

개 인 정 보 보 호 위 원 회
제 2 소 위 원 회
심의·의결

안 건 번 호 제2025-211-252호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)조선호텔앤리조트 조선팰리스강남
(사업자등록번호 :)

대 표 자

의결연월일 2025. 6. 11.

주 문

1. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 1,200,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초 사실

피심인은 여행객 등을 대상으로 숙박 서비스를 제공하면서 고객의 개인정보를 처리하는 「舊 개인정보 보호법」¹⁾(이하 '舊 보호법') 제2조제5호에 따른 개인정보 처리자이다.

< 피심인의 일반현황 >

피심인명	사업자등록번호	대표자 성명	주소	종업원 수(명)
(주)조선평리조트 조선팰리스강남				

II. 사실조사 결과

1. 조사 배경

개인정보보호위원회는 피심인에 대한 개인정보 침해신고가 접수('23.6.27.)되어 개인정보보호 법규 위반 여부를 조사하였으며, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

※ 신고내용: 피심인이 고정형 영상정보처리기기(이하 'CCTV')의 개인영상정보 열람 요청에 불응

2. 개인정보 침해신고 관련 사실관계

신고인은 피심인이 운영하는 호텔 내 식음료사업장에서 피심인 직원의 실수로 자신의 소지품(명품 가죽 가방)이 훼손되어 원상태 복구 또는 동일 제품으로 변상을 요구하였고, 피심인은 보험사()에 신고인에 대한 배상을 요청하였다.

※ '23.5.29. 오후 2시경, 직원이 서비스 제공 과정에서 차가운 음료가 쏟아지면서 신고인의 가방이 오염되는 사고가 발생하였고, 제품 특성상 세탁이 불가능한 것으로 확인됨

해당 보험사가 신고인에게 피해사실 증빙 자료와 함께 보험 금액 산정을 위한 피해물품 구매 영수증 및 품질 요구서 등을 요청한 후, 신고인은 피심인에게 당시 상황을 확인할 수 있는 영상물 열람(복사물 제공)을 요구('23.6.13.)하였다.

1) 법률 제16930호, 2020. 2. 4. 일부개정, 2020. 8. 5. 시행
- 2 -

피심인은 신고인의 영상물 열람 요구에 대해, 사고 당시 촬영된 영상물에 다른 고객도 포함되어 있어 제공이 어렵다(문자, '23.6.14.)면서, '보험사의 피해 보상 진행 과정을 알아보겠다'라는 답변으로 안내하였다.

※ 신고인은 피심인에게 영상 내 다른 사람은 모자이크 처리 후 제공해도 된다고 함

이후, 피심인은 신고인의 열람 요구(복사물 제공)에 정확한 답변(통지)을 하지 않았다.

※ 피심인은 신고인의 요구로 가방을 돌려주면서('23.6.27.), 사과의 의미로 호텔 이용권을 동봉

3. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

가. 피심인 의견

개인정보보호위원회는 '25. 4. 21. 피심인에게 예정된 처분에 대한 사전통지서를 송부하고 이에 대한 의견을 요청하였다.

피심인은 신고인이 피해사실을 직접 증명할 필요가 없었기 때문에 신고인에게 CCTV 영상을 제공하지 않았으며 피해 보상이 진행되도록 노력했다는 내용의 의견을 '25. 4. 30. 개인정보보호위원회에 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련 법 규정

舊 보호법 제35조제3항은 “개인정보처리자는 제1항 및 제2항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 대통령령으로 정하는 기간 내(10일)에 정보주체가 해당 개인 정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 한다.”고 규정하고 있다.

또, 같은 법 제35조제4항은 “개인정보처리자는 ‘법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우(1호)’, ‘다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의

재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우(2호)’에 해당하는 경우에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.”라고 규정하고 있으며, 같은 법 시행령 제42조제2항은 “개인정보처리자가 법 제35조 제3항 후단에 따라 정보주체의 열람을 연기하거나 같은 조 제4항에 따라 열람을 거절하려는 경우에는 열람 요구를 받은 날부터 10일 이내에 연기 또는 거절의 사유 및 이의제기방법을 보호위원회가 정하여 고시하는 열람의 연기·거절 통지서로 해당 정보주체에게 알려야 한다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보 열람 요구에 알려야 할 사항을 알리지 않은 행위

[舊 보호법 제35조(개인정보의 열람)제3항·제4항]

신고인이 피해 사실을 직접 증명할 필요가 없었음에도 보험사를 통해 증빙 자료를 제출해야 함에 따라, 신고인은 피심인에게 타인의 모습은 비식별 조치한 사고 당시 상황의 CCTV 영상물 제공을 요구하였다.

그러나, 피심인은 촬영된 영상물에 다른 고객도 포함되어 있어 제공이 어렵다는 답변과 사고 처리 진행을 확인해보겠다는 안내만 하였을 뿐 ‘영상물 열람 요구’에 대한 조치 결과를 명확히 알리지 않은 행위는 舊 보호법 제35조제3항·제4항을 위반한 것으로 판단된다.

IV. 처분 및 결정

1. 과태료 부과

피심인의 舊 보호법 제35조제3항·제4항 위반에 대해 같은 법 제75조제4항제9호, 「舊 개인정보 보호법 시행령」²⁾(이하 ‘舊 시행령’) 제63조 [별표2] 및 「舊 개인정보 보호법 위반에 대한 과태료 부과기준」³⁾(이하 ‘舊 과태료 부과기준’)에 따라 다음과 같이 120만 원의 과태료를 부과한다.

2) 대통령령 제30892호, 2020. 8. 4. 일부개정, 2021. 2. 5. 시행

3) 개인정보보호위원회지침, 2023. 3. 8. 시행, 「질서위반행위규제법」 제3조(법 적용의 시간적 범위)제2항에 따라 과태료 부과 시 舊 개인정보 보호법(법률 제16930호, '20.8.5. 시행) 이후 위반행위에 대해 피심인에게 불리하게 변경된 기준은 소급 적용하지 않음

가. 기준금액

舊 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 1회 위반에 해당하는 기준금액 200만 원을 적용한다.

< 舊 보호법 시행령 [별표2] 2. 개별기준 >

위반행위	근거 법조문	과태료 금액(단위 : 만 원)		
		1회 위반	2회 위반	3회 이상 위반
퍼. 舊 법 제35조제3항제4항을 위반하여 정보주체에게 알려야 할 사항을 알리지 않은 경우	舊 법 제75조 제4항제9호	200	400	800

나. 과태료의 가중 및 감경

1) 과태료의 가중

舊 과태료 부과기준 제8조제1항은 '당사자의 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 [별표 2]의 가중기준(▲ 조사방해, ▲ 위반의 정도, ▲ 위반 기간)에 따라 기준금액의 100분의 50의 범위 이내에서 가중할 수 있다'라고 규정하고 있다.

피심인의 경우, 舊 과태료 부과기준에 규정된 과태료를 가중할 수 있는 사유에 해당하는 사항이 없으므로 기준금액을 유지한다.

다. 과태료의 감경

舊 과태료 부과기준 제7조제1항은 '당사자의 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 [별표 1]의 감경기준(▲ 당사자 환경, ▲ 위반정도, ▲ 조사협조, ▲ 자진시정, ▲ 개인정보 보호인증·자율규제규약 등 개인정보 보호활동, ▲ 사업 규모) 따라 기준금액의 100분의 50의 범위 이내에서 감경할 수 있다. 다만, 과태료를 체납하고 있는 경우는 제외한다'라고 규정하고 있고, 제7조제2항은 '[별표 1]의 각 기준에 따른 과태료 감경 시 그 사유가 2개 이상 해당되는 경우에는 합산하여 감경하되, 기준금액의 100분의 50을 초과할 수 없다'라고 규정하고 있다.

피심인의 경우 舊 과태료 부과기준 제7조 및 [별표 1] 과태료의 감경기준에 따라, '조사에 적극 협력한 경우(40%이내)'에 해당하여 기준금액(200만 원)의 40%(80만 원)를 감경한다.

라. 최종 과태료

피심인의 舊 보호법 제35조(개인정보의 열람)제3항·제4항 위반행위에 대하여 기준금액에서 가중·감경을 거쳐 120만 원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

과태료 처분		과태료 금액 (단위:만 원)			
위반조항	처분 조항	기준 금액(A)	가중액 (B)	감경액 (C)	최종액(D) D=(A+B-C)
舊 보호법 제35조(개인정보의 열람) 제3항·제4항	舊 보호법 제75조제4항제9호	200	-	80	120

※ 피심인이 과태료 고지서를 송달받은 날부터 14일 이내에 과태료를 자진납부 하는 경우, 100분의 20을 감경함(질서위반행위규제법 제18조 및 같은 법 시행령 제5조 준용)

V. 결론

피심인의 舊 보호법 제35조(개인정보의 열람)제3항·제4항 위반에 대하여 같은 법 제75조(과태료)제4항제9호에 의한 과태료 부과를 의결한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 제1항에 따라 과태료 부과 통지를 받은 날부터 60일 이내에 개인정보보호위원회에 서면으로 이의제기를 할 수 있다.

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

이상과 같은 이유로 주문과 같이 의결한다.

2025년 6월 11일

위 원 장 김 진 환 (서 명)

위 원 김 일 환 (서 명)

위 원 김 휘 강 (서 명)