

이동전화사의 가입자 개인정보 관리실태 및 개선과제

정통부 정보이용보호과 / 홍성완

1. 서론

우리나라 대다수 국민이 이동전화 가입자(2001.11월말 현재 2,910만)라는 점에서 이동전화사의 가입자 개인정보 관리문제는 일반 정보통신서비스제공자에 비해 특히 중요하다 할 것이다. 그러나 최근 이동전화사 대리점 직원 등에 의한 가입자 정보 유출로 살인, 협박 등 범죄 행위 발생이 빈발하고 있으며, 이에 따른 국민의 불안도 점차 증대하고 있다.

이에 따라 정보통신부는 2001.10.24일부터 11.8일까지(16일간) 한국정보보호진흥원 개인정보침해신고센터와 공동으로 이동전화사업자들의 개인정보 관리실태 점검을 위한 현장조사를 실시하였으며, 조사결과를 바탕으로 이동전화 가입자의 개인정보보호 강화를 위한 개선방안을 마련하였다.

2. 이동전화사의 가입자 개인정보 관리실태

현장조사는 SK텔레콤, KTF, LG텔레콤, SK신세기통신 등 4개 이동통신사의 본사, 대리점,

고객센터 및 판매점을 대상으로 실시되었는데, 그 결과 이동전화사들은 개인정보 관리체계, 관리규정, 직원교육 등 전반적 사항에 대하여 문제점이 있는 것으로 나타났다.

첫째, 개인정보 관리감독 체계에 관한 것으로 이동전화사들은 사내에서 개인정보 업무 처리를 위한 별도의 지침이나 규정 없이 비체계적으로 가입자의 개인정보를 관리하고 있었으며, 직원들의 개인정보 관리상황을 점검하고, 스스로 문제점을 시정하기 위한 자체 통제·감독장치를 두고 있지 않는 등 관리감독 체계가 전반적으로 허술하였다.

둘째, 개인정보 수집시의 조치에 관한 사항이다. 현행 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률에서는 정보통신서비스제공자가 개인정보를 수집할 경우 개인정보관리책임자의 성명·전화번호 등 연락처와 개인정보 수집목적 및 이용목적, 제3자 제공시 제공받는 자·제공목적·정보내용 등에 관한 사항을 이용자에게 고지하거나 이용약관에 명시하도록 규정하고

있다. 이에 따라 이동전화사들은 인터넷홈페이지를 통해 이러한 고지의무 사항을 고지하고 있다. 그러나 일반 인터넷사이트와 달리 이동전화 서비스는 대리점 등 오프라인 상에서 가입계약서를 작성함으로써 가입이 이루어지므로 지금과 같은 인터넷상의 고지만으로는 가입자가 해당사항을 인지하기가 어렵다 할 것이다. 따라서 고지의 실효성을 담보하기 위해서는 가입계약서 등 이용자가 가입단계에서 직접 접할 수 있는 수단을 통해 고지가 이루어지는 것이 바람직하나, 현재 이러한 고지는 거의 이루어지지 않고 있는 실정이다.

셋째, 개인정보의 제공, 공유 및 위탁처리에 관한 문제점이다. 이동전화사는 현재 가입유치, 요금수납, 부가서비스제공, 신용정보 공동이용, 보증보험 가입 등의 업무수행을 위해 대리점, 신용정보기관, 보험회사 등에 가입자 정보를 제공하거나 위탁처리하고 있다. 그러나 이들 업체의 개인정보보호 상황에 대한 이동전화사의 관리감독이 전혀 이루어지지 않고 있고, 개인정보의 공유, 위탁처리에 관한 사실을 약관이나 가입계약서에서 고지는 하고 있으나, 그 내용이 매우 포괄적이어서 이용자가 구체적인 내용을 알기 어려운 실정이다.

넷째, 개인정보 보유 및 파기에 따른 문제점이다. 이동전화사는 개인정보를 대리점이나, 대리점과 유사한 영업활동을 하는 소위 판매점의 가입계약서를 통해 수집한다. 그러나 판매점의 경우 영세성, 인식부족 등으로 가입계약서 보관 등 개인정보 관리가 매우 허술하게 이루어지고

있었다. 그러나 대리점과 달리 계약관계가 없다는 이유로 본사차원의 어떠한 관리감독도 이루어지지 않고 있었으며, 판매점 주인은 영업활동을 중단한 이후에도 가입계약서 원부를 본사나 대리점으로 이송하지 않고 자체 처리하고 있었다.

다섯째, 고객정보DB 관리시스템에 대한 접속 관리문제이다. 현재 사업자들은 각각의 고유한 고객정보 관리시스템을 개발하여 상담이나 고충처리, 이용실적 조회 등에 활용하고 있다. 그러나, 일부 사업자의 시스템은 이동전화번호 또는 주민등록번호 중 한가지만 입력하여도 고객정보DB에 대한 접속이 가능토록 되어있어 이동전화사 직원이 임의의 전화번호나 주민등록번호를 생성하여 접속할 가능성이 있으며, 시스템 접속 로그기록을 보관하지 않아 개인정보 유출 등 불법행위 발생시 행위자를 찾아내기 어려운 실정이다.

여섯째, 직원에 대한 개인정보보호 교육에 관한 것으로 이동전화사 대부분은 사내에서 정기 또는 특별교육 시간 등을 통해 직원들에 대한 개인정보보호 교육을 실시하고 있긴 하나, 개인정보보호에 대한 전문 교육프로그램이나 교재를 가지고 있지 않는 등 체계적이고 전문적인 교육이 이루어지지 않고 있었다.

3. 개선방안

실태조사 결과 드러난 문제점들을 개선하기 위해 정통부는 이동전화 업계와 대책회의를 개최하여 업계의 의견을 수렴하였으며, 2001.12

월 「이동전화 가입자의 개인정보보호 강화를 위한 조치계획」을 마련·시행하기로 하였다. 조치계획의 내용에는 사내 개인정보 관리체계의 정립방안과 고객정보DB 관리개선방안, 직원의 인식제고 방안 등 종합적인 개선과제가 담겨 있다.

개인정보 업무 총괄책임자 지정

이동전화사가 사내에서 개인정보 관련업무를 총괄하고, 이에 대한 최종 책임을 지는 임원급의 개인정보 업무 총괄책임자를 지정함으로써 가입자 개인정보를 체계적으로 관리할 수 있도록 하였다. 또한 개인정보 총괄책임자의 역할과 책임을 회사 내부규정이나 직제 등에 명문화함으로써 총괄책임자가 사내에서 개인정보보호 업무에 관한 실질적인 역할을 수행할 수 있도록 제도적 뒷받침을 하도록 하였다.

자체 점검활동 강화

사내에서 개인정보를 관리하고 있는 직원들이 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률이나 개인정보보호지침, 회사지침 등을 제대로 준수하고 있는지에 대한 정기적인 자체점검을 실시하고, 위반사실이 발견될 경우 경고, 감봉, 전보 등 제재조치를 실시하여야 한다. 이에 따라 사업자는 매년 자체 점검계획을 수립하여 1~2회 점검을 실시하여야 한다.

체계적인 개인정보업무 처리지침 수립

개인정보 취급직원이 개인정보 관리업무를

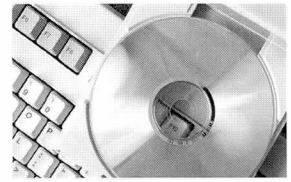
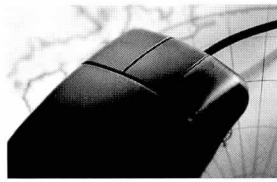
체계적이고, 안전하게 수행할 수 있도록 내부 업무처리지침을 마련토록 하였다. 개인정보 업무처리지침의 내용에는 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 및 개인정보보호지침의 규정, 개인정보 담당조직, 개인정보 관리책임자의 역할과 책임, 개인정보 취급자의 자격, 법률 및 지침위반자에 대한 제재조치 등에 관한 사항을 포함하도록 하였다.

개인정보 고지의무 준수강화

인터넷 홈페이지뿐만 아니라 가입계약서나 이용약관에서도 법률상의 고지의무 사항을 명시함으로써 이용자가 해당사항을 충분히 인식할 수 있도록 하였다. 아울러 고지의무 사항은 색상이나 글자체를 조정하거나 테두리를 하여 두드러지게 함으로써 이용자가 쉽게 알아볼 수 있도록 하고, 개인정보 제공이나 위탁의 경우에는 해당 업체명과 서비스 내용을 구체적이고 명확하게 고지토록 하였다. 다만 업체명, 서비스 내용에 관한 사항이 빈번히 변경될 수 있으므로, 이에 대해서는 가입계약서 이외의 별도의 인쇄물을 통하여 대리점, 판매점 등에서 이용자가 가입계약 체결시 고지하는 방법도 사용할 수 있도록 하였다.

개인정보 위탁처리업체에 대한 관리강화

사업자가 기술적 보안수준, 관리적 수준 등에 관한 선정기준을 미리 마련하여 개인정보 위탁업체를 선정하고, 정통방법이나 개인정보보호지침 등을 충실히 준수할 수 있는 업체를 선정



하도록 하였다. 또한 위탁계약시 개인정보에 관한 비밀유지, 제3자 제공금지, 처리 종료 후의 개인정보의 반환 또는 파기 등에 관하여 명확히 규정하고, 당해 계약내용을 서면 또는 전자적 기록으로 보존하도록 하였다.

판매점에 대한 관리감독 강화

본사에서 판매점에 대한 체계적인 관리지침을 세워 관리감독을 강화하고, 판매점 직원에 대한 정기적인 교육을 실시하도록 하였다. 특히, 지금까지 판매점에서 보유하고 해오던 가입계약서 원부에 대해서는 앞으로 가입계약을 체결한 직후 본사 또는 본사의 직접적 관리감독이 가능한 대리점으로 송부하여 보관토록 하였다.

고객정보DB 관리시스템의 개선

고객정보 관리시스템 접근시 주민등록번호와 이동전화번호를 모두 입력하여 두 가지 요소가 모두 일치될 때에만 해당 고객의 정보를 열람할 수 있도록 하고, 업무유형에 따라 모니터에 나타나는 고객정보의 범위를 다르게 함으로써 개인정보취급자의 고객정보 열람을 최소화할 수 있도록 시스템을 개선토록 하였다. 아울러 고객정보 관리시스템에 접속하여 고객정보 조회시 조회자ID, 조회시간 등 로그기록을 보관함으로써 개인정보 유출시 효과적으로 대응할 수 있도록 하였다.

개인정보보호 인식제고를 위한 교육·홍보 강화

개인정보 담당직원의 개인정보보호 인식을 제고하고, 정통방법·개인정보보호지침·회사지침 등의 내용을 충분히 이해하여 준수할 수 있도록 교육과 홍보를 강화하도록 하였다. 이에 따라 체계적이고 종합적인 교육계획을 수립하고, 전문 교육프로그램 및 교육교재를 마련하여 정기적인 교육을 실시토록 하였다. 또한 교육대상은 정규직원 뿐만 아니라 계약직원, 파견직원, 판매점 직원까지 포함시키도록 하였다. 특히, 개인정보 유출 가능성이 높은 대리점, 판매점, 고객센터 등 고객접점직원들의 개인정보보호 인식제고를 위해 정통방법, 개인정보보호지침 등의 내용 및 현장에서 개인정보보호를 위해 준수해야 할 사항에 관하여 알기 쉽게 설명해 놓은 홍보물을 제작하여 각 대리점 등에 비치토록 하였다.

4. 결론

정보통신부는 앞으로도 이동전화사의 개인정보 관리실태에 대하여 매년 1~2회 정기점검을 실시함으로써 개선사항의 이행상황을 점검하는 등 지속적으로 관리 감독해 나갈 계획이다. 아울러 향후 업무협약의 창구로 이동통신사, 정통부, 한국정보보호진흥원 실무책임자들로 협의체를 구성함으로써 사업자들의 개인정보보호 강화를 위한 활동을 적극 지원할 방침이다.