

발 간 등 록 번 호

11-1790365-100041-10

www.kopico.go.kr



2025 개인정보 분쟁조정 사례집



개인정보분쟁조정위원회



세계는 자율주행, 로봇틱스, 인공지능(AI), 디지털 휴먼, 증강현실(AR) 등 혁신 기술의 융합을 기반으로 사회 전반이 유기적으로 연결된 초지능 환경으로 빠르게 전환되고 있습니다.

디지털 환경의 변화는 개인의 일상과 업무 전반에 깊이 자리 잡아 삶의 편의성을 크게 향상시키고 있으나, 개인정보 침해 사례는 지속적으로 증가하고 있는 실정입니다.

이에 따른 분쟁 또한 사회 전반에서 빈번하게 발생하고 있습니다. 온라인 플랫폼, 초연결 네트워크 등 다양한 환경에서 개인정보가 복합적인 방식으로 처리됨에 따라 개인정보 권리 침해 역시 크게 확대되고 있습니다. 이러한 상황은 국민의 불안감을 증대시키는 한편, 개인정보 보호에 대한 사회적 요구를 더욱 증가시키고 있습니다.

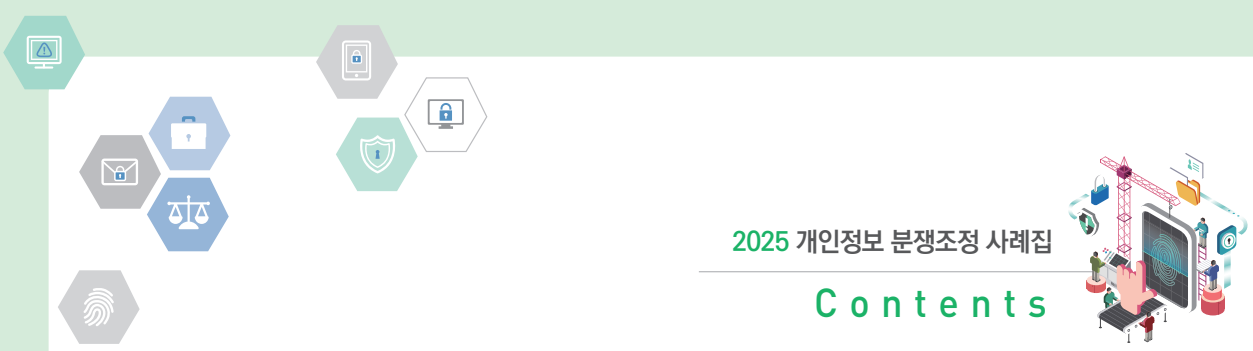
이와 같은 개인정보 침해 증가 흐름 속에서 개인정보 분쟁조정위원회는 다양한 분야의 개인정보 침해에 대한 갈등을 신속하고 공정하게 조정함으로써 피해자에게 실질적인 구제 수단을 제공하고 있습니다. 이와 관련하여 분쟁조정 처리 실적을 살펴보면, 2025년 개인정보 분쟁조정 처리 건수는 899건으로 전년 대비 약 11.54% 증가하였습니다. 향후에도 분쟁조정 사건은 지속 증가할 것으로 보입니다.

개인정보 분쟁조정위원회는 국민과 개인정보처리자가 관련 법령과 제도를 보다 쉽게 이해하고 실무에 효과적으로 활용할 수 있도록 매년 개인정보 분쟁조정 사례집을 발간해 오고 있습니다. 금번 사례집은 특히 다양한 유형의 사례와 조정 결과를 제시함으로써 분쟁 해결의 기준과 판단 요소를 보다 명확히 전달하는 데 중점을 두었습니다.

개인정보 보호는 더 이상 특정 기관이나 기업에 국한된 책임이 아니라, 사회 전체가 함께 이행해야 할 공동의 과제입니다. 기업과 기관은 법령 준수를 넘어 적극적인 보호 조치와 윤리적인 데이터 활용을 실천해야 하며, 국민 또한 개인정보 보호에 대한 인식을 제고하고 자신의 권리를 능동적으로 행사할 필요가 있습니다. 개인정보 분쟁조정 사례집이 정보주체에게는 권리구제의 참고서가 되고, 개인정보처리자에게는 개인정보 보호의 지침서로 자리매김할 수 있기를 기대해 봅니다.

앞으로도 개인정보 분쟁조정위원회는 급변하는 디지털 환경에 선제적으로 대응하고, 국민의 권리를 실질적으로 보호할 수 있는 분쟁 해결 체계를 지속적으로 고도화해 나가겠습니다. 아울러 공정하고 신뢰받는 데이터 사회 구현을 위해 최선을 다하겠습니다.

개인정보분쟁조정위원회 위원장 **강영수**



제1장 | 개인정보 분쟁조정제도 및 운영

제1절 개인정보 분쟁조정제도 개관 2

 I. 개인정보 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

제3절 위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황 12

 I. 위원회 운영 실적 12

 II. 위원회 분쟁조정사건 처리 현황 12

제2장 | 침해유형별 분쟁조정 사례

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

 1. 동의 없는 광고 메일 발송 및 수집처 미고지에 대한 손해배상 등 요구 16

 2. 개인 휴대전화를 이용하여 업무를 처리한 것에 대한 손해배상 등 요구 21

 3. 동의 없는 개인정보 수집·이용에 따른 손해배상 요구 23

 4. 동의 없는 개인정보 수집에 대한 침해해위 중지 등 요구 26

 5. 동의 없는 개인정보 이용 등에 따른 손해배상 등 요구 28

 6. 동의 없는 개인정보의 열람 및 이용에 따른 손해배상 등 요구 30

 7. 동의 없이 개인정보를 처리한 것에 대한 손해배상 등 요구 34

 8. 동의 없이 개인정보를 처리한 것에 대한 손해배상 등 요구 39

 9. 동의 없는 민감정보 이용 등에 대한 손해배상 등 요구 43

 10. 동의 없이 사진 등을 게시한 것에 대한 손해배상 등 요구 46

 11. 동의 없이 사진을 홈페이지에 게시한 것에 대한 손해배상 등 요구 49

 12. 동의 없는 광고성 문자 전송에 대한 손해배상 등 요구 52

 13. 피신청인이 동의 없이 신청인의 타사 실손보험을 조회한 것에 대한 손해배상 등 요구 55

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

 1. 자동차사고 보험금 지급청구시 제출한 자료를 동의 없이 제3자에게 제공한 것 등에 대한 손해배상 등 요구 59

 2. 동의없이 자신의 사진을 매장 및 블로그에 게시한 것에 대한 손해배상 등 요구 63

 3. 동의없는 개인정보의 수집목적 외 이용에 대한 손해배상 요구 66

 4. 개인정보의 목적 외 이용 등에 따른 손해배상 등 요구 69

 5. 개인정보의 목적 외 이용 등에 대한 손해배상 등 요구 72

 6. 개인정보의 목적 외 이용 등에 대한 손해배상 등 요구 75

 7. 개인정보 수집 목적 외 이용 등에 따른 손해배상 등 요구 78

 8. 개인정보 수집 목적 외 이용에 따른 손해배상 등 요구 81

 9. 개인정보 제3자 제공에 대한 손해배상 등 요구 85

 10. 개인정보 처리정지 요구 거절 등에 대한 침해행위 중지 요구 89

 11. 개인정보의 제3자 제공에 따른 손해배상 등 요구 91

 12. 개인정보의 제3자 제공에 따른 손해배상 등 요구 94

 13. 동의없는 개인정보 국외이전에 대한 손해배상 등 요구 97

 14. 동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구 102

 15. 동의 없는 개인정보 제3자 제공에 따른 손해배상 요구 105

 16. 동의 없이 민원 내용을 이송한 것에 대한 손해배상 등 요구 108

 17. 부동산 매매계약 관련 「개인정보 보호법」 위반여부 판단 및 위법행위에 대한 손해배상 등 요구 112

 18. 동의 없는 목적 외 이용에 대한 재발방지 조치 등 요구 114

 19. 정보공개 청구자료를 동의 없이 이송한 것에 대한 손해배상 등 요구 117

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

 1. 개인정보 미파기에 대한 손해배상 등 요구 120

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

 1. 개인정보 수집·이용에 의한 침해행위 중지 등 요구 126

 2. 아파트 게시판에 글 작성 시, 성명·동 표시로 사생활을 침해하는 것에 대한 손해배상 등 요구 129

 3. 과도한 개인정보 수집에 따른 침해행위의 중지 등 요구 132

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

 1. 개인정보 유출 등에 따른 손해배상 등 요구 135

 2. 홈페이지 게시물 착오 등록으로 개인정보가 유출된 것에 대한 손해배상 등 요구 138

 3. 휴대전화번호 유출에 따른 손해 배상 등 요구 141

 4. 개인정보 유출에 대한 손해배상 요구 144

 5. 동의 없는 개인정보 제공에 대한 손해배상 요구 147

 6. 개인정보 유출에 따른 사생활 침해에 대한 손해배상 요구 152

 7. 수사기록에 대한 보안조치를 소홀히 하여 개인정보가 유출된 것에 대한 손해배상 등 요구 155

 8. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구 158

 9. 공개된 장소에서 일부 휴대전화번호로 호출한 것에 대한 손해배상 등 요구 161

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

 1. 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구 164

 2. 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구 168

 3. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구 172

 4. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구 175

 5. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구 180

 6. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구 184

 7. 안전조치의무 미이행 등에 따른 손해배상 등 요구 189

 8. 전산망 해킹으로 인한 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구 191

 9. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구 196

VII. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

1. 개인정보 열람 요구를 거부한 것 등에 대한 손해배상 등 요구	202
2. 개인정보 열람 신청 거부에 대한 제도개선 및 손해배상 등 요구	205
3. 유선으로 개인정보 열람 요구 시 본인 확인을 위해 방문을 요구하는 내부지침 개선 요구	209
4. 개인영상정보 열람 거절 등에 따른 손해배상 등 요구	213
5. 개인정보 삭제 요구 거부 등에 대한 제도개선 등 요구	219
6. 개인정보 삭제 요구 불응에 대한 손해배상 등 요구	222
7. 개인정보의 열람요구 거부에 따른 침해행위의 중지 등 요구	224
8. 오기제한 연락처 정정을 요청하였으나, 다시 연락받은 것에 대한 손해배상 등 요구	226
9. 개인정보 열람 요구 불응에 대한 손해배상 등 요구	228
10. 개인정보 열람요구에 불응한 것 등에 대한 손해배상 등 요구	231
11. 개인정보 열람 요구 거부에 따른 침해행위의 중지 요구	235
12. CCTV 영상열람 거부 등에 따른 손해배상 등 요구	238

VIII. 기타 개인정보 침해

1. 휴대전화기기 기능 설정 관련 손해배상 등 요구	242
2. 개인정보 보호 원칙 위반에 대한 손해배상 등 요구	243
3. 개인정보의 수집출처를 통지하지 않은 것 등에 대한 손해배상 등 요구	246

제3장 | 조정 합의 사례

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

1. 개인정보 무단 게시에 대하여 손해배상 등 요구	250
2. 동의 없는 광고성 메시지 전송에 대한 손해배상 등 요구	251
3. 동의 없이 개인정보를 이용하여 실효된 보험계약을 부활시킨 것에 대한 손해배상 등 요구	252
4. 동의 없이 광고 문자를 발송한 것에 대하여 손해배상 등 요구	253
5. 동의 없는 개인정보 수집·이용에 대한 손해배상 등 요구	254
6. 동의 없는 개인정보 무단 변경에 대한 손해배상 등 요구	255
7. 동의 없이 신청인의 출입기록을 근태관리 및 징계에 활용한 것 등에 대한 손해배상 등 요구	256
8. 동의 없이 민감정보(징계처분 내역)를 공개한 것에 대한 손해배상 등 요구	257
9. 아파트 커뮤니티 출입시 얼굴인식(민감정보)만으로 출입을 강제한 것에 대한 침해행위 중지 등 요구	258
10. 동명이인인 타인의 알람톡을 신청인에게 오발송한 것에 대한 손해배상 등 요구	259
11. 동의 없이 신청인의 납입계좌를 배우자 명의계좌로 변경한 것에 대한 손해배상 등 요구	260

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

1. 이력서를 비식별조치 없이 노동위원회에 제출한 것에 대한 손해배상 등 요구	261
2. 피신청인이 업무상 부주의로 추심금지 채권을 추심하여 제3자가 알게 된 것에 대한 손해배상 등 요구	262
3. 동의 없이 신청인의 개인정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구	263
4. 동의 없이 얼굴사진을 상업적인 목적으로 활용한 것에 대한 손해배상 등 요구	264
5. 보험상담 과정에서 취득한 신청인의 질병이력을 제3자에게 누설한 것에 대한 손해배상 요구	265
6. 아파트 CCTV 영상정보를 동의(비식별조치)없이 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구	266
7. 동의 없이 개인정보 제3자 제공에 대한 손해배상 등 요구	267
8. 개인정보 제3자 제공에 대한 손해배상 등 요구	268
9. 민감정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구	269

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

1. 개인정보 미파기 및 동의 없는 이용에 대한 손해배상 등 요구	270
2. 개인정보 파기 관련 제도개선 등 요	271
3. 탈퇴한 회원의 개인정보를 파기하지 않고 마케팅에 활용한 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구	272
4. 신청인(퇴직자)의 개인정보에 타인의 정보를 오입력한 것에 대한 침해행위 중지 등 요구	273

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

1. 아파트 홈페이지에 게시글 작성 시, 동 및 호수까지 공개하는 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구	274
2. 개인정보 과다수집에 대한 침해행위 중지 등 요구	275
3. 아파트 온라인 카페의 동·호수 공개한 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구	276

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

1. 개인정보를 노출한 것에 대한 손해배상 등 요구	277
2. 과태료 감면을 받기 위해 제출한 증빙자료를 공용PC에 노출한 것에 대한 손해배상 등 요구	278
3. 주민등록번호 등 개인정보가 포함된 자료를 홈페이지에 게시한 것에 대한 손해배상 등 요구	279
4. 과도한 개인정보 노출에 대한 침해행위 중지 등 요구	280
5. 개인정보를 공개된 장소에 노출한 것에 대한 침해행위 중지 요구	281
6. 개인정보가 구글에 노출된 것에 대한 침해행위 중지 요구	282

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

1. 개인정보 유출사고에 대한 손해배상 요구	283
2. 퇴직연금 청구서류를 분실한 것에 대한 손해배상 등 요구	284
3. 개인정보를 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구	285
4. 개인정보를 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구	286
5. 운전면허시험장 대기실에서 신청인의 개인정보를 큰소리로 읊은 것에 대한 손해배상 등 요구	287
6. 개인정보를 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구	288

VII. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

1. 광고성 문자 수신 거부 불응에 대한 손해배상 등 요구	289
2. 개인정보 삭제 불응에 대한 원상회복 등 요구	290
3. 오등록 된 휴대전화번호 삭제 요구 거부에 대한 손해배상 등 요구	291
4. 오등록 된 휴대전화 번호 삭제 요구 거부 등에 대한 침해행위 중지 등 요구	292
5. 개인정보 삭제를 요구하였으나 거부한 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구	293
6. 영상정보 삭제 불응에 대하여 침해행위 중지 등 요구	294
7. 개인정보(ID) 삭제요청 거부에 대한 침해행위의 중지요구	295
8. 개인정보 처리정지 지연에 대한 침해행위 중지 등 요구	296
9. 피신청인이 지속적으로 전화·홍보문자를 발송하는 것에 대한 개인정보의 삭제 요구 등	297
10. 개인정보 열람 요구에 불응한 것에 대한 손해배상 등 요구	298
11. 개인정보 삭제 요구 불응에 대한 원상회복 등 요구	299

VIII. 기타 개인정보 침해

1. 동의 없이 설치한 CCTV가 신청인의 사생활을 침해하고 있는 것에 대한 침해행위 중지 등 요구	300
2. 영상정보처리기기 설치에 따른 침해행위의 중지 요구	301

부록

1. 개인정보 분쟁조정제도 관련 법령	304
2. 개인정보 분쟁조정 FAQs	319
3. 개인정보 손해배상책임 보장제도 개요	325

제 1 장

개인정보 분쟁조정제도 및 운영

제1절 | 개인정보 분쟁조정제도 개관

제2절 | 개인정보 분쟁조정위원회

제3절 | 위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황



| 제1절 |

개인정보 분쟁조정제도 개관

I 개인정보 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) 분쟁해결제이란 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 있어도 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 조정부(組)를 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.

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.

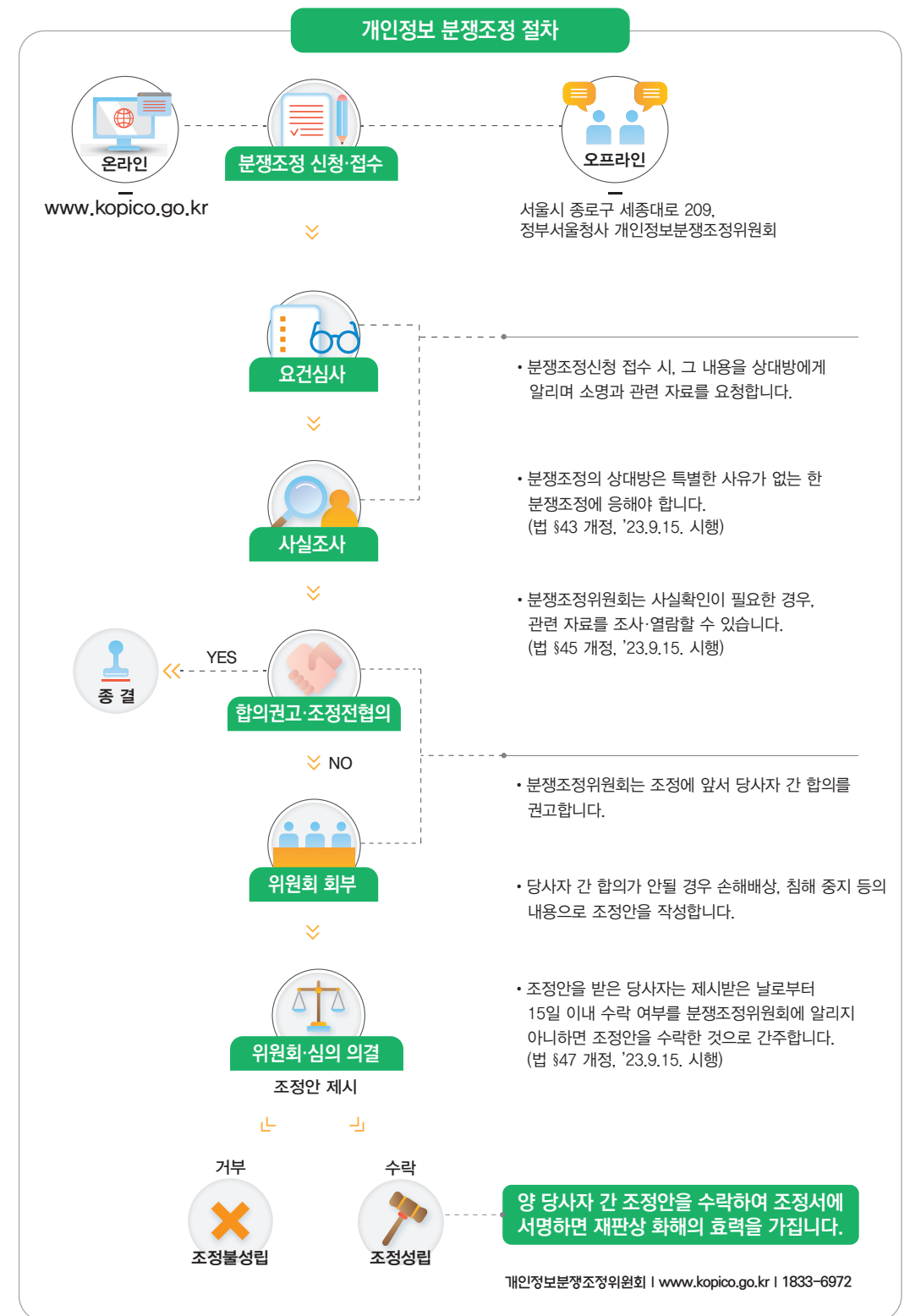
2. 신청 방법

일반분쟁조정은 별지 제1호 서식(대리인이 신청하는 경우 별지 제2호 서식 위임장
포함), 집단분쟁조정은 별지 제10호 서식(추가 참가신청을 원할 경우 별지 제11호 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

(2026. 4월 기준)

구 분	소속 및 직위	성 명	주요 약력
위원장	법무법인 광장 대표변호사	강영수	-정보보호산업분쟁조정위원회 위원장 -前 인천지방법원 법원장 -前 개인정보보호위원회 미래포럼 의장
당연직 위원(1)	개인정보보호위원회 예방조정심의관	고낙준	-前 개인정보보호위원회 신기술개인정보과장 -前 미디어·콘텐츠산업융합발전위원회 지원단 -前 방송통신위원회 이용자정책총괄과장
위촉 위원 (18)	호서대학교 빅데이터시학부 교수	곽정호	-국가인공지능전략위원회 자문위원 -前 정보통신정책연구원(KISDI) 산업정책실장
	성신여자대학교 융합보안공학과 교수	김경진	-前 서강대학교(스마트핀테크센터) 연구원 -前 고려대 무인자율 및 적응형 SW센터 연구교수
	전북대학교 법학전문대학원 교수	김도승	-국가인공지능전략위원회 법률TF 위원 -개인정보보호법학회 회장
	한양대학교 법학전문대학원 교수	김병일	-한국저작권위원회 위원 -인터넷주소분쟁조정위원회 위원
	부산대학교 법학전문대학원 교수	김현수	-한국소비자법학회 회장 -한국공정거래조정원 약관분쟁조정협의회 위원
		이필영	-前 인사혁신처 소청심사위원회 상임위원 -前 충청남도 행정부지사 -前 충청남도 기획조정실장
	한양대학교 경영대학 경영정보시스템전공 교수	차경진	-경찰청 데이터기반 행정 자문위원 -행정안전부 시민주정부 자문위원

구 분	소속 및 직위	성 명	주요 약력
	법무법인 두울 변호사	김하나	-국가인공지능전략위원회 사회분과 위원 -서울지방변호사회 시민인권상 운영위원
	윤법률사무소 대표변호사	박영수	-개인정보보호위원회 규제심사위원회 위원 -前개인정보보호위원회 기술포럼 위원
	법무법인 명문 변호사	이대우	-헌법준중 정부혁신TF 위원 -인천경찰청 수사심의위원회 위원
	법무법인 정도 변호사	이한본	-국가인권위원회 차별시정전문위원 -前 여성가족부 자문변호사
	법무법인 정도 변호사	조은별	-개인정보보호위원회 고문변호사 -주민등록번호변경위원회 위원
	법무법인 지평 변호사	최정규	-개인정보보호법학회 부회장 -개인정보전문가협회 감사
	법무법인 새록 변호사	황영민	-국민연금기금운용 실무평가위원회 위원 -前 참여연대 간사
	(사)소비자와 함께 이사	신민수	-한양대학교 경영대학 교수 -개인정보보호위원회 정보공개심의회 위원
	인권연대 숨 대표	이은규	-충북이주여성상담소 운영위원 -前 충북도인권위원회 인권위원
	국민건강보험 공단법무지원실장	임현정	-前 법무법인 산지 변호사 -前 국민건강보험공단 선임전문연구위원
	(사) 한국정보보호학회 이사	여상수	-前 개인정보보호위원회 국제협력담당관 -前 행정안전부 개인정보보호협력과장

| 제3절 |

위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황

I 위원회 운영 실적

분쟁조정위원회는 [표1]과 같이 2025년 한 해 동안 분쟁조정위원회의 운영 사항 및 주요 사건에 관한 심의를 위한 전체회의를 6차례, 통상적인 분쟁조정사건 심의를 위한 조정부 회의를 15차례 개최하는 등 총 21차례 회의를 개최하였다.

[표 1] 연도별 개인정보 분쟁조정위원회 회의 실적

구 분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
전 체 회 의	6	4	3	3	2	4	4	4	7	2	5	4	6
조정부 회의	18	20	18	17	15	14	14	12	11	12	12	15	15
합 계	24	24	21	20	17	18	18	16	18	14	17	19	21

II 위원회 분쟁조정사건 처리 현황

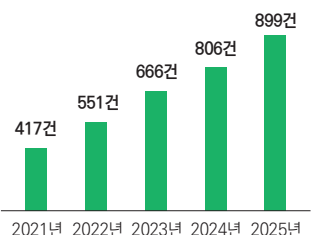
2025년 처리한 분쟁조정 건수는 [표 2]와 같이 899건으로, 2024년 처리건수 806건 대비 11.54% 증가하였다. 이는 개인정보 분쟁조정제도 개선으로 개인정보 침해에 대한 피해구제를 원하는 정보주체가 늘어나는 등 분쟁조정제도에 대한 국민의 인지도가 확산된 것이 주요 원인으로 보인다.

조정 합의는 위원회에서 가장 많이 수행되고 있는 기능으로 각 사건담당 조사관이 당사자의 의견을 듣고 전달한 후 관련 법령 및 기존 분쟁조정 사례 등을 참고하여 합의를 알선하는 것이다. 2025년도에는 156건(전체 처리건수의 17.35%)이 조정 합의로 처리되었다.

[표 2] 최근 5년간 분쟁조정사건 처리 현황

(단위 : 건)

처리결과		'21년	'22년	'23년	'24년	'25년	최근 5년간 분쟁조정사건 처리건수 추이
분쟁조정 사건 처리	조정성립	조정합의	141	178	183	134	
		조정안수락	5	27	8	12	
	조정불성립		13	8	6	40	
	기 각		14	15	44	53	
	각 하		0	1	4	6	
	조정불응		32	52	50	0	
	상담종결(취하)		212	270	371	561	
	소 계		417	551	666	806	899



제 2 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 수납용 잡화를 판매하는 온라인 쇼핑몰(이하 ‘쇼핑몰’)을 운영하는 업체이고, 신청인은 피신청인 쇼핑몰에 가입한 회원이다.
- 피신청인 쇼핑몰 회원가입 화면은 회원정보 입력 부문, (필수)이용약관 동의, (필수)개인정보 수집 및 이용 동의, (선택) SMS 수신동의, (선택) 이메일 수신동의 부문으로 구성되어 있다.
- 특히 ‘이용약관’에 ‘쿠폰의 부여 및 발급, 유효기간 안내, 유효기간 만료 및 소멸’ 사항을 회원에게 통지할 것 등을 정하고 있고, 선택 동의 부문에는 ‘할인쿠폰 및 혜택, 이벤트, 신상품 소식 등 쇼핑몰에서 제공하는 유익한 쇼핑정보를 SMS나 이메일로 받아보실 수 있습니다. 단, 주문/거래 정보 및 주요 정책과 관련된 내용은 수신동의 여부와 관계없이 발송됩니다.’ 라는 문구와 함께 광고성 정보를 받아 볼 수 있는 방법으로 SMS와 이메일을 선택하도록 구성되어 있다.
- 신청인은 20XX. 2. X. 피신청인 쇼핑몰에 회원 가입하면서 이용약관과 개인정보 수집·이용에 동의하였고, 쇼핑 정보 수신 동의에는 동의하지 않은 상태로 회원 가입 및 물품을 구매하였다.
- 이후 피신청인은 20XX. 2.부터 20XX. 7.까지 약 17건의 쿠폰 발급 및 쿠폰 만료 안내 등 카카오톡(이하 ‘이 사건 메시지’)을 발송하였다.
- 이 사건 메시지를 수신한 신청인은 20XX. 7. XX. 피신청인에게 본인의 광고성 정보 수신 동의 여부 및 동의 이력을 알려줄 것과 알림톡을 포함한 모든 광고성 정보 전송을 즉시 중단해 줄 것, 본인의 개인정보가 마케팅 목적으로 활용되었다면 그 법적 근거

및 범위를 설명해 달라고 요청하였으며, 같은 날 피신청인은 신청인의 요청에 따라 광고성 정보 수신에 미동의했다는 사실을 알려주면서 신청인을 알림톡 발송 대상자 명단에서 제외하였고 알림톡 발송 근거로 카카오에서 공지한 ‘영리목적 광고성 예외 발송 가이드’⁵⁾와 회원가입 시 이용약관이라고 답변하였다.

- 신청인은 피신청인 쇼핑몰을 이용하면서 광고성 정보를 수신하는 것에 동의하지 않았으나 피신청인이 알림톡으로 광고성 정보를 발송한 것 등에 대하여 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 신청인에게 카카오톡 알림톡으로 ‘쿠폰 발급 및 소멸에 대한 통지’를 한 것은 2022년 카카오에서 공지한 ‘영리 목적 광고성 정보 예외 발송 가이드’에 따른 것으로, 피신청인 이용약관 내 ‘쿠폰의 부여 및 발급, 유효 기간 만료 및 소멸에 대해 통지’를 고지하고 신청인이 약관에 동의하여 이를 알리기 위한 것이라고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인은 온라인 쇼핑몰을 운영할 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이고, 피신청인이 쇼핑몰을 통해 수집한 신청인의 성명, 주소, 휴대전화번호 등은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제6조 제1항은 개인정보의 처리 및 보호에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 「개인정보 보호법」에서 정하는 바에 따른다고 규정하고 있으므로, 다른 법률에 개인정보 처리에 관하여 특별한 규정이 있는 경우에는 해당 법률을 따르고 그렇지 않은 경우에 있어서는 일반법인 「개인정보

5) 방송통신위원회와 한국인터넷진흥원이 발간한 「불법스팸 방지를 위한 정보통신망법 안내서」를 근거로 사업자들이 쉽게 이해할 수 있도록 카카오에서 작성한 가이드라인으로 거래 및 계약 상 수신자의 명시적 동의를 통해 지급 의무가 있는 경우, 회원가입 및 약관 내 지급 의무가 있는 경우에 한하여 포인트나 쿠폰의 적립과 소멸 안내가 예외적으로 가능하도록 안내하고 있음

보호법」에 따라 개인정보를 처리 및 보호하여야 한다. 또한 같은 법 제22조 제1항은 개인정보 수집·이용, 제공 등의 동의를 받을 때에는 각각의 동의사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받도록 규정하고 있으므로, 개인정보처리자가 “재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유”하기 위하여 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려는 경우에는 같은 항 제7호에 따라 별도로 구분하여 동의를 받아야 한다.

- 한편 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’) 제50조는 누구든지 전자적 전송매체를 이용해 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 경우 그 수신자의 명시적인 사전 동의를 받도록 규정하고 있다. 따라서 전자적 전송매체를 이용한 영리목적의 전송과 관련하여서는 「정보통신망법」 제50조부터 제60조의8까지의 규정이, 일반법인 「개인정보 보호법」 제22조 등의 규정에 우선하여 적용된다.⁶⁾
- 방송통신위원회와 한국인터넷진흥원이 발간한 「불법스팸 방지를 위한 정보통신망법 안내서(이하 ‘정보통신망법 안내서’)」에는 “영리목적의 광고성 정보”란 전송자가 널리 경제적 이득을 취할 목적으로 전송하는 전송자 등에 관한 정보, 전송자 등이 제공할 재화나 서비스에 관한 정보로 정의하고 있으며, 수신자가 요청하거나 수신자와의 계약관계나 거래조건에 포함되어 있지 않고 사업자가 일방적으로 제공(회원가입 기념 쿠폰, 생일 기념 쿠폰, 1주년 기념 쿠폰 등)한 쿠폰 및 마일리지의 소멸안내는 원칙적으로 영리목적 광고성 정보에 해당한다고 설명하고 있다.⁷⁾
- 개인정보보호위원회가 발간한 「개인정보 처리 통합 안내서」에는 “계약”이란 재화 또는 서비스 등에 대한 거래관계에서 당사자 간에 이루어지는 약속을 의미하며, 계약의 범위에는 ‘약관’도 포함될 수 있으나 ‘약관’에 포함하였다고 하여 일률적으로 당사자 간에 효력이 있는 계약의 내용에 포함되는 것은 아니며 그 내용이 객관적으로 당사자 상호 간에 합의가 있었다고 인정될 수 있는 범위 내에 있어야 한다⁸⁾고 설명하고 있다.
- 신청인은 이 사건 메시지는 본인이 동의한 적이 없는 광고성 정보이고 피신청인이 카카오 알림톡으로 광고성 정보를 발송한 것은 카카오 알림톡 정책 위반이라고 주장하고 있으며, 피신청인은 신청인이 쇼핑몰 회원가입 시 사전 동의한 이용약관과

카카오에서 공지한 「영리 목적 광고성 정보 예외 발송 가이드」에 따라 정보를 알린 것이라고 주장하고 있다.

- 피신청인의 온라인 쇼핑몰 이용약관 제27조에는 포인트 또는 쿠폰의 부여 및 발급, 유효기간 안내, 유효기간 만료 및 소멸을 회원에게 통지하도록 정하고 있고, 신청인은 20XX. 2. X. 피신청인 쇼핑몰에 회원 가입하면서 이용약관에 동의 체크로 의사표시를 하였다.
- 「정보통신망법 안내서」에는 메시지 수신자가 요청하거나 수신자와의 계약관계나 거래조건에 포함되어 있지 않고 사업자가 일방적으로 제공한 쿠폰 및 마일리지의 소멸안내는 원칙적으로 영리목적 광고성 정보에 해당한다고 설명하고 있으므로, 수신자와의 계약관계나 거래조건에 포함되어 있을 경우 그 내용에 따라 사업자가 제공하는 쿠폰 및 마일리지의 소멸 안내는 영리목적 광고성 정보에 해당하지 않는다고 해석되며, 개인정보 보호법 제22조에 따른 “재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유”하는 것에 해당한다고도 보기 어렵다.
- 이용약관은 당사자 간 계약관계나 거래조건으로 볼 수 있으며, 신청인은 피신청인의 온라인 쇼핑몰 이용약관 상 “포인트 또는 쿠폰”과 관련한 발급, 안내, 만료 등의 통지에 대해 동의하여 당사자 상호 간 합의가 있었다고 인정할 수 있으므로 피신청인은 신청인으로부터 별도의 개인정보 이용 동의를 받지 않더라도 광고성 정보 전송의 예외로서 이용약관에 따라 쿠폰 발급·소멸 등을 통지할 수 있다고 판단된다. 다만, 신청인이 제출한 메시지 내용에는 쿠폰 발급·만료 등에 대한 안내의 범위를 넘어 피신청인이 판매하는 특정 재화나 서비스 관련 할인 이벤트 등에 대한 홍보 내용 - 예컨대 ‘압축 파우치 라이트 출시기념 60%, 인기 여행가방 990원 달’ 등 - 을 포함하고 있어 광고성 정보 전송의 예외로 보기 어려운 부분도 있는 것으로 판단된다.
- 따라서 피신청인이 신청인이 동의한 온라인 쇼핑몰 이용약관 상 쿠폰 발급·안내등에 관한 알림톡을 전송할 때, 이용약관에 포함되어 있지 않은 재화나 서비스에 대한 홍보성 문구 등을 제외하여 운영할 필요가 있으므로, 유사 사례의 재발방지를 위해 피신청인의 이용약관과 카카오 메시지 운영정책에 맞도록 개선할 필요가 있다.
- 다만, 피신청인이 신청인의 알림톡 전송 중지 요청에 대하여 지체없이 이를 정지한 점 등에 비추어볼 때, 신청인에게 손해가 발생하였다고 인정할 만한 사정이 있다고 보기 어렵고 달리 이를 인정할 증거가 없으므로, 신청인의 손해배상에 관한 주장은 받아들이지 아니한다. .

6) 「2023 개인정보 법령해석 사례 30선」(개인정보보호위원회) 15쪽

7) 「불법스팸 방지를 위한 정보통신망법 안내서」 13~15쪽

8) 「개인정보 처리 통합 안내서」 2025. 7. 41쪽~42쪽

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 쿠폰의 부여 및 소멸 등을 안내할 때 명확하게 재화의 홍보 문구 등을 제외하여 알람톡 운영정책에 부합하도록 개선한다.
- 신청인의 나머지 신청은 기각한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-2

개인 휴대전화를 이용하여 업무를 처리한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 과중 채무자의 조속한 경제적 재기를 지원하기 위하여 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제56조에 따라 설립된 특수법인이고, 신청인은 2000. 00. 00. 피신청인에게 본인의 채무조정을 신청한 자이다.
- 신청인은 2000. 00. 00. 피신청인 000에 방문하여 개인회생 절차에 대해 안내받았고, 피신청인에게 본인의 채무조정을 신청하였다. 이 과정에서 피신청인은 신청인으로부터 개인(신용)정보 수집·이용·제공·조회 동의서에 채무조정 등 업무 상담 및 지원 등을 목적으로 신청인의 성명, 주소, 휴대전화번호 등 개인정보를 수집하였고 신청인은 자필로 서명하였다.
- 이후 신청인은 채무조정 신청 비용을 납부하기 위하여 2000. 00. 00. 00은행 ATM기를 통해 송금을 시도하였는데 오류가 발생하여 피신청인 소속 직원(이하 ‘피신청인 직원’이라 한다)이 신청 비용을 대납하고 신청인과는 추후 정산하기로 사전 합의하였다. 이에 피신청인 직원은 2000. 00. 00. 신청인의 신청 비용을 대납하였고, 2000. 00. 00. 신청인에게 개인 휴대전화 문자메시지로 자신의 계좌번호를 안내하여 신청인으로부터 대납한 비용을 입금받았다.
- 신청인은 피신청인 직원이 개인 휴대전화로 신청인에게 연락하여 본인 개인 계좌로 채무조정 신청 비용을 이체하게 한 것은 업무 원칙에 위반되는 행위라고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다. 이에 대하여 피신청인은 신청인과 사전 합의를 거쳐 직원이 개인 자금으로 신청 비용을 입금한 후 문자메시지로 직원 개인 계좌로 정산을 안내한 것으로 보호법 위반 사실이 없고 조정합의 의사도 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 정보주체와의 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우(제4호) 등에 해당하는 경우 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인 직원이 개인 휴대전화로 업무 연락하는 것은 「개인정보 보호법」 위반이라고 주장한다.
- 그러나 신청인이 자필로 서명한 피신청인의 ‘개인(신용)정보 수집·이용·제공·조회 동의서’에 따르면, 피신청인은 개인정보의 수집 목적으로 ‘채무조정 등 업무 상담 및 지원’을 명시하고 있음을 확인할 수 있고 피신청인이 채무조정 비용 입금계좌를 문자메시지로 알린 것 외에 다른 목적으로 연락하지 않았다는 것에 대해서는 양당사자 이견이 없다.
- 결국 피신청인이 개인 휴대전화로 신청인에게 연락한 것은 신청인의 개인정보 수집 목적인 채무조정 등 업무 상담 지원을 위한 것으로써 목적 범위 내의 이용으로 보아야 하고, 개인정보의 수집 목적에 벗어난 개인정보의 처리에 해당한다거나 「개인정보 보호법」을 위반하는 위법한 행위라고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-3

동의 없는 개인정보 수집·이용에 따른 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 변호사업을 영위하는 사무소이고, 신청인은 피신청인에게 부동산(이하 ‘이 사건 부동산’) 경매 관련 우편물을 받은 자이다.
- 신청인은 20XX. X. 피신청인으로부터 신청인 주소(이 사건 부동산 소재)와 배우자 성명(이 사건 부동산 소유자), 신청인 성명(이 사건 부동산 전입자), 경매 사건번호가 봉투에 기재된 우편물을 받았고, 20XX. X. X. 피신청인에게 개인정보 수집경위 등에 유선으로 문의하였다.
- 유선통화에서 피신청인은 경매사이트에서 공개된 경매관련 정보를 통해 경매가 진행되는 사실을 알게 되어 관련정보를 안내하기 위한 취지로 우편을 발송하였고 신청인과 경매관련 상담까지 진행하였다고 답변하였으나, 신청인은 경매 사건번호가 노출되어 자녀들이 경매진행 사실을 알게 되었고, 전입세대인 신청인의 성명까지 수집·이용한 것에 대해 정신적 피해를 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 피신청인은 본 위원회에 제출한 답변자료에서 대한민국법원 법원경매정보나 인터넷등기소 등에서 이 사건 경매가 진행되는 사실을 알았고, 사실 경매사이트에 공개된 전입세대인 신청인 성명을 확인하였으며, 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제5호에서 개인정보처리자가 정보주체 또는 제3자의 재산의 이익을 위해 필요하다고 인정되는 경우 개인정보를 수집·이용할 수 있다는 규정에 근거하여 이 사건 관련 보호법 위반사항이 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 주소, 사건번호 등은 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 변호사업 등을 영위하면서 개인정보파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 법인으로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제15조 제1항 제1호는 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받은 경우 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다. 또한, 「주민등록법」 제29조의2 제2항 제3호 가목은 같은 법 제29조 제2항 제2호에 따라 경매참가자가 경매에 참가하려는 경우 전입세대확인서의 열람 또는 교부를 신청할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 발송한 우편물 봉투에는 법원경매정보홈페이지 및 인터넷등기소의 경매정보에서 확인할 수 없는 전입세대인 신청인 성명까지 포함되어 있으나, 「민사집행법」에 따라 법원 집행관이 작성한 이 사건 부동산의 현황조사 보고서(법원임차조사)에는 소유자의 배우자가 이 사건 부동산에 전입되어 있다는 사실만이 적시되어 있고 신청인의 성명은 기재되어 있지 않다.
- 피신청인은 전입세대인 신청인의 성명은 공개된 사설경매사이트를 통해 확인하하였고, 보호법 제15조 제1항 제5호에서 개인정보처리자가 명백히 정보주체 또는 제3자의 재산의 이익을 위해 필요하다고 인정되는 경우 개인정보를 수집·이용할 수 있다는 규정에 근거하여 우편물을 발송하였다고 주장하고 있다.
- 그러나 전입세대인 신청인의 성명은 「민사집행법」 및 「주민등록법」 등 관련 규정에 따라 경매참가 등의 목적으로 수집될 수 있는 정보이며,⁹⁾ 사설경매사이트에 신청인의 성명이 공개되어 있다 하더라도, 이는 경매참가자들에게 경매물건에 대한 정보 제공을

위한 것으로 보이고 피신청인이 신청인에게 우편물을 발송할 목적으로 사용하는 것은 해당 개인정보 이용은 목적 범위를 벗어난 것으로 볼 수 있고, 신청인이 거주하고 있는 주택에 대한 경매가 개시되었다고 하여 명백히 신청인의 급박한 재산의 이익을 위하여 필요한 경우에 해당한다고 보기 어려우므로, 피신청인의 위 주장은 받아들이기 어렵다.

- 결국 피신청인으로서 이 사건 부동산의 전입세대인 신청인의 성명을 수집·이용하기 위하여는 신청인의 동의가 필요하나, 신청인이 이에 동의하거나 경매관련 안내우편물 발송을 요구한 적이 없다는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피신청인이 사설경매사이트에서 전입세대인 신청인의 성명을 수집하고 신청인에게 우편발송한 행위는 보호법 제15조 위반에 해당하고, 피신청인은 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 재발방지 교육 등을 실시할 필요가 있다.
- 살피건대, 피신청인의 보호법 위반행위로 인해 신청인의 성명이 우편물에 노출됨으로써 신청인의 의사에 반하여 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 이 사건 부동산에 대한 경매가 개시되었다는 사실을 모르고 있던 자녀 등 다른 가족 구성원이 이를 알게 되어 신청인이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있고 피신청인은 법률사무소로 법률에 대한 전문적인 지식이 있어 더욱 높은 수준의 법 준수가 요구된다는 점이 인정된다. 다만 이 사건에서 신청인은 피신청인과의 유선통화를 통해 경매관련 상담을 20여분 간 받은 점 등을 종합적으로 고려할 때 손해배상액 100,000원을 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 개인정보 보호 교육 실시 등의 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

9) 개인정보보호위원회는 개인정보 처리에 대한 법령 해석에 관한 건에서 경매업체가 주민등록전입세대의 열람을 통해 수집한 경매와 관련된 개인정보를 홈페이지에 게시하거나 판매하는 것은 보호법 위반이라고 결정한 바 있음(개인정보보호위원회 2019.3.11. 제2019-05-057호)

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-4

동의 없는 개인정보 수집에 대한 침해해위 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 피신청인이 운영하는 사이트에 가입한 적이 없음에도 피신청인으로부터 개인정보 이용·제공내역 통지에 관한 안내 메일을 수신한 자이고, 피신청인은 「은행법」 제2조에 따라 은행업을 규칙적·조직적으로 경영하는 법인이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 개인정보 이용·제공내역 통지에 관한 안내 메일을 받게 되었고, 이는 피신청인이 신청인 이메일과 대소문자가 다른 유사한 이메일을 사용하는 회원에게 메일을 발송한 것으로 인한 것이었다.
- 피신청인은 이메일 인증을 별도로 진행하고 있지 않아, 가입자가 이메일 주소를 잘못 입력하거나 타인의 이메일 주소를 입력할 경우 입력된 이메일 주소로 메일이 발송될 수 있는 상황이다.
- 이에 신청인은 피신청인이 신청인의 개인정보를 동의 없이 수집하였다고 주장하며 침해행위 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였고, 피신청인은 신청인과 동일한 이메일이 등록된 회원의 이메일 주소를 변경 조치하여 신청인에게 향후 메일이 발송되지 않도록 조치하였으므로 이 사건 관련 위법사항이 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 이메일 주소는 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 「은행법」 제2조에 따라 은행업을 규칙적·조직적으로 경영하는 법인으로 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’이라 함)」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 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.
- 신청인은 피신청인의 서비스에 회원가입을 한 적이 없음에도 개인정보 이용·제공내역 통지에 관한 안내 메일을 수신한 점에 대한 침해행위 중지 등을 요구하고 있다.
- 신청인이 피신청인으로부터 메일을 받게 된 사실은 인정되나, 이는 피신청인이 신청인 이메일과 대소문자가 다른 유사한 이메일을 사용하는 회원에게 안내메일을 발송하는 과정에서 발생된 것임이 확인된다. 따라서 피신청인이 신청인의 이메일 주소를 보호법에 위반되게 수집·이용하고자 하는 목적이나 의도가 있었다고 단정하기 어렵다.
- 또한 피신청인은 신청인의 요구에 응하여 신청인 이메일과 대소문자가 다른 유사한 이메일을 사용하는 회원의 이메일 주소를 변경 조치하여 향후 신청인에게 메일이 발송되지 않도록 조치하였으므로, 이를 두고 피신청인이 보호법을 위반하였다고 보기는 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-5

동의 없는 개인정보 이용 등에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 보험대리 및 중개업 등 금융서비스를 제공하는 회사이고, 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인에게 보험설계 상담을 의뢰한 고객이다. 상담을 의뢰받은 피신청인은 위수탁 관계에 있는 보험설계사 A를 통해 신청인의 상담을 진행하였다. A의 보험설계안이 만족스럽지 않았던 신청인은 20XX. X. XX. A에게 ‘A가 설계한 보험 상품에 가입하지 않겠다’는 의사를 밝혔는데, A는 20XX. X. XX. 신청인의 보험가입 현황을 열람한 후 이를 이용하여 신청인에게 재차 보험 가입을 권유하였다.
- 이에 신청인은 A의 개인정보 처리에 대해 피신청인의 관리·감독이 미흡하였다고 주장하면서 피신청인을 상대로 손해배상 등을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다. 반면 피신청인은 개인정보 수집·이용 동의서에 따라 동의 철회 또는 마지막 상담일로부터 1년간 신청인의 개인정보를 이용 및 보유할 수 있고, 신청인의 보험설계 거절을 개인정보 처리정지 요구나 동의 철회로 볼 수 없으며, A는 보험설계를 위해 신청인의 개인정보를 처리하는 자에 해당하므로 피신청인이 수탁자에 대한 관리·감독에 미흡한 점이 없었다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 보험가입 현황 등은 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 (이하 ‘보호법’) 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 신청인에게 보험대리 및 중개업 등 금융서비스를 제공하기 위해 개인정보를 운용하는 자로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제37조 제1항은 정보주체는 개인정보처리자에 대하여 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구하거나 처리에 대한 동의를 철회할 수 있다고 규정하고 있고, 보호법 시행령 제44조 제1항은 정보주체는 법 제37조 제1항에 따라 개인정보처리자에게 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구하려면 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다고 규정하고 있다.
- 당사자들이 제출한 자료에 따르면, 신청인은 20XX. X. XX. 보험설계에 관하여 개인정보 수집·이용에 동의하였고, 20XX. X. XX. A에게 카카오톡을 통해 A의 보험설계 상품에 대해 거절 의사를 표시한 사실에 관하여 다툼이 없다. 다만, 신청인은 피신청인이 마련한 방법과 절차에 따라 고객센터를 통해 개인정보 처리의 정지를 요구하거나 동의를 철회하여야 하는데 이를 준수하지 않았으며, 특히 신청인은 이 사건 조정 과정에서 보험설계 거절 의사표시 이후 A가 아닌 다른 설계사가 보험설계 상담으로 연락하였다면 수인 가능하였다고 주장하고 있다.
- 그렇다면 신청인이 A에게 카카오톡으로 A의 보험설계 상품에 대해 거절 의사를 표시한 것이 피신청인에 대한 보호법상의 개인정보 처리정지의 요구나 동意的 철회에 해당한다고 보기는 어렵다. 따라서 A가 신청인의 동의 없이 개인정보를 열람 및 이용하였다고 보기 어려우며, 피신청인이 A의 개인정보 처리에 대하여 관리·감독을 미흡하게 하였다고 보기도 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-6

동의 없는 개인정보의 열람 및 이용에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제9조에 따라 신문 및 정기간행물을 발행하는 자이고, 신청인은 20XX. XX. X. 피신청인과 근로계약을 체결하고 노무를 제공하다 20XX. X. XX.자로 퇴사한 자이다. 퇴사일은 신청인과 피신청인 간 협의로 확정되었다.
- 신청인은 20XX. X. XX. / X. XX. 2회에 걸쳐 사내 시스템에 퇴사일 (20XX. X. XX.)을 지정하여 사직원을 제출하였는데 X. XX. 제출한 사직원은 반려되었고, X. XX. 제출한 사직원은 20XX. X. XX. 승인되었다. 이 과정 중 신청인은 X. XX. 사내 시스템에 로그인하여 사직원이 결재 중인 것을 확인하였고, X. XX. 사직원이 최종 승인되었는지 확인하기 위해 로그인을 시도하였으나, 계속된 실패로 비밀번호 찾기를 하던 중 신청인 계정의 개인정보가 타인의 정보로 변경 되어있는 것을 확인하였다.
- 피신청인은 업무추진을 위하여 별도의 전자시스템(이하 '사내 시스템'이라 한다)을 운영하고 있으며, 신청인의 입사와 동시에 개인정보 수집 및 활용, 정보보호 서약서에 동의를 받아 업무용 이메일과 전자결재 사용을 위해 신규사용자 계정을 부여하고 등록하였다. 신청인은 부여받은 계정을 통해 각종 출입처 정보 동향 및 보도자료 등을 수·발신 하였다.
- 또한, 피신청인은 신청인과 같이 예상치 못한 퇴사가 발생하는 경우 출입처 정보동향과 보도자료를 수시로 받아야 하는 업무 특수성을 이유로 소속팀 부서장의 퇴사자 이메일 사용기간 연장요청이 있는 경우에 한하여 그 기간을 조정하여 업무를 처리하고 있다.

- 따라서 피신청인은 20XX. X. XX. 신청인의 사직에 따라 인사관리 권한을 가진 ○○팀에서 사내 시스템에 퇴사자 분류 등록, 계정 개인정보를 변경하여 업무를 처리하고 분쟁조정에 응하던 중 신청인의 요청에 따라 20XX. XX. XX. 신청인의 계정을 삭제하는 '퇴사자 계정 처리' 하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 신청인의 외부 이메일과 휴대전화번호는 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」(이하 '보호법'이라 한다) 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 신청인과의 근로계약을 체결하고 그 이행을 위해 근로자의 개인정보를 수집 이용하고 있으므로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제15조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호)와 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우, 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우(제6호), 개인정보를 수집할 수 있으며, 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정한다. 또, 보호법 제59조 제3호는 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 이용, 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위를 하여서는 아니된다고 규정하고 있다.
- 피신청인의 '서약서'는 회사에서 제공된 자산은 회사의 업무 목적 이외에는 사용하지 아니하며, 회사를 그만둘 때에는 본인이 가지고 있던 정보자산을 그 즉시 회사에 반납하며, 회사에서 업무와 관련하여 지급하거나 사용을 허가한 소프트웨어 등이 모두 회사의 소유이며, 보안 및 내부통제의 목적으로 회사의 모니터링 활동에 동의하며, 회사의 업무 목적상 이용되는 이메일이나 메신저 등 커뮤니케이션 수단이 회사에 의해 수집·열람되고 있으며, 퇴직 시 회사에서 제공받은 모든 회사소유 자산을 반드시 그 즉시 회사에 반납한다고 규정한다.

- 신청인은 20XX. XX. X. 피신청인과의 근로계약 체결 시 인사행정과 피신청인이 제공하는 서비스와 관련된 ‘개인정보 수집 및 활용 동의서’와 회사 보안사항을 규정한 ‘서약서’에 자필서명 동의하였고, 피신청인으로부터 사내 시스템 계정(이메일 및 전자결재)을 부여받아 사용하였으며, 업무용 계정 및 이메일을 통해 여러 기관의 정보 동향과 보도자료 등을 수·발신하여 피신청인 업무처리에 활용한 사실, 피신청인이 20XX. X. XX. 신청인의 사직원이 승인된 때로부터 약 X개월 동안 신청인의 계정을 보유하고 있던 중, 20XX. XX. XX. 이 사건 분쟁조정 접수를 통지받고 신청인과 합의를 조율하는 과정에서 20XX. XX. XX. 신청인의 계정을 삭제한 사실이 각 인정된다.
- 퇴사자 업무 인수인계를 위한 퇴사자의 업무용 계정을 이용하고자 할 경우, 그 기간은 그 목적이 달성될 때까지로 봄이 상당하나, 피신청인은 특별한 사정 없이 신청인의 계정을 유지하고 있었던 것으로 보인다.
- 또한, 신청인이 지정한 퇴사일 이후에 사내 시스템에 접속하여 사직원 결재 진행상황을 확인한 점에 비춰봤을 때 신청인은 피신청인의 서약서에 따라 회사의 자산을 반납하지 않았던 것으로 보이나, 근로자가 이 사건 정보보호 서약서를 작성하였더라도 사용자에게 언제든지 위 계정에 접근할 수 있는 광범위한 권한이 인정되는 것은 아니고, 사용자의 권한은 정당한 범위 내로 제한된다.
- 다만 이 사건의 경우, 업무용 계정을 포함한 각종 업무 자료는 퇴사 시 반납 등 인계 절차를 거쳐야 하고, 이러한 절차가 제때 이루어지지 않았을 때 피신청인이 신청인의 업무용 계정에 접근하여 이를 열람하지 아니할 경우, 신청인 재직기간 중 수행한 업무의 누락 등으로 인해 언론보도를 목적으로 하는 피신청인에게 경영상 부담이 발생할 가능성도 인정되는 점, 피신청인의 계정 이용이 신청인이 퇴직 의사를 밝힌 이후인 점 등을 고려하면, 피신청인이 신청인의 계정을 이용하였다 하여 보호법 제15조 등을 위반한 것으로 단정하기 어렵다.
- 한편, 피신청인은 업무용 이메일과 전자결재를 위해 별도의 사내 시스템을 운영하고 있고, 재직자와 퇴사자 관리 권한은 인사업무를 처리하는 ○○팀에게만 있는 점, 신청인 계정정보 접근 및 변경이 관리권한을 가진 ○○팀에 의해 퇴사자 분류, 계정 비밀번호 초기화 등이 이루어진 점, ○○팀은 신청인 소속 부서장의 인수인계를 위한 신청인 계정 이용 요청에 따라 업무를 처리한 점이 각 인정된다. 그렇다면, 피신청인 ○○팀이 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 신청인의 계정 및 개인정보를 이용하였다고도 단정하기 어렵다.

- 따라서 신청인의 주장은 받아들이지 아니한다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-7

동의 없이 개인정보를 처리한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「보험업법」 제4조에 따라 금융위원회의 허가를 받아 손해보험업을 영위하는 보험회사로 신청인의 000(이하 ‘보험계약자’)와 보험계약을 체결하였고, 신청인은 보험계약자가 피보험자로 지정한 자이다.
- 보험계약자는 2000. 00. 00. 일반상해·사망·후유장해를 기본으로 담보하는 XX상품의 계약(이하 ‘이 사건 보험계약’)을 체결하였는데, 이때 신청인을 피보험자로 지정하였다. 피신청인이 보험계약을 체결하기 위해서는 피보험자의 자필서명을 받아야 했고, 개인(신용)정보의 수집·이용·조회·제공·민감정보 및 고유식별정보의 처리에 관한 사항에 대한 동의서(이하 ‘개인정보처리 동의서’)도 징구해야 했다. 그러나 이 사건 보험계약은 피보험자의 개인정보처리 동의서를 포함한 모든 계약서류의 피보험자 란에 신청인이 자필서명을 하지 않은 채로 계약이 체결되었다.
- 신청인은 2000. 00. 00. 이 사건 보험료 납입 계좌를 기존 보험계약자에서 신청인의 계좌로 변경하기 위해 보험료 자동이체 신청서와 신분증, 통장사본을 첨부하여 제출하였고, 신청인의 계좌에서 총 ◇◇회분(총 납입회수 ◇◇회)의 보험료가 납입되었다.
- 이 사건 보험계약은 2000. 00. 00.경 보험료 미납으로 실효되었고, 신청인은 2000. 00. 00.경 피신청인에게 보험 해지 환급금 지급을 요구하였다. 이 과정에서 신청인은 2000. 00. 00.경 피신청인으로부터 이 사건 보험계약 관련 서류를 받게 되었는데, 개인정보처리 동의서 등의 피보험자 란에 본인이 하지 않은 본인 서명이 기재되어 있는 것을 확인하게 되었다.

- 이에 신청인은 2000. 00.경부터 금융감독원에 피보험자 자필서명 누락에 따른 이 사건 보험계약의 무효와 보호법 위반을 문제삼는 취지의 민원을 제기하였고, 피신청인은 금융감독원으로부터 통보받은 신청인이 제기한 민원을 내부검토하여 「상법」 제731조 위반사항에 해당하여 계약을 무효조치하고 이로 인한 기납입한 보험료 전액(◇◇회분, ◇◇원)을 2000. 00. 00.경 신청인에게 환급하고 담당보험설계사를 징계처리하였다.
- 한편 신청인은 2000. 00. 00. A경찰서에 담당 보험설계사를 상대로 ‘신청인의 동의를 받지 않고 신청인의 성명 등을 임의로 기재하였다’라고 주장하며 사문서 위조 혐의로 고소하였다. 이에 관하여 A경찰서는 2000. 00. 00. 공소시효 만료를 이유로 불송치(각하) 결정하였다.
- 신청인은 피신청인이 이 사건 보험 계약체결 시 신청인의 동의 없이 보험 계약정보를 조회 등 개인정보를 처리한 것은 「개인정보 보호법」 위반에 해당한다고 주장하며, 피신청인에게 이로 인한 위자료 000만원을 지급할 것과 재발방지를 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다. 반면 피신청인은 신청인의 개인정보 분쟁조정 등 각종 민원이 장기간 지속되지 않게 하려고 「상법」 제662조¹⁰⁾와 대법원 판례¹¹⁾에 따라 3년치에 해당하는 기 납입보험료만 환급하여 주면 되나, 신청인의 요구사항(기납입 보험료 전액 환급 요청)을 적극 수용하였음에도 불구하고 신청인이 이미 취하하였던 분쟁조정을 재신청한 것은 신의성실의 원칙에 위배되는 것이라고 주장하고 있다.
- 한편 피신청인 측은 가령 피신청인이 보호법을 위반하였다고 하더라도 이 사건 보험계약과 관련한 손해배상채권은 이미 시효로 소멸하였다고 주장하고 있으며, 신청인은 피신청인으로부터 계약서를 제공받은 2000. 00. 00.에 이르러서야 피신청인의 보호법 위반사실을 알았으므로 손해배상채권은 아직 시효가 도과되지 아니하였다고 주장하고 있다.

10) 「상법」 제662조(소멸시효) 보험금청구권은 3년간, 보험료 또는 적립금의 반환청구권은 3년간, 보험료청구권은 2년간 행사하지 아니하면 시효의 완성으로 소멸한다.

11) 대법원 판례 대법원 2011. 3. 24 선고 2010다92612 판결

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 보험계약을 위해 처리한 신청인의 성명·주민등록번호·주소 등은 해당 정보만으로 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보이고 특히 주민등록번호는 개인정보 보호법 제24조 제1항 및 같은 법 시행령 제19조 제1호에 따른 고유식별정보에 해당한다. 또한 피신청인은 주로 손해의 보상을 약속하고 금전을 수수하는 것을 목적으로 개인정보파일을 운용하는 법인으로 개인정보처리자에 해당한다.

나. 판단의 범위

- 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 제40조 제1항은 개인정보분쟁조정위원회가 개인정보에 관한 분쟁의 조정을 위하여 설립된 것이라고 규정하고 있으며, 「개인정보분쟁조정위원회 운영세칙」 제5조에서는 개인정보분쟁조정위원회의 업무로서 개인정보에 관한 분쟁의 조정 등을 정하고 있어, 개인정보분쟁조정위원회는 ‘개인정보에 관한’ 당사자 사이의 분쟁만을 심리할 수 있다.
- 이 사건에서 신청인은 피신청인이 신청인 B의 명예를 훼손하였다고 주장하고 있으나 이는 개인정보 분쟁조정위원회의 소관사항에 속한다고 보기는 어려우며, 신청인은 2000년과 2000년에 보험계약 철회 요청을 하면서 피신청인이 계약서 등을 제공하지 않았다고 주장하고 있고, 피신청인은 신청인이 해약 문의를 하였을 뿐 신청인의 주장에 대해 사실을 확인할 수 없다고 하고 있어 이 부분은 판단의 범위에서 제외하도록 한다.

다. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 이 사건 보험계약 체결 당시(2000. 00. 00.) 「개인정보 보호법」¹²⁾ (이하 ‘舊보호법’) 제15조 제1항은 ‘개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호) 등에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다’고 규정하고 있었고, 舊보호법 제24조 제1항에서는 ‘개인정보처리자는

다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 동의를 받은 경우(제1호) 등을 제외하고는 고유식별정보를 처리할 수 없다’고 규정하고 있었다.

- 그럼에도 불구하고 이 사건 보험계약의 경우 피보험자의 개인정보처리 동의서를 포함한 모든 계약서류의 피보험자란에 자필서명을 하지 않은 채로 체결되었다는 사실에 대해서는 양당사자 간의 다툼이 없다. 따라서 보험계약 유·무효 여부와 관계 없이 피신청인은 정보주체인 신청인의 동의 없이 신청인의 개인정보와 고유식별정보를 수집 내지 처리하였으므로, 舊보호법 제15조 제1항 및 제24조 제1항을 위반한 잘못이 있다.
- 피신청인은 이와 같은 일이 발생되지 않도록 소속 직원을 상대로 개인정보 보호교육을 하는 등 재발 방지 교육을 실시할 필요가 있다.

라. 피신청인의 손해배상책임 여부 관련

- 舊보호법 제39조 제1항에 따르면 정보주체는 개인정보처리자가 보호법을 위반한 행위로 손해를 입으면 개인정보처리자에게 손해배상을 청구할 수 있고, 이 경우 그 개인정보처리자는 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다. 또한 「민법」 제766조 제1항은 불법행위로 인한 손해배상의 청구권은 피해자나 그 법정대리인이 그 손해 및 가해자를 안 날로부터 3년간 이를 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다고 정하고 있고, 제2항은 불법행위를 한 날로부터 10년을 경과한 때에도 전항과 같다고 정하고 있다.
- 피신청인은 이 사건 보험계약의 체결 과정에서 발생한 신청인의 손해배상채권이 시효로 소멸하였다고 주장하고 있고, 반면 신청인은 이 사건 보험계약의 계약서를 2000. 00. 00.경에 이르러서야 비로소 확인하게 되어 아직 소멸시효가 완성되지 아니한다고 주장하고 있다.
- 그러나 「민법」 제766조 제2항에 의한 소멸시효는 피해자가 손해의 결과발생을 알았거나 예상할 수 있는가 여부에 관계 없이 가해행위로 인한 손해가 현실적인 것으로 되었다고 볼 수 있는 때로부터 진행한다(대법원 2005. 5. 13. 선고 2004다71881 판결). 이 사건 보험계약이 2000. 00. 00.경 체결되었고 신청인은

12) 2013. 8. 6. 법률 제11990호로 개정되기 전의 것

그로부터 약 00년이 경과한 후인 2000. 00. 00.경 이 사건 분쟁조정을 신청한 것은 이 사건 보험계약에 관한 피신청인의 보호법 위반행위로 발생한 신청인의 손해배상 채권은 시효로 소멸하였다고 봄이 상당하다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 이와 같은 일이 발생하지 않도록 6주 이내에 소속 직원을 상대로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발 방지 조치를 이행한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-8

동의 없이 개인정보를 처리한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 2000. 00. 00.경 기존 사용 중이던 000 회선을 해지하고 본인이 가져온 OMD 단말기¹³⁾로 000 통신서비스를 이용하기 위해 피신청인을 방문하였다.
- 피신청인은 신청인에게 계약 내용을 구두로 안내한 후 000에서 개발한 태블릿 PC(000)를 이용하여 신청인과 계약을 진행하였는데, 당시 신청인은 연락받을 전화번호가 없어 피신청인 담당 직원이 신청인의 연락처 입력란에 번호를 임의로 기재하였으며, ‘개인정보 및 개인 위치정보 처리동의서’의 ‘제3자 제공 및 광고 수신 동의’란도 동의로 선택된 상태에서 계약이 이루어졌다.
- 신청인은 2000. 00. 00. 000로부터 000 및 제3자의 상품/서비스의 광고 정보 수신 동의하였다는 문자메시지와 함께 000 온라인 쇼핑몰인 000으로부터 광고성 문자를 수신하게 되었는데, 이에 신청인은 같은 날 피신청인에게 계약서에 오기재된 연락처 정보를 수정해 줄 것과 선택 동의 사항을 미동의로 변경해줄 것을 요청하였고, 피신청인은 즉시 이에 응하였으며, 이에 대한 시스템 반영은 2000. 00. 00.에 완료되었다.
- 신청인은 피신청인을 상대로 피신청인 직원이 임의로 전화번호를 작성하고 선택 동의를 동의로 입력함으로써 제3자에게 신청인의 개인정보를 제공 및 광고 문자를 수신한 점, 단말매매계약서 작성을 위해 신청인의 개인정보와 서명을 무단으로 이용한 점, 계약 체결 전 계약서 확인 요구에 응하지 않은 점 등에 관한 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

13) 000 이외의 해외 판매업체, 제조사, 대형마트 등에서 구매한 단말기

- 이에 대하여 피신청인은 ○○○에서 개발한 태블릿 PC(○○○)상 계약 필수 서류에 대해서는 한번 서명하면 서명이 자동으로 입력되는 것이고, 선택 동의의 경우 태블릿 PC를 전달하는 과정에서 화면이 잘못 눌러 체크될 수 있고, 태블릿 PC를 신청인 방향으로 두고 계약이 진행되므로 신청인이 실수로 눌렀을 가능성도 있으며, 당일 신청인에게 문자메시지 및 구두로 계약서 내용을 설명하였다고 주장한다. 또한 피신청인은 이를 후 신청인이 피신청인 영업소를 재차 방문하였을 때 신청인의 요청에 응하여 연락처 기재와 선택 동의 사항을 즉시 수정하여 이후 제3자 제공은 없었다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 이동전화 개통을 위해 수집한 신청인의 이름, 주소 등은 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1항에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5항에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 판단 범위

- 「개인정보 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 사이의 분쟁만을 심리할 수 있다. 신청인은 피신청인이 '단말매매계약서'를 작성하면서 신청인의 서명을 도용하였고, 계약체결 과정에서도 계약서 열람을 거절하였다고 주장하고 있으나 이는 「개인정보 보호법」의 의율 범위에 속한다고 보기는 어려우므로, 판단의 범위에서 제외하도록 한다.

다. 「개인정보 보호법」 위반 여부

(1) 신청인의 연락처 오기재 및 선택동의 수정 요청 관련

- 「개인정보 보호법」 제36조 제2항에 따르면 개인정보처리자는 제1항에 따른 정보주체의 요구를 받았을 때에는 개인정보의 정정 또는 삭제에 관하여 다른 법령에 특별한 절차가 규정되어 있는 경우를 제외하고는 지체 없이 그 개인정보를 조사하여 정보주체의 요구에 따라 정정·삭제 등 필요한 조치를 한 후 그 결과를 정보주체에게 알려야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제43조 제3항에서 개인정보처리자는 제1항과 제2항에 따른 개인정보 정정·삭제 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 제36조 제2항에 따라 해당 개인정보의 정정·삭제 등의 조치를 한 경우에는 그 조치를 한 사실을 해당 정보주체에게 알려야 한다고 규정하고 있다.

- 신청인은 계약 체결로부터 2일이 지난 20○○. ○○. ○○. 피신청인에게 계약서상의 신청인 연락처 정보를 신청인이 해지한 휴대전화 번호로 수정하고, 선택사항 동의를 미동의로 수정하도록 요구하였고, 이에 피신청인은 즉시 이를 반영한 후 신청인에게 변경된 계약서를 제공한 사실이 있다. 따라서 피신청인은 신청인의 요구에 따라 개인정보 정정·삭제 요구를 받은 날부터 10일 이내에 개인정보의 정정·삭제 등의 조치를 하였으므로 「개인정보 보호법」 제36조 제2항을 위반에 해당한다고 보기 어렵다.

(2) 신청인의 선택 동의인 제3자 제공 및 광고 수신 관련

- 「개인정보 보호법」 제18조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 제15조 제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조 제1항 및 제28조의8 제1항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니된다고 규정하고 있으며, 같은 법 제22조 제1항은 개인정보처리자는 이 법에 따른 개인정보의 처리에 대하여 정보주체의 동의를 받을 때에는 제15조 제1항 제1호에 따른 동의(제1호), 제17조 제1항 제1호에 따른 동의(제2호), 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위한 개인정보의 처리 동의(제7호) 등의 동의 사항을 구분하여 각각 동의를 받아야 한다'고 규정하고 있다.

- 신청인은 피신청인 직원이 선택 동의를 동의로 입력함으로써 제3자에게 신청인의 개인정보를 제공 및 광고 문자를 수신하였다고 주장하고 있고, 이에 대하여 피신청인은 담당 직원의 업무상 실수일 가능성과 동시에 신청인이 실수로 눌렀을 가능성이 있으며

신청인이 의사를 명확하게 표시하지 아니한 과실도 있다고 주장하고 있다. 결국 양당사자의 주장이 다르고 신청인의 제출자료를 보더라도 피신청인이 '동의'로 입력한 것이라고 단정하기 어려우므로 피신청인의 위와 같은 행위는 보호법 제18조 제1항 및 같은 법 제22조 제1항을 위반하였다고 보기 어렵다.

- 신청인은 계약 체결로부터 2일이 지난 2000. 00. 00. 피신청인에게 선택사항 동의를 미동의로 수정하도록 요구하였고 피신청인은 이에 즉시 동의사항을 수정한 점, 신청인이 2000. 00. 00. 피신청인으로부터 받은 광고성 문자메시지는 2000. 00. 00. 계약에 따른 것인 점, 그 외 미동의로 수정한 이후 어떠한 광고성 문자메시지도 발송되지 않은 점 등을 고려하면, 위와 같은 피신청인의 행위로 인하여 신청인에게 손해가 발생하였다고 보기는 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-9

동의 없는 민감정보 이용 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「보험업법」 제2조에 따라 손해보험업을 영위하는 보험회사이며, 신청인은 피신청인의 자동차보험에 가입한 차량으로부터 사고를 당한 피해자로, 피신청인에게 진료비를 청구한 자이다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인 자동차보험 가입자의 차량에 의해 접촉사고가 발생하였으며, 피신청인은 대인 및 대물 처리신청이 접수되어 현장에 출동하여 신청인으로부터 자동차사고 처리를 위해 개인(신용)정보 처리 상세 동의서를 제출받았다. 이 동의서에는 고유식별정보, 진료기록, 상병명 등 민감정보 수집·이용에 신청인이 동의한 것으로 확인된다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 자동차보험 치료비 지불보증 절차에 따라 포괄적으로 보증하고 있는 의료기관에 본인이 선택하여 본인의 의료보험으로 본인부담치료를 받고 별도로 발생한 진료비를 피신청인에게 청구하였다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 동의없이 민감정보를 처리하였다며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인 담당자는 20XX. X. XX. 보험금 지급 심사를 위해 해당 의료기관 원무과에 직불 치료비 발생 사유 확인을 위하여 전화했을 뿐이며 별도로 취득한 정보는 없고, 피신청인은 민감정보 처리와 관련하여 신청인으로부터 동의를 받았으므로 법 위반 사항이 없어 손해배상 의사가 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 보험금 지급 심사를 위해 다루는 진료 항목은 민감정보에 해당하며, 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.
- 「자동차손해배상보장법」 제3조에 따라 손해배상책임이 발생하면 그 피해자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보험회사 등에게 「상법」 제724조 제2항에 따라 보험금 등을 자기에게 직접 지급할 것을 청구할 수 있으며, 「자동차손해배상보장법 시행령」 제7조 제2항에 따라 청구자는 보험회사 등에 진단서를 제출해야 한다고 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 동의서에는 20XX. X. XX. 신청인의 자필 서명이 있으며, 신청인 또한 자신의 자필서명이라고 인정하고 있다.
- 따라서, 피신청인은 정보주체로부터 개인정보 처리에 대한 동의를 받았고, 「개인정보 보호법」 제23조 제2항 및 「보험업법 시행령」 제102조 제5항 제2호에 따라 민감정보를 처리할 수 있으므로 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-10

동의 없이 사진 등을 게시한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 ○○○○도 ○○○시 소재 필라테스 학원이고, 필라테스 운동 후기 및 학원소개 등을 위하여 블로그를 운영하고 있다. 신청인은 피신청인의 서비스를 이용하고 있는 ○○수강생이다.
- 신청인은 수업 마지막 날인 20○○. ○○. ○○. 피신청인에게 피신청인이 그간 신청인의 사진을 블로그에 게시하여 온 점에 관하여 본인은 동의한 적이 없다고 주장하며 블로그에 게시한 사진을 삭제할 것을 요구하였다. 이에 피신청인은 해당 사진들을 모두 삭제하였다.
- 또한 신청인은 이후 피신청인의 블로그에 피신청인 관련 불만글을 게시하였다. 이에 피신청인은 20○○. ○○. ○○. 신청인이 게시한 불만글에 대한 답변글(이하 ‘이 사건 게시물’)을 작성하였고, 이 사건 게시물에는 신청인이 ○○○○ 리뷰에 공개적으로 작성한 닉네임과 게시글 캡처본, 얼굴이 없는 사진, 얼굴이 없는 CCTV 영상 캡처본 등이 포함되어 있었다.
- 신청인은 피신청인이 이 사건 게시물 등에 첨부한 사진에 본인의 얼굴이 직접 노출되지 않았다는 점은 인정하고 있지만, 신청인의 체형, 복장, 헤어스타일 등으로 지인들이 식별할 수 있는 상태였고, 20○○. ○○월 피신청인 개인 인스타그램 게시물에 동의하였을 뿐 상업적 용도로 활용됨에도 사전 동의 없이 이용하여 이로 인해 수치심과 고통을 겪고 있다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 이 사건 게시물에 포함된 사진과 CCTV 캡처본은 얼굴을 모두 가려 누구인지 알아볼 수 없고, 정규수업을 할 때마다 수업 전에 구두로 ‘이

사진 찍어도 괜찮으신가요?’라고 물어보고 신청인에게 허락을 받고 사진을 촬영한 후 신청인에게 카카오톡으로 보냈고, 신청인이 리뷰를 공개로 작성하면 피신청인은 이 리뷰를 신청인의 허락을 받고 캡처하여 네이버 블로그에 재게시하였다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 블로그에 게시한 이 사건 게시물 등 신청인 닉네임이 포함된 글과, 신청인의 사진은 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(이하 ‘보호법」) 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 판단의 범위

- 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 게시한 글로 인해 명예훼손과 초상권 침해를 당하였다고 주장하고 있으나 이는 보호법의 소관 사항에 속한다고 보기는 어려워 이 부분은 판단의 범위에서 제외하도록 한다.

다. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조는 제1항에서 개인정보처리자는 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), 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우(제4호)에 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.

- 신청인은 피신청인 블로그에 본인의 사진 등을 게시하는 것에 동의하지 않았다고 주장하고 있고 피신청인은 피신청인이 주장하는 바와 같이 동의를 받았다고 하나 블로그에 신청인의 사진 등을 게시하는 것에 대해 동의를 받았다는 증빙자료를 제출하지 못하고 있다.
- 이 사건 게시물은 신청인이 공개로 남긴 리뷰를 캡처한 것을 바탕으로 작성되었다고는 하나, 신청인으로서 본인이 작성한 리뷰, 사진 등이 이 사건 게시물에 인용될 것이라고 예측할 수는 없다고 보이므로 피신청인은 별도로 동의를 받거나, 완전한 비식별조치를 가하는 등 신청인의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리했어야 할 것으로 보인다.
- 따라서 이 사건에서 피신청인이 게시물 등을 작성하는 과정에서 신청인으로부터 별도의 동의를 받은 사실을 인정할 수 없으므로 보호법 제15조 위반으로 판단되며, 공개적으로 작성한 글을 재사용한다고 하더라도 본인에게 동의를 받고 재작성해야 하고 닉네임 등은 비식별 조치하여야 할 것으로 판단된다.
- 손해의 인정 범위에 관하여 살펴본다. 이 사건에서 신청인의 개인정보가 포함된 게시물을 동의 없이 해명 글을 작성한 데에 사용한 것은 인정되나, 이 사건 게시물 등에 신청인 얼굴은 가림 처리하여 직접적인 식별은 될 수 없도록 하였고, 신청인의 실명이 아닌 닉네임이 노출된 사안인 점, 신청인은 피신청인 개인레슨 수강생으로 신청인의 신체, 옷 등 신청인을 알아볼 수 있는 지인은 상대적으로 한정되고, 피신청인은 신청인의 삭제 요구에 즉시 모든 게시물을 삭제하였다는 점 등을 종합하여 신청인에게 정신적인 손해가 발생하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 이와 같은 일이 발생하지 않도록 6주 이내에 소속 직원을 상대로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발 방지 조치를 이행한다.
- 신청인의 이 사건 나머지 신청은 기각한다.

4. 조정결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-11

동의 없이 사진을 홈페이지에 게시한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 서울 A구 소재의 XX이고, 신청인들은 피신청인에서 결혼식을 한 고객이다. 신청인들은 2000. 00. 00. 피신청인의 영업소를 방문하여 피신청인과 결혼식에 관한 대관 등 계약을 체결하였는데, 이때 사진 활용은 동의한 바 없다.
- 피신청인은 결혼식 당일인 2000. 00. 00. 신청인들의 결혼식 사진과 탁자 위에 신청인들의 사진 액자가 놓인 사진 등을 촬영하였고, 결혼식 다음 날 피신청인이 운영하는 홈페이지 방문후기 페이지에 신청인들의 사진을 일부 흐릿하게 하는 등 비식별 조치를 하여 게시하였다.
- 이후 신청인 2는 2000. 00. 00. 우연히 피신청인 결혼식장에 대한 정보를 찾아보다가 피신청인 홈페이지의 방문후기 페이지에 신청인들의 사진이 게시되어 있는 것을 발견하여 피신청인에게 문제를 제기하였고, 피신청인은 즉시 해당 게시물들을 삭제 조치하였다.
- 신청인들은 피신청인이 신청인들의 동의 없이 홈페이지에 신청인들의 결혼사진을 게시하여 불특정 다수에게 얼굴이 노출됨으로써 수치심과 모욕감 등을 느낀 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다. 이에 대하여 피신청인은 식당에서 결혼하는 고객들의 추억을 기록하기 위해 행사 사진을 촬영하였을 뿐이고 사진은 게시하기 전에 비식별 조치하였다고 주장하고 있다.
- 또한 피신청인은 이번 분쟁을 계기로 개인정보보호에 대해 경각심을 가지게 되었고, 앞으로 동일한 사건이 재발하지 않도록 내부 처리절차를 강화하는 등 개인정보 보호에 더욱 힘을 예정이나, 현재 매출이 급감한 상황이므로 위원회의 선처를 바란다고 밝혔다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 얼굴이 찍힌 결혼사진은 정보주체를 직접 알아 볼 수 있으므로 보호법 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당된다. 피신청인은 이 사건 고객의 개인정보를 처리하는 자로서 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호) 또는 정보주체와 체결한 계약을 이행하기 위하여 필요한 경우(제4호) 등에 해당하여야 개인정보를 수집할 수 있으며, 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 신청인들의 사진을 촬영하여 홈페이지에 공개하는 것은 신청인들의 개인정보를 처리하는 것에 해당하므로 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호에 따라 다른 개인정보의 처리에 대한 동의를 받아야 한다. 피신청인은 평소 웨딩 계약서의 '○○○○ 사진 활용동의'란을 통하여 후기사진 및 직원의 사진촬영에 대하여 사전동의를 받고 있었던 것으로 보인다. 그러나 신청인과 피신청인이 체결한 웨딩계약서에 의하면 신청인들은 피신청인의 사진 활용동의에 동의하지 아니한 사실을 확인할 수 있다.
- 따라서 피신청인이 신청인의 개인정보를 수집·이용하는 과정에서 신청인들의 동의를 받은 사실을 확인할 수 없으므로, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제15조 제1항을 위반한 것으로 판단되고, 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 홈페이지에 사진을 게시할 때에는 동의 절차를 거치는 등 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.
- 손해의 범위에 관하여 살펴보면, 본 건 결혼사진은 신청인들의 개인정보에 해당되며 비록 피신청인이 사진에 대하여 흐릿하게 하는 등 비식별 조치를 하였다고 하나, 신청인들의 지인들이 알아볼 수 있을 정도로 조치가 미약하였다. 다만 피신청인이 신청인들의 삭제 요구에 응하여 해당 사진을 즉시 삭제한 점, 피신청인이 이 사건 조정 과정에서 동일한 사건이 재발하지 않도록 내부 처리 절차를 강화하는 등 추가 피해 방지를 위해 노력한 점 등을 고려하여 신청인들에게 각 5만 원의 손해를 인정함이 적절할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들에게 손해배상금 각 50,000원을 지급한다.
- 피신청인은 이와 같은 일이 발생하지 않도록 6주 이내에 소속 직원을 상대로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발 방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-12

동의 없는 광고성 문자 전송에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 대리운전 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업자이고, 신청인은 피신청인으로부터 광고성 문자를 수신한 자이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 20XX. X. XX., X. X. 총 2건의 광고성 문자를 수신하였으며, 피신청인에 대하여 신청인의 동의 없이 불법 스팸 문자를 지속적으로 발신하는 행위를 중지하고, 이로 인한 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다. 신청인은 피신청인에 대하여 별도 재발방지 조치는 요구하고 있지 않다.
- 피신청인은 이 사건 광고성 문자에 대하여 신청인의 동의를 받지 않았다는 사실은 다투지 아니하고, 신청인의 휴대전화번호는 피신청인이 이용하는 대리운전 기사정보시스템에 등록되어 있었으나, 관리미숙으로 해당 번호를 광고성 문자 전송 대상으로 포함하였다는 점, 재발방지를 약속한다는 입장이다. 다만, 신청인은 자신이 대리운전 기사로 활동한 사실은 부인하고 있어, 신청인 휴대전화번호의 구체적 수집 경로는 확인되지 아니한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 휴대전화번호는 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’이라 한다)」 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하기 위하여 개인정보를 처리하는 자로서 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 개인정보처리자는 보호법 제15조 제1항 제1호에 따라 정보주체의 동의를 받은 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있고, 제22조 제1항 제7호에 따라 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위하여 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려는 경우에는 그 동의사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 한다.
- 또한 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 ‘정통망법’이라 한다)」 제50조 제1항 및 그 시행령 제61조 제1항에 따라 누구든지 전자적 전송매체를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하려면 그 수신자의 명시적인 사전 동의를 받아야 하고, 다만, 재화등의 거래관계를 통하여 수신자로부터 직접 연락처를 수집한 자가 6개월 이내에 자신이 처리하고 수신자와 거래한 것과 같은 종류의 재화등에 대한 영리목적의 광고성 정보를 전송하려는 경우에는 사전 동의를 받지 아니한다.
- 피신청인이 이 사건 광고성 문자를 전송하기 위하여 신청인의 휴대전화번호를 이용함에 있어 신청인의 동의를 받지 아니하였다는 사실이 인정되고, 달리 동의를 받지 아니하고도 피신청인이 신청인의 휴대전화번호를 광고성 문자 전송에 이용할 수 있는 사정은 확인되지 아니한다. 따라서 피신청인은 보호법 제15조 제1항 및 제22조 제1항, 정통망법 제50조 제1항을 각 위반하였다.

다. 이 사건 신청에 관한 판단

- 신청인은 피신청인에 대하여 이 사건 광고성 문자 발신행위를 중지하여달라는 요구를 하고 있고, 피신청인은 이 사건 분쟁조정 접수 알림을 받은 후 즉시 신청인의 휴대전화번호 처리를 중지하여 더 이상 광고성 문자가 발신되지 않도록 조치하였다고 밝힌 점, 20XX. X. 이후 피신청인으로부터 광고성 문자가 전송된 사실이 없는 점에 비추어 볼 때, 피신청인의 침해행위는 일응 중지된 것으로 보인다.
- 또한, 신청인은 피신청인의 위법행위로 인한 손해배상을 요구하고 있으나, 신청인은 정통망법 제50조 제2항에 따른 광고성 정보 수신거부의사를 표시하거나 보호법 제37조에 따른 개인정보 처리정지를 요구할 수 있음에도 이를 전혀 표시하지 않다가 약 5개월이 지난 뒤 이 사건 분쟁조정 신청에 이른 점, 20XX. X. 이후 피신청인이 신청인에게 광고성 문자를 전송하지 아니한 점, 신청인이 이 사건 광고성 문자를

수신한 횡수가 지나치게 과도한 것으로는 평가하기 어려운 점 등에 비추어 볼 때, 피신청인의 위법행위로 인하여 신청인에게 금전으로 위자할 정도의 정신적 손해가 발생하였다고 보기 어렵다. 따라서 신청인의 이 부분 요구는 받아들이지 아니한다.

- 한편, 신청인은 재발방지 조치를 별도로 요구하고 있지 아니한 점, 신청인의 손해배상 요구가 받아들여지지 아니할 경우 향후 민·형사소송 절차를 진행할 것이라고 진술한 점에 비추어볼 때, 재발방지 조치에 관한 사항이 포함된 조정안을 양 당사자에게 제시하지 아니한다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-13

피신청인이 동의 없이 신청인의 타사 실손보험을 조회한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 화재·질병 등 보험사고가 발생할 경우에 재산상의 손해를 보상할 것을 약정한 손해보험사이고, 신청인은 자신의 자녀를 위하여 피신청인이 판매한 어린이 CI보험(이하 ‘이 사건 보험’이라 한다)¹⁴⁾에 20XX. XX. X. 가입하면서 “개인신용정보의 제공 및 활용동의서¹⁵⁾에 동의한 보험계약자이다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인으로부터 적립보험료 소멸로 보험료가 인상된다는 카카오톡을 받아, 담당 설계사에게 해당 사항에 대해 문의하였다. 보험료 인상에는 적립보험료 소멸과 실손보험 갱신으로 인한 경우 등 2가지가 있는데, 통상 실손보험 갱신으로 인한 경우가 많다. 이에 해당 설계사는 보험료가 실손보험 갱신으로 인상되었다고 오해하여 실손보험 갱신으로 인한 전산화면만 확인하다가 세부내역은 확인하지 않아, 신청인이 어떤 보험에 관하여 문의하는지는 파악하지 않았고-신청인의 실손보험인지 자녀의 실손보험인지 여부, 보험료 인상이 적립보험료 소멸로 인한 것인지 실손보험 갱신으로 인한 것인지 여부-, 전산상 확인한 결과 신청인에게 실손보험은 확인되지 않고 자녀의 실손보험 1건만 확인되었고, 그 자녀보험도 실손보험 갱신으로 인한 보험료 인상 내역은 없었다¹⁶⁾. 이에 설계사는 피신청인(A지점) 총무를 통해 타지점 실손보험 여부도 확인하였으나, 신청인의 실손보험은 존재하지 않았다.
- 설계사는 이후 신청인이 타사 실손보험의 보험료 인상을 착각하여 문의하였다고 생각하고 해당 총무에게 실손보험 공동조회 시스템을 조회하도록 부탁하였고 신청인에게 타사(B보험사) 실손보험이 있다는 것을 확인하였다.

14) 해당 보험에는 실손의료보험이 포함되어 있음

15) 본 개인신용정보의 제공 및 활용동의서에는 “본인은 귀사가 본인의 신용정보를 대한손해보험협회 등 신용정보법 제2조 제5호에 의한 신용정보집중기관, 손해보험회사 등 동법을 제2조 제6호에 의한 신용정보제공·이용자 및 보험개발원에 제공하여 보험계약의 체결·관리·상당 등을 위한 자료로 활용하는데 동의합니다.”라고 기재되어 있음

16) 해당 설계사가 본 전산화면 관련, 실손보험 갱신으로 인한 보험료 인상 화면과 적립보험료 소진으로 인한 보험료 인상 화면이 별도로 있는데, 설계사는 신청인이 보험료 인상 문의 시 실손보험 갱신으로 인한 보험료 인상 전산화면만 확인하다가 이런 문제가 발생하게 됨

- 이에 이런 사실을 전달받은 담당 설계사가 신청인의 타사 보험계약 건을 언급하면서 해당 사실을 신청인에게 안내하자, 신청인은 피신청인이 동의 없이 신청인의 타사 보험계약을 조회한 것에 대하여 이의제기를 하였다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 타사 보험계약을 조회한 것은 위법하다고 주장하나, 피신청인은 신청인이 동의한 “개인신용정보의 제공 및 활용동의서”에 근거하여 타사 보험계약을 조회한 것이고 신청인의 문의사항을 처리하는 과정에서 착오하여 조회한 것이므로 위법하지 않다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 처리한 신청인의 성명, 주민등록번호, 보험계약 내용 등은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보 및 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제2조 제1호의 신용정보에 해당한다. 또한 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 피신청인이 동의 없이 신청인의 개인정보를 조회하였는지 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우에는 개인정보를 수집하고 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 개인정보처리자가 개인정보를 처리할 때에는 해당 정보주체의 동의를 받아야 한다. 이 경우 정보주체의 동의는 정보주체의 명확하고 적극적인 행위로 자신의 개인정보 처리에 대한 긍정의 의사를 표시하는 것을 말한다. 또한 동의는 정보주체가 자유롭게 행사하는 것으로서 개인정보 처리에 대한 실질적인 선택권과 통제권이 부여되어야 하고 동의의 내용은 개별적으로 특정되어야 한다. 따라서 개인정보처리자가 정보주체에게 동의를 받을 때에는 동의하는 것이 어떤 의미이고, 어떤 개인정보를 왜 수집하며, 어떤 영향을 주는지 등을 정보주체가 쉽고 명확하게 인지할 수 있도록 알려야 한다.

- 이 사건에서 신청인이 본인을 계약자로, 자녀를 피보험자로 하는 이 사건 보험계약 체결 시 작성한 ‘개인신용정보의 제공 및 활용동의서’의 내용을 살펴 보면, “이 보험계약과 관련하여 귀사가 본인으로부터 취득한 신용정보는 구 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제23조¹⁷⁾에 따라 타인에게 제공·활용 시 동의를 얻어야 하는 정보입니다. 이에 본인은 귀사가 본인의 신용정보를 대한손해보험협회 등 신용정보법 제2조 제5호에 의한 신용정보집중기관, 손해보험회사 등 동법률 제2조 제6호에 의한 신용정보제공·이용자 및 보험개발원에 제공하여 보험계약의 체결·관리·상담 등을 위한 자료로 활용하는데 동의합니다.”라고 기재되어 있는 사실이 인정된다.

- 한편, 이와 관련하여 위 동의서의 문구 중 “이 보험계약과 관련하여 귀사가 본인으로부터 취득한 신용정보...”라는 표현에서, 이 보험계약은 문리상 자녀의 보험계약을 지칭한다고 볼 수 있으므로 피신청인이 실손보험 공동조회 시스템으로 신용정보집중기관에 조회할 수 있는 보험은 자녀의 실손보험에 한정되며 신청인의 타사 실손보험까지 조회할 수 있는 것으로는 볼 수 없다. 이러한 해석이 피보험자 등이 실손보험 중복청구 시, 보험사 간 보험계약 정보 공유로 인해 이중지급을 거절하여 비례보상을 할 수 있다는 취지에도 부합된다. 또한 신청인의 동의의사도 피신청인의 조회 범위가 자녀 실손보험을 조회하는 것은 예상할 수 있지만 자신의 실손보험까지 조회하는 것은 예측할 수 없다고 보는 게 타당해 보인다.

- 따라서 피신청인이 신청인의 문의사항을 오인하여 신청인의 동의 없이 타사 보험계약을 조회한 것은 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호를 위반한 것으로 볼 여지가 있다.

- 손해의 인정범위에 관하여 살펴본다. 이 사건 피신청인이 조회한 신청인의 개인정보가 이 사건 외에 외부로 유출된 정황이 없고, 신청인의 문의를 능동적으로 처리하는 과정에서 착오로 타사 실손보험을 조회한 것으로 신청인에게 특별히 정신적 손해가 발생하였다고 보기는 어렵다.

17) 해당 보험에는 실손의료보험이 포함되어 있음 구 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(2009. 4. 1. 법률 제9617호로 개정되기 전의 것) 제23조(개인신용정보의 제공·활용에 대한 동의) ①신용정보제공·이용자는 다음 각호에서 정하는 개인에 관한 신용정보를 신용정보업자에게 제공하고자 하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 개인으로부터 서면, 공인전자서명이 있는 전자문서 또는 그 밖에 개인신용정보의 제공 내용 및 제공 목적 등을 고려하여 정보 제공 동意的 안정성과 신뢰성이 확보될 수 있는 유무선 통신으로 개인비밀번호를 입력하는 방식 등 대통령령으로 정하는 방식에 의한 동의를 얻어야 한다.
②제1항의 규정에 불구하고 신용정보제공·이용자가 개인신용정보중 제1항제3호에 해당하는 정보를 제공하고자 하는 경우에는 전화에 의한 본인의 동의나 인터넷 홈페이지의 동의란에 본인이 행하는 동의표시에 의하여 신용정보업자들에게 제공할 수 있다.→ 해당 규정은 신청인이 20XX.XX.XX. 이 사건 보험계약에 가입하면서 “개인신용정보의 제공 및 활용동의서”에 동의 시 적용되는 조항이었다.

- 다만 피신청인이 향후 유사한 분쟁 사례가 발생하지 않도록 실손보험 조회권한을 축소하는 등 업무절차를 개선하고 모집자, 지점 근무자 등 개인정보취급자에 대한 교육을 강화할 것이라고 답변한 점 등을 고려하여 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 신청인의 손해배상 신청을 기각한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원을 대상으로 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-1

자동차사고 보험금 직접청구시 제출한 자료를 동의 없이 제3자에게 제공한 것 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「여객자동차 운수사업법」 제61조에 의해 설립된 XX택시에 의한 교통사고 피해자의 손해배상 업무를 하는 비영리 법인이고, 신청인은 피신청인의 조합원인 택시회사와의 자동차사고의 피해자이다.
- 신청인은 피신청인의 조합원인 A택시(주) 소속 택시와의 자동차사고 발생('XX.XX.XX) 후 A택시(주)가 미수선처리를 전제로 보상협의를 제안하며 보험사고접수를 하지않자, 피신청인에게 보험금의 직접청구를 하며 직접청구서, 교통사고접수증 그리고 상병이 기재된 진단서 및 공제금 지급과 사고조사를 위한 개인정보의 수집·이용을 내용으로 하는 “사고처리 요청 및 개인(신용)정보 수집·이용, 조회 및 제공동의서”를 피신청인에게 제출(XX.XX.XX)하였다.
- 피신청인은 A택시(주)에 직접청구 알립 공문을 통해 진단서 등 직접청구시 신청인이 제출한 자료(상병에 관한 내용을 제외하고 비식별조치)를 송부하며, 손해배상금지급 사실유무 회신을 요청하자, A택시(주)가 신청인을 피고로 채무부존재확인 소송을 제기하였다고 알렸고 피신청인은 A택시(주)에 소장을 요청하여 전달 받았다.
- 이와 관련 신청인은 피신청인이 신청인의 동의 없이 민감정보를 제3자에게 제공하여 민사소송 제기에 이용된 것과 신청인에게 제기된 민사소송의 소장을 수집·이용한 것은 위법이라고 주장하며 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인의 정보를 제3자에게 제공하는것과 관련하여 신청인의 동의를 받았고, 법령상 의무 준수 및 공제조합의 정당한 이익을 달성하기 위함이며, 소장을 전달 받은 것은 조합원이 제기한 채무부존재확인소송의 취지와 청구 원인을 파악하고 조합원에게 자동차사고접수를 유도하기 위함이며 신청인의 요청에 따라 보유하고 있는 소장을 파기 하였으므로 신청인의 주장은 타당하지 않다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 수집한 신청인의 진단서에 기재된 상병에 관한 내용은 「개인정보 보호법」 제23조 제1항의 민감정보에 해당하고, 민사소송 소장으로 알 수 있는 신청인 피소 사실은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 같은법 제2조 제1호에 따른 개인정보이다. 또한 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 민감정보가 포함된 자료를 동의 없이 제3자에게 제공한 것의 위법 여부

- 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’이라 한다)」 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 규정하고 있다.
- 신청인이 보호법 제17조 제1항 제1호에 따라 개인정보 제공에 동의하였는지 여부에 관하여 살펴건대, 신청인이 피신청인에게 제출한 “사고처리 요청 및 개인(신용)정보 수집·이용, 조회 및 제공동의서”에는 보험사고 및 공제사고 조사 및 손해사정업무 수행과 관련하여 취득한 개인(신용)정보를 “보험회사 등” 제3자에게 제공할 수 있다는 점이 포함되어 있다. A택시(주)는 공제조합의 조합원이자 가해자로서 피해 내용을 파악해야 할 필요가 있는 점을 고려할 때 “보험회사 등”에 해당 할 여지가 있다.
- 한편, 보호법 제6조 제1항은 개인정보의 처리 및 보호에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정한 바에 따른다고 규정하고 있으며, 「형법」 제20조는 법령에 의한 행위 또는 업무로 인한 행위 기타 사회상규에 위배되지 아니하는 행위는 벌하지 아니한다고 규정하고 있다. ‘사회상규에 위배되지 아니하는 행위’라 함은, 법질서 전체의 정신이나 그 배후에 놓여 있는 사회윤리 내지 사회통념에 비추어 용인될 수 있는 행위를 말하며(대법원 2023. 6. 29. 선고 2018도1917 판결), 정당행위에 해당하는지 여부는 개인정보 제출자가 개인정보를 수집·보유하고 제출하게 된 경위 및 목적, 개인정보를 제출한 상대방, 제출 행위의 목적 달성에

필요한 최소한의 정보 제출인지 여부, 비실명화 등 개인정보의 안전성 확보에 필요한 조치 가능성 및 조치 여부와 내용, 제출한 개인정보의 내용, 성질(민감정보 여부 등) 및 양, 침해되는 정보주체의 법익 내용, 성질 및 침해의 정도, 개인정보를 제출할 다른 수단이나 방식의 존재 여부, 다른 수단이나 방식을 취하지 않고 개인정보를 제출하게 된 불가피한 사정의 유무 등 개별적인 사안에서 나타난 여러 사정을 종합적으로 고려하여 객관적이고 합리적으로 판단하여야 한다(대법원 2025. 7. 18. 선고 2023도17590 판결 참조).

- 피신청인이 자동차사고의 조사와 가해자인 A택시(주)의 손해배상 관련 의견 청취를 위해 신청인이 주장하는 손해의 내용을 알리는 것은 「자동차손해배상보장법」 제10조¹⁸⁾에 따른 직접청구의 처리를 위한 것으로서 그 필요성이 일응 인정된다. 또한, 상병명을 제외한 개인정보의 비식별 조치를 한 점, 분쟁조정신청 이후 신청인과 A택시(주)사이에 사고와 관련한 원만한 합의가 이루어진 점 등도 인정된다.
 - 그렇다면, 피신청인이 자동차사고와 관련된 신청인의 자료를 A택시(주)에 제공하였다고 하여, 그 행위가 사회 상규에 위배되는 것으로 보기는 어렵다. 따라서 이에 관한 신청인의 손해배상 요구는 받아들이기 어렵다.
 - 다만, 교통사고를 접수하고 보험금등의 지급 업무를 수행하는 피신청인은 교통사고 피해자의 건강상태 등 민감정보가 기재된 자료를 수시로 처리하게 되므로, 피해자에게 그러한 정보가 가해차량을 운행한 조합원에게 제공될 수 있음을 상세히 알리고, 피해자의 개인정보가 침해될 가능성을 최소화할 수 있는 통일된 업무처리기준을 마련하는 등 내부 업무절차를 개선하고 소속 직원들을 대상으로 개인정보 보호교육을 실시할 필요성이 인정된다.
- #### 2) 민사소송의 소장을 동의 없이 수집·이용한 것의 위법 여부
- 보호법 제15조 제1항 제1호는 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우에는 개인정보를 수집하고 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
 - 신청인이 피신청인에게 제출한 “사고처리 요청 및 개인(신용)정보 수집·이용, 조회 및 제공동의서”를 살펴보면, 보험사고 및 공제사고 조사 및 손해사정업무 수행과 관련하여 취득한 개인정보에 대한 수집·이용 동의가 이루어졌으며, 피신청인이

18) 「자동차손해배상보장법」 제10조(보험금등의 청구) ① 보험가입자에게 제3조에 따른 손해배상책임이 발생하면 그 피해자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보험회사등에게 「상법」 제724조제2항에 따라 보험금등을 자기에게 직접 지급할 것을 청구할 수 있다. 이 경우 피해자는 자동차보험진료수가에 해당하는 금액은 진료한 의료기관에 직접 지급하여 줄 것을 청구할 수 있다.

사고조사 및 손해액 파악을 위해 가해자인 A택시(주)의 항변사유가 포함된 소장 내용을 파악¹⁹⁾할 필요도 있다고 볼 수 있다.

- 신청인에 대한 민사소송 소장은 위 항변의 자료로써 제출되어 피신청인이 수집하게 된 것이며, 신청인이 피신청인에게 사고처리를 요청하는 과정에서 수집될 것으로 동의한 범위 내의 개인정보라고 볼 수 있다.
- 따라서 피신청인이 신청인에 대한 민사소송 소장을 수집·이용한 행위를 보호법 제15조를 위반한 행위로 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보 제공 관련 안내 등 내부 업무절차를 개선하고 소속 직원을 상대로 개인정보보호교육을 실시하는 등 재발방지조치를 이행한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

19) 「상법」 제724조(보험자와 제3자와의 관계) ②제3자는 피보험자가 책임을 질 사고로 입은 손해에 대하여 보험금액의 한도내에서 보험자에게 직접 보상을 청구할 수 있다. 그러나 보험자는 피보험자가 그 사고에 관하여 가지는 항변으로써 제3자에게 대항할 수 있다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-2

동의없이 자신의 사진을 매장 및 블로그에 게시한 것에 대한
손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 XX시 XX구 소재 이미지포토 서비스업자(사진관)이고, 신청인은 피신청인 매장에서 사진을 촬영한 고객이다. 신청인은 20XX년경 피신청인 매장을 방문하여 증명사진을 촬영하였고, 피신청인은 해당 사진을 매장과 블로그에 샘플사진으로 활용하였다. 이때 사진 활용에 동의를 하였는지 여부에 대하여 신청인은 동의가 없었다고 주장하고, 피신청인은 구두 동의를 받았다고 주장한다.
- 신청인은 20△△년 증명사진 촬영을 위해 인터넷을 검색하는 과정에서 피신청인의 블로그에 자신의 사진이 게시되어 있다는 사실을 인지하였고, 20△△년 다시 피신청인 매장을 방문하여 증명사진을 촬영하였는데, 이때 피신청인 매장에 샘플사진으로 게시되어 있는 본인의 사진을 확인하였으나 별다른 이의제기는 하지 않았다.²⁰⁾
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 자신의 사진을 매장과 블로그에 상업적 목적으로 장기간 게시하여, 개인정보와 초상권이 침해 되었다며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 사전 구두동의를 받았고, 신청인이 재방문시 사진활용을 확인하고도 이의제기를 하지 않고 긍정적 반응을 보였으며 이는 묵시적 동의가 이루어진 것이라며 신청인의 문제 제기는 신의성실의 원칙에 반한다고 주장하고 있다. 다만 신청인의 초상권 및 개인정보 자기결정권을 존중하며 분쟁조정위원회의 권고에 따라 사진 사용중단 등 필요조치에 적극 협조하겠다는 입장을 밝혔다.

20) 감사하다는 말을 하였고 신청인이 이에 긍정적인 반응을 보였으며, 블로그 게시 사실도 신청인이 인지하고 있었다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 매장과 블로그에 게시한 신청인의 얼굴이 찍힌 사진은 정보주체를 직접 알아 볼 수 있으므로 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’이라 한다)」 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당된다. 피신청인은 이 사건 고객의 개인정보를 처리하는 자로서 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제15조 제1항 제1호에 따라 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우 개인정보를 수집할 수 있고 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.
- 신청인의 사진을 매장과 블로그에 공개하는 것은 신청인의 개인정보를 처리하는 행위에 해당하므로 피신청인은 위 규정에 따라 신청인의 동의를 받아야 한다. 20XX년경 최초로 사진을 촬영할 당시의 사진 이용 동의에 대하여 신청인은 동의가 없었다고 주장하고 있고, 피신청인은 구두 동의를 받았다고 주장하고 있어 그 여부는 불분명하다. 다만 신청인이 20△△년경 피신청인의 매장에서 액자로 전시된 자신의 사진을 보았고, 당시에 블로그에 장기간 사진이 게시된 사실을 인지하고 있었음에도 3년의 기간 동안 이 사건 분쟁조정 신청에 이르기까지 피신청인에게 사진 게시에 대한 별다른 이의를 제기하지 않아 사진 이용에 대하여 일정 부분 인정하고 있는것으로 볼 여지도 있는 점 등을 고려할때 신청인에게 금전으로 위자할 정도의 정신적 손해가 발생하였다고 인정하기는 어렵다.
- 이 외에 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 매장 및 블로그 등에 사진을 게시할 때에는 서면동의 절차를 거치는 등 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 1주 이내에 신청인의 사진을 삭제한다.

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 고객 사진 이용에 대한 정보주체의 동의절차 개선 등 재발 방지 조치를 이행한다.

- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-3

동의없는 개인정보의 수집목적 외 이용에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 공공기관 운영에 관한 법에 따른 공공기관으로 XX판매사업자이며, 신청인은 피신청인과 XX사용계약을 체결한 사용자이다.
- 피신청인은 20XX. X. X. XX사용자인 신청인의 명의변경 및 요금 자동이체 신청에 따라 성명, 주소, 은행명, 계좌번호 등의 개인정보를 수집하였고, 신청인이 20XX. X. XX.경 다른 주소지에 XX사용 계약을 체결하고 20XX. X. XX. 해당 주소지에 대한 신청인의 요금 자동이체가 중지될 때까지 신청인의 요금을 정상 수납 처리하였다. 또한 20XX. XX 월경 해당 주소지의 변경사용자(이하 'A'라고 한다)의 청구방법 변경 신청에 따라 종이 청구서를 모바일 청구서로 변경 처리하였다. 이때 피신청인은 A에게 사용자 명의변경(신청인→A)을 안내하였으나, A는 해당 주소지의 세입자로서 잦은 이동 등을 이유로 명의변경을 하지 않겠다고 한 점이 확인된다.
- 20XX. X월, 신청인은 XX사용 요금을 조회하던 중 해당 주소지의 요금청구서가 신청인의 명의로 발부되고 있는 것을 알게 되었으며, 피신청인에게 문의한 결과 분쟁조정 신청일까지도 신청인 명의로 발부되고 있다는 사실을 확인하였다. 이는 정보주체의 동의없이 개인정보가 당초 수집 목적 외로 장기간 이용되고 있는 것이며, 피신청인의 행위로 인해 신용상 불이익 우려 등 단순 생활 불편을 넘어선 개인정보침해라고 주장한다.
- 이에 대하여 피신청인은 ① 신청인은 기본약관 제X조, 제XX조 및 시행세칙 제X조, 제X조에 따라 사용 계약자가 변경되었을 때에는 변경된 사실을 피신청인에게 알려야 함에도 이를 알리지 않았고, ② 실사용자가 청구서 수령 방법(종이, 모바일 등) 변경 시 명의변경에 협조하지 않았고, 이 경우 피신청인은 명의변경을 강제할 수 없으며, ③ 피신청인은 요금청구서(종이)에 사용계약 변경 신청을 요청하는 문구를 상시 기재하는

등 사용계약 실명화를 위해 다양한 방법으로 노력함과 동시에 개인정보 보호 강화 조치를 지속 시행하고 있다는 입장이다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 이름은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 XX사용자에 대한 사용계약을 체결하고 그 이행을 위해 개인정보를 수집·이용하고 있으므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법(이하, '보호법'이라 한다)」 제15조 제1항에서 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우(2호)와 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우(3호) 등에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- XX사업자인 피신청인은 관련 법에 따라 XX의 보편적 공급에 이바지할 의무가 있고, 대통령령으로 정하는 정당한 사유없이 XX의 공급을 거부하여서는 아니되며 약관에 따라 XX공급 및 요금의 부과 및 징수에 관한 사무를 수행하고 있다.
- 또한, 피신청인의 「기본약관(이하 '약관'이라 한다)」에 따라 고객이 사용을 새로 신청하거나 변경하고자 할 경우(이하 '신청'이라 한다)에는 미리 약관을 승낙하여야 하고, 사용자가 변경되는 경우 새로운 고객과 이전 고객은 이를 14일 이내에 피신청인에 알리고, 새로운 고객은 사용계약자 변경 신청을 하여야 한다. 이에 따라 신청인은 피신청인에게 사용 신청을 한 사용자로서 피신청인과 체결한 위 약관을 이행해야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 관련 법과 약관에서 정하는 소관 업무의 수행을 위해 당초 개인정보가 수집된 목적으로 신청인 명의로 A의 사용 요금을 청구하였고, 그 요금이 정상 수납된 점, 신청인과 A 모두 사용 계약의 명의변경을 신청하지 않은 점, 피신청인이 사용 계약자의 명의를 임의 변경할 수 없다는 점이 각 인정된다.

- 따라서 피신청인이 해당 주소지에 대해 A의 요금청구서를 신청인의 명의로 발부한 것은 법령상 의무를 준수하고 소관 업무를 수행하는 공공기관으로서 관련 법과 약관에 따른 행위로서 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호 및 제3호에 따른 개인정보의 수집과 목적에 따른 이용에 해당하므로, 피신청인이 보호법을 위반했다고 보기 어렵다.

- 다만, 본 사건이 신청인과 피신청인이 체결한 약관과 피신청인의 법령상 의무 및 소관 업무 수행에 따라 불가피하게 발생하였다 하더라도 신청인의 이름으로 타인의 요금청구서가 장기간 발부되었던 사실이 확인되고, 피신청인은 사용 계약의 투명성과 책임성 확보, 디지털 서비스 구현을 위해 「XXXXX 실명화」 제도를 운영하고 있으므로 피신청인은 신청인에게 약관 및 관련 제도의 취지와 그 내용에 대해 추가적인 안내가 필요한 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 「XX사용계약 실명화」에 대한 자세한 안내를 실시한다.

- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-4

개인정보의 목적 외 이용 등에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인1은 주택관리업자로서 공동주택관리법 제7조에 따라 A아파트(이하 ‘이 사건 아파트’)의 입주자 등으로부터 이 사건 아파트의 관리업무를 위탁받은 자이고, 피신청인2는 이 사건 아파트의 입주자, 사용자를 대표하여 관리에 관한 주요사항을 결정하기 위하여 공동주택관리법 제14조에 따라 구성한 자치 의결기구이며, 신청인은 공동주택관리법 시행령 제15조 제2항에 따른 이 사건 아파트의 선거관리위원장이었던 자이다.

- 신청인은 이전부터 아파트 운영과 관련하여 국민신문고 등 다수의 민원을 제기하였고, 20XX. X.경 제X기 입주자대표회의 구성을 위해 선거관리위원장으로 호선되었다. 피신청인2는 신청인이 민원인이라는 사실을 알지 못한 상황에서 명예훼손, 무고, 업무방해를 이유로 민원에 대한 수사를 경찰에 의뢰하였고, 경찰 수사 결과 신청인이 민원인이라는 사실을 확인하게 되었다. 피신청인2는 20XX. X. XX. 피신청인1에게 신청인의 성명, 직위, 민원 제기 사실 및 소명 요구 등이 담긴 게시물(이하 ‘이 사건 게시물’)을 지정된 게시판, 승강기 내부, 아파트 홈페이지에 게시할 것을 요청하였으며, 피신청인1은 피신청인2의 요청에 따라 20XX. X. XX.~20XX. X. XX.까지 이 사건 게시물을 게시하였다. 이에 대해 신청인은 20XX. X. XX.~20XX. X. XX.까지 신청인 명의의 입장문을 게시하였고, 20XX. X. XX.경 입주민들의 비난과 압박을 사유로 이 사건 아파트 선거관리위원을 사퇴하였다.

- 신청인은 피신청인들이 신청인의 성명이 포함된 이 사건 게시물을 게시한 것은 개인정보를 목적 외로 이용한 것에 해당하며 이로 인해 명예훼손 등 손해가 발생하였다고 주장하고 있다. 이에 피신청인2는 공동주택관리법 시행령에 따른 업무수행을 위해 선거관리위원장이라는 공적 지위에 있는 신청인의 성명을 공개할 수 있고, 입주민의 알권리 보장과 입주자대표회의 구성을 통한 공동주택의 원활한 관리를 위해 공익목적으로 작성·게시한 것이라고 주장하고 있다. 피신청인1은 피신청인2의

요청에 따라 이 사건 게시물을 게시한 것에 불과하므로 분쟁조정의 당사자가 아니라고 주장하고 있으며, 당사자라고 하더라도 피신청인2의 주장과 같은 이유로 개인정보보호법(이하 ‘보호법’) 위반이 아니라고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 보호법 제18조 제1항은 개인정보처리자는 개인정보를 수집 목적의 범위를 초과하여 이용할 수 없다고 규정하고 있으며, 제2항 제1호 및 제2호는 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외로 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 한편, 보호법 제6조 제1항은 개인정보의 처리 및 보호에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정한 바에 따른다고 규정하고 있으며, 「형법」 제20조는 법령에 의한 행위 또는 업무로 인한 행위 기타 사회상규에 위배되지 아니하는 행위는 벌하지 아니한다고 규정하고 있다. ‘사회상규에 위배되지 아니하는 행위’라 함은, 법질서 전체의 정신이나 그 배후에 놓여 있는 사회윤리 내지 사회통념에 비추어 용인될 수 있는 행위를 말하며(대법원 2023. 6. 29. 선고 2018도1917 판결), 어떠한 행위가 정당행위로서 위법성이 조각되는 것인지는 구체적인 사정 아래서 합목적적, 합리적으로 고찰하여 개별적으로 판단되어야 한다(대법원 2021. 3. 11. 선고 2020도16527 판결).
- 신청인이 제출한 자료에 따르면 신청인은 신청인의 이름, 직위가 게시되었다는 사실 자체보다는 신청인이 과거 민원을 제기했었던 사실이 게시된 것에 관하여 개인정보 침해를 주장²¹⁾하고 있는 것으로 판단되며, 해당 정보는 개인정보로 볼 수가 있다. 다만, 피신청인들이 이 사건 게시물을 게시하게 된 동기가 신청인이 선거관리위원장으로 있었던 20XX. X.경부터~20XX. X.경까지 입주자대표회의가 구성되지 못하여 이 사건 아파트 관리에 어려움이 있어 신청인이 과거 민원을 제기했었던 사실을 입주민들에게 알리고 신청인에게 의견 진술 기회를 부여하여 입주자대표회의를 원활히 구성하기 위한 목적에서 비롯된 것으로 보인다. 또한, 이

사건 게시물이 게시된 20XX. X. XX.경 신청인은 선거관리위원장을 맡고 있었고, 선거관리위원회의 대표로서 선거관리 업무를 총괄하여 입주자대표회의가 구성될 수 있도록 역할을 수행하여야 하는 책임 있는 직위에 있었다. 이러한 사실들을 종합적으로 고려했을 때, 피신청인들이 이 사건 게시물을 통해 신청인이 과거 민원을 제기했었던 사실을 게시한 것은 이 사건 아파트의 원활한 관리, 질서유지 및 입주민들의 공공복리 증진 등을 위해 행한 것으로서 사회상규에 위배되지 아니하는 정당행위로 볼 여지가 있다.

- 따라서 설령 피신청인들이 신청인의 개인정보를 수집 목적의 범위를 초과하여 이용하였다고 하더라도, 신청인의 손해배상에 관한 주장은 받아들이기 어렵다. 다만 보호법 제3조 제2항에 따른 개인정보 보호 원칙에 비추어 볼 때, 피신청인들은 이와 같은 일이 재발하지 않도록 소속 구성원을 대상으로 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 재발방지를 위한 조치를 이행할 필요가 있는 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인들은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 구성원을 대상으로 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

21) 신청인이 20XX. X. XX. 제출한 개인정보 침해 소명서의 개인정보 침해 내용에 ‘해당 문서에는 허위사실(예: 지속적인 민원 제기, 임대위 업무방해 등)이 포함되어 있었으며, 다수 입주민이 본인을 범죄자 또는 민원꾼으로 인식하도록 유도하는 내용이었습니다.’라고 기술되어 있다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-5

개인정보의 목적 외 이용 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「XX법」에 따라 甲사업 등 업무 수행을 위하여 A시장이 설치한 XX센터이고, 신청인은 피신청인에게 근로를 제공하였던 자이다.
- 피신청인은 20XX. XX. XX.경 신청인이 가해자로 신고된 직장 내 괴롭힘 사건 조사 결과에 대한 후속조치 등을 논의하기 위하여 인사위원회를 개최하였다. 피신청인은 징계에 관하여는 차기 회의에서 신청인 의견 청취 후 결정하기로 하면서, 신청인과 직원 간 분리 조치를 위해 신청인에게 질병휴직을 명령하기로 결정하였다. 이 과정에서 신청인이 병가를 위해서 20XX. X. XX.경 제출한 병원진단서(이하 '이 사건 진단서')를 참고하였고, 인사명령서에 이 사건 진단서를 첨부하였다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 동의 없이 이 사건 진단서를 신규로 위촉된 인사위원회 위원들에게 제공하였고, 징계요구중인 자에 대한 직위해제시 발생하는 연봉월액의 XX% 지급 부담을 회피하기 위하여 목적 외로 이용하여 연봉월액의 XX%(기본연봉월액의 XX%)만 지급되는 질병휴직을 결정하였으며, 인사명령서 작성시 목적 외로 이용하였다고 주장하면서 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 피신청인은 인사 규정상 징계요구 중인 자에 대한 직위해제는 임의규정으로 대표이사의 권한에 속하는 사항이며, 보수 규정상 질병휴직을 제외하고는 보수가 지급되지 않으므로 신청인의 경제적 사정 등을 고려하여 보수가 지급되는 질병휴직 명령을 결정한 것이고, 이를 위해 B팀장이 인사위원회에서 이 사건 진단서를 구두로 설명하고 질병휴직 명령 문서에 이 사건 진단서를 첨부한 것인데, 이는 신청인을 위하여 개인정보를 처리한 것이며, 「개인정보 보호법」(이하 '보호법') 제15조 제1항 제4호 및 제5호에 해당하는 정당한 개인정보 처리라고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 진단서에 기재된 신청인의 건강에 관한 정보는 보호법 제23조 제1항의 민감정보에 해당²²⁾하고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 보호법 제2호 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제23조 제1항은 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 동의를 받은 경우(제1호), 법령에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우(제2호)가 아니면 사상·신념, 노동조합·정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 그 밖에 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보(이하 '민감정보')를 처리하여서는 아니된다고 규정하고 있다.
- 보호법 제23조는 개인정보에 관한 특별한 규정으로 제15조, 제17조 및 제18조 등 개인정보 처리에 관한 규정에 우선하여 적용되므로, 보호법 제23조 제1항 각 호에서 정하는 예외 사유가 존재하는 경우에 한하여만 처리할 수 있고, 이에 해당하지 않으면 제15조 제1항 각 호, 제17조 제1항 각 호, 제18조 제2항 각 호 등의 규정에 따른 요건을 갖추었더라도 처리가 가능하다고 볼 수 없다.²³⁾
- 피신청인은 분쟁조정위원회에 출석하여 신청인의 병가 처리를 위해 수집한 이 사건 진단서를 인사위원회의 심의자료로 참고하여 질병휴직을 결정·명령하였음을 신청인에게 설명하였다고 진술했으나 이를 입증할 만한 객관적인 자료가 부족하다. 또한, 이 사건 진단서를 이용하기 위하여는 보호법 제23조 제1항 각 호에서 정하는 사유가 존재하여야 하는데 피신청인이 신청인으로부터 별도의 동의를 받은 사정이 확인되지 아니하며, 관련 법령에서 처리를 요구하거나 허용하고 있지도 아니하다.
- 따라서 피신청인이 이 사건 진단서를 신규 인사위원들에게 설명하고 질병휴직을 결정·명령하기 위해 이용한 행위는 보호법 제23조 제1항을 위반한 것으로 판단된다.

22) 진단서 자체만으로 병명과 치료의견을 알 수 있는 경우 민감정보에 해당(보호위 제2020-04-505호 결정)

23) 「개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설」(2020.12.), p.162

따라서 신청인의 의사에 반하여 개인정보자기결정권이 침해되었고 이로 인해 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는바 피신청인은 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있으며, 같은 사건이 재발하지 않도록 개인정보 관리 강화 방안을 마련하고, 임직원을 대상으로 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행할 필요가 있는 것으로 판단된다.

- 손해의 범위에 관하여 살펴보면, 이 사건 진단서가 민감정보에 해당하지만, 내부조직인 인사위원회 구성원 일부에게 공유되었고, 피신청인이 이 사건 진단서를 이용하게 된 동기가 휴직 명령을 받은 신청인에게 보수가 지급되도록 하기 위한 것이었으며, 향후 유사한 사례가 발생하지 않도록 개인정보 관리 강화 방안을 마련하고 임직원을 대상으로 개인정보 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행할 것이라고 답변한 점 등을 고려할 때 손해배상액 250,000원을 인정함이 적절할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 250,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보 관리 강화 방안 마련, 임직원 대상 개인정보 보호 교육을 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

개인정보의 목적 외 이용 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 안경 및 콘택트렌즈를 판매하는 「의료기사 등에 관한 법률」 제12조 제1항 소정의 안경업소이고, 신청인은 피신청인으로부터 안경 등을 구매한 고객이다. 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인으로부터 광고성 문자메시지(이하 ‘이 사건 메시지’)를 수신하였다. 메시지를 수신한 신청인은 피신청인에게 개인정보 삭제를 요청하였고, 피신청인은 이에 응하여 신청인의 개인정보를 삭제하였다.
- 신청인은 위 문자를 수신한 때로부터 약 1년이 경과한 현재 피신청인을 상대로 이 사건 메시지 발신에 관한 손해배상과 재발방지 조치를 청구하고 있다. 아울러 신청인은 피신청인이 안경을 판매하면서 고객의 성명, 휴대전화번호, 나이, 주소, 성별 등 개인정보를 필수적으로 수집하고 있는 점에 관해서도 손해배상과 재발방지 조치를 청구하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 휴대전화번호, 연령 등은 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(이하 ‘보호법’)」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

(1) 피신청인의 광고성 문자 발신 관련

- 보호법 제18조에 따르면 개인정보처리자는 개인정보를 제15조 제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하여서는 아니 된다. 또한 보호법 제22조 제1항에 따르면 개인정보처리자는 보호법에 따른 개인정보의 처리에 대하여 정보주체의 동의를 받을 때에는 각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 한다. 특히 개인정보 수집·이용 동의(제1호), 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위한 개인정보의 처리에 대한 동의(제8호) 등의 경우에는 동의 사항을 구분하여 각각 동의를 받아야 한다.
- 이 사건에서 신청인은 피신청인으로부터 동의없는 광고성 문자를 수신하였다고 주장하고 있고, 신청인이 제출한 자료에 의하면 피신청인이 신청인에게 이 사건 메시지를 발신한 사실을 인정할 수 있다. 또한 피신청인이 제출한 동의서 양식에서 마케팅 동의 항목을 확인할 수 없으므로 이 사건 메시지 역시 신청인의 동의 없이 발신된 것으로 보인다. 따라서 피신청인으로서 마케팅 정보 수신 동의가 없이는 광고성 문자가 발신되지 않도록 하여야 하고, 아울러 안경 등 제작시 개인정보 수집·이용 동의를 받는 형식을 이용 목적, 항목, 보유 기간 등을 밝히고 동의를 받도록 개선할 필요성이 있다.
- 손해의 범위에 관하여 살펴본다. 피신청인이 이 사건 메시지의 발신으로 신청인에게 일응의 정신적 손해를 끼쳤음은 인정되나, 신청인의 개인정보 삭제권 행사로 동의 여부에 관한 객관적인 자료가 남아있지 아니한 점, 이 사건 메시지 수신 및 개인정보 삭제 당시 신청인이 마케팅 동의에 관한 문제제기를 하지 아니하였던 것으로 보이는 점, 이 사건 메시지 발신 외에는 별도의 광고성 문자메시지 발신이 없었던 것으로 보이는 점 등을 종합하여 50,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

(2) 피신청인이 수집하는 개인정보 항목 관련

- 보호법 제16조 제3항에 의하면 개인정보처리자는 정보주체가 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 정보주체에게 재화 또는 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다. 신청인은 피신청인이 안경을 판매하면서 고객의

성명, 휴대전화번호, 연령, 주소, 성별 등 개인정보를 필수적으로 수집하는 것이 보호법 제16조 제3항에 위반된다고 주장한다.

- 그러나 피신청인이 수집하고 있는 고객의 개인정보 항목 중 나이·성별은 고객의 시력이나 안경 제작에 필요한 정보에 해당하는 것으로 보이고, 고객의 연락처 정보 역시 제작된 안경의 수령이나 시력검사 결과의 통지 등 고객 안내에 있어서 필수적인 정보로 봄이 상당하다. 따라서 피신청인의 개인정보 수집이 과도하다는 취지의 신청인의 이 부분 주장은 받아들이기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 50,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 광고성 문자 발송을 위하여 일반 개인정보 수집·이용 동의와 별도로 이용목적, 항목, 보유기간 등을 밝히고 동의를 받는 등 「개인정보 보호법」에 부합하도록 제도를 개선한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-7

개인정보 수집 목적 외 이용 등에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이고 신청인은 피신청인에게 20XX. X. X. 부터 X. X. 보궐선거 이전까지 소속 공무원들의 선거관리위원회 관내출장 내역 및 여비 지급 내역에 대한 정보공개 청구를 한 자이다. 피신청인은 신청인의 정보공개 청구 답변을 위해 20XX. X. XX. 각 부서에 관련 자료(출장내역, 여비지급내역) 제출 요청 공문을 발송하였고 이 공문에는 신청인의 성명, 이메일 주소 등 개인정보가 포함된 신청인의 정보공개 청구서가 첨부되었다.
- 한편, 정보공개 청구 대상(선거관리위원회 관내출장자)이었던 공무원 A는 자신의 부서에 도달한 위 공문을 통해 자신이 해당 정보공개 청구의 대상임을 인지하게 되었다. 이에 A는 정보공개 청구서에 기재된 신청인의 성명, 이메일 주소 등 개인정보를 확인하여 신청인에게 ‘정보공개 청구에 대한 소명자료’를 내용으로 한 이메일을 발송하였고, 관련하여 신청인의 휴대전화로 통화·문자메시지 발신을 하였다.
- 이에 신청인은 본인의 개인정보가 A에게 유출되었고 부정청탁에 이용되었다며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다. 이에 대하여 피신청인은 향후 여러 부서의 자료를 취합하는 경우 정보공개 청구서를 첨부하지 않고 처리하도록 하고, 첨부가 불가피한 경우에도 민원인의 개인정보 항목을 제외한 후에 첨부할 수 있도록 제도를 개선할 예정이라고 답변하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 정보공개 청구서에 포함된 신청인의 성명·휴대전화번호·이메일·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 공공기관에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제28조 제1항은 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 한다고 규정하고 있다. 이는 개인정보처리자가 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보에 대한 무분별한 접근권한 부여로 인하여 개인정보의 접근 및 유출, 오·남용이 발생하는 것을 방지하기 위하여 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 개인정보취급자에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 하는 것을 의미한다(「개인정보보호 법령 및 지침·고시 해설」 2020. 12. 218쪽 참조).
- 피신청인은 정보공개청구 답변에 필요한 자료를 취합하기 위한 목적으로 신청인의 정보공개 청구서를 피신청인 소속 모든 부서에 전파하였다. 그러나 신청인의 정보공개 청구서에 포함된 신청인의 인적사항(성명, 생년월일, 전화번호, 이메일 주소 등)은 정보공개 청구의 답변에 직접 필요하지 않은 개인정보로서, 피신청인이 이를 비식별조치 없이 그대로 공유한 것은 피신청인 소속 임직원에게 관하여 적절한 관리·감독을 행한 것이라고 보기 어렵다.
- 신청인의 인적사항(이메일 주소 및 휴대전화번호 등)은 민원 답변의 안내나 민원인에 대한 최소한의 식별을 위하여 수집된 개인정보에 해당함에도, 피신청인 소속 공무원 A는 신청인의 동의 등 특별한 근거 없이 위 정보를 이용하여 신청인에게 사적으로 연락을 취하였다. 이는 피신청인의 지휘·감독을 받는 개인정보취급자가 당초 수집목적을 벗어나 개인정보를 오·남용한 것으로 볼 수 있다.
- 결국 피신청인은 A로 하여금 신청인의 개인정보에 대한 불필요한 접근과 오·남용 방지를 위한 관리·감독을 소홀히 하여 보호법 제28조를 위반하였다고 봄이 상당하다. 따라서 피신청인은 신청인에게 보호법을 위반한 행위로 인한 손해를 배상할 책임이 있으며, 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 직원을 대상으로 재발방지 교육을 실시할 필요가 있다.

- 손해의 인정 범위에 관하여 살피건대, 피신청인의 보호법 위반행위로 인해 이 사건 공무원이 신청인의 메일 및 휴대전화번호로 연락하는 등의 피해가 있었으나, 이 사건에 포함된 신청인의 개인정보는 성명, 생년월일, 휴대전화번호, 이메일 등으로서 신청인의 개인정보가 이 사건 외에 외부로 유출된 정황이 없는 점, 피신청인이 향후 개인정보를 비식별조치 하는 등 개인정보보호 관련 제도를 개선할 예정이라고 답변한 점 등을 고려할 때 손해배상액 50,000원을 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 50,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원을 대상으로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-8

개인정보 수집 목적 외 이용에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제37조에 따라 설치된 지방의회이며, 신청인은 피신청인에게 20XX. X. XX.부터 XX까지 피신청인 소속 직원의 복무내역과 예산집행에 대한 정보공개를 총 XX건 청구한 민원인이다. 이 중 정보공개 청구 X건(20XX. X. XX.자 신청)에 대하여 관련 업무 담당자인 직원 A는 답변자료 작성을 위하여 신청인의 성명, 연락처가 기재된 청구서를 제공받았다.
- 한편 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인 청사 건물에 방문하여 자신의 정보공개청구에 대한 피신청인의 공개 자료를 열람하였는데, 이 과정에서 현장에 있던 A와 다툼이 벌어지게 되었다.
- 신청인은 당일 귀가 후 피신청인에게 A의 20XX. X.X.~20XX.X. XX. 기간 동안의 관외출장 내역 등 총 X건의 정보공개 청구를 신청하였다. 이후 신청인의 정보공개청구 사실을 인지한 A는 기존 정보공개 처리 과정에서 제공받았던 신청인의 연락처를 이용하여 신청인에게 “안녕하세요. XXX님. A입니다. 정보공개 청구하셨습니다”라고 1차례 문자메세지를 전송하였다.
- 이에 신청인은 20XX. X. X. A에 대하여 권한 없는 공무원에 의한 개인정보 부정이용을 주장하며 공익침해 신고를 하였고, ○○지방법원은 20XX. X. XX. A에게 보호법 위반을 이유로 약식명령으로 벌금 XX만 원을 결정하였다.
- 신청인은 피신청인 소속 직원들이 고의적으로 A에 대하여 정보공개를 청구한 신청인의 개인정보를 당사자 A에게 유출하였고, 이로 인해 A가 신청인의 연락처를 이용하여 협박성 문자메세지를 보내게 되었다고 주장하며 손해배상금 300만 원과 재발방지 등을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.

- 이에 대하여 피신청인은 사무국 직원들의 개인정보 유출 사실은 없으며 A의 개인정보 사적 이용에 대하여는 법원의 약식명령(벌금)에 따라 현재 A의 원소속 기관에 의해 징계처분이 완료되었다고 한다. 또한, 동 사안에 대하여 20XX. X.경 피신청인 XX국장의 중재로 신청인이 A에게 사과를 요구하여 대면 사과하였고 현재 소속 직원들을 대상으로 개인정보 위반 사례를 공유하고 개인정보 교육 이수를 적극 권고하는 등의 재발방지에 노력을 기하고 있다고 한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 전화번호 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제2조 제6호에 따른 공공기관으로서 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

(1) 피신청인 소속 직원들의 개인정보 유출(누설) 주장 관련

- 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.
- 신청인은 피신청인 소속 직원들이 A에게 신청인의 개인정보를 유출하였다고 주장하고 있으나, 이에 대하여 객관적 증빙자료를 전혀 제시하지 못하고 있다. 오히려 A는 피신청인의 정보공개 업무를 일부 담당하고 있고, 이미 기존에도 신청인이 신청하였던 다른 정보공개 민원을 처리하고 있었으므로 해당 업무의 처리 과정에서 신청인의 개인정보를 취득하게 된 것으로 볼 수 있는 가능성 또한 배제할 수 없다. 따라서 신청인의 이 부분 주장은 받아들이기 어렵다.

(2) A의 개인정보 사적 이용 주장 관련

- 「개인정보 보호법」 제28조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 한다고 규정하고 있다.
- 이는 개인정보처리자가 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보에 대한 무분별한 접근권한 부여로 인하여 개인정보의 접근 및 유출, 오·남용이 발생하는 것을 방지하기 위하여 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 개인정보취급자에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 하는 것을 의미한다(「개인정보보호 법령 및 지침·고시 해설」 2020. 12. 219쪽 참조).
- A는 신청인과의 다툼 이후 신청인이 개별 공무원인 자신의 관외 출장내역 등 X건의 정보공개를 청구하자, 신청인에게 연락을 취하여 정보공개 청구의 목적 등을 확인하고 싶었던 것으로 보인다. 그러나, A가 20XX. X. XX.경 차량일지에 관한 정보공개 처리를 목적으로 제공받았던 신청인의 연락처를 이용하여 신청인에게 사적인 문자메세지를 남긴 것은 당초 수집목적(신청인의 정보공개 민원 업무 처리)을 벗어나 신청인의 개인정보를 오·남용한 것에 해당한다고 봄이 상당하다.
- 따라서 피신청인이 개인정보 오·남용 방지를 위해 소속 직원에 대한 관리·감독을 소홀히 하여 보호법 제28조를 위반하였다고 봄이 상당하고, 피신청인은 전 직원들을 대상으로 당초 개인정보 수집 및 이용 목적의 범위에서만 활용할 수 있도록 본 사건의 문제점을 숙지시키고 재발방지를 위한 교육을 실시할 필요가 있다.
- 손해의 범위에 관하여 살펴본다. A가 신청인의 동의 없이 문자메세지를 전송한 후 신청인이 불쾌해하자 이후로는 신청인에게 문자메세지를 보내지 아니한 점, 20XX. X. 피신청인 XX국장 중재로 신청인의 사과 요구에 A가 대면 사과하고 이후 조정부 회의에서 재차 사과 의사를 분명히 한 점, 이 사건 이후 피신청인이 재발방지를 위해 적극적으로 대처한 점 등을 고려할 때 손해배상액 50,000원을 인정함이 적절할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 50,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원을 대상으로 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-9

개인정보 제3자 제공에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 온라인 쇼핑몰을 운영하는 판매자이고, 신청인은 피신청인의 상품을 구매한 고객이다.
- 피신청인은 2000. 00. 00.부터 00. 00.까지 상품구매 고객을 대상으로 포토 리뷰 등록 시 00을 지급하는 이벤트를 실시하였으며, 이벤트 응모자 확인 및 경품 발송을 목적으로 응모자들의 동의를 받아 이름 및 연락처를 수집하였다.
- 응모자인 B씨는 2000. 00. 00. 피신청인에게 이벤트 당첨 여부를 문의하였는데, 피신청인 소속 직원은 그 당시까지 응모한 총 00명이 모두 B씨 또는 B씨의 가족 등 특수관계자들과 있다고 오인하였고, 응모 내역이 총 00건이라고 잘못 안내하였다.
- 피신청인은 2000. 00. 00. 이벤트 당첨자에게 상품권을 일괄 발송하였고, B씨와 신청인은 00만원 상당의 상품권을 수령하였다. 이에 기존의 안내와 달리 00만원 상당의 상품권을 수령하게 된 B씨는 피신청인에게 민원을 제기하였고, 피신청인은 연락처 오등록으로 판단하여 B씨에게 상품권 발송에 문제가 없음을 고지하기 위하여 신청인의 성명과 휴대전화번호가 포함된 상품권 발송내역을 안내하였다.
- 이에 B씨는 2000. 00. 00. 00시경 신청인에게 피신청인 측에서 상품권을 잘못보냈다는 내용의 문자메시지를 발송하였는데, 이때 피신청인이 B씨에게 신청인의 성명과 휴대전화번호가 포함된 화면 캡처 이미지를 첨부하게 되면서 신청인은 자신의 개인정보가 제공되었다는 사실을 최초로 인지하였다.
- 피신청인은 2000. 00. 00. B씨가 신청인에게 직접 문자메시지를 발송했다는 사실을 인지하였고, 이후 신청인과 3차례 유선으로 사고 발생 경위 안내와 사과, 보상금 지급 안내와 제공한 개인정보를 삭제하는 조치를 하였다.

- 신청인은 개인정보를 제3자에게 제공한 점 등으로 인한 정신적 손해배상 등을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다. 이에 대하여 피신청인은 이 사건은 목적이나 의도를 가지고 신청인의 개인정보를 제공한 것이 아니라 신청인의 주문 건을 타인이 주문한 것으로 오인한 데에서 발생하였고, 유출 대상들에게 유출한 개인정보 즉시 삭제 및 사과와 후속조치 결과를 안내하였다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 상품 구매자에게 경품 이벤트 상품 지급을 목적으로 수집한 신청인의 성명, 휴대전화번호는 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 신청인 상품 구매자에게 경품 이벤트 상품 지급을 목적으로 개인정보 파일을 운영하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하고 있으므로 개인정보 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제17조 제1항은 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 제15조 제1항 제2호, 제3호 및 제5호부터 제7호까지에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제공하는 경우(제2호) 등에 해당되지 않는 경우에는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 없다고 규정한다.
- 피신청인이 피신청인의 다른 응모자(B씨)에게 신청인의 성명과 휴대전화번호 등 개인정보를 제공하였고, 이로 인하여 신청인이 다른 응모자(B씨)으로부터 연락을 받게 된 것에 대해서는 양 당사자간 다툼이 없다. 그렇다면 이는 신청인의 의사 혹은 개인정보의 수집·이용 범위를 벗어난 제3자 제공으로서 이로 인해 신청인의 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 야간 시간에 알지 못하는 피신청인 고객으로부터 연락받은 점 등 신청인이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는바 피신청인은 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 손해의 범위에 관하여 살펴보면, 본 건에서 제3자에게 제공된 개인정보 항목은 성명, 휴대전화번호로 일반 개인정보이며 유출 범위가 관계없는 10인 내외의 자들이지만 경품 당첨자로 제한된 점, 피신청인이 유출사실을 인지 후 유출 대상자에게 문자,

네이버 톡톡 등 관련 정보 삭제 및 삭제 결과를 확인하여 적극적인 사후 조치를 한 점 등을 종합 고려하여 신청인별로 각 200,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 200,000원을 지급한다.
- 피신청인은 이와 같은 일이 발생하지 않도록 6주 이내에 소속 직원을 상대로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-10

개인정보 처리정지 요구 거절 등에 대한 침해행위 중지 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 서울 ○○구 소재 A아파트(이하 '이 사건 아파트')의 시공사이고 신청인은 이 사건 아파트의 수분양자이다.
- 신청인은 20XX. X. 피신청인에게 '입주관리 및 하자보수 접수, 처리를 위한 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공동의서(이하 '이 사건 동의'라 한다)'를 제출하였고, 피신청인은 신청인의 하자보수 요청이 있을 때마다 피신청인과 계약된 시공업체들을 통하여 하자보수를 진행하였다.
- 신청인은 20XX. X. 시공업체들의 무분별한 연락 및 일방적인 하자보수 일정강요를 주장하며 피신청인의 AS센터를 통해 시공업체에게 본인의 개인정보를 더 이상 제공하지 말라는 요청을 하였다.
- 피신청인은 20XX. X. 신청인에게 보낸 회신 공문을 통해 신청인의 하자보수 요청의 원활한 처리를 위하여 시공업체에게 개인정보를 제공하였다고 답변하였다.
- 이에 신청인은 피신청인이 본인의 개인정보 처리정지 요구를 거절하였고 그 거절사유 또한 미통지하였다며 침해행위 중지 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인의 하자보수 요청의 처리를 위해 신청인이 제출한 이 사건 동의 및 개인정보 보호법 규정에 근거하여 시공업체에게 개인정보를 제공하였고 이 사건 관련 위법사항이 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인이 피신청인에게 제공한 성명·주민등록번호·주소·휴대전화번호 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 이 사건 아파트의 시공사로 보호법 제2조 제5호의 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 이 사건에서 신청인은 피신청인에게 주위적으로 신청인에 대한 개인정보 제3자 제공 처리정지를 요구하고 있고, 피신청인이 개인정보 처리정지를 거절할 경우 예비적으로 거절 통지를 이행할 것을 청구하고 있다. 또한 피신청인 역시 이 사건 조정 과정에서 신청인의 개인정보 처리정지 요구를 이행할 의향이 있다고 진술한 바 있다.
- 한편 보호법 제37조 제1항 역시 정보주체는 개인정보처리자에 대하여 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구하거나 개인정보 처리에 대한 동의 철회할 수 있다고 규정하고 있고, 제2항에서는 개인정보를 처리하지 아니하면 정보주체와 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 정보주체가 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우(제4호) 개인정보처리자가 정보주체의 처리정지 요구를 거절할 수 있다고 규정하고 있다.
- 살피건대 ① 신청인이 피신청인에게 제출한 이 사건 동의서에서 신청인이 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있음을 명시하고 있는 점, ② 이 사건 아파트에 대한 하자보수는 신청인과 피신청인과의 관계에서 파생된 법률관계에 해당하는 점 등을 종합하면, 피신청인이 신청인의 처리정지 요구를 거절한 행위는 개인정보를 처리하지 아니하면 정보주체와 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로 보기 어렵다.
- 그렇다면 피신청인으로서의 신청인의 개인정보 처리정지 요구에 대해서는 정보주체의 요구에 따라 지체 없이 개인정보 처리의 전부를 정지하거나 일부를 정지하는 것이 보호법의 규정 취지에 부합한다고 할 것이고, 이는 이 사건 조정과정에서 밝혀진 양 당사자의 의사에도 합치하는 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 지체 없이 신청인의 개인정보에 대한 제3자 제공 처리를 정지한다.

4. 조정결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-11

개인정보의 제3자 제공에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이고, 신청인은 피신청인 산하 공공기관 A센터(이하 ‘이 사건 센터’라 한다)에서 근무하였던 전 소속 직원이다.
- 신청인은 20XX. X. X. 피신청인에게 피신청인 산하 공공기관인 이 사건 센터의 초과근무 및 병가 사용 등 복무 관련 징계 여부에 대하여 민원(이하 ‘이 사건 민원’이라 한다)을 신청하였고, 피신청인은 이 사건 민원의 답변을 위해 이 사건 센터로부터 관련 자료를 제공받아 20XX. X. X. 신청인에게 민원 처리결과를 통지하였다.
- 이 사건 센터는 이후 피신청인에게 이 사건 민원의 처리결과 열람을 요청하였고, 피신청인은 20XX. X. X. 신청인의 동의 없이 이 사건 센터에게 관련 내용을 제공하였다. 피신청인이 이 사건 센터에 제공한 자료에는 신청인의 성명, 전화번호 등 인적사항은 명시되지 않았지만, 신청인이 근무하였던 이 사건 센터의 기관명과 신청인이 제기한 노동위원회 사건번호가 기재되어 있었다.
- 한편 이 사건 센터는 신청인이 중앙노동위원회를 상대로 서울행정법원에 제기한 부당질병휴직구제 재심판정 취소소송에서 피고(중앙노동위원회)의 보조참가인으로 참가하였고, ‘신청인이 노동위 등에 다수의 민원을 제기하여 업무에 차질을 빚고 있다’는 취지를 소명하기 위한 자료로서 이 사건 민원 관련 자료를 제출하였다.
- 이에 신청인은 본인의 개인정보가 포함된 이 사건 민원의 내용이 동의없이 제3자인 이 사건 센터에 제공된 것은 「개인정보 보호법」에 위반된다고 주장하며 손해배상 및 재발방지 등을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였고, 피신청인은 이 사건 민원 내용을 이미 알고 있는 이 사건 센터에게 처리결과를 제공한 것은 「개인정보 보호법」을 위반한 것이 아니라고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 민원에 포함된 신청인의 근무기관명, 신청인의 노동위원회 사건번호 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 공공기관에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제17조는 개인정보처리자는 원칙적으로 개인정보의 제3자 제공을 금지하고 있고, 보호법 제18조는 개인정보를 제17조 제1항을 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다고 규정하고 있다. 또한 보호법 제28조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인에게 피신청인 산하 이 사건 센터의 초과근무 및 병가 사용 등 복무 관련 징계 여부에 관하여 이 사건 민원을 신청하였고, 피신청인은 20XX. X. X. 신청인에게 이 사건 민원 처리결과를 통지하였으며, 이후 이 사건 센터의 요청에 따라 신청인의 동의 없이 이 사건 센터에게 관련 내용을 제공한 사실이 인정된다.
- 비록 이 사건 민원에는 신청인의 인적사항이 기재되어 있지는 않지만, 신청인의 근무 기관명이나 노동위원회 사건명을 통해서도 신청인을 특정하는 것이 가능하고, 피신청인이 신청인의 동의 없이 이 사건 민원 처리결과를 제3자인 이 사건 센터에 제공한 것은 당초 민원 접수 당시 개인정보의 수집 목적을 벗어난 이용이라고 볼 수 있으므로 보호법 제17조 및 제18조를 위반하였다고 봄이 상당하다.

- 아울러 피신청인은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 소속 공무원이 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자에 대하여 적절한 관리·감독을 하여야 함에도 이를 소홀히 하여 보호법 제28조를 위반하였다.
- 따라서, 피신청인은 상기와 같은 보호법 위반 행위로 인하여 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있으며, 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 직원을 대상으로 재발방지 교육을 실시할 필요가 있다.
- 손해의 인정 범위에 관하여 살피건대, 피신청인의 보호법 위반행위로 인해 피신청인 소속 직원이 신청인의 개인정보를 제3자에게 제공하였고 그 제공된 정보가 신청인이 소송중인 타 사건 상대 측 증거자료로 활용되는 등의 피해가 있었으나, 이 사건에 포함된 신청인의 개인정보는 신청인의 근무 기관명, 노동위원회 사건번호 등으로서 이는 다른 정보와 결합하여야만 신청인을 특정할 수 있는 개인정보로 직접적인 신청인의 인정사항은 아니라는 점 등을 고려할 때 손해배상액 100,000원을 인정함이 적절할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원을 대상으로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 당사자가 조정을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-12

개인정보의 제3자 제공에 따른 손해배상등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이고, 신청인은 피신청인에게 국민신문고 민원을 신청한 자이다.
- 신청인은 20XX. X. X. 피신청인에게 ‘AA지구 도시개발사업 우수 계획 변경’관련 국민신문고(제보·고발성 민원)를 신청하였고, 피신청인은 20XX. X. X. AA지구 도시개발사업의 시행자인 AA지구 도시개발사업조합(이하 ‘이 사건 조합’)에게 해당 민원내용에 대한 검토의견 제출 요청 공문을 발송하면서 신청인의 성명, 주소, 휴대전화번호가 포함된 국민신문고 신청서를 첨부하였다.
- 이후 이 사건 조합은 20XX. X. X. 도시개발구역 내 공동주택인 B아파트에 사업 공용개시 알림 공문을 발송하면서 신청인이 본 사업 관련 피신청인 및 조합에게 민원을 제기한다는 내용과 함께 피신청인이 이 사건 조합에게 발송한 공문을 첨부하였다.
- 이에 신청인은 본인의 개인정보가 포함된 국민신문고 신청서가 동의 없이 제3자인 이 사건 조합에게 제공되었고 해당 민원의 대상 사업지 내 B아파트에게 전달되어 정신적 피해를 받았다고 주장하며 손해배상 및 재발방지 등을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다. 이에 피신청인은 이미 이 사건 관련 담당공무원에게 주의 조치하였고 향후 개인정보 관리에 철저를 기하기 위하여 피신청인 부서 내 개인정보 유출 방지를 위한 교육을 실시하였다고 답변하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 국민신문고 신청서에 포함된 신청인의 성명, 주소, 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 공공기관에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제17조는 개인정보처리자는 원칙적으로 개인정보의 제3자 제공을 금지하고 있고, 보호법 제18조는 개인정보를 제17조 제1항을 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다고 규정하고 있다. 또한 보호법 제28조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인은 20XX. X. X. 피신청인에게 ‘AA지구 도시개발사업 우수 계획 변경’ 관련 국민신문고(제보·고발성 민원)를 신청하였고, 피신청인은 20XX. X. X. 해당 민원내용에 대한 검토의견 제출 요청 공문을 이 사건 조합에게 발송하면서 신청인의 동의 없이 신청인의 성명, 주소, 휴대전화번호 등이 포함된 국민신문고 신청서를 제공한 사실이 인정된다.
- 이는 피신청인이 당초 민원 접수 당시 개인정보의 수집 목적을 벗어난 이용이라고 볼 수 있으므로 보호법 제17조 및 제18조를 위반하였다고 봄이 상당하며, 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 소속 공무원에 대한 관리·감독을 소홀히 한 것으로서 보호법 제28조를 위반한 것으로도 봄이 상당하다.
- 따라서, 피신청인은 상기와 같은 보호법 위반 행위로 인하여 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있으며, 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 직원을 대상으로 재발방지 교육을 실시할 필요가 있다.

- 손해의 인정 범위에 관하여 살피건대, 피신청인의 보호법 위반행위로 인해 신청인의 개인정보가 이 사건 조합(제3자)에게 제공되었고 민원제기 사실이 개발사업지 안에 B아파트에 전달되는 등의 피해가 있었으나, 피신청인이 이미 이 사건 관련 담당공무원에게 주의 조치하였고 피신청인 부서 내 개인정보 유출 방지를 위한 교육을 실시하였다고 답변한 점 등을 고려할 때 손해배상액 100,000원을 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 전직원을 대상으로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 신청인이 조정을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-13

동의없는 개인정보 국외이전에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 간편결제 서비스(이하 “서비스”)를 제공하는 「전자금융거래법」에 따른 전자금융업자이며, 신청인들은 피신청인 서비스를 이용하는 회원이다.
- 개인정보 보호위원회의 행정조사 결과에 따르면, 피신청인은 A사 내 결제시스템 통합서비스를 제공하는 B사의 중계를 통해 결제정보 등을 A사에 전송하고 있으며, A사는 개인결제정보 처리 업무를 B사에 위탁하고 있다.

- 이 과정에서 피신청인은 A사의 수탁사인 B사가 개인결제정보 처리 모델을 구축할 수 있도록 피신청인의 이용자 개인정보*를 20〇〇년 〇월~〇월간 총 〇회에 걸쳐 동의(제3자 제공 및 국외이전 별도 동의) 없이 B사에 전송하였으며,

* 이용자별 고유번호(내부고객번호(해시), 휴대전화번호(해시), 이메일주소(해시)) 및 자금정보(최근 7일간 충전·결제·송금 건수 등) 총 〇〇개 항목

- □□년부터 △△년까지 매일 B사가 이용자별 개인결제정보를 처리할 수 있도록 피신청인의 전체 이용자 약 〇천만 명*의 개인정보를 동의 없이 B사에 전송하였다.

* 해당 기간 누적 전송 건수는 약 〇〇〇억 건으로, 중복제거 시 약 〇천만 명에 해당

- 특히 피신청인의 전체 이용자 중 A사에 서비스를 결제수단으로 등록한 이용자는 20% 미만에 불과함에도 피신청인은 A사 이용자뿐만 아니라 A사 미이용자까지 포함된 전체 이용자의 정보를 B사에 전송하였다.

- 한편, A사는 결제수단 연동을 위한 시스템통합 업무(개인결제정보 처리 포함)를 B사에 위탁하여 A사 이용자의 결제정보 전송 등 개인정보를 처리하도록 하였으며, 이에 따라 B사는 매일 피신청인으로부터 전체 이용자의 정보를 자동 전송받아 이용자별

개인결제정보를 현행화하였고 A사가 조회를 요청하는 이용자의 개인결제정보를 회신하였다.

- 개인정보보호위원회는 2000년 피신청인이 전체 이용자의 개인정보를 동의 없이 A사(수탁자 B사)에 제공한 사실에 대하여 보호법상 적법한 처리 근거없는 국외 이전으로 보아 과징금 등을 부과하였고, 신청인들은 이를 근거로 손해배상 등을 청구하는 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.
- 피신청인은 이 사건 개인결제정보 처리를 위해 전송된 전체 이용자의 개인정보는 A사의 서비스 이용자 평가목적인 개인결제정보만 한정하여 활용된 것이 아니라, 국내 「전자금융거래법」에 따른 부정거래 리스크 관리 목적²⁴⁾으로 전반적으로 활용되었으며 이는 B사와의 적법한 위수탁을 통해 처리된 것²⁵⁾으로써 동의없는 제3자 제공 및 국외 이전이 아니라고 주장하고 있다.
- 그러나, 피신청인-A사-B사가 간편결제 시행을 앞두고 당사자간 체결한 계약에서 개인결제정보 등 처리 업무를 명시적으로 위탁한 계약서류는 없었으며, 피신청인의 개인정보처리방침 내 ‘해외 결제 서비스를 위한 개인(신용)정보 국외 이전 동의’ 부분에도 결제 처리를 위해 관련 정보가 중계기관인 B사를 통해 A사에 제공된다고만 고지하였을 뿐 개인결제정보 관련 사항을 고지한 사실은 없다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 기본정보(고객번호(해시), 휴대전화번호(해시), 이메일주소(해시) 등) 및 자금 출처(피신청인사에 연결된 계좌 수, 잔고 등), 거래 정보(피신청인사 결제금액 등) 등(이하

24) 「전자금융거래법」 제9조(금융회사 또는 전자금융업자의 책임) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다.

1. 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고
2. 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고
3. 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고
「전자금융거래법」 제21조(안전성의 확보 의무) ① 금융회사 등은 전자금융거래가 안전하게 처리될 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의를 다하여야 한다.

25) 서비스 이용자가 A사 이외의 B사 가맹점(온·오프라인)에서 결제하면 피신청인이 제3자 제공한 이용자별 고유값이 포함되어 전송되었고, 개인결제정보 관련으로 전송된 본건 정보의 이용자별 고유값 또한 동일하게 결합 가능성이 있었음에도, 피신청인은 개인결제정보 관련 본건 정보(처리위탁으로 주장하는 정보)를 B사 가맹점에서 결제한 정보(제3자 제공된 정보)와 특별히 구분하여 다르게 취급하여야 한다는 약정을 체결한 사실이 없음

‘본건 정보’라 한다)은 다른 정보와 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제28조의8 제1항은 개인정보의 국외 이전에 대해 “개인정보처리자는 개인정보를 국외로 제공(조회되는 경우를 포함한다)·처리위탁·보관(이하 이 절에서 “이전”이라 한다)하여서는 아니 된다. 다만, ‘정보주체로부터 국외 이전에 관한 별도의 동의를 받은 경우(제1호)’에는 개인정보를 국외로 이전할 수 있다.”라고 규정하고 있다.
- 아울러, 같은 조 제2항은 “제1항 제1호에 따른 동의를 받을 때에는 미리 ‘이전되는 개인정보 항목(제1호)’, ‘개인정보가 이전되는 국가, 시기 및 방법(제2호)’, ‘개인정보를 이전받는 자의 성명(법인인 경우에는 그 명칭과 연락처를 말한다)(제3호)’, ‘개인정보를 이전받는 자의 개인정보 이용목적 및 보유·이용 기간(제4호)’, ‘개인정보의 이전을 거부하는 방법, 절차 및 거부의 효과(제5호)’의 사항을 정보주체에게 알려야 한다.”라고 규정하고 있다.
- 한편, 「개인정보 보호법 및 시행령 개정사항 안내서(2023. 12. 29.)」는 보호법 제28조의8 제1항 제1호에 따르면 국외 이전에 관한 동의는 정보주체로부터 별도로 받도록 하고 있으며, 이에 따라 법 제17조·제18조에 따른 제3자 제공 동의와 제28조의8 제1항 제1호의 국외 이전에 관한 동의는 별도로 구분하여 받아야 하고, 법 제17조 제4항에 따라 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서는 정보주체의 동의 없이도 개인정보를 제공할 수 있으므로, 국외 이전에 관한 동의만 받아 제공할 수 있다고 안내하고 있다.
- 이 사건에 대해 피신청인은 B사에게 개인정보의 처리 업무를 위탁한 것이라고 주장하고 있다. 그러나 아래의 사정을 종합할 때, 피신청인은 제3자인 B사에게 A사의 결제수단 연동을 위해 A사의 청구모델에 따른 이용자의 지불 가능 여부를 판단할 목적으로 개인결제정보 처리 모델 구축 등을 위한 본건 정보를 제공한 것이며, B사에게 개인결제정보 처리 등을 위하여 개인정보 처리 업무를 위탁한 것은 A사로 봄이 상당하므로, 피신청인이 본 건 개인결제정보를 제공한 것은 적법 처리 근거 없는 국외 이전으로서 보호법 제28조의8 제1항 위반에 해당한다.

- ①피신청인과 B사 간 개인결제정보 처리 업무에 대한 명시적인 위탁계약이 없는 반면, A사와 B사 간에는 B사가 결제정보 연결 과정에서 A사를 대리하여 개인정보를 취득할 경우 수탁자로서 A사의 지시를 준수하는 내용의 계약이 존재한다.
- ②피신청인은 이용자에게 A사 내 결제수단 등록 시 개인정보 제3자 제공 동의 및 국외 이전 동의를 받으면서, 결제 처리를 위해 관련 정보가 중계기관인 B사를 통해 A사에 제공된다고 명시하고 있으나, 개인결제정보와 관련해서는 이용약관 등에 B사에 대한 위탁에 관한 내용은 전혀 없어, 이용자는 개인결제정보 처리를 위해 B사에 본건 정보가 위탁된다고 예측하기 어렵다.
- ③피신청인은 ‘부정거래위험도를 판단할 수 있는 개인결제정보를 산출하는 업무’가 B사와의 위수탁에 따른 것으로 정보제공자의 동의없이 이전하는 것이 가능하다고 주장하나, 보호법 제28조의9에 따라 개인정보의 위탁, 보관이 필요한 경우에도 서면 등의 방법으로 정보주체에 고지할 것이 요구된다.
- ④A사가 일괄청구를 적용하면 B사에 지급하는 수수료(청구 건당)가 절감되고, 잔액 부족 등으로 인한 청구 손실은 최종적으로 A사가 부담하게 되므로, 이 사건 개인결제정보 처리는 결국 A사의 업무·이익을 위한 것으로 봄이 상당하다.

다. 손해배상 인정 여부

- 살펴본 바와 같이 피신청인은 개인정보 국외 이전이 수반되는 서비스 제공 시 정보주체의 별도 동의를 받아야 하나 개인결제정보 관련 본건 정보에 대하여 정보주체로부터 국외 이전에 대한 동의를 받지 않고 개인정보를 국외로 이전하였고, 신청인들은 본인의 정보가 국내 개인정보보호 체계를 벗어나 국외로 이전·처리되고 있다는 사실을 알기 어려웠으므로 피신청인이 신청인들의 개인정보자기결정권을 침해한 것으로 인정되며 이에 대한 손해를 배상할 책임이 있다.
- 손해의 인정범위에 관하여 살펴보면, 피신청인은 본 건 정보 중 이용자별 고유값(KEY값)에 해당하는 내부 고객번호 등을 B사로 암호화하여 전송하였으나(A사의 이용자별 개인결제정보 조회용), B사가 A사 외 가맹점에서 피신청인 제공 서비스로 결제한 고객을 동일한 고유값을 통해 식별 가능한 상태로 방치하는 등 2차 피해 발생의 우려가 있었으며, 해당 정보가 5년간 매일 당사자의 동의없이 장기간 전송된 점 등을 고려²⁶⁾할 때 각 200,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

26) 암호화된 정보라 하더라도 동일한 KEY값으로 매번 같은 방식으로 암호화한 경우, 반복된 패턴으로 인해 식별가능성이 높아질 수 있으므로 이를 안전한 암호화 방식으로 보기 어렵다고 판단

- 더불어, 피신청인은 방대한 양의 개인정보를 처리하는 개인정보처리자로서 향후 유사사례의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치를 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들에게 손해배상금 각 200,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보를 국외로 이전할 경우 보호법 제28조의8 제1항 제1호를 준수하는 방안을 마련하는 등 재발방지 대책을 수립하고 이행한다.

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-14

동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「빈집 및 소규모주택 정비에 관한 특례법(이하 '소규모주택정비법」 제23조에 따라 2000년 A구청으로부터 설립 인가를 받은 B조합이고, 신청인은 피신청인의 조합원이다.
- 피신청인은 2000. 00. 00. ~2000. 00. 00.경 소규모주택정비법과 「도시 및 주거환경정비법(이하 '도시정비법」)에 따라 A구청이 실시한 현장점검을 받았는데, 점검 결과 도시정비법 제124조 제2항²⁷⁾ 소정의 공개대상 서류 및 관련자료에 대하여 공개목록, 개략적인 내용, 공개장소 등을 분기별로 서면통지하지 않은 점으로 2000. 00. 00. 행정지도를 받았다.
- 현장점검 결과에 따라 피신청인은 2000. 00. 00. A구청에게 당시까지 미통지된 정보공개분과 2000년 X분기 정보공개분을 X월 소식지를 통하여 통지하겠다는 내용의 이행계획을 제출하였고, 2000. 00. 00.경 소식지를 통해 조합원 00명(0명 제외)에게 정보공개 청구내역을 통지하였는데, 해당 내용에는 신청인의 성명이 그대로 기재되어 있었다.
- 이에 신청인은 2000. 00. 00. C경찰서에 피신청인의 「개인정보 보호법」 위반에 대한 고소장을 제출하였고, D법원은 2000. 00. 00. 피신청인 조합장이 「개인정보 보호법」 제18조 제1항을 위반하였다는 이유로 벌금을 부과하는 약식명령을 선고하였다.
- 신청인은 피신청인이 자신을 낙인찍으려는 의도로 신청인의 정보공개 청구 내역을

이로 인해 정신적 스트레스를 받았다고 주장하며 손해배상금과 재발방지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

- 이에 대하여 피신청인은 A구청의 현장점검 결과 이행을 위해 정보공개대상을 소식지에 첨부하는 과정에서 업무담당자의 착오로 신청인의 성명 등이 노출되었고 신청인에게 고의로 불이익을 주기위해 공개한 것은 아니라며, 신청인과 합의할 의사가 있으나 신청인이 주장하는 손해배상금은 과도하다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 배포한 소식지에 포함된 신청인의 성명은 조합원들이 신청인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 소규모주택정비법 제23조에 따라 2000년 A구청으로부터 인가받은 조합으로 이 구역 주거환경을 개선사업 추진을 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제1항은 개인정보처리자가 개인정보를 당초 수집한 목적의 범위를 초과하여 제3자에게 제공하거나 이용하여서는 아니된다고 규정하고, 「표준 개인정보 보호지침」 제9조는 제3자란 정보주체와 정보주체 또는 그의 법정대리인으로부터 개인정보를 실질적·직접적으로 수집·보유한 개인정보처리자를 제외한 모든 자를 의미한다라고 규정하고 있다
- 신청인의 개인정보는 피신청인이 처리하고 있으므로, 그 외 조합원 등은 상기 법령 등에 따라 제3자의 지위에 있다고 볼 수 있다.
- 피신청인에 대한 A구청의 현장감사 결과에 의하면, 피신청인은 소규모주택정비법 제56조 제1항 등에 따라 도시정비법 제124조 제1항 소정의 공개대상 서류의 목록과 개략적인 내용 등을 조합원들에게 통지하여야 함에도 불구하고, 해당 서류들에 대하여 서면통지를 누락한 사실이 있다.

27) 도시정비법 제124조(관련 자료의 공개 등) ② 제1항에 따라 공개의 대상이 되는 서류 및 관련 자료의 경우 분기별로 공개대상의 목록, 개략적인 내용, 공개장소, 열람·복사 방법 등을 대통령령으로 정하는 방법과 절차에 따라 조합원 또는 토지등소유자에게 서면으로 통지하여야 한다.

- 그러나 본 건에서 문제되는 정보공개 청구 내역의 경우, 도시정비법 제124조 제1항 내지 같은 법 시행령 제94조 각호 소정의 필수 공개대상이 되는 서류 및 관련 자료에 해당한다고는 보기 어렵고, 특히 정보공개를 청구한 자의 성명 등 개인정보가 공개대상이 되는 정보에 해당한다고는 볼 수 없다. 신청인으로서도 정보공개 청구 당시 신청인의 정보공개 청구 내역이 조합원들에게 제공될 것이라고 예상하지 못하였을 것으로 보인다.

- 따라서 피신청인이 정보공개 청구 목적으로 수집한 신청인의 개인정보를 목적의 범위를 넘어서 개인정보를 제3자인 조합원들에게 제공한 것으로 「개인정보 보호법」 제18조 제1항을 위반하였다고 봄이 상당하다. 따라서 피신청인은 신청인에게 「개인정보 보호법」을 위반한 행위로 인한 손해를 배상할 책임이 있으며, 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 직원을 대상으로 재발방지 교육을 실시할 필요가 있다.

- 손해의 인정 범위에 관하여 살피건대, 본 건은 개인의 사생활에 영향을 미칠 수 있는 민감한 개인정보나 2차 피해로 이어질 수 있는 중요한 개인정보를 포함하지 않은 점, 조합원들에게 제한적으로 노출된 점 등을 고려하여 100,000원의 손해를 인정함이 적절할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원을 대상으로 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-15

동의 없는 개인정보 제3자 제공에 따른 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 보험업 등을 영위하는 법인이고, 신청인은 피신청인과 체결한 ‘지급보증보험’의 계약자인 AA회사(이하 ‘이 사건 계약자’라 한다)의 연대보증인(AA회사 대표)이다.
- 20XX. X.부터 이 사건 계약자는 BB보험 등 4개 보험사를 피보험자로하여 피신청인과 ‘보험회사 수수료 반환채무 지급보존’을 내용으로 하는 지급보증보험을 체결하였다.
- 피신청인은 이 사건 계약자가 보험증권에 기재된 계약에서 정한 채무를 이행하지 않자, 피보험자인 4개 보험사에게 이 사건 계약자의 채무를 대위 변제하였고, 구상권을 행사하여 이 사건 계약자의 연대보증인인 신청인 소유의 부동산(이하 ‘이 사건 부동산’이라 한다)에 대해 가압류 등을 진행하였고, 이 사건 부동산 등기부등본에는 피신청인을 채권자로 하는 가압류 사실이 기재되어 있다.
- 이후 신청인은 이 사건 부동산에 신규 임차인과 임대차계약을 체결하여 해당 전세계약의 임대차보증금으로 피신청인에게 진 채무액을 변제하겠다고 피신청인에 알렸고, 피신청인은 채무 전액이 변제되면 가압류 등기를 해제하기로 하였다.
- 20XX. X. X. 신청인은 피신청인과의 통화에서 ‘내일 부동산에서 채무금액을 입금할 예정’이라고 밝혔으나 입금일인 20XX. X. X. 채채무금액 CCC원 중 DDD원만이 입금되어 가압류는 미해제 되었고, 피신청인은 공인중개사와의 유선통화에서 신청인 채무액이 CCC원 임을 고지하였다.
- 이에 신청인은 피신청인이 동의 없이 채무정보를 제3자인 부동산에게 제공하였다며 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였고, 피신청인은 20XX. X. X. 가압류 해제 절차 등을 문의한 공인중개사와의 유선상담 시 전세계약 보증금으로 신청인 채무를

변제하고 가압류를 해제하여야 한다는 사실을 이미 공인중개사가 알고 있었고 이 사건 관련 보호법 등 위법사항이 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 채무정보는 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 보험업 등을 영위하면서 개인정보파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 법인으로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제17조 제1항은 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받은 경우 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고, 「표준 개인정보 보호지침」 제7조는 제3자인 정보주체와 정보주체 또는 그의 법정대리인으로부터 개인정보를 실질적·직접적으로 수집·보유한 개인정보처리자를 제외한 모든 자를 의미하며, 정보주체의 대리인(명백히 대리 범위 내에 있는 것에 한한다)과 법 제26조 제2항에 따른 수탁자는 제외한다고 규정하고 있다.
- 신청인의 개인정보는 피신청인이 처리하고 있으므로, 그 외 공인중개사는 상기 법령 등에 따라 제3자의 지위에 있다고 볼 수 있고, 피신청인이 제출한 증거자료만으로는 공인중개사의 지위가 달리 인정된다고 볼 수 없다. 피신청인이 제3자인 공인중개사에게 신청인의 동의 없이 신청인 채무금액을 제공한 사실은 인정된다.
- 한편, 보호법 제6조 제1항은 개인정보의 처리 및 보호에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정한 바에 따른다고 규정하고 있으며, 「형법」 제20조는 법령에 의한 행위 또는 업무로 인한 행위 기타 사회상규에 위배되지 아니하는 행위는 벌하지 아니한다고 규정하고 있다. ‘사회상규에 위배되지 아니하는 행위’라 함은, 법질서 전체의 정신이나 그 배후에 놓여 있는 사회윤리 내지 사회통념에 비추어 용인될 수 있는 행위를 말하며(대법원 2023. 6. 29. 선고 2018도1917 판결), 정당행위에 해당하는지 여부는 개인정보 제출자가 개인정보를 수집·보유하고 제출하게 된 경위 및 목적, 개인정보를 제출한 상대방, 제출 행위의 목적 달성에

필요한 최소한의 정보 제출인지 여부, 비실명화 등 개인정보의 안전성 확보에 필요한 조치 가능성 및 조치 여부와 내용, 제출한 개인정보의 내용, 성질(민감정보 여부 등) 및 양, 침해되는 정보주체의 법익 내용, 성질 및 침해의 정도, 개인정보를 제출할 다른 수단이나 방식의 존재 여부, 다른 수단이나 방식을 취하지 않고 개인정보를 제출하게 된 불가피한 사정의 유무 등 개별적인 사안에서 나타난 여러 사정을 종합적으로 고려하여 객관적이고 합리적으로 판단하여야 한다.(대법원 2025. 7. 18. 선고 2023도17590 판결 참조)

- 「공인중개사법」 제29조 제2호에서 개업공인중개사등은 이 법 및 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 업무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니된다고 규정하고 있다.
- 이 사건 부동산 등기부등본에 피신청인을 채권자로 하는 가압류 사실이 기재되었다는 점, 20XX. X. X. 공인중개사가 피신청인과의 유선상담 시 전세계약 보증금으로 신청인 채무를 변제하고 가압류 해제하여야 한다는 사실을 이미 알고 있었다는 점이 확인된다.
- 또한, 피신청인이 공인중개사에게 신청인의 개인정보인 채무금액을 알린 것은 신청인이 피신청인과의 통화에서 공인중개사가 채무금액을 입금할 예정이라고 명확히 밝혔으나 변제 당일 채무잔액 전부가 변제되지 않아 피신청인이 이 사건 부동산의 가압류를 해제하지 않고 있는 상황에서, 이후 공인중개사가 가압류가 해제되지 않은 사유를 문의하자 이에 응하여 ‘미변제된 잔액’이라는 최소한의 정보를 제공한 것이고, 이는 피신청인의 채권 보존 및 신청인 부동산의 가압류 해제를 위한 것으로서 그 필요성이 일응 인정된다.
- 그렇다면, 피신청인이 신청인의 개인정보를 제3자인 공인중개사에게 제공하였다고 하여, 그 행위가 사회상규에 위배되는 것으로 보기는 어렵다. 따라서 이에 관한 신청인의 손해배상 요구는 받아들이기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-16

동의 없이 민원 내용을 이송한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 헌법 및 지방자치법에 따른 지방자치단체로 20XX년 A 정책네트워크(이하, 'A'라 한다)를 운영하고 있고, 신청인은 A 참여자이자 관련 민원을 신청한 민원인이다.
- 신청인은 피신청인이 운영하는 A 운영 관련 민원을 누리집을 통해 접수하면서 △△에 대하여 처리부서 기피신청을 하였다. 해당 민원에는 신청인이 임신 중이라는 내용이 포함되어 있다.
- 피신청인은 누리집을 통해 접수된 민원을 소관부서 및 처리자 지정 검토를 거쳐 신청인이 지정한 기피부서로 최종 지정하고 민원 처리기간²⁸⁾ 내 처리를 완료하였다.
- 이에, 신청인은 기피부서에 신청인의 민원이 최종 지정된 것과 그로 인하여 기피부서의 팀장이 신청인의 개인정보(임신 상태 등)와 민원 내용을 알게 된 것은 신청인의 일관되고 명백한 거부 의사에 반하는 것으로 개인정보가 부당하게 제공되어 목적 외로 이용된 것이라며 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인의 민원이 신청인이 지정한 기피부서에 배정된 것은 공공기관의 법령상 규정된 의무 수행 과정에서 발생한 것으로서, 관련 규정에 따라 적법하게 처리하였으므로 「개인정보 보호법」 위반이 아니라고 주장한다.

28) 일반민원 7일 이내, 법령해석을 요하는 민원은 14일 이내.(민원 처리에 관한 법률 시행령 제14조)

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 민원 신청에 포함된 신청인의 이름, 전자우편, 휴대전화번호 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」(이하 '보호법'이라 한다) 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체로 보호법 제2조 제6호에 따른 공공기관으로 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제15조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호), 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우(제3호) 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고, 같은 법 제17조 제1항 제2호 개인정보처리자는 제15조 제1항 제3호 등에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정한다. 이때, 임직원 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자인 개인정보취급자는 제3자에 해당하지 아니한다.(대법원 2025. 2. 13. 선고 2020도14713 판결)
- 피신청인이 신청인의 민원을 접수하여 피신청인 내부에서 처리주무부서 및 담당자를 지정하였을 뿐 별개의 독립기관으로는 이송하지 않은 바, 피신청인의 행위는 개인정보처리자의 개인정보 이용행위로 평가할 수 있고 제3자 제공에는 해당하지 아니한다.
- 한편, 「민원 처리에 관한 법률」 제16조 제1항은 행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 민원 문서를 지체없이 소관기관에 이송하여야 하며, 같은 법 시행령 제13조는 민원실에 접수된 민원 문서 중 그 처리가 민원실의 주관에 속하지 아니하는 것에 대해서는 1근무시간 이내에 이를 처리 주무부서에 이송하여야 하며, 같은 기관 내에서 소관이 아닌 민원문서를 접수한 경우에는 3근무시간 이내에 민원실을 거쳐 처리 주무부서에 이송하여야 한다고 규정하고 있다.

- 신청인은 민원을 제기하면서 피신청인이 민원처리를 위하여 개인정보를 수집·이용하는 것에 동의한 점, 그 민원이 A 운영에 관한 사항이므로 소관업무를 담당하는 부서가 신청인이 기피부서로 신청한 △△인 점, 피신청인은 신청인이 기피부서를 지정하여 민원을 신청하더라도 ‘처리부서 기피신청 제도’는 민원인의 편의를 돕고 해당 기관에서 이를 고려하여 처리부서를 배정하기 위해 도입한 것으로 법령상 강제사항이 아니며 기피부서 신청 수용 여부 등은 처리기관 즉, 피신청인이 판단해야 할 사항이라 안내하고 있는 점이 인정된다.
- 또한, 신청인이 민원을 신청·접수하면서 본인의 임신 사실을 기재하였더라도, 이 사건 민원이 신청인의 임신 사실과 관련성이 없고, 피신청인은 민원 이송 검토 단계에서 신청인이 제기한 A 운영상의 문제점을 처리할 수 있는 부서 지정을 판단한 것인 점에 비추어 볼 때, 피신청인이 그 민원을 해당 사무를 관장하는 부서에 이송한 행위가 부적절한 것으로 보기 어렵다.
- 그렇다면 피신청인이 신청인의 민원을 소관부서이자 기피부서로 신청된 △△에게 지정한 행위는 민원처리에 관한 법령 등이 정한 정당한 내부 이송절차에 따라 업무 수행 범위 내에서 이루어진 것으로 봄이 상당하고, 위와 같은 피신청인의 행위가 보호법 제15조 제1항을 위반한 개인정보의 무단 제공 또는 목적 외 이용에 해당한다고 볼 수 없다.
- 다만, 기피부서 신청제도가 법령상 강제사항이 아닌 행정기관의 재량행위라 안내하며 신청을 받고 있다 하더라도 신청인이 다수의 민원을 제기하면서 반복적으로 해당 부서를 기피신청하고 있다는 점, 민원 접수 단계에서 개인정보의 수집항목 및 이용 동의에 대한 내용이 불분명한 점, 피신청인의 기피부서 검토가 있었음에도 신청인의 의사에 반해 기피부서 팀장이 신청인의 개인정보를 알게 된 점 등에서 피신청인은 민원인인 신청인의 의사와 개인정보를 보호·존중하고 공정한 민원 처리를 위해 제3자 지정 처리 등의 별도 조치가 필요해 보인다.
- 신청인의 기타 주장은 개인정보 관련 분쟁을 조정하는 본 위원회의 판단 범위를 벗어나므로 판단하지 아니한다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 민원인 개인정보의 적정한 처리와 보호를 위해 민원 처리절차 전반을 점검하고, 개선안을 마련한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례 II-17 부동산 매매계약 관련 「개인정보 보호법」 위반여부 판단 및 위법행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 부동산 중개업자이며, 신청인은 피신청인에게 본인 소유의 ○○○소재 아파트(이하 '이 사건 아파트')의 매도 중개를 의뢰했던 자이다.
- 신청인은 피신청인의 중개로 20XX. X.경 A(이하 '이 사건 매수인')에게 이 사건 아파트를 X, XXX만 원에 매도하기로 하였는데, A가 신청인에게 계약금을 송금하자 신청인은 A에게 자신의 미납관리비를 대납해 줄 것을 추가로 요구하였다. 이에 피신청인은 신청인에게 매매계약의 조건을 사후적으로 변경할 수는 없음을 수차례 안내하였다.
- 신청인은 피신청인을 해임하고 A와 직접 매매계약을 진행하고자 피신청인에게 A의 연락처를 요구하였으나, A는 피신청인에게 자신의 연락처(개인정보)가 제공되는 것에 대하여 거부하였고 결국 계약은 파기되었다.
- 신청인은 ①부동산 매매계약 이행을 위해 매도인(신청인)이 매수인(A)의 연락처를 요구하는 것은 정당하며, ②피신청인이 자신의 이익을 위해 거짓말로 매수인이 연락처 제공을 거부하게 만든 것은 「개인정보 보호법(이하 '보호법」)에 위반된다고 주장하면서, 피신청인을 상대로 손해배상 등을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 정보주체인 매수인 A가 개인정보(연락처) 제공에 동의하지 않았으므로 신청인에게 연락처를 제공할 수 없었으며, 이는 보호법 위반이 아니라고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 판단 범위

- 「개인정보 보호법」 제43조 제1항은 개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자는 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다고 규정하고 있으며, 같은 법 제48조 제1항은 분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 그 조정을 거부할 수 있다고 규정하고 있다. 신청인은 이 사건 조정 과정에서 부동산 중개인인 피신청인이 신청인과 매도인 A 사이를 이간질하기 위하여 거짓말을 하였다고 주장하고 있으나, 이는 개인정보에 관한 분쟁이라고 보기는 어려우므로 이 부분은 판단의 범위에서 제외한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- A의 휴대전화번호는 개인을 식별할 수 있는 정보로 보호법 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 부동산 중개업을 영위하기 위해 개인정보를 운용하는 자로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다. 그러나, 신청인이 피신청인에게 제공을 요구하고 있는 개인정보(휴대전화번호)의 정보주체는 이 사건의 신청인이 아닌 A이다.
- 보호법 제17조 제1항은 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받은 경우(제1호) 등에 해당하는 경우에만 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있고, 이 사건에서 A는 신청인에게 자신의 휴대전화번호를 제공하는 점에 관해서 명백한 거절의 의사를 표시하였으므로, 보호법에 의거하면 피신청인은 신청인에게 A의 휴대전화번호를 제공하여서는 아니된다.
- 결국 신청인의 주장은 더 나아가 살필 필요 없이 주장 자체로 이유 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-18

동의 없는 목적 외 이용에 대한 재발방지 조치 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 ○○○ 아파트(이하 ‘이 사건 아파트’)에 거주하고 있는 자로서 위 아파트에 ‘보안용역 사업자 검수자 신청서’를 제출한 자이며, 피신청인은 「공동주택관리법」 제2조제1항제8호에 따른 입주자대표회의로 관리규약, 관리비, 시설의 운영에 관한 사항을 의결하는 자치기구이다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 관리사무소 대표메일로 이 사건 아파트의 보안용역 사업 검수자 선정 신청서를 제출하였으며, 신청서에는 ‘보안용역 사업자 선정 검수자에만 전화번호 공유 동의’라고 기재하였다.
- 신청인은 20XX. X. XX. XX:XX 관리사무소 대표메일로 피신청인의 회의자료와 회의록 공개를 요청하였는데, 이에 관하여 성명불상자가 20XX. X. XX. 신청인의 직장(구청)에 근무시간 내 사적행위(XX:XX경 피신청인에게 위 메일을 보낸 행위)에 대한 민원을 제기하였고, 신청인은 20XX. X. XX. 구청으로부터 특별교육을 받았다.
- 신청인은 피신청인의 관리 부실로 피신청인 관계자가 본인의 회사에 민원을 제기한 것이라고 주장하면서 재발방지 등을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다. 신청인은 당초 보안용역 사업의 검수자 선정을 목적으로 전화번호 정보의 공유에만 동의하였던 것이므로 피신청인이 동의 없이 본인의 직장명 등의 개인정보를 수집하여 민원을 제기한 것은 목적 외 이용에 해당하여 보호법 위반이라고 주장한다.
- 이에 대하여 피신청인은 보안용역 사업자 검수자 선정 과정에서 신청인 동, 호수, 성명 정보만 활용하였으며, 그 외 신청인의 다른 개인정보는 수집한 사실이 없다고 주장한다. 또한 신청인이 주장하는 목적 외 이용은 발생한 적이 없다고 밝히고 있고, 신청인의 직장명과 직위는 포털사이트에서 신청인의 이름을 검색하면 쉽게 얻을 수 있는 공개된 정보라고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 전화번호, 직장, 직위 등은 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 「공동주택관리법」 제2조 제1항 제8호에 따라 관리비, 시설 등 운영에 관한 업무 권한을 수행하기 위해 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

〈 개인정보 목적외 이용 관련 〉

- 「개인정보 보호법」 제18조 제2항은 개인정보처리자가 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우(1호), 법률에 특별한 규정이 있는 경우(제2호) 등에 해당하는 경우 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 보안용역 사업자 검수자 선정 신청서를 통해 수집한 신청인의 직장 정보를 동의 범위(검수자 선정 목적)를 벗어나 신청인의 직장명 민원을 제기하는 용도로 활용하였다고 주장한다. 반면 피신청인은 검수자 선정 과정에서 신청인 동, 호수, 성명만 수집·활용하고 신청인의 다른 개인정보는 수집하지 않았다고 주장하는데, 이에 관해서 양 당사자는 객관적인 증빙자료를 제출하고 있지 아니하다.
- 또한 신청인은 이 사건 아파트에 거주하고 있는 주민이므로 이 사건 아파트의 입주자대표회의인 피신청인 관계자 등 거주민으로서는 신청인의 직장명을 이미 인지할 수 있을 것으로 보이는 점, 현재 신청인의 직장명 정보는 포털사이트 등에서 쉽게 검색할 수 있는 공개된 정보인 것으로 보이는 점 등을 종합하면 신청인의 직장(구청)에 민원을 제기한 자가 반드시 신청인의 ‘보안용역 사업 검수자 선정 신청서’를 열람하여 신청인의 직장 정보를 취득하였다고 단정하기는 어렵다. 결국, 피신청인이 보호법을 위반하였다고 보기는 어렵다.

< 개인정보 안전 관리 관련 >

- 「개인정보 보호법」 제28조 제1항은 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 범위를 최소한으로 제한하고, 개인정보취급자에 대하여 적절한 관리·감독을 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인은 20XX. X. XX.경 피신청인에게 신청인의 입주자대표회의 회의자료 및 회의록 정보공개를 요청하였으며, 성명불상자는 입주자대표회의 회의자료 및 회의록 정보공개를 요청하는 메일 화면을 첨부하여 20XX. X. XX. 구청에 민원을 제기한 것으로 확인된다.
- 피신청인은 입주자대표자회의 회의자료와 회의록에 대한 정보공개를 요구한 신청인의 메일에 포함된 정보(발신 메일주소, 민원내용 등)는 개인정보로 볼 수 있어 입주민들의 메일 송수신 내역 등은 안전하게 관리하여야 한다. 피신청인이 민원을 제기하지 않았다고는 하나, 신청인의 요청 메일 화면을 성명불상자가 획득하여 민원을 제기한 것은 피신청인이 신청인의 요청 메일을 안전하게 관리하지 않아 발생한 것으로 보호법 제28조 제1항을 위반한 것이다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내 소속 직원을 상대로 개인정보 보호 관련 교육을 시행하는 등 재발방지 조치를 이행한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-19

정보공개 청구자료를 동의 없이 이송한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「정부조직법」에 따라 ○○에 관한 사무를 관장하기 위해 설립된 ○○부 산하 중앙행정기관이고, 신청인은 B광역시의 관리·감독을 받는 A본부 산하 C에 근무하는 A직 공무원이다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인에게 정보공개시스템을 통해 ‘전국 시도 A공무원의 복무관련 통계자료’를 요청하였는데, 피신청인은 해당정보를 보유하고 있지 않아 「공공기관의 정보공개에 관한 법률(이하 ‘정보공개법’)」 제11조 제5항에 의거 정보부존재 결정 통지²⁹⁾ 하였다.
- 이후 20XX. X. XX. 신청인은 동일한 내용으로 재차 정보공개를 청구하며 반드시 피신청인이 각 시도 A본부로부터 관련자료를 취합하여 공개하여야 한다고 주장하였고, 피신청인은 정보공개법 제11조 제4항에 근거하여 해당민원을 각 시도 A본부로 이송처리하였다. 이 과정에서 신청인이 정보공개청구 시스템에서 해당 신청 건에 대한 정보처리 안내 설정을 ‘수신거부’로 해놓아 이송처리에 대한 알림을 수신하지 못하였다.
- 이에 신청인은 피신청인이 본인의 개인정보가 포함³⁰⁾ 된 정보공개청구서를 동의 없이 각 시도 A본부에 이송하였다며 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 이 사건 정보공개청구서 이송은 공공기관의 법령상 의무 수행 과정에서 발생한 것으로서, 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 제15조 제1항 제2호 및 제3호에

29) 통지서에 해당자료를 보유 중인 각 시도 A본부로 자료 요청하라고 안내

30) 성명, 생년월일(성별), 주소, 전화번호, 전자우편주소 등

근거하고 있으며, 정보공개 민원 관련 규정에 따라 적법하게 처리하였으므로 보호법 위반이 아니라고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 정보공개 청구서에 포함된 신청인의 성명, 연락처, 신청내용 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제2조 제6호에 따른 공공기관으로서 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제15조 제1항 제3호는 공공기관인 개인정보처리자는 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고, 같은 법 제17조 제1항 제2호는 개인정보처리자는 제15조 제1항 제3호 등에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정한다.
- 정보공개법 제2조 제1호에서 “정보”란 공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리하고 있는 문서 및 전자매체를 비롯한 모든 형태의 매체 등에 기록된 사항을 말한다고 규정하고 있으며, 같은 법 제11조 제4항에서 공공기관은 다른 공공기관이 보유·관리하는 정보의 공개 청구를 받았을 때에는 지체 없이 이를 소관 기관으로 이송하여야 하며, 이송한 후에는 지체 없이 소관 기관 및 이송 사유 등을 분명히 밝혀 청구인에게 문서(전자문서를 포함한다)로 통지하여야 한다고 규정하고 있다.
- 한편, 행정소송 판결(서울행정법원 2006구합20716)에서 공공기관의 정보공개에 관한 법률은 공공기관에 대하여 국민의 청구에 따라 새롭게 정보를 생산하거나 가공하여 제공할 의무까지 부과하고 있는 것은 아니고 공공기관이 이미 관리하고 있는 문서·도면·사진 등의 매체에 기록된 사항을 열람, 사본 또는 복제물 교부 등의 방법으로 공개할 의무만을 부과하고 있다고 한다.

- 신청인은 피신청인이 자신의 개인정보가 담긴 정보공개 청구서를 이송하면서 관련 법령에서 규정한 대로 적법하게 통지하지 않았으므로 동의 없는 무단 이송이라고 주장하고 있다. 그러나, 피신청인은 신청인의 정보공개청구 요청자료(전국 시도 A공무원의 복무관련)를 보유하고 있지 않으므로, 민원답변을 위하여 정보공개법 제11조 제4항에 따라 해당 정보의 보유기관인 각 시도 A본부로 해당 민원을 이송 처리하여야 하고, 그 이송에 정보주체인 신청인의 동의를 별도로 받아야 하는 것은 아니다. 또한, 신청인이 정보공개시스템 내 해당 청구 건에 대한 정보처리 안내 설정을 수신거부로 설정해 놓아 별도 알림을 수신하지 못하였을 뿐, 그 통지를 정보공개시스템에서 확인할 수 있었다.
- 그렇다면 피신청인이 신청인의 이 사건 정보공개청구서를 각 시도 A본부로 이송한 행위는 보호법 제17조 제1항 제2호, 제15조 제1항 제3호에 따라 공공기관인 피신청인이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 정보공개법 등 관련 법령에 규정된 절차에 따라 적법하게 민원을 처리한 것에 해당하므로, 피신청인이 보호법을 위반하였다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

III-1

개인정보 미파기에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 XXXX. X. XX. XX:XX 甲대학교병원 내 도로에서 가해자 차량과 발생한 비접촉사고의 피해자이고, 피신청인은 「보험업법」 제2조에 따라 손해보험업을 영위하는 보험회사로서 가해 차량이 가입한 이륜 자동차 보험의 보험사이다.
- 신청인은 XXXX. X. XX. 피신청인을 상대로 손해배상 청구 소송을 제기하였고, 서울중앙지방법원은 XXXX. XX. XX. 원고 일부승소 판결을 선고하였다.
- 신청인은 XXXX. X월말에서 X월 초순 경 피신청인에게 재판 중에 보유하게 된 신청인의 민감한 개인정보를 소송이 종결된 이상 개인정보 수집 목적이 달성되었으므로 전부 삭제할 것을 요구하였으나, 피신청인이 이를 거부하였다고 주장하고 있다.
- 이에 신청인은 피신청인이 신청인의 동의 없이 수집한 민감한 개인정보를 파기하지 않은 것 등에 대해 침해행위의 중지와 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 자동차보험 피해자인 신청인의 개인정보는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하 “신용정보법”이라 한다)에 따른 보험신용정보에 해당하며, 신용정보법 제15조 제2항 제1호는 “법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우” 정보주체의 동의 없이도 개인신용정보 수집이 가능하도록 규정하고 있고, 보험사는 다른 법령에 따라 피해자 보호 및 손해배상 보장을 위한 특정 정보를 수집할 법률적 근거가 있다고 주장하고 있다.
- 피신청인은 특히, 「보험업법」 시행령에서는 보험회사가 상법규정에 따라 제3자에게 배상할 책임을 이행하기 위한 사무를 처리하기 위해 제3자의 건강정보(민감정보 등) 및 고유식별정보를 동의 없이 처리할 수 있다는 명문 규정을 두고 있다고 주장하고 있다.

- 피신청인은 신청인이 제기한 소송에 대해 「민사소송법」 상 절차에 따라 법원의 결정에 의해 정상적으로 신청인의 개인정보를 수집·이용하였고, 소송이 종결된 이후에도 동일 사고에 대한 추가 청구 및 별소가 제기되는 등 분쟁이 지속되는 경우가 있어 「신용정보법」 제20조의2 및 내부기준에 따라 일정기간 보관 후 폐기하고 있다고 밝히고 있다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보 15건 중 형사기록(A경찰서 회신서)과 신체감정 촉탁 회신서(B병원 정형외과, C병원 치과)를 제외한 13건에 한해 폐기하는 것으로 조정에 합의할 의사가 있고, 신청인이 15건의 개인정보 전부에 대한 삭제를 요청한다면 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제20조의2(개인신용정보의 보유기간 등) 및 내부기준에 따라 5년간 보관 후 폐기하겠다는 입장이다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보처리자

- 피신청인은 「보험업법」 제2조 및 제4조에 따른 손해보험업을 영위하는 사업자로 업무를 목적으로 개인정보를 처리하는 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 개인정보 수집·이용 및 동의 방법 관련

- 「개인정보 보호법」(이하 “보호법”이라 한다) 제6조 제1항은 개인정보의 처리 및 보호에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다고 규정하고 있고, 제15조 제1항 제1호는 정보주체의 동의를 받은 경우 개인정보처리자는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 이 사건에서 피신청인은 신청인이 피신청인을 상대로 손해배상 소송을 제기함에 따라 「보험업법」 제188조에 따라 보험사고 발생 여부 확인, 면부책 판단 및 적정 손해액 산정 등을 위한 기초자료를 확보하기 위해 「민사소송법」 제294조(조사의 촉탁) 등을 통해 신청인의 개인정보를 수집하였다고 주장하고 있다.

- 보호법 제15조 제1항 제6호는 “개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우(이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다)” 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 「신용정보법」 제15조 제2항 제1호는 “법률에 특별한 규정이 있거나 법령상의 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우” 정보주체의 동의 없이도 개인신용정보 수집이 가능하도록 규정하고 있다. 또한, 「보험업법」 시행령 제102조 제5항은 보험회사는 「상법」 제719조(「상법」 제726조에서 준용하는 재보험계약을 포함한다) 및 제726조의2에 따라 제3자에게 배상할 책임을 이행하기 위한 사무를 수행하기 위해 제3자에 관한 건강정보 또는 고유식별정보가 포함된 자료를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 위와 같은 사실을 종합해 볼 때 피신청인이 수집한 신청인의 개인정보가 보호법을 위반하여 수집하였다고 보기는 어렵다고 판단된다.
- 한편, 보호법 제22조 제3항은 개인정보처리자는 정보주체의 동의 없이 처리할 수 있는 개인정보에 대해서는 그 항목과 처리의 법적 근거를 정보주체의 동의를 받아 처리하는 개인정보와 구분하여 제30조 제2항에 따라 공개하거나 전자우편 등 대통령령으로 정하는 방법에 따라 정보주체에게 알려야 한다고 규정하고 있다.
- 보호법 시행령 제31조 제2항은 개인정보처리자는 법 제30조 제2항에 따라 수립하거나 변경한 개인정보 처리방침을 개인정보처리자의 인터넷 홈페이지에 지속적으로 게재하여야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 동의 없이 수집한 개인정보의 항목과 법적 근거 등을 신청인에게 알리지 않았다고 하면서 보호법 제22조 제3항을 위반하였다고 주장하고 있다.
- 피신청인의 「개인정보처리방침」 제5조는 법령 등에 의해 제공이 요구되는 경우 등에 대해서는 동의 없이 개인정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있고, 이를 피신청인의 인터넷 홈페이지에 공개하고 있으며, 신청인이 파기를 요구하는 자료는 피신청인이 신청인이 제기한 소송에 대응하는 과정에서 「민사소송법」 제294조에 따른 사실조회

또는 제352조에 따른 문서송부의 촉탁에 관한 규정을 근거로 법원을 통하여 확보한 것이므로, 신청인과 피신청인이 소송의 양당사자였음을 고려할 때, 그 자체로 보호법을 위반한 것으로 보기 어렵다.

2) 개인정보 미파기 관련

- 보호법 제21조 제1항은 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 하며, 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다라고 규정하고 있다.
- 피신청인의 「개인정보처리방침」 제6조 제1항은 이용자의 개인정보는 개인정보의 수집 또는 제공받은 목적이 달성될 때까지 보유 및 이용한다고 하면서, 소송이나 분쟁의 근거자료의 보존기간은 상법 등 관련 법령의 규정에 따른다고 규정하고 있다.
- 신용정보법 제20조의2 제2항은 보호법 제21조 제1항에도 불구하고 신용정보제공·이용자는 금융거래 등 상거래관계가 종료된 날부터 최장 5년 이내에, 해당 기간 이전에 정보 수집·제공 등의 목적이 달성된 경우에는 그 목적이 달성된 날부터 3개월 이내에 해당 신용정보주체의 개인신용정보를 관리대상에서 삭제하여야 한다고 규정하고 있고, 이 법 또는 다른 법률에 따른 의무를 이행하기 위하여 불가피한 경우 등을 예외로 규정하고 있다.
- 피신청인의 「개인신용정보 관리·보호 규정」 제17조는 거래관계종료일 설정, 선택적 신용정보의 삭제, 필수적 신용정보의 분리보관 및 삭제, 접근 제한 등 신용정보의 보유 및 삭제에 관한 사항은 「개인(신용)정보 파기 기준」에 정하는 바에 따른다고 규정하고 있다.
- 피신청인의 「개인신용정보 파기 기준」 제5조 제2항은 거래종료일로부터 3개월이 경과한 개인신용정보는 영업조직의 접근 및 조회를 제한하는 등 영업목적으로 사용되지 않도록 현재 거래중인 고객의 정보와 분리하여 보관·관리해야 한다고 규정하면서, 보험료 납입증명, 보험금 지급, 채권·채무관계 확인 등 장기간 보관이 불가피한 금융(보험) 거래 정보는 거래종료일 이후 현재 거래중인 정보와 분리하여 보관해야 한다고 하고 있다.

- 피신청인의 「개인신용정보 파기 기준」 제5조 제3항은 거래종료일로부터 5년이 경과한 개인신용정보는 원칙적으로 전산원장에서 모두 삭제해야 하나, 법률상 의무이행, 보험금 지급, 금융사고 조사, 분쟁해결, 민원처리, 수사, 검사 등을 위해서는 별도로 보관할 수 있다고 규정하면서, 보험금 지급 및 대위권 행사 등과 관련된 재산조사·법적조치·채무변제 등 관련 정보 등은 거래종료일 5년 이후 보관할 수 있는 정보로 예시하고 있다.
- 피신청인은 신용정보법과 피신청인의 「개인정보처리방침」 및 「개인신용정보 파기 기준」 등 관련 규정에 따라 신청인의 개인정보를 보관하고 있는 점을 고려할 때, 피신청인이 신청인의 개인정보를 파기하지 않은 행위가 보호법 제21조 제1항을 위반하였다고 판단하기 어렵다.
- 「민사소송법」 제162조 제1항에 따라 당사자는 소송기록의 열람·복사를 법원사무관 등에게 신청할 수 있고, 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 규칙」 제38조에 따라 전자소송 동의를 한 당사자는 「민사소송법」 제162조 제1항에 따라 전자기록을 열람 또는 출력할 수 있으며, 「재판서·사건기록 등의 보존에 관한 예규」 제7조는 판결에 의하여 완결된 민사사건 기록의 보존기간은 5년, 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 업무처리지침」 제107조는 전자기록의 보존기간을 영구로 규정하고 있다.
- 이러한 사실에 비추어볼 때, 신청인이 파기를 요청하는 신청인의 개인정보는 신청인과 피신청인 간의 사건 기록에 포함된 자료로서 피신청인에게는 소송의 당사자로서 상당기간 동안 법원에 대하여 해당 사건 기록의 열람을 신청할 수 있고, 피신청인은 신청인의 요구에 따라 신청인 개인정보를 삭제한 이후에도 필요시 해당 사건 기록의 열람을 신청할 수 있다.
- 동 분쟁조정사건과는 별개로 신청인은 개인정보 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하기 이전에 2차례(XXXX. X. XX., X. X.)에 걸쳐 소송 진행 중에 피신청인이 수집한 신청인의 개인정보 전부의 폐기를 요청하는 민원을 금융감독원에 제기하였고, 금융감독원은 신청인의 민원을 ‘사실판단 곤란’으로 각하(X. XX.)하였다.
- 위와 같은 사실을 종합하면, 신청인이 삭제를 요구하는 개인정보가 신청인과 피신청인 간의 손해배상 소송과정에서 수집된 점, 피신청인이 신청인의 개인정보 15건 중 13건에 대해서는 폐기하는 것으로 합의할 의사가 있는 점, 피신청인의 개인정보

처리방침 및 보험·신용정보에 관한 법률에서 개인정보의 수집 및 파기 등에 대해 별도로 규정하고 있는 점, 신청인 및 피신청인 모두 법원에 해당 사건 기록 열람을 통해 관련 자료를 수집할 수 있는 점, 신청인의 민원에 대해 금융감독원이 각하 처리한 점 등을 종합적으로 고려할 때 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 볼 여지가 없어 신청인의 주장은 이유가 없다고 판단된다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례

IV-1

개인정보 수집·이용에 의한 침해행위 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 피신청인 및 주식회사 D(이하 'D사'라 한다)에 가입한 적이 없음에도 불구하고 D사로부터 20XX. 11.경 메일을 수신한 자이다. 피신청인은 보험업법에 따른 허가를 받아 보험업을 경영하는 보험회사이다.
- 신청인은 D사로부터 'E그룹 내 고객정보 제공 안내' 메일을 받게 되었는데, 이는 피신청인의 이용자(F)가 피신청인의 회원으로 가입하는 과정에서 신청인의 이메일 주소를 오입력함으로 인한 것이었다. 이에 신청인은 피신청인을 상대로 '신청인의 이메일 주소 정보를 삭제하고, 향후 이메일 주소는 반드시 필요한 경우에만 수집하도록 하며, 수집할 때에도 이메일 인증을 거치도록 할 것'을 요구하는 취지의 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인 측은 이 사건 조정 과정에서 해당 이메일 주소가 F가 아닌 신청인의 주소임을 알게 되었고, 20XX. 12.경 해당 이메일 주소 정보를 삭제 조치하였다. 또한 피신청인은 이메일 인증은 비용문제 등으로 도입하기 어렵고, 이메일 주소는 업무상 필수적인 정보에 해당한다고 주장하고 있다. 다만 피신청인은 메일 인증 대신 팝업창을 통한 주의문구와 중복 인증을 도입할 예정이라고 밝혔다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 이메일 주소는 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 피신청인은 보험업법에 따른 허가를 받아 손해보험업 등을 경영하는 보험회사로서 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

(1) 이메일 주소 수집시의 이메일 인증 관련

- 「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.
- 신청인이 수신한 'E그룹 내 고객정보 제공 안내' 메일은 다른 이용자(F)가 신청인의 이메일 주소를 오기재함으로 인해 발송된 것으로 확인되므로, 피신청인에게 보호법에 위반하여 신청인의 이메일 주소를 수집·이용하고자 했던 목적이나 의도가 있었다고 보기는 어렵다.
- 한편 피신청인은 이 사건 조정과정에서 신청인의 이메일 주소정보를 삭제처리 하였고, 향후 중복 확인 등 다른 인증 방식을 도입하고 주의문구를 팝업창을 통해 제시하여 유사한 사례가 재발하지 않도록 방지하겠다는 취지로 약속하였다. 이를 종합하면 피신청인이 보호법을 위반하였다고 보기는 어려우며, 반드시 이메일 인증 절차를 도입하여야 한다는 등의 주장은 받아들이기 어렵다.

(2) 이메일 정보의 필요 최소성 관련

- 보호법 제16조 제1항은 '개인정보처리자는 제15조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다'고 정하고 있고, 제2항은 '개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집하는 경우 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에는 동의하지 아니할 수 있다는 사실을 구체적으로 알리고 개인정보를 수집하여야 한다'고 정하고 있으며, 제3항은 '개인정보처리자는 정보주체가 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 정보주체에게 재화 또는 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다'고 정하고 있다.
- 피신청인의 회원가입 절차를 살펴보면, 피신청인은 개인정보 수집·이용 동의 단계에서 고지사항을 통해 '이메일 주소가 고지사항 전달, 본인 의사 확인, 불만 처리 등 원활한 의사소통 경로의 확보, 새로운 서비스/신상품이나 이벤트 정보의 안내의 목적으로

수집된다'는 취지로 안내하고 있고, 이메일 주소와 연락처 모두를 필수로 입력하도록 하고 있다.

- 그러나 이메일 주소의 경우 수집목적인 고지사항 전달, 본인 의사 확인, 의사소통 경로의 확보 등에 관하여 필요한 최소한의 정보라고 보기는 어렵다. 피신청인으로서 이미 필수적으로 수집하고 있는 연락처를 통하여 고지사항을 전달하거나, 이메일 주소, 연락처, 주소 등의 정보 중 하나를 선택적으로 수집하는 등의 대안적 방법을 통해서도 얼마든지 목적을 달성할 수 있을 것으로 보인다. 따라서 피신청인은 이용자에게 이메일 정보의 입력 없이도 서비스를 제공할 수 있도록 개인정보 수집 절차를 변경할 필요성이 있을 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이메일 주소를 선택적 수집항목으로 변경하는 등 재발방지 조치를 이행한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례 IV-2

아파트 게시판에 글 작성 시, 성명·동 표시로 사생활을 침해하는 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인들은 ○○시 소재 △△△ 아파트(이하 '이 사건 아파트'라 함)에 거주하는 입주주민이고, 피신청인은 공동주택의 관리와 관련된 사항 등을 의결하는 이 사건 아파트의 자치 의결기구이다.
- 피신청인은 커뮤니티 활성화, 공지사항 및 관리정보 제공 및 민원접수 등의 목적으로 아파트 홈페이지 게시판(이하 '이 사건 게시판'이라고 함)을 운영하면서, 입주주민들이 게시판에 글 작성 시 자신의 성명·동이 함께 표시되는 정책을 시행하고 있다. 이 사건 게시판은 아파트 관리사무소와 입주민 간·입주민들 간의 소통공간으로서 정보공유 창구 등으로 활용되고 있으며, 피신청인은 입주민이 게시판 글 작성, 공지사항 댓글 등록, 민원 신청 시 성명·동을 함께 표시하도록 운영하고 있다.
- 신청인들은 이 사건 게시판은 피신청인이 업무상 목적을 위해 개설된 것으로서 피신청인이 게시판 작성자의 성명·동이 표시되도록 하는 게시판 실명제 정책은 「개인정보 보호법」에 위반되고 사생활도 침해하고 있다고 주장하며, 성명·동을 함께 표기하지 않도록 이 정책을 변경할 것을 요구하고 있다.
- 이에 대해 피신청인은 홈페이지 게시판을 익명으로 운영할 경우 허위사실 유포, 욕설, 갈등조장 등이 난무하여 관리가 어려워지고 광고글 등의 등록도 방치하게 되어 공동주택 내 질서를 유지할 목적으로 피신청인의 의결을 거쳐 성명·동을 함께 표시하는 방식으로 운영한다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 수집한 신청인들의 성명·아파트 등은 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 입주민을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 입주자대표회의 운영 및 공동주택 관리 등 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 피신청인의 신분증 확인이 과도한 개인정보 수집인지 여부

- 「개인정보 보호법」 제3조는 개인정보 보호원칙을 선언하고 있는바, 개인정보처리자는 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 하고(제6항)³¹⁾, 개인정보를 익명 또는 가명으로 처리하여도 개인정보 수집목적 달성을 할 수 있는 경우 익명처리가 가능한 경우에는 익명에 의하여, 익명처리로 목적을 달성할 수 없는 경우에는 가명에 의하여 처리될 수 있도록 하여야 한다(제7항). 또한 같은 법 제4조 제2호는 정보주체가 개인정보의 처리에 관한 동의 여부, 동의 범위 등을 선택하고 결정할 권리를 가진다고 규정하여 개인정보처리자가 정보주체에게 개인정보 처리여부 및 동의 범위 등을 사실상 강요하는 행위를 금지하고 있다.
- 피신청인은 입주민에게 각종 공지사항 전달, 커뮤니티 활성화 및 입주민 협력 요청, 민원 접수 등 아파트 운영을 위한 업무 목적으로 아파트 홈페이지를 활용하고 있으므로, 정보주체의 사생활 침해를 최소화할 수 있는 방식으로 개인정보를 처리하는 등 「개인정보 보호법」에 위반됨이 없이 홈페이지를 운영할 의무가 있다.
- 이와 관련 신청인들이 이 사건 게시판에서 글 작성 시 성명·동이 자동적으로 표시되는데, 아파트 입주민만이 이용하는 홈페이지의 특성상 성명·동을 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 많다는 점에서 입주민의 사생활을 침해할 위험성이 높다고 판단된다.

- 피신청인은 이 사건 게시판을 익명으로 운영할 경우 허위사실 유포, 욕설, 갈등조장 등으로 관리가 어려워지고 이로 인해 공동주택 내 질서가 무너질 수 있는 부작용이 많아 성명·동을 함께 표기하도록 하였다고 주장하나, 성명·동을 표기하지 않더라도 문제 발생 시 해당 게시물 작성자들에게 사후적인 제재를 하는 등 정보주체의 개인정보를 사전적으로 과도하게 노출시키지 않는 보완적인 방법을 통해서도 아파트 홈페이지 게시판의 원활한 운영이 가능해 보인다.

- 결국 피신청인이 아파트 홈페이지 게시판에 성명·동을 함께 표시하도록 하는 것은 입주민의 사생활을 침해할 위험성이 높고, 개인정보의 노출에 대한 동의를 사실상 강요하는 것이며, 게시물에 성명·동을 표시하지 않는 등 가명화된 정보 활용을 통해서도 홈페이지의 원활한 운영이 가능해 보인다는 점에서 이러한 정책은 「개인정보 보호법」 제3조 제6항, 제7항 및 같은 법 제4조 제2호 등에 위반된다고 볼 수 있다. 따라서 피신청인은 홈페이지 게시판에서 성명·동 표시를 삭제하는 등 정책을 변경할 필요가 있다고 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 입주민이 아파트 홈페이지 게시판에 글을 작성하는 경우 성명을 표시하지 않도록 운영방식을 변경한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

31) 「개인정보 보호법」 제16조 제1항에서 개인정보처리자가 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다고 규정하고 있다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례

IV-3

과도한 개인정보 수집에 따른 침해행위의 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「개인정보 보호법」 제2조 제6호에 따른 공공기관이고, 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인에게 (주)○○○을 상대로 ‘부당해고 구제신청’을 한 자이다.
- 피신청인은 20XX. X. XX. 신청인의 ‘부당해고 구제신청’ 사건의 사실관계 확인을 위해 상대방인 (주)○○○에게 신청인의 복직신청서, 신청인의 자진퇴사 직·간접 입증자료(집싸는 장면 등 CCTV, 작별인사 메시지 등) 등의 자료 제출을 요구하였다.
- 20XX. X. XX. (주)○○○은 신청인의 CCTV영상, 작별인사 메시지, 인사기록카드 등이 포함된 답변서를 피신청인에게 제출하였고, 20XX. X. XX. 피신청인은 신청인의 ‘부당해고 구제신청’에 대하여 기각판정을 하였다.
- 이후 신청인은 피신청인이 본인의 개인정보가 과도하게 포함된 증거자료를 채택한 것은 형평성에 맞지 않다고 주장하며 개인정보 삭제 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였고, 이에 대하여 피신청인은 ‘부당해고 구제신청’의 사실조사를 위해 노동위원회법 및 노동위원회 규칙에 따라 필요한 범위 내에서 자료를 수집하여 증거로 채택하였으므로 이 사건 관련 위법사항이 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 인적사항이 포함된 인사기록카드 및 cctv영상 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 (이하 ‘보호법’이라 한다) 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 보호법 제2조 제6호에 따른 공공기관으로서 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제15조 제1항에서 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우(제2호), 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우(제3호) 정보주체의 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 「노동위원회법」은 제23조에서 노동위원회는 같은 법 제2조의2에 따른 소관사무와 관련하여 사실관계를 확인하는 등 그 사무집행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 근로자, 노동조합, 사용자, 사용자단체, 그 밖의 관계인에 대하여 출석, 보고 진술 또는 필요한 서류의 제출을 요구하거나 위원장 또는 부문별 위원회의 위원장이 지명한 위원 또는 조사관으로 하여금 사업 또는 사업장의 업무상황, 서류, 그 밖의 물건을 조사하게 할 수 있다고 규정하고 있다.
- 아울러 「노동위원회규칙」 제46조 제1항에서 노동위원회는 구제신청사건에 대한 증거자료가 필요하다고 판단하는 경우 당사자에게 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한, 보호법 제37조 제2항 제1호에 따라 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 정보주체의 개인정보 처리정지 요구를 거절할 수 있고, 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 제25조 제5항에 근거한 고용노동부 기록관리기준표(고용노동부 고시 제2022-75호)에서는 ‘당사자 신청사건으로 진행되는 부당해고 등에 대한 판정’과 관련된 기록물의 보존기간은 영구보존사항임을 명시하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 증거자료 채택시 본인 개인정보가 과도하게 포함되었다고 주장하며 개인정보 삭제를 요구하고 있으나, 피신청인이 ‘부당해고 구제신청’ 사실조사를 위해 필요한 증거자료 수집 및 채택할지 여부는 사실조사에 관해 규정하고 있는 「노동위원회법」 및 「노동위원회규칙」 등에 따른 피신청인의 판단에 의한 행위이고, 그 처리 및 보존도 「공공기록물 관리에 관한 법률 시행령」 등에 따른 행위이므로 신청인의 상기와 같은 주장은 받아들이기 어렵다.

- 따라서 피신청인이 신청인의 개인정보가 포함된 증거자료를 수집·이용한 행위는 보호법 제15조 제1항 제2호 및 제3호, 「노동위원회법」 등에 따른 행위에 해당하므로 이를 두고 보호법에 위반된다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-1

개인정보 유출 등에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「정부조직법」에 따른 중앙행정기관이고, 신청인은 피신청인의 개인정보 유출 관련하여 민원을 제기한 자이다.
- 피신청인은 20XX. X. XX. A(이하 ‘이 사건 행정심판 청구인’)로부터 행정심판 청구를 받았는데, 피신청인 담당부서에서 온라인 행정심판 시스템에 답변서를 등록하는 과정에서 기관의 주장을 뒷받침하기 위한 참고자료로서 신청인의 성명, 주소가 포함된 타 행정기관 재결서(이하 ‘이 사건 재결서’)를 비식별조치 없이 첨부하였다.
- 한편, A는 20XX. X. XX.경 심판절차에 따라 온라인 행정심판 시스템에서 답변서와 함께 참고자료로 등록된 이 사건 재결서를 열람한 후 이 사건 재결서에 기재된 신청인의 주소로 개인정보가 유출되었다는 내용의 우편을 발송하였으며 이로 인해 신청인은 자신의 개인정보가 유출되었음을 인지하게 되었다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인에게 해당사실에 대한 국민신문고 민원을 신청하였으며, 20XX. X. XX. 민원 접수를 통해 개인정보 유출사실을 인지한 피신청인은 20XX. X. XX. 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」에 따라 신청인에게 ‘개인정보 유출 안내문’을 통지하고, 이 사건 행정심판 청구인에게 신청인의 개인정보가 외부로 유출되지 않도록 전화와 이메일로 주의를 당부하였으며, 온라인 행정심판 시스템의 이 사건 재결서를 비식별 조치하여 재등록 하였다.
- 신청인은 피신청인의 개인정보 유출로 인하여 일면식도 없는 A에게 자택주소가 노출되고 원치 않는 우편물이 송부되는 것에 정신적 스트레스를 받았다고 주장하며 손해배상금 300만원과 재발방지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.

- 이에 대하여 피신청인은 향후 행정심판 수행 중 개인정보 취급자의 부주의로 인한 개인정보 유·노출을 방지하기 위하여, 개인정보 보호 교육을 실시하고 온라인 행정심판 시스템의 답변서 등록 과정에서 '개인정보 점검 체크리스트'를 신설하는 등의 개인정보 보호절차를 강화할 계획이며, 신청인과 합의할 의사가 있으나 신청인이 주장하는 손해배상금 300만원은 과도하다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 재결서에 포함된 신청인의 성명, 주소는 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제2조 제6호에 따른 공공기관으로서 업무상 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제29조는 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정하고, 「표준 개인정보 보호지침」 제25조는 유출이란 법령이나 개인정보처리자의 자유로운 의사에 의하지 않고 정보주체의 개인정보에 대하여 개인정보처리자가 통제를 상실하거나 권한 없는 자의 접근을 허용한 경우를 말한다고 규정하고 있다.
- 피신청인 소속 직원의 과실로 이 사건 재결서가 비식별조치 없이 온라인 행정심판 시스템에 답변자료로 등록되었고 이로 인해 권한 없는 A가 신청인의 개인정보에 접근하게 되었으므로, 이는 보호법 제29조를 위반하였다고 봄이 상당하다. 따라서 피신청인은 신청인에게 보호법을 위반한 행위로 인한 손해를 배상할 책임이 있으며, 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 직원을 대상으로 재발방지 교육을 실시할 필요가 있다.

- 손해의 인정 범위에 관하여 살피건대, 해당 유출행위로 인해 A가 신청인의 자택주소로 원치 않은 우편물을 보내는 등의 피해가 있었으나, 이 사건 재결서에 포함된 신청인의 개인정보는 성명과 주소로서 해당정보가 온라인 행정심판 시스템을 통해 A 1인에게만 제한적으로 노출되었고 피신청인이 피해신고 접수 후 이른 시일 내 적극적인 사후조치를 한 점 등을 고려할 때 손해배상액을 50,000원으로 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 50,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원을 대상으로 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-2

홈페이지 게시물 착오 등록으로 개인정보가 유출된 것에
대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「지방자치법」 제3조 제3항 및 「A광역시 B구 행정기구 설치 조례 제18조에 따라 설치된 지방행정의 기초사무를 관장하는 하부행정기관이며, 신청인들은 제XX대 대통령 선거 당시 B구 관할의 투표소에서 투표사무원으로 근무한 자들이다.
- 피신청인은 20XX. X. XX.경 제XX대 대통령 선거 관련하여 피신청인 관할 투표구 10개소 운영을 위해 A광역시 B구 선거관리위원회로부터 이 사건 투표사무원 명부(B구 관할 XXX개 투표소, 투표사무원 총 XXXX명)를 수집하였는데, 이후 20XX. X. XX. 피신청인 소속직원 C가 홈페이지 동소식 게시판에 「○○○ 특별공급 기관추천 대상자 명단 접수 안내」 게시물을 등록하는 과정에서 이 사건 투표사무원 명단을 첨부자료로 착오 등록하였다.
- 피신청인은 20XX. X. XX. XX시 XX분경, 투표사무원으로 근무하였던 자의 제보로 착오 등록된 사실을 인지하였고, 그 즉시 관련 파일을 삭제하고 유출대상자 XXXX명에게 유출사실을 통지하는 한편 개인정보침해 신고센터에 유출 신고 하였다.
- 신청인들은 이 사건 개인정보 유출로 인해 성명, 생년월일, 휴대전화번호는 물론 자신들의 직업적 신분과 정치적 정보 등의 민감정보까지 노출되어 중대한 사생활 침해가 이루어졌다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 이 사건 개인정보 유출에 따른 전용 대응 창구를 개설하고 직원대상 개인정보 교육을 실시하는 등의 피해구제 및 재발방지 노력을 하고 있다며, 신청인들이 요구하는 손해배상에 대하여는 개인정보분쟁조정위원회의 판단을 받아서 검토하겠다고 한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건 투표사무원 명단에 포함된 신청인들의 소속, 성명, 연락처 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제2조 제6호에 따른 공공기관으로서 개인정보처리자에 해당한다.

나. 유출된 개인정보의 민감정보 해당 여부

- 민감정보에 관하여 보호법 제23조 제1항은 ‘사상·신념, 노동조합·정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 그 밖에 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보로서 대통령령으로 정하는 정보’라고 규정하고 있고, 「개인정보 보호법 시행령」 제18조는 유전자검사 등의 결과로 얻어진 유전정보, 「형의 실효 등에 관한 법률」 제2조 제5호에 따른 범죄경력자료에 해당하는 정보를 추가적으로 규정하고 있다.
- 이 사건 투표사무원 명단에 포함된 개인정보 항목은 소속, 부서명, 성명, 생년월일, 성별, 휴대전화, 당원 여부, 대한민국 국적여부 등의 총 9가지로서, 신청인들은 직업 정보와 당원 여부가 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 민감정보에 해당한다고 주장한다. 그러나, 보호법 및 그 시행령은 ‘직업 정보’를 민감정보로 규정하고 있지 아니하며, ‘당원 여부’는 투표사무원으로 위촉된 자의 선거중립 의무를 확인³²⁾하기 위한 것으로서 신청인들이 정당에 가입되어 있지 않다는 사실만을 드러낼 뿐 정보주체의 사상·신념, 정당의 가입·탈퇴 사실, 정치적 견해 등은 확인되지 않는다.
- 따라서 이 사건 투표사무원 명단에 포함된 개인정보는 「개인정보 보호법」 제23조가 적용되는 민감정보에 해당하지 않는다.

32) 「공직선거법」 제147조에서 투표사무원이 될 수 있는 자로서 투표사무를 보조할 능력이 있는 공정하고 중립적인 자를 규정하고, 선거관리위원회 ‘일반인 투표사무원 안내자료’에서 투표사무원에 대하여 정당의 당원이 아닌 자로서 특정 정당·후보자에 편향되지 아니한 자이어야 한다고 명시하고 있음

다. 게시판에 첨부파일을 착오 등록한 행위의 위법성 여부

- 「개인정보 보호법」 제29조는 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정하고, 「표준 개인정보 보호지침」 제25조는 유출이란 법령이나 개인정보처리자의 자유로운 의사에 의하지 않고 정보주체의 개인정보에 대하여 개인정보처리자가 통제를 상실하거나 권한 없는 자의 접근을 허용한 경우를 말한다고 규정하고 있다.
- 피신청인 소속 직원의 과실로 이 사건 투표사무원 명단이 홈페이지 게시판에 착오 등록한 행위는, 이로 인해 권한없는 사람들이 신청인들의 개인정보에 접근할 수 있게 되었으므로, 보호법 제29조의 '유출'에 해당한다.
- 이로써 피신청인은 보호법 제29조를 위반하였다고 봄이 상당하다. 따라서 피신청인은 신청인에게 보호법을 위반한 행위로 인한 손해를 배상할 책임이 있으며, 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 직원을 대상으로 재발방지 교육을 실시할 필요가 있다.
- 손해의 인정 범위에 관하여 살피건대, 해당 유출행위가 20XX. X. XX.부터 20XX. X. XX.까지 50일 이상 이루어졌고 이로 인해 XX명의 불상자가 신청인들의 개인정보를 열람한 사실이 있으나, 피신청인이 유출사실을 인지한 즉시 파일을 삭제하고 이 사건 개인정보 유출 민원에 대응하기 위한 전용 창구를 개설함과 동시에 직원대상 개인정보 교육을 실시하는 등의 적극적인 사후조치를 한 점 등을 고려할 때 손해배상액 150,000원을 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들에게 손해배상금 각 150,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원을 대상으로 개인정보 보호 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-3

휴대전화번호 유출에 따른 손해 배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「국민건강보험법」에 따른 건강보험사업 등을 수행하기 위해 설립된 위탁집행형 준정부기관이고 신청인은 직장 건강보험 가입자이다. 피신청인은 「국민건강보험법」에 따른 건강검진을 위하여 가입자 등에게 건강검진 안내물을 발송하고 있으며, 검진대상자의 주민등록자료(도로명주소, 상세주소)는 행정안전부와 연계된 시스템을 통해 제공받고 있다.
- 피신청인은 20XX. X. 검진대상자인 신청인에게 건강검진 실시방법·절차 등이 수록된 '검진안내문'을 발송하였는데, 발송된 우편봉투(이하 '이 사건 우편물') 주소 란에 신청인의 휴대전화번호가 표기되었다. 우편물을 수령받은 신청인은 우편봉투 주소란에 본인 명의 휴대전화번호가 기재되었고 우편봉투 또한 이미 개봉되어 있었다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 피신청인은 이 사건 우편물의 봉투에 신청인의 휴대전화번호가 표기되었던 것은 행정안전부와 전산 연계된 신청인의 주민등록자료 중 '도로명주소의 건물번호 뒤에 표시되는 동, 층, 호의 정보가 담겨야 할 상세주소(옥탑방, 지하층 등 표기에도 활용)'에 신청인의 휴대전화번호가 착오 입력되어 피신청인에게 제공되었기 때문이고, 피신청인이 고의로 신청인의 휴대전화번호를 기재한 것은 아니므로 손해배상 등을 이행하기는 어렵다는 취지로 주장하고 있다.
- 또한 피신청인은 그 동안 이 사건과 유사한 착오입력 사례가 없어 행정안전부와 전산 연계된 시스템 자료의 정합성을 의심할 수 없었고 거주지로 발송된 안내문은 신청인이 수령하는 것으로, 이에 개인정보가 포함되더라도 해당 개인정보가 분실(도난) 또는 제3자에게 잘못 전달된 것으로 볼 수 없어 개인정보 유출 등에 해당하지 않는다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 이 사건에 포함된 신청인의 휴대전화번호는 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당되며, 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 자로서 「개인정보 보호법」 제2조 제6호 가목에 따른 공공기관에 해당한다.

나. 판단범위

- 「개인정보 보호법」 제43조 제1항은 개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자는 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다고 규정하고 있으며, 같은 법 제48조 제1항은 분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 그 조정을 거부할 수 있다고 규정하고 있다. 신청인은 이 사건 우편물 수령 당시 이미 우편봉투가 개봉되어 있었다고 주장하나, 우편물이 배송과정에서 타인에 의해 개봉되었는지 여부는 「우편법」 위반 여부 등에 관한 사항으로서 개인정보에 관한 사항으로 볼 수 없으므로, 신청인의 이 부분 주장은 판단 범위에서 제외한다.

다. 「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 우편봉투에 신청인의 휴대전화번호가 기재되었으므로 이는 피신청인이 「개인정보 보호법」 제29조에 따른 의무를 다하지 못하였다고 봄이 타당하다.
- 따라서, 피신청인은 같은 사건이 재발하지 않도록 철저한 점검방안 마련 및 재발방지 교육 등을 실시할 필요가 있다.

- 이와 같이 피신청인의 보호법 위반행위 및 과실은 인정된다고 할지라도 이 사건 우편물은 신청인이 직접 수령하였고 신청인 외에 제3자에게 신청인 휴대전화번호가 유출되었다는 정황을 확인할 수 없는 점 등을 고려하여 신청인에게 위자료로 배상할 만한 정신적 손해가 발생하였다고 보기 어려울 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 점검 방안을 마련하는 등의 재발방지 조치를 이행한다.
- 신청인의 나머지 신청은 기각한다.

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-4

개인정보 유출에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 전국 각지에 소재한 물류센터를 운영하는 법인이고, 신청인은 피신청인과 근로계약을 체결한 기간제근로자다. 또한, 이 사건 녹음파일 생성 등과 관련된 매니저는 피신청인 소속 직원으로 신청인의 상급자(이하 ‘매니저’라 한다)이다.
- 신청인이 근무하고 있는 부서는 업무단체대화방(이하, ‘대화방’이라 한다)을 통해 공지사항 전파, 직원 휴가 일정 등을 공유하고 있다.
- 신청인은 20XX. XX. XX.경 피신청인을 상대로 지방노동위원회에 차별시정을 신청하였고, 본 건 녹음파일(이하, ‘녹음파일’이라 한다)은 매니저가 20XX. X. XX. 그 신청과 관련하여 피신청인의 사실확인 요청에 따라 신청인과 면담하는 과정에서 녹음한 것이다.
- 매니저는 20XX. X. XX.경 대화방에 녹음파일을 게시하였으며, 20XX. X. XX. 대화방에 속해있는 직원들에게 게시된 녹음파일의 삭제요청 및 신청인에 대한 사과 메시지를 게시하였다.
- 신청인은 피신청인이 대화방에 녹음파일을 공개하여 약 00명 이상의 사원이 그 파일을 다운로드 하거나 청취하게 하여 신청인의 개인정보를 침해하였다며 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 ① 업무단체대화방은 각 부서장의 판단하에 원활한 업무처리를 위해 자율적으로 개설·운영되는 것으로 피신청인은 개인정보처리자가 아니며, ② 본 건 녹음파일은 매니저와 신청인과의 면담 진행으로 생성된 것으로 개인정보처리자가 체계적으로 구성 배열하여 수집하는 개인정보파일로 보기 어려우며, ③ 녹음파일의 게시 또한 피신청인이 아닌 매니저에 의해 발생한 것이므로 「개인정보 보호법」 위반에 따른 손해배상의 의무가 없다는 입장이다.

2. 위원회 판단

- 개인정보 보호법(이하 ‘보호법’이라 한다) 제28조는 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자(이하 “개인정보취급자”라 한다)의 범위를 최소한으로 제한하고, 개인정보취급자에 대하여 적절한 관리·감독을 하여야 하며, 개인정보처리자는 개인정보의 적정한 취급을 보장하기 위하여 개인정보취급자에게 정기적으로 필요한 교육을 실시하여야 한다고 규정하고 있다.
- 녹음파일은 신청인을 식별할 수 있는 음성정보가 담겨있어 보호법상 개인정보에 해당한다. 피신청인은 신청인 등 소속 직원의 개인정보를 처리하는 개인정보처리자에 해당하고, 녹음파일을 생성하고 게시한 매니저는 피신청인의 지휘·감독을 받는 자 즉, 개인정보취급자³³⁾라 볼 수 있다.
- 사실확인을 요청한 점, 녹음파일은 피신청인의 요청에 따라 매니저가 신청인과 진행한 면담을 녹음하여 생성된 점, 피신청인이 내부 논의 또는 회의의 녹음을 원칙적으로 금지하는 보안정책을 시행하고 있어 녹음파일 게시 사건 발생 인지 후 매니저에 대해 회사 보안정책 위반을 이유로 매니저를 징계 조치한 점이 각 인정된다.
- 녹음파일이 게시된 업무단체대화방은 누가, 언제, 어떤 목적으로 만들어 지금까지 운영되고 있는 것인지에 대해서는 정확히 파악할 수는 없으나, 다수의 부서원들이 참여하고 이 대화방을 통해 업무 관련 사항 등이 전달되는 등 일반적으로 이용되고 있는 정황이 확인되므로 신청인이 근무했던 부서의 업무 소통 채널로 활용되고 있는 것으로 보인다.
- 또한, 피신청인이 외부 메신저 등의 사용금지 정책을 운영하고 있음에도 불구하고 신청인 근무 부서 외에 다른 부서에서도 다양한 형태로 별도의 업무 소통 대화방 등을 운영되고 있음이 조사·확인된 점에 비추어 볼 때, 피신청인은 그동안 별도 업무단체 대화방의 존재와 그것이 업무의 원활한 수행을 위해 활용되고 있는 점을 용인하였다고 볼 여지가 있고, 피신청인의 별도 지시 없이 자율적으로 개설되었다고 하여 이 사건 업무단체대화방의 매니저의 행위에 피신청인의 관리·감독 의무가 미치지 않는다고 볼 수 없다.

33) 개인정보취급자는 개인정보 처리 업무를 담당하고 있는 자라면 정규직, 비정규직, 하도급, 시간제 등 모든 근로형태를 불문한다. 고용관계가 없더라도 실질적으로 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자는 개인정보취급자에 포함된다. (개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설(p.218))

- 따라서 피신청인은 개인정보의 적정한 처리에 대해 개인정보취급자인 매니저를 관리·감독할 책임이 있고, 개인정보처리자로서 개인정보취급자에 의해 개인정보 유출 및 오·남용이 발생하지 않도록 관련 개인정보 보호 및 보안정책을 적정히 운영하여야 함에도 불구하고, 매니저가 회사 보안정책 등을 위반하면서 녹음파일을 생성하고 이를 업무 관련 단체대화방에 게시한 행위에 이르는 동안 충분한 관리·감독을 다 하였다고 보기 어려우므로 보호법 제28조를 위반한 것으로 판단된다.

- 이상 살펴본 바와 같이 피신청인이 개인정보취급자에 대한 관리·감독 의무를 충분히 하지 않아 신청인의 개인정보자기결정권이 침해되었고, 신청인에게는 매니저와의 비공개 대화가 신청인의 의사에 반하여 공개됨에 따라 정신적 피해가 발생하였다고 판단되며, 이에 대한 피신청인의 배상책임이 인정된다. 또한, 같은 사건이 재발하지 않도록 개인정보취급자에 대한 개인정보 보호 및 보안정책 교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행할 필요가 있는 것으로 판단된다.

- 손해의 범위에 대해 살펴보면, 이 사건 녹음파일은 신청인의 음성 정보로 민감정보에 해당되며 녹음파일의 내용 중 타인에 대한 언급 등이 포함되어 있어 그 내용이 다수에게 공개됨에 따라 신청인의 회사 내 입지가 곤란해지고 그에 따른 신청인의 평판에도 영향을 미칠 수 있었을 것으로 보인다. 다만, 피신청인은 매니저를 보안정책 위반으로 징계하였고 매니저는 신청인의 요구에 따라 개인적인 사과와 함께 소속 부서에 대한 공개 사과를 실시하는 등 적극적인 사후 조치를 이행한 점을 고려할 때 손해배상금 300,000원을 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 300,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원에 대해 개인정보의 적정한 취급 및 보호에 필요한 교육을 실시한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-5

동의 없는 개인정보 제공에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「보험업법」 제2조에 따라 손해보험업을 영위하는 보험회사로 교통사고 가해 차량 소유주(이하 'A'라 한다)와 자동차 종합보험계약을 체결하였고, 신청인은 교통사고 피해 차량 소유주이다.
- 20XX. 6. XX. 신청인의 차량과 이 사건 교통사고 가해자의 차량과 접촉사고가 발생하였다. 사고 당일 피신청인은 이 사건 교통사고로 신청인 차량 운전석 사이드미러 파손에 대한 대물사고를 A를 통해 접수하였고, 다음 날 신청인은 병원 치료비 보상을 위해 신청인이 대인사고를 피신청인에게 직접 청구하여 피신청인은 A로부터 의견을 청취하였으나 A는 대인보상 접수 처리는 거부하였다.
- 피신청인은 20XX. 6. XX. 신청인에게 '보험금 청구를 위한 상세 동의서(이하 '동의서'라 한다)'를 징구하여 신청인은 개인정보 수집·이용·제공 동의하였다. 특히 동의서의 '제공에 관한 사항'의 제공받는 자란에 '피보험자', 제공받는 자의 이용목적으로 '손해사정내용 관련 정보 제공', 제공항목에 이 사건 개인정보가 기재되어 있다.
- 20XX. 7. X. 신청인은 경찰서로부터 보험회사 제출용으로 이 사건 교통사고 관련 교통사고사실확인원을 받았고, 신청인이 가입한 자동차 손해보험사를 통해 피신청인 대인보상 담당자에게 전달하였다. 또한 피신청인 소속 대인보상 담당자는 20XX. 7. XX. A에게 이 사건 교통사고의 보험금 청구와 관련하여 교통사고사실확인원을 제공하였다.
- 피신청인은 20XX. 6. XX. 대물사고에 대한 보험처리를 완료하였으며, 20XX. 7. XX. 대인사고에 대하여는 A가 채무부존재확인소송을 하여 신청인이 직접청구한 대인보상에 대하여는 처리하지 못하게 되었다는 사실을 신청인에게 알렸고, 같은 날

신청인은 XXX지법 XX지원으로부터 채무부존재확인 소장을 문자로 전달받았고, A로부터 법원에 출석하여 조사받았다는 연락을 받았다.

- 이 과정에서 신청인은 피신청인 대인보상 담당자가 A에게 교통사고사실확인원을 보냈다는 사실을 알게 되어 20XX. 7. XX. 금융감독원에 민원을 제기하였고, 20XX. 7. XX. 개인정보 유출을 주장하며 경찰서에 고소하였다.
- 또한 피신청인이 이 사건 개인정보가 기재된 서류를 본인 동의 없이 A에게 전달하여 정신적으로 불안과 공포에 휩싸이게 한 피신청인에 대하여 손해배상을 요구하는 이 사건 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 신청인이 「자동차손해배상보장법」 제10조 제1항에 따라 피신청인에게 손해배상 직접청구권을 행사하였고, 피신청인은 위 청구를 받은 경우, 「상법」 제724조 제3항³⁴⁾에 따라 지체없이 피보험자에게 이를 통지(제공)하도록 보험사에 의무를 부여하고 있어 이를 피보험자인 A에게 통지하였으며, 20XX. 6. XX. 신청인이 개인정보 제공에 동의하였다고 주장하고 있다.
- 따라서 피신청인은 신청인의 개인정보 침해사실 없으므로 신청인의 주장은 수용할 수 없다는 입장이다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 A에게 제공한 이 사건 개인정보는 해당 정보만으로 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보이고 특히 주민등록번호는 「개인정보 보호법」 제24조 제1항 및 같은 법 시행령 제19조 제1호에 따른 고유식별정보에 해당한다. 또한 피신청인은 주로 손해의 보상을 약속하고 금전을 수수하는 것을 목적으로 개인정보파일을 운용하는 법인으로 개인정보처리자에 해당한다.

34) 「상법」 제724조(보험자와 제3자와의 관계) ② 제3자는 피보험자가 책임을 질 사고로 입은 손해에 대하여 보험금액의 한도내에서 보험자에게 직접 보상을 청구할 수 있다. 그러나 보험자는 피보험자가 그 사고에 관하여 가지는 항변으로써 제3자에게 대항할 수 있다.

③ 보험자가 제2항의 규정에 의한 청구를 받은 때에는 지체없이 피보험자에게 이를 통지하여야 한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제17조 제1항에서 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 규정하고, 「표준 개인정보 보호지침(이하 '지침'이라 한다)」 제7조는 제3자란 정보주체와 정보주체에 관한 개인정보를 수집·보유하고 있는 개인정보처리자를 제외한 모든 자를 의미한다라고 규정하고 있다.
- 신청인은 본인의 이 사건 개인정보를 보험금 청구를 위해 피신청인에게 제공하였으므로, 피보험자인 A는 상기 법령 등에 따라 제3자의 지위에 있다고 볼 수 있다.
- 피신청인은 20XX. 6. XX. 신청인에게 '보험금 청구를 위한 상세 동의서(이하 '동의서'라 한다)'를 징구하여 신청인은 개인정보 수집·이용·제공 동의하였다는 사실에 대해서는 다툼이 없으나, 신청인은 대물보상 접수 건에 대하여만 동의한 것이고, 대인보상에 대해서는 동의하지 않았다고 주장하고 있다.
- 신청인이 보호법 제17조 제1항 제1호에 따라 개인정보 제공에 동의하였는지 여부에 관하여 살피건대, 신청인이 동의서를 작성한 시점에 피신청인에게는 신청인에 대한 대인·대물사고가 모두 접수되어 있었다는 사실이 인정되고, 동의서에는 개인정보의 수집·이용 목적에 보험사고·보험사기 조사 및 보험금지급 심사(손해사정 또는 의료자문 포함) 등이 기재된 점, 동의서의 '제공에 관한 사항'의 제공받는 자란에 '피보험자', 제공받는 자의 이용목적으로 '손해사정내용 관련 정보 제공', 제공항목에 이 사건 개인정보가 기재된 점에 비추어볼 때, 교통사고 발생 시 대물보상 뿐만 아니라 대인보상에 대한 부분도 본 동의서로 일괄하여 동의를 받을 수 있는 것으로 보인다.
- 따라서 신청인의 대물보상 건에 대해서만 개인정보 수집·이용·제공 동의하였다는 주장은 받아들일 수 없고 달리 이를 인정할 증거가 없다.
- 한편 고유식별정보 중 주민등록번호는 원칙적으로 처리가 금지되고, 「개인정보 보호법」 제24조의2 제1항 각 호에서 정하는 예외사유에 해당되지 않는 한 주민등록번호를 수집하여 이용하거나, 제3자에게 제공하거나 저장·보유하는 것이 금지되며, 이는 정보주체로부터 동의를 받아 주민등록번호를 수집하는 경우에도 마찬가지이다.

- 「보험업법」 시행령 제102조 제5항 제2호에서 자동차 사고로 생긴 손해에 대해 제3자에게 배상책임을 이행하기 위하여 필요한 범위로 한정하여 고유식별정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있으며, 피신청인이 피보험자인 A에게 신청인의 주민등록번호를 제공한 것은 자동차 사고로 생긴 손해에 대해 신청인에게 배상책임을 이행하기 위해 필요한 범위라고 볼 수 없다. 또한 주민등록번호의 처리가 정보주체나 제3자의 생명, 신체, 재산상의 이익을 위한 것이어야 하며 반드시 급박성이 인정되어야 하나 이 경우는 충분한 시간적 여유가 있거나 다른 수단에 의하여 생명, 신체, 재산의 이익을 보호할 수 있으므로 급박한 상태라고도 판단할 수 없다.
- 따라서 피신청인은 직접청구를 받았을 경우 「상법」 제724조 제3항에 따라 지체없이 피보험자에게 이를 통지(제공)할 때에는 관련 자료에 기재된 주민등록번호, 상세주소 등이 피보험자인 A에게 반드시 필요한 경우가 아닐 경우 삭제하거나 비식별 조치하여 이를 피보험자인 A에게 제공해야할 것으로 판단된다.
- 또한 교통사고를 접수하고 보험금 등의 지급업무를 수행하는 피신청인은 교통사고 피해자의 개인정보가 기재된 자료를 수시로 처리하게 되므로, 피해자에게 그러한 정보가 가해차량 운전자에게 제공될 수 있음을 상세히 알리고, 피해자의 개인정보가 침해될 가능성을 최소화할 수 있는 업무처리 기준을 마련하는 등 업무처리 절차를 개선하고 소속 직원들을 상대로 개인정보 보호교육을 실시할 필요성이 인정된다.

다. 손해배상책임 인정 여부 등

- 앞서 살펴본 바와 같이 피신청인의 보호법 위반 행위로 말미암아 신청인의 개인정보자기결정권이 침해되었으며 신청인이 정신적 고통을 겪었음을 경험칙상 인정할 수 있는바, 피신청인은 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 손해의 범위에 관하여 살펴보면, 주민등록번호의 오·남용을 방지하고 원래의 목적에 충실하게 사용될 수 있도록 그 처리를 일정 범위에서 제한할 필요가 있는 점, 피신청인으로서의 피보험자에게 법령에 따라 통지 의무를 이행하였어야 하나 비식별 조치가 미비한 점을 고려하여 신청인에게 150,000원의 손해를 인정함이 적절할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 150,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보 제공 시 법상 주민등록번호 사용 근거가 없는 경우 삭제 및 비식별 조치하는 등 업무절차를 개선하고 소속 직원을 상대로 개인정보보호교육을 실시하는 등 재발방지조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-6

개인정보 유출에 따른 사생활 침해에 대한 손해배상 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 전국 각지에 소재한 물류센터를 운영하는 법인이고, 신청인은 피신청인과 근로계약을 체결한 기간제근로자다.
- 피신청인은 약 00명 가량이 근무하고 있는 부서의 장비 현황 관리를 위해 내부 업무용 문서로 근로자의 이름과 휴대전화번호를 기재하는 수불대장을 운용하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 운용하는 수불대장이 공개된 장소에 비치된 서식으로 불특정 다수가 제한없이 개인정보를 열람할 수 있게 만들어 비정규직 근로자의 신변 안전을 위협하고 있다고 주장한다.
- 이에 대하여 피신청인은 ①수불대장에 이름과 휴대전화번호를 기재하는 것은 근로계약 이행이라는 목적을 위해 신청인이 동의하고 피신청인이 적법하게 수집한 최소한의 개인정보 이용이며, ②수불대장이 비치된 장소는 피신청인의 관리 영역이자 등록된 근로자만 출입이 가능한 비공개 장소로 불특정 다수가 신청인을 비롯한 근로자들의 개인정보를 열람하는 등의 개인정보 유출이 발생한다고 볼 수 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

(1) 개인정보 수집·이용 관련

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호에 따르면 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다. 「표준 개인정보 보호지침」 제6조 제1항은 개인정보의 “수집”이란 정보주체로부터 직접 이름, 주소, 전화번호 등의 개인정보를 제공받는 것뿐 아니라 정보주체에 관한 모든 형태의 개인정보를 취득하는 것을 말한다고 규정하고 있다.

- 이 사건에서 신청인은 피신청인이 운영하는 수불대장에 이름과 휴대전화번호를 기재하게 한다고 주장하고 있다.

- 신청인은 20XX. X. X. 「임직원 개인정보 수집 및 이용 동의서(계약직, 정규직)」의 ‘사내 업무 시스템 접근 권한’을 부여받기 위하여 ‘개인식별정보(성명, 연락처)’ 수집에 동의하였다. 피신청인은 업무의 정상 수행, 장비 미반납 및 고장 발생 대처 등을 목적으로 수불대장을 운용할 필요성이 인정된다. 이러한 점을 비추어 볼 때 장비사용을 통한 재고관리가 주요 업무인 신청인의 개인정보를 수불대장에 기재하도록 한 피신청인의 행위가 「개인정보 보호법」을 위반한 것이라 보기 어렵다.

(2) 개인정보 유출 및 정보주체의 사생활 침해 관련

- 「표준 개인정보 보호지침」 제2조 제11호에 따르면 “공개된 장소”란 공원, 도로, 지하철, 상가 내부, 주차장 등 불특정 또는 다수가 접근하거나 통행하는데 제한을 받지 아니하는 장소를 말한다.
- 「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. 「표준 개인정보 보호지침」 제25조에 따르면 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.
- 피신청인이 운용하는 수불대장이 비치된 곳은 00 업무가 처리되는 “냉동창고”로 건강 상태가 확인된 자에 대해 별도의 출입증 사용이 필요한, 제한되고 특수한 성격을 가진 장소 즉, ‘사무공간’으로 업무 관련 이외의 자가 접근하는 장소라고 볼 수 없다. 또한, 수불대장은 관리자 사무실 옆에 비치되어 관리자의 수시 관리·감독이 가능하였을 것으로 판단된다. 이러한 점에서 수불대장이 공개된 장소에 비치되어 그로 인해 업무 관련 이외 사람의 열람으로 인해 개인정보가 유출되었다고 보기 어렵다.

- 다만, 「개인정보 보호법」 제3조는 개인정보 처리 원칙을 반영하고 있는바, 개인정보처리자는 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 하고(제6항), 개인정보를 익명 또는 가명으로 처리하여도 개인정보 수집목적 달성을 할 수 있는 경우 익명 처리가 가능한 경우에는 익명에 의하여, 익명 처리로 목적을 달성할 수 없는 경우에는 가명에 의하여 처리될 수 있도록 하여야 한다(제7항)고 규정하고 있다.

- 피신청인의 사업장은 연간 00만 명의 단기근로자가 근무하는 곳으로 근로계약 시 업무 수행을 위한 보안 서약서 작성 및 교육 등을 실시하였다고는 하나, 다양한 고용 형태로 인하여 개인정보 유출과 그로 인한 사생활 침해의 위험성이 없다고 보기 어렵고 특정 다수 근로자가 특별한 제한 없이 수불대장을 열람하여 타인의 개인정보를 수집할 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 수불대장의 개인정보 기재는 보호법 제3조 제6항, 제7항에 위반될 소지가 있는 것으로 보이며 피신청인은 개인정보 기재 최소화를 통해 근로자 사생활 침해 위험성을 낮추는 노력을 기울일 필요가 있다고 판단된다.

- 또한, 피신청인은 신청인의 문제 제기 직후 수불대장 서식 개정, 시건장치가 있는 보관 캐비닛 마련 등의 개선 조치를 행하였다는 의견서를 제출하였다.

- 따라서, 피신청인이 본 건과 관련하여 개선 조치를 시행한 사정을 알 수 있으므로 수불대장에 관하여 신청인이 제기한 문제가 일응 해소된 것으로 볼 수도 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 수불대장의 개인정보 기재 최소화를 위해 지속 노력하고, 소속 직원에 대한 개인정보 보호교육을 실시하여 근로자들의 권리를 보호한다.

- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-7

수사기록에 대한 보안조치를 소홀히 하여 개인정보가 유출된 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「국가경찰과 자치경찰의 조직 및 운영에 관한 법률」 제13조에 따라 ○○경찰청 소속으로 설치된 경찰서이고, 신청인은 20XX X. X경 ○○ ○○역 인근 도로에 주차단속을 피하려고 트렁크를 올려놓은 A 소유의 차량을 목격하고 「자동차관리법」 위반으로 112에 신고한 자이다.
- 피신청인은 20XX. X. X.경 A를 피의자 신분으로 소환하여 해당 사건을 조사하였는데, 담당수사관 B가 피의자 조사를 마치고 심문조서를 출력하던 중 프린터 용지가 부족하자 사무실로 용지를 가지러 가기 위해 약 40초 가량 자리를 비우게 되었다. 이때 혼자 조사실에 남겨진 A가 책상 위에 놓여진 수사 관련 서류(자동차관리법위반 발생보고서)의 첫 페이지를 촬영하여 신청인의 개인정보(휴대전화번호)를 습득하게 되었다.
- 신청인의 개인정보를 취득한 A는 20XX. X. X.경 신청인에게 전화하여 “내가 고발당한 사람인데 동네 살면서 고발하고 다니지 말라”고 하였고, 이로 인해 본인의 개인정보가 유출되었음을 알게 된 신청인은 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 위반을 사유로 담당수사관 B를 형사고소하였다.
- 이에 신청인은 개인정보 유출에 대한 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다. 한편 신청인은 개인정보 유출 당시 본인의 SNS(카카오톡) 프로필이 얼굴 사진으로 되어 있었으므로 해당 유출에 따른 피해가 심각하다며 담당수사관 B를 상대로 민사소송을 제기하였으나, ○○지방법원은 B에게 고의·중과실을 인정할 증거가 부족하다³⁵⁾는 이유로 20XX. X. X. 신청인의 청구를 기각하였다.

35) 국가배상법 제2조 제2항은 공무원에게 고의 또는 중대한 과실이 있어야 국가나 지방자치단체가 그 공무원에게 구상할 수 있다고 정하고 있음

- 피신청인은 수사기록에 대한 보안조치를 소홀히 한 점 등을 사유로 B에 대한 인사상 불이익 조치하였으며 향후 같은 사례가 재발하지 않도록 개인정보 보호교육을 강화해 나갈 예정이라고 밝혔으나, 이 사건 개인정보는 피신청인이 개인정보를 제3자에게 제공한 것이 아니라 A가 직접 습득한 것으로서 보호법 위반에 대한 범죄사실의 구성요건에 해당하지 않는다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 수사 관련 서류(자동차관리법위반 발생보고서)에 기재되어 있는 신청인의 연락처는 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서, 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 범죄수사 등 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제28조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 한다고 규정하고 있다.
- 아울러, 같은 법 제29조는 개인정보가 유출되지 아니하도록 기술적·관리적 및 물리적 조치를 할 개인정보처리자의 의무를 규정하고, 「표준 개인정보 보호지침」 제25조는 개인정보의 유출 등을 법령이나 개인정보처리자의 자유로운 의사에 의하지 않고 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 된 것으로 규정하고 있다.
- 피신청인은 「검사와 사법경찰관의 상호협력과 일반적 수사준칙에 관한 규정」 제5조 제2항에 따라 수사의 전 과정에서 피의자와 사건관계인의 사생활의 비밀을 보호하여야 하는 의무가 있는데, 담당수사관 B는 자리를 비우면서 신청인의 연락처가 기재된 수사 관련 서류를 A가 혼자 있는 조사실에 그대로 방치하여 피고발인인 A가 고발인인 신청인의 개인정보를 습득할 수 있는 빌미를 제공하였고, 이는 신청인의 개인정보가

개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르렀다고 볼 수 있다.

- 따라서, 피신청인은 수사기록에 대한 보안조치 미흡 등 소속 직원에 대한 관리감독을 소홀히 하여 보호법 제28조 및 제29조를 위반하였다고 봄이 상당하고, 피신청인은 전 직원들을 대상으로 비슷한 사례가 재발하지 않도록 개인정보 보호교육을 실시할 필요가 있다. 한편 개인정보보호위원회 역시 피신청인이 신청인의 개인정보가 기재된 수사 관련 서류를 조사실 책상 위에 둔 채 자리를 비움으로써 개인정보를 유출하고 그 사실을 적법하게 통지하지 아니한 점에 대하여 보호법 위반을 인정하였지만, 위반행위의 정도·동기·결과 등을 고려하여 과태료를 부과하지 아니하고 ‘경고’로 의결³⁶⁾한 바 있다.
- 손해의 범위에 관하여 살펴본다. 이 사건 수사 관련 서류에 포함된 신청인의 개인정보는 휴대전화번호로 한정되며 피고발인 A 1인에게만 제한적으로 노출되었으나, 피신청인이 개인정보 유출통지를 적법하게 하지 않은 점, 피신청인이 「경찰관 직무집행법」 제2조 등에 따라 국민의 생명·신체 및 재산을 보호할 의무를 부담하는 행정기관임에도 고발인인 신청인에 대한 정보보호(신분보호)를 철저히 하지 못한 점 등 신청인이 받은 정신적 피해를 종합할 때 손해배상액 100,000원을 인정함이 적절할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원을 대상으로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

36) 개인정보보호위원회 결정 제2025-204-79호 (2025. 2. 26. 사건번호 2023조총0031)

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-8

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 피신청인이 운영중인 평생학습관에 AAAA 등록을 하였던 자이고, 피신청인은 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체이다.
- 신청인은 피신청인 AAA 평생학습관 AAAA(AAA) 등록신청서를 제출(2000. 6. 경, 2000. 5. 경)하였고, 2000. 11. 24. 심야에 지인으로부터 민감한 개인정보(이름, 이메일, 주소, 주요 경력 등)가 포함된 신청인의 신상 정보가 AAA에 표출되고 있다는 연락을 받고, 즉시 피신청인 평생학습관 홈페이지에 접속하여 AA 등록을 취소하고 AAA 측에도 해당 정보의 삭제를 요청하였다.
- 신청인이 피신청인이 운영 중인 평생학습관에 AA 등록을 마친 2000. 6. 28.부터 AA 등록을 취소하고 AAA에서 관련 정보가 삭제된 2000. 11. 25.까지 신청인의 개인정보 유출이 장기간 이뤄졌으며, 유출된 개인정보 중에는 신청인의 학력과 출신 학교 그리고 그간의 사회활동 내용도 포함되어 있었음이 확인된다.
- 신청인은 피신청인의 개인정보 유출로 인해 수면을 방해 받을 정도의 심한 불안감 등의 정신적 피해에 더하여 주거의 평온이 침해당한 채 이사를 해야 할 상황에 놓이게 된 바, 신청인의 민감 정보를 유출한 피신청인에게는 그에 준한 철저한 대응과 보상을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보 삭제 요청을 받은 이후 평생학습관 홈페이지에서 신청인의 개인정보를 2000. 11. 25. 삭제하였고, 개인정보취급자에 대한 개인정보보호 교육을 실시하였으며, 개인정보보호 손해배상 책임보험에 가입할 계획이며, 평생학습관 담당 공무원에 대한 징계처분을 하였음이 확인된다.

- 피신청인은 신청인의 손해배상 등에 대한 근거나 증빙 없이 금액 산출이나 보상이 불가하므로 분쟁조정에 따른 조정안이 제시될 경우 적극 검토하겠다는 입장이다.

- 한편, 검색 포털에서 신청인의 개인정보는 더 이상 표출되지 않음이 확인된다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 전화번호, 이메일, 주소, 주요 경력 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제2조 제6호에 따른 공공기관으로서 업무를 목적으로 개인정보를 처리하고 있는 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’이라 한다) 제3조(개인정보 보호 원칙) 제4항은 개인정보처리자는 개인정보의 처리 방법 및 종류 등에 따라 정보주체의 권리가 침해받을 가능성과 그 위험 정도를 고려하여 개인정보를 안전하게 관리하여야 한다고 규정하고 있고, 보호법 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한) 제1항은 개인정보처리자는 개인정보를 정보주체의 동의를 받은 범위를 초과하여 이용하거나 개인정보 제3자 제공 동의 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니된다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 운영 중인 평생학습관 홈페이지에 AAAA 등록을 하면서 피신청인의 평생학습관련기관(AAAA, AAA 평생학습 홈페이지, AA도서관, AA종합문화복지센터, AA문화원 등)에 신청인의 개인정보가 제공된다는 점에 관한 제3자 제공 동의를 한 것으로 보이나, 피신청인도 인정하는 바와 같이 피신청인은 신청인의 개인정보가 검색 포털(AAA) 등을 통해 불특정다수에게 공개된다는 점에 대해서는 별도 동의를 받은 바 없음이 확인된다.
- 또한, 신청인이 피신청인의 감사실에 민원을 제기하여 피신청인의 감사실에서 신청인에게 통보한 내용에 정보주체에게 동의받은 제3자 제공 범위를 초과하여 제공된 점 등 피신청인의 법령 위반 사실을 인정하고 있고, 그에 따라 담당 공무원에 대해 징계

조치가 이루어진 점 등을 고려할 때 피신청인의 보호법 제3조 제4항 및 제18조 제1항 위반이 인정된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 500,000원을 지급한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-9

공개된 장소에서 일부 휴대전화번호로 호출한 것에 대한
손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 전국 각지에 소재한 OO를 운영하는 법인이고, 신청인은 2000. OO. OO.부터 2000. OO. OO.까지 피신청인과 근로계약을 체결하여 OO에서 OO의 OO을 OO하는 업무를 담당하는 OO근로자다. 신청인은 2000. OO. OO. 피신청인과 근로계약을 체결할 당시 사내 업무시스템 접근권한 부여, 인사업무 처리 등을 목적으로 연락처 등의 개인정보를 이용하는 점에 관해 동의하였다.
- 피신청인은 상시 근로자 약 OO만 명을 고용하고 있다. 이에 성명만으로는 직원들을 명확하게 구별하기 어려워 휴대전화번호 뒤 8자리로 구성된 OOOO을 부여하여 이를 근태, 급여, 시스템 접근 등에 활용하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 OOOO을 활용하여 공개된 장소에서 방송으로 신청인을 'OOOOOOOO사원님', 혹은 'OOOO사원님'으로 호출하여 본인의 개인정보인 휴대전화번호를 불특정 다수에게 유출하였다고 주장하고 있다.
- 이에 대하여 피신청인은 'OOO 원칙'에 따라 ①근로자의 소재 파악, 안전사고 예방, 설비 이상 등과 같이 근로자를 긴급하게 호출해야 할 상황에서만 ②호출 내용에 따라 송출되는 범위를 다르게 설정하여 ③성명에 대한 언급 없이 해당 근로자의 OOOO만을 이용하여 호출 행위가 신청인이 주장하는 개인정보 노출에 해당하지 않는다는 입장이다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 사용하고 있는 OOOO은 휴대전화번호 뒤 8자리에 해당하고 OOOO 뒤 4자리는 휴대전화번호 뒤 4자리에 해당하고 이는 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에

다른 개인정보에 해당한다³⁷⁾. 피신청인은 000을 운영할 목적으로 근로자를 고용하고 이들에 관한 개인정보 파일을 운영하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하고 있으므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

(1) 개인정보 유출 관련

- 「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. 「표준 개인정보 보호지침」 제25조에 따르면 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 말한다³⁸⁾.
- 이 사건에서 신청인은 피신청인이 호출 시 휴대전화번호 일부로 방송하는 행위는 자신의 개인정보를 유출하는 것에 해당한다고 주장하고 있다.
- 개인정보의 유출이란 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 되는 것을 의미하는바, 피신청인이 휴대전화번호 일부로 해당 근로자를 호출하는 경우는 소재가 확인되지 않거나, 000에서 발생하는 화재, 안전사고, 설비 이상 등 즉각적인 대응이 필요한 상황에서 활용하는 것으로 개인정보처리자인 피신청인의 자유로운 의사에 의하지 않고 개인정보가 피신청인의 관리·통제권을 벗어난 유출에 해당하지 않아 「개인정보 보호법」 제29조를 위반하였다고 보기 어렵다.

37) 대전지법 논산지원(2013고단17 판결)은 「휴대전화번호 뒷자리 4자」에 대하여, “휴대전화번호 뒷자리 4자만으로도 그 전화번호 사용자가 누구인지를 식별할 수 있는 경우가 있고, 특히 그 전화번호 사용자와 일정한 인적 관계를 맺어온 사람이라면 더욱더 그러한 가능성이 높으며, 설령 휴대전화번호 뒷자리 4자만으로는 그 전화번호 사용자를 식별하지 못한다 하더라도 그 뒷자리 번호 4자와 관련성이 있는 다른 정보(생일, 기념일, 집 전화번호, 가족 전화번호, 기존 통화내역 등)와 쉽게 결합하여 그 전화번호 사용자가 누구인지를 알아볼 수도 있다”고 하여 「개인정보 보호법」 제2조제1호에 규정된 개인정보에 해당된다고 판시하고 있다.

38) 대법원 2014. 6. 16. 선고 2011다24555, 24562 판결 등

(2) 정보주체의 사생활 침해 관련

- 「개인정보 보호법」 제3조는 개인정보 보호 원칙을 선언하고 있는바, 개인정보처리자는 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 하고(제6항), 개인정보를 익명 또는 가명으로 처리하여도 개인정보 수집목적 달성할 수 있는 경우 익명처리가 가능한 경우에는 익명에 의하여, 익명처리로 목적을 달성할 수 없는 경우에는 가명에 의하여 처리될 수 있도록 하여야 한다(제7항)고 규정하고 있다.
- 피신청인은 업무 특성상 공개된 장소에서 근로자의 소재 파악, 안전사고 예방, 설비 이상 등과 같이 근로자를 방송으로 호출할 수밖에 없으나, 해당 근로자를 호출할 때 정보주체의 사생활 침해를 최소화할 수 있는 방식으로 개인정보를 처리하는 등 「개인정보 보호법」에 위반됨이 없이 운영할 의무가 있다.
- 이 사건 공개된 장소에서 정보주체의 휴대전화번호 일부로 호출하는 것은 000를 통해 근로자의 신원을 쉽게 특정할 수 있고, 설령 000 일부 만으로 식별할 수 없다고 하더라도 다른 정보들을 결합하여 개인을 식별할 수 있으므로 이로 인해 해당 근로자의 사생활을 침해할 위험성이 있다고 판단된다.
- 따라서 신청인을 휴대전화번호 일부로 호출하는 것은 신청인의 사생활을 침해할 위험성이 높고, 개인정보의 노출에 대한 동의를 사실상 강요하는 것이며, 대상 근로자 호출 시 휴대전화번호의 일부를 포함하지 않고 근로자를 호출할 수 있는 운영이 가능해 보인다는 점에서 이러한 근로자의 호출 정책은 「개인정보 보호법」 제3조 제6항, 제7항에 위반될 소지가 있는 것으로 보인다. 따라서 피신청인들은 이 사건 공개된 장소에서 근로자를 휴대전화번호 일부로 호출하는 정책을 변경할 필요가 있다고 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 공개된 장소에서 소속 직원을 호출 시 사생활 침해를 최소화할 수 있도록 호출하는 방식을 개선하도록 한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-1

개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

가. 기초사실

- 피신청인은 취업 포털사이트를 운영하는 사업자로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보처리자이고, 신청인들은 피신청인의 서비스에 가입한 회원들이다.
- 신청인들은 XXXX. X. X.부터 X. XX.까지 피신청인으로부터 신청인들의 성명, 성별, 휴대전화번호, 이력서 등이 유출되었다는 통지를 받았고, 이에 XXXX. X. XX.부터 XXXX. XX. X.까지 개인정보 유출에 따른 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 신원미상의 자(이하 ‘해커’라 한다)로부터 XXXX. X. X. XX:XX 개인정보 유출 협박 메일을 수신한 이후 진위여부 확인을 통해 이 사건 개인정보 유출 사실을 XXXX. X. X. XX:XX.에 최초로 인지하였다.
- 이에 따라 피신청인은 XXXX. X. X. XX:XX 개인정보 포털에 개인정보 유출 신고를 하였고, XXXX. X. X.과 X. XX. 유출 대상 정보주체에게 개별 통지하였고, XXXX. X. X. XX:XX부터 X. XX.까지 홈페이지에 개인정보 유출 사실을 공지한 바 있다.
- 피신청인은 신청인을 포함한 정보주체로부터 이번 개인정보 유출로 인하여 직접적인 피해가 발생하였다는 사실은 아직까지 확인된 바 없으며, 직접적인 피해가 확인되는 경우 개인정보 분쟁조정위원회의 조정 절차 및 피신청인이 가입한 개인정보 배상책임보험을 통하여 구제 절차를 이행할 계획이라고 밝히고 있다.

나. 개인정보보호위원회의 조사 및 처분 의결

- 개인정보보호위원회는 이 사건 분쟁조정과 관련된 피신청인의 개인정보 유출에 대하여 조사(XXXX. X. XX. ~ X. XX.)를 실시하였고, XXXX. XX. XX. 아래와 같은 이유로 피신청인이 개인정보처리시스템에 대한 안전조치 의무를 소홀히 한 행위에 대하여 과징금(4억 6,300만 원) 및 재발방지 계획 수립·시행 등 시정조치 명령을 하였다.

(1) 유출 규모 및 항목

- 피신청인이 운영하는 DB에서 회원의 이름, 성별, 휴대전화번호, 학력, 경력 사진, 이력서 등 개인정보 X, XXX, XXX건이 유출되었다.

(2) 유출 경위

- XXXX. X. X. 개인정보취급자는 업무용 노트북을 통해 해커가 사전에 감염시킨 웹사이트에 접속하였고, 이때 해커는 해당 노트북에 설치된 보안프로그램의 취약점을 악용하여 원격에서 악성코드 설치 및 계정탈취용 해킹툴로 DB 접근 계정 등을 확보하였다.
- 해커는 XXXX. X. XX. 해당 노트북을 거점으로 DB에 접속하여 전체 회원 DB를 조회·백업하였고, XXXX. X. XX. 스토리지 서버(NAS)로 이동하여 이력서 파일, 첨부 파일 등을 백업하였고, 백업한 자료는 외부 유출을 위해 인터넷 통신이 가능한 파일서버로 이동시키고, XXXX. X. XX. ~ X. XX. 동안 외부로 유출하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 성명, 성별, 휴대전화번호 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 취업 포털사이트를 운영하면서 회원의 개인정보를 처리하는 사업자로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 피신청인이 일평균 100만명 이상의 개인정보를 저장·관리하면서 XXXX년부터 개인정보 다운로드 또는 파기 및 접근 권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자 노트북에 대한 인터넷망 차단조치를 하지 않아 악성코드 감염, 내부 침투경로 및 외부 유출 경로로 활용되도록 운영한 행위는 「개인정보 보호법」 제29조, 같은 법 시행령 제30조제1항제3호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조제6항 위반에 해당한다.
- 또한, 피신청인이 XXXX. X. XX.부터 비정상적인 DB 접근기록이 있었음에도 점검·대응을 소홀히 하여 X. XX.까지 1개월 이상 전체 이용자의 개인정보가 유출되었고, 내부자료를 외부로 유출하면서 발생한 비정상 대용량 트래픽에 대하여 침입 탐지·차단 시스템 및 모니터링 시스템을 통해 적절히 점검하지 못한 행위는 「개인정보 보호법」 제29조, 시행령 제30조제1항제3호, 안전성 확보조치 기준 제6조제1항 위반에 해당한다.
- 개인정보보호위원회는 XXXX. XX. XX. 상기 사유로 피신청인이 개인정보처리 시스템에 대한 안전조치 의무를 소홀히 한 행위에 대하여 과징금(4억 6,300만 원) 및 재발방지 계획 수립·시행 등 시정조치 명령을 하였다.

다. 손해배상 인정 여부

- 피신청인의 개인정보처리시스템 안전조치 의무 소홀 행위로 말미암아 신청인의 개인정보가 유출되었음이 앞서 살펴본 바와 같으므로, 신청인의 의사에 반하여 개인정보 자기결정권이 침해되었으며 스팸메일 등 2차 피해의 우려가 있는 점을 고려할 때, 신청인들이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는바 피신청인은 신청인들에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 손해의 인정 범위에 관하여 살펴보면, 본 건 유출된 개인정보 항목은 성명, 성별, 휴대전화번호, 사진, 이력서 등으로 지난 XXXX. X. 개인정보 유출 이후 개인정보 유출 사고가 재발하였고 유출 규모 또한 방대한 점, 피신청인이 조사과정에서 적극적으로 자료를 제출하고 위반행위를 중지하는 등 사후조치를 한 점 및 피신청인이 가입한 개인정보 배상책임보험 등을 통해 자체 보상안을 마련할 계획이라고 밝히고 있는 점 등을 고려하여 300,000원의 손해를 인정함이 적절할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들에게 각 손해배상금 300,000원을 지급한다.
- 피신청인은 개인정보처리시스템의 안전조치 강화 등 전반적인 개인정보 보호 강화 방안을 6주 이내에 마련하고 충실히 이행한다.

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-2

개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「○○기금법」 제12조에 따라 기획재정부 ○○위원회가 지정한 ○○ 수탁사업자로서 '○○ 통합포털'을 운영하는 자이며, 신청인들은 피신청인이 운영 중인 홈페이지(이하 '이 사건 홈페이지'라 한다)에 회원가입한 자들이다.
- 신청인들은 20XX. XX. X. 피신청인으로부터 신청인들의 성명, 주소, 생년월일, 휴대전화번호, 이메일, 예치금충전계좌 등의 개인정보가 유출되었다는 문자를 받았으며, 이에 20XX. XX. X. 부터 20XX. XX. XX. 까지 개인정보 유출에 따른 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 20XX. XX. X. 03:55경 해커가 이 사건 홈페이지 내 비밀번호 변경페이지에 무단 접속하여 수십 만명의 개인정보가 유출되는 사건이 발생하였고, 피신청인은 20XX. XX. X. 11:58경 이 사건을 최초로 인지하였다.
- 이에 따라 피신청인은 20XX. XX. X. 당일 개인정보 유출사고 사실을 홈페이지에 공지, 이 사건 홈페이지를 임시 폐쇄하여 사고를 분석하고 한국인터넷진흥원에 개인정보 유출신고를 하였다. 다음날 유출 대상 정보주체에 개별 통지하고, 이 사건 홈페이지에 2차·3차 공지를 한 바 있다.
- 피신청인은 신청인들의 개인정보가 유출된 사실을 인정하나, 조정에 앞서 개인정보 보호위원회 조사를 통해 「개인정보 보호법」을 위반하였는지 이 사건 유출로 인해 신청인들에게 손해가 발생하였는지 등 그 결과를 살펴볼 필요가 있다고 주장하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 성명, 주소, 생년월일, 이메일, 휴대전화번호, 예치금충전계좌 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법(이하 '보호법'이라 한다)」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 「○○기금법」 제12조에 따라 기획재정부 ○○위원회가 지정한 ○○ 수탁사업자로서 '○○ 통합포털'을 운영하는 자로 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 있다.
- 같은 법 시행령(이하 '시행령'이라 한다) 제30조 제1항 제2호는 “개인정보에 대한 접근 권한을 제한하기 위해 '개인정보처리시스템에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 대한 기준의 수립·시행(가목)', '정당한 권한을 가진 자에 의한 접근인지를 확인하기 위해 필요한 인증수단 적용 기준의 설정 및 운영(나목)', '그 밖에 개인정보에 대한 접근 권한을 제한하기 위하여 필요한 조치(다목)'를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제3호는 “개인정보에 대한 접근을 통제하기 위해 '개인정보처리시스템에 대한 침입을 탐지하고 차단하기 위하여 필요한 조치(가목)', '개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자의 컴퓨터 등으로서 보호위원회가 정하여 고시하는 기준에 해당하는 컴퓨터 등에 대한 인터넷망의 차단(나목)', '그 밖에 개인정보에 대한 접근을 통제하기 위하여 필요한 조치(다목)'를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제8호는 “그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다. 또한, 제4호는 “개인정보를 안전하게 저장·전송하는데 암호화 또는 이에 상응하는 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.
- 한편, 시행령 제30조 제3항에 따라 안전성 확보조치에 관한 세부 기준을 구체적으로 정하고 있는 개인정보의 안전성 확보조치 기준(이하 '안전성 확보조치 기준'라 한다) 제6조 제1항은 “정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해

‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP 주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP 주소 등을 분석하여 개인정보 유출 시도를 탐지 및 대응(제2호)’ 하는 등의 안전조치를 하여야”하고, 제6조제3항은 “개인정보처리자는 처리하는 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 및 모바일 기기 등에 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다. 또한, 제7조 제2항은 “계좌번호(제2호) 등 이용자의 개인정보에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

- 피신청인이 ‘비밀번호 변경’과 같이 민감한 데이터에 접근하는 기능을 구현하면서 비밀번호 변경 요청자와 변경 대상자가 일치하는지 확인하지 않아 취약점이 발생하도록 하는 등 적절한 점검없이 소스코드를 도입·배포한 행위는 보호법 제29조, 시행령 제30조 제1항 제2호, 안전성 확보조치 기준 제6조 제3항을 위반한 행위다.
- 피신청인이 기본적인 보안장비는 운영하고 있었으나 탐지·차단 정책 관리 및 이상행위 대응에 소홀하여 사전에 공격 시도를 충분히 의심할 수 있는 과도한 접속 시도가 있었음에도 불구하고 이를 확인하지 못하는 등 안전조치를 다하지 않은 행위는 보호법 제29조, 시행령 제30조 제1항 제3호, 안전성 확보조치 기준 제6조 제1항을 위반한 행위다.
- 아울러 개인정보보호위원회는 20XX. XX. X. 상기와 같은 사유로 피신청인의 개인정보의 안전성 확보 조치를 소홀히 한 행위에 대하여 과징금 및 과태료 부과처분을 하였다.

다. 손해배상 인정 여부

- 피신청인의 개인정보의 안전성 확보 조치 소홀 행위로 말미암아 신청인들의 개인정보가 유출되었음이 앞서 살펴본 바와 같으므로, 신청인들의 의사에 반하여 개인정보자기결정권이 침해되었으며 스팸메일 등 2차 피해의 우려가 있는 점을 고려할 때, 신청인들이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는 바 피신청인은 신청인들에게 손해를 배상할 책임이 있다.

- 손해의 인정 범위에 관하여 살펴보면, 본 건 유출된 개인정보 항목은 성명, 전화번호, 이메일, 주소, 계좌번호 등 일반 개인정보로 보호법 상의 고유식별번호 및 생체·영상 등 민감한 개인정보를 포함하지 않은 점, 피신청인이 유출사고를 인지하고 이 사건 홈페이지를 임시 폐쇄하여 사고 분석 및 한국인터넷진흥원에 개인정보 유출신고를 하는 등 추가피해 방지를 위해 적극적인 사후조치를 한 점 등을 고려하여 150,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 150,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보의 안전성 확보조치 등 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-3

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 온라인·오프라인 국내외 여행알선 및 항공권 판매 등을 영위하는 사업자이고, 신청인들은 피신청인 회원제 서비스에 가입한 정회원 및 고객 및 여행 관련 예약 고객(비회원)들이다.
- 신청인들은 20XX. XX. XX.부터 X. XX.까지 피신청인으로부터 신청인들의 성명(한글이름, 영문이름), 생년월일, 성별, 휴대전화번호 등이 유출되었다는 통지(문자)를 받았고, 개인정보 유출로 인한 광고성 전화와 문자메시지가 증가하는 등 2차 피해가 우려된다고 주장하며 20XX. XX. XX. 부터 20XX. XX. XX. 까지 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 20XX. XX. XX. 부터 해커가 피신청인이 운영 중인 웹페이지에 다수의 웹쉘 파일을 업로드 한 후 데이터베이스(이하 'DB'라 한다) 계정정보 획득 및 DB에 접근하여 신청인들의 개인정보를 유출(20XX. XX. XX. ~ X. X.)한 사건이 발생하였고, 피신청인은 X.X. XX:00경 이 사건을 최초로 인지하였다.
- 이에 따라 피신청인은 20XX. XX. XX. 개인정보 포털에 개인정보 유출 신고를 하였고, 20XX. XX. XX.~ X. XX. 동안 유출 대상 정보주체에게 개별 통지하고, 20XX. XX. XX.~ XX. XX. 동안 홈페이지에 개인정보 유출 사실을 공지한 바 있다.
- 피신청인은 20XX년 정보보호 관리체계(ISMS) 최초 인증 후 사후 심사 및 갱신심사를 통해 현재까지 해당 인증을 유지하고 있고, 이번 침해사건을 계기로 취약한 웹사이트 점검 및 조치, 웹쉘 탐지솔루션의 설치범위 확대, 보안장비 고도화를 통하여 보안수준을 한 층 높였다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 성명, 생년월일, 휴대전화번호 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 온라인 및 오프라인 여행 중개 서비스를 제공하면서 회원의 개인정보를 처리하는 사업자로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

(1) 개인정보 안전성 확보에 필요한 조치를 소홀히 한 행위

- 「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 한다.”라고 규정하고 있다.
- 개인정보처리자는 같은 법 시행령 제30조 제1항 제3호, 같은 법 시행령 제30조 제3항에 따른 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제1항 및 제3항에 따라 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 인터넷 프로토콜(IP) 주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고, 개인정보처리시스템에 접속한 인터넷 프로토콜(IP) 주소 등을 분석하여 개인정보 유출 시도 탐지 및 대응 등의 안전조치를 하여야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 웹쉘 공격으로 인한 웹서버 및 데이터베이스(DB) 접근 방지를 위해 DB와 연동된 웹서버 등에 대한 개인정보 유출 시도를 탐지·대응하는 조치 및 웹서버에 업로드된 파일에 대한 확장자 검사·제한, 실행권한 제한, 업로드 경로 접근제어 등 접근통제 조치와 파일 업로드 취약점 등 점검·조치를 소홀히하였고, 이는 「개인정보 보호법」 제29조, 같은법 시행령 제30조 제1항 제3호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제1항 및 제3항 위반에 해당한다.

(2) 개인정보의 파기를 소홀히 한 행위

- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제21조에 따라 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성, 가명정보의 처리 기간 경과 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 비회원 X, XXX, XXX건(중복 포함, 20XX. XX. XX. 최초 수집)의 개인정보를 보유 기간이 경과되었음에도 파기하지 않고 보유하였고, 이는 「개인정보 보호법」 제21조 제1항 위반에 해당한다.

(3) 개인정보 유출 통지를 소홀히 한 행위

- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제34조 제1항에 따라 개인정보가 분실·도난·유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 유출등이 된 개인정보 항목, 유출등이 된 시점과 그 경위 등을 알려야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 20XX. XX. XX. 개인정보 유출 사실을 인지했음에도 정당한 사유 없이 72시간을 경과하여 20XX. XX. XX. ~XX. XX. 동안 개인정보가 유출된 정보주체 대상에게 유출 통지를 지연하였고, 이는 「개인정보 보호법」 제34조 제1항 위반에 해당한다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들에게 각 손해배상금 150,000원을 지급한다.

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-4

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「고등교육법」에 따라 설치된 ○○대학으로 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 제2조 제6호 나목 및 같은 법 시행령 제2조 제5호에 따른 공공기관이고, 신청인들은 피신청인 대학교 ○○○, ○○○, ○○○ 등이다.
- 피신청인은 ○○ 업무를 수행하기 위해 ○○대학교 ○○정보시스템(이하 ‘이 사건 시스템’)을 구축·운영하고 있다.
- 피신청인은 이 사건 시스템 등을 대상으로 매년 사이버 공격에 대응하기 위한 웹 취약점 진단과 개인정보보호 분야 수준진단 결과에 따른 조치를 하였고, 방화벽·웹방화벽 등 보안장비를 구축하는 등 회원들의 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 필요한 기술적·관리적·물리적 안전조치를 이행하고 있었다.
- 이와 같은 사전 보호조치 노력에도 불구하고, 악의적인 목적의 성명불상자(이하 ‘해커’)에 의해 20○○. ○○. ○○.(○)~○○. ○○9.(○) 신청인들의 개인정보³⁹⁾가 탈취되었다.
- 20○○. ○○. ○○. 피신청인은 이 사건 시스템 ○○○ 모니터링 중 동시접속자 대비 트래픽이 급증하는 이상 징후가 있어 공격 의심 IP를 즉시 차단 조치하였다.
- 20○○. ○○. ○○. 피신청인은 이 사건 시스템 로그 분석결과 유출 사실을 인지하였고, 같은 날 교육부와 한국인터넷진흥원에 유출 신고하였고, 해커 검거를

39) 신청인들 중 별지 명단 순번 ○○ 내지 ○○기재 신청인들: 성명, 이메일, 주민등록번호 등, 신청인들 중 별지 명단 순번 ○○ 내지 ○○ 기재 신청인들: 성명, 이메일 등

위해 경찰에 수사 의뢰하였다. 같은 날 이 사건 시스템의 개인정보 조회 페이지의 취약점을 개선 조치하였다.

- 이 과정에서 신청인들은 개인정보가 유출되었다는 통지를 받았으며, 이로 인해 보이스피싱, 명의도용 등 범죄에 악용될 우려와 앞으로 어떤 피해를 입을지 모른다는 불안으로 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 개인정보 유출사고 인지 즉시 공격의심 IP를 차단하고 취약점을 개선하였고, 재발방지를 위해 2차 인증적용, 데이터 접근권한 및 사용자 권한 관리 강화, 웹 취약점 및 소스코드 진단, 주요 정보시스템에 대한 행위분석에 따른 신종공격 및 알려진 위협 대응 탐지·차단 등 보안을 강화하고 이 사건 시스템을 신규로 구축하기 위한 사업에 착수하였다며 피신청인의 이러한 사정과 노력이 고려되기를 바란다고 밝혔다.
- 또한, 피신청인은 현재까지 추가 피해는 없는 것으로 확인되며, 2차 피해 발생여부 및 이 사고와 2차 피해 사이의 인과관계 등을 종합적으로 검토한 후 신청인들의 손해배상 등 구제 절차에 따라 적극적으로 조치하겠다는 의견이다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 유출한 성명, 주민등록번호, 이메일 등은 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

- 「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 있으며, 특히 고유식별정보에 관하여는 같은 법

제24조 제3항에서 개인정보처리자가 제1항 각 호에 따라 고유식별정보를 처리하는 경우에는 그 고유식별정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 대통령령으로 정하는 바에 따라 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제30조 제1항은 개인정보처리자는 법 제29조에 따라 개인정보에 대한 접근을 통제하기 위한 조치(제3호)를 하여야 한다고 규정하면서, 같은 영 제21조에서 법 제24조 제3항에 따른 고유식별정보의 안전성 확보 조치에 관하여는 제30조를 준용한다고 규정하고 있다.

- 또한 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제1항은 개인정보처리자는 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP 주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호), 개인정보처리시스템에 접속한 IP 주소 등을 분석하여 개인정보 유출 시도를 탐지 및 대응(제2호)하는 등의 안전조치를 하여야 하고, 제6조 제3항은 개인정보처리자는 처리하는 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 및 모바일 기기 등에 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 웹방화벽, 웹어플리케이션 모니터링 분석 솔루션(○○○○) 등의 기본적인 보안장비를 구축하여 개인정보 유출 시도를 탐지하고는 있었으나, 웹방화벽은 기본 탑재된 보안 기준을 그대로 적용하였을 뿐 단기간에 대량 반복 접속공격 시 해당 IP를 차단하는 등의 제한 조치를 포함해 피신청인의 시스템 이용 환경을 분석하여 적절한 탐지·차단 기준을 수립·적용하는 것을 소홀히 하였고, ○○○○ 역시 이상행위를 탐지하더라도 이를 차단하거나 담당자에게 알리는 기능은 활성화되어 있지 않아 자체 관제 인력이나 외부 서비스 등을 이용한 모니터링이 이루어지지 않는 야간 및 주말에는 보안장비를 통해 유출 시도가 탐지되더라도 이에 대응할 수 있는 체계가 마련되어 있지 않는 등 외부의 악성 공격이 탐지될 경우 즉각 대응할 수 있는 체계가 미흡하여 20○○.○○.○○. ~ ○○.○○. 사이 발생한 비정상적 트래픽 급증 현상을 제때 인지하지 못한 결과 해킹 공격을 차단하지 못한 것은 접근통제 조치를 소홀히 한 행위로서 보호법 제24조 제3항 및 제29조, 시행령 제21조 제1항 및 제30조 제1항 제3호 가목, 고시 제6조 제1항을 위반한 것이다.

- 또한, 피신청인이 ①이 사건 시스템의 비밀번호 찾기 페이지에서 ID를 공백으로 조회하면 전체 사용자 계정이 출력되고, ②개인정보 조회 페이지에서 사용자 정보 조회 시 별도의 인증이나 권한 검증을 하지 않아 파라미터 변조로 개인정보 조회가

가능한 취약점이 존재함에도 이를 장기간 방치한 것은 보호법 제24조 제3항 및 제29조, 시행령 제21조 제1항 및 제30조 제1항 제3호 다목, 고시 제6조 제3항을 위반한 것이다.

- 따라서 피신청인은 해커의 공격에 대비한 안전조치 의무를 이행하지 않았으므로 「개인정보 보호법」 제24조 제3항 및 제29조 등을 위반하였다고 판단된다.

다. 손해배상 책임 및 재발방지 조치 등 의무

(1) 성명, 휴대전화번호 외 주민등록번호가 유출된 경우(별지 명단 순번 ○○ 내지 ○○)

- 이와 같이 피신청인은 개인정보의 안전성 확보 조치를 다하지 못한 행위로 인해 개인정보가 유출됨으로써 신청인들의 개인정보 자기결정권이 침해된 점, 성명·이메일·주민등록번호 등의 유출된 개인정보로 보이스피싱, 명의도용 등 2차 피해의 우려에 따른 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는 점, 개인정보 유출 즉시 취약점 개선 및 보안조치를 강화한 점 등을 종합적으로 고려할 때 250,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.
- 더불어 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

(2) 성명, 휴대전화번호 등이 유출된 경우(별지 명단 순번 ○○ 내지 ○○)

- 이와 같이 피신청인은 개인정보의 안전성 확보 조치를 다하지 못한 행위로 인해 개인정보가 유출됨으로써 신청인들의 개인정보 자기결정권이 침해된 점, 성명·휴대전화번호 등의 유출된 개인정보로 보이스피싱, 명의도용 등 2차 피해의 우려에 따른 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는 점, 개인정보 유출 즉시 취약점 개선 및 보안조치를 강화한 점 등을 종합적으로 고려할 때 150,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.
- 더불어 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들 중 별지 명단 순번 ○○ 내지 ○○ 기재 신청인들에게 각 250,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들 중 별지 명단 순번 ○○ 내지 ○○ 기재 신청인들에게 각 150,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보의 안전성 확보조치 등 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정결과

- 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

- 피신청인은 「XXXX XXXXXXXXXXXX 설립 및 지원 조례」에 따라 설치된 재단법인이고, 신청인 XXX은 피신청인의 교육과정에 교육생으로 참가한 자이며, 신청인 XXX, XXX, XXX, XXX, XXX는 신청인 XXX이 피신청인에게 제출한 주민등록등본상의 세대원이다.
- 신청인 XXX은 2019. X. XX. 피신청인이 주관하였던 ‘XXXX XXXX 육성 아카데미’에 교육생으로 참가하기 위하여 교육참가 신청서와 주민등록등본, 졸업증명서, 자격취득 내역서 등 서류를 제출하였다. 신청인들은 위 각 서류에 기재된 개인정보가 교육과정이 종료되었음에도 삭제되지 아니하였고, 2019. X.부터 2023. X. XX.까지 피신청인의 홈페이지에 노출된 것에 대한 손해배상을 요구하는 내용으로 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 2023. X. XX. XX:XX경 한국인터넷진흥원으로부터 신청인의 개인정보가 유출되었다는 연락을 받아 유출 사실을 최초로 인지하였고, 같은 날 XX:XX경 노출된 URL 주소 2건 및 보관 중이던 신청인의 개인정보를 삭제하였다. 또한 피신청인은 2023. X. XX. XX:XX경 신청인에게 전화로 사과하고, 2023. X. XX. XX:XX경 신청인에게 이메일을 통해 개인정보 노출 사항을 안내하였으며, 2023. X. XX. XX:XX경 피신청인의 홈페이지에 개인정보 노출사고 발생 사과문을 게재하였다.
- 피신청인은 2019. X.~X.경 진행된 홈페이지 고도화 및 유지보수 과정에서 위탁개발사가 신청인 XXX의 개인정보가 포함된 파일을 테스트파일로 활용한 이후 삭제를 누락하였다고 보고 있고, 위탁개발사가 게시판 오프소스의 업데이트를 누락하였고 업데이트 누락으로 인한 보안 취약점이 발생하였으며, 구글봇의 크롤링 인덱싱 문제로 이어져 개인정보가 노출된 것으로 보인다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 사진과 성명, 주민등록번호, 휴대전화번호 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 「XXXX XXXXXXXXXXXX 설립 및 지원 조례」에 따라 설립된 재단법인으로 정보통신산업 전문인력 양성 및 지원사업을 운영하면서 교육 수강생들의 개인정보를 처리하는 사업자로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

(1) 피신청인의 개인정보 미파기 관련

- 舊 「개인정보 보호법」 제21조 제1항은 “개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 그 개인정보를 파기하여야 한다.”라고 규정하고 있다. 피신청인은 신청인 XXX로부터 제출받은 교육 참가신청서 등의 개인정보를 보유기간 3년이 경과한 이후 파기했어야 함에도 불구하고 이를 파기하지 않았고, 이는 舊 「개인정보 보호법」 제21조 제1항 위반에 해당한다.

(2) 피신청인의 주민등록번호 처리 관련

- 舊 「개인정보 보호법」 제24조의2 제2항은 “개인정보처리자는 제24조 제3항에도 불구하고 주민등록번호가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 암호화 조치를 통하여 안전하게 보관하여야 한다.”라고 규정하고 있다. 피신청인은 신청인 XXX로부터 제출받은 교육 참가신청서 상의 주민등록번호와 신청인 XXX이 제출한 주민등록등본 파일을 암호화하지 않고 보관하였고, 이는 舊 「개인정보 보호법」 제24조의2 제2항 위반에 해당한다.

(3) 피신청인의 안전조치의무 위반 관련

- 舊 「개인정보 보호법」 제24조 제3항은 “개인정보처리자가 제1항 각 호에 따라 고유식별정보를 처리하는 경우에는 그 고유식별정보가 분실·도난·유출·위조·변조

또는 훼손되지 아니하도록 대통령령으로 정하는 바에 따라 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

- 또한, 舊 「개인정보 보호법」 제29조는 “개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, 같은 법 시행령 제30조 제1항 각호는 “개인정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획의 수립·시행”, “개인정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치”, “개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술의 적용 또는 이에 상응하는 조치”, “개인정보에 대한 보안프로그램의 설치 및 갱신”, “개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설의 마련 또는 잠금장치의 설치 등 물리적 조치”를 각각 규정하고 있다.
- 피신청인은 신청인들의 개인정보 처리자로서 처리하는 개인정보가 권한 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 접근 통제 등의 안전성 확보 조치와 개인정보가 유출되지 않도록 내부 관리계획 수립, 검색엔진 노출 차단, 주민등록번호 암호화 등 안전조치의무가 있음에도 이러한 의무를 수행하지 않았고, 이는 舊 「개인정보 보호법」 제24조 제3항 및 제29조 위반에 해당한다.

(4) 피신청인의 개인정보 유출 통지 관련

- 舊 「개인정보 보호법」 제34조 제1항은 “개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다.”라면서 각 호의 사실로 “유출된 개인정보의 항목”, “유출된 시점과 그 경위”, “유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보”, “개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차”, “정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처”를 규정하고 있다.
- 피신청인은 2023. X. XX. XX:XX경 개인정보 유출 사실을 인지했음에도 정당한 사유 없이 72시간을 경과하여 2023. X. XX. XX:XX경 유출된 정보주체에게 이메일을 통해 개인정보 노출 사항을 안내하여 정보주체 대상 개인정보 유출 통지를 지연하였고, 이는 舊 「개인정보 보호법」 제34조 제1항 위반에 해당한다.

다. 손해배상의 인정 범위

- 피신청인의 개인정보 미파기 및 주민등록번호 처리제한 위반, 개인정보의 안전성 확보 조치 소홀 행위로 말미암아 신청인들의 개인정보가 유출되었음이 앞서 살펴본 바와 같으므로, 신청인들의 의사에 반하여 개인정보 자기결정권이 침해되었으며 2차 피해의 우려가 있는 점을 고려할 때, 신청인들이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는바 피신청인은 신청인들에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 손해의 인정 범위에 관하여 살펴보면, 본 건 유출된 개인정보 항목은 사진, 성명, 주민등록번호, 생년월일, 휴대전화번호 등으로 보호법상의 고유식별번호 등 민감한 개인정보를 포함하고 있는 점, 구글 검색을 통해 신청인들의 개인정보가 일반인에게 장기간 노출되도록 방치한 점, 피신청인이 개인정보 유출 인지 이후 신청인들의 개인정보를 즉시 삭제하는 등 추가피해 방지를 위해 사후 조치를 한 점 등을 고려하여 1,200,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정 성립일로부터 4주 이내에 신청인들에게 손해배상금 각 1,200,000원을 지급한다.

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-6

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 의료용품 제조·판매 서비스업 등을 영위하는 법인이고, 신청인들은 피신청인의 온라인 쇼핑몰에 가입한 회원들이다.
- 20XX. X. 피신청인은 피신청인 쇼핑몰의 DNS영역에 잘못된 배너 이미지가 노출된 것을 최초 인지하고 내부 확인 결과, 외부IP에서 해당 이미지가 업로드되었고 신원불상의 해커가 피신청인 회원들의 개인정보를 엑셀파일로 다운로드 한 내역을 확인하였다.
- 이에 피신청인은 같은 날 개인정보보호위원회에 개인정보 유출 신고를 하였고, 피신청인 홈페이지에 개인정보가 유출된 사실을 공지하였다.
- 20XX. X. 피신청인은 신청인들에게 성명, 핸드폰번호, 성별, 생년월일, 상세주소 등의 개인정보가 유출되었다는 유출 통지 문자를 하였으며, 이에 신청인들은 개인정보 유출에 따른 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 개인정보 유출사고 인지 즉시 관리자 페이지 접속권한을 사내 IP로 제한하고 최고 관리자 계정의 비밀번호를 변경하는 등 초기 대응을 완료하였고, 사고조사 및 분석 관련 외부전문기관을 통하여 자체 원인분석 및 그 결과에 따른 재발방지 조치를 실시한 점 등이 고려되기를 바란다고 밝혔다.
- 또한, 피신청인은 현재까지 추가 피해는 없는 것으로 확인되며, 2차 피해 발생여부 및 이 사고와 2차 피해사이의 인과관계 등을 종합적으로 검토한 후 신청인들의 손해배상 등 구제 절차에 따라 적극적으로 조치하겠다는 의견이다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 성명, 휴대전화번호, 성별, 생년월일, 상세주소 등은 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인들을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」(이하 '보호법') 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고 피신청인은 의료용품 제조·판매 서비스업을 영위하기 위하여 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

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 있다.
- 같은 법 시행령⁴⁰⁾ (이하 '시행령') 제30조제1항제3호는 “개인정보에 대한 접근을 통제하기 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 침입을 탐지하고 차단하기 위하여 필요한 조치(가목)’, ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근을 통제하기 위하여 필요한 조치(다목)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, 같은 조 제3항은 “제1항에 따른 안전성 확보조치에 관한 세부 기준은 보호위원회가 정하여 고시한다.”라고 규정하고 있다.
- 한편, 시행령 제30조제3항에 따라 안전성 확보조치에 관한 세부 기준을 구체적으로 정하고 있는 개인정보의 안전성 확보조치 기준⁴¹⁾ (이하 '고시') 제6조제1항은 “정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP 주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP 주소 등을 분석하여 개인정보 유출 시도를 탐지 및 대응(제2호)’하는 등의 안전조치를 하여야”하고, 제6조제2항은 “개인정보처리자는 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우 인증서, 보안토큰, 일회용 비밀번호 등 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”

40) 개인정보 보호법 시행령(대통령령 제33723호, 2023. 9. 12. 일부개정, 2023. 9. 15. 시행)

41) 개인정보의 안전성 확보조치 기준(개인정보보호위원회고시 제2023-6호, 2023. 9. 22. 시행)

라고 규정하고 있으며, 제3항은 “개인정보처리자는 처리하는 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 및 모바일 기기 등에 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

- 피신청인은 20XX. X.부터 웹사이트 내 고객상담 페이지를 운영하면서, SQL 입력값에 대한 검증 절차를 적용하지 않았으며, 'XX. XX. XX.부터 웹방화벽을 운영하였으나, SQL Injection 공격을 탐지·차단하는 등 대응할 수 있는 정책을 적용하지 않은 사실이 있다.
- 아울러, 피신청인은 외부 행사 진행, 재택 근무 등의 사유로 외부에서 관리자 페이지 접근이 가능하도록 허용하였으나, 관리자 페이지 로그인 시 ID, PW 외 OTP 등 안전한 인증수단을 적용하지 않고 운영한 사실이 있다.
- 피신청인이 20XX. X. ~ 20XX. X. 동안 운영중인 웹사이트의 고객상담 페이지에 SQL 입력값에 대한 검증 절차 누락 등 취약점 점검·조치를 소홀히 한 행위는 보호법 제29조, 시행령 제30조제1항제3호, 안전성 확보조치 기준 제6조제3항을 위반한 것이다.
- 피신청인이 웹방화벽을 운영하였으나, SQL Injection 공격을 방지하기 위한 보안정책 설정을 적용하지 않고, IP 주소 등을 재분석하여 이상행위 대응 등 개인정보 유출시도에 대한 침입탐지 및 대응 조치를 소홀히 한 행위는 보호법 제29조, 시행령 제30조제1항제3호, 안전성 확보조치 기준 제6조 제1항을 위반한 것이다.
- 피신청인이 외부 행사 진행 및 재택 근무 등을 목적으로 개인정보취급자가 외부에서 개인정보처리시스템(관리자 페이지)에 접근할 수 있도록 운영하였으나, 외부에서 개인정보처리시스템 접속 시 ID, PW 외 OTP 등 안전한 인증 수단을 적용하지 않고 운영한 행위는 보호법 제29조, 시행령 제30조제1항제2호, 안전성 확보조치 기준 제6조 제2항을 위반한 것이다.
- 따라서 피신청인은 해커의 공격에 대비한 안전조치 의무를 이행하지 않았으므로 보호법 제29조 등을 위반하였다고 판단된다.

다. 손해배상 책임 및 재발방지 조치 등 의무

(1) 일반 개인정보 2개 이하만 유출된 경우

- 이와 같이 피신청인의 개인정보의 안전성 확보 조치를 다하지 못한 행위로 인해 개인정보가 유출됨으로써 신청인들의 개인정보 자기결정권이 침해된 점, 성명·핸드폰번호 등의 유출된 개인정보로 보이스피싱, 명의도용 등 2차 피해의 우려에 따른 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는 점, 개인정보 유출 즉시 취약점 개선 및 보안조치를 강화한 점 등을 종합적으로 고려할 때 50,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.
- 더불어 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 개인정보 안전성 확보조치 및 주기적인 직원교육 실시 등 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

(2) 일반 개인정보 3개 이상이 유출된 경우

- 이와 같이 피신청인의 개인정보의 안전성 확보 조치를 다하지 못한 행위로 인해 개인정보가 유출됨으로써 신청인들의 개인정보 자기결정권이 침해된 점, 성명·핸드폰번호·성별·생년월일·상세주소 등의 유출된 개인정보로 보이스피싱, 명의도용 등 2차 피해의 우려에 따른 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는 점, 개인정보 유출 즉시 취약점 개선 및 보안조치를 강화한 점 등을 종합적으로 고려할 때 150,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.
- 더불어 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 개인정보 안전성 확보조치 및 주기적인 직원교육 실시 등 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 일반 개인정보 2개 이하만 유출된 신청인들에게 각 50,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 일반 개인정보 3개 이상이 유출된 신청인들에게 각 150,000원의 손해배상금을 지급한다.

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보 안전성 확보조치 및 주기적인 직원교육실시 등 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-7

안전조치의무 미이행 등에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 이동통신사업 등을 영위하는 기간통신사업자이고, 신청인은 피신청인의 이동통신 서비스를 이용했던 고객이다. 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인의 이동통신 서비스에 가입하기 위해 이동전화 신규계약서(이하 '계약서')를 작성하였다.
- 신청인은 계약서 작성시 주소(이하 '이 사건 신청인 주소')를 정확히 작성하여 제출하였으나 피신청인이 주소 정보를 임의로 변조하였고, 신청인의 개인정보가 유출되어 문자 수신이 정상적으로 이루어지지 않는 상태이며, 휴대전화의 연락처·문자·통화기록 등이 해킹되어 임의로 변경 또는 삭제된다고 주장하고 있다.
- 이에 대하여 피신청인은 계약서 작성시 신청인에게 계약서 작성 방법을 안내하자 신청인이 절차가 복잡하다며 항의하였고, 이에 신청인의 동의를 받아 신청인의 주소란에 대리점 주소(이하 '이 사건 대리점 주소')를 기재하여 계약서를 작성한 후 주소 정보를 변경하지 않았으며, 신청인의 개인정보도 유출된 사실이 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 주소는 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」(이하 '보호법') 제2조에 제1호 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 신청인에게 이동통신 서비스를 제공하기 위해 개인정보를 운용하는 자로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 신청인은 이 사건 조정 과정에서 자신이 계약서 작성 당시 이 사건 신청인 주소를 정확히 작성하여 제출하였다고 주장하고 있으나 이를 뒷받침할 만한 객관적인 자료를 제출하지 못하고 있고, 오히려 피신청인이 제출한 자료에 따르면 계약서에 이 사건 대리점 주소가 기재된 후 주소 정보는 변경된 사실이 없다.
- 한편, 신청인은 휴대전화 기능 이상(문자수신이 불량하고 휴대전화의 연락처·문자·통화기록이 임의 변경 또는 삭제되는 현상)이 개인정보 유출에 따른 해킹에 의한 것이라고 주장하고 있으나, 이에 관해서도 어떠한 객관적인 자료도 제출하지 못하고 있으므로 신청인의 주장만으로 개인정보가 유출되었다고 인정하기는 어려울 것으로 판단된다.
- 따라서 피신청인이 자신의 주소 정보를 임의 변조하였고 개인정보를 유출하였다는 신청인의 주장은 받아들이기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-8

전산망 해킹으로 인한 개인정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 A의 인사·예산·법령조사 및 ○○제도 연구에 관한 사무를 관장하는 ○○행정기관이며, 신청인들은 A에 개인회생을 신청하여 면책결정을 받은 자 및 그 자녀들이다.
- 피신청인은 해킹으로 인해 20XX. XX. XX. 부터 20XX. XX. XX. 까지 전산망의 개인정보가 유출되자, 20XX. XX. XX. 개인정보보호위원회 및 경찰청에 신고하고 홈페이지에 유출 관련 안내문을 게시하며 20XX. XX. XX. 부터 20XX. XX. XX. 까지 회원들에게 유출사실을 우편 등으로 통지하였다. 수사기관의 수사결과에 따르면, 20XX. XX. XX. 이전부터 전산망 내부 서버에 복한 해킹조직의 소행으로 추정되는 악성코드 침입이 있어, 이로 인해 내부망 전자소송 서버에 저장된 □□ 관련 문서가 포함된 △△△△GB의 자료가 유출되었다. 이 중 회생·파산 사건과 관련된 파일 △△△△개가 외부에서 발견되었다.
- 신청인들은 피신청인이 개인정보가 해킹되어 외부로 유출되는 동안, 이를 방어하기 위해 어떤 보안조치도 취하지 않았고, 유출 후 1년이 지난 20XX. XX. XX. 유출사실을 통지하였다고 주장한다. 반면에 피신청인은 20XX. XX. XX. 전산망에서 악성코드가 발견되었을 뿐이어서 개인정보 유출사실은 알 수가 없었고, 보안전문업체분석 의뢰·보안 전문기관과의 합동으로 심층조사가 진행되었음에도 유출 여부가 명확하지 않았고, 20XX. XX. XX. 수사기관의 수사결과 통보로 비로소 외부에서 발견된 회생·파산 사건과 관련 파일을 전달받아 해당 문서의 유출사실을 알게 되었다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 유출한 성명, 나이, 가족관계, 직업, 소득정보 등(이하 '이 사건 개인정보'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

(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 조치, 개인정보를 안전하게 저장·전송하는데 필요한 암호화 또는 이에 상응하는 기술을 이용한 보안조치, 악성프로그램의 침투 여부를 항시 점검·치료할 수 있도록 하는 등의 기능이 포함된 프로그램의 설치·운영과 주기적 갱신·점검 조치 등의 안전성 확보 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 또한 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 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 있고, 제6조 제3항에서 개인정보처리자는 처리하는 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 권한이 없는 자에게 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 등에 조치를 하여야 한다고 규정하고 있으며 제9조 제1항에서 개인정보처리자는 악성프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 보안 프로그램을 설치·운영하여야 한다고 규정하고 있다.

- 개인정보처리자는 해킹으로 인한 개인정보의 유출을 방지하기 위해서 법령상 규정된 개인정보처리시스템 등에 대한 안전조치 의무를 이행하여야 한다. 이에 개인정보처리자는 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 IP주소 등을 통해 비인가자의 접근을 차단할 수 있는 보안시스템을 설치·운영하여, 정보처리시스템의 접속권한을 방화벽, 보안장비, 네트워크 장비를 통하여 제한하는 등 인가받지 않은 접근을 통제하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지 및 차단하여야 한다. 아울러 개인정보처리자는 악성프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하며, 프로그램의 자동 업데이트 기능을 사용하거나 정당한 사유가 없는 한 1일 1회 이상 업데이트를 실시하는 등 최신의 상태로 유지, 발견된 악성프로그램 등에 대해 삭제 등 대응 조치 등의 사항을 준수하여야 한다.

- 본 건 관련, 피신청인은 인터넷AD서버 관리자 계정과 인터넷가상화PC(외부망) 취급자 계정의 비밀번호를 유추하기 쉬운 해당 계정의 초기 비밀번호를 변경 없이 그대로 사용하였고, IP주소 등의 분석 및 모니터링이 미흡하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지·차단하지 못하였으며, 소속 직원의 편의를 위해 별도 로그인 없이 내부망·외부망 간 상호접속이 가능하도록 불필요한 포트⁴²⁾를 개방하여 악성파일 배포 및 개인정보 유출 경로로 악용되게 하였다. 또한 피신청인은 내부망에 위치한 인터넷 가상화 웹서버에 백신 소프트웨어 같은 보안 프로그램을 설치하지 않고 운영하였으므로 보호법 제29조, 같은 법 시행령 제30조 제1항 등을 위반한 것으로 볼 수 있다.

- 따라서 피신청인은 해커의 공격에 대비한 안전조치의무를 적절히 이행하지 않았으므로 「개인정보 보호법」 제29조 등을 위반하였다고 판단된다.

(2) 개인정보 유출통지의무의 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제34조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 유출이 된 개인정보의 항목, 유출된 시점과 그 경위, 개인정보처리자의 대응조치 및 피해구제절차 등을 알려야 한다고 규정하고 있다.

42) 포트는 네트워크 통신 통로를 말한다.

- 본 건 관련 피신청인은 20XX. XX. XX. 전산망 스캔서버에서 악성파일을 탐지하고 보안업체를 통해 침해사고 자체조사를 진행하여 20XX. XX. XX. 전산망의 스캔서버 등에서 개인정보가 유출된 정황을 인지하였다. 하지만 피신청인은 20XX. XX. XX. 에 이르러서야 신청인들에게 유출사실을 우편으로 통지하였으므로 보호법 제34조 제1항을 위반한 것으로 볼 수 있다.
- 따라서 피신청인은 20XX. XX. XX. 신청인들의 개인정보가 유출된 정황을 인지하고 있어 개인정보의 유출사실을 알 수 있었음에도, 유출사고 후 20XX. XX. XX.(신청인들은 20XX. XX. XX. 수신) 유출사실을 우편으로 통지한 것은 「개인정보 보호법」 제34조 제1항을 위반하였다고 판단된다.

다. 손해배상 인정 여부

(1) 중요 개인정보를 유출한 경우(신청인 1)

- 이와 같이 피신청인은 개인정보의 안전성 확보조치 등을 다하지 못한 행위로 인해 개인정보가 유출됨으로써 신청인들의 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 성명, 나이, 가족관계, 직업, 소득정보 등의 유출된 개인정보도 아직 회수되지 않아 스팸메일 등 2차 피해의 우려가 있는 점을 고려할 때, 신청인 1이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는 바 피신청인은 신청인 1에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 손해의 인정 범위에 관하여 살펴보면, 본 건 유출된 개인정보 항목은 성명, 나이, 가족관계, 직업, 소득정보 등으로 이 중 직업, 소득정보는 중요 개인정보에 해당되나, 피신청인이 정보보안을 강화하기 위한 정보보호 종합대책 수립 등 추가피해 방지를 위해 적극적인 사후조치를 한 점을 고려하여 150,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.
- 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

(2) 일반 개인정보를 유출한 경우(신청인 2·3)

- 이와 같이 피신청인은 개인정보의 안전성 확보조치 등을 다하지 못한 행위로 인해 개인정보가 유출됨으로써 신청인들의 개인정보자기결정권이 침해되었으며, 성명,

나이, 가족관계 등의 유출된 개인정보도 아직 회수되지 않아 스팸메일 등 2차 피해의 우려가 있는 점을 고려할 때, 신청인들이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는 바 피신청인은 신청인들에게 손해를 배상할 책임이 있다.

- 손해의 인정 범위에 관하여 살펴보면, 본 건 유출된 개인정보 항목은 성명, 나이, 가족관계 등으로 일반 개인정보에 해당되며, 피신청인이 정보보안을 강화하기 위한 정보보호 종합대책 수립 등 추가피해 방지를 위해 적극적인 사후조치를 한 점을 고려하여 50,000원의 손해를 인정함이 적정할 것으로 판단된다.
- 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

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

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-9

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 AAAAAA 등을 영위하는 AAAA사업자이고, 신청인들은 피신청인의 AAAA 서비스 등에 가입한 고객들이다.
- 신청인들은 XXXX. X. XX.부터 피신청인으로부터 신청인들의 AAAAAA, AAA AAAA(AAAA), AA AA A 등 AA관련 정보 4종 등의 유출 가능성 통지(문자)를 받았고, XXXX. X. XX.부터 신청인들의 AAAAAA, AAA AAAA(AAAA), AA AAA, 그 외 개인정보에 해당되지 않는 회사 내부관리용 정보 AA종이 유출되었다는 통지(문자)를 받았으며, 이에 XXXX. X. XX.부터 XXXX. XX. XX.까지 개인정보 유출에 따른 침해행위의 중지 및 원상회복, 손해배상, 재발방지를 위한 제도개선 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- XXXX. X. XX. 해커가 피신청인이 운영 중인 AAAA인증서버(AAA)에 기설치된 악성프로그램을 이용하여 AAA DB에 저장된 이용자 개인정보 조회 및 파일 추출(13:54~14:54) 후 외부로 전송(14:05~15:36)하였고, 피신청인은 X. XX. 13:50경 이 사건을 최초로 인지하였다.
- 이에 따라 피신청인은 XXXX. X. XX. 16:46 한국인터넷진흥원에 침해사고 신고를, XXXX. X. XX. 10:02 개인정보 포털에 개인정보 유출 신고를 하였고, XXXX. X. X. 12:00 전체 이용자 대상 개인정보 유출 가능성을 통지하였으며, XXXX. X. XX.부터 유출 대상 정보주체에게 개별 통지하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인들의 AAAAAA, AAAA, AA AAA 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 AAAA 서비스를 제공하면서 이용자의 개인정보를 처리하는 사업자로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

(1) 개인정보 안정성 확보에 필요한 조치를 소홀히 한 행위

1) 안전조치 의무(「개인정보 보호법」 제29조) 관련

① 접근통제를 위한 안전조치를 소홀히 한 행위

- 「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 한다.”라고 규정하고 있다.
- 개인정보처리자는 같은 법 시행령 제30조 제1항 제3호, 같은 법 시행령 제30조 제3항에 따른 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제1항에 따라 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 인터넷 프로토콜(IP) 주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고, 개인정보처리시스템에 접속한 인터넷 프로토콜(IP) 주소 등을 분석하여 개인정보 유출 시도 탐지 및 대응 등의 안전조치를 하여야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 관리망 내 다수 서버에서 코어망 내 개인정보처리시스템인 AAA 등과 상시 외부 인터넷이 연결되어 있는 OA망에 접속할 수 있는 IP 대역을 함께 공유하면서, IP 주소, 포트(Port), 로그 등 대조·분석을 통한 개인정보 유출 시도 등 이상 행위를 탐지·대응하기 위한 침입탐지 정책 설정, 정책 검토 등의 조치를 소홀히 하였다.

- 특히, 피신청인은 XXXX. X. 해커가 관리망 서버에서 악성프로그램을 설치하고 코어망의 AAA 서버에 접속한 사실을 확인하였음에도, 비정상 통신 여부, 추가 악성프로그램 설치 여부 등을 점검하지 않았고, 정보통신망법에 따른 침해사고 신고도 하지 않아 이번 유출 사고를 사전에 방지할 기회도 상실하였고, 이는 「개인정보 보호법」 제29조, 같은법 시행령 제30조 제1항 제3호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제6조 제1항 위반에 해당한다.

② 개인정보취급자의 접근권한을 안전하게 관리하지 않은 행위

- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제2호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제5조 제1항 및 제3항에 따라 정당한 권한을 가진 개인정보취급자를 인증하기 위해 개인정보처리시스템 등에 비밀번호 등 인증수단을 안전하게 적용·관리하여야 하고, 정당한 접근권한을 가지지 않은 자가 쉽게 추출하거나 탈취하는 등 비인가자의 접근을 시도하기 어렵도록 적용·관리하여야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 코어망·관리망 내 약 2,365개 서버의 약 4,899개의 계정정보를 관리망 서버(2대)에 보관하면서 권한없는 자에게 탈취되지 않도록 암호 설정 등 최소한의 안전조치도 하지 않아, 실제로 해커가 평문 저장된 계정정보를 활용하여 관리망·코어망 서버에 접속 및 악성프로그램을 설치함과 동시에 AAA DB 내 개인정보를 조회·추출하였다.
- 또한, 피신청인의 AAAA(AA처리관리), AAA(AAAA인증서버) 등 개인정보 처리시스템에 대한 접근권한이 없는 직원도 VDI(가상데스크톱인프라)를 통해 접속이 가능하도록 하였고, 해당 접근권한 부여·변경·말소 내역조차 별도로 관리하지 않았는데, 이는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제2호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제5조 제1항 및 제3항 위반에 해당된다.

③ 운영체제 업데이트 미실시 및 백신 등 보안프로그램 미설치 행위

- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제6호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제9조 제1항 및 제2항에 따라 운영체제의 취약점을 악용하는 악성프로그램 경보가 발령되거나 보안 업데이트 및 조치방안 등의 공지가 있는 경우, 악성프로그램 감염 예방 등을 위해 보안 업데이트를 실시하여야 할 의무가 있다.

- 피신청인의 유출 사고에 활용된 악성프로그램(BPFD00r) 감염에 활용된 Linux 운영체제(OS) 취약점(DirtyCOW)은 XXXX. XX. 보안 패치가 공개되었지만, 피신청인은 XXXX. XX. AAA 등 다수 시스템에 이미 취약한 OS를 설치한 이후, XXXX. X. 유출 당시까지 보안 업데이트를 실시하지 않았다.

- 특히, DirtyCOW 보안 취약점은 최소 XXXX.부터 각종 백신을 통해 탐지되고 있으나, XXXX. X. 유출 당시까지 백신 등 보안프로그램을 설치하지 않았고, 이는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제6호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제9조 제1항 및 제2항 위반에 해당된다.

④ AA AAA 암호화 조치 없이, DB 내 평문 저장·관리한 행위

- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제4호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제7조 제1항에 따라 비밀번호 등 인증정보를 저장 또는 정보통신망을 통해 송·수신하는 경우에 이를 안전한 암호 알고리즘으로 암호화하여야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 XXXX. X.부터 AAAA 서비스에 가입·개통한 이용자의 AA AA(AA값 26,144,363건, XXXX. X. XX. 기준)를 AAA DB 등에 암호화 조치 없이 평문으로 저장·관리하였고, 이는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제4호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제7조 제1항 위반에 해당된다.

⑤ 접속기록 보관 및 점검을 소홀히 한 행위

- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제5호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제8조 제1항 및 제2항에 따라 개인정보처리시스템에 접속한 자의 접속일시, 처리내역 등 접속기록을 2년 이상 보관·관리하고, 월 1회 이상 정기적으로 점검할 의무가 있다.

- 피신청인은 임직원·협력사 등이 가상 데스크톱 인프라(AAVDI)를 통해 관리망·코어망 내 서버에 접속하여 업무를 수행할 수 있도록 운영하고 있고, 해당 서버에는 이용자의 AAAAAA, AAAA, AAAA, AA AAA 등이 처리되는 AAA, HLR(A AA 등록부), CDR(통화 상세 기록) 등 개인정보처리시스템도 포함된다.

- 피신청인은 AAVDI를 통해 서버에 접속하여 수행한 업무내역은 키 로그 형태로 1개월만 보관하고 있으며, 월 1회 이상 정기적으로 해당 접속기록 등을 점검하지 않았고, 이는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제5호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제8조 제1항 및 제2항 위반에 해당된다.

⑥ 내부 관리계획 수립·시행 및 점검을 소홀히 한 행위

- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제1호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제4조 제1항 및 제4항에 따라 개인정보가 유출되지 않도록 실질적인 내부 관리계획을 수립·시행하여야 하며, 내부 관리계획의 이행 실태를 연 1회 이상 점검·관리하여야 할 의무가 있다.
- 피신청인이 개인정보 보호를 위해 수립한 내부 관리계획은 웹·앱 서비스를 담당하는 IT 영역만 포함하고, AAAA망을 관리하고 AAAA 가입자 인증 등 핵심 역할을 하는 통신 인프라 영역에는 적용되지 않았다.
- 또한, 피신청인은 내부 관리계획 상 개인정보처리시스템 등에 대한 접근권한 관리, 접속기록 보관·점검, 암호화 조치 등 이행 실태도 점검·관리하지 않았고, 이는 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항 제1호, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제4조 제1항 및 제4항 위반에 해당된다.

2) 개인정보 보호책임자의 지정 등(「개인정보 보호법」 제31조) 관련

- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제31조 제1항 및 제3항에 따라 개인정보의 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임질 개인정보 보호책임자(CPO, 이하 CPO)를 지정하고, CPO는 개인정보 보호 계획의 수립 및 시행, 개인정보 유출 및 오용·남용 방지를 위한 내부통제시스템의 구축 등의 업무를 수행하도록 규정하고 있다.
- 피신청인은 개인정보 처리방침에 AAAA, AAAA 등을 개인정보 항목으로 명시하고 있으나, CPO는 이를 처리하는 인프라 영역을 포함하여 개인정보 보호 계획을 수립하지 않고, 그 처리 실태조차 파악·관리하지 않았다.

※ 피신청인의 CPO 및 인프라 영역 보안·운용 담당자는 개인정보위 조사과정에서야 AAAA망 내 개인정보 처리시스템 현황을 파악하기 시작

- 특히, XXXX. XX. ISMS 인증심사 당시 코어망의 개인정보 처리 관련 결함을 지적받았음에도, 코어망에서의 유출 등을 방지하기 위한 내부통제시스템을 검토·보완하지 않았고, 이는 「개인정보 보호법」 제31조 제1항 및 제3항 위반에 해당된다.

※ 이번 사고 원인 중 하나인 방화벽 정책도 ISMS 인증심사 당시 결함으로 지적되었으나, CPO는 인프라 영역에서 필요하다는 이유로 컴플라이언스 검토 없이 위험 수용

3) 개인정보 유출 통지·신고 의무(「개인정보 보호법」 제34조) 관련

- 개인정보처리자는 「개인정보 보호법」 제34조 제1항에 따라 개인정보가 분실·도난·유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 유출 등이 된 개인정보 항목, 유출 등이 된 시점과 그 경위 등을 알려야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 XXXX. X. XX. 23:20 AAA DB에 저장된 데이터가 관리망 서버인 AAAA을 통해 외부로 전송된 사실을 확인, 개인정보 유출 사실을 인지했음에도 민관합동조사단의 조사가 진행 중이라는 이유로 개인정보가 유출된 정보주체 대상 개인정보 유출 통지를 하지 않다가, XXXX. X. X. 개인정보위의 긴급 의결 이후에서야 XXXX. X. X. 전체 이용자에게 유출 가능성만 통지하고, 민관합동조사단의 최종 발표(XXXX. X. X.)에 따라 XXXX. X. XX.부터 유출된 이용자 대상 개별 유출 확정 통지를 하였고, 이는 「개인정보 보호법」 제34조 제1항 위반에 해당한다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들에게 각 손해배상금 300,000원을 지급한다.
- 피신청인은 개인정보 보호를 위한 내부관리계획 수립·시행 및 개인정보처리시스템의 안전조치 강화 등 전반적인 개인정보 보호 강화 방안을 6주 이내에 마련하고 충실히 이행한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

Ⅷ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·등의 철회 요구 불응

사례

Ⅷ-1

개인정보 열람 요구를 거부한 것 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 배달플랫폼 등 정보서비스업을 영위하는 회사이고, 신청인은 피신청인이 운영하는 배달플랫폼 어플을 통해 배달음식 상품을 구매한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 운영하는 배달플랫폼 어플을 통해 배달음식 상품을 구매하였고, 배달이 지연되자 피신청인 콜센터에 수차례 전화연락을 하여 문의를 하였다.
- 피신청인은 배달기사 배차가 불가능 함에 따라 주문 취소와 환불 처리를 진행하였고, 시스템 로직에 따라 배달 완료로 주문상태가 변환 되어 “배달 완료” 알림 메시지가 발송 되었다. 이 후 콜센터 상담원이 신청인에게 전화연락을 하자 신청인은 “배달 완료” 문자 수신만 하였고 주문한 음식의 배달이 이루어지지 않았음을 알리고 현재 주문 상태(배달 완료) 그대로 취소하지 말 것을 요청하여 상담사로부터 취소하지 않겠다는 답변을 받았으나, 잠시 후 해당 주문에 대한 결제취소 및 환불처리가 완료 되었다.
- 이후 신청인은 피신청인의 개인정보 대표메일과 고객센터 대표메일을 통해 개인정보 열람 요구서를 제출하여 녹취록 및 녹취파일 등을 요구 하였다.
- 피신청인은 상담사와의 통화내용에 대한 청취 방법을 통한 제공만 가능하다고 하며, 녹음파일 및 녹취록은 제공하지 않음을 안내 하였고, 이 후 공공기관이나 수사기관의 공문 접수시 녹음파일 또는 녹취록 제공이 가능함을 추가 안내 하였다.
- 이와 관련 신청인은 피신청인이 본인의 의사에 반하여 주문 결제를 취소하여 완전히 자동화된 개인정보 처리에 따른 결정을 거부할 수 있는 권리가 침해 되었으며, 개인정보 열람요구에 응하지 않아 개인정보 열람요구권이 침해 되었다고 주장하며 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 주문취소 및 환불처리는 재화 등의 공급이 곤란하다고 판단하여 처리한 것으로 고객의 계약상 권리 보장 및 손해예방을 위한 조치이고 내부 관리자의 개입이 있어 완전히 자동화된 시스템에 의해 개인정보를 임의로 처리한 행위가 아니며, 녹음파일 제공 등의 문제는 상담사의 안전 및 개인정보 보호 필요성 등을 고려하여 재청취 방법을 통해 정보주체의 열람권을 보장하고 있어 신청인의 주장은 타당하지 않다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 주문 및 결제 정보는 신청인의 이름, 주문시각, 결제수단 등이 포함되어 있어 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 제2조 제1호에 따른 개인정보이다. 그리고 신청인이 상담사와 통화한 음성 및 내용 역시 같은법 제2조 제1호에 따른 개인정보이다. 또한 피신청인은 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하며 개인정보를 처리하므로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 주문 및 결제를 취소한 것의 위법 여부

- 보호법 제4조 제6호는 정보주체는 자신의 개인정보 처리와 관련하여 완전히 자동화된 개인정보 처리에 따른 결정을 거부하거나 그에 대한 설명 등을 요구 할 수 있다고 규정하고 있다.
- 이는 인공지능(AI)·알고리즘 등에 의한 자동화 결정이 인간의 판단 없이 개인에게 불리한 결과를 초래하는 것을 방지하기 위함이라고 볼 수 있다. 피신청인의 주문·배달 처리 시스템은 배달 과정에서 배달기사의 배차확보가 되지 않으면 결제를 취소 처리하도록 되어 있으나, 이는 주문 처리 과정의 일부에 불과한 기술적 처리 절차로서 이 과정에서 내부 운영자의 검토와 개입이 있으며, 신청인의 개인정보(성명·주소·결제수단 등)를 분석하거나 평가하여 ‘신청인에게 불이익한 결정을 내린 것’으로 볼 수 없다. 따라서 이 사건 결제 취소는 개인정보를 대상으로 한 자동화된 ‘결정’이 아니라, 단순한 주문·배달 관리상의 거래 불성립 통보에 불과하여 보호법을 위반하였다고 보기 어렵다.

2) 상담내역 녹취록 및 녹음파일 제공을 하지 않은것의 위법 여부

- 보호법 제35조 제1항은 정보주체는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정하고 있으며, 같은 법 시행령 제41조 제1항은 정보주체는 열람하려는 사항을 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하도록 하고 있고, 동조 제2항은 개인정보처리자는 열람 요구 방법과 절차를 마련하는 경우 해당 개인정보의 수집 방법과 절차에 비하여 어렵지 아니하도록 하여야 한다고 규정하며 서면, 전화, 전자우편, 인터넷 등 정보주체가 쉽게 활용할 수 있는 방법으로 제공하도록 하고 있다.
- 신청인은 개인정보주체가 활용하기 쉽게 녹취록 또는 음성녹음 파일을 제공하여야 한다고 주장하나, 보호법과 시행령은 “열람 요구의 방법과 절차”에 대하여 어렵지 아니하도록 하여야 한다고 규정하고 있을 뿐, 어떠한 방법으로 열람을 제공하여야 하는지에 대하여는 달리 규정하고 있지 않다.
- 신청인이 열람을 요구하는 녹음파일은 통화를 녹음하는 과정에서 수집된 점에 비추어볼 때, 피신청인이 이를 재청취의 방법으로만 열람하여 준다고 하여 개인정보의 수집 방법과 절차에 비하여 어려운 것으로 보기 어렵다. 그렇다면, 피신청인이 재청취의 방법으로만 열람 절차를 안내하였다고 하여 보호법 제35조를 위반하였다고 보기는 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

Ⅷ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·등의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-2

개인정보 열람 신청 거부에 대한 제도개선 및 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인(A사)은 자사 계정 서비스에 가입한 이용자가 제3자의 서비스에 자사 계정을 기반으로 간편하게 로그인 할 수 있도록 하는 ‘간편로그인 서비스’와 광고주가 운영하는 채널의 친구에게 메시지를 발송할 수 있는 ‘채널 서비스’ 등을 제공하는 회사이고, 신청인은 피신청인의 해당 서비스를 이용하는 자이다.
- 신청인은 20XX.XX.XX. 장기간 사용하지 않던 B사로부터 메시지를 받았고, A사 간편 로그인으로 B사에 최초 가입시 “B사의 광고와 마케팅 메시지를 A사 메시지로 받습니다”라는 선택항목에 동의하였고, 그로 인해 A사 계정에 B사 채널이 강제 추가되고 A사 메시지로 B사의 광고가 발송된 것이라는 사실을 확인하였다. 이후 신청인은 A사 채널에 B사가 추가된 상태 중 광고성 메시지를 수신한 것과 관련하여 20XX.XX.XX. 상기 선택항목 동의 기록을 요구하는 개인정보열람 신청을 하였으나, 개인정보열람을 사실상 거부당했다고 주장하고 있다.
- 또한, 신청인은 20XX.XX.XX. 피신청인에게 B사 채널이 추가되는 과정에서 A사가 본인의 개인정보 수집 및 이용 여부, 선택항목 동의 여부에 대한 기록 및 선택항목 동의 기록(채널 추가) 중 어느 것이 B사 소셜로그인 과정에서 추가된 기록인지, A사 메시지 서비스 내에서 채널이 추가된 것인지에 대한 기록 등을 요구하였으나, 피신청인이 이에 응하지 않는다고 하면서 신청인의 개인정보 열람 신청을 거부한 것과 광고수집 동의 기록을 보존하지 않은 것에 대하여 제도개선과 손해배상 등을 요구하는 내용으로 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 A사 채널에서 광고성 메시지 발송을 위해 별도로 수집하는 개인정보는 없고, 제3자 제공 동의 후 피신청인이 보유하고 있는 이용자의 개인정보를 B사 등 제3자에게 제공하고 있다고 주장한다.

- 또한, 피신청인은 신청인에게 20XX.XX.XX. 신청인의 B사 채널 추가 및 차단에 대한 기록을 제공하였고, 20XX.XX.XX. 신청인이 요구한 채널 추가기록 중 어느 것이 B사 소셜로그인 과정에서 채널이 추가된 기록인지 또는 A사 서비스 내에서 채널이 추가된 것인지에 대한 자료(이하 ‘이 사건 요구 자료’라 한다)를 20XX.XX.XX. 신청인에게 제공하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 A사 계정(전화번호), 프로필정보 등은 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보로서 보호법 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 개인정보파일을 운용하며 개인정보를 처리하는 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

1) 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 관련

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호는 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우에는 개인정보를 수집하고 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있고, 「개인정보 보호법」 제17조 제1항 제1호는 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받은 경우 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정한다.
- 이 사건에서 신청인은 피신청인의 A사 소셜로그인을 통한 B사 채널 가입 시 피신청인이 추가로 수집하는 신청인의 개인정보가 있는지 문의하였고, 피신청인은 별도로 수집하는 개인정보는 없다고 신청인에게 답변하였다.
- 신청인은 피신청인의 개인정보 수집·이용에 동의하고 서비스를 이용하는 이용자로 B사 채널 가입 시 A사 계정과 프로필정보 등의 제3자 제공과 “B사의 광고와 마케팅 메시지를 A사 메시지로 받습니다”라는 선택항목에 동의하여 광고 메시지를 수신한 사실이 인정된다. 따라서 피신청인이 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호 및 「개인정보 보호법」 제17조 제1항 제1호를 위반하였다고 보기는 어렵다고 판단된다.

2) 개인정보 열람 요구 관련

- 「개인정보 보호법」 제35조 제1항은 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제41조 제1항에 따라 정보주체는 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구하려면 열람하려는 사항을 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다고 규정하고 있다.
- 또한, 「개인정보 보호법」 제35조 제3항은 개인정보처리자는 개인정보 열람을 요구받았을 때에는 대통령령으로 정하는 기간 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제41조 제4항은 “대통령령으로 정하는 기간이란 10일”을 말한다고 규정하고 있다. 다만 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.
- 한편, 피신청인의 개인정보처리방침(7. 이용자 및 법정대리인의 권리와 행사 방법)은 “이용자는 서비스 내 다음과 같은 기능(A사 계정 정보 열람(조회) 및 수정, A사 계정과 연결된 서비스 관리, A사 서비스 이용을 위한 개인정보 수집·이용, 제3자 제공 현황 확인)을 통해 개인정보 열람(조회) 등의 권리를 직접 행사하거나 또는 고객센터(문의하기)를 통해 요청할 수 있습니다”라고 규정하고 있다.
- 신청인은 20XX.XX.XX.과 20XX.XX.XX. 피신청인의 고객센터를 통해 신청인의 소셜로그인 당시 선택동의 기록 등에 대한 개인정보열람을 적법하게 요구하였다고 주장하고 있고, 피신청인은 신청인이 피신청인 마련한 방법과 절차에 따라 개인정보열람을 요구한 것이 아니라고 주장하고 있다.
- 신청인이 20XX.XX.XX. 피신청인의 고객센터에 개인정보열람 신청을 문의하였을 당시 “이미 접수된 문의입니다”라고 답변을 한 점을 고려할 때 피신청인은 20XX.XX.XX. 이전에 신청인의 개인정보열람 요구를 인지하고 있었다고 판단된다.
- 피신청인의 A사 채널 추가 및 차단 기록은 A사 메시지 서비스 내에서 채널을 직접 추가한 것과 B사 서비스에서 피신청인의 소셜로그인을 통해 채널을 추가한 것을 구분하여 기록을 보존하고 있는 점, 그럼에도 피신청인이 20XX.XX.XX. 신청인의 요구에 회신하면서 이 사건 요구 자료에 대한 열람요구에 대하여 별다른 회신을

하지 않은 점이 인정되나, 개인정보침해신고센터는 20XX.XX.XX. 이 사건에 관하여 「개인정보 보호법」에서 '선택동의 여부 및 일시'에 대한 명시적 기록에 대한 구체적인 의무를 부과하지 아니한 점, 신청인의 B사 채널 추가/차단 기록을 답변한 점을 고려할 때 명백한 법 위반 사실이 있다고 보기 어렵다고 신청인에게 답변하였고, 이후 피신청인이 20XX.XX.XX. 이 사건 선택동의 기록도 제공한 사실이 확인된다.

- 위와 같은 사실을 종합하면, 신청인이 열람을 요구한 이 사건 선택동의 기록 등의 열람이 늦어졌다고는 하나, 신청인의 개인정보 열람권이 박탈된 것은 아니므로 그 자체로 신청인에게 구체적 손해가 발생하였다고 인정하기 어렵다. 다만, 피신청인은 향후 신청인이 열람을 요구하는 개인정보가 무엇인지 등을 명확히 파악하여 열람 절차가 부당하게 지연되는 일이 없도록 하는 등 내부업무 절차를 개선할 필요성은 인정된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보보호 법령 상 개인정보 열람 관련 규정을 준수할 수 있도록 내부 업무절차를 개선하고 소속 직원을 상대로 개인정보보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례
Ⅶ-3

유선으로 개인정보 열람 요구 시 본인 확인을 위해 방문을
요구하는 내부지침 개선 요구

1. 신청 이유

- 피신청인1은 도로의 설치 및 관리, 도로의 정비를 촉진하고 도로교통의 발달을 목적으로 「XXXXXX법」에 의해 설립된 공기업이고, 피신청인2는 피신청인1과 고속도로 통행료 부과 처리, 통행정보 제공 등을 목적으로 개인정보 처리업무에 대한 위탁 계약을 체결한 수탁자이다. 신청인은 XX에서 XX 간 고속도로를 이용하고 피신청인들에게 유선으로 입·출구 영업소와 통과일시, 미납금액 등에 대한 상세내역(이하 '미납 통행료 상세내역')을 열람 요구한 자이다.
- 피신청인들은 미납 통행료 상담과 민원 업무처리 목적으로 'XXXX공사 통행료 수납시스템'을 통해 성명, 휴대전화번호, 차량번호, 통행료, 입·출구 영업소, 통과일시 등을 수집 및 이용하고 있다. 다만 신청인은 렌터카를 이용한 자로, 이 경우 통행료 미납분을 임차인이 부담하도록 'XXXX공사 임차인 변경시스템'을 통해 렌터카 회사에서 임차인의 이름, 연락처, 주소로 변경하고, 미납 통행료 상세내역 열람은 자차 이용자와 동일하게 운영된다.
- 신청인은 XX에서 XX 간 고속도로를 이용하였고, 피신청인2는 2025. X. X.과 2025. X. XX. 신청인에게 미납 통행료 상세내역을 알림톡으로 발송하였다. 알림톡을 수신한 신청인은 2025. X. X.~X. XX.경 피신청인1에게 미납 통행료 상세내역을 요구하고, 2025. X. X.경 피신청인2에게 미납 통행료 상세내역을 요구하였다.
- 이에 대하여 피신청인1은 미납 통행료 상세내역은 개인정보로서 본인확인이 필요하므로 유선으로는 본인확인이 불가하여 신분증 지참하여 영업소를 방문하거나 본인인증이 도입된 XXXX공사 홈페이지, 고속도로 통행료 홈페이지·앱 등을 통해 확인할 수 있다고 설명하였다.

- 한편, 피신청인2는 2024. XX. 경 본인을 확인하지 않고 유선으로 입·출구 영업소 정보를 제공하여 「개인정보 보호법」 위반으로 조정합의한 바 있어, 이에 대한 후속조치로 피신청인1과 2는 2024. XX.경 전자 본인인증 수단을 마련하기 전까지는 유선으로 미납 통행료 상담 시 총건수와 총금액만 안내하도록 협의하였고, 피신청인2는 'XXXX공사서비스 영업실무 편람(이하 '내부지침')'을 통해 미납 통행료를 유선으로 안내할 때 총건수와 총금액으로 안내하고, 미납 통행료 상세내역은 신분증 등을 지참하여 영업소를 방문하거나, XXXX공사의 모바일 앱 홈페이지 등에서 본인인증 후 열람할 수 있도록 내부지침을 제작하여 이용하고 있고, 신청인에게도 이에 근거하여 안내하였다.
- 신청인은 피신청인들에게 통행료 상세내역을 유선으로 열람 요구하는 과정에서 알림톡을 받은 본인이라고 하였음에도 피신청인들은 본인확인을 위해 신분증을 지참하여 영업소를 방문할 것을 요구한 것은 「개인정보 보호법」 위반이므로 내부지침을 개선할 것을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인들이 수집한 신청인의 성명, 휴대전화번호, 차량번호, 통행료, 입·출구영업소, 통과일시 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당한다. 또한 피신청인1은 도로의 설치 및 관리 등을 목적으로 개인정보 파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하고 있으므로 개인정보처리자에 해당하고, 피신청인2는 피신청인1과 고속도로 통행료 부과 및 부가업무의 처리, 통행정보 제공 등을 목적으로 개인정보 처리업무에 대한 위탁 계약을 체결한 수탁자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법(이하 '보호법')」 제35조 제1항에서 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정하고 있고, 이는 제26조 제8항에 따라 수탁자에 대하여도 마찬가지이다. 같은 법 시행령 제41조 제1항은 정보주체는 법 제35조 제1항에 따라 자신의 개인정보에

대한 열람을 요구하려면 개인정보의 항목 및 내용(제1호), 개인정보의 수집·이용의 목적(제2호), 개인정보 보유 및 이용 기간(제3호), 개인정보의 제3자 제공 현황(제4호), 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용(제5호) 중 열람하려는 사항을 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제41조 제2항에서 개인정보처리자는 제1항에 따른 열람 요구 방법과 절차를 마련하는 경우 해당 개인정보의 수집 방법과 절차에 비하여 어렵지 아니하도록 서면, 전화, 전자우편, 인터넷 등 정보주체가 쉽게 활용할 수 있는 방법으로 제공할 것(제1호) 등의 사항을 준수하여야 한다고 규정하고 있다.

- 한편, 「개인정보 보호법」 시행령(이하 '시행령') 제46조 제1항에 따라 개인정보 처리자는 위 제41조 제1항에 따른 열람 요구를 받았을 때에는 그 요구를 한 사람이 본인이거나 정당한 대리인임을 확인하여야 한다고 규정하고 있다.
- 양 당사자들이 제출한 자료를 종합하면, 신청인은 자신이 운행한 차량의 입·출구 영업소, 통과일시, 통행료 상세내역을 유선으로 열람 요구하였고 이에 대하여 피신청인들은 신청인에게 인터넷 등을 통한 자료열람 방법이 마련되어 운영 중에 있다는 사실과 신청인에게 XXXX공사 홈페이지, 고속도로 통행료 홈페이지와 앱 등에서 본인인증 후 열람할 수 있음을 안내하였다. 또한 신청인이 알림톡을 수신하였다고는 하나 그 사실만으로는 본인 여부를 확인할 수 없고 달리 유선으로는 본인 확인할 수 있는 기능이 없어 유선으로는 열람이 불가하므로 본인을 확인할 수 있는 신분증을 지참하여 영업소를 방문하도록 안내하였다.
- 신청인은 피신청인들에게 미납 통행료 상세내역을 유선으로 알려줄 것을 요구하고 있으나, 피신청인들은 보호법 및 그 시행령에 따라 개인정보의 열람 방법에 관하여 충분히 안내하였으며, 영업소 방문을 요청한 것은 시행령에 따른 신원확인이 유선으로는 불가하기 때문인 것으로 확인되고 있다.
- 또한 양 당사자는 개인정보분쟁조정위원회 조정부 회의에 출석하여 의견을 진술하였는데, 신청인은 서비스 이용 편의를 위해 피신청인들이 제시한 방법 외 유선으로도 통행료 상세내역을 열람하고 싶다는 진술을 하였고, 피신청인은 현재 인터넷 홈페이지와 모바일 앱 등을 통해 본인인증 후 통행료 상세내역 열람이 가능하고 향후 추가로 유선으로도 통행료 상세내역을 열람할 수 있도록 시스템을 구축하고 있다고 진술하였다.

- 따라서 피신청인들은 영업소를 방문 외에도 인터넷 등의 방법으로 통행료 상세내역을 열람할 수 있도록 하고 있으므로 신청인이 요구하는 '유선'을 통한 열람 방법으로 자료제공을 하지 않았다고 하여 보호법 및 그 시행령을 위반한 것으로 보기는 어렵다. 다만, 피신청인들은 현재 유선으로도 본인인증을 통해 통행료 상세내역을 열람할 수 있도록하는 시스템을 구축 중인 바 서비스 편의 개선을 위해 유선을 통한 열람절차 및 관련 내부지침 개정을 조속히 이행할 것을 권고한다.

3. 위원회 결정

- 피신청인들은 조정성립일로부터 6개월 이내에 통행료 상세내역을 유선으로 열람할 수 있는 조치를 할 것을 권고한다.

4. 조정결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지 않았다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·등의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-4

개인영상정보 열람 거절 등에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「노인장기요양보험법」 제31조⁴³⁾에 따라 지정된 장기요양기관이고, 신청인은 피신청인에게 근로를 제공하는 자이다. 피신청인은 「노인장기요양보험법」 제33조의2⁴⁴⁾에 따라 노인학대 방지 등 수급자의 안전과 장기요양기관의 보안을 위하여 공용사무실, 조리실 등에 폐쇄회로 텔레비전(이하 '이 사건 CCTV'라 한다)을 설치·관리하고 있다.
- 피신청인 소속의 □□□□(이하 '이 사건 □□□□'이라 한다)이 20△△.△.△. 공용사무실에서 신청인을 제외한 직원들에게 공문 기안 관련 교육을 하던 중 신청인이 이의제기를 하였는데, 이 과정에서 교육장소, 신청인의 태도 등에 대해 이 사건 □□□□과 논쟁이 발생하여 이 사건 □□□□이 “왜 사람을 붙잡고 지금 이렇게 시비거세요?”라고 발언하자 신청인이 “XX님 나갔다가 다시 들어와서 지금 계속 저한테 얘기하시는 거잖아요”라고 하면서 “CCTV 한번 틀어보세요”라고 발언하였다.
- 피신청인은 20△△.△.△. 신청인에 대해 요양보호사 인격모독, 식자재 및 소모품 검수 관련 비위행위, 퇴원 수급자 관련 비위행위, 회의시 소란 및 샷대질(20△△.△.△.) 등을 이유로 ◆◆ 처분하였는데, 이 중 소란 및 샷대질(20△△.△.△.)에 관하여 신청인이 “그날 본인은 정말 손가락질을 한적이 없으며 CCTV를 확인해 보라”고 진술하였으며 징계위원회는 신청인의 의견에 따라 공용사무실에 설치된 CCTV 영상정보(이하 '이 사건 영상정보 1'이라 한다)를 확인하였다.

43) 제31조(장기요양기관의 지정) ①제23조제1항제1호에 따른 재가급여 또는 같은 항 제2호에 따른 시설급여를 제공하는 장기요양기관을 운영하려는 자는 보건복지부령으로 정하는 장기요양에 필요한 시설 및 인력을 갖추어 소재지를 관할 구역으로 하는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장으로부터 지정을 받아야 한다.

44) 제33조의2(폐쇄회로 텔레비전의 설치 등) ① 장기요양기관을 운영하는 자는 노인학대 방지 등 수급자의 안전과 장기요양기관의 보안을 위하여 「개인정보 보호법」 및 관련 법령에 따른 폐쇄회로 텔레비전을 설치·관리하여야 한다.

- 한편 이 사건 □□□□이 20△△.△.△. 조리원 휴게실에서 조리원들과 식자재검수 관련 애로사항이 있는지 등을 상담하던 중 신청인이 업무관련 회의인지 확인하기 위해 조리원 휴게실에 방문하였는데, 이 사건 □□□□은 업무회의가 아니라고 하였고 이 과정에서 신청인과 이 사건 □□□□ 사이에 서로의 발언 및 태도 등에 대해 논쟁이 있었다. 이 과정에서 신청인의 행위가 시설의 복무사항에 위반된다는 이유로 피신청인은 20△△.△.△. 신청인에 대하여 ◇◇ 처분하였다.
- 피신청인의 ◆◆ 처분(20△△.△.△.)과 ◇◇ 처분(20△△.△.△.)에 대해 ○○지방노동위원회는 ‘제척대상(이 사건 □□□□)인 징계위원이 포함되어 절차상 중대하고 명백한 하자가 있어 부당하다’고 결정하였다. 이에 피신청인은 같은 사안에 관하여 제척대상인 징계위원을 제외한 징계위원회를 개최하였고, 이전과 같이 신청인에 대하여 20△△.△.△.에는 ◆◆ 처분을, 20△△.△.△.에는 ◇◇ 처분을 각 부과하였다.
- 신청인은 피신청인이 이 사건 영상정보 1과 20△△.△.△. 조리실에서 촬영된 영상정보(이하 ‘이 사건 영상정보 2’라 한다)에 대한 열람 요청을 여러차례 거절하였고, 피신청인이 이 사건 영상정보들을 징계의 증거자료로 활용하는 등 목적 외로 이용하였으며, 영상정보들을 악의적으로 캡처 왜곡하여 목적 외로 제공하였고, 영상정보 보관기간이 상당히 경과한 시점에도 파기하지 않고 보관하였다고 주장하면서 피신청인을 상대로 손해배상을 요구하는 취지의 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 CCTV 열람 청구에 대해 비식별처리 후 열람이 가능하다고 안내하였으나 신청인이 이를 거절하였으며, 신청인의 요청이 있어 영상정보를 열람하였고, 노동위원회의 자료 제출에 응하기 위해 영상정보를 캡처 제출한 것을 왜곡 및 목적 외 제공이라고 볼 수 없으며, 징계의 증거자료로서 보관하였던 것이고 신청인의 보관 요청도 있었으므로 이로 인해 신청인에게 손해가 발생했다고 보기 어렵다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 설치한 이 사건 CCTV는 일정한 공간에 설치되어 지속적 또는 주기적으로 사람 또는 사람의 영상 등을 촬영하거나 이를 유·무선망을 통하여 전송하는 장치로서 「개인정보 보호법」 제2조 제7호 소정의 고정형 영상정보처리기에 해당한다.

- 이 사건 CCTV를 통하여 촬영되는 개인영상정보는 단독으로 혹은 다른 정보와 쉽게 결합하여 촬영의 대상이 된 정보주체를 충분히 식별할 수 있어 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.
- 피신청인은 장기요양기관의 업무를 목적으로 수급자, 종사자 등의 개인정보파일을 운영하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하고 있으므로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 및 「노인장기요양보험법」 위반 여부

(1) 관련 법령

- 「노인장기요양보험법」 제33조의2 제1항은 장기요양기관을 운영하는 자는 노인학대 방지 등 수급자의 안전과 장기요양기관의 보안을 위하여 「개인정보 보호법(이하 ‘보호법’)」 및 관련 법령에 따른 폐쇄회로 텔레비전을 설치·관리하여야 한다고 규정한다. 보호법 제6조 제1항은 개인정보의 처리 및 보호에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 보호법에서 정하는 바에 따른다고 규정한다.
- 피신청인은 「노인장기요양보험법」 제2조 제4호 소정의 장기요양기관으로서, 「노인장기요양보험법」 제33조의2 제1항에 따라 노인 학대 방지 등 수급자의 안전과 장기요양기관의 보안을 위해 폐쇄회로 텔레비전을 운영·관리하고 있다. 따라서 피신청인의 이 사건 CCTV 설치 및 운영에 관하여는 보호법에 우선하여 「노인장기요양보험법」이 적용된다.

(2) 이 사건 영상정보의 열람 청구 관련

- 「노인장기요양보험법」 제33조의3 제1항은 수급자가 자신의 생명·신체·재산상의 이익을 위하여 본인과 관련된 사항을 확인할 목적으로 요청하는 경우(1호), 수급자의 보호자가 수급자의 안전을 확인할 목적으로 요청하는 경우(2호), 「개인정보 보호법」 제2조 제6호 가목에 따른 공공기관이 「노인복지법」 제39조의11 등 법령에서 정하는 노인의 안전업무 수행을 위하여 요청하는 경우(3호), 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지, 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우(4호), 그 밖에 노인 관련 안전업무를 수행하는 기관으로서 보건복지부령으로 정하는 자(노인보호전문기관)가 업무의 수행을 위하여 요청하는 경우(5호) 등의 경우를 제외하고는 영상정보를 열람하게 하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.

- 요컨대 「노인장기요양보험법」에 따라 이 사건 영상정보들의 열람을 청구할 수 있는 자는 수급자, 수급자의 보호자, 공공기관, 수사·재판업무의 수행을 위해 필요한 자, 노인보호전문기관으로 한정되어 있으므로, 신청인에게 이 사건 영상정보들의 열람을 청구할 권리가 있다고 보기 어렵다.

(3) 이 사건 영상정보의 제3자 열람 및 목적 외 활용 관련

- 「노인장기요양보험법」 제33조의2 제2항 제1호는 폐쇄회로 텔레비전을 설치·관리하는 자는 수급자 및 장기요양기관 종사자 등 정보주체의 권리가 침해되지 아니하도록 노인학대 방지 등 수급자의 안전과 장기요양기관의 보안을 위하여 최소한의 영상정보만을 적법하게 수집하고 목적 외의 용도로 활용하지 아니하도록 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 제출한 20△△.△.△., 20△△.△.△△. 징계위원회 회의록에 따르면 피신청인이 신청인의 징계사유 확인을 위해 이 사건 영상정보 1을 열람한 사실을 확인할 수 있고, 20△△.△.△. 징계위원회 안전 관련 사실조사를 위해 이 사건 영상정보 2를 열람한 것으로 판단되므로 이 부분은 「노인장기요양보험법」에 위반되는 목적 외 활용이라고 판단된다.

(4) 이 사건 영상정보의 변조 및 목적 외 제공 관련

- 보호법 제18조 제2항 제2호는 개인정보처리자는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에 해당하면 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다. 한편 「노동위원회법」 제23조 제1항은 소관 사무와 관련하여 사실관계를 확인하는 등 사무집행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 필요한 서류의 제출을 요구할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 ○○지방노동위원회에 이 사건 영상정보 1의 일부를 캡처하여 제출한 행위가 영상정보의 왜곡 및 목적 외 제공에 해당한다고 주장하고 있다. 그러나 피신청인이 이 사건 영상정보 1을 캡처하는 과정에서 해당 영상정보 내지 캡처 화면을 변조하였다고 단정할만한 객관적인 증거가 부족하다. 또한 영상정보의 캡처는 개인영상정보 그 자체가 아닌 개인정보에 해당하는 것이므로, 보호법에 따라 「노동위원회법」 등 다른 법률에 특별한 규정이 있으면 제3자에게 제공될 수 있는 것인

바, 피신청인이 ○○지방노동위원회에 자료를 제출한 것이 목적 외 제공에 해당한다고 보기는 어렵다.

(5) 이 사건 CCTV 영상정보의 파기 관련

- 「노인장기요양보험법」 제33조의2 제3항은 폐쇄회로 텔레비전에 기록된 영상정보를 60일 이상 보관하여야 한다고 규정하고 있으며, 동법 시행령 제14조의2 제1항은 장기요양기관을 운영하는 자는 영상정보의 안전한 처리를 위한 내부 관리계획의 수립·시행 조치(제3호)를 해야 한다고 규정하고 있다. 「노인장기요양보험법」 시행규칙 제25조의4 제1항은 폐쇄회로 텔레비전에 기록된 영상정보 중 법에 따라 보관하고 있는 영상정보를 내부 관리계획에서 정한 주기에 따라 삭제해야 한다고 규정하고 있고, 제2항은 영상정보를 보관하고 있는 기간이 60일이 되기 전에 열람 요청을 받은 경우 보관기간이 지나더라도 영상을 삭제할 수 없다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 이 사건 영상정보 1의 경우 신청인의 열람 청구(20△△.△.△.)가 있었고, 신청인이 20△△.△.△. 징계위원회에서 보관을 요청하였으며, 징계의 증거자료로 필요하다고 판단되어 보관하고 있었다고 주장한다.
- 그러나 피신청인의 「영상정보처리기기 운영·관리 방침」 제4조는 영상정보의 보관기관을 촬영일로부터 60일로 규정하고 있다. 이 사건 영상정보 1에 관하여 신청인에게 열람 청구의 권리가 없음은 앞서 살핀 바와 같고, 신청인이 보관을 요청했다고 주장하는 시점(20△△.△.△.)은 이미 보관기관 60일이 경과한 시점이다. 따라서 피신청인이 징계의 증거자료로서 영상정보를 보관할 수 있다고 보기 어렵다. 한편 신청인은 이 사건 영상정보 2에 대해서도 피신청인이 보관기관이 경과해서도 보관하였다고 주장하고 있으나, 당사자들이 제출한 자료에 의하더라도 이를 확인할 수 있는 객관적인 증거가 부족하다.

(6) 이 사건 손해배상 관련

- 피신청인이 이 사건 영상정보들을 신청인에 대한 징계의 증거자료로 활용하고, 보관기관이 경과하였음에도 이 사건 영상정보 1을 파기하지 않은 사실은 앞서 살핀 바와 같다. 다만 피신청인이 이 사건 영상정보들을 열람한 것은 신청인의 요청에 의한 것이고, 보관기관 경과 후 미파기로 신청인에게 손해가 있다고 단정하기도 어렵다. 따라서 이 사건 영상정보들의 열람 및 목적 외 활용, 보관기관 경과 후 미파기 등으로 인하여 신청인에게 손해가 발생하였다고 보기는 어렵다.

(7) 영상정보 열람 청구 절차 및 방법의 제도개선 관련

- 「노인장기요양보험법」 제33조의3 제1항 각 호는 영상정보 열람을 청구할 수 있는 자, 열람시기·절차 및 방법을 구체적으로 규정하고 있다. 다만, 피신청인의 「영상정보처리기기 운영·관리 방침」 제6조는 ‘영상정보 관리책임자에게 미리 연락하고 본 요양원을 방문하시면 확인 가능합니다’라고만 규정하고 있어 영상정보 열람을 청구할 수 있는 자, 열람시기·절차 및 방법의 구체적인 내용을 확인하기 어려우므로 제도개선이 필요한 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 영상정보 열람 방법 및 절차 등을 구체적으로 알 수 있도록 제도를 개선한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

Ⅷ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·등의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-5

개인정보 삭제 요구 거부 등에 대한 제도개선 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「정부조직법」 제34조에 따라 민방위에 관한 사무를 관장하는 중앙행정 기관이고, 신청인은 「민방위기본법」에 따라 민방위대에 편성된 국민이다.
- 신청인은 20XX. X.경 소속 지방자치단체에 민방위대장에 대한 열람을 요구하여 민방위대장에서 수집하고 있는 개인정보를 확인하였는데, 일부 개인정보(자택 세대주와 세대주와의 관계, 이전 전출지 정보 및 주소 변동 사유, 세대 편입 신고 일자 및 세대 실제 편입 일자, 주소 변동 일자, 병역 판정 등급 및 병역 처분 정보, 장애 여부 등)(이하 ‘이 사건 개인정보’)가 민방위 사무와 관련이 없거나 이미 목적이 달성된 개인정보로 과다하게 수집되고 있다고 생각하여 소속 지방자치단체에 개인정보 삭제를 요구하였다. 소속 지방자치단체는 피신청인에게 신청인이 요구하는 개인정보가 삭제 가능한지 문의하였는데, 20XX. X.경 피신청인은 민방위 사무에 관한 법령에 따라 수집되는 개인정보로서 삭제를 요구할 수 없다고 회신하였고, 소속 지방자치단체는 이를 근거로 신청인의 개인정보 삭제 요구를 거부하였다.
- 신청인은 민방위대장에 수집된 이 사건 개인정보는 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’) 제3조를 위반하여 처리 목적을 명확히 하지 않았고 필요 최소한의 범위를 초과하여 수집되었으며, 보호법 제21조를 위반하여 처리 목적 달성(교육훈련 종료) 후에도 파기되지 않았다고 주장하고 있다. 또한 보호법 제36조 제1항은 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없다고 규정하고 있는데, 이 사건 개인정보는 법령에서 수집 대상으로 명시된 경우가 아니므로 삭제를 요구할 수 있다고 주장하면서 제도개선 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 피신청인은 보호법 제6조 제1항이 개인정보의 처리 및 보호에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 보호법에서 정하는 바에 따른다고 규정하고 있고, 「민방위기본법」 제5조가 군사적 필요에 따라 제정된 법률을 제외하고는 민방위에

관하여 「민방위기본법」이 다른 법률에 우선하여 적용된다고 규정하고 있으므로 민방위 대원의 개인정보 처리에 관하여는 「민방위기본법」을 따라야 한다고 주장하고 있다. 또한, 「민방위기본법」 제18조(조직), 제20조(편성절차 등) 및 제24조(교육훈련 통지서의 전달 등), 「민방위기본법 시행령」 제26조(편성절차 등)에 따라 민방위대 편성, 교육훈련 등을 위해 이 사건 개인정보를 처리할 수 있고, 「민방위기본법 시행령」 제56조의2에 따라 민방위에 관한 사무를 처리하기 위해 불가피한 경우 보호법 제19조에 따른 주민등록번호, 여권번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있으므로, 보호법 제36조 단서의 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에 해당하여 개인정보 삭제를 요구할 수 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인은 보호법 제2조 제6호 가목에 따른 공공기관으로서 「민방위기본법」에 따라 민방위에 관한 사무를 관장하고 있는 개인정보처리자이고, 신청인의 이 사건 개인정보는 그 자체로 또는 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는 정보로서 보호법 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제15조 제1항 제2호는 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다. 또한, 보호법 제36조 제1항은 개인정보를 열람한 정보주체는 그 개인정보의 정정 또는 삭제를 요구할 수 있다고 규정하면서 다른 법령에서 그 개인정보가 수집대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없다고 규정하고 있다.
- 「민방위기본법」 제20조는 읍·면·동장이나 직장 민방위 대장은 주민등록표나 그 밖에 민방위 대원 편성 대상자임을 확인할 수 있는 서류에 따라 직권으로 민방위대를 편성한다고 규정하고 있다. 또한 「민방위기본법」 제18조 제1항은 20세가 되는 해의 1월 1일부터 40세가 되는 해의 12월 31일까지의 대한민국 국민인 남성으로 민방위대를 조직한다고 규정하면서 심신 장애인, 만성 허약자를 제외한다고 규정하고 있으며, 「민방위기본법 시행령」 제17조 제3항 제2호는 민방위대에서 제외되는 심신 장애인과

만성허약자의 범위에 「병역법」에 따른 병역판정검사에서 신체등급 6급판정을 받은 자나 「장애복지법」에 따라 등록된 장애인을 규정하고 있다.

- 신청인은 이 사건 개인정보의 수집 목적이 명확하지 않고, 필요 최소한의 범위를 초과하여 수집되고 있으며, 수집 목적 달성(교육훈련 종료)으로 파기기간이 경과하였고, 다른 법령에 수집대상으로 명시된 경우가 아니므로 삭제 요구가 가능하다고 주장하고 있다.
- 그러나 이 사건 개인정보는 피신청인이 민방위에 관한 사무를 처리하기 위하여 「민방위기본법」 제18조 및 제20조, 「민방위기본법 시행령」 제17조 제3항 제2호에 근거하여 주민등록표⁴⁵⁾, 병역 판정 등급 및 장애 여부를 확인할 수 있는 서류에 따라 처리하는 개인정보로서 그 수집 목적과 범위가 법령에 명시되어 있다. 또한 「민방위기본법 시행령」 제16호 제1호가 평상시 민방위대의 임무로 교육훈련뿐만 아니라 경보망 관리와 경보체제의 확립, 민방위를 위하여 필요한 물자·장비의 비축 등을 규정하고 있으므로 교육훈련이 종료되었다고 하여 이 사건 개인정보를 수집한 목적이 달성되었다고 보기도 어렵다.
- 그렇다면 피신청인이 신청인의 이 사건 개인정보를 수집한 행위는 보호법 제15조 제1항 제2호 및 「민방위기본법」 등에 따른 행위에 해당하고, 그 이용 및 보유행위가 「민방위기본법」 등 관련 법령에서 정한 범위를 준수하고 있다고 봄이 상당하므로, 이를 두고 보호법에 위반된다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

45) 주민등록표에서 수집하는 정보 : 주민등록번호, 성명(한자), 생년월일, 성별, 등록기준지, 등록기준지 변경사유, 주소, 주소이동사항, 전입·전출 일자, 전입·전출 변동 사유, 세대주 성명 및 생년월일, 세대주와의 관계, 세대주 변동일자 및 사유, 세대원 수 및 가족/동거, 영주국가, 체류자격, 등록상태, 주민등록 발급일자, 사진 등

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-6

개인정보 삭제 요구 불응에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 신청인은 피신청인으로부터 차량 판매 광고 문자를 수신하였고, 2000. 00. 00. 삭제요청 문자를 회신하였다.
- 신청인은 피신청인이 지속적으로 광고 문자를 발송하고 있으며 신청인의 삭제요청에 대하여 무반응이라고 주장하며 2000. 00. 00. 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하기에 이르렀다.
- 피신청인은 신청인으로부터 삭제요청 문자를 수신한 2000. 00. 00. 즉시 신청인의 개인정보를 삭제 처리하였으며 신청인에게 삭제가 완료되었다는 회신 문자를 전송하였다고 주장하고 있다.

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 수입차량을 판매하는 법인으로 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제36조 제1항은 정보주체는 개인정보처리자에게 그 개인정보의 정정 또는 삭제를 요청할 수 있다고 규정하고 있으며, 제2항에서 개인정보처리자는 제1항에 따른 정보주체의 요구를 받았을 때에는 지체없이 정보주체의 요구에 따라 정정·삭제 등 필요한 조치를 한 후 그 결과를 정보주체에게 알려야 한다고 규정하고 있다.

- 피신청인은 신청인의 개인정보 삭제요청에 따라 2000. 00. 00. 삭제 완료하고, 신청인에게 삭제 완료 문자를 회신한 것은 보호법 제36조 제2항에 따라 처리한 것으로 보여진다.
- 또한 신청인은 피신청인이 지속적으로 광고성 문자를 발송하고 있다고 주장하는 것에 대한 관련 증빙 자료는 제출하지 못하고 있으며, 신청인이 제출한 증빙서류의 광고 문자 수신만으로 정신적 손해가 발생하였다고 보기는 어려울 것이다.
- 따라서 신청인의 주장과 같이 피신청인의 지속적인 광고성 문자의 발송은 확인할 수 없는 점, 피신청인이 신청인의 요구에 따라 즉시 신청인의 개인정보를 삭제한 점을 종합해 보면 피신청인이 보호법을 위반하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

Ⅷ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·등의 철회 요구 불응

사례

Ⅷ-7

개인정보의 열람요구 거부에 따른 침해행위의 중지 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「전기통신사업법」 제2조 제8호에 따른 통신서비스를 제공하는 전기통신사업자이고, 신청인은 피신청인의 통신서비스를 이용한 자이다.
- 신청인은 20XX. X. XX.부터 20XX. X. XX.까지 총 4차례 걸쳐 피신청인에게 20XX. X. XX.부터 20XX. X. XX.까지 본인의 통신기록 전체내역(통화 수·발신 내역, 문자 수·발신 내역, 위치정보 확보 및 확인 내역, 제공로그, 데이터 사용 내역 등)이 제3자에게 제공되었는지 여부에 대해 열람 요구를 하였으나 피신청인은 이를 거부하였다.
- 이에 신청인은 피신청인이 정보주체의 개인정보 열람 요구권을 침해하고 있다며 침해행위 중지 등을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였고, 이에 대하여 피신청인은 통신비밀보호법 등 관련 법령에 따른 비밀준수의무가 있으므로 위법사항이 없다고 주장한다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 통신 기록 전체 내역(통화 수·발신 내역, 문자 수·발신 내역, 위치 정보 확보 및 확인 내역, 제공로그, 데이터 사용 내역 등)은 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 제35조 제2항은 개인정보처리자가 정보주체의 개인정보 열람을 요구받았을

때에는 정보주체에게 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다고 규정하면서, 제4항 제1호에서 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우 정보주체의 열람을 제한하거나 거절할 수 있다고 규정하고 있다.

- 「통신비밀보호법」은 제13조 제1항은 검사 또는 사법경찰관이 수사 등을 위하여 필요한 경우 전기통신사업자에게 통신사실 확인자료의 제공을 요청할 수 있다고 규정하고 있고, 제3항 이하에서는 이에 대한 법원의 허가 등 절차에 대해 규정하고 있다. 한편 같은 법 제13조의5는 제11조(비밀준수의 의무) 규정은 제13조의 규정에 의한 통신사실 확인자료제공에 따른 비밀준수의무 등에 관하여 이를 각각 준용한다고 규정하고, 제11조는 통신제한조치에 관여한 통신기관의 직원 또는 그 직에 있었던 자는 통신제한조치에 관한 사항을 외부에 공개하거나 누설하여서는 아니된다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인에게 20XX. X. XX.부터 20XX. X. XX.까지 본인의 통신 기록 전체내역이 수사기관의 요청 등으로 제3자에게 제공되었는지 여부에 대해 열람 요구를 하였고, 피신청인은 이에 대해 거부한 사실이 인정된다.
- 그러나 앞서 살핀 「통신비밀보호법」 제13조의5, 제11조에 의하면, 통신사실 확인자료 제공에 관여한 통신기관의 직원 또는 그 직에 있었던 자는 통신사실 확인자료 제공에 관한 사항을 외부에 공개하거나 누설하여서는 아니될 의무가 있다.
- 신청인은 개인정보 열람요구와 관련하여 「개인정보 보호법」과 「통신비밀보호법」이 서로 충돌한다고 주장하고 있으나 「개인정보 보호법」에서는 정보주체의 열람요구권을 인정하면서도 예외적으로 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우 정보주체의 열람을 제한하거나 거절할 수 있다고 규정하고 있어 신청인의 이러한 주장은 받아들이기 어렵다.
- 그렇다면 피신청인이 신청인의 개인정보 열람요구를 거부한 행위는 보호법 제35조 제4항 제1호 및 「통신비밀보호법」에 따른 행위에 해당하므로 이를 두고 보호법에 위반된다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·등의 철회 요구 불응

사례 Ⅶ-8 오기재한 연락처 정정을 요청하였으나, 다시 연락받은 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 A시 XX로에 소재한 경찰서이고, 신청인은 피신청인 형사사건과 관련 없는 자이다.
- 20XX. X. 24. 18:00경 피신청인 소속 ○○파출소는 112신고를 받고 출동하여 사건을 접수하는 과정에서 사건 관련자 1인이 진술서에 자필로 신청인의 휴대전화번호로 오기재하였다.
- 피신청인 경찰관은 ‘형사사법정보시스템’에 사건을 입력하였고, 같은 날 18:57경 신청인에게 사건접수 알림메시지가 자동발송되었고, 같은 날 19시경 신청인은 유선으로 휴대전화번호 정정요청을 하였다.
- 그러나 피신청인 ‘형사사법정보시스템’ 상 사건 관련자의 정보 변경은 사건배당 후 가능하여 수사팀 담당자에 배당하였고 이 과정에서 사건이 배당되었다는 알림메시지가 20XX. X. 25. 09:55 신청인에게 발송되었다. 사건을 배당받은 담당자는 20XX. X. 26. 오전 중에 정정조치하였으며, 이후 추가적인 알림메시지나 연락은 없었다.
- 신청인의 번호로 20XX. X. 26. 00:57경 ○○파출소에서 전화한 것은 부재중 전화 재다이얼 착오로 인해 1회 발신된 실수로 즉시 종결되어 연결되지는 않았다.
- 신청인은 해당 사건과 무관한데도 불구하고 피신청인에게 휴대전화번호 정정 요청을 하였으나, 다음 날 새벽(00:57) 시간에 피신청인으로부터 연락을 받은 것과 사건이 배당되었다는 알림을 재차 수신한 것에 대하여 손해배상 및 야간 자동발신 제한 등 재발방지 조치 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 휴대전화번호는 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 A시 XX로에 소재한 경찰서로 범죄수사 등 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하는 「개인정보 보호법」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제36조 제1항은 정보주체는 개인정보처리자에게 그 개인정보의 정정 또는 삭제를 요청할 수 있다고 규정하고 있으며, 제2항에서 개인정보처리자는 제1항에 따른 정보주체의 요구를 받았을 때에는 지체없이 정보주체의 요구에 따라 정정·삭제 등 필요한 조치를 한 후 그 결과를 정보주체에게 알려야 한다고 규정하고 있다. 또한 같은 법 시행령 제43조 제3항에서 개인정보처리자는 개인정보 정정·삭제 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 제36조 제2항에 따라 해당 개인정보의 정정·삭제 등의 조치를 한 경우에는 그 조치를 한 사실을, 법 제36조 제1항 단서에 해당하여 삭제 요구에 따르지 아니한 경우에는 그 사실 및 이유와 이의제기 방법을 개인정보보호위원회가 정하여 고시하는 개인정보 정정·삭제 결과 통지서로 해당 정보주체에게 알려야 한다고 규정하고 있다.
- 양 당사자가 제출한 자료에 따르면 20XX. X. 24. 19시경 신청인이 개인정보 정정 요청을 하였고, 이에 따라 피신청인은 20XX. X. 26. 오전 중 휴대전화번호를 정정하였고 정정한 이후 신청인의 휴대전화로 알림메시지 발송 등 연락한 사실이 없다는 것이 확인된다.
- 따라서 피신청인이 신청인의 요구에 따라 즉시 신청인의 개인정보를 정정한 점, 정정한 이후 신청인에게 알림메시지 등이 발송이 없다는 점을 종합해 보면 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-9

개인정보 열람 요구 불응에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「공중위생관리법」에 따라 숙박업을 영위하는 법인이고, 신청인은 피신청인이 운영하는 호텔에서 20XX. X. XX.부터 20XX. X. XX.까지 투숙한 자이다.
- 신청인은 20XX. X. XX. 피신청인에게 투숙기간 중인 20XX. X. XX. 호텔 투숙 중 호텔 직원과 불미스러운 상황이 발생했다고 생각하여 상황 확인 목적으로 CCTV 영상 및 통화 녹취 파일에 대한 개인정보 열람을 청구하였다.
- 이에 피신청인은 20XX. X. X. 해당 자료에는 호텔 직원 및 다른 고객의 얼굴·음성이 함께 포함되어 있어 신청인의 개인정보가 확인되는 부분만 부분 제공 또는 편집 제공이 가능하며 이에 수반되는 편집 비용이 발생한다고 안내하였으나, 신청인은 편집 비용이 과도하다고 주장하면서 청구된 비용 부담에 응하지 않았고, 이후 과도한 편집 비용 청구는 「개인정보보호법(이하, '보호법'이라 한다)」 어디에도 근거 없는 요구이며 실비를 넘어서는 가공 비용을 고객에게 전가하여 사실상 권리를 봉쇄하는 것이라고 주장하면서 개인정보 열람 요구 불응에 대한 침해행위 중지 및 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 보호법 제35조 제4항 제2호에 따라 다른 사람의 권익을 침해할 우려가 있는 경우 열람을 제한할 수 있고, 보호법 제38조 제3항 및 보호법 시행령 제47조 제1항에 따라 개인정보처리자는 열람 등 요구를 하는 자에게 수수료를 청구할 수 있다고 규정하고 있으므로 정보주체 이외의 자에 대한 개인정보 비식별 처리 비용은 요청자 부담이라고 주장한다. 또한, 신청인의 비용 청구가 과도하다는 주장에 대해 피신청인은 복수의 영상분석 서비스업체 견적서를 제출하여 해당 비용 청구가 과도한 것이 아니라는 입장이다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 CCTV 영상 및 신청인과 호텔 직원 간 객실 통화 녹취 파일은 개인정보에 해당하고, 피신청인은 숙박업 등을 영위하는 법인으로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제35조 제1항에 따라 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정하면서, 제35조 제4항은 다른 사람의 권익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우 열람을 제한하거나 거절할 수 있다고 규정하고 있다.
- 「표준 개인정보처리지침」 제46조는 정보주체 이외의 자를 명백히 알아볼 수 있거나 정보주체 이외의자의 사생활 침해의 우려가 있는 경우에는 해당되는 정보주체 이외의 자의 개인영상정보를 알아볼 수 없도록 보호조치를 취하여 한다고 규정하고 있다.
- 또한 보호법 제38조 제3항 및 보호법 시행령 제47조 제1항은 개인정보처리자는 열람 요구를 하는 자에게 해당 개인정보처리자가 정하는 바에 따라 열람 요구에 필요한 실비의 범위에서 수수료를 청구할 수 있다고 규정하고 있다.
- 위와 같은 규정에 비추어볼 때, 신청인은 피신청인이 보유하고 있는 CCTV 영상 및 통화 녹취 파일에서 자신의 개인정보만을 열람 요구할 수 있고, 피신청인이 이를 열람하여 주기 위하여 정보주체 이외의 자에 대한 비식별화 조치를 하고 그 처리 편집비용 등 열람 청구에 소요되는 비용을 요구한 것은 보호법 제38조 제3항 및 보호법 시행령 제47조 제1항에 따른 행위에 해당하므로, 이를 두고 보호법에 위반된다고 볼 수 없다.
- 또한 피신청인이 청구한 비식별조치 등에 소요되는 비용은 열람 요구에 필요한 실비의 범위에서 개인정보처리자가 정하는 바에 따라 사항이고, 피신청인은 영상분석 서비스업체에서 받은 견적서를 근거로 업체에서 청구한 실비의 범위 내에서

신청인에게 비용을 청구하였으며, 피신청인이 제출한 복수의 영상분석 서비스업체 견적서의 기재에 비추어볼 때, 피신청인의 청구한 비용이 과도하다고 단정할 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지 등의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-10

개인정보 열람요구에 불응한 것 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 「정부조직법」 제33조에 따른 중앙행정기관이고, 신청인은 피신청인소관 업무관련으로 피신청인에게 행정심판을 진행 중인 자이다.
- 이 과정에서 신청인은 20〇〇. 〇〇. 〇〇. 개인정보 포털을 통해 개인정보 열람요구를 2건⁴⁶⁾ 신청하였는데 이 사건 조정 신청시점(20〇〇. 〇. 〇.)까지 회신을 받지 못하였으며, 이는 개인정보 보호위원회에서 소관부처인 피신청인으로 시스템 이송하는 과정에서 피신청인 개인정보처리자의 이메일주소가 최신화되지 아니하여 민원이 전달되지 못하였던 것으로 확인된다.
- 한편, 피신청인은 「〇〇〇법」 제〇조에 따라 정보 제공 및 참여 편의를 목적으로 〇〇〇 홈페이지를 운영하고 있는데, 대상자라면 누구나 본인인증을 통해 로그인 접속이 가능하며 대상자 등에 대한 다양한 편의 서비스를 지원하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 ①20〇〇. 〇〇. 〇〇. 개인정보 포털을 통해 신청한 개인정보 열람요구에 대해 무응답으로 일관하였고, ②20〇〇. 〇. 〇.부터 신청인의 〇〇〇 홈페이지 로그인 접속을 차단하여 〇〇기록 등의 개인정보를 열람할 정당한 권리행사를 방해하였으며, ③개인정보처리방침을 20〇〇. 〇. 〇.경 무단으로 수정하여 현재 신청인이 진행중인 행정심판에서 행정처분에 대한 당사자의 방어권을 불리하게 제한하는 개인정보 침해행위를 하였다고 주장하며 원상회복 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 신청인의 개인정보 열람요구에 대하여 20〇〇. 〇. 〇〇.과 〇. 〇〇. 두 차례에 걸쳐 자료 제공을 완료하였으며, 신청인의 〇〇〇 홈페이지 접속 제한은

46) 〇〇〇 홈페이지와 앱에서 각 보유하고 있는 개인정보 수집·이용 내역, 업무처리 위탁내역 등

내부 방침에 의한 것⁴⁷⁾으로서 신청인에게만 한정된 조치는 아니며, 현재는 로그인 가능 범위를 확대하여 신청인 또한 로그인이 가능한 상태라고 주장한다. 한편 ○○○ 홈페이지에서 보유하고 있는 정보는 「개인정보 보호법」(이하 ‘보호법’) 제35조에 따라 개인정보의 열람이 허용되고 있으므로 보호법을 위반한 사항이 없다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 주민등록번호, ○○, ○○○○○○기록 등은 그 자체로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보이고, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제2조 제6호에 따른 공공기관으로서 「○○○법」에 의해 관련 업무를 관장하고 있는 개인정보처리자이다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

(1) 신청인의 개인정보 열람 요구 관련

- 보호법 제35조 제2항은 정보주체가 자신의 개인정보에 대한 열람을 공공기관에 요구하고자 할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보호위원회를 통하여 열람을 요구할 수 있다고 정하고 있고, 보호법 제3항 및 시행령 제41조 제4항은 개인정보처리자가 제2항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 10일 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 각 당사자가 제출한 자료에 따르면 신청인은 20○○. ○○. ○○.경 보호위원회를 통하여 피신청인에게 개인정보 열람을 요구하였으나, 피신청인이 개인정보 처리담당자 이메일을 최신화하지 않아 민원내용 확인이 지연되었고, 뒤늦게 이를 인지한 피신청인이 20○○. ○. ○○.경에 이르러 열람요구에 답변하게 된 사실을 확인할 수 있다. 따라서 이는 피신청인의 과실로 신청인의 열람청구권 행사가 제대로 이루어지지 않은 것으로 보이고, 피신청인은 향후 이러한 일이 재발하지 않도록 방지할 필요가 있다.

- 다만 신청인은 20○○. ○.경부터 피신청인을 상대로 개인정보 열람요구 등에 관한 유사 민원을 수 차례 제기하여 온 점, 피신청인이 민원접수 사실을 인지(20○○. ○. ○.)한 후 처리기한 내 해당 민원에 대한 답변을 회신(20○○. ○. ○○.)한 점 등을 종합적으로 고려하면, 전술한 피신청인의 열람 지연으로 인하여 어떠한 손해가 발생하였다고 보기는 어렵다.

(2) ○○○ 홈페이지 접속 차단 주장 관련

- 보호법 제35조 제1항는 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정하고 있으며, 신청인은 이 사건 홈페이지 로그인 접속권한 해제 조치가 개인정보를 열람할 수 있는 정당한 권리행사를 방해한 것이라고 주장하고 있다.
- 살피건대, 신청인은 ○○○홈페이지 로그인 접속 제한 조건에 따라 이 사건 홈페이지 접속권한이 해제되기 전까지 본인인증 로그인 접속을 통하여 ○○기록 등 개인정보를 간편하게 열람할 수 있었던 것으로 확인된다.
- 그러나 피신청인의 이 사건 홈페이지는 관련 대상자에 대한 정보접근성 제고 및 참여 편의 제공 등을 주목적으로 운영되고 있으며 신청인에 대한 ○○○ 홈페이지 접속 제한은 홈페이지 접근 허용여부에 대한 내부 방침에 의한 것으로서 신청인에게만 한정된 조치는 아니므로 신청인의 위법 주장을 인정하기는 어렵다.

(3) 피신청인의 개인정보 처리방침 개정 관련

- 보호법 제30조 제2항은 개인정보처리자가 개인정보 처리방침을 변경하는 경우에는 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 대통령령으로 정하는 방법에 따라 공개하여야 한다고 규정하고 있고, 시행령 제31조 제2항은 개인정보처리자는 법 제30조 제2항에 따라 수립하거나 변경한 개인정보 처리방침을 개인정보처리자의 인터넷 홈페이지에 지속적으로 게재하여야 한다고 정하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 ○○○ 홈페이지상에 게재된 개인정보처리방침을 20○○. ○. ○.경 무단 수정하였고, 기존 내용 및 개정 내역을 게시하지 않았다고 주장하고 있다. 그러나 신청인은 이에 관련된 객관적인 증거자료를 전혀 제출하고 있지 아니하며,

47) 해당 홈페이지는 20○○년까지 ○○○ 대상자(○○○○ 대상자)만 로그인 접속이 가능한 상태였으나 서비스 이용자 편의제공 차원에서 ○○○ ○○○○ ○년차까지 로그인 접속가능 기간을 연장한 상태였음.

오히려 피신청인의 ○○○ 홈페이지에 의하면 피신청인은 현행 개인정보처리방침 및 개인정보처리방침 개정 내역을 모두 홈페이지에 게재하고 있음을 확인할 수 있다. 따라서 신청인의 이 부분 주장은 받아들이기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 개인정보 열람 절차가 지연되지 않도록 6주 이내에 소속직원을 상대로 개인정보 보호교육을 실시하는 등 재발 방지 조치를 이행한다.

- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·등의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-11

개인정보 열람 요구 거부에 따른 침해행위의 중지 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 서울시 XX구 소재 고객상담 및 아웃소싱 기업이고, 신청인은 피신청인과 20XX. 3. XX.부터 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 자이다.
- 피신청인 인사위원회에서는 20XX. X. X. 신청인에게 인사/징계위원회 소집공고문과 상세내용을 추가로 안내하는 이메일을 발송하였다.
- 피신청인 인사위원회에서는 20XX. X. XX. 신청인에 대하여 무단 근무지 이탈, 교육훈련 불참, 사유서 작성 지시 불이행, 업무명령 불복, 비정상적 휴가 신청 등의 사유로 직책해임 및 3개월 정직처분을 하였다.
- 같은 날 신청인은 징계처분에 대한 사실관계와 절차적 정당성을 확인하고 이의제기를 준비하기 위해 신청인의 징계 회부에서부터 징계 결과 통보까지 관련된 내용을 확인할 수 있는 문서, 녹취, 영상 등을 포함한 일체 자료를 피신청인에게 열람 요청하였다.
- 피신청인은 20XX. X. XX. 신청인에게 본인이 기 제출한 서류와 기 발송된 징계위원회 개최 통보서, 본인 출입관련 내역, 징계위원회 회의록·속기록·녹취록에서 본인이 소명한 부분만 발췌하여 제공하였고, 그 외 서류에 대하여는 개인정보에 해당하지 않거나 타인의 개인정보 또는 권익을 침해할 우려가 있어 열람 및 제공을 거절하는 내용으로 신청인에게 회신하였다.
- 신청인은 본인의 징계처분 관련한 일체 서류는 본인의 개인정보이므로 피신청인이 열람을 거부한 것은 개인정보 열람권 침해라고 주장하며 침해행위 중지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 이에 대하여 피신청인은 열람 의무가 있는 자료는 신청인에게 제공하였고 그 외 서류는 개인정보에 해당하지 않거나 타인의 개인정보 또는 권익을 침해할 우려가 있으므로 열람을 거절한 것으로 신청인의 열람권을 침해하지 않았다는 입장이다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 성명, 징계사유 및 결정사항 등은 개인을 식별할 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 따른 개인정보에 해당하고, 피신청인은 임직원의 재직 중 발생하는 법령상 의무준수 및 고용유지 등을 목적으로 임직원의 개인정보파일을 운용하는 자로 보호법 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제35조 제1항에 따라 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있고, 동법 제35조 제4항 제2호에서 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다고 규정한다. 또한 동법 제2조 제1호 가목, 나목은 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보라고 규정한다.
- 피신청인은 20XX. X. XX. 신청인의 열람을 요구한 서류 중 신청인이 제출한 서류, 징계위원회 개최 통보서, 신청인의 출입관련 내역, 징계위원회 회의록, 속기록, 녹취록에서 신청인이 소명한 부분 발췌본 등 신청인의 개인정보를 열람할 수 있도록 조치한 점은 앞서 살펴본 바와 같다.
- 반면 신청인은 본인의 징계처분 관련 일체의 자료는 모두 자신의 개인정보이므로 열람을 요구하고 있으나, 당일 징계위원회에는 신청인뿐만 아니라 다른 관계자와 관련한 자료와 진술 등이 있었으므로 신청인 이외의 자에 대한 정보 열람은 「개인정보 보호법」 제35조의 적용을 받지 아니한다.

- 따라서 「개인정보 보호법」 제35조 제1항 및 제4항 제2호에 따라 정보주체는 자신의 개인정보를 열람할 수 있으며, 신청인의 개인정보가 아닌 자료에 대해 자료의 열람을 거부하였다고 하여 「개인정보 보호법」 제35조를 위반하였다고 볼 수 없으므로 신청인의 주장은 이유 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

Ⅷ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-12

CCTV 영상열람 거부 등에 따른 손해배상 등 요구

1. 신청 이유

- 피신청인은 ○○○○ 소재 편의점을 운영하는 자로, 현재 편의점에서 고정형 영상정보처리기기(이하 'CCTV') 총 ○○대를 설치·운영하고 있다. 신청인은 피신청인에게 CCTV 영상정보 열람을 요청한 자이다.
- 신청인은 20○○. ○○. ○○. 피신청인의 편의점 근처에서 성명불상자가 신청인을 ○○ ○○하는 사건이 발생하였다고 주장하며(이하 '이 사건 영상정보'), 이에 신청인은 20○○. ○○. ○○.부터 총 ○○차례에 걸쳐 피신청인에게 이 사건 영상정보 열람을 요구하였으나, 피신청인은 경찰을 통해 열람해야 한다고 안내하면서 신청인의 열람 요구를 거절하였다.
- 이후 신청인의 신고로 해당 사실을 확인하기 위해 경찰이 20○○. ○○. ○○. 피신청인 편의점에 출동하였고, 신청인이 열람을 원하는 날짜의 영상은 보관되어 있지 않다는 사실을 확인한 후 이를 신청인에게 안내하였다.
- 신청인은 20○○. ○○. ○○. 그간 이 사건 영상정보 열람 요청 관련 각종 증빙자료를 피신청인에게 ○○○○으로 발송 및 회신을 요청하였고, 피신청인은 20○○. ○○. ○○. '귀하의 진술만으로 이 사건 영상정보를 제공하면 관련인으로부터 이의제기 및 분쟁의 소지가 있을 수 있다고 판단하여 경찰을 통하여 열람 의뢰하면 응하겠다'는 취지의 ○○○○을 신청인에게 발송하였다.
- 또한 20○○. ○○. ○○. 담당 조사관은 양당사자에게 신청인이 열람 요구한 영상이 ① 신청인 본인이 촬영된 영상이었는지, ② 상대방과 함께 촬영된 영상인지, ③ 상대방만 촬영된 영상이었는지 구체적으로 질의하였고, 신청인은 '열람요구권(제35조) 본인의 개인정보가 어떻게 수집·이용·보관·제공되고 있는지를 확인할 수 있는 권리를

요청하였다'는 답변을 하였고, 피신청인은 '관련인(상대방)과 같이 촬영된 영상을 제공해 달라는 뜻으로 이해하였다'고 답변하였다.

- 신청인은 20○○. ○○. ○○. 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터(이하 '침해신고센터')에 CCTV 안내판 미설치 및 개인정보 열람 거부에 대한 시정조치를 해달라는 내용으로 피신청인을 신고하였고, 피신청인은 침해신고센터의 ○○○○ 요구에 따라 20○○. ○○. 부터 CCTV 안내판을 설치하였고 영상정보 열람 요구 시 대응 방법을 숙지하여 영상정보처리기기를 운영하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 영상정보처리기기 촬영 사실을 고지하지 않았고, 이 사건 영상정보 열람을 요구하였으나 피신청인이 정당한 사유 없이 열람을 거부하여 이로 인해 이 사건 영상정보가 소실되어 개인정보자기결정권이 침해되고 정신적 피해를 입은 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 신청인의 이 사건 영상정보 열람 요구에 경찰에 접수하여 경찰을 통해 영상정보를 열람해야 한다고 판단하였고, 침해신고센터의 안내에 따라 시정하였고 재발하지 않을 것이라고 설명하였는데도 불구하고 개인정보분쟁조정위원회에 조정을 신청한 것은 부당하다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

- 「개인정보 보호법」 제48조 제1항에서 분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정 위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 그 조정을 거부할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 20○○. ○○. ○○. 피신청인의 편의점 근처에서 성명불상자가 신청인을 ○○ ○○하는 사건이 발생하였고 이에 신청인은 20○○. ○○. ○○.부터 총 ○○차례에 걸쳐 피신청인에게 이 사건 영상정보를 요구하였으나, 피신청인은 경찰을 통해 영상을 열람해야 한다고 안내하면서 신청인의 CCTV 열람 요구를 거절하였다고 주장하고 있다.
- 신청인이 제출한 「20○○. ○○. ○○. 신청인의 휴대전화로 피신청인과 담당 수사관이 CCTV 영상 관련하여 통화한 녹취록」 내용에 담당 수사관이 이 사건 CCTV 영상을 신청인에게 제공하라는 내용은 없었고, 신청인이 피신청인을 수신으로 지정하여 발송한

「편의점 점주님에게 드리는 요청서」의 요청 내용에 '이 사건 발생 후 성명불상자가 편의점에서 ○○○○ 및 ○○○○를 ○○하고 ○○를 ○○○며 ○○○○는 모습이 편의점 CCTV에 촬영된 것으로 보이며 이 영상은 수사하는데 중요한 증거로 사용될 수 있을 것이다'라고 언급하며 이 사건 영상정보 제공을 요청하였다. 또한 담당 조사관이 20○○. ○○. ○○. 열람 요구한 영상이 무엇이었는지 신청인에게 문의하였으나, 신청인은 '열람요구권(제35조) 본인의 개인정보가 어떻게 수집·이용·보관·제공되고 있는지를 확인할 수 있는 권리를 요청하였다'는 모호한 답변을 하였다.

- 또한 피신청인은 신청인이 최초로 이 사건 영상정보 열람 요구 시부터 경찰을 통해 열람 의뢰하면 응하겠다고 답변하였고, 피신청인이 20○○. ○○. ○○. 신청인에게 보낸 내용증명에 '귀하의 진술만으로 CCTV 영상을 제공하면 관련인으로부터 이의제기 및 분쟁의 소지가 있을 수 있다고 판단하여 경찰을 통하여 열람 의뢰하면 응하겠다'는 취지의 내용과 담당 조사관이 20○○. ○○. ○○. 피신청인에게 신청인이 열람 요구한 영상이 무엇이었는지 피신청인에게 문의한 결과, 피신청인은 '관련인(상대방)과 같이 촬영된 영상을 제공해 달라는 뜻으로 이해하였다'고 답변하였다.
- 「표준 개인정보 보호지침」 제2조에서 '개인영상정보'란 법 제2조 제1호에 따른 개인정보 중 고정형 영상정보처리기기 또는 이동형 영상정보처리기기에 의하여 촬영·처리되는 영상 형태의 개인정보를 말한다(제9호)고 규정하고 있고, 상기 제출한 자료를 종합하면 신청인이 피신청인에게 열람을 요구한 CCTV 영상은 편의점 근처에서 신청인을 ○○ ○○하는 성명불상자가 촬영된 영상으로 본인의 개인영상정보를 열람 요구한 것으로 판단되지 않는다.
- 또한, 이 사건에서 신청인이 피신청인에게 열람을 요구한 CCTV 영상은 신청인 본인의 영상이 아닌 타인(성명불상자)이 촬영된 영상이므로, 수사기관에서 다른 법률이 정한 절차(법관의 영장, 법원 제출명령 등)를 거쳐 CCTV 영상의 열람·제공을 요청하는 경우 또는 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에 한하여 CCTV 영상을 제3자에게 열람·제공할 수 있다(개인정보보호위원회 「고정형 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인」 제29면 참조).
- 신청인이 분쟁조정 신청 당시 제출한 '담당 수사관과 통화 녹취록' 증빙자료에 대해 이 사건 관련하여 경찰에 신고하였는지 여부를 문의하였으나, 신청인은 경찰에 신고하지 않았다고 답변하였고, 신청인이 피신청인에게 이 사건 영상정보 열람을 요청한 날이

사건 발생일로부터 이미 XX일이 지난 이후라는 점 등을 고려하면 신청인의 열람 요구는 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에 해당한다고 보기 어렵다.

- 분쟁조정위원회는 당사자간의 개인정보에 관한 분쟁을 조정할 수 있으나, 상기 양당사자가 제출한 자료와 이를 근거로 판단한 내용을 종합하면 신청인이 요구한 CCTV 영상은 신청인을 ○○ ○○하는 성명불상자에 대한 영상으로서 피신청인으로부터 신청인 자신의 개인정보 침해가 발생한 것은 아닌 것으로 판단된다. 따라서 이 사건 영상정보 열람과 관련하여는 「개인정보 보호법」 제48조 제1항에서 「분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하는 경우에는 거부할 수 있다」고 규정하고 있으므로 이 부분은 판단의 범위에서 제외하도록 한다.
- 아울러 신청인은 피신청인이 CCTV를 설치·운영하면서 안내판을 미설치하였다고 주장하고 있다.
- 「개인정보 보호법」 제25조 제4항에서 고정형 영상정보처리기기를 설치·운영하는 자는 정보주체가 쉽게 인식할 수 있도록 설치 목적 및 장소(제1호), 촬영 범위 및 시간(제2호), 관리책임자의 연락처(제3호), 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항(제4호)의 사항이 포함된 안내판을 설치하는 등 필요한 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 CCTV를 설치·운영하면서 정보주체가 촬영사실을 쉽게 알아볼 수 있도록 안내판을 설치하여야 하나 사건 발생 당시에는 CCTV 안내판을 설치하지 않아 상기 규정을 위반한 사실이 있다. 다만 이 사건 분쟁조정 신청이 접수되기 전 침해신고센터의 시정 안내에 따라 20○○. ○○월 말부터 시정조치하였고, 피신청인의 CCTV 안내판 미설치로 신청인에게 손해가 발생하였다고 보기는 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

Ⅷ. 기타 개인정보 침해

사례

Ⅷ-1

휴대전화기기 기능 설정 관련 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 전자제품 등 서비스업을 영위하는 법인이고, 신청인은 피신청인에게 휴대전화 기기 기능에 대해 상담요청을 한 자이다. 신청인은 20XX. X.경 피신청인 상담센터로 휴대전화의 카메라 동영상 기능 실행시 '마이크 권한을 설정해 주세요'라는 알림메세지가 뜨는 현상에 대해 상담을 요청하였는데, 이후 피신청인이 신청인의 휴대전화 기기 설정을 임의로 조작하는 등 신청인을 감시하고 있다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 위원회 판단

- 「개인정보 보호법」 제43조 제1항은 개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자는 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 법 제48조 제1항은 분쟁조정위원회가 분쟁의 성질상 위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 그 조정을 거부할 수 있다고 규정하고 있다. 또한, 「개인정보 보호법」 제40조 제9항 및 같은 법 시행령 제57조에 따라 제정된 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」 제34조 제1항은 개인정보에 관한 분쟁이 아닌 경우 등에는 분쟁조정위원회가 조정을 각하할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 휴대전화의 알림메세지 기능과 관련하여 피신청인과 상담을 진행하던 중 피신청인이 임의로 신청인의 휴대전화 기기 설정을 조작하였다고 주장하고 있다.
- 그러나 이는 휴대전화 기기의 기능에 관한 사항으로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보와 관련된 사항으로 보기 어렵다. 따라서 이 사건은 개인정보에 관한 분쟁이 아닌 것으로 판단되므로, 「개인정보 보호법」 제48조 제1항 및 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」 제29조 제1항 제1호에 따라 조정하지 아니하기로 한다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 각하한다.

Ⅷ. 기타 개인정보 침해

사례

Ⅷ-2

개인정보 보호 원칙 위반에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 증권회사이고, 신청인은 피신청인의 고객이다. 신청인은 XXXX. X. XX. A 행정복지센터를 방문하여 모친 망 B의 재산조회 통합처리⁴⁸⁾를 신청하였는데, 담당자가 실수로 재산조회 대상자(사망자) 정보란에 신청인의 개인정보를 오입력하였다.
- 이로써 신청인의 개인정보(성명, 주민등록번호, 주소 등)는 각 금융협회를 통해 다수의 금융기관에 전파되었고, 신청인은 XXXX. X. XX.부터 피신청인 등 금융기관에서 사망 처리되었다(이하 '1차 사망사고 등록'). 이에 신청인의 금융거래는 모두 중단되었고 신청인은 이에 대한 통보를 받게 되었다.
- 신청인은 XXXX. X. XX. A 행정복지센터를 재방문하여 재산조회의 취소를 신청하였고, 피신청인 C 지점에도 직접 방문하여 자신에 대한 1차 사망사고 등록을 해지해 줄 것을 요청하였다. 피신청인은 담당 공무원과의 통화 및 서류 제출 등 확인 절차를 거쳐 같은 날 오후 신청인의 금융거래를 재개하였다.
- 이후 피신청인은 XXXX. X. XX. 금융투자협회로부터 신청인의 사망처리가 '취소'되었다는 쿼리를 받았는데, 이를 사망처리 '등록'으로 잘못 처리하여 신청인에 대한 금융거래를 재정지하게 되었다(이하 '2차 사망사고 등록'). 이에 신청인은 피신청인에게 사망처리를 해지해 줄 것을 요청하였으나, 피신청인은 증빙서류를 제출하여야 한다면 이를 거절하였고, 신청인에 대한 금융거래는 모든 서류가 제출된 후 XXXX. X. XX.에 이르러서야 재개되었다.

48) 사망자 또는 피후견인의 사망자 또는 피후견인의 금융거래내역 및 선불식 할부거래내역, 국세 및 지방세 체납액·미납액·환급액, 4대사회보험료(건강보험, 국민연금, 고용보험, 산업재해보상보험) 체납액 및 납부기한이 남아 있는 미납 보험료, 사회보험료(건강보험, 국민연금) 환급금, 국민연금·공무원연금 등 가입여부, 국민연금·공무원연금·사립학교교직원연금 대여금 채무유무 등을 시·구, 읍·면·동의 통합처리 신청 접수처가 통합 접수하여 직접 조회 또는 해당 기관으로 하여금 조회하도록 하고 그 정보를 "권한이 있는 신청인"(대리 신청의 경우에는 대리인)에게 직접 제공 또는 해당 기관에 제공하도록 하는 것(사망자 및 피후견인 등 재산조회 통합처리에 관한 기준 제3조 제1호).

- 신청인은 피신청인의 2차 사망사고 등록 및 금융거래 재정지는 「개인정보 보호법」 제3조 등의 규정을 위반한 것이라며 손해배상을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다. 피신청인은 이 사건 조정 과정에서 2차 사망사고 관련 오류를 시정하기 위하여 시스템을 개선하겠다고 밝혔으나, 신청인의 계좌가 정지된 것은 담당 공무원에 의한 오입력 때문이고, 2차 사망사고 등록 역시 신청인의 서류를 제출받아 해지하는 등 즉각 시정하였으므로, 별도의 손해배상은 하기 어렵다는 입장이다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 피신청인이 취급한 신청인의 성명, 주민등록번호 주소 등은 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(이하 ‘보호법’)」 제2조 제5호에 따른 개인정보처리자에 해당한다.

나. 판단 범위

- 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 있다. 피신청인의 신청인에 대한 체크카드 해지 등 금융서비스 제공 중단으로 인한 피신청인의 계약상 책임은 보호법의 소관 사항에 속한다고 보기는 어려우므로 판단의 범위에서 제외하도록 한다. 또한 신청인의 재산상 손해는 판단의 범위에서 제외하도록 하고, 피신청인의 보호법 위반으로 인한 신청인의 정신적 손해(위자료)에 관해서만 판단하도록 한다.

다. 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 보호법 제3조 제3항은 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 1차 사망사고 등록 이후 금융투자협회로부터 사망처리 ‘취소’ 쿼리(D

코드)를 수신하였음에도 불구하고 이를 사망처리 ‘등록’ 쿼리(C 코드)로 처리하였고, 이는 피신청인의 기존 시스템에서 사망처리 쿼리를 취소/등록 구분 없이 ‘접수’로 일괄 처리하였기 때문임이 확인된다. 향후에도 피신청인이 취소/등록을 구분하지 아니하고 쿼리를 처리할 경우, 사망한 피상속인 등의 금융재산 조회 과정에서 처리되는 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 담보되기 어려울 것으로 보이므로, 피신청인으로서 개인정보처리시스템을 개선하여 위와 같은 오류가 재발하지 않도록 방지할 필요가 있다.

- 손해의 범위에 관하여 살펴본다. 이 사건에서 피신청인의 전산 오류로 신청인이 계좌가 정지되는 등의 손해를 입은 사실은 인정되나, 피신청인의 이 사건 전산 오류는 시스템 내부에서 발생된 것으로 이로 인해 신청인의 개인정보가 외부로 유출되는 등의 2차 피해는 발생할 여지가 없었던 점, 피신청인이 이 사건 조정 과정에서 적극적으로 시스템 개선의사를 밝힌 점 등을 종합하면 손해배상액은 100,000원으로 정함이 상당하다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보처리시스템을 사망처리 등록 쿼리와 취소 쿼리가 구분 처리되도록 개선한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

Ⅷ. 기타 개인정보 침해

사례 Ⅷ-3 개인정보의 수집출처를 통지하지 않은 것 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 광고대행업을 영위하는 회사이고, 신청인은 피신청인의 광고성 메일을 수신한 자이다.
- 신청인은 2000. 00. 00. 본인에게 광고성 메일을 발신한 피신청인에게 본인의 이메일 주소 수집 출처를 문의하였으나, 피신청인이 수집 출처를 밝히지 않은 것 등에 대하여 손해배상 등을 요구하는 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 대하여 피신청인은 0000 등의 게시글이나 댓글 작성자의 아이디를 수집하여 광고성 메일을 전송한 것일 뿐 신청인의 이메일 주소는 보관하고 있지 않으며, 아이디 정보는 이미 삭제하였다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보 및 개인정보처리자

- 신청인의 아이디, 이메일 주소는 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보로서 보호법 제2조 제1호에 따른 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(제1호),

개인정보의 처리 목적(제2호), 제37조에 따른 개인정보 처리의 정지를 요구하거나 동의를 철회할 권리가 있다는 사실(제3호)을 정보주체에게 알려야 한다고 규정한다.

- 이 사건에서 신청인은 피신청인에게 개인정보 수집 출처를 문의하였으나, 피신청인이 해당 문의에 대해서 회신하지 아니한 사실이 인정되므로, 이와 같이 피신청인이 신청인의 개인정보 수집출처 고지에 응하지 아니한 행위는 「개인정보 보호법」 제20조를 위반한 것으로 봄이 상당하다. 결국 피신청인은 상기와 같은 보호법 위반 행위로 인하여 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있으며, 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 직원을 대상으로 재발방지 교육을 실시할 필요가 있다.
- 손해의 인정 범위에 관하여 살펴 본다. 피신청인이 수집한 개인정보는 아이디 A 한 개 항목인 점, 피신청인이 개인정보 수집 출처 미고지한 것에 대해 반성하고 삭제 조치한 점 등을 고려할 때 손해배상액 50,000원을 인정함이 적정할 것으로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인에게 조정성립일로부터 4주 이내에 손해배상금 50,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 내부 업무절차를 개선하고 소속 직원을 상대로 개인정보보호교육을 실시하는 등 재발방지 조치를 이행한다.

4. 조정결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

제 3 장

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

개인정보 무단 게시에 대하여 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 병의원이다.
- 신청인은 신청인의 동의 없이 피신청인의 블로그에 신청인의 시술사진을 게시한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인이 신청인에게 합의금을 지급함에 따라 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-2

동의 없는 광고성 메시지 전송에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 생활용품 생산·판매업체이다.
- 신청인은 피신청인이 운영하는 생활용품 홈페이지 가입 후 동의하지 않은 마케팅 메시지를 받고, 탈퇴 후에도 마케팅 메시지를 받게 되어 침해행위 중지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인은 담당자의 업무미숙으로 신청인에게 메시지가 전송된 것을 확인하였으며, 신청인에게 합의금을 지급하고 재발방지를 약속함에 따라 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례
I-3 동의 없이 개인정보를 이용하여 실효된 보험계약을 부활시킨
것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 생명보험·상해보험 등을 판매하는 보험사이고, 신청인은 피신청인과 보험계약을 체결한 보험계약자이다.
- 피신청인은 신청인이 보험료를 납부하지 않아 실효된 보험계약을 동의 없이 신청인의 개인정보를 이용하여 그 보험계약을 부활시킨 것에 대하여 손해배상 등을 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-4 동의 없이 광고 문자를 발송한 것에 대하여 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 병의원이며, 신청인은 피신청인에게 방문 상담을 받은 고객이다.
- 신청인은 방문 상담시 작성한 개인정보제공동의서에 개인정보 마케팅 활용에 미동의 하였음에도 불구하고 피신청인이 광고성 문자를 발송한 것에 대하여 개인정보 삭제 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 합의금을 지급하고 개인정보를 삭제하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-5

동의 없는 개인정보 수집·이용에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 온라인 쇼핑몰 운영사이다.
- 신청인은 피신청인이 단체문자를 발송하는 중 본인의 휴대전화번호를 단체문자방에 노출시킨 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 합의금을 지급함에 따라 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-6

동의 없는 개인정보 무단 변경에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 보험회사이고, 신청인은 피신청인 보험상품의 계약자이다.
- 신청인은 피신청인(보험 설계사)이 동의 없이 자신의 개인정보(보험료 납입계좌)를 대필서명하고 무단 변경한 것에 대하여 손해배상 등을 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 동의 없이 신청인의 출입기록을 근태관리 및 징계에 활용한 것 등에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 신청인은 피신청인 소속 직원이다.
- 신청인은 피신청인이 본인 동의 없이 출입기록을 열람하여 근태관리 및 징계에 활용하고 정보주체의 열람 요구 거부, 회사계열사에 제공한 것 등에 대한 제도개선 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 개인정보처리방침 개정 및 정보주체자의 열람요구권 보장을 위한 매뉴얼 마련 등 제도개선을 알려오자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례 I-8 동의 없이 민감정보(징계처분 내역)를 공개한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 신청인은 피신청인 소속 직원으로 특정 사유로 징계처분을 받았는데, 피신청인(인사담당자)은 회사 관행에 따라 신청인이 포함된 징계 명령을 사내게시판에 게시하였다.
- 신청인은 피신청인이 비식별조치 없이 실명으로 징계명령을 게시한 것에 대하여 손해배상 등을 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-9 아파트 커뮤니티 출입시 얼굴인식(민감정보)만으로 출입을
강제한 것에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 아파트 관리사무소이다.
- 신청인은 피신청인이 아파트 커뮤니티 출입 시 얼굴인식만으로 출입을 강제한 것에 대해 민감정보 처리에 대한 침해행위 중지 및 대체수단 마련 등 제도개선을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 아파트 커뮤니티 출입 시 기존대로 카드인식 출입도 가능하도록 조치하여 얼굴인식 시스템과 병행하고, 안내직원이 얼굴인식만 강제하지 않도록 교육하는 등 재발방지를 완료하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례
I-10 동명이인인 타인의 알림특을 신청인에게 오발송한 것에 대한
손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 보험회사이다.
- 피신청인은 타인의 보험금 청구 시 구비서류 미비를 이유로 서류 보완 알림특을 발송하는 과정에서 그 타인과 동명이인인 신청인에게 알림특을 오발송하였다.
- 피신청인이 동명이인 여부를 부주의하게 조회하여, 보험금을 청구한 적이 없는 신청인에게 알림특을 전송한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 보험금 지급시스템을 개선하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례 I-11 동의 없이 신청인의 납입계좌를 배우자 명의계좌로 변경한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 보험회사이고, 신청인은 자신의 자녀를 피보험자로 하여 피신청인과 태아보험을 체결한 보험계약자(보험료가 신청인 계좌에서 자동이체)이다.
- 피신청인은 신청인 배우자 측의 변경 요구로 신청인의 동의 없이 보험료 납입계좌를 배우자 명의(이혼소송 중)계좌로 무단 변경하고, 신청인의 보험대출 사실을 배우자에게 알려준 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례 II-1 이력서를 비식별조치 없이 노동위원회에 제출한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 아파트 경비용역업을 운영하는 회사이고, 신청인은 피신청인 소속 경비원으로 입사하였다가 사직서를 제출하고 사직한 자이다.
- 신청인은 사직서가 사기·강박으로 작성되어 취소사유라고 주장하며 부당하고 구제를 노동위원회에 신청하자, 피신청인은 사직서가 사기·강박으로 작성된 것이 아니라는 증빙자료로 신청인의 이력서*를 제출하였다.

* 피신청인은 해당 이력서에 신청인의 과거 근무 경력이 나타나 있어 신청인이 사직서의 의미를 잘 알고 있는 것으로 판단되므로 사직서가 사기·강박으로 작성된 것은 아니라고 주장하면서, 이력서상 경력 외 주소, 학력 등도 비식별조치 없이 제출함

- 신청인은 피신청인이 자신의 이력서를 비식별조치 없이 노동위원회에 제출한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-2 피신청인이 업무상 부주의로 추심금지 채권을 추심하여 제3자가 알게 된 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 은행업을 영위하는 업체이다.
- 신청인은 피신청인의 채권을 변제하지 못하였지만 새출발기금 제도에 따라 채무조정을 받은 자이므로(해당 채권에 대해 추심이 금지됨), 피신청인은 신청인을 대상으로 추심을 진행하면 안 되는 상황이다.
- 그럼에도 피신청인이 업무상 부주의로 위 추심금지 채권에 대해 추심절차를 진행하여 제3자(신청인의 가족)가 알게 된 것에 대해 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-3 동의 없이 신청인의 개인정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 신청인은 피신청인 소속 직원으로 근무하다가 퇴사하여, 현재는 피신청인을 상대로 부당해고 관련 민사소송을 제기한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 자신의 고용보험 관련 공문 자료 등을 다른 동료 직원을 포함하여 제3자에게 제공한 것에 대하여 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-4 동의 없이 얼굴사진을 상업적인 목적으로 활용한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 메이크업 회사이고, 신청인은 피신청인의 무료 메이크업 체험단에 신청하여 당첨된 후 리뷰를 작성해 준 자이다.
- 피신청인이 신청인의 메이크업 체험단이 종료되었으나, 동의 없이 신청인이 메이크업을 받은 사진을 홍보목적으로 사용하였다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 자신의 얼굴사진을 홍보목적으로 활용한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-5 보험상담 과정에서 취득한 신청인의 질병이력을 제3자에게 누설한 것에 대한 손해배상 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 보험회사이며 신청인은 피신청인에게 간병인 보험가입 상담을 받고 회원으로 등록된 고객이다.
- 신청인은 피신청인 소속 보험설계사가 상담과정에서 취득한 신청인의 민감 개인정보(과거 병력)를 신청인의 지인*에게 누설한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

* 이 사건 보험설계사를 소개해 준 지인

2. 합의 결과

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

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-6 아파트 CCTV 영상정보를 동의(비식별조치)없이 제3자에게
제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 아파트 관리사무소이다.
- 놀이터에서 신청인을 포함한 아이들 간 다툼이 발생하였는데 상대측 부모가 피신청인에게 사실관계 확인을 위해 CCTV 영상을 요청하였다.
- 신청인은 피신청인이 비식별조치 없이 제3자에게 영상정보 전체를 보여주었으며 촬영까지 허가하여 주변에 유포되도록 한 것에 대해 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-7 동의 없이 개인정보 제3자 제공에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 광고대행업체이다.
- 신청인은 피신청인이 주관하는 식당서비스 체험단으로 참가하였으나 광고주 A식당 서비스 불만으로 피신청인에게 참가비 환불을 요청했고, 이에 피신청인은 신청인의 계좌번호를 광고주 A식당에게 제공하여 신청인 참가비를 환불해 줄 것을 요구하였다.
- 신청인은 환불과정 중 피신청인이 자신의 계좌번호를 동의없이 광고주(제3자)에게 제공한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-8

개인정보 제3자 제공에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 보험회사이다.
- 신청인은 피신청인의 홈페이지를 통해 저축성 보험 가입을 위한 상담과정에서 피신청인 보험설계사가 다른 상품 가입을 유도하였다고 주장하며, 금융감독원에 피신청인 소속 보험설계사들의 횡포 등을 내용으로 민원을 제기하였다.
- 피신청인은 금융감독원에 민원을 제기한 신청인이 피신청인의 장기보험 손해사정 업무를 수행하는 손해사정법인의 직원임을 인지하고, 손해사정법인에게 신청인의 민원제기 사실을 전달하였다.
- 이에 신청인은 피신청인이 업무 관련이 없는 신청인의 개인정보를 제3자인 손해사정법인에게 제공하였다고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-9

민감정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건 개요

- 신청인은 피신청인 소속 직원이다.
- 신청인은 피신청인 소속 인사담당 등에게 건강 상태 악화 등을 이유로 휴가를 요청하는 내용의 이메일을 의사의 진단서를 첨부하여 발송하였고, 위 인사담당은 그 이메일을 피신청인 소속 다른 직원에게 공유하였다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 제3자에게 본인의 건강상태에 관한 민감정보를 제공하였다며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

III-1

개인정보 미파기 및 동의 없는 이용에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 병의원이다.
- 신청인은 과거 피신청인의 병원 서비스를 이용한 자인데 10년 이상 지나 피신청인 으로부터 광고성 문자메시지를 수신하였다.
- 신청인은 피신청인이 보유기간 경과 후에도 신청인의 개인정보를 파기하지 않고 이용한 것에 대해 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

III-2

개인정보 파기 관련 제도개선 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 글로벌 영상 보안 전문기업이며, 신청인은 피신청인 회사채용 지원자이다.
- 신청인은 채용에 불합격되어 개인정보처리방침에 따라 채용 수탁사에 개인정보 삭제를 요청하였으나 10일이 넘게 삭제가 되지 않고 있으며,
- 개인정보 삭제를 채용 수탁사에 위임하는 것은 불합리하여 제도개선을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인 수탁사의 담당자 실수로 불합격자에 대한 삭제 요구가 누락되어 늦게 파기되었으며, 향후 피신청인 채용담당자가 직접 불합격자의 개인정보를 삭제 처리하기로 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례
III-3 탈퇴한 회원의 개인정보를 파기하지 않고 마케팅에 활용한 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 카페이고, 신청인은 카페 회원이었던 자이다.
- 신청인은 피신청인 카페를 회원탈퇴 하였으나 피신청인이 신청인의 개인정보를 파기하지 않고 마케팅(광고성 문자메시지 발송)에 활용하자, 침해행위의 중지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례
III-4 신청인(퇴직자)의 개인정보에 타인의 정보를 오입력한 것에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 신청인은 피신청인 소속 직원이었다가 퇴직한 자이다.
- 피신청인 교육담당 직원이 신청인(퇴직자)의 정보에 타인의 교육정보로 오입력한 것에 대해, 개인정보 파기 등 침해행위 중지 및 사과문, 직원에 대한 개인정보교육, 관련 재발방지 조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 개인정보 파기 및 전 직원 개인정보보호 교육 실시, 업무 책임자의 사과문 송부, 인사관련 정보시스템 도입 등 제도개선을 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례 IV-1 아파트 홈페이지에 게시글 작성 시, 동 및 호수까지 공개하는 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 아파트 입주자대표회의이다.
- 피신청인이 입주민 동의 없이 피신청인 아파트 홈페이지 모든 게시글의 동·호수를 공개하는 조치를 실시하여, 신청인은 본인이 작성한 글도 동·호수가 공개되어 개인정보가 침해되었다고 주장하였다.
- 신청인은 피신청인이 홈페이지의 게시글에 대해 ‘동’ 및 ‘호수’까지 공개하는 것에 대하여 침해행위의 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인은 아파트 홈페이지에서 게시글 작성 시, ‘동’만 공개하기로 하면서 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례 IV-2 개인정보 과다수집에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 신청인은 피신청인 회사 제품을 사용하는 자이다.
- 신청인이 사용하는 피신청인 회사 제품 애플리케이션을 ‘○○○○’에서 ‘□□□□’라는 애플리케이션으로 변경하면서 이름, 생년월일, 휴대전화번호 등 신청인의 개인정보를 과다하게 수집하는 것에 대한 침해행위 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 개인정보 중 아이디와 패스워드를 제외한 개인정보를 익명 처리하겠다고 전달하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

IV. 과도한 개인정보 수집·이용

사례 IV-3 아파트 온라인 카페의 동·호수 공개한 것에 대한 침해행위의 중지 등 요구

1. 사건개요

- 신청인은 아파트 입주민이며 피신청인은 해당 아파트의 입주민들만 가입이 가능한 온라인 커뮤니티 공식카페이다.
- 신청인은 피신청인이 카페 운영을 실명제로 전환하고 회원 아이디를 “동·호수”로 하도록 강제한 것은 개인정보 침해라고 주장하며 침해행위의 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 카페 운영을 익명제로 전환하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례 V-1 개인정보를 노출한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 의약품 생산업체이고, 신청인은 피신청인에게서 물품을 구입한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 발송한 택배 운송장 외 별도 부착된 라벨지에 신청인의 이름·주소·연락처 노출로 인해 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례
V-2 과태료 감면을 받기 위해 제출한 증빙자료를 공용PC에 노출한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 지방자치단체이다.
- 신청인은 피신청인 소속 동 주민센터에서 근무하는 자로서, 주차 공간이 없어 잠시 도로에 주차하고 출근하였는데 신청인의 자동차가 견인되었다.
- 신청인은 과태료 감면을 받기 위해 피신청인에게 증빙자료(의견서·한부모가정 증명서)를 제출했는데, 피신청인이 이를 확인 후 파기하지 않고 공용PC에 3개월 간 노출한 것에 대하여 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례
V-3 주민등록번호 등 개인정보가 포함된 자료를 홈페이지에 게시한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 지방자치단체이다.
- 신청인은 피신청인에게 ‘(외)조부모 손주 돌봄 수당’을 신청하는 과정에서 피신청인 홈페이지에 신청인의 주민등록번호 등 개인정보가 포함된 자료가 첨부된 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 홈페이지에 게시된 파일을 즉시 삭제하고 신청인에게 합의금을 지급하고 재발방지를 약속함에 따라 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-4

과도한 개인정보 노출에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 건설·건축·토목·조경 업종의 중소기업이며, 신청인은 계약직 근무자이다.
- 신청인은 동명이인이 없는 현장에 근무 중으로 피신청인은 근무 개월 수에 따른 연차 발생 및 연차 사용 촉진을 위한 메일에 이름, 입사일, 생년월일을 기재하여 발송하고 있는데,
- 생년월일의 기재 없이 이름, 입사일, 연차 발생일만 기재해도 목적을 충분히 달성할 수 있으므로 침해행위 중지 등을 요구하는 분쟁신청을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 연차 발생 메일 통지 시 성명은 '홍○동', 생년월일은 'YY년생'으로 비식별 처리계획을 알리자, 신청인이 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-5

개인정보를 공개된 장소에 노출한 것에 대한 침해행위 중지 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 인터넷망 서비스 업체이고, 신청인은 피신청인에게 인터넷 설치 요청을 한 자이다.
- 피신청인이 인터넷 설치 대상자의 성명, 전화번호 등이 포함된 리스트를 엘리베이터 옆 창가에 방치한 것에 대하여 침해행위 중지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 방치된 리스트를 회수함에 따라, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-6

개인정보가 구글에 노출된 것에 대한 침해행위 중지 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 광고서비스 제공업체이다.
- 신청인은 피신청인 광고서비스를 이용하던 중 구글 검색으로 노출되는 개인정보에 대한 비공개 요구 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 요구에 따라 침해행위를 중지(신청인의 개인정보 비공개 처리 완료)함으로써 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-1

개인정보 유출사고에 대한 손해배상 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 대학교이다.
- 피신청인 학사행정시스템에 해킹으로 재학생 및 졸업생 개인정보(신상, 학적 등)가 유출되어 개인정보 관리의무 소홀로 인한 피해구제 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 재학생 및 졸업생에게 개인정보 보호 유료서비스 제공권 등 피해구제를 마련하였다고 알려오자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-2

퇴직연금 청구서류를 분실한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 신청인은 피신청인 소속 직원이었다 퇴사한 자이다.
- 신청인은 피신청인 회사를 퇴사하기 전 피신청인 사무실을 방문하여 퇴직연금 청구서와 관련 서류를 작성하여 제출하였으나, 피신청인 본사에서 이 사건 서류를 분실했다는 연락을 받았다.
- 이에 신청인은 이 사건 서류를 모르는 사람이 악용할 수 있다는 불안과 피신청인의 개인정보 관리체계 미흡에 따른 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 합의금을 지급하고, 향후 개인정보가 포함된 문서 발송 시 등기를 통하여 송·수신 이력을 명확히 확보하는 등 발송 프로세스를 개선할 것을 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-3

개인정보를 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 와인파티 모임을 주선하고 참여자를 모집하는 사업자이고, 신청인은 피신청인이 진행하는 와인파티에 참여했던 자이다.
- 피신청인이 발송한 광고 문자에 신청인의 휴대전화번호가 포함된 것에 대한 손해배상을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인에게 합의금을 지급하고 보유하고 있는 신청인의 개인정보를 삭제하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-4

개인정보를 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 신청인은 피신청인이 운영하는 홈페이지의 회원이다.
- 피신청인은 피신청인이 운영하는 홈페이지에 대한 해킹 공격을 받아 회원의 이름, 휴대전화번호, 이메일 등 개인정보가 유출되었고, 이에 신청인은 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 개인정보 유출대상자들에게 보상금을 지급하겠다고 통지하자, 신청인이 이를 수용하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-5

운전면허시험장 대기실에서 신청인의 개인정보를 큰소리로 읊은 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 운전면허시험장이다.
- 신청인은 피신청인 대기실에서 안전교육을 받기 위해 등록 중에 있었는데, 거기에는 다수의 인원이 대기 중이었다.
- 신청인은 피신청인 접수직원이 대기실에서 자신의 신분증의 성명, 주민등록번호 등을 큰소리로 읊으며 컴퓨터에 등록한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

VI. 개인정보의 기술적·관리적·물리적 조치 미비

사례

VI-6

개인정보를 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 강의 서비스를 운영하는 회사이고, 신청인은 피신청인 사이트에 회원으로 가입한 자이다.
- 피신청인 사이트의 데이터베이스(DB)가 해킹을 당하여 신청인의 개인정보가 유출되었다.
- 신청인은 피신청인 사이트가 해킹을 당하여 자신의 개인정보를 유출한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

VII. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·등의 철회 요구 불응

사례

VII-1

광고성 문자 수신 거부 불응에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 아파트 분양사무소이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 아파트 분양광고 문자메세지를 수신하고 수신거부 의사를 밝혔으나, 피신청인의 침해행위가 지속되자 재발방지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-2

개인정보 삭제 불응에 대한 원상회복 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 음식점이며, 신청인은 피신청인의 아르바이트 근무자이다.
- 신청인은 피신청인과 근로관계가 종료되었으나, 주민등록등본 파기 요청에 응하지 않아 개인정보 삭제를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 주민등록등본 원본 및 사본 등 개인정보를 삭제하고 확인서를 송부하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-3

오등록 된 휴대전화번호 삭제 요구 거부에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 증권 중개업을 영위하는 업체이다.
- 피신청인 고객인 제3자가 피신청인이 운영하는 홈페이지 회원정보에 신청인의 휴대전화번호를 오기재하였는데,
- 신청인은 피신청인 고객이 아님에도 광고성 문자메시지가 지속적으로 전송됨에 따라 개인정보의 삭제를 요구하였으나, 피신청인이 계좌 명의자의 허가 없이는 불가하다며 거절하여 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례
Ⅶ-4 오등록 된 휴대전화 번호 삭제 요구 거부 등에 대한 침해행위
중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 증권 중개업을 영위하는 업체이다.
- 신청인은 피신청인 계좌에 가입하지 않았음에도 마케팅광고 동의전송, 금융사기 피해예방, 약관개정 안내 등을 지속적으로 보내고 있어 개인정보 삭제 및 침해중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 휴대전화 번호는 10여 년 전 고객이 가입 시 등록한 것으로 확인하고 개인정보를 삭제하고 합의금을 지급함에 따라, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례
Ⅶ-5 개인정보 삭제를 요구하였으나 거부한 것에 대한 침해행위의
중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 포털 검색 사이트이다.
- 신청인이 ○○대학교 게시판에 성명·이메일주소를 기입하고 글을 작성하였는데, 피신청인 사이트에 해당 글이 노출되어 ○○대학교에 삭제 요청하여 해당 글을 삭제하였으나, 피신청인 사이트에는 여전히 노출되었다.
- 신청인은 피신청인 사이트에 노출된 신청인의 성명·이메일주소에 대해 삭제를 요구하였으나, 거부한 것에 대하여 침해행위의 중지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

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

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-6

영상정보 삭제 불응에 대하여 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 대학교이다.
- 신청인은 대학 시절 학교 홍보활동을 하면서 유튜브 영상을 촬영하였는데 졸업 후 피신청인에게 삭제 요청을 하였으나, 피신청인이 이를 거절하여 침해행위 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 영상정보를 삭제함에 따라, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-7

개인정보(ID) 삭제요청 거부에 대한 침해행위의 중지요구

1. 사건개요

- 피신청인은 포털 검색 사이트이다.
- 신청인은 피신청인이 운영하는 사이트의 본인인증 아이디 1개를 탈퇴하였으나 3개월이 경과한 시점에도 재가입이 불가능한 상황*이었다.

* 피신청인이 운영하는 사이트는 1인당 최대 3개까지 아이디 생성이 가능한데 서비스 부정 이용 행위 방지를 위해 아이핀 본인인증을 이용한 아이디의 경우 탈퇴 후 6개월간 보관하는 정책을 수립하였고, 신청인 아이디가 아이핀 본인인증 아이디에 해당하여 재가입 불가 상태였다고 답변

- 신청인은 관련 안내를 받지 못하였고 부정 이용을 하지 않았으므로 재가입할 수 있도록 아이디 삭제를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 아이디를 삭제 후 신청인이 피신청인 사이트에 재가입함에 따라 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-8

개인정보 처리정지 지연에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 신청인은 피신청인 회사를 퇴사한 자이나, 특정 월부터 매달 신청인의 이메일 주소로 피신청인이 발급한 타인의 급여명세서를 수신하였다.
- 이에 신청인은 두 차례에 걸쳐 피신청인에게 자신의 이메일 주소 처리정지를 요청하였음에도, 처리정지가 완료되지 않아 또다시 타인의 급여명세서를 수신하게 되어 침해행위 중지 및 재발방지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 급여명세서 발송 업무와 관련하여 신청인의 이메일 주소 처리를 정지하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

Ⅶ-9

피신청인이 지속적으로 전화·홍보문자를 발송하는 것에 대한 개인정보의 삭제 요구 등

1. 사건개요

- 신청인은 피신청인이 운영하는 헬스장의 회원이었는데, 문제가 생겨 환불을 요구하였으나 피신청인이 환불을 거부하였다.
- 신청인은 피신청인이 환불조치는 취하지 않고 지속적으로 전화·홍보 문자를 발송하는 것에 대하여 개인정보의 삭제 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 휴대전화번호를 포함한 개인정보 일체를 삭제하고 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

VII-10

개인정보 열람 요구에 불응한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 (주)○○○○에서 (주)□□□□으로 업종을 변경하기 전, 신청인을 포함한 정보주체에게 개인정보 보호법 제27조에 따라 개인정보 이전에 동의 여부와 동의하지 않을 경우 철회 방법을 안내하였고, 이후 피신청인은 정보통신망법 제50조에 따라 매 2년 광고성 정보 수신동의 여부를 확인하였다.
- 신청인은 피신청인 회원으로 가입한 적이 없는데 광고성 문자를 수신하였는데, 피신청인이 본인 개인정보의 출처 등을 알려 주지 않아 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 신청인에게 피신청인이 업종을 변경하면서 개인정보를 이전받았고, 신청인의 삭제 요구에 따라 현재는 신청인의 개인정보를 보유하고 있지 않음을 설명하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지·동의 철회 요구 불응

사례

VII-11

개인정보 삭제 요구 불응에 대한 원상회복 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 특정 분야 월간지를 발행하는 회사이고, 신청인은 구인구직 플랫폼을 통해 피신청인 회사에 지원한 자이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 별도 연락이 없어 지원을 취소하였으나, 피신청인이 발행한 잡지에 신청인의 동의 없이 이름(가운데 글자 *표시), 성별, 나이, 학교, 자격증, 경력, 주소 등이 기재되어 있었다.
- 신청인은 피신청인에게 개인정보 삭제를 요청하였으나, 삭제되지 않아 개인정보 삭제 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 개인정보가 기재된 온라인 잡지를 회수하고 개인정보 삭제 및 월간 잡지의 채용란을 삭제하는 등 재발방지를 약속하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅷ. 기타 개인정보 침해

사례 Ⅷ-1 동의 없이 설치한 CCTV가 신청인의 사생활을 침해하고 있는 것에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 신청인이 운영하는 카페 옆 식당으로, 도난 방지 등을 위해 CCTV를 설치하였으나, CCTV가 신청인이 운영하는 카페에 출입하는 모습이 촬영되어 사생활을 침해한다고 주장하며 침해행위의 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 카페에 출입하는 신청인 모습이 보이지 않도록 CCTV의 각도를 조절하자, 신청인이 이를 수락하여 조정 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅷ. 기타 개인정보 침해

사례 Ⅷ-2 영상정보처리기기 설치에 따른 침해행위의 중지 요구

1. 사건 개요

- 피신청인은 신청인의 토지와 인접한 토지를 소유한 자로, 피신청인은 본인 토지에 감시용 CCTV를 설치하였다.
- 신청인은 CCTV가 신청인의 토지에 설치한 농막까지 촬영하여 사생활을 침해한다고 주장하며 침해행위의 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의 결과

- 피신청인이 신청인의 토지가 보이지 않도록 CCTV의 각도를 조절하자, 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.
- ③ 제2항에 따른 조사·열람을 하는 위원 또는 공무원은 그 권한을 표시 하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.
- 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 분쟁 당사자 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(조정거부의 거부 및 중지) ① 분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청 되었다고 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 집단분쟁조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)의 당사자가 아닌 정보주체 또는 개인정보처리자가 법 제49조제3항에 따라 추가로 집단분쟁조정의 당사자로 참가하려면 법 제49조제2항 후단의 공고기간에 문서로 참가신청을 하여야 한다.

② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 집단분쟁조정 당사자 참가신청을 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 중앙행정기관의 장에게 통보할 수 있다.

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 5년간 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 전자우편주소, 주소는 조정 전 합의, 조정안 제시 등 조정과정에서 필요한 경우에만 제공합니다.

3. 통지방법

위원회는 신청인·피신청인에게 접수알림, 사건의 일시정지, 보정요구, 조정안, 결정서 통지를 하는 경우 서면, MMS(휴대전화 문자메시지를 활용한 자료전송), 전자우편, 유선 또는 분쟁조정업무시스템 등을 통해 할 수 있다.

별지 제2호 서식

위임장

위 임 장

위 임 인 (신청인)	성 명 (상 호)		생 년 월 일 (사업자등록번호)		
	주 소 (소재지)		연 락 처	전화번호	
				전자우편	
수 임 인 (대리인)	성 명 (기관명)		생 년 월 일		
	주 소		연 락 처	전화번호	
	위임인과의 관 계	☐ 변호사 ☐ 법정대리인 ☐ 배우자 ☐ 4촌 이내의 친족 () ☐ 임직원			

본인(위임인)은 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」 제21조에 따라 위 수임인을 대리인으로 지명하고 아래의 권한을 위임합니다.

- 아 래 -

위임하는 내용	위임여부
개인정보에 관한 분쟁의 조정을 신청하는 행위	
위원회에 출석하여 자료제출 및 의견을 진술하는 행위	
위원회의 조정결정에 대하여 수락여부를 결정하는 행위	
기타 :	

※ 권한을 부여하면 '위임여부'란에 ○표시, 보류하면 ×표시

20 년 월 일

위 임 인 : 인

수 임 인 : 인

개인정보 분쟁조정위원회 위원장 귀하

별지 제10호 서식 개인정보 집단분쟁조정 신청서

〈개인정보 집단분쟁조정 신청서〉				
사건번호		접수일자		처리기한
위원회는 「개인정보 보호법」 제49조제1항에 따라 개인정보 집단분쟁조정과 사실 확인 등 법령에서 정한 소관업무 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 : 인 개인정보 분쟁조정위원회 위원장 귀하	

별지 제11호 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 집단분쟁조정 신청인으로서 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 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
개인정보분쟁조정위원회

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

A 신청인은 개인정보 침해를 받은 사실에 대해 분쟁조정위원회에 침해행위의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제 조치, 유사한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 등 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 ‘분쟁조정 사건조회’ 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 분쟁조정에 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 (한국공정거래조정원)	☎ 1588-1490
❖ 신용·금융정보 침해 및 피해사례 신고	금융감독원 (금융분쟁조정위원회)	☎ 1332
❖ 방송프로그램 및 인터넷 등 정보통신망을 통해 유통 중인 정보(게시물)	방송미디어통신심의위원회	☎ 1377
❖ 이용자가 스마트폰, 인터넷 등 통신 서비스 이용 과정에서 전기통신사업자와 발생한 분쟁조정	방송미디어통신위원회 (통신분쟁조정위원회)	☎ 142-246
❖ 주택임대차 계약 관련 분쟁	대한법률구조공단 (주택임대차 분쟁조정위원회)	☎ (054)810-0132
❖ 건축물의 내력구조물, 시설물 관련 분쟁	국토교통부 (하자심사 분쟁조정위원회)	☎ (031)910-4200
❖ 공동주택 입대회의 및 관리기구 구성, 층간소음 분쟁	국토교통부 (중앙 공동주택 분쟁조정위원회)	☎ (031)738-3300
❖ 인터넷 사기, 불법사이트 등에 대한 형사처벌 요구	경찰청	☎ 182
❖ 인터넷 사기 등 개인정보 침해에 대한 민·형사소송 제기	대검찰청	☎ 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 됩니다. 따라서 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 유출 사고 발생시 기업의 배상능력이 부족한 경우에도 정보주체의 피해구제가 가능하도록 제도적으로 보장하고자 함

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. 제도 개선

- 개인정보 유출 등 정책환경 변화에 적극 대응하기 위해 의무가입 범위 및 최저 보장금액 조정 등의 개선방안 검토 추진
- 중소·영세업자 대상 자율규제단체를 통한 단체보험 가입 활성화, 과징금 경감 등 인센티브 제공 등을 통한 제도의 저변 확대
- 개인정보 손해배상책임 보장제도 관련 궁금하신 내용은 개인정보보호위원회 분쟁조정과(☎02-2100-3144, dennis@korea.kr)로 문의 바랍니다.

2025

개인정보 분쟁조정 사례집

인 쇄 2026년 5월

발 행 2026년 5월

발행처 개인정보 분쟁조정위원회(www.kopico.go.kr)

인쇄처 제일기획 Tel. 02-2269-8900

※ 본서 내용의 인용 시에는 반드시 개인정보 분쟁조정위원회의 「2025 개인정보 분쟁조정 사례집」 이라고 출처를 밝혀주시기 바랍니다.