

# 개인정보를 제3자에게 제공하기 위한 동의획득의 법적 문제 (개인정보분쟁조정 사례를 중심으로)

한국인터넷진흥원 | 강달천

## 1. 서론

일반적으로 개인정보라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 해당 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향 및 영상 등의 정보를 말한다. 이 개인정보는 이름, 주민등록번호, 생년월일, 결혼여부, 주소, 휴대폰번호, 출신학교 등 “신상정보”, 가족구성원의 정보 등 “가족정보”, 월소득, 생활비, 신용 정도, 주택종류, 차량 소유, 대출, 신용카드 사용, 현금서비스 현황 등 “금융정보”, 질병 발생이력, 가족질병 상황 등 “의료정보” 등 개인과 관련한 모든 정보라고 할 수 있다.

이러한 개인정보는 현대 정보사회에서 가장 중요한 이슈 중의 하나가 되었다. 수년 전까지만 해도 개인정보는 그다지 중요한 관심 대상은 아니었다. 그러나 정보통신기술의 급속한 발달로 개인정보도 국가 또는 사회생활의 모든 분야에서 없어서는 안 될 중요한 요소로 자리잡게 되었다. 이는 국가적 차원에서는 실시간 대국민서비스, 복지사업 지원, 신속한 행정업무 처리 등 성공적 전자정부 구축을 위해서는 국민의 개인정보 축적이 필수적 기반이고, 기업의 입장에서는 효율적 마케팅, 전자거래 등 영업이익을 위해서는 개인정보의 질과 양이 기업의 성패를 좌우하게 되었으며, 또한 국민의 입장에서 전자정부로부터의 각종 서비스 혜택과 효율적 상거래, 금융거래 등 사회생활을 영위하기 위해서는 반드시 개인정보를 활용할 수밖에 없게 되었기 때문이다.

그러나 IT기술의 발달은 우리의 삶에 편리함만을 제공하는 것은 아니었다. 정보사회에서 대량의 정보를 빠르게 저장하고 전달할 수 있게 됨에 따라, 이를 이용한 다양한 역기능 현상이 나타나는데, 해킹·바이러스 등을 통한 보안위협과 불법으로 수집한 개인정보를 이용한 사생활 침해와 경제적 피해 등 역기능

이 커다란 사회문제로 제기되면서, 개인정보 보호 문제는 세계 공통적으로 국가 차원에서 가장 먼저 해결하여야 할 이슈가 된 것이다.

특히, 인터넷을 활용한 각종 사업자(포탈, 인터넷쇼핑몰, P2P, 게임, 콘텐츠 제공 등)들은 가입자의 수에 따라 기업의 가치가 평가되기 때문에 가능한 많은 개인정보를 확보하기 위한 노력을 기울이게 되는데, 이 과정에서 정보주체(이용자, 소비자 등, 이하 “이용자”)의 동의를 받지 않고 무단으로 수집하여 전화, 문자메시지, 또는 이메일로 마케팅을 하는 경우가 많이 발생하고 있다. 나아가 사업자들은 비대면이라는 인터넷의 특성과 현행 법률의 허점을 이용하여 이용자도 의식하지 못할 만큼 교묘한 방법으로 동의를 얻어 개인정보를 이용하고 제3자에게 제공하는 경우가 빠르게 증가하는 경향을 보이고 있다. 이러한 부적절한 동의획득 방법으로 인해 이용자는 자신도 모르게 개인정보 이용이나 제3자 제공에 동의하게 되어 보험사 등 다른 업체로부터 원치 않는 마케팅 전화나 이메일을 받음으로써 적지 않은 정신적 피해를 입게 된다. 이러한 현상은 사업자가 자의적으로 이용자의 개인정보를 함부로 제공함으로써 그만큼 개인정보가 타인에게 노출될 위험성과 개인정보의 오남용 우려가 커지게 하는 원인을 제공한다.

이하에서는, 개인정보분쟁조정 사례를 통해 사업자가 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우에 이용자의 동의를 얻는 방법과 절차에 대한 문제점을 살펴보고, 사업자가 준수하여야 할 사항과 법률적 문제를 검토한다.

## 2. 개인정보분쟁조정 사례

### 2.1 사례 1(홈페이지에서 동의절차를 숨긴 사례)

#### 2.1.1 사건 개요

신청인은 중고품을 사고파는 인터넷 카페에 가입하였는데, 해당 카페 운영자는 피신청인이 운영하는 P2P 사이트에 가입하면 회원등급을 높여 더 많은 자료를 볼 수 있다고 권유하였다. 이에 신청인은 피신청인의 P2P 사이트에 가입하였고, 며칠 후, ‘OO생명 이벤트에 참여되었다’라는 문자 메시지를 받았다.

이에 신청인은 자신이 인지하지 못한 상태에서 개인정보가 매매되는 것이라는 불쾌한 생각이 들어 손해배상을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

### 2.1.2 당사자의 주장

신청인은 자신은 피신청인에게 개인정보를 제3자에게 제공하는 것에 동의를 한 바가 없기 때문에 매우 불쾌하며 이는 부당한 개인정보 매매라고 주장하였다.

이에 반해, 피신청인은 자신과 해당 카페와 직·간접적으로 법적인 관계가 없으며, 신청인이 P2P 사이트에 가입 시 그 가입페이지 하단에 OO생명 이벤트를 진행하였는데, 여기에서 개인정보 제공에 동의를 한 회원에 한해 OO생명에 개인정보를 제공하였다고 주장하였다.

### 2.1.3 사실조사

우선 신청인이 피신청인에게 “개인정보 제3자 제공”에 대해 동의하였는지 알아보았다. 피신청인의 P2P 사이트(이하 “사이트”라 함)에서 회원가입이 이루어지기 위해서는 우선 실명인증(이름과 주민등록번호 일치 여부 확인) 후에 기본적 개인정보를 입력하고 「이용약관 및 개인정보보호정책」 등에 동의하여야 한다.

사이트의 회원가입 화면에서 실명인증을 하면, 다음 절차로 기본적 개인정보를 입력하는 화면이 나타나는데, 이 화면의 하단에는 “무료가입완료”라는 버튼이 있어 이를 클릭하면 가입완료 된다. 그러나 해당 화면이 전체는 아니었고, 이 화면을 마우스 등을 이용하여 아래로 내리면 또 다른 화면을 볼 수 있는데, 가장 아래의 네모박스에 OO생명 가입 이벤트 내용이 보이고, 그 박스의 중간에 작은 글씨로 “ 위 내용에 동의하며, OO생명 이벤트에 참여하였습니다”라는 문구와 함께 동의한다는 의사표시로 설정되어 있었다. 즉, 신청인은 가입화면에서 “개인정보 제3자 제공” 부분을 알지 못한 채 회원에 가입한 것이다.

이렇게 신청인이 인식할 수 없는 방법으로 개인정보 제3자 제공에 대한 동의를 받은 피신청인은 신청인의 개인정보(성명, 주민번호, 휴대전화번호, 이메일, 주소)를 OO생명에 제공한 것이다.

### 2.1.4 조정안

피신청인이 설정한 동의획득 방법은 이용자가 쉽게

인지할 수 없을 뿐 아니라 인식하지 못한 상태에서 자동 동의한 것으로 간주되도록 만들어 졌기 때문에, 신청인은 자신의 개인정보가 제3자에게 제공되는 사실을 알 수 없었고, 나아가 원치 않는 TM을 수신하게 되었다. 이에 피신청인의 행위로 인하여 신청인이 입은 정신적 피해를 인정하여 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급할 것이며, 또한 피신청인은 이용자가 자신의 개인정보 취급에 대해 명확하게 인식하고 적극적인 의사표시를 할 수 있도록 고지 및 동의 절차를 개선 조치 할 것을 조정 결정하였다.

## 2.2 사례 2(홈페이지에서 동의절차를 숨긴 사례 2)

### 2.2.1 사건 개요

이 사건은 위 ‘사례 1’의 신청인이 분쟁조정위원회의 결정에도 불구하고 피신청인이 아무런 후속조치를 하지 않아 OO보험사로부터 텔레마케팅 전화를 받았으며 다시 분쟁조정을 신청한 사건이다.

### 2.2.2 당사자의 주장

피신청인은 위 ‘사례 1’과 관계없이 신청인이 자신에게 OO생명에 제공된 개인정보 삭제를 요청하지 않았기 때문에 텔레마케팅이 이루어졌다고 주장하였다. 즉, 피신청인과 OO생명은 제휴관계가 종료되었고, 신청인이 개인정보 제공에 동의한 이후에는 그 개인정보는 피신청인의 회원정보가 아닌 OO생명의 회원정보이므로, 피신청인은 관여할 수 없다는 것이 그 이유였다.

피신청인은 신청인이 그의 고객센터에 특정한 제3자 제공 동의 취소를 요청할 경우에는 해당 제3자인 OO생명에 회원정보(이름, 아이디) ‘삭제요청’의 의사를 전달 한 후, 삭제되었다는 회신을 받아 해당 회원에게 전달하며, 이러한 절차를 거치지 않으면 해당 제3자에게 제공된 개인정보는 삭제되지 않는다는 것이다. 또한, 피신청인은 이용자가 회원에서 탈퇴하면 피신청인이 보유한 회원정보만 삭제되며, OO생명 등 제3자에게 제공된 회원정보까지 삭제되는 것은 아니기 때문에, 탈퇴 후에도 OO생명에서 TM할 수 있다는 사실을 신청인이 인지하지 못한 것이라고 주장하였다.

### 2.2.3 사실조사

피신청인의 소명과 같이, OO생명이 피신청인으로부터 제공받은 신청인의 개인정보를 삭제하지 않았기 때문에, OO생명의 텔레마케팅은 지속되었다.

피신청인은 ‘사례 1’ 위원회의 결정에도 불구하고, 여전히 피신청인 사이트의 가입화면을 2개로 나누어 가입완료 버튼 클릭 후 마우스 등을 이용하여 화면을 아래로 내려야만 “이용약관(개인정보 제공)” 부분

을 볼 수 있었다.

### 2.2.4 조정안

피신청인은 이용자가 자신의 개인정보 취급에 대해 명확히 인식하고 적극적인 의사표시를 할 수 있도록 고지 및 동의절차를 개선하라는 위원회의 조정 결정을 이행하지 않았으며, 제3자에게 제공한 탈퇴회원의 개인정보에 대해 삭제 등 필요한 조치를 취하지 않음으로써, 신청인에게 개인정보가 오남용되고 있다는 우려 등 정신적 피해를 입혔다고 인정되므로 피신청인은 신청인에게 손해배상금을 지급하고, 아울러, 피신청인은 지난 80차 개인정보분쟁조정위원회(사례 1)에서 결정된 고지 및 동의절차 개선조치를 즉시 이행할 것이며, 개인정보 오남용의 우려를 불식시키기 위하여 회원이 탈퇴 또는 동의철회의사를 표시한 경우에는 피신청인은 물론 개인정보를 제공받은 제3자도 그 개인정보를 탈퇴 또는 동의철회 즉시 삭제조치 하도록 제도를 개선할 것을 조정 결정하였다.

## 2.3. 사례 3(명확한 고지 없이 이용자의 동의를 얻은 사례)

### 2.3.1 사건 개요

신청인은 피신청인이 제공하는 인터넷서비스에 가입확인을 위해 설치기사가 제시한 PDA에 두 번의 서명을 하였으나, 나중에 피신청인이 출력한 계약서에는 서명이 3번 되어 있음을 알게 되었는데, 자신이 인지하지 못한 개인정보수집, 이용, 제공 및 활용 동의에 까지 서명이 되어 있음을 확인하고 이에 대한 제재조치가 필요하다는 분쟁조정을 신청하였다. 피신청인의 동의절차를 보면, 설치기사의 PDA와 피신청인의 고객시스템이 연동되어 있어, PDA에 서명 등 입력하면 피신청인의 고객시스템에 입력되고, 이를 기초로 계약서가 자동 작성되며, 이 계약서는 이메일 등으로 당사자에게 발송된다.

### 2.3.2 당사자의 주장

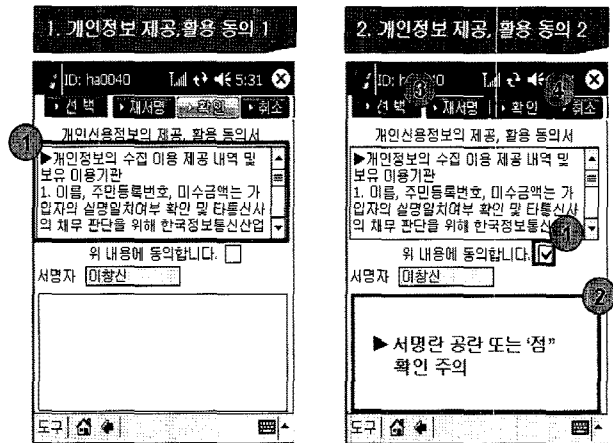
본 사건의 가입계약서에 표시된 서명은 총 3번으로 ①자동이체 서명, ②가입신청서 서명, ③개인정보수집 이용, 제공 및 활용에 동의 서명이며, PDA에 서명하는 경우, 신청인과 같이 “가입자”와 “요금납부자”가 동일한 경우에는 2번의 서명만으로 3번 서명한 것으로 같음하는데, 1번의 서명으로 ①자동이체 서명, ②가입신청서 서명 등 2번의 서명을 한 것으로 처리하였고, 나머지 1번의 서명은 ③개인정보수집, 이용, 제공 및 활용 동의에 관한 서명한 것으로 처리되었다고 피신청인은 주장하였다.

### 2.3.3 사실조사

피신청인은 PDA에 두 번의 서명으로 3번 서명한 것으로 같음하지만, 신청인의 경우 두 번한 서명의 필체가 서로 다르기 때문에 고객 본인이 직접 서명한 것이라고 주장하는 반면에, 신청인은 PDA에 서명할 때 피신청인의 서비스 설치기사로 부터 개인정보의 수집·이용·제공 및 활용 동의에 대한 고지를 들은 바 없었다고 주장하였다.

조사결과, 피신청인은 신청인이 PDA에 서명한 것을 시스템을 통하여 출력한 계약서 양식을 제시하며 신청인이 서명한 것이라고 주장하고 있으나, 아래 그림의 PDA 단말기 화면에서처럼 작은 화면의 모든 내용을 인지하기 위해서는 화면을 내려서 자세히 읽어 보아야 하는데, 신청인이 직접 설치기사로 부터 개인정보 활용 동의에 대한 설명 또는 고지를 받고 서명하였는지의 여부에 대해서는 그 진위가 명확하지 않았다.

〈단말기에서의 서명 방법〉



① 개인정보 제공/활용에 대하여 고객께 충분히 설명을 한다.

① 개인정보 제공/활용 동의할 경우 동의란에 체크한다.  
- 개인정보 활용 동의: 필수  
- 개인정보 제공 동의: 선택  
② 고객 서명을 받는다.

③ 확인 버튼을 누른다.

### 2.3.4 조정안

피신청인은 자사의 서비스 설치기사가 인터넷 서비스를 설치할 때에, 가입자에게 서명란은 3곳이지만 2번의 서명으로 3가지 서명이 이루어진다는 내용을 포함하여 PDA 단말기에 서명하는 내용을 충분히 알기 쉽게 설명 할 뿐 아니라, PDA 서명양식을 이용자가 용이하게 이해하고 서명할 수 있도록 3번 모두 서명하게끔 개선조치 하든지, 또는 개인정보활용 동의 부분만은 별도의 서면으로 동의를 얻는 방안을 마련하는 등 이용자의 개인정보 보호를 위한 적극적 개선책을 수립하고 이행할 것을 조정 결정하였다.

## 2.4 사례 4(개인정보 활용에 동의하여야만 회원가입되는 사례)

### 2.4.1 사건 개요

신청인은 피신청인의 사이트에 회원가입 시 개인정보활용 및 제3자 제공에 동의하지 아니하고 가입하였음에도 불구하고, OO생명에 자신의 개인정보가 제공되어 텔레마케팅을 수신하였으므로 이에 대한 개선을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

### 2.4.2 당사자의 주장

피신청인은 그의 사이트는 ①이용약관, 개인정보취급방침, ②개인정보제공 및 활용동의서 등 2곳에 반드시 동의하여야 가입할 수 있으며, 가입 시 신청인이 동의함에 따라 OO생명에 신청인의 개인정보를 제공하였다고 주장하였다.

### 2.4.3 사실 조사

피신청인은 그의 사이트에서 ①이용약관과 개인정보취급방침, ②개인정보 제공 및 활용동의서 등 2개에 대해 동의를 받는데, 2개 모두에 대해 동의하지 않으면 피신청인의 사이트에 가입할 수 없도록 되어 있었다.

피신청인의 서비스이용약관은 “회원이 최초로 사이트의 회원으로 가입 시에 사이트는 회원의 편의 및 다양한 서비스(쇼핑몰서비스, 커뮤니티케이션 서비스, 보험 등의 TM마케팅 서비스 등)를 제공하기 위해 회원의 동의를 있을 경우에 해당 서비스별로 선택적인 자동가입 조치를 할 수 있습니다”라는 조항을 두고 있으나, 실제로는 이와 상관없이 가입 최초 시점에서 이용자가 반드시 개인정보활용동의서에 동의하여야만 사이트에 회원가입 할 수 있고, 그 이후에야 동의철회를 할 수 있었다.

피신청인은 자신의 사이트 가입 시 개인정보활용동의서에 반드시 동의하도록 구성한 이유에 대해서는 “특별한 이유는 없다”고 소명하고 있어, 피신청인이 반드시 개인정보활용동의를 받는 것이 회원가입 및 사이트 운영에 필수적인 사항은 아니지만 영리행위에 도움이 되는 것으로 판단되었다.

한편, 신청인은 개인정보 제3자 제공에 동의한 바 없다고 주장하고 있는데, 이는 신청인이 피신청인의 사이트에 가입하기 위해 개인정보활용동의서에 동의하면서, 그 상세 내용을 확인하지 않았기 때문으로 판단하였다. 즉, 신청인은 개인정보활용동의서에 동의하는 것을 단순히 회원가입 절차의 하나로 여겼을 뿐 그 상세 내용은 확인하지 않은 것으로 판단되었다.

### 2.4.4 조정안

피신청인이 이용자로부터 개인정보 제3자 제공 등

의를 회원가입과 연계시켜 동의를 받는 방법은 실질적으로 이용자의 진실한 의사표시에 의한 동의가 아니라는 점, 회원 가입에 반드시 필요한 것도 아니라는 점을 고려하면 이용자의 개인정보자기결정권을 제한한다고 판단되므로, 피신청인에게 이용자가 사이트에 가입 시 선택적으로 개인정보제공 및 활용동의서에 동의할 수 있도록 제도를 개선할 것을 조정 결정하였다.

## 3. 이용자로부터의 동의획득방법에 관한 법적 문제

### 3.1 동의획득 방법의 구체적 명시

#### 3.1.1 정보통신망법 제26조의 2의 규정

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “정보통신망법”) 제26조의2(동의를 받는 방법)는 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 수집하는 경우에는 개인정보의 수집 매체, 업종의 특성 및 이용자의 수 등을 고려하여 시행령이 정하는 방법으로 동의를 얻도록 규정하고 있다[1].

그리고 같은 법 시행령 제12조(동의획득방법)는 “정보통신서비스제공자 등은 동의를 얻어야 할 사항을 이용자가 명확히 인지하고 확인할 수 있도록 표시”하여야 함을 의무화하고 그 구체적인 방법을 열거하고 있다[2].

#### 3.1.2 정보통신망법 제26조의 2 규정의 입법 취지

정보통신망법 제26조의 2 규정은 2008년 6월 전문개정(신설)되었고, 같은 법 시행령 제12조는 2009년 1월에 전문개정되었다.

개정 이전에는 개인정보를 수집·이용하는 경우에는 “이용자의 동의를 얻어야 한다”고만 규정하였지 그 구체적인 동의 획득 방법은 명시하지 않았다. 이 때문에 개인정보가 필요한 정보통신서비스제공자등은 이 조항을 악용하여 교묘한 방법으로 이용자의 동의를 얻는 경우가 많았다. 한편으로는 실제로 개인정보 보호에 대한 인식이 부족하여 동의얻는 방법에 대한 지식이 부족하여 명확한 동의를 얻지 못하는 경우도 많이 발생하고 있다.

이러한 이유로 구체적인 동의획득 방법에 관한 기준과 근거를 만들어 사업자가 이용자로부터 형식적으로 동의를 받거나, 기망하는 방법으로 동의를 받는 사안을 사전에 방지하고 이용자의 권리를 보호하는 것이 이 조항의 취지라고 할 것이다. 같은 이유로 대통령령으로 정보통신서비스 기술 발전에 따른 다양한 사업자의 업종과 이용자의 수, 이용매체 등을 고려하여 구체화하였다.

### 3.1.3 정보통신망법 제26조의 2 규정에서의 “동의”의 의미

정보통신망법에서 이용자의 “동의”라 함은 이용자가 그 자신과 관련된 개인정보의 처리의 “특정한 고지”에 대해 자유롭게 표명한 의사표시를 의미하는 것으로 보아야 한다. 즉, 이 동의에는 반드시 해당 정보주체가 동의한다는 사실을 잘 “인식”하는 것이 중요하고, 이러한 인식 하에 자유의지로 동의여부에 대한 표시행위를 하여야 비로소 유효한 동의라고 할 것이다. 이러한 동의는 유럽, 미국, 일본 등 선진국가의 개인정보보호법에서도 가장 핵심적인 절차 중의 하나로 인식되고 있다.

따라서 정보통신서비스제공자등은 동의의 당사자가 명확히 인식할 수 있는 합리적인 동의획득 방법을 마련할 의무가 있으므로, 이용자에게 충분한 정보를 제공하여야 하고, 동의 이전에 관련 법령이 정한 고지 사항을 정보주체에게 고지하여야 함은 물론이고, 정보주체가 지금 무엇에 대해 고지하는지를 명확하게 알려주어야 한다. 예컨대, 인터넷 사이트에 동의 내용을 게재하고 이용자가 이를 인식하고 직접 동의의사를 표시할 수 있도록 하여야 한다. 이러한 방법이 곤란하다면 전화 또는 이메일, 우편 등으로 동의 여부를 확인받아야 할 것이다.

‘사례 1’에서 피신청인은 자신의 사이트를 임의적으로 조작하여 신청인이 회원 가입 시에 입력한 개인정보가 제3자에게 제공될 수 있다는 내용을 인식하기 어렵게 했을 뿐 아니라, 피신청인이 임의로 “동의”에 디폴트 값을 설정해 놓음으로써, 신청인이 인식하지 못한 채 동의여부에 대해 적극적 거부 의사를 표시하지 않으면, 저절로 동의한 처리되도록 하였는데, 결국, 신청인은 자신의 의사와 관계없이 “동의” 의사 표시를 한 것으로 되어 그의 개인정보가 부당하게 제3자에게 제공되었고 이로 인해 원치않는 텔레마케팅 전화까지 수신하게 되었다.

결론적으로 ‘사례 1’에서 피신청인은 동의절차를 분명하게 드러내지 않고 흐릿하게 처리 함으로써, 개인정보의 수집매체·업종의 특성 등을 고려하여 이용자가 명확히 인지하고 확인할 수 있는 동의방법을 표시하여야 할 의무를 규정한 정보통신망법 제26조 및 동법 시행령 제12조 제1항 규정을 준수하지 않은 것으로 판단된다.

## 3.2 이용자의 동의철회의 권리

### 3.2.1 정보통신망법 제30조 제1항 및 제3항의 규정

정보통신망법 제30조 제1항은 이용자는 언제든지 자신의 개인정보 이용 등의 동의를 철회할 수 있다

고 규정하고 있으며, 제3항은 이용자의 동의 철회에 따라 지체 없이 수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다[3].

### 3.2.2 정보통신망법 제30조 제1항 규정의 의미

정보통신망법 제30조 제1항은 정보 주체인 이용자는 자신이 제공한 개인정보가 정확하게 기록되어 사용되는지 언제든지 확인하고 잘못된 사항이나 변경된 사항을 수정하며, 더 이상의 개인정보 이용을 원치 않는 경우에는 개인정보 이용을 중단시킬 권리가 있음을 명시한 규정으로 해석된다.

이 규정에 따라, 사업자는 정보통신망법에서 개인정보에 대한 ①이용자의 열람·정정, 삭제 및 동의철회에 대한 권리를 보장하고 있는 사실을 알리고, ②이용자가 이러한 권리를 이행할 수 있도록 방법이 무엇인지에 대해 공개해야 하며, ③이용자의 열람·정정 및 동의 철회 요구에 대해 지체없이 적절한 조치를 취하여야 한다.

예컨대, 이용자가 웹사이트 회원가입을 위해 개인정보를 제공했다면, 웹사이트 회원을 탈퇴하는 행위는 개인정보 이용에 대해 동의를 철회한 것으로 볼 수 있고, 사업자는 이용자가 언제든지 회원탈퇴, 서비스 철회 등의 동의 철회 의사를 표시 할 수 있도록 보장하고 동의 철회 후 개인정보를 삭제하는 등의 적절한 조치를 취하여야 한다. 사업자는 웹사이트의 경우 통상적으로 ‘회원탈퇴’ 메뉴를 설치하는 방식으로 동의 철회 의사를 표시하는 절차를 마련 할 수 있다[4].

‘사례 2’에서 신청인이 “인식 못한 제3자 제공 동의”를 취소한 후에도 피신청인은 오히려 “신청인이 개인정보를 제공받은 제3자인 OO생명 측에 직접 취소요청 하지 않았고, 이미 OO생명의 정보이기도 한 내용에 임의로 관여할 수 없다”고 주장하고 있지만, 이는 개인정보를 제3자에게 제공함으로써 영업적 이익을 취하면서도 개인정보의 중요성을 인식하지 못한 채 이용자에게 개인정보침해가 발생하더라도 무관하다는 무책임한 소명으로 판단되었다.

결국, 피신청인은 위원회의 조정결과와 신청인의 동의철회 의사를 무시하였으며, 제3자에게 제공하였던 신청인 개인정보의 삭제 등 지체없이 조치하여야 할 의무를 다하지 아니함으로써, 이용자가 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회한 경우에 개인정보 파기 등 지체 없이 필요한 조치를 취하도록 규정한 정보통신망법 제30조 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

## 3.3 개인정보 이용 등 동의를 얻기 위한 고지방법

### 3.3.1 정보통신망법 제22조 제1항의 규정

정보통신망법 제22조 제1항은 이용자의 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 그 내용을 이용자에게 “알리고” 동의를 받아야 한다고 규정하고 있다. 이 경우에 이용자에게는 개인정보의 수집·이용 목적 등을 알려야 한다[5].

### 3.3.2 정보통신망법 제22조 제1항 규정의 의미

정보통신서비스제공자 등은 이용자에게 회원가입 등을 통해 개인정보를 수집하는 경우 이용자의 “개인정보자기결정권”을 보장하기 위해 해당 이용자의 동의를 받아야 한다. 그리고 동의를 받는 경우에는 반드시 개인정보의 수집·이용 목적, 수집하는 개인정보의 항목, 그리고 개인정보의 보유·이용 기간 등 중요한 3가지 사항에 대해서 사전에 이용자에게 “알려야”한다.

‘사례 1’에서 살펴본듯이, 사업자가 이용자의 동의를 얻기 위해서는 그에게 사전에 충분한 정보를 주어야 하고, 무엇에 대해 동의하는 것인지를 명확하게 알려주어야 한다. 이러한 고지의 방법은 역시 이용자가 명확하게 동의하고자 하는 내용을 알 수 있는 방법이어야 한다.

‘사례 3’에서 신청인은 PDA에 서명하는 행위를 피신청인의 서비스에 “가입함을 확인”하는 절차로서 인지하고 있었고, 이외 개인정보 이용 등과 관련한 서명이 이루어지는 지에 대해서는 인지하지 못하였다고 판단되는데, 일반적으로 인터넷서비스 계약의 경우, 해당 서비스를 설치하기 위하여 서비스 업체의 설치기사가 집을 방문하여 설치한 후, 이용자에게 PDA를 제시하며 서명을 받는 것이 관행인 것에 비추어 보면, 설치기사가 동의받는 내용을 간단히 구두로 설명했을지라도 이러한 간단한 절차를 충분한 고지라고 보기는 어렵다고 보인다. 예컨대, 설치기사가 “여기에 고객의 개인정보 활용 동의에 서명이 필요합니다”라는 정도의 고지는 동의의 내용과 취지를 해당 이용자에게 명확하게 “알리고” 동의를 얻었다고 보기는 어렵다.

이러한 점을 고려해 보면, ‘사례 3’에서 피신청인의 인터넷 설치 기사가 신청인에게 개인정보 수집, 이용, 제공 및 활용 동의에 대해 충분히 설명하였다는 근거가 없으므로, 피신청인은 개인정보의 수집 등 활용에 대해 정보주체에게 알리고 동의를 얻도록 규정한 정보통신망법 제22조제1항 규정을 준수하지 않은 것으로 판단된다.

### 3.4 회원가입 시 본인 의사에 반한 동의획득의 문제

앞에서 서술했듯이, 정보통신망법은 정보통신서비스제공자가 이용자의 개인정보를 이용하려고 수집

하는 경우에는 수집목적, 수집항목에 대해 동의를 얻어야 하고(제22조제1항), 제3자에게 제공하는 경우에는 ‘개인정보를 제공받는 자’, ‘제3자의 이용목적’ 및 ‘제공하는 개인정보 항목’을 이용자에게 알리고 동의를 얻도록 규정하고 있다(제24조의2)[6].

이들 규정은 개인정보 수집, 제공 등에 대한 “단순한 절차적 규정”이 아니라, 이용자가 그의 정보가 어느 범위까지 타인에게 전달되고 이용될 수 있는지를 스스로 인식하고 결정할 수 있는 권리보호를 규정한 “실질적 규정”이라고 보아야 할 것이다.

물론 개인정보자기결정권[7]이 절대적인 것은 아니어서 타인의 정보수집·제3자 제공 등에 대해 이용자가 어느 정도 결정권을 행사할 수 있을지는 개인정보수집·이용자의 사업유형, 수집목적, 제공목적 또는 처리방식 등에 따라 다를 수 있을 것이나, 적어도 이용자의 권리의 핵심 요소인 개인정보가 정보통신서비스제공자 등 타인에 의해 마음대로 수집, 이용, 제3자 제공 등 처리되어서는 안된다는 것이 정보통신망법의 근본 입법취지라고 보아야 할 것이다.

이와 같은 사항을 종합적으로 검토해 보면, ‘사례 4’에서 피신청인은 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하는 것이 “경영상의 필수 요소”가 아님에도 불구하고, 이용자에게 회원가입 시 의무적으로 개인정보 활용에 대해 동의하도록 강제하고 있기에 신청인의 개인정보자기결정권을 제한할 소지가 있다고 판단된다.

이와 같은 이유로, 피신청인이 신청인으로부터 개인정보 제공 동의를 받았다는 사실이 형식적으로는 정보통신망법 제23조제2항, 제24조의2 규정을 준수한 것으로 보이지만, 실질적으로는 동의받는 방법이 반강제적이고 획일적이어서 정보통신망법의 입법취지에서 벗어난 것으로서, 신청인의 개인정보자기결정권을 제한할 우려가 있다고 판단된다.

## 4. 결론

인터넷 환경이 일상화되고, 개인정보의 가치가 높아질수록 개인정보가 필요한 사업자들은 비대면이라는 인터넷의 특성과 현행 법률의 미비를 이용하여 이용자가 인식할 수 없는 방법으로 동의를 얻어 부당하게 개인정보를 이용하고 제3자에게 제공하는 경향이 증가하고 있다.

앞의 분쟁조정사례에서 보듯이, 사업자들의 인식여하와 무관하게 그들의 부적절한 동의획득 방법으로 인해 이용자는 자신도 모르게 개인정보 이용이나 제3자 제공에 동의하게 되어 보험사 등 다른 업체로부터 원치 않는 마케팅 전화나 이메일을 받음으로써 적

지 않은 정신적 피해를 입게 된다.

이러한 사업자의 행위를 규제하고 이용자의 개인정보 관련 권리를 보호하기 위해 정보통신망법은 개인정보의 수집은 원칙적으로 제한되어야 하고, 합법적이고 공정한 절차에 의해 정보주체(이용자)의 인식 하에 또는 동의를 얻은 후에 수집되어야 한다는 원칙(수집제한의 원칙), 개인정보를 수집하는 목적은 정보를 수집할 당시에 특정되어 있어야 하고, 그 후의 이용은 특정된 목적의 달성 또는 수집목적과 일치되어야 한다는 원칙(목적구체성의 원칙), 개인정보는 그 이용목적에 부합하는 것이어야 하고, 이용목적에 필요한 범위 내에서 정확하고 최신의 것이어야 한다는 원칙(정보정확성의 원칙) 등 주요 원칙을 규정하고 있다.

또한, 이용자의 권리를 보다 강화하기 위해, 정부는 정보통신망법의 개정(2007년 1월)을 통해 개인정보 수집·이용·제공 등에 대한 고지 및 동의방법 등을 구체화하였고, 사업자들에게 ‘개인정보취급방침’을 공개할 것을 의무화하였다. 이는 이용자가 반드시 알아야 할 핵심내용을 인지하고 동의할 수 있도록 개선하여, 그동안 형식적인 동의절차를 통해 이용자의 동의를 얻었던 사업자에게 보다 명시적이고 구체적인 방법으로 동의를 얻도록 한 것에 의의가 있다. 그동안 사업자는 각각의 방법으로 개인정보취급방침을 공개하고 있었으나, 정보통신망법은 개인정보취급방침에 고지하여야 할 사항의 고지 등 이용자가 용이하게 확인할 수 있도록 규정함으로써 이용자의 권리를 강화한 것이다.

그러나 무엇보다도, 이용자의 개인정보보호가 실현되기 위해서는 이용자 스스로 보호하는 것도 중요하지만, 사업자의 개인정보보호 인식 향상의 문제는 더욱 강조되어야 한다. 사업자가 부당하게 이용자의 개인정보를 대규모로 DB화하여 마케팅에 사용함으로써 개인에게는 정신적·경제적 피해가 뒤따르기 때문이다. 결국, 개인정보 침해의 문제는 공정하고 적법한 방법으로 이용자의 동의를 얻어 개인정보를 수집하고 이용하는 사회문화 정착이 가장 근본적인 해결방법으로 보인다.

## 각 주

[1] 제26조의2 (동의를 받는 방법) 제22조제1항, 제23조제1항 단서, 제24조의2제1항·제2항, 제25조제1항, 제26조제3항 단서 또는 제63조제2항에 따른 동의(이하 “개인정보 수집·이용·제공 등의 동의”라 한다)를 받는 방법은 개인정보의 수집매체, 업종의 특성 및 이용자의 수 등을 고려하여 대통령령으로

정한다[전문개정 2008.6.13].

[2] 제12조 (동의획득방법) ① 정보통신서비스 제공자 등이 법 제26조의2에 따라 동의를 얻는 방법은 다음 각 호의 어느 하나와 같다. 이 경우 정보통신서비스 제공자 등은 동의를 얻어야 할 사항(이하 “동의 내용”이라 한다)을 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 표시하여야 한다<개정 2009.1.28>.

1. 인터넷 사이트에 동의 내용을 게재하고 이용자가 동의 여부를 표시하도록 하는 방법
2. 동의 내용이 기재된 서면을 이용자에게 직접 교부하거나, 우편 또는 모사전송을 통하여 전달하고 이용자가 동의 내용에 대하여 서명날인 후 제출하도록 하는 방법
3. 동의 내용이 적힌 전자우편을 발송하여 이용자로부터 동의의 의사표시가 적힌 전자우편을 전송받는 방법
4. 전화를 통하여 동의 내용을 이용자에게 알리고 동의를 얻거나 인터넷주소 등 동의 내용을 확인할 수 있는 방법을 안내하고 재차 전화 통화를 통하여 동의를 얻는 방법

② 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보 수집 매체의 특성상 동의 내용을 전부 표시하기 어려운 경우 이용자에게 동의 내용을 확인할 수 있는 방법(인터넷주소·사업장 전화번호 등)을 안내하고 동의를 얻을 수 있다<개정 2009.1.28>.

[3] 제30조 (이용자의 권리 등) ① 이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.

③ 정보통신서비스 제공자 등은 이용자가 제1항에 따라 동의를 철회하면 지체 없이 수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

[4] 헌법은 개인정보자기결정권을 보장하고 있는데, 이는 정보주체가 개인정보의 공개와 이용에 관하여 스스로 결정할 권리를 말한다. 헌법상 기본권으로 승인하는 것은 현대의 정보통신기술의 발달에 내재된 위험성으로부터 개인정보를 보호함으로써 궁극적으로는 개인의 결정의 자유를 보호하기 위하여 필요한 최소한의 헌법적 보장 장치라고 할 수 있고(헌법재판소, 2005. 5. 26. 99헌마513, 2004헌마190 병합), 바로 이를 정보통신망법 규정을 통해 구체화한 것이다.

[5] 제22조 (개인정보의 수집·이용 동의 등) ① 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 다음 각 호의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각

호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적
2. 수집하는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 보유·이용 기간

- [6] 이외에 관련한 조항으로서 정보통신망법 제23조 제2항은 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 수집하는 경우에는 정보통신서비스의 제공을 위하여 필요한 최소한의 정보를 수집하여야 하며, 필요한 최소한의 정보외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.
- [7] 헌법재판소, 2005. 5. 26. 99헌마513, 2004헌마190 (병합) 전원재판부는 다음과 같이 개인정보자기결정권을 정의하고 있다. 개인정보자기결정권은 자신에 관한 정보가 언제 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 그 정보주체가 스스로 결정할 수 있는 권리이다. 즉 정보주체가 개인정보의 공개와 이용에 관하여 스스로 결정할 권리를 말한다. 개인정보자기결정권의 보호대상이 되는 개인정보는 개인의 신체, 신념, 사회적 지위, 신분 등과 같이 개인의 인격주체성을 특징짓는 사항으로서 그 개인의 동일성을 식별할 수 있게 하는 일체의 정보라고 할 수 있고, 반드시 개인의 내밀한 영역이나 사사(私事)의 영역에 속하는 정보에 국한되지 않고 공적 생활에서 형성되었거나 이미 공개된 개인정보까지 포함한다. 또한 그러한 개인정보를 대상으로 한 조사·수집·보관·처리·이용 등의 행위는 모두 원칙적으로 개인정보자기결정권에 대한 제한에 해당한다.



## 강 달 천

1987 중앙대학교 법과대학 법학과(법학사)  
1989 중앙대학교 대학원 법학과(법학석사)  
1998 미국 미네소타대학 법학대학원(법학석사)  
2001 중앙대학교 대학원 법학과(법학박사)  
2001 중앙대학교 법학연구소 전임연구원  
2002 개인정보침해신고센터 선임연구원

2003 개인정보보호팀 선임연구원

2004 정보통신부(개인정보보호과) 파견

2005 심의지원팀장(개인정보분쟁조정위 사무국장 겸임)

2006 민원서비스팀장(개인정보분쟁조정위 사무국장 겸임)

※ 조직개편으로 팀 명칭이 심의지원팀에서 민원서비스팀으로 변경

2007 재무팀장

2009~현재 민원서비스팀(분쟁조정위 사무국장)

E-mail : dckang@kisa.or.kr