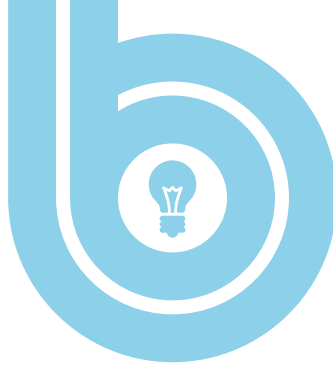


발 간 등 록 번 호

11-1790365-100024-10

www.kopico.go.kr



2024 개인정보 분쟁조정 사례집



개인정보분쟁조정위원회



오늘날 우리는 인공지능(AI), 빅데이터 등 디지털 기술이 산업적 혁신을 넘어 생활 곳곳에서 우리의 삶을 실질적으로 변화시키는 시대에 살고 있습니다. AI 알고리즘은 다양한 영역에 적용되어 맞춤형 서비스를 제공하고 있으며, 빅데이터는 사회 전반의 흐름을 파악하고 더 나은 정책 결정과 행정서비스를 가능하게 하는 등 더욱 편리하고 풍요로운 일상으로 이어지고 있습니다.

이러한 디지털 대전환과 함께 개인정보의 수집과 이용 방식에도 큰 변화가 일어나고 있습니다. 인터넷 쇼핑, 사회관계망(SNS), 생성형 AI 등 온라인서비스 이용 확산이 필연적으로 대량의 데이터 처리를 수반함에 따라 개인정보 침해사고와 분쟁도 빈번히 발생하고 침해유형도 다양해지고 있습니다. 디지털 시대의 빛과 그림자를 동시에 마주하게 된 것입니다.

개인정보 분쟁조정제도는 개인정보 침해에 관한 피해를 신속하게 구제받을 수 있도록 하기 위해 2001년에 도입된 것으로, 2023년 9월 「개인정보 보호법」이 개정되어 개인정보 분쟁조정 절차와 업무처리가 정보주체의 권익이 보다 두텁게 보호되게 되었습니다.

개인정보 분쟁조정절차에서 조정의 의무 참여대상을 ‘공공기관’에서 ‘모든 개인정보처리자’로 확대함으로써 신청인의 상대방은 반드시 조정에 참여하여 자신들의 업무처리가 적법한지를 소명하도록 하였으며, 개인정보 분쟁조정위원회의 조정안을 통보받은 당사자가 15일 이내에 수락 여부를 알려오지 않으면 조정안을 ‘거부’한 것으로 간주하던 것을 ‘수락’한 것으로 간주하도록 제도를 개선하였습니다. 이로써 정보주체가 개인정보 침해에 대한 구제를 받을 수 있는 길이 더욱 확대되었습니다.

그동안 우리 개인정보 분쟁조정위원회는 정보주체의 권익보호 강화와 정보처리자의 적극적인 분쟁해결 인식 제고를 위해 법·제도개선과 함께 설명회 등을 통한 홍보활동도 지속적으로 추진해 왔습니다. 이러한 노력의 결실로 개인정보 분쟁조정 처리건수는 2024년 806건으로 전년보다 약 21% 증가하였으며, 조정성립률도 78.5% 수준으로 높아졌습니다. 우리 위원회가 분쟁조정 업무를 이관받았던 2016년과 비교하면 처리건수는 약 5배 수준에 이르는 것으로서, 이제는 분쟁조정제도가 개인정보 피해구제의 핵심수단으로 자리잡고 있다 할 것입니다.

우리 위원회는 해마다 처리한 개인정보 분쟁조정 사건들을 모아 분쟁조정 사례집을 발간해 왔는데, 올해 발간하는 사례집에서는 개인정보 분쟁조정제도 개요와 처리현황을 설명하고, 2024년의 주요 침해유형별 분쟁조정 사례와 조정 전 합의 사례를 국민들이 알기 쉽도록 상세하게 구분하여 기술하였을 뿐 아니라 자주 하는 질문에 대한 답변, 새롭게 변경된 제도에 대한 소개 등 다양한 내용을 수록하고 있습니다.

본 사례집이 개인정보 분쟁조정에 대한 이해와 관심을 높여 자신의 개인정보보호권이 침해된 개인에게는 신속한 권리구제를 받기 위한 안내서가 되고, 공공기관과 기업 등 단체에게는 개인정보보호 업무 개선을 위한 유용한 참고 자료로 널리 활용될 수 있기를 기대합니다.

개인정보를 활용한 서비스의 발전과 개인정보 보호 사이의 조화를 이루기 위한 노력은 앞으로도 지속될 것입니다. 우리 위원회는 개인정보 분쟁조정제도를 더욱 효율적으로 운영함으로써 실효적인 피해구제 기구로서 역할을 다할 수 있도록 최선의 노력을 기울일 것입니다. 국민 여러분의 지속적인 관심과 아낌없는 조언을 바라마지 않습니다.



제1장 | 개인정보 분쟁조정제도

제1절 개인정보 분쟁조정제도 개관 2

 I. 분쟁조정제도 2

 II. 개인정보 분쟁조정제도의 의의 4

제2절 개인정보 분쟁조정위원회 5

 I. 설립 근거 5

 II. 위원회 및 조정부 구성 5

 III. 기능 및 권한 6

 IV. 분쟁조정 범위 및 절차 6

 V. 조정의 효력 7

 VI. 신청 요건 및 신청 방법 7

제2장 | 2024년 개인정보 분쟁조정 처리 현황

제1절 위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황 14

 I. 위원회 운영 실적 14

 II. 위원회 분쟁조정사건 처리 현황 14

제2절 분쟁조정사건 유형 16

제3장 | 침해유형별 분쟁조정 사례

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

 1. 동의 없는 광고 메일 발송 및 수집출처 미고지에 대한 손해배상 등 요구 20

 2. 구인등록 시 게시한 전화번호 이용, 동의 없는 광고문자 발송에 대한 손해배상 요구 24

 3. 동의 없는 대중교통실태조사 설문전화에 대한 손해배상 요구 26

 4. 보험금 지급 조사 과정에서 전 직장에 연락하여 동의 없이 개인정보 수집 및 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구 29

 5. 동의 없는 개인정보 처리에 대한 손해배상 등 요구 31

 6. 동의 없이 개인정보를 수집한 행위에 대한 손해배상 등 요구 33

 7. 요양급여 심의 시 기존자료를 다시 활용한 것에 대한 손해배상 등 요구 36

8. CCTV 설치에 따른 침해행위 중지의 요구	39
9. 동의 없는 개인정보 수집·제공 등에 따른 손해배상 등 요구	43
10. 동의 없는 개인정보 수집에 대한 침해행위 중지 등 요구	49
11. 문자수신을 거부하였음에도 문자를 발송한 것에 대한 손해배상 등 요구	51
12. 동의 없는 광고성 메일의 수집 출처 미고지 등에 대한 손해배상 등 요구	53

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

1. 개인정보 사적 이용에 대한 손해배상 등 요구	55
2. 동의 없이 진행된 가족결함 통신요금 가입에 대한 손해배상 요구	58
3. 사무실 CCTV를 목적 외 이용하여 직원사찰·감시한 것에 대한 손해배상 요구	61
4. 개인정보 제3자 제공에 따른 손해배상 등 요구	64
5. 동의 없는 개인정보 제3자 제공에 대한 손해배상 등 요구	66
6. 동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 것 등에 대한 손해배상 등 요구	69
7. 동의 없이 제3자에게 개인정보 유출한 행위에 대한 손해배상 등 요구	73
8. 개인정보의 수집한 목적 외 이용에 대한 손해배상 등 요구	75
9. 동의 없는 개인정보 제3자 제공 및 이용에 대한 손해배상 등 요구	78
10. 동의 없이 CCTV 영상정보를 수사기관에 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구	82
11. CCTV 영상을 목적 외로 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구	84
12. 의료자문 기관이 아닌 곳에 개인정보를 유출한 행위 등에 대한 손해배상 등 요구	87
13. 동의 없는 제3자 제공 등 침해행위의 중지 등 요구	90
14. 동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 재발방지 요구	93
15. 개인정보를 목적 외 제3자에게 제공에 대한 재발방지 조치 요구	97
16. 신청인의 민원제기 사실을 제공·공유한 것에 대한 손해배상 등 요구	101
17. 개인정보 무단 이관에 대한 손해배상 등 요구	104
18. 개인정보의 제3자 제공에 대한 제도개선 등 요구	107
19. 개인정보 제3자 제공 등에 대한 손해배상 요구	111

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

1. 개인정보 불법 보유에 대한 손해배상 등 요구	114
-----------------------------	-----

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

1. 아파트 동·호수 표시 등 과도한 개인정보	117
2. 예약정보 외 신분증 확인 등 과도한 개인정보 수집에 대한 침해행위 중지 요구	120
3. 복권판매인 지도·점검 시, 과도한 개인정보 요구에 대한 침해행위 중지 등 요구	122
4. 개인정보처리방침 마련 등 재발방지 요구	125
5. 카드로 결제한 모든 거래내역에 대한 소명자료 제출을 요청한 것은 과도하다며 손해배상 등 요구	127
6. 예약정보 외 신분증 확인 등 과도한 개인정보수집에 대한 침해행위의 중지 등 요구	132

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

1. 동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 행위에 대한 재발방지 및 손해배상 요구	135
2. 개인정보 유출 등에 대한 손해배상 등 요구	138
3. 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구	141
4. 개인정보 노출에 따른 손해배상 등 요구	144
5. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구	147
6. 동의 없이 시술 전·후 사진을 게시한 행위에 대한 손해배상 등 요구	149
7. 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구	152

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

1. 퇴사한 전 직장 거래처에서 업무 관련 연락이 지속되는 것에 대한 개인정보 침해금지 등 요구	154
2. 신청인의 개인정보를 제3자에게 오발송한 것에 대한 손해배상 등 요구	156
3. 제3자에 의한 개인정보 침해에 대한 손해배상 등 요구	158

4. 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구	160
5. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구	166
6. 신청인의 민원제기 사실을 유출한 것에 대한 재발방지 등 요구	170
7. 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구	173
8. 해킹으로 인한 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구	178
VII. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·등의 철회 요구 불응	
1. 주민등록번호 수집 및 녹취 열람 거부에 대한 손해배상 등 요구	183
2. 개인정보 삭제 요구 거부에 대한 손해배상 등 요구	185
3. 개인정보 열람 요구 불응에 대한 손해배상 등 요구	188
4. 개인정보 열람청구 거부에 대한 침해행위 중지 등 요구	191
VIII. 기타 개인정보 침해	
1. 신청인 사칭에 대한 재발방지 조치 요구	194
2. 개인정보 유출 등에 대한 손해배상 등 요구	196
3. 본인확인 시 생년월일을 요구한 것에 대한 재발방지 등 요구	200
4. 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구	202

제4장 | 조정 합의 사례

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

1. 피신청인이 설치한 CCTV가 신청인의 사생활을 침해하는 것에 대한 침해행위 중지 요구	206
2. 개인정보 이용에 대한 손해배상 등 요구	207
3. 피신청인이 동의 없이 쌍거품 홍터시술의 전·후 사진을 홍보용으로 활용한 것에 대한 손해배상 등 요구	208
4. 동의 없는 개인정보 이용에 따른 손해배상 등 요구	209
5. 동의 없는 개인정보 수집·이용에 대한 손해배상 등 요구	209
6. 성형시술 전·후 사진을 홍보용 SNS에 게재한 것에 대한 손해배상 및 재발방지 요구	210
7. 대출심사부결 정보를 수집하여 대출마케팅으로 활용한 것에 대한 손해배상 등을 요구	211

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

1. 신청인의 개인정보(대출금)를 동의 없이 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구	212
2. 개인정보 제3자 정보제공에 따른 손해배상 등 요구	212
3. 신청인의 민원내용을 제3자에게 알린 것 등에 대한 재발방지 및 손해배상 등 요구	213
4. 차량의 진출입영업소 정보를 동의 없이 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구	214
5. 동의 없는 제3자 정보제공에 대한 손해배상 등 요구	215

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

1. 신청인의 회원탈퇴에도 불구하고 개인정보를 파기하지 않고 10년간 보관한 것 등에 대한 손해배상 요구	216
2. 개인정보 미파기에 관한 손해배상 요구의 건	217

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

1. 위촉된 아파트 선거관리위원 게시 시, 성명 및 동·호수까지 게시한 것에 대한 재발방지 등 요구	218
2. 아파트 입주인 커뮤니티 카페가입 시 과도한 개인정보를 요구하는 침해행위 등 중지 요구	218

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

1. 정보공개포털에 신청인의 개인정보를 노출한 것에 대한 손해배상 등 요구	219
2. 피신청인 게시판에 적시된 개인정보가 인터넷에 노출된 것에 대한 손해배상 등 요구	220
3. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구	221
4. 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구	222

5. 이메일 동보발송으로 신청인의 이메일주소가 불특정 다수에게 노출된 것에 대한 손해배상 등 요구	223
6. 건강검진 결과를 다른 주소로 발송한 것에 대한 손해배상 요구	224
7. 신청인의 개인정보(건강 관련 등)를 동의 없이 피신청인 안전교육 자료로 활용한 것에 대한 침해행위의 중지 및 재발방지를 위한 제도개선 요구	224
VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비	
1. 주차정산 어플에서 타인 차량의 입출차 내역까지 모두 확인되는 데 대해 재발방지 등 요구	225
2. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구	226
3. 휴대전화번호가 임의변경되어, 실손보험 보험료 인상을 고지받지 못한 것에 대한 손해배상 등 요구	227
4. 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구	228
VII. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응	
1. 피신청인에게 개인정보의 삭제를 요구하였으나 거부한 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구	229
2. 피신청인에게 개인정보의 삭제를 요구하였으나, 거부한 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구	230
3. 개인정보의 수집 출처 고지 불응에 대한 손해배상 등 요구	231
4. 피신청인에게 개인정보의 삭제를 요구하였으나, 거부한 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구	232
5. 광고성 문자 수신거부 이후에도 문자를 발송한 것에 대한 손해배상 등 요구	232
6. 개인메일을 병원 대표메일로 계속 사용하는 것에 대한 삭제 요구	233
7. 개인정보 삭제 요구 불응에 대한 침해행위 중지 등 요구	233
8. 개인정보 삭제 요구 불응에 대한 침해행위 중지 등 요구	234
VIII. 기타 개인정보 침해	
1. 피신청인 사이트에 로그인 시 휴대전화번호로 인증을 했는데, 피신청인이 이용정지 조치를 취한 것에 대한 원상회복 요구	235

부록

1. 개인정보 분쟁조정제도 관련 법령	238
2. 개인정보 분쟁조정 FAQs	253
3. 개인정보 손해배상책임 보장제도 개요	259

제 1 장

개인정보 분쟁조정제도

제1절 | 개인정보 분쟁조정제도 개관

제2절 | 개인정보 분쟁조정위원회





| 제1절 |

개인정보 분쟁조정제도 개관

I 분쟁조정제도

조정은 가장 발달된 대안적(소송외적)인 분쟁해결제도이다. 소송과 달리 조정은 토론의 장을 제공하고 그 토론의 장에서 중립적인 제3자의 도움을 받아 당사자가 자신들의 문제를 해결할 수 있도록 한다. 조정자는 당사자에 대해 결정을 촉구하지 않고, 대화를 통해 다툼이 된 쟁점을 해결하도록 도움을 주는 역할을 수행한다. 이를 위해 조정자는 당사자들을 다음의 5단계로 이끌게 된다.

첫째, 조정자는 당사자로 하여금 자발적으로 조정에 참여한다는 취지의 진술을 하도록 하고, 장소와 시간을 정하게 하며 비밀 준수를 서약하게 하는 등 절차에 관하여 동의하도록 한다. 이 단계에서는 상호 대립각을 세워 쉽게 동의하지 않으려던 당사자들이 “예”라고 답변할 수 있는 기반이 비로소 조성된다는 점이 중요하다.

둘째, 조정자는 쌍방 당사자로 하여금 돌아가면서 최초의 입장을 상호 교환하게 한다. 이 단계에서 처음으로 각 당사자는 타방 당사자의 의견을 충분히 청취하게 되어 사건의 양면성을 발견하게 되며, 타협을 통하여 서로의 입장이 조율될 가능성을 인식하게 된다.

셋째, 당사자들이 소위 협의 절차에 동의하면 조정자는 개별적으로 각 당사자들과의 접촉 등을 통해서 대안 모색을 개시하게 된다.

넷째, 당사자들이 견해차를 좁히면 조정자는 당사자 간을 오가며 제안과 반대 제안을 하거나 당사자가 각각의 제안을 교환할 수 있도록 회의 등을 통해 기회를 마련하기도

한다. 마지막으로 당사자가 합의에 도달하면 양 당사자는 정식으로 그 합의 내용을 다시 확인하고 합의문에 서명하게 된다.

분쟁의 당사자들은 자신들이 조정절차를 정하고 협의할 수 있기 때문에 재판관과 같은 외부의 제3자에 의해 선고되는 일방적인 결정보다는 조정 과정에서 얻어진 합의문을 선호할 가능성이 크다. 조정이 갖는 그 밖의 장점은 당사자가 조정 절차에서 합의에 도달하게 되면 항소나 분쟁해결의 지연, 추가적인 비용 발생 등의 부담없이 해당 분쟁을 종료할 수 있다는 점이다. 과거 지향적인 소송과 달리 조정은 미래 지향적이기 때문에 상거래 관계나 고용 관계 등 계속적 관계를 맺고 있는 당사자 간에는 조정 합의가 매우 유익한 것으로 평가되고 있다.

참 고 대안적(소송외적) 분쟁해결제도

대안적(소송외적) 분쟁해결제도란 분쟁 발생 시 제3자가 관여하거나 또는 관여 없이 당사자 간 자율적 의사 및 합의에 의하여 분쟁을 해결하는 방식으로서 법원의 소송 제도에 의한 분쟁해결 방식을 보완하는 의미를 지니고 있다.

인간의 사회생활 중 발생한 분쟁은 분쟁당사자 간에 양보와 타협으로 스스로 해결하는 것이 원칙이나, 대다수의 분쟁은 당사자 스스로 해결하기 어려우므로 이러한 경우에는 제3자가 개입하여 분쟁을 해결할 수 있다.

제3자가 관여하는 분쟁해결 방식 중 대표적인 “법원에 의한 소송”은 분쟁해결 주체로서의 법원의 권위를 기대할 수 있고 집행에 있어서도 강제력이 부여되기 때문에 가장 확실하고 신뢰할 수 있는 분쟁해결 방식이라고 할 수 있다.

그러나 소송에 의한 분쟁해결 방식은 그 처리 기간이 비교적 장기간이고 비용도 과다하는 것이 단점으로 지적된다. 이에 따라 소송 제도를 갈음한 「대안적(소송외적) 분쟁해결제도(ADR: Alternative Dispute Resolution)」가 각광을 받고 있는데 우리나라에서는 대안적 분쟁해결 제도로서 화해, 조정, 중재, 알선 등 다양한 제도가 각종 법률에 근거하여 운영되고 있다.

외국에는 중재(Arbitration), 중재와 조정의 중간적 형태(Med-Arb), 조정(Mediation),

화해(Compromise), 알선(Conciliation), 협상(Negotiation), 의견제시 또는 권고(Opinion or Recommendation), 결정(Determination), 이행고지(Notification of performance) 등 다양한 제도가 있다.

대안적 분쟁해결 제도는 보다 신속하게 분쟁 해결을 기대할 수 있고 비용이 저렴하며 분쟁해결 절차도 법원의 소송에 비해 간편하다는 장점이 있는 반면, 분쟁해결 결과에 대한 이행 강제력이 없기 때문에 어느 일방이 합의 사항을 이행하지 않는 경우에는 분쟁당사자는 다시 법원에 제소해야 한다는 단점도 있다.

II 개인정보 분쟁조정제도의 의의

정보화 시대에 있어 개인정보는 중요한 가치를 지니고 있어 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받고 개인정보를 적법하게 수집, 보유, 이용하고 폐기하여야 하나 그 과정에서 위법성을 갖는 침해의 문제가 발생하고 있으며, 이 경우 개인정보에 관한 권리 또는 이익을 침해받은 자와 개인정보처리자 간에 법적 책임에 대한 분쟁이 커지고 있다.

기업·정부 등 개인정보처리자가 정보주체의 개인정보를 적절히 활용함으로써 영업의 효율성을 높이고 정보주체의 편의성을 제고할 수 있는 긍정적 측면은 인정되지만, 유출된 개인정보가 인터넷 등 정보 통신 기술의 발달로 인해 순식간에 가공할 만한 속도로 광범위하게 유포될 수 있어 프라이버시나 인격권 침해는 물론이고 보이스피싱 등에 의한 재산적 피해도 심각하게 우려되는 부정적 측면은 깊이 있게 고민하고 해결해야 할 국가적 과제이다.

개인정보의 유출이나 오·남용에 의한 피해는 동시에 수많은 사람에게 발생할 수 있으며, 정신적 피해·재산적 피해 등은 그 피해액을 정확히 예측하거나 산정하기 어려운 것이 현실이다. 특히 기업의 고객 개인정보 이용과 관련하여 우려되는 점은 정보주체가 스스로 개인정보의 유출이나 오·남용을 사전에 인지 또는 통제하기 어려우며, 개인정보 침해에 대한 사후적 구제조치에 의한 원상회복도 거의 불가능하다는 것이다.

이에 따라 개인정보 침해에 대한 피해구제는 시간과 비용이 많이 들고 절차가 번거로운 기존의 소송 제도만으로는 적절한 피해구제를 도모할 수 없다는 인식이 확산되었고, 이러한 배경에서 세계 각국에서는 개인정보 보호 전문 기관을 두고 대안적(소송외적) 분쟁해결 방식을 마련하여 개인정보 침해에 따른 피해를 구제하고 있다.

| 제2절 |

개인정보 분쟁조정위원회

I 설립 근거

개인정보 분쟁조정위원회(이하 '위원회'라 한다)는 2001년 12월 3일 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 근거하여 설립된 이후 2011년 9월 30일 「개인정보 보호법」이 시행되면서 설립 근거가 같은 법 제40조¹⁾로 바뀌었으며 개인정보에 관한 분쟁의 조정을 목적으로 하고 있다.

II 위원회 및 조정부 구성

위원회는 위원장 1명을 포함한 30명 이내의 위원으로 하며 당연직 위원과 위촉위원으로 구성토록 하고 있다.

1) 「개인정보 보호법」 제40조(설치 및 구성) ① 개인정보에 관한 분쟁의 조정(調停)을 위하여 개인정보 분쟁조정위원회(이하 "분쟁조정위원회"라 한다)를 둔다.

② 분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함한 30명 이내의 위원으로 구성하며, 위원은 당연직위원과 위촉위원으로 구성한다.

③ 위촉위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 보호위원회 위원장이 위촉하고, 대통령령으로 정하는 국가기관 소속 공무원은 당연직위원이 된다.

1. 개인정보 보호업무를 관장하는 중앙행정기관의 고위공무원단에 속하는 공무원으로 재직하였던 사람 또는 이에 상당하는 공공부문 및 관련 단체의 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람으로서 개인정보 보호업무를 경험한 사람

2. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람

3. 판사·검사 또는 변호사로 재직하고 있거나 재직하였던 사람

4. 개인정보 보호와 관련된 시민사회단체 또는 소비자단체로부터 추천을 받은 사람

5. 개인정보처리자로 구성된 사업자단체의 임원으로 재직하고 있거나 재직하였던 사람

④ 위원장은 위원 중에서 공무원이 아닌 사람으로 보호위원회 위원장이 위촉한다.

⑤ 위원장과 위촉위원의 임기는 2년으로 하되, 1차에 한하여 연임할 수 있다.

⑥ 분쟁조정위원회는 분쟁조정 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 조정사건의 분야별로 5명 이내의 위원으로 구성되는 조정부를 둘 수 있다. 이 경우 조정부가 분쟁조정위원회에서 위임받아 의결한 사항은 분쟁조정위원회에서 의결한 것으로 본다.

⑦ 분쟁조정위원회 또는 조정부는 재직위원 과반수의 출석으로 개회하며 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑧ 보호위원회는 분쟁조정 접수, 사실 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무를 처리할 수 있다.

⑨ 이 법에서 정한 사항 외에 분쟁조정위원회 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

위원장이 회의를 소집하려면 긴급한 사정이 있는 경우를 제외하고는 회의 날짜·시간·장소 및 안건을 정하여 회의 개최 7일 전까지 각 위원에게 알려야 한다. 회의는 위원장 또는 재적위원 1/3 이상의 요구가 있을 때 개최되며, 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결된다.

위원회는 조정 업무의 효율적 처리를 위하여 조정부를 설치할 수 있으며, 조정부는 조정 사건의 분야별로 위원장이 지명하는 5명 이내의 위원으로 구성하되 그 중 1명은 변호사 자격이 있는 위원으로 하며 조정부의 장은 조정부 위원 중에서 호선한다.

위원장은 조정부 회의를 소집하는 경우에는 각 위원에게 조정부 위원으로 지명된 사실 등을 공문, 유선, 전자우편 등 그 밖에 이와 유사한 적절한 방법을 통하여 알려야 한다. 다만, 긴급한 사정이 있는 경우에는 그러하지 아니하며, 조정부가 위원회에서 위임받아 의결한 사항은 위원회에서 의결한 것으로 간주한다.

Ⅲ 기능 및 권한

위원회는 개인정보와 관련한 분쟁조정을 고유 기능으로 하고 있고, 필요한 경우 조정 절차를 진행하기 전에 당사자에게 합의를 권고할 수 있다.

위원회는 해당 분쟁조정을 위해 필요한 자료를 분쟁당사자에게 요청할 수 있으며 이 경우 분쟁당사자는 정당한 사유가 없는 한 위원회의 요청에 따라야 한다. 또한, 위원회는 필요하다고 인정하면 분쟁당사자 또는 참고인을 위원회에 출석하게 하여 의견을 들을 수 있다.

Ⅳ 분쟁조정 범위 및 절차

조정의 대상이 되는 분쟁은 개인정보와 관련한 분쟁이며, 개인정보는 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보 또는

다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 알아볼 수 있는 정보를 말한다.

분쟁 조정의 신청이 있을 경우, 위원회는 신청 자격 및 분쟁 조정의 내용에 대한 확인 후 해당 분쟁의 조정을 위하여 필요한 자료를 분쟁 당사자에게 요청하고, 제출된 자료 등을 토대로 사실조사와 심의를 진행한다. 침해행위의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제조치, 같거나 비슷한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 등이 포함된 조정안을 작성하여 이를 양 당사자에게 제시한다.

V 조정의 효력

양 당사자가 수락한 조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 가지며, 재판상 화해는 당사자가 수소법원(受訴法院)의 수탁판사 앞에서 서로 양보하여 소송을 종료시키는 행위로서 확정판결과 동일한 기판력(既判力) 및 집행력이 생긴다.

기판력으로 인해 당해 사건에 대해서는 당사자, 당해 수소법원, 상급법원 등 누구도 조정결정의 효력에 모순·저촉되는 주장이나 판단을 하지 못하고, 집행력으로 인해 조정성립 후 당사자가 결정내용을 이행하지 않을 때는 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있다.

VI 신청 요건 및 신청 방법

1. 신청 요건

「개인정보 보호법」은 개인정보 분쟁조정 제도를 도입하면서 분쟁조정 신청권자로 일반분쟁조정 신청권자와 집단분쟁조정 신청권자를 전제하고 있다. 일반분쟁조정 신청권자에 대해서는 「개인정보 보호법」 제43조 제1항²⁾에서 ‘개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자’로 규정하는 것 이외에 별도의 요건을 두고 있지는 않다.

2) 「개인정보 보호법」 제43조(조정 신청 등) ① 개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자는 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

다만, 「개인정보 보호법」 제49조 제1항³⁾ 및 같은 법 시행령 제52조⁴⁾ 집단분쟁조정은
 ① 개인정보처리자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 정보주체,
 같은 사안으로 다른 법령에 따라 설치된 분쟁조정기구에서 분쟁조정 절차가 진행
 중인 정보주체, 해당 개인정보 침해로 인한 피해에 대하여 법원에 소(訴)를 제기한
 정보주체를 제외한, 피해 또는 권리침해를 입은 정보주체의 수가 50명 이상일 것과
 ② 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것이라는 두 가지 요건을 모두 갖춘
 사건을 그 대상으로 하고 있다.

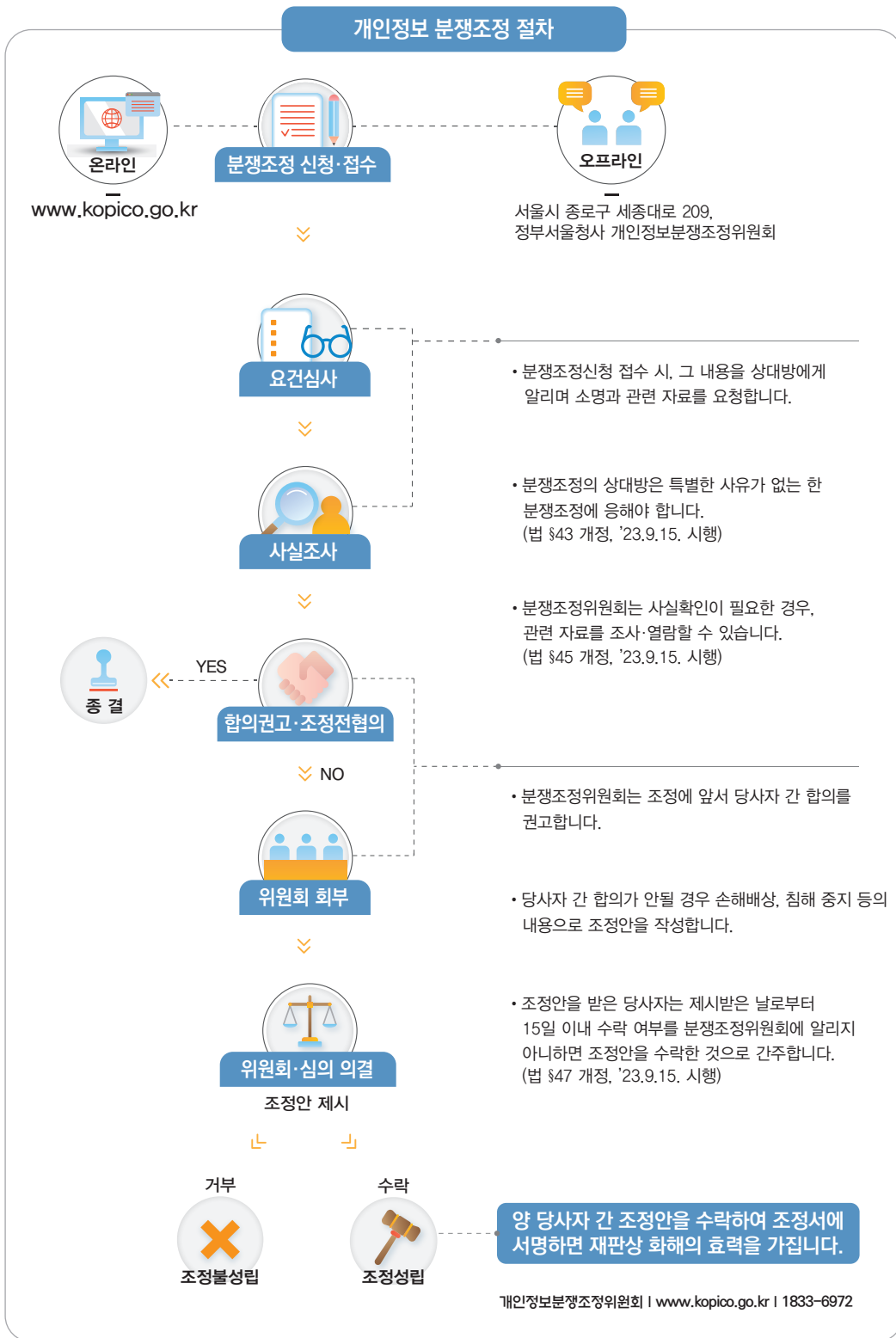
2. 신청 방법

일반분쟁조정은 별지 제1호 서식(대리인이 신청하는 경우 별지 제2호 서식 포함),
 집단분쟁조정은 별지 제11호 서식(추가 참가 신청을 원할 경우 별지 제12호 서식)을
 작성하여 온라인 또는 우편을 통해 신청할 수 있다. 다만, 미성년자(19세 미만)의 경우
 단독으로 분쟁조정을 신청하지 않고 법정대리인을 통하여 신청해야 하고, 이 경우 해당
 미성년자의 법정대리인은 신청서 외 법정대리권을 증명할 수 있는 가족관계증명서를
 별도로 첨부하여야 한다.

3) 「개인정보 보호법」 제49조(집단분쟁조정) ① 국가 및 지방자치단체, 개인정보 보호단체 및 기관, 정보주체, 개인정보처리자는 정보주체의 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령으로 정하는 사건에 대하여는 분쟁조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 "집단분쟁조정"이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다.

4) 「개인정보 보호법 시행령」 제52조(집단분쟁조정의 신청 대상) 법 제49조 제1항에서 "대통령령으로 정하는 사건"이란 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 사건을 말한다.

1. 피해 또는 권리침해를 입은 정보주체의 수가 다음 각 목의 정보주체를 제외하고 50명 이상일 것
 - 가. 개인정보처리자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 정보주체
 - 나. 같은 사안으로 다른 법령에 따라 설치된 분쟁조정기구에서 분쟁조정 절차가 진행 중인 정보주체
 - 다. 해당 개인정보 침해로 인한 피해에 대하여 법원에 소(訴)를 제기한 정보주체
2. 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것



개인정보 분쟁조정위원회 위원 명단

(2025. 4월 현재)

구 분	소속 및 직위	성 명	주요 약력
위원장	법무법인 광장 대표변호사	강영수	 - 정보보호산업분쟁조정위원회 위원장 - 前) 인천지방법원 법원장, 개인정보위 미래포럼 의장
당연직 위원(1)	개인정보보호위원회 조사조정국장	남 석	 - 前) 과학기술정보통신부 기획재정담당관 - 前) 과학기술정보통신부 통신이용제도과장
위촉위원 (15)	서울대학교 행정대학원 교수	우지숙	 - 주민등록변경위원회 위원 - 과기부 정보공개심의회 위원
	강원대학교 법학전문대학원 교수	이해원	 - 前) 국립목포대학교 법학과 교수 - 개인정보보호법학회 부회장
	경북대학교 법학전문대학원 교수	이상현	 - 금융감독원 청원심의회 위원 - 前) 법무법인 총정 변호사
	중앙대학교 법학전문대학원 교수	이규호	 - 중소기업분쟁조정중재위원회 위원, - 서울중앙지방법원 조정위원, 대한상사중재원 조정위원
	법무법인 민후 변호사	양진영	 - 한국여성변호사회 기획이사 - 산업기술분쟁조정위원회 위원
	법무법인 율촌 변호사	염용표	 - 前) 대법원 양형위원회 위원 - 前) 대한변호사협회 부회장

구 분	소속 및 직위	성 명	주요 약력
위촉위원 (15)	법무법인 바른 변호사	최재웅	 - 법무부 해외진출기업 법률자문위원 - 중국인민대학교, 북한대학원(개인정보 관련 연구)
	김앤장 법률사무소 변호사	윤아리	 - 한국보건 의료정보원 보건 의료 데이터심의 전문위원 - 前) KISA 개인정보정책자문단 자문위원
	법무법인(유)세종 변호사	장준영	 - 개인정보위 미래포럼 위원 - 개인정보위 자체평가 위원
	윤법률사무소 대표변호사	박영수	 - 개인정보위 기술포럼 위원 - 개인정보위 규제심사위원회 위원
	한국소비자연맹 사무총장	정지연	 - 디지털플랫폼정부위원회 위원 - 금융분쟁조정위원회 위원
	바른사회시민회의 운영위원회 위원	천양하	 - 용인대학교 시학과 교수 - 용인시 지역정보화위원회 위원
	소비자 시민모임 사무총장	윤 명	 - 정보통신전략위원회 위원 - 건강보험심사평가원 정보공개심의 위원
	제이앤시큐리티 대표	김경하	 - 개인정보규제심사위원회 위원 - 前) 4차위 데이터특위 보호 · 활용분과장
	(사) 한국정보 보호학회 이사	여상수	 - 前) 개인정보위원회 국제협력담당관 - 前) 행정안전부 개인정보보호협력과장

제2장

2024년 개인정보 분쟁조정 처리 현황

제1절 | 위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황

제2절 | 분쟁조정사건 유형





| 제1절 |

위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황

I 위원회 운영 실적

분쟁조정위원회는 [표 1]과 같이 2023년 한 해 동안 분쟁조정위원회의 운영 사항 및 주요 사건에 관한 심의를 위한 전체회의를 4차례, 통상적인 분쟁조정사건 심의를 위한 조정부 회의를 15차례 개최하는 등 총 1차례 회의를 개최하였다.

[표 1] 연도별 개인정보 분쟁조정위원회 회의 실적

구 분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년
전 체 회 의	6	4	3	3	2	4	4	4	7	2	6	4
조정부 회의	18	20	18	17	15	14	14	12	11	12	12	15
합 계	24	24	21	20	17	18	18	16	18	14	18	19

II 위원회 분쟁조정사건 처리 현황

2024년 처리한 분쟁조정 건수는 [표 2]와 같이 806건으로, 전년도 대비 21.0% 증가하였다. 2021년 이후 분쟁조정 처리건수가 지속적으로 증가하고 있어 개인정보 분쟁조정제도가 국민의 개인정보 침해구제 제도로서 자리매김해 나가고 있는 것으로 평가된다.

분쟁조정위원회가 2024년 처리한 806건의 분쟁조정사건 중 245건은 조정부에 회부하여

조정안 제시 또는 기각 등으로 처리되거나 조정 합의로 처리되었고, 561건은 신청내용에 대한 상담 후 신청인 취하 등으로 종결되었다

조정 합의는 위원회에서 가장 많이 수행되고 있는 기능으로 각 사건담당 조사관이 양 당사자의 의견을 듣고 전달한 후 관련 법령 및 기존 분쟁조정 사례 등을 참고하여 합의를 알선하는 것이다. 조정 합의로 2024년도에는 134건(전체 처리건수의 16.6%)이 처리되었다.

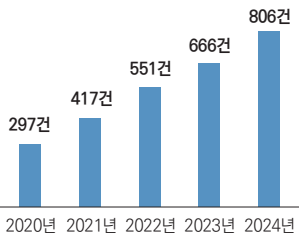
한편, 위원회에서 조정안을 제시한 52건 중 조정안 수락된 12건과 조정 합의가 된 134건 등 총 146건의 사건은 양 당사자 간 분쟁이 해결되어 2024년 조정성립률*은 78.49%로 전년도(77.3%)대비 소폭 상승하였다.

* 조정성립률 = (조정성립+조정합의 건수)/(조정불성립+조정성립+조정합의 건수)×100

[표 2] 최근 5년간 분쟁조정사건 처리 현황

(단위 : 건)

처리결과			'20년	'21년	'22년	'23년	'24년	최근 5년간 분쟁조정사건 처리건수 추이
분쟁조정 사건 처리	조정성립	조정합의	75	141	178	183	134	
		조정안수락	12	5	27	8	12	
	조정불성립		8	13	8	6	40	
	기 각		36	14	15	44	53	
	각 하		1	0	1	4	6	
	조정불응		24	32	52	50	0	
	상담종결(취하)		141	212	270	371	561	
	소계		297	417	551	666	806	
비개인정보			134	453	425	230	149	
총 계			431	870	976	896	955	



연도	처리건수
2020년	297건
2021년	417건
2022년	551건
2023년	666건
2024년	806건



| 제2절 |

분쟁조정사건 유형

2024년에 분쟁조정위원회가 처리한 분쟁조정 사건 806건을 침해유형별로 살펴보면, ‘동의 없는 개인정보 수집’이 210건으로 가장 많았고 그 다음으로 ‘개인정보의 누설·유출 등’이 148건으로 많았다. 특히 개인정보의 누설·유출 및 안전성 확보조치 미비 (160건→210건, 50건↑)와 목적외 이용·제공(98건→125건, 27건↑), 열람·정정·삭제요구 불응(95건→125건, 30건↑)이 큰 폭으로 증가하였으며, 개인정보 유출사고에 대한 분쟁조정 신청이 ‘23년 대비 대폭 증가*하는 추세 것으로 분석된다.

* 개인정보 유출 통지문에 분쟁조정 절차 안내(‘24.3.) 이후 증가 추세

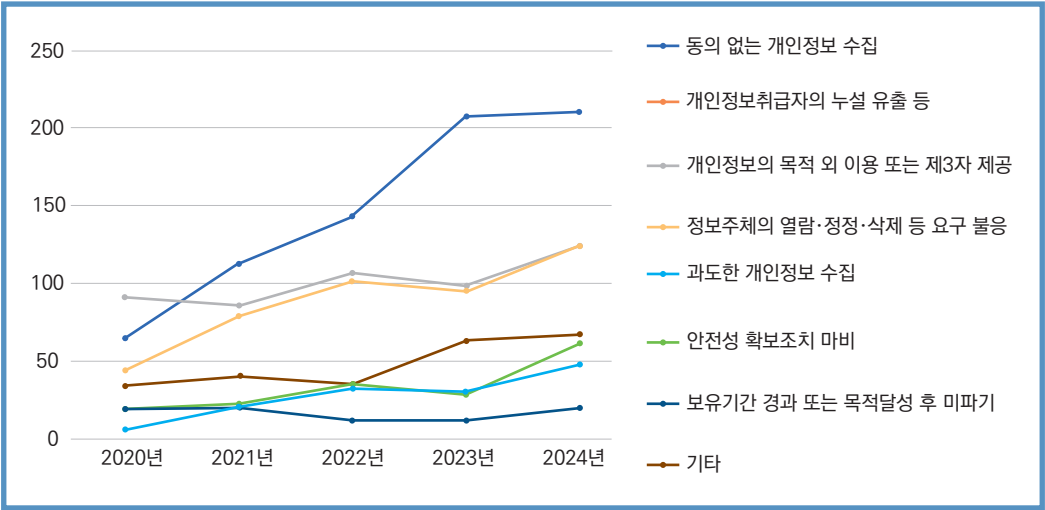
그리고 ‘과도한 개인정보 수집’, ‘보유기간 경과 또는 목적달성 후 미파기’ 유형 등의 분쟁조정은 전년도 대비 소폭 증가한 것으로 나타났다.

[표 3] 침해유형별 분쟁조정사건 처리 현황

(단위 : 건, %)

침해유형	2020년		2021년		2022년		2023년		2024년	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
동의 없는 개인정보 수집	65	21.9	113	27.1	143	26	208	31.2	210	26.1
개인정보의 누설, 유출, 훼손 등	19	6.4	34	8.2	82	14.9	132	19.8	148	18.4
개인정보의 목적 외 이용 또는 제3자제공	91	30.7	86	20.6	107	19.4	98	14.7	125	15.5
정보주체의 열람·정정·삭제 등 요구 불응	44	14.8	79	18.9	102	18.5	95	14.3	125	15.5
과도한 개인정보 수집	6	2	20	4.8	33	6	30	4.5	48	6
안전성 확보조치 미비	19	6.4	23	5.5	36	6.5	28	4.2	62	7.7
보유기간 경과 또는 목적달성 후 미파기	19	6.4	21	5	12	2.2	12	1.8	20	2.5
기 타	34	11.4	41	9.8	36	6.5	63	9.5	68	8.4
합 계	297	100	417	100	551	100	666	100	806	100

《 최근 5년간 침해유형 추이 》



‘동의 없는 개인정보 수집’의 경우는 동의 없이 광고성 정보를 발송한 건이 많았으며, 동의 없이 수사기관에 위치정보를 제공한 경우 등이 있었다.

‘개인정보취급자의 누설, 유출 등’은 지적재조사 지정고시 과정에서 개인정보를 인터넷에 노출한 경우, 항공 탑승권 발급 과정에서 신청인이 복지카드를 사용한다는 사실을 동행자에게 노출한 경우 등이 있었다.

‘안전성 확보조치 미비’의 경우는 공공기관이 안전성 확보조치를 소홀히 하여 해커의 공격에 의해 개인정보가 유출된 경우 등이 있었다.

‘개인정보의 목적외 이용 또는 제공’의 경우는 주차장 관리직원이 민원인의 요구에 신청인의 연락처를 제공한 경우 등이 있었다.

‘정보주체의 열람·정정·삭제 요구 불응’의 경우는 금융회사에 다른고객이 신청인의 전화번호를 연락처로 기재하여 안내문자를 수신하게되자, 신청인이 이에 대한 삭제를 요구하였으나 불응한 경우 등이 있었다.

제 3 장

침해유형별 분쟁조정 사례

- I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용
- II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공
- III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기
- IV. 과도한 개인정보 수집·이용
- V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등
- VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비
- VII. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응
- VIII. 기타 개인정보 침해



I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -1

동의 없는 광고 메일 발송 및 수집출처 미고지에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 광고대행업을 영위하는 회사이고, 신청인은 피신청인이 보낸 광고성 메일을 수신한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 이틀 동안 신청인에게 3건의 광고성 메일을 발송함에 따라 신청인이 피신청인에게 이메일 주소의 수집출처를 문의하였으나 피신청인이 네이버 카페를 통해 공개된 이메일 주소를 수집하였다고 답변하였다고 주장한다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 자신의 이메일 주소를 수집·이용하였고, 수집 출처를 밝히지 않았으며, 개인정보 열람 청구에 응하지 않았다고 주장하며 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 네이버 카페 웹페이지 소스코드에 공개된 신청인의 이메일 정보를 수집하였으며 이메일 주소 외에 개인을 특정할 정보가 없기에 「개인정보 보호법」 위반이 아니라 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 이메일 주소는 인터넷 검색 포털사이트 등을 통해 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보이므로 개인정보(이하 ‘이 사건 개인정보’)에 해당하고, 피신청인은 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 개인정보 수집·이용 행위 관련

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호는 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우에는 개인정보를 수집하고 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 네이버는 이용자에게 보여지는 네이버카페의 브라우저 화면에서는 이메일 정보를 공개하지 않거나 가명처리했지만, 웹페이지 소스코드를 통해서는 이메일 정보를 공개하고 있다. 이용자가 웹페이지 소스코드까지 접근하는 것은 통상적이지 않고 신청인도 웹페이지 소스코드 분석 도구인 개발자도구를 이용해 이메일 정보를 취득하였다. 신청인은 네이버 서비스를 통해 이메일 정보가 공개되지 않았다고 인식하여 제3자가 소스코드까지 검토해 광고정보를 전송하는 목적으로 이메일 정보를 수집·처리하는 것을 예상할 수 없었다고 봄이 합리적이다. 따라서 피신청인이 신청인의 이메일 주소를 신청인 동의 없이 네이버 카페를 통해 수집하고 이를 이용하여 광고성 메일을 전송한 행위는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호를 위반한 때에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제6호 “정당한 이익”과 관련해서는 우리 개인정보보호위원회는 2023. 2. 8. 맞춤형광고에 대한 시정명령에서 ‘메타의 계약의 필요 등의 주장을 배척’함을 적시하고, EDPB는 정당한 이익을 근거로 한 메타의 광고목적 개인정보처리를 금지하는 구속력있는 결정(2023. 1.)을 한 바 있다. 따라서 정당한 이익의 입증에 없는 한 사업상 필요만으로 “정당한 이익”을 적용할 수 없다.⁵⁾
- 이와 같이 신청인은 적법한 근거 없이 개인정보를 처리한 피신청인이 3건의 광고성 메일을 발송함으로 인하여 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는바, 피신청인은 신청인에게 발생한 손해를 배상할 책임이 있다.
- 또한, 피신청인은 이와 같은 사건이 재발되지 않게 개인정보 관련 법령 및 규정을 준수할 수 있도록 내부 업무절차를 개선하고 소속 직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 할 필요가 있다.

5) EU 사법재판소에서는 리가스판결(Rigas Judgement, C-13/16 Rigas satiksmes)에서 정당한 이익이 인정되려면, 처리를 통해 추구하는 이익이 정당한 것으로 인정받을 수 있어야 하고(목적심사), 그 처리가 그러한 이익의 성취에 필요한 것이어야 하며(필요성 심사), 정보주체의 이익, 기본권, 권리에 대해 이러한 이익의 균형이 정보처리자나 제3자에게 유리한 경우(균형심사)의 3가지 조건을 모두 충족해야 한다고 판단하였다.

2) 개인정보 수집 출처 통지 및 열람 청구 관련

- 「개인정보 보호법」 제20조는 개인정보처리자가 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보를 처리하는 때에는 정보주체의 요구가 있으면 개인정보의 수집 출처, 처리 목적, 제37조에 따른 개인정보 처리의 정지를 요구하거나 동의를 철회할 권리가 있다는 사실을 정보주체에게 알려야 한다고 규정한다.
- 또한 「개인정보 보호법」 제35조는 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정한다.
- 비록 신청인의 개인정보 수집출처 문의에 대해 피신청인이 ‘네이버 카페에서 이메일 주소를 수집했다’고 답변하고 있으므로 카페와 게시물을 특정하지 아니하였더라도 이를 두고 피신청인이 「개인정보 보호법」 제20조 제1항 제1호가 규정한 의무를 이행하지 않았다고 보기는 어렵다.
- 아울러 「개인정보 보호법」 시행령 제41조 제1항에 따라 정보주체는 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구하려면 열람하려는 사항을 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다.
- 신청인이 제출한 자료에 의하더라도 신청인이 피신청인에 대하여 개인정보 수집 출처에 대해 문의한 사실만이 인정될뿐 신청인이 피신청인이 정한 절차에 따라 열람을 요구하였다고 인정할 증거가 없다.
- 따라서 신청인이 적법하게 피신청인이 처리하는 자신의 개인정보에 대해 열람을 청구했다고 볼 수 없으므로 피신청인이 「개인정보 보호법」 제35조 등을 위반하였다고 인정하기는 어렵다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인에게 조정성립일로부터 4주 이내에 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 내부 업무절차를 개선하고 소속 직원을

상대로 개인정보보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정은 성립되지 않았다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -2

구인등록 시 게시한 전화번호 이용, 동의 없는 광고문자 발송에 대한
손해배상 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 구인구직 사이트에 구인 광고를 낸 사업주이며, 피신청인은 인력 소개를 업으로 하는 법인으로 신청인의 구인 광고를 보고 인력 소개 문자를 보낸 자이다.
- 신청인은 구인구직 사이트에 자신이 영위하고 있는 사업 관련하여 구인 광고를 내면서, 자신의 휴대폰 전화번호를 ‘공개’, ‘비공개’, ‘안심번호 설정’ 중 ‘공개’로 설정해 두었다.
- 인력 소개를 업으로 하는 피신청인은 신청인의 위 구인 광고를 보고 신청인의 전화번호로 파출인력이 필요하면 연락달라는 취지의 문자메시지를 전송하였다.
- 신청인은 피신청인이 자신의 전화번호를 동의 없이 수집·이용한 것은 「개인정보 보호법」 위반이라고 주장하며 침해행위의 중지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인이 공개한 정보를 공개한 목적에 부합하게 수집·이용하였으므로 신청인의 개인정보를 침해하지 않았다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 휴대폰 전화번호는 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호 나목의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 인력 소개업을 영위하기 위하여 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항은 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우(제6호) 개인정보처리자가 개인정보를 수집하고 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있도록 규정한다.
- 이미 정보주체의 의사에 따라 공개된 개인정보를 그의 별도의 동의 없이 영리 목적으로 수집·제공한 경우 단지 정보처리자에게 영리 목적이 있었다는 사정만으로 곧바로 그 정보처리 행위를 위법하다고 할 수는 없다.⁶⁾ 나아가, 정보주체가 이미 공개한 개인정보는 일정한 범위 내에서 그 개인정보의 처리에 대하여 동의하였다고 할 것이며, 정보주체의 동의가 있었다고 인정되는 범위 내인지는 공개된 개인정보의 성격, 공개의 형태와 대상 범위, 그로부터 추단되는 정보주체의 공개 의도 내지 목적, 정보처리자의 정보제공 등 처리의 형태와 그 정보제공으로 인하여 공개의 대상 범위가 원래의 것과 달라졌는지, 그 정보제공이 정보주체의 원래의 공개 목적과 상당한 관련성이 있는지 등을 검토하여 판단하여야 한다.⁷⁾
- 살피건대, 피신청인은 인력 소개를 업으로 하는 자로서 신청인에게 인력을 소개시켜주고 그 대가로 수수료를 지급받기 위하여 신청인에게 문자메시지를 보냈으므로 피신청인이 영리 목적으로 신청인의 동의 없이 개인정보를 처리한 사실이 인정되나, ① 신청인은 구인구직 사이트에 구인 광고를 게재할 당시 자신의 전화번호를 비공개하거나 안심번호로 공개하는 방법이 있었음에도 불구하고 이를 공개로 설정한 점, ② 신청인의 전화번호 공개 목적은 구인 광고, 즉 자신의 영업장에서 근무할 근로자를 찾기 위함이었으며 피신청인이 신청인의 전화번호를 수집하고 이용한 목적도 신청인의 영업장에서 근무할 근로자를 소개시켜주기 위함으로 신청인의 개인정보 공개 목적과 피신청인의 개인정보 이용 목적이 동일한 점 등 제반 사정을 고려할 때 피신청인의 신청인 전화번호 수집·이용 행위가 「개인정보 보호법」 제15조를 위반하였다고 단정하기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

6) 대법원 2011. 9. 2. 선고 2008다42430 전원합의체 판결 등 참고

7) 대법원 2016. 8. 17. 선고 2014다235080 판결 참고

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-3

동의 없는 대중교통실태조사 설문전화에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인1은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이며, 피신청인2는 피신청인1이 업무 수행을 위해 용역계약을 체결하여 여론조사를 실시한 자로서 시장조사, 여론조사 등을 수행하는 서비스사업자이다. 신청인은 피신청인1·2가 실시한 설문조사 전화를 받은 자이다. 피신청인1은 피신청인2와 이 사건 여론조사를 위한 용역계약을 체결하였고, 이에 따라 피신청인2가 피신청인1의 거주자의 의견을 반영하기 위한 이 사건 여론조사를 실시하였다.
- 피신청인2는 유무선 RDD⁸⁾ 방식을 통해 무작위로 생성된 무선 전화번호에 연락하여 거주지, 연령을 먼저 질문하여 응답자 선정을 한 후에 대중교통 이용실태, 인식 및 이용 의향, 응답자 특성 등 문항에 대해 조사를 실시하던 중 무작위로 생성된 신청인의 전화번호로 연락하였다.
- 신청인은 피신청인들이 피신청인1의 거주자가 아님에도 자신에게 연락한 것과 설문조사에 따른 통화내역(이하 ‘이 사건 개인정보’라 한다)을 보관하는 것이 개인정보 침해라고 주장하며 이 사건 분쟁조정을 신청했다.
- 피신청인들은 RDD 전화면접 조사는 사회상규에 위배되지 않는 조사방법이고 통신비밀보호법에 따라 신청인과 전화면접원 당사자 간 녹음은 불법이 아니라고 주장하며, 피신청인2가 실시하는 무선 RDD 생성프로그램에서 신청인의 휴대전화번호가 생성되지 않도록 조치하고, 개인정보 삭제도 가능하다는 입장을 밝혔다.

8) RDD(Random Digit Dialing) 임의걸기 방식

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 휴대전화번호 및 이 사건 여론조사를 통해 녹음된 신청인의 음성정보는 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.
- 피신청인1은 「정부조직법」 제2조에 따른 지방자치단체로서 이 사건 여론조사를 계획하여 피신청인2에 조사 일체를 의뢰한 자로서 피신청인2에 정보주체의 개인정보를 제공한 바 없으며 여론조사 후 수령한 결과보고서에도 개인정보가 포함되어 있지 않으므로 신청인의 개인정보와의 관계에 있어 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자가 아니다.⁹⁾
- 피신청인2는 이 사건 여론조사를 수행하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항은 각호에서 개인정보처리자가 동의를 받은 경우 등 개인정보를 수집·이용할 수 있는 경우를 열거하고 있다. 「통신비밀보호법」 제3조 제1항은 공개되지 아니한 타인간의 대화를 녹음 또는 청취하는 행위를 금지하고 있다.
- 피신청인1은 이 사건 여론조사를 피신청인2에 의뢰하였으나, 여론조사를 위한 개인정보의 처리에는 관여한 바 없으므로 「개인정보 보호법」의 적용을 받지 아니한다.
- 피신청인2가 유무선 RDD 방식을 이용하여 생성된 신청인의 휴대전화번호에 전화를 건 행위에 관하여 살피건대, 신청인의 휴대전화번호가 개인정보에 해당한다고 하더라도 설문조사를 진행한 시점의 피신청인에게 신청인의 휴대전화번호는 무작위로 조합된 숫자열에 불과하여 이를 신청인의 개인정보라고 보기 어려우나, 피신청인2가 신청인과의 통화를 마치고 신청인의 전화번호 및 음성정보를 녹음하여 저장한

9) 개인정보보호위원회도 A회사가 설문조사 전문업체에 외주용역계약을 체결하면서 A회사가 개인정보를 제공하지 아니하고 설문조사 결과물을 받을 때도 개인정보가 포함되지 않은 사안에서 동일하게 판단하였다.

행위는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 각호의 요건을 갖추지 아니하고 신청인의 전화번호와 음성정보를 수집한 행위에 해당할 여지가 있다.

- 다만, 공개되지 아니한 타인 간의 대화의 녹음만을 금지하는 「통신비밀보호법」의 입법취지, 그 반대해석상 대화 당사자의 통화 녹음은 위법하지 않다는 우리 대법원의 일관된 입장¹⁰⁾과 통화 녹음에는 상대방의 전화번호와 음성정보의 저장이 불가피하게 수반되는 점 등 제반 사정을 종합적으로 고려할 때 피신청인2가 신청인과의 통화를 녹음하는 과정에서 신청인의 전화번호와 음성정보를 저장한 사실은 사회상규에 반하는 위법한 행위라고 보기 어렵다.
- 그러나 이와 같은 개인정보가 상대방의 동의 없이 수집되었다는 점을 고려할 때 피신청인2는 상대방이 「개인정보 보호법」 제36조에 따라 개인정보의 삭제요구권을 행사할 경우 즉시 이에 협조할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

10) 대법원 2008. 10. 23. 선고 2008도1237 판결 등

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -4

보험금 지급 조사 과정에서 전 직장에 연락하여 동의 없이 개인정보 수집 및 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인1은 피신청인은 「보험업법」 제2조에 따라 손해보험업을 영위하는 보험회사이며, 피신청인2는 피신청인1의 자회사로 손해사정 및 보험조사 전문회사이다.
- 신청인은 피신청인1의 보험상품 가입자로 보험금을 청구한 자이다.
- 신청인은 이륜차 운행 중 차량과 접촉사고가 발생하여 보험금을 청구하였다. 보험금 지급과 관련 피신청인은 이륜차 반복 탑승 여부 확인을 위해 신청인과 면담을 진행하였다. 신청인의 전 직장 동료에게 유선으로 연락하여 신청인이 출퇴근 시 이륜차를 지속적으로 사용한 사실을 확인하였고 신청인에게 조사결과를 안내하였다.
- 신청인은 피신청인이 보험금 지급조사 과정 중 신청인의 동의 없이 전 직장에 전화를 하여 호구 및 실태조사를 하였으며 이에 개인정보 침해라며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인을 통해 사고당시 근무하였던 직장명을 확인하였으며 신청인에게 직장에 연락하여 이륜차 운전 여부 등과 관련 탐문 조사를 할 수 있음을 안내하였고, 신청인도 이에 동의하였다 주장하였다.
- 또한 피신청인은 인터넷을 통해 직장 전화번호를 확인하였으며 신청인의 전 직장동료에게 전화하여 당시 신청인의 이륜차 운전 여부를 질의하였으나, 직장동료가 신청인이 “이륜차를 이용하여 출퇴근 하였고, 이륜차와 제네시스로 번갈아 가며 통근하였다”고 진술하여 자동차명을 알게 되었고 신청인의 이륜차 반복 운전 사실을

확인하여 이를 근거로 계약 후 알릴 의무 위반에 따른 보험금 부지급¹¹⁾을 안내를 하였다 주장하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 보험 지급과 관련 조사한 정보는 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 손해사정 및 보험조사 업무를 목적으로 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호의 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호는 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우 개인정보를 수집할 수 있다고 규정한다.
- 신청인은 피신청인2가 보험금 지급조사 과정 중 신청인의 전 직장에 전화를 하여 호구 및 실태조사를 하였다 주장하나, 피신청인2는 신청인의 보험금 지급과 관련 계약을 이행하기 위해 사실관계를 확인할 의무가 있으므로 「개인정보 보호법」 제15조를 위반하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

11) 「상법」 제652조(위험변경증가의 통지와 계약해지) 보험기간 중에 보험계약자 또는 피보험자가 사고발생의 위험이 현저하게 변경 또는 증가된 사실을 안 때에는 지체없이 보험자에게 통지하여야 한다. 이를 해태한 때에는 보험자는 그 사실을 안 날로부터 1월내에 한하여 계약을 해지할 수 있다.

제655조(계약해지와 보험금청구권) 보험사고가 발생한 후라도 보험자가 제650조, 제651조, 제652조 및 제653조에 따라 계약을 해지하였을 때에는 보험금을 지급할 책임이 없고 이미 지급한 보험금의 반환을 청구할 수 있다. 다만, 고지의무(告知義務)를 위반한 사실 또는 위험이 현저하게 변경되거나 증가된 사실이 보험사고 발생에 영향을 미치지 아니하였음이 증명된 경우에는 보험금을 지급할 책임이 있다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-5

동의 없는 개인정보 처리에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 자동차보험업을 영위하는 법인이며 신청인은 피신청인 회원과의 사이에 차량 접촉사고로 인한 피해자이다.
- 신청인은 20XX. 8월경 차량 접촉사고로 인하여 병원에서 치료 후 20XX. 9월경 피신청인에게 병원에서 치료받은 입퇴원확인서를 이메일로 제출하였는데, 피신청인측에서 신청인의 동의를 받기 이전에 신청인의 병명을 해당 병원으로부터 수집하여 처리하였다고 주장하고 있다.
- 피신청인은 신청인이 제출한 입퇴원확인서 상에 기재된 “상세불명 다발성 탈구”에 대하여 해당 병원에 “상세불명”이 무엇을 의미하는지 문의하였고, 해당 병원 직원으로부터 “전산상 오류다. 탈구는 아니다”라는 답변을 받았는데, 20XX. 8월경 차량 접촉사고 발생 당시 현장에 출동한 출동자가 현장에서 전자기기를 통하여 신청인에게 개인정보 처리에 대한 동의서를 받았으며, 20XX. 10월 신청인으로부터 재차 동의를 받은 것이라고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인이 제출한 입퇴원확인서 상에 기재된 상병명은 건강에 관한 정보로 민감정보에 해당하고, 피신청인은 「보험업법」 제2조 제6호 및 제4조 제1항 제2호에 따른 자동차보험업을 영위하는 사업자로 업무를 목적으로 개인정보를 처리하는 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제23조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체로부터 다른 개인정보 처리의 동의와 별도로 동의를 받은 경우(제1호), 법령에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우(제2호)에 한하여 민감정보를 처리할 수 있다고 규정한다.
- 「보험업법 시행령」 제102조 제5항 제2호에서 자동차사고로 인하여 발생한 손해에 대하여 제3자에게 배상 책임을 이행하기 위하여 건강정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한, 피신청인이 제출한 신청인의 동의서를 살펴보면, 개인정보 수집·이용 항목에 민감정보가 별도로 구분되어 있고, 신청인은 민감정보 수집·이용 항목의 동의란에 체크를 한 것이 확인되며, 해당 동의서는 20XX. 8월 신청인의 자필 서명이 표시되어 있으며, 신청인 또한 자필 서명임을 시인하고 있다.
- 따라서, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제23조에 따라 20XX. 8월 정보주체로부터 개인정보 처리에 대한 동의를 받았고, 민감정보 처리에 대하여 허용하고 있는 「보험업법 시행령」 제102조 제5항 제2호의 규정으로 볼 때 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 볼 여지가 없어 신청인의 주장은 이유가 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-6

동의 없이 개인정보를 수집한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 항공운송 서비스를 제공하는 항공사이고, 신청인은 피신청인의 운송서비스를 이용한 승객이다.
- 신청인은 피신청인이 운행하는 A공항 출발 B공항 도착 항공권을 예매하고 해당 비행기에 탑승하였으나, 같은 날 폭설로 B공항 활주로가 폐쇄되어 위 비행기는 다음날 새벽 C공항에 도착하였다.
- 피신청인은 이에 대하여 승객 1인당 5만 원의 보상금을 지급하기로 결정하고 보상금 지급을 위해 A4 용지에 자필로 승객의 성명, 전화번호, 계좌번호를 작성해달라고 요청하였고, 신청인은 이를 작성하였다.
- 다만, 신청인이 한국소비자원을 통해 추가로 발생한 피해액에 대한 보상을 요구함과 동시에 피신청인에게 개인정보 활용에 동의하지 않는다는 민원을 제기함에 따라 피신청인은 현금 보상자 명단에서 신청인을 삭제하였다.
- 신청인은 피신청인이 보상금 지급을 위해 신청인의 개인정보인 성명, 전화번호, 계좌번호를 신청인의 동의 없이 수집하였고, 수집 및 파기에 대하여 정보제공을 거부하였다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 이 사건이 천재지변에 해당하여 소비자분쟁해결 기준에 따른 면책사유에 해당함에도 불구하고 보상금을 지급하기로 결정하였고, 개인정보 수집 당시 구두로 개인정보의 수집 목적과 항목을 안내하였으며, 신청인을 포함한 대다수 승객이 자신의 개인정보를 자필로 적어 제출한 것은 보상을 위한 개인정보 수집에 대하여 동의한 것이고, 신청인의 개인정보를 다른 목적으로 이용하거나 해당 정보의 관리 미흡으로 신청인에게 입증할 수 있는 피해 사실이 없다는 점과 수차례에 걸쳐 내외부 기관을

통한 민원의 원만한 해결을 위해 기 안내한 보상금 외에 발생한 비용에 대한 보상을 제안했으나 거부하였다는 점 등에 비추어 신청인의 손해배상 요구는 받아들일 수 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 전화번호, 계좌번호는 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당되며, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라고 한다) 제15조 제1항은 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우(제4호) 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있고, 보호법 제21조는 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성, 가명정보의 처리 기간 경과 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 그 개인정보를 파기하여야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인이 개인정보 수집·이용에 동의하였는지 여부에 관하여 살피건대, 피신청인은 수집 목적과 항목을 구두로 설명하였다고 주장하나 신청인은 이를 듣지 못하였다고 주장하고 있다. 하지만 항공편이 본래 목적지가 아닌 곳에 지연 도착한 상황에서 항공사가 승객의 성명, 전화번호, 계좌번호를 수집한 상황에 비추어 볼 때 이는 보상금 지급 목적임을 충분히 추정할 수 있고, 신청인이 자필로 자신의 성명, 전화번호, 개인정보를 작성한 것은 피신청인이 위와 같은 목적을 위하여 자신의 개인정보를 수집하는 데 동의하였다고 봄이 타당하다.
- 설령 신청인의 동의가 있다고 인정하기 어렵더라도, 피신청인은 국제여객 운송약관에 근거하여 항공권에 기재된 도착지 공항까지 운송계약의 상대방인 신청인을 운송해야 할 의무가 있으나 불가피하게 C공항에 착륙할 수밖에 없는 상황이었고, 신청인이 본래 목적지인 B공항으로 이동할 수 있도록 보상금을 지급하기 위해 성명, 전화번호, 계좌번호를 수집하였다.

- 보호법 제15조 제1항 제4호의 ‘계약의 이행’이란 주된 의무의 이행뿐만 아니라 주된 의무를 이행하기 위한 부수의무 이행도 포함¹²⁾된다고 할 수 있으므로 이 사건 폭설로 인해 B공항에 도착하지 못한 금전적 보상을 위해 개인정보를 수집한 행위는 주된 계약이행을 위하여 부득이하게 수집한 것이므로, 이는 정보주체와의 계약 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 수집한 개인정보를 그 수집목적 범위에서 이용한 것이라고 볼 수 있다.
- 따라서 피신청인이 신청인의 개인정보를 수집한 행위는 보호법 제15조 제1항 제1호와 제4호에 따른 행위에 해당하므로 위법하다고 보기 어렵다.
- 나아가 신청인은 피신청인이 개인정보 수집경로 및 파기경로에 대한 정보제공을 거부하였다고 주장하나, 개인정보의 수집경위는 신청인이 제공한 것이 명백한 것으로 보이며, 피신청인은 신청인에게 개인정보를 파기하였음을 안내하였고 신청인이 자필로 작성한 원본은 파쇄기로 파기하고, 신청인이 개인정보 활용에 동의하지 않겠다고 하여 현금 보상대상자 명단에서 삭제하였다고 주장하고 있어 양 당사자의 주장이 상반되고 양 당사자 모두 이에 대한 증빙자료를 제시하지 못하므로 위법 여부를 판단하기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

12) ‘계약이행’은 물건의 배송·전달이나 서비스의 이행과 같은 주된 의무의 이행뿐만 아니라 부수의무 즉 경품배달, 포인트 관리, 에프터서비스 의무 등의 이행도 포함된다(개인정보 보호법 해설서 89쪽).

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-7

요양급여 심의 시 기존자료를 다시 활용한 것에 대한 손해배상 등
요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「산업재해보상보험법」 제10조에 따라 설치된 ○○○○공단의 지사로서 업무상 재해 보상사업 등을 목적으로 개인정보파일을 운용하는 개인정보처리자이고, 신청인은 피신청인에게 산재보험 요양급여 신청을 한 근로자이다.
- 신청인은 20XX. X. 정신불안장애 등 정신질환이 발병하였다는 이유로 피신청인에게 산재보험 요양급여신청(이하 이 사건 신청'이라 한다)을 하였고, 피신청인은 이 사건 신청을 심의하기 위해 □□□□공단에서 수집한 신청인의 과거의료기록이 포함된 자료(이하 '기존자료'라고 한다)를 다시 확인하여 조사하였다.
- 신청인은 이 사건 신청(재해일자 20XX. X.)은 과거 요양급여 신청(신청일자 20XX. X., 재해일자 20XX. X.)과는 다른 새로운 건임에도 불구하고, 피신청인이 이 사건 심의 시 과거병력, 진료기록 등 기존자료를 본인의 동의 없이 재사용한 것은 위법이라고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 개인정보의 수집 및 처리는 「개인정보 보호법」 및 「산업재해보상보험법」에 따른 것이고, 과거 병력 및 진료기록 등 기존자료를 조사한 것은 「○○○○공단 요양업무처리규정」에 의거한 것으로, 이 사건 관련 위법행위가 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 수집한 기존자료에 기재되어 있는 신청인의 성명·주민등록번호·진료일자

·요양기관명·질병명 등은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보이고, 특히 질병명 등은 건강에 대한 정보로서 같은 법 제23조의 민감정보에도 해당하며, 피신청인은 산업재해보상보험법 제10조에 따른 공공기관으로 신청인의 개인정보를 운용하는 자로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호는 법률에 특별한 규정이 있는 경우 개인정보처리자는 개인정보를 수집하고 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하면서, 같은 법 제23조 제1항 제2호는 법령에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우 개인정보처리자는 민감정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있다. 「산업재해보상보험법」 제31조 제1항에서 공단은 보험사업을 효율적으로 수행하기 위하여 필요하면 관계 행정기관이나 보험사업과 관련되는 기관·단체 등에 필요한 자료의 제공을 요청할 수 있다고 규정하면서 같은 법 시행령 제127조의2 제1호는 자료제공의 요청을 위해 공단은 건강에 관한 정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 아울러, 피신청인의 「○○○○공단 요양업무처리규정」 제10조 제2항에서 기록물은 보존기간 기산일로부터 10년 범위 이내에서 처리부서에서 업무참고로 활용할 수 있다고 규정하고 있고, 「○○○○공단 요양업무처리규정」 제4조 제1항, 제2항 제4호, 제11항은 보험급여의 신청 또는 청구를 받은 때에는 근로자의 건강상태·기존질환, 과거병력, 부상부위 및 정도 등 근로자의 상병상태에 관한 사항을 확인하여 조사할 수 있다고 규정하고 있다.
- 살피건대, 피신청인은 신청인이 20XX. X. 산재보험 요양급여를 신청하였을 당시 요양급여 심의를 위해 「개인정보 보호법」 및 「산업재해보상보험법」에 따라 신청인의 개인정보가 포함된 기존자료를 건강보험공단으로부터 수집하여 처리하였고, 신청인이 20XX. X. 요양급여를 새로 신청하자 피신청인은 당초 수집 목적대로 「○○○○공단 요양업무처리규정」에 따라 신청인의 건강상태·기존질환, 과거병력 등의 기존자료를 조사하여 심의한 사실을 인정할 수 있다.
- 그렇다면 피신청인이 신청인의 민감정보를 수집·처리하고, 신청인이 신청한 요양급여 결정을 위해 당초 수집목적대로 기존자료를 조사하여 심의한 행위는 「산업재해보상보험법」 및 「○○○○공단 요양업무처리규정」에 따른 행위로 「개인정보

보호법」 제15조 제1항 제2호에서 규정하는 법률에 특별한 규정이 있는 경우에 해당하므로 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-8

CCTV 설치에 따른 침해행위 중지의 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 A아파트 경로당 회장이고 피신청인은 A아파트의 재건축조합이다. 신청인과 피신청인은 모두 A아파트 복지상가를 사용하고 있다.
- 피신청인은 최근 조합장실을 침입하려는 사건이 발생하자 범죄예방을 목적으로 조합장실 내부에 설치되어 있던 폐쇄회로 텔레비전(CCTV)을 조합장실과 재건축조합 사무실의 출입구, 남녀 화장실이 있는 복도에 설치하였다(이하 ‘이 사건 CCTV’라 한다).
- 신청인은 ① 이 사건 CCTV 설치장소는 외부인 출입금지 문구가 입구에 붙어있는 등 출입이 제한되므로 비공개 장소로 보아야 하며, ② 경로당과의 협의 없이 화장실 출입 통로에 이 사건 CCTV를 설치한 것은 화장실을 출입하는 경로당 회원들을 감시하기 위한 것이므로, 이 사건 CCTV는 조합장실 출입문 안쪽으로 이전되어야 한다고 주장한다.
- 이에 대하여 피신청인은 ① 이 사건 CCTV 설치장소는 외부인 출입금지 표지가 제거되어 현재는 붙어 있지 않아 누구나 다닐 수 있는 공개된 장소이고 ② 신청인이 이전 설치를 요구하는 장소는 폭이 1미터가 안되어 조합장실과 조합 사무실 출입문을 촬영할 수 없으므로, 이 사건 CCTV는 현재의 장소에 설치될 수밖에 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인은 재건축조합의 업무를 목적으로 조합원들의 성명, 주민등록번호, 주소,

연락처 등을 포함한 개인정보파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하고 있으므로 개인정보처리자에 해당한다.

- 피신청인이 설치한 이 사건 CCTV는 일정한 공간에 설치되어 지속적 또는 주기적으로 사람 또는 사물의 영상 등을 촬영하거나 이를 유·무선망을 통하여 전송하는 장치로서 「개인정보 보호법」 제2조 제7호 소정의 고정형 영상정보처리기에 해당한다.
- 이 사건 CCTV를 통하여 촬영되는 불특정 다수인의 개인영상정보는 단독으로 혹은 다른 정보와 쉽게 결합하여 촬영의 대상이 된 정보주체를 충분히 식별할 수 있어 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 피신청인의 이 사건 CCTV 설치 관련

- 「개인정보 보호법」 제25조 제1항은 법령에서 구체적으로 허용하고 있는 경우(제1호), 범죄의 예방 및 수사를 위하여 필요한 경우(제2호), 시설의 안전 및 관리, 화재 예방을 위하여 정당한 권한을 가진 자가 설치·운영하는 경우(제3호) 등의 경우를 제외하고는 누구든지 공개된 장소에 고정형 영상정보처리기를 설치·운영하여서는 아니된다고 규정한다.
- 피신청인이 영상정보처리기를 설치한 장소는 관리사무실 및 경로당 관계자들이 화장실을 이용하는 출입 통로로서 출입을 통제하는 사람이 없고 비밀번호 입력 장치나 신원확인 장치도 없어 공개하지 않는 장소라고 보기 어렵다.
- 당사자들이 제출한 자료에 따르면, 피신청인은 사무실에 중요 기록물을 보관하고 있는 사실, 최근 피신청인 조합장 사무실을 침입하려는 흔적이 있어 이에 따라 피신청인 조합장의 지시로 이 사건 CCTV를 설치하게 된 사실이 각 인정된다.
- 위와 같은 사실들을 종합하면, 피신청인이 이 사건 CCTV를 설치한 것은 최근 피신청인의 사무실 내지 조합장실 부근에서 향후 발생할 소지가 있는 범죄를 예방하기 위한 것으로 보인다.

2) 이 사건 CCTV가 수집하는 개인정보 관련

- 그러나 「개인정보 보호법」 제3조 제1항은 개인정보처리자가 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 한다고 규정하고 있고, 제6항은 개인정보처리자가 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 한다고 규정하고 있다. 또한 「개인정보 보호법」 제25조 제2항은 누구든지 불특정 다수가 이용하는 목욕실, 화장실, 발한실(發汗室), 탈의실 등 개인의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 장소의 내부를 볼 수 있도록 고정형 영상정보처리기를 설치·운영하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 범죄 예방 목적으로 이 사건 CCTV를 설치·운영하고 있는 사실이 인정됨은 위와 같으나, 피신청인이 고정형 영상정보처리기를 운영할 때에는 정보주체의 사생활이 침해되지 않도록 최소한으로 개인정보를 처리하는 등 「개인정보 보호법」에 위반됨이 없이 CCTV를 운영할 의무가 있고, 특히 화장실 등 개인의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 장소의 부근을 촬영할 때에는 위 제25조 제2항을 위반하지 않도록 보다 각별한 주의가 필요하다.
- 특히 이 사건 CCTV가 설치된 상가 건물은 화장실과 복도를 구분할 수 있는 출입문 등 별도의 구조물이 존재하지 않아 복도에 설치된 고정형 영상정보처리기를 통해서도 화장실의 내부가 일부 촬영될 수 있는 구조이고, 실제로 이 사건 CCTV를 통해 남자 화장실의 내부가 촬영되고 있는 사실이 현장조사 결과 확인되었으므로, 고정형 영상정보처리기를 운영하는 피신청인으로서 화장실의 내부가 촬영되지 않도록 유의하여 각도를 조절할 필요가 있다.
- 한편 피신청인 조합장실 출입문은 남자 화장실의 내부로 연결되어 있음을 이 사건 CCTV 설치장소의 도면과 현장조사를 통해서 확인할 수 있었다. 따라서 이 사건 CCTV를 복도에 설치하여 조합장실의 출입문을 직접 촬영한다면 남자 화장실의 내부 촬영이 불가피하다. 이 경우 피신청인으로서 사무실 내부에 CCTV를 설치 하는 등 보완적인 방법을 통해 정보주체의 사생활 침해를 최소화하여 CCTV를 운영하도록 하여야 할 뿐, 설치·운영권을 과도하게 행사하여 「개인정보 보호법」 제25조 제2항을 위반하여서는 아니된다.
- 결국 이 사건 CCTV가 현재와 같은 형태로 운영될 경우 복도 뿐만 아니라

남자화장실의 일부가 촬영되는 등 사생활 침해의 우려가 있으므로, 「개인정보 보호법」 제3조 제6항 및 같은 법 제25조 제2항이 위반될 소지가 있는 것으로 보인다. 따라서 CCTV 각도 조절 또는 CCTV 이전이 필요할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이 사건 CCTV가 화장실 내부를 비추지 않도록 CCTV의 각도를 조절하거나 CCTV의 위치를 변경한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하지 않아 조정은 성립되지 않았다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -9

동의 없는 개인정보 수집·제공 등에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이고, 신청인1은 피신청인 소속 교육공무원이며, 신청인2는 신청인1의 어머니이다.
- 신청인1은 피신청인의 「20XX. X. X.자 전국 교육청 시·도 간 교류계획(이하 ‘이 사건 교류계획’이라 한다)」에 따라 20XX. XX. XX. 타 시·도 전출 1순위 유형 관련 증빙서류(주민등록등본, 가족관계증명서, 전출서약서 등)를 제출하였고, 피신청인은 신청인1이 실질적 부양자 인정을 위해서 신청인2의 ‘소득 없음 사실증명’ 제출이 필요함을 안내하였다.
- 20XX. XX. XX. 신청인1이 ‘소득 없음 사실증명’ 서류 제출이 불가함을 알리자 피신청인은 ‘소득금액 증명원’이라는 추가서류 제출을 안내하고 신청인이 이를 제출하였다.
- 20XX. XX. X. 피신청인은 신청인1이 실질적 부양자에 미해당하여 전출 4순위 유형으로 하향하여 재제출할 것을 요구하였고, 20XX. X. X. 피신청인은 신청인1에게 시도간 교류 전출 불가 확정 통보하였다.
- 20XX. XX. XX. 피신청인은 신청인1이 제기한 국민신문고 반복민원에 대해 종결처리하였고 신청인1은 20XX. X. XX. 타시도 전출규정 개선 관련 민원조정위원회에 심의 요청하였으며, 20XX. X. XX. 민원조정위원회 심의 시 심의자료에 신청인2의 소득정보가 포함된 사실을 알게 되었다.
- 신청인들은 ① 피신청인이 시도간 교류 업무를 추진하는 과정에서 신청인들의 개인정보를 법적인 절차를 준수하지 않은 채로 수집·이용하였고, ② 수집목적에

부합하지 않은 ‘소득 없음 사실증명원’ 제출 요구 및 시·도 간 교류추진계획 상 명시되지 않은 ‘소득금액 증명원’ 제출을 요구하여 수집하였으며, ③ 신청인2의 소득정보를 민원조정위원회에 신청인들의 동의 없이 제공하여 개인정보가 침해당했다며 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 「교육공무원법」 및 「교육공무원임용령」, 「인사관리 규정」에 따라 임용권자는 시·도 간 교류 규정에 대하여 재량권을 갖고, 교류계획을 수립하여 인사발령을 시행하였으며, 이 과정에서 「개인정보 보호법」 및 관련 법령을 준수하여 이 사건 관련 위법사항이 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 주민등록등본, 가족관계증명서 등에 포함된 신청인의 성명·주민등록 번호·가족관계 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다. 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체로 보호법 제2조 제6호 가목에 따른 공공기관으로 보호법 제2조 제5호의 개인정보처리자에 해당한다.
- 한편, 「교육공무원법」 제33조는 대통령령으로 정하는 바에 따라 대통령은 그 임용권의 일부를 교육부장관 등에게, 교육부장관은 그 임용권의 일부를 교육행정기관 등의 장에게 위임할 수 있다고 정하고 있고, 「교육공무원임용령」 제3조 제5항은 교육부장관이 교사의 임용(제3호) 등의 임용권을 해당 교육감에게 위임한다고 정하고 있으므로, 피신청인은 신청인1을 포함한 소속 교육공무원에 대한 임용권자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 개인정보처리자가 개인정보 수집이용 제공 동의서 없이 개인정보를 수집한 행위 관련

- 보호법 제15조 제1항은 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우(제2호), 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우(제3호) 등에 해당하면 개인정보처리자는 개인정보를 수집할 수 있으며

그 수집·목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.

- 「교육공무원법」 제23조 제1항은 교육기관, 교육행정기관 또는 교육연구기관의 장은 소속 교육공무원의 인사기록을 작성·유지·보관하도록 규정하고 있고, 제2항에서는 제1항에 따른 인사기록의 작성·유지·보관에 필요한 사항은 교육부령으로 정한다고 정하고 있다.
- 이에 따라 임용권자가 작성·유지·보관하여야 할 인사기록에 대하여 하위 규칙인 「교육공무원 인사기록 및 인사사무 처리 규칙」은 제4조 소정의 개인별 인사기록과 제5조 소정의 인사관리 서류를 정하고 있는바, 개인별 인사기록에는 인사기록카드(제4조 제1항 제1호), 경력증명서(제4조 제1항 제8호), 가족관계등록법상의 기본증명서(제4조 제1항 제10호) 등이 포함되고, 인사관리 서류에는 전보 및 전보 사전승인에 관한 서류(제5조 제1항 제6호), 파견근무에 관한 서류(제5조 제1항 제7호), 전직(轉職)에 관한 서류(제5조 제1항 제8호) 등이 포함된다.
- 피신청인이 「교육공무원임용령」 등 관련 법령에 따라 수립한 이 사건 교류계획에 따르면, 피신청인은 다른 시·도로의 전출을 희망하는 교육공무원들로 하여금 교육경력조서, 인사기록카드, 전출 내신자 명부, 전출 신청서 및 서약서를 제출하도록 하고 있고, 전출 순위에 따라서 주민등록등본, 가족관계증명서, 장애인증명서, 국가유공자증명서 등의 서류를 추가로 제출하도록 하고 있으며, 그 과정에서 별도의 개인정보 수집 동의서를 징구하고 있지 않은 사실이 확인된다.
- 그러나, 피신청인이 소속 교육공무원들로 하여금 제출하도록 하는 서류들은 위 「교육공무원 인사기록 및 인사사무 처리 규칙」에 따른 개인별 인사기록 내지 인사관리 서류에 해당하는 점, 해당 서류들을 제출하여야 하는 주체들은 피신청인 소속 교육공무원 중 다른 시·도로의 전출을 희망하는 자들에 한정되는 점 등을 고려하면, 피신청인의 위와 같은 개인정보 수집행위는 교육공무원의 인사기록 및 인사사무 처리에 관한 법령상의 의무를 준수하기 위한 경우 내지 인사 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우 등에 해당하는 것으로 봄이 상당하다.
- 따라서 이를 두고 피신청인이 보호법을 위반하였다고 보기는 어렵고, 신청인들의 이 부분 주장은 받아들이기 어렵다.

2) 개인정보처리자가 수집목적과 부합하지 않는 개인정보 제출 요구 및 수집·이용하였는지 여부 관련

- 보호법 제15조 제1항은 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우(제2호), 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우(제3호) 등에 해당하면 개인정보처리자는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 한편, 앞서 살펴본 바와 같이 피신청인은 소속 교사 등에 대하여 임용권을 위임받은 기관이고, 특히 「교육공무원임용령」 제13조의3 제1항은 임용권자 등이 소속교육공무원의 동일직위 또는 지역에서의 장기근무로 인한 침체를 방지하고 능률적인 직무수행을 기할 수 있도록 인사교류계획을 수립하여 이를 실시하여야 한다고 정하고 있다.
- 이에 따라 피신청인이 마련한 「20XX ○○○교육공무원인사관리 세부기준(유치원, 초등)」제19조 제2항에서는 시·도간 전출 대상 1순위를 ‘전출 희망 시·도에 거주하는 장애의 정도가 심한 장애인 및 상이 1~3급 국가유공자(배우자 및 본인 또는 배우자의 직계 존비속)를 실질적으로 부양하는 자’로 규정하고 있으며, 이 사건 교류계획에도 전출 1순위 조건으로 실질적 부양에 대한 기준을 명시하고 있다.
- 신청인들은 피신청인이 제출하도록 요구한 ‘소득없음 사실증명원(신고사실없음 사실증명)’은 ‘종합소득세 신고 사실이 없고 근로소득으로 연말정산한 사실이 없음’을 증명하는 것에 불과하여 위 실질적 부양 요건과는 직접적인 관련성이 없는 개인정보에 해당하느냐, 결국 이를 수집한 피신청인이 보호법 제16조 소정의 개인정보 최소 수집 원칙을 위반한 것이라고 주장하고 있다.
- 그러나 신고사실 없음 사실증명이란 세무서가 ‘해당 납세자가 근로소득 등으로 연말정산을 수행하여 제출한 사실이 없음’을 증명하는 서류로서, 납세자의 무소득 여부를 직접적으로 증빙하는 서류라고 보기는 어려우나 일상에서는 상당한 정도의 간접자료로서 활용되고 있는 것으로 보인다. 대표적으로 시중은행 등 금융기관에서도 저소득 대출상품 등을 판매하는 경우 고객의 무소득 여부를 판단하기 위하여 신고사실 없음 사실증명을 적극적으로 활용하고 있다.
- 이 사건 교류 계획에 의하면, 피신청인이 신고사실없음 사실증명을 제출받은 것은

전출지에 거주하는 부양대상자와 생계를 함께하고 있는 성인 동거인이 있는 경우 해당 동거인의 근로소득 유무를 확인한 후, 만일 무소득자로 확인될 경우 전출희망 교육공무원을 실질적 부양대상자로 판단하고 전출 인사에 있어 상당한 우선순위를 부여하기 위한 것이다.

- 따라서 피신청인이 신청인2의 신고사실 없음 사실증명 등의 서류를 제출하도록 요구하여 수집한 행위는 인사교류 우선순위 조건인 실질적 부양자 요건을 확인함에 있어서 과세관청에서 발급하는 공식적인 증빙자료를 통해 판단하기 위한 것으로, 피신청인이 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피하게 수집한 경우에 해당하므로, 이를 두고 개인정보의 목적내 수집·이용과 최소한의 정보수집을 규정한 보호법을 위반하였다고 보기 어렵다.
- 신청인들은 피신청인이 신청인들이 ‘소득 없음 사실증명원’을 제출하지 못함에 따라 소득금액 증명원 종합소득세 신고사실, 근로소득으로 연말정산 사실 등이 있음을 확인하고 신고자의 수입금액, 소득금액, 총결정세액 등을 확인하는 있는 증명(국세청 홈텍스 홈페이지 안내, 국세청민원사무처리규정 제15호 서식, 국세청발급)을 추가제출 요구한 부분 역시 보호법에 위반된다고 주장하고 있다. 그러나 소득금액 증명원은 소득이 있는 근로자에 대하여 해당 소득금액의 액수를 파악하기 위한 서류에 해당하므로, 이 역시 실질적 부양자 요건을 확인함에 있어서 필수적인 서류가 아니라고 보기 어렵다. 한편, 피신청인이 위 소득금액 증명원을 이 사건 교류계획에 기재하지 아니한 것 역시 보호법을 위반하였다고 보기 어렵다.

3) 개인정보처리자가 개인정보를 정보주체 동의 없이 제3자에게 수집목적 외로 제공한 행위 관련

- 보호법 제17조 제1항은 개인정보처리자가 제15조 제1항 제2호, 제3호 및 제5호부터 제7호까지에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제공하는 경우(제2호)에는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공 내지 공유할 수 있다고 규정하고 있다.
- 한편, 민원조정위원회는 반복민원 종결처리 적합성을 심사하는 기구로 「민원 처리에 관한 법률」 제34조 및 동법 시행령 제38조·제38조의2 및 제39조에 따라 설치·운영되고 있으며, 피신청인 역시 「○○○교육청 민원봉사실 운영 규정」 제13조 제1항에 근거하여 ○○○교육청 민원조정위원회를 설치하여 운영하고 있다.

- 신청인의 주장대로 피신청인의 인사담당부서는 신청인2의 소득금액증명원 상의 과세대상 소득정보(수입금액, 소득금액, 결정세액)가 기재된 부서의견서를 작성하여 민원조정위원회에 제공한 사실이 있다. 그러나, 피신청인이 신청인2의 소득정보를 수집한 목적은 신청인1이 ‘전출 1순위 유형의 실질적 부양자 여부’를 확인하기 위함이고, 신청인1이 제기한 반복민원의 주요 내용 또한 ‘전출 1순위 유형의 실질적 부양에 대한 이의제기’에 대한 것이므로, 민원조정위원회가 이를 판단할 수 있도록 피신청인의 인사담당부서가 신청인2의 소득정보를 당초 수집목적과 동일하게 제공하였던 사실이 인정된다.
- 그렇다면 피신청인의 인사담당부서가 민원조정위원회에 신청인2의 소득정보를 제공한 행위는 피신청인이 당초 수집목적 내에서 소관업무의 수행을 위해 개인정보를 제공한 것으로, 보호법 제17조 제1항 제2호에 해당하므로 적법하다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-10

동의 없는 개인정보 수집에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 피신청인이 운영하는 사이트에 가입한 적이 없음에도 피신청인으로부터 회원가입 환영 메일을 수신한 자이고, 피신청인은 유료 음원서비스를 제공하는 정보통신서비스 제공자이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 회원가입 완료 메일을 받게 되었고, 이는 신원불상자가 피신청인 서비스의 회원가입 과정에서 신청인의 이메일 주소를 입력함으로 인한 것이었다. 피신청인은 회원가입 시 휴대전화 인증을 통한 본인확인 절차를 진행하고 있으나, 이메일 인증은 별도로 진행하고 있지 않아 가입자가 이메일 주소를 잘못 입력하거나 타인의 이메일 주소를 입력할 경우 입력된 이메일 주소로 회원가입 완료 메일이 발송될 수 있는 상황이다.
- 이에 신청인은 피신청인이 신청인의 개인정보를 동의 없이 수집하였다고 주장하며 침해행위 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였고, 피신청인은 신청인의 이메일 주소를 삭제 처리하였으며, 이메일 본인 인증 등 본인정보에 대해 엄격한 절차와 확인을 위해 내년 상반기 도입 계획을 수립하였다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 이메일 주소는 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 영상음반물 기획 등 디지털콘텐츠 서비스제공 등을 업으로 하는 법인으로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’이라 함)」 제15조 제1항에 따르면 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호)에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있고, 제36조 제1항에 따르면 정보주체는 개인정보처리자에게 그 개인정보의 정정 또는 삭제를 요구할 수 있다.
- 본 건에서 신청인은 피신청인의 서비스에 회원가입을 한 적이 없음에도 회원가입 환영 메일을 수신한 점에 대한 침해행위 중지 등을 요구하고 있다.
- 위 메일은 신원불상의 이용자가 회원가입 과정에서 신청인의 이메일 주소를 오기재하여 발송된 것으로 확인되므로, 피신청인은 신청인의 이메일 주소를 보호법에 위반되게 수집·이용하고자 하는 목적이나 의도가 없었다고 보여진다.
- 한편 피신청인은 신청인의 요구에 응하여 신청인의 이메일 주소정보를 삭제처리 하였고, 향후 이메일 본인 인증 절차를 도입하여 유사한 사례가 재발하지 않도록 방지하겠다는 취지로 약속하였다.
- 이러한 상황을 종합하면 피신청인이 보호법을 위반하였다고 보기는 어려우며 사실상 신청인의 요청사항을 모두 시정한 것으로 판단되는 바, 분쟁사유가 모두 해결된 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-11

문자수신을 거부하였음에도 문자를 발송한 것에 대한 손해배상 등
요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 ○○손해보험 주식회사(이하 ‘이 사건 보험회사’라고 한다)에 재직하는 보험설계사이고, 신청인은 이 사건 보험회사의 보험상품에 가입하였던 자이다.
- 신청인은 이 사건 보험회사의 보험상품을 가입하였고, 이 사건 보험회사에 담당설계사를 변경해줄 것을 요청하였다. 이에 따라 신청인의 보험상품 담당자가 피신청인으로 설계사가 변경되었는데, 피신청인은 신청인을 비롯한 관리 고객·지인에게 정기적(약 월 1회)으로 안부 문자를 보내고 있었다.
- 이처럼 피신청인으로부터 지속적인 안부 문자를 수신하였던 신청인은 피신청인에게 “안녕하세요 ○○○ 담당자님, 문자는 이렇게 계속 안보내주셔도 되세요. 감기 조심하시고 좋은 하루 되세요.”라고 회신하였지만, 이를 제대로 확인하지 못한 피신청인은 계속해서 안부 문자를 보냈다.
- 이에 신청인은 이 사건 보험회사에게 문자거부 및 담당자 변경을 요청하는 민원을 제기하였고, 민원을 받은 이 사건 보험회사는 즉각 안부문자 발신을 중지하도록 하고 신청인의 보험 담당자를 변경하였다.
- 그로부터 약 1년이 경과한 피신청인은 자신의 휴대전화를 동기화하는 과정에서 신청인의 연락처를 포함시키게 되었고, 이를 인지하지 못한 피신청인은 신청인에게 추석 안부문자를 발송하자 신청인은 지속적 문자 발송에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인이 관련 내용으로 금융감독원에 민원을 제기하고 나서야 휴대전화에 신청인의 연락처가 있는 것을 인지하게 되었고, 인지한 즉시 삭제

조치하였으며, 이미 이 사건 보험회사가 관련 내용으로 신청인에게 30만 원 상당의 상품권을 지급하였다.

2. 위원회 판단

- 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 제2조 제5호에 따르면, “개인정보처리자”란 업무를 목적으로 개인정보파일을 운영하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등을 말한다.
- 한편 보호법 제28조 제1항는 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자를 “개인정보취급자”라고 규정하며, 개인정보처리자가 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 개인정보취급자의 범위를 최소한으로 제한하고, 개인정보취급자에 대하여 적절한 관리·감독을 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 특정인이 보호법 위반 혐의가 인정되기 위해서는 해당 특정인이 개인정보처리자에 해당하여야 하고, 개인정보처리자의 소속 직원으로서 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 개인정보취급자에게 보호법 위반 혐의를 인정하여서는 아니된다(헌법재판소 2018. 4. 26. 선고 2017헌마711 결정 등 참조).
- 이 사건의 경우 피신청인은 신청인의 요청을 받은 이 사건 보험회사의 지시에 따라 신청인의 보험상품을 담당하게 된 점, 피신청인은 이 사건 보험회사의 업무처리를 위하여 신청인의 연락처를 저장한 점, 이후 신청인의 민원을 받은 이 사건 보험회사가 연락처를 삭제할 것을 지시하자 피신청인이 즉시 연락처를 삭제하고 다시 문자를 보내지 아니한 점, 이후 다시 문자를 보낸 것은 단순한 실수에 불과한 점 등을 종합하면, 피신청인이 보호법을 위반하였다고 보기 어려울 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례 I-12 동의 없는 광고성 메일의 수집 출처 미고지 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 광고대행업을 영위하는 회사이고, 신청인은 피신청인이 보낸 광고성 메일을 수신한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 20XX. X. XX.부터 20XX. X. X.까지 신청인에게 4건의 광고성 메일을 발송함에 따라 신청인이 피신청인에게 이메일 주소의 수집출처를 문의하였으나 피신청인은 확인하고 회신주기로 하였으나 이후 연락이 불가능하다고 주장한다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 자신의 이메일 주소를 수집·이용하였고, 수집 출처를 밝히지 않았으며, 광고 이용에 동의하였는지에 대한 열람 청구에 응하지 않았다고 주장하며 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 ‘△△△△’라는 사이트에서 진행한 상품권 이벤트 프로모션을 통하여 정당하게 수집하였으며 신청인의 이름으로 유입되어 합법적으로 수집하였고, 메일 마케팅에 동의를 한 상황이라서 메일 마케팅을 한 것이라고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 이메일 주소(이하 ‘이 사건 개인정보’)는 인터넷 검색 포털사이트 등을 통해 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보이므로 개인정보에 해당하고, 피신청인은 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제20조는 개인정보처리자가 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보를 처리하는 때에는 정보주체의 요구가 있으면 개인정보의 수집 출처, 처리 목적, 제37조에 따른 개인정보 처리의 정지를 요구하거나 동의를 철회할 권리가 있다는 사실을 정보주체에게 알려야 한다고 규정한다.
- 또한, 「개인정보 보호법」 제35조는 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정한다.
- 신청인은 피신청인에게 개인정보 수집 출처와 광고에 대한 동의 여부를 문의하였으나, 피신청인은 이메일로 회신주기로 하고 이후 연락이 안되는 상황이라고 주장한다.
- 이에 피신청인은 ‘△△△△’라는 사이트에서 진행한 상품권 이벤트 프로모션을 통하여 신청인의 이름으로 유입되어 정당하게 수집한 것이며, 메일 마케팅에 동의를 한 상황이라고 주장은 하고 있으나, 이 사실 및 이를 신청인에게 알린 사실에 대한 증빙서류를 제출하지 않고 있는 상황이다.
- 따라서, 피신청인이 신청인의 개인정보 수집출처 고지 및 열람 청구에 응하지 아니하여 「개인정보 보호법」 제20조 및 제35조를 위반한 사실이 인정된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인에게 조정성립일로부터 4주 이내에 손해배상금 30,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 내부 업무절차를 개선하고 소속 직원을 상대로 개인정보보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정은 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-1

개인정보 사적 이용에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제125조 및 조례에 따라 설치된 행정복지센터로 지방행정의 기초사무를 관장하는 행정기구이며, 신청인은 피신청인에 대하여 민원을 제기한 민원인이다.
- 신청인은 ○○군 이장(이하 ‘이장’이라 한다)과의 사이에 체결한 임대차 계약 관련 분쟁이 발생함에 따라 6회에 걸쳐 피신청인에게 이장을 해임하라는 취지의 민원을 제기하였고, 피신청인은 「○○군 이장 임명에 관한 규칙」 제○조 제○항에서 규정하는 직권 해임 사유에 해당하지 아니한다고 답변하였다.
- 피신청인 소속 부면장(이하 ‘부면장’이라 한다)은 신청인이 제기한 민원 내용에 “이장의 갑질을 그냥 넘어간다면 ○면에서 극단적인 선택을 하겠다”는 등 자살을 암시하는 내용이 포함되자 20XX. XX. XX. 민원처리 과정에서 신청인에게 전화를 하였고, 통화 과정에서도 신청인은 “공무원들은 내가 자살하고 방송에 나와야만 움직인다”는 취지로 발언하였다. 이에 부면장은 신청인에게 같은 날 언제든지 연락을 달라는 취지로 자신의 이름과 직함을 신청인에게 문자로 전송하였고, 20XX. XX. △△. 신청인이 걱정되어 안부 문자(이하 20XX. XX. XX.자 문자와 함께 ‘이 사건 문자들’이라 한다)를 전송하였다.
- 신청인은 부면장이 자신에게 이 사건 문자들을 전송한 것은 자신의 휴대전화번호를 사적으로 이용한 때에 해당한다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.
- 피신청인의 이 사건 문자들은 신청인이 지속적으로 자살을 암시함에 따라 신청인의 극단적 선택이 우려되어 안부 문자를 한 것에 불과하며 신청인에게 불편을 줄 것이라고는 생각하지 못하였다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보

- 신청인의 휴대전화번호는 개인을 알아볼 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당한다.

나. 이 사건 문자들 전송 행위의 위법성

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호는 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 개인정보를 수집·이용할 수 있다고 규정한다.
- 「민원 처리에 관한 법률」 제4조 제1항은 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하도록 규정하고, 「자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률」 제3조 제2항은 국민은 자살을 할 위험성이 높은 자를 발견한 경우 구조되도록 조치를 취하도록 규정한다.
- 신청인은 6회에 걸쳐 이장의 해임을 요구하는 민원을 제기하면서 자신의 요구를 들어주지 않을 경우 자살하겠다는 내용을 포함하였고, 부면장과의 통화에서도 자신이 죽어야만 공무원들이 움직인다고 말하는 등 반복적으로 자살을 암시하고 있는 상황에서 신청인의 민원을 처리한 부면장으로서는 신청인의 불안정한 심리상태와 혹시 모를 극단적 선택을 걱정하였으리라는 점을 짐작할 수 있다.
- 나아가 이 사건 문자들에 대해 살피건대, 20XX. XX. XX.자 문자는 위급 상황에 언제든지 연락해도 좋다는 취지로 부면장의 이름과 직함을 남긴 때에 해당하고, 20XX. XX. △△.자 문자에서도 부면장이 신청인에게 사적으로 접근하려는 취지를 엿보기 어렵고 오히려 신청인의 안녕(安寧)을 확인하고자 하는 취지의 문자로 봄이 타당하다.
- 위와 같은 상황에서 부면장이 신청인에게 이 사건 문자들을 전송한 행위는 「민원 처리에 관한 법률」 제4조 제1항에 따라 민원을 친절하게 처리하려고 노력한 때에 해당하고, 「자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률」 제3조 제2항에 따라 자살을 할 위험성이 높은 자에 대한 구조 의무를 다하기 위해 신청인의 상태를 살핀 때에 해당한다고 판단된다.

- 따라서, 위에서 기술한 상황들을 고려할 때 부면장이 이 사건 문자들을 전송한 행위가 위법하다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-2

동의 없이 진행된 가족결합 통신요금 가입에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「전기통신사업법」 제2조 제8호에 따른 통신서비스를 제공하는 전기통신 사업자이고, 신청인은 피신청인과 이용계약을 통해 인터넷 등의 통신서비스를 이용한 자이다.
- 신청인은 이용 중이던 인터넷 등의 서비스를 해지하면서 그간 신청인과 가족관계가 없는 A씨와 인터넷 가족 결합 요금할인이 적용되고 있음을 알게 되었다.
- A씨는 피신청인의 대리점(이하 ‘이 사건 대리점’)을 통해 인터넷 상품을 상담·가입 하면서 자신의 배우자가 이미 인터넷 상품 1회선(母 회선)에 가입되어 있으므로 추가 회선(子 회선) 개통에 대해 가족 결합 요금할인을 적용해 줄 것을 요청하였고, 이 사건 대리점은 A씨로부터 母 회선 이용자가 가족임을 확인하기 위해 母 회선 이용자인 배우자의 이름, 성별, 생년월일 정보를 확인하였다. 그러나 이 과정에서 A씨가 배우자의 생년월일 일부를 잘못 제공하였고 이 사건 대리점은 A씨가 제공한 정보를 전산상 조회한 결과 A씨 배우자와 동명이인인 신청인의 정보가 조회되자 추가 정보 확인이나 별도의 가족관계 증빙서류 제출 없이 A씨와 신청인에 대해 가족 결합을 적용하였다.
- 이 사건에 대해 신청인은 피신청인이 가족관계증명서 등의 구비서류를 제대로 확인하지 않는 등 개인정보 처리에 부주의하여 자신의 개인정보가 A씨의 요금할인에 이용된 것이 위법하다고 주장한다. 이에 대해, 피신청인은 이 사건 대리점이 가족관계증명서를 따로 제출받지 않은 것은 개인정보 수집 최소화를 위한 내부 방침에 따라 인터넷 추가 회선 신청자(A씨)로부터 가족 정보를 확인했기 때문이라고 주장한다. 다만, 이 과정에서 이 사건 대리점이 A씨가 제공한 정보 외에 추가정보(예 : 인터넷 설치 장소 등) 확인을 통해 철저한 가족 검증을 거치지 않은 과실이 있음은 인정하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 성별, 생년월일 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 신청인의 개인정보이고, 피신청인은 통신서비스 제공·요금관리 등을 위해 개인정보파일을 운용하고 있는 개인정보처리자이며, 이 사건 대리점은 피신청인으로부터 고객의 상품 및 서비스 가입을 위하여 개인정보 처리 업무를 위탁받은 수탁자이다.

나. 이 사건 위법 여부 관련

- 「개인정보 보호법」 제3조 제2항은 개인정보처리자는 개인정보의 처리목적에 필요한 범위에서 적합하게 개인정보를 처리하여야 하며, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니된다고 규정하고 있으며, 같은 조 제3항에서 개인정보처리자는 개인정보의 처리목적에 필요한 범위에서 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 한다고 규정하고 있다. 또한, 「개인정보 보호법」 제26조 제4항은 위탁자는 업무 위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수탁자를 교육하고, 처리 현황 점검 등 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 관리하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인의 내부 방침에 따르면 가족관계 검증을 위해서 신규 가입자로부터 가족인 기존 회원의 이름, 생년월일 등 정보를 제공받아서 피신청인 전산에 등록된 기존 회원 정보와의 일치 여부를 확인하여야 하고, 그 외 전산에 등록되어 있는 기존 회원의 다른 등록정보(인터넷 설치 장소 등)까지 추가로 확인하여 정확한 명의자 확인 절차(대리인을 통한 서비스 문의/변경 시 매뉴얼)를 거친 후 가족검증을 완료하여야 한다.
- 이 사건에서 A씨의 인터넷 회선 추가가입을 진행한 이 사건 대리점은 A씨가 제공한 배우자의 이름, 생년월일과 일치하는 기존 회원(신청인)의 정보가 전산상에서 1건 조회되자 내부 방침 적용대상으로 판단하였고, 추가 정보 확인이나 별도의 가족관계 증빙서류 제출 없이 가족 검증을 완료하였다.

- 이 사건 대리점이 피신청인의 내부 방침에 따라 가족관계 증빙서류를 제출받지 않았다고 하더라도 전산에 조회된 기존 회원의 정보가 A씨 배우자의 정보인지 정확히 확인하는 절차를 거치지 않고 가족 검증을 처리하여 결과적으로 신청인의 개인정보가 A씨 배우자의 개인정보로 오인되어 활용된 것은 개인정보 보호법 제3조 제3항 및 제4항에 따라 처리목적에 필요한 범위에서 적합하게 개인정보를 처리하거나 정확성, 완전성, 최신성이 보장되게 개인정보를 처리한 것으로 보기 어렵다.
- 이에 대해 피신청인은 개인정보 최소 수집을 위해 절차를 간소화하더라도 개인정보가 오용되지 않도록 관리하고 피신청인의 상품 및 서비스 가입 등에 관한 업무를 대행하는 수탁자가 이 과정을 철저히 이행할 수 있도록 관리·감독할 필요가 있으나 이 사건에서 수탁자인 대리점의 부주의한 행태로 인해 적절하지 못한 개인정보 처리가 발생하였고 이를 사전 예방할 수 있는 자체 점검 수단이 없었으며, 신속히 인지·조치하는 등의 처리가 이루어지지 않은 점 등을 고려시 피신청인이 개인정보 보호법 제26조 제4항에 따른 수탁자에 대한 관리·감독 의무를 소홀히 한 점이 인정된다.

다. 손해배상인정 관련

- 이 사건 대리점의 부주의로 신청인과 가족관계가 없는 A씨의 요금할인에 신청인의 개인정보가 활용되었으며, 이 사건 발생 이후 약 1년여간 이러한 오류 상태가 지속되었고 신청인의 인터넷 회선 해지 시에야 피신청인이 이를 인지하게 되었으므로 신청인이 피신청인의 개인정보 취급 부주의 및 오용에 대한 우려 등으로 정신적 피해가 발생한 점이 인정되어 주문과 같이 손해배상액을 산정한다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 300,000원의 손해배상금을 지급하며, 동일한 사건이 발생하지 않도록 재발 방지 조치를 취한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정은 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-3

사무실 CCTV를 목적 외 이용하여 직원사찰·감시한 것에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 통신장비, 전자부품 등을 제조하는 사업자이며, 신청인은 피신청인 회사에 입사하여 근로하다가 퇴사한 자이다.
- 피신청인은 회사직원들의 출퇴근 여부 확인 및 월급여 지급을 위해 출퇴근 시 지문을 인증하도록 하고 있으며, 지문이 미인증되었을 경우 제정한 피신청인 회사 내부규정인 CCTV 설치·운영규정 제3조¹³⁾에 의거하여 회사 사무실에서 출퇴근 엘리베이터 방향으로 설치된 CCTV를 통해 출퇴근 여부 및 시간을 확인하여 급여를 지급한다.
- 신청인이 입사 후 지문을 수시로 인증하지 않자, 피신청인 소속 급여관리자는 정확한 월급여 산출을 위해 매월 동 소속 총무이사(이하 ‘총무이사’라고 한다)에게 출퇴근 지문이 미인증된 자들의 출퇴근 시간 확인을 위한 CCTV 열람을 요청하였고, 총무이사가 CCTV를 열람하여 신청인의 지문 미인증 출퇴근 시간을 확인한 결과 피신청인이 신청인에게 급여를 추가 지급하였다.¹⁴⁾ 그 과정에서 총무이사는 신청인이 근무시간 중 근무지를 무단 이탈한 사실을 발견하여 신청인에게 주의를 주었다.
- 신청인은 피신청인이 사무실에 설치된 CCTV를 동의없이 열람하여 직원사찰을 하였다고 주장하며 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 급여지급부서의 요청에 의해 CCTV 설치·운영규정에 따라 CCTV를 확인하였으며, 신청인을 포함한 피신청인 회사 입사자들은 입사첫날 지문을 인증하고 지문 미인증시 CCTV를 확인한다는 것을 교육하여 모든 직원이 인지하고 있고, CCTV 열람행위는 오히려 출퇴근 지문을 수시로 인증하지 않은 신청인에게 정당한 급여를

13) 출·퇴근확인(지문이 등록되지 않은 경우) 및 시설안전·화재예방 등 목적을 위하여 필요한 경우에 설치·운영하는 CCTV와 이로써 수집·처리되는 화상정보에 대한 보호에 대하여는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 지침이 정하는 바에 따른다.

14) 피신청인이 제출한 CCTV 확인 후 급여내역 변동상황을 보면 CCTV 확인 후 급여가 20X2. 2. ~ 12. 기간동안 4,000,000원, 20X3년 1. ~ 6.까지 600,000원이 추가 지급된 사실을 알 수 있다.

지급하기 위한 것으로 동법 제15조 제1항 제5호에 해당한다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인이 촬영된 CCTV 영상정보는 그 자체로 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 통신장비, 전자부품 등을 제조하는 사업자로 업무를 목적으로 개인정보를 처리하는 개인정보 처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제4호는 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우에 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고, 표준 개인정보처리방침 제6조 제6항에서는 근로자와 사용자가 근로계약을 체결하는 경우 「근로기준법」에 따른 임금지급, 교육, 증명서 발급, 근로자 복지 제공을 위하여 근로자의 동의 없이 개인정보를 수집·이용할 수 있다고 규정한다.
- 신청인은 근무 시작 당시 동의한 근로계약서 제8조의 복무규정과 피신청인 복무안내에 따라 출퇴근 시 지문을 인증했어야 하나 지문을 수시로 인증하지 아니하였고, 피신청인은 신청인에 대한 급여지급의 의무를 이행하는 과정에서 신청인이 출근하였음에도 지문 미인증으로 인해 출근하지 아니하였다고 기록된 것을 바로잡기 위해 지문을 인증하지 아니한 날에 한하여 신청인의 CCTV 영상을 열람하였다. 피신청인의 이와 같은 노력으로 인해 신청인은 20X2년 4,000,000원, 20X3년 600,000원의 급여를 추가로 지급받은 사실이 인정된다.
- 위와 같은 제반 사정을 종합적으로 검토할 때 피신청인이 신청인 지문이 미인증된 날의 CCTV를 열람한 행위는 CCTV 열람을 통해 신청인의 정상 출근 여부를 확인하고 그에 따라 정당한 급여를 지급하고자 한 것으로 근로계약상의 급여지급의무를 성실히 이행하고자 한 것으로 보여지며, 이는 개인정보보호법 제15조 제4항에서 규정하는 정보주체와 체결한 계약을 이행하기 위한 경우에 해당된다고 판단된다.

- 한편, 피신청인이 CCTV 열람을 통해 근태감시 및 직원사찰을 하였다는 신청인의 주장과 관련하여 피신청인이 신청인에게 신청인의 근무시간 중 근무지 이탈에 대해서 주의를 준 사실은 인정되나, 신청인이 근로계약 및 복무지침에 따른 출퇴근 지문을 인증하지 않아 신청인의 출퇴근 시간을 확인하다 발생한 일로 근태를 감시한 행위로 단정하기 어렵다.
- 오히려, 피신청인이 위와 같이 CCTV 영상을 열람하던 중 신청인의 근무지 무단 이탈 사실을 확인하고 주의를 준 사실 역시 신청인에게 정당하게 지급되어야 할 급여를 산출하는 과정의 일부에 해당하므로 임금 지급을 위하여 수반되는 행위로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-4

개인정보 제3자 제공에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 온라인을 통한 정보 제공을 통해 전자지급결제대행업을 영위하는 법인이며, 신청인은 피신청인의 회원으로 피신청인이 운영하는 사이트를 통해 물품구매를 한 이용자이다.
- 신청인은 피신청인이 운영하는 ○○○○○○을 통해 전자담배 상품 구매를 하였고, 해당 구매상품에 대한 신고 및 민원을 넣었다.
- 피신청인은 신청인에게 해당상품의 판매자에게 확인을 해 보겠다고 했으나, 이후 판매자가 신청인에게 위 민원과 관련하여 직접 연락하였고, 신청인이 피신청인에게 그 경위를 문의하자 피신청인이 판매자에게 주문번호를 알려주었다고 답했다.
- 신청인은 판매자는 상품 판매 후 한 달 정도가 지나면 구매자의 개인정보를 알 수 없고, 피신청인이 판매자에게 주문번호를 알려준 것은 위법이라고 주장하며 침해행위의 중지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인이 상품구매를 위한 페이 결제 시 제3자(판매자)에게 ‘고객상담 및 불만처리/부정이용 방지 등의 고개관리 등’을 목적으로 신청인의 개인정보가 제공될 수 있다는 동의를 받았으며, 이를 근거로 적법하게 판매자에게 개인정보를 제공했다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 물품구매 시 부여되는 주문번호는 그 자체로는 특정 개인을 알아볼 수

없더라도 판매자에게 제공되는 경우 회원가입된 특정 개인이 주문하는 상품에 고유하게 생성되어 귀속되며 이름, 아이디, 휴대전화번호, 상품 구매정보, 결제수단, 주소 등이 포함되어 있어 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호 나목의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 온라인을 통한 정보 제공으로 전자지급결제대행업을 영위하기 위해 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제17조 제1항 제1호는 정보주체의 동의를 받은 경우 개인정보 처리자는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정한다.
- 살피건대, 신청인은 판매자로부터 상품을 구매하면서 피신청인에 대하여 페이 결제를 할 당시 ‘고객상담 및 불만처리/부정이용 방지 등의 고객관리 등’을 목적으로 신청인의 개인정보를 상품 및 서비스 판매자에게 제공한다는 피신청인의 개인정보처리 방침에 동의한 사실이 인정된다.
- 그렇다면 피신청인이 신청인의 민원을 처리하기 위하여 제3자인 판매자에게 신청인의 주문번호를 제공한 행위는 신청인의 동의에 따른 행위로 「개인정보 보호법」 제17조를 위반한 행위라고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-5

동의 없는 개인정보 제3자 제공에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 아파트 입주자대표회의이고, 신청인은 이 사건 아파트 입주민이다.
- 신청의 입주민(이하 '신청외인'이라 한다)이 이 사건 아파트 주차장에 연락처를 남기지 않은 채 주차장 통로에 주차하여, 신청인은 같은 날 피신청인에게 대하여 주차관련 민원을 제기하였다. 이후 신청외인이 피신청인에게 주차관련 민원을 제기한 입주민의 연락처를 알려달라고 요구하자 피신청인 소속 직원은 신청외인에게 신청인의 휴대전화 번호를 제공하였다.
- 피신청인 소장과 직원은 신청인에게 사과하였으나, 신청인은 본 건을 ○○경찰서에 진정 사건으로 접수하였고, ○○지청 검사는 피신청인 소속 직원에 대하여 혐의없음(증거불충분)을 이유로 불기소 결정하였다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 개인정보를 동의 없이 제3자에게 제공하여 개인정보 보호법 제18조 제1항을 위반하였다고 주장하면서 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 직원들에게 개인정보 보호법에 관한 정기적인 교육과 재발방지를 위해 문제점을 충분히 숙지시킬 것이며, 금번 문제를 야기한 직원은 노령의 근로자로 열악한 환경에서 근무하는 점 등을 감안하여 선처 바란다는 입장을 밝혔다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 휴대전화 번호는 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는

정보로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 공동주택 관리를 위해 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제1항은 개인정보처리자는 개인정보를 제15조 제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 공동주택 관리의 목적으로 입주자명부 제출을 통해 수집한 신청인의 개인정보인 휴대전화 번호를 신청인의 동의 없이 제3자인 신청외인에게 제공한 행위는 개인정보에 대한 관리를 소홀히 한 것으로 판단된다.
- 신청인의 정신적 손해에 관하여 살피건대, ① 피신청인이 신청인의 개인정보인 휴대전화 번호를 제3자에게 제공한 행위는 1회에 그치며 그 외에는 목적 외 사용 모습이 보이지 않는 점, ② 피신청인과 직원이 신청인에게 방문하여 사과한 점, ③ ○○지청의 결정 결과 등 제반 사정을 고려하였을 때 신청인의 개인정보인 휴대전화 번호를 제3자에게 제공한 행위로 인해 신청인에게 위자료로 배상할 만한 정신적 손해가 발생하였다고 보기 어렵다.
- 다만, 피신청인은 전 직원들을 대상으로 당초 개인정보 수집 및 이용 목적의 범위에서만 활용할 수 있도록 본 사건 문제점을 전직원에게 숙지시키고 재발방지를 위한 수시 및 정기적 교육을 실시하는 등 적극적인 노력을 해야 할 것으로 판단되며, 「개인정보 보호법」 제18조 제1항에 따른 목적 외 이용사항이 발생하지 않도록 주의를 기울일 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 신청인의 손해배상 신청을 기각한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 내부 업무절차를 개선하고 소속 직원을 상대로 개인정보보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-6

동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 것 등에 대한
손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인1은 「의료법」 제3조의4에 따른 상급종합병원이며, 피신청인2는 수면무호흡증 치료를 위해 수면 시 사용하는 의료기기인 양압기를 대여하는 업체이고, 신청인은 피신청인1에 내원하여 진료를 받은 자이다.
- 신청인은 양압기를 사용하는 치료를 받는 자로 피신청인1 병원에 내원하여 진료를 받던 중 기존에 사용하던 양압기의 업체가 아닌 피신청인2로부터 영리 목적의 전화를 받아 피신청인1이 자신의 동의 없이 피신청인2에게 자신의 성명, 연락처, 양압기 처방일을 제공하였다고 주장하며 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인1은 피신청인2에게 신청인의 성명과 연락처를 제공한 사실은 인정하나 양압기 처방일은 제공하지 아니하였고, 병원과 계약한 특정 양압기 업체가 병원에 상주하는 양압기 관련 진료의 특성상¹⁵⁾ 신청인의 담당 의사가 피신청인2로 양압기 업체를 변경하는 과정에서 신청인의 편의를 위해 신청인에게 개인정보의 제3자 제공에 대한 동의를 받았다고 주장한다.
- 피신청인2는 피신청인1로부터 신청인의 성명과 연락처를 제공받은 사실은 인정하나 양압기 처방일은 제공받지 아니하였고, 양압기 계약 관련하여 신청인에게 전화를 하였다고 인정하였다.

15) 건강보험 급여 적용을 위해서는 3개월 마다 의사(전문의)의 「건강보험 양압기 처방전」(이하 ‘처방전’이라 함)을 발급받아 건강보험공단에 제출하여야함, 양압기는 의료기기라는 특수성을 고려하여 의사가 처방 시 권유하는 업소의 기기를 환자가 사용하게 되는데, 환자 스스로 직접 업소 및 기기를 선택할 수 있으나, 이전 3개월간의 사용시간 데이터를 양압기 대여업체에서 받아 진료 시 갖고 와야만 처방전을 발급받을 수 있으므로 대부분 병원과 연결된 양압기 업소에서 양압기를 대여 후 진료 당일 사용 정보를 병원과 연결된 양압기 업소에서 진료실에 제시해주고 환자는 진료를 진행함.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 연락처, 양압기 처방일 및 신청인이 양압기를 이용하는 사실은 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 이 중 양압기에 대한 정보는 건강에 대한 정보로서 같은 법 제23조에 따른 민감정보에 해당한다.
- 피신청인1과 피신청인2는 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 피신청인1이 개인정보를 제공한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제17조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받거나(제1호) 같은 법 제15조 제1항 제2호, 제3호, 제5호부터 제7호까지에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에 해당하는 경우(제2호) 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정한다.
- 신청인이 「개인정보 보호법」 제17조 제1항 제1호에 따라 개인정보 제공에 동의하였는지 여부에 관하여 살피건대, 신청인은 개인정보의 제3자 제공에 동의하지 아니하였다고 주장하는 반면 피신청인1은 신청인으로부터 유선으로 동의를 구하였다고 주장하나 이를 증명하지 못하고 있으므로 피신청인1이 신청인의 동의를 받았다고 인정할 수 없다.
- 「개인정보 보호법」 제17조 제1항 제2호의 내용 중 제15조 제1항 제6호에 따른 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우에 해당하는지 여부에 관하여 살피건대, 신청인이 피신청인2의 양압기를 사용함으로써 피신청인1이 얻는 이익은 신청인이 내원시 양압기 데이터를 누락하지 않아 원활한 진료가 가능하다는 것인데, 이를 두고 신청인의 권리인 민감정보에 대한 개인정보 자기결정권보다 명백히 우선한다고 볼 수 없다.

- 나아가 그 밖에 「개인정보 보호법」 제17조 제1항 제2호의 내용 중 제15조 제1항 제2호, 제3호, 제5호, 제7호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있음을 인정할 증거가 없다.
- 따라서, 피신청인1이 「개인정보 보호법」 제17조를 위반하여 제3자인 피신청인2에게 신청인의 개인정보를 제공한 사실이 인정된다.

2) 피신청인2가 개인정보를 수집·이용한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받거나 법률에 특별한 규정 또는 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 등 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에 한하여 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정한다.
- 신청인이 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호에 따라 개인정보 수집·이용에 동의하였는지 여부에 관하여 살피건대, 피신청인2는 20XX. X. XX. 경 피신청인1과 양압기 관련 계약을 체결하고 20XX. △. △△. 피신청인1로부터 신청인의 이름, 전화번호를 제공받았다고 주장할뿐이므로 신청인이 자신의 개인정보를 피신청인2가 수집·이용하는데 동의한 경우에 해당한다고 보기 어렵다.
- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제6호에 따라 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위해 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우에 해당하는지 여부에 관하여 살피건대, 신청인이 피신청인2의 양압기를 사용함으로써 피신청인2이 얻는 이익은 영업이익, 즉 고객 확보를 통한 경제적 이익인데 이를 두고 신청인의 권리인 민감정보에 대한 개인정보 자기결정권보다 명백히 우선한다고 볼 수 없다.
- 나아가 그 밖에 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 각호에 해당하는 사유가 있음을 인정할 증거가 없다.
- 따라서, 피신청인2가 「개인정보 보호법」 제15조를 위반하여 신청인의 개인정보를 수집·이용한 사실이 인정된다. 다만, 이 사건 관련 피신청인들이 신청인에게 배상할 정도의 손해가 발생하였다고 보기 어려울 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 신청인의 손해배상 신청을 기각한다.
- 피신청인들은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 직원들을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-7

동의 없이 제3자에게 개인정보 유출한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「보험업법」 제2조에 따라 손해보험업을 영위하는 보험회사이며, 신청인은 피신청인의 고객과의 사이에 교통사고가 발생하여 피신청인에게 교통사고 민원을 접수한 자이다.
- 신청인은 피신청인에게 교통사고(이하 '제1사고'라고 한다) 피해 민원을 접수하였고, 이후 별건의 교통사고(이하 '제2사고'라고 한다)로 피신청인에게 교통사고 피해 민원을 접수하였다.
- 피신청인은 제2사고의 민원접수 및 배당과정에서 제2사고를 제1사고와 동일한 사고로 오인하여 제2사고를 제1사고 담당자에게 배당하였다가, 추후 제2사고를 별도의 담당자에게 재배당하였다.
- 신청인은 제1사고 담당자는 피신청인 직원이 아닌 피신청인 하청업체의 직원이고, 피신청인의 과실로 신청인의 개인정보가 제3자에게 유출되었다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 제1사고 담당자 역시 피신청인 소속 직원이며, 본 건은 업무처리 과정에서 직원의 실수로 발생한 것으로 「개인정보 보호법」 위반은 아니라고 주장하며 신청인이 요구하는 개인정보 유출로 인한 손해배상 등은 수용할 수 없다는 입장이다.

2. 위원회 판단

- 「개인정보 보호법」 제29조는 개인정보가 유출되지 아니하도록 기술적·관리적 및 물리적 조치를 할 개인정보처리자의 의무를 규정하고, 「표준 개인정보 보호지침」 제25조는 개인정보의 유출을 법령이나 개인정보처리자의 자유로운 의사에 의하지

않고 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 된 것으로 규정하고 있다.

- 신청인은 피신청인의 착오로 인해 제2사고를 잘못 배당받은 제1사고 담당자가 피신청인이 아닌 별개의 법인¹⁶⁾직원이라며 자신의 개인정보가 유출되었다고 주장하고 있으나, 피신청인이 제출한 인사자료를 통해 제1사고 담당자 역시 피신청인 직원으로 확인되었다.
- 따라서 제1사고 담당자와 제2사고 담당자는 모두 피신청인의 개인정보취급자에 해당하고, 피신청인이 착오로 제2사고를 제1사고의 담당자에게 배당한 행위는 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르렀다고 볼 수 없으므로 「개인정보 보호법」 제29조를 위반하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

16) 신청인이 별개의 법인이라고 주장하는 ○○○○는 피신청인의 보험상품 소개 및 계약체결 중개, 보험금 청구 대리 등 제반 업무수행을 위해 피신청인과 개인정보 처리 위수탁계약을 맺고 있는 개인정보처리 위탁자이다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-8

개인정보의 수집한 목적 외 이용에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인1은 신용카드 및 할부금융업을 영위하는 법인이고, 피신청인2는 피신청인1로부터 가맹점 개설 결과 등 전화 안내 업무를 위탁받은 수탁자이며, 신청인은 피신청인1과 신규 가맹점 개설 계약을 체결한 사업자의 대표자다.
- 신청인은 이 사건 사업장의 대표자로서 신용카드 단말기 업체와의 위임계약을 통해 피신청인1과의 사이에서 신규 가맹점 개설 계약을 체결하였다.
- 신청인은 이 사건 계약 당시 마케팅 목적의 개인정보 수집·이용에 부동의하였음에도 불구하고 피신청인2 소속 상담원으로부터 휴대전화로 마케팅 목적의 전화를 받았다고 주장하며 피신청인들을 상대로 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인들은 피신청인2가 신청인의 휴대전화로 이 사건 전화를 건 사실은 인정하면서도, 신규 가맹점 개설 계약을 체결한 신청인에게 가맹점 계약 관련 안내를 목적으로 전화하였으며 이는 마케팅 목적의 개인정보 이용이 아니고, 신청인이 가맹점 가입신청서에 이 사건 사업장의 연락처를 작성하지 아니하고 자신의 휴대전화번호만을 기재하여 신청인의 휴대전화번호로 전화하였다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 휴대전화번호는 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인1은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당하며, 피신청인2는

피신청인1로부터 전화 안내 업무를 위탁받은 수탁자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항은 정보주체의 동의를 받은 경우 등 개인정보 처리자가 개인정보를 수집하고 수집 목적의 범위에서 인정할 수 있는 경우를 나열하고, 같은 법 제18조 제1항은 개인정보처리자가 개인정보를 제15조 제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하면 아니된다고 규정한다.
- 나아가, 같은 법 제26조 제7항은 수탁자가 위탁받은 업무와 관련하여 개인정보를 처리하는 과정에서 이 법을 위반하여 발생한 손해배상책임에 대하여는 수탁자를 개인정보처리자의 소속 직원으로 본다고 규정한다.
- 이 사건 계약을 체결하는 과정에서 신청인이 ‘계약의 체결·유지·관리·개선, 신청 상품 서비스 제공, 법령상 의무 이행, 신용질서 문란행위 조사, 분쟁처리, 전화상담 업무, 민원처리, 본인 여부 확인을 위한 개인정보 수집·이용’에 동의한 사실, ‘카드 및 금융상품·서비스 안내 및 이용권유를 위한 개인정보 수집·이용’에 동의하지 아니한 사실, 피신청인2가 피신청인1로부터 위탁받은 업무의 수행을 위하여 신청인의 휴대전화로 이 사건 전화를 건 사실이 각 인정된다.
- 이 사건 전화의 내용은 피신청인2 소속 직원의 ① 신청인이 수령한 카드 단말기에 대하여 신한카드 승인이 완료된 사실의 고지, ② 신청인이 이 사건 사업장의 대표가 맞는지 여부의 확인, ③ 입금 날짜가 영업일 기준 2일 후인 사실의 고지, ④ 신청서를 피신청인들이 수령한 사실의 고지, ⑤ 선택적 동의 중 마케팅 동의에 체크가 되지 아니한 사실의 고지, ⑥ 마케팅에 동의하지 아니할 경우 관련 혜택을 받지 못한다는 사실의 고지, ⑦ 무이자할부 관련 안내를 받았는지에 대한 질의로 이루어져 있으며, 특히 ⑥ 부분은 피신청인2 소속 직원이 “동의하지 않으시면 관련 혜택을 받지 못할 수가 있기 때문에 설명드리고...” 라고 발언하던 중 신청인의 마케팅 동의 하지 아니하였다는 발언으로 인해 중단되었다.
- 살피건대, 이 사건 전화의 내용 중 ① 내지 ⑤ 부분은 상대방의 확인 및 계약의 내용 및 계약관계의 고지에 해당하여 신청인이 동의한 개인정보 수집·이용 목적인 계약의 이행·관리, 신청 상품 서비스 제공, 본인 여부 확인에 해당한다고 봄이 타당하다.

- 나아가 이 사건 전화의 내용 중 ⑥, ⑦ 부분 관련하여서도 마케팅에 동의하지 아니할 경우 관련 혜택을 받지 못한다는 내용은 ① 내지 ⑤ 부분과 마찬가지로 계약의 내용 관련 사항의 고지로 보이며, “동의하지 않으시면 관련 혜택을 받지 못할 수가 있기 때문에 설명드리고...”라는 발언 및 무이자할부 관련 안내를 받았는지에 대한 질의만을 두고 피신청인2에게 카드 및 금융상품·서비스 안내 및 이용권유 목적이 있었다고 단정하기 어렵고, 그 밖에 이를 인정할 증거가 없다
- 따라서 피신청인2가 「개인정보 보호법」 제18조 제1항을 위반하였음을 인정할 수 없으므로 피신청인1이 「개인정보 보호법」 제26조 제7항의 책임을 진다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-9

동의 없는 개인정보 제3자 제공 및 이용에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 계량기 제조업 등을 영위하는 법인이며, 신청인은 피신청인의 전 직원이다.
- 신청인은 피신청인에 입사하였다가 퇴직하였는데, 퇴직 후 피신청인을 고용노동부, 한국제품안전관리원 등에 신고(이하 '신고행위')하였다.
- 피신청인은 보유하고 있던 신청인의 신분증 사본을 활용하여 국민건강보험공단에서 신청인의 건강보험자격득실확인서를 발급하였으며¹⁷⁾, 신청인의 인사기록카드에서 수집한 신청인 아버지 전화번호로 전화를 걸어 신청인이 신고행위를 하고 있음을 말하였다.
- 신청인은 피신청인이 신청인 아버지에게 전화를 건 행위 및 신청인의 동의 없이 신청인의 개인정보를 이용하여 공문서를 발급 받은 행위에 대하여 손해배상 및 개인정보 삭제 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인의 피신청인에 대한 무분별한 괴롭힘 및 명예훼손을 막기 위해 신청인의 아버지에게 도움을 요청한 것이며, 신청인이 퇴사 후 다른 직장에 취업하였는지 여부를 확인하기 위해 건강보험자격득실확인서를 발급받았고, 신청인의 개인정보는 「근로기준법」에 따라 3년 후 폐기 예정이라고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

17) 해당 행위에 대하여 신청인이 피신청인 소속 직원을 고소하였고, 검찰이 50만 원의 약식명령을 청구하였다.

- 신청인이 신고행위를 한 사실 및 신청인 신분증 기재 사항은 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 특히 신분증 기재 사항 중 주민등록번호는 「개인정보 보호법」 제24조에 따른 고유식별번호에 해당한다. 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 건강보험자격득실확인서 발급행위 관련

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항은 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우(제3호), 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우(제4호) 등 개인정보처리자가 개인정보를 수집하고 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있는 경우를 규정한다.
- 신청인이 피신청인에 입사 당시 제출한 동의서에 의하면 피신청인이 신청인의 개인정보를 수집한 목적은 ‘4대보험 가입 및 세무신고 등’으로 확인된다.
- 그럼에도 불구하고 피신청인은 신청인의 취업여부 확인의 목적으로 신청인의 신분증을 이용하여 신청인의 건강보험자격득실확인서를 발급받은 사실이 인정되며, 이는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 각호에서 규정하는 경우에 해당하지 아니한다.
- 따라서 피신청인이 「개인정보 보호법」 제15조를 위반한 사실이 인정된다.

2) 신청인 아버지에게 전화한 행위 관련

- 「개인정보 보호법」 제18조 제1항은 개인정보처리자는 개인정보를 수집 목적 범위를 초과하여 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다고 규정하고, 같은 조 제2항은 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우(제1호), 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우(제2호), 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우(제3호)를 예외적으로 개인정보를 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있다고 규정한다.

- 피신청인이 신청인의 인사기록카드에서 수집한 신청인 아버지 전화번호로 전화를 걸어 신청인의 신고행위를 알린 사실에 관하여 살피건대, 신청인의 피신청인에 대한 무분별한 괴롭힘 및 명예훼손을 막기위해 신청인 아버지에게 도움을 요청할 목적이었다는 피신청인의 주장을 받아들여더라도 이를 두고 개인정보 수집 목적 범위에 부합한다거나 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 각호에서 열거하는 경우에 해당한다고 볼 수 없다.
- 따라서 피신청인이 「개인정보 보호법」 제18조를 위반한 사실이 인정된다.

다. 손해배상책임 인정 여부

- 앞서 살펴본 바와 같이 피신청인의 「개인정보 보호법」 위반 행위로 말미암아 신청인의 개인정보자기결정권이 침해되었으며 신청인이 정신적 고통을 겪었음을 경험칙상 인정할 수 있다.
- 나아가, 고유식별정보인 주민등록번호는 그 자체만으로도 식별성이 있어 수집·이용할 수 있는 경우를 한정하는 등 더 엄격하게 규율하고 있는 법의 취지에 비추어 볼 때, 신청인의 신분증 사본을 사적 목적으로 이용하여 신청인 명의의 공문서를 발급받은 피신청인에게는 중한 손해배상책임이 인정된다.

라. 개인정보 삭제 의무 여부

- 「개인정보 보호법」 제21조 제1항은 개인정보처리자의 개인정보 파기 의무를 규정하면서, 단서에서 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다고 규정한다.
- 「근로기준법」 제42조는 사용자는 근로자 명부와 대통령령으로 정하는 근로계약에 관한 중요한 서류를 3년간 보존하여야 한다고 규정하고, 같은 법 시행령 제22조 제1항은 위 규정의 중요한 서류에 임금의 결정·지급방법과 임금계산의 기초에 관한 서류(제3호), 고용·해고·퇴직에 관한 서류(제4호)를 포함하면서, 같은 조 제2항은 해당 서류 보존기간의 기산점을 근로자가 퇴직한 날로 규정한다.
- 신청인의 개인정보가 기재된 인사기록카드는 신청인의 학력, 자격사항, 경력사항이 포함되어 있어 임금계산의 기초에 관한 서류 내지 고용에 관한 서류에 해당하는 것으로 볼 수 있다.

- 그렇다면 피신청인은 신청인의 퇴직일로부터 3년간 신청인의 인사기록카드를 보존하여야 하므로 신청인의 개인정보 삭제 요청에도 불구하고 피신청인은 신청인의 개인정보를 삭제할 의무가 없다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 1,000,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원들을 대상으로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-10

동의 없이 CCTV 영상정보를 수사기관에 제공한 것에 대한
손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 대형마트를 운영하는 종합 유통기업이고, 신청인은 해당 마트를 이용한 고객이다.
- 신청인은 피신청인의 마트 셀프계산대에서 우유를 던지며 환불을 요청하여, 피신청인 직원은 신청인을 폭행 및 업무방해로 경찰서에 고소하였다. 이에 해당 경찰서는 피신청인에게 수사협조의뢰 공문을 보내 CCTV 영상정보와 환불영수증¹⁸⁾(이하 ‘이 사건 개인정보’라고 한다)의 제출을 요청하자, 피신청인은 이를 제출하였다. 이후 법원은 신청인을 폭행죄 및 업무방해죄로 벌금 400만 원을 선고하였고 형은 확정되었다.
- 이후, 신청인은 피신청인이 동의 없이 이 사건 개인정보를 수사기관에 제출한 것에 대하여 피신청인을 상대로 1,500만 원의 손해배상을 청구하는 민사소송을 제기하였으나 1심, 2심, 대법원 모두 이를 기각하였다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 이 사건 개인정보를 수사기관에 제공하여 위법하다고 주장하나, 피신청인은 수사기관의 공문에 따라 제출한 것으로 적법하다고 주장한다.

2. 위원회 판단

- 「개인정보 보호법」 제48조 제1항에서 분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 그 조정을 거부할 수 있다고 규정하고 있고,

18) CCTV 영상정보: 1분짜리 영상 3개(신청인이 우유를 던지고 환불을 해달라고 카드를 건네는 영상, 직원이 고객센터에서 환불을 받아 카드를 점장에게 건네고 신청인이 점장에게 카드를 받아 마트를 나가는 영상, 신청인과 직원이 직원의 제스처 때문에 잠깐 트러블이 있는 영상)
환불영수증: 신청인의 마트 이용날짜와 시간을 파악하기 위한 것으로, 구매물품 내역, 구매금액, 카드번호, 카드명 등이 기재되어 있음.

또한 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」 제29조 제1항 제4호에서 위원회는 동일한 사건이 합의, 확정판결, 다른 법률에 따른 분쟁조정기구에 의한 결정 등의 방법으로 이미 종결된 경우 조정신청을 각하할 수 있다고 규정하고 있다.

- 조정거부란 분쟁조정위원회가 일정한 개인정보의 침해행위에 대하여 신청을 접수한 경우 신청에 따른 조정판단을 하지 않겠다는 의사표시를 말하며, 분쟁조정위원회의 조정절차가 무용하게 반복되거나 부정한 목적으로 이용되는 것을 방지하여 조정의 효율성과 행정력의 집중을 도모함으로써, 신속하고 공정한 권리구제를 실현하기 위한 취지이다.
- 신청인은 본 건과 관련, 피신청인이 이 사건 개인정보를 동의 없이 수사기관에 임의로 제출한 것에 대하여 이미 손해배상을 청구하는 민사소송을 제기하여 대법원의 기각 확정판결을 받았다. 결국 신청인이 법원에 민사소송을 제기하여 확정판결을 받은 것과 동일한 내용으로 분쟁조정을 신청하는 경우에는, 분쟁조정위원회는 조정제도가 법원에 의한 소송의 대안적·보완적 성격임을 감안하며 동일한 사실관계 내에서 다시 조사절차를 거쳐 기존 법원의 결론과 동일한 조정결정을 도출할 수 밖에 없는 바, 이는 불필요한 조정절차를 반복하는 것으로서 조정제도의 비효율성 및 행정력 낭비를 초래할 수 있다. 이에 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」 제29조 제1항 제4호는 「개인정보 보호법」 제48조 제1항의 조정거부 규정을 구체화하여, 분쟁조정위원회는 동일한 사건이 합의, 확정판결, 다른 법률에 따른 분쟁조정기구에 의한 결정 등의 방법으로 이미 종결된 경우에는 조정을 각하할 수 있다고 규정하고 있다.
- 따라서 본 건은 신청인이 이미 법원에 민사소송을 제기하여 확정판결을 받은 사건을 재차 분쟁조정위원회에 조정을 신청한 것이므로, 분쟁조정위원회는 「개인정보 보호법」 제48조 제1항 및 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」 제29조 제1항 제4호에 따라 이 사건 신청을 각하한다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 각하한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-11

CCTV 영상을 목적 외로 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 정보통신·문화콘텐츠 등을 육성하여 지역 정보문화산업을 진흥하기 위해 설립된 출연기관이며, 피신청인이 관리하는 ○○○○○○랩은 1인 크리에이터, 웹툰, 패션 등 콘텐츠 아이디어의 제작을 통해 창업 및 사업화로 나아갈 수 있도록 지원하는 시설물이고, 신청인은 피신청인이 운영하는 시설 및 장비 등을 이용하는 자이다.
- 신청인은 피신청인의 디지털 편집실에서 영상작업을 하다가 키보드 키캡을 파손하였고, 피신청인의 스튜디오B에서 에어소프트건으로 수십발의 BB탄을 발사하여 방음벽을 훼손하였다.
- 이와 관련 피신청인은 CCTV 영상을 통해 키캡 파손은 신청인의 외장SSD카드 낙하에 의한 것이고, 방음벽 훼손은 신청인이 쏜 BB탄이 타겟을 뚫고 벽면에 발사되어 발생한 것이라는 것을 확인하였다.
- 이에 신청인은 피신청인이 동의 없이 CCTV로 자신의 모습을 실시간으로 모니터링하며 수차례 사찰한 것은 위법하다고 주장하나, 피신청인은 이용자퇴실 후 해당 시설 및 장비를 점검하기 위하여 CCTV 영상을 확인하였다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 CCTV로 확인한 신청인의 모습(이하 ‘이 사건 영상정보’라 한다)은 신청인들을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인들을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다. 또한 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보

보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호)와 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우(제3호) 등에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 법 제18조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 제15조 제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조 제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니된다고 규정하고 있고, 같은 조 제2항에서 개인정보처리자는 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우, 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 등에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한 피신청인의 「○○○○○○○○○○ 설립 및 운영 조례」 제6조에서 피신청인은 정보문화산업 관련 시설의 설치 및 운영, 정보문화산업 시설 및 장비의 운영 지원 등의 사업을 수행한다고 규정하고 있고, 피신청인의 「○○○○○○○○ 운영 및 관리 지침」(이하 ‘운영 및 관리 지침’라 한다)의 시설 운영 지침 제5조에서 피신청인은 시설과 재산에 대하여 관리책임자를 지정하고 정기·수시로 관리 실태조사와 안전점검 등 필요한 조치를 취해야 하며, 제12조에서 이용자는 시설 사용 시, 선량한 이용자로서 시설의 사용을 완료한 후 사용시설을 원상복구 및 정리하고 관리자의 확인 후 퇴실하는 등 주의의무를 다하여야 하며, 시설에 입힌 손해에 대하여 배상을 해야 한다고 규정¹⁹⁾하고 있다.
- 피신청인은 시설물 안전관리, 방법 및 화재예방 등을 위해 CCTV를 설치·운영하고 있다. 피신청인은 시설 관리 및 이용자의 안전에 책임이 있어 정기·수시로 관리 실태조사와 안전점검 등 필요한 조치를 취해야 하며 이용자가 퇴실 후 해당 시설물을 확인·수선한 후 다음 이용자가 활용함에 불편함이 없도록 조치해야 한다. 반면에 이용자는 운영 및 관리 지침 등에 따라, 시설과 장비의 사용 시 선량한 이용자로서 주의의무를 다하여야 하며, 신청서에 제시한 용도에 맞게 사용하여야 하고, 사용 후 이전 상태로 정리를 하여야 하며 이용자가 과실로 시설 등에 파손·변형 등의 피해를

19) 「○○○○○○○○ 운영 및 관리 지침」의 장비 운영 지침 제7조에서 장비 이용자에게도 유사하게 규정하고 있다.

입했다면 이에 대해서 원상복구나 손해배상 등의 책임을 져야 한다.

- 이 사건 관련, 신청인은 피신청인과의 관계에서 시설 대관 및 장비 대여를 신청하여 사용승인을 받은 이용자로서, 운영 및 관리 지침 등을 준수하여야 한다. 그러나 신청인은 영상작업을 하다가 주의의무를 위반하여 키보드 키캡을 파손하고 방음벽을 훼손하였다. 이에 피신청인은 지방출연기관으로서 공공기관에 해당되고, 조례에서 정하는 정보문화산업 시설 및 장비의 설치·운영 등의 소관 업무의 수행을 위하여, 시설 및 장비의 하자 및 안전성을 점검할 목적으로 필요한 조치를 취해야 하므로 CCTV 영상으로 해당 시설 등을 이용하는 신청인의 모습을 확인할 필요가 있었다. 특히, 피신청인은 신청인 사용 종료 후 시설물의 안전관리 차원에서 시설의 하자여부에 대해 정확한 사고경위를 파악하고자 CCTV 영상을 확인하였다.
- 따라서 피신청인은 공공기관으로서 법령에서 정하는 업무 수행을 위하여 CCTV를 설치·운영하였고, 그 목적범위 내에서 CCTV 영상을 확인하였으므로 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제3호에 따른 개인정보의 수집 및 이용에 해당하여, 피신청인이 이 사건 영상정보를 확인한 것은 「개인정보 보호법」 제18조를 위반하지 않는 것으로 볼 수 있다.

4. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례 II-12

의료자문 기관이 아닌 곳에 개인정보를 유출한 행위 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「보험업법」 제4조에 따라 보험업을 영위하는 보험회사이고, 신청인은 자신을 계약자 겸 피보험자로 지정하여 피신청인과 보험계약을 체결한 자이다.
- 신청인은 양쪽 원발성 무릎관절증으로 한방병원에서 입원치료를 받았고, 그 후 피신청인에게 보험금을 청구하였다.
- 신청인은 상기 치료비에 대해 보험금을 청구하면서 ‘보험금 청구를 위한 개인(신용)정보 처리 동의서²⁰⁾(이하 ‘개인정보 처리 동의서’에 자필로 서명하여 제출하였다.
- 피신청인은 신청인이 청구한 보험금 적정여부 판단을 위해 「보험업감독업무시행세칙」 제6-20조에 따라 제3의료기관에서 의료자문을 구하기 위해 ‘의료심사(자문)의뢰 관련 안내 및 동의서’를 신청인에게 징구하였다.
- 피신청인은 보험금 심사 의료자문 위탁기관인 (주)○○○○감정원에 보험금 심사를 위한 신청인의 개인정보를 제공하였고, 또한, 피신청인은 (주)○○○○감정원이 △△△병원의 전문의로부터 받은 의료자문 결과를 신청인에게 보냈다.
- 신청인은 피신청인으로부터 의료자문 결과를 수신하고 금융감독원에 입원치료비 지급 거절에 따른 민원을 신청하였다.
- 또한, 신청인은 피신청인이 보내온 의료자문 결과에 의료기관명으로 △△△병원으로 기재되어 있으나, 병원직인, 자문의 성명, 자문의 면허번호 등이 기재되어 있지 않아

20) 개인정보 처리 동의서의 제공에 관한 사항란에는 개인정보를 제공 받는자와 제공받는 자의 이용목적, 보유 및 이용기간, 제공항목 등이 포함되어 있고, 업무위탁을 목적으로 개인정보를 처리하는 경우 별도의 동의 없이 업무 수탁자에게 개인정보를 제공할 수 있다는 문구 등이 기재되어 있음.

△△△병원 측에 문의한 결과 △△△병원이 의료자문을 하지 않는다고 답변하여 신청인의 개인정보를 △△△병원이 아닌 다른 곳으로 유출하였고 개인정보 처리업무 수탁자를 공개하지 아니하였다고 주장하며 시간적·정신적으로 피해에 대한 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 적법한 절차에 따라 선정한 의료자문 기관으로부터 의료자문을 받았으며, 개인정보 처리업무 수탁자와 재수탁자를 법령에 따라 공개하였으므로 법 위반 사실이 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 생년월일, 질병정보 등은 신청인의 다른 정보와 결합하여 신청인을 식별할 수 있는 건강에 관한 정보로서 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’) 제2조 제1호의 개인정보 및 제23조 제1항의 민감정보에 해당한다. 또한, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 개인정보 유출 관련

- 보호법 제26조 제1항은 개인정보처리자가 제3자에게 개인정보의 처리 업무를 위탁하는 경우를 규정하고, 같은 조 제6항은 수탁자가 위탁받은 개인정보의 처리 업무를 제3자에게 다시 위탁하려는 경우 위탁자의 동의를 받아야 한다고 규정한다.
- 피신청인은 보호법 제26조 제1항에 따라 (주)○○○○감정원과 개인정보 위수탁 계약을 체결하고 보험금 심사 의료자문 업무를 위탁하였으며, (주)○○○○감정원은 같은 조 제6항에 따라 피신청인의 승인을 받아 전문의 60명에게 의료자문 업무를 재위탁하였다.
- 신청인은 △△△병원에 문의한 결과 △△△병원이 의료자문을 제공하지 않았다고 하여 자신의 개인정보가 위법하게 제공·유출되었다고 주장하나, (주)○○○○감정원과

개인정보 위수탁 계약을 체결한 자는 병원이 아닌 60인의 개별 전문의인 관계로 △△△병원에서 위와 같이 답변한 것으로 파악되며, 그 외 신청인의 개인정보가 제공·유출되었다는 주장을 입증할 증거가 없다.

- 따라서 피신청인이 보호법을 위반하여 신청인의 개인정보를 제공 또는 유출하였다고 볼 수 없다.

2) 수탁자 미공개 관련

- 보호법 제26조 제2항은 개인정보의 처리업무를 위탁하는 경우 위탁하는 업무의 내용과 개인정보 처리업무를 위탁받아 처리하는 자(개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 자로부터 위탁받은 업무를 다시 위탁받은 제3자를 포함하며, 이하 ‘수탁자’라 한다)를 정보주체가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 대통령령으로 정하는 방법에 따라 공개하도록 규정하고 있고, 같은 조 제2항과 같은법 시행령 제28조 제3항은 인터넷 홈페이지에 게재할 수 없는 경우에는 위탁자의 사업장 등 보기 쉬운 장소에 게시하는 등 위탁하는 업무의 내용과 수탁자를 공개하도록 규정하고 있다.
- 피신청인의 홈페이지에는 수탁자와 재수탁자를 공개하였고, 수탁자는 인터넷 홈페이지가 없는 관계로 사업장 내에 자문의 명단을 상시 비치하여 공개하고 있었다. 또한, 본 사건을 진행하는 과정에서 피신청인은 수탁자에게 홈페이지를 개설하여 자문의 명단을 수탁자 홈페이지를 통해 공개하도록 개선하였고, 피신청인 홈페이지의 재수탁자를 수탁자의 홈페이지와 링크를 통해 확인할 수 있도록 변경하였다.
- 위에서 살펴본 바와 같이 신청인은 이 사건 개인정보 처리 동의서에서 신청인의 개인정보가 위탁된다는 사실과 보험금 지급 심사과정에서 자신의 개인정보가 의료자문 목적으로 피신청인 외부에서 처리된다는 사실을 충분히 인지할 수 있었던 것으로 보이는 점, 자문과정에서 신청인 의료정보가 오·남용되는 등의 피해가 발생하였다고 보기 어려운 점, 피신청인은 본 건 조사를 진행하는 과정에서 수탁자에게 홈페이지를 개설하여 자문의 명단을 공개하도록 개선한 점을 고려할 때 위자료로 배상받을 만한 정신적 피해를 입었다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-13

동의 없는 제3자 제공 등 침해행위의 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 피신청인의 대의원 중 1인이며 피신청인은 「협동조합 기본법」에 따른 사회적협동조합원이다.
- 피신청인은 피신청인의 사무실에서 제3차 임시대의원총회를 개최하였다. 신청인은 위 총회의 식전행사에 참석하여 안건 상정과 총회 진행방식에 이의를 제기한 후 퇴장하였다.
- 피신청인은 같은 날 임시대의원총회가 끝난 후 식전행사에서 발언한 사람들의 실명과 발언 내용 등을 포함하여 의사록을 작성하였으며, 이를 조합원들이 가입되어 있는 카페에 게시하였다.
- 신청인은 식전 행사는 대의원 총회에 포함되지 않을뿐더러 대의원 총회 의사록에 신청인의 발언과 관련 실명이 포함된 것은 개인정보 침해라 주장하며 분쟁조정을 신청하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 의사록에 기재한 대의원의 실명은 발언한 사람이 누구인지 조합원들이 알아볼 수 있는 개인정보이고, 피신청인은 조합원들을 관리하고 회의 일자에 따라 개인정보가 포함된 의사록을 작성하고 있어 이 사건의 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제1항에서는 개인정보처리자가 개인정보를 당초 수집한

목적의 범위를 초과하여 제3자에게 제공하거나 이용하여서는 아니된다고 규정하고, 제2항에서는 정보주체로부터 별도의 동의를 받거나(제1호), 다른 법률에 특별한 규정이 있는 등(제2호) 일부 예외적인 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정한다.

- 「협동조합 기본법」 제2조 제3호에 의하면 사회적협동조합이란 협동조합 중 지역주민들의 권익·복리 증진과 관련된 사업을 수행하거나 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하는 등 영리를 목적으로 하지 아니하는 협동조합을 말하고, 「협동조합 기본법」 제96조 제1항은 사회적협동조합이 정관과 규약 또는 규정(제1호), 총회·이사회의 의사록(제2호) 등의 사항을 적극 공개하여야 한다고 규정하고 있고 제3항은 협동조합의 채권자와 조합원은 제1항 각 호의 사항이 포함된 서류를 열람하거나 그 사본을 청구할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 개정한 ‘피신청인의 정관(이하 ‘정관’)’ 제28조에 따르면 조합은 총회를 두되(제1항), 정기총회와 임시총회로 구분하고(제2항), 제29조 제1항에서는 조합원의 수가 200인을 초과하는 경우 총회에 갈음할 대의원 총회를 둘 수 있다고 규정하고 있다. 또한 정관 제59조에 의하면 이사장은 결산결과의 공고 등 운영사항을 적극 공개하여야 하고(제1항), 정관·규약·규정과 총회·이사회의 의사록 등을 주된 사무소에 비치하여야 하며(제2항), 조합원과 조합원의 채권자는 이사장에게 총회·이사회의 의사록 등의 서류의 열람 또는 그 사본을 청구할 수 있다(제3항).
- 피신청인은 조합원 총회에서 ‘대의원회’를 구성하였으며, 이후 현재 4번의 회의를 개최하고 「식전 행사」를 포함하여 회의 개최를 공지하고 의사록을 작성하였다. 대의원총회는 먼저 금융대주단, 시공사 등 사업 관계사들과의 협상 내용 공유, 법무 및 소송(17건) 진행사항 공유, 향후 일정 등에 대한 심도있는 토론을 위하여 「식전 행사」를 먼저 개최하여 대의원들이 의안에 대하여 충분히 숙지한 이후 「대의원총회」에서 표결하는 형식으로 운영하고 있으며, 회의에 참석하지 않은 대의원을 포함하여 일반 조합원들에게 논의 과정과 사업진행 상황 및 표결결과를 공정하게 알리고자 의사록을 작성하여 공개하고 있다.
- 위의 관계 법령 및 사실관계를 종합하면, 피신청인이 임시대의원총회를 개최하면서 해당 총회의 의사록을 작성하고 이를 피신청인 소속 조합원들이 가입할 수 있는 카페에 게시하는 행위는 「협동조합 기본법」 및 정관에 따른 것으로서 「개인정보 보호법」에

따르더라도 허용되는 것으로 봄이 상당하다.

- 따라서 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반하여 신청인의 이름 등 개인정보를 제3자에게 제공하였다고 인정하기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-14

동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 재발방지 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이며, 신청인은 피신청인 관할 행정구역 내에서 이루어지고 있는 불법 노상행위에 대하여 민원을 제기한 자이다.
- 신청인은 피신청인에게 ‘A관광지를 포함한 B역 인근 지역의 노상행위 금지’를 요청하는 민원을 전화로 제기하였으며, 피신청인은 민원대상지 검토 후 일부 관리소관이 아닌 구간에 대하여 시설물 관리·운영 주체가 ‘OOOO(주)’(이하 ‘이 사건 회사’라 한다)임을 안내하고 관리책임 권한이 있는 위 회사에 문의하여야 함을 설명하였다.
- 이후, 신청인은 피신청인 민원실을 직접 방문하여 동일한 내용에 대하여 구술로 민원을 제기하였고, 상담 과정에서 피신청인 소속 공무원은 신청인에게 이 사건 회사에게 신청인의 불만사항을 전달하고 직접 답변을 받아볼 수 있게 조치하겠다고 안내하였으며, 신청인의 전화번호 및 민원내용을 이 사건 회사에게 전달하였다.
- 피신청인에게 해당민원을 전달받은 이 사건 회사는 신청인에게 유선으로 연락하여 ‘신청인이 민원을 제기한 해당 구간의 노점상은 지역상생의 일환으로 지역 주민과의 협의를 통해 적법하게 설치·운영되고 있는 관계로 철거가 어렵다’는 의견을 전달하였으며, 이 과정에서 신청인과의 사이에 마찰이 발생하였다.
- 민원이 해결되지 않자 신청인은 피신청인에게 이 사건 회사가 관리하는 구간에 대하여 상행위 단속을 요구하는 정식 민원(국민신문고 등)을 수차례 제기하였고, 이에 피신청인이 해당 지역이 피신청인이 관리하는 구역이 아님을 다시 안내하자, 신청인은 피신청인의 동의없는 개인정보 제3자 제공에 의해 이 사건 회사로부터 갑질통화의 피해를 입었다고 주장하며 재발방지를 요구하는 이 사건 개인정보 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

- 피신청인은 민원의 처리 내지 해결을 위해 이 사건 회사에게 신청인의 개인정보를 전달한 행위는 「개인정보보호법」 제15조 제3항 및 「민원처리에 관한 법률」 제7조에 근거하여 목적 외 사용이 아니며 이 사건 회사는 ‘제3자’가 아니므로 보호법을 위반한 사실이 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명 및 전화번호 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다. 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체로서 「개인정보 보호법」 제2조 제6호 가목에 따른 공공기관에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 이 사건 전화 및 구술 민원에 따른 개인정보 수집 관련

- 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’이라 한다)」 제15조 제1항은 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우(제2호), 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우(제3호) 등의 경우에는 개인정보를 수집할 수 있고, 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정한다.
- 이 사건 전화 내지 구술 민원은 노상행위의 금지를 요구하는 내용으로, 「민원 처리에 관한 법률(이하 ‘민원법’이라 한다)」 제2조 제1호 가목의 4 소정의 ‘일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구’하는 기타민원에 해당하며, 기타민원의 경우 민원법 제8조에 의해 구술 또는 전화로 신청할 수 있고, 제16조 제2항의 조항에 따라 민원 처리부에 기록하는 절차 또한 생략이 가능한 것으로 되어 있다.²¹⁾

21) 「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호 가목의 4) 기타민원 : 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 **일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원** 법 제8조(민원의 신청) : 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조 제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, **기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.**

법 시행령 제16조 제2항 : 행정기관의 장은 법 제8조 단서에 따라 **구술 또는 전화로 신청한 기타민원을 처리하는 경우에는 민원 처리부에 기록하는 절차를 생략할 수 있다.**

- 민원법 제9조 제1항은 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다고 규정하고, 민원법 제27조 제1항은 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 하되, 다만 기타민원 등의 경우에는 구술, 전화, 문자메시지, 팩시밀리 또는 전자우편 등으로 통지할 수 있다고 규정한다.
- 관련 규정을 종합하면, 민원인이 전화 내지 방문을 통하여 지방자치단체인 피신청인에게 기타민원을 신청하는 경우 피신청인으로서의 해당 민원을 반드시 접수하여야 할 의무가 있고, 해당 민원이 처리된 이후에는 민원인에게 그 결과를 문서·구술·전화·문자메시지·전자우편 등의 수단을 통하여 통지하여야 한다.
- 결국, 이 사건 민원 역시 민원법에 의해서 처리된 기타민원의 처리업무로 봄이 타당하며, 피신청인이 민원의 적절한 처리와 결과 통지를 위해서 신청인의 개인정보를 수집한 행위는 보호법 제15조 제1항 제2호 ‘법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우’, 제3호 ‘공공기관이 법령 등에서 정하는 소관업무의 수행을 위하여 불가피한 경우’에 해당하는 것으로 볼 수 있으므로, 이 부분은 보호법에 위반되는 것으로 보기 어렵다.

2) 이 사건 민원업무 처리에 있어 ‘개인정보의 제3자 제공’ 주장 관련

- 보호법 제17조 제1항은 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 또는 제15조 제1항 제2호, 제3호 및 제5호부터 제7호까지에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제공하는 경우(제2호) 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정한다.
- 한편, 보호법 제17조 제4항은 개인정보처리자가 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서 정보주체에게 불이익이 발생하는지 여부, 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 정보주체의 동의 없이 개인정보를 제공할 수 있다고 규정하고, 이에 시행령 제14조의2에서는 개인정보처리자가 고려해야 할 사항으로 당초 수집 목적과 관련성이 있는지 여부(제1호), 개인정보를 수집한 정황 또는 처리 관행에 비추어 볼 때 개인정보의 추가적인 이용 또는 제공에 대한 예측 가능성이 있는지 여부(제2호), 정보주체의 이익을 부당하게 침해하는지 여부(제3호), 가명처리 또는 암호화 등 안전성 확보에

필요한 조치를 하였는지 여부(제4호)를 규정하고 있다.

- 양 당사자가 제출한 자료들을 종합하면, 피신청인이 이 사건 회사에게 제공한 개인정보의 내용은 신청인의 성명 및 민원내용 등으로, 당초 개인정보의 수집목적인 ‘민원 처리 및 결과 통보’와 직접적으로 관련이 있는 사항에 한정되어 있었던 것으로 확인된다. 또한 신청인이 구술로써 제기한 민원 내용은 구술·전화로 안내가 가능한 기타민원에 해당하고, 신청인 역시 민원 과정에서 피신청인이 이 사건 회사에게 신청인의 민원 처리를 위하여 관련 내용을 전달할 것이라는 사실을 안내받았으며, 실제로 신청인 역시 이러한 처리 방식에 대한 안내를 받을 당시에는 전혀 문제제기를 하지 아니하였던 것으로 보이므로 신청인으로서도 개인정보의 추가적인 제공에 대한 예측 가능성이 있었던 것으로 보인다.
- 결국, 이 사건 민원 처리과정은 개인정보처리자인 피신청인이 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서 정보주체의 동의 없이 개인정보를 제공할 수 있는 경우에 해당하는 것으로 봄이 상당하다.
- 다만 피신청인이 향후 민원업무를 수행하는 과정에서 민원인의 개인정보를 처리할 때에는, 민원인에게 제3자에 대한 정보 제공에 대해 안내함으로써 묵시적인 동의를 받는 것과는 별개로 민원인으로부터 문서 형태의 동의서를 징구하는 등 해당 민원인의 동의 의사를 명시적으로 확인하는 과정을 거치는 것이 보다 바람직할 것으로 보인다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례 II-15 개인정보를 목적 외 제3자에게 제공에 대한 재발방지 조치 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이며, 신청인은 피신청인에게 민원을 신청한 자이다.
- 피신청인은 특강(이하 ‘이 사건 강의’라고 한다)을 기획하였고, 약 ○○명의 신청자가 모집되어 이 사건 강의를 진행할 예정이었다. 그러나, 강의 3일 전부터 취소를 요구하는 다수의 유·무선 민원이 제기되었고, 특히 6명 이상 집단으로 구성된 민원인들이 강의 전날 구청장과 담당부서를 방문하여 이 사건 강의를 취소할 것을 요구하자, 피신청인은 같은 날(강의 직전일) 강의를 취소하였다.
- 이 사건 강의에 강사로 초빙되었던 고소인은 A경찰서에 ‘민원인들이 피신청인에게 강의 반대 민원을 제기하여 강의를 못하게 함으로써 업무방해를 하였다’는 취지로 고소장을 접수하였는데, 해당 고소장에는 피고소인들이 특정되지 않은 상태였다.
- 수사 진행을 위하여 A경찰서는 피신청인에게 「형사소송법」 제199조 제2항²²⁾과 「경찰관 직무집행법」 제8조 제1항²³⁾에 근거하여 ‘민원을 제기한 자의 성명, 연락처 등을 포함한 민원서류 일체’를 제출할 것을 요구하였고, 이에 대하여 피신청인은 A경찰서에 민원인의 성명, 연락처 등 개인정보를 비식별조치한 민원서류를 제공하였다.
- 그러나 A경찰서는 피신청인에게 개인정보가 비식별조치되지 않은 민원서류를 다시 제출할 것을 공문으로 요청하였는데, 해당 공문에는 당초 요청의 근거가 된 법령에 더하여 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제7호가 추가로 기재되어 있었고,

22) 형사소송법 제199조(수사와 필요한 조사) ② 수사에 관하여는 공무소 기타 공사단체에 조회하여 필요한 사항의 보고를 요구할 수 있다.

23) 경찰관 직무집행법 제8조(사실의 확인 등) ① 경찰관서의 장은 직무 수행에 필요하다고 인정되는 상당한 이유가 있을 때에는 국가기관이나 공사(公私) 단체 등에 직무 수행에 관련된 사실을 조회할 수 있다.

재요청 사유에는 ‘본 수사기관에서 귀청에 협조 요청한 사유는 피고소인 인적사항 특정을 위한 최소한의 요청으로, 수사목적 이외 다르게 사용되지 않으므로, 귀 청의 정보제공이 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때라고 볼만한 사정이 없다’는 내용이 기재되어 있었다.

- 이에 대하여 피신청인은 A경찰서에게 민원인 총 4명에 대한 개인정보가 포함된 온라인 민원 총 6건에 대한 민원서류를 비식별조치 없이 제공하였다.
- 신청인은 경찰로부터 업무방해와 명예훼손죄로 고소장이 접수되었다는 연락을 받은 이후 경찰 조사를 받았고, 해당 사건에 대하여 불송치(혐의 없음) 결정 통지서를 받았다.
- 신청인은 피신청인에게 민원을 처리할 목적으로 개인정보를 제공하였으나, 피신청인이 신청인의 개인정보를 수사기관에 제공한 것은 「개인정보 보호법」을 위반한 것이라고 주장하고 있다.
- 피신청인은 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제7호에서 공공기관인 경우에 한 해 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위해 필요한 경우 개인정보를 제공할 수 있다고 규정하고 있어 수사기관에 제공하였으며, 신청인이 요구하는 추후 유사사례 발생 시 수사기관에 민원정보 미제공에 대하여는 동의할 수 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인이 피신청인에게 민원 제기를 위해 제출한 성명, 연락처, 민원내용은 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체로서 「개인정보 보호법」 제2조 제6호 소정의 공공기관에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제2항에서 공공기관은 범죄의 수사와 공소의 제기 및

유지를 위하여 필요한(제7호) 등의 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.

- 신청인은 피신청인에게 정당하게 민원을 신청하였으나, 피신청인이 민원 신청한 자를 수사기관에 제공한 것은 「개인정보 보호법」을 위반한 것이라고 주장하고 있다.
- 당사자들이 제출한 자료에 따르면, 신청인은 이 사건 강의와 관련된 민원을 처리하기 위해 피신청인에게 자신의 개인정보를 제공하였고, A경찰서에 접수된 고소 사건이 피신청인의 이 사건 강의 취소 및 신청인의 민원 제기와 관련되어 있음을 확인할 수 있다.
- 그뿐만 아니라 당초 A경찰서에서 협조 요청 공문을 확인한 피신청인은 1차로 민원인의 성명, 연락처 등 개인정보를 비식별조치한 서류를 제공하였으나, 이에 A경찰서가 피신청인에게 ‘본 수사기관에서 귀청에 협조 요청한 사유는 피고소인 인적사항 특정을 위한 최소한의 요청으로, 수사목적 이외 다르게 사용되지 않으므로, 피신청인의 정보제공이 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때라고 볼만한 사정이 없다’는 것을 이유로 개인정보의 비식별조치가 되지 않은 민원서류를 제출할 것을 재요청한 사정까지 엿보인다.
- 이러한 사실관계를 종합하면, 공공기관인 피신청인이 민원을 처리할 목적으로 수집·보관하고 있던 민원인의 개인정보를 수사기관에 제공한 것은 「개인정보 보호법」 18조 제2항 제7호 소정의 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지 바. 범죄 수사와 공소의 제기 및 유지²⁴⁾를 위하여 필요한 경우에 해당하여 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있으나, 영장에 의하지 않는 경우에는 피의자가 죄를 범하였다고 의심할 만한 정황이 있고 해당 사건과 관계가 있다고 인정할 수 있는 경우에 한하여 극히 제한적으로 개인정보를 제공하여야 할 것이며, 범죄의 형태나 경중, 정보주체가 받을 불이익의 정도 등 제반사정을 종합적으로 고려하여 개인정보 이용이 없이는 수사의 목적을 달성할 수 없는 경우에 한하여 극히 제한적으로 개인정보를 제공하여야 한다.

24) 바. 범죄 수사와 공소의 제기 및 유지

공공기관의 경우 수사기관이 범죄 수사, 공소 제기 및 유지를 위해서 필요하다고 요청하는 경우 해당 개인정보를 정보주체의 별도의 동의 없이 제공할 수 있다고 규정하고 있으며, 이는 범죄수사 편의를 위해 공공기관이 보유하고 있는 개인정보에 대해서는 정보주체의 동의 없이 목적 외로 이용 또는 제공할 수 있게 하기 위한 것이다(개인정보 보호법 해설서 122쪽).

- 피신청인은 수사기관으로부터 민원인의 개인정보를 요구한 것이 처음이었다는 점과 신청인의 개인정보를 이 사건 이외 제3자에게 유출하거나 제공하지 않았다는 점, 수사기관에서 공문으로 민원서류 일체를 요구한 것에 대하여 개인정보를 비식별조치하여 제공하여 민원인의 개인정보를 보호하기 위하여 노력한 점, 이후 수사기관에서 재차 유선과 공문으로 비식별조치하지 않은 민원서류 일체를 요구하여 피신청인으로서의 수사에 협조할 수밖에 없었다는 사정이 인정된다.
- 다만 공공기관이 당초 수집한 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 때에는 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제7호에 따라 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는지 여부를 신중하게 판단하여야 한다. 특히, 공공기관이 민원 처리와 관련하여 개인정보를 수집하게 된 경우 이를 민원처리 외의 용도로 사용되지 않도록 한 「민원 처리에 관한 법률」 제7조²⁵⁾의 취지를 고려하여 보다 엄격한 검토가 필요한 것이다.
- 그러나 피신청인은 수사기관의 거듭된 요청에 따라 이에 대한 범죄의 형태나 경중, 정보주체가 받을 불이익의 정도, 민원인의 정보 보호 등 제반사정에 대한 구체적인 판단 없이 민원인의 개인정보를 제공한 것으로 보이므로, 피신청인의 이러한 행위가 정보주체나 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 없다고 단정지을 수 없다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 민원처리 담당자들을 대상으로 정보 보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

25) **민원 처리에 관한 법률 제7조(정보 보호)** 행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-16

신청인의 민원제기 사실을 제공·공유한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인1, 2는 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제2조에 따른 학원이며, 신청인은 피신청인1, 2에서 수학 강사로 근무하였다 퇴사한 직원이다.
- 신청인은 피신청인1 학원과, 피신청인2 학원에서 수학 강사로 근무하였으며, 퇴사 후 피신청인1, 2를 상대로 「근로기준법」 제28조에 따라 노동위원회에 부당해고 구제신청을 하였다.
- 피신청인1은 구제신청에 대응하기 위하여 전문 노무사(이하 ‘신청외 노무사’)를 선임하였으며 신청외 노무사는 관계 당사자 심문회의에 피신청인1을 대리하여 참석하여 신청인의 진술에 반박하는 과정에서 “신청인이 피신청인2를 상대로도 구제신청하였음을 학원 원장들 모임을 통해 확인하였다”는 취지의 진술을 하였다.
- 결국, 피신청인2에 대한 신청은 기각되었으나 피신청인1에 대한 신청은 「근로기준법」 제27조²⁶⁾ 위반사실이 인정되어 “신청인이 해고기간 동안 정상적으로 근무하였다면 받을 수 있었던 임금 상당액인 〇,〇〇〇,〇〇〇원을 지급하라”는 금전보상명령이 결정되었다.
- 신청인은 신청외 노무사의 발언이 피신청인1 측에서 나온 점을 근거로 피신청인1, 2가 참석하는 원장 모임이 실재하며, 신청인이 동종업계에 취업하는 것을 방해하기 위한 목적으로 피신청인2 원장이 피신청인1 원장을 비롯한 모임 참석자들에게 신청인의 민원제기 사실을 제공하고 상호 공유하였다고 추측하게 되었으며 정보주체인 본인의 동의를 받지 아니하고 개인정보를 제공·공유한 것은 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 위반이라며 손해배상 등을 주장하는 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

26) 「근로기준법」 제27조(해고사유 등의 서면통지) ① 사용자는 근로자를 해고하려면 해고사유와 해고시기를 서면으로 통지하여야 한다.

- 이에 대하여 피신청인들은, 신청인의 부당해고 구제신청 이전까지는 서로에 대해 모르고 있었고, 노동위원회의 대질심문 절차에 참석하여 진술하는 과정에서 서로에 대해 최초 인지하게 되었다고 주장한다. 피신청인1, 2는 위 주장에 대한 근거로 신청인의 별도 형사 고발에 따른 경찰 참고인 조사에서 담당 경찰관이 피신청인1, 2 학원 원장에 대한 휴대전화를 확인하였고 그 결과 서로의 연락처가 등록되어 있지 않았으므로 신청인의 주장은 사실이 아니라고 한다.
- 한편, 신청의 노무사는 해당 정보는 심문회의 참석 당일 노동위원회 조사관들의 대화내용을 우연히 흘러들게 되어 알게 된 것으로, 심문회의 과정에서 신청인이 부당해고 기간 중 타회사에 근무하여 중간 수입을 얻은 적이 없다는 식의 답변을 하여 정확한 사실조사를 노동위원회 측에 촉구하여야 했으며²⁷⁾ 이를 위해 “원장님들 모임에서 알게 되었다”고 에둘러 진술하게 된 것이라고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 개인정보 중 신청인의 성명 등은 신청인을 알아볼 수 있는 정보이며, 신청인의 부당해고 구제신청 사실은 그 자체로 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 모두 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하며, 피신청인들은 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」에 따라 설립된 학원으로 업무를 목적으로 개인정보를 처리하는 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 신청인은 피신청인 1, 2가 정보주체인 본인의 동의를 받지 아니하고 신청인의 부당해고 구제신청 사실을 서로 제공 내지 공유하였으므로, 보호법을 위반하였다고 주장하고 있다.
- 그러나 피신청인 1, 2의 진술에 의하면 신청인의 부당해고 구제신청 이전까지는

27) 부당해고 구제신청이 인용될 경우, 「근로기준법」 제30조에 따라 해고기간 동안의 임금전액을 지급받게 되나 만약 해고기간 중 타회사에 취업하여 임금을 받은 경우에는 휴업수당(원래급여의 70%)을 초과하는 부분에 한하여 공제가 가능하므로(대법원 판결 90다카25277) 피신청인 1이 신청인에게 지급해야하는 금액을 감액할 수 있음.

서로에 대해 모르고 있었으며 노동위원회의 대질심문 절차에 참석하여 진술하는 과정에서 서로에 대해 최초로 인지하게 된 것으로 보이며, 특히 신청인의 형사 고발에 따른 참고인 조사에서 담당 경찰관이 피신청인1, 2 학원의 원장들의 휴대전화를 확인하였고 서로의 연락처가 등록되어 있지 않았던 점을 확인한 사실도 인정된다.

- 신청인이 근거로 제시하는 신청외 노무사의 진술 역시 이 사건 조사과정에서 노동위원회 조사관들의 대화를 우연히 듣게 된 것이라는 취지로 변경되는 등 일관성이 없으며, 그 외 피신청인 1, 2가 원장 모임을 통해 신청인의 개인정보를 제공·공유하였다는 신청인의 주장을 입증할 만한 다른 증거가 존재하지 않는다.
- 따라서 “피신청인 1, 2가 원장 모임 등을 통하여 신청인의 구제신청 사실을 상호 공유하였다”는 신청인의 주장에 대해서는 신빙할 만한 증거가 부족하므로 이 부분 주장은 받아들이기 어렵다.
- 한편, 신청외 노무사는 신청인이 다른 학원(피신청인2)에 대해서 부당해고를 신청하였다는 사실만을 우연하게 지득하였을 뿐, 신청외 노무사가 보호법 제2조에서 정하고 있는 ‘개인정보처리자’를 위한 개인정보취급자의 지위에서 “업무를 목적으로 개인정보파일을 운용”한 것으로 보기는 어려우므로, 보호법 제15조의 개인정보 수집·이용에 대한 위반 여부를 적용할 수는 없다.
- 결국, 신청인의 주장은 받아들이기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-17

개인정보 무단 이관에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이고, 신청인은 피신청인 소속의 ○○○에서 근무하는 소방직 공무원이다.
- 신청인은 20XX년부터 국민신문고를 통하여 신청인의 개인정보가 담긴 소방본부에 대한 고발성 민원 등을 피신청인에게 제기하였고 피신청인의 감사관실은 신청인의 민원에 대하여 소방본부로 이관하였다. 또한 신청인은 본인의 개인정보가 포함된 민원을 무단 이관하지 말라는 내용의 국민신문고를 다수 제기하였으나, 피신청인의 감사관실은 신청인의 민원에 대하여 지속적으로 소방본부로 이관하였다.
- 이에 신청인은 피신청인이 본인의 개인정보가 포함된 국민신문고 민원을 무단으로 이관하고 있다며 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보가 담긴 국민신문고 민원의 이관은 관련규정에 따라 적법하게 해당기관으로 이관한 사항이고 신청인의 개인정보를 민원 처리 외 다른 용도로 사용한 사실이 없어 이 사건 관련 개인정보 보호법 위반사실이 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 국민신문고 민원에 포함된 신청인의 성명·휴대전화번호·신청내용 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보로 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다. 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체로 보호법 제2조 제6호 가목에

따른 공공기관으로 보호법 제2조 제5호의 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제17조 제1항은 개인정보처리자가 제15조 제1항 제2호, 제3호 및 제5호부터 제7호까지에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제공하는 경우(제2호)에는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공 내지 공유할 수 있다고 규정하고 있다. 이때 제3자의 범위에 관하여 「표준 개인정보 보호지침」 제7조는 ‘제3자란 정보주체와 정보주체에 관한 개인정보를 수집·보유하고 있는 개인정보처리자를 제외한 모든 자를 의미한다’라고 규정하고 있다.
- 「지방자치법」 제125조는 지방자치단체는 그 사무를 분장하기 위하여 필요한 행정기구와 지방공무원을 둔다고 규정한다. 「지방자치단체의 행정기구와 정원기준 등에 관한 규정」 제2조에 따르면 ‘본청’이란 지방자치단체장을 직접 보조하는 기관으로서 소속기관 등은 제외되고(제3호), ‘소속기관’이란 직속기관·사업소와 출장소를 말한다(제4호).
- 피신청인의 경우 「A시 행정기구 설치 조례」 제20조에서 소방본부장은 소방행정, 예방안전, 재난대응, 119종합상황, 특수대응에 관한 사무를 분장한다고 정하고 있고, 소방본부에 두는 과에 관해서는 제3항에서 소방관서 감사·감찰(제24호), 소방공무원 비위조사 및 청렴윤리 업무(제25호), 민원, 진정, 투서 등에 대한 조사 및 처리(제26호)는 소방본부 소방행정과에서 분장한다고 규정하고 있으며 이는 조례 체계상 제2장 ‘본청’에 규정되어 있다. 또한 같은 제2장(본청)에 규정된 「A시 행정기구 설치 조례 시행규칙」 제3조는 피신청인의 행정부시장 밑에 감사관 등을 둔다고 규정하고 있다.
- 이 사건에서 피신청인 소속 감사관실은 신청인의 개인정보가 담긴 다수의 국민신문고 민원을 소방본부로 이관하였다. 그러나 위와 같은 피신청인의 조례 규정을 종합하면 이는 피신청인 소속의 보조기관인 감사관실이 피신청인의 업무 수행을 위하여 다른 보조기관인 소방본부로 민원을 이송한 것에 불과할 뿐, 이를 두고 다른 개인정보처리자에게 신청인의 개인정보를 제공한 행위로 평가하기는 어렵다.
- 그렇다면 피신청인 소속 감사관실에서 신청인의 국민신문고 민원을 소방본부로 이관한 행위는 공공기관인 피신청인이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여

피신청인의 내부에서 개인정보를 주고받은 것에 해당하므로, 이를 두고 개인정보의 제3자 제공 등 보호법을 위반하였다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-18

개인정보의 제3자 제공에 대한 제도개선 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 인터넷을 통해 일대일 전화·화상 외국어 교육서비스를 제공하고 있는 교육서비스업자이다. 피신청인은 일본어 교육서비스(서비스명 'A')와 영어 교육서비스(서비스명 'B') 등 2개의 서비스를 운영하고 있고, 각 서비스는 별도의 웹사이트를 통해서 제공되고 있다.
- 신청인은 피신청인의 서비스 중 A를 이용하는 회원으로, 해당 서비스에 'OO'이라는 계정으로 가입이 되어 있었다. 신청인은 20XX. XX. XX. 피신청인의 B 서비스를 추가로 이용하기 위해 회원가입을 시도하였는데, 중복 확인 과정에서 A와 동일한 계정명은 이미 존재하는 ID로 회원가입이 불가능하여 다른 계정명으로 가입할 수 밖에 없었다.
- 문제의식을 느낀 신청인은 즉시 피신청인에게 문의하였으나, 피신청인은 '법적으로 문제가 없다'는 취지로 일축하였고, 당사자들 사이에는 의견 충돌이 있게 되었다. 이후 신청인이 B 서비스를 이용하지 않겠다는 의사를 밝히자, 피신청인은 신청인의 B 계정을 탈퇴 처리하였다.
- 결국 신청인은 피신청인을 상대로 이 사건 분쟁조정을 신청하게 되었는바, 신청인은 피신청인에게 각 서비스 간 회원 정보는 분리하고, 서비스 간 회원 정보가 공유된다면 회원가입 시 사전 안내를 명확히 하며, 회원의 개인정보는 임의로 수정·삭제하지 아니할 것을 청구하고 있다.
- 이에 대하여 피신청인은 각 서비스는 동일한 업체(피신청인)의 서비스에 해당하고, 탈퇴의 경우 신청인과의 언쟁 과정에서 신청인의 B 서비스 이용 거부 의사를 확인한 후 진행한 것이라고 주장하고 있다. 다만 피신청인은 A와 B의 개인정보 처리방침에 대해서는 문제점이 있음을 자인하였고, 오해의 소지가 없도록 기재를 다소 수정하기도 하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 보유하고 있는 신청인의 정보(아이디, 이름, 생년월일, 이메일 주소, 전화번호 등)는 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 판단의 범위

- 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 제40조 제1항은 개인정보 분쟁조정위원회가 개인정보에 관한 분쟁의 조정을 위하여 설립된 것이라고 규정하고 있으며, 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」 제5조에서는 개인정보 분쟁조정위원회의 업무로서 개인정보에 관한 분쟁의 조정 등을 정하고 있어, 개인정보 분쟁조정위원회는 ‘개인정보에 관한’ 당사자 사이의 분쟁만을 심리할 수 있다.
- 이 사건에서 신청인은 피신청인이 신청인의 B계정을 탈퇴 처리한 행위가 보호법을 위반한 것에 해당한다고 주장하고 있다. 그러나 피신청인의 탈퇴행위를 둘러싼 분쟁은 보호법의 소관 사항에 속한다고 보기는 어렵고,²⁸⁾ 계약상 의무 위반에 관한 사항에 해당하므로 이 부분은 판단의 범위에서 제외하도록 한다.

다. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) A와 B의 데이터베이스 운영 관련

- 보호법 제17조 제1항은 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호) 또는 제15조 제1항 제2호, 제3호 및 제5호부터 제7호까지에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제공하는 경우(제2호)에는 정보주체의 개인정보를 제3자에게

28) 보호법은 제4조 제4호에서 정보주체가 자신의 개인정보 처리와 관련하여 개인정보의 처리 정지, 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리를 가진다고 규정하고, 제21조 제1항에서 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다고 규정하는 등 개인정보처리자가 개인정보를 ‘파기할 의무’에 대한 사항만을 규정하고 있다. 반대로 개인정보를 ‘파기하지 않을 의무’에 관한 사항에 대하여는 별도의 규정이 존재하지 아니한다.

제공할 수 있다고 규정하고 있으며, 이때 제3자의 범위에 관하여 「표준 개인정보 보호지침(이하 '지침' 이라 한다)」 제7조는 '제3자란 정보주체와 정보주체에 관한 개인정보를 수집·보유하고 있는 개인정보처리자를 제외한 모든 자를 의미한다'라고 규정하고 있다.

- 신청인은 A와 B가 별개의 개인정보처리자에 해당함을 전제로, 서로 다른 개인정보처리자 사이에서 회원 개인정보가 제공·공유되는 것은 보호법 위반에 해당한다고 주장하고 있다. 피신청인 역시 A와 B의 각 회원 정보가 별개의 데이터베이스를 통해서 운영되고 있는 점은 다투고 있지 않다.
- 그러나 피신청인의 사업자등록증, 피신청인이 운영하는 각 서비스의 웹사이트 하단 기재 등을 종합하면, A와 B는 모두 단일사업자인 피신청인이 제공하는 정보통신서비스로 확인된다. 피신청인은 단독 개인정보처리자로서 각 서비스 이용자의 개인정보를 처리하고 있으며, 회원 정보가 별도의 데이터베이스로 저장되고 있긴 하지만 결국 하나의 개인정보처리시스템을 통해 운영·관리되고 있다. B의 가입 과정에서 A 아이디와 중복 확인이 되는 것 역시 두 개의 서비스가 하나의 개인정보처리시스템에서 관리되는 과정에서 발생하는 오류에 불과한 것으로 보인다.
- 결국 이 사건에서 A와 B의 개인정보처리자가 동일한 이상, 피신청인이 2개의 서비스를 하나의 개인정보처리시스템으로 관리하고 있는 행위만으로 보호법 제17조 등 위반에 해당한다고 보기 어렵다.

2) 피신청인의 개인정보 처리방침 등 관련

- 보호법 제30조 제1항에 따르면 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적(제1호), 개인정보의 처리 및 보유 기간(제2호), 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항(제3호) 등이 포함된 개인정보 처리방침을 정하여야 한다. 같은 조 제4항에 따르면 개인정보 보호위원회는 개인정보 처리방침의 작성지침을 정하여 개인정보처리자에게 그 준수를 권장할 수 있는바, 개인정보 보호위원회는 「개인정보 처리방침 작성지침」을 제공하고 있다.
- 그런데 피신청인의 경우 A와 B에 각각 다른 개인정보 처리방침을 제공하고 있고, 각 처리방침에는 개인정보처리자를 피신청인이 아닌 서비스명(A, B)으로 기재하고 있으며, 개인정보 보호책임자의 성명·연락처 등을 공란으로 남겨두는 등 보호법과 「개인정보 처리방침 작성지침」에 부합하지 아니하는 측면이 많다.

- 결국 피신청인은 개인정보 처리방침을 보호법과 「개인정보 처리방침 작성지침」 등에 부합하도록 개선할 필요가 있을 것으로 판단된다. 또한 이용자가 가입과정에서 A 및 B의 각 개인정보처리자가 피신청인으로 동일함을 명확하게 인식할 수 있도록 사전안내 절차를 개선할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 A 및 B에 관하여, 이용자가 서비스 가입시 개인정보처리자가 피신청인으로 동일함을 명확하게 인식할 수 있도록 사전안내하고, 각 개인정보 처리방침을 「개인정보 보호법」과 「개인정보 처리방침 작성지침」에 부합하도록 개선한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-19

개인정보 제3자 제공 등에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「전기통신사업법」 제2조 제8호에 따른 통신서비스를 제공하는 전기통신사업자이고, 신청인은 피신청인의 통신서비스를 이용한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 자신의 통신자료(위치정보 등)를 제3자(수사기관)에게 제공하고, 제3자 제공내역을 자신에게 알리지 않은 것은 위법이라고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 수사기관의 통신자료 제공요청 시 「전기통신사업법」 및 「통신비밀보호법」에 따라 자료를 제공하고 있으며, 이 경우 자료제공에 대한 통지 의무는 수사기관에 있으므로, 이 사건 관련 위법행위가 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 통신자료(인적사항, 통화내역, 위치정보 등)는 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」(이하 '보호법'이라 한다) 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 신청인에게 통신서비스를 제공하기 위해 개인정보를 운용하는 자료 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 개인정보처리자가 개인정보를 제3자에게 제공한 행위 관련

- 「개인정보 보호법」 제18조는 제1항에서 개인정보처리자의 개인정보 제3자 제공을

제한하면서, 제2항 제2호에서 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다. 또한, 「통신비밀보호법」은 제13조 제1항에서 사법경찰관이 수사 또는 형의 집행을 위하여 전기통신사업자에게 전기통신사실 확인자료 제공을 요청할 수 있다고 규정하고, 같은 법 제15조의2에서 전기통신사업자는 수사기관의 확인자료 제공요청에 협조하여야 한다고 규정한다. 「전기통신사업법」 제83조 제3항은 전기통신사업자는 수사관서의 장이 형의 집행 등을 위해 통신이용자정보의 열람 또는 제출을 요청하면 그 요청에 따를 수 있다고 규정한다.

- 살피건대, 피신청인은 「전기통신사업법 시행령」 제53조 제1항에 따라 수사기관에 통신자료를 제공한 사실은 최대 1년간 보관하는데 이 사건의 경우 이미 약 3년이 경과하여 관련 자료를 보유하고 있지 아니하나, ① ○○○경찰서의 불송치결정서에 의하더라도 ○○○경찰서는 피신청인이 「전기통신사업법 제83조 제3항에 따라 신청인의 개인정보를 제공하였다고 판단한 점, ② 신청인의 제출자료에 의하더라도 수사기관이 피신청인에게 신청인의 통신자료 제공요청을 한 사실 및 피신청인이 통신자료 제공요청 회신을 한 사실이 확인되는 점, ③ 피신청인은 ‘수사기관으로부터의 통신자료제공 요청 시에 관련법에 따라 자료제공을 하고 있다’고 답변한 점 등 제반사정에 비추어 볼 때, 피신청인이 수사기관의 통신자료 제공요청에 따라 수사기관에게 신청인의 개인정보를 제공한 사실을 인정할 수 있다.
- 그렇다면 피신청인이 신청인의 개인정보를 수사기관에 제공한 행위는 「통신비밀보호법」 및 「전기통신사업법」에 따른 행위로 보호법 제18조 제2항 제2호에서 규정한 때에 해당하므로 위법하다고 볼 수 없다.

2) 개인정보처리자가 제3자 제공내역을 미통지한 행위 관련

- 보호법 제20조의2 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보의 제공내역을 정보주체에게 통지하여야 한다고 규정하면서도, 같은 법 시행령 제15조의3 제3항 제2호 단서는 ‘수사기관이 범죄수사를 위한 통신사실 확인자료의 제공을 요청한 경우(「통신비밀보호법」 제13조) 및 ‘수사기관의 통신이용자정보 제공요청 및 그 요청에 따른 경우(「전기통신사업법」 제83조 제3항)’ 통지하지 아니하여 된다고 규정한다.
- 아울러, 「통신비밀보호법」 제13조의3 제1항 및 「전기통신사업법」 제83조의2

제1항에서 수사기관은 통신사실 확인자료를 제공 받은 경우 통신사실 확인자료 제공의 대상이 된 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다고 규정한다.

- 살피건대, 신청인은 피신청인이 제3자 제공내역을 본인에게 통지하지 아니한 점이 위법하다고 주장하고 있으나, 이 사건의 경우 피신청인의 개인정보 제공은 앞서 살핀 바와 같이 「통신비밀보호법」 및 「전기통신사업법」에 따른 것으로 보호법 시행령 제15조의3 제3항 제2호 단서의 개인정보 이용·제공내역 통지 제외 규정에 해당하여 위법하다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

III-1

개인정보 불법 보유에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 ○○○○ 상가를 관리하는 관리 주체이며, 신청인은 피신청인이 관리하는 상가 내 입점주이다.
- 신청인은 상가 소방 방화문 개방이 소방법 위반이라는 취지로 국민신문고를 통하여 신고하였고, 관할 소방서 공무원이 현장을 확인하고 피신청인에게 개선 조치를 권고하였다.
- 피신청인은 CCTV 열람을 통하여 방화문 개방자가 상가 내 한의원 간호사라는 것을 확인하였고, 그 과정에서 방화문 개방 신고자를 확인한 뒤, 소방 방화문 개방 신고자를 확인하였다는 취지의 공지문을 게시하였다.
- 신청인은 피신청인이 공지문을 게시하여 자신의 명예를 훼손하였고, 자신의 영상정보를 현재까지 불법으로 보유하고 있다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 소방법 위반 신고로 인하여 범칙금 납부 시 상가 관리 비용에 막대한 피해가 있을 거라는 판단하에 방화문 개방자를 확인하기 위하여 CCTV를 열람하였고, 그 과정에서 신청인이 방화문 개방을 촬영하는 장면을 확인하게 되었다고 주장한다.
- 피신청인은 방화문 개방 사건 관련 피신청인의 CCTV 열람 사실에 대하여 신청인이 피신청인을 상대로 형사 고소함에 따라 피신청인은 신청인의 영상을 「○○○○ 상가 CCTV 운영 규정」 제8조에 따라 형사고소 사건이 해결될 때까지 보관하고 있었다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인이 촬영된 CCTV 영상정보는 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 ○○○○ 상가를 관리하는 관리주체로 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하는 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제21조 제1항은 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성, 가명정보의 처리 기간 경과 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 그 개인정보를 파기하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제16조 제1항은 개인정보를 파기할 때에는 ① 전자적 파일 형태인 경우는 복원이 불가능한 방법으로 영구 삭제, ② 제1호 외의 기록물, 인쇄물, 서면, 그 밖의 기록매체인 경우는 파쇄 또는 소각하도록 규정하고 있다.
- 또한, 「민간분야 영상정보처리기기 설치운영 가이드라인」은 영상정보처리기기에 의하여 수집된 영상정보의 보유기간을 영상정보처리기기 운영·관리 방침에 명시한 기간에 따르도록 하고 만료된 후 지체없이 삭제하도록 명시하고 있다.
- 피신청인의 영상정보처리기기 운영·관리 방침인 「○○○○ 상가 CCTV 운영 규정」 제3조에 의하면 상가 내 CCTV 총괄책임자는 관리단 임원이며, 건물의 시설 안전 및 화재와 범죄예방 그리고 상가 공공의 이익에 해를 가하는 행위의 증거 수집 결정권과 열람권은 관리소장과 관리단 단장으로부터 임명받은 관리단 임원에게 있다고 명시하고 있으며, 같은 규정 제8조는 화상 정보는 경비실 내 DVR 하드디스크에 저장 보관하고 녹화된 화상 정보의 보유기간(60일 이내)은 DVR 저장량 한도 내로 보되, 상가의 안전과 공익에 관련된 사건은 관리실 소장 입회하에 열람권을 가진 관리단 임원이 확인할 수 있으며, 관리단 임원 회의를 거쳐 사건이 해결 및 종결 때까지 USB에 보고서와 함께 보관함에 보관한다고 규정하고 있다.
- 신청인이 피신청인의 CCTV 열람 행위를 문제삼아 피신청인을 상대로 형사 고소한 사건이 불송치 결정으로 종결되자 피신청인이 신청인의 영상정보를 삭제한 사실이 확인된다.

- 결국 피신청인이 신청인의 영상정보를 불송치 결정시 까지 보유했던 행위는 「개인정보 보호법」 제21조 제1항 및 「민간분야 영상정보처리기기 설치운영 가이드라인」에 따른 피신청인의 영상정보처리기기 운영·관리 방침인 「○○○○ 상가 CCTV 운영 규정」 제8조에 따라 형사 고소된 ‘사건이 해결될 때까지’ 보유한 것에 해당하는 것으로 판단된다.
- 따라서, 피신청인이 신청인의 영상정보를 현재까지 불법으로 보유하고 있다는 사실이 인정되지 아니하며, 피신청인이 불송치 결정에 이르기까지 신청인의 영상정보를 보유한 것은 피신청인의 영상정보처리기기 운영·관리 방침에 따른 것으로 「개인정보 보호법」 제21조를 위반하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례

IV-1

아파트 동·호수 표시 등 과도한 개인정보

1. 신청 이유

- 신청인은 아파트에 거주 중인 입주자이고, 피신청인1은 「공동주택관리법」 제2조 제1항 제10호에 따른 이 사건 아파트의 관리 주체이며, 피신청인2는 같은 법 제2조 제1항 제8호에 따른 이 사건 아파트의 자치 의결기구이다.
- 피신청인들은 앱과 카페(이하 앱과 카페를 함께 ‘이 사건 커뮤니티’라고 함)를 운영하면서 닉네임에 아파트 동·호수를 함께 표기하도록 하는 닉네임 정책을 시행하고 있다. 이 사건 커뮤니티는 아파트 입주자들의 공식 소통공간으로서 공지사항 전달, 입주자 간 정보공유 창구 등으로 이용되고 있으며, 피신청인은 입주자가 공지사항 댓글 등록, 게시판 글 등록, 민원 신청 시 닉네임에 동·호수를 함께 표기하도록 관리하고 있다.
- 신청인은 이 사건 커뮤니티는 업무상 목적을 위해 개설된 것으로서 피신청인들의 닉네임 정책은 「개인정보 보호법」에 위반된다고 주장하며, 닉네임에 동·호수를 함께 표기하지 않도록 닉네임 정책을 변경할 것을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대해 피신청인들은 모함, 비방, 욕설이 기재된 게시글과 광고글 등의 등록을 방지하고자 피신청인2의 의결을 거쳐 닉네임에 동·호수를 함께 표기하는 방식으로 운영한다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 아파트의 동·호수는 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 입주자를 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에

해당하고, 피신청인들은 입주자대표회의 운영 및 공동주택 관리 등 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자²⁹⁾에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제3조는 개인정보 보호 원칙을 선언하고 있는바, 개인정보 처리자는 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 하고(제6항), 개인정보를 익명 또는 가명으로 처리하여도 개인정보 수집목적을 달성할 수 있는 경우 익명처리가 가능한 경우에는 익명에 의하여, 익명처리로 목적을 달성할 수 없는 경우에는 가명에 의하여 처리될 수 있도록 하여야 한다(제7항).
- 아울러, 같은 법 제4조 제2호는 정보주체가 개인정보의 처리에 관한 동의 여부, 동의 범위 등을 선택하고 결정할 권리를 가진다고 규정함으로써 개인정보처리자가 정보주체에게 개인정보 처리여부 및 동의 범위 등을 사실상 강요하는 행위를 금지하고 있다.
- 피신청인들은 입주자에게 공지사항을 전파하는 등 아파트 운영을 위한 업무 목적으로 이 사건 커뮤니티를 활용하고 있으므로, 정보주체의 사생활 침해를 최소화할 수 있는 방식으로 개인정보를 처리하는 등 「개인정보 보호법」에 위반됨이 없이 이 사건 커뮤니티를 운영할 의무³⁰⁾가 있다.
- 이 사건 커뮤니티 내 글 등록 시 닉네임에 동·호수가 함께 표기되는데, 아파트 입주자만이 이용한다는 이 사건 커뮤니티의 특성상 동·호수를 통해 글 작성자의 신원을 쉽게 특정할 수 있고, 작성된 글 내용을 통해 개인의 의견, 성향 등을 알 수 있으며, 게시판 내에서 의견충돌이 발생할 시 분쟁이 현실 공간으로 확대될 가능성도 있다는 점에서 입주자의 사생활을 침해할 위험성이 높다고 판단된다.
- 피신청인들은 타인 비방 또는 욕설 등이 포함된 게시글 등록을 방지하기 위한 목적으로 닉네임에 동·호수를 함께 표기하도록 하였다고 주장하나, 동·호수를

29) 공동주택의 관리와 관련하여, 「공동주택관리법」은 의결기구인 입주자대표회의와 아파트의 관리업무를 담당하는 관리 주체의 업무 범위를 명확히 구분하고 있고, 특히 같은 법 제65조가 입주자대표회의의 관리사무소장에 대한 업무의 부당간섭을 배제하도록 강제하는 의무를 규정하고 있는 점 등을 고려할 때, 관리 주체인 피신청인1과 입주자대표회의인 피신청인2는 각각의 개인정보처리자로 보는 것이 타당하다. (「공동주택 개인정보보호 상담사례집」/개인정보보호위원회)

30) 물론, 피신청인2는 공동주택관리법령에 따라 이 사건 아파트 운영사항을 자치적으로 결정할 권한이 있으므로 이 사건 커뮤니티의 닉네임 정책 등 운영사항을 결정하여 시행할 수 있으나, 시행과정에서 상기 언급한 개인정보 보호법 위반 소지가 없도록 조치할 필요가 있다.

표기하지 않더라도 문제 발생 시 해당 회원에게 사후적인 제재를 하는 등 정보주체의 개인정보를 사전적으로 과도하게 노출시키지 않는 보완적인 방법을 통해서도 이 사건 커뮤니티의 원활한 운영이 가능해 보인다.

- 결국 이 사건 커뮤니티 닉네임에 동·호수를 함께 표기하도록 하는 것은 입주자 등의 사생활을 침해할 위험성이 높고, 개인정보의 노출에 대한 동의를 사실상 강요하는 것이며, 닉네임에 동·호수를 표기하지 않는 등 가명화된 정보 활용을 통해서도 이 사건 커뮤니티의 원활한 운영이 가능해 보인다는 점에서 이러한 닉네임 정책은 「개인정보 보호법」 제3조 제6항, 제7항 및 같은 법 제4조 제2호에 위반될 소지가 있는 것으로 보인다. 따라서 피신청인들은 이 사건 커뮤니티의 닉네임에서 동·호수 표기를 삭제하는 등 닉네임 정책을 변경할 필요가 있다고 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인들은 조정성립일로부터 6주 이내에 이 사건 커뮤니티를 이용하려는 입주민이 닉네임에 동·호수를 함께 표기하지 않아도 이 사건 커뮤니티를 이용할 수 있도록 운영방식을 변경한다.

4. 조정 결과 ³¹⁾

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.(3건)
- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.(2건)

31) 동일 사안의 5건 사례 중 3건 성립, 2건 불성립 됨.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례

IV-2

예약정보 외 신분증 확인 등 과도한 개인정보 수집에 대한 침해행위 중지 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 전시·컨벤션 및 행사대행업을 영위하는 회사로 카페(이하 ‘이 사건 카페’라고 한다)을 운영하고 있으며, 신청인은 이 사건 카페를 이용하는 자이다.
- 이 사건 카페는 수용인원이 한정되어 있어 예약을 해야 입장할 수 있도록 예약제로 운영하고 있다. 피신청인은 네이버에서 예약을 한 예약자들이 카페 입장 시, 예약자 본인 여부를 파악하기 위해 신분증을 확인하고 있다.
- 신청인은 이에 대해 예약자의 휴대폰상 성명, 연락처, 이메일이 기재된 예약 정보 화면(모바일 예약티켓) 외 신분증까지 확인하는 것은 주민등록번호 등을 추가수집할 우려가 있어 과도한 개인정보의 수집이 될 수 있으므로 즉시 신분증 확인절차를 폐지하여야 한다며 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 입장 시 예약자와 동일한 고객이 입장하는지 확인하기 위해 신분증을 확인하고 있으며, 그 확인과정에서 주민등록번호 등은 수집하지 않고 있다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 신분증에 기재된 성명 및 주민등록번호 등은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다. 또한 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 피신청인의 신분증 확인이 과도한 개인정보 수집인지 여부

- 「개인정보 보호법」 제16조 제1항에서 개인정보처리자가 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다고 규정하고 있고, 「주민등록법」 제25조 제1항은 국가기관, 공공단체, 기업체 등에서 해당 업무를 수행할 때에 민원서류나 그 밖의 서류를 접수할 경우·특정인에게 자격을 인정하는 증서를 발급할 경우·그 밖에 신분을 확인하기 위하여 필요할 경우, 17세 이상의 자에 대하여 성명·사진·주민등록번호 또는 주소를 확인할 필요가 있으면 증빙서류를 붙이지 아니하고 주민등록증으로 확인하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 개인정보를 수집할 때에는 수집목적에 적절한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 피신청인이 개인정보 처리 시, 해당 개인정보가 없으면 법률상 의무의 준수·소관업무 수행·정보주체와 체결한 계약의 이행 등이 현저히 곤란하거나 불가능한 경우에 문제되는데 이때 해당 개인정보는 필요한 최소한의 개인정보라고 할 수 있다.
- 피신청인은 신청인이 카페 입장 시, 신분증을 제출하면 「주민등록법」 제25조 제1항에 따라 예약자 본인확인용도³²⁾로만 사용하고 신분증상 주민등록번호 등은 따로 수집하지 않는다. 결국 피신청인은 카페 공간활용도를 높이고 시설안전 및 질서유지, 입장객의 편의를 도모하기 위해 예약 시 수집한 성명·연락처·이메일을 활용하고 있으므로, 피신청인의 개인정보 수집은 그 수집목적에 필요한 최소한의 개인정보의 수집이라고 볼 수 있다.
- 따라서 피신청인이 업무수행에 필요한 최소한 개인정보를 수집하고 주민등록번호 등은 수집하지 않아 과도한 개인정보의 수집이라고 볼 수 없어, 「개인정보 보호법」 제16조 제1항을 위반한 것이 아니다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

32) 피신청인은 신분증 확인이 예약티켓을 제3자에게 양도되는 것을 방지할 수 있다고 한다. 그러나 A가 예약하고 B가 카페에 입장하는 것은 방지할 수 있으나, A·B가 사전에 협의하여 양도계약을 맺은 후 예약을 한 A가 취소함과 동시에 B가 그 예약을 잡는 경우는 이제는 B가 예약자가 되어 B가 카페에 입장하는 경우는 신분증 확인이 A·B간의 양도행위를 방지하는 방법이 될 수 없는데 이는 「개인정보 보호법」의 적용범위 외 규율영역이다.



IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례

IV-3

복권판매인 지도·점검 시, 과도한 개인정보 요구에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인1은 「복권 및 복권기금법」(이하 ‘복권법’) 제13조에 따라 설치된 ○○부 소속 행정위원회로 복권사업을 관리·감독하는 자이고, 피신청인2는 복권법 제12조에 따라 피신청인1로부터 복권의 발행과 복권판매인 선정·관리·교육 업무를 위탁받은 수탁사업자이며, 신청인은 피신청인2와 온라인복권(△△복권) 판매계약을 체결한 자이다.
- 복권판매업은 일종의 사회보장적 성격³³⁾을 갖고 있어 복권법 제6조 제1항에 따라 복권사업자와 계약한 자만이 복권을 판매할 수 있으나, 하루 18시간(오전 6시부터 24시까지)을 계약자 한 명이 감당하기는 불가능한 현실을 고려하여 2005년 온라인복권 제3자(가족 및 고용인) 판매를 예외적으로 허용하는 기준이 마련되었다.
- 피신청인1은 복권시장 불법행위 근절을 위하여 매년 ‘복권판매인 정기 지도점검 지침’을 마련하고 복권법 제33조의3에 근거하여 지방자치단체장으로 하여금 법 위반행위에 대한 단속점검을 시행하도록 하고 있으며, 적발된 위반행위에 대하여는 피신청인2가 ‘온라인복권 판매 계약 위반 벌칙기준과 적용절차 규정’에 따라 복권판매인 계약해지 및 영업정지 등의 조치를 취하고 있다.
- 한편, 신청인은 20XX년 정기점검 시행에 앞서 피신청인2가 시행한 사전교육(제3자 허용기준 및 점검에 필요한 서류 비치안내 등) 과정에서 판매대금 정산통장의무비치와 제3자 판매 불법행위 확인을 위해 금융거래내역을 요구하는 행위는 과도한 개인정보 침해행위라고 이의를 제기하였으며, 위 행위에 대하여 침해행위의 중지 및 제도개선을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

33) 복권법 제30조는 복권사업자 선정에 있어서 사회취약계층(장애인, 기초생활수급자, 국가유공자 등)을 우선 선정하도록 하여 독점적 사업권을 부여하고 있으며, 법원 판례(2018가합108040, 서울남부지법)도 ‘온라인복권 판매인으로 선정된 사람이 그 계약상 권리를 타인에 무단으로 전대하여 그로 하여금 복권판매로 인한 수익을 얻게 하는 것은 마치 사회보장급여를 허위로 받게 하는 것과 같은 결과를 초래한다’고 판시하여 복권판매권의 사회보장적 성격을 인정

- 피신청인1, 2는 복권법 준수를 위해 정기적으로 복권판매인 지도단속을 실시하고 있으며, 형사고발의 대상이 되는 위법사례 확인을 위하여는 정산통장의 판매점 의무비치 및 금융거래내역 확인이 필수 사항이므로 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’) 위반 사실이 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 복권대금 정산통장에 기재된 성명 및 계좌번호, 금융거래내역 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로서 보호법 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다. 피신청인1, 2는 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제15조 제1항은 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우(제2호), 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우(제3호) 개인정보를 수집하고 목적의 범위에서 이용할 수 있도록 규정하고 있으며, 복권법 제33조의3 제2항에서는 복권판매 관련 위반행위 조사를 위하여 시장·군수·구청장으로 하여금 복권 관계 장부 및 사업보고서 등 자료를 조사할 수 있도록 규정하고 있다.
- 온라인복권 판매인이 판매점에 비치해야 할 복권판매대금 정산통장 등은 복권법 제33조의3 제2항에 따른 복권관계 서류로써, ‘복권판매인 지도단속 지침’ 및 ‘온라인복권 제3자 판매허용 기준’에 따라 자금의 흐름 등을 통해 제3자 불법판매 여부를 확인하기 위한 필수 서류에 해당한다.
- 따라서 복권법에서 사회취약계층을 복권 판매인으로 우선 선정하도록 하는 취지를 준수하기 위하여 공무원이 현장에서 판매대금 정산통장, 종업원 급여입금내역 등 장부를 조사하는 행위는 복권법 제33조의3에 따라 제3자 불법 판매조사에 해당하여 보호법 제15조 제1항 제2호와 제3호에 따른 개인정보의 수집·이용에 해당하고, 달리 이보다 덜 침해적인 수단을 통해 같은 목적을 달성할 수 있다고 단정할 수 없다.

- 따라서 피신청인들이 보호법을 위반하였다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례

IV-4

개인정보처리방침 마련 등 재발방지 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 A아파트(이하 ‘이 사건 아파트’라 함)에 거주 중인 입주자이고, 피신청인1은 「공동주택관리법」 제2조 제1항 제10호에 따른 이 사건 아파트의 관리주체이고 피신청인2는 같은 법 제2조 제1항 제8호에 따른 이 사건 아파트의 자치의결기구이다.
- 신청인은 지인이 피신청인1에게 차량의 출입 기록을 요청하여 2건의 기록을 제공받는 과정에서 차량 출입기록이 장기간 보관되어 있다는 사실을 알게 되어 피신청인2에게 차량 출입기록의 삭제를 요청하였다.
- 신청인은 피신청인1 직원에게 유선으로 개인정보처리방침, 개인정보보호 책임자에 대해 문의하였으며, 피신청인 소속직원은 개인정보처리방침 및 개인정보 책임자는 없을 것 같다고 답변하였다.
- 신청인은 피신청인1에 대하여 「개인정보 보호법」에 따른 개인정보 처리방침마련 등 개인정보 보관기간을 설정할 것을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 피신청인1은 이 후 「CCTV 관리운영 규정」을 수립하여 제2조에 의거 총괄 책임자, 관리책임자, 접근권한자가 지정되어 있으며, 보관기간 또한 제4조, 제6조에 규정되어 하드디스크 용량에 따라 자동으로 삭제된다 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 차량 출입기록은 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 입주자를

식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인들은 입주자대표회의 운영 및 공동주택 관리 등 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제30조 제1항 제2호는 개인정보처리자로 하여금 개인정보의 처리 및 보유기간을 포함한 개인정보의 처리방침을 정하여야 한다고 규정한다.
- 피신청인들은 「CCTV 관리운영 규정」에 따라 개인정보의 보유기간이 정해져 있다고 주장하나, 위 규정에 의하더라도 이는 영상정보³⁴⁾의 보유기간일뿐 차량번호를 인식하고 데이터화하여 저장하는 차량 출입기록에 대한 보유 기간으로 볼 수 없다. 나아가, 개인정보 보호위원회의 「개인정보 처리방침 작성지침」(24.4.)은 보유기간을 ‘목적 달성시’와 같이 추상적으로 기재하지 않고 구체적으로 기재하도록 정하고 있다.
- 피신청인들은 「CCTV 관리운영 규정」은 제4조 내지 제6조에서 CCTV를 통해 수집된 영상정보는 HDD의 용량에 따라 자동으로 삭제되도록 규정하고 있는데, 피신청인들이 자유로이 HDD 용량을 추가·변경할 수 있는 사실을 고려할 때 피신청인들이 임의로 영상정보의 보유기간을 지정하거나 변경할 수 있게 되므로 이를 두고 개인정보의 보유기간을 정하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 피신청인들은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보(차량출입기록 등)의 처리 및 보유기간 등을 포함한 개인정보처리방침을 수립한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

34) 「개인정보 표준지침」 제2조 9호는 “개인영상정보”란 법 제2조제1호에 따른 개인정보 중 고정형 영상정보처리기기 또는 이동형 영상정보처리기기에 의하여 촬영·처리되는 영상 형태의 개인정보를 말한다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례

IV-5

카드로 결제한 모든 거래내역에 대한 소명자료 제출을
요청한 것은 과도하다며 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 신용카드 발급·관리·대금결제 등의 업무를 하는 카드사이고, 신청인은 피신청인과 맺은 신용카드 이용계약에 따라 ○○○카드³⁵⁾를 발급받아 이용하고 있는 카드회원이다.
- 피신청인은 휴대폰 문자메시지를 통해, 신청인의 신용카드 거래 중 일반적인 물품·용역의 거래로 보기 어려운 거래(해외 온라인 가맹점에서의 장기간 반복적인 소액거래 발생 등)가 확인되어 4개월 간 카드 거래에 대한 소명자료 제출을 요청하였고, 이에 적정거래 확인이 되지 않을 경우 카드 이용을 정지하겠다고 통보하였다. 이후 신청인이 기한까지 자료를 제출하지 않자 카드 이용이 정지되었고, 신청인은 자료 제출기한 후 물품구매, 여가활동, 신용정보, 통신정보 관련 카드 거래내역 및 정치후원금 납부내역 등이 포함된 자료³⁶⁾를 이메일로 피신청인에 발송하였다.
- 신청인은 피신청인이 모든 카드 거래내역의 소명자료를 수집하는 것은 동의 없는 과도한 개인정보의 수집이며, 이에 불응 시 카드사용을 정지하는 것은 필요한 최소한의 정보 외 개인정보의 수집에 동의하지 않는다는 이유로 서비스 제공을 거부한 것이므로 위법이라고 주장한다.
- 피신청인은 소명자료를 수집한 것은 신청인의 동의를 받고 처리한 것이며, 해외 온라인 가맹점에서의 소액거래 등에서 신청인의 카드 부정사용이 의심되는 바, 이의 적정거래 여부를 판단하기 위한 필요 최소한의 정보제출 요구이고 카드이용을 정지한

35) ○○○카드는 5,000원 이상 결제하면 결제금액 중 1,000원 미만의 금액을 포인트로 적립해 주는 카드로서, 5,999원을 카드로 결제하면 999원을 포인트로 적립해 준다.

36) 신청인은 물품구매내역, 신용정보, 정치후원금 납부내역 등은 제출하였지만 해외 온라인 가맹점에서의 소액거래 구매내역은 제출하지 않았다. 이에 피신청인은 소명과 무관한 정치후원금 납부 내역까지 제출한 것은 카드 정지 해제가 목적이 아니라고 여러 소명자료를 열람하지 않고 메일과 함께 폐기하였다고 회신하였다.

것은 자료 제출기한까지 미제출하여 적정거래 확인이 되지 않아 법적 절차에 따른 것이라고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 신청인에게서 수집한 ‘카드 거래내역의 소명자료³⁷⁾’(이하 ‘이 사건 개인정보’라 한다)는 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인들을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다. 또한 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 카드 거래내역의 소명자료 수집이 동의 없는 개인정보 수집인지 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 정보주체와 체결한 계약을 이행하기 위하여 필요한 경우(제4호) 등에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 신청인과 신용카드 이용계약 체결 시 개인정보의 수집·이용과 관련 신청인의 동의를 받았다. 이때 개인정보의 수집·이용 목적은 신용카드 이용계약의 체결·유지·이행·관리·개선, 법령상 의무이행, 신용질서 문란행위 조사, 분쟁처리, 민원처리, 본인 여부 확인 등이다. 이 사건과 관련 피신청인의 신용카드 이용정지 또는 해제는 신용카드 이용계약의 유지·이행·개선 및 신청인의 법령상 의무이행과 관련되어 이를 위해 신용거래정보, 상거래정보 등을 수집·이용할 수 있으므로 이런 차원에서 피신청인은 카드 이용계약 시 받은 동의를 기반으로 신청인의 카드 거래가 법령 또는 약관에 위반되는지 여부를 확인하기 위하여 카드 거래내역의 소명자료를 수집할 수 있다고 보아진다.

37) 신청인은 소명자료 중 정치후원금 납부내역이 민감정보라고 주장하나, 「개인정보 보호법」 제23조 제1항에서 민감정보로서 열거한 정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해와 무관한 본인이 중앙선거관리위원회에 일정금액을 기탁했다는 내역만 있어 민감정보라고 보기는 어렵다.

- 또한 피신청인은 신청인과 체결한 신용카드 이용계약과 관련, 피신청인은 신용카드발급의무, 포인트지급의무, 이자율과 할인을 등 설명의무 등을 지고 신청인은 카드대금납부의무, 연회비납부의무, 약관준수의무 등을 진다. 피신청인은 신청인의 카드거래에 부정사용이나 비정상 거래 의심이 있어, 포인트를 지급하는 등 카드이용계약을 이행하기 위하여 신청인에게서 거래내역 등을 제출받아 조사할 필요가 있었다. 특히 해외 온라인 가맹점에서의 소액 거래내역은 피신청인이 신청인의 소명자료를 수집하지 않으면 카드 부정사용 여부를 용이하게 확인하기 어렵다³⁸⁾. 따라서 피신청인은 해외 온라인 가맹점의 소액거래를 위주로 카드로 결제한 거래내역에 대해 소명자료에 대해 수집을 하려는 것이고 신청인은 신용카드 개인회원 약관 위반 등에 해당하지 않는다는 소명자료를 제출하여 적정 거래사실이 확인되어 카드 이용 정지조치를 즉시 해제받으면 된다.
- 결국 피신청인이 신청인에게서 이 사건 개인정보를 수집하는 것은 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호와 제4호 따라 처리한 것이므로 적법하다고 볼 수 있다.

2) 카드의 모든 거래내역에 대한 소명자료 수집이 과도한 수집인지 여부

- 「개인정보 보호법」 제16조 제1항에서 개인정보처리자가 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다고 규정하고 있다. 또한 신용카드 개인회원 표준약관³⁹⁾ 제7조 제1항에서 카드는 회원이 카드에 의한 거래가 부정사용 또는 비정상거래로 판단되는 상당한 이유가 있는 경우, 회원의 고의·중과실로 여신전문금융업법 등 관계법령을 위반하거나 이 약관에 기재된 회원의 의무를 위반하여 계약의 목적달성이 어려운 경우 등에는 회원의 카드이용을 정지할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 약관 제8조 제2항에서 회원은 카드를 이용하여 상품구매 또는 서비스 이용 등을 위장한 현금용통 기타 부당한 행위를 하여서는 아니된다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 개인정보를 수집할 때에는 수집목적에 적절한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 피신청인이 개인정보 처리 시, 해당 개인정보가 없으면 법률상 의무의 준수·소관업무 수행·정보주체와 체결한 계약의 이행 등이 현저히 곤란하거나

38) 국내 카드거래의 경우 피신청인의 가맹점에서 결제승인이 발생되기 때문에 등록된 가맹점 정보(가맹점명, 사업자번호, 가맹점주소, 가맹점업종 등)에 의거 거래내역 확인이 가능하나, 해외거래의 경우 국제매입사 및 브랜드사(○○○카드의 경우 VISA)를 통해 신용카드가 사용된 가맹점 정보가 제한적인 것만 전달되므로 국내 거래에 비해 거래내역 확인이 상대적으로 어렵다.

39) 본 약관은 신용카드 이용계약을 체결한 모든 개인회원에게 적용되는 것인데, 공정거래위원회가 제정한 후 전 카드사가 같은 약관을 사용하고 있다.

불가능한 경우에 문제되는데 이때 해당 개인정보는 필요한 최소한의 개인정보라고 할 수 있다.

- 이 사건과 관련, 피신청인이 신청인에게 제출요청한 4개월 간의 카드이용내역은 외형적으로 과도해 보일 수 있다. 그런데, 신청인의 카드 이용이 비정상거래로 의심되며, 실제로 신청인의 4개월간 이 사건 카드 이용건수는 총 4,XXX건이고, 이 중 해외결제⁴⁰⁾는 3,XXX건이며 그 중 5,900~5,999원 결제가 2,XXX건으로 88%를 차지하여 물품 또는 용역의 가격이라고 보기 어려운 결제가 상당히 지속적으로 반복되었고, 특히 신청인은 4개월 동안 매일 이 사건 카드로 해외에서 24번씩 5,900~5,999원 결제를 한 점을 고려할 때 신청인의 이 사건 카드를 이용한 거래는 ‘비정상거래로 판단되는 상당한 이유’가 있거나 ‘상품구매를 위장하여 부당한 행위를 하는 경우’에 해당한다고 볼 수 있다.
- 법원도 이와 관련 특정 소액결제 방식의 거래가 단기간 동안 수차례 집중적으로 발생한다는 것은 사회통념상 쉽게 상정하기 어렵고 일반인의 관점에서도 비정상적인 거래라고 판단될 여지가 큰 바, 이는 카드사 약관 제7조 제1항 제6호에서 정하는 ‘카드에 의한 거래가 부정사용 또는 비정상거래로 판단되는 상당한 이유가 있는 경우’에 해당된다고 볼 여지가 충분하다고 판시한 바 있다(울산지방법원 2024카합10103 결정).
- 피신청인은 신청인의 카드 사용이 특정가맹점에서의 물품 또는 용역의 가격이라고 단정하기 곤란한 금액의 결제가 상당기간 빈번하게 반복되어 이에 대해 카드의 모든 거래내역에 대한 소명자료를 제출하면, 신용카드 개인정보회원 약관 또는 관련 법령 등의 위반에 해당하지 않는 적정 거래임을 조사하기 위해 해당 자료를 활용하고 있으므로, 피신청인의 개인정보 수집은 그 수집목적에 필요한 최소한의 개인정보의 수집이라고 볼 수 있다.
- 따라서 피신청인이 신청인과 체결한 카드 이용계약의 이행에 필요한 최소한 개인정보를 수집한 것으로 과도한 개인정보의 수집이라고 볼 수 없어, 「개인정보 보호법」 제16조 제1항을 위반한 것이 아니다.

40) 이 사건 신용카드는 5,000원 이상 결제 건에 대하여 결제금액 중 1,000원 미만의 금액을 포인트로 지급하는 특징을 가지고 있어, 5,999원 결제 시 999원을 포인트로 지급한다. 특히 해외결제의 경우 포인트 지급액이 2배가 되므로, 5,999원 결제 시 999원이 아니라 1,998원을 지급한다.

3) 피신청인이 개인정보 수집에 동의하지 않는다는 이유로 서비스 제공 거부

- 「개인정보 보호법」 제16조 제3항에서 개인정보처리자는 정보주체가 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 정보주체에게 재화 또는 서비스의 제공을 거부하여서는 아니된다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 신청인이 소명자료 제출 요청에 불응하자, 이용 중이던 카드를 정지시켰다. 이에 신청인은 필요한 최소한의 정보 외 개인정보 수집에 동의하지 않았다는 이유로 카드 이용을 정지한 것은 위법하다고 주장한다.
- 피신청인이 신청인의 카드 이용을 정지시킨 것은 카드 거래가 일반적인 신용카드 거래로 보기 어려워 이에 대한 소명자료를 요청하였으나, 신청인이 기한까지 제출하지 않아 적정거래로 확인되지 않아 카드 이용을 정지한 것이지 필요한 최소한의 정보 외 개인정보 수집에 동의하지 않았다는 이유로 카드 이용을 정지한 것은 아니다.
- 따라서 피신청인이 신청인의 소명자료 미제출로 인해 카드 이용을 정지한 것은 「개인정보 보호법」 제16조 제3항을 위반한 것은 아니다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례

IV-6

예약정보 외 신분증 확인 등 과도한 개인정보수집에 대한 침해행위의 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 게임소프트웨어를 개발 및 보급하는 회사이고, 신청인은 피신청인이 주최하는 이벤트 행사에 참가 신청한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 주최하는 오프라인 이벤트 행사에 예약금(2천원)을 지불하고 예약 신청을 하면서 이름, 휴대전화번호 수집에 동의하였으나, 행사 입장 시 휴대폰 예약정보와 신분증 확인을 진행하며 주민등록번호, 주소, 생년월일 등을 수집하고 있다고 주장하고 있다.
- 피신청인이 서비스 중인 ○○○○○○○○는 1주년을 맞이하여 오프라인 이벤트를 진행하였다.
- 피신청인의 오프라인 이벤트는 ① 무료 초대권 추첨, ② 선착순 예약의 방법으로 진행되었으며 선착순 예약의 경우 노쇼 방지를 위하여 소정의 비용(2천 원)이 발생하며 시간대별 추첨 당첨 및 선착순 예약을 진행한 한정된 인원으로 행사가 진행되었고, 당첨된 추첨권과 선착순 예약권은 양도가 불가한 사항으로 본인확인에 대한 명확한 확인 절차가 필요하며 피신청인 홈페이지 이벤트 행사 주의 사항란에 본인확인을 위해 신분증을 지참하도록 사전에 공지하였으며 행사 당일 본인확인 용도로 현장에서 확인만 하였을 뿐 추가적인 개인정보의 수집은 없다고 주장하고 있다.
- 이에 신청인은 피신청인이 신청인의 신분증 정보를 수집하고 있다고 주장하며 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 신분증에 기재된 성명 및 주민등록번호 등은 개인정보에 해당하고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우(제2호) 등의 경우에 한하여 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 정하고 있으므로, 개인정보처리자의 행위가 정보주체의 개인정보 수집에 해당하지 아니한다면 위 규정은 적용되기 어렵다.
- 또한 「주민등록법」 제25조 제1항은 국가기관, 공공단체, 사회단체, 기업체 등에서 해당 업무를 수행할 때 민원서류나 그 밖의 서류를 접수할 경우(제1호), 특정인에게 자격을 인정하는 증서를 발급할 경우(제2호), 그 밖에 신분을 확인하기 위하여 필요할 경우(제3호)로서 17세 이상의 자에 대하여 성명·사진·주민등록번호 또는 주소를 확인할 필요가 있으면 증빙서류를 붙이지 아니하고 주민등록증으로 확인하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 이벤트 행사 사전 공지 시 본인확인을 위하여 신분증을 지참하도록 공지하였고, 참가 예약자 본인이 맞는지 확인하기 위하여 행사 당일 입장 시 신분증을 확인한 것으로 이는 「주민등록법」 제25조 제1항에 따라 예약자 본인의 신분 확인 용도로만 사용하고 주민등록번호 등은 따로 수집⁴¹⁾하지 않은 것으로 보인다.
- 따라서 피신청인이 「주민등록법」 제25조 제1항에 따라 신청인의 신분증을 확인한 것은 「개인정보 보호법」 제15조 제1항의 ‘수집’에 해당한다고 볼 수는 없으므로, 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 보기 어렵다.

41) 신분 확인 목적으로 주민등록번호가 기재된 신분증을 육안으로 확인하고 돌려주는 행위는 주민등록번호를 수집하는 행위가 아니다(개인정보 보호위원회, 「개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설」, 2020, 제173면).

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-1

동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 행위에 대한 재발방지 및 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 신청인 배우자(이하 ‘배우자’)를 상대로 이혼소송을, 배우자의 형·형수(이하 ‘형 부부’)를 상대로 점유금지방해가처분소송을 각 진행 중인 자이며, 피신청인2는 법무법인으로 위 각 소송 관련 배우자와 형 부부의 대리인으로 선임된 자이고, 피신청인1은 해당 소송을 수행하는 피신청인2 소속 변호사이다.
- 신청인과 배우자는 형 부부와 사이에 임대차 계약을 체결하고 형 부부의 집 2층에 거주하다가 신청인이 퇴거하였고, 배우자는 피신청인2를 법률대리인으로 선임하여 신청인을 상대로 이혼소송을 제기하였다. 배우자와 피신청인들은 이혼소송 중 금융거래정보 제출명령 신청을 통해 금융기관으로부터 신청인의 현 주소지 주소가 포함된 금융거래정보를 제공받았다.
- 신청인이 형 부부의 집에 방문한 것에 대해 피신청인1이 신청인에게 방문이 필요할 경우 사전연락을 취할 것을 요청하였고, 같은 날 신청인은 배우자와 형 부부를 상대로 점유방해금지 가처분 소송을 제기하였다.
- 이에 대해 신청인을 상대로 ① 배우자와 형은 주거침입 고소장을 제출하였고 ② 형 부부는 임대차 계약 해지통보 내용증명을 신청인의 현 주소지로 발송하였으며, 점유방해금지 가처분 소송 관련 배우자, 형 부부의 법률대리인으로 피신청인2가 지정되었다.
- 신청인은 형 부부가 내용증명을 신청인의 현 주소지로 발송한 경위에 대해 피신청인들이 배우자와 이혼소송 중 금융거래정보 제출명령을 통해 개인정보처리자로부터 제공받은 신청인의 현 주소지를 이혼소송과 무관한 형 부부에게 무단으로 제공한 것으로 「개인정보 보호법」 제19조 위반 행위라고 주장하며, 손해배상과 재발방지조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인1은 배우자가 부부 간에 공동으로 사용하던 스마트폰 배달 어플리케이션으로부터 우연히 신청인의 현 주소지를 취득하고, 이를 피신청인1에게 알려준 사항이며, 피신청인들이 형 부부에게 신청인의 주소를 제공하였다는 신청인의 주장 관련해서는 신청인과 형 부부 간 점유방해금지 가처분 소송과정에서 형 부부가 배우자로부터 신청인의 주소를 취득한 것으로 피신청인들이 제공한 것이 아니라고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인 주소지는 그 자체로 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인2는 업무를 위해 타인의 개인정보를 처리하는 개인정보처리자이며 피신청인1은 피신청인2의 개인정보 취급자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제19조 제1항 제1호는 개인정보처리자로부터 개인정보를 제공받은 자는 ① 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우 ② 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 개인정보를 제공받은 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정한다.
- 신청인은 금융회사로부터 신청인의 현 주소지를 제공받은 피신청인들이 무단으로 제3자인 형 부부에게 신청인의 개인정보를 제공하였다고 주장하면서 이에 대한 증빙으로 금융거래정보 제공 요구에 대한 회신, 임대차 계약해지 통고의 내용증명, 점유방해금지 가처분 소송의 위임장 등 신청인의 주장에 관련한 증빙자료를 제출하였으나, 위 자료만으로는 피신청인들이 신청인의 현 주소지를 최초로 제공받은 경위 및 피신청인들이 이를 제3자인 형 부부에게 제공하였는지 여부가 증명되었다고 보기 어렵다.
- 살피건대, 피신청인1이 배우자와 피신청인1 간의 카카오톡 대화를 통해 배우자로부터 신청인의 현 주소지를 취득한 사실이 확인되며, 이를 제3자인 형 부부에게 제공하였는지의 여부를 뒷받침할 만한 객관적인 증빙자료는 존재하지 않아, 신청인의 주장 이외에는 피신청인들이 개인정보처리자로부터 이를 제공받아 제3자에게

제공하였다는 사실을 인정할 증거가 없으므로 피신청인들이 「개인정보 보호법」을 위반했다고 단정할 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-2

개인정보 유출 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이며, 신청인은 ○○군에 거주하는 거주자로 ○○군 △△△구 지적재조사 사업지구 내 토지소유자이다.
- 신청인은 피신청인이 ○○군 △△△구 지적재조사 지정고시 과정에서 신청인의 성명, 생년월일, 주소를 인터넷에 노출하였으며, 신청인의 개인정보를 관내 정화조업체에 제공하였다고 주장하고 있다.
- 피신청인은 「지적재조사에 관한 특별법」 제8조 제1항 및 「지적재조사 업무규정」 제9조 제4항에 따라 ○○군 △△△구 지적재조사 지정고시문을 ○○군 민원지적과 홈페이지 새소식란에 공고하면서 각 대상 토지 소유자의 성명, 생년월일, 주소가 기재된 토지의 지번별 조서를 첨부하였고, 민원인의 신고로 개인정보 유출 사실을 확인하여 즉시 삭제하였으며, 개인정보 암호화 시스템을 통한 강제 암호화를 실시하고 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 적극적인 사후조치를 하였다고 주장하고 있다.
- 또한, 피신청인은 토지 지번별 조서에 기재된 개인정보는 누구든지 각 토지의 지적공부를 열람할 경우 확인할 수 있는 공개된 정보에 해당하며, 정화조 청소대상자 명단에 신청인의 이름은 없어 신청인의 개인정보가 관내 정화조업체에 전달되지 않았다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 생년월일, 주소는 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체로 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 개인정보 홈페이지 게시 관련

- 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 함) 제29조는 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있으며, 같은 법 제59조 제3호는 개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 이용, 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위를 하여서는 아니된다고 규정하고 있다.
- 또한, 「지적재조사에 관한 특별법」(이하 ‘지적재조사법’이라 함) 제8조 제1항은 시·도지사는 지적재조사지구를 지정하거나 변경한 경우에 시·도 공보에 고시하고, 관계서류를 일반인이 열람할 수 있도록 하여야 한다고 규정하고, 「지적재조사 업무규정」(이하 ‘업무규정’이라 함) 제9조 제4항은 시·도지사로부터 지적재조사지구 지정 또는 변경을 통보받은 지적소관청은 관계서류를 해당 지적재조사지구 토지소유자와 주민들에게 열람시켜야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 지적재조사법 제8조 제1항 및 업무규정 제9조 제4항에 따라 지적재조사지구 지정 고시를 주민들에게 열람시키는 과정에서 토지의 지번별 조서에 신청인의 성명, 생년월일, 주소를 마스킹처리 없이 홈페이지에 게시하여 「개인정보 보호법」 제29조 및 제59조 제3호의 의무를 다하지 아니한 사실이 인정된다.

2) 개인정보를 정화조 업체에 제공한 행위 관련

- 보호법 제18조 제1항은 개인정보처리자가 개인정보를 당초 수집한 목적 범위를 초과하여 제3자에게 제공하는 행위를 금지하고 있으나, ① 정보주체로부터 별도의 동의를 받거나, ② 다른 법률에 특별한 규정이 있는 등 같은 조 제2항 각 호에 해당하는 경우 당초 수집한 목적 범위를 초과하여 이용하거나 제공할 수 있도록 규정하고 있다.
- 피신청인이 신청인의 성명, 주소, 휴대전화번호를 ○○군 관내 정화조업체에 전달하였다는 신청인의 주장에 관하여 살피건대, 피신청인이 제출한 정화조 청소대상자 명단에 신청인의 이름은 없는 것으로 확인된다.

- 따라서, 피신청인이 신청인의 개인정보를 정화조업체에 제공하지 않은 것으로 확인되므로 피신청인이 「개인정보 보호법」 제18조를 위반하였다고 보기 어렵다.

3) 신청인의 정신적 손해배상 관련

- 피신청인은 유출된 사실을 확인한 즉시 관련 자료를 삭제하였고, 개인정보 암호화 시스템을 통한 강제 암호화 실시, 직원들을 대상으로 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 적극적인 사후 조치를 한 사실이 확인된다.
- 나아가, 피신청인이 유출 사실을 확인하고 정보주체에게 유출 통지를 하면서 피해보상 등을 위해 유출 관련 피해 접수 절차를 안내하였음에도 불구하고 신청인은 피신청인에게 어떠한 손해를 주장하거나 접수하지 아니하였고, 신청인이 제출한 분쟁조정 신청서에 의하더라도 신청인은 ‘보이스피싱과 맞먹는 전화 공포’를 정신적 손해로 주장하고 있으나, 앞서 살핀 바와 같이 피신청인 홈페이지에 게시된 신청인의 개인정보는 성명, 생년월일, 주소이며, 피신청인이 정화조업체에 제공한 명단에는 신청인이 포함되어 있지 않아 신청인의 휴대전화번호가 제공되었다고 보기 어렵다.
- 위와 같은 제반 사정을 종합적으로 판단할 때 신청인이 주장하는 정신적 손해는 이를 인정할 근거가 없거나 피신청인의 「개인정보 보호법」 위반 행위와 인과관계가 없는 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 신청인의 손해배상 신청을 기각한다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-3

개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 항공 운송업을 영위하는 법인이며, 신청인은 피신청인의 운송 서비스를 이용한 승객이다.
- 신청인은 피신청인이 운영하는 김해국제공항을 출발하여 같은 날 제주국제공항에 도착하는 항공편의 항공권을 예매하면서 스스로 ‘1-4급 장애인 본인 또는 중증장애인 본인’에 해당한다고 표기하여 운임 40% 및 공항세 50%가 할인된 항공권을 예매하였다.
- 신청인이 위 비행편에 탑승하기 위하여 탑승권을 발급하는 과정에서 피신청인 소속 승무원이 운임할인에 대한 증빙서류 확인을 위해 “○○○ 고객님의 복지카드 보여주세요”라고 말하였고(이하 ‘이 사건 발언’이라 한다), 이 때 신청인은 신청외 일행 3인(이하 ‘신청인 일행들’이라 한다)과 동행 중이었다.
- 신청인은 피신청인 소속 승무원으로 인하여 신청외 일행들이 신청인이 장애를 가진 사실을 알게된 것은 개인정보 유출에 해당한다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 홈페이지를 통한 항공권 예약 시 예약자 스스로 사전 할인을 적용한 경우 직원이 공항 카운터 또는 탑승구에서 증빙서류를 확인하여야 하며, 이와 같은 증빙서류 확인에 관한 안내는 홈페이지, 예약절차, 배너 등으로 사전에 충분히 이루어지고 있다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인이 장애인이라는 사실을 유추할 수 있는 정보로써 신청인이 복지카드

소지자라는 사실(이하 ‘이 사건 개인정보’라고 한다)은 신청인의 건강에 관한 정보로 「개인정보 보호법」 제23조 제1항의 민감정보에 해당하고, 피신청인은 항공 운송업을 영위하기 위해 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제29조는 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정한다.
- 살피건대, 이 사건 개인정보를 처리하는 피신청인은 「개인정보 보호법」 제29조에 따라 이 사건 개인정보가 제3자에게 유출되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 할 의무가 있다.
- 신청인이 항공권을 예약하는 과정에서 스스로 사전 할인을 적용한 점, 예약 과정에서도 할인 대상자는 공항에 증빙서류를 지참하여야 한다고 안내되는 점, 공항 내에도 배너를 통해 개인 할인 증빙 확인이 진행된다고 안내되는 점을 고려할 때 신청인으로서 공항에서 할인에 대한 증빙서류를 확인하리라는 사실을 충분히 예측할 수 있었고, 신분할인의 대상 범위가 매우 넓고 대상자별로 증빙서류가 매우 다양하며 사전에 할인적용 구매 후 실제 탑승일까지 신분이 변동될 수 있다는 사실 등의 사정으로 인해 할인 증빙 확인은 비행기 탑승 직전에 대면으로 이루어져야 할 합리적인 이유가 있는 것으로 판단된다.
- 그렇다면 이 사건 발언으로 인하여 신청인 일행들이 신청인의 이 사건 개인정보를 알게 되었다고 하더라도, 이는 피신청인이 복지카드를 요구하리라는 것을 예측할 수 있었던 신청인이 신청인 일행들과 별도로 체크인을 하거나 복지카드 제시 요청을 받기 전 선제적으로 복지카드를 제시하는 등의 방법으로 방지할 수 있었고, 피신청인이 달리 「개인정보 보호법」 제29조 및 동법 시행령 제30조에 따른 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치 의무를 위반하였다고 보기 어렵다.
- 다만, 이 사건에서 신청인의 운임할인 확인을 위해 복지카드의 제시가 불가피하였다 하더라도 타인에게 공개하고 싶지 아니한 운임할인사유가 있는 탑승객의 민감정보

보호를 위해 ‘복지카드’ 등 특정한 서류의 제시를 요구하는 대신 ‘할인 증빙 서류’ 제시를 요구하는 등의 방법으로 피신청인이 향후 제도를 개선함이 바람직할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-4

개인정보 노출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 주택재개발정비사업(이하 '재개발사업'이라 함) 구역에 인접한 ○○○ 아파트(이하 '○○○아파트'라 함) 입주민으로 입주민들과 피신청인3과의 사이에 진행 중인 일조권 및 조망권관련 분쟁에 대한 비상대책위원회 위원장이다.
- 피신청인1은 재개발사업에 대한 협의기관으로 피신청인3이 제출한 ○○○페이지 분량의 최초 사후환경영향조사 결과서(이하 '보고서'라 함)를 「환경영향평가법」 제36조 제1항에 따라 홈페이지에 공개하였다가, 신청인이 해당 보고서 붙임자료의 △△△페이지 일조권 및 조망권 피해보상에 관한 협의 문서에 '비대위(위원장 □□□)'(이하 '이 사건 정보')가 기재되어 있다며 이 사건 정보의 정정·삭제를 요구하는 민원을 제기하자, 이 사건 정보가 삭제된 보고서를 피신청인3으로부터 다시 제출받아 공개하였다.
- 피신청인2는 재개발사업에 대한 승인권자로 「환경영향평가법」 제36조 제1항에 따라 피신청인3으로부터 보고서를 제출받았으며, 신청인이 이 사건 정보 기재 사실에 대하여 삭제·수정을 요청하여 이 사건 정보가 삭제된 보고서를 피신청인3으로부터 다시 제출받았다.
- 피신청인3은 재개발사업을 진행한 조합으로 도시정비사업 진행 과정 중 사업지 인근 ○○○아파트와 일조권 및 조망권관련 분쟁이 있었고, ○○○아파트 입주자대표회의와 비상대책위원회에 해당 분쟁관련 협의를 요청하는 문서를 보고서에 첨부하여 「환경영향평가법」 제36조 제1항에 따라 피신청인1, 2에게 제출하였다가, 피신청인 1, 2의 요청에 따라 이 사건 정보가 삭제된 보고서를 재차 제출하였다.
- 신청인은 이 사건 정보는 신청인의 개인정보이며, 피신청인들에 의해 자신의 개인정보가 온라인에 노출되었다며 손해배상 등을 구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인1은 이 사건 정보의 내용이 직책, 이름뿐으로 특정 개인을 식별하기 어려워 개인정보에 해당하지 않고, 악용할 위험성이 높지 아니하여 신청인에게 피해가 거의 없을 것이며, 피신청인3으로부터 기제출받은 보고서는 파기하여 신청인의 개인정보는 보관하지 않고 있다고 주장한다.
- 피신청인2는 피신청인3으로부터 보고서를 통보받았을 뿐 홈페이지에 게시한 사실이 없으며, 피신청인2가 현재 보관하고 있는 보고서에는 식별가능한 개인정보 항목이 존재하지 않는다고 주장한다.
- 피신청인3은 관련 법령에 따라 피신청인1에게 보고서를 제출하였을 뿐이라고 주장한다.

2. 위원회 판단

- 「개인정보 보호법」 제2조 제1호는 ‘개인정보’란 살아 있는 개인에 관한 정보로 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보로 규정하고 있다. 따라서 개인정보는 자연인에 관한 정보이어야 하므로 법인 또는 단체의 정보는 개인정보에 해당하지 않는다.
- 같은 법 제43조는 개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 신청할 수 있다고 규정하고 있고, 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」 제29조 제1항 제1호는 위원회는 개인정보와 관련한 분쟁이 아닌 경우 조정신청을 각하할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인이 노출된 개인정보라고 주장하는 ‘비대위(위원장 □□□)’은 피신청인3이 재개발사업을 진행하는 과정에서 일조권, 조망권 분쟁 관련 피해보상에 관한 협의 대상으로 비대위를 특정하기 위한 해당 비대위의 정보에 불과하거나, 비대위의 기관으로 비상대책위원회 위원장이라는 직책 정보를 말하는 것으로 자연인 ‘□□□’의 개인정보에 해당한다고 보기 어렵다.
- 설령, 신청인의 주장과 같이 이 사건 정보가 개인정보에 해당된다 하더라도, 다음과 같은 이유로 피신청인들이 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 보기 어렵다.
- 신청인이 주장하는 「개인정보 보호법」 위반 사항은 이 사건 정보가 담긴 보고서가 홈페이지에 게시된 점인데, 그 행위자는 피신청인1이므로 행위자가 아닌 피신청인2, 3은 신청인의 주장과 같이 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 인정할 수 없다.

- 피신청인1에 대하여 살펴보면, 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제3호는 공공기관이 소관업무 수행을 위하여 불가피한 경우 개인정보를 수집·이용할 수 있다고 규정하며, 「환경영향평가법」 제36조 제1항은 사업자는 보고서를 시장에게 통보하도록 하고 있고, 같은 법 제36조 제3항 및 같은 법 시행령 제55조의2는 사업자로부터 통보받은 보고서를 공개할 것을 규정한다.
- 피신청인1은 「환경영향평가법」 제36조 제3항 및 같은 법 시행령 제55조의2에 따라 사업자로부터 통보받은 보고서를 공개한 것으로 이는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제3호에 따라 공공기관이 소관업무 수행을 위하여 불가피한 경우에 해당하는 것으로 판단된다.
- 그러므로, 이 사건 정보가 개인정보에 해당하지 아니하며, 설령 개인정보에 해당한다 하더라도 피신청인 2, 3은 이 사건의 행위자가 아니며, 피신청인1에 대해서는 공공기관이 소관업무 수행을 위하여 불가피한 경우에 해당하여 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-5

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 창업 촉진, 기업 성장, 산업 육성 등을 목적으로 설립된 기관이며, 신청인은 피신청인이 운영한 교육과정의 수강생이다.
- 신청인은 피신청인 교육장 내 부착된 교육 프로그램 수강생 모집 포스터를 보고 수강신청하기 위해 ○○○온라인 설문조사 플랫폼을 통해 성명, 전화번호, 이메일주소를 입력하고 제출하였는데, 제출완료 화면에서 신청인이 '이전 응답 참조'를 클릭하자 해당 교육 프로그램에 수강신청한 회원 31명의 응답결과를 확인할 수 있었다.
- 신청인은 이 사건 교육 프로그램은 피신청인이 위탁하여 진행한 것이고, 이 사건 교육 프로그램의 수강신청과 '이전 응답 참조' 기능을 통해 신청인의 개인정보가 유출되었다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대해 피신청인은 신청인이 피신청인이 신청외 업체에 위탁하여 진행한 교육 프로그램을 수강한 것은 인정하나, 이 사건 교육 프로그램은 신청외 업체가 피신청인과 관계 없이 독자적으로 진행한 별도의 교육 프로그램으로 피신청인의 위탁 범위에 포함되어 있지 않다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 전화번호, 이메일주소는 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제26조 제4항은 개인정보처리자가 제3자에게 개인정보를 위탁하는 경우, 업무 위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수탁자를 교육하고 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지 감독하여야 한다고 규정한다.
- 살피건대, 피신청인이 신청외 업체에 인공지능교육 프로그램의 진행을 위탁한 사실, 신청인이 인공지능교육 프로그램을 수강한 사실은 인정된다.
- 다만, 신청인의 개인정보가 유출되었다고 주장하는 교육 프로그램은 인공지능교육 프로그램이 아닌 신청외 업체가 피신청인 시설 내 게시판을 통해 홍보하고 인공지능교육 프로그램과 관계없이 독자적으로 진행한 별개의 교육 프로그램으로 파악된다.
- 그렇다면 신청인의 개인정보가 유출된 사실이 인정되더라도 피신청인이 이 사건 교육 프로그램에 대하여 개인정보 처리 업무를 위탁하였다고 볼 수 없으므로 피신청인에게 「개인정보 보호법」에 따른 책임을 인정할 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-6

동의 없이 시술 전·후 사진을 게시한 행위에 대한 손해배상
등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 의료기관이고, 신청인은 피신청인으로부터 시술을 받는 고객이다.
- 신청인은 피신청인에게 방문하여 피부과 시술을 받았다.
- 신청인은 피신청인 홈페이지에서 본인의 시술 전·후 사진을 발견하여 피신청인에게 사진사용 중단 등을 요청하는 내용증명을 발송하였고, 피신청인은 신청인으로부터 내용증명을 받은 즉시 홈페이지에서 사진을 삭제하였다.
- 신청인은 피신청인이 자신의 사진을 오·남용할 수 있다는 걱정과 사진을 본 사람이 있을 수 있다는 불안으로 일상생활에 지장을 받아 이로 인한 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 통상적으로 고객의 사진을 홈페이지에 공개할 때는 본인으로부터 동의를 받으나, 신청인의 경우는 사진 게시 당시 근무자들이 모두 퇴사하여 게시된 경위 및 동의 여부를 알 수 없다고 한다. 나아가, 피신청인은 신청인의 사진에도 눈가림 처리를 하여 식별이 어렵고 신청인의 요청이 있고 난 뒤 즉시 삭제 및 사과하였으며, 피신청인이 가입한 개인정보 손해배상보험의 배상가능 금액은 지급의사가 있음을 밝혔다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 얼굴 시술 전·후 사진은 한 개인의 얼굴 시술 전·후의 변화된 모습을 담고 있는 의료정보의 일부분이면서 타인에게 감추고 싶은 사적인 정보로서, 타인이

알아볼 때 정상적인 사회생활에 지장을 받을 수 있을 정도의 정신적 피해가 우려되는 정보라는 점을 고려할 때, 사회통념 상 민감정보가 아니라고 보기는 어려울 것인 바, 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 건강정보에 포함하여 민감정보로 분류하는 것이 타당하다. 또한, 피신청인은 이 사건 고객의 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제23조는 제1항에서 민감정보의 처리와 관련하여 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호) 또는 법령에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우(제2호) 외에는 민감정보의 처리를 제한하고 있으며, 민감정보의 처리와 관련하여 정보주체의 동의를 받을 때에는 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 개인정보의 수집·이용 목적, 수집하려는 개인정보 항목, 개인정보의 보유 및 이용기간 등을 정보주체에게 알리고 이에 대하여 동의를 받도록 규정하고 있다.
- 피신청인은 「의료법」 등 관련 규정에 따라 의료 목적에 한하여 진료기록 처방정보 등 건강정보에 포함되는 민감정보에 대하여는 「개인정보 보호법」 제23조 제1항 제2호에 따라 신청인의 동의 없이 처리할 수 있다.
- 그러나 피신청인이 성형 전·후 사진을 홈페이지에 공개하는 것은 관련 법령에 근거가 없는 민감정보의 처리에 해당하므로 「개인정보 보호법」 제23조 제1항 제1호에 따라 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와는 별도로 개인정보의 수집·이용목적 수집하려는 개인정보 항목, 개인정보의 보유 및 이용기간 등을 신청인에게 고지하고 이에 대하여 명시적으로 동의를 획득하여야 하였으나, 피신청인의 주장에 의하더라도 피신청인은 신청인의 사진이 홈페이지에 게시된 경위 및 시점을 파악하지 못하며, 신청인의 동의를 받았을 것으로 추정할 뿐 이를 증명하지 못하고 있다.
- 그렇다면 피신청인이 신청인의 민감정보를 수집·이용하는 과정에서 동의를 받은 사실을 인정할 수 없으므로, 피신청인이 「개인정보 보호법」 제23조를 위반한 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 3,000,000원을 지급한다.

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원들을 대상으로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-7

개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 전화·인터넷접속 등과 같이 음성·데이터·영상 등을 그 내용이나 형태의 변경 없이 송신 또는 수신하게 하는 전기통신역무를 제공하는 「전기통신사업법」 제2조 제8호 소정의 전기통신사업자이고, 신청인은 피신청인의 전기통신역무를 제공받는 이용자이다.
- 고령인 신청인은 피신청인의 대리점인 ○○○○○대리점(이하 ‘이 사건 대리점’이라 한다)에 방문하여 휴대폰 단말기 변경계약, 요금제 변경계약 등을 체결하였다. 신청인과 신청인의 대리인(신청인의 사위)은, 이 사건 대리점이 신청인의 기존 휴대폰을 중고 판매하는 과정에서 기기에 저장된 신청인의 개인정보에 대해 파기 등 적절한 조치를 취하지 않았다고 주장하고 있다.
- 이에 신청인 및 신청인의 대리인은 피신청인에게 신청인의 기존 휴대폰(이하 ‘이 사건 휴대폰’이라 한다)의 중고판매로 인해 발생할 수 있는 개인정보 유출에 대해서 책임소재가 밝혀지기 전까지 미리 손해배상책임을 지고, 유사한 사건이 재발하지 않도록 재발방지 조치를 취하여 줄 것을 청구하고 있다.
- 피신청인은 이 사건 대리점이 휴대폰 기기를 변경하는 과정에서 적절한 안전조치의무를 다하였고, 피신청인 역시 중고기기의 판매 절차에 관하여 적절한 안전조치의무를 다하고 있으므로 신청인의 청구를 받아들일 수 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 휴대폰에 포함된 신청인의 정보(전화번호, 사진, 메모, 연락처 등)는 그 자체로

또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제29조에 따르면, 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 이 사건에서 신청인은 기기변경 과정에서 개인정보의 수집이 발생했고 이로 인하여 유출사고가 발생할 우려가 있다고 주장하고 있으나, 이에 대한 증빙자료는 달리 제출하지 아니하고 있다.
- 피신청인 측은 이 사건 휴대폰에 저장된 신청인의 개인정보가 기기변경 과정에서 ‘스마트 스위치’ 앱을 통해 별도의 중간 매체 없이 신규 기기로 옮겨졌고, 이 사건 휴대폰이 2회 이상의 공장 초기화 절차를 거친 이후 중고 휴대폰 판매업자에게 판매되었으며, 다만 휴대폰화를 공장초기화할 경우 기기 자체에서 초기화가 진행되어 별도의 로그 기록이 남지 않는다고 주장한다.
- 다만 피신청인이 대리점들과 「고객정보 침해방지를 위한 약정서」를 체결하여 각 대리점이 중고 단말기의 초기화를 불이행할 경우 제재가 이루어질 수 있도록 하고 있는 점, 피신청인이 대리점 내에 보관 중인 중고 단말기에 대해서도 수시로 개인정보 삭제 여부를 점검하고 있는 점 등을 종합하면, 이 사건 휴대폰의 기기변경 사실만으로 피신청인이 신청인의 개인정보를 수집하였다고 보기는 어렵다.
- 결국 피신청인 및 이 사건 대리점이 이 사건 휴대폰의 기기변경 과정 등에서 행한 조치가 「개인정보 보호법」 제29조의 위반에 해당한다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-1

퇴사한 전 직장 거래처에서 업무 관련 연락이 지속되는 것에 대한
개인정보 침해금지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 ○○○○○○와의 사이에 체결한 ‘△△△△솔루션’ 계약에 따라 ○○○○○○의 키오스크에 대한 관리 지원을 담당하는 회사이며, 신청인은 피신청인 회사에 재직하며 ‘△△△△솔루션’ 관련 업무를 담당하였던 자이다.
- 신청인은 퇴사 후에도 자신의 개인 연락처로 거래처 등에서 업무 연락이 지속되자 손해배상, 침해행위 중지, 재발방지 조치를 요구하는 내용의 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대해 피신청인은 ① 신청인이 피신청인 회사에 근무할 당시 개인 휴대전화번호가 거래처 측에서 배포한 A/S 연락처에 등재된 것이고, ② 피신청인은 신청인의 요청을 받아 2회에 걸쳐 거래처 측에 신청인 휴대전화 번호의 삭제를 요청한 바 있으나, 연락처가 최신화되지 않은 일부 거래처 직원들이 신청인에게 연락한 것으로 파악된다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 휴대전화 번호는 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 회사 운영 등 업무상 목적으로 개인정보파일을 운영하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호의 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제37조 제1항에 따라 정보주체는 개인정보처리자에게 자신의

개인정보 처리의 정지를 요구할 수 있고, 같은 조 제2항에 따라 개인정보처리자는 개인정보 처리정지 요구를 받았을 때에는 지체 없이 개인정보 처리의 전부를 정지하거나 일부를 정지하여야 한다.

- 살피건대, 신청인이 개인 휴대전화 번호로 업무 연락이 오지 않도록 조치를 요구한 것은 피신청인의 키오스크 A/S 업무 담당자 연락처로서 신청인의 휴대전화 번호가 이용되는 것을 막아달라는 취지로 「개인정보 보호법」 제37조 제1항에 따른 개인정보의 처리정지 요구에 해당한다고 볼 여지는 있다.
- 다만, 피신청인은 신청인이 퇴사한 직후 회사 내부의 신청인의 성명과 전화번호를 삭제하여 신청인의 개인정보 처리를 이미 정지한 것으로 볼 수 있고, 거래처는 별도의 개인정보처리자로서 피신청인이 이를 관리·감독할 위치에 있다고 보기 어려우므로, 신청인의 조치 요구에도 불구하고 신청인의 개인 휴대전화 번호로 업무 연락이 지속되었다고 하여 피신청인이 「개인정보 보호법」 제37조를 위반하였다고 인정하기는 어렵다.
- 따라서 피신청인에게 「개인정보 보호법」 위반으로 인한 손해를 배상할 책임이 있다고 볼 수 없다.
- 반면 개인정보 처리정지와 관련하여 피신청인의 거래처는 별도의 개인정보처리자로서 피신청인이 이를 관리·감독할 위치에 있다고 보기 어려운 것이 사실이나, 퇴사한 신청인에게 계속하여 피신청인의 업무와 관련된 문의가 지속되는 상황을 중지시키기 위해 피신청인이 노력할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-2

신청인의 개인정보를 제3자에게 오발송한 것에 대한
손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「한국주택금융공사법」에 따라 설립된 기금관리형 준정부기관이고 신청인은 임차인으로서 피신청인의 전세보증금반환 상품에 가입한 고객이다.
- 피신청인은 신청인의 전세보증금반환 상품 가입에 따라 20XX. XX. 16. 신청인과 임대차 계약을 맺은 임대인에게 신청인의 전세보증금반환 상품 가입사실 안내 우편(이하 ‘이 사건 우편’이라 한다)을 발송하는 과정에서, 우편발송 수탁업체의 과실로 이 사건 우편을 제3자인 신청외인에게 오발송하였다.
- 피신청인은 20XX. XX. 21. 이 사건 우편이 오발송된 사실을 확인하여 20XX. XX. 23. 신청인에게 오발송 사실 및 이 사건 우편에 포함된 개인정보를 통지하였고, 신청인은 위 오발송으로 인해 개인정보가 유출되었다며 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 이 사건 우편을 수신한 신청외인에게 유선으로 확인한 결과, 신청외인은 우편을 반송함에 투입하였다고 하였으나 현재까지 회수되지 아니하였다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 우편에 포함된 신청인의 성명 및 신청인이 체결한 임대차계약 관련한 임대차보증금액, 임대차주택 주소, 임대차기간, 보증취급 사실은 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당되며, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제29조는 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 정보주체의 권리가 침해받을 가능성과 그 위험 정도를 고려하여 개인정보를 안전하게 관리함에도 불구하고 우편발송과 관련 관리적·기술적 안전조치 의무를 충분히 이행하지 않아 이 사건 우편을 제3자인 신청외인에게 발송하였으므로 피신청인이 「개인정보 보호법」 제29조에 따른 의무를 다하지 못하였다고 봄이 타당하다.
- 다만, 오발송된 사항을 확인하고 즉시 오발송 안내문을 발송하였고, 재발방지 대책을 수립하고 시행하였던 점, 직접 신청외인에게 연락하여 반송을 요청하였던 점, 우편물 오발송으로 인하여 피신청인이 신청인에게 배상하여야 할 정도의 피해는 보여지지 않는다.

3. 위원회 결정

- 신청인의 손해배상 신청을 기각한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 내부지침을 정비하는 등의 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-3

제3자에 의한 개인정보 침해에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 통신판매업 등을 영위하는 법인이며, 신청인은 피신청인이 운영하는 사이트에 신청인의 이메일로 회원가입한 자(이하 '가입자'라 한다)에 의해 개인정보가 침해당했다고 주장하는 자이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 회원 가입이 완료되었다는 안내 이메일을 수신하고 피신청인에게 신청인 본인이 회원으로 가입한 사실이 없으므로 자신의 이메일을 이용한 계정(이하 '이 사건 계정'이라 한다)에 대한 정지를 요청하였다.
- 피신청인은 신청인의 요청에 따라 3회에 걸쳐 가입자에게 이메일 주소의 변경 또는 소명을 요청하였고, 가입자가 단순 실수임을 소명하고 새로운 계정을 만들자 이 사건 계정에 대하여 로그인 잠금 조치하였다.
- 신청인은 이후 피신청인에게 이 사건 계정의 삭제를 요청하였고, 피신청인 고객센터는 이미 회원가입된 계정을 임의로 삭제하는 것은 가입자의 개인정보보호를 위해 불가능하다고 답변하였으나, 피신청인은 이용약관에서 규정하는 계정 삭제를 위한 30일 이상의 소명기간이 종료되었다며 이 사건 계정을 삭제하였다.
- 신청인은 피신청인이 이 사건 계정 삭제요청을 거부한 것에 대하여 침해증지 및 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였고, 피신청인은 이미 이 사건 계정을 삭제하여 신청인의 요구사항을 이행하였다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 계정 개설시 사용된 신청인의 이메일 주소는 그 자체로는 특정 개인을

알아볼 수 없더라도 이름, 휴대전화번호 등 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호 나목의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 전자상거래를 통해 상품을 판매하기 위해 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제37조 제2항은 정보주체가 자신의 개인정보 처리정지 요구를 하는 경우 개인정보처리자는 정보주체의 요구에 따라 개인정보 처리의 전부 또는 일부를 정지하여야 한다고 규정하며, 피신청인의 이용약관 제7조는 회사가 회원 자격을 상실시키는 경우에는 회원 등록을 말소하며, 이 경우 가입한 회원에게 회원 등록 말소 전 최소한 30일 이상의 소명기회를 부여하도록 규정하는데, 이는 이 사건 계정과 같이 회원가입자와 신청인의 개인정보가 혼재되어 있는 경우 사실관계 확인 등을 통해 양 당사자의 개인정보 침해를 최소화하려는 규정으로 「개인정보 보호법」의 취지에 부합된 것으로 판단된다.
- 피신청인은 신청인의 이 사건 계정 정지 요청에 대하여 정지 조치를 한 사실, 이용약관에 따라 이 사건 계정을 개설한 가입자에게 3차에 걸쳐 이메일주소 변경을 요청하는 등 소명할 기회를 부여하고 자체 조사를 거쳐 이 사건 계정을 삭제하고 같은 날 신청인에게 통지한 사실이 인정된다.
- 그렇다면 신청인의 요구에 대해 피신청인이 즉시 계정 정지 조치를 취하고 가입자에게 소명기회를 부여한 이후 이 사건 계정을 삭제조치한 사항을 두고 「개인정보 보호법」 제37조를 위반한 행위라고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-4

개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

가. 기초 사실

- 피신청인은 온라인 강의 서비스를 운영하는 사업자이고, 신청인은 온라인 강의 서비스 이용을 위해 피신청인 서비스에 가입한 회원이다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인으로부터 ID와 이름, 이메일, 휴대전화 번호가 유출되었다는 문자를 받았으며, 유출로 인한 2차 피해와 유출 통지받은 항목 외에 비밀번호, 주소, 결제정보도 추가 유출되었는지 우려되어 이로 인한 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 매년 정보보호컨설팅과 외부 전문기관을 통해 웹 모의해킹을 진행하고 있고, 2015년부터 정보보호관리체계(ISMS) 인증 획득 및 침해사고를 예방하기 위해 Ansi-DDoS, IPS, 웹방화벽, 방화벽, DB방화벽, DB접근제어 솔루션 등을 도입하여 운영하는 등 회원의 개인정보 보호를 위해 노력하고 있다.
- 그러나, 이러한 사전 보호조치 노력에도 불구하고 악의적인 목적의 성명불상자(이하 '해커'라 한다)에 의해 이 사건이 발생하였고, 유출된 항목은 ID와 마스킹 처리된 성명, 이메일, 휴대전화 번호이며 신청인이 염려하는 비밀번호, 주소, 결제정보는 유출된 바가 없다고 주장한다.
- 피신청인은 유출 사건이 있고 난 뒤 게시판 방어코드 적용, IP 체크 로직 추가, 웹방화벽 XSS 공격 차단 설정 등 재발방지를 위한 보완 조치를 이행하고, 관련 사항을 한국인터넷진흥원과 개인정보보호위원회, 수사기관에 신고하였다.
- 또한, 피신청인은 신청인을 포함한 유출 피해를 본 대부분 회원에게 문자, 이메일로

사과와 개별 통지를 하였고, 운영 중인 사이트 공지 및 팝업으로 ‘개인정보 유출사고에 대한 안내 및 사과문’ 게시, 회원별 유출 여부 및 유출항목을 확인할 수 있는 창구 제공, 유출 피해 관련 고객센터를 운영하였다.

- 위와 같이 피신청인은 해킹으로 인한 침해행위 중지와 재발방지를 위한 관련 조치를 사건 발생 확인과 함께 즉시 조치하였다며, 피신청인의 이러한 사정과 노력이 고려되기를 바란다고 밝혔다.

나. 개인정보 유출 관련

- 개인정보보호위원회는 20△△. △. △△. 아래와 같이 피신청인의 개인정보 관련 안전성 확보조치를 위반하여 개인정보를 유출한 행위에 대하여 과징금 등을 부과 처분의결하였다.

1) 유출 규모 및 항목

- 피신청인이 운영하는 온라인 강의 시스템에서 회원들의 개인정보 XX,XXX건을 유출하였고, 유출된 사항은 회원들의 ID와 마스킹 처리된 이름, 이메일, 휴대폰 번호 총 4개 항목이다.

2) 유출 경위

- 미상의 공격자(이하 ‘해커’라 한다)는 사전에 크리덴셜 스티핑⁴²⁾ 공격으로 회원 계정을 탈취하였고, 이후 탈취한 회원 계정으로 홈페이지 게시판에 XSS⁴³⁾ 공격 코드가 포함된 게시글을 작성하고, 내부 직원이 해당 게시글을 열람하면서 직원의 관리자 계정 세션정보가 탈취되었다.
- 해커는 탈취한 직원 세션정보를 이용하여 관리자 페이지⁴⁴⁾에 접속하여 회원 개인정보를 열람함으로써 피신청인은 개인정보가 유출된 것으로 확인하였다.

42) 크리덴셜 스티핑(Credential Stuffing) : 이용자가 여러 앱에서 동일 아이디와 비밀번호를 사용하는 것을 노린 해킹방식

43) 크로스 사이트 스크립팅(XSS: Cross Site Scripting) : 공격자가 실행가능한 악성코드를 웹페이지에 삽입하고 다른 사용자로 하여금 악성코드가 삽입된 웹페이지를 보게 함으로서 공격하는 기법

44) 내부 직원만 접속이 가능하며 회원관리, 민원상담 등 서비스 관리 목적으로 운영

다. 개인정보보호법 위반 관련

1) 개인정보처리시스템에 대한 접근제한

- 피신청인은 정당한 권한을 가진 정보주체만이 개인정보처리시스템에 접근할 수 있도록 일정 횟수 이상 인증에 실패한 경우 접근을 제한하는 등 조치를 하여야 하나, 회원 로그인 페이지에서 일정 횟수 이상 로그인 실패 시 계정 잠금 등의 접근제한을 하지 않았으며⁴⁵⁾, 이는 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제2호, 안전성 확보조치 기준 제5조 제6항을 위반한 것이다.

2) 개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등

- 피신청인은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 안전조치를 취하여야 하나, 관리용 웹 서비스를 외부에서 접속이 가능하도록 운영하면서 IP 주소로 접근을 통제하지 않았으며, 이는 보호법 제29조 및 안전성 확보조치 기준 제6조 제1항 제1호를 위반한 것이다.
- 그리고 피신청인은 보안장비의 탐지정책 관리 및 이상행위 대응에 소홀히 하여 사전에 자동화된 공격 시도를 충분히 의심할 수 있는 과도한 접속 시도가 있었음에도 불구하고 이를 확인하지 못하는 등 안전조치를 소홀히 한 행위는 보호법 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제3호, 안전성 확보조치 기준 제6조 제1항 제2호를 위반한 것이다.
- 또한, 개인정보처리자는 열람권한이 없는 자에게 개인정보가 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 조치하여야 하나, 피신청인이 게시판을 운영하면서 XSS 공격을 방지하기 위한 노력을 소홀히 한 행위는 ① XSS 취약점이 OWASP⁴⁶⁾에서 발표한 10대 보안 위협 중 하나로 조치방안(입력값 검증 등)이 비교적 잘 알려져 있으며 적용이 어렵지 않다는 점, ② 웹 방화벽 장비에서 XSS 탐지·차단 정책을 기본적으로 제공하고 있음에도 불구하고 이를 적용하지 않았다는 점 등을 고려할 때, 보호법 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제8호, 안전성 확보조치 기준 제6조 제3항을 위반한 것이다.

45) 관리용 웹 서비스 로그인 페이지에는 실패 시 계정 잠금이 적용되어 있음.

46) 국제웹보안표준기구(OWASP: The Open Web Application Security Project): 소프트웨어의 보안을 개선하기 위한 업무를 수행하는 비영리 재단으로 매년 웹 관련 상위 10개의 주요 취약점 발표

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 ID, 마스크 처리한 성명, 휴대전화 번호 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 온라인 강의 서비스를 운영하기 위해 회원의 개인정보를 처리하는 사업자로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 개인정보 안전성 확보조치 위반

- 보호법 제29조는 ‘개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다.’라고 규정하고 있다.

가) 접근제한

- 피신청인은 보호법 제29조, 같은 법 시행령 제30조 제1항 제2호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제5조 제6항에 따라 정당한 권한을 가진 개인정보취급자 또는 정보주체만이 개인정보처리시스템에 접근할 수 있도록 일정 횟수 이상 인증에 실패한 경우 개인정보처리시스템에 대한 접근을 제한하는 등 필요한 조치를 할 의무가 있다.
- 피신청인 홈페이지의 관리자 로그인 페이지에는 일정 횟수 로그인 실패 시 계정 잠금이 적용되어 있었으나, 일반 회원 로그인 페이지에서 일정 횟수 로그인 실패 시 계정 잠금이 적용되지 않은 사실이 인정되며, 이는 보호법 제29조 위반에 해당한다.

나) 접근통제

- 피신청인은 ① 보호법 제29조, 같은 법 시행령 제30조 제1항 제2호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제1항 제1호에 따라 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음 각 호의 안전조치를 하여야 할 의무가 있고,

② 보호법 제29조, 같은 법 시행령 제30조 제1항 제3호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제1항 제2호에 따라 개인정보처리시스템에 접속한 인터넷 프로토콜(IP) 주소 등을 분석하여 개인정보 유출 시도 탐지 및 대응을 하여야 할 의무가 있으며, ③ 보호법 제29조, 같은 법 시행령 제30조 제1항 제8호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제3항에 따라 개인정보처리자는 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 및 모바일 기기 등에 조치를 하여야 할 의무가 있다.

- 피신청인이 ① 관리자 페이지를 외부에서 접속이 가능하도록 운영하면서 네트워크 단에서 IP 주소로 접근통제를 하지 않은 행위, ② 사전에 자동화된 공격 시도를 충분히 의심할 수 있는 과도한 접속 시도가 있었음에도 이를 확인하지 못하는 등 안전조치를 소홀히 한 행위, ③ XSS 취약점이 OWASP에서 발표한 10대 보안 위협 중 하나로 조치방안(입력값 검증 등)이 비교적 잘 알려져 적용이 어렵지 않다는 점, 웹 방화벽 장비에서 XSS 탐지·차단 정책을 기본적으로 제공하는 점에도 불구하고 게시판을 운영하면서 XSS 공격을 방지하기 위한 노력을 소홀히 한 행위는 보호법 제29조 위반에 해당한다.
- 아울러, 개인정보보호위원회는 20△△. △. △△. 상기 사유로 피신청인의 안전성 확보 조치를 위반하여 개인정보를 유출한 행위에 대하여 과징금 등을 부과 처분하였다.
- 피신청인의 안전성 확보 조치 소홀 행위로 말미암아 신청인의 아이디와 마스킹 처리(성명, 전화번호, 이메일주소)된 개인정보가 유출되었고, 아이디 외 나머지 개인정보는 비식별 처리하여 알아볼 수 없다고 하나 일반적으로 이메일주소의 도메인 앞의 계정은 아이디와 동일하게 작성하는 특성이 있어 신청인의 이메일주소는 쉽게 유추할 수 있다. 이에 따라 유출된 개인정보로 2차 피해가 가능할 수 있고 신청인의 의사에 반하여 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 신청인이 개인정보의 유출로 인하여 정신적 고통을 겪었음을 경험칙상 인정할 수 있을 것이다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 50,000원 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 안전성 확보조치 등 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-5

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

가. 기초 사실

- 피신청인은 ○○○○○ 사업 등을 영위하는 사업자이고, 신청인들은 피신청인의 회원제 서비스에 가입한 회원이다.
- 신청인들은 20XX. XX. XX. 피신청인으로부터 성명과 휴대전화번호가 유출되었다는 문자를 통지받았으며, 개인정보 유출로 인한 광고성 전화와 문자메시지가 증가하였고 성명, 휴대전화번호 외 유출 항목이 있는지 우려된다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 매년 정보보호 및 개인정보보호 관리체계에 대해 외부 전문기관으로부터 검증을 받고 있고, 회원의 개인정보가 유출되지 않도록 기술적·관리적·물리적 안전조치를 이행하고 있으나, 이러한 사전 보호조치 노력에도 불구하고 20XX. XX. 악의적인 목적의 성명불상자(이하 ‘해커’)에 의해 이 사건이 발생하였고, 유출된 신청인들의 개인정보 항목은 성명과 휴대전화번호이며 그 외 신청인들의 개인정보는 유출된 바가 없다고 주장한다.

나. 개인정보 유출 관련

- 개인정보보호위원회는 20XX. XX. XX. 아래와 같이 피신청인의 개인정보 관련 안전성 확보조치를 위반하여 개인정보를 유출한 행위에 대하여 과징금 등을 부과처분 의결하였다.

1) 유출 규모 및 항목

- 피신청인이 운영하는 파일서버에서 회원 및 임직원의 성명, 휴대전화번호, 이메일,

생년월일, 주민등록번호 등 개인정보 약 ○백만 건이 유출되었다. 단, 본 분쟁조정 사건에서 유출된 신청인들의 개인정보는 성명과 휴대전화번호이다.

2) 유출 경위

- 해커는 20XX. XX.부터 20XX. XX.까지 알 수 없는 방법으로 피신청인 직원들의 가상사설망 계정정보를 탈취하여, 사용자 인증 및 권한부여 관리서버(이하 'AD서버') 및 파일서버에 원격접속한 후 파일서버에 저장된 파일을 외부로 유출하여 다크웹에 공개하였다.
- 피신청인은 보안업체로부터 다크웹에 공개된 정보에 개인정보가 포함되었다는 사실을 연락받아 인지하였으며, 20XX. XX. XX. 한국인터넷진흥원과 수사기관에 신고하였고, 20XX. X. X. 홈페이지에 유출안내문 게시와 정보주체에게 유출통지를 시작하였다.

다. 「개인정보 보호법」 위반 관련

- 피신청인이 파일서버 등에 불필요한 원격접속 및 인터넷 접속을 허용하여 해커가 파일서버에 보관된 파일을 외부로 유출한 사실이 인정된다.
- 또한, 피신청인은 외부에서 파일서버에 접근이 가능하도록 하고, 서버에 인터넷 접속을 허용하여 외부로의 정보 유출위험이 큰 상황이었음에도 파일서버에 있던 신청인들의 개인정보가 포함된 파일이 문서보안 DRM 솔루션 교체시 일괄 복호화된 후에 재암호화 하지 않고 저장한 사실이 인정된다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 성명, 휴대전화번호는 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 ○○○○○사업 등을 영위하면서 회원의 개인정보를 처리하는 사업자로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제29조는 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정한다.
- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제29조, 같은 법 시행령 제30조 제1항 제3호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제3항에 따라 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 및 모바일 기기 등에 조치를 하여야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 파일서버 등에 불필요한 원격접속 및 인터넷 접속을 허용하여 해커가 파일서버에 보관된 파일을 모두 외부로 유출하는 등 개인정보 유출방지를 위해 보호조치를 하지 않은 행위는 「개인정보 보호법」 제29조 위반에 해당한다.
- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제29조, 같은 법 시행령 제30조 제1항 제4호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제7조 제5항에 따라 이용자의 개인정보 또는 이용자가 아닌 정보주체의 고유식별정보, 생체인식정보를 개인정보취급자의 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 안전한 암호화 알고리즘을 사용하여 암호화한 후 저장하여야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 신청인들의 개인정보가 포함된 파일을 파일서버에 저장하면서 문서보안 DRM 솔루션 교체시 일괄 복호화된 파일을 재암호화하지 않고 파일서버에 그대로 보관한 행위는 「개인정보 보호법」 제29조 위반에 해당한다.
- 개인정보보호위원회는 20XX. X. X. 상기 사유로 피신청인이 안전성 확보조치 의무를 위반하여 개인정보를 유출한 행위에 대하여 과징금 등을 부과처분하였다.
- 피신청인의 안전성 확보조치 소홀 행위로 말미암아 개인정보가 유출됨으로써 신청인들의 의사에 반하여 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 다크웹에 개인정보가 게시되는 등 공중에 노출되었고, 이에 전화번호는 광고성 전화와 문자메시지, 피싱 등에 이용될 수 있으며, 신청인들이 개인정보의 유출로 인하여

정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있을 것이다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들에게 각 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 안전성 확보조치 등 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-6

신청인의 민원제기 사실을 유출한 것에 대한 재발방지 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 □□□□부의 ‘△△사업’ 추진을 위해 A시에서 구성한 사업전담 민간조직이며, 신청인은 사업참여자 중 하나인 ‘○○’라는 단체의 대표자이다.
- 피신청인은 20XX. X.경부터 ‘□□ 공모사업’을 추진하였는데, 사업참여자 심사 및 선정 과정에 불공정함을 느낀 신청인은 20XX. X.경 소관부처인 □□□□부에 관련내용으로 민원을 제기하였다.
- 한편, 피신청인은 20XX. X. X.경 A시 △△사업추진단 2층 회의실에서 이 사건 신청인 포함 관계자 ○○여 명이 참석한 가운데 ‘△△연구단 위촉식’을 개최하였는데, 행사종료 후 신청인이 피신청인 소속 사무국장(이하 ‘피신청인 사무국장’이라 한다)에게 먼저 대화를 요청하여 양당사자 동의하에 사람들이 있는 공개된 장소에서 이야기를 나누게 되었다.
- 피신청인 사무국장은 A시로부터 해당 공모사업에 대한 심사 관련 자료를 요청받은 상태였기에 이 사건 민원이 제기된 사실을 알고 있었으며 신청인과 대화를 나누는 과정에서 이 사건 민원의 당사자를 신청인으로 추정하게 되었다. 신청인의 민원으로 인해 상당한 자료를 정리하여 제출하는 고충을 겪어야 했던 피신청인 사무국장은 대화 과정에서 “괜히 오해 만들고 이상한 말씀 하시지 말고...” “민원 넣으셨더라고요?”라며 사람들 앞에서 언성을 높이게 되었다.
- 이후, 신청인은 피신청인 사무국장이 민원제기에 대한 보복으로 모두가 듣는 공개적인 장소에서 민원제기 사실을 폭로하였다고 주장하며 침해행위의 중지 및 재발방지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 이 사건은 신청인과 피신청인 사무국장 간의 개인적인 대화 중 나온

이야기에 관한 것으로 신청인의 개인정보를 침해하거나 대외적으로 공표하기 위한 의도는 전혀 없었으며, 이 사건 관련하여 이미 신청인에게 사과를 하였고 재발방지를 위해 직원대상 교육을 실시할 예정이라고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 민원제기 정보는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제29조 및 같은 법 시행령 제30조에서 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 개인정보 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다. 이때 개인정보의 분실·도난·유출이란 법령이나 개인정보처리자의 자유로운 의사에 의하지 않고 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 된 것을 말한다(표준 개인정보보호 지침 제25조; 대법원 2014. 6. 16. 선고 2011다24555, 24562 판결 등).
- 살펴본 바와 같이 공개된 장소에서 대화하자는 피신청인 사무국장의 제안에 신청인이 동의하였고, 피신청인 사무국장은 신청인과 대화를 나누던 중 신청인이 민원을 제기하였다는 사실을 추정하게 된 것이며, 신청인의 지속되는 의혹제기에 대해 답변하는 과정에서 피신청인 사무국장의 언성이 올라가자 주변 제3자들이 신청인의 민원제기 사실을 인지하게 되는 상황에 이른 것이다.
- 결국 피신청인 사무국장이 신청인의 민원제기 사실을 발설한 행위는 피신청인 사무국장 개인이 공개된 장소에서 자신의 추측을 부주의하게 언급한 행위에 불과한 것으로서, 피신청인이 신청인의 민원제기 사실 등 관련 개인정보를 분실·도난·유출한 것으로 평가하기는 어렵다. 따라서 위 행위가 보호법을

위반하였다는 전제 하에 재발방지 대책을 요구하는 신청인의 주장은 받아들이기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-7

개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 제2조 제6호에 따른 공공기관이며, 신청인은 피신청인의 시스템 개인 회원이다.
- 신청인들은 피신청인으로부터 신청인들의 성명, 주소, 일반번호, 휴대전화 번호, 출생연도, 성별, 전자우편, 학력(이상 필수 수집), 경력 사항, 보유 자격, 직업훈련 이수 이력, 외국어 능력, 운전 능력, 해외 경험, 주요활동 및 수상 경력, 증명사진, 참여프로젝트, 차량 소유 여부(이상 선택 수집) 등의 개인정보가 유출되었다는 문자를 받았으며, 이에 개인정보 유출에 따른 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 20XX. X. X. 특정 IP를 통한 지속적 공격의심 로그인 시도를 인지하였고, 신원 미상의 자가 공격 의심 IP를 통해 시스템에 로그인 후 개인정보 화면에 접근한 사실을 확인하고 피해 발생 이후 20XX.X.X. 17:42 경 웹방화벽(Wapples)을 통하여 ‘1초 이내 5회 이상 로그인 시도시 60초 차단’ 조치 하였다.
- 아울러, 피신청인의 시스템은 개인·기관·단체를 통한 동시다발적 접속을 예정한 구인·직업 정보 등을 제공하는 대국민 고용노동서시서비스로서, 종래에도 정상적인 로그인 시도가 초당 60~70회 수준으로 이루어진 바 있어, 본 사건의 경우 초당 최대 166회(평균 73.08회) 수준의 로그인 시도를 비정상적인 접근 시도로 보기 어려우며, 이로 인한 접근 탐지 및 차단 조치 의무가 발생하였다고 보기 어렵다고 주장하였다.

나. 개인정보 유출 관련

- 개인정보보호위원회는 아래와 같이 피신청인이 개인정보의 안전성 확보 조치를

소홀히 한 행위에 대하여 과태료 부과 처분을 하였다.⁴⁷⁾

1) 유출 규모 및 항목

- 피신청인의 운영하는 시스템에서 개인 회원 성명, 주소, 일반번호, 휴대전화 번호, 출생연도, 성별, 전자우편, 학력(이상 필수 수집), 경력 사항, 보유 자격, 직업훈련 이수 이력, 외국어 능력, 운전 능력, 해외 경험, 주요활동 및 수상 경력, 증명사진, 참여프로젝트, 차량 소유 여부(이상 선택 수집) 등의 개인정보가 유출되었고, 유출된 개인정보 항목에 주민등록번호는 포함되지 않는 것으로 확인되었다.

2) 유출 경위

- 신원 미상의 자가 ‘크리덴셜 스티핑⁴⁸⁾’ 방식을 이용하여, 시스템에 불법적으로 접근하였고, 국내외 IP를 통해 로그인에 성공하였으며, 이 과정에서 초당 홈페이지 로그인 시도 횟수가 최대 166회(평균 73.08회)까지 급증하였다. 신원 미상의 자는 해당 공격을 통해 시스템의 ‘회원정보 수정(성명 변경) 및 이력서·자기소개서 관리’ 페이지에 접근하여 회원들의 개인정보가 유출된 것으로 확인되었다.

다. 「개인정보 보호법」 위반 관련 행위

- 피신청인은 초당 홈페이지 로그인 시도 횟수가 최대 166회(평균 73.08회)까지 증가하는 등 비정상적인 로그인 시도가 급증하였음에도, 로그인을 대량으로 시도하는 IP에 대해 탐지만 하고, 즉시 차단하는 조치를 취하지 않은 사실이 있다. 피신청인이 보유한 침입방지시스템(Sniper-I)은 1초 이내 32회 로그인이 시도될 경우 이를 탐지할 뿐만 아니라 차단할 수 있는 기능을 가지고 있으나, 피신청인은 20XX.X.X. 이전까지 탐지 정책만 운영하였으며, 피해 발생 이후 20XX.X.X. 17:42 경에야 웹방화벽(Wapples)을 통하여 ‘1초 이내 5회 이상 로그인 시도시 60초 차단’ 정책을 적용하는 등 정책을 보완한 사실이 확인된다.

47) 개인정보보호위원회는 ‘피신청인의 개인정보의 안전성 확보조치를 소홀히 한 행위’와 ‘주민등록번호를 안전하게 보관하지 않은 행위’에 대하여 과태료 부과 처분 의결을 하였으나, 실제 유출된 개인정보 항목에는 주민등록번호가 포함되지 않아 본 개인정보분쟁조정위원회는 ‘개인정보의 안전성 확보조치를 소홀히 한 행위’에 대해서만 판단한다.

48) 타 사이트에서 유출된 이용자의 아이디와 패스워드를 획득한 후 다른 사이트에서도 이를 동일하게 사용하였을 것이라는 전제하에 무작위로 대입하여 성공할 때까지 로그인을 시도하여 개인정보를 빼내는 수법임.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 학력정보 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 보호법 제2조 제6호에 따른 공공기관으로 같은 법 제2조제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제29조는 “개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다”라고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제30조 제1항은 “개인정보처리자는 법 제29조에 따라 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다”라고 규정하면서 “개인정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치(제2호)”를 규정하고 있다.
- 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」(개인정보보호위원회 고시 제2021-2호, 이하 ‘舊 고시’) 제6조 제1항은 “개인정보처리자는 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음 각 호의 기능을 포함한 조치를 하여야 한다.”라고 규정하면서 “개인정보처리시스템에 접속한 IP 주소 등을 분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도 탐지 및 대응(제2호)”을 규정하고 있다.
- 개인정보 보호를 위해 피신청인이 보유한 침입방지시스템(Sniper-I)은 1초 이내 32회 로그인 시도될 경우 이를 탐지할 뿐만 아니라 차단할 수 있는 기능을 가지고 있으나, 피신청인은 20XX.X.X.이전까지 탐지 정책만 운영하였고, 피해 발생 이후 별도 경제적 비용 발생 없이 20XX. X. X. 17:42 경 웹방화벽(Wapples)을 통하여 ‘1초 이내 5회 이상 로그인 시도시 60초 차단’ 정책을 적용한 사실이 확인된다.
- 또한 원래부터 시스템에 개인·기관·단체의 동시다발적 접속이 많았고, 피신청인의 주장대로 정상적인 로그인 시도가 60~70회 수준에 달한 전력이 있었다 하더라도, 단시간 내 대량의 접속 실패를 동반하는 것은 정상적인 이용자들의 접속 형태가 아님을 충분히 의심할 수 있고, 평소 로그인 시도에 대한 분석 자료가 없는 상황에서

초당 최대 166회(평균 73.08회) 수준의 로그인 시도는 비정상적인 접근으로 간주하여 대응하여야 할 사안으로 판단된다.⁴⁹⁾

- 위와 같은 사유로 피신청인은 비정상적인 접근이라고 충분히 의심할 수 있는 로그인 시도를 탐지하였음에도 불구하고 차단 조치를 취하지 않아, 신청인들의 개인정보가 유출되도록 한 행위는 보호법 제29조, 같은 법 시행령 제30조 제1항, 구 고시 제6조 제1항을 위반한 행위다.
- 아울러, 개인정보보호위원회는 상기와 같은 사유로 피신청인의 개인정보의 안전성 확보 조치를 소홀히 한 행위에 대하여 과태료 부과처분을 하였다.

다. 손해배상 인정 여부

1) 일반 개인정보만 유출(신청인 11, 14, 17)된 경우

- 상기에서 살펴본 바와 같이 신청인은 피신청인의 개인정보의 안전성 확보 조치 소홀 행위로 말미암아 개인정보가 유출됨으로써 신청인의 의사에 반하여 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 성명, 휴대전화번호, 이메일 등의 개인정보 유출로 인하여 신청인이 겪었을 정신적 고통을 경험칙상 인정할 수 있을 것이다.

2) 중요 개인정보까지 유출(신청인 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 21)된 경우

- 상기에서 살펴본 바와 같이 신청인은 피신청인의 개인정보 안전성 확보 조치 소홀 행위로 말미암아 개인정보가 유출됨으로써 신청인의 의사에 반하여 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 유출된 개인정보에는 학력사항, 운전가능여부, 차량소유여부 등 중요 개인정보까지 포함된 점을 고려할 때 신청인이 겪었을 정신적 고통은 성명, 휴대전화번호 등 일반 개인정보만 유출된 경우보다 훨씬 더 크다고 인정할 수 있을 것이다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인 11, 14, 17에게 각각 손해배상금 50,000원을 지급한다.

49) 특정 IP의 반복 로그인 시도가 초당 29건 이하인 경우를 악의적인 행위로 판시한 바 있다.(서울고등법원 2020. 11.14.선고 2019누43964 판결)

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 21에게 각각 손해배상금 200,000원을 지급한다.
- 피신청인은 개인정보의 안전성 확보조치 등 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.



VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-8

해킹으로 인한 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 각종 복지사업을 조성하여 사회복지를 증진하기 위해 설립된 공공 기관이며, 신청인들은 피신청인이 운영하는 사회복지 자원봉사 정보관리시스템(이하 'VMS'라 한다)에 가입한 회원들이다.
- 피신청인은 해킹으로 인해 VMS 홈페이지 데이터베이스에 보관된 회원 135만 명의 개인정보가 유출되자, 개인정보보호위원회 및 경찰청에 신고하고 회원들에게 유출사실을 메일 등으로 통지하였다.
- 해커는 피신청인이 비밀번호의 변경 요청자와 변경 대상자가 일치하는지를 확인하지 않는 VMS의 비밀번호 변경기능의 취약점을 이용하여, 2천만 회 이상 시스템에 접속해 회원 계정의 비밀번호를 일괄변경하고 개인정보를 열람하였다⁵⁰⁾. 또한 피신청인은 정보주체가 주민등록번호를 입력해야만 회원가입을 할 수 있도록 홈페이지를 운영하면서 주민등록번호를 대체할 수 있는 수단을 제공하지 않았다.
- 신청인들은 피신청인으로부터 개인정보 유출이 의심된다는 문자를 받았으며, 이에 개인정보의 유출로 인한 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 웹방화벽·IPS 등을 통해 해킹시도를 감지하여 공격 IP를 차단하였고, 변경된 비밀번호를 원상회복하고 사이트의 취약점을 진단한 후 해킹으로 시도한 홈페이지의 취약점을 제거하는 등 후속조치를 이행하였다고 주장한다.

50) 해커는 홈페이지의 회원가입 화면에서 ID 중복체크를 활용하여 사전에 비밀번호 변경 대상 ID목록을 확보하였고, 비밀번호 찾기 페이지의 취약점을 활용하여 입력 ID를 바꿔가며 임의로 비밀번호 변경 및 로그인하여 회원정보 페이지에 접속 후 이용자의 개인정보를 열람하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 유출한 아이디(ID), 성명, 이메일, 생년월일⁵¹⁾, 성별, 주소, 연락처, 직업, 학교정보, 자격증 보유 여부 등(이하 ‘이 사건 개인정보’라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인들을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다. 또한 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 개인정보의 안전조치의무 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제29조에서 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제30조 제1항에서 개인정보처리자는 법 제29조에 따라 개인정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치등의 안전성 확보 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 또한 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제3항에서 개인정보처리자는 처리하는 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 권한이 없는 자에게 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 등에 조치를 하여야 한다고 규정하고 있고, 제6조 제1항에서 개인정보처리자는 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP(인터넷 프로토콜) 주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하거나 개인정보처리시스템에 접속한 IP 주소 등을 분석하여 개인정보 유출 시도 탐지 및 대응 등의 안전조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 개인정보처리자는 해킹공격으로 인한 개인정보의 유출을 방지하기 위해서

51) 해커가 접속한 회원정보의 조회 페이지에는 주민등록번호 뒷 6자리가 마스킹 처리되어, 유출항목에서 주민등록번호는 제외되었다.

법령상 규정된 개인정보처리시스템 등에 대한 안전조치 의무를 이행하여야 한다. 이를 위해 개인정보처리자는 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 IP주소 등을 통해 비인가자의 접근을 차단할 수 있는 보안시스템을 설치·운영하여, 정보처리시스템의 접속권한을 방화벽, IPS·IDS⁵²⁾ 등 보안장비, 네트워크 장비 ACL⁵³⁾를 통한 IP주소 제한 등을 통해 인가받지 않은 접근을 통제하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지 및 차단하여야 한다.

- 본 건과 관련, 피신청인은 비밀번호를 변경하는 기능을 구현하면서 변경 요청자와 변경 대상자의 일치 여부를 확인하지 않아, 해커가 피신청인 홈페이지의 비밀번호 변경 기능에 존재하는 취약점을 악용하여 이용자 계정의 비밀번호를 무단으로 변경하고 로그인하여 개인정보를 탈취하였다. 이는 피신청인이 홈페이지 개편 이후 비밀번호 변경기능에 발생한 인증 취약점을 5년 이상 인지 및 개선하지 않아 시스템상 제3자도 비밀번호를 변경할 수 있는 취약점이 발생하는 등 소스코드에 대한 점검을 제대로 이행하지 못하고 해커가 ID 존재 여부 확인, 비밀번호 무단변경, 개인정보 열람 등을 위해 VMS 홈페이지에 2천만 회 이상 접속한 개인정보 유출 시도를 적절히 탐지·차단하지 못하여 발생한 것으로 볼 수 있다.
- 따라서 피신청인은 해커의 공격에 대비한 안전조치 의무를 이행하지 않았으므로 「개인정보 보호법」 제29조 등을 위반하였다고 판단된다.

2) 주민등록번호 대체수단을 제공하지 않은 것의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제24조의2 제3항은 개인정보처리자는 법령 등에 따라 주민등록번호를 처리하는 경우에도 정보주체가 인터넷 홈페이지를 통하여 회원으로 가입하는 단계에서는 주민등록번호를 사용하지 아니하고도 회원으로 가입할 수 있는 방법을 제공하여야 한다고 규정하고 있다.
- 개인정보처리자는 정보주체가 홈페이지를 통해 회원으로 가입하는 경우 주민등록번호가 아닌 대체수단(전자서명, CI, DI, 아이핀, 휴대전화번호인증 등)을 통하여도 회원가입할 수 있다는 것을 명확하게 알리고 회원가입을 받아야 하며,

52) IPS(Intrusion Prevention System)는 침입방지시스템이고, IDS(Intrusion Detection System)는 침입탐지시스템을 말한다.

53) ACL(Access Control List, 접근 제어 목록)은 규칙을 생성하여 규칙에서 정해진 대로 사용자의 접근에 대한 허가 여부를 결정하는 list를 말한다.

주민등록번호를 이용한 회원가입 방법과 대체수단을 이용한 회원가입방법을 하나의 화면을 통하여 제공하여야 한다. 이에 개인정보처리자가 정보주체에게 주민등록번호 대체수단을 제공하지 아니한 경우에는 위법하다고 볼 수 있다.

- 따라서 피신청인이 신청인들의 회원가입 단계에서 주민등록번호를 대체할 수 있는 수단을 제공하지 아니한 것은 「개인정보 보호법」 제24조의2 제3항을 위반하였다고 판단된다.

다. 손해배상 책임 및 재발방지 조치 의무

1) 일반 개인정보 외 중요 개인정보까지 유출된 경우(신청인 1, 2, 3, 4, 5, 6)

- 이와 같이 피신청인은 개인정보의 안전성 확보 조치를 다하지 못한 행위로 인해 개인정보가 유출됨으로써 신청인들의 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 성명·생년월일·성별·휴대전화번호·이메일·아이디·주소·직업·학교명·최종학력·자격면허 등의 유출된 개인정보도 아직 회수되지 않아 보이스피싱, 명의도용 등 2차 피해의 우려가 있는 점을 고려할 때, 신청인들이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는 바 피신청인은 신청인들에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 또한, 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

2) 일반 개인정보만 유출된 경우(신청인 7, 8, 9)

- 이와 같이 피신청인은 개인정보의 안전성 확보 조치를 다하지 못한 행위로 인해 개인정보가 유출됨으로써 신청인들의 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 성명·생년월일·성별·휴대전화번호·이메일·아이디·주소 등의 유출된 개인정보도 아직 회수되지 않아 보이스피싱, 명의도용 등 2차 피해의 우려가 있는 점을 고려할 때, 신청인들이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는 바 피신청인은 신청인들에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 또한, 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인 1, 2, 3, 4, 5, 6에게 각각 150,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인 7, 8, 9에게 각각 50,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보의 안전성 확보조치 등 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

VII-1

주민등록번호 수집 및 녹취 열람 거부에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「여신전문금융업법」 제2조 제2호의2에 따른 신용카드업자이며 신청인은 피신청인이 발행하는 카드를 발급받은 회원이다.
- 신청인은 피신청인에게 수 차례에 걸쳐 유선으로 민원을 제기하던 자로, 카드 한도 상향 관련하여 민원을 제기하던 과정에서 20XX. XX.부터 20△△. △△. 사이의 기간 동안 신청인과 피신청인의 통화에 대한 녹음파일 일체(이하 ‘이 사건 녹음파일’이라 한다)의 열람을 요청하였다.
- 신청인은 피신청인 소속 직원으로부터 “이 사건 녹음파일의 일부는 열람이 가능하나 그 외 민원 처리가 완료된 것은 열람 의무가 없다”는 답변을 받았다고 주장하며 피신청인이 이 사건 녹음파일의 열람을 거부하고 있고, 이 사건 녹음파일 열람 요청 과정에서 피신청인이 자신의 주민등록번호를 수집한 것은 위법하다며 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 피신청인은 신청인이 요구한 이 사건 녹음파일을 발송 완료하였고, 개인정보의 열람을 신청할 경우 본인 확인을 위해 신분증을 제출할 것을 요구하고 있으나 이를 web fax로 제출할 경우 주민등록번호 뒷자리는 자동으로 마스킹 처리되고 있고 메일로 제출할 경우 신분 확인 후 즉시 파기하고 있다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 음성정보가 담긴 이 사건 녹음파일은 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 신용카드업을 영위하기 위해 개인정보파일을

운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 개인정보 열람 요청 관련

- 「개인정보 보호법」 제35조 제1항은 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인에게 이 사건 녹음파일 열람을 요구하였으나 민원처리가 된 일부 녹음파일에 대하여는 열람 의무가 없다는 답변을 받았다고 주장하고 있다.
- 이에 피신청인은 직원이 위와 같은 발언을 한 사실은 인정하나 내부 검토 결과 신청인이 열람 신청한 이 사건 녹음파일 전부를 신청인의 이메일로 전달하였다고 주장한다.
- 피신청인이 신청인의 이 사건 녹음파일 열람 요구에 대하여 신청인에게 녹음파일을 송부한 사실, 신청인이 제출한 개인정보 분쟁조정 신청서에 의하더라도 신청인은 피신청인 고객센터로부터 일부 파일에 대한 열람 의무가 없다는 답변을 듣고 피신청인이 열람을 거절하고 있다고 주장할 뿐, 실제로 신청인이 열람 거절된 녹음파일을 특정하지 못하고 있는 사실이 인정된다.
- 그렇다면 달리 피신청인이 실제로 신청인의 개인정보 열람 요구를 거절한 사실을 인정할 증거가 없으므로 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 보기 어렵다.

다. 주민등록번호 수집 관련

- 피신청인이 개인정보 열람 요구 과정에서 신분증 제출을 요구하여 주민등록번호를 위법하게 수집하였다는 주장에 관하여 살피건대, 개인정보 열람 신청이 있을 경우 정보주체가 맞는지 확인하기 위해 신분증을 확인할 필요가 있으며, 피신청인은 신분증을 web fax로 제출받는 경우 주민등록번호 뒷자리가 자동으로 마스킹 처리하고 있고 메일로 제출받을 경우 신분 확인 후 즉시 파기하고 있으므로 이를 두고 위법하게 주민등록번호를 처리하고 있다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-2

개인정보 삭제 요구 거부에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 금융회사이고 신청인은 피신청인의 고객이 아님에도 피신청인으로부터 금융거래 관련 안내문자를 수신한 자이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 사명 변경을 안내하는 카카오톡 알림을 수신하였고, 피신청인으로부터 시스템 작업을 안내하는 카카오톡 알림을 수신하였다.
- 이에 신청인은 피신청인의 고객 만족센터에 전화하여 알림을 수신하게 된 것에 대하여 문의하였고, 피신청인의 고객 중 한 명이 신청인의 연락처를 자신의 연락처로 등록하여 이를 일방적으로 삭제할 수는 없다는 답변을 들었다.
- 신청인은 피신청인으로부터 우대금리를 안내하는 문자메시지를 수신하였다. 피신청인은 신청인으로부터 문자 정보를 수신하게 된 경위에 대하여 연락을 받고 사실관계를 확인한 결과 피신청인의 고객이 휴대전화번호를 잘못 등록하였다고 판단하여 해당 고객의 일반전화, 등기 등으로 고객정보를 수정하도록 요청하고자 하였으나 수신 거부, 우편물 반송 등으로 요청하지 못하였다.
- 피신청인은 신청인에게 전화하여 해당 휴대전화번호로 문자메시지 등 정보가 반송되지 않도록 조치하겠다고 하였다.
- 신청인은 다른 A증권사에서도 문자메시지를 수신하여 삭제 요청하였으며 A증권사는 신청인의 연락처를 삭제하였다.
- 신청인은 다른 B증권사에서도 문자메시지를 수신하여 삭제 요청하였으며 B증권사는 신청인의 연락처를 삭제하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 휴대전화번호는 신청인의 개인정보로서 피신청인의 고객이 자신의 연락처로 등록한 개인정보이고, 피신청인은 고객의 개인정보를 처리하는 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제35조에서는 정보주체가 개인정보처리자에게 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구할 수 있다라고 규정하고 있고, 제36조에서는 제35조에 따라 자신의 개인정보를 열람한 정보주체는 개인정보처리자에게 그 개인정보의 정보 또는 삭제를 요구할 수 있다고 규정하고 있다. 그리고 제37조에서는 정보주체가 개인정보처리자에 대하여 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구할 수 있도록 규정한다.
- 한편 「개인정보 보호법」 제3조 제3항에서는 개인정보 보호 원칙으로 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 할 것을 규정하고 있으며, 제6조에서는 개인정보의 처리에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 신청인이 「개인정보 보호법」 제35조에 따른 열람 청구를 하지 않았기 때문에 같은 법 제36조에 따른 개인정보의 삭제 요구는 적법하지 않다고 주장한다.
- 그러나 신청인은 피신청인이 개인정보처리방침에서 정한 개인정보 열람요청 방법에 따라 피신청인의 고객만족센터에 전화하여 자신의 휴대전화번호로 문자가 수신된 것에 대하여 문의하였던바, 이는 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구한 것으로 볼 수 있고, 피신청인은 이에 대하여 고객이 휴대전화번호를 신청인의 휴대전화번호로 등록하였음을 확인해 주었으므로 열람 행위는 이루어졌으므로 피신청인의 이 부분 주장은 이유 없다.
- 한편, 피신청인은 해당 휴대전화번호가 고객의 휴대전화번호가 아니라는 것은 확인하였으나 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제60조(자료의 기록·유지), 「금융소비자보호법」 제28조(자료의 기록 및 유지·관리 등), 「상법」

제33조(상업장부등의 보존), 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」 제5조의4(금융회사등의 금융거래 정보의 보유기간 등)에 따라 고객의 정보를 기록·유지·보유하여야 하고, 금융위원회의 과거 질의답변 사례를 제시하여 고객의 정보를 임의로 정정·삭제하는 것은 불가하다고 주장한다.

- 그러나 피신청인이 주장하는 위 법령은 계좌개설·계약체결·고객확인 등을 위한 자료를 기록·유지 또는 보존하도록 하는 취지일 뿐 잘못된 정보에 대한 수정에 대하여는 규정하고 있지 않다. 한편 「개인정보 보호법」 제3조 제3항에서는 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성을 개인정보 보호 원칙으로 규정하고 있고, 같은 법 제36조에서는 정보주체가 개인정보를 정정하거나 삭제를 요구하면 다른 법령에 특별한 절차가 규정되어 있는 경우를 제외하고는 정보주체의 요구에 따라 정정·삭제하도록 규정하고 있다.
- 따라서 사안과 같이 잘못된 개인정보를 삭제하는 것에 대하여는 다른 법률에 명확한 규정이 존재하지 아니하므로, 같은 법 제6조에 따라 「개인정보 보호법」을 우선 적용하여야 한다. 결국 피신청인으로서의 자신이 보유하고 있는 고객 정보가 잘못된 개인정보라는 것이 확인된 이상 「개인정보 보호법」 제36조에 따라 신청인의 휴대전화번호 삭제 요구에 응하여 이를 삭제하는 것이 타당하다.
- 위와 같은 사실을 종합하여 보면 피신청인은 신청인이 수차례 삭제 요구하였음에도 불응하였으며, 삭제 요구 이후에도 신청인에게 재차 문자 안내를 발송하는 등 「개인정보 보호법」 제3조 제3항과 제36조를 위반하였으며, 이로 인하여 신청인은 정신적 손해를 입었다고 인정할 수 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인에게 조정성립일로부터 4주 이내에 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 즉시 휴대전화번호를 삭제하고 조정성립일로부터 6주 이내에 신청인의 재발방지 대책을 마련하여 시행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-3

개인정보 열람 요구 불응에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「은행법」 제2조에 따라 은행업을 규칙적·조직적으로 경영하는 법인으로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보처리자이고, 신청인은 피신청인과 금융거래 중인 고객이다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인 지점에 방문하여 실물 통장 미지참 상태로 신청인이 보유 중인 계좌의 해지 및 개인신용정보의 삭제를 요청하였다.
- 피신청인은 실물 통장 미지참 상태로 보유 중인 계좌를 해지하려면 기존 통장의 분실신고 및 재발행을 하여야 하고, 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률(이하 '금융실명법')」 제3조 제1항에 따라 실지명의 확인을 위하여 신분증 제출 및 착용 중인 마스크를 내려달라고 요청하였다.
- 신청인은 마스크를 내려 얼굴을 확인할 수 있도록 해주었으나, 신분증 제출에 대하여는 「개인정보 보호법」 제24조의2에 따라 신분증 제출 및 사본 보관에 동의할 수 없다며 거부 의사를 표시하였고, 이에 더하여 피신청인에게 20△△. △. △△부터 20XX. X. XX.까지 처리한 개인정보 중 ① 당행에서 생성한 신분증명서(주민등록증, 여권 등)(전자파일 형태 포함)의 사본, ② 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용, ③ 인증서(공동, 금융, 신한) 발급 사실 및 내용의 열람을 요구하는 취지의 개인정보 열람요구서를 제출하였다.
- 피신청인은 신청인이 열람 요구한 자료는 금융거래 설정 과정에서 수집한 정보로 해당 자료를 제공함에 있어서는 신청인의 금융계약 및 거래내역 관련 정보 조취가 필수적이므로 신분증 제출 및 사본의 저장이 필요하다고 주장하고 있다.
- 또한 피신청인은 신청인이 열람 요구 이행에 필요한 신분증 제출 등 본인확인 절차를

이행하지 않은 상태로 열람요구서만 제출한 것은 정당한 개인정보 열람요구로 보기 어렵다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보 처리자

- 신청인의 성명, 주민등록번호 등은 개인정보에 해당하고, 피신청인은 「은행법」 제2조에 따라 은행업을 규칙적·조직적으로 경영하는 법인으로 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’이라 한다)」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 신청인은 보호법 제35조 제1항이 정보주체가 자신의 개인정보에 대한 열람을 개인정보처리자에게 요구할 수 있도록 하고 있으므로, 피신청인이 신청인의 개인정보 열람요구에 대하여 신분증 제출을 요구하는 것은 위법하다고 주장한다.
- 보호법 시행령 제41조 제2항은 개인정보처리자가 열람 요구의 방법과 절차를 마련하는 경우 해당 개인정보의 수집 방법과 절차에 비하여 어렵지 아니하도록 ① 서면, 전화, 전자우편, 인터넷 등 정보주체가 쉽게 활용할 수 있는 방법으로 제공할 것(제1호), ② 개인정보를 수집한 창구의 지속적 운영이 곤란한 경우 등 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 최소한 개인정보를 수집한 창구 또는 방법과 동일하게 개인정보의 열람을 요구할 수 있도록 할 것(제2호), ③ 인터넷 홈페이지를 운영하는 개인정보처리자는 홈페이지에 열람 요구 방법과 절차를 공개할 것(제3호)을 준수하여야 한다고 정하고 있다.
- 각 당사자가 제출한 자료 및 피신청인 인터넷 홈페이지에 게재된 개인정보처리방침 제10조에서 고객 개인정보의 열람·정정·삭제 절차에 대하여 안내하고 있으며, 특히 제4항에서는 고객이 당행의 영업점 또는 인터넷 홈페이지(www.○○○○○○○○.com >보안서비스>개인정보보호정책>개인신용정보 이용제공 사실조회)를 통해 열람 등의 권리를 행사할 수 있다고 구체적으로 안내하고 있다.
- 따라서 신청인으로서의 피신청인의 영업점을 방문하여 서면의 방법으로 개인정보를

제공받을 수도 있고, 경우에 따라서는 피신청인 인터넷 홈페이지를 통하여도 스스로의 개인정보를 열람할 수 있으며, 이러한 열람권 행사 절차는 피신청인 인터넷 홈페이지에도 자세하게 안내되고 있는 상황이다.

- 피신청인이 신청인의 신분증 제출을 요구한 점에 관하여 살펴보면, 피신청인으로서 신청인의 개인정보 열람 요구에 응하기에 앞서 신청인의 신원을 확인하는 과정이 필수적이었을 것으로 보여진다.
- 또한, 피신청인은 금융거래 관련 신분증을 스캔하는 경우 주민등록번호 뒷자리는 마스킹 처리되어 저장하고 있는 것으로 확인되는 바, 피신청인이 신분증 사본을 통한 주민등록번호를 처리하고 있다는 신청인의 주장은 이유 없다 할 것이다.
- 특히, 신청인은 이 사건 개인정보 열람 요구 과정에서 개인정보 열람 요구 외에도 본인 명의의 계좌 해지 등 금융거래를 함께 요청하였던 사정이 엿보인다. 당시 신청인은 실물 통장마저 지참하고 있지 아니하였으므로, 피신청인으로서 금융실명법 등 관계 법령에 따라 신청인의 요청에 응하기 위하여 신분증의 제출을 요구할 필요성이 더욱 인정된다고 볼 수 있다.
- 따라서, 피신청인이 신청인의 열람 요구를 이행하기 위해서는 실지명의를 확인하는 과정에서의 신분증 제출 요구는 개인정보 수집 방법과 절차에 비하여 어렵다고 보여지지 않으므로 보호법 제35조 및 같은 법 시행령 제41조를 위반하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-4

개인정보 열람청구 거부에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 20XX. X.경 피신청인 회사 보험설계사로 위촉되어 20△△. △.경까지 보험계약의 체결·유지·관리 등의 업무를 수행하였다.
- 신청인은 위촉기간 당시 체결한 보험상품이 계약 실효되자 피신청인으로부터 기지급받은 수수료를 반환하라는 연락을 채권추심업체로부터 받게 되었다.
- 신청인은 피신청인에게 개인정보 동의, 보유 및 제3자 제공 등에 대하여 열람을 요구하였으나, 피신청인으로부터 관련 자료가 망실되었다는 회신을 받았다. 이에 신청인은 피신청인을 상대로 해촉 이후에도 신청인의 개인정보를 보유·활용한 점과 피신청인이 신청인의 열람 청구를 거부한 점에 관하여 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.
- 개인정보 동의 내용, 보유 및 제3자 제공 등에 대하여 열람시켜 달라는 신청인의 요구에 대하여 피신청인은 개인정보 동의 서류의 경우 신청인의 위촉 및 근무기간이 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 함) 시행 이전이었기 때문에 별도로 작성하지 않았다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 주소 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로서 보호법 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 「보험업법」 제4조에 따라 보험업을 경영하는 자로 보호법 제2조에 따른 개인정보처리자이다.

나. 판단 범위

- 보호법 제40조 제1항은 개인정보 분쟁조정위원회는 개인정보에 관한 분쟁의 조정을 위하여 설립된 것이라고 규정하고 있으며, 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」 제5조에서는 개인정보 분쟁조정위원회의 업무로서 개인정보에 관한 분쟁의 조정 등을 정하고 있어, 개인정보 분쟁조정위원회는 개인정보에 관한 당사자 간 분쟁만을 심리할 수 있다.
- 이 사건에서 신청인은 피신청인이 미환수된 수수료를 청구하는 절차가 전체적으로 보호법을 위반한 것에 해당한다고 주장하고 있으나 미환수 수수료를 둘러싼 분쟁은 보호법 상 분쟁조정의 범위에 속한다고 보기는 어렵고, 계약상 분쟁에 관한 사항에 해당하므로 이 부분은 판단의 범위에서 제외한다.

다. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 퇴사 이후 개인정보 보유 및 이용 관련

- 보호법 제21조 제1항에 따르면, 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성, 가명정보의 처리 기간 경과 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때는 지체없이 그 개인정보를 파기하여야 하나, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- 피신청인의 「개인정보 처리방침」 제1조에서는 처리 목적 제3항에 ‘보험모집 수탁자의 위촉 및 등록’을 정하고 있고, 구체적으로 ‘모집위탁, 법규 및 계약상 의무이행 여부 판단’ 및 ‘모집위탁관련 분쟁대응 및 모집위탁자 이력관리’ 등을 기재하고 있다. 또한 신청인과 피신청인이 체결한 것으로 보이는 위탁계약서에도 환수사유 발생 시 수수료 반환에 대하여 정확한 설명을 받아 숙지하였다고 명시하고 있다.
- 이 사건에서 신청인은 화해 권고결정(○○지방법원 사건번호XXXX)에 따라 피신청인에게 미환수 수수료를 지급해야 할 의무가 있음에도 현재까지 지급하지 않고 있다. 따라서 현재까지 수수료 지급절차가 종결되었다고 보기는 어려우므로 개인정보의 처리 목적이 달성되지 않은 것으로 보인다.
- 결국 피신청인이 신청인에 대한 미환수 수수료라는 채권의 환수를 위하여 신청인의 개인정보를 보유·이용하는 것은 보호법을 위반하였다고 보기는 어렵다.

2) 개인정보 동의, 제3자 제공 등 관련

- 보호법 제35조 제1항에 의하면 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있고, 같은 법 시행령 제41조 제1항에 의하면 이때 정보주체는 개인정보의 항목 및 내용(제1호), 개인정보의 제3자 제공 현황(제4호), 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용(제5호) 등의 사항 중 열람하려는 사항을 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다.
- 한편 민간기업 등 개인정보처리자의 개인정보의 수집·이용 시 동의의무 규정은 최초 시행된 제정 보호법 제15조에서 최초로 도입되었고, 제정 보호법 부칙 제4조는 보호법 시행 전에 다른 법령에 따라 적법하게 처리된 개인정보는 이 법에 따라 처리된 것으로 본다고 규정하였다.
- 이 사건에서 신청인은 위촉계약 체결 시 개인정보 동의 여부, 보유 및 제3자 제공 등에 대한 열람을 요구하고 있다. 그러나, 신청인이 위촉된 기간은 보호법 제정 이전으로 위촉 당시 개인정보 동의 등에 대하여 민간기업인 피신청인에게 의무를 부과하는 법령이 존재하지 않았음은 앞서 살핀 바와 같다.
- 따라서, 피신청인이 신청인과 위촉계약 체결 시 개인정보 동의 여부 등을 별도로 받지 않은 것이 보호법을 위반하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

VIII. 기타 개인정보 침해

사례

VIII-1

신청인 사칭에 대한 재발방지 조치 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 소셜 네트워크 서비스를 제공하는 사업자이며, 신청인은 피신청인의 서비스를 이용하는 자(이하 ‘도용자’라 한다)에 의해 개인정보를 도용당하고 있다고 주장하는 자이다.
- 신청인은 20XX. XX. XX. 피신청인에게 도용자가 더 이상 본인의 개인정보를 도용하지 못하도록 조치를 취할 것을 이메일로 요구하였고, 피신청인은 20XX. XX. XX. 사칭 계정을 신고하는 방법을 이메일로 회신하였다.
- 신청인은 안내받은 절차에 따라 20XX. XX. XX. 피신청인에게 사칭계정 신고를 진행하였으나 적절한 조치가 취해지지 아니하고 있다고 하여, 재발방지를 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.

2. 위원회 판단

- 신청인의 신청 취지는 결국 자신의 신상을 도용하여 피신청인이 운영하는 소셜 네트워크 서비스에서 자신인 것처럼 가장 행세하는 신원불상의 신청외 제3자가 해당 서비스에서 자신의 개인정보를 처리하는 것을 중지하여 달라는 것이다.
- 본 건에서 신청인의 개인정보를 도용하여 신청인인 것처럼 가장하는 자는 피신청인이 아닌 신원불상의 신청외 도용자이다. 그러나 피신청인은 소셜 네트워크 서비스 등 인터넷 서비스를 업으로 제공하는 자이며 그 과정에서 불특정 다수로부터 회원 가입을 받으면서 그들의 개인정보를 수집하는 한편 서비스에 업로드된 개인정보를 처리하는 자이다. 또한 본 건에서 신청인이 여전히 해당 서비스를 이용하고 있으며 신청인의 개인정보를 도용한 신청외 도용자 역시 해당 서비스를 통하여 마치 신청인인

것처럼 가장 행세하고 있다는 점이 인정되므로, 피신청인은 신청인과의 관계에서 개인정보처리자로서 개인정보 보호법에 따른 각종 의무를 부담한다.

- 따라서 피신청인은 「개인정보 보호법」 제3조 제6항에 따라 신청인의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 하며, 「개인정보 보호법」 제37조 제2항에 따라 신청인이 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구할 때 법률에 규정된 예외 사유가 없는 한 지체없이 그 전부 또는 일부를 정지하여야 하며, 「개인정보 보호법」 제37조 제5항에 따라 처리가 정지된 개인정보에 대하여 지체없이 해당 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취할 의무가 있다. 이러한 의무는 피신청인이 해외에 본사를 둔 법인이며 피신청인의 약관상 준거법이 국내법이 아닌 제3국의 법으로 지정되었다 하더라도 여전히 피신청인이 신청인에게 부담해야 하는 법정 의무⁵⁴⁾로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인이 이용하는 피신청인의 소셜 네트워크 서비스에서 신청인의 개인정보(신상 등)를 제3자가 도용하는 등 신청인의 개인정보가 신청인의 개인정보에 관한 권리를 침해하는 방법으로 처리되는 것을 지체 없이 중지하고 처리가 중지된 신청인의 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

54) 대법원 2023. 4. 13. 선고 2017다219232 판결 참조

VIII. 기타 개인정보 침해

사례

VIII-2

개인정보 유출 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이고, 신청인은 피신청인이 주관하는 사업에 지원한 자이다.
- 신청인은 피신청인의 20X3년도 사업에 지원하였는데, 참여 신청서에 본인의 휴대전화 번호를 오기재하였고, 피신청인이 신청인을 선발한 후 신청서에 기재된 휴대전화 번호로 선발 통보함에 따라 신청인은 본인이 선발된 사실을 알지 못하였다.
- 피신청인은 신청인을 포함한 이 사건 사업 선발자에 대하여 4대 보험 취득 신고를 한 후, 신청인이 실제로 근무하지 아니하고 있다는 사실을 인지하여 이를 취소하였다.
- 또한, 신청인은 피신청인의 20X4년도 사업에 지원하면서, 피신청인 소속 사회복지무요원에게 신청서를 접수하였다.
- 신청인은 ① 피신청인이 20X3년도 사업 과정에서 신청인의 개인정보를 건강보험공단과 근로복지공단에 유출하였고, ② 20X4년도 사업 과정에서 공고문에 구비서류로 명시되지 않은 주민등록등본을 요청하여 신청인의 개인정보를 과도하게 수집하려 하였으며, ③ 20X4년도 사업 신청서를 사회복지무요원으로 하여금 접수받게 한 것은 권한이 없는 자에게 개인정보를 처리하도록 한 것이라며 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 ① 신청인이 20X3년도 사업 대상자로 선정되어 사업절차에 따라 공단에 개인정보를 제공하였고, 신청인이 실제로 근무하지 아니하고 있다는 사실을 인지하여 이를 취소하였다. 또한, ② 주민등록등본은 사업 대상자를 선발하기 위한 심사 시 필수서류로 과도한 개인정보를 요구한 것은 아니며, ③ 피신청인 사회복지무요원은

피신청인 사업부서에 배치되어 부서장의 관리·감독하에 문서수발 등 업무를 부여받은
자로 적법하다라고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 연락처, 주민등록번호 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있는
정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당되며, 피신청인은
「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 4대 보험 취득 신고 행위 관련

- 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라고 한다) 제17조 제1항 제2호는 법률에 특별한
규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 개인정보를 제공할 수
있다고 규정하고 있고, 「국민건강보험법」 제8조 제2항은 그 직장가입자의 사용자
및 지역가입자의 세대주는 그 명세를 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 자격을
취득한 날부터 14일 이내에 보험자에게 신고하여야 하고, 「고용산재보험료징수법」
제16조의10 제3항에 사업주는 해당 근로자를 고용한 날이 속하는 달의 다음 달
15일까지 근로복지공단에 신고하도록 규정하고 있다.

- 피신청인의 사업 추진과정에서 신청인의 개인정보를 국민건강보험공단과
근로복지공단에 제공한 행위의 보호법 제17조에 위반 여부를 살피건대, 피신청인은
신청인을 포함한 합격자에 대하여 4대 보험을 가입하고 각 공단에 신고한 행위는
「국민건강보험법」과 「고용산재보험료징수법」에 따른 의무사항을 이행한 것이므로
보호법 제17조 제1항 제2호의 법률에 특별한 규정이 있는 때에 해당하여 보호법을
위반하였다고 보기 어렵다.

2) 주민등록등본 제출 요청 관련

- 보호법 제24조의2 제1항 제1호에 법률에 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한
경우 주민등록번호를 처리할 수 있도록 규정하고 있고, 「고용정책 기본법 시행령」

제43조의2 제2항은 지방자치단체의 장은 재정지원 일자리사업 신청자 본인 확인 및 자격증빙 사무를 수행하기 위하여 주민등록번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다라고 규정하고 있다.

- 피신청인 사업은 「고용정책기본법」 제6조 제3항⁵⁵⁾ 및 제13조의2⁵⁶⁾에 따른 재정지원 사업으로 지원자의 취약계층 여부·소득·세대주·세대원 소득 등을 검증하는 과정에서 고용정보시스템 접근하며 「고용정책 기본법」 시행령 제43조의2 제2항⁵⁷⁾의 규정에 따라 주민등록번호를 처리할 수 있으므로 보호법을 위반하였다고 보기 어렵다.

3) 사회복지요원의 서류 접수 관련

- 보호법 제59조 제3호는 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 이용, 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위를 하여서는 아니된다고 규정하고 있고, 「병역법」, 같은 법 시행령 및 시행규칙에 사회복지요원으로 소집되어 복무 중인 사람의 복무관리 및 행정처리 절차 등에 관하여 필요한 사항을 규정하기 위한 「사회복무요원 복무관리 규정」 제15조 제3항은 사회복지요원에게 정보시스템 접근을 통한 개인정보 취급 임무를 부여하지 아니하도록 하면서, 개인정보 비식별 조치, 유출방지 등 안전성이 확보된 경우에는 복무기관 장의 승인 후 담당 직원의 관리·감독 하에 임무를 부여할 수 있고, 정보시스템에 접근하지 않는 경우에도 안전성 확보 조치 및 근무지의 장 승인 후 담당 직원의 관리·감독 하에 문서 수발·복사·파쇄 등의 임무 부여가 가능하다고 규정하고 있다.
- 개인정보의 유출이란 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 되는 것을 의미하는바⁵⁸⁾, 피신청인 기관에 근무하는 사회복지요원이 신청인의 서류를 접수받은 행위는 정보시스템에 접근하지 아니하고 피신청인의 관리·감독 하에 문서 수발 등의 임무를 행한 행위에 해당하므로 권한없이 신청인의 개인정보를 처리한 것으로 볼 수 없다.

55) 제6조(국가와 지방자치단체의 시책) ③ 지방자치단체는 제1항에 따라 수립된 국가 시책과 지역 노동시장의 특성을 고려하여 지역주민의 고용촉진과 지역주민에게 적합한 직업의 소개, 직업훈련의 실시 등에 관한 시책을 수립·시행하도록 노력하여야 한다.

56) 제13조의2(재정지원 일자리사업의 효율화) ① 고용노동부장관은 재정지원 일자리사업(중앙행정기관 및 지방자치단체 또는 이들로부터 위탁받은 각종 기관 및 단체가 취업을 지원하기 위하여 재정을 활용하여 시행하는 사업을 말한다. 이하 같다)의 효율화를 위하여 다음 각 호의 사항을 추진하여야 한다.

57) 제43조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리) ② 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장은 법 제13조의2제5항제3호 및 제4호에 따른 사항의 이행에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 건강에 관한 정보, 같은 법 시행령 제19조제1호 또는 제4호에 따른 주민등록번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

58) 대법원 2014.5.16. 선고 2011다24555,24562 판결 참조

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

VIII. 기타 개인정보 침해

사례

VIII-3

본인확인 시 생년월일을 요구한 것에 대한 재발방지 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 「전기통신사업법」 제2조 제8호에 따른 통신서비스를 제공하는 전기통신사업자이고, 신청인은 피신청인의 이동전화 서비스를 이용한 자이다.
- 신청인은 이동전화 서비스를 이용하기 위해 피신청인과 계약한 고객으로, 신청인은 피신청인 콜센터로 전화상담을 요청하였고, 상담원으로부터 본인확인을 위한 생년월일을 요구받았다.
- 이에 신청인은 전화상담 시 주소 등 기타 개인정보로도 본인확인이 가능하도록 제도개선을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 고객과의 소통 시 정보의 변동성이 없고 고객의 오입력 가능성이 낮고 전화상담이라는 비대면 수단의 특성상 정확하게 확인할 수 있는 생년월일을 본인확인 정보로 이용하고 있으며, 신청인이 본인확인 수단으로 주장하는 주소, 카드사, 결제계좌 등은 정보의 변동 가능성이 있거나, 고객이 정확하게 기억하지 못하는 경우가 많고, 비대면 특성상 정보일치 여부 판단⁵⁹⁾이 어려워 고객의 불편이 증가할 수 있으므로 피신청인의 본인확인 정책의 기본정보로 활용하기에는 무리가 있다고 주장한다.
- 피신청인은 본 사건의 경우와 같이 생년월일 정보를 거부하는 고객의 경우 타 인증서비스를 활용하는 방안을 검토 중에 있다고 한다.

59) (주소 등 텍스트 형태로 입력 받을 경우) 고객의 입력에 대한 수고가 더 많이 소요되며, 고객이 과거 정보를 기억 못하는 경우 업무처리에 불편이 생길 수 있는 점, 일부 노년층은 입력에 어려움을 겪어 서비스 이용에 제약

(상담사가 직접 듣고 입력할 경우) 고객 발음이 불명확할 경우 상담 과정에서 소동문제, 오타, 띄어쓰기 등 입력정보와 정확히 일치하는 정보입력 곤란

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 이동전화서비스 가입시 제공한 정보(성명, 생년월일, 성별, 휴대폰 번호, 주소, 전화번호, 이메일 주소, 계좌정보, 카드정보, 예금주 정보 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 신청인에게 통신서비스를 제공하기 위해 개인정보를 운용하는 자로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제3조 제6항은 개인정보처리자는 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 고객과 상담 시 본인확인을 위해 모든 고객이 기억하고 있고 단말기에서 입력하기 용이한 생년월일을 가장 먼저 확인하고 필요할 경우 업무처리의 민감도에 따라 주소, 카드사 등 추가적인 정보를 확인하고 있으며, 성명, 성별, 계좌번호 등 기타 개인정보는 도용, 전달 과정에서의 오류 등의 이유로 본인확인용으로 활용하기에 무리가 있다고 한다.
- 살피건대, 본인 확인 과정에서 주소, 카드사, 성명 등 기타 개인정보를 요구하는 것이 생년월일에 비하여 정보주체의 사생활을 덜 침해한다고 단정할 수 없고 피신청인이 그 중 생년월일을 활용하는 데 합리적 이유가 있다고 보이므로 피신청인이 전화상담시 본인확인을 위해 신청인에게 생년월일을 요구한 행위가 보호법 제3조 제6항에 규정을 위반하였다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

VIII. 기타 개인정보 침해

사례

VIII-4

개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 온라인정보제공 등을 업으로 하는 법인사업자이고 신청인은 피신청인의 서비스를 이용하는 회원이다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인의 온라인 서비스(○○○ 이메일)를 이용하여 신청인의 채용과 관계된 자들에게 신청인의 자격, 능력 등을 검증 받기 위한 개인정보가 포함된 이메일을 발송하였으나, 신청인이 발송하지도 않은 수신자로부터 자동응답 메일을 받았다.
- 신청인은 피신청인의 시스템 오류로 인하여 본인이 발송하지도 않은 수신자에게 이메일이 오전송되어 개인정보가 유출되었다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인의 이메일 오전송 주장에 대하여, 이는 피신청인의 시스템 오류와는 무관하며 이 사건 관련 위법사항이 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 이메일 및 자격과 능력 등을 검증 받기 위한 자료 등은 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 제2조 제1호 나목에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로 보호법 제2조 제5호의 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 신청인은 본인이 발송한 이메일이 피신청인의 시스템 오류로 인하여 오전송되었다고 주장하고 있으나, 이를 뒷받침할 만한 입증자료가 없다.
- 또한, 발신자가 지정하지 않은 수신자로부터 자동응답 메일을 받게 되는 현상은 메일주소의 수신자가 직접 본인의 수신 메일을 특정 메일주소로 전달되도록 설정한 경우, 메일주소가 메일그룹에 해당하거나 퇴사자의 메일주소에 해당하여 시스템에서 자동으로 특정 구성원에게 전송되도록 설정된 경우 등 다른 원인들로 인하여 발생할 가능성도 있다고 판단된다.
- 그렇다면 신청인이 발송하지 않은 수신자로부터 자동응답 메일을 받았다는 사실만으로 피신청인의 시스템 상의 오류를 단정지을 수 없고, 달리 피신청인이 보호법을 위반하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

제4장

조정 합의 사례

- I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용
- II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공
- III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기
- IV. 과도한 개인정보 수집·이용
- V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등
- VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비
- VII. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응
- VIII. 기타 개인정보 침해



I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -1

피신청인이 설치한 CCTV가 신청인의 사생활을 침해하는 것에
대한 침해행위 중지 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 자기 주택의 안전 및 범죄예방을 위해 신청인 동의 없이 CCTV를 설치한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 설치한 CCTV가 자신의 사생활을 침해하고 있는 것에 대한 침해행위 중지(각도조절)를 요구하였으나, 피신청인은 이를 수용하지 않고 있었다.
- 신청인은 피신청인이 설치한 CCTV로 인해 자신의 사생활이 침해되는 것에 대하여 침해행위의 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인은 설치한 CCTV의 각도를 조절하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-2

개인정보 이용에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 보험회사이다.
- 신청인은 질병 및 실손보험 등 가입을 위해 보험 가입내역을 조회하던 중 신청인이 가입한 사실이 없는 피신청인의 보험상품에 신청인의 주민등록번호가 이용되어 가입된 사실을 인지하였다.
- 피신청인은 신청인에게 본 사건은 20XX년 타피보험자 보험 가입당시 보험설계사가 주민등록번호 착오 입력으로 발생한 사항임을 설명하고 즉시 정정처리하겠다고 답변하였다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 동의 없이 주민등록번호를 이용한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 손해배상금을 지급하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -3

피신청인이 동의 없이 쌍거풀 흉터시술의 전·후 사진을
홍보용으로 활용한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 신청인은 피신청인이 운영하는 병원에서 1년 3개월 동안 쌍거풀 흉터 제거 시술을 5회 받았던 자이다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 자신의 쌍거풀 흉터시술의 전후 사진을 병원책자에 담아 대기실에 비치한 것에 대하여 삭제를 요청하여 삭제완료를 회신받았다.
- 그러나 신청인은 피신청인이 재차 홈페이지*에 게시하여 홍보용으로 활용하였다고 주장하며, 피신청인이 동의 없이 쌍거풀 흉터시술의 전후 사진을 홍보용으로 활용한 것에 대하여 손해배상 등 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

* 피신청인은 홈페이지 리뉴얼 관련 마케팅업체에 기존의 치료 사례 사진들을 전달하는 과정에서 삭제되어야 할 신청인의 사진까지 부주의로 제공하여 게시하게 함.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 사과하며 합의금을 지급하고 재발방지**를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

*** 피신청인은 개인정보의 수집·이용 동의서 개선, 개인정보 보호교육 강화, 삭제자료에 대한 명확한 표시 시스템 도입 같은 개인정보 관리시스템 강화 등 재발 방지 대책을 마련할 것을 약속함.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-4

동의 없는 개인정보 이용에 따른 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 피혁제품을 제조·유통하는 회사이다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 동의 없이 신청인 휴대전화번호를 이용하여 피신청인이 운영하는 매장에 회원가입을 진행한 것에 대하여 침해행위의 중지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 침해행위 증지를 약속하자, 신청인이 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

사례

I-5

동의 없는 개인정보 수집·이용에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 반려동물 대상 미용업을 영위하는 업체이다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 동의 없이 휴대전화번호를 수집하고 광고 문자를 발송한 것에 대하여 재발방지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 손해배상금을 지급하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -6

성형시술 전·후 사진을 홍보용 SNS에 게재한 것에 대한
손해배상 및 재발방지 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 병·의원이다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 자신의 귀 성형시술 관련 전·후 사진을 병원 홍보를 위한 SNS 게시물에 활용한 것에 대하여 손해배상 및 재발방지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 합의금을 지급하고, 재발방지를 약속하자 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -7

대출심사부결 정보를 수집하여 대출마케팅으로 활용한 것에 대한
손해배상 등을 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 대부업을 영위하는 업체이다.
- 신청인은 ○○저축은행에 대출을 신청하였으나 부결당한 자로서, 피신청인과는 계약관계를 맺은 적은 없고 과거 대출상담만 받은 적이 있다.
- 피신청인은 ○○저축은행의 수탁사라고 칭하면서, ○○은행에서 대출심사가 부결된 고객*들을 대상으로 대출진행을 도와준다는 명목으로 연락을 하였다.
* 조사결과, 피신청인은 ○○저축은행의 수탁사가 아니고, 피신청인 모집인이 ○○저축은행에도 코드가 있어 ○○저축은행 전산시스템에 들어가 대출심사부결 정보를 수집한 것으로 밝혀짐.
- 신청인은 피신청인이 ○○저축은행 전산시스템에 들어가 자신의 대출심사부결 정보를 수집하여, 대출마케팅으로 활용한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 재발방지(개인정보보호 교육)를 약속하자, 신청인이 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-1

신청인의 개인정보(대출금)를 동의 없이 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 신청인은 부동산을 매수하고자 피신청인(대부계 팀장)과 대출상담을 진행한 자이다.
- 신청인은 피신청인(대부계 팀장)이 대출상담 과정에서 알게 된 자신의 개인정보(대출금)를 동의 없이 제3자(공인중개사*)에게 제공한 것에 대한 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
* 해당 공인중개사는 신청인이 매수하고자 하는 부동산의 매매를 중개하고 있던 자임.

2. 합의 결과

- 피신청인은 합의금을 지급하며 재발방지(피신청인 직원 개인정보보호 교육 실시)를 약속하자, 신청인이 이를 수용하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

사례

II-2

개인정보 제3자 정보제공에 따른 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 육류 가공판매 업체이다.
- 신청인은 신청인은 피신청인의 본사 고객센터에 상품이용불만 신고를 하였으나 본사가 아닌 판매자(제3자)로부터 연락이 왔다.
- 신청인은 피신청인이 제3자에게 개인정보를 제공하였다며 재발방지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인은 이 사건 관련 고객응대 과정에 문제가 있었음을 인정하였다.
- 피신청인이 합의금을 지급하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-3

신청인의 민원내용을 제3자에게 알린 것 등에 대한 재발방지
및 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 지방교육자치단체이고, 신청인은 피신청인 소속 학교의 교사이다.
- 신청인은 피신청인을 대상으로 국민신문고를 통해 민원을 신청하였다.
- 피신청인(민원 담당자)은 신청인이 학교 교사라는 점을 파악, 업무포털에서 신상을 검색하여 신청인의 동의없이 직장에 연락을 취하였으며 근무학교 행정실장을 통해 민원을 취하해달라고 요청하였다.
- 신청인은 피신청인이 이 사건 민원처리 목적 및 범위를 벗어나 민원내용을 동의없이 제3자에게 전달한 것은 위법이라고 주장하며 재발방지 및 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 손해배상금을 지급하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-4

차량의 진출입영업소 정보를 동의 없이 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 ○○○○○○로부터 고속도로 영업소 통행료 수납 및 콜센터 운영업무를 위탁받아 업무를 수행하는 공공기관이고, 신청인은 고속도로 이용 시 하이패스카드에 문제가 발생하여 통행료를 결제하지 못 하고 통행한 자이다.
- 신청인 남편이 피신청인의 콜센터에 전화하여 신청인 차량의 미납통행료 문의하면서 신청인의 차량번호·성명을 말하자, 피신청인 콜센터 직원이 미납금액·미납건수 외에 차량의 진출입영업소 정보를 남편에게 제공*하여 신청인 위치가 노출되었다.
* 신청인은 이 일로 부부관계에 심각한 상황이 발생하여 이혼까지 이르게 되었으며 이혼 시 재산분할도 전혀 못 함. / 차량의 진출입영업소 정보는 업무 과업지시서상 유선 안내가 불가능하고 본인이 영업소를 내방하거나 한국도로공사 홈페이지 등으로 통해 획득해야 함.
- 신청인은 피신청인이 자신의 차량 진출입영업소 정보를 동의 없이 제3자에게 제공한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 재발방지*를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.
* ① 피신청인은 본 건 관련 주의사항을 업무담당자들에게 교육시키고 있으며, 주기적인 내부 실태점검을 통해 동일한 사항이 재발되지 않도록 조치할 예정/ ② 피신청인 콜센터는 고속도로 통행료의 미납금 안내 시 ‘미납 금액, 미납 건수’제공으로 철저히 제한하여 상담업무를 처리하고, 차량 진출입정보의 요청은 내방이나 ○○○○○○의 홈페이지·정보공개청구 절차를 안내할 예정/ ③ 피신청인은 ○○○○○○와 협력하여 내부절차서 개선, 상담업무 시 개인정보 관리 개선 등 관리적·기술적 보호조치를 강화할 예정

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-5

동의 없는 제3자 정보제공에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 기간통신사업자이다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 동의 없이 통신연체정보를 조회하고 제3자(대부업체)에게 제공한 데 대하여 재발방지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 손해배상금을 지급하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

III-1

신청인의 회원탈퇴에도 불구하고 개인정보를 파기하지 않고 10년간 보관한 것 등에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 기간통신사업자이다.
- 신청인은 약 10년 전 피신청인 통신사에서 타 통신사로 번호이동하였다가, 2024. X. X. 피신청인 통신사로 재이동하였다.
- 신청인이 피신청인 통신사로 재이동하며 신규회원 가입을 진행하던 중 휴대전화 대리점의 전산망을 통해 예전 신청인의 회원정보가 파기되지 않고 보관되고 있었던 사실을 인지하게 되었으며, 이후 예전번호 사용자*에게 신청인의 신규가입 정보(휴대폰번호, 개명 사실 등)가 오전송된 사실을 추가로 인지하게 되었다.
* 예전번호 사용자가 신청인의 친동생이므로 이러한 사실을 알 수 있었음.
- 신청인은 피신청인에게 이의제기 하였으나 피신청인은 고의가 아니라는 말로만 일관하여 이러한 개인정보 침해사안에 대하여 재발방지 및 손해배상을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

III-2

개인정보 미파기에 관한 손해배상 요구의 건

1. 신청 이유

- 피신청인은 택배업을 영위하는 업체이다.
- 피신청인이 신청인의 개인정보를 보유기간이 경과하였음에도 파기하지않고 연락을 하자(택배 오배송 문의) 이로 인한 정신적 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 재발방지 등을 약속하자, 신청인이 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례

IV-1

위촉된 아파트 선거관리위원 게시 시, 성명 및 동·호수까지 게시한 것에 대한 재발방지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 아파트 관리사무소이고, 신청인은 피신청인이 공고한 아파트 선거관리위원 모집에 지원한 아파트 입주민이다.
- 신청인은 피신청인이 자신을 선관위 위원으로 위촉하여 게시판에 자신의 성명과 동호수를 모두 게시*한 것에 대하여 개인정보가 침해되었다고 주장하며, 재발방지 조치 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
* 피신청인은 아파트 관리규약에 따른 조치라고 주장하나, 신청인은 사전에 위촉되면 동호수까지 공개된다는 사실 및 관련 선거규정을 설명하지 않았다고 주장함.

2. 합의 결과

- 피신청인이 위촉된 아파트선거관리위원 게시 시, 성명과 ‘동’만 게시하는 것으로 재발방지를 약속하자, 신청인이 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

사례

IV-2

아파트 입주민 커뮤니티 카페가입 시 과도한 개인정보를 요구하는 침해행위 등 중지 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 아파트 관리사무소이고, 신청인은 아파트 입주민이다.
- 신청인은 피신청인 입주민 커뮤니티 네이버카페 가입 시 닉네임에 동·호수를 기재해야 가입 및 활동이 가능한 것에 대한 과도한 개인정보 요구 침해행위 중지 및 제도개선 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 카페가입 시 닉네임·동만 기재해도 카페가입 및 활동이 가능하도록 변경하겠다고 안내하자, 신청인이 이 사건에 대한 종결의사를 밝혀 조정 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-1

정보공개포털에 신청인의 개인정보를 노출한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 기초지방자치단체이고, 신청인은 피신청인을 상대로 행정소송을 제기한 원고이다.
- 피신청인 건축허가과 직원이 정보공개포털에 위 행정소송 관련 문서 (행정소송 승소 보고, 행정소송 대응계획 등)를 등록할 때 당초 부분공개로 처리하였지만, 담당 기록물관리자가 부주의하여 원문공개*로 처리하여 문서에 있는 신청인의 성명, 주소 등이 그대로 노출되었다.
* ‘서울시’는 원문공개가 자동으로 정보공개포털로 넘어가는 경우 문서 속 개인정보가 필터링될 수 있는 시스템이 갖추어져 있으나 피신청인은 이런 시스템이 아직 없음.
- 신청인은 피신청인이 정보공개포털에 자신의 개인정보를 노출한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 개인정보를 즉시 삭제하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-2

피신청인 게시판에 적시된 개인정보가 인터넷에 노출된
것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 국제공인시험 인증기관이다.
- 신청인은 피신청인 홈페이지의 게시판에 자신의 성명·전화번호·전자우편주소 등 개인정보를 기재하여 상담 신청을 하였다.
- 신청인은 피신청인 홈페이지의 게시판에 기재한 자신의 개인정보가 구글에 1월간 노출*된 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
 - * 피신청인이 구글의 자동 수집 기능을 차단하지 못하여 발생하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하며 재발방지(구글에 노출된 개인정보 즉시 삭제, 구글의 자동 기능 차단 등)를 약속하자, 신청인이 이를 수용하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

 V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-3

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 기초자치단체이다.
- 신청인은 피신청인이 운영하는 옴부즈만에 민원 신청하였고 피신청인은 신청인의 성명, 주소가 포함된 조사결과통지서를 불특정다수가 볼 수 있는 옴부즈만 게시판에 게재하였다.
- 이후 피신청인은 신청인의 요구에 따라 결과통지서를 게시판에서 삭제하였고 피신청인 직원의 업무 실수로 해당 홈페이지에 신청인의 개인정보가 노출된 데 대하여 사과와 함께 유출사실 통지서를 신청인에게 송부하였다.
- 신청인은 약 한달간 신청인의 개인정보가 불특정다수가 볼 수 있는 피신청인의 홈페이지에 노출되었던 것에 대하여 정신적 피해를 주장하며 재발방지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-4

개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 수면치료기기를 제공하는 의료기기 회사이고, 신청인은 피신청인의 제품을 임대하고 사용하는 자이다.
- 신청인은 모르는 사람들로부터 다수의 전화를 받게 되자 전화번호 유출경로를 확인하던 중, 신청인의 수면치료기기 제작을 위한 처방전(성명, 주민등록번호, 연락처 등 포함)이 피신청인의 직원 실수로 공개된 페이지(배달플랫폼의 리뷰)에 업로드되어 불특정 다수에게 노출된 사실을 확인하였다.
- 이에 신청인은 개인정보 유출에 대한 2차 피해를 우려하며 피신청인을 상대로 침해행위 중지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 침해행위 중지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-5

이메일 동보발송으로 신청인의 이메일주소가 불특정 다수에게
노출된 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 영상요약 서비스를 제공하는 스타트업 기업이며, 신청인은 피신청인의 서비스에 회원 가입한 고객이다.
- 신청인은 피신청인이 ‘이용약관 개정 안내’ 메일을 회원들에게 발송하는 과정에서 개별 발송 설정을 하지 아니하여 약 1천 명의 다른 수신인들이 신청인의 이메일주소를 알 수 있는 형태로 전송한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 유료구독권을 지급하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-6

건강검진 결과를 다른 주소로 발송한 것에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 병·의원이고, 신청인은 피신청인에게서 건강검진을 받은 자이다.
- 신청인은 건강검진을 받은 결과를 피신청인이 다른 주소로 발송한 것에 대하여 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 합의금을 지급하고, 재발방지를 약속하자 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

사례

V-7

신청인의 개인정보(건강 관련 등)를 동의 없이 피신청인 안전교육 자료로 활용한 것에 대한 침해행위의 중지 및 재발방지를 위한 제도개선 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 공항시설 현장 운영과 유지보수 업무를 영위하는 업체이고, 신청인은 피신청인의 직원이다.
- 신청인의 개인정보(이름 및 건강정보)가 정보주체자의 동의 없이 피신청인 안전교육 자료에 활용되었다.
- 신청인은 이에 대해 교육자료 즉시 파기 등 침해행위 중지 및 제도개선 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 개인정보 관련 교육자료 즉시폐기 및 전 직원 개인정보 보호교육 실시, 개인정보보호지침 마련 등 제도개선을 알려오자, 신청인이 종결의사를 밝혀 조정 합의로 사건을 종결하였다.

 VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-1

주차정산 어플에서 타인 차량의 입출차 내역까지 모두 확인되는 데 대해 재발방지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 건물의 주차관리 업무를 영위하는 업체이다.
- 신청인은 피신청인이 운영하는 오피스텔 주차정산 어플에서 차량번호 네 자리를 입력하면 동일 차량번호의 11월이후 입출차 내역이 모두 노출되고 타인 차량의 내역까지 모두 확인*됨을 알게 되었다.
* 주차정산 어플의 신규 ID를 생성할 때 차량조회/입차조회/출차조회 권한이 부여된 상태로 잘못 설정되어 발생한 사건임.
- 제3자가 신청인의 입출차 내역을 지속적으로 감시하였고, 이에 대해 신청인이 피신청인에 수차례 개선 요청하였으나 조치가 없어 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인은 신청인 민원이 접수된 후 시스템부서에 권한 변경 처리를 요청하였으나 처리가 늦어지는 상황이었음을 신청인에게 충분히 설명하고, 해당 주차장 이용자 ID에 대한 입출차 조회 권한을 삭제하는 등 조치를 하였다.
- 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-2

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 장학재단이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 신청인의 개인정보(학사정보, 장학금 정보, 소득정보 등)가 유출되었다는 안내문자를 받았다.
- 이후 신청인은 국제발신 번호, 대출 관련 문자 등 신청인의 의사에 반하는 스팸메시지, 보이스피싱 메시지를 다량으로 수신하게 되었다.
- 이에 신청인은 피신청인에서 발생한 개인정보유출 사고로 인해 발생한 피해에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 손해배상금을 지급하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-3

휴대전화번호가 임의변경되어, 실손보험 보험료 인상을 고지받지 못한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 보험회사이고, 신청인은 피신청인의 실손보험에 가입한 보험계약자이다.
- 피신청인은 실손보험 자동갱신 관련 안내(보험료 인상 등)를 위해 신청인의 휴대전화번호(끝 네자리 XXXX)로 알림톡을 발송하였다.
- 신청인은 알림톡 수신 후 연계 URL을 통해 본인인증을 진행하여, 신용평가사(수탁자, 휴대폰인증 서비스 업무수탁)로부터 받은 인증번호(○○○○○○)을 입력하여 인증에 성공하였다.
- 신용평가사가 피신청인에 데이터 전송 시, 휴대전화번호 끝 네자리 XXXX가 아닌 인증번호 네자리 ○○○○가 전송되어, 전산상에 신청인 휴대전화번호 끝 네자리가 ○○○○번호로 현행화*되어 보험 갱신 관련 안내사항이 ○○○○번으로 발송되게 되었다.
 - * 고객의 연락처가 변경되는 경우는 ① 직원(콜센터포함)의 변경, ② 고객의 직접 변경, ③ 휴대폰 본인인증 처리 업무 발생 시 연락처 현행화로 인한 연락처 변경 등이 있음.
- 신청인은 피신청인의 착오로 자신의 휴대전화번호가 변경되어, 실손보험의 보험료 인상을 고지받지 못한 것에 대하여 손해배상 등 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 사과하며 합의금을 지급하고 재발방지**를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.
 - ** 피신청인은 휴대폰 본인인증 처리 모바일안내 시스템상 유효성 체크를 강화하여 유사사례가 발생하지 않도록 조치함.



VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-4

개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 ‘식당예약 및 웨이팅(대기), 리뷰서비스’를 제공하는 업체이고 신청인은 서비스 이용자이다.
- 해당 예약시스템(어플) 오류로 인해 신청인의 이름, 핸드폰 번호가 타인의 예약내역에서 노출되는 사고가 발생하였으며, 피신청인은 이에 대한 사과와 함께 유출사실 통지문을 신청인의 핸드폰으로 발송하였다.
- 신청인은 본인의 개인정보가 제3자에게 유출(노출)된 것에 대하여 정신적 피해를 주장하며 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

 VII. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

VII-1

피신청인에게 개인정보의 삭제를 요구하였으나 거부한 것에
대한 침해행위의 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 세무·회계 프로그램 등을 개발하는 업체이다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 자신의 개인정보(성명)를 네이버 등 포탈에 노출시킨 것에 대하여 삭제를 요구하였으나, 피신청인이 거부하였다.
- 신청인은 피신청인에게 개인정보의 삭제를 요구하였으나, 피신청인이 거부한 것에 대하여 삭제 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 개인정보를 삭제하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

VII. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

VII-2

피신청인에게 개인정보의 삭제를 요구하였으나, 거부한 것에
대한 침해행위의 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 자동차 공유서비스 업체이고, 신청인은 피신청인의 회원이었으나 회원탈퇴를 신청한 자이다.
- 신청인은 피신청인에게 개인정보(성명·휴대전화번호 등 회원정보)의 삭제를 요구하였으나, 피신청인이 거부*하였다.
* 신청인이 피신청인에 수차례 삭제를 요구하였으나, 처리해 준다는 답변만 하고 실제로는 미이행하고 있음.
- 신청인은 피신청인에게 개인정보의 삭제를 요구하였으나, 피신청인이 거부한 것에 대하여 침해행위의 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 개인정보를 삭제하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-3

개인정보의 수집 출처 고지 불응에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 학원업을 영위하는 업체이다.
- 피신청인은 신청인에게 학원 강의 홍보 문자를 12회 발송하였다.
- 신청인은 피신청인에게 연락처 수집 방법* 등을 문의하였으나 거절당한 것에 대하여 침해행위 중지, 재발방지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정 신청하였다.
* 신청인의 연락처는 피신청인 소속 강사가 수집하였으나, 수집 경로가 다양하여 정확한 수집 경로는 확인 불가

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 침해행위 중지 및 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-4

피신청인에게 개인정보의 삭제를 요구하였으나, 거부한 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 보험회사이고, 신청인은 제3자가 피신청인의 운전자보험에 자신의 이메일을 기재하면서 보험에 가입하여, 제3자의 보험료 납부완료 등의 메일을 수신하고 있는 자이다.
- 신청인은 피신청인에게 제3자의 보험계약에 등록된 자신의 이메일에 대해 삭제를 요구하였으나, 피신청인이 거부하였다.
- 신청인은 피신청인에게 자신의 이메일에 대해 삭제를 요구하였으나, 피신청인이 거부한 것에 대하여 침해행위중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 이메일을 삭제하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

사례

Ⅶ-5

광고성 문자 수신거부 이후에도 문자를 발송한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 한방 병·의원이다.
- 신청인은 피신청인에 내원하면서 개인정보제공 및 수집동의를 하였으나 피신청인이 발송한 광고성 문자에 대해서는 수신거부를 하였다.
- 신청인은 수신거부 이후에도 지속적으로 피신청인이 광고성 문자를 발송하자, 침해행위 중지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 합의금을 지급하고 침해행위 중지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-6

개인메일을 병원 대표메일로 계속 사용하는 것에 대한 삭제 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 병·의원이다.
- 신청인은 피신청인에서 임상심리치료사로서 근무했던 자로서, 피신청인이 자신의 개인메일을 대표메일로 사용하도록 동의하였다.
- 신청인은 퇴사 후에도 피신청인이 자신의 메일을 채용공고 및 네이버플레이스 등에 계속 사용하는 것을 알고 삭제를 요구하였으나, 피신청인은 이를 거부하였다.
- 신청인은 이에 대해 침해행위의 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 이메일을 삭제하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

사례

Ⅶ-7

개인정보 삭제 요구 불응에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 소프트웨어 개발업 등을 영위하는 업체이고, 신청인은 피신청인 웹사이트에 회원으로 가입한 자이다.
- 신청인은 웹사이트 탈퇴 및 회원정보 삭제 요청을 하였으나 피신청인으로부터 처리완료 회신을 받지 못한 것에 대하여 침해행위 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 탈퇴처리와 삭제를 완료하였다는 증빙자료를 보내왔고, 신청인에게 처리완료하였다는 사실을 전달하자 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-8

개인정보 삭제 요구 불응에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 증권회사이고, 신청인은 휴대전화번호 변경을 통해 피신청인의 회원인 제3자의 번호를 취득한 자이자, 피신청인이 보낸 문자메시지를 수신한 자이다.
- 신청인은 피신청인에 해당 번호를 새로이 취득하였음을 알리고 그 번호의 삭제를 요구하였으나, 피신청인은 통신사 가입사실확인서의 제출*을 요청하면서 삭제 요구를 거부하였다.
 - * 신청인은 개인정보 삭제를 원하는데, 만약 자신이 피신청인에 가입사실확인서를 제출하면 피신청인이 자신의 개인정보를 추가수집하는 모순이 발생한다고 주장하면서 휴대전화번호 인증을 하거나 콜백으로 그 번호의 진정한 사용자를 확인할 수 있다고 말함.
- 신청인은 피신청인에 등록된 자신의 휴대전화번호 삭제를 요구하였으나 거부한 것에 대하여 침해행위의 중지 등 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 휴대전화번호를 삭제**하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.
 - ** 분쟁조정위원회가 피신청인에 ‘통신사 가입사실확인서’ 대신 ‘개인정보분쟁조정 신청서’ (신청인이 위원회에 분쟁조정 제기 시 작성하는 신청서로 본인인증을 거침)의 제출을 제안하자, 피신청인이 수용함.

 VIII. 기타 개인정보 침해

사례

VIII-1

피신청인 사이트에 로그인 시 휴대전화번호로 인증을 했는데,
피신청인이 이용정지 조치를 취한 것에 대한 원상회복 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 중고물품 거래 플랫폼 업체이고, 신청인은 피신청인 사이트에 회원으로 가입한 자이다.
- 신청인은 최근 휴대전화번호를 변경하면서 피신청인 사이트에 기존 아이디가 있어 휴대전화번호로 인증을 했는데, 피신청인이 신청인에 대해 5년 간 이용정지 조치*를 하였다.
 - * 피신청인은 신청인의 휴대전화번호를 이전에 타 회원이 사용한 적이 있었는데, 그 회원이 피신청인의 서비스이용정책에 위반한 행위를 하여 그 회원과 신청인을 동일인으로 인식하고 불이익 조치를 하게 됨.
- 신청인은 피신청인 사이트에 로그인 시 휴대전화번호로 인증을 했는데, 피신청인이 5년간 이용정지 조치를 한 것에 대하여 원상회복을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 계정을 원상회복하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

부 록

1. 개인정보 분쟁조정제도 관련 법령
2. 개인정보 분쟁조정 FAQs
3. 개인정보 손해배상책임 보장제도 개요





| 부록 1 |

개인정보 분쟁조정제도 관련 법령

1. 개인정보 보호법

제40조(설치 및 구성) ① 개인정보에 관한 분쟁의 조정(調停)을 위하여 개인정보 분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둔다.

② 분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함한 30명 이내의 위원으로 구성하며, 위원은 당연직위원과 위촉위원으로 구성한다.

③ 위촉위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 보호위원회 위원장이 위촉하고, 대통령령으로 정하는 국가기관 소속 공무원은 당연직위원이 된다.

1. 개인정보 보호업무를 관장하는 중앙행정기관의 고위공무원단에 속하는 공무원으로 재직하였던 사람 또는 이에 상당하는 공공부문 및 관련 단체의 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람으로서 개인정보 보호업무를 경험한 사람

2. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람

3. 판사·검사 또는 변호사로 재직하고 있거나 재직하였던 사람

4. 개인정보 보호와 관련된 시민사회단체 또는 소비자단체로부터 추천을 받은 사람

5. 개인정보처리자로 구성된 사업자단체의 임원으로 재직하고 있거나 재직하였던 사람

④ 위원장은 위원 중에서 공무원이 아닌 사람으로 보호위원회 위원장이 위촉한다.

⑤ 위원장과 위촉위원의 임기는 2년으로 하되, 1차에 한하여 연임할 수 있다.

⑥ 분쟁조정위원회는 분쟁조정 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 조정사건의 분야별로 5명 이내의 위원으로 구성되는 조정부를 둘 수 있다. 이 경우 조정부가 분쟁조정위원회에서 위임받아 의결한 사항은 분쟁조정위원회에서 의결한 것으로 본다.

⑦ 분쟁조정위원회 또는 조정부는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하며 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

- ⑧ 보호위원회는 분쟁조정 접수, 사실 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무를 처리할 수 있다.
- ⑨ 이 법에서 정한 사항 외에 분쟁조정위원회 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

〈개인정보 보호법 시행령〉

제49조(조정부의 구성 및 운영) ① 법 제40조제6항에 따른 조정부(이하 “조정부”라 한다)는 분쟁조정위원회 위원장이 지명하는 5명 이내의 위원으로 구성하되, 그 중 1명은 변호사 자격이 있는 위원으로 한다.

② 분쟁조정위원회 위원장은 조정부의 회의를 소집한다.

③ 분쟁조정위원회의 위원장은 조정부의 회의를 소집하려면 회의 날짜·시간·장소 및 안건을 정하여 회의 개최 7일 전까지 조정부의 각 위원에게 알려야 한다. 다만, 긴급한 사정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

④ 조정부의 장은 조정부 위원 중에서 호선(互選)한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에서 정한 사항 외에 조정부의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 분쟁조정위원회의 위원장이 정한다.

제50조(사무기구) ① 법 제40조제8항에 따른 분쟁조정 접수 및 사실 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무처리는 보호위원회의 사무기구가 수행한다.

② 사무기구는 분쟁조정 접수·진행 및 당사자 통지 등 분쟁조정에 필요한 사무를 전자적으로 처리하기 위하여 분쟁조정업무시스템을 구축하여 운영할 수 있다.

제41조(위원의 신분보장) 위원은 자격정지 이상의 형을 선고받거나 심신상의 장애로 직무를 수행할 수 없는 경우를 제외하고는 그의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 아니한다.

제42조(위원의 제척·기피·회피) ① 분쟁조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제43조제1항에 따라 분쟁조정위원회에 신청된 분쟁조정사건(이하 이 조에서 “사건”이라 한다)의 심의·의결에서 제척(除斥)된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 그 사건의 당사자가 되거나 그 사건에 관하여 공동의 권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우

2. 위원이 그 사건의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
 3. 위원이 그 사건에 관하여 증언, 감정, 법률자문을 한 경우
 4. 위원이 그 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 당사자는 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있으면 위원장에게 기피신청을 할 수 있다. 이 경우 위원장은 기피신청에 대하여 분쟁조정 위원회의 의결을 거치지 아니하고 결정한다.
- ③ 위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피할 수 있다.

제43조(조정 신청 등) ① 개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자는 분쟁조정 위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

- ② 분쟁조정위원회는 당사자 일방으로부터 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 그 신청 내용을 상대방에게 알려야 한다.
- ③ 개인정보처리자가 제2항에 따른 분쟁조정의 통지를 받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 분쟁조정에 응하여야 한다.

제44조(처리기간) ① 분쟁조정위원회는 제43조제1항에 따른 분쟁조정 신청을 받은 날부터 60일 이내에 이를 심사하여 조정안을 작성하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있다.

- ② 분쟁조정위원회는 제1항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 기간연장의 사유와 그 밖의 기간연장에 관한 사항을 신청인에게 알려야 한다.

제45조(자료의 요청 및 사실조사 등) ① 분쟁조정위원회는 제43조제1항에 따라 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 해당 분쟁의 조정을 위하여 필요한 자료를 분쟁당사자에게 요청할 수 있다. 이 경우 분쟁당사자는 정당한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

- ② 분쟁조정위원회는 분쟁의 조정을 위하여 사실 확인이 필요한 경우에는 분쟁조정위원회의 위원 또는 대통령령으로 정하는 사무기구의 소속 공무원으로 하여금 사건과 관련된 장소에 출입하여 관련 자료를 조사하거나 열람하게 할 수 있다. 이 경우 분쟁당사자는 해당 조사·열람을 거부할 정당한 사유가 있을 때에는 그 사유를 소명하고 조사·열람에 따르지 아니할 수 있다.〈신설 2023. 3. 14.〉
- ③ 제2항에 따른 조사·열람을 하는 위원 또는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.〈신설 2023. 3. 14.〉
- ④ 분쟁조정위원회는 분쟁의 조정을 위하여 필요하다고 인정하면 관계 기관

등에 자료 또는 의견의 제출 등 필요한 협조를 요청할 수 있다.

⑤ 분쟁조정위원회는 필요하다고 인정하면 분쟁당사자나 참고인을 위원회에 출석하도록 하여 그 의견을 들을 수 있다.

〈개인정보 보호법 시행령〉

제51조의3(분쟁조정위원회의 사무기구 및 조사·열람 등) ① 법 제45조제2항 전단에서 “대통령령으로 정하는 사무기구”란 제50조제1항에 따라 분쟁조정에 필요한 사무처리를 담당하는 보호위원회의 사무기구를 말한다.

② 분쟁조정위원회는 법 제45조제2항에 따라 조사·열람을 하려는 경우에는 그 7일 전까지 조사·열람 대상자에게 다음 각 호의 사항을 문서로 알려야 한다. 다만, 조사·열람 목적을 침해할 우려가 있는 경우에는 미리 알리지 않을 수 있다.

1. 조사·열람의 목적
2. 조사·열람의 기간과 장소
3. 조사·열람을 하는 사람의 직위와 성명
4. 조사·열람의 범위와 내용
5. 정당한 사유가 있는 경우 조사·열람을 거부할 수 있다는 사실
6. 정당한 사유 없이 조사·열람을 거부·방해 또는 기피할 경우 불이익의 내용
7. 그 밖에 분쟁조정을 위한 조사·열람에 필요한 사항

③ 분쟁조정위원회는 법 제45조제2항에 따라 조사·열람을 할 때에는 분쟁당사자 또는 분쟁당사자가 지명하는 자가 입회하거나 의견을 진술하도록 요청할 수 있다.

④ 분쟁조정위원회는 법 제45조제5항에 따라 의견을 들으려면 회의 일시 및 장소를 정하여 회의 개최 15일 전까지 분쟁당사자 또는 참고인에게 출석을 통지해야 한다.

제62조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리) ① 보호위원회(제62조제3항에 따라 보호위원회의 권한을 위탁받은 자를 포함한다)는 다음 각 호의 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 민감정보와 제19조에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

1. 법 제7조의9제1항제4호부터 제6호까지의 규정에 따른 사항의 심의·의결에 관한 사무
 2. 법 제24조의2제4항에 따른 주민등록번호 대체 방법 제공을 위한 시스템 구축 등 제반조치 마련 및 지원에 관한 사무
 3. 삭제<2023. 9. 12.>
 4. 법 제62조제3항에 따른 개인정보침해 신고센터의 업무에 관한 사무
 5. 법 제63조제1항 및 제2항에 따른 자료의 제출 및 검사에 관한 사무
 6. 법 제63조의2에 따른 사전 실태점검에 관한 사무
 7. 법 제64조의2에 따른 과징금의 부과 및 징수에 관한 사무
- ② 분쟁조정위원회는 법 제45조, 제47조 및 제49조에 따른 개인정보 분쟁 조정에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 민감정보와 제19조에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

제45조의2(진술의 원용 제한) 조정절차에서의 의견과 진술은 소송(해당 조정에 대한 준재심은 제외한다)에서 원용(援用)하지 못한다.

제46조(조정 전 합의 권고) 분쟁조정위원회는 제43조제1항에 따라 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 당사자에게 그 내용을 제시하고 조정 전 합의를 권고할 수 있다.

제47조(분쟁의 조정) ① 분쟁조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 포함하여 조정안을 작성할 수 있다.

1. 조사 대상 침해행위의 중지
 2. 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제조치
 3. 같거나 비슷한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치
- ② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 조정안을 작성하면 지체 없이 각 당사자에게 제시하여야 한다.
- ③ 제2항에 따라 조정안을 제시받은 당사자가 제시받은 날부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 아니하면 조정을 수락한 것으로 본다.
- ④ 당사자가 조정내용을 수락한 경우(제3항에 따라 수락한 것으로 보는 경우를 포함한다) 분쟁조정위원회는 조정서를 작성하고, 분쟁조정위원회의 위원장과 각 당사자가 기명날인 또는 서명을 한 후 조정서 정본을 지체 없이 각 당사자 또는 그

대리인에게 송달하여야 한다. 다만, 제3항에 따라 수락한 것으로 보는 경우에는 각 당사자의 기명날인 및 서명을 생략할 수 있다.

- ⑤ 제4항에 따른 조정의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

〈개인정보 보호법 시행령〉

제51조의4(조정안에 대한 거부 의사 통지 등) ① 분쟁조정위원회는 법 제47조 제2항에 따라 당사자에게 조정안을 제시할 때에는 같은 조 제3항에 따라 조정안을 제시받은 날부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 않으면 조정을 수락한 것으로 본다는 사실을 알려야 한다.

- ② 법 제47조제2항에 따라 조정안을 제시받은 당사자는 조정안을 거부하려는 경우에는 조정안을 제시받은 날부터 15일 이내에 인편, 등기우편 또는 전자우편의 방법으로 그 의사를 분쟁조정위원회에 알려야 한다.

제48조(조정의 거부 및 중지) ① 분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 그 조정을 거부할 수 있다. 이 경우 조정거부의 사유 등을 신청인에게 알려야 한다.

- ② 분쟁조정위원회는 신청된 조정사건에 대한 처리절차를 진행하던 중에 한 쪽 당사자가 소를 제기하면 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자에게 알려야 한다.

제49조(집단분쟁조정) ① 국가 및 지방자치단체, 개인정보 보호단체 및 기관, 정보주체, 개인정보처리자는 정보주체의 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령으로 정하는 사건에 대하여는 분쟁조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받은 분쟁조정위원회는 그 의결로써 제3항부터 제7항까지의 규정에 따른 집단분쟁조정의 절차를 개시할 수 있다. 이 경우 분쟁조정위원회는 대통령령으로 정하는 기간 동안 그 절차의 개시를 공고하여야 한다.

- ③ 분쟁조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 정보주체 또는 개인정보처리자로부터 그 분쟁조정의 당사자에 추가로 포함될 수 있도록 하는 신청을 받을 수 있다.

- ④ 분쟁조정위원회는 그 의결로써 제1항 및 제3항에 따른 집단분쟁조정의 당사자

중에서 공동의 이익을 대표하기에 가장 적합한 1인 또는 수인을 대표당사자로 선임할 수 있다.

⑤ 분쟁조정위원회는 개인정보처리자가 분쟁조정위원회의 집단분쟁조정의 내용을 수락한 경우에는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 정보주체에 대한 보상계획서를 작성하여 분쟁조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다.

⑥ 제48조제2항에도 불구하고 분쟁조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자인 다수의 정보주체 중 일부의 정보주체가 법원에 소를 제기한 경우에는 그 절차를 중지하지 아니하고, 소를 제기한 일부의 정보주체를 그 절차에서 제외한다.

⑦ 집단분쟁조정의 기간은 제2항에 따른 공고가 종료된 날의 다음 날부터 60일 이내로 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있다.

⑧ 집단분쟁조정의 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

〈개인정보 보호법 시행령〉

제52조(집단분쟁조정의 신청 대상) 법 제49조제1항에서 “대통령령으로 정하는 사건”이란 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 사건을 말한다.

1. 피해 또는 권리침해를 입은 정보주체의 수가 다음 각 목의 정보주체를 제외하고 50명 이상일 것
 - 가. 개인정보처리자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 정보주체
 - 나. 같은 사안으로 다른 법령에 따라 설치된 분쟁조정기구에서 분쟁조정 절차가 진행 중인 정보주체
 - 다. 해당 개인정보 침해로 인한 피해에 대하여 법원에 소(訴)를 제기한 정보주체
2. 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것

제53조(집단분쟁조정 절차의 개시) ① 법 제49조제2항 후단에서 “대통령령으로 정하는 기간”이란 14일 이상의 기간을 말한다.

② 법 제49조제2항 후단에 따른 집단분쟁조정 절차의 개시 공고는 분쟁조정위원회의 인터넷 홈페이지 또는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따라 전국을 보급지역으로 하는 일반일간신문에 게재하는 방법으로 한다.

제54조(집단분쟁조정 절차에 대한 참가 신청) ① 법 제49조에 따른 집단분쟁 조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)의 당사자가 아닌 정보주체 또는 개인정보처리자가 법 제49조제3항에 따라 추가로 집단분쟁조정의 당사자로 참가하려면 법 제49조제2항 후단의 공고기간에 문서로 참가 신청을 하여야 한다.

② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 집단분쟁조정 당사자 참가 신청을 받으면 제1항의 신청기간이 끝난 후 10일 이내에 참가 인정 여부를 문서로 알려야 한다.

제50조(조정절차 등) ① 제43조부터 제49조까지의 규정에서 정한 것 외에 분쟁의 조정방법, 조정절차 및 조정업무의 처리 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

② 분쟁조정위원회의 운영 및 분쟁조정 절차에 관하여 이 법에서 규정하지 아니한 사항에 대하여는 「민사조정법」을 준용한다.

제50조의2(개선의견의 통보) 분쟁조정위원회는 소관 업무 수행과 관련하여 개인정보 보호 및 정보주체의 권리 보호를 위한 개선의견을 보호위원회 및 관계 중앙행정 기관의 장에게 통보할 수 있다.

별지 제1호 서식

개인정보 분쟁조정 신청서

〈개인정보 분쟁조정 신청서〉				
사건번호		접수일자		처리기한
1. 신청인				
[필수] 성명(상호)		[필수] 생년월일		
[필수] 전화번호		전자우편주소		
[필수] 주 소				
1-1. 대리인				
(※ 대리인이 신청하는 경우 <별지 제2호 서식>의 위임장을 함께 기재하여 첨부하여야 합니다.)				
[필수] 성 명		[필수] 생년월일		
[필수] 전화번호		전자우편주소		
[필수] 신청인과의 관계	☐ 변호사 ☐ 법정대리인 ☐ 배우자 ☐ 4촌 이내의 친족 () ☐ 임직원			
[필수] 주 소				
2. 피신청인				
[필수] 성명(상호)		전자우편주소		
[필수] 전화번호				
홈페이지주소 (URL)				☐ 웹사이트 없음 또는 모름
주 소				

개인정보 수집·이용 및 제3자 제공에 관한 고지사항 안내

위원회는 「개인정보 보호법」 제40조에 따라 개인정보의 분쟁조정과 사실 확인 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 업무를 처리하기 위한 목적으로 이용하며 5년 간 보유합니다.

1. 개인정보의 수집·이용

위원회는 개인정보 분쟁조정을 위해 신청인 개인정보를 수집·이용합니다.

- 목 적 : 분쟁조정사건 사실 확인 및 안전 심의
- 수집항목
 - 신청인의 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편주소, 주소 및 신청내용
 - ※ (신청인이 위임장을 제출한 경우) 대리인의 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편주소, 신청인과 관계, 주소
 - 피신청인이 제출한 신청인 관련 개인정보

2. 개인정보의 제3자 제공

위원회는 사건의 분쟁조정을 위해 필요한 최소한의 신청인 개인정보를 피신청인에게 제공합니다.

- 목 적 : 분쟁조정사건 접수 안내 및 사실 확인을 위한 자료 요구
- 제공대상 : 피신청인
- 제공항목 : 신청인 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편주소 및 신청내용
- ※ 단, 전화번호와 전자우편주소는 조정 합의, 조정안 제시 등 조정과정에서 필요한 경우에만 제공합니다.

위임장

개인정보 분쟁조정위원회 위원장 귀하

별지 제11호 서식

개인정보 집단분쟁조정 신청서

〈개인정보 집단분쟁조정 신청서〉			
사건번호	접수일자	처리기한	
위원회는 「개인정보 보호법」 제49조제1항에 따라 개인정보 집단분쟁조정과 사실 확인 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 해결을 위한 목적으로만 사용하며, 5년간 보존합니다. ※ 「개인정보 보호법」 제43조제2항에 따라 신청내용을 피신청인에게 제공합니다.			
1. 신청인 (※전체 신청인 명단은 별지로 작성하여 첨부)			
성명*		생년월일*	
전화번호*		전자우편주소	
주소*			
※ (작성시 공통사항) ‘*’항목은 필수 기재 사항이며, 분쟁조정 신청접수, 조정결정 및 기타 분쟁조정 처리 관련 사항을 문자, 우편 또는 전자우편을 통해 알려드리오니 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다.			
1-1. 대리인 (※대리인이 신청하는 경우 <별지 제2호 서식>의 위임장을 함께 기재하여 첨부하여야 합니다.)			
성명*		생년월일*	
신청인과의 관계*	☐ 변호사 ☐ 법정대리인 ☐ 배우자 ☐ 4촌 이내의 친족 () ☐ 임직원		
전화번호*		전자우편주소	
주소*			
2. 대표당사자 ☐ 신청인과 동일 (※대표당사자를 선임하는 경우 기재)			
성명*		전자우편주소	
전화번호*			
주소*			
3. 집단분쟁조정 의뢰·신청 기관			
기관명*		전자우편주소	
전화번호*			
주소*			
4. 피신청인			
성명(상호)*		전자우편주소	
홈페이지주소 (URL)	☐ 웹사이트 없음 또는 모름		
주소*			

5. 분쟁조정 신청 내용 (*신청내용은 별지로도 작성 가능합니다.)	
요구사항*	* 요구사항을 해당항목에 중복선택하거나 아래의 빈란에 구체적으로 기재하여 주시기 바랍니다. ☐ 침해행위의 중지 ☐ 손해배상 ☐ 원상회복 ☐ 재발방지를 위한 조치(제도개선) ☐ 그 밖에 필요한 구제조치(아래의 빈란에 상세히 기재)
신청 이유*	* 일시, 침해내용, 경과사항 등 분쟁조정 신청을 하게 된 사유를 상세히 기재 * 작성 샘플은 개인정보분쟁조정위원회 홈페이지 (www.kopico.go.kr) 분쟁조정신청란을 참고
증빙자료*	* 신청 이유를 증빙할 수 있는 증빙자료(예 : 1.사진, 2.녹음내용 등)를 기재하고, 증빙자료 첨부

「개인정보 보호법」 제49조 제1항에 따라 위와 같이 집단분쟁조정을 신청합니다.

20 년 월 일

신청인 또는 대리인 :

개인정보 분쟁조정위원회 위원장 귀하

별지 제12호 서식

개인정보 집단분쟁조정 추가참가신청서

〈개인정보 집단분쟁조정 추가참가신청서〉

위원회는 「개인정보 보호법」 제49조 제3항에 따라 개인정보 집단분쟁 조정과 사실 확인 등 법령에서 정한 소관 업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 해결을 위한 목적으로만 사용하며, 5년간 보존합니다.

※ 「개인정보 보호법」 제43조 제2항에 따라 신청내용을 피신청인에게 제공합니다.

사건정보	사건번호*			
	제목(사건명)*			
추가참가 신청인	성명*		생년월일*	
	전화번호*		전자우편주소	
	주소*			
대리인 ※ 대리인이 신청하는 경우 〈별지 2호 서식〉의 위임장을 함께 기재하여 첨부	성명*		생년월일*	
	전화번호*		전자우편주소	
	신청인과의 관계*	☐ 변호사 ☐ 법정대리인 ☐ 배우자 ☐ 4촌 이내의 친족() ☐ 임직원		
	주소*			
사건내용*	※ 일시, 침해내용, 경과사항 등 분쟁조정 신청을 하게 된 원인을 상세히 기재			
증빙자료	※ 신청 이유를 증빙할 수 있는 증빙자료(1.사진, 2.녹음내용 등)를 기재하고, 증빙자료 첨부			

「개인정보 보호법」 제49조 제3항 및 같은 법 시행령 제54조 제1항에 따라 위와 같이
개인정보 집단분쟁조정의 당사자로 추가 참가를 신청합니다.

20 년 월 일

신청인 또는 대리인 :

①

개인정보 분쟁조정위원회 위원장 귀하

| 부록 2 |

개인정보 분쟁조정 FAQs



Q1 분쟁조정은 무엇인가요?

A 분쟁조정은 중립적인 제3자(조정인)가 당사자 간의 합의를 지원하여 분쟁을 해결하는 제도입니다. 소송을 제기하는 경우에는 비용이 많이 들고 시간이 오래 걸리지만, 분쟁조정을 신청하면 비용 없이 신속하게 상호 합의하여 분쟁을 해결할 수 있습니다.

Q2 개인정보 분쟁조정위원회에 신청하면 사업자가 처벌받을 수 있나요?

A 개인정보 분쟁조정위원회는 분쟁 당사자 간 입장을 조율하고 조정안을 제시하여 합의할 수 있도록 조정하는 독립적 분쟁해결 기관으로 개인정보를 침해한 사업자의 위법 사실에 대해 과태료 등 행정처분을 할 수 있는 권한은 없습니다.

Q3 개인정보 분쟁조정위원회는 국가기관인가요?

A 개인정보 분쟁조정위원회는 「개인정보 보호법」 제40조에 따라 설치된 국가에서 운영하는 합의제 기구입니다. 분쟁조정위원회 위원은 법조계, 학계, 시민단체 등 각 분야 전문가로 구성되며, 조정 접수 및 사실관계 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무 처리는 중앙행정기관인 개인정보 보호위원회가 사무기구가 수행합니다.

Q4 개인정보 분쟁조정위원회와 개인정보 보호위원회는 어떻게 다른가요?

A 개인정보 분쟁조정위원회와 개인정보 보호위원회는 「개인정보 보호법」 제40조, 같은 법 제7조에 따라 각각 설치된 위원회로 위원 구성과 수행 업무가 다른 별개의 기구입니다. 개인정보 분쟁조정위원회는 개인정보에 관한 분쟁 조정업무를 수행하고, 개인정보 보호위원회는 공공기관 간 의견조정, 법령의 해석 및 운용에 관한 사항 등 「개인정보 보호법」 제7조의9에 규정된 개인정보 보호에 관한 사항을 심의·의결합니다.

Q5 분쟁조정 신청은 아무나 할 수 있나요? 어떤 방법으로 하나요?

A 개인정보의 처리와 관련하여 당사자 사이의 분쟁이 있을 때 분쟁의 조정을 원하는 자는 누구든지 신청이 가능하며, 온라인 또는 우편을 통해 접수할 수 있습니다. 미성년자(19세 미만)의 경우에는 법정대리인이 신청하는 것이 바람직합니다. 이 경우 미성년자의 법정대리인은 신청서 외에도 법정대리권을 증명할 수 있는 가족관계증명서를 별도로 첨부하여야 합니다.

※ 온라인 접수처 : www.privacy.go.kr('분쟁조정신청' 메뉴 클릭)

※ 우편 접수처 : 서울특별시 종로구 세종대로 209 정부서울청사 12층

개인정보 보호위원회 분쟁조정과

Q6 개인정보 분쟁조정의 대상은 무엇이며, 어떠한 내용으로 신청할 수 있나요?

A 신청인은 개인정보 침해를 받은 사실에 대해 분쟁조정위원회에 조사대상의 침해행위의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제 조치, 유사한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 중에서 침해행위를 한 당사자를 상대로 분쟁의 조정을 요구할 수 있습니다. 이 중 신청인이 손해배상을 요구하는 경우에는 손해배상을 인정할 정도의 피해가 있었음을 입증할 수 있는 자료를 첨부하여 신청하여야 합니다.

Q7 온라인 조정신청을 하는 경우 증빙자료는 어떤 방법으로 제출하나요?

A 종이 서류는 스캔하여 PDF 파일로 첨부하고 녹취 파일은 WAV 파일 등 컴퓨터에서 재생 가능한 파일의 형식으로 첨부하시면 됩니다. 기타 사진자료는 이미지 파일(JPG, GIF 등)의 형식으로 첨부하시면 됩니다.

Q8 분쟁조정 신청서 작성 시 분량에 제한이 있나요?

A 작성분량에 제한은 없습니다. 다만, 사건 개요를 상세히 기재하는 것이 좋습니다.

Q9 분쟁조정을 신청하는 경우 상대방에게 나의 개인정보가 알려지나요?

A 분쟁조정위원회는 분쟁조정사건이 접수되면 「개인정보 보호법」 제43조 제2항에 따라 상대방에게 그 신청내용을 알려 조정에 대비하도록 합니다. 이 과정에서 신청인의 성명, 연락처 등이 포함된 신청서가 전달됩니다.

Q10 개인이 분쟁조정을 신청한 이후 절차는 어떻게 되나요?

A 분쟁조정위원회는 신청서가 접수되면 신청요건을 검토하여 요건을 갖추지 못한 경우에는 신청인에게 보정을 요구하고, 요건을 충족한 경우에는 상대방에게 그 신청내용을 전달합니다. 한편, 분쟁조정위원회는 당사자에게 조정 합의를 권고할 수 있고, 당사자가 합의에 이르지 못하는 경우에는 사실조사 및 전문가 자문 등을 거쳐 조정안을 작성하고 제시합니다. 이 과정에서 분쟁당사자 또는 참고인을 위원회에 출석하게 하여 의견을 들을 수 있습니다. 양 당사자가 제시된 조정안을 수락하는 경우 최종 결론인 조정서가 작성되고, 이로써 조정이 성립하게 됩니다.

Q11 분쟁조정 진행 경과를 어디서 확인할 수 있나요?

A 개인정보 포털(www.privacy.go.kr) 메인 화면의 'MY 개인정보' 메뉴를 통해 본인 인증을 거쳐 사건 진행사항을 확인하실 수 있습니다.

Q12 여러 분쟁조정기관에 분쟁조정을 동시에 신청할 수 있나요?

A 다른 법률에 따른 분쟁조정기관에 동시에 사건을 접수하실 수 있으나, 다른 기관을 통한 결정 등의 방법으로 사건이 먼저 종결된 경우 중복하여 조정할 수 없습니다.

Q13 분쟁조정 소요되는 기간은 어떻게 되나요?

A 접수일로부터 영업일 기준 60일 이내에 처리하는 것이 원칙이며 부득이한 사유가 있는 경우에는 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있습니다. 연장될 경우에는 당사자에게 해당 내용이 통보됩니다.

Q14 분쟁조정의 법적 효력은 어떻게 되나요? 상대방이 조정안을 이행하지 않으면 어떡하나요?

A 분쟁조정위원회의 조정안은 양 당사자가 수락하지 않으면 법적 효력이 없습니다. 따라서 일방 당사자가 분쟁조정 절차에 응하지 않거나 조정절차에 참여하였으나 조정안을 수락하지 않는 경우에는 민사소송 등의 절차를 통해 구제받아야 합니다. 양 당사자가 조정 내용을 수락하는 경우에는 「개인정보 보호법」 제47조 제5항에 따라 조정의 내용은 '재판상 화해'의 효력을 갖게 됩니다. 재판상 화해는 「민사소송법」 제220조에 따라 확정판결과 같은 효력이 있습니다. 양 당사자가 조정 내용을 수락하고도 이행하지 않는 경우에는 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있습니다.

Q15 집단분쟁조정의 대상과 신청절차는 어떻게 되나요?

A 집단분쟁조정의 신청대상이 되기 위해서는 정보주체의 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생했어야 하며 정보주체의 수가 50명 이상이어야 합니다. 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청 받은 분쟁조정위원회는 그 의결로써 집단분쟁조정의 절차를 개시할 수 있고, 이 경우 분쟁조정위원회 홈페이지 및 일반일간신문에 14일 이상의 기간 동안 공고합니다. 추가로 집단분쟁조정의 당사자로 참가하려면 개시 공고 기간 내에 문서로 참가를 신청하여야 하고 개시 공고기간이 끝난 후 10일 이내에 참가 인정 여부를 위원회에서 통지합니다.

Q16 집단분쟁조정 성립의 법적 효력은 어떻게 되나요?

A 집단분쟁조정이 성립된 경우의 법적 효력은 일반 분쟁조정의 경우와 같습니다. 즉, 당사자가 조정안을 수락한 경우에는 재판상 화해와 동일한 효력이 발생하고 다수의 정보주체 중 일부만이 조정안을 수락한 경우에는 수락한 사람에 한해서만 재판상 화해의 효력이 미칩니다. 사업자가 분쟁조정을 거부하거나 집단분쟁조정의 결과를 수락하지 않는 경우에는 그것으로 분쟁조정 절차는 종료되지만, 「개인정보 보호법」 제51조에 따라 법원에 단체소송을 제기할 수 있게 됩니다. 단체소송은 권리침해 행위의 금지 및 중지 청구만을 그 내용으로 하므로 정보주체가 손해배상을 청구하기 위해서는 개별적으로 민사소송을 제기하는 등 다른 피해구제 방법으로 진행하여야 합니다.

Q17 개인정보 침해를 받았는데 분쟁조정 외에 다른 피해구제 수단은 무엇이 있나요?

A 분쟁 상대방과 민사상 화해를 원하시는 것이 아닐 경우 각 신청 내용별 담당기관은 아래와 같습니다.

분쟁조정 신청/요구 유형	소관 기관	연락처 등
❖ 개인정보 법령해석(유권해석)	개인정보보호위원회 (법령해석지원센터)	☎ (02)2100-3043
❖ 개인정보 침해에 대한 조사·처분, 해킹·피싱 신고 및 처벌	한국인터넷진흥원 (KISA)	☎ 118
❖ 물품 구매·이용, 용역·서비스 피해사례	한국소비자원 (소비자분쟁조정위원회)	☎ 1372
❖ 콘텐츠(영화, 음악, 게임, 출판, 영상물 등) 관련 분쟁	문화체육관광부 (콘텐츠 분쟁조정위원회)	☎ 1588-2594

분쟁조정 신청/요구 유형	소관 기관	연락처 등
❖ 사업자간 불공정거래, 가맹사업, 약관·대리점 분쟁	공정거래위원회 (한국공정거래 조정원)	☎ 1588-1490
❖ 신용·금융정보 침해 및 피해사예 신고	금융감독원 (금융분쟁조정위원회)	☎ 1332
❖ 정보통신망 피해구제 (명예훼손, 사생활침해 등)	방송통신심의위원회 (명예훼손분쟁조정)	☎ 1377
❖ 이동통신 서비스, 단말장치 관련 해결 등	한국정보통신진흥협회 (이용자보호센터)	☎ (02)580-0752
❖ 전기통신사업 관련 분쟁 (명의도용)	방송통신위원회 (통신민원조정센터)	☎ (080)8472-119
❖ 전기통신사업 관련 분쟁 (이동통신, 단말기 등)	방송통신위원회 (통신분쟁조정위원회)	☎ 142-246
❖ 주택임대차 계약 관련 분쟁	대한법률구조공단 (주택임대차 분쟁조정위원회)	☎ (054)810-0132
❖ 건축물의 내력구조물, 시설물 관련 분쟁	한국시설안전공단 (하자심사 분쟁조정위원회)	☎ (031)910-4200
❖ 공동주택 임대회의 및 관리기구 구성, 층간소음 분쟁	국토교통부 (중앙 공동주택 분쟁조정위원회)	☎ (031)738-3300
❖ 인터넷 사기, 불법사이트 등에 대한 형사처벌 요구	경찰청 (사이버안전국 or 시군구 경찰서)	☎ 182
❖ 인터넷 사기 등 개인정보 침해에 대한 민·형사소송 제기	대검찰청 사이버수사과	☎ 1301

Q18 개인정보 분쟁조정이 신청되면 상대방은 반드시 조정에 응하여야 하는지?

A 법 제43조(조정의 신청 등) 제3항에 따라 분쟁조정이 신청되었다는 통지를 받은 상대방은 특별한 사유가 없으면 분쟁조정에 응하여야 합니다. 특별한 사유란 분쟁조정 사건 관련 소가 제기된 경우, 동일한 분쟁조정이 개인정보 분쟁조정위나 다른 분쟁조정 기구에서 이미 종결된 경우가 해당될 수 있습니다.

Q19 개인정보 분쟁조정위원회의 현장 사실조사가 행정처분으로 이어지는 것은 아닌지?

A 법 제60조(비밀유지 등)에 따라 분쟁조정 업무에 조사하거나 하였던 자는 직무상 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 안 되므로 분쟁조정을 위한 현장 사실조사는 분쟁조정에만 이용됩니다.

Q20 조정안에 대하여 당사자는 수락 여부를 분쟁조정위원회에 반드시 알려야 하는지?**A**

법 제47조(분쟁의 조정) 제3항, 시행령 제51조의4(조정안에 대한 거부 의사 통지)에 따라 분쟁조정위원회의 조정안을 제시받은 당사자는 제시받은 날로부터 15일 이내에 인편, 등기우편, 전자우편의 방법으로 수락 여부를 분쟁조정위원회에 알려야 합니다. 만일 15일 이내에 수락 여부를 알리지 아니하면 조정안을 수락한 것으로 간주하게 되고, 이는 재판상 화해의 효력을 지니게 되어 더 이상 소송을 통해서도 구제받을 수 없게 됩니다. 따라서 조정안을 수락하지 않는 경우에도 반드시 거부 의사를 조정안을 제시받은 날로부터 15일 이내에 분쟁조정위원회에 알려야 합니다.

| 부록 3 |

개인정보 손해배상책임 보장제도 개요

1. 도입 취지

- 개인정보 유출로 인한 정보주체 피해사례가 증가하고 있으나 기업의 배상 능력이 부족한 경우 정보주체가 손해배상을 청구해도 실질적인 피해구제가 어려운 경우가 있어 피해구제의 실효성을 확보하기 위하여 개인정보 손해배상책임 보장제도를 도입

2. 적용 대상

- 다음의 각 호의 요건을 모두 갖춘 개인정보처리자
 1. 직전 사업연도의 매출액이 10억 원 이상일 것
 2. 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 정보주체 수가 일일평균 1만 명 이상일 것※ 관련 법령 : 「개인정보 보호법 시행령」 제48조의7 제1항

3. 시정조치 명령 및 과태료

- 보험 등 가입이나 준비금 적립 등 손해배상책임 이행을 위하여 필요한 조치를 하지 않은 경우 : 시정조치 명령(미 이행 시 3천만 원 이하 과태료)
※ 관련 법령 : 「개인정보 보호법」 제64조 제1항 및 제75조 제2항

4. 보험 가입 등 자발적 조치 가능

- '25년부터 보험료가 약 50% 인하되었으며, 단체보험 가입 활성화, 과징금 보장상품 확대 등을 통한 보험상품 개선 예정
- 제도 도입 취지, 자발적 조치를 통한 손해배상책임 리스크 관리 등 기업 및 국민 대상 인지도 제고 지속 중
- ▶ 개인정보 손해배상책임 보장제도 관련 자세한 내용은 개인정보보호위원회 홈페이지→법령→안내서에 게시된 '개인정보 손해배상책임 보장제도 안내서'를 참고하여 주시기를 바라며, 궁금하신 내용은 개인정보보호위원회 분쟁조정과 (02-2100-3142, parkmwoo@korea.kr)로 문의 바랍니다.

2024

개인정보 분쟁조정 사례집

인 쇄 2025년 5월

발 행 2025년 5월

발행처 개인정보 분쟁조정위원회(www.kopico.go.kr)

인쇄처 제일기획 Tel. 02-2269-8900

※ 본서 내용의 인용 시에는 반드시 개인정보 분쟁조정위원회의 「2024 개인정보 분쟁조정 사례집」이라고 출처를 밝혀주시기 바랍니다.