

# 개인정보분쟁 제도 및 분쟁 예방 참고사항

2025.5.28.(수)

개인정보보호위원회 분쟁조정과 서기관 김영일



## 발표 순서



분쟁조정제도 소개



분쟁조정 주요 사례



내부 시스템 구축

침해유형 추세



분쟁예방 전략



# 개인정보 분쟁조정 제도



# 개인정보 분쟁조정 제도

1

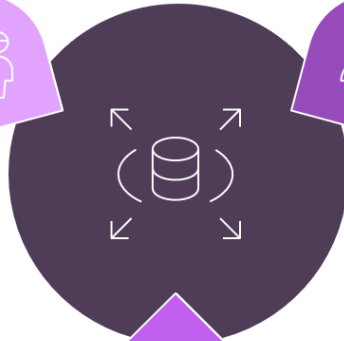
Late 1990s

디지털 서비스의  
성장

스마트폰과 인터넷 이용  
급증하면서 온라인  
서비스가 확산

인터넷 서비스에 개인정보 이용은 필수

구매 및 배송



개인정보 입력



동의 수집



분쟁조정 제도 설립

개인정보 분쟁을 해결  
하기 위해 공식적인  
분쟁조정 제도가 도입됨

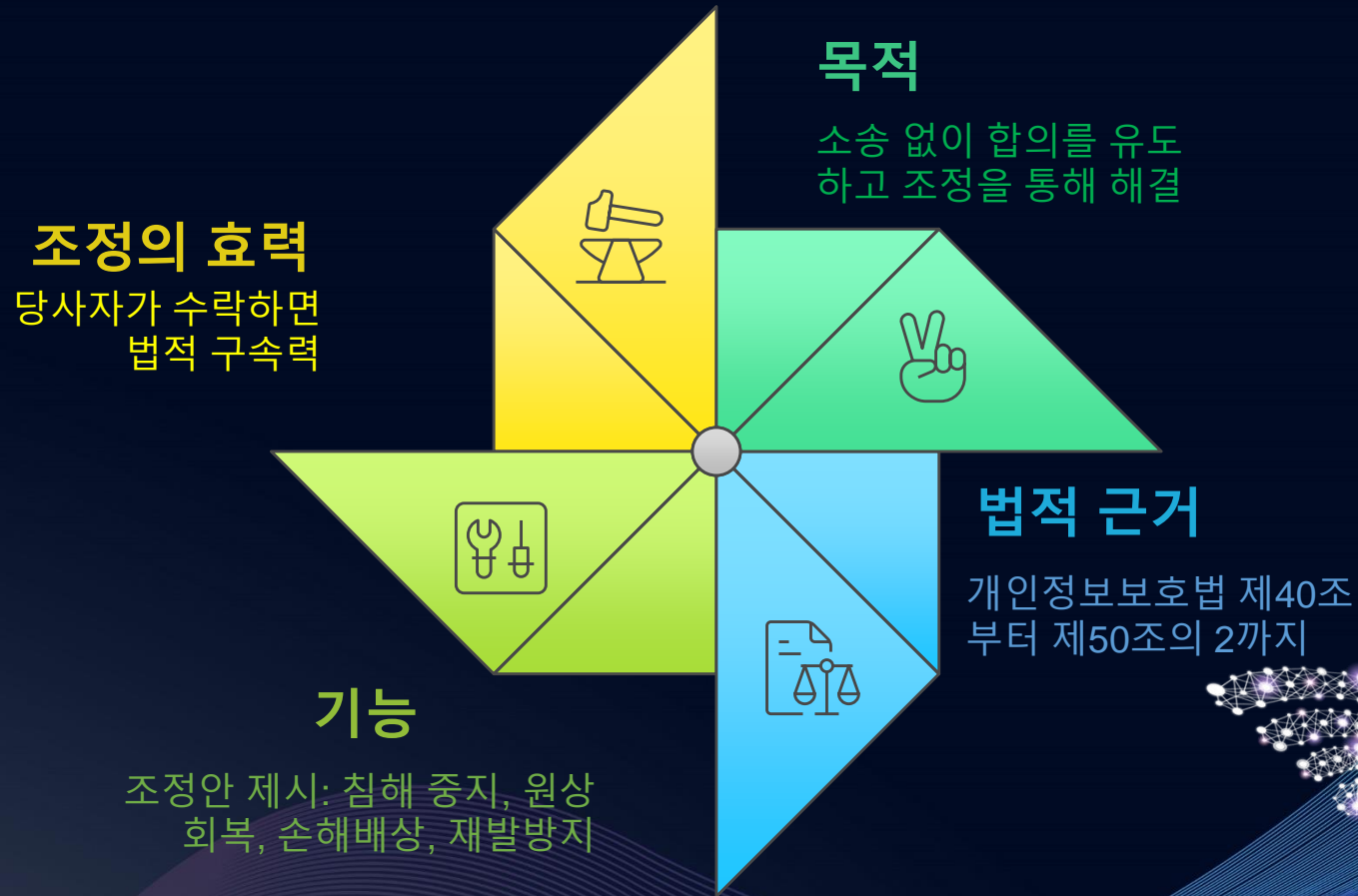
2001

2





# 개인정보 분쟁 개요



# 개인정보 분쟁 침해유형



## 2024년도 개인정보 침해 유형

침해 유형	건수
 동의없는 개인정보 수집	210
 개인정보 누설, 유출	148
 목적외 이용 또는 제3자 제공	125
 열람, 정정, 삭제 등 요구 불응	125
 안전성 확보조치 미비	62
 과도한 개인정보 수집	48
 보유기간 경과 또는 목적달성 후 미파기	20
 기타	68



# 개인정보 주요 분쟁 사례





# 동의없는 개인정보 수집.이용

## <사건개요>

신청인이 쌍커플 흉터 제거 시술을 받았는데, 동의없이 시술 전후 사진을 병원책장에 담아 대기실에 비치하여 삭제요청후 삭제됨  
피신청인 재차 홈페이지에 게시하여 동의없이 홍보용으로 시술 전후 사진을 활용한 것에 대해 분쟁조정을 신청  
(홈페이지 리뉴얼하면서 실수 발생)

## <조정결과>

합의금을 지급하고, 개인정보 수집이용 동의서 개선, 삭제자료에 대한 표시 같은 시스템 도입 등 재발방지 대책 마련 약속

## <시사점>

꺼진 불도 다시 보자



# 개인정보 누설·유출

## <사건개요>

- ① 행정소송 문서를 정보공개포털에 공개하면서 원문 공개(성명,주소)
- ② 홈페이지 게시판에 인적사항을 기재하여 상담신청하였는데 구글에 1월간 노출(구글 자동 수집 기능 미차단)
- ③ 음부즈만에 민원신청한 결과통지서를 불특정인 볼 수 있는 게시판에 게시
- ④ 수면치료기기 제작의뢰서를 공개된 페이지(배달플랫폼리뷰)에 업로드
- ⑤ '이용약관 개정' 메일을 동보발송

## <조정결과>

합의금 지급, 재발방지 조치하고 조정 종결

## <시사점>

실수는 죽음!, 실수를 방지할 수 있는 시스템 개발 필요



# 목적외 이용 또는 제3자 제공

## <사건개요>

- ①대출상담자가 동의없이 제3자(공인중개사)에게 대출금 제공
- ②신청인이 본사 고객센터에 연락하였는데 판매자가 연락
- ③ 하이패스가 고장나서 통행료 결제하지 못했고, 남편이 콜센터에 문의하니 신원확인후 미납금액외에 차량의 모든 진출입영업소 정보를 제공
- ④선생님이 국민신문고를 통해 민원제기, 민원담당자가 업무포털을 통해 신청인 신상을 검색하여 동의없이 학교 행정실장에 전화하여 민원취하 요청

## <조정결과>

손해배상금, 재발방지 약속하고 조정합의로 종결

## <시사점>

개인정보에서 과도한 친절은 병





# 열람 · 정정 · 삭제 · 동의철회 요구 불응

## <사건개요>

- ① 신청인은 제3자가 운전자보험에 자신의 이메일을 기재하여 보험 가입되어 제3자의 보험료 납부완료 등의 메일 수신하여 삭제 요청
- ② 신청인이 병원 내원하면서 개인정보제공 및 수집동의를 하였으나, 광고성 문자가 와서 수신거부를 하였으나, 지속 광고문자 발송
- ③ 중고품 플랫폼 회원인 신청인이 휴대전화번호 변경하고 기존 아이디로 휴대전화번호로 인증했는데, 5년간 이용정지 조치 (변경전화번호가 서비스 이용정책을 위반한 동일인으로 인식)

## <조정결과>

합의금 지급, 재발방지 조치, 계정회복 등 조정

## <시사점>

2~3일내 요구 수용, 시간 소요 시 충분한 설명





# 기술적·관리적 안전조치 미비

## <사건개요>

신청인은 '식당예약 및 웨이팅(대기), 리뷰서비스' 어플 오류로  
신청인 이름, 핸드폰 번호가 타인의 예약내역에 노출되는 사고 발생  
하여 손해배상을 요구하는 분쟁조정을 신청

## <조정결과>

합의금 지급, 재발방지 약속, 조정합의

## <시사점>

프로그램 개발 시 여러 상황을 고려한 충분한 테스트



# 보유기간 경과, 목적달성 후 미파기

## <사건개요>

신청인은 약 10년전 타 통신사로 번호이동하였다가, 2024년.0.0. 다시 번호이동으로 신규회원 가입을 하였는데, 예전 신청인의 회원정보가 파기되지 않고 보관된 사실을 알게 되었으며, 예전번호 사용자(친동생)에게 신청인의 신규가입정보가 오전송된 사실을 추가로 인지하고 이의제기하였으나, 고의가 아니라는 말만하여 손해배상을 요구하는 분쟁을 신청

## <조정결과>

합의금 지급하고 재발방지 약속 등 조정합의

## <시사점>

보호법 제3조제3항 정확성, 완전성, 최신성 유지



# 과도한 개인정보 수집·이용

## <사건개요>

- ① 신청인이 아파트 선관위 위원으로 위촉되었는데, 이름, 동호수를 게시판에 게시하여 재발방지를 요구하는 분쟁을 신청
- ② 입주민 커뮤니티 000카페 가입시 닉네임에 동호수를 기재해야 가입 및 활동할 수 있는 것에 대해 과도한 개인정보 수집, 침해행위 중지 요구 분쟁 신청

## <조정결과>

성과 동만 공개, 닉네임과 동만 공개하는 것으로 조정

## <시사점>

서비스 및 목적용도에 필요한 정보만 수집





# 개인정보 분쟁 예방 전략

정기적인 교육 및 인식 개선



분쟁조정 절차 숙지



이용자 동의 절차 강화



개인정보 최소 수집 원칙 적용



개인정보 보호 정책 준수



강력한 보안 시스템 구축





# 분쟁 예방 내부 시스템 구축



## 민원 해결 시스템 구축

효율적인 민원 처리를 위한 시스템 설정



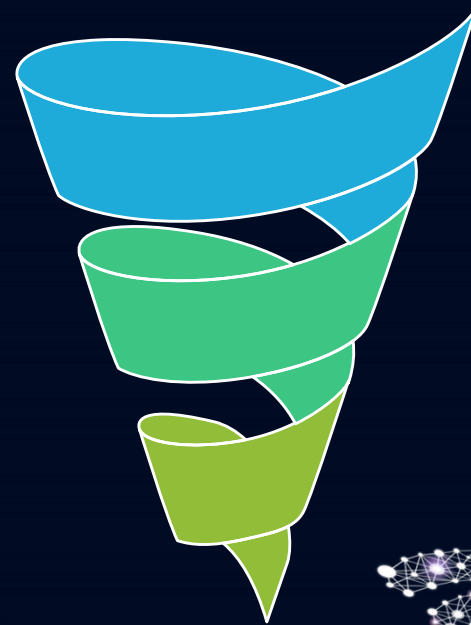
## 민원 유형 분석

민원 패턴을 식별하여 재발을 방지



## 이용자 중심 마인드셋

이용자 만족을 우선 기업 문화 조성



개인정보 분쟁조정 신청은 개인정보분쟁조정위원회  
홈페이지 [WWW.kopico.go.kr](http://WWW.kopico.go.kr) 에서  
신청할 수 있습니다.

(유선전화 상담 1833-6972)

감사합니다.

