

개인정보 분쟁 발생 최소화 방안

< 분쟁조정 사례를 중심으로 >

개인정보보호위원회

개인정보 분쟁조정위원회 총괄팀장 김용학 서기관

개인정보 분쟁조정제도 개요

❖ **목적** : 개인정보 관련 분쟁을 비소송적 방법으로 원만히 해결하기 위함

❖ **근거** : 「개인정보 보호법」 제40조 부터 제50조의2까지

❖ **기능** : 개인정보 관련 분쟁의 조정

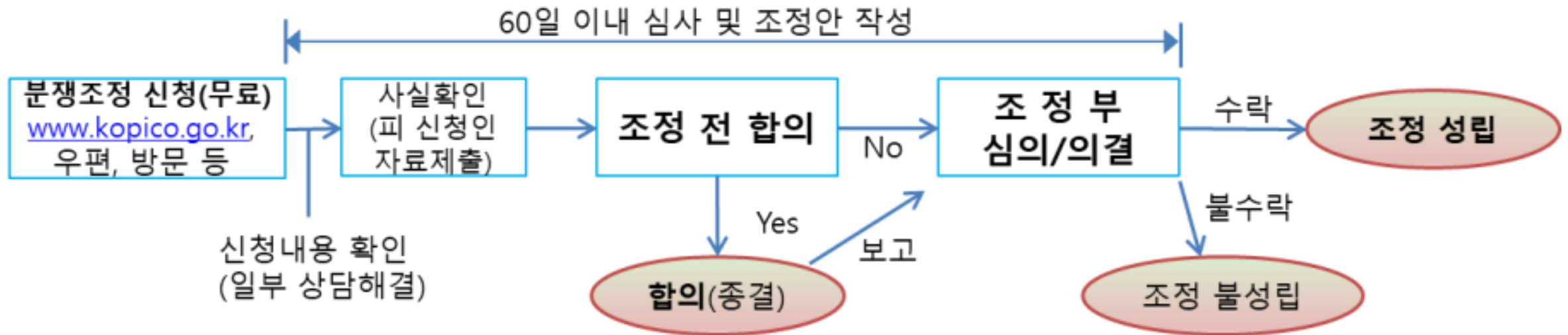
* 침해행위 중지나 원상회복, 손해배상, 재발방지 등 조정안 제시

❖ **조정의 효력** : “재판상 화해”의 효력 발생(법 제47조 제5항)

* 당사자 모두 조정결정을 수락하여야 성립, 민사소송법상 확정판결과 동일 효력으로 강제집행 가능

개인정보 분쟁조정위원회 구성·운영

- ❖ **구성** : 위원장 1명 포함 30명 이내(현재 : 당연직1, 위촉직19)
※ 위촉권자는 개인정보보호위원회 위원장
- ❖ **임기** : 2년 ※ 1차에 한하여 연임가능
- ❖ **회의체** : 전체회의, 조정부회의, 전문위원회
- ❖ **개인정보 분쟁조정 사건처리 절차**



개인정보 분쟁조정제도 강화('23.9.15. 시행)

개인정보 분쟁조정이 법 개정으로 더욱 강화됩니다!

2023.9.15. 「개인정보 보호법」 개정안 시행

- 01 분쟁조정이 신청되면 상대방은 반드시 분쟁조정 참여
- 02 공정하고 투명한 분쟁조정을 위해 현장에서 사실확인
- 03 분쟁조정위원회의 조정안에 수락 여부를 알리지 않으면 수락한 것으로 간주

개인정보를 침해받으셨나요?

www.kopico.go.kr | 1833-6972



개인정보분쟁조정위원회

2023년 개인정보 분쟁조정 추진실적

처리건수

'22년 대비
20.9% 증가



'23.9 제도개선 전후
6개월을 비교했을 때

33.7% 증가

월평균 50.7% → 67.8%



기관 유형별

분쟁조정 사건 최다 기관



정보통신업

26.9%

179건

전년 대비 최다 증가 기관



공공기관

전년 대비 **50%** 증가

78건 ▶ 117건

조정 성립률

'23년도
77.3%로 작년과 비슷



'23.9 제도개선 전후
6개월을 비교했을 때

23.8%p 증가

66.9% → 90.7%



처리기간 및 손해배상금

처리기간



평균 **17.7일**
전년과 비슷한 수준

손해배상금



평균 **28만원**
최소 3만원 ~ 최대 300만원

침해유형별

최다 침해유형
[동의 없는 개인정보 수집]



208건

31.2%

전년대비 최다 증가 유형
[개인정보 누설·유출]



82건 ▶ **132건**

60.9% 증가

개인정보를 침해받으셨나요?

개인정보 분쟁조정위원회가 신속하게 해결하여 드리겠습니다.

홈페이지 kopico.go.kr

전화 **1833-6972**

분쟁조정 사례

로그인을 하지도 않았는데 본인인증이 되었다고....

사건 개요

- A씨는 국민신문고에 로그인을 한 후 ○○부처 홈페이지의 "장관과의 대화"에 접속하였다.
- 이때 별도의 인증절차를 거치지 않았는데 본인인증되었다는 문구가 뜨자 동의 없이 개인정보를 수집하였다고 하면서 분쟁조정을 신청하였다.
- 이에 ○○부처는 "장관과의 대화" 홈페이지와 국민신문고는 연계되어 있어 본인인증 결과값만 받아 보여주는 것으로 별도의 개인정보 수집은 없다고 주장하였다.

조정 결과

- 국민신문고에서 본인인증한 결과만을 받아 화면에 보여준 것으로 확인되어 분쟁조정 신청은 "기각"으로 결정

➤ (분쟁 예방 Tip) 개인정보 수집이 없었음을 차분하고 설득력 있게 설명 필요

※ 대개 이런 유형의 사건에서 신청인은 정부의 정책에 불만이 많은 사람으로 무슨 말을 하더라도 이해하려 하지 않음.

그럼에도 최대한 친절하고 차분하게 업무 처리 상황을 설명하여 이해를 구하여야 한다고 보여지고,

유사 사례 재발 방지를 위해 위 사례와 같은 경우 국민신문고에서 본인인증 받은 결과값을 확인하였다는 안내 문구 검토 필요

동의 없이 내 개인정보의 처리를 위탁하였다고.....

사건 개요

- A씨는 ○○기관에 청년면접수당을 신청하였는데 만족도를 묻는 문자를 수차례 받았다.
- 이에 홈페이지를 확인하니 개인정보처리방침에 해당 업무의 위탁 내용이 없었다.
이에 ○○기관의 법 위반을 지적하며 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- ○○기관은 개인정보처리방침을 수정하는 과정에 약 6개월간 해당 업무위탁이 누락되었음을 인정하고 즉시 개인정보처리방침을 수정하였다.

조정 결과

- 개인정보처리방침에 위탁업무가 누락된 사실은 있으나 이로 인해 손해가 발생하였다는 점을 인정하기 어려워 "기각" 결정

➤ **(분쟁 예방 Tip)** 만족도 조사와 같이 이용자에게 불편이 예상되는 업무라면 법적으로 처리하는 업무일지라도 사전에 해당 업무에 대하여 고지하는 것이 중요

※ 비록 ○○기관이 빈원제기 즉시 시정하였더라도 이미 원치 않는 설문조사로 화가 나 있었던 상황,
이용자에게 불편이 될 수 있는 업무는 사전에 고지하여 원치 않는 사람은 거부할 수 있도록 하는 것이 바람직

내 치료기록을 제3자에게 제공하였다고.....

사건 개요

- ○○군 부대는 A씨의 부친이 국민신문고를 통해 A씨가 복무기간 중 치료받은 기록을 제공하여 달라고 요청하였다.
- 이에 ○○군 부대는 가족관계를 확인하고 A씨의 부친에게 A씨의 치료기록을 제공하였다.
- 이에 A씨는 민감정보를 동의 없이 제공하였다고 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

조정 결과

- 건강정보 등 민감정보를 동의 없이 제공하였으며, A씨의 부친은 이를 이용하여 관계 기관에 지속적으로 민원을 제기하는 등 손해가 인정되므로 150만원 손해배상 결정

➤ **(분쟁 예방 Tip)** 민원 서류는 반드시 본인 등 법적으로 허용된 범위에서 발급하여야 함
아무리 가까운 가족이라도 법상 제3자에 해당하므로 위임장 등 본인을 대리할 수 있는 자격이 있는지를 확인하여야 함

※ 법을 위반하였음이 확실하면 즉시 위반을 인정하고 위법사항 시정은 물론 민원인과의 합의를 신속하게 추진하는 것이 중요

자네, 상급기관에 민원은 왜 신청했어?

사건 개요

- A씨는 ○○지자체의 산하기관 직원이지만 이를 숨기고 ○○지자체가 산하기관에 보낸 공문을 정보공개 청구하였다. 그런데 얼마 후 ○○지자체 담당자가 A씨 상급자에게 전화하여 A씨가 정보공개 청구한 사실을 알려주며 이유를 알아 봐 달라고 하였다.
- 이에 A씨는 자신의 개인정보 침해되었다며 분쟁조정을 신청하였다.
- ○○지자체 담당자는 해당 공문은 비공개 자료로 담당자만 알고 있는 문서이고, A씨는 해당 업무와 관련 있는 자로 이름이 특이하여 알 수 있었다고 하였다.

조정 결과

- 비공개 문서이면 비공개 처리하면 될 일, 신청인의 상급자에 전화를 하여 신청인이 정신적 피해를 입었음이 인정되어 10만원 손해배상 결정

➤ **(분쟁 예방 Tip)** 정보공개 청구인의 신분을 의도적으로 확인하는 것은 정당한 개인정보 처리라고 볼 수 없음. 확인할 내용이 있다면 신청서에 기재된 연락처로 하면 됨

※ 비록 보유하고 있는 개인정보 일지라도 법령에서 허용한 범위에서 이용하여야 함.(보호법 제3조, 제15조 등)

A씨, 회원들이 보는 SNS에서 그렇게 말해도 되요?

사건 개요

- A씨는 아파트 입주자 온라인 카페에서 B씨와 말다툼이 있었는데 B씨가 카페 회원 ID와 같이 병기된 동, 호수를 보고 집으로 찾아와 항의하였다.
- 이에 A씨는 아파트 입주자 온라인 카페에서 ID와 동, 호수를 병기하지 못하게 하여 달라고 분쟁조정을 신청하였다.
- 아파트관리사무소는 카페 내에서 비방과 욕설이 많아 이를 방지하기 위해 불가피하다고 하였다.

조정 결과

- 동, 호수를 병기하면 작성자를 특정할 수 있어 사생활 침해의 위험성이 크므로 동과 호수를 병기하지 않도록 개선할 것을 조정 결정

➤ **(분쟁 예방 Tip)** 개인정보 처리는 사생활 침해를 최소화하도록 Privacy by Design에 기초하여 처리하여야 함. 비록 공익을 목적으로 하더라도 이로 인해 사생활 침해가 발생한다면 개인정보 처리 방법을 달리 하여야 함

※ 카페 내 비방이나 욕설 등은 자체 규칙을 강화하여 게시글의 삭제 등의 방법으로 대응할 수 있음

자네 XX공모전에 출품했었어? 결과는?

사건 개요

- A씨는 ○○지자체가 시행한 공모전에 응모하였지만 탈락하였다. 6개월 후 지인이 공모전에 응모한 결과를 물어와서 어떻게 알았느냐고 물으니 인터넷 검색에서 알았다고 하였다.
- 이에 개인정보 노출에 대한 피해보상을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.
- ○○지자체는 포털에서 검색되지 않도록 차단 조치를 하지 않았음을 인정하였다.

조정 결과

- ○○지자체는 한국인터넷진흥원으로부터 위 사이트에서 개인정보가 노출되고 있다는 통보를 받고 검색 차단 조치를 하였다고 하나 계속하여 포털에서 검색된 것으로 안전성 확보조치를 제대로 이행하지 않았고 A씨의 정보가 장기간 노출되었으므로 피해를 인정하여 60만원 손해배상 결정

➤ **(분쟁 예방 Tip)** 안전성 확보조치 이행은 두말하면 잔소리. 특히 외부에서 지적이 있었다면 보다 정밀하게 취약점 점검을 하여 문제사항을 수정하여야 함.

※ 신청인은 3차례 이상 노출 차단을 요청하였음에도 차단되지 않았음.

그럼에도 피해보상 등에 대하여는 분쟁조정위에 결정을 요청하는 등 수동적 태도를 유지하였음.

만일 적극적으로 합의를 시도하였다면 신청인의 불만 정도가 크지 않은 점으로 볼 때, 더 낮은 금액으로 합의하였을 가능성도 있었음

내 지원서가 인터넷에 떠돌고 있는데.....

사건 개요

- A씨는 ○○기관에 지원사업을 신청하였다. 그런데 몇 달 후 인터넷에서 자신이 제출한 지원서가 검색되고 다운로드까지 가능하다는 것을 발견하고는 ○○기관에 신고하였다.
- ○○기관은 유출원인 파악과 삭제 조치를 한 후 A씨를 만나 보상안을 협의하였으나, A씨는 ○○기관이 너무 형식적으로 대응한다고 하면서 분쟁조정을 신청하였다.

조정 결과

- 개인정보의 안전성 확보조치를 이행하지 않은 잘못이 있고 불특정 다수가 다운로드한 정황, 주민등록번호 등 중요한 정보가 유출된 점 등 피해가 인정되어 100만원 손해배상 결정

➤ **(분쟁 예방 Tip)** 안전성 확보조치 이행은 두말하면 잔소리. 특히 문제가 발견되었다면 즉시 보완하여야 하고, 이로 인한 피해 보상에는 진정성 있게 대응하여야 함

※ ○○기관은 금전적 보상은 안된다고 하면서도 구체적인 보상 방안을 제시하지 않고 사과만 하였음.

신청인이 관련 판례 등 구체적인 논거를 가지고 보상을 요구하였음에도 이를 받아 들이지 않아 분쟁을 키웠다고 보여짐
유출사고의 귀책사유가 명확하고 유출사고가 피해를 보았음이 분명하다면 적극적으로 피해보상을 위한 노력이 필요함

홍보는 적법하고 정당하게 하세요

사건 개요

- A씨는 ○○미용실에서 파마를 하였다. 그런데 미용실에 파마가 너무 잘 나왔다고 하면서 사진을 찍어 주겠다고 하여 사진 촬영을 하였다.
- 그런데 몇 달 후 SNS에 자신의 사진이 올라온 보고는 놀라서 삭제를 요청하였으나, 삭제가 되지 않아 분쟁조정 신청을 하였다.

조정 결과

- 조사관이 개인정보를 홍보용으로 이용하려면 사전에 이를 명확하게 알리고 동의를 받아야 한다고 설명하자 미용실은 잘못을 인정하고 A씨와 협의하여 손해배상금 15만원에 합의

➤ **(분쟁 예방 Tip)** 개인정보는 투명하고 적법하게 그리고 정당하게 수집하여 이용하여야 함
영업 활동만 고려하고 고객의 권리를 뒷전으로 하면 분쟁에 휘말리게 됨

※ 미용실이나 성형외과의 시술 전후 사진, 헬스장 등의 체중 감량 전후 사진 등을 홍보용으로 이용하려면 사전에 이를 고객에게 명확하게 알리고 동의를 받아야 함.

내 전화번호, 이메일 주소를 어떻게 아셨어요?

사건 개요

- A씨는 모르는 업체로부터 제품을 홍보하는 광고성 문자를 받았다. 이에 해당 업체에 전화하여 개인정보의 수집출처를 물었으나 무작위로 보냈다고 하여 광고성 정보 전송을 거부하였다.
- 그런데 며칠 후 같은 업체가 이메일로 동일한 광고를 보내왔다. 이에 다시 수집출처를 물으니 인터넷 검색을 통해 수집하였다고 하였다. 이에 개인정보 삭제와 전송 중지를 요청하였다.
- 하지만 또 다시 위 업체의 광고성 정보를 수신하자 분쟁조정을 신청하였다.

조정 결과

- 조사관이 동의 없이 광고성 정보를 전송하는 것은 법 위반임을 설명하자 해당 업체는 즉시 A씨의 개인정보를 삭제하고 재발방지를 약속하였고, A씨가 이를 받아들였다.
- **(분쟁 예방 Tip)** 특정인에게 광고성 정보를 전송하려면 사전에 이를 명확하게 알리고 동의를 받아야 함(개인정보보호법 제22조, 정보통신망법 제50조, 위반시 1~3천만원 이하 과태료)
- ※ '23년 분쟁조정 사건 666건중 85건이 동의 없는 광고성 정보 수신이었으며,
'23년 스팸신고가 상반기 1억 1,034만건, 하반기 스팸신고가 2억 651만건(방통위)이었음

개인정보 분쟁을 예방하려면....



기본 원칙에 충실하라

1. 처리 **목적의 명확화**, 목적 내에서 **적법하고 정당하게** 최소 수집
2. 처리 목적 내에서 처리, **목적 외 활용 금지**
3. 처리 목적 내에서 **정확성·완전성·최신성** 보장
4. 정보주체의 권리침해 위험성 등을 고려하여 **안전하게** 관리
5. 개인정보 처리사항 공개, **정보주체의 권리보장**
6. **사생활 침해 최소화** 방법으로 처리
7. 가능한 경우 **익명** 처리
8. 개인정보처리자의 **책임 준수**, 정보주체의 **신뢰성 확보**

감사합니다

