

제27차 방송통신위원회 회의록

1. 회의일시 : 2008. 8. 25.(월), 10:00

2. 장 소 : 14층 회의실

3. 참석위원 : 최시중 위 원 장
송도균 부위원장
이경자 위 원
이병기 위 원
형태근 위 원 (5인)

4. 불참위원 : 없 음

5. 회의내용

가. 성원보고

나. 국민의례

다. 개회선언

라. 회의공개여부 결정

마. 전차회의록 확인

바. 의결사항

3) (주)KT의 개인정보유용 등 법규위반행위에 대한 시정조치에 관한 건 (2008-27-113)

- 이기주 이용자네트워크국장으로부터 피심인 (주)KT의 개인정보 유용 등 인지내용에 대한 사실조사 결과, 위법성 판단에 관한 사항 및 시정조치(안)을 보고받음.
- 피심인 KT는 ①가입자정보 조회가 가능한 통합고객정보시스템(ICIS) ID 18개를 위탁점에 제공하여 개인정보의 수집·취급 등의 업무를 실시하면서 이용자에게 고지하지 않은 사실 ②위탁점인 TEL-Plaza에게 초고속인터넷 가입자 등의 개인정보를 제공하여 자사의 상품을 TM 영업을 통해 모집하게 한 사실 ③북부산지점에서 자사의 전산시스템으로 추출한 개인정보가 영업팀 직원의 이동식 저장장치에 보관되어 있었으며, 동 자료 중 일부가 위탁점에 제공되어 TM 영업을 실시한 사실 ④북부산지점 자료 중 503건, 위탁점 자료 중 23건, 방송통신위원회 CS센터 민원 중 2건이 완전해지가입자 개인정보임을 확인 ⑤롯데카드와 업무제휴 계약을 체결한 후 가입자 정보를 자사의 위탁점에 제공하여 TM 등의 방법으로 84,461건의 상품을 유치하게 한 사실 ⑥TM 수신거부자 25명에게 반복적으로 TM을 실시한 사실 ⑦TM 수신거부 처리를 요청하였음에도 불구하고 TM 수신거부 조치를 누락(11명) 시키는 등 TM 수신거부 고객의 개인정보 파기 등 필요한 조치를 미이행한 사실을 확인함.
- 이에 대한 시정조치(안)으로는, KT가 위탁점에 통합고객정보시스템(ICIS)의 ID 18개를 제공하면서 이용자에 대한 고지없이 개인정보를 취급 위탁한 행위①, 개인정보 활용에 동의하지 않은 가입자의 개인정보를 위탁점에 제공하여 서비스가 입 유치 TM을 하도록 한 행위② 및 ③, 완전해지자의 개인정보를 TM에 활용하거나, 가입자 정보를 위탁점에 제공하여 업무제휴 상품을 TM 등의 방법으로 유치하게 하거나, TM 수신 거부자에게 반복적으로 TM을 실시한 행위④,⑤,⑥에 대하여는 전기통신사업법 제15조제1항제5호, 제64조제1항 및 동법 시행령 제25조제1항 [별표 1]의 규정에 따라 사업정지 3개월(또는 이에 갈음하는 과징금 부과) 및 정보통신망법 제24조, 제71조제1호의 규정에 따라 수사의뢰(①의 행위는 제외)와 동법 제64조제4항의 규정에 따라 시정조치가 가능함. 또한, KT가 TM 수신 거부자의 개인정보를 TM에 이용하지 않도록 필요한 조치를 취하지 않은 행위⑦에 대하여는 정보통신망법 제30조제3항, 제76조제2항의 규정에 따라 과태료 부과 및 동법 제64조제4항의 규정에 따라 시정조치가 가능함. 아울러 이용자의 동의가 없거나 이용자에 대한 고지가 없는 취급위탁 행위(①,②,③)에 대해서도 과태료 부과가 가능하나 전기통신사업법 위반에 따른 행정처분을 받게 될 경우에는 별도의 과태료를 부과하지 않는 것이 바람직함을 보고함

○ 피심인측에서 (주)KT의 서정수 부사장 및 대리인 황정근 변호사(김앤장)가 (주)KT의 개인정보 유용과 관련하여 다음과 같은 요지의 의견을 진술함(소명자료 제출).

- (서정수 부사장)우선 국내 방송통신 시장 발전을 위해서 노심초사하시는 위원장님, 위원님들 노고에 감사드립니다. KT가 그동안 고객에 대한 신뢰를 차별화 요소로 내세우고 쪽 노력을 해 왔다고 생각을 했는데 국민의 신뢰를 받기에는 턱없이 부족한 것으로 밝혀진 이 자리가 매우 부끄럽고 참담함. 책임을 통감하고 깊이 반성하고 있으며 보다 혁신적이고 근원적인 대책을 마련할 것을 약속드립니다. 사안 중에 일부는 해명드릴 부분도 있어서 저희 법률대리인이 설명을 드리겠습니다.

- (황정근 변호사)소명기회를 주신데 대해 감사함. 전체 미동의 TM 실시 건수를 '추정'에 의해 산정하고 이를 근거로 제재하는 것은 행정벌에 있어 엄격한 기준을 적용하고 있는 각종 판례나 법원칙에 비추어볼 때 곤란하며, 메가패스 가입신청서에 '직접' 또는 '타사'와 업무제휴 한다고 기재되어 이용자는 타사 업무제휴를 충분히 예견 가능하므로 고객의 개인정보를 동의 받은 목적외로 이용하였다고 판단하는 것은 과도함. 금번 지적된 사항에 대해서는 개인정보 관리 및 보호의 필요성을 통감하고 있으며, 정부정책에 적극 부응하기 위하여 지난 5월부터 TM 영업을 중단함으로써 실제 영업정지에 준하는 효과가 있었던 점을 고려하여 관대한 처분을 요망함.

○ 이에 대해 방송통신위원회는 피심인 (주)KT에 대해

- 위탁점에 통합고객정보시스템(ICIS)의 ID 18개를 제공하면서 이용자에 대한 고지 없이 개인정보를 취급 위탁한 행위, 개인정보 활용에 동의하지 않은 가입자의 개인정보를 위탁점에 제공하여 TM을 하도록 한 행위 등 위반행위의 적발건수가 11만 7천 여건에 이르고 개인정보를 유용한 마케팅으로 시장질서를 혼탁하게 한 점을 고려하여 전기통신사업법 제15조제1항제5호 및 동법 시행령 제25조제1항 [별표1]의 규정에 따라 30일간 초고속인터넷서비스 신규가입자 모집정지를 명하기로 함. 다만, 피심인만이 초고속인터넷서비스를 제공하는 읍·면 지역은 사업정지 범위에서 제외함

- TM 수신거부자의 개인정보를 TM에 이용하지 않도록 필요한 조치를 취하지 않은 행위에 대하여는 정보통신망법 제30조제3항의 규정에 따라 1천만원의 과태료를 부과함

- 아울러, 개인정보의 수집·제공·위탁 시 항목별로 개별동의를 얻도록 하여 개인정보 활용여부에 대한 이용자의 선택권을 보장하도록 개선하고, 서비스 제공을 위한 계약체결과 상품소개 등 TM 활용을 위한 개인정보활용 동의를 분리하여 개인정보 이용에 대한 자기결정권을 보장하도록 개선함. 이때 구체적인 이행방안 및 이행완료 시기 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거치도록 함

4) (주)KT의 자사 포털사이트 무단가입 등 이용자 이익 침해행위에 대한 시정 조치에 관한 건(2008-27-114)

○ 이기주 이용자네트워크국장으로부터 피심인 (주)KT의 자사 포털사이트 무단가입 등 이용자 이익 침해행위에 대한 사실조사 결과, 위법성 판단에 관한 사항 및 시정조치

(안)을 보고받음.

- 피심인 KT는 ①메가패스닷컴 가입을 위해서는 이용자가 직접 온라인상 ID와 패스워드를 생성하여 가입해야 하나, 초고속인터넷 ID를 임의생성하고 이를 메가패스닷컴 ID로 자동등록하는 방식을 통해 이용자를 메가패스닷컴에 무단가입시킨 사실 ②초고속인터넷 가입자 중 요금체납자에 대하여 신용정보집중기관 및 채권추심업체에 연체정보를 제공하면서, 연체사실을 일방적으로 통보하거나, 단지 고객 본인인지 여부만 묻는 등 본인확인 절차가 불충분한 사실을 확인함
- 이에 대한 시정조치(안)으로는 KT의 메가패스닷컴 무단가입과 연체정보 제공시 본인 미확인 각각의 행위에 대해서는 전기통신사업법 제37조(금지행위에 대한 조치)제1항 제6호, 제7호 및 제9호에 의한 ①금지행위의 중지, ②금지행위로 인하여 시정조치 명령을 받은 사실의 공표, ③업무처리절차의 개선과, 동 법 제37조의2(금지행위에 대한 과징금의 부과)에 의한 ④과징금의 부과가 각각 가능함을 보고함.
- 피심인 (주)KT는 가입자 본인이 ID를 만드는 경우에도 전화번호 생년월일 등 단순한 형식의 ID를 생성할 수 있으므로 단순한 형식의 ID를 사업자가 임의로 생성한 ID로 추정하는 것은 사실인정에 문제가 있고, 초고속인터넷서비스 가입단계에서 신분증 등을 통해 이용자 본인여부를 확인하고, 연체정보 제공시 전화, SMS, ARS 등 여러 가지 수단을 통해 연체사실을 통보하는 등의 노력을 하고 있다는 의견을 제시함.
- 이에 대해 방송통신위원회는 피심인 (주)KT에 대해
 - 초고속인터넷가입자 동의 없이 아이디를 임의로 생성하고 자사 포털사이트인 메가패스닷컴사이트에 회원으로 가입시키는 행위와 본인확인 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 신용정보집중기관 등 관계기관에 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 하며,
 - 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단X18.5cm 이상 또는 5단X15cm 이상의 크기로 3개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하도록 하며, 이때 공표내용 등은 방송위원회와 사전협의를 거치도록 함.
 - 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 초고속가입자 동의없이 ID를 임의로 생성하고 메가패스닷컴에 가입시킨 초고속가입자를 해지하고, 가입자의 연체정보 제공시 본인확인 절차를 명확하게 할 수 있는 합리적인 방안, 초고속가입자 정보를 메가패스닷컴에 자동으로 등록되지 않도록 하는 등 관련 업무처리절차를 개선하여 이행할 것을 명하며, 이때 구체적인 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거치도록 함
 - 전기통신사업법 위반행위에 대한 과징금액은 ①메가패스닷컴 무단가입 행위에 대해서는 동법 제37조의2 및 동법 시행령 제13조제2항에 의거 부과기준금액 2억7천9백만원으로 결정하고, ②연체정보 제공시 본인 미확인 행위에 대해서는 최근 3년내 동일 유사유형의 법위반 사실이 없는 점, 연체정보 제공사실 통보를 위한 노력을 했다는 점을 고려하여 동법 제37조의2 및 동법 시행령 제13조제2항에 의거 부과기준금액에서 약 50%를 감정한 1억3천9백만원으로 결정함.

**5) (주)LG파워콤의 개인정보유용 등 법규위반행위에 대한 시정조치에 관한 건
(2008-27-115)**

- 이기주 이용자네트워크국장으로부터 피심인 (주)LG파워콤의 개인정보 유용 등 인지 내용에 대한 사실조사 결과, 위법성 판단에 관한 사항 및 시정조치(안)을 보고받음.
- 피심인 LG파워콤은 ①보험상품 유치 TM에 이용하도록 하기 위해 보험사에 고객정보를 제공함에 있어 가입자에게 고지하지 아니하고, 제3자 제공에 대한 동의를 받지 않은 사실 ②카드상품 소개 및 발급 등에 이용하도록 카드사에 고객정보를 제공을 제공한 후 제공내역을 보존하지 아니하고 전부 파기하여 고객의 동의여부를 확인할 수 없어 표본조사한 결과 조사대상의 약 14.08%가 동의하지 않은 사실 ③신상품 소개 및 가입 유치업무를 하는 대리점에 제공된 총 657,000건의 고객정보가 관리미흡으로 고객 동의여부 확인이 곤란하여 표본조사한 결과 조사대상의 약 12.82%가 동의하지 않은 사실 ④LG파워콤의 고객유치 실적 상위 198개 위탁업체에 대한 이용자 고지여부를 조사한 결과, 조사대상 업체 모두에게 고지 이전에 고객정보가 제공된 사실 ⑤강북지사 및 대리점은 해지고객 정보를 제공, 이용하여 서비스 가입 유치 TM을 실시한 사실 ⑥부가서비스 가입 유치 TM을 위해 약 700,000건의 고객정보를 (주)플랜티넷에 제공한 후 제공내역을 보존하지 아니하고 전부 파기하여 고객의 동의여부를 확인할 수 없어 개인정보 활용 동의 현황을 표본조사한 결과 13.60%가 동의하지 않은 사실 ⑦고객이 TM 수신을 거부한 총 25,638건 중 2,157건의 고객정보가 myLG070 전화 등 서비스 가입 유치를 위한 TM에 이용된 사실 ⑧917,136건의 해지건수 중 과금정산이 완료된 해지고객 정보 795,423건이 파기되지 아니한 사실 ⑨고객이 TM 수신을 거부한 총 25,638건 중 2,157건의 고객정보가 myLG070 전화 등 서비스 가입 유치를 위한 TM에 이용되어 개인정보 파기 등 필요한 조치를 취하지 않은 사실 ⑩LG파워콤은 고객정보 보호를 위한 기술적·관리적 조치를 하여야 하나, 직원 및 대리점에 대해 개인정보 취급업무와 무관하게 개인정보처리시스템 접속 계정을 부여한 사실, 개인정보처리시스템에 대한 접속 제한이 미흡한 사실, 고객정보 추출, 제공 등 처리내역을 보존하지 않은 사실, 개인정보 값들을 외부 업체에 송·수신할 경우 암호화하지 않은 사실, 해지자 정보를 별도 DB로 분리하여 관리하지 않은 사실 등을 확인함.
- 이에 대한 시정조치(안)으로는, LG파워콤이 고객의 동의없이 개인정보를 보험사, 카드사 등 제3자에 제공한 행위(①,②), 고객의 동의없이 개인정보를 위탁업체에 제공한 행위(③,④), 강북지사 및 대리점 등이 해지고객 정보를 이용하여 다른 서비스 가입유치 TM에 이용한 행위(⑤), 고객 동의없이 개인정보를 (주)플랜티넷에 제공하여 서비스 가입유치 TM을 한 행위(⑥), TM 수신거부 고객에 대하여 TM 수신거부일 이후 재차 TM을 실시한 행위(⑦)에 대하여는 전기통신사업법 제15조 제1항제5호, 제64조제1항 및 동법 시행령 제25조제1항 [별표 1]의 규정에 따라 사업정지 3개월(또는 이에 갈음하는 과징금 부과) 및 舊 정보통신망법 제24조,

정보통신망법 제24조 제71조제1호의 규정에 따라 수사의뢰(③,④제외)와 동법 제64조제4항의 규정에 따라 시정조치가 가능함. 또한, 이용자의 동의나 고지가 없는 취급위탁 행위(③,④), 해지자 개인정보를 파기하지 않은 행위(⑧), 개인정보 활용 동의 철회시의 개인정보 파기 등 조치의무 위반행위(⑨), 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무위반 행위(⑩)에 대하여는 각각 정보통신망법 제25조, 제29조 제30조제3항, 제28조, 제76조제2항의 규정에 따라 과태료 부과 및 제64조제4항의 규정에 따라 시정조치가 가능함을 보고함.

○ 피심인측에서 (주)LG파워콤 이정식 대표이사 및 대리인 박광배 변호사(법무법인 광장)가 개인정보 유용과 관련하여 다음과 같은 요지의 의견을 진술함(소명자료 제출).

- (이정식 대표이사)LG파워콤이 고객정보를 완벽하게 관리하지 못한 탓으로 인하여 고객들께 커다란 우려와 심려를 끼쳐드린 점에 대해 진심으로 사과 드림. 조사보고서와 관련해서 두 가지 사항만 간략히 보고드리겠음. 우선 제3자 정보제공에 관련하여 LG파워콤은 사업 초기부터 개인 PDA를 통하여 고객 본인확인제를 실행하여 본인서명 비율이 87% 수준에 이르렀으며, 두 번째는 대리점에서 자신이 유치한 고객이라고 하더라도 개통이 완료되면 고객번호와 성명 이외의 고객정보를 조회할 수 없어 시스템에서 정보를 불법적으로 이용할 수는 없도록 차단되어 있음. LG파워콤은 고객정보보호 강화를 회사의 최우선 과제로 설정하여 전담조직 확대 및 개인정보침해센터의 운영 등 대표이사가 직접 책임을 지고 진행하고 있음. 앞으로 방송과 통신의 융합이라는 정책방향에 따라 새로운 서비스를 편리하게 이용하고 가계 통신비도 절감할 수 있는 기회를 더욱 넓혀 나가는 데에 일조할 수 있도록 선처해 주시기를 부탁드립니다.

- (박광배 변호사)개인정보 활용 동의 시 가족의 대리서명과 관련하여, 인터넷은 가족이 함께 사용하는 서비스로서 가입계약시 가족이 대리 서명하는 경우가 있으며 가족의 계약 체결 대리권에 개인정보 동의권도 포함된다는 입장이며, 법령 위반 횟수 산정에 있어 조사할 자료가 방대하여 대략적 위반건수 확정을 위해 불가피하다고 인정하면서도, LG파워콤에 대해서만 표본조사하여 추정하는 것은 평등의 원칙에 위배된다는 입장임. 그리고 이용자 동의 없이 카드사에 개인정보 제공부분은 이름과 주민번호만 제공하고 연락처가 없기 때문에 TM으로 활용될 가능성은 사전에 차단되어 있었으며, 가입자의 제휴카드 발급을 통해 통신요금을 절감해 주기 위함이었음. 고객 동의 없다는 부분은 대부분 가족이 대리서명한 것이며 대리서명이 유효할 가능성도 상당히 있다는 점 그리고 설사 유효하기 않다 하더라도 가벌성은 상당히 미약하지 않겠느냐 하는 점과, 잘못된 부분이 대부분 사업초기에 이루어졌다는 점을 감안하여 최대한 관대한 처분을 요망함.

○ 이에 대해 방송통신위원회는 피심인 (주)LG파워콤에 대해

- 고객의 동의 없이 개인정보를 보험사, 카드사 등 제3자 및 위탁업체에 제공한 행위, 피심인의 강북지사 및 대리점 등이 해지고객 개인정보를 다른 서비스 가입 유치 TM에 이용한 행위 등 위반행위 적발건수가 약 2만 2천여건에 이르는 점, 개인정보유용으로 커다란 사회적 물의를 일으킨 점과 개인정보를 유용한 마케팅

으로 시장질서를 혼탁하게 한 점 등을 고려하여 전기통신사업법 제15조제1항제5호 및 동법 시행령 제25조제1항 [별표1]의 규정에 따라 25일간 초고속인터넷서비스 신규가입자 모집정지를 명하기로 함

- 해지자 개인정보를 파기하지 않은 행위, 기인정보 활용 등의 철회 시의 개인정보 파기 등 조치의무 위반 행위, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무를 위반한 행위에 대하여는 정보통신망법 제29조, 제30조제3항, 제28조, 제76조제2항의 규정에 따라 각 행위별로 각 1천만원, 합계 3천만원의 과태료를 부과함
- 아울러, 개인정보의 수집·제공·위탁 시 항목별로 개별동의를 얻도록 하여 개인정보 활용 여부에 대한 이용자의 선택권을 보장하도록 개선하고, 서비스 제공을 위한 계약체결과 개인정보 활용 동의를 분리하여 개인정보 이용에 대한 자기결정권을 보장하도록 개선하며, 개인정보에 대한 안전한 취급 및 불법적인 접근을 방지하기 위한 개선방안과 개인정보처리 내역에 대한 보존대책을 수립하고, 개인정보처리시스템상 개인정보 보호 기능을 보완하는 등 업무처리 절차를 개선하도록 함. 이때 구체적인 이행방안 및 이행완료 시기 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거치도록 함

6) (주)LG파워콤의 자사 포털사이트 무단가입 등 이용자 이익 저해행위에 대한 시정조치에 관한 건(2008-27-116)

- 이기주 이용자네트워크국장으로부터 피심인 (주)LG파워콤의 자사 포털사이트 무단가입 등 이용자 이익 저해행위에 대한 사실조사 결과, 위법성 판단에 관한 사항 및 시정조치(안)을 보고받음.
- 피심인 LG파워콤은 ①초고속인터넷 아이디를 생성하지 않았고, 가입자의 정보도 자사 포털사이트인 엑스피드닷컴 사이트로 자동 등록되지 않아 엑스피드닷컴에 무단가입 시킨 사실이 없음 ②LG파워콤은 초고속가입자 중 요금체납자에 대하여 신용정보집중기관에 연체정보를 제공하면서, 이메일과 요금청구서 및 상담원의 전화통화를 통해서 연체사실을 일방적으로 통보하거나, 단지 고객 본인인지 여부만 묻는 등 본인확인 절차가 불충분한 사실을 확인함
- 이에 대한 시정조치(안)으로는 LG파워콤의 연체정보 제공시 본인 미확인 행위에 대해서는 전기통신사업법 제37조(금지행위에 대한 조치)제1항제6호, 제7호 및 제9호에 의한 ①금지행위의 중지, ②금지행위로 인하여 시정조치 명령을 받은 사실의 공표, ③업무처리절차의 개선과, 동 법 제37조의2(금지행위에 대한 과징금의 부과)에 의한 ④과징금의 부과가 가능함을 보고함.
- 피심인 (주)LG파워콤은 요금연체 정보를 전화, 이메일, 청구서, SMS, 팝업 창 등 5단계에 걸쳐 통보하는 등 통신사업자 중 가장 보완된 절차를 마련하여 시행하고 있는 점을 고려할 필요가 있다는 의견을 제시함.
- 이에 대해 방송통신위원회는 피심인 (주)LG파워콤에 대해
 - 가입자의 본인확인 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 신용정보집중기관 등 관계기관에 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 하며,

- 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단X10cm 이상 또는 5단 X9cm 이상의 크기로 1개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하도록 하며, 이때 공표내용 등은 방송위원회와 사전협의를 거치도록 함
- 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 가입자의 연체정보 제공시 본인확인 절차를 명확하게 할 수 있는 합리적인 방안을 강구하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하여 이행할 것을 명하며, 이때 구체적인 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거치도록 함
- 전기통신사업법 위반행위에 대한 과징금액은 동일 유사유형의 법위반 행위가 처음인 점, 연체정보 제공사실 통보를 위한 노력을 했다는 점 등을 고려하여 동법 제37조의2 및 동법 시행령 제13조제2항에 의거 부과기준금액에서 약 50%를 감경한 2천3백만원으로 결정함

사. 기 타

1) 차기회의 일정에 관한 사항

- 차기 방송통신위원회 회의는 9월 3일(수) 오전 10시에 개최하기로 함.

6. 폐 회(16:25)

※ 11:50 정회, 15:50 속개