

인터넷서비스 사업자의 소비자 개인정보유용에 대한 심결례 및 판례 분석

윤 정 혜(인하대 교수) · 남 채 련(인하대 학부생) · 손 기 환(인하대 석사과정)

이 연구의 목적은 인터넷 서비스 사업자의 소비자 개인정보유용 사안에 대한 방통위와 공정위의 심결례와 서울중앙지법의 판례를 연계하여 종합적으로 분석함으로써 소비자권의 실현의 실효성을 평가하는 것이다. 이 사안은 A인터넷 서비스 회사의 소비자들은 2007년 7월27일부터 2008년 4월말까지 계약체결 시 개인정보에 대한 수집·이용·제공에 동의한 사실이 없음에도 A회사의 다른 서비스를 이용하라는 마케팅 전화를 받게 되는 등 정신적 고통을 받았다는 것이다. 이 사안의 쟁점은 다음 두 가지이다. (1) 인터넷 서비스 사업자가 위탁계약을 맺은 외부업체에 소비자들의 개인정보를 제공한 것이 소비자들의 개인정보자기결정권을 침해하였다고 볼 수 있는가? (2) 인터넷 서비스 사업자가 위탁계약업체에 소비자들의 정보를 위탁함으로써 소비자들에게 손해를 입혔다고 볼 수 있는가?

이 사안에 대해 방통위(2008)는 A회사의 이용자 동의 없는 개인정보 취급 위탁 및 개인정보의 목적 외 이용, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반 등의 행위사실이 확인되므로 “일괄동의를 받도록 되어 있던 개인정보 수집 방식을 수집, 제공, 위탁 등 항목별 개별 동의로 변경하며, 서비스 계약체결과 개인정보 이용 동의를 별도로 분리하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.”고 의결하였다. 공정위(2008)는 “A회사가 가입한 소비자 515,206명의 개인정보를 위탁 계약한 외부업체에 제공한 것이 전자상거래소비자보호법에서의 ‘소비자 관련 정보가 도용되어 소비자가 재산상의 손해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우’에 해당함에도 불구하고 조치를 취하지 않았으므로 개인정보가 도용된 소비자에 대해 본인 확인이나 피해의 회복 등의 필요한 조치를 취하여야 한다.”고 의결하였다. A인터넷 서비스 회사의 피해소비자들은 2008년 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회에 개인정보 무단 제공 등으로 인한 정신적 손해배상을 요구하는 집단분쟁조정을 신청하였으나 조정이 성립되지 않았다. 2009년 피해소비자들은 서울중앙지법에 손해배상을 청구하였다. 이 사안에 대해 서울중앙지법(2011)은 A회사가 인터넷 서비스를 이용하는 소비자들의 개인정보자기결정권을 침해하였으며, 소비자에게 정신적 고통 등의 손해를 입힌 것으로 판단하였다.

이상의 분석을 통해 다음과 같은 결론을 내릴 수 있다. 첫째, 인터넷 서비스 사업자가 소비자에게 유효한 동의를 받지 않은 상태에서 위탁 계약한 외부업체에 소비자들의 정보를 제공할 것은 소비자들의 개인정보 자기결정권을 침해한 것이다. 둘째, 개인정보는 사회전반에서 광범위하게 이용되므로 도용의 피해가 연속적으로 발생할 가능성이 높은 점을 고려해볼 때, 사업자의 소비자 개인정보유용은 소비자에게 물질적·정신적인 피해의 심각성이 크다. 앞으로 소비자 개인정보유용을 예방하기 위한 방안은 아래와 같다. 첫째, 계약체결 시 사업자는 소비자에게 서비스 등의 이용에 필요한 최소한의 정보만을 요구하도록 해야 한다. 둘째, 사업자는 서비스 제공 목적 외의 용도로 소비자의 개인정보를 수집할 경우 소비자에게 별도의 동의를 요구하도록 하고, 소비자가 이를 거부하더라도 계약 체결과 서비스 제공에 불이익이 없도록 해야 한다. 셋째, 계약체결 시 제공해야 하는 개인정보의 범위와 계약내용에 대해 소비자 스스로 잘 분별할 수 있도록 이에 대한 소비자교육을 실시해야 한다.