

# 본인 동의 없는 이동전화 명의변경에 따른 손해배상 요구 건

최윤정 민원서비스팀(ann@kisa.or.kr)

## 사건 접수

- ... 저는 통신업체의 대리점을 운영하고 있는 사업자로, 며칠 전 본사로부터 '왜 고객의 동의도 받지 않고 휴대전화의 명의를 변경했냐'는 얘기를 들었습니다. 이번 사건은 한 고객이 휴대전화기기를 주문하고 곧바로 환불하는 과정에서 발생한 것으로, 만약 저희가 해당 전화기기의 명의를 변경하지 않았더라면, 고스란히 휴대전화기기 금액을 대납해야 했기 때문입니다. 물론 요금 고지서가 잘못 발송돼 고객의 돈이 인출되기도 했지만, 이번 명의변경으로 인해 고객의 개인정보를 침해하고자 하는 의도는 절대 없었습니다. 이 점을 감안해 주시기 바랍니다.

## 사건개요

신청인 '어거지'는 피신청인 '어굴해(이동통신 서비스 업체)'의 대리점 '무개념' 정보통신(전자상거래업체)을 통해 지난 2007년 5월 이동전화 구매를 신청해 물건 배송을 기다렸지만, 배송일이 지체됨에 따라 구매를 취소했다. 그런데 신청인이 이동전화 구매를 취소한 다음날 이동전화가 개통된 상태로 신청인에게 배송됐고, 신청인은 해당 이동전화를 곧바로 반품했다. 당시 신청인 '어거지'는 이동전화 구매취소 및 반품 과정에서 피신청인 '어굴해'의 이동전화 서비스의 계약 역시 해지되는 것으로 알고 있었지만, 자신의 서비스가 해지되지 않은 것을 알게 됐다. 무엇보다 신청인은 자신의 통장을 통해 서비스 이용요금 13,050원까지 자동 인출된 사실을 알게 됐고, 이 과정에서 해지된 것으로 알고 있던 이동전화 번호가 자신도 모르게 피신청인 '어굴해'의 대리점인 '무개념' 정보통신의 직원 명의로 명의를 변경된 것을 알게 됐다. 이에 따라 신청인은 피신청인 '어굴해'가 이동전화번호의 명의변경 시 본인동의를 받아야 함에도 불구하고 자신의 동의없이 명의변경이 이뤄져 경제적, 정신적 피해를 입혔다며 이에 대한 배상을 요구하며 분쟁조정을 신청했다.

## 주요 쟁점

- ... 신청인 '어거지'가 해지한 이동전화번호에 대해 신청인의 동의없이 피신청인 '어굴해' 대리점 '무개념' 정보통신이 자사의 직원명의로 명의를 변경한 행위가 개인정보침해에 해당되는지 여부

## 당사자 주장

### 가. 신청인

- ... 신청인 '어거지'는 자신이 해지한 이동전화번호를 명의변경하도록 동의한 바가 없으며, 피신청인 '어굴해'가 자신 명의의 이동전화번호를 '무개념' 직원명의로 변경하면서 자신의 동의를 얻지 않은 것은 개인정보 침해라고 주장했다. 이에 대해 신청인 '어거지'는 피신청인 '어굴해'에게 2007년 5월부터 6월까지 자신이 사용하지 않은 요금 13,050원의 환불을 요구하는 한편, 이동전화번호의 명의변경은 개인정보 침해라며 경제적, 정신적 손해에 대해 보상할 것을 요구했다.

## 나. 피신청인

- 피신청인 '어굴해'는 신청인 '어거지'로부터 직접 동의를 받지 않고 신청인 명의의 이동전화 번호를 피신청인 대리점 '무개념' 정보통신의 직원명의로 변경한 사실은 인정한다고 밝혔다. 다만, 신청인 '어거지'의 이동전화 구매 취소 사실은 배송 후 확인전화 과정에서 알게 됐으며, 신청인의 계약해지 의사를 확인한 후 해당 이동전화번호의 개통을 철회하려고 했지만, 철회 기간인 14일이 경과해 철회를 할 수 없어 신청인에게 고지 후 명의변경을 했다고 설명했다.

※ 철회기간 14일은 피신청인의 내부 업무처리 지침상의 기간임.

또 신청인의 경제적 피해와 관련해 자동이체로 신청인의 통장에서 인출된 금액은 지난 2007년 7월 이자를 포함해 전액 환불 조치했다고 밝혔으며, 이와 함께 피신청인 '어굴해'는 명의변경 시 개인정보가 필요하기는 하지만 신청인 '어거지'의 주장대로 신청인의 신분증 사본을 사용한 것은 아니라고 설명했다. 때문에 피신청인 '어굴해'는 신청인의 개인정보를 침해하려고 한 것은 절대 아니라고 답변했다.

## 사실 조사

### 가. 피신청인이 신청인 명의의 이동전화번호를 피신청인 대리점의 직원명의로 변경하게 된 경위

- 신청인 '어거지'는 2007년 5월 '어굴해'의 대리점 '무개념' 정보통신과 휴대전화 구매계약을 체결했지만 해당 전자상거래 업체가 당초 계약과 달리 배송을 지연해 구매를 취소했다. 그 과정에서 신청인 '어거지'는 2007년 6월 피신청인 '어굴해'로부터 제품 수령 확인전화를 받은 후 구매취소가 이뤄지지 않은 사실을 확인했다. 한편, 피신청인의 대리점 '무개념' 정보통신은 개통을 철회하고자 했지만, 철회가 어려워 2007년 6월 신청인이 반품한 이동전화를 받은 즉시, 명의변경을 진행해 그간 청구된 요금 등을 모두 피신청인 대리점 '무개념' 정보통신이 납부하고 명의를 변경했다.

※ 피신청인은 해당 이동전화번호를 해지하지 못한 이유는 개통 이력이 휴대전화기기에 남게 되기 때문으로, 이 경우 제조사나 도매상을 통해서 개통 이력을 지워야 재판매가 가능하며, 또는 핸드폰이 중고폰으로 가격 저하 되는 등 또 다른 비용이 발생하는 문제가 있어 부득이 명의변경을 한 것이라고 소명했다.

한편, 피신청인 '어굴해'는 명의변경 과정에서 신청인에게 동의를 요구하는 전화를 했다고 설명했다. 이에 대해서는 입증하지 못했다.

### 나. 이동전화번호의 명의변경 요건 및 절차

- 피신청인 '어굴해'의 이용약관에는 명의를 이전받고자 하는 제3자가 명의자에게 명의 이전 의사를 전화로 확인할 수 없을 때에는 명의를 이전받고자 하는 자의 신분증, 명의자의 위임장



(인감날인) 및 인감증명서를 제출하도록 기재돼 있다. 피신청인이 명의 변경 시 신청인의 신분증 사본을 사용했다고 주장하는 것에 대해서는 분쟁조정사무국이 사실 확인을 할 수 없었으며, 이에 대해서는 주민등록법 등과 관련해 경찰 등 수사기관의 수사가 필요한 사안이라고 판단된다.

## 사무국 의견

### 가. 피신청인이 신청인이 해지한 이동전화번호에 대해 신청인의 동의없이 피신청인 대리점 직원명의로 명의변경한 행위가 개인정보침해에 해당되는지의 여부

- 사무국의 사실조사에서 확인한 바와 같이, 신청인 ‘어거지’ 명의의 이동전화번호가 신청인의 동의 없이 피신청인 대리점 ‘무개념’ 정보통신의 직원명의로 명의변경된 사실은 인정되지만, 명의변경 행위를 개인정보의 훼손이나 변조 등의 침해행위라고 보기 어렵다는 점에서 이번 사건은 개인정보 침해 행위로 판단하기보다는 민법상 계약위반 또는 주민등록번호 도용 등 관련 법률에 의해 해결하는 것이 바람직하다고 판단된다.

한편, 이번 사건에서는 신청인 ‘어거지’는 자신의 의지로 이동전화 이용계약을 해지했기 때문에, 해당 이동전화번호의 명의는 아무런 존재 의미가 없는 것이어서, 이를 타인의 명의로 변경하는 것이 개인정보 침해에 해당하는 것으로 보기 곤란하다고 판단되는 부분도 고려할 수 있다.

### 나. 신청인에 대한 손해배상의 타당성 여부

- 앞선 이유로, 신청인 ‘어거지’가 주장하는 동의없는 명의변경으로 인해 신청인 자신에게 정신적 피해가 있었다고 보기는 어렵다. 또한 신청인이 주장하는 이용요금 자동인출 등 경제적 손해는 이미 명의변경 이전에 발생한 것이며, 이에 대해 피신청인 ‘어굴해’가 이미 환급 등의 조치를 했기 때문에 경제적 피해는 없다고 판단된다.

사무국의 사실조사 및 기타 정황에 비춰볼 때, 이번 사건은 정보통신방법 상의 개인정보침해 문제로 보기는 곤란하며, 신청인에게 개인정보 침해로 인한 정신적 피해도 인정하기 어렵다고 판단된다.

## 결론

- 피신청인 ‘어굴해’가 신청인 명의의 이동전화번호를 신청인 동의없이 제3자 명의로 변경한 행위가 정보통신방법 규정을 위반했거나, 신청인에게 구체적인 정신적 또는 경제적 손해가 발생했다고 인정하기 어려워, 신청인 ‘어거지’의 신청은 기각하는 것이 타당하다고 판단된다. **S**