

# 홈플러스 개인정보 유출 관련 긴급 기자회견

◆ 시 : 2015년 5월 7일(목) 오전 10시

◆ 장 소 : 한국소비자연맹

◆ 기자회견 순서

사회 : 박지호 경실련 소비자정의센터 간사

○ 긴급 기자회견 개최 취지

- 이성환 한국소비자단체협의회 위원장 / 녹색소비자연대 공동대표

○ 개인정보분쟁조정위원회 조정불성립 문제점 지적

- 좌혜선 한국소비자단체협의회 사무국장

○ 방송통신위원회 등 주무부처 직무유기 관련 발언

- 장여경 진보네트워킹센터 활동가

○ 개인정보보호법 등 제도개선 방향 설명

- 이은우 변호사, 진보네트워킹센터 운영위원

소비자정의센터, 진보네트워킹센터, 참여연대  
녹색소비자연대, 소비자시민모임, 전국주부교실중앙회, 한국부인회총본부,  
한국소비생활연구원, 한국소비자교육원, 한국소비자연맹,  
한국여성소비자연합, 한국YMCA전국연맹, 한국YWCA연합회

# 조정불성립 문제점 지적

한국소비자단체협의회 사무국장

10개 소비자단체와 경실련 소비자정의센터, 진보네트워크센터, 참여연대는 지난 3월 8일과 18일에 각각 홈페이지 개인정보 불법매매 피해자 521인, 81인에 대하여 개인정보 분쟁조정위원회에 집단분쟁조정신청서를 제출하였습니다. 그리고 50여일이 지난 어제 5월 6일 위원회로부터 조정불성립 통보를 받았습니다. 이 자리를 빌어서 개인정보분쟁조정위원회의 이번 결정사항에 대한 몇 가지 문제점을 지적하겠습니다.

## 1. 도입 취지에 반하는 결정

최근 개인정보의 침해가 집단성을 띠면서 분쟁도 집단화되고 있습니다. 해킹 등에 의하여 대량의 개인정보 유출은 기업의 존립을 위협에 빠뜨리고 있습니다. 이러한 집단적 분쟁 양상을 대비하여 개인정보보호법은 소비자기본법과 유사한 '집단분쟁조정제도'와 '단체소송제도'를 도입하여 시행하게 되었습니다. 그러나 이러한 규정이 무색하게 이 제도들은 실제 거의 이용되지 않고 있습니다.

집단분쟁조정신청의 경우 2012년 SK communication의 개인정보유출사건에서 처음 시도되었으나 별도 판단을 받지 못한 상황에서 끝이 났고, 단체소송의 경우는 단 한 번도 이루어진 적이 없습니다.

## 2. 납득이 되지 않는 조정불성립 사유

개인정보분쟁조정위원회가 말하는 조정불성립 사유는 두 가지였습니다.

- ① “피신청인인 홈페이지 주식회사와 라이나생명보험 주식회사, 신한생명보험 주식회사가 자료 제출을 거부했다.”
- ② “피신청인들이 위원회의 어떠한 조정결정에 대하여도 수락할 의사가 없음을 명확하게 밝혔다.”

개인정보보호법에 의하면 집단분쟁조정은 피해자의 수가 50명 이상이고 사건의 중요한 쟁점이 사실상, 법률상 공통될 경우에 개시됩니다. 그런데 분쟁조정위원회 조정세칙 제33조 제3항에는

지목된 자가 조정절차에 참여하지 않는 경우 위원장은 당사자에게 조정불성립을 통보하여야 한다' 라고 규정되어 있습니다. 이는 조정절차가 개시되는 것을 제한하고 있어 모법인 개인정보보호법에 반하는 위임입법에 해당합니다.

이번 사건은 집단분쟁조정개시사유에 해당함이 명백합니다. 그런데도 개시조차 못하고 50여일이나 시간을 지체한 개인정보분쟁조정위원회의 나태와 소극성이 개탄스럽습니다.

### 3. 없는 개인정보분쟁조정위원회

현재 개인정보분쟁조정절차의 개시, 진행, 효력 모두가 당사자의 선택에 의하여 좌우되고 있습니다. 피신청인이 자료제출에 불응하는 경우 위원회에서 할 수 있는 것이 아무것도 없습니다.

반면 환경분쟁조정법에는 현장조사를 거부하거나 방해한 경우에 대하여 벌칙 규정을 두고 있습니다. 의료분쟁조정법의 경우에도 자료제출 요청에 정당한 이유없이 불응한 경우 과태료를 부과하는 규정이 있습니다. 이렇게 조정의 경우에도 사실상 강제적 조사를 허용하고 있는 것입니다.

개인정보분쟁조정절차에서도 소액이나 과태료를 부과할 수 있는 법 개정을 요구합니다. 피신청인의 성실성을 확보하는 제도가 필요한 것입니다.

### 4. 집단분쟁조정제도를 이용할 수 있는 여건 마련 시급

집단분쟁조정제도의 개시 절차에는 14일 이상의 기간을 정하여 일반 일간신문에 공고를 하게 되어 있습니다. 유사한 사건의 피해자가 공고를 보고 조정에 합류할 수 있도록 하기 위한 것입니다. 개인정보분쟁조정위원회는 법에서 예정하고 있는 일간신문 공고 등 제도 실현을 위하여 필요한 기본적 예산을 확보하고 있어야 할 것입니다. 예산이 부족하여 집단분쟁조정제도를 이용하는데 어려움이 있다면 허울뿐인 제도를 만들어 놓고 국민을 속이는 것입니다.

### 5. 개인정보분쟁조정위원회 조정위원 구성의 문제점

개인정보분쟁조정위원회에는 현재 20명의 위원이 있습니다. 그 중 변호사는 7명인데 4명이 법무법인 김앤장, 광장, 율촌, 태평양 소속입니다. 이들은 대한민국의 대형 로펌입니다. 7명의 변호사 중 기업을 대변하는 로펌 소속 변호사가 4명이나 있는 것입니다. 이러한 위원회의 구성은 기업에 의한 개인정보침해사건이 다수인 상황에서 피해자에게 불리한 영향을 미칠 수 있다는 위협의 여지를 갖게 합니다. 개인정보분쟁조정위원회의 조정위원들이 이러한 불필요한 의심과 비판을 피하기 위해서는 조정위원 구성에 있어서 신중을 기해야 할 것입니다.

### 6. 역할을 망각한 개인정보분쟁조정위원회

사건 처리 건수는 현저히 저조합니다.

개인정보침해신고센터의 개인정보 침해신고 접수현황

- 2010년도 54,832건 / 2011년도 122,215건 / 2012년도 166,801건 / 2013년도 177,736건

개인정보분쟁조정위원회에서 처리한 분쟁조정건수

- 2010년도 191건 / 2011년도 126건 / 2012년도 143건 / 2013년도 173건

최근 발생한 수천만 건의 개인정보 침해사고에 비하여 분쟁조정이 접수된 건수는 불과 100여 건에 이를 뿐 지극히 적은 사건만이 조정에 이르고 있습니다. 위원회는 왜 존재하고 있는 것입니까. 집단분쟁조정제도가 이용이 되지 않는 이유가 무엇인지, 왜 조정으로 사건이 해결이 안 되고 있는 것인지, 왜 기업들이 소송을 선택하고 있는 것인지, 왜 개인정보분쟁조정위원회가 외면을 받고 있는 것인지. 이제 위원회는 이러한 질문들에 대답을 해야 합니다.

개인정보침해와 그로 인한 분쟁의 발생은 앞으로 더 늘어날 것입니다. 위원회는 제 역할을 감당해 낼 때 비로소 존재 의의가 있는 것입니다. 개인정보 피해자의 소송제기는 매우 미미합니다. 전체 피해자의 10% 정도만이 소송을 통하여 권리 구제를 받고 있습니다. 위자료의 액수가 미미하고, 개인에게 소송비용과 시간투자라는 감당하기 어려운 짐을 지우기 때문입니다. 그렇기에 국민 예산으로 운영되는 위원회의 이번 조정불성립 결정은 매우 실망스럽습니다. 간이하고 신속하게 분쟁을 해결하기 위하여 만들어진 개인정보분쟁조정위원회. 그 설립 취지를 망각한 개인정보분쟁조정위원회의 자정을 요구합니다.

## 등 주무부처 직무유기 관련 발언

진보네트워크센터 활동가

- PPT 자료 참고

# 홈플러스 개인정보 유상판매 사건경과

2015년 5월 6일 현재

# 개인정보범죄 정부합동수사단

2015. 1. 30. 보도자료 발표

	<h2>보도자료</h2> <p>2015. 1. 30. (금)</p> <p>자료문의: 개인정보범죄 정부합동수사단 전화번호: 02-530-4285 주책임자: 단장 이정수</p>		
		<p><b>제 목</b></p>	<p>경품행사 고객정보와 미동의 회원정보 판매로 약 231억원 챙긴 홈플러스(주) 임직원 등 기소</p>

# 개인정보범죄 정부합동수사단

○ 개인정보범죄 정부합동수사단(단장 이정수)은, ❶ 경품이벤트 명목으로 응모고객들의 개인정보(성명·연락처·자녀수 등) 약 712만건을 불법수집하여 보험사에 판매한 홈플러스(주)측 임직원(대표이사 A, 前 부사장 B, 본부장 C, 전현직 팀장 D1, D2, D3) 및 ❷ 홈플러스(주)의 회원정보 약 1,694만건을 회원 동의없이 보험사에 불법제공한 홈플러스(주)의 보험서비스 전현직 팀장 D1, D2, D3 3명 및 이를 알면서 불법취득한 ❸보험회사 제휴마케팅 차장 E, ❹보험회사 제휴마케팅팀 차장 F를 개인정보보호법위반 등으로 오늘 불구속 기소하였음

※ 앞서 합수단은 2014.9.15. 및 10.31. 홈플러스의 경품이벤트를 진행하며 행사 용역업체와 공모하여 경품 당첨을 조작한 홈플러스의 보험서비스팀 과장을 업무상 배임 등으로 구속기소하고, 실무자 등 7명을 불구속기소하였음



# 개인정보범죄 정부합동수사단

- “부정한 방법으로 동의를 취득하여”  
경품 응모 고객 개인정보 712만 건에 대해 1,980원  
을 받고 보험사에 판매
- “온라인회원의 동의없이” 개인정보 1,694만 건에 대  
해 2,800원을 받고 보험사에 판매
- 총 231억 7천 여만 원의 개인정보 판매수익 발생

## 주무 정부기관 대응 (행정자치부)

행정자치부 : 개인정보보호법 소관부처, 정부합동수사단 일원

- 홈플러스가 피해자에게 “개인정보 불법제공을 통지하고 제3자 제공현황을 열람토록 행정지도해달라”는 민원(2015. 2. 10.)에 대하여
- “개인정보보호 전문기관인 한국인터넷진흥원에서 운영하는 개인정보침해신고센터에서 사실 확인 후 처리하도록 의뢰하였습니다.”(2015. 2. 16.)는 회신
- 이후 현재까지 아무런 조치 없음

## 주무 정부기관 대응 (행정자치부)

- 귀하께서 제기하신 개인정보 침해에 관련한 민원사항은 개인정보보호법 제62조 및 동법 시행령 제60조에 따라 개인정보보호 전문기관인 한국인터넷진흥원([www.kisa.or.kr](http://www.kisa.or.kr), ☎02-405-5587)에서 운영하는 개인정보침해신고센터에서 사실 확인 후 처리하도록 의뢰하였습니다.
- 한국인터넷진흥원을 통해 민원회신 결과를 받아보시고, 민원과 관련하여 추가적으로 궁금한 사항이 있을 경우, 언제든지 안전행정부 개인정보보호과 ☎02-2100-2820 또는 한국인터넷진흥원(☎02-405-5587)으로 문의하여 주시면 친절히 알려 드리겠습니다.

## 주무 정부기관 대응 (방통위)

방송통신위원회

: 정보통신망법상 개인정보보호 소관부처, 정부합동수사단 일원

- “홈플러스가 이용자의 동의없이 보험사에게 개인정보를 제공한 행위 등이 정보통신망법을 위반한 것으로 판단되므로 과징금, 시정명령 등의 행정처분을 요청”하는 민원(2015. 3. 16)에 대하여

## 주무 정부기관 대응 (방통위)

- “지적해 주신 홈플러스의 경품이벤트에 대하여는 행정자치부 개인정보보호 합동조사단(행자부, 방통위, 금융위 등으로 구성)에서 진행할 예정이며, 방통위에서도 참여하여 함께 검토를 진행할 예정임을 알려드립니다. 검토 결과, 위반사항이 확인되어 정보통신망법 상의 조치가 필요하다고 판단되는 경우에는 필요한 조치를 검토하도록 하겠습니다.”(2015. 5. 1.)는 뒤늦은 회신

## 주무 정부기관 대응 (방통위)

가. 귀 기관에서는 홈페이지가 이용자의 동의없이 보험사에게 개인정보를 제공한 행위 등이 정보통신망법을 위반한 것으로 판단되므로 과징금, 시정명령 등의 행정처분을 요청해 주셨습니다.

나. 지적해 주신 홈페이지의 경품이벤트에 대하여는 행정자치부 개인정보보호 합동조사단(행자부, 방통위, 금융위 등으로 구성)에서 진행할 예정이며, 방통위에서도 참여하여 함께 검토를 진행할 예정임을 알려드립니다.

검토 결과, 위반사항이 확인되어 정보통신망법 상의 조치가 필요하다고 판단되는 경우에는 필요한 조치를 검토하도록 하겠습니다.

## 주무 정부기관 대응 (공정위)

공정거래위원회 (2015. 4. 27)

- 홈플러스가 경품행사를 진행하며 응모자의 개인정보가 경품행사 진행과 무관한 보험회사에게 제공된다는 사실을 은폐하거나 축소한 행위에 대해, 「표시광고법」을 위반한 것을 판단하여 시정명령과 과징금 4억 3500만원(홈플러스 3억 2500만원, 홈플러스테스코 1억 1000만원)을 부과
- 그러나 232억여원에 달하는 부당이익에 비해 미미

## 주무 정부기관 대응 (개인정보분쟁조정위)

### 개인정보분쟁조정제도란

개인정보 피해는 파급속도가 매우 빠르며 다수의 피해자가 발생할 수 있다는 점과 원상회복이 어렵다는 점에서 여타 종류의 피해와는 차별성을 갖기 때문에 이를 보다 신속하고 간편하게 구제할 수 있는 제도가 개인정보분쟁조정입니다.

- 개인정보분쟁조정 위원회 홈페이지



## 주무 정부기관 대응 (개인정보분쟁조정위)

### 개인정보 분쟁조정신청

- 2015. 3. 9. 경실련·진보넷, 개인정보 집단분쟁조정 신청서 접수 (81명)
- 2015. 3. 18. 한국소비자단체협의회 10개 소비자단체, 개인정보 집단분쟁조정신청서 접수 (521명)

## 주무 정부기관 대응 (개인정보분쟁조정위)

개인정보 분쟁조정위원회, 조정불성립 결정 (4. 27)

- 피신청인 1은 우리 위원회의 사실조사 수행을 위한 자료제출 요청에 대하여 서면(2015.4.3.) 및 위원회 출석(2015.4.27.)을 통하여 자료제출을 포함한 조정절차 일체에 관해 거부의사를 표명하는 한편, 위원회의 어떠한 조정결정도 수락할 의사가 없음

## 정부기관 늦장대응에 소비자피해 확산

홈플러스, 제3자 제공현황 파기

- 81명 홈플러스 회원, 개인정보 열람요구 (2015. 3. 9)
- 홈플러스, “폐기했다” 답변

**제3자 제공 현황 : 내부 프로세스상 일정 기간 후  
폐기하여 보관하고 있지 않음**

## 정부기관 늦장대응에 소비자피해 확산

홈플러스, 제3자 제공현황 파기

- 그러나 경품 응모권에는 2017. 2. 8. 까지 보유명시

(보유/이용기간 : 2017년 2월 8일까지)

# 사건의 쟁점과 지금까지 드러난 문제들

변호사, 진보네트워크센터 운영위원

## 1. 의한 개인정보 침해행위

### . 정부합동수사단의 수사결과의 요지

- (1) 발표에 의하면 피신청인 홈플러스 주식회사는 2011. 12. ~ 2014. 8. 사이에 홈플러스 회원들의 동의 없이 회원정보 약 1,694만건을 보험회사들에게 불법 제공했다고 합니다.
- (2) 피신청인 홈플러스 주식회사는 피신청인 가보험회사에 회원정보 약 765만건(고객특정 약 190만건)을 회원의 동의를 받지 않고 불법 제공하고, 피신청인 나보험회사에 회원정보 약 929만건(고객특정 약 253만건)을 회원의 동의를 받지 않고 불법 제공하였다고 합니다. 이때 피신청인 홈플러스 주식회사는 사후에 회원에게 연락을 하여 회원으로부터 동의를 받으면 1건당 2,800원씩 대가를 받기로 하고, 총 83억 5천만원의 불법적인 수익을 거두었다고 합니다.
- (3) 한편 피신청인 가보험회사는 2013. 2. ~ 2014. 8. 사이에 홈플러스 회원들의 동의 없이 홈플러스 회원들의 개인정보 약 563만건(약 184만건 특정)을 피신청인 홈플러스 주식회사로부터 불법 제공받고, 피신청인 나보험회사는 2011. 12. ~ 2014. 8. 홈플러스 회원들의 동의 없이 회원정보 약 611만건(약 154만건 특정)을 피신청인 홈플러스로부터 불법 제공받았다고 합니다.

### 나. 개인정보처리자가 개인정보를 적법하게 제3자에게 제공하기 위한 요건

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

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

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

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

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

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

(2) 즉, 개인정보처리자는 정보주체에게 어떤 개인정보가 제공되고, 제공의 목적은 무엇이고, 제공의 상대방은 누구인지, 제공받는 자가 개인정보를 보유, 이용할 수 있는 기간은 얼마나 되는지와 동의를 거부할 권리가 있다는 사실과 동의거부에 따른 불이익은 무엇인지를 알리고 동의를 받았어야 합니다.

(3) 특히 개인정보처리자가 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위해서 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려고 할 때는 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 합니다.

(4) 그런데 정부합동수사단의 수사결과에 의하면 피신청인 홈플러스 주식회사는 위와 같은 적법

방법에 의한 동의를 받지 않은 상태에서 회원들의 개인정보를 무단으로 가보험회사와 나 보험회사에 제공했다고 합니다. 이는 명백한 개인정보보호법 위반입니다. 그런데 정부합동수사단의 수사결과에서도 이때 제공한 신청인들의 개인정보가 어떤 정보인지를 전혀 밝히지 않고 있습니다. 그리고 피신청인들 어느 누구도 그 정보가 어떤 정보인지를 밝히지 않고 있습니다.

- (5) 한편 피신청인 가보험회사와 나보험회사가 신청인들의 개인정보를 제공받은 행위도 명백한 개인정보보호법 위반 및 정보통신망법 위반행위입니다.

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

- (1) 피신청인 가보험회사와 나보험회사는 피신청인 홈플러스 주식회사로부터 불법적으로 제공받은 신청인들의 개인정보를 열람, 이용하여 자신들이 보험모집 마케팅을 할만한 대상인지를 선별하였다고 합니다. 이는 개인정보를 이용하여 개인정보주체를 평가하고, 분류하여 보험모집 영업의 목표물로 타게팅을 한 것입니다.
- (2) 가보험회사와 나보험회사 및 홈플러스 주식회사는 이때 제공하고, 제공받은 개인정보가 무엇인지, 가와 나보험회사는 어떤 기준으로 보험모집 마케팅을 할 대상을 선별했는지를 분명하게 밝혀야 합니다.
- (3) 가와 나보험회사의 보험영업 대상 선별행위는 최근 국제적으로 심각한 개인정보 침해의 우려가 제기되고 있는 '프로파일링' 행위입니다. 프로파일링 행위에 대해서는 우리나라의 개인정보감독기구인 개인정보보호위원회가 참여하고 있는 ICCDPA에서 두 차례나 결의문을 채택하기도 했습니다.
- (4) 이와 같은 프로파일링 행위를 당사자의 동의를 받지 않고 수행한 것은 명백한 개인정보보호법과 정보통신망법 위반행위입니다.
- (5) 가보험회사와 나보험회사가 이와 같이 불법적인 프로파일링 행위를 할 것을 알고 개인정보를 제공한 피신청인 홈플러스 주식회사는 가, 나보험회사와 공동불법행위 책임을 져야 합니다.

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

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

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

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

이 과정 전체는 개인정보보호법과 정보통신망법에 위반되는 불법행위입니다.

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

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

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

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

- (나) 홈플러스 주식회사가 회원들로부터 휴대전화번호를 수집할 때는 수집 목적으로 '회원 인증을 위한다는 것' 외에는 다른 어떤 목적도 제시하지 않았고, 그에 따라서 휴대전화번호를



. 신청인 중의 어느 누구도 회원가입시 수집한 휴대전화번호로 홈플러스 주식회사 또는 콜센터가 보험판매 영업을 허락받기 위해서 전화를 걸어 오리라고 상상하지도 않았을 것입니다. 만약 홈플러스 주식회사가 휴대전화번호를 이런 용도로 사용할 것임을 미리 알았다면 거의 대부분의 회원들은 휴대전화번호를 알려주지 않았을 것입니다. 만약, 홈플러스 주식회사가 이런 목적으로 휴대전화번호를 사용하려는 것이었다면 휴대전화번호를 제공하지 않아도 된다는 점을 알렸어야 합니다.

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

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

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

- (1) 콜센터에서 받은 동의가 개인정보보호법과 정보통신망법에 의한 동의의 형식적인 요건을 충족하고 있는지도 전혀 알 수 없습니다.
- (2) 설사 형식적인 동의의 요건을 갖추고 있다고 하더라도 위에서 본 것처럼 콜센터의 동의 권유는 그 자체가 불법행위이기 때문에 그로 인해서 신청인이 보험판매 영업에 대하여 허락을 했더라도 적법한 허락으로 볼 수 없습니다.

#### 사. 불법행위 4 - 가, 나보험회사의 보험판매 영업행위도 불법행위입니다

- (1) 홈플러스 주식회사와 콜센터가 보험판매 영업허락을 받는 행위가 불법행위이기 때문에, 동의를 받은 신청인들에게 가, 나보험회사가 보험판매 영업을 한 것도 불법행위입니다.
- (2) 신청인들은 회원에 가입할 때, 자신의 개인정보가 보험판매 영업에 사용되리라고는 생각하지 못했고, 회원인증을 위해 필요하다는 휴대전화번호로 콜센터를 통해서 보험판매 영업 허락을 해달라는 전화가 걸려 오리라고도 생각지도 못했습니다. 불법적으로 동의도 얻지 않고 개인정보를 보험회사에 넘겨서 보험판매 영업 적격자인지 여부를 판단하도록 하리라고도 생각지도 못했습니다.

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

## 2. 개인정보의 부당한 이용

### . 정부합동수사본부의 수사결과

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

### 나. 불법행위 1 - 개인정보를 불법적으로 보험회사에 판매함

- (1) 개인정보를 제3자에게 제공할 때는 개인정보를 제공받는 자, 개인정보의 이용 목적(제공 시에는 제공받는 자의 이용 목적을 말한다), 이용 또는 제공하는 개인정보의 항목, 개인정보의 보유 및 이용 기간(제공 시에는 제공받는 자의 보유 및 이용 기간을 말한다), 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용을 알리고 동의를 받아야 합니다. 이때 각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 합니다(개인정보보호법 제22조 제1항).
- (2) 특히 개인정보처리자는 정보주체에게 '재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위하여' 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려는 때에는 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 합니다(제3항).
- (3) 그런데 피신청인 홈플러스 주식회사는 응모자들에게 개인정보의 수집목적은 정확하게 알리지 않았습다. 홈플러스는 개인정보 판매사업을 숨기고 사은행사인 것처럼 위장하였습니다. 실제로 정부합동수사단에서 응모고객 약200명의 의사를 확인한 결과, 정확한 목적을 알았다면 동의하지 않았을 것이라고 진술했다고 합니다.



- (6) 뿐만 아니라 추첨 후 사후관리와 관련하여, 경품 추첨이 SMS로 고지되니 연락처를 정확하게 기재하여야 된다고 응모권에 인쇄하였음에도, 당첨자에게 SMS를 보낸 사실이 없고 1등, 2등 당첨자에게 연락을 전혀 취하지 않은 경우도 있었다고 합니다.
- (7) 심지어 다이아몬드 등 고가의 경품을 사전에 전부 다 준비한 것은 아니고, 설령 당첨자가 어렵게 당첨사실을 알고 연락해도 미처 준비가 되지 않은 경품 대신에 홈플러스 상품권 등 다른 물품으로 대체하여 지급하기도 했다고 합니다.

**. 불법행위 2 - 보험회사들로부터의 불법적인 보험판매 권유행위**

- (1) 피신청인 홈플러스 주식회사가 이와 같이 불법적으로 보험회사들에게 응모자들의 개인정보를 제공하였기 때문에 응모자들은 보험회사들로부터 불법적인 보험판매 권유를 받아야 했습니다.
- (2) 특히 보험업법은 보험모집에 관련하여 어떤 대가도 지급하지 못하도록 하고 있음에도 협찬이라는 미명하에 보험사로부터 개인정보 1건당 소정의 금원을 주고받았습니다.

**3. 외의 피신청인들의 불법행위**

**가. 개인정보유출통지를 하지 않음**

- (1) 개인정보보호법과 정보통신망법은 개인정보 유출통지제도를 두고 있는데, 피신청인들은 개인정보가 유출되었음을 알게 되었음에도 불구하고 해당 정보주체들에게 유출사실 등을 알리지 않았습니다.
- (2) 개인정보보호법은 “개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다”고 하면서, 1. 유출된 개인정보의 항목, 2. 유출된 시점과 그 경위, 3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보, 4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차, 5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처를 들고 있습니다(제34조).<sup>1)</sup>

---

1) 34조(개인정보 유출 통지 등) ① 개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다.  
 1. 유출된 개인정보의 항목  
 2. 유출된 시점과 그 경위  
 3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보

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

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

실제로 개인정보보호법의 용어사용의 예를 살펴봐도 이를 확인할 수 있습니다. 개인정보보호법은 손해배상 책임이 발생하는 사유를 규정하면서 개인정보 침해의 유형을 분실, 도난, 유출, 변조, 훼손으로 나누고 있고,<sup>2)</sup> 업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한에 대한 규정에서도 개인정보 침해의 유형을 분실, 도난, 유출, 변조, 훼손으로 나누고 있습니다.<sup>3)</sup> 여기서 ‘유출’은 ‘분실, 도난, 변조, 훼손’을 뺀 것으로 개인정보보호법 제34조의 ‘유출’보다 협의의 ‘유출’로 볼 수도 있을 것입니다. 어쨌든 협의의 ‘유출’에는 분실, 도난, 변조, 훼손이 아닌 개인정보 침해가 해당할 것입니다. 개인정보침해의 가장 전형적인 사례인 개인정보의 불법적인 제공은 협의의 ‘유출’에 해당함이 분명합니다.<sup>4)</sup>

4. 대응조치 및 피해 구제절차

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- (4) 이 사건과 같이 개인정보를 보험사들에게 불법적으로 제공한 경우는 개인정보 침해에 해당하고, 개인정보보호법 제34조의 개인정보 유출에 해당합니다.
- (5) 그럼에도 불구하고 피신청인들은 신청인들에게 어떤 통지도 하지 않고 있습니다. 이는 개인정보보호법과 정보통신망법 위반행위입니다.

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

- (1) 개인정보보호법은 정보주체가 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 요청할 수 있는 권한을 주고 있습니다(개인정보보호법 제35조와 시행령 제41조5). 그에 따라 개인정보주체는 개인정보처리자에게 개인정보의 항목 및 내용, 개인정보의 수집·이용의 목적, 개인정보 보유 및 이용 기간, 개인정보의 제3자 제공 현황, 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용의 열람을 요구할 수 있습니다.
- (2) 그리고 개인정보처리자는 정보주체가 열람등요구를 할 수 있는 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개하여야 하고, 정보주체가 열람등요구에 대한 거절 등 조치에 대하여 불복이 있는 경우 이의를 제기할 수 있도록 필요한 절차를 마련하고 안내하여야 합니다(개인정보보호법 제38조 제3항, 제4항).
- (3) 그런데 피신청인 홈플러스 주식회사는 개인정보 열람청구를 할 수 있는 방법과 절차를 전혀 알리지 않고 있습니다.

---

5) 35조(개인정보의 열람) ① 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다.  
 ③ 개인정보처리자는 제1항 및 제2항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 대통령령으로 정하는 기간 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

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

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

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

## . 개인정보 열람 요구에 응하지 않음

- (1) 의하면 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있고, 개인정보처리자는 열람을 요구받았을 때에는 30일 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 합니다(개인정보보호법 제35조)
- (2) 그런데 홈플러스 주식회사는 정보주체들이 개인정보의 수집, 제3자 제공 내역을 열람 요청했음에도 불구하고, 이를 30일 이상 열람할 수 있도록 하지 않고 있습니다. 이는 명백한 위법행위입니다.
- (3) 게다가 홈플러스 주식회사는 제3자 제공내역을 폐기하여 알려줄 수 없다고 하면서 증거를 인멸하였습니다. 이것 역시 위법한 행위입니다.

## 4. 위법한 조정불성립 통지

### 가. 개인정보집단분쟁조정 신청과 조정불성립 통지

- (1) 홈플러스 주식회사와 보험사들의 불법적인 개인정보 처리로 인하여 권리의 침해를 받은 신청인 81명은 홈플러스 주식회사와 보험사들을 상대로 개인정보보호법에 의한 개인정보집단분쟁조정신청을 했습니다.
- (2) 그런데 개인정보분쟁조정위원회는 개인정보분쟁조정 개시결정도 내리지 않고 집단분쟁조정 신청에 대하여 피신청인이 자료조사에 협조하지 않고, 조정안을 받아들이지 않겠다고 밝히고 있다는 이유를 들어서 사실의 조사와 이를 통한 조정안의 작성과 통지도 하지 않고 조정불성립 결정을 내렸습니다.

### 나. 이는 명백한 개인정보보호법 위반입니다

- (1) 개인정보보호법은 개인정보보호법 위반 등으로 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 피해자가 50인 이상인 경우는 분쟁조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 "집단분쟁조정"이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다고 규정하고 있습니다(개인정보보호법 제49조).

- (2) 개인정보보호법은 집단분쟁조정신청의 요건이 충족하는 경우 집단분쟁조정 개시결정을 하도록 하고 있습니다(개인정보보호법 제49조). 이 사건의 경우 요건을 충족함은 명백합니다.
- (3) 그리고 개인정보분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받은 날부터 60일 이내에 이를 심사하여 조정안을 작성하여야 한다고 규정하고 있습니다(개인정보보호법 제44조). 개인정보분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 해당 분쟁의 조정을 위하여 필요한 자료를 분쟁당사자에게 요청할 수 있고, 이 경우 분쟁당사자는 정당한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다고도 규정하고 있습니다(개인정보보호법 제45조). 아울러 분쟁조정위원회는 필요하다고 인정하면 분쟁당사자나 참고인을 위원회에 출석하도록 하여 그 의견을 들을 수 있다고 규정하고 있습니다(개인정보보호법 제45조). 개인정보보호법에서 규정한 것을 제외하면 분쟁조정절차에서는 민사조정법을 준용하도록 하는데(개인정보보호법 제50조), 개인정보분쟁조정위가 조정사건을 심사하는 과정에서는 필요하다고 인정하는 경우 공공기관에 대한 사실조사(검찰, 법원, 공정거래위원회, 방송통신위원회 등) 등 적당한 방법으로 사실조사를 할 수 있습니다(민사조정법 제22조).
- (4) 한편, 분쟁조정은 피신청인이나 신청인이 조정안을 거부하는 경우는 조정이 성립하지 않는 것으로 규정하고 있는데(개인정보보호법 제47조), 이는 당사자가 조정안을 거부하겠다는 의사를 밝히는 경우에도 분쟁조정위원회에게 조정안을 작성할 의무를 부과하되, 당사자가 받아들이지 않을 경우 자연스럽게 조정이 성립하지 않음을 규정한 것입니다.
- (5) 더구나 민사조정법은 조정담당판사는 합의가 성립되지 아니한 사건 또는 당사자 사이에 성립된 합의의 내용이 적당하지 아니하다고 인정한 사건에 관하여 상당한 이유가 없으면 직권으로 당사자의 이익이나 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청인의 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 사건의 공평한 해결을 위한 결정 즉, 조정에 갈음하는 결정을 하여, 당사자가 이를 받아들일지 여부를 기다려야 한다고 규정하고 있습니다(민사조정법 제30조). 민사조정법은 개인정보분쟁조정사건에 준용되는데, 결국 분쟁조정위원회는 당사자가 분쟁조정위원회의 조정안을 받아들이지 않겠다고 밝히더라도 직권으로 공평한 해결을 위한 결정인 조정안을 작성하여 당사자에게 알려야 한다는 취지입니다. 조정의 초기 단계에서 당사자 사이에 조정이 성립되지 않더라도 조사 및 조정안의 작성과정에서 당사자가 애초의 뜻을 바꾸어 합리적인 조정안을 받아들일 가능성이 높아지기 때문에 이런 규정을 둔 것입니다.
- (6) 그럼에도 불구하고 개인정보분쟁조정위원회는 분쟁조정자로서의 역할을 내팽겨치고, 조정불성립 결정을 하였는바, 이는 분쟁조정위원회가 법률을 위반한 것이고, 스스로 자신의 역할을 방기한 것이라고 볼 수 밖에 없습니다.





