

방 송 통 신 위 원 회

의결 제2008-27-115호

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

사건번호 200806개정003

피 심 인 (주)LG파워콤
서울특별시 서초구 서초동 1329-7 신덕빌딩
대표이사 이 정 식

주 문

1. 피심인은 2008년 8월 30일부터 2008년 9월 23일까지 25일간 피심인의 초고속인터넷서비스에 대한 신규가입자 모집업무(초고속 인터넷서비스에 가입되어 있지 아니한 자로부터 가입 신청서를 접수 하거나 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.
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 분리하며, 개인정보에 대한 안전한 취급 및 불법적인 접근을 방지하기 위한 개선방안과 개인정보 처리 내역에 대한 보존대책을 수립하는 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 초고속 인터넷사업, 전화사업, 기업전용회선, myLGtv 등의 전기통신 서비스를 제공하고 있으며,

2008년 6월말 기준 피심인의 서비스별 총 가입자 수는 2,299,773명이며, 2007년 말 기준 총 매출액은 1,094,645백만원이다.

< 연도별 서비스 가입자 수 및 매출액 현황 >

[단위 : 명, 백만원]

| 서비스별 | | 2006년말 | 2007년말 | 2008년 6월말 |
|--------|-------|-----------|-----------|-----------|
| 인터넷사업 | 가입자 수 | 1,204,293 | 1,756,808 | 1,934,634 |
| | 매출액 | 246,226 | 497,129 | 293,237 |
| 전화사업 | 가입자 수 | - | 138,454 | 338,072 |
| | 매출액 | - | 1,523 | 17,229 |
| 전용회선 | 가입자 수 | - | - | - |
| | 매출액 | 607,139 | 595,990 | 294,061 |
| myLGtv | 가입자 수 | - | 456 | 27,067 |
| | 매출액 | - | 3 | 602 |
| 계 | 가입자 수 | 1,204,293 | 1,895,718 | 2,299,773 |
| | 매출액 | 853,365 | 1,094,645 | 605,129 |

※ 가입자 수는 중복 계상될 수 있음

* 출처 : 사업자 제출자료

나. 피심인 업무절차 및 이용약관 규정 등

(1) 서비스 가입

피심인의 서비스 가입 신청은 서면, TM, 온라인 등으로 하며, 온라인 가입 신청 시 상담원이 연락하여 가입절차를 진행하고 있다.

피심인은 가입신청서(서면)를 전자적 형태의 '서비스 가입계약서'로 변형시켜 보관하고 있으며 서면 형식의 가입신청서는 파기하고 있다.

개인정보의 수집·이용, 위탁 및 제공을 위한 동의 획득방법은 가입신청서상에 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 서비스 개통 시 설치기사가 PDA상 개인정보 활용 동의란에 이용자로부터 동의 서명을 받을 수 있다.

※ 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 해약에 필요한 절차가 완료된 후 3개월 경과 시 개인정보 처리시스템(Xcion) 상 해당 고객의 개인정보가 조회되지 않도록 조치하며,

개인정보처리시스템에서 조회되지 않도록 조치된 고객정보는 별도의 해지자 DB로 분리됨이 없이 기존 고객정보와 함께 보관하고 있다.

(3) 서비스별 이용약관 중 개인정보 보호관련 규정

< 인터넷서비스 이용약관 중 개인정보 보호관련 조항 >

개인정보 보호와 관련, 피심인은 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 사전 동의 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없도록 규정(인터넷서비스 이용약관 제15조)하고 있다.

< 피심인 인터넷서비스 이용약관 중 개인정보 관련 사업자 의무 조항 개정 내역 >

| 인터넷서비스 이용약관 (’06. 12. 29.이전) | 인터넷서비스 이용약관 (’06. 12. 29.이후) |
|--|---|
| <p>제15조(회사의 의무) ① (생략) ②회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 동의없이 타인에게 누설, 배포할 수 없습니다. 단, 관계법령에 의하여 정보통신윤리위원회, 검찰 및 경찰 등 관계기관으로부터 요구받은 경우나, 전기통신사업법, 전기통신기본법, 정보통신망이용촉진 및 정보보호등에 관한법률, 신용정보의이용및보호에관한법률 등에 별도의 규정이 있는 경우, 서비스 제공에 따른 요금정산, 채권추심 등을 위하여 필요한 경우, 통계작성·학술연구 또는 시장조사를 위하여 특정개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우에는 그러하지 아니합니다.</p> | <p>제15조(회사의 의무) ① (생략) ②회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 사전 동의없이 타인에게 누설, 배포할 수 없으며, 사전에 이용고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻는 목적이외의 용도로 사용할 수 없습니다. 단, 다음 각호에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ~ 2. (생략) 3. 원활한 서비스를 제공하기 위하여 회사의 위임을 받은 계열사/관계사 및 (재)업무 위탁계약을 체결한 업무수탁자에게 제공하는 경우. 단, 이 경우 회사는 고객정보 위임에 관한 사실을 이용고객에게 고지합니다. 4. (생략) |

< 전화서비스 이용약관 중 개인정보 보호관련 조항 >

피심인은 서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 사전 동의 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며 상업적 목적으로 사용할 수 없도록 규정(전화서비스 이용약관 제14조)하고 있다.

< 피심인 전화서비스 이용약관 중 개인정보 관련 사업자 의무 조항 내용 >

| 전화 서비스 이용약관('07. 6. 20.이후) |
|--|
| 제14조(LG파워콤의 의무) ①~② (생략) |
| ③ <u>회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용 고객의 정보를 본인의 사전 승낙 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며 상업적 목적으로도 사용하지 않습니다.</u> 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다. |
| 1. ~ 2. (생략) |

2. 행위사실

가. 이용자의 동의 없는 개인정보 제3자 제공 관련

피심인은 2007년 3월 1일 ○○보험(주), 2006년 11월 8일 △△생명보험(주)과 각각 업무제휴 계약을 체결하고,

제휴 보험 상품 유치 TM에 이용하도록 하기 위해 2007년 3월경 △△생명보험(주)에 2007년 1월~2월 기간 중 가입한 피심인의 고객정보 5,000건, 2007년 4월 9일 ○○보험(주)에 2007. 2. 1~2007. 3. 15. 기간 중 가입한 피심인의 고객정보 14,576건 등 총 19,579건의 고객정보를 제공함에 있어

보험사명, 제공목적, 제공할 정보내용 등을 가입자에게 고지하지 아니하고 제3자 제공에 대한 동의를 받지 않은 사실을 확인하였으며, 구체적인 제공 내역을 보존하지 아니하고 전부 파기한 사실이 있다.

또한, 피심인은 2006년 9월 ~ 2007년 7월 기간 중 카드상품 소개 및 발급 등에 이용하도록 하기 위하여 2006년 8월 ~ 2007년 6월 기간 중 피심인의 가입자 정보를 △△카드(주)에 67,500건, ○○카드(주)에 341,000건 등 총 408,500건을 제공한 후 제공 내역을 보존하지 아니하고 전부 파기한 바, 고객정보 제공 당시 고객의 동의 취득 여부를 확인할 수 없었다.

다만 2006년 8월 ~ 2007년 6월 기간 중의 신규 고객에 대해 제3자 제공 동의 현황을 표본 조사한 결과 조사대상의 약 14.08%가 동의하지 않은 사실을 확인하였으며,

피심인이 제3자인 카드사에 제공한 총 408,500건의 고객정보에 미동의 비율(14.08%)을 적용하면 상당한 정도의 고객정보가 고객의 동의 없이 카드사에 제공되었을 것으로 추정된다.

나. 이용자의 동의가 없거나 이용자에 대한 고지가 없는 개인정보 취급위탁

피심인은 2007년 7월 27일 ~ 2008년 7월 15일 중 신상품 소개 및 가입 유치 업무를 하는 대리점(위탁업체)에 총 657,000건의 고객정보를 제공함에 있어 고객의 취급위탁 동의 취득 여부에 대한 확인, 관리가 미흡하여

동 기간 중 대리점이 유치한 고객의 개인정보 취급위탁 동의 현황을 표본 조사한 결과, 조사대상의 약 12.82%가 동의하지 않은 사실을 확인하였으며,

피심인이 대리점에 제공하고 있는 657,000건의 고객정보에 미동의 비율(12.82%)을 적용하면 상당한 정도의 고객정보가 고객의 동의 없이 취급 위탁되었을 것으로 추정된다.

또한, 2005년 9월 ~ 2008년 6월말까지 피심인의 신규 가입자 유치 이력이 있는 누적가입자수 500명 이상의 상위 198개 위탁업체에 대해 개인정보취급방침상 고지 여부를 조사한 결과,

조사대상 198개 위탁업체 모두에게 개인정보취급방침상 고지 이전에 고객정보가 제공된 사실을 확인하였다.

다. 개인정보의 목적외 이용 관련

(1) 해지자 개인정보의 목적외 이용

피심인의 지사, 대리점 등 유통망에서의 고객정보 이용 현황을 조사하기 위해 피심인의 1개 지사와 2개 대리점을 조사한 결과,

피심인의 ○○지사는 자사 해지고객 정보 125건이 포함된 고객정보를 대리점에 제공하여 인터넷전화 등 서비스 가입 유치 TM을 실시하도록 한 사실을 확인하였으며,

○○텔레콤, ○○정보통신 등 피심인의 대리점 2개사는 피심인 해지고객 정보 672건이 포함된 고객정보를 이용하여 인터넷전화 등 서비스 가입 유치 TM을 실시한 사실을 확인하였다.

아울러 2006년 1월 ~ 2008년 6월 기간 중 피심인과 한국정보보호진흥원(KISA)에 접수된 피심인의 해지고객 관련 연도별 민원 현황 및 증가 추세는 아래 표와 같다.

< 피심인 해지고객 대상 TM관련 연도별 민원 현황 >

| 연도별 건수 접수기관 | 2006년 | | 2007년 | | 2008년 |
|----------------|-------|-----|-------|-----|---------|
| | 상반기 | 하반기 | 상반기 | 하반기 | 1월 ~ 5월 |
| LG파워콤 | 2건 | 6건 | 33건 | 99건 | 222건 |
| 한국정보보호진흥원 | 9건 | 5건 | 15건 | 37건 | 44건 |

※ 자료출처 : 사업자, KISA 제공

(2) 가입자 개인정보의 동의 받은 목적외 이용

피심인은 (주)○○넷과 자사의 부가서비스인 '클린웹'(유해사이트 접속 차단) 서비스 콘텐츠 제공 계약(2005. 10. 13) 및 부가서비스 가입 유치 등의 업무위탁 계약(2005. 11. 14)을 체결한 후 2007년 8월까지 개인정보 취급위탁 사실을 이용자에게 고지하지 아니하고,

(주)○○넷에게 개인정보처리시스템(Xcion)상 고객정보를 조회할 수 있는 ID를 발급·부여하고, 피심인의 고객을 대상으로 '클린웹' 서비스 가입 유치 TM을 하계 하기 위하여 2006년 2월 ~ 2007년 6월 중 약 700,000건의 고객정보를 (주)○○넷에 제공한 후 제공 내역을 보존하지 아니하고 전부 파기한 바,

고객정보 제공 당시 고객의 동의 취득 여부를 확인할 수 없어 동 기간 중 신규고객에 대한 개인정보 활용 동의 취득 현황을 표본 조사한 결과, 조사 대상의 약 13.60%가 동의하지 않은 사실을 확인하였으며,

(주)○○넷에 제공된 합계 약 700,000건의 고객정보에 미동의 비율 (13.60%)을 적용하면 상당한 정도의 고객정보가 동의 없이 '클린웹' 서비스 가입 유치 TM에 이용되었을 것으로 추정된다.

또한, 2006년 1월 ~ 2008년 6월 중 고객이 TM수신을 거부한 총 25,638건에 대해 조사한 결과, TM수신 거부 이후 고객정보 2,157건이 myLG070 전화 등 서비스 가입 유치를 위한 TM에 이용된 사실을 확인하였다.

라. 해지자의 개인정보 파기의무 위반 관련

완전 해지자에 대한 개인정보 파기 의무 준수 여부를 확인하기 위해 2006년 1월 ~ 2008년 6월 중의 총 해지건수 917,136건을 확인한 결과,

※ 완전해지자 : 피심인이 제공하는 서비스 중 어느 것에도 가입하지 않은 해지자

2008년 6월 25일 현재 과금정산이 완료된 해지고객 개인정보 795,423건이 파기되지 않고 개인정보처리시스템(Xcion)상 화면에서 조회되는 사실을 확인하였으며,

< 해지고객 정보 점검 현황 >

[단위 : 건수]

| 기 간 | 해지건수 | 과금 잔류 | 미 파 기 |
|------------------------|----------|----------|-----------------|
| '06. 1. 1.~'08. 6. 20. | 917,136건 | 121,713건 | 795,423건 |

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

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

대리점 ID로 접속한 개인정보처리시스템(Xcion)상 '개통완료 내역' 화면을 통해 대리점별 관할 해지고객 정보가 조회되는 사실과 2008년 6월 이후 당해 화면에 대한 하루 최대 1,967회의 대리점 ID 접속기록을 확인 하였다.

마. 개인정보 활용 동의 철회 시의 파기 등 조치의무 위반 관련

피심인이 고객의 개인정보 활용 동의 철회 시 필요한 조치 의무 준수 여부를 확인하기 위하여 2006년 1월 ~ 2008년 6월 중 고객이 TM수신을 거부한 총 25,638건에 대해 조사한 결과, TM수신 거부 이후 고객정보 2,157건이 myLG070 전화 등 서비스 가입 유치를 위한 TM에 이용된 사실을 확인하였다.

바. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반 관련

피심인은 자사의 개인정보처리시스템(Xcion)에 대한 접근 권한을 서비스 제공을 위해 필요한 최소한으로 제한하고, 열람권한이 없는 자에게 공개되지 않도록 개인정보처리시스템을 설정하여야 하나,

피심인 직원 및 대리점 등에 대해 개인정보 취급업무와 무관하게 개인정보처리시스템 접속 계정(9,688개)을 부여하고

※ 특히, 2,279개의 계정은 발급 이후 접속이력이 없고, 피심인 본사 및 지사 직원 950명에게 계정 964개를 부여(7.11 현재)하며, 직원 입사시 접속 계정 자동 부여

대리점 ID로 접속한 개인정보처리시스템(Xcion)상 고객정보 조회 화면에서 가입자 및 해지자 정보에 대한 '다운로드' 기능이 있어 대리점 등 유통망에서의 고객정보 출력, 별도 파일 생성 등의 방법으로 고객정보가 유출될 수 있는 위험이 상존한다.

피심인은 개인정보처리시스템에의 접근제한을 위해 접속 IP 주소를 제한하고 있으나, IP 접속관리가 미흡하여 특정 위치의 권한 있는 자에 대해 접속을 허용하고자 하는 접속 제한의 실효성이 없으며,

서로 다른 소재지의 대리점에 소속된 서로 다른 접속계정(ID)의 접속 IP가 동일한 사례가 다수 발견되는 등 개인정보처리시스템에의 접근 통제 관리 미흡에 따라 접속계정(ID)이 대리점 등에서 공유되고 있는 사실을 확인하였다.

피심인은 고객정보 요청, 추출 등 개인정보 처리를 CSR 시스템(내부 그룹웨어)을 통해 처리하고 있으나, 2007년 6월 CSR시스템이 설치되기 이전의 개인정보 추출 등 처리내역을 보존하지 않았으며, CSR시스템 설치된 2007년 6월 이후에도 제휴업체에 제공한 고객정보 처리내역을 보존하지 아니한 사례를 확인하였다.

※ CSR(Customer Service Request, 그룹웨어) ; 고객서비스에 필요한 요청사항 등을 게시

또한, 피심인은 개인정보처리시스템에 저장된 개인정보 값들을 유통망 등 외부 업체에 송·수신할 경우 암호화하지 않고 전송하고 있으며,

해지자 정보를 별도 DB로 분리하여 관리하지 않고 개인정보취급자 및 대리점 직원 등이 해지자 정보를 조회할 수 있도록 기존 가입고객 DB에 통합하여 관리하고 있음을 확인하였다.

3. 위법성 판단

가. 이용자의 동의 없는 개인정보 제3자 제공 관련

피심인이 업무 제휴계약을 맺고 있는 '△△카드(주)', '○○카드(주)', '○○보험(주)' 및 '△△생명보험(주)' 등의 업체는 카드·보험 상품 등 피심인의 역무에 해당하지 않는 서비스를 제공하는 제3자로서,

피심인이 자사의 고객정보를 카드사 및 보험사 등에 제공하여 당해 업체 스스로 피심인의 고객을 대상으로 당해 업체의 서비스 소개, 카드 발급 또는 서비스 가입 유치 TM을 실시하도록 한 행위는 피심인이 당해 업체의 사업목적에 위하여 고객정보를 '제3자에 제공'한 것에 해당하므로,

피심인이 2007년 1월 ~ 2007년 3월 15일 기간 중 개인정보를 제공하는 보험사명, 제공 목적, 제공할 정보 내용 등을 사전에 이용자에게 고지하여 동의 받지 아니하고 당해 기간 중에 가입한 고객정보를 ○○보험(주) 및 △△생명보험(주)에 제공한 행위와,

2006년 9월 ~ 2007년 7월 기간 중 가입계약서상 개인정보 제3자 제공 동의를 받지 아니하고 개인정보를 △△카드(주) 및 ○○카드(주)에 제공한 행위는

개인정보의 제3자 제공을 위한 고지 및 동의 절차를 갖추지 못한 것으로 舊 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률('07. 1. 26일 법률8289호로 개정前, 이하 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」은 “정보통신망법”이라 한다) 제22조 및 제24조의 규정을 위반한 것으로 판단된다.

※ 舊 정보통신망법 제22조(개인정보의 수집)

① (생략)

②정보통신서비스제공자는 제1항의 규정에 의한 동의를 얻고자 하는 경우에는 미리 다음 각 호의 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

※ 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 아니된다.

1. 정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
2. 통계작성·학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 가공하여 제공하는 경우
3. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

②~④ (생략)

또한, 동 행위는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 사전 동의 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며, 사전에 고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻는 목적이외의 용도로 사용할 수 없다는 피심인의 인터넷서비스 이용약관 제14조의 규정을 위반한 것으로도 판단되는 바,

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

※ 피심인 인터넷서비스 이용약관('06.12.29 이전) 제14조(회사의 의무)

① (생략)

②회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 동의없이 타인에게 누설, 배포 할 수 없습니다. 단, 관계법령에 의하여 정보통신윤리위원회, 검찰 및 경찰 등 관계기관으로부터 요구받은 경우나, 전기통신사업법, 전기통신기본법, 정보통신망이용촉진및정보보호등에 관한법률, 신용정보의이용및보호에관한법률 등에 별도의 규정이 있는 경우, 서비스제공에 따른 요금정산, 채권추심 등을 위하여 필요한 경우, 통계작성· 학술연구 또는 시장조사를 위하여 특정개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우에는 그러하지 아니합니다.

※ 피심인 인터넷서비스 이용약관('06.12.29 이후) 제14조(회사의 의무)

① (생략)

②회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 사전 동의없이 타인에게 누설, 배포할 수 없으며 사전에 이용고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻는 목적이 외의 용도로 사용할 수 없습니다. 단, 다음 각호에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다.

1.~2. (생략)

3. 원활한 서비스를 제공하기 위하여 회사의 위임을 받은 계열사/관계사 및 (재)업무위탁계약을 체결한 업무수탁자에게 제공하는 경우. 단, 이 경우 회사는 고객정보 위임에 관한 사실을 이용고객에게 고지합니다.

4. (생략)

※ 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. 이용자의 동의가 없거나 이용자에 대한 고지가 없는 개인정보 취급위탁

2007년 7월 27일 이후 피심인이 정보통신서비스의 제공에 관한 계약의 이행을 위하여 필요한 경우가 아닌 경우로서, 개인정보 활용에 동의하지 않은 고객의 개인정보를 서비스 가입 유치를 목적으로 하는 대리점 등 유통망에 제공한 행위는

고객의 동의 없이 개인정보를 취급위탁한 행위에 해당하여 정보통신망법 제25조제1항을 위반한 것으로 판단되며,

※ 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)

또한, 동 행위는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 사전 동의 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며, 사전에 고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻는 목적이외의 용도로 사용할 수 없다는 피심인의 인터넷서비스 이용약관 제14조의 규정을 위반한 것으로도 판단되는 바,

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

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

2005년 9월 ~ 2007년 7월 26일 기간 중 개인정보 취급위탁 업체를 사전에 이용자에게 고지하지 않은 행위는 舊 정보통신망법 제25조제1항에 따른 고지의무를 위반한 것으로 판단되며,

2007년 7월 27일 이후 개인정보 취급위탁 업체를 사전에 이용자에게 고지하지 않은 행위는 정보통신망법 제25조제1항 및 제2항에 따른 고지의무를 위반한 것으로 판단된다.

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

※ 舊 정보통신망법 제25조(개인정보수집 등의 위탁)

①정보통신서비스제공자등이 타인에게 이용자의 개인정보의 수집·취급·관리 등을 위탁 하는 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

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 제26조의2(동의획득방법)

제22조제1항·제23조제1항 단서·제24조의2제1항 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]

※ 정보통신망법시행령 제12조(동의획득방법)

②정보통신서비스제공자 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.

다. 개인정보의 목적외 이용 관련

(1) 해지자 개인정보의 목적외 이용

피심인은 자사의 서비스 계약을 해지한 고객의 정보를 지체 없이 파기하고 이를 다른 목적으로 이용하여서는 아니됨에도 불구하고, 피심인의 강북지사 및 대리점 등이 완전해지자의 개인정보를 이용하여 다른 서비스 가입 유치 TM에 이용한 행위는

해지자 개인정보를 요금정산 또는 법률의 규정 등에 의해 보유하는 목적 이외의 목적으로 이용한 것에 해당하여 정보통신망법 제24조의 규정을 위반한 것으로 판단되며,

※ 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.

또한, 동 행위는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 사전 동의 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며, 사전에 고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻는 목적 이외의 용도로 사용할 수 없다는 피심인의 인터넷서비스 이용약관 제14조의 규정을 위반한 것으로도 판단되는 바,

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

※ 피심인 인터넷서비스 이용약관('06.12.29 이후) 제14조(회사의 의무)

① (생략)

② 회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 사전 동의없이 타인에게 누설, 배포할 수 없으며 사전에 이용고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의

를 얻는 목적이외의 용도로 사용할 수 없습니다. 단, 다음 각호에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다.

1.~2. (생략)

3. 원활한 서비스를 제공하기 위하여 회사의 위임을 받은 계열사/관계사 및 (재)업무위탁 계약을 체결한 업무수탁자에게 제공하는 경우. 단, 이 경우 회사는 고객정보 위임에 관한 사실을 이용고객에게 고지합니다.

4. (생략)

※ 전기통신사업법 제15조(허가의 취소 등)

① 방송통신위원회는 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

(2) 가입자 개인정보의 동의 받은 목적외 이용

피심인이 2006년 2월 ~ 2007년 6월 기간 중 고객의 동의 없이 개인정보를 위탁업체인 (주)○○넷에 제공하여 자사의 부가서비스 가입 유치 TM을 실시하게 한 행위, 2006년 1월 ~ 2008년 6월 기간 중 TM수신을 거부한 고객에 대하여 TM수신거부일 이후 재차 서비스 가입 유치 TM을 실시한 행위는

이용자에게 고지하거나 이용약관에 명시하여 이용자로부터 사전에 동의 받은 목적 이외의 목적으로 개인정보를 이용한 것으로서, 舊 정보통신망법 제24조 및 정보통신망법 제24조의 규정을 위반한 것으로 판단되며,

※ 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 정보통신서비스이용 약관에 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니된다.

1. ~ 3. (생략)

② ~ ④ (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.

또한, 동 행위는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 본인의 사전 동의 없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며, 사전에 고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻는 목적이외의 용도로 사용할 수 없다는 피심인의 인터넷서비스 이용약관 제14조의 규정을 위반한 것으로도 판단되는 바,

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

라. 해지자의 개인정보 파기의무 위반

피심인이 완전해지자의 개인정보를 파기하지 않은 행위는

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

3. ~ 4. (생략)

마. 개인정보 활용 동의 철회 시의 파기 등 조치의무 위반

피심인이 TM 수신을 거부하여 개인정보 활용 동의를 철회한 고객에 대하여 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취하지 않은 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 지체 없이 수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ④~⑦ 생략

바. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반

피심인이 개인정보처리시스템에의 접근제한 조치를 미흡하게 관리하고, 고객정보 처리내역을 보존하지 않으며, 개인정보 송·수신시 암호화 조치를 하지 않고, 해지자 정보를 별도로 관리하는 등의 개인정보 보호를 위한 조치를 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

피심인이 고객의 동의 없이 개인정보를 보험사, 카드사 등 제3자에 제공한 행위, 고객의 동의 없이 개인정보를 위탁업체에 제공한 행위, 피심인의 ○○지사 및 대리점 등이 해지고객 개인정보를 다른 서비스 가입 유치 TM에 이용한 행위, 고객의 동의 없이 개인정보를 (주)○○넷에 제공하여 부가서비스 가입 유치 TM을 실시하게 한 행위, TM수신 거부 고객에 대하여 TM 수신 거부일 이후 재차 서비스 가입 유치 TM을 실시한 행위 등 “전기통신역무에 관하여 그 역무별로 신고된 이용조건”에 해당하는 피심인의 이용약관을 위반한 행위에 대해서는,

위반행위의 적발건수가 약 2만 2천여건에 이르는 점, 개인정보유용으로 커다란 사회적 물의를 일으킨 점, 개인정보를 유용한 마케팅으로 시장 질서를 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

2008년 8월 30일부터 9월 23일까지 25일간 피심인의 초고속인터넷 서비스에 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

피심인이 해지자 개인정보를 파기하지 않은 행위, 개인정보 활용 동의 철회 시의 개인정보 파기 등 조치의무 위반 행위, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무를 위반한 행위에 대하여는

정보통신망법 제29조, 제30조제3항, 제28조, 제76조제2항의 각호의 규정에 따라

각 행위별로 각 1,000만원, 합계 3,000만원의 과태료를 부과한다.

※ 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

다. 정보통신망법상 시정명령

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

- ①개인정보의 수집·제공·위탁 시 항목별로 개별동의를 얻도록 하여 개인정보 활용 여부에 대한 이용자의 선택권을 보장하도록 개선
- ②서비스 제공을 위한 계약체결과 개인정보 활용 동의를 분리하여 개인정보 이용에 대한 자기결정권을 보장하도록 개선
- ③개인정보에 대한 안전한 취급 및 불법적인 접근을 방지하기 위한 개선방안과 개인정보 처리 내역에 대한 보존대책 수립
- ④개인정보처리시스템상 개인정보 보호 기능 보완

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 제76조제4항에 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. 8. 25.

| | | | |
|---------------|-------|-------|-----|
| 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) |