

개 인 정 보 보 호 위 원 회

심의 · 의결

안 건 번 호 제2024-013-192호 (사건번호 : 2024조일0013)
안 건 명 개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인

대표자

의결연월일 2024. 7. 24.

주 문

1. 피심인에 대하여 다음과 같이 개인정보 처리실태의 개선을 권고한다.

가. 피심인은 개인정보 처리 흐름을 최대한 투명하고 알기 쉽게 정보주체에게 공개하고, 변동시 신속하게 현행화할 것

나. 국내대리인의 단순 지정을 넘어 개인정보 보호를 위한 실질적 운영 노력을 기울일 것. 특히 개인정보 처리와 관련한 불만의 처리 및 피해를 구제할 수 있도록 구체적인 방안을 마련하고 시행할 것

다. 「개인정보 보호법」상 원칙에 따라 수집하는 개인정보를 최소화하고, 국내 이커머스 기업들이 운영 중인 민관협력 자율규약에 참여하거나 그에 준하는 수준의 개인정보보호를 제공할 것

라. 피심인은 가.~다.의 조치를 개인정보보호위원회와 협의하여 이행하고, 개선 권고 통지를 받은 날로부터 90일 이내에 이행 결과 및 계획을 제출할 것

2. 피심인에 대하여 다음과 같이 시정조치를 명한다.

- 가. 피심인은 개인정보의 국외 이전과 관련한 「개인정보 보호법」의 규정을 준수하는 한편, 국외 판매자 등에 의한 개인정보 오남용을 예방하고 침해에 대응할 수 있도록 보호법상 요구되는 조치를 마련·시행하고, 이를 계약 내용 등에 반영할 것
- 나. 피심인은 정보주체가 회원탈퇴를 포함하여 권리행사를 쉽게 할 수 있도록 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개할 것
- 다. 처분통지를 받은 날로부터 90일 이내에 가.~나.의 시정명령 이행결과를 제출할 것

3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금과 과태료를 부과한다.

- 가. 과 징 금 : 1,978,000,000원
- 나. 과 태 료 : 7,800,000원
- 다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
- 라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초 사실

피심인은 2016년 7월부터 한국 이용자에게 전자상거래 서비스를 제공하면서 개인정보를 처리하는 「개인정보 보호법」¹⁾(이하 '보호법')상의 개인정보처리자로 일반현황은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

피심인명	사업자등록번호 (법인등록번호)	대표자 성명	주 소	종업원 수(명)

II. 사실조사 결과

1. 조사 배경

개인정보보호위원회(이하 '위원회')는 최근 해외직구 서비스의 급성장에 따른 개인정보 침해 우려에 따라 ' ' 서비스를 제공하는 피심인의 개인정보 처리실태를 조사하였으며, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

1) 개인정보 보호법(법률 제19234호, 2023. 3. 14. 일부개정, 2024. 3. 15. 시행)

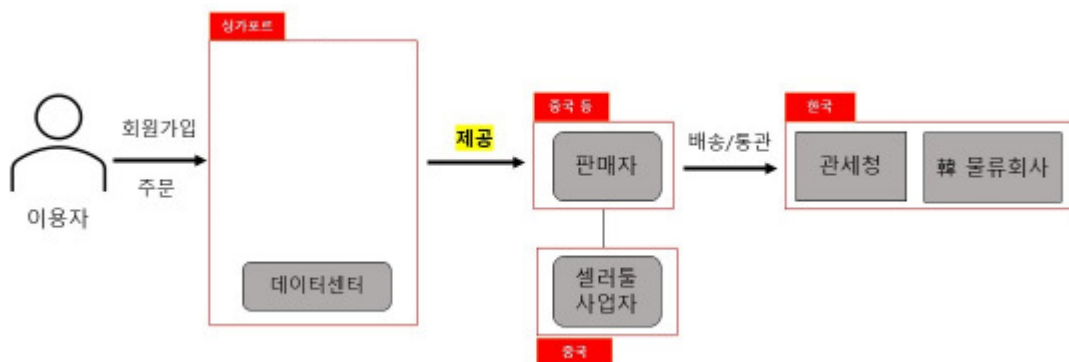
2. 행위 사실

가. 개인정보 처리 현황

피심인은 2023년 12월 31일 기준 한국 이용자 명의 성명, 주소, 이메일, 개인통관고유부호, 결제정보 등 개인정보를 수집하고 있으며, 피심인 서비스에 입점한 한국 판매자 수는 약 개이다.

피심인 서비스는 전형적인 오픈마켓으로 이용자가 상품을 구매하면 판매자에게 해당 이용자의 개인정보를 제공²⁾하여, 판매자가 상품을 배송하는 형태로 사업을 운영하고 있다.

<피심인의 개인정보 처리 흐름도>



나. 보호법 위반 관련 사실관계

1) 개인정보의 국외 이전(제공) 관련

피심인은 한국 이용자가 상품을 구매하는 경우, 국외 판매자에게 해당 이용자의 개인정보를 제공(이전)하고 있으며, 2023년 10월 1일부터 2023년 12월 31일까지 3개월간 한국 이용자 명의 개인정보를 개 중국 판매자 및 개 셀러들 사업자에게 제공(이전)한 사실이 확인된다.

2) 개인정보 접근(90일) 또는 셀러들 사용을 통해 장기간 보유·이용 가능

피심인은 배송에 필요한 주소 등 개인정보 외에도 은행 계좌정보, 카드번호, 현금영수증 정보 등 결제 정보까지 국외 판매자에게 제공(이전)하였고, 해당 개인정보가 제공(이전)될 수 있는 국가는 피심인의 글로벌 판매자 센터에 등록된 국가를 기준으로 중국, 스페인, 이탈리아, 튀르키예, 브라질 등 5개국으로 확인되었으나, 현재는 중국으로만 개인정보를 제공(이전)하는 것으로 확인된다.

관련하여 피심인은 이용자가 회원가입 시 “개인정보 해외이전 동의(필수)”에 체크하도록 하였을 뿐, 개인정보가 실제로 이전되는 상품 구매 시 이전되는 국가를 포함하여 보호법 제28조의8제2항 각호의 법정 고지사항³⁾을 이용자에게 알리고 동의를 받은 사실은 확인되지 않는다.

피심인은 이용자가 회원으로 가입하는 과정에서 “개인정보 해외 이전 동의(필수)”를 누르더라도 개인정보 처리방침 전문이 나타나도록 하였고, 이용자가 스크롤을 내려 “개인정보 제3자 제공 항목”에서 판매자 리스트를 확인하더라도 개 중국 판매자만 확인되도록 하였으며, 이전받는 자의 위치는 “전 세계”로만 공개하였다.

<이용자 회원가입 화면>

The screenshot shows a registration form with the following elements:

- A radio button for "개인정보 해외 이전 동의(필수)" (Personal Information Overseas Transfer Consent (Required)) with a red box around the right arrow and a red arrow pointing to a dashed box on the right.
- A radio button for "본인은 만 19세 이상임을 확인합니다" (I confirm I am 19 years of age or older).
- Two optional radio buttons for "광고 메시지 수신에 동의합니다(선택)" (I agree to receive advertising messages (Optional)) and "이메일 수신에 동의합니다(선택)" (I agree to receive emails (Optional)).
- A pink button labeled "동의 및 계속" (Consent and Continue).
- A dashed box on the right labeled "클릭" (Click) with a red arrow pointing to it, containing a large 'X' indicating a missing or placeholder image.

다만, 피심인은 2024년 4월 12일 조사 과정에서 회원가입 시 “개인정보 해외 이전 동의(필수)”에 체크하도록 하는 절차를 삭제하고, 이용자가 상품을 구매하는 과정에서 국외 제3자 제공 동의 사항에 이전되는 국가, 판매자명, 연락처 등을 추가하고 이에 동의하는 절차를 구현하였다.

3) ¹호개인정보 항목, ²호국가, 시기 및 방법, ³호이전받는 자의 성명, ⁴호이용목적 및 보유·이용기간, ⁵호이전을 거부하는 방법 절차 및 효과

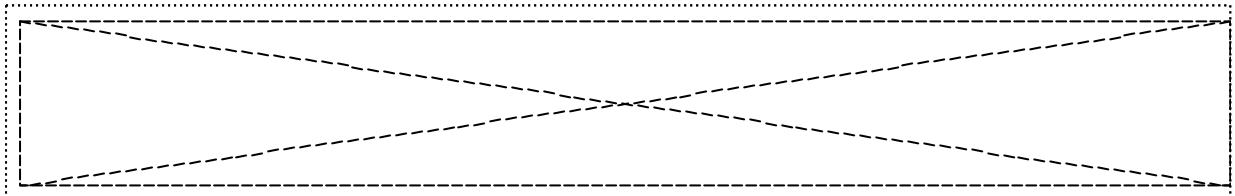
2) 개인정보를 국외로 이전(제공)하면서도 보호조치를 하지 않은 행위

피심인이 이용자의 개인정보를 국외 판매자에게 제공(이전)하는 것과 관련하여 피심인이 판매자가 보호법을 준수할 수 있도록 조치한 사항은 확인되지 않으며, 개인정보 보호를 위한 안전성 확보조치, 개인정보 침해에 대한 고충처리 및 분쟁 해결에 관한 조치, 그 밖에 정보주체의 개인정보 보호를 위하여 다른 사업자가 통상적으로 하는 보호조치를 한 사실이 없고, 이와 관련한 사실을 국외 판매자와 체결하는 약관 등에 반영한 사실도 없다.

< 다른 사업자의 약관 >

- 제3자의 개인정보를 목적 이외의 목적으로 사용하지 않고 이를 위반하는 경우, 관련 법률 및 규정에 따라 모든 민, 형사상 책임이 있음
- 회사는 개인정보 보호를 위하여 구매자의 개인정보를 상당한 기간이 경과한 후에는 비공개 처리할 수 있음
- 개인정보의 기술적·관리적 조치를 하고, 개인정보를 처리하는 자를 최소한으로 제한하며, 목적을 다한 개인정보는 복구·재생할 수 없도록 파기

< 다른 사업자의 판매자 가입시 동의 >



또한 피심인은 판매자 계정이 탈취 및 도용되어 이용자의 개인정보가 유출되지 않도록 판매자가 피심인 이용자(구매자)의 개인정보를 열람 등 처리할 때, 아이디와 비밀번호 외에 정당한 권한을 부여받은 판매자가 접속하는 것을 확인하는 조치를 적용한 사실도 없다.

피심인은 판매자 약관⁴⁾ 및 ‘ 타인 정보 공개 규칙·악의적 괴롭힘 규칙’

4) 판매자 등록 시 글로벌 판매자 센터 페이지(ship Agreement(FMA) 링크를 확인하고 체크하도록 구성됨

)에서 Free Member

등 별도 문서⁵⁾를 통한 보호조치를 소명하나, 약관에는 관련 내용이 확인되지 않고, 별도 문서에도 '구매자의 개인정보를 무단으로 공개·전송하는 것을 금지'한다는 내용만 포함되어 있다.

참고로 피심인은 2024년 5월 24일 판매자 전용 사이트를 통해 입점 판매자에게 관련 규정을 위반하여 이용자의 개인정보를 처리하거나 이용하거나, 의 판매자로서의 권한을 초과하는 방법으로 수익을 창출하거나, 불법적인 활동에 관여해서는 안되며, 이용자의 개인정보를 보호하기 위해 관련 법률 및 규정의 요구사항을 엄격히 준수하여 필요한 안전성 확보조치를 취해야 함을 안내하였다고 소명하였다.

3) 국내대리인을 법인으로 지정하였으나, 개인정보 처리방침에 법정 공개 사항(법인 대표자명)을 누락한 행위

피심인은 2023년 8월 29일 기존 국내대리인인 ' '에서 ' '를 새로운 국내대리인으로 지정하였으나, 개인정보 처리방침에 변경된 국내대리인을 공개하지 않았다.

피심인은 2024년 4월 5일 조사 과정에서 개인정보 처리방침을 개정·시행하면서 ' '를 국내대리인으로 공개하였으나, 그 대표자명에 대해서는 공개하지 않은 사실이 있다.

4) 회원가입에 비해 회원탈퇴를 어렵게 한 행위

피심인의 서비스는 이용자가 회원 가입할 때 이메일 주소 또는 휴대폰 번호만 입력하거나 간편 로그인(구글, 카카오톡, 네이버, 페이스북, 애플 등) 기능을 통해 가입이 가능하나, 회원탈퇴를 하려면 '홈 → 계정 → 설정 → 프로필 수정 → Deactive Account → Delete Your Account → agree 입력 → 이메일 인증코드 입력'

5) ' 타인 정보 공개 규칙·악의적 괴롭힘 규칙'(판매자 등록시 확인되지 않음)

순으로 진행하여야 한다.

특히, '회원 프로필 수정' 화면 상단의 'Deactive Account' 하이퍼링크를 클릭 하여야만 회원탈퇴화면으로 진행할 수 있고, 심지어 해당 페이지인 'Deactive Account'는 기본 영문으로 설정되어 있으며, 'Delete Your Account'를 클릭하고 나타나는 화면에서 'agree'를 입력하여야 다음 회원탈퇴 절차 진행이 가능하다.

가입화면	탈퇴화면
<div> <div>등록/로그인</div> <div> <div>귀하의 정보는 안전하게 보관됩니다</div> </div> <div> <div>이메일 주소/휴대폰 번호</div> </div> <div> <div>계속하기</div> </div> <div> <div>비밀번호 또는 이메일 찾기</div> </div> <div> <div>다음으로 로그인</div> </div> <div> <div>TALK N G ></div> </div> <div> <div>지역: Korea</div> </div> <div> <div>계속하면 귀하가 성인임을 확인하게 됩니다. 계정을 생성함과 동시에 무료 멤버십가입 동의 및 개인정보 정책에 동의하시게 됩니다</div> <div>지역을 선택하는 이유</div> </div> </div>	<div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> </div> <div> <div></div> </div> <div> <div></div> </div> </div>

3. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

개인정보보호위원회는 2024년 6월 5일 피심인에게 예정된 처분에 대한 사전 통지서를 송부하고 이에 대한 의견을 요청하였으며, 피심인은 2024년 6월 26일에 개인정보보호위원회에 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 관련 법규 및 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 보호법 제28조의8제1항은 “개인정보처리자는 개인정보를 국외로 제공(조회되는 경우를 포함한다)·처리위탁·보관하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 국외로 이전할 수 있다.”고 규정하면서 “정보주체로부터 국외 이전에 관한 별도의 동의를 받은 경우^(제1호)” 개인정보의 국외이전이 가능하다고 규정하고 있다.

나. 보호법 제28조의8제4항은 “개인정보처리자는 제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 개인정보를 국외로 이전하는 경우 국외 이전과 관련한 이 법의 다른 규정, 제17조부터 제19조까지의 규정 및 제5장의 규정을 준수하여야 하고, 대통령령으로 정하는 보호조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있다.

같은 법 시행령⁶⁾(이하 ‘시행령’) 제29조의10제1항제1호는 ‘제30조제1항에 따른 개인정보 보호를 위한 안전성 확보 조치’를 하여야 한다고 규정하고 있으며, 제2호는 ‘개인정보 침해에 대한 고충처리 및 분쟁해결에 관한 조치’를 하여야 한다고 규정하고 있고, 제3호는 ‘그 밖에 정보주체의 개인정보 보호를 위하여 필요한 조치’를 하여야 한다고 규정하고 있다.

또한 시행령 제29조의10제2항은 “개인정보처리자는 법 제28조의8제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 개인정보를 국외로 이전하는 경우에는 제1항 각 호의 사항에 관하여 이전받는 자와 미리 협의하고 이를 계약내용 등에 반영해야 한다.”고 규정하고 있다.

다. 보호법 제31조의2제3항은 “개인정보처리자는 제1항에 따라 국내대리인을 지정하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 개인정보 처리방침에 포함하여야 한다.”고

6) 개인정보 보호법 시행령(대통령령 제34309호, 2024. 3. 12. 일부개정, 2024. 3. 15. 시행)

규정하면서, “국내대리인의 성명(법인의 경우에는 그 명칭 및 대표자의 성명)^(제1호)”을 개인정보 처리방침에 포함하여야 한다고 규정하고 있다.

라. 보호법 제38조제1항은 “정보주체는 제35조에 따른 열람, 제35조의2에 따른 전송, 제36조에 따른 정정·삭제, 제37조에 따른 처리정지 및 동의 철회, 제37조의2에 따른 거부·설명 등의 요구를 문서 등 대통령령으로 정하는 방법·절차에 따라 대리인에게 하게 할 수 있다.”라고 규정하고 있고,

같은 법 제38조제4항은 “개인정보처리자는 정보주체가 열람등요구를 할 수 있는 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개하여야 한다. 이 경우 열람등요구의 방법과 절차는 해당 개인정보의 수집 방법과 절차보다 어렵지 아니하도록 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보를 국외로 이전(제공)하면서 적법 근거를 갖추지 않은 행위

[보호법 제28조의8(개인정보의 국외 이전)제1항]

피심인은 이용자가 상품을 구매하는 경우 제3자인 국외 판매자에게 개인정보를 제공(이전)하고 있으므로, 이용자로부터 국외 이전에 관한 별도의 동의를 받는 등 보호법 제28조의8제1항에서 규정한 적법 근거를 갖추어야 한다.

피심인이 대다수 중국 판매자에게 개인정보를 제공하고 있으므로 정보주체로부터 국외 이전에 관한 별도의 동의를 받는 경우 외에 다른 적법 근거는 해당 사항이 없다.

그러나 피심인은 이용자가 회원가입 시 “개인정보 해외 이전 동의(필수)”를 클릭하여 개인정보 처리방침 전문을 읽도록 한 것 외에 별도의 동의 절차를 마련하지 않았다.

피심인은 개인정보 처리방침마저도 개인정보가 이전되는 국가에 대해 ‘전세계’로 기재하였고, 최소 개 이상의 판매자에게 제공하면서도 약 개의 판매자만 개인정보 처리방침에 공개하여 95% 이상의 판매자를 누락하였으며, 국외 이전을 거부하는 방법이나 절차, 효과도 기재하지 않았다.

참고로, 위원회에서 공개한 「온라인 개인정보 처리 가이드라인(’20.12.)」에서도 개인정보의 제3자 제공 시, 제공받는 사업자가 회원가입 단계에서 특정되지 않는 경우에는 실제 구매 또는 결제 단계에 제공받는 제3자를 명시하고 동의를 받아야 한다고 안내한 바 있다.

따라서 피심인이 실제 개인정보가 이전되는 국가 및 이전받는 자가 특정되는 이용자의 상품 구매과정에서 법정 고지사항을 알리고 국외 이전에 관한 별도의 동의를 받지 않은 행위는 보호법 제28조의8제1항 위반에 해당한다.

나. 개인정보를 국외로 이전(제공)하면서도 보호조치를 하지 않은 행위

[보호법 제28조의8(개인정보의 국외이전)제4항]

이용자의 개인정보가 국외로 이전(제공)되는 경우, 보호법의 적용 범위를 넘어설 수 있으므로, 특히 이전받는 자에 의한 개인정보 오·남용이 발생하지 않도록 보호법 준수와 관련한 조치가 필요하다.

실제 낮은 가격에 상품을 등록·판매하여 개인정보만 수집하고, 실제 배송을 하지 않는 사례와 개인정보를 이용해 쇼핑몰에 주문을 넣고 가치가 없는 상품을 배송하여 실적을 부풀리는 소위 브러싱스캠이 국외 판매자에 의해 발생하고 있다.

그러나, 피심인은 국내 사업자가 국내 판매자에게 개인정보를 제공할 때 일반적으로 조치하는 ‘목적 외 이용금지’, ‘목적 달성 시 파기’ 등 관련 조치는 물론 법령 따라 반영되어야 하는 최소한의 조치조차 하지 않았으며, 판매자의 계정이 탈취 및 도용되어 다수 이용자의 개인정보가 유출되지 않도록 판매자가 피심인 이용자

(구매자)의 개인정보를 열람 등 처리할 때, 아이디와 비밀번호 외에 정당한 권한을 부여받은 판매자가 접속하는 것을 확인하는 조치를 적용한 사실도 없으며, 피심인은 보호법 제28조의8제4항 위반에 해당한다.

다. 국내대리인을 지정·공개하면서 대표자 성명을 포함하지 않은 행위

[보호법 제31조의2(국내대리인의 지정)제3항]

피심인이 ‘ ’ 법인을 국내대리인으로 지정하면서 이를 2024년 4월 4일까지 개인정보 처리방침에 공개하지 않은 행위와 해당 법인의 대표자 성명을 공개하지 않은 행위는 보호법 제31조의2제3항 위반에 해당한다.

라. 회원가입에 비해 회원탈퇴를 어렵게 한 행위

[보호법 제38조(권리행사의 방법 및 절차)제4항]

피심인이 회원탈퇴 절차를 복잡하게 구성하고, 관련 메뉴 또한 찾기 어렵게 하면서, 계정삭제 페이지를 영문으로만 안내 및 입력하도록 한 행위는 보호법 제38조제4항 위반에 해당한다.

IV. 피심인의 주장에 대한 검토

1. 국외 이전의 적법 근거

피심인은 법정 고지사항 중 일부 항목을 누락 하였을 뿐이며, 이는 과징금 부과 사유에 해당하지 않는다고 주장한다.

특히 국가, 연락처 두 가지 항목만 누락하였으며, 누락한 항목은 이용자가 구매 진행화면에서 업체 정보 등을 통해 확인할 수 있었고, 중개서비스 사업의 특성상 이용자는 자신의 개인정보가 판매자에게 제공될 수 있었음을 예측 가능하였다고

주장한다.

그러나, 보호법은 개인정보의 국외이전을 원칙적으로 금지한 후 정보주체의 동의 등 특정 요건을 갖춘 경우에만 허용하고 있어 이때의 동의는 법이 정한 고지 사항을 충실히 갖추 실질적 동의를 받아야 하는 사안이다.

보호법 체계상 제28조의8제2항의 법정 고지사항은 그 자체로 독립적으로 적용되기보다 정보주체의 동의 등 특정 요건에 수반 및 결합되어 그 적법 여부를 판단하는 주요한 요소이므로, 국외이전 동의시 알려야 하는 사항을 충실히 알리지 않아 동의를 받았다고 볼 수 없다고 판단될 경우 동의 의무 위반으로 과징금 부과 대상이 된다.⁷⁾

따라서 서비스 가입 단계에서 개인정보 처리방침 전문을 확인하도록 했을 뿐, 법정 사항에 대한 고지 없이 형식적으로 국외이전 동의(필수)란을 기입하도록 한 행위를 두고 정보주체의 동의를 받았다고 할 수 없다.

특히 개인정보 처리방침을 보더라도 피심인이 스스로 밝힌 것처럼 (이전되는) 국가와 (이전받는 자의) 연락처는 누락되어 있었고, 이전받는 자의 성명 또한 대부분 누락하는 등 국외이전의 핵심(요체)인 국가와 연락처, 이전받는 자를 포함하지 않은 것은 해당 고지 자체를 형해화한 것이다.⁸⁾

또한, 피심인은 정보주체가 여타 경로를 통해 누락된 항목을 확인할 수 있었다고도 주장하나, 법정 사항을 고지하고 동의받는 것은 개인정보처리자로서 의무 사항이고, 국내 오픈마켓은 구매 단계에서 별도로 제공(이전) 동의를 받는데, 통상의 한국 이용자는 회원가입 시 “개인정보 해외 이전 동의(필수)”에 체크하는 것이 처리방침에 기재되어 있는 ‘마케팅 분석·번역·호스팅·스팸 진단’ 등 회원가입시

7) (보호법 개정안내서) 동의사항에 대한 고지가 법 제22조 및 영 제17조를 위반하여 정보주체가 명확하게 인지할 수 있도록 알린 경우에 해당하지 않는 경우 동의 의무 위반으로 과징금 부과 대상이 될 수 있음

8) 개인정보 처리방침에는 이전되는 국가를 ‘전 세계’로 공개하였고, 최소 18만 개 이상의 판매자에게 개인정보를 제공하면서도 8천여 개 판매자만 공개한바, 이전받는 자의 성명 또한 누락한 것임

국외 이전되는 사항을 예상할 뿐이며, 구매와 관련한 '주문정보'는 별도로 동의 받을 것으로 기대할 수 있다.

끝으로 한국에 사업장을 두고 한국인 전용 페이지를 갖춘 후 국내 미디어를 통해 대량의 홍보를 하고 있어 국내 법인으로 인지할 가능성도 없지 않았던 점, 같은 이커머스라 하더라도 사업자가 물품 등을 직접 구매한 후 스스로 배송하는 등 다양한 형태가 존재하는 점 등을 고려하였을 때 막연히 정보주체가 개인정보의 국외 이전을 예측할 수 있었다고 하는 주장 또한 인정할 수 없다.

2. 국외 이전 시 보호조치

피심인은 이용자 개인정보 보호조치에 관한 내용을 해외 판매자와의 계약 등에 포함시켰고, 판매자의 아이디·비밀번호만을 사용하여 판매자 시스템에 로그인할 수 있도록 한 것만으로 안전성 확보조치를 위반하였다고 보기 어렵다고 주장한다.

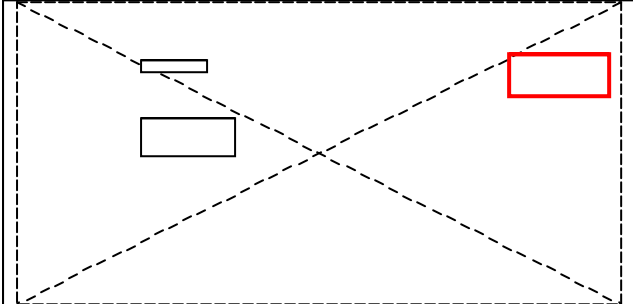

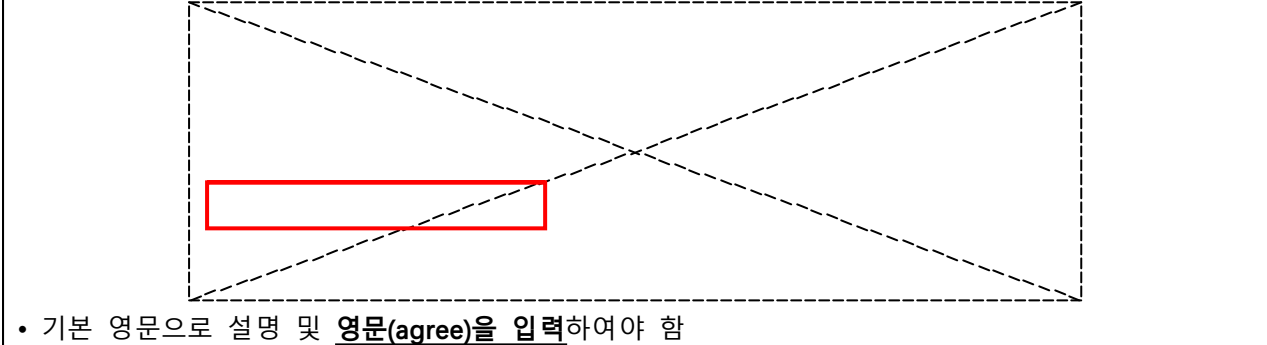
그러나, 통상 국내 사업자는 국내 판매자에게 개인정보를 제공할 때 법령에 따른 조치는 물론 '목적 외 이용금지', '목적 달성 시 파기' 등 보호법 준수와 관련한 약관을 마련하고 별도로 교육 등을 진행하는 경우도 있으며, 판매자가 시스템에 접속하는 경우 아이디, 비밀번호 외에 안전한 인증수단을 도입하고 있다.

피심인은 판매자와 체결하는 약관에 이러한 내용을 포함하지 않았고, 위원회 조사 과정에서 판매자에게 관련 보호조치를 안내하기 시작한바, 피심인의 주장은 수용하기 어렵다.

3. 권리행사 방법

피심인은 회원탈퇴 절차를 회원가입 절차보다 복잡하게 설정하지 않았고, 다른 사업자에 비해서도 훨씬 간소하므로 시정조치 명령에 대한 재고를 요청한다.

그러나, 이용자가 회원탈퇴 절차를 시작하기 위해서는 계정 → 설정에서 나타나는 여러 메뉴 중 ‘프로필 수정’이 회원탈퇴와 관련 있다고 인식하여야 하나, 이는 통상 이용자가 입력한 개인정보를 수정하는 페이지로 인식되므로 이용자가 직관적으로 해당 메뉴를 찾아가기 어렵고, ‘회원 프로필 수정’ 페이지에 접속하더라도 ‘Deactive Account’를 클릭한 후 영문을 읽고 ‘Agree’를 입력하는 등의 회원탈퇴 절차를 진행해야 하므로, 명백히 회원탈퇴 절차가 회원가입 절차보다 복잡하다고 판단된다.

'Deactive Account'	Delete Your Account
	 <p>• 기본 '영문'으로 설명</p>
 <p>• 기본 영문으로 설명 및 영문(agree)을 입력하여야 함</p>	

V. 처분 및 결정

1. 개선권고

피심인이 국내 정보주체의 개인정보 자기결정권을 보다 충실히 보장하고 보호 수준을 제고하기 위해 보호법 제61조제2항에 따라 다음과 같이 개인정보 처리 실태의 개선을 권고한다.

가. 피심인은 개인정보 처리 흐름을 최대한 투명하고 알기 쉽게 정보주체에게 공개하고, 변동시 신속하게 현행화할 것

나. 국내대리인의 단순 지정을 넘어 개인정보 보호를 위한 실질적 운영 노력을 기울일 것. 특히 개인정보 처리와 관련한 불만의 처리 및 피해를 구제할 수 있도록 구체적인 방안을 마련하고 시행할 것

다. 보호법상 원칙에 따라 수집하는 개인정보를 최소화하고, 국내 이커머스 기업들이 운영 중인 민관협력 자율규약에 참여하거나 그에 준하는 수준의 개인정보보호를 제공할 것

라. 피심인은 가.~다.의 조치를 개인정보보호위원회와 협의하여 이행하고, 개선 권고 통지를 받은 날로부터 90일 이내에 이행 결과 및 계획을 제출할 것

2. 시정조치 명령

개인정보 보호 및 침해 방지를 위해 피심인에 대하여 보호법 제64조제1항에 따라 다음과 같이 시정조치를 명한다.

가. 피심인은 개인정보의 국외 이전과 관련한 보호법의 규정을 준수하는 한편, 국외 판매자 등에 의한 개인정보 오남용을 예방하고 침해에 대응할 수 있도록 보호법상 요구되는 조치를 마련·시행하고, 이를 계약 내용 등에 반영할 것

나. 피심인은 정보주체가 회원탈퇴를 포함하여 권리행사를 쉽게 할 수 있도록 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개할 것

다. 처분통지를 받은 날로부터 90일 이내에 가.~나.의 시정명령 이행결과를 제출할 것

3. 과징금 부과

피심인의 보호법 제28조의8(개인정보의 국외이전)제1항 위반행위에 대해 같은 법 제64조의2제1항제7호, 시행령 제60조의2 [별표 1의5] 및 「개인정보보호 법규

위반에 대한 과징금 부과기준⁹⁾」(이하 ‘과징금 부과기준’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 과징금 상한액

피심인의 보호법 제28조의8제1항 위반에 대한 과징금 상한액은 같은 법 제64조의2제1항, 시행령 제60조의2에 따라 위반행위가 있었던 사업연도 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 100분의 3을 초과하지 아니하는 범위에서 부과할 수 있다.

나. 기준금액

1) 중대성의 판단

과징금 부과기준 제8조제1항은 ‘시행령 [별표 1의5] 2. 가. 1) 및 2)에 따른 위반행위의 중대성의 정도는 [별표] 위반행위의 중대성 판단기준을 기준으로 정한다.’라고 규정하고 있다.

[별표] 위반행위의 중대성 판단기준에 따르면 ‘위반행위의 중대성의 정도는 고려사항별 부과기준을 종합적으로 고려하여 판단’하고, ‘고려사항별 부과수준 중 두 가지 이상에 해당하는 경우에는 높은 부과 수준을 적용한다.’라고 규정하고 있으며, ‘고려사항별 부과 수준의 판단기준은 ▲(고의·과실) 위반행위의 목적, 동기, 당해 행위에 이른 경위, 영리 목적의 유무 등을 종합적으로 고려, ▲(위반행위의 방법) 안전성 확보 조치 이행 노력 여부, 개인정보 보호책임자 등 개인정보 보호 조직, 위반행위가 내부에서 조직적으로 이루어졌는지 여부, 사업주, 대표자 또는 임원의 책임·관여 여부 등을 종합적으로 고려하고, 개인정보가 유출등이 된 경우에는 개인정보의 유출등과 안전성 확보 조치 위반행위와의 관련성을 포함하여 판단, ▲(위반행위로 인한 정보주체의 피해 규모 및 정보주체에게 미치는 영향) 피해 개인정보의 규모, 위반기간, 정보주체의 권리·이익이나 사생활 등에 미치는 영향 등을 종합적으로

9) 개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(개인정보보호위원회 고시 제2023-3호, 2023. 9. 15. 시행)

고려하고, 개인정보가 유출등이 된 경우에는 유출 등의 규모 및 공중에 노출되었는지 여부를 포함하여 판단한다.'라고 규정하고 있다.

먼저 고의·과실과 관련하여 피심인은 영리를 목적으로 한국 시장에 공격적으로 진출하는 과정에서 장기간 기본적인 규제를 검토·준수하지 아니한 중대한 과실이 있으나, 회원가입 화면에서 국외 이전 동의에 체크하도록 화면을 구성한 점 등 참작할 사유가 있다는 점을 고려하여 고의·과실은 '중'으로 판단한다.

위반행위의 방법과 관련하여 피심인은 최소 18만 개 이상의 국외 판매자에게 개인정보를 제공(이전)하면서 동의 절차를 준수하지 않았고, 국외 이전 시 보호 조치를 하지 않은 점을 볼 때 부당성이 현저하나, 서비스 제공을 위해 필수적으로 이전해야 하는 측면이 있는 점 등을 고려하여, 부당성은 '중'으로 판단한다.

위반행위자가 처리하는 개인정보의 유형과 관련하여 침해된 개인정보에 주민등록번호 등 고유식별정보, 민감정보 또는 인증정보가 포함되어 있지 않으므로 '하'로 판단한다.

위반행위로 인한 정보주체의 피해 규모 및 정보주체에게 미치는 영향과 관련하여 위반행위는 장기간(약 7년 9개월) 이루어졌으나, 서비스 제공을 위해 필수적으로 이전해야 하는 측면이 있는 점을 고려하여 '중'으로 판단한다.

따라서, 피심인의 고의·과실, 위반행위의 방법, 처리하는 개인정보의 유형, 정보주체의 피해 규모 및 정보주체에게 미치는 영향 등을 종합적으로 고려하여, 위반행위의 중대성을 '중대한 위반 행위'로 판단한다.

2) 기준금액 산출

과징금 부과기준 제6조제1항은 '기준금액은 전체 매출액에서 위반행위와 관련이 없는 매출액을 제외한 매출액에 부과기준율을 곱한 금액으로 정한다'라고 규정

하고 있다.

피심인의 경우, 과징금 부과기준 제7조제3항에 따라 피심인의 직전 3개 사업
 년도의 연평균 전체 매출액에서 위반행위 관련성이 확인되지 않은
 서비스 매출액 및 비즈니스 개발 및 마케팅 투자 관련 매출액을
 제외한 위안에 시행령 [별표 1의5] 2. 가. 1) 에 따른 '중대한 위반행위'의
 부과기준을 1만분의 150를 적용하여 기준금액을 위안으로 한다.

< 피심인의 위반행위 관련 매출액 >

(단위 : 위안(RMB))

구 분	2020년	2021년	2022년	평 균
위반행위 관련 매출액				

<시행령 [별표 1의5] 2. 가. 1)에 따른 부과기준>

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	2.1% 이상 2.7% 이하
중대한 위반행위	1.5% 이상 2.1% 미만
보통 위반행위	0.9% 이상 1.5% 미만
약한 위반행위	0.03% 이상 0.9% 미만

다. 1차 조정

과징금 부과기준 제9조에 따라 피심인 위반행위의 기간이 2년을 초과하여 '장기
 위반행위'에 해당하므로 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 위안을
 가산한다.

라. 2차 조정

과징금 부과기준 제10조에 따라 피심인이 보호법 제63조제1항에 따른 위원회의
 전체 매출액 자료 제출 요구에 대해 해당 자료를 제출하지 않은 행위는 조사를

방해한 경우에 해당하여 1차 조정을 거친 금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 가중하여야 하나, 피심인이 위원회에 출석하여 그 사유를 적극 해명하고 뉘우치고 있는 점 등을 고려하여 100분의 20에 해당하는 위안을 가산한다.

또한, 피심인이 과징금의 사전통지 및 의견제출 기간이 종료되기 이전에 위반행위를 중지하는 등 위반행위를 시정을 완료한 경우에 해당하여 1차 조정을 거친 금액의 100분의 30에 해당하는 위안을 감경한다.

마. 과징금의 결정

피심인의 보호법 제28조의8(개인정보의 국외이전)제1항 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의2제1항제7호, 시행령 제60조의2, [별표 1의5] '과징금의 산정기준과 산정절차' 2. 가. 1) 및 '과징금 부과기준'에 따라 위와 같이 단계별로 산출한 금액인 1,978,000천 원¹⁰⁾을 최종 과징금으로 결정한다.

< 과징금 산출 내역 >

①기준금액	②1차 조정	③2차 조정	④최종과징금
<ul style="list-style-type: none"> 직전 3개 사업연도 연평균 매출액 (위안) 연평균 매출액에 1.5% 적용(중대한 위반) 	<ul style="list-style-type: none"> 위반기간 2년 초과 (50% 가중) 	<ul style="list-style-type: none"> 위반행위 시정 (30% 감경) 조사방해 (20% 가중) 	<p>1,978,000,000원</p> <p>(환율 1위안=184.36원 적용 및 1백만원 미만 절사)</p>
⇒ 위안	⇒ 위안	⇒ 위안	

4. 과태료 부과

피심인의 제28조의8(개인정보의 국외이전)제4항 위반행위에 대한 과태료는 같은 법 제75조(과태료)제2항제14호, 시행령 제63조[별표2] 및 「개인정보 보호법 위반에 대한 과태료 부과기준」¹¹⁾(이하 '과태료 부과기준')에 따라 다음과 같이 부과한다.

10) 과징금 부과기준 제11조제5항에 따라 1억원 이상인 경우에는 1백만원 단위 미만의 금액을 버리며, 제11조제6항에 따라 매출액 등 산정 기간('21.1.1.~'23.12.31.)의 평균환율(하나은행이 최초로 고시하는 매매기준율 : 1위안=184.36원)을 원화로 환산함

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 법 제28조의8(개인정보의 국외이전)제4항 위반에 대해서는 1회 위반에 해당하는 과태료인 600만 원을 기준금액으로 적용한다.

< 보호법 시행령 [별표2] 2. 개별기준 >

(단위: 만 원)

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액		
		1회	2회	3회 이상
처. 법 제28조의8제4항(법 제26조제8항 및 제28조의11에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 보호조치를 하지 않은 경우	법 제75조 제2항제14호	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 이내에서 가중할 수 있다.' 라고 규정하고 있다.

피심인의 보호법 제28조의8(개인정보의 국외이전)제4항 위반행위에 대하여 과태료 부과기준 제8조에 따라 위반기간이 2년을 초과한 경우로 기준금액의 30%를 가중한다.

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

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

인정되는 경우)에 따라 기준금액의 100분의 50의 범위 이내에서 감경할 수 있다.’라고 규정하고 있다.

피심인의 보호법 제28조의8(개인정보의 국외이전)제4항 위반행위에 대하여 감경 사유가 인정되지 않는바, 과태료의 감경을 고려하지 않는다.

다. 최종 과태료

피심인의 보호법 제28조의8(개인정보의 국외이전)제4항 위반행위에 대해 기준 금액에서 가중·감경을 거쳐 총 780만 원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

위반행위(세부내용)	기준금액	가중액	감경액	최종 과태료
국외이전 보호조치 위반	600만 원	180만 원	-	780만 원
계				780만 원

5. 처분 결과 공표명령

보호법 제66조제2항 및 「개인정보 보호법 위반에 대한 공표 및 공표명령 지침」¹²⁾ (이하 ‘공표 및 공표명령 지침’) 제6조제1항제7호(위반상태 3년 초과)에 해당하나, 피심인이 국외이전 위반행위를 자진 시정한 점 등 법 준수의 기대 가능성 등을 종합적으로 고려하여 공표명령은 부과하지 아니한다.

12) 개인정보 보호법 위반에 대한 공표 및 공표명령 지침(개인정보보호위원회 지침, 2023. 10. 11. 시행)

VI. 결론

피심인의 보호법 제28조의8(개인정보의 국외 이전)제1항, 제4항, 제31조의2(국내 대리인의 지정)제3항 및 제38조(권리행사의 방법 및 절차)제4항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제64조의2(과징금의 부과)제1항제7호, 시행령 제60조의2(과징금의 산정기준 등), 제75조(과태료)제2항제14호, 시행령 제63조(과태료의 부과기준), 제64조(시정조치 등)제1항, 제61조(의견제시 및 개선권고)제2항에 따라 과징금, 과태료, 시정조치 명령, 개선권고를 주문과 같이 의결한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 및 과징금 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정심판을 청구하거나 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 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.

2024년 7월 24일

부위원장 최 장 혁 (서 명)

위 원 김 일 환 (서 명)

위 원 김 진 욱 (서 명)

위 원 김 진 환 (서 명)

위 원 박 상 희 (서 명)

위 원 윤 영 미 (서 명)

위 원 조 소 영 (서 명)