

손해배상(기)·손해배상(기)·손해배상(기)(고객정보 유출 손해 배상청구 사건)

[대법원, 2012. 12. 26., 2011다59834,59858,59841]



【판시사항】

- [1] 개인정보를 처리하는 자가 수집한 개인정보를 피용자가 해당 정보주체의 의사에 반하여 유출한 경우, 그로 인하여 정보주체에게 위자료로 배상할 만한 정신적 손해가 발생하였는지 판단하는 기준
- [2] 주유 관련 보너스카드 회원으로 가입한 고객들의 개인정보를 데이터베이스로 구축하여 관리하면서 이를 이용하여 고객서비스센터를 운영하는 甲 주식회사로부터 고객서비스센터 운영업무 등을 위탁받아 수행하는 乙 주식회사 관리팀 직원 丙이, 丁 등과 공모하여 戊 등을 포함한 보너스카드 회원의 고객정보를 빼내어 DVD 등 저장매체에 저장된 상태로 전달 또는 복제한 후 개인정보유출사실을 언론을 통하여 보도함으로써 집단소송에 활용할 목적으로 고객정보가 저장된 저장매체를 언론관계자들에게 제공한 사안에서, 戊 등에게 위자료로 배상할 만한 정신적 손해가 발생하였다고 보기는 어렵다고 한 사례

【판결요지】

- [1] 개인정보를 처리하는 자가 수집한 개인정보를 피용자가 정보주체의 의사에 반하여 유출한 경우, 그로 인하여 정보주체에게 위자료로 배상할 만한 정신적 손해가 발생하였는지는 유출된 개인정보의 종류와 성격이 무엇인지, 개인정보 유출로 정보주체를 식별할 가능성이 발생하였는지, 제3자가 유출된 개인정보를 열람하였는지 또는 제3자의 열람 여부가 밝혀지지 않았다면 제3자의 열람 가능성이 있었거나 앞으로 열람 가능성이 있는지, 유출된 개인정보가 어느 범위까지 확산되었는지, 개인정보 유출로 추가적인 법익침해 가능성이 발생하였는지, 개인정보를 처리하는 자가 개인정보를 관리해온 실태와 개인정보가 유출된 구체적인 경위는 어떠한지, 개인정보 유출로 인한 피해 발생 및 확산을 방지하기 위하여 어떠한 조치가 취하여졌는지 등 여러 사정을 종합적으로 고려하여 구체적 사건에 따라 개별적으로 판단하여야 한다.
- [2] 주유 관련 보너스카드 회원으로 가입한 고객들의 개인정보를 데이터베이스로 구축하여 관리하면서 이를 이용하여 고객서비스센터를 운영하는 甲 주식회사로부터 고객서비스센터 운영업무 등을 위탁받아 수행하는 乙 주식회사 관리팀 직원 丙이, 丁 등과 공모하여 戊 등을 포함한 보너스카드 회원의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 이메일 주소 등 고객정보를 빼내어 DVD 등 저장매체에 저장된 상태로 전달 또는 복제한 후 개인정보유출사실을 언론을 통하여 보도함으로써 집단소송에 활용할 목적으로 고객정보가 저장된 저장매체를 언론관계자들에게 제공한 사안에서, 개인정보가 丙에 의하여 유출된 후 저장매체에 저장된 상태로 공범들과 언론관계자 등에게 유출되었지만 언론보도 직후 개인정보가 저장된 저장매체 등을 소지하고 있던 사건 관련자들로부터 저장매체와 편집 작업 등에 사용된 컴퓨터 등이 모두 압수, 임의제출되거나 폐기된 점, 범행을 공모한 丙 등이 개인정보 판매를 위한 사전작업을 하는 과정에서 위와 같이 한정된 범위의 사람들에게 개인정보가 전달 또는 복제된 상태에서 범행이 발각되어 개인정보가 수록된 저장매체들이 모두 회수되거나 폐기되었고 그 밖에 개인정보가 유출된 흔적도 보이지 아니하여 제3자가 개인정보를 열람하거나 이용할 수는 없었다고 보이는 점, 개인정보를 유출한 범인들이나 언론관계자들이 개인정보 중 일부를 열람한 적은 있으나 개인정보의 종류 및 규모에 비추어 위와 같은 열람만으로 특

정 개인정보를 식별하거나 알아내는 것은 매우 어려울 것으로 보이는 점, 개인정보 유출로 인하여 戊 등에게 신원 확인, 명의도용이나 추가적인 개인정보 유출 등 후속 피해가 발생하였음을 추지할 만한 상황이 발견되지 아니하는 점 등 제반 사정에 비추어 볼 때, 개인정보 유출로 인하여 戊 등에게 위자료로 배상할 만한 정신적 손해가 발생하였다고 보기는 어렵다고 한 사례.

【참조조문】

[1] 민법 제750조, 제751조

[2] 민법 제750조, 제751조

【전문】

【원고, 상고인】

【피고, 피상고인】 지에스칼텍스 주식회사 외 1인 (소송대리인 법무법인(유한) 율촌 담당변호사 윤용섭 외 5인)

【원심판결】 서울고법 2011. 6. 24. 선고 2010나111478, 111485, 111492 판결

【주문】

】

상고를 모두 기각한다. 상고비용은 원고들이 부담한다.

【이유】

】 상고이유를 판단한다.

1. 정신적 손해의 발생 여부에 관한 상고이유에 대하여

개인정보를 처리하는 자가 수집한 개인정보를 그 피용자가 해당 개인정보의 정보주체의 의사에 반하여 유출한 경우, 그로 인하여 그 정보주체에게 위자료로 배상할 만한 정신적 손해가 발생하였는지 여부는, 유출된 개인정보의 종류와 성격이 무엇인지, 개인정보의 유출로 정보주체를 식별할 가능성이 발생하였는지, 제3자가 유출된 개인정보를 열람하였는지 또는 제3자의 열람 여부가 밝혀지지 않았다면 제3자의 열람 가능성이 있었거나 앞으로 그 열람 가능성이 있는지, 유출된 개인정보가 어느 범위까지 확산되었는지, 개인정보의 유출로 추가적인 법익침해의 가능성이 발생하였는지, 개인정보를 처리하는 자가 개인정보를 관리해온 실태와 개인정보가 유출된 구체적인 경위는 어떠한지, 개인정보의 유출로 인한 피해의 발생 및 확산을 방지하기 위하여 어떠한 조치가 취하여졌는지 등 여러 사정을 종합적으로 고려하여 구체적 사건에 따라 개별적으로 판단하여야 한다.

원심이 확정한 사실관계는 다음과 같다.

즉 ① 주유 관련 보너스카드 회원으로 가입한 고객들의 개인정보를 데이터베이스로 구축하여 관리하는 한편 위 데이터베이스에서 추출한 개인정보를 이용하여 고객센터를 운영하는 피고 지에스칼텍스 주식회사(이하 '피고 지에스칼텍스'라 한다)로부터 고객센터 운영업무 및 관련 장비 유지·보수 업무를 위탁받아 수행하는 피고 지에스넥스테이션 주식회사(이하 '피고 지에스넥스테이션'이라 한다) 관리팀 직원인 소외 1은 동료 직원인 소외 2, 친구인 소외 3, 소외 3의 지인인 소외 4와 접근권한을 이용하여 고객정보를 빼낸 후 시중에 판매하거나 집단소송을

의뢰받을 변호사에게 판매하는 방법 등으로 금원을 취득하기로 모의하였다.

- ② 소외 1은 2008. 7. 8.경부터 같은 달 20일경까지 피고 지에스넥스테이션 관리팀 사무실에서 자신의 사무용 컴퓨터로 업무상 알고 있던 계정명과 비밀번호를 입력하여 고객센터서비스센터 서버에 접속한 후 원고들을 포함한 이 사건 보너스카드 회원 11,517,125명의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 이메일 주소 등 고객정보를 위 사무용 컴퓨터로 전송받아 76개의 엑셀파일 형태로 저장하였다.
 - ③ 이어서 소외 1은 위 엑셀파일을 DVD 2장과 외장형 하드디스크 2곳에 복사하고, 소외 2는 그 중 DVD 1장을 건네받아 편집을 마친 파일을 USB에 저장하여 소외 1에게 주었고 다시 이를 DVD 1장에 복사한 소외 1로부터 위 USB를 돌려받은 후 소외 5에게 판매처 물색을 부탁하면서 USB의 파일들을 소외 5의 외장형 하드디스크에 복사해 주었다.
 - ④ 소외 1은 편집된 위 DVD 1장을 소외 3을 통하여 소외 4에게 전달하였고, 소외 4는 DVD 1장을 추가로 복사하였으며 소외 1로부터 6명의 고객정보만을 추출하여 제작한 샘플 CD 1장도 교부받았다.
 - ⑤ 소외 4는 2008. 8. 28.경 변호사 사무실 사무장인 소외 6에게 보너스카드 회원 1,200만 명의 개인정보를 넘겨줄 테니 집단소송에 활용하여 그 수익을 달라고 제의하였으나, 소외 6으로부터 우선 개인정보유출사실이 언론에 보도되어 사회문제가 되어야 한다는 말을 듣고, 지인인 소외 7을 통하여 '도심 쓰레기 더미에서 피고 지에스칼텍스의 고객정보가 담긴 DVD를 주웠다'는 취지로 말하면서 CBS 노컷뉴스 소외 8 기자에게 샘플 CD 1장과 DVD 1장을 교부한 후, 추가로 복사한 CD 3장과 DVD 3장을 소외 8 기자, 데일리줌 소외 9 기자, MBC 소외 10 피디, 소외 7, 소외 7의 친구인 소외 11에게 나누어 주었다.
 - ⑥ 2008. 9. 5. "서울 도심 한복판 쓰레기 더미에서 1,100만 명이 넘는 개인정보가 담긴 'GS칼텍스 고객명단'이라고 적힌 CD가 발견되었다.
- "는 내용이 언론에 보도되었고, 소외 1, 3, 2는 같은 날, 소외 4는 그 다음날에 수사기관에 각기 검거되었으며, 소외 1, 2, 4, 5가 소지하고 있던 고객정보가 수록된 CD, DVD, USB, 외장형 하드디스크 및 위 작업에 사용된 컴퓨터, 노트북 등은 모두 압수되거나 폐기되었고, 기자나 피디에게 제공된 CD 및 DVD는 언론보도 이후 전량 임의제출되었으며, 소외 7은 소지하고 있던 DVD를 폐기하였고, 소외 11은 소외 4의 요청으로 DVD를 소외 4에게 전달하였고 이는 소외 4를 통하여 압수되었다.
- ⑦ 이 사건 개인정보가 다른 경로를 통하여 유출된 흔적은 발견되지 아니하였다.

이러한 사실관계에 의하면, ① 이 사건 개인정보는 소외 1에 의하여 유출된 후 편집과정을 거쳐 판매처 물색 부탁을 위한 목적으로 공범들과 소외 5에게 CD, DVD, USB, 외장형 하드디스크 등 저장매체에 저장된 상태로 전달 또는 복제되었고, 이후 집단소송을 위한 사전작업으로서 언론제보 명목으로 언론관계자 등에게 유출되었지만, 언론보도 직후 이 사건 개인정보가 저장된 저장매체 등을 소지하고 있던 사건 관련자들로부터 그 저장매체와 편집 작업 등에 사용된 컴퓨터 등이 모두 압수, 임의제출되거나 폐기된 점, ② 이 사건 범행을 공모한 소외 1 등이 이 사건 개인정보를 시중에 또는 변호사에게 판매할 것을 계획하고 이를 위한 사전작업을 하는 과정에서 위와 같이 한정된 범위의 사람들에게 이 사건 개인정보가 전달 또는 복제된 상태에서 이 사건 범행이 발각되어 이 사건 개인정보가 수록된 저장매체들이 모두 회수되거나 폐기되었고, 그 밖에 이 사건 개인정보가 유출된 흔적도 보이지 아니하여 위에서 열거한 사람들 외의 제3자가 이 사건 개인정보를 열람하거나 이용할 수는 없어 보이는 점, ③ 이 사건 개인정보가 저

장된 저장매체가 유출되었다가 회수되거나 폐기되기까지 소외 1 등 개인정보를 유출한 범인들이나 언론관계자들이 이 사건 개인정보 중 일부를 열람한 적은 있으나, 범인들의 열람은 이 사건 개인정보를 저장·편집·복사하는 과정에서 이루어진 것으로서 그들 스스로 이 사건 개인정보의 내용을 지득하거나 이용할 의사가 있었다고 보기 어렵고, 언론관계자들도 언론보도를 위한 취재 및 보도과정에서 이 사건 개인정보의 존재 자체와 규모, 그 정확성을 확인할 목적으로 열람한 것이어서 이 사건 개인정보의 구체적 내용을 인식한 것으로는 보이지 아니하며, 이 사건 개인정보의 종류 및 규모에 비추어 위와 같은 열람만으로 특정한 개인정보를 식별하거나 알아내는 것은 매우 어려울 것으로 보이는 점, ④ 이 사건 개인정보 유출로 인하여 원고들에게 신원확인, 명의도용이나 추가적인 개인정보 유출 등 후속 피해가 발생하였음을 추지할 만한 상황이 발견되지 아니하는 점 등의 사정이 인정되고, 이러한 제반 사정을 앞서 본 법리에 비추어 보면 이 사건 개인정보의 유출로 인하여 원고들에게 위자료로 배상할 만한 정신적 손해가 발생하였다고 보기는 어렵다고 할 것이다.

따라서 원심이 그 판시와 같은 이유로 원고들에게 정신적 손해가 발생하였다고 보기는 어렵다고 판단한 것은 정당하고, 거기에 상고이유의 주장과 같은 법리오해 등의 위법이 있다고 할 수 없다.

2. 나머지 상고이유에 대하여

원고들의 나머지 상고이유 주장의 요지는, 이 사건 개인정보 유출사고로 인하여 유출된 개인정보가 담긴 저장매체 등이 모두 압수되거나 폐기되어 더 이상 원고들의 의사에 반하여 개인정보들이 수집·이용될 위험이 사라졌다고 본 원심의 판단이 위법하다는 취지이나, 이는 결국 사실심인 원심의 전권에 속하는 증거의 취사선택이나 사실인정을 탓하는 것으로서 적법한 상고이유로 볼 수 없고, 나아가 원심의 판단을 기록에 비추어 살펴보더라도 거기에 상고이유의 주장과 같은 채증법칙 위반, 관련 법리오해 등의 위법이 있다고 보이지 아니한다.

3. 결론

그러므로 상고를 모두 기각하고, 상고비용은 패소자들이 부담하도록 하여 관여 대법관의 일치된 의견으로 주문과 같이 판결한다.

[[별 지] 원고 목록: 생략]

대법관 김소영(재판장) 신영철 이상훈(주심) 김용덕