

방 송 통 신 위 원 회

의결 제2008-37-160호

사 건 명 (주)씨앤앰의 개인정보 유용 등 법규 위반행위에 대한 시정
조치에 관한 건

사건번호 200809개정009

피 심 인 (주)씨앤앰

서울특별시 강남구 삼성동 168-26 제일빌딩

대표이사 오 규 석

주 문

1. 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

2. 피심인은 일괄동의를 받도록 되어 있는 현행 개인정보 수집 방식을
수집, 제공, 위탁 등 항목별 개별 동의를 얻도록 변경하여 개인정보
활용 여부에 대한 이용자의 선택권을 보장하도록 하고, 개인정보에
대한 안전한 취급 및 불법적인 접근을 방지하기 위한 개선방안과
개인정보처리내역에 대한 보존대책을 수립□시행하며, 개인정보 처리

시스템상 개인정보 보호 기능을 보완하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 구체적인 이행방안, 이행완료 시기 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

이 유

1. 기초 사실

가. 피심인 현황

피심인은 방송법 제9조에 의거 종합유선방송사업자로 허가를 받고 케이블 TV방송서비스를, 전기통신사업법 제5조에 의거 기간통신사업자로 허가를 받아 초고속인터넷, 인터넷전화 등의 전기통신서비스를 제공하고 있으며

2008년 8월말 기준 피심인의 서비스 총 가입자 수는 907,714명이며 2007년말 기준 총 매출액은 1,046억원이다.

< 연도별 서비스 가입자 수 및 매출액 현황 >

[단위 : 명, 백만원]

서비스별		2005년	2006년	2007년	2008년 8월말
케이블방송	가입자 수	282,367	663,496	692,689	712,499
	매 출 액	11,605	39,952	71,482	59,062
초고속 인터넷	가입자 수	91,848	172,677	176,374	183,277
	매 출 액	12,847	23,522	33,171	21,174
인터넷전화	가입자 수	-	-	844	11,938
	매 출 액	-	-	6	55
계	가입자 수	374,215	836,173	869,907	907,714
	매 출 액	24,452	63,474	104,659	80,291

※ 출 처 : 사업자 제출 자료(가입자 수는 중복 계상될 수 있음)

나. 업무 절차 및 이용약관 규정 등

(1) 서비스 가입

피심인의 서비스 가입은 영업점 방문(서면), 온라인, 전화신청 등으로 하며 개인정보 수집□이용□활용, 위탁 및 제공 동의 획득방법은 가입신청서상에 「개인정보 수집□이용」과 「위탁 및 제3자 제공」으로 분리하여 동의 받도록 되어 있다.

(2) 서비스 해지

피심인은 이용자로부터 해약 접수를 받은 경우에 임대장비 철거일자 확인 등의 절차를 거쳐 이용요금 정산 등 해약에 필요한 절차가 완료된 후 6개월 경과 시 개인정보처리시스템상 해당 고객의 개인정보가 조회되지 않도록 조치하며 개인정보처리시스템에서 조회되지 않도록 조치된 고객정보는 별도의 해지자 DB로 분리되어 보관하고 있다.

(3) 피심인의 개인정보 보호관련 규정

피심인은 초고속인터넷서비스 이용약관 제15조(이용자의 개인정보 보호)와 전화서비스 이용약관 제15조(이용자의 개인정보 보호)에서 서비스 제공과 관련하여 고객으로부터 취득한 개인정보를 본인의 사전 동의 없이 제공받은 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없도록 규정하고 있으며

인터넷홈페이지(www.cnm.co.kr)상에 개인정보 수집항목 및 목적, 개인정보 보유 및 이용기간, 파기절차 등을 고지하고 개인정보 제공 및 위탁대상 업체별 개인정보 제공 항목 및 목적, 이용기간 등을 세부적으로 고지하고 있다.

2. 행위사실

가. 이용자에 대한 고지 없는 개인정보 취급위탁

피심인이 2006. 1. 1. ~ 2008. 7. 31. 기간동안 초고속인터넷 등의 고객 개인정보를 수집□이용□활용 및 취급위탁하면서 이용자 고지 및 개인정보 제공여부를 조사한 결과

이용자에 대한 고지 없이 2006. 1. 1. ~ 2007. 7. 26. 기간동안 (주)○○○넷 등 5개사에 개인정보 118,979건을 취급 위탁한 사실을 확인하였다.

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

피심인이 2007. 7. 27. ~ 2008. 7. 31. 기간동안 개인정보를 수집□이용□활용 및 취급위탁한 이용자에 대해 동의 및 개인정보 제공여부를 조사한 결과

이용자 동의 없이 2008. 4. 1. ~ 2008. 4. 10. 기간동안 (주)○○○네트워크에 개인정보 862건을 취급 위탁하여 부가서비스 유치를 위한 TM을 실시 하도록 한 사실을 확인하였다.

다. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반 관련

피심인은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 파일형태로 출력시 용도를 특정하고 개인정보관리책임자의 승인을 받는 등 필요한 조치를 취해야 함에도

위탁업체간 고객정보 조회권한을 제한하지 않아 개인정보처리시스템을 통해 다른 위탁업체가 모집한 고객정보의 조회 및 파일형태 출력이 가능하도록 운영함을 확인하였다.

3. 위법성 판단

가. 이용자에 대한 고지 없는 개인정보 취급위탁

피심인이 2006. 1. 1.~2007. 7. 26. 기간 중 개인정보 취급위탁 업체를 사전에 이용자에게 고지하지 않고 청구서 발송업체 등 5개 위탁업체에 제공한 행위는

舊 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률('07. 1. 26일 법률 8289호로 개정前, 이하 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」은 “정보통신망법”이라 한다)제25조제1항에 따른 고지의무를 위반한 것으로 판단된다.

※ 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)

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

피심인이 개인정보 활용에 동의하지 않은 고객의 개인정보를 부가서비스 가입 유치를 목적으로 하는 위탁업체에 제공하여 인터넷부가서비스 유치 TM을 실시하도록 한 행위는

고객의 동의 없이 개인정보를 취급위탁한 행위에 대하여 정보통신망법 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)

※ 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 동의없이 개인정보취급위탁을 한 자

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

③~⑥ (생략)

개인정보 수집 시 이용자로부터 사전에 동의 받은 목적 이외의 목적으로 개인정보를 이용한 것으로서 정보통신망법 제24조의 규정을 위반한 것으로도 판단된다.

※ 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, 동 행위는 서비스 제공과 관련하여 획득한 이용자의 정보를 이용자의 동의 없이 타인에게 누설하거나 다른 목적으로 사용할 수 없다는 피심인의 초고속인터넷서비스 이용약관 제15조 및 전화서비스 이용약관 제15조를 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 0.4%로 낮은 점 등을 고려하여 전기통신사업법 제15조제1항제5호 및 동법 시행령 제25조제1항 [별표 1]의 규정에 따른 사업정지(3개월 이하)또는 이에 갈음하는 과징금은 부과하지 않는다.

※ 피심인의 초고속인터넷서비스 이용약관 제15조(이용자의 개인정보 보호)

1. ~ 5. 생략

6. 회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 당해 이용고객의 서면이나 전자우편 동의가 있거나, 법률에 특별한 규정이 있는 경우 또는 회사가 정한 기간 동안 이용요금을 채납하여 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에 의해 신용정보기관에 제공하는 경우 외에는 개인정보를 제공 받은 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 안 됩니다.

※ 피심인의 전화서비스 이용약관 제15조(이용자의 개인정보 보호)

1. ~ 5. 생략

6. 회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용고객의 정보를 당해 이용고객의 서면이나 전자우편 동의가 있거나, 법률에 특별한 규정이 있는 경우 또는 회사가 정한 기간 동안 이용요금을 채납하여 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에 의해 신용정보기관에 제공하는 경우 외에는 개인정보를 제공 받은 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 안 됩니다.

※ 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

※ 전기통신사업법시행령 [별표 1]

전기통신사업자의 허가취소 등의 처분기준(제25조제1항 관련)

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

다. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반 관련

피심인이 개인정보처리시스템에서 개인정보를 파일형태로 출력 시 용도를 특정하고 개인정보관리책임자의 승인을 받는 등의 개인정보 보호를 위한 조치를 취하지 않은 행위는

개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무를 규정하는 정보통신망법 제28조의 규정을 위반한 것으로 판단된다.

※ 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)

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

※ 정보통신망법 제64조(자료제출 등) ①~③ (생략)

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

※ 정보통신망법 제76조(과태료)

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

4. 시정조치

가. 정보통신망법 위반에 따른 과태료 부과

피심인이 이용자에 대한 동의 또는 고지 없는 개인정보 취급위탁 행위, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무를 위반한 행위에 대하여

정보통신망법 제25조, 제28조 및 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 ~ 5. (생략)

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

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

- ①개인정보의 수집·제공·위탁 시 항목별로 개별동의를 얻도록 하여 개인정보 활용 여부에 대한 이용자의 선택권을 보장하도록 개선
- ②개인정보에 대한 안전한 취급 및 불법적인 접근을 방지하기 위한 개선방안과 개인정보 처리 내역에 대한 보존대책을 수립□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 방송통신 위원회에게 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.

2008. 11. 14.

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)