

2021

개인정보 분쟁조정 사례집





2021년은 「개인정보 보호법」이 시행된 지 10주년이 되는 해이자 통합 개인정보보호위원회가 출범한 지 1주년이 되는 해로서 개인정보 정책에 있어 중요한 분기점이 되는 한 해였습니다. 무엇보다 코로나19 감염 위기 속에서도 4차 산업의 확장, 디지털 전환의 가속화와 함께 미래 성장동력의 씨앗으로서 데이터의 중요성이 그 어느때 보다 커진 한 해였습니다.

이렇듯 데이터 산업의 성장과 맞물려 개인정보에 대한 관심과 기대가 급속하게 증대되고 있으며, 처리·유통되는 개인정보의 규모가 방대해지고 그 내용도 단순 식별정보에서 영상, 위치 등 다양한 형태로 진화하면서 개인정보 유출 및 오남용에 대한 피해가 지속적으로 증가하고 있습니다.

이러한 현실에서 개인정보 침해를 받은 국민들은 신속하고 적절한 구제를 필요로 하지만 가해자인 기업이나 기관을 상대로 직접 분쟁을 해결하는 것은 쉽지 않습니다. 특히, 소송 절차의 경우 경제적, 시간적 부담으로 손쉬운 접근이 어렵고, 고발·신고의 경우도 침해자에 대한 벌칙 등 제재만 부과할 뿐 피해자에 대한 구제책은 제시하지 않고 있습니다.

이에 따라 소송 절차의 대안 기구이자 피해자에 대한 구제 수단으로서 분쟁조정위원회의 역할과 중요성이 더욱 커지고 있으며, 우리 위원회에서는 이러한 흐름에 발맞추어 분쟁조정실의 실효성 확보를 위한 당사자의 조정 참여 의무화, 조사관의 사실 조사 권한 부여 등 법률 개정안을 마련하고 국회에 제출하여 현재 심의 중에 있습니다.

우리 위원회는 개인정보 분쟁조정을 목적으로 2001년 설치된 조정기구로서 국민들의 권리구제 및 분쟁해결 역할을 수행해왔으며, 2016년에는 운영주체를 한국인터넷진흥원에서 개인정보보호위원회로 이관하여 공적 신뢰감을 바탕으로 개인정보 피해 구제와 정보처리자의 인식 전환을 위하여 노력해왔습니다.

이러한 노력의 일환으로 우리 위원회는 해마다 분쟁조정 사례집을 발간하여 홈페이지에 게시하고 및 공공기관, 업종별 협회 등에 배포하여 왔으며, 올해도 2021년 한 해 동안 우리 위원회에서 처리한 주요 분쟁조정 사례를 유형별로 정리하고 참고자료 등을 포함하여 사례집을 발간하였습니다.

본 사례집이 개인정보 보호에 대한 이해와 관심을 높여 개인정보 침해를 받은 국민에게는 신속한 권리구제 수단의 교본이 되고, 기업이나 기관에는 개인정보 보호 업무 개선을 위한 유용한 자료로 널리 활용될 수 있기를 기대합니다.

앞으로도 우리 위원회는 개인정보 침해 발생 시 보다 전문적이고 신속한 분쟁조정 해결을 위해 최선을 다할 것을 약속드리며, 우리 위원회가 제 역할을 성실히 수행할 수 있도록 여러분의 지속적인 관심과 아낌없는 조언을 부탁드립니다.



제1장 | 개인정보 분쟁조정제도

| | |
|---------------------------------|----------|
| 제1절 개인정보 분쟁조정제도 개관 | 2 |
| I. 분쟁조정제도 | 2 |
| II. 개인정보 분쟁조정제도의 의의 | 4 |
| 제2절 개인정보 분쟁조정위원회 | 6 |
| I. 설립 근거 | 6 |
| II. 위원회 및 조정부 구성 | 7 |
| III. 기능 및 권한 | 7 |
| IV. 분쟁조정 범위 및 절차 | 8 |
| V. 조정의 효력 | 10 |
| VI. 신청요건 및 신청방법 | 10 |

제2장 | 2021년 개인정보 분쟁조정 처리 현황

| | |
|---|-----------|
| 제1절 위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황 | 20 |
| I. 위원회 운영 실적 | 20 |
| II. 위원회 분쟁조정사건 처리 현황 | 20 |
| 제2절 분쟁조정사건 유형 | 22 |

제3장 | 침해유형별 분쟁조정 사례

| | |
|---|----|
| I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용 | |
| 1. 장애정도 심사용 진단서 등을 국민연금공단에 제출한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 26 |
| 2. 사전 동의 없이 수차례 광고성 문자메시지를 전송한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 28 |
| 3. 동의 없이 신청인의 결제계좌 정보 등을 처리한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 30 |
| 4. 보험금 민원처리를 위하여 동의 없이 개인정보를 수집·이용한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 33 |
| 5. 신청인의 보험금 청구 조사를 위하여 보험 가입 현황 등 개인정보를 동의 없이 수집·이용한 행위에 대한 손해배상 요구 | 38 |
| 6. 이동통신사에서 신청인의 결제정보를 동의 없이 수집·이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 43 |
| 7. 보험사가 임의로 개인정보 수집·이용에 대한 동의 처리 후 개인정보를 이용한 행위에 대한 손해배상 요구 | 46 |
| 8. 보험사가 신청인의 위임 범위를 벗어나 진료정보를 수집한 행위에 대한 손해배상 등 요구(Ⅰ) | 48 |
| 9. 보험사가 신청인의 위임 범위를 벗어나 진료정보를 수집한 행위에 대한 손해배상 등 요구(Ⅱ) | 52 |
| 10. 통신사업자가 채권추심을 위하여 동의 없이 개인정보를 수집·이용한 행위에 대한 손해배상 요구 | 56 |
| 11. 전기사용량에 대한 오검침 확인 과정에서 동의 없이 개인정보를 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 59 |
| 12. 소모품 제공 서비스 제공을 위하여 신청인의 휴대전화번호를 전산시스템에 입력한 행위에 대한 손해배상 요구 | 61 |

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

| | |
|--|----|
| 1. 미취업청년 취업장려금 지급 시 개인정보를 과도하게 수집하고 이를 제3자에 제공한 행위에 대한 손해배상 요구 | 63 |
| 2. 신청인의 개인영상정보를 행정소송의 증거자료로 법원에 제공한 행위에 대한 침해행위 중지 요구 | 67 |
| 3. 공공기관이 동의 없이 개인정보를 수사기관에 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 70 |
| 4. 병원에서 개인정보를 동의 없이 제3자에게 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 75 |
| 5. 공공기관이 개인정보를 동의 없이 보도자료로 활용한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 79 |
| 6. 신청인의 민원제기 정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 82 |
| 7. 신청인의 보험금 청구 정보를 보상업무와 관련 없는 자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 84 |
| 8. 신청인의 전신 모습을 촬영하여 이를 신청인 배우자에게 제공한 행위에 대한 손해배상 요구 | 87 |
| 9. 주민등록번호 등이 기재된 진정서를 비식별조치 없이 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 90 |

III. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

| | |
|--|-----|
| 1. 비영리기관의 개인정보취급자가 개인정보를 유출한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 93 |
| 2. 지방자치단체에서 개인정보 관리 소홀로 제3자에게 전입사실을 유출한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 97 |
| 3. 지방자치단체에서 동의 없이 기초생활수급증명서 발부 및 수급계좌를 변경한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 101 |
| 4. 주민등록번호를 착오 입력한 보험회사의 행위에 대한 손해배상 및 재발방지 조치 요구 | 104 |
| 5. 피신청인의 휴대전화번호 착오 입력으로 문자 전송을 반복한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 108 |

IV. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

| | |
|---|-----|
| 1. 기지국 접속정보 등 개인정보 열람 및 가명처리 정지를 보장하는 조치 이행 요구 | 111 |
| 2. 통신사업자에 대한 보유기간 경과 신청인의 개인정보 파기 및 손해배상 등 요구 | 117 |
| 3. 신청인의 개인정보 삭제 요청 거부 및 보호조치 위반에 대한 손해배상 등 요구 | 120 |
| 4. 아파트 관리 사무소에서 입주민의 개인정보를 제공하지 않은 행위에 대한 시정 요구 | 124 |
| 5. 은행 업무처리 장면에 촬영된 CCTV 열람 요구를 거부한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 127 |

V. 기타 개인정보 침해

| | |
|--|-----|
| 1. 개인정보 수집 출처 등을 미고지하고, 개인정보 이용내역도 미통지한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 129 |
| 2. 개인정보 이용내역을 고객에게 통지하지 않은 행위에 대하여 손해배상 등 요구 | 133 |
| 3. 버스 내부에 설치된 영상정보처리기기의 녹음기능 사용에 대한 손해배상 등 요구 | 135 |

제4장 | 조정 전 합의 사례

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

| | |
|--|-----|
| 1. 자동차보험계약 체결 시 동의 없이 개인정보를 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 140 |
| 2. 신청인 의사와 관계없이 마케팅 정보 수신동의를 하고 수신동의 철회요구를 반영하지 않은 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 141 |
| 3. 동의 없이 광고성 문자 메시지를 발송한 것에 대한 재발방지 조치 등 요구 | 142 |
| 4. 동의 없이 이메일 주소를 수집하여 광고 메일을 발송하고, 수신 거부 후에도 다시 메일을 발송한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 143 |
| 5. 동의 없이 본인의 사진을 홈페이지에 게재한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 144 |
| 6. 동의 없이 개인정보를 수집하여 채용 제안 안내문을 발송한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 145 |

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

| | |
|---|-----|
| 1. 동의 없이 코로나19 수기명부에 적힌 연락처로 광고성 문자를 전송한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 146 |
| 2. 신청인의 개인정보를 동의 없이 영업 목적에 이용한 행위에 대한 손해배상 요구 | 147 |
| 3. 신청인의 보험금 청구 정보를 동의 없이 타 보험사에 제공한 행위에 대한 손해배상 요구 | 148 |
| 4. 동의 없이 휴대전화번호를 교통사고 상대방에게 제공한 행위에 대한 손해배상 요구 | 149 |
| 5. 동의 없이 광고성 문자메시지를 보낸 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 150 |
| 6. 동의 없이 결제 내역을 제3자에게 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 151 |

| | |
|---|-----|
| 7. 가족 및 친지들의 사진을 동의 없이 인터넷에 8년 이상 게재한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 152 |
| 8. 교육수강생 개인정보를 강사 및 타 교육생에게 제공한 행위에 대한 재발방지 등 요구 | 153 |
| III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기 | |
| 1. 동의 없이 취업 정보를 블로그에 게시한 것에 대한 침해행위 중지 등 요구 | 154 |
| 2. 신청인 성명이 표시된 사내 메일의 삭제를 요청하였으나 이를 거부한 것에 대한 침해행위 중지 요구 | 155 |
| 3. 신청인이 신자로서 탈퇴하였으나, 자신의 개인정보를 보관하고 있는 것에 대한 침해행위 중지 등 요구 | 156 |
| 4. 회원 탈퇴를 하였는데도 이용약관 개정 안내 메일을 발송한 행위에 대한 침해행위 중지 등 요구 | 157 |
| 5. 퇴사 후에도 휴대전화로 회사의 업무 처리와 관련된 연락이 오는 것에 대한 침해행위 중지 등 요구 | 158 |
| IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치 미비 | |
| 1. 본인 인증 과정에서 제3자의 계정에 신청인의 개인정보가 전송된 것에 대한 손해배상 등 요구 | 159 |
| 2. 발송 지연 관련 답변내용에서 휴대폰 번호를 노출한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 160 |
| 3. 동의 없이 신청인 계좌번호를 보험료 납부를 위한 자동이체로 등록한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 161 |
| 4. 피신청인 홈페이지에 로그인 시 동명이인의 개인정보가 나타나는 것에 대한 손해배상 등 요구 | 162 |
| 5. 의류 교환과정에서의 항의에 답변하면서 성명·주소 등을 노출시킨 것에 대한 손해배상 등 요구 | 163 |
| 6. 포털사이트에 신청인 개인정보가 유출된 것에 대한 손해배상 등 요구 | 164 |
| 7. 택배기사가 개인정보가 기재된 반품 운송장을 부주의하게 관리한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 165 |
| 8. 홈페이지에서 권한 없는 자가 재직증명서를 열람할 수 있는 건에 대한 시정조치 요구 | 166 |
| V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등 | |
| 1. 피신청인이 채용 공고 시, 첨부파일에 샘플서류가 아닌 신청인 이력서 등을 첨부한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 167 |
| 2. 개인(신용)정보 유출에 따른 손해배상 등 요구 | 168 |
| 3. 단체 카톡방에 신청인의 개인정보가 노출된 것에 대한 손해배상 요구 | 169 |
| 4. 포털사이트에 신청인과 신청인 배우자 및 자녀의 개인정보가 유출된 것에 대한 손해배상 등 요구 | 170 |
| VI. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응 | |
| 1. 본인 동의 없이 가입된 계정에 대한 정보삭제 요구 | 171 |
| 2. CCTV 열람 요청을 거부한 것에 대한 침해행위의 중지 요구 | 172 |
| 3. 피신청인 명의의 택배 문자가 전송되는 것에 대한 침해행위 중지 등 요구 | 173 |
| 4. CCTV 열람 요청을 거부한 것에 대한 침해행위의 중지 요구 | 174 |
| 5. 직장에서 보유하고 있는 개인정보 열람 요청 거부에 대한 침해행위의 중지 등 요구 | 175 |
| 6. CCTV 열람 요청을 거부한 것에 대한 손해배상 등 요구 | 176 |
| VII. 기타 개인정보 침해 | |
| 1. 개인 휴대전화를 이용하여 고객에게 연락한 행위에 대한 손해배상 등 요구 | 177 |
| 2. 개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구 | 178 |
| 3. 휴대전화 번호변경 전 이용자 대상 안내 문자를 신청인에게 지속적으로 발송하는 것에 대한 중지 요구 | 180 |

부록

| | |
|-----------------------|-----|
| 1. 개인정보 분쟁조정위원회 위원 현황 | 182 |
| 2. 개인정보 분쟁조정 FAQs | 184 |
| 3. 개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙 | 189 |

제 1 장

개인정보 분쟁조정제도

제1절 | 개인정보 분쟁조정제도 개관

제2절 | 개인정보 분쟁조정위원회





| 제1절 |

개인정보 분쟁조정제도 개관

I 분쟁조정제도

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

첫째, 조정자는 당사자로 하여금 자발적으로 조정에 참여한다는 취지의 진술을 하도록 하고, 차기 일정의 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 접촉을 통해서 — 경우에 따라서는 당사자들의 최초 주장에 대한 사실 검증에 당사자를 참여 시키면서 — 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 합의내용을 다시 확인하고 합의문에 서명하게 된다.

분쟁의 당사자들은 자신들이 조정 절차를 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 비용부담발생 등의 부담 없이 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) 분쟁해결 제도

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

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

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

외국에는 중재(Arbitration), 중재와 조정의 중간적 형태(Med-Arb), 조정(Mediation), 화해(Conciliation), 알선(Facilitation), 협상(Negotiation), 의견제시 또는 권고(Opinion or Recommendation), 결정(Determination), 이행고지(Enforcement Notice) 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 침해 받은 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 오남용에 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.

우리나라에서도 2001년부터 개인정보 분쟁조정 제도가 도입되어 한국인터넷진흥원에서 운영해 오다가 2015년 「개인정보 보호법」 개정으로 개인정보보호위원회가 그 업무를 맡아 운영하고 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.

- 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 20명 이내의 위원으로 구성하며, 위원은 당연직위원과 위촉위원으로 구성한다.
- ③ 위촉위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 보호위원회 위원장이 위촉하고, 대통령령으로 정하는 국가기관 소속 공무원은 당연직위원이 된다.
 1. 개인정보 보호업무를 관장하는 중앙행정기관의 고위공무원단에 속하는 공무원으로 재직하였던 사람 또는 이에 상당하는 공공부문 및 관련 단체의 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람으로서 개인정보 보호업무를 경험한 사람
 2. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람
 3. 판사·검사 또는 변호사로 재직하고 있거나 재직하였던 사람
 4. 개인정보 보호와 관련된 시민사회단체 또는 소비자단체로부터 추천을 받은 사람
 5. 개인정보처리자로 구성된 사업자단체의 임원으로 재직하고 있거나 재직하였던 사람
- ④ 위원장은 위원 중에서 공무원이 아닌 사람으로 보호위원회 위원장이 위촉한다.
- ⑤ 위원장과 위촉위원의 임기는 2년으로 하되, 1차에 한하여 연임할 수 있다.
- ⑥ 분쟁조정위원회는 분쟁조정 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 조정사건의 분야별로 5명 이내의 위원으로 구성되는 조정부를 둘 수 있다. 이 경우 조정부가 분쟁조정위원회에서 위임받아 의결한 사항은 분쟁조정위원회에서 의결한 것으로 본다.
- ⑦ 분쟁조정위원회 또는 조정부는 재직위원 과반수의 출석으로 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.

II 위원회 및 조정부 구성

위원회는 위원장 1명을 포함한 20명 이내의 위원으로 하며 당연직 위원과 위촉위원으로 구성토록 하고 있다.

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 조정사건의 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.

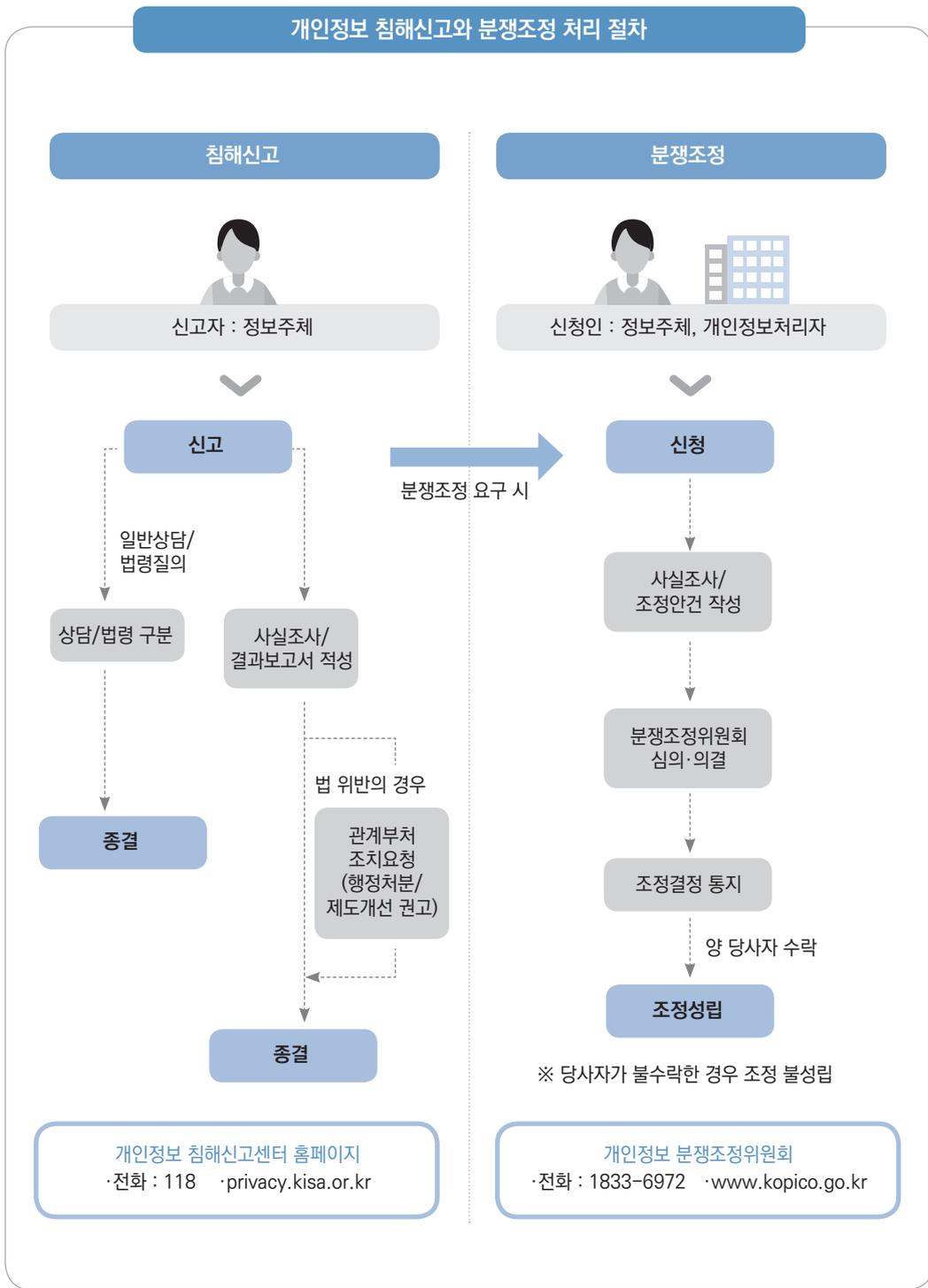
IV 분쟁조정 범위 및 절차

조정 대상이 되는 분쟁은 정보주체와 개인정보처리자 간의 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.

개인정보 분쟁조정위원회는 「개인정보 보호법」에서 규율하고 있는 개인정보 침해 이외에도 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률», 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률», 「의료법」 및 「민법」 등 관련 법률에 규정된 개인정보 침해 등도 조정 대상으로 하고 있다.

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 사실 조사와 심의를 진행한다. 침해행위의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제 조치, 같거나 비슷한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 등이 포함된 조정안을 작성하여 이를 양 당사자에게 제시한다.

개인정보 침해신고와 분쟁조정 처리 절차



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)이 생긴다.

기판력은 당해 사건에 대해서는 당사자, 당해 수소법원, 상급법원 등 누구도 그 판결의 효력에 모순·저촉되는 주장이나 판단을 하지 못하며, 그 판결에 모순·저촉되는 소송을 제기하지 못하는 효력으로 집행권원이 되기 때문에 조정성립 후 당사자가 결정내용을 이행하지 않을 때는 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있다.

VI 신청요건 및 신청방법

1. 신청요건

「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.

다만, 「개인정보 보호법」 제49조 제1항³⁾ 및 같은 법 시행령 제52조⁴⁾에 의하여 정보주체의 피해 또는 권리 침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서의 집단분쟁조정은 ① 개인정보처리자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가

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

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(집단분쟁조정 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

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 이상 일 것과 ②사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것이라는 두 가지 요건을 모두 갖춘 사건을 그 대상으로 하고 있다.

2. 신청방법

일반분쟁조정은 별지 제1호 서식(대리인이 신청하는 경우 별지 제2호 서식 포함), 집단분쟁조정은 별지 제3호 서식(추가 참가 신청을 원할 경우 별지 제4호 서식)을 작성하여 온라인 또는 우편을 통해 신청할 수 있다. 다만, 미성년자(19세 미만)의 경우 단독으로 분쟁조정을 신청할 수 없으며 법정대리인을 통하여 신청하여야 하고 이 경우 해당 미성년자의 법정대리인은 신청서 외 법정대리권을 증명할 수 있는 가족관계증명서를 별도로 첨부하여야 한다.

별지 제1호 서식

개인정보 분쟁조정 신청서

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

개인정보 수집·이용 및 제3자 제공에 관한 고지사항 안내

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

1. 개인정보의 수집·이용

위원회는 개인정보 분쟁조정을 위해 신청인 개인정보를 수집·이용합니다.

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

2. 개인정보의 제3자 제공

위원회는 사건의 분쟁조정을 위해 필요한 최소한의 신청인 개인정보를 피신청인에게 제공합니다.

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

별지 제3호 서식

개인정보 집단분쟁조정 신청서

〈개인정보 집단분쟁조정 신청서〉

위원회는 「개인정보 보호법」 제49조제1항에 따라 개인정보 집단분쟁조정과 사실 확인 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 해결을 위한 목적으로만 사용하며, 5년 간 보존합니다.

※ 「개인정보 보호법」 제43조제2항에 따라 신청내용을 피신청인에게 제공합니다.

1. 신청인 (※전체 신청인 명단은 별지로 작성하여 첨부)

| | | | |
|-------|--|--------|--|
| 성명* | | 생년월일* | |
| 전화번호* | | 전자우편주소 | |
| 주소* | | | |

※ (작성시 공통사항) *항목은 필수기재 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 기재하며 <별지 제2호 서식>의 위임장을 함께 기재하여 첨부하여야 합니다.)

| | | | |
|-----------|---|--------|--|
| 성명* | | 생년월일* | |
| 신청인과의 관계* | <input type="checkbox"/> 변호사 <input type="checkbox"/> 법정대리인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 4촌 이내의 친족 () <input type="checkbox"/> 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) | <input type="checkbox"/> 웹사이트 없음 또는 모름 | | |
| 주소* | | | |

별지 제4호 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 기 재하여 첨부 | 성명* | | 생년월일* | |
| | 전화번호* | | 전자우편주소 | |
| | 신청인과의 관계* | <input type="checkbox"/> 변호사 <input type="checkbox"/> 법정대리인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 4촌이내의 친족() <input type="checkbox"/> 임직원 | | |
| | 주소* | | | |
| 사건내용* | ※ 일시, 침해내용, 경과사항 등 분쟁조정 신청을 하게 된 원인을 상세히 기재 | | | |
| 증빙자료 | ※ 신청이유를 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 신청의 당사자로 추가 참가를 신청합니다.

20 년 월 일

신청인 또는 대리인 :

①

개인정보 분쟁조정위원회 위원장 귀하

제 2 장

2021년 개인정보 분쟁조정 처리 현황

제1절 | 위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황

제2절 | 분쟁조정사건 유형





| 제1절 |

위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황

I 위원회 운영 실적

분쟁조정위원회는 [표1]과 같이 2021년 한 해 동안 분쟁조정위원회의 운영 사항 및 주요 사건에 관한 심의를 위한 전체회의를 7차례, 통상적인 분쟁조정사건 심의를 위한 조정부 회의를 11차례 개최하는 등 총 18차례 회의를 개최하였다.

[표 1] 개인정보 분쟁조정위원회 회의 실적

| 회 의 | 2011년 | 2012년 | 2013년 | 2014년 | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 2020년 | 2021년 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 전 체 회의 | 10 | 4 | 6 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 7 |
| 조정부 회의 | 6 | 20 | 18 | 20 | 18 | 17 | 15 | 14 | 14 | 12 | 11 |
| 합 계 | 16 | 24 | 24 | 24 | 21 | 20 | 17 | 18 | 18 | 16 | 18 |

II 위원회 분쟁조정사건 처리 현황

2021년 처리한 분쟁조정 건수는 [표 2]와 같이 870건으로, 전년도 대비 101.8% 증가하였으며, 이는 2011년 「개인정보 보호법」 제정 이후 가장 많은 수치이다. 이는 개인정보보호위원회의 중앙행정기관 승격과 함께 분쟁조정제도의 홍보 효과 등으로 국민들의 개인정보에 대한 관심과 인지도가 더욱 높아진 결과이다.

분쟁조정위원회가 2021년 처리한 870건의 분쟁조정사건 중 184건은 조정부에 회부하

여 조정안 제시 또는 기각 등으로 처리되거나 조정 전 합의로 처리되었고, 686건은 신청내용에 대한 상담 후 신청인 취하, 피신청인의 조정불응 등으로 종결되었다

조정 전 합의는 위원회에서 가장 많이 수행되고 있는 기능으로 각 사건담당 조사관이 양 당사자의 의견을 듣고 전달한 후 관련 법령 및 기존 분쟁조정 사례 등을 참고하여 합의를 알선하는 것이다. 특히 개인정보 분쟁조정업무가 2016년 7월 행정안전부에서 개인정보 보호위원회로 이관된 후 위원회가 분쟁에 적극적으로 개입하고 있어 조정 전 합의로 처리된 사건 수는 계속 증가하고 있다. 2021년도 전체 처리사건 중 조정 전 합의로 조기에 해결된 사건은 147건으로 2020년도 77건, 2019년 76건보다 큰폭으로 증가하였다.

한편, 위원회에서 조정안을 제시한 18건 중 조정이 성립된 5건과 조정 전 합의가 된 147건 등 총 152건의 사건은 양 당사자 간 분쟁이 해결되어 2021년 조정성립률*은 71.0%로 전년(70.6%) 대비 0.4%p 증가하였다.

※조정성립률 = (조정성립+조정 전 합의 건수)/(조정불성립+조정성립+조정 전 합의 건수)×100

[표 2] 연도별 분쟁조정사건 처리 현황

(단위: 건)

| 구 분 | 2011년 | 2012년 | 2013년 | 2014년 | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 2020년 | 2021년 |
|-----------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 조정 전 합의 | 21 | 32 | 40 | 21 | 15 | 28 | 70 | 48 | 76 | 77 | 147 |
| 조 정 성 립 | 30 | 29 | 14 | 12 | 20 | 6 | 18 | 13 | 16 | 12 | 5 |
| 조 정 불 성 립 | 19 | 15 | 10 | 20 | 15 | 15 | 21 | 39 | 16 | 8 | 13 |
| 조 정 불 응* | ※ 2016년까지는 각하 또는 기각으로 분류 | | | | | | 4 | 7 | 31 | 29 | 49 |
| 기 각 | 55 | 20 | 8 | 11 | 17 | 26 | 15 | 22 | 5 | 36 | 17 |
| 각 하 | 1 | 3 | 18 | 265 | 4 | 4 | 2 | 1 | 7 | 1 | 2 |
| 상 담 종 결** | - | 44 | 83 | 66 | 63 | 89 | 161 | 152 | 201 | 268 | 637 |
| 합 계 | 126 | 143 | 173 | 395 | 134 | 168 | 291 | 275 | 352 | 431 | 870 |

* 조정불응 : 피신청인의 조정참여 거부건으로 조정불성립에 포함된 조정불응건을 별도 유형으로 분류

** 상담종결 : 상담중 해결, 침해사실 미확인, 비개인정보 사건으로 타 기관 이송 등

※ 2011년 기각 건수 55건 중 52건은 5개 사업자에 대하여 동일 내용 신청 건을 병합 처리

※ 2014년 각하결정 건수 331건 중에는 카드3사 관련한 민원 251건 및 집단분쟁 3건 등 포함



| 제2절 |

분쟁조정사건 유형

2021년 중 위원회가 처리한 분쟁조정 사건 870건을 침해유형별로 살펴보면, ‘동의 없는 개인정보 수집·이용’, ‘목적 외 이용 또는 제3자 제공’, ‘동의 철회·열람 또는 정정 요구 등 불응’, ‘개인정보 훼손·침해 또는 누설’ 순으로 분쟁이 많이 발생한 것으로 나타났다.

2021년 가장 많은 비중을 차지한 ‘동의 없는 개인정보 수집·이용’ 유형은 총 113건으로 전체 처리사건 수의 12.98%에 해당 된다. 2020년에 처리한 동일유형 사건(64건) 대비 처리 건수가 76.56% 증가하였다. 대표적인 사례로는 정보주체의 동의 없이 결제계좌 정보 등을 변경한 사례, 미취업청년 취업장려금 지급 시 개인정보를 과다하게 수집한 사례, 보험금 청구 건에 대한 조사를 위하여 보험금 지급 현황 등을 임의로 조회한 사례 등이며, 침해양상이 다양해지고 그 수가 증가하고 있다.

다음으로 많이 처리된 침해유형은 ‘수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공’이다. 이 유형의 사건은 총 86건으로 전체 처리사건 수의 9.8%에 해당 되며, 2020년 중에 처리한 동일유형 사건(91건) 대비 5.5% 감소한 수치이다. 신청인의 개인영상정보를 행정소송의 증거자료로 법원에 제공한 사례, 동의 없이 개인정보를 수사기관에 제공한 사례, 개인정보가 포함된 보도자료를 동의 없이 배포한 사례 등이 대표적이다.

이어 ‘동의철회·열람 또는 정정요구 등 불응’ 유형은 총 79건을 처리하였다. 이는 2021년 전체 처리 사건 수의 9.1%이며 2020년 중에 처리한 동일유형 사건(44건) 대비 79.5% 증가한 수치이다. 개인정보 열람 및 가명처리 정지를 보장하는 조치 이행 요구한 사례, 보유기간 경과한 개인정보의 파기 사례, 아파트 입주민 개인정보를 제공하지 않은 행위에 대한 시정 요구 사례, 은행 업무처리 장면이 촬영된 CCTV 열람 요청을 거부한 사례 등이 있었다.

‘개인정보 훼손·침해 또는 누설’ 유형으로 처리한 사건은 34건으로 전체 처리 사건 수의

3.9%에 해당하며 2020년 중에 처리한 동일유형 사건 수(19건)보다 78.9% 증가하였다. 주요 사례로는 지방자치단체 직원이 신청인의 전입사실을 제3자에게 유출한 사례, 기초생활수급자의 동의 없이 수급계좌를 변경한 사례, 보험사에서 신청인의 주민등록번호를 착오 입력한 사례 등이 있다.

그 밖의 분쟁조정사건은 ‘개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치 미비(23건 2.6%)’, ‘보유기간 경과 또는 목적달성 후 미파기(21건, 2.4%)’ 유형으로 분류되었다.

한편 위 침해유형에 포함시키기 어려운 ‘기타 개인정보 침해’ 사례가 2020년 175건 대비 514건으로 대폭 증가하였는바, 이는 분쟁조정 신청의 대폭적인 증가(431건 → 870건)와 함께 갈수록 개인정보 침해양상이 복잡·다양화해지는 한편 개인정보 침해와 관련 없는 타 권리구제 수단이 필요한 사건이 증가한 것에 기인한다. 버스 내부에 설치된 영상정보처리기의 녹음기능 사용한 사례, 개인정보 수집 출처 등을 미고지하고, 개인정보 이용내역도 미통지한 사례, 개인정보 침해와 관련 없는 임대차 계약 분쟁, 가맹점 사업 관련 분쟁 등이 대표적이다.

[표 3] 침해유형별 분쟁조정사건 처리 현황

| 침해유형 | 연도별 현황 | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | '11년 | '12년 | '13년 | '14년 | '15년 | '16년 | '17년 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년 |
| 동의 없는 개인정보 수집 | 12 | 19 | 21 | 19 | 18 | 26 | 29 | 61 | 91 | 64 | 113 |
| 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공 | 19 | 76 | 43 | 32 | 37 | 49 | 75 | 57 | 79 | 91 | 86 |
| 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기 | 5 | 10 | 13 | 11 | 2 | 12 | 10 | 7 | 10 | 19 | 21 |
| 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치 미비 | 76 | 17 | 26 | 303 | 9 | 14 | 36 | 9 | 17 | 19 | 23 |
| 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등 | 4 | 2 | 4 | 2 | - | 13 | 21 | 16 | 22 | 19 | 34 |
| 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응 | 2 | 1 | 13 | 16 | 6 | 13 | 33 | 41 | 30 | 44 | 79 |
| 기타 개인정보 침해(과도한 수집 등 포함) | 8 | 18 | 53 | 12 | 62 | 41 | 87 | 84 | 103 | 175 | 514 |
| 합 계 | 126 | 143 | 173 | 395 | 134 | 168 | 291 | 275 | 352 | 431 | 870 |

제 3 장

침해유형별 분쟁조정 사례

- I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용
- II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공
- III. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등
- IV. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응
- V. 기타 개인정보 침해



I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

장애정도 심사용 진단서 등을 국민연금공단에 제출한 행위에 대한
손해배상 등 요구

I-1

1. 신청이유

- 피신청인은 장애인 등록 업무를 담당하는 행정청이고, 신청인은 피신청인에게 장애인 복지법에 따라 장애인 등록을 신청한 거주자이다.
- 신청인은 두 차례에 걸쳐 피신청인의 행정복지센터를 방문하여 장애인 등록을 신청하면서 장애정도 심사용 진단서 및 진료기록지(이하 '첨부서류'라 한다)를 제출하였다.
- 신청 과정에서 「장애인 등록 및 서비스 신청서」가 작성되었으나, 이에 대하여 피신청인 담당자와 신청인 모두 자신이 직접 작성하지 않았다고 주장하고 있다.
- 그 후 신청인은 장애인 미해당 결정에 대한 불복으로 행정심판을 제기하였으나 기각 재결을 받았고, 그 외에도 국민신문고, 행정정보공개청구, 이메일 상담 등 다수의 민원을 제기하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 수집·이용한 신청인의 성명, 주민등록번호 및 휴대전화번호, 건강진단 및 진료기록 등은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하며, 같은 법 제23조, 제24조의 민감정보 및 고유식별정보에도 해당된다.
- 「개인정보 보호법」 제17조 제1항 제2호에 따르면 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있는 경우 수집 목적 범위에서 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다라고 규정하였고, 같은 법 23조 제1항 제2호 및 제24조 제1항 제2호에서는 법령에서 구체적으로 민감정보나 고유식별정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우에는 해당 정보를

처리할 수 있도록 규정하였다.

- 한편, 「장애인복지법」 제32조 제6항과 동법 시행령 제20조의2 및 제45조의2 제1항 제1호에서는 지방자치단체는 장애인 등록 등에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 건강에 관한 정보나 같은 법 시행령 제19조에 따른 주민등록번호 등이 포함된 자료를 처리할 수 있으며, 장애인의 장애 인정과 장애 정도 사정이 적정한 지를 확인하기 위하여 국민연금공단에 장애 정도에 관한 정밀심사를 의뢰할 수 있다라고 규정하였다.
- 신청인은 장애인 등록 신청서를 본인이 작성하지 않았으므로 피신청인의 개인정보 처리는 위법하다고 주장하였으나, 신청인이 장애인 등록 신청 목적으로 첨부서류를 제출하였고 피신청인이 이를 근거로 국민연금공단에 정밀심사를 의뢰한 것이 인정되므로 피신청인의 개인정보 처리는 적법하다고 판단된다.
- 또한, 신청인은 국민연금공단이 의료기관에 자신의 진료기록 열람 등을 요구하는 것에 동의하지 않았다고 주장하였으나, 국민연금공단에서 신청인이 제출한 첨부서류 외에 다른 진료기록을 열람하였다는 근거가 없을 뿐 아니라 국민연금공단은 피신청인과는 별개의 개인정보처리자로서 국민연금공단의 개인정보 처리 행위를 근거로 피신청인의 위법 여부를 판단할 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

사전 동의 없이 수차례 광고성 문자메시지를 전송한 행위에 대한 손해
배상 등 요구

I-2

1. 신청이유

- 피신청인은 소비자 유통활성화 및 안전농식품 공급 등을 담당하는 회사이고, 신청인은 피신청인의 회원으로 등록된 자이다.
- 피신청인은 유통센터 및 판매장 안내·반품업무 매뉴얼 등에 따라 고객의 회원가입 시 개인정보 수집 및 개인정보 활용동의서를 징구하고, 수집한 고객 정보를 회원관리시스템에 등록하여 관리하고 있다.
- 피신청인의 회원관리시스템 기록에 따르면 신청인은 피신청인 A점에서 최초 회원가입하면서 행사 안내 및 이벤트 정보 수신에 대해서 동의한 것으로 기재되어 있으나, 신청인은 정확한 가입 시기 및 장소를 기억하지 못하고 있다.
- 신청인은 피신청인으로부터 수차례 광고성 문자메시지를 수신한 뒤, 이와 관련한 민원을 피신청인에게 제기하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 수집한 신청인의 성명, 주소, 전화번호 등은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호는 개인정보처리자가 정보주체의 동의를 받은 경우 개인정보를 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있고, 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제1호는 개인정보처리자가 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우 정보주체를 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용할 수 있다고 규정하고 있다.

- 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조 제1항은 누구든지 전자적 전송매체를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하려면 그 수신자의 명시적인 사전 동의를 받아야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인 A점에서 회원가입을 한 기억이 없고, 회원가입신청서의 확인이 불가하므로, 피신청인이 자신의 개인정보를 동의 없이 수집하여 광고 문자메시지 전송에 이용한 행위는 개인정보의 목적 외 이용에 해당하여 위법하다고 주장한다.
- 그러나, 피신청인은 업무매뉴얼에 따라 회원가입 시 고객으로부터 가입신청서 및 개인정보 활용동의서를 받았고, 이후 고객의 개인정보 보호를 위해 피신청인의 파기 규정에 따라 1년이 경과한 회원가입신청서를 파기한 것일 뿐 신청인의 가입정보 등 개인정보를 전산상 회원관리시스템에 등록하여 관리하고 있고,
- 피신청인 매장에서 이용한 물품구입 영수증에 ‘멤버스회원 신청인’으로 표기되어 있어 이미 회원의 자격을 유지하고 있음이 확인되는바, 개인정보 수집에 있어 위법성은 없다고 할 것이다.
- 또한, 신청인이 회원가입 시 행사 안내 및 이벤트 정보 수신에 동의한 사실이 회원관리시스템 상에 기록되어 있고, 이후 피신청인이 광고성 문자 수신 재동의 문자메시지를 세 차례 발송하였음에도 신청인이 거부 의사나 동의철회 의사를 표시하지 아니한 점에 비추어 볼 때, 피신청인이 신청인 개인정보를 이용하여 광고 문자메시지를 전송한 행위는 위법하지 아니하다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-3

동의 없이 신청인의 결제계좌 정보 등을 처리한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 신용카드 발급·관리·대금결제 등의 업무를 하는 신용카드업자이다. ○○ 신용정보·△△신용정보는 각각 피신청인과 위수탁계약을 맺고 피신청인 신용상담센터의 업무 중 카드 연체고객의 전화상담 업무를 수행하고 있다. ○○신용정보는 인아웃바운드를, △△신용정보는 아웃바운드 업무를 맡고 있으며, △△신용정보 소속 상담원 A는 아웃바운드 업무를, ○○신용정보 소속 상담원 B는 인바운드 업무를 하고 있다.
- 신청인은 피신청인과 신용카드 이용계약을 체결하여 신용카드를 발급받은 회원으로서, 매달 14일을 결제일로 지정하였다. 신청인이 해당 결제일에 결제를 하지 않자, 상담원 A는 연체사실을 안내하고 납입을 고지하였다.
- 신청인은 카드대금을 결제하고자, 신용상담센터에 연락하여 결제계좌의 변경 여부를 문의하였고, 당시 전화연결이 된 상담원 B는 신청인에게 콜센터에 문의할 것을 안내한 후, 상담원 A에게 신청인의 결제계좌 변경사실 등의 상담내용을 사내 메신저 쪽지로 전달하였다.
- 이후 상담원 A는 신청인에게 연락하여 결제계좌 변경사실을 언급하면서 카드대금 출금의사를 확인하였다. 이에 신청인은 동의 없이 상담원 A가 자신의 결제계좌 정보 등을 처리한 것에 대하여 분쟁조정을 신청하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 수집한 신청인의 성명, 결제계좌 정보 등(이하“이 사건 개인정보”라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에

해당된다.

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호와 제4호에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우와 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우에는 개인정보를 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.

가. 피신청인의 개인정보 처리에 대한 신청인의 동의가 있었는지

- 신청인은 피신청인 상담원 A가 동의 없이 결제계좌 정보 등을 처리하였다고 주장하고 있는 반면, 피신청인은 신청인으로부터 개인정보 수집·이용 동의서 및 제공 동의서 등으로 동의를 받아 처리하였다고 항변하고 있다.
- 피신청인이 신청인의 동의를 받은 개인정보 수집·이용 동의서 등을 살펴보면, 신청인은 피신청인이 전화상담 업무를 수탁한 업체인 ○○신용정보·△△신용정보에게 신청인의 개인정보를 제공하는 것에 동의한 사실이 인정된다.
- 따라서 피신청인 상담원 A가 결제계좌 정보 등을 처리한 것은 신청인으로부터 동의를 받은 범위 내에서 적법하게 처리한 것으로 볼 수 있다.

나. 피신청인의 개인정보 처리는 계약의 이행을 위한 것인지

- 신청인과 체결한 신용카드 이용계약과 관련하여, 피신청인은 신용카드 발급의무·연회비 반환의무·이자율과 할인을 등 거래조건 주지의무의 이행뿐만 아니라 금융위원회의 지시사항 준수 의무·설명 의무 등을 이행하여야 한다. 이런 차원에서 신청인이 피신청인에게 카드결제와 관련된 문의를 요청하는 경우, 피신청인은 계약을 이행하기 위하여 문의사항에 성실히 응대할 필요가 있다.
- 이 사건에서 상담원 A가 상담원 B로부터 결제계좌 정보 등을 전달받아, 신청인에게 결제계좌 변경사실 등을 언급한 것은 신청인의 카드대금 미납으로 인한 카드거래 정지나 채권추심회사 이관·타기관 정보공유 등의 불이익을 미연에 방지하고, 신청인과 상담으로 결제계좌를 변경하여 미납채권을 신속히 회수하고자 개인정보 업무를 처리한 것이다.
- 따라서 상담원 A가 결제계좌 정보 등을 처리한 것은 피신청인이 신용카드이용계약을

이행하기 위하여 불가피하게 수집한 개인정보를 그 수집 목적 범위에서 이용한 것이라고 볼 수 있다.

- 결국, 피신청인이 이 사건 개인정보를 처리한 것은 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호와 제4호에 따른 정당한 행위로 판단된다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례
I -4

보험금 민원처리를 위하여 동의 없이 개인정보를 수집·이용한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인1은 보험업을 영위하는 보험회사이고, 피신청인2는 피신청인1과 손해액 및 보험금의 사정 업무에 관하여 위·수탁 계약을 체결한 손해사정 업체이며, 신청인은 피신청인1과 자동차 상해보험 계약을 체결한 보험계약자이자 피보험자이다.
- 신청인은 차량 급정지 사고로 인한 목 통증으로 병원을 내원한 후 피신청인1에게 교통사고 보험금을 청구하였다.
- 피신청인2의 소속 직원인 현장조사자(이하 “A직원”이라 한다)는 다른 위탁자인 M보험회사 소속 직원의 이름과 신청인의 이름이 같은 것을 알게 되었고, 피신청인2가 보유하고 있는 위탁자 직원명부와 M보험회사 전산망에서 해당 이름을 검색하여 연락처를 대조한 결과, 신청인과 M보험회사 직원이 동일인임을 확인하였다.
- A직원은 보험금 지급과 관련하여 신청인과 면담을 진행하면서 신청인에게 소속 회사명과 직무(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)에 대한 상세한 답변을 요구하였으나, 신청인은 ‘사무직 관리자’라고만 답변하였다.
- 피신청인2는 피신청인1에게 신청인의 직업이 ‘사무직 관리자’로 기재된 손해사정보고서를 제출하였고, A직원은 피신청인1의 보상담당자에게 신청인이 M보험회사에서 보상직으로 근무하고 있는 것으로 추측된다고 구두로 전달하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인1과 피신청인2가 수집·이용한 이 사건 개인정보는 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인

정보에 해당한다.

가. 피신청인2가 이 사건 개인정보를 수집한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받거나 법률에 특별한 규정 또는 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 등 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에 한하여 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- A직원은 신청인과의 면담에서 신청인에게 직업에 대한 상세정보를 요구하였으나, 신청인은 ‘사무직 관리자’라고만 답변하였고, A직원은 이 사건 개인정보를 수집하는 것에 대하여 신청인으로부터 어떠한 동의도 받지 않았으므로 피신청인2는 신청인의 동의 없이 이 사건 개인정보를 수집한 것으로 인정된다.
- 더구나 A직원이 신청인의 이름과 M보험회사 직원의 이름이 같은 것을 알게 된 것에 그치지 않고, 피신청인2가 보유하고 있는 위탁자 직원명부와 M보험회사 전산망에서 신청인의 이름을 검색하여 연락처를 대조하는 방법으로 이 사건 개인정보를 수집한 행위는 통상적인 업무처리 절차와 방법을 따른 것이라고 볼 수 없다.
- 이에 대하여 피신청인2는, 이 사건 개인정보를 수집한 것은 신청인이 가입한 ‘상해보험 약관(이하 “보험약관”이라 한다)’ 제19조에 따라 신청인의 직업을 확인할 필요가 있었고, 피신청인1의 보상담당자로부터 신청인의 구체적인 직업을 확인하여 달라는 요청에 의한 것이라고 주장한다.
- 그러나, 보험약관 제19조는 보험계약자 또는 피보험자(이하 “보험계약자 등”이라 한다)의 직업 또는 직무가 변경되면 보험회사에 알릴 의무를 부과하는 것일 뿐이고, 피신청인1로부터 신청인의 구체적인 직업을 확인하여 달라는 요청은 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호 내지 제6호의 어느 하나에 해당하지 않는바, 피신청인2의 주장은 받아들일 수 없다.
- 따라서, 피신청인2는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항의 규정을 위반하여 이 사건 개인정보를 수집하였다.

나. 피신청인1이 이 사건 개인정보를 수집·제공한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제16조 제1항에서 개인정보처리자는 제15조 제1항 각호의 어느 하나에 해당하여 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다고 규정하고 있으며, 같은 법 제17조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받거나 제15조 제1항 제2호·제3호·제5호 및 제39조의3 제2항 제2호·제3호에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인1은 신청인이 보험금을 청구할 당시의 직업 변경 가능성과 직업과 관련된 사고 발생 여부 등의 확인을 위하여 신청인의 구체적인 직업과 직무에 대한 정보가 필요하였고, 신청인이 통원치료가 자유로운 직종에 근무하는지 등의 조사가 필요하여 피신청인2를 통하여 이 사건 개인정보를 수집하였다고 주장한다.
- 일반적으로 보험회사는 보험계약자 등의 직업별 위험등급에 따라 보험료가 차등 적용되기 때문에 보험 가입 또는 심사 시 보험계약자 등의 직업 또는 직무를 확인하고 있으며, 손해보험협회에서 정하는 ‘직업 및 위험등급 분류표’에 따라 사무 종사자, 서비스 종사자, 단순 노동종사자 등으로 구분하여 관리하고 있다.
- 이를 볼 때 피신청인1의 보상담당자가 A직원에게 신청인의 직업을 확인하여 달라고 요청한 것은 보험계약자 등의 직업 또는 직무에 대한 보험회사의 일반적인 조사 범위를 넘어선 것으로 피신청인2를 통하여 피신청인1이 수집한 이 사건 개인정보는 보험금 지급 심사라는 목적에 필요한 최소한의 개인정보라고 보기 어렵다.
- 또한, 피신청인1은 신청인으로부터 보험금 지급·심사, 보험사고 조사, 보험금 지급 관련 민원처리 등 목적으로 ‘보험금 청구를 위한 개인정보처리 동의서’(이하 “동의서”라 한다)를 받았으므로 이 사건 개인정보를 수집·이용한 것은 적법하다고 주장한다.
- 그러나, 동의서에 명시된 수집·이용할 수 있는 개인식별정보 항목에는 이 사건 개인정보가 포함되어 있지 않을 뿐만 아니라, 피신청인1이 항목을 나열하면서 ‘등’을 표기하여 추가적인 개인정보 수집의 가능성을 열어두었다고 하더라도 「개인정보 보호법」은 개인정보 수집 시 필요 최소한의 개인정보만을 수집하도록 하고 있으며, ‘등’의 용어를 써서 추가적인 개인정보를 받을 수 있도록 한다면 무분별한 개인정보 수집으로 이어질 소지가 있으므로 추후 업무상 새로운 개인정보가 필요한 경우 별도로 동의를 얻

어야 한다(2020 개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설, 100면).

- 더불어, 동의서에는 보험사고 조사(보험사기 포함) 및 손해사정 업무 수행과 관련하여 취득한 개인(신용)정보도 수집·이용할 수 있도록 명시하고 있으나, 이 사건 개인정보는 A직원이 전산망 등에 있는 정보를 대조하여 수집한 것으로서 보험사고 조사 및 손해사정 업무 범위에 포함된다고 볼 수 없는바, 피신청인1은 이 사건 개인정보를 수집·이용하기 위하여 신청인에게 별도 동의를 얻었어야 함에도 그러하지 않았으므로 피신청인1의 주장은 받아들일 수 없다.
- 한편, 피신청인1은 금감원에 제출한 답변서에 신청인의 보험금 미지급 사유에 대한 소명과는 별개로 신청인의 보험사기 혐의가 있다는 내용을 기재하였고, 이러한 주장을 뒷받침하기 위하여 이 사건 개인정보를 이용하였다.
- 이는 적법한 절차와 방법에 따르지 않았을 뿐만 아니라 신청인의 동의도 없이 수집된 이 사건 개인정보가 신청인에게 불리하게 이용·제공된 것으로, 자신에 관한 정보가 언제 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 스스로 결정할 권리인 개인정보자기결정권을 제한한 것이라고 볼 수 있다.
- 따라서, 피신청인1은 보험금 지급 심사라는 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 함에도 신청인의 동의 없이 이 사건 개인정보를 수집·이용하고 제3자에게 제공하였는바, 이는 「개인정보 보호법」 제16조 제1항 및 제17조 제1항을 위반한 것이다.

다. 피신청인1과 피신청인2의 손해배상책임 여부

- 이상에서 살펴본 바와 같이 이 사건 개인정보의 수집·이용에 관하여 피신청인1과 피신청인2가 「개인정보 보호법」을 위반한 사실이 인정되고, 「개인정보 보호법」 제26조 제6항에 따라 위탁받은 업무와 관련하여 개인정보를 처리하는 과정에서 개인정보 보호법을 위반하여 발생한 손해배상책임에 대하여 피신청인2를 피신청인1의 소속 직원으로 보아야 하므로 부진정 연대책임이 있다.
- 다만, 이 사건 개인정보가 민감정보가 아닌 개인식별정보에 해당하고 소수의 사람에게만 노출된 점, 그 이용이 일회성에 그친 점 등을 고려하여 손해배상액을 산정한다.

- 또한, 피신청인1과 피신청인2는 향후 이러한 일이 발생하지 않도록 보험사고 조사 및 손해사정 업무 범위를 명확히 하여 보험계약자 등의 개인정보자기결정권을 침해하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인들은 조정성립일로부터 4주 이내에 공동하여 신청인에게 금 100,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인들은 조정성립일로부터 6주 이내에 보험사고 조사 및 손해사정 업무 범위를 명확히 하여 보험계약자 또는 피보험자의 개인정보자기결정권을 침해하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-5

신청인의 보험금 청구 조사를 위하여 보험 가입 현황 등 개인정보를 동의 없이 수집·이용한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 「보험업법」 제4조에 따른 허가를 받아 보험업을 경영하는 보험회사이고, 신청인1 내지 신청인8(이하 “신청인들”이라 한다)은 피신청인의 보험상품에 가입한 이력이 있는 보험계약자 또는 피보험자이며, 신청인9는 피신청인의 보험상품에 가입한 이력이 없는 자로 피신청인은 신청인9의 개인정보를 갖고 있지 않다.
- 신청인1은 집에서 공부하던 중 목을 삐끗하여 A병원에서 이십여 일간 입원 치료를 받았고, 피신청인에게 보험금을 청구하였다.
- 피신청인의 손해사정인(이하 “손해사정인”이라 한다)은 신청인1의 자택을 방문하여 사고 발생 경위 등에 대한 문답을 진행하였고, 피신청인은 신청인1에게 가지급 보험금을 지급하였다.
- 피신청인은 ‘신청인1 내지 신청인5’(이하 “신청인1 등 일가족”이라 한다)에 대한 보험사기 정황을 인지하고 신청인들의 ‘보험 가입 및 보험금 지급 현황’(이하 “보험계약정보”라 한다)을 조회하였고, 이를 분석하는 과정에서 신청인들이 서로 가족 또는 친인척 관계임을 인지하였다.
- 피신청인은 ‘신청인1 등 일가족’에 대하여 수사기관에 보험사기 수사를 의뢰하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 보험 전산망에서 조회한 신청인들의 보험계약정보 및 보험계약정보에 기재된 신청인들의 성명, 생년월일, 주소 등 기본 인적사항은 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하 “신용정보법”이라 한다) 제2조 제2호에 규정된 개인신용정보에 해당한다.

가. 손해사정인이 신청인1의 개인정보를 과다하게 수집하였는지 여부

- 신용정보법 제15조 제1항에서 신용정보회사 등은 신용정보를 수집하고 이를 처리할 수 있고, 이 경우 이 법 및 「개인정보 보호법」에 따라 그 목적 달성에 필요한 최소한의 범위에서 합리적이고 공정한 수단을 사용하여 신용정보를 수집 및 처리하여야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인1은 손해사정인이 자신의 휴대전화 앱 다운로드 항목과 삭제된 앱을 확인하는 등 개인정보를 과다하게 수집하였다고 주장한다.
- 이에 대하여 피신청인은 이 사건의 경우 ‘집에서 공부하던 중 목을 삐끗하였다.’라는 신청인1의 사고 발생 경위가 이십여 일간의 입원 치료가 필요한 상해라고 보기 어려워 발병 원인의 경합여부, 집이 아닌 외부에서 발생한 사고 여부, 이륜자동차 등을 사용했는지 여부에 대한 상세한 조사가 필요하여 신청인2(어머니)가 입회한 가운데 손해사정인이 신청인1의 휴대전화를 조사한 것이라고 주장한다.
- 신청인1이 손해사정인에게 제출한 ‘개인정보 제공에 관한 동의서 및 위임장’에는 손해사정인이 보험금 심사를 위하여 ‘위임인(신청인1) 휴대폰의 저장자료 일체·위치정보 등 제반 어플의 검색 및 수집·제출’하는 것에 동의한다는 내용이 기재되어 있고, 신청인1은 자필 서명으로서 이에 대한 동의 의사를 표시하였다.
- 이에 따라 손해사정인이 사고 발생 원인 및 장소 등 신청인1의 정확한 사고 경위를 파악하고자 신청인1이 휴대전화로 배달앱을 이용하거나 삭제한 사실이 있는지를 조사한 것으로 보이는데, 손해사정인이 신청인1의 개인정보를 필요 이상으로 과다하게 수집하였다고 볼 수 없다.

나. 피신청인이 신청인들의 보험계약정보를 수집·이용한 행위의 위법 여부

- 신용정보법 제15조 제2항에서 신용정보회사 등은 개인신용정보를 수집하는 때에는 해당 신용정보주체의 동의를 받아야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인들은 개인정보 제공에 동의한 사실이 없는데도 피신청인이 타 보험회사를 포함한 신청인들의 보험계약정보를 조회하고 이를 보험사기 조사에 이용하였다고 주장한다.

- 그러나, 신청인들이 보험사기 조사를 위하여 보험계약정보(거래종료계약 포함) 등을 조회할 수 있다는 내용이 명시된 ‘개인정보 수집·이용 동의서’를 피신청인에게 제출한 사실이 있고, 피신청인은 이에 근거하여 신청인들의 보험계약정보를 조회하였으므로 신청인들의 주장은 받아들일 수 없다.
- 한편, 신청인들은 피신청인에게 신청인들이 서로 가족 또는 친인척 관계임을 알 수 있는 어떠한 서류도 제출하지 않았는데도 피신청인이 무단으로 신청인들의 관계를 조사하였다고 주장하나, 피신청인은 적법하게 수집한 신청인들의 보험계약정보에 기재된 보험계약자/피보험자의 관계를 토대로 신청인들의 관계를 확인한 것이므로 신청인들의 주장은 이유 없다.
- 따라서, 피신청인이 신청인들의 동의를 받고 개인신용정보를 수집·이용한 행위는 신용정보법 제15조 제2항에 따른 것으로 위법이라고 볼 수 없다.

다. 피신청인이 신청인2의 개인정보 열람 요구를 거부한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제35조 제1항에서 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 조 제4항 제2호에서는 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 규정하고 있다. 그리고 같은 법 시행령 제41조 제1항에서 정보주체가 자신의 개인정보 열람을 요구하려면 열람하려는 사항을 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인2는 보험사기 조사와 관련하여 신청인1 등 일가족의 어떤 개인정보가 어떻게 처리되고 있는지를 알려달라고 피신청인에게 요구하였으나, 피신청인이 이에 응하지 않고 있다고 주장한다.
- 반면, 피신청인은 신청인1 등 일가족이 「개인정보 보호법 시행령」 제41조 제1항에 따라 열람하려는 사항을 특정하여 피신청인이 마련한 방법과 절차대로 개인정보 열람을 신청한 사실이 없고, 설사 신청인1 등 일가족에 대한 개인정보 열람 요구가 있었다고 하더라도 일부 보험계약자들의 보험사기 행위는 다른 보험계약자들의 재산 등 이익을 침해할 우려가 있으므로 공정한 수사 및 다른 보험계약자들의 재산상 이익을 위하여 「개인정보 보호법」 제35조 제4항 제2호에 따라 신청인1 등 일가족의 개인정보 열람

요구를 제한한 것이라고 주장한다.

- 「개인정보 보호법」 제35조에서 규정하고 있는 정보주체의 개인정보 열람권은 ‘자신에 관한 정보가 언제 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 그 정보주체가 스스로 결정할 수 있는 권리인 개인정보자기결정권’의 핵심으로 정보주체는 개인정보처리자가 자신에 관하여 어떤 정보를 보유하고 있고, 어떻게 활용하고 있으며, 개인정보처리자가 보유하는 개인정보는 정확한지를 확인할 수 있어야 한다.
- 신청인2가 금융감독원에 ‘신청인1 등 일가족에 대하여 어떤 수사기관에서 어떠한 조사를 진행하고 있는지, 그 과정에서 신청인1 등 일가족의 개인정보가 얼마나 공개되어 조사하였는지’ 확인을 요구하는 민원을 제기한 사실에 비추어 볼 때 신청인1 등 일가족이 피신청인에게 자신들의 개인정보 열람을 요구하는 의사표시가 있었다고 보이는바, 피신청인은 신청인1 등 일가족의 개인정보자기결정권이 제한되지 않도록 신청인1 등 일가족에게 개인정보 열람 신청 방법과 절차 또는 열람을 제한하거나 거절하는 사유에 대하여 명확하게 알려야 하나 그러하지 않았다.
- 또한, 피신청인은 신청인1 등 일가족의 보험사기의 합당한 근거가 있고, 다른 보험계약자들의 재산상 이익을 위하여 신청인1 등 일가족의 개인정보 열람을 제한하였다고 주장하나, 다른 보험계약자들의 재산상 이익은 신청인1 등 일가족의 보험사기가 확정되는 것으로 치유되는 것이지 신청인1 등 일가족이 자신들의 어떤 개인정보가 어떻게 처리되고 있는지를 열람하였다고 하여 다른 보험계약자들의 재산상 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 것으로 보이지 않고, 수사기관의 공정한 수사 진행을 현저히 곤란하게 할 우려가 있다고 보이지도 않는다.
- 더욱이, 피신청인으로서 보험사기 조사 과정에서 취득한 신청인1 등 일가족의 개인정보 중 수사 진행을 현저히 곤란하게 할 우려가 있는 정보에 대하여는 열람을 제한하는 것으로도 공정한 수사 진행이라는 목적을 달성할 수 있는바, 피신청인이 주장하는 사정만을 이유로 신청인1 등 일가족의 개인정보 열람 요구 전부를 제한하는 것은 헌법상 보장되고 있는 정보주체의 개인정보자기결정권에 대한 지나친 제약이라고 판단된다.
- 따라서, 피신청인은 신청인1 등 일가족의 개인정보 열람권이 보장될 수 있도록 개인정보 열람 신청 방법 및 절차 등을 안내할 필요가 있으며, 이와 같은 일이 재발하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인들에게 개인정보 열람 신청 방법 및 절차를 안내하는 등 필요한 조치를 취하고, 이와 같은 일이 재발하지 않도록 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.
- 신청인들의 나머지 신청은 기각한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례 I-6 **이동통신사에서 신청인의 결제정보를 동의 없이 수집·이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구**

1. 신청이유

- 피신청인은 유무선통신업을 영위하는 통신사이며, 신청인은 자신의 딸이 사용하던 ○○사의 휴대전화를 피신청인으로 번호이동한 후 자신의 명의로 변경하여 사용하고 있는 자이다.
- 신청인은 번호이동과 명의변경 신청을 위하여 피신청인의 직영 매장을 방문하였으나 담당자의 업무 처리가 지연되자 담당자에게 신청인과 딸의 신분증, 신용카드 번호를 기록한 메모지를 맡기고 매장 밖으로 나왔고, 잠시 후 매장을 재방문하여 단말기, 사은품 등을 수령하고 귀가하였다.
- 가입 당시 신청서에는 요금 납부 방법에 대한 기재가 누락되었고, 이로 인하여 가입일로부터 약 3개월 경과 후 신청인이 요금 연체 사실을 통보받고 피신청인에게 민원을 제기하였으며, 매장 담당자가 자신의 잘못을 인정하고 이용요금을 대납하였고 신청인도 연체 요금을 납부함으로써 마무리되었다.
- 그러나 그 후에도 요금납부 방법이 등록되지 않아 다시 연체가 발생하자 신청인은 매장을 직접 방문하여 항의하였고, 매장 담당자가 추가로 연체된 요금을 대납하고 해결하려 하였으나 신청인은 이를 거절하였다.
- 피신청인은 연체사실을 확인한 후 수 차례 걸쳐 신청인의 개인정보를 열람하였고, 신청인은 이를 근거로 피신청인이 과도하게 개인정보를 열람하였다고 주장한다.
- 한편, 신청인의 가입신청 당시 개인정보 활용동의서상 개인정보수집·이용 동의 목적에는 서비스 이용요금 연체정보 통지, 요금정산(청구, 수납, 채권추심, 통신료 상호정산), 고객관계 관리(고지사항 전달, 민원처리 의사소통), 사후관리 등 업무처리, 계약

이행, 출금계좌 등록 안내 등의 내용이 기재되어 있다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 열람한 성명, 휴대전화번호, 주소 등 고객정보(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)은 신청인의 다른 정보와 결합하여 신청인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.

가. 피신청인이 신청인의 개인정보 처리에 대한 동의 절차를 준수했는지 여부

- 「개인정보 보호법」 제22조 제1항에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받을 때에는 각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 각각 동의를 받아야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인의 주장에 따르면, 피신청인은 신청인이 잠시 매장 밖으로 나간 사이 가입신청서 및 개인정보 활용 동의서를 임의로 작성·서명 날인하였고, 신청인이 매장을 재방문하였을 때도 가입서 대필이나 개인정보 활용 동의에 대한 설명이 없었으며, 피신청인은 가입신청서 등을 대신 작성한 사실을 인정하면서 그 외의 신청인 주장에 대하여 반박하지 못하고 있다.
- 이와 같이 피신청인 담당자가 신청인의 개인정보 활용동의서를 임의로 작성·날인한 후 동의 사항에 대하여 신청인이 명확하게 인지할 수 있도록 알리지 않고 개인정보를 처리하였다면, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제22조를 위반한 잘못이 있다.

나. 피신청인이 신청인의 개인정보를 열람·이용한 행위의 개인정보 침해 여부

- 신청인은 피신청인이 1차 요금 연체 통보 이후 수 차례 걸쳐 개인정보를 열람하였고, 이는 몇 차례의 요금 대납을 감안하더라도 이용 목적 범위를 벗어난 과도한 개인정보 열람이라고 주장하고 있다.
- 그러나, 신청인이 요금 연체 사실을 통보받고 매장을 방문하여 교부받은 개인정보 활용동의서의 수집·이용 목적란에는 이용요금 연체정보 통지, 요금청구 및 수납, 민원처리 의사소통, 서비스 이용상황 확인, 사후관리 등 업무처리, 출금계좌 등록 안내 등의 내용이 기재되어 있다.

- 신청인은 피신청인뿐만 아니라 과기정통부, 방통위, 경찰서 등 여러 기관에 민원을 제기한 점, 담당자는 민원 발생 시마다 이용 상황 확인 및 내부 보고를 해야 했고, 요금 연체 및 납부 방법 문제로 신청인과 소통한 점 등을 감안하면 피신청인이 이 사건 개인정보를 수 차례 열람한 행위는 민원 처리 등 불가피성이 인정되어 과도한 열람이라고 볼 수 없고, 개인정보 활용 동의서의 이용 목적을 벗어났다고 보기도 어렵다.
- 따라서 피신청인이 신청인의 개인정보를 이용 목적 범위를 벗어나 열람·이용함으로써 개인정보를 침해하였다는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

다. 피신청인의 손해배상 책임 여부

- 신청인이 통신분쟁조정위원회에 제기한 분쟁조정 신청에 대하여 동 위원회에서는 피신청인의 가입신청서 대필과 자동이체 등록 누락 등의 사유를 들어 손해배상금 지급 결정을 내린 바 있으나, 이는 개인정보 침해와 관계 없이 「전기통신사업법」상 전기통신사업자의 업무 처리 지연, 불만 원인 제공 등으로 이용자의 불편을 야기한 행위에 대한 조정 결정으로서 이를 근거로 피신청인이 「개인정보 보호법」 제22조 위반에 따른 손해배상 책임을 면할 수 없다고 판단된다.
- 다만, 신청인은 통신분쟁조정위원회의 조정 결정을 통하여 이 사건 관련 일정 부분 보상을 받은 점과 피신청인 담당자가 이 사건으로 인하여 요금 대납 등 사후 조치를 위하여 노력한 점 등을 감안하여 손해배상액을 정한다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인에게 4주 이내에 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 6주 이내에 직영점 및 대리점 담당자를 상대로 개인정보 교육을 실시하는 등 재발 방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-7

보험사가 임의로 개인정보 수집·이용에 대한 동의 처리 후 개인정보를 이용한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 보험업을 영위하는 보험사이며, 신청인과 제3자인 A는 모두 피신청인의 자동차 운전보험 가입자로서 A가 주차해놓은 자동차에서 적재물이 떨어져 신청인의 차량에 부딪히는 사고가 발생하였다.
- 이에 A는 책임보험을 근거로, 신청인은 무보험차상해 보험 특약을 근거로 피신청인에게 사고접수를 하였고, 약 일주일 후 피신청인은 보험금 지급 목적으로 전산망에 접속하여 신청인의 개인정보를 입력하였다.
- 이에 대하여 신청인은 피신청인이 임의로 개인정보 수집·이용에 대한 동의 처리 후 개인정보를 이용하였다고 주장하고 있고, 피신청인은 관련 법령에 따라 신청인의 동의 없이도 개인정보를 처리할 수 있다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 보험 전산망에 입력한 신청인의 개인정보(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)는 개인의 거래내용 등을 판단할 때 필요한 정보로서 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하 “신용정보법”이라 한다) 제2조 제2호에 규정된 개인신용정보에 해당하며, 주민등록번호는 같은 법 제2조 제1호의2 개인식별번호 및 「개인정보 보호법」 제24조 제1항의 고유식별정보에 해당한다.
- 신용정보법 제34조 및 제15조 제2항 제1호, 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호에서는 신용정보회사등이 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우에는 신용정보주체의 동의 없이도 개인신용정보를 수집 목적 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있고,

- 「개인정보 보호법」 제24조의2 제1항 제1호에서 개인정보처리자는 법률이나 대통령령에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 허용한 경우에는 정보주체의 주민등록번호를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한, 「보험업법 시행령」 제102조 제5항 제2호에서 보험사는 「상법」 제726조의2에 따라 피보험자가 자동차를 사용·관리하는 동안에 발생한 사고로 인하여 제3자에게 배상할 책임을 이행하는 경우에는 제3자에 대한 건강정보나 고유식별정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 이에 따르면, 피신청인은 「상법」 제726조의2 및 「보험업법 시행령」 제102조 제5항 제2호의 규정에 따라 자동차 사고로 인한 피해자의 손해를 보상할 책임이 있는 보험사로서 법령상 보험금 지급의무를 준수하기 위하여 기존 보험계약에 따라 별도 동의 없이 피해자의 개인정보를 이용할 수 있는바, 이 사건에서 피신청인이 신청인의 주민등록번호 등 개인정보를 이용한 것은 신청인에 대한 법령상 보상 의무를 준수하기 위한 행위로서 여기에 신청인의 개인정보를 침해한 위법이 있다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-8

보험사가 신청인의 위임 범위를 벗어나 진료정보를 수집한 행위에 대한 손해배상 등 요구(1)

1. 신청이유

- 신청인은 자동차 추돌 사고의 피해자로서 손해보험사인 피신청인에게 사고로 인한 치아 손상을 주장하면서 ‘치아파절’이 기재된 진단서를 근거로 합의금 지급을 요구하였다.
- 피신청인은 해당 사고 처리를 ○○보상센터로 이첩하였고, 당해 센터 담당자 A가 신청인을 방문하여 면담을 진행하면서 개인정보 처리에 대한 동의와 별도로 ‘보험금 청구를 위한 개인정보 수집·이용 동의서’(이하, ‘보호법상 별도 동의서’라 한다)를 제시하고 항목별 신청인의 동의와 서명 날인을 받았다.
- 담당자 A는 해당 동의서 외에 「의료법」에 따른 ‘진료기록 열람 및 사본발급 위임장’과 ‘동의서’(이하, ‘의료법상 위임장 및 동의서’라 한다)를 제시하였고, 의료기관 명칭, 발급 범위 등 작성란은 모두 공란으로 비운 채 신청인의 서명 날인만 받아 수령하였다.
- 피신청인의 ○○보상센터 담당자 중 A 외에 담당자 B가 서울 □□치과에 방문하여 신청인의 진료기록을 발급받았고, 또다른 담당자인 C가 ××치과를 방문하여 신청인의 과거 진료기록을 발급받았다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 수집한 신청인의 진료기록은 신청인의 다른 정보와 결합하여 신청인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보 및 제23조 제1항의 민감정보에 해당한다.

가. 피신청인이 「보험업법 시행령」 규정이나 별도 동의서만으로 신청인의 진료기

록을 수집할 수 있는 지 여부

- 「개인정보 보호법」 제23조 제1항에서 개인정보처리자는 법령에서 민감정보의 처리를 허용하는 경우와 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 동의를 받은 경우에는 정보주체의 건강 등에 관한 정보(이하, “민감정보”라 한다)를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 「보험업법 시행령」 제102조 제5항에서 제3자에게 배상 책임이 있는 자는 해당 사무를 수행하기 위하여 민감정보를 처리할 수 있다고 규정하였고, 진료내역 등 민감정보 항목이 포함된 보호법상 별도 동의서를 받았으므로 피신청인이 이 사건 개인정보를 수집한 것은 그 자체만으로 적법하다고 주장하였다.
- 그러나, 「개인정보 보호법」 제6조에서 개인정보 보호에 관하여는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다고 규정함으로써 개인정보 보호와 관련하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 다른 특별법이 우선한다고 보아야 한다.
- 이와 관련하여, 「의료법」 제21조의 위임을 받은 「의료법 시행규칙」 제13조의3에서 환자의 지정 대리인이 진료 기록을 요구할 때에는 환자가 자필 서명한 별지 서식의 위임장 및 동의서를 제출하여야 한다라고 규정하고 있다.
- 이에 따르면, 피신청인이 신청인의 진료기록을 수집하기 위해서는 의료법상 위임장 및 동의서의 제출이 필수적인 절차이므로 「보험업법 시행령」 규정이나 보호법상 별도 동의서만으로 신청인의 진료기록을 수집할 수 있다는 피신청인의 주장은 받아들이기 어렵다.

나. 신청인이 내용 기재없이 날인한 동의서 및 위임장으로 신청인의 진료정보를 수집한 것이 위임 범위를 벗어난 행위인지 여부

- 의료법상 위임장 및 동의서에는 수임인, 의료기관 명칭, 발급 범위 등 구체적인 기재 항목이 포함되어 있고, 특히 발급 범위에 대하여는 환자 본인이 직접 작성하도록 규정되어 있다.
- 그럼에도 피신청인은 해당 서류에 신청인의 서명 날인만 받은 채 다른 기재란을 공란으로 하여 수령하였고, 이는 신청인의 진료정보를 수집하기 위한 「의료법」상 요건과

절차를 준수하지 않은 것이다.

- 설령 피신청인이 민감정보 확인이 필요한 진료기관 등을 특정하기 어려워 각 기재단을 공란으로 하는 것이 불가피하였더라도 이에 대하여 신청인에게 충분히 설명할 필요가 있었다.
- 그럼에도 피신청인은 이러한 사전 안내 없이 공란으로 수령한 의료법상 위임장 및 동의서에 기초하여 임의로 2개 의료기관의 진료기록을 열람한 것은 「의료법」상 요건을 흠결시킴으로써 개인정보를 침해하였다고 볼 수 있다.
- 그러나, 신청인이 작성한 보호법상 별도 동의서에는 수신자가 피신청인으로 표시되어 있고, 보상금의 지급 주체가 피신청인이라는 사실을 신청인도 알고 있었으며, 이 사건 담당자 A와 B, C는 모두 피신청인의 ○○보상센터에 소속되어 보상업무 관련 권한을 부여받은 자들이므로 A 이외에 B, C가 진료기록을 열람한 행위가 신청인의 위임 범위를 벗어나 개인정보를 침해하였다고 보기 어렵다.

다. 피신청인의 신청인에 대한 손해배상금 지급 의무 여부

- 비록 피신청인은 「의료법」을 준수하지 않음으로써 개인정보를 침해한 사실이 인정되나, 신청인도 의료법상 위임장 및 동의서에 특정 범위 기재를 소홀히 함으로써 정보주체로서 자기정보 보호에 소홀했던 점, 보험업법령에서 제3자에게 배상책임을 이행하기 위하여 민감정보를 처리할 수 있다고 규정하였고, 신청인으로부터 민감정보 수집에 관한 보호법상 별도 동의서를 받은 점, 피신청인으로서 신청인의 보상 요청액이 비합리적으로 높다고 판단함에 따라 모든 진료기록을 조사할 필요성이 있었던 점을 고려하여 손해배상액을 산정한다.
- 더불어, 의료법상 위임장 및 동의서의 항목들을 공란으로 비워둔 채 서명 날인만 받은 것은 신청인이 의도한 위임의 범위를 벗어나 과도한 개인정보를 수집할 우려가 있고 본 사건과 같은 분쟁의 원인이 될 수 있으므로 향후 유사사례가 발생하지 않도록 재발방지를 위한 노력이 필요하다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 100,000원의 손해배상금을

지급한다.

- 피신청인은 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-9

보험사가 신청인의 위임 범위를 벗어나 진료정보를 수집한 행위에 대한 손해배상 등 요구 (II)

1. 신청이유

- 신청인은 피신청인의 건강보험에 가입한 자로서 가입 전에 ○○○진단을 받은 바 있고, 같은 증상으로 재진단받아 이를 근거로 피신청인에게 진단 보험금을 청구하였다.
- 피신청인은 민감정보 수집을 위한 ‘보험금 청구를 위한 필수 동의서’(이하, ‘보호법상 동의서’라 한다)를 제시하여 신청인의 질병·상해 정보 등 민감정보 처리에 대한 동의와 서명 날인을 받았다.
- 피신청인은 A손해사정사에 현장 심사를 의뢰하여 소속 조사자가 신청인을 만나 보상 업무 관련 면담을 하였다.
- 조사자는 「의료법」에 따른 ‘진료기록 열람 및 사본발급 동의서’(이하, ‘의료법상 동의서’라 한다)를 신청인에게 제시하였고, 본 동의서의 의료기관 명칭, 진료기간, 발급범위 항목에 대하여 공란으로 둔 채 신청인의 서명날인만 받아 수령하였다.
- 이후 조사자는 해당 동의서의 진료기록 발급범위에 대하여 해당 항목에 직접 체크하고 이를 근거로 B병원, C병원, D협회 등 3곳에서 신청인의 진료기록 사본을 발급받았다.
- 조사자는 면담 과정에서 신청인이 3곳의 진료기관에 대하여 직접 언급했다고 주장하였으나, 신청인은 본사에 직접 진단서를 제출하였을 뿐 조사자에게 진료기관을 언급한 사실이 없다고 주장하였다.

2. 위원회 판단

- 신청인의 진료기록은 신청인의 다른 정보와 결합하여 신청인을 식별할 수 있는 건강

에 관한 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보 및 제23조 제1항의 민감정보에 해당한다.

가. 피신청인이 보험업 법령이나 보호법상 별도 동의서만으로 신청인의 진료기록을 수집할 수 있는지 여부

- 「개인정보 보호법」 제23조 제1항에서 개인정보처리자는 법령에서 민감정보의 처리를 허용하는 경우와 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 동의를 받은 경우에는 정보주체의 건강 등에 관한 정보(이하, “민감정보”라 한다)를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 「보험업법 시행령」 제102조 제5항에서 제3자에게 배상 책임이 있는 자는 해당 업무를 수행하기 위하여 민감정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있고, 보호법상 민감정보 수집에 관한 동의서를 받았으므로 그 자체만으로 이 사건 진료정보를 수집한 것은 적법하다고 주장하였다.
- 그러나, 「개인정보 보호법」 제6조에서 개인정보 보호에 관하여는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다고 규정하고 있으므로 개인정보 보호와 관련하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 다른 특별법이 우선하여 적용된다.
- 한편, 「의료법」의 위임을 받은 「의료법 시행규칙」 제13조의3에서 환자의 지정 대리인이 진료 기록을 요구할 때에는 환자가 자필 서명한 별지 서식의 동의서 및 위임장을 제출하여야 한다라고 규정하고 있다.
- 이에 따르면, 피신청인이 신청인의 진료기록을 수집하기 위해서는 의료법상 동의서 및 위임장의 제출이 필수적인 절차이므로 「보험업법 시행령」 규정이나 보호법상 동의서만으로 신청인의 진료기록을 수집할 수 있다는 주장은 받아들이기 어렵다.

나. 신청인이 내용 기재 없이 서명 날인한 동의서로 신청인의 진료정보를 수집한 것이 위임 범위를 벗어난 행위로서 위법한지 여부

- 의료법상 동의서에는 의료기관 명칭, 진료기간, 발급범위 등 구체적인 기재항목이 포함되어 있고, 특히 발급범위에 대하여는 동의서식 개정을 통하여 환자 본인이 직접 작

성하도록 함으로써 환자의 동의 의사를 명확하게 확인하도록 규정하고 있다.

- 또한, 개인정보보호위원회와 보건복지부에서 공동으로 펴낸 「개인정보보호 가이드라인-의료기관편」에서 본 동의서와 관련한 “자필서명 이외의 내용 작성 방법”에서 ‘대리인의 대필 또는 전자문서 작성·출력한 후 환자가 자필서명하는 방법으로 가능하다’고 적시하였는바, 이는 대리인이 대필·출력한 내용을 환자가 검토한 후 자필서명하는 것을 의미하므로 자필서명 이전에 의료기관 명칭 등 동의 내용에 대한 환자의 의사를 확인하여야 한다.
- 그럼에도 피신청인은 본 동의서에 의료기관 명칭, 진료기간, 발급범위 등 항목을 비워둔 채 신청인의 서명 날인만 받아 신청인의 진료정보를 수집하였는바, 이는 신청인의 기록 열람을 위한 의료법상 요건과 절차를 준수하지 않은 것이다.
- 설령 피신청인이 기록 열람에 필요한 진료기관이나 발급범위를 특정하기 어려워 각 항목을 공란으로 두는 것이 불가피하였더라도 이에 대하여 신청인에게 충분히 설명하고 동의 의사를 확인할 필요가 있었다.
- 그러나, 신청인은 조사자의 서명 부탁을 받고 날인하였을 뿐 위임 범위를 밝힌 사실이 없다고 주장하고 있고, 피신청인은 신청인의 구체적인 위임 범위에 대한 입증자료를 제시하지 못하고 있다.
- 따라서, 피신청인이 신청인의 동의 의사 확인 없이 공란으로 수령한 동의서에 의료기관, 발급범위를 직접 기재하여 진료기록을 열람한 것은 「의료법」상 요건을 흠결시킴으로써 개인정보를 침해한 행위로 보아야 한다.

다. 피신청인의 신청인에 대한 손해배상금 지급 의무 여부

- 신청인도 보험금 청구 시 진단서를 제출하였으므로 의료기관의 진료정보 수집을 예상할 수 있었던 점, 보험업 법령에서 제3자에게 배상책임을 이행하기 위하여 민감정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있고, 신청인으로부터 민감정보 수집에 관한 보호법상 별도 동의를 받은 점 등을 고려할 필요가 있다.
- 그러나, 신청인이 자신의 민감정보에 대한 침해로 정신적 피해를 입은 사실이 인정되고, 피신청인은 업무 특성상 민감정보를 대량으로 처리하는 개인정보처리자로서 개인

정보 관리에 더욱 철저를 기할 필요가 있음에도 이를 소홀히 한 점을 고려하여 손해배상액을 산정한다.

- 더불어, 의료법상 위임장 및 동의서의 항목들을 공란으로 비워둔 채 서명 날인만 받은 것은 신청인이 의도한 위임의 범위를 벗어나 과도한 개인정보를 수집할 우려가 있고 본 사건과 같은 분쟁의 원인이 될 수 있으므로 향후 유사사례가 발생하지 않도록 재발방지를 위한 노력이 필요하다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 300,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 담당자 교육 등 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-10

통신사업자가 채권추심을 위하여 동의 없이 개인정보를 수집·이용한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인2는 통신서비스를 제공하는 전기통신사업자이고, 피신청인1은 신용정보회사로서 피신청인2와 채권추심 업무 위·수탁 계약을 체결한 자이며, 신청인은 피신청인2와 통신서비스 이용에 관한 계약을 체결하였던 자이다.
- 신청인은 피신청인2와 인터넷 및 IPTV 이용 계약을 체결(이하 “이 사건 통신서비스”라 한다)하였고, 셋톱박스의 고장으로 서비스를 이용할 수 없게 되자 피신청인2에게 통신서비스 이용계약 해지를 요청하여 계약 해지가 완료되었고, 피신청인2는 신청인에게 이용계약 해지에 따른 위약금을 부과하였다.
- 피신청인2는 신청인이 이 사건 위약금을 납부하지 않자 당시 채권추심 업무 수탁자인 피신청인1에게 채권추심을 의뢰하였고, 피신청인1은 신청인에게 여러 차례에 걸쳐 문자메시지, 우편 등을 통하여 이 사건 위약금 지급을 독촉하였다.
- 신청인은 피신청인2가 불법으로 채권추심을 하였다며 손해배상 청구 소송을 제기하였고, 법원은 피신청인2는 신청인에게 위자료를 지급하라고 결정하였고, 판결이 확정되었다.
- 법원 판결이 확정되고 난 후 피신청인1은 이 사건 위약금 추심을 위하여 이해관계사 실확인서를 출력 후 신청인의 주민등록 초본을 발급하였고, 신청인에게 두 차례 ‘가압류 등 채권보전조치 신청 예정 통고서’(이하 “이 사건 통고서”라 한다)를 발송하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인2가 피신청인1에게 제공한 이 사건 개인정보와 피신청인1이 발급한 신청인의 주민등록표 초본에 기재된 신청인의 성명, 생년월일, 주소는 특정 개인을 알아볼

수 있는 정보이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.

가. 피신청인1과 피신청인2의 행위가 「개인정보 보호법」을 위반하였는지 여부

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호에서 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 개인정보를 수집할 수 있으며, 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 이와 관련하여 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조 제6항 제4호에 따르면 채권자는 채권추심의 대상이 되는 자의 동의 없이도 개인정보를 채권추심회사에 제공할 수 있으며, 금융위원회로부터 채권추심업 허가를 받은 신용정보회사는 「주민등록법」 제29조 제2항 제6호에 따라 채권추심을 위하여 주민등록표 초본을 교부받을 수 있다.
- 신청인은 피신청인2의 귀책사유로 이 사건 통신서비스 이용계약이 해지된 것이므로 피신청인2에 대한 채무가 존재하지 않으며, 존재하지 않는 채권을 추심하기 위하여 피신청인1과 피신청인2가 동의 없이 개인정보를 수집·이용한 것은 「개인정보 보호법」을 위반한 행위라고 주장한다.
- 이 사건 관련 손해배상 소송 판결문에서 “피고가 원고에게 이 사건 위약금을 부당하게 부과하였고, 약관 규정에 따라 위약금 없이 이 사건 인터넷 및 TV 이용계약을 해지할 수 있는 경우에 해당한다.”라고 판시하였다.
- 민사재판에 있어서 이와 관련된 다른 민·형사사건 등의 확정판결에서 인정된 사실은 특별한 사정이 없는 한 유력한 증거가 될 수 있는바(대법원 2005. 1. 13. 선고 2004다19647 판결 참조), 이 사건 통신서비스 이용계약의 해지는 피신청인2에게 책임이 있고, 당초부터 위약금 없이 이용계약 해지가 가능하였던 것으로 보이는바, 신청인의 피신청인2에 대한 채무는 존재하지 않는다고 할 것이다.
- 한편, 피신청인2는 이 사건 위약금에는 신청인이 일방적으로 부존재를 주장하는 ‘위약금 채무’ 외에도 이 사건 통신서비스 이용계약 해지 이전에 부과된 정상적인 이용료가 미납으로 잔존하고 있으므로 신청인에 대한 채권을 갖고 있다고 주장한다.
- 설사, 피신청인2의 주장과 같이 ‘위약금 채무’ 외에도 ‘이용료 채무’가 존재한다는 사

실을 인정한다고 하더라도 「민법」 제163조 제1호에 따라 이용료 채권은 3년의 단기로 소멸하는 채권으로 신청인의 이용료 채무의 소멸시효가 경과하였음이 명백한 점, 피신청인2가 신청인에게 이용료를 청구하거나 이에 대한 소를 제기하는 등 소멸시효를 중단시키는 행위를 한 바가 없는 것으로 보이는 점, 행정안전부는 소멸시효가 경과한 채권 소유자를 「주민등록법」 제29조 제2항 제6호의 ‘채권·채무관계 등 정당한 이해관계에 있는 사람’으로 보고 있지 않은 점(2021 주민등록 질의회신 사례집, 241면)에 비춰볼 때 피신청인2의 주장을 받아들일 수 없다.

- 따라서, 존재하지 않는 채권을 추심하기 위하여 피신청인2가 피신청인1에게 이 사건 개인정보를 제공한 것은 신청인의 개인정보를 수집한 목적에서 벗어나 이용한 것으로 「개인정보 보호법」 제15조 제1항을 위반한 것이다.

나. 피신청인2의 손해배상책임 여부

- 이상에서 살펴본 바와 같이 피신청인2는 부당한 채권추심으로 신청인에 대한 손해배상책임을 부담하는 확정판결을 받았음에도 재차 채권추심을 의뢰하여 두 차례 걸쳐 이 사건 통고서가 신청인에게 도달되게 하였고, 이를 받아 본 신청인이 느꼈을 심리적 압박감과 정신적 고통을 경험칙상 인정할 수 있는바, 피신청인2는 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 또한, 피신청인2는 채권의 성립 및 소멸에 대하여 누구보다 전문성을 가지고 있는 자로서 이와 같은 일이 재발하지 않도록 채권정보 관리에 세심한 주의를 기울일 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인2는 신청인에게 금 300,000원의 손해배상금을 지급하고, 이와 같은 일이 재발하지 않도록 채권정보 확인 절차 수립 등 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.
- 신청인의 피신청인1에 대한 손해배상 신청을 기각한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-11

전기사용량에 대한 오검침 확인 과정에서 동의 없이 개인정보를 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 「전기사업법」에 따라 발전소로부터 송전된 전기를 전기사용자에게 배전하는 배전사업자이고, 신청인은 피신청인으로부터 전기를 배전받아 사용하는 전기사용자이다.
- 신청인은 피신청인에게 전기사용량에 대한 오검침이 의심되어 확인을 요청하였고, 계량기 검침 및 점검 등의 업무를 위탁받은 A사의 재확인 과정에서 오검침(과다 청구 예정)된 것이 확인되었다.
- 이후, A사 및 피신청인의 ○○지사에서는 오검침 및 계량기 이상 유무 점검 결과의 알림, 오검침에 대한 사과 등을 위하여 신청인에게 수차례 휴대전화 문자 발송과 전화 통화 등 연락을 하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 처리하는 신청인의 성명, 주소, 휴대전화번호, 계좌번호 등(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받거나 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 등에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 A사의 직원은 이 사건 개인정보(휴대전화번호) 이용에 대한 권한이 없다고

주장하나, A사는 피신청인과 위수탁계약을 체결하여 계량기 검침 및 점검, 상담 등의 업무를 위하여 개인정보 처리 업무를 수탁받은 수탁자로서 이 사건 개인정보를 이용 및 처리할 권한이 있다.

- 한편 신청인은 계량기 오검침에 따라 과다청구된 전기요금이 신청인의 계좌에서 자동이체 된 것은 「개인정보 보호법」 제59조 제1호에 반하여 부정한 수단 등으로 개인정보를 처리한 것이라고 주장한다.
- 「개인정보 보호법」 제59조 제1호는 개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받는 행위를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있으며, 이는 공갈, 협박 및 기망 등의 방법으로 개인정보 취득하거나 개인정보 처리 동의를 획득한 경우를 의미한다.
- 신청인은 피신청인에게 명의자 변경을 신청하는 과정에서 요금의 자동이체를 위한 계좌번호의 수집·이용에 동의한 바 있으므로, 피신청인이 「개인정보 보호법」 제59조 제1호를 위반하였다고 보기 어려우며, 오검침으로 인한 전기요금의 과다청구 자체는 개인정보 보호와 무관한 사항으로 볼 수 있다.
- 따라서, 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반하여 신청인의 개인정보를 처리하였다는 신청인 주장은 모두 받아들이지 아니한다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례
I-12

소모품 제공 서비스 제공을 위하여 신청인의 휴대전화번호를 전산 시스템에 입력한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 「전기통신사업법」 제2조 제11호에 따른 기간통신사업자이고, 신청인은 피신청인으로부터 업무를 위탁받은 A의 직영매장을 통해 피신청인과 이동전화서비스 이용에 관한 계약을 체결한 자이다.
- A는 피신청인과 위·수탁 계약을 체결하여 휴대전화 판매 및 각종 고객문의 대응 등의 업무를 위한 개인정보 처리 업무를 위탁받은 대리점으로서 A의 직영매장을 통한 이동전화서비스 가입자에 한하여 재방문시 소모품 무상교체 서비스 등을 제공하고 있다.
- 신청인은 A의 직영매장을 방문하여 소모품 무상교체 서비스를 신청하였고, 피신청인은 해당 서비스의 제공을 위하여 신청인의 휴대전화번호를 전산시스템에 입력하여 이동전화서비스 가입매장을 확인하고자 하였다.
- 이 때, ‘고객보호 비밀번호 서비스’에 가입되어 있는 신청인의 경우에는 추가적으로 신청인이 기 설정한 비밀번호를 입력하는 절차가 필요함에 따라 신청인이 직접 비밀번호를 입력하는 절차를 거쳐 가입매장을 확인한 후 소모품 무상교체 서비스를 제공하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 처리하는 신청인의 휴대전화번호, 이동전화서비스 가입내역 등(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」 제39조의3 제1항은 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보

를 이용하려고 수집하는 경우에는 이용자의 동의를 받아야 한다고 규정하고 있다.

- 신청인이 이동전화 서비스 가입 시 작성한 동의서에 따르면 이동전화서비스, 부가서비스 등 회사가 제공하는 제반 서비스 제공 및 서비스 제공을 위한 본인 식별 등을 위하여 휴대전화번호 등의 개인정보를 수집·이용하는데 동의하였는바, 피신청인은 신청인의 동의에 근거하여 이 사건 개인정보를 처리한 것이므로 개인정보 보호법을 위반한 것이 아니다.
- 한편 「개인정보 보호법」 제18조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 제39조의3 제1항에 따른 범위를 초과하여 이용해서는 아니된다고 규정하고 있는바, 신청인은 피신청인이 신청인에게 소모품 무상교체 서비스를 제공하는 과정에서 이전과 달리 신청인의 가입내역을 조회한 행위는 개인정보의 수집 목적 외 이용에 해당하여 위법하다고 주장한다.
- 그러나 신청인이 요구하는 소모품 무상교체 서비스는 피신청인과 업무위탁계약을 체결한 A의 직영매장을 통한 이동전화서비스 가입자에게만 제공되는 서비스로서, 신청인의 휴대전화번호를 이용하여 가입매장을 조회한 행위는 소모품 무상교체 서비스 대상자 여부 판단에 필요한 개인정보를 이용한 것으로 볼 수 있으므로 「개인정보 보호법」 제18조제1항을 위반한 것이 아니다.
- 신청인은 이전까지 가입내역 조회 없이 위 서비스를 받았다고 주장하나 이를 증명할 자료가 없고, 피신청인의 이 사건 개인정보의 처리는 위법하다고 볼 수 없으므로, 그러한 행위가 위법하다는 전제 하에 손해배상을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-1

미취업청년 취업장려금 지급 시 개인정보를 과다하게 수집하고 이를 제3자에 제공한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 기초지방자치단체이고, 신청인은 피신청인 관할구역 내에 거주하는 주민이다. 신청인은 코로나19로 인한 실업·미취업 청년층을 대상으로 피신청인이 시행하는 ‘미취업청년 취업장려금 지급사업’에 지원하였다.
- 피신청인은 신청인의 지원을 접수하면서 성명, 주민등록번호, 전자우편, 휴대전화번호, 주소, 주민등록등본 등을 수집하였고, 개인정보 활용(개인정보 수집·이용 동의와 개인정보의 제3자 제공·조회 동의)에 대한 신청인의 동의를 받았다.
- 피신청인은 신청인의 제출서류를 검토하던 중 주민등록등본에 주민등록번호 뒷자리가 미표시된 것을 확인하여 주민등록번호 수집의 필요성을 알리고, 주민등록등본상 전일일자가 사업 공고일 이후인 것을 확인하고 주소변동이력 확인이 가능한 주민등록초본으로 교체할 것을 요청하였다. 이에 신청인은 주민등록초본 대신 입주계약서는 제출할 수 있지만, 주민등록번호 뒷자리는 제출할 수 없다고 하며 취업장려금 지원을 취소하였다.
- 신청인은 피신청인이 주민등록번호 뒷자리 및 주민등록초본까지 제출하도록 요청하는 것과 자신의 개인정보를 ○○시·정부기관 외에 각 대학에도 제공하는 것에 대하여 침해행위의 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 수집한 신청인의 성명, 주민등록번호 등은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 주민등록번호는 같은 법 제24조 제1항의 고유식별정보에 해당한다.

가. 피신청인의 개인정보 수집이 과도한 것인지 여부

- 「개인정보 보호법」 제24조의2 제1항 제1호에서 개인정보처리자는 법령 등에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 허용한 경우에는 정보주체의 주민등록번호를 처리할 수 있다고 규정하고 있고, 「청년고용촉진 특별법 시행령」 제11조에서 정부·공공기관의 장 등은 취업애로 청년에 대한 고용지원서비스 제공에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조 제1호에 따른 주민등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있고 규정하고 있다.
- 피신청인이 수집한 개인정보 중 주소나 휴대전화번호는 변경 가능성이 높고 성명·생년월일로써 지원자를 특정하는 경우에는 성명과 생년월일이 모두 일치하는 경우가 발생할 수도 있다. 특히 취업장려금 지원사업의 자격에서 제외되는 재정지원 일자리사업의 중복지원과 관련, 피신청인이 고용노동부의 ‘일모아시스템’에 성명·주민등록번호를 등록하여 조회하여야 지원자의 이종수급 여부를 파악할 수 있어, 주민등록번호 뒷자리는 지원자 선정에 필수적인 정보로 볼 수 있다.
- 또한 ‘주민등록초본’은 주민등록등본과 달리 주소변동이력 확인이 가능한 자료이므로, 지원자가 사업 공고일 이전에 피신청인 관할구역 내에 거주하고 있는지 적격 여부를 심사하기 위해 요청한 것으로 볼 수 있다.
- 이와 같이 주민등록번호 뒷자리와 주민등록초본은 지원자를 특정하여 취업장려금의 부정수급을 방지하기 위한 개인정보로서, 지급사업의 적정한 시행을 하기 위해 필요한 최소한의 개인정보라고 볼 수 있다.
- 따라서 피신청인이 주민등록번호 뒷자리와 주민등록초본까지 제출하도록 요구하는 것은 개인정보의 최소수집 원칙에 반한다고 볼 수 없어 「개인정보 보호법」 제16조 제1항을 위반한 것이 아니다.

나. 피신청인의 개인정보 제3자 제공이 적법한 것인지 여부

- 「개인정보 보호법」 제17조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우, 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관업무의 수행을 위하여 불가피한 경우 등에는 개인정보를 수집한 목적 범위에서 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있고, 「청년고용촉진 특별법」 제3조 제1항은 지방자치단체는 청년고용을 촉

진하기 위하여 청년 미취업자 실태 조사, 취업 알선 등을 포함한 대책을 수립·시행하여야 한다고 규정하고 있다. 또한 「○○시 □□구 청년 기본조례」 제17조 제1항 3호와 6호는 구청장은 청년의 고용 확대 및 일자리 질 향상을 위한 직업역량 강화 및 취업지원 및 창업환경 개선과 안정적인 창업기반 조성을 위한 지원 사업을 시행할 수 있고, 같은 조례 제22조 제2항은 구청장은 청년의 능동적인 사회참여 기회 제공 및 역량 강화와 청년활동, 생활안정 등을 위해 예산의 범위에서 지원금 지급 등의 행정적·재정적 지원을 할 수 있다고 규정하고 있다.

- 피신청인이 시행하는 ‘미취업청년 취업장려금 지급사업’은 코로나19 재난 상황에서 실업 및 미취업 청년에게 긴급 취업지원금 지급을 통해 청년의 구직활동을 촉진하고 생활안정을 확보하고자 하는 것으로 청년일자리 창출과 고용을 촉진하기 위한 지방자치단체의 재정적 대책에 해당되어, 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관업무로 볼 수 있다.
- 그리고, 피신청인이 취업장려금 지원대상자를 선정하기 위해서, 신청인의 개인정보를 제3자에게 제공하지 않고 자체적으로 취업장려금 지급 제외기준인 대학교 재학·휴학 여부, 실업급여 수급여부, 청년구직활동지원금 등 참여여부 등을 확인할 수 없다. 특히 취업장려금 지원자 중 최종학력을 고교 졸업 이하로 지원한 청년들에 대해 각 대학에서 졸업·재학·제적 여부 등을 조회한 후 그 결과를 송부하여야 피신청인은 취업장려금 지원대상 여부를 정확히 선별할 수 있다. 나아가 피신청인은 개인정보를 각 대학에 제공하는 것에 대하여 신청인의 동의를 받은 사실도 인정된다.
- 실제 피신청인이 지원자의 제출서류를 확인한 결과, 대학에 재학·휴학 중 이거나 청년구직활동금을 지원받았거나 취업하여 고용보험에 가입한 상태 등이 확인되어, 최종적으로 불합격으로 처리된 지원자들이 다수 있었다. 이런 차원에서 피신청인이 각 대학, 정부기관 등에 개인정보를 제공하여 조회에 협력을 받아 지원대상자 적합 여부를 심사하는 것은 피신청인 예산집행의 부적절을 사전에 방지하기 위해서는 불가피하다고 볼 수 있다.
- 따라서 피신청인이 신청인의 개인정보를 각 대학에 제공하는 것은 「개인정보 보호법」 제17조 제1항에 따라 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관업무의 수행을 위하여 불가피하게 제공한 경우로서 과도한 개인정보의 제공으로는 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-2

신청인의 개인영상정보를 행정소송의 증거자료로 법원에 제공한 행위에 대한 침해행위 중지 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 기초지방자치단체이고, 신청인은 피청인으로부터 「장애인복지법」에 따라 뇌병변 5급의 장애등급결정처분(이하 이 사건 '제1처분'이라고 한다.)을 받은 자이다.
- 신청인은 제1처분과 달리 뇌병변 2급 상당의 장애를 겪고 있으므로 피신청인에게 장애등급조정 신청을 하였으나 피신청인으로부터 기존과 동일한 뇌병변 5급의 장애등급결정처분을 받았다.(이하 이 사건 '제2처분'이라고 한다.)
- 이에 신청인은 A행정심판위원회에 제2처분에 대한 취소를 구하는 행정심판을 신청하였으나 기각 재결을 받았고, 행정소송 상의 장애등급결정처분 취소 청구의 소를 제기하였으나 기각 판결을 받았다.
- 한편 피신청인은 신청인과의 행정소송 1심 계속 중 소송의 증거자료 활용을 위하여 신청인이 피신청인 관할 B읍사무소 방문 시 촬영된 CCTV 영상에서 신청인의 독립보행 동영상 파일과 사진(이하 이 사건 '개인영상정보'라고 한다.)을 신청인의 동의 없이 열람하고 수집하였으며, 신청인에게 행정소송의 증거자료 활용을 위하여 개인영상정보를 수집하였음을 공문으로 통지하였고, 「개인정보 보호법」 제18조 제4항에 따라 피신청인 홈페이지에 이 사실을 공고하였다.
- 이후 신청인은 C고등법원에 항소를 수행하면서 신체감정 신청을 요청하였고, 법원은 피신청인에게 신청인의 신체감정 신청에 따른 의견서 제출을 통지하였으며, 피신청인은 법원에 의견서 제출 시 개인영상정보를 마스킹 처리하지 않고 첨부자료로 함께 제출하였다.

2. 위원회 판단

- 법원에 제출된 신청인의 개인영상정보는 신청인을 알아볼 수 있는 정보이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당된다.
- 이 사건에서 피신청인이 신청인과의 소송 진행 중 법원에 제출한 신청인의 개인영상 정보는 B읍사무소 시설안전을 위하여 설치된 CCTV를 통하여 수집된 개인정보임에도 당초 수집한 목적을 벗어나 법원의 소송업무 처리를 위하여 제공된다는 점에서 개인 정보의 목적 외 이용 및 제3자 제공에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제8호에 따르면 공공기관인 개인정보처리자는 “법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우”에 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다.
- 이와 관련하여 「개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설」(2020.12.)(이하 ‘개인정보 해설서’라고 한다.)에서는 “법원은 판결, 화해, 조정 등 재판업무의 원활한 수행을 위해 공공기관이 보유하고 있는 개인정보에 대해 보정명령, 자료제출명령 등을 통해 정보주체의 동의 없이 목적 외로 이용 또는 제공할 수 있다.”라고 명시하고 있다.
- 이 사건에서 C고등법원은 신청인의 신체감정 신청에 따라 피신청인에게 의견서를 제출하라고 통지하였는데, 법원이 의견요청서를 송부한 것은 재판예규에 근거한 것으로, 「감정인등 선정과 감정료 산정기준 등에 관한 예규」(재판예규 제1724호, 시행 2019.9.20.) 제22조 제3항에 따르면 “신체감정 등이 신청된 경우에 법원은 신청인의 상대방에게 적절한 방법으로 이를 고지하고, 감정대상자에 대하여 수집한 관련 자료를 제출할 것을 명한다.”고 규정하고 있다.
- 따라서 피신청인은 법원 재판예규의 관련 자료 제출명령에 따른 것이며, 이는 개인정보 해설서에서 설명하고 있는 ‘자료제출명령’에 포함되므로 피신청인이 개인영상정보를 법원에 제공한 것은 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우에 해당하는 것으로 판단된다.
- 더불어 「개인정보 보호법」 제18조 제2항의 “정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는지 여부”는 정보제공을 통하여 얻을 수 있는 공익과 이로 인해 제

한되는 정보주체 또는 제3자의 이익을 비교衡量하여 판단하고 있는데, 신청인의 개인영상정보 제공은 사법기관인 법원에 대하여 이루어졌으므로 담당 재판부 등 제한적 범위의 제3자만이 열람할 수 있으며, 신청인의 장애 정도 판단을 다투는 행정소송에서 뇌병변 장애 등급 판정에는 보행과 일상생활동작의 수행능력이 중요한 기준이므로 신청인의 독립보행 여부를 확인할 필요가 있다고 보이는 점, 신청인의 모습이 촬영된 곳은 B읍사무소 민원창구로서 다수의 사람들이 이용하는 공개된 장소이고, 실제 촬영된 영상도 신청인이 독립보행하는 모습일 뿐이어서 피고인의 사생활 침해 등이 문제 되지 않는다는 점을 고려하면 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있다고 볼 수 없다. (서울중앙지방법원 2016.12.15. 선고 2016고합538 판결 참조)

- 나아가 개인정보 해설서에 “개인정보보호법을 위반한 경우에는 일단 위법한 것으로 판단되지만, 그 위반행위가 특정한 사정에 의하여 실질적으로 또는 사회적으로 허용될만한 것이라고 인정되는 경우, 다시 말해 공서양속(公序良俗), 조리(條理), 사회통념 등 사회상규에 반하지 않는다고 인정되는 경우에는 위법성이 조각된다”라고 명시되어 있다.
- 피신청인이 신청인에게 신청인의 개인영상정보를 소송의 증거자료로 활용함을 이미 통지한 상태에서 피신청인은 항소 진행 중 피신청인의 정당한 이익 보호와 신청인 주장에 대한 방어의 일환으로 신청인의 다른 개인정보 노출 없이 CCTV에 촬영된 독립보행 화면 일부만을 사법기관인 법원에 제공하였으며 신청인의 개인영상정보가 법원에 제공되더라도 재판부, 감정인 등 제한적 범위의 제3자만이 열람할 수 있어 권리 침해의 정도가 크지 않고, CCTV 동영상 파일 등은 피신청인 의견의 적정성을 증명하기 위한 자료이자 나아가 감정인의 적정한 감정업무 수행에 필요한 자료로서 소송에서 객관적 진실을 밝히는데 필요하고 소송과 관련 있는 자료이므로 이러한 피신청인의 법원에 대한 자료 제공은 사회상규에 위배 된다고 볼 수 없다.
- 따라서 이 사건 피신청인의 개인영상정보 법원 제공이 「개인정보 보호법」을 위반하였다는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-3

공공기관이 동의 없이 개인정보를 수사기관에 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 ○○○법에 따라 설립된 법인이고, 신청인은 ××시 소재 A의원(醫院)에서 입원 치료를 받고 피신청인으로부터 의료비를 지원받은 자로 해당 의료비는 A의원의 계좌로 지급되었다.
- B경찰서는 수사 중인 사기 사건과 관련하여 피신청인의 분사무소인 C지회와 D지회가 A의원에 지급한 의료비 지원 명단, 청구일자, 청구금액, 지급일자, 지급금액에 대한 자료제출을 공문으로 요청하였고, C지회는 D지회의 자료를 취합하여 대상자 명단을 B경찰서에 제출하였다.
- B경찰서는 A의원에 지급한 의료비 대상자와 관련된 일체 자료를 피신청인에게 공문으로 추가 요청하였다.
- C지회는 신청인을 포함한 총 21명의 신청서, 진단서(이하 “이 사건 자료”라 한다) 등을 이름(성 제외), 주민등록번호 뒷자리, 주소를 가림 처리한 후 B경찰서에 추가 제출하였다.
- B경찰서는 A의원 원장이 의료비가 병원으로 지급되는 점을 악용하여, 고가의 비급여 처방을 한 후 정상적인 입원 치료를 받은 것처럼 소견서 등을 발급하여 총 21명의 의료비를 피의자의 계좌로 지급받아 편취하였다는 수사결과를 C지회에 통보하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 수사기관에 제출한 자료에 기재된 신청인의 성명, 생년월일은 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 신청인의 병명, 질병의 내용, 입원 치료 정보 등은 건강에 관한 정보로 같은

법 제23조 제1항에 따른 민감정보이다.

가. 피신청인이 「개인정보 보호법」 상 공공기관에 해당하는지 여부

- 「개인정보 보호법」 제2조 제6호에서 공공기관의 범위를 열거하고 있고, 같은 호 나목 및 그 위임에 따른 같은 법 시행령 제2조 제4호에서 특별법에 따라 설립된 특수법인도 공공기관에 포함한다고 규정하고 있다.
- 여기서 특수법인이란 일반적으로 특정한 국가적 정책이나 공공의 이익을 달성하기 위한 사업의 수행을 위하여 「민법」·「상법」 이외의 특별법이나 특별규정에 의하여 설립되는 비영리법인을 말하며, 특수법인이 되기 위해서는 특별법에 의한 설치, 국가·지방자치단체 등으로부터의 재정지원, 국가 또는 지방자치단체 사무의 수탁 처리, 사실상 국가 또는 지방자치단체의 지배, 공공 또는 공익 기능 수행 등의 본질적 요소를 갖추어야 한다.(2020 개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설, 25면)
- 신청인은 피신청인이 ○○○법에 따른 단체일 뿐이고 「개인정보 보호법」 제2조 제6호의 공공기관에 해당하지 않는다고 주장한다.
- 그러나 피신청인은 ○○○법에 따라 설립된 법인으로 매년 지방자치단체로부터 보조금 지원을 받고 있으며, 보건복지부에서 구축·운영 중인 전산시스템을 통하여 지방자치단체와 각종 복지서비스를 공동으로 처리·관리하고 있다.
- 또한, 정관의 장관 인가, 기본재산 취득 시 장관 허가, 매 회계연도 사업계획·예산안 및 세입·세출결산서의 장관 제출, 임직원 등 공무원뇌물죄와 관련하여 벌칙 적용 시 공무원 의제, 보건복지부 지도·감독 및 시정명령, 보건복지부 정기감사 수감, 「국정감사 및 조사에 관한 법률」에 따라 국회가 승인한 국정감사 대상 기관인 점 등 사실상 국가의 지배하에 그 설립과 운영이 이루어지고 있다.
- 이러한 점을 종합적으로 고려할 때 피신청인은 「개인정보 보호법」 제2조 제6호 나목 및 같은 법 시행령 제2조 제4호에 따른 공공기관에 해당한다고 판단되며, 피신청인의 분사무소인 C지회와 D지회도 이와 같다.

나. 피신청인이 신청인의 개인정보를 수사기관에 제공한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제7호에서 공공기관의 경우 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다.
- 이는 범죄수사 편의를 위해 공공기관이 보유하고 있는 개인정보에 대해서는 정보주체의 동의 없이 목적 외로 이용 또는 제공할 수 있게 하기 위한 것이다.(2020 개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설, 122면)
- 신청인은 공공기관이 아닌 피신청인이 수사기관의 임의 자료제출 요구에 대하여 정보주체의 동의 없이 개인정보를 제공하는 것은 「개인정보 보호법」을 잠탈하는 위법한 행위이며, 위법수집증거로서 증거능력도 없다고 주장한다.
- B경찰서는 「경찰관 직무집행법」 제8조 제1항, 「형사소송법」 제199조 제2항, 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제7호를 근거로 A의원의 사기 혐의를 수사하기 위하여 피신청인에게 신청인의 개인정보를 요청하였고, 공공기관인 피신청인은 수사기관의 요청에 따라 자료를 제공하였을 뿐 다른 목적으로 해당 정보를 처리하거나 기타 수사와 무관한 제3자에게 정보를 제공하지 않은 것으로 보인다.
- 또한, 피신청인이 B경찰서에 자료를 제공할 때 성을 제외한 이름, 주민등록번호 뒷자리, 주소를 가림 처리하는 등 개인정보를 최소한으로 제공하기 위하여 노력한 점 등을 고려하면 피신청인의 자료 제공으로 인하여 정보주체 또는 제3자의 이익이 부당하게 침해될 가능성은 적은 반면, 수사상의 이익이 더 크다고 볼 수 있다.
- 더구나 B경찰서의 수사결과 통보에 의하면 피신청인도 이 사건 사기 혐의에 대한 피해자일 가능성이 있는바, 피신청인으로서 피해 여부 확인을 위하여 B경찰서의 자료 요청에 협조한 것이 타당하다고 보인다.
- 따라서, 공공기관인 피신청인이 신청인의 개인정보를 수사기관에 제공한 행위는 「개인정보 보호법」을 위반한 것이 아니다.

다. 피신청인이 신청인의 민감정보를 수사기관에 제공한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제23조 제1항은 건강에 관한 정보 등을 민감정보로 규정하고 원칙적으로 그 처리를 금지하면서, 예외적으로 정보주체의 별도의 동의(제1호) 또는 법령

에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우(제2호)에 한하여 민감정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.

- 이와 관련하여 「경찰관 직무집행법 시행령」 제8조에서 국가경찰공무원은 법 제2조에 따른 경찰관의 직무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 건강에 관한 정보가 포함된 자료를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인이 「개인정보 보호법」의 공공기관에 해당한다고 하더라도 이 사건 자료는 민감정보에 해당하고, B경찰서는 보험사기 조사를 위하여 A의원을 압수·수색 후 진료기록 등을 확보하였으며, 보험회사와 E공단(이하 “공단”이라 한다)에 대한 사실조회를 통해 충분한 증거를 확보하고 있었으므로 피신청인으로부터 개인정보를 중복적으로 제공받은 것은 수사를 위해 불가피한 경우로 보이지 않아 B경찰서와 피신청인은 신청인의 개인정보자기결정권을 침해하였다고 주장한다.
- 그러나 B경찰서가 보험회사와 공단을 통해 확보한 자료는 A의원이 보험회사와 공단에 청구한 보험금 및 요양급여의 허위 여부를 판단하기 위한 것이고, 피신청인의 의료비 부담 수령 여부를 확인하기 위해서는 A의원을 압수·수색한 자료와 피신청인이 제출한 자료를 서로 대조하여 진위 및 누락 여부를 확인할 필요가 있었다고 보인다.
- 특히, 고가의 비급여 처방을 근거로 의료비를 신청한 혐의를 확인하기 위해서는 공단의 자료로는 파악이 어렵고, 피신청인으로부터 확보한 자료를 통해서만 확인할 수 있으므로 B경찰서가 피신청인에게 자료를 요청하는 것이 불가피하였다고 판단된다.
- 따라서, 공공기관인 피신청인이 B경찰서의 공문을 통한 자료 요청에 따라 신청인의 민감정보를 제공한 행위는 「개인정보 보호법」 제23조 제1항 제2호의 규정에 근거한 것으로 개인정보 보호법령을 위반한 것이 아니다.

라. 피신청인의 손해배상책임 여부

- 이상에서 살펴본 바와 같이 공공기관인 피신청인이 범죄 수사를 위하여 수사기관에 이 사건 자료를 제공한 것은 위법한 정보 제공에 해당하지 않으므로 손해배상책임이 성립하지 않는다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-4

병원에서 개인정보를 동의 없이 제3자에게 제공한 행위에 대한
손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 A병원이고, 신청인은 피신청인의 재활의학과에서 의사로 근무하는 자로서 피신청인 치료실의 건강보험 부당청구 사실을 경찰에 공익신고한 사실이 있다.
- 피신청인은 병원 내에서 행해지는 갑질, 폭행 등 실태조사를 위하여 직원 대상 설문조사를 실시하였고, 재활의학과 직원들이 공식적으로 신청인의 반복적인 폭언, 폭행 등 가해행위에 대한 고충 민원을 제기하였다.
- 이에 피신청인은 고충 민원 관련 인사위원회를 개최하였고, 신청인의 가혹행위를 입증하고자 신청인 진료 장면 중 신청인의 가해장면이 담긴 동영상을 열람·발취하여 인사위원회에 제출하였다.
- 신청인의 폭행 논란은 언론기관을 통하여 보도되었고, 보도 영상은 유튜브를 통해서 수 십개의 영상으로 재노출되었으며, 해당 영상에서는 신청인의 치료사들에 대한 가해 행위가 드러나 있다.
- 대부분의 보도 및 유튜브 영상에서는 신청인의 얼굴이 모자이크 처리되었고, B교수로 표현되어 있어 일반인들은 신청인을 식별할 수 없었으나 일부 유튜브 영상에서 신청인이 몸을 옆으로 움직이는 과정에서 짧은 시간 얼굴이 노출되었다.
- 이에 대하여 신청인은 피신청인이 동의 없이 신청인 관련 사실조사 보고서와 신청인의 영상을 언론기관에 유출하였다고 주장하였으나, 피신청인은 언론기관에서 피해자들에게 인터뷰 요청이 들어와 노조에서 폭행 근거로 영상자료를 제출한 것이라고 주장하였다.
- 피신청인은 전체 의사들에게 ‘재활의학과 B관련 경과 보고’라는 제목으로 신청인 관

련 사건 진행 사항을 이메일로 전송하였다.

- 또한, 피신청인은 신청인을 근무수행 불량 등의 사유로 징계 처분하고 이를 피신청인의 진료행정과 등 일부 부서에 공문으로 통보하였고, 이 과정에서 징계 사유 내용이 담긴 문서를 첨부함으로써 신청인의 징계 사실을 대부분 부서에서 공유하게 되었다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 제3자에게 제공한 신청인의 영상정보, 징계사실 등(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)은 신청인의 다른 정보와 결합하여 신청인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.

가. 피신청인이 이 사건 개인정보를 목적외 이용하거나 제3자에게 제공하였는 지 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제1항에서는 개인정보처리자는 개인정보를 제15조 제1항 및 제39조의3 제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조 제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니된다고 규정하였다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 가해 장면을 인사위원회에 증거자료로 제출한 사실에 대하여 해당 영상자료는 진료 목적으로 촬영된 것으로 신청인의 징계 목적으로 인사위원회에 제출한 것은 목적 외 이용으로서 개인정보를 침해하였다고 주장하였다.
- 그러나, 피신청인으로서 치료사들의 고충 관련 인사위원회에서 신청인의 가해행위를 명백하게 입증할 필요가 있었고, 인사위원회는 피신청인의 의사들과 행정직 간부들로 이루어진 내부 회의체로서 치료사들의 고충 민원에 대하여 이미 공유하고 있었을 것으로 추정되며, 신청인의 이익보다 치료사들의 장기적이고 반복적인 피해에 대한 실제적 진실을 밝히기 위한 공익이 우선한다고 판단되므로 이 사건 개인정보의 제출은 공서양속(公序良俗), 조리(條理), 사회통념 등 사회상규에 반하지 않는 것으로 위법하다고 볼 수 없다.
- 또한, 신청인의 치료사들에 대한 가해 영상과 신청인의 가해 사실을 조사한 ‘사실조사 보고서’가 언론을 통하여 보도되었는바, 신청인은 피신청인이 이 사건 개인정보를 언론에 제공한 것이라 주장하였으나, 피신청인은 해당 자료들은 제3자인 노조에서 언론기관에 전달하였다고 주장하며 다투고 있고, 피신청인이 언론에 제공한 사실을 입증

할 만한 명확한 증거가 없으므로 가해 영상 등이 언론에 보도된 사실만으로 피신청인이 제3자에게 제공한 것이라고 인정할 수 없다.

- 그러나, 피신청인은 전체 의사들에게 신청인과 관련한 사건 진행사항을 이메일로 전송하였고, 신청인의 징계 사유가 담긴 문서를 첨부하여 일부 부서에 통보하였는바, 이는 신청인의 가해 및 징계 사실을 피신청인의 대부분 직원들에게 알린 행위로서 신청인에게 정신적 피해를 주었음이 짐작된다.
- 이와 같이 피신청인이 신청인의 가해 및 징계사실 등을 피신청인 내부 구성원들에게 알린 행위는 이 사건 개인정보의 수집 목적을 벗어나 이용한 행위로서 「개인정보 보호법」 제18조제1항을 위반한 것이다.

나. 피신청인의 신청인에 대한 손해배상금 지급 의무 여부

- 피신청인이 목적외로 이용한 이 사건 개인정보는 신청인의 징계 및 치료사들에 대한 가해사실로서 이는 신청인의 명예를 훼손할만큼 민감한 정보이며, 이를 병원내 의사와 직원들에게 알림으로써 이들과 함께 생활하는 신청인으로서는 정신적 고통을 겪었을 것이 경험칙상 인정되므로 이러한 사정을 고려하여 손해배상액을 산정한다.
- 다만, 병원 내 직원들은 노조의 항의 시위 등으로 신청인의 가해 논란에 대하여 이미 알고 있었던 점, 이 사건 발단은 치료사들에 대한 신청인의 행위에서 비롯된 점 등을 감안한다.
- 더불어, 피신청인은 업무 특성상 민감정보를 대량으로 처리하는 개인정보처리자로서 개인정보 관리에 더욱 철저를 기할 필요가 있고 특히 영상기록물 관리, 징계 후속 절차 등에서 향후 유사 침해 사례가 발생하지 않도록 재발방지를 위한 노력이 필요하다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 700,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 영상자료 기록 관리, 징계 후속 절차 등에서 개인정보 침해가 없도록 재발 방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-5

공공기관이 개인정보를 동의 없이 보도자료로 활용한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 A법 따라 설립된 공공기관이고 신청인은 피신청인에게 B에 관한 업무를 위임한 자이다.
- 피신청인은 신청인으로부터 ‘성명, 주소, 연락처, 생년월일, 직업’ 등의 개인정보의 수집·이용에 대한 동의를 받았고, ‘주민등록번호, 민감정보’ 등의 개인정보를 이용할 수 있다는 내용을 고지하였다는 사실에도 동의를 받았다.
- 피신청인은 신청인의 동의 없이 ‘성씨, 나이, 건강정보’ 등의 개인정보(이하는 ‘이 사건 개인정보’)를 포함하는 보도자료를 작성한 후 언론매체에 제공하였다.

2. 위원회 판단

- 이 사건 개인정보는 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호 및 제23조 제1항에 따른 민감정보에 해당한다.

가. B에 관한 업무를 목적으로 수집한 개인정보를 보도자료에 활용한 것에 대한 「개인정보 보호법」의 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제1항은 개인정보를 제15조 제1항에 따른 수집 목적 범위를 초과하여 이용하거나 제17조 제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다고 규정하고 있고, 제18조 제2항은 제1항에도 불구하고 정보주체의 동의 등 각 호의 예외사유에 해당할 경우 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.

1
개인정보 분쟁조정제도

2
2021년 개인정보 분쟁조정 신청 현황

3
침해유형별 분쟁조정 사례

4
조정 전 합의 사례

부록 1
개인정보 분쟁조정위원회 위원 현황

부록 2
개인정보 분쟁조정 FAQs

부록 3
개인정보 분쟁조정절차 및 운영체제

- 또한, 동법 제23조 제1항은 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 동의를 받거나 법령에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우를 제외하고는 민감정보를 처리하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.
- A법 시행령에 의하면 B업무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 건강에 관한 정보, 동법 시행령 제19조에 따른 주민등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다고 규정하고 있고, 피신청인은 신청인으로부터 B업무를 위하여 이 사건 개인정보에 대한 동의를 받았다.
- 그러나, 피신청인이 이 사건 개인정보가 포함된 보도자료를 언론매체에 제공하는 것은 B업무를 수행하는 본래의 목적 범위를 벗어나는 이용 행위이고 피신청인의 민감정보 수집·이용의 목적이 B업무에 한정되므로 민감정보를 포함한 개인정보의 제3자 제공에 해당한다.
- 따라서, 피신청인이 신청인의 동의 없이 이 사건 개인정보를 보도자료에 활용한 것은 「개인정보 보호법」 제18조 제1항 및 제23조 제1항을 위반한 것으로 볼 수 있다.

나. 보도자료 작성 시 이 사건 개인정보를 익명 처리하였는지 여부

- 「개인정보 보호법」 제2조 제1의2호는 “가명처리”란 개인정보의 일부를 삭제하거나 일부 또는 전부를 대체하는 등의 방법으로 추가 정보가 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없도록 처리하는 것을 말하고, 동법 제28조의2는 통계작성, 과학적 연구, 공익적 기록보존 등을 위하여 정보주체의 동의 없이 가명정보를 처리할 수 있으나 가명정보를 제3자에게 제공하는 경우에는 특정 개인을 알아보기 위하여 사용될 수 있는 정보를 포함해서는 아니 된다고 규정하고 있다.
- 또한, 동법 제58조의2는 시간·비용·기술 등을 합리적으로 고려할 때 다른 정보를 사용하여도 더 이상 개인을 알아볼 수 없는 정보에는 「개인정보 보호법」을 적용하지 아니한다고 규정하고 있다.
- 가명정보 처리 가이드라인(2020. 09, 제정)에는 가명 및 익명 정보를 각각 ‘개인정보를 가명처리 함으로써 원래 상태로 복원하기 위한 추가정보의 사용·결합 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보’, ‘시간·비용·기술 등을 합리적으로 고려할 때 다른 정보를 사용하여도 더 이상 개인을 알아볼 수 없는 정보’로 정의하고 있다.

- 피신청인은 익명 및 가명 정보 처리하여 보도자료를 제공하였다고 주장하나, 보도자료는 ‘성씨, 나이, 건강정보(진단 시기 및 병원, 증상)’ 등을 자세하게 작성하여 특정 개인을 알아볼 수 있으므로 가명 및 익명 정보로 처리한 것으로 보기 어렵다.
- 따라서, 피신청인은 이 사건 개인정보를 가명·익명 정보로 처리하지 않았으므로 「개인정보 보호법」 제28조의2 가명정보의 처리 특례 또는 제58조의2의 적용 제외 규정에 해당하지 않는다.

다. 신청인에 대한 손해배상금 지급 의무 여부

- 피신청인은 신청인의 동의 없이 이 사건 개인정보로 포함한 보도자료를 불특정 다수가 열람 가능 하도록 언론매체에 배포하여 3개월 정도 노출시켜 피해자가 정신적 피해를 입었음이 인정된다.
- 다만, 신청인의 분쟁조정 신청 직후 기사 중 7개는 삭제하고 2개는 기사를 수정한 점, 피신청인이 신청인과 유사한 사례를 겪고 있는 일반 국민에게 도움을 주기 위한 공익적 목적으로 보도자료를 언론매체에 제공한 점 등을 고려하여 손해배상금을 산정한다.
- 향후, 피신청인이 보도자료를 배포할 경우 개인정보보호 관련 규정을 준수하도록 직원교육 강화 등의 재발방지 대책을 마련하고 시행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 1,000,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 개인정보 보호교육을 포함한 재발방지 대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-6

신청인의 민원제기 정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 통신서비스를 제공하는 사업자이고, 신청인은 피신청인의 유선전화 등 서비스를 이용하는 자로서 해당 서비스의 명의변경 신청을 목적으로 피신청인 고객센터에 연락하자 신청인의 위치와 가까운 A매장을 안내받았다.
- 신청인은 안내에 따라 A매장을 방문하였으나 인터넷 장애로 업무 처리가 계속 지연되자 A매장에 자신의 신상정보를 밝히지 않은 채 피신청인의 고객센터로 연락하여 인터넷 장애를 사전에 고지하지 못한 잘못과 A매장담당자의 불친절에 대하여 민원을 제기하였다.
- 고객센터 담당자는 신청인의 전화번호, 민원제기 내용을 A매장에 전달하였고, 다음날 A매장 담당자가 신청인에게 연락하여 해당 민원 제기 사실을 확인하였다.
- 한편, 피신청인은 주식회사 B사와 개인정보 처리 업무를 위탁하는 계약을 체결하였고, B사는 피신청인의 상품 가입, 사후 서비스 업무 등의 대행을 위하여 C라는 상호로 전국에 지점을 두어 운영하고 있으며, A매장도 이에 해당된다.

2. 위원회 판단

- 피신청인 고객센터 담당자가 A매장에 전달한 신청인의 전화번호, 민원 제기 사실 등 (이하 “이 사건 개인정보”라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.
- 「개인정보 보호법」 제18조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 정보주체로부터 동의를 받거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 등 제17조 제1항에 따른 범위를

초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.

- 신청인은 본인이 제기한 민원 내용은 인터넷 장애로 업무 처리가 불가능한 매장을 안내해준 피신청인의 잘못과 A매장 직원의 불친절에 관한 것으로 이는 피신청인의 통신 서비스 관련 업무 등 B사로의 업무 위탁 범위에 포함하지 않으므로 피신청인이 이 사건 개인정보를 제공한 것은 제3자에 대한 제공으로서 위법하다고 주장한다.
- 그러나, 신청인은 피신청인에게 A매장의 서비스 지연에 따른 피해보상 또는 A매장 담당자에 대한 패널티를 요구하였고, 피신청인은 사실 경위를 파악하고 민원을 해소할 목적으로 이 사건 개인정보를 A매장에 전달하였는바, 해당 민원 처리는 피신청인이 B사에 위탁한 ‘고객에 대한 사후 서비스 업무의 대행’이나 ‘기타 고객 편의를 위하여 필요하다고 판단되는 업무’ 등 위탁 범위 내에 포함된다고 보아야 하므로 피신청인의 행위는 개인정보의 제3자 제공에 해당하지 않는다.
- 설사 피신청인의 이 사건 개인정보 전달이 업무 위탁 범위를 벗어난 것이라고 하더라도 신청인의 민원 제기 사실은 관련 내용을 확인하기 위해 전달이 불가피했던 점, 피신청인으로서 신청인의 불만 사항을 신속하게 해소할 목적으로 연락처 전달과 함께 통화를 요청하였던 점을 감안하면, 피신청인의 행위는 특정한 사정에 의하여 사회적으로 허용될만한 ‘사회상규에 위배되지 아니하는 행위’로서 위법성이 조각된 것으로 보아야 한다.
- 따라서 피신청인의 이 사건 개인정보 전달 행위는 「개인정보 보호법」 제18조 제1항을 위반한 것으로 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-7

신청인의 보험금 청구 정보를 보상업무와 관련 없는 자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 보험사이고, 신청인은 피신청인의 보험상품에 가입한 자이다.
- 신청인은 후유장애 진단을 받고 피신청인에게 후유장애 보험금을 청구하였으나, 피신청인은 사내 의료자문 결과 해당 건은 상해사고로 볼 수 없다고 판단하였고, 신청인에게 이를 사유로 보험금 지급 거절을 통보하였다.
- 신청인이 이에 불만을 표시하자 피신청인은 약관에 명시된 분쟁 해결방법인 제3의료기관 동시 의료감정이 필요함을 안내하였다. 그러나 신청인은 이를 거부하고 주치의 의견을 근거로 보험금 지급을 요청함에 따라 보험금 지급 관련 분쟁이 발생하였다.
- 피신청인은 신청인이 ○○대리점에서 근무하고 있는 사실을 인지하고 해당 대리점을 관리하는 영업팀 A직원에게 신청인이 의료감정을 받도록 설득해 줄 것을 요청하였고, 이 과정에서 신청인의 성명, 연락처, 후유장애 진단이 포함된 보험금 청구내역 등 개인정보(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)를 A직원에게 전달하였다.
- A직원이 신청인에게 연락하여 보험금 청구에 대해서 언급하자, 신청인은 자신의 동의 없이 피신청인이 제3자에게 민감정보를 제공하였다며 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 A직원에게 제공한 이 사건 개인정보는 다른 정보와 결합하여 신청인을 식별할 수 있는 건강에 관한 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보 및 제23조 제1항의 민감정보에 해당한다.

가. 피신청인이 ○○대리점 관리자에게 신청인의 민원을 해결하도록 이 사건 개인정보를 제공한 행위의 위법성 여부

- 「개인정보 보호법」 제59조 제2호에서는 개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위를 하여서는 아니된다고 규정하였다.
- 피신청인은 A직원이 피신청인 소속 직원으로서 피신청인의 이익을 위하여 종사하는 자이므로 제3자라고 볼 수 없으며, 신청인이 보험금 청구 과정에서 작성한 개인정보 수집·이용 동의서의 목적란에는 ‘보험금 지급 관련 민원처리 및 분쟁대응’이 포함되어 있으므로 피신청인이 신청인과의 분쟁 해결 목적으로 이 사건 개인정보를 A직원에게 전달한 것은 개인정보를 침해한 것이 아니라고 주장하였다.
- 신청인은 이 사건 개인정보를 보험금 청구 목적으로 피신청인에게 제출하였으나, 신청인이 작성한 동의서의 이용 목적란에 ‘보험금 지급 관련 민원처리 및 분쟁대응’이 포함되어 있으므로 만일, 보험금 청구 과정에서 민원·분쟁이 발생하였다면 민원부서 담당자에 의해서 개인정보 처리가 가능하다.
- 그러나, A직원은 심사·보상 업무나 민원처리 부서가 아닌 영업팀에 속한 대리점 관리자이므로 개인정보 처리 범위가 담당 대리점의 고객 모집, 계약 유지 등에 그쳐야 하고, 설령 신속한 민원 해결 목적으로 대리점 관리자 등에게 민원 처리 권한을 부여한다 하더라도 개인정보 처리는 민원 발생 사실이나 개요 등으로 한정되어야 하고 민감정보가 포함된 보험금 청구 정보에는 접근이 제한되어야 한다.
- 그럼에도 피신청인은 신청인의 민원 해소 목적으로 보험금 청구 업무와는 관계없는 A 직원에게 신청인의 후유장애 등 진단 사실과 장애 적정성 심사결과 등 민감정보를 제공하였는바, 이는 업무상 알게 된 개인정보를 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공한 행위로서 「개인정보 보호법」 제59조 제2호를 위반한 것이다.
- 또한, 피신청인은 금융당국으로부터 보험사와 소비자간 자율조정 활성화를 위하여 현장관리자가 민원에 적극 대응하도록 안내받았으므로 지점장에게도 보험금 지급 관련 민원처리 권한이 있고, A직원도 여기에 해당한다고 주장하였다.
- 그러나, 해당 자율조정 활성화 방안에서는 민원·분쟁을 유형별로 분류하여 현장에서

의 신속한 민원대응을 주문하고 있을 뿐 지점장 등에게 보험금 지급 관련 민원 처리 권한을 부여한다는 내용이 없을 뿐 아니라 A직원은 피신청인 내부에서는 지점장이라고 호칭하고 있으나 실질적으로는 영업팀 소속 직원으로서 지점장의 지위에 있는 자라 할 수 없으므로 피신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

나. 피신청인의 신청인에 대한 손해배상금 지급 의무 여부

- A직원에게 제공한 이 사건 개인정보에는 신청인의 후유장해 사실이 포함된 민감정보로서 신청인의 정신적 피해가 인정된다.
- 다만, 이 사건 개인정보 제공은 신청인과의 민원 해결 목적으로 제공되었고, 신청인도 사용 목적을 예견할 수 있었던 점, 제공받은 자가 피신청인 소속 직원으로서 1인에 그쳤던 점, 신청인으로부터 민감정보 수집에 관한 보호법상 별도 동의를 받은 점 등을 고려하여 배상액을 산정한다.
- 더불어, 피신청인은 업무 특성상 민감정보를 대량으로 처리하는 개인정보처리자로서 개인정보 관리에 더욱 철저를 기할 필요가 있고 향후 유사사례가 발생하지 않도록 재발방지를 위한 노력이 필요하다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 100,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 담당자 교육 등 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-8

신청인의 전신 모습을 촬영하여 이를 신청인 배우자에게 제공한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 자동차 책임보험을 영위하는 보험회사이고, 신청인은 교통사고 처리와 관련하여 사고 당시의 동승자이면서 사고 차량 소유자의 배우자이다.
- 피신청인은 피신청인의 자동차보험 가입자와 신청인 사이에서 발생한 교통사고 처리 과정에서 피신청인 소속 현장담당자가 사고 현장 사진을 촬영하던 중 신청인의 전신 모습이 포함된 사진을 동의 없이 촬영하였다.
- 신청인 배우자가 차량 수리를 위하여 피신청인에게 현장 사진 제공을 요청하였고, 이에 피신청인은 차량 파손 부위만을 편집하여 제공하였으나 해상도 문제로 원본 사진을 추가 요청함에 따라 신청인의 전신 모습이 포함된 원본 사진을 개인정보 보호조치 없이 제공하였다.
- 이후 동의 없는 개인정보 수집과 제3자 제공에 대한 신청인의 항의에 피신청인은 원본 사진에서 신청인의 얼굴을 마스킹처리하고 원본 사진은 파기하였으며, 신청인이 본 사건을 금융감독원에 민원을 제기하여 피신청인은 신청인에게 구두와 서면으로 동의 없는 개인정보 수집과 제3자 제공에 대하여 사과하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 수집한 신청인의 전신 모습이 포함된 사진(“이 사건 개인정보”라 한다.)은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.

가. 피신청인이 동의 없이 이 사건 개인정보를 수집한 것이 위법한지 여부

1 개인정보 분쟁조정제도

2 2021년 개인정보 분쟁조정 신청 현황

3 침해유형별 분쟁조정 사례

4 조정 전 합의 사례

부록 1 개인정보 분쟁조정위원회 위원 현황

부록 2 개인정보 분쟁조정 FAQs

부록 3 개인정보 분쟁조정위원회 운영규칙

- 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호에서 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있거나 법령 상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 이와 관련하여 「상법」 제719조에서 책임보험 계약의 보험자는 피보험자가 보험기간 중의 사고로 인하여 제3자에게 배상할 책임을 진 경우에 이를 보상할 책임이 있다고 규정하였다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 이 사건 개인정보를 수집한 것은 「개인정보보호법」을 위반한 것이라고 주장한다.
- 그러나 피신청인은 자동차보험계약의 보험자로서 「상법」 제719조에 따라 신청인에게 배상책임이 있으므로 손해배상 등을 위하여 사고 차량파손 정도와 인명 피해 여부를 사진 촬영하여 수집할 필요가 있었는데, 이는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호 법령 상 의무를 준수하기 위한 불가피한 경우에 해당하므로 신청인의 그러한 주장을 받아들이기 어렵다.

나. 피신청인이 동의 없이 이 사건 개인정보를 신청인 배우자에게 제공한 것이 위법한지 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제2항에서는 정보주체의 동의를 받거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 등에 해당하는 경우에만 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있도록 규정하고 있다.
- 이와 관련하여, 「표준 개인정보 보호지침」(개인정보보호위원회 고시 제2020-1호) 제7조 제2항은 법 제17조의 “제3자란” 정보주체와 정보주체에 관한 개인정보를 수집·보유하고 있는 개인정보처리자를 제외한 모든 자를 의미하며, 정보주체의 대리인과 법 제26조 제2항에 따른 수탁자는 제외한다고 규정하고 있다.
- 이 사건에서 신청인 배우자는 사고 차량 소유자로서 자신의 차량 파손 부분에 대한 사진을 요구한 것으로 신청인의 대리인의 지위에서 이 사건 개인정보를 제공 요청한 것으로는 볼 수 없으므로 피신청인은 이 사건 개인정보를 제3자에게 제공한 것에 해당한다.
- 또한 피신청인이 손해배상 등을 위하여 수집한 이 사건 개인정보를 제3자인 신청인 배우자에게 제공하기 위해서는 신청인의 동의를 받거나 다른 법률에 특별한 규정이

있어야 하나, 이 사건의 경우 이에 해당하지 않는다.

- 따라서 신청인의 전신 모습이 포함된 사진을 최소한의 개인정보 보호조치 없이 제3자인 신청인 배우자에게 제공한 것은 「개인정보 보호법」 제18조를 위반한 것이다.

다. 손해배상 책임 및 재발방지 조치 의무

- 앞서 살펴본 바와 같이, 신청인과 신청인 배우자가 해당 교통사고 차량에 같이 탑승하고 있었고 이 사건 개인정보를 제공 받은 자가 신청인 배우자 1인으로 제한적인 점, 피신청인은 신청인의 항의 후 즉시 원본 사진에서 신청인의 얼굴을 마스크처리 한 점 등을 종합적으로 고려할 때 피신청인에게 신청인의 정신적 피해에 대한 손해배상금을 지급할만한 책임이 있다고 보기 어렵다
- 다만, 개인정보를 많이 다루는 피신청인의 업무 특성을 감안하여 이와 같은 일이 재발하지 않도록 대책을 마련할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 개인정보 보호교육 등을 포함한 재발방지대책을 마련하고 이행한다.
- 신청인의 손해배상 신청은 기각한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-9

주민등록번호 등이 기재된 진정서를 비식별조치 없이 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인1은 부당해고·부당노동행위 등을 조정 및 판정하는 합의제 행정기관이며, 피신청인2는 임금 체불 청산·장시간 근로개선·산업재해 예방 등으로 노사협력을 지원하는 행정기관이다.
- 신청인은 택시회사에 근무하는 택시기사로서, 택시회사의 임금 체불로 피신청인2에 진정을 제기하였고, 피신청인2가 체불 임금을 지급하도록 결정하자 택시회사가 미지급 임금을 지급하여 진정사건은 종결되었다.
- 이후 신청인은 택시회사가 자신의 업무를 평가하면서 경고조치를 한 것은 진정 제기에 대한 보복이므로 이는 부당경고·부당노동행위라며 피신청인1에 구제 신청을 하였다. 피신청인1은 사실관계를 조사하기 위하여 피신청인2에게 진정사건 관련 자료의 제출을 요청하자, 피신청인2는 주민등록번호 등 개인정보가 기재된 진정서 등을 제출하였다. 이후 피신청인1은 부당경고·부당노동행위 여부를 심판하기 위하여 해당 진정서를 위원들에게 제공하였다.
- 신청인은 동의 없이 피신청인2가 진정서를 피신청인1에 제출한 것과 피신청인1이 이를 위원들에게 제공한 것에 대하여는 그 적법함을 인정한다.

2. 위원회 판단

- 피신청인들이 제공한 신청인의 성명, 주민등록번호, 주소 등은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당하고, 주민등록번호는 같은 법 제24조 제1항의 고유식별정보에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」 제24조의2 제1항 제1호는 개인정보처리자는 법령 등에서 구체적

으로 주민등록번호의 처리를 허용한 경우에는 정보주체의 주민등록번호를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.

- 이와 관련하여, 「근로기준법 시행령」 제59조의2는 고용노동부장관(고용노동부장관의 권한을 위임받은 자를 포함한다) 또는 노동위원회가 「근로기준법」 제28조 제1항에 따른 부당해고 등의 구제에 관한 사무(제2호)·「근로기준법」 제104조에 따른 법 위반 사실의 통보에 관한 사무(제8호)를 수행하기 위해 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」 제19조 제1호에 따른 주민등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다고 규정하고 있고, 「노동위원회법 시행령」 제11조의2 제1호는 노동위원회가 노동위원회의 사건 처리에 관한 사무를 수행하기 위해 불가피한 경우 주민등록번호를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인2가 진정서를 피신청인1에게 제출할 수는 있으나⁵⁾, 진정서에 기재된 주민등록번호의 비식별조치 없이 피신청인2가 제출한 것과 피신청인1이 이를 위원들에게 제공한 것은 위법하다고 주장한다.
- 피신청인1은 신청인의 부당경고 및 부당노동행위의 구제 신청을 받고 이와 관련된 분쟁을 조정·심판 피신청인1의 조정·심판⁶⁾ 하는데, 그 과정에서 당사자의 특정을 요구하게 되므로 주민등록번호 등이 기재된 자료를 처리할 필요가 있다.
- 이와 같이 피신청인1은 노동분쟁의 공정한 심판을 위하여 주민등록번호 등이 기재된 진정서를 위원들에게 제공된 것이며, 위원들은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 이익을 위하여 이용·제공하면 아니 되는 점 등을 고려하였을 때, 피신청인1이 신청인의 주민등록번호 등을 비식별조치 없이 위원들에게 제공한 것을 위법한 것으로 볼 수 없다.
- 또한 피신청인2는 「근로기준법」 제104조에 따라 신청인으로부터 근로기준법 위반 사실에 관한 진정서를 제출받은 것이고, 피신청인2에 소속된 근로감독관은 그러한 진정 등을 통해 근로기준법 기타 노동관계법령 위반 여부를 수사하여 위반자에게 형사책임을 지게 할 수 있다. 이러한 직무 특성상 주민등록번호 등 개인정보를 활용하여 사

5) 「노동위원회법」 제22조 제1항은 노동위원회는 그 사무집행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 관계 행정기관에 협조를 요청할 수 있으며, 협조를 요청받은 관계 행정기관은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다고 규정한다.

6) 피신청인1의 조정·심판은 부당해고 등으로부터 신속·간이한 근로자 권리 구제를 위해 일반 사법절차를 보완하는 준사법적 기능을 수행하는 것으로서 (헌재 2019. 4. 11. 선고 2017헌마820 결정 참조), 그 판정의 독립성과 공정성이 담보되고 대심적 심리구조 등의 사법절차 요소를 갖추고 있다.

용자 등 대상자를 특정해야 동명이인 등 중복된 자를 식별하고 원활한 수사 및 관련된 증거자료의 신빙성을 담보할 수 있으므로, 「근로기준법 시행령」 제59조의2 제2호에 따라 주민등록번호가 기재된 자료 등을 처리할 수 있다.

- 결국 피신청인들이 주민등록번호 등이 기재된 진정서를 비식별조치 없이 처리한 것은 「근로기준법 시행령」 제59조의2 제2호·제8호, 「노동위원회법 시행령」 제11조의2 제1호에 따라 허용되는 경우에 해당되어 「개인정보 보호법」 제24조의2를 위반하였다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

III. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

III-1

비영리기관의 개인정보취급자가 개인정보를 유출한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 ○○○법에 따라 설치된 비영리단체이고, 신청인은 피신청인의 회원으로 가입한 자이다.
- 피신청인의 소속 직원이 전산시스템에서 가입 회원의 성명, 성별, 생년월일, 전화번호, 휴대전화번호, 주소(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)를 내려받아 △△선거 사무실로 유출하였고, 유출된 정보는 △△선거에 이용되었다.
- 관할 수사기관은 공직선거법 위반 및 개인정보 유출 혐의 수사를 위해 피신청인을 압수·수색하였고, 피신청인은 개인정보 유출에 대한 조치로 이 사건 관련자의 전산시스템 관리자 권한 회수, 전산시스템 자료 추출 시 사전 승인 절차 마련, 관련자 직위해제 처분, 개인정보 유출 사과문 홈페이지 게시, 상위기관에 전산시스템 사용 시 문제점과 개선방안을 건의하였다.
- 또한, 개인정보 유출 사실을 한국인터넷진흥원에 신고하였고, 이 사건 수사기관으로부터 개인정보 유출자 명단을 제공받아 신청인에게 개인정보 유출 사실을 문자메시지로 통지하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 유출한 신청인의 성명, 성별, 생년월일, 전화번호, 휴대전화번호, 주소는 개인을 알아볼 수 있는 정보이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.

가. 피신청인이 신청인의 개인정보를 유출한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조에서 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속 기록 보관 등 개인정보 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 여기서 ‘개인정보 유출’이란 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 된 것을 의미한다.(대법 2014. 5. 16. 선고, 2011다24555 판결 참고)
- 이에 따르면 신청인의 개인정보는 피신청인의 관리·통제권을 벗어나 제3자인 △△선거 사무실로 전달되었고, △△선거 사무실은 △△선거 기간 중 신청인에게 선거운동 문자메시지를 전송하였으므로 이는 개인정보 유출에 해당한다.
- 그리고 피신청인은 「개인정보 보호법 시행령」 제30조 및 「개인정보 안전성 확보조치 기준」(보호위원회 고시 제2020-2호)에 따라 개인정보의 안전한 처리를 위한 내부관리계획의 수립·시행(고시 제4조), 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한을 업무 수행에 필요한 최소한의 범위로 업무 담당자에 따라 차등 부여하는 등 전산시스템에 대한 접근 권한의 제한 및 관리(고시 제5조), 전산시스템의 접속기록 등을 월 1회 이상 점검하고, 개인정보를 다운로드한 것이 발견되었을 경우에는 그 사유를 반드시 확인하는 등 주기적인 접속기록 점검(고시 제8조) 등을 하지 않았다.
- 따라서, 피신청인은 개인정보가 유출되지 않도록 개인정보 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 주의의무를 다하지 않았으므로 「개인정보 보호법」 제29조를 위반하였다.

나. 피신청인의 개인정보 유출 통지 의무 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제34조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 유출된 개인정보의 항목, 유출된 시점과 그 경위 등 각호의 사실을 알려야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제40조 제1항에서 통지는 ‘서면 등의 방법’으로 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 「개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설」(2020. 12. 개인정보보호위, 355면)에서 ‘서면 등의 방법’이란 서면, 전자우편, 팩스, 전화, 문자전송 또는 이에 상당하는 방법을

이용한 개별적 통지 방법이면 되나, 웹사이트 게재, 관보 고시 등과 같은 집단적인 공시만으로는 정보주체에게 유출 사실을 알린 것이라고 볼 수 없다고 설명하고 있다.

- 이와 같이 개인정보 유출 사실을 서면 등의 방법으로 개별적으로 통지하도록 한 것은 정보주체가 개인정보 유출 사실을 정확히 인지하게 하기 위한 목적 외에도 개인정보 유출에 신속하고 적절하게 대응할 수 있게 하는 목적도 있는 것으로 해석된다.
- 피신청인은 이 사건 수사기관이 압수·수색이 있는 직후 개인정보가 유출되었다는 사실을 인지하였으므로 이 시점에서 피신청인에게 개인정보 유출 통지 의무가 발생하였다고 판단된다.
- 그러나 피신청인은 3개월여가 지나서야 신청인에게 이를 통지하여 신청인이 개인정보 유출에 신속하고 적절하게 대응할 수 있는 기회를 상실하게 하였는바, 「개인정보 보호법」 제34조에서 규정하고 있는 개인정보 유출 통지 의무를 위반하였다.

다. 피신청인의 손해배상 책임 여부

- 이사에서 살펴본 바와 같이 피신청인의 개인정보 유출로 인하여 신청인은 원하지 않는 선거운동 문자메시지를 수신하였고, 뒤늦은 개인정보 유출 사실 통지로 인하여 개인정보 유출에 신속히 대응할 기회를 상실하였으며, 2차 피해에 대한 걱정과 불안감으로 정신적 고통을 겪었음을 경험칙상 인정할 수 있는바, 피신청인은 그 손해를 배상할 책임이 있다.
- 다만, 피신청인이 개인정보 유출 사실을 인지한 후 전산시스템에서 자료 추출 시 사전 승인 절차를 마련하였고, 상위 기관에 전산시스템 사용 시 문제점과 개선방안을 건의하였으며, 개인정보 유출 피해 접수 창구를 마련하는 등 그 피해를 최소화하기 위하여 노력한 점, 유출자료가 이 사건 수사기관에 압수되어 2차 피해가 발생할 가능성이 크지 않은 점 등을 고려하여 손해배상금을 산정한다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 100,000원의 손해배상금을 지급한다.

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 일이 재발하지 않도록 개인정보 유출 사고 대응 매뉴얼을 마련하고, 소속 직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시한다.

4. 조정 결과

- 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

III. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례 III-2 지방자치단체에서 개인정보 관리 소홀로 제3자에게 전입사실을 유출한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 지방자치단체이고, 신청인은 피신청인의 관할구역에 거주하는 자이다.
- 신청인은 정부24 홈페이지를 통해 전입신고와 세대주 변경을 신청하였고, 해당 민원이 접수됨에 따라 피신청인 관할 동주민센터의 담당 공무원은 전입신고 및 세대주 변경을 처리하였다.
- 신청인의 전입신고를 처리하는 과정에서 담당자는 신청서에 입력된 신청인의 휴대전화번호를 입력하였고, 관할 통장이 전입사실을 확인할 수 있도록 전입신고 사후확인용 자료(이하 “사후확인서”라 한다)를 출력하였다. 사후확인서는 신고인이 실제로 전입하였는지 여부를 확인할 목적으로 작성되며, 작성된 사후확인서는 관할 구역의 통장에 제공되어 신고된 주소를 직접 방문하거나 유선으로 확인할 때 활용된다.
- 통장에게 제공한 사후확인서에서 세대주 휴대전화번호란에는 신청인 아내의 번호가 출력되고 세대주 전화번호란에는 세대분리 이전의 세대주였던 신청인 부친의 연락처가 출력되었다.
- 관할 통장은 사후확인서에 기재된 세대주 전화번호를 전입 세대주의 전화번호로 인식하여 전화하였으나, 실제 전화번호 사용자인 신청인 부친과 통화하게 되었고, 그 과정에서 신청인 배우자의 성명과 전입신고 사실을 언급하였다.

2. 위원회 판단

- 신청인의 부친이 알게 된 신청인의 전입신고 사실 등은 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」

보호법 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당된다.

가. 신청인 개인정보의 정확성·최신성 유지 의무 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제3조 제3항은 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 여기에서 ‘개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성의 보장 의무’는 개인정보 입력내용을 사전에 확인하는 절차 및 오류정보를 발견한 경우 정정이나 삭제할 수 있는 절차 마련에 관한 것과 개인정보 처리 과정에서 개인정보취급자 등이 고의 또는 과실로 개인정보를 변경·훼손되는 일이 없도록 주의의무를 다하여야 하는 것을 포함한다. (개인정보위, 「개인정보보호 법령 및 지침·고시 해설」(2020.12.) 참조)
- 이 사건 담당 공무원은 신청인의 전입신고 사실에 기초하여 사후확인서를 출력하였고, 당시 코로나-19 감염 문제로 통장이 직접 방문보다는 비대면 방식으로 전입여부를 확인한다는 사실을 알고 있었을 개연성이 크므로 담당 공무원은 작성된 사후확인서의 연락처가 정확하게 기재되었는지 여부를 확인해야 할 의무가 있다.
- 피신청인은 현재 전입신고 내용에 따라 세대주 연락처를 확인할 수 없기에 주민등록 시스템상 현행화가 어렵다고 주장하고 있으나, 주민등록 사무는 피신청인의 고유사무로서 주민 정보의 정확성 및 최신성 보장의 최종적 의무 주체는 피신청인이라고 보아야 한다.
- 그렇다면 피신청인은 담당 공무원이 세대주 등의 연락처가 정확한지 여부를 확인하도록 관리·감독해야 할 의무가 있고, 주민등록 시스템상 문제로 인하여 세대주의 연락처가 현행화되지 않는 문제점은 피신청인이 시스템 개발·운영 주체와 협의하여 개선해 나가야 할 사항이지 시스템의 개발·운영 주체가 아니라 하여 방치해야 할 사항으로 볼 수 없다.
- 따라서 피신청인은 신청인 개인정보의 정확성 및 최신성이 유지되도록 관리하여야 할 주의의무를 다하지 못하였으므로 「개인정보 보호법」 제3조 제3항을 위반하였다고 볼 수 있다.

나. 제3자에게 신청인의 전입사실을 알린 행위의 위법성 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.
- 여기서 개인정보의 “유출”이란 개인정보가 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 된 것을 의미한다(대법원 2014. 5. 16. 선고, 2011다24555·24562 판결 등 참조).
- 살펴본 바와 같이 피신청인 담당자는 잘못된 신청인의 개인정보를 관할 통장에게 제공함으로써 통장의 전입 사실 확인 과정에서 신청인의 개인정보를 제3자인 부친에게 알려주게 되었다.
- 비록 그 통화 내용이 통화 목적을 안내하고 상대방이 신청인의 배우자인 지 여부를 확인한 것이라 하더라도 해당 통화 내용만으로 부친이 신청인의 전입사실을 알게 된 것이 충분히 예견되므로 동의 없이 신청인의 개인정보를 제3자에게 유출하였다고 보아야 한다.
- 피신청인은 「주민등록법」 제29조에 따라 세대주의 직계혈족은 당사자 동의 없이 주민등록표 열람이 가능하므로 신청인의 부친이 언제든지 신청인의 주소가 확인 가능하다는 점에서 설사 부친이 신청인의 전입사실을 알았다 하더라도 「개인정보 보호법」을 위반한 것은 아니라고 주장한다.
- 그러나 「주민등록법」 제29조 제5항에서 사생활 침해 우려가 있거나 공익에 반하는 경우 주민등록 열람을 제한할 수 있도록 규정하고 있고, 신청인의 부친이 지리적 어려움이나 건강상의 사유로 주민등록표 열람이 불가할 수도 있음을 감안한다면 신청인의 부친이 언제든지 신청인의 주소를 확인할 수 있다는 사실만으로 신청인의 개인정보를 유출한 행위의 위법성이 치유된다고 볼 수 없다.
- 따라서 피신청인은 개인정보가 유출되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치 의무를 소홀히 함으로써 신청인의 개인정보가 유출되었으므로 「개인정보 보호법」 제29조를 위반한 것이다.

다. 손해배상책임 및 재발방지 조치의무 여부

- 살펴본 바와 같이 피신청인은 「개인정보 보호법」을 준수하지 않음으로써 신청인의 개인정보를 침해한 사실이 인정된다.
- 그러나, 피신청인의 위반행위는 담당 공무원의 고의가 아닌 단순 부주의로 인하여 발생한 점, 부정확한 세대주 정보가 기재된 배경에는 관련 시스템상 현행화가 제대로 이루어지지 않은 사정이 있을 수 있는 점, 이 사건 개인정보를 알게 된 제3자는 신청인 부친에 한정되고 신청인 부친이 신청인의 전입 사실을 사전에 인지하고 있었던 점, 유출된 정보는 통화 상대방이 맞는지 여부를 확인하는 과정에서 바로 종료되어 노출된 개인정보가 전입사실에 국한된 점 등에 비추어 신청인에게 손해배상금을 지급할 만큼 정신적 피해가 크다고 보기 어렵다.
- 다만, 피신청인은 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 필요한 조치를 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 판단

- 피신청인은 업무처리 과정에서 제3자의 개인정보가 침해되지 않도록 업무시스템 개선 등 재발방지 대책을 마련한다.
- 신청인의 나머지 신청을 기각한다.

4. 조정 결과

- 위원회 결정 직전 신청인이 사건을 취하하여 종결 처리하였다.

III. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

III-3

지방자치단체에서 동의 없이 기초생활수급증명서 발부 및 수급 계좌를 변경한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 기초지방자치단체이고, 신청인은 피신청인 관할구역 안에 거주하는 주민으로서 기초생활수급자로 지정된 자이며, 관련법에 따라 2개월간 의료기관에 입원한 사실이 있다.
- 신청인이 병원에 입원 중일 때 신청인 모가 피신청인 관할인 주민센터를 방문하여 신청인의 채권기관인 신용정보사로부터 통지받은 계좌 압류 예고서 등을 제시하며 신청인의 ‘기초생활수급비 압류방지 전용통장’⁷⁾ 개설을 위한 수급자 증명서 발급 및 계좌 변경을 요청하였다.
- 피신청인은 신청인의 위임장이 없었음에도 신청인 모에게 신청인의 기초생활수급자 증명서를 발급하였고, 신청인 모는 인근 금융기관에서 압류방지 전용통장을 개설한 후 다시 주민센터를 방문하여 기초생활 수급비 입금계좌를 압류방지전용통장 계좌로 변경해줄 것을 요청하여, 담당자가 이를 변경하였다.
- 한편, 주민센터 담당자는 이 사건 소명자료를 준비하는 과정에서 신용정보사로 연락하여 신청인의 성명·생년을 제시하며 신청인에게 압류 예고서 등을 발송하였는지 문의하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 동의 없이 이용·제공한 신청인의 성명, 주소, 기초생활수급자 지정 사실 등(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.

7) 2011. 6. 도입된 기초생활수급자 전용통장(행복지킴이 통장)으로서 채권 압류가 불가하며, 기초생활 급여만 입금되고 그 외의 금원은 입금이 차단됨

가. 동의 없이 기초생활수급자 증명서를 발급한 행위의 위법성 여부

- 「개인정보 보호법」 제17조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 정보주체로부터 동의를 받거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 등 제15조 제1항 제2호·제3호·제5호에 따라 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 한편, 「국민기초생활 보장법 시행규칙」 제40조에서는 기초생활수급자 증명서 발급을 신청하려면 본인인 경우 신분증명서를 제시하고 수급자의 위임을 받은 사람은 위임장을 제출하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 신청인의 위임장 없이 신청인 모에게 기초생활 증명서류를 발급하였는바, 신청인의 수급자 지정 사실은 본인에게는 중요한 정보로서 본인 동의 없이 증명서가 발급되었다면 신청인은 그에 따른 정신적 피해를 겪었을 것으로 짐작되고, 비록 신청인 모가 신청인의 수급자 지정 사실을 알고 있었다 하더라도 증명서의 유출 등 2차 피해 우려를 감안하면 다르게 볼 여지가 없다.
- 또한, 피신청인은 수급비 입금 계좌가 압류될 수 있다는 신청인 모의 다급한 요청에 따라 증명서를 발급하였다고 주장하였으나, 「국민기초생활 보장법」 제35조에 따르면 기초생활수급비는 압류할 수 없으며, 입금 계좌가 압류된다 하더라도 같은 법 제27조의3에 따라 급여를 다른 가족 명의의 계좌로 이체가 가능하고, 신청인 모가 신청인이 입원한 병원을 찾아가 사전 동의를 받을 수 있었던 점 등을 감안하면 피신청인이 신청인의 급박한 재산상 손해방지를 위하여 수급자 증명서를 발급했다는 주장은 받아들일 수 없다.
- 따라서 피신청인은 신청인의 위임장 없이 이 사건 개인정보를 이용하고 제3자인 신청인 모에게 제공함으로써 「국민기초생활 보장법 시행규칙」 제40조 및 「개인정보 보호법」 제17조 제1항을 위반한 잘못이 있다.

나. 피신청인이 채권기관에 개인정보를 전달한 행위의 위법성 여부

- 주민센터 담당자는 신용정보사에 문의하는 과정에서 신청인의 성명·생년을 제시하였는바, 이와 같이 개인정보 수집 목적 범위를 초과하여 개인정보를 제공한 행위는 비록 신용정보사에서 신청인의 개인정보를 저장·관리하고 있다 하더라도 개인정보를 침해

한 것이 인정되므로 피신청인에게 「개인정보 보호법」 제18조 제1항을 위반한 잘못이 있다.

다. 손해배상 책임 및 재발방지 조치 의무

- 피신청인은 「개인정보 보호법」을 위반함으로써 신청인에게 정신적 피해를 준 사실이 인정되나, 피신청인으로서 신청인의 재산상 피해를 예방하려는 목적으로 이용·제공하였고 신청인의 금전적 피해가 없었던 점, 정보 노출 대상자가 신청인 모와 은행 담당자로 국한된 점, 주민센터 담당자가 신청인을 직접 찾아가 증명서 발급 및 계좌 변경에 대하여 사과와 함께 사정 설명을 하자 신청인이 이를 수긍했던 점 등을 감안하여 손해배상액을 산정한다.
- 더불어 피신청인은 이와 유사한 사례가 발생하지 않도록 주민센터 담당자를 상대로 개인정보 교육 등 재발 방지 조치를 취할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인에게 조정성립일로부터 4주 이내에 손해배상금 100,000원을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 주민센터 담당자를 상대로 개인정보 교육을 실시하는 등 재발 방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

III. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

III-4

주민등록번호를 착오 입력한 보험회사의 행위에 대한 손해배상 및 재발방지 조치 요구

1. 신청이유

- 신청인은 피신청인과 보험상품을 거래한 적이 없는 자이고, 피신청인은 보험업을 영위하는 보험회사이다.
- 피신청인 소속의 보험모집인은 보험상품을 계약하고 보험상품의 계약자와 피보험자의 성명, 주소, 주민등록번호 등을 전산 시스템에 입력하던 중 피보험인의 주민등록번호 중 한자리를 착오하여 피보험자의 주민등록번호를 신청인의 주민등록번호로 착오 입력하였다.
- 신청인은 보험협회가 운영하는 ‘내 보험찾아 줘’ 웹사이트에서 신청한 사실이 없는 보험상품에 가입되어 있다는 것을 확인하고, 피신청인이 운영하는 웹사이트에 회원으로 가입하여 신청인의 주민등록번호가 다른 사람의 정보에 잘못 입력된 사실을 확인하였다.
- 신청인은 피신청인의 고객센터에 문의하여 피신청인의 소속 보험모집인이 주민등록번호를 착오 입력한 사실을 안내받아 주민등록번호삭제를 요구하였다.
- 피신청인은 전산시스템에 착오 입력된 신청인의 주민등록번호를 삭제하고 실제 피보험자의 주민등록번호로 수정하였고, 신청인은 두 차례 금융감독원에 피신청인을 상대로 손해배상 등을 요구하는 민원을 신청하였다.
- 피신청인은 신청인이 금융감독원에 제출한 민원 요구사항에 따라 웹사이트 회원 가입 시 제공한 신청인의 성명, 생년월일, 연락처, 인증정보(공인인증서), 화면 접속이력(보험계약 조회) 등의 정보를 삭제하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 입력한 신청인의 주민등록번호는 비록 신청인이 아닌 다른 피보험자의 주민등록번호로 착오 입력되었다고 하더라도 해당 주민등록번호만으로도 신청인을 알아볼 수 있다. 그러므로, 「개인정보 보호법」 제2조 제1호 가목이 규정하는 개인정보 및 제24조 제1항이 규정하는 고유식별정보에 해당한다.
- 또한, 개인정보는 사실이거나 증명된 것이 아닌 부정확한 정보 또는 허위의 정보라도 특정한 개인에 관한 정보이면 개인정보가 될 수 있으므로 피신청인의 보험 모집인이 착오 입력한 주민등록번호는 신청인의 개인정보에 해당한다.
- 피신청인의 수탁자인 보험 모집인이 위탁받은 업무와 관련하여 개인정보를 처리하는 과정에서 「개인정보 보호법」을 위반하여 발생한 손해배상책임에 대하여는 「개인정보 보호법」 제26조 제6항에 따라 피신청인의 소속 직원으로 본다.

가. 신청인의 주민등록번호를 착오 입력한 것에 대한 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제24조의2 제1항은 정보처리자가 주민등록번호를 처리할 수 있는 경우를 구체적으로 규정하고 있다. 그러나, 피신청인은 업무수행에 필요하지 않은 신청인의 주민등록번호를 착오로 수집하였다.
- 또한, 「개인정보 보호법」 제3조 제3항은 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 그러나, 피신청인은 10년 4개월 동안 피보험자의 주민등록번호 중 한자리를 잘못 입력한 채 관리하여 「개인정보 보호법」 제24조의2 제1항과 제3조 제3항의 규정을 위반하였다.

나. 피신청인의 신청인에 대한 손해배상금 지급 의무 여부

- 「개인정보 보호법」 제39조의 손해배상청구권이 성립하기 위해서는 피신청인의 고의 또는 과실로 인한 위법행위가 있어야 하고, 해당 위법행위로 인하여 손해가 발생하여야 하며, 손해와 위법행위 사이에 인과관계가 있어야 한다.

- 피신청인이 신청인의 주민등록번호를 착오 입력한 행위는 「개인정보 보호법」 제3조 제3항과 제24조의2 제1항을 위반한 것으로 위법행위가 있었다는 점은 인정된다. 그러나 피신청인이 신청인의 민원을 접수한 다음 날 착오 입력한 신청인의 개인정보를 삭제하였으므로, 피신청인의 착오 입력한 행위가 신청인에게 손해를 끼쳤다고 할 수는 없다.
- 한편, 「개인정보 보호법」 제39조의2는 개인정보처리자의 고의 또는 과실로 인하여 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손된 경우에는 300만원 이하의 범위에서 상당한 금액을 손해액으로 하여 배상을 청구할 수 있다고 규정하고 있다.
- 「개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설」(2020. 12. 개인정보보호위원회 399쪽)에서는 개인정보의 분실이란 자신도 모르는 사이에 개인정보를 잃어버리는 것을 의미하고, 도난이란 자신의 개인정보를 누군가에게 도둑맞은 것을 의미하며 유출(누출)이란 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 당해 개인정보를 모르는 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 하는 것을 의미한다. 위조는 권한 없는 자가 개인정보를 새롭게 생성하는 것을 말하며, 변조는 권한 없이 기존 개인정보에 변경을 가하는 일을 의미하고, 훼손이란 개인정보를 못 쓰게 만드는 것, 즉 효용을 해하는 것을 의미한다고 설명하고 있다.
- 그러므로, 피신청인이 피보험자의 주민등록번호 중 한자리를 착오 입력한 것은 신청인의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 것에 해당한다고 할 수 없다.
- 그러나, 피신청인이 주민등록번호를 잘못 입력하여 오류를 발견하지 못한 채 관리한 것은 특히 중요한 개인정보인 주민등록번호를 적절하게 처리하지 못한 책임이 있다고 판단되므로 향후 유사사례가 발생하지 않도록 재발 방지를 할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 6주 이내에 소속 직원 및 위탁업무를 수행하는 직원을 대상으로 개인정보보호 관련 교육을 실시하는 등 재발방지를 위한 조치를 이행한다.
- 신청인의 손해배상 신청을 기각한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

III. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

III-5

피신청인의 휴대전화번호 착오 입력으로 문자 전송을 반복한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 교통사고 신고를 받고 현장 출동한 피신청인의 담당자가 사고 피해자의 휴대전화번호를 입력하는 과정에서 뒤 네자리 번호 칸에 사고와 관련이 없는 신청인의 번호를 착오 입력하였다.
- 이로 인하여 사고와 관련이 없는 신청인에게 교통사고 접수 문자가 발송되었고, 신청인은 다음날 피신청인의 고객센터로 전화하여 전화번호 수정 및 삭제를 요청하였다.
- 피신청인은 수정 요청을 받고 약 20분 후 전산시스템에 전화번호를 수정하였으나, 그로부터 5일 후 담당자가 수정된 연락처를 참조하지 않고 수정 전에 출력된 사고 조사지를 참조하여 신청인에게 전화 연락을 하게 되었다.
- 신청인은 다시 전화번호의 수정 및 삭제 요청을 하였으나, 이를 후 피신청인이 사고 보상액의 입금 안내 문자를 전송하는 과정에서 수정 전 출력한 사고접수지를 참조하여 신청인의 전화번호를 문자전송시스템에 입력함으로써 신청인에게 안내 문자를 발송하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 착오로 입력한 신청인의 휴대전화번호(이하 “이 사건 휴대전화번호”라 한다)는 다른 정보와 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로 「개인정보 보호법」 제2조에 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.

가. 피신청인이 신청인의 휴대전화번호를 착오 입력함으로써 문자 전송 및 전화 연락한 것에 대한 「개인정보 보호법」 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제3조 제3항에서 개인정보처리자는 처리 목적에 필요한 범위에서 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 제28조에서는 개인정보처리자는 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원 등 개인정보취급자에 대하여 적절한 관리·감독을 행해야 한다고 규정하고 있다.
- 이에 따르면 개인정보처리자는 개인정보 입력 시 그 내용을 사전에 확인하거나 오류 정보를 확인한 경우 즉시 정정·삭제할 수 있는 절차 등을 마련함으로써 잘못된 정보로 인한 정보주체의 피해가 최소화될 수 있도록 노력하여야 한다.
- 이 사건의 경우, 신청인은 이 사건 교통사고와 무관한 자임에도 사고 현장 담당자의 업무 처리 미숙과 기존 고객DB와의 확인 절차 부재 등으로 인하여 신청인의 의사와 관계없이 피신청인의 전산망에 개인정보가 저장되는 피해를 입었음이 인정된다.
- 또한, 피신청인은 신청인의 삭제 요구로 개인정보의 오류를 인지하였음에도 담당자들에게 주의 환기를 시키지 못함으로써 신청인에게 불필요한 문자 및 전화 연락을 반복한 사실도 확인된다.
- 따라서, 피신청인은 「개인정보 보호법」에 반하여 고객의 개인정보 정확성 등을 보장할 의무를 다하지 못하였고, 개인정보취급자의 업무 과실에 대해서도 적절히 관리, 감독하지 못한 책임이 있다고 판단된다.

나. 피신청인의 신청인에 대한 손해배상금 지급 의무 여부

- 이와 같이 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반한 사실이 인정되고, 더구나 신청인의 수차례에 걸친 삭제 요구에도 담당자들의 업무 과실로 반복적인 전화 연락, 문자 발송 등으로 정신적 피해를 겪게 한 것이 분명한 이상 피신청인에게 손해배상 지급 책임이 있다고 판단된다.
- 또한, 피신청인은 이와 같은 일이 발생 되지 않도록 업무 절차를 명확히 하는 한편, 보상 담당자를 상대로 재발방지 교육을 하는 등 향후 유사사례가 발생하지 않도록 조치할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인에게 손해배상금 100,000원을 조정이 성립된 날로부터 4주 이내에 지급한다.
- 피신청인은 이와 같은 일이 발생 되지 않도록 6주 이내에 보상 담당자를 상대로 개인정보 교육을 하는 등 재발 방지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

IV. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례
IV-1

기지국 접속정보 등 개인정보 열람 및 가명처리 정지를 보장하는 조치 이행 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 통신서비스를 제공하는 전기통신사업자이고, 신청인은 피신청인과 통신 서비스 이용에 관한 계약을 체결한 자이다.
- 신청인은 총 4차례 걸쳐 피신청인에게 통화하고 있지 않은 상황에서 피신청인의 기지국이 자신의 개인정보를 수집·기록하고 있는지와 그 수집에 대한 동의 여부에 대한 답변을 요청하였다.
- 더불어 기지국에 접속한 단말기 정보(이하 “기지국 접속정보”라 한다)를 포함하여 개인정보 실제 내용 일체에 대한 열람을 요청하였고, 향후 통계작성, 과학적 연구, 공익적 기록보존 등을 목적으로 가명처리 하지 말 것을 요구하였다.
- 피신청인은 모든 휴대전화는 통화(데이터 통신 포함) 하고 있는 상황에 한하여 서비스 이용, 과금 등을 목적으로 기지국 접속정보를 수집·기록하고 있으며, 휴대전화 가입 시 신청인의 동의를 획득하였다고 답변하였다.
- 그리고 개인정보 열람 요청에 대하여는 실제 보유 중인 신청인 개인정보의 내용이 아니라 개인정보의 항목을 제공하였으며, 가명처리 정지 요구에는 신청인의 요청사항을 반영할 수 있도록 노력하겠다고 회신하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 보유하고 있는 신청인의 성명, 생년월일, 주소 등은 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.

가. 신청인이 열람 요청한 기지국 접속정보가 개인정보에 해당하는지 여부

- 신청인은 피신청인이 ‘통화하고 있지 않은 상황’에서도 기지국 접속정보를 수집·기록하고 있다고 주장하고 있고, 피신청인은 휴대전화 전원이 꺼진 상황에서는 기지국 접속정보를 수집·기록하지 않으며, ‘통화(데이터 통신 포함)하고 있는 상황’에 한하여 서비스 이용, 과금 등을 목적으로 기지국 접속정보를 수집·기록하고 있다고 주장한다.
- 이와 관련하여 신청인이 주장하는 ‘통화’란 휴대전화 사용 여부를 말하고, 피신청인이 주장하는 ‘통화’란 휴대전화 전원 차단 여부를 말하는 것으로 피신청인은 휴대전화 전원이 켜져 있는 동안의 음성통화, 데이터 통신⁸⁾과 신속한 통신서비스 제공을 위한 대기 상태 모두를 ‘통화하고 있는 상황’으로 보고 있다.
- 이에 따르면 피신청인은 휴대전화의 전원이 차단되지 않은 이상 서비스 이용, 과금 등을 목적으로 국제 모바일 가입자 식별자(이하 “IMSI”라 한다)⁹⁾, 기지국 고유번호인 Cell ID 등 기지국 접속정보를 수집·기록하고 있다.
- 여기에서 IMSI란 이동통신 네트워크에서 단말기 가입자를 구분하는 유일한 식별자로서 국가코드, 이동통신사업자코드 및 이동통신사업자가 부여한 고유 일련번호로 구성되며, 가입자 식별 및 통신 요금 부과를 위해 단말기 SIM에 필수적으로 부여된다. 결국, 해당 IMSI를 부여받은 가입자와 그 가입자가 가입약정 당시에 기재한 정보를 결합하면 휴대전화 이용자가 누구인지를 식별할 수 있다.
- 그리고, Cell ID는 기지국(Cell)을 식별하는 정보로서 특정 기지국의 위치와 접속 반경 파악에 활용되며, 특정 단말기가 접속한 기지국의 Cell ID를 통해 특정 단말기 이용자의 이동 경로를 추적할 수 있다.
- 한편, 헌법재판소 전원재판부는 「통신비밀보호법」 제2조 제11호 바목, 사목¹⁰⁾에 따라 위치정보 추적자료 제공을 요청한 사안에서, “발신기지국의 위치추적자료의 경우에는

8) 응용 소프트웨어(App) 등이 백그라운드에서 실행되고 있는 상태를 포함한다.

9) IMSI (International Mobile Subscriber Identity)

10) 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

11. “통신사실확인자료”라 함은 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 전기통신사실에 관한 자료를 말한다.

바. 정보통신망에 접속된 정보통신기기의 위치를 확인할 수 있는 발신기지국의 위치추적자료

사. 컴퓨터통신 또는 인터넷의 사용자 정보통신망에 접속하기 위하여 사용하는 정보통신기기의 위치를 확인할 수 있는 접속지의 추적자료

기지국의 통신범위가 최소 수백 미터에서 최대 수천 미터에 이르는 등 그 폭이 상당히 넓기 때문에 보다 정확한 위치를 파악하기 어려워 정보주체에 대한 기본권 제한의 정도가 심하지 않다고 볼 여지도 있으나, 오늘날 정보통신기술의 발달과 함께 위치정보를 정확하게 측량하여 이용할 수 있는 기술들도 급속히 발전하고 있고, 오차범위와 기지국 주변의 건물 상황 등 여러 조건을 종합하여 수사대상자 등의 위치정보를 상당히 정확한 수준으로 파악하는 것이 가능하게 되어, 정보주체의 기본권에 중대한 침해가 될 수 있다.”라고 하면서 위치정보 추적자료는 청구인들의 인적정보와 결합하여 특정인의 위치를 파악할 수 있는 개인정보라고 판단하였다.(헌법재판소 2018. 6. 28. 선고 2012헌마191, 550(병합), 2014헌마357(병합) 판결)

- 또한, 대법원에서는 “개인의 위치정보는 특정 개인이 특정한 시간에 존재하거나 존재하였던 장소에 관한 정보로 위치정보만으로는 특정 개인의 위치를 알 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 특정 개인의 위치를 알 수 있는 것을 포함한다. 위치정보를 다른 정보와 종합적으로 분석하면 개인의 종교, 대인관계, 취미, 자주 가는 곳 등 사적 영역을 파악할 수 있어 위치정보가 유출 또는 오용·남용될 경우 사생활의 비밀 등이 침해될 우려가 매우 크다.”라고 판단하였다.(대법원 2016. 9. 28. 선고 2014다56652 판결)
- 이를 종합하면 피신청인이 수집·기록하는 기지국 접속정보와 신청인의 가입정보를 결합하면 특정한 개인을 확인할 수 있고, 해당 단말기를 이용하는 특정 개인이 특정한 시간에 해당 기지국의 접속 반경 내에 소재하고 있었다는 사실을 알 수 있으므로 기지국 접속정보는 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 개인정보에 해당한다고 판단된다.

나. 신청인의 개인정보 열람 요구 관련

- 「개인정보 보호법」 제35조 및 같은 법 시행령 제41조, 제42조에서 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있고, 개인정보처리자는 열람을 제한하거나 거절할 사유가 있는 경우를 제외하고는 10일 이내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 조치하여야 한다고 규정하고 있다.
- 「온라인 개인정보 처리 가이드라인」(2020. 12. 개인정보보호위원회)(이하 “가이드라인”이라 한다)에서 정보주체의 개인정보 열람 요구에 대해 사업자는 개인화 조치된 정

보의 형태(성명, 연락처, 로그기록, 쿠키 등)로 이용자가 제공받도록 조치하여야 하며, 개인화 조치의 여부나 방법은 열람 대상이 되는 개인정보의 성격에 따라 달라질 수 있다고 규정하고 있다.

- 피신청인은 개인정보의 실제 내용이 아닌 일반명사화된 정보 항목을 제공한 것은 개인화 조치된 정보의 형태로 이용자가 제공받도록 조치하여야 한다는 가이드라인에 따른 것이라고 주장한다.
- 그러나 개인화 조치란 개인정보를 단순히 일반명사화하여 제공하라는 것이라기보다는 보유하고 있는 개인정보를 정보주체별, 이용 목적별로 분류하여 개인에게 속하거나 관계있는 정보들만을 모아서 처리하는 것을 의미하며, 가이드라인에서 개인화 조치의 여부나 방법은 열람 대상이 되는 개인정보의 성격에 따라 달라질 수 있다고 규정하고 있으므로 그 정보가 반드시 항목만을 의미한다고 볼 수는 없다.
- 또한, 「개인정보 보호법 시행령」 제41조 제1항 제1호에서 개인정보의 항목 및 내용을 열람 사항으로 정하고 있으므로 정보주체는 개인정보처리자가 보유하고 있는 개인정보의 실제 내용의 열람을 요구할 수 있다.
- 나아가 「개인정보 보호법」 제36조에서 정보주체의 개인정보 정정 요구권을 보장하고 있는바, 이는 실제 개인정보를 열람하여 수집된 개인정보가 맞는지를 확인할 수 있음을 전제로 하고 있으므로 개인정보의 항목만을 열람 대상으로 한다면 개인정보 정정 요구 관련 규정이 실질적인 효력을 잃게 되는 문제가 있다.
- 결과적으로 정보주체가 자신의 개인정보 실제 내용을 요구하였다면, 개인정보처리자는 개인화 조치된 형태로 개인정보 항목뿐만 아니라 실제 내용을 제공하여야 할 의무가 있다.
- 한편, 「개인정보 보호법 시행령」 제41조 제1항에서 정보주체는 법 제35조 제1항에 따라 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구하려면 열람하려는 사항을 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 하고, 같은 조 제2항에서 개인정보처리자는 열람 요구 방법과 절차를 마련하는 경우 해당 개인정보의 수집 방법과 절차에 비하여 어렵지 아니하도록 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 이와 관련하여 피신청인은 정보주체가 개인정보 열람을 요구하는 경우 온라인으로 본

인 확인 절차를 거쳐 개인정보 열람 신청을 하도록 하고 있으며, 이메일로 개인정보 항목이 적시된 개인정보 열람 신청 결과서를 제공하고 있다.

- 또한, 정보주체로부터 개인정보 실제 내용 열람 요청이 있는 경우에는 피신청인의 홈페이지 내의 마이페이지를 통해 성명, 주소, 이메일, 단말기 정보(기종), 요금제, 최근 1년간 이용요금, 계좌번호, 신용카드 등의 정보를 확인할 수 있음을 안내하고 있으며, 통화 내역에 대해서는 별도 신청을 통하여 열람이 가능하도록 그 방법과 절차를 마련하여 운영하고 있다.
- 그러나, 신청인이 열람을 요구하고 있는 기지국 접속정보는 피신청인의 홈페이지를 통하여 확인할 수 없으며, 피신청인이 별도로 제공하지 않았다.
- 따라서, 이 사건 피신청인은 신청인의 개인정보 열람 요구에 성명, 생년월일, 성별, 주소, 주민등록번호 등 기본적인 항목만을 제공하였을 뿐 정보주체의 열람권을 온전히 보장하였다고 볼 수 없는바, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제35조의 규정에 따라 신청인의 개인정보 열람권이 보장될 수 있도록 필요한 조치를 이행할 필요가 있다.

다. 신청인의 가명처리 정지 요구 관련

- 「개인정보 보호법」 제37조 제2항 본문에서 개인정보처리자는 정보주체로부터 개인정보 처리정지 요구를 받았을 때에는 지체 없이 정보주체의 요구에 따라 개인정보 처리의 전부를 정지하거나 일부를 정지하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 항 단서에서 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위하여 불가피한 경우 등에는 정보주체의 개인정보 처리정지 요구를 거절할 수 있으며, 같은 조 제3항에서 이 경우 정보주체에게 지체 없이 그 사유를 알려야 한다고 규정하고 있다.
- 이 사건에서 신청인은 피신청인에게 향후 통계작성, 과학적 연구, 공익적 기록보존 등을 목적으로 가명처리 하지 말 것을 요구하였다.
- 이와 관련하여 「개인정보 보호법」 제2조 제1호 다목에서 가명정보란 가목 또는 나목을 제1호의2에 따라 가명처리함으로써 원래의 상태로 복원하기 위한 추가 정보의 사용·결합 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보라고 정의하고 있으며, 같은 법 제28조의7에서 가명정보는 제37조를 적용하지 아니한다고 규정하고 있다.

- 이에 따르면 자신의 정보가 가명정보로 처리되기 이전에는 자신의 개인정보에 대한 가명처리 정지를 요구할 수 있지만, 이미 가명처리된 가명정보에는 이름, 연락처 등 개인을 알아볼 수 있는 정보가 포함되어 있지 않으므로 정보주체는 개인정보 처리정지 요구권을 행사할 수 없다.(2020 개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설, 383면)
- 따라서, 이 사건 신청인의 개인정보가 가명처리 되기 이전이라면 피신청인은 신청인의 개인정보 처리정지 요구에 응할 의무가 있으므로 가명처리 하여서는 안 된다.
- 한편, 피신청인은 신청인의 가명처리 정지 요구에 대하여 신청인의 요청사항을 반영할 수 있도록 노력하겠다고 회신하였다.
- 「개인정보 보호법」 제37조 제5항의 위임에 따른 같은 법 시행령 제44조에서 개인정보 처리정지 조치를 한 경우에는 그 조치를 한 사실을, 정보주체의 요구를 거절하는 경우에는 거절하기로 한 사실 및 그 이유와 이의제기 방법을 결과 통지서로 알려야 한다고 규정하고 있다.
- 그러나 피신청인은 신청인의 개인정보 처리정지 요구를 수용하거나 거부한다는 명확한 의사표시를 하고 있지 않으므로 「개인정보 보호법」 제37조를 위반하였다고 판단된다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 신청인에게 기지국 접속정보를 포함한 개인정보 실제 내용의 열람 조치 및 신청인의 개인정보에 대한 가명처리 정지 조치를 이행한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

IV. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례
IV-2

통신사업자에 대한 보유기간 경과 신청인의 개인정보 파기 및 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 「전기통신사업법」에 따른 부가통신사업자이고, 신청인은 피신청인의 전 신기업 중 하나인 (주)○○기업이 운영하였던 인터넷 개인방송 플랫폼인 ‘△△TV’ 서비스 이용을 위하여 회원으로 가입하였던 자이다.
- 신청인은 ‘△△TV’라는 서비스에 아이핀을 통하여 가입하였고, 방송자들의 영상을 불법 녹화한 혐의로 신고되어 고객센터를 통해 ‘영구 이용정지 처분’을 받았다.
- 한편 (주)□□기업과 (주)○○기업의 합병에 의해 신생 합작 법인으로 피신청인이 출범하였고, 합병 당시 양사의 회원들로부터 개인정보 이관 동의를 받아 양사로부터 피신청인에게로 개인정보가 이관되었는데, (주)○○기업 고객센터가 블랙리스트 회원의 재가입 등에 따른 피해방지 예방을 위하여 별도 분리보관하던 블랙리스트 회원들의 정보, 즉 이용정지 회원들의 이름, 생년월일, 가입 당시 생성 아이디 및 CI값도 함께 이관되었다.
- 피신청인은 신청인에 대한 영구 이용정지 처분의 사유인 영상의 불법녹화가 중대한 사안이라고 판단하여 자사의 개인정보 처리방침 제5조에 따라 그 처분기록을 전자상거래법에 따른 “소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록”으로 분류하였고, 위 법에 의하여 허용된 3년의 기간 동안 신청인의 재가입을 차단하기 위하여 신청인의 개인정보 중 이름, 생년월일, 가입 당시 생성 아이디 및 CI값을 위 처분 시점부터 지금까지 계속 보유하고 있다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 보유하고 있는 신청인의 성명, 생년월일, 가입 당시 생성한 아이디 및 CI 값 등(이하 ‘이 사건 개인정보’라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽

게 결합하여 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.

- 신청인은, 신청인이 피신청인의 서비스로부터 탈퇴한 지 1년이 경과하였음에도 피신청인의 개인정보 처리방침 제5조 가항의 회원탈퇴 시 보존기간 1년의 규정을 위반하여 신청인의 개인정보를 계속 보유하고 있다고 주장한다.
- 「개인정보 보호법」 제21조 제1항은 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다고 하면서도, 다만 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다고 예외를 함께 규정하고 있다.
- 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 ‘전자상거래법’이라 한다)」 제6조와 동법 시행령 제6조 제1항은 사업자가 보존하여야 할 거래기록의 대상·범위 및 기간을 규정하고 있는데, 그 중 제4호는 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록의 경우 3년간 보존하여야 한다고 한다.
- 신청인은 (주)□□기업과 (주)○○기업의 합병으로 피신청인 법인이 출범한 이후 피신청인의 서비스인 ‘◇◇TV’에 회원으로 가입한 바가 없고, 피신청인이 보유하고 있는 신청인의 이 사건 개인정보는 합병 이전 전신기업 중 하나인 (주)○○기업으로부터 영업자산을 이관 받을 때 당시 ‘소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록’으로 별도 분리보관된 신청인의 이 사건 개인정보를 함께 이관 받은 것이어서, 피신청인의 이 사건 개인정보의 수집 및 보유는 「개인정보 보호법」 및 전자상거래법에 근거한 것이라 할 것이다.
- 피신청인은 신청인의 재가입을 방지하기 위해 처분 시점부터 3년간 신청인의 가입인증이 차단되도록 조치하였고(처분 종료 시점에 가입인증 차단 기록 자동삭제 예정), 이를 위하여 「전자상거래법」에 따라 차단조치에 필요한 최소한의 정보인 이 사건 개인정보를 보유하고 있으며, 그 이외의 이 사건 개인정보 이용은 없고 일반 회원들의 개인정보와 별도로 분리 보관하여 권한 없는 자에 의한 조회가 불가하도록 관리하고 있다.
- 신청인은 자신이 (주)○○기업으로부터 영구 이용정지 처분을 받은 사실과 피신청인의 서비스 ‘◇◇TV’에 새롭게 가입하지 않은 사실을 인정하고 있으므로, 피신청인의 서

비스 ‘◇◇TV’로부터 회원탈퇴 후 1년이 경과하였음에도 개인정보 파기가 이루어지지 않고 있다는 주장은 이유가 없다.

- 한편 신청인은, 최근 신청인이 수신한 다수의 스팸문자와 스팸연락의 원인을 피신청인으로 지목하면서 피신청인이 이 사건 개인정보 외에 신청인의 휴대전화번호 등 여타의 개인정보를 보유하고 있고 이를 불법적으로 활용하고 있다는 취지로 피신청인의 소명과 제출자료의 신빙성을 부정하고 있는데, 피신청인이 제출한 자료에 따르면 신청인이 피신청인의 회원으로 등록되어 있지 않음을 확인할 수 있고 가입차단 대상에 관한 기록에만 이 사건 개인정보가 나타나므로, 신청인이 달리 신청인의 주장을 증명할 만한 자료를 제출하지 않는 이상 이를 인정할 수는 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

IV. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례

신청인의 개인정보 삭제 요청 거부 및 보호조치 위반에 대한
손해배상 등 요구

IV-3

1. 신청이유

- 피신청인은 광역 지방자치단체이며, 신청인은 해당 자치단체의 산하 기관인 A본부에서 근무하는 자이다.
- 신청인은 다른 지역 지방자치단체의 해수사업과 관련하여 행정정보 공개청구, 공익신고 등을 한 바 있으며, 해당 자치단체의 해수사업 담당 공무원이 A본부 시민제보 게시판에 신청인의 잦은 민원제기로 행정력을 낭비하고 있다며 근무 소홀이 있는지 감사해달라는 내용의 글(이하 “이 사건 게시글”이라 한다)을 게시하였다.
- 신청인은 이 사건 게시글에 대하여 시민제보 게시판 주무부서인 A본부 감찰팀에 구두로 삭제 요청했으나 받아들여지지 않았다고 주장하였고, 그로부터 약 3년 경과 후 신청인이 국민신문고 민원을 통하여 삭제 요청을 하자 A본부에서 이를 받아들여 글이 삭제되었다.
- 당시 시민제보 시스템은 A본부 단독으로 운영되는 홈페이지로서 피신청인은 홈페이지 관리자에게 부여된 아이디와 비밀번호를 입력해야만 게시글을 열람할 수 있었다고 주장하는 반면, 신청인은 A본부 직원뿐만 아니라 산하 기관 직원 모두 열람이 가능하였다고 주장한다.

2. 위원회 판단

- A본부 시민제보 게시판에 노출된 신청인의 성명, 직장명, 직위, 공익신고 사실 등(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)은 신청인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.

가. 신청인의 삭제 요청과 피신청인의 삭제 요청 거부 여부

- 「개인정보 보호법」 제36조에서 자신의 정보를 열람한 정보주체는 개인정보처리자에게 개인정보의 정정 또는 삭제를 요구할 수 있으며, 이 경우 개인정보처리자는 지체 없이 그 개인정보를 조사하여 정정·삭제 등 필요한 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 또한, 같은 법 시행령 제43조 제1항에서 정보주체가 개인정보처리자에게 삭제를 요구하려면 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라야 하며, 개인정보처리자는 개인 정보 수집에 비하여 어렵지 아니하도록 방법과 절차 등을 마련하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 당시 신청인의 삭제 요구 관련 문서가 없으므로 신청인의 삭제 요구는 사실이 아니라고 주장하였으나, 이 사건 게시글이 등록된 당시의 피신청인 개인정보처리방침 등에는 개인정보 정정·삭제 요구에 대한 방법·절차가 마련되어 있지 않았고, 시행령에서 보다 쉽게 정정·삭제의 방법·절차를 마련하라고 규정한 점에 비추어 신청인의 개인정보 정정·삭제 요청 시 반드시 문서 등의 요건을 갖춰야 하는 것은 아니라고 판단된다.
- 신청인은 이 사건 게시글에 대하여 당시 게시판 주무부서인 A본부 감찰팀에 유선전화로 삭제 요청하였다고 주장하였고, 당시 통화를 나눈 감찰팀 담당자도 이를 부인하고 있지 아니하므로 신청인은 관련 법령에 따라 피신청인에게 개인정보 삭제 요구를 하였다고 보아야 한다.
- 또한, 피신청인은 이 사건 게시글은 외부의 정보주체가 작성한 것으로서 피신청인의 일방적인 정정·삭제는 어려웠다고 주장하였으나, 피신청인이 운영하는 게시판에 등록된 정보는 피신청인에게 처리 권한이 있다고 보아야 하고,
- 해당 정보에서 신청인의 실명이 노출되는 등 개인정보 침해가 명백하고 신청인의 삭제 요청이 있었다면 작성자와 협의를 통하여 익명 처리하거나 삭제하는 등의 조치를 취해야 했음에도 삭제될 때까지 약 3년 이상 게시판에 유지시킨 것은 「개인정보 보호법」 제36조를 위반한 것이다.

나. 개인정보 보호조치 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제29조 및 같은 법 시행령 제30조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출되지 않도록 개인정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치 등 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인은 이 사건 게시글은 게시 이후 피신청인 소속 직원은 누구나 열람 가능하였다고 주장하고 있고, 피신청인은 해당 글은 비공개 게시물로 홈페이지 관리자에게 부여된 아이디와 비밀번호를 입력해야만 열람이 가능하다고 주장하였다.
- 이 사건 게시글은 등록 후 24일이 경과한 시점에 조회 수가 30회에 달하고 있는바, 당시 담당부서인 A본부 감찰팀 직원이 4명이었던 점을 고려하면 비록 동일ID의 조회 수가 중복 계산되었다 하더라도 권한있는 자만 열람하였다고 보기에는 과다하고,
- 열람 권한 없는 신청인이 게시글에 대한 캡처 화면을 다운받아 증빙자료로 제출한 사실을 감안하면 관리자에게 부여된 아이디와 비밀번호의 공유를 통하여 열람 권한 없는 직원들에 의해서도 이 사건 게시글의 열람이 가능하였다고 볼 수 있다.
- 이처럼 피신청인은 개인정보가 유출되지 않도록 개인정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치 등 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 준수하지 못하였는바, 이는 「개인정보 보호법」 제29조를 위반한 것이다.

다. 피신청인의 손해배상 책임 여부

- 피신청인의 개인정보 침해로 인하여 신청인이 오랜 기간 정신적 고통을 겪었을 것으로 판단되므로 피신청인은 「개인정보 보호법」 제29조 및 제36조 위반에 따른 손해배상 책임을 면할 수 없다.
- 다만, 이 사건 게시글은 피신청인이 직접 생산한 정보가 아닌 외부 민원인이 등록한 정보로서 작성자의 의견도 고려해야 했던 점, 신청인의 삭제 요구가 공식적인 문서 형태가 아닌 담당자 1인에게 구두 방식으로 전달됨으로써 피신청인에게 전달력이 약했던 점, 이 사건 게시글은 비공개로 등록됨으로써 노출 범위가 일부 동료 직원 등으로

제한되었던 점 등을 감안하여 손해배상액을 정한다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인에게 조정성립일로부터 4주 이내에 손해배상금 100,000원을 지급한다.

4. 조정 결과

- 양 당사자가 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

IV. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례

아파트 관리 사무소에서 입주민의 개인정보를 제공하지 않은
행위에 대한 시정 요구

IV-4

1. 신청이유

- 피신청인은 「공동주택관리법」에 따른 해당 아파트 관리주체이고, 신청인은 피신청인이 관리하는 공동주택 구분 건물의 소유자이자 동 공동주택의 재건축 추진을 위한 준비위원회의 위원장이다.
- 신청인이 속한 '재건축 추진을 위한 준비위원회'(이하 "이 사건 준비위원회"라 한다)는 「도시 및 주거환경정비법」 제31조 제1항에 따른 조합설립 추진위원회로서의 승인을 받지 않은 전(前) 단계의 사적 조직이다.
- 피신청인은 「공동주택관리법」 및 관리규약 등 공동주택의 관리와 관련된 법령에 따른 관리주체의 업무수행 및 비상시 연락 등을 위하여 아파트 입주민으로부터 개인정보의 수집·이용 및 제3자 제공 등에 관한 동의를 받아 성명, 생년월일, 주소, 연락처, 차량번호 및 영상정보 등의 개인정보를 처리하고 있다.
- 신청인은 「도시 및 주거환경정비법」 등에서 정하는 방법과 절차에 따라 준비위원회가 '조합설립을 위한 추진위원회'로서 승인을 준비하기 위하여 피신청인에게 아파트 입주민의 성명, 주소, 연락처의 제공을 요청하고, 이러한 개인정보의 수집은 아파트 입주민의 이익에 직접적인 영향을 주는 사항으로 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호 또는 제6호에 해당하므로 피신청인은 신청인에게 아파트 입주민의 개인정보를 제공할 의무가 있다고 주장한다.
- 피신청인은 개인정보보호위원회로부터 "「개인정보 보호법」 제17조 및 제18조에서 허용하고 있는 경우가 아니라면 정보주체의 동의 없는 개인정보의 제공은 허용되지 않는다고 판단된다"라는 답변을 받아, 이를 근거로 신청인에게 정보주체인 아파트 입주민의 동의 없이 이 사건 개인정보를 제공할 수 없고, 아파트 입주민으로부터 개인정보 제공에 대한 동의 여부를 확인한 후 이에 동의한 입주민의 개인정보만 신청인에게 제

공하겠다고 하였다.

- 이후 피신청인은 아파트 입주민 회의를 열어 관리규약 별지 서식인 입주자 명부에 기재된 ‘개인정보의 제3자 제공’ 대상에 이 사건 준비위원회를 추가함으로써 이에 대한 아파트 입주민의 동의를 받을 수 있도록 관리규약을 개정하였고, 관할 구청의 승인을 받아 변경된 입주자 명부를 사용하고 있다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 아파트 주거 생활의 질서유지, 효율적인 관리업무 수행 및 비상연락 등을 목적으로 수집한 성명, 생년월일, 주소, 연락처, 차량번호 및 영상정보 등은 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」 제18조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 제15조 제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조 제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 안 된다고 규정하고 있고, 제2항에서는 제1항에도 불구하고 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우(제1호) 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우(제2호)에는 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 「공동주택관리법」 등에 따라 아파트 입주민의 개인정보를 처리하는 개인정보처리자에 해당하므로 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제1호 및 제2호의 경우에 해당하지 않는 한 아파트 입주민의 개인정보를 제3자에게 제공하여서는 안 된다.
- 또한 피신청인이 관리하는 아파트의 관리규약 개정 전 입주민 명부 서식에 기재된 ‘개인정보를 제공 받는 제3자에는 신청인의 준비위원회는 포함되어 있지 않기 때문에 피신청인으로서 아파트 입주민으로부터 신청인에 대한 개인정보의 제공에 관하여 별도의 동의를 받아야만 한다.
- 이에 대하여 신청인은 준비위원회의 개인정보의 수집은 아파트 입주민의 이익에 직접적인 영향을 주는 것으로 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호 또는 제6호에 해당한다고 주장하나 이 사건 개인정보 요청 당시 사적 조직에 불과한 준비위원회가 아파트 입주민의 개인정보를 수집할 수 있는 다른 법률의 특별한 규정은 존재하지 않고, 준비위원회의 재건축 사업 추진이라는 이익이 명백하게 아파트 입주민의 개인정보에 관한 권리보다 우선한다고 할 수 없으므로 신청인의 주장은 이유 없다.

- 동일한 이유로 피신청인 역시 준비위원회에 대한 개인정보 제공에 관하여 아파트 입주민으로부터 별도의 동의를 받았거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 것이 아니어서 「개인정보 보호법」 제18조 제2항에 따른 개인정보의 제공이 불가하다.
- 이에 피신청인은 신청인에게 준비위원회에 대한 개인정보 제공에 동의한 아파트 입주민의 개인정보만을 제공할 것을 제안하고, 아파트 입주민 회의를 열어 입주자 명부상 개인정보를 제공받는 제3자에 준비위원회를 추가하는 결정을 하여 관할 구청의 승인을 받아 개정된 입주자 명부를 사용하는 등 「개인정보 보호법」을 준수하면서 신청인의 요청에 응하기 위한 다양한 노력을 하였음에도 신청인은 이를 수용하지 않았다.
- 따라서 피신청인이 신청인에게 이 사건 개인정보를 제공하지 않은 행위는 「개인정보 보호법」 제18조에 부합하는 것으로 적법하다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

IV. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례 IV-5

은행 업무처리 장면이 촬영된 CCTV 열람 요구를 거부한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 예금 인수 등 금융거래를 위하여 신용정보를 제공받아 해당 업무에 이용하는 시중은행이고, 신청인은 아파트 관리사무소 직원으로서 입주자대표회의(예금주)의 은행 업무를 처리하는 자이다.
- 신청인은 입주자대표회의 통장에서 돈을 인출하여 8개 계좌로 이체하기 위해 피신청인을 방문하였는데, 이 중 3건은 타행계좌 이체로 수수료가 발생하자 이체하지 않고 현금으로 수령해 갔다. 이후 신청인은 통장 내역을 확인하다가, 현금을 수령한 기억이 없어 이를 확인하고자 하였다.
- 신청인은 피신청인의 영업시간 종료 후 방문하여, 자신이 현금을 수령했는지 여부를 확인하기 위해 통장 거래 내역과 CCTV 영상정보 열람을 요청하였으나, 신청인이 예금주의 대리인을 증명하는 서류 등은 지참하지 않았다.
- 피신청인은 이 열람 요청에 응하기 위해서 본인확인 절차 및 은행 거래시간의 특정 등이 필요하였다. 특히 피신청인은 CCTV 기록시간을 특정하기 위해 신청인의 은행 거래시간을 전산상 조회할 필요가 있어 예금주인 입주자대표회의의 대표자와 함께 관련 서류를 구비하여 방문하도록 안내하자, 신청인이 이의를 제기하며 피신청인 직원의 태도를 문제삼아 분쟁이 발생하였다.
- 신청인은 다음날 대표자와 함께 회계장부(무통장 송금영수증 첨부)를 가지고 피신청인을 방문하였다. 피신청인은 대표자에게서 신분증·법인서류를 확인하고 금융거래정보제공 동의서를 제출받아 거래시간을 확인한 후, 신청인에게 자신의 은행 업무처리 장면(창구에서 현금을 받아 돈 세는 모습 등)이 촬영된 CCTV 화면을 보여 주려고 준비하고 있었으나, 대표자가 무통장 송금영수증을 통해 신청인의 현금 수령을 인지하여 당초 CCTV를 열람하고자 했던 목적을 달성함에 따라 열람하지 않고 신청인과 함

께 나갔다.

2. 위원회 판단

- CCTV에 촬영된 신청인의 은행 업무처리 장면은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.
- 「개인정보 보호법」 제35조 제1항은 정보주체는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 법 시행령 제41조 제1항은 정보주체는 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구하려면 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인은 자신이 은행 업무를 처리하는 장면이 촬영된 CCTV 영상정보의 열람을 요청 하였으나, 피신청인이 바로 열람하게 하지 않은 것이 위법하다고 주장한다.
- 그러나 피신청인은 신청인이 대리인을 증명하는 서류 등을 지참하지 않아 은행 거래 정보를 확인할 수 없어 거래시간을 특정하기 위하여 예금주인 대표자와 함께 오도록 안내하였으며, 다음날 거래시간을 특정한 후 곧바로 신청인에게 CCTV 열람 요청에 응하려고 하였다.
- 또한 신청인이 열람을 요청한 시각은 은행 업무시간 종료 후라는 점, 신청인이 피신청인 직원과 분쟁이 발생하여 현장에 경찰이 출동한 상황이라는 점을 통해 볼 때, 열람 요청 당일 열람을 하지 못하였다는 사실만으로는 피신청인이 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 보기 어렵다.
- 따라서 피신청인이 신청인의 CCTV 열람 요청 당일 이에 응하지 않은 것은 「개인정보 보호법」 제35조 제1항을 위반한 것이 아니다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

V. 기타 개인정보 침해

사례

V-1

개인정보 수집 출처 등을 미고지하고, 개인정보 이용내역도 미통지한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 피보험자의 사망 등 보험사고가 발생할 경우에 약정한 보험금을 지급할 책임이 있는 생명보험사이고, 신청인은 피신청인 보험상품 및 홈페이지에 가입하지 않았다.
- 신청인은 모바일 S앱을 통한 이벤트에 참여하면서, S앱에서 자신의 개인정보를 피신청인에 제공하여 보험마케팅 목적으로 활용하는데 동의하여 S앱에서 피신청인에게 신청인의 개인정보를 제공하였다.
- 이후 피신청인은 전화를 통해 개인정보 수집 출처 등을 신청인에게 고지하면서, 보험상품 소개 등에 동의 의사가 있는지 문의하였지만 신청인이 동의하지 않아 종료되었다. 피신청인은 전자우편을 통해서도 개인정보 수집출처 등을 고지하였다.
- 신청인은 피신청인에게 전화하여 자신에게 개인정보 수집 출처 등을 고지하였는지 문의하였고, 재차 전화하여 개인정보 이용내역을 통지하였는지 확인을 요청하였다.
- 이에 피신청인은 신청인에게 문자메시지로 회신을 하면서, 신청인 개인정보를 S앱으로부터 제공받았다고 통지하였고 개인정보 이용내역에 대하여는 신청인이 이용자에게 해당되지 않아 이용내역을 통지하지 않았다고 안내하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 수집한 신청인의 성명, 생년월일, 휴대전화번호 등(이하 “이 사건 개인정보”라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.

가. 피신청인의 개인정보 수집 출처 등 고지 여부

- 「개인정보 보호법」 제20조 제1항은 개인정보처리자가 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보를 처리하는 때에는 정보주체의 요구가 있으면 즉시 개인정보의 수집 출처, 개인정보의 처리 목적, 개인정보 처리의 정지를 요구할 권리가 있다는 사실을 정보주체에게 알려야 한다고 규정하고 있고,
- 「개인정보 보호법」 제20조 제2항 및 같은 법 시행령 제15조의2 제1항 등은 5만명 이상의 정보주체에 관하여 민감정보 또는 고유식별정보를 처리하는 자 또는 100만명 이상의 정보주체에 관하여 개인정보를 처리하는 자는 정보주체의 요구가 없더라도 수집 출처 등을 서면·전화 등 정보주체가 쉽게 알 수 있는 방법으로 개인정보를 제공받은 날부터 3개월 이내에 정보주체에게 알려야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 5만명 이상의 정보주체에 관하여 민감정보 또는 고유식별정보를 처리하는 자로서, 신청인의 요구가 없더라도 신청인 개인정보의 수집 출처를 고지하여야 한다. 피신청인이 신청인 이외로부터 수집한 개인정보에 대해 알려야 할 수집 출처에는 수집 장소와 수집 날짜가, 개인정보 제공자가 있는 경우에는 제공자 이름 및 제공받은 날짜 등이 명시되어 있어야 한다.
- 이 사건에서 피신청인은 신청인에게 수집 출처 등을 전화로 고지하면서, 신청인 개인정보를 S앱으로부터 제공받아 수집하였다고 신청인에게 분명하게 고지하여야 하나 “□□□ 멤버십”이라고만 알려주어 신청인이 자신의 개인정보 수집 출처에 대해 쉽게 알 수 있었던 경우가 아니다.
- 따라서 피신청인이 신청인에게 개인정보 수집 출처 고지 시, 제공자인 회사명칭을 구체적으로 명시하지 않은 것은 「개인정보 보호법」 제20조를 위반한 것으로 볼 수 있다.

나. 피신청인의 개인정보 이용내역 통지 여부

- 「개인정보 보호법」 제39조의8 제1항 본문과 같은 법 시행령 제48조의6에서 정보통신 서비스 제공자 등으로서 정보통신서비스 부문 전년도 매출액이 100억원 이상인 자 또는 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일 평균 100만명 이상인 자 등은 제23조, 제39조의3에 따라 수집한 이용자의 개인정보의 이용내역을 서면 등의 방법으로 연 1회 이상 이용자에게 통지하여야 한다고 규정

하고 있다.

- 신청인은 자신의 개인정보 수집 출처 등 고지 및 이용내역 통지 여부에 관하여 전화상담 문의를 하였고 피신청인이 광고성 정보 수신동의 여부를 확인하기 위하여 정기적 통지도 하여 정보통신서비스의 이용자에 포함되므로, 피신청인이 자신에게 개인정보 이용내역을 통지해야 한다고 주장하고 있다.
- 피신청인은 온라인상 보험상품을 모집·판매하고 있지 않아 정보통신서비스 부문 매출액이 전혀 없으며, 또한 피신청인이 자신과 보험계약을 체결하여 유지 중인 약 65만명 보험가입자가 홈페이지 또는 모바일을 이용한다는 점을 감안하며 이용자 일일평균 100만명 이상에도 미치지 못하여, 피신청인은 「개인정보 보호법」 시행령 제48조의6에서 규정한 정보통신서비스 제공자 등에 속한다고 보기 어렵다.
- 한편 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “정보통신망법”이라 한다) 제2조 제1항 4호에서 “이용자”란 정보통신서비스 제공자가 제공하는 정보통신서비스를 이용하는 자를 말한다고 규정하고 있다. 정보통신망법은 모든 정보주체의 개인정보를 보호대상으로 삼고 있는 「개인정보 보호법」과 달리, 정보통신서비스 제공자와 이용자의 이용관계를 전제로 규율하면서 이용자의 개인정보를 보호대상으로 하고 있다.
- 이런 차원에서 정보통신망법상 이용자 범위와 관련하여, 정보통신망을 활용하여 정보를 제공하거나 정보 제공의 매개 서비스를 이용하는 모든 이용자를 통틀어 정보통신망법에서 예정한 정보통신서비스 이용자에 해당한다고 볼 수는 없다(대법원, 2018다 222303 등, 2019. 9. 26. 판결 참조).
- 정보통신서비스 미이용에 관한 판단기준을 살펴보면, 업종별 특성을 고려하여 서비스 이용기록, 접속 로그 등을 기준으로 서비스 이용 여부를 판단할 수 있는데, 정보통신서비스 제공자 등이 자신이 제공하는 서비스를 광고하기 위하여 이용자에게 문자나 이메일을 보낸 기록은 이용 기록으로 볼 수 없으며, 이는 이용자가 광고 문자나 이메일을 단순히 확인하였다 하더라도 이용기록이라고 볼 수 없다(개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설 제445쪽 참조).
- 따라서 신청인은 피신청인 홈페이지에 가입하지 않았을 뿐 아니라 피신청인 보험계약자도 아니고, 또한 피신청인에게 자신의 개인정보 수집 출처 등 고지 및 이용내역 통

지에 관하여 전화상담 문의를 하였거나 광고성 정보 수신동의 여부에 관하여 통지를 받은 것만으로는 정보통신서비스의 이용자에 포함된다고 볼 수 없으므로, 피신청인이 신청인에게 개인정보 이용내역을 통지해야 한다고 보기 어렵다.

- 결국, 피신청인이 신청인에게 개인정보 이용내역을 통지하지 않았더라도 「개인정보 보호법」 제39조의8을 위반하였다고 볼 수 없다.

다. 손해배상 및 재발방지 조치 의무

- 피신청인이 신청인 개인정보의 수집 출처에 대해 전화로 분명하게 밝히지 않았으나 S 앱에게서 제공받았다고 전자우편으로 고지하였고, 신청인이 상담문의 시 문자메시지로 회신을 하면서 개인정보 제공자가 S앱이라고 고지한 점 등을 고려할 때, 피신청인에게 신청인의 정신적 피해에 대한 손해배상금을 지급할만한 책임이 있다고 보기 어렵다.
- 다만, 피신청인은 개인정보 수집 출처 고지 시 정보주체들이 쉽게 알 수 있도록 재발방지대책을 마련하고 시행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 신청인의 손해배상 신청을 기각한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 개인정보 보호교육을 포함한 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

- 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

V. 기타 개인정보 침해

사례 V-2 개인정보 이용내역을 고객에게 통지하지 않은 행위에 대하여 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 온라인 쇼핑몰을 운영하는 정보통신사업자이고 신청인은 피신청인의 온라인 쇼핑몰의 회원이다.
- 신청인은 온라인 쇼핑몰 회원가입 시 피신청인에게 ‘본인 의사 확인 및 고객불만처리’를 위하여 ‘이름, ID, 성별, 생년월일, CI/DI, 비밀번호, 휴대폰 주소, 이메일 주소’ 등을 수집하여 이용하는 것에 동의하였고 ‘주문, 결제, 배송서비스’를 위하여 ‘이름, 전화번호, 주소, 은행계좌정보, 휴대폰결제 시 휴대폰번호’ 등을 수집·이용하도록 동의하였다.
- 피신청인이 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」에 따라 작성한 「개인정보 내부관리계획」에는 매년 1회 이상 정보주체에게 개인정보 이용내역(이하는 ‘이용내역’)을 통지하고, 목적달성 후 개인정보가 불필요한 경우 지체 없이 파기하거나 필수적으로 보관이 필요하지 않은 정보는 3개월 이내 파기하도록 규정하고 있다.
- 또한, 피신청인은 이용내역 통지에 대한 민원응대를 위하여 통지기록을 3개월 이내 분리 보관 후 6개월이 지난 시점에서 파기하고 있다.

2. 위원회 판단

- 「개인정보 보호법」 제39조의8 및 동법 시행령 제48조의6에는 매출액 100억이상이거나 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자가 일일평균 100만명 이상인 정보통신서비스제공자인 경우에는 개인정보 이용내역을 서면, 전자우편, 전화 등의 방법으로 통지하도록 규정하고 있다.
- 한편, 「개인정보 보호법」 제21조 제1항에는 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인

정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 개인정보를 파기하여야 한다고 규정하고 있다.

- 피신청인은 회사의 「개인정보 내부관리계획」 따라 매년 이용내역 통지제도 추진 계획을 수립한 후 통지대상 정보를 추출하여 이메일을 통한 개인정보 이용내역 조회 안내 메일을 통지하고 민원응대를 위하여 통지기록을 6개월간 보관 후 파기한다고 주장한다.
- 2020년에도 개인정보 이용내역 통지제도 추진 계획을 수립한 후 8월에 통지대상 정보(회원번호, 이메일 주소 등)를 추출하고 메일 발송 후 발송기록이 저장되어 있다가 2021. 2월 삭제되어 개인정보 이용내역을 통지한 사실이 인정된다.
- 또한, 피신청인이 작성한 2019년 「개인정보 내부관리계획」에 2020년과 동일하게 개인정보 이용내역 통지 및 파기에 관한 규정이 있고 2012년 개인정보 이용내역 통지제도가 도입된 이후부터 매년 동일한 업무프로세스에 따라 개인정보 이용내역 조회 안내 메일을 발송하였고 2015년부터 2019년까지 위 안내메일이 존재하는 것으로 보아 매년 이용자 대상으로 이용내역을 통지하였다고 인정될 수 있다.
- 2019년 이전 개인정보 이용내역 통지를 위해 추출한 통지대상자 정보(회원번호, 이메일 등) 및 발송기록 등의 통지기록은 삭제되고 시스템을 통한 발송내용만 남아있는 것은 「개인정보 보호법」 제21조(개인정보의 파기) 및 피신청인의 「개인정보 내부관리계획」에 따라 조치한 것으로 판단된다.
- 따라서, 피신청인은 「개인정보 보호법」 제39조의8을 위반하였다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

- 이 사건 신청을 기각한다.

 V. 기타 개인정보 침해

사례
V-3

버스 내부에 설치된 영상정보처리기의 녹음기능 사용에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 「여객자동차 운수사업법」 제4조에 따라 여객자동차운송사업을 운영하는 회사이고, 신청인들은 피신청인 소속 운수종사자로 재직 중이거나 재직하였던 자들이다.
- 피신청인은 버스 등록 시 모든 버스의 내부 운전석 부근에 영상정보처리기기(이하 '차량 CCTV'라 한다)를 설치하였고, 촬영된 영상정보는 일정기간 보관되고 있다.
- 이후 신청인들 중 1인(이하, '신청인 A'라고 한다)이 피신청인 소속 버스 운행 중 교통사고가 발생하였는데, 교통사고 상대방 측 보험회사가 교통사고 처리를 위하여 차량 CCTV 영상을 조사하는 과정에서 신청인 A의 음성이 녹음되어 있음을 확인하였고, 이 과정에서 신청인들 또한 차량 CCTV에 운수종사자들의 음성이 녹음되고 있다는 사실을 인지하였다.
- 피신청인은 본 분쟁조정사건 접수 통보를 받고 차량 CCTV 설치업체에 의뢰하여 녹음기능 작동 여부를 재확인한 결과 전체 버스 중 일부 버스(이하 '이 사건 버스'라 한다)에 설치된 차량 CCTV의 녹음기능이 작동 중인 것을 확인하였다. 또한, 피신청인은 차량 CCTV 설치업체가 차량 녹음기능을 제거하였다고 주장하고 있으나 이 사건 버스에서 녹음기능이 작동된 사유와 시기는 특정하지 못하였다.
- 한편, 피신청인이 제출한 이 사건 버스 배차일지 일부 자료에는 신청인들 전원이 이 사건 버스를 운행한 기록은 존재하지 않으며, 신청인들 전원도 이 사건 버스를 운행한 사실이 없다고 인정하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인 보유 버스의 차량 CCTV에 촬영된 영상정보는 개인의 초상과 음성이 포함되어 있어 해당 개인을 식별할 수 있으므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.

가. 차량 CCTV 녹음기능 작동에 대한 「개인정보 보호법」 등 위반 여부

- 「개인정보 보호법」 제25조 제5항에서 영상정보처리기기 운영자는 영상정보처리기기의 녹음기능은 사용할 수 없다고 규정하고 있으며, 또한 「여객자동차운수사업법」 제27조의3 제3항 제3호에서도 운송사업자는 영상기록장치의 녹음기능을 사용하여 음성기록을 하는 행위를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 피신청인이 보유한 버스에 「여객자동차 운수사업법」 제27조의3에 따라 차량 등록 시 차량의 운행 상황 기록, 교통사고 상황 파악 및 차량 내 범죄 예방을 위하여 차량 CCTV를 설치하였는데, 차량 CCTV 설치업체에 의뢰하여 점검한 결과 이 사건 버스에 설치된 차량 CCTV에서 녹음기능이 작동되고 있음을 확인하였다.
- 피신청인은 피신청인 보유 버스의 차량 CCTV 녹음기능을 제거하였고 녹음기능이 재작동된 사실은 전혀 인지하지 못하였다고 주장하고 있으나, 이 사건 버스 차량 CCTV의 녹음기능이 작동된 사실은 인정되므로 이는 「개인정보 보호법」 제25조 제5항 및 「여객자동차운수사업법」 제27조의3 제3항 제3호 위반에 해당한다.

나. 피신청인의 재발 방지 조치 의무

- 피신청인은 영상정보처리기기 운영자로서 「개인정보 보호법」 제25조 제6항 및 제7항에 따라 개인정보 보호를 위하여 안전성 확보 조치를 할 의무가 있음에도, 한 차례 점검을 한 것 외에는 차량 CCTV 녹음기능 작동을 방지하기 위한 조치를 취하지 아니하였으므로 영상정보처리기기를 적절하게 운영 및 관리하지 못한 책임이 있다.
- 설령 피신청인의 주장과 같이 이 사건 버스의 CCTV 녹음기능 작동이 고의에 의한 것이 아니라고 하더라도, 피신청인의 영상정보처리기기 운영 및 관리 소홀로 인하여 「개인정보 보호법」 및 「여객자동차운수사업법」을 위반한 것으로 판단되므로, 피신청인은 향후 이와 같거나 유사한 사례의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치의 이행 계획을

수립하고 이를 이행할 필요가 있다.

다. 피신청인의 손해배상 지급 의무

- 「개인정보 보호법」 제39조 제1항은 정보주체가 개인정보처리자의 개인정보 보호법 위반 행위로 손해를 입은 경우 개인정보처리자에게 손해배상을 청구할 수 있다고 규정하고 있는데, 이에 따라 신청인들에게 손해배상청구권이 성립되기 위해서는 피신청인의 고의 또는 과실로 인한 위법행위가 있어야 하고, 신청인들에게 손해가 발생하여야 하며, 피신청인의 위법행위와 신청인들의 손해 사이에 상당인과관계가 있어야 한다.
- 이 사건의 경우 피신청인이 차량 CCTV의 녹음기능을 사용한 행위는 「개인정보 보호법」 제25조 제5항에 반하는 위법행위에 해당하고, 신청인 A의 음성이 차량 CCTV를 통해 녹음된 사실이 인정되므로, 이로 인한 신청인 A의 정신적 손해에 대하여 피신청인에게 손해배상금 지급 책임이 있다고 판단된다. 이와 관련하여, 신청인 A의 녹음된 음성은 민감정보가 아닌 개인식별정보에 해당하는 점, 경찰 등 소수의 사람에게만 노출된 것으로 보이는 점, 피신청인이 고의로 음성을 녹음한 것으로 인정할 만한 사정이 존재하지 않는 점 등을 고려하여 손해배상액을 정한다.
- 다만, 신청인 A를 제외한 나머지 신청인들의 경우, 피신청인이 제출한 자료에서 신청인들의 이 사건 버스 운행 기록이 존재하지 않아 각 신청인별로 음성이 녹음되었는지 확인되지 않고, 신청인들 또한 이 사건 버스를 운행한 사실이 없다고 인정하였으며, 달리 신청인들의 음성이 녹음되었다는 사실을 입증할 만한 자료가 제출되지 않았으므로, 이 사건 버스에 관한 피신청인의 위법행위로 인하여 신청인 A를 제외한 신청인들에게 손해가 발생하였다고 보기 어렵다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 신청인 A에게는 조정이 성립된 날로부터 4주 이내에 손해배상금 100,000 원을 지급한다.
- 신청인 A를 제외한 나머지 신청인들의 손해배상 신청을 기각한다.
- 피신청인은 향후 이 사건과 같거나 유사한 사례의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조

치의 이행 계획을 수립하고 이를 이행한다.

4. 조정 결과

- 신청인들이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다

제 4 장

조정 전 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. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치 미비
- V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등
- VI. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응
- VII. 기타 개인정보 침해

※ 조정 전 합의는 신청된 사건이 개인정보 분쟁조정위원회에 회부되기 전에 양 당사자 간 합의로 분쟁을 해결하는 제도임.

※ 조정 전 합의의 손해배상금은 당사자 간 합의에 의거하여 책정된 것으로 구체적인 금액은 기재하지 아니하였음.



I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

자동차보험계약 체결 시 동의 없이 개인정보를 이용한 행위에 대한
손해배상 등 요구

I-1

1. 사건개요

- 피신청인은 보험상품을 판매하는 보험사이고 신청인은 자동차보험에 가입한 보험계약자이자 자동차 소유자이다.
- 신청인은 대부업자로부터 자신이 소유한 자동차를 담보로 하여 일정 금액을 대출받았으나, 변제기에 원리금을 상환하지 못하여 해당 차량을 대부업자에게 넘겨주게 되었다.
- 해당 차량의 실제 사용자는 제3자가 되었으며, 피신청인은 신청인의 성명, 주민등록번호 등을 이용하여 신청인을 피보험자로 하여 제3자와 자동차보험을 계약하였다.
- 신청인은 자신의 개인정보를 동의 없이 이용한 건에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청 하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례
I-2

신청인 의사와 관계없이 마케팅 정보 수신동의를 하고 수신동의 철회 요구를 반영하지 않은 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 카드회사이고, 신청인은 카드발급 모집원을 통하여 피신청인 카드를 발급받은 자이다.
- 신청인은 카드 발급 당시 마케팅 정보수신 동의의사를 표현한 적이 없으나, 모집원이 임의로 마케팅 정보수신 동의처리를 하여 피신청인으로부터 광고성 전화를 수신받게 되었다.
- 이후 피신청인은 고객센터에 전화를 걸어 마케팅 정보수신 동의처리 철회요청을 하였으나 해당 요청이 반영되지 않아, 2개월간 광고성 전화를 5회 이상 추가로 수신받았다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 마케팅 정보 수신동의 처리를 한 것과 수신동의 철회 요구를 반영하지 않은 건에 대하여 손해배상 등을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-3

동의 없이 광고성 문자 메시지를 발송한 것에 대한 재발방지 조치 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 부동산중개업자이고 신청인은 피신청인과 직접적 관계가 없는 자이다.
- 피신청인은 부동산 중개업자로 신청인의 휴대전화에 새해 인사 포함 부동산 매물을 구하는 문자메시지를 발송하였다.
- 신청인은 피신청인의 공인중개사무소를 이용한 사실이 없으며 개인정보 수집 및 이용에도 동의하지 않았으며, 신청인 개인정보의 완전한 파기와 향후 재발 방지 대책 및 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보를 동의 없이 이용하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 손해배상 없이 재발 방지 약속서를 작성하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례
I -4

동의 없이 이메일 주소를 수집하여 광고 메일을 발송하고, 수신 거부 후에도 다시 메일을 발송한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 박람회 운영업체이고, 신청인은 피신청인과 직접적 관계가 없는 자이다.
- 사전 동의 없는 광고성 메일을 수신한 신청인이 항의를 하자, 피신청인의 직원이 앞으로 광고메일을 발송하지 않겠다고 사과를 하였으나, 피신청인은 업무 프로세스의 미비로 개인정보를 즉각 삭제하지 않아 또다시 광고메일을 발송하였다.
- 신청인은 사전 동의 없는 개인정보 수집과 수신 거부 후의 광고메일 발송에 대한 손해배상과 재발방지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보를 동의 없이 이용하였고 개인정보 삭제처리가 늦었다고 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상을 하고 재발 방지에 노력하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-5

동의 없이 본인의 사진을 홈페이지에 게재한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 사립 직업 전문학교이고, 신청인은 피신청인 학교를 졸업한 자이다.
- 피신청인은 동의 없이 신청인의 사진과 이름을 전공 홈페이지에 게재하였고, 신청인이 이에 대한 삭제를 요청하였음에도 일부만을 삭제하였다.
- 신청인은 동의 없이 자신의 사진과 이름을 홈페이지에 게재한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 부주의한 행정 처리로 동의 없이 개인정보를 이용하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하고 재발 방지 조치를 하는 것으로 합의를 제안하였으며 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례
I-6

동의 없이 개인정보를 수집하여 채용 제안 안내문을 발송한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 전문인력 중개업체이고, 신청인은 피신청인과 직접적 관계가 없는 자이다.
- 피신청인은 취업포털에서 신청인의 이메일 및 휴대전화 번호를 수집하여 신청인에게 이메일 및 문자메시지로 소프트웨어 개발자 채용 제안 안내문을 발송하였다.
- 신청인은 피신청인의 회원으로 가입한 사실이 없으며, 취업 제안 안내문 수신에 동의한 적도 없으며, 재발 방지 조치 및 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보를 동의 없이 수집·이용하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하고 재발 방지 조치를 하는 것으로 합의를 제안하였으며 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-1

동의 없이 코로나19 수기명부에 적힌 연락처로 광고성 문자를 전송한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 음식점이고 신청인은 피신청인 가게에 방문하여 코로나19 수기명부에 연락처를 작성한 적이 있는 자이다.
- 피신청인은 코로나19 수기명부에 적힌 연락처를 이용하여 가게를 홍보하는 광고성 문자를 송신하였다.
- 신청인은 동의 없이 코로나19 수기명부에 적힌 연락처를 이용하여 광고성 문자를 송신한 행위에 대해 손해배상을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-2

신청인의 개인정보를 동의 없이 영업 목적에 이용한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 쇼핑몰 사업자이고, 신청인은 피신청인의 서비스에 가입한 자이다.
- 신청인은 피신청인 사이트에 등록된 상품의 상품 후기에 신청인이 오래전에 다른 제품에 게시하였던 후기와 동일한 내용으로 신청인의 닉네임, 프로필 사진과 함께 게시된 것을 확인하고 피신청인에게 연락하였으나 피신청인은 단순 시스템상 오류이며 담당 직원의 실수라며 대수롭지 않게 대응하였다.
- 신청인은 개인정보 침해로 정신적 피해를 입었다며 이에 대한 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 닉네임은 5년 이상 피신청인의 사이트에서 사용된 별칭으로서 다른 정보와 결합하여 신청인을 식별할 수 있는 개인정보에 해당한다는 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 피신청인 사이트의 상품 후기 게시 절차를 개선하였고, 이에 대한 기여금을 신청인에게 지급하는 것을 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-3

신청인의 보험금 청구 정보를 동의 없이 타 보험사에 제공한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 보험업을 영위하는 업체이며, 신청인은 피신청인의 실손보험 가입자이다.
- 신청인은 피신청인과 H보험사에 실손보험을 각각 가입한 계약자로서, 피신청인에게 보험금 청구를 하였으며, 이 과정에서 보험금 청구서류 접수대행 서비스*를 이용하여 H보험사에 보험금 청구 서류를 전달하고자 하였다.
* 계약자가 실손보험을 2개 이상 가입한 경우 보험금 청구 서류를 회사마다 제출해야 하는 불편을 덜어주고자 청구 서류를 타 보험사로 전송해주는 서비스
- 피신청인 담당자는 업무상 착오로 H보험사 아닌 신청인과 관련 없는 D보험사로 신청인의 보험금 청구 서류를 전송하였고, D보험사로부터 연락받은 신청인은 피신청인이 자신의 민감정보를 제3자에게 유출하였다고 이에 대한 손해배상을 요구하는 분쟁 조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 건강정보 유출에 따른 신청인의 정신적 피해를 인정하였다.
- 피신청인은 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 수용함에 따라 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례
II-4

동의 없이 휴대전화번호를 교통사고 상대방에게 제공한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 신청인의 교통사고 상대방이 가입된 손해보험사이고, 신청인은 피신청인과 직접적 관계가 없는 자이다.
- 피신청인의 현장 출동 요원이 교통사고 현장 조사 과정에서 '보험처리' 목적으로 신청인에게서 제공받은 휴대전화 번호를 현장 조사 완료 후 동의 없이 교통사고 상대방에게 알려주었다.
- 신청인은 동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 행위에 대하여 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 합의금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-5

동의 없이 광고성 문자메시지를 보낸 행위에 대한 손해배상 등
요구

1. 사건개요

- 피신청인은 인터넷 쇼핑몰을 운영하는 회사이고, 신청인은 피신청인의 회원인 자이다.
- 피신청인은 신청인에게 동의 없는 광고성 문자메시지를 발송(17회)하였다.
- 신청인은 동의 없이 광고성 문자메시지를 발송한 행위에 대하여 재발 방지 조치 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 동의 없이 광고 문자를 발송하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 합의금을 지급하고 재발 방지 조치를 하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-6

동의 없이 결제 내역을 제3자에게 제공한 행위에 대한
손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 인터넷 쇼핑몰을 운영하는 회사이고, 신청인은 피신청인에게 상품을 주문한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 운영하는 온라인 쇼핑몰에서 상품을 주문하면서 수령인을 신청인이 아닌 지인으로 달리 지정하여 지인의 주소와 연락처를 기재하였는데, 주문 이후 주문자가 아닌 수령인의 연락처로 상품의 가격 등이 포함된 결제 내역이 전송되었다.
- 신청인은 사전 고지 또는 동의 절차 없이 배송 내역만이 아니라 주문자의 결제 내역까지 수령인에게 전송된 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 고객센터 실장의 직접적인 사과와 함께 합의금 명목으로 멤버십 포인트를 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II-7

가족 및 친지들의 사진을 동의 없이 인터넷에 8년 이상 게재한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 가족 이벤트 대행업체이고, 신청인은 피신청인을 통해 가족 이벤트를 진행하였던 자이다.
- 신청인은 피신청인을 통해 모친의 산수연을 치뤘는데 피신청인은 가족 이벤트 사진을 이벤트 종료 후 피신청인의 카페 및 블로그 등에 게재하였고 이는 신청인이 이를 발견하고 피신청인에게 삭제를 요청할 때까지 8년 이상 계속되었다.
- 신청인은 동의 없이 자신과 가족의 사진을 인터넷에 게재한 행위에 대하여 관련 사진 삭제와 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 사진을 삭제하고 사과문 제출과 함께 합의금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례 II-8 교육수강생 개인정보를 강사 및 타 교육생에게 제공한 행위에 대한 재발방지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 컨설팅 및 산업교육 전문기관이고, 신청인은 피신청인의 교육과정 수강생이다.
- 피신청인은 교육실시 전 이메일로 강사 및 타 교육생에게 신청인의 개인정보(성명, 나이, 회사명, 소속 부서, 직위)를 제공하였고, 교육 당일에는 신청인이 거부 의사를 밝혔음에도 출석부에 생년월일을 작성하도록 하였다.
- 신청인은 동의 없이 제3자에게 자신의 개인정보를 제공한 행위에 대해 공식적인 사과와 재발 방지 조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 지금까지 관행적으로 이루어진 교육 운영방식이 수강생의 개인정보를 침해하고 있다는 사실을 인지하게 되었다.
- 피신청인은 신청인에게 사과하고, 향후 이러한 일이 발생하지 않도록 교육담당자 개인정보보호 재교육 등 필요한 조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

동의 없이 취업 정보를 블로그에 게시한 것에 대한 침해행위
중지 등 요구

III-1

1. 사건개요

- 피신청인은 평생교육시설이고, 신청인은 피신청인의 교육과정을 수료한 자이다.
- 피신청인은 신청인이 교육과정을 수료한 지 7년이 지났음에도 동의 없이 신청인의 취업 정보를 피신청인이 운영하는 블로그에 게시하였다.
- 신청인은 침해행위 중지 및 재발 방지 조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 동의 사실을 입증하지 못하였으며, 자신의 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인 관련 게시글을 복구되지 않도록 완전히 파기하고, 향후 취업정보 게시가 필요한 경우 개인별 동의를 구하는 등 이러한 일이 재발하지 않도록 조치하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

III-2

신청인 성명이 표시된 사내 메일의 삭제를 요청하였으나 이를 거부한 것에 대한 침해행위 중지 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 제조업 회사이고, 신청인은 피신청인 회사에서 기술영업 업무를 담당하다가 퇴사한 자이다.
- 신청인이 타사에 취업하였음에도, 피신청인이 신청인의 성명이 표시된 사내 메일을 계속 활용하여 신청인이 근무하는 것처럼 혼선을 주었다.
- 신청인은 자신의 성명이 표시된 사내 메일의 삭제를 요청하였으나, 피신청인이 이를 거부하자 침해행위의 중지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인이 기업 경영상 사내 메일에 첨부된 기술영업 관련 내용, 도면, 거래선 등을 계속 활용할 필요가 있다고 주장하였으나, 결국 신청인의 요구를 수용하기로 하였다.
- 피신청인은 신청인 성명이 표시된 사내 메일을 삭제하고 이에 대한 삭제 확인서를 작성하여 주는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

III-3

신청인이 신자로서 탈퇴하였으나, 자신의 개인정보를 보관하고 있는 것에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 종교단체이고, 신청인은 피신청인 단체의 장로였으나 단체의 비리를 알고 탈퇴한 자이다.
- 피신청인은 신청인의 제명 등 징계 절차를 진행 중이고, 신청인은 피신청인이 자신의 종교적·도덕적 신념 등 개인 성향과 교단 내 종교재판과 관련된 정보 등을 포함한 민감한 정보를 보관하는 것을 원하지 않고 있다.
- 신청인은 자신의 개인정보를 계속 보관하고 있는 것에 대한 침해행위 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 선교 등을 목적으로 수집·이용하는 개인정보에 대해서는 「개인정보 보호법」 제58조*를 근거로, 제5장에 위치한 「개인정보 보호법」 제36조가 적용되지 않는다고 주장하였으나, 신청인의 요구사항 중 일부를 수용하기로 하였다.
※ 「개인정보 보호법」 제59조 제1항 4호는 언론, 종교단체, 정당이 각각 취재·보도, 선거, 선거 입후보자 추천 등 고유 목적을 달성하기 위하여 수집·이용하는 개인정보에 관하여는 제3장부터 제7장까지를 적용하지 아니한다고 규정하고 있음
- 피신청인은 교단 내 종교재판 등 신앙과 관련된 모든 정보를 삭제하고, 이름·생년월일·침례일자만 보관하며 이의 사용도 고유한 업무 목적 외에는 사용하지 않는다는 확인서를 작성하여 주는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례
III-4

회원 탈퇴를 하였는데도 이용약관 개정 안내 메일을 발송한 행위에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 부가통신사업자로서 통신판매업자의 판매를 대행 또는 중개하는 자이고, 신청인은 피신청인의 회원으로 가입하였던 자이다.
- 피신청인은 신청인이 회원을 탈퇴하였는데도, 이용약관 개정 안내 메일을 발송하였다.
- 신청인은 침해행위의 중지 및 재발 방지 조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인이 피신청인의 광고 회원 계정과 판매자 계정 2개의 계정에 가입한 자로 신청인이 탈퇴한 계정은 판매자 계정이었고, 남아 있던 광고 회원 계정으로 이용약관 안내 메일이 발송되었다고 해명하였다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보를 삭제하고 신청인에게 명확하게 안내하지 못한 점에 대하여 사과하는 한편, 향후 이용자의 오해 소지가 없도록 재발 방지에 노력하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

III. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

III-5

퇴사 후에도 휴대전화로 회사의 업무 처리와 관련된 연락이 오는 것에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 화장품 및 화장품품을 판매하는 도매업자이고, 신청인은 피신청인의 소속 직원으로 마케팅 관련 업무를 담당하였던 자이다.
- 신청인은 퇴사 후에도 관련 업체로부터 피신청인의 업무 처리와 관련한 연락이 오는 것에 대하여 침해행위 중지 및 재발 방지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 업무 담당자 변경 과정에서 몇 가지 계정 변경이 누락된 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 마케팅 업무담당자 정보를 정정하고 신청인의 개인정보를 완전히 파기하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의에 이르게 되었다.

IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

IV-1

본인 인증 과정에서 제3자의 계정에 신청인의 개인정보가 전송된 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 상품 결제 등에 사용할 수 있는 포인트 시스템을 운영하는 업체이고, 신청인은 피신청인의 서비스에 가입한 회원이다.
- 피신청인 서비스 이용을 위한 본인확인 기관에서 신청인의 CI(개인식별코드)와 성명 등 개인정보를 제3자의 계정에 전송하여 약 6개월간 신청인의 개인정보가 제3자에게 노출되었으며, 이로 인하여 제3자는 본인 계정에 전송된 포인트를 자신의 포인트로 오인하여 임의로 사용하였고 신청인은 자신의 포인트가 사용·차감되는 피해를 당하였다.
- 신청인은 피신청인에게 이 사실을 항의하였고, 피신청인은 제3자에 의해 사용된 포인트 적립과 함께 추가로 포인트를 제공하겠다고 제안하였으나, 신청인 보상 규모에 만족하지 않고 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 본인확인 기관에서 신청인의 개인정보를 제3자에게 제공한 것이라 피신청인에게 귀책사유가 없다고 주장하면서도 시스템의 미비점을 인정하였다.
- 피신청인은 본 사건을 계기로 본인확인 기관에서 유입되는 정보에 대한 정확성 검증을 위한 모니터링 체계를 구축하기로 하였으며, 신청인에게는 정신적 피해에 대한 위로 및 서비스 개선에 기여한 감사의 표시로 포인트를 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

IV-2

발송 지연 관련 답변내용에서 휴대폰 번호를 노출한 행위에 대한
손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 쇼핑몰 플랫폼 사업자이고, 신청인은 피신청인이 운영하는 플랫폼에 입점한 업체에서 물품을 구입한 자이다.
- 피신청인의 플랫폼에 입점한 업체가 발송 지연 관련 답변 과정에서 신청인의 휴대폰 번호를 노출하였다.
- 신청인은 답변 확인 과정에서 개인정보가 노출된 것을 확인한 후 피신청인에게 신고하였고, 피신청인은 해당 업체에 연락하여 비공개 처리를 요청하였다.
- 신청인은 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 입점업체 직원교육 등의 미비를 인지하였다.
- 피신청인은 신청인에게 합의금을 지급하고, 향후 이러한 일이 재발하지 않도록 직원 대상 교육을 강화하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

IV-3

동의 없이 신청인 계좌번호를 보험료 납부를 위한 자동이체로 등록한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 생명보험 회사이며, 신청인은 피신청인의 보험에 가입한 자이다.
- 신청인은 피신청인의 종신보험에 가입하였으나, 보험료 납입 방법으로 자동이체까지는 신청하지 않았다.
- 피신청인은 신청인이 과거에 사용한 타 은행 계좌번호를 파기하지 않고 보관 중, 시스템 오류로 신청인의 보험료 납부 자동이체 계좌번호로 등록하였다.
- 신청인은 동의 없이 신청인 계좌번호를 보험료 납부를 위한 자동이체로 등록한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 손해배상금을 지급하고 재발방지 조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

개인정보 분쟁조정제도 1

2021년 개인정보 분쟁조정 처리 현황 2

참여 유형별 분쟁조정 사례 3

조정 전 합의 사례 4

개인정보 분쟁조정위원회 위원 현황 부록 1

개인정보 분쟁조정 FAQs 부록 2

개인정보 분쟁조정위원회 운영계획 부록 3

IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

IV-4

피신청인 홈페이지에 로그인 시 동명이인의 개인정보가 나타나는 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 정보통신사업자이고, 신청인은 피신청인의 모바일 서비스에 가입한 회원이다.
- 신청인이 피신청인 홈페이지에 로그인 시 자신의 개인정보 란에 동명이인의 개인정보가 나타났는데, 이는 동명이인이 서비스 청약 시 담당 직원의 부주의로 신청인 명의로 가입 절차가 이루어진 결과였다.
- 신청인은 자신의 개인정보 란에 동명이인의 개인정보가 나타나는 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 직원의 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 합의금을 지급하고 개인정보보호 교육 등의 조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례
IV-5

의류 교환과정에서의 항의에 답변하면서 성명·주소 등을 노출시킨 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 의류 통신판매업체이고, 신청인은 피신청인의 상품을 구입한 자이다.
- 신청인은 구입한 상품 교환과정에서 교환이 지연되어 항의글을 남겼는데, 피신청인이 답변하면서 신청인의 성명·주소·휴대폰 번호 등을 노출하였다.
- 신청인은 피신청인이 온라인상에 자신의 개인정보를 노출한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 개인정보 관리체계의 미비를 인지하였다.
- 피신청인은 신청인에게 합의금을 지급하고 재발 방지 조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

개인정보 분쟁조정제도
1

2021년 개인정보 분쟁조정 처리 현황
2

침해구제 및 분쟁조정 사례
3

조정 전 합의 사례
4

개인정보 분쟁조정요청의 원인 현황
부록 1

개인정보 분쟁조정 FAQs
부록 2

개인정보 분쟁조정요청의 운영체제
부록 3

IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

포털사이트에 신청인 개인정보가 유출된 것에 대한
손해배상 등 요구

IV-6

1. 사건개요

- 피신청인은 병원이고, 신청인은 피신청인 병원에서 수술을 받은 자이다.
- 신청인은 피신청인 병원에서 수술 후 수술 경과에 대하여 피신청인 홈페이지 질병 상담 게시판에 문의 글을 게시하였는데, 게시글이 비밀처리 되지 않았고, 포털사이트에도 문의 글이 검색되어 신청인의 성명과 병명 등 민감정보가 노출되었다.
- 신청인은 문의 글의 비밀 처리와 포털사이트에 노출된 개인정보의 삭제 및 이에 따른 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 병원 홈페이지 리뉴얼 과정에서 관리 소홀로 질병 상담 게시판이 보호 조치 되지 않았으며 이로 인해 포털사이트까지 유출되었다며 과실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 합의금을 지급하고 포털사이트에 검색되지 않도록 게시판 보호 조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

IV-7

택배기사가 개인정보가 기재된 반품 운송장을 부주의하게 관리한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 택배운송업체이고, 신청인은 피신청인의 운송 서비스를 이용한 자이다.
- 신청인은 인터넷 쇼핑몰에서 구매한 상품을 반품하고자, 피신청인의 운송 서비스를 이용하였는데, 피신청인 택배기사가 주소, 휴대전화 번호 등이 기재된 반품 운송장을 신청인이 거주하는 공동주택 복도에 버렸다.
- 신청인은 자신의 개인정보가 기재된 반품 운송장을 부주의하게 관리한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 개인정보 관리체계의 미비를 인지하였다.
- 피신청인은 신청인에게 합의금을 지급하고 재발 방지를 위해 택배기사 교육실시, 반품 운송장에 기재된 개인정보의 마스킹 처리 프로그램 개발을 하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

IV-8

홈페이지에서 권한 없는 자가 재직증명서를 열람할 수 있는 건에 대한 시정조치 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 공공기관이고 신청인은 피신청인 홈페이지를 이용하는 학교의 교직원이다.
- 신청인은 피신청인 홈페이지에서 자신의 전임자의 재직증명서가 열람·저장되는 것을 확인하였다.
- 이에 신청인은 미래 자신의 후임자가 자신의 재직증명서를 열람할 것을 우려하여, 피신청인 홈페이지에서 권한 없는 자가 재직증명서를 열람할 수 없도록 수정을 요청하는 개인정보 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 개인정보 관리체계의 미비를 인지하였다.
- 피신청인이 권한 없는 자가 특정인의 재직증명서를 볼 수 없도록 홈페이지를 수정하였고, 이를 확인한 신청인이 사건 종결에 동의하여 조정 전 합의에 이르게 되었다.

V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-1

피신청인이 채용 재공고 시, 첨부파일에 샘플서류가 아닌 신청인 이력서 등을 첨부한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 장애인 복지 사업을 하는 사회복지법인이며, 신청인은 피신청인의 사무원 채용에 지원한 적이 있는 자이다.
- 피신청인은 채용 공고 후 서류심사 결과 적격자가 없어 재공고를 하면서, 부주의로 첨부파일에 빈 이력서 양식이 아닌 신청인의 이력서와 자기소개서 등을 첨부하였다.
- 신청인은 이력서 내 성명, 주소, 얼굴, 학력 등의 개인정보와 자기소개서 내 개인적인 내용이 유출되었다면 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 개인정보 관리체계의 미비를 인정하였다.
- 피신청인은 사과문을 게시하고 신청인에게 합의금을 지급하는 한편 재발 방지를 위해 게시물 등록 시 직급별 교차 확인·개인정보보호교육 실시 등의 조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-2

개인(신용)정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 저축은행이고 신청인은 피신청인에 대출 조회를 한 고객이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 신청인의 개인(신용)정보 유출 통지 문자 메시지를 받았다.
- 신청인은 유출 통지 안내 문자를 받기 전에 타 은행을 사칭한 곳으로부터 보이스피싱을 당하였는데, 신청인은 이를 피신청인이 신청인의 개인(신용)정보를 유출하여 발생한 것이라 주장하며 보이스피싱 피해 금액에 대한 손해배상을 요구하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 보이스피싱과 유출 사건과의 인과관계가 정확히 밝혀지지 않았고, 신청인이 이미 보이스피싱 피해는 경찰에 신고한 상태이므로 보이스피싱은 수사 결과에 따라 처리하고, 개인(신용)정보 유출에 대하여만 신청인과 합의하기로 하였다.
- 피신청인은 합의금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례
V-3

단체 카톡방에 신청인의 개인정보가 노출된 것에 대한
손해배상 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 오피스텔 분양을 대행하는 분양대행업체이고, 신청인은 피신청인에게 분양 사전의향서를 제출한 자이다.
- 피신청인의 소속 직원은 오피스텔 분양을 희망하는 고객을 대상으로 단체 카톡방을 개설하였고, 카톡방에서 분양 관련 홍보를 하던 중 신청인의 개인정보(신분증, 주소, 휴대전화번호)를 업로드하였다.
- 신청인은 단체 카톡방에 자신의 개인정보가 노출된 것에 대하여 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 개인정보 관리에 주의를 다하지 못한 점을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 합의금을 지급하고 재발 방지 조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

V-4

포털사이트에 신청인과 신청인 배우자 및 자녀의 개인정보가 유출된 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 산부인과 병원이고, 신청인은 그 배우자가 피신청인 병원에서 자녀를 출산한 자이다.
- 신청인은 신청인의 배우자가 피신청인 병원에서 자녀 출산 시 피신청인과 위수탁 관계에 있던 사진 스튜디오를 통해 자녀의 신생아 사진을 촬영하였다.
- 이후 신청인은 인터넷 포털사이트에서 촬영한 자녀의 사진, 생년월일 및 신청인과 신청인 배우자의 성명이 검색되는 것을 발견하고 신청인의 개인정보가 유출된 것에 대한 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 당시 정보 주체에게 개인정보 수집 및 이용 동의도 정확히 받지 않았으며, 홈페이지에 게시하였던 신청인 자녀의 사진이 관리 소홀로 인하여 포털사이트에 유출되어 그 책임이 최종적으로 피신청인에게 있음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보를 완전히 파기하고, 신청인에게 합의금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

VI. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례

VI-1

본인 동의 없이 가입된 계정에 대한 정보삭제 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 음원서비스 사업자이고, 신청인은 피신청인 서비스를 이용하기 위해 가입신청을 한 자이다.
- 신청인은 피신청인의 음악서비스를 제공 받기 위해 가입신청을 하였으나 확인 결과 신청인 본인도 모르게 자신의 명의로 가입된 아이디가 5개나 있음을 확인하였다.
- 피신청인에게 개인정보 도용을 알리고 5개의 계정 삭제를 요청하였으나, 피신청인은 아이디와 연결된 이메일을 통해서 삭제 요청을 해야만 삭제가 가능하다고 답변을 하였다.
- 신청인은 자신도 모르게 가입된 계정이기 때문에 정확한 이메일 주소를 알 수 없어 삭제가 불가능 하다며, 피신청인을 상대로 계정 삭제를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인 명의의 계정 가입은 제3자에 의한 아이디 도용 등의 결과로 추측되며, 피신청인에 의한 개인정보 침해가 아니라고 주장하였다.
- 피신청인은 개인정보 침해 사실은 인정하지 않으나 민원 해결 목적으로 신청인이 삭제를 원하는 5개의 계정 삭제와 함께 신청인에게 5곡의 음악 파일 다운 쿠폰 제공을 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

VI. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례

VI-2

CCTV 열람 요청을 거부한 것에 대한 침해행위의 중지 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 병원이고, 신청인은 그 배우자가 피신청인 병원에 입원 및 수술을 한 자이다.
- 신청인은 남편이 수술 후 호흡곤란 등으로 상태가 나빠져 여러 차례 간호사실을 방문하여 조치를 요구하였으나, 담당 간호사는 간단한 혈압과 열 체크 이외에는 별다른 조치를 하지 않았고, 이후 환자의 상태가 급속히 악화되어 의식불명 상태가 되었다.
- 신청인은 자신이 간호사실을 몇 차례나 방문하였는지를 확인하고자 피신청인에게 CCTV 열람을 요청하였으나, 피신청인이 경찰관 입회하에서만 CCTV 열람이 가능하다고 하며 CCTV 열람 요청을 거부하자, CCTV 열람을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 피신청인이 운용하는 ‘CCTV 설치·운영 지침’에 따라 특정 정보 주체의 영상정보만을 삭제하는 것이 기술적으로 곤란하여 다른 사람의 개인정보 누출 위험성이 크므로 신청인의 요구에 응하지 않은 것이라고 주장하였다.
- 우리 위원회는 개인영상정보 비식별화 조치가 기술적으로 어렵지 않고, 관련 법에 따라 신청인의 CCTV 열람 요청을 거절할 특별한 사유가 없다면 정보 주체가 해당 개인 정보를 열람할 수 있도록 조치하여야 한다고 설명하였다.
- 피신청인은 정보 주체 이외의 자를 비식별화한 후 신청인의 개인영상정보를 열람할 수 있도록 조치하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례

VI-3

피신청인 명의의 택배 문자가 전송되는 것에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 개인으로서 택배 수신자이고, 신청인은 피신청인과 직접적 관계가 없는 자이다.
- 신청인은 본인의 휴대전화로 피신청인을 수신인으로 하는 택배 안내 문자가 지속적으로 전송되는 것에 대하여 침해행위 중지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 피신청인은 순수한 개인으로 개인정보 보호법상의 개인정보처리자로 볼 수 없으나, 신청인의 문제를 적극적으로 해결하기 위하여 조정 절차를 진행하였다.

2. 합의결과

- 우리 위원회는 피신청인이 회원으로 가입한 인터넷 쇼핑몰(택배 발송자)에 피신청인의 연락처 확인을 요청하였고, 쇼핑몰은 피신청인에게 택배 문자 수신 연락처 수정을 요청하였다.
- 피신청인은 연락처가 잘못 등록된 사실을 알지 못하고 있었고, 이를 인지한 후 본인의 정보로 바로 수정하였다. 이와 같은 결과를 신청인에게 안내하였고, 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례

VI-4

CCTV 열람 요청을 거부한 것에 대한 침해행위의 중지 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 중학교이고, 신청인은 피신청인 학교의 학생이다.
- 신청인은 학교폭력 피해자로 신청인의 대리인(父)이 피신청인에게 자녀 영상 이외에는 모자이크 처리를 하더라도 당시 상황이 촬영된 CCTV를 열람할 수 있도록 해 달라고 요청하였으나, 피신청인은 모자이크 처리와 상관없이 정보주체(신청인)는 CCTV에 촬영된 사람이 누구인지를 알 수 있다며 CCTV 열람 요청을 거절하였다.
- 신청인의 대리인은 자녀의 개인영상정보를 열람할 수 있도록 조치하여 달라는 분쟁 조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 조정을 위한 사실조사 중 피신청인에게 개인정보보호위원회의 결정 “열람 청구 목적이 오로지 제3자의 이익을 해하기 위한 것으로 추정되는 등 당해 열람이 다른 사람의 생명, 신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있다고 인정할 만한 특별한 사정이 없는 이상 정보주체가 보호조치된 제3자를 알아볼 수 있다는 이유만으로 열람을 거절할 수 없다.”(보호위원회 결정 제 2019-14-223호)을 알리자 합의 의사를 밝혔다.
- 피신청인은 정보주체 이외의 자를 모자이크 처리한 후 신청인의 개인영상정보를 열람할 수 있도록 조치하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례

VI-5

직장에서 보유하고 있는 개인정보 열람 요청 거부에 대한
침해행위의 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 신청인을 고용한 회사이고, 신청인은 피신청인 회사의 직원이다.
- 신청인은 피신청인 회사에 재직 중인 근로자로 피신청인이 보유하고 있는 신청인 개인정보에 대하여 열람을 요청하였으나, 피신청인이 이를 거부하자 침해행위의 중지 및 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중「개인정보 보호법」을 정확히 인지하지 못하여 개인정보 열람을 거부한 과실이 있음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인이 개인정보를 열람할 수 있도록 조치하고, 향후「개인정보 보호법」을 준수하여 분쟁이 발생하지 않도록 노력하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

VI. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례

VI-6

CCTV 열람 요청을 거부한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 아파트 관리사무소이고 신청인은 피신청인이 관리하는 아파트에 택배 물품을 배달하는 자이다.
- 신청인은 피신청인이 관리하는 아파트에 거주하는 택배 고객이 물품을 받지 못하였다고 하자 본인이 배송한 곳이 몇 층인지를 확인하고자 피신청인에게 CCTV 열람을 요청하였으나, 피신청인은 경찰공무원 입회하에서만 열람이 가능하다고 이를 거부하였다.
- 신청인은 정보주체인 자신이 촬영된 개인영상정보 열람 요청을 거부하는 것은 「개인정보 보호법」 위반이라며 재발방지 조치 및 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 우리 위원회는 피신청인에게 정보주체의 개인영상정보 열람권을 보장하는 조치를 취하여야 함을 상세히 설명하였다.
- 피신청인은 신청인이 물품을 배송한 곳이 몇 층인지를 확인하여 주는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 기타 개인정보 침해

사례
Ⅶ-1

개인 휴대전화를 이용하여 고객에게 연락한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 쇼핑몰을 운영하는 부가통신사업자이고, 신청인은 피신청인 쇼핑몰 가입 회원이다.
- 신청인은 구매한 물품에 대하여 고객센터에 문의를 하였는데, 피신청인은 콜센터 팀장을 담당자로 배정하고 신청인에게 문의 사항에 대하여 회신하기로 하였으나, 일주일 이 지난 후에야 업무 시간 종료 후 담당자가 개인 휴대전화를 이용하여 신청인에게 연락하였다.
- 신청인은 담당자에게 신청인의 개인정보가 유출된 것이라고 주장하며 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인의 직원인 담당자는 고객의 개인정보를 이용할 권한이 있는 자이며, 신청인의 개인정보를 민원상담의 목적으로만 사용한 것으로 보아 개인정보의 목적 외 사용 또는 제3자 제공이나 유출로 보기는 어려우며, 아울러 개인정보취급자가 업무 시간 외 개인 휴대전화를 이용하여 고객에게 통화 등을 하는 사항을 규율(재재)하는 조항은 현행 「개인정보 보호법」 상 존재하고 있지 않다.
- 다만, 피신청인은 소속 직원이 신청인에게 민원 회신 약속 기한을 지키지 않아 신청인에게 불편을 야기한 사실 등을 인정하여 상품권 지급과 해당 콜센터 직원을 대상으로한 개인정보 보호 교육을 실시하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅶ. 기타 개인정보 침해

사례

VII-2

개인정보 유출에 따른 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 쇼핑몰을 운영하는 부가통신사업자이고, 신청인은 피신청인 쇼핑몰 가입 회원이다.
- 직장동료인 신청인의 지인이 피신청인의 온라인 쇼핑몰에서 상품을 주문하였는데, 해당 건의 주문 확인 메일과 상품발송 안내 메일이 지인이 아닌 신청인의 이메일 주소로 발송되었다.
- 신청인은 피신청인의 시스템에서 신청인의 개인정보가 유출되어 지인의 개인정보와 신청인의 이메일 주소가 혼재되었다고 판단, 피신청인을 상대로 개인정보 유출에 대한 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- 한편, 신청인은 이 사건 분쟁조정 신청 이후에 피신청인에게 상담 신청을 한 일이 없음에도 피신청인으로부터 메신저 어플로 '상담사 평가하기'라는 알림톡을 수신하였다.
- 이에 신청인은 휴대 전화번호의 개인정보 유출을 의심하여 분쟁조정위에 피신청인에 대하여 위 알림톡 발송에 대한 손해배상 등을 요구하는 내용을 추가로 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 DB 조회 결과 지인이 피신청인의 온라인 쇼핑몰에 최초 가입한 때부터 신청인의 이메일 주소가 지인에 의해 개인정보로 등록된 것으로 나왔고, 신청인이 이를 반박할 수 있는 추가자료를 제출하지 못하여 피신청인의 개인정보 유출을 인정하지 않았다.

- 한편, 알림톡 발송은 피신청인이 분쟁조정위의 위 조정신청에 관한 자료 제출 요청에 응하기 위하여 신청인에 대한 자료 조회를 하고자 내부절차에 따라 해당 내용을 상담 시스템에 등록하였는데, 피신청인 소속 상담원이 그 과정에서 착오로 알림톡 발송을 체크 하였고, 그에 따라 신청인에게 메신저 어플로 ‘상담사 평가하기’라는 알림톡이 발송된 것이었다고 과실을 인정하였다.
- 결과적으로 알림톡 발송에 관하여만 신청인과 피신청인 사이의 합의가 진행되었고, 지인의 개인정보로 등록된 신청인의 이메일 주소에 관하여는 더 이상 증명할 방법이 없어 그대로 종결하기로 하였다.
- 피신청인은 피신청인 소속 직원의 직접적인 사과와 함께 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결 하였다.

Ⅶ. 기타 개인정보 침해

사례

Ⅶ-3

휴대전화 번호변경 전 이용자 대상 안내 문자를 신청인에게 지속적으로 발송하는 것에 대한 중지 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 의류 통신판매업체이고, 신청인은 피신청인과 직접적 관계가 없는 자이다.
- 신청인은 휴대전화 번호를 변경하였는데, 이전에 그 휴대전화 번호를 이용한 자를 대상으로 한 안내 문자를 지속적으로 수신하였다.
- 신청인은 피신청인에게 이의를 제기하였으나, 피신청인 고객센터 담당자는 휴대전화 번호의 이전 이용자의 동의 없이는 개인정보 정정이 불가하다는 안내를 하였다.
- 신청인은 안내 문자 발송 중지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 한다는 점을 인지하였다.
- 피신청인은 담당자의 잘못된 대응에 대하여 사과하고, 즉시 신청인의 휴대전화번호 정보를 삭제하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

부 록

1. 개인정보 분쟁조정위원회 위원 현황
2. 개인정보 분쟁조정 제도 FAQs
3. 개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙





| 부록 1 |

개인정보 분쟁조정위원회 위원 현황

| 구분 | 성명 | 주요 약력 | |
|-----|-----|---|--|
| 위원장 | 김일환 | ·現 성균관대 법학전문대학원장 ·前 한국헌법학회 회장 ·前 개인정보보호위원회 위원 | |
| | | 권경현 | ·現 법무법인 진운 대표변호사 ·現 서울중앙지방법원 조정위원 ·前 방송통신위원회 개인정보보호법령 자문위원 |
| | | | 김보라미 |
| 위원 | 김아름 | ·現 법무법인 광장 변호사 ·現 개인정보보호위 고문변호사 ·前 대구지검 포항지청 검사 | |
| | | 나중연 | ·現 한국소비자학회 상임이사 ·現 서울대 소비자학과 교수 ·現 방송통신위원회 법률정책자문위원 |
| | 노지은 | | ·現 법무법인 세종 변호사 ·現 한국인터넷진흥원 자문변호사 ·現 보건 의료 데이터 심의 자문위원 |
| | | 문선영 | ·現 숙명여대 법학부 교수 ·現 한국저작권위원회 위원 ·前 개인정보보호위원회 위원 |
| | 안병희 | | ·現 법무법인 한중 변호사 ·前 개인정보보호위원회 위원 ·前 서울중앙지방법원 조정위원 |
| | | 양청삼 | ·現 개인정보보호위원회 조사조정국장 ·前 대통령비서실 디지털혁신비서관실 ·前 과학기술정보통신부 인터넷제도혁신과장 |

| 구분 | 성명 | 주요 약력 |
|----|-----|---|
| 위원 | 오종근 | ·現 법무법인 덕민 변호사 ·前 서울특별시 환경분쟁조정위원회 위원 ·前 서울동부지방 검찰청 검사 |
| | 윤영미 | ·現 녹색소비자연대 공동대표 ·現 소비자협회 이사 및 자율분쟁조정위원 ·前 한겨레 섹션메거진부 편집장 |
| | 윤영태 | ·現 민주사회를 위한 변호사모임 디지털정보위원회 부위원장 ·現 법무법인 디.엘.에스. 변호사 ·前 (주)나눔기술 개발팀 차장 |
| | 이로리 | ·現 계명대 법학과 교수 ·現 한국의료분쟁조정중재원 조정위원 ·現 한국협상학회 부회장 |
| | 이재원 | ·現 중소기업중앙회 전무이사 ·現 소비자분쟁조정위원회 위원 ·現 법무부 자체규제개선위원 |
| | 이지선 | ·現 법무법인 한결 변호사 ·現 법제처 법령해석심의위원회 해석위원 ·前 콘텐츠분쟁조정위원회 위원 |
| | 이현재 | ·現 벤처기업협회 이사 ·現 우아한형제들 대외협력이사 ·現 코리아스타트업포럼 정책이사 |
| | 조연행 | ·現 금융소비자연맹 회장 ·前 금융감독원 분쟁조정위원회 위원 ·前 금융위원회 소비자정책TF 위원 |
| | 차상욱 | ·現 경북대 법학전문대학원 교수 ·現 공공데이터제공분쟁조정위원회 위원 ·現 방송통신위원회 행정심판위원회 위원 |
| | 최경진 | ·現 가천대 법과대학 교수 ·現 가천대 AI빅데이터 연구센터장 ·現 국회4차 산업혁명특별위원회 위원 |
| | 황창근 | ·現 홍익대 법과대학 교수 ·現 온라인광고분쟁조정위원회 위원 ·前 한국인터넷진흥원 비상임이사 |

(위원 '가나다' 순)



| 부록 2 |

개인정보 분쟁조정 FAQs

Q1 분쟁조정은 무엇인가요?

A 분쟁조정은 중립적인 제3자(조정인)가 당사자 간의 합의를 지원함으로써 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 서로 합의로 해결할 수 있도록 조정하는 자주적 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. 분쟁조정 위원은 법조계, 학계, 시민단체 등 각 분야 전문가로 구성되며, 조정 접수 및 사실관계 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무처리는 중앙행정기관인 개인정보보호위원회의 사무기구가 수행합니다.

Q4 개인정보분쟁조정위원회와 개인정보 보호위원회는 어떻게 다른가요?

A 개인정보 분쟁조정위원회와 개인정보보호위원회는 「개인정보 보호법」 제40조, 같은 법 제7조에 따라 각각 설치된 위원회로 위원 구성과 수행업무가 다른 별개의 기구입니다. 개인정보 분쟁조정위원회는 개인정보에 관한 분쟁 조정업무를 수행하고, 개인정보보호위원회는 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 자

는 누구든지 신청이 가능하며 온라인 또는 우편을 통해 접수할 수 있습니다.
미성년자(19세 미만)의 경우에는 법정대리인이 신청하여야 합니다. 이 경우 미성년자의 법정대리인은 신청서 외에도 법정대리권을 증명할 수 있는 가족관계증명서를 별도로 첨부하여야 합니다.

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

※ 우편 접수처 : 서울특별시 종로구 세종대로 209 정부서울청사 12층
개인정보보호위원회 분쟁조정과

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

A 신청인은 개인정보 침해 받은 사실에 대해 분쟁조정위원회에 조사대상의 침해행위의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제 조치, 유사한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 중에서 침해행위를 한 당사자를 상대로 분쟁의 조정을 요구할 수 있습니다. 이 중 신청인이 손해배상을 요구하는 경우에는 정신적 피해가 있었음을 입증할 수 있는 내용이나 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, 사건개요를 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 전 합의를 권고할 수 있고, 당사자가 합의에 이르지 못하는 경우에는 사실조사 및 전문가 자문 등을 거쳐 조정안을 작성하고 제시

합니다. 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 분쟁조정위원회 홈페이지(www.kopico.go.kr) 메인 화면의 '나의 사건조회' 메뉴를 통해 본인 인증을 거쳐 사건 진행 사항을 확인하실 수 있습니다.

Q12 피신청인이 일방적으로 조정을 거부할 경우 어떻게 되나요?

A 상대방이 조정에 응하지 않을 경우 이를 강제할 수단은 없으며 신청사건은 종결됩니다.

Q13 분쟁조정 소요되는 기간은 어떻게 되나요?

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

Q14 분쟁조정 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 집단분쟁조정 대상과 신청절차는 어떻게 되나요?

A 집단분쟁조정 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 집단분쟁조정

의 절차를 개시할 수 있고, 이 경우 분쟁조정위원회 홈페이지 및 일반일간신문에 14일 이상의 기간 동안 공고합니다. 추가로 집단분쟁조정 대상자로 참가하려면 개시 공고 기간 내에 문서로 참가를 신청하여야 하고 개시 공고기간이 끝난 후 10일 이내에 참가 인정여부를 위원회에서 통지합니다.

Q16 집단분쟁조정 성립의 법적 효력은 어떻게 되나요?

A 집단분쟁조정이 성립된 경우의 법적 효력은 일반 분쟁조정の場合와 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 신청내용별 담당기관은 아래와 같습니다.

| 분쟁조정 신청/요구 유형 | 소관 기관 | 연락처 등 |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| ❖ 개인정보 침해에 대한 조사·처분, 해킹·피싱 신고 및 처벌 | 한국인터넷진흥원 (KISA) | ☎ 118 |
| ❖ 개인정보 법령해석(유권해석) | 개인정보보호위원회 법령해석지원센터 | ☎ (02)2100-3043 |
| ❖ 물품 구매·이용, 용역·서비스 피해사례 | 한국소비자원 (소비자분쟁조정위) | ☎ 1372 |
| ❖ 콘텐츠(영화, 음악, 게임, 출판, 영상물 등) 관련 분쟁 | 콘텐츠 분쟁조정위원회 | ☎ 1588-2594 |
| ❖ 사업자간 불공정거래, 가맹사업, 약관·대리점 분쟁 | 한국공정거래 조정원 | ☎ 1588-1490 |
| ❖ 신용·금융정보 침해 및 피해사례 신고 | 금융감독원 (금융분쟁조정위) | ☎ 1332 |

| 분쟁조정 신청/요구 유형 | 소관 기관 | 연락처 등 |
|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| ❖ 정보통신망 피해구제 (명예훼손, 사생활침해 등) | 방송통신심의위원회 (명예훼손분쟁조정) | ☎ 1377 |
| ❖ 이동통신 서비스, 단말장치 관련 해결 등 | 한국정보통신진흥협회 (KAIT) | ☎ (02)580-0752 (이용자보호센터) |
| ❖ 전기통신사업 관련 분쟁 | 통신분쟁조정위원회 (방송통신위) | ☎ 142-246 |
| ❖ 주택임대차 계약 관련 분쟁 | 주택임대차 분쟁조정위원회 | ☎ (054)810-0132 (대한법률구조공단) |
| ❖ 건축물의 내력구조물, 시설물 관련 분쟁 | 하자심사 분쟁조정위원회 | ☎ (031)910-4200 (한국시설안전공단) |
| ❖ 공동주택 입대회의 및 관리기구 구성, 충간소음 분쟁 | 중앙 공동주택 분쟁조정위원회 | ☎ (031)738-3300 |
| ❖ 인터넷 사기, 불법사이트 등에 대한 형사처벌 요구 | 경찰청 (사이버안전국or 시군구 경찰서) | ☎ 182 |
| ❖ 인터넷 사기 등 개인정보 침해에 대한 민·형사소송 제기 | 대검찰청 사이버수사과 | ☎ 1301 |

| 부록 3 |

개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙



제정 2012. 2. 6.

전부개정 2014. 6. 23.

일부개정 2016. 12. 21. 개인정보 분쟁조정위원회 훈령 제1호

일부개정 2018. 1. 12. 개인정보 분쟁조정위원회 훈령 제2호

일부개정 2018. 7. 13. 개인정보 분쟁조정위원회 훈령 제3호

일부개정 2019. 5. 8. 개인정보 분쟁조정위원회 훈령 제4호

일부개정 2019. 10. 30. 개인정보 분쟁조정위원회 훈령 제5호

일부개정 2020. 12. 3. 개인정보 분쟁조정위원회 훈령 제6호

일부개정 2021. 5. 26. 개인정보 분쟁조정위원회 훈령 제7호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 세칙은 「개인정보 보호법」(이하 “법”이라 한다) 제40조제9항과 제49조제8항 및 같은 법 시행령(이하 “령”이라 한다) 제49조제5항과 제57조에 따라 개인정보 분쟁조정위원회(이하 “위원회”라 한다)의 운영 및 분쟁조정을 위하여 필요한 사항을 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “신청인”이란 위원회에 개인정보에 관한 분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. “피신청인”이란 신청인의 상대방을 말한다.
3. “당사자”란 신청인 또는 피신청인을 말한다.
4. “사건”이란 신청인이 개인정보에 관하여 위원회에 분쟁의 조정을 신청한 사안을 말한다.
5. “사무기구”란 개인정보보호위원회 사무국의 분쟁조정 업무를 담당하는 부서를 말한다.

6. “사무기구의 장”이란 개인정보보호위원회 사무국의 분쟁조정 업무를 담당하는 부서의 장을 말한다.
7. “조사관”이란 조정 사건에 관여하는 사무기구의 직원을 말한다.

제2장 위원회

제1절 위원장과 위원의 직무

제3조(위원장의 직무) ① 위원장은 위원회를 대표하며, 위원회의 회의를 주재하고 사무를 통할한다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 개인정보 보호위원회의 위원장이 지명한 당연직위원(이하 “조사조정국장”이라 한다)이 직무를 대행하고, 조사조정국장이 대행할 수 없을 때에는 연장자 순으로 위원장의 직무를 대행한다.

제4조(조사조정국장의 직무) 조사조정국장은 위원장의 위임을 받아 사무기구가 신속하고 효율적으로 분쟁조정 사건을 처리할 수 있도록 이 세칙 제16조에 따른 사무기구의 업무를 지휘한다.

제5조(각 위원의 직무) 각 위원은 위원회 회의나 조정부 회의에서 세칙 제6조 각 호의 위원회 업무를 수행한다.

제2절 위원회 운영

제6조(업무) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 개인정보에 관한 분쟁(이하 「분쟁이라 한다」)의 조정
2. 위원회 각종 규정의 제정 또는 개폐
3. 위원회 및 사무기구 업무계획의 수립 및 변경
4. 법 제40조제6항에 따른 조정부(이하 “조정부”라 한다)가 위원회에 부의한 사항
5. 조정부 구성 및 운영에 관한 사항
6. 기타 위원장이 부의하는 사항

제7조(회의 소집) ① 위원회 회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있는 경우에 위원장이 소집한다.

② 위원장은 제1항에 따라 회의를 소집하는 경우에는 영 제51조제2항에 규정된 사항 등을 공문, 유선, 전자우편 등 그 밖에 이와 유사한 적절한 방법을 통하여 회의 개최 7일 전까지 각 위원에게 알려야 한다. 다만, 긴급한 사정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

제8조(의결방법) ① 위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

② 위원회는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면 또는 기타의 방법(전자적 방법 포함)으로 의결할 수 있다.

제3절 조정부

제9조(조정부 구성 및 운영) ① 위원회는 법 제40조제6항, 영 제49조제5항에 따라 사건의 분야별로 5명 이내의 위원으로 조정부를 구성할 수 있다.

② 위원장은 영 제49조제1항에 따른 조정부의 위원을 지명하고자 하는 때에는 변호사의 자격을 가진 위원을 포함하여 3인 이상의 위원을 지명하여야 한다.

③ 조정부의 장(이하 “의장”이라 한다)은 조정부의 위원 중에서 호선한다.

제10조(조정부 회의 소집) ① 조정부 회의는 사건의 심의 등을 위하여 위원장이 필요하다고 인정할 때 위원장이 소집한다.

② 위원장은 제1항에 따라 회의를 소집하는 경우에는 회의 개최 7일 전까지 제9조제2항에 따라 지명된 각 위원에게 조정부 위원으로 지명된 사실 및 영 제51조제2항에 규정된 사항 등을 공문, 유선, 전자우편 등 그 밖에 이와 유사한 적절한 방법을 통하여 알려야 한다. 다만, 긴급한 사정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

제11조(조정부 업무) ① 조정부는 법 제40조제6항에 따라 위원회로부터 위임받은 사건을 심의·의결한다.

② 위원장이 제10조제2항에 따라 조정부 회의를 소집할 때에 통보한 안건은 위원회로부터 심의·의결을 위임받은 것으로 본다.

제12조(결과보고) 의장은 조정부 회의의 심의·의결 결과를 위원회에 보고하여야 한다. 다만, 의장이 필요하다고 인정하는 때에는 제17조의 사무기구의 장으로 하여금 보고

하게 할 수 있다.

제13조(준용규정) 그 밖에 조정부의 운영 등에 관하여 필요한 사항은 위원회에 관한 규정을 준용한다.

제4절 전문위원회

제14조(전문위원회의 구성) ① 위원회는 필요한 때에 분쟁조정 업무의 효율적 수행을 위한 자문을 구하기 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 위원장이 위촉하는 10인 이내의 전문위원회를 둘 수 있다.

1. 개인정보보호 또는 개인정보보호 기술 관련 분야의 조교수 이상
2. 전문 연구기관에서 개인정보보호 분야 5년 이상의 연구경력이 있는 자
3. 변호사의 자격을 가진 자
4. 기타 위원장이 필요하다고 인정하는 자

② 전문위원회의 임기는 2년으로 하되 연임할 수 있다.

제5절 사무기구

제15조 삭제 <2016.12.21.>

제16조(사무기구의 업무) 사무기구는 영 제50조에 따라 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 분쟁조정사건의 접수 및 사실조사
2. 분쟁조정사건의 조사보고서 작성
3. 위원회의 조정안 작성 및 당사자 통보
4. 위원회의 회의록 작성
5. 위원회의 직인관리
6. 분쟁조정제도의 교육 및 홍보
7. 분쟁조정제도의 조사·연구
8. 국내외 분쟁조정기구 간 협력체계 구축
9. 기타 위원회의 활동에 필요한 업무

제17조(사무기구의 장의 직무) ① 사무기구의 장은 조사조정국장의 지휘를 받아 사무기구를 총괄하며 위원회 및 조정부의 회의에 참석한다.

② 위원장 또는 의장은 필요하다고 인정하는 때에는 사무기구의 장으로 하여금 안전에 대하여 설명하게 할 수 있다.

제3장 조정 절차

제1절 조정 신청

제18조(조정신청) ① 개인정보와 관련하여 분쟁이 있는 신청인 또는 그 대리인(이하 “신청인등”이라 한다)은 법 제43조제1항에 따라 위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있다. 이 경우 신청인등은 개인정보 분쟁조정 신청서(이하 “조정신청서”라 한다)〈별지 제1호 서식〉를 위원회에 제출하여야 한다.

② 신청인등은 제1항에 따라 조정신청서를 서면 또는 제47조의2에서 규정한 분쟁조정업무시스템을 통하여 제출할 수 있다.

③ 분쟁조정을 신청하는 민원(이첩민원 포함)이 접수된 경우 당해 서류의 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 제1항에 따라 조정신청이 있는 것으로 본다.

제19조(피신청인의 변경) ① 위원장은 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 때에는 신청인의 요청 또는 직권으로 피신청인을 변경할 수 있다.

② 제1항에 따라 피신청인이 변경된 경우 위원장은 이를 당사자에게 지체 없이 통보하여야 한다.

③ 제1항에 따라 피신청인의 변경이 있는 경우 종전의 피신청인에 대한 조정신청은 취하된 것으로 본다. 이 경우 법 제44조제1항에 따라 처리기간은 피신청인이 변경된 날부터 새로이 기산한다.

제20조(대리인의 선임) ① 당사자는 다음 각 호 가운데 어느 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리권의 범위가 명시된 위임장〈별지 제2호 서식〉을 위원회에 제출하여야 한다.

1. 변호사
2. 당사자의 법정대리인, 배우자 또는 4촌 이내의 친족으로서 당사자와의 생활관계와 밀접하다고 인정되는 자
3. 당사자와 고용, 그 밖에 이에 준하는 계약관계를 맺고 그 사건에 관한 통상사무를 처리·보조하는 자로서 그 자가 담당하는 사무와 사건의 내용 등에 비추어 상당하다고 인정되는 자

② 제1항제2호 내지 제3호의 대리인은 대리인을 선임한 당사자와의 관계를 위원회에 소명하여야 한다.

제21조(조정신청의 보정) ① 위원장은 조정신청이 다음 각 호 중 어느 하나에 해당하는

경우에는 2주 이상의 기간을 정하여 서면, 문자, 전자우편, 유선 또는 분쟁조정업무 시스템을 통하여 보정을 요구할 수 있다.

1. 조정신청의 형식적 요건을 갖추지 못한 경우
 2. 당사자가 불분명한 경우
 3. 당사자와 연락할 수 있는 수단이 명확하지 않은 경우
- ② 제1항의 보정요구에 응하지 않는 경우 조정신청은 취하한 것으로 본다.
- ③ 보정요구를 한 날부터 보정에 이르기까지 소요된 기간은 법 제44조제1항에 따른 기간에 산입하지 않는다.

제22조(사건의 분리·병합) ① 위원장은 사건의 성질 등에 따라 사건을 분리 또는 병합하거나 이를 취소할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 사건을 분리 또는 병합하거나 이를 취소하는 경우 당사자에게 이에 관한 내용을 통지하여야 한다.
- ③ 제1항에 따라 사건을 분리 또는 병합한 경우 법 제44조제1항에 따라 처리기간은 사건이 분리된 날 또는 마지막으로 병합된 날부터 새로이 기산한다.

제2절 조정 전 사건

제23조(조정신청의 취하) ① 위원장은 신청인이 조정신청을 취하한 때에는 사건을 종결할 수 있다.

- ② 제1항의 조정신청의 취하는 서면, 팩스, 전자우편 및 그 밖에 이에 준하는 방법으로 하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 구술로 조정신청을 취하하는 의사표시를 할 수 있다.
- ③ 제1항에 따라 사건을 종결하는 경우 위원장은 이를 당사자에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제24조(조정 전 합의 권고) ① 법 제46조에 따라 당사자간 합의가 이루어진 때에는 당사자의 확인을 받은 후 합의이행이 있으면 사건을 종결해야 한다.

- ② 제1항의 따라 당사자의 합의의사 확인은 서면, 팩스, 전자우편 및 기타 이에 준하는 방법으로 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 구술로 합의의사를 확인할 수 있다.

제3절 조정절차

제25조(분쟁조정 개시 등) ① 위원회는 법 제43조제1항에 따라 당사자 일방으로부터 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 지체 없이 분쟁조정신청을 개시하여 사건을 처리하여야 한다. 이 경우 위원장은 사무기구가 작성한 조사보고서(별지 제3호 서식)를 첨부하여 위원회에 회부하여야 한다.

② 위원장은 제1항에 따라 분쟁조정사건이 위원회에 회부된 경우 당사자에게 위원회 또는 조정부에 출석하여 의견을 진술할 수 있다는 사실과 별지 제3호의2 서식에 따라 기피신청을 할 수 있다는 사실을 안내하여야 한다. <개정 2018.1.12.>

③ 위원장은 제2항에 따라 당사자가 기피신청을 한 경우에는 해당 당사자에게 기피신청 결정서(별지 제3호의3 서식)를 통지하여야 한다.

제26조(사실조사방법) ① 법 제40조제8항 및 영 제50조에 따라 사무기구의 사실 확인은 다음 각 호의 방법에 따른다. <개정 2018.1.12.>

1. 당사자의 진술청취
2. 당사자로부터 소명자료 수집
3. 전문가 자문 또는 참고인 등의 진술청취
4. 사실조회 및 문서송부 등의 요청에 의한 관련자료 수집
5. 사건현장답사 등 기타 적절한 방법

② 사무기구는 사실 확인 과정에서 당사자에게 증거 및 관련 자료를 제출할 수 있는 공평하고 충분한 기회를 주어야 한다.

제27조(당사자 등의 의견청취) ① 위원회는 법 제45조제2항에 따른 의견을 들으려면 일시 및 장소를 정하여 의견청취 7일 전까지 당사자 또는 참고인에게 출석을 통지하여야 한다. 다만, 긴급한 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2018.7.13.>

② 위원회는 제1항에 따라 출석을 통지하는 때에는 당사자에게 당해 사건과 관련된 증거 및 관련 자료가 있을 경우 이를 준비하여 위원회에 출석 시 제출할 수 있도록 통지하여야 한다.

③ 위원회는 제1항에 따라 통지를 받은 당사자 또는 참고인이 출석하지 않더라도 조정절차를 진행할 수 있다.

제28조(진술) 당사자, 참고인 또는 이해관계인 등은 조정절차에서 진술하거나 진술서(별지 제5호 서식)로 진술에 갈음할 수 있다.

제29조(자문) 위원장은 사건의 조정을 위하여 특정한 사항에 대한 조사 및 연구가 필요 하거나 전문적·기술적인 자문 등이 필요한 경우에는 위원회 위원 또는 전문위원의 자문을 구하거나 관계 전문가에게 개별자문 등을 의뢰할 수 있다.

제30조(처리기간) ① 위원회는 법 제44조제1항에 따라 부득이한 사정이 있는 경우 의결 을 거쳐 30일 이내의 범위에서 처리기간을 정하여 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연 장된 처리기간 내에 조정안을 작성할 수 없는 경우에는 신청인의 동의를 받아 의결을 거쳐 30일 이내의 범위에서 처리기간을 정하여 한 차례 추가 연장할 수 있다.

② 제1항의 부득이한 사정이 있는 경우는 다음 각 호와 같다.

1. 위원회 회부 직전에 양 당사자가 조정 전 합의 의사를 표시하여 확인이 필요한 경우
2. 현장조사, 당사자 등 의견청취 등 추가적인 사실조사가 필요한 경우
3. 당사자나 관계인이 출석하여 의견 진술이 필요한 사건에서 감염병 발생 등 천재지 변이나 그 밖의 사정으로 의견진술을 받는 것이 곤란한 경우
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지에 준하는 사유로 처리기간 이내에 위원회 심의가 곤 란한 경우 <개정 2020.12.3.>

③ 법 제44조제1항의 처리기간 산정에 있어 첫날은 산입하되, 공휴일과 토요일은 제 외한다. <신설 2021.5.26.>

제31조(조정결정의 통보) ① 위원회가 조정결정을 한 때에는 다음 각 호에 따라 조정안 또는 결정서를 작성하여 지체 없이 당사자에게 통보하여야 한다.

1. 조사 대상 침해행위의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제조치 또는 같거나 비슷한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 결정의 경우 법 제47 조제1항의 사항을 포함하여 조정안<별지 제6호 서식>을 작성
2. 기각 결정, 각하 결정의 경우 결정서<별지 제7호 서식>를 작성 <개정 2018.1.12.>

② 위원회가 제1항제1호에 따른 조정안을 작성한 경우 당사자에게 다음 각 호의 이행 기간을 정하여 조정안을 통보할 수 있다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 그에 상 당한 기간을 정하여 통보할 수 있다.

1. 손해배상 이행 : 조정이 성립된 날부터 4주 이내
2. 원상회복, 유사사례의 재발방지 조치 등의 이행 계획 수립 및 제출 : 조정이 성립 된 날부터 6주 이내

제32조(조정 성립) ① 제31조에 따라 조정안을 통보받은 양 당사자는 조정안을 수락 하는 경우 조정안을 제시받은 날부터 15일 이내에 별지 제6호의2 서식의 조정수락 서에 기명날인하여 위원회에 제출하여야 한다. 이때, 조정안을 제시받은 날이라 함은

조정안이 도달한 날을 의미한다. <개정 2018.7.13.>

- ② 위원장은 제1항에 따라 양 당사자가 조정을 수락한 경우에는<별지 제8호 서식>에 따라 조정서를 작성하고 기명날인하여 양 당사자에게 조정성립을 알려야 한다.
- ③ 양 당사자가 제1항의 조정수락서에 기명날인 한 것은 법 제47조제4항에 따라 조정서에 기명날인한 것으로 본다.

- 제33조(조정의 불성립)** ① 당사자 일방 또는 쌍방이 조정안을 제시받은 후 조정 거부 의사표시를 하거나 조정안을 제시받은 날부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 아니한 때에는 조정이 성립되지 아니한다.
- ② 위원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정불성립 결정을 할 수 있다. <개정 2018.1.12.>
1. 피신청인이 조정절차에 참여하지 않겠다는 의사를 밝힌 경우
 2. 조정신청을 받은 날부터 40일이 경과한 경우로서 피신청인이 2회 이상의 자료제출 요청을 받고도 특별한 사유 없이 응하지 않은 경우
 3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사유가 있다고 인정되는 경우
- ③ 위원장은 제1항에 따른 조정불성립과 제2항에 따른 조정불성립 결정을 당사자에게 통보하여야 한다. <개정 2018.1.12., 2020.12.3.>

- 제34조(조정의 거부)** ① 위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정을 각하할 수 있다. <개정 2018.1.12.>
1. 개인정보와 관련한 분쟁이 아닌 경우
 2. 피신청인에게 신청 내용을 알릴 수 없는 경우
 3. 신청인이 사건을 신청하기 이전에 해당 사건에 대한 소가 제기된 경우
 4. 동일한 사건이 합의, 확정판결, 다른 법률에 따른 분쟁조정기구에 의한 결정 등의 방법으로 이미 종결된 경우
 5. 당사자가 이미 위원회에서 심의·결정하였거나 조정 전 합의로 종결 처리한 사건을 다시 조정 신청한 경우
 6. 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정되는 경우
 7. 그 밖에 조정신청이 부적법하다고 인정되는 경우
- ② 위원회는 신청인의 주장이 이유 없을 때에는 그 조정신청을 기각할 수 있다. <신설 2018.1.12.>
- ③ 위원회는 제1항 및 제2항에 따른 결정을 당사자에게 알려야 한다. <신설 2018.1.12.>

제35조(조정지 중지) 위원회는 법 제48조제2항에 따라 조정신청이 있는 후 한쪽 당사자가 소를 제기하는 경우에는 조정을 중지하고 이를 당사자에게 알려야 한다.

제36조(안내) 위원회는 사건이 다른 기관에서 처리함이 상당하다고 인정되는 경우에는 그 이유를 명기하여 신청인에게 회송하고 신청인이 동의하는 경우에는 사건을 종결할 수 있다.

제4절 집단분쟁조정

제37조(집단분쟁조정 절차의 개시 등) ① 위원회는 법 제49조제1항에 따라 집단분쟁을 의뢰 또는 신청 받은 경우 다음 각 호의 경우 이외에는 위원회의 의결로써 집단분쟁조정 절차를 개시하여야 한다.

1. 영 제52조 각 호의 요건을 갖추지 못한 경우
2. 사건의 중요한 쟁점이 동일한 분쟁에 대하여 이미 위원회의 집단분쟁조정 결정이 있어 개시의결을 반복할 필요가 없다고 인정되는 경우
3. 신청인의 신청내용이 이유 없다고 명백하게 인정되는 경우

② 신청인은 집단분쟁을 의뢰 또는 신청하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 집단분쟁조정 신청서(별지 제11호 서식)을 위원회에 제출하여야 한다.

1. 신청인의 성명, 주소, 전화번호 및 전자우편 주소(의뢰 또는 신청기관의 명칭 및 대표자 성명)
2. 피신청인의 명칭 또는 상호, 주소, 전화번호, 홈페이지 주소 등
3. 사건의 개요 및 신청취지와 사유
4. 대표당사자의 성명, 전자우편 주소, 전화번호 및 선임하는 사실을 증명하는 서면(대표당사자를 선임한 경우)

③ 제2항에도 불구하고 집단분쟁을 의뢰 또는 신청하는 내용의 민원서류가 위원회에 접수된 경우 그 내용이 법령에 따라 조정절차에 의해 처리함이 타당하다고 인정되는 때에는 적법하게 집단분쟁이 의뢰 또는 신청된 것으로 본다.

④ 위원장은 접수된 집단분쟁조정 의뢰 또는 신청이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 2주 이상의 기간을 정하여 보정을 요구할 수 있다.

1. 제2항 각호의 사항이 흠결된 경우
2. 당사자가 불분명한 경우

⑤ 당사자가 제4항의 보정요구에 응하지 않는 경우 집단분쟁조정 의뢰 또는 신청을 취하한 것으로 본다.

⑥ 보정요구를 한 날부터 보정에 이르기까지 소요된 기간은 법 제49조제7항의 집단분쟁조정 기간에 산입하지 아니한다.

제38조(집단분쟁조정 절차의 개시공고) 법 제49조제2항에 따른 집단분쟁조정 절차의 개시 공고에는 다음 각 호의 사항이 모두 포함되어야 한다.

1. 사건번호 및 사건명
2. 피신청인의 명칭 및 주소
3. 사건의 개요와 의뢰 또는 신청의 취지
4. 참가 신청기간과 방법
5. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제39조(집단분쟁조정 절차에 대한 추가참가신청) ① 영 제54조제1항에 따라 집단분쟁조정절차에 추가로 집단분쟁조정 당사자로 참가하려는 자(이하 “추가참가신청인”이라 한다)는 제38조제4호의 신청기간 내에 참가신청을 하여야 한다.

② 제1항에 따라 추가참가신청인은 다음 각 호의 사항을 기재한 추가참가신청서(별지 제12호 서식)을 위원회에 제출하여야 한다.

1. 사건번호 및 사건명
2. 추가참가신청인의 성명, 생년월일, 주소, 전화번호 및 전자우편 주소
3. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

③ 영 제54조제2항에 따라 참가 인정여부 통지는 서면, 팩스, 전자우편 등의 방법으로 할 수 있다. 다만, 추가참가신청인의 주소, 전화번호 또는 전자우편 주소가 불명확하여 통지하기 어려운 경우에는 그러하지 아니하다.

제40조(대표당사자 선임의 예외) 위원회는 변호사가 각 신청인을 모두 대리하여 집단분쟁조정을 의뢰 또는 신청한 경우 법 제49조제4항의 대표당사자를 선임하지 아니할 수 있다.

제41조(당사자 아닌 자에 대한 보상계획서의 제출 권고) ① 법 제49조제5항에 따라 보상계획서의 제출을 권고 받은 당사자는 그 권고를 받은 날부터 15일 이내에 권고의 수락 여부를 위원회에 알려야 한다.

② 제1항의 권고를 수락하는 당사자는 지체 없이 다음 각 호의 사항을 모두 기재한 보상계획서를 위원회에 제출하여야 한다.

1. 보상의 기준과 방법
2. 피해 정보주체의 확인기준 및 방법
3. 1인당 보상액
4. 보상금의 수령기간, 장소 및 방법

③ 위원장은 일정한 기간을 정하여 제2항의 보상계획서를 위원회 인터넷 홈페이지에

공고할 수 있다.

제41조의2(준용규정) 그 밖에 집단분쟁조정에 관하여는 제18조부터 제36조까지의 규정을 준용한다.

제4장 보칙

제42조(회의록) 사무기구는 위원회의 회의 내용을 작성하여 보관하여야 한다.

제43조(수당과 여비) ① 분쟁조정위원회 및 조정부의 회의에 출석한 위원과 참고인 등 관계자에 대하여는 예산의 범위 안에서 수당·여비·사례금 및 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 그 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 삭제 <2016.12.21.>

제44조(윤리서약) 위원회 위원 및 위원회에 참석하는 외부 전문가 위원은 공정한 업무 수행을 위하여 윤리서약서를 작성 및 제출하고 서약에 대한 책임을 진다.

제45조(서식 등 변경) ① 위원회는 이 세칙에 따라 분쟁을 조정하는 때에는 별지서식에 따른다.

② 위원장은 필요한 경우 별지서식 등을 변경할 수 있다.

제46조(비밀유지 의무 등) ① 위원회의 위원 또는 위원회 사무기구 직원의 직에 있거나 있었던 자는 정당한 사유 없이 위원회의 조정경과, 결정사항 그 밖에 직무상 지득한 개인정보 또는 비밀 및 위원회 회의 자료와 이를 위하여 작성된 자료 등을 외부로 유출하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 삭제 <2018.1.12.>

제46조의2(조정사례의 공개) ① 위원회는 개인정보침해로 인한 피해방지를 도모하고 공정한 개인정보의 이용관행을 정착시키기 위하여 당사자의 신원 및 비밀이 공개되지 않는 범위 내에서 위원회의 조정사례를 정리하여 수시로 또는 정기적으로 공개할 수 있다.

② 위원회는 제1항에 따라 외부에 공개하더라도 공익적 목적의 달성을 기대하기 어

렵거나 공개하는 것이 적절하지 않다고 인정하는 경우에는 조정사례를 공개하지 아니할 수 있다.

③ 조정사례의 정보보호 조치와 공개에 관한 세부적인 방법과 절차 등에 관하여 필요한 사항은 위원장이 정한다.

제46조의3(정책반영 요청) ① 위원회는 개인정보에 관한 정책의 수립·운영 등에 필요하다고 인정하는 경우에는 개인정보 보호위원회에 그 분쟁조정에 관한 내용을 제공하여 활용하게 할 수 있다.

② 제1항에 따른 세부적인 요청절차와 방법 등에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제47조(분쟁조정신청서류 등의 보관) ① 제18조, 제37조 및 제39조에 따라 접수된 서류는 서류가 접수된 날부터 5년간 보관할 수 있다.

② 제31조제1항의 조정안 및 결정서와 제32조제2항의 조정서는 영구 보관한다. <개정 2018.7.13.>

제47조의2(분쟁조정업무시스템 구축 및 운영) 사무기구는 분쟁조정 신청, 조정결정의 통보, 집단분쟁조정 등 제18조부터 제41조까지의 조정절차를 처리하기 위하여 분쟁조정업무시스템을 구축하여 운영할 수 있다.

제47조의3(위임전결) ① 위원회 소관에 관한 사항이나 법령 및 이 세칙에 따른 위원장의 권한은 조사조정국장, 사무기구의 장 또는 조사관에게 위임하여 전결하게 할 수 있다.

② 제1항의 규정에 따른 전결사항 및 전결권자는 별표와 같다. 이 경우 전결권자는 별표에 열거된 사항과 유사한 사항을 전결할 수 있다.

③ 위원장이 특히 필요하다고 인정하여 지시하는 사항에 대하여는 별표에도 불구하고 그 지시에 따라 전결권자를 별도로 지정하여 처리할 수 있다.

제48조(세칙 개정) ① 세칙 개정은 위원장이 필요하다고 인정하거나 또는 재적위원 3분의 1이상의 발의로 제안될 수 있다.

② 세칙 개정안은 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성을 얻어야 한다.

제49조(위임사항) 법령 및 이 세칙에 규정된 것 이외에 분쟁조정절차 및 분쟁조정 업무 처리에 관하여 필요한 사항은 위원장이 정한다.

부칙 <제4호, 2019.5.8.>

제1조(시행일) 이 훈령은 2019년 5월 9일부터 시행한다.

부칙 <제5호, 2019.10.30.>

제1조(시행일) 이 훈령은 2019년 11월 18일부터 시행한다.

부칙 <제6호, 2020.12.3.>

제1조(시행일) 이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(조정신청에 관한 경과조치) 이 훈령 시행 전의 조정신청은 이 훈령에 따른 조정신청으로 본다.

제3조(소급 적용) 제46조의3 개정규정은 2020. 12. 3. 00시부터 소급하여 적용한다.

부칙 <제7호, 2021.5.26.>

제1조(시행일) 이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(처리기간 산정에 관한 적용례) 제30조제3항의 개정규정은 이 훈령 시행 당시 처리 중인 사건에 대하여도 적용한다.

※ 별지 서식은 제1장 제도 소개 부분과 중복되므로 생략

2021

개인정보 분쟁조정 사례집

인 쇄 2022년 4월

발 행 2022년 4월

발행처 개인정보 분쟁조정위원회(www.kopico.go.kr)

인쇄처 제일기획 Tel. 02-2269-8900

※ 본서 내용의 인용 시에는 반드시 개인정보 분쟁조정위원회의 「2021 개인정보 분쟁조정 사례집」이라고 출처를 밝혀주시기 바랍니다.