

이동통신서비스 가입시 결제계좌 오입력에 따른 손해배상 요구건

최윤정 민원서비스팀 연구원(ann@kisa.or.kr)

사건 접수

- “이동통신 직원의 실수로 인해 제 결제계좌 정보가 타인의 이동통신 사용료를 납부하는데 이용되는 실로 어처구니없는 일이 있었습니다. 무엇보다 타인의 이동통신 사용료가 제 계좌에서 인출되는 바람에 정작 제가 납부해야 할 국민건강보험료는 미납된 채 말이지요. 해당 이동통신 서비스 사업자는 타인에게 인출된 금액만을 보상하려고 할 뿐, 제가 입은 추가적인 경제적·정신적 피해에 대해서는 구체적인 피해보상을 하려하지 않고 있습니다. 직원의 실수로 정신적 피해는 물론, 미납된 보험료로 인한 경제적 손해가 발생한 이번 사건을 어떻게 처리해야 할 지 모르겠습니다. 도와주세요.”

사건개요

신청인 '두고바'는 2007년 8월 22일 '파렴치' 정보통신(휴대전화 기기 판매점)을 통해 피신청인 '무감각'(이동통신 서비스 제공업체)의 이동통신 서비스를 가입했다. 그런데 몇 개월 후인 2007년 10월 24일 신청인이 피신청인의 이동통신서비스 가입 시 제공한 결제계좌 정보가 타인명의로의 이동통신 서비스 요금 결제계좌로 입력돼 타인명의로의 이동통신 서비스 요금이 약 2개월 동안 자신의 계좌에서 인출된 사실을 확인하고, 이동통신 서비스 신청을 한 '파렴치' 정보통신에 이의를 제기했다. 피신청인 '무감각'은 신청인 '두고바'로부터의 불만접수 후 신청인 '두고바'에게 타인의 이동통신요금으로 인출됐던 금액을 환불했다. 하지만 신청인 '두고바'는 타인명의로의 이동통신 요금이 자신의 결제계좌에서 인출된 것에 대해 피신청인 '무감각'이 정당한 사과 없이 잘못 인출된 금액만 환불했을 뿐, 이로 인해 자신이 납부해야 할 건강보험료가 연체되는 등 추가적인 경제적 피해를 입은 부분에 대해서는 손해배상 및 사과를 하지 않아, 이에 대한 분쟁 조정을 분쟁조정위원회에 신청했다.

주요 쟁점

- 결제정보를 잘못 입력한 피신청인 '무감각'의 행위로 인해 신청인 '두고바'의 요금결제 계좌에서 타인명의로의 이동통신 요금이 결제돼 인출된 피해에 대해 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 정보통신망법)을 적용할 수 있는지 여부
- 요금결제 정보가 '당해 개인을 알아볼 수 있는' 개인정보에 해당하는지의 여부 및 피신청인 '무감각'의 행위가 개인정보침해에 해당하는지 여부

당사자 주장

가. 신청인

- 신청인 '두고바'는 2007년 8월 22일 '파렴치' 정보통신에서 신청인 명의로 이동통신 서비스 계약



을 체결했다. 해당 업체는 휴대전화 기기만을 판매하는 곳으로, 이동통신 서비스 개통을 위해 해당 통신사의 직영대리점으로 신청서류를 보내는 과정을 통해 개통이 이뤄졌다.

한편, 신청인의 배우자는 국민건강보험료를 체납해 분납하는 중이었으며, 배우자의 국민건강보험료가 자동 납부되는 신청인의 계좌는 피신청인 '무감각'에게 제공한 결제계좌와 동일한 것으로, 결제되어야 할 이동통신 서비스 이용료와 국민건강보험료만큼을 입금해 모두 자동이체 형식으로 결제되도록 했다.

그런데 신청인은 휴대전화를 구입 한 지 약 2개월이 지난 후 국민건강보험공단으로부터 국민건강보험료가 연체돼 2005년 진료비부터 환입(換入)된다는 통보를 받게 됐다. 2007년 10월 24일 통장잔고를 확인해 본 결과, 10월 11일과 10월 22일 타인명의로 이동통신 서비스 요금 이출된 사실을 확인하고 피신청인 '무감각'에게 사과와 손해배상을 요구했다.

※ 국민건강보험료가 연체돼 분납 선택 시 2회 연체하거나, 약속한 납입기일을 위반할 경우, 미납기간동안 국민건강보험공단에서 대납한 부당 이득금 모두를 체납자가 납입해야 한다(국민건강보험법 제48조제5항 및 제70조의2제2항, 국민건강보험시행규칙 제40조의2 참조).

나. 피신청인

- 피신청인 '무감각'은 '파렴치' 정보통신에서 개통지점으로 신청인의 이동전화 서비스 가입신청 서류를 전송해 피신청인의 전산 시스템 입력 및 이동통신 서비스 개통작업을 했다. 그러나 개통작업 중 신청인 '두고바'의 이동통신 서비스 개통 인증이 지연되고 같은 날 접수된 타인명의로의 이동통신 서비스의 개통인증이 먼저 된 후, 신청인의 이동통신서비스 개통 인증됐으며, 이 과정에서 타인명의로의 신청서에 신청인 '두고바'의 결제계좌가 잘못 입력되는 오류를 범했다고 밝혔다. 신청인 '두고바'의 불만이 접수된 2007년 10월 24일 피신청인 '무감각'은 사과와 함께 출금된 금액의 환불을 약속했지만, 신청인 '두고바'가 손해배상을 요구하며, 환불계좌를 알려주지 않았다고 밝혔다. 이에 따라 2007년 10월 29일 피신청인 '무감각'은 신청인 '두고바'가 이동통신 서비스 신청 시 제공한 결제계좌로 418,100원을 환불조치 했으나, 신청인이 추가 손해배상을 요구하며 타 기관에도 민원을 제기했다.

피신청인은 이후 재차 대리점에게 사과지시 및 신청인과 통화해 사과를 했지만, 신청인은 정신적 피해와 물질적 손해에 대해 배상금 5,000,000원을 요구하며 사과를 거부했다.

한편, 신청인 '두고바'는 피신청인 '무감각'이 고의로 타인의 가입신청서에 자신의 결제정보를 도용해 기입한 것이라고 주장했지만 이에 대해서는 피신청인이 신청인의 신청서와 타인명의로의 신청서를 팩스로 송부해 신청인에게 확인시켜 신청인의 주장이 사실이 아님을 입증했다.

사실 조사

가. 신청인의 이동전화서비스의 개통경위

- 2007년 8월 22일 신청인 ‘두고바’는 휴대전화 기기 판매점 ‘파렴치’ 정보통신을 통해 이동통신 가입신청을 했고 휴대전화 기기 판매점에서는 같은 날 접수를 받은 타인의 이동통신서비스 신청서와 함께 개통지점에 전송을 했다.

그런데 당시 서비스 개통지점에서 개통 작업 시 인증오류로 인해 신청인의 서비스 개통이 보류된 상태였으며, 오히려 신청인과 같은 날 이동통신 서비스 신청을 한 타인명의의 이동전화 서비스가 먼저 개통되면서 해당 직원이 신청인의 접수신청서에 있는 결제계좌 정보를 타인의 서비스 전산 자료에 잘못 입력하는 문제가 발생했다.

전산 상의 입력자료 대조확인 시에도 신청인의 접수 신청서와 전산입력 내용만 확인함으로써, 당시에는 오류를 발견하지 못했다.

나. 피신청인의 조치 사항

- 신청인 ‘두고바’의 불만이 접수된 후에 피신청인 ‘무감각’은 2007년 10월 28일 오인출된 금액 전액은 환불조치했고, 개통지점의 직원을 통해 사과를 했다.

하지만 신청인 ‘두고바’가 과도한 손해배상금의 요구 및 소송의사까지 밝히며 지속적으로 불만을 제기해 재차 개통지점에서 사과방문을 하려 했지만 신청인이 정신적 손해 및 물질적 손해배상금으로 5,000,000원을 요구하며 사과방문을 거절한 상황이었다.

피신청인 ‘무감각’은 신입직원의 업무 미숙으로 인한 정보 오·입력은 분명 직원과실에 의한 것이며, 이런 상황이 의도적인 과실은 아니라고 해명했다.

이와 관련해 피신청인 ‘무감각’은 신청인 ‘두고바’의 결제계좌정보를 오·입력한 대리점 직원에 대해서는 재교육을 하도록 조치하고, 해당 개통지점에 대해서는 이와 같은 문제가 재차 발생 시 영업에 차질이 생기도록 하는 등 경고조치를 했다고 설명했다.

사무국 의견

가. 신청인의 요금 결제정보가 정보통신망법 상의 ‘개인정보’에 해당하는지의 여부

- 정보통신망법은 ‘개인정보’의 정의에 대해 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·영상 및 영상 등의 정보라고 규정하고 있고, 특히 해당 정보가 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우일지라도 다른 정보와 용이하게 결합된 경우에는 개인을 식별할 수 있는 것을 포함하고 있다(정보통신망법 제2조제1항 제6호).

때문에 신청인 ‘두고바’의 요금결제 정보는 성명 및 은행계좌번호 등이 모두 포함돼 있어 해당 개인을 식별하는 것이 가능해 정보통신망법상의 ‘개인정보’에 해당한다고 할 수 있으며, 특히 정보통신 서비스에 있어 요금결제 정보는 이용자의 연락처와 더불어 서비스 제공 및 이용에 필요한 가장 중요한 정보의 하나로 그 보호 필요성이 매우 높다고 볼 수 있다.



나. 신청인의 요금 결제정보를 타인의 이동통신 서비스 요금 결제정보로 오입력한 행위

- 피신청인 '무감각'은 이용자의 요금결제 정보 등 개인정보를 취급하는 과정에서 정보통신망법 및 자사의 약관·개인정보보호방침 등의 규정에 의해 고객의 개인정보보호에 필요한 주의의무를 기울여야 함에도 불구하고, 신청인 '두고바'의 서비스 개통 시 해당 업무에 필요한 주의 의무를 기울이지 않아, 신청인 '두고바'의 요금결제 정보가 타인의 요금결제 정보로 오·입력한 사실이 인정된다.

다. 피신청인의 행위가 정보통신망법 위반인지 여부

- 정보통신망법 제28조 제1항에서는 '정보통신서비스제공자들은 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 정보통신부령이 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 조치를 해야 한다'고 규정하고 있다.
이번 사건이 결제정보의 오용으로 정보통신망법 제28조 제1항에서 규정한 분실·도난·누출·변조 또는 훼손에 해당한다고 보기 어렵지만, 본 조항의 내용은 예시적 규정으로 개인정보를 오용한 행위도 넓은 의미로는 개인정보침해에 해당한다고 판단된다.

라. 신청인이 입은 손해 및 배상금액의 적정성 판단

- 신청인 '두고바'의 요금결제 정보를 타인의 결제정보로 입력해 금전적인 피해를 입은 등의 경제적 피해에 대해서는 피신청인이 해당 금액을 환불함으로써 원상회복 됐지만, 신청인은 본인의 요금결제 정보가 타인의 결제정보로도 입력돼 국민건강보험료가 연체되는 등의 추가적인 경제적·정신적 피해를 입은 점이 인정된다.
따라서, 피신청인은 신청인의 결제정보를 오입력해 신청인에게 입힌 경제적·정신적 피해에 대한 손해배상으로 500,000원을 지급함이 타당하다고 판단된다.

결론

- 정보통신망법 제28조 제1항의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손이라는 내용은 예시적 내용으로써 이번 사건처럼 개인정보의 오용행위도 넓은 의미에서 개인정보 침해에 해당한다고 판단된다. 신청인이 입은 경제적 피해에 대해 원상회복은 됐지만, 국민건강보험료를 연체하게 되는 등 추가적 경제적 피해가 발생한 사실 및 정신적 피해를 입은 원인은 피신청인 '무감각'이 신청인의 결제정보를 오입력한 행위와 상당한 인과관계가 있다고 판단된다.
따라서 피신청인 '무감각'은 신청인에게 피해에 대한 손해배상으로 금 500,000원을 지급하는 것이 타당하다고 판단된다. 또한 피신청인 '무감각'은 개인정보를 취급함에 있어서 오용 등 개인정보침해가 이뤄지지 않도록 직원교육을 강화하고, 시스템적으로도 안전하게 처리되는 방안을 강구할 것을 권고한다. S