2020

개인정보 분쟁조정 사례집







오늘날 데이터 기반의 ICT 산업이 비약적으로 발달하면서 그 핵심 요소인 개인정보에 대한 관심과 활용에 대한 기대감은 어느 때보다 높아지고 있습니다.

이러한 가운데 2020년은 제도적으로 개인정보정책의 주요한 전환점을 마련한 해였습니다. 개인정보 관련 정책들을 개인정보보호 위원회로 통합하고 중앙행정기관으로 격상함으로써 개인정보보호 위원회가 명실상부한 개인정보 정책의 콘트롤 타워로 자리매김하게

되었습니다. 이러한 흐름 속에서 우리 분쟁조정위원회도 그 중요성과 역할이 더욱 커지고 있습니다.

이와 같은 산업 및 제도적 변화와 함께 특히 지난해는 코로나19에 따른 비대면서비스 등디지털 영역의 확산으로 개인정보에 대한 관심과 기대가 더욱 높아졌고, 그에 비례하여개인정보의 유출·오남용에 대한 피해도 지속적으로 증가하였습니다. 이를 반영하듯 최근개인정보 분쟁조정 신청 건수가 꾸준히 증가하고 있고, 위치정보, 영상정보 침해 등 신기술관련 침해 등 신청 내용에서도 질적인 변화를 보이고 있습니다.

2001년부터 운영되어온 우리 위원회는 그동안 소송제도의 대안으로서 국민들의 권리구제 및 분쟁해결 기관 역할을 수행해 왔습니다. 최근에는 분쟁조정 사건의 양적·질적 변화에 효과적으로 대응하기 위하여 조사관들의 전문성을 강화하고, 분쟁조정 제도를 개선하는 등우리 위원회가 개인정보 피해구제의 중추기관으로 거듭날 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다.

본 사례집은 이러한 노력의 일환으로서 2020년 처리한 분쟁조정 사건 중 우리 위원회에서 심의한 주요 분쟁사건들과 당사자간 원만한 합의가 이루어진 조정 전 합의 사건을 유형별로 정리한 것으로 개인정보처리자는 물론 정보주체들에게 개인정보 침해 관련 분쟁 예방 및 분쟁 발생시 중요한 참고 자료가 될 것입니다.

아무쪼록 본 사례집이 정보주체 및 정보처리자 모두에게 개인정보 보호에 대한 이해와 관심을 고취시키고 개인정보 침해 예방을 위한 가이드라인으로서 유용하게 활용되기를 기대합니다.

앞으로도 우리 위원회는 보다 효율적이고 전문적이며 신속한 분쟁조정 해결을 위해 최선을 다할 것을 약속드리며, 위원회가 제 역할을 성실히 수행할 수 있도록 지속적인 관심과 아낌 없는 조언을 부탁드립니다.

개인정보분쟁조정위원회 위원장 김 일 환

개인정보분쟁조정위원회 위원 명단

(2021. 4월 현재)

구분	성 명	주요 약력				
위 원 장	김 일 환	現 성균관대 법학전문대학원장前 한국헌법학회 회장前 개인정보보호위원회 위원				
	권 경 현	 現 법무법인 진운 대표변호사 現 서울중앙지방법원 조정위원 前 방송통신위원회 개인정보보호법령 자문위원 				
	김보라미	 現 경제정의실천시민연합 소비자정의센터 위원 現 법률사무소 디케 변호사 現 방송통신위원회 개인정보보호법령 자문위원 				
	김 유 진	 現 법무법인 광장 변호사 現 주민등록번호변경위원회 위원 前 미래창조과학부 결합판매심사위원회 위원 				
	김 태 선	現 서강대 법학전문대학원 교수前 한국민사법학회 홍보이사前 법무법인 지평 변호사				
위 원	나 종 연	現 한국소비자학회 상임이사現 서울대 소비자학과 교수現 방송통신위원회 법률정책자문위원				
	문 선 영	現 숙명여대 법학부 교수現 한국저작권위원회 위원前 개인정보보호위원회 위원				
	송 상 훈	 現 개인정보보호위원회 조사조정국장 前 민관군 사이버위협합동대응팀 前 과학기술정보통신부 정보통신정책과장 				
	안 병 희	現 법무법인 한중 변호사前 개인정보보호위원회 위원前 서울중앙지방법원 조정위원				
	안 정 민	 現 한림대 글로벌학부 교수 現 방송통신위원회 시청자권익보호위원 前 개인정보보호위원회 법령평가전문위원 				

구분	성 명	주요 약력
	윤 영 미	 現 녹색소비자연대 공동대표 現 소비자협회 이사 및 자율분쟁조정위원 前 한겨레 섹션메거진부 편집장
	윤 영 태	 現 민주사회를 위한 변호사모임 디지털정보위원회 부위원장 現 법무법인 디.엘.에스. 변호사 前 (주)나눔기술 개발팀 차장
	이 재 원	 現 중소기업중앙회 전무이사 現 소비자분쟁조정위원회 위원 現 법무부 자체규제개선위원
	이 지 선	 現 법무법인 한결 변호사 現 법제처 법령해석심의위원회 해석위원 前 콘텐츠분쟁조정위원회 위원
위 원	정 익 상	 現 안진회계법인 변호사 前 김앤장 법률사무소 변호사 前 관세청 법률 고문
ਜ ਦ	조 연 행	 現 금융소비자연맹 회장 前 금융감독원 분쟁조정위원회 위원 前 금융위원회 소비자정책TF 위원
	차 상 육	 現 경북대 법학전문대학원 교수 現 공공데이터제공분쟁조정위원회 위원 現 방송통신위원회 행정심판위원회 위원
	최 경 진	 現 가천대 법과대학 교수 現 가천대 Al빅데이터 연구센터장 現 국회4차 산업혁명특별위원회 위원
	함 영 주	 現 중앙대 법학전문대학원 교수 現 서울중앙지방법원 조정위원 前 콘텐츠분쟁조정위원회 위원
	황 창 근	 現 홍익대 법과대학 교수 現 온라인광고분쟁조정위원회 위원 前 한국인터넷진흥원 비상임이사









2020 개인정보 분쟁조정 사례집





제1장 | 개인정보 분쟁조정제도

제1절 개인정보 분쟁조정제도 개관	2
I . 분쟁조정제도	2
Ⅱ. 개인정보 분쟁조정제도의 의의	4
제2절 개인정보 분쟁조정위원회	6
I. 설립 근거	
Ⅱ. 위원회 및 조정부 구성	
Ⅲ. 기능 및 권한	
Ⅳ. 분쟁조정 범위 및 절차	8
V. 조정의 효력	··· 10
Ⅵ. 신청 요건 및 신청방법	·· 10
제2장 2020년 개인정보 분쟁조정 처리 현황	
제1절 위원회 운영 실적 및 분쟁조정사건 처리 현황	20
I . 위원회 운영 실적	
Ⅱ. 위원회 분쟁조정사건 처리 현황	··· 20
제2절 분쟁조정사건 유형	- 22
제3장 침해유형별 분쟁조정 사례	
136 E 1116 E E E E E E	
I . 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용	
1 자동차보험계약 체결 시 동의 없이 개인정보를 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구	
2. 연금 가입 시 녹취한 녹취파일의 내용을 동의 없이 전해 듣고 설명한 행위에 대한 손해배상 요구	
3. 소속 직원들의 대외활동에 대한 자체감사를 위하여 기타소득자료 제출을 요청한 행위에 대한 재발방지 요구·········· 4. 보험금지급 심사 시 보험가입 이전의 병원 방문이력을 조회한 행위에 대한 손해배상 요구	
5. 미인대회 출전 사실을 수집하여 학교의 SNS에 홍보한 것에 대한 손해배상 등 요구 ······	
Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공	
1. 보험분석을 목적으로 수집한 개인신용정보를 착오로 자동차 보험 계약에 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구	39
2. 압류예정통보서를 신청인의 부모에게 잘못 발송한 것에 대한 손해배상 등 요구	··· 43
3. 신청인의 보험관련 민원 제기 사실을 직장 동료에게 유출시킨 것에 대한 손해배상 등 요구	
4. 택시부제위반 단속을 위한 개인택시사업자 결제정보 등을 지방자치단체에 제공한 행위에 대한 손해배상 요구 ·········	
5. 개인정보 보호조치 없이 수사기관에 신상기록카드 등을 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구 ·············· 6. 신청인의 채용 지원정보를 제3자에게 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구 ·······	

7. 집행관이 민사집행과정에서 채무자에게 채권자 개인정보를 무단 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구 8. 근로계약서 등에 포함된 개인정보를 삭제조치 없이 노동위원회에 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구 9. 개인정보 보호조치 없이 수사기관에 신상기록카드 등을 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구 10. 소속 직원의 횡령 혐의 조사 과정에서 배우자의 계좌정보를 열람한 것에 대한 손해배상 등 요구 11. 학원 내 CCTV를 설치하여 동의 없이 강의장면을 촬영하고 이를 홍보에 활용한 행위에 대한 손해배상 등 요구 12. 면접위원 예정자에게 응시자 개인정보를 유출한 것에 대한 손해배상 요구 13. 신청인의 민원정보를 제3자에게 제공한 행위 및 이를 열람한 행위에 대한 손해배상 등 요구 14. 기간제근로자 채용 관련 개인정보를 민사소송에 증거자료로 법원에 제공한 것에 대한 손해배상 요구 15. 신청인의 개인정보를 임의로 제3자인 타 대리점에 제공한 행위에 대한 손해배상 요구 16. 동의 없이 前 보험설계사에게 개인정보를 전달한 행위에 대한 손해배상 등 요구 17. 업무상 실수로 교부한 보안카드를 회수하기 위하여 고객 휴대전화번호로 전화한 것에 대한 재발방지 조치 등 요구 18. 신청인의 렌터카 이용정보를 동의 없이 수사기관에 제공한 행위 및 이를 활용한 행위에 대한 손해배상 요구 19. 전자금융 거래제한대상자라는 정보를 동의 없이 다른 금융기관에 전송한 행위에 대한 손해배상 등 요구 20. 주차장 CCTV 파일을 진정사건 조사 시 증거자료로 활용한 행위에 대한 손해배상 등 요구 21. 동의 없이 개인정보를 수사기관에 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구	62 64 68 70 73 76 79 82 85 88 90 93 95
Ⅲ. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치 미비	
1. 연락대상을 혼동하여 배우자에게 체납사실을 알린 행위에 대한 손해배상 등 요구	
2. 행사 참가 회원들의 정보 유출에 대한 손해배상 등 요구	109
Ⅳ. 개인정보 취급자에 의한 누설·유출·훼손 등	
1. 모집인에게 동의 없이 신청인의 주소 등 개인정보를 유출한 행위에 대한 손해배상 요구	112
V. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응	
1. 약관에 따라 최근 6개월 이전의 통화내역 열람을 거부한 행위에 대한 침해행위의 중지 등 요구~~~~~~~~~	114
2. 채무자와 동명이인인 신청인의 개인정보를 열람하여 채권추심을 진행한 것에 대한 손해배상 요구	
VI. 기타 개인정보 침해	
VI. 기급 기급경도 함에 1. 공공임대주택 임차인의 주택소유현황을 확인하기 위하여 신청인의 개인정보를 수집한 행위에 대한 손해배상 등 요구·········	110
1. 등등님마구국 남자인의 구력소뉴현용을 확인하기 위하면 선정인의 개인정보을 구입한 행위에 대한 손해배상 요구 ········ 2. 국민신문고에 신청한 민원을 해명하기 위해 민원 신청 시 수집한 신청인의 주소를 이용한 행위에 대한 손해배상 요구 ·······	
3. 보험사가 진료정보를 전화로 확인하고 해당 정보를 제3자에게 유출한 것에 대한 손해배상 요구	
제4장 조정 전 합의 사례	
I . 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용	
1. 동의 없이 실비의료비 보험계약 정보를 조회한 행위에 대한 손해배상 등 요구	
2. 동의 없이 개인정보를 수집하여 광고 문자를 보낸 것에 대한 손해배상 등 요구	
3. 동의 없이 선거 홍보문자를 전송하고 수집출처를 미고지한 행위에 대한 손해배상 등 요구	
4. 개인정보 수집·이용, 마케팅 활용 동의를 구분없이 일괄로 받은 행위에 대한 재발방지 조치 요구 5. 동의 없이 휴대전화번호를 수집하여 홍보성 문자 발송에 이용한 것에 대한 손해배상 등 요구	
	134
Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공	
1. 동의 없이 계좌정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 재발방지 조치 요구	
2. 동의 없이 광고성 문자를 발송한 것에 대한 손해배상 등 요구	
3. 동의 없이 개인정보를 자동차 사고 가해자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구 4. 동의 없이 수집한 개인정보를 텔레마케팅에 활용한 행위에 대한 재발방지 등 요구	
4. 동의 없이 우십인 개인정보를 달대마게당에 월용인 행위에 대한 제일당시 등 요구 5. 탈퇴된 회원정보를 보관하고 있다가 동의 없이 광고문자를 보낸 행위에 대한 손해배상 등 요구	
3. 물되는 되면 중도를 모든이고 있다가 중국 없이 중고문자를 모른 형뒤에 대한 근에에 중 중 표구 6. 동의 없이 재학생의 자격증 시험 합격 사실을 보도자료로 배포한 행위에 대한 손해배상 등 요구	
7. 동의 없이 수집한 개인정보를 위탁 업체에게 제공한 보험회사의 행위에 대한 손해배상 요구	
8. 신청인의 의료차트를 동의 없이 제3자에게 보여준 행위에 대해 손해배상 등 요구	
9. 신청인의 보험 가입 정보를 신청인의 배우자에게 제공한 것에 대한 손해배상 및 재발방지 조치 요구	143

Ⅲ. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기	
1. 약관에 규정된 개인정보 보관기간을 경과하여 보관한 행위에 대한 재발방지 요구······ 2. 파기기간이 지난 과거 주소지로 물품을 배송한 것에 대한 손해배상 및 재발방지 조치 요구······	
3. 배달계약이 종료되었으나, 개인정보를 단말기에 계속 보관·이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구	···· 146
4. 개인정보 미파기 및 포털사이트에 노출된 건에 대한 개인정보 삭제 및 손해배상 등 요구	
5. 계좌를 폐쇄하였음에도 광고 문자를 전송한 것에 대한 손해배상 및 재발방지 조치 요구 6. 이벤트 종료 후 개인정보를 파기하지 않고 광고 문자를 전송한 것에 대한 손해배상 등 요구	
IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치 미비	140
1. 번역서비스 오류로 제3자에게 이메일 주소를 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구	150
2. 홈페이지에 회원 아이디, 이름 등 개인정보가 노출된 것에 대한 손해배상 등 요구	
3. 해킹피해 및 수신자 통보 메일 발송으로 개인정보를 노출한 행위에 대한 손해배상 요구	
4. 홈페이지를 통하여 개인정보가 노출된 것에 대한 손해배상 등 요구	···· 153
V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등	
1. 동의 없이 개인정보를 무단으로 변경한 행위에 대한 손해배상 요구	
3. 동의 없이 인터넷 커뮤니티에 개인정보를 게시한 것에 대한 침해행위 중지 요구	
VI. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응	
1. 웹사이트 운영진 가입 시 제출한 운전면허증 사본 삭제 요구에 불응한 것에 대한 침해행위의 중지 요구	157
2. 피신청인 사이트에 작성한 게시글의 삭제요청을 거부한 행위에 대한 침해행위의 중지 등 요구	···· 158
3. 피신청인의 홈페이지, 유튜브 등에 업로드한 신청인의 영상에 대한 삭제 요구	
4. 마케팅 정보 수신거부 및 개인정보 삭제요구에 불응한 것에 대한 손해배상 등 요구 5. 개인정보 삭제 요청에 불응한 것에 대한 손해배상 등 요구	
WII. 기타 개인정보 침해	101
1. 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보의 수집 출처를 고지하지 않은 것에 대한 손해배상 등 요구	162
2. 긴급상황이 아님에도 동의 없이 휴대전화 위치추적을 한 것에 대한 손해배상 등 요구	
3. CCTV에 건물 입구가 촬영되는 것에 대한 손해배상 및 CCTV 각도조절 조치 요구	···· 164
4. 제3자의 채권추심 관련 전화를 발신한 행위에 대한 재발방지 조치 등 요구	···· 165
제5장 2020년 특이사례 (코로나19 관련)	
198 2020	
I . 조정부 회의 상정 사건	
1. 코로나 검사 사실이 포함된 동향보고서를 유출한 행위에 대한 손해배상 요구	168
Ⅱ. 조정 전 합의 사건	
1. 동의 없이 퇴근 후 이동 동선을 작성하게 한 것에 대한 침해행위 중지 등 요구	···· 171
2. 동의 없이 인터넷 코로나 관련 기사에 실명을 기재한 행위에 대한 재발방지 조치 요구	
3. 동의 없이 코로나 확진 사실을 입주자대표회장에게 제공한 행위에 대한 재발방지 조치 등 요구	···· 173
부록	
I .개인정보 분쟁조정 FAQs	····· 176
Ⅱ 개인정보분쟁조정위원회 운영세칙	····· 181

제 1 장

개인정보 분쟁조정제도

제1절 | 개인정보 분쟁조정제도 개관

제2절 | 개인정보 분쟁조정위원회













│제1절│

Ι

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 다툼이된 쟁점을 해결하도록 도움을 주는 역할을 수행한다. 이를 위해 조정자는 당사자들을 다음의 5단계로 이끌게 된다.

개인정보 분쟁조정제도 개관

첫째, 조정자는 당사자로 하여금 자발적으로 조정에 참여한다는 취지의 진술을 하도록하고, 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 참여시키면서 — 대안 모색을 개시하게 된다.

넷째, 당사자들이 견해차를 좁히면 조정자는 당사자 가을 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 대안적(소송외적) 분쟁해결 제도 \mathbf{I}

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

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

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

그러나 소송에 의한 분쟁해결 방식은 그 처리 기간이 비교적 장기간이고 비용도 과다하는 것이 단점으로

지적된다. 이에 따라 소송 제도를 갈음한 「대안적(소송외적) 분쟁해결제도(ADR: Alternative Dispute Resolution)」가 각광을 받고 있는데 우리나라에서는 대안적 분쟁해결 제도로서 화해, 조정, 중재, 알선 등 다양한 제도가 각종 법률에 근거하여 운영되고 있다.

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

개인정보 분쟁조정제도의 의의

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

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

개인정보의 유출이나 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 도입되었으며, 대통령 소속 개인정보 보호위원회가 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 당연직 위원이 된다.

^{1.} 개인정보 보호업무를 관장하는 중앙행정기관의 고위공무원단에 속하는 공무원으로 재직하였던 사람 또는 이에 상당하는 공공부문 및 관련 단체의 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람으로서 개인정보 보호업무의 경험이 있는 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 위원 으로 구성되는 조정부를 둘 수 있다. 이 경우 조정부가 분쟁조정위원회에서 위임받아 의결한 사항은 분쟁조정위원회에서 의결한 것으로 본다.

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

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

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

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 조정 사건의 분야별로 위원장이 지명하는 5명 이내의 위원으로 구성하되 그 중 1명은 변호사 자격이 있는 위원으로 하며 조정부의 장은 조정부 위원 중에서 호선한다.

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

기능 및 권한

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

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

IV

분쟁조정 범위 및 절차

조정의 대상이 되는 분쟁은 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 후해당 분쟁의 조정을 위하여 필요한 자료를 분쟁 당사자에게 요청하고, 제출된 자료 등을 토대로 사실 조사와 심의를 진행한다. 침해행위의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제조치, 같거나 비슷한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 등이 포함된 조정안을 작성하여 이를 양 당사자에게 제시한다.

개인정보 침해신고와 분쟁조정 처리 절차 비교 침해신고 분쟁조정 신고자: 정보주체 신청인: 정보주체, 개인정보처리자 신고 신청 분쟁조정 요구시 일반상담/ 법령질의 사실조사/ 조정안건 작성 상담/법령 구분 사실조사/ 결과보고서 적성 분쟁조정위원회 심의·의결 법 위반의 경우 관계부처 종결 조치요청 (행정처분/ 조정결정 통지 제도개선 권고) 양 당사자 수락 조정성립 종결 ※ 당사자가 불수락한 경우 조정 불성립 개인정보 침해신고센터(한국인터넷진흥원) 개인정보 분쟁조정위원회 ·전화: 118 ·privacy.kisa.or.kr ·전화: 1833-6972 ·www.kopico.go.kr



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 분쟁조정의 신청권자로 일반분쟁조정 신청권자와 집단분쟁조정 신청권자를 전제하고 있다. 일반분쟁조정 신청권 자에 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 제52조4에 의하여 정보주체의

^{2) 「}개인정보 보호법」제43조(조정의 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(집단분쟁조정의 신청 대상) 법 제49조제1항에서 "대통령령으로 정하는 사건"이란 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 사건을 말한다.

^{1.} 피해 또는 권리침해를 입은 정보주체의 수가 다음 각 목의 정보주체를 제외하고 50명 이상일 것

가. 개인정보처리자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 정보주체

나. 같은 사안으로 다른 법령에 따라 설치된 분쟁조정기구에서 분쟁조정 절차가 진행 중인 정보주체

다. 해당 개인정보 침해로 인한 피해에 대하여 법원에 소(訴)를 제기한 정보주체

^{2.} 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것

피해 또는 권리 침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서의 집단분쟁조정은 ①개인정보처리자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 정보주체, 같은 사안으로 다른 법령에 따라 설치된 분쟁조정기구에서 분쟁조정 절차가 진행 중인 정보주체, 해당 개인정보 침해로 인한 피해에 대하여 법원에 소(訴)를 제기한 정보주체를 제외한 피해 또는 권리침해를 입은 정보주체의 수가 50명 이상일 것과 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), 집단 분쟁조정은 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 미성년 자의 법정대리인은 신청서 외 법정대리권을 증명할 수 있는 가족관계증명서를 별도로 첨부 하여야 한다.

별지 제1호 서식 개인정보 분쟁조정 신청서

〈개인정보 분쟁조정 신청서〉					
1. 신청인					
^{[필쉬} 성명(상호)		^[필수] 생년월일			
^[필수] 전화번호		전자우편주소			
^{뗼쉬} 주 소					
1-1. 대리인 (※대리인이 신청하는	- 경우 기재하며 〈별지 제2호 △	서식〉의 위임장을 힘	함께 기재하여 첨부하여야 합니다.)		
^[필수] 성 명		^[필수] 생년월일			
^[필수] 전화번호		전자우편주소			
^[필수] 신청인과의 관계	□ 변호사 □ 법정대리인	□ 배우자 □] 4촌 이내의 친족 () □ 임직원		
^[필수] 주 소					
2. 피신청인					
^[필수] 성명(상호)		전자우편주소			
^[필수] 전화번호					
홈페이지주소 (URL)			□ 웹사이트 없음 또는 모름		
주 소					

3. 분쟁조정 신	·····································
	※ 요구사항을 해당 항목에 중복선택하거나 아래의 빈란에 구체적으로 기재하여 주시기 바랍니다. □ 침해행위의 중지 □ 손해배상 □ 원상회복 □ 재발방지를 위한 조치(제도개선) □ 그 밖에 필요한 구제조치
^{웰쉬} 요구사항	※ 처벌, 벌금, 과태료 등의 요구는 분쟁조정의 범위에 포함되지 않습니다
^[필수] 신청이유	※ 일시, 침해내용, 경과사항 등 분쟁조정 신청을 하게 된 원인을 상세히 기재
증빙자료	※신청이유를 증빙할 수 있는 증빙자료(예 : 1.사진, 2.녹음내용 등)를 기재하고, 증빙자료를 첨부
	본인은 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공에 대한 별지 고지사항을 확인하였습니다. (확인 후 체크)
「개인정보	. 보호법」 제43조제1항에 따라 위와 같이 분쟁조정을 신청합니다.
	20 년 월 일
	신청인 또는 대리인 : ①
	개인정보 분쟁조정위원회 위원장 귀하

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 안건 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 제2호 서식

위임장

위 임 장

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

본인(위임인)은 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」제20조에 따라 위 수임인을 대리인으로 지명하고 아래의 권한을 위임합니다.

- 아 래 -

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

※ 권한을 부여하면 '위임 여부' 란에 ○표시, 보류하면 X표시

20 년 월 일

위임인:

수임인: ①

개인정보 분쟁조정위원회 위원장 귀하

별지 제3호 서식 개인정보 집단분쟁조정 신청서

〈개인정보 집단분쟁조정 신청서〉 위원회는 「개인정보 보호법」제49조제1항에 따라 개인정보 집단분쟁조정과 사실 확인 등 법령에서 정한 소관업 무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 해결을 위한 목적으로만 사용 하며, 5년간 보존합니다. ※「개인정보 보호법」제43조 제2항에 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 문 자. 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* 전자우편주소 신청인과의 관계* □ 변호사 □ 법정대리인 □ 배우자 □ 4촌 이내의 친족 () 🗆 임직원 전화번호* 전자우편주소 주소* 2. 대표당사자 □ 신청인과 동일 (※대표당사자를 선임하는 경우 기재) 성명* 전자우편주소 전화번호* 주소* 3. 집단분쟁조정 의뢰·신청 기관 기관명* 전자우편주소 전화번호* 주소* 4. 피신청인 성명(상호)* 전자우편주소 홈페이지주소 □ 웹사이트 없음 또는 모름 (URL) 주소*

5. 분쟁조정 4	신청 내용 (※신청내용은 별지로도 작성 가능합니다.)
	※ 요구사항을 해당항목에 중복선택하거나 아래의 빈란에 구체적으로 기재하여 주시기 바랍니다.
	│ │□ 침해행위의 중지 □ 손해배상
	□ 원상회복 □ 재발방지를 위한 조치(제도개선)
	□ 그 밖에 필요한 구제조치 <i>(아래의 빈란에 상세히 기재)</i>
요구사항*	
	조 존시, 급에대중, 중의사용 중 표중포중 단중은 에게 된 본단은 중세에 기세
신청이유*	
	※ 신청이유를 증빙할 수 있는 증빙자료(예 : 1.사진, 2.녹음내용 등)를 기재하고, 증빙자료 첨부
증빙자료*	
「개인정보	보 보호법」 제49조제1항에 따라 위와 같이 집단분쟁조정을 신청합니다.
	20 년 월 일
	신청인 또는 대리인 :
	개인정보 분쟁조정위원회 위원장 귀하
	., = 3

별지 제4호 서식 개인정보 집단분쟁조정 추가참가신청서

〈개인정보 집단분쟁조정 추가참가신청서〉

위원회는 「개인정보 보호법」 제49조제1항에 따라 개인정보 집단분쟁조정과 사실 확인 등 법령에서 정한 소관업 무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 해결을 위한 목적으로만 사용 하며, 5년간 보존합니다.

1,7-22 -23 11						
※「개인정보 보호법」제43조 제2항에 따라 신청내용을 피신청인에게 제공합니다.						
사건정보	사건번호*					
	제목(사건명)*					
	성명*		전자우편			
추가참가 신청인	연락처*(휴대전화	번호 또는 전화번호)				
	주소*					
대리인	성명*		전자우편			
※대 리 인 이 신청하는 경우	연락처*(휴대전화	번호 또는 전화번호)				
〈별지 2호 서식〉의 위임장을 함께 기	신청인과의 관계*	□ 변호사 □ 4촌이내의 친	족 □사건의	담당직원 □ 기타()		
재하여 첨부	주소*					
	※ 일시, 침해내용, 경과사항 등 분쟁조정 신청을 하게 된 원인을 상세히 기재					
사건내용*						
12.,0						
	※ 시청이O르 조비호	· · 수 있는 증빙자료(예 1.사진,	2 + OIUQ = \	르 기대하고 조비다고 처터		
증빙자료	% 건경VIπ = 5 3 ≥	' ㅜ ᆻㄷᆼᆼᄭᆂ(Ⴗ/ T.시간,	2.국급내 <i>8 </i>	를 기세이고, 중장시표 업구		
· · · · · ·		3항 및 같은 법 시행령 제	-	게 따라 위와 같이		
개인정보 집단분쟁조정의 당사자로 추가 참가를 신청합니다.						
20 년 월 일						
신청인 또는 대리인 :						
	개인정보	L 분쟁조정위원호	기위원장	귀하		

지 2 3 2020년 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

2020년도 위원회는 아래 [표 1]과 같이 전체회의 4회, 조정부 회의 12회 등 회의를 총 16회 개최하였다.

[표 1] 개인정보 분쟁조정위원회 회의 실적

회	의	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
전 처	회의	10	4	6	4	3	3	2	4	4	4
조정박	쿠 회의	6	20	18	20	18	17	15	14	14	12
합	계	16	24	24	24	21	20	17	18	18	16

Ⅲ 위원회 분쟁조정사건 처리 현황

위원회가 2020년에 처리한 분쟁조정사건은 총 431건으로 2019년에 처리한 352건보다 22% 증가하였다.

2020년 처리한 431건의 분쟁조정사건 중 134건은 조정부에 회부하여 조정안 제시 또는 기각 등으로 처리되거나 조정 전 합의로 처리되었으며, 297건은 신청내용 상담 후 신청인의 자진 취하, 피신청인의 조정불은 등으로 종결되었다.

조정 전 합의는 위원회에서 가장 많이 수행되고 있는 기능으로 각 사건담당 조사관이 양 당사자의 의견을 듣고 전달하 후 관련 법령 및 기존 분쟁조정 사례 등을 참고하여 합의를 알선하는 것이다. 특히 개인정보 분쟁조정업무가 2016년 7월 행정자치부에서 개인정보 보호위원회로 이관된 후 위원회가 분쟁에 적극적으로 개입하고 있어 조정 전 합의로 처리된 사건 수는 계속 증가하고 있다. 2020년도 전체 처리사건 중 조정 전 합의로 조기에 해결된 사건은 77건으로 2018년도 48건, 2019년 76건보다 증가하였다.

한편, 위원회에서 조정안을 제시한 20건 중 조정이 성립된 12건과 조정 전 합의가 된 77건 등 총 89건의 사건은 양 당사자 간 분쟁이 해결되어 2020년 조정성립률*은 70.6%로 전년 (66.2%) 대비 4.4%p 증가하였다.

※조정성립률 = (조정성립+조정 전 합의 건수)/(조정불성립(조정불응포함)+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
조정 전	합의	21	32	40	21	15	28	70	48	76	77
조 정 성	성 립	30	29	14	12	20	6	18	13	16	12
조 정 불	성 립	19	15	10	20	15	15	21	39	16	8
조 정 불	± ⊖*	※ 2016년까지는 각하 또는 기각으로 분류						4	7	31	29
7	각	55	20	8	11	17	26	15	22	5	36
각	하	1	3	18	265	4	4	2	1	7	1
상 담 종	결**	-	44	83	66	63	89	161	152	201	268
합	계	126	143	173	395	134	168	291	275	352	431

- * 조정불응 : 피신청인의 조정참여 거부 건, 조정불성립으로 포함된 조정불응 건을 별도 유형으로 분류
- ** 상담종결 : 상담 중 해결. 침해사실 미확인, 비 개인정보 사건으로 타 기관 이송
- ※ '11년도 기각결정 건수 55건 중 52건은 동일 내용으로 5개 사업자 신청 건을 병합하여 처리한 건
- ※ '14년도 각하결정 건수 265건 중에는 카드3사 관련 민원 249건 및 집단분쟁 3건 등이 포함
- ※ '15년도 4월 홈플러스 관련 집단분쟁조정 사건 2건 각하

| 제2절 |

분쟁조정사건 유형

2020년 중 위원회가 처리한 분쟁조정 사건 431건을 침해유형별로 살펴보면 '수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공', '동의 없는 개인정보 수집', '열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응', '개인정보취급자의 누설·유출·훼손 등'순으로 분쟁이 많이 발생한 것으로 나타났다.

2020년 가장 많은 비중을 차지한 '수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공'유형은 총 91건으로 전체 처리사건 수의 21.1%에 해당된다. 2019년에 처리한 동일유형 사건(79건) 대비처리 건수가 15.2% 증가하였다. 대표적인 사례로는 신청인에 대한 압류예정통보서를 신청인의 부모에게 잘못 발송한 사례, 개인정보 보호조치 없이 수사기관에 신청인의 신상기록 카드 등을 제공한 사례, 집행관이 민사집행과정에서 채무자에게 채권자 개인정보를 무단제공한 사례 등이며, 갈수록 침해양상이 다양해지고 그 수가 증가하고 있다.

다음으로 많이 처리된 침해유형은 '동의 없는 개인정보 수집'이다. 이 유형의 사건은 총 64건으로 전체 처리사건 수의 14.9%에 해당되며 2019년 중에 처리한 동일유형 사건(91건) 대비 29.6% 감소한 수치이다. 자동차 원부상 소유자와 운행자가 다른 자동차에 대하여 소유자의 동의 없이 자동차보험계약을 체결한 사례, 연금 가입 시 녹취한 녹취파일의 내용을 동의 없이 전해 듣고 유출한 사례, 소속 직원들의 대외활동에 대한 자체감사를 위하여 기타소득자료 제출을 요청한 사례 등이 대표적이다.

이어 '열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응' 유형은 총 44건을 처리하였다. 이는 2020년 전체 처리 사건 수의 10.2%이며 2019년 중에 처리한 동일유형 사건(30건) 대비 46.6% 증가한 수치이다. 자체 약관에 따라 최근 6개월 이전의 통화내역 열람을 거부한 사례, 채무자와 동명이인인 신청인의 개인정보를 열람하여 채권추심 절차를 진행한 사례,

우영진 가입 시 제출한 운전면허증 사본 삭제 요구에 불응한 사례 등이 있었다.

'개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손'유형으로 처리한 사건은 19건으로 전체 처리 사건 수의 4.4%에 해당하며 2019년 중에 처리한 동일유형 사건 수(22건)보다 13.6% 감소 하였다. 주요사례로는 성명·자활근로사업 명칭이 표시된 정보공개결정서를 유출한 사례, 종합유선업 모집인에게 동의 없이 신청인의 주소 등 개인정보를 유출한 사례 등이 있다.

한편 위 침해유형에 포함시키기 어려운 '기타 개인정보 침해'사례가 2019년 103건 대비 175건으로 대폭 증가하였는바, 이는 갈수록 개인정보 침해양상이 복잡·다양화해지고 있 다는 사실을 의미한다. 공공임대주택 임차인의 주택소유현황을 확인하기 위하여 신청인의 개인정보를 관계기관에 제출한 사례, 국민신문고에 신청한 민원을 해명하기 위해 민원 신청 시 수집한 신청인의 주소를 활용하여 집으로 찾아가 사례, 보험사가 신청인 진료정보의 진위여부를 확인하고 해당 정보를 제3자에게 유출한 사례 등이 대표적이다.

그 밖의 분쟁조정사건은 보유기간 경과 또는 목적달성 후 미파기(19건, 4.4%)', '개인정보 보호 기술적·관리적·물리적 조치 미비(19건, 4.4%)'유형으로 분류되었다.

[표 3] 침해유형별 분쟁조정사건 처리 현황

(단위:건)

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

제 3장

침해유형별 분쟁조정 사례

- I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용
- 11. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공
- Ⅲ. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치 미비
- Ⅳ. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등
- V. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응
- VI. 기타 개인정보 침해













○ T. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -1

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

1. 신청이유

- 피신청인은 보험사이며, 신청인은 피신청인 개인용 자동차보험의 피보험자로 등록되 었던 자이다.
- 신청인은 대부업자로부터 돈을 차용하면서 자신 소유 자동차에 대한 담보 제공 문구를 기재하고 주민등록증 사본을 첨부한 차용증서와 함께 '차량 양도(담보). 차량포기각 서'를 작성하여 자신 소유 자동차를 대부업자에게 넘겨주었다.
- 이후 신청인이 변제기에 워리금을 상화하지 못하자 대부업자는 제3자에게 돈을 받고 상호 채권인수·인계확인서를 작성한 후 신청인 소유 자동차를 인계하였고, 이로 인해 해당 자동차는 자동차등록원부상 소유자와 실제 은행자가 다른 차량이 되었다.
- 피시청인은 신청인의 성명, 주민등록번호 등을 알고 있는 제3자와 신청인을 피보험자로 하여 8년 간 7건의 자동차보험을 계약하였다.

2. 위원회 판단

● 피신청인이 이용한 신청인의 성명·주민등록번호·차량등록번호 등 (이하 이 사건 개인 정보)은 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.

가. 자동차보험계약 체결 시 개인정보를 수집 이용한 행위의 위법성

●「개인정보 보호법」제15조 제1항 제1호 및 제4호에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우나 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정 하고 있다.

- 피신청인은 제3자와, 신청인을 피보험자로 자동차보험계약을 체결하기 위하여 이사건 개인정보를 수집 이용하면서, 제3자로부터 제출받은 '차량 양도(담보), 차량포기각서' 외에 별도로 신청인에게 동의를 받지 않았다.
- 신청인은 '차량 양도(담보), 차량포기각서'를 작성한 적이 없다고 주장하고 있으나, 설령 신청인이 직접 작성하였다 하더라도 신청인과 대부업자가 작성한 '차량 양도(담보). 차량포기각서'를 제3자가 이용하도록 동의하였거나 그 처리 권한을 위임하였다고 보기 어렵다.
- 특히 업무 특성상 개인정보 처리가 많은 피신청인이 보험계약 시 기본서류인 개인정보 처리 동의서 없이 '차량 양도(담보), 차량포기각서'를 동의서로 갈음하여 자동차보험 계약을 체결한 행위는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호에 따른 정보주체의 동의를 받은 것으로 볼 수 없다.
- 한편 피신청인은 신청인 동의 없이 자동차보험계약을 체결한 것이 일반 국민이 신청인 명의의 자동차 운행 시 발생할 수 있는 사고의 피해자가 되거나 신청인에게 부과될 책 임보험 미가입 과태료를 사전에 방지하기 위한 조치로서. 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제4호에 따른 정보주체와의 계약체결 및 이행을 위하여 불가피한 경우에 해당 한다고 주장한다. 하지만 피신청인이 신청인에게 이 사건 개인정보의 수집·이용에 대하 여 동의 여부를 확인하는 것이 과도한 시가과 노력을 필요로 한다고 볼 수 없고. 이는 오히려 「보험업법」에서 피보험자의 자필서명을 요구하는 취지에 부합하므로 「개인정보 보호법, 제15조 제1항 제4호에 따른 불가피한 경우에 해당하지 않는다.
- 따라서 피신청인이 이 사건 개인정보를 수집·이용한 행위는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항을 위반한 것이다.

나. 손해배상 책임 및 재발방지 조치 의무

• 개인정보를 대량으로 처리하는 피신청인은 개인정보 관리에 철저를 기할 필요가 있으며. 피신청인이 자동차보험계약 체결에 이용한 신청인의 주민등록번호는 고유식별정보 이고, 피신청인이 자동차보험계약 체결 후 신청인에게 보험계약 내용을 장기간 고지하지 않은 점, 자동차보험계약서에 신청인의 자필서명을 받지 않은 점 등을 고려하면, 피신청인의 개인정보 수집·이용행위로 인해 신청인이 상당한 정신적 고통을 겪었을 것임을 인정할 수 있으므로 피신청인은 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있다.

• 또한, 피신청인은 보험계약 체결 시 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 조치를 취할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 400,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 소속 직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시한다.

4. 조정 결과

• 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.



사례

I -2

연금 가입 시 녹취한 녹취파일의 내용을 동의 없이 전해 듣고 설명한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피시청인은 연금급여 관련 사업을 수행하는 기관이고, 신청인은 2019, 11, XX, 피신 청인 콜센터를 통해 연금에 가입한 지역가입자이다.
- 신청인은 2020. 1. XX. 콬세터에 연락하여 현재 직장생활을 하지 않아 연금을 탈퇴할 수 있는지 문의하였고, 콜센터 담당자는 피신청인의 지사에 해촉증명서를 제출하고 상담을 받아보라고 안내하였다.
- 신청인은 2020. 1. XX. 지사에 해촉증명서를 발송하고 연금보험을 건강보험으로 착각하여 가입했음을 이유로 연금 가입을 무효라고 주장하자, 지사 직원은 신청인이 자의로 연금에 가입하였고 기납입액 반환도 요건에 해당하지 않아 어렵다고 답변하였다. 이에 신청인은 연금 가입 당시의 녹취파일을 메일로 받고 싶다는 의사를 표명하였고. 지사 직원은 본사에 요청하도록 안내하였다.
- 같은 날, 신청인은 콜세터에 녹취파일 관련하여 다시 문의한 결과 지사로 내방하여 개인 정보 열람요구서를 작성한 후 진행하라고 안내를 받고. 이에 자신의 녹취파일 확인 절차의 불편함에 이의제기와 함께 메일로 보내 줄 것을 요구하자 콜센터는 확인 후 연락을 주기로 하였다. 한편, 지사 직원은 신청인 동의 없이 콜센터에 연락하여 녹취파일의 내용을 확인한 후 신청인에게 알려 주었다.
- 이후 피신청인 지사는 2020. 2. XX. 신청인에게 녹취파일을 메일로 송부하고. 연금탈퇴 요청을 수용하면서 기납입액도 반환해 주었다.

2. 위원회 판단

- 이 사건 녹취파일에 포함된 신청인의 성명·주소·계좌번호 등은 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.
- 「개인정보 보호법」제15조 제1항 제3호는 개인정보처리자는 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다. 이와 관련하여, 관련 법에 따르면 피신청인은 가입자에 대한 기록의 관리 및 유지의 업무를 한다고 규정하면서, 가입자의 청구, 신고 또는 직권으로 가입자의 자격 취득 · 상실 및 기준소득월액에 관한 확인을 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 여기서 '가입자에 대한 기록의 관리 및 유지'란 연금 가입 관련 자격취득·상실, 소득원 결정, 연금급여 지급 등 가입자에 대한 현황을 유지·관리하는 것을 말한다.
- 피신청인 지사 직원은 신청인의 연금가입 관련 민원을 접수함에 따라, 신청인의 연금 가입 여부 확인을 위해 콜센터로부터 이 사건 녹취파일 내용을 전해 들었다. 이에 대해 신청인은 피신청인 지사 직원이 신청인의 동의 없이 이 사건 녹취파일 내용을 확인 하였다며 「개인정보 보호법」을 위반한 것이라고 주장한다.
- 그러나 피신청인 지사 직원은 가입지원부에 근무하면서 가입대상자의 자격확인 등 연금가입에 관한 업무를 수행하고 있어, 신청인 연금가입에 문제가 있었는지 확인할 필요가 있었고 이는 관련법에 따른 가입자에 대한 기록의 관리 및 유지 업무 범위 내에 해당된다.
- 또한 신청인이 콜센터를 통해 연금을 가입하여 신청인의 민원을 처리하기 위해서는 연금 가입 시 녹취파일을 확인하는 방법 외에 다른 방법으로는 해당 사실을 확인할 수 없어, 이는 피신청인 지사 직원이 소관 업무의 수행을 위한 불가피한 행위로 판단된다.
- 따라서 피신청인 지사 직원이 신청인으로부터 동의를 받지 않고 콜센터로부터 이 사건 녹취파일 내용을 전해 들은 행위는 「개인정보 보호법」제15조 제1항 제3호를 위반한 것이 아니다.

- 다만, 「개인정보 보호법 시행령」 제41조 제2항은 개인정보의 열람 요구 방법과 절차를 마련하는 경우 해당 개인정보의 수집 방법과 절차에 비하여 어렵지 않도록 요구하고 있다.
- 그러함에도 피신청인 지사 직원은 신청인의 열람 요구를 직접 처리하지 않고 본사로 문의하도록 안내하고, 콜센터에서는 신청인에게 지사를 내방하여 열람요구서를 작성 하여야 녹취파일을 열람할 수 있다고 답변한 것은 같은 조항에 따른 열람절차의 숙지가 미흡하여 벌어진 것으로서 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 조치를 취할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 개인 정보의 열람요구 시 처리절차 등에 관한 개인정보보호 교육을 실시한다.
- 신청인의 나머지 신청은 기각한다.

4. 조정 결과

• 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

○ T. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I –3

소속 직원들의 대외활동에 대한 자체감사를 위하여 기타소득자료 제출을 요청한 행위에 대한 재발방지 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 정부출연연구기관이고, 신청인은 피신청인 본부에서 연구위원으로 재직 하고 있다.
- 피신청인은 대외활동을 자체감사하기 위하여. 소속 직원을 대상으로 기타소득자료를 제출할 것을 요청하였으나. 신청인은 기타소득자료에 개인정보가 포함되어 있다는 사유로 제출을 거부하였다. 이에 피신청인은 미제출 시 징계할 수 있음을 통지하자. 신청인은 기타소득자료의 일부인 개별 지급명세서만 제출하였다.
 - ※ 기타소득자료: 개별 지급명세서, 지급명세서 목록, 지급명세서 목록 캡처 등 3종
- 이후 피신청인은 신청인이 제출한 개별 지급명세서만으로는 대외활동의 적정성 여부를 정확하게 판단할 수 없어 지급명세서 목록과 지급명세서 목록 캡처자료 제출을 요청 하자. 신청인은 지급명세서 목록 등 요청한 자료 모두를 제출하였다.

2. 위원회 판단

• 신청인이 제출한 기타소득자료는 성명, 생년월일, 소득금액, 지급년도 등을 포함하고 있어 이는 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.

가. 동의 없이 기타소득자료 제출요구를 한 행위의 위법여부

●「개인정보 보호법」제15조 제1항 제2호는 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고. 규정하고 있고. 「공공감사에 관한 법률」(이하 "공공감사법"이라 한다) 제20조 제1항 제2호는 감사기구의 장은 자체감사를 위하여 필요할 때에는 그 소속 직원에 대하여 관계 서류 · 장부 및 물품 등의 제출 요구를 할 수 있다고 규정하고 있다.

- 신청인은 공공감사법 제20조 제1항 제2호는 피신청인이 관계 서류의 제출요구를 할 수 있다고 규정하고 있어. 법률상 개인정보에 관한 자료까지 제출을 요구할 수 있는지는 명확하지 않다고 주장한다.
- 공공감사법 제20조 제1항 제2호는 '관계 서류의 제출요구'로 규정하여 개인정보에 관한 자료의 제출 여부가 명시적으로 나타나지는 않더라도 소속 직원의 대외활동에 대한 자체감사 취지를 고려할 때. 제출하는 기타소득자료는 성질상 특정 개인과 관련된 소득자료로서 일반적으로 소득자의 성명·소득금액·지급년도 등의 개인정보가 포함될 것이라고 합리적으로 예견할 수 있으므로 같은 호는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제2호에 따른 '법률에 특별한 규정'에 해당된다.
- 따라서 피신청인이 신청인 동의 없이 기타소득자료를 수집한 것은 적법한 행위로 파단된다.

나. 개인정보의 최소수집 원칙 위법여부

- 「개인정보 보호법」 제16조 제1항은 개인정보처리자가 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다고 규정하고 있고, 공공감사 법 제20조 제2항은 관계 서류 등의 제출 요구 등은 감사에 필요한 최소한도에 그쳐야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인은 개별 지급명세서 외 지급명세서 목록 등까지 제출을 요구하는 것과 기타소 득자료 외 사업소득자료 등까지 제출을 요구하는 것은 개인정보의 최소수집 워칙에 반한다고 주장하고 있다.
- 피신청인이 제출을 요청한 기타소득자료 중 개별 지급명세서는 대외활동으로 대가를 지급한 개별 건의 기타소득 총액만 나타나 있어. 직무의 충실성 검증을 위한 대외 활동의 전체 건수를 파악할 수 있는 총 내역이 포함된 지급명세서 목록이 필요한 것으로 보인다. 또한 지급명세서 목록은 엑셀파일로 제출자가 임의로 자료 삭제 등 위·변조 후 제출할 가능성이 있으므로 이를 보완하기 위해 지급명세서 목록 캡처 자료가 추가로 요구된 것으로 볼 수 있다. 이와 같이 피신청인이 제출을 요청한 3종의 기타소득자료는

감사 목적을 달성하기 위한 필수적인 자료에 해당한다.

- 한편 대외활동에 속하는 대중매체활동·기고·강연·자문의 경우 그 소득이 일시적인 때에는 기타소득에 해당하나, 계속성·반복성이 인정되는 때에는 사업소득에 해당한다. 여기서 대외활동을 통한 소득의 계속성·반복성 여부는 사회통념에 따라 판단하여야 하며 그 판단을 함에 그 소득을 올린 당해년도 활동에 대한 것뿐만 아니라, 그 전후년도의 모든 사정을 참작하여 결정하여야 한다. 실제로 번역료 등의 대외활동은 활동의 계속성 여부에 따라 기타소득이 아닌 사업소득 항목으로 기재할 수도 있다. 이에 대중매체활동·기고·강연·자문 등 대외활동을 통한 소득이 사업소득에 속할 가능성을 배제할 수 없는바, 신청인의 대외활동을 적정하게 감사하기 위해서는 사업소득에 관한 정보도 필요할 것으로 보인다.
- 따라서 피신청인이 개별 지급명세서 외 지급명세서 목록 등까지 제출하도록 요구하는 것과 기타소득자료 외 사업소득자료 등까지 제출하도록 요구하는 것은 개인정보의 최소수집 원칙에 반하지 않아 「개인정보 보호법」 제16조 제1항을 위반한 것이 아니다.

3. 위원회 결정



〗 I. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -4

보험금지급 심사 시 보험가입 이전의 병원 방문이력을 조회한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 보험업을 영위하는 보험사이고, 신청인은 피신청인과 A보험 계약을 체결한 보험계약자이다.
- 2018. 9. XX. 신청인은 피신청인과 계약을 체결하면서 1차 개인(신용)정보처리동의 서를 제출하였다.
- 이듬해인 2019. 10. XX. 신청인은 장해진단을 받고 보험금지급 청구를 하면서 개인 (신용)정보처리 동의서를 제출하였는바, 해당 항목에는 피신청인이 보험금지급 심사를 위하여 신용정보집중기관으로부터 신청인의 개인신용정보를 조회하고, 업무수탁자인 손해사정업체에게 신청인의 개인신용정보를 제공하며, 피신청인과 업무수탁자가위 각 행위에 대하여 질병정보를 처리하는 내용이 포함되어 있다.
- 이후 신청인의 동의에 근거하여 피신청인은 보험금지급 심사에 필요한 '보험계약자나 피보험자의 계약 전 알릴의무 위반여부', '해당 후유장해에 대한 보험금액 산정 시 기존 병력'등을 확인하기 위하여, 신용정보집중기관으로부터 해당보험 가입 이전의 보험 금지급 관련 정보를 조회하여 손해사정업자에게 동 정보를 제공하였다.

2. 위원회 판단

• 피신청인이 보험금지급 심사를 위하여 신용정보집중기관으로부터 조회하여 손해사정 업자에게 위탁한 신청인의 성명, 보험금지급 관련 사고일자, 지급일자, 지급금액, 질병명 등(이하 "이 사건 개인정보"라 한다)은 신용정보 중 개인의 신용도와 신용 거래능력 등을 판단할 때 필요한 정보로서 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하 "신용정보법"이라 한다) 제2조 제2호에 규정된 개인신용정보에 해당된다.

- 신용정보법 제16조 제2항은 개인의 질병에 관한 정보를 수집·조사하거나 타인에게 제공하려면 해당 개인의 동의를 받아야 한다고 규정하고 있고, 신용정보법 제32조 제2항은 신용조회회사 또는 신용정보집중기관으로부터 개인신용정보를 제공받으려는 자는 해당 신용정보주체로부터 개별적으로 동의를 받아야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인이 이 사건 보험금지급 청구 시 작성한 개인(신용)정보처리 동의서에 따르면, 신청인은 피신청인이 신용정보집중기관으로부터 이 사건 개인정보를 조회하고, 동 정보를 업무수탁자인 손해사정업체에게 제공한 행위에 대하여 각각 동의하면서 질병 정보의 처리에 대해서도 별도로 동의하였는바, 피신청인은 신청인의 동의에 근거하여 이 사건 개인정보를 처리한 것이므로 신용정보법을 위반한 것이 아니다.
- 한편 신용정보법 제15조 제1항은 신용정보법 및 「개인정보 보호법」에 따라 그 목적 달성에 필요한 최소한의 범위에서 신용정보를 수집 · 조사 및 처리하여야 한다고 규정 하고 있는바, 신청인은 피신청인이 보험가입 이전의 병원 방문이력까지 조회한 행위는 과도한 개인정보를 수집 · 이용한 것이라고 주장한다.
- 그러나 피신청인이 이 사건 보험금지급을 심사할 때에는 A 보험에 따른 '해당 후유장해에 대한 보험금액 산정 시 기존 병력'과 '보험계약자나 피보험자의 계약 전 알릴의무위반여부' 등을 확인할 필요가 있어, 피신청인이 신청인의 보험가입 이전의 병원 방문이력을 조회한 행위는 보험금지급 심사에 필요한 개인정보를 수집 · 이용한 것으로 볼수 있으므로 신용정보법 제15조 제1항을 위반한 것이 아니다.
- 결국 피신청인의 이 사건 개인정보의 처리는 위법하다고 할 수 없으므로, 그러한 행위가 위법하다는 전제 하에 손해배상을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정



] . 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I-5

미인대회 출전 사실을 수집하여 학교의 SNS에 홍보한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 대학교이고 신청인은 피신청인 대학교 대학원을 휴학 중인 자이다.
- 신청인은 A미인대회(이하 "대회"라 하다)에 출전하여 본선에 진출하면서 본선 진출자 대상 기자회견에 참석하였고, 이후 본선 진출자의 이름, 학교, 사진이 대회 홈페이지 에 게시되고 온라인 투표가 시작되었다.
- 온라인 투표가 시작된 다음날, 피신청인 학교에 재학 중인 다른 본선 진출자가 피신 청인 홍보팀에 온라인 투표 독려를 위한 홍보를 요청하자 피신청인은 해당 대회 홈페 이지에 들어가 신청인을 포함한 세 명이 피신청인 재학생임을 확인하고, 이들의 이름, 사진을 수집하여 학교 공식 인스타그램(이하 "SNS"라 한다) 계정에 이름, 사진, 대회 출전 사실을 알리며 투표를 독려하는 게시물을 게시하였다.
- ◉ 이를 인지한 신청인이 피신청인에게 게시물을 삭제할 것을 요구하였고. 피신청인은 약 15분 뒤 모든 게시물을 삭제하고 홍보를 요청한 학생과 관련된 게시물만 다시 게시 하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 SNS에 게시한 신청인의 성명, 학교, 사진, 미인대회 본선 진출 사실 등은 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당된다.
- 신청인은 피신청인이 신청인의 동의 없이 이름, 학교, 사진, 대회 출전 사실이 포함된 홍보 게시물을 SNS에 게시한 것이 보호법령 위반이라고 주장한다. 그런데 정보주체가

직접 또는 제3자를 통하여 이미 공개한 개인정보를 수집하여 제공하는 경우, 그 공개 당시 정보주체가 자신의 개인정보에 대한 수집이나 제3자 제공 등의 처리에 대하여 일정한 범위 내에서 동의한 것으로, 이미 공개된 개인정보를 정보주체의 동의가 있었다고 객관적으로 인정되는 범위 내에서 수집·이용·제공 등 처리를 할 때는 정보주체의 별도의 동의는 불필요하며, 별도의 동의를 받지 아니하였다고 하여 「개인정보보호법」제15조나 제17조를 위반한 것으로 볼 수 없다 (대법원 2016. 8. 17. 선고 2014다235080 판결 등 참조).

- 이 사건의 경우, 피신청인이 SNS에 게시한 신청인 개인정보의 내용이 대회 홈페이지에 공개된 범위보다 확대되었다고 볼만한 사정이 없는 점, 피신청인의 정보제공 목적도 대회 참가자인 신청인의 정보를 제공하여 투표를 독려하기 위한 것으로서 원래의 공 개 목적과 상당한 관련성이 있는 점 등의 사정을 고려할 때, 피신청인의 행위는 정보 주체의 동의가 있었다고 객관적으로 인정되는 범위 내의 것으로서 정보주체의 별도의 동의는 불필요하다고 봄이 타당하다.
- 또한 신청인의 요구에 따라 피신청인이 게시물을 바로 삭제하여 해당 게시물이 노출되어 있던 시간은 40여 분에 불과하며, 신청인은 대회 본선 진출 시 대회 홈페이지에 프로필이 게시되고 온라인 투표가 진행된다는 사실을 인지하고 있었음이 상당하고, SNS 등을 통해 자신을 지지하는 자 등이 투표를 독려하는 게시물을 게시할 수 있음이 예견될 수 있는 점, 신청인이 본선진출자 대상으로 진행된 기자회견에 참석한 점 등을 고려하면 신청인은 자신의 이름, 학력, 프로필 사진 등이 언론 기사나 SNS 등을 통하여 대중에 공개될 수 있다는 점을 충분히 알고 있었거나 인지할 수 있었던 것으로 보인다.
- 위와 같은 사정을 종합해볼 때, 피신청인이 신청인으로부터 별도의 동의를 받지 않고 공개된 신청인 개인정보를 수집하여 SNS를 통해 제3자 제공한 행위가 「개인정보 보호법」 제15조나 제17조를 위반하였다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 1$

보험분석을 목적으로 수집한 개인신용정보를 착오로 자동차 보험 계약에 이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 손해보험업을 영위하는 보험사이고, 신청인은 배우자의 직장 동료를 통해 피신청인에게 보험분석을 요청한 자이다.
- 피신청인 소속 보험설계사는 2019. 6. XX. 신청인의 보험분석을 위해 신청인의 배우 자로부터 연락처와 주민등록번호를 제공받았고. 이를 개인정보 수집 이용에 동의한 것으로 갈음하여, 임의로 신청인의 서명을 포함한 개인(신용)정보 수집·이용 동의서를 작성하였다.
- 보험설계사는 이를 근거로 보험분석을 진행한 후, 신청인이 가입한 보험상품 중 보완 이 필요한 부분에 적절한 보험상품을 제시하는 가입설계까지를 포함한 분석결과를 신청인 배우자에게 전달하였다.
- 한편 기존 신청인 자동차보험의 만기일이 임박하면서 신청인의 자동차보험 설계 건이 피신청인 시스템에 노출되었고, 때마침 신청인 성명과 한 글자가 다른 제3자의 자동 차보험계약 건이 피신청인 소속 사업소에 접수되자 사업소장이 이를 오인하여 신청인 의 자동차보험설계 건으로 처리하였다.
- 피신청인은 같은 날 신청인을 피보험자. 제3자를 보험계약자로 한 자동차보험계약을 체결하였고, 제3자가 보험료까지 납입을 완료하여 해당 보험증권은 자동으로 신청인 에게 발송되었다. 피신청인은 다음 날 업무상 착오로 체결된 계약임을 확인하고 보험 계약을 취소하였다.

2. 위원회 판단

• 보험분석과 자동차보험계약에 이용된 신청인의 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 차량 관련 정보 등(이하 "이 사건 개인신용정보")은 신용정보 중 개인의 신용도와 신용 거래능력 등을 판단할 때 필요한 정보로서 대통령령으로 정하는 정보이므로 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하"신용정보법") 제2조 제2호에 규정된 개인신용 정보에 해당한다.

가. 보험분석을 위해 개인(신용)정보 수집·이용한 행위의 위법성

- 신용정보법 제15조 제2항, 제33조 및 제34조는 신용정보제공·이용자가 주민등록 번호가 포함된 개인신용정보를 수집·이용하기 위해서는 신용정보주체의 동의를 받아 야 하고, 해당 주체가 신청한 금융거래 등 상거래관계의 설정 및 유지 여부 등을 판단 하기 위한 목적으로만 이용하여야 한다고 규정하고 있다.
- 아울러, 「개인정보 보호법 시행령」제17조 제1항 제1호 및 제2호는 개인정보처리자는 법 제22조에 따라 개인정보의 처리에 대하여 동의를 받을 때에는 동의 내용이 적힌 서면을 직접 발급하거나 우편·팩스·전화·인터넷 등을 통하여 동의 내용을 정보주체가 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의의 의사표시를 확인하는 방법으로 정보주체의 동의를 받아야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인 소속 보험설계사는 관련 업무 경험이 있는 신청인 배우자로부터 보험분석을 위해 신청인의 주민등록번호 등을 수집한 것을 구두로 동의한 것으로 판단하여 임의로 신청인의 서명이 포함된 개인(신용)정보 수집·이용 동의서를 작성한 것이라고 주장한다. 그러나 피신청인 소속 보험설계사가 위 동의서를 작성하면서 신청인의 서명까지대신 기재한 사실은 정보주체인 신청인에게 명시적으로 동의를 받아야 하는 중요한사항임에도 이를 알리지 않고 이 사건 개인정보를 처리하였다.
- 따라서 피신청인이 「개인정보 보호법」 제22조에 따른 동의 절차를 거치지 않고 신용 정보주체의 주민등록번호가 포함된 개인신용정보를 수집·이용한 행위는 신용정보법 제15조 제2항, 제33조 및 제34조를 위반한 것이다.

나. 보험계약체결에 개인(신용)정보 수집·이용한 행위의 위법성

- 「개인정보 보호법」제3조 제3항은 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성이 보장되도록 하여야 한다고 규정 하고 있다.
- 여기에서 '개인정보의 정확성, 완전성 및 최신성의 보장의무'는 개인정보를 처리하는 과정에서 개인정보취급자 등이 고의 또는 과실로 개인정보를 변경·훼손되는 일이 없도록 주의의무를 다하여야 한다는 것을 포함한다.(구 행정자치부 「개인정보보호 법령 및 지침·고시 해설(2016.12.), 28쪽 등 참조)
- 보험분석은 고객이 가입한 보험의 보장 내역을 분석하여 적합한 상품을 설계·제시하는 것으로. 그 자체로 양 당사자 가의 권리·의무가 발생하는 보험계약과는 그 목적이 다 르기 때문에 별도의 동의를 받아야 하나. 피신청인은 보험계약을 위한 개인(신용)정보 수집·이용에 대한 동의를 받지 않았다.
- 하편, 보험분석 시 만기가 도래되는 신청인의 자동차보험이 설계되어 피신청인 시스템에 보험계약 대상으로 등록되었고. 피신청인 소속 직원이 제3자의 자동차보험계약 체결을 위해 시스템에 등록하는 과정에서 신청인의 자동차보험정보에 제3자의 개인정보를 잘못 입력하여 결과적으로 신청인에게 이 사건 자동차보험증권이 발송되었다.
- 이는 「개인정보 보호법」 제3조에 따른 피신청인이 개인정보취급자로 하여금 개인정보를 다룰 때 정확성. 완전성 및 최신성을 유지하도록 관리하여야 할 주의의무를 위반한 것 이다.

다. 손해배상금 지급 및 재발방지 조치 등

- 이와 같이 피신청인 소속 보험 설계사가 신청인 동의 없이 보험분석을 하고 나아가 실수로 보험계약까지 진행됨에 따라. 신청인이 정신적 고통을 받았음을 인정할 수 있으므로 피신청인은 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 또한. 개인정보를 많이 다루는 피신청인의 업무 특성을 감안하여 이와 같은 일이 재발 하지 않도록 대책을 마련할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 300,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 개인정보의 수집 및 이용 시 개인정보보호 법령을 준수할 수 있도록 내부 업무처리 절차를 정비하고 소속 직원을 대상으로 개인 정보보호 교육을 실시하는 등 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

• 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 2$

압류예정통보서를 신청인의 부모에게 잘못 발송한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 국내에 거주하는 국민을 대상으로 보험료의 부과·징수 등의 업무를 수행 하는 공공기관이고 신청인은 피신청인에게 보험료를 납부해야하는 자이다.
- 피신청인은 2014. 2. XX. 신청인이 음주운전으로 교통사고가 발생하자 보험을 적용 하여 병원치료를 받은 사실을 확인하고, 음주운전으로 인한 교통사고는 보험이 적용 되지 않아 2014. 6. XX. 신청인에게 법에 따른 기타징수금을 납부할 것을 고지하였다. 그러나 신청인은 기타징수금을 기한 내 납부하지 않아 체납처리 되었다.
- 피신청인은 신청인의 기타징수금이 체납되자. 2014. 7.부터 2019. 10.까지 수십 차례 전화와 납부독려 문자를 발송하고, 매월 신청인 주소로 독촉우편을 발송하였다. 2018. 5. XX. 신청인과 2018년 연말까지 기타징수금을 완납하는 조건으로 분할납부 (매월 6만원 내외 입금)를 약속하였으나 신청인은 약속을 지키지 않았다.
- 신청인은 그동안 피신청인의 독촉안내에 따라 2016. 11. XX., 이후 2019. 5. XX., 같은 해 9. XX. 기타징수금 일부를 납부한 상태이다.
- 피신청인은 직원의 착오로 신청인 부모의 주소로 2019.11.XX. 독촉고지서를, 11. XX. 압류예정통보서를 등기우편으로 발송하였다.

2. 위원회 판단

● 피신청인이 신청인 부모에게 발송한 압류예정통보서에는 신청인의 성명, 생년월일, 주소, 체납금액이 포함되어있으며 이는 신청인을 알아볼 수 있는 정보에 해당하므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당된다.

가. 압류예정통보서가 민감정보에 해당하는지 여부

- 「개인정보 보호법」제23조 제1항은 민감정보를 '사상・신념, 노동조합・정당의 가입・탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 그 밖에 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보로서 대통령령으로 정하는 정보'라고 규정하고 있고, 「개인정보 보호법 시행령」제18조는 유전자검사 등의 결과로 얻어진 유전정보, 「형의 실효 등에 관한 법률」제2조 제5호에 따른 범죄경력자료에 해당하는 정보를 추가 적으로 규정하고 있다.
- 이와 같이 법령에서 정한 정보 외에 신청인의 압류예정통보서가 '민감 정보'에 포함될 수 있는 가에 대하여 살펴보면, 「개인정보 보호법」 제23조 제1항은 열거조항으로 해석되고 있어 민감정보에 해당하는 정보를 한정하고 있으므로 그 이외의 정보는 민감정보에 해당하지 않는다(구 행정자치부 「개인정보보호 법령 및 지침·고시 해설 (2016.12.)」 143쪽 등 참조).
- 따라서 신청인의 압류예정통보서는 「개인정보 보호법」제23조에서 적용하는 민감 정보에 해당하지 않는다.

나. 압류예정통보서를 제3자인 신청인 부모의 주소로 발송한 행위

- 「개인정보 보호법」제29조는 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출· 위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령 으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여 야 한다고 규정하고 있다.
- 여기에서 '개인정보의 유출'이란 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 되는 것을 의미한다 (대법원 2014. 5. 16. 선고, 2011다24555·24562 판결 등 참조).
- 피신청인은 기타징수금 납부를 독촉하기 위해 압류예정통보서를 발송하는 경우 체납 자의 주민등록표상 주소로 발송하고 있고, 체납자가 다른 주소로 송달을 원하는 경우 에만 해당 주소로 발송하고 있다.

- 그런데 피신청인 직원이 다른 체납자가 본인 부모의 주소로 발송해달라는 요청을 신청인이 요청한 것으로 착각하여 이 사건 개인정보가 포함된 압류예정통보서를 신청인 부모의 주소로 발송하였는바, 이는 이 사건 신청인의 개인정보가 피신청인 직원의 부주의로 유출된 것으로 보인다.
- 따라서 피신청인은 개인정보가 유출되지 않도록 기술적·관리적 조치를 하여야 하나 이를 소홀히 하여 신청인의 개인정보가 포함된 압류예정통보서를 신청인 부모의 주소 로 발송하였고 이는 「개인정보 보호법」 제29조 안전조치의무를 위반한 것이다.

다. 손해배상책임 및 재발방치 조치의무 여부

- 위에서 살펴본 바와 같이 피신청인 직원의 착오로 신청인에게 발송할 압류예정통보 서를 제3자인 신청인 부모에게 발송한 행위로 인하여 신청인이 정신적 고통을 받았을 것임을 인정할 수 있는바 피신청인은 신청인에게 발생한 손해에 대하여 배상할 책임이 있다.
- 또한, 피신청인은 법에 따라 징수금 등의 우편물 발송이 많은 업무의 특성 등을 감안 하여 이와 같은 일이 재발하지 않도록 대책을 마련할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 100.000워의 손해배상금을 지급하다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 교육 등 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

• 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.



○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례 II –3 신청인의 보험관련 민원 제기 사실을 직장 동료에게 유출시킨 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 손해보험업을 영위하는 보험사이고 신청인은 피신청인과 보험계약을 체결한 자이다.
- 신청인은 2019. 11. XX. 피신청인에게 진단비를 청구하여 보험금을 지급받았으나. 일부 질환에 대해 심사가 누락되었다는 사유로 같은 날 추가 지급 요청을 하였다.
- ◉ 이 과정에서 피신청인 담당 직원이 교체되었고 신청인은 보험금 심사 과정에 불만을 느끼고 금융감독원에 민원을 제기하였다.
- 피신청인 담당 직원은 신청인의 직장 정보를 확인한 후 신청인과 같은 직장에 다니는 자신의 지인에게 연락하여 신청인이 피신청인의 전화를 받아줄 것과 금융감독원에 제기한 민원의 취하를 요청해달라고 부탁하였고, 해당 지인은 신청인의 같은 부서 동 료에게 연락하여 동일한 내용으로 부탁하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인 담당 직원이 제3자에게 알린 신청인의 성명, 금융감독원 민원 제기 사실 등 (이하 "이 사건 개인정보"라 한다)은 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.
- 가. 피신청인 담당 직원이 민원 취하를 권유하기 위하여 그의 지인에게 이 사건 개인정보를 알린 행위의 위법성

- 「개인정보 보호법」제29조는 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출· 위조 · 변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령 으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적 · 관리적 및 물리적 조치를 하여 야 한다고 규정하고 있다.
- 여기에서 '개인정보의 유출'이란 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 되는 것을 의미한다 (대법원 2014. 5. 16. 선고, 2011다24555 · 24562 판결 등 참조).
- 피신청인 담당 직원은 금융감독원에 제기된 피신청인 상대의 민원 해결을 위하여 관련 민원절차에 따른 연락방식이 아닌 사적으로 자신의 지인에게 이 사건 개인정보를 알 렸는바, 이는 피신청인이 계약자에 대한 개인정보가 분실 · 도난 · 유출 · 위조 · 변조 또는 훼손되지 않도록 관리해야 할 개인정보처리자의 주의의무를 소홀히 함으로써 그 직원에 의해 제3자에게 이 사건 개인정보가 유출된 것으로 「개인정보 보호법」 제29조를 위반한 것이다.
- 한편 피신청인은 「상법」제739조의2에 따라 보험금을 지급할 책임의 이행 목적으로 신청인에게 연락을 시도하였으나 연락이 이루어 지지 않아 불가피하게 제3자에게 이 사건 개인정보를 제공한 것이라고 주장한다.
- 그러나, 피신청인의 주장에 의하더라도 '신청인이 피신청인의 전화를 받아줄 것과 금융감독원에 제기한 민원의 취하를 요청해달라고 부탁하였다'는 것이므로 피신청인 이 제3자에게 이 사건 개인정보를 알린 것은 피신청인의 보상책임과는 관계없는 것으 로서 법령상 의무 준수를 위한 불가피한 제공이었다고 볼 수 없고, 제3자에게 신청인 과의 연락을 요청한 것 또한 보험금 지급에 필요한 신청인과의 연락 방식이 전화와 문 자전송만으로 한정된다고 볼 수 없으므로 피신청인의 주장은 받아들일 수 없다.
- ◉ 더 나아가 「개인정보 보호법」 제18조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 제15조 제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하여서는 아니 된다고 규정하였는바, 피신청인 담당 직원이 신청인과 같은 직장에 다니는 자신의 지인에게 연락한 점에 비추어 해당 직원이 피신청인이 수집하여 보관중인 신청인의 직장정보를 확인 및 이용한 것을 쉽게 추단할 수 있다.

• 이와 같이 피신청인이 사적인 연락을 취할 목적으로 신청인의 직장 정보를 이용한 행위는 해당 보험계약의 체결 및 이행 등에 필요한 범위를 벗어나 당초 수집 목적 외로 개인정보를 이용한 행위에 해당되므로 「개인정보 보호법」제18조 제1항을 위반한 것이다.

나. 손해배상 책임 및 재발방지 조치 의무

- 개인정보를 대량으로 처리하는 피신청인은 개인정보 관리에 철저를 기할 필요가 있으며, 신청인의 보험 관련 민원제기 사실은 사생활과 관련한 정보로서 신청인도 이러한 정보가 직장 동료들에게 알려지게 된 것에 정신적 고통을 호소하고 있는 점, 이 사건 개인정보를 알게 된 제3자는 신청인과 같은 회사 직원으로서 다른 동료들에게 전파 가능성 등 2차 피해가 우려되는 점, 피신청인은 이 사건 분쟁조정 결정에 이르기까지 신청인에게 사과와 합의에 소극적으로 임하고 있는 점 등을 고려하면, 피신청인의 개인 정보 유출로 인하여 신청인이 상당한 정신적 고통을 겪었을 것임이 인정되므로 피신 청인은 신청인에게 그로 인한 손해를 배상할 책임이 있다.
- 또한, 피신청인은 보험금 지급 업무 시 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 조치를 취할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 600,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 유사한 사건이 재발하지 않도록 개인정보 보호교육을 포함하는 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

• 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 4$

택시부제위반 단속을 위한 개인택시사업자 결제정보 등을 지방자치 단체에 제공한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 택시 사업자에게 카드결제 단말기를 공급하고, 각 카드사와 별도 계약을 통해 해당 단말기에서 발생한 카드 거래내역에 대해 정산 및 대금 지급 업무를 수행하고 가맹점 수수료를 수취하는 법인이다. 신청인은 피신청인과 카드결제 단말기의 공급 및 서비스 운영 계약을 체결한 개인택시 운송사업자이다.
- 지자체인 A시는 택시부제 단속을 위하여 피신청인에게 A시 지역 택시 유송사업자의 20××년 ×월 한 달 간의 요금결제내역 자료를 공문서로 요청하였고, 이에 피신청인 은 신청인의 성명, 차량유형(개인택시), 차량번호, 정산일자, 거래일자, 거래시간 등이 포함된 정보(이하 "이 사건 정보"라 한다)를 제공하였다. A시는 이 사건 정보를 기초로 하여 적발한 택시부제 위반 사업자인 신청인에게 과징금을 부과하였다.

2. 위원회 판단

● 피신청인은 영리를 목적으로 전기통신역무를 이용하여 신용카드 등의 조회, 승인 및 매출전표 매입, 자금정산 등 신용카드 등의 대금결제를 승인·중계하는 구 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 "정보통신망법"이라 한다) 제2조 제1항 제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이다.

가. 피신청인이 A시에 제공한 이 사건 정보가 개인정보에 해당하는지 여부

• 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 자연인이 아닌 법인 또는 단체의 이름, 소재지 주소, 대표 연락처(이메일 주소 또는 전화번호), 업무별 연락처, 영업실적 등은 개인정보에 해당하지 않고, 개인사업자의 상호명, 사업장 주소, 전화번호, 사업자등록 번호, 매출액, 납세액 등은 사업체의 운영과 관련한 정보로서 원칙적으로 개인정보에

해당하지 않는다. 그러나 법인 또는 단체에 관한 정보이면서 동시에 개인에 관한 정보인 대표자를 포함한 임원진과 업무 담당자의 이름 · 주민등록번호 · 자택주소 및 개인연락처, 사진 등 그 자체가 개인을 식별할 수 있는 정보는 개별 상황 또는 맥락에 따라법인 등의 정보에 그치지 않고 개인정보로 취급될 수 있다 (구 행정자치부 「개인정보보호 법령 및 지침 · 고시 해설 (2016. 12.)」 9쪽 참조).

• 피신청인은 A시에 제공한 이 사건 정보의 경우 사업체 운영과 관련된 정보로서 개인 정보에 해당하지 않는다고 주장하고 있다. 그러나 이 사건 정보는 개인사업자의 상호 가 아닌 성명과 차량번호 등이 포함되어 그 자체만으로 특정 개인을 식별할 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 직업, 소득수준, 활동영역 등을 알 수 있는 정보로서 개인을 식별할 수 있는 정보에 해당한다. 실제 A시가 그 개인에 대해 행정단속을 하여 과징금 부과의 근거로 사용한 점 등을 미루어 볼 때 이 사건 정보는 신청인을 식별할 수 있는 정보로서 구 정보통신망법 제2조 제1항 제6호에 따른 개인정보에 해당한다.

나. 피신청인이 신청인 동의 없이 A시에 이 사건 정보를 제공하고 그 사실을 통보하지 않은 행위가 위법한지 여부

- 구 정보통신망법 제24조의2 제1항은 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 제 3자에게 제공하려면 이 법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 외에는 개인정보 제공에 관련된 세부 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인이 이 사건 정보제공의 근거로 주장하는 「여객자동차 운수사업법」제79조는 제1항에서 국토교통부장관 또는 시·도지사가 여객자동차 운수사업자에게 서류를 제출하도록 명할 수 있다고 규정하고 있고, 제2항에서 국토교통부장관 또는 시·도지사가 필요하다고 인정하면 소속 공무원으로 하여금 여객자동차 운수사업자 또는 운수종사 자의 장부·서류, 그 밖의 물건을 검사하게 하거나 관계인에게 질문하게 할 수 있다고 규정하고 있다.
- 그러나 피신청인은 신청인에게 제공한 카드결제 단말기에서 발생하는 카드 거래내역에 대해 정산 및 대금 지급 업무를 수행하는 사업자로서 「여객자동차 운수사업법」제79조 제1항에 따른 여객자동차 운수사업자에 해당하지 않는다. 또한 같은 조 제2항의 '관계인에 대한 질문권'은 같은 조 제3항에서 제2항의 경우에 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 관계인에게 내보여야 한다고 규정한 것을 볼 때, 소속 공무원이 여객자동차 운수사업자나 운수종사자의 현장을 조사하면서 그 현장과 관련된 자에게 질문

할 수 있음을 의미한다.

- 따라서 피신청인은 여객자동차 운수사업자 또는 운수종사자. 기타 여객자동차의 운행 현장과 관계있는 자에 해당되지 않으므로, 피신청인이 이 사건 정보제공의 근거로 주장하는 「여객자동차 운수사업법」제79조는 구 정보통신망법 제24조의2 제1항의 다른 법률의 특별한 규정으로 보기 어렵다.
- 한편 신청인은 피신청인이 개인정보를 제3자에게 제공한 후 신청인에게 통지하지 않은 것도 개인정보 보호법령 위반이라고 주장하고 있으나, 구 정보통신망법 제24조의2 제1항은 개인정보 제3자 제공에 관한 사항을 사전에 고지하고 동의 받을 의무를 규정 하고 있을 뿐 사후적으로 통지할 의무는 부과하고 있지 않으므로 피신청인이 개인정보 제3자 제공에 대하여 신청인에게 사후 통지하지 않은 행위가 위법하다고 볼 수 없다.

다. 약관의 정보제공 조항에 대한 동의를 개인정보 제3자 제공에 대한 동의로 갈음할 수 있는지 여부

- 피신청인은 가맹점 계약 약관에 정당한 업무 수행으로 인하여 취득한 거래정보에 대해 지방자치단체 또는 공공기관 등이 요청할 경우 정보제공에 동의한다는 조항에 신청인이 동의하였으므로 이 사건 정보제공은 신청인의 동의를 받은 것이고, 피신청 인은 이 사건 외에도 지방자치단체에 관련 정보를 제공하고 이를 기초로 택시 유송사 업자가 보조금을 수령해 왔으므로 신청인도 해당 약관 동의에 따라 정보제공이 이루 어져 왔음을 인지하고 있었다고 주장한다.
- 그러나 보조금 지원을 위한 정보제공의 경우 신청인 의사에 반하여 처리되었다고 볼 수 없으므로 포괄적인 약관에 의한 동의라도 그 효력을 일부 인정할 수 있으나, 부제 위반 단속 등 신청인에게 불리한 방향으로 이 사건 정보를 제공하는 경우 포괄적으로 기재된 내용만으로는 신청인이 관련 사실을 인지하고 동의한 것으로 보기 어렵다고 파단된다.

라. 손해배상 및 재발방지 대책 등

● 이와 같이. 피신청인이 개인정보의 제3자 제공을 허용하는 명시적인 규정 없이 신청 인의 동의를 받지 않고 A시에 이 사건 정보를 제공한 행위는 구 정보통신망법 제24조 의2 제1항을 위반하였다고 볼 수 있다.

- 그러나 이 사건 정보제공이 영리 목적이 아닌 공공업무를 수행하는 지방자치단체의 요청에 따른 점, 추가적인 개인정보 유출 등 후속피해 발생 위험성이 현저히 낮은 점, 이 사건 정보를 A시에 제공하여야 할 의무가 신청인에게 있는 점, 신청인에 대한 과징금 부과처분은 신청인의 택시 부제위반 행위에 따른 것인 점 등을 종합적으로 고려하였을 때, 피신청인의 이 사건 정보제공이 구 정보통신망법 제24조의2 제1항을 위반하였다 하더라도 피신청인에게 신청인의 정신적 피해에 대한 손해배상 책임을 인정하기는 어렵다고 판단된다.
- 다만, 피신청인은 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 개인정보 처리에 대한 내부 업무 처리 절차를 개선할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 개인정보 처리에 대한 적법한 동의 절차를 마련한다.
- 이 사건 신청인의 손해배상 신청을 기각한다.

4. 조정 결과

• 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 5$

개인정보 보호조치 없이 수사기관에 신상기록카드 등을 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 정부산하 공공기관이고, 신청인은 피신청인에 입사하여 현재까지 재직 중인 자이다.
- 피신청인은 신청인의 강등 처분에 따른 경력 재산정이 필요하여 입사 당시 제출서류를 확인하던 중 산정된 경력 등에 중대한 하자를 발견하여, 2019, 9, 법률대리인을 통하여 신청인을 업무방해 등의 혐의로 수사기관에 고소하면서, 주민등록번호가 포함된 고소장과 그 입증자료인 문답서, 신상기록카드를 수사기관에 제출하였다.

2. 위원회 판단

• 신청인에 대한 고소장, 문답서, 신상기록카드 등에 포함된 성명, 주민등록번호 등은 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보 이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.

가, 피신청인이 고소 목적으로 수사기관에 신청인의 개인정보를 제공한 행위의 위법성 여부

- ●「개인정보 보호법」제18조 제2항 제7호는 공공기관인 개인정보처리자는 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당 하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 「개인정보 보호법」제2조 제6호 나목에 따른 공공기관으로서 신청인을

고소할 목적으로 수사기관에 이 사건 개인정보가 포함된 고소장, 문답서, 신상기록카드를 제출하였는바, 이는 공공기관인 개인정보처리자가 범죄의 수사와 공소의 제기및 유지를 위하여 이 사건 개인정보를 제공한 것에 해당한다.

- 또한 위 제출자료에 포함된 개인정보는 범죄의 수사를 위하여 피고소인을 특정하고 혐의사실을 입증하는데 필요한 정보에 해당하고, 이 사건 개인정보의 제공으로 인하여 수사기관이 영리 또는 부정한 목적으로 처리할 위험은 낮은 반면, 업무방해 등의 혐의 관련 범죄의 수사를 통해 실체적 진실을 밝히고 국가형벌권의 적정한 행사에 기여하는 공익은 현저히 크다는 점을 고려할 때, 이는 신청인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 것으로 보기 어렵다.
- 따라서 피신청인이 공공기관으로서 고소 목적으로 수사기관에 신청인의 개인정보를 제공한 행위는 「개인정보 보호법」제18조 제2항 제7호에 따른 적법한 행위로 판단된다.

나. 피신청인이 고소 목적으로 수사기관에 신청인의 주민등록번호를 제공한 행위의 위법성 여부

- 「개인정보 보호법」제24조의2 제1항 제1호는 제24조 제1항에도 불구하고 개인정보 처리자는 법률・대통령령・국회규칙・대법원규칙・헌법재판소규칙・중앙선거관리 위원회규칙 및 감사원규칙에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없다고 규정하고 있다.
- 피고소인을 특정하기 위한 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 구체적인 규정이 마련되어 있지 않으므로, 이 사건 피신청인이 신청인의 주민등록번호를 수사기관에 제공한 행위는 「개인정보 보호법」 제24조의2 제1항 제1호에 위반된다는 견해가 있을 수 있다.
- 그러나 이 사건의 경우, 주민등록번호가 기재된 문답서와 신상기록카드는 허위경력 산정으로 인한 업무방해 등의 혐의 입증에 직접 필요한 자료에 해당하고, 같은 서류에서 주민등록번호를 삭제하거나 대체하는 경우 증거 원본으로서의 가치를 훼손할 수 있어 주민등록번호가 기재된 원상태로 제공하는 것이 불가피하였다고 판단된다.
- 또한 주민등록번호를 제공받은 해당 수사기관은 「검찰 및 특별사법경찰관리 등의 개인

정보 처리에 관한 규정, 제2조 제1호에 따라 주민등록번호가 포함된 자료를 정당하게 처리할 수 있는 권한을 가지고 있다.

- 나아가 경찰청 및 검찰청 홈페이지에 공개된 고소장 서식은 주민등록번호 기재란을 두고 있어 피신청인의 입장에서는 이미 입증자료에 기재된 주민등록번호를 고소장에 기재한 것으로 판단되며, 궁극적으로 피고소인을 기소하기 위한 공소장을 작성하기 위해서는 「형사소송법」제254조 제3항 및 「형사소송규칙」제117조 제1항에 따라 피 고소인의 주민등록번호를 수집 · 이용하여야 하는바, 피신청인이 신청인의 주민등록 번호를 수사기관에 제공한 것은 범죄수사를 위한 주민등록번호의 처리로서 「형사소송법」, 「형사소송규칙」 등 제반규정에 따라 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우 로 판단된다.
- 따라서 이 사건에서 피신청인이 신청인의 주민등록번호가 기재된 입증자료를 수사기 관에 제공한 것은 「개인정보 보호법」 제24조의2를 위반하였다고 보기 어렵다.

다. 손해배상 및 재발방지 조치

● 결국, 피신청인의 개인정보 처리는 위법하다고 할 수 없으므로 그러한 행위가 위법 하다는 전제 하에 손해배상 등을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π-6

신청인의 채용 지원정보를 제3자에게 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 A대학교를 운영하는 학교법인으로서 A대학교에 총무인사팀, 기획평가팀 등의 부서를 두고 학생 및 교직원의 개인정보를 처리하고 있고. B사업 추진단은 지자 체로부터 예산을 지원받아 A대학교 등 3개 대학교가 연합하여 지역문화 사업을 추진 하는 사업단이며, 신청인은 A대학교가 공고한 B사업단의 직원 채용 공고에 지원한 자 이다.
- 2020. 2. XX. A대학교 총무인사팀은 B사업단의 지원 실무를 맡고 있는 같은 학교 기획평가팀의 요청을 받아 B사업단 직원 채용 공고를 냈으며, 신청인은 이에 지원하여 합격하였다.
- 2020. 3. XX, 기획평가팀 담당 직원이 총무인사팀에 신청인이 포함된 신규 합격자들의 지원 자료를 요청하였고 이를 전달받아 경력사항을 확인한 후 신청인의 직급을 책정 하였다.
- 2020. 3. XX, B사업단의 선임연구원이 신청인에게 연락하여 근무지 및 근무 사항에 대하여 안내하였으나 신청인은 근무지 배정에 이의를 제기하여 불합격 처리되었다.

2. 위원회 판단

- A대학교의 총무인사팀이 기획평가팀 직원에게 전달한 신청인의 성명, 학력, 경력사항 등 정보(이하 "이 사건 개인정보"라 한다)는 신청인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인 정보 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.

- B사업단은 A대학교뿐 아니라 타 학교의 교직원들도 참여하여 구성된 단체로서 별도의 조직 체계를 갖추고 독자적인 활동을 하고 있으므로 피신청인과는 별개의 개인정보 처리자로 보아야 한다.
- 또한, A대학교의 기획평가팀은 B사업단 업무를 지원하는 총괄부서로서 소속 직원 1명이 B사업단의 지원 업무를 병행하고 있으며, 이 사건 신규 직원 채용 등은 B사업단 인사와 관련된 업무로서 B사업단 직원의 지위에서 처리한 것으로 보아야 한다.

가. 피신청인이 B사업단에 이 사건 개인정보를 알린 행위가 개인정보의 제3자 제공이나 유출에 해당하는 지 여부

- 개인정보처리자의 행위가 개인정보의 제공으로 볼 것인지 처리 위탁으로 볼 것인지에 대하여 법원에서는 개인정보의 취득 목적, 수탁자에 대한 실질적인 관리감독 여부, 개인정보를 이용할 필요성이 누구에게 있는 지를 종합적으로 고려하여 판단하여야 하고 (서울중앙지방법원, 2018. 8. 16. 선고 2017노1296 판결 참조), 개인정보의 '제3자 제공'과 '처리 위탁'은 제3자에게 개인정보가 이전된다는 점에서는 동일하나 개인정보를 전달받는 자의 업무처리와 이익을 위하여 이전하는 경우는 '제3자 제공'에 해당하나 전달하는 자 본인의 업무처리와 이익을 위하는 경우는 '처리 위탁'으로 보아야 한다고 판시하고 있다. (대법원 2017 .4. 7. 선고 2016도13263 판결 참조)
- 이 사건 직원 채용은 B사업단에 속한 업무로서 이를 수행할 목적으로 피신청인에게 직원 채용을 요청한 것이므로 비록 「개인정보 보호법」 제26조에 따른 업무위탁 절차를 밟지 않았다 하더라도 B사업단은 피신청인에게 직원 채용 업무를 위탁한 것이고 피신청인은 수탁자로서 이를 수행한 것으로 보아야 한다.
- 따라서, 피신청인이 이 사건 개인정보를 B사업단에 전달한 것은 B사업단의 업무를 위탁받아 처리하는 과정에서 합격자 자료를 전달한 것으로 보아야 하고, 피신청인이 독자적으로 수집한 개인정보를 제3자에게 제공했거나 유출한 것으로 보는 것은 타당 하지 않다.

나. 신청인의 동의 범위를 벗어 났는 지 여부

• 신청인이 작성한 개인정보 수집·이용 동의서의 수집·이용 목적 란에는 '급여지급, 임금대장 작성' 항목이 포함되어 있는바, 신청인의 급여 수준을 산정하기 위해서는 직 급 책정이 선행되어야 하고, 「근로기준법 시행령」제27조에 따르면 임금대장에는 근 로자의 직급·직위 등 '종사하는 업무'를 기재하도록 되어 있으므로 신청인의 직급책 정을 목적으로 이 사건 개인정보를 이용한 것은 신청인의 동의 범위를 벗어났다고 볼 수 없다.

다. 손해배상 책임 의무

• 결국, 피신청인이 이 사건 개인정보를 B사업단에 전달한 행위는 개인정보의 제3자 제공에 해당하지 않고 이 사건 개인정보 처리 목적이 신청인의 동의 범위를 벗어났다고 볼 수도 없으므로 피신청인은 개인정보 보호법령을 위반한 사실이 없다. 따라서 이를 전제로 손해배상 등을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π-7

집행관이 민사집행과정에서 채무자에게 채권자 개인정보를 무단 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- ▲ 피신청인은「법원조직법」제55조에 따라 A지방법원장에 의하여 임명된 집행관으 로서 「민사집행법」에 따라 재판의 집행, 서류의 송달, 그 밖의 사무를 수행하기 위하 여 필요한 당사자의 개인정보를 처리하는 자이고, 신청인은 채무자인 B운수주식회사 (이하 "채무자"라 한다)를 상대방으로 하여 손해배상을 구하는 소송에서 승소하여. 이에 대한 강제집행을 목적으로 A지방법원에 동산압류를 신청한 자이다.
- 피신청인 소속 직원(이하 "집행계장"이라 한다)이 채무자를 방문하여 강제집행을 시도 하였으며, 채무자 소속 직원이 판결문을 확인하고 신청인의 채권을 즉시 변제하겠다고 밝힘에 따라 집행계장은 신청인에게 연락하여 강제집행신청서에 기재한 환급계좌로 채무액을 변제토록 하겠다고 알렸으나 신청인은 이를 거부하고 동산압류를 집행하라고 독촉하였다.
- 집행계장은 신청인에게 채무자가 변제 의사를 밝힌 상황에서 강제집행을 할 수 없다 고 통지하고 채무자 소속 직원에게 신청인의 휴대전화번호와 계좌번호를 알려주었으 며, 해당 직원이 변제액 전액을 입금한 것을 확인한 후 강제집행을 중지하고 현장에서 나왔다.

2. 위원회 판단

 피신청인이 강제집행과정에서 채무자에게 제공한 신청인의 휴대전화번호, 계좌번호 등 (이하 "이 사건 개인정보"라 한다)은 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당된다.

- 「개인정보 보호법」제17조 제1항 제2호에서 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 개인정보를 수집한 목적 범위에서 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한, 「민사집행법」제9조에서 집행관은 이해관계 있는 사람이 신청하면 집행기록을 볼 수 있도록 허가하고, 기록에 있는 서류의 등본을 교부하여야 한다고 규정하고 있고, 같은 법 제43조 제2항에서 집행관은 집행력 있는 정본을 가지고 있다가 관계인이 요청할 때에는 그 자격을 증명하기 위하여 이를 내보여야 한다고 규정하고 있다.
- 이 사건에서 피신청인이 해당 동산압류와 직접 이해관계 있는 사람인 채무자의 요청에 따라 집행기록에 포함된 이 사건 개인정보를 제공한 것은 「민사집행법」 제9조에 따른 행위로서 「개인정보 보호법」 제17조 제1항 제2호에 따라 적법하게 신청인의 개인정보를 제3자에게 제공한 것으로 판단된다.
- 한편, 신청인은 피신청인에게 임의변제에 대한 수령을 거부하고 강제집행을 계속할 의사를 명시적으로 밝혔음에도 피신청인이 이 사건 개인정보를 채무자에게 제공한 것은 「개인정보 보호법」을 위반한 것이라고 주장한다.
- 그러나, 「민사집행법」제43조 제1항에서 집행관은 집행력 있는 정본을 교부받으면 채무자 등에 대하여 강제집행을 할 수 있고, 지급 등의 이행을 받은 후 그에 대한 영수 증서를 교부할 수 있는 권한을 가지며, 채권자는 그에 대하여 위임의 흠이나 제한을 주장하지 못한다고 규정하고 있다. 따라서 피신청인은 신청인이 임의변제를 거부하고 강제집행을 요구하였다 하더라도 임의변제의 수령 등 사무를 집행할 권한을 가진 것으로 보아야 한다.
- 나아가, 대법원 행정예규인 「집행관사무소에 비치할 각종 문서의 양식에 관한 예규」의 유체동산압류조서 양식에는 "집행장소에서 채무자 ○○○을 만나 임의로 변제할 것을 고지하였으나 이에 불응하므로 별지 목록 기재 물건을 압류하였다"고 기재되어 있는바, 이를 해석하면 집행현장에서 채무자의 임의변제가 가능하고 이를 불응한 경우에만 강제집행이 가능한 것이므로 임의변제 수령 후 강제집행을 중지한 피신청인의 행위는 잘못이 없고, 동산 압류 및 경매를 통하여 발생하는 재산적 손실과 절차에 드는 비용 등을 고려할 때 이 사건 개인정보의 처리로 신청인이 부당한 침해를 입었다고 보기도 어렵다.

• 결국, 피신청인의 이 사건 개인정보의 처리는 위법하다고 볼 수 없으므로 그러한 행위가 위법하다는 전제 하에 손해배상 등을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정



○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π-8

근로계약서 등에 포함된 개인정보를 삭제조치 없이 노동위원회에 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 정부기관 산하 공공기관이고, 신청인은 피신청인에 입사하여 현재까지 재직 중인 자이다.
- 피신청인은 신청인과 부당해고 등의 구제절차를 진행하는 과정에서 A지방노동위원회의 요구에 따라 대리인을 통해 두 차례 답변서를 제출하면서 신상기록카드 중 주민등록 번호 뒷자리 등을 삭제 조치한 후 제출하였다.
- 한편, 피신청인은 A지방노동위원회의 자료제출 요구 공문에 따라 신청인의 근로계약서를 제출하면서 담당조사관의 원본 제출 요구에 따라 개인정보 삭제 조치는 하지 않았다.

2. 위원회 판단

- 노동위원회에 제출된 신상기록카드, 근로계약서 등에 포함된 성명, 생년월일 등은 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보 이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」제18조 제2항 제2호는 제1항에도 불구하고 개인정보처리자는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한 「근로기준법」제28조 제1항은 사용자가 근로자에게 부당해고 등을 하면 근로자 는 노동위원회에 구제를 신청할 수 있다고 규정하고 있고, 「노동위원회법」 제23조 제1 항은 노동위원회는 같은 법 제2조의2에 따른 소관 사무와 관련하여 사실관계를 확인

하는 등 그 사무집행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 근로자, 노동조합, 사용자, 사용자단체. 그 밖에 관계인에 대하여 출석·보고·진술 또는 필요한 서류의 제출을 요 구할 수 있다고 규정하고 있다.

- 이 사건에서 피신청인이 노동위원회 요구에 따라 신청인 개인정보가 포함된 신상기록 카드, 근로계약서 등을 제출한 것은 「노동위원회법」제23조 제1항에 따른 서류의 제출에 해당하는바. 신청인을 식별하고 사실관계 확인에 그 서류에 포함된 개인정보의 처리가 합리적으로 예견될 수 있으므로 같은 조항은 「개인정보 보호법」제18조 제2항 제2호에 따른 다른 법률에 특별한 규정에 해당한다.(개인정보보호위원회 2020. 4. 27. 제2020-08-125 결정 참조)
- 또한 노동위원회가 이 사건 개인정보를 영리 또는 부정한 목적으로 처리할 위험은 낮은 반면, 「근로기준법」에 따른 구제신청의 인용여부를 결정하는데 기여하는 공익이 크다고 판단되므로 이는 신청인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우로도 보기 어렵다.
- 하편 신청인은 피신청인이 그 대리인에게 이 사건 신상기록카드에 포함된 신청인 개인정보를 삭제조치 없이 무단 제공하여 「개인정보 보호법」을 위반하였다고 주장하나. 노동위원회에 제출된 자료는 신청인 개인정보의 일부가 삭제 조치된 것으로 확인되고, 대리인에게 신청인 개인정보를 삭제조치 없이 제공하였다는 신청인의 주장을 뒷받침 할 자료는 확인되지 않는다. 설령 신청인 주장처럼 피신청인이 그 대리인에게 신청인 개인정보를 그대로 제공하였다 하더라도, 대리인이 권한을 위임받은 범위 내에서 사무를 처리하는 행위는 피신청인이 직접 행하는 것과 동일한 것으로 대리인을 제3자로 볼 수 없어 정보주체의 동의를 요하는 개인정보의 제3자 제공에 해당하지 아니한다.
- 따라서 피신청인이 노동위원회에 신청인의 개인정보가 포함된 이 사건 자료를 제공한 행위는 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제2호에 따라 개인정보를 제공한 것에 해당 하므로 그러한 행위가 위법하다는 전제 하에 손해배상 등을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 9$

개인정보 보호조치 없이 수사기관에 신상기록카드 등을 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인1은 산하 공공기관인 피신청인2에 대한 자체감사를 시행할 수 있는 정부기관 이고. 신청인은 피신청인2에 입사하여 현재까지 재직 중인 자이다.
- 피신청인1은 산하기관인 피신청인2에 대한 복무감사를 실시하는 과정에서 신청인의 법령위반 사실을 확인하고. 신청인을 '개인정보 도용 및 무단 유출' 혐의로 수사기관 에 고발하면서, 주민등록번호 등이 포함된 고발장과 그 입증자료인 문답서, 신상기록 카드를 수사기관에 제출하였다.
- 피신청인1 감찰팀에서 피신청인2에 대한 복무감사를 수감하는 과정에서 신청인의 법령위반 사실이 확인되자 피신청인1 소속 감사관은 범죄 혐의자의 인적사항과 과거 징계기록 등을 확인하기 위하여 신청인의 신상기록카드 제출을 요청하였다.
- 이에 피신청인2는 주민등록번호 등 개인정보 삭제조치 없이 해당 감사관에게 신청인의 신상기록카드를 제출하였다.

2. 위원회 판단

- 신청인에 대한 고발장, 문답서, 신상기록카드 등에 포함된 성명, 주민등록번호 등은 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보 이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.
- 가. 피신청인2가 피신청인1의 요청에 따라 주민등록번호 등 개인정보가 포함된 신상기록카드를 제공한 행위의 위법성 여부

- 「개인정보 보호법」제18조 제2항 제2호에서 제1항에도 불구하고 개인정보처리자는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한 「공공감사에 관한 법률」제20조 제1항 제2호에서 감사기구의 장은 자체감사를 위하여 필요할 때에는 자체감사 대상기관 또는 그 소속 공무원이나 직원에 대하여 관계 서류·장부 및 물품 등의 제출 요구를 할 수 있다고 규정하고 있다.
- 이 사건에서 피신청인2의 신상기록카드 제출은 「공공감사에 관한 법률」제20조 제1항 제2호에 따라 피신청인1이 신청인의 법령위반 사실을 확인하고 조사결과를 작성 하기 위한 관련 자료 제출 요구에 응한 것인바, 자체감사 결과 중대 비위사실을 확인 한 경우에는 징계나 고발 등의 사후조치가 이루어지는 것을 고려할 때 해당 서류에 포함된 개인정보의 처리가 합리적으로 예견될 수 있으므로 같은 조항은 「개인정보 보호법, 제18조 제2항 제2호의 다른 법률에 특별한 규정에 해당한다.(개인정보보호 위원회 2017. 6. 26. 제2017-05-35호 결정, 2020. 5. 25. 제2020-10-176호 결정 등 참조)
- ◉ 나아가 이 사건 개인정보 제공으로 인하여 감사기구가 영리 또는 부정한 목적으로 처리할 위험은 낮은 반면, '개인정보 도용 및 무단 유출' 혐의 관련 위법사실에 대하여 징계 및 고발 조치의 적정한 행사에 기여하는 공익은 현저히 크다는 점을 고려할 때, 이는 신청인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 것으로도 보기 어렵다.
- 한편. 「개인정보 보호법」제24조의2 제1항 제1호는 제24조 제1항에도 불구하고 개인 정보처리자는 법률 · 대통령령 등에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없다고 규정하고 있다.
- ◉ 이와 관련하여, 「공공감사에 관한 법률 시행령」제12조의2 제2항은 감사기구의 장은 법 제20조에 따른 자체감사의 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 주민등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다고 규정하고 있는바, 이 사건에서 주민등록번호가 포함된 신상기록카드 제출은 「공공감사에 관한 법률 시행령」 제12조의2 제2항에 따라 허용 되는 경우에 해당되어 「개인정보 보호법」 제24조의2를 위반하였다고 볼 수 없다.

나. 피신청인1이 고발 목적으로 수사기관에 신청인의 개인정보를 제공한 행위의 위법성 여부

- 「개인정보 보호법」제18조 제2항 제7호는 공공기관인 개인정보처리자는 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인1은 「개인정보 보호법」 제2조 제6호 나목에 따른 공공기관으로서 신청인을 고발할 목적으로 수사기관에 신청인의 개인정보가 포함된 고발장, 문답서, 신상기록 카드 등을 제출하였는바, 이는 공공기관인 개인정보처리자가 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 이 사건 개인정보를 제공한 것에 해당한다.
- 또한 위 제출자료에 포함된 개인정보는 범죄의 수사를 위하여 피고소인을 특정하고 공소의 제기 및 유지를 위해 필요한 정보에 해당하며, '개인정보 도용 및 무단 유출' 혐의 관련 범죄의 수사를 통해 실체적 진실을 밝히고 국가형벌권의 적정한 행사에 기여 하는 공익이 현저히 크다는 점을 고려할 때, 이는 신청인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 것으로도 보기 어렵다.
- 따라서 피신청인1이 고발 목적으로 수사기관에 신청인의 개인정보를 제공한 행위는 「개인정보 보호법」제18조 제2항 제7호에 따른 적법한 행위로 판단된다.

다. 피신청인1이 고발 목적으로 수사기관에 신청인의 주민등록번호를 제공한 행위의 위법성 여부

- 「개인정보 보호법」제24조의2 제1항 제1호는 제24조 제1항에도 불구하고 개인정보 처리자는 법률·대통령령 등에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우를 제외하고는 주민등록번호를 처리할 수 없다고 규정하고 있다.
- 또한 「공공감사에 관한 법률」제20조 제1항 제1호 및 제2호는 감사기구의 장은 자체감사를 위하여 필요할 때에는 자체감사 대상기관 또는 그 소속 공무원이나 직원에 대하여 출석 · 답변의 요구 및 관계 서류 · 장부 및 물품 등의 제출 요구를 할 수 있다고 규정하고 있다. 그리고 같은 법 시행령 제12조의2 제2항은 감사기구의 장은 법 제20조에 따른 자체감사에 관한 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법 시행령」

제19조 제1호에 따른 주민등록번호, 여권번호 등이 포함된 자료를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.

- 그리고 「공공감사에 관한 법률」제23조 제2항에서 감사결과에는 징계. 고발 등 조치 사항이 포함되어야 한다고 규정하고 있는바. 자체감사 과정에서 중대 비위사실을 확인한 경우에는 징계, 고발 등 사후조치를 이행하여야 한다.
- 이 사건에서, 피신청인1은 자체감사 과정에서 신청인의 중대 비위사실을 확인함에 따라 신청인에게 출석 · 답변을 요구하여 주민등록번호가 포함된 문답서를 작성하고. 「형사소송법」제234조 제2항에 따라 수사기관에 고발하였다. 수사기관은 「경찰관 직무집행법 시행령, 제8조에 따라 주민등록번호가 포함된 자료를 정당하게 처리할 수 있는 권한을 가지고 있으며, 피고발인에 대한 공소장을 작성하기 위해서는 「형사소송 법, 제254조 제3항 및 「형사소송규칙」 제117조 제1항에 따라 피고발인을 특정할 수 있는 주민등록번호를 수집 · 이용하여야 하는바. 피신청인1이 신청인의 주민등록번 호를 수사기관에 제공한 것은 적법한 행위로 판단된다.
- 나아가 주민등록번호가 기재된 문답서는'개인정보 도용 및 무단 유출' 혐의 입증에 직접 필요한 자료에 해당하고, 입증자료에서 주민등록번호를 삭제하거나 대체하는 경우 증거 원본으로서의 가치를 훼손할 수 있어 주민등록번호가 기재된 원상태로 제공하는 것이 불가피하였다고 판단되므로. 이 사건에서 피신청인1이 신청인의 주민등록번호 가 기재된 입증자료를 수사기관에 제공한 것은 「개인정보 보호법」 제24조의2를 위반 하였다고 보기 어렵다.

라. 손해배상 및 재발방지 조치

● 결국. 피신청인1과 피신청인2의 개인정보 처리는 위법하다고 할 수 없으므로 그러한 행위가 위법하다는 전제 하에 손해배상 등을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례 $\Pi - 10$ 소속 직원의 횡령 혐의 조사 과정에서 배우자의 계좌정보를 열람한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 금융기관으로서 금융거래업무를 목적으로 고객의 개인정보를 처리하는 법인이고. 신청인은 피신청인과의 약정을 통하여 금융거래를 하고 있는 정보주체이다.
- 신청인의 배우자는 피신청인의 지점에서 근무했던 직원으로 고객예금을 횡령한 혐의로 피신청인의 감사를 받고 인사위원회에서 면직 처리되었으며, 이후 피신청인의 고소로 현재 검찰에서 수사가 진행 중이다.
- 피신청인은 신청인 배우자의 횡령사건을 감사하는 과정에서 신청인과의 자금흐름을 파악할 목적으로 신청인의 수신계좌내역을 조회하였다
- 한편, 신청인이 금융계좌 개설 시 작성한 개인정보 수집·이용 동의서의 수집·이용 목적 란에는 '금융사고 조사'가 포함되어 있고. 수집·이용할 항목 중에는 '거래일시. 금액 등 금융거래 내역정보'가 포함되어 있다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 열람한 신청인의 수신계좌 내역 등 금융거래정보(이하 "이 사건 개인정보" 라 한다)는 신청인의 거래내용을 판단할 수 있는 정보로서 「신용정보의 이용 및 보호 에 관한 법률 (이하 '신용정보법'이라 한다) 제2조 제2호의 개인신용정보에 해당된다.
- 신용정보법 제33조에서 개인신용정보는 신용정보주체가 신청한 금융거래 등 상거래 관계의 설정 및 유지 여부 등을 판단하기 위한 목적으로만 이용되어야 하며, 다만 제32조에 따른 서면 등의 방식으로 다른 목적 외의 이용에 동의한 경우는 그렇지 않다. 고 규정하고 있다.

- 하편. 「은행법」 제34조의3 제1항 및 동법 시행령 제20조의3 제1항에서 은행은 금융 사고 예방대책을 마련하고 이를 준수하여야 한다고 규정하면서 그 포함 대상에 임직 워의 사기·횡령·배임 등 범죄 행위를 열거하였고. 금융위원회에서 고시한 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정 , 제41조에서는 소속 임직원 등이 위법 부당한 행위를 함으로써 당해 금융기관 등에 손실을 초래하는 경우 금감원장에게 보고하여야 한다고 규정하면서 그 조문제목을 금융사고로 정의하고 있어 소속 임직원 등의 횡령 등 범죄행위를 금융 사고의 범주에 포함시키고 있음을 알 수 있다.
- 신청인이 작성한 금융거래의 개인정보 수집·이용 동의서를 살펴보면, 수집·이용 목적 라에는 '금융사고 조사'가 포함되어 있고, 수집·이용할 항목에는 '거래일시, 금액 등 금융거래 내역정보'가 포함되어 있는바, 이는 피신청인이 금융사고 조사를 위해 신청인 의 금융거래 내역을 이용할 수 있도록 신청인이 명시적으로 동의한 것으로 보아야 한다.
- 신청인은 이에 대하여 해당 동의서 상의 '금융사고'란 고객정보의 무단변경, 고객의 편법 대출, 자격서류 위조 등 고객과 관련된 사고에 국한된다라고 주장하였으나, 동의서에는 '금융사고 조사'의 범위를 한정하는 내용이 없고. 「은행법」 등 관련 법령에서 소속 직원의 사기·횡령·배임 등을 금융사고의 범주에 포함시키고 있으므로 신청인의 주장은 타당하지 않다.
- 또한, 신청인과 배우자 명의의 계좌 사이에 다수의 입출금 사실이 확인되고, 신청인 명의의 대출거래 약정서. 신용카드 신청서 등의 본인 확인을 신청인의 배우자가 수행한 점 등을 고려할 때 배우자의 횡령혐의 조사과정에서 신청인의 계좌 내역을 조회하는 것은 금융사고 조사를 위해서 필요한 절차로서 개인정보 수집·이용 목적에 부합한다고 파단된다.
- 따라서, 피신청인이 개인정보 수집·이용 동의서를 근거로 신청인의 수신계좌 내역을 조회한 것은 신용정보법을 위반하지 않았으므로 신용정보법 위반을 전제로 손해배상 등을 요구하는 신청인의 주장을 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π-11

학원 내 CCTV를 설치하여 동의 없이 강의장면 등을 촬영하고 이를 홍보에 활용한 행위에 대한 소해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 운동기구를 사용하여 자세를 교정하고 근육을 활성화시켜 주는 필라테스 를 강습하는 학원이고, 신청인은 피신청인에서 근무했던 직원이다.
- 피신청인은 필라테스 사업을 시작하면서, 보안업체에 의뢰하여 안전사고·범죄 및 화재예방·시설안전 등을 목적으로 커튼으로 구분한 강의실 4곳과 현관 출입구 등 5곳에 총 4대의 CCTV를 설치하여 24시간 촬영하였고, 신청인은 학원 내에서 필라테스 강의와 회원응대 및 관리, 홍보 등의 업무를 하였다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 CCTV로 신청인의 얼굴을 포함한 강의 장면 등을 촬영 하여 학원홍보를 위해 인터넷 등에 게시한 것에 대하여 초상권과 사생활을 침해하였다. 고 주장하는 반면 피신청인은 신청인이 CCTV 촬영에 동의하였다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

- CCTV에 촬영된 신청인의 강의 장면 등(이하"이 사건 영상정보"라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인 정보 보호법 1 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.
- ●「개인정보 보호법」제18조 제1항은 개인정보처리자는 개인정보를 제15조 제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조 제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니된다고 규정하고 있고, 같은 조 제2항 제1호는 개인정보 처리자는 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용 하거나 제공할 수 있다고 규정하고 있다.

- 이 사건 영상정보를 홍보에 활용하 것과 관련하여 동의 여부에 대해 당사자 간 이겨이 있고. 동의를 받았다고 주장하는 피신청인은 이를 뒷받침할 자료를 제시하지 못하고 있다. 통상적으로 소규모 사업장을 운영하는 개인정보처리자는 "시설안전, 범죄 및 화재예방 등"을 목적으로 CCTV 설치·운영하고 있고, 실제 피신청인도 시설안전관리. 방범 및 화재예방, 회원의 안전을 위한 사고대처 등을 위해 CCTV를 설치한 것으로 보인다.
- 그런데 피신청인은 신청인의 강의장면 등을 촬영한 이 사건 영상정보를 학원홍보를 위해 인터넷 등에 게시하였는 바. 이는 통상적인 CCTV 설치목적 범위를 초과하여 이용한 것으로, 이러한 경우 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제1호에 따른 정보주체인 신청인의 동의를 받아야 하나 피신청인은 동의를 받지 않은 것으로 보인다.
- 따라서. 피신청인이 이 사건 영상정보를 홍보에 활용한 것은 「개인정보 보호법」 제18조를 위반하였다고 판단된다.
- 살펴본 바와 같이, 피신청인이 홍보를 위해 이 사건 영상정보를 인터넷 등에 게시한 행위로 신청인이 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있으므로 피신청인은 신청인에게 손해를 배상할 책임이 있다.
- 손해배상금은 신청인의 얼굴을 포함한 강의하는 장면·성명·학원소재지·학원명 등이 그대로 담겨 있는 영상이 신청인의 초상권과 사생활을 침해할 수 있는 민감한 정보인 점, 인터넷의 특성상 그 노출범위가 광범위하고 노출기간도 수개월 이상 장기간으로 2차 피해가 우려되는 점 등을 고려하여 산정한다.
- 또한. 피신청인은 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 재발방지대책을 마련하고 이행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 600.000원의 손해배상금을 지급하다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 개인정 보보호 법령에서 규정한 사항을 반영한 재발방지대책을 마련한다.

4. 조정 결과

• 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.



〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π−12

면접위원 예정자에게 응시자 개인정보를 유출한 것에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 지방자치단체인 자치구로서 관련 조례에 따라 A센터를 설치·운영 중인 자이며, 신청인은 피신청인 A센터의 신규직원 채용시험에 응시한 자이다.
- 신청인은 피신청인 A센터의 신규직원 채용시험에 응시하면서 '자격 요건 검증을 위한 개인정보 수집 및 이용에 대한 동의서'를 제출하였고. 해당 동의서에는 A센터 직원채용 목적으로 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 학력 · 경력 · 자격사항 등 채용심사에 필 요한 제반 사항을 수집 · 이용할 수 있다고 기재되어 있다.
- 피신청인 A센터 채용담당 직원은 면접일 10일 전 면접위원 예정자*가 면접 준비를 할 수 있도록 채용공고와 응시원서를 전자우편으로 전송하였다.
 - * 면접위원 예정자: 피신청인 측에서 면접위원을 위촉하기 위하여 일정을 조율하여 면접평가를 수행하기로 협의가 된 자로서 면접당일 출석하여 실제 서명 등 형식적인 위촉절차만을 남겨둔 자
- 다음날 피신청인 A센터는 전년도 직원채용 면접위원과 중복을 피하고자 내부회의를 거쳐 면접위원을 일부 재구성하였다.
- 1개월 후 채용담당 직원은 내부사정으로 잠정 연기되었던 면접일이 확정됨에 따라. 재구성한 면접위원 예정자에게 면접 일정과 응시원서 내용을 요약한 '응시자 명단' (응시번호, 성명, 생년월일, 성별, 주소지, 경력사항, 자격증 보유현황)을 전자우편으로 전송하였다.

2. 위원회 판단

• 채용담당 직원이 면접위원 예정자에게 전자우편으로 전송한 신청인의 성명, 생년월일, 성별, 주소 등(이하 "이 사건 개인정보"라 한다)은 개인을 알아볼 수 있는 정보이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당된다.

가. 이 사건 개인정보 처리가 정보주체의 동의를 받은 범위 내인지 여부

- 「개인정보 보호법」제15조 제1항 제1호에서 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인이 피신청인 A센터 직원채용 시험에 응시하면서 작성·제출한 '자격 요건 검증을 위한 개인정보 수집 및 이용 동의서'의 수집·이용 목적 항목에는 '피신청인 A센터 직원채용'이라고 기재되어 있고, 직원채용에는 응시자들 중 피신청인이 요구하는 자격요건을 갖춘 자를 선별하는 과정인 면접도 포함된다.
- 이 사건 면접위원 예정자는 피신청인이 직원채용을 위한 면접평가를 위해 위촉한 자로서 비록 「개인정보 보호법」 제26조에 따른 업무위탁 절차는 밟지 않았다 하더라도 피신청인은 면접위원 예정자에게 면접평가 업무에 필요한 개인정보의 처리를 위탁한 것이고 면접평가 예정자는 수탁자로서 이를 수행한 것으로 보아야 한다 (대법원 2017 .4. 7. 선고 2016도13263 판결 참조).
- 나아가 「채용절차의 공정화에 관한 법률」, 「지방공무원법」 등에서 면접위원 및 그 예정자가 채용예정 분야의 자격이나 능력을 평가할 수 있도록 사전에 자료를 전달하는 것에 대해 특별히 제한하는 규정도 확인할 수 없다.
- 따라서 피신청인 채용담당 직원이 면접위원 예정자에게 이 사건 개인정보가 포함된 자료를 전자우편으로 전송한 행위는 피신청인이 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호에 따라 신청인의 동의를 받은 범위 내에서 개인정보를 이용한 것에 해당한다.

나. 개인정보 유출에 해당여부

- 신청인은 피신청인이 면접위원을 재구성함에 따라, 최초 면접위원 예정자 중 일부 제외된 자에게도 신청인의 개인정보를 제공한 것은 개인정보의 유출에 해당한다고 주장한다.
- 여기서 '개인정보의 유출'이란 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리 · 통제권을 벗어나

제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 되는 것을 의미한다(대법원 2014. 5. 16. 선고. 2011다24555 · 24562 판결 등 참조).

- 그러나 이 사건 면접위원 예정자는 「개인정보 보호법」제26조에 따른 수탁자로서 개인정보 보호 의무가 있고. 설령 피신청인의 면접위원 예정자 변경으로 일부 제외되어 최종 면접위원으로 위촉되지 않았다 하더라도 그 보호 의무의 효력이 달라진다고 볼 수 없다.
- 따라서 피신청인이 개인정보 보호의무가 있는 최초 면접위원 예정자에게 이 사건 개인정보를 전자우편으로 전송한 행위는 개인정보처리자의 관리 · 통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르렀다고 볼 수 없으므로 개인정보 유출에 해당하지 않는다.

다. 손해배상책임 등

- 결국. 피신청인이 개인정보 수집 · 이용 동의서를 근거로 면접위워 예정자에게 이 사건 개인정보를 이용하도록 한 행위는 개인정보 유출로 볼 수 없으므로 개인정보 보호법령 위반을 전제로 손해배상을 요구하는 신청인의 주장을 받아들일 수 없다.
- 한편, 피신청인은 이 사건 처리 시 개인정보 보호 법령을 위반하지는 않았으나, 채용 비리 등이 사회문제로 대두되고 있는 상황을 고려하여 직원채용 시 이견이 발생하지 않도록 관련 절차를 개선할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π−13

신청인의 민원정보를 제3자에게 제공한 행위 및 이를 열람한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 신청인은 지자체인 피신청인1 소속 공무원들의 직무행위 위법을 사유로 해당 자치단체 장을 상대로 민사소송을 제기한 자이고, 피신청인2는 피신청인1의 자치단체장직을 수행하고 있는 자로서 신청인은 자치단체장지위가 아닌 개인 명의로 피신청인2로 지정 하였다.
- 신청인은 피신청인1 관내 특정 건축물 관련 민원을 제기하였으나 받아들여지지 않자. 소속 공무원들의 직무행위가 위법하다는 사유로 자치단체장 개인을 상대로 손해배상 청구 소송을 제기하였다.
- 상기 소송의 답변서를 작성하는 과정에서 피신청인1의 담당자는 현재까지 신청인이 제기하였던 민원 내용들을 피신청인2에게 보고하였고. 해당 내용을 참고하여 답변서를 작성한 후 법원에 제출하였다.
- 피신청인1은 소명 자료에서 담당자가 신청인의 민원 내용을 자치단체장에게 보고한 사실은 있으나 자치단체장이 내부 전산시스템에 접속하여 민워 자료를 직접 확인한 사실은 없다고 밝혔다.

2. 위원회 판단

- 피신청인1 담당자가 피신청인2에게 제공한 신청인의 민원 제기 사실 등(이하 "이 사건 개인정보"라 한다)은 다른 정보와 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.
- 가. 피신청인1의 담당자가 구청장에게 이 사건 개인정보를 알린 행위의 위법성

- 「개인정보 보호법」제59조 제2호에서는 개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위를 하여서는 아니 된다라고 규정하였고. 이에 따르면 피신청인2에게 이 사건 개인정보를 제공한 피신청인1의 담당자는 개인정보취급자로서 이 사건 개인정보를 권한 없는 자가 이용하도록 제공하여서는 아니 된다.
- 「지방자치법」제101조 내지 제104조에서는 지방자치단체의 장은 지방자치단체의 사무를 총괄하며, 지방자치단체의 사무와 법령에 따라 위임된 사무를 관리하고 집행 하되 그 권한의 일부를 보조기관에 위임하도록 규정하였고, 「민원 처리에 관한 법률」 제9조. 제16조. 제22조. 제27조 등에서는 지방자치단체의 장이 민원의 접수. 이송. 취하, 통지 등 민원 업무를 집행한다라고 규정하였다.
- ◉ 따라서 피신청인1의 자치단체장은 피신청인1의 업무와 관련되어 제기되는 모든 민원에 대하여 직접 처리할 수 있는 권한이 있으므로 피신청인1의 담당자가 자치단체장에게 이 사건 개인정보를 보고한 것은 법률에서 부여한 자치단체장의 권한에 근거한 정당한 행위로서 「개인정보 보호법」을 위반한 것이 아니다.
- 신청인은 피신청인2를 자치단체장이 아닌 개인으로 지정하였으므로 피신청인1 담당 자가 이 사건 개인정보를 보고한 것은 제3자에 대한 제공이라고 주장하였으나, 피 신청인2가 지자체 업무와 관계없이 사적으로 신청인의 개인정보를 침해한 사실이 없고. 이 사건 개인정보는 지자체 업무와 관련되어 자치단체장의 사무에 속한 것이므로 피 신청인1 담당자가 자치단체장에게 보고한 것은 적법하며 제3자에게 제공하였다는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

나. 피신청인2가 구청에 제기된 민원 정보를 열람한 행위의 위법성

● 신청인은 피신청인2가 이 사건 개인정보를 무단으로 열람하였으므로 개인정보 보호 법을 위반하였다고 주장하였으나, 이는 신청인의 추정일 뿐이고 설사 피신청인2가 이 사건 개인정보를 열람하였다 하더라도 해당 정보는 지자체 업무와 관련된 민원 정보 이므로 피신청인2가 자치단체장직을 유지하는 동안 해당 정보를 열람하는 것은 정당한 권한이자 소관 업무 수행을 위한 불가피한 경우로서 위법하다고 볼 수 없다.

다. 손해배상 책임 및 재발방지 조치 의무

• 결국, 피신청인1 담당자가 이 사건 개인정보를 피신청인2에게 알린 행위는 자치단체의 사무를 총괄하는 자치단체장의 권한에 근거한 것으로 적법하며, 개인정보 보호법을 위반하지 않았으므로 이를 위반한 것을 전제로 손해배상과 제도개선을 요구하는 신청 인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π-14

기간제근로자 채용 관련 개인정보를 민사소송에 증거자료로 법원에 제공한 것에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 지방자치단체로서 A사업 수행을 위하여 관련 채용공고를 진행한 자이고, 신청인은 피신청인 채용공고에 지원하여 기간제근로자로 선발되었던 자이다.
- 피신청인은 선발된 기간제근로자를 대상으로 사전교육을 실시하였고, 신청인은 사전 교육에 참석한 이후 해당 사업에 정상적으로 참여하지 않았다.
- 이후 신청인은 피신청인이 시행한 다른 사업인 B사업의 기가제근로자 공개채용에 지워하면서 '개인정보 수집ㆍ이용 및 제3자 제공 동의서 (이하 "이 사건 동의서"라 한다)'를 제출하였고 이 사건 동의서 상의 개인정보 수집목적은 "지원자 확인 및 연락에 필요한 사항"으로 명시되어 있다.
- 신청인은 피신청인을 상대로 부당해고에 따른 사업기가 중 미지급한 월 급여에 해당 하는 금원에 대하여 손해배상을 청구하는 민사소송을 지방법원에 접수하였고, 준비 서면을 법원에 제출하였다.
- 피신청인은 신청인의 주장을 반박하는 준비서면과 증거자료를 법원에 제출하면서 같은 부서에서 시행한 B사업 공개채용에 신청인이 접수한 사실을 증빙하는 모집공고, 접수 결과, 서류전형 합격자 공고 자료를 열람하여 제출하였다.

2. 위원회 판단

• 법원에 제출된 접수결과, 서류전형 합격자 공고 등에 포함된 성명은 특정 개인을 알아 볼 수 있는 정보이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.

가. 피신청인 소속 직원(이하 "소송수행자"라 한다)이 B사업 관련 자료를 열람한 행위가 정당한 권한 없이 개인정보를 이용한 것인지 여부

- 「개인정보 보호법」제2조 제5호는 개인정보처리자란 업무를 목적으로 개인정보 파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인을 말한다고 규정하고 있다.
- 이 사건에서 공공기관인 피신청인은 개인정보처리자에 해당하고 그 소속 직원은 개인 정보처리자의 지휘·감독을 받아 직접 개인정보를 처리하는 개인정보취급자에 해당하다.
- 더불어「○○자치단체 소송사무 처리 규칙」에서 소송은 해당 소송관련 업무를 담당하는 소관부서의 장이 수행하고, 소관부서의 장은 소송수행자를 정하여 해당 소송사건의 내용 등을 조사・검토하고 필요한 자료의 수집과 소송수행 방침서 작성 등 필요한 조치를 하도록 규정하고 있는바, 소송수행자가 소송 수행과정에서 B사업 채용 관련 서류 등을 열람한 행위는 정당한 권한 범위 내 행위로 판단된다.

나. 피신청인이 B사업 관련 신청인 개인정보가 포함된 자료를 법원에 제출한 행위의 위법 여부

- 이 사건에서 피신청인이 A사업 관련 소송에 대응하기 위하여 신청인이 B사업 공개 채용에 접수한 사실을 증빙하는 신청인 개인정보가 포함된 모집공고, 접수결과 등을 법원에 제출한 행위는 신청인이 B사업 채용공고에 응시하면서 제출한 이 사건 동의서 상의 개인정보 수집 목적인 "지원자 확인 및 연락에 필요한 사항"에 부합하지 않으므로, 이는 당초 수집한 목적을 벗어나 이 사건 개인정보를 제3자에게 제공한 행위에 해당한다.
- 한편「개인정보 보호법」제18조는 제2항 제8호에서 공공기관인 개인정보처리자는 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당 하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 이와 관련하여, 법제처에서는 "민사소송의 당사자가 법원의 재판업무 수행을 위하여

필요한 행위 중 하나로 볼 수 있는 「민사소송법」 제274조 및 제275조에 따른 준비서면 작성 · 제출 행위를 통하여 다른 사람의 개인정보가 포함된 자료를 무제한적으로 제3자에게 제공할 수 있다고 보는 것은 타당하지 않다"고 해석하였는바(법제처 2017. 12. 4. 회신 제17-0506호 법령해석례). 이 사건 개인정보의 처리가 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제8호에 해당하는지 여부는 구체적 사정을 종합적으로 고려하여 판단 하여야 할 것이다.

다. 손해배상 책임

- '개인정보보호 법령 및 지침·고시 해설(2016, 12.)'에서는 "「개인정보 보호법」을 위반하 경우에는 일단 위법하 것으로 판단되지만. 그 위반행위가 특정하 사정에 의하 여 실질적으로 또는 사회적으로 허용될만한 것으로 인정되는 경우, 다시 말해 공서양 속(公序良俗), 조리(條理), 사회통념 등 사회상규에 반하지 않다고 인정되는 경우에는 위법성이 조각된다"고 설명하고 있다.
- ◉ 이 사건에서 소송수행자는 피신청인의 적법한 권한 범위 내에서 B사업 관련 자료 중 소송에 필요한 자료를 열람하여 법원에 제공한 것이고. 해당 법원은 이미 신청인을 식별할 수 있는 개인정보를 보유하고 있었기 때문에 이로 인하여 개인정보가 노출되 었거나 침해되었다고 보기 어렵다. 오히려 피신청인 입장에서는 B사업 관련 자료제출이 부당한 예사지출을 방지하기 위하여 신청인의 주장을 반박하는 증빙자료를 법원에 제출한 것으로서 상당한 필요성이 있었다고 볼 수 있다.
- 결국 피신청인이 B사업 관련 자료를 법원에 제출한 행위는 사회상규에 반한다고 볼 수 없으므로, 그러한 행위가 「개인정보 보호법」을 위반하였다는 전제 하에 손해배상을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π−15

신청인의 개인정보를 임의로 제3자인 타 대리점에 제공한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 신청인은 피신청인에게 자동차보험 가입을 의뢰한 자이고, 피신청인은 A화재 소속 설계사로서 신청인으로부터 자동차보험 가입을 의뢰받은 자이다.
- 신청인이 B보험사에 가입한 자동차보험은 가입 당시 자기차량 손해 등 임의보험이 포함되어 있었으나 보험료 미납으로 임의보험은 실효되어 책임보험만 유지되었고. 자동차보험 만기가 다가오자 평소 알고 지내던 피신청인에게 연락하여 자동차보험 가입을 의뢰하면서 기존과 동일하게 설계해 줄 것을 요청하였다.
- 피신청인은 신청인 차량의 사고 전력으로 A화재에서는 승인이 어렵다고 판단하여 평소 알고 지내던 타 대리점(이하 "C대리점"이라 한다) 담당자에게 신청인의 성명과 연락처 등 개인정보를 제공하여 B보험사의 자동차보험 가입이 진행되었다.
- 신청인은 피신청인을 믿고 보험가입을 위해 개인정보를 제공하였음에도 동의 없이 제3자인 C대리점에게 제공함으로써 개인정보를 침해하였다고 주장하고 있고, 피신청 인은 신청인과의 통화 과정에서 C대리점에 제공하는 행위에 대하여 동의를 구하였다고 주장하고 있으나, 당사자 모두 이에 대한 명확한 입증자료를 제시하지 못하고 있다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 C대리점에 제공한 신청인의 성명, 연락처 등(이하 "이 사건 개인정보"라. 한다)은 신청인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」제2조 제1호의 개인 정보에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」제59조 제2호에서는 개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는

업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위를 하여서는 아니 된다고 규정하였다. 이에 따르면 피신청인은 업무상 알게 된 이 사건 개인정보를 권한 없는 자가 이용하도록 제공하여서는 아니 된다.

- 피신청인은 A화재와 업무수탁 계약을 체결한 설계사이고, C대리점은 GA(General Agency, 독립법인대리점)로서 모든 보험사의 상품을 판매하고 있으나 피신청인과는 업무위수탁 관계에 있는 것은 아니다. 또한 판례에서 개인정보의 '제3자 제공'은 개인 정보를 전달받는 자의 업무처리와 이익을 위하여 이전되는 경우인 반면, 전달하는 자본인의 업무처리와 이익을 위하는 경우는 '처리 위탁'으로 보아야 한다고 판시(대법원 2017 .4. 7. 선고, 2016도13263 판결)하고 있음에 비추어, 피신청인이 이 사건 개인 정보를 제공한 것은 피신청인이 아닌 C대리점의 이익을 위한 것이므로 이는 업무위탁이 아닌 권한 없는 제3자에 대한 제공으로 보아야 하고, 이 경우 피신청인은 정보주체인 신청인의 동의를 받아야 한다.
- 나아가, 동의하지 않았다는 사실에 대한 입증은 부존재 사실에 대한 것이어서 신청인이 이를 입증하기 곤란하고, 「개인정보 보호법」에서 법 위반에 따른 고의 또는 과실 등의 입증책임은 개인정보처리자 자신이 부담하도록 규정함으로써 정보주체의 피해구제를 보장하고 있음에 비추어 신청인의 동의 여부에 대한 입증책임은 피신청인에게 있다고 보아야 한다.
- 신청인의 보험 가입 이력을 살펴보면, 2008년 이후 A화재 건강보험에 3건 가입한 바 있고 그 중 최근 1건은 A화재에 소속된 피신청인을 통하여 가입한 사실이 있는바, 신청 인은 피신청인을 통한 보험 가입을 희망하여 이 사건 개인정보를 제공한 것으로 볼 수 있다.
- 이와 같은 신청인의 의사에 반하여 피신청인이 제3자인 C대리점에 이 사건 개인정보를 제공하였다면 신청인의 동의 여부에 더욱 주의를 기울여야 했음에도 이를 뒷받침할 입증자료를 제시하지 못하고 있고, 계약 과정에서 신청인이 C대리점을 통한 보험가입을 인지하였다고 단정할만한 단서를 찾을 수 없으므로 해당 동의 사실을 입증하지 못한 피신청인은 위법에 따른 손해배상 책임을 면할 수 없다.
- 그러나, 신청인은 보험 만기 전에 임의보험이 실효된 사실을 알지 못한 채 피신청인에게 '전과 동일하게 설계해달라'라고 요청하였으므로 설사 피신청인이 보험가입을 진행했다 하더라도 임의보험이 생략된 채 계약되었을 개연성이 있고, 자동차 사고에 따른 차량

수리비 등 지출은 운전자의 과실로 빚어진 것으로서 피신청인이 이 사건 개인정보를 C대리점에 제공한 사실과 직접적인 인과관계가 있다고 보기 어렵다.

• 또한, 피신청인이 이 사건 개인정보를 C대리점에 제공한 것은 신청인의 보험 가입 목적으로 제공되었던 점, 만기 전 자동차보험사도 B보험사였으므로 비록 제3자라 하더라도 이미 신청인의 개인정보가 수집되어 있는 개인정보처리자인 점을 고려하여 손해배상액을 산정한다.

3. 위원회 결정

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

4. 조정 결과

• 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 16$

동의 없이 前 보험설계사에게 개인정보를 전달한 행위에 대한 손해 배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 피보험자의 사망 등 보험사고가 발생할 경우에 약정한 보험금을 지급할 책임이 있는 생명보험사이고, 신청인은 피신청인 종신보험에 가입한 보험계약자이다.
- 신청인은 피신청인 모집인과 2건의 종신보험계약을 체결하였고, 모집인(이하'前 보험 설계사'라고 한다)의 해촉으로 신청인의 보험계약 담당이 현 보험설계사로 변경되었다.
- 신청인은 변액유니버셜 종신보험(이하 '변액보험'라고 하다)은 저축성 보험이 아닌 보장성 보험임에도 보험가입 당시 前 보험설계사가 워금이 보장되는 저축성보험으로 설명하였다고 주장하며, 피신청인에게 변액보험의 해지와 보험료 반환을 요구하는 민원을 제기하였다.
- 피신청인은 민원을 접수한 후 해당 영업지점에 민원제기 사실을 통지하였고. 현 보험 설계사는 신청인이 제기한 민원을 해결할 목적으로 성명, 해지화급금과 수익률 등을 前 보험설계사에게 전달하였다. 이후 前 보험설계사는 신청인에게 변액보험 관련 내용을 확인시켜주기 위해 보험가입 내용과 함께 청약 당시 보장성 보험에 대해 자신이 설명한 내용 등이 포함된 메시지를 보냈다.

2. 위원회 판단

● 피신청인이 前 보험설계사에게 전달한 신청인의 성명, 해지환급금과 수익률 등(이하 "이 사건 개인정보"라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당 된다.

- 「개인정보 보호법」제17조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우, 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 등에는 개인정보를 수집한 목적 범위에서 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 「표준 개인정보 보호지침」(개인정보보호위원회 고시 제2020-1호) 제7조 제2항은 법제17조의 "제3자"란 정보주체와 정보주체에 관한 개인정보를 수집·보유하고 있는 개인정보처리자를 제외한 모든 자를 의미하며, 정보주체의 대리인과 법제26조 제2항에따른 수탁자는 제외한다고 규정하고 있다. 이 사건에서 前 보험설계사는 피신청인에서 해촉된 자로 개인정보처리자가 아니고 정보주체의 대리인에도 포함되지 않아 제3자에해당한다.
- 피신청인은 이 사건 개인정보를 제3자인 前 보험설계사에게 제공하기 위하여 신청인의 동의를 받지 않았고, 이 밖에 개인정보 제3자 제공의 근거가 될 수 있는 다른 법률의 특별한 규정이나 별도의 예외 사유에도 해당하지 않는다.
- 한편 피신청인은 前 보험설계사에게 성명, 해지환급금과 수익률 등을 전달한 것은 민원을 해결하기 위한 목적으로 이는 보험계약 체결 시 보험계약자가 서명한 계약의 체결·이행 등을 위한 개인정보처리 동의서상 민원처리 및 분쟁대응에 따른 것으로써 신청인의 동의를 받아 처리한 것이라고 주장한다.
- 그러나 신청인이 보험계약 시 작성한 동의서상 민원처리 및 분쟁대응이란 당 보험계약 건에 대하여 민원 등이 발생했을 때 피신청인이 보험계약자의 개인정보를 이용하는 것을 의미하는 것으로, 이 사건과 같이 민원 해결을 위해 제3자인 前 보험설계사에게 신청인의 개인정보를 제공하여 민원을 해결하게 하는 것까지 포함한다고 보기 어렵다.
- 결국, 피신청인은 민원을 쉽게 해결하기 위해 업무처리 권한이 없는 제3자인 前 보험 설계사에게 신청인의 개인정보를 제공한 것으로써「개인정보 보호법」제17조 제1항에 위반하였다.
- 이와 같이 신청인은 피신청인의 위법행위로 인하여 제3자인 前 보험설계사로부터 보험계약 관련 메시지를 받는 등 정신적 고통을 겪었음을 경험칙상 인정할 수 있는바, 피신청인은 신청인에게 발생한 손해를 배상할 책임이 있다.

• 또한, 피신청인은 보험계약 업무처리 시 보험계약자들의 개인정보를 안전하게 관리할 수 있도록 재발방지대책을 마련하고 시행할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 600,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 소속 보험설계사를 대상으로 개인정보보호 교육을 실시한다.

4. 조정 결과

• 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π−17

업무상 실수로 교부한 보안카드를 회수하기 위하여 고객 휴대전화 번호로 전화한 것에 대한 재박방지 조치 등 요구

1. 신청이유

- 신청인은 피신청인 은행의 거래 고객으로, 피신청인과 최초거래 시 개인정보 수집· 이용 동의서에 서명하였다. 해당 동의서에는 성명. 휴대전화번호 등의 항목을 (금융) 거래관계의 설정·유지·이행·관리 등의 목적으로 수집·이용한다고 기재되어 있다.
- 신청인은 피신청인의 A출장소에서 통장을 개설하였고. 담당 직원은 신청인이 보안카드 발급 대상이 아니었음에도 보안카드를 교부하였다.
- 같은 날, 업무 마감 시 보안카드 1매가 부족하다는 것을 인지한 해당 직원은 보안카드 회수를 위하여 당일 통장신규 및 인터넷뱅킹 추가등록 고객의 은행거래신청서에 기재된 연락처로 전화하여 보안카드 보유 여부를 확인하였다.
- 이 과정에서 신청인의 휴대전화번호로 전화하였고, 신청인은 피신청인의 업무상 실수를 바로잡기 위하여 신청인 개인정보를 열람하여 휴대전화번호로 전화한 것은 신청인이 동의한 개인정보 수집 이용 목적을 벗어난 것이라고 주장하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 신청인과 연락하기 위해 이용한 신청인 휴대전화번호는 개인을 알아 볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 알아 볼 수 있는 정보이므로 「개인정보 보호법, 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당한다.
- ●「개인정보 보호법」제15조 제1항은 정보주체의 동의를 받은 경우, 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선 하는 경우 등은 개인정보처리자가 개인정보를 수집하여 그 수집 목적 범위에서 이용할

수 있다고 규정하고 있다.

- 신청인은 최초거래 시 개인정보 수집·이용 동의서에 동의한 사실이 있으며, 이에 따르면 피신청인은 '거래관계의 설정 · 유지 · 이행 · 관리'목적으로 신청인의 개인정보를 이용 할 수 있다. 보안카드는 유출 시 금융사고 등의 위험이 있어 피신청인이 수량을 엄격 하게 관리하는 자산으로, 피신청인이 착오로 신청인에게 교부한 보안카드를 회수하기 위하여 신청인 휴대전화번호를 이용하여 연락한 것은 거래관계의 이행 · 관리를 위한 부수적인 행위에 해당하는바. 정보주체로부터 동의 받은 목적 범위 내에서 적법하게 이용한 것으로 보인다.
- 나아가, 신청인에게 착오로 보안카드를 교부한 것은 거래 과정에서 약정된 의무를 초과하여 이행된 것이므로 해당 사실을 피신청인이 알게 된 경우 신의성실의 원칙에 따라 그 사실을 고지해야 할 의무가 있음에 비추어 볼 때(대법원 2004. 5. 27. 선고. 2003도4531 판결 등 참조). 이를 바로잡기 위하여 피신청인이 신청인의 휴대전화 번호를 이용하여 연락한 것은 사회통념상 피신청인의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우에 해당하는 것으로 판단 되다
- 따라서. 피신청인이 이 사건 개인정보를 이용하여 신청인에게 연락한 행위는 「개인 정보 보호법 을 위반하였다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π−18

신청인의 렌터카 이용정보를 동의 없이 수사기관에 제공한 행위 및 이를 활용한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인1은 자동차 대여업을 영위하는 회사 법인이고 피신청인2는 치안업무를 수행할 목적으로 설치된 지방경찰서이며, 신청인은 마약 소지 혐의로 피신청인2에 의해 긴급 체포된 자이다.
- 신청인은 피신청인1에게 연락하여 레트카 주무을 하였고. 투숙하던 모텔에서 차량 임대차 계약서를 작성하고 승용차를 인도받아 6일간 사용한 후 반납하였다.
- 피신청인1의 담당 직원이 반납된 차량을 점검하던 중 뒷좌석에 놓여 있는 주사기 1박스를 발견하고 피신청인2에게 이 사실을 제보하였다.
- 피신청인2의 경찰관이 피신청인1의 A지점을 방문하여 신청인의 인적 사항을 요청하자 피신청인1은 신청인이 작성한 차량 임대차 계약서를 제공하였고. 경찰관은 신청인이 투숙하였던 모텔로 찾아가 신청인의 방을 수색한 끝에 필로폰, 수 백개의 주사기 등을 확보하고 신청인을 마약 소지 혐의로 긴급 체포하였다.

2. 위원회 판단

 피신청인1이 피신청인2에게 제공한 신청인의 성명, 주소, 생년월일, 휴대전화번호 등 (이하 "이 사건 개인정보"라 한다)은 다른 정보와 쉽게 결합하여 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당된다.

가. 피신청인1이 수사기관의 자료제출 요구에 응한 것이 위법한 지 여부

●「개인정보 보호법」제18조 제1항에서 개인정보처리자는 같은 법 제15조에 따라 수집한

목적 범위를 초과하여 제3자에게 개인정보를 제공하여서는 아니된다고 규정하고 있 어, 피신청인1이 신청인의 개인정보를 수집 목적과 다르게 피신청인2에게 제공하려면 신청인의 동의를 받아야 한다.

- 그러나, 이 사건과 같이 피신청인1이 제3자 제공에 관한 동의를 받지 않았다 하더라도 그 행위가 「개인정보 보호법」 제18조 제1항을 위반하였는 지 여부는 구체적 사정과 사회상규 등을 종합적으로 고려하여 판단할 필요가 있다.
- 만일 해당 행위가 '사회상규에 위배되지 아니하는 행위'로서 특정한 사정에 의하여 사회적으로 허용될만한 것으로 인정된다면 형법 제20조에 따른 정당행위로서 위법성 이 조각되는 것으로 보아야 한다
- 여기서 '사회상규에 위배되지 아니하는 행위'란 법질서 전체의 정신이나 사회유리 내지 사회통념에 비추어 용인될 수 있는 행위를 말하는 바 (대법원, 2009, 12, 24.선고 2007도6243), 피신청인1은 신청인의 범죄 혐의를 구체적이고 합리적으로 의심할 수 있는 상황에서 피신청인2에게 제보하였고, 이 과정에서 피신청인2의 자료제출 요청에 따라 신청인의 인적사항이 기재된 차량임대차 계약서를 제출하였는바. 이는 공서양속 (公序良俗), 조리(條理), 사회통념 등 사회상규에 반하지 않는 것으로 신청인의 동의가 없었다는 사유만으로 위법하다고 볼 수 없다.
- 더구나. 피신청인1이 신고한 마약 관련 범죄는 「특정범죄신고자 등 보호법」에 열거된 범죄의 하나로서 사회에 미치는 부정적 영향이 크고, 「형사소송법」상 긴급체포가 가능한 중대 범죄에 해당하므로 신청인의 이익보다 범죄혐의에 대한 실체적 진실을 밝히기 위한 공익이 우선하는 만큼 이 사건 개인정보의 제공은 사회상규에 반하지 않는 행위 로서 위법하지 않다.

나. 피신청인2가 이 사건 개인정보를 동의 없이 수집하여 수사 목적으로 활용한 것이 위법한 지 여부

- ●「개인정보 보호법」 제15조 제1항 본문 및 제3호에서 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인2는 치안업무를 수행할 목적으로 설치된 공공기관으로서 「경찰관직무집행법」。

「형사소송법」에서 각 정하는 치안유지 및 범죄수사 업무를 수행하고 있는바, 피신청인 1이 신청인의 범죄 혐의를 제보하여 수사에 착수하였으므로 신청인에 대한 수사 목적으로 피신청인1로부터 제출받은 신청인의 개인정보를 수집·이용한 것은 수사 업무를 위한 불가피한 경우로서 위법하다고 볼 수 없다.

• 따라서, 이 사건 개인정보를 수사기관에 제공한 피신청인1의 행위와 이 사건 개인 정보를 수집하여 수사 목적에 활용한 피신청인2의 행위가 「개인정보 보호법」을 위반 하였다는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정



〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 19$

전자금융 거래제한대상자라는 정보를 동의 없이 다른 금융기관에 전송한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인들은 은행업을 영위하는 시중은행이고, 신청인은 피신청인1과 피신청인2에 예금계좌를 개설한 예금주이다.
- 신청인은 카페 코인방에서 알게 된 보이스피싱 사기범으로부터 통장을 대여해 주면 일정비율의 수수료를 지급하겠다는 제안을 받고 자신의 통장을 대여해 주었다.
- 사기범은 보이스피싱으로 확보한 피해자들의 수천만원 상당의 금액을 신청인이 개설한 피신청인1 통장으로 입금받았고, 이를 다시 피신청인2 통장에 이체하여 비트코인을 구매한 후 잠적해 버렸다.
- 피해자들이 피신청인1에 보이스피싱 사기에 대한 피해구제 신청을 하자. 피신청인들은 '대포통장 근절 종합대책' 및 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」에 근거한 절차에 따라 ① 신청인 계좌의 지급정지 조치. ② 금융감독원은 신청인을 전자금융 거래제한대상자로 지정한 후 그 사실을 피신청인에게 통지, ③ 피신 청인은 신청인을 전자금융 거래제한대상자로 등록하고 은행연합회 통지. ④ 은행 연합회가 다른 금융기관에 전송하면서, 신청인의 전자금융 거래제한대상자 정보는 모든 금융기관이 공유하게 되었다.

2. 위원회 판단

• 피신청인들이 다른 금융기관에 전송한 신청인의 성명, 전자금융거래제한 대상자라는 정보(이하 "이 사건 개인신용정보"라 한다)는 특정 신용정보주체를 식별할 수 있거나 신용정보주체의 거래내용을 판단할 수 있는 정보로서 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하 "신용정보법"이라 한다) 제2조 제2호에 규정된 개인신용정보에 해당된다.

- 신용정보법 제32조 제6항 제10호에서 신용정보회사 등이 개인신용정보를 다른 법률에 따라 제공하는 경우에는 해당 신용정보주체로부터 동의를 받지 않아도 된다고 규정하고 있고, 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」(이하 "통신사기피해환급법"이라 한다) 제15조 제1항에서 금융회사는 제4조 및 제13조의2에 따라사기이용계좌의 지급정지 조치와 해당 계좌 명의인에 대한 전자금융거래제한 대상자등록 등을 위하여 필요한 자료를 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 신청인은 피신청인들이 이 사건 개인정보를 동의 없이 다른 금융기관에 전송한 행위가 위법하다고 주장한다. 그러나 이 사건과 같이 사기 피해자들이 피신청인1에게 피해구제 신청을 하면, 피신청인들은 통신사기피해환급법 등에 따라 피해자금 이동경로를 신속 하게 차단하여 피해가 확산되지 않도록 관련 금융기관에 전자금융 거래제한대상자 정보를 제공해야 할 의무가 있다.
- 따라서 피신청인들이 통신사기피해환급법 제15조 제1항에 의하여 신청인의 동의 없이 전자금융 거래제한대상자 정보를 전송한 것은 신용정보법 제32조 제6항 제10호의 다른 법률에 따라 제공한 경우에 해당되어 적법한 행위로 판단되므로, 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정



〗Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

∐−20

주차장 CCTV 파일을 진정사건 조사 시 증거자료로 활용한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 A자치단체의 교육·학예에 관한 사무를 관장하는 기관이고, B교육원은 피신청인 소속기관이며, 신청인은 B교육원에서 직원 복지 증진을 위해 ○○지역에 설치한 C분원의 영양사로 근무하는 직원이다.
- 신청인의 잦은 지각 등으로 식품검수 지체 등의 문제가 발생하자, 동료직원이 신청인의 부당 행위에 대해 국민신문고에 민원을 제기하였고, 이에 피신청인은 C분원에 대한 현지조사*를 실시하였으나 특별한 문제점이 발견되지 않아 별다른 조치를 취하지 않 고 종결시켰다.
 - * 국민신문고 민원은 통상 해당 부서가 처리하고 있고, 이 사건은 피신청인 내 신청인의 소속 직렬을 관리하는 부서에서 1차 조사를 하고, 조사결과 회계비리 등이 발견되면 감사관실에서 사안 감사로 전환하여 감사함
- 피신청인은 현지조사 전에 CCTV 보안업무 담당자인 C분원 직원(이하 '피신청인 직원'으로 한다)에게 감사에 필요한 자료인 신청인의 출근 모습이 촬영된 CCTV 파일을 준비하도록 요청하였으며, 당시 C분원 주차장에는 범죄예방 및 시설안전 등의 목적으로 CCTV가 설치되어 있었다.
- 피신청인은 현지조사에서 피신청인 직원이 제출한 CCTV 영상정보를 신청인에게 상습지각의 입증자료로 제시하였으나, 신청인은 자신의 업무용 PC 로그인 시간이 9시 이전으로 기록된 로그파일을 제출하여 상습지각이 아니었음을 입증하였다.

2. 위원회 판단

• 피신청인이 조사 자료로 활용한 신청인의 출근 모습이 담긴 주차장 CCTV 파일 (이하 "이 사건 개인영상정보"라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.

가. 국민신문고 진정에 따른 조사의 「공공감사에 관한 법률」적용 여부

- 「공공감사에 관한 법률」(이하"공공감사법"이라 한다) 제2조 제1호는 지방자치단체의 감사기구의 장은 소속되어 있는 기관 및 그 기관에 속한 자의 모든 업무와 활동 등을 조사・점검・확인・분석・검증하고 그 결과를 처리하는 '자체감사'를 할 수 있도록 규정하고 있다. 또한 같은 법 시행령 제10조 제5호는 자체감사의 한 형태로 자체감사 대상 기관에 속한 사람의 복무 의무 위반, 비위 사실, 근무실태 점검 등을 목적으로 실시하는 복무감사를 규정하고 있다.
- 공공감사법에 따르면 피신청인은 소속기관인 B교육원과 그 기관에 속한 자인 신청인을 대상으로 자체감사를 할 수 있고, 또한 자체감사를 위해서는 감사계획수립과 계획통보 등 일련의 절차를 거치도록 규정하고 있다.
- 이 사건은 국민신문고를 통해 제기된 민원이나, 그 내용이 단순 민원 해결이 아닌 신청인의 복무위반과 부당행위 등을 지적한 것으로서, 민원처리를 위해 우선 신청인의 복무 관리부서에서 조사·확인 등을 하고 위반사항 발견 시 감사부서의 사안 감사로 이어지는 절차가 예정되어 있었다.
- 이 사건 민원은 사실조사를 거쳐 그 결과에 따라 징계까지 이어질 수 있는 사안으로 자체감사 대상으로 볼 수 있고, 비록 감사를 위해 공공감사법에 따른 감사계획수립 등의 형식은 갖추지 않았으나 현지조사 계획에 따라 자료제출 요구, 문답 등 감사에 필요한 자료수집을 위해 진행한 것으로 자체감사 절차의 일환으로 확인된다.
- 따라서 피신청인이 국민신문고의 민원처리를 위해 실시한 현지조사는 자체감사 중 신청인의 복무감사와 관련된 것으로 볼 수 있어 공공감사법이 적용된다.

나. 피신청인이 이 사건 개인영상정보를 감사 목적으로 이용한 행위의 위법성 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제2호는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 정보주체의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한 「공공감사에 관한 법률」 제20조 제1항 제2호는 감사기구의 장은 자체감사를

위하여 필요할 때에는 그 소속 직원에 대하여 관계 서류 · 장부 및 물품 등의 제출 요구를 할 수 있다고 규정하고 있고. 제20조 제2항은 제출 요구는 감사에 필요한 최소 한도에 그쳐야 한다고 규정하고 있다.

- 신청인은 이 사건 개인영상정보를 동의 없이 감사 증거자료로 활용한 것에 대해 CCTV 파일을 설치목적 외로 이용하였다고 주장하고 있다.
- 피신청인 소속기관 개인정보처리방침에는 CCTV 설치목적으로 시설안전, 화재 및 범죄 예방 등으로 규정하고 있으나, 피신청인 직원이 자체감사를 위한 증거자료로 CCTV 파일을 제출하였는바. 이는 CCTV의 설치목적에는 직접적으로 부합하지는 않는다.
- 그러나 피신청인이 직원에게 요청한 CCTV 영상정보는 당시 출퇴근 확인용 지문인식 기가 운영되지 않는 상황에서 신청인의 상습지각을 객관적으로 입증할 수 있는 최소 한의 자료에 해당한다고 볼 수 있다.
- 한편, 신청인의 출근시간은 신청인 PC의 로그인 시간이 기록된 로그파일 확인으로 가능함에도 CCTV 영상정보를 목적 외로 활용한 것은 최소한의 자료제출요건을 초과 하였다고 볼 여지가 없지 않다. 그러나 일반적으로 PC 로그인은 개인의 상황에 따라 출근시간 이후에 하는 경우도 있음을 고려할 때. 지각 여부를 조사하기 위한 이 사건 에서 PC 로그인 시간이 신청인의 출근시간을 정확하게 반영한다고 보기 어렵다.
- 따라서 피신청인이 이 사건 개인영상정보를 제출요구한 것은 공공감사법 제20조에 따라 감사업무를 수행하기 위한 것으로서, 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제2호의 '다른 법률에 특별한 규정이 있을 경우'에 해당되며, 또한 CCTV 영상확인을 통해 신청인의 정확한 출근시각을 파악할 수 있고. 감사업무 수행의 필요성이 큰 반면 그로 인해 신청인이 받을 수 있는 불이익은 거의 없는 점, 조사과정에서 CCTV 영상확인은 임의적인 절차로 진행되었던 점 등을 종합적으로 고려할 때 적법한 행위로 판단된다.

다. 피신청인 재발방지 조치

● 다만. 피신청인 직원은 CCTV 보안업무 담당자로서 개인정보처리방침 등 CCTV관련 규정을 준수하여야 하나, CCTV 관리대장을 비치하지 않고 이 사건 개인영상정보를 통제실이 아닌 개인 업무용 PC에 보관하는 등 개인정보 안전성 확보에 필요한 조치를 소홀히 하였다.

• 아울러 이 사건과 같이 피신청인이 출퇴근 시간 등 복무상태 확인을 위하여 CCTV 영상정보를 계속 활용한다면, 이는 소속 직원의 사생활 침해와 근로자 감시 등의 문제를 야기할 수 있으므로 향후 다른 수단을 강구할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

• 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 개인 정보 보호교육을 포함한 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

• 신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 21$

동의 없이 개인정보를 수사기관에 제공한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인들은 ○○공사, 통신사, 카드사 등이고, 이 사건 신청인은 피신청인들에 회원 가입했거나 ○○시설을 이용하는 고객이다.
- 신청인은 국회의원 선거 ○○지역구에 출마한 후보의 낙선운동을 하기 위해. ○○역 등 4곳에서 피켓 등으로 시위를 하였다.
- 시민단체가 신청인을 공직선거법 위반 등으로 고발하자, 담당 수사관이 신청인을 상대로 피의자신문조서를 작성하는 등 수사절차를 진행하였으나. 신청인이 진술을 거부하였다.
- 수사기관은 피신청인 ○○공사에 수사 협조공문을 팩스로 보내 신청인이 낙선운동을 하는 모습을 촬영한 CCTV 영상정보의 제출을 요청하였고. 피신청인 통신사에 통신사실 확인자료제공 허가서(이하 "통신허가서"라 한다)를 팩스로 보내 통화내역 등의 제출을 요청하였으며, 피신청인 카드사에는 압수수색검증 영장을 팩스로 보내 카드 사용내역 등의 제출을 요청하였다.
- 피신청인들은 수사기관의 요청에 따라 CCTV 영상정보, 통화내역, 카드 사용내역 등의 관련자료를 제공하였다.
- 이후 카드사는 신청인에게 정보제공 사실을 통보하였으나, ○○공사, 통신사, 선불카드· 무기명 교통카드를 발급하는 A사는 신청인에게 정보제공 사실을 통보하지 않았다.

2. 위원회 판단

피신청인들이 수사기관에 제공한 CCTV 영상정보, 통화내역, 카드 사용내역 등(이하

"이 사건 개인정보"라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.

가. 피신청인1(○○공사)가 수사기관 공문에 따라 CCTV 영상정보를 제공한 행위

① 피신청인1이 수사기관에 CCTV 영상정보를 제공한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」제18조 제2항 제7호에서 공공기관인 개인정보처리자는 범죄의수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인1은 「△△법」에 따른 공사로서, 「개인정보 보호법」 제2조 제6호 나목 및 같은 법 시행령 제2조 제3호의 공공기관에 해당한다.
- 수사기관이 이 사건을 수사할 때 신청인이 묵비권을 행사하여 수사절차 진행이 어렵게 되자, 낙선운동 당시 ××장소에서 촬영된 동영상이나 사진 속 행위자가 객관적으로 신청인과 동일인인 지 여부를 신속하게 규명할 필요가 있어 추가증거가 요구되는 상황이었다고 보이는바, 이는 범죄의 수사를 위하여 필요한 경우로서 신청인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때로 보기 어렵다.
- 따라서 피신청인1이 수사기관에 CCTV 영상정보를 제공한 것은「개인정보 보호법」
 제18조 제2항 제7호에 따른 것으로서 위법하지 않다.

② 피신청인1이 신청인에게 정보제공 사실을 통보하지 않은 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」제18조 4항에서 공공기관은 제2항 제2호부터 제6호까지, 제8호 및 제9호에 따라 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우에는 그 이용 또는 제공의 법적 근거, 목적 등에 관하여 필요한 사항을 보호위원회가 고시로 정하는 바에 따라 관보 등에 게재하여야 한다고 규정하고 있다.
- 이와 관련하여, 공공기관이 제2항 제2호부터 제6호까지, 제8호 및 제9호에 따라 개인 정보를 제3자에게 제공하는 경우에는 관보 또는 인터넷 홈페이지 등에 게재하도록

하고 있을 뿐, 이 사건과 같이 제7호에 따라 범죄의 수사를 위해 제공하는 경우 이를 공개하거나 통보하도록 정하고 있지는 않다.

• 따라서 공공기관인 피신청인1이 신청인에게 CCTV 영상정보를 수사기관에 제공한 사실을 통보하지 않았다하더라도. 「개인정보 보호법」을 위반한 것으로 볼 수 없다.

나. 피신청인2(△△통신사)가 수사기관의 통신허가서에 따라 통화내역 등을 제공 한 행위

① 피신청인2가 수사기관에 통화내역 등을 제공한 행위의 위법 여부

- 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제2호에서 개인정보처리자는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다고 규정하고 있다.
- 이와 관련하여, 「통신비밀보호법」제13조 제1항에서 검사 또는 사법경찰관은 수사를 위하여 필요한 경우 전기통신사업법에 의한 전기통신사업자에게 통신사실 확인자료 의 제출을 요청할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 법 제15조의2 제1항에서 전기통신 사업자는 검사 · 사법경찰관 등이 이 법에 따라 집행하는 통신제한조치 및 통신사실 확인자료제공의 요청에 협조하여야 한다고 규정하고 있다.
- 나아가 수사기관이 피신청인1로부터 제출받은 CCTV 영상정보로는 신청인을 객관적 으로 특정할 수 없게 되자. 신청인을 특정하기 위해 통화내역이 수사에 필요하였다고 보이는바, 이는 신청인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때로 보기 어렵다.
- 따라서 피신청인2가「통신비밀보호법」상 수사기관의 통신사실 확인자료제공의 요청에 따라 통화내역 등을 제공한 행위는 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제2호에 따라 적법한 것이다.

② 통신허가서가 원본이 아닌 사본인 경우

◉ 「통신비밀보호법 ˌ 제13조 제3항 본문에서 수사기관이 통신사실 확인자료제공을 요청하는 경우에는 요청사유, 해당 가입자와의 연관성 및 필요한 자료의 범위를 기록한 서면으로 관할 지방법원 또는 지원의 허가를 받아야 한다고 규정하고 있다. 또한 같은 법 시행령 제37조 제5항에서 검사, 사법경찰관 등은 제3항 및 제4항에서 준용하는 제12조에 따라 전기통신사업자에게 통신사실 확인자료제공 요청허가서 또는 긴급 통신 사실 확인자료제공 요청서 표지의 사본을 발급하거나 신분을 표시하는 증표를 제시하는 경우에는 모사전송의 방법에 의할 수 있다고 규정하고 있다.

- 이 사건에서 피신청인2는 수사기관이 「통신비밀보호법」 시행령 제37조 제5항에 근거하여 모사전송의 방법으로 보내온 통신허가서에 따라 통화내역 등을 제공한 것이므로, 개인정보 보호법령을 위반한 것으로 보기 어렵다.
- ③ 피신청인2가 신청인에게 정보제공 사실을 통보하지 않은 행위의 위법 여부
- 「통신비밀보호법」제13조의3 제1항에서 검사 또는 사법경찰관은 통신사실 확인자료 제공을 받은 사건에 관하여 통신사실 확인자료제공을 받은 사실과 제공요청기관 및 그 기간 등을 통신사실 확인자료제공의 대상이 된 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다고 규정하고 있다.
- 따라서, 피신청인2가 통화내역 등을 수사기관에 제공한 사실을 신청인에게 통지해야 할 의무가 없어, 「통신비밀보호법」을 위반한 것은 아니다.
- 다. 피신청인3(**카드)·피신청인4(A사)가 수사기관의 압수수색검증 영장에 따라 카드 사용내역을 제공한 행위
- ① 피신청인3·4가 수사기관에 카드 사용내역 등을 제공한 행위의 위법 여부
- 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(이하"신용정보법"이라 한다) 제32조 제6항 제5호와 제10호에서 신용정보회사 등이 개인신용정보를 법원의 제출명령 또는 법관이 발부한 영장에 따라 제공하는 경우와 다른 법률에 따라 제공하는 경우에는 해당 신용 정보주체로부터 동의를 받지 않아도 된다고 규정하고 있고, 형사소송법 제215조 제2항에서 사법경찰관이 범죄수사에 필요한 때에는 피의자가 죄를 범하였다고 의심할 만한 정황이 있고 해당 사건과 관계가 있다고 인정할 수 있는 것에 한정하여 검사에게 신청하여 검사의 청구로 지방법원판사가 발부한 영장에 의하여 압수, 수색 또는 검증을 할 수 있다고 규정하고 있다.

- 또한 개인정보 보호법령 해설서에서 "형사소송법은 검찰·경찰 등 수사기관에서 수사 목적을 위해 해당 법률이 정한 절차를 거쳐 요구하는 경우 관련 자료를 제출할 수 있도록 규정하고 있으므로, 고객 본인의 동의 없이 개인정보제공이 허용된다"고 설명 하고 있으며, 그 예로 형사소송법 제215조에 따른 절차를 제시하고 있다.
- 카드 사용내역 등은 신용정보주체의 거래내용을 판단할 수 있는 정보로서 신용정보법에 따른 개인신용정보라는 점을 전제로, 피신청인이 법원의 제출명령 또는 법관이 발부한 영장에 따라 개인신용정보를 제공하는 경우에는 신청인 동의 없이 이를 제공할 수 있다고 정하고 있으므로, 피신청인이 수사기관에 카드 사용내역 등을 제공하는 것은 신용정보법에 위반하지 않는다.
- 한편 선불카드. 무기명 ××카드는 사용내역에 특정 개인의 신용도에 관한 정보가 포함되어 있지 않으므로, 신용정보법이 아닌 「개인정보 보호법」이 적용된다. 이 사건 에서 선불카드 등을 발급하는 피신청인4가 형사소송법 제215조에 따라 발부한 영장에 의하여 수사기관에 카드 사용내역 등을 제공한 행위는 법관이 발부한 영장에 의하여 정보를 제공한 것으로서, 이는 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제2호에 해당한다.
- 그리고 수사기관이 피신청인2로부터 제출받은 통화내역을 분석한 결과, 낙선운동 당시 신청인들의 위치에 관한 정보가 부족하고, 신청인들의 연령을 고려하면 ○○을 이용하여 낙선운동 장소로 이동하였을 가능성이 높아 xx카드 사용내역을 확인할 필요가 있었다고 보이는바, 이는 범죄의 수사를 위하여 필요한 경우로서 신청인의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때로 보기 어렵다.
- 따라서 피신청인3·4가 수사기관에 카드사용 내역 등을 제공한 것은 「개인정보 보호법」 제18조 제2항 제2호의 다른 법률인 형사소송법 등에 근거한 것으로, 개인정보 보호법령을 위반한 것이 아니다.

② 압수수색검증 영장이 원본이 아닌 사본인 경우

 신청인은 피신청인3·4가 영장 원본의 확인 없이 수사기관에 개인정보를 제공한 행위에 대하여 위법하다고 주장한다. 그러나 영장 원본의 제시 여부는 수사기관이 판단하여 결정해야 할 영역으로, 피신청인3·4는 사건 당시 법관이 발부한 유효기간이 명시된 영장과 담당 수사관의 신분을 나타내는 문서가 제시되어 그 집행을 신속히 수인해야 할 입장이었으므로, 영장의 원본 여부를 실질적으로 판단하여 카드 사용내역 등의

104

제공을 거부하기는 어려워 보인다.

또한 이 사건에서 법원의 압수수색검증 영장이 실제로 발부되었으며, 그 영장에서 적시된 범위 내에서 카드 사용내역 등을 제공된 것으로 보이는바, 피신청인3 · 4가 영장의 사본에 따라 카드 사용내역 등을 수사기관에 제공하였다 하더라도 이를 사유로 신청인의 이익을 부당하게 침해하였다고 볼 수 없으므로 개인정보 보호법령을 위반한 것이 아니다.

③ 피신청인3·4가 신청인에게 정보제공 사실을 통보하지 않은 행위의 위법 여부

- 신용정보법 제32조 제7항에서 제6항 각 호에 따라 개인신용정보를 타인에게 제공하려는 자 또는 제공받은 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인신용정보의 제공사실 및 이유 등을 사전에 해당 신용정보주체에게 알려야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 불가피한 사유가 있는 경우에는 인터넷 홈페이지 게재 또는 그 밖에 유사한 방법을 통하여 사후에 알리거나 공시할 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한 같은 법 시행령 별표 2의2에서는 법원의 제출명령 또는 법관이 발부한 영장에 따라 제공하는 경우 개인신용정보를 제공하는 자는 개인신용정보를 제공한 날로부터 6개월 내에 서면, 전화 문자메시지, 전자우편, 팩스 그 밖에 이와 유사한 방법으로 해당 신용 정보주체에게 그 사실을 개별적으로 알려야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인3은 수사기관에 정보를 제공한 날부터 6개월 이내에 신청인에게 정보제공 사실을 통보하였다.
- 한편 피신청인4는 무기명 ××카드를 발급하는 업무 특성상 신청인 개인정보를 수집· 이용하고 있지 않아 신청인에게 해당 사실을 통보하는 것이 가능하지 않았던 것으로 보인다.
- 결국, 피신청인3·4가 신용정보법령 등을 위반하였다는 신청인 주장을 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

• 이 사건 신청을 기각한다.

〗Ⅲ. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

 $\mathbf{III}-1$

연락대상을 혼동하여 배우자에게 체납사실을 알린 행위에 대한 손해 배상등요구

1. 신청이유

- 피신청인은 지방국세청에 소속되어 관할 구역의 내국세 부과·감면·징수에 관한 사무를 담당하는 세무행정기관이고. 신청인1은 피신청인 관할 구역에서 일부 국세를 체납한 개인사업자이며, 신청인2는 신청인1의 배우자이다.
- 피신청인 소속 체납담당 공무워(이하 "조사과"이라 한다)은 신청인1과 연락하기 위하여 신청인1의 연락처를 확인하는 과정에서 국세정보시스템상 세대워 연락처가 함께 보이는 가구정보 화면을 조회하였다. 조사관은 먼저 신청인2에게 연락하여 신청인1의 연락처를 문의하였고, 이 과정에서 신청인2에게 신청인1의 체납사실을 알렸다.
- 이에 대하여, 신청인1은 조사관이 신청인2의 개인정보를 무단 조회하여 알아낸 휴대 전화번호로 연락하여 체납사실을 누설하였다고 주장하고 있는 반면, 피신청인은 조사 관이 위 조회화면에서 신청인1과 신청인2의 성명 중 한 글자가 다르고 생년월일 중 일자만 다름으로 인해 연락 대상을 혼동하여 신청인2에게 연락한 것이라고 주장한다.
- 이후 조사관은 신청인1과 통화하여 체납액 납부를 독려하였으나 문제가 해결되지 않아, 같은 날 신청인1이 보유한 채권을 압류하기 위해 금융기관에 채권압류 통지서를 발송하였다.

2. 위원회 판단

● 개인사업자인 신청인1의 국세 체납사실과 신청인1의 연락처를 문의하기 위해 이용한 신청인2의 휴대전화번호는 해당 정보만으로 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 이름 등 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 식별할 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당한다.

가. 피신청인이 신청인2에게 신청인1의 체납사실을 알린 행위의 위법성

- 「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 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 되는 것을 의미한다(대법원 2014. 5. 16. 선고, 2011다24555·24562 판결 등 참조).
- 피신청인은 국세 체납액 징수를 위하여 체납자 재산의 압류가 필요한 경우 일반적으로 체납자 본인에게 연락하여 독촉을 하거나 관련 통보를 하고 있다. 그런데 이 사건 조사관은 체납자 본인인 신청인1의 연락처를 확인하지 않고, 배우자인 신청인2의 휴대전화번호로 연락하여 신청인1의 연락처를 문의하였고, 이 과정에서 신청인2에게 신청인1의 체납 사실을 알렸다.
- 한편 피신청인은 이 사건 체납사실을 알린 행위가「개인정보 보호법」제17조에 따른 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피하게 수집 목적 범위 내에서 이용한 것으로, 「국세징수법」제27조 체납자의 재산은닉 혐의자에 대한 질문권・검사권에 따른 행위인 점, 신청인2가 체납처분 관련 서류를 「국세기본법」제10조에 따라 보충적 으로 송달을 받을 수 있는 점, 그동안 신청인들의 거주지로 체납처분 관련 서류를 수차례 송달한 적이 있어 신청인2도 신청인1의 체납사실을 인지했을 가능성, 신청인1과 신청인2는 서로 일상가사대리권이 있는 배우자인 점 등을 고려할 때 이 사건 체납 사실을 알린 행위는 「개인정보 보호법」을 위반한 것이 아니라고 주장한다.
- 그러나 조사관이 체납액의 은닉재산 확보를 위하여 신청인2의 개인정보 확인이 필요 하였다 하더라도 신청인1에게 먼저 연락하지 않고 신청인2에게 연락하는 것은 위 목적을 위한 행위였다거나 일반적인 징수업무절차로 보기 어렵다.
- 또한, 조사관은 신청인2에게 은닉재산 여부 등에 대한 질문은 하지 않은 채 신청인1의 연락 처만을 확인하였고, 같은 날 신청인1이 보유한 채권을 압류하기 위하여 해당 금융기관에 채권압류 통지서를 발송한 것을 고려할 때, 「국세징수법」제27조에 따른 질문권 내지

조사권에 해당하는 행위였다고 볼 수 없으므로. 「개인정보 보호법」 제17조 제1항 제2 호에 따른 개인정보의 처리에 해당하지 않는다.

- 그동안 보충송달 등으로 사실상 신청인2가 이미 알고 있었을 가능성이 높아 위법하지 않다는 피신청인의 주장은 타인이 해당 개인정보를 이미 알았거나 알 수 있었으므로 정보주체의 개인정보 권리에 침해가 없다는 취지로 이해되나, 개인정보자기결정권의 보호대상이 되는 개인정보는 반드시 개인의 내밀한 영역에 속하는 정보에 국한되지 아니하고 공적 생활에서 형성되었거나 이미 공개된 개인정보까지 포함한다 (대법원 2014. 7. 24. 선고 2012다49933 판결, 대법원 2016. 3. 10. 선고 2012다105482 판결 등).
- 아울러, 「민법」상 일상가사대리권이 있는 배우자라 하더라도 개인정보에 관하여는 독립적인 정보주체로 인정되므로 피신청인의 그러한 주장은 받아들일 수 없다.
- 따라서 피신청인은 소속 직원에게 업무절차를 숙지하도록 하는 등 기술적·관리적 주의의무를 소홀히 하여 신청인2에게 신청인1의 체납사실을 유출하여 「개인정보 보호법, 제29조를 위반하였다.

나. 피신청인이 신청인2의 휴대전화번호를 이용한 행위의 위법성

- 「개인정보 보호법」 제3조 제2항은 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 적합하게 개인정보를 처리하여야 하며, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.
- ◉ 이는 특정 목적 달성에 직접적으로 필요하지 않은 개인정보의 처리를 제한하는 것을 의미하는바 (구 행정자치부 「개인정보보호 법령 및 지침 · 고시 해설(2016.12.)」 28쪽 등 참조), 피신청인은 신청인1이 체납액 징수에 필요한 책임재산을 신청인2에게 은닉한 경우 그 은닉재산 확보를 위하여 「국세징수법」 제27조에 따라 질문하거나 조사하는 경우가 아니라면 해당 개인정보를 처리해서는 안된다.
- 피신청인은 이 사건 조사관이 신청인1과 신청인2의 연락 대상을 착각하여 신청인2의 휴대전화번호를 이용하게 된 것이라 주장하고 있고. 설령 이 주장에 따르더라도 피신 청인은 특정된 목적 달성에 직접적으로 필요하지 않은 개인정보를 처리하지 않도록 해야 할 주의의무를 소홀히 하여 「개인정보 보호법」 제3조를 위반하였다.

다. 손해배상금 지급 및 재발방지 조치 등

- 이와 같이 피신청인의 「개인정보 보호법」 제3조 및 제29조에 대한 위반행위로 인하여 신청인들이 정신적 고통을 받았음을 인정할 수 있다. 다만, 신청인1이 장기간 국세를 체납했다는 점과 단순 체납사실만을 배우자에게 한정하여 제공한 점 등을 고려하여 손해배상액을 산정한다.
- 또한, 피신청인은 개인정보를 많이 다루는 업무 특성 등을 감안하여 이와 같은 일이 재발하지 않도록 체납징수 등 세무행정업무를 집행하는 과정에서 「국세징수법」등 관계법령에 따라 개인정보가 침해되지 않도록 대책을 마련할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인1에게 금 100,000원, 신청인2에게 금 100.000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 업무처리 과정에서 체납자 및 제3자의 개인 정보가 침해되지 않도록 소속 직원을 대상으로 교육을 실시하는 등 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 대책을 마련한다.

4. 조정 결과

• 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



〗Ⅲ. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

Ⅲ-2

행사 참가 회원들의 정보 유출에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 스포츠 관련 행사의 운영을 대행하는 업체이고 신청인은 피신청인의 대 회에 참가신청을 한 자이다.
- 신청인은 대회에 참여하기 위해 정오 12시경 피신청인 웹사이트에서 신청인의 성명, 생녀웤일, 성별, 휴대전화번호, 전화번호, 전자우편주소, 주소, 주민등록번호를 등록 하고, 피신청인이 신청인 개인정보를 수집 이용하는데 동의하였다.
- 피신청인은 대회 참가자들에게 참가번호를 공지하기 위해 전체 참가자의 성명, 성별, 소속단체명, 생년월일, 휴대전화번호 등이 포함된 엑셀 파일을 웹사이트에 게시하고, 전체 참가자의 휴대전화번호로 안내 문자를 발송하였다.
- 피신청인은 같은 날 오후 2시 20분부터 오후 4시 20분경까지 대회 신청자 8명으로부터 휴대전화번호 전체가 게시되었다는 전화연락을 받고, 확인결과 휴대전화번호가 숨김 처리로 등록된 것을 알게 되어 즉시 해당 파일을 삭제하고, 같은 날 오후 5시경 생년월 일과 휴대전화번호를 제외한 엑셀 파일을 웹사이트에 다시 게시하였다.
- 피신청인은 4일 후 개인정보 유출에 관한 사항을 한국인터넷진흥원에 신고하였으며, 같은 날 오후 4시 40분 전체 신청자에게 개인정보 유출 사실을 알리는 문자를 발송하고, 오후 4시 50분에 웹사이트에 정보유출 사과문을 팝업으로 공지하였다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보를 동의 없이 수집·이용함으로써 신청인에게 발생한 손해를 배상하고 그 침해행위를 중지하며 재발방지 조치를 할 의무가 있다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 웹사이트에 게시한 신청인의 성명, 성별, 소속단체명, 생년월일, 휴대전화 번호는 서로 결합하여 신청인을 식별할 수 있는 정보로서 구「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」(이하 "정보통신망법"이라 한다) 제2조 제1항 제6호의 개인 정보에 해당한다.
- 구 정보통신망법 제28조 제1항은 정보통신서비스 제공자 등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전 성을 확보하기 위하여 기술적·관리적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 이와 관련하여 피신청인이 웹사이트에 신청인의 성명, 성별, 소속단체명, 생년월일, 휴대전화번호가 포함된 엑셀 파일을 대회 참가자 누구나 열람할 수 있도록 게시한 것은 개인정보가 유출되지 않도록 안전하게 관리해야할 의무를 다하지 못한 것으로 구정보통신망법 제28조 제1항을 위반한 것이다.
- 또한, 구 정보통신망법 제27조의3 제1항에 따르면 정보통신서비스 제공자등은 개인 정보의 분실·도난·유출 사실을 안 때에는 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다고 규정하고 있는바, 피신청인이 신청인 휴대전화번호가 유출되었음을 알고 4일을 경과하여 통지·신고한 것은 법에서 정한 통지·신고 시한을 위반한 것이다.
- 이와 같은 피신청인의 위법행위를 통해 신청인에 관한 개인정보가 불특정 다수에게 열람되었거나 열람될 가능성이 있는바, 이에 대하여 피신청인은 손해를 배상할 책임이 있다.
- 향후, 피신청인은 이와 같은 사건이 재발되지 않도록 참가 신청자 본인만 자신의 개인 정보를 열람할 수 있도록 하는 등의 조치와 함께 개인정보 보호에 관한 직원교육을 실시하고 웹사이트 운영방법 및 기준 등 내부 업무절차를 개선할 필요가 있다.

3. 위원회 결정

• 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 100,000원의 손해배상금을 지급한다. • 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 재발하지 않도록 대회 등을 운영하는 데 있어 개인정보보호 교육을 포함하는 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

• 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

Ⅳ. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례

 \mathbb{V}^{-1}

모집인에게 동의 없이 신청인의 주소 등 개인정보를 유출한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 케이블TⅤ, 인터넷 등의 서비스를 제공하는 종합유선방송사업자이고, A텔레콤은 피신청인과 위수탁계약을 맺고 고객상담과 기기 설치·AS 등의 업무를 하는 수탁자이며, 모집인은 A텔레콤과 위수탁계약을 맺고 영업활동 하는 자이다. 신청인은 피신청인의 케이블TV와 인터넷 서비스에 가입한 이용자이다.
- 신청인은 모집인을 통해 케이블TV·인터넷 결합상품에 가입하였고. 가입 시 약정에는 신청인이 1년 이내 계약을 해지하면 사은품을 반환해야 하는 내용이 포함되어 있었다.
- 신청인은 6개월 동안 피신청인 인터넷 서비스를 이용하면서 생기 불만으로 피신청인 콜센터에 해지를 요청하였고 모집인에게도 계약해지 사실을 알렸다. 이에 모집인은 1년 이내 해지 시 사은품을 반화해야 하는 약정내용을 설명하며 사은품 반화을 요구 하였으나, 신청인은 인터넷 서비스 문제를 제기하며 반화을 미루었다.
- 이 과정에서 신청인은 모집인이 신청인의 거주지역 등을 언급하였고 이는 피신청인이. 신청인의 주소 등 개인정보를 유출하여 발생한 것이라고 주장하고 있으나. 모집인은 사은품을 반환하지 않을 경우 신청인 집으로 찾아가겠다는 취지로 말했다고 주장하고 있다.

2. 위원회 판단

- 피신청인이 수집한 신청인의 성명·주소 등(이하"이 사건 개인정보"라 한다)은 신청인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호의 개인정보에 해당된다.
- 신청인은 피신청인이 개인정보의 정당한 처리 권한이 없는 제3자인 모집인에게 이

사건 개인정보를 유출하였다고 주장하고 있다.

- 여기서 '개인정보의 유출'이란 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 되는 것을 의미한다(대법원 2014. 5. 16. 선고, 2011다24555 · 24562 판결 등 참조).
- 또하 「개인정보 보호법」 제26조에 따른 '수탁자'는 위탁자로부터 위탁사무 처리에 따른 대가를 지급받는 것 외에는 개인정보 처리에 관하여 독자적인 이익을 가지지 않고. 개인정보처리자의 관리 감독 아래 위탁받은 범위 내에서만 개인정보를 처리하게 되므 로(대법원 2017, 4, 7, 선고, 2016도13263 판결), 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어난 제3자로 볼 수 없다.
- 이 사건에서 A텔레콤은 피신청인과 위·수탁 계약을 체결하여 영업(고객의 가입·상담· 관리 등)과 용역(기기의 설치·AS·이전·철거 및 전송망의 관리 등) 등의 업무를 위하여 개인정보 처리업무를 위탁받은 수탁자이며, 모집인은 A텔레콤과 위·수탁계약을 체결 하여 상품소개, 고객유치 등의 영업업무를 위하여 수탁자로부터 개인정보 처리업무를 재위탁받아 처리하고 있어 제3자로 볼 수 없다.
- 따라서 모집인은 「개인정보 보호법」제26조에 따른 수탁자에 해당하여 피신청인의 개인정보 처리위탁은 피신청인의 관리·통제권을 벗어나 제3자에게 유출되었다고 볼 수 없다.

3. 위원회 결정

• 이 사건 신청을 기각한다.



○ V. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례 V-1 약관에 따라 최근 6개월 이전의 통화내역 열람을 거부한 행위에 대한 침해행위의 중지 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 통신서비스를 제공하는 「전기통신사업법」제2조 제8호에 따른 전기통신 사업자이며, 신청인은 피신청인과 휴대전화 통신서비스 계약을 체결한 자이다.
- 피신청인은 통신서비스 약관에 통화내역의 보유기간 및 이용기간을 해당 통화내역의 최초 청구월로부터 6개월 이내로 정하면서 다른 법령의 규정에 의하여 보관이 필요한 경우 그 법령을 따르도록 규정하고 있으며, 이용자의 통화내역 열람 요구 대상은 최근 6개월분으로 정하고 있다.
- 피신청인은 「통신비밀보호법」제15조의2 및 같은 법 시행령 제41조에 따라 검 사 · 사법경찰관 또는 정보수사기관에 협조하기 위하여 전기통신일시, 전기통신 개시 · 종료시간, 발·착신 통신번호 등 상대방의 가입자번호, 사용도수 등의 통신사실확인 자료를 12개월 동안 보관하고 있고 신청인이 열람요구한 통화내역도 보관자료에 포함 되어 있다.
- 신청인은 피신청인에게 6개웤을 초과한 기간의 통화내역의 열람을 요구하였고. 다음 날 통화내역 열람기준에 대하여 문의하였다. 이에 피신청인은 최근 6개월분의 통화내역만 열람 가능하도록 규정한 약관에 근거하여 신청인의 통화내역 열람요구를 거부하였다.

2. 위원회 판단

 피신청인은「전기통신사업법」제2조 제8호에 따른 전기통신사업자로서「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 (이하 "정보통신망법"이라 한다) 제2조 제1항 제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이며, 통신사실확인자료에 포함되는 통화내역 (발신전화번호, 전기통신일시, 전기통신개시 · 종료시간 등)은 이용자의 개인정보에

해당하다

- 구 정보통신망법 제30조 제2항 제1호에 따라 이용자는 정보통신서비스 제공자 등이 가지고 있는 이용자의 개인정보에 대하여 열람이나 제공을 요구할 수 있고. 열람 또는 제공을 요구받은 정보통신서비스 제공자 등은 같은 조 제4항에 따라 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.
- 피신청인은 「통신비밀보호법 시행령」제41조의 통신사실확인자료 보관의무에 따라 이용자의 통화내역을 12개월간 보관하고 있으나 이는 정보수사기관 등의 자료요구 시 협조하기 위한 것이며, 이용자가 열람요구할 수 있는 통화내역의 범위는 약관에서 최근 6개월분으로 정하고 있으므로 약 7개월이 경과한 통화내역에 대한 신청인의 열람요구를 거부한 것이라고 주장한다.
- 그러나 구 정보통신망법은 정보통신서비스 제공자 등이 '가지고 있는' 이용자의 개인 정보에 대하여 열람청구권을 인정하고 있으므로 피신청인은 12개월분의 통화내역을 보관하고 있는 이상 이에 대한 이용자의 열람이나 제공 요구가 있는 경우 지체 없이 필요한 조치를 하여야 할 의무가 있다.
- ◉ 따라서 이용자의 통화내역 열람 대상을 최근 6개월분으로 제한한 이 사건 약관은 법령상 인정한 이용자의 열람청구권을 상당한 이유 없이 부당하게 제한하는 것이므로 그러한 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

● 피신청인은 지체 없이 신청인이 요구하 기가의 통화내역을 열람할 수 있도록 조치 하다.

4. 조정 결과

• 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



○ V. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례 V-2 채무자와 동명이인인 신청인의 개인정보를 열람하여 채권추심 절차를 진행한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 신청인은 현재 캐나다에 거주하고 있는 자이고. 피신청인은 정수기 임대 사업자로서 추심업무 위탁계약을 체결한 A신용정보(이하 "수탁자"라 한다)를 통하여 신청인의 주소로 채무붘이행에 따른 법적조치의뢰 예고장과 채무붘이행정보등록 의뢰 예정무 (이하 "이 사건 안내문"이라 한다)을 발송한 이다.
- 피신청인은 신청인과 동명이인인 자(이하 "이 사건 채무자"라 한다)와 정수기 임대 계약을 체결하였고, 이 사건 채무자가 사용료를 납부하지 않자 수탁자에게 채권추심을 의뢰하였다.
- 수탁자는 이 사건 채무자의 주소로 보낸 미납요금 납부 요청 우편물이 반송되자 채권 추심을 위하여 수도권 소재 주민센터에서 신청인의 주민등록표 초본을 교부 받은 후 신청인의 주소로 2차례에 걸쳐 이 사건 안내문을 발송하였다.
- 신청인이 정수기 임대 계약서를 확인한 결과 성명, 생년월일은 본인의 것과 일치하지 만 핔체, 주소, 전화번호, 자동이체 카드번호 등은 다름을 확인하였고, 피신청인에게 계약해지를 요청하였으나, 피신청인은 채무액을 상환하여야만 계약해지가 가능하다는 답변을 하였다.
- 이에 신청인은 B경찰서에 관련 내용의 진술조서를 작성하여 제출하였고, 담당 경찰 공무원은 신청인과 이 사건 채무자가 동명이인이라는 사실을 양 당사자에게 통보하였다.
- 피신청인은 신청인 주소로 안내문을 발송하는 것을 중지하였고, 수탁자에게 등록된 주소도 이 사건 채무자의 주소로 수정하였다.

2. 위원회 판단

- 피신청인의 수탁자가 채권추심 절차를 진행하기 위하여 신청인의 주민등록표 초본을 교부받아 열람한 성명, 생년월일, 주소는 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보이므로 「개인 정보 보호법, 제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당한다.
- 「개인정보 보호법」제36조 제2항에서 개인정보처리자는 제1항에 따라 정보주체로부터 개인정보의 정정 또는 삭제를 요구받았을 때에는 개인정보의 정정 또는 삭제에 관하여 다른 법령의 특별한 절차가 규정되어 있는 경우를 제외하고는 지체 없이 그 개인정보를 조사하여 정보주체의 요구에 따라 정정·삭제 등 필요한 조치를 한 후 그 결과를 정보 주체에게 알려야 한다고 규정하고 있다.
- 신청인은 수탁자가 발송한 이 사건 안내문에 대한 사실관계 확인을 위해 피신청인에게 민워을 제기하였고. 계약해지를 요청하였다. 또한, 이 사건 분쟁조정 신청 시 원상회복을 원하고 있으므로 이는 피신청인에게 등록된 신청인의 개인정보 삭제를 요구하는 의사를 표시한 것으로 보인다.
- 신청인이 사실관계 확인을 요청하였을 때 피신청인은 신청인이 이 사건 채무자의 체납 사실이 발생하기 이전에 출국하여 현재까지 캐나다에 거주하고 있으며, 계약서상 신청인과 이 사건 채무자의 주소와 휴대전화번호가 다르다는 사실을 확인할 수 있었 으나, 경찰서 조사 결과를 통보받기 전까지 아무런 조치를 하지 않았다.
- 따라서, 피신청인은 스스로 민원해결을 할 수 있었음에도 필요한 조치를 취하지 않아 「개인정보 보호법」 제36조를 위반하였다.
- ◉ 한편, 신청인은 피신청인과 정수기 사용 계약을 체결한 사실이 없음에도 피신청인이 본인의 개인정보를 무단으로 열람하여 채권추심 절차를 진행하였다고 주장한다.
- ◉ 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」제32조 제6항 제4호에 따르면 채권자는 채권 추심의 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.

- 따라서, 피신청인이 수탁자를 통하여 주민등록표 초본을 교부받아 이 사건 안내문을 발송한 행위는 관련 법령의 규정에 따라 정당한 채권을 행사하기 위한 것이라고 판단 되므로 사후에 신청인과 이 사건 채무자가 동명이인임이 밝혀졌다고 하여 그 이전의 행위가 위법한 것이 된다고 할 수는 없다.
- 다만, 피신청인은 채권추심 업무를 수행하는데 있어 동명이인으로 인한 착오가 발생하지 않도록 세심한 주의를 기울일 필요가 있었고, 설사 이를 예견하기 어려웠다 하더라도 이 사건과 같은 민원 제기 시 적극적으로 해결하여야 함에도 이를 소홀히 다루었다.
- 위에서 살펴본 바와 같이 신청인은 국제전화 비용을 부담하면서 이 사건 채무자가 아님을 해명하기 위해 2개월간 노력하였고, 피신청인의 소극적인 자세로 문제해결이 지연됨에 따라, 신청인과 이 사건 안내문을 전달한 신청인의 부모가 체결하지도 않은 계약의 채권추심으로 인하여 정신적 고통을 겪었음을 인정할 수 있는바, 피신청인은 그 손해를 배상할 책임이 있다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 100,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 이와 같은 사건이 발생하지 않도록 교육 등 재발방지대책을 마련하고 이행한다.

4. 조정 결과

• 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다

》Ⅵ. 기타 개인정보 침해

사례

VI-1

공공임대주택 임차인의 주택소유 현황을 확인하기 위하여 신청인의 개인정보를 수집한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 공공기관이고 신청인은 피신청인이 관리하는 공공주택에 거주한 자이다.
- 신청인 모친은 2015. 7. XX. 공공주택사업자인 피신청인이 관리하는 공공임대주택에 주택임대차계약을 체결하고 거주하던 중 2019. 10. XX. 계약을 해지하고 퇴거하였고. 신청인은 모친 자택에 전입신고를 하고 2018. 10. XX. ~ 12. XX. 까지 거주하였다.
- 2018. 12. XX. 피신청인은 「주택 공급에 관한 규칙」제52조 제1항의 규정에 의거、 공공임대주택 세대주인 신청인 모친과 세대원인 신청인의 주택소유 여부를 파악하기 위해 성명과 주민등록번호를 명시하여 A광역시에 확인 요청하였고, 2018. 12. XX. 2015년 이후에 거래한 신청인 소유 주택의 물건지 주소, 면적, 취득일, 양도일, 계약일 등과 함께 자료 보유기간을 1개월로 명시한 주택소유현황 결과 자료를 회신 받았다.
- 2019. 1. XX. 피신청인은 이 자료를 바탕으로 세대주인 신청인 모친에게 주택소유 소명자료 제출을 요청하였다.
- 2019. 1. XX. 신청인은 피신청인이 부동산 소유 및 거래내역 등을 신청인이 전입신고한 2018년도가 아닌 2015년도부터 조회한 경위에 대하여 문의하였다.
- 2019. 1. XX. 피신청인은 이에 대하여 무주택세대구성원 자격을 파악하기 위해 임차 인에 대한 주택소유여부를 확인한 것으로, 신청인 모친은 2015년 계약 시 분양전환까지 무주택세대구성원을 유지하며 매년 실시하는 주택소유여부조회 등에 부적격으로 판명될 경우 임대차계약이 해지된다는 내용의 서약서에 서명하였다고 답변하였다.

2. 위원회 판단

• 신청인의 성명, 주민등록번호, 물건지주소, 취득일, 양도일, 계약일 등(이하 "이 사건 개인정보"라 한다)은 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이므로 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당하다.

가. 피신청인이 공공임대주택 임차인의 세대원인 신청인에 대한 주택소유 여부를 확인하기 위하여 이 사건 개인정보를 수집 · 이용한 행위

- 「개인정보 보호법」제15조 제1항 제2호는 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다고 규정하고 있다.
- 이와 관련하여 「공공주택 특별법」 제48조 제1항 본문은 공공주택의 입주자의 자격, 선정 방법 및 입주자 관리에 관한 사항은 국토교통부령으로 정한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행규칙 제25조 제4항은 공공임대주택의 공공주택사업자는 「주택공급에 관한 규칙」 제52조 제1항에 따라 해당 공공임대주택의 임차인에 대하여 매년 1회 이상 주택소유 여부를 확인하여야 한다고 규정하고 있다.
- 공공주택사업자인 피신청인은 「공공주택 특별법」 제48조 및 같은 법 시행규칙 제25조 제4항에 따라 해당 공공임대주택의 임차인에 대한 주택소유 여부를 확인하기 위하여 이 사건 개인정보를 수집 · 이용한 것이다.
- 신청인은 임차인의 주민등록표상 세대원이었던 시점(2018. 10.~12.)이 아닌 그 이전 (2015.~)의 주택소유 여부를 확인하기 위하여 피신청인이 개인정보를 수집·이용한 것은 「개인정보 보호법」제3조 및 제16조에 따른 개인정보 최소 수집원칙을 위반한 것이라고 주장한다.
- 「주택공급에 관한 규칙」제4조 제2항에서 세대원 전원이 입주자모집공고일부터 입주 시까지 무주택자이어야 하고, 「공공주택 특별법 시행규칙」제25조 제2항은 세대원 전원이 임대기간 만료시까지 무주택자이어야 한다고 규정하고 있다. 이 사건 공공임대 주택의 임대차계약을 유지하기 위해서는 세대원인 신청인과 모친이 입주자모집공고일

(2015, 5, XX.)부터 임대기간 만료시까지 무주택자격을 유지해야 하고, 피신청인은 입주자 모집 공고일부터 신청인이 임차인의 세대원이 되기 전 (2015.~2018. 9.) 까지 세대원의 주택소유 여부를 확인할 의무가 있으므로 불필요하게 개인정보를 수집ㆍ이용한 것이라고 볼 수 없다.

• 따라서 피신청인은 해당 공공임대주택의 임차인에 대하여 주택소유 여부를 확인하기 위하여 이 사건 개인정보를 수집 · 이용한 행위는 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 및 제16조를 위반한 것이 아니다.

나, 이 사건 개인정보를 수집한 날로부터 1월이 경과되었음에도 파기하지 않고 계속 이용한 행위

- 「개인정보 보호법」 제21조 제1항은 개인정보처리자는 보유기가의 경과. 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하 다고 규정하고 있다. 또한 「공공기록물 관리에 관한 법률」(이하, "공공기록물법"이라 한다) 제3조 제2호는 "기록물"이란 공공기관이 업무와 관련하여 생산하거나 접수한 문서 · 도서 · 대장 · 도면 · 전자문서 등 모든 형태의 기록정보 자료와 행정박물(行政博物)을 말한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 A광역시로부터 이 사건 개인정보를 회신 받을 때 개인정보 보유기간이 1월로 기재한 공문서를 접수하였고, 이 문서는 공공기관이 업무와 관련하여 접수한 문서 · 전자문서로서 공공기록물법 제3조 제2호에 따른 기록물에 해당한다.
- 피신청인은 공공기록물법 시행령 제26조 제1항 및 별표 1을 근거로 규정한 「사무관리 규정시행세칙, 별표 5(기록물부류기준표)에 따라 입주자 관리를 위하여 비치한 문서의 보존기간을 준영구로 정하고 있고 이 사건 공문서는 입주자 관리를 위해 필요한 문서 이므로 이는 「개인정보 보호법」 제21조 제1항 단서에서 정한 다른 법령에 따라 보존 하여야 하는 경우에 해당한다.
- 따라서 피신청인이 해당 공공임대주택의 임대차계약 존부 확인의 소에 응소하기 위하여 1월을 경과하여 이 사건 개인정보를 이용한 행위는 주택소유여부 확인 결과에 따른 그 후속조치로서 당초 수집목적 범위 내에서 이용한 것이므로 「개인정보 보호법」 제21조 제1항에 따른 파기의무를 위반한 것으로 보기 어렵다.

122

• 결국, 피신청인의 개인정보 처리는 위법하다고 할 수 없으므로, 그러한 행위가 위법하다는 전제 하에 손해배상 및 재발방지를 위한 제도개선을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

• 이 사건 신청을 기각한다.



NI. 기타 개인정보 침해

사례

VI-2

국민신문고에 신청한 민원을 해명하기 위해 민원 신청 시 수집한 신청인의 주소를 이용한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 지방경찰청장 소속으로 설치된 지방경찰서이고, 신청인은 피신청인 소속 경찰공무원(이하 "이 사건 경찰공무원"이라 한다)의 징계 및 형사처분 등 민원을 신청한 자이다.
- 신청인은 편의점에서 구매한 물품을 결제하는 과정에서 다툼이 생겨 편의점 직원을 「여신전문금융업법」위반으로 112에 신고하였고 출동한 이 사건 경찰공무원은 신고 내용이 같은 법에 위반되지 않는다고 판단하여 신청인을 귀가 조치하였다.
- 신청인은 같은 날 국민신문고를 통해 이 사건 경찰공무워의 징계 및 형사처분 등 민원을 신청하였다.
- 피신청인 소속 민원처리 담당 경찰공무워(이하 "민원담당 공무원"이라 한다)은 위 국 민신문고 민원 답변을 위하여 이 사건 경찰공무원에게 신청인의 인적사항(성명, 주소, 휴대전화번호, 이메일주소 등)이 포함된 민원내용을 제공하였다.
- 이 사건 경찰공무원은 주간 근무시간에 신청인과 2차례 통화를 시도하였으나 연결이 되지 않자 신청인 주소로 방문하였고, 신청인이 대면을 거부하여 되돌아갔다.

2. 위원회 판단

• 민원담당 공무원이 이 사건 경찰공무원에게 제공한 신청인의 성명, 주소, 휴대전화번호 등은 특정한 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 규정된 개인정보에 해당 된다.

- 「개인정보 보호법」제28조 제1항에서 개인정보처리자는 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등 개인 정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 한다고 규정하고 있다.
- 이는 개인정보처리자가 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보에 대한 무분별한 접근권한 부여로 인하여 개인정보의 접근 및 유출, 오·남용이 발생하는 것을 방지하기 위하여 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 개인정보취급자에 대하여 적절한 관리·감독을 행하여야 하는 것을 의미한다(구「개인정보보호 법령 및 지침·고시해설」 2016. 12. 196쪽 참조).
- 이 사건에서 민원담당 공무원은 국민신문고 민원 답변에 필요한 사실 확인을 위하여 해당 민원의 당사자인 이 사건 경찰공무원에게 신청인의 민원내용을 알린 것으로 보인다. 그러나 신청인의 민원내용에 포함된 인적사항은 이 사건 사실확인에 직접 필요하지 않은 개인정보로서, 이는 익명처리가 가능함에도 개인정보 보호조치 없이 그대로 공유하여 이 사건 경찰공무원이 신청인에게 전화를 하고 주소를 방문 하는 등 불필요한 접근을 할 수 있게 원인을 제공하였다.
- 또한 인적사항 중 주소는 해당 민원인의 식별이나 민원답변의 송달목적을 위한 것으로 보는 것이 타당하다. 그럼에도 이 사건 경찰공무원이 신청인의 동의를 받거나 특별한 사유 없이 신청인 주소를 이용하여 방문한 것은 당초 수집목적을 벗어나 개인정보를 오 · 남용한 것에 해당한다.
- 따라서 피신청인은 소속 공무원인 민원담당 공무원과 이 사건 경찰공무원으로 하여금 신청인의 개인정보에 대한 불필요한 접근과 오·남용 방지를 위한 관리·감독을 소홀히 하여「개인정보 보호법」제28조를 위반하였다.
- 한편 피신청인은 민원의 답변 또는 해명 차원에서 공개된 정보를 이용하여 민원인의 주거지를 찾아간 행위가 거짓 그 밖의 부정한 수단으로 다른 사람의 개인정보를 취득하거나 이를 영리 또는 부정한 목적으로 사용하였다고 볼 수는 없으므로 「개인정보보호법」을 위반한 것이 아니라고 주장한다. 그러나 이 사건 개인정보는 해당 민원을 답변하는 민원담당 공무원 외에 이 사건 당사자인 경찰공무원에게까지 공개된 것으로볼 수 없고, 민원 해명 목적으로 신청인의 주소를 이용한 것이 당초 수집목적에서 허용된 것으로도 보기 어려워 피신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

• 이와 같이, 피신청인의 「개인정보 보호법」 위반행위로 인하여 신청인의 정신적 고통을 받았음을 인정할 수 있다. 다만, 이 사건 개인정보의 이용은 신청인의 추가 민원 제기가 예상되어 민원 당사자로서 이를 적극적으로 해명하기 위한 처리였던 점, 당시 소속 기관의 장이 이 사건 경찰공무원과 소속 공무원들 대상으로 재발방지를 위한 교육을 실시한 점 등을 고려하여 손해배상액을 산정한다.

3. 위원회 결정

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

4. 조정 결과

• 피신청인이 조정안을 수락하지 않아 조정이 불성립되었다.

○ VI. 기타 개인정보 침해

사례 VI-3

보험사가 진료정보를 전화로 확인하고 해당 정보를 제3자에게 유출 한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 신청이유

- 피신청인1은 손해보험업을 영위하는 보험회사이고 신청인은 피신청인1의 보험계약상 피보험자이다.
- 피신청인2는 의료업을 영위하는 척추·관절 전문병원이고 신청인은 자동차사고로 인하여 해당 병원에 4일간 입원하였다.
- 신청인은 피신청인1이 운영하는 모바일 앱을 통하여 직접 보험금(골절진단비, 자동차 부상 치료비) 지급을 청구하면서 피신청인2가 발급하 '입·퇴원확인서'와 A보험 주식 회사(이하 "A화재"라 한다)에서 발급한 '자동차지급내역확인서(1차)'를 제출하였다.
- 또한, 신청인은 피신청인1에게 보험금 지급을 재차 요청하면서 A화재에서 새로 발급한 '자동차지급내역확인서(2차)'를 제출하였다.

2. 위원회 판단

- 신청인이 제출한 입·퇴원확인서 등에 포함된 성명, 주소, 주민등록번호 등은 개인을 알아볼 수 있거나 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보로서 「개인정보 보호법」제2조 제1호에 따른 개인정보에 해당하고, 진단명(병명, 주진단명 등)은 건강에 관한 정보이므로 「개인정보 보호법」 제23조 제1항에 따른 민감정보에 해당한다.
- ●「개인정보 보호법」제23조 제1항은 개인정보처리자는 정보주체에게 같은 법 제15조 제2항 각 호의 사항을 알리고 별도로 동의를 받은 경우(제1호) 또는 법령에서 민감정

보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우(제2호)에는 건강에 관한 정보 등 민감정보를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.

- 또한「보험업법 시행령」제102조 제5항 제1호는 보험회사는「상법」제639조에 따른 타인을 위한 보험계약의 체결, 유지·관리, 보험금의 지급 등에 관한 사무를 수행하기 위한 경우에는 필요한 범위로 한정하여 피보험자에 관한 건강정보 또는 고유식별정보가 포함된 자료를 처리할 수 있다고 규정하고 있다.
- 피신청인1은 「보험업법」에 따른 손해보험업을 영위하는 보험회사로서 보험금 지급심 사 등을 위해서는 개인정보의 처리가 필요하므로 '보험금 청구를 위한 개인정보 활용 동의'를 보험금 청구 필수서류로 정하여 개인(신용)정보 수집 및 이용, 개인정보 조회, 개인정보 제공, 민감정보 및 고유식별정보 처리 등을 구분하여 표시하고 각각 동의를 받고 있다.
- 이에 따라 신청인은 피신청인1의 모바일 앱을 통하여 직접 보험금 지급을 청구하면서 '보험금 청구를 위한 개인정보 활용 동의'에 따른 각각의 동의 사항에 대하여 동의한 사실이 있다.
- 피신청인1이 보험금 지급 심사를 위해서는 '진단서'와 같은 환자의 정확한 의료적 판단이 기재된 서류가 필요하나, 신청인이 제출한 '입·퇴원확인서'와 '자동차지급내역확인서(1차)'는 진단내용이 서로 일치하지 않았고, 입·퇴원확인서는 진단서와 달리환자의 건강상태를 증명하는 서류가 아닌 입·퇴원 사실만을 확인하는 서류이므로, 정확한 보험금 지급심사를 위하여 발급기관인 피신청인2에게 진단명의 진위 여부를확인하는 것이 불가피하였다고 판단된다.
- 더 나아가,「보험업법」제189조 제3항 제4호는 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 정당한 사유 없이 손해사정업무를 지연하거나 충분한 조사를 하지아니하고 손해액 또는 보험금을 산정하는 행위를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.
- 신청인이 A화재에서 발급한 '자동차지급내역확인서(2차)'를 다시 제출하면서 피신청 인1에게 보험금 지급을 재차 요청하였고, 피신청인1은 정확한 보험금 지급심사를 위하여 진단명과 부상등급이 변경되어 발급된 해당서류의 정상 발급 및 기재내용의 진위 여부를 발급기관에 확인하는 것이 불가피하였다고 판단된다.

128

- 따라서 이 사건에서 피신청인1이 보험금 지급심사를 위해 피신청인2에게 전화하여 신청인이 제출한 '입·퇴원확인서'에 기재된 진단명의 진위 여부를 확인한 행위와 A화재 자동차보상 담당자에게 해당 서류에 대한 정상 발급 및 기재내용의 진위 여부 를 확인한 행위는 「개인정보 보호법」 제23조 제1항에 따른 적법한 행위로 판단된다.
- 결국, 피신청인의 개인정보 처리는 위법하다고 할 수 없으므로 그러한 행위가 위법 하다는 전제 하에 손해배상 등을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

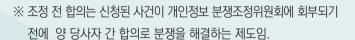
3. 위원회 결정

• 이 사건 신청을 기각한다.

제수장

조정 전 합의 사례

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



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













○ T. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -1

동의 없이 실비의료비 보험계약 정보를 조회한 행위에 대한 손해배상 등요구

1. 사건개요

- 피신청인은 보험상품을 판매하는 보험사이고 신청인은 상해보험(실손의료비가 보장 내용에 포함)에 가입한 보험계약자이다.
- 신청인은 경제적인 이유로 보험계약 효력은 유지하되 보험료감액만 청구하였으나. 피신청인은 실손의료비 항목을 해지하고 보험료는 감액하지 않았다.
- 신청인은 동의 없이 실손의료비 보험계약 정보를 조회한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 보험의 중복계약 여부를 확인하기 위해 동의 없이 실손의료비 보험계약 정보를 조회하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 사과를 하며 손해배상금을 지급하고 향후 재발방지조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.



Ⅰ. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -2

동의 없이 개인정보를 수집하여 광고 문자를 보낸 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 요식업을 영위하는 식당이고 신청인은 해당 식당에 방문한 적 없는 자이다.
- 피신청인은 점포를 개설하기 전 동일한 장소에서 영업을 하였던 뷔페로부터 회원정보를 이전받았고, 동의 없이 해당 회원들을 대상으로 광고 문자를 보내게 되었다.
- 신청인은 피신청인 식당에 가입하거나 방문한 사실이 없음에도 광고 문자를 받은 건에 대하여 분쟁 조정을 신청하였다.

- 피신청인은 전 사업자의 회원정보를 이용하여 동의 없이 광고 문자를 보냈다는 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보를 모두 삭제하고 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의에 이르게 되었다.

○ T. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례 I -3

동의 없이 선거 홍보문자를 전송하고 수집 출처를 미고지한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 선거사무소이고 신청인은 피신청인과 직접적 관계가 없는 자이다.
- 신청인은 2회에 걸쳐 피신청인으로부터 선거 홍보문자를 받았고, 신청인은 피신청인에 게 개인정보 수집 · 이용에 동의한 바가 없어 개인정보 수집출처를 알려줄 것을 요청 하였으나 피신청인은 명확하게 해명하지 못하였다.
- 신청인은 동의 없이 선거 홍보문자를 전송하고 개인정보 수집출처를 미고지한 것에 대하여 침해행위의 중지, 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였음.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보를 동의 없이 수집하고 이용 하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보를 삭제하고 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안 하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅰ. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

T **-4**

개인정보 수집·이용, 마케팅 활용 동의를 구분없이 일괄로 받은 행위에 대한 재발방지 조치 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 한의원이고 신청인은 진료를 위해 피신청인 사업장을 방문한 자이다.
- 피신청인 접수 기록지 내 개인정보 동의서에는 수집·이용 항목과 마케팅 활용을 위한 동의란이 구분되지 않고 일괄로 제작되어 있었고, 신청인은 마케팅 활용에 동의하지 않겠다고 하며 동의서 서명을 거부하였으나 광고 문자를 발송하지 않겠다는 피신청 인의 제안을 듣고 동의서에 서명하고 진료를 받았다.
- 그러나 진료를 받은 4일 후 피신청인이 보낸 광고 문자를 수신받았고, 신청인은 위법한 개인정보 수집·이용과 의사에 반한 광고 문자 발송에 대해 재발방지 조치 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 동의 의사를 표시하지 않았음에도 마케팅 활용에 대하여 동의 처리하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보 삭제 및 재발방지 대책을 마련하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

○ T. 정보주체의 동의 없는 개인정보의 수집·이용

사례

I -5

동의 없이 휴대전화번호를 수집하여 홍보성 문자 발송에 이용한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 공인중개사무소이며 신청인은 특정 아파트의 분양권을 소유한 자이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 분양권 소유자를 대상으로 하는 광고성 문자를 수 회에 걸쳐 수신받았다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 수집한 신청인 휴대전화번호로 광고성 문자를 여러 차례 발송한 행위에 대하여 손해배상 및 침해행위의 중지, 재발방지를 위한 조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 동의 없이 개인정보를 수집, 이용하였음을 인정 하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하고 사과 및 재발방지를 약속하는 것으로 합의를 제안하였으며 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

〗Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 1$

동의 없이 계좌정보를 제3자에게 제공한 것에 대한 재발방지 조치 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 정부 산하 공공기관이고, 신청인은 피신청인의 소속 직원이다.
- 피신청인의 상조회는 정산금 지급을 위하여 피신청인의 급여부서에 신청인의 계좌번 호를 요청하였고. 피신청인의 급여부서는 동의 없이 신청인의 계좌번호를 상조회에 제공하였다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 계좌번호를 상조회에 제공한 것에 대하여 재발방지를 요구하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 동의 없이 신청인의 개인정보를 제3자에게 제공한 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 소속 직원 개인정보 처리 상황을 점검하고 개선방안을 수립 하여 유사 사례가 재발하지 않도록 조치하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이 를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.



○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

II−2

동의 없이 광고성 문자를 발송한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 결제 서비스를 제공하는 사업자이고, 신청인은 피신청인의 서비스에 가입한 자이다.
- 신청인은 피신청인의 서비스 가입 당시 마케팅 수신 거부 의사를 표시하였으나. 피신청인은 2차례에 걸쳐 신청인에게 광고성 문자메시지를 전송하였다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 광고성 문자를 전송한 것에 대하여 손해배상, 재발 방지를 요구하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 동의 없이 광고성 문자메시지를 전송한 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하고 재발방지 조치하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

○ II. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 3$

동의 없이 개인정보를 자동차 사고 가해자에게 제공한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 보험업을 영위하는 업체이며, 신청인은 피신청인의 보험가입자로부터 자동차 추돌 사고를 당한 피해자이다.
- 신청인은 3중 추돌로 인한 자동차 사고의 피해자로서 보험 처리 과정에서 피신청인에게 가해자와 직접적인 연락은 하고 싶지 않다는 의사를 피력했음에도 불구하고 피신청인이 가해자에게 신청인의 성명, 자동차번호 등 개인정보를 제공하였다.
- 이에 가해자가 수시로 신청인에게 연락하여 합의를 종용하였고, 신청인은 피신청인이 신청인의 개인정보를 침해함으로써 정신적 스트레스를 겪고 있다며 분쟁조정 신청을 하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 업무 담당자가 신청인의 동의를 받지 않고 제3자에게 신청인의 개인정보를 제공하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 사과하고 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 수용함에 따라 조정 전 합의로 사건을 종결하었다.



○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례 Π-4

동의 없이 수집한 개인정보를 텔레마케팅에 활용한 행위에 대한 재발방지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 자동차보험 관련 보험료 가격비교사이트를 운영하는 회사이고, 신청인은 보험료를 산출하기 위해 해당 사이트에 가입한 회원이다.
- 피신청인은 신청인에게서 보험료 산출이용에는 개인정보 동의를 받았지만, 마케팅 활용에는 별도로 동의를 받지 않았다. 피신청인은 회원들에게 연락하여 보험료 견적 상담을 받아 보도록 보험사를 연결해 주는 텔레마케팅 영업을 하고 있었다.
- 신청인은 동의 없이 개인정보를 텔레마케팅에 활용한 행위에 대하여 재발방지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인에게서 마케팅 수신동의 여부를 확인하는 동의절차를 마련하지 않았음을 인정하였다.
- 피신청인은 신규 이용자에게서 마케팅 활용에 대하여도 동의를 받도록 하는 등의 재발방지조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

 $\Pi - 5$

탈퇴된 회원정보를 보관하고 있다가 동의 없이 광고문자를 보낸 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 수제화 전문회사이고, 신청인은 10년 동안 슈즈를 구매·이용한 회원이지만 현재는 강제탈퇴된 자이다.
- 피신청인은 신청인 회원정보를 불량회원 관리 등으로 보관하고 있다가 마케팅 목적으로 광고 문자를 발송하였고, 신청인은 피신청인의 광고문자 발송 시 수신거부를 표시하였다.
- 신청인은 동의 없이 광고문자를 발송한 행위에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁 조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 동의 없이 광고문자를 발송하였음을 인정 하였다.
- 피신청인은 합의금을 지급하고 DB에서 신청인 정보를 영구삭제하여 광고문자 발송을 방지하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례 **Ⅱ** −6

동의 없이 재학생의 자격증 시험 합격 사실을 보도자료로 배포한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 사립 대학교이고 신청인은 피신청인 대학을 재학 중인 자이다.
- 피신청인은 신청인이 자격증 시험에 합격하자 피신청인은 해당 사실과 사진, 이름, 학력, 성적 등을 포함한 보도자료를 언론사에 배포하여 기사화하였다.
- 신청인은 동의 없이 자격증 합격 사실을 포함한 개인정보를 보도자료로 배포한 것에 대하여 기사 삭제 및 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보를 동의 없이 이용하였다는 사실을 인정하였다.
- 피신청인이 신청인의 요구사항을 받아들여 각 언론사에 신청인 관련 기사를 삭제 요청하여 삭제 조치 하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 종결하였다.

〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π-6

동의 없이 수집한 개인정보를 위탁 업체에게 제공한 보험회사의 행위에 대한 손해배상 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 보험회사이고 신청인은 피신청인과 보험금 청구 관계가 있는 자이다.
- 신청인은 포장 이사업체를 통해 이사하던 중 이사업체의 과실로 가재도구 파손 등 피해가 발생하여 피해자직접청구권을 통하여 해당 이사업체 가입 보험사인 피신청 인에게 직업, 근무지 등을 기재하지 않고 보험금 청구를 하였다.
- 피신청인 직원은 이사업체를 통하여 신청인의 직장 '추정정보'를 구두로 전달받아 손해사정인에게 알렸고, 손해사정인은 신청인의 직장 동료에게 신청인 보험 진행 상황을 알리고 직장을 찾아갔다.
- 신청인은 동의 없이 자신의 직장정보를 수집하여 피신청인의 손해사정업체에게 제공한 것에 대하여 손해를 배상할 것을 요구하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 동의 없이 신청인의 정보를 수집하고 손해사정 업체에 제공한 것을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

○ Ⅱ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

Π-7

신청인의 의료차트를 동의 없이 제3자에게 보여준 행위에 대해 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 병원이고 신청인은 피신청인 병원을 이용한 자이다.
- 신청인은 지인에게 피신청인 병원을 추천하였고, 피신청인은 소개를 받고 온 신청인의 지인에게 신청인의 의료차트를 신청인 동의 없이 보여주었다.
- 신청인은 동의 없이 제3자에게 자신의 의료차트에 기록된 개인정보를 보여준 행위에 대해 손해를 배상하고 재발방지 조치를 이행할 것을 요구하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보를 동의 없이 제 3자에게 제공 하였다는 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하고 어떠한 형태의 민원을 제기하지 않는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

〗Ⅲ. 수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공

사례

П-8

신청인의 보험 가입 정보를 신청인의 배우자에게 제공한 것에 대한 손해배상 및 재발방지 조치 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 보험업체이고 신청인은 피신청인 보험상품에 가입한 자이다.
- 신청인은 보험업체인 피신청인의 치과보험에 가입하여 신용카드로 보험료를 납부하던 중 치과보험에 가입하자는 배우자의 권유에 따라 기존 보험을 그대로 유지하고 납부 방법만 배우자 계좌에서 자동이체 하기로 하였다.
- 신청인의 의도는 기존 보험에 대하여 배우자에게 이야기하지 않고 단지 납부 계좌만 변경하려 한 것이나, 배우자가 피신청인에게 납부방법 변경을 요청하는 과정에서 피신청인이 신청인의 기존 보험에 대하여 설명하게 되었다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 자신의 보험 정보를 배우자에게 알려준 행위에 대하여 손해배상과 재발방지 조치 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인 동의 없이 신청인의 보험 정보를 제3자 에게 제공하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인의 정신적 피해에 대한 손해배상으로 상품권을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의에 이르게 되었다.

○ Ⅲ. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례 **Ⅲ**-1

약관에 규정된 개인정보 보관기간을 경과하여 보관한 행위에 대한 재발방지 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인을 통하여 상품권 등을 판매하는 회사이고, 신청인은 피신청인 사이트에 회원으로 가입한 자이다.
- 피신청인의 약관에는 개인정보 보관기간이 회원탈퇴 후 5일까지라고 규정하고 있으나. 신청인의 경우 탈퇴 후 1년이 지나도록 계속 보관하면서 광고문자를 발송하였다.
- 신청인은 자신의 개인정보를 보관기간이 지나도록 보관한 행위에 대하여 재발방지를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인 개인정보를 약관상 규정된 보관기간이 경과하도록 보관하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인 개인정보를 삭제하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

145

测Ⅲ. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

Ⅲ-2

파기기간이 지난 과거 주소지로 물품을 배송한 것에 대한 손해 배상 및 재발방지 조치 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 쇼핑몰 운영업체이고 신청인은 해당 쇼핑몰에 가입하여 물품을 구입한 회원이다.
- 신청인은 피신청인 홈페이지에서 물품을 주문하였으나 피신청인의 실수로 타제품으로 오발송되었다.
- 피신청인은 신청인이 주문한 제품을 재발송하기 위하여 전산에서 신청인 주소를 조회하여 해당 주소로 제품을 발송하였으나 해당 주소는 신청인이 5년 전 AS 센터 방문 시 기재한 것으로, 현재 신청인이 거주하는 주소지와 다른 주소지였다.
- 신청인은 신청인이 개인정보 처리방침에 명시한 보관기간인 5년이 도과한 주소지를 파기하지 않고 보관·이용한 것에 대하여 손해배상, 재발방지를 위한 조치 및 개인정보 삭제를 요구하였다.

2. 한의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 AS이력에 대하여 5년 경과한 개인정보를 파기 하지 않았음을 인정하였다.
- 피신청인은 5년이 경과한 개인정보를 모두 파기하고. 재발방지를 약속하며 신청인의 구매제품을 무상으로 제공하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

○ Ⅲ. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례 Ⅲ-3 배달계약이 종료되었으나. 개인정보를 단말기에 계속 보관·이용한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 건강식품 등을 판매하는 회사이고, 신청인은 피신청인과 계약을 맺고 피신청인 제품을 택배로 받는 회원이었으나 현재는 회원이 아닌 자이다.
- 피신청인은 신청인 개인정보를 포함한 모든 회원의 개인정보가 내장된 단말기로 업무를 수행하였다. 이후 피신청인은 업무상 신규 회원에게 연락을 해야 하나 배달계 약이 끝난 동명이인인 신청인에게 연락을 하였다.
- 신청인은 계약이 끝났음에도 자신의 개인정보를 단말기에 계속 보관하고 있는 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 업무용 단말기에 신청인 개인정보를 삭제하지 않고 보관하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 과실을 인정하며 신청인 개인정보를 삭제하고 재발방지조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

测Ⅲ. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

Ⅲ-4

개인정보 미파기 및 포털사이트에 노출된 건에 대한 개인정보 삭제 및 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 교육회사이고 신청인은 피신청인의 회원으로 피신청인이 진행한 이벤트에 참여한 자이다.
- 신청인은 피신청인이 진행한 이벤트에 참여하여 홈페이지를 통해 이름 등 개인정보 를 제공하였고. 해당 이벤트 종료 후 수집 목적이 달성된 개인정보는 관련법에 따라 파기된 것으로 알고 있었다.
- 그러나 후에 신청인은 당시 제공한 개인정보가 별도 인증절차 없이 포털에 열람가능 형태로 노출되고 있음을 인지하였다.
- 신청인은 피신청인이 개인정보 수집 목적 달성 이후에도 수집한 개인정보를 삭제하지 않고 기술적·관리적 조치 미비로 외부에 노출된 건에 대해 손해배상 등을 요구 하였다.

2. 한의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보를 파기하지 않은 것과 포털 사이트에 회원정보가 노출된 문제에 대하여 잘못을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인의 개인정보를 삭제하고 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

○ Ⅲ. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례 **Ⅲ-5** 계좌를 폐쇄하였음에도 광고 문자를 전송한 것에 대한 손해배상 및 재발방지 조치 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 증권업을 영위하는 증권사이고 신청인은 피신청인 계좌에 가입하였다가 이를 폐쇄한 자이다.
- 신청인은 거래중이던 피신청인의 주식계좌를 폐쇄하였음에도 피신청인으로부터 주식 광고 문자를 전송받았다.
- 신청인은 현장에서 근무하는 작업자로서 피신청인의 광고 문자로 정신적 스트레스를 겪었기에 손해배상과 재발방지 조치 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 신청인의 주식 계좌를 폐쇄하기 전에 광고 문자 발송 대상자를 발췌하여 신청인이 발송 대상자에 포함된 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의에 이르게 되었다.

测Ⅲ. 보유기간 경과나 목적달성 후 개인정보 미파기

사례

이벤트 종료 후 개인정보를 파기하지 않고 광고 문자를 전송한 것에 대한 손해배상 등 요구 **Ⅲ-6**

1. 사건개요

- 피신청인은 음식료제품 판매업체이고 신청인은 피신청인의 이벤트 행사에 참여한 적이 있는 자이다.
- 신청인은 피신청인의 이벤트 행사에 참여하면서 개인정보 수집에 동의한 사실은 있으나 당시 이벤트가 종료되면서 개인정보가 파기된 것으로 알고 있었다.
- 그러나 신청인은 이벤트 종료로부터 9개월이 지난 후 피신청인으로부터 이벤트 광고 문자를 수신받았고, 자신의 개인정보를 파기하지 않은 것에 대하여 손해배상과 재발 방지 조치 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보를 파기하지 않고 보관하다가 새로운 이벤트 홍보에 사용한 것을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 자사 상품권으로 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안 하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

○ IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례 \mathbb{V}^{-1}

번역서비스 오류로 제3자에게 이메일 주소를 유출한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 웹포털 업체이고 신청인은 피신청인의 서비스와는 직접적인 관계가 없는 자이다.
- 신청인은 피신청인의 번역서비스 오류로 약 8개월간 A국가에 소재한 글로벌 업체로 발송되는 이메일들이 신청인의 이메일 주소로 전송되는 피해를 겪었다.
- 확인 결과, 피신청인의 외국어 번역서비스 오류로 인하여 A국의 특정 웹 주소가 포함된 내용을 번역하면 신청인의 이메일 주소가 노출되는 것을 확인하고 피신청인에 항의 하였으나. 1~2개월 이상의 번역 엔진 수정 작업이 필요하다는 답변을 들었다.
- 신청인은 이 일로 인하여 해당 회사들로 가는 이메일들을 지속적으로 수신함으로써 극심한 정신적 피해를 겪었다며 이에 따른 손해배상을 요구하는 분쟁조정 신청을 하였다.

2. 한의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 번역서비스 실수로 신청인의 개인정보를 제3자 에게 제공한 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 2주 내 오류 수정과 손해배상금을 지급하는 것으로 조정전 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 수용함에 따라 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.



Ⅳ. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

W-2

홈페이지에 회원 아이디, 이름 등 개인정보가 노출된 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 교육사업자이고, 신청인은 피신청인이 운영하는 온라인 교육사이트 회원이다.
- 신청인은 웹사이트에서 피신청인에 등록된 회원정보 일부(아이디와 이름)가 검색되는 것을 발견하고, 피신청인이 자신의 개인정보를 노출하였음을 알게 되었다.
- 신청인은 피신청인이 운영 중인 홈페이지의 개인정보 삭제와 손해배상을 요구하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 동의 없이 신청인의 개인정보가 노출되었음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 홈페이지 시스템 운영기능 개선 제안과 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

○ IV. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례 \mathbb{N} -3 해킹피해 및 수신자 통보 메일 발송으로 개인정보를 노출한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 펀딩회사이며, 신청인은 피신청인 서비스를 이용하는 회원이다.
- 피신청인은 신청인 이름, 아이디, 연락처, 이메일, 닉네임이 외부로 유출되었음을 알리는 메일을 신청인에게 송신하였으나, 해당 메일은 피해고객 100여 명에게 단체 발송되어 이들의 이름과 메일주소가 수신자 목록에 노출되었다.
- 신청인은 피신청인이 안전조치 의무를 소홀히 하여 신청인 개인정보를 유출하고, 수신자들에게 이메일 단체발송으로 이름과 메일주소를 재차 노출한 것에 대하여 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 안전조치 의무를 소홀히 하여 개인정보를 유출 하였다는 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하고 신청인은 민형사상 이의를 제기하지 않는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결 하였다.

Ⅳ. 개인정보보호 기술적·관리적·물리적 조치미비

사례

W-4

홈페이지를 통하여 개인정보가 노출된 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 재단법인이고, 신청인은 피신청인의 홈페이지에 가입한 회원이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 개인정보가 유출되었다는 연락을 받고, 손해배상과 재발 방지 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보가 노출되었음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 재발방지 대책을 마련하는 것과 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

○ V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례 V-1 동의 없이 개인정보를 무단으로 변경한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 민간 은행이며, 신청인은 피신청인의 금융서비스를 이용하는 소비자이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 개인정보가 변경되었다는 문자 알림을 받고 확인해본 결과. 피신청인의 지점 담당자가 신청인과 관계없는 다수의 연금 수급자 정보를 입력하는 과정에 신청인의 휴대전화번호, 집주소, 이메일 주소 등을 착오로 변경한 사실을 알게 되었다.
- 신청인은 자신의 카드 정보, 거래내역 정보 등이 제3자에게 통지 될 수 있다는 심리적 불안갂으로 정신적 피해를 겪었다며 이에 따른 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 업무 도중 과실로 신청인의 개인정보를 잘못 변경한 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 사과하고 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의에 이르게 되었다.

○ V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례 V-2 성명·자활근로사업 명칭이 표시된 정보공개결정서를 유출한 행위에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 저소득층이 자립할 수 있도록 도와주는 자활근로사업을 실시한 지방자치 단체이고 신청인은 그 사업에 참여한 자이다.
- 피신청인은 제3자의 정보공개청구 시, 부주의로 신청인의 성명·자활근로사업 명칭 등이 표시된 정보공개결정서를 발급해 주었다.
- 신청인은 자신의 성명·자활근로사업 명칭이 표시된 정보공개결정서를 유출한 것에 대하여 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 소속 직원의 과실로 신청인의 성명 등 개인정보를 유출하였음을 인정하였다.
- 피신청인은 사과와 함께 합의금을 지급하고 재발방지조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

○ V. 개인정보취급자에 의한 누설·유출·훼손 등

사례 \mathbb{N} -3

동의 없이 인터넷 커뮤니티에 개인정보를 게시한 것에 대한 침해행위 중지 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 아파트선거관리위원회 위원장이고 신청인은 해당 아파트에 거주하는 주민이다.
- 피신청인은 아파트 입주민들이 이용하는 인터넷 커뮤니티에 신청인의 아파트 동. 호수. 성명이 기재된 민원서류를 게시하였다.
- 신청인은 피신청인이 불특정 다수가 볼 수 있는 커뮤니티에 신청인의 개인정보를 노출한 행위에 대하여 침해행위의 중지, 재발방지 조치 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 동의 없이 신청인의 개인정보를 노출하였다는 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 아파트 인터넷 커뮤니티에 사과문을 게시하고 재발방지를 약속하는 것으로 합의를 제시하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

사례 VI-1 웹사이트 운영진 가입 시 제출한 운전면허증 사본 삭제 요구에 불응한 것에 대한 침해행위의 중지 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인 사이트 운영자이고, 신청인은 피신청인 사이트의 서버 운영진으로 가입한 자이다.
- 신청인이 운영진에서 탈퇴하게 되어 피신청인에게 운전면허증 사본 삭제를 요청하였으나, 피신청인은 이를 거부하였다.
- 신청인은 운전면허증 사본 삭제 요구에 불응한 것에 대하여 침해행위의 중지를 요구하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 별도 동의 없이 운전면허 번호를 보관한 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 신분증 사본을 즉시 파기하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

사례 VI-2

피신청인 사이트에 작성한 게시글의 삭제요청을 거부한 행위에 대한 침해행위의 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 차량정비에 관한 정보를 제공하는 사이트이고. 신청인은 자동차 운전자 로서 이 사이트에 가입한 회원이다.
- 신청인이 피신청인에게 자신이 작성한 게시글(개인정보가 포함)의 삭제를 요청하자. 피신청인은 차량정비 사례로 활용될 수 있다는 이유로 거부하였다.
- 신청인은 자신이 작성한 게시글의 삭제요청을 거부한 행위에 대하여 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인이 작성한 게시글의 삭제요청을 거부하 였음을 인정하였다.
- 피신청인은 게시글을 삭제하고 DB에서도 신청인 개인정보를 영구 삭제하는 등 재발 방지조치를 취하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

사례 VI-3 피신청인의 홈페이지, 유튜브 등에 업로드한 신청인의 영상에 대한 삭제 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 온라인을 통한 영어 학습 업체이며, 신청인은 피신청인 서비스에 가입한 수강생이다.
- 신청인은 피신청인의 영어 말하기 대회에 참가하기 위해 사전 동의하에 예선 영상을 촬영하였으나, 일신상의 이유로 대회 참가를 포기하게 되었다.
- 신청인은 참가 포기와 함께 해당 영상을 홍보에 활용한다는 동의를 철회하고 삭제를 요청하였음에도 피신청인이 홈페이지 및 유튜브 등에 홍보 영상으로 계속 사용하자 해당 영상의 삭제를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 신청인의 삭제 요청에도 불구하고 해당 영상을 삭제하지 않은 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 홈페이지, 유튜브 등에 업로드된 신청인의 영상을 모두 삭제하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하었다.

사례 VI-4

마케팅 정보 수신거부 및 개인정보 삭제요구에 불응한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 장애인 재활시설 운영자이며 신청인은 피신청인 해당 시설을 방문하여 상담을 받은 자이다.
- 신청인은 피신청인에게 자신의 개인정보 삭제를 요청하여 삭제하였음을 확인하였으나. 이후 피신청인으로부터 프로그램 안내 문자를 수신하였다.
- 신청인은 피신청인에게 개인정보(휴대전화번호 등) 삭제를 요구하였으나 피신청인이 이에 불응하자, 침해행위의 중지, 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 동의 없이 홍보 목적으로 개인정보를 이용한 것과 신청인의 정보를 파기하지 않은 사실을 인정하였다.
- 피신청인이 신청인의 개인정보 삭제 및 손해배상금을 지급하는 것으로 합의를 제안 하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

》Ⅵ. 열람·정정·삭제·처리정지·동의철회 요구 불응

사례

VI-5

개인정보 삭제 요청에 불응한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 병원이고 신청인은 피신청인의 병원에서 진료를 받은 자이다.
- 신청인은 피신청인으로부터 광고성 문자를 수신받고 이후 피신청인에게 자신의 개인 정보(휴대전화번호 등) 삭제를 요구하였으나 피신청인이 이에 불응하였다.
- 신청인은 피신청인에게 침해행위의 중지, 손해배상 등을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 개인정보 파기요청에도 불구하고 파기 하지 않았음을 인정하였다.
- 피신청인이 신청인의 개인정보를 삭제조치하고 재발방지 대책을 마련하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.



○ VII. 기타 개인정보 침해

사례 VII-1 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보의 수집 출처를 고지하지 않은 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 금융기관이고, 신청인은 피신청인의 회원으로 가입한 자이다.
- 피신청인은 제3자로부터 신청인의 개인정보를 제공받은 후 신청인의 휴대전화번호로 광고성 문자를 전송하였다.
- 신청인은 피신청인이 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보의 수집 출처를 고지하지 않은 것에 대하여 손해배상, 재발방지를 요구하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보의 수집 출처를 고지하지 않은 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하고 향후 유사한 사례가 재발하지 않도록 조치하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

) Ⅲ. 기타 개인정보 침해

사례

VII-2

긴급상황이 아님에도 동의 없이 휴대전화 위치추적을 한 것에 대한 손해배상 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 지방경찰청이고, 신청인은 피신청인에게 교통혼잡 신고를 한 자이다.
- 신청인은 교통혼잡 신고를 하였고. 담당 경찰관은 신고자의 위치가 불분명하여 '위치를 확인하고 가겠다'라고 제안하였고 신청인은 '네'라고 답변하였다.
- 신청인은 차량 정체가 풀리자 그 자리를 이동하였고, 같은 날 오후 피신청인으로부터 자신의 위치정보를 조회하였다는 문자메시지를 받았다.
- 신청인은 휴대전화 위치추적에 동의한 사실이 없고 위치를 확인한다는 말이 인터넷 지도검색 등의 방법을 통해 확인한다는 의미로 알았다고 하였다.
- 신청인은 긴급한 상황이 아니었음에도 동의 없이 휴대전화 위치를 추적한 것에 대하여 재발방지, 손해배상을 요구하였다.

2. 한의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 휴대전화 위치를 추적하겠다는 명확한 의사전달 후 동의를 구할 필요가 있었음을 인정하였다.
- 피신청인은 전 직원을 대상으로 특별교육을 실시하고 재발방지 조치하는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.



○ VII. 기타 개인정보 침해

사례 VII-3 CCTV에 건물 입구가 촬영되는 것에 대한손해배상 및 CCTV 각도조절 조치 요구

1. 사건개요

- 피신청인과 신청인은 작은 도로를 사이에 두고 맞은편 건물에 거주하는 주민이다.
- 신청인은 거주하는 건물 입구에 주차된 제3자의 차량을 훼손하였고, 차주의 신고를 받고 출동한 경찰이 주변 CCTV를 확인하고자 피신청인 건물에 설치된 CCTV를 열람하였다.
- 신청인은 이 사건을 계기로 1년 전 설치된 해당 CCTV의 존재를 알게 되었으며, 피신 청인이 평소 주차문제로 다툼이 잦았던 신청인을 감시하기 위하여 CCTV를 촬영한 것이라며 손해배상 및 촬영각도 조절을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 합의결과

피신청인이 CCTV 촬영각도를 신청인이 거주하는 건물 입구가 촬영되지 않도록 조정하고 모니터상에도 신청인 건물 입구 부분을 마스킹하여 개인정보 보호 조치를 완료하는 것으로 합의를 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

》Ⅷ. 기타 개인정보 침해

사례

VII-4

제3자의 채권추심 관련 전화를 발신한 행위에 대한 재발방지 조치 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 채권추심회사이고 신청인은 피신청인과 직접적 관계가 없는 자이다.
- 신청인은 자신과 관계없는 제3자의 채권과 관련하여 수 년 전부터 여러 채권추심 업체로부터 전화를 수신하였다.
- 신청인은 피신청인이 타인의 채권추심 관련 전화를 반복적으로 발신하고 신청인이 휴대전화번호를 삭제할 것을 요구하였음에도 조치하지 않았다며 침해행위의 중지. 재발방지를 위한 조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 신청인의 개인정보를 전산에서 삭제하였으나 채권사가 관리하는 전산에서 삭제하지 않아 신청인에게 채권추심 업체로부터의 전화를 받게 한 사실을 인정하였다.
- 피신청인이 신청인의 요구사항을 받아들여 신청인 휴대전화번호를 피신청인 전산과 채권사 전산에서 삭제하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하 였다.

제 **5**장 2020년 특이사례

- 1. 조정부 회의 상정 사건
- Ⅱ. 조정 전 합의 사건













○ Ⅰ. 조정부 회의 상정 (수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공) 사건

사례

I -1

코로나 검사 사실이 포함된 동향보고서를 유출한 행위에 대한 손해배상 요구

1. 신청이유

- 피신청인은 지방자치단체 조례에 따라 설립된 지방공단이고, 신청인은 피신청인의 운 전직 직원이다.
- 신청인의 차량을 이용한 장애인이 중국을 다녀와서 기침 등 코로나 의심증상을 보였 고. 신청인도 발열 증상이 지속되어 보건소 권유에 따라 코로나 검사를 받았다.
- 신청인은 같은 날 병가 신청을 위해 피신청인의 관리팀원에게 전화로 검사를 받은 사 실을 알린 후, 동기 직원 그룹채팅방에 본인의 자가격리 사실을 공유하였다.
- 관리팀원은 신청인의 코로나 검사 사실이 담긴 '운전원 감염증 관련 동향보고'(이하 "동향보고서"라 한다)를 작성하고. 부서 내 팀장에게 공람 처리하였고. 부서장 지시에 따라 차고지 직원들에게 동향보고서를 SNS로 공유하였다.

2. 위원회 판단

가. 이 사건 개인정보가 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 민감정보인지 여부

• 「개인정보 보호법」 제23조 제1항은 개인정보처리자는 건강 등에 관한 정보. 그 밖에 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보로서 대통령령으로 정하는 정보(이하 "민감정보"라 한다)를 처리하여서는 아니 되다고 규정하고 있다. 여기서 '건 강에 관한 정보'란 舊행정자치부 「개인정보보호 법령 및 지침·고시 해설」(2016.12. 138쪽 상단)에 따르면 개인의 과거 및 현재의 병력, 신체적·정신적 장애 등에 관한 정 보를 말한다고 해설하고 있다.

• 이 사건 동향보고서에는 신청인의 성명, 근무지, 직급, 생년월일, 거주지 등과 코로나 검사받은 사실이 기재되어 있다. 신청인은 기침 등 코로나 의심증상을 보인 최근 장애인과 대면한 적이 있고, 이후 발열 증상이 지속되었던 만큼, 신청인도 코로나 감염 위험군에 속하는 자로서 코로나 수검 사실은 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보로 볼 수 있으므로, 이는 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 건강에 관한 정보 로서 민감정보에 해당한다.

나. 코로나 검사사실이 포함된 동향보고서를 공유한 행위의 위법성 여부

- 「개인정보 보호법」제3조 제6항은 개인정보처리자는 정보주체의 사생활 침해를 최소 화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 한다고 규정하고 있다. 또한 같은 법 제23조 제2항은 개인정보처리자가 제1항 각 호에 따라 민감정보를 처리하는 경우에는 그 민 감정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 제29조에 따른 안전성 확보에 필요한 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.
- 피신청인은 민감정보가 포함된 이 사건 개인정보를 제거하거나 대체하는 등 개인정보 보호조치 없이 차고지 반장 등과 공유하였고, 이 과정에서 개인정보 유출 등에 대한 유의사항 안내도 하지 않았다. 이로 인하여 이 사건 개인정보가 포함된 동향보고서가 피신청인 소속 직원들에게 유출되었다.
- 결국 피신청인은 신청인의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 이 사건 개인정보를 처리하지 않았고, 개인정보가 유출되지 않도록 안전조치의무를 하였다고 보기 어려워 「개인정보 보호법」제3조 및 제23조를 위반하였다.

다. 손해배상책임 및 재발방지 조치 등

• 이 사건 개인정보의 유출로 인하여 신청인의 정신적 고통을 경험칙상 인정할 수 있다. 다만, 손해배상액을 산정할 때에는 이 사건 개인정보가 민감정보인 점, 노출 범위가 피신청인 소속 직원 다수였던 점. 유출된 시간이 이 사건 당일에 한정되는 점. 신청인 의 코로나와 관련된 소문은 동향보고서가 공유되기 전부터 직원들 사이에서 돌고 있 었고, 이는 업무 담당자의 업무처리 과정에서 주변 동료들이 자연스럽게 인지하였을 가능성과 신청인 스스로가 지인들에게 알린 행위 등 그 인과관계를 특정하기 어려운 점 등을 종합적으로 고려할 수 있다.

170

• 결국, 피신청인의 개인정보 처리는 위법하다고 할 수 없으므로 그러한 행위가 위법하다는 전제 하에 손해배상 등을 요구하는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다.

3. 위원회 결정

- 피신청인은 조정성립일로부터 4주 이내에 신청인에게 금 600,000원의 손해배상금을 지급한다.
- 피신청인은 조정성립일로부터 6주 이내에 동일한 사건이 재발하지 않도록 업무담당 직원들을 대상으로 개인정보 보호교육을 포함하는 재발방지대책을 마련하고 이행한다.



〗Ⅱ. 조정 전 합의 (동의없는 개인정보 수집) 사건

사례

 $\Pi - 1$

동의 없이 퇴근 후 이동 동선을 작성하게 한 것에 대한 침해행위 중지 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 식품제조 회사이고, 신청인은 피신청인의 소속 직원이다.
- 피신청인은 코로나19 감염 예방을 목적으로 신청인을 비롯한 직원에게 퇴근 후 이동 동선을 작성하게 하였다.
- 신청인은 피신청인이 동의 없이 퇴근 후 이동 동선을 작성하게 한 것에 대하여 침해 행위의 중지, 재발방지를 요구하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 동의 없이 퇴근 후 이동 동선을 작성 하게 한 것이 개인정보 침해 소지가 있음을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인에게 이동 동선 일지 작성을 중지하고 앞으로 이러한 제도를 시행 하지 않는 것으로 합의를 제안하였고 신청인이 이를 받아들여 사건을 조정 전 합의로 종결하였다.

I. 조정 전 합의 (수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공)

사례

II −2

동의 없이 인터넷 기사에 실명을 기재한 행위에 대한 재발방지 조치 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 인터넷 뉴스 사업자이고 신청인은 피신청인이 작성한 기사에 실명이 노출된 자이다.
- 피신청인은 코로나 확진 관련 기사를 작성하면서 신청인의 코로나 확진 소식을 실명을 포함하여 배포하였다.
- 신청인은 이로 인해 코로나 확진 사실이 각종 지역 커뮤니티 등으로 유출되어 심각한 고통을 받았다며 재발방지를 위한 조치를 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 신청인의 실명을 기재한 것에 대한 책임을 인정 하였다.
- 피신청인은 신청인에게 정신적 고통을 준 것에 대해 사과하고 재발방지를 위한 노력을 약속하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.



] [. 조정 전 합의 (수집한 목적 외 이용 또는 제3자 제공)

사례

 $\Pi - 3$

동의 없이 개인정보를 입주자대표회장에게 제공한 행위에 대한 재발방지 조치 등 요구

1. 사건개요

- 피신청인은 아파트 관리사무소이고 신청인은 피신청인 아파트에 거주하는 주민이다.
- 신청인은 코로나19 확진 및 4월초 재확진 판정을 받고 격리센터에 수용되어 치료를 받았다. 이 사실을 안 아파트 관리사무소장은 신청인 동의 없이 입주자대표회장에게 신청인 및 배우자의 주소. 휴대전화번호 등을 유출하였다.
- 또한 아파트 관리사무소장은 신청인 거주 아파트단지 전체에 해당사항에 대한 공지 방송을 실시하였고, 신청인은 이에 대하여 침해행위의 중지, 재발방지 조치 등을 요구하는 분쟁조정을 신청함

2. 합의결과

- 피신청인은 조정을 위한 사실조사 중 동의 없이 신청인의 확진사실을 공지한 사실을 인정하였다.
- 피신청인이 신청인의 요구사항을 받아들여 입주자대표회의에서 신청인에게 유감을 표명하고 재발방지 조치를 약속하였고 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 사건을 종결하였다.

부록

개인정보 분쟁조정 FAQs 개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙

















| 부록 1 |

개인정보 분쟁조정 FAQs

01 분쟁조정은 무엇인가요?

A 분쟁조정은 중립적인 제3자(조정인)가 당사자 간의 합의를 지원함으로써 분쟁을 해결 하는 제도입니다.

소송을 제기하는 경우에는 비용이 많이 들고 시간이 오래 걸리지만, 분쟁조정을 신청 하면 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 운영 하는 합의제 기구입니다. 분쟁 조정 위원은 법조계, 학계, 시민단체 등 각 분야 전문가로 구성되며, 조정 접수 및 사실관계 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무 처리는 중앙행정 기구인 개인정보보호위원회의 사무기구가 수행합니다.

Q4 개인정보 분쟁조정위원회와 개인정보 보호위원회는 어떻게 다른가요?

개인정보 분쟁조정위원회와 개인정보 보호위원회는 「개인정보 보호법」 제40조, 같은 법

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

05 분쟁조정 신청은 아무나 할 수 있나요? 어떤 방법으로 하나요?

A 개인정보의 처리와 관련하여 당사자 사이의 분쟁이 있을 때 분쟁의 조정을 워하는 자는 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

개인정보 보호위원회 분쟁조정과

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

A 신청인은 개인정보 침해를 받은 사실에 대해 분쟁조정위원회에 조사대상의 침해행위 의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제 조치, 유사한 침해의 재발을 방지 하기 위하여 필요한 조치 중에서 침해행위를 한 당사자를 상대로 분쟁의 조정을 요구할 수 있습니다.

이 중 신청인이 손해배상을 요구하는 경우에는 손해배상할 정도의 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.

08 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 성 명, 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 전문가자문 등을 거쳐 조정안을 작성하고 제시합니다. 이 과정에서 분쟁당사자 또는 참고인을 위원회에 출석하게 하여 의견을 들을 수 있습니다.

양 당사자가 제시된 조정안을 수락하는 경우 최종 결론인 조정서가 작성되고, 이로써 조정이 성립하게 됩니다.

Q11 분쟁조정 진행 경과를 어디서 확인할 수 있나요?

A 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 분쟁조정에 소요되는 기간은 어떻게 되나요?

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

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

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

양 당사자가 조정 내용을 수락하고도 이행하지 않는 경우에는 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있습니다.

Q15 집단분쟁조정의 대상과 신청절차는 어떻게 되나요?

A 집단분쟁조정의 신청대상이 되기 위해서는 정보주체의 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생했어야 하며 정보주체의 수가 50명 이상 이어야 합니다.

집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청 받은 분쟁조정위원회는 그 의결로써 집단분쟁조정 의 절차를 개시할 수 있고. 이 경우 분쟁조정위원회 홈페이지 및 일반일간신문에 14 일 이상의 기간 동안 공고합니다. 추가로 집단분쟁조정의 당사자로 참가하려면 개시 공고 기간 내에 무서로 참가를 신청하여야 하고 개시 공고기간이 끝난 후 10일 이내 에 참가 인정 여부를 위원회에서 통지합니다.

Q16 집단분쟁조정 성립의 법적 효력은 어떻게 되나요?

A 집단분쟁조정이 성립된 경우의 법적 효력은 일반 분쟁조정의 경우와 같습니다. 즉, 당사자가 조정안을 수락한 경우에는 재판상 화해와 동일한 효력이 발생하고 다수의 정보주체 중 일부만이 조정안을 수락한 경우에는 수락한 사람에 한해서만 재판상 화해의 효력이 미칩니다.

사업자가 분쟁조정을 거부하거나 집단분쟁조정의 결과를 수락하지 않는 경우에는 그것으로 분쟁조정 절차는 종료되지만, 「개인정보 보호법」제51조에 따라 법원에 단체소송을 제기할 수 있게 됩니다.

단체소송은 권리침해 행위의 금지 및 중지 청구만을 그 내용으로 하므로 정보주체가 손해배상을 청구하기 위해서는 개별적으로 민사소송을 제기하는 등 다른 피해구제 방법으로 진행하여야 합니다.

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

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

분쟁조정 신청/요구 유형	소관 기관	연락처 등
❖ 개인정보 침해에 대한 조사·처분, 해킹·피싱 신고 및 처벌	한국인터넷진흥원 (KISA)	2 118
❖ 법령해석, 행정처분 관련 상담	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 (불법금융신고센터)	1 1332
❖ 정보통신망 피해구제 (명예훼손, 사생활침해 등)	방송통신심의위원회 (명예훼손분쟁조정)	☎ 1377
❖ 이동통신 서비스, 단말장치 관련 해결 등	한국정보통신진흥협회 (KAIT)	☎ 02-580-0752 (이용자보호센터)
❖ 통신서비스, 유료방송 관련 민원	과학기술정보통신부 (국민신문고)	& 1335
❖ 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, 층간소음 분쟁	중앙 공동주택 분쟁조정위원회	☎ 031-738-3300
❖ 인터넷 사기, 불법사이트 등에 대한 형사처벌 요구	경찰청 (사이버안전국 or 시군구 경찰서)	1 82
❖ 인터넷 사기 등 개인정보 침해에 대한 민·형사소송 제기	대검찰청 사이버수사과	1 301





| 부록 2 |

개인정보분쟁조정위원회 운영세칙

제정 2012. 2. 6. 전부개정 2014. 6. 23.

일부개정 2016. 12. 21. 개인정보분쟁조정위원회 훈령 제1호일부개정 2018. 1. 12. 개인정보분쟁조정위원회 훈령 제2호일부개정 2018. 7. 13. 개인정보분쟁조정위원회 훈령 제3호일부개정 2019. 5. 8. 개인정보분쟁조정위원회 훈령 제4호일부개정 2019. 10. 30. 개인정보분쟁조정위원회 훈령 제5호일부개정 2020. 12. 3. 개인정보분쟁조정위원회 훈령 제6호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 세칙은 「개인정보 보호법」(이하 "법"이라 한다) 제40조제9항과 제49조 제8항 및 같은 법 시행령(이하 "영"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 개인정보 보호위원회 사무국의 분쟁조정 업무를 담당하는 부서를 말한다.
- 6. "사무기구의 장"이란 개인정보 보호위원회 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 통합하다.
 - ② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 개인정보 보호위원회의 위원장이 지명한 당연직위원(이하 "조사조정국장"이라 한다)이 직무를 대행하고, 조 사조정국장이 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 사건 의 분야별로 5명 이내의 위원으로 조정부를 구성할 수 있다.
 - ② 위원장은 영 제49조제1항에 따른 조정부의 위원을 지명하고자 하는 때에는 변호 사의 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 필요하 다고 인정할 때 위원장이 소집한다.
 - ② 위원장은 제1항에 따라 회의를 소집하는 경우에는 회의 개최 7일 전까지 제9조제 2항에 따라 지명된 각 위원에게 조정부 위원으로 지명된 사실 및 영 제51조제2항에 규정된 사항 등을 공문, 유선, 전자우편 등 그 밖에 이와 유사한 적절한 방법을 통하 여 알려야 한다. 다만, 긴급한 사정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
- 제11조(조정부 업무) ① 조정부는 법 제40조제6항에 따라 위원회로부터 위임받은 사건 을 심의 · 의결한다.
 - ② 위원장이 제10조제2항에 따라 조정부 회의를 소집할 때에 통보한 안건은 위원회

로부터 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 보고하게 할 수 있다.
- **제13조(준용규정)** 그 밖에 조정부의 운영 등에 관하여 필요한 사항은 위원회에 관한 규정을 주용하다.

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 사무기 구를 총괄하며 위원회 및 조정부의 회의에 참석한다.
 - ② 위원장 또는 의장은 필요하다고 인정하는 때에는 사무기구의 장으로 하여금 안건 에 대하여 설명하게 할 수 있다.

제3장 조정 절차

제1절 조정 신청

- 제18조(조정신청) ① 개인정보와 관련하여 분쟁이 있는 신청인 또는 그 대리인(이하 "신 청인등"이라 한다)은 법 제43조제1항에 따라 위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있 다. 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 분쟁조 정업무시스템을 통하여 제출할 수 있다.
 - ③ 분쟁조정을 신청하는 민원(이첩민원 포함)이 접수되 경우 당해 서류의 명칭 및 형 식의 여하에 불구하고 제1항에 따라 조정신청이 있는 것으로 본다.
- 제19조(피신청인의 변경) ① 위원장은 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 때 에는 신청인의 요청 또는 직권으로 피신청인을 변경할 수 있다.
 - ② 제1항에 따라 피신청인이 변경된 경우 위원장은 이를 당사자에게 지체 없이 통보 하여야 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 생활관계 와 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 상당하 다고 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 분쟁조정업무시스템을 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 병합 하거나 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 종결 할 수 있다.
 - ② 제1항의 조정신청의 취하는 서면, 팩스, 전자우편 및 그 밖에 이에 준하는 방법으 로 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 통보하 여야 한다.
- 제24조(조정 전 합의 권고) ① 법 제46조에 따라 당사자가 합의가 이루어진 때에는 당사 자의 확인을 받은 후 합의이행이 있으면 사건을 종결해야 한다.
 - ② 제1항의 따라 당사자의 합의의사 확인은 서면, 팩스, 전자우편 및 기타 이에 준하 는 방법으로 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 구술로 합의의사를 확인할 수 있다.

제3절 조정절차

- 제25조(분쟁조정의 개시 등) ① 위원회는 법 제43조제1항에 따라 당사자 일방으로부터 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 지체 없이 분쟁조정신청을 개시하여 사건을 처리하 여야 한다. 이 경우 위원장은 사무기구가 작성한 조사보고서(별지 제3호 서식)를 첨 부하여 위원회에 회부하여야 한다.
 - ② 위원장은 제1항에 따라 분쟁조정사건이 위원회에 회부된 경우 당사자에게 위원회 또는 조정부에 출석하여 의견을 진술할 수 있다는 사실과 별지 제3호의2 서식에 따 라 기피신청을 할 수 있다는 사실을 안내하여야 한다. 〈개정 2018.1.12.〉
 - ③ 위원장은 제2항에 따라 당사자가 기피신청을 한 경우에는 해당 당사자에게 기피 신청 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 적정한 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 필요하거나 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 의결을 거쳐 30일 이내의 범위에서 처리기간을 정하여 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 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.〉
- 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(조정의 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 조 정서에 기명날인한 것으로 본다.
- **제33조(조정의 불성립)** ① 당사자 일방 또는 쌍방이 조정안을 제시받은 후 조정 거부의 의사표시를 하거나 조정안을 제시받은 날부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 아니 한 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 자료제 출 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 당사자에 게 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(조정의 중지) 위원회는 법 제48조제2항에 따라 조정신청이 있은 후 한쪽 당사자가 소를 제기하는 경우에는 조정을 중지하고 이를 당사자에게 알려야 한다.

제36조(안내) 위원회는 사건이 다른 기관에서 처리함이 상당하다고 인정되는 경우에는 그이유를 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 집단분쟁 조정 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 해당 하는 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 집단 분쟁조정 기간에 산입하지 아니한다.

제38조(집단분쟁조정 절차의 개시공고) 법 제49조제2항에 따른 집단분쟁조정 절차의 개

- 시 공고에는 다음 각 호의 사항이 모두 포함되어야 한다.
- 1. 사건번호 및 사건 명
- 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 집단분쟁조 정절차에 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 집단분 쟁조정을 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 규정 을 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 출석하 는 경우에는 그러하지 아니하다.
 - ② 삭제 〈2016.12.21.〉
- 제44조(윤리서약) 위원회 위원 및 위원회에 참석하는 외부 전문가 위원은 공정한 업무 수행을 위하여 유리서약서를 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 유 출하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다. 다만, 다른 법률에 특별 한 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 수있다.
 - ② 위원회는 제1항에 따라 외부에 공개하더라도 공익적 목적의 달성을 기대하기 어렵거나 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 서류 는 서류가 접수된 날부터 5년간 보관할 수 있다.
 - ② 제31조제1항의 조정안 및 결정서와 제32조제2항의 조정서는 영구 보관한다. 〈개 정 2018.7.13.〉
- 제47조의2(분쟁조정업무시스템 구축 및 운영) 사무기구는 분쟁조정의 신청, 조정결정의 통보, 집단분쟁조정 등 제18조부터 제41조까지의 조정절차를 처리하기 위하여 분쟁 조정업무시스템을 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 불구하 고 그 지시에 따라 전결권자를 별도로 지정하여 처리할 수 있다.
- 제48조(세칙 개정) ① 세칙 개정은 위원장이 필요하다고 인정하거나 또는 재적위원 3분 의 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 조정신 청으로 본다.
- **제3조(소급 적용)** 제46조의3 개정규정은 2020. 12. 3. 00시부터 소급하여 적용한다. ※ 별지 서식은 제1장 제도 소개 부분과 중복되므로 생략

2020

개인정보 분쟁조정 사례집

인 쇄 2021년 4월발 행 2021년 4월

발행처 개인정보분쟁조정위원회(www.kopico.go.kr)

인쇄처 제일기획 Tel. 02-2269-8900

※ 본서 내용의 인용 시에는 반드시 개인정보분쟁조정위원회의 「2020 개인정보 분쟁조정 사례집」이라고 출처를 밝혀주시기 바랍니다.