

개 인 정 보 보 호 위 원 회

심의 · 의결

안 전 번 호 제2023-010-107호
안 전 명 개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표자

의결연월일 2023. 6. 14.

주 문

1. 피심인 에 대하여 다음과 같이 과징금과 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 징 금 : 원
 - 나. 과 태 료 : 6,000,000원
 - 다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
2. 피심인 에 대한 과태료 부과 내용 및 결과를 개인정보보호 위원회 홈페이지에 공표한다.

이 유

I. 기초 사실

음원 스트리밍 서비스를 제공하는 피심인은 「개인정보 보호법」(2020. 8. 5. 시행, 법률 제16930호, 이하 '보호법'이라 한다.)에 따른 정보통신서비스 제공자이며, 피심인의 일반현황은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

| 피심인명 | 사업자등록번호 (법인등록번호) | 대표자 성명 | 주소 | 종업원 수(명) |
|------|---------------------|--------|----|-------------|
| | | | | |

II. 사실조사 결과

1. 조사 배경

개인정보보호위원회는 개인정보 포털(privacy.go.kr)에 유출 신고('22. 3. 25.)한 피심인에 대하여 개인정보 취급·운영 실태 및 보호법 위반 여부를 조사('22. 12. 29. ~ '23. 5. 2.) 하였으며, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 음원 스트리밍 서비스(, 앱)를 운영*하면서 '23.

1. 12. 기준으로 이용자 명의 개인정보를 수집하여 보관하고 있다.

* 피심인은 에서 운영하던 음원 서비스 '*****'를 '19. 3. 1.부터 양수하여 운영 중임

< 개인정보 수집현황 >

| 구분 | 항목 | 수집일 | 건수 |
|-------------|----|-----|----|
| 회원가입 시 | | | |
| 서비스 이용 시 | | | |
| 합 계 | | | |

나. 개인정보 유출 경위

1) 유출 경과 및 대응

| 일시 | | 피심인의 유출 인지·대응 내용 |
|-------------|--------|--|
| ‘22. 3. 25. | 03:00 | 운영 인프라 전환(클라우드) 준비 작업 진행 |
| | 04:20 | 서비스 재기동 및 정상 작동 여부 확인 |
| | 06:40경 | 시스템 추가 모니터링 중 시스템장애* 인지 * 설정 오류로 인해 신규 가입 및 소셜 로그인 회원 정보가 운영DB가 아닌 테스트DB에 저장됨 |
| | 08:00경 | 장애원인 파악 및 조치 후 시스템 재기동 |
| | 09:57 | 고객센터팀이 개인정보 유출로 추정되는 민원을 정보보안팀에 전달 |
| | 12:00 | 강제 로그아웃*을 통해 재로그인 시 정상적으로 접근하도록 조치 * 기존에 잘못된 로그인 정보가 유지되고 있던 이용자에 대한 로그아웃 |
| | 20:32 | 개인정보 포털에 개인정보 유출 신고 |
| ‘22. 3. 29. | 14:00 | 개인정보가 유출된 이용자에게 유출 사실 통지(문자) |

2) 유출항목 및 규모

이용자 285명*의 휴대전화 번호가 유출되었다.

* 유출 규모는 오류 시간 동안 신규 가입 및 소셜 로그인한 회원 중 타인의 개인정보 페이지를 열람한 회원의 규모로 산정함(회원번호 중복으로 인해, 동일한 회원번호를 가진 타인의 개인정보를 1:1로 열람)

3) 유출 경위

피심인은 운영 인프라 체계 전환*을 위한 정기 작업 후, 시스템 설정 오류로 인한 장애가 발생하여 이용자의 개인정보가 다른 이용자에게 유출되었다.

* 피심인은 ‘*****’ 서비스 운영 시스템 인프라를 에 위탁하여 운영하였으나 ’22.7월
이후부터 모든 인프라를 AWS로 이관하여 자체 운영 중임

피심인의 시스템 설정 오류로 인해 신규 가입회원과 소셜 로그인으로 신규 접속한 회원*의 정보가 운영 DB가 아닌 테스트용 DB에 저장되었으며, 이 과정에서 기존 회원에게 부여되었던 회원번호(member_no**)가 신규 가입자에게 재발급(오류 발생: '22.3.25. 04:20~08:00경)되었다.

* 소셜 로그인 회원의 경우 로그인 시 일치하는 회원 정보가 없으면 신규 가입페이지로 이동하게 되며 이후, 신규 회원가입 절차와 동일하게 처리 후 DB에 저장됨

** 테스트용 DB에서 신규 가입자에게 회원번호 발급 시, 운영 DB에 이미 발급한 이력이 있는 회원번호가 중복으로 부여됨

피심인은 설정 오류를 정상 조치('22.3.25, 08:00경)하였으나, 오류 시간 동안 테스트용 DB에 회원정보가 저장된 이용자가 로그인 시 운영 DB의 동일한 회원 번호를 가진 이용자로 로그인되면서 타인의 개인정보가 열람되는 개인정보 유출 사고가 발생하였다.

3. 개인정보의 취급·운영 관련 사실관계

가. 개인정보 안전성 확보에 필요한 조치를 소홀히 한 행위

피심인은 정기 시스템 작업을 하면서 시스템 설정 및 로그인 정보 처리 오류로 인해 특정 회원이 타 회원의 계정으로 로그인되었으며, 이로 인해 개인정보가 유출된 사실이 있다.

나. 개인정보 유출 통지를 소홀히 한 행위

피심인은 '22. 3. 25.에 유출 사실을 인지하고 같은 날 유출 신고를 하였으나, '22. 3. 29.에 이용자에게 유출 사실을 통지하였다.

4. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

개인정보보호위원회는 '23. 5. 2. 피심인에게 예정된 처분에 대한 사전통지서를 송부하고 이에 대한 의견을 요청하였으며, 피심인은 '23. 5. 17. 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 시행령 제48조의2제1항제2호는 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위해 ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(마목)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

같은 법 시행령 제48조의2제3항은 “제1항에 따른 안전성 확보 조치에 관한 세부 기준은 보호위원회가 정하여 고시한다.”라고 규정하고 있다.

같은 법 시행령 제48조의2제3항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(개인정보보호위원회 고시 제2021-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제9항은 “정보통신서비스 제공자등은 처리중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 보호법 제39조의4제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 “유출등”이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 유출등이 된 개인

정보 항목(제1호), 유출등이 발생한 시점(제2호), 이용자가 취할 수 있는 조치(제3호), 정보통신서비스 제공자등의 대응 조치(제4호), 이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처(제5호)를 해당 이용자에게 알리고 보호위원회 또는 대통령령으로 정하는 전문기관에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다. 다만, 이용자의 연락처를 알 수 없는 등 정당한 사유가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 통지를 갈음하는 조치를 취할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

같은 법 시행령 제48조의4제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출의 사실을 안 때에는 지체 없이 법 제39조의4제1항 각 호의 모든 사항을 서면등의 방법으로 이용자에게 알리고 보호위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고해야 한다.”라고 규정하고 있으며, 제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 제2항에 따른 통지·신고를 하려는 경우에는 법 제39조의4제1항제1호 또는 제2호의 사항에 관한 구체적인 내용이 확인되지 않았으면 그때까지 확인된 내용과 같은 항 제3호부터 제5호까지의 사항을 우선 통지·신고한 후 추가로 확인되는 내용에 대해서는 확인되는 즉시 통지·신고하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보 안전성 확보에 필요한 조치를 소홀히 한 행위

[보호법 제29조(안전조치의무)]

피심인이 시스템 작업을 하면서 시스템(소스코드) 설정, 로그인 정보 처리 기능 및 개인정보 처리 오류 여부 등을 점검하는 테스트를 소홀히 하는 등 개인정보 안전성 확보에 필요한 조치를 다하지 않은 행위는 보호법 제29조, 같은 법 시행령 제48조의2제1항, 고시 제4조제9항을 위반한 것이다.

나. 개인정보 유출 통지를 소홀히 한 행위

[보호법 제39조의4(개인정보 유출등의 통지·신고에 대한 특례)제1항]

피심인이 정당한 사유 없이 유출 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 이용자에게 통지한 행위는 보호법 제39조의4제1항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

| 위반행위 | 법률 | 시행령 | 세부내용(고시 등) |
|---------------------------|------------|------------|--|
| 안전조치의무 위반 | 보호법 §29 | §48의2④ 제2호 | • 열람 권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 필요한 조치를 취하지 않은 행위(고시 §4⑨) |
| 개인정보 유출등의 통지·신고에 대한 특례 위반 | 보호법 §39의4④ | §48조의4 | • 정당한 사유 없이 유출 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 유출 통지한 행위 |

IV. 처분 및 결정

1. 과징금 부과

피심인의 보호법 제29조 위반에 대한 과징금은 같은 법 제39조의15제1항제5호, 같은 법 시행령 제48조의11제1항과 제4항, [별표 1의5] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(개인정보보호위원회 고시 제2022-3호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)'에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 과징금 상한액

피심인의 보호법 제29조 위반에 대한 과징금 상한액은 같은 법 제39조의15, 같은 법 시행령 제48조의11에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

과징금 부과기준 제5조제1항은, 보호법 시행령 [별표 1의5] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 같은 법 시행령 제48조의2에 따른 안전성 확보조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따를 때, 보호법 제29조의 안전조치의무를 소홀히 한 피심인에게 이용자 개인정보 유출에 대한 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 해당하는 경우 '보통 위반행위'로, 1개 이상 2개 이하에 해당하는 경우 '중대한 위반행위'로 감경하도록 규정하고 있다.

피심인의 경우, '위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취하지 않은 경우', '위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우' 및 '이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우'에 해당하여 '보통 위반행위'로 감경한다.

3) 기준금액 산출

과징금 부과기준 제4조제3항은 서비스에 대한 매출액은 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위와 관련한 서비스의 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있도록 규정하고 있다.

피심인의 음원 서비스(***** 웹.앱)를 통해 발생한 매출을 위반행위 관련 매출로 하고, 해당 서비스 개시일('19.3.1.)부터 직전 사업연도 말일까지의 매출액을 연평균 매출액으로 환산한 천원에 보호법 시행령 [별표 1의5] 2. 가. 1)에 따른 '보통 위반행위'의 부과기준을 1천분의 15를 적용하여 기준금액을 천원으로 한다.

※ 피심인의 경우, ***** 음원 서비스를 '19.3.부터 인수하여 운영 중임

< 피심인의 위반행위 관련 매출액 >

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 평 균 |
|---------|-------|-------|-------|-----|
| 관련 매출액* | | | | |

* 사업자가 제출한 재무제표 등 회계자료를 토대로 작성

<보호법 시행령 [별표 1의5] 2. 가. 1)에 따른 부과기준을>

| 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 이내 ('22.3.25. 04:20~12:00경)이므로 '단기 위반행위'에 해당하여 기준금액을 유지하고, 최근 3년 이내 보호법 제39조의15제1항 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, 조사 협력 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 가중·감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인이 ▲조사에 적극 협력한 점, ▲개인정보 유출사실을 자진 신고한 점, ▲기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50에 해당하는 천원을 감경한다.

마. 과징금의 결정

피심인의 보호법 제29조(안전조치의무) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제39조의15제1항제5호, 같은 법 시행령 제48조의11, [별표 1의5] 2. 가. 1)(과징금의

산정기준과 산정절차) 및 과징금 부과기준에 따라 위와 같이 단계별로 산출한 금액인 천원을 최종 과징금으로 결정한다.

<과징금 산출내역>

| 기준금액 | 필수적 가중·감경 | 추가적 가중·감경 | 최종 과징금 |
|---------------|--|------------------------------------|--------|
| 천원 (보통 위반) | ① 기준금액 유지 (단기위반) ② 기준금액의 50% 감경 (최초위반 : 천원) | 필수적 가중·감경 거친 금액의 50% 감경 (천원) | 천원 |

2. 과태료 부과

피심인의 보호법 제29조(안전조치의무) 및 같은 법 제39조의4(개인정보 유출등의 통지·신고에 대한 특례)제1항 위반행위에 대한 과태료는 같은 법 제75조제2항제6호·제12호의3, 같은 법 시행령 제63조, 같은 법 시행령 [별표2] ‘과태료의 부과기준’ 및 ‘개인정보 보호법 위반에 대한 과태료 부과기준’(이하 ‘과태료 부과지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

보호법 시행령 제63조의 [별표2]는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분을 받은 사실이 없으므로 각 위반행위별 기준금액을 각각 600만 원으로 산정한다.

< 보호법 시행령 [별표2] 2. 개별기준 >

| 위 반 사 항 | 근거법령 | 위반 횟수별 과태료 금액(만원) | | |
|--|------------------|----------------------|-------|-------|
| | | 1회 | 2회 | 3회 이상 |
| 자. 법 제23조제2항, 제24조제3항, 제25조제6항, 제28조의4제1항 또는 제29조를 위반하여 안전성 확보에 필요한 조치를 하지 않은 경우 | 법 제75조 제2항제6호 | 600 | 1,200 | 2,400 |
| 도. 법 제39조의4제1항(제39조의14에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자·보호위원회 및 전문기관에 통지 또는 신고하지 않거나 정당한 사유 없이 24시간을 경과하여 통지 또는 신고한 경우 | 법 제75조 제2항제12호의3 | 600 | 1,200 | 2,400 |

나. 과태료의 가중 및 감경

1) 과태료의 가중

과태료 부과지침 제8조는 ‘사전통지 및 의견제출 결과와 당사자의 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 [별표2]의 가중기준(▲조사방해, ▲위반의 정도, ▲위반기간, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우)에 따라 기준금액의 100분의 50의 범위 이내에서 가중할 수 있다’라고 규정하고 있다.

피심인의 경우, 보호법 제29조 위반행위 및 같은 법 제39조의4제1항 위반행위는 과태료 부과지침 제8조 및 [별표2] 과태료의 가중기준에서 정한 가중사유가 없으므로 기준금액을 각각 유지한다.

2) 과태료의 감경

과태료 부과지침 제7조는 ‘사전통지 및 의견제출 결과와 당사자의 위반행위 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 [별표1]의 감경기준(▲당사자 환경, ▲위반정도, ▲조사협조 및 자진시정 등, ▲개인정보보호 노력정도, ▲사업규모, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업 규모, 그 결과 등을 고려하여 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우)에 따라 기준금액의 100분의 50의 범위 이내에서 감경할 수 있다’라고 규정하고 있다.

피심인의 경우, 보호법 제29조 위반행위 및 같은 법 제39조의4제1항 위반행위는 과태료 부과지침 제7조 및 [별표1] 과태료의 감경기준에 따라, ‘과태료의 사전통지 및 의견제출 기간이 종료되기 이전에 위반행위를 중지하는 등 시정을 완료한 경우’ 및 ‘조사에 적극 협력한 경우’에 해당하여 기준금액의 50%를 각각 감경한다.

다. 최종 과태료

피심인의 보호법 제29조 및 같은 법 제39조의4제1항을 위반한 행위에 대해 기준 금액에서 가중·감경을 거쳐 총 600만 원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

| 위반행위(세부내용) | 기준금액 | 가중액 | 감경액 | 최종 과태료 |
|----------------------------------|-------|-----|-------|--------|
| 안전조치의무 (접근통제) | 600만원 | - | 300만원 | 300만원 |
| 개인정보 유출등의 통지·신고에 대한 특례(통지 지연) | 600만원 | - | 300만원 | 300만원 |
| 계 | | | | 600만원 |

3. 결과 공표

보호법 제66조제1항 및 ‘개인정보보호위원회 처분결과 공표기준’(2020. 11. 18. 개인정보보호위원회 의결) 제2조(공표요건)에 따르면 피심인의 위반행위는 ‘보호법 제75조 제2항 각 호에 해당하는 위반행위를 2개 이상 한 경우(제4호)’에 해당하므로 피심인이 과태료 부과를 받은 사실에 대해 개인정보보호위원회 홈페이지에 공표한다.

| 개인정보보호법 위반 행정처분 결과 공표 | | | | | |
|---|--------------|--------------|------------------------------|---------------|--------------|
| 개인정보보호법 위반에 따라 행정처분한 내용 및 결과를 아래와 같이 공표합니다. | | | | | |
| 순번 | 위반행위를 한 자 | 위반행위의 내용 | | 행정처분의 내용 및 결과 | |
| | 명칭 | 위반조항 | 위반내용 | 처분일자 | 처분내용 |
| 1 | | 법 제29조 | 안전조치의무 위반 | 2023. 6. 14. | 과태료 부과 300만원 |
| | | 법 제39조의4 제1항 | 개인정보 유출등의 통지·신고에 대한 특례 위반 | | 과태료 부과 300만원 |
| 2023년 6월 14일 개 인 정 보 보 호 위 원 회 | | | | | |

V. 결론

피심인의 보호법 제29조(안전조치의무) 및 같은 법 제39조의4(개인정보 유출등의 통지·신고에 대한 특례)제1항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제39조의15(과징금의 부과 등에 대한 특례)제1항제5호, 제75조(과태료)제2항제6호·제12호의3, 제66조(결과의 공표)제1항에 따라 과징금·과태료 부과 및 결과 공표를 주문과 같이 의결한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 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.

2023년 6월 14일

위 원 장 고 학 수 (서 명)

부위원장 최 장 혁 (서 명)

위 원 강 정 화 (서 명)

위 원 고 성 학 (서 명)

위 원 백 대 용 (서 명)

위 원 서 종 식 (서 명)

위 원 염 흥 열 (서 명)

위 원 지 성 우 (서 명)