

중·소민간경비업체의 서비스 이용자 개인정보보호에 관한 인식*

김일곤* · 최기남**

요 약

대량 개인신용정보 유출 사고의 심각성을 인지한 정부는 “징벌 최고 수준”의 조치를 취하며 규제강화에 대한 의지를 나타냈다. 이러한 개인정보 유출에 대한 규제강화 조치는 개인의 재산과 생명을 보호하기 위해 CCTV 영상, 사생활 정보, 개인정보 등의 다양한 개인정보를 상시 접하고 있는 민간경비산업에도 개인정보 유출 사고가 발생한다면 예외 없이 적용될 것이다. 이에 이 연구는 민간경비업체들의 서비스 이용자에 대한 개인정보보호 관리 등의 실태를 파악하고 비교하여 문제점에 대한 개선방안을 제안하였으며, 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 개인정보보호와 관련한 운영자 또는 관리자의 적극적 정보 수집 활동이다. 둘째, 개인정보보호를 중소민간경비업체들이 할 수 있도록 상담 또는 프로그램 등의 도구의 제공이다. 셋째, 종사자 및 업체 운영자에 대한 개인정보보호 교육문제 해결을 위한 경비협회의 적극적인 개인정보보호 관련 교육제도의 개선이다.

Awareness of Personal Information Protection for Service Users among Small and Mid-Sized Security Companies

Kim Il Gon* · Choi Kee Nam**

ABSTRACT

The government was fully aware of the gravity of a recent massive leak of personal information of credit card users. Meanwhile, the government just took a light disciplinary action by imposing a fine, but it showed its intention to strengthen the regulations by taking the severest disciplinary action. The tightened regulations against personal information leak will be applied to the private security industry without exception to protect individual people's property and lives if such an incident occurs in that industry that deals with a wide variety of personal information such as CCTV data or privacy information all the time. The purpose of this study was to examine the state of the protection and management of personal information for service users among private security firms in an effort to suggest some reform measures. The findings of the study were as follows: First, administrators or managers who are involved with personal information protection should make a full-fledged effort to gather information. Second, counseling or related programs should be provided for small and mid-sized security firms to guarantee thorough personal information protection. Third, Korea Security Association should improve the educational system related to personal information protection to resolve problems with this education currently provided for managers and employees of these companies.

Key words : Personal Information, Personal Information Protection, Security Companies, Service User, Awareness

접수일(2014년 5월 7일), 수정일(1차: 2014년 5월 23일),
게재확정일(2014년 5월 24일)

★ 본 논문은 2014년도 3월 한국치안행정학회 춘계학술세
미나 발표 자료를 수정·가필한 논문임.

* 동아대학교/ 경찰경호학과

** 세명대학교/ 경찰행정학과

1. 서 론

20세기의 정보사회 속에서 언제부터인가 개인정보의 상품적 가치화로 인해 최근 개인의 정보는 정보사회 속에서 자신이 원하든 원하지 않든 간에 다차원적으로 본인의 정보를 노출할 수밖에 없게 되었고, 특히 본인이 원하는 특정 서비스나 정보 활용 등을 위해서는 정보의 수집과 제3자 등의 제공에 동의 할 수밖에 없는 실정에 이르렀다. 그러나 개인정보보호에 대한 정보수집업자들의 보안에 대한 현실은 여전히 취약한 상태이며, 기업의 전산망 해킹으로 인해 보관 중이던 고객의 개인정보 유출로 인해 제2, 제3의 피해가 추가로 발생하지 않을까하는 염려로 이용자들의 불안감은 점점 증가되고 있다¹⁾.

이에 취약한 개인정보 유출에 대한 불안감을 종식시키기 위해 지난 2011년 9월 30일 민간영역에도 전면 적용시킨 포괄적 「개인정보보호법」이 시행되었다. 그러나 이러한 법령 실행에도 불구하고 이전 2008년 옥선의 1,000만명 개인정보 유출, 2011년 SK커뮤니케이션즈의 3,500만명 대규모 개인정보 유출사고 등에 이어 2014년도에도 신용카드사의 고객의 개인신용정보 1억여 건이 유출되는 전대미문의 개인정보 유출 사고가 재발하였다. 유출 규모만 보아도 국민 모두가 개인정보 유출 피해를 입었다고 봐야할 것이다. 이 사건으로 인해 정부는 피해를 최소화하고 법령 제정비 등의 대책마련에 나섰으며, 향후 개인정보 유출 사고와 관련하여 처벌을 강화하기 위한 “징벌 최고 수준”의 조치를 취하게 되었다²⁾.

이러한 개인정보 유출에 대한 규제강화 조치는 우리 민간경비산업에도 개인정보 유출 사고가 발생한다면 예외 없이 적용될 것이다. 특히 개인의 재산과 생명을 보호하기 위해 CCTV 영상, 사생활 정보, 개인정보 등의 다양한 개인정보를 접하면서 관리하고 있는 민간경비산업이기에 강화된 처벌기준으로 인해 개인정보 유출 사고 발생시 피해보상과 행정처분 및 과징금으로 업체 운영에 어려움을 겪게 될 수 있을 것

이다. 따라서 이 연구는 2011년 「개인정보보호법」 실행 이후 대기업과 중소 민간경비업체들의 서비스 이용자에 대한 개인정보보호 관리 등의 실태를 파악하고 비교하여 문제점과 개선방안을 제안하고자 한다.

2. 개인정보보호의 의의와 현황

2.1 개인정보의 정의

개인정보는 개인의 건강상태, 신체적 특징, 사상이나 신념과 같은 정신세계, 학력·경력·재산상태, 사회적·경제적 지위 등 개인에 관한 사실·판단·평가를 나타내는 모든 정보라고 정의할 수 있으며^[1], 이와 더불어 많은 국가마다 또는 각 기관마다 다양하게 정의하고 있다.

영국의 개인정보보호법 제1조에는 개인정보란 “어떤 개인에 관한 의견의 표현을 포함하여 그 정보(또는 데이터 이용자가 가지고 있는 다른 정보)로부터 동일성을 인식할 수 있고, 또는 살아있는 사람에 관한 정보를 구성하는 자료를 말한다”고 정의하고 있다^[2].

미국 캘리포니아주법 제1798조 제29항에서의 개인정보란 “개인의 이름, 주민등록번호, 신체외형기록, 주소, 전화번호, 교육 수준, 재정상태, 의료기록 및 고용기록 등을 포함하나 이에 한정되지 아니하며, 개인을 식별하거나 묘사하는 기관에 의해 보관되는 정보”라고 정의하고 있다^{[3][4]}.

우리나라는 2011년 9월 30일부터 시행된 「개인정보보호법」의 제2조 제1항에서 “개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)를 말한다”고 정의하고 있으며, 「공공기관의 개인정보보호에 관한 법률」 제2조 제2호는 “개인정보라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 및 화상 등의 사항에 의하여 당해 개인을 식별할 수 있는 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 식별할 수 없더라도 다른 정보와 용이하게 결합하여 식별할 수 있는 것을 포함한다)를 말한다”고 정의하고 있다^[5].

1) “성인남녀 대부분 개인정보 유출 불안해”, <http://www.honestnews.co.kr/xe/446761> <검색일 2014. 3. 5>

2) “정보유출 강화..징벌 최고 수준”, http://isplus.live.joins.com/news/article/article.asp?total_id=13710538 <검색일 2014. 3. 5>

Bob & Jane(2005)[6]은 개인정보를 “특정 개인을 식별할 수 있는 정보로서 이름, 신용카드번호, 주민등록번호 등에 의하여 개인을 알아 볼 수 있는 개인의 건강, 신체상태, 사회적 지위, 신분 등에 관한 사실, 판단, 평가를 가능하게 하는 정보를 의미한다”라고 정의하였다.

위의 내용을 정리해보면 중요한 개인정보 요인은 특정의 개인을 알아볼 수 있는 식별정보, 독립적으로 식별이 불가능하지만 이들 정보가 결합할 경우 알아볼 수 있다면 개인정보라는 것, 문자, 영상 등 다양한 형태로 존재하는 여러 가지 정보라는 것이다.

2.2 개인정보의 적용원칙

개인정보 수집과 관리 그리고 보호 등에 관하여 OECD는 다음과 같이 여덟 가지의 원칙을 권고하고 있다. OECD가 제시한 여덟 가지 원칙의 내용을 알아보면 다음의 <표 1>과 같다.

첫 번째, 수집제한원칙(collection limitation principle)은 개인정보 수집을 원칙적으로 제한하고 제한받아야 한다는 원칙을 말한다. 개인정보는 합법적이면서 공정한 방법으로 수집되어야 하며, 정보수집시에는 정보주체에게 통지하고 동의를 반드시 얻어 수집해야 한다는 것이다.

두 번째, 자료품질원칙(data quality principle)은 개인정보 수집시 사용하고자하는 목적에 필요한 정보, 즉 목적에 맞는 범위까지만 수집해야 한다는 것이다. 또한 반드시 정확하고 완전하며, 최신정보여만 한다는 것이다.

세 번째, 목적명시원칙(purpose specification principle)은 개인정보 수집시에 구체적인 수집 목적 명시와 사용 목적에 부합한 사용여만 한다는 것이다.

네 번째, 사용제한원칙(use limitation principle)은 본래의 수집목적 이외에 공개되거나 사용되어서는 안 된다는 것이다. 그러나 개인정보주체의 동의를 얻거나 법률에서 인정하는 기관이나 권한을 가진 자에 대해서는 예외이다.

<표 1> OECD 국가적용 기본원칙

수집제한원칙 (collection limitation principle)	*자료수집의 합법성, 적절성, 공정성 *정보주체에 대한 통지 및 동의 획득
자료품질원칙 (data quality principle)	*목적적합성, 목적에 맞는 범위, 완전, 정확, 최신
목적명시원칙 (purpose specification principle)	*자료수집의 목적을 구체적으로 명시 *자료의 사용은 목을 벗어날 수 없음
사용제한원칙 (use limitation principle)	*본래의 목적외의 사용 또는 공개 금지 *법이 정하는 경우는 예외로 함
보호장치원칙 (security safeguard principle)	*안전보호장치 의무설치 *유실, 파괴, 조작 등과 같은 위협으로부터 보호
공개원칙 (openness principle)	*개인정보의 개발 및 관리에 대한 공개
개인참여원칙 (individual participation principle)	*정보주체는 자신의 정보에 대한 열람, 수정, 삭제 등 접근권한 보유
책임원칙 (accountability principle)	*정보관리책임자는 위의 7개 원칙을 반드시 준수해야 함

자료: 경제협력기구(OECD: www.oecd.org)

다섯 번째, 보호장치원칙(security safeguard principle)은 개인정보의 유실, 불법적 접근, 조작, 파괴, 발설 등과 같은 위협상황으로부터 반드시 보호되어야 하며, 이를 위해서 다양한 보호장치에 의해 보호할 필요가 있다는 것이다.

여섯 번째, 공개원칙(openness principle)은 개인정보와 관련하여 개발 및 사용 그리고 정책 등에 있어 일반적으로 공개정책을 원칙으로 하고, 개인정보의 존재 여부, 특성, 주요 목적, 관리책임자의 신원 및 근무 등을 공개해야 한다는 것이다.

일곱 번째, 개인참여원칙(individual participation principle)은 개인정보의 주체가 정보관리책임자로부터 자기정보에 대한 접근권한을 자처야 하며(자신의 정보를 보유하고 있는지 여부에 대한 확인권한 보장), 자신의 개인정보 확인에 있어 합리적인 시간, 적절한 방법, 쉽게 이해할 수 있는 형식, 일정 비용(과하지 않은 비용)을 지불하고 얻을 수 있어야 하며, 만약 이러한 요청에 거절될 경우 합당한 이유 제공과 거절에

대한 이의신청이 받아들여져야 하며, 자신의 정보에 대한 삭제 또는 수정할 수 있는 요청 권한을 보장 받아야 한다는 것이다.

여덟 번째, 책임원칙(accountability principle)은 개인정보관리책임자는 반드시 위에서 언급한 사항 일곱 가지 원칙을 준수 할 수 있도록 합당한 조치를 취함과 동시에 관리책임을 가져야 한다는 것이다.

2.3 개인정보보호의 피해 현황

최근 기업의 개인정보 유출 사건에 대해 개인정보 유출 피해자들이 대규모 소송을 제기하고 일부 소송에는 기업의 손해배상이 판결되는 점을 감안할 때, 개인정보보호는 기업의 경영 수익과 직결된다. 기업 간 경쟁심화에 따라 영리 극대화 및 업무 효율성 제고 등을 위해 개인정보의 제3자 제공 및 개인정보 취급의 위탁행위가 갈수록 증가하고 있다. 이로 인해 개인정보에 접근하여 취급할 수 있는 자의 범위 또한 확대되어 개인정보의 유출 및 오·남용 위험성이 높아지고 있으며, 개인정보보호 관련법규도 갈수록 강화되고 있는 추세이다[7]. 또한 안전행정부 개인정보보호 종합지원 포럼(www.privacy.go.kr)은 개인정보의 항목을 일반정보,가족정보,교육 및 훈련정보, 병역정보, 부동산 정보, 소득정보, 기타 수익정보, 신용정보, 고용정보, 법적정보, 의료정보, 조직정보, 통신정보, 위치정보, 신체정보, 습관 및 취미정보로 유형을 구분하여 제시하고 있다. 따라서 공공기관이든 민간기업이든 대상을 막론하고 포괄적 유형의 개인정보 유출 등의 사고에 대비한 다양한 개인정보보호방법 모색과 준비가 필요하다 하겠다.

개인정보 유출 및 침해 사례와 관련하여 한국인터넷진흥원 개인정보 침해센터 및 개인정보분쟁조정위원회 발표 <표 2>에 의하면 2013년 개인정보 피해구제 민원은 총 175,389건으로 2011년에 접수된 122,215건, 2012년 166,801건보다 매년 높은 증가추세를 보이고 있으며, 2012년도 166,801건 보다 8,588건(4.9%)이 증가하였으며, 매년 개인정보침해에 의한 민원 신고가 증가하고 있음을 알 수 있다.

<표 2> 전년대비 민원 증감률

구분	2011	2012	2013	증감률 (2012대비)
민원수	122,215	166,801	175,389	4.9%

자료: 개인정보분쟁조정위원회 외(2013: 20)[8]와 안전행정부 개인정보보호 종합지원 포럼(www.privacy.go.kr)의 개인정보침해센터 신고 및 상담접수 현황자료를 수정 가필함.

2.4 선행연구 검토

민간경비산업에 있어 개인정보보호에 대하여 고찰된 선행연구는 안황권 외(2011)[9]의 선행연구이외에는 전무한 상태라 할 수 있다. 안황권 외(2011)[9]는 선행연구에서 2011년 「개인정보보호법」 시행에 따른 경비업자들의 개인정보 취급과 관련하여 법규 숙지 미숙으로 인한 위법행위와 연루되지 않도록 「개인정보보호법」 법규 내용과 준수사항을 제시하였다. 다만, 「개인정보보호법」 시행 이전에 경비업자들에 대한 인식 전환의 필요성 논의를 중심으로 하였기에 이 연구에서 고찰하고자하는 실제 서비스 이용자의 개인정보보호와 관련하여 업자들의 이행 실태와 인식에 대한 실증적 연구의 가치는 충분하다 하겠다.

이외 개인정보보호와 관련된 기타 관련 선행연구를 살펴보면, 윤주희(2013)[10]는 개인정보를 수집하여 이용하는 사업자에 대한 개인정보보호를 위한 각종 조치들이 「개인정보보호법」과 「정보통신망법」에 규정되어 있음에도 불구하고 대량의 개인정보 침해사고가 발생하고도 침해사고에 따른 손해배상소송의 현황과 문제점을 지적하면서 「개인정보보호법」 제 39조 제1항의 내용을 보다 이용자 지향적으로 개정하고 개인정보유출 사고를 발생시킨 회대에 대해서는 배상의 의무를 보다 폭넓게 하도록 제안하였다.

박춘식(2010)[11]은 고도의 정보화 추진에 따른 역기능으로 정보보호 문제를 심각히 고려해야하며, 특히 개인정보 유출, 영업정보 누설, 기업내부 핵심 정보 등 정보와 관련된 모든 유형에 대하여 대응책을 마련해야한다고 지적하였다. 중소기업이라고 하여도 정보유출 등의 문제에 대해 대응하여 하므로 간단히 체크가 가능한 진단 시트를 제작하여 방안으로 제시하였다.

정대경(2012)[4]은 정보화 사회에서 시민들이 정상

적인 경제적 활동이나 공공서비스를 제공받기 위해서 개인 정보는 보호되어야 한다고 주장하며, 우리나라의 개인정보보호정책과 해외 주요국가의 개인정보보호정책에 대한 비교연구를 통해 국가별 개인정보보호정책의 현황분석과 향후 우리나라의 개인정보보호를 강화하기 위한 정책과제를 제안하였다.

김진형 외(212)[12]는 「개인정보보호법」 시행으로 인해 민간기업의 규모 및 업종의 다양함에 따라 개인정보보호방안 수립과 관련하여 다양한 세부 기준을 세울 필요가 있다고 하면서 접근권한, 인증, 암호화, 및 자체감사 등 기술적·관리적 보호조치에 완벽을 기해야 한다고 주장하였다.

채승완(2008)[13]은 정보화의 진전으로 인한 고도의 IT환경 발전으로 사회적 행동양식이 변화되었으나 그로인한 개인정보 침해라는 역기능을 초래하게 되었다고 지적하면서 개인정보보호와 경제적 손실 즉, 개인정보 침해사고로 인한 다양한 피해를 감소시켜야 한다고 주장하였다.

이렇듯 민간경비산업 영역은 물론 모든 산업 영역에서 개인정보보호 또는 정보보호에 대한 상시적 대응과 유출문제 발생시 신속하고 적절한 대책 마련을 위해 고심하고 있음을 알 수 있다.

3. 연구방법

3.1 자료수집 및 연구참여자

질적연구방법으로는 문화기술지(집단, 개인의 문화적 행동 기술), 사례연구(사례에 대한 심층 연구), 전기(개인의 삶에 대한 자세한 묘사), 현상학(경험의 본질 기술), 근거이론(이론 또는 이론적 모델 제시) 등이 있다[14].

이 연구는 심층면담(In-depth Interview)을 수행하였고 국내의 인지도 있는 100인 이상의 대기업 민간경비업체와 50이하의 중소민간경비업체의 임원과 관리자를 대상으로 서비스를 이용하고 있는 고객의 개인정보보호와 관련하여 인식하고 바를 질적 분석 과정(자료 전사-코딩-범주화-주제결정)으로 진행하였다. 지금까지 민간경비업 서비스를 이용하고 있는 고객의 개인정보보호와 관련하여 종사자들을 대상으로

한 실증연구가 없었으므로 탐색적 연구로서 질적 연구방법³⁾을 선택하여 접근하였다. 인터뷰 전사 작업을 마친 후 프로그램 분석 과정에 따라 전사된 녹취록을 프로그램에서 단어, 구, 절, 문장, 문단 또는 아이디어를 노드(Node)로 범주화 하였으며, 전사된 내용에 따라 새로운 노드 또는 기존 노드에 해당 내용들을 범주화 시켰다. 이렇게 범주화 하여 도출된 연구결과는 연구 참여자를 대상으로 확인하는 작업을 거쳤으며, 범주화에 대한 확인은 연구 참여자 선정에 참여했던 전문가들의 재검토로 연구의 타당성을 높이고자 하였다. NVivo10을 활용하여 구축한 하위노드(Child node)와 상위노드(Parent node)를 단계적으로 형성하여 노드 간의 관계를 구조화해갔으며, 하위범주에서부터 상위범주에 이르기까지 각각의 범주 관계를 분석하고 이들 데이터를 일반화 시키는 과정을 반복하였다.

<표 3> 연구 참여자

항목	세부사항
참여인원	10명 (대기업과 중소기업 각 5명씩)
수집자료 유형	개인 심층 인터뷰
연령	30-50세
직위	업체 임원 및 관리직 근무자

4. 결과 분석

4.1 대기업 민간경비업체의 개인정보보호에 관한 인식

<표 4>에서 보는 바와 같이 민간경비업체 중 대기업업체는 서비스이용자의 개인정보보호와 관련하여 개인정보보호 유형으로 개념화 되었으며, 상위노드로는 개인정보보호 관리 철저, 개인정보보호 교육, 개인정보보호 관리자, 개인정보보호 인식으로 범주화 되었다.

3) 일반화 되지 않은 연구 주제에 대하여 탐색적 접근을 하고자 하는 경우에는 질적 연구방법이 양적 연구방법에 비하여 더 우수한 것으로 알려져 있다. 이는 연구 이전에 연구 설계가 완전히 결정되는 양적연구와 달리 질적 연구는 진행되는 과정 중에도 연구 작업에 대한 사항들이 구체화되고 수정될 수 있다는 장점이 있기 때문이다[15].

<표 4> 대기업 민간경비업체의 개인정보보호에 관한 범주화

개념	상위노드	하위노드
개인정보 보호유형	개인정보보호 관리(8)	노출방지, 개인정보 정보자료 관리, 고객신분확인, 서면양식 폐기, 전산관리화, 최소 고객정보 취급, 업무상 정보노출, 업무필요 정보
	개인정보보호 교육(6)	보호교육 실시, 유출방지교육, 경비지도사추가교육, 실전적 보호교육, 제3자로의 정보제공 방지, 서비스 자세교육
	개인정보보호 관리자(4)	경비지도사, 전산담당자, 팀장급 이상직원, 본사
	개인정보보호 인식(2)	수집목적 명시, 합법적 개인정보 수집

먼저 개인정보보호 관리와 관련하여 대기업 민간경비업체의 경우 개인정보보호와 관련하여 관리를 철저히 실시하고자 노력하고 있음을 알 수 있었다. 특히 노출방지, 정보자료 관리, 고객신분 확인, 서면양식 폐기, 전산 관리화, 최소 고객정보 취급이라는 하위노드의 내용을 확인해 보더라도 대기업 업체에서 개인정보보호를 위하여 체계적으로 관리를 실시하고 있음을 알 수 있다. 또한 가급적 개인정보 수집을 최소화하고 서면양식 등의 개인정보가 담긴 서류는 전산화 후 바로 폐기하도록 회사가 방침을 세우고 있다는 것은 다른 산업 영역에서의 기업들이 개인정보보호를 위해 세운 방침과 다르지 않다 할 수 있다.

▲회사의 개인정보보호 방침의 기본적 방향은 서비스 이용자 본인에게 알리는 것 이외에는 이용자의 노출되지 않도록 하고 있습니다.....(대기업5. 1-2).

▲서비스 이용과 관련하여 직원은 서비스 이용자의 개인정보보호를 위해 회사에서 규정하고 있는 고객확인 내용을 확인 후 업무에 대한 대화를 나누고 있으며, 중요사항에 대해서는 전화상보다는 직접 이용자가 있는 곳으로 이동하여 점검하고 있습니다...(대기업3. 1-3)

다음 상위노드는 서비스 이용자의 개인정보보호에 대한 개인정보보호 교육에 대한 내용으로 보호교육 실시, 유출방지교육, 경비지도사 추가교육, 실전적 보호교육, 제3자로의 정보제공 방지, 서비스 자세교육이

라는 하위노드로 구성되어졌다. 개인정보보호를 위해 기업이 개인정보보호를 위한 방침을 수립함과 동시에 주기적인 교육도 반드시 필요한 사항이라 할 수 있겠다. 이러한 측면에서 대기업 민간경비업체는 개인정보 보호 기본 방침 수립과 더불어 교육도 잘 이루어지고 있음을 알 수 있다.

▲우리 회사는 서비스 이용자의 개인정보가 유출되지 않도록 직원들에게 수시로 교육을 실시하고 있습니다. (대기업5. 7-8)

▲업무상 서비스 이용자가 동의하지 않은 제3자에게로의 개인정보유출에 대한 교육을 항상 시키고 있습니다. (대기업1. 3-5)

다음 상위노드는 개인정보보호 관리자에 대한 내용으로서 서비스 이용자의 개인정보를 취급 또는 관리하는 관리자와 부서가 별도로 업무를 수행하거나 겸직하고 있는 것으로 나타났다. 하위노드로는 경비지도사, 전산담당자, 팀장급 이상 직원, 본사담당부서이다. 특히 개인정보보호와 관련하여 전산 또는 관리자 및 담당부서의 운영은 매우 당연하다고 볼 수 있는데 여기에 더불어 민간경비업무상 선임이 반드시 필요한 경비지도사 또한 개인정보보호를 위한 관리자 역할을 하고 있다는 것은 경비지도사의 업무 역량이 포괄적으로 확대되고 있음을 알 수 있다.

▲경비업무상 선임하도록 규정되어 있는 경비지도사가 개인정보보호와 관련하여 평소 직원들에게 서비스 이용자의 개인정보를 잘 관리할 수 있도록 업무감독과 교육을 겸하게 하고 있습니다.(대기업2. 5-7)

▲개인정보를 담당하는 전산담당자가 있지만 저희는 이와 더불어 각 부서의 팀장들에게도 개인정보유출이 발생하지 않도록 평소 관리자로서 업무 지시를 하고 있습니다.(대기업3. 6-8).

마지막 상위노드로 개인정보보호 인식에 대한 내용이며, 하위노드로 수집목적 명시, 합법적 개인정보 수집이다. 업무 수행시 또는 서비스 가입자의 계약시 해당 직원이 반드시 개인정보 수집 및 이용에 관한 내용을 명확히 인식하고 있는 것으로 나타났다.

▲직원이 서비스 이용자의 개인정보를 수집하되 이용목적은 명확하고 구체적으로 파악하여 설명하도록 하고

있습니다.(대기업1. 11-12)

▲서비스 이용자의 개인정보를 수집할 경우 반드시 이용자에게 설명을 함과 동시에 개인정보 수집 방법은 합법적으로 수집 및 취득해야 합니다.(대기업3. 10-12)

4.2 중·소 민간경비업체의 개인정보보호에 관한 인식

<표 5>는 중소기업 민간경비회사를 대상으로 회사의 운영자 및 개인정보관리와 관련된 관리자로부터 취득한 서비스 이용자의 개인정보보호에 대한 인식 내용을 범주화한 상위노드(Parents node)와 하위노드(Child node) 개념에 대한 속성 관계를 표식화한 것이다. <표 5>에서 보는 바와 같이 민간경비업체도 마찬가지로 서비스이용자의 개인정보보호와 관련하여 개인정보보호 유형으로 개념화 되었으며, 상위노드로는 개인정보보호 관리 미숙, 개인정보보호 미인식, 개인정보보호 교육 어려움, 개인정보보호 관리자로 범주화 되었다.

<표 5> 중소기업 민간경비업체의 개인정보보호에 관한 범주화

개념	상위노드	하위노드
개인정보 보호유형	개인정보 관리미숙(6)	문서보관, 서류 미폐기 파일자료로 보관, 컴퓨터 작업 컴퓨터 보관, 컴퓨터 활용
	개인정보보호 미인식(4)	무관심, 회사방침 없음, 정보 유형 모름, 대상주체 미구분
	개인정보보호 교육 어려움 (4)	개인정보보호 교육 미실시 교육의 필요성 미인식 교육기관 필요, 신입교육에 추가
	개인정보보호 관리자(2)	정리직원, 상사직원

먼저 개인정보보호 관리와 관련하여 중소기업의 경우 개인정보보호와 관련하여 관리가 우려할 수준으로 제대로 이루어지지 않고 있음을 알 수 있었다. 상위노드로 개인정보관리 미숙으로 개념화 되었으며, 하위노드는 문서보관, 서류 미폐기, 파일자료로 보관, 컴퓨터 작업, 컴퓨터 보관, 컴퓨터 활용이다.

▲경비업무와 관련하여 계약이 그리 많은 편도 아니라

최초 계약시 작성한 서류를 서면양식 그대로 잘 보관하고 있습니다. 필요할 때 가끔 꺼내서 다시 확인하기도 하고 있습니다.(중소4. 3-6).

▲서류작성 후 파기는 하지 않고 보관하고 있으며, 컴퓨터에 입력해 놓기도 합니다. 그런데 워낙 영세하다 보니 제가 직접 하기보다는 직원한테 잘 두라고 지시하죠...그게 나중에 필요할 때 바로 확인 할 수도 있고 좋지 않겠습니까?...(중소1. 3-6)

다음 상위노드는 개인정보보호 미인식에 대한 내용으로 무관심, 회사방침 없음, 정보 유형 모름, 대상주체 미구분이라는 하위노드로 구성되었다. 개인정보보호에 대한 중소기업의 운영자 또는 관리자의 인식이 제대로 확립되어 있지 못함을 알 수 있다. 특히 개인정보보호에 대한 필요성과 올바른 인식을 갖지 못하게 되는 이유 중의 하나는 업체 운영자의 의지와 많은 관계가 있다고 할 수 있겠다.

▲개인정보, 개인정보 많이들 얘기하고 있는데 솔직히 개인정보보호가 정확히 뭐인지 그리고 개인정보가 뭔지도 감도 오지도 않구요.....글쎄요.....(중소5. 7-9)

▲우리같이 작은 회사의 정보를 누가 가져가겠어요? 별것도 없는데요...도둑이 든다 해도 서류다발을 누가 가져가겠어요...사무실에 돈 될 만한 것도 없는데요 뭐.....(중소3. 6-7)

다음 상위노드는 개인정보보호 교육 어려움이다. 개인정보보호 교육 미실시, 교육의 필요성 미인식, 교육기관 필요, 신입교육에 추가라는 하위노드로 구성되었다. 개인정보보호와 관련한 교육이 사실상 중소기업에서는 제대로 이루어지고 있지 않음을 알 수 있다. 개인의 생명과 재산을 보호하기 위해 계약자에게 안전 서비스를 제공하는 업무를 하고 있음에도 불구하고 개인정보보호와 관련한 교육의 필요성을 인식하고 있지 못해 개인정보보호 교육이 실시되지 않는 것으로 연계되는 연속현상이 나타나고 있는 것으로 이해할 수 있다.

▲업무가 상당히 과도한 편이죠 여러모로.....그리고 경비지도사가 순회 교육을 하고 있지만 딱히 개인정보보호와 관련하여 교육에 대한 요구는 없고, 교육도 진행 되는 것이 없습니다..(중소1. 8-10)

▲솔직히 우리 같은 입장에선 말이 안 된다고 생각합니다. 영업장에 흩어져있는 경비원들에게 개인정보보호 교육을 한다는 것이 실질적으로 이루지기 힘들죠... 직무 교육하는 것도 제대로 하기 힘든 상황인데 개인정보보호 교육을 한다는 건.....(중소2. 11-14)

마지막 상위노드로 개인정보보호 관리자이며, 하위 노드로 경리직원, 관리자로 개념화 되었다. 영세하게 업체를 운영하면서 업무별로 많은 직원을 채용하지 못하게 되는 원인과 더불어 적은 인원에게 다양한 업무가 할당되어 있음을 알 수 있다.

▲경리직원이 우리 회사에서는 비서도 하고 서류도 작성하고 관리도하고 있습니다. 사람을 당연히 회사에 많이 두고 싶죠.....그러나 그게 현실적으로 불가능하니 이렇게 운영할 수밖에 없죠...우리직원 일 잘 합니다.....(중소4. 12-16)

4.2 대기업과 중·소 민간경비업체의 개인정보 보호에 관한 인식

대기업과 중소민간경비업체를 대상으로 서비스 이용자의 개인정보보호에 대한 인식을 비교 결과 <표 6>에서 보는 바와 같이 나타났다.

<표 6> 대기업과 중소 민간경비회사의 개인정보보호 인식 비교

결과	범주화 개념	대상		범주화 개념	결과
철저	개인정보 보호관리	대기업	중소 업체	개인정보 보호관리	미숙
철저	개인정보 보호교육			개인정보 보호교육	미 실시
있음	개인정보 보호관리자			개인정보 보호관리자	없음
철저	개인정보 보호인식			개인정보 보호인식	미숙

이러한 결과를 초래한 것에 대해서는 다양한 측면에서 해석 할 수 있겠으나, 첫째, 개인정보보호와 관련하여 대기업의 경우 서류파기, 유출 방지, 최소 고

객 정보수집 등의 관리노력을 실시하고 있으나, 중소기업의 경우는 이러한 사항들이 제대로 이루어지고 있지 않는 것으로 나타났다. 이는 회사의 방침 또는 운영자 및 관리자의 의지와도 관계가 있다할 수 있겠다.

둘째, 개인정보보호와 관련한 정보의 부재로 인한 원인이다. 연구 결과 중소기업의 경우 개인정보보호를 위해 많은 인력과 시간이 필요하다고 인식하고 있다. 또한 개인정보보호와 관련한 다양한 정보와 관리방안을 어디서, 어떻게 입수해야 하는지 인식하고 있지 못하는 것으로 나타났다.

셋째, 개인정보보호 교육의 필요성을 인식하고 있으나 대기업의 경우는 직·간접적으로 교육이 이루어지고 있는 것을 알 수 있었다. 그러나 중소기업의 경우 교육의 필요성, 교육담당자 등 대부분이 미인식 또는 미실시 되고 있었으며, 더욱이 현실적으로 교육이 이루어질 수 있는 상황이 아니어서 경비원 신입교육 또는 교육기관의 도움의 필요성을 토로하고 있다.

넷째, 중소기업 운영자의 개인정보보호 인식과 관련하여 운영자 또는 관리자 대부분이 개인정보보호에 대한 인식 확립이 제대로 되어 있지 않다는 것을 알 수 있다. 업체 운영자 또는 관리자의 마인드에 따라 회사의 운영방침이 결정되고 직원은 그에 맞게 되므로 운영자 또는 관리자가 개인정보보호에 대하여 어떻게 관심을 갖고 있는지 그 여부에 따라 달라 질 수 있다.

5. 결 론 및 제 언

우리나라는 세계적으로 최첨단 정보기술(IT) 환경 발달에 있어 대표적인 국가로 인식되고 있으며, 정보통신 분야의 선도적 위치를 점하고 있음에도 개인정보보호에 관한 실질적인 개인정보보호 현실은 여전히 취약한 상태이다. 그러나 기업의 규모를 막론하고 개인정보 유출로 인한 제2, 제3의 피해가 추가로 발생하지 않을까하는 염려에 불안감은 점점 증가되고 있다. 이에 정부는 피해를 최소화하고 법령 제정비 등의 대책마련에 나섰으며, 향후 개인정보 유출 사고와 관련하여 처벌을 강화하기 위한 “정벌 최고 수준”의 조치

를 취하겠다고 발표하게 되었다. 이러한 개인정보 유출에 대한 규제강화 조치는 민간경비 산업에도 개인정보 유출 사고가 발생한다면 민간경비 업계도 예외 없이 적용되어 개인정보 유출 사고시 피해보상과 행정처분 및 과징금으로 업체 운영에 어려움을 겪게 될 수 있을 것이다.

이에 본 연구는 이러한 개인정보유출 등의 문제발생을 사전에 예방하기 위하여 대기업과 중소기업업체들의 서비스 이용자 개인정보보호에 대한 인식을 개인정보보호 관리, 교육, 관리자, 인식으로 개념화하여 결과를 도출하였다. 결과는 다음과 같다.

첫째, 개인정보보호와 관련하여 대기업의 경우 서류파기, 유출 방지, 최소 고객 정보수집 등의 관리노력을 실시하고 있으나, 중소기업의 경우는 이러한 사항들이 제대로 이루어지고 있지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 개인정보보호와 관련한 정보의 부재로 인한 원인이다. 연구 결과 중소기업의 경우 개인정보보호를 위해 많은 인력과 시간이 필요하다고 인식하고 있다. 셋째, 개인정보보호 교육의 필요성을 인식하고 있으나 대기업의 경우는 직·간접적으로 교육이 이루어지고 있지만, 중소기업의 경우 교육의 필요성, 교육담당자 등 대부분이 미인식 또는 미실시 되고 있었다. 넷째, 중소기업 운영자의 개인정보보호 인식과 관련하여 운영자 또는 관리자 대부분이 개인정보보호에 대한 인식 확립이 제대로 되어 있지 않다는 것을 알 수 있다. 따라서 중소기업업체는 앞으로 개인정보 유출과 관련하여 발생할 수 있는 문제를 사전에 예방하기 위하여 다음과 같은 방안을 모색할 필요가 있겠다.

첫째, 개인정보보호와 관련한 운영자 또는 관리자의 적극적 정보 수집 활동이다. 개인정보라 함은 그 범위가 광범위하기 때문에 범위의 모호성 등으로 정보에 대한 관심을 갖지 않거나 포기해 버리는 경우가 있다. 실제 안전행정부 개인정보보호 종합지원 포럼(www.privacy.go.kr)이 예시한 바와 같이 개인정보 유형은 일반정보, 가족정보, 교육 및 훈련정보, 병역정보, 부동산정보, 소득정보, 기타 수익정보, 신용정보, 고용정보, 법적정보, 의료정보, 조직정보, 통신정보, 위치정보, 신체정보, 습관 및 취미정보 등 매우 광범위하다. 따라서 이러한 개인정보에 대한 이해와 정보수집 활동을 적극적으로 할 필요가 있다. 또한 개인정보

보호와 관련한 정보제공 사이트(안전행정부 개인정보보호 종합지원 포럼(www.privacy.go.kr), 한국인터넷진흥원(www.kisa.or.kr), 개인정보분쟁조정위원회(www.kopico.or.kr))를 활용하면 빠르고 쉽게 다양한 개인정보보호와 관련된 정보를 취득할 수 있을 것이다.

둘째, 개인정보보호를 중소기업업체들이 할 수 있도록 상담 또는 프로그램 등의 도구의 제공이다. 최근 개인정보 유출은 다양한 방법과 형태로 이루어지고 있다. 따라서 이러한 상황에 대응할 수 있도록 상담 또는 프로그램 등의 도구를 제공할 필요가 있는데, 중소기업업체들의 경우 이를 위해서 비용이 발생하는 것을 기피하기 때문에 무료로 상담 또는 프로그램 등의 다양한 기술지원을 받을 수 있는 안전행정부 개인정보보호 종합지원 포럼(www.privacy.go.kr)의 사업자 기술지원 프로그램을 적극적으로 활용할 필요가 있겠다.

셋째, 종사자 및 업체 운영자에 대한 개인정보보호 교육문제 해결을 위한 경비협회의 적극적인 개인정보보호 관련 교육제도의 개선이다. 현재 일반경비원 신입교육, 특수경비원 신입교육, 일반(기계)경비지도사 교육 과정에는 개인정보보호와 관련하여 실시되고 있는 과목이 없다. 민간경비 업무 수탁자의 생명과 재산을 지키기 위하여 많은 민간경비업체는 업무수행에 필요한 수탁자의 다양한 정보(개인정보를 포함)를 수집하고 활용해야 한다. 그러나 이러한 현실에도 불구하고 안전 및 보안관련 업무를 수행하는 업체 및 업체를 대표하는 협회가 이들의 정보보호에 소홀히 하고 있다. 따라서 협회는 시대의 흐름에 맞도록 개인정보보호와 관련하여 교육과정을 개설 또는 개정할 필요가 있다.

정보 통제가 권력의 기틀이 되어가고 있고, 개인의 정보가 어느 시기부터 거래의 대상이 되어가고 있는 시대가 되었다. 이러한 상황 속에서 개인의 생명과 재산을 지키는 보안 업무를 영위하는 업체들이 서비스 이용자의 개인정보보호를 간과하고 있는 것은 어불성설이라 할 수 있으며, 업자 및 협회의 신속한 대처가 필요하겠다.

끝으로 이 연구의 한계점은 중소기업업체의 개인정보보호 실태와 대응방안을 제시하고자 고찰한 연구이나 일부 지역에 대한 한정으로 인하여 전체 민

간경비업자에 대한 상황이라고 일반화하기에는 다소 문제가 있어, 향후 후속 연구에서는 이러한 오류를 개선하여 모든 민간경비업자들에 대한 일반화된 연구로 발전해 나아갈 필요가 있겠다.

참고문헌

- [1] Wacks, R, *Personal Information: Privacy and the Law*, Oxford: Clarendon Place, 1989.
- [2] 전은정·김학범·염홍열, 유럽의 개인정보보호법 제도 동향, 「정보보호학회지」, 22(2): 58-72, 2012.
- [3] 문신용, 「공공기관 개인정보보호」, 서울: 한국행정연구원, 2003.
- [4] 정대경, 국내·외 개인정보보호 정책 비교분석: 개인정보보호 법률과 전담조직을 중심으로, 「정보보호학회지」, 22(4): 923-939, 2012.
- [5] 개인정보보호법, 시행 2013, 3, 23, 법률 제11690호
- [6] Bob, L, & Jane, T,S, Critical review of Queensland's Crime and Misconduct Commission Inquiry into abuse of children in foster care: Social work's contribution to reform, *Australian Social Work*, 58(1): 86-99, 2005.
- [7] 신원부·김태훈·김종업, 개인정보보호의 현황과 개선방안, 「한국위기관리논집」, 9(6): 111-140, 2013.
- [8] 개인정보분쟁조정위원회·한국인터넷진흥원, 「2012년도 개인정보분쟁조정사례집」, 개인정보분쟁조정위원회·한국인터넷진흥원, 2013.
- [9] 안황권·김일근, 경비업자의 개인정보보호에 관한 연구, 「융합보안 논문지」, 11(5): 99-108, 2011.
- [10] 윤주희, 개인정보 침해현황과 이용자보호, 「법학논총」, 33(1): 327-360, 2013.
- [11] 박춘식, 일본 중소기업 정보보호 대책 가이드라인 동향, 「정보보호학회지」, 20(1): 19-30, 2010.
- [12] 김진형·김형중, 기업의 규모와 특성을 고려한 개인정보보호 방안 연구, 「보안공학연구논문지」, 9(1): 77-85, 2012.
- [13] 채승완, 개인정보보호의 경제적 효과, 「소비자문제연구」, 9(1): 43-64, 2008
- [14] 조홍식, 「질적 연구방법론-다섯 가지 접근」, 서울: 학지사, 2011

[15] 김영천, 「질적연구방법론」, 서울: 문음사, 2007.

[저자소개]



김 일 곤 (Kim, Il Gon)

2001년 용인대학사
2004년 일본오사카체육대학원 석사
2011년 경기대학교 대학원
경호안전학 박사
현동아대학교 경찰경호학과
강의전담 교수

email : security@dau.ac.kr



최 기 남 (Choi, Kee Nan)

1979년 2월 서울대 학사
2000년 8월 고려대 석사
2005년 2월 경기대 박사/경호안전학
대통령경호실 25년 근무
/이사관 명퇴
현세명대 경찰행정학과 교수
서울세계핵안보정상회담
대통령경호처 경호처 자문위원

email : cknam11@naver.com