

개 인 정 보 보 호 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2020-008-011호 (사건번호 : 2020조이0025)
안 건 명 개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 (주)엘지유플러스 (사업자등록번호 : 220-81-039938)
서울시 마포구 월드컵북로 416, 엘지유플러스 상암사옥
대표이사
의결연월일 2020. 12. 9.

주 문

1. 피심인 (주)엘지유플러스에 대하여 다음과 같이 시정조치를 명한다.

가. 이용자의 개인정보 처리업무를 수탁자에게 위탁함에 있어서 이용자의 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수탁자를 교육하고, 수탁자가 법령에 따라 준수하여야 할 사항과 위탁업무 수행 목적외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항, 그 밖에 개인정보의 안전한 관리를 위한 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항을 준수하는지를 감독하여야 한다.

나. 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

1) 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위해 필요한 개인정보 보호책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 것

2) 개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경 또는 말소할 것

3) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP 주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것

다. 가·나.의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 개인정보보호위원회와 협의하여 재발방지대책을 수립하여야 하며, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 개인정보보호위원회에 그 결과를 제출하여야 한다.

2. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.

가. 과 징 금 : 11,600,000원

나. 과 태 료 : 10,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 「질서위반행위규제법」 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

3. 피심인의 법 위반 행위 내용 및 결과를 개인정보보호위원회 홈페이지에 공표한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 유선통신업, 무선통신장치, 통신판매 및 중개 등을 운영하는 「(구)정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」((2020. 8. 5. 법률 제16955호로 개정·시행되기 전의 것, 이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수
	1996. 7. 11.		유선통신업, 무선통신장치, 통신판매 및 중개	10,701명

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2017년	2018년	2019년	3년 평균
전체 매출				
관련 매출*				
관련없는 매출				

* 관련 매출 : 피심인이 제출한 재무제표 등 회계자료를 토대로 작성하였으며 초고속인터넷 서비스와 관련된 '홈서비스(유선)'매출을 관련 매출로 산정

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

개인정보보호위원회¹⁾는 국민신문고를 통한 민원신고(2019. 1.23.) 및 온라인 개인정보 보호 포털(i-privacy.kr)에 유출 신고(2019. 6.21.)된 사건과 관련하여, 피심인의 개인정보 취급·운영 실태 및 정보통신망법 위반 여부를 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2019. 7. 2~7. 3., 7. 10., 11. 1., 2020. 1. 17., 2. 10., 5. 15., 5. 20., 5. 25.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

1) 2020. 8. 5. 시행된 개정 「개인정보 보호법」(법률 제16930호, 2020. 2. 4. 일부개정) 부칙 제3조에 따라, 개인정보보호위원회가 방송통신위원회의 소관사무 중 개인정보 보호에 해당하는 사무를 승계(제1항), 법 시행 전 방송통신위원회가 행한 고시·행정처분 중 그 소관이 방송통신위원회에서 개인정보보호위원회에게로 이관되는 사항에 관한 행위는 개인정보보호위원회가 행한 것으로 간주(제4항)

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 1996. 7. 11.부터 유·무선 통신판매 서비스를 제공하면서 2020. 1. 17. 기준으로 통합전산시스템UCUBE²⁾ (이하‘UCUBE’라 한다)내 아래와 같이 이용자의 개인정보를 수집하여 보관하고 있다.

< 피심인의 개인정보 수집 현황 >

구분	항목	수집일	건수
이용자 정보	<ul style="list-style-type: none"> · (고객정보) 고객명, 주민등록번호 생년월일, 연락처, 고객주소, 고객성향, 마케팅 수신여부, 나이 · (계약정보) 결합유형, 청구계정번호, 가상인식번호, 설치장소, 개통일자, 상태 · (가입청구정보) 계정잔고, 연체금, 납부자명, 생년월일, 납부방법, 청구서 수신 정보(문자 수신번호, 이메일, 지로 수신 주소) · (부가역무/웹회원) ID, PW, 고객명, 생년월일, 연락처, 고객주소, 계약정보 등 	1996. 7. 11. ~ 2020. 1. 17.	19,360,391건
해지자 정보	(상동)	-	13,534,720건
총계			32,895,111건

나. 개인정보 침해민원 관련 사건경위

피심인은 “통신, 부가서비스 고객유치, 개통, 유지, 관리, 상담, A/S, 품질관리, 상품 판매, CRM” 등 업무를 목적으로 (이하 ‘대리점’이라 한다)과 2010. 4. 및 2010. 10. 각각 대리점 계약을 체결하고, 매년 계약을 갱신·유지하고 있다.

피심인은 대리점이 사무실에서 UCUBE에 접속하여 대리점 업무를 처리할 수 있도록 대리점이 신청한 IP 대역()에서 UCUBE 접속을 승인하였으며, ‘15. 12. 10.부터 해당 대역에서 UCUBE 접속이 가능하였다.

2) UCUBE : 피심인 및 대리점의 개인정보취급자가 이동통신 및 초고속인터넷 등 서비스 이용자의 개인정보를 처리하기 위한 시스템

(이하 '매집점'이라 한다)은 '17. 8. 31.부터

에 있는 사무실을 임대하였고, 해당 사무실에 대한 임대비용을 대리점과 공동으로 분담하였다.

는 '17. 9. 2. 해당 사무실에 고정 IP() 전용 인터넷 서비스인 U+ 오피스넷 TRUNK를 신청하였고, 피심인은 '17. 9.16. 해당 사무실에 대한 인터넷 개통을 완료하였으며, 피심인의 UCUBE 접속기록에는 해당 사무실에서 '17. 9. 18. ~ '19. 6.20. 17:53까지 피심인이 대리점에 발급한 계정으로 UCUBE에 접속한 기록이 확인된다.

또한, '19. 6.20. 매집점의 명의로 계약된 사무실에서 피심인이 대리점에 발급한 계정인 으로 UCUBE에 접속하여 개인정보를 열람하는 등 처리하고 있는 것이 확인되었다.

'19. 6.20. 피심인은 개인정보보호위원회가 매집점의 개인정보 취급·운영실태를 조사한 사실을 대리점을 통해 알게 되었고, '19. 6.21. 온라인 개인정보보호포털 (i-privacy.kr)에 개인정보 유출신고*를 하였다.

* 유출 여부가 확인되지 않았으나 유출 우려가 있어 우선 신고함

피심인은 매집점과 대리점 계약을 체결한 사실이 없고, 별도로 개인정보 처리업무를 위탁한 사실이 없으며, 대리점이 매집점에 위탁한 업무와 관련하여 해당 업무의 전부 또는 일부를 재위탁한다는 것에 대하여 동의를 요청받거나 이를 허용한 사실이 없다고 소명하였다.

피심인은 2017. 9. 16. ~ 2019. 6. 20. 기간 동안 매집점의 사무실에서 초고속인터넷서비스 가입자 13,776건(중복제거시 3,568명)의 개인정보가 처리*된 것으로 2019. 6. 28. 소명하였고, 2019. 7.12. 개인정보 유출 가능성에 대해 이용자에게 우편 및 문자를 발송한 사실이 있다.

* 2017. 9.16.부터 2019. 6.20. 기간 동안 매집점의 사무실(), IP 대역()에서 피심인의 UCUBE를 통해 처리된 건

3. 개인정보의 취급·운영 관련 사실관계

가. 수탁자에 대한 관리·감독을 소홀히 한 행위

1) UCUBE 접속이 허용된 장소에 대한 개인정보 보호조치 점검 미 실시

피심인은 대리점이 매집점의 사무실()로 이전(2017. 9. ~ 2018. 3.)했던 사실을 알고 있었고, 해당 장소에서 피심인이 승인·발급한 IP대역()으로 대리점의 전산 IP를 통해 지속적으로 UCUBE 접속(2016. 9. 30 ~ 2019. 6. 20.)이 되는 것을 알고 있었다.

피심인은 대리점이 이전 주소지()

에 대한 전산 IP발급 신청서는 제출하였으나, 위 매집점의 사무실()

에 대해서는 대리점으로부터 전산 IP발급 신청을 받지 못하였다고 소명하였으며, 전산 IP발급 신청서 및 매장/사무실을 확인했다는 자료를 개인정보위에 제출하지 못한 사실이 있다.

또한, 피심인은 내부지침에 따라 대리점의 주된 사무실()

에 대해서만 점검을 하였을 뿐, 매집점의 사무실()을 대상으로 개인정보 보호조치 점검을 실시한 사실이 없으며, 해당 공간이 대리점의 사무실이 맞는지 확인한 사실이 없다고 소명하였다.

참고로 피심인의 “홈/미디어 대리점 전산 IP 등록 지침”은 “대리점이 실제로 운영하는 사무실 또는 매장에서만 IP 등록 가능(판매점, sub점 등 직접 운영하지 않는 장소의 IP는 절대 등록 금지)”, “원칙적으로 CM이 해당 대리점의 ‘전산IP등록’과 관련된 모든 절차를 직접 관리”, “담당 CM은 대리점 전산 IP 등록시 요청 장소 필수 확인(대리점의 매장/사무실 사진첨부 필수)”라고 명시하고 있고,

대리점이 전산IP 등록 요청 시 “필수구비서류 : ① 전산 IP발급 신청서, ② 신청 매장/사무실 사진” 확인, 담당 CM은 “대리점 업무요청 접수 및 필수 구비서류 내용 확인” 후 “전산 IP 등록 요건이 이상 없는 경우 IP 등록”라고 명시하고 있다.

2) 개인정보취급자의 접근권한 관리(부여·말소 등) 부실

피심인은 UCUBE에 접속하는 전산 ID 관리 기준을 홈/미디어 대리점 및 모바일로 구분하여 관리·운영하고 있으며,

홈/미디어 대리점 전산 ID 발급 가이드에 “CM은 대리점 전산 ID 발급시 대리점 현 근무여부 확인(관리자ID 발급시에는 4대보험 가입 확인)”, “대리점 관리자 ID 발급은 4대보험 가입명부 필수”, “대리점 일반은 재직증명서 필수 첨부”라고 명시하고 있고,

대리점 사용자 “ID 발급 신청서”, “근무확인서”, “입사지원서”를 수집하여, UCUBE 계정 이용자가 대리점 소속 직원임을 확인 후 계정을 발급하도록 규정하고 있다.

피심인이 대리점의 개인정보취급자 UCUBE 계정인 전산ID 발급내역, 인사변동 내역 등 접근권한 부여를 관리함에 있어

· 의 경우, 소속 직원이 아닌

 의 이름으로 UCUBE 계정이 발급되었으며, 퇴직자인 의 계정이 퇴직시점에 즉시 말소되지 않은 사실을 확인하였고

· 의 경우, 소속 직원이 아닌

 의 이름으로 UCUBE 계정이 발급 되었으며, 퇴직자인

 의 UCUBE 계정이 퇴직한 시점에 즉시 말소 되지 않은 사실을 확인하였다.

· 그리고 대리점은 위와 같은 부당하게 발급받은 UCUBE 계정인 전산 ID를 매집점에 공유하고, 위 계정을 통해 초고속인터넷서비스를 개통·처리한 사실이 있다.

피심인은 대리점과 개인정보 처리위탁 계약을 2010년부터 매년 연장하면서 대리점 개인정보취급자의 업무변경, 퇴직 등 인사변동 여부를 점검한 적이 없으며, 그 사유로 인사변동 여부는 대리점 내부 경영사항에 해당하므로 확인하지 않고 있다고 '19. 7.10. 조사 과정에서 밝힌바 있다.

3) UCUBE 계정정보에 등록된 추가인증(OTP) 발송용 휴대전화번호를 임의로 변경할 수 있도록 관련 시스템을 운영

피심인은 UCUBE 계정 사용자가 UCloud 접속 후, “LG유플러스 Login”(im.lguplus.co.kr/im) 사이트에서 UCUBE 계정정보에 등록된 추가인증용 OTP 문자전송에 필요한 휴대전화번호를 임의로 변경할 수 있도록 운영한 사실이 있으며, 외부망 접속시 사용되는 추가인증 수단 정보의 변경(OTP 문자전송을 위한 휴대전화번호)을 승인하거나 검토한 이력은 없는 것으로 확인되었다.

‘17. 9. 16. ~ ‘19. 6.20. 기간 동안

(IP주소 :)에서 UCUBE 접속한 대리점의 18개 계정 중 9개(50%) 계정의 휴대전화번호가 계정 발급 시 등록된 사용자가 아닌 다른 사용자의 휴대전화번호로 변경되어 운영한 사실이 있다.

피심인은 개인정보보호위원회의 현장조사 이후인 ‘19. 9. 6. “LG유플러스 Login”(im.lguplus.co.kr/im) 사이트에서 휴대전화번호 변경 시 휴대전화 본인확인 과정을 거치도록 시스템을 변경·적용한 사실이 있다.

4) 피심인과 대리점과의 계약서에 명시된 사항을 위반

피심인과 대리점간 계약서(부속계약서 포함)에는 아래와 같은 사항을 위반하지 않도록 규정하고 있다.

· 대리점 계약서 제7조(기밀정보(고객정보)의 보호)제2항제1호 : ‘회사(피심인)가 규정하는 정당한 권한 없이 회사(피심인)의 가입·해지고객 데이터베이스에 접근하는 행위’

· ‘개인정보 취급 가이드 : 6. 전산시스템 1)전산시스템은 접근권한이 부여된 자와 부여된 장소 외에는 사용할 수 없음’

또한, ‘홈 서비스협력사 부속계약서’ 제17조(정도영업)제1항에서는 ‘협력사(대리점)는 회사(피심인)의 고객을 유치함에 있어 협력사(대리점)의 직원이나 재위탁점이 다음 각 항(사. 부당한 방법으로 회사(피심인) UCUBE시스템을 이용)에 해당하는 행위를 하지 않도록 관리 및 감독할 의무가 있다’라고 명시하고 있다.

허가받지 않은 매집점의 사무실에서 2017. 9.18.부터 2019. 4.24.까지 UCUBE 시스템 접속이 이뤄지고, 피심인의 가입·해지고객 데이터베이스의 개인정보를 처리한 사실이 확인되었으나, 피심인은 해당 기간 동안 매집점의 사무실을 관리·감독한 사실이 없다.

나. 개인정보처리시스템에 대한 접근통제를 소홀히 한 행위

피심인은 UCUBE의 접속기록을 자동으로 분석하여 “ID 공유 접속”, “IP 부정 접속”, “정기적 고객정보조회 시도”, “화면고객정보조회”, “고객정보조회과다(일190회 이상)”, “고객정보조회과다(CS처리대비)”, “다점 가입자 조회 과다” 등의 개인정보 오남용 이용 등 여부를 탐지를 위해 ‘13. 1. 2. 부터 WTS³⁾를 운영하고 있으며,

‘19. 7. 22. WTS에서 탐지된 로그를 샘플링(대리점에 발급된 계정 11개에 대해 ‘16. 8. 이후 4개월간)하여 분석한 결과, ID 공유접속 7,813회, IP 부정접속 2,610회 등 총 10,423회가 탐지된 것으로 확인되었고,

피심인에게 해당 탐지 로그에 대해 이상여부를 확인하고 검토한 결과 및 이에 따른 조치 내역을 제출할 것을 요청하였으나 탐지 로그를 검토한 결과 및 조치한 내역 등을 제출하지 못한 사실⁴⁾이 있다.

3) Watch Tower System : UCUBE 접속기록을 자동 분석하여 이상 접속에 대한 징후 및 개인정보 오남용 이용 등 이상여부를 탐지하는 시스템

4) 피심인은 전산환경 변환 과정에서 발생한 오류가 다수 포함되어 추가적인 조치를 하지 않았다고 소명함

라. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

개인정보보호위원회는 2020. 8. 20. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2020. 9. 4. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제25조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 수탁자가 이 장의 규정을 위반하지 아니하도록 관리·감독 및 교육하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 정보통신망법은 본사가 수탁 업체에 대해 개인정보보호 관련 법조항을 위반하지 않도록 관리·감독할 책임을 규정하고(법 제25조제4항) 있다고 언급하면서, 본사는 업무위탁 계약서를 통해 취급 목적 등 수탁자가 행할 수 있는 개인정보취급업무의 범위를 구체적으로 적시하고 수탁자가 위탁업무와 관련해 부여받은 업무범위를 벗어나지 않도록 수시로 관리·감독할 필요가 있으며, 또한, 위탁 업무와 관련해 정보통신망법의 개인정보보호 규정을 위반하여 이용자에게 손해를 끼쳐 민사상의 손해배상 책임을 질 경우 수탁업체를 본사의 직원으로 간주한다(법 제25조제5항)고 해설하고 있다.

한편, “정보통신망법은 개인정보 취급을 위탁받은 수탁업체 또한 정보통신망법의 개인정보보호 규정을 준용하여 적용하도록 규정하고 있습니다. 따라서 수탁업체 또한 개인정보 취급 업무 수행 시 정보통신서비스 제공자와 동일한 개인정보 보호 의무사항을 조치해야 하며, 수탁업체가 법률을 위반한 경우 수탁업체 또한 행정처분 혹은 형사처벌 대상이 될 수 있습니다.”고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’을 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자 컴퓨터 등에 대한 외부 인터넷망 차단(제3호)’, ‘비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영(제4호)’, ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’ 등의 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「(구)개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방통위 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제5항은 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제4조제5항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 불법적인 접근(인가되지 않은 자가 사용자계정 탈취, 자료유출 등의 목적으로 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 접근하는 것을 말함) 및 침해사고(해킹, 컴퓨터바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법으로 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위를 하여 발생한 사태) 방지를 위해 침입차단 시스템, 침입탐지시스템, 침입방지시스템, 보안 운영체제(Secure OS), 웹방화벽,

로그분석시스템, ACL(Access Control List)을 적용한 네트워크 장비, 통합보안관제시스템 등을 활용할 수 있으며, 어느 경우라도 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 모두 충족되어야 하며 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능의 충족을 위해서는 단순히 시스템을 설치하는 것만으로는 부족하며, 신규 위협 대응 및 정책의 관리를 위하여 ‘정책 설정 운영’, ‘이상 행위 대응’, ‘로그 분석’ 등을 활용하여 체계적으로 운영·관리하여야 한다. IP주소 등에는 IP주소, 포트 그 자체뿐만 아니라 해당 IP주소의 행위(과도한 접속성공 및 실패, 부적절한 명령어 등 이상행위 관련 패킷)를 포함한다고 해설하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 수탁자에 대한 관리·감독을 소홀히 한 행위 {정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁) 중 관리·감독}

피심인은 수탁자가 개인정보보호와 관련된 규정을 위반하지 않고 위탁업무와 관련해 부여받은 업무범위를 벗어나지 않도록 수시로 관리·감독할 필요가 있으나, UCUBE 접속이 이뤄진 장소에 대한 개인정보 보호조치 점검을 실시하지 않은 점, 대리점 개인정보취급자의 업무변경, 퇴직 등 인사변동 시 이를 확인하지 않고 UCUBE 계정을 발급한 점, UCUBE 계정정보에 등록된 휴대전화번호(OTP 문자 전송용)를 임의로 변경할 수 있도록 관련 시스템을 운영한 점, 대리점과의 계약서에 명시된 사항을 위반하여 개인정보 보호를 소홀히 한 행위는 정보통신망법 제25조제4항을 위반한 것이다.

나. 개인정보처리시스템에 대한 접근통제를 소홀히 한 행위 {정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}

피심인의 WTS에서 탐지된 로그를 샘플링하여 분석한 결과, ID 공유 접속 7,813회, IP 부정 접속 2,610회 등 총 10,423회가 탐지된 것으로 확인되었고, 해당



탐지 로그에 대해 이상여부를 확인하고 로그 분석 등을 활용하여 체계적으로 대응하지 못한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조 제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
(주)엘지유플러스	수탁자 관리·감독	§25④		수탁자가 개인정보보호 관련 규정을 위반하지 않도록 관리·감독을 하지 않은 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치·운영하면서 이상행위 대응, 로그분석 등 체계적으로 운영·관리 하지 않은 행위(고시 §4⑤)

IV. 처분 및 결정

1. 시정조치 명령

가. 피심인은 이용자의 개인정보 처리업무를 수탁자에게 위탁함에 있어서 이용자의 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수탁자를 교육하고, 수탁자가 법령에 따라 준수하여야 할 사항과 위탁업무 수행 목적외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항, 그 밖에 개인정보의 안전한 관리를 위한 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항을 준수하는지를 감독하여야 한다.

나. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다. 1) 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위해 필요한 개인정보보호책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 것, 2) 개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 지체없이 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경 또는 말소할 것,

3) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP 주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것

다. 피심인은 가·나.의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 개인정보보호위원회와 협의하여 재발방지대책을 수립하여야 하며, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 개인정보보호위원회에 그 결과를 제출하여야 한다.

2. 과징금 부과

이 건은 수탁자에 대한 관리·감독 및 교육을 소홀히 하여 수탁자가 개인정보 보호규정을 위반한 경우에 해당하여 정보통신망법 제64조의3제1항제5호의2에 따라 피심인에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하의 과징금을 부과할 수 있다.

피심인의 정보통신망법 제25조제4항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제5호의2, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8](과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(방송통신위원회 고시 제2019-12호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)'에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제25조제4항 위반에 대한 과징금 상한액은 같은 법 제64조3의제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신 서비스의 직전 3개년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액



1) 고의·중과실 여부

과징금 부과기준 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인은 수탁자가 개인정보 보호규정을 위반하지 않도록 정보통신망법 제25조제4항에 따라 수탁자에 대한 관리·감독을 하여야 하나, 이를 소홀히 한 피심인에게 중과실이 있다고 판단한다.

2) 중대성의 판단

과징금 부과기준 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 '매우 중대한 위반행위'로 판단하도록 규정하고 있다.

다만, 과징금 부과기준 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 '보통 위반행위'로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 '중대한 위반행위'로 감경하도록 규정하고 있다.

이에 따라, 피심인의 위반행위의 결과가 피해규모가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 점, 이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 점을 종합적으로 고려할 때, '중대한 위반행위'로 판단한다.

3) 관련 매출액 및 기준금액 산출

피심인의 위반행위 관련 매출은 수탁자인 대리점의 유선인터넷서비스 매출액으로 하고, 대리점의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액 에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘중대한 위반행위’의 부과기준율 1천분의 21을 적용하여 기준금액을 으로 한다.

< 피심인의 위반행위 관련 매출액 >

(단위 : 천원)

구 분	2017년	2018년	2019년	평 균
관련 매출액*				

※ 자료출처 : 사업자가 제출한 재무제표 등 회계자료를 토대로 작성

<정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율>

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제6조와 제7조에 따라 피심인 위반행위의 기간이 1년 초과 2년 이내('17. 9. 16. ~ '19. 6. 20.)의 ‘중기 위반행위’에 해당하므로 기준금액의 100분의 25에 해당하는 을 가중하고,

최근 3년 이내 정보통신망법 제64조의3제1항제3호에 해당하는 행위로 과징금 처분('18. 12. 19.)을 받은 사실이 있으므로, 조정금액 천원을 유지한다.



라. 추가적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제8조는 사업자의 위반행위의 주도 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 가중·감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인이 ▲ 개인정보보호관리체계(ISMS-P) 인증을 획득·유지하고 있는 점을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 10에 해당하는 천원을 감경한다.

마. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제5호의2, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1) (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 과징금 부과기준에 따라 위와 같이 단계별로 산출한 금액인 천원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 이하에 해당하여 십만원 미만을 절사한 천원을 최종 과징금으로 결정한다.

<과징금 산출내역>

기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종 과징금*
	필수적 가중 (25%, 천원)	추가적 가중 없음	11,600천원
	필수적 감경 없음 → 천원	추가적 감경 (10%, 천원) → 천원	

* 최종 과징금 산출액이 1억원 미만은 십만원 미만 절사, 1억원 이상은 백만원 미만 절사함

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반행위에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(2018. 7.4. 방송통신위원회 의결, 이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분(17. 12. 21.)을 받은 바 있으므로 2회 위반에 해당하는 2,000만 원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) 과태료의 가중

과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해서는 특별히 가중할 사유가 없으므로 가중하지 않는다.

2) 과태료의 감경

과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치) 정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 시정조치(안) 사전통지 및 의견제출 기간 이내에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준금액의 50%인 1,000만원을 감경한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§28①2호	2,000만원	-	1,000만원	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해 10,000,000원의 과태료를 부과한다.

4. 결과 공표

「개인정보 보호법」 제66조제1항에 따라 피심인이 시정조치 명령을 받은 사실과 과태료 부과에 대해 개인정보보호위원회 홈페이지에 공표한다.

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」 위반 행정처분 결과 공표				
위반행위를 한 자	위반행위의 내용		행정처분의 내용 및 결과	
	위반조항	위반내용	처분일자	처분내용
(주)엘지유플러스	법 제25조제4항	수탁자 관리·감독 소홀	2020.12. 9.	시정조치 명령
	법 제28조제1항	개인정보 보호조치 (접근통제) 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령 과태료 부과 1,000만원

V. 결론

피심인의 정보통신망법 제25조제4항 위반행위 및 제28조제1항 위반행위에 대하여 같은 법 제64조의3(과징금의 부과 등)제1항제5호의2 및 제76조(과태료) 제1항제3호와 「개인정보 보호법」 제64조(시정조치 등)제1항, 제66조(결과의 공표) 제1항에 따라 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 개인정보보호위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 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.

[REDACTED]

위 원 지 성 우

개 인 정 보 보 호 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2020-008-012호 (사건번호 : 2020조이0026)
안 건 명 개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 (주)엘앤씨 (사업자등록번호 : 314-81-60134)
충청남도
대표이사
의결연월일 2020. 12. 9.

주 문

1. 피심인 (주)엘앤씨에 대하여 다음과 같이 시정조치를 명한다.

가. 정보통신서비스 제공자로부터 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 위탁 받은 업무를 재위탁할 때에는 문서에 의하여야 한다.

나. 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

1) 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위해 필요한 개인 정보 보호책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 것

2) 개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 지체없이 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경 또는 말소할 것

다. 가·나의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 개인정보보호위원회와 협의하여 재발방지대책을 수립하여야 하며, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 개인정보보호위원회에 그 결과를 제출하여야 한다.

2. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 10,100,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 「질서위반행위규제법」 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

3. 피심인의 법 위반 행위 내용 및 결과를 개인정보보호위원회 홈페이지에 공표한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전기통신공사, 장비임대 서비스, 휴대폰통신기기 도소매, 전자상거래 소매 등을 운영하며, 「(구)정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(2020. 8. 5. 법률 제16955호로 개정·시행되기 전의 것, 이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 정보통신서비스 제공자()로부터 유·무선 가입 관련 이용자 개인정보 처리업무를 위탁받은 수탁자로서, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수
	2003. 7. 2.		전기통신공사, 장비임대 서비스, 휴대폰통신기기 도소매, 전자상거래 소매 등	27명

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2017년	2018년	2019년	3년 평균
전체 매출				
관련 매출*				
관련없는 매출				

* 관련 매출 : 피심인이 제출한 재무제표 등 회계자료를 토대로 작성하였으며 초고속인터넷서비스와 관련된 '홈서비스(유선)'매출을 관련 매출로 산정

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

개인정보보호위원회¹⁾는 국민신문고를 통해 민원신고(2019. 1. 23.)된 사건과 관련

1) 2020. 8. 5. 시행된 개정 「개인정보 보호법」(법률 제16930호, 2020. 2. 4. 일부개정) 부칙 제3조에 따라, 개인정보보호위원회가 방송통신위원회의 소관사무 중 개인정보 보호에 해당하는 사무를 승계(제1항), 법 시행 전 방송통신위원회가 행한

하여, 피심인의 개인정보 취급·운영 실태 및 정보통신망법 위반 여부를 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2020. 3. 2., 5. 6.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 계약관계

피심인은 2010. 4월부터 (이하 '회사'라 한다)와 대리점계약을 체결하여 이동통신 및 초고속인터넷 가입 유치 등의 업무를 수행하고 있으며, (이하 '매집점'²⁾이라 한다)과는 같은 업무에 대한 개인정보 처리 위·수탁 계약을 체결한 사실이 없다.

나. 계정사용

1) 피심인이 회사로부터 발급받은 통합전산시스템 UCUBE³⁾(이하 'UCUBE'라 한다) 계정이 2017. 9. 18.~2019. 4. 24.기간 동안 매집점의 사무실()에서 사용된 사실이 있고,

* 매집점사무실에서 사용된 피심인의 UCUBE 계정 : 7개 계정

-

피심인은 매집점을 통해 수집한 개인정보(4,704건)를 이용하여 회사의 초고속 인터넷 가입 등 업무를 처리한 사실이 있다.

2) 피심인은 UCUBE 접속시 추가인증을 위한 휴대전화번호를 피심인의 개인정보취급자가 아닌 매집점의 법인전화번호() 등 제3자의 휴대전화번호로 변경하여 UCUBE에 접속하도록 운영한 사실이 있다.

고시·행정처분 중 그 소관이 방송통신위원회에서 개인정보보호위원회에게로 이관되는 사항에 관한 행위는 개인정보보호위원회가 행한 것으로 간주(제4항)

2) 매집점 : 온라인몰, 텔레마케팅 등을 통한 자체판매와 판매점 가입 건을 매입(매집)하여 통신사의 대리점과 거래하는 중개영업의 일종

3) UCUBE : 회사 및 대리점의 개인정보취급자가 이동통신 및 초고속인터넷 등 서비스 이용자의 개인정보를 처리하기 위한 시스템

3. 개인정보의 취급·운영 관련 사실관계

가. 개인정보 처리위탁을 문서에 의하지 않은 행위

피심인은 2016. 9. 30. ~ 2019. 4. 24. 기간 동안 매집점을 통해 수집한 개인정보(4,704건)를 이용하여 회사의 초고속인터넷 가입 등 업무를 처리하였으나, 매집점과 문서에 의한 개인정보 처리위탁을 하지 않은 사실이 있다.

나. 개인정보 처리업무 재위탁시 정보통신서비스 제공자의 동의를 받지 않은 행위

피심인은 매집점을 통해 수집한 개인정보(4,704건)를 이용하여 회사의 초고속인터넷 가입 등 업무를 처리하면서, 매집점에 개인정보 처리업무 위탁 시 회사의 동의를 받지 않은 사실이 있다.

피심인과 회사와의 계약서(부속계약서 포함)에는 아래와 같은 사항을 위반하지 않도록 규정하고 있다.

- ‘대리점 계약서’ 제24조(권리, 의무의 양도 금지)제1항 : ‘대리점은 본 계약상의 지위 및 권리와 의무의 전부 또는 일부를 회사의 사전 서면동의 없이 제3자에게 양도, 위임, 위탁, 하도급 대여, 담보제공, 기타 처분하여서는 아니 된다.’
- ‘홈 서비스협력사 부속계약서’ 제16조(재위탁점 선임에 대한 승낙 등)제1항 : ‘협력사(대리점)는 재위탁점(2차점, 매집점, 판매점 등 그 명칭을 불문하여 이하 같다.)을 선임하고자 하는 경우, 회사의 서면에 의한 사전승낙을 얻어야 함’

다. 개인정보처리시스템에 대한 접근통제를 소홀히 한 행위

피심인은 피심인의 직원이 아닌 이동근() 이름으로 회사에 UCUBE 계정을 신청하여 발급받은 사실이 있다.

또한, 피심인의 직원이었던 의 UCUBE 계정을 퇴직한 시점에 즉시 말소하지 않은 사실이 있다.

피심인과 회사와의 계약서(부속계약서 포함)에는 아래와 같은 사항을 위반하지 않도록 규정하고 있다.

- ‘홈 서비스협력사 부속계약서’ 제17조(정도영업)제1항에서는 ‘협력사(대리점)는 회사의 고객을 유치함에 있어 협력사(대리점)의 직원이나 재위탁점이 다음 각 항(사. UCUBE시스템을 부당한 방법으로 회사 UCUBE시스템을 이용)에 해당하는 행위를 하지 않도록 관리 및 감독할 의무가 있다’라고 명시하고 있다.

라. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

개인정보보호위원회는 2020. 8. 20., 2020. 10. 12. ‘개인정보보호 법규 위반 사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2020. 8.31., 2020.10.21. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제25조제6항은 “정보통신서비스 제공자등이 수탁자에게 개인 정보 처리위탁을 할 때에는 문서에 의하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 정보통신서비스 제공자는 개인정보 취급업무위탁 처리시 상기의 내용(1.위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항, 2.개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항, 3.위탁업무의 목적 및 범위, 4.재위탁 제한에 관한 사항, 5.개인정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항, 6.위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인

정보의 관리 현황 점검 등 감독에 관한 사항, 7.수탁자가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등에 관한 사항)을 계약서에 반영하는 등 문서에 의해 개인정보 취급업무를 위탁 처리하는 것이 바람직하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제25조제7항은 “수탁자는 개인정보 처리위탁을 한 정보통신 서비스 제공자등의 동의를 받은 경우에 한하여 제1항에 따라 위탁받은 업무를 제3자에게 재위탁할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 “정보통신망법은 개인정보 취급을 위탁받은 수탁업체 또한 정보통신망법의 개인정보보호 규정을 준용하여 적용하도록 규정하고 있습니다. 따라서 수탁업체 또한 개인정보 취급 업무 수행 시 정보통신서비스 제공자와 동일한 개인정보보호 의무사항을 조치해야 하며, 수탁업체가 법률을 위반한 경우 수탁업체 또한 행정처분 혹은 형사처벌 대상이 될 수 있습니다.”라고 해설하고 있다.

다. 정보통신망법 제28조제1항은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’을 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’, ‘비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영(제4호)’, ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’ 등의 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「(구)개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방통위 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제4조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보보호 책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.”라고 규정하고 있고, 제4조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제4조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위해 필요한 최소한의 인원에게 부여하여야 하며 특히, 개인정보처리시스템의 데이터베이스(DB)에 직접 접속은 데이터베이스 운영·관리자에 한정하는 등의 보호조치를 적용할 필요가 있으며, 개인정보처리시스템에 열람, 수정, 다운로드 등 본인 이외의 개인정보에 대한 접근권한을 부여할 때에는 서비스 제공을 위해 필요한 범위에서 구체적으로 차등화하여 부여하여야 한다고 해설하고 있고, 고시 제4조제2항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 불완전한 접근권한의 변경 또는 말소 조치로 인하여 정당한 권한이 없는 자가 개인정보처리시스템에 접근할 수 없도록 하여야 한다고 해설하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보 처리위탁을 문서에 의하지 않은 행위 {정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁)제6항}

피심인은 매집점에 개인정보 처리위탁을 할 때에는 문서에 의하여야 하나, 피심인이 2016. 9. 30. ~ 2019. 4. 24. 기간 동안 매집점을 통해 수집한 개인정보(4,704건)를 이용하여 회사의 초고속인터넷 가입 등 업무를 처리하면서 매집점과 문서에 의한 개인정보 처리위탁을 하지 않은 행위는 정보통신망법 제25조제6항을 위반한 것이다.

나. 개인정보 처리업무 재위탁시 정보통신서비스 제공자의 동의를 받지 않은 행위
{정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁)제7항}

수탁자는 개인정보 처리위탁을 한 정보통신서비스 제공자등의 동의를 받은 경우에 한하여 위탁받은 업무를 제3자에게 재위탁할 수 있으나, 피심인이 초고속인터넷 가입 등 개인정보 처리업무를 매집점에 위탁시 회사의 동의를 받지 않은 행위는 정보통신망법 제25조제7항을 위반한 것이다.

다. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 통제를 소홀히 한 행위 {정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제2호}

피심인은 계정 접근권한이 필요한 개인정보 보호책임자 및 취급자에게만 UCUBE 계정 신청을 하여야 하나, 피심인의 직원이 아닌 자의 UCUBE 계정을 신청하여 사용한 행위, 퇴직한 직원의 UCUBE 접근권한을 지체없이 변경·말소 신청하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조 제2항제1호, 고시 제4조제1·2항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
(주)엘엔씨	처리 위탁 문서화	§25⑥		개인정보 처리위탁을 할 때 문서에 의하지 않은 행위
	재위탁 동의	§25⑦	-	개인정보 처리업무 재위탁시 정보통신서비스 제공자의 동의를 받지 않은 행위
	접근 권한	§28①2호	§15②1호	소속직원이 아닌 자에게 접근권한 부여와 인사이동 발생 시 지체 없이 개인정보처리시스템 접근권한을 변경 또는 말소하지 아니한 행위(고시§4①,②)

IV. 처분 및 결정

1. 시정조치 명령

가. 피심인은 정보통신서비스 제공자로부터 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 위탁받은 업무를 재위탁할 때에는 문서에 의하여야 한다.

나. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다. 1) 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한을 서비스 제공을 위해 필요한 개인정보보호책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 것, 2) 개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 지체없이 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경 또는 말소할 것

다. 피심인은 가·나의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 개인정보보호위원회와 협의하여 재발방지대책을 수립하여야 하며, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 개인정보보호위원회에 그 결과를 제출하여야 한다.

2. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁) 제6항·제7항, 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제2호 위반행위에 대한 과태료는 같은 법 제76조제3항제2호의5·제2항제1호의2·제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「(구)개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(2018. 7.4. 방송통신위원회 의결, 이하 '과태료 부과지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 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 300만원·600만원·1,000만원을 각 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
자. 법 제25조제6항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 처리위탁을 할 때 에 문서에 의하지 않은 경우	법 제76조제3항 제2호의5	300	600	1,000
차. 법 제25조제7항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 처리위탁을 한 정보 통신서비스 제공자 등의 동의를 받지 않고 제3자에게 재위탁한 경우	법 제76조제2항 제1호의2	600	1,200	2,000
너. 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) 과태료의 가중

과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제25조제6항·제7항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 가중할 사유가 없으므로 가중하지 않는다.

2) 과태료의 감경

과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 정보통신망법 제25조제6항·제28조제1항 위반행위에 대해서는 시정조치(안) 사전통지 및 의견제출 기간 이내에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준금액의 50%인 150만원·500만원을 각 감경하고, 같은 법 제25조제7항 위반행위에 대해서는 조사에 적극 협력한 점을 고려하여 기준금액의 40%인 240만원을 감경한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§25⑥	300만원	-	150만원	150만원
§25⑦	600만원	-	240만원	360만원
§28①	1,000만원	-	500만원	500만원
계				1,010만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제25조제6항·제7항 및 제28조제1항 위반행위에 대해 10,100,000원의 과태료를 부과한다.

3. 결과 공표

「개인정보 보호법」 제66조제1항에 따라 피심인이 시정조치 명령을 받은 사실과 과태료 부과에 대해 개인정보보호위원회 홈페이지에 공표한다.

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」 위반 행정처분 결과 공표				
위반행위를 한 자	위반행위의 내용		행정처분의 내용 및 결과	
	정보통신망법 위반조항	위반내용	처분일자	처분내용
(주)엘엔씨	법 제25조제6항	개인정보 처리위탁 문서화 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령 과태료 부과 150만원
	법 제25조제7항	개인정보 처리 재위탁 동의 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령 과태료 부과 360만원
	법 제28조제1항	개인정보 보호조치 (접근통제) 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령 과태료 부과 500만원

V. 결론

피심인의 정보통신망법 제25조제6항·제7항 위반행위 및 제28조제1항 위반행위에 대하여 같은 법 제76조(과태료)제1항제3호, 제2항제1호의2, 제3항제2호의5와 「개인정보 보호법」 제64조(시정조치 등)제1항, 제66조(결과의 공표)제1항에 따라 주문과 같이 의결한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 개인정보보호위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 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.

2020년 12월 9일

위원장 윤종인

부위원장 최 영 진

위 원 강 정 화

위 원 고 성 학

위 원 백 대 용

위 원 서 종 식

위 원 염 흥 열

위 원 지 성 우

개 인 정 보 보 호 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2020-008-013호 (사건번호 : 2020조이0027)
안 건 명 개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 우정텔레콤 (사업자등록번호 : 314-23-52459)
대전광역시
대표자
의결연월일 2020년 12월 9일

주 문

1. 피심인 우정텔레콤에 대해 다음과 같이 시정조치를 명한다.

가. 정보통신서비스 제공자로부터 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 위탁 받은 업무를 재위탁할 때에는 문서에 의하여야 한다.

나. 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

- 1) 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위해 필요한 개인 정보 보호책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 것
- 2) 개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경 또는 말소할 것
- 3) 이용자의 주민등록번호, 여권번호, 계좌번호, 외국인 등록번호, 신용카드 번호 등의 개인정보는 안전한 암호 알고리즘으로 암호화하여 저장할 것

4) 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일기기 및 보조저장매체에 저장할 때에는 이를 암호화할 것

다. 개인정보의 처리목적을 달성하였거나 보유기간의 경과 등으로 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

라. 가·나·다의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 개인정보보호위원회와 협의하여 재발방지대책을 수립하여야 하며, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 개인정보보호위원회에 그 결과를 제출하여야 한다.

2. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 13,100,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 「질서위반행위규제법」 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

3. 피심인의 법 위반 행위 내용 및 결과를 개인정보보호위원회 홈페이지에 공표한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 인터넷영업, 휴대폰통신기기 도소매, 전자상거래 소매 등을 운영하면서, 「(구)정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(2020. 8. 5. 법률 제16955호로 개정·시행되기 전의 것, 이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 정보통신서비스 제공자(이하 "제공자"라 함)로부터 유·무선 가입 관련 이용자 개인정보 처리업무를 위탁받은 수탁자로서, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수
	2010. 11. 1.		인터넷영업, 휴대폰통신기기 도소매, 전자상거래 소매 등	2명

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2017년	2018년	2019년	3년 평균
전체 매출				
관련 매출*				
관련없는 매출				

* 관련 매출 : 피심인이 제출한 재무제표 등 회계자료를 토대로 작성하였으며 초고속인터넷서비스와 관련된 '홈서비스(유선)'매출을 관련 매출로 산정

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

개인정보보호위원회¹⁾는 국민신문고를 통해 민원신고(2019. 1. 23.)된 사건과 관련

1) 2020. 8. 5. 시행된 개정 「개인정보 보호법」(법률 제16930호, 2020. 2. 4. 일부개정) 부칙 제3조에 따라, 개인정보보호위원회가 방송통신위원회의 소관사무 중 개인정보 보호에 해당하는 사무를 승계(제1항), 법 시행 전 방송통신위원회가 행한 고시·행정처분 중 그 소관이 방송통신위원회에서 개인정보보호위원회에게로 이관되는 사항에 관한 행위는 개인정보보호위원회가 행한 것으로 간주(제4항)

하여, 피심인의 개인정보 취급·운영 실태 및 정보통신망법 위반 여부를 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2020. 3. 2., 5. 6.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 계약관계

피심인은 2010. 11월부터 (이하 '회사'라 한다)와 대리점계약을 체결하여 이동통신 및 초고속인터넷 가입 유치 등의 업무를 수행하고 있으며, (이하 '매집점'²⁾이라 한다)과는 같은 업무에 대한 개인정보 처리 위·수탁 계약을 체결한 사실은 없다.

나. 계정사용

1) 피심인이 회사로부터 발급받은 통합전산시스템 UCUBE³⁾(이하 'UCUBE'라 한다) 계정^{*}이 2017. 9. 18. ~ 2018. 3. 29. 기간 동안 매집점의 사무실()에서 사용된 사실이 있고,

* 매집점사무실에서 사용된 피심인의 UCUBE 계정 : 11개 계정

피심인은 매집점을 통해 수집한 개인정보(1,081건)를 이용하여 회사의 초고속 인터넷 가입 등 업무를 처리한 사실이 있다.

2) 피심인은 UCUBE 접속시 추가인증을 위한 휴대전화번호를 피심인의 개인정보취급자가 아닌 제3자의 휴대전화번호()로 변경하여 UCUBE에 접속하도록 운영한 사실이 있다.

2) 매집점 : 온라인몰, 텔레마케팅 등을 통한 자체판매와 판매점 가입 건을 매입(매집)하여 통신사의 대리점과 거래하는 중개영업의 일종

3) UCUBE : 회사 및 대리점의 개인정보취급자가 이동통신 및 초고속인터넷 등 서비스 이용자의 개인정보를 처리하기 위한 시스템

3. 개인정보의 취급·운영 관련 사실관계

가. 개인정보 처리위탁을 문서에 의하지 않은 행위

피심인은 2016. 9. 30. ~ 2018. 3. 29. 기간 동안 매집점을 통해 수집한 개인정보(1,081건)를 이용하여 회사의 초고속인터넷 가입 등 업무를 처리하였으나, 매집점과 문서에 의한 개인정보 처리위탁을 하지 않은 사실이 있다.

나. 개인정보 처리업무 재위탁시 정보통신서비스 제공자의 동의를 받지 않은 행위

피심인은 매집점을 통해 수집한 개인정보(1,081건)를 이용하여 회사의 초고속인터넷 가입 등 업무를 처리하였으나, 매집점에 개인정보 처리업무를 위탁 시 회사의 동의를 받지 않은 사실이 있다.

피심인과 회사와의 계약서(부속계약서 포함)에는 아래와 같은 사항을 위반하지 않도록 규정하고 있다.

- ‘대리점 계약서’ 제24조(권리, 의무의 양도 금지)제1항 : ‘대리점은 본 계약상의 지위 및 권리와 의무의 전부 또는 일부를 회사의 사전 서면동의 없이 제3자에게 양도, 위임, 위탁, 하도급 대여, 담보제공, 기타 처분하여서는 아니 된다.’
- ‘홈 서비스협력사 부속계약서’ 제16조(재위탁점 선임에 대한 승낙 등)제1항 : ‘협력사(대리점)는 재위탁점(2차점, 매집점, 판매점 등 그 명칭을 불문하여 이하 같다.)을 선임하고자 하는 경우, 회사의 서면에 의한 사전승낙을 얻어야 함’

다. 개인정보처리시스템에 대한 접근통제를 소홀히 한 행위

피심인은 피심인의 직원이 아닌

이름으로 회사에 UCUBE 계정을

신청하여 발급받은 사실이 있다.

또한, 피심인의 직원이었던

의 UCUBE 계정을 퇴직한 시점에

즉시 말소하지 않은 사실이 있다.

피심인과 회사와의 계약서(부속계약서 포함)에는 아래와 같은 사항을 위반하지 않도록 규정하고 있다.

- ‘홈 서비스협력사 부속계약서’ 제17조(정도영업)제1항에서는 ‘협력사(대리점)는 회사의 고객을 유치함에 있어 협력사(대리점)의 직원이나 재위탁점이 다음 각 항(사. UCUBE시스템을 부당한 방법으로 회사 UCUBE시스템을 이용)에 해당하는 행위를 하지 않도록 관리 및 감독할 의무가 있다’라고 명시하고 있다.

라. 개인정보의 암호화기술 등을 이용한 보안조치를 소홀히 한 행위

피심인은 2016. 4. 11. ~ 2020. 3. 2. 기간 동안 daum.net 상용메일(계정 1644-8019)함에 모바일/인터넷 및 방송서비스 개통을 위해 수집한 이미지 및 PDF 파일(가입신청서, 신분증, 가족관계증명서 등)에 포함된 이용자의 주민등록번호 및 개인정보 6,325건을 암호화하지 않고 보관한 사실이 있다.

마. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 2016. 4. 11. ~ 2020. 3. 2. 기간 동안 daum.net 상용 메일(계정 1644-8019)함에 모바일/인터넷 및 방송서비스 개통을 위해 수집한 이미지 및 PDF 파일(가입신청서, 신분증, 가족관계증명서 등)에 포함된 이용자 개인정보 6,325건을 파기하지 않고 보관한 사실이 있다.

바. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

개인정보보호위원회는 2020. 8.20., 2020.10.12. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2020. 8. 31., 20. 10. 21. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제25조제6항은 “정보통신서비스 제공자등이 수탁자에게 개인 정보 처리위탁을 할 때에는 문서에 의하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 정보통신서비스 제공자는 개인정보 취급업무위탁 처리시 상기의 내용(1.위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항, 2.개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항, 3.위탁업무의 목적 및 범위, 4.재위탁 제한에 관한 사항, 5.개인정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항, 6.위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보의 관리 현황 점검 등 감독에 관한 사항, 7.수탁자가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등에 관한 사항)을 계약서에 반영하는 등 문서에 의해 개인정보 취급업무를 위탁 처리하는 것이 바람직하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제25조제7항은 “수탁자는 개인정보 처리위탁을 한 정보통신 서비스 제공자등의 동의를 받은 경우에 한하여 제1항에 따라 위탁받은 업무를 제3자에게 재위탁할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 “정보통신망법은 개인정보 취급을 위탁받은 수탁업체 또한 정보통신망법의 개인정보보호 규정을 준용하여 적용하도록 규정하고 있습니다. 따라서 수탁업체 또한 개인정보 취급 업무 수행 시 정보통신서비스 제공자와 동일한 개인정보보호 의무사항을 조치해야 하며, 수탁업체가 법률을 위반한 경우 수탁업체 또한 행정처분 혹은 형사처벌 대상이 될 수 있습니다.”고 해설하고 있다.

다. 정보통신망법 제28조제1항은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고



개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’을 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’, ‘비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영(제4호)’, ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’ 등의 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「(구)개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방통위 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제4조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보보호책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.”라고 규정하고 있고, 제4조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제4조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위해 필요한 최소한의 인원에게 부여하여야 하며 특히, 개인정보처리시스템의 데이터베이스(DB)에 직접 접속은 데이터베이스 운영·관리자에 한정하는 등의 보호조치를 적용할 필요가 있으며, 개인정보처리시스템에 열람, 수정, 다운로드 등 본인 이외의 개인정보에 대한 접근권한을 부여할 때에는 서비스 제공을 위해 필요한 범위에서 구체적으로 차등화하여 부여하여야 한다고 해설하고 있고, 고시 제4조제2항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 불완전한 접근권한의 변경 또는 말소 조치로 인하여 정당한 권한이 없는 자가 개인정보처리시스템에 접근할 수 없도록 하여야 한다고 해설하고 있다.

라. 정보통신망법 제28조제1항은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘비밀번호의 일방향 암호화 저장(제1호)’, ‘주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)’, ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)’, ‘그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 고시 제6조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 주민등록번호 등 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.”라고 규정하고 있으며, 제6조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제6조제2항에 대해 주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호, 신용카드번호, 계좌번호, 바이오정보는 국내 및 미국, 일본, 유럽 등의 국외 암호 연구 관련 기관에서 사용 권고하는 안전한 암호알고리즘(보안강도 112비트 이상)으로 암호화하여 저장하여야 하며 처리속도 등 기술발전에 따라 사용 권고 암호 알고리즘은 달라질 수 있으므로, 암호화 적용 시 국내·외 암호 관련 연구기관에서 제시하는 최신 정보 확인이 필요하다고 해설하고 있고, 제6조제4항에 대해 이용자의 개인정보를 업무용 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 안전한 암호알고리즘이 탑재된 암호화 소프트웨어 등을 활성화하거나 개인정보의 저장형태가 오피스 파일 형태일 때에는 해당 프로그램에서 제공하는 암호 설정 기능을 활용하고, MS Windows 등 운영체제에서 제공하는 암호화 기능을 활용하도록 해설하고 있다.

마. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 수집·이용 목적이나 제22조제2항 각호에서 정한 해당 목적을 달성한 경우(1호)’에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보 처리위탁을 문서에 의하지 않은 행위 {정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁)제6항}

피심인은 매집점에게 개인정보 처리위탁을 할 때에는 문서에 의하여야 하나, 피심인이 2016. 9. 30. ~ 2018. 3. 29. 기간 동안 매집점을 통해 수집한 개인정보(1,081건)를 이용하여 회사의 초고속인터넷 가입 등 업무를 처리하면서 매집점과 문서에 의한 개인정보 처리위탁을 하지 않은 행위는 정보통신망법 제25조제6항을 위반한 것이다.

나. 개인정보 처리업무 재위탁시 정보통신서비스 제공자의 동의를 받지 않은 행위 {정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁)제7항}

수탁자는 개인정보 처리위탁을 한 정보통신서비스 제공자등의 동의를 받은 경우에 한하여 위탁받은 업무를 제3자에게 재위탁할 수 있으나, 피심인이 초고속인터넷 가입 등 개인정보 처리업무를 매집점에 위탁시 회사의 동의를 받지 않은 행위는 정보통신망법 제25조제7항을 위반한 것이다.

다. 개인정보처리시스템에 대한 접근통제를 소홀히 한 행위 {정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제2호}

피심인은 계정 접근권한이 필요한 개인정보 보호책임자 및 취급자에게만 UCUBE 계정 신청을 하여야 하나, 피심인의 직원이 아닌 자의 UCUBE 계정을 신청하여 사용한 행위, 퇴직한 직원의 UCUBE 접근권한을 지체없이 변경·말소

신청하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제1·2항을 위반한 것이다.

라. 개인정보의 암호화기술 등을 이용한 보안조치를 소홀히 한 행위 {정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제4호}

정보통신서비스 제공자 등은 주민등록번호를 저장할 때에는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하고, 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 암호화하여야 하나, 피심인이 daum.net 상용메일함에 모바일/인터넷 및 방송서비스 개통을 위해 수집한 이미지 및 PDF 파일(가입신청서, 신분증, 가족관계증명서 등)에 포함된 이용자의 주민등록번호 및 개인정보 6,325건을 암호화하지 않고 저장한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호, 같은 법 시행령 제15조제4항제2·4호, 고시 제6조제2·4항을 위반한 것이다.

마. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 아니한 행위 {정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호}

정보통신서비스 제공자등은 정보통신망법 제29조제1항제1호(수집·이용목적을 달성한 경우)에 해당하는 경우에는 지체없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 하나, 피심인이 이용자에게 동의 받은 목적이 달성된 개인정보 6,325건을 파기하지 않고 보관한 행위는 정보통신망법 제29조제1항제1호를 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
우정텔레콤	처리 위탁 문서화	§25⑥	-	개인정보 처리위탁을 할 때 문서에 의하지 않은 행위
	재위탁 동의	§25⑦	-	개인정보 처리업무 재위탁시 정보통신서비스 제공자의 동의를 받지 않은 행위
	접근 권한	§28①2호	§15②1호	소속직원이 아닌 자에게 접근권한 부여와 인사이동 발생 시 지체 없이 개인정보처리시스템 접근권한을 변경 또는 말소하지 아니한 행위(고시§4①,②)
	암호화	§28①4호	§15④2·4호	이용자의 주민등록번호 등에 대해 안전한 알고리즘 등으로 암호화 하지 않고 평문으로 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호	-	수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 처분 및 결정

1. 시정조치 명령

가. 피심인은 정보통신서비스 제공자로부터 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 위탁받은 업무를 재위탁할 때에는 문서에 의하여야 한다.

나. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다. 1) 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위해 필요한 개인정보 보호책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 것, 2) 개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 지체없이 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경 또는 말소할 것, 3) 이용자의 주민등록번호, 여권번호, 계좌번호, 외국인 등록번호, 신용카드번호 등 개인정보는 안전한 암호 알고리즘으로 암호화하여 저장할 것, 4) 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일기기 및 보조저장매체에 저장할 때에는 이를 암호화할 것

다. 피심인은 개인정보의 처리목적을 달성하였거나 보유기간의 경과 등으로 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

라. 피심인은 가·나·다의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 개인정보보호위원회와 협의하여 재발방지대책을 수립하여야 하며, 처분 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 개인정보보호위원회에 그 결과를 제출하여야 한다.

2. 과태료 부과



피심인의 정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁) 제6항·제7항, 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제2호·제4호 위반행위에 대한 과태료는 같은 법 제76조제3항제2호의5·제2항제1호의2·제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「(구)개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(2018. 7.4. 방송통신위원회 의결, 이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 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 300만원·600만원·1,000만원을 각 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위 반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
자. 법 제25조제6항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 처리위탁을 할 때에 문서에 의하지 않은 경우	법 제76조제3항제2호의5	300	600	1,000
차. 법 제25조제7항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 처리위탁을 한 정보통신서비스 제공자 등의 동의를 받지 않고 제3자에게 재위탁한 경우	법 제76조제2항제1호의2	600	1,200	2,000
너. 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) 과태료의 가중

과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위는 위반행위별 각 목의 세부기준에서 정한 행위가 2개인 경우에 해당되므로 기준금액의 30%인 300만원을 가중하고, 같은 법 제25조제6항·제7항 위반행위에 대해서는 특별히 가중할 사유가 없으므로 가중하지 않는다.

2) 과태료의 감경

과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치) 정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제25조제6항·제28조제1항 위반행위에 대해서는 시정조치(안) 사전통지 및 의견제출 기간 이내에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준금액의 50%인 150만원·500만원을 각 감경하고, 같은 법 제25조제7항 위반행위에 대해서는 조사에 적극 협력한 점을 고려하여 기준금액의 40%인 240만원을 감경한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§25⑥	300만원	-	150만원	150만원
§25⑦	600만원	-	240만원	360만원
§28①	1,000만원	300만원	500만원	800만원
계				1,310만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제25조제6항·제7항 및 제28조제1항 위반행위에 대해 13,100,000원의 과태료를 부과한다.

3. 결과 공표

「개인정보 보호법」 제66조제1항에 따라 피심인이 시정조치 명령을 받은 사실과 과태료 부과에 대해 개인정보보호위원회 홈페이지에 공표한다.

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」 위반 행정처분 결과 공표				
위반행위를 한 자	위반행위의 내용		행정처분의 내용 및 결과	
	위반조항	위반내용	처분일자	처분내용
우정텔레콤	법 제25조제6항	개인정보 처리위탁 문서화 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령 과태료 부과 150만원
	법 제25조제7항	개인정보 처리 재위탁 동의 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령 과태료 부과 360만원
	법 제28조제1항	개인정보 보호조치 (접근통제) 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령 과태료 부과 800만원
	법 제29조제1항	개인정보 파기 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령

V. 결론

피심인의 정보통신망법 제25조제6항·제7항 위반행위 및 제28조제1항 위반행위에 대하여 같은 법 제76조(과태료)제1항제3호, 제2항제1호의2, 제3항제2호의5와 「개인정보 보호법」 제64조(시정조치 등)제1항, 제66조(결과의 공표)제1항에 따라 주문과 같이 의결한다.



이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 개인정보보호위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 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.

2020년 12월 9일

위원장 윤종인

부위원장 최 영 진

위 원 강 정 화

위 원 고 성 학

위 원 백 대 용

위 원 서 종 식

위 원 염 흥 열

위 원 지 성 우

심 의 · 의 결

안건번호	제2020-008-014호 (사건번호 : 2020조이0028)
안 건 명	개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	(주)아이티엘 (사업자등록번호 : 314-86-38049) 대전광역시 대표이사
의결연월일	2020년 12월 9일

주 문

1. 피심인 (주)아이티엘에 대하여 다음과 같이 시정조치를 명한다.
 - 가. 법령에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하지 아니하여야 한다.
 - 나. 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하려면 ‘개인정보를 제공받는 자’, ‘개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적’, ‘제공하는 개인정보의 항목’, ‘개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간’, ‘동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용’ 등을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다.
 - 다. 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

- 1) 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용할 것
- 2) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 또는 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것
- 3) 비밀번호는 복호화되지 아니하도록 안전한 암호알고리즘을 이용하여 일방향 암호화하여 저장할 것
- 4) 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화할 것
- 5) 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화할 것
- 6) 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관할 것

라. 개인정보의 처리목적을 달성하였거나 보유기간의 경과 등으로 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

마. 가·나·다·라의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 개인정보보호위원회와 협의하여 재발방지대책을 수립하여야 하며, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 개인정보보호위원회에 그 결과를 제출하여야 한다.



2. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.

가. 과 징 금 : 15,200,000원

나. 과 태 료 : 15,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 「질서위반행위규제법」 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

3. 피심인의 법 위반 행위 내용 및 결과를 개인정보보호위원회 홈페이지에 공표한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 인터넷영업, 휴대폰통신기기 가입대행업 등을 운영하면서, 「(구)정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(2020. 8. 5. 법률 제16955호로 개정·시행되기 전의 것, 이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제25조에 따라 정보통신서비스 제공자()에게서 개인정보 처리업무를 위탁받은 대리점으로부터 초고속인터넷·IPTV(이하 ‘유선인터넷’) 가입 관련 업무를 재위탁 받은 수탁자로서, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수
	2012. 7. 9.		인터넷영업, 휴대폰통신기기 가입대행업	3명

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2017년	2018년	2019년	3년 평균
전체 매출				
관련 매출*				
관련없는 매출				

* 관련 매출 : 피심인이 제출한 재무제표 등 회계자료를 토대로 작성하였으며 초고속인터넷 서비스와 관련된 ‘홈서비스(유선)’매출을 관련 매출로 산정

그리고 피심인의 사무실에서 회사의 통합전산시스템 UCUBE³⁾(이하 'UCUBE'라 한다)에 접속된 대리점의 22개 계정(7개, 11개)을 회사가 확인해 준 사실이 있다.

또한, 피심인의 사무실에 방치된 USB에서 대리점의 6개 UCUBE 계정(5개, 1개)이 발견되었으며, 이 계정()을 통해 피심인이 수집 또는 제공받은 가입자의 개인정보 일부가 개통 처리된 것으로 확인된 사실이 있다.

피심인은 이 개통처리 과정에서 UCUBE 접속시 대리점의 개인정보취급자가 아닌 피심인의 법인 휴대전화번호() 및 개인 휴대전화 번호 등을 이용하여 추가인증을 받아 UCUBE에 접속한 사실이 있다.

다. 홈페이지 운영

피심인은 2016. 9. 27. ~ 2019. 6. 20. 까지 홈페이지()를 운영하면서 가입자의 개인정보를 보관하고 있었으며,

2020. 3. 3. 피심인의 홈페이지에 저장된 데이터(홈페이지() DB 다운로드.csv)를 확인한 결과, 피심인은 수집한 개인정보 28,370건(중복제거 시 14,855명)을 저장·보관한 사실이 있다.

3. 개인정보의 취급·운영 관련 사실관계

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 2016. 9. 30. ~ 2019. 6. 20. 기간 동안 이용자의 개인정보를 자체 수집하거나 타 대리점 및 판매점으로부터 수집하면서, 이용자의 주민등록번호 28,370건(중복제거 시 14,855명)을 법령에서 허용하는 정당한 권한 없이 피심인의 홈페이지에 저장·보관한 사실이 있다.

3) UCUBE : 회사 및 대리점의 개인정보취급자가 이동통신 및 초고속인터넷 등 서비스 이용자의 개인정보를 처리하기 위한 시스템

나. 개인정보의 제공 동의 등을 받지 않은 행위

피심인은 개인정보 처리 위·수탁 계약이 없는 26개 대리점 및 판매점에게 가입자의 개인정보를 제공한 사실이 있으며,

특히, 알파정보라는 판매점으로부터 제공받은 가입자 개인정보 10,169건(중복제거시 4,802명)을 이용자의 동의없이 14개 대리점 및 판매점에게 제공한 사실이 있다.

다. 개인정보처리시스템에 대한 접근통제를 소홀히 한 행위

피심인은 외부에서 홈페이지에 접속 시 안전한 인증 수단을 적용하지 않고 아이디, 비밀번호만으로 접속하여 운영한 사실이 있다.

피심인은 가입자의 개인정보 취급관리를 위한 홈페이지를 외부에서 접속시 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 접근권한을 IP등으로 제한하지 않고 운영한 사실이 있다.

라. 개인정보의 암호화기술 등을 이용한 보안조치를 소홀히 한 행위

피심인의 사무실()에서 확인된 보조저장매체(USB)에서 피심인의 홈페이지 관리자(admin) 계정 및 비밀번호가 암호화되지 않고 저장된 사실이 있다.

또한, 피심인은 2016. 9. 30. ~ 2019. 6. 20. 기간 동안 홈페이지에 전송되는 개인정보(아이디, 비밀번호, 계좌번호, 연락처, 주소 등) 등을 암호화하지 않고 전송·운영한 사실이 있다.

그리고 피심인은 2016. 9. 30. ~ 2019. 6. 20. 기간 동안 자체 수집하거나 타 대리점 및 판매점으로부터 수집한 이용자의 주민등록번호 및 개인정보 28,370건(중복제거시 14,855명)을 암호화하지 않고 홈페이지에 저장·보관한 사실이 있다.

마. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 아니한 행위



피심인은 2016. 9. 30. ~ 2019. 6. 20. 기간 동안 자체 수집하거나 타 대리점 및 판매점으로부터 수집한 이용자 개인정보 28,370건(중복제거시 14,855명)을 이용목적을 달성하였음에도 파기하지 않고 홈페이지에 보관한 사실이 있다.

바. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

개인정보보호위원회는 2020. 8. 20. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치 (안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2020. 8. 31. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시(방송통신위원회고시 제2016-13호, 2016. 12. 28.)」 제1조는 “「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2제1항 제3호에서 '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자'라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 이동전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 “정보통신망법 제23조의2제1항에 대해 본인확인기관이거나 법령이나 고시에서 주민등록번호의 수집·이용을 허용하는 경우가 아니면 주민등록번호를 수집·이용할 수 없으며, 기존에 보유하고 있는 주민등록번호도 법령 시행 후 2년 이내 파기하도록 하고 있어 2014년 8월 이전까지 삭제하여야 한다.”고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제24조의2제1항은 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하려면 제22조제2항제2호 및 제3호에 해당하는 경우 외에는 ‘1. 개인정보를 제공받는 자, 2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적 3. 제공하는 개인정보의 항목, 4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간’의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다고 규정하고 있으며,

또한, 같은 조 제2항은 “제1항에 따라 정보통신서비스 제공자로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자는 그 이용자의 동의가 있거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 외에는 개인정보를 제3자에게 제공하거나 제공받은 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제28조제1항은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’를 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’, ‘비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영



(제4호)', '그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)' 등의 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「(구)개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방통위 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제4조제5항은 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 '개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)', '개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)' 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다고 규정하고 있다.

'고시 해설서'는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있으며, 제4조제5항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 불법적인 접근(인가되지 않은 자가 사용자계정 탈취, 자료유출 등의 목적으로 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 접근하는 것을 말함) 및 침해사고(해킹, 컴퓨터바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법으로 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위를 하여 발생한 사태) 방지를 위해 침입차단시스템, 침입탐지시스템, 침입방지시스템, 보안 운영체제(Secure OS), 웹방화벽, 로그분석시스템, ACL(Access Control List)을 적용한 네트워크 장비, 통합보안관제시스템 등을 활용할 수 있으며, 어느 경우라도 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 모두 충족되어야 하며 신규 위협 대응 등을 위하여 지속적인 업데이트 적용 및 운영·관리하여야 한다고 해설하고 있다.

라. 정보통신망법 제28조제1항은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 정보통신서비스 제공자등은 개인정보를 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘비밀번호의 일방향 암호화 저장(제1호)’, ‘주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)’, ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)’, ‘그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다고 규정하고 있다.

고시 제6조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.”라고 규정하고 있고, 제6조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 계좌번호 등 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.”라고 규정하고 있으며, 제6조제3항은 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖춘 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다고 규정하고 있고, 제6조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제6조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 이용자 및 개인정보취급자 등의 비밀번호가 노출 또는 위·변조되지 않도록 개인정보처리시스템, 업무용컴퓨터, 보조저장매체 등에 개인정보취급자 및 이용자 등이 입력한 비밀번호를 평문형태가 아닌 해쉬함수를 통해 얻은 결과 값으로 시스템에 저장(일방향 암호화)하여야 한다고 해설하고, 비밀번호를 암호화 할 때에는



국내·외 암호 연구 관련기관에서 사용 권고하는 안전한 암호 알고리즘으로 암호화하여 저장하도록 한다고 해설하며 MD5, SHA-1 등 보안강도가 낮은 것으로 판명된 암호 알고리즘을 사용하여서는 안된다(2016.9월 기준)고 해설하고 있고, 제6조제2항에 대해 주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호, 신용카드번호, 계좌번호, 바이오정보는 국내 및 미국, 일본, 유럽 등의 국외 암호 연구 관련 기관에서 사용 권고하는 안전한 암호알고리즘(보안강도 112비트 이상)으로 암호화하여 저장하여야하며 처리속도 등 기술발전에 따라 사용 권고 암호 알고리즘은 달라질 수 있으므로, 암호화 적용 시 국내·외 암호 관련 연구기관에서 제시하는 최신 정보 확인이 필요하다고 해설하고 있고, 제6조제3항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 성명, 연락처 등의 개인정보를 정보통신망을 통해 인터넷 구간으로 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, SSL(Secure Sockets Layer)인증서를 이용한 보안서버는 별도의 보안 프로그램 설치 없이, 웹서버에 설치된 SSL 인증서를 통해 개인정보를 암호화하여 전송하는 방식이며, 응용프로그램을 이용한 보안서버는 웹서버에 접속하여 보안 프로그램을 설치하여 이를 통해 개인정보를 암호화 전송하는 방식이라고 해설하고 있고, 제6조제4항에 대해 이용자의 개인정보를 업무용 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 안전한 암호알고리즘이 탑재된 암호화 소프트웨어 등을 활성화하고나 개인정보의 저장형태가 오피스 파일 형태일 때에는 해당 프로그램에서 제공하는 암호 설정 기능을 활용하고, MS Windows 등 운영체제에서 제공하는 암호화 기능을 활용하도록 해설하고 있다.

마. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치(제6호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항은 “방송통신위원회는 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 사항과 법 제28조제1항제6호에 따른 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다.”라고



규정하고 있다.

고시 제8조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제8조제2항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체(이동형 하드디스크, USB메모리 등) 등을 금고, 잠금장치가 있는 캐비닛 등 안전한 장소에 보관하도록 해설하고 있다.

바. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 수집·이용목적이나 제22조제2항 각호에서 정한 해당 목적을 달성한 경우(1호)’에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위 {정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용제한)제1항}

정보통신서비스 제공자는 정보통신망법 제23조의2제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 있으나, 주민등록번호를 수집할 권한이 없는 피싱인이 이용자의 주민등록번호 28,730건(중복제거시 14,855명)을 수집하여 홈페이지에 저장·보관한 행위는 정보통신망법 제23조의2제1항을 위반한 것이다.

* 정보통신망법상 주민등록번호를 수집·이용할 수 있는 경우(제23조의2제1항)

1. 본인확인기관으로 지정받은 경우, 2. 법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우, 3. 영업상 목적을 위하여 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방통위가 고시한 경우

나. 개인정보의 제공 동의 등을 받지 않은 행위 {정보통신망법 제24조의2(개인정보 제공 동의 등)제2항}

정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하려면 개인정보를 제공받는 자, 개인정보의 이용목적, 개인정보의 항목, 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 하나, 피심인이 판매점으로부터 수집한 가입자 개인정보 10,169건(중복제거 시 4,802명)을 이용자의 동의 없이 대리점 등 제3자에게 제공한 행위는 정보통신망법 제24조의2제2항을 위반한 것이다.

다. 개인정보처리시스템에 대한 접근통제를 소홀히 한 행위 {정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제2호}

1) (안전한 인증수단) 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보취급자가 외부에서 개인정보처리시스템에 접속할 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 하나, 피심인이 외부에서 홈페이지에 접속 시 안전한 인증 수단(ex. 보안토큰, 휴대전화인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않고 아이디, 비밀번호만으로 접속하여 운영한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제4항을 위반한 것이다.

2) (침입차단 및 탐지시스템의 설치·운영) 정보통신서비스 제공자 등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하여야 하나, 피심인이 이용자의 개인정보 취급관리를 위한 홈페이지를 외부에서 접속시 접근권한을 IP등으로 제한하지 않고 운영한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반한 것이다.

라. 개인정보의 암호화기술 등을 이용한 보안조치를 소홀히 한 행위 {정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제4호}



1) **(비밀번호 암호화)** 정보통신서비스 제공자 등은 비밀번호를 복호화되지 않도록 일방향 암호화하여 저장하여야 하나, 피심인의 사무실()에서 확인된 USB에서 피심인의 홈페이지 관리자(admin) 계정 및 비밀번호가 암호화되지 않고 저장된 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호, 같은 법 시행령 제15조제4항제1호, 고시 제6조제1항을 위반한 것이다.

2) **(전송구간 암호화)** 정보통신서비스 제공자 등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화하여야 하나, 피심인의 홈페이지에서 개인정보(아이디, 비밀번호)를 정보통신망을 통해 송·수신할 때 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호, 같은 법 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반한 것이다.

3) **(주민등록번호 및 개인정보 암호화)** 정보통신서비스 제공자 등은 주민등록번호를 저장할 때에는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하고, 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 암호화하여야 하나, 피심인이 자체 수집하거나 타 대리점 및 판매점으로부터 수집한 이용자의 주민등록번호 및 개인정보 28,370건(중복제거시 14,855명)을 암호화하지 않고 평문으로 홈페이지에 저장·보관한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호, 같은 법 시행령 제15조제4항제2·4호, 고시 제6조제2·4항을 위반한 것이다.

마. 개인정보의 물리적 접근 방지조치를 하지 아니한 행위 {정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제6호}

정보통신서비스 제공자 등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관하여야 하나, 피심인이 개인정보 포함된 서류 등을 잠금장치가 없는 화장실 창고에 보관한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제6호, 고시 제8조제2항을 위반한 것이다.

바. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 아니한 행위 {정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호}

정보통신서비스 제공자등은 정보통신망법 제29조제1항제1호(수집·이용목적을 달성한 경우)에 해당하는 경우에는 지체없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 하나, 피심인이 자체 수집하거나 타 대리점 및 판매점으로부터 수집한 가입자 개인정보 28,370건(중복제거시 14,855명)을 이용목적이 달성되었음에도 파기하지 않고 홈페이지 등에 보관한 행위는 정보통신망법 제29조제1항제1호를 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
(주)아이티엘	주민등록번호	§23의2①	-	법적 근거없이 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 주민등록번호를 보관한 행위
	제3자 제공	§24의2②	-	제공 받은 개인정보를 이용자의 동의 없이 대리점 및 제3자에게 제공한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보가 보관된 홈페이지에 접속 시 단순히 아이디/비밀번호만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치·운영하지 아니한 행위(고시§4⑤)
	암호화	§28①4호	§15④1호	비밀번호를 안전한 암호알고리즘으로 일방향 암호화 하여 저장하지 아니한 행위(고시§6①)
	암호화	§28①4호	§15④3호	개인정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시§6③)
	암호화	§28①4호	§15④2·4호	이용자의 주민등록번호 등에 대해 안전한 알고리즘 등으로 암호화 하지 않고 평문으로 저장한 행위(고시§6②·④)
	물리적 접근방지	§28①6호	-	개인정보가 포함된 서류 및 보조저장매체 등을 잠금장치가 없는 화장실 창고에 보관한 행위(고시§8②)
	미파기	§29①1호	-	수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 처분 및 결정

1. 시정조치 명령

가. 피심인은 법령에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하지 아니하여야 한다.

나. 피심인은 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하려면 ‘개인정보를 제공받는 자’, ‘개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적’, ‘제공하는 개인정보의 항목’, ‘개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간’, ‘동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용’ 등을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다.

다. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다. 1) 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용할 것, 2) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 또는 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것, 3) 비밀번호는 복호화되지 아니하도록 안전한 암호알고리즘을 이용하여 일방향 암호화하여 저장할 것, 4) 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화할 것, 5) 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화할 것, 6) 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관할 것

라. 피심인은 개인정보의 처리 목적을 달성하였거나, 보유기간의 경과 등으로 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

마. 피심인은 가·나·다·라의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 개인정보보호위원회와 협의하여 재발방지대책을 수립하여야 하며, 처분 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 개인정보보호위원회에 그 결과를 제출하여야 한다.

2. 과징금 부과

피심인이 이용자의 동의없이 개인정보를 제3자에게 제공(제24조의2제1항)한 위반행위에 대하여 정보통신망법 제64조의3제1항제4호에 따라 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하의 과징금을 부과할 수 있다.

피심인의 정보통신망법 제24조의2제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제4호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8](과징금의 산정 기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(방송통신위원회 고시 제2019-12호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)'에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제24조의2제1항 위반에 대한 과징금 상한액은 같은 법 제64조3의제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

과징금 부과기준 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따를 때, 영리목적으로 이용자의 개인정보를 동의없이 제3자에게 제공한 피심인에게 중과실이 있다고 판단한다.

2) 중대성의 판단

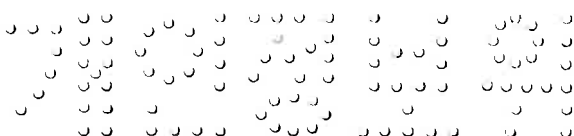
과징금 부과기준 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 ‘매우 중대한 위반행위’로 판단하도록 규정하고 있다.

다만, 과징금 부과기준 제5조제3항 단서에서 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 ‘보통 위반행위’로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 ‘중대한 위반행위’로 감경하도록 규정하고 있다.

이에 따라, 피심인의 위반행위의 결과가 개인정보가 공중에 노출되지 않은 점을 고려할 때, ‘중대한 위반행위’로 판단한다.

3) 기준금액 산출

피심인의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액 천원을 위반행위 관련 매출액으로 산정하고, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘중대한 위반행위’의 부과기준을 1천분의 21을 적용하여 기준금액을 천원으로 한다.



< 피심인의 위반행위 관련 매출액 >

(단위 : 천원)

구 분	2017년	2018년	2019년	평 균
관련 매출액*				

* 사업자가 제출한 재무제표 등 회계자료 중 초고속인터넷서비스와 관련된 '홈서비스(유선)' 매출을 관련 매출액으로 산정

<정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율>

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제6조와 제7조에 따라 피심인 위반행위의 기간이 2년 초과('16. 9. 30. ~ '19. 6. 20.)의 '장기 위반행위'에 해당하므로 기준금액의 100분의 50에 해당하는 천원을 가중하고,

최근 3년 이내 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 적이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 천원을 감경한다.

라. 추가적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제8조는 사업자의 위반행위의 주도 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 가중·감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인에게 특별히 가중·감경할 사유가 없으므로 필수적 가중·감경을 거친 금액을 유지한다.

마. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제24조의2(개인정보의 제공 동의 등) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제4호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1)(과징금의 산정기준과 산정절차) 및 과징금 부과기준에 따라 위와 같이 단계 별로 산출한 금액인 천원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 이하에 해당 하여 십만원 미만을 절사한 천원을 최종 과징금으로 결정한다.

<과징금 산출내역>

기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종 과징금*
천원	필수적 가중 (50%, 천원)	추가적 가중 없음	15,200천원
	필수적 감경 (50%, 천원)	추가적 감경 없음	
	→ 년원	→ 천원	

* 최종 과징금 산출액이 1억원 미만은 십만원 미만 절사, 1억원 이상은 백만원 미만 절사함

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용제한) 제1항, 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제2호·제4호·제6호 위반행위에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항 제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(2018. 7.4. 방송통신위원회 의결, 이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 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 1,000만원을 각 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
다. 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
너. 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) 과태료의 가중

과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 위반행위는 특별히 가중할 사유가 없으므로 가중하지 않으며, 제28조제1항 위반행위는 위반행위별 각 목의 세부기준에서 정한 행위가 3개인 경우에 해당되므로 기준금액의 50%인 500만원을 가중한다.

2) 과태료의 감경

과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반행위에 대해서는 시정조치(안) 사전통지 및 의견제출 기간 이내에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준금액의 50%인 500만원을 각 감경한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	-	500만원	500만원
§28①	1,000만원	500만원	500만원	1,000만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반행위에 대해 15,000,000원의 과태료를 부과한다.

4. 결과 공표

「개인정보 보호법」 제66조제1항에 따라 피심인이 시정조치 명령을 받은 사실과 과태료 부과에 대해 개인정보보호위원회 홈페이지에 공표한다.

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」 위반 행정처분 결과 공표				
위반행위를 한 자	위반행위의 내용		행정처분의 내용 및 결과	
	위반조항	위반내용	처분일자	처분내용
㈜아이티엘	법 제23조의2제1항	주민등록번호 수집·이용제한 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령 과태료 부과 500만원
	법 제24조의2제2항	개인정보 제3자제공 등의 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령
	법 제28조제1항	개인정보 보호조치 (접근통제, 암호화, 안전성조치) 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령 과태료 부과 1,000만원
	법 제29조제1항	개인정보 파기 위반	2020.12. 9.	시정조치 명령

V. 결론

피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항, 제24조의2(개인정보의 제공 동의 등) 제2항 위반행위 및 제28조제1항 위반행위에 대하여 같은 법 제64조의3(과징금의 부과 등)제1항제4호 및 제76조(과태료)제1항제2호·제3호와 「개인정보 보호법」 제64조(시정조치 등)제1항, 제66조(결과의 공표)제1항에 따라 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 개인정보보호위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 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.

2020년 12월 9일

위원장 윤종인

부위원장 최 영 진

위 원 강 정 화

위 원 고 성 학

위 원 백 대 용

위 원 서 종 식

위 원 염 흥 열

위 원 지 성 우