

개 인 정 보 보 호 위 원 회

제 2 소 위 원 회

심의 · 의결

안 건 번 호 제2025-205-115호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)노랑풍선(사업자등록번호 :)

대표자

의결연월일 2025. 3. 12.

주 문

1. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 5,400,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초 사실

피심인은 국내·외 여행 정보 및 실시간 예약 서비스를 제공하는 「개인정보 보호법」¹⁾(이하 '보호법')에 따른 개인정보 처리자이며 피심인의 일반현황은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

피심인명	사업자등록번호	대표자 성명	주소	종업원 수(명)
(주)노랑풍선				

II. 사실조사 결과

1. 조사 배경

개인정보보호위원회는 개인정보 포털(privacy.go.kr)에 유출 신고('24. 5. 23.)한 피심인에 대하여 개인정보 취급·운영 실태 및 보호법 위반 여부를 조사('24. 6. 10. ~ '24. 9. 20.)하였으며, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 국내·외 여행 정보 및 실시간 예약 서비스를 제공하면서 '24. 5. 23. 기준으로 이용자 2,121,924명의 개인정보를 수집하여 보관하고 있다.

1) 개인정보 보호법(법률 제19234호, 2023. 3. 14. 일부개정, 2023. 9. 15. 시행)

< 개인정보 수집현황 >

구분	항목	수집일	건수
회 원	(필수) 본인확인정보(CI, 휴대폰번호, 생년월일), 아이디(이메일), 비밀번호, 이름(국문/영문), 성별 (선택) 이름, 생년월일, 성별, 이메일, 휴대폰번호, 자택전화, 자택주소, 직업, 결혼여부, 결혼기념일	'04. 2. 16. ~ '24. 5. 23.	(유효) 2,121,924
합 계			2,121,924

나. 개인정보 유출 관련 사실관계

피심인-항공사간 항공권 예약 업무 처리 중 피심인 담당자가 실수로 3개의 그룹(2명씩)을 1개의 그룹(6명)으로 예약하여, 예약 고객이 전송받은 예약번호로 항공사 홈페이지에서 조회 시 같은 일행 외 타인의 정보가 보였다.

※ 돌아오는 비행기 출발 시각(5. 19. 13:20) 이후에는 예약번호 조회 시 비행 일정 이외 개인정보 조회가 불가하고 여행 일정 완료 후 3일 경과 시 예약번호 조회 자체가 불가능함

1) (유출 내용) 6명의 개인정보*

* 항공사() 예약정보로 성명, 성별, 생년월일, 이메일, 연락처, 여권번호, 여권 만료일자

2) 유출 인지 및 대응

일시		피심인의 유출 인지·대응 내용
'24. 5. 15.	13시경	타인의 개인정보가 확인된다고 문의
'24. 5. 20.		개인정보 유출 인지 및 항공사 측에 사실관계 확인 요청 ※ 접수일이 공휴일이었고 신고인이 출국('24. 5. 16. 10:30)하여 귀국시('24. 5. 19. 16:50) 까지 연락이 어려워 증빙자료 확보(5.19. 17:48 제출, 5.20. 13시 확인)가 늦어졌으며 항공사 측과 사실관계 파악 요청('24. 5. 20)에 시간이 소요되었다고 소명함
'24. 5. 23	14시경	항공사에서 확인한 결과, 의 담당직원 실수로 확인했다고 답변
'24. 5. 23	15시경	유관부서(CS, 정보보호팀) 공유, 대책회의

일시		피심인의 유출 인지·대응 내용
	~	
'24. 5. 23	17:47	<u>개인정보 유출신고</u>
'24. 5. 23 5. 24.	18:20 (2명), 10:30 (2명), 14:20 (2명)	<u>개인정보 유출 통지(유선)</u> * 대책 회의 진행하니 업무시간 이후인 관계로 고객의 반발이 우려되어 신고자를 제외하고 나머지는 다음날 통지하였다고 소명함

3. 개인정보의 취급·운영 관련 사실관계

가. 개인정보 안전성 확보에 필요한 조치를 소홀히 한 행위

피심인은 항공사 시스템에 개인정보를 제공(입력)한 예약자 그룹을 잘못 설정·입력하여 개인정보를 제3자 제공받은 항공사의 시스템에서 개인정보가 노출된 사실이 있다.

나. 개인정보 유출 신고·통지를 소홀히 한 행위

피심인은 '24. 5. 20. 13시경, 개인정보 유출 사고가 발생한 사실을 인지하였음에도 불구하고 정당한 사유 없이 72시간을 초과한 '24. 5. 23. 15:47 유출 신고하고, '24. 5. 23. 18:20(2명), '24. 5. 24.(4명) 유출 통지를 완료한 사실이 있다.

4. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

개인정보보호위원회는 '24. 10. 2. 피심인에게 예정된 처분에 대한 사전통지서를 송부하고 이에 대한 의견을 요청하였으며, 피심인은 '24. 10. 22. 개인정보보호위원회에 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

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

같은 법 시행령²⁾(이하 ‘시행령’) 제30조제1항제3호는 “개인정보에 대한 접근을 통제하기 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 침입을 탐지하고 차단하기 위하여 필요한 조치(가목)’, ‘개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자의 컴퓨터 등으로서 보호위원회가 정하여 고시하는 기준에 해당하는 컴퓨터 등에 대한 인터넷망의 차단(나목)’, ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근을 통제하기 위하여 필요한 조치(다목)’를 해야 한다”라고 규정하고 있다.

한편, 시행령 제30조제3항에 따라 안전성 확보조치에 관한 세부 기준을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 안전성 확보조치 기준³⁾」(이하 ‘안전성 확보조치 기준’) 제6조제3항은 “개인정보처리자는 처리하는 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 및 모바일 기기 등에 조치를 하여야 한다”라고 규정하고 있다.

나. 보호법 제34조제1항은 “개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 1. 유출등이 된 개인정보의 항목, 2. 유출등이 된 시점과 그 경위, 3. 유출등으로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보, 4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차, 5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처를 알려야 한다. 다만, 정보주체의 연락처를 알 수 없는 경우 등 정당한 사유가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 통지를 갈음하는 조치를 취할 수 있다.”라고 규정하고 있으며,

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

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

보호법 제34조제3항은 “개인정보처리자는 개인정보의 유출등이 있음을 알게 되었을 때에는 개인정보의 유형, 유출등의 경로 및 규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 제1항 각 호의 사항을 지체 없이 보호위원회 또는 대통령령으로 정하는 전문기관에 신고하여야 한다. 이 경우 보호위원회 또는 대통령령으로 정하는 전문기관은 피해 확산방지, 피해 복구 등을 위한 기술을 지원할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보 안전성 확보에 필요한 조치를 소홀히 한 행위

[보호법 제29조(안전조치의무)]

피심인의 행위는 ① 직원이 예약 내역을 입력하는 과정에서의 발생한 업무상 과실로 안전성 확보 조치 소홀로 보기 어려운 점, ②돌아오는 날짜가 경과한 항공권은 조치가 불가능하여 노출 기간이 단기(약4일)였던 점, ③유출 규모가 크지 않은 점(6건), ④정보 주체 피해 관련 민원이 1건에 불과한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 보호법 제29조에서 규정하는 안전조치 의무 위반으로 처벌할만한 사항으로 보기 어렵다고 판단된다.

나. 개인정보 유출 통지·신고를 소홀히 한 행위

[보호법 제34조(개인정보 유출 등의 통지·신고)제1항·제3항]

피심인이 '24. 5. 20. 13시경에 개인정보 유출 사고가 발생한 사실을 인지하였음에도 불구하고 정당한 사유 없이 72시간을 초과한 '24. 5. 23. 18:20 ~ '24. 5. 24. 유출 통지를 완료한 행위는 보호법 제34조제1항 및 시행령 제39조제1항을 위반한 것이며, '24. 5. 23. 17:47 유출 신고한 행위는 보호법 제34조제3항 및 시행령 제40조제1항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

위반행위	법률	舊 시행령	세부내용(고시 등)
개인정보 유출등의 통지·신고	보호법 §34①	§39①	• 정당한 사유 없이 유출 사실을 안 때부터 72시간을 경과하여 유출 통지한 행위
	보호법 §34③	§40①	• 정당한 사유 없이 유출 사실을 안 때부터 72시간을 경과하여 유출 신고한 행위

IV. 처분 및 결정

1. 과태료 부과

피심인의 보호법 제34조(개인정보 유출 등의 통지·신고)제1항·제3항 위반행위에 대한 과태료는 같은 법 제75조(과태료)제2항제17호·18호, 시행령 제63조 [별표2] 및 「개인정보 보호법 위반에 대한 과태료 부과기준」⁴⁾(이하 ‘과태료 부과기준’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

시행령 제63조 [별표2]는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분을 받은 사실이 없으므로 제29조(안전조치의무) 위반 및 제34조(개인정보 유출 등의 통지·신고)제1항·제3항 위반행위에 대해 1회 위반에 해당하는 과태료인 600만 원을 기준금액으로 적용한다.

4) 개인정보 보호법 위반에 대한 과태료 부과기준(개인정보보호위원회 지침, 2023. 9. 15. 시행)

< 보호법 시행령 [별표2] 2. 개별기준 >

(단위: 만 원)

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액		
		1회	2회	3회 이상
노. 법 제34조제1항(법 제26조제8항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 정보주체에게 같은 항 각 호의 사실을 알리지 않은 경우	법 제75조 제2항 제17호	600	1,200	2,400
도. 법 제34조제3항(법 제26조제8항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 보호위원회 또는 전문기관에 신고하지 않은 경우	법 제75조 제2항 제19호	600	1,200	2,400

나. 과태료의 가중 및 감경

1) 과태료의 가중

과태료 부과기준 제7조는 '당사자의 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 [별표3]의 가중기준(▲위반의 정도, ▲위반기간, ▲조사방해, ▲위반주도 등을 고려하여 가중사유가 인정되는 경우)에 따라 기준금액의 100분의 50의 범위 내에서 가중할 수 있다.'라고 규정하고 있다.

피심인의 보호법 제34조(개인정보 유출 등의 통지·신고)제1항·제3항 위반행위는 과태료 부과기준 제7조에 해당하지 않아 가중없이 기준금액을 유지한다.

2) 과태료의 감경

과태료 부과기준 제6조는 "당사자의 위반행위 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 [별표2]의 감경기준(▲당사자 환경, ▲위반정도, ▲개인정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정 등을 고려하여 감경사유가 인정되는 경우)에 따라 기준금액의 100분의 50의 범위 내에서 감경할 수 있다."라고 규정하고 있고, 제6조제2항은 "[별표2]의 각 기준에 따른 과태료 감경 시 그 사유가 2개 이상 해당되는 경우에는 합산하여 감경하되, 제2호 1) 및 2)에 해당하는 사유가 각 2개 이상 해당되는

경우에는 기준금액의 100분의 50을 초과할 수 없고, 최종 합산 결과 기준금액의 100분의 90을 초과할 수 없다.”라고 규정하고 있다.

피심인의 보호법 제34조(개인정보 유출 등의 통지·신고)제1항·제3항 위반행위에 대해 ‘중기업인 경우’, ‘조사에 적극 협력한 경우’, ‘과태료의 사전통지 및 의견제출 기간이 종료되기 이전에 위반행위를 중지하는 등 시정을 완료한 경우’에 해당하여 기준금액의 55%를 감경한다.

다. 최종 과태료

피심인의 보호법 제34조(개인정보 유출 등의 통지·신고)제1항·제3항 위반행위에 대해 기준금액에서 가중·감경을 거쳐 총 540만 원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

위반행위(세부내용)	기준금액	가중액	감경액	최종 과태료
개인정보 유출 통지 지연	600만 원	-	330만 원	270만 원
개인정보 유출 신고 지연	600만 원	-	330만 원	270만 원
계				540만 원

V. 결론

피심인의 보호법 제34조(개인정보 유출 통지·신고)제1항·제3항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제75조(과태료)제2항제17호·제18호에 따라 과태료 부과를 주문과 같이 의결한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제 20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 개인정보보호위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 개인정보보호위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 의결한다.

2025년 3월 12일

위 원 장 이 문 한 (서 명)

위 원 박 상 희 (서 명)

위 원 윤 영 미 (서 명)