

개인정보의 안전한 관리

< 분쟁조정 사례를 중심으로 >

개인정보보호위원회 김용학



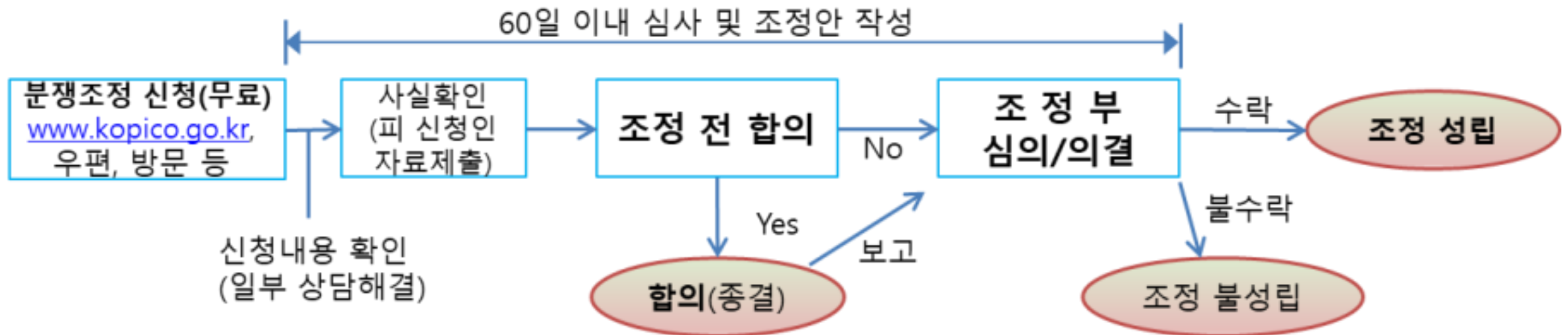
개인정보 분쟁조정위원회는
개인정보 침해와 관련한 분쟁에 대하여
신속하고 공정하게 해결합니다.

개인정보 분쟁조정제도 개요

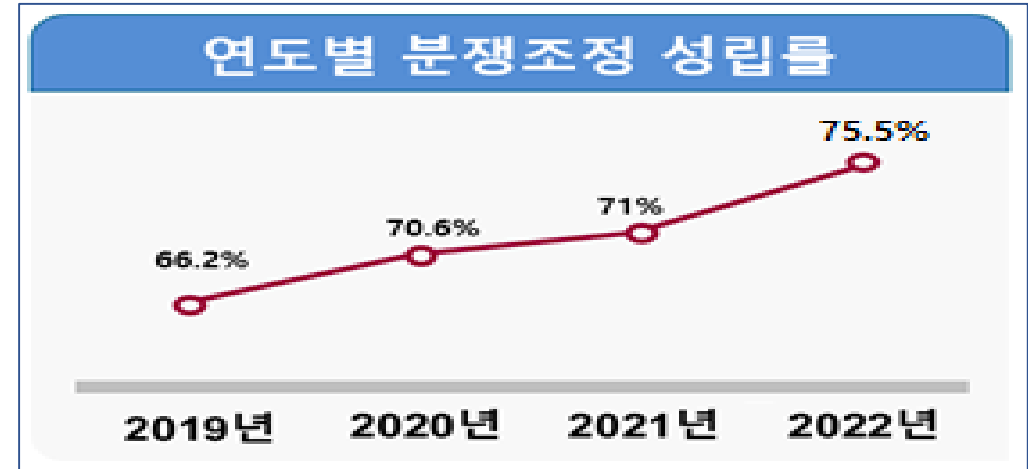
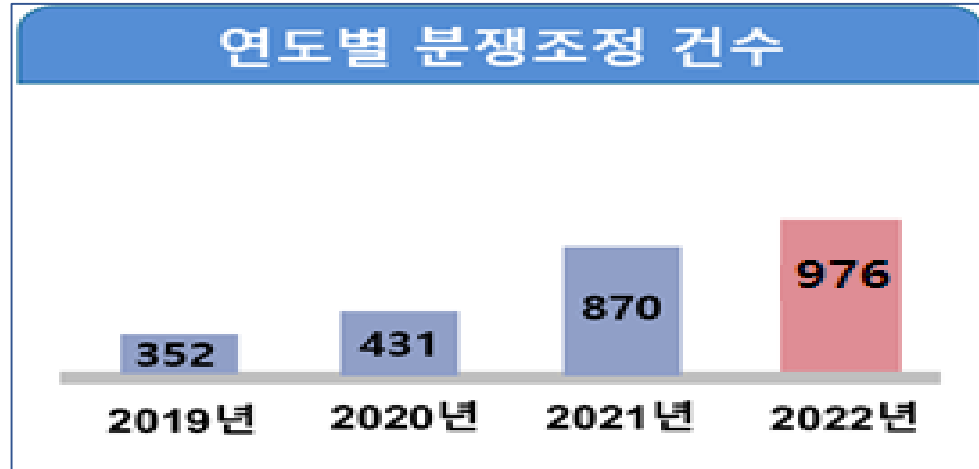
- ❖ 목적 : 개인정보 관련 분쟁을 비소송적 방법으로 원만히 해결하기 위함
- ❖ 근거 : 「개인정보 보호법」 제40조 내지 제50조
- ❖ 기능 : 개인정보 관련 분쟁의 조정
 - * 침해행위 중지나 원상회복, 손해배상, 재발방지 등 조정안 제시
- ❖ 조정의 효력 : “재판상 화해”의 효력 발생(법 제47조 제5항)
 - * 당사자 모두 조정결정을 수락하여야 성립, 민사소송법상 확정판결과 동일 효력으로 강제집행 가능

개인정보 분쟁조정위원회 구성·운영

- ❖ **구성** : 위원장 1명 포함 20명 이내(당연직1: 조사조정국장, 위촉직19)
※ 위촉권자는 개인정보보호위원회 위원장
- ❖ **임기** : 2년 ※ 1차에 한하여 연임가능
- ❖ **회의체** : 전체회의, 조정부회의, 전문위원회
- ❖ **개인정보 분쟁조정 사건처리 절차**



개인정보 분쟁조정 추진실적



❖ 전체 사건의 평균 처리기간은 15.4일, 5년간 평균처리기간(20.3)보다 5일 빠른 처리

[분쟁조정 관련 보호법 개정 내용('23.9.15.시행 예정)]

- ◆ 분쟁조정 의무 참여 대상자를 모든 개인정보처리자로 확대(공공→민간)(§43③)
- ◆ 사실관계 등을 파악하기 위한 현장조사권 부여(§45②)
- ◆ 조정안 수락여부를 알리지 않은 경우 '거부 간주' → '수락 간주'로 전환(§47)
- ◆ 분쟁조정 전문성 및 효율성 제고를 위하여 위원정수 확대(20명→30명)(§40②)
- ◆ 분쟁조정위가 보호위 또는 중앙행정기관에 개인정보보호 개선의견 통지 근거 마련(§제50조의2)

분쟁조정 사례

난 광고성 메일 수신에 동의한 적이 없는데...

사건 개요

- A사는 B씨가 회원 가입할 때 개인정보 수집 및 활용동의서를 받으면서 행사 안내 및 이벤트 정보 수신에 대한 동의도 같이 받았음
- 수년이 지난 후 광고성 문자메시지를 수신한 B씨는 자신이 광고 문자 수신에 동의한 적이 없다고 하면서 동의 없이 광고문자를 보낸 것에 대한 손해배상 요구
- 그러나 A사는 이미 동의서를 파기하여 동의를 받았다는 것을 제대로 증명하지 못함

조정 결과

- A사는 회원관리시스템에 B씨가 광고성 정보 수신에 동의하였다고 기록·관리하고 있었으며, B씨에게 광고성 문자 수신 재동의를 세 차례 발송하였으나 B씨의 거부 의사에 없었음을 확인
- B씨가 광고성 정보 수신에 동의하였다고 인정되므로 분쟁조정 “기각” 결정

➤ **(Tip)** 동의받는 사항은 정보주체에게 **명확하게 알린 후 동의받고 그 결과를 기록·관리** 하여야 함

※ 법 제22조(동의를 받는 방법)④ 개인정보처리자는 정보주체에게 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위하여 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려는 때에는 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 한다.

내 직업을 어떻게 알고 있어.....

사건 개요

- A씨는 자차 사고로 목을 다쳤다며 병원 진료 후 교통사고 보험금 청구
- 보험사의 손해사정 대행업체 직원 B씨는 A씨가 M보험사 직원으로 의심되어 M보험사 전산망을 조회하여 A씨가 M보험사 직원임을 확인하고 구체적 직업을 물었으나 A씨는 사무직 관리자라고만 답변
- B씨는 손해사정보고서를 보험사에 제출하면서 A씨가 M보험사 직원이라고 구두로 전달
- 보험사는 이를 근거로 보험사기 의심이 있다면 보험금 미지급

조정 결과

- 손해보험협회의 직업분류에는 '사무종사자, 서비스종사자, 단순 노무종사자'로만 분류됨
- 보험사는 업무목적에 필요한 최소한의 개인정보 수집 원칙 위반, 손해배상 결정

➤ **(Tip) 필요최소한의 개인정보 처리원칙은 철칙**, 궁금해도 업무 권한 밖이라면 무시해야 함

※ 제16조(개인정보의 수집 제한) ① 개인정보처리자는 제15조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다.

내 가족의 정보를 조회하다니, 너무한 거 아냐.....

사건 개요

- A씨는 집에서 공부를 하다가 목을 베갯하여 이십여일 병원 진료를 받았다며 보험금 청구
- 보험사는 A씨의 자택을 방문하여 사고발생 경위를 문답한 후 보험금 지급
- 이후 보험사기로 의심되어 보험계약정보를 조회한 결과 유사한 보험금 청구를 한 4명이 A씨의 가족이라는 사실을 확인하고 이들을 수사 의뢰
- A씨는 과도한 개인정보 조회라며 손해배상 청구

조정 결과

- 보험사기 조사를 위하여 보험계약정보를 조회할 수 있다는 동의서에 따라 보험계약정보를 조회하여 계약서에 기재된 보험계약자와 피보험자의 관계를 토대로 가족관계를 확인한 것으로 위법 아님

➤ (Tip) 동의받을 때 중요사항은 명확하게 알려야 함

※ 제22조(동의를 받는 방법) ① 개인정보처리자는 이 법에 따른 개인정보의 처리에 대하여 정보주체의 동의를 받을 때에는 각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 각각 동의를 받아야 한다

통신요금 체납이 발생한 원인은?

사건 개요

- A씨는 딸의 휴대폰을 명의변경하여 사용하고자 매장을 방문하였으나 손님이 많아 일 처리가 지연되자 담당자에게 자신과 딸의 신분증, 신용카드 번호를 맡기고 다른 일을 보러 나감
- 담당자는 직접 동의서에 서명하여 명의변경 처리, 이 과정에 요금 납부 방법을 입력하지 않음. 이후 A씨가 3개월 이상 체납이 발생하자 원인을 파악하기 위하여 수 차례 개인정보를 조회
- A씨는 너무 과도하게 조회하였다고 하면서 손해배상 요청

조정 결과

- 동의사항을 알리지 않고 동의서를 대필한 것은 동의를 받는 방법 위반.
다만 요금납부가 안된 원인을 찾기 위해 개인정보를 열람한 것은 정당한 업무처리임

➤ **(Tip) 동의를 받을 때 고지하여야 하는 사항은 반드시 고지하고 정보주체가 직접 서명하여야 함**

※ 제22조(동의를 받는 방법) ① 개인정보처리자는 이 법에 따른 개인정보의 처리에 대하여 정보주체의 동의를 받을 때에는 각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 각각 동의를 받아야 한다

고객이 동의서의 일부 항목을 누락하셨네.....

사건 개요

- A씨는 진단서를 첨부하여 교통사고 후유증에 대한 합의금 지급을 손해보험사에 요구
- 손해보험사의 보상센터 담당자 B씨는 A씨와 면담하면서 의료법에 따른 진료기록 발급 위임장과 동의서를 작성하도록 제시
- A씨는 의료기관명과 발급 범위 등 작성란을 공란으로 비운 채 서명만 하여 제출
- 보상센터 담당자 B씨로부터 서류를 전달받은 다른 담당자들은 사고 관련 병원에서 진료기록을 발급
- A씨는 보상센터 담당자 B씨와 다른 직원들이 개인정보를 불법 조회하였다고 주장

조정 결과

- 법령에 근거가 있더라도 고객이 작성하지 않은 사항을 임의로 파악하는 것은 개인정보 침해
- 다만, 다른 직원이 개인정보를 파악한 것은 보험사와 고객의 관계이므로 개인정보 침해가 아님

➤ **(Tip) 법정 서식이더라도 고객이 작성하지 않은 부분이 있다면 직접 본인에게 확인하여야 함**

※ 제15조(개인정보의 수집·이용) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우

(공유)A직원이 징계받은 사유는 이렇습니다.

사건 개요

- A씨는 B병원의 의사로서 건강보험 부당청구 사실을 경찰에 신고하였음
- B병원 A씨를 근무수행 불량 등의 사유로 징계 처분하고 관계 부서에 통보. 이 과정에 문서에 첨부된 징계사유 검토 문서가 전 부서에 공유되게 되었음
- 이에 A씨는 정신적 고통을 호소하면 손해배상 청구

조정 결과

- 구체적인 징계사유 등을 정보주체의 동의나 법률적 근거 없이 내부 구성원들에게 알린 행위는 법 제18조를 위반한 것임

➤ (Tip) 개인정보는 수집 목적의 범위 내에서 최소한으로 처리하여야 함

※ 제3조(개인정보 보호 원칙) ② 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 적당하게 개인정보를 처리하여야 하며, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 된다.

(보도자료)우리 기관의 우수사례를 소개합니다.

사건 개요

- A기관은 자신들이 추진한 업무 중에서 우수사례를 소개하는 보도자료를 배포하였음
- 신문 기사를 본 B씨의 지인들이 신문기사가 실렸음을 알려옴
- 비록 ○씨라고 했지만 그 내용이 너무 특이하여 지인들은 모두 B씨의 일임을 알 수 있었음
- 이에 B씨는 동의 없이 보도자료를 작성하여 배포한 것에 대해 손해배상 청구

조정 결과

- 비록 성명 중 "성"만 공개하였더라도 특정 개인을 식별할 수 있다면 개인정보에 해당하므로 법 제18조를 위반하여 수집 목적 외의 용도로 제공한 것임

➤ **(Tip) 익명·가명처리는 개인은 식별할 수 없게 완전하게 하여야 함. 특히 당사자가 제한되어 있는 특수사례는 익명·가명처리를 하더라도 개인식별 가능성이 크므로 동의를 받는 것이 최선**

※ 제2조(정의) 1의2. "가명처리"란 개인정보의 일부를 삭제하거나 일부 또는 전부를 대체하는 등의 방법으로 추가 정보가 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없도록 처리하는 것을 말한다.

제58조의2(적용제외) 이 법은 시간·비용·기술 등을 합리적으로 고려할 때 다른 정보를 사용하여도 더 이상 개인을 알아볼 수 없는 정보에는 적용하지 아니한다.

내게 선거문자가 날라오는 이유

사건 개요

- A단체 직원 B씨는 회원 명부를 내려 받아 선거캠프에 제공, 선거캠프는 이를 선거에 이용
- 수사기관은 A단체에 대해 선거법 위반으로 압수수색, 그 결과 개인정보 유출 사실을 확인
- A단체는 유출 사실을 알고도 3개월이 지나서 회원들에게 개인정보 유출사실을 통지

조정 결과

- 개인정보의 안전성 확보조치 미이행으로 법 제20조(안전조치 의무) 위반
- 유출사실 통지 지연으로 법 제34조(개인정보 유출통지 등) 위반

➤ **(Tip)** 개인정보의 안전성 확보조치 기준(고시)는 개인정보보호의 기본이므로 반드시 준수
개인정보 유출통지 위반은 개인정보처리자와 정보주체 사이의 신뢰를 깨는 것
개인정보보호의 기본과 신뢰가 지켜져야 안전한 디지털사회 실현 가능

나에 대한 증명서를 어머니가 어떻게 발급받아?

사건 개요

- A씨는 기초생활수급자로 몇 개월간 병원에 입원하였는데 그 사이 A씨의 모친은 A씨에게 날라온 계좌압류예고서를 보고는 큰일 났다는 생각에 주민센터를 찾아가 '기초생활수급자 전용 통장'을 개설해야 한다면 A씨의 기초생활수급자증명서를 발급요청
- 주민센터 담당자는 A씨의 위임장이 없음에도 사정이 급하다고 보고 증명서 발급

조정 결과

- 본인의 동의없이 타인에게 증명서를 발급한 것은 법 제17조를 위반한 것임

➤ **(Tip) 대개의 증명서는 본인에게만 발급이 원칙, 위임장 또는 법령에서 정한 경우 이외에는 반드시 본인에게만 발급하여야 함**

※ **국민기초생활 보장법 시행규칙 제40조(수급자 증명서의 발급)** 수급자 증명서의 발급을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 구분에 따라 시장·군수·구청장에게 신분증명서를 제시하거나 서류를 제출해야 한다.

1. 수급자: 본인의 신분증명서(주민등록증 등 공공기관에서 발행한 본인임을 확인할 수 있는 신분증명서를 말한다)
2. 수급자의 친권인, 후견인 등 수급자의 위임을 받은 사람: 별지 제3호서식의 신청서 및 위임받은 사실을 증명하는 서류

개인정보를 안전하게 관리하려면....



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

