

개인정보침해 사례 및 대응방안



주덕규 / 한국정보보호센터, 법학박사

최근 전세계적으로 정보화가 확산되고, 전자상거래가 활성화되면서 인터넷 기반 각종 서비스 제공자들이 이용자들의 개인정보를 이용하여 고객관리 및 마케팅 등에의 활용도 함께 급증하고 있다. 이에 따라 개인을 식별할 수 있는 성명, 주소, 전화번호 및 주민등록번호 등 이용자들의 개인정보에 대한 보호문제가 절실하게 되었다. 특히 정보통신사업자들은 이용자의 동의를 구하지 않고 개인정보를 임의로 수집하거나 다른 사업자와 제휴 등을 통하여 이를 제공하는 등 개인정보에 대한 오·남용이 증가추세에 있다.

각종 사업자들은 위와 같이 수집한 개인정보를 이용하여 영리성 광고우편을 발송하고 있으며, 또한 이용자 자신에 대한 개인정보 열람 및 잘못된 개인정보에 대한 정정 요구에 대하여 필요한 조치를 취하지 않음으로써 이용자의 정보프라이버시권을 부당히 침해할 소지가 있다.

따라서 정보화가 앞선 대부분의 국가에서는 1980년 제정된 OECD의 「개인정보보호가이드라인」에 따라 국내 법규범을 정비하고, 민간 사업자들이 준수하여야 할 사항과 자기정보 열람

및 정정요구권 등 이용자들의 정보프라이버시권 리 확대 등을 정하고 있다. 우리 나라도 개인정보보호의 중요성을 인식하고 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률의 제정에 이어, 1999년에는 민간 정보통신부문에서의 개인정보보호에 관한 법률을 마련하여 선진적 개인정보보호 기틀을 마련하였다. 다만, 신용정보의 이용과 보호에 관하여는 별도로 법률을 마련하고 있다.

개인정보침해 신고제도

정보통신부와 한국정보보호센터는 정보통신부문에서의 이용자 권리를 최대한 보장함으로써 개인정보보호체도를 조기에 정착시키기 위하여 지난 4월 11일 「개인정보침해신고센터」를 개소하였다. 개인정보침해신고센터는 개인정보침해에 대한 신고접수 및 상담과 접수된 신고사항에 대한 조사를 통한 사실관계 확인 및 분쟁중개, 조정 등을 통하여 당사자간의 원만한 합의를 통한 해결을 도모하고 있다.

또한, 신고센터는 조사과정에서 법규상의 의무위반으로 드러난 자에 대하여는 정보통신부 등 해당 기관에 알려져 과태료 등 행정벌을 부과하도록 조치할 계획이다.

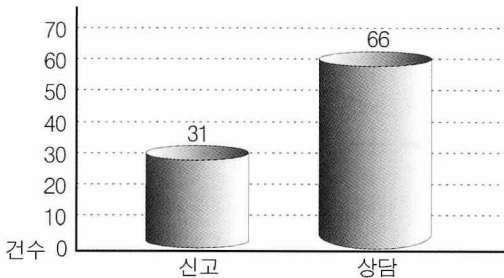
특히 동 신고센터는 인터넷 홈페이지를 개설하여 개인정보보호에 대한 권리의식을 높이는 홍보

활동을 하고 있다. 신고방법은 인터넷 홈페이지 (www.cyberprivacy.or.kr)의 신고란에 신고 내용을 입력하거나 PC통신(유니텔, 천리안, 하이텔)의 go eprivacy에서 신고하면 된다. 또한 국번없이 1336(지방은 02-1336)으로 전화하여 상담요원에 신고 및 상담을 할 수 있다. 신고 접수된 사항은 늦어도 1개월 이내에 처리하여 신고인에게 통보된다.

개인정보침해신고센터 운영 현황

지난 4월 11일 한국정보보호센터내에 개인정보침해신고센터가 개소된 이래 약 100여건의 침해신고와 상담이 접수되었다. 이는 공휴일을 제외한 1일 평균 10여건이 접수된 것으로 그중 약 30%가 침해신고 사항이다.

[표1] 개인정보 침해신고 및 상담 현황 (2000.4.11~26)



[신고사례 1]

「제가 ○○서비스를 3월에 해지를 했습니다. 그리고 4월 22에 마지막 사용대금을 완불하고 ○○에 전화를 해서 저의 정보를 완전 파기해 달라고 몇 번이고 요청을 했는데 ○○측에서는 자체 방침상 바로 해지 할 수가 없다. 3개월 지나야 해지 할 수 있다. “고객이 원해도 어쩔 수 없다. 시스템이 그렇게 되어있다.” 또는 “정보통신법상 3개월은 개인정보를 가지고 있어야 한다”는 말로 일축해서 더 이상 ○○측과 대화가 안되

어 이렇게 신고접수를 하고자 합니다.」

[신고사례 2]

「저는 몇 달전 ○○라는 인터넷 서비스에 가입했습니다. 그런데 요즘은 제휴사이트 라는게 있어서 한군데 가입하면 여러 군데에 동시에 가입이 됩니다. 자꾸 가입 메시지가 와서 모두 탈퇴하고 싶었습니다. 그래서 메일을 담당자에게 보냈더니 탈퇴가 안된다는 겁니다. 이유도 없이 공지에 나갔으니까 자신들은 탈퇴 안 시켜 주는게 당연하다고요. 게시판에도 저처럼 항의하는 사람들이 많은데도 말입니다. 그리고 저는 그런 공지는 본 적이 없는 것 같습니다. 그리고 보통 ○○에서 탈퇴가 되면은 제휴사이트에서는 자동적으로 탈퇴가 되어야할 텐데 그것도 우리가 일일이 가서 탈퇴를 하라고 합니다. 그래서 제가 가입된 모든 제휴사이트를 알려달라고 했는데 가르쳐주지도 않고 하는 소리가 “고생 좀 해야할 겁니다” 라고 게시판에 올려놓았습니다. 이런 불량 사이트는 어디다 신고를 해야 하나요?」

이용자들이 요청한 66건의 상담건수 중 대부분이 다른 법률의 적용을 받는 사항 및 해킹으로 인한 ID 또는 패스워드 도용 사항 등이 대부분이다. 서비스제공자들에 의한 또한 정보통신서비스제공자들은 개인정보보호를 위하여 준수하여야 할 사항과 처벌범위 등 개인정보보호제도에 관한 질의를 많이 하고 있다.

개인정보에 대한 주요한 피해유형으로는, 정보통신서비스제공자가

- 이용자의 동의를 구하지 않고 개인정보를 임의로 수집하거나 제3자에게 제공하는 경우
- 이용자가 개인정보 수집 및 제3자 제공에 대한 동의를 철회하였음에도 관련 조치를 취하지 않은 경우
- 이용자의 개인정보를 수집하고자 할 때, 개

인정보관리자의 인적사항과 연락처, 개인정보의 수집과 이용목적, 이용자의 자기정보에 대한 열람 및 정정요구권 등 제반 권리행사 방법 등을 이용자에게 알려주거나 이용약관에 명시하지 않는 경우

- 개인정보의 수집목적을 달성하고도 바로 파기하지 않는 경우
- 이용자의 자기정보에 대한 열람 및 정정요구를 함에도 불구하고 필요한 조치를 취하지 않는 경우
- 이용자가 서비스를 해지하였는데도 개인정보를 삭제하지 않는 경우 등으로 나눌 수 있다.

질서 확립과 자신의 권익실현을 위하여 개인정보 침해에 따른 적극적인 신고 등 신고센터의 활동에 많은 협력을 당부한다. 물론 정부(정보통신부)와 개인정보침해신고센터도 국내 개인정보보호 수준의 질적 행상을 위하여 적극적인 홍보 및 예방활동을 더욱 전개하여야 할 것이다.

끝으로, 한가지 이용자들에게 당부드리고 싶은 것은 서비스제공자가 이용자의 개인정보를 동의없이 수집하였다고 신고한 사항에 대하여 신고센터가 사실확인한 결과, 언젠가 이용자 자신이 경품제공을 하는 이벤트 행사 등에 참가하여 개인정보를 제공한 경우도 있었다. 따라서 이용자

[표2] 개인정보 침해유형

신 고 유 형	신 고 건 수
이용자의 동의를 구하지 않고 임의로 개인정보를 수집하거나 제3자에게 제공	19
이용자가 서비스를 탈퇴하였는데도 개인정보를 바로 삭제하지 않음	2
직무상 알게된 이용자의 개인정보 유출	2
이용자의 동의 철회에 대하여 필요한 조치를 취하지 않음	1
불필요한 개인정보의 수집	1
기 타	6
총 계	31

현재 접수된 개인정보침해 신고사항은 대부분 서비스제공자가 이용자의 동의를 구하지 않고 임의로 개인정보를 수집하거나 제3자에게 제공함으로써 영리성 광고우편 등이 수신됨으로서 정신적 피해를 입었다고 주장하는 내용들이다.

대응방안

개인정보침해신고센터의 운영기간이 얼마 되지 않아서인지 신고센터에 접수되고 있는 신고 및 상담내용은 일부 유형에 편중된 양상을 보이고 있다. 그러나 앞에서도 언급하였듯이 법에서 정하고 있는 개인정보 침해유형은 다양하다.

따라서 이용자들은 사이버 공간상에서의 규범

스스로 경품에 현혹되어 각종 이벤트 행사에서 무분별하게 자신의 개인정보를 제공하는 것을 자제하고, 개인정보의 오·남용 우려가 있는 서비스에는 가입하지 않는 등 자신의 개인정보를 철저히 관리하는 것이 무엇보다 중요하다 할 것이다.