

방 송 통 신 위 원 회

의결 제2008-48-260호

사 건 명 (주)엘지텔레콤의 개인정보 유용 등 법규 위반행위에 대한
시정조치에 관한 건

사건번호 200810개정018

피 심 인 (주)엘지텔레콤
서울특별시 마포구 상암동 1600번지
대표이사

주 문

1. 피심인은 과태료를 다음과 같이 납부하여야 한다.
가. 금 액 : 50,000,000원
나. 납부기한 : 과태료 납부명령을 통지받은 날부터 15일 이내
다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점 및 체신관서
2. 피심인은 서비스 제공을 위한 계약체결과 개인정보 활용 동의 등을 별도로 분리하여 개인정보 이용에 대한 자기결정권을 보장하도록 개선하고, 개인정보에 대한 안전한 취급 및 불법적인 접근을 방지하기 위한 개선방안을 마련하고, 개인정보 처리 시스템상 개인정보 보호 기능을 보완하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 구체적인 이행방안, 이행완료 시기 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

이 유

1. 기초 사실

가. 피심인 현황

나. 업무 절차 및 이용약관 규정 등

2. 행위사실

가. 이용자의 동의 없는 개인정보 취급위탁 및 개인정보의 목적외 이용

피심인이 2007년 7월 27일 ~ 2008년 10월 기간 중 부가서비스 가입 유치 등을 위한 캠페인을 진행하면서 ○○리더 등 위탁업체에 제공한 이용자의 개인정보 총 161,907건 중 9,860건을 표본 추출하여 개인정보 활용을 위한 이용자의 동의 취득 여부를 조사한 결과,

이용자 동의 없이 1,874건의 이용자 정보를 위탁업체에 제공하여 휴대폰 파손보험, 국제전화, 데이터안심정액제 등 부가서비스 가입 유치 등의 TM을 실시한 사실을 확인하였다.

또한, 피심인이 2006년 1월 ~ 2008년 10월 기간 중 TM 수신 등을 거부한 이용자의 개인정보 총 174,028건에 대하여 거부일 이후 부가서비스 가입 유치와 이동전화 특판 행사 광고 등을 위한 TM 실시 등의 내역을 조사한 결과,

TM 수신 등을 거부하여 개인정보 활용 동의를 철회한 이용자에 대해 동의 철회일 이후 총 568건의 TM 등을 실시한 사실을 확인하였다.

나. 이용자에 대한 고지 없는 개인정보 취급위탁

피심인이 2006년 1월 ~ 2008년 10월 기간 중 이용자의 개인정보를 취급 위탁한 실적이 있는 172개 업체에 대해 개인정보 취급위탁 고지여부를 조사한 결과,

아이○○○○ 등 94개 위탁업체를 이용자에게 고지하지 않은 사실을 확인하였다.

다. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반

피심인이 2008. 3. 21. ~ 2008. 3. 25. 기간 중 자사 고객DB와 연동된 개인의 홈페이지를 통해 누구든지 휴대폰 번호를 입력하면 당해 이용자의 개인정보(주민번호, 가입일, 휴대폰 번호 등)가 조회된 사건을 조사한 결과,

웹서버에 보안서버(SSL인증서 : Secure Socket Layer)를 설치하지 않고, 개인정보를 암호화하지 않은 상태로 전송하며, 고객DB의 접속계정(ID) 및 비밀번호에 대한 관리가 미흡하여 370건의 이용자 정보를 열람권한이 없는 자에게 공개한 사실을 확인하였다.

또한, 피심인은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 파일형태로 출력 시 용도를 특정하고 개인정보관리책임자의 승인을 받는 등 필요한 조치를 취해야 하나

피심인의 지점 및 대리점에서 사용하고 있는 개인정보처리시스템에서 관리책임자의 승인 등의 조치 없이 이용자의 개인정보가 파일형태로 출력이 가능함을 확인하였다.

라. 해지자의 개인정보 파기의무 위반

피심인의 해지자 개인정보 파기의무 준수 여부를 확인하기 위해 2006년 1월 ~ 2008년 10월 기간 중 해지 이용자의 개인정보 총 3,415,697건에 대한 개인정보 관리실태를 조사한 결과,

과금 정산 등 모든 절차가 완료된 954,194건의 해지자 개인정보(이용자명, 가입일, 해지일, 휴대폰 번호, 주소일부)를 파기하지 않은 것을 확인하였다.

마. 개인정보 활용 동의 철회 시 이용자의 개인정보 파기 등 조치의무 위반

피심인이 TM 수신 등을 거부한 이용자의 개인정보 총 174,028건에 대하여 2006년 1월 ~ 2008년 10월 기간 중 TM 등의 실시 내역을 조사한 결과,

TM 수신 등을 거부한 이용자에 대해 수신 거부일 이후 총 568건의 TM등을 실시하여, TM 등을 거부한 이용자의 개인정보를 파기하는 등의 조치를 취하지 아니한 사실을 확인하였다.

3. 위법성 판단

가. 이용자의 동의 없는 개인정보 취급위탁 및 개인정보의 목적외 이용

피심인이 개인정보 활용에 동의하지 않은 이용자의 개인정보를 위탁 업체에 제공하여 부가서비스 가입 유치 등의 TM을 실시하게 한 행위, TM 수신 등을 거부한 이용자에 대하여 거부일 이후 TM 등을 실시한 행위는

이용자의 동의 없이 개인정보를 취급위탁한 행위에 해당하여 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률(이하 “정보통신망법” 이라 한다)제25조(개인정보의 취급위탁)제1항을 위반한 것이고

※ 정보통신망법 제25조(개인정보의 취급위탁)

①정보통신서비스제공자와 그로부터 제24조의2제1항의 규정에 따라 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 "정보통신서비스제공자등"이라 한다)는 제3자에게 이용자의 개인정보를 수집·보관 처리 이용 제공 관리 파기 등(이하 "취급"이라 한다)을 할 수 있도록 업무를 위탁(이하 "개인정보취급위탁"이라 한다)하는 경우에는 다음 각 호의 사항 모두에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻어야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다. <개정 2007.1.26>

1. 개인정보취급위탁을 받는 자(이하 "수탁자"라 한다)
2. 개인정보취급위탁을 하는 업무의 내용
- ② ~ ⑤ (생략)

※ 정보통신망법 제64조(자료제출 등) ①~③ (생략)

- ④행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 이 법에 위반한 정보통신서비스제공자등에 대하여 필요한 시정조치를 명할 수 있다.
- ⑤~⑦ (생략)

※ 정보통신망법 제76조(과태료) ① (생략)

- ②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 과태료에 처한다.
6. 제25조제1항(제67조의 규정에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정을 위반하여 이용자의 동의 없이 개인정보취급위탁을 한 자
- ③~⑥ (생략)

개인정보 수집 시 이용자로부터 사전에 동의 받은 목적 이외의 목적으로 개인정보를 이용한 것으로서 舊 정보통신망법(2007. 1. 26. 법률 8289호로 개정前) 제24조(개인정보의 이용 및 제공 등)제1항 및 정보통신망법 제24조(개인정보의 이용제한)의 규정을 위반한 것으로도 판단된다.

※ 舊 정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 및 제공 등)

①정보통신서비스제공자는 당해 이용자의 동의가 있거나 다음 각호의 1에 해당하는 경우를 제외하고는 개인정보를 제22조제2항의 규정에 의한 고지의 범위 또는 정보통신서비스이용약관에 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

1. ~ 3. (생략)

② ~ ④ (생략)

※ 舊 정보통신망법 제55조(자료제출 등) ①~③ (생략)

④정보통신부장관은 이 법에 위반한 정보통신서비스제공자등에 대하여 필요한 시정조치를 명할 수 있다.

⑤~⑦ (생략)

※ 舊 정보통신망법 제62조(벌칙)

다음 각 호의 1에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제24조제1항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 개인정보를 제22조제2항의 규정에 의한 고지의 범위 또는 서비스 이용약관에 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공한 자 및 그 정을 알고 영리 또는 부정한 목적으로 개인정보를 제공받은 자

2. ~ 6. (생략)

※ 정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 제한)

정보통신서비스제공자는 제22조 및 제23조제1항 단서의 규정에 따라 수집한 개인정보를 이용자로부터 동의받은 목적 또는 제22조제2항 각 호에서 정한 목적과 다른 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

※ 정보통신망법 제64조(자료제출 등) ①~③ (생략)

④행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 이 법에 위반한 정보통신서비스제공자등에 대하여 필요한 시정조치를 명할 수 있다.

⑤~⑦ (생략)

※ 정보통신망법 제71조(벌칙)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제24조□제24조의2제1항 및 제2항 또는 제26조제3항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정을 위반하여 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 자 및 그 사정을 알고 영리 또는 부정한 목적으로 개인정보를 제공받은 자

2. ~ 6. (생략)

또한, 고객이 서비스 이용약관서를 통해 동의한 개인정보의 이용범위를 초과하여 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 미리 당해 고객에게 동의를 받아야 한다는 피심인의 이동전화서비스 이용약관 제8조의 규정을 위반한 것인 바,

피심인의 개인정보 보호 의무에 대하여 명시하고 있는 동 약관 조항은 “전기통신역무에 관하여 그 역무별로 신고된 이용조건”에 해당하므로 전기통신사업법 제15조제1항제5호 역시 위반한 것으로 판단되나

가입자 대비 위반비율이 0.03%로 비교적 낮은 점 등을 고려하여 전기통신사업법 제15조제1항제5호 및 동법 시행령 제25조제1항 [별표 1]의 규정에 따른 사업정지(3개월 이하)또는 이에 갈음하는 과징금은 부과하지 않는다.

※ 피심인 이동전화서비스 이용약관(2006.1.1 이후) 제8조(회사의 의무)

① ~④ (생략)

⑤회사는 고객이 이용계약서 등을 통해 동의한 개인정보의 이용범위를 초과하여 이용하거나 제 3자에게 제공하고자 하는 경우에는 미리 당해 고객에게 동의를 받아야 합니다. 이 경우 고객은 회사의 동의 요청을 거절할 수 있습니다.

※ 전기통신사업법 제15조(허가의 취소 등)

①방송통신위원회는 기간통신사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 허가를 취소하거나 1년이내의 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다.

1.~4. (생략)

5. 제29조 제1항의 규정에 의하여 인가를 받거나 신고한 이용약관을 준수하지 아니한 때

6. (생략)

② (생략)

※ 전기통신사업법시행령 [별표 1]

전기통신사업자의 허가취소 등의 처분기준(제25조제1항 관련)

5. 법제29조제1항에 따라 인가를 받거나 신고한 이용약관을 준수하지 아니한 때 : 사업정지 3개월

나. 이용자에 대한 고지 없는 개인정보 취급위탁

피심인이 개인정보 취급위탁 업체를 미리 이용자에게 고지하지 않은 행위 중

2006년 1월 ~ 2007년 7월 26일 기간 중 개인정보 취급위탁 업체를 사전에 이용자에게 고지하지 않은 행위는 舊 정보통신망법 제25조 (개인정보수집 등의 위탁)제1항에 따른 고지의무를 위반한 것이고

- ※ 舊 정보통신망법 제25조(개인정보수집 등의 위탁)
 - ①정보통신서비스제공자등이 타인에게 이용자의 개인정보의 수집□취급□관리 등을 위탁하는 경우에는 미리 그 사실을 이용자에게 고지하여야 한다.
- ※ 舊 정보통신망법 제55조(자료제출 등) ①~③ (생략)
 - ④정보통신부장관은 이 법에 위반한 정보통신서비스제공자등에 대하여 필요한 시정조치를 명할 수 있다.
 - ⑤~⑦ (생략)
- ※ 舊 정보통신망법 제67조(과태료) ① (생략)
 - ②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 과태료에 처한다.
 - 6. 제25조제1항(제58조의 규정에 의하여 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 위탁사실을 이용자에 고지하지 아니한 자
 - ③~⑥ (생략)

2007. 7. 27. 이후 개인정보 취급위탁 업체를 사전에 이용자에게 고지하지 않은 행위는 정보통신망법 제25조(개인정보의 취급위탁)제2항에 따른 고지의무를 위반한 것으로 판단된다.

- ※ 정보통신망법 제25조 (개인정보의 취급위탁)
 - ①정보통신서비스제공자와 그로부터 제24조의2제1항의 규정에 따라 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 "정보통신서비스제공자등"이라 한다)는 제3자에게 이용자의 개인정보를 수집·보관·처리·이용·제공·관리·파기 등(이하 "취급"이라 한다)을 할 수 있도록 업무를 위탁(이하 "개인정보취급위탁"이라 한다)하는 경우에는 다음 각 호의 사항 모두에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻어야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다. <개정 2007.1.26>
 1. 개인정보취급위탁을 받는 자(이하 "수탁자"라 한다)
 2. 개인정보취급위탁을 하는 업무의 내용
 - ②정보통신서비스제공자등은 정보통신서비스의 제공에 관한 계약의 이행을 위하여 필요한 경우로서 제1항 각 호의 사항 모두를 제27조의2제1항의 규정에 따라 공개하거나 전자우편 등 대통령령이 정하는 방법에 따라 이용자에게 통지한 경우에는 개인정보취급위탁에 따른 제1항의 고지 및 동의절차를 거치지 아니할 수 있다. 제1항 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다.
 - ③ ~ ⑤ (생략)
- ※ 정보통신망법 제64조(자료제출 등) ①~③ (생략)
 - ④행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 이 법에 위반한 정보통신서비스제공자등에 대하여 필요한 시정조치를 명할 수 있다.
 - ⑤~⑦ (생략)
- ※ 정보통신망법 제76조(과태료) ① (생략)
 - ②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 과태료에 처한다.
 - 6. 제25조제1항(제67조의 규정에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정을 위반하여 이용자의 동의 없이 개인정보취급위탁을 한 자
 - 6의2. 제25조제2항(제67조의 규정에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정을 위반하여 이용자에 공개하거나 통지하지 아니한 자
 - ③~⑥ (생략)

다. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반

피심인이 비 열람권자의 접근을 통제하지 않고 개인정보 송·수신시 암호화 및 출력□복사 시 보호조치 등을 하지 않은 행위는

개인정보의 기술적□관리적 보호조치 의무를 규정하는 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항의 규정을 위반한 것으로 판단된다.

※ 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)

- ①정보통신서비스제공자등은 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실□도난□누출□변조 또는 훼손되지 아니하도록 대통령령이 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적□관리적 조치를 하여야 한다.
- ②정보통신서비스제공자등은 이용자의 개인정보를 취급하는 자를 최소한으로 제한하여야 한다.

※ 정보통신망법 제64조(자료제출 등) ①~③ (생략)

- ④행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 이 법에 위반한 정보통신서비스제공자등에 대하여 필요한 시정조치를 명할 수 있다.
- ⑤~⑦ (생략)

※ 정보통신망법 제76조(과태료)

- ① (생략)
- ②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 과태료에 처한다.
8의2. 제28조 제1항의 규정을 위반하여 기술적□관리적 조치를 하지 아니한 자

라. 해지자의 개인정보 파기의무 위반

피심인이 해지자의 개인정보를 파기하지 않은 행위는 개인정보 파기의무를 규정하는 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)를 위반한 것으로 판단된다.

※ 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)

정보통신서비스제공자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 당해 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니한다.

- 1. (생략)
- 2. 제22조 제1항 제23조 제1항 단서 또는 제24조의2 제1항 및 제2항의 규정에 따라 동의를 얻은 개인정보의 보유 및 이용 기간이 종료한 경우
- 3. ~ 4. (생략)

※ 정보통신망법 제64조(자료제출 등) ①~③ (생략)

④행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 이 법에 위반한 정보통신서비스제공자등에 대하여 필요한 시정조치를 명할 수 있다.

⑤~⑦ (생략)

※ 정보통신망법 제76조(과태료)

① (생략)

②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 과태료에 처한다.

1. ~ 8. (생략)

9. 제29조 본문(제67조에 따라 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 개인 정보를 파기하지 아니한 자

10. (이하 생략)

마. 개인정보 활용 동의 철회 시 이용자의 개인정보 파기 등 조치의무 위반

피심인이 TM 수신 등을 거부하여 개인정보 활용 동의를 철회한 이용자에 대하여 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취하지 않은 행위는

개인정보 활용 동의 철회 시의 개인정보 파기 등 조치의무를 규정하는 정보통신망법 제30조(이용자의 권리)제3항의 규정을 위반한 것으로 판단된다.

※ 정보통신망법 제30조(이용자의 권리)

①이용자는 정보통신서비스제공자등에 대하여 언제든지 개인정보수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.

② (생략)

③정보통신서비스제공자등은 이용자가 제1항의 규정에 의하여 동의를 철회한 경우에는 지체 없이 수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

④~⑦ 생략

※ 정보통신망법 제64조(자료제출 등) ①~③ (생략)

④행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 이 법에 위반한 정보통신서비스제공자등에 대하여 필요한 시정조치를 명할 수 있다.

⑤~⑦ (생략)

※ 정보통신망법 제76조(과태료)

① (생략)

②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 과태료에 처한다.

10. 제30조제3항·제4항 및 제6항(제30조제7항·제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 필요한 조치를 취하지 아니한 자

4. 과태료 부과 및 시정조치 명령

가. 정보통신망법 위반에 따른 과태료 부과

피심인이 이용자에 대한 동의 또는 고지 없는 개인정보 취급위탁 행위, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무를 위반한 행위, 해지자 개인정보를 파기하지 않은 행위, 개인정보 활용 동의 철회 시의 이용자 개인정보 파기 등 조치의무를 위반한 행위에 대하여

정보통신망법 제25조제1항, 제25조제2항, 제28조제1항, 제29조, 제30조3항 및 제76조제2항의 각호의 규정에 따라 각 행위별로 각 1,000만원, 합계 5,000만원의 과태료를 부과한다.

※ 정보통신망법 제76조(과태료) ②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 과태료에 처한다.

1 ~ 5. (생략)

6. 제25조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정을 위반하여 이용자의 동의 없이 개인정보취급위탁을 한 자

6의2. 제25조제2항(제67조의 규정에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정을 위반하여 이용자에 공개하거나 통지하지 아니한 자

8의2. 제28조 제1항의 규정을 위반하여 기술적□관리적 조치를 하지 아니한 자

9. 제29조 본문(제67조에 따라 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 개인정보를 파기하지 아니한 자

10. 제30조제3항·제4항 및 제6항(제30조제7항·제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우에 해당되는 자를 포함한다)의 규정을 위반하여 필요한 조치를 취하지 아니한 자

나. 정보통신망법상 시정명령

아울러, 이상의 위반행위에 대하여 정보통신망법 제64조제4항의 규정에 따라 다음과 같이 시정할 것을 명한다.

- ①서비스 제공을 위한 계약체결과 개인정보 활용 동의 등을 별도로 분리하여 개인정보 이용에 대한 자기결정권을 보장하도록 개선
- ②개인정보에 대한 안전한 취급 및 불법적인 접근을 방지하기 위한 개선방안 마련□시행
- ③개인정보 처리 시스템상 개인정보 보호 기능 보완

이때, 구체적인 이행방안, 이행완료 시기 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

5. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제17조 및 제18조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에게 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있으며

위 과태료 납부명령에 대해 불복이 있는 경우 질서위반행위규제법 제5조, 제20조제1항에 의거 납부명령을 받은 날부터 60일 이내에 방송통신위원회에게 이의를 제기할 수 있다.

6. 결 론

상기 피심인의 정보통신망법 및 전기통신사업법 위반행위에 대하여 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2008년 12월 30일

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	최 시 중 (인)
	부위원장	송 도 균 (인)
	위 원	이 병 기 (인)
	위 원	형 태 근 (인)