

# 회원탈퇴에 따른 필요한 조치의 미이행으로 인한 손해배상요구권

김미현 심의지원팀 주임연구원(mhkim7@kisa.or.kr)

## 사건 접수

“많은 업체들이 인터넷을 통해 서비스를 제공하고 있습니다. 회원 수가 몇 명인지, 또 얼마나 많은 회원이 참여해 적극적으로 활동하고 있는지는 웹 사이트를 평가하는 매우 중요한 요소 중 하나죠. 그래서일까요. 여전히 적지 않은 업체에서는 회원탈퇴가 쉽지 않습니다. 회원탈퇴를 하려면 신분증을 요구하거나, 회원탈퇴 시 개인정보를 즉시 삭제하지 않는 등 그 과정이 명쾌하지 않은 업체들이 있습니다.”

## 사건개요

‘도대채(신청인)’는 얼마 전 자신이 장시간 이용하지 않는 사이트들로부터 회원탈퇴하는 과정에서 온라인 쇼핑물 ‘막팔아(피신청인, 온라인 쇼핑물 업체)’에 회원탈퇴를 요청하고, 개인정보를 삭제할 것을 요청했다. 하지만, 회원탈퇴를 요청한 이후에도 ‘막팔아’로부터 2차례의 홍보 이메일 및 보험 마케팅 전화를 받았다. 이 같은 문제에 대해 신청인 ‘도대채’는 자신이 요청한 개인정보 수집·이용·제공에 대한 동의철회에 대해 피신청인 ‘막팔아’가 지체없이 조치를 하지 않아 발생한 것으로, 이에 대해 분쟁조정을 신청했다.

## 주요 쟁점

- 회원탈퇴 이후 이메일 발송 및 텔레마케팅 실사가 동의철회 후 지체없이 개인정보 파기 등의 필요한 조치를 이행하도록 규정한 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률(이하 정보통신망법) 제30조제3항을 위반했는지 여부
- 피신청인이 웹 사이트에 공개한 개인정보취급방침 중 개인정보 제3자 제공시 제공받는 자 등을 포괄적으로 게시해 놓은 것이 정보통신망법 제27조의2(개인정보취급방침의 공개)를 위반했는지 여부

## 당사자 주장

### 가. 신청인

- 신청인 ‘도대채’는 △△년 ◆◆월 ◆◆일 자신의 이메일 주소 확인 및 쿠폰증정을 내용으로 한 텔레마케팅 전화를 피신청인 ‘막팔아’로부터 받은 후, 해당 사이트가 자신이 장기간 이용하지 않은 사이트를 트임을 확인하고 피신청인의 홈페이지에서 회원탈퇴를 신청했다. 그러나 탈퇴신청일 3일 후와 13일 후인 △△년 ◆◆월 ◎◎일과 ○○년 ■■월 ■■일 ‘보험 가입 증명서’와 ‘쿠폰증정’이라는 내용으로 2차례 더 이메일을 수신했고, 여기에 피신청인의 제휴사라고 밝힌 ‘행복화재’와 ‘별난생명’으로부터 보험가입권유 전화까지 받게 됐다. 이에 대해 신청인 ‘도대채’는 피신청인 ‘막팔아’의 홈페이지에 게시된 개인정보취급방침에서 위탁 및 개인정보 제3자 제공현황 등을 확인하고, 개인정보 제3자 제공에 대한 상세한 내용이 공개되지 않았음을 지적했다. 이처럼 회원탈퇴 이후에도 지속적으로 이용자의 개인정보를 이용하는 등 동의철회에 대한 필요한 조치를 피신청인이 신속하게 이행하지 않았을 뿐만 아니라, 개인정보 제3자 제공현황 등의 문제에 대해서도 개인정보취급방침에 명확하게 공개하지 않아 자신이 정신적 피해를 입었으며, 이에 대해 피신청인 ‘막팔아’가 손해배상을 해야 한다고 주장했다.

**나. 피신청인**

- 피신청인 ‘막팔아’는 △△년 ◆◆월 ◆◆일 회원정보 업데이트를 위해 무료보험가입 및 쿠폰증정과 관련해 신청인 ‘도대체’에게 텔레마케팅 전화를 시도했고, 그 당시 신청인 ‘도대체’는 제휴사에 의한 무료보험가입 및 쿠폰 수신에 대해 동의했기 때문에 ‘메일수신동의자’로 분류됐다고 주장했다. 그런데 같은 날 신청인 ‘도대체’가 회원탈퇴를 신청함에 따라 회원탈퇴조치를 완료했으나, 본사의 회원 DB 시스템이 회원정보를 업데이트한 DB와 자동적으로 연동되지 않아 무료보험가입 및 쿠폰증정 관련 이메일을 발송했다고 설명했다. 아울러, 위탁 및 개인정보의 제3자 제공현황은 피신청인 ‘막팔아’의 이용약관과 개인정보취급방침에 이미 게시돼 있다고 주장했다.

**사실 조사**

**가. 피신청인이 신청인에게 무료보험가입 등을 위해 전화하게 된 경위**

- 피신청인 ‘막팔아’는 △△년 ◆◆월부터 ○○년 ■■월까지 피신청인의 회원정보 업데이트 작업을 제휴사와 함께 실시하는 과정에서 △△년 ◆◆월 ◆◆일 신청인에게 전화를 했다.

**나. 회원탈퇴 이후 이메일 등을 수신한 경위**

- 신청인 ‘도대체’는 △△년 ◆◆월 ◆◆일 피신청인 ‘막팔아’의 무료보험가입 및 할인쿠폰 증정에 대해 전화로 동의한 같은 날, 신청인은 ‘막팔아’의 사이트에 회원탈퇴를 요청해 본사의 회원 DB 시스템에서는 회원탈퇴조치가 완료됐다. 다만, 이 같은 과정이 회원정보 업데이트 작업을 위한 회원 DB에는 반영되지 않아 쿠폰 관련 이메일이 신청인에게 전달됐다.

**다. 위탁 및 개인정보 제3자 제공 등에 대한 공개 현황**

- 한편, 개인정보 위탁과 관련해 피신청인 ‘막팔아’의 개인정보취급방침에는 두 업체만을 수탁자로 게시했을 뿐 구체적인 개인정보취급위탁을 하는 업무 내용은 언급되지 않았다. 또한 개인정보 제3자 제공과 관련해 제공받는 자의 성명, 제공받는 자의 이용목적 및 제공하는 개인정보의 항목에 대해 공개하지 않았다. 다만, 피신청인 ‘막팔아’의 이용약관 상에는 제휴 및 위탁 현황(위탁자, 제공받는 자, 수탁업무내용, 제공하는 개인정보 항목 등)에 대해 명시하고 있으나, 제휴와 위탁의 구분이 모호하다는 사실이 밝혀졌다.

**사무국 의견**

**가. 회원탈퇴 이후 이메일 발송 및 텔레마케팅 실시가 동의철회 후 ‘지체없이’ 개인정보 파기 등의 필요한 조치를 이행하고 있는 정보통신망법 제30조제3항을 위반했는지 여부**

- 정보통신망법 제30조제3항에서는 정보통신서비스제공자 등은 이용자가 동의를 철회한 경우, 지체없이 수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 하도록 규정하고 있다. 해당 조항에서 규정하는 ‘정보통신서비스제공 등’은 정보통신서비스제공자와 그로부터 제24조의2제1항의 규정에 따라 이용자의 개인정보를 제공받은 자를 의미한다. 따라서 동의철회에 따른 필요한 조치 이행의 무는 피신청인 ‘막팔아’ 뿐만 아니라 피신청인으로부터 개인정보를 제공받은 자도 포함된다. 또한 ‘수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치’라는 것은 동의철회에 따라 이용자의 개인정보를 파기하거나 접근제한 등의 방법을 통해 향후 이용하지 않기 위한 적극적인 행위라고 볼 수 있다.



이번 사건에서 △△년 ◆◆월 ◆◆일 발송된 메일은 신청인의 회원탈퇴시점에서 회원정보 업데이트 작업이 외부에서 이루어진 점, 주말 등으로 인해 개인정보 이용제한을 위한 조치가 어려웠다는 점 등을 고려한다면 정보통신망법 제30조제3항의 조치 미이행이 불가피할 수도 있다고 본다. 하지만 ○○년 ■■월 ■■일 이후의 이메일 발송이나 제휴업체의 텔레마케팅 행위는 동의철회에 따른 조치를 이행하기 위한 상당한 기간이 지났음에도 불구하고, 개인정보 파기 및 이용제한 등의 필요한 조치를 취하지 않았다고 판단된다. 이런 점에 근거해 볼 때 피신청인 '막팔아'는 신청인 '도대채'의 회원탈퇴 요구에 대한 개인정보 파기 등의 필요한 조치를 지체없이 이행했다고 보기 어려워 정보통신망법 제30조제3항의 규정을 위반했다고 판단된다.

#### 나. 개인정보 제3자 제공시 제공받는 자 등에 대해 포괄적으로 개인정보취급방침에 공개한 것이

##### 정보통신망법 제27조의2(개인정보취급방침의 공개)를 위반했는지 여부

- 정보통신망법 제27조제1항은 정보통신서비스제공자가 개인정보를 제3자에게 제공하거나 개인정보취급업무를 위탁하는 경우, 제공받는 자의 성명, 제공받는 자의 이용목적 및 제공하는 개인정보의 항목, 개인정보취급위탁을 하는 업무의 내용 및 수탁자 등의 내용을 개인정보취급방침으로 정해 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개해야 한다고 규정하고 있다.

이는 개인정보취급방침 수립 및 공개를 법적 의무로 규정해, 이용자로 하여금 자신의 개인정보 제공현황 등을 상세하게 공개해 이용자가 명확하게 인지하도록 함으로써 개인정보 자기결정권을 강화하려는 입법 취지에서 비롯된 것이다.

이번 사건에서 피신청인 '막팔아'는 비록 이용약관에 제휴 및 위탁 현황(위탁자, 제공받는 자, 수탁업무내용, 제공하는 개인정보 항목 등)에 대해 명시하고 있으나 제휴와 위탁의 구분이 모호할 뿐 만 아니라, 제공받는 자에 대해서도 포괄적이고 모호하게 해 사업자의 편의에 따라 기재돼 있다고 판단된다. 뿐만 아니라, 피신청인 '막팔아' 개인정보취급방침에는 정보통신망법 제27조의2에 규정된 항목을 공개하지 않았다. 이런 점들을 고려해 볼 때 피신청인 '막팔아'는 개인정보취급방침에 제3자 제공이나 위탁과 관련한 항목의 공개의무를 이행하지 않았으므로 정보통신망법 제27조의2를 위반했다고 판단된다.

#### 다. 신청인이 입은 손해 및 배상금액의 적정성 판단

- 신청인 '도대채'가 이번 사건으로 인한 발생한 물질적 피해는 없다. 하지만 피신청인 '막팔아'는 신청인의 회원탈퇴 요청 시 지체없이 필요한 조치를 취해야 함에도 불구하고, 이메일 발송 작업 시 탈퇴사실을 반영하지 않은 등 필요한 주의의무를 소홀히 해 신청인이 이메일을 수신하고, 피신청인의 제휴사로부터 신청인 '도대채'가 텔레마케팅 전화를 받은 것은 상당한 인과관계가 있다. 또한 피신청인의 개인정보취급방침에는 이용자의 개인정보가 제공되는 제3자에 대해 공개하지 않았을 뿐 만 아니라, 이용약관 상에도 제공받는 자에 대해 포괄적으로 기재해 제공사실을 파악하기 곤란하게 한 점이 인정돼 신청인 '도대채'에게 정신적 피해 배상금으로 200,000원을 지급하는 것이 타당하다고 판단된다. 추가적으로 정보통신망법 제27조의2에 따라 피신청인 '막팔아'의 개인정보취급방침은 개정하는 것이 바람직하다고 판단된다. **S**