

I 개인정보보호 교육 시리즈 I

개인정보분쟁조정, 전문가에게 맡기세요

아직도 많은 분들은 자신의 정보가 유출되거나 오·남용될 경우, 어떻게 해야 하는지 모르는 분들이 많이 있습니다. 무턱대고 법원으로 가는 분들이 있는가 하면, 소비자보호원이나 정부기관에 민원을 넣는 분들도 있습니다. 앞선 방법이 잘못된 방법이라고는 볼 수 없지만 적어도 개인정보 침해와 관련된 분쟁을 해결하는 것이 가장 큰 목적이라면 개인정보분쟁조정위원회를 이용하는 것이 가장 빠르고 효과적인 방법입니다. 이번 호에서는 개인정보분쟁조정과 위원회의 역할에 대해 알아보도록 하겠습니다.

정보보호뉴스 취재팀

개인정보를 수집한 기업 및 기관과 정보 주체자 간 분쟁이 발생할 경우, 조정자 역할을 하는 개인정보분쟁조정위원회(<http://www.1336.or.kr>, 국번없이 1336)에 대해 한번쯤은 들어보셨을 겁니다. 분쟁조정위원회는 개인정보라는 말조차 낯설었던 지난 2001년 12월 사회 각계의 전문가들로 구성된 기관으로, 이용자 및 사업자를 위해 종합적인 개인정보 피해구제 서비스를 제공하고 있습니다.

● 개인정보분쟁조정위원회는 왜 필요할까요?

잘 알고 계시겠지만, 개인정보를 수집하는 기업은 개인정보를 이용해 영업의 효율성을 높이고, 고객의 편의성을 제고할 수 있겠지만, 반대로 이로 인해 개인의 프라이버시를 침해할 우려가 있습니다. 우리 주변을 둘러보면 개인정보 침해와 관련된 분쟁은 사소한 일상생활에서, 그리고 소매의 거래과정에서 빈번하게 등장하고 있습니다. 이렇게 발생된 수많은 분쟁을 법정으로 몰고 간다면 그 수는 엄청날 것이고, 법원은 개인정보분쟁과 관련된 사건만으로도 목숨을 앓게 될 것입니다. 물론 법원을 통한 소송은 가장 강력하고 신뢰할 수 있는 분쟁 해결방안입니다. 하지만 대개 분쟁을 해결하는 기간이 길어지고, 비용도 만만치 않다는 것이 단점이지요. 때문에 개인정보 분쟁처럼 신속한 분쟁조정이 필요한 경우 소송은 적합하지 않을 수 있습니다. 이처럼 개인정보 관련 분쟁이 기존의 소송제도로는 적절한 피해구제가 이뤄질 수 없기 때문에 개인정보피해구제를 위한 별도의 전문기구 즉, 개인정보분쟁조정위원회가 필요한 것이죠.

● 대안적 분쟁해결 제도

분쟁조정위원회가 특별한 이유는 이들의 조정제도가 법원의 소송제도와는 달리, 분쟁 발생 시 당사자 쌍방의 자율적 의사 및 합의에 의해 분쟁을 해결하는 방식이기 때문입니다. 이를 어려운 용어로 '대안적 분쟁해결 제도'라고 하죠. 그렇다고 이 제도가 법률과는 무관하다는 얘기는 아닙니다. 화해, 조정, 중재, 알선 등 다양한 대안적 분쟁해결 제도들 역시 각종 법률에 근거해 운영되고 있습니다. 이같은 제도는 신속하게 분쟁해결을 기대할 수 있고 비용이 저렴하다는 것이 장점입니다. 무엇보다 법원의 소송에 비해 절차와 내용이 간편해 일반인들도 쉽게 분쟁을 제기할 수 있죠. 물론 이 제도가 장점만 있는 것은 아닙니다. 개인정보 분쟁조정인 경우, 조정결과에 대해 분쟁 당사자 중 어느 한쪽이 합의사항을 이행하지 않더라도 강제로 이행하게 하지 못한다는 사실은 가장 큰 단점입니다. 이 경우 다시 법원에 제소해야 하는 절차를 거쳐야 합니다. 실제로 몇 년 전 분쟁조정위원회

의 한 담당자와 있었던 인터뷰에서 그는 기업이 명백한 실수를 저질렀음에도 불구하고 피해보상을 하지 않는 경우가 있어, 어려움을 겪고 있다고 설명하더군요. 물론 최근에는 개인정보의 중요성이 인정되면서 대부분의 당사자들은 위원회의 분쟁조정 결과에 따르고 있습니다.

		조치내역		2006년	2007년
신고	피해구제	조정전 합의		40	75
		조정전고충 해결	고충처리	286	268
			위법사실 시정	70	17
			인용결정	11	13
			조정결정	13	4
			조정 불성립	4	2
		기각결정	4	2	
		각하결정(조정거부)	1	0	
	위법사실통보	방송통신위원회		7	30
		경찰		43	18
		기타기관		1	1
	신청철회			89	211
법위반사항 없음			61	53	
사실확인 불가능			114	155	
	상담 및 정보제공		22,593	25,118	
	합계		23,333	25,965	

▲ 2007년 개인정보분쟁조정 조치 내역

● 사건접수부터 종료까지

그렇다면 개인정보분쟁조정위원회에서는 어떤 조정절차를 거쳐 분쟁을 해결하게 될까요. 일단 분쟁조정이 필요한 사건이 위원회로 접수되면 위원회 사무국은 사건에 대한 양 당사자의 진술청취, 소명자료 및 입증자료 수집, 전문가 자문, 참고인 진술, 현장조사 등 적절한 방법을 통해 사실조사를 실시하게 됩니다. 사실조사 결과를 바탕으로 위원회는 경우에 따라 원만한 분쟁해결을 위해 조정 전 합의를 양 당사자들에게 권고하게 됩니다. 하지만 위원회가 제시한 합의내용에 대해 당사자들이 합의를 하지 않을 경우에는 해당 사건을 다시 분쟁조정위원회에 회부하게 됩니다. 사건이 위원회로 회부될 경우 양 당사자들은 위원회 회의에 참석해 의견개진, 자료제출 등을 하게 되며, 위원회는 이를 종합적으로 판단해 원칙적으로 분쟁조정 신청일로부터 60일 이내에 조정안을 작성해 양 당사자에게 제시하고 수락을 권고하게 됩니다. 최근 분쟁조정 사례에서 자주 볼 수 있는 것처럼 정신적 피해보상액 '◆◆만원 배상' 등과 같은 내용이 바로 분쟁조정위원회로부터 등장한 것이죠. 이렇게 조정안이 당사자들에게 제시될 경우, 대부분 15일 이내에 당사자들이 이를 수락하고 사건은 종료됩니다. 위원회의 조정안을 거부하게 된다면 어떻게 하나요? 앞서 말씀드린 것처럼 양 당사자의 분쟁사건은 위원회의 손을 떠나게 됩니다. 분쟁조정위원회의 조정안은 법적인 구속력을 갖고 있지 않기 때문에 이후에는 민사소송과 같은 다른 절차를 통해 피해구제 방안을 고려해야 하겠죠.

최근 개인정보 침해는 내부직원에 의한 고의적인 유출이나 사업자의 무단이용, 관리 부주의, 해킹 등 외부 공격에 의한 유출 등으로 그 원인이 다양해 지고 있습니다. 이로 인해 분쟁조정을 신청하는 사건 수는 앞으로 더욱 증가할 것으로 예상됩니다. 물론 분쟁조정위원회는 더욱 바쁘게 움직이겠지만 말이죠. ☞