

보도자료

2012년 8월 9(목) 14:00부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 네트워크정책국 개인정보보호윤리과 김광수 과장
개인정보보호윤리과 김정섭 사무관 (☎750-2775) laputa@kcc.go.kr**방통위, 이동통신사 개인정보보호 체계 개선한다.****- 불법 TM 신고포상제 등 이통사 개인정보보호 및 불법 TM 방지 대책 마련 -**

방송통신위원회(이하 방통위)는 지난 7월 KT 개인정보 유출 사건과 관련하여 이동통신사 가입자의 개인정보보호 강화와 향후 재발 방지를 위해 「이통사 개인정보보호 및 불법 텔레마케팅(이하 TM) 방지를 위한 개인정보보호 개선 방안」을 마련했다고 밝혔다.

이에 앞서 방통위는 정확한 개인정보 유출사고 경위 파악과 KT의 기술적·관리적 보호조치 기준 등 개인정보보호 법규 준수 여부를 조사하기 위해 관련 전문가 등으로 사고조사단을 구성한 바 있다.

이를 통해 KT의 개인정보 보호 실태 전반과 개선 방안을 면밀히 검토하고 있으며, 법령 위반에 해당되는지 여부 등을 조사하여 필요시 행정처분 등 후속 조치를 취할 예정이다.

더불어 방통위는 최근 정보통신망법 개정 등으로 개인정보보호를 위한 제도적 기반은 마련되었으나, 내부시스템 등을 파악하고 있는 경우 개인정보 유출 가능성이 여전히 있을 수 있어 재발 방지를 위한 대책을 시급히 마련하기로 하였다.

특히, 텔레마케팅 등에 활용하기 위한 목적으로 불법 침해 사고가 발생한 만큼 기업이 개인정보관리시스템의 접근 권한을 가진 인력에 대한 엄격한 통제와 보안의식 강화가 절실하다고 판단하였다.

이러한 점을 고려하여 방통위는 △ 이통사 대리점·판매점의 개인정보 보호 관리·감독 강화 △ 불법 TM 신고센터 운영 및 실태 점검 실시 △ 부처 합동 불법 TM 방지 대응 체계 구축 및 개인정보보호 인식 제고 등을 주요 골자로 하는 개선 방안을 마련하였다.

첫째, 불법 개인정보 수집 차단을 위해 이통사 대리점·판매점에 대한 개인정보 관리·감독 체계를 강화한다. 이를 위해 △ 이통사는 개인정보보호 의무를 대리점 계약시 반영하고, 판매점도 대리점과 정식 계약후 등록 및 개인정보보호 항목을 주기적으로 점검 받도록 하고 △ 대리점·판매점의 개인정보 취급 가이드 마련 및 이통사별 개인정보 관리 수준도 평가할 예정이다.

둘째, 불법 TM 모니터링을 강화하고 대리점·판매점의 개인정보 보호 관리실태를 조사한다. △ 불법 TM 신고센터 및 신고 포상 제도를 운영하고 △ 이통사 대리점·판매점의 개인정보보호 및 관리 실태도 주기적으로 점검한다. 이통사도 자체 실태 점검을 실시하고, 매월 방통위에 불법 TM 적발 및 제재 실적 등을 제출하도록 하여 규제의 실효성을 높일 계획이다.

셋째, 부처 합동 대응 체계 구축 및 개인정보보호 인식 제고를 위한 교육·홍보를 강화한다. △ 부처 합동 불법 TM 방지 대응체계를 구축하여 판매점 등 규제 사각 지대를 해소하고 유관 부처 합동으로 실태

점검 및 개선 대책을 마련할 계획이다. 또한 △ 이통3사 협의체 구성을 통해 불법 TM 업체 정보 공유 및 대응체계를 구축하고 △ 개인정보 보호 교육 강화와 인식 제고를 위한 캠페인 등을 지속적으로 전개할 예정이다.

방통위는 이번 개선 대책에 따라 지속적인 제도 개선 추진 및 불법 TM 근절 위한 사업자 점검을 강화하여 이동통신서비스 이용자가 안심하고 서비스를 이용할 수 있는 환경을 마련하도록 지속적으로 노력할 예정이라고 밝혔다. 끝.

붙임 : 이통사 개인정보보호 및 불법 TM 방지를 위한 개인정보보호
개선 방안

이통사 개인정보보호 및 불법 TM 방지를 위한
개인정보보호 개선 방안

'12. 8.

목 차

I. 추진 배경1

II. 현황 및 문제점1

III. 추진 대책3

1. 이통사 대리점·판매점의 개인정보 관리·감독 강화3

2. 이통사 불법 TM 신고센터 운영 및 실태 점검4

3. 부처 합동 대응 체계 구축 및 개인정보보호 인식 제고5

IV. 향후 추진 일정6

I. 추진 배경

- 최근, 해킹을 통한 개인정보의 대량 유출사고가 발생함에 따라,
 - 정부는 그동안 정보통신망법 개정(12.2.17) 등을 통해 전반적인 개인정보 보호수준 강화를 위한 제도적 기반을 마련
 - 그러나 정부의 규제 강화 기조에도 불구하고, 최근 KT의 개인정보 유출 사고와 같이 이통사의 개인정보 관리 체계를 잘 파악하고 있는 경우 개인정보 유출 가능성이 상존
 - ※ KT 개인정보 해킹 유출(873만명) : 텔레마케팅 사업자가 전문프로그래머와 함께 이통사 개인정보조회시스템에 불법접근 할 수 있는 해킹프로그램을 제작하여 개인정보를 불법 유출하고 자사 TM 영업에 이용하거나 타 업체에 판매
- 따라서, 개인정보 유출사고 재발 방지를 위해서는 이통사의 개인정보보호 수준 강화뿐만 아니라, 유출 정보를 이용한 불법 텔레마케팅(TM) 방지 등 영업 환경 개선 필요

II. 현황 및 문제점

- 이통사의 대리점·판매점 현황
 - 이통사는 휴대전화 개통 및 가입자 유치를 위하여 전국적으로 대리점을 운영하고 있으며, 대리점은 판매점을 가입자 유치 창구로 활용

〈이통 3사 대리점 및 판매점 현황 ('12.7월 현재)〉

구 분	SKT	KT	LGU+	계
대리점	1,463개	1,600개	1,400개	4,463개
판매점	15,708개	14,998개	7,821개	38,527개

※ 판매점의 경우 이통 3사가 중복된 수치(추정)

- 이통사는 대리점과 계약서를 작성하고 있으나, 판매점의 경우에는 대리점과 계약서 없이 가입자 유치를 위한 개인정보 취급업무를 수행

〈대리점 및 판매점의 업무 범위〉

대리점	판매점
<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 모집 및 가입 업무 대행 ○ 모집 고객에 대한 고객 유지 및 관리 ○ 요금 수납 업무 및 기타 부대업무 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가입자 유치 알선 업무 수행 ※ 가입자 알선에 따른 일정 대가를 대리점으로 부터 지급받음

□ 문제점

- **(영업전산시스템 접근 통제)** 이통사의 영업전산시스템은 이용자의 개인정보가 집적되어 인적·물리적 접근통제 강화 필요
 - 영업전산시스템에의 비정상 접근시도에 대한 상시 모니터링 및 주기적 점검 체계를 강화할 필요
- **(대리점의 개인정보 유출 가능성)** 대리점에서 가입자 유치 등 영업 행위를 위해 고객의 개인정보를 조회하여 TM에 활용할 가능성 상존
- **(판매점의 불법 개인정보 수집 및 TM 활용)** 이통사가 직접 관리 하는 대리점과는 달리 판매점은 이통사의 관리·감독이나 법 집행력에 한계가 있어 규제 사각지대로 존재
 - 휴대전화 기기 및 요금제 변경, 이통사 이동 등의 TM을 위한 개인정보 수요가 증가하고 있으며, 이는 개인정보 해킹 및 내부 직원에 의한 유출의 원인으로 작용

Ⅲ. 추진 대책

기본 방향

- ◇ 대리점 판매점의 불법 개인정보 수집 차단을 위한 관리·감독 강화
- ◇ 신고센터 운영 및 모니터링 강화를 통해 불법 TM 근절
- ◇ 부처 및 이통사 합동 대응체계 마련을 통해 실효성 제고

1 이통사 대리점·판매점의 개인정보 관리·감독 강화

□ 판매점 등록 및 개인정보보호 조치 의무화

- 이통사가 대리점 계약 체결시 불법 TM 근절 등 개인정보보호 준수에 관한 조항을 반드시 포함하도록 조치
- 대리점이 판매점과 계약 체결시 계약서에 불법 TM 금지, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치, 개인정보 관리에 대한 주기적 점검 등을 명문화 하고,
 - 이통사 관리시스템 등에 판매점을 등록하도록 하여 판매점을 통한 개인정보 유출 가능성을 최소화

□ 대리점 판매점 개인정보 취급 가이드 마련 및 이통사 관리 수준 평가

- 대리점, 판매점이 업무수행 과정에서 준수해야할 개인정보보호 가이드라인 제정·보급
- 대리점·판매점의 개인정보 관리 실태를 포함하여 이통사별 개인정보 관리 수준을 주기적으로 평가하여 공표

□ 불법 TM 신고센터 운영

- KISA, 개인정보보호협회 등 전문기관에 불법 TM 신고센터를 설치 운영하여 대리점·판매점에 대한 주기적 모니터링을 실시하고 위반행위가 있는 대리점·판매점은 이통사에 제재 요구
- 이통 3사는 불법 TM을 한 대리점·판매점 제재 실적을 매월 방통위에 제출
- 이용자가 불법 TM 신고센터에 신고시 정당한 신고 내용에 대해서는 포상 등의 조치를 할 수 있도록 신고제도(과과라치 제도) 운영

□ 이통사 대리점·판매점 개인정보보호 실태 조사

- 대리점·판매점의 불법 TM 등 개인정보 관리 실태 전반에 대해 정기적, 비정기적 실태 조사 실시
- 이통 3사는 개인정보보호 법규 준수 여부에 대해 자체 점검 실시
 - 대리점에서 고객정보 이상 열람 징후시 내부 조사 및 현장 실사를 통해 정보유출 여부 판단 및 보고하는 체계 점검
 - 불법 TM으로 가입자 모집 또는 거래 발견시 해당 영업점에 대해 제재 조치 시행 후 방통위에 결과 제출
- ※ 영업 정지, 대리점 평가 반영, 인센티브 환수, 관리수수료 감액 등의 조치 및 점검결과 사안이 중대한 경우 계약 해지 등 엄중 조치

□ 부처 합동 불법 TM 방지 대응 체계 구축

- 방통위(이통사·대리점), 행안부(판매점), 경찰청(유출사고 수사) 등 관계 부처 공동으로 '불법 TM 방지 관계 부처 협의회'를 구성하여 불법 TM 실태 점검 및 개선 방안 마련
 - 부처 공동으로 개인정보 침해사고 대응 및 업무수행을 위해 설치되는 '개인정보보호 비상대응팀(PERT)'을 활용하여 실태 점검 추진
 - ※ PERT(Privacy Emergency Response Team) : 개인정보 침해사고 사전 예방·관제-대응-기술지원 등을 수행하기 위해 행안부, 방통위, 경찰청, 전문기관 등으로 구성·운영
- 불법 TM 업체 단속의 집행력 강화를 위해 개인정보보호 업무 수행자에게 특별사법경찰권을 부여하는 방안 검토
 - ※ 불법방송통신기자재 단속, 스팸 조사 등의 업무에 대해서는 旣 부여

□ 이통 3사 공동 개인정보보호 협력 체계 강화

- 대리점 및 판매점에 대해 공동 대응하기 위해 이통3사 개인정보 보호 담당 임원 및 실무자로 협의체 구성·운영
 - 이통 3사에서 확보한 불법 TM업체 정보 등록 및 공유 체계 구축
- 한국인터넷진흥원(KISA)과 이통3사 공동으로 정기적인 해킹에 대한 시뮬레이션을 시행하여 해킹 예방 및 보안조치 강화

□ 개인정보보호 교육 강화 및 인식 제고 위한 캠페인 전개

- 이통 3사 공동 불법 TM 근절 선언 및 대국민 홍보
- 대리점 및 판매점에 대한 개인정보보호 교육 이수 의무화
 - 이통사 자체 교육 및 KISA 등 외부 전문 기관 활용
- 이통 3사와 공동으로 개인정보보호 캠페인 실시
 - 개인정보를 취급하는 이통3사 판매점에서 개인정보가 기재된 가입 신청서 돌려받기 캠페인 등 전개
 - 개인정보보호에 대한 연간 우수 대리점 및 판매점을 선정하고 이통 3사 광고·홍보시 우수 업체 이용을 권장

IV. 향후 추진 일정

- 대리점·판매점 개인정보 취급 가이드라인 마련 : '12. 9월
- 부처 합동 불법 TM 방지 대응 체계 구축 : '12. 9월
- 개인정보보호 교육 및 캠페인 실시 : '12. 9월
- 불법 TM 신고센터·신고포상제 운영 및 실태 조사 : '12. 10월