

방 송 통 신 위 원 회

의결 제2008-15-041호

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

사건번호 200805개정001

피 심 인 하나로텔레콤(주)
 서울특별시 영등포구 여의도동 17-7번지
 대표이사

주 문

1. 피심인은 2008년 7월 1일부터 2008년 8월 9일까지 40일간 피심인의 초고속인터넷서비스에 대한 신규가입자 모집업무(초고속인터넷 서비스에 가입되어 있지 아니한 자로부터 가입 신청서를 접수하거나 예약모집을 하는 행위, 기존 이용자의 해지신청을 신규가입자에 대한 명의변경 방법으로 전환하는 행위, 재판매 등 제3자를 통해 신규 가입자를 모집하는 일체의 행위 등 포함)를 정지할 것을 명한다.
2. 피심인은 과태료를 다음과 같이 납부하여야 한다.
 - 가. 금 액 : 30,000,000원
 - 나. 납부기한 : 과태료 납부명령을 통지받은 날부터 15일 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점 및 체신관서

3. 피심인은 일괄동의를 받도록 되어 있는 현행 개인정보 수집 방식을 수집, 제공, 위탁 등 항목별 개별 동의로 변경하고, 서비스 계약체결과 개인정보 이용 동의를 별도로 분리하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 구체적인 이행방안, 이행완료 시기 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

이 유

1. 기초사실

가. 피심인 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 기간통신사업자로 허가를 받아 초고속사업, 전화사업, 기업전용회선, 하나TV 등의 전기통신서비스를 제공하고 있으며,

'08. 3월말 기준 피심인의 서비스별 총 가입자 수는 명이며 '07년 말 기준 총 매출액은 원이다.

< 연도별 서비스 가입자 수 및 매출액 현황 >

[단위 : 명, 억원]

서 비 스 별		06년말	07년말	08. 3월말
초고속사업	가입자 수			
	매 출 액			
전화사업	가입자 수			
	매 출 액			
기업데이터 (전용회선)	가입자 수			
	매 출 액			
하나TV	가입자 수			
	매 출 액			
계	가입자 수			
	매 출 액			

※ 가입자 수는 중복 계상될 수 있음

* 출처 : 사업자 제출자료

나. 피심인 업무 현황

(1) 서비스 가입

피심인의 서비스 가입은 영업점 방문(서면), TM, 온라인 등으로 하며, 온라인 가입 시 공인인증서 확인 등 본인 인증절차를 거치는데,

개인정보의 수집·이용, 위탁 및 제공을 위한 동의 획득방법은 가입 신청서상에 수집□이용, 위탁, 제공 등의 동의를 선택적으로 표기하지 않고 1회의 서명 날인으로 일괄적으로 동의 받도록 되어 있다.

가입신청서(서면)에 개인정보의 수집·이용·위탁 및 제공 동의를 받지 못한 경우에는 추후 서비스 개통 시 이용자가 설치기사의 PDA에 개인정보 활용 동의를 해야만 서비스 계약 체결 및 개통이 가능하다.

※ PDA(Personal Digital Assistant) : 개인 휴대용 정보단말기

(2) 서비스 해약

피심인은 이용자로부터 해약 접수를 받은 경우에는 상담원을 통해 해약 만류 및 임대장비(모뎀 등) 철거일자 확인 등의 절차를 거쳐,

고객의 이용요금 정산 등 절차가 완료된 후 6개월 경과 시 개인정보 처리시스템(코러스시스템) 상 해당 고객의 개인정보를 삭제하고,

개인정보처리시스템에서 삭제 처리된 고객정보는 별도의 해지자 DB에 이관되어 5년 동안 보관토록 자체규정으로 정하고 있다.

(3) 텔레마케팅용 시스템(하나캠프)

하나캠프시스템은 마케팅을 기획·실행·분석할 수 있도록 '05. 9월부터 운용하고 있는 피심인의 TM용 종합시스템으로서,

특히, 하나캠프시스템은 마케팅 실행과정에서 피심인의 개인정보 처리 시스템(코러스시스템)과 연동하여 마케팅 기획에 적합한 고객의 개인정보를 추출하여 유통망 상담원에게 할당할 수 있으며,

각 상담원은 할당된 고객들의 개인정보를 이용하여 피심인의 서비스 (초고속인터넷, 전화, 하나TV 등) 또는 부가서비스 가입 유치를 위한 TM을 발송하고 있다.

(4) 서비스별 이용약관 중 개인정보 보호관련 규정

< 하나포스서비스 이용약관 중 개인정보 보호관련 조항 >

개인정보 보호와 관련, 피심인은 초고속인터넷서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 사전 동의 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없도록 규정(하나포스서비스 이용약관 제15조)하고 있으며,

피심인의 하나TV 서비스는 인터넷서비스의 부가서비스 형태로 규정하여 하나포스서비스 이용약관을 통합 적용하고 있다.

< 개인정보 보호 관련 사업자 의무 조항 개정 내역 >

하나포스서비스 이용약관(06. 2. 1일)	하나포스 서비스이용약관(07. 1. 1일 이후)
제15조(회사의 의무) ①회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 본인의 사전 승낙없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며 서비스 관련업무 이외의 목적으로 사용할 수 없습니다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다. 1 ~ 2. (생략) 3. 원활한 하나포스서비스를 제공하기 위하여 회사의 위임을 받은 자회사/관계사(하나로T&I, 하나로 드림 등) 및 (재)업무 위탁계약을 체결한 업무수탁자에게 제공하는 경우. 단, 이 경우 회사는 고객정보 위임에 관한 사실을 고객에게 고지합니다. 4. (생략)	제15조(회사의 의무) ①회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 본인의 사전 승낙없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며, <u>사전에 이용고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻은 목적 이외의 목적으로 사용할 수 없습니다.</u> 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다. 1 ~ 2. (생략) 3. 원활한 하나포스서비스를 제공하기 위하여 회사의 위임을 받은 자회사/관계사(하나로T&I, 하나로 드림 등) 및 (재)업무 위탁계약을 체결한 업무수탁자에게 제공하는 경우. 단, 이 경우 회사는 고객정보 위임에 관한 사실을 고객에게 고지합니다. 4. (생략)

< 전기통신기본이용약관 중 개인정보 보호관련 의무 조항 >

피심인은 서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 사전 동의 없이 타인에게 누설하거나 다른 목적으로 이용할 수 없도록 규정(전기통신기본이용약관 제10조)하고 있다.

< 전기통신기본이용약관 중 개인정보보호 관련 사업자 의무 조항 내용 >

전기통신기본이용약관(06. 6. 1일 이후)
제10조 【사업자의 의무】 ① ~ ③ (생략) ④하나로텔레콤은 서비스 제공과 관련하여 획득한 고객의 정보를 <u>고객의 동의 없이 타인에게 누설하거나 다른 목적으로 이용하지 않습니다.</u> 다만, 관계법령에 의한 관계기관으로부터의 요청 등 법률의 규정에 따른 적법한 절차에 의한 경우에는 그러하지 않습니다.

2. 행위사실

가. 이용자 동의 없는 개인정보 취급위탁 및 개인정보의 목적 외 이용

'07. 7. 27일 ~ '08. 4월말까지 피심인의 신규가입자 명에 대한 총 건의 TM 중 고객의 동의없이 또는 동의 前에 고객정보를 (주)○○네트웍 등 위탁업체에 제공하여 건의 초고속인터넷 등 서비스 가입 유치 TM을 실시하게 한 사실을 확인하였다.

또한, '06. 1. 1일 ~ '08년 4월말까지 피심인의 고객정보를 활용하여 TM을 실시한 개 업체 중 TM 총량 상위 개 업체에 대해 계약 현황 및 피심인의 개인정보취급방침상 고지 여부를 조사한 결과,

○○넷 등 개사에 대한 업무위탁 계약서가 없고, 비○○ 등 개사가 위탁계약 체결 이전에 TM을 발송하였으며,

(주)○○정보통신 등 개사의 개인정보취급방침상 고지 이력이 없음을 확인하였다.

나. 개인정보의 목적 외 이용

(1) 해지자 개인정보의 목적 외 이용

舊 정보통신부는 '07. 11. 21일, 28일 실태조사를 통해 피심인이 해지자 개인정보를 TM에 활용한 사유로 검찰에 수사의뢰('07. 12. 6일)하였고,

※ '06 ~ '07년 기간 중 해지한 고객 명을 표본 추출하여 코러스시스템으로 조회 해 본 결과, 해지완료 시점 이후에도 건의 TM 실시 실적이 등록된 사례 발견

금번 실태점검에서 임의의 날짜('07. 8. 6일, '08. 1. 7일)를 지정하여 당일의 완전해지자*에 대한 TM 발송 내역을 조사한 결과,

* 완전 해지자 : 피심인 서비스(인터넷, TV, 전화) 중 어느 것에도 가입되지 않은 해지자

완전해지자 총 중 명을 표본 추출하여 명의 해지완료 시점 이후 서비스 가입 유치 TM 발송 사실을 확인하였다.

또한, '07. 8. 1일 ~ '08. 5. 7일 기간 중의 해지건수 총 건을 고객정보 DB에서 추출하여 확인한 결과,

완전해지자의 개인정보 건을 해지완료 시점 이후 TM업체에 제공하여 마케팅에 활용한 사실을 확인하였다.

< 완전해지자 대상 TM 발송 현황 >

[단위 : 건수]

기 간	총 해지건수	완전해지자	완전해지자 대상 TM 발송건수
07. 8. 1일 ~ 08. 5. 7일	건	명	건

※ 완전해지건수 : 해약으로 인하여 사용 중인 서비스(인터넷, TV, 전화 등)가 1건도 없는 경우

※ 완전해지자 대상 TM 발송건수 : 모든 서비스 완전해지자에게 해지시점 이후 TM 발송한 건수

(2) 가입자 개인정보의 동의 받은 목적 외 이용

피심인은 SC제일은행과 업무제휴 계약을 체결('06. 9. 28일)한 후 가입자에게 요금 할인 혜택 등을 제공하는 '하나포스 멤버스카드'를 출시하여,

※ 제휴내용 : 제휴카드로 결제하는 고객을 대상으로, 피심인은 하나TV 가입비 및 이
용료 5개월을 면제, SC제일은행은 대금청구시 인터넷 이용요금 10%를 할인

자사의 정보통신서비스 역무 제공과는 무관한 제휴카드 TM 업무를 위해, 인터넷상 개인정보취급방침 중 개인정보 수집 및 활용 목적, 업체명 등을 고지하고,

고객의 개인정보를 조회할 수 있는 캠페인시스템을 통해 '06. 9. 30일 ~ '07. 7. 31일까지 25차례에 걸쳐 위탁업체인 (주)○○○엔엠에 총 건의 고객정보를 제공하여 제휴업체의 신용카드 가입 유치 TM을 실시하게 한 사실을 확인하였다.

(3) 개인정보 활용 동의 철회자의 개인정보 목적 외 이용

'07. 8. 1 ~ '08. 5. 7일의 해지건수 총건을 고객정보 DB에서 추출하여 TM 수신을 거부한 해지자(명)의 내역을 조사한 결과,

TM 수신을 거부했던 고객에게도 건의 TM을 발송하여, TM 거부 고객 개인정보를 파기하는 등의 조치를 취하지 않은 것을 확인하였고,

'08. 5. 8일 현재 고객 중 TM거부자 총 명에 대한 TM 거부일시 이후의 TM 발송내역을 조사한 결과, TM 수신을 거부했던 고객에게도 건의 TM 발송을 확인하였다.

다. 해지자의 개인정보 파기의무 위반

완전해지자에 대한 개인정보 파기 의무 준수 여부를 확인하기 위해 '07. 7 ~ 8월 중 총 해지건수 건을 추출□확인한 결과,

완전해지자 개인정보 건이 파기되지 않고 '08. 5. 14일 현재 조회 되고 있음을 확인하였다.

< 해지자 실태점검 현황 >

[단위 : 건수]

기간	해지건수(건)	해지자DB	과금 잔류	미파기
07. 7. 1일 ~ 07. 8. 31일				

※ 해지자DB : 개인정보처리시스템(chorus)에서 조회가 불가하도록 분리□관리하는 경우

※ 과금잔류 : 해지자 중 과금이 남아있거나, 현재 1개 이상의 서비스를 사용 중인 경우

※ 미파기 : 파기 또는 별도의 DB에 관리되어야 할 해지자의 고객정보가 개인정보처리시스템(chorus)에서 조회되는 경우

또한, '07. 9. 1일 현재 피심인의 강남지사에서 관할하는 완전해지자 총 명 중 명을 표본 추출하여 조사한 결과,

완전해지자 개인정보 건이 파기되지 않고 '08. 5. 9일 현재 조회되고 있음을 확인하였다.

라. 개인정보 활용 동의 철회시 개인정보 파기 등 조치 의무 위반

피심인은 나 - (3) ‘개인정보 활용 동의 철회자의 개인정보 목적 외 이용’에서 살펴 본 바와 같이 TM 수신거부자의 개인정보를 TM에 이용하지 않도록 필요한 조치를 하지 않은 사실을 확인하였다.

마. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반

피심인은 자사의 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한을 서비스 제공을 위해 필요한 최소한의 인원에게만 부여하여야 하나,

본사 및 지사 직원에게 개인정보 취급업무의 구분 없이 일괄적으로 개인정보처리시스템 계정 개를 발급('08. 5. 7일 기준)□부여하였다.

또한, 열람권한이 없는 자에게 개인정보가 공개되지 않도록 개인정보 취급자의 PC에 공유설정 및 P2P 프로그램 설치를 제한하여야 하나,

임의 선정한 총 6대의 개인정보취급자 PC 중 1대에서 P2P 프로그램 (소리바다)의 삭제 기록이 확인되었다.

한편, 피심인의 개인정보처리시스템에 저장된 개인정보 값들을 유통망 등 외부 업체에 송□수신할 경우 암호화하지 않고 전송하였고,

일부 해지자 정보를 별도 DB로 분리하여 관리하지 않고, 개인정보 취급자 및 유통망 상담원 등이 해지자 정보를 조회할 수 있도록 기존 가입고객 DB에 통합하여 관리하고 있는 사실을 확인하였다.

3. 위법성 판단

가. 이용자 동의 없는 개인정보 취급위탁 및 개인정보의 목적 외 이용

피심인이 개인정보 활용에 대한 고객의 동의 없이 또는 동의 전에 고객의 개인정보를 TM업체에 제공한 행위와 개인정보 활용에 대한 동의없이 또는 동의 전에 고객정보를 서비스 가입 유치 TM에 이용하도록 한 행위는,

이용자의 동의없이 개인정보를 취급위탁한 행위에 대하여 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률(이하 “정보통신망법”이라 한다) 제25조제1항을 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)

개인정보를 동의받은 목적 이외의 목적으로 이용한 것에 대하여 정보통신망법 제24조의 규정을 위반한 것으로도 판단된다.

※ 정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 제한) 정보통신서비스제공자는 제22조 및 제23조 제1항 단서의 규정에 따라 수집한 개인정보를 이용자로부터 동의 받은 목적 또는 제22조제2항 각 호에서 정한 목적과 다른 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

또한, 동 행위는 서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 본인의 사전 승낙 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며, 사전에 이용고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻은 목적 이외의 목적으로 사용할 수 없다는 피심인의 하나포스 서비스 이용약관 제15조제1항 및 전기통신기본약관 제10조제4항을 위반한 것인 바,

피심인의 개인정보 보호의무에 대하여 명시하고 있는 동 약관 조항은 “전기통신역무에 관하여 그 역무별로 신고된 이용조건”에 해당하므로 전기통신사업법 제15조제1항제5호 역시 위반한 것으로 판단된다.

※ 전기통신사업법 제15조 (허가의 취소 등) ①방송통신위원회는 기간통신사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 허가를 취소하거나 1년 이내의 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다.

1 ~ 4. (생략)

5. 제29조제1항의 규정에 의하여 인가를 받거나 신고한 이용약관을 준수하지 아니한 때

6. (생략)

②제1항의 규정에 의한 처분의 기준 및 절차 기타 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

※ 전기통신사업법 제29조 (이용약관의 신고 등) ①기간통신사업자는 그가 제공하고자 하는 전기통신역무에 관하여 그 역무별로 요금 및 이용조건(이하 "이용약관"이라 한다)을 정하여 방송통신위원회에 신고(변경신고를 포함한다)하여야 한다. 다만, 사업규모 및 시장점유율 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 기간통신역무의 경우에는 방송통신위원회의 인가(변경인가를 포함한다)를 받아야 한다.

한편, 피심인이 자사 고객의 개인정보 취급위탁 업체를 미리 이용자에게 고지하지 않은 행위 중,

'06. 1. 1 ~ '07. 7. 26일 기간 중 개인정보 취급위탁 업체를 미리 고지하지 않은 행위는 舊 정보통신망법(07. 1. 26일 법률 제8289호로 개정 전) 제25조제1항을 위반한 것으로 판단되며,

'07. 7. 27 ~ '08. 4월말까지의 기간 중 개인정보 취급위탁 업체를 미리 고지하지 않은 행위는 개인정보취급방침상 개인정보 수탁업체에 대한 고지를 누락함으로써 미고지 수탁업체에 대한 이용자의 동의를 얻지 아니한 행위에 해당하여 정보통신망법 제25조제1항을 위반한 것으로 판단된다.

※ 개인정보 취급위탁 시 동의획득 방법으로 매체특성상 동의내용(수탁자 및 위탁 업무내용)을 전부 표시하기 어려운 경우 인터넷상 개인정보취급방침등 동의내용을 확인할 수 있는 방법을 안내하고 동의를 얻을 수 있음

※ 舊 정보통신망법 제25조 (개인정보수집 등의 위탁<개정 2004.1.29>) ①정보통신서비스제공자등이 타인에게 이용자의 개인정보의 수집□취급□관리 등을 위탁하는 경우에는 미리 그 사실을 이용자에게 고지하여야 한다.

※ 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 제26조의2(동의획득방법) 제22조제1항 제23조제1항 단서 제24조의2 제1항 및 제2항 제25조제1항 제26조제3항 단서 또는 제54조제2항의 규정에 따른 동의(이하 "개인정보수집 이용 제공 등의 동의"라 한다)를 얻는 방법은 개인정보의 수집매체, 업종의 특성 및 이용자의 수 등을 참작하여 대통령령으로 정한다. [본조신설 2007.1.26]

※ 정보통신망법 시행령 제12조(동의획득방법) ② 정보통신서비스제공자 등은 개인정보수집 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.

나. 개인정보의 목적 외 이용

(1) 해지자 개인정보의 목적 외 이용

피심인이 자사의 서비스 계약을 해지한 고객의 정보를 지체없이 파기하고 이를 다른 목적으로 이용하여서는 아니됨에도 불구하고, 완전 해지자의 개인정보를 다른 서비스 가입 유치를 위한 TM에 이용한 행위는,

개인정보를 동의받은 목적 이외의 목적으로 이용한 것에 해당하여 정보통신망법 제24조의 규정을 위반한 것으로 판단된다.

또한, 동 행위는 서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 본인의 사전 승낙 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며, 사전에 이용고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻은 목적 이외의

목적으로 사용할 수 없다는 피심인의 하나포스 서비스 이용약관 제 15조제1항 및 전기통신기본약관 제10조제4항을 위반한 것인 바,

피심인의 개인정보 보호의무에 대하여 명시하고 있는 동 약관 조항은 “전기통신역무에 관하여 그 역무별로 신고된 이용조건”에 해당하므로 전기통신사업법 제15조제1항제5호 역시 위반한 것으로 판단된다.

(2) 가입자 개인정보의 동의받은 목적외 이용

피심인이 '06. 9. 30일 ~ '07. 7. 31일 기간 중 위탁업체인 '(주)○○엔 엠'에 고객의 개인정보를 제공하여 자사의 정보통신서비스 역무 제공과는 관련없는 제휴업체(SC제일은행)의 신용카드 발급 유치 TM을 실시하게 한 행위와 관련하여,

피심인은 舊 정보통신망법 제22조에 의거, 이용자의 개인정보를 수집하는 경우 ①개인정보의 수집목적 및 이용목적 ②개인정보를 제3자에게 제공하는 경우의 제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용 ③ 정보통신서비스제공자가 수집하고자 하는 개인정보 항목 ④수집하는 개인정보의 보유기간 및 이용기간 등을 미리 이용자에게 고지하거나 정보통신서비스이용약관에 명시하여 이용자의 동의를 얻어야 함에도 불구하고,

舊 정보통신망법 제22조의 규정에 따른 고지사항 중 개인정보의 수집 및 이용목적은 ‘상품소개 등’으로 지나치게 포괄적이고 모호하게 표시하고 있으며, 수집하는 개인정보의 보유기간 및 이용기간 등을 충실히 고지하지 않아 제휴업체 카드 발급 유치를 위해 필요한 이용자의 동의를 얻었다고 보기 어렵다.

※ 피심인 가입신청서(이면)상 개인정보의 수집 및 이용목적 : 고객만족 프로그램 (서비스만족도 조사, 상품소개 등) ’

※ 舊 정보통신망법 제22조(개인정보의 수집) ①정보통신서비스제공자는 이용자의 개인정보를 수집하는 경우 당해 이용자의 동의를 얻어야 한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 정보통신서비스 이용계약의 이행을 위하여 필요한 경우
2. 정보통신서비스 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
3. 이 법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

②정보통신서비스제공자는 제1항의 규정에 의한 동의를 얻고자 하는 경우에는 미리 다음 각호의 사항을 이용자에게 고지하거나 정보통신서비스이용약관에 명시하여야 한다.

1. 개인정보관리책임자의 성명·소속부서·직위 및 전화번호 기타 연락처
2. 개인정보의 수집목적 및 이용목적
3. 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우의 제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용
- 4 ~ 5. (생략)
6. 정보통신서비스제공자가 수집하고자 하는 개인정보 항목
7. 수집하는 개인정보의 보유기간 및 이용기간

따라서, 피심인이 위탁업체인 ‘(주)○○엔엠’에 고객의 개인정보를 제공하여 제휴업체 카드 발급 유치 TM을 실시하도록 한 것은 ‘자기를 위한 업무를 위탁’하는 경우를 규정하는 舊 정보통신망법 제25조제1항의 취지와 다르게 이용한 것으로서,

※ 舊 정보통신망법 제25조(개인정보수집 등의 위탁) ①정보통신서비스제공자는 타인에게 이용자의 개인정보의 수집·취급·관리 등을 위탁하는 경우에는 미리 그 사실을 이용자에게 고지하여야 한다.

②정보통신서비스제공자등은 제1항의 규정에 의하여 개인정보의 수집·취급·관리 등을 위탁받은 자(이하 “수탁자”라 한다)에 대하여 이 장의 규정을 위반하지 아니하도록 관리·감독하여야 한다.

舊 정보통신망법(07. 1. 26일 법률 제8289호로 개정 전) 제24조의 규정을 위반하여 이용자로부터 당초에 동의 받은 목적 이외의 목적으로 이용한 것으로 판단된다.

※ 舊 정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 및 제공 등) ①정보통신서비스제공자는 당해 이용자의 동의가 있거나 다음 각호의 1에 해당하는 경우를 제외하고는 개인

정보를 제22조제2항의 규정에 의한 고지의 범위 또는 정보통신서비스이용약관에 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니된다.

1 ~ 3. (생략)

②정보통신서비스제공자로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자는 당해 이용자의 동의가 있거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 개인정보를 제공받은 목적외의 용도로 이를 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니된다.

또한, 동 행위는 서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 본인의 사전 승낙 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며, 서비스 관련업무 이외의 목적으로 사용할 수 없다는 피심인의 서비스 이용약관 제15조제1항('07. 1. 1일 이전), 사전에 이용고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻은 목적 이외의 목적으로 사용할 수 없다는 피심인의 하나포스 서비스 이용약관 제15조제1항('07. 1. 1일 이후) 및 전기통신기본약관 제10조제4항을 위반한 것인 바,

피심인의 개인정보 보호의무에 대하여 명시하고 있는 동 약관 조항은 “전기통신역무에 관하여 그 역무별로 신고된 이용조건”에 해당하므로 전기통신사업법 제15조제1항제5호 역시 위반한 것으로 판단된다.

(3) 개인정보 활용 동의 철회자의 개인정보 목적 외 이용

피심인이 TM 수신을 거부한 해지자에 대하여 개인정보 활용 동의 철회에 따른 필요조치를 취하지 않고 계속하여 TM을 발송한 행위는,

개인정보를 동의받은 목적 이외의 목적으로 이용한 것에 해당하여 정보통신망법 제24조의 규정을 위반한 것으로 판단된다.

또한, 동 행위는 서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 본인의 사전 승낙 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며, 사전에 이용고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻은 목적 이외의 목적으로 사용할 수 없다는 피심인의 하나포스 서비스 이용약관 제15조제1항 및 전기통신기본약관 제10조제4항을 위반한 것인 바,

피심인의 개인정보 보호의무에 대하여 명시하고 있는 동 약관 조항은 “전기통신역무에 관하여 그 역무별로 신고된 이용조건”에 해당하므로 전기통신사업법 제15조제1항제5호 역시 위반한 것으로 판단된다.

다. 해지자의 개인정보 파기의무 위반

피심인이 완전해지자의 개인정보를 파기하지 않은 행위는,

해지자의 개인정보 파기 의무를 규정하는 정보통신망법 제29조를 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

라. 개인정보 활용 동의 철회시 개인정보 파기 등 조치 의무 위반

피심인이 TM 수신을 거부한 해지자에 대하여 개인정보 활용 동의 철회에 따른 필요조치를 취하지 않고 계속하여 TM을 발송한 행위는,

개인정보 활용 동의 철회 시의 개인정보 파기 등 조치의무를 규정하는 정보통신망법 제30조의 규정에 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 지체없이 수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

마. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반

피심인이 개인정보처리시스템에의 접근통제, 암호화 등을 하지 않은 행위는,

개인정보의 기술적□관리적 보호조치 의무를 규정하는 정보통신망법 제28조의 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.

4. 시정조치

가. 전기통신사업법 위반에 따른 사업정지 명령

피심인의 고객의 동의 없이 개인정보를 위탁업체에 제공하여 서비스 가입 유치 TM을 실시한 행위, 해지자 개인정보를 이용하여 서비스 가입 유치 TM을 실시한 행위, 제휴업체(SC제일은행)의 신용카드 가입 유치를 위한 TM에 고객의 개인정보를 이용한 행위, TM 거부자에 대한 거부일시 이후의 TM행위 등 “전기통신역무에 관하여 그 역무별로 신고된 이용조건”에 해당하는 피심인의 이용 약관을 위반한 행위에 대해서는,

위반행위의 적발건수가 약 94만 8천건에 이르는 점, 개인정보유용으로 커다란 사회적 물의를 일으킨 점, 개인정보를 유용한 마케팅으로 시장질서를 혼탁하게 한 점 등을 종합적으로 고려하여,

전기통신사업법 제15조제1항제5호 및 동법 시행령 제25조제1항 [별표 1]의
규정에 따라,

※ 전기통신사업법 제15조 (허가의 취소 등) ①방송통신위원회는 기간통신사업자가
다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 허가를 취소하거나 1년 이내의
기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다.

1 ~ 4. (생략)

5. 제29조제1항의 규정에 의하여 인가를 받거나 신고한 이용약관을 준수하지
아니한 때

6. (생략)

②제1항의 규정에 의한 처분의 기준 및 절차 기타 필요한 사항은 대통령령으로
정한다.

※ 전기통신사업법시행령 [별표 1] 전기통신사업자의 허가취소 등의 처분기준(제25조
제1항 관련)

5. 법 제29조제1항에 따라 인가를 받거나 신고한 이용약관을 준수하지 아니한 때
: 사업정지 3개월

'08. 7. 1일부터 8. 9일까지 40일간 피심인의 초고속인터넷서비스에
대한 신규가입자 모집업무(초고속인터넷서비스에 가입되어 있지 아니한
자로부터 가입 신청서를 접수하거나 예약모집을 하는 행위, 기존
이용자의 해지신청을 신규가입자에 대한 명의변경 방법으로 전환하는
행위, 재판매 등 제3자를 통해 신규가입자를 모집하는 일체의 행위
등 포함)를 정지할 것을 명한다.

나. 정보통신망법 위반에 따른 과태료 부과

피심인의 해지자 개인정보를 파기하지 않은 행위, 개인정보 활용 동의
철회시 개인정보 파기 등 조치의무를 위반한 행위, 개인정보의 기술적□
관리적 보호조치 의무를 위반한 행위에 대해서는,

정보통신망법 제29조, 제30조, 제28조 및 제76조제2항 각호의 규정에
따라,

각 행위별로 각 1,000만원, 합계 3,000만원의 과태료를 부과기로 한다.

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

1 ~ 8. (생략)

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

9. 제29조 본문의 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

다만, 고객의 동의가 없거나 고객에 대한 고지가 없는 취급위탁 행위에 대해서는 과태료 부과가 가능하나,

앞서 살펴본 바와 같이 전기통신사업법 위반에도 해당하고, 이로 인하여 사업정지 처분을 부과 받게 되었다는 점을 고려하여 별도의 과태료는 부과하지 않기로 한다.

다. 정보통신망법상 시정명령

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

- o 개인정보의 수집·제공·위탁 시 항목별로 개별동의를 얻도록 하여 개인정보 활용 여부에 대한 이용자의 선택권을 보장하도록 개선
- o 서비스 제공을 위한 계약체결과 상품소개 등 TM 활용을 위한 개인정보 활용동의를 분리하여 개인정보 이용에 대한 자기결정권을 보장하도록 개선
 - **(인터넷 사이트)** 동의를 구하는 화면 또는 절차 상에서 동의받아야 할 사항을 내용별로 게재하고 이용자가 동의 여부를 개별적으로 표시하도록 함
 - ※ 현행 일괄동의 방식에서 항목별로 <동의함>, <동의안함>으로 체크란을 구분, 이용자가 직접 각각 선택할 수 있도록 개선
 - **(가입신청서)** 서비스 계약을 위한 서명과 동의받을 사항을 분리한 후 동의 받을 사항은 별도로 이용자가 인지할 수 있도록 내용별로 구분하여 표시하고, 각 사항별로 선택적으로 동의 여부를 표시할 수 있도록 동의 획득 방법을 개선하도록 함
 - ※ 현행 일괄동의 방식에서 항목별로 <동의함>, <동의안함>으로 체크란을 구분, 이용자가 직접 각각 선택할 수 있도록 개선
 - **(PDA)** 서비스 개통 확인을 위해 설치기사가 이용자에게 PDA를 통해 동의 획득 시 서비스 이용계약 체결 후 개인정보 수집·위탁·제공 동의를 받도록 함.
 - ※ 현행은 개통확인 시 개인정보 수집·위탁·제공 동의를 우선적으로 받은 후 서비스 계약 체결을 위한 서명을 받고있어 강제 동의 수단으로 활용되고 있음

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

5. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 사업정지명령 및 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제17조 및 제18조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에게 행정심판을 청구할 수 있고,

위 과태료 납부명령에 대해 불복이 있는 경우 정보통신망법 제76조 제4항에 의거 납부명령을 받은 날부터 30일 이내에 방송통신위원회에게 이의를 제기할 수 있다.

6. 결 론

상기 피심인의 정보통신망법 및 전기통신사업법 위반행위에 대하여 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2008. 6. 24.

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