료기관은 아님

피신청인은 본래 강남에서 병원을 운영하고 있었으나 2003. 3월경 ‘강북클리닉’을 ‘갑’ Clinic 내에 개원하면서, 강남클리닉에서 수집한 신청인의 얼굴사진을 웹사이트에 공개한 것으로 조사되었다.

\* 강남클리닉과 강북클리닉은 위치만 다를 뿐, 실질적으로 운영하고 있는 원장은 모두 같음

#### (4) 판단

가. 피신청인이 정보보호법 적용대상인지 여부 및 본 사건이 위원회의 조정 범위에 포함되는지 여부

피신청인은 정보보호법상 정보통신서비스제공자에 해당되나, 본 사건에서는 당사자간 정보통신서비스제공 및 이용관계가 성립된다 할 수 없으므로 피신청인의 행위는 정보보호법 위반으로 보기 어렵다.

피신청인 X 성형외과는 의료법 제3조에서 규정한 의료기관에 해당되나, 웹사이트를 운영하면서 회원을 모집하여 의료정보제공·진료예약·상담 등의 서비스를 제공하고 있는 바, 정보보호법상 정보통신서비스제공자에 해당된다. 그러나, 신청인은 피신청인의 웹사이트에 회원으로 가입하거나 해당 사이트에서 제공하는 서비스를 이용한 바 없으므로, 정보보호법상 이용자라 보기 어렵다. 특히 신청인의 성형수술 얼굴사진은 웹사이트를 통해 수집된 정보가 아니라 의료 행위과정에서 수집된 것이다.

\* 정보보호법상 이용자의 개념을 반드시 회원가입여부로 판단하여야 하는 것은 아니나, 동법의 개인정보보호 규정은 제58조가 적용되는 경우를 제외하고는 원칙적으로 정보통신망을 통해 수집·보유되는 경우를 예정하고 있는 바, 의료기관이 의료 행위를 위해 오프라인에서 수집한 정보에 대해 동법을 적용하는 것은 무리가 있는 것으로 판단됨

그러나 이러한 사실이 본 사건에 대한 위원회의 조정 가능성에는 영향을 미치지 아니한다. 제6차 위원회는 정보보호법 위반사항이 아니거나 당사자가 정보통신서비스이용자 및 제공자가 아닌 경우에도, 원칙적으로 개인정보에 관한 분쟁에 대해서는 위원회의 조정범위에 포함키로 결정한 바 있다. 또한, 제9차 및 제22차 위원회는 제6차 위원회의 결정을 바탕으로 각각 정보보호법상 정보통신 서비스제공자가 아닌 영화사와 스티커사진전문점의 당사자적격을 인정하였고, 정보보호법 위반이 아닌 개인정보침해 행위에 대해 각각 200만원과 20만원의 조정결정을 한 바 있다.

또한, 동 사건은 의료심사조정위원회의 조정범위에 해당되기보다는 개인정보와 관련된 분쟁의 측면이 더욱 강하다 할 것인 바, 위원회에서 조정할 수 있는 사건으로 판단된다. 의료심사조정위원회는 ‘의료행위로 인하여 생기는 분쟁’에 관하여 조정하는 기구로서, 의료행위로 인하여 발생하는 부작용이나 의료사고

등에 관한 분쟁을 주로 다루고 있다. 그러나, 본 사건은 의료분쟁의 측면보다는 신청인의 성형수술 얼굴사진의 공개로 인한 개인정보, 초상권, 사생활 침해의 측면이 더욱 강하다고 판단된다.

\* 의료법 제54조의2 (의료심사조정위원회)

- ① 의료행위로 인하여 생기는 분쟁(이하 "의료분쟁"이라 한다)을 조정하기 위하여 보건복지부장관소속하에 중앙의료심사조정위원회를, 시·도지사소속하에 지방의료심사조정위원회를 둔다.
- ② 중앙의료심사조정위원회 및 지방의료심사조정위원회의 구성·운영·조정위원의 자격 기타 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ③ 중앙의료심사조정위원회는 의료분쟁을 조정하는 외에 보건복지부장관이 부의하는 다음 사항을 심의한다.
  1. 의료행위의 범위
  2. 의료인의 종별에 따르는 업무한계
  3. 기타 의료에 관한 중요사항

나. 피신청인이 신청인의 개인정보를 침해한 사실이 있는지 여부

본 사건에서 신청인의 얼굴 전체가 웹사이트에 공개된 것은 아니나 당해 사진만으로도 충분히 신청인 여부를 식별할 수 있으므로, 공개된 신청인의 성형수술 얼굴사진은 정보보호법상 개인정보에 해당된다고 보인다. 특히 공개된 신청인의 얼굴사진은 성형수술 전후의 변화된 모습에 대한 사진인 바, 일종의 의료정보로서 공개될 경우 커다란 수치심을 느낄 수 있는 민감한 개인정보에 해당된다.

따라서 당초 의료행위를 목적으로 촬영된 얼굴사진을 병원 홍보의 목적을 위해 웹사이트에 공개한 피신청인의 행위는 명백한 개인정보침해 및 초상권 침해 행위로 판단된다.

- \* 대법원 판례도 본인의 승낙 범위를 초과하여 승낙 당시의 예상과는 다른 목적이나 방법으로 사생활에 관한 사항을 공개한 행위의 위법성을 인정한 바 있음 (1998. 9. 4. 선고, 96다11327 판결)

또한 피신청인은 의료인으로서 의료행위와 관련하여 취득한 정보를 누설 또는 공표하지 아니할 비밀누설금지의무를 부담하는 바, 피신청인이 이러한 의무를 소홀히 하여 신청인의 성형수술 사진을 웹사이트에 공개한 행위는 의료법 제19조 위반에 해당한다.

- \* 의료법 제19조(비밀누설의 금지)

의료인은 이 법 또는 다른 법령에서 특히 규정된 경우를 제외하고는 그 의료·조사 또는 간호에 있어서 지득한 타인의 비밀을 누설하거나 발표하지 못한다.  
(의료법 제67조 별칙조항에 의하면, 동법 제19조 위반은 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해지며 친고죄임)

#### 다. 신청인이 입은 피해 및 배상액의 적정성

신청인은 피신청인의 성형수술사진 무단 게재행위로 인하여 상당한 정신적 피해를 입었는 바, 피신청인은 이에 대한 배상으로 신청인에게 금 500만원을 지급하여야 할 것이다.

무엇보다도 누설되거나 공표되어서는 안 될 민감한 개인정보인 성형수술사진이 공개됨으로써, 신청인은 엄청난 수치심과 놀라움, 스트레스, 기타 정신적 고통을 겪은 점이 인정된다. 특히 20대 초반의 미혼여성인 신청인에게는 성형수술을 한 사실이 무척 민감하고 숨기고 싶은 사생활이라는 점, 신청인이 성형수술사진의 공개사실을 학교에 소문이 퍼진 상태에서 뒤늦게 친구로부터 전해들은 점 등을 감안할 수 있다.

피신청인은 초상권 침해를 비롯한 개인정보 침해행위를 하였을 뿐 아니라, 의료법상 비밀누설금지의무를 위반하는 등 그 위법행위가 중하다 할 것이다. 또한 피신청인 X 성형외과는 강남, 강북, 부천 등 세 곳에서 클리닉을 운영하는 대형 병원으로 일반인에게도 많이 알려져 있는 바, 신청인의 성형수술 얼굴 사진이 상당히 많은 사람들에게 공개된 것으로 예상할 수 있다.

\* 특히, 신청인의 얼굴사진은 피신청인의 웹사이트에 최소 4개월 동안 게재되어 있었던 바, 상당히 긴 기간동안 신청인의 성형수술 얼굴사진이 일반인에게 공개된 것으로 볼 수 있음

\* 유사 조정결정사례 및 판례

#### <제4차 위원회 조정결정>

인터넷쇼핑몰업체가 동의없이 신청인이 남자친구와 함께 찍은 사진이 인쇄된 속옷을 방송사에서 촬영토록 허락하여, 공중파 TV에서 공개적으로 신청인과 남자친구의 모습이 방영된 사건에 대하여 금 500만원의 조정결정.

동 사건에서는 미혼여성으로서 남자친구와의 관계, 속옷이라는 특정 상품과 관련된 점, 공중파 방송으로 사진이 공개된 점 등으로 인한 정신적 피해가 인정됨

#### <개인정보(초상권)침해와 관련된 법원 판례>

서울지법 2000. 10. 11. 선고, 2000가합4673 판결 : 지하철 성범죄를 다룬 TV프로그램에서 원고의 실명이나 신상과 같은 개인적인 사항을 노출시킨 경우에는 공익성이 있다 할 수 없다고 하여 금 5,000,000원의 손해배상액 지급을 판결함

서울고법 1998. 1. 13. 선고, 97나43156 판결 : TV에 대학 신입생 환영회 장면을 당초의 약속과 달리 부정적인 내용으로 방송하고 본인의 동의 없이 대화장면을 방송한 행위에 대하여 초상권 및 사생활 자유의 침해를 인정, 원고들에게 금 2,000,000원에서 금 6,000,000원의 손해배상액 지급을 판결함

대법 1998. 9. 4. 선고, 96다11327 판결 : 방송사가 유방확대수술로 인한 부작용을 다룬 TV프로그램에서 부작용 사례로 원고를 취재하면서, 원고로부터 아무도 알아볼 수 없도록 해 달라는 조건 하에 취재 및 방영을 승낙받았음에도 불구하고 음성변조 또는 모자이크 무늬처리를 소홀히 하여 원고를 공개적으로 노출시킨 경우, 승낙의 범위를 초과하여 부당하게 원고의 사생활을 공개한 것이라고 하여 금 10,000,000원의 손해배상액 지급을 판결함

#### 라. 결론

피신청인은 의료법상 신청인의 개인정보를 누설하여서는 안 될 비밀누설금지 의무를 부담하는 바, 이를 소홀히 하여 신청인의 얼굴사진을 웹사이트에 무단 게재한 피신청인의 행위는 의료법 제19조 위반은 물론 명백한 개인정보 침해행위에 해당한다.

따라서 피신청인은 성형수술사진의 공개로 인해 신청인이 입은 정신적 피해에 대하여 금 500만원을 지급함이 타당함

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 성형수술 얼굴사진의 공개로 인하여 신청인이 입은 정신적 손해에 대하여 금 5,000,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 지급하라.

**<사례 4> 이동통신사업자가 이용자의 동의없이 이동전화의 명의를 무단변경한 건**

**(1) 사건개요**

신청인 A씨는 2003. 9월초 당시 자신의 여자친구였던 청구외 B의 명의로 되어 있던 X사의 이동전화번호(01\*-9\*\*\*-9\*\*\*)를 본인 앞으로 명의 변경하고 B로 하여금 동 번호를 계속 사용토록 하였다. 그런데, 2003. 10. 10일 신청인은 그 이동전화번호가 자신의 동의 없이 다른 사람에게로 명의 변경된 사실을 발견하게 되었다.

이에, 신청인은 피신청인이 이동전화 번호의 명의 변경시 본인동의를 받아야 함에도 불구하고 자신의 동의 없이 명의를 변경시킴으로써 경제적, 정신적 피해를 입혔다며 이에 대한 배상을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

\* 주요쟁점

- 피신청인이 신청인의 동의없이 신청인 명의의 이동전화번호를 제3자에게로 명의 변경한 행위가 개인정보침해에 해당되는지의 여부
  - 피신청인의 약관 위반 여부
- 신청인의 요구사항의 적정성 여부에 대한 판단

**(2) 당사자 주장**

가. 신청인

신청인 A씨는 자신의 여자친구였던 청구외 B가 사용하던 자신명의의 이동전화 번호(01\*-9\*\*\*-9\*\*\*)를 청구외 C 앞으로 명의변경 하도록 동의한 바 없으며,

피신청인이 자신 명의의 이동전화 번호를 제3자 앞으로 명의변경하면서 자신의 동의를 얻지 않은 것은 개인정보침해라고 주장하였다.

이에, 신청인은 피신청인에게 2003. 5월부터 9월까지 신청인이 청구외 B 대신 납부한 5개월 분의 이용요금과 청구외 B에게 구입해준 단말기 할부금 중 신청인이 대신 납부한 3개월치를 포함하여 금 190만원을 환불해 줄 것을 요구하였다.

#### 나. 피신청인

피신청인 X사는 신청인으로부터 직접 동의를 받지 않고 신청인 명의의 이동전화 번호를 청구외 C 앞으로 명의 변경해 준 사실은 인정하나, 당시 여자친구 이자 해당 이동전화 번호(01\*-9\*\*\*-9\*\*\*)의 실사용자였던 B가 신청인의 신분증을 지참하였을 뿐 아니라, 명의변경 처리후 약 2~3시간만에 신청인이 동의없는 명의변경에 대해 이의를 제기한바, 피신청인은 즉시 신청인에게 명의변경을 취소 처리 하겠다는 의사를 밝혔음에도 불구하고 신청인이 명의변경 취소를 거부하였다고 주장하였다.

신청인이 경제적 피해에 대한 배상으로 요구하고 있는 청구외 B 대신 신청인이 납부한 이용요금과 단말기 구입 할부금은 당시 신청인이 허락한 사항이므로 피신청인에게는 환불책임이 없으며, 이는 신청인의 여자친구였던 청구외 B에게 청구하는 것이 더욱 합당할 것이라고 주장하였다.

### (3) 사실조사

가. 피신청인이 신청인 명의의 이동전화번호를 본인동의 없이 명의 변경 하

## 였는지의 여부

신청인 A씨가 자신의 동의 없이 명의 변경되었다고 주장하는 이동전화번호 (01\*-9\*\*\*-9\*\*\*)는 1999.9.23일 청구외 '갑'이 신규 가입하여 사용한 이래 2003.10 월까지 청구외 '갑' → 청구외 '을'('02.7.9) → 청구외 B('02.7.9) → 신청인 A('03.8.6) → 청구외 C('03.10.10)의 순으로 명의가 변경되었다.

2003. 8. 6일 당시 신청인의 여자친구였던 청구외 B는 신청인의 신분증을 지참하고 X사의 서산지점을 방문하여 B 자신의 명의로 되어 있던 이동전화번호를 신청인 명의로 변경하였다.

\* X사 서산지점은 신청인에게 전화를 하여 본인여부를 확인한 후, 명의를 이전 받겠다는 의사를 확인하였음

2003. 10. 10일 청구외 B는 신청인의 신분증을 지참하고 X사의 ○○대리점을 방문하여 다시 본인 앞으로 이동전화번호 명의를 변경하고자 하였으나 신용불량 상태라 명의변경이 불가능하자 당시 동행했던 청구외 C에게 명의를 변경도록 신청하게 되었다.

\* 신청인에 의하면, 2003.8.6일부터 2003.10.10까지 신청인의 신분증을 청구외 B가 소지하고 있었다고 하나 이에 대한 정확한 사실확인은 불가능하였음

피신청인의 이용약관에 의하면 명의를 이전 받고자 하는 개인고객이 명의변경을 위해 대리점을 방문할 경우, 명의자에게 명의이전 의사를 전화로 확인 할 수 없을 때에는 명의를 이전 받고자 하는 자의 신분증, 명의자의 위임장(인감날인) 및 인감증명서를 지참하여야만 명의이전이 가능하도록 규정하고 있다.

\* X사 이동전화 이용약관 제15조

제15조(계약사항의 변경신청 및 제한)①고객은 다음 각호의 하나에 해당하는 이용계약사항을 변경하고자 할 경우에는 변경신청서와 [별표2]에서 정하는 구비서류를 제출하여야 합니다.

1. 서비스종류 및 단말기를 변경하고자 하는 경우
2. 고객이 제3자에게 이용권을 양도 또는 승계하고자 하는 경우
3. 고객이 번호를 변경하고자 하는 경우
4. 기타 변경이 필요한 경우

[별표2] 명의변경시 구비서류

o 개 인

- 양도인 방문시 : 전화로 양수인의 의사확인 가능시 양도/양수인 신분증, 전화로 양수인의 의사 확인 불가능시 양도인 신분증, 양수인의 위임장(인감날인) 및 인감증명서
- 양수인 방문시 : 전화로 양도의사 확인 가능시 양도/양수인 신분증, 전화로 양도인의 의사 확인 불가능시 양수인 신분증, 양도인의 위임장(인감날인) 및 인감증명서
- 제3자 방문시 : 전화로 양도/양수의사 확인 가능시 : 양도/양수인 신분증, 대리인 신분증, 전화로 양도/양수의사 확인 불가능시 양도/양수인 위임장(인감날인) 및 인감증명서, 대리인 신분증

그러나, X사의 ○○대리점은 명의를 변경하기 전에 명의자인 신청인에게 전화로 명의변경의사를 확인하지 않았음에도 불구하고 청구외 B가 지참한 신청인의 신분증만을 확인하고 명의변경 신청을 처리하였다.

- 나. 신청인이 청구외 B의 단말기 할부금(3개월)과 이동전화요금(2003.5월~9월)을 대신 납부하였는지의 여부

청구외 B는 2003. 7. 29일 X사의 ○○대리점을 방문하여 할부로 이동전화 단

말기를 구매하려 하였으나 당시 신용불량상태라 단말기 할부구매가 불가능하였다. 이에 청구외 B는 신청인에게 전화를 걸어 허락을 받고 신청인의 신용카드로 이동전화 단말기를 할부구매 하였다.

\* 신청인은 2003.10.10일까지 3회에 걸쳐 청구외 B의 단말기 할부금을 대신 지불하였다고 주장하였으나, 신청인은 정확한 금액을 제시하지 못함은 물론 신용카드대금 납부내역 등 사무국이 요청한 증거자료를 전혀 제출하지 아니함

신청인은 자신 앞으로 이동전화번호(01\*-9\*\*\*-9\*\*\*) 명의를 변경하면서 해당 번호의 이용요금이 자신의 통장계좌에서 자동납부 되도록 신청하였다. 피신청인이 사무국에 제출한 자료에 의하면, 해당 이동전화번호의 이용요금으로 2003.7월에 85,480원, 8월에 205,480원이 신청인의 통장에서 각각 자동 납부되었음이 확인되었다.

\* 신청인은 명의변경 이전인 2003.5월부터 9월까지 실제로 자신이 청구외 B의 이동전화요금을 납부하였다고 주장하나, 요금납부영수증 등 이를 증명할 자료를 제출하지 아니하였고, 이는 피신청인측이 제출한 증거자료의 내용과도 다름

#### (4) 판단

가. 이동전화번호 명의변경시 본인의 동의를 얻지 않은 행위가 개인정보 침해에 해당하는지의 여부

신청인 명의의 이동전화번호가 신청인의 동의 없이 명의 변경된 사실은 인정되나, 이용자 명의는 이동전화번호에 대한 일종의 사용권이므로 명의변경을 개인정보의 훼손이나 변조 등으로 보기 어렵고 또한 명의변경과정에서 신청인의 개인정보가 침해된 바 없다고 보여진다.

다만, 피신청인은 자사의 이동전화 이용약관에서 명의를 이전 받고자 하는 개인고객이 명의변경을 위해 대리점등을 방문할 경우 명의자에게 명의이전 의사를 전화로 확인할 수 없을 경우에는 명의를 이전 받고자 하는 자의 신분증, 명의자의 위임장(인감날인) 및 인감증명서를 지참하여야 한다고 규정하고 있는 바, 청구와 B가 신청인의 위임장(인감날인) 및 인감증명서를 지참하지 아니하였음에도 불구하고 신청인에게 전화로 명의변경의사를 확인하지 않은 것에 대해서는 잘못이 인정된다. 따라서, 피신청인은 민법 제390조에 의해 채무불이행에 따른 손해배상 책임을 져야 할 것으로 판단된다.

\* 민법 제390조(채무불이행과 손해배상) 채무자가 채무의 내용에 좋은 이행을 하지 아니한 때에는 채권자는 손해배상을 청구할 수 있다. 그러나 채무자의 고의나 과실 없이 이행할 수 없게 된 때에는 그러하지 아니한다.

#### 나. 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 손해를 입었는지 여부 및 신청인의 요구에 대한 판단

신청인이 주장하고 있는 피신청인의 개인정보 침해행위로 인한 정신적·경제적 손해는 인정되지 않는다. 신청인이 주장하는 경제적 손해는 명의변경 이전에 발생한 것이므로 피신청인의 위법행위로 인한 손해라 보기 어렵다. 다만, 피신청인의 채무불이행(명의변경 절차위반)에 따른 정신적 피해에 대한 손해배상을 요구할 수 있을 것으로 보인다.

과거 유사한 사건에 대한 위원회의 결정을 고려하면 신청인의 정신적 손해에 대한 배상은 금 100,000원이 상당할 것으로 보이나, 이 사건에서는 명의변경시 피신청인이 신청인의 신분증은 확인하였다는 점, 피신청인은 명의변경이 이루어진 당일 신청인의 이의제기를 접수하고 즉시 신청인에게 연락을 취하여 명의

변경취소를 제의하는 등 적극적인 노력을 기울였다는 점과 피신청인이 명의변경을 취소해 주겠다고 하였음에도 신청인이 이를 거절한 점을 고려할 때 금 50,000원으로 감액함이 타당하다.

\* 제21차 개인정보분쟁조정위원회는 통신사업자인 피신청인의 과실로 인한 개인정보 침해 사건에 대하여 신청인이 입은 정신적 피해에 대한 배상으로 금 100,000원을 지급하도록 결정한 바 있음

- 본 건은 피신청인이 신청인의 요금결제정보를 신청인 동의없이 임의로 변경한 사례임

\* 제6차 개인정보분쟁조정위원회는 통신사업자인 피신청인이 신청인의 동의없이 자사가 보유하고 있는 신청인의 성명과 주민등록번호를 사용하여 이동전화 해약신청서를 대리 작성한 사건에 대하여 기각하도록 결정한 바 있음

- 본 건은 신청인이 채무독촉등의 목적으로 이동전화서비스에 가입하여 이를 채무자에게 이용토록 하였던 점 등을 고려해 볼 때 신청인의 피해가 손해배상을 인정할 정도로 위법성이 크거나 사회상규에 반하지 아니하다고 판단하였음

#### 다. 결론

피신청인이 신청인 명의의 이동전화번호를 신청인 동의없이 제3자의 명의로 변경한 행위는 개인정보 침해는 아니며 채무불이행으로 보는 것이 타당하다. 따라서, 민법 제390조에 의거 피신청인의 채무불이행에 따른 신청인의 손해배상 청구권이 인정되나, 신청인이 주장하는 경제적 손해는 명의변경이전에 발생한 것들이므로 피신청인의 위법행위로 인한 손해이므로 이를 인정키 어렵다.

신청인의 정신적 손해에 대해서는 피신청인이 신청인의 신분증을 확인한 점, 피신청인이 신청인의 이의제기에 대해 즉각 변경취소를 제의했으나 이를 신청인이 거부한 점 등 감액 사유가 인정된다.

따라서 피신청인은 채무불이행으로 인해 신청인이 입은 정신적 손해에 대하여 금 50,000원을 배상하여야 할 것이다.

#### (5) 위원회 결정

피신청인은 피신청인의 채무불이행에 따른 신청인의 정신적 손해에 대한 배상으로 금 50,000원을 조정이 성립된 날로부터 7일 이내에 지급하라.

## 제2절 조정전 합의 사례

### I. 개인정보 수집시 본인 또는 법정대리인의 동의를 결한 사례

<사례 1> 온라인게임사업자가 법정대리인의 동의를 구하지 않고 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집한 건

#### (1) 사건개요

신청인은 만 11세의 초등학생 아들을 둔 부모인데, 자신의 아들이 피신청인 X사가 운영하는 온라인 게임사이트에 회원으로 가입하여 유료 게임서비스를 이용함으로써 약 18만원의 요금이 부과된 사실을 알게 되었다. 이에 신청인은 자신의 아들이 피신청인의 사이트에 가입할 당시 이에 대해 동의한 바가 없다면서, 피신청인으로 하여금 자신의 자녀에 대한 회원탈퇴 조치를 할 것과 부과된 요금의 환불을 요구하였다.

#### (2) 사실조사 및 결과

조사 결과, 피신청인은 만 14세 미만 아동의 회원가입 및 개인정보 수집시 단순히 법정대리인의 성명 및 주민등록번호 등을 입력하도록 하고 있었을 뿐이며, 실질적으로 법정대리인의 동의를 얻는 절차는 마련되지 않았던 것으로 조사되었다. 2003. 2월 피신청인은 신청인의 동의 없이 신청인 자녀의 개인정보를 수집하여 자사의 온라인 게임사이트에 가입시킨 데 대해 과실을 인정하고, 당해 아동에 대한 회원탈퇴 조치 및 결제요금 약 18만원을 모두 환불하였다. 한편 피신청인은 만 14세 미만 아동의 회원가입시 법정대리인의 동의서 및 주민등록등본을 제출받아 동의 여부를 확인하는 등 가입절차를 개선하였다.

법정대리인의 동의 없이 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집하여 회원으로 가입시킨 피신청인의 행위는 정보보호법 제31조제1항 위반으로 판단되나, 피신청인이 신청인의 요구를 수용하여 부당요금을 환불하고 회원가입 관련절차를 개선하는 등 신속한 조치를 취함에 따라 당사자간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

#### <사례 2> 화장품 제조업체가 개인정보를 무단 수집후 이를 텔레마케팅에 이용한 건

##### (1) 사건개요

신청인은 2003. 6. 27일 X 화장품의 구매를 권유하는 텔레마케팅 전화를 받게 되었는데, 당시 TM 상담원은 신청인의 성명 및 전화번호 등 상세한 개인정보를 알고 있었다. 이에 신청인은 자신의 개인정보 수집경위를 문의하였으나 당해 상담원은 홈쇼핑업체로부터 제공받았다고만 할 뿐 구체적인 해명을 하지 않았다. 이에 신청인은 피신청인이 자신의 개인정보를 불법 수집하여 자사 홍보에 이용하고 있다면서 분쟁조정을 신청하게 되었다.

##### (2) 사실조사 및 결과

조사 결과, 신청인이 지적한 업체인 X 화장품은 제품 생산 및 도매업만을 주업종으로 하고 있으므로 신청인을 대상으로 하여 텔레마케팅을 하였을 가능성은 희박한 것으로 파악되었다. 다만 피신청인으로부터 화장품을 구입한 도매업자들(약 20여개 업체)은 주로 케이블 TV 홈쇼핑 업체들이며, 이들이 일반 소비자를 대상으로 제품을 판매하면서 “X 화장품” 명의로 텔레마케팅을 실시하고 있는 것으로 조사되었다.

신청인은 자신에게 텔레마케팅 전화를 걸어왔던 업체명 및 담당자, 연락처 등을 알지 못하였으므로 신청인을 대상으로 TM을 실시하였던 업체는 확인이 불가능하였다. 다만 피신청인 X 화장품 및 동 화장품 총판업체인 Y 쇼핑몰은 모든 소매업자를 대상으로 불법적인 개인정보 수집 및 이용행위에 대한 주의를 요구하는 공문을 발송하기로 하였다. 신청인도 총판업체의 사과 및 위 조치의 내용을 듣고 이를 수용함에 따라, 당사자 간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

### <사례 3> 여학생의 사진을 동의 없이 수집하여 온라인 카페에 무단으로 게재한 건

#### (1) 사건개요

신청인(여중생)은 약 2년전 학교 운동회에서 친구들과 함께 사진을 찍은 적이 있었으며, 이 사진은 신청인의 학교 웹사이트 게시판에 게재된 바 있다. 그러던 중 신청인은 피신청인의 온라인 카페에서 동 사진이 음란물로 연상될 수 있는 문구와 함께 게재되어 있는 것을 발견하고 이 사진이 당해 온라인 카페에서 삭제되기를 요청하며 분쟁조정을 신청하였다.

#### (2) 사실조사 및 결과

사건이 접수된 즉시 사무국에서는 피신청인 온라인 카페 운영자에게 당해 사진의 삭제를 요청하였으나, 일정한 기간이 경과한 후에도 조치가 취하여지지 않았다. 이에 사무국에서는 온라인 카페를 운영하고 있는 X사 측에 당해 사진의 삭제 및 재게재 금지를 요청하였으며 이는 즉시 조치되었다.

- \* 온라인포털사이트 X사의 카페 운영약관에는 “타인의 초상권을 침해하거나 타인의 명예를 훼손하는 경우”에는 X사가 직접 당해 게재물을 삭제할 수 있다고 명시하고 있음

신청인이 친구들과 함께 찍은 사진은 신청인을 즉시 식별할 수 있는 정보로서 정보보호법 제2조의 규정에 의한 ‘개인정보’에 해당된다. 피신청인 측의 사진 무단게재행위는 신청인의 개인정보를 동의없이 무단으로 수집하여 이용한 행위로서 정보보호법 제22조제1항을 위반하였다고 판단된다. 그러나 피신청인이 이에 대해 사과하고 신청인도 더 이상의 사건처리 진행을 원하지 않음에 따라 당사자간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

#### **<사례 4> 전자상거래 업체가 동의없이 개인정보를 수집하여 텔레마케팅에 이용한 건**

##### **(1) 사건개요**

신청인 A는 2003. 7월경 전자상거래 업체인 피신청인 X사로부터 자사 회원가입을 할 것을 권유하는 텔레마케팅 전화를 받게 되었다. 당시 피신청인은 신청인의 성명, 휴대전화번호, 전자우편주소 등을 모두 알고 있었는 바, 신청인은 피신청인에 대해 개인정보를 제공한 바 없다면서 자신의 개인정보 수집경위에 대한 해명을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

##### **(2) 사실조사 및 결과**

조사 결과, 피신청인은 2002. 7월경 신청인의 개인정보를 수집한 것으로 나타났다. 피신청인은 전자상거래 업체로서, 이용자들이 향후 계속적인 정보 제공을 원하는 경우에는 성명, 연락처, 전자우편 주소를 기재하도록 하는 광고성 전자

우편을 전송하고 있는데, 신청인의 개인정보는 이에 대한 회신메일을 통해 수집된 것으로 밝혀졌으나, 신청인이 당해 개인정보를 직접 제공하였는지 아니면 신청인을 알고 있는 타인에 의해 제공되었는지는 명확하지 않다.

본 사건은 피신청인이 신청인의 개인정보를 동의없이 수집한 것이라고 단정하기 어려우며 신청인 스스로 개인정보를 제공하였을 가능성도 있으므로, 피신청인이 이용자의 동의없는 개인정보 수집을 금지하고 있는 정보보호법 제22조 제1항을 위반하였다고 판단할 수 없다.

다만 피신청인은 신청인의 요청에 따라 신청인의 개인정보를 즉시 삭제하였으며, 추후 유사한 사건의 재발방지를 위해 광고성 전자우편에 의한 회신의 경우 반드시 본인의 개인정보만 기재하도록 하는 경고문구 등을 삽입하겠다고 약속하는 등 제도 개선노력을 밝혔다. 신청인도 자신의 개인정보 삭제조치 완료 및 제도개선노력에 만족을 표하여 양 당사자의 원만한 합의가 성립됨에 따라 사건이 종결되었다.

#### <사례 5> 아르바이트 직원이 인터넷 웹사이트에서 개인정보를 무단 수집하여 이를 텔레마케팅에 이용한 건

##### (1) 사건개요

신청인 A는 2003. 8월경 휴대폰으로 ‘갑’ 영어잡지의 구독을 권유하는 전화를 받게 되었다. 당시 전화를 걸어온 사람은 자신의 성명, 전화번호 및 다니는 학교 등을 모두 알고 있었으므로, 신청인은 자신의 동의없이 개인정보를 수집하여 이용한데 대한 정신적인 피해보상 및 개인정보의 즉시 파기를 요청하며 분쟁조정을 신청하였다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사 결과, 전화를 걸어온 피신청인 X사는 각종 어학교재, 외국어잡지, 외국전문서적 등을 판매·중개하는 업체로서, 신청인에게 '갑' 영어잡지를 구독할 것을 권유하는 전화를 걸었던 것으로 확인되었다. 신청인의 개인정보 수집경위에 대하여, 당초에 피신청인 측은 청구와 Y 잡지사에서 신청인을 포함한 某 여자대학 산업디자인학부 재학생들의 연락처를 받았다고 답변하였으나, 이후 자사의 아르바이트 직원 Z가 신청인이 개설한 인터넷 커뮤니티 웹사이트에 공개된 개인정보를 수집하여 텔레마케팅에 사용하였다고 답변하였다.

또한 피신청인은 신청인의 개인정보가 신청인 스스로 공개를 해놓은 것이므로, 신청인의 개인정보를 수집하여 자사의 텔레마케팅에 이용한 행위는 개인정보의 동의없는 수집을 금지한 정보보호법 제22조제1항을 위반한 것이 아니라고 항변하였다. 그러나, 신청인은 당해 개인정보를 인터넷 커뮤니티를 통한 연락과 본인 신상공개를 위해 게시한 것이지 이를 무단 수집하여 전혀 모르는 업체가 텔레마케팅 등의 영업활동에 이용하도록 공개한 것은 아니라고 판단된다. 따라서 피신청인의 행위는 개인정보의 동의없는 수집을 금지한 정보보호법 제22조제1항에 위반되는 것으로 판단된다.

사무국의 사실조사 과정에서 피신청인의 아르바이트 직원 Z 본인에게 경위해명을 듣고자 하였으나, 피신청인은 이미 Z가 퇴사하였다고 답변함에 따라 피신청인의 진술 내용에 대한 진위여부는 명확히 판단할 수 없었다.

피신청인은 이후 신청인에게 2차례에 걸쳐 서면으로 정식 사과를 하였으며, 신청인도 당초의 정신적인 피해보상 요구를 철회하고 피신청인의 사과를 받아들임으로써 당사자간 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## II. 고지 또는 동의한 범위를 넘어선 개인정보 이용 사례

<사례 1> 이동통신사업자가 고객의 불만을 무마하기 위하여 개인정보를 무단으로 이용한 건

### (1) 사건개요

신청인 A는 피신청인 X사가 제공하는 이동전화 서비스에 두 대를 가입하여 하나는 자신이 이용하고 다른 하나는 자신의 여자친구인 사건외 B로 하여금 이용하게 하였다. 2002. 12. 2일 함께 부산을 여행중이던 신청인과 B는 말다툼을 하였고, 신청인은 피신청인의 부산고객센터를 통해 당일 18시경 B가 사용하는 이동전화를 정지시켰다.

같은 날 20시 49분 신청인은 이동전화 이용정지가 제대로 조치되었는지를 확인하기 위해 B의 전화로 통화를 해본 결과 여전히 통화가 가능한 것을 확인하고 피신청인에게 경위를 문의하자 B가 “이용정지 해제”를 요구하였기 때문이라고 답변하였다.

이에 신청인은 가입자인 자신의 동의 없이 정지 해제된 것에 대하여 항의를 하였는 바, B의 “이용정지 해제”를 처리하였던 상담원 C는 고객관리 DB에 있는 신청인의 전화번호를 보고 수차례 신청인에게 전화를 하여 본 사건을 무마시켜 줄 것을 요구하였다. 게다가 2003. 1. 29일 피신청인 부산고객센터 D 팀장은 무단으로 당해 이동전화를 착신 금지시킨 바, 신청인은 이에 대해 분쟁조정을 신청하였다.

### (2) 사실조사 및 결과

조사 결과, 신청인이 가입한 후 자신의 여자친구인 사건외 B에게 이용토록 한 이동전화에 대하여 신청인은 2002. 12. 2일 이용정지를 신청하였으나 당일 저녁 여자친구 B가 피신청인 부산고객센터에 전화하여 이용정지 해제를 신청한 것으로 조사되었다.

본 사건은 이동전화 가입자 명의에 대한 신원확인 절차 없이 이용정지 해제가 이루어졌으며, 또한 피신청인이 직무상 취득한 신청인의 이동전화번호를 이용하여 민원을 무마할 목적으로 수차례 신청인에게 전화한 사실 등은 정보보호법 제24조제1항 위반가능성이 있으나, 피신청인이 신청인에게 적극적으로 사과하는 등 신속한 조치를 취함에 따라 당사자간의 원만한 합의로 사건이 종결되었다.

#### **<사례 2> 이동통신사업자가 이용자의 개인정보를 이용하여 휴대전화 요금 제도를 무단 변경한 건**

##### **(1) 사건개요**

신청인 A는 2000년경 본인의 명의로 피신청인 X사의 휴대전화 서비스에 가입하고 2대의 휴대전화를 개설하여 하나는 자신이 사용하고(01\*-6\*\*-4\*\*\*), 나머지 하나는 자신의 동생에게 주어 사용하게 하였다(01\*-5\*\*-2\*\*\*). 그러던 중 신청인은 피신청인 X사의 대구지역 대리점지점에서 자신의 개인정보를 동의없이 이용하여 2002. 6월경 2대의 휴대전화 요금제를 무단으로 변경한 사실을 발견하게 되었다. 이에 신청인은 피신청인의 개인정보 침해행위로 인한 경제적·정신적 피해에 대한 배상을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

##### **(2) 사실조사 및 결과**

조사 결과, 피신청인은 자사의 대구지역 대리점에서 영업실적을 올리기 위하여 신청인의 개인정보를 목적외로 이용하여 요금제도를 무단 변경한 사실을 시인하였다. 당시 피신청인 측은 신청인에게 전화를 걸어 요금제도 변경의사를 물어보았으며 신청인은 이를 거부하였으나, 이후 요금제도가 무단 변경된 것으로 확인되었다.

피신청인이 신청인의 개인정보를 동의없이 무단 이용하여 요금제도를 변경시킨 행위는 개인정보의 목적외 이용을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항을 위반한 것이라고 판단된다. 그러나 분쟁조정신청이 접수된 이후 피신청인은 자사의 잘못을 신속히 인정하고 신청인에게 사과하였으며, 신청인의 경제적 및 정신적 피해에 대한 보상으로 금 150만원을 지급하였다. 이에 신청인이 피신청인의 사과를 받아들임으로써 당사자간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

### III. 이용자의 개인정보를 동의없이 제3자에게 제공한 사례

#### <사례 1> 이동통신사 대리점이 중고 이동전화 구입자의 개인정보를 단말기 분실자에게 제공한 건

##### (1) 사건개요

신청인 A는 피신청인 X 이동통신사의 ‘갑’ 대리점을 통하여 중고 이동전화 단말기를 구입하여 이를 이용중에 있었다. 그러던 중 피신청인의 ‘갑’ 대리점이 신청인의 개인정보(전화번호)를 신청인의 동의없이 해당 단말기 분실자라고 주장하는 청구 외 제3자에게 제공하여 당해 제3자가 신청인에게 수시로 연락을

취함에 따라, 신청인은 정신적, 경제적 피해를 입었다며 분쟁조정을 신청하였다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사결과, 신청인 A는 피신청인의 X 대리점에서 중고휴대폰을 구입하면서 피신청인과 이동전화서비스이용계약을 체결하였다. 2003. 1. 18일 전화기 분실자가 신청인의 이동전화로 전화를 걸어 왔으며, 이에 신청인은 피신청인의 X 대리점 및 고객센터에 전화를 하여 전화기 분실자가 자신의 전화번호를 알게 된 경위를 문의하였다. 2003. 1. 20일 피신청인의 X 대리점에서 신청인의 전화 번호를 동의 없이 단말기 분실자에게 제공한 사실을 인정하였다.

피신청인이 신청인의 전화번호를 신청인의 동의없이 단말기 분실자에게 제공한 행위는 개인정보의 동의없는 제3자 위반을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제1항에 위반하였을 가능성이 존재하나, 피신청인이 이에 대해 신청인에게 사과하였고 신청인도 동 사건이 충분히 발생 가능하다는 것을 인식하고 피신청인의 사과를 받아들임에 따라 신청인과 피신청인간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## <사례 2> 아파트 관리사무소에서 본인 동의없이 이력서를 제3자에게 제공한 건

### (1) 사건개요

신청인 A는 취직을 위하여 2003. 8월 X 아파트 관리사무소에 이력서를 제출하였다. 그런데 며칠 후 신청인이 전혀 알지 못하는 Y 학습지 판매회사가 전화

를 걸어와 X 아파트 관리사무소로부터 신청인의 이력서를 전달받았으며 자사에 사무직으로 취직할 의향이 있는지를 물어왔다.

이에 신청인은 자신이 X 아파트 관리사무소에 이력서를 제출할 당시 제3자에게 자신의 개인정보가 수록된 이력서를 제공하는데 동의한 바 없다며 이에 대한 사과 및 이력서의 즉시 파기를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사결과, 피신청인 X 아파트 관리사무소는 신청인의 이력서를 접수하였으나 동 관리사무소에는 취직자리가 없으며, 이에 동 관리사무소에서는 관리사무소 직원과 연관이 있던 Y 학습지 회사에서 신청인을 고용할 수 있지 않을까 하는 선의의 의도로 신청인의 이력서를 제공하였던 것으로 조사되었다. 또한 신청인의 이력서는 Y 학습지 회사 이외에 다른 제3자에게는 제공되지 않았으며, 제공된 신청인의 이력서도 분쟁조정 신청이 접수된 이후 즉시 폐기되었음이 확인되었다.

피신청인 X 아파트 관리사무소는 정보보호법상의 정보통신서비스제공자에 해당하지 않으며, 또한 동의 없는 개인정보의 제3자 제공 원칙도 적용받지 않는다. 다만 신청인의 동의 없이 신청인의 모든 인적사항이 담긴 이력서를 함부로 제3자에게 제공한 행위는 비록 그것이 신청인의 취직을 알선하려는 선의에서 비롯된 것이라 할지라도 사전에 신청인의 동의를 얻었어야 함이 타당하다. 다만 본 사건에서 피신청인은 분쟁조정 신청이 접수된 이후 즉시 신청인에게 사과하고 선의의 의도로 한 일임을 설명하였으며, 신청인도 이를 받아들임에 따라 양 당사자 간에 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## IV. 개인정보처리 위탁시 고지의무 불이행 사례

<사례 1> 영어교재 제작업체가 개인정보 위탁 사실을 이용자에게 고지하지 않은 건

### (1) 사건개요

신청인 A는 2000. 3월경 청구외 ‘갑’사를 통하여 피신청인 X 교육연구소가 발간하는 영어 학습교재를 3년간 구독하기로 하였다. 그런데 중 2003. 7월 신청인은 청구외 ‘을’사로부터 텔레마케팅 전화를 받았는데, 그 내용은 당해 영어 교재의 구독기간에 대한 종료 안내와 함께 새로 발간되는 영어교재를 홍보하는 것이었다. 이에 신청인은 자신의 개인정보가 동의 없이 ‘을’사에 이전된 것은 불법적인 개인정보 제3자 제공이라며 이에 대한 시정을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

### (2) 사실조사 및 결과

조사 결과, 피신청인 X 교육연구소는 영어교재를 제작·판매하는 업체로서 교재 발간업무만을 취급하고 있으며, 교재의 판매 등은 다른 업체에 위탁하는 방식을 취하고 있었다. 신청인이 영어 교재를 구입할 당시에는 청구외 ‘갑’사가 피신청인의 영업위탁업체로 지정되어 있었으나, 2003. 3월 영업위탁계약이 만료되면서 피신청인은 이를 대신하여 청구외 ‘을’사와 영업위탁계약을 새로 맺고 신청인을 포함한 정기구독자 관련 업무도 함께 위탁하면서 신청인의 개인정보를 이전한 것으로 조사되었다.

피신청인은 개인정보의 수집 및 처리 등을 청구외 ‘을’사에 위탁하면서 이를 고지하지 아니하였으나, 피신청인의 경우 정보보호법상의 적용대상 사업자가

아닌 바 개인정보처리 등의 위탁사실을 고지할 의무는 없다고 판단된다.

다만 ‘학원’의 경우 동법 시행령을 통하여 정보보호법의 적용을 받고 있음을 감안한다면, 피신청인 X 교육연구소가 수행하는 업무가 학원과 유사한 점, 수집·이용하고 있는 개인정보가 대량인 점 등을 고려할 때 피신청인의 경우도 개인정보처리 등을 이용자에게 위탁하는 경우 이를 이용자에게 고지할 필요성이 제기된다. 이에 따라 피신청인에게 정보보호법상의 의무는 존재하지 않으나 고객 개인정보보호의 관점에서 개인정보처리 등의 위탁사실을 향후 고지하도록 시정권고하였으며, 피신청인이 이러한 조치를 수용하였고 신청인도 이러한 조치에 만족을 표시함에 따라 양 당사자 간의 원활한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## V. 사업자의 기술적·관리적 조치 미비로 인한 개인정보 침해 사례

### <사례 1> 온라인 쇼핑몰의 관리 미비로 인하여 2개의 ID가 발급된 건

#### (1) 사건개요

신청인 A는 2003. 7월 중순경 피신청인 X 쇼핑몰에 로그인을 위해서 ID/PW 찾기를 시도하던 중, 자신의 주민등록번호로 2개의 ID가 발급된 사실을 발견하게 되었다. 그런데 2개의 ID 중에서 ‘w\*\*\*\*\*’라는 ID는 자신과 전혀 무관한 것 이었는바, 신청인은 이에 대해 피신청인에게 문의하던 중 당해 ID는 청구외 B 의 것임을 알게 되었다. 이에 신청인은 청구외 B가 자신의 성명 및 주민등록번호를 이용할 수 있었으므로 이는 개인정보침해라며 이에 대한 피해보상을 주장하며 분쟁조정을 신청하였다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사결과, 신청인 A는 2001. 5. 28일 피신청인의 인터넷 웹사이트를 통하여 'a\*\*\*\*\*'라는 아이디로 회원가입을 하였는데, 청구외 B는 신청인보다 불과 4분 늦게 팩스로 회원가입을 신청하면서 'w\*\*\*\*\*'라는 아이디를 사용하기를 원하였다. 당시 피신청인은 업무상 과실로 신청인의 성명 및 주민등록번호가 나타난 회원관리 화면에서 청구외 B의 연락처 등을 기재한 것으로 나타났다.

피신청인이 팩스로 접수된 청구외 B의 회원 개인정보를 DB에 입력하는 과정에서 신청인의 성명 및 주민등록번호를 이용한 것은 기술적 · 관리적 조치 미비에 따른 개인정보 누출에 해당하는 행위로서 정보보호법 제28조 위반으로 판단된다. 다만 피신청인은 분쟁조정이 접수된 이후 당해 ID를 즉시 삭제하는 등 신속한 조치를 취하였으며, 정보보호법 제28조 위반에 대한 과태료 규정이 없는 점 등을 고려하여 조정전 합의 및 피신청인에 대한 시정권고로서 사건을 종결하였다.

## <사례 2> 온라인 게임 유료결제 후 로그인시 타인의 개인정보가 조회된 건

### (1) 사건개요

신청인 A는 온라인 게임운영사인 X사 및 Y사가 공동으로 개발하여 운영중에 있는 '갑' 온라인 게임을 이용하고 있었다. 2003. 6월경 '갑' 온라인 게임이 무료에서 유료로 전환됨에 따라 신청인은 동 게임의 유료결제를 위해서 로그인을 하였는데, 이 과정에서 신청인은 자신의 아이디 및 비밀번호를 입력하자 다른 회원의 개인정보가 출력되는 현상을 발견하게 되었다. 신청인은 이를 의아

하게 여기고 2~3차례 로그인과 로그아웃을 번갈아 시도하여 봤으나, 그때마다 다른 사람의 개인정보가 출력되는 현상이 계속되는 것을 확인하였다. 이에 신청인은 피신청인 온라인게임 웹사이트의 안전성 미비 및 자신의 개인정보 유출 가능성을 제기하며 분쟁조정을 신청하였다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사결과, 피신청인 X사 및 Y사가 공동으로 개발하여 운영중인 ‘갑’ 온라인 게임은 당초 무료로 서비스되어오다 유료화로 전환을 준비중에 있었으며, 2003. 6. 4일 유료화 서비스 개시직전 요금결제 테스트를 진행하다가 개인정보 유출이 발생한 것으로 확인되었다. 당시 피신청인의 요금결제시스템 서버(빌링서버) 내의 고객 개인정보가 삭제되지 않은 상태로 유료화 페이지가 오픈되었으며, 이로 인하여 약 26분간 이용자가 로그인 시 타인의 개인정보가 조회되는 결과가 발생하였고 그 수는 전체 이용자 1,070명 중 약 15%에 이른다고 답변하였다. 이후 피신청인은 자체 모니터링을 통하여 이상현상을 발견하고 서버상의 오류를 수정하였으며 시스템 차원의 사고방지 조치를 완료하였다.

피신청인이 자사의 온라인 게임 유료화 시스템 구축 과정에서 기술적인 조치 미비로 인하여 이용자의 개인정보가 유출되도록 한 행위는 정보보호법 제28조를 위반하여 신청인을 비롯한 이용자에게 피해를 입힌 것으로 판단된다. 그러나 피신청인은 분쟁조정신청 접수 이후 신속하게 시스템 보완조치를 완료하였으며 전체 이용자를 상대로 ‘대고객 사과문’을 발송하였고, 실제로 피해가 발생한 이용자에 대해서는 온라인게임 이용시간을 연장하는 형태로 보상을 실시하였다. 신청인도 피신청인의 시스템보완조치 및 이용시간 연장에 합의함에 따라 당사자간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## <사례 3> 생명보험사가 보험가입 정보를 암호화 등 보안조치 없이 전송한 건

### (1) 사건개요

신청인 A는 2003. 5월 피신청인 X 생명보험사의 '갑'이라는 보험상품을 인터넷 웹사이트를 통하여 가입하였다. 당시 신청인은 보험 가입단계에서 청약 내용에 대한 본인 동의방법을 우편, 팩스 또는 전자서명 중 선택하라는 안내문구를 보고, 신청인 본인은 금융결제원에서 받은 개인 전자서명인증서가 있었으므로 전자서명을 선택하였다. 청약을 완료한 후 10분 정도가 경과하고 피신청인 X 생명보험 측에서는 보험 청약내용을 신청인에게 전자우편으로 전송하였는 바, 신청인은 자신의 주요 개인정보가 모두 포함된 보험 청약내용이 아무런 보안조치 없이 전송된 것을 확인하고 이에 대한 보완 조치 및 손해배상을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

### (2) 사실조사 및 결과

조사결과, 피신청인은 신청인에게 보험 청약내용의 확인을 요청하는 전자우편을 전송하면서 성명, 주민등록번호 등의 식별정보, 신용카드번호 및 유효기간 등의 결제정보, 건강정보 및 신체장애여부 등 모든 개인정보를 암호화 등 별다른 보안조치 없이 단순한 HTML 문서로 작성하여 송부한 것으로 조사되었다. 동 전자우편에는 ID 및 비밀번호 로그인 절차도 마련되어 있지 않았으며, 특히 대부분의 금융기관에서 주민등록번호, 신용카드번호 및 유효기간 등 숫자로 이루어진 개인정보는 \* 표시를 하여 전체 정보를 식별할 수 없게 처리하는 것과는 달리, 숫자로 구성된 개인정보에 \* 표시를 하지 않은 것으로 확인되었다.

온라인 상에서 어느 정도의 보안조치를 취할 것이냐는 개별 사업자의 재량에

따른 문제이므로, 신청인의 주장과 같이 보험청약 내용을 별다른 보안조치 없이 전송하였다고 하여 이것이 반드시 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 조치를 규정하고 있는 정보보호법 제28조를 위반한 행위는 아니다.

그러나 온라인 상의 보안은 매우 취약한 것이 현실이며, 이러한 점을 감안하여 신용카드, 보험 등의 업종에서는 온라인 상으로 청구서 등을 전송하는 경우 비밀번호 입력, 암호화, 전자서명 인증서 사용 등 다양한 보안조치를 강구하고 있다. 동 사건에서 신청인이 전자우편을 받은 것은 보험청약 내용을 최종적으로 확인하기 위한 것으로서 신청인과 피신청인 간에 보험계약은 아직 성립되지 아니하였으나, 신청인의 지적과 마찬가지로 보험청약 내용중에는 매우 민감한 신체정보 등을 포함하여 주요 개인정보가 망라되어 있으므로 이에 대한 보안조치 개선요구는 타당성이 있다고 판단된다.

피신청인은 신청인의 분쟁조정신청 접수 이후, 보험청약 확인 전자우편의 내용중 중요 개인정보에 \* 표시를 하는 등 시스템을 개선하였으며 해킹 등으로 인하여 개인정보유출 피해가 발생한 경우 배상책임보험 가입을 검토하는 등의 조치를 취하고 있다고 답변하였다. 그러나 신청인의 피해보상에 대한 요구에 대해서는, 현실적으로 어떠한 경제적·정신적 피해가 발생하였다고 보기 어려우므로 이에 응할 수 없다는 입장을 견지하였다. 신청인은 피신청인의 시스템 보안 개선조치에 만족을 표하였으며, 피해보상을 할 수 없다는 피신청인의 해명을 받아들임으로써 양 당사자간에 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

**<사례 4> 온라인 자동차보험 웹사이트에서 로그인 없이도 고객 개인정보가 열람 가능하였던 건**

## (1) 사건개요

신청인 A는 2003. 4월 보험중계업자인 피신청인 X사를 통하여 자동차보험에 가입하였다. 며칠후 가입확인내용과 함께 피신청인 X사 담당자의 명함이 우편으로 전송되어 왔는데, 명함에 피신청인의 웹사이트가 기재되어 있는 것을 본 신청인은 동 웹사이트([www.i\\*\\*\\*\\*\\*.co.kr](http://www.i*****.co.kr))에 접속하여 보게 되었다. 그런데 동 웹사이트는 구축이 되어 있지 않았으며, [www.i\\*\\*\\*\\*\\*.net](http://www.i*****.net)이라는 웹사이트를 발견하고 회사 마크 등이 동일하여 같은 회사로 인지하고 동 웹사이트에 회원가입 및 로그인을 하게 되었다. 이 과정에서 신청인은 당해 웹사이트 전체 회원의 개인정보가 로그인 없이도 조회가 가능하다는 사실을 발견하고 피신청인의 개인정보 관리실태에 불안감을 느껴 탈퇴요청을 하였으나, 피신청인 측은 담당 직원이 자리에 없다고 하며 탈퇴요청을 접수하지 않았다. 이에 신청인은 이에 대한 시정 조치와 회원탈퇴를 요구하며 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사결과, 피신청인 X사는 직접 웹사이트를 운영하지 않고 청구외 某 웹호스팅 업체에 웹사이트의 제작 및 운영을 위탁하고 있었다. 이 과정에서 당해 웹호스팅 업체는 웹사이트의 회원 로그인 인증기능을 제대로 적용하지 아니하였으며, 그 결과 모든 회원의 개인정보가 단지 URL 끝자리의 숫자만 바꾸면 열람될 수 있었던 것으로 조사되었다.

\* [http://www.i\\*\\*\\*\\*\\*/net/htm/reg2\\_edit2.asp?idx=906](http://www.i*****/net/htm/reg2_edit2.asp?idx=906)

신청인이 로그인하였을 경우 이러한 URL을 가진 화면에서 개인정보를 조회할 수 있었는데, 위 URL에서 끝자리 906이라는 숫자만 바꿀 경우 다른 회원의 개인정보가 로그인 절차 없이도 출력되는 것을 확인

이러한 현상은 중소기업이나 자영업자의 회원제 웹사이트에서 종종 나타나는

경우로서, 회원 로그인 인증기능을 웹사이트 전체에 제대로 적용하지 아니하고 초기화면이나 로그인 화면에만 적용되도록 웹사이트 설계를 잘못한 경우에 나타나게 된다.

피신청인의 웹사이트 관리 소홀로 인하여 신청인을 포함한 회원 전체의 개인정보가 로그인 없이도 열람·유출될 수 있었던 행위는 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 조치를 규정하고 있는 정보보호법 제28조 위반 가능성이 있는 것으로 판단된다. 다만 피신청인은 분쟁조정신청이 접수된 이후 신속히 신청인에게 사과하고 회원탈퇴 조치를 취하는 한편, 웹사이트 보안조치를 실시하겠다고 답변하였으며 신청인도 이를 받아들임에 따라, 양 당사자간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

\* 개인정보분쟁조정사무국은 중소기업, 자영업자 등의 웹사이트에서 개인정보유출이 발생하는 경우를 예방하기 위해 「웹사이트 개인정보유출 방지요령」을 작성·배포중에 있음([www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr) 내 정보자료실에서 다운로드 가능)

#### <사례 5> 온라인 사업자간의 업무제휴 및 로그인 절차 공유과정에서 ID·비밀번호 등 모든 개인정보가 유출된 건

##### (1) 사건개요

신청인 A는 2003. 7월 청구 외 Y사로부터 광고성 전자우편을 받고 이에 대해 수신거부를 하려 하였으나, “Y사 웹사이트([www.e\\*\\*\\*\\*\\*.com](http://www.e*****.com))의 회원이므로 로그인 후 전자우편 발송취소를 하라”라는 안내문을 보게 되었다. 신청인은 Y사 웹사이트에 회원으로 가입한 적이 없다고 생각하였으나, 일단 Y사 웹사이트

를 방문하여 자신이 평소 사용하던 ID 및 비밀번호를 입력하여 보았으나 로그인이 되지 않았다. 이에 신청인은 Y사에 대하여 ID 및 비밀번호를 알려줄 것으로 요청하였는 바, 며칠 후 Y사에서 알려준 신청인의 ID는 신청인이 평소 사용하던 ID 뒤에 "@\_P"라는 문자가 붙어있었다.

자신이 평소 사용하던 ID에 이상한 문자가 붙어있는 것을 의아하게 여긴 신청인은 Y사에 대해 경위를 문의한 결과, Y사는 2001. 5월경 신청인이 가입한 X사와 최근 업무제휴를 추진하던 과정에서 이러한 일이 발생하였다고 해명하였다. 이에 신청인은 X사 및 Y사에 대해 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 조치 미비에 대해 사과를 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사결과, 피신청인 X사는 Y사와 업무제휴를 하고, 별도의 로그인 절차 없이 바로 X사에서 Y사로 이동하여 인터넷 서비스를 이용할 수 있는 프로그램을 시범 운영하던 중, 신청인의 개인정보 자료가 Y사로 유입되었으며 이 정보가 Y사 회원DB 서버에 그대로 남아있음에 따라 신청인에게 Y사의 광고성 전자우편이 발송된 것으로 확인되었다.

X사 및 Y사가 자사의 시스템 업그레이드 도중 기술적인 조치 미비로 인하여 신청인의 개인정보를 유출시킨 행위는 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 조치를 규정하고 있는 정보보호법 제28조를 위반하였다고 판단되나, 피신청인이 신청인에 대해 서면으로 정식 사과하고 본 건과 관련된 모든 회원 개인정보를 파기조치하였으며, 신청인도 이를 받아들임에 따라 당사자 간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## VI. 개인정보 취급자에 의한 개인정보의 훼손 · 침해 · 누설 사례

<사례 1> 이동통신사 대리점이 퇴직한 직원의 개인정보를 이용하여 이동전화를 무단 개통시킨 건

### (1) 사건개요

신청인 A는 2000년에 약 2개월간 X 이동통신사의 ‘갑’ 대리점에 근무하다가 퇴사하였다. 2003. 3월 신청인이 X사의 휴대전화를 구입하려 하자 이미 자신의 명의로 이동전화가 개통되어 있으며 요금미납 사실까지 있다는 것을 알게 되었다. 신청인은 과거 자신이 근무했던 X 이동통신사의 ‘갑’ 대리점에서 자신의 개인정보를 이용하여 휴대전화를 개통시킨 것이라고 주장하면서 이에 대한 조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

### (2) 사실조사 및 결과

조사결과, 신청인 A는 2000년경 피신청인 X 이동통신사 대리점에서 잠시 근무한 적이 있었던 것으로 확인되었다. 동 대리점에서는 영업실적을 위해서 신청인의 신상명세서에 남아있던 성명 및 주민등록번호를 이용하여 휴대전화를 가개통시킨 것으로 조사되었다.

피신청인의 행위는 직무상 알게된 개인정보의 훼손 · 침해 또는 누설을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제4항을 위반한 것으로 판단되나, 당해 대리점은 2003. 3월 현재 X 이동통신사와 대리점 계약관계를 맺지 않고 있어 연락이 되지 않으며, 피신청인 X 이동통신사가 이에 대해 사과하고 가개통된 휴대전화의 해지 및 요금정산을 신속히 완료함에 따라 당사자간의 원만한 합의로 사건이 종결되었다.

**<사례 2> 과거 업무상 거래하던 은행에서 신용정보회사를 통하여 현재의 주소지를 불법 조회한 건**

**(1) 사건개요**

신청인 A는 2003. 1월경 X 은행 인천지점의 ‘갑’ 부장으로부터 과거 신청인이 근무한 바 있는 Y 사의 대출문제와 관련하여 연락을 받게 되었다. 신청인은 과거 Y 사에서 근무할 당시 ‘갑’ 부장과 업무상 연관을 맺은 사실은 있으나, 이미 신청인은 2001. 6월에 Y사에서 퇴사하였으며 그 후 2차례나 이사를 하였음에도 X 은행에서 자신의 개인정보를 정확히 알아내어 연락을 해 온 사실을 의아하게 여기고, 이에 대한 경위해명 및 정신적 피해에 대한 보상을 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

**(2) 사실조사 및 결과**

조사결과, 신청인 A가 과거 근무했던 Y사는 1999년경 X 은행 인천지점으로부터 기업 시설자금을 대출받은 바 있었으나 신청인은 그 직전 Y사에서 퇴사하여 동 대출건과 직접적인 연관은 없었던 것으로 밝혀졌다. 이후 Y사가 채무변제를 제대로 하지 않고 사장과도 연락이 두절되는 일이 발생하자 X 은행 인천지점의 ‘갑’ 부장은 과거 Y사에서 근무하였던 신청인에게 연락을 취했던 것으로 조사되었다.

‘갑’ 부장은 신청인 A가 동 은행 지점에서 통장 및 신용카드를 발급받은 사실이 있었으므로 거래기록에서 신청인의 개인정보를 조회하였으며, 여기서 얻은 성명 및 주민등록번호를 신용정보기관에 제공하고 현재 거주하고 있는 주소지를 파악하게 되었다. 이에 청구와 신용정보기관에서는 채권추심절차에 따른

주소지 파악을 하였으며 결과적으로 신청인이 2번이나 이사를 하였음에도 불구하고 주소지가 확인되어 ‘갑’ 부장에게 통보가 되었다.

X 은행 인천지점의 ‘갑’ 부장은 직접적인 거래관계나 채무변제 관계가 없었음에도 불구하고 신청인의 고객정보를 임의로 열람하였으며, 이를 신용정보기관에 제공하여 현 주소지를 파악하였다. 이러한 행위는 당초의 신용정보 제공·이용목적을 벗어나는 행위로서 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제24조를 위반한 것이라고 판단된다. 동 조항은 개인신용정보를 상거래관계의 설정 및 유지여부 등의 판단목적으로만 제공·이용하도록 규정하고 있으며 그 이외의 목적으로 신용정보를 제공·이용하는 행위를 금지하고 있다. 또한 신청인은 이미 Y사에서 퇴사하였고 문제가 된 자금 대출건에 직접 관여한 것도 아니므로, 피신청인 X 은행 ‘갑’ 부장의 행위는 동조 제6호에서 규정하고 있는 단서조항인 ‘채권추심’에도 해당하지 않는다.

한편, X 은행은 정보통신망법에 의한 ‘정보통신서비스제공자’에 해당하지 않으므로 정보보호법상의 개인정보보호 규정 적용대상에 포함되지 않는다.

\* 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률

제24조 (개인신용정보의 제공·이용의 제한 및 통보) ① 개인신용정보는 당해 신용정보주체와의 금융거래등 상거래관계의 설정 및 유지여부등의 판단목적으로만 제공·이용되어야 한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 개인이 서면에 의하여 금융거래등 상거래관계의 설정 및 유지여부등의 판단목적 외의 다른 목적에의 제공·이용에 동의하거나 개인이 자신의 신용정보를 제공하는 경우
2. 법원의 제출명령 또는 법관이 발부한 영장에 의하여 제공·이용되는 경우
3. 신용정보업자 및 신용정보집중기관 상호간에 집중관리·활용하기 위하여 제공·이용되는 경우

4. 조세에 관한 법률의 규정에 의한 질문·조사를 위하여 관할관서의 장이 서면으로 요구하거나 조세에 관한 법률의 규정에 의하여 제출의무가 있는 과세자료의 제공을 요구함에 따라 제공·이용되는 경우
5. 기타 다른 법률의 규정에 의하여 제공·이용되는 경우
6. 채권추심, 고용, 인·허가의 목적등 대통령령이 정하는 목적으로 사용하기 위하여 제공·이용되는 경우

그러나 피신청인은 분쟁조정신청이 접수된 이후 자신의 잘못을 인정하고 신청인에게 적극적으로 사과하였으며, 신청인도 당초의 정신적 피해에 대한 보상 요구를 철회하고 신청인의 사과를 받아들이기로 함에 따라 양 당사자간 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

### <사례 3> 육아정보 웹사이트에서 이용자를 일방적으로 회원 탈퇴시킨 건

#### (1) 사건개요

신청인 A는 육아정보 및 이유식 등을 온라인 판매하는 X사의 웹사이트에 회원으로 가입하여 서비스를 이용하던 중, 동 웹사이트에서 구매한 이유식에서 이물질이 나오자 한국소비자보호원에 민원을 제기한 사실이 있었다. 신청인의 주장에 따르면, 이후 X사의 담당 실장이라는 사람이 신청인의 집에 수시로 전화를 걸어 민원건에 대한 이의를 제기하였으며 또한 일방적으로 신청인을 동 웹사이트에서 회원 탈퇴시켰다고 하였다. 이에 신청인은 피신청인 측이 일방적으로 개인정보를 삭제하고 회원에서 탈퇴시킨 것은 부당하다며 피신청인의 사과와 원상 회복을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

#### (2) 사실조사 및 결과

조사결과, X사는 결코 신청인의 개인정보를 일방적으로 무단 삭제하거나 회원에서 강제로 탈퇴시킨 적이 없다고 해명하였다. 신청인이 회원에서 탈퇴된 것은 2003. 8. 25일경 X사의 웹사이트 개편작업 중 오류가 발생하여 몇몇 회원의 개인정보 및 게시판의 글이 삭제되는 일이 발생하였는데, 신청인의 개인정보도 여기에 포함되어 개인정보 및 게시판 글이 삭제되었기 때문에 발생한 일이라고 해명하였다.

X사에서는 개인정보가 삭제된 사고가 발생한 이후 이를 복구하려 시도하였으나 서버상에서 완전히 개인정보가 삭제되어 복구가 불가능하였다고 답변하였다. 이에 X사에서는 피해를 입은 회원에 대하여 전후 사정을 설명하고 개인정보를 다시 입력한 후 회원 재가입절차를 밟도록 안내하였으나 신청인이 이에 응하지 않은 것이라고 해명하였다.

피신청인이 고의로 신청인의 개인정보를 삭제한 것인지 아니면 피신청인의 해명대로 웹사이트 개편과정에서 발생한 사고인지에 대해서는 서버상에서 모든 개인정보가 완전히 삭제되었으므로 명확한 사실확인이 불가능하였다. 따라서 피신청인의 행위가 개인정보 취급자에 의한 개인정보의 훼손·침해 또는 누설을 금지하고 있는 정보보호법 제24조제4항을 위반한 것인지의 여부는 단정지을 수 없다. 다만 피신청인은 이후 신청인에 대해 정보의 삭제 및 회원강제탈퇴에 대해 사과를 하였고 이를 신청인이 받아들임에 따라, 최종적으로 당사자 간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## VII. 수집 또는 제공받은 목적 달성 후 개인정보를 미파기한 사례

<사례 1> 온라인 팩스 서비스 웹사이트에서 이용자 개인정보를 미파기하고 보관하던 중 당해 정보가 제3자에게 유출된 건

## (1) 사건개요

신청인 A는 온라인 팩스 발송을 대행하는 X 인터넷 웹사이트 ([www.X\\*\\*\\*\\*\\*.com](http://www.X*****.com))에 가입하여 2003. 4월경 팩스 송신 서비스를 이용한 적이 있었다.

\* 당시 신청인은 某 통신사의 서비스를 이용하던 중 명의 변경을 위하여 X사 팩스전송 서비스를 이용하여 본인의 신분증 사본을 팩스로 전송하였음

그런데 수개월 후 신청인과 전혀 관계가 없는 제3자로부터 팩스를 왜 전송하였냐는 문의전화를 받고 경위를 확인한 결과, 피신청인의 기술적인 오류로 인하여 다른 수신처에 신청인의 신분증 사본이 팩스로 전송된 것을 확인하였다. 이에 신청인은 피신청인의 개인정보 미파기 및 침해에 대한 보상을 용구하며 분쟁조정을 신청하였다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사결과, 피신청인 X 웹사이트는 '갑' 통신사업자 및 '을'사가 공동으로 운영하고 있는 온라인 팩스 서비스로서, 기술적인 분야는 '을'사가 담당하고 있는 것으로 밝혀졌다. X 웹사이트는 이용자가 전송한 내용을 일정기간 보관한 후 서버에서 자동 삭제되도록 조치하고 있다고 답변하였으나, 구체적인 보관 기간 및 서버 환경설정에 대한 구체적인 답변은 회피하였다. 또한 피신청인은 다른 이용자의 팩스전송 내용은 정상적으로 삭제가 되고 있으나, 신청인이 2003. 3월 전송하였던 내용만 삭제되지 않고 서버상에 남아 있다가 기술적인 오류로 인하여 총 21개 수신처에 신청인의 신분증 사본이 전송되었다고 해명하였다.

신청인의 신분증 사본 등 팩스전송 내용을 별다른 동의없이 임의 보관하고, 또한 이를 기술적인 관리조치 미비로 인하여 다른 사람에게 무단 전송함으로써 개인정보를 유출시킨 행위는 개인정보의 목적달성 후 파기를 규정하고 있는 정보보호법 제29조 및 개인정보의 기술적·관리적 조치를 규정하고 있는 정보보호법 제28에 위반한 것으로 판단된다.

그러나 피신청인은 분쟁조정신청이 접수된 이후 신속히 신청인에게 사과하고 서버상에서 관련 정보를 모두 삭제조치하였으며, 신청인에게 정신적인 피해에 대한 보상으로 금 100만원을 지급하고 향후 이로 인한 경제적 피해가 발생할 경우 그에 대한 보상을 하겠다는 서약을 하였으며, 신청인도 이를 받아들임에 따라 양 당사자간에 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

#### **<사례 2> 웹사이트 회원탈퇴 이후에도 개인정보를 미파기하고 광고성 전자우편을 전송한 건**

##### **(1) 사건개요**

신청인 A는 피신청인 X사의 인터넷 웹사이트([www.g\\*\\*\\*\\*\\*.com](http://www.g*****.com))에 회원으로 가입하여 서비스를 이용하여 오다가 약 1년전 탈퇴를 하였으나, 그 이후로도 계속하여 웹사이트 소식을 전달하는 광고성 전자우편을 수신하였다. 이에 신청인은 피신청인 X사가 탈퇴한 회원의 개인정보를 파기하지 않고 무단으로 보유·이용하였다고 주장하며 금 20만원의 손해보상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

##### **(2) 사실조사 및 결과**

피신청인의 인터넷 웹사이트는 건강 및 다이어트에 관한 정보를 제공하고 관련 제품을 판매하는 웹사이트이다. 조사 결과, 피신청인은 신청인의 웹사이트 회원탈퇴 신청이 접수된 즉시 회원정보 DB에서 정보 삭제조치를 완료한 바 있다.

그러나 피신청인은 이와는 별도로 ‘다이어트 정보 메일신청’이라는 서비스를 두고 이용자들에게 동 서비스에 대한 메일 수신여부를 물은 뒤 동의하는 회원의 전자우편 주소를 수집하여 다이어트에 관한 정보안내 전자우편을 전송하였던 것으로 조사되었다. 신청인의 경우도 동 메일링 서비스에 가입이 되어 있었는 바, 회원탈퇴 신청에 따른 개인정보 삭제조치가 회원정보 DB에서만 이루어지고 메일링 서비스 리스트에는 적용되지 않음에 따라 신청인이 회원에서 탈퇴한 이후에도 광고성 전자우편 전송이 계속된 것으로 조사되었다.

신청인의 회원탈퇴 이후에도 신청인의 전자우편 주소를 동의없이 계속 보유하면서 이를 광고성 전자우편 전송에 이용한 피신청인의 행위는 개인정보의 수집 또는 제공받은 목적 달성후 개인정보 파기를 규정하고 있는 정보보호법 제29조에 위반한 것으로 판단된다.

그러나 피신청인은 분쟁조정 신청접수 이후 신속히 메일링 리스트에서 신청인의 정보를 모두 삭제조치하고 정신적 피해에 대한 보상으로 10만원을 지급하였으며, 신청인도 이를 받아들임에 따라 양 당사자 간 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## VIII. 개인정보 수집에 대한 동의철회(회원탈퇴), 열람 또는 정정 요구 불응 사례

<사례 1> 고객의 회원탈퇴 및 개인정보 삭제요청에 불응하고 광고성 전자우편을 계속 전송한 건

### (1) 사건개요

신청인 A는 2002년말 온라인 영어교육서비스를 이용하기 위하여 피신청인 X사가 운영하는 웹사이트에 회원으로 가입하였다. 그러나 피신청인 웹사이트의 온라인 교육내용이 그다지 만족스럽지 못한데다 영어교육 교재구매를 홍보하는 광고성 전자우편의 전송이 지속되자, 신청인은 2003. 1월 회원탈퇴를 신청하였다. 그러나 피신청인 측이 정당한 이유 없이 회원탈퇴 요청에 응하지 않고 광고성 전자우편의 전송도 계속되자 이에 대한 조치를 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

### (2) 사실조사 및 결과

조사 결과, 피신청인은 영세한 규모로 인하여 웹사이트 관리, 고객 불만처리 등이 제대로 이루어지지 않았던 것으로 조사되었다. 특히 피신청인은 회원 정보란에서 매일수신 희망자와 거부자를 구분하여 관리하고, “매일을 수신하지 않음”에 체크가 되어있는 회원에게는 자사의 광고성 전자우편을 전송하지 않는 시스템을 운영하고 있다고 답변하였으나, 신청인의 경우 회원 정보란에 “매일을 수신하지 않음”으로 체크되어 있음에도 불구하고 서버 및 메일발송 프로그램의 오류 등으로 인하여 매일이 재차 전송되었던 것으로 조사되었다.

피신청인의 행위는 수차례 결친 회원탈퇴 요청에도 불구하고 이에 불응하였

으므로 개인정보수집에 대한 동의 철회후 신속한 조치를 규정하고 있는 정보보호법 제30조제3항을 위반한 것으로 판단되나, 피신청인이 이후 회원 탈퇴를 완료하는 등 필요한 조치를 취함에 따라 당사자간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

#### <사례 2> 통신사업자가 고객의 개인정보 및 요금내역의 정정 요구에 대해 이유없이 불응한 건

##### (1) 사건개요

경기도 OO시에서 미용실을 경영하는 신청인 A는 피신청인 X사의 시내전화 서비스에 가입한 사실이 없음에도 불구하고 2002. 10월 X사로부터 미납요금을 납부하라는 독촉을 받았다. 신청인은 피신청인의 전화서비스를 이용한 적이 없으므로 이에 대해 항의하자 피신청인은 전산상의 오류라고 하면서 사과를 하였다. 그러나 2002. 12월 및 2003. 2월에도 또다시 피신청인으로부터 미납요금을 납부하라는 연락을 받자 신청인은 잘못된 개인정보 사용 및 요금부과에 대한 조치를 요구하며 분쟁조정을 신청하였다.

##### (2) 사실조사 및 결과

조사 결과, 피신청인 X사는 2002. 9월부터 경기도 OO시 미용협회와 영업협력 제휴를 맺고 관내 미용실을 대상으로 미용실 고객관리를 처리할 수 있는 유료 서비스를 보급하고 이의 요금은 피신청인 X사의 영업대리점이 대신 납부하도록 하였다. 이 과정에서 신청인 A가 경영하는 미용실도 고객관리 유료서비스의 대상에 포함되었으나, 관내의 X사 영업대리점이 요금을 대신 납부한 관계로 신청인은 미용실 고객관리 프로그램이 유료인 것을 알지 못하였다.

이후 X사의 영업이 확대되면서 신청인 A를 담당하고 있는 영업대리점에서 고지서를 분실한 일이 발생하였고 해당 영업대리점에서도 고지서의 분실 자체를 알지 못한 채 넘어가게 되자 몇 개월 후 신청인에게 미용실 고객관리 프로그램의 이용요금이 미납되어 요금납부 독촉을 받게 되고 신청인은 이를 전화요금 미납으로 생각하여 정정 요구를 하게 된 것으로 조사되었다.

피신청인의 행위는 수차에 걸친 정보 정정 요구에도 불구하고 이에 대한 조치를 태만히 한 것으로 이는 정보보호법 제30조제4항을 위반한 것으로 판단되나, 이후 피신청인이 경위 확인후 신청인에게 사과하고 잘못된 요금미납기록을 삭제하는 등 필요한 조치를 취함에 따라 당사자간의 원만한 합의로 사건이 종결되었다.

#### <사례 3> 주민등록번호를 도용당하여 이의 정정을 요청하였으나 해당 사업자가 한달 이상 처리를 지체한 건

##### (1) 사건개요

신청인 A는 피신청인 X사가 운영하는 온라인 게임사이트에 회원으로 가입하였다. 이미 누군가가 자신의 성명 및 주민등록번호를 도용하여 회원으로 가입되어 있는 것을 발견하였다.

\* 신청인은 X사의 온라인 게임사이트 이외에도 3개 웹사이트에서 타인이 자신의 성명과 주민등록번호로 회원가입되어 있는 것을 발견하고 조치를 요구하였는 바, 3개 웹사이트는 적시에 개인정보 삭제 등의 처리가 완료되었음

이에 신청인은 X사에 자신의 성명 및 주민등록번호를 도용한 자가 누구인지

를 확인해 줄 것과 도용당한 ID를 삭제해줄 것을 요청하였으나, X사는 약 한달여의 기간이 경과하는 동안 별다른 조치를 취하지 아니하였으며 신청인에게 처리경과를 통보하지도 아니하였다. 이에 신청인은 도용당한 개인정보를 신속히 삭제할 것과 도용자의 신분을 확인하여 줄 것을 요청하며 분쟁조정을 신청하였다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사 결과, 피신청인 X사는 신청인의 개인정보 정정요구를 접수하였으나 이의 처리를 지체한 사실을 인정하였다. 다만 X사는 신청인의 정정 요구가 있은 후 약 한달여의 기간이 지체되는 동안 이에 대한 처리를 하지 않은 이유에 대해서는 구체적인 답변을 하지 않았다.

X사는 분쟁조정신청이 접수된 이후 신청인 A의 도용당한 개인정보를 삭제 조치하였으며 개인정보 도용자의 신원을 통보하였다. 그러나 신청인의 개인정보를 도용한 자가 기재한 주소 및 연락처는 조사 결과 허위의 연락처로 밝혀졌다.

피신청인이 신청인의 개인정보 정정요구에 대하여 약 한달여의 기간을 지체한 것은 정보보호법 제30조제4항의 위반 가능성이 있는 것으로 판단된다. 동조는 이용자의 열람 또는 정정요구가 있을 경우 사업자가 지체없이 필요한 조치를 취하도록 규정하고 있다. 그런데 여기서의 “지체없이”는 이용자의 열람 또는 정정 요구가 있을 시 사업자가 즉시 이에 대한 조치를 할 것을 의미하는 것은 아니며, 개별 사업자의 사정을 고려하여 최대한 빨리 이에 대한 조치를 할 것을 의미하는 것으로 해석된다. 그러나 본 사건에서 피신청인이 신청인의 개인정보 정정요구에 대하여 약 한달여의 기간 동안 별다른 조치를 취하지 않은

것은, 비록 피신청인의 개별적인 사정이 있었다고 가정하더라도 정보보호법 제30조제4항에서 규정하고 있는 “지체없는 조치”에 해당하지 않는 것으로 판단된다.

다만 본 사건은 신청인이 더 이상의 별다른 조치를 원하지 않았으며 피신청인의 정보 열람 및 정정 조치에 만족을 표시함에 따라, 당사자 간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

#### **<사례 4> 대학교 총동문회에서 졸업생 주소록에 실린 개인정보의 삭제 요구에 불응한 건**

##### **(1) 사건개요**

신청인 A는 서울에 소재한 X 대학교의 졸업생으로서, 2002년 말 X 대학교의 총동문회에서 졸업생 주소록을 만들 당시 성명, 자택·직장의 주소, 학번, 휴대폰 전화번호 등의 개인정보를 총동문회에 제공한 사실이 있었다. 그러던 중 2003년에 들어 X 대학교 선후배를 자칭하는 사람들이 신청인에게 전화를 걸어 와 신문, 잡지 등의 구독, 물품 구매, 신용카드 또는 보험의 가입 등을 권유하는 일을 자주 겪게 되었다.

신청인은 학교 동문들에게 이러한 전화가 자주 걸려오는 것을 의아하게 여기고 총동문회에 확인을 하여본 결과, X 대학교 총동문회에서는 졸업생 주소록을 제작한 후 50,000원의 비용을 받고 주소록을 판매하고 있음을 알게 되었다. 신청인은 이에 미판매분 졸업생 주소록 및 앞으로 제작 예정인 졸업생 주소록(2쇄)에서 자신의 개인정보를 모두 삭제해줄 것을 X 대학교 총동문회에 요청하였으나 이를 거부당하자 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

## (2) 사실조사 및 결과

피신청인 X 대학교 총동문회는 정보보호법 상의 정보통신서비스제공자에 해당하지 않으며 따라서 동 법 제30조제2항에서 규정하고 있는 개인정보 열람 및 정정요구에 응할 의무 또한 없다. 한편 대학교 총동문회는 일반적으로 볼 때 영리를 목적으로 하는 사업자라 볼 수도 없다. 그러나 비록 비영리단체라 하더라도 이해관계자의 개인정보 정정 및 삭제요구에 대해서는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하는 것이 일반적인 관행이라고 판단된다.

피신청인은 사무국의 요청을 받은 후 졸업생 주소록에 사용되는 개인정보 DB에서 신청인의 개인정보를 모두 삭제하였으며, 앞으로 인쇄될 2쇄 졸업생 주소록에 신청인의 개인정보를 수록하지 않을 것을 문서로 약속하였다. 그러나 현재 인쇄되어 판매중에 있는 1쇄 졸업생 주소록에서는 신청인의 개인정보를 별도로 삭제하기 어렵다며 이의 양해를 구하였다. 신청인이 피신청인 X 대학교 총동문회의 조치에 만족을 표하고 이를 받아들임에 따라, 양 당사자 간에 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## <사례 5> 온라인 게임사가 회원 탈퇴 및 개인정보 삭제요청 이후에도 계속하여 이용요금을 부과한 건

### (1) 사건개요

신청인 A는 2002. 10월경 피신청인 X사가 운영하는 ‘갑’ 온라인 게임에 회원으로 가입하고 이용요금 결제를 한 후 유료게임 서비스를 이용하여 왔다. 그런데 당초 신청인은 1개월분의 이용요금만 결제하였으나, 이후 4개월이 경과하는 동안 계속하여 매달 요금이 자동 결제되었다. 이에 신청인은 X사에 대하여 회

원탈퇴를 요청하였으나, 이마저도 처리가 되지 아니하였으며 요금 결제도 계속되자 신청인은 자신의 개인정보 삭제·회원탈퇴 및 요금결제의 중단을 요구하는 분쟁조정을 신청하게 되었다.

## (2) 사실조사 및 결과

조사 결과, 피신청인은 신청인이 요청한 회원탈퇴처리를 지체한 사실 및 신청인의 의사에 반하여 요금결제를 계속하여 온 사실을 인정하였다. 피신청인은 회원탈퇴 및 개인정보 삭제처리를 지체한 이유에 대하여 신청인의 회원탈퇴 요청이 제대로 접수되지 않았기 때문이라고 해명하고, 분쟁조정 신청이 접수된 이후 즉시 신청인의 개인정보 삭제완료 및 요금 결제를 취소하였다. 그러나 피신청인은 회원탈퇴 및 개인정보 삭제처리를 지체한 이유에 대해서는 구체적으로 해명하지 아니하였다.

신청인의 개인정보 삭제 및 요금결제 중지를 요청하였음에도 불구하고 피신청인이 정당한 이유 없이 약 한달여의 기간동안 이에 대한 처리를 하지 않은 것은 이용자의 열람 또는 정정요구에 대하여 사업자가 지체없이 필요한 조치를 취하도록 규정하고 있는 정보보호법 제30조제4항에 위반되는 것으로 판단된다. 특히 신청인은 요금이 계속해서 결제되자 '갑' 온라인 게임 웹사이트 내의 「내 정보」 페이지에서 회원탈퇴 신청을 함은 물론 X사의 E-mail로도 탈퇴신청 전자우편을 보내는 등 다양한 수단을 통하여 회원 탈퇴 및 개인정보 삭제를 요청하였으나, X사에서는 별다른 답변 없이 아무런 처리를 하지 않았던 것으로 조사되었다.

다만 피신청인은 분쟁조정신청이 접수된 후 즉시 신청인의 회원탈퇴 및 개인정보 삭제처리를 완료하였으며, 신청인도 피신청인의 조치에 만족을 표시함에 따라 당사자 간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## IX. 타인 정보의 훼손 · 침해 · 도용 사례

<사례 1> 타인의 전자우편 비밀번호를 알아내어 내용을 무단 열람한 건

### (1) 사건개요

신청인 A씨는 ‘갑’ 미용학원에서 조직관리 및 교육 등을 담당하는 본부장으로 근무하고 있는 자이다. 2003. 6월경 신청인은 동 미용학원에서 근무하던 X(여)와 업무상 및 개인적으로 갈등을 겪게 되었으며 결국 X는 10여명의 경력직 원과 함께 무단 퇴사를 하였다. 이후 신청인은 발신자번호가 표시되지 않는 휴대폰 문자메시지로 욕설 등을 전송받는 일을 자주 겪게 되었으며, 신청인은 이것이 X가 한 행위라고 의심을 하였으나 구체적인 물증이 없었으므로 이를 그냥 넘겨왔다. 그러던 중 신청인은 2003. 7월경 누군가가 자신의 전자우편 비밀번호를 알아낸 후 전자우편을 열람하여 월음을 알게 되었고, 동 미용학원에서 근무하던 청구외 B를 통하여서 피신청인 X가 자신의 전자우편을 계속하여 무단 열람하여 월하고 이러한 내용을 근거로 하여 퇴사까지 이르게 된 것이라는 말을 듣게 되었다. 신청인은 그간 자신에게 온 휴대폰 문자메시지의 내용과 자신이 전자우편으로 주고받은 사적인 메일 등을 검토해본 결과 피신청인 X가 자신의 이메일을 열람한 것이 확실하다는 판단을 내리게 되었고, X를 상대로 그간의 정신적 피해에 대한 보상을 요구하는 분쟁조정신청을 하기에 이르렀다.

### (2) 사실조사 및 결과

사무국이 피신청인에 대하여 본 사건에 대한 경위해명을 요청하자, 피신청인 X는 자신은 신청인의 전자우편을 무단 열람한 사실이 전혀 없으며 오히려 과거에 ‘갑’ 미용학원에서 근무하던 중 신청인에게 여러 가지 인격적인 모욕을 당

하여 퇴사를 하게 된 것이라며 신청인을 형법상 무고죄로 고소하겠다는 의사를 밝혔다. 이에 대해 신청인은 개인정보 분쟁조정 신청 이외에 피신청인을 정보보호법 제49조 위반으로 형사 고소하겠다는 의사를 밝혔다.

그러나 사실조사가 개시된 이후 피신청인은 신청인을 만나 자신이 그러한 행위를 했음을 인정하고 이에 대해 사과를 하였다. 신청인 또한 미용학원에서 양자가 같이 근무할 당시 피신청인에게 심하게 대했던 점을 인정하면서, 피신청인의 전자우편 무단열람 행위에 대한 사과를 받아들이고 금전 배상을 요구하지 않는다는 내용의 합의를 하게 되었다. 이에 따라 당사자간의 원만한 합의가 성립되어 사건을 종결하였다.

## <사례 2> 타인의 웹사이트 비밀번호를 도용하고 이를 이용하여 회원을 탈퇴 시킨 건

### (1) 사건개요

신청인 A씨는 某 인터넷 포털사이트의 유료 계정을 이용하여 ‘갑’ 커뮤니티 홈페이지를 운영하던 중, 피신청인 X가 자신의 주민등록번호를 도용한 후 자신이 운영하고 있는 홈페이지 관리자 비밀번호를 무단으로 변경하고 회원을 탈퇴시키는 등 피해를 입히고 있다고 주장하면서 이와 같은 행위를 즉각 중지할 것을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

### (2) 사실조사 및 결과

사무국의 조사 결과, 신청인 A와 피신청인 X는 과거 친분이 있던 관계로서, X는 본 사건에서 문제가 된 ‘갑’ 커뮤니티 홈페이지의 개설 및 운영에도 깊이

관여하였던 것으로 밝혀졌다. 그러나 이후 신청인과 피신청인 사이에 감정적인 대립이 발생하면서 커뮤니티 홈페이지의 운영권과 관련한 다툼이 일어나게 되었고 결국 피신청인 X는 평소 알고 있던 신청인의 주민등록번호를 이용하여 ‘갑’ 커뮤니티 홈페이지의 운영 권한을 도용하고 회원들을 강제 탈퇴시키는 등 홈페이지의 정상적인 운영을 방해하였던 것으로 조사되었다.

분쟁조정 신청이 접수된 이후 피신청인은 ‘갑’ 커뮤니티 홈페이지의 운영권 및 도메인 사용권한은 자신에게 있음을 계속하여 주장하였으나, 신청인의 주민등록번호 등 개인정보를 도용한 부분에 대해서는 잘못을 인정하고 서면으로 사과를 하였다.

피신청인이 신청인의 주민등록번호 및 웹사이트 관리자 비밀번호 등을 도용한 행위는 타인 정보의 훼손 또는 타인 비밀의 침해·도용·누설을 금지하고 있는 정보보호법 제49조에 위반될 가능성이 있으나, 신청인이 피신청인의 사과를 받아들이고 더 이상 문제를 확대하기를 원치 않음에 따라 당사자 간의 원만한 합의가 성립되어 사건이 종결되었다.

## <부록 1>

2003년도 개인정보분쟁조정위원회 주요활동

## 2003년도 개인정보분쟁조정위원회 주요활동

### I. 개인정보피해의 신속·공정한 구제

정보통신서비스의 이용확대와 이로 인한 개인정보의 수집·이용 증가로 말미암아 개인정보의 오·남용으로 인한 피해는 지속적으로 증가하고 있다. 이에 개인정보분쟁조정위원회는 개인정보침해로 인한 피해를 신속·간편·공정하게 구제하기 위하여 지속적인 피해구제 활동을 해오고 있다.

개인정보분쟁조정위원회는 2003년 한해동안 총 845건의 개인정보 분쟁조정신청을 접수하였으며, 매월 셋째주 월요일 오후 3시에 정례적으로 위원회 회의를 개최하여 652건의 분쟁조정사건을 처리 완료하였다. 한편 전체 접수건 중 193건은 '03. 12. 31일 현재 사실조사가 진행중에 있으며 '04. 1월중으로 처리를 완료할 예정으로 있다.

※ 상세한 개인정보 피해구제 현황 및 실적은 사례집 본문 제2장 「'03년 개인정보 분쟁조정실적」 참조

### II. 교육 및 홍보

#### 1. 개인정보보호 교육

개인정보분쟁조정위원회는 개인정보침해의 사전 예방과 개인정보보호의 필요성을 널리 알릴 수 있도록 이용자 및 사업자를 대상으로 개인정보보호 교육을 실시하고 있다. '03년 중 개인정보분쟁조정위원회의 개인정보보호 교육 실적은 다음과 같다.

<'03년 개인정보분쟁조정위원회 개인정보보호 교육 실적>

순서	교육명	교육일시
1	아동 개인정보보호 현황 및 대응방안 교육	2003. 3.
2	주요 기업 개인정보보호 담당자 교육 (한국정보통신산업협회)	2003. 4.
3	전자상거래 기업 개인정보보호 교육 (한국전자상거래및통신판매협회)	2003. 4.
4	LG카드(주) 직원대상 개인정보보호 교양교육	2003. 6.
5	전라남도 교육청 개인정보보호교육 (국가정보원 주관)	2003. 11.

개인정보분쟁조정위원회는 '04년도에도 이용자 및 사업자를 대상으로 하는 개인정보보호 교육을 보다 적극적으로 실시할 예정이다. 이용자를 대상으로는 자신의 개인정보를 스스로 보호 및 관리할 수 있는 능력 배양에 중점을 두는 한편, 사업자를 대상으로는 개인정보 피해사례를 중심으로 교육을 실시하여 개인정보 침해발생의 예방에 초점을 맞출 예정이다. 특히 최근에는 이전에 볼 수 없었던 새로운 개인정보 침해유형이 점차 늘어가고 있음에 따라, 인터넷사업 창업자를 대상으로 기술적 분야의 개인정보 침해사례 및 예방요령도 중점 교육 할 계획으로 있다. '04년도 개인정보분쟁조정위원회 개인정보보호 교육과정의 세부 내용은 다음과 같다.

● 교육대상

- 기업자체의 직원 교육 프로그램에 개인정보보호 관련 교육을 포함하고자 하는 경우
- 사업자단체 등에서 회원사에 대한 교육 개최시 개인정보보호 관련 교육을 포함하고자 하는 경우
- 시민단체 및 소비자단체 등에서 교육 개최시 개인정보보호 관련 교육을 포함하고자 하는 경우
- 초·중·고등학교에서 특별활동 교육 개최시 개인정보보호 관련 교육을 포함하고자 하는 경우
- 창업교육과정 또는 사원 및 구직자 재교육 과정시 개인정보보호 관련 교육을 포함하고자 하는 경우

#### ● 교육내용

- 개인정보보호 피해사례를 통한 피해예방 및 대처방법
- 개인정보보호를 위한 사업자의 의무 및 이용자·소비자의 권리
- 개인정보보호관련 법령 소개 및 해설 등
- 개인정보침해 기술 및 침해예방 기술 등

#### ● 신청방법

- 전화 : 02-405-4747
- 인터넷 : [www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr) 또는 개인정보.kr
- 기간 : 수시접수

## 2. 개인정보보호 제도 홍보

### 1) 위원회 홈페이지 오픈 ([www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr) 또는 개인정보.kr)

개인정보분쟁조정위원회는 위원회 창설 2주년을 맞이하여 국민에게 더욱 가

까이 다가서는 개인정보보호 전문기관으로 거듭나고자 위원회 전용 홈페이지를 새롭게 구축하여 2003. 11. 10일부터 일반에 공개하였다. 위원회 홈페이지 주소는 국내외적으로 위원회를 널리 알리기 위해 Korea의 KO와 위원회의 영문명 청 약자인 PICO('P'ersonal 'I'nformation Dispute Mediation 'Co'mmittee)를 합쳐 www.kopico.or.kr로 정하였다. 위원회 홈페이지는 특히 온라인 민원접수 기능과 정보제공 기능의 강화에 중점을 두었다. 온라인 민원접수 기능은 개인정보피해의 신속·간편·공정한 구제를 실현하기 위해 단 한번의 "원클릭"으로 개인정보피해구제신청을 할 수 있도록 되어 있다. 또한 정보제공의 기능도 강화하여 위원회 소개 및 개인정보피해구제와 관련한 각종 정보를 손쉽게 접할 수 있도록 구성되었다. 특히 위원회 홈페이지는 '소비자 마당' 및 '사업자 마당'을 두어 분야별 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 하였으며, 또한 '청소년 마당'을 별도로 개설하여 청소년 및 아동들에게 보다 쉽고 평이한 표현을 통하여 개인정보보호 및 침해예방과 관련한 각종 정보를 제공함으로써 아동·청소년 층의 개인정보보호 인식제고에도 일익을 담당할 것으로 기대되고 있다.

#### < 개인정보분쟁조정위원회 홈페이지 화면



## 2) 위원회 통합이미지(CI) 제작

개인정보분쟁조정위원회는 위원회의 정체성을 보다 확고히 하고 대국민 인지도를 높이기 위하여 독자적인 통합이미지(CI; Corporate Identification)를 제작하였다.

< 개인정보분쟁조정위원회 CI >



위원회의 새로운 CI는 Personal Information Dispute Mediation Committee (개인정보분쟁조정위원회)의 약자인 PICO를 테마로 하여 디자인하였으며, 컬러는 위원회의 위상, 신뢰감, 공정성을 상징할 수 있는 파란색을 사용하였다.

< 개인정보분쟁조정위원회 CI 의미>

	<p><b>P</b> “P”는 개인정보침해로 인하여 문제가 발생하는 경우 당사자들간의 분쟁을 위원회가 해결한다는 의미의 상징적인 모티브로서 ‘열쇠’를 표상</p>
	<p><b>I</b> “I”는 개개인의 사생활을 존중한다는 위원회의 이념을 나타내는 것으로서 사람(개인)과 정보(information)를 표현</p>
	<p><b>C</b> “C”는 위원회의 주요 고객인 소비자 및 이용자(consumer)를 의미</p>
	<p><b>O</b> “O”는 지구의 모습으로 전세계를 활동무대로 하는 위원회의 국제적인 위상을 상징</p>

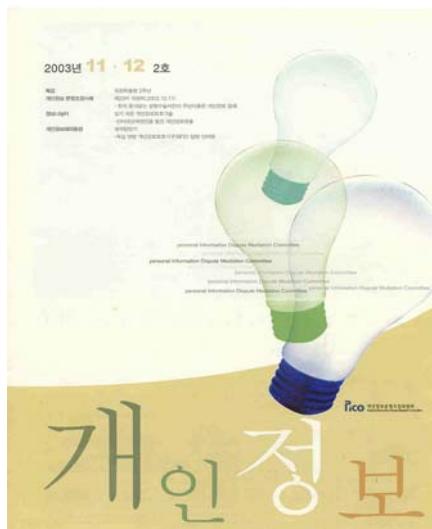
### 3) 위원회 마스코트 제작

개인정보분쟁조정위원회는 이용자 및 사업자 누구라도 개인정보분쟁조정위원회를 친밀하게 느끼고 이용할 수 있도록 위원회 마스코트 캐릭터를 제작하였다. 위원회 마스코트는 주인을 지키는 충견의 의미를 상징화하였으며, 위원회의 영문 약자인 PICO의 발음을 차용하여 개인정보지킴이 ‘피코’라고 명명하였다.

< 개인정보분쟁조정위원회 마스코트 ‘피코’ >



#### 4) '개인정보' 소식지 발간

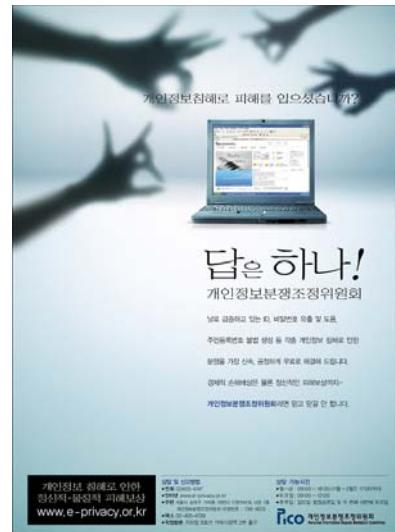


개인정보분쟁조정위원회는 일반 소비자 및 각 기관·기업의 개인정보보호 정책 담당자에게 개인정보보호에 관한 신속하고 유용한 정보를 제공하기 위하여 격월간으로 '개인정보' 소식지를 발간하고 있다. '개인정보'지에는 개인정보분쟁조정 위원회의 활동 소개와 개인정보분쟁조정 상담 및 사례분석, 개인정보 피해예방정보 및 기타 전문가의 기고 등을 소개하고 있다.

'개인정보'지는 온·오프라인으로 모두 발간되고 있으며, 위원회 홈페이지 ([www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr))에서 성명 및 전자우편 주소를 등록하면 온라인으로 소식지를 받아볼 수 있다.

## 5) 위원회 및 개인정보 공익광고 실시

개인정보분쟁조정위원회는 개인정보 피해구제 제도의 홍보 및 위원회 소개를 위하여 공익광고를 실시하였다. 위원회 공익광고는 개인정보침해로 인한 피해의 유형을 소개하고 개인정보분쟁조정위원회를 통한 피해구제 절차를 안내하는 내용으로 구성되었다. 동 공익광고는 월간지 「좋은교사」 11월호 및 지하철 무료배포신문 「메트로」에 2회 게재되었다.



### III. 개인정보 피해구제제도 조사·연구

개인정보분쟁조정위원회는 개인정보침해사건에 대한 피해구제 외에도 개인정보 피해예방, 개인정보보호 제도개선 등을 위한 각종 조사·연구를 추진하고 있다. 2003년도에 실시된 주요 조사·연구과제는 다음과 같다.

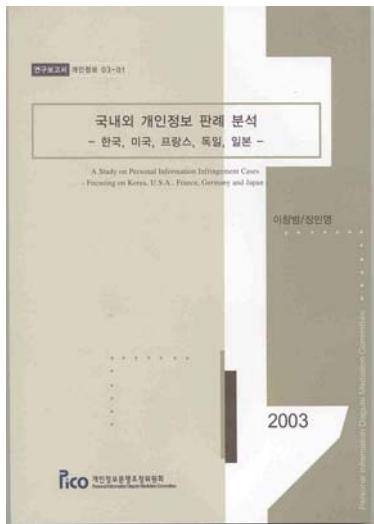
#### 1. 2003년도 개인정보분쟁조정사례집 발간

개인정보분쟁조정위원회는 2003년 한 해 동안 위원회가 접수·처리한 개인정보분쟁조정 사례를 수록한 「2003년도 개인정보분쟁조정사례집」을 발간하였다. 동 사례집은 2003년도에 처리한 분쟁조정사례 중에서 중요 사례를 정리·분석하여 수록하는 한편, 월별·유형별 분쟁조정 신청 및 처리현황에 관한 통계를 분석하여 게재하고 있다.

#### 2. 각국의 개인정보피해구제제도 비교 연구

「국내·외 개인정보피해구제제도 비교 연구」는 주요 개인정보보호 선진국의 개인정보피해구제제도를 비교·연구하고 우수사례를 벤치마킹함으로써 우리나라 개인정보피해구제제도의 개선방안을 모색하고 개인정보분쟁조정위원회의 제도개선 및 활성화 방안으로 활용코자 추진된 연구이다. 동 연구는 우선 국내의 개인정보피해구제제도로서 민간 및 공공부문의 개인정보보호법 분석 및 한국소비자보호원 등 주요 ADR(소송외 분쟁해결제도)의 피해구제절차 및 방법 등을 조사하였다. 또한 영국, 프랑스, 독일, 미국, 캐나다, 일본, 호주 등 주요국의 개인정보피해구제제도를 조사·분석하였으며, 이를 바탕으로 국내외 피해구제제도 현황을 실체법적, 절차법적으로 상호 비교분석하여 국내 개인정보피해구제제도의 선진화 방안을 모색하고 있다.

### 3. 국내외 개인정보 판례 분석 - 한국, 미국, 프랑스, 독일, 일본



「국내·외 개인정보 판례 조사·분석」 연구는 국내외의 개인정보 관련 판례를 수집하여 세밀히 분석함으로써 기타 유사한 개인정보침해 사건의 처리시 판단근거로 삼아 개인정보피해를 신속하고 공정하게 구제하는데 도움이 되기 위한 연구과제이다. 본 연구는 개인정보와 관련된 한국, 미국, 프랑스, 독일, 일본의 판례를 수집하여 각 사건별 사건개요 및 판결요지를 구체적으로 분석하였다.

또한 각 사건들을 개인정보침해 유형별로 분류하여, 유사한 개인정보침해 사건이 발생할 경우 이를 참고할 수 있도록 하고 있다. 각국의 법체계 및 사회적 여건이 동일하지 않기 때문에 외국의 판결례를 우리의 경우에 그대로 적용할 수는 없으나, 개인정보와 관련된 선진국의 판례의 사건개요 및 판결요지를 체계적으로 고찰함으로써 각종 개인정보침해사건에서 판단을 함께 있어 이론적 토대를 제공하는데 활용할 수 있을 것으로 기대되고 있다.

### 4. 온라인 개인정보분쟁조정제도 도입방안 연구

「온라인 개인정보분쟁조정제도 도입방안 연구」는 개인정보 침해로 인한 피해를 신속하고 공정하게 구제하기 위한 효율적인 시스템 도입방안의 하나로서 온라인을 활용한 분쟁해결시스템의 도입방안을 제시하기 위한 연구과제이다. 오

늘날 개인정보의 침해는 피해가 급속한 속도로 전파되어 결과적으로 사회 전반에 걸쳐 피해를 발생시키는 경우가 많고, 또한 개인에게 있어서는 정신적 충격과 피해를 입히는 경우가 다반사이기 때문에 무엇보다도 침해상태를 보다 신속히 종결시키는 것이 중요한 관건이 된다. 이에 따라 경제개발협력기구(OECD), 유럽연합(EU) 등 주요 국제기구에서는 정보사회의 다양한 분쟁을 보다 신속히 해결하기 위해 온라인 수단을 적극 활용할 것을 권장하고 있다.

본 연구는 개인정보에 관한 분쟁을 해결하는데 있어서 활용가능한 온라인 분쟁해결시스템을 도입하기 위하여 다양한 방안을 제시한다. 먼저 본 연구에서는 국내외적으로 활용되고 있는 온라인시스템의 현황 및 구체적인 사례를 분석하고 우리나라의 개인정보 관련 분쟁을 해결하기 위해서 활용될 수 있는 시스템은 어떠한 것이 있는지를 검토하고 있으며, 이에 따라 우리나라의 온라인 개인정보 분쟁해결시스템의 도입 및 운영을 위해 필요한 개선사항을 제시하고 있다.

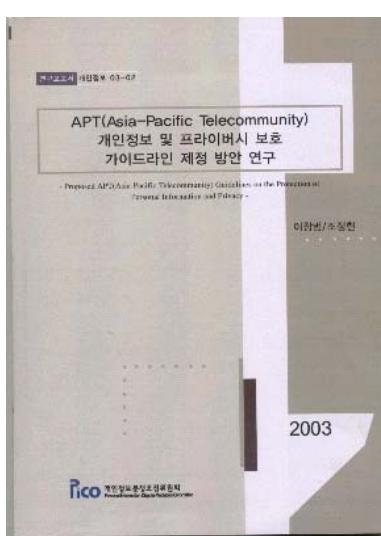
#### IV. 개인정보보호 국제협력

오늘날 개인정보의 수집 및 활용은 국내에서만 그치지 않고 다국적 기업활동의 증대·국제 전자상거래 이용활성화 등으로 인하여 점차 개인정보의 국가간 이동 및 활용도 증가하는 추세에 있다. 이와 같은 개인정보의 국가간 이동으로 인하여 개인정보 침해자 및 피해자가 다른 국적을 가지고 있거나 또는 개인정보 침해행위가 침해자 및 피해자와는 관련없는 제3의 국가에서 발생하는 등 개별국가에 의한 독자적 노력만으로는 구제하기 어려운 개인정보 침해사례가 나타날 수 있다. 따라서 개인정보보호를 위한 국제적 차원의 협력이 절실히 요구되고 있다.

개인정보분쟁조정위원회는 이러한 현실을 감안하여 국가간 경계를 넘어 발생하는 개인정보피해를 보다 신속하고 효율적으로 구제하기 위해 해외 개인정보보호기구들과의 공조를 강화하는 한편, 개인정보관련 국제기구 활동 참여 및 해외 개인정보보호기구들과의 정보교류 등 활발한 국제협력활동을 펼치고 있다. 2003년 한해동안 실시된 주요 국제협력 활동은 다음과 같다.

### 1. 아시아·태평양 전기통신협의체(APT; Asia-Pacific Telecommunity) 개인정보 및 프라이버시 보호 가이드라인 제정방안 연구

아시아·태평양 전기통신협의체(APT) 개인정보 및 프라이버시 보호 가이드라인 제정방안 연구는 APT 회원국들의 개인정보보호 법·제도 마련에 기준을 제시하고, APT 회원국들 사이의 개인정보의 자유로운 이동 보장 및 개인정보 보호를 목적으로 한 연구이다.



「APT 개인정보 및 프라이버시 보호 가이드라인 제정방안 연구」는 당초 APT 회원국들의 개인정보 관련 법제마련에 기준을 제시할 수 있는 가이드라인을 제정하는 것을 목적으로 하여 2002. 8월 태국에서 개최된 제22차 APT 연구그룹 회의에서 채택된 것이다. 동 연구그룹 회의에서 한국이 과제를 수행하는 것으로 결정되었으며 이에 따라 개인정보분쟁조정 위원회 사무국은 가이드라인 제정방안 연구의 선도과제로서 “아시아 태평양 지역

의 개인정보보호 현황 조사 연구(Personal Data Protection in Asia-Pacific Region : Survey on Asia-Pacific Telecommunity Member Countries)"를 수행하였다. 개인정보분쟁조정위원회 사무국은 동 연구결과를 바탕으로 하여 아시아 지역의 정치, 경제, 사회, 문화, 정보화 수준을 고려한 「APT 개인정보보호 가이드라인 초안」을 작성하였으며 동 가이드라인 초안은 2003. 6월 몰디브에서 개최된 제23차 APT 연구그룹회의에서 발표되었다. 동 가이드라인 초안은 APT 회원국의 개인정보보호 관련 법·제도 정비에 큰 도움을 줄 수 있다는 측면에서 회원국들의 관심과 기대가 매우 컸다.

당초 동 연구과제는 APT의 연구보고서(Information Document)의 발간만을 목표로 하였으나, 이후 연구기간을 2004년까지 연장하여 가이드라인 초안을 보완한 후 APT의 공식 권고안으로 채택하는 것을 목적으로 변경되었다. 동 연구과제는 개인정보분쟁조정위원회 사무국의 이창범 사무국장이 과제책임자(rapporteur)로 지정되어 있으며 이란의 Alirez Darvishi가 부책임자로 지정되어 있다.

## 2. APEC ECSG 프라이버시 소그룹 참여

개인정보분쟁조정위원회는 APEC 차원의 프라이버시 보호 원칙(Privacy Principles) 제정을 위해 2003. 2월에 설립된 APEC ECSG 프라이버시 소그룹(APEC ECSG Privacy Subgroup)에 참여하여 활발한 활동을 해오고 있다. 동 소그룹은 한국, 미국, 호주를 비롯한 11개의 국가로 구성되어 있으며 호주가 의장직을 맡고 있다. 개인정보분쟁조정위원회는 2003. 8월 태국 푸켓에서 개최된 제8차 APEC ECSG 회의 및 APEC ECSG 프라이버시 소그룹 회의에 참가하여 'APT 개인정보보호 가이드라인'을 APEC측에 소개하고 그간의 연구현황을 발표하였다. 또한, APEC 프라이버시 소그룹이 작성한 APEC 프라이버시 보호원칙 초안에 대한 한국의 의견을 전달함으로써 APEC 프라이버시 보호원칙에 한국의 입장이 충분히 반영되도록 노력중에 있다.

3. 제33차 “정보통신상의 정보보호에 관한 국제실무연구단(International Working Group on Data Protection in Telecommunication, IWGDPT)” 회의 참석

개인정보분쟁조정위원회는 2003. 3월 스위스 취리히에서 개최된 제33차 IWGDPT 회의에 참가하여 “Personal Information and Privacy Protection Initiatives in Asia”라는 주제로 Country Report를 발표하였다. IWGDPT 회의는 각국의 개인정보보호 실무급 연구진을 중심으로 상호 연구성과 및 정보교류, 친선도모를 목적으로 매년 2회 개최되는 연구회의이다. 제33차 IWGDPT 회의는 유럽 및 미주 21개국에서 참가하였으며 아시아 국가 중에서는 한국의 개인정보분쟁조정위원회가 유일하게 참가하였다.

## <부록 2>

정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률

## 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률

[일부개정 2002.12.18 법률 제06797호]

### 제1장 총칙

**제1조 (목적)** 이 법은 정보통신망의 이용을 촉진하고 정보통신서비스를 이용하는 자의 개인정보를 보호함과 아울러 정보통신망을 건전하고 안전하게 이용할 수 있는 환경을 조성함으로써 국민생활의 향상과 공공복리의 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

**제2조 (정의)** ①이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "정보통신망"이라 함은 전기통신기본법 제2조제2호의 규정에 의한 전기통신설비를 이용하거나 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용하여 정보를 수집、가공、저장、검색、송신 또는 수신하는 정보통신체제를 말한다.
2. "정보통신서비스"라 함은 전기통신기본법 제2조제7호의 규정에 의한 전기통신역무와 이를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 것을 말한다.
3. "정보통신서비스제공자"라 함은 전기통신사업법 제2조제1항제1호의 규정에 의한 전기통신사업자와 영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 자를 말한다.
4. "이용자"라 함은 정보통신서비스제공자가 제공하는 정보통신서비스를 이용하는 자를 말한다.
5. "전자문서"라 함은 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되어 송、수신 또는 저장된 문서형식의 자료로서 표준화된

것을 말한다.

6. "개인정보"라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명、주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호、문자、음성、음향 및 영상 등의 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에는 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)를 말한다.  
②이 법에서 사용하는 용어의 정의는 제1항에서 정하는 것을 제외하고는 정보화촉진기본법이 정하는 바에 의한다.

**제3조 (정보통신서비스제공자 및 이용자의 책무)** ①정보통신서비스제공자는 이용자의 개인정보를 보호하고 건전하고 안전한 정보통신서비스를 제공함으로써 이용자의 권익보호와 정보이용능력의 향상에 이바지하여야 한다.  
②이용자는 건전한 정보사회가 정착되도록 노력하여야 한다.  
③정부는 정보통신서비스제공자단체 또는 이용자단체의 개인정보보호 및 정보통신망에서의 청소년보호 등을 위한 활동을 지원할 수 있다.

**제4조 (정보통신망이용촉진및정보보호등에 관한 시책의 강구)** ①정보통신부장관은 정보통신망의 이용촉진 및 안정적 관리、운영과 이용자의 개인정보의 보호 등(이하 "정보통신망이용촉진및정보보호등"이라 한다)을 통하여 정보사회의 기반을 조성하기 위한 시책을 마련하여야 한다.  
②제1항의 규정에 의한 시책에는 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 정보통신망에 관련된 기술의 개발、보급
2. 정보통신망의 표준화
3. 정보내용물 및 제11조의 규정에 의한 정보통신망응용서비스의 개발 등 정보통신망의 이용활성화
4. 정보통신망을 이용한 정보의 공동활용 촉진
5. 인터넷이용의 활성화
6. 정보통신망을 통하여 수집、처리、보관、이용되는 개인정보의 보호

7. 정보통신망에서의 청소년보호
  8. 정보통신망의 안전성 및 신뢰성 제고
  9. 그 밖에 정보통신망이용촉진및정보보호등을 위하여 필요한 사항
- ③정보통신부장관은 제1항의 규정에 의한 시책을 수립함에 있어 정보화촉진 기본법 제5조의 규정에 의한 정보화촉진기본계획과 연계되도록 하여야 한다.

**제5조 (다른 법률과의 관계)** 정보통신망이용촉진및정보보호등에 관하여는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법이 정하는 바에 의한다.

## 제2장 정보통신망의 이용촉진

**제6조 (기술개발의 추진 등)** ①정보통신부장관은 정보통신망과 관련된 기술 및 기기의 개발을 효율적으로 추진하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 관련 연구기관으로 하여금 연구개발、기술협력、기술이전 또는 기술지도 등의 사업을 하게 할 수 있다.  
②정부는 제1항의 규정에 의하여 연구개발 등의 사업을 실시하는 연구기관에 대하여는 그 사업에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.  
③제2항의 규정에 의한 비용의 지급 및 관리 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제7조 (기술등에관한정보의 관리 및 보급)** ①정보통신부장관은 정보통신망과 관련된 기술 및 기기에 관한 정보(이하 이 조에서 "기술등에관한정보"라 한다)를 체계적이고 종합적으로 관리하여야 한다.  
②정보통신부장관은 기술등에관한정보를 체계적이고 종합적으로 관리하기 위하여 필요한 경우에는 관계 행정기관 및 국、공립 연구기관 등에 대하여 기술등에관한정보와 관련된 자료를 요구할 수 있다. 이 경우 요구를 받은 기관

의 장은 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

③ 정보통신부장관은 기술등에관한정보를 신속하고 편리하게 이용할 수 있도록 그 보급을 위한 사업을 실시하여야 한다.

④ 제3항의 규정에 의하여 보급의 대상이 되는 정보통신망과 관련된 기술 및 기기의 범위에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제8조 (정보통신망의 표준화 및 인증)** ① 정보통신부장관은 정보통신망의 이용촉진을 위하여 정보통신망에 관한 표준을 정하고 이를 고시하며, 그 사용을 정보통신서비스제공자 또는 정보통신망과 관련된 제품을 제조 또는 공급하는 자에게 권고할 수 있다. 다만, 산업표준화법 제10조의 규정에 의한 한국산업규격이 제정되어 있는 사항에 대하여는 그 규격에 따른다.

② 제1항의 규정에 의하여 고시된 표준에 적합한 정보통신과 관련된 제품을 제조 또는 공급하는 자는 제9조제1항의 규정에 의한 인증기관의 인증을 받아 그 제품이 표준에 적합한 것임을 나타내는 표시를 할 수 있다.

③ 제1항 단서의 규정에 해당하는 경우로서 산업표준화법 제11조 내지 제13조의 규정에 의하여 한국산업규격표시의 인증을 받은 때에는 제2항의 규정에 의한 인증을 받은 것으로 본다.

④ 제2항의 규정에 의하여 인증을 받은자가 아니면 그 제품이 표준에 적합한 것임을 나타내는 표시를 하거나 이와 유사한 표시를 하여서는 아니되며, 이와 유사한 표시를 한 제품을 판매하거나 판매할 목적으로 진열하여서는 아니된다.

⑤ 제1항의 규정에 의한 표준화의 대상, 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 정보통신부령으로 정한다.

**제9조 (인증기관의 지정 등)** ① 정보통신부장관은 정보통신망과 관련된 제품을 제조 또는 공급하는 자의 제품이 제8조제1항 본문의 규정에 의하여 고시된 표준에 적합한 제품임을 인증하는 기관(이하 "인증기관"이라 한다)을 지

정할 수 있다.

② 정보통신부장관은 인증기관이 다음 각호의 1에 해당하는 때에는 그 지정을 취소하거나 6월 이내의 상당한 기간을 정하여 업무의 정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호의 규정에 해당하는 때에는 그 지정을 취소하여야 한다.

1. 속임수 그 밖의 방법으로 지정을 받은 때
2. 정당한 이유없이 1년 이상 계속하여 인증업무를 하지 아니한 때
3. 제3항의 규정에 의한 지정기준에 미달한 때

③ 제1항 및 제2항의 규정에 의한 인증기관의 지정기준·절차, 지정취소·업무정지의 기준 등에 관하여 필요한 사항은 정보통신부령으로 정한다.

**제10조 (정보내용물의 개발지원)** 정부는 국가경쟁력을 확보하거나 공익을 증진하기 위하여 정보통신망을 통하여 유통되는 정보내용물을 개발하는 자에게 재정 및 기술 등 필요한 지원을 할 수 있다.

**제11조 (정보통신망응용서비스의 개발촉진 등)** ① 정부는 국가기관·지방자치단체 및 공공기관이 정보통신망을 활용하여 업무를 효율화·자동화·고도화하는 응용서비스(이하 "정보통신망응용서비스"라 한다)를 개발·운영하는 경우 당해 기관에 재정 및 기술 등 필요한 지원을 할 수 있다.

② 정부는 민간부문에 의한 정보통신망응용서비스의 개발을 촉진하기 위하여 재정 및 기술 등 필요한 지원을 할 수 있으며, 정보통신망응용서비스의 개발에 필요한 기술인력의 양성을 위하여 다음 각호의 시책을 마련하여야 한다.

1. 각급 학교 그 밖의 교육기관에서 시행하는 인터넷 교육의 지원
2. 국민에 대한 인터넷 교육의 확대
3. 정보통신망 기술인력양성사업의 지원
4. 정보통신망 전문기술인력양성기관의 설립·지원
5. 정보통신망이용 교육프로그램의 개발 및 보급지원
6. 정보통신망 관련 기술자격제도의 정착 및 전문기술인력 수급지원

## 7. 그 밖에 정보통신망 관련 기술인력의 양성에 관하여 필요한 사항

**제12조 (정보의 공동활용체제 구축)** ① 정부는 정보통신망의 효율적인 활용을 위하여 정보통신망 상호간의 연계운영 및 표준화 등 정보의 공동활용체제 구축을 권장할 수 있다.

② 정부는 제1항의 규정에 의한 정보의 공동활용체제를 구축하는 자에 대하여 재정 및 기술 등 필요한 지원을 할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 의한 권장 및 지원에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제13조 (정보통신망의 이용촉진 등에 관한 사업)** ① 정보통신부장관은 공공·지역·산업·생활 및 사회적 복지 등 각 분야의 정보통신망의 이용촉진과 정보격차의 해소를 위하여 관련 기술·기기 및 응용서비스의 효율적인 활용·보급을 촉진하기 위한 사업을 대통령령이 정하는 바에 의하여 실시할 수 있다.

② 정부는 제1항의 규정에 의한 사업에 참여하는 자에 대하여 재정 및 기술 등 필요한 지원을 할 수 있다.

**제14조 (인터넷이용의 확산)** 정부는 인터넷이용이 확산될 수 있도록 공공 및 민간의 인터넷이용시설의 효율적 활용을 유도하고 인터넷관련 교육 및 홍보 등 인터넷이용기반을 확충하며, 지역별·성별·연령별 인터넷이용격차를 해소하기 위한 시책을 수립·추진하여야 한다.

**제15조 (인터넷서비스의 품질개선)** ① 정보통신부장관은 인터넷서비스 이용자의 권익 보호와 인터넷서비스의 품질향상 및 안정적 제공을 보장하기 위한 시책을 마련하여야 한다.

② 정보통신부장관은 제1항의 규정에 의한 시책을 추진하기 위하여 필요한 경

우 정보통신서비스제공자단체 및 이용자단체 등의 의견을 수렴하여 인터넷 서비스품질의 측정·평가에 관한 기준을 정하여 고시할 수 있다.

③ 정보통신서비스제공자는 제2항의 규정에 의한 기준에 따라 자율적으로 인터넷서비스의 품질현황을 평가하여 그 결과를 이용자에게 알려줄 수 있다.

**제16조 (인터넷 주소자원의 확충 등)** 정보통신부장관은 인터넷도메인 이름 등 인터넷이용의 기반이 되는 주소자원을 확충하고 인터넷서비스이용자가 이를 공정하고 적정하게 활용할 수 있도록 시책을 강구하여야 한다. 이 경우 정보통신서비스제공자단체 및 이용자단체의 의견을 수렴하여 그 시책에 반영하여야 한다.

**제17조 (인터넷도메인 이름의 분쟁)** 정보통신부장관은 인터넷도메인 이름의 적절한 사용을 촉진하고 이를 효율적으로 관리하기 위하여 인터넷도메인 이름의 등록 및 사용과 관련된 분쟁을 신속하고 공정하게 해결하는데 필요한 국제협력 및 분쟁조정 등에 관한 시책을 마련하여야 한다.

### 제3장 전자문서중계자를 통한 전자문서의 활용

**제18조 (전자문서중계자에 의한 문서의 처리 등)** ① 국가기관 또는 지방자치단체의 장이 전자문서중계설비를 관리하는 자(이하 "전자문서중계자"라 한다)를 통하여 법령에서 규정한 허가·인가·승인·등록·신고·신청 등(이하 이 조에서 "허가등"이라 한다)을 전자문서로 처리하고자 하는 경우에는 대통령령이 정하는 바에 의하여 대상업무와 전자문서중계자 등 필요한 사항을 정하고 이를 고시하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의하여 처리되는 전자문서와 그 문서상의 명의인을 표시한 문자 및 전자서명법 제2조제3호의 규정에 의한 공인전자서명은 각각 당해 법령이 정한 문서와 당해 문서상의 서명날인으로 본다. <개정 2001.12.31>

- ③ 제1항의 규정에 의하여 허가등을 전자문서로 처리한 경우에는 당해 법령에서 정한 절차에 의하여 처리한 것으로 본다.
- ④ 전자문서중계자의 지정요건 및 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제19조 (전자문서의 송·수신시기)** ① 전자문서는 작성자외의 자 또는 작성자의 대리인외의 자가 관리하는 컴퓨터에 입력된 때에 송신된 것으로 본다.

② 전자문서는 다음 각호의 1에 해당하는 때에 수신된 것으로 본다.

1. 수신자가 전자문서를 수신할 컴퓨터를 지정한 경우에는 지정한 컴퓨터에 입력된 때. 다만, 지정한 컴퓨터가 아닌 컴퓨터에 입력된 경우에는 수신자가 이를 출력한 때를 말한다.
2. 수신자가 전자문서를 수신할 컴퓨터를 지정하지 아니한 경우에는 수신자가 관리하는 컴퓨터에 입력된 때

**제20조 (전자문서 내용의 추정 등)** ① 전자문서의 내용에 대하여 당사자 또는 이해관계자사이에 다툼이 있는 때에는 전자문서중계자의 컴퓨터의 파일에 기록된 전자문서의 내용대로 작성된 것으로 추정한다.

② 전자문서중계자는 국가기관 또는 지방자치단체의 장이 정하여 고시하는 기간동안 전자문서를 보관하여야 한다.

**제21조 (전자문서 등의 공개제한)** 전자문서중계자는 전자문서중계설비에 의하여 처리되는 전자문서 또는 관련 기록을 적법한 절차에 의하지 아니하거나 전자문서 발신자 및 수신자의 동의없이 공개하여서는 아니된다.

#### 제4장 개인정보의 보호

##### 제1절 개인정보의 수집

**제22조 (개인정보의 수집)** ① 정보통신서비스제공자는 이용자의 개인정보를 수집하는 경우 당해 이용자의 동의를 얻어야 한다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 정보통신서비스 이용계약의 이행을 위하여 필요한 경우
  2. 정보통신서비스 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
  3. 이 법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
- ② 정보통신서비스제공자는 제1항의 규정에 의한 동의를 얻고자 하는 경우에는 미리 다음 각호의 사항을 이용자에게 고지하거나 정보통신서비스이용약관에 명시하여야 한다.
1. 개인정보관리책임자의 성명, 소속부서, 직위 및 전화번호 기타 연락처
  2. 개인정보의 수집목적 및 이용목적
  3. 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우의 제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용
  4. 제30조제1항, 제2항 및 제31조제2항의 규정에 의한 이용자 및 법정대리인의 권리 및 그 행사방법
  5. 그 밖에 개인정보 보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령이 정하는 사항

**제23조 (개인정보의 수집의 제한 등)** ① 정보통신서비스제공자는 사상, 신념, 과거의 병력 등 개인의 권리, 이익 및 사생활을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 아니된다. 다만, 이용자의 동의가 있거나 다른 법률에 수집대상 개인정보가 명시되어 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 정보통신서비스제공자는 이용자의 개인정보를 수집하는 경우 정보통신서비스의 제공을 위하여 필요한 최소한의 정보를 수집하여야 하며, 필요한 최소한의 정보외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 당해 서비스의 제공을 거부하여서는 아니된다.

## 제2절 개인정보의 이용 및 제공

**제24조 (개인정보의 이용 및 제공 등)** ① 정보통신서비스제공자는 당해 이용자의 동의가 있거나 다음 각호의 1에 해당하는 경우를 제외하고는 개인정보를 제22조제2항의 규정에 의한 고지의 범위 또는 정보통신서비스이용약관에 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니된다.

1. 정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
2. 통계작성、학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 가공하여 제공하는 경우
3. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

② 정보통신서비스제공자로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자는 당해 이용자의 동의가 있거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 개인정보를 제공받은 목적외의 용도로 이를 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니된다.

③ 정보통신서비스제공자등(정보통신서비스제공자와 그로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자를 말한다. 이하 같다)은 이용자의 개인정보를 취급하는 자를 최소한으로 제한하여야 한다.

④ 이용자의 개인정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 훼손、침해 또는 누설하여서는 아니된다.

**제25조 (개인정보처리의 위탁)** ① 정보통신서비스제공자등이 타인에게 이용자의 개인정보의 수집、취급、관리 등을 위탁하는 경우에는 미리 그 사실을 이용자에게 고지하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의하여 정보통신서비스제공자등으로부터 개인정보의 처리를 위탁받은 자는 당해 업무와 관련하여 이 장의 규정을 위반하여 발생한 손해의 배상책임에 한하여 정보통신서비스제공자등의 소속직원으로 본다.

**제26조 (영업의 양수 등의 통지)** ① 정보통신서비스제공자등이 영업의 전부 또는 일부를 양도하거나 합병、상속 등으로 그 권리、의무를 이전하는 경우 이용자에게 다음 각호의 사항을 대통령령이 정하는 바에 의하여 통지하여야 한다.

1. 영업의 전부 또는 일부의 양도, 합병 또는 상속등의 사실
  2. 정보통신서비스제공자등의 권리、의무를 승계한 자의 성명(법인인 경우 법인의 명칭을 말한다. 이하 이 조에서 같다), 주소, 전화번호 기타 연락처
- ② 정보통신서비스제공자등으로부터 영업의 전부 또는 일부를 양수받거나 합병、상속 등으로 정보통신서비스제공자등의 권리、의무를 승계한 자(이하 "영업양수자등"이라 한다)는 다음 각호의 사항을 대통령령이 정하는 바에 의하여 이용자에게 통지하여야 한다.
1. 정보통신서비스제공자등의 권리、의무를 승계한 사실 및 해당 정보통신서비스제공자등의 성명
  2. 개인정보관리책임자의 성명、소속부서、지위 및 전화번호 기타 연락처
  3. 개인정보의 이용목적
  4. 제30조제1항 및 제2항의 규정에 의한 이용자의 권리 및 그 행사방법
  5. 그 밖에 개인정보 보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

**제27조 (개인정보관리책임자의 지정)** ① 정보통신서비스제공자등은 이용자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 불만을 처리하기 위하여 개인정보관리책임자를 지정하여야 한다.

② 개인정보관리책임자의 자격요건 그 밖의 지정에 관하여 필요한 사항은 정보통신부령으로 정한다.

**제28조 (개인정보의 보호조치)** 정보통신서비스제공자등은 이용자의 개인정보

를 취급함에 있어서 개인정보가 분실、도난、누출、변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 기술적、관리적 조치를 강구하여야 한다.

**제29조 (개인정보의 파기)** 정보통신서비스제공자등은 개인정보의 수집목적 또는 제공받은 목적을 달성한 때에는 당해 개인정보를 지체없이 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령의 규정에 의하여 보존할 필요성이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

### 제3절 이용자의 권리

**제30조 (이용자의 권리 등)** ① 이용자는 정보통신서비스제공자등에 대하여 언제든지 제22조제1항 본문, 제23조제1항 단서 및 제24조제1항 본문의 규정에 의한 동의를 철회할 수 있다.

② 이용자는 정보통신서비스제공자등에 대하여 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구할 수 있으며, 자신의 개인정보에 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다.

③ 정보통신서비스제공자등은 이용자가 제1항의 규정에 의하여 동의를 철회한 경우에는 지체없이 수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

④ 정보통신서비스제공자등은 제2항의 규정에 의하여 열람 또는 정정요구를 받은 경우에는 지체없이 필요한 조치를 취하여야 한다.

⑤ 정보통신서비스제공자등은 제2항의 규정에 의하여 오류의 정정요구를 받은 경우에는 그 오류를 정정할 때까지 당해 개인정보를 제공 또는 이용하여서는 아니된다.

⑥ 정보통신서비스제공자등은 이용자로부터 제1항 및 제2항의 규정에 의한 동의의 철회, 개인정보의 열람 또는 정정의 요구를 받은 경우에는 제22조 및 제23조의 규정에 의하여 개인정보를 수집하는 방법보다 쉽게 할 수 있도록

필요한 조치를 취하여야 한다.

⑦제1항 내지 제6항의 규정은 영업양수자등에 이를 준용한다. 이 경우 "정보통신서비스제공자등"은 "영업양수자등"으로 본다.

**제31조 (법정대리인의 권리)** ①정보통신서비스제공자가 만 14세 미만의 아동으로부터 제22조의 규정에 의하여 개인정보를 수집하거나 제24조제1항의 규정에 의하여 이용 또는 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 그 법정대리인의 동의를 얻어야 한다. 이 경우 정보통신서비스제공자는 그 아동에게 법정대리인의 동의를 얻기 위하여 필요한 법정대리인의 성명 등 최소한의 정보를 요구할 수 있다.

②법정대리인은 제1항 전단의 규정에 의한 동의를 철회할 수 있으며, 당해 아동이 제공한 개인정보에 대한 열람 또는 오류의 정정을 요구할 수 있다.

③제30조제3항 내지 제5항의 규정은 제2항의 규정에 의하여 법정대리인이 동의를 철회하거나 열람 또는 오류정정의 요구에 관하여 이를 준용한다.

**제32조 (손해배상)** 이용자는 정보통신서비스제공자등이 이 장의 규정을 위반한 행위로 손해를 입은 경우에는 그 정보통신서비스제공자등에 대하여 손해배상을 청구할 수 있다. 이 경우 당해 정보통신서비스제공자등은 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다.

#### 제4절 개인정보분쟁조정위원회

**제33조 (개인정보분쟁조정위원회의 설치 및 구성)** ①개인정보에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 개인정보분쟁조정위원회(이하 "분쟁조정위원회"라 한다)를 둔다.

②분쟁조정위원회는 위원장 1인을 포함한 15인 이내의 위원으로 구성하며, 그 중 1인은 상임으로 한다.

③ 위원은 다음 각호의 1의 자 중에서 대통령령이 정하는 바에 의하여 정보통신부장관이 임명 또는 위촉한다. 이 경우 다음 각호의 1의 자가 1인 이상 포함되어야 한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수급 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자로서 개인정보보호관련 분야를 전공한 자
2. 4급 이상 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 개인정보보호업무에 관한 경험이 있는 자
3. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
4. 정보통신서비스이용자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
5. 정보통신서비스제공자 또는 정보통신서비스제공자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
6. 비영리민간단체지원법 제2조의 규정에 의한 비영리민간단체에서 추천한 자

④ 위원의 임기는 3년으로 하고, 연임할 수 있다.

⑤ 위원장은 위원중에서 정보통신부장관이 임명한다.

⑥ 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 제52조의 규정에 의한 한국정보보호진흥원내에 사무국을 둔다.

**제34조 (위원의 신분보장)** 위원은 자격정지 이상의 형의 선고를 받거나 심신상의 장애로 직무를 수행할 수 없는 경우를 제외하고는 그의 의사에 반하여 면직 또는 해촉되지 아니한다.

**제35조 (위원의 제척·기피·회피)** ① 위원은 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 당해 분쟁조정청구사건(이하 이 조에서 "사건"이라 한다)의 심의·의결에서 제척된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자이었던 자가 당해 사건의 당사자가 되거나 당해 사건에 관하여 공동권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우

2. 위원이 당해 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 위원이 당해 사건에 관하여 증언이나 감정을 한 경우
4. 위원이 당해 사건에 관하여 당사자의 대리인 또는 임직원으로서 관여하거나 관여하였던 경우

②당사자는 위원에게 심의·의결의 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 분쟁조정위원회에 기피신청을 할 수 있다. 이 경우 분쟁조정위원회는 기피신청이 타당하다고 인정하는 때에는 기피의 결정을 한다.

③위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피할 수 있다.

**제36조 (분쟁의 조정)** ①개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자는 분쟁조정위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있다.

②제1항의 규정에 의한 분쟁의 조정신청을 받은 분쟁조정위원회는 신청을 받은 날부터 60일 이내에 이를 심사하여 조정안을 작성하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 분쟁조정위원회의 의결로 그 기간을 연장할 수 있다.

③제2항 단서의 규정에 의하여 기간을 연장한 경우에는 기간연장의 사유 그 밖의 기간연장에 대한 사항을 신청인에게 통보하여야 한다.

**제37조 (자료요청 등)** ①분쟁조정위원회는 분쟁조정을 위하여 필요한 자료의 제공을 분쟁당사자에게 요청할 수 있다. 이 경우 당해 분쟁당사자는 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

②분쟁조정위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁당사자 또는 참고인으로 하여금 분쟁조정위원회에 출석하게 하여 그 의견을 들을 수 있다.

**제38조 (조정의 효력)** ①분쟁조정위원회는 제36조제2항의 규정에 의하여 조정안을 작성한 때에는 지체없이 이를 각 당사자에게 제시하여야 한다.

- ② 제1항의 규정에 의하여 조정안을 제시받은 당사자는 그 제시를 받은 날부터 15일 이내에 그 수락여부를 분쟁조정위원회에 통보하여야 한다.
- ③ 당사자가 조정안을 수락한 때에는 분쟁조정위원회는 즉시 조정서를 작성하여야 하며, 위원장 및 각 당사자는 이에 기명날인하여야 한다.
- ④ 당사자가 제3항의 규정에 의하여 조정안을 수락하고 조정서에 기명날인한 때에는 당사자간에 조정서와 동일한 내용의 합의가 성립된 것으로 본다.

**제39조 (조정의 거부 및 중지)** ① 분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정 위원회에서 조정함이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 신청되었다고 인정하는 경우에는 당해 조정을 거부할 수 있다. 이 경우 조정거부의 사유 등을 신청인에게 통보하여야 한다.

② 분쟁조정위원회는 신청된 조정사건에 대한 처리절차를 진행중에 일방 당사자가 소를 제기한 때에는 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자에게 통보하여야 한다.

**제40조 (조정절차 등)** 제36조 내지 제39조에서 정한 것외에 분쟁의 조정방법, 조정절차 및 조정업무의 처리 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

## 제5장 정보통신망에서의 청소년보호 등

**제41조 (청소년 보호를 위한 시책의 마련 등)** ① 정보통신부장관은 정보통신망을 통하여 유통되는 음란, 폭력정보 등의 유해한 정보로부터 청소년을 보호하기 위하여 다음 각호의 시책을 마련하여야 한다.

1. 내용선별소프트웨어의 개발 및 보급
2. 청소년 보호를 위한 기술의 개발 및 보급
3. 청소년 보호를 위한 교육 및 홍보

#### 4. 기타 청소년 보호를 위하여 대통령령이 정하는 사항

②정보통신부장관은 제1항의 규정에 의한 시책을 추진함에 있어 전기통신사업법 제53조의2의 규정에 의한 정보통신윤리위원회, 정보통신서비스제공자단체, 이용자단체, 그 밖의 관련 전문기관의 청소년보호를 위한 활동을 지원할 수 있다.

**제42조 (청소년유해매체물의 표시)** 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 일반에게 공개를 목적으로 정보를 제공하는 자(이하 "정보제공자"라 한다)중 청소년보호법 제7조제4호의 규정에 의한 매체물로서 동법 제2조제3호의 규정에 의한 청소년유해매체물을 제공하고자 하는 자는 대통령령이 정하는 표시방법에 따라 당해 정보가 청소년유해매체물임을 표시하여야 한다.

**제42조의2 (청소년유해매체물의 광고금지)** 정보통신서비스제공자는 청소년보호법 제7조제4호의 규정에 의한 매체물로서 동법 제2조제3호의 규정에 의한 청소년유해매체물을 광고하는 내용의 정보를 전자우편、전화、모사전송 그 밖에 대통령령이 정하는 매체를 이용하여 동법 제2조제1호의 규정에 의한 청소년에게 전송하여서는 아니된다.

[본조신설 2002.12.18]

**제43조 (영상 또는 음향정보제공사업자의 보관의무)** ①청소년보호법 제7조 제4호의 규정에 의한 매체물로서 동법 제2조제3호의 규정에 의한 청소년유해매체물을 이용자의 컴퓨터에 저장 또는 기록되지 아니하는 방식으로 제공하는 것을 영업으로 하는 정보제공자중 대통령령이 정하는 자는 당해 정보를 보관하여야 한다.

②제1항의 규정에 의한 정보제공자가 당해 정보를 보관하여야 할 기간은 대통령령으로 정한다.

**제44조 (정보의 삭제요청 등)** ① 정보통신망을 이용하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 인하여 법률상 이익이 침해된 자는 해당 정보를 취급한 정보통신서비스제공자에게 당해 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재를 요청할 수 있다.

② 정보통신서비스제공자는 제1항의 규정에 의한 당해 정보의 삭제 등의 요청을 받은 때에는 지체없이 필요한 조치를 취하고 이를 즉시 신청인에게 통지하여야 한다.

## 제6장 정보통신망의 안정성 확보 등

**제45조 (정보통신망의 안정성 확보 등)** ① 정보통신서비스제공자는 정보통신서비스의 제공에 사용되는 정보통신망의 안정성 및 정보의 신뢰성을 확보하기 위한 보호조치를 마련하여야 한다.

② 정보통신부장관은 제1항의 규정에 의한 보호조치의 구체적 내용을 정한 정보통신서비스의 정보보호에 관한 지침을 정하여 고시하고 정보통신서비스제공자에게 그 준수를 권고할 수 있다.

**제46조 (집적된 정보통신시설의 보호)** ① 타인의 정보통신서비스제공을 위하여 집적된 정보통신시설을 운영·관리하는 사업자는 정보통신시설의 안정적 운영을 위하여 정보통신부령이 정하는 바에 의한 보호조치를 취하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 사업자는 집적된 정보통신시설의 멸실, 해손 그 밖의 운영장애로 인하여 발생한 피해의 보상을 위하여 정보통신부령이 정하는 바에 따라 보험에 가입하여야 한다.

③ 정보통신부장관은 제1항의 규정에 의한 보호조치를 취하지 아니한 사업자에게 상당한 기간을 정하여 시정조치를 명할 수 있다.

**제47조 (정보보호관리체계의 인증)** ① 정보통신서비스제공자 및 정보통신서

비스를 제공하기 위한 물리적 시설을 제공하는 자는 정보통신망의 안정성 및 정보의 신뢰성을 확보하기 위하여 수립·운영하고 있는 기술적·물리적 보호조치를 포함한 종합적 관리체계(이하 "정보보호관리체계"라 한다)가 당해 서비스에 적합한지에 관하여 제52조의 규정에 의한 한국정보보호진흥원으로부터 인증을 받을 수 있다.

- ② 정보통신부장관은 제1항의 규정에 의한 인증에 관한 정보보호관리 기준 등 필요한 기준을 정하여 고시할 수 있다.
- ③ 제1항의 규정에 의하여 정보보호관리체계의 인증을 받은 자는 정보통신부령이 정하는 바에 의하여 인증의 내용을 표시하거나 홍보할 수 있다.
- ④ 제1항의 규정에 의한 인증의 방법·절차 및 수수료 그 밖에 필요한 사항은 정보통신부령으로 정한다.

- 제48조 (정보통신망 침해행위 등의 금지)** ① 누구든지 정당한 접근권한 없이 또는 허용된 접근권한을 초과하여 정보통신망에 침입하여서는 아니된다.
- ② 누구든지 정당한 사유없이 정보통신시스템, 데이터 또는 프로그램 등을 훼손·멸실·변경·위조 또는 그 운용을 방해할 수 있는 프로그램(이하 "악성 프로그램"이라 한다)을 전달 또는 유포하여서는 아니된다.
- ③ 누구든지 정보통신망의 안정적 운영을 방해할 목적으로 대량의 신호 또는 데이터를 보내거나 부정한 명령을 처리하도록 하는 등의 방법으로 정보통신망에 장애를 발생하게 하여서는 아니된다.

- 제49조 (비밀 등의 보호)** 누구든지 정보통신망에 의하여 처리·보관 또는 전송되는 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해·도용 또는 누설하여서는 아니된다.

- 제50조 (영리목적의 광고성 정보전송의 제한<개정 2002.12.18>)** ① 누구든지 수신자의 명시적인 수신거부의사에 반하는 영리목적의 광고성 정보를 전송

하여서는 아니된다.

② 제1항의 규정에 의한 영리목적의 광고성 정보를 전자우편、전화、모사전송 그 밖에 대통령령이 정하는 매체를 이용하여 전송하는 자는 대통령령이 정하는 바에 따라 다음 각호의 사항을 광고성 정보에 명시하여야 한다. 다만, 제3항에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2002.12.18>

1. 전송정보의 유형 및 주요내용

2. 전송자의 명칭 및 연락처

3. 전자우편주소를 수집한 출처(전자우편에 한한다)

4. 수신거부의 의사표시를 쉽게 할 수 있는 조치 및 방법에 관한 사항

③ 전화 그 밖에 대통령령이 정하는 매체를 이용하여 음성으로 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 자는 수신자가 쉽게 알 수 있도록 해당 음성 정보가 시작되는 때에 광고성 정보임을 먼저 밝혀야 한다. 다만, 전자상거래등에서의 소비자보호에관한법률 제13조제1항의 규정에 의한 광고 및 방문판매등에 관한법률 제6조제3항의 규정에 의한 전화권유의 경우에는 그러하지 아니하다. <신설 2002.12.18>

④ 영리목적으로 광고성 정보를 전송하는 자는 수신자의 수신거부를 회피하거나 방해할 목적으로 기술적 조치를 하여서는 아니된다.

⑤ 영리목적으로 광고성 정보를 전송하는 자는 수신자가 수신거부를 할 때 발생하는 전화요금 그 밖에 대통령령이 정하는 금전적 비용을 수신자가 부담하지 아니하도록 대통령령이 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

<신설 2002.12.18>

⑥ 누구든지 숫자、부호 또는 문자를 조합하여 전화번호、전자우편주소 등 수신자의 연락처를 자동으로 생성하는 프로그램 그 밖의 기술적 장치를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하여서는 아니된다. <신설 2002.12.18>

**제50조의2 (전자우편주소의 무단 수집행위 등 금지)** ① 누구든지 전자우편 주소의 수집을 거부하는 의사가 명시된 인터넷 홈페이지에서 자동으로 전자

우편주소를 수집하는 프로그램 그 밖의 기술적 장치를 이용하여 전자우편주소를 수집하여서는 아니된다.

② 누구든지 제1항의 규정을 위반하여 수집된 전자우편주소를 판매·유통하여서는 아니된다.

③ 누구든지 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 수집·판매 및 유통이 금지된 전자우편주소임을 알고 이를 정보전송에 이용하여서는 아니된다.

[본조신설 2002.12.18]

**제50조의3 (영리목적의 광고성 정보 전송의 위탁 등)** ① 영리목적의 광고성 정보의 전송을 타인에게 위탁한 자는 당해 업무를 위탁받은 자가 제50조 및 제50조의2의 규정을 위반하지 아니하도록 관리·감독하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의하여 영리목적의 광고성 정보 전송을 위탁받은 자는 당해 업무와 관련한 법을 위반하여 발생한 손해의 배상책임에 있어 정보 전송을 위탁한 자의 소속 직원으로 본다.

[본조신설 2002.12.18]

**제50조의4 (정보전송 역무 제공 등의 제한)** ① 정보통신서비스제공자는 반복적인 광고성 정보의 전송 또는 수신으로 인하여 역무의 제공에 장애가 일어나거나 일어날 우려가 있는 경우 또는 이용자가 해당 정보의 수신을 원하지 않는 경우에 해당 역무의 제공을 거부하는 조치를 할 수 있다.

② 정보통신서비스제공자가 제1항의 규정에 의한 거부조치를 하고자 할 때에는 해당 역무 제공의 거부에 관한 사항을 그 역무의 이용자와 체결하는 정보통신서비스이용계약의 내용에 포함하여야 한다.

③ 정보통신서비스제공자는 제1항의 규정에 의한 거부조치를 하고자 할 때에 그 역무를 제공받는 이용자 등 이해관계인에게 그 사실을 통지하여야 한다.

[본조신설 2002.12.18]

**제50조의5 (영리목적의 광고성 프로그램 등의 설치)** 정보통신서비스제공자는 영리목적의 광고성 정보가 보이도록 하는 프로그램을 이용자의 컴퓨터 그 밖에 대통령령이 정하는 정보처리장치에 설치하고자 할 때에 이용자의 동의를 얻어야 한다. 이 경우 해당 프로그램의 용도와 삭제할 수 있는 방법을 고지하여야 한다.

[본조신설 2002.12.18]

**제51조 (중요정보의 국외유출제한 등)** ① 정보통신부장관은 국내의 산업、경제 및 과학기술 등에 관한 중요정보가 정보통신망을 통하여 국외로 유출되는 것을 방지하기 위하여 정보통신서비스제공자 또는 이용자에 대하여 필요한 조치를 강구하게 할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 중요정보의 범위 및 그 보호를 위한 조치의 내용 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제52조 (한국정보보호진흥원)** ① 정부는 정보의 안전한 유통을 위한 정보보호에 필요한 시책을 효율적으로 추진하기 위하여 한국정보보호진흥원(이하 "보호진흥원"이라 한다)을 설립한다.

② 보호진흥원은 법인으로 한다.

③ 보호진흥원은 다음 각호의 사업을 행한다.

1. 정보보호를 위한 정책 및 제도의 조사、연구
2. 정보화 역기능 분석 및 대책 연구
3. 정보보호에 관한 홍보 및 교육、훈련
4. 정보보호시스템의 연구、개발 및 시험、평가
5. 정보보호시스템의 성능과 신뢰도에 관한 기준 제정 및 표준화 지원
6. 정보보호를 위한 암호기술 개발
7. 개인정보보호를 위한 대책 연구
8. 분쟁조정위원회의 운영지원 및 개인정보침해신고센터의 운영

9. 정보시스템 침해사고 처리 및 대응체계 운영
  10. 전자서명법 제25조제1항의 규정에 의한 전자서명 인증관리
  11. 제1호 내지 제10호의 사업에 부수되는 사업
  12. 그 밖에 이 법 또는 다른 법령에 의하여 보호진흥원의 업무로 정하거나 위탁한 사업 또는 정보통신부장관으로부터 위탁받은 사업
- ④ 정부는 보호진흥원의 사업수행에 필요한 경비를 충당하기 위하여 출연할 수 있다.
- ⑤ 보호진흥원에 관하여 이 법에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 민법의 재단법인에 관한 규정을 준용한다.
- ⑥ 보호진흥원이 아닌 자는 한국정보보호진흥원의 명칭을 사용하지 못한다.
- ⑦ 보호진흥원의 운영 및 업무수행에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

## 제7장 국제협력

**제53조 (국제협력)** 정부는 다음 각호의 사항을 추진함에 있어 다른 국가 또는 국제기구와 상호협력하여야 한다.

1. 인터넷주소자원의 확충에 관한 업무
2. 개인정보의 국가간 이전 및 개인정보의 보호에 관련된 업무
3. 정보통신망에서의 청소년보호를 위한 업무
4. 정보통신망의 안전성을 침해하는 행위를 방지하기 위한 업무
5. 그 밖의 정보통신서비스의 건전하고 안전한 이용에 관한 업무

**제54조 (개인정보관련 국제계약의 제한)** 정보통신서비스제공자는 이용자의 개인정보에 관하여 이 법의 규정을 위반하는 사항을 내용으로 하는 국제계약을 체결하여서는 아니된다.

## 제8장 보칙

**제55조 (자료제출 등)** ① 정보통신부장관은 이 법의 시행을 위하여 필요한 경우에는 정보통신서비스제공자등(이하 이 조에서 제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)에게 관계물품·서류 등을 제출하게 할 수 있다.

② 정보통신부장관은 정보통신서비스제공자등이 제1항의 규정에 의한 자료를 제출하지 아니하거나 이 법의 규정을 위반한 사실이 있다고 인정되는 경우에는 소속공무원으로 하여금 정보통신서비스제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황·장부 또는 서류 등을 검사하게 할 수 있다.

③ 정보통신부장관은 이 법에 위반한 정보통신서비스제공자등에 대하여 필요 한 시정조치를 명할 수 있다.

④ 제2항의 규정에 의하여 검사를 하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

⑤ 정보통신부장관은 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 자료제출 요구 및 검사 등을 위하여 보호진흥원의 장에게 기술적 자문 그 밖에 필요한 지원을 요청 할 수 있다.

**제56조 (권한의 위임·위탁)** ① 이 법에 의한 정보통신부장관의 권한의 전부 또는 일부를 대통령령이 정하는 바에 의하여 그 소속기관의 장에게 위임할 수 있다.

② 정보통신부장관은 제13조의 규정에 의한 정보통신망의 이용촉진등에 관한 사업을 대통령령이 정하는 바에 의하여 정보화촉진기본법 제10조의 규정에 의한 한국전산원에 위탁할 수 있다.

③ 정보통신부장관은 제55조제1항 및 제2항의 규정에 의한 자료제출요구 및 검사에 관한 업무를 대통령령이 정하는 바에 따라 보호진흥원에 위탁할 수 있다. <신설 2002.12.18>

④ 제55조제4항은 제3항의 규정에 의한 보호진흥원의 직원에게 이를 준용한다. <신설 2002.12.18>

**제57조 (비밀유지 등)** 다음 각호의 1에 해당하는 업무에 종사하는 자 또는 종사하였던 자는 그 직무상 알게된 비밀을 타인에게 누설하거나 직무상 목적 외에 이를 사용하여서는 아니된다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 분쟁조정위원회의 분쟁조정 업무
2. 정보보호관리체계 인증 업무
3. 제52조제3항제4호의 규정에 의한 정보보호시스템의 평가 업무

**제58조 (정보통신서비스제공자외의 자에 대한 준용)** 제22조 내지 제32조의 규정은 정보통신서비스제공자외의 자로서 재화 또는 용역을 제공하는 자중 대통령령이 정하는 자가 자신이 제공하는 재화 또는 용역을 제공받는 자의 개인정보를 수집·이용 또는 제공하는 경우에 이를 준용한다. 이 경우 "정보통신서비스제공자" 또는 "정보통신서비스제공자등"은 "재화 또는 용역을 제공하는 자"로, "이용자"는 "재화 또는 용역을 제공받는 자"로 본다.

**제59조 (한국정보통신산업협회)** ① 정보통신서비스제공자 및 정보통신망과 관련된 사업을 영위하는 자는 정보통신망이용촉진및정보보호등을 위하여 대통령령이 정하는 바에 의하여 정보통신부장관의 인가를 받아 한국정보통신산업협회(이하 "협회"라 한다)를 설립할 수 있다.

② 협회는 법인으로 한다.

③ 협회에 관하여 이 법에서 정한 것을 제외하고는 민법중 사단법인에 관한 규정을 준용한다.

④ 정부는 협회의 사업수행을 위하여 필요한 경우에는 예산의 범위안에서 보조금을 지급할 수 있다.

⑤협회의 사업 및 감독 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제60조 (벌칙 적용에 있어서의 공무원 의제)** 정보통신부장관이 제56조제2항 및 제3항의 규정에 의하여 위탁한 업무에 종사하는 한국전산원 및 보호진흥원의 임원 및 직원은 형법 제129조 내지 제132조의 적용에 있어서는 이를 공무원으로 본다. <개정 2002.12.18>

### 제9장 벌칙

**제61조 (벌칙)** ① 사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공연히 사실을 적시하여 타인의 명예를 훼손한 자는 3년 이하의 징역이나 금고 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공연히 허위의 사실을 적시하여 타인의 명예를 훼손한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

**제62조 (벌칙)** 다음 각호의 1에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.<개정 2002.12.18>

1. 제24조제1항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 개인정보를 제22조제2항의 규정에 의한 고지의 범위 또는 서비스 이용약관에 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공한 자 및 그 정을 알고 영리 또는 부정한 목적으로 개인정보를 제공받은 자
2. 제24조제2항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 이용자의 개인정보를 제공받은 목적외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공한 자 및 그 정을 알고 영리 또는 부정한 목적으로

개인정보를 제공받은 자

3. 제24조제4항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 이용자의 개인정보를 훼손·침해 또는 누설한 자
4. 제48조제2항의 규정을 위반하여 악성프로그램을 전달 또는 유포한 자
5. 제48조제3항의 규정을 위반하여 정보통신망에 장애를 발생하게 한 자
6. 제49조의 규정을 위반하여 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해·도용 또는 누설한 자

**제63조 (벌칙)** 다음 각호의 1에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제48조제1항의 규정을 위반하여 정보통신망에 침입한 자
2. 제57조의 규정을 위반하여 직무상 알게 된 비밀을 타인에게 누설하거나 직무상 목적외에 이를 사용한 자

**제64조 (벌칙)** 다음 각호의 1에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제42조의 규정을 위반하여 청소년유해매체물임을 표시하지 아니하고 영리를 목적으로 제공한 자
2. 제42조의2의 규정을 위반하여 청소년유해매체물을 광고하는 내용의 정보를 청소년에게 전송한 자

[전문개정 2002.12.18]

**제65조 (벌칙)** ① 다음 각호의 1에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제8조제4항의 규정을 위반하여 표시·판매 또는 판매할 목적으로 진열한 자
2. 정보통신망을 통하여 음란한 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 배포·

판매、임대하거나 공연히 전시한 자

3. 정보통신망을 통하여 공포심이나 불안감을 유발하는 말, 음향, 글, 화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 한 자

②제1항제3호의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

**제65조의2 (벌칙)** 다음 각호의 1에 해당하는 자는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제50조제4항의 규정을 위반하여 기술적 조치를 한 자
2. 제50조제6항의 규정을 위반하여 영리목적의 광고성 정보를 전송한 자
3. 제50조의2의 규정을 위반하여 전자우편주소를 수집、판매、유통 또는 정보전송에 이용한 자

[본조신설 2002.12.18]

**제66조 (양벌규정)** 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인、사용인 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제62조 내지 제64조, 제65조제1항 또는 제65조의2의 위반행위를 한 때에는 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에 대하여도 각 해당 조의 벌금형을 과한다. <개정 2002.12.18>

**제67조 (과태료)** ①다음 각호의 1에 해당하는 자는 1천만원 이하의 과태료에 처한다.<개정 2002.12.18>

1. 제20조제2항의 규정을 위반하여 전자문서를 보관하지 아니한 자
2. 제21조의 규정을 위반하여 전자문서를 공개한 자
3. 제22조제1항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 개인정보를 수집한 자
4. 제22조제2항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 이용자에게 고지하지 아니하거나 이용약관에 명시

하지 아니한 자

5. 제23조제2항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 개인정보를 수집하거나 서비스의 제공을 거부한 자
6. 제25조제1항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 위탁사실을 이용자에 고지하지 아니한 자
7. 제26조(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 통지를 하지 아니한 자
8. 제27조제1항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 개인정보관리책임자를 지정하지 아니한 자
9. 제29조 본문(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 개인정보를 파기하지 아니한 자
10. 제30조제3항 내지 제6항(제30조제7항, 제31조제3항 및 제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 필요한 조치를 취하지 아니하거나 개인정보의 오류를 정정하지 아니하고 이를 이용한 자
11. 제31조제1항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 아동의 개인정보를 수집한 자
12. 제43조의 규정을 위반하여 정보를 보관하지 아니한 자
13. 제46조제2항의 규정을 위반하여 보험에 가입하지 아니한 자
14. 제46조제3항의 규정에 의한 시정조치 명령을 이행하지 아니한 자
15. 제50조제1항의 규정을 위반하여 영리목적의 정보를 전송한 자
- 15의2. 제50조제2항의 규정을 위반하여 광고성 정보에 명시하지 아니하거나 허위로 명시한 자
- 15의3. 제50조제3항의 규정을 위반하여 광고성 정보임을 밝히지 아니한 자
- 15의4. 제50조제5항의 규정을 위반하여 비용을 수신자에게 부담하도록 한 자
- 15의5. 제50조의5의 규정을 위반하여 이용자의 동의를 얻지 아니하고 프로그램을 설치한 자

16. 제52조제6항의 규정을 위반한 자
17. 제55조제1항의 규정에 의한 관계물품·서류 등을 제출하지 아니하거나 허위로 제출한 자
18. 제55조제2항의 규정에 의한 출입·검사를 거부·방해 또는 기피한 자
19. 제55조제3항의 규정에 의한 시정조치 명령을 이행하지 아니한 자  
②제1항의 규정에 의한 과태료는 대통령령이 정하는 바에 의하여 정보통신부장관이 부과·징수한다.  
③제2항의 규정에 의한 과태료부과에 불복이 있는 자는 그 처분의 고지를 받은 날부터 30일 이내에 정보통신부장관에게 이의를 제기할 수 있다.  
④제2항의 규정에 의하여 과태료 처분을 받은 자가 제3항의 규정에 의하여 이의를 제기한 때에는 정보통신부장관은 지체없이 관할법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 그 통보를 받은 관할법원은 비송사건절차법에 의한 과태료의 재판을 한다.  
⑤제3항의 규정에 의한 기간내에 이의를 제기하지 아니하고 과태료를 납부하지 아니한 때에는 국세체납처분의 예에 의하여 이를 징수한다.

#### 부칙 <제6360호, 2001.1.16>

**제1조 (시행일)** 이 법은 2001년 7월 1일부터 시행한다.

**제2조 (한국정보보호센터의 설립근거와 명칭의 변경에 따른 경과조치)** ①이 법 시행당시 정보화촉진기본법 제14조의2의 규정에 의하여 설립된 한국정보보호센터는 이 법 제52조의 규정에 의한 한국정보보호진흥원으로 본다.  
②이 법 시행당시 한국정보보호센터가 행한 행위 그 밖의 법률관계에 있어서 한국정보보호센터는 이를 보호진흥원으로 본다.  
③이 법 시행당시 등기부 그 밖의 공부상 한국정보보호센터의 명의는 이를 한국정보보호진흥원으로 본다.

**제3조 (한국정보통신진흥협회의 명칭변경에 따른 경과조치)** ①이 법 시행당

시 한국정보통신진흥협회는 이를 한국정보통신산업협회로 본다.

②이 법 시행당시 한국정보통신진흥협회가 행한 행위 그 밖의 법률관계에 있어서 한국정보통신진흥협회는 이를 협회로 본다.

③이 법 시행당시 등기부 그 밖의 공부상 한국정보통신진흥협회의 명의는 이를 한국정보통신산업협회로 본다.

**제4조 (벌칙의 적용에 관한 경과조치)** 이 법 시행전의 행위에 관한 벌칙의 적용에 있어서는 종전의 규정에 의한다.

**제5조 (다른 법률의 개정)** ①전기통신기본법중 다음과 같이 개정한다.

제48조의2를 삭제한다.

②정보화촉진기본법중 다음과 같이 개정한다.

제14조의2를 삭제한다.

③전기통신사업법중 다음과 같이 개정한다.

제15조제1항제6호, 제28조제1항제7호、제2항제5호, 제65조제1항제1호 및 제68조제2항중 "情報通信網利用促進等에관한法律"을 각각 "정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률"로 한다.

④전자서명법중 다음과 같이 개정한다.

제8조제1항중 "情報化促進基本法 第14條의2의 規定에 의한 韓國情報保護센터(이하 "保護센터"라 한다)로부터"를 "정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 제52조의 규정에 의한 한국정보보호진흥원(이하 "보호진흥원"이라 한다)으로부터"로 한다.

제10조제4항 및 제21조제3항중 "保護센터"를 각각 "보호진흥원"으로 한다.

제16조제1항제5호중 "保護센터가"를 "보호진흥원이"로 한다.

제16조제3항중 "保護센터로"를 "보호진흥원으로"로 한다.

제21조제4항 및 제21조제5항중 "保護센터는"을 각각 "보호진흥원은"으로 한다.

제25조제1항중 "保護센터는"을 "보호진흥원은"으로 하고, 동조제2항중 ""保護센터"로"를 ""보호진흥원"으로"로 한다.

⑤ 사회간접자본시설에 대한 민간투자법 중 다음과 같이 개정한다.

제2조 제1호 서목을 다음과 같이 한다.

    너. 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제2조 제1항 제1호의 규정에 의한 정보통신망

제2조 제13호 서목을 다음과 같이 한다.

    서. 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

**제6조 (다른 법령과의 관계)** 이 법 시행 당시 다른 법령에서 종전의 정보통신망이용촉진 등에 관한 법률 또는 그 규정을 인용하고 있는 경우 이 법에 그에 해당하는 규정이 있는 때에는 이 법 또는 이 법의 해당 규정을 인용한 것으로 본다.

#### 부칙(전자서명법) <제6585호, 2001.12.31>

제1조 (시행일) 이 법은 2002년 4월 1일부터 시행한다.

제2조 및 제3조 생략

제4조 (다른 법률의 개정) ① 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 중 다음과 같이 개정한다.

제18조 제2항의 "전자서명(작성자를 알아볼 수 있고 문서의 변경여부를 확인할 수 있는 것을 말한다)"을 "전자서명법 제2조 제3호의 규정에 의한 공인전자서명"으로 한다.

② 생략

#### 부칙 <제6797호, 2002.12.18>

① (시행일) 이 법은 공포 후 1월이 경과한 날부터 시행한다. 다만, 제50조 제2항, 제5항, 제56조 제3항, 제4항, 제60조 및 제67조 제1항(제15호의2 및 제15호의5의 규정에 한한다)의 개정 규정은 공포 후 6월이 경과한 날부터 시행한다.

② (과태료의 적용에 관한 경과조치) 이 법 시행 전의 위반 행위에 대한 과태료의 적용에 있어서는 종전의 규정에 의한다.

### **<부록 3>**

#### **개인정보분쟁조정위원회 규칙**

<부록 3>

## 개인정보분쟁조정위원회 규칙

제정 2003. 7. 14.

### 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 규칙은 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률(이하 ‘법’이라 한다) 제33조의 규정에 의하여 설립된 개인정보분쟁조정위원회(이하 “위원회”라 한다)의 구성 및 운영에 관한 기본적인 사항을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(업무)** 위원회는 다음 각호의 사항을 심의 · 의결한다.

1. 개인정보에 관한 분쟁(이하 “분쟁”이라 한다)의 조정
2. 위원회의 각종 규정의 제정 또는 개폐
3. 위원회 및 사무국 업무계획의 수립 및 변경
4. 기타 위원장이 부의하는 사항

### 제2장 위 원 회

**제3조(구성)** ①위원회는 위원장 1인 및 부위원장 1인을 둔다.

②위원장은 법 제33조제5항의 규정에 따라 정보통신부 장관이 위원 중에서 임명한다.

③부위원장은 위원 중에서 호선한다.

**제4조(위원의 임기)** ①위원의 임기는 법 제33조제4항의 규정에 따라 3년으로

하되 연임할 수 있다.

② 위원에 결원이 생겼을 때에는 법 제33조제3항의 규정에 의하여 그 보궐위원을 위촉하여야 한다. 이 경우 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임기간으로 한다.

**제5조(위원장의 직무)** ① 위원장은 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률시 행령(이하 '영'이라 한다) 제12조의 규정에 의하여 위원회를 대표하며, 위원회의 회의를 주재하고 사무를 통할한다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 부위원장이 위원장의 직무를 대행하며, 부위원장이 대행할 수 없는 때에는 위원회 위원 중에서 연장자 순으로 한다.

**제6조(회의 소집)** ① 위원회의 회의는 정기회의와 임시회의로 구분하여 개최한다.

1. 정기회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 한다.
2. 임시회의는 위원장의 요구나 재적위원 3분의 1이상의 요구가 있을 때에 소집한다.

② 위원장은 회의개최 5일전까지 각 위원에게 회의의 부의안건과 관련자료를 통보하여야 한다. 다만, 긴급을 요하는 경우에는 회의개최 5일 전까지 통지하지 아니할 수 있다.

**제7조(의결정족수 등)** ① 위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개회하고 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

② 의장은 표결권을 가지며 가부동수인 경우에는 결정권을 가진다.

③ 위원회는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면으로 의결할 수 있다.

### 제3장 소위원회

**제8조(소위원회의 설치)** 위원회는 영 제13조의 규정에 의하여 분쟁조정에 관련된 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 소위원회를 둘 수 있다.

- 제9조(소위원회의 구성)** ①소위원회는 소위원회 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 7인 이하의 위원으로 구성한다.  
②소위원회의 위원장은 상임위원이 된다.  
③소위원회의 위원은 위원장이 지명한다.

**제10조(소위원회의 업무)** 소위원회는 다음 각호의 1에 해당하는 경우로서 위원장이 사전 검토를 요청하는 사항에 대하여 심의한다.

1. 사실관계 확정이 어려운 분쟁, 전문적인 내용이 포함된 분쟁, 이해관계인이 다수인 분쟁, 유사한 피해자가 다수인 분쟁 등을 조정함에 있어 집중적인 심의가 필요한 경우
2. 종전에 위원회가 의결한 조정결정을 변경해야 할 필요가 있는 경우
3. 다른 법률의 규정에 의하여 본 위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 당해 분쟁조정기구의 조정결정과 다른 내용의 결정을 내리고자 하는 경우
4. 기타 위원장이 요청하는 사항

**제11조(결과보고)** 소위원회는 그 심의결과를 지체없이 위원회에 보고하여야 한다.

**제12조(준용규정)** 그밖에 소위원회의 소집·운영 등에 관하여 필요한 사항은 위원회에 관한 규정을 준용한다.

## 제4장 사무국

**제13조(사무국의 설치)** 법 제33조제6항의 규정에 의하여 위원회의 업무를 지원하기 위하여 한국정보보호진흥원(이하 '보호진흥원'이라 한다)에 위원회의 사무국을 둔다.

**제14조(사무국의 구성)** ① 사무국은 사무국장 1인을 포함한 직원으로 구성한다.  
② 위원장은 사무국 직원의 임면과 관련하여 필요한 경우 보호진흥원장에게 의견을 제시할 수 있다.  
③ 위원장은 필요하다고 인정되는 경우 사무국에 팀 또는 이에 상응하는 하부조직을 둘 수 있다.

**제15조(사무국의 업무)** 사무국은 영 제15조의 규정에 의하여 다음 각호의 업무를 수행한다.

1. 분쟁조정사건의 접수 및 사실조사
2. 분쟁조정사건의 조사보고서 작성
3. 위원회의 조정안 당사자 통보
4. 위원회의 회의록 작성
5. 위원회의 직인관리
6. 분쟁조정제도의 교육 및 홍보
7. 분쟁조정제도의 조사·연구
8. 국내외 분쟁조정기구간 협력체계 구축
9. 기타 위원회의 활동에 필요한 업무

**제16조(사무국장)** 사무국장은 위원회에 참석하며, 위원장은 필요하다고 인정하는 때에는 사무국장으로 하여금 안건에 대하여 설명하게 할 수 있다.

## 제5장 보 칙

**제17조(회의록)** 사무국은 위원회의 회의 내용을 작성하여 보관하여야 한다.

**제18조(수당등)** 위원회 위원에게는 예산의 범위 내에서 수당 및 여비 등을 지급할 수 있다.

**제19조(위임사항)** 이 규칙에 규정된 것 이외에 위원회의 운영 또는 분쟁조정절차 등에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

## 부 칙(2003. 7. 14.)

**제1조(시행일)** 이 규칙은 2003년 7월 14일부터 시행한다.

**<부록 4>**

**개인정보분쟁조정세칙**

## 개인정보분쟁조정세칙

제 정 2002. 3. 15일  
전문개정 2003. 7. 14일

### 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 세칙은 개인정보분쟁조정위원회(이하 “위원회”라 한다)의 조정 절차 등에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** 위원회의 조정절차 등에 관하여는 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률(이하 “법”이라 한다)과 동법 시행령(이하 “영”이라 한다)에서 정하고 있는 것을 제외하고는 이 세칙이 정하는 바에 의한다.

**제3조(용어의 정의)** 이 세칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “신청인”이라 함은 위원회에 개인정보에 관한 분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. “피신청인”이라 함은 신청인의 상대방을 말한다.
3. “당사자”라 함은 신청인 또는 피신청인을 말한다.
4. “사건”이라 함은 신청인이 개인정보에 관하여 위원회에 분쟁의 조정을 신청한 사안을 말한다.

### 제2장 조정신청

**제4조(조정신청)** ①개인정보에 관련하여 분쟁이 있는 이해관계인은 법 제36조제1항에 의하여 위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있다. 이 경우 신청인은 개인정보분쟁조정신청서(이하 “조정신청서”라 한다)<별지 제1호 서식>를 위원회에 제출하여야 한다.

②민원서류가 위원회에 접수된 경우 당해 서류의 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 그 내용이 법, 영 및 이 세칙에 의한 조정절차에 의하여 처리함이 타당하다고 인정되는 때에는 제1항의 규정에 의한 조정신청이 있는 것으로 본다.  
③위원장은 제1항 및 제2항의 규정에 의한 조정신청을 받은 때에는 관계 당사자에게 그 내용을 지체없이 통지하여야 한다.

**제5조(피신청인의 변경)** ①위원장은 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 때에는 신청인의 요청 또는 직권에 의하여 피신청인을 변경할 수 있다.

②제1항의 규정에 의해 피신청인이 변경된 경우 위원장은 이를 당사자에게 지체없이 통보하여야 한다.

**제6조(대리인의 선임)** 당사자는 변호사, 기타 제3자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리권의 범위가 명시된 위임장<별지 제2호 서식>을 위원회에 제출하여야 한다.

**제7조(대표당사자)** ①공동의 이해관계가 있는 다수의 당사자는 그 중 1인 또는 수인을 당해 사건을 대표하는 대표당사자로 선임하거나 선임된 대표당사자를 변경할 수 있다.

②제1항의 선임 또는 변경의 사실은 서면으로 증명하여야 한다.  
③위원회는 대표당사자가 선임된 때에는 대표당사자를 상대로 조정을 진행한다.

④ 위원장은 필요하다고 인정하는 때에는 당사자에 대하여 대표당사자를 선임하거나 변경할 것을 요구할 수 있다.

⑤ 대표당사자는 이를 선임한 당사자를 위하여 조정에 관한 일체의 행위를 할 수 있다. 다만 조정신청의 취하, 피신청인과의 조정전 합의 또는 조정안의 수락은 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실을 서면으로 증명하여야 한다.

**제8조(조정신청의 보완)** ① 위원장은 조정신청에 대하여 관련자료 등 보완이 필요하다고 인정될 때에는 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구할 수 있다.

② 위원장은 신청인이 제1항의 기간 내에 보완을 하지 아니하는 때에는 7일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 의한 보완에 소요된 기간은 제13조제1항제1호의 규정에 의한 기간에 이를 산입하지 않는다.

**제9조(사건의 분할·병합)** 위원장은 신청인 또는 피신청인이 다수인 사건의 경우에는 사건의 성질 등에 따라 사건을 분할 또는 병합할 수 있다.

### 제3장 조정전 사건의 처리

**제10조(조정신청의 취하)** ① 위원장은 신청인이 조정신청을 취하하는 의사표시를 행한 때에는 사건을 종결할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 사건을 종결하는 경우 위원장은 이를 당사자에게 지체없이 통보하여야 한다.

**제11조(조정전 합의권고)** ① 상임위원은 영 제16조에 따라 위원회의 조정 전에 당사자에게 합의를 권고할 수 있다.

- ② 제1항의 규정에 의해 당사자간 합의가 이루어진 때에는 당사자의 확인을 받은 후 사건을 종결한다.
- ③ 제2항의 규정에 의한 당사자의 합의의사 확인은 우편, 전자우편, 팩스, 녹음 등으로 한다.
- ④ 조정전 합의권고에 의해 종결된 사건에 대하여 위원회의 의결을 받아야 한다.

## 제4장 조정절차

**제12조(위원회에의 회부)** ① 위원장은 다음 각호의 1에 해당되는 경우에는 사무국이 작성한 조사보고서<별지 제15호 서식>를 첨부하여 위원회에 회부하여야 한다.

- 1. 제11조의 규정에 따라 합의권고절차를 진행하였으나 당사자간에 합의가 성립되지 아니한 경우
  - 2. 제11조의 규정에 의한 조정전 합의권고가 적당하지 않다고 인정되는 경우
- ② 위원장이 제1항의 규정에 의하여 사건을 위원회에 회부한 때에는 당사자에게 당해 사건이 위원회에 회부된 사실을 우편, 전자우편, 팩스 등을 통하여 고지하여야 한다. 이 경우 당사자에게는 일정기간 내에 추가 자료를 제출할 수 있다는 사실과 위원의 명단 및 이들에 대한 기피신청을 할 수 있다는 사실을 고지하여야 한다.

**제13조(사실조사방법)** ① 영 제15조의 규정에 의한 사무국의 사실확인은 다음 각호의 방법에 의한다.

- 1. 당사자의 진술청취
- 2. 당사자로부터의 소명자료 및 입증자료 수집
- 3. 전문가 자문 또는 참고인 등의 진술청취

4. 사실조회 및 문서송부 등의 요청에 의한 관련자료 수집
  5. 사건현장답사, 사진촬영 등 기타 적정한 방법
- ②사무국은 사실확인 과정에서 당사자에게 증거 및 관련자료를 제출할 수 있는 공평하고 충분한 기회를 주어야 한다.

**제14조(당사자 등의 의견청취)** ①위원회는 영 제17조의 규정에 의한 출석통지서<별지 제18호 서식>를 송부하는 때에는 당사자에게 당해 사건과 관련된 증거 및 관련자료가 있을 경우 이를 준비하여 위원회에 출석시 제출할 수 있도록 통지하여야 한다.

②위원회는 당사자의 일방이 출석통보에도 불구하고 출석하지 아니한 경우에는 다른 일방 당사자만의 출석으로 조정절차를 진행할 수 있다.

③출석통지를 받은 당사자가 부득이한 사유로 위원회에 출석할 수 없을 때에는 위원장의 허가를 받아 대리인으로 하여금 출석하여 진술하게 하거나 관련자료를 제출할 수 있다.

④제3항의 경우에 대리인은 대리권의 범위가 명시된 위임장을 제출하여야 한다.

**제15조(진술)** 당사자, 참고인 또는 이해관계인 등은 조정절차에서 진술서<별지 제6호 서식> 또는 구술로서 진술할 수 있다.

**제16조(개별자문)** 위원장은 사건의 조정을 위하여 특정한 사항에 대한 조사 및 연구가 필요하거나 전문적·기술적인 자문 등이 필요한 경우에는 관계 전문가에게 개별자문 등을 의뢰할 수 있다.

**제17조(위원의 제척등)** ①위원회의 위원은 법 제35조에 의하여 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그 사건의 심의·의결에서 제척된다.

1. 위원 또는 위원의 배우자나 배우자였던 자가 당해 사건의 당사자가 되거나

당해 사건에 관하여 공동 권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우

2. 위원이 당해 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우

3. 위원이 당해 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우

4. 위원이 당해 사건에 관하여 증언, 법률자문 또는 손해사정 등을 한 경우

②당사자는 위원에게 심의·의결의 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있다. 이 경우 위원회는 기피신청이 타당하다고 인정하는 때에는 기피의 결정을 한다.

③위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 때에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피할 수 있다.

## 제5장 조정결정

**제18조(조정기간의 연장)** 위원회는 법 제36조제2항의 규정에 의하여 조정기한을 연장하고자 할 때에는 당사자 및 대리인에게 그 사유와 기한을 통보하여야 한다.

**제19조(조정결정의 형식 및 통보)** ① 위원회가 조정결정을 한 때에는 다음 사항을 기재한 조정안<별지 제20호 서식>을 작성하고 위원장 및 참석위원이 기명날인하여야 한다.

1. 사건명

2. 당사자의 성명 또는 명칭과 주소

3. 조정결정 사항

4. 조정결정 이유

5. 작성연월일

②위원회가 조정안을 작성한 때에는 법 제38조제1항의 규정에 의하여 지체 없

이 당사자에게 통보하여야 하며, 이 경우 당사자에게는 조정결정의 수락 기한, 조정의 효력 및 수락 여부의 의사표시방법을 고지하여야 한다.

**제20조(조정의 성립)** ①조정은 양 당사자가 제20조의 규정에 의한 조정안을 통보 받은 날로부터 15일 이내에 조정수락서에 기명날인함으로써 성립된다.

②위원장은 제1항의 규정에 의하여 조정이 성립되었을 때에는 당사자에게 통보하여야 하며, 당사자의 요청이 있는 경우에는 조정서 송달증명을 발급할 수 있다.

**제21조(조정의 불성립)** ①당사자가 조정안을 제시받은 날로부터 15일 이내에 수락거부의 의사표시를 한 때에는 조정이 성립되지 아니한다.

②당사자의 일방 또는 쌍방이 법 제38조제1항의 규정에 의하여 조정안을 제시받은 후 소정기일 이내에 조정안을 수락하는 의사표시를 하지 아니한 때에는 조정이 성립되지 아니한 것으로 본다.

③위원장은 조정이 성립되지 아니한 때에는 이를 당사자에게 통보하여야 한다.

**제22조(소송지원)** ①위원회는 제23조의 규정에 의한 조정 불성립 사건중 필요하다고 인정되는 경우에 신청인에게 적절한 소송지원을 할 수 있다.

②소송지원에 관한 세부 기준 및 절차에 관한 사항은 위원장이 정한다.

**제23조(조정의 거부)** 위원회는 법 제39조제1항의 규정에 의하여 다음 각호의 1에 해당하는 경우에 조정을 거부하고 사건을 종결할 수 있다.

1. 법령상의 당사자에 해당되지 아니하거나 당사자의 소재가 불명한 경우
2. 당사자가 부당한 목적으로 조정을 신청한 경우이거나 조정신청의 내용이 관계법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 합의권고 또는 조정의 실익이 없는 경우

3. 신청인의 사실조사 비협조 및 자료제출 미이행 등으로 사실확인이 어려운 경우

4. 기타 위원회에서 조정함이 적합하지 아니하다고 인정되는 경우

**제24조(조정의 중지)** 위원회는 법 제39조제2항 규정에 의하여 다음 각호의 1에 해당하는 경우에 조정을 중지하고 사건을 종결할 수 있다.

1. 이미 법원에 제소된 사건이거나 조정신청이 있는 후 소를 제기한 경우

2. 다른 법률의 규정에 의하여 본 위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 당해 분쟁조정기구에 피해구제가 청구되었거나 이미 그 피해구제 절차를 거친 사항과 동일한 내용으로 분쟁조정을 신청한 경우

3. 신청인이 정당한 사유없이 제8조의 규정에 의한 보완요구를 받고도 지정된 기한 내에 이를 보완하지 아니하거나 소재불명 등으로 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우

**제25조(이첩)** 위원회는 사건의 조사 결과 당해 사건의 경우 타기관에서 처리함이 상당하다고 인정되는 경우에는 이첩의 이유를 명기하여 신청인에게 회송하고 해당기관으로 이첩함으로써 사건을 종결할 수 있다.

**제26조(위법사실의 시정권고 등)** 위원회는 분쟁조정 업무를 수행함에 있어서 법령위반 사실이 확인된 경우에는 법령 위반자에게 이의 시정을 권고하거나 관계기관에 통보할 수 있다.

**제27조(재조정신청)** ①당사자는 다음 각호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우에는 위원회의 결정에 대하여 재조정을 신청할 수 있다. 다만, 당사자가 당초 조정신청을 할 때에 그 사유를 주장하였거나 이를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 조정 당시에는 제출되지 아니한 것으로서 조정의 결과에 중대한 영향을 미

치는 새로운 사실이 나타난 경우

2. 조정의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
  3. 조정에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 위원회가 판단하지 아니한 경우
  4. 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우
- ②재조정신청은 당사자가 조정결정 또는 각하결정을 통지받은 날로부터 3개월 이내에 하여야 한다.
- ③제1항의 규정에 따른 재조정신청사건에 대한 처리에 대해서는 이 장의 규정을 적용한다.
- ④위원장은 제2항에서 정하는 기간을 경과한 재조정신청사건에 대하여는 특별한 사유가 없는 한 이를 각하처리한다.

## 제6장 보 칙

**제28조(회의록의 작성)** 사무국은 위원회의 회의 내용을 작성하여 보관하여야 한다.

**제29조(서식등 변경)** ①이 규칙에 따라 분쟁을 조정하는 때에는 별지서식에 따른다.

②위원장은 필요한 경우 별지서식 등을 변경할 수 있다.

**제30조(비밀유지 의무 등)** ①위원회의 위원 또는 위원회 사무국 직원의 직에 있거나 있었던 자는 정당한 사유없이 위원회의 조정경과, 결정사항 기타 직무상 지득한 개인정보 또는 비밀을 누설하거나 이를 업무수행을 위한 목적 외에 사용하여서는 아니된다.

② 위원회는 개인정보침해로 인한 피해방지를 도모하고 공정한 개인정보의 이용 관행을 정착시키기 위하여 당사자의 신원 및 비밀이 공개되지 않는 범위 내에서 위원회의 조정사례를 정리하여 공개할 수 있다.

**제31조(회의의 비공개)** 위원회의 회의는 공개하지 아니한다. 다만 위원회는 상당 하다고 인정하는 자의 방청을 허가할 수 있다.

**제32조(위임사항)** 이 세칙에 규정된 것 이외에 분쟁조정절차에 관하여 필요한 사항은 위원장이 정한다.

부 칙(2001. 12. 3.)

제1조(시행일) 이 세칙은 2001년 12월 3일부터 시행한다.

부 칙(2003. 7. 14.)

제1조(시행일) 이 세칙은 2003년 7월 14일부터 시행한다.

## <부록 5>

2003년도 개인정보분쟁조정위원회 관련 주요 언론보도

## <부록 5>

### 2003년도 개인정보분쟁조정위원회 관련 주요 언론보도

#### 1. 개인정보 동의 없이 가족에게 유출 보상해야

‘정보인권’ 최대 피해자는 어린이 /분쟁조정위 국회제출자료

[한겨레신문 2003/5/28]

부모 동의 없이 14살 미만의 미성년자를 통신서비스나 온라인게임 사이트에 가입시키고 요금까지 청구하다 부모로부터 손해배상 청구를 받는 사례가 많은 것으로 나타났다.

또 통신서비스나 인터넷 사업자의 개인정보 부당 수집과 이용으로 피해를 당한 경우, 개인정보분쟁조정위원회(02-405-4747)에 신고하면 최고 300만원까지의 피해보상을 받을 수 있는 것으로 밝혀졌다.

27일 개인정보분쟁조정위원회가 국회 과학기술정보통신위원회 권영세 의원(한나라당)에게 제출한 신고 사례 분석 결과를 보면, 지난해 신고된 개인정보 관련 피해사례 725건 가운데 부모 동의 없이 미성년자의 개인정보를 수집한 것이 441건으로 60.8%에 이른다. 120건은 가입자의 가입 해지나 개인정보 열람 요구에 불응, 47건은 개인정보 부당 이용과 제공, 20건은 본인 동의 없이 회원 가입, 18건은 관리자 실수에 따른 개인정보 유출로 집계됐다.

온라인게임 서비스 사업을 하는 ━사는 6살짜리 어린이를 부모 동의 없이 회원으로 가입시키고 이용료를 청구하다 신고를 당했다. 또 ㅋ사는 시내전화가입자를 본인과 가족의 동의 없이 맞춤형 정액제 요금 상품에 가입시켰다가 개인정보를 부당하게 이용한 것으로 간주돼 피해보상 청구를 받았다.

개인정보분쟁조정위는 이 가운데 441건에 대해서는 손해배상을 해주라고 조정 결정을 했고, 262건은 당사자끼리 합의를 통해 해결하도록 조정했다. 손해배상 결정 가운데는 이동전화 서비스를 하는 회사가 가입자 개인정보를 본인의 동의 없이 제3자에게 제공한 것으로 밝혀져 300만원의 손해배상 결정을 받은 게 최고 금액이다.

평균적으로는 부당하게 수집하거나 이용한 개인정보 종류와 범위에 따라 가입자 개인정보를 고의로 제3자에게 제공한 경우에는 20만~300만원, 가입자 개인정보를 실수로 유출시킨 경우에는 30만원, 개인정보를 부당하게 이용한 경우에는 20만~50만원의 손해배상을 권고하는 조정 결정이 났다.

권 의원은 “관련 업체끼리 업무제휴 방식을 통해 개인정보를 매매하거나, 기존 가입자를 몰래 부가서비스에 가입시키는 사례도 많은 것으로 나타났다”며 “더욱 엄격한 법 집행이 필요하다”고 지적했다.

개인정보분쟁조정위 이창범 팀장은 “개인정보 부당 수집과 이용 피해를 당했을 때 손해배상을 청구하는 자세를 가져야 정보 인권을 찾을 수 있다”며 “입증 책임을 사업자에게 묻고 있는 만큼, 피해자는 신고만 하면 된다”고 말했다.

## 2. 검색엔진 통한 정보유출 해당회원에게 배상 결정

[세계일보 2003/5/21]

인터넷 검색엔진을 통해 회원의 개인정보를 유출한 인터넷 업체에 대해 해당 회원에게 정신적 피해에 대한 보상으로 50만원을 지급하라는 판정이 나왔다.

개인정보분쟁조정위원회(위원장 박준수 변호사)는 음식정보 사이트의 회원인 P(29)씨가 인터넷 포털사이트의 검색엔진을 통해 자신의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 아이디 및 패스워드 등 개인정보가 검색되고 있음을 발견, 음식정보 사이트 운영업체인 B사를 상대로 한 손해배상 청구에 대해 이같이 결정했다고 20일 밝혔다.

조정위는 B사가 회원의 개인정보를 안전하게 관리할 책임이 있음에도 불구하고, 회원 데이터베이스(DB)에 대한 기술적-관리적 조치가 미흡했고, 신속한 개선조치 요구에 대해서도 아무런 조치를 취하지 않아 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률을 위반했다고 설명했다.

### 3. 개인정보 동의 없이 가족에게 유출 보상해야

[중앙일보 2003/07/15]

본인 동의 없이 가족에게 개인 정보를 유출해도 보상해야 한다. 또 쓰레기 광고를 인터넷에 올릴 수 있게 하는 프로그램은 사용이 금지될 전망이다.

개인정보분쟁조정위원회(위원장 박준수 변호사)는 분쟁조정위원회를 개최,가입자 동의 없이 가입자의 ID와 비밀번호를 가족에게 유출한 인터넷 서비스 사업자 B사에 대해 50만원의 보상 결정을 내렸다고 15일 밝혔다. 서비스 가입자의 가족에게 정보를 유출했다는 이유로 보상 결정이 내려진 것은 처음이다.

### 4. 아이디·비밀번호 가족에게 알려줘도 개인정보 유출

[한겨레신문 2003/07/16]

인터넷을 이용할 때 쓰는 사용자이름(아이디)과 비밀번호를 본인 동의 없이 가족에게 알려주는 것도 개인정보 유출에 해당한다는 조정 결정이 나왔다.

개인정보분쟁조정위원회는가입자 임아무개씨의 아이디와 비밀번호를 몰래 임씨 자녀에게 알려준 초고속인터넷 사업자 캐시에, 임씨에게 50만원을 배상하라는 조정 결정을 내렸다고 15일 밝혔다.

임씨는 내 아이디와 비밀번호를 남에게 알려주지 말라고 캐시에 여러번 요청 했는데도 아들에게 몰래 알려줬으며, 정신적 피해에 대한 위로금으로 50만원을 배상할 것을 요구하는 조정 신청을 냈다.

## 5. 개인정보 오-남용 피해 급증

[세계일보 2003/07/31]

인터넷과 전자상거래 등 정보통신 서비스의 이용 확산으로 개인정보의 오-남용에 따른 피해가 크게 늘고 있다. 30일 개인정보분쟁조정위원회가 발표한 올 상반기 개인정보 침해 구제동향에 따르면 상반기 중 개인정보 피해구제 신청건수는 354건으로 지난해 상반기보다 31.1% 증가한 것으로 나타났다. 특히 법정 대리인의 동의 없는 어린이들의 개인정보 수집으로 인한 개인정보 침해 사례가 281건으로, 전체 피해구제 신청건수의 79%에 달해 인터넷상에서 어린이들에 의한 개인정보 침해가 심각한 수준인 것으로 드러났다.

이어 회원탈퇴 요구와 개인정보의 열람-정정 요구에 불응한 경우가 26건(7%), 개인정보를 목적 외에 이용하거나 제3자에게 제공한 사례가 12건(3%)을 각각 차지했다. 이 외에 개인정보 취급자에 의한 개인정보 누설 9건, 기술적-관리적 조치 미비로 인한 개인정보 누설 5건, 이용자의 동의 없는 개인정보 수집 4건 등의 순으로 나타났다.

개인정보분쟁조정위는 개인정보의 오·남용으로 인한 피해를 방지하기 위해서는 ▲필요한 경우에만 개인정보 제공 ?회원가입시 사업자 신원-이용약관-개인정보정책 확인 ▲아이디와 비밀번호 유출 주의 ▲신용카드번호-주민등록번호 도용 유의 ▲자녀의 인터넷 사용에 관심 ▲개인정보침해 피해에 대한 신속한 구제신청 등 6개의 주의사항을 준수해 줄 것을 당부했다.

## 6. 상반기 개인정보 피해구제 신청 크게 증가

[디지털타임즈 2003/07/31]

올 상반기 개인정보 침해로 인한 피해구제 신청이 크게 증가한 것으로 나타났다. 개인정보분쟁조정위원회([www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr) 위원장 박준수)는 올 1월부터 6월까지 개인정보 침해에 대한 피해구제 신청건수가 지난해 같은 기간보다 31% 증가한 354건에 달한다고 30일 밝혔다.

특히 개인정보분쟁조정위원회가 접수한 사건 중 법정대리인의 동의 없는 아동의 개인정보수집으로 인한 침해사례가 281건으로 약 79%를 차지해 인터넷상에서 아동의 개인정보 침해가 심각한 수준인 것으로 드러났다. 이어 개인정보의 열람·정정요구 불응(26건), 개인정보의 목적외 이용 또는 제 3자 제공(12건) 순으로 나타났다. 아울러 피해구제 신청이 접수된 사건 중에서 처리가 완료된 사건은 모두 320건이며, 이중 252건이 개인정보분쟁조정위원회의 조정결정으로 해결됐다.

조정위원회는 또 이용자 및 사업자의 개인정보 보호를 실천하기 위해 필요한 '이용자 및 사업자 주의사항'을 함께 발표했다. 이번에 발표된 주의사항은 조정위원회에서 그동안 처리한 분쟁조정 사례를 분석해 주요 분야별로 유의사항 및 개선방안을 제시한 것으로, 앞으로 개인정보 침해를 줄이고 건전한 개인정보 이용환경을 이루어 나가는데 기여할 것으로 예상된다.

## 7. ‘개인정보분쟁조정위’ 신고 경제피해등 신속히 구제받기

[한겨레신문 2003/08/05]

날이 갈수록 사이버 공간에서의 개인정보 침해에 대한 피해 구제를 요청하는 사례가 급증하고 있다. 이에 따라 개인정보분쟁조정위원회가 4일 개인정보 보호를 위해 명심해야 할 수칙들을 정리해 내놓았다.

- 꼭 필요한 경우에만 제공=개인정보를 보호하려면, 함부로 제공하지 않는 것부터 실천해야 한다. 특히 경품을 주거나 이벤트 행사에 참여시켜 준다면 개인정보를 요구할 때 조심해야 한다.
- 이용약관과 개인정보보호정책 확인=먼저 개인정보를 요구하는 사이트가 믿을 수 있는 곳인지를 확인한다. 개인정보관리 책임자의 이름과 연락처를 확인한다. 이용약관 중에는 개인정보의 이용이나 제3자 제공 항목을 꼼꼼히 살핀다. 무료 사이트일수록 더욱 각별한 주의가 필요하다.
- 아이디와 비밀번호 관리=온라인게임과 채팅 사이트 관리자를 사칭하거나 사이버머니를 올려주겠다며 아이디와 비밀번호를 요구하는 것에 속지 말아야 한다. 모두 게임 아이템과 사이버머니를 도용하려는 것이다.
- 신속하게 피해구제 신청하기=개인정보 침해는 경제적 피해로 확대될 수도 있다. 따라서 개인정보 침해가 발생했다고 판단되면, 경제적인 피해가 없더라도 피해구제를 신청해, 침해된 부분을 바로잡아야 한다. 개인정보분쟁조정위([www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr))에 신고하면, 조사를 벌여 정신적 피해에 대한 부분도 보상을 받을 수 있게 조정 결정을 한다. 고객의 개인정보를 침해하지 않았다는 점을 사업자가 입증하도록 하는 게 다른 곳과 다르다.

## 8. 이통사 솜방망이 과징금 코방귀

[한겨레신문 2003/09/03]

이동통신 회사들이 당국의 잇단 과징금 부과 조치에도 아랑곳없이 가입자 몰래 부가서비스에 가입시켜 이용료를 받아내다 또다시 적발됐다. 이에 따라 통신업체들의 부당행위를 근절하려면, 불법행위를 통해 얻은 이익을 모두 회수하는 등 지금보다 훨씬 강도높은 제재 조치를 취해야 한다는 지적이 일고 있다.

통신위원회는 2일 이동통신 가입자를 부당한 방법으로 부가서비스에 가입시켜 요금을 받는 행위를 하다 적발된 에스케이텔레콤(SKT, 011·017)에 15억원의 과징금 부과 조치를 내렸다. 케이티에프(KTF, 016·018)엔 4억원, 엘지텔레콤(LGT, 019)엔 2억8천만원을 각각 부과했다. 통신위는 지난 7월28일부터 한달 동안 별인 현장 조사에서, 에스케이텔레콤 7345건, 케이티에프 1039건, 엘지텔레콤 530건씩의 부가서비스 부당 가입 사례를 적발했다고 밝혔다.

이 가운데 가입자 몰래 부가서비스에 가입시킨 뒤 이용료를 받다 적발된 사례는, 에스케이텔레콤이 34건, 케이티에프가 37건, 엘지텔레콤이 100건이다. 나머지는 부가서비스를 일정기간 의무적으로 이용하게 하다 적발된 경우가 대부분이다.

이동통신 회사들이 가입자들을 부당한 방법으로 부가서비스에 가입시키는 행위를 하다 적발돼 과징금을 부과받기는 벌써 여러번째다. 에스케이텔레콤과 엘지텔레콤은 이번이 무려 4번째이며, 케이티에프도 3번째다. 케이티에프는 2001년 가입자 몰래 무선인터넷(매직엔)에 가입시켜 요금을 받아오다 적발돼 과징금 처분을 받은 데 이어, 피해자들이 개인정보를 부당하게 이용한 데 대한 정신적 피해를 보상하라는 집단 피해보상 소송을 낸 상태에서 또 적발됐다.

업계 전문가는 과징금 부과액이 불법행위를 통해 얻는 이익에 못미치는데다, 항상 3개 사업자에게 같이 부과해, 처벌 효과가 떨어진다며 과징금 상한선을 대폭 높이고, 불법행위에 대한 신문 공표도 여러번 하도록 해야 한다고 지적했다.

정보통신부 관계자는 행정처분으로는 한계가 있다며 피해를 당한 이용자들이 소비자 주권 찾기 차원에서 개인정보분쟁조정위원회(02-1336)를 통해 사업자들에게 정신적 피해보상까지 요구해야 한다고 말했다. 개인정보분쟁조정위는 가입자들을 몰래 부가서비스에 가입시켜 요금을 받아오다 적발된 케이티에프에, 50만원의 정신적 피해 보상금을 가입자에게 지급하라고 조정한 전례가 있다.

## 9. "검색엔진 통해 개인정보 유출" 주의보

[inews24 2003/10/14]

개인정보분쟁조정위원회(위원장 박준수 변호사 [www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr))는 14일 "인터넷 검색엔진을 통한 개인정보 유출 피해가 늘고 있다"며 주의를 당부했다. 위원회에 따르면 중소기업, 자영업자 등 영세한 업체가 운영하는 웹사이트의 경우 운영자의 보안 의식 부족과 기술적 조치 미비로 인터넷 검색 엔진에 의한 개인정보 유출이 다수 발생하고 있다.

기술적 조치 미비에 따른 개인정보 침해와 관련, 2003년 1월부터 9월까지 위원회에 접수된 피해 구제 신청은 총 11건으로 이중 3건의 분쟁 조정 결정이 내려졌다.

위원회는 "최근 인터넷 검색 엔진 기능이 강력해지면서 웹문서는 물론 각종 문서 파일 내용까지 검색이 가능한 것으로 조사됐다"며 "웹사이트 운영자의 인식 제고와 기술적인 관리가 중요하다"고 강조했다.

위원회는 웹사이트 운영자들이 참고할 수 있도록 '인터넷 검색 엔진을 통한 개인정보 유출 방지 요령'도 발표했다. 웹사이트 운영자는 우선 회원 명단, 내부 업무 문서와 같은 정보는 웹서버에 바로 올리지 말고 부득이 게시해야 할 경우 아이디와 비밀번호 통한 인증 기능을 적용해야 한다. 또 회원 DB나 중요한 정보가 담긴 웹페이지에 대한 인터넷 검색 엔진의 접근을 차단하려면 '인터넷 검색엔진 배제'(robots exclusion protocol)라는 국제 표준 기술을 이용하면 된다. 그러나 이 기술은 검색 엔진 접근은 막을 수 있지만 웹사이트 홍보 효과를 떨어뜨리는 단점이 있다. 검색 엔진을 통해 개인정보가 이미 유출 됐다면 해당 정보를 삭제하고 검색 사이트에 검색 목록을 삭제해 줄 것을 요청해야 한다. 필요할 경우 개인정보분쟁조정위원회 등 관련 기관의 도움을 구할 수도 있다.

## 10. 검색엔진 통해 개인정보 '술술'/각종 문서파일 내용까지 유출

[대한매일 2003/10/16]

웹디자이너 박모(29)씨는 A사이트의 검색창에 이름을 입력했다가 휴대전화 번호가 뜨는 것을 보고 깜짝 놀랐다. 대학 동아리 선후배끼리 친목을 위해 만든 홈페이지의 주소록에 올린 이름과 전화번호까지 검색됐기 때문이다.

인터넷 검색엔진을 통한 개인정보 유출 피해가 늘고 있다. 검색 엔진의 기능이 강력해지면서 웹문서는 물론 각종 문서파일의 내용까지도 쉽게 확인할 수 있게 된 까닭이다. 지난 1월부터 개인정보 분쟁조정위원회([www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr))에 접수된 개인정보 침해 피해구제 신청은 모두 11건. 중소기업이나 자영업자처럼 영

세한 업체는 보안의식이 낮은 데다 기술력이 떨어져 홈페이지를 제대로 관리하지 못하고 있다. 결국 이는 자연스럽게 개인정보 유출로 이어진다.

이에 따라 분쟁조정위원회는 웹사이트 운영자가 참고할 수 있는 인터넷 검색 엔진을 통한 개인정보 유출방지 요령을 내놓았다. 회원 명단이나 내부 업무문서와 같은 정보는 웹 서버에 올리지 말고 꼭 필요한 경우라면 아이디와 비밀번호를 입력하는 인증기능을 적용토록 하는 것이다.

중요한 정보가 담긴 웹페이지에 접근을 차단하려면 인터넷 검색엔진 배제 (robots exclusion protocol)라는 국제 표준 기술을 이용하면 된다. 그러나 이 때 검색엔진의 접근은 막을 수 있지만 홈페이지 홍보효과를 떨어뜨리는 단점이 있다. 분쟁조정위원회는 이미 개인정보가 외부로 나갔다면 자신의 홈페이지에서 해당 정보를 지우고 검색 사이트의 목록에서 삭제해줄 것을 요청하도록 권고했다. 잘 모르면 관련 기관에 도움을 부탁하는 것도 한 방법이다.

## 11. 고객 성형사진 무단게재 배상해야'...개인정보분쟁조정위원회

[inews24 2003/10/21]

여성 고객의 성형수술 사진을 웹사이트에 무단 게재한 병원에 500만원을 고객에게 배상하라는 결정이 나왔다.

개인정보분쟁조정위원회(위원장 박준수 변호사 www.kopico.or.kr)는 지난 17일 제23차 개인정보분쟁조정위원회를 열고 신청인 김 모씨가 신청한 '성형수술 전후 사진 웹사이트 무단게재 건' 등 3건의 개인정보 분쟁조정사건에 대한 조정결정을 내렸다.

신청인 김 모씨(22, 대학생)는 지난 2001년 2월 강남의 '갑' 성형외과에서 쌍꺼풀 성형수술을 받은 적이 있다. 김씨는 2003년 8월 같은 대학 친구들이 자신의 성형사실에 대해 몰래 이야기하는 것을 우연히 듣게 돼 경위를 알아본 결과 자신의 성형 전후의 얼굴사진이 '갑' 성형외과의 웹사이트에 게재된 것을 알게 됐다.

신청인은 "성형 전후의 얼굴사진이 자신도 모르게 웹사이트에 공개되어 심한 수치심과 정신적 고통을 받았다"며 '갑' 성형외과를 상대로 정신적 피해의 보상을 요구하는 분쟁조정을 신청했다.

이에 대해 '갑' 성형외과는 업무상 부주의로 인해 신청인의 얼굴사진이 웹사이트에 공개된 사실은 인정했으나, 신청인이 요구하는 정신적 피해에 대한 배상액은 지나치다고 주장했다.

그러나 개인정보분쟁조정위원회는 "신청인의 성형 전후 얼굴사진은 매우 민감한 개인정보에 해당되며, 당초 의료행위를 목적으로 촬영된 신청인의 얼굴사진을 병원 홍보 목적으로 최소 4개월 이상 웹사이트에 공개한 행위는 명백한 개인정보침해 및 초상권 침해 행위로 판단된다"며 500만 원의 배상판결을 내렸다.

이밖에 통신회사가 고객의 개인정보를 이용해서 자사 인터넷 서비스에 무단 가입시킨 사건에 대해서도 50만 원을 통신회사가 배상하라는 판결을 내렸다.

통신회사는 아르바이트 직원의 전산 입력 실수라고 주장했으나, 위원회는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제24조 제1항에 규정된 '개인정보의 목적외 이용금지'에 위반한 행위로 보고 정신적 피해보상금을 배상토록 결정했다.

또한 온라인 게임사이트에서 부모의 동의없이 만 14세 미만 아동 개인정보를 수집해서 자사 회원으로 가입시킨 건에 대해서도 온라인 게임사이트는 신청인에게 그동안 이용요금 전액을 환불토록 결정했다.

게임사이트는 회원 탈퇴 조치는 취하겠지만, 부모의 묵시적인 동의 하에 게임서비스를 이용했기에 환불은 불가하다는 입장이었지만, 위원회는 게임회사의 이용요금 청구에도 신청인이 별다른 조치를 취하지 않은 사실만으로는 신청인의 묵시적인 동의가 있었다고는 볼 수 없다고 판단했다.

3회에 걸쳐 이용자에게 요금청구를 했음에도 이의제기나 환불요구가 없을 경우에는 부모의 동의가 있는 것으로 간주한다는 게임회사의 내부규정에 대해서도, 이용자에게 사전에 고지·명시하여 동의를 얻은 사실이 없으므로 약관으로서의 효력이 없다고 판단했다.

## 12. 성형전 얼굴공개 개인정보 침해 / 분쟁조정위 피해보상 결정

[한겨레신문 2003/10/22]

개인정보분쟁조정위원회는 21일 쌍꺼풀 수술을 받은 여성 고객의 수술하기 전과 뒤의 모습을 본인 동의 없이 병원 홍보 목적으로 인터넷에 올린 서울 강남 ⓔ성형외과에 500만원의 피해보상을 하라는 조정 결정을 했다.

개인정보분쟁조정위는 성형 수술을 받았다는 사실과 성형수술을 받기 전의 모습은 민감한 개인정보에 해당한다며 이를 공개한 것은 개인정보와 초상권을 침해한 행위라고 조정 결정 배경을 설명했다.

앞서 대학생 김아무개(22)씨는 병원의 쌍꺼풀 수술 전·후 모습 공개로 성형 수술 사실이 공개돼, 심한 수치심과 정신적 고통을 당했다며 피해보상을 요구하는 분쟁조정을 신청했다.

### 13. 자동 로그인 개인정보유출 우려

[서울경제 2003/11/16]

개인정보분쟁조정위원회(위원장 박준수)는 16일 인터넷 웹사이트 자동 로그인 시스템이 개인정보 유출 위험성이 높다고 경고하고 네티즌들의 주의를 당부했다.

개인정보분쟁조정위는 이날 발표한 '자동로그인 관련 개인정보 유출 방지요령'을 통해 네티즌들이 자동로그인 기능을 사용할 때 먼저 그 자동로그인 시스템이 어떤 방식인지를 확인하고 될 수 있는 한 사용을 자제해야 한다고 강조했다. 자동로그인이란 웹사이트에 로그인하는 경우 아이디(ID)와 비밀번호(PW)를 최초 한번만 입력하면 차후 재입력하지 않고도 곧바로 로그인되도록 하는 것이다. 그러나 최초 접속자와 다음 접속자가 동일하지 않을 경우 'MyPage(개인정보란)' 등을 통해 다음 접속자에게 최초 접속자의 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처 등 개인정보가 누출될 우려가 있다.

조정위는 이에 따라 자동로그인 방식이 쿠키 기반일 경우 PC방, 학교, 사무실 등과 같이 PC를 타인과 함께 사용하거나 타인의 접근이 용이한 경우에는 사용을 자제하여야 한다고 말했다. 또 IP(인터넷프로토콜) 주소 기반의 자동로그인 방식이면 IP주소가 공유되는 환경이거나 초고속인터넷망을 사용하는 경우에는 이용을 삼가야 한다고 당부했다.

## 14. 생활속 정보인권 / 온라인게임 미성년 가입 부모 확인 간접방식땐 요금 손배 조정 결정

[한겨레신문 2003/11/19]

시내전화가입자 안아무개씨는 요금청구서를 살피다, 요금이 평소보다 6만원 이상 많이 나온 사실을 발견했다. 업체에 문의하자, 온라인게임 이용료가 포함돼 늘었다고 설명했다. 확인 결과, 10살짜리 아들이 온라인게임을 이용하면서 이용료를 집 전화로 청구되게 해 놓은 것으로 밝혀졌다.

안씨는 체납자로 몰릴 것을 우려해 일단 요금을 냈다. 그리고 아들의 온라인 게임 사이트 회원 가입을 동의하지 않았다면, 아들의 회원 가입을 취소하는 동시에 아들에게서 수집한 신상정보를 삭제하고, 그동안 받아간 이용료를 모두 돌려줄 것을 온라인게임 업체 쪽에 요구했다.

온라인게임 업체는 안씨의 요구를 거부했다. 안씨의 아들이 부모의 동의를 받았다고 허위로 입력한 책임도 있으며, 게임 이용을 갑자기 중단시킬 경우 아들의 정서에 나쁜 영향을 줄 수 있다는 이유를 댔다.

안씨는 개인정보분쟁조정위원회에 아들의 회원 탈퇴와 개인정보 삭제, 손해 배상을 요구하는 조정 신청을 했다.

게임업체는 분쟁조정위의 사실조사 과정에서 안씨 아들이 회원 가입을 하면서 14살 미만의 이용자로 부모님의 동의를 얻었습니다라는 문구에 체크했으니 부모의 동의를 받은 것으로 봐야 한다고 주장했다.

이 업체는 미성년자의 게임 이용료를 집 전화로 부과하기 위해 부모의 동의

를 받을 때도 부모님의 허락을 받고 기 서비스를 이용한다는 것을 약속합니다.  
(미성년자에 한함)란 문구에 체크하게 하는 방법을 사용했다.

분쟁조정위는 게임업체의 주장에 대해 부모의 동의를 받은 게 아니라, 아동이 부모의 동의를 받았음을 확인한 것에 불과하다며, 게임업체는 7일 안에 안씨에게 그동안 받아간 게임 이용료 15만7천원과 함께 안씨의 요구를 거절해 추가로 발생한 내용증명우편 요금과 시외전화 통화료 7578원도 배상하라는 조정 결정을 했다.

## 15. 개인정보분쟁조정위, 개인정보 이용 상품홍보 고객동의 없을땐 불법행위

[국민일보 2003/11/20]

보험회사가 고객의 동의없이 개인정보를 보험상품 홍보에 이용하는 것은 개인정보를 침해하는 행위이므로 배상해야 한다는 결정이 나왔다.

이같은 결정은 보험사를 포함, 유·무선 통신사와 인터넷 관련업체들이 최근 고객의 동의 없이 개인정보를 마구잡이로 마케팅 수단으로 이용하고 있는 행위(본보 9월29일자 7면, 10월 23일자 6면 참조) 대해 철퇴를 가한 것으로 풀이된다.

개인정보분쟁조정위원회(위원장 박준수 변호사, www.kopico.or.kr)는 회사원 송모(30)씨가 자신의 동의없이 텔레마케팅 등 별도의 영업행위에 무단 이용했다며 한 생명보험사를 상대로 낸 손해배상 청구 조정신청 사건에서 이같이 결정했다고 19일 밝혔다.

위원회는 생보사가 보험가입 고객의 정보를 텔레마케팅 및 홍보우편물 발송

등 별도의 영업행위에 이용한 행위는 개인정보의 목적외 이용금지를 규정한 정 보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에 위반되는 개인정보 침해행위 라며 생명보험사는 송씨에게 정신적 피해 배상으로 30만원을 지급하라고 심결 했다.

위원회는 또 고객의 정보를 보험계약 이외에 별도의 영업 및 홍보 행위에 이용하려면 사전에 고객의 동의를 반드시 얻어야 한다며 특히 이 보험사는 송 씨의 수차례에 걸친 지적에도 불구하고 몇 개월에 걸쳐 텔레마케팅 등을 계속 함에 따라 송씨에게 정신적 피해를 입혔다고 지적했다.

작년 10월 이 생보사 인터넷 웹사이트를 통해 보험에 가입한 송씨는 올 3월 부터 서울·경기 지역 영업소로부터 보험 상품을 안내하는 텔레마케팅 전화 및 홍보 우편물을 받고 개인정보 무단 이용이라는 지적에도 불구하고 계속하자 위원회에 손해배상 조정신청을 냈었다.

## 16. 동의없는 영업행위, 개인정보 침해

[내일신문 2003/11/20]

개인정보분쟁조정위원회(위원장, 박준수 변호사, [www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr))는 생명보험 회사가 보험가입고객의 개인정보를 동의 없이 텔레마케팅 등 별도의 영업행위에 무단 이용한 사건에 대하여 30만원의 배상 결정을 내렸다고 19일 밝혔다.

송 모씨는 2002년 10월에 A생명보험사의 인터넷 웹사이트를 통해 보험에 가입한 이후 올해 3월부터 A생명보험사의 서울 및 경기지역의 여러 영업소로부터 보험상품을 안내하는 텔레마케팅 전화 및 홍보 우편물을 받게 됐다.

송씨는 A생명보험사에 대해서 자신의 개인정보가 영업 및 홍보활동에 무단으로 이용되지 않도록 해줄 것을 수차례 요청했으나 중지되지 않자, 보험회사를 대상으로 손해배상을 청구했다.

또한 A보험회사는 자사 영업소에서 신청인의 개인정보를 텔레마케팅 등에 이용하여 온 사실을 인정했으나 영업활동에 기준의 보험 고객의 개인정보를 이용하는 것은 보험사의 관행이었으며, 또한 본 사건 발생 이후에 개인정보 관리 체계를 보완하는 등 개선책을 강구하였다고 해명했다.

분쟁조정위는 같은 보험회사라 할지라도 자사 보험가입고객의 개인정보를 당초의 보험계약 이외에 별도의 영업 및 홍보행위에 이용하기 위해서는 사전에 고객의 동의를 반드시 얻어야 한다고 판단했다며 동의 없이 신청인의 개인정보를 무단 이용해 보험회사의 각 영업소에서 홍보활동에 이용한 행위는 개인정보의 목적외 이용 금지를 규정하고 있는 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 제24조 제1항에 위반한 행위라고 밝혔다.

위원회는 그동안 보험회사 등에서 관행적으로 고객의 동의 없이 개인정보를 영업행위에 무분별하게 이용하여 온 것이 현실이라면서 향후 보험 가입고객들의 개인정보 및 사생활 보호를 위해서 관련 사업자들의 법률 준수노력이 반드시 선행돼야 한다고 지적했다.

## 17. 온라인 보험가입 고객에 신상정보 이용 영업공세

[한겨레신문 2003/12/02]

"정신적 피해보상" 조정 서울에 사는 송아무개(30)씨는 지난해 10월 보험회사 홈페이지를 통해 보험에 가입했다. 그로부터 5개월이 지난 올 3월, 송씨는 이

보험회사의 서울과 경기지역 영업소에서 보내는 보험상품 안내 우편물과 보험가입을 권하는 텔레마케팅 전화 공세에 시달리기 시작했다.

송씨는 보험회사 쪽에 “내 신상정보가 영업소 직원들의 영업 및 홍보에 이용되지 않게 조처를 취해 줄 것”을 몇차례 요구했다. 하지만 보험회사 영업소 직원들의 텔레마케팅 공세는 이후 더욱 기승을 부렸다. 이에 송씨는 자신의 개인정보를 부당하게 이용한 혐의로 보험회사를 개인정보침해센터(국번없이 1336)에 신고하고, 개인정보분쟁조정위원회(이하 개인정보분쟁조정위)에 정신적 피해에 대한 보상을 요구하는 조정 신청을 했다.

보험회사는 분쟁조정위 조정 과정에서 “기존 보험 고객의 개인정보를 영업에 활용하는 것은 보험 업계의 오랜 관행”이라고 주장했다.

그러나 분쟁조정위는 “보험회사는 고객의 개인정보를, 고객의 동의를 받지 않은 채 홍보와 영업에 활용해 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법의 ‘개인정보의 목적 외 이용 금지’ 규정을 위반했다”고 판단해, 보험회사는 개인정보를 부당하게 이용해 정신적 피해를 준 것에 대한 보상으로 송씨에게 30만원을 지급하라고 결정했다.

분쟁조정위는 이런 결정을 하면서 “고객의 개인정보를 동의받은 범위를 넘어 활용하려면, 반드시 미리 고객에게 추가된 용도를 설명하고 동의를 받는 절차를 밟아야 한다”며 “관행이라도 용인될 수 없다”고 못박았다.

## 18. [기획] 개인정보분쟁조정위원회 창립 2주년 기념 좌담회

[전자신문 2003/12/03]

정보통신망에서의 개인정보침해사건에 대한 분쟁조정업무를 맡아온 개인정보분쟁조정위원회가 3일 설립 2주년을 맞았다. 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률(이하 정보통신망법) 제33조에 의거해 설립된 개인정보분쟁조정위원회는 그동안 국내 유일의 온라인 개인정보피해구제기관으로 네티즌 보호에 앞장서왔다. 정보화의 급속한 진전으로 인해 개인정보 침해사례가 기하급수적으로 증가하고 있는 국내 현실에서 위원회의 존재는 더없이 소중하다. 위원회 설립 2주년을 기념해 전자신문과 개인정보분쟁조정위원회가 공동으로 전문가 좌담회를 마련, 그간의 성과와 앞으로의 과제에 대해 들어봤다.

<참석자>

박준수 개인정보분쟁조정위원회 위원장, 법무법인 송백 변호사  
신용섭 정보통신부 정보보호심의관  
박수혁 서울시립대 법학부 교수, 한국공법학회 회장  
문기운 KTF 굿타임서비스실(고객지원업무담당) 상무  
이영규 개인정보분쟁조정위원회 상임위원  
사회 : 윤원창 전자신문 수석논설위원

△사회(윤원창·전자신문 수석논설위원)=개인정보분쟁조정위원회가 설립된 지 벌써 2주년을 맞이했다. 개인정보분쟁도 2년 전과는 양상이 많이 달라졌을 것으로 본다.

△박준수(개인정보분쟁조정위원회 위원장)=위원회는 지난 2001년 12월 설립, 지금까지 1856건의 피해구제 사건을 접수·처리했다. 발족할 당시에는 주로 주민등록번호 도용, 회원탈퇴 및 보관 중인 개인정보 파기요청에 대한 불응, 개인정보의 목적 외 이용이나 제3자 제공 등에 대한 민원이 대부분이었다.

그러나 최근에는 인터넷 검색엔진을 통한 개인정보 유출사건, 웹사이트 자동로 그인 시스템의 오류로 인한 개인정보 유출사건, 위치정보 추적서비스에 의한 개인정보침해, 성형 수술 전후 사진의 온라인 공개 등 피해형태가 다양화하는 추세다.

△사회=위원회가 그동안 거둔 성과를 정리한다면

△박준수=최근에는 부모의 동의없이 아동으로부터 개인정보를 수집해 과다한 이용요금이 부과된 데 대한 민원이 급증하고 있다. 위원회는 이에 대한 위법성을 지적하고 부당하게 부과된 요금에 대해 환불과 손해배상을 하도록 결정, 큰 사회적반향을 불러일으킨 바 있다.

특히 정신적인 피해에 대해서도 배상되도록 유도하는 데 힘쓰고 있다. 국내 어면 분쟁조정위원회에서 정신적 피해보상을 유도하는 경우는 드물다. 정신적 피해는 피해 발생의 입증이 곤란하고 피해규모를 산정하기도 어렵지만 최대한 애쓰고 있다. 또 피해의 재발을 방지하기 위해 관련 사업자에게 부당한 업무관행이나 약관 등을 개선하도록 권고하고 있다.

△사회=최근 개인정보문제는 이름·주소·주민등록번호 등의 오남용을 넘어 CCTV, 근로자감시, 개인위치정보, 생체인식 등으로 확대되고 있다. 현행법으로 규제가 가능한가.

△박수혁(서울시립대 법학부 교수)=우리나라는 민간과 공공분야로 개인정보보호 법제가 이원화돼 있고 신용정보보호법, 의료법 등 부문별로 개별법이 산재돼 있다. 민간분야의 개인정보보호에 관한 일반법 역할을 하고 있는 정보통신망법은 정보통신망을 통해 영리목적으로 수집·이용·제공되는 개인정보와 호텔업, 관광업, 학원 등 일부 오프라인 사업자만을 규제대상으로 한다.

따라서 CCTV, 근로자감시, 신용정보, 의료정보, 생체인식, 스마트카드 등으로 인한 개인정보피해에 대해서는 규제가 어려운 실정이다. 입법의 적시성을 확보하고 개별법들이 효과적으로 개인정보를 보호할 수 있게 하려면 개인정보보호 일반법이 제정돼야 한다고 본다.

△신용섭(정보통신부 정보보호심의관)=통일적인 개인정보보호 원칙이 확립돼야 한다는 점에는 동감한다. 오늘날 개인정보가 온라인, 오프라인의 구분이 없어지고 있기 때문이다. 신용정보의 경우 신용정보의 이용및보호에관한법률에 의해 규율되도록 하고 있는데 신용정보가 대표적인 개인정보의 한 유형임을 감안할 때 신용정보에 대해서도 OECD가 권고하는 8원칙이 적용되어야 할 것이다.

또 현재 법적 보호의 사각지대로 남아있는 부동산중개업소나 이미용실, 패스트 푸드점 등 오프라인 사업자가 저장관리하는 고객정보도 개인정보보호법의 적용 범위에 포함되어야 할 것이다.

△사회=최근 참여연대가 탈퇴 회원 정보를 파기하지 않은 이동통신사업자들을 상대로 위원회에 분쟁조정을 신청한 것으로 알고 있는데 KTF의 입장은 어떤가.

△문기운(KTF 상무·굿타임서비스실장)=KTF는 탈퇴 고객정보를 파기키로 해 분쟁조정신청 대상에서 제외됐다. 탈퇴회원 정보는 향후 있을지도 모르는 분쟁에 대비하기 위해 불가피하게 보관해야 하는 측면이 있다. 상법 등에서 관련 자료를 10년간 보관토록 하는 것도 그런 이유에서다. 물론 각 지역별로 대리점을 운영하다 보면 고객의 개인정보에 대한 부적절한 관리로 인한 분쟁이 발생하기도 한다.

이 때문에 최근에는 고객정보보호 지침 수립, 개인정보 열람서비스 제공, 직원

교육 강화, 보안강화를 위한 시스템 개선, 별점제 도입, 대리점에 대한 관리강화 등 고객의 개인정보 보호를 위해 다방면으로 노력하고 있다.

△사회=지금까지 국내의 개인정보보호에 관한 여러 현황들을 살펴보았는데 선진국의 개인정보보호제도는 어떤가.

△이영규(개인정보분쟁조정위원회 상임위원)=경제협력개발기구(OECD)는 80년에 개인정보보호를 위한 8원칙을 채택, 세계 각국의 개인정보보호법의 근간이 되게 했으며 유럽연합(EU)도 95년에 개인정보보호 전담기구 설치 등을 의무화한 개인정보보호지침을 제정해 회원국들이 법체계를 정비도록 한 바 있다. 나라마다 약간의 차이는 있지만 대부분의 개인정보보호기구는 피해구제, 지침제정, 법률 및 기술자문, 교육·홍보, 시장감시 등 개인정보보호에 관한 포괄적인 기능을 수행하고 있으며 사업자에 대한 방문조사권, 법원 제소권한 등을 부여받고 있다.

△문기운=OECD나 EU의 개인정보보호지침을 일면으로만 해석하는 것은 위험하다. 이들 지침은 개인정보의 보호와 함께 적절한 이용권도 보장하고 있기 때문이다. 정보社会의 발전을 고려한다면 무조건적인 개인정보보호보다는 개인의 사생활 보호와 기업의 영업활동의 자유가 적절히 조화되도록 하는 것이 바람직하다. 또한 고의적인 정보유출을 통해 편법적 이익을 노리는 고객들로부터 사업자를 보호하기 위한 장치도 마련돼야 한다고 본다.

△사회=위원회는 그동안 다양한 사건에 대해 적절한 피해구제기능을 수행해왔지만 기능이나 권한에 한계도 적지 않아 보인다.

△박수혁=현행 정보통신망법상 위원회의 역할은 매우 제한적일 수밖에 없다. 위원회의 역할은 개인정보피해에 대한 사후적 구제에 초점이 맞춰져 있어 법률

· 기술 자문, 시정권고, 제도개선 건의, 교육·홍보, 상담 등과 같은 사전예방 기능은 없다. 사무국에서 이런 기능을 일부 수행하고 있지만 법적 근거가 없다는 점이 문제다. 위원회의 활동이 정보통신망에서 야기된 개인정보침해 사건 중심으로 이루어질 수밖에 없다는 점도 문제점 중 하나다. 오늘날 개인정보침해 사고는 온라인과 오프라인의 구분이 없어지고 있다.

△ 박준수=정보통신망법에는 위원회가 제3자에게 자료 제출을 요청할 수 있는 권한이나 자료제출을 거부·방해하는 경우 제재 수단 등을 규정하고 있지 않아 사실 조사에 어려움이 많다. 소비자분쟁조정위원회나 금융분쟁조정위원회의 경우처럼 조사권, 제3자 자료제출요청권, 자료제출 거부에 대한 처벌규정 등이 포함되도록 법이 개정되어야 한다고 본다.

또 개인정보 피해구제는 위원회에, 상담·고충처리 및 제도개선은 한국정보보호진흥원(KISA)에 분산돼 있어 정책의 시너지 효과를 거두기 어렵다는 점도 문제다. 상담과 피해구제는 분리되기 어려운 업무이고 민원인의 입장에서도 원스톱으로 처리되는 것이 바람직하므로 한 곳으로 일원화하는 방안을 검토해야 할 것이다.

△ 사회=앞으로 위원회가 소비자들의 권리보호에 보다 큰 기여를 하기 위해 많은 역할해야 할것이란 지적이 많다.

△ 박수혁=앞에서도 지적됐듯이 위원회가 피해구제 기능만 수행도록 해서는 고도 정보사회에서의 개인정보 문제에 효율적으로 대응하기 어렵다고 본다. 위원회가 정보사회에서의 파수꾼으로서의 역할을 제대로 수행하기 위해서는 피해구제 중심의 기능을 법률 및 기술 자문, 교육·홍보 등 피해예방기능 및 제도개선 기능으로까지 확대해야 할 것이다.

이를 위해서는 우선 개인정보분쟁조정위원회와 정보보호진흥원의 개인정보침해 신고센터로 이원화되어 있는 개인정보보호 업무체계를 하나로 일원화해야 한다고 생각한다. 또한 조속히 개인정보보호 기본법이 제정되어 위원회가 온오프라인을 불문하고 모든 유형의 개인정보 문제를 다룰 수 있도록 기능과 권한이 강화되어야 할 것이다.

△신용섭=당초 개인정보분쟁조정위원회는 개인정보침해로 인한 피해의 사후구제를 목적으로 설립하였고, KISA의 개인정보침해신고센터는 개인정보침해 행위의 사전예방기능을 수행하도록 설치된 것이다. 그러나 개인정보보호에 관한 정책 시너지를 높이기 위해서는 양 기능이 융합적으로 운영되는 것이 바람직한 측면은 있다. 위원회와 센터의 기능을 통합하는 것에 대해서는 적극적으로 검토해 보겠다. 위원회 심의기능 제고를 위해서는 현재 위원회의 심의가 한 달에 한 번 이뤄져 간격이 너무 길다는 지적이 있으므로 사무국에 조정부를 둬 심의가 원활하게 진행되도록 하는 방안도 검토 중이다.

△사회=위원회를 비롯한 각종 제도가 제대로 안착돼 개인정보보호수준이 높아지기를 기대해본다. 특히 정통부에서도 자리했지만 정부에서 이 자리에서 논의된 내용을 심도 깊게 검토할 것으로 기대한다. 오랜 시간 진지한 토론에 감사드린다.

## 19. ‘개인정보 침해’ 모르면 당한다

[한겨레신문 2003/12/16]

온라인가입때 이미 등록된 사례 / 부모 동의없이 어린이 정보 빼기 /  
포털 회원에 부속 쇼핑몰 자동가입

“인터넷 사이트에 회원 가입을 신청했더니 이미 등록돼 있다고 한다.” “학

원 직원으로 보이는 사람이 학교 앞에서 아이에게 물어 아이의 신상정보를 적어갔다.” “아파트 관리사무실에서 우리 가족 모두의 신상정보를 달라고 한다.”

이런 일들은 우리 주변에서 흔히 일어나는 것들이어서, 대수롭지 않게 여기기 일쑤다. 아이들의 경우엔 장난감 경품 같은 유혹에 넘어가, 자신은 물론 부모의 신상정보까지 제공하는 경우도 많다.

하지만 남의 이름으로 회원가입을 하거나 경품으로 아이를 유혹해 신상정보를 수집하는 행위 모두 개인정보 침해에 해당한다. 다른 사람의 개인정보를 도용했고, 14살 미만 어린이의 개인정보를 수집할 때는 미리 부모의 동의를 받도록 한 법을 어겼다. 또 개인정보는 꼭 필요한 것만 수집해야 한다. 그러나 대다수 사람들은 이런 사실을 모르거나 알아도 대처할 방법을 몰라 개인정보를 침해당하고도 그냥 넘어간다.

시민단체 함께하는시민행동이 최근 정보문화운동협의회와 함께 폐낸 〈프라이버시 보호 핸드북〉은 이런 사람들에게 개인정보 침해 대처 요령을 실제 상담사례를 곁들여가며 알기 쉽게 설명해준다.

일상생활에서 흔하게 부딪칠 수 있는 사례 몇가지를 골라 소개한다. 책에 수록된 내용은 시민행동 홈페이지(privacy.or.kr)에서도 볼 수 있다.

■ 사례1=채팅 사이트에 회원가입을 하려고 주민등록번호를 입력했더니 ‘이미 등록된 주민등록번호입니다’라는 메시지가 나타난다.

신상정보를 도용당했을 가능성이 높다. 남이 내 개인정보를 이용해, 내 행세를 하고 있다고 볼 수 있다. 사이트 운영자에게 개인정보가 도용된 사실을 알리고, 삭제를 요청해야 한다. 삭제를 해주지 않거나 처리를 지연시키면 개인정보분쟁

조정위원회(02-405-4747)에 신고하면 된다. 개인정보를 침해해 정신적 피해를 준 것에 대한 손해배상 요구도 가능하다.

■ 사례2=회원 탈퇴를 하려고 하는데 주민등록증 사본을 보내라고 한다.

탈퇴를 요청한 게 회원 본인인지를 확인하기 위한 절차로 보인다. 주민등록증 사본에 따른 피해가 발생할 수 있으니, 사본을 받는 직원의 이름과 전화번호를 확인해야 한다. 다른 가족의 신상정보까지 담겨 있는 주민등록등본을 요구하는 것은 불법이다.

■ 사례3=고등학생인데, 누군가가 내 아이디를 도용해 학교 게시판에 음란물을 올려 선생님에게 불려가 야단맞고, 처벌도 받았다.

아이디와 비밀번호를 도용당했다고 볼 수 있다. 아이디와 비밀번호를 바꿔야 한다. 비밀번호는 가끔씩 바꾸는 게 좋다. 아이디를 도용한 사람을 찾아 누명을 벗고 싶으면, 경찰청 사이버수사대에 신고하면 된다.

■ 사례4=포털 사이트 회원으로 가입했더니, 그 업체에서 운영하는 인터넷 쇼핑몰 회원으로도 자동 가입됐다.

같은 회사에서 운영하는 사이트에 함께 가입할 때도, 각각 회원 가입 절차를 거치게 해야 한다. 아니면 포털 사이트 회원 등록을 받을 때 ‘쇼핑몰에도 가입하겠느냐’고 물어 동의를 받아야 한다. 그렇지 않은 경우 회원 개인정보 부당 이용 행위에 해당한다. 개인정보침해센터에 신고하면, 개인정보 부당 이용에 대한 손해배상까지 받아낼 수 있다.

■ 사례5=이동통신 대리점이 아르바이트 때 제출한 서류로 다른 사람에게 내 이름으로 된 이동전화를 개통해줬다.

개인정보 도용으로 형사처벌 대상이다. 이동전화 업체나 통신위원회에 신고해, 요금청구를 철회시키고, 대리점을 고발하면 된다. 개인정보를 도용해 정신적 피

해를 당한 것에 대한 손해배상도 요구할 수 있다.

자신의 개인정보가 몰래 수집되거나 부당하게 이용되는 피해를 당했을 때는 어느 정도의 보상을 받을 수 있을까

개인정보분쟁조정위원회 홈페이지([www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr))에 가면, 개인정보 침해 유형에 따른 그동안의 보상 결정 내역을 볼 수 있다. 개인정보분쟁조정위가 조정 결정한 보상 내역은 침해 유형과 정도에 따라 다르다. 개인정보를 몰래 수집하거나 부당하게 이용한 경우, 경제적 손실에 대한 배상 외에 정신적 피해에 대해서도 최고 50만원까지 보상하게 하고 있다.

## <부록 6>

개인정보보호를 위한 이용자 및 사업자 주의사항

## <부록 6>

# 개인정보보호를 위한 이용자 및 사업자 주의사항

2003. 12. 31.

오늘날 개인정보는 사생활의 비밀과 자유를 보장하기 위한 필수적인 요소이자 정보사회에서 경제활동을 영위하기 위한 중요한 부분으로 인식되고 있습니다. 따라서 개인정보의 보호는 안전하고 편리한 정보社会의 삶을 위하여 반드시 필요합니다. 그러나 최근 개인정보의 수집과 이용이 활발해지면서 개인정보의 오·남용으로 인한 피해가 급증하고 있습니다. 자주 발생하는 개인정보침해유형 중 상당수는 기본적인 방지요령과 주의사항을 알면 예방할 수 있는 것들이 대부분입니다. 이에 개인정보분쟁조정위원회에서는 개인정보보호를 위해 이용자 및 사업자가 지켜야 할 주의사항을 작성하여 소개하고자 합니다.

## < 이용자 주의사항 >

### 1. 반드시 필요한 경우에만 개인정보를 제공하도록 합니다.

오늘날 개인정보는 본인의 재산과 마찬가지일 정도로 경제·사회생활에 있어서 중요성을 지니고 있습니다. 따라서 반드시 필요한 경우가 아니면 개인정보를 함부로 제공하지 않는 것이 바람직합니다. 특히 경품 제공, 홍보성 이벤트 등에 개인정보를 쉽사리 제공하는 것은 그만큼 개인정보침해의 위험성도 크기 때문에 각별한 주의가 필요합니다. 개인정보를 제공하는 경우에도 가능한 한 '필수정보'만을 제공하고 불필요한 추가정보까지 제공하지 않도록 합니다.

## **2. 서비스 가입시 사업자 신원과 이용약관 · 개인정보보호정책을 확인합니다.**

매다수의 서비스 사업은 개인정보의 수집 · 이용을 기본으로 하고 있으며 인터넷 서비스에서도 회원 가입시 개인정보를 필수적으로 요구하고 있습니다. 따라서 서비스를 이용하기 위해 개인정보를 제공하는 경우에는 이용자의 각별한 주의가 필요합니다. 먼저 서비스를 제공하는 사업자의 신원을 확인하고 신뢰할 수 있는 서비스만을 이용하는 것이 바람직합니다. 또한 해당 사업자의 서비스 이용약관 및 개인정보보호정책을 잘 읽어보시고 특히 개인정보의 이용이나 제3자 제공에 관한 내용을 꼼꼼히 살펴보셔야 합니다. 또한 개인정보를 수집 · 이용하는 사업자들은 개인정보관리책임자를 지정하고 성명, 연락처 등을 이용자에게 알리도록 법률에서 규정하고 있습니다. 따라서 인터넷 서비스 등에 회원으로 가입하시는 경우에는 반드시 개인정보관리책임자의 유무 및 연락처 등을 확인해 두시기 바랍니다.

## **3. 자신의 아이디와 비밀번호를 주의해서 관리하여야 합니다.**

인터넷과 같은 정보통신망에서 아이디 및 비밀번호는 이용자 자신을 증명하고 서비스 이용을 가능하게 해주는 매우 중요한 정보입니다. 가능한 한 비밀번호는 타인이 쉽게 추측할 수 없도록 설정하는 것이 바람직하며, 주기적으로 변경하는 것을 권장합니다. 특히 최근에는 온라인 게임서비스나 인터넷 채팅서비스에서 관리자를 사칭하거나 또는 사이버캐시를 올려준다는 명목 등으로 타인의 아이디 및 비밀번호를 알아낸 후 게임아이템 · 사이버캐시를 도용하는 피해사례가 급증하고 있습니다. 어떠한 경우에도 타인에게 쉽게 아이디 및 비밀번호를 알려주지 않는 것이 바람직합니다.

#### **4. 자녀의 인터넷 사용에 특별한 관심을 기울이시기 바랍니다.**

개인정보 침해사례 중 상당수가 아동이 온라인게임과 같은 인터넷 서비스를 이용하는 과정에서 발생하고 있습니다. 따라서 부모님들은 미성년 자녀의 인터넷 이용에 각별한 관심을 기울이시는 것이 필요합니다. 특히 사업자가 만 14세 미만 아동의 개인정보를 수집하는 경우에는 부모 등 법정대리인의 동의가 반드시 필요하도록 법률에서 규정하고 있습니다. 만약 자녀가 인터넷 온라인게임서비스 등에 회원가입을 원하는 경우 먼저 서비스의 종류, 유·무료의 여부, 요금 내역 등을 꼼꼼히 살펴보신 후 부모님이 직접 동의하시는 것이 필요합니다.

#### **5. 개인정보침해가 의심되는 경우 신속하게 관련 기관에 피해구제를 요청합니다.**

개인정보침해가 발생한 경우에는 경제적인 피해뿐만 아니라 개인의 사생활에 대한 침해로 발전할 우려도 있습니다. 따라서 개인정보침해가 의심되는 경우에는 비록 피해가 크지 않다고 하더라도 적극적인 피해구제 요청을 하시는 것이 필요합니다. 개인정보의 유출, 악용, 도용 등이 의심되는 사업자 또는 개인이 있다면 신속하게 관계기관에 문의하여 주시기 바랍니다.

→ 개인정보분쟁조정위원회

- 웹사이트 [www.kopico.or.kr](http://www.kopico.or.kr)
- 전화 02-405-4747
- 팩스 02-405-4729

## < 사업자 주의사항 >

### 1. 고객의 개인정보를 고객의 자산과 같이 소중히 관리합니다.

인터넷의 보급, 정보통신장비의 발전에 힘입어 개인정보의 수집·저장·활용은 그 어느 때보다 손쉽게 되었습니다. 그러나 이에 따라서 개인정보의 누출 및 악용의 우려도 상존하고 있는 것이 현실입니다. 개인정보는 단순한 '정보'가 아니라, 고객 한 사람 한 사람의 사생활과 인격, 신용을 나타내는 중요한 자산입니다. 또한 사업자의 측면에서도 고객의 개인정보를 적절히 관리하는 것은 소비자의 신뢰도를 향상시켜 궁극적으로 보다 큰 수익의 창출을 가져올 수 있습니다. 따라서 사업자의 입장에서는 고객의 개인정보를 적극적이고 성실히 관리하는 마인드를 가지는 것이 필요합니다.

### 2. 개인정보 관리체계를 충실히 운영합니다.

개인정보를 적절히 보호·관리하기 위해서는 먼저 법률에서 의무화하고 있는 '개인정보관리책임자 제도'를 충실히 운영하는 것이 필요합니다. 원칙적으로는 개인정보관리를 담당하는 전담부서를 지정·운영하는 것이 바람직하나, 만약 전담부서를 두기 어려운 경우에는 부서별 전담자를 지정하고 긴밀한 업무협조 체계를 유지하도록 하는 것이 필요합니다. 그리고 제반 사업환경을 고려하여 각각의 사업자 실정에 맞는 개인정보보호 업무처리규정 등을 마련하여 적용하는 것도 바람직합니다.

### 3. 개인정보 취급 직원 관리에 주의를 기울입니다.

대다수의 개인정보침해사례는 사업자 내부에서 개인정보를 취급하는 직원의 부주의 등으로 인하여 발생하고 있습니다. 따라서 개인정보를 취급하

는 직원은 업무에 필요한 범위 내에서 가능한 한 최소화하는 것이 좋습니다. 또한 개인정보 취급을 허가받은 직원이라 할지라도 업무성격에 따라서 개인정보 데이터베이스에 접근할 수 있는 권한을 차등 부여하는 것이 바람직합니다. 또한 개인정보 취급직원이 관련 업무를 체계적으로 수행할 수 있도록 개인정보보호와 관련한 교육과정을 충실히 운영할 것을 권장합니다. 최근에는 정규 직원이 아닌 대리점 직원, 임시고용직(아르바이트) 등에 의한 침해사례가 늘고 있으므로 이들 직원에 대한 개인정보보호 업무의 관리감독이 특히 중요시됩니다.

#### 4. 개인정보관리시스템의 운영 및 보안에 특별한 주의가 요망됩니다.

오늘날 대다수 사업자는 정보처리시스템에 의해 개인정보를 데이터베이스화하여 관리하고 있으므로, 침해사고 발생시 일시에 개인정보가 누출·훼손될 수 있다는 위험성을 안고 있습니다. 특히 경험과 인력이 부족한 개인기업 및 중소기업에서 이러한 사례가 자주 발생하고 있습니다. 개인정보 DB는 일반 데이터와 분리하여 보관·유지하도록 하고 일반 데이터보다 접근이 어렵도록 하는 것이 바람직하며 접근제한 및 비밀번호 관리를 철저히 하여야 합니다. 또한 공인인증을 획득한 FireWall 등을 이용하여 보안 조치를 취하는 것을 권장합니다. 개인정보관리시스템을 위탁 개발하는 경우에는 수탁자의 책임 등을 명시하도록 하고 설계단계에서부터 과업지시를 명확히 하여 개인정보보호 조치가 적절히 반영되도록 하여야 합니다.

#### 5. 침해사고 발생시 관계 기관에 신속·적극적으로 협조합니다.

개인정보침해가 발생한 경우 일부 사업자는 이를 감추려 하다가 더욱 큰 문제로 발전하는 경우가 많이 나타나고 있습니다. 개인정보침해와 관련한 이용자의 불만이 있을 경우 초기단계에서부터 적극 대처하여 주시고, 관계기관의 자

료제출·조사 요청이 있을 경우에는 이에 성실히 응하여 주시는 것이 조속한 문제해결에 도움이 될 수 있습니다.

**<부록 7>**

개인정보분쟁조정위원회 위원 명단

<부록 7>

### 개인정보분쟁조정위원회 위원 명단

구 분	성 명	소속/직위
위 원 장	박준수	법무법인 송백 변호사
부위원장	성낙인	서울대학교 법과대학 교수
상임위원	이영규	개인정보분쟁조정위원회
위 원 (가나다순)	박인례	소비자단체협의회 사무총장
	박 혁	검찰청 검사
	송희준	이화여대 행정학과 교수
	우지숙	서울대학교 행정대학원 교수
	이혁재	한국정보통신대학원 교수
	이형규	한양대학교 법과대학 교수
	장호익	법제처 심판심의관
	최명선	한국정보통신산업협회 상근부회장
	최영호	한국정보범죄연구소 소장, 변호사
	함인희	이화여대 사회학과 교수
사무국장	황보영	법무법인 태평양 변호사
	이창범	개인정보분쟁조정위원회 사무국

## 2003 개인정보분쟁조정사례집

2004년 1월 인쇄

2004년 1월 발행

발행인 박준수

발행처 개인정보분쟁조정위원회

(138-160) 서울시 송파구 가락동 78번지 IT벤처타워 서관 7층

URL : <http://www.kopico.or.kr> 또는 개인정보.kr

TEL : 02-405-4747, FAX : 02-405-4729

인쇄처 일지사(Tel : 02-503-6971)

<비매품>

1. 본 사례집은 개인정보분쟁조정위원회가 판권을 소유하고 있으며, 당 위원회의 허가 없이 무단 전재 및 복사를 금합니다.
2. 본 사례집의 내용을 인용할 때는 반드시 개인정보분쟁조정위원회의 『2003 개인정보분쟁조정사례집』에서 인용한 것임을 밝혀 주시기 바랍니다.