

# 유선방송사업자의 개인정보미파기 등에 의한 손해배상요구권

최윤정 민원서비스팀(ann@kisa.or.kr)

## 사건 접수

- 계약이 만료된 개인정보를 파기하지 않거나 수집목적 이외로 사용할 경우 해당 기업이 받는 불이익이 늘어나고 있는 것으로 알고 있습니다. 그러나 여전히 개인정보를 수집하는 것에만 관심이 있을 뿐 고객들의 소중한 정보를 보호하는 것에는 무관심한 업체들도 적지 않습니다. 특히, 최근에는 대기업 하청업체들의 미흡한 개인정보보호 실태가 문제되고 있는 만큼 이에 대한 지속적인 단속과 자체적인 정화 노력이 필요하다고 봅니다.

## 사건개요

'바빠김(신청인)'은 자신의 휴대전화(010-0000-9876, 이하 신규전화번호)를 통해 지난 2007년 9월 '정보터(피신청인, 유선방송 서비스 사업자)' 고객센터에 유선방송 서비스 가입을 신청했다. 그런데 가입신청 후 얼마 지나지 않아 자신 명의의 또 다른 전화번호(010-0000-1234, 이하 구전화번호)로 피신청인 '정보터'와 연관된 초고속 인터넷 상품가입을 권유하는 전화를 받게 됐다. 지난 2003년부터 2005년까지 피신청인 '정보터'의 유선방송 서비스를 이용한 적이 있었던 신청인 '바빠김'은 인터넷 상품 권유전화를 수신한 전화가 새롭게 개통한 번호 즉, 이번에 서비스 가입에 사용한 번호가 아닌 예전에 사용했던 구전화번호라고 주장했다. 이는 5년 전 신청인이 피신청인 '정보터'에게 제공했던 전화번호로, 피신청인의 하부유통업체(피신청인의 수탁업체로 전화권유 및 서비스설치 대행 등 업무수행)가 구전화번호로 텔레마케팅(이하TM)을 한 행위는 2년전 서비스 해지 시 자신의 개인정보를 파기하지 않아 생긴 개인정보의 침해라고 주장하면서 피신청인의 사과 및 손해배상을 요구하며 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청했다.

## 주요 쟁점

- 피신청인 '정보터'가 신청인 '바빠김'이 2003년 서비스 가입 시 제공한 전화번호로 텔레마케팅을 한 행위가 정보통신서비스제공자 등이 개인정보의 수집 목적 또는 제공받은 목적을 달성한 때에는 개인정보를 지체없이 파기해야 하는 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률(이하 정보통신망법) 제29조를 위반했는지 여부
- 피신청인 '정보터'가 유선방송 서비스 가입신청 시 수집한 신청인 '바빠김'의 개인정보를 수탁업체에 제공시 수탁자가 이용자의 개인정보를 취급할 수 있는 목적을 미리 정해, 수탁자가 이 목적을 벗어나서 이용자의 개인정보를 취급하는 것을 금지하고 있는 정보통신망법 제25조제3항 및 제5항을 위반했는지 여부

## 당사자 주장

### 가. 신청인의 주장

- 신청인 '바빠김'은 2007년 9월 자신의 신규전화로 유선방송 서비스 가입을 신청했다. 그런데 얼마 후, 신청인은 자신의 명의의 또 다른 전화번호를 통해 피신청인 '정보터'의 하부유통업체로부



터 인터넷 서비스 가입권유 전화를 받게 됐다. 이후 신청인 '바빠김'은 피신청인 '정보터'에게 자신의 구전화번호를 포함한 개인정보 미파기 경위 등을 문의하고, 결국 피신청인과의 유선방송 서비스 계약을 취소했다.

그럼에도 불구하고 신청인 '바빠김'의 구전화번호로 인터넷 서비스 가입권유 전화를 재차 받게 됐다. 신청인 자신이 이미 서비스를 해지했음에도 불구하고, 지체없이 개인정보를 파기하지 않고 사용한 것에 대해 신청인은 피신청인 '정보터'의 사과 및 정신적 피해에 대한 보상을 요구하며 분쟁조정을 신청했다.

#### 나. 피신청인의 주장

- 피신청인 '정보터'는 신청인 '바빠김'이 자사와 관련된 인터넷 서비스 상품의 가입권유 전화를 한 곳은 자사의 하부유통업체(위탁계약업체)로, 해당 업체는 개인정보보호방침에 명시된 위탁업체이며, 설치작업 지시를 위해 하부유통망에 신청인의 개인정보(연락처, 주소, 상품명)가 제공된다고 밝혔다.

신청인 '바빠김'에게 해당 업체가 초고속 인터넷 가입권유 전화를 시도한 것은 기존의 미파기 정보 위에 피신청인이 새롭게 신청인의 정보를 덮어썼기 때문이라고 설명했다. 이에 따라 피신청인의 개인정보 목록 중 첫 번째 연락처에는 신규전화번호가 두 번째 연락처에는 기존의 미파기 전화번호가 남겨져, 하부유통망에서는 구전화번호로 TM을 시도하게 된 것이라고 해명했다.

또한 신청인 '바빠김'이 유선방송 서비스 가입신청 취소 후 재차 TM을 수신하게 된 경위는 피신청인의 고객센터가 신청인의 고객불만사항을 처리하는 과정에서 삭제가 지체됐었으며, 그 사이 하부유통망에서 TM 전화를 한 것으로, 이는 고객센터의 과실이라고 덧붙였다.

한편, 피신청인 '정보터'는 2007년 5월부터 초고속 인터넷 가입전화 전화 시에 고객이 수신거부를 요청할 경우, TM 금지고객으로 등록해 시행한다고 해명했다. 또한, 향후 기술적인 보완과 고객센터 직원교육을 통해 개인정보보호에 만전을 기할 것이라고 설명하고, 신청인에 대해 사과와 정신적 피해에 대한 보상으로, 신청인이 요구하는 기간 동안 피신청인의 유선방송 서비스를 무료로 이용하도록 하는 합의안을 제시했다.

### 주요 쟁점

#### 가. 신청인이 해지한 고객정보로 피신청인 '정보터'와 연관된 초고속 인터넷 서비스 가입권유 전화를 받게 된 경위

- 신청인 '바빠김'은 2007년 9월 자신의 신규전화번호로 피신청인 '정보터'의 고객센터로 전화를 걸어, 유선방송 서비스 가입신청을 하면서 성명, 주민번호, 집 주소 및 신규전화번호를 제공했다. 피신청인 '정보터' 고객센터에서는 고객 시스템 상에서 파기가 이뤄지지 않은 신청인의 정보란에 신규전화번호를 추가했으며, 이때 기존의 구전화번호도 병기돼 저장됐다. 신청인 '바빠김'은 유선 서비스 가입신청 한 후 얼마 지나지 않아 구전화번호로 수 차례에 걸쳐

피신청인의 초고속인터넷서비스 상품을 권유하는 전화를 받았다. 신청인 '바빠김'은 즉시 피신청인의 고객센터에 문의해 오래 전 사용됐던 신청인의 개인정보를 파기하지 않은 경위 등을 문의했지만, 피신청인의 직원이 답변을 제대로 못하자 이번에 신청했던 유선방송 서비스 신청을 취소하고 자신의 개인정보 파기를 요구했다.

**나. 신청인이 가입신청 취소 후에도 재차 인터넷 서비스 가입권유 전화를 받게 된 경위**

- 신청인이 가입신청을 취소한 것은 2007년 09월 27일 오후 5시 4분경이었으며, 그 후 TM 전화를 다시 받은 것은 8분 후인 5시 12분였다.  
 피신청인 '정보터'는 신청인 '바빠김'에게 고객불만 시안 등에 대해 해명을 하고, 내부 처리 절차상 30분 정도 지체가 되며, 그 시간동안 TM이 다시 발생했다고 해명하고, 신청인의 삭제 요구에 대해서는 바로 삭제 조치했다고 밝혔다.

**다. 피신청인이 신청인의 구전화번호로 TM을 한 경위**

- 신청인의 구전화번호는 파기해야 할 정보였으나, 피신청인의 오류로 인해 누락돼 신청인이 유선방송 서비스 가입신청 시 해당 정보에 추가됐으며, 신청인의 새로운 정보를 받은 수탁업체는 신규번호가 아닌 구전화번호를 이용해 TM을 시도했다. 다만, 수탁업체는 피신청인 '정보터'로부터의 서비스 설치작업 요청 시 방문 설치 이전부터 해당 고객에게 부가 서비스 등 결합상품에 대한 TM을 시도하고 있었다.  
 한편, 피신청인 '정보터'는 TM을 위해 이용자로부터 개인정보활용동의를 받고 있으나, 위탁 시에 그 이용 범위를 "유선방송 설치 대행 목적"에 제한하고 있었다. 하지만, 수탁업체에서는 '서비스 설치 목적'을 넘어 적극적인 마케팅 행위로 관련 상품인 인터넷 설치 권유 등 TM을 시도했다고 답변했다.

**라. 피신청인의 사후 조치**

- 피신청인 '정보터'는 신청인 '바빠김'의 요구에 따라 해당일 신청인의 개인정보 전체를 삭제했다. 또 수탁업체의 과도한 마케팅 행위에 대해서는 해당 업체에 시정을 요구했으며, 향후 개인정보보호교육 등 철저한 직원교육과 기술적 보안을 강화할 것이라고 해명했다. 또 신청인에게는 정신적 피해에 대한 보상으로 신청인이 요구하는 기간 동안 피신청인의 유선방송 서비스를 무료로 이용하도록 하는 합의안을 제시했다.

**사무국 의견**

**가. 피신청인이 신청인의 해지정보를 파기하지 않은 행위가 개인정보의 수집 목적달성 후 지체없이 파기하도록 한 정보통신망법 제29조를 위반하는지 여부**

- 정보통신망법 제29조에서는 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보의 수집목적 또는 제공받은 목적을 달성한 후에는 개인정보를 지체없이 파기하도록 하고 있다. 하지만 이번 사건은 사실조사 결과처럼 피신청인 '정보터'는 전산 오류로 인해 신청인 '바빠김'의 해지정보를 파기하지 않음으





로써 개인정보를 제공받은 후 목적 달성 후 파기의무를 규정한 정보통신망법 제29조를 위반했다고 판단된다.

**나. 피신청인의 수탁업체가 제공받은 개인정보의 이용범위를 넘어 이용한 행위에 있어서 수탁업체의 정보통신망법 위반에 대한 관리·감독 의무를 규정한 정보통신망법 제25조 제4항을 위반했는지 여부**

- 정보통신망법 제25조 제3항은 정보통신서비스제공자등이 개인정보취급위탁을 하는 경우, 수탁자가 이용자의 개인정보를 취급할 수 있는 목적을 미리 정해야 하며, 수탁자는 이 목적을 벗어나서 이용자의 개인정보를 취급해서는 안 된다고 규정하고 있다. 또한 정보통신망법 제25조제5항에서는 수탁자가 개인정보취급위탁을 받은 업무와 관련해 이용자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 수탁자를 손해배상 책임에 있어 정보통신서비스제공자등의 소속직원으로 보고 있다.

이번 사건에서 피신청인 '정보터'는 '유선방송 설치' 등 목적으로 수탁업체에 이용자의 개인정보를 제공하고 있으나, 해당 수탁업체는 해당 개인정보를 TM 행위에 이용하는 등 정해진 범위 이외의 목적으로 사용했다고 판단된다. 또 피신청인 '정보터'는 수탁업체의 무리한 TM 행위를 인지하고 있었음에도 불구하고, 적극적인 관리·감독 의무를 소홀한 것으로 판단된다.

이에 따라 피신청인 '정보터'는 자사의 수탁업체의 무단 TM 행위에 있어서, 개인정보보호를 위한 수탁자에 대한 관리·감독 의무를 다하도록 규정한 정보통신망법 제25조 제3항을 위반했다고 판단된다.

※ 한편, 피신청인으로부터 개인정보를 제공받은 수탁업체는 제공받은 개인정보를 정해진 범위 내에서 취급하여야 함에도 이를 위반한 것이 인정돼 이에 대해서는 본 분쟁사안과는 별개의 사건으로 구분해 정보통신부에 위법사항을 통보하는 것이 바람직하다고 판단된다.

**다. 신청인이 입은 피해 및 배상액의 산정**

- 이번 사건에서 피신청인 '바빠김'이 입은 경제적 피해는 없다. 그러나 피신청인은 신청인의 해지 정보의 파기의무 위반 및 수탁업체가 신청인의 개인정보를 제공받은 목적 외로 사용해 신청인에게 TM을 수신하도록 한 원인을 제공함으로써 신청인에게 정신적 피해를 입힌 것이 인정된다. 따라서 정보통신망법 제25조 제4항 및 제5항에 따라서 피신청인 '정보터'에게 손해배상책임이 있으며, 이에 대한 책임으로 300,000원을 신청인에게 지급함이 타당하다고 판단된다.

**결론**

- 이번 사건에서 피신청인 '정보터'는 개인정보의 수집 이용목적이 달성된 경우에는 특별한 사정이 없는 한 해지고객 정보를 파기해야 함에도 불구하고, 이를 준수하지 않았으며, 또한 수탁자의 개인정보보호 규정 위반에 대한 관리·감독 의무를 위반한 것이 인정된다. 따라서 피신청인 '정보터'의 행위로 인한 신청인 '바빠김'의 무단 TM 수신 등 정신적 피해에 대해 300,000원의 손해배상 금액을 지급하는 것이 타당하다고 판단된다. **S**