

2017년도
방송통신위원회 **심결집**



방송통신위원회

일 러 두 기

이 심결집은 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지의 전기통신사업법 상 금지행위, 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법규 및 개인정보보호 법규 위반 사건에 대한 심결내용을 수록하였습니다.

아울러, 지난 7년간(2011~2017)의 연도별 심결통계자료를 포함 하였습니다.

목 차

I. 개 요

I-1. 방송·통신 금지행위 등

① 총 평	3
② 2017년도 금지행위 시정조치 현황	
1. 심의·의결 현황	5
2. 금지행위 유형별 세부현황	6
3. 시정조치 유형별 세부현황	9
③ 2017년도 금지행위 관련 법령 정비 주요 내용	12
④ 방송통신위원회 연도별(7년간) 금지행위 시정조치 현황 (2011년~2017년)	
1. 연도별 심의·의결 현황	15
2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황	20
3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황	23
4. 연도별 사업자별 금지행위 세부현황	26

I -2. 개인정보 보호

① 총 평	43
② 2017년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황	
1. 심의·의결 현황	45
2. 금지행위 유형별 세부현황	46
③ 2017년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요 내용	49
④ 방송통신위원회 연도별(7년간) 개인정보 법규 위반 조치 현황(2011년~2017년)	
1. 연도별 심의·의결 현황	52
2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황	52
3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황	53

II. 조사사건 심의·의결

II -1. 방송·통신 금지행위 등

① 외국인 영업 관련 단말기유통법 위반행위(3.21.)	
1. 개 요	59
2. 관련 사례	59

② 이동통신판매점 조사 거부 방해 행위(3.21.)

1. 개 요 113
2. 관련 사례 113

③ TV홈쇼핑사의 제작비 부당 전가 등 방송법 위반행위(5.26.)

1. 개 요 117
2. 관련 사례 118

④ 방송통신서비스 해지 제한 관련 이용자 이익 침해행위(12.6.)

1. 개 요 200
2. 관련 사례 201

Ⅱ-2. 개인정보보호 법규 위반

① 검경 통보 유출사업자 개인정보보호 법규 위반 행위(1.26.)

1. 개 요 257
2. 관련 사례 257

② 유효기간제 관련 개인정보보호 법규 위반 행위(2.7.)

1. 개 요 294
2. 관련 사례 294

③ 결제대행 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(3.15.)	
1. 개 요	321
2. 관련 사례	322
④ 통신사 판매점의 개인정보보호 법규 위반 행위(8.8.)	
1. 개 요	375
2. 관련 사례	375
⑤ 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(8.8.)	
1. 개 요	392
2. 관련 사례	392
⑥ 숙박정보 제공 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(9.8.)	
1. 개 요	433
2. 관련 사례	434
⑦ 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(10.12.)	
1. 개 요	466
2. 관련 사례	466
⑧ 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(12.12.)	
1. 개 요	525
2. 관련 사례	525

9 O2O사업자 개인정보보호 법규 위반행위(12.12.)

1. 개 요 545
2. 관련 사례 545

10 통신사 영업점 개인정보보호 법규 위반 행위(12.21.)

1. 개 요 596
2. 관련 사례 597

부 록

1 방송·통신 금지행위 관련 규정

1. 방송통신사업 금지행위에 대한 업무처리 규정 772
2. 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준 780
3. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과의 부당한 행위 세부기준 784
4. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 786
5. 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준 792
6. 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 797
7. 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준 803
8. 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 805
9. 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준 810
10. 시정명령을 받은 사실의 공표기준 813
11. 금지행위 위반에 대한 고발기준 819

② 단말기유통법 관련 규정

- 1. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준 821
- 2. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정 823
- 3. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 825

③ 개인정보보호 관련 규정

- 1. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 829
- 2. 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 기준 해설 834
- 3. 개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준 883
- 4. 온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드라인 886
- 5. 바이오정보 보호 가이드라인 896

I. 개 요

I-1. 방송·통신 금지행위 등

- 1 총 평
- 2 2017년도 금지행위 시정조치 현황
- 3 2017년도 금지행위 관련 법령 정비 주요 내용
- 4 연도별(7년간) 금지행위 시정조치 현황 (2011년~2017년)

I-2. 개인정보 보호

- 1 총 평
- 2 2017년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황
- 3 2017년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요 내용
- 4 연도별(7년간) 개인정보 법규 위반 조치 현황 (2011년~2017년)

I-1.

방송·통신 금지행위 등

1. 총 평

빅데이터, 클라우드, 사물인터넷(IoT), 인공지능(AD) 등 방송통신 기술의 고도화는 C-P-N-D-U 모든 계층에서 방송통신 융합을 진전시키고 있으며, 스마트모바일 기기의 보편화로 시·공간의 제약 없이 언제 어디서나 방송통신서비스가 가능한 기술적 환경이 구축되면서 초연결 사회로의 진입이 촉진되고 있다.

이러한 기술의 발전은 이용자 삶의 편익을 제고시키는 반면 방송통신시장의 경쟁심화와 서비스의 복잡화로 새로운 양상의 불공정 행위 및 이용자 이익 침해 행위를 증가시키고 있다.

이에 따라 방송통신이 미래사회의 핵심 인프라로 기능할 수 있도록 방송통신 시장 전반의 불공정한 갑을 관계를 청산하고 이용자 권익 보호를 강화하기 위한 규제기관의 역할이 더욱 중요해지고 있다.

방송통신위원회는 「전기통신사업법」 시행령 개정을 통해 이용자 이익을 해치는 새로운 금지행위 유형의 제재근거를 마련하고 「전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과의 부당한 행위 세부기준」(고시)을 제정하는 등 법·제도를 정비하였으며, 단말기 지원금 상한제 폐지('17.10월)로 인한 이용자 차별을 방지하기 위해 전국 상황반을 운영하는 등 통신시장 안정화를 위해 노력을 기울였다.

또한, 2017년 한 해 동안 지속적인 시장 모니터링을 실시하고 기획조사를 실시하여 총 7개 유형의 59건의 불공정 행위에 대해 시정조치를 하였으며, 총 30억 2,800만원의 과징금을 부과하였다.

1) 시정조치의 주요 내용

방송통신위원회는 2017년도에 유·무선통신, 유료방송 시장의 조사·단속 및 업정 제재를 통해 이용자 보호 및 공정한 경쟁 환경 조성에 기여하였다.

우선 지난 '16년 국정감사시 SKT의 이동통신 외국인 영업 특혜 제공에 대한 문제제기에 따라 이통3사 및 유통점에 대한 철저한 사실조사를 진행하였으며, 대리점 및 판매점에 과도하게 높은 차별적 장려금 지급으로 부당한 지원금 지급을 유도한 이통3사에 총 21.24억원의 과징금을, 차별적 지원금을 지급한 42개 유통점에 총4,400만원의 과태료를 부과하였다.

또한, '17년 초에 발생한 LGU+ 고객센터 상담원의 자살사건을 계기로 통신4사의 과도한 해지방어 행위에 대해 심층 조사를 실시하였다. 그 결과 초고속인터넷 및 결합상품서비스의 이용계약 해지 거부·지연·제한 등 이용자 이익을 침해한 LGU+, SKB에 각각 8억원, 1억 400만원의 과징금을

부과하였으며, 통신4사에 해지상담원이 과도한 해지방어 경쟁에 내몰리지 않도록 과도한 인센티브 차별이나 해지방어를 야기할 수준의 인센티브를 축소하도록 하는 한편, 2차 해지방어 조직의 폐지 등 업무처리절차 개선을 명령 하였다.

방송분야에서는 TV홈쇼핑사업자의 납품업체에 대한 불공정행위를 규제하기 위해 7개 TV홈쇼핑사업자를 대상으로 조사를 실시하였으며, TV홈쇼핑사업자의 상품판매방송 제작비용의 전부 또는 일부를 납품업체에 부당하게 전가한 불공정 행위에 대하여 위반행위 중지, 업무절차 개선 등 시정조치를 명령하였다. 이는 지난 TV홈쇼핑사업자의 납품업체에 대한 불공정행위를 규제하기 위한 법령 개정(방송법 '15.3.31, 동법 시행령 '15.12.31)이후 첫 번째로 제재한 사례로 그 간 TV홈쇼핑사업자들이 상품판매방송 제작비를 납품업체에 부담시켜온 관행 바로잡는다는 점에서 의의가 있다.

이외 법적 제재는 하지 않았으나 이동통신서비스 상품의 속도 및 커버리지 등 품질관련 정보가 홈페이지, 이용약관 등을 통해 이용자에게 충실히 고지되도록 개선 권고하여 이용자의 알 권리를 보호하였으며, 전기통신상품명에 기가○○○, 5G○○○ 등 속도와 기술방식 관련 용어를 상품명으로 사용할 경우 이용자가 상품명으로 인해 통신품질에 대한 정보를 오인하지 않도록 서비스 특징, 제한조건 등에 대한 정보를 명확히 제공토록 하였다.

2) 제도개선의 주요 내용

한편 방송통신위원회는 방송통신시장의 갑을 관계를 청산하고 이용자 권익 증진을 위해 관련 법제도의 개선을 지속적으로 추진하였다.

방송통신시장 환경 변화에 따라 새롭게 나타날 수 있는 이용자 이익 침해 행위 등 금지행위를 구체화한 「전기통신사업법」 시행령 개정안이 '17.1월 시행되었으며, 전기통신사업자간 우월적 지위를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부과하는 부당한행위와 관련하여 부당성 판단의 세부기준을 마련(「전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과의 부당한 행위 세부기준」, '17.8.16)하여 통신사 및 거대 포털, 앱마켓 등의 일방적 부당행위로부터 중소기업이 보호되도록 하였다.

또한 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 '단말기유통법')상 단말기 지원금 상한제가 폐지됨에 따라 하위법령을 정비('17.10.1 시행)하였으며, 이동통신사업자 등의 조사 거부·방해 행위에 대한 과태료를 기업규모에 따라 차등 부과토록 단말기유통법 시행령을 개정('17.9.5 시행)하여 이동통신사업자와 대규모 유통업자에 대한 제재효과를 제고하였다.

이외, 공동주택 케이블TV 단체계약의 이용자 보호 강화를 위해 가입자에 대한 개별동의 확보, 계약내용의 주기적 고지, 공동주택 관리비 청구서에 단체계약 요금 명칭 개선 등 이용자가 단체계약 정보를 명확히 알 수 있도록 하여 요금분쟁 등 이용자 피해를 예방하도록 제도개선('17.11월)을 추진하였다.

앞으로도 방송통신위원회는 방송통신 시장의 공정한 경쟁 환경 조성과 이용자 권익 증진을 위해 방송·통신시장에 대한 모니터링을 강화하고 이용자 피해 예방활동 등 다양한 활동을 지속적으로 펼쳐 나갈 것이다.

2. 2017년도 금지행위 등 시정조치 현황

1. 심의·의결 현황

○ 2017년도에 방송통신위원회는 방송통신사업자의 방송통신 관련 법령 금지행위 위반 등에 대한 조사사건 59건, 통신재정 7건, 법령·고시 등 제·개정 6건 등으로 총 72건을 심의·의결하였다.

< 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

조사 사건	통신 재정	방송 분쟁	법령·고시 등	합 계
59	7	0	6	72

* 법령 고시 제·개정 : 단말기 지원금 상한제 관련 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제4조제1항 및 제2항 일부를 폐지 포함('17.9.30)

- 주요 심결 사례로는 단말기 지원금 과다지급 및 차별적인 지원금 지급 유도, 사전승낙서 영업점 미게시, 사실조사 거부·방해, 초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위, TV홈쇼핑사업자들이 상품판매방송 제작비용의 전부 또는 일부를 납품업체에게 부당하게 전가하는 행위 등 이용자 이익 저해행위 및 불공정행위의 조사사건을 들 수 있다.

< 2017년도 주요 심결 사례 >

의결일	안 건 명	사업자	주요 시정조치
2017년 3월 21일	SK텔레콤, 케이티, LG유플러스 및 유통점의 외국인 영업 관련 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	SK텔레콤(주), (주)케이티, (주)LG유플러스 및 유통점 43개사	○ 과징금 ○ 과태료 ○ 시정명령 공표 등
2017년 3월 21일	이동통신 판매점 조사 거부·방해행위에 대한 과태료 부과에 관한 건	유통점 1개사	○ 과태료
2017년 9월 14일	TV홈쇼핑사의 금지행위 위반에 대한 시정 조치에 관한 건	(주)지에스홈쇼핑 외 5개사	○ 업무처리 절차의 개선 ○ 시정명령 공표 등
		(주)씨제이오쇼핑	○ 과태료 ○ 업무처리 절차의 개선 ○ 시정명령 공표 등
2017년 12월 6일	초고속인터넷 및 결합상품서비스 해지제한 관련 이용자의 이익 침해행위에 대한 시정 조치에 관한 건	SK텔레콤(주), (주)케이티, (주)LG유플러스, SK브로드밴드(주)	○ 과징금 ○ 약관 변경 ○ 업무처리 절차의 개선 ○ 시정명령 공표 등

○ 조사사건에 대한 시정조치 유형으로는 과징금 5건, 과태료 45건, 약관변경 4건, 행위중지 57건, 시정명령 받은 사실의 공표 57건, 절차개선 11건, 시정명령 이행계획 제출 및 이행결과 보고 등 기타 15건 총 194건이 있었다.

< 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	형사 고발	기타	합 계
-	5	45	4	57	57	11	-	15	194

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

** 기타 항목 : 이행계획서 제출 및 결과보고(14건), 통신품질 관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고(1건)

- 과징금 부과내역에 대하여 살펴보면 전기통신사업법상 이용자 이익 침해행위 2건에 9억 400만원, 단말기유통법상 통신3사의 부당한 지원금 지급 유도행위 3건에 21억2,400만원 등 총 5건에 30억 2,800만원을 부과하였다.

< 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	이용자 이익 침해	부당한 지원금 지급 유도	합 계
건 수	2	3	5
금 액	904,000	2,124,000	3,028,000

- 과태료 부과내역에 대하여 살펴보면 단말기유통법상 과다지원금 지급 및 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위 42건 4,400만원, 판매점 사전승낙서 미게시 1건 100만원, 사실조사 거부 방해 1건 500만원, 방송법상 자료의 거짓 제출행위 1개 1,000만원 등 총 6,000만원을 부과하였다.

< 과태료 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	과다 지원금 지급 및 부당한 차별지원금 지급	사전승낙제 위반	사실조사 거부·방해	거짓 자료의 제출	합 계
건 수	42	1	1	1	45
금 액	44,000	1,000	5,000	10,000	60,000

2. 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

- 조사사건은 전기통신사업법과 방송법상 금지행위 위반 및 단말기유통법 위반 관련 총 59건이 있었으며, 분야별로 무선분야 48건, 유선분야 4건, 방송분야 7건이 있었다.

< 2017년도 조사사건 전체 현황 >

구분	역 무	사건 유형	사업자	구분	위반내용
무선 분야	이동 전화	부당한 지원금 지급 유도(3.21)	SKT, KT, LGU+	단말기 지원금	○ 대리점 및 판매점에 가입유형간 과도하게 높은 차별적은 장려금 지급 등 부당한 지원금 지급 유도
무선 분야	이동 전화	과다지원금 지급 및 부당하게 차별 지원	42개 유통점	단말기 지원금	○ 공시지원금(추가 지원금 15% 포함) 범위를 초과하여 지원금을 지급

구분	역무	사건 유형	사업자	구분	위반내용
		금 지급(3.21)			○ 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금 지급
		판매점 사전승낙제 위반(3.21)	1개 유통점	기타	○ 사전승낙서를 미게시하고 영업을 한 행위
		사실조사 거부·방해 행위(3.21)	1개 유통점	사실조사 거부·방해	○ 사실조사를 거부·방해한 행위
		전기통신서비스의 품질 등 중요사항을 이용약관에 충분히 고지하지 않은 행위(3.21)	KT	기타	○ 전기통신서비스의 속도 커버리지 등 품질 관련 정보를 이용약관을 통해 이용자에게 충분히 고지하지 않은 행위 * 단, 동 조사사건은 홈페이지를 통해 고지하고 있는 점 등을 고려하여 전기통신사업법상 위반 행위로 판단하지 않음 (개선 권고)
유선 분야	초고속인터넷	초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용계약의 해지 거부·지연·제한 행위(12.6)	SKT, KT, LGU+, SKB	이용자 이익저해	○ 정당한 사유 없이 해지 거부·지연·제한 행위 ○ 이용자의 귀책사유가 없는 이용계약 해지시 위약금을 부과하는 행위 ○ 해지 희망일에 서비스를 중단하지 않고 제공한 행위
방송 분야	TV 홈쇼핑사	제작비용 부당전가 및 거짓자료의 제출(9.14)	(주)지에스홈쇼핑 외 5개사	비용의 부당전가	○ 사전영상 제작비용의 전부 또는 일부를 납품업체에게 부당하게 전가하는 행위
			(주)씨제이오쇼핑	비용의 부당전가 , 거짓자료 제출	○ 사전영상 제작비용의 전부 또는 일부를 납품업체에게 부당하게 전가하는 행위 ○ 사실과 다른 자료 제출
합 계		7유형			59건

○ 조사사건에 대하여 금지행위 유형별 세부현황을 살펴보면,

- 총 59건 중 전기통신사업법상 이용자 이익 저해 4건, 단말기유통법상 사실조사 거부 1건, 단말기 유통법을 위반한 지원금 지급 45건, 비용의 부당전가 7건, 기타 2건이 있었다.

< 금지행위 유형별 현황 >

(단위 : 건)

구분	사업자	이용자 이익 저해	단말기 지원금	비용의 부당전가	사실조사 거부·방해	기타	계
무선 분야 무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	1
	KT	-	1	-	-	1	2
	LGU+	-	1	-	-	-	1

구 분	사업자	이용자 이익 침해	단말기 지원금	비용의 부당전가	사실조사 거부·방해	기타	계
	유통점	-	42	-	1	1	44
	소 계	0	45		1	2	48
유 선 분 야	SKT	1	-	-	-	-	1
	KT	1	-	-	-	-	1
	LGU+	1	-	-	-	-	1
	SKB	1	-	-	-	-	1
	소 계	4	0	0	0	0	4
방 송 분 야	TV홈쇼핑사	-	-	7	-	-	7
	소 계	0	0	7	0	0	7
총 계		4	45	7	1	2	59

□ 위반행위 세부 유형별 분석

[이용자 이익 침해행위]

○ 2017년도 이용자 이익 침해행위는 이용계약의 해지 거부·지연·제한행위 등 총 4건이 발생하였다.

- LGU+, SKB, SKT, KT의 초고속인터넷 및 결합상품서비스의 이용계약 ‘해지’와 관련하여 해지를 거부·지연·제한하는 행위, 이용자의 귀책사유가 없는 이용계약 해지시 위약금을 부과하는 행위, 서비스를 중단하지 않고 제공하면서 이 기간을 활용하여 해지를 제한하는 행위 등 이용자 이익 침해 행위에 대하여 시정명령과 과징금 부과 등의 제재가 이루어졌다.

[단말기 지원금 과다 지급 및 차별 지급]

○ 2017년에는 이통3사 및 유통점의 외국인 영업 관련 단말기유통법 위반행위에 대한 제재가 총 45건 있었으며, 이 중 유통점의 과다지원금 지급 및 가입유형별 차별적인 지원금 지급이 42건이다.

- 부당한 지원금 지급 유도 : SKT, KT, LGU+가 대리점 및 판매점에 가입유형 간 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하고 유통점의 부당한 차별적 지원금 지급행위를 막기 위한 주의와 감독을 소홀히 한 행위에 대하여 시정명령 및 과징금 부과 등 제재가 이루어졌다.
- 과다 지원금 지급 및 차별적 지원금 지급 : 이통3사 관련 42개 유통점이 현금대납 등의 방법으로 공시지원금(추가 지원금 15% 포함)보다 초과하여 지원금을 지급하고, 이 중 일부 이용자에게 가입유형별(신규가입, 번호이동, 기기변경)로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위에 대하여 과태료 부과 등의 제재가 이루어졌다.

[제작비용의 부당 전가]

○ 2017년에는 TV홈쇼핑사의 납품업체에 대한 부당한 제작비 전가행위 등 총 7건에 대하여 제재가 있었다.

- TV홈쇼핑사*가 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고책임을 지고 판매하는 상품(직매입 상품)과 상표권을 보유한 상품에 대하여 사전영상제작 비용의 전부 또는 일부를 납품업자에게 전가시킨 행위에 대하여 시정조치 명령 등의 제재가 이루어졌다.

* (주)지에스홈쇼핑, (주)씨제이오쇼핑, (주)우리홈쇼핑, (주)현대홈쇼핑, (주)홈앤쇼핑, (주)엔에스쇼핑, (주)공영홈쇼핑

- 또한, 동 사건 조사 중 10여 차례 이상 사실과 다른 자료를 제출하여 이로 인해 조사 기간이 연장되는 등 방통위의 사실조사를 방해한 (주)씨제이오쇼핑에 대하여 과태료를 부과하였다.

[사실조사 거부·방해]

- o 2017년에는 유통점의 단말기유통법상 사실조사 거부·방해 행위에 대한 제재가 있었다.
- 서울 구로구 소재 판매점(1개)은 단말기유통법에 따른 방통위의 현장 조사시 직원들에게 개인 컴퓨터의 전원 차단 지시, 컴퓨터 모니터·키보드를 바닥에 쓰러뜨리는 등 위력을 행사하고 방통위 조사관을 주거침입 및 업무방해로 경찰에 신고하는 등 정당한 현장조사를 거부·방해한 행위에 대하여 과태료 부과 등의 제재가 이루어졌다.

[기 타]

- o 이외에도 2017년에는 사전승낙서를 미게시한 유통점(1개) 제재, 실태점검은 실시하였으나, 여러 사항을 종합 고려하여 권고 조치한 사례등이 있었다.
- 단말기유통법상 판매점은 이동통신사업자의 판매점 선임에 대한 사전승낙을 받고 그 사실을 영업장에 개시하여야 하나 사전승낙서를 미게시 하고 영업을 한 행위에 대하여 과태료 부과 등의 제재가 이루어졌으며, KT의 ‘기가LTE’ 서비스 관련 속도·커버리지 등의 품질관련 정보를 홈페이지, 이용약관 등을 통하여 명확하게 고지하도록 권고조치 하였다.

3. 시정조치 유형별 세부현황

□ 개 요

- o 조사사건에 대하여 시정조치 유형별 세부현황을 살펴보면,
 - (무선 분야) 이동전화 역무에서 ‘부당한 지원금 지급을 유도’한 통신3사에 대해서는 위반행위 중지, 시정명령 받은 사실의 공표, 시정명령 이행계획서 제출 및 이행결과 보고, 과징금 부과, ‘과다지원금 및 차별적인 지원금을 지급’한 42개 유통점과 사전승낙서를 미게시한 1개 유통점에 대해서는 위반행위 중지, 시정명령 받은 사실의 공표와 함께 과태료를 부과하였고, 사실조사를 거부·방해 행위를 한 1개 유통점에 대해서는 과태료를 부과하였다.
 - (유선 분야) 초고속인터넷 및 결합상품서비스 제공시 이용자의 계약 해지 거부·지연·제한 행위를 한 LGU+ 등 기간통신사업자 4개사에게는 이용약관 변경, 위반행위 중지, 시정명령 받은 사실의 공표, 업무처리 절차 개선, 시정명령 이행계획서 제출 및 이행결과 보고 등의 시정조치를 하였으며 이중 LGU+와 SKB에게는 시정조치와 함께 과징금을 부과하였다.

- (방송 분야) 사전영상제작 비용을 납품업자에게 전가 시킨 7개의 TV홈쇼핑사에게는 위반행위 중지, 업무처리 절차 개선, 시정명령 받은 사실의 공표, 시정명령 이행계획서 제출 및 이행결과 보고 등의 시정조치를 하였으며, 이중 사실조사시 사실과 다른 자료의 제출 등으로 조사를 방해한 (주)씨제이 오쇼핑에 대하여는 시정조치와 함께 과태료를 부과하였다.

< 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

구분	사업자	유형별 시정조치 ¹⁾									
		영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	형사 고발	기타 ²⁾	계
무선 분야	SKT	-	1	-	-	1	1	-	-	1	4
	KT	-	1	-	-	1	1	-	-	2	5
	LGU+	-	1	-	-	1	1	-	-	1	4
	유통점(44개)	-	-	44	-	43	43	-	-		130
	소 계	0	3	44	0	46	46	0	0	4	143
유선 분야	SKT	-	-	-	1	1	1	1	-	1	5
	KT	-	-	-	1	1	1	1	-	1	5
	LGU+	-	1	-	1	1	1	1	-	1	6
	SKB	-	1	-	1	1	1	1	-	1	6
	소 계	0	2	0	4	4	4	4	0	4	22
방송 분야	TV 홈쇼핑사(7개)	-	-	1	-	7	7	7	-	7	29
	소 계	0	0	1	0	7	7	7	0	7	29
총 계		0	5	45	4	57	57	11	0	15	194

1) 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치를 받은 내용을 포함

2) 기타 항목 : 시정명령 이행계획서 제출 및 결과보고(14건), 통신품질관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고 (1건)

□ 금지행위 등 과징금 부과 현황

○ 조사사건에 대하여 과징금 부과 내역은 총 5건에 30억2,800만원이며 이중 이용자 이익 저해는 2건에 9억400만원, 단말기유통법상 부당한 지원금 지급 유도 행위는 3건에 21억2,400만원이 부과되었다.

- (무선 분야) 이통3사의 부당한 지원금 지급 유도행위에 대해 SKT 7억9,400만원, KT 3억6,100만원 LGU+ 9억6,900만원 등 총 21억2,400만원의 과징금이 부과되었다.

- (유선 분야) 초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용계약의 해지를 거부·지연·제한하는 등 이용자 이익을 침해한 LGU+와 SKB에 각각 8억원, 1억400만원의 과징금을 부과하였다.

< 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구분	사업자	이용자 이익 저해	부당한 지원금 지급 유도	합계
무선분야	SKT	-	794,000	794,000
	KT	-	361,000	361,000
	LGU+	-	969,000	969,000
	소계	-	2,124,000	2,124,000
유선분야	LGU+	800,000	-	800,000
	SKB	104,000	-	104,000
	소계	904,000	-	904,000
총계		904,000	2,124,000	3,028,000

□ 과태료 부과 현황

○ 조사사건에 대한 과태료 부과 내역은 총 45건에 6,000만원으로, 이중 단말기유통법상 지원금 지급 위반행위에 대하여 4,400만원, 판매점 사전승낙서 미게시 100만원, 사실조사 거부·방해 500만원, 방송법상 자료의 거짓 제출행위에 대해 1,000만원이 부과되었다.

- (무선 분야) 공시지원금을 초과하여 지원금을 지급하고 이 중 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 38개 유통점에 각 100만원, 4개 유통점 각 150만원을 부과하고 사전승낙서를 미게시한 채 영업을 한 1개 유통점에 100만원, 방통위의 사실조사를 거부·방해한 1개 유통점에 500만원의 과태료가 부과되었다.

- (방송 분야) TV홈쇼핑사의 사전영상제작 비용 전가여부를 조사하는 과정에서 10여 차례 이상 사실과 다른 자료를 제출한 (주)씨제이오쇼핑사에 1,000만원의 과태료를 부과하였다.

< 과태료 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구분	사업자	과다 지원금 및 부당한 차별 지원금 지급	사전승낙제 위반	사실조사 거부방해	거짓자료 제출	합계
무선	유통점(44개)	44,000	1,000	5,000	-	50,000
방송	(주)씨제이오쇼핑	-	-	-	10,000	10,000
총계		44,000	1,000	5,000	10,000	60,000

3. 2017년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용

- '17. 1월 결합판매 활성화 등 변화하는 통신시장 환경에서 이용자의 편익을 더욱 두텁게 보호하고, 사업자간 공정하게 경쟁할 수 있는 기반을 조성하기 위해 금지행위의 세부유형을 구체화한 「전기통신사업법 시행령」 개정안이 시행되었다.
- 이는, 방송통신 결합판매서비스의 비용·수익 부당 분류를 통해 이용요금이나 상호접속 등의 대가를 산정하는 행위 금지, 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스 제공 행위, 이용자의 선택권을 제한하는 행위 유형을 금지행위에 구체화 한 것으로 이용자 편익 증진 및 공정경쟁 기반조성 강화에 기여할 것으로 기대된다.
- 또한, 방송통신위원회는 '17.8월 「전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과의 부당한 행위 세부기준」(고시)을 제정하였다.
- 이는 개정된('16.12.30) 전기통신사업법 시행령에서 일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위를 금지하면서 부당행위에 대한 세부적인 기준을 고시하도록 위임함에 따라 제정된 것으로, 부당성 판단에 있어 고려해야할 사항을 명시하였다.
- 이와 더불어, 단말기유통법 부칙 제2조에 의거 '17.10월부터 단말기 지원금 상한제가 폐지됨에 따라 방송통신위원회는 「이동통신단말장치 지원금 상한액에 관한 규정」(고시)을 폐지하고 상한액 초과 지원금 지급을 금지한 조항들을 개정하는 등 하위법령*을 정비하였으며, 사실조사의 실효성을 제고하기 위해 이동통신사업자 등의 조사 거부·방해 행위에 대한 과태료를 기업 규모를 고려하여 차등 부과토록 단말기유통법 시행령을 개정하였다.
- * 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(고시), 「긴급중지명령에 관한 업무처리 규정」(고시) 일부개정

□ 「전기통신사업법」 시행령 주요내용 (시행 : 2017. 1. 31.)

- (결합판매서비스의 비용·수익 부당 분류 금지) 전기통신서비스와 다른 전기통신서비스, 방송, 인터넷 멀티미디어 방송을 묶어서 판매하면서 비용이나 수익을 부당하게 분류하여 전기통신서비스의 이용요금이나 상호접속 등의 대가를 산정하는 행위 금지
- (이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위 금지 추가) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위, 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위, 이용자의 전기통신서비스 신청 후 개통되기 전까지 전기통신서비스의 신청 철회를 정당한 사유 없이 거부·제한하는 행위, 정당한 사유 없이 이용계약에 관한 중요사항을 변경하거나 이용계약을 해지하는 행위, 가입자선로가 설치되지 않거나 전기통신서비스 품질이 현저히

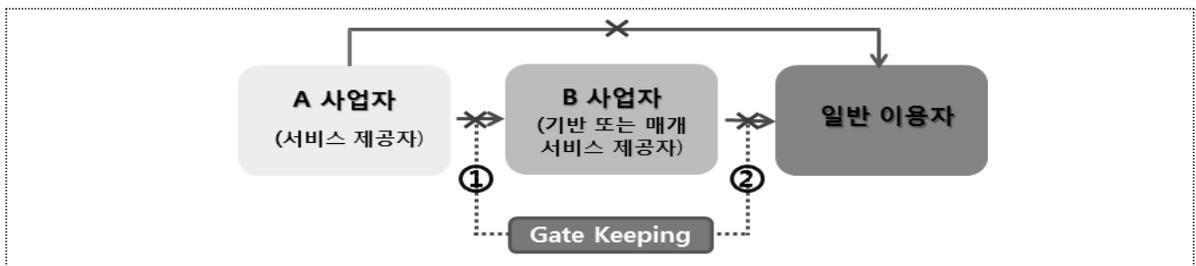
저하되는 지역으로의 이사 등 이용자 귀책사유가 없는 경우 이용계약 해지 시 정당한 사유없이 위약금을 부과하는 행위를 금지하는 등 이용자 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위를 금지함

- (이용자 선택권 강화) 전기통신단말장치의 기능을 구현하는데 필수적이지 아니한 소프트웨어의 삭제를 부당하게 제한하거나, 다른 소프트웨어의 설치를 부당하게 제한하는 소프트웨어를 설치·운영하는 행위를 금지하고 이와 함께 정보를 가리는 광고의 삭제를 못하게 하거나, 부당하게 광고와 광고가 아닌 정보를 명확하게 구분하지 않고 제공함으로써 이용자를 오인하게 하는 행위를 금지하는 등 이용자의 선택권을 확대함
- (부당한 이용자 차별 금지) 협정 등에 따라 이용자와의 계약체결 등을 대리 또는 위탁받아 처리하는 자에게 정상적인 상거래 관행에 비추어 수수료 등 경제적 이익을 부당하거나 과도하게 제공하여 이용자의 차별을 유도하는 행위 금지

□ 「전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과의 부당한 행위 세부기준」
(시행 : 2017. 8. 16.)

- 전기통신사업법 시행령에서 일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위를 금지하면서 부당한 행위에 대한 세부적인 기준을 고시하도록 위임함에 따라 행위의 부당성을 판단함에 있어 이용자 이익 저해를 사전에 인지하고 있었는지 여부 등 행위 주체에 관한 사항, 전기통신서비스 시장의 진입장벽, 다른 서비스로의 대체가능성 등 시장 구조, 이용자 선택권 제한 여부 등 행위로 인한 영향과 관련한 요소를 종합적으로 고려하여 판단하도록 기준을 제정함.
- 아울러, 실질적인 이용자의 이익침해가 발생하지 않고, 전기통신서비스의 안정성 및 보안성 확보 등 합리적인 사유가 있다고 인정되는 경우에는 부당하지 않은 것으로 보도록 함.

- 이에 따라, 기반* 또는 매개** 서비스를 제공하는 사업자가 콘텐츠 제공서비스 등을 이용자에게 도달하지 못하도록 일방적으로 차단하거나 제한하는 행위를 금지함으로써 통신사 및 거대 포털, 앱마켓 등의 일방적인 부당행위로부터 중소기업을 보호하고 이용자 선택권 등 편익을 증진시킴
- * 이동통신, 인터넷 등 다른 서비스를 제공하기 위하여 기반이 되는 기간통신역무
- ** 포털, 개방형 SNS, 앱장터 등 다른 서비스 제공을 매개하는 부가통신역무



- ① 부가통신사업자가 다른 부가통신사업자의 서비스 제공을 부당하게 거부하는 행위
- ①,② 기간통신사업자가 인터넷에서 전송되는 특정 서비스를 임의로 차단하거나, 전송속도를 느리게 하는 행위

□ 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 시행령 일부개정 (시행 : 2017. 9. 5.)

- 이동통신사업자 등의 조사 거부·방해 행위에 대한 실질적인 제재효과를 제고하기 위해 기존의 위반횟수에 따른 과태료 부과기준(500~5,000만원)을 이동통신사업자, 대규모유통업자 등 기업규모를 고려하여 과태료를 차등부과 하도록 개정*

* 이동통신사업자, 대규모유통업자의 위반시 횟수와 관계없이 5,000만원의 과태료 부과, 이외의 자는 위반 횟수에 따라 부과

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상
너. 법 제13조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 경우	법 제22조 제1항	이동통신사업자· 대규모유통업자	5,000			
		이동통신사업자· 대규모유통업자 외의 자	500	1,500	3,000	5,000

□ 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 하위고시 개정 및 폐지 (시행 2017. 10. 1.)

- 경쟁을 통한 단말기 가격 인하를 위해 단말기유통법 부칙 제2조 일몰규정에 따라 지원금 상한제(단말기유통법 제4조제1항·제2항)를 폐지하고 일몰규정을 근거로 한 「이동통신단말장치 지원금 상한액에 관한 규정」(고시)을 폐지하고 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(고시), 「긴급중지명령에 관한 업무처리 규정」(고시)의 일부를 개정하는 등 하위법령을 정비

4.

**방송통신위원회 연도별(7년간) 금지행위 등 시정조치 현황
(2011 ~ 2017년)**

1. 연도별 심의·의결 현황

□ 개 요

○ 지난 7년간 총 634건을 심의·의결 하였으며, 이 중 방송통신사업 금지행위 등 조사사건은 558건(88%)으로 가장 많은 비중을 차지하고 있고 다음으로는 법령·고시 등의 제·개정 6건(9.8%), 통신재정 14건(2.2%) 순이다.

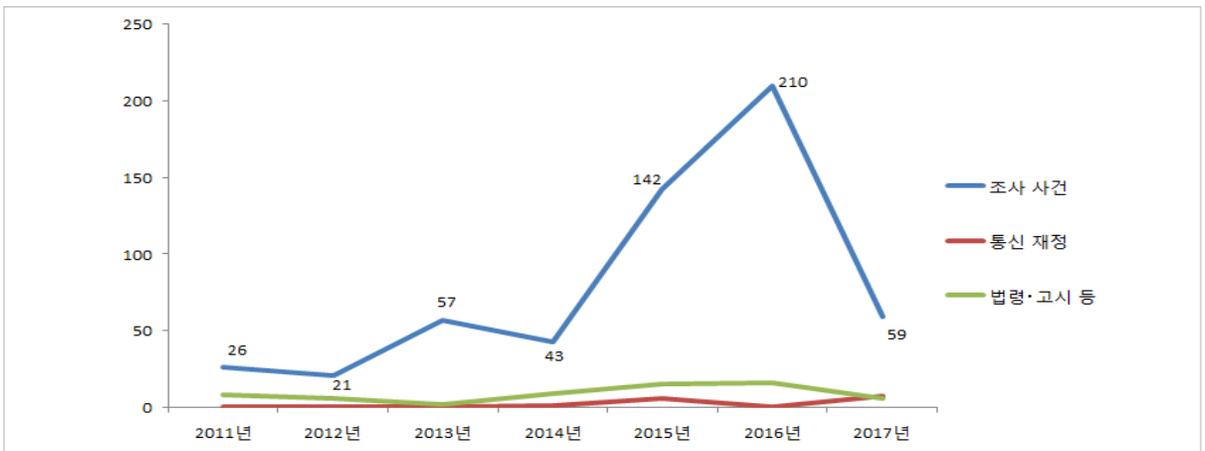
- 7년간 심의·의결 건수는 지속적으로 증가하였으나, '17년에 이르러 감소하였는데 그것은 방송통신위원회의 제4기 위원 구성 지연으로 심의·의결이 지연됨에 따라 감소된 측면이 있으며, 단말기유통법 시행('14.10월) 이후 번호이동과 고가요금제에만 집중되던 지원금이 기기 변경 및 중저가 요금 가입자에게도 지급 되는 등 이용자 차별이 다소 해소되면서 조사사건 건수가 감소한 측면이 있다.

< 연도별 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

구 분	조사 사건	통신 재정	법령·고시 등	계
2011년	26	-	8	34
2012년	21	-	6	27
2013년	57	-	2	59
2014년	43	1	9	53
2015년	142	6	15	163
2016년	210	-	16	226
2017년	59	7	6	72
합 계	558(88.0)	14(2.2%)	62(9.8%)	634(100%)

(단위 : 건)



□ 연도별 추이

연도별 추이를 살펴보면 조사사건은 2014. 10월 단말기유통법 시행 직후 급증하여 2016년까지 증가추세였으나 2017년에는 59건으로 전년대비 151건 감소하였다. 법령·고시 등 제·개정 심결 또한 증가추세에서 2017년에는 다소 감소하였으나, 통신재정은 2017년 7건으로 증가하였다.

○ 금지행위 등 조사사건

- 금지행위 등 조사사건에 대한 심결은 2011년~2014년까지 증감을 반복하다가 2014. 10월 단말기유통법 시행 직후 급증하여 2015년에는 142건, 2016년에는 210건으로 증가하였으나, 2017년에는 59건으로 감소하였다.

- 2012년 대비 36건 증가한 2013년은 매년 1차례씩 이루어졌던 단말기 보조금의 차별적 지급 관련 제재가 3차례나 있었고, 유료방송사와 PP, 이통3사와 알뜰폰 사업자 간 불공정행위에 대한 조사가 최초로 이루어졌으며,

이동전화와 초고속인터넷의 가입절차, 이동전화 해지절차에 대한 조사를 통해 서비스 가입 및 해지 과정에서 관행적으로 발생하던 이용자 이익 침해행위에 대한 체계적인 개선이 이루어졌다.

- 2014년에는 부당하게 차별적인 단말기지원금을 지급한 행위에 대한 중지명령을 이통3사가 불이행한 것에 대하여 처음으로 미래부에 제재를 요청하였으며,

2014. 10. 1. 단말기유통법의 시행으로 통신3사에 대한 시정조치 뿐만 아니라, 부당하게 차별적인 단말기지원금 지급을 지시한 이동통신 3사의 영업담당임원을 형사고발하였고, 36개의 유통망에 대하여도 시정조치와 과태료 부과 등의 제재를 하였다.

한편, 웹하드 업체들의 서비스 이용에 대한 중요사항 미고지, 정당한사유 없이 이용계약의 해지를 거부하거나 제한한 행위 등에 대하여 시정조치를 하였고, SO사업자가 PP에게 프로그램 사용료를 지급하지 않거나 지연하여 지급한 행위에 대하여도 시정조치가 이루어졌다.

- 2015년에는 단말기유통법상 공시지원금을 초과해서 지원금을 제시한 이통3사와 유통점들에 대해 다수의 시정명령과 과태료 부과 등의 제재가 있었으며, 조사거부·방해 행위에 대해서도 과태료 부과가 이루어졌다.

한편, 방송통신 결합상품 허위·과장광고, 전기통신 사업자의 개인정보 보호위반 행위 등에 대하여 시정조치와 과징금 부과가 있었다. 종합유선방송사업자의 수익배분 거부 또는 지연행위에 대해서는 계약조항 변경, 과징금 부과가 이용약관 위반행위에 대해서도 시정조치와 과징금 등의 제재를 하였다.

- 2016년에도 단말기유통법상 공시지원금을 초과하여 지원금을 지급한 이동통신사와 유통점들에 대해 다수의 시정조치와 과태료 부과 등의 제재와 조사거부·방해 행위에 대해 과태료 부과가 이루어졌다

또한, 초고속인터넷 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 차별행위, 전기통신사업자의 중요사항 미고지, 외국인의 명의를 도용하여 거짓으로 이용계약을 체결하는 행위 등에 대해 과징금 부과가 있었으며, 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무를 위반한 특수유형의 부가통신사업자에 대해 과태료를 부과하였다.

- 2017년에는 외국인 영업과 관련하여 단말기유통법상 공시지원금을 초과하여 지원금을 지급한 유통점과 유통점에 차별적인 장려금 지급으로 부당한 지원금 지급을 유도한 이통3사에 다수의 시정조치와 과징금·과태료 부과 등 제재를 하였으며 조사 거부·방해 행위를 한 유통점에 대해 과태료 부과가 이루어졌다.

또한, 초고속인터넷 및 결합판매서비스 이용 계약의 해지를 거부·지연·제한하는 등의 이용자 이익 침해 행위에 대하여 다수의 시정조치와 과징금 부과 등 제재를 하였으며, TV홈쇼핑사가 납품업체에 제작비를 전가한 행위에 대하여 시정조치를 명령하였다.

o 법령·고시 등

- 법령의 제·개정은 2011~2014년까지 정부 조직 개편이 이루어진 2013년을 제외하고 평균 7건 정도의 제·개정이 이루어졌으나 2015~2016년에는 결합판매서비스 증가 등 급변하는 통신시장에 대응하고 단말기유통법 제정 등 이용자 이익 침해 행위 방지를 위한 법령 제·개정이 증가하였다.

- 2017년에는 단말기유통법상 지원금 상한제가 일몰('17.9.30)됨에 따라 관련 하위 법령을 정비하고, 법령에서 위임한 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과의 부당한 세부기준 등 금지행위의 구체적인 기준을 마련하였으며, 2016년에 개정 추진한 전기통신사업법 시행령이 시행('17.1.31)되었다. 특히 전기통신사업법 시행령은 신유형의 이용자 이익 침해행위를 금지행위에 구체적으로 명시한 것으로 이를 통해 이용자 선택권이 강화되는 등 이용자 편익이 증대될 것으로 기대한다.

o 통신재정

- 사업자간 또는 사업자 이용자간 통신분쟁 발생시 전기통신사업법 제45조에 의거 방송통신위원회 재정을 통해 분쟁을 해결하는 통신재정의 심결사례는 2011~2013년에 한건도 없었다가 2014년 1건, 2015년 6건으로 증가하였으며, 이에 맞춰 재정제도과 관련한 고시인 「방송통신위원회 재정 및 알선 등에 관한 규정」 개정안을 마련하여 제도를 개선하였다. 2016년에는 다시 감소하였다가 2017년에는 총 7건으로 심결사례가 증가하였다. 이는 통신시장이 복잡·다양해짐에 따라 이에 따른 분쟁이 증가한 것으로 7건 중 6건이 사업자 이용자간 분쟁건에 속한다.

<연도별 금지행위 등 조사사건 심결내용>

연도	구분	안건명	사업자
2011	이용약관 위반	전화정보서비스 관련 이용자 이익 침해행위	온세텔레콤, SKB
	이용자 이익 침해	초고속인터넷 서비스 등 경품 및 약관 외 요금감면 관련 이용자 이익 침해행위	KT, SKB, LGU+
		유선전화 정액요금제 관련 이용자 이익 침해행위	KT
		요금연체자 관리 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT
		차별적 단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		전화정보서비스 관련 이용자 이익 침해행위	별정통신사업자 15개

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
2012	이용약관 위반	OTS결합상품 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT
		삼성 스마트TV 서비스 접속제한 행위 관련 초고속인터넷 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT
		디지털 전환 영업 관련 금지행위 위반	13개 SO법인사업자
	이용자 이익 침해	초고속인터넷서비스 등 경품 및 부당 요금감면 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	SKT, KT, LGU+
2013	이용자 이익 침해	초고속인터넷 해지제한 관련 이용자이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		이동전화 및 초고속인터넷 사업자의 이용약관 절차 위반행위 등	LGU+, MSO 계열 34개사
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (3.14)	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (7.18)	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (12.27)	SKT, KT, LGU+
		이동전화 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
	이용약관 위반	이동전화 및 초고속인터넷 사업자의 이용약관 절차 위반행위 등	SKT, KT SK브로드밴드
	협정위반 등	전기통신서비스 도매제공 관련 전기통신사업법 위반행위	SKT, KT, LGU+
수익배분 제한	방송채널사용사업자에 대한 프로그램 사용료 감액 지급	남인천방송(주)	
2014	이용자 이익 침해	차별적지원금 지급 관련 이용자 이익 침해행위 (3.13)	SKT, KT, LGU+
		차별적지원금 지급 관련 이용자 이익 침해행위 (8.21)	SKT, KT, LGU+
		결제취소 기간 불고지 관련 이용자 이익 침해행위	웹하드사업자(6개)
		이용자의 결제 해지 제한 관련 이용자 이익 침해행위	(주)티비이엔엠, (주)이지원 인터넷서비스
		서비스 허위 과장 및 이용자의 결제 해지 제한 관련 이용자 이익 침해 행위	비엔씨피(주)
		이용계약체결 관련 이용자 이익 침해 행위	(주)네오피플
	수익배분 제한	방송 프로그램 사용료 미지급 또는 지연지급	(주)씨씨에스 충북방송 등 7개 SO
	중지명령불 이행	차별적지원금 지급관련 중지명령 불이행 2.14)	SKT, KT, LGU+
	단말기 유통법 위반	부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위 (11.27)	SKT, KT, LGU+
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위 (12.4)	SKT, KT, LGU+
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위(12.4)	이동통신사 유통점 22개
부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위(12.19)		이동통신사 판매점 13개	
2015	이용자 이익 침해	전기통신사업자의 개인정보 보호 위반 및 이용자 이익저해 행위 등에 대한 시정조치에 관한 이용자 이익저해행위	SKT, KT, LGU+, SK텔링크(주)
		방송통신 결합상품 허위·과장광고 관련 이용자이익 저해행위에 대한 시정조치에 관한 건 (5.28)	이동통신사 3사 (주)씨제이헬로비전 SK브로드밴드(주) (주)씨엠비 대전방송등 8개 MSO
		에스케이텔링크(주)의 이용자 이익저해 행위에 대한 시정조치에 관한 건	SK텔링크(주)

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
2015		(주)LG유플러스의 20%요금할인제 가입 관련 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건	LGU+
		(주)LG유플러스 및 관련 다단계 유통점의 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건	LGU+, 다단계 유통점 7개
		방송통신 결합상품 허위·과장 광고 등 이용자 이익저해행위에 대한 시정조치에 관한 건(12.10)	이동통신사 3사 (주)씨엠비대전방송 등 6개 MSO
		방송법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건	씨엔엠 경기동부 등 6개 MSO
	단말기 유통법 위반	유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신 유통점 28개
		SK텔레콤(주) 및 관련 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	SKT, 이동통신유통점 6개, 개인3명
		판매점의 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신판매점 21개
		단말기유통법 등 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	엘비휴넷, LGU+
		중고폰 선보상제 관련 단말기유통법 등 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신사 3사
	방송프로그램 기획·편성 위반	방송광고판매대행 등에 관한 법률 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건	MBN 미디어랩
	수익배분 지연	방송법상 적정한 수익배분 지연행위에 대한 시정조치에 관한 건	하나방송주식회사 등 3개 MSO
	이용약관 위반	SD서비스 이용자 이익 저해행위에 대한 시정조치에 관한 건	(주)KT스카이라이프
	2016	이용자 이익 침해	이용약관 절차 관련 이용자이익 저해행위(2.4)
초고속인터넷 단품 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 이익 침해행위(12.6)			SKT 등 7개사
중요사항 고지의무 위반 등 이용약관 절차 관련 이용자 이익 저해행위(12.26)			카카오 등 2개사
이용약관 위반		이용약관 외 할인 등 전기통신사업법 위반행위(2.4)	KT
		중요사항 미고지 등 방송법·인터넷멀티미디어법령상 금지행위 위반행위(12.21)	MSO 14개사 및 IPTV 3개사
단말기 유통법 위반		지원금 과다지급, 사전 승낙제 위반 및 조사 거부·방해 등 단말기 유통법상 위반행위(3.10)	이동통신유통점 100개사
		단말기유통법상 사실조사 거부·방해한 행위(7.8)	LGU+ 임직원 3인
		부당한 차별적 지원금 지급, 조사 거부·방해, 관리감독 소홀 등 단말기유통법상 위반행위(9.7)	LGU+ 유통점 59개사
기 타	특수유형부가통신사업자의 불법음란정보 유통방지 관련 위법 행위(5.26)	웹하드사업자 3개사	
2017	이용자 이익 침해	초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용계약의 해를 거부 지연하거나 제한하는 등 이용자 이익을 침해하는 행위(12.6)	SKT, SKB, KT, LGU+
	단말기 유통법 위반	외국인영업과 관련하여 이통3사가 대리점 및 판매점에 가입유형간 과도하게 높은 차별적 장려금을 지급하여 부당한 지원금 지급을 유한 행위(3.21)	SKT, KT, LGU+

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
2017	단말기 유통법 위반	외국인영업과 관련하여 공시지원금 보다 초과하여 지원금을 지급하고 그중 일부에게는 가입유형별 로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위(3.21)	이동통신 유통점 42개
		단말기유통법상 사실조사 거부·방해 행위(3.21)	이동통신 유통점 1개
		사전송낙서 미게시 등 사전송낙제 위반행위(3.21)	이동통신 유통점 1개
	비용의 부당전가	TV홈쇼핑사가 남품업자에게 사전영상 제작비용 전부 또는 일부를 전가시킨 행위 등(9.14)	(주)지에스홈쇼핑 등 TV홈쇼핑 7개사
기타	전기통신서비스의 품질 등 중사항을 이용약관에 충분히 고지하지 않은 행위(3.21)	KT	

2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

- 조사사건에 대하여 금지행위 등 유형별 세부내역을 살펴보면, 전체 558건 중에 공시지원금 초과 지급 및 부당한 차별지급 등 단말기 지원금에 관한 위반 행위가 318건으로 전체 위반건수의 약 57%를 차지하여 가장 많았다.
- 이용자 이익 침해행위가 172건(30.8%)으로 그 다음으로 많았으며, 이용약관 위반행위가 39건(7.0%), 기타 사항 33건(4.1%), 협정위반, 시정중지명령 불이행건은 각각 3건(0.5%)으로 나타났다.

< 연도별 금지행위 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연 도	이용약관	이용자 이익침해	협정위반	단말기유통법 위반	시정명령 불이행	기 타	계
2011년	2	24	0	0	0	0	26
2012년	15	6	0	0	0	0	21
2013년	3	50	3	0	0	1 ¹⁾	57
2014년	0	16	0	17	3	7 ¹⁾	43
2015년	1	44	0	93	0	41 ²⁾	142
2016년	18	28	0	161	0	3 ³⁾	210
2017년	0	4	0	47	0	84 ⁵⁾	59
합 계	39(7.0%)	172(30.8%)	3(0.5%)	318(56.9%)	3(0.5%)	23(4.1%)	558(100%)

1)수익배분 제한,

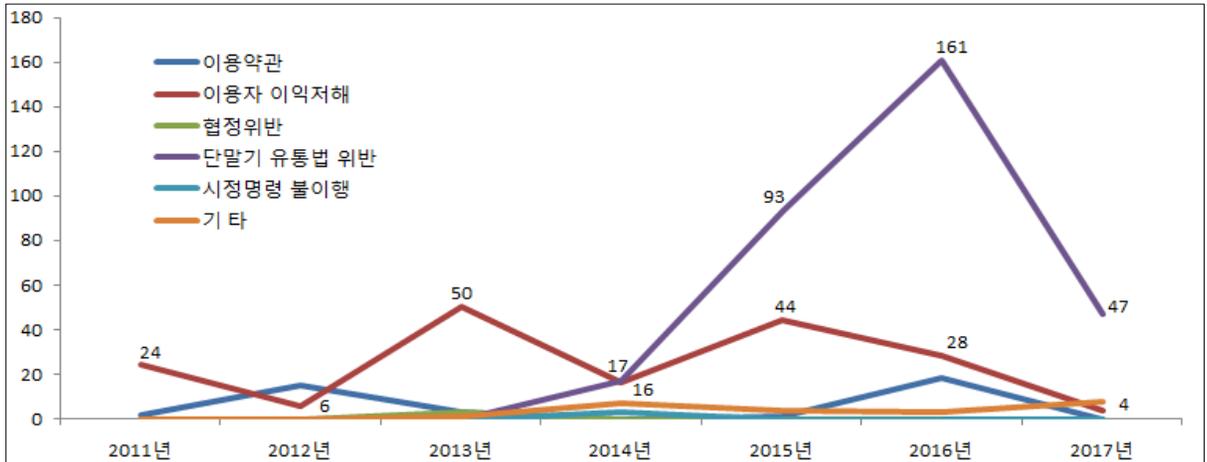
2)방송프로그램 기획·편성 위반

3)웹하드사업자의 기술적 조치 의무 불이행,

4)비용의 부당전가,

5)권고사항

(단위 : 건)



□ 세부 유형별 추이

○ 이용약관 위반행위

- 2011년에는 전화정보서비스와 관련한 이용약관 위반행위, 2012년에는 OTS 결합상품의 약정기간을 3년으로 한정하는 등의 약관위반 행위와 디지털전환 관련 요금·약정 등 중요사항을 고지 않은 행위 및 스마트TV 이용자에게 이용약관과 달리 사전 고지없이 접속을 제한하는 등 15건의 위반행위가 발생하였으며,
- 2013년에는 초고속인터넷 사업자들이 약관에서 규정한 주요내용 일부가 누락된 계약서를 교부하거나, 아예 교부하지 않는 행위 등 3건의 위반행위가 발생하였으며, 2014년에는 이용약관 위반행위가 발생하지 않았다.
- 2015년에는 시청화면을 제한하거나, 방송서비스를 일방적으로 중지하는 등의 이용약관 위반행위 1건, 2016년에는 이용계약과 다른 요금을 청구하거나, 중요사항 미고지 등의 이용약관 위반행위 18건이 발생하였다.

○ 이용자 이익 침해행위

- 2011년에 전화정보서비스 조사 관련 건수로 인하여 큰 폭으로 늘어났으며, 2012년은 위반건수가 다시 감소하였다가, 2013년에 이동통신서비스 및 초고속인터넷 서비스 분야의 이익침해 행위 등으로 대폭 증가하였다. 2014년부터는 부당하게 차별적인 단말기지원금을 지급한 행위가 단말기유통법의 규제를 받게 되면서 위반 건수가 감소하였다.
- 2015년에는 방송통신 결합상품 허위·과장 광고, 명의도용 등으로 증가하였다가 2016년에는 다소 감소하였으며, 2017년에는 방송통신 결합상품 및 초고속인터넷의 해지 거부·지연·제한 등으로 4건의 이용자 이익 침해행위가 발행하였다.

- 전체 172건을 구체적으로 살펴보면 기타를 제외하고 ①중요사항 미고지 49건(28.5%), ②요금 등 부당한 차별행위 42건(24.4%) ③ 이용계약의 해지 거부 제한 7건(4.1%)순으로 비중을 차지하였다.

< 이용자 이익 침해행위 세부 유형 >

(단위 : 건)

구 분	연 도							계
	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	
요금 등 부당한 차별	6	6	9	6	8	7	-	42(24.4%)
중요사항 미고지	15	-	-	6	7	21	-	49(28.5%)
가입의사 미확인	1	-	-	1	-	-	-	2(1.1%)
이용계약 해지 거부·제한	-	-	-	3	-	-	4	7(4.1%)
관리감독 미흡(불법스팸, 060등)	-	-	-	-	-	-	-	0
선택권 제한(가입 제한 등)	-	-	6	-	1	-	-	7(4.1%)
기 타	2 ¹⁾	-	35 ²⁾	-	28 ³⁾	-	-	65(37.8%)
합 계	24	6	50	16	44	28	4	172

1) 요금연체자 관리, 2) 약관 설명서 미교부, 3) 명의 도용, 허위·과장 광고

o 협정 위반

- 2013년에 통신3사의 알뜰폰 사업자에 대한 도매제공 관련 협정위반 3건 이후로 협정위반에 대한 제재 건은 없다.

o 단말기유통법 위반

- 단말기유통법을 위반한 이통3사의 단말기지원금 지급행위가 2014년 3건, 2015년 4건, 2015년에 4건, 2016년에 2건, 2017년 3건이 있었고, 유통점의 단말기유통법 위반행위가 2014년 14건, 2015년 89건, 2016년 159건, 2017년 44건 있었다.

o 시정명령 불이행

- 2014년에 이통3사의 차별적인 단말기 지원금 지급행위 중지명령에 대한 시정조치 불이행이 3건 있었다.

o 기타 유형

- 이용자 이익 침해나 이용약관 위반 같은 정형화되고 반복적인 유형이 아닌 단발성이고 일시적인 위반유형으로서, 2013년에 SO사업자의 프로그램사용료 감액지급 관련 1건, 2014년에 SO사업자의 프로그램사용료 미지급 또는 지연지급 관련 7건이 있었다.
- 2015년에 미디어랩사의 방송프로그램 기획·편성 위반 관련 1건, SO사업자의 프로그램사용료 지연지급 관련 3건, 2016년에는 웹하드사업자의 불법정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무 미이행 관련 3건, 2017년에는 TV홈쇼핑사의 제작비용 부당전가 7건, KT의 통신품질 관련 중요사항 고지에 대한 권고 1건이 있었다.

3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황

□ 개 요

○ 조사사건 시정조치 1,959건에 대한 유형별 세부내역을 살펴보면,

- 행위중지 명령이 507건(25.8%)으로 가장 많았으며 과태료 341건(17.4%), 시정명령 받은 사실공표 293건(14.9%), 절차개선 161건(8.2%), 과징금 148건(7.5%) 등의 순서로 나타났다.
- 영업정지, 약관변경, 형사고발은 각각 11건(0.6%), 43건(2.2%), 3건(0.2%)으로 모두 3% 미만을 나타내고 있다.
- 기타 조치로는 협정체결, 원상회복, 성실한 협상의무 명령, 시정명령 이행계획서 제출 및 이행결과보고, 개선 권고 등이 있었으며 이는 총 452건으로 23%를 차지하였다.

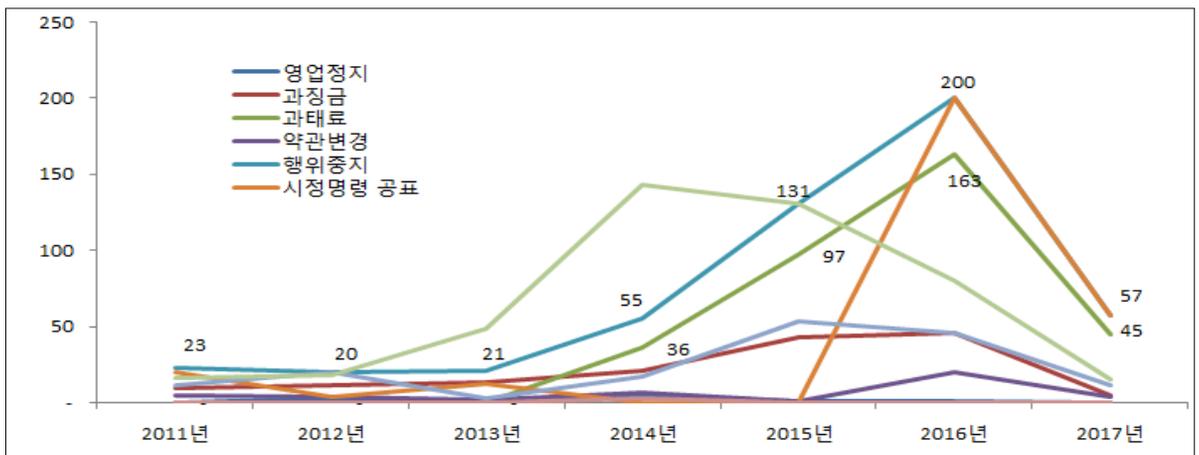
< 연도별 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연 도	영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명 령 공표	절차 개선	형사 고발	기타	계
2011년	-	9	-	5	23	20	11	-	16	84
2012년	3	11	-	4	20	4	20	-	18	80
2013년	1	13	-	2	21	12	3	-	49	101
2014년	5	21	36	7	55	-	17	3	143	287
2015년	1	43	97	1	131	-	53	-	131	457
2016년	1	46	163	20	200	200	46	-	80	756
2017년	-	5	45	4	57	57	11	-	15	194
합 계	11 (0.6%)	148 (7.5%)	341 (17.4%)	43 (2.2%)	507 (25.8%)	293 (14.9%)	161 (8.2%)	3 (0.2%)	452 (23.0%)	1,959

※ 위의 수치는 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

(단위 : 건)



□ 연도별 과징금 부과 현황

○ 지난 7년간 총 148건의 위반행위에 대하여 약 3,766억3,130만원의 과징금을 부과하였다.

- 이를 금지행위 유형별로 분석해보면 이용자 이익 침해행위가 총 104건에 3,627억6,612만원으로 전체 과징금의 대부분(96.3%)을 차지하였고, 단말기지원금의 부당한 차별지급 등 위반은 총10건 97억4,600만원으로 전체 금액의 2.6%정도이다.

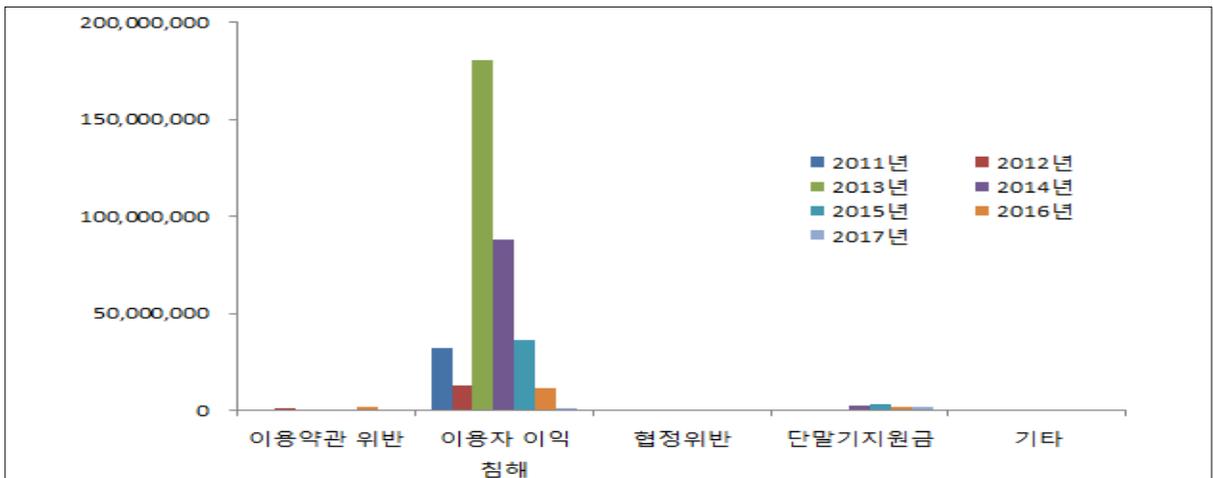
< 연도별 금지행위 유형별 과징금 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	구분	이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정 위반	단말기 지원금	기 타 ¹⁾	계
2011년	건수	2	7	-	-	-	9
	금액	70,050	31,978,000	0	0	0	32,048,050
2012년	건수	2	9	-	-	-	11
	금액	1,199,000	12,667,000	0	0	0	13,866,000
2013년	건수	-	12	-	-	1	13
	금액	0	180,386,000	0	0	14,480	180,400,480
2014년	건수	-	11	-	3	7	21
	금액	0	88,279,860	0	2,400,000	200,430	90,880,290
2015년	건수	1	35	-	3	4	43
	금액	137,000	36,675,860	0	3,402,000	466,420	40,681,280
2016년	건수	17	28	-	1	-	46
	금액	2,031,800	11,875,400	0	1,820,000	0	15,727,200
2017년	건수	-	2	-	3	-	5
	금액	0	904,000	0	2,124,000	0	3,028,000
합 계	건수	22	104	-	10	12	148
	금액	3,437,850	362,766,120	0	9,746,000	681,330	376,631,300

1) 기타 : 수익배분 제한

(단위 : 천원)



- 연도별로 분석해 보면 방송통신위원회가 새롭게 출범한 2013년부터 2014년 기간에 전체 과징금 부과액의 상당부분(약 2,712억8,077만원, 72%)을 부과하였으며, 이후 과징금 부과액은 감소한 반면, 과징금 부과 건수는 오히려 증가하였다.
- 유형별로 살펴보면 이용자 이익 침해행위는 지속적으로 과징금이 부과되었으며, 주요 부과사유로는 2011년에 단말기 지원금 차별지급, 유선전화 정액요금제 무단가입, 2012~2014년에 단말기 지원금 차별지급, 2015~2016년에는 방송통신 결합상품 허위·과장광고, 단말기 지원금 차별지급, 2017년에는 방송통신 결합상품 해지 거부·지연·제한 행위, 단말기 지원금 차별지급 및 차별지급 유도 등으로 나타났다.
- 이용약관 위반행위는 2011년에 전화정보서비스 건, 2012년에는 디지털전환 관련 허위영업, 스마트TV 접속제한, OTS결합상품 건, 2016년에는 이용약관 외 할인, 중요사항 미고지 등 약관위반으로 과징금이 부과되었다.
- 협정위반에 대해서는 2013년 이통3사의 알뜰폰 사업자에 대한 도매제공과 관련하여 시정명령 받은 사실의 신문 공표 등으로 조치되어 과징금이 부과 되지 않았고, 기타의 경우 방송사업자의 수익배분 제한 행위 등 불공정행위에 대해 과징금이 부과되었다.

□ 연도별 과태료 부과 현황

- 2011~2013년에는 과태료 부과건이 발생하지 않다가 2014. 10. 1. 단말기유통법 시행으로 이동통신 대리점 및 판매점 등에 대해서도 제재가 가능해짐에 따라 2014년에는 36건에 총5,950만원, 2015년에는 97건에 총 1억8,950만원, 2016년에는 163건에 총2억9,270만원, 2017년에는 45건에 총 6,000만원의 과태료 부과가 있었다.

< 연도별 과태료 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	건수	금액
2011년	-	0
2012년	-	0
2013년	-	0
2014년	36	59,500
2015년	97	189,500
2016년	163	292,700
2017년	45	60,000
합 계	341	601,700

- 과태료 부과내역을 살펴보면, 대부분 부당하게 차별적인 단말기지원금을 지급하거나 공시내용과 다르게 지원금을 과다지급한 행위로 인한 것이며, 이외 사전승낙제 위반, 위법행위에 대한 사실조사 거부·방해, 거짓자료의 제출 등 위법행위에 대해 과태료를 부과하였다.

4. 연도별 사업자별 금지행위 세부현황

□ 개 요

- 지난 7년간(2011~2017) 주요 사업자별 금지행위 등 위반내역을 살펴보면,
 - (유선 분야) SO사업자가 57건으로 가장 많았고, KT, SKB, LGU+, SKT 순으로 금지행위 위반이 많은 것으로 나타났다.
 - (무선 분야) 2014. 10. 1. 단말기유통법의 시행 이후 316개의 유통점이 각각 단말기유통법 위반과 이용자 이익 침해를 이유로 시정조치를 받았다. 사업자별로는 LGU+가 19건으로 가장 많았으며, SKT, KT가 각각 16건의 위반행위가 있었던 것으로 나타났다.
 - (부가 통신 분야) 웹하드 사업자를 포함한 부가통신사업자의 금지행위 위반이 15건 발생하였다.
 - (방송 분야) 종합유선방송 역무의 SO사업자가 38건, TV홈쇼핑사업자 7건IPTV사업자가 3건으로 금지행위 위반이 나타났다.

< 사업자별 금지행위 세부현황 >

(단위 : 건)

구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
		이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정위반	기 타 ¹⁾			
유 선 분 야	SKT	1	4	-	-	-	-	5
	KT	4	8	-	-	-	-	12
	SKB	2	7	-	-	-	-	9
	LGU+	-	8	-	-	-	-	8
	SO사업자	-	57	-	-	-	-	57
	기타	2	15	-	-	-	-	17
	소 계	9	99	0	0	0	0	108
무 선 분 야	SKT	-	10	1	-	1	4	16
	KT	-	10	1	1	1	3	16
	LGU+	-	12	1	-	1	5	19
	유통점	-	10	-	-	-	306	316
	알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	-	19
	소 계	0	61	3	1	3	318	386
부 가 통 신 분 야	부가통신사업 자	-	12	-	-	-	-	12
	특수유형부가 통신사업자	-	-	-	3	-	-	3
	소 계	0	12	0	3	0	0	15
방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	0
	SO	27	-	-	11	-	-	38
	IPTV	3	-	-	-	-	-	3

구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
		이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정위반	기 타 ¹⁾			
	TV홈쇼핑사	-	-	-	7	-	-	7
	미디어랩	-	-	-	1	-	-	1
	소계	30	0	0	19	0	0	49
	합 계	39	172	3	23	3	318	558

1) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반, 기술적 조치 의무 미이행, 비용의 부당전가, 통신품질관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고 등

□ 사업자별 금지행위 유형별 세부현황

○ 금지행위 등 유형별로 보면 이통3사 및 유통점에 의한 단말기유통법 위반행위가 총 318건으로 가장 많았으며, 그 다음으로는 모든 사업자 공통으로 이용자 이익 침해행위가 총 172건으로 많았다.

○ 연도별 현황을 살펴보면,

- (2011년) 유선분야는 기타 사업자(별정통신사업자)의 이용자 이익 침해행위 15건 이외에 KT의 이용자 이익 침해행위 2건, SKB와 온세텔레콤의 이용약관 위반행위 2건 있었고, 무선분야는 이용약관 위반행위는 없었던 반면 이통3사의 이용자 이익 침해행위 5건이 있었다.

- (2012년) 유선분야는 KT의 이용약관 위반행위 2건과 통신3사의 이용자 이익침해 행위가 1건 있었고, 무선분야는 이통3사의 이용자 이익침해 행위가 각각 1건씩 있었으며, 방송분야는 SO사업자의 이용약관 위반이 13건 있었다.

- (2013년) 유선분야는 통신4사와 SO사업자의 이용자 이익 침해행위, 이용약관 위반행위 등이 41건 있었고, 무선분야는 이통3사의 이용자 이익 침해행위가 각각 4건씩 총 12건이 있었으며, 이통3사와 알뜰폰사업자간 도매제공 관련 협정위반이 통신사별 각각 1건씩 총3건이 있었다. 방송분야는 SO사업자의 수익배분 관련 불공정행위가 1건 있었다.

- (2014년) 무선분야는 이통3사의 이용자 이익 침해행위, 단말기유통법 위반, 위반행위 중지명령 불이행 등이 9건 있었고 유통점의 단말기유통법 위반이 17건, 부가통신분야는 웹하드사업자의 이용자 이익 침해행위가 10건, 방송분야는 SO사업자의 수익배분제한행위가 7건 있었다.

- (2015년) 유선분야는 통신4사 및 SO의 이용자 이익침해, 이용약관 위반 등이 28건 있었으며, 무선분야는 이통3사 및 유통점의 이용자 이익 침해, 단말기유통법 위반 등이 109건이 있었다. 방송분야는 SO사업자의 수익배분 제한 불공정행위 3건, 미디어랩사의 방송프로그램 기획·편성 위반이 1건 있었다.

- (2016년) 유선분야는 통신4사와 SO사업자의 이용자 이익 침해행위 7건이 있었고, 무선분야는 알뜰폰사업자의 이용약관 위반행위 19건, 유통점 등의 단말기유통법 위반 159건이 있었다.

부가통신분야와 방송분야에서 이용자이익 침해 행위로 각각 5건, 17건이 있었다.

- (2017년) 유선분야는 통신4사의 이용자 이익 침해행위에 4건 있었고, 무선분야는 유통점의 단말기 유통법 위반행위 등 총 48건이 있었으며, 방송분야는 TV홈쇼핑사의 제작비용 부당 전가 행위 등 불공정행위가 7건이 있었다.

< 사업자별 금지행위 유형별 세부현황 >

(단위 : 건)

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정 명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
2011년	유선 분야	KT	-	2	-	-	-	-	2
		SKB	1	1	-	-	-	-	2
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		온세텔레콤	1	-	-	-	-	-	1
		기타	-	15	-	-	-	-	15
	소 계	2	19	0	0	0	0	0	21
	무선 분야	SKT	-	2	-	-	-	-	2
		KT	-	2	-	-	-	-	2
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	0	5	0	0	0	0	0
합 계		2	24	0	0	0	0	0	26
2012년	유선 분야	KT	2	1	-	-	-	-	3
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	2	3	0	0	0	0	0
	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	0	3	0	0	0	0	0
	방송 분야	지상파	-	-	-	-	-	-	0
		SO	13	-	-	-	-	-	13
		PP	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	13	0	0	0	0	0	0
	합 계		15	6	0	0	0	0	0
2013년	유선 분야	SKT	1	-	-	-	-	-	1
		KT	1	1	-	-	-	-	2
		SKB	1	1	-	-	-	-	2
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2
		SO	-	34	-	-	-	-	34
		소 계	3	38	0	0	0	0	0
	무선	SKT	-	4	1	-	-	-	5

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정 명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
	분야	KT	-	4	1	-	-	-	5
		LGU+	-	4	1	-	-	-	5
		소 계	0	12	3	0	0	0	15
	방송 분야	지상파	-	-	-	-	-	-	0
		SO	-	-	-	1	-	-	1
		PP	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	0	0	1	0	0	1
합 계		3	50	3	1	0	0	57	
2014년	무선 분야	SKT	-	2	-	-	1	1	4
		KT	-	2	-	-	1	1	4
		LGU+	-	2	-	-	1	1	4
		유통점	-	-	-	-	-	14	14
		소 계	0	6	0	0	3	17	26
	부가 통신 분야	특수유형부 가통신	-	10	-	-	-	-	10
		소 계	0	10	0	0	0	0	10
	방송 분야	SO	-	-	-	7	-	-	7
		소 계	0	0	0	7	0	0	7
합 계		0	16	0	7	3	17	43	
2015년	유선 분야	SKT	-	2	-	-	-	-	2
		KT	-	2	-	-	-	-	2
		SKB	-	2	-	-	-	-	2
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2
		SO	-	20	-	-	-	-	20
		기타	1	-	-	-	-	-	1
		소 계	1	28	0	0	0	0	29
	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	2	3
		KT	-	1	-	-	-	1	2
		LGU+	-	4	-	-	-	1	5
		유통점	-	10	-	-	-	89	99
		소 계	0	16	0	0	0	93	109
	방송 분야	SO	-	-	-	3	-	-	3
		미디어랩	-	-	-	1	-	-	1
		소 계	0	0	0	4	0	0	4
합 계		1	44	0	4	0	93	142	
2016년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	1	1	-	-	-	-	2
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정 명령 불이행	단말기 유통법 위반	계	
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾				
		SO	-	3	-	-	-	-	3	
		소계	1	7	0	0	0	0	8	
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	-	0	
		KT	-	-	-	-	-	-	0	
		LGU+	-	-	-	-	-	2	2	
		유통점	-	-	-	-	-	159	159	
		알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	-	19	
		소 계	0	19	0	0	0	161	180	
		부가통신 분야	부가통신	-	2	-	-	-	-	2
	특수유형부가통신	-	-	-	3	-	-	3		
	소 계	0	2	0	3	0	0	5		
	방송 분야	IPTV	3	-	-	-	-	-	3	
		SO	14	-	-	-	-	-	14	
		소 계	17	0	0	0	0	0	17	
	합 계			18	28	0	3	0	161	210
	2017년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
			KT	-	1	-	-	-	-	1
SKB			-	1	-	-	-	-	1	
LGU+			-	1	-	-	-	-	1	
소계			0	4	0	0	0	0	4	
무선 분야		SKT	-	-	-	-	-	1	1	
		KT	-	-	-	1	-	1	2	
		LGU+	-	-	-	-	-	1	1	
		유통점	-	-	-	-	-	44	44	
		소계	0	0	0	1	0	47	48	
방송 분야		TV홈쇼핑사	-	-	-	7	-	-	7	
		소계	0	0	0	7	0	0	7	
합 계			0	4	0	8	0	47	59	

1) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반, 기술적 조치 의무 미이행, 비용의 부당전가, 통신품질관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고 등

< 연도별 사업자별 금지행위 건수 >

(단위 : 건)

연 도	구 분	사업자	건수	계
2011년	유선 분야	KT	2	21
		SKB	2	
		LGU+	1	
		온세텔레콤	1	
		기타	15	
	무선 분야	SKT	2	5
		KT	2	
LGU+		1		
합 계			26	
2012년	유선 분야	KT	3	5
		SKB	1	
		LGU+	1	
	무선 분야	SKT	1	3
		KT	1	
		LGU+	1	
	방송 분야	SO사업자	13	13
합 계			21	
2013년	유선 분야	SKT	1	41
		KT	2	
		SKB	2	
		LGU+	2	
		SO사업자	34	
	무선 분야	SKT	5	15
		KT	5	
		LGU+	5	
	방송 분야	SO사업자	1	1
	합 계			57
2014년	무선 분야	SKT	4	26
		KT	4	
		LGU+	4	
		유통점	14	
	부가 통신 분야	웹하드사업자	10	10
	방송 분야	SO사업자	7	7
합 계			43	
2015년	유선 분야	SKT	2	29
		KT	2	
		SKB	2	
		LGU+	2	
		SO사업자	21	

연 도	구 분	사업자	건수	계
	무선 분야	SKT	3	109
		KT	2	
		LGU+	5	
		유통점	99	
	방송 분야	SO사업자 등	4	4
합 계			142	
2016년	유선 분야	SKT	1	8
		KT	2	
		SKB	1	
		LGU+	1	
		SO사업자	3	
	무선 분야	SKT	0	180
		KT	0	
		LGU+	2	
		유통점	159	
	부가통신 분야	알뜰폰사업자	19	5
		부가통신사업자	2	
	방송 분야	특수유형부가통신사업자	3	17
		SO사업자	14	
			IPTV사업자	3
합 계			210	
2017년	유선 분야	SKT	1	4
		KT	1	
		SKB	1	
		LGU+	1	
	무선 분야	SKT	1	48
		KT	2	
		LGU+	1	
		유통점	44	
	방송 분야	TV홈쇼핑사	7	7
	합 계			59

□ 사업자별 시정조치 유형별 세부현황

- 지난 7년간(2011~2017년) 주요 방송통신 사업자의 금지행위 등에 대한 시정조치 내역을 살펴보면, 유선분야에서는 SO사업자가 108건으로 가장 많았고 무선분야에서는 이동통신 유통점이 1,026건으로 가장 많았으며, 방송분야에서는 SO사업자가 165건으로 가장 많았다.
- 시정조치 유형별로 살펴보면,
 - (유선 분야) 기타를 제외하고 행위중지 명령이 가장 많은 비중을 차지하였고, SO사업자와 KT가 각각 108건, 48건으로 가장 많았다.

- (무선 분야) 기타를 제외하고 행위중지 명령이 가장 많은 비중을 차지하였고, 주요 통신사업자 가운데 LGU+, KT, SKT순으로 각각 83건, 71건, 65건으로 나타났다.
- (부가통신 분야) 기타를 제외하고 행위중지 명령과 절차개선이 각각 12건으로 가장 많았다.
- (방송 분야) 기타를 제외하고 절차개선이 가장 많은 비중을 차지하였고, SO가 165건, TV홈쇼핑 29건, IPTV가 15건 등으로 나타났다.

< 사업자별 시정조치 유형별 세부현황 >

(단위 : 건)

구분	사업자	유형별 시정조치								계
		영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	시정명령공표	절차개선	기타	
유선 분야	SKT	-	2	-	1	5	3	5	6	22
	KT	-	7	-	4	9	7	9	12	48
	SKB	-	7	-	3	9	7	8	8	42
	LGU+	-	6	-	3	7	5	6	7	34
	SO	-	17	-	-	17	3	17	54	108
	기타	-	2	-	1	17	16	3	2	41
	소 계	0	41	0	12	64	41	48	89	295
무선 분야	SKT	4	14	-	-	15	3	7	22	65
	KT	3	15	-	1	16	4	7	25	71
	LGU+	4	18	1	1	19	4	10	26	83
	유통점	-	2	336	-	321	196	10	161	1,026
	알뜰폰사업자	-	19	-	19	19	19	19	38	133
	소 계	11	68	337	21	390	226	53	272	1,378
부가통신 분야	부가통신사업자	-	2	-	-	2	2	2	4	12
	특수유형 부가통신	-	5	3	-	10	-	10	33	61
	소 계	0	7	3	-	12	2	12	37	73
방송 분야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	SO	-	28	-	10	30	14	37	46	165
	IPTV	-	3	-	-	3	3	3	3	15
	TV홈쇼핑	-	-	1	-	7	7	7	7	29
	미디어랩	-	1	-	-	1	-	1	1	4
	소 계	0	32	1	10	41	24	48	57	213
총 계		11	148	341	43	507	293	161	455	1,959

※ 동일 조사사건으로 1개 사업자가 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

o 연도별 현황을 살펴보면,

- (2011년) 유선분야는 기타 사업자(별정통신사업자)에 대한 시정조치가 30건, KT와 SKB가 각각 12건, 11건으로 타 사업자에 비해 많은 시정조치를 받았고, 무선분야는 SKT와 KT가 LGU+에 비해 많은 시정조치를 받았다.
- (2012년) 유선분야는 KT가 과징금 등 11건의 시정조치를 받았으며, 무선분야는 이통3사가 동일하게 5건씩의 시정조치를 받았는데 이 중에는 영업정지가 포함되어 있으며, 방송분야는 SO사업자가 46건의 시정조치를 받았다.
- (2013년) 유선분야는 SKB가 행위중지, 약관변경 등 7건의 시정조치를 받았으며, 무선분야는 SKT와 LGU+는 각각 14건, KT는 영업정지를 포함한 15건의 시정조치를 받았으며, 방송분야는 유일하게 SO사업자인 남인천방송이 계약변경, 과징금 등 3건의 제재를 받았다.
- (2014년) 무선분야는 SKT, LGU+가 각각 18건, KT가 17건의 시정조치를 받았으며, 이동통신 유통점 36개 사업자가 총 144건의 시정조치를 받았다. 부가통신분야는 웹하드 사업자 10개사가 55건의 시정조치를, 방송분야는 SO사업자 7개 사가 총 35건의 시정조치를 받았다.
- (2015년) 유선분야는 KT, SKB, LGU+가 각각 8건, SKT가 7건의 시정조치를 받았으며 SO사업자는 56건의 시정조치를 받았다. 무선분야는 LGU+가 28건, SKT가 17건, KT가 16건의 시정조치를 받았으며, 이동통신 유통점 99개의 사업자가 287건의 시정조치를 받았다.
- (2016년) 유선분야는 이통3사가 각각 6건, SO사업자가 18건의 시정조치를 받았으며, 무선분야는 KT가 5건, LGU+가 9건, 이동통신 유통점 159개 사업자가 465건, 알뜰폰사업자 19개사가 133건의 시정조치를 받았다. 부가통신분야는 웹하드사업자 3개, 부가통신사업자((주)카카오)가 18건의 시정조치를 받았고, 방송분야는 14개의 SO사업자가 69건, 3개의 IPTV사업자가 15건의 시정조치를 받았다.
- (2017년) 유선분야는 SKT, KT가 각각 5건의 시정조치를 받았으며, LGU+, SKB는 과징금을 포함하여 각각 6건의 시정조치를 받았다. 무선분야는 SKT, LGU+가 각각 4건, KT 는 권고조치를 포함하여 5건, 이동통신 유통점 44개사가 총 130개의 시정조치를 받았다. 방송분야는 7개의 TV홈쇼핑사업자가 29건의 시정조치를 받았다.

< 연도별 사업자별 시정조치 세부현황 >

(단위 : 건)

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	기타	계
2011년	유 선 분 야	KT	-	2	-	2	1	1	2	4	12
		SKB	-	2	-	1	2	2	2	2	11
		LGU+	-	1	-	1	1	1	1	1	6

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치									
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 증지	시정명령 공표	절차 개선	기타	계	
		온세텔레콤	-	1	-	-	1	1	1	1	5	
		기타	-	-	-	-	15	15	-	-	30	
		소 계	0	6	0	4	20	20	6	8	64	
	무 선 야	SKT	-	1	-	-	1	-	2	3	7	
		KT	-	1	-	1	1	-	2	3	8	
		LGU+	-	1	-	-	1	-	1	2	5	
		소 계	0	3	0	1	3	0	5	8	20	
합 계		0	9	0	5	23	20	11	16	84		
2012년	유 선 야	KT	-	2	-	1	2	2	2	2	11	
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	-	4	
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	-	4	
		소 계	0	4	0	1	4	4	4	2	19	
	무 선 야	SKT	1	1	-	-	1	-	1	1	5	
		KT	1	1	-	-	1	-	1	1	5	
		LGU+	1	1	-	-	1	-	1	1	5	
		소 계	3	3	0	0	3	0	3	3	15	
	방 송 야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		SO	-	4	-	3	13	-	13	13	46	
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		소 계	0	4	0	3	13	0	13	13	46	
	합 계		3	11	0	4	20	4	20	18	80	
	2013년	유 선 야	SKT	-	-	-	-	1	1	1	1	4
			KT	-	-	-	-	2	2	1	1	6
			SKB	-	-	-	1	2	2	1	1	7
LGU+			-	-	-	1	1	1	-	1	4	
SO			-	-	-	-	-	-	-	34	34	
소 계			0	0	0	2	6	6	3	38	55	
무 선 야		SKT	-	4	-	-	5	2	-	3	14	
		KT	1	4	-	-	5	2	-	3	15	
		LGU+	-	4	-	-	5	2	-	3	14	
		소 계	1	12	0	0	15	6	0	9	43	
방 송 야		지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		SO	-	1	-	-	-	-	-	2	3	
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		소 계	0	1	0	0	0	0	0	2	3	
합 계		1	13	0	2	21	12	3	49	101		

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치									
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 증지	시정명령 공표	절차 개선	기타	계	
2014년	무선 분야	SKT	2	3	0	-	3	-	-	10	18	
		KT	1	3	0	-	3	-	-	10	17	
		LGU+	2	3	0	-	3	-	-	10	18	
		유통점	-	-	36	-	36	-	-	72	144	
		소 계	5	9	36	0	45	0	0	102	197	
	부가 통신 분야	특수유형 부가통신	-	5	-	-	10	-	10	30	55	
		소 계	0	5	0	0	10	0	10	30	55	
	방송 분야	SO	-	7	-	7	-	-	7	14	35	
		소 계	0	7	0	7	0	0	7	14	35	
	합 계			5	21	36	7	55	0	17	146	287
2015년	무선 분야	SKT	-	1	-	-	2	-	2	2	7	
		KT	-	2	-	-	2	-	2	2	8	
		SKB	-	2	-	-	2	-	2	2	8	
		LGU+	-	2	-	-	2	-	2	2	8	
		SO	-	14	-	-	14	-	14	14	56	
		기타	-	1	-	1	1	-	2	1	6	
		소 계	0	22	0	1	23	0	24	23	93	
	무선 분야	SKT	1	4	-	-	4	-	4	4	17	
		KT	-	4	-	-	4	-	4	4	16	
		LGU+	-	7	-	-	7	-	7	7	28	
		유통점	-	2	97	-	89	-	10	89	287	
		소 계	0	17	97	0	104	0	25	104	348	
	방송 분야	SO	-	3	-	-	3	-	3	3	12	
		미디어랩	-	1	-	-	1	-	1	1	4	
		소 계	0	4	0	0	4	0	4	4	16	
	합 계			1	43	97	1	131	0	53	131	457
	2016년	무선 분야	SKT	-	1	-	-	1	1	1	2	6
			KT	-	1	-	-	1	1	1	2	6
			LGU+	-	1	-	-	1	1	1	2	6
SKB			-	1	-	-	1	1	1	2	6	
SO사업자			-	3	-	-	3	3	3	6	18	
소 계			0	7	0	0	7	7	7	14	42	
무선 분야		SKT	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		KT	-	1	-	-	1	1	-	2	5	
		LGU+	1	1	1	1	1	1	1	2	9	
		소 계	1	2	1	1	2	2	2	4	14	

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치									
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	기타	계	
2017년		유통점	-	-	159	-	153	153	-	-	465	
		알뜰폰사업자	-	19	-	19	19	19	19	38	133	
		소 계	1	21	160	20	174	174	20	42	612	
	부 통 분 야	부가통신	-	2	-	-	2	2	2	4	12	
		특수유형 부가통신	-	-	3	-	-	-	-	3	6	
		소 계	0	2	3	0	2	2	2	7	18	
	방 송 분 야	IPTV	-	3	-	-	3	3	3	3	15	
		SO	-	13	-	-	14	14	14	14	69	
		소 계	0	16	0	0	17	17	17	17	84	
	합 계			1	46	163	20	200	200	46	80	756
	2017년	유 선 분 야	SKT	-	-	-	1	1	1	1	1	5
			KT	-	-	-	1	1	1	1	1	5
			LGU+	-	1	-	1	1	1	1	1	6
SKB			-	1	-	1	1	1	1	1	6	
소 계			0	2	0	4	4	4	4	4	22	
무 선 분 야		SKT	-	1	-	-	1	1	-	1	4	
		KT	-	1	-	-	1	1	-	2	5	
		LGU+	-	1	-	-	1	1	-	1	4	
		유통점	-	-	44	-	43	43	-	-	130	
		소 계	0	3	44	0	46	46	0	4	143	
방 송 분 야		TV홈쇼핑사	-	-	1	-	7	7	7	7	29	
		소 계	0	0	1	0	7	7	7	7	29	
합 계			0	5	45	4	57	57	11	15	194	

※ 동일 조사사건으로 1개 사업자에 다수의 시정조치 명령을 포함함

□ 사업자별 금지행위 유형별 과징금 부과 현황

○ 지난 7년간(2011~2017년) 금지행위 등으로 인한 과징금 부과내역을 사업자별로 살펴보면,

- (유선 분야) 이용자 이익 저해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, 이중 KT가 170억6,200만원으로 가장 많았다.
- (무선 분야) 이용자 이익 저해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SKT가 1,938억9,600만원으로 과징금이 가장 많았다.
- (방송 분야) 이용약관 위반행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SO사업자에게 19억8,750만원의 과징금이 부과되었다.

< 사업자별 금지행위 유형별 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	사업자	과징금				계
		이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
유 선 야	SKT	0	2,190,000	0	0	2,190,000
	KT	609,900	17,062,000	0	0	17,671,900
	SKB	30,130	6,304,000	0	0	6,334,130
	LGU+	0	8,113,000	0	0	8,113,000
	SO	0	1,365,400	0	0	28,900
	온세텔레콤	39,920	0	0	0	39,920
	소 계	679,950	35,034,400	0	0	35,714,350
무 선 야	SKT	0	193,896,000	0	0	193,896,000
	KT	0	76,973,000	0	0	77,004,900
	LGU+	0	65,372,360	0	0	65,372,360
	알뜰폰사업자	0	834,500	0	0	834,500
	소 계	0	337,075,860	0	0	337,075,860
부 가 통 신 야	부가통신사업자	0	401,860	0	0	401,860
	소 계	0	401,860	0	0	401,860
방 송 야	SO	1,987,500	0	0	441,330	2,428,830
	IPTV	770,400	0	0	0	770,400
	미디어랩	0	0	0	240,000	240,000
	소 계	2,757,900	0	0	681,330	3,439,230
총 계		3,437,850	372,512,120	0	681,330	376,631,300

- 1) 단말기유통법을 위반한 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 부과 포함
- 2) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반 등

o 연도별 현황을 살펴보면,

- (2011년) 유선분야에서 KT가 유선전화 정액요금제 건 등으로 약 136억원의 최대 과징금을 부과 받았고, 무선분야는 SKT가 약 68억6,000만원으로 KT와 LGU+에 비해 2배 가까운 과징금을 부과 받았다.
- (2012년) 유선분야에서 KT가 OTS결합상품 약관위반 건 등으로 총 7억9,200만원의 가장 많은 과징금을 부과 받았고, 무선분야에서는 이통3사가 단말기 보조금 차별지급 건의 이용자 이익 침해행위로 총 118억9000만원의 과징금을 부과 받았으며, 방송분야는 디지털전환 허위영업건으로 13개 SO사업자가 6억2100만원의 과징금을 부과 받았다.
- (2013년) 유선분야에서는 과징금을 부과 받은 사업자가 없었고, 무선분야에서는 이통3사가 단말기 보조금 차별지급, 이동전화 해지제한 등으로 총 1,803억8,600만원에 이르는 과징금을 부과 받았으며, 방송분야는 수익배분 제한 행위로 SO사업자인 남인천방송이 1,448만원의 과징금을 부과 받았다.

- (2014년) 유선분야에서는 과징금을 부과 받은 사업자가 없었고, 무선분야에서는 단말기 보조금 차별지급(단말기유통법위반에 따른 과징금 부과 포함)으로 이통 3사가 총 906억2,000만원에 이르는 과징금을 부과 받았으며, 부가통신분야에서 웹하드사업자 10개사가 중요사항 미고지 등으로 총 5,986만원의 과징금을, 방송분야에서는 SO사업자 7개 사가 총 2억43만원의 과징금을 각각 부과 받았다.
- (2015년) 유선분야는 방송통신 결합상품 허위 과장광고 등 이용자 이익 저해 행위로 통신4사가 30억1,000만원의 과징금을 부과 받았고 무선분야에서 SKT가 이용자 이익 저해행위로 무선부문 과징금의 거의 90%에 이르는 285억2,600만원이라는 가장 많은 과징금을 부과 받았다. 방송분야에서는 SO사업자 3개사가 총 3억6,342만원, MBN미디어랩이 2억4,000만원의 과징금을 부과 받았다.
- (2016년) 유선분야는 경품 등 차별제공행위로 통신4사가 총 107억원에 이르는 과징금을 부과 받았으며, 무선분야는 단말기 보조금 차별지급으로 LGU+가 18억2,000만원의 과징금을, 방송분야는 중요사항 미고지행위로 SO사업자가 12억2,950만원, IPTV사업자가 7억7,040만원의 과징금을 각각 부과 받았다.
- (2017년) 유선분야는 초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용계약의 해지 거부 지연 제한하는 행위 등 이용자 이익을 침해한 LGU+와 SKB에 각각 8억원, 1억400만원의 과징금을, 무선분야는 이통3사의 부당한 지원금 지급 유도행위에 대해 21억2,400만원의 과징금을 부과하였다.

< 연도별 사업자별 과징금 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
2011년	유 선 분야	KT	-	13,608,000	-	-	13,608,000
		SKB	30,130	3,197,000	-	-	3,227,130
		LGU+	-	1,503,000	-	-	1,503,000
		온세텔레콤	39,920	-	-	-	39,920
		소 계	70,050	18,308,000	0	0	18,378,050
2011년	무 선 분야	SKT	-	6,860,000	-	-	6,860,000
		KT	-	3,660,000	-	-	3,660,000
		LGU+	-	3,150,000	-	-	3,150,000
		소 계	0	13,670,000	0	0	13,670,000
합 계		70,050	31,978,000	0	0	32,048,050	
2012년	유 선 분야	KT	578,000	214,000	-	-	792,000
		SKB	-	253,000	-	-	253,000
		LGU+	-	310,000	-	-	310,000
		소 계	578,000	777,000	0	0	1,355,000
	무 선 분야	SKT	-	6,890,000	-	-	6,890,000
		KT	-	2,850,000	-	-	2,850,000
		LGU+	-	2,150,000	-	-	2,150,000
		소 계	0	11,890,000	0	0	11,890,000

연도	구분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
	방 문 송 야	SO	621,000	-	-	-	621,000
		PP	-	-	-	-	0
		소 계	621,000	0	0	0	621,000
	합 계		1,199,000	12,667,000	0	0	13,866,000
2013년	무 선 야	SKT	-	96,276,000	-	-	96,276,000
		KT	-	52,070,000	-	-	52,070,000
		LGU+	-	32,040,000	-	-	32,040,000
		소 계	0	180,386,000	0	0	180,386,000
	방 문 송 야	지상파	-	-	-	-	0
		SO	-	-	-	14,480	14,480
		PP	-	-	-	-	0
		소 계	0	0	0	14,480	14,480
합 계		0	180,386,000	0	14,480	180,400,480	
2014년	무 선 야	SKT	-	54,550,000	-	-	54,550,000
		KT	-	17,110,000	-	-	17,110,000
		LGU+	-	18,960,000	-	-	18,960,000
		소 계	0	90,620,000	0	0	90,620,000
	부 가 통신 야	특수유형 부가통신	-	59,860	-	-	59,860
		소 계	0	59,860	0	0	59,860
	방 문 송 야	SO	-	-	-	200,430	200,430
		소 계	0	0	0	200,430	200,430
합 계		0	90,679,860	0	200,430	90,880,290	
2015년	유 선 야	SKT	-	910,000	-	-	910,000
		KT	-	910,000	-	-	910,000
		SKB	-	280,000	-	-	280,000
		LGU+	-	910,000	-	-	910,000
		SO	-	1,336,500	-	-	1,336,500
		소 계	0	4,346,500	0	0	4,346,500
2015년	무 선 야	SKT	-	28,526,000	-	-	28,526,000
		KT	-	922,000	-	-	922,000
		LGU+	-	6,283,360	-	-	6,283,360
		소 계	0	35,731,360	0	0	35,731,360
방 문 송 야	SO	137,000	-	-	226,420	363,420	
	미디어랩	-	-	-	240,000	240,000	
	소 계	137,000	0	0	466,420	603,420	
합 계		137,000	40,077,860	0	466,420	40,681,280	
2016년	유 선 야	SKT	-	1,280,000	-	-	1,280,000
		KT	31,900	2,330,000	-	-	2,361,900
		LGU+	-	4,590,000	-	-	4,590,000

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
		SKB	-	2,470,000	-	-	2,470,000
		SO	-	28,900	-	-	28,900
		소 계	31,900	10,698,900	0	0	10,730,800
	무선야	SKT	-	-	-	-	0
		KT	-	-	-	-	0
		LGU+	-	1,820,000	-	-	1,820,000
		알뜰폰사업자	-	834,500	-	-	834,500
		소 계	0	2,654,500	0	0	2,654,500
	부가통신야	부가통신사업자	-	342,000	-	-	342,000
		소 계	0	342,000	0	0	342,000
	방송야	SO	1,229,500	-	-	-	1,229,500
		IPTV	770,400	-	-	-	770,400
		소 계	1,999,900	0	0	0	1,999,900
	합 계		2,031,800	13,695,400	0	0	15,727,200
	2017년	유선야	LGU+		800,000		
SKB				104,000			104,000
소 계				904,000	0	0	904,000
무선야		SKT		794,000			794,000
		KT		361,000			361,000
		LGU+		969,000			969,000
		소 계	0	2,124,000	0	0	2,124,000
합 계		0	3,028,000	0	0	3,028,000	

- 1) 단말기유통법을 위반한 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 부과 포함
- 2) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반 등

□ 사업자별 금지행위 유형별 과태료 부과 현황

○ 지난 7년간(2011~2017) 금지행위 등으로 인한 과태료 부과내역을 사업자별로 살펴보면,

- 단말기유통법 시행('14.10.1) 이후 공시지원금 금액을 초과하여 단말기지원금을 지급한 행위, 단말기 지원금을 부당하게 차별적으로 지급한 행위, 유통점의 사전승낙제 위반, 사실조사의 거부·방해 등 단말기유통법을 위반한 행위에 대해 2014년 유통점 36개사에 5,950만원, 2015년 SKT와 유통점 95개사에 1억8,950만원, 2016년에 LGU+및 유통점 159개사에 2억7,800만원, 2017년에는 유통점 44개사에 5,000만원의 과태료를 부과하였으며, 이외 2016년에는 특수유형부가통신사업자(웹하드 사업자)의 불법정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무를 이행하지 않은 행위에 대한 제재로서 1,470만원, 2017년에는 TV홈쇼핑사인 (주)씨제이오쇼핑사에 사실조사시 거짓자료의 제출 행위에 대해 1,000만원의 과태료를 부과하였다.

< 연도별 사업자별 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구 분		사업자	과태료			합 계
			단말기유통법 위반	기술적 조치 의무 미이행	거짓자료의 제출	
2014년	무 선 분 야	이동통신 유통점(36개사)	59,500	-	-	59,500
		소 계	59,500	-	-	59,500
		합 계	59,500	0	0	59,500
2015년	무 선 분 야	SKT((2건)	10,000			10,000
		이동통신 유통점(95개사)	179,500	-	-	179,500
		소 계	189,500	-	-	189,500
		합 계	189,500	0	0	189,500
2016년	무 선 분 야	LGU+	22,500	-	-	22,500
		이동통신 유통점(159개사)	255,500	-	-	255,500
		소 계	278,000	0	0	278,000
	부 가 통신 분 야	특수유형부가통신(3개사)	-	14,700	-	14,700
		소 계	0	14,700	0	14,700
		합 계	278,000	14,700	0	292,700
2017년	무 선 분 야	이동통신 유통점(44개사)	50,000	-	-	50,000
		소 계	50,000	0	0	50,000
	방 송 분 야	TV홈쇼핑사(1개사)	-	-	10,000	10,000
		소 계	0	0	10,000	10,000
		합 계	50,000	0	10,000	60,000

I-2. 개인정보 보호

1. 총 평

지능정보화시대 진전으로 개인정보의 수집·이용이 급속하게 증가함에 따라 개인 맞춤형 서비스가 확대 되는 등 이용자 편익은 제고되었으나 개인정보의 오·남용 및 대규모 유출사고가 지속적으로 발생하였다.

이에 방송통신위원회에서는 통신과금 결제대행사, O2O사업자 등 국민생활 밀접분야에 대한 기획조사를 실시하고 개인정보보호 규정을 위반 사업자에 대하여 행정처분 하였으며, 숙박앱 '여기어때' (3월, 97만명) 등 대규모 개인정보 유출사고에 대해 과징금 이외 최초로 책임자 징계 권고 등 업정 제재하여 정보통신서비스제공자의 책임을 강조하였다. 방송통신위원회는 2017년 한 해 동안 10차례에 걸친 심의를 통해 총 74개사에 대하여 시정조치를 명령하였다.

한편 스마트폰 앱의 무분별한 접근권한 설정으로 인한 개인정보 오남용을 방지하고 이용자의 개인정보에 대한 선택권 강화를 위해 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 정보통신망법)시행령을 개정하였으며, 온라인 행태정보 수집 및 맞춤형 광고에 대한 이용자 보호를 위해 「온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드라인」, 바이오정보의 안전한 활용을 위한 「바이오정보 보호 가이드라인」 제정 등 법·제도를 정비하였다.

1) 시정조치의 주요 내용

방송통신위원회는 2017년 한 해 동안 국민생활 밀접분야에 대하여 개인정보 보호조치 여부를 집중 점검하고, 검·경에서 통보하거나 민원으로 접수된 개인정보 유출사고에 대하여 철저한 조사 및 업정 제재를 통해 2차 추가피해를 방지하는데 최선을 다하였다.

2017년 주요 시정조치를 살펴보면, 대형 개인정보 유출사고가 발생한 숙박앱 '여기어때' ((주)위드 이노베이션)에 대해 과징금 3억 100원, 과태료 2,500만원과 책임자 징계권고, 가상통화 취급관련 웹사이트 '빗썸'((주)비씨코리아닷컴)에 대해 과징금 4,350만원, 과태료 1,500만원과 책임자 징계권고를 부과하였다. 또한 이용자가 1년 이상 서비스를 이용하지 않는 경우 개인정보를 별도로 분리 보관하거나 파기하도록 한 개인정보 유효기간제 준수 여부에 대한 기획조사 결과, 이를 위반한 5개사에 대해 과태료, 시정명령 등을 부과하여 개선하였고, 통신과금 결제대행사에 대한 기획조사 결과, 개인정보 보호조치를 위반한 8개사에 대해 과태료, 시정명령 등을 부과하여 개선하였다.

< 최근 한국의 주요 개인정보 유출 사례 >

발생일	피해규모(만건)	발생기업	사고원인
2012.07	877	KT	고객정보조회시스템 해킹
2014.01	8,500	카드3사	위탁업체 유출
2014.03	982	KT	홈페이지 취약점을 악용한 해킹
2015.09.	195	뽀뿌커뮤니케이션즈	홈페이지 해킹
2016.05.	2,500	인터파크	APT 공격을 통한 해킹
2017.03	97	위드이노베이션	SQL인젝션 공격을 통한 해킹

2) 제도개선의 주요 내용

정보통신망법 제22조의2(접근권한에 대한 동의) 규정 신설에 따라 법률에서 위임한 접근권한의 범위, 동의 방법 등을 구체화하여 과도한 접근권한의 설정을 방지하고자 동법 시행령을 개정하였다('17.3.23)

또한, 건전한 온라인 맞춤형 광고 생태계를 조성하기 위하여 필요한 보호 원칙과 조치방법을 제시한 「온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드라인」을 제정('17.2.7)하였으며, 지문·홍채 등 바이오정보가 스마트폰 잠금해제, AI 음성비서 등으로 활용이 증가함에 따라, 바이오정보의 보호와 안전한 활용을 위한 「바이오정보 보호 가이드라인」을 마련·시행('17.12.12) 하는 등 이용자의 개인정보 보호를 위한 제도정비를 추진하였다.

2. 2017년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황

1. 심의·의결 현황

- 2017년도 방송통신위원회는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 정보통신망법) 상 개인정보보호 규정 및 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」(이하 위치정보법) 위반 등에 대한 조사 사건 74건을 심의·의결하였다.
- 주요 위반사항은 개인정보 유출, 개인정보 보호조치 의무 위반, 개인정보 유효기간제 위반, 주민등록번호의 사용 제한 위반 등이 있었다.

< 2017년도 심결 사례 >

의결일	안 건 명	처분대상 사업자	주요 시정조치
2017년 1월 26일	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	7개사	○ 과태료7천6백(7개사) ○ 시정명령(7개사)
2017년 2월 7일	개인정보 유효기간제 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	5개사	○ 과태료5천5백(5개사) ○ 시정명령(5개사)
2017년 3월 15일	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	9개사	○ 과태료8천(8개사) ○ 시정명령(9개사)
2017년 8월 8일	개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	6개사	○ 과태료7천(6개사) ○ 시정명령(6개사)
2017년 8월 8일	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	3개사	○ 과태료1천5백(1개사) ○ 시정명령(3개사)
2017년 9월 8일	(주)위드이노베이션 개인정보 유출사고에 대한 시정조치에 관한 건	1개사	○ 징계권고 ○ 시정명령 공표 ○ 과징금 3억1백 ○ 과태료 2천5백 ○ 시정명령
2017년 10월 12일	개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	10개사	○ 과태료 12천3백(10개사) ○ 시정명령(10개사)
2017년 12월 12일	(주)비티씨코리아닷컴의 개인정보 유출사고에 대한 시정조치에 관한 건	1개사	○ 징계권고 ○ 시정명령 공표 ○ 과징금4천3백50만원 ○ 과태료 1천5백 ○ 시정명령
2017년 12월 12일	O2O사업자 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	7개사	○ 과태료9천 (7개사) ○ 시정명령(7개사)
2017년 12월 21일	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	24개사	○ 과태료3억4천(23개사) ○ 시정명령(24개사)

- 조사사건에 대하여 시정조치 유형별로는 총 148건 중 시정명령 73건, 과징금 2건, 과태료 69건, 시정명령을 받은 사실 공표 2건, 징계권고 2건 등이 있었다.

< 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

개선권고	시정명령	과태료	과징금	시정명령 공표	징계권고	합 계
-	73	69	2	2	2	148

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

- 과징금 부과내역에 대하여 살펴보면 이용자의 개인정보를 유출한 경우로서 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)를 소홀히 한 행위 2건에 총 3억4천4백50만원을 부과하였다.

< 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	보호조치를 소홀히 하여 개인정보를 유출한 경우	합 계
건 수	2	2
금 액	344,500	344,500

- 과태료 부과내역에 대하여 살펴보면 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 위반 행위 60건 6억4천5백만원, 주민등록번호 사용 제한 행위 20건 1억2천5백만원, 개인정보 유효기간제 위반 행위 10건 8천5백만원, 개인정보 유출 신고 및 통지 지연 행위 2건 2천5백만원, 처리위탁 고지 위반 1개 6백만원, 개인정보 이전통지 위반 1건 3백만원, 위치정보법 위반 1건 3백만원 등 총 8억9천2백만원을 부과하였다.

< 과태료 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	주민번호 사용 제한	처리위탁고지 이전통지 위반	유출 신고·통지 지연	보호조치 위반	유효기간제 위반	위치정보 위반	합계
건 수	20	2	2	60	10	1	95
금 액	125,000	9,000	25,000	645,000	85,000	3,000	892,000

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

2. 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

- 행정처분 대상인 74개사는 정보통신망법 상 개인정보보호 규정 및 위치정보법을 총 122건 위반한 것으로 지적되었다.
- 지적된 총 122건 중 개인정보 보호조치 건 63건, 주민번호 사용 제한 21건, 개인정보 유효기간제 및 미파기 32건, 개인정보 유출신고 통지 지연 2건, 개인정보 처리위탁 고지 위반 1건, 개인정보 이전 통지 위반 1건, 동의 없이 위치정보 수집 1건 있었다.

< 2017년도 개인정보 조사사건 전체 현황 >

구분	대상 사업자	위반 사업자	위반내용
기획조사	유효기간제 위반	5개사	○ 주민등록번호를 수집·이용한 행위 (1건) ○ 개인정보 유효기간제 위반 행위 (5건)
	통신과금 결제대행사	8개사	○ 개인정보 보호조치 위반행위 (8건)
	온·오프라인연계 (O2O) 사업자	7개사	○ 개인정보의 보호조치 위반행위(6건) ○ 개인정보 유효기간제 위반 행위(3건)
	초고속인터넷 영업점	2개사	○ 주민등록번호를 수집·이용한 행위 (17건) ○ 개인정보의 보호조치 위반행위 (25건) ○ 개인정보 미파기 행위 (23건)
	이동통신 영업점	14개사	
	불법TM신고 통신사 영업점	10개사	
유출조사	개인정보 유출 신고 사업자	11개사	○ 주민등록번호를 수집·이용한 행위 (1건) ○ 유출 통지·신고 지연 행위 (2건) ○ 개인정보의 보호조치 위반행위 (11건)
검경 통보 및 민원제보	사건 조사과정에서 개인정보 유출사항 및 스팸 문자 발송 건 등 검경통보	13개사	○ 주민등록번호를 수집·이용한 행위 (2건) ○ 필요 최소한이 아닌 개인정보 수집 동의를 거부했다는 이유로 서비스 제공 거부 (1건) ○ 개인정보 처리위탁 및 이전사실 미고지 행위 (2건) ○ 개인정보의 보호조치 위반행위(13건) ○ 개인정보 유효기간제 위반 행위(1건) ○ 동의 없이 위치정보 수집·이용 행위(1건)
	개인정보 관리 소홀 등 민원	4개사	
합 계	9유형	74개사	122건

* 동일 조사사건 중 1개 사업자의 다수 법규 위반을 포함
1개 규정 위반에 대한 복수 처분(예 : 과태료, 시정조치 명령)을 각각 계산

< 위반행위 유형별 현황 >

(단위 : 건)

구분	대상사업자	주민번호 사용제한	보호조치 위반	유효기간제 위반 (미파기)	기타	계
기획조사	유효기간제 위반	1	-	5	-	6
	통신과금 결제대행사	-	8	-	-	8
	온·오프라인연계(O2O) 사업자	-	6	3	-	11
	통신사 영업점	17	25	23	-	65
	소 계	18	39	31	-	88
유출조사	개인정보 유출신고 사업자	1	11	-	2	14
검·경 민원제보	검·경 통보 및 민원 제보건	2	13	1	4	20
총 계		21	63	32	6	122

□ **법규 위반 유형별 사례분석**

- **(최소 수집 위반)** 이용자가 필요한 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부하는 경우 시정명령을 부과하였다.
- **(주민번호 사용 제한)** 법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우 등을 제외하고는 수집·이용할 수 없음에도 불구하고 수집한 주민등록번호를 파기하지 아니한 경우 과태료 등을 부과하였다.
- **(처리위탁 미고지)** 개인정보 처리위탁에 관한 사항을 공개하지 아니하거나 알리지 아니한 경우 시정명령을 부과하였다.
- **(이전사실 미고지)** 이용자의 개인정보의 이전사실을 알리지 아니한 경우 과태료 등을 부과하였다.
- **(유출 통지·신고 지연)** 개인정보의 유출 등 사실을 알았음에도 이용자에게 이 사실을 알리지 않고 24시간 이내 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하지 아니한 경우 등에 대해 과태료 등을 부과하였다.
- **(기술적·관리적 보호조치)** ①개인정보를 취급함에 있어 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등을 이용한 보안조치를 취하지 아니한 경우, ②개인정보를 취급할 때 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근 통제장치의 설치·운영 등 기술적·관리적 조치를 취하지 아니한 경우, ③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치를 취하지 아니한 경우, ④정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 취급할 때 개인정보를 안전하게 취급하기 위한 내부관리계획의 수립·시행, 개인정보관리책임자 및 취급자에 대해 교육을 실시하지 아니한 행위 등에 대해 과태료 및 과징금 등을 부과하였다.
- **(개인정보 유효기간제)** 개인정보의 수집·이용 목적을 달성했음에도 불구하고 해당 개인정보를 지체 없이 파기하지 아니한 행위에 대해 과태료 등을 부과하였다.
- **(위치정보)** 소유자의 동의를 얻지 않고 이동성이 있는 물건의 위치정보를 수집·이용한 행위 등에 대해 과태료를 부과하였다.

3.

2017년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요내용

□ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 시행령 개정 (시행 : 2017.3.23.)

- 정보통신서비스 이용자의 개인정보가 유출되거나 범죄에 악용되는 것을 방지하기 위하여 정보통신서비스 제공자가 이용자의 이동통신단말장치 내의 정보 및 해당 기기의 기능에의 접근에 관한 동의를 받으려는 경우 해당 정보통신서비스를 제공하기 위하여 필수적인 항목과 그 외의 항목을 구분하여 이용자로부터 각각 동의를 받도록 의무화하고, 해당 정보통신서비스를 제공하기 위하여 필수적이지 아니한 접근에 대한 이용자의 거부를 이유로 해당 서비스의 제공 거부를 금지하는 등의 내용으로 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이 개정('17.3.23. 시행)됨에 따라, 이동통신단말장치 내의 정보 및 해당 기기의 기능에 대한 접근권한의 범위 및 동의의 방법, 이용자 정보 보호를 위하여 필요한 조치 등 법률에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 구체화 하였다.

< 주요 내용 >

- 정보통신서비스 제공자가 이용자의 동의를 받아야 하는 경우를 이용자 저장 정보, 자동 저장 정보, 이동통신단말장치의 식별을 위하여 부여된 정보 및 입력·출력 기능에 접근하는 경우로 함(제9조의2제1항 신설)
- 정보통신서비스 제공자는 이용자가 접근권한에 대한 동의 여부를 개별적으로 선택할 수 있는 운영체제인 경우 정보통신서비스의 본질적 기능을 수행하기 위하여 필수적인 항목과 그 외의 항목을 구분하여 알린 후 이용자가 동의 여부를 각각 선택하도록 하고, 이용자가 접근권한에 대한 동의 여부를 개별적으로 선택할 수 없는 운영체제인 경우에는 정보통신서비스의 본질적 기능을 수행하기 위하여 반드시 필요한 접근권한만을 설정하여 알리고 이용자가 동의 여부를 선택하도록 함(제9조의2제2항 신설)
- 정보통신서비스를 제공하기 위하여 반드시 필요한 접근권한인지 여부는 이용약관 및 개인정보처리방침 등에 공개된 정보통신서비스의 범위와 실제 제공 여부, 해당 정보통신서비스에 대한 이용자의 합리적 예상 가능성 및 해당 정보통신서비스와 접근권한의 기술적 관련성 등을 고려하여 판단하도록 함.(제9조의2제3항 신설)
- 이동통신단말장치의 기본 운영체제를 제작하여 공급하는 자는 이용자의 동의 및 철회 기능이 있는 운영체제를 제작하여 공급하도록 하고, 이동통신단말장치 제조업자는 이러한 동의 및 철회 기능이 있는 운영체제를 이동통신단말장치에 설치하도록 하며, 소프트웨어를 제작하여 공급하는 자는 이러한 동의 및 철회 기능이 있는 운영체제와 이동통신단말장치에 맞는 동의 및 철회방법을 소프트웨어에 구현하도록 함(제9조의2제4항 신설)
- 정보통신서비스를 제공하기 위하여 반드시 필요하지 아니한 접근권한에 대하여 이용자가 동의하지 아니한다는 이유로 정보통신서비스 제공자가 해당 서비스의 제공을 거부하거나, 이동통신단말장치의

기본 운영체제를 제작하여 공급하는 자 등이 접근권한에 대한 동의 및 철회 방법을 마련하지 아니하는 등 필요한 조치를 이행하지 아니한 경우에는 1회 위반 시 1천만원, 2회 위반 시 2천만원, 3회 이상 위반 시 3천만원의 과태료를 부과하도록 함(별표 9 제2호가목, 별표 9 제2호나목 신설)

□ 「**온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드라인**」 제정(시행 : 2017.2.7.)

○ 국민들의 개인정보 침해 우려를 최소화하고 건전한 온라인 맞춤형 광고 생태계를 조성하기 위하여 필요한 보호 원칙과 조치 방법을 제시하였다.

< 주요 내용 >

- (적용범위) 이용자의 온라인(모바일 웹·앱 포함) 행태정보를 처리하고 이를 기반으로 제공하는 온라인 맞춤형 광고
- (온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 원칙) 행태정보 수집·이용의 투명성, 이용자의 통제권 보장, 행태정보의 안전성 확보, 인식확산 및 피해구제 강화 등
- (이용자의 통제권 행사 방법) 광고 화면 및 웹브라우저·스마트폰 등을 이용하여 이용자가 온라인 맞춤형 광고를 통제할 수 있는 방법 제시

□ 「**바이오정보 보호 가이드라인**」 제정(시행 : 2017.12.12.)

○ 기술발전과 함께 스마트폰 잠금해제, AI 음성비서 서비스 등 바이오정보의 활용이 증가함에 따라, 바이오정보의 보호와 안전한 활용을 위한 원칙 및 조치 사항 안내를 목적으로 하는 가이드라인을 마련하였다.

< 주요 내용 >

- (대상 정보) 정보통신망법상 바이오정보*
* 지문, 홍채, 음성, 필적 등 개인의 신체적·행동적 특성에 관한 정보로서 개인을 인증 또는 식별하기 위하여 기술적으로 처리되는 개인정보
- (바이오정보 보호원칙) 비례성 원칙, 수집·이용 제한의 원칙, 목적제한의 원칙, 통제권 보장의 원칙, 투명성 원칙, 바이오정보 보호 중심설계 및 운영 원칙 등
- (기술적·관리적 보호조치) 바이오정보의 불법 유출·위변조 등의 방지를 위해 사업자가 처리 단계별 취하여야 하는 기술적·관리적 보호조치 기준 제시

□ 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 해설서 개정(2017. 12. 12.)

- 온라인 사업의 특성상 1인 사업자부터 대기업에 이르기까지 규모 및 업종 등이 다양한 기업군이 분포함에 따라 각 조문별 의미와 이행방법 등 사업자별 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립·시행하는데 도움을 주기위해 사례를 상세히 수록하는 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서를 개정하였다.

〈 주요 내용 〉

- 보호조치 기준의 목적이 사업자가 준수해야 할 '최소한의 기준'을 정하는 것으로, 각 사업자가 사업규모 등을 고려하여 사업자 환경에 맞는 보호조치 기준을 수립하여 시행토록 함(제1조 제1항, 제2항)
- 사업자가 수립·시행하여야 할 내부관리계획에 '개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 수탁자에 대한 관리 및 감독에 관한 사항', "개인정보 유출사고 등 발생시 대응절차 및 방법에 관한 사항"을 추가함(제3조 제1항)
- 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속할 때에 공인인증서만이 안전한 인증수단인 것으로 오해하는 경우가 많아 다양한 인증수단을 사용할 수 있음을 명확히 함(제4조 제4항)
- 개인정보취급자가 업무종료 이후에도 로그아웃 등 보호조치를 하지 않아 해킹에 의한 개인정보 유출사고가 발생한 사례가 있어, 사업자는 개인정보처리시스템에 대한 접속이 필요한 시간에 한하여 최대접속시간 제한 등의 조치를 하도록 함(제4조 제10항)
- 개정된 정보통신망법에 따라 온라인상 주민등록번호수집이 금지('14.8월)됨에 따라 주민등록번호 외에 고유식별번호의 이용이 늘어날 것으로 예상되어, "여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호"를 암호화 대상에 추가함(제6조 제2항)
- 업무환경의 변화로 스마트폰, 태블릿 PC 등 모바일 기기 및 보조저장매체(외장형 HDD 등)에 개인정보를 저장할 때에도 암호화를 적용하도록 함(제6조 제4항)
- 개인정보가 보관된 전산실, 자료보관실 등에 대한 출입통제 절차와 보조저장매체의 반출입 통제 등 물리적 접근 방지 조치를 하도록 함(제8조)

4. 방송통신위원회 연도별(7년간) 개인정보 법규 위반 조치현황 (2011 ~ 2017년)

1. 연도별 심의·의결 현황

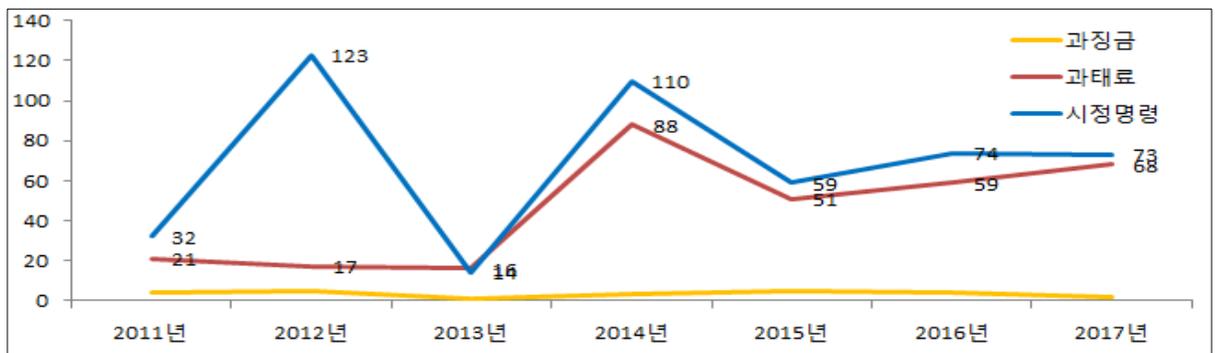
□ 개 요

○ 지난 7년간 총 495건을 심의·의결 하였으며, 처분건수는 총 829건으로 이 중 시정명령 및 개선권고가 485건(58.5%)으로 가장 많은 비중을 차지하고 있고 과태료 처분이 320건(38.6%), 과징금 처분이 24건(2.9%)의 순이다.

< 연도별 심의·의결 현황 >

연 도	처분대상업체 수	처분 건수 ¹⁾			
		과징금 ²⁾	과태료	시정명령 등 ³⁾	소계 ³⁾
2011년	32	4	21	32	57
2012년	121	5	17	123(1)	145(1)
2013년	22	1	16	14	31
2014년	110	3	88	110	201
2015년	59	5	51	59	115
2016년	78	4	59	74(2)	137(2)
2017년	73	2	68	73	143
합계	495	24	320	485(3)	829(3)

- 1) 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 처분 포함
- 2) 개인정보보호 의무 위반에 대한 과징금 제도는 '08. 12. 14. 도입됨
- 3) 행정처분이 아닌 개선권고 포함 () 안이 개선권고 건수



2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

○ 지난 7년간 법규 위반 유형별 세부내역을 살펴보면, 전체 775건 중 개인정보 보호조치 의무 위반이 410건으로 전체 위반건수의 약 52.9%를 차지하여 가장 많았다.

- 그 다음으로 개인정보 유효기간제 등 파기관련 위반이 92건(11.9%), 개인정보 수집 동의 등 위반 86건(11.1%) 순으로 나타났다.

< 연도별 금지행위 유형별 세부현황 >

구분	수집	주민번호 사용제한 등	목적외 이용	제공 등	관리	보호조치	유효기간제 (파기)	이용자 권리 보호	계
2011년	11	9	-	9	4	23	11	3	70
	15.7%	12.9%	0.0%	12.9%	5.7%	32.9%	15.7%	4.3%	100.0%
2012년	64	-	-	12	12	104	1	7	200
	32.0%	0.0%	0.0%	6.0%	6.0%	52.0%	0.5%	3.5%	100.0%
2013년	3	1	1	6	10	18	5	2	46
	6.5%	2.2%	2.2%	13.0%	21.7%	39.1%	10.9%	4.3%	100.0%
2014년	4	10	-	5	19	95	10	3	146
	2.7%	6.8%	0.0%	3.4%	13.0%	65.1%	6.8%	2.1%	100.0%
2015년	3	10	1	7	7	47	17	4	96
	3.1%	10.4%	1.0%	7.3%	7.3%	49.0%	17.7%	4.2%	100.0%
2016년	0	18	-	1	1	61	16	-	97
	0.0%	18.6%	0.0%	1.0%	1.0%	62.9%	16.5%	0.0%	100.0%
2017년	1	21	-	-	4	62	32	-	120
	0.8%	17.5%	0.0%	0.0%	3.3%	51.7%	26.7%	0.0%	100.0%
합계	86	69	2	40	57	410	92	19	775
	11.1%	8.9%	0.3%	5.2%	7.4%	52.9%	11.9%	2.5%	100.0%

※ 동일 조사사건 중 1개 사업자의 다수 법규 위반 포함.

※ 위반 유형 설명

- 수집 : 이용자의 동의없이 개인정보 수집, 필요 최소한이 아닌 개인정보 수집 동의를 거부했다는 이유로 서비스 제공 거부 등
- 주민번호 사용제한 등 : 주민번호 사용 제한 위반('12.8월~) 등
- 목적외 이용 : 동의받은 목적과 다른 목적으로 개인정보 이용금지 위반
- 제공 : 개인정보의 제3자 제공, 개인정보 취급위탁, 영업양수에 따른 개인정보 이전 시에 동의획득·고지 등 위반
- 관리 : 동의획득방법, 개인정보관리책임자 지정, 개인정보취급방침 공개, 개인정보 누출 신고·통지 의무 등 위반
- 보호조치 : 개인정보의 누출 등 방지를 위한 기술적·관리적 보호조치 의무 위반
- 유효기간제(파기) : 망법 개정·시행('14.11월~)으로 파기는 형사처벌로 상향, 개인정보 유효기간제 시행('15.8월~)
- 이용자 권리 보호 : 이용자의 개인정보 열람·정정 등 요청에 응해야 할 의무, 아동 개인정보 수집시 법정대리인 동의획득 의무 등 위반

※ 위치정보법 위반 유형은 제외

3. 연도별 시정조치 유형별 현황

□ 개 요

o 시정조치 830건에 대한 유형별 세부내역을 살펴보면,

- 시정명령이 485건(57.7%)으로 가장 많았으며 과태료 320건(38.6%), 과징금 25건(3.0%), 개선권고 3건(0.4%), 시정명령 받은 사실공표 3건(0.4%),징계권고 2건(0.2%) 등의 순서로 나타났다.

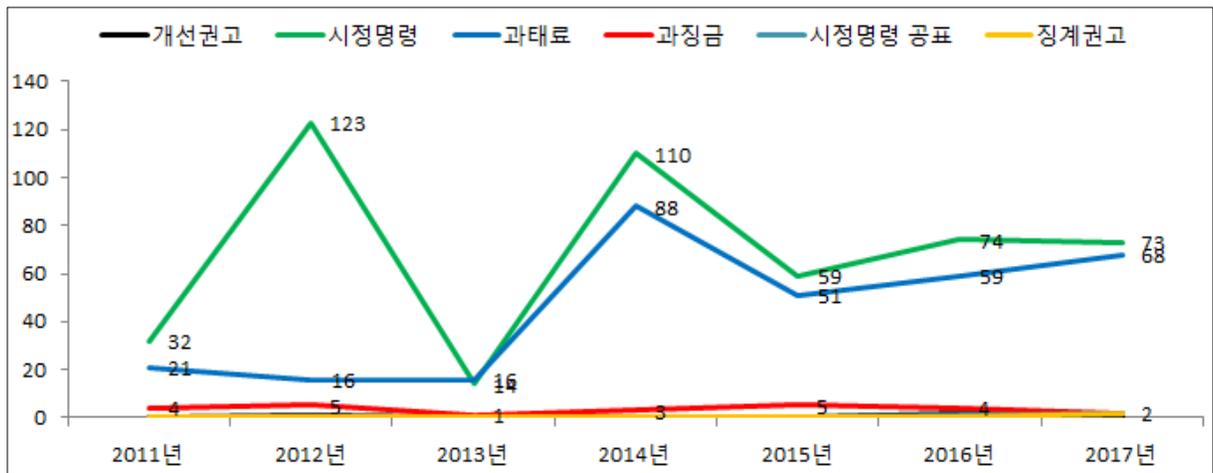
< 연도별 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연 도	개선권고	시정명령	과태료	과징금	시정명령 공표	징계권고	계
2011년	-	32	21	4	-	-	57
2012년	1	123	17	6	-	-	146
2013년	-	14	16	1	-	-	31
2014년	-	110	88	3	-	-	201
2015년	-	59	51	5	-	-	115
2016년	2	74	59	4	1	-	140
2017년	-	73	68	2	2	2	140
합 계	3 0.4%	485 57.7%	320 38.6%	25 3.0%	3 0.4%	2 0.2%	830 100%

※ 위의 수치는 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

(단위 : 건)



□ 연도별 과징금 부과 현황

○ 지난 7년간 총 23건의 위반행위에 대하여 약 85억 9,736만원의 과징금을 부과하였다.

- 이를 금지행위 유형별로 분석해보면 보호조치 위반행위가 총 8건에 50억 4,793만원으로 전체 과징금의 대부분(58.7%)을 차지하였고, 개인정보 제3자 제공 동위 위반은 총5건 18억 3,614만원(21.4%), 개인정보 수집 동의 위반 총8건 5억 8,229만원(6.8%), 취급위탁 동의 위반 총 1건 7억 7,100만원(9.0%), 목적외 이용 총1건 3억 6,000만원(4.2%) 등이다.

< 연도별 유형별 과징금 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	구분	수집동의	취급위탁 동의	제3자제공	목적외 이용	보호조치 위반	계
2011년	건수	4건	-	-	-	-	4건
	금액	493,000	-	-	-	-	493,000
2012년	건수	4건	1건	1건	-	-	6건
	금액	319,300	771,000	753,000	-	-	1,843,300
2013년	건수	1건	-	-	-	-	1건
	금액	1,390	-	-	-	-	1,390
2014년	건수	1건	-	1건	-	1건	3건
	금액	212,300	-	106,000	-	70,000	388,300
2015년	건수	-	-	2건	1건	2건	5건
	금액	-	-	797,140	360,000	121,070	1,278,210
2016년	건수	-	-	1건	-	3건	4건
	금액	-	-	180,000	-	4,512,360	4,692,360
2017년	건수	-	-	-	-	2건	2건
	금액	-	-	-	-	344,500	344,500
합 계	건수	8건	1건	5건	1건	8건	23건
	금액	582,290 (6.8%)	771,000 (9.0%)	1,836,140 (21.4%)	360,000 (4.2%)	5,047,930 (58.7%)	8,597,360 (100%)

□ 연도별 과태료 부과 현황

○ 지난 7년간 총 320개사에 개인정보보호 위반행위에 대해 44억 8,750만원의 과태료를 부과하였다.

< 연도별 과태료 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	업체수	금액
2011년	21	307,000
2012년	17	892,500
2013년	16	217,000
2014년	88	607,000
2015년	51	715,000
2016년	59	860,000
2017년	68	889,000
합 계	320	4,487,500

Ⅱ. 조사사건 심의·의결

Ⅱ-1. 방송·통신 금지행위

- 1 외국인 영업 관련 단말기유통법 위반행위(3.21.)
- 2 이동통신판매점 조사 거부·방해 행위(3.21.)
- 3 TV홈쇼핑사의 제작비 부당 전가 등 방송법 위반행위(9.14.)
- 4 방송통신서비스 해지 제한 관련 이용자 이익 침해행위 행위 (12.6.)

Ⅱ-2. 개인정보보호 법규 위반

- 1 검·경 통보 유출사업자 개인정보보호 법규 위반 행위(1.26.)
- 2 유효기간제 관련 개인정보보호 법규 위반 행위(2.7.)
- 3 결제대행 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(3.15.)
- 4 통신사 판매점의 개인정보보호 법규 위반 행위(8.8.)

- 5 유출·민원신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(8.8.)
- 6 숙박정보 제공 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(9.8.)
- 7 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(10.12.)
- 8 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(12.12.)
- 9 O2O사업자 개인정보보호 법규 위반행위(12.12.)
- 10 통신사 영업점 개인정보보호 법규 위반 행위(12.21.)

Ⅱ-1. 방송·통신 금지행위 등

1. 외국인 영업 관련 단말기유통법 위반행위(3.21.)

1. 개요

방송통신위원회는 '17.3.21.(화) 전체회의를 개최하여, 이동통신 3사의 외국인 영업관련 단말기유통법 위반 행위에 대해 총 과징금 21.24억원(에스케이티 7.94억원, 케이티 3.61억원, 엘지유플러스 9.69억원)을 부과하고, 43개 관련 유통점에 과태료 총 4,500만원을 부과하기로 의결하였다.

이번 조사는 이동통신 3사 및 43개 유통점의 '16.8.1.~10.31일 기간 중 외국인 영업을 대상으로 이루어졌으며, 조사결과 이동통신 3사가 대리점 및 판매점에 과도하게 높은 가입유형별 차별적 장려금을 지급하였고, 42개 유통점에서 현금대납 등의 방법으로 5,352명에게 공시지원금 보다 평균 19.5만원을 초과 지급한 것으로 나타났으며, 그 중 2,214명에게는 가입유형별(신규가입, 번호이동, 기기변경)로 부당하게 차별적인 지원금(8.1만원~21.9만원)을 지급한 것으로 확인되었다.

방송통신위원회는 이번 조사결과를 토대로 이동통신 3사가 대리점 및 판매점에 가입유형 간 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 등 부당한 지원금 지급을 유도한 것은 단말기유통법 제9조제3항 위반에 해당한다고 판단하고 과징금 부과, 위법행위 즉시 중지, 시정명령 받은 사실의 공표 등을 명령하였다.

또한, 공시지원금(추가 지원금 15% 포함)을 초과하여 지급, 사전승낙 위반 등 단말기유통법을 위반한 43개 유통점에 과태료 부과를 명령하였다.

2. 관련 사례

1 SK텔레콤(주) 외국인 영업 관련 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안건번호 제2017-14-082호
(사건번호 : 201702조사002)

안 건 명 SK텔레콤(주) 외국인 영업관련 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 SK텔레콤(주)

서울특별시 중구 을지로65(을지로2가)

의결연월일 2017. 3. 21.

주 문

1. 피심인은 대리점 및 판매점이 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.
2. 피심인은 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 대리점 및 판매점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(대리점 및 판매점에 가입유형별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.
3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.
 - 가. 금 액 : 794,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 가입자 수는 26,427천명으로 전체시장의 49.0%('16.12월말 기준)를, 이동전화서비스 매출액은 12조 3,505억원('16.12월말 기준)으로 전체시장의 51.0%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 >

(단위 : 천명, 억원)

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	26,427 (49.0%)	123,505 (51.0%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, 알뜰폰(MVNO) 가입자 제외

나. 이동통신시장 현황

- 이동통신 외국인 영업관련 조사대상 기간('16.8.1~10.31.) 중 이동통신 3사의 이동통신 전체 개통가입자 수는 5,282,450명이고, 그 중 외국인 가입자 수는 137,311명(2.6%)이었다.
- 피심인의 이동통신 총 개통가입자 수는 2,525,026명이고, 그 중 외국인 가입자 수는 41,511명(1.6%)이며, 외국인 영업 참여 유통점(이하 대리점, 판매점을 합하여 "유통점"이라 한다)수는 대리점 105개점, 판매점 78개점이었다.
- 피심인이 이동통신 외국인 영업관련 조사대상 기간('16.8.1~10.31.) 중 실태점검과 사실조사를 거쳐 외국인 영업 참여 판매점에 실 지급된 장려금 평균 수준은 외국인 대상 383,400원, 내국인 대상 238,200원이었다.

다. 조사경위

- '16년 국정감사('16.10.6. 김성수 의원)에서 피심인이 이동통신 외국인 영업부문에 판매장려금을 과도하게 차별적으로 지급하는 등 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "단말기유통법")을 위반하면서 영업을 진행하고 있다며 실태점검 필요성을 제기하였고,
- 이에 방송통신위원회 사무처에서는 피심인의 외국인 영업정책 및 관련 유통점의 외국인 영업에 대한 실태점검('16.11.18. ~12.9.)을 실시하였으며,

- 실태점검 결과, 피심인을 포함한 이동통신 3사 및 이동통신 3사 관련 판매점이 외국인 영업을 하면서 과도한 차별적 장려금 및 과다지원금*을 지급한 사실 등이 나타남으로 인해 '17.1.16. 사실조사에 착수하게 되었다.

* 과다지원금 : 이동통신사업자가 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액을 초과한 지원금

< 실태점검 결과 : 장려금 및 과다지원금 지급 내역 >

(단위 : 건, 원)

구 분	장려금 수준		과다지원금 지급 건수	과다지원금 지급 수준
	외국인 대상	내국인 대상		
피심인	391,915	262,688	1,890	222,637

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- o '16.8.1.~10.31. 중 피심인의 외국인 영업실적 등을 토대로 관련 판매점 41개를 대상으로 사실조사를 실시하였다.
- o 가입자 표본은 피심인의 외국인 영업 총가입건수 41,511건 중 4,001건(약 9.6%)이며, 가입유형별로는 신규가입 2,355건, 번호이동 1,572건, 기기변경 74건이다.

< 가입유형별 조사표본 구성 >

(단위 : 건)

구 분	신규		기기변경	합계
	010신규	번호이동		
조사표본	2,355	1,572	74	4,001

나. 행위사실

1) 과다지원금 지급

- o 조사대상 기간 중 피심인의 조사대상 관련 41개 판매점에서 외국인 영업을 하면서 모집한 4,001건의 판매자료를 조사·분석한 결과,
- 35개 판매점에서 2,719명(위반율 68.0%)의 가입자에게 단말기유통법 제4조 제2항, 제5항에 따른 공시지원금과 100분의 15 추가 지원금의 합계 범위를 평균 203,779원 초과한 과다지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

< 피심인 과다지원금 지급 현황 >

(단위 : 개, 건, 원)

구 분	조사대상 건수	과다지원금 지급		과다지원금 평균 수준	위반율
		유통점수	건수		
피심인	4,001	35	2,719	203,779	68.0%

2) 부당 차별지원금 지급

o 조사대상 기간 중 피심인의 외국인 영업 관련으로 과다지원금을 지급한 35개 판매점 중 15개 판매점에서 ①신규 277건에 173,631원, ②번호이동 435건에 215,888원, ③기기변경 8건에 86,528원의 가입유형 간 부당한 차별적 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신 단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 현황 >

(단위 : 건, 원)

구 분	합계/평균		010신규		번호이동		기기변경	
	건수	차별 지원금	건수	차별 지원금	건수	차별 지원금	건수	차별 지원금
피심인	720	198,193	277	173,631	435	215,888	8	86,528

3) 차별적 지원금 지급 유도

o 조사대상 기간 중 피심인이 대리점과의 표준협정서 제2조제3항*에 근거하여 가입유형별 외국인 가입·모집에 대한 대가로 ①신규 324,966원, ②번호이동 418,954원, ③기기변경 142,844원의 차별적 장려금을 내려 보낸 사실을 확인하였으며,

* 표준협정서 제2조제3항 : 대리점은 본 협정서를 충실히 이행하고 위탁업무 수행에 필요한 사항은 회사의 지시·지도에 따라야 한다.

- 피심인이 번호이동 또는 신규 조건에 기기변경 조건보다 2배 이상 높은 차별적 장려금(기기변경 조건과의 장려금 차이를 30% 이내 유지 권고 미준수)을 대리점에 지시하고 내려 보낸 것으로 인해, 2)에서처럼 15개 판매점에서 720건에 달하는 '부당한 차별적 지원금' 지급 행위가 나타났다.

< 피심인의 가입유형별 차별적 장려금 지급 주요내역 >

구 분	내 용
주력 단말기	갤럭시S6엣지/S7_32, 아이폰6S/7S_16/32/64/128 등
장려금 항목	①기본정책(22만원), ②글로벌팩(5만원), ③유학생판매활성화(10만원), ④외국인가용화단말기(5만원) 등
주력 요금제	데이터퍼펙트 등
장려금 수준	① 신규 32만원(도소매), ②MNP 42만원(도소매), ③기변 14만원(도매)

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 1) 단말기유통법 제3조제1항은 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입유형에 따라 부당하게 차별적 지원금을 지급하는 행위를, 제4조제4항은 이동통신사업자가 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위를, 제5항은 대리점 또는 판매점이 과다지원금을 지급하는 행위를, 제9조제3항은 이동통신사업자가 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 등의 행위를 각 금지하고 있다.
- 2) 단말기유통법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 이상 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제9조 (공정한 유통 환경 조성)

- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

◆ 제15조(과징금)

- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

- 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 대리(복대리 포함) 또는 위탁(재위탁 포함) 관계에 있는 유통점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 행위를 하여서는 아니 되고, 피심인의 관련 유통점이 이용자에게 피심인이 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하거나(즉 과다지원금을 지급하거나), 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 아니하도록 상당한 주의와 감독을 기울여야 함에도,
- 피심인의 관련 35개 판매점이 일부 이용자에게 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것이고, 피심인이 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니하였다고 할 수 없다.
- 피심인의 관련 15개 판매점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 해당 판매점이 법 제3조(지원금의 차별 지급 금지) 제1항제1호를 위반한 것이고, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니하였다고 할 수 없을 뿐만 아니라, 대리점에 가입유형 간 과도하게 차별이 심한 장려금을 내려 보낸 것에 기인한 것으로 판단된다.
- 피심인이 관련 대리점에 가입유형 간 과도하게 차별이 심한 장려금을 지급함으로써 인해 15개 판매점에서 ‘부당한 차별적 지급행위’가 나타났으므로, 피심인의 위 행위는 대리점으로 하여금 가입유형에 따라 이용자에게 지원금이 부당하게 차별적으로 지급되도록 유도한 행위로서 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 유통점이 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가” 항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 ○○○의 관련 판매점이 이용자에게 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하고 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 대리점·판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 을 각 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2017년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인의 경우 동일한 위법행위가 3회 반복된 점으로 볼 때, 이용자의 신규모집금지 조치를 할 수 있는 요건에는 해당되나, 외국인 대상 영업 규모가 이동통신 전체시장에서 차지하는 비중이 1.6%로 미미하고, 외국인 현장 영업에 대한 시장획정이 명확하게 구분되어 있지 않은 점 등을 고려해 볼 때, 신규모집금지 제재의 실효성이 크지 않은 것으로 판단되므로, 이동통신 시장여건, 제재의 실효성 등을 종합적으로 고려하여 이용자의 신규모집금지 조치는 명하지 않기로 한다.

* 피심인 최근 3년간 동일유형 위반행위 : i)아이폰6 위반 제재('14.12.4.), ii)단독 시장과열 제재('15.3.26.), iii)외국인 영업 제재('17.3.21.)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 내지 다.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

가. 기준금액

- 피심인의 단말기유통법 제9조제3항과 피심인 관련 판매점의 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 법 제15조 제1 내지 3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.
- 피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 ‘관련매출액’ 이라 한다)은 27,411,420,730원이다.

피심인의 외국인영업 관련매출액 : 위반가입자수(41,511명×68.0%) × 평균가입기간(25.3개월) × 가입자당월평균수익(38,383원) = 27,411,420,730원

- 피심인의 위반행위는 위 ‘고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]’에 따라, 위반율이 68.0%인 점과 과다지원금 지급 수준, 가입유형별 차별 정도 등을 고려하여 ‘중대한 위반행위’에 해당하는 부과기준율(2% 이상 3% 미만)을 부과하되, 그 범위 내 중에서 2.9%로 정한다.

< 과징금 부과 세부기준 [별표1] 부과기준율 >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만

- 이에 따라 피심인의 기준 과징금은 위 관련매출액(27,411,420,730원)에 2.9%의 부과기준율을 곱한 794,931,201원이다.

나. 필수적 가중

필수적 가중은 해당 사항 없다.

다. 추가적 가중

추가적 가중은 해당 사항 없다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 7억 9,400만원(백만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위원장	최성준 (인)
부위원장	김재홍 (인)
위원	김석진 (인)
위원	이기주 (인)
위원	고삼석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
 심의·의결

안건번호 제2017-14-083호
 (사건번호 : 201702조사003)

안 건 명 주식회사 케이티 외국인 영업관련 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 주식회사 케이티
 서울특별시 성남시 분당구 불정로 90, 1층(정자동)

의결연월일 2017. 3. 21.

주 문

1. 피심인은 대리점 및 판매점이 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.
2. 피심인은 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 대리점 및 판매점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(대리점 및 판매점에 가입유형별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.
3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 361,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 가입자 수는 15,710천명으로 전체시장의 29.2%('16.12월말 기준)를, 이동전화서비스 매출액은 6조 6,584억원('16.12월말 기준)으로 전체시장의 27.5%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 >

(단위 : 천명, 억원)

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	15,710 (29.2%)	66,584 (27.5%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, 알뜰폰(MVNO) 가입자 제외

나. 이동통신시장 현황

- 이동통신 외국인 영업관련 조사대상 기간('16.8.1.~10.31.) 중 이동통신 3사의 이동통신 전체 개통 가입자 수는 5,282,450명이고, 그 중 외국인 가입자 수는 137,311명(2.6%)이었다.
- 피심인의 이동통신 총 개통가입자 수는 1,472,591명이고, 그 중 외국인 가입자 수는 38,265명(2.6%)이며, 외국인 영업 참여 유통점(이하 대리점, 판매점을 합하여 "유통점"이라 한다)수는 대리점 524개점, 판매점 206개점이었다.
- 피심인이 이동통신 외국인 영업관련 조사대상 기간('16.8.1.~10.31.) 중 실태점검과 사실조사를 거쳐 외국인 영업 참여 판매점에 실 지급된 장려금 평균 수준은 외국인 대상 289,800원, 내국인 대상 279,500원이었다.

다. 조사경위

- '16년 국정감사('16.10.6. 김성수 의원)에서 SKT가 이동통신 외국인 영업부문에 판매장려금을 과도하게 차별적으로 지급하는 등 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “단말기유통법”)을 위반하면서 영업을 진행하고 있다며 실태점검 필요성을 제기하였고,
 - 이에 방송통신위원회 사무처에서는 SKT의 외국인 영업정책 및 관련 유통점의 외국인 영업에 대한 실태점검('16.11.18. ~ 12.9.)을 실시하였으며,
 - 실태점검 결과, 피심인을 포함한 이동통신 3사 및 이동통신 3사 관련 판매점이 외국인 영업을 하면서 과도한 차별적 장려금 및 과다지원금*을 지급한 사실 등이 나타남으로 인해 '17.1.16. 사실조사에 착수하게 되었다.
- * 과다지원금 : 이동통신사업자가 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액을 초과한 지원금

< 실태점검 결과 : 장려금 및 과다지원금 지급 내역 >

(단위 : 건, 원)

구 분	장려금 수준		과다지원금 지급 건수	과다지원금 지급 수준
	외국인 대상	내국인 대상		
피심인	311,578	294,082	446	154,037

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- '16.8.1.~10.31. 중 피심인의 외국인 영업실적 등을 토대로 관련 판매점 37개를 대상으로 사실조사를 실시하였다.
- 가입자 표본은 피심인의 외국인 영업 총가입건수 38,265건 중 976건(약 2.6%)이며, 가입유형별로는 신규가입 650건, 번호이동 295건, 기기변경 31건이다.

< 가입유형별 조사표본 구성 >

(단위 : 건)

구 분	신규		기기변경	합계
	010신규	번호이동		
조사표본	650	295	31	976

나. 행위사실

1) 과다지원금 지급

- 조사대상 기간 중 피심인의 조사대상 관련 30개 판매점에서 외국인 영업을 하면서 모집한 976건의 판매자료를 조사·분석한 결과,
 - 25개 판매점에서 479명(위반율 49.1%)의 가입자에게 단말기유통법 제4조제2항, 제5항에 따른 공시지원금과 100분의 15 추가 지원금의 합계 범위를 평균 145,281원 초과한 과다지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

< 피심인 과다지원금 지급 현황 >

(단위 : 개, 건, 원)

구 분	조사대상 건수	과다지원금 지급		과다지원금 평균 수준	위반율
		유통점수	건수		
피심인	976	25	479	145,281	49.1%

2) 부당 차별지원금 지급

- 조사대상 기간 중 피심인의 외국인 영업 관련으로 과다지원금을 지급한 25개 판매점 중 10개 판매점에서 ①신규 153건에 151,357원, ②번호이동 82건에 160,769원, ③기기변경 12건에 81,817원의 가입유형 간 부당한 차별적 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말 장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 현황 >

(단위 : 건, 원)

구 분	합계/평균		010신규		번호이동		기기변경	
	건수	차별 지원금	건수	차별 지원금	건수	차별 지원금	건수	차별 지원금
피심인	247	151,103	153	151,357	82	160,769	12	81,817

3) 차별적 지원금 지급 유도

- 조사대상 기간 중 피심인이 대리점과의 표준협정서 제2조제3항*에 근거하여 가입유형별 외국인 가입·모집에 대한 대가로 ①신규 294,727원, ②번호이동 330,094원, ③기기변경 194,211원의 차별적 장려금을 내려 보낸 사실을 확인하였으며,

* 표준협정서 제2조제3항 : 대리점은 본 협정서를 충실히 이행하고 위탁업무 수행에 필요한 사항은 회사의 지시·지도에 따라야 한다.

- 피심인이 번호이동 또는 신규 조건에 기기변경 조건보다 현저하게 높은 차별적 장려금(기기변경 조건과의 장려금 차이를 30% 이내 유지 권고 미준수)을 대리점에 지시하고 내려 보낸 것으로 인해, 2)에서처럼 10개 판매점에서 247건에 달하는 '부당한 차별적 지원금' 지급 행위가 나타났다.

< 피심인의 가입유형별 차별적 장려금 지급 주요내역 >

구 분	내 용
주력 단말기	갤럭시S6/S7_32/64, 아이폰6S/7S_16/64 등
장려금 항목	①기본정책(25만원), ②외국인활성화(4만원) ③글로벌스토어점(3만원) 등
주력 요금제	599 요금제 등
장려금 수준	① 신규 29만원(도매), ②MNP 33만원(도매), ③기변 19만원(도매)

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 1) 단말기유통법 제3조제1항은 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입유형에 따라 부당하게 차별적 지원금을 지급하는 행위를, 제4조제4항은 이동통신사업자가 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위를, 제5항은 대리점 또는 판매점이 과다지원금을 지급하는 행위를, 제9조제3항은 이동통신사업자가 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 등의 행위를 각 금지하고 있다.
- 2) 단말기유통법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조 제5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 이상 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

<p>◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)</p> <p>① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.</p> <p>1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형</p> <p>◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)</p> <p>④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.</p> <p>⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.</p>

◆ 제9조 (공정한 유통 환경 조성)

③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제13조(사실조사 등)

② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

◆ 제15조(과징금)

② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

- 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 대리(복대리 포함) 또는 위탁(재위탁 포함) 관계에 있는 유통점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 행위를 하여서는 아니 되고, 피심인의 관련 유통점이 이용자에게 피심인이 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하거나(즉 과다지원금을 지급하거나), 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 아니하도록 상당한 주의와 감독을 기울여야 함에도,
- 피심인의 관련 25개 판매점이 일부 이용자에게 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것이고, 피심인이 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니하였다고 할 수 없다.
- 피심인의 관련 10개 판매점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 해당 판매점이 법 제3조(지원금의 차별 지급 금지) 제1항제1호를 위반한 것이고, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니하였다고 할 수 없을 뿐만 아니라, 대리점에게 가입유형 간 과도하게 차별이 심한 장려금을 내려 보낸 것에 기인한 것으로 판단된다.
- 피심인이 관련 대리점에게 가입유형 간 과도하게 차별이 심한 장려금을 지급함으로써 인해 10개 판매점에서 '부당한 차별적 지급행위'가 나타났으므로, 피심인의 위 행위는 대리점으로 하여금 가입유형에 따라 이용자에게 지원금이 부당하게 차별적으로 지급되도록 유도한 행위로서 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 유통점이 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 ○○○의 관련 판매점이 이용자에게 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하고 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 대리점·판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 을 각 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2017년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

다. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 내지 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

가. 기준금액

- 피심인의 단말기유통법 제9조제3항과 피심인 관련 판매점의 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 법 제15조 제1 내지 3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.
- 피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 18,071,686,590원이다.

피심인의 외국인영업 관련매출액 : 위반가입자수(38,265명×49.1%) × 평균가입기간(24.8개월) × 가입자당월평균수익(38,785원) = 18,071,686,590원

- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]'에 따라, 위반율이 49.1%인 점과 과다지원금 지급 수준, 가입유형별 차별 정도 등을 고려하여 '중대한 위반행위'에 해당하는 부과기준율(2% 이상 3% 미만)을 적용하되, 피심인이 다른 경쟁 2사에 비해 과다지원금 및 차별적 장려금 지급 수준이 낮은 점을 고려하여 부과기준율 중 가장 하한선에 해당하는 2.0%로 정한다.

< 과징금 부과 세부기준 [별표1] 부과기준율 >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만

- 이에 따라 피심인의 기준 과징금은 위 관련매출액(18,071,686,590원)에 2.0%의 부과기준율을 곱한 361,433,730원이다.

나. 필수적 가중

필수적 가중은 해당 사항 없다.

다. 추가적 가중

추가적 가중은 해당 사항 없다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 3억 6,100만원(백만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위원장	최성준 (인)
부위원장	김재홍 (인)
위원	김석진 (인)
위원	이기주 (인)
위원	고삼석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017-14-084호
(사건번호 : 201702조사004)

안 건 명 (주)엘지유플러스 외국인 영업관련 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32 LG유플러스빌딩

의결연월일 2017. 3. 21.

주 문

1. 피심인은 대리점 및 판매점이 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.
2. 피심인은 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 대리점 및 판매점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(대리점 및 판매점에 가입유형별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.
3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 969,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 가입자 수는 11,743천명으로 전체시장의 21.8%('16.12월말 기준)를, 이동전화서비스 매출액은 5조 2,063억원('16.12월말 기준)으로 전체시장의 21.5%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 >

(단위 : 천명, 억원)

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	11,743 (21.8%)	52,063 (21.5%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, 알뜰폰(MVNO) 가입자 제외

나. 이동통신시장 현황

- 이동통신 외국인 영업관련 조사대상 기간('16.8.1.~10.31.) 중 이동통신 3사의 이동통신 전체 개통가입자 수는 5,282,450명이고, 그 중 외국인 가입자 수는 137,311명(2.6%)이었다.
- 피심인의 이동통신 총 개통가입자 수는 1,284,833명이고, 그 중 외국인 가입자 수는 57,535명(4.5%)이며, 외국인 영업 참여 유통점(이하 대리점, 판매점을 합하여 "유통점"이라 한다)수는 대리점 455개점, 판매점 519개점이었다.
- 피심인이 이동통신 외국인 영업관련 조사대상 기간('16.8.1.~10.31.) 중 실태점검과 사실조사를 거쳐 외국인 영업 참여 판매점에 실 지급된 장려금 평균 수준은 외국인 대상 374,600원, 내국인 대상 320,100원이었다.

다. 조사경위

- '16년 국정감사('16.10.6. 김성수 의원)에서 SKT가 이동통신 외국인 영업부문에 판매장려금을 과도하게 차별적으로 지급하는 등 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "단말기유통법")을 위반하면서 영업을 진행하고 있다며 실태점검 필요성을 제기하였고,

- 이에 방송통신위원회 사무처에서는 SKT의 외국인 영업정책 및 관련 유통점의 외국인 영업에 대한 실태점검('16.11.18. ~ 12.9.)을 실시하였으며,
 - 실태점검 결과, 피심인을 포함한 이동통신 3사 및 이동통신 3사 관련 판매점이 외국인 영업을 하면서 과도한 차별적 장려금 및 과다지원금*을 지급한 사실 등이 나타남으로 인해 '17.1.16. 사실조사에 착수하게 되었다.
- * 과다지원금 : 이동통신사업자가 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액을 초과한 지원금

< 실태점검 결과 : 장려금 및 과다지원금 지급 내역 >

(단위 : 건, 원)

구 분	장려금 수준		과다지원금 지급 건수	과다지원금 지급 수준
	외국인 대상	내국인 대상		
피심인	417,433	345,074	964	238,528

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- o '16.8.1.~10.31. 중 피심인의 외국인 영업실적 등을 토대로 관련 판매점 37개를 대상으로 사실조사를 실시하였다.
- o 가입자 표본은 피심인의 외국인 영업 총가입건수 57,535건 중 3,488건(약 6.1%)이며, 가입유형별로는 신규가입 2,529건, 번호이동 770건, 기기변경 189건이다.

< 가입유형별 조사표본 구성 >

(단위 : 건)

구 분	신규		기기변경	합계
	010신규	번호이동		
조사표본	2,529	770	189	3,488

나. 행위사실

1) 과다지원금 지급

- o 조사대상 기간 중 피심인의 조사대상 관련 37개 판매점에서 외국인 영업을 하면서 모집한 3,488건의 판매자료를 조사·분석한 결과,
- 36개 판매점에서 2,154명(위반율 61.8%)의 가입자에게 단말기유통법 제4조 제2항, 제5항에 따른 공시지원금과 100분의 15 추가 지원금의 합계 범위를 평균 195,466원 초과한 과다지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

< 피심인 과다지원금 지급 현황 >

(단위 : 개, 건, 원)

구 분	조사대상 건수	과다지원금 지급		과다지원금 평균 수준	위반율
		유통점수	건수		
피심인	3,488	36	2,154	195,466	61.8%

2) 부당 차별지원금 지급

o 조사대상 기간 중 피심인의 외국인 영업 관련으로 과다지원금을 지급한 36개 판매점 중 16개 판매점에서 ①신규 872건에 182,454원, ②번호이동 332건에 219,868원, ③기기변경 43건에 102,521원의 가입유형 간 부당한 차별적 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말 장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 현황 >

(단위 : 건, 원)

구 분	합계/평균		010신규		번호이동		기기변경	
	건수	차별 지원금	건수	차별 지원금	건수	차별 지원금	건수	차별 지원금
피심인	1,247	189,659	872	182,454	332	219,868	43	102,521

3) 차별적 지원금 지급 유도

o 조사대상 기간 중 피심인이 대리점과의 표준협정서 제2조제3항*에 근거하여 가입유형별 외국인 가입·모집에 대한 대가로 ①신규 381,059원, ②번호이동 403,900원, ③기기변경 169,397원의 차별적 장려금을 내려 보낸 사실을 확인하였으며,

* 표준협정서 제2조제3항 : 대리점은 본 협정서를 충실히 이행하고 위탁업무 수행에 필요한 사항은 회사의 지시·지도에 따라야 한다.

- 피심인이 번호이동 또는 신규 조건에 기기변경 조건보다 2배 이상 높은 차별적 장려금(기기변경 조건과의 장려금 차이를 30% 이내 유지 권고 미준수)을 대리점에 지시하고 내려 보낸 것으로 인해, 2)에서처럼 16개 판매점에서 1,247건에 달하는 '부당한 차별적 지원금' 지급 행위가 나타났다.

< 피심인의 가입유형별 차별적 장려금 지급 주요내역 >

구 분	내 용
주력 단말기	갤럭시S7_32/64, 아이폰6S_16/64, LG F670 등
장려금 항목	①기본정책(20만원), ②외국인활성화(6.6만원) ③추가 정책(14만원) 등
주력 요금제	데이터스페셜 요금제 등
장려금 수준	① 신규 38만원(도매), ②MNP 40만원(도매), ③기변 17만원(도매)

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 1) 단말기유통법 제3조제1항은 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입유형에 따라 부당하게 차별적 지원금을 지급하는 행위를, 제4조제4항은 이동통신사업자가 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위를, 제5항은 대리점 또는 판매점이 과다지원금을 지급하는 행위를, 제9조제3항은 이동통신사업자가 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 등의 행위를 각 금지하고 있다.
- 2) 단말기유통법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조 제5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 이상 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제9조 (공정한 유통 환경 조성)

- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

◆ 제15조(과징금)

- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

- 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 대리(복대리 포함) 또는 위탁(재위탁 포함) 관계에 있는 유통점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 행위를 하여서는 아니 되고, 피심인의 관련 유통점이 이용자에게 피심인이 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하거나(즉 과다지원금을 지급하거나), 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 아니하도록 상당한 주의와 감독을 기울여야 함에도,
 - 피심인의 관련 36개 판매점이 일부 이용자에게 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것이고, 피심인이 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니하였다고 할 수 없다.
 - 피심인의 관련 16개 판매점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 해당 판매점이 법 제3조(지원금의 차별 지급 금지) 제1항제1호를 위반한 것이고, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니하였다고 할 수 없을 뿐만 아니라, 대리점에 가입유형 간 과도하게 차별이 심한 장려금을 내려 보낸 것에 기인한 것으로 판단된다.
 - 피심인이 관련 대리점에 가입유형 간 과도하게 차별이 심한 장려금을 지급함으로써 16개 판매점에서 '부당한 차별적 지급행위'가 나타났으므로, 피심인의 위 행위는 대리점으로 하여금 가입유형에 따라 이용자에게 지원금이 부당하게 차별적으로 지급되도록 유도한 행위로서 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 유통점이 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 "가"항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는

곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인물에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 ○○○의 관련 판매점이 이용자에게 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하고 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 대리점·판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 을 각 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2017년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인의 경우 동일한 위법행위가 3회 이상 반복된 점으로 볼 때, 이용자의 신규모집금지 조치를 할 수 있는 요건에는 해당되나, 외국인 대상 영업 규모가 이동통신 전체시장에서 차지하는 비중이 4.5%로 미미하고, 외국인 현장 영업에 대한 시장획정이 명확하게 구분되어 있지 않은 점 등을 고려해 볼 때, 신규모집금지 제재의 실효성이 크지 않은 것으로 판단되므로, 이동통신 시장여건, 제재의 실효성 등을 종합적으로 고려하여 이용자의 신규모집금지 조치는 명하지 않기로 한다.

* 피심인 최근 3년간 동일유형 위반행위 : i)아이폰6 위반 제재('14.12.4.), ii)다단계판매 제재('15.9.9.), iii)법인영업 제재('16.9.7.), iv)외국인 영업 제재('17.3.21.)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 내지 다.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

가. 기준금액

- 피심인의 단말기유통법 제9조제3항과 피심인 관련 판매점의 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 법 제15조 제1 내지 3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.
- 피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 29,919,851,660원이다.

피심인의 외국인영업 관련매출액 : 위반가입자수(57,535명×61.8%) × 평균가입기간(21.2개월) × 가입자당월평균수익(39,692원) = 29,919,851,660원

- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]'에 따라, 위반율이 61.8%인 점과 과다지원금 지급 수준, 가입유형별 차별 정도 등을 고려하여 '중대한 위반행위'에 해당하는 부과기준율(2% 이상 3% 미만)을 부과하되, 그 범위 내 중에서 2.7%로 정한다.

< 과징금 부과 세부기준 [별표1] 부과기준율 >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만

- 이에 따라 피심인의 기준 과징금은 위 관련매출액(29,919,851,660원)에 2.7%의 부과기준율을 곱한 807,835,994원이다.

나. 필수적 가중

필수적 가중은 관련 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 최근 3년간 동일유형 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%를 가중하도록 규정하고 있는 바, 피심인의 경우 이번이 4회째 위반행위*이므로 기준금액(807,835,994원)의 20%인 161,567,198원을 가중한다.

* 피심인 최근 3년간 동일유형 위반행위 : i)아이폰6 위반 제재('14.12.4.), ii)다단계판매 제재('15.9.9.), iii)법인영업 제재('16.9.7.), iv)외국인 영업 제재('17.3.21.)

다. 추가적 가중

추가적 가중은 해당 사항 없다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 9억 6,900만원(807,835,994원+161,567,198원, 백만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위원장	최성준 (인)
부위원장	김재홍 (인)
위원	김석진 (인)
위원	이기주 (인)
위원	고삼석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017 - 14 - 085호

안 건 명 판매점의 외국인 영업관련 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 15개 이동통신 판매점

의결연월일 2017. 3. 21.

주 문

1. 피심인들은 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

- 가. 금 액 : 각 1,000,000원
- 나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내
- 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '16년 국정감사에서 이동통신 외국인 영업부문에 판매장려금을 과도하게 차별적으로 지급하는 등 특혜 영업을 진행하고 있다는 문제가 제기됨에 따라,

- 외국인 영업 관련 판매점에 대한 실태점검('16.11.18.~12.9)을 하였으며, 점검 결과 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액을 초과한 지원금 지급 등의 사실이 드러나 판매점에 대하여 사실조사('17.1.16.~2.8.)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- o 조사대상 기간('16.8.1.~10.31.) 중 외국인 가입실적 및 불법행위 신고·제보 등을 토대로 파악된 44개의 판매점을 대상으로 조사를 실시하였다.

나. 행위사실

- o 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기 유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액보다 더 많은(즉 그 금액을 초과한) 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
 - 가입유형별 차별적인 지원금과 과다지원금 지급의 세부 내역은 별지와 같다.
- o 방송통신위원회는 2017년 2월 22일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 가입유형에 따른 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)를, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(판매점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하고, 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2017년 0월 0일

○○○(판매점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 대규모유통업자, 「대·중소기업 상생 협력 촉진에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반 행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 더 중한 '과다지원금 지급 행위'에 대하여 정한 과태료를 부과하기로 한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반 건수가 2건 이상인 점 등의 사유로 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

다만, 조사 직전 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]에 따라 부과기준 금액의 50%를 각 감경한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원) 및 50%를 감경한 금액(-500,000원)을 합한 1,000,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은

질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017 - 14 - 086호
안 건 명 판매점의 외국인 영업관련 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 2개 이동통신 판매점
의결연월일 2017. 3. 21.

주 문

1. 피심인들은 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 금 액 : 각 1,500,000원
 - 나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '16년 국정감사에서 이동통신 외국인 영업부문에 판매장려금을 과도하게 차별적으로 지급하는 등 특혜 영업을 진행하고 있다는 문제가 제기됨에 따라,
- 외국인 영업 관련 판매점에 대한 실태점검('16.11.18.~12.9)을 하였으며, 점검 결과 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액을 초과한 지원금 지급 등의 사실이 드러나 판매점에 대하여 사실조사('17.1.16.~2.8.)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사대상 기간('16.8.1.~10.31.) 중 외국인 가입실적 및 불법행위 신고·제보 등을 토대로 파악된 44개의 판매점을 대상으로 조사를 실시하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기 유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액보다 더 많은(즉 그 금액을 초과한) 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
 - 가입유형별 차별적인 지원금과 과다지원금 지급의 세부 내역은 별지와 같다.
- 방송통신위원회는 2017년 2월 22일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 가입유형에 따른 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)를, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(판매점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하고, 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2017년 0월 0일

○○○(판매점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조제3항 제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 더 중한 ‘과다지원금 지급 행위’에 대하여 정한 과태료를 부과하기로 한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반 건수가 2건 이상인 점 등의 사유로 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액을 합한 1,500,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	최성준 (인)
부위원장	김재홍 (인)
위원	김석진 (인)
위원	이기주 (인)
위원	고삼석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 14 - 087호

안 건 명 판매점의 외국인 대상 영업 관련 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 23개 이동통신 판매점

의결연월일 2017. 3. 21.

주 문

1. 피심인들은 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 금 액 : 각 1,000,000원
 - 나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- o '16년 국정감사에서 이동통신 외국인 영업부문에 판매장려금을 과도하게 차별적으로 지급하는 등 특혜 영업을 진행하고 있다는 문제가 제기됨에 따라,

- 외국인 영업 관련 판매점에 대한 실태점검('16.11.18.~12.9)을 하였으며, 점검 결과 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액을 초과한 지원금 지급 등의 사실이 드러나 판매점에 대하여 사실조사('17.1.16.~2.8.)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- o 조사대상 기간('16.8.1. ~ 10.31.) 중 외국인 가입실적 및 불법행위 신고·제보 등을 토대로 파악된 44개의 판매점을 대상으로 조사를 실시하였다.

나. 행위사실

- o 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기 유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 이동통신사업자가 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액보다 더 많은(즉 그 금액을 초과한) 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였으며, 과다지원금 지급의 세부 내역은 별지와 같다.
- o 방송통신위원회는 2017년 2월 22일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 각 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(판매점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2017년 0월 0일

○○○(판매점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

4. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원 금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이 용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모유통업자, 「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반 건수가 2건 이상인 점 등의 사유로 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

다만, 조사 직전 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]에 따라 부과기준 금액의 50%를 각 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원) 및 50%를 감경한 금액(-500,000원)을 합한 1,000,000원의 과태료를 각 부과한다.

5. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	최성준 (인)
부위원장	김재홍 (인)
위원	김석진 (인)
위원	이기주 (인)
위원	고삼석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 14 - 088호

안 건 명 판매점의 외국인 대상 영업 관련 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 2개 이동통신 판매점

의결연월일 2017. 3. 21.

주 문

1. 피심인들은 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 각 1,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '16년 국정감사에서 이동통신 외국인 영업부문에 판매장려금을 과도하게 차별적으로 지급하는 등 특혜 영업을 진행하고 있다는 문제가 제기됨에 따라,

- 외국인 영업 관련 판매점에 대한 실태점검('16.11.18.~12.9)을 하였으며, 점검 결과 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액을 초과한 지원금 지급 등의 사실이 드러나 판매점에 대하여 사실조사('17.1.16.~2.8.)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- o 조사대상 기간('16.8.1.~10.31.) 중 외국인 가입실적 및 불법행위 신고·제보 등을 토대로 파악된 44개의 판매점을 대상으로 조사를 실시하였다.

나. 행위사실

- o 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기 유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 이동통신사업자가 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액보다 더 많은(즉 그 금액을 초과한) 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였으며, 과다지원금 지급의 세부 내역은 별지와 같다.
- o 방송통신위원회는 2017년 2월 22일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 각 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 외국인 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(판매점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2017년 0월 0일

○○○(판매점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반 건수가 2건 이상인 점 등의 사유로 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액을 합한 1,500,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 14 - 089호

안 건 명 단말기유통법상 판매 영업 관련 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여
영업장에 게시하지 않은 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 1개 이동통신 판매점

의결연월일 2017. 3. 21.

주 문

1. 피심인은 이동통신사업자의 사전승낙서를 영업장에 게시하지 아니한 채 영업하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 금 액 : 1,000,000원
 - 나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '16년 국정감사에서 이동통신 외국인 영업부문에 판매장려금을 과도하게 차별적으로 지급하는 등 특혜 영업을 진행하고 있다는 문제가 제기됨에 따라,

- 외국인 영업 관련 판매점에 대한 실태점검('16.11.18.~12.9)을 하였으며, 점검 결과 공시한 지원금에 추가로 100분의 15를 더한 금액을 초과한 지원금지급 등의 사실이 드러나 판매점에 대하여 사실조사('17.1.16.~2.8.)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- o 조사대상 기간('16.8.1.~10.31.) 중 외국인 가입실적 및 불법행위 신고·제보 등을 토대로 파악된 44개의 판매점을 대상으로 조사를 실시하였다.

나. 행위사실

- o 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기 유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하지 않고 이동통신 서비스 판매점 영업을 하였다.
- o 방송통신위원회는 2017년 2월 22일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제8조제3항은 판매점은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제8조(판매점 선입에 대한 승낙)

- ③ 판매점은 제1항에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하여야 한다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 이동통신사업자로부터 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하지 아니한 채 영업을 한 행위는 단말기유통법 제8조(판매점 선임에 대한 승낙)제3항을 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동통신사업자의 사전승낙서를 게시하지 아니한 채 영업하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(판매점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동통신사업자로부터 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 사전승낙서를 게시하지 아니한 채 영업을 한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2017년 0월 0일

○○○(판매점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 제22조제4항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
차. 법 제8조제3항을 위반하여 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하지 않은 경우	법 제22조 제4항제6호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 대규모유통업자, 「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 추가적 가중 및 감경

피심인의 추가적 가중 및 감경 사유에 해당사항은 없다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 사전승낙서 영업장 게시 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라

처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2. 이동통신판매점 조사 거부·방해 행위(3.21.)

1. 개요

방송통신위원회는 '17.3.21.(화) 전체회의를 개최하여, 단말기유통법 제13조제2항에 따른 조사를 거부·방해한 피심인에 대해 과태료 500만원을 부과한다.

이번 조사는 LGU+의 법인영업('16.1.1.~6.30.)에 대한 사실조사('16.6.1~7.15.)실시 중 판매점인 (주)○○○이 단말기 불법 지원금을 지급하여 대규모 가입자를 유인·모집한다는 제보를 확인하고 조사를 하는 과정에서 피심은 직원들에게 개인 컴퓨터의 전원을 차단할 것을 지시하고, 현장 조사관들에게 나가 줄 것을 요구하는 한편, 탁상용 거울을 집어 던지는 등 위력을 행사하고 방송통신위원회 조사관을 주거침입 및 업무방해로 경찰에 신고하는 등 정당한 현장조사를 거부·방해하였다.

방송통신위원회는 이동통신 판매점의 조사 거부·방해 행위에 대하여 단말기유통법 제22조제1항 및 같은 법 시행령 제17조 [별표3]제2호에 따라 조사를 거부 방해한 피심인에 대해 500만원의 과태료 부과를 명령하였다.

2. 관련 사례

1 이동통신판매점의 조사 거부·방해 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안건번호	제2017 - 14 - 090호
안 건 명	이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반행위(사실조사 거부)
피 심 인	1개 이동통신 판매점(경기도 부천시 소재), ○○○
의결연월일	2017. 3. 21.

주 문

피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사배경

- 방송통신위원회는 (주)LG유플러스의 법인영업('16. 1. 1. ~ 6. 30.)에 대한 사실조사('16. 6. 1. ~ 7. 15.)를 실시하였다.
- 피심인은 이동통신단말기 판매점 (주)○○○(대표이사 : ○○○, 주소 : 서울 구로구 ○○○○○○ ○○○○○○○)에서 이사로 근무하였다.

2. 행위사실

방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 "단말기 유통법") 위반여부 조사와 관련하여 다음과 같은 행위 사실을 확인하였다.

가. (주)LG유플러스 법인영업의 단말기유통법 위반 관련 사실조사('16. 6. 1. ~ 7. 15.) 중, 판매점인 (주)○○○이 지원금을 과다 지급하면서 대규모로 가입자를 유인·모집한다는 제보를 받고, 방송통신위원회 조사관이 '16. 7. 13. 오후 2시 20분경 서울 구로구 소재 (주)○○○에서 조사 목적·범위·내용 및 조사 거부시 과태료를 부과 할 수 있다는 점 등을 고지하고 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건에 대해 조사(이하 '현장사실조사'라고 한다)를 시작하려고 하자,

피심인은 직원들에게 개인 컴퓨터의 전원을 차단할 것을 지시하고, 현장에 있는 조사관들에게는 나가 줄 것을 요구하는 한편, 컴퓨터 모니터·키보드를 바닥에 쓰러뜨리고 탁상용 거울을 집어 던지는 등 위력을 행사하고, 오히려, 같은 날 오후 2시 50분경 조사관을 주거침입 및 업무방해로 경찰에 신고하였다.

나. 이에, 조사관은 결국 현장사실조사를 하지 못하고 경찰에 피심인을 공무집행방해로 수사를 의뢰하였고, 피심인은 2017. 1. 9. 서울남부지방검찰청으로부터 폭행 또는 협박의 방법으로 조사관의 조사업무를 방해한 사실이 인정되었지만, 잘못을 시인하고, 동종전과가 없는 점 등이 고려되어 기소유예 처분을 받았다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제13조제2항은 (i) 방송통신위원회는 소속 공무원에게 이동통신사업자 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 규정하고 있으며, 같은 법 제22조제1항은 (ii) 위 조사를 거부·방해 또는 기피한 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

제22조(과태료)

- ① 제13조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다.

나. 위법성 판단

피심인이 방송통신위원회의 단말기유통법 위반에 관한 현장사실조사에 대해 2.의 가.와 같이 위력을 행사하며 현장사실조사를 거부·방해한 행위는 단말기유통법 제13조제2항에 따른 조사를 거부·방해한 행위에 해당한다.

4. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은법 제22조제1항, 같은 법 시행령 제17조 및 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 및 [별표3] 제2호 너목은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있는 바, 이번 피심인의 위반행위가 처음 일어난 것으로서 '1회 위반'에 해당하는 과태료 금액을 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
나. 법 제13조제2항에 따른 조사를 거부· 방해 또는 기피한 경우	법 제22조제1항	-	500	1,500	3,000	5,000

나. 추가적 가중 및 감경

피심인에게 추가적 가중 및 감경 사유에 해당하는 사항은 없다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 조사를 거부·방해 1회 위반에 해당하는 5,000,000원의 과태료를 부과한다.

3. TV홈쇼핑사의 제작비 부당 전가 등 방송법 위반행위(9.14.)

1. 개요

방송통신위원회는 '17.9.14.(목) 전체회의를 열어 TV홈쇼핑사업자들이 상품판매방송 제작비용의 전부 또는 일부를 납품업체에게 부당하게 전가하는 등 방송법령을 위반한 행위에 대해 시정조치 명령을 의결하였다.

방통위는 작년 11월부터 7개 TV홈쇼핑* 사업자를 대상으로 사전영상 제작비용을 납품업체에게 부당하게 전가한 사실이 있는지 실제 방송에 송출된 상품을 대상('16년 6월~10월 방송분)으로 조사를 실시하였다.

* (주)지에스홈쇼핑, (주)씨제이오쇼핑, (주)우리홈쇼핑, (주)현대홈쇼핑, (주)홈앤쇼핑, (주)엔에스쇼핑, (주)공영홈쇼핑

이번 조사결과, ▶TV홈쇼핑사가 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고책임 을 지고 판매(직매입 상품)하는 상품 743건, ▶TV홈쇼핑사가 상표권을 보유한 상품 754건에 대해 홈쇼핑사가 납품업자에게 사전영상제작 비용의 전부 또는 일부를 부담시킨 것으로 확인되었다.

이에 대해 방통위는 ▶직매입상품의 경우 납품업체는 상품판매량과 무관하게 일정액을 미리 지급받기 때문에 사전영상제작비를 부담할 유인이 적고, ▶홈쇼핑사가 상표권을 소유한 상품의 경우에는 상품 기획·생산과정을 TV홈쇼핑사가 주도하고 있어 홈쇼핑사의 이익이 우선시 된다는 점을 고려해 볼 때, 제작비 부담이 자유로운 의사에 의한 합의로 보기 어려워 부당한 제작비 전가행위로 판단하여 위반행위를 중지하라는 시정조치를 명령하였다.

또한, 방통위는 TV홈쇼핑사업자에 대해 제작비(사전영상, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 부담 비율 등을 계약서(방송조건 합의서 등)에 명확히 기재하도록 제도개선을 권고하였다.

아울러, 방통위는 (주)씨제이오쇼핑이 조사기간 중 10여 차례 이상 사실과 다른 자료를 제출하고, 이로 인해 조사 기간이 연장되는 등 조사를 방해한 행위에 대해 과태료 1,000만원을 부과하기로 의결하였다.

< TV홈쇼핑사 주요 위반 현황 >

(단위 : 건)

TV홈쇼핑사	직매입상품에 대한 전가행위	상표권 보유 상품에 대한 전가행위	합 계
(주)지에스홈쇼핑	127	356	483
(주)씨제이오쇼핑	243	122	365
(주)현대홈쇼핑	170	24	194
(주)우리홈쇼핑	101	152	253
(주)엔에스쇼핑	55	100	155
(주)홈앤쇼핑	8	-	8
(주)공영홈쇼핑	39	-	39
합 계	743	754	1,497

2. 관련 사례

1 (주)지에스홈쇼핑사의 제작비 부당 전가 등 방송법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 32 - 174호 (사건번호 : 201704조사049)
사 건 명	TV홈쇼핑사의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	(주)지에스홈쇼핑 서울특별시 영등포구 선유로 75
의 결 일	2017. 9. 14.

주 문

1. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
 - 가. 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
 - 나. 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
 - 다. 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.

3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 제1항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하기 위해 과학기술정보통신부장관의 승인을 받은 「방송법」 제2조제3호라목에 따른 방송채널사용사업자이고, 피심인의 최근 5년간 매출현황은 다음과 같다.

〈 최근 5년간 매출 현황 〉

(단위 : 억원)

년도	자본금	매출액	방송매출액	기타사업 매출액	영업손익	당기순이익
'12년	328	10,196	7,105	3,090	1,357	1,107
'13년	328	10,417	7,284	3,134	1,566	1,303
'14년	328	10,607	6,915	3,691	1,414	1,206
'15년	328	10,913	6,696	4,217	1,125	808
'16년	328	10,652	6,489	4,162	1,286	1,035

※ 출처 : 연도별 방송사업자 재산상황 공표집

2. 일반 현황

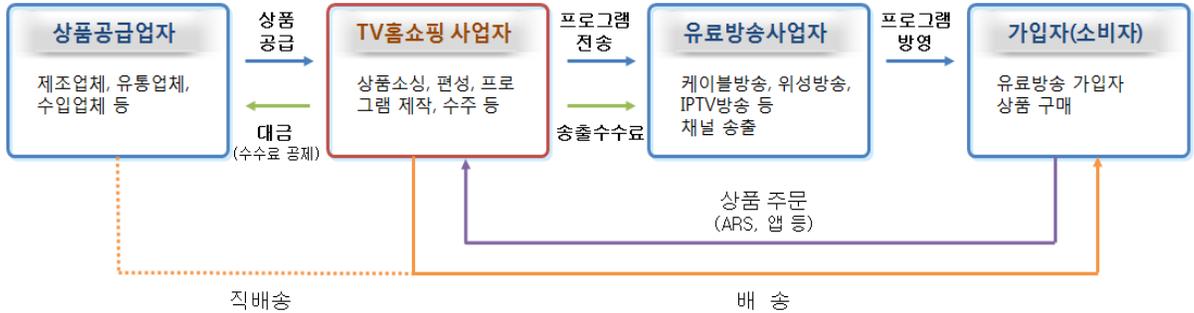
가. TV홈쇼핑 시장 현황

홈쇼핑이란 유료방송과 카탈로그, 인터넷 등의 매체를 이용하여 소비자들에게 상품에 대한 정보를 제공하고 통신수단으로 구매주문을 받아 소비자가 원하는 장소로 상품을 전달하는 소매 업태를 의미한다.

일반적으로 홈쇼핑은 방송과 유통이 결합된 형태인 TV홈쇼핑을 의미하며, 최근에는 디지털방송의 양방향성을 활용한 데이터홈쇼핑 시장도 성장하고 있다.

현재 TV홈쇼핑은 총 7개의 사업자가 승인을 받아 운영 중이고, 데이터홈쇼핑은 총 10개의 사업자가 운영 중이며, 이 중 5개사는 TV홈쇼핑과 병행 운영 중이다.

TV홈쇼핑은 기획·개발·조달(Merchandising), 편성(Programming), 제작(Production), 송출(Broadcasting) 등의 과정을 거쳐 소비자에게 판매되는 유통구조를 가지고 있다.



나. TV홈쇼핑사와 납품업자 간 계약관계

TV홈쇼핑 사업자와 납품업자 간 거래는 일반적으로 「납품업자 상품제안 → 상품평가 → 납품업자 상담 → 품질평가 → 기본계약체결 → 본계약체결 → 방송진행」으로 진행된다.

TV홈쇼핑에 입점하는 납품업자는 우선 거래 기본계약을 체결하고, 이후 방송 일정을 협의해서 매 방송 편성 건마다 방송조건 합의서를 체결한 후 상품판매방송을 진행한다.

(거래기본계약) 납품업자의 TV홈쇼핑 입점 시 체결하는 계약으로, 주요 내용은 양사의 권리와 의무, 대금 지급방법, 소비자보호 원칙 등이다.

(방송조건합의서) 일반적으로 방송 3일 전에 TV홈쇼핑사와 납품업자가 체결하는 계약으로, 주요 내용은 프로그램명, 방송 예정일, 상품코드(명), 구성 상품, 판매가, 협력사 지급액, 매입형태, 배송/수거 형태 등이다.

상품선정 단계	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">상품선정(평가)위원회 등에서 거래여부 결정</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">거래기본계약서 작성</div>
방송편성 단계	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">MD* 편성요청 (D-3주 ~ 4주)</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">편성팀 회의 (D-2주 ~ 3주)</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">주간 편성회의(전략회의) (D-10 ~ D-16)</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">방송협의를 (D-16 ~ D-3)</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">방송계약-방송편성합의서 (D-7 ~ D-3)</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">판매방송 (D-day)</div>

* MD : Merchandiser, 상품기획 담당자

다. TV홈쇼핑의 거래 및 수익배분 방식

(거래형태) TV홈쇼핑사와 납품업자 간 거래는 위·수탁거래, 직매입거래, 특정매입거래 등의 방식으로 진행된다.

TV홈쇼핑사가 상품 판매액의 일부를 판매수수료로 수취하는 위·수탁거래가 주된 거래형태이며, 홈쇼핑사가 상품을 매입하여 판매하는 직매입거래는 TV홈쇼핑사가 재고부담을 책임지는 거래방식이다.

구 분	정 의
위·수탁거래	“홈쇼핑”이 “납품업자”의 상품 또는 용역의 판매를 위탁받아 이를 자신이 운영하는 “TV홈쇼핑”, “판매채널(인터넷쇼핑몰·M커머스 등)”을 통한 전자상거래 기타의 방법을 통해 일정한 조건으로 “홈쇼핑”의 명의로 고객에게 판매하고, “협력사”로부터 약정된 액수의 수수료를 지급받는 거래
직매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품에 대한 판매책임을 부담하고 “납품업자”로부터 상품을 매입하는 형태의 거래
특정매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품을 반품할 수 있는 조건으로 “납품업자”로부터 상품을 외상 매입하고 상품판매 후 일정률이나 일정액의 판매수익을 공제한 상품판매 대금을 “협력사”에게 지급하는 형태의 거래

※ 출처 : 경영홈쇼핑 표준거래기본계약서 제5조[용어의 정의]

(상표권) TV홈쇼핑사가 판매상품의 상표권 관련 권리를 소유하는 경우, ①국내외 유명 디자이너 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에 다시 제공(서브 라이선스)하는 형태가 있다.

(수익배분 방식) TV홈쇼핑사가 상품 판매방송을 하고 그 대가를 수취하는 방식은 정률수수료, 정액수수료, 혼합수수료 등이다.

수익배분방식	수수료 납부방법
정률제	상품판매액에서 일정비율만큼 납부
정액제	상품판매액과 상관없이 일정금액을 납부 - 상품판매 방송 회당 정액의 확정 수수료
혼합배분 (정률+정액제)	정률제와 정액제를 혼합하여 납부하는 형태 - 기존보다 낮은 정액수수료 및 정률수수료 납부

보험 및 통신 등 가입상담을 유도하는 상품의 경우, 방송시간에 매출이 발생하지 않아 정액제를 도입하였으나, 정액으로 TV홈쇼핑사의 수익이 보장되는 이점을 이용하여, 신규 및 중소기업 상품 등 매출이 불확실한 상품에 정액제를 확대 적용하고 있다.

라. TV홈쇼핑 상품판매방송 관련 비용 부담

TV홈쇼핑의 상품판매방송을 위해 발생하는 비용은 주로 판매촉진비용과 방송제작비용 등이다.

(판매촉진비용) 판매촉진행사*에 소요되는 비용을 의미하며, 주로 ARS 할인, 사은품 증정 등이 해당된다.

* 명칭이나 형식에 상관없이 상품에 대한 수요를 늘려 판매를 증진시킬 목적으로 행하는 모든 행사 또는 활동(대규모 유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률 제2조 제8호)

TV홈쇼핑 사업자는 해당 판매촉진비용에 대해 납품업자와 약정체결을 통해 비용을 부담시킬 수 있으며, 그 부담비율은 50%를 초과하지 않아야 한다(대규모유통법 제11조 제1항 및 제4항).

(방송제작비용) 판매전문가·보조출연자(유명인사, 상품전문가 등)·방청객 등의 방송출연과 방송 세트(무대장치설비 등)·사전영상제작물 등에 소요되는 비용을 의미한다.

이는 납품업자와 부담할 수 있는 판매촉진비용에 해당하지 않으며, 원칙적으로 상품판매방송 서비스를 제공하고 그 대가로 판매수수료를 받는 TV홈쇼핑사업자가 부담해야할 비용이다.

공정거래위원회는 '13.6월 「TV홈쇼핑 표준거래계약서」를 제정하고 홈쇼핑사업자에게 배포하여 방송제작비를 TV홈쇼핑 사업자가 원칙적으로 부담하도록 하였으며, 방송조건 합의서 등에 해당 비용의 부담주체를 명시하도록 하고 있다.

< TV홈쇼핑 표준거래계약서 >

제15조 [제작비 등]

- ① 판매전문가·출연모델·방청객의 방송 투입·세트제작 등 방송제작과 관련한 비용은 “갑”이 부담한다. 다만, “을”이 당초 약정 내용과 달리 방송에 투입될 판매전문가·모델·방청객 등의 추가 또는 변경을 요구할 경우 “갑”과 “을”은 추가·변경에 소요되는 비용을 상호 협의하여 서면으로 정한다.
- ② “갑”이 계약내용과 다른 판매전문가 및 모델을 출연시키거나 출연비용을 일방적으로 변경한 경우 이로 인하여 발생한 손해는 “갑”이 부담한다.
- ③ “갑”과 “을”은 방송에 사용될 회사 홍보 등에 관한 사전영상물 제작여부에 대해 상호간 협의를 거쳐 서면으로 정한다. 이 경우 “갑”은 “을”에게 자신 또는 자신이 지정한 사업자에게 사전영상물을 제작하도록 강요하여서는 아니된다.

마. TV홈쇼핑 방송의 사전영상제작 현황

TV홈쇼핑 방송 시, 상품의 효능·효과 등의 정보를 추가 제공하고 상품 이미지를 극대화하기 위해 사전에 영상물을 제작하여 해당 상품판매방송 중간에 방송한다.

(홈쇼핑사 비용 부담) TV홈쇼핑사가 사내에서 자체 제작하거나 전문 제작업체를 통해 비용을 지불하고 제작한다.

(납품업자 비용 부담) 납품업자가 외주제작사를 통해 영상을 제작하여 TV홈쇼핑사에 제공하거나, TV홈쇼핑사와 납품업자가 제작비를 분담*한다.

* 예) 해외촬영 시 홈쇼핑소개 영상과 여러 상품의 소개 영상을 한꺼번에 촬영하고 홈쇼핑과 각 납품업자가 일정비율로 비용을 분담

사전영상제작물은 해당 상품에 대한 추가적인 정보와 상품의 특징점을 부각하여 보여줄 수 있어 패션/의류 분야를 비롯한 대부분의 상품판매방송에서 사용하고 있으며 납품업자가 제작하는 경우가 대부분이다.

< 외주제작사를 통한 사전영상 제작비용의 부담주체 현황('16.6월~10월) >

전체건수*	홈쇼핑 부담	납품업자 부담	공동 부담**
4,089	-	3,767	58

* 재방송 및 보험·렌탈·통신·분양권·여행·상조 상품 제외(프로그램 내의 상품코드별로 집계)

** 하나의 상품에 대해 홈쇼핑사와 납품업자가 각각 또는 공동으로 제작한 복수의 사전영상제작물이 있는 경우

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 2016년 6월부터 2016년 10월 방영된 상품판매방송의 방송편성내역, 거래형태, 판매수수료, 제작비 부담 내역 등의 자료를 피심인으로부터 제출받아 분석하고, 사실조사(2016년 12월~2017년 6월) 및 현장조사(1차 : 2016. 12. 22.~26., 2차 : 2017. 3. 21.~24., 3차 : 2017. 3. 30.)를 통해 방송조건합의서, 사전영상제작 관련 지출 증빙 등 관련 자료를 추가 확인하고, 방송영상 확인 및 담당자 인터뷰 등을 통해 아래와 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매(직매입 상품)하는 상품에 대한 피심인의 사전영상제작 비용 내역을 조사한 결과, 총 127건('16.8.27, 08:20에 방영한 왕영은의 톡톡톡 프로그램의 행켈 Five-Star Pro 7종 칼세트 외 97건은 납품업자가 사전영상 제작비용 100% 부담, '16.6.8, 22:40에 방영한 물마이어 M-Tec 웨이퍼 패키지 외 28건은 납품업자가 사전영상 제작비용 일부 부담)에 대해 방송편성을 조건으로 납품업자에게 비용의 전부 또는 일부를 부담시킨 것을 확인하였다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

①국내외 유명 디자이너 및 브랜드 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태의 상품판매방송에 대한 피심인의 사전영상제작비 내역을 조사한 결과, 총 356건('16.9.3, 22:30에 방영한 SHOW me the Trend 프로그램의 Lapiaf 시그니처 블라우스 3종 외 337건은 납품업자가 사전영상 제작비용

100% 부담, '16.7.30, 10:20에 방영한 The Collection 프로그램의 르네크루 폭스퍼머플러 외 17건은 납품업자가 사전영상 제작비용의 일부 부담)에 대하여 방송편성을 조건으로 납품업자에게 비용의 전부 또는 일부 비용을 부담시킨 것을 확인하였다.

< 피심인의 사전영상 제작비용 전가 행위(건수, '16. 6 ~10월) >

직 매 입				상표권 보유 상품			
총 상품	상표수	납품업자제작	비율	총 상품	상표수	납품업자제작	비율
232	22	127	54.7%	425	10	356	83.7%

※ 상품코드 기준, 상표권 보유 상품과 직매입 중복 집계

3) 사전영상 제작비용 부담 주체 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

피심인은 방송조건 합의서 등에 사전영상 제작비 부담 주체를 명시하고 있으나, 방송 전 미리 제작된 사전영상의 비용부담 내역을 방송 3일전에 작성하는 방송합의서에 정확히 기재하지 않고 있으며, 실제 제작비 부담내역과 방송합의서를 대조해 본 결과, 1,587건이 합의서와 불일치하였다.

< 방송합의서 상 사전영상 제작비 부담내역과 실제 부담내역 비교('16. 6 ~10월) >

사전영상 사용 건수	합의서와의 불일치 건수	불일치율
3,826	1,587	41.5%

< 방송조건 합의서>

<방송조건 합의서>

- 상기 방송의 방송제작비는 에서 부담하는 것을 원칙으로 하나, 협력사의 자발적인 요청으로 출연하는 판매전문가 비용 및 사전영상제작 등은 상호 협의하여 별도 서면계약을 체결합니다.

<인서트 및 게스트 합의서>

1. 영상물 사용(협력사 제공 영상물에 대한 비용 부담)

협력사	비고
100%	0%

2. 판매전문가 출연(협력사가 섭회하여 출연 요청한 판매전문가 비용 부담)

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

1) 상품판매방송 편성 결과 통보 및 보존 행위 관련

피심인은 방송편성 결과를 구두로 통보하고 있으며, 편성회의 기록을 보존하고 있지 않은 것을 확인하였다.

< 편성결과 통보 및 편성회의 기록 관련 사항 >

편성 통보방법 구두	편성회의 기록 보존 여부 보존하지 않음
---------------	--------------------------

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 4. '시정조치(안)에 대한 의견진술 요청' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 25. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호, VII.2호, VII.3는 아래 표와 같이 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위를 금지하고 있다.

< 관련 법령 >

- 방송법 제85조의2(금지행위) ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.
 - 7. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위
- 방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의3과 같다.

방송법 시행령 [별표 2의3] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준

VII. 법 제85조의2제1항제7호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

1. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위
2. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매액과 관계없는 수익배분방식(상품판매액과 관계없는 수익배분방식과 그 외의 수익배분방식을 혼합한 수익배분방식을 포함한다)을 수용하지 않았다는 이유로 하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위. 다만, 보험상품·여행상품 등 방송시간 중 상품판매액이 발생하지 않는 상품의 경우는 제외한다.
 - 가. 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 결정하는 행위
 - 나. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 취소하는 행위
 - 다. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 변경하는 행위

< 관련 법령 >

3. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위

나. 방송법 제85조의2제4항은 “방송통신위원회는 금지행위의 위반 여부에 관한 사실관계의 조사를 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 사업자들에게 자료의 제출을 요청할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

다. 행정조사기본법 제5조는 “행정기관은 법령등에서 행정조사를 규정하고 있는 경우에 한하여 행정 조사를 실시할 수 있다. 다만, 조사대상자의 자발적인 협조를 얻어 실시하는 행정조사의 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품을 매입하여 판매하는 상품(직매입 상품)의 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲직매입을 통해 납품업자가 제작한 상품에 대한 모든 권리가 이미 TV홈쇼핑사로 이전되고, ▲납품업자는 해당 상품의 홈쇼핑 판매 실적에 대해 직접적 이해관계가 없고, 직매입 상품에 대하여는 판매방송에 대한 계약관계가 없으며, ▲납품업자가 사전영상제작 비용을 부담할 유인이 적다는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 의사에 의한 합의로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부당하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송 편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상표권을 보유하고 있는 상품에 대해 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲ 해당 상품의 유통경로가 대부분 해당 TV홈쇼핑 계열 유통채널로 제한되어 있고, 상품 기획·생산과정에서 TV홈쇼핑사가 실질적인 통제권을 갖고 있으며, ▲ 납품업자는 TV홈쇼핑사로부터 방송편성을 받아야 상품판매가 가능하여 사실상 비용부담 요구를 거절하기 어려운 상황이라는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 합의에 의한 것으로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부당하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

3) 사전영상 제작비용 부담 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부당하게 전가하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 방송조건 합의서에 사전영상 제작비용 부담 관련 사항을 포함하지 않은 행위는 그간 관련 규정이 부재하였고, 시스템이 미비하여 발생한 것으로 동법과 시행령을 위반하였다고 보기에는 어려우나

다만, 합의서 상에 사전영상 제작비 관련 사항을 정확히 기재하도록 함으로써 ▲ TV홈쇼핑사와 납품업자 간 사전영상제작 비용의 부담주체를 명확히 할 수 있다는 점과, ▲ 향후 TV홈쇼핑사와 납품업자 간 부당한 사전영상 제작비용 전가 등의 행위를 판단하기 위해 합의서 기재 내용이 중요한 참고자료로 활용될 수 있다는 점에서

① 모든 TV홈쇼핑사에 대해 방송조건 합의서에 관련 조항을 포함하도록 하고, ② 명확한 내부 작성 가이드라인을 수립하여 이를 성실히 기재하도록 유도하는 등의 제도개선을 권고하는 것이 필요할 것으로 판단된다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호는 “상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 상품판매방송의 편성 결과에 대한 구두 통보와 편성회의 결과를 보존하지 않는 행위는 관련 규제가 정비되기 전부터 관행적으로 이루어졌고, 관련 기록이 남아있지 않아 위반여부 판단을 위한 증거자료가 없으므로 해당 법령 위반 여부 판단이 곤란하다.

다만, 상품판매방송의 편성 결과를 명확히 통보하여 그 근거를 남기고, 편성회의 결과를 보존함으로써 ▲ TV홈쇼핑사와 납품업자의 방송편성에 관한 사항을 명확히 할 수 있다는 점과, ▲ 향후 이미 결정된 상품판매방송의 일자, 시각, 분량에 대해 사전합의 없이 부당하게 취소 또는 변경하는 행위를 방지할

수 있다는 점에서 편성회의 및 통보 행위에 대한 기록을 명확히 남기도록 제도개선을 권고하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

1) 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서에(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.

2) 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.

3) 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.

다. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 가항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 시정명령 공표(안) 예시 >

공표내용(안)
저희 회사(OOOO)는 방송통신위원회로부터 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위가 「방송법」 제85조의2제1항제7호 및 동법 시행령 제63조의5[별표2의3]을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2제2항 및 제108조제1항제19의2에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

2 (주)씨제이오쇼핑의 제작비 부당 전가 등 방송법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 32 - 175호
(사건번호 : 201704조사050)

사 건 명 TV홈쇼핑사의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)씨제이오쇼핑
서울특별시 서초구 과천대로 870-13

의 결 일 2017. 9. 14.

주 문

1. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
 - 가. 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
 - 나. 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
 - 다. 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.

3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 제1항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하기 위해 과학기술정보통신부장관의 승인을 받은 「방송법」 제2조제3호라목에 따른 방송채널사용사업자이고, 피심인의 최근 5년간 매출현황은 다음과 같다.

〈 최근 5년간 매출 현황 〉

(단위 : 억원)

년도	자본금	매출액	방송매출액	기타사업 매출액	영업손익	당기순이익
'12년	328	10,196	7,105	3,090	1,357	1,107
'13년	328	10,417	7,284	3,134	1,566	1,303
'14년	328	10,607	6,915	3,691	1,414	1,206
'15년	328	10,913	6,696	4,217	1,125	808
'16년	328	10,652	6,489	4,162	1,286	1,035

※ 출처 : 연도별 방송사업자 재산상황 공표집

2. 일반 현황

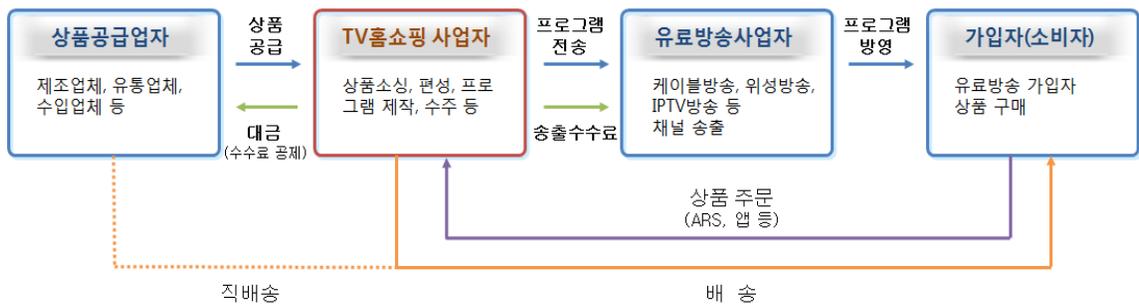
가. TV홈쇼핑 시장 현황

홈쇼핑이란 유료방송과 카탈로그, 인터넷 등의 매체를 이용하여 소비자들에게 상품에 대한 정보를 제공하고 통신수단으로 구매주문을 받아 소비자가 원하는 장소로 상품을 전달하는 소매 업태를 의미한다.

일반적으로 홈쇼핑은 방송과 유통이 결합된 형태인 TV홈쇼핑을 의미하며, 최근에는 디지털방송의 양방향성을 활용한 데이터홈쇼핑 시장도 성장하고 있다.

현재 TV홈쇼핑은 총 7개의 사업자가 승인을 받아 운영 중이고, 데이터홈쇼핑은 총 10개의 사업자가 운영 중이며, 이 중 5개사는 TV홈쇼핑과 병행 운영 중이다.

TV홈쇼핑은 기획·개발·조달(Merchandising), 편성(Programming), 제작(Production), 송출(Broadcasting) 등의 과정을 거쳐 소비자에게 판매되는 유통구조를 가지고 있다.



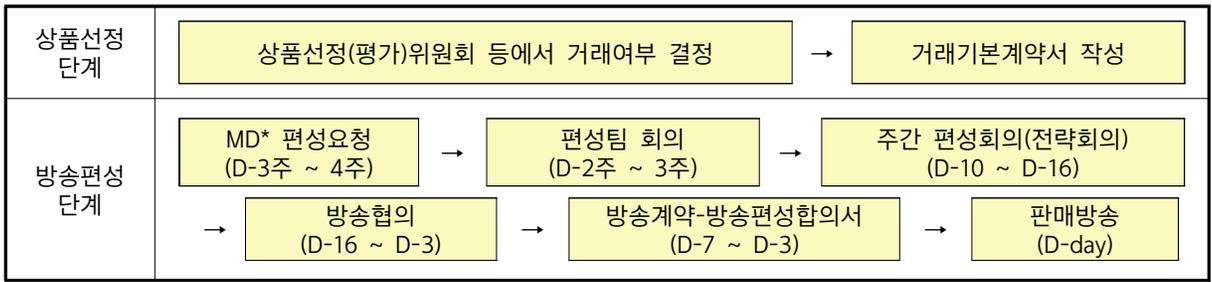
나. TV홈쇼핑사와 납품업자 간 계약관계

TV홈쇼핑 사업자와 납품업자 간 거래는 일반적으로 「납품업자 상품제안 → 상품평가 → 납품업자 상담 → 품질평가 → 기본계약체결 → 본계약체결 → 방송진행」으로 진행된다.

TV홈쇼핑에 입점하는 납품업자는 우선 거래 기본계약을 체결하고, 이후 방송 일정을 협의해서 매 방송 편성 건마다 방송조건 합의서를 체결한 후 상품판매방송을 진행한다.

(거래기본계약) 납품업자의 TV홈쇼핑 입점 시 체결하는 계약으로, 주요 내용은 양사의 권리와 의무, 대금 지급방법, 소비자보호 원칙 등이다.

(방송조건합의서) 일반적으로 방송 3일 전에 TV홈쇼핑사와 납품업자가 체결하는 계약으로, 주요 내용은 프로그램명, 방송 예정일, 상품코드(명), 구성 상품, 판매가, 협력사 지급액, 매입형태, 배송/수거 형태 등이다.



* MD : Merchandiser, 상품기획 담당자

다. TV홈쇼핑의 거래 및 수익배분 방식

(거래형태) TV홈쇼핑사와 납품업자 간 거래는 위·수탁거래, 직매입거래, 특정매입거래 등의 방식으로 진행된다.

TV홈쇼핑사가 상품 판매액의 일부를 판매수수료로 수취하는 위·수탁거래가 주된 거래형태이며, 홈쇼핑사가 상품을 매입하여 판매하는 직매입거래는 TV홈쇼핑사가 재고부담을 책임지는 거래방식이다.

구 분	정 의
위·수탁거래	“홈쇼핑”이 “납품업자”의 상품 또는 용역의 판매를 위탁받아 이를 자신이 운영하는 “TV홈쇼핑”, “판매채널(인터넷쇼핑몰·M커머스 등)”을 통한 전자상거래 기타의 방법을 통해 일정한 조건으로 “홈쇼핑”의 명의로 고객에게 판매하고, “협력사”로부터 약정된 액수의 수수료를 지급받는 거래
직매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품에 대한 판매책임을 부담하고 “납품업자”로부터 상품을 매입하는 형태의 거래
특정매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품을 반품할 수 있는 조건으로 “납품업자”로부터 상품을 외상 매입하고 상품판매 후 일정률이나 일정액의 판매수익을 공제한 상품판매 대금을 “협력사”에게 지급하는 형태의 거래

※ 출처 : 공영홈쇼핑 표준거래기본계약서 제5조[용어의 정의]

(상표권) TV홈쇼핑사가 판매상품의 상표권 관련 권리를 소유하는 경우, ①국내외 유명 디자이너 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에 다시 제공(서브 라이선스)하는 형태가 있다.

(수익배분 방식) TV홈쇼핑사가 상품 판매방송을 하고 그 대가를 수취하는 방식은 정률수수료, 정액수수료, 혼합수수료 등이다.

수익배분방식	수수료 납부방법
정률제	상품판매액에서 일정비율만큼 납부
정액제	상품판매액과 상관없이 일정금액을 납부 - 상품판매 방송 회당 정액의 확정 수수료
혼합배분 (정률+정액제)	정률제와 정액제를 혼합하여 납부하는 형태 - 기존보다 낮은 정액수수료 및 정률수수료 납부

보험 및 통신 등 가입상담을 유도하는 상품의 경우, 방송시간에 매출이 발생하지 않아 정액제를 도입하였으나, 정액으로 TV홈쇼핑사의 수익이 보장되는 이점을 이용하여, 신규 및 중소기업체 상품 등 매출이 불확실한 상품에 정액제를 확대 적용하고 있다.

라. TV홈쇼핑 상품판매방송 관련 비용 부담

TV홈쇼핑의 상품판매방송을 위해 발생하는 비용은 주로 판매촉진비용과 방송제작비용 등이다.

(판매촉진비용) 판매촉진행사*에 소요되는 비용을 의미하며, 주로 ARS 할인, 사은품 증정 등이 해당된다.

* 명칭이나 형식에 상관없이 상품에 대한 수요를 늘려 판매를 증진시킬 목적으로 행하는 모든 행사 또는 활동(대규모 유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률 제2조 제8호)

TV홈쇼핑 사업자는 해당 판매촉진비용에 대해 납품업자와 약정체결을 통해 비용을 부담시킬 수 있으며, 그 부담비율은 50%를 초과하지 않아야 한다(대규모유통법 제11조 제1항 및 제4항).

(방송제작비용) 판매전문가·보조출연자(유명인사, 상품전문가 등)·방청객 등의 방송출연과 방송 세트(무대장치설비 등)·사전영상제작물 등에 소요되는 비용을 의미한다.

이는 납품업자와 부담할 수 있는 판매촉진비용에 해당하지 않으며, 원칙적으로 상품판매방송 서비스를 제공하고 그 대가로 판매수수료를 받는 TV홈쇼핑사업자가 부담해야할 비용이다.

공정거래위원회는 '13.6월 「TV홈쇼핑 표준거래계약서」를 제정하고 홈쇼핑사업자에게 배포하여 방송 제작비를 TV홈쇼핑 사업자가 원칙적으로 부담하도록 하였으며, 방송조건 합의서 등에 해당 비용의 부담주체를 명시하도록 하고 있다.

< TV홈쇼핑 표준거래계약서 >

제15조 [제작비 등]

- ① 판매전문가·출연모델·방청객의 방송 투입·세트제작 등 방송제작과 관련한 비용은 “갑”이 부담한다. 다만, “을”이 당초 약정 내용과 달리 방송에 투입될 판매전문가·모델·방청객 등의 추가 또는 변경을 요구할 경우 “갑”과 “을”은 추가·변경에 소요되는 비용을 상호 협의하여 서면으로 정한다.
- ② “갑”이 계약내용과 다른 판매전문가 및 모델을 출연시키거나 출연비용을 일방적으로 변경한 경우 이로 인하여 발생한 손해는 “갑”이 부담한다.
- ③ “갑”과 “을”은 방송에 사용될 회사 홍보 등에 관한 사전영상물 제작여부에 대해 상호간 협의를 거쳐 서면으로 정한다. 이 경우 “갑”은 “을”에게 자신 또는 자신이 지정한 사업자에게 사전영상물을 제작하도록 강요하여서는 아니된다.

마. TV홈쇼핑 방송의 사전영상제작 현황

TV홈쇼핑 방송 시, 상품의 효능·효과 등의 정보를 추가 제공하고 상품 이미지를 극대화하기 위해 사전에 영상물을 제작하여 해당 상품판매방송 중간에 방송한다.

(홈쇼핑사 비용 부담) TV홈쇼핑사가 사내에서 자체 제작하거나 전문 제작업체를 통해 비용을 지불하고 제작한다.

(납품업자 비용 부담) 납품업자가 외주제작사를 통해 영상을 제작하여 TV홈쇼핑사에 제공하거나, TV홈쇼핑사와 납품업자가 제작비를 분담*한다.

* 예) 해외촬영 시 홈쇼핑소개 영상과 여러 상품의 소개 영상을 한꺼번에 촬영하고 홈쇼핑과 각 납품업자가 일정비율로 비용을 분담

사전영상제작물은 해당 상품에 대한 추가적인 정보와 상품의 특징점을 부각하여 보여줄 수 있어 패션/의류 분야를 비롯한 대부분의 상품판매방송에서 사용하고 있으며 납품업자가 제작하는 경우가 대부분이다.

< 외주제작사를 통한 사전영상 제작비용의 부담주체 현황('16.6월~10월) >

전체건수*	홈쇼핑 부담	납품업자 부담	공동 부담**
4,474	233	4,074	64

* 재방송 및 보험·렌탈·통신·분양권·여행·상조 상품 제외(프로그램 내의 상품코드별로 집계)

** 하나의 상품에 대해 홈쇼핑사와 납품업자가 각각 또는 공동으로 제작한 복수의 사전영상제작물이 있는 경우

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 2016년 6월부터 2016년 10월 방영된 상품판매방송의 방송편성내역, 거래형태, 판매수수료, 제작비 부담 내역 등의 자료를 피심인으로부터 제출받아 분석하고, 사실조사(2016년 12월~2017년 6월) 및 현장조사(1차 : 2017. 1. 10~13., 2차 : 2017. 3. 13., 3차 : 2017.3.15.~17., 4차 : 2017. 3. 28.~29.)를 통해 방송조건합의서, 사전영상제작 관련 지출 증빙 등 관련 자료를 추가 확인하고, 방송영상 확인 및 담당자 인터뷰 등을 통해 아래와 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매(직매입 상품)하는 상품에 대한 피심인의 사전영상제작 비용 내역을 조사한 결과, 243건('16.7.16, 15:15에 방영한 Weekly Best 1부 프로그램의 라이크라에스뷰티 COOLMAX NUDE&NUDE 외 230건은 납품업자가 사전영상 제작비용 100% 부담, '16.10.5, 20:40에 방영한 최화정쇼 호주직수입 바이런 캄포나무 도마세트 외 11건은 납품업자가 사전영상 제작비용 일부 부담)에 대해 납품업자에게 비용의 전부 또는 일부를 부담시킨 것을 확인하였다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

①국내외 유명 디자이너 및 브랜드 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태의 상품판매방송에 대한 피심인의 사전영상제작비 내역을 조사한 결과, 122건('16.8.19, 08:15에 방영한 패션의류 1부 프로그램의 옛지 FALL16 크롭 슬리브 스웨트셔츠 5종 외 118건은 납품업자가 사전영상 제작비용 100% 부담, '16.10.21, 22:40에 방영한 셀럽샵TV 2부 프로그램의 앤드류마크 16FW 램스킨 구스다운 코트+실버폭스 머플러(여성) 외 2건은 납품업자가 사전영상 제작비용 일부 부담)에 대하여 납품업자에게 비용의 전부 또는 일부 비용을 부담시킨 것을 확인하였다.

< 피심인의 사전영상 제작비용 전가 행위(건수, '16. 6 ~10월) >

직매입				상표권 보유 상품			
총 상품	상표수	납품업자제작	비율	총 상품	상표수	납품업자제작	비율
506	38	243	48.0%	221	15	122	55.2%

※ 상품코드 기준, 상표권 보유 상품과 직매입 중복 집계

3) 사전영상 제작비용 부담 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

피심인은 방송조건 합의서 등에 사전영상 제작비 부담 주체를 명시하지 않은 것을 확인하였다.

나. 합의없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

1) 상품판매방송 편성결과 통보 및 보존 행위 관련

피심인은 방송편성 결과를 구두로 통보하고 있으며, 편성회의 기록을 보존하고 있지 않은 것을 확인하였다.

< 편성결과 통보 및 편성회의 기록 관련 사항 >

편성 통보방법	편성회의 기록 보존 여부
구두	보존하지 않음

다. 사실조사 자료를 거짓으로 제출한 행위

(제작비 관련 사실과 다른 자료 제출) 방송통신위원회는 사전영상제작비의 비용부담 주체 확인을 위해 TV홈쇼핑사업자에게 상품판매방송 현황 및 제작비 지출 증빙 등을 요청하고, 이를 방송영상과 비교하여 사실 여부를 확인하였다.

타 TV홈쇼핑사는 현장점검 기간 동안 방송통신위원회의 수정 및 보완 요구를 충실히 이행하여 해당 자료의 신뢰성을 확보할 수 있었으나, 피심인의 경우는 상품판매방송 목록과 증빙 등이 일치하지 않는 사례가 지속적으로 발견되었다.

방송통신위원회 조사관이 10여 차례 이상 수정·보완 및 확인을 요청하였으나, 피심인은 실제 방송된 상품판매방송 현황과 일치하지 않는 자료를 지속적으로 제출함으로써 타 TV홈쇼핑사와 달리 조사기간이 1개월 이상 지연되도록 하였다.

(상표권 관련 자료 누락 제출) 방송통신위원회는 상표권 및 상표사용권 등 관련 권리를 TV홈쇼핑사에서 소유한 경우* 해당 상품목록과 계약서 등 관련 자료 일체를 요청하였다.

* PB/단독브랜드/협력브랜드 등 홈쇼핑에서 어떠한 형태로든 상표 사용에 대한 전부 또는 일부 권리를 가지고 있는 경우 요청 자료에 표기토록 함

타 TV홈쇼핑사는 몇 차례 보완을 거쳐 관련자료 일체를 제출하였으나, 피심인은 지속적으로 일부 자료만 제출하였다.

최초 자료 제출시 피심인은 8개의 상표에 대한 자료만을 제출하였고, 조사관이 의심가는 상표권에 대해 추가 소명을 요청하자 11개의 자료만을 제출하였다.

피심인의 홈페이지, 관련 기사 검색 등 추가 조사를 통해 4개의 상표권이 누락된 것을 다시 지적하자 최종적으로 15개의 상표권에 대해 자료를 제출하는 등 수차례 수정·보완 요구에도 피심인은 고의적으로 자료를 축소하여 사실과 다른 자료를 제출하였다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 4. '시정조치(안)에 대한 의견진술 요청' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 25. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호, VII.2호, VII.3는 아래 표와 같이 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위를 금지하고 있다.

< 관련 법령 >

□ 방송법 제85조의2(금지행위) ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.

7. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위

< 관련 법령 >

□ 방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의3과 같다.

방송법 시행령 [별표 2의3] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준

VII. 법 제85조의2제1항제7호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

1. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위
2. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매액과 관계없는 수익배분방식(상품판매액과 관계없는 수익배분방식과 그 외의 수익배분방식을 혼합한 수익배분방식을 포함한다)을 수용하지 않았다는 이유로 하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위. 다만, 보험상품·여행상품 등 방송시간 중 상품판매액이 발생하지 않는 상품의 경우는 제외한다.
 - 가. 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 결정하는 행위
 - 나. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 취소하는 행위
 - 다. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 변경하는 행위
3. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부당하게 전가하는 행위

나. 방송법 제85조의2제4항은 “방송통신위원회는 금지행위의 위반 여부에 관한 사실관계의 조사를 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 사업자들에게 자료의 제출을 요청할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

다. 행정조사기본법 제5조는 “행정기관은 법령등에서 행정조사를 규정하고 있는 경우에 한하여 행정조사를 실시할 수 있다. 다만, 조사대상자의 자발적인 협조를 얻어 실시하는 행정조사의 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부당하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품을 매입하여 판매하는 상품(직매입 상품)의 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲직매입을 통해 납품업자가 제작한 상품에 대한 모든 권리가 이미 TV홈쇼핑사로 이전되고, ▲납품업자는 해당 상품의 홈쇼핑 판매 실적에 대해 직접적 이해관계가 없고, 직매입 상품에 대하여는 판매방송에 대한 계약관계가 없으며, ▲납품업자가 사전영상제작 비용을 부담할 유인이 적다는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 의사에 의한 합의로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부당하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부당하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상표권을 보유하고 있는 상품에 대해 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲해당 상품의 유통경로가 대부분 해당 TV홈쇼핑 계열 유통채널로 제한되어 있고, 상품 기획·생산과정에서 TV홈쇼핑사가 실질적인 통제권을 갖고 있으며, ▲납품업자는 TV홈쇼핑사로부터 방송편성을 받아야 상품판매가 가능하여 사실상 비용부담 요구를 거절하기 어려운 상황이라는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 합의에 의한 것으로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부당하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

3) 사전영상 제작비용 부담 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부당하게 전가하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 방송조건 합의서에 사전영상 제작비용 부담 관련 사항을 포함하지 않은 행위는 그간 관련 규정이 부재하였고, 시스템이 미비하여 발생한 것으로 동법과 시행령을 위반하였다고 보기에는 어려우나

다만, 합의서 상에 사전영상 제작비 관련 사항을 정확히 기재하도록 함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자 간 사전영상제작 비용의 부담주체를 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 TV홈쇼핑사와 납품업자 간 부당한 사전영상 제작비용 전가 등의 행위를 판단하기 위해 합의서 기재 내용이 중요한 참고자료로 활용될 수 있다는 점에서

①모든 TV홈쇼핑사에 대해 방송조건 합의서에 관련 조항을 포함하도록 하고, ②명확한 내부 작성 가이드라인을 수립하여 이를 성실히 기재하도록 유도하는 등의 제도개선을 권고하는 것이 필요할 것으로 판단된다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호는 “상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 상품판매방송의 편성 결과에 대한 구두 통보와 편성회의 결과를 보존하지 않는 행위는 관련 규제가 정비되기 전부터 관행적으로 이루어졌고, 관련 기록이 남아있지 않아 위반여부 판단을 위한 증거자료가 없으므로 해당 법령 위반 여부 판단이 곤란하다.

다만, 상품판매방송의 편성 결과를 명확히 통보하여 그 근거를 남기고, 편성회의 결과를 보존함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자의 방송편성에 관한 사항을 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 이미 결정된 상품판매방송의 일자, 시각, 분량에 대해 사전합의 없이 부당하게 취소 또는 변경하는 행위를 방지할 수 있다는 점에서 편성회의 및 통보 행위에 대한 기록을 명확히 남기도록 제도개선을 권고하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

다. 사실조사 자료를 거짓으로 제출한 행위

방송법 제85조의2제4항 및 같은 법 시행령 제63조의4항은 방송통신위원회가 금지행위의 위반 여부에 관한 사실관계의 조사를 위하여 필요한 경우 방송사업자등에게 자료의 제출을 요청할 수 있다고 명시하고 있으며, 동법 제108조제1항제19의2호는 이를 위반하여 자료제출을 거부하거나 거짓자료를 제출한 자에 대해 동법 시행령[별표4]에 따라 과태료를 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

(제작비 관련 사실과 다른 자료 제출) 제작비 부담내역을 확인하는 ▲검증과정에서 불일치 사례가 다수 발견되어, ▲반복적으로 수차례 보완하도록 요청 하였으나 적절한 보정이 없었으며, ▲사실과 다른 자료를 지속적으로 제출하였고, ▲증빙이 누락된 건 또한 다수인 점을 고려할 때 거짓자료 제출로 인한 관련 법령 위반에 해당되어 과태료 부과대상으로 판단된다.

(상표권 관련 자료 누락 제출) 보유 상표권 관련 현황 파악 시 ▲2차레에 걸친 반복적 요청에도 사실관계를 정확히 파악하지 않고 보완하지 않아 과중한 과실 또는 의도적인 누락으로 볼 수 있으며, ▲특히 해당 자료가 금지행위 위반 여부 조사를 위해 반드시 확인해야 할 자료였다는 점에서 관련 법령을 위반하여 과태료 부과대상으로 판단된다.

< 관련 법령 >

- 방송법 제85조의2(금지행위) ④ 방송통신위원회는 금지행위의 위반 여부에 관한 사실관계의 조사를 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 방송사업자등에게 자료의 제출을 요청할 수 있다.
- 방송법 제108조(과태료) ①다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

19의2. 제85조의2제4항을 위반하여 자료제출을 거부하거나 거짓자료를 제출한 자

- 방송법 시행령 제63조의4(자료제출) ① 방송통신위원회는 법 제85조의2제4항에 따라 방송사업자들에게 업무 및 경영상황에 관한 장부·서류, 전산자료·음성녹음자료·화상자료 등의 제출을 요청할 수 있다.
- ② 방송통신위원회는 제1항에 따라 자료제출을 요청하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 서면으로 통지하여야 한다.
 1. 금지행위 관련 사건명과 사건번호
 2. 자료를 제출할 자
 3. 제출할 서류, 물건 등 자료
 4. 제출기한과 장소
 5. 제출방식
 6. 자료제출 요청에 응하지 아니하는 경우 제재 내용
- ③ 방송사업자들은 제1항에 따라 자료제출을 요청받은 경우에는 제2항제4호의 제출기한까지 해당 자료를 방송통신위원회에 제출하여야 한다. 다만, 방송통신위원회가 부득이한 사유로 제출기한을 연장하여야 할 사유가 있다고 인정하는 경우에는 제출일을 명시하여 그 제출기한을 한 차례만 연장할 수 있다.

□ 방송법 시행령 제69조(과태료의 부과) 법 제108조제1항에 따른 과태료의 부과기준은 별표 4와 같다.

[별표 4] 과태료의 부과기준(제69조 관련)

1. 일반기준

가. 부과권자는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제2호의 개별기준에 따른 과태료 금액의 2분의 1 범위에서 그 금액을 줄일 수 있다. 다만, 과태료를 체납하고 있는 위반행위자의 경우에는 그렇지 않다.

- 1) 위반행위자가 「질서위반행위규제법 시행령」 제2조의2제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
- 2) 위반행위가 사소한 부주의나 오류로 인한 것으로 인정되는 경우
- 3) 위반행위자가 법 위반상태를 시정하거나 해소하기 위한 노력이 인정되는 경우
- 4) 그 밖에 위반행위자의 위반행위 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 과태료를 줄일 필요가 있다고 인정되는 경우

나. 부과권자는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 다음의 구분에 따른 금액의 범위에서 과태료를 늘릴 수 있다. 다만, 법 제108조제1항에 따른 과태료의 상한을 넘을 수 없다.

- 1) 위반행위자가 과태료 부과처분을 받은 날부터 1년 이내에 동일한 위반행위를 한 경우: 직전에 부과된 과태료 금액의 2분의 1
- 2) 그 밖에 위반행위자의 위반행위 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 과태료를 늘릴 필요가 있다고 인정되는 경우: 제2호의 개별기준에 따른 과태료 금액

2. 개별기준

위반행위	근거 법조문	과태료 금액 (단위:만원)
가~도	생략	
로. 법 제85조의2제4항을 위반하여 자료제출을 거부하거나 거짓자료를 제출한 경우	법 제108조제1항제19호의2	1,000

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

- 1) 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서에(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
- 2) 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
- 3) 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.

다. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 가항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 시정명령 공표(안) 예시 >

공표내용(안)
저희 회사(OOOO)는 방송통신위원회로부터 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위가 「방송법」 제85조의2제1항제7호 및 동법 시행령 제63조의5[별표2의3]을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과태료 부과

피심인의 방송법 제85조의2제4항을 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제108조제1항제19의2, 같은 법 시행령 제69조제1항[별표4]에 따라 1,000만원의 과태료를 부과한다.

VI. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2제2항 및 제108조제1항제19의2에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

3 (주)우리홈쇼핑의 제작비 부당 전가 등 방송법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 32 - 176호
 (사건번호 : 201704조사051)

사 건 명 TV홈쇼핑사의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)우리홈쇼핑
 서울특별시 영등포구 양평로21길 10 롯데양평빌딩

의 결 일 2017. 9. 14.

주 문

1. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
 - 가. 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
 - 나. 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
 - 다. 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.
3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 제1항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을

통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하기 위해 과학기술정보통신부장관의 승인을 받은 「방송법」 제2조제3호라목에 따른 방송채널사용사업자이고, 피심인의 최근 5년간 매출현황은 다음과 같다.

〈 최근 5년간 매출 현황 (단위 : 억원) 〉

년도	자본금	매출액	방송매출액	기타사업 매출액	영업손익	당기순이익
'12년	400	6,701	5,265	1,436	738	669
'13년	400	7,732	6,081	1,650	781	671
'14년	400	8,692	6,583	2,109	1,012	840
'15년	400	8,545	6,047	2,497	752	108
'16년	400	8,860	6,113	2,747	809	380

※ 출처 : 연도별 방송사업자 재산상황 공표집

2. 일반 현황

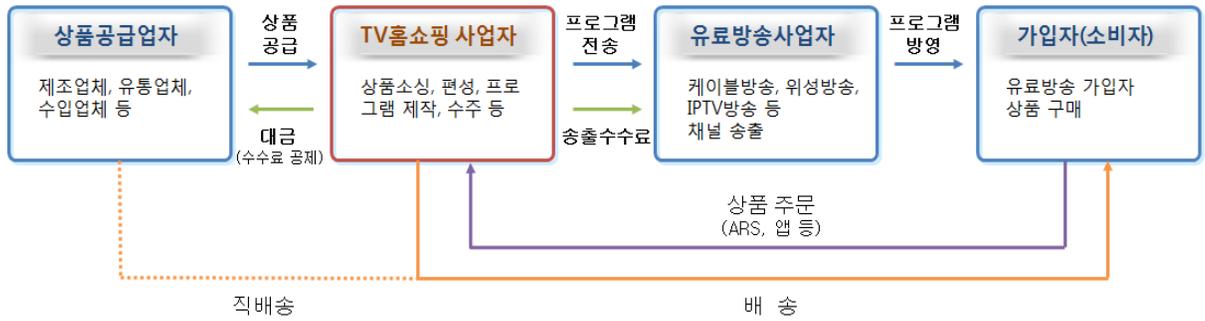
가. TV홈쇼핑 시장 현황

홈쇼핑이란 유료방송과 카탈로그, 인터넷 등의 매체를 이용하여 소비자들에게 상품에 대한 정보를 제공하고 통신수단으로 구매주문을 받아 소비자가 원하는 장소로 상품을 전달하는 소매 업태를 의미한다.

일반적으로 홈쇼핑은 방송과 유통이 결합된 형태인 TV홈쇼핑을 의미하며, 최근에는 디지털방송의 양방향성을 활용한 데이터홈쇼핑 시장도 성장하고 있다.

현재 TV홈쇼핑은 총 7개의 사업자가 승인을 받아 운영 중이고, 데이터홈쇼핑은 총 10개의 사업자가 운영 중이며, 이 중 5개사는 TV홈쇼핑과 병행 운영 중이다.

TV홈쇼핑은 기획·개발·조달(Merchandising), 편성(Programming), 제작(Production), 송출(Broadcasting) 등의 과정을 거쳐 소비자에게 판매되는 유통구조를 가지고 있다.



나. TV홈쇼핑사와 납품업자 간 계약관계

TV홈쇼핑 사업자와 납품업자 간 거래는 일반적으로 「납품업자 상품제안 → 상품평가 → 납품업자 상담 → 품질평가 → 기본계약체결 → 본계약체결 → 방송진행」으로 진행된다.

TV홈쇼핑에 입점하는 납품업자는 우선 거래 기본계약을 체결하고, 이후 방송 일정을 협의해서 매 방송 편성 건마다 방송조건 합의서를 체결한 후 상품판매방송을 진행한다.

(거래기본계약) 납품업자의 TV홈쇼핑 입점 시 체결하는 계약으로, 주요 내용은 양사의 권리와 의무, 대금 지급방법, 소비자보호 원칙 등이다.

(방송조건합의서) 일반적으로 방송 3일 전에 TV홈쇼핑사와 납품업자가 체결하는 계약으로, 주요 내용은 프로그램명, 방송 예정일, 상품코드(명), 구성 상품, 판매가, 협력사 지급액, 매입형태, 배송/수거 형태 등이다.

상품선정 단계	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">상품선정(평가)위원회 등에서 거래여부 결정</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">거래기본계약서 작성</div> </div>
방송편성 단계	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 25%;">MD* 편성요청 (D-3주 ~ 4주)</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 25%;">편성팀 회의 (D-2주 ~ 3주)</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 25%;">주간 편성회의(전략회의) (D-10 ~ D-16)</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 25%;">방송협의 (D-16 ~ D-3)</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 25%;">방송계약-방송편성합의서 (D-7 ~ D-3)</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 25%;">판매방송 (D-day)</div> </div>

* MD : Merchandiser, 상품기획 담당자

다. TV홈쇼핑의 거래 및 수익배분 방식

(거래형태) TV홈쇼핑사와 납품업자 간 거래는 위·수탁거래, 직매입거래, 특정매입거래 등의 방식으로 진행된다.

TV홈쇼핑사가 상품 판매액의 일부를 판매수수료로 수취하는 위·수탁거래가 주된 거래형태이며, 홈쇼핑사가 상품을 매입하여 판매하는 직매입거래는 TV홈쇼핑사가 재고부담을 책임지는 거래방식이다.

구 분	정 의
위·수탁거래	“홈쇼핑”이 “납품업자”의 상품 또는 용역의 판매를 위탁받아 이를 자신이 운영하는 “TV홈쇼핑”, “판매채널(인터넷쇼핑몰·M커머스 등)”을 통한 전자상거래 기타의 방법을 통해 일정한 조건으로 “홈쇼핑”의 명의로 고객에게 판매하고, “협력사”로부터 약정된 액수의 수수료를 지급받는 거래
직매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품에 대한 판매책임을 부담하고 “납품업자”로부터 상품을 매입하는 형태의 거래
특정매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품을 반품할 수 있는 조건으로 “납품업자”로부터 상품을 외상 매입하고 상품판매 후 일정률이나 일정액의 판매수익을 공제한 상품판매 대금을 “협력사”에게 지급하는 형태의 거래

※ 출처 : 공영홈쇼핑 표준거래기본계약서 제5조[용어의 정의]

(상표권) TV홈쇼핑사가 판매상품의 상표권 관련 권리를 소유하는 경우, ①국내의 유명 디자이너 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에 다시 제공(서브 라이선스)하는 형태가 있다.

(수익배분 방식) TV홈쇼핑사가 상품 판매방송을 하고 그 대가를 수취하는 방식은 정률수수료, 정액수수료, 혼합수수료 등이다.

수익배분방식	수수료 납부방법
정률제	상품판매액에서 일정비율만큼 납부
정액제	상품판매액과 상관없이 일정금액을 납부 - 상품판매 방송 회당 정액의 확정 수수료
혼합배분 (정률+정액제)	정률제와 정액제를 혼합하여 납부하는 형태 - 기존보다 낮은 정액수수료 및 정률수수료 납부

보험 및 통신 등 가입상담을 유도하는 상품의 경우, 방송시간에 매출이 발생하지 않아 정액제를 도입하였으나, 정액으로 TV홈쇼핑사의 수익이 보장되는 이점을 이용하여, 신규 및 중소기업체 상품 등 매출이 불확실한 상품에 정액제를 확대 적용하고 있다.

라. TV홈쇼핑 상품판매방송 관련 비용 부담

TV홈쇼핑의 상품판매방송을 위해 발생하는 비용은 주로 판매촉진비용과 방송제작비용 등이다.

(판매촉진비용) 판매촉진행사*에 소요되는 비용을 의미하며, 주로 ARS 할인, 사은품 증정 등이 해당된다.

* 명칭이나 형식에 상관없이 상품에 대한 수요를 늘려 판매를 증진시킬 목적으로 행하는 모든 행사 또는 활동(대규모 유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률 제2조 제8호)

TV홈쇼핑 사업자는 해당 판매촉진비용에 대해 납품업자와 약정체결을 통해 비용을 부담시킬 수 있으며, 그 부담비율은 50%를 초과하지 않아야 한다(대규모유통법 제11조 제1항 및 제4항).

(방송제작비용) 판매전문가·보조출연자(유명인사, 상품전문가 등)·방청객 등의 방송출연과 방송 세트(무대장치설비 등)·사전영상제작물 등에 소요되는 비용을 의미한다.

이는 납품업자와 부담할 수 있는 판매촉진비용에 해당하지 않으며, 원칙적으로 상품판매방송 서비스를 제공하고 그 대가로 판매수수료를 받는 TV홈쇼핑사업자가 부담해야 할 비용이다.

공정거래위원회는 '13.6월 「TV홈쇼핑 표준거래계약서」를 제정하고 홈쇼핑사업자에게 배포하여 방송제작비를 TV홈쇼핑 사업자가 원칙적으로 부담하도록 하였으며, 방송조건 합의서 등에 해당 비용의 부담주체를 명시하도록 하고 있다.

< TV홈쇼핑 표준거래계약서 >

제15조 [제작비 등]

- ① 판매전문가·출연모델·방청객의 방송 투입·세트제작 등 방송제작과 관련한 비용은 “갑”이 부담한다. 다만, “을”이 당초 약정 내용과 달리 방송에 투입될 판매전문가·모델·방청객 등의 추가 또는 변경을 요구할 경우 “갑”과 “을”은 추가·변경에 소요되는 비용을 상호 협의하여 서면으로 정한다.
- ② “갑”이 계약내용과 다른 판매전문가 및 모델을 출연시키거나 출연비용을 일방적으로 변경한 경우 이로 인하여 발생한 손해는 “갑”이 부담한다.
- ③ “갑”과 “을”은 방송에 사용될 회사 홍보 등에 관한 사전영상물 제작여부에 대해 상호간 협의를 거쳐 서면으로 정한다. 이 경우 “갑”은 “을”에게 자신 또는 자신이 지정한 사업자에게 사전영상물을 제작하도록 강요하여서는 아니된다.

마. TV홈쇼핑 방송의 사전영상제작 현황

TV홈쇼핑 방송 시, 상품의 효능·효과 등의 정보를 추가 제공하고 상품 이미지를 극대화하기 위해 사전에 영상물을 제작하여 해당 상품판매방송 중간에 방송한다.

(홈쇼핑사 비용 부담) TV홈쇼핑사가 사내에서 자체 제작하거나 전문 제작업체를 통해 비용을 지불하고 제작한다.

(납품업자 비용 부담) 납품업자가 외주제작사를 통해 영상을 제작하여 TV홈쇼핑사에 제공하거나, TV홈쇼핑사와 납품업자가 제작비를 분담*한다.

* 예) 해외촬영 시 홈쇼핑소개 영상과 여러 상품의 소개 영상을 한꺼번에 촬영하고 홈쇼핑과 각 납품업자가 일정비율로 비용을 분담

사전영상제작물은 해당 상품에 대한 추가적인 정보와 상품의 특징점을 부각하여 보여줄 수 있어 패션/의류 분야를 비롯한 대부분의 상품판매방송에서 사용하고 있으며 납품업자가 제작하는 경우가 대부분이다.

< 외주제작사를 통한 사전영상 제작비용의 부담주체 현황('16.6월~10월) >

전체건수*	홈쇼핑 부담	납품업자 부담	공동 부담**
4,436	386	3,122	717

* 재방송 및 보험·렌탈·통신·분양권·여행·상조 상품 제외(프로그램 내의 상품코드별로 집계)

** 하나의 상품에 대해 홈쇼핑사와 납품업자가 각각 또는 공동으로 제작한 복수의 사전영상제작물이 있는 경우

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 2016년 6월부터 2016년 10월 방영된 상품판매방송의 방송편성내역, 거래형태, 판매수수료, 제작비 부담 내역 등의 자료를 피심인으로부터 제출받아 분석하고, 사실조사(2016년 12월~2017년 6월) 및 현장조사(1차 : 2017. 1. 17.~20., 2차 : 2017. 2. 27.~28.)를 통해 방송조건합의서, 사전영상제작 관련 지출 증빙 등 관련 자료를 추가 확인하고, 방송영상 확인 및 담당자 인터뷰 등을 통해 아래와 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매(직매입 상품)하는 상품에 대한 피심인의 사전영상제작 비용 내역을 조사한 결과, 101건(' 16.10.13, 20:40에 방영한 최유라 쇼 프로그램의 삼진어묵 어묵고로케+간식어묵+요리어묵 세트 외 35건은 납품업자가 사전영상 제작비용 100% 부담, ' 16.7.9, 9:33에 방영한 최유라 쇼 프로그램의 하루 짹찬 시리얼 80봉 + 마이보틀 500ml 1개 상품 외 64건은 납품업자가 사전영상 제작비용 일부 부담)에 대해 납품업자에게 비용의 전부 또는 일부를 부담시킨 것을 확인하였다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

①국내외 유명 디자이너 및 브랜드 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태의 상품판매방송에 대한 피심인의 사전영상제작비 내역을 조사한 결과, 152건(' 16.10.4, 08:15에 방영한 르플레뜨 꼬모드 티블라우스 6종 SET 외 132건은 납품업자가 사전영상 제작비용 100% 부담, ' 16.8.22, 17:10에 방영한 다니엘 에스페 샬리백 외 18건은 납품업자가 사전영상 제작비용 일부 부담)에 대하여 납품업자에게 비용의 전부 또는 일부 비용을 부담시킨 것을 확인하였다.

< 피심인의 사전영상 제작비용 전가 행위(건수, '16. 6 ~10월) >

직 매 입				상표권 보유 상품			
총 상품	상표수	납품업자제작	비율	총 상품	상표수	납품업자제작	비율
264	18	101	38.3%	284	7	152	53.5%

※ 상품코드 기준, 상표권 보유 상품과 직매입 중복 집계

3) 사전영상 제작비용 부담 주체 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

피심인은 방송조건 합의서 등에 사전영상 제작비 부담 주체를 명시하고 있으나, 방송 전 미리 제작된 사전영상의 비용부담 내역을 방송 3일전에 작성하는 방송합의서에 정확히 기재하지 않고 있으며, 실제 제작비 부담내역과 방송합의서를 대조해 본 결과, 3,277건이 합의서와 불일치하였다.

< 방송합의서 상 사전영상 제작비 부담내역과 실제 부담내역 비교('16. 6 ~10월) >

사전영상 사용 건수	합의서와의 불일치 건수	불일치율
4,225	3,277	77.6%

<방송조건 합의서>

<방송 판매 약정서>

4. 용역의 범주

③ 파트너사와 의 방송제작서비스 부담내역은 아래와 같다.

구 분	내 용	비 고
세트제작비	홈쇼핑 부담	
쇼호스트, 모델, 방청객	홈쇼핑 부담	
게스트	해당없음	
요리사 및 재료비	해당없음	
사전제작물	홈쇼핑, 파트너사 기제작 사전제작물 사용	추가 필요시 합의하에 홈쇼핑 제작

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

1) 상품판매방송 편성 결과 통보 및 보존 행위 관련

피심인은 방송편성 결과를 구두로 통보하고 있으며, 편성회의 기록을 보존하고 있는 것을 확인하였다.

< 편성결과 통보 및 편성회의 기록 관련 사항 >

편성 통보방법	편성회의 기록 보존 여부
구두	보존함

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 4. '시정조치(안)에 대한 의견진술 요청' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 25. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호, VII.2호, VII.3는 아래 표와 같이 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위를 금지하고 있다.

< 관련 법령 >

□ 방송법 제85조의2(금지행위) ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 침해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.

7. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위

□ 방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의3과 같다.

방송법 시행령 [별표 2의3] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준

VII. 법 제85조의2제1항제7호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

1. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위

2. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매액과 관계없는 수익배분방식(상품판매액과 관계없는 수익배분방식과 그 외의 수익배분방식을 혼합한

< 관련 법령 >

수익배분방식을 포함한다)을 수용하지 않았다는 이유로 하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위. 다만, 보험상품·여행상품 등 방송시간 중 상품판매액이 발생하지 않는 상품의 경우는 제외한다.

가. 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 결정하는 행위

나. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 취소하는 행위

다. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 변경하는 행위

3. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위

나. 방송법 제85조의2제4항은 "방송통신위원회는 금지행위의 위반 여부에 관한 사실관계의 조사를 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 사업자들에게 자료의 제출을 요청할 수 있다."라고 규정하고 있다.

다. 행정조사기본법 제5조는 "행정기관은 법령등에서 행정조사를 규정하고 있는 경우에 한하여 행정 조사를 실시할 수 있다. 다만, 조사대상자의 자발적인 협조를 얻어 실시하는 행정조사의 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 "방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위"를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품을 매입하여 판매하는 상품(직매입 상품)의 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲직매입을 통해 납품업자가 제작한 상품에 대한 모든 권리가 이미 TV홈쇼핑사로 이전되고, ▲납품업자는 해당 상품의 홈쇼핑 판매 실적에 대해 직접적 이해관계가 없고, 직매입 상품에 대하여는 판매방송에 대한 계약관계가 없으며, ▲납품업자가 사전영상제작 비용을 부담할 유인이 적다는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 의사에 의한 합의로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부담하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상표권을 보유하고 있는 상품에 대해 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲ 해당 상품의 유통경로가 대부분 해당 TV홈쇼핑 계열 유통채널로 제한되어 있고, 상품 기획·생산과정에서 TV홈쇼핑사가 실질적인 통제권을 갖고 있으며, ▲ 납품업자는 TV홈쇼핑사로부터 방송편성을 받아야 상품판매가 가능하여 사실상 비용부담 요구를 거절하기 어려운 상황이라는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 합의에 의한 것으로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부담하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

3) 사전영상 제작비용 부담 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 방송조건 합의서에 사전영상 제작비용 부담 관련 사항을 포함하지 않은 행위는 그간 관련 규정이 부재하였고, 시스템이 미비하여 발생한 것으로 동법과 시행령을 위반하였다고 보기에는 어려우나

다만, 합의서 상에 사전영상 제작비 관련 사항을 정확히 기재하도록 함으로써 ▲ TV홈쇼핑사와 납품업자 간 사전영상제작 비용의 부담주체를 명확히 할 수 있다는 점과, ▲ 향후 TV홈쇼핑사와 납품업자 간 부당한 사전영상 제작비용 전가 등의 행위를 판단하기 위해 합의서 기재 내용이 중요한 참고자료로 활용될 수 있다는 점에서

① 모든 TV홈쇼핑사에 대해 방송조건 합의서에 관련 조항을 포함하도록 하고, ② 명확한 내부 작성 가이드라인을 수립하여 이를 성실히 기재하도록 유도하는 등의 제도개선을 권고하는 것이 필요할 것으로 판단된다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호는 “상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부담하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 상품판매방송의 편성 결과에 대한 구두 통보 행위는 관련 규제가 정비되기 전부터 관행적으로 이루어졌고, 관련 기록이 남아있지 않아 위반여부 판단을 위한 증거자료가 없으므로 해당 법령 위반 여부 판단이 곤란하다.

다만, 상품판매방송의 편성 결과를 명확히 통보하여 그 근거를 남기고, 편성회의 결과를 보존함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자의 방송편성에 관한 사항을 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 이미 결정된 상품판매방송의 일자, 시각, 분량에 대해 사전협의 없이 부당하게 취소 또는 변경하는 행위를 방지할 수 있다는 점에서 편성회의 및 통보 행위에 대한 기록을 명확히 남기도록 제도개선을 권고하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

1) 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서에(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.

2) 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.

3) 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.

다. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 가항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 시정명령 공표(안) 예시 >

공표내용(안)
저희 회사(0000)는 방송통신위원회로부터 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위가 「방송법」제85조의2제1항제7호 및 동법 시행령 제63조의5[별표2의3]을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2제2항 및 제108조제1항제19의2에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

- 위 원 장 이 효 성 (인)
- 부위원장 허 욱 (인)
- 위 원 김 석 진 (인)
- 위 원 표 철 수 (인)

4 (주)현대홈쇼핑의 제작비 부당 전가 등 방송법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017 - 32 - 177호
(사건번호 : 201704조사052)

사 건 명 TV홈쇼핑사의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)현대홈쇼핑
서울특별시 강동구 올림픽로 70길 34

의 결 일 2017. 9. 14.

주 문

1. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
 - 가. 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
 - 나. 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
 - 다. 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.
3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 제1항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하기 위해 과학기술정보통신부장관의 승인을 받은 「방송법」 제2조제3호라목에 따른 방송채널사용사업자이고, 피심인의 최근 5년간 매출현황은 다음과 같다.

〈 최근 5년간 매출 현황 (단위 : 억원) 〉

년도	자본금	매출액	방송매출액	기타사업 매출액	영업손익	당기순이익
'12년	600	7,604	5,633	1,971	1,527	1,040
'13년	600	7,999	5,960	2,039	1,447	1,955
'14년	600	8,679	6,582	2,097	1,451	1,478
'15년	600	8,908	6,455	2,452	1,107	973
'16년	600	9,613	6,736	2,878	1,323	1,034

※ 출처 : 연도별 방송사업자 재산상황 공표집

2. 일반 현황

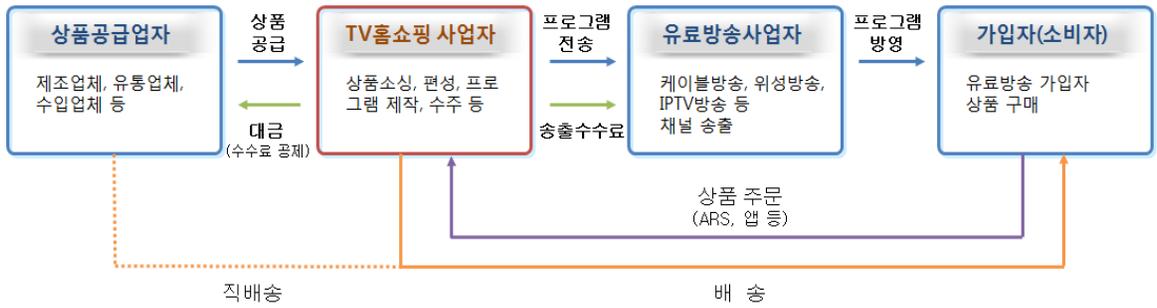
가. TV홈쇼핑 시장 현황

홈쇼핑이란 유료방송과 카탈로그, 인터넷 등의 매체를 이용하여 소비자들에게 상품에 대한 정보를 제공하고 통신수단으로 구매주문을 받아 소비자가 원하는 장소로 상품을 전달하는 소매 업태를 의미한다.

일반적으로 홈쇼핑은 방송과 유통이 결합된 형태인 TV홈쇼핑을 의미하며, 최근에는 디지털방송의 양방향성을 활용한 데이터홈쇼핑 시장도 성장하고 있다.

현재 TV홈쇼핑은 총 7개의 사업자가 승인을 받아 운영 중이고, 데이터홈쇼핑은 총 10개의 사업자가 운영 중이며, 이 중 5개사는 TV홈쇼핑과 병행 운영 중이다.

TV홈쇼핑은 기획·개발·조달(Merchandising), 편성(Programming), 제작(Production), 송출(Broadcasting) 등의 과정을 거쳐 소비자에게 판매되는 유통구조를 가지고 있다.



나. TV홈쇼핑사와 납품업자 간 계약관계

TV홈쇼핑 사업자와 납품업자 간 거래는 일반적으로 「납품업자 상품제안 → 상품평가 → 납품업자 상담 → 품질평가 → 기본계약체결 → 본계약체결 → 방송진행」으로 진행된다.

TV홈쇼핑에 입점하는 납품업자는 우선 거래 기본계약을 체결하고, 이후 방송 일정을 협의해서 매 방송 편성 건마다 방송조건 합의를 체결한 후 상품판매방송을 진행한다.

(거래기본계약) 납품업자의 TV홈쇼핑 입점 시 체결하는 계약으로, 주요 내용은 양사의 권리와 의무, 대금 지급방법, 소비자보호 원칙 등이다.

(방송조건합의서) 일반적으로 방송 3일 전에 TV홈쇼핑사와 납품업자가 체결하는 계약으로, 주요 내용은 프로그램명, 방송 예정일, 상품코드(명), 구성 상품, 판매가, 협력사 지급액, 매입형태, 배송/수거 형태 등이다.

상품선정 단계	상품선정(평가)위원회 등에서 거래여부 결정 → 거래기본계약서 작성
방송편성 단계	MD* 편성요청 (D-3주 ~ 4주) → 편성팀 회의 (D-2주 ~ 3주) → 주간 편성회의(전략회의) (D-10 ~ D-16)
	→ 방송협의 (D-16 ~ D-3) → 방송계약-방송편성합의서 (D-7 ~ D-3) → 판매방송 (D-day)

* MD : Merchandiser, 상품기획 담당자

다. TV홈쇼핑의 거래 및 수익배분 방식

(거래형태) TV홈쇼핑사와 납품업자 간 거래는 위·수탁거래, 직매입거래, 특정매입거래 등의 방식으로 진행된다.

TV홈쇼핑사가 상품 판매액의 일부를 판매수수료로 수취하는 위·수탁거래가 주된 거래형태이며, 홈쇼핑사가 상품을 매입하여 판매하는 직매입거래는 TV홈쇼핑사가 재고부담을 책임지는 거래방식이다.

구 분	정 의
위·수탁거래	“홈쇼핑”이 “납품업자”의 상품 또는 용역의 판매를 위탁받아 이를 자신이 운영하는 “TV홈쇼핑”, “판매채널(인터넷쇼핑몰·M커머스 등)”을 통한 전자상거래 기타의 방법을 통해 일정한 조건으로 “홈쇼핑”의 명의로 고객에게 판매하고, “협력사”로부터 약정된 액수의 수수료를 지급받는 거래
직매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품에 대한 판매책임을 부담하고 “납품업자”로부터 상품을 매입하는 형태의 거래
특정매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품을 반품할 수 있는 조건으로 “납품업자”로부터 상품을 외상 매입하고 상품판매 후 일정률이나 일정액의 판매수익을 공제한 상품판매 대금을 “협력사”에게 지급하는 형태의 거래

※ 출처 : 공영홈쇼핑 표준거래기본계약서 제5조[용어의 정의]

(상표권) TV홈쇼핑사가 판매상품의 상표권 관련 권리를 소유하는 경우, ①국내외 유명 디자이너 등과 의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에 다시 제공(서브 라이선스)하는 형태가 있다.

(수익배분 방식) TV홈쇼핑사가 상품 판매방송을 하고 그 대가를 수취하는 방식은 정률수수료, 정액수수료, 혼합수수료 등이다.

수익배분방식	수수료 납부방법
정률제	상품판매액에서 일정비율만큼 납부
정액제	상품판매액과 상관없이 일정금액을 납부 - 상품판매 방송 회당 정액의 확정 수수료
혼합배분 (정률+정액제)	정률제와 정액제를 혼합하여 납부하는 형태 - 기존보다 낮은 정액수수료 및 정률수수료 납부

보험 및 통신 등 가입상담을 유도하는 상품의 경우, 방송시간에 매출이 발생하지 않아 정액제를 도입하였으나, 정액으로 TV홈쇼핑사의 수익이 보장되는 이점을 이용하여, 신규 및 중소기업체 상품 등 매출이 불확실한 상품에 정액제를 확대 적용하고 있다.

라. TV홈쇼핑 상품판매방송 관련 비용 부담

TV홈쇼핑의 상품판매방송을 위해 발생하는 비용은 주로 판매촉진비용과 방송제작비용 등이다.

(판매촉진비용) 판매촉진행사*에 소요되는 비용을 의미하며, 주로 ARS 할인, 사은품 증정 등이 해당된다.

* 명칭이나 형식에 상관없이 상품에 대한 수요를 늘려 판매를 증진시킬 목적으로 행하는 모든 행사 또는 활동(대규모 유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률 제2조 제8호)

TV홈쇼핑 사업자는 해당 판매촉진비용에 대해 납품업자와 약정체결을 통해 비용을 부담시킬 수 있으며, 그 부담비율은 50%를 초과하지 않아야 한다(대규모유통법 제11조 제1항 및 제4항).

(방송제작비용) 판매전문가·보조출연자(유명인사, 상품전문가 등)·방청객 등의 방송출연과 방송 세트(무대장치설비 등)·사전영상제작물 등에 소요되는 비용을 의미한다.

이는 납품업자와 분담할 수 있는 판매촉진비용에 해당하지 않으며, 원칙적으로 상품판매방송 서비스를 제공하고 그 대가로 판매수수료를 받는 TV홈쇼핑사업자가 부담해야할 비용이다.

공정거래위원회는 '13.6월「TV홈쇼핑 표준거래계약서」를 제정하고 홈쇼핑사업자에게 배포하여 방송제작비를 TV홈쇼핑 사업자가 원칙적으로 부담하도록 하였으며, 방송조건 합의서 등에 해당 비용의 부담주체를 명시하도록 하고 있다.

< TV홈쇼핑 표준거래계약서 >

제15조 [제작비 등]

- ① 판매전문가·출연모델·방청객의 방송 투입·세트제작 등 방송제작과 관련한 비용은 “갑”이 부담한다. 다만, “을”이 당초 약정 내용과 달리 방송에 투입될 판매전문가·모델·방청객 등의 추가 또는 변경을 요구할 경우 “갑”과 “을”은 추가·변경에 소요되는 비용을 상호 협의하여 서면으로 정한다.
- ② “갑”이 계약내용과 다른 판매전문가 및 모델을 출연시키거나 출연비용을 일방적으로 변경한 경우 이로 인하여 발생한 손해는 “갑”이 부담한다.
- ③ “갑”과 “을”은 방송에 사용될 회사 홍보 등에 관한 사전영상물 제작여부에 대해 상호간 협의를 거쳐 서면으로 정한다. 이 경우 “갑”은 “을”에게 자신 또는 자신이 지정한 사업자에게 사전영상물을 제작하도록 강요하여서는 아니된다.

마. TV홈쇼핑 방송의 사전영상제작 현황

TV홈쇼핑 방송 시, 상품의 효능·효과 등의 정보를 추가 제공하고 상품 이미지를 극대화하기 위해 사전에 영상물을 제작하여 해당 상품판매방송 중간에 방송한다.

(홈쇼핑사 비용 부담) TV홈쇼핑사가 사내에서 자체 제작하거나 전문 제작업체를 통해 비용을 지불하고 제작한다.

(납품업자 비용 부담) 납품업자가 외주제작사를 통해 영상을 제작하여 TV홈쇼핑사에 제공하거나, TV홈쇼핑사와 납품업자가 제작비를 분담*한다.

* 예) 해외촬영 시 홈쇼핑소개 영상과 여러 상품의 소개 영상을 한꺼번에 촬영하고 홈쇼핑과 각 납품업자가 일정비율로 비용을 분담

사전영상제작물은 해당 상품에 대한 추가적인 정보와 상품의 특징점을 부각하여 보여줄 수 있어 패션/의류 분야를 비롯한 대부분의 상품판매방송에서 사용하고 있으며 납품업자가 제작하는 경우가 대부분이다.

< 외주제작사를 통한 사전영상 제작비용의 부담주체 현황('16.6월~10월) >

전체건수*	홈쇼핑 부담	납품업자 부담	공동 부담**
7,395	75	6,604	173

* 재방송 및 보험·렌탈·통신·분양권·여행·상조 상품 제외(프로그램 내의 상품코드별로 집계)

** 하나의 상품에 대해 홈쇼핑사와 납품업자가 각각 또는 공동으로 제작한 복수의 사전영상제작물이 있는 경우

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 2016년 6월부터 2016년 10월 방영된 상품판매방송의 방송편성내역, 거래형태, 판매수수료, 제작비 부담 내역 등의 자료를 피심인으로부터 제출받아 분석하고, 사실조사(2016년 12월~2017년 6월) 및 현장조사(1차 : 2017. 1. 3.~6., 2차 : 2017. 3. 2.~3., 3차 : 2017. 3. 7.~8., 4차 : 2017. 3. 14.)를 통해 방송조건합의서, 사전영상제작 관련 지출 증빙 등 관련 자료를 추가 확인하고, 방송영상 확인 및 담당자 인터뷰 등을 통해 아래와 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매(직매입 상품)하는 상품에 대한 피심인의 사전영상제작 비용 내역을 조사한 결과, 170건('16.8.28, 16:10에 방영한 빅마마 꼬리곰탕 10팩 외 169건)에 대해 납품업자에게 비용의 전부를 부담시킨 것을 확인하였다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

①국내외 유명 디자이너 및 브랜드 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태의 상품판매방송에 대한 피심인의 사전영상제작비 내역을 조사한 결과, 24건('16.6.14, 19:35에 방영한 페리엘리스 남성 내추럴 퓨어 코튼 셔츠7종 외 22건은 납품업자가 사전영상 제작비용 100% 부담, '16.10.1, 22:30에 방영한 페리엘리스 뉴트월 모던 남성셔츠4종은 납품업자가 사전영상 제작비용 일부 부담)에 대하여 납품업자에게 비용의 전부 또는 일부 비용을 부담시킨 것을 확인하였다.

< 피심인의 사전영상 제작비용 전가 행위(건수, '16. 6 ~10월) >

직 매 입				상표권 보유 상품			
총 상품	상표수	납품업자제작	비율	총 상품	상표수	납품업자제작	비율
592	23	170	28.7%	24	1	24	100%

※ 상품코드 기준, 상표권 보유 상품과 직매입 중복 집계

3) 사전영상 제작비용 부담 주체 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

피심인은 방송조건 합의서 등에 사전영상 제작비 부담 주체를 명시하고 있으나, 방송 전 미리 제작된 사전영상의 비용부담 내역을 방송 3일전에 작성하는 방송합의서에 정확히 기재하지 않고 있으며, 실제 제작비 부담내역과 방송합의서를 대조해 본 결과, 341건이 합의서와 불일치하였다.

< 방송합의서 상 사전영상 제작비 부담내역과 실제 부담내역 비교('16. 6 ~10월) >

사전영상 사용 건수	합의서와의 불일치 건수	불일치율
6,852	341	5.0%

< 방송조건 합의서 >

<방송 프로그램 특약>

제3조[비용분담]

⑤ 사전영상물과 관련한 비용 분담은 다음과 같다.

구 분	사용함	사용하지 않음	비 고
사전영상물	√		기존영상물(제작비미발생)
	협력회사(%)	홈쇼핑(%)	비 고
	50	50	협력사소유영상물

※ 특약 체결 과정 : (홈쇼핑 MD) 특약 초안 작성 → (납품업자) 내용 확인·발송

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

1) 상품판매방송 편성 결과 통보 및 보존 행위 관련

피심인은 상품판매방송의 편성 확정 내역을 전자시스템으로 통보하고 있는 것으로 나타났으나, 편성회의 기록은 보존하고 있지 않을 확인하였다.

< 편성결과 통보 및 편성회의 기록 관련 사항 >

편성 통보방법	편성회의 기록 보존 여부
전자시스템*	보존하지 않음

* 편성통보일자가 전산으로 기재되어 있으나, 대부분 방송합의서 방송일과 동일

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 4. '시정조치(안)에 대한 의견진술 요청' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 25. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호, VII.2호, VII.3는 아래와 같이 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위를 금지하고 있다.

< 관련 법령 >

- 방송법 제85조의2(금지행위) ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.
 - 7. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위
- 방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의3과 같다.

방송법 시행령 [별표 2의3] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준

VII. 법 제85조의2제1항제7호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

1. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위
2. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매액과 관계없는 수익배분방식(상품판매액과 관계없는 수익배분방식과 그 외의 수익배분방식을 혼합한 수익배분방식을 포함한다)을 수용하지 않았다는 이유로 하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위. 다만, 보험상품·여행상품 등 방송시간 중 상품판매액이 발생하지 않는 상품의 경우는 제외한다.
 - 가. 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 결정하는 행위
 - 나. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 취소하는 행위
 - 다. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 변경하는 행위
3. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부당하게 전가하는 행위

나. 방송법 제85조의2제4항은 "방송통신위원회는 금지행위의 위반 여부에 관한 사실관계의 조사를 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 사업자들에게 자료의 제출을 요청할 수 있다."라고 규정하고 있다.

다. 행정조사기본법 제5조는 “행정기관은 법령등에서 행정조사를 규정하고 있는 경우에 한하여 행정 조사를 실시할 수 있다. 다만, 조사대상자의 자발적인 협조를 얻어 실시하는 행정조사의 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품을 매입하여 판매하는 상품(직매입 상품)의 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲직매입을 통해 납품업자가 제작한 상품에 대한 모든 권리가 이미 TV홈쇼핑사로 이전되고, ▲납품업자는 해당 상품의 홈쇼핑 판매 실적에 대해 직접적 이해관계가 없고, 직매입 상품에 대하여는 판매방송에 대한 계약관계가 없으며, ▲납품업자가 사전영상제작 비용을 부담할 유인이 적다는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 의사에 의한 합의로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부담하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상표권을 보유하고 있는 상품에 대해 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲해당 상품의 유통경로가 대부분 해당 TV홈쇼핑 계열 유통채널로 제한되어 있고, 상품 기획·생산과정에서 TV홈쇼핑사가 실질적인 통제권을 갖고 있으며, ▲납품업자는 TV홈쇼핑사로부터 방송편성을 받아야 상품판매가 가능하여 사실상 비용부담 요구를 거절하기 어려운 상황이라는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 합의에 의한 것으로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부담하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

3) 사전영상 제작비용 부담 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 방송조건 합의서에 사전영상 제작비용 부담 관련 사항을 포함하지 않은 행위는 그간 관련 규정이 부재하였고, 시스템이 미비하여 발생한 것으로 동법과 시행령을 위반하였다고 보기에는 어려우나

다만, 합의서 상에 사전영상 제작비 관련 사항을 정확히 기재하도록 함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자 간 사전영상제작 비용의 부담주체를 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 TV홈쇼핑사와 납품업자 간 부당한 사전영상 제작비용 전가 등의 행위를 판단하기 위해 합의서 기재 내용이 중요한 참고자료로 활용될 수 있다는 점에서

①모든 TV홈쇼핑사에 대해 방송조건 합의서에 관련 조항을 포함하도록 하고, ②명확한 내부 작성 가이드라인을 수립하여 이를 성실히 기재하도록 유도하는 등의 제도개선을 권고하는 것이 필요할 것으로 판단된다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호는 “상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 상품판매방송의 편성 결과를 보존하지 않는 행위는 관련 규제가 정비되기 전부터 관행적으로 이루어졌고, 관련 기록이 남아있지 않아 위반여부 판단을 위한 증거자료가 없으므로 해당 법령 위반 여부 판단이 곤란하다.

다만, 상품판매방송의 편성 결과를 명확히 통보하여 그 근거를 남기고, 편성회의 결과를 보존함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자의 방송편성에 관한 사항을 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 이미 결정된 상품판매방송의 일자, 시각, 분량에 대해 사전합의 없이 부당하게 취소 또는 변경하는 행위를 방지할 수 있다는 점에서 편성회의 및 통보 행위에 대한 기록을 명확히 남기도록 제도개선을 권고하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

- 1) 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서에(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
- 2) 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
- 3) 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.

다. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 가항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 시정명령 공표(안) 예시 >

공표내용(안)
저희 회사(OOOO)는 방송통신위원회로부터 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위가 「방송법」 제85조의2제1항제7호 및 동법 시행령 제63조의5[별표2의3]을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2제2항 및 제108조제1항제19의2에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

5 (주)엔에스쇼핑의 제작비 부당 전가 등 방송법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 32 - 178호
(사건번호 : 201704조사053)

사 건 명 TV홈쇼핑사의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)엔에스쇼핑
경기도 성남시 분당구 판교로 228번길 15 판교세븐벤처밸리 1단지

의 결 일 2017. 9. 14.

주 문

1. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
 - 가. 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
 - 나. 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
 - 다. 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.
3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 제1항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하기 위해 과학기술정보통신부장관의 승인을 받은 「방송법」 제2조제3호라목에 따른 방송채널사용사업자이고, 피심인의 최근 5년간 매출현황은 다음과 같다.

〈 최근 5년간 매출 현황 〉

(단위 : 억원)

년도	자본금	매출액	방송매출액	기타사업 매출액	영업손익	당기순이익
'12년	168	3,088	2,302	786	535	397
'13년	168	3,471	2,677	794	695	546
'14년	168	3,904	3,105	799	925	708
'15년	168	4,056	3,245	811	911	680
'16년	168	4,396	3,582	814	921	625

※ 출처 : 연도별 방송사업자 재산상황 공표집

2. 일반 현황

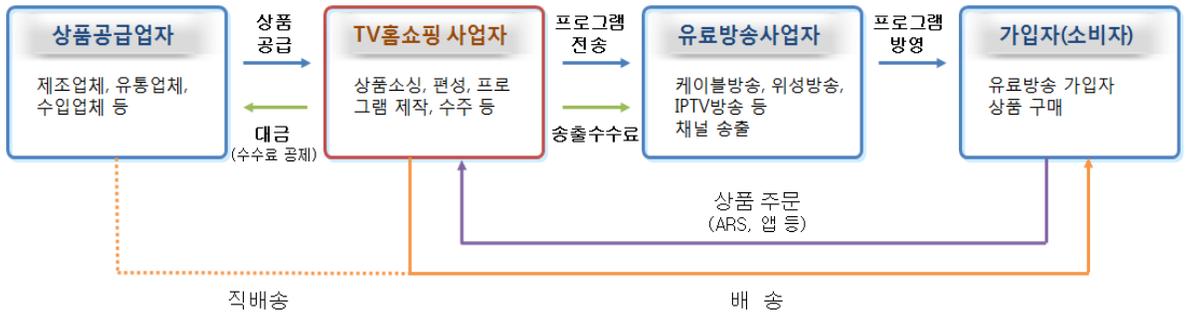
가. TV홈쇼핑 시장 현황

홈쇼핑이란 유료방송과 카탈로그, 인터넷 등의 매체를 이용하여 소비자들에게 상품에 대한 정보를 제공하고 통신수단으로 구매주문을 받아 소비자가 원하는 장소로 상품을 전달하는 소매 업태를 의미한다.

일반적으로 홈쇼핑은 방송과 유통이 결합된 형태인 TV홈쇼핑을 의미하며, 최근에는 디지털방송의 양방향성을 활용한 데이터홈쇼핑 시장도 성장하고 있다.

현재 TV홈쇼핑은 총 7개의 사업자가 승인을 받아 운영 중이고, 데이터홈쇼핑은 총 10개의 사업자가 운영 중이며, 이 중 5개사는 TV홈쇼핑과 병행 운영 중이다.

TV홈쇼핑은 기획·개발·조달(Merchandising), 편성(Programming), 제작(Production), 송출(Broadcasting) 등의 과정을 거쳐 소비자에게 판매되는 유통구조를 가지고 있다.



나. TV홈쇼핑사와 납품업자 간 계약관계

TV홈쇼핑 사업자와 납품업자 간 거래는 일반적으로 「납품업자 상품제안 → 상품평가 → 납품업자 상담 → 품질평가 → 기본계약체결 → 본계약체결 → 방송진행」으로 진행된다.

TV홈쇼핑에 입점하는 납품업자는 우선 거래 기본계약을 체결하고, 이후 방송 일정을 협의해서 매 방송 편성 건마다 방송조건 합의서를 체결한 후 상품판매방송을 진행한다.

(거래기본계약) 납품업자의 TV홈쇼핑 입점 시 체결하는 계약으로, 주요 내용은 양사의 권리와 의무, 대금 지급방법, 소비자보호 원칙 등이다.

(방송조건합의서) 일반적으로 방송 3일 전에 TV홈쇼핑사와 납품업자가 체결하는 계약으로, 주요 내용은 프로그램명, 방송 예정일, 상품코드(명), 구성 상품, 판매가, 협력사 지급액, 매입형태, 배송/수거 형태 등이다.

상품선정 단계	상품선정(평가)위원회 등에서 거래여부 결정		→	거래기본계약서 작성	
방송편성 단계	MD* 편성요청 (D-3주 ~ 4주)	→	편성팀 회의 (D-2주 ~ 3주)	→	주간 편성회의(전략회의) (D-10 ~ D-16)
	→	방송협의 (D-16 ~ D-3)	→	방송계약-방송편성합의서 (D-7 ~ D-3)	→

* MD : Merchandiser, 상품기획 담당자

다. TV홈쇼핑의 거래 및 수익배분 방식

(거래형태) TV홈쇼핑사와 납품업자 간 거래는 위·수탁거래, 직매입거래, 특정매입거래 등의 방식으로 진행된다.

TV홈쇼핑사가 상품 판매액의 일부를 판매수수료로 수취하는 위·수탁거래가 주된 거래형태이며, 홈쇼핑사가 상품을 매입하여 판매하는 직매입거래는 TV홈쇼핑사가 재고부담을 책임지는 거래방식이다.

구 분	정 의
위·수탁거래	“홈쇼핑”이 “납품업자”의 상품 또는 용역의 판매를 위탁받아 이를 자신이 운영하는 “TV홈쇼핑”, “판매채널(인터넷쇼핑몰·M커머스 등)”을 통한 전자상거래 기타의 방법을 통해 일정한 조건으로 “홈쇼핑”의 명의로 고객에게 판매하고, “협력사”로부터 약정된 액수의 수수료를 지급받는 거래
직매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품에 대한 판매책임을 부담하고 “납품업자”로부터 상품을 매입하는 형태의 거래
특정매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품을 반품할 수 있는 조건으로 “납품업자”로부터 상품을 외상 매입하고 상품판매 후 일정률이나 일정액의 판매수익을 공제한 상품판매 대금을 “협력사”에게 지급하는 형태의 거래

※ 출처 : 공영홈쇼핑 표준거래기본계약서 제5조[용어의 정의]

(상표권) TV홈쇼핑사가 판매상품의 상표권 관련 권리를 소유하는 경우, ①국내외 유명 디자이너 등과 의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에 다시 제공(서브 라이선스)하는 형태가 있다.

(수익배분 방식) TV홈쇼핑사가 상품 판매방송을 하고 그 대가를 수취하는 방식은 정률수수료, 정액수수료, 혼합수수료 등이다.

수익배분방식	수수료 납부방법
정률제	상품판매액에서 일정비율만큼 납부
정액제	상품판매액과 상관없이 일정금액을 납부 - 상품판매 방송 회당 정액의 확정 수수료
혼합배분 (정률+정액제)	정률제와 정액제를 혼합하여 납부하는 형태 - 기존보다 낮은 정액수수료 및 정률수수료 납부

보험 및 통신 등 가입상담을 유도하는 상품의 경우, 방송시간에 매출이 발생하지 않아 정액제를 도입하였으나, 정액으로 TV홈쇼핑사의 수익이 보장되는 이점을 이용하여, 신규 및 중소기업체 상품 등 매출이 불확실한 상품에 정액제를 확대 적용하고 있다.

라. TV홈쇼핑 상품판매방송 관련 비용 부담

TV홈쇼핑의 상품판매방송을 위해 발생하는 비용은 주로 판매촉진비용과 방송제작비용 등이다.

(판매촉진비용) 판매촉진행사*에 소요되는 비용을 의미하며, 주로 ARS 할인, 사은품 증정 등이 해당된다.

* 명칭이나 형식에 상관없이 상품에 대한 수요를 늘려 판매를 증진시킬 목적으로 행하는 모든 행사 또는 활동(대규모 유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률 제2조 제8호)

TV홈쇼핑 사업자는 해당 판매촉진비용에 대해 납품업자와 약정체결을 통해 비용을 부담시킬 수 있으며, 그 부담비율은 50%를 초과하지 않아야 한다(대규모유통법 제11조 제1항 및 제4항).

(방송제작비용) 판매전문가·보조출연자(유명인사, 상품전문가 등)·방청객 등의 방송출연과 방송 세트(무대장치설비 등)·사전영상제작물 등에 소요되는 비용을 의미한다.

이는 납품업자와 분담할 수 있는 판매촉진비용에 해당하지 않으며, 원칙적으로 상품판매방송 서비스를 제공하고 그 대가로 판매수수료를 받는 TV홈쇼핑사업자가 부담해야할 비용이다.

공정거래위원회는 '13.6월「TV홈쇼핑 표준거래계약서」를 제정하고 홈쇼핑사업자에게 배포하여 방송제작비를 TV홈쇼핑 사업자가 원칙적으로 부담하도록 하였으며, 방송조건 합의서 등에 해당 비용의 부담주체를 명시하도록 하고 있다.

< TV홈쇼핑 표준거래계약서 >

제15조 [제작비 등]

- ① 판매전문가·출연모델·방청객의 방송 투입·세트제작 등 방송제작과 관련한 비용은 “갑”이 부담한다. 다만, “을”이 당초 약정 내용과 달리 방송에 투입될 판매전문가·모델·방청객 등의 추가 또는 변경을 요구할 경우 “갑”과 “을”은 추가·변경에 소요되는 비용을 상호 협의하여 서면으로 정한다.
- ② “갑”이 계약내용과 다른 판매전문가 및 모델을 출연시키거나 출연비용을 일방적으로 변경한 경우 이로 인하여 발생한 손해는 “갑”이 부담한다.
- ③ “갑”과 “을”은 방송에 사용될 회사 홍보 등에 관한 사전영상물 제작여부에 대해 상호간 협의를 거쳐 서면으로 정한다. 이 경우 “갑”은 “을”에게 자신 또는 자신이 지정한 사업자에게 사전영상물을 제작하도록 강요하여서는 아니된다.

마. TV홈쇼핑 방송의 사전영상제작 현황

TV홈쇼핑 방송 시, 상품의 효능·효과 등의 정보를 추가 제공하고 상품 이미지를 극대화하기 위해 사전에 영상물을 제작하여 해당 상품판매방송 중간에 방송한다.

(홈쇼핑사 비용 부담) TV홈쇼핑사가 사내에서 자체 제작하거나 전문 제작업체를 통해 비용을 지불하고 제작한다.

(납품업자 비용 부담) 납품업자가 외주제작사를 통해 영상을 제작하여 TV홈쇼핑사에 제공하거나, TV홈쇼핑사와 납품업자가 제작비를 분담*한다.

* 예) 해외촬영 시 홈쇼핑소개 영상과 여러 상품의 소개 영상을 한꺼번에 촬영하고 홈쇼핑과 각 납품업자가 일정비율로 비용을 분담

사전영상제작물은 해당 상품에 대한 추가적인 정보와 상품의 특징점을 부각하여 보여줄 수 있어 패션/의류 분야를 비롯한 대부분의 상품판매방송에서 사용하고 있으며 납품업자가 제작하는 경우가 대부분이다.

< 외주제작사를 통한 사전영상 제작비용의 부담주체 현황('16.6월~10월) >

전체건수*	홈쇼핑 부담	납품업자 부담	공동 부담**
4,889	-	4,510	-

* 재방송 및 보험·렌탈·통신·분양권·여행·상조 상품 제외(프로그램 내의 상품코드별로 집계)

** 하나의 상품에 대해 홈쇼핑사와 납품업자가 각각 또는 공동으로 제작한 복수의 사전영상제작물이 있는 경우

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 2016년 6월부터 2016년 10월 방영된 상품판매방송의 방송편성내역, 거래형태, 판매수수료, 제작비 부담 내역 등의 자료를 피심인으로부터 제출받아 분석하고, 사실조사(2016년 12월~2017년 6월) 및 현장조사(1차 : 2017. 1. 23.~24., 2차 : 2017. 2. 21.)를 통해 방송조건합의서, 사전영상제작 관련 지출 증빙 등 관련 자료를 추가 확인하고, 방송영상 확인 및 담당자 인터뷰 등을 통해 아래와 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매(직매입 상품)하는 상품에 대한 피심인의 사전영상제작 비용 내역을 조사한 결과, 55건('16.9.1, 21:40에 방영한 전철우의 LA소갈비(9팩) 외 54건)에 대해 납품업자에게 비용의 전부를 부담시킨 것을 확인하였다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

①국내외 유명 디자이너 및 브랜드 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태의 상품판매방송에 대한 피심인의 사전영상제작비 내역을 조사한 결과, 100건('16.10.14, 21:40에 방영한 오즈페토 소가죽 쓰리벨트 하이탑 외 99건)에 대하여 납품업자에게 비용의 전부를 부담시킨 것을 확인하였다.

< 피심인의 사전영상 제작비용 전가 행위(건수, '16. 6 ~10월) >

직매입				상표권 보유 상품			
총 상품	상표수	납품업자제작	비율	총 상품	상표수	납품업자제작	비율
55	5	55	100%	100	1	100	100%

※ 상품코드 기준, 상표권 보유 상품과 직매입 중복 집계

3) 사전영상 제작비용 부담 주체 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

피심인은 방송조건 합의서 등에 사전영상 제작비 부담 주체를 명시하지 않은 것을 확인하였다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

1) 상품판매방송 편성 결과 통보 및 보존 행위 관련

피심인은 상품판매방송의 편성 결과를 구두로 통고하고 있고, 편성회의 기록을 보존하고 있지 않는 것을 확인하였다.

< 편성결과 통보 및 편성회의 기록 관련 사항 >

편성 통보방법	편성회의 기록 보존 여부
구두	보존하지 않음

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 4. '시정조치(안)에 대한 의견진술 요청' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 25. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호, VII.2호, VII.3는 아래 표와 같이 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위를 금지하고 있다.

< 관련 법령 >

□ 방송법 제85조의2(금지행위) ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.

7. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위

□ 방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의3과 같다.

방송법 시행령 [별표 2의3] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준

VII. 법 제85조의2제1항제7호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

< 관련 법령 >

1. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위
2. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매액과 관계없는 수익배분방식(상품판매액과 관계없는 수익배분방식과 그 외의 수익배분방식을 혼합한 수익배분방식을 포함한다)을 수용하지 않았다는 이유로 하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위. 다만, 보험상품·여행상품 등 방송시간 중 상품판매액이 발생하지 않는 상품의 경우는 제외한다.
 - 가. 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 결정하는 행위
 - 나. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 취소하는 행위
 - 다. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 변경하는 행위
3. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위

나. 방송법 제85조의2제4항은 “방송통신위원회는 금지행위의 위반 여부에 관한 사실관계의 조사를 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 사업자들에게 자료의 제출을 요청할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

다. 행정조사기본법 제5조는 “행정기관은 법령등에서 행정조사를 규정하고 있는 경우에 한하여 행정조사를 실시할 수 있다. 다만, 조사대상자의 자발적인 협조를 얻어 실시하는 행정조사의 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부당하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 타 TV홈쇼핑사에 비해 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품을 매입하여 판매하는 상품(직매입)의 수가 상대적으로 적다하더라도 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲직매입을 통해 납품업자가 제작한 상품에 대한 모든 권리가 이미 TV홈쇼핑사로 이전되고, ▲납품업자는 해당 상품의 홈쇼핑 매출 실적에 대해 직접적 이해관계가 없고, 직매입 상품에 대하여는 판매방송에 대한 계약관계가 없으며, ▲납품업자가 사전영상제작 비용을 부담할 유인이 적다는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 의사에 의한 합의로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부당하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

2) 상표권 보유 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부당하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부당하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상표권을 보유하고 있는 상품에 대해 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲ 해당 상품의 유통경로가 대부분 해당 TV홈쇼핑 계열 유통채널로 제한되어 있고, 상품 기획·생산과정에서 TV홈쇼핑사가 실질적인 통제권을 갖고 있으며, ▲ 납품업자는 TV홈쇼핑사로부터 방송편성을 받아야 상품판매가 가능하여 사실상 비용부담 요구를 거절하기 어려운 상황이라는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 합의에 의한 것으로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부당하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

3) 사전영상 제작비용 부담 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부당하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부당하게 전가하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 방송조건 합의서에 사전영상 제작비용 부담 관련 사항을 포함하지 않은 행위는 그간 관련 규정이 부재하였고, 시스템이 미비하여 발생한 것으로 동법과 시행령을 위반하였다고 보기에는 어려우나

다만, 합의서 상에 사전영상 제작비 관련 사항을 정확히 기재하도록 함으로써 ▲ TV홈쇼핑사와 납품업자 간 사전영상제작 비용의 부담주체를 명확히 할 수 있다는 점과, ▲ 향후 TV홈쇼핑사와 납품업자 간 부당한 사전영상 제작비용 전가 등의 행위를 판단하기 위해 합의서 기재 내용이 중요한 참고자료로 활용될 수 있다는 점에서

① 모든 TV홈쇼핑사에 대해 방송조건 합의서에 관련 조항을 포함하도록 하고 ② 명확한 내부 작성 가이드라인을 수립하여 이를 성실히 기재하도록 유도하는 등의 제도개선을 권고하는 것이 필요할 것으로 판단된다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호는 “상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의

일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위"를 금지하고 있으나,

피심인이 상품판매방송의 편성 결과를 보존하지 않는 행위는 관련 규제가 정비되기 전부터 관행적으로 이루어졌고, 관련 기록이 남아있지 않아 위반여부 판단을 위한 증거자료가 없으므로 해당 법령 위반 여부 판단이 곤란하다.

다만, 상품판매방송의 편성 결과를 명확히 통보하여 그 근거를 남기고, 편성회의 결과를 보존함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자의 방송편성에 관한 사항을 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 이미 결정된 상품판매방송의 일자, 시각, 분량에 대해 사전합의 없이 부당하게 취소 또는 변경하는 행위를 방지할 수 있다는 점에서 편성회의 및 통보 행위에 대한 기록을 명확히 남기도록 제도개선을 권고하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

- 1) 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서에(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
- 2) 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
- 3) 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.

다. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 가항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 시정명령 공표(안) 예시 >

공표내용(안)
저희 회사(0000)는 방송통신위원회로부터 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위가 「방송법」제85조의2제1항제7호 및 동법 시행령 제63조의5[별표2의3]을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2제2항 및 제108조제1항제19의2에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호	제2017 - 32 - 179호 (사건번호 : 201704조사054)
사 건 명	TV홈쇼핑사의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	(주)홈쇼핑 서울특별시 강서구 공항대로 150
의 결 일	2017. 9. 14.

주 문

1. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
 - 가. 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
 - 나. 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
 - 다. 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.
3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 제1항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하기 위해 과학기술정보통신부장관의 승인을 받은 「방송법」 제2조제3호라목에 따른 방송채널사용사업자이고, 피심인의 최근 5년간 매출현황은 다음과 같다.

〈 최근 5년간 매출 현황 (단위 : 억원) 〉

년도	자본금	매출액	방송매출액	기타사업 매출액	영업손익	당기순이익
'12년	1,000	2,076	2,017	58	211	232
'13년	1,000	3,382	3,213	169	784	643
'14년	1,000	3,779	2,969	810	919	754
'15년	1,000	3,532	2,080	1,452	428	367
'16년	1,000	3,275	1,964	1,311	423	379

※ 출처 : 연도별 방송사업자 재산상황 공표집

2. 일반 현황

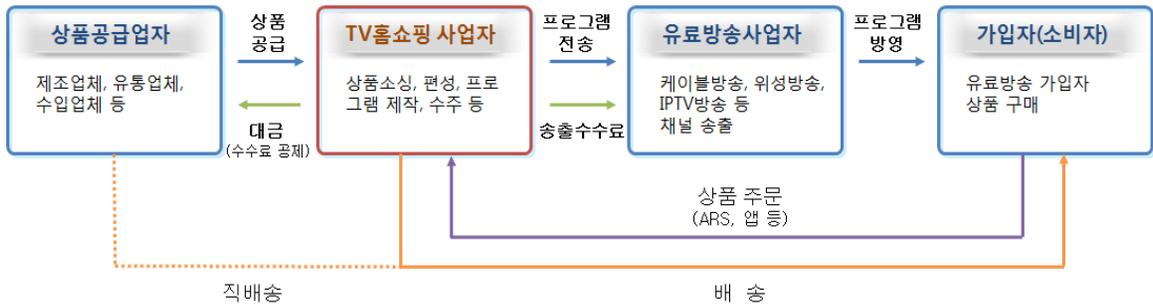
가. TV홈쇼핑 시장 현황

홈쇼핑이란 유료방송과 카탈로그, 인터넷 등의 매체를 이용하여 소비자들에게 상품에 대한 정보를 제공하고 통신수단으로 구매주문을 받아 소비자가 원하는 장소로 상품을 전달하는 소매 업태를 의미한다.

일반적으로 홈쇼핑은 방송과 유통이 결합된 형태인 TV홈쇼핑을 의미하며, 최근에는 디지털방송의 양방향성을 활용한 데이터홈쇼핑 시장도 성장하고 있다.

현재 TV홈쇼핑은 총 7개의 사업자가 승인을 받아 운영 중이고, 데이터홈쇼핑은 총 10개의 사업자가 운영 중이며, 이 중 5개사는 TV홈쇼핑과 병행 운영 중이다.

TV홈쇼핑은 기획·개발·조달(Merchandising), 편성(Programming), 제작(Production), 송출(Broadcasting) 등의 과정을 거쳐 소비자에게 판매되는 유통구조를 가지고 있다.



나. TV홈쇼핑사와 납품업자 간 계약관계

TV홈쇼핑 사업자와 납품업자 간 거래는 일반적으로 「납품업자 상품제안 → 상품평가 → 납품업자 상담 → 품질평가 → 기본계약체결 → 본계약체결 → 방송진행」으로 진행된다.

TV홈쇼핑에 입점하는 납품업자는 우선 거래 기본계약을 체결하고, 이후 방송 일정을 협의해서 매 방송 편성 건마다 방송조건 합의서를 체결한 후 상품판매방송을 진행한다.

(거래기본계약) 납품업자의 TV홈쇼핑 입점 시 체결하는 계약으로, 주요 내용은 양사의 권리와 의무, 대금 지급방법, 소비자보호 원칙 등이다.

(방송조건합의서) 일반적으로 방송 3일 전에 TV홈쇼핑사와 납품업자가 체결하는 계약으로, 주요 내용은 프로그램명, 방송 예정일, 상품코드(명), 구성 상품, 판매가, 협력사 지급액, 매입형태, 배송/수거 형태 등이다.

상품선정 단계	상품선정(평가)위원회 등에서 거래여부 결정	→	거래기본계약서 작성
방송편성 단계	MD* 편성요청 (D-3주 ~ 4주)	→	편성팀 회의 (D-2주 ~ 3주)
		→	주간 편성회의(전략회의) (D-10 ~ D-16)
	→	방송협의를 (D-16 ~ D-3)	→
		→	방송계약-방송편성합의서 (D-7 ~ D-3)
		→	판매방송 (D-day)

* MD : Merchandiser, 상품기획 담당자

다. TV홈쇼핑의 거래 및 수익배분 방식

(거래형태) TV홈쇼핑사와 납품업자 간 거래는 위·수탁거래, 직매입거래, 특정매입거래 등의 방식으로 진행된다.

TV홈쇼핑사가 상품 판매액의 일부를 판매수수료로 수취하는 위·수탁거래가 주된 거래형태이며, 홈쇼핑사가 상품을 매입하여 판매하는 직매입거래는 TV홈쇼핑사가 재고부담을 책임지는 거래방식이다.

구 분	정 의
위·수탁거래	“홈쇼핑”이 “납품업자”의 상품 또는 용역의 판매를 위탁받아 이를 자신이 운영하는 “TV홈쇼핑”, “판매채널(인터넷쇼핑몰·M커머스 등)”을 통한 전자상거래 기타의 방법을 통해 일정한 조건으로 “홈쇼핑”의 명의로 고객에게 판매하고, “협력사”로부터 약정된 액수의 수수료를 지급받는 거래
직매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품에 대한 판매책임을 부담하고 “납품업자”로부터 상품을 매입하는 형태의 거래
특정매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품을 반품할 수 있는 조건으로 “납품업자”로부터 상품을 외상 매입하고 상품판매 후 일정률이나 일정액의 판매수익을 공제한 상품판매 대금을 “협력사”에게 지급하는 형태의 거래

※ 출처 : 공영홈쇼핑 표준거래기본계약서 제5조[용어의 정의]

(상표권) TV홈쇼핑사가 판매상품의 상표권 관련 권리를 소유하는 경우, ①국내외 유명 디자이너 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에 다시 제공(서브 라이선스)하는 형태가 있다.

(수익배분 방식) TV홈쇼핑사가 상품 판매방송을 하고 그 대가를 수취하는 방식은 정률수수료, 정액수수료, 혼합수수료 등이다.

수익배분방식	수수료 납부방법
정률제	상품판매액에서 일정비율만큼 납부
정액제	상품판매액과 상관없이 일정금액을 납부 - 상품판매 방송 회당 정액의 확정 수수료
혼합배분 (정률+정액제)	정률제와 정액제를 혼합하여 납부하는 형태 - 기존보다 낮은 정액수수료 및 정률수수료 납부

보험 및 통신 등 가입상담을 유도하는 상품의 경우, 방송시간에 매출이 발생하지 않아 정액제를 도입하였으나, 정액으로 TV홈쇼핑사의 수익이 보장되는 이점을 이용하여, 신규 및 중소기업 상품 등 매출이 불확실한 상품에 정액제를 확대 적용하고 있다.

라. TV홈쇼핑 상품판매방송 관련 비용 부담

TV홈쇼핑의 상품판매방송을 위해 발생하는 비용은 주로 판매촉진비용과 방송제작비용 등이다.

(판매촉진비용) 판매촉진행사*에 소요되는 비용을 의미하며, 주로 ARS 할인, 사은품 증정 등이 해당된다.

* 명칭이나 형식에 상관없이 상품에 대한 수요를 늘려 판매를 증진시킬 목적으로 행하는 모든 행사 또는 활동(대규모 유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률 제2조 제8호)

TV홈쇼핑 사업자는 해당 판매촉진비용에 대해 납품업자와 약정체결을 통해 비용을 부담시킬 수 있으며, 그 부담비율은 50%를 초과하지 않아야 한다(대규모유통법 제11조 제1항 및 제4항).

(방송제작비용) 판매전문가·보조출연자(유명인사, 상품전문가 등)·방청객 등의 방송출연과 방송 세트(무대장치설비 등)·사전영상제작물 등에 소요되는 비용을 의미한다.

이는 납품업자와 분담할 수 있는 판매촉진비용에 해당하지 않으며, 원칙적으로 상품판매방송 서비스를 제공하고 그 대가로 판매수수료를 받는 TV홈쇼핑사업자가 부담해야할 비용이다.

공정거래위원회는 '13.6월 「TV홈쇼핑 표준거래계약서」를 제정하고 홈쇼핑사업자에게 배포하여 방송제작비를 TV홈쇼핑 사업자가 원칙적으로 부담하도록 하였으며, 방송조건 합의서 등에 해당 비용의 부담주체를 명시하도록 하고 있다.

< TV홈쇼핑 표준거래계약서 >

제15조 [제작비 등]

- ① 판매전문가·출연모델·방청객의 방송 투입·세트제작 등 방송제작과 관련한 비용은 “갑”이 부담한다. 다만, “을”이 당초 약정 내용과 달리 방송에 투입될 판매전문가·모델·방청객 등의 추가 또는 변경을 요구할 경우 “갑”과 “을”은 추가·변경에 소요되는 비용을 상호 협의하여 서면으로 정한다.
- ② “갑”이 계약내용과 다른 판매전문가 및 모델을 출연시키거나 출연비용을 일방적으로 변경한 경우 이로 인하여 발생한 손해는 “갑”이 부담한다.
- ③ “갑”과 “을”은 방송에 사용될 회사 홍보 등에 관한 사전영상물 제작여부에 대해 상호간 협의를 거쳐 서면으로 정한다. 이 경우 “갑”은 “을”에게 자신 또는 자신이 지정한 사업자에게 사전영상물을 제작하도록 강요하여서는 아니된다.

마. TV홈쇼핑 방송의 사전영상제작 현황

TV홈쇼핑 방송 시, 상품의 효능·효과 등의 정보를 추가 제공하고 상품 이미지를 극대화하기 위해 사전에 영상물을 제작하여 해당 상품판매방송 중간에 방송한다.

(홈쇼핑사 비용 부담) TV홈쇼핑사가 사내에서 자체 제작하거나 전문 제작업체를 통해 비용을 지불하고 제작한다.

(납품업자 비용 부담) 납품업자가 외주제작사를 통해 영상을 제작하여 TV홈쇼핑사에 제공하거나, TV홈쇼핑사와 납품업자가 제작비를 분담*한다.

* 예) 해외촬영 시 홈쇼핑소개 영상과 여러 상품의 소개 영상을 한꺼번에 촬영하고 홈쇼핑과 각 납품업자가 일정비율로 비용을 분담

사전영상제작물은 해당 상품에 대한 추가적인 정보와 상품의 특징점을 부각하여 보여줄 수 있어 패션/리뷰 분야를 비롯한 대부분의 상품판매방송에서 사용하고 있으며 납품업자가 제작하는 경우가 대부분이다.

< 외주제작사를 통한 사전영상 제작비용의 부담주체 현황('16.6월~10월) >

전체건수*	홈쇼핑 부담	납품업자 부담	공동 부담**
2,929	-	2,877	13

* 재방송 및 보험·렌탈·통신·분양권·여행·상조 상품 제외(프로그램 내의 상품코드별로 집계)

** 하나의 상품에 대해 홈쇼핑사와 납품업자가 각각 또는 공동으로 제작한 복수의 사전영상제작물이 있는 경우

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 2016년 6월부터 2016년 10월 방영된 상품판매방송의 방송편성내역, 거래형태, 판매수수료, 제작비 부담 내역 등의 자료를 피심인으로부터 제출받아 분석하고, 사실조사(2016년 12월~2017년 6월) 및 현장조사(1차 : 2017. 1. 31.~2. 1., 2차 : 2017. 2. 9., 3차 : 2017. 2. 23.)를 통해 방송조건합의서, 사전영상제작 관련 지출 증빙 등 관련 자료를 추가 확인하고, 방송영상 확인 및 담당자 인터뷰 등을 통해 아래와 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매(직매입 상품)하는 상품에 대한 피심인의 사전영상제작 비용 내역을 조사한 결과, 8건('16.8.17, 20:40에 방영한 매직캔쓰레기통 외 7건)에 대해 납품업자에게 비용의 전부를 부담시킨 것을 확인하였다.

< 피심인의 사전영상 제작비용 전가 행위(건수, '16. 6 ~10월) >

직 매 입				상표권 보유 상품			
총 상품	상표수	납품업자제작	비율	총 상품	상표수	납품업자제작	비율
8	2	8	100%	-	-	-	-

※ 상품코드 기준, 상표권 보유 상품과 직매입 중복 집계

2) 사전영상 제작비용 부담 주체 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

피심인은 방송조건 합의서 등에 사전영상 제작비 부담 주체를 명시하지 않은 것을 확인하였다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

1) 상품판매방송 편성 결과 통보 및 보존 행위 관련

피심인은 상품판매방송의 편성결과를 구두로 통보하고 있고, 편성회의 기록을 보존하고 있지 않은 것을 확인하였다.

< 편성결과 통보 및 편성회의 기록 관련 사항 >

편성 통보방법	편성회의 기록 보존 여부
구두	보존하지 않음

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 4. '시정조치(안)에 대한 의견진술 요청' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 25. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호, VII.2호, VII.3는 아래와 같이 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위를 금지하고 있다.

< 관련 법령 >

- 방송법 제85조의2(금지행위) ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.
 - 7. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위
- 방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의3과 같다.

방송법 시행령 [별표 2의3] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준

VII. 법 제85조의2제1항제7호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

1. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위
2. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매액과 관계없는 수익배분방식(상품판매액과 관계없는 수익배분방식과 그 외의 수익배분방식을 혼합한 수익배분방식을 포함한다)을 수용하지 않았다는 이유로 하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위. 다만, 보험상품·여행상품 등 방송시간 중 상품판매액이 발생하지 않는 상품의 경우는 제외한다.

< 관련 법령 >

- 가. 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 결정하는 행위
 - 나. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 취소하는 행위
 - 다. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 변경하는 행위
3. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위

나. 방송법 제85조의2제4항은 “방송통신위원회는 금지행위의 위반 여부에 관한 사실관계의 조사를 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 사업자들에게 자료의 제출을 요청할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

다. 행정조사기본법 제5조는 “행정기관은 법령등에서 행정조사를 규정하고 있는 경우에 한하여 행정조사를 실시할 수 있다. 다만, 조사대상자의 자발적인 협조를 얻어 실시하는 행정조사의 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 타 TV홈쇼핑사에 비해 상품을 매입하여 판매하는 상품(직매입 상품)의 수가 상대적으로 적다하더라도 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲ 직매입을 통해 납품업자가 제작한 상품에 대한 모든 권리가 이미 TV홈쇼핑사로 이전되고, ▲ 납품업자는 해당 상품의 홈쇼핑 판매 실적에 대해 직접적 이해관계가 없고, 직매입 상품에 대하여는 판매방송에 대한 계약관계가 없으며, ▲ 납품업자가 사전영상제작 비용을 부담할 유인이 적다는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 의사에 의한 합의로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부당하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

2) 사전영상 제작비용 부담 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 방송조건 합의서에 사전영상 제작비용 부담 관련 사항을 포함하지 않은 행위는 그간 관련 규정이 부재하였고, 시스템이 미비하여 발생한 것으로 동법과 시행령을 위반하였다고 보기에는 어려우나

다만, 합의서 상에 사전영상 제작비 관련 사항을 정확히 기재하도록 함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자 간 사전영상제작 비용의 부담주체를 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 TV홈쇼핑사와 납품업자 간 부당한 사전영상 제작비용 전가 등의 행위를 판단하기 위해 합의서 기재 내용이 중요한 참고자료로 활용될 수 있다는 점에서

①모든 TV홈쇼핑사에 대해 방송조건 합의서에 관련 조항을 포함하도록 하고, ②명확한 내부 작성 가이드라인을 수립하여 이를 성실히 기재하도록 유도하는 등의 제도개선을 권고하는 것이 필요할 것으로 판단된다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호는 “상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 상품판매방송의 편성 결과를 보존하지 않는 행위는 관련 규제가 정비되기 전부터 관행적으로 이루어졌고, 관련 기록이 남아있지 않아 위반여부 판단을 위한 증거자료가 없으므로 해당 법령 위반 여부 판단이 곤란하다.

다만, 상품판매방송의 편성 결과를 명확히 통보하여 그 근거를 남기고, 편성회의 결과를 보존함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자의 방송편성에 관한 사항을 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 이미 결정된 상품판매방송의 일자, 시각, 분량에 대해 사전합의 없이 부당하게 취소 또는 변경하는 행위를 방지할 수 있다는 점에서 편성회의 및 통보 행위에 대한 기록을 명확히 남기도록 제도개선을 권고하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

1) 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서에(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.

2) 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.

3) 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.

다. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 가항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 시정명령 공표(안) 예시 >

공표내용(안)
저희 회사(OOOO)는 방송통신위원회로부터 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위가 「방송법」 제85조의2제1항제7호 및 동법 시행령 제63조의5[별표2의3]을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2제2항 및 제108조제1항제19의2에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 32 - 180호
(사건번호 : 201704조사055)

사 건 명 TV홈쇼핑사의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)공영홈쇼핑
서울특별시 마포구 상암산로 34 디지털큐브 17층

의 결 일 2017. 9. 14.

주 문

1. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
 - 가. 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.
 - 나. 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.
 - 다. 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.
3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 제1항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하기 위해 과학기술정보통신부장관의 승인을 받은 「방송법」 제2조제3호라목에 따른 방송채널사용사업자이고, 피심인의 최근 2년간 매출현황(2015.3.5. 설립)은 다음과 같다.

〈 최근 2년간 매출 현황 (단위 : 억원) 〉

년도	자본금	매출액	방송매출액	기타사업 매출액	영업손익	당기순이익
'15년	800	339	324	15	△200	△190
'16년	800	1,171	1,046	125	△107	△94

※ 출처 : 연도별 방송사업자 재산상황 공표집

2. 일반 현황

가. TV홈쇼핑 시장 현황

홈쇼핑이란 유료방송과 카탈로그, 인터넷 등의 매체를 이용하여 소비자들에게 상품에 대한 정보를 제공하고 통신수단으로 구매주문을 받아 소비자가 원하는 장소로 상품을 전달하는 소매 업태를 의미한다.

일반적으로 홈쇼핑은 방송과 유통이 결합된 형태인 TV홈쇼핑을 의미하며, 최근에는 디지털방송의 양방향성을 활용한 데이터홈쇼핑 시장도 성장하고 있다.

현재 TV홈쇼핑은 총 7개의 사업자가 승인을 받아 운영 중이고, 데이터홈쇼핑은 총 10개의 사업자가 운영 중이며, 이 중 5개사는 TV홈쇼핑과 병행 운영 중이다.

TV홈쇼핑은 기획·개발·조달(Merchandising), 편성(Programming), 제작(Production), 송출(Broadcasting) 등의 과정을 거쳐 소비자에게 판매되는 유통구조를 가지고 있다.



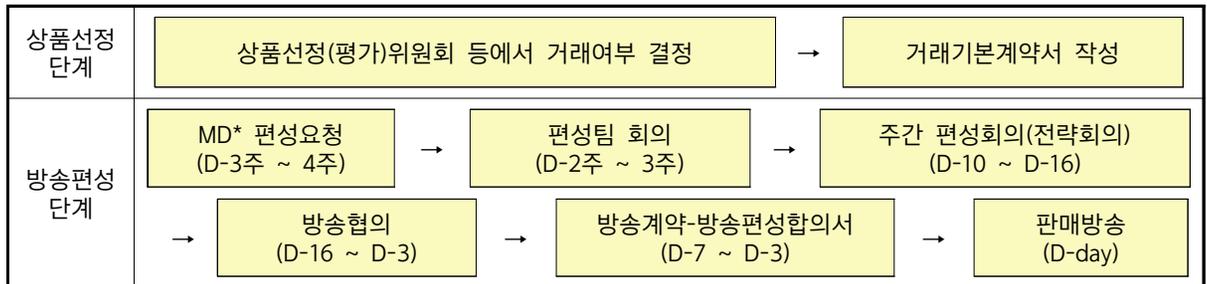
나. TV홈쇼핑사와 납품업자 간 계약관계

TV홈쇼핑 사업자와 납품업자 간 거래는 일반적으로 「납품업자 상품제안 → 상품평가 → 납품업자 상담 → 품질평가 → 기본계약체결 → 본계약체결 → 방송진행」으로 진행된다.

TV홈쇼핑에 입점하는 납품업자는 우선 거래 기본계약을 체결하고, 이후 방송 일정을 협의해서 매 방송 편성 건마다 방송조건 합의서를 체결한 후 상품판매방송을 진행한다.

(거래기본계약) 납품업자의 TV홈쇼핑 입점 시 체결하는 계약으로, 주요 내용은 양사의 권리와 의무, 대금 지급방법, 소비자보호 원칙 등이다.

(방송조건합의서) 일반적으로 방송 3일 전에 TV홈쇼핑사와 납품업자가 체결하는 계약으로, 주요 내용은 프로그램명, 방송 예정일, 상품코드(명), 구성 상품, 판매가, 협력사 지급액, 매입형태, 배송/수거 형태 등이다.



* MD : Merchandiser, 상품기획 담당자

다. TV홈쇼핑의 거래 및 수익배분 방식

(거래형태) TV홈쇼핑사와 납품업자 간 거래는 위·수탁거래, 직매입거래, 특정매입거래 등의 방식으로 진행된다.

TV홈쇼핑사가 상품 판매액의 일부를 판매수수료로 수취하는 위·수탁거래가 주된 거래형태이며, 홈쇼핑사가 상품을 매입하여 판매하는 직매입거래는 TV홈쇼핑사가 재고부담을 책임지는 거래방식이다.

구 분	정 의
위·수탁거래	“홈쇼핑”이 “납품업자”의 상품 또는 용역의 판매를 위탁받아 이를 자신이 운영하는 “TV홈쇼핑”, “판매채널(인터넷쇼핑몰·M커머스 등)”을 통한 전자상거래 기타의 방법을 통해 일정한 조건으로 “홈쇼핑”의 명의로 고객에게 판매하고, “협력사”로부터 약정된 액수의 수수료를 지급받는 거래
직매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품에 대한 판매책임을 부담하고 “납품업자”로부터 상품을 매입하는 형태의 거래
특정매입거래	“홈쇼핑”이 매입한 상품 중 판매되지 아니한 상품을 반품할 수 있는 조건으로 “납품업자”로부터 상품을 외상 매입하고 상품판매 후 일정률이나 일정액의 판매수익을 공제한 상품판매 대금을 “협력사”에게 지급하는 형태의 거래

※ 출처 : 홈쇼핑 표준거래기본계약서 제5조[용어의 정의]

(상표권) TV홈쇼핑사가 판매상품의 상표권 관련 권리를 소유하는 경우, ①국내외 유명 디자이너 등과의 계약을 통해 직접 자체 브랜드를 운영하거나, ②자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에 다시 제공(서브 라이선스)하는 형태가 있다.

(수익배분 방식) TV홈쇼핑사가 상품 판매방송을 하고 그 대가를 수취하는 방식은 정률수수료, 정액수수료, 혼합수수료 등이다.

수익배분방식	수수료 납부방법
정률제	상품판매액에서 일정비율만큼 납부
정액제	상품판매액과 상관없이 일정금액을 납부 - 상품판매 방송 회당 정액의 확정 수수료
혼합배분 (정률+정액제)	정률제와 정액제를 혼합하여 납부하는 형태 - 기존보다 낮은 정액수수료 및 정률수수료 납부

보험 및 통신 등 가입상담을 유도하는 상품의 경우, 방송시간에 매출이 발생하지 않아 정액제를 도입하였으나, 정액으로 TV홈쇼핑사의 수익이 보장되는 이점을 이용하여, 신규 및 중소기업체 상품 등 매출이 불확실한 상품에 정액제를 확대 적용하고 있다.

라. TV홈쇼핑 상품판매방송 관련 비용 부담

TV홈쇼핑의 상품판매방송을 위해 발생하는 비용은 주로 판매촉진비용과 방송제작비용 등이다.

(판매촉진비용) 판매촉진행사*에 소요되는 비용을 의미하며, 주로 ARS 할인, 사은품 증정 등이 해당된다.

* 명칭이나 형식에 상관없이 상품에 대한 수요를 늘려 판매를 증진시킬 목적으로 행하는 모든 행사 또는 활동(대규모 유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률 제2조 제8호)

TV홈쇼핑 사업자는 해당 판매촉진비용에 대해 납품업자와 약정체결을 통해 비용을 부담시킬 수 있으며, 그 부담비율은 50%를 초과하지 않아야 한다(대규모유통법 제11조 제1항 및 제4항).

(방송제작비용) 판매전문가·보조출연자(유명인사, 상품전문가 등)·방청객 등의 방송출연과 방송세트(무대장치설비 등)·사전영상제작물 등에 소요되는 비용을 의미한다. 이는 납품업자와 분담할 수 있는 판매촉진비용에 해당하지 않으며, 원칙적으로 상품판매방송 서비스를 제공하고 그 대가로 판매수수료를 받는 TV홈쇼핑사업자가 부담해야 할 비용이다.

공정거래위원회는 '13.6월「TV홈쇼핑 표준거래계약서」를 제정하고 홈쇼핑사업자에게 배포하여 방송제작비를 TV홈쇼핑 사업자가 원칙적으로 부담하도록 하였으며, 방송조건 합의서 등에 해당 비용의 부담주체를 명시하도록 하고 있다.

< TV홈쇼핑 표준거래계약서 >

제15조 [제작비 등]

- ① 판매전문가·출연모델·방청객의 방송 투입·세트제작 등 방송제작과 관련한 비용은 “갑”이 부담한다. 다만, “을”이 당초 약정 내용과 달리 방송에 투입될 판매전문가·모델·방청객 등의 추가 또는 변경을 요구할 경우 “갑”과 “을”은 추가·변경에 소요되는 비용을 상호 협의하여 서면으로 정한다.
- ② “갑”이 계약내용과 다른 판매전문가 및 모델을 출연시키거나 출연비용을 일방적으로 변경한 경우 이로 인하여 발생한 손해는 “갑”이 부담한다.
- ③ “갑”과 “을”은 방송에 사용될 회사 홍보 등에 관한 사전영상물 제작여부에 대해 상호간 협의를 거쳐 서면으로 정한다. 이 경우 “갑”은 “을”에게 자신 또는 자신이 지정한 사업자에게 사전영상물을 제작하도록 강요하여서는 아니된다.

마. TV홈쇼핑 방송의 사전영상제작 현황

TV홈쇼핑 방송 시, 상품의 효능·효과 등의 정보를 추가 제공하고 상품 이미지를 극대화하기 위해 사전에 영상물을 제작하여 해당 상품판매방송 중간에 방송한다.

(홈쇼핑사 비용 부담) TV홈쇼핑사가 사내에서 자체 제작하거나 전문 제작업체를 통해 비용을 지불하고 제작한다.

(납품업자 비용 부담) 납품업자가 외주제작사를 통해 영상을 제작하여 TV홈쇼핑사에 제공하거나, TV홈쇼핑사와 납품업자가 제작비를 분담*한다.

* 예) 해외촬영 시 홈쇼핑소개 영상과 여러 상품의 소개 영상을 한꺼번에 촬영하고 홈쇼핑과 각 납품업자가 일정비율로 비용을 분담

사전영상제작물은 해당 상품에 대한 추가적인 정보와 상품의 특징점을 부각하여 보여줄 수 있어 패션/의류 분야를 비롯한 대부분의 상품판매방송에서 사용하고 있으며 납품업자가 제작하는 경우가 많다.

< 외주제작사를 통한 사전영상 제작비용의 부담주체 현황('16.6월~10월) >

전체건수*	홈쇼핑 부담	납품업자 부담	공동 부담**
3,906	-	3,674	-

* 재방송 및 보험·렌탈·통신·분양권·여행·상조 상품 제외(프로그램 내의 상품코드별로 집계)

** 하나의 상품에 대해 홈쇼핑사와 납품업자가 각각 또는 공동으로 제작한 복수의 사전영상제작물이 있는 경우

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 2016년 6월부터 2016년 10월 방영된 상품판매방송의 방송편성내역, 거래형태, 판매수수료, 제작비 부담 내역 등의 자료를 피심인으로부터 제출받아 분석하고, 사실조사(2016년

12월~2017년 6월) 및 현장조사(1차 : 2017. 2. 2.~3., 2차 : 2017. 2. 24.)를 통해 방송조건합의서, 사전영상제작 관련 지출 증빙 등 관련 자료를 추가 확인하고, 방송영상 확인 및 담당자 인터뷰 등을 통해 아래와 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매(직매입 상품)하는 상품에 대한 피심인의 사전영상제작 비용 내역을 조사한 결과, 39건('16.8.28, 11:25에 방영한 인터쿱 다이아몬드후라이팬 8종 외 38건)에 대해 납품업자에게 비용의 전부를 부담시킨 것을 확인하였다.

< 피심인의 사전영상 제작비용 전가 행위(건수, '16. 6 ~10월) >

직 매 입				상표권 보유 상품			
총 상품	상표수	납품업자제작	비율	총 상품	상표수	납품업자제작	비율
39	19	39	100%	-	-	-	-

※ 상품코드 기준, 상표권 보유 상품과 직매입 중복 집계

2) 사전영상 제작비용 부담 주체 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

피심인은 방송조건 합의서 등에 사전영상 제작비 부담 주체를 명시하지 않은 것을 확인하였다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

1) 상품판매방송 편성 결과 통보 및 보존 행위 관련

피심인은 상품판매방송의 편성결과를 구두로 통보하고 있고, 편성회의 기록을 보존하고 있지 않은 것을 확인하였다.

< 편성결과 통보 및 편성회의 기록 관련 사항 >

편성 통보방법	편성회의 기록 보존 여부
구두	보존하지 않음

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 4. '시정조치(안)에 대한 의견진술 요청' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 25. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호, VII.2호, VII.3는 아래 표와 같이 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위를 금지하고 있다.

< 관련 법령 >

- 방송법 제85조의2(금지행위) ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.
 7. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 납품업자에 대하여 방송편성을 조건으로 상품판매방송의 일자, 시각, 분량 및 제작비용을 불공정하게 결정·취소 또는 변경하는 행위
- 방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의3과 같다.

방송법 시행령 [별표 2의3] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준

VII. 법 제85조의2제1항제7호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

1. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위
2. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매액과 관계없는 수익배분방식(상품판매액과 관계없는 수익배분방식과 그 외의 수익배분방식을 혼합한 수익배분방식을 포함한다)을 수용하지 않았다는 이유로 하는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위. 다만, 보험상품·여행상품 등 방송시간 중 상품판매액이 발생하지 않는 상품의 경우는 제외한다.
 - 가. 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 결정하는 행위
 - 나. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 취소하는 행위
 - 다. 이미 결정한 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 다른 납품업자에 비해 현저히 불리하게 변경하는 행위
3. 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위

나. 방송법 제85조의2제4항은 "방송통신위원회는 금지행위의 위반 여부에 관한 사실관계의 조사를 위하여 필요한 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 사업자들에게 자료의 제출을 요청할 수 있다."라고 규정하고 있다.

다. 행정조사기본법 제5조는 “행정기관은 법령등에서 행정조사를 규정하고 있는 경우에 한하여 행정조사를 실시할 수 있다. 다만, 조사대상자의 자발적인 협조를 얻어 실시하는 행정조사의 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

1) 직매입한 상품의 사전영상 제작비용을 전가하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고,

피심인이 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 타 TV홈쇼핑사에 비해 상품을 매입하여 판매하는 상품(직매입 상품)의 수가 상대적으로 적다하더라도 사전영상 제작비용을 전가한 행위는 ▲직매입을 통해 납품업자가 제작한 상품에 대한 모든 권리가 이미 TV홈쇼핑사로 이전되고, ▲납품업자는 해당 상품의 홈쇼핑 판매 실적에 대해 직접적 이해관계가 없고, 직매입 상품에 대하여는 판매방송에 대한 계약관계가 없으며, ▲납품업자가 사전영상제작 비용을 부담할 유인이 적다는 점에서 그 비용 부담에 관한 약정이 있다고 하더라도 이를 납품업자의 자유로운 의사에 의한 합의로 보기 어렵다.

따라서 이러한 행위는 부당하게 제작비용을 전가한 행위에 해당하므로 방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호를 위반한 것으로 판단된다.

2) 사전영상 제작비용 부담 관련 방송합의서 작성이 미비한 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] VII.3호는 TV홈쇼핑사가 “방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 사전제작 비용을 부담하게 하거나 출연료를 지급하게 하는 등 제작비용의 전부 또는 일부를 부담하게 전가하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 방송조건 합의서에 사전영상 제작비용 부담 관련 사항을 포함하지 않은 행위는 그간 관련 규정이 부재하였고, 시스템이 미비하여 발생한 것으로 동법과 시행령을 위반하였다고 보기에는 어려우나

다만, 합의서 상에 사전영상 제작비 관련 사항을 정확히 기재하도록 함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자 간 사전영상제작 비용의 부담주체를 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 TV홈쇼핑사와 납품업자 간 부당한 사전영상 제작비용 전가 등의 행위를 판단하기 위해 합의서 기재 내용이 중요한 참고자료로 활용될 수 있다는 점에서

①모든 TV홈쇼핑사에 대해 방송조건 합의서에 관련 조항을 포함하도록 하고, ②명확한 내부 작성

가이드라인을 수립하여 이를 성실히 기재하도록 유도하는 등의 제도개선을 권고하는 것이 필요할 것으로 판단된다.

나. 합의 없이 방송편성을 변경·취소하는 행위

방송법 제85조의2제1항제7호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] VII.1호는 “상품소개와 판매에 관한 전문편성을 하는 방송채널사용사업자가 방송편성을 조건으로 납품업자에 대하여 상품판매방송의 일자, 시각, 분량을 결정한 후 부당하게 사전합의를 거치지 않고 취소하거나 변경하는 행위”를 금지하고 있으나,

피심인이 상품판매방송의 편성 결과를 보존하지 않는 행위는 관련 규제가 정비되기 전부터 관행적으로 이루어졌고, 관련 기록이 남아있지 않아 위반여부 판단을 위한 증거자료가 없으므로 해당 법령 위반 여부 판단이 곤란하다.

다만, 상품판매방송의 편성 결과를 명확히 통보하여 그 근거를 남기고, 편성회의 결과를 보존함으로써 ▲TV홈쇼핑사와 납품업자의 방송편성에 관한 사항을 명확히 할 수 있다는 점과, ▲향후 이미 결정된 상품판매방송의 일자, 시각, 분량에 대해 사전합의 없이 부당하게 취소 또는 변경하는 행위를 방지할 수 있다는 점에서 편성회의 및 통보 행위에 대한 기록을 명확히 남기도록 제도개선을 권고하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 피심인이 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 피심인이 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 피심인이 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

1) 피심인은 사전에 납품업체와 방송제작비(사전영상제작비, 모델료, 게스트 비용 등)의 부담주체 및 분담 비율 등을 명확히 정하여 계약서에(방송조건합의서 등)에 기재하여야 한다.

2) 피심인은 방송제작비 관련 지출 증빙서류를 사내 그룹웨어 등의 관리시스템에 보존하기 위한 시스템 개선방안을 마련하여야 한다.

3) 피심인은 상품판매방송 편성을 위한 납품업자와의 사전회의 결과, 편성 및 변경내역을 상당한 기간 동안 관리시스템에 보존하여야 한다.

다. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 가항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 시정명령 공표(안) 예시 >

공표내용(안)
저희 회사(0000)는 방송통신위원회로부터 방송을 통해 상품을 판매하는 과정에서 납품업자의 상품을 매입하여 직접 재고 책임을 지고 판매하는 직매입 상품과 상표권을 보유(직접 자체 브랜드를 운영하거나, 자체 보유 상표권 또는 해외 유명 브랜드와 계약을 통해 획득한 국내 상표권을 납품업자에게 다시 제공하는 형태)한 상품에 대한 사전영상 제작비용을 납품업자에게 부당하게 전가하는 행위가 「방송법」 제85조의2제1항제7호 및 동법 시행령 제63조의5[별표2의3]를 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 각 시정명령 이행 기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2제2항 및 제108조제1항제19의2에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

4. 방송통신서비스 해지 제한 관련 이용자 이익 침해행위(12.6.)

1. 개요

방송통신위원회는 '17.12.6.(수) 전체회의를 개최하여, 초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용계약의 해지를 거부지연하거나 제한하는 등 이용자의 이익을 침해한 통신4사에 시정명령과 함께 9억 400만원의 과징금을 부과하기로 의결하였다.

※ LGU+ : 과징금 8억원과 시정명령, SKB : 과징금 1억 400만원과 시정명령, SKT·KT : 시정명령

방통위는 '17년초에 발생한 LGU+ 고객센터 상담원 자살사건을 계기로 '16.10.1~'17.3.31까지 해지방어 실패 사유 등으로 해지상담원에 불이익을 주는지 여부와 과도하게 해지를 방어하여 이용자의 선택권을 침해하고 있는지를 집중 점검하였다.

조사결과, 통신4사는 통신상품에 대한 해지업무를 자회사 또는 용역업체인 고객센터에 위탁하는 방식으로 운영하면서 상담메뉴얼, 해지방어 목표, 인센티브 지급 등의 정책을 고객센터와 함께 수립·시행하고 있었다. 사업자의 과도한 해지방어 목표 설정과 해지상담원에 대한 과도한 성과급 차별(0원에서 485만원)은 해지상담원에게 압박 부담으로 작용하여 이용자의 선택권을 침해하는 수준까지 해지방어에 나서고 있는 것으로 확인되었다.

특히, LGU+, SKB, SKT는 적극적인 해지방어를 위하여 해지접수 등록된 이용자에게 해지철회 또는 재약정을 유도하는 2차 해지방어조직을 별도로 운영하고 있는 것으로 확인되었다.

방통위는 해지상담원이 과도한 해지방어 경쟁에 내몰리지 않도록 과도한 인센티브 차별이나 해지방어를 야기할 우려가 있는 수준의 인센티브를 축소하도록 하는 한편, 해지등록 이후까지 지속적인 해지철회를 유도하는 2차 해지방어 조직의 폐지 또는 해지방어 이외의 목적으로 운영하는 등 업무처리 절차를 개선하도록 요구하였다.

< 이용계약의 해지와 관련하여 이용자 이익을 침해하는 행위 >

구분	내용
해지 거부	이용자의 명시적인 해지신청(해지의사 표시)에도 불구하고 이용약관에 명시되지 않은 사업자의 '내부지침'(해지 신청일로부터 LGU+는 10일, SKB와 SKT는 각 14일)을 근거로 해지접수등록을 거부한 행위
해지 지연·누락	해지신청에도 불구하고 해지처리(서비스 종료 및 과금 중단)를 완료하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 해지접수등록을 지연하거나 누락한 행위
해지 제한	해지신청에 의해 사업자가 해지접수등록을 완료하고 이용자에게 접수완료 문자까지 통보한 이후, 2차 해지방어팀에서 다시 전화를 하여 정당한 사유 없이 해지철회 또는 재약정을 유도한 행위
이용자의 귀책사유 없는 이용계약 해지 시 정당한 사유 없이 위약금 부과	이용자가 서비스를 받을 수 없는 지역으로 이사하거나, 군 입대 등 이용자의 귀책사유가 없는 해지의 경우에도 위약금을 부과한 행위

구분	내용
해지희망일에 서비스를 중단하지 않고 제공한 행위	이용약관에 따라 사업자는 해지희망일에 서비스를 중단하고 해지처리를 완료(이후 장비 철거)하여야 함에도 불구하고, 이를 이행하지 않고 오히려 해지철회나 재약정을 유도하는 전화를 하여 이용자의 선택권을 제한하는 행위

2. 관련 사례

1 (주)케이티의 해지 제한 관련 이용자 이익침해 행위

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 2017 - 43 - 263호

안 건 명 (주)케이티의 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)케이티
경기도 성남시 분당구 불정로 90 케이티빌딩

의결연월일 2017. 12. 06.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 지연·누락하는 행위', (ii) '이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때 공표크기문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐 (i) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (ii) 초고속인터넷 및 결합상품의

각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선(주문 3)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 「전기통신사업법」 제6조에 의해 허가받은 기간통신사업자로서 시내·시외·국제전화서비스, 인터넷전화(VoIP), 이동전화, 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있고, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제4조에 의해 허가를 받은 인터넷 멀티미디어방송 제공사업자로서 IPTV서비스를 제공하고 있으며, '16년말 기준 서비스별 가입자 수 및 매출액은 <표1>과 같다.

<표 1> 피심인의 서비스별 가입자 및 매출액 현황('16년) >

(가입자 : 만명, 매출액 : 억원)

구 분	초고속인터넷	VoIP	IPTV	결합상품 가입자 수
가입자 수	852	344	589	670
매출액	19,915	1,963	10,411	

※ 출처 : 매출액은 2016 회계년도 영업보고서, 가입자 수는 과기정통부 통계, 결합상품 가입자 수는 사업자 제출자료

2. 해지관련 현황

가. 해지업무 처리 절차

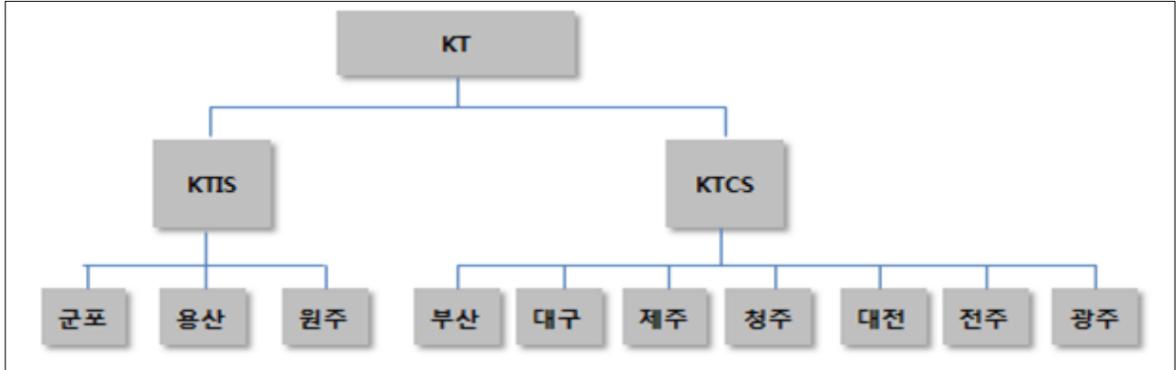
피심인은 초고속인터넷, IPTV, 인터넷 전화(이하 "유선 서비스"라 한다) 등에 대한 해지업무를 '해지문의→ 해지절차 안내→ 해지신청(해지의사 표시)→ 본인확인→ 해지접수 등록→ 해지처리 완료(해지희망일)→ 장비수거'의 절차로 진행하고 있다.

나. 콜센터 조직 및 인원

피심인은 2개의 자회사(KTIS, KTCS) 아래 10개의 지역¹⁾에의 고객센터(이하 "콜센터"라 한다)을 두고 통신상품²⁾에 대한 안내 등 일반상담과 해지업무를 하고 있다.

1) 10개 지역 콜센터(전화번호 100)에서 전국의 이용자를 상대로 상담

<그림 1> 피심인의 상담센터



피심인의 콜센터 상담원은 일반 상담원과 해지업무 상담원으로 구분되어 있다. 일반 상담원은 상품가입, 요금안내, 장애처리 등을 상담하는데 반하여 해지업무 상담원은 이용자의 해지와 관련된 문의를 상담하고, 해지 요청을 접수하는 한편, 해지접수 등록 완료자에게 해지등록 취소 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지와 관련된 업무를 담당하고 있다. 피심인의 업무별 콜센터의 상담인원은 <표2>와 같다.

<표 2> 피심인의 상담인원 현황

(단위 : 명)

구 분	일반업무 상담			해지관련 상담			합 계
	KTIS	KTCS	소 계	KTIS	KTCS	소 계	
상담인원	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	3,089

다. 해지 제한 현황

1) 개요

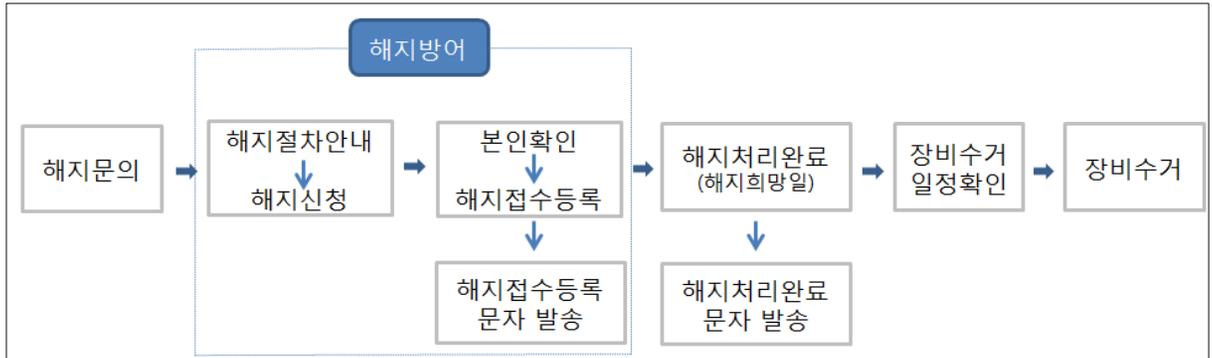
피심인은 신규가입 유치에 경품비용, 가입자 유치수수료 등 가입비용이 상당히 소요되기 때문에 적은 비용으로 가입자를 유지하기 위해서 해지 희망자에 대해 서비스를 계속 이용하도록 적극적으로 권유하고 있다. 우선, 해지신청이 들어오면 해지 사유 확인, 본인 확인 등 해지 절차를 진행하면서 계속 이용을 권유한다. 이용자의 해지 신청 의사가 확고한 경우에는 소극적으로는 이용자의 해지 접수를 지연(누락)하는 한편, 적극적으로는 경품·요금할인 등을 제시하면서 해지 요청을 취소하도록 하고 있다. 피심인은 해지를 원하는 이용자의 의사를 철회 또는 취소시키고 계속적으로 서비스 이용을 유지하기 위한 노력을 "해지방어"라고 부르고 있다.

2) 초고속인터넷, 인터넷전화, IPTV 등 유선상품

2) 해지방어 조직

피심인은 해지 방어를 위하여 10개 콜센터별로 해지업무 상담원으로 구성된 조직 중 해지방어팀을 두고 있으며, 해지방어팀에서는 해지신청이 들어오면 해지접수 이전에 해지신청자에 대한 본인확인 등 해지 사유를 탐색하면서 해지방어를 실시하고 있다.

< 그림 2 > 피심인의 해지방어 단계



3) 인센티브 정책

피심인은 콜센터 상담원의 적극적인 해지방어를 유도하기 위하여 상담원의 임금을 성과보수 위주로 구성하고 있다. 상담원 보수체계는 근무연수에 따라 고정급과 해지방어 실적 등에 따라 지급되는 성과보수(이하 "인센티브"라 한다)로 구성되어 있으며, 고정급은 평균 □□□만원 수준이나 인센티브는 □□□~□□□만원으로 큰 차이를 보이고 있다.

<표 3> 피심인의 해지상담원 보수수준

(금액단위 : 천원)

구분	고정급 (평균 기본급여) (a)	인센티브				고정급 대비 인센티브 비율 (b/a)
		평균	최소	최대(b)	차이	
보수수준	□□□	□□□	□□□	□□□	1,988	1.46배

※ 2017. 2~4월 평균급여 및 인센티브

피심인의 인센티브 구성은 평균 해지방어가 64.7%, 재약정 35.2%, 기타 0.1%로 해지방어에 대한 비중이 가장 큰 것으로 나타났다.

<표 4> 피심인의 인센티브 항목의 지표비중('17.상반기)

(단위 : %)

구분	인센티브 지표비중				
	해지방어	재약정	업셀링	상담평가, 응대방법 등	합계
인센티브(비중)	64.7%	35.2%	-	0.1%	100%

4) 해지방어 정책

피심인은 상담매뉴얼, 해지방어 수수료 및 해지방어 따른 인센티브 정책 등 해지방어와 관련된 기준을 본사와 콜센터가 상호 협의하여 결정하고, 그 기준에 따라 각 콜센터에서 해지방어를 실시하고 있다.

5) 상담원 인터뷰 내용

피심인의 해지상담부서에 근무하는 상담원 5명을 대상으로 해지방어 및 인센티브와 관련된 내용을 인터뷰 한 결과,

상담원들은 ① 해지신청자를 대상으로 해지방어 목표 부여, ② 해지방어 및 재약정 실적의 평가 반영, ③ 실적에 따른 인센티브 차별 지급에 대한 불평이 많았으며,

특히, 상담원들은 해지방어 및 재약정 실적에 대한 압박이 가장 큰 것으로 나타났다.

< 인터뷰 내용 >

(상담원 오○○씨) “해지방어 좀 많은 편인데, 거기에 업셀링까지 할려고 하니깐 좀 힘든 편이다. 해지방어와 업셀링이 인센티브가 좀 센걸로 알고 있다”

(상담원 장○○씨) “전체 인입 콜 중 해지접수 건은 50~60%정도이며, 그 중 해지방어는 40~50% 정도이다, 해지방어 비율이 낮아서 걱정이다”

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 조사대상 기간('16.10.1.~ '17.3.31.) 동안에 피심인이 해지처리 과정에서 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 등 전기통신사업법을 위반하였는지 여부에 대해 상담 콜 녹취 등의 자료 분석과 현장방문 및 상담원 인터뷰 등을 통해 사실을 확인하였으며,

피심인의 유선서비스 콜센터에 수발신 된 전체 콜 수(명)는 2,437,284콜(1,750,105명)으로, 이중 단순문의³⁾ 콜 수(명)는 1,193,599콜(950,015명), 해지 관련 콜 수(명)는 1,243,685콜(800,090명)이다.

<표 5> 조사대상 기간 중 피심인의 상담 콜 수 및 상담자 수(명)

전체 상담 콜 및 상담자 수			단순문의 상담 콜 및 상담자 수			해지 관련 콜 및 상담자 수		
상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)
2,437,284	1,750,105	1.39	1,193,599	950,015	1.26	1,243,685	800,090	1.55

3) 단순해지접수 확인 건, 장비관련 협의 건, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 건 등

2. 사실조사 방법

조사대상 기간 동안 피심인의 콜센터에 수발신된 상담 콜 내역과, 녹취자료, 정책서 등을 제출 받고, 현장방문 등을 통해 조사·분석하였다.

상담원의 전체 상담 콜(2,437,284콜, 상담자 수 1,750,105명)에 대해 상담메모 및 녹취내용⁴⁾ 등을 토대로 정당한 사유 없이 해지를 지연·누락한 건(명)을 확인하고, 이 과정에서 이용자의 귀책사유 없는 위약금 부과 건(명)을 추가적으로 인지하여 해당 담당자의 소명(확인서 수령)을 거쳐 확정하였다.

3. 행위사실

가. 해지를 지연(누락)하는 행위

피심인은 해지처리 과정에서 이용자의 명시적인 해지신청(해지의사 표시)에도 불구하고 해지처리완료(과금 중단 및 서비스 종료)를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 611건(명)의 해지접수 등록을 지연하거나 누락하였다.

<표 6> 피심인의 해지지연(누락) 현황

(단위 : 건(명), 일)

구분	해지지연(누락) 건(명)수	평균 누락일 수
해지지연(누락) 현황	611	3.4

사례1) 경북 영주시 소재 김○○가 ' 15.12.7. 결합상품을 해지신청 하였으나, ' 17.2.9.까지 해지 처리가 되지 않고 요금(333,180원)이 발생함에 따라 ' 17.2.9. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

사례2) 전남 여수시 소재 황○○가 ' 16.1.1. 전화 상품을 해지신청을 하였으나, ' 16.12.13.까지 해지 처리완료가 되지 않아 요금(33,521원)이 발생함에 따라 ' 16. 11.28. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

나. 이용약관과 다르게 할인반환금(위약금)을 부과한 행위

피심인의 초고속인터넷 이용약관(제13조)⁵⁾ ⑦항에는 '이용고객이 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 할인반환금(위약금)을 의미하며 이하 같다) 없이 계약을 해지할 수 있습니다.' 라고 규정하고 있으며, ⑦-1항에는 ⑦항 관련 불가항력 사유(천재지변, 정전 등) 또는 이용고객의 고의나 과실로 서비스 제공이

4) 녹취내용은 조사관이 피심인의 직원들과 함께 청취

5) 피심인의 초고속인터넷 이용약관(13조)⑦ 1. 이용고객이 설치장소 변경을 청구한 지역이 서비스 불가능 지역인 경우(단, 서비스 대상 지역은 대한민국 영토에 한정합니다.), 2. 이용고객이 설치장소 변경 후, 케어티는 동급상품(스페셜 대상) 제공이 불가하나 타사는 동급상품 제공이 가능한 경우(-고객유형이 "별표4"의 "개인"이며 비결함 가입자 대상임, -60일 이내에 동급상품으로 제공이 불가한 경우에 한함) 6. 이용고객 본인이 현역으로 군입대하는 경우. 단, 해당의 경우 경품제공 관련 위약금은 면제하지 않음

불가한 경우 할인반환금(위약금) 면제가 불가하며, 구비서류 변조 등 이용고객이 부적절하게 할인반환금(위약금)을 면제받은 경우 할인반환금(위약금)을 재청구할 수 있습니다.', ⑦-2항에는 '⑦항 해당고객은 해지희망일까지 고객명의로의 다음 각 호의 구비서류를 제출해야 하며 미제출시 할인반환금(위약금) 면제가 불가합니다. (단, 최근 1개월 이내 발행한 구비서류여야 함)'라고 명시되어 있다.

피심인은 이용자가 서비스 불가지역으로 이사하거나, 군에 입대하는 등 이용자의 귀책사유가 없는 해지의 경우에는 이용약관에 의해 할인반환금(위약금)을 부과할 수 없음에도 불구하고 24건(명)에 대하여 정당한 사유 없이 할인반환금(위약금)을 부과하였다.

사례1) 인천시 옹진군 소재 고○○가 인터넷+TV 결합상품을 이용하던 중 군입대 대상자에 해당되어 위약금이 면제 됨에도 불구하고 해지처리 후 위약금 24,265원을 부과하였다.

사례2) 강원도 고성군 소재 김○○가 인터넷+TV+전화 등 결합상품을 이용 하던 중 강원도 고성군(설치장소 상이) 설치불가 지역으로 이사하여 위약금이 면제 됨에도 불구하고 위약금 32,010원을 부과하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

전기통신사업법은 제50조(금지행위)제1항제5호에서 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하면서, 동법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

< 전기통신사업법 관련 조항 >

- 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는...(중략)
 - 5. 이용약관(제28조 제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표4>
 - 5. 법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.
 - 나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위
 - 9) 법 제36조에 따른 가입자 선로가 설치되지 않거나 전기통신서비스의 품질이 현저히 저하되는 지역으로 이사 등 이용자의 귀책사유가 없는 경우 이용계약 해지 시 정당한 사유없이 전기통신서비스의 위약금을 부과하는 행위

2. 위법성 판단

가. 해지를 지연(누락)한 행위

피심인은 이용자의 명시적인 해지신청에도 불구하고 즉시 해지처리 완료를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 611건(명)에 대해 '정당한 사유 없이 해지처리를 지연하거나 누락'하였다.

피심인은 이용자의 이의제기로 부과된 요금을 사후 전액 감면하였다고 하나, ① 이용자가 원하는 시기에 원하는 방법으로 해지를 하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택할 수 없게 함으로써 '이용자의 선택권을 침해한 점', ② 해지를 지연·누락함으로써 부당하게 요금을 청구하여 '경제적 이익을 침해'한 점 등을 고려할 때, 이러한 행위는 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위라고 인정된다. 이에 대해서는 피심인도 별다른 의견이 없다.

따라서 이러한 피심인의 행위는 "정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위"로서 "전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 인정된다.

나. 이용자의 귀책사유가 없는 이용계약 해지 시 위약금을 부과한 행위

피심인이 서비스가 제공되지 않은 지역이나 동급 상품 제공이 불가능한 지역으로의 이사, 군 입대 등으로 이용자의 귀책사유 없이 불가피하게 해지를 신청한 24명에게 위약금을 부과한 행위는, ① 위약금 면제 대상의 해지 건에 대해 위약금을 부과하지 않도록 한 피심인의 인터넷이용약관 제13조제7항과 다르게 위약금을 부과한 점, ② 부당한 위약금 부과로 이용자의 경제적 이익이 침해된 점, ③ 부당한 위약금 위약금으로 인한 이용자가 원하는 시기에 해지처리를 하지 못하여 이용자에게 정신적 피해가 발생한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해친 것으로 인정된다. 이에 대해서는 피심인도 별다른 의견이 없다.

따라서 피심인의 행위는 "이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 전단을 위반한 것이고, (2) "이용자의 귀책사유가 없음에도 이용계약 해지 시 위약금을 부과하는 행위"로서 "전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 9)를 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 지연·누락하는 행위', (ii) '이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (i) 상당원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (ii) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의해야 한다.

3. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등상당원들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

< 공표문안(예시) >

**주식회사 케이티는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

주식회사 케이티는 방송통신위원회로부터, 초고속인터넷 단품 및 결합상품 가입자가 해지신청 시 정당한 사유 없이 해지를 지연(또는 누락)하였고, 이용자의 귀책사유 없는 이용계약 해지 시 정당한 사유 없이 위약금을 부과하여 '전기통신사업법' 을 위반했다는 이유로 위반행위 중지, 업무처리 절차 개선 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 00일

주식회사 케이티 대표이사 ○○○

※ 사업장 공표문 크기 : A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상
 ※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결론

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

VI. 이의제기 방법 및 기간

위 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2 에스케이브로드밴드(주)의 해지 제한 관련 이용자 이익침해 행위

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 2017 - 43 - 264호

안 건 명 에스케이브로드밴드(주)의 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이브로드밴드(주)
 서울시 중구 퇴계로 24 SK남산그린빌딩

의결연월일 2017. 12. 06.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락'하거나, '이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등을 유도하는 행위', (ii) '이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐 (i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록된 이후에는 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조적을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.
4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선(주문 3)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

6. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금 액 : 104,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 「전기통신사업법」 제6조에 의해 허가받은 기간통신사업자로서 시내·시외·국제전화 서비스, 인터넷전화(VoIP), 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있고, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제4조에 의해 허가를 받은 인터넷 멀티미디어방송 제공사업자로서 IPTV서비스를 제공하고 있으며, '16년말 기준 서비스별 가입자 수 및 매출액은 <표1>과 같다.

<표 1> 피심인의 서비스별 가입자 및 매출액 현황('16년)

(가입자 : 만명, 매출액 : 억원)

구 분	초고속인터넷	VOIP	IPTV	결합상품
가입자 수	273	172	385	168
매출액	8,502	1,066	7,717	

※ 출처 : 매출액은 2016 회계년도 영업보고서, 가입자 수는 과기정통부 통계, 결합상품 가입자 수는 사업자 제출자료

2. 해지관련 현황

가. 해지업무 처리 절차

피심인은 초고속인터넷, IPTV, 인터넷 전화(이하 "유선 서비스"라 한다) 등에 대한 해지업무를 '해지문의→ 해지절차 안내→ 해지신청(해지의사 표시)→ 본인확인→ 해지접수 등록→ 해지처리 완료(해지희망일)→ 장비수거'의 절차로 진행하고 있다.

나. 콜센터 조직 및 인원

피심인은 4개의 위탁회사(서비스에이스(안양), 서비스탑(부산, 서부), 브로드밴드 TS(부천))아래 21개의 지역⁶⁾ 고객센터(이하 “콜센터”라 한다)에서 통신상품⁷⁾에 대한 안내 등 일반상담과 해지업무를 위탁처리하고 있다.

<그림 1> 피심인의 상담센터



피심인의 콜센터 상담원은 일반 상담원과 해지업무 상담원으로 구분되어 있다. 일반 상담원은 상품가입, 요금안내, 장애처리 등을 상담하는데 반하여 해지업무 상담원은 이용자의 해지와 관련된 문의를 상담하고, 해지 요청을 접수하는 한편, 해지접수등록 완료자에게 해지등록 취소 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지와 관련된 업무를 담당하고 있다. 피심인의 업무별 콜센터의 상담인원은 <표2>와 같다.

<표 2> 피심인의 상담인원 현황

단위 : 명

구 분	일반업무 상담				해지관련 상담				합 계
	서비스에이스	서비스탑	브로드밴드TS	소 계	서비스에이스	서비스탑	브로드밴드TS	소 계	
상담인원	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	1,412

다. 해지 제한 현황

1) 개요

피심인은 신규가입 유치에 경품비용, 가입자 유치수수료 등 가입비용이 상당히 소요되기 때문에 적은 비용으로 가입자를 유지하기 위해서 해지 희망자에 대해 서비스를 계속 이용하도록 적극적으로 권유하고 있다. 우선, 해지신청이 들어오면 해지 사유 확인, 본인 확인 등 해지 절차를 진행하면서 계속 이용을 권유한다. 이용자의 해지 신청 의사가 확고한 경우에는 소극적으로는 이용자의 해지 접수를 거부·지연·누락하는 한편, 적극적으로는 해지 희망일이 지난 이후에도 경품·요금할인 등을

6) 21개 지역 콜센터(전화번호 106)에서 전국의 이용자를 상대로 상담

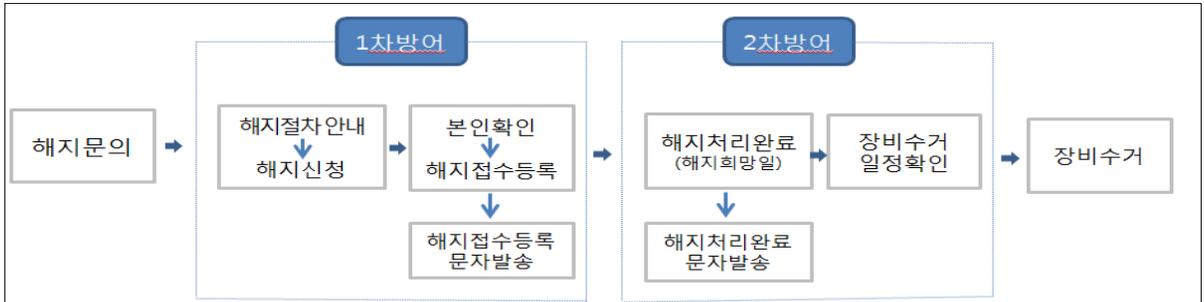
7) 초고속인터넷, 인터넷전화, IPTV 등 유선상품

제시하면서 해지 요청을 취소하도록 하고 있다. 피심인은 해지를 원하는 이용자의 의사를 철회 또는 취소시키고 계속적으로 서비스 이용을 유지하기 위한 노력을 "해지방어"라고 부르고 있다.

2) 해지방어 조직

피심인은 해지 방어를 위하여 21개 콜센터별로 해지업무 상담원으로 구성된 조직을 두고 있는데 해지방어 단계별로 담당하는 업무에 따라 1차 해지방어팀과 2차 해지방어팀을 두고 있고 '지역 CC팀'이라고 부르고 있다.

<그림 2> 피심인의 해지방어 단계



1차 해지방어팀에서는 i) 해지신청이 들어오면 해지접수 이전에 해지신청자에 대한 본인확인 등 해지 사유를 탐색하면서 1차 해지방어를 실시하고, ii) 지역CC팀(이하 "2차 해지방어팀"이라 한다)에서는 해지접수등록 이후에 해지 등록이 완료된 자를 대상으로 경품 및 요금할인 등 등 추가조건을 제시하며 해지방어 또는 재약정을 유도 하고 있다.

3) 인센티브 정책

피심인은 콜센터 상담원의 적극적인 해지방어를 유도하기 위하여 상담원의 임금을 성과보수 위주로 구성하고 있다. 상담원 보수체계는 근무연수에 따라 고정급과 해지방어 실적 등에 따라 지급되는 성과보수(이하"인센티브"라 한다)로 구성되어 있으며, 고정급은 평균 □□□만원 수준이나 인센티브는 □□□~□□□만원으로 큰 차이를 보이고 있다.

<표 3> 피심인의 해지 상담원 보수수준

(금액단위 : 천원)

구분	고정급 (평균 기본급여) (a)	인센티브				고정급 대비 인센티브 비율 (b/a)
		평균	최소	최대(b)	차이	
보수수준	□□□	□□□	□□□	□□□	3,208	2.20배

※ 2017. 2~4월 평균급여 및 인센티브

피심인의 인센티브 구성은 평균 해지방어가 57.5%, 재약정 7.6%, 엠셀링⁸⁾ 24.4%, 기타 10.5%로 해지방어에 대한 비중이 큰 것으로 나타났다.

8) 초고속인터넷 등 본 상품에 추가상품(IPTV, VoIP 등)을 판매하거나 높은 요금제 가입 등

<표 4> 피심인의 인센티브 항목의 지표비중(' 17. 상반기)

(단위 : %)

구분	인센티브 지표비중				
	해지방어	재약정	업셀링	상담평가, 응대방법 등	합계
인센티브(비중)	57.5%	7.6%	24.4%	10.5%	100%

4) 해지방어 정책

피심인은 상담메뉴얼, 해지방어 수수료 및 해지방어 따른 인센티브 정책 등 해지방어와 관련된 기준을 본사와 콜센터가 상호 협의하여 결정하고, 그 기준에 따라 각 콜센터에서 해지방어를 실시하고 있다.

5) 상담원 인터뷰 내용

피심인의 해지상담부서에 근무하는 상담원 5명을 대상으로 해지방어 및 인센티브와 관련된 내용을 인터뷰 한 결과,

상담원들은 ① 해지신청자를 대상으로 해지방어는 물론 추가상품 판매(업셀링) 목표 부여, ② 해지방어 및 재약정 실적의 평가 반영, ③ 실적에 따른 인센티브 차별 지급에 대해 불평이 많았으며, 특히, 상담원들은 해지방어 및 업셀링 실적에 대한 압박이 가장 큰 것으로 나타났다.

< 인터뷰 내용 >

(상담원 김○○씨) “해지방어와 관련된 콜을 하루에 34~35콜 정도 받은 편인데 해지방어가 좀 쉽지 않고, 업셀하기도 쉽지 않다”

(상담원 홍○○씨) “해지방어와 관련된 콜을 하루에 35~40콜 정도 받는데 좀 힘들다. 실적에 대한 압박은 없으나 독려는 한다.”

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 조사대상 기간(' 16.10.1.~ ' 17.3.31.) 동안에 피심인이 해지처리 과정에서 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부· 지연하거나 제한하는 등 전기통신사업법을 위반하였는지 여부에 대해 상담 콜 녹취 등의 자료 분석과 현장방문 및 상담원 인터뷰 등을 통해 사실을 확인하였으며,

피심인의 유선서비스 콜센터에 수발신 된 전체 콜 수(명)는 1,902,093콜(1,145,277명)으로, 이중 단순문의⁹⁾ 콜 수(명)는 1,056,575콜(778,977명), 해지 관련 콜 수(명)는 845,518콜(366,300명)이다.

9) 단순해지접수 확인 건, 장비관련 협의 건, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 건 등

<표 5> 조사대상 기간 중 피심인의 상담 콜 수 및 상담자 수(명)

전체 상담 콜 및 상담자 수			단순문의 상담 콜 및 상담자 수			해지 관련 콜 및 상담자 수		
상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)
1,902,093	1,145,277	1.66	1,056,575	778,977	1.36	845,518	366,300	2.31

2. 사실조사 방법

조사대상 기간 동안 피심인의 콜센터에 수발신된 상담 콜 내역과, 녹취자료, 정책서 등을 제출 받고, 현장방문 등을 통해 조사·분석하였다.

상담원의 전체 상담 콜(1,902,093콜, 상담자 수 1,145,277명)에 대해 상담메모 및 녹취내용¹⁰⁾ 등을 토대로 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연·누락한 건(명)을 확인하고, 이 과정에서 이용자의 귀책사유 없는 위약금 부과 건(명)을 추가적으로 인지하여 해당 담당자의 소명(확인서 수령)을 거쳐 확정하였다.

3. 행위사실

가. 해지를 거부·지연(누락)·제한하는 행위

1) 해지(예약) 신청을 거부하는 행위

피심인은 이용약관에 정한 바 없이 '내부지침¹¹⁾에 따라 해지 희망일 날짜가 해지 신청일로부터 14일을 초과하지 않는 범위내에서만 해지신청을 받고 있다. 이에 따라 14일을 초과한다는 이유로 198건(명)의 해지접수 등록을 거부하였다.

사례1) 경기 남양주시 소재 서○○가 '17.3.14. 인터넷 상품에 대해 해지신청을 하면서 해지희망 날짜를 '17.4.1. 요청하였으나, 고객센터에서는 14일을 초과했다는 이유로 해지접수 등록을 거부하였다.

사례2) 서울 마포구 소재 이○○가 '16.10.11. Btv 및 전화 상품에 대해 해지신청을 하면서 해지희망 날짜를 '16.10.28. 요청하였으나, 고객센터에서 14일을 초과했다는 이유로 해지접수 등록을 거부하였다.

2) 해지를 지연(누락)하는 행위

피심인은 해지처리 과정에서 이용자의 명시적인 해지신청(해지의사 표시)에도 불구하고 해지처리 완료(과금 중단 및 서비스 종료)를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 717건(명)의 해지접수 등록을 지연하거나 누락하였다.

10) 녹취내용은 조사관이 피심인의 직원들과 함께 청취

11) 상담원 스크립트 및 해지접수시스템에 해지희망일로부터 14일 이전의 경우에는 예약 접수 불가

< 표 6 > 피심인의 해지지연(누락) 현황

(단위 : 건(명), 일)

구분	해지지연(누락) 건(명) 수	평균 누락(일)
해지지연(누락) 현황	717	4.7

사례1) 경기 고양시 소재 정○○가 '15.9.1. 전화 상품을 해지신청을 하였으나, '16.12.13. 해지처리 완료가 되지 않아 요금(33,521원)이 발생함에 따라 '16.12.13. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

사례2) 충남 보령 소재 안○○가 '16.12.5. 해지신청을 하였으나, '17.1.12. 해지 처리가 되지 않아 요금(35,200원)이 발생함에 따라 '17.1.12. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

3) 사실상 해지를 제한(해지접수 이후 지속적으로 해지철회 요구 및 재약정을 요구)하는 행위

(가) 해지제한 내용 및 규모

피심인은 이용자의 명백한 의사표시에 따라 해지접수 등록을 완료하고 접수완료 문자¹²⁾까지 통보한 이후, 2차 해지방어팀 등에서 추가조건으로 '상품권 등 최대 35만원 상당 제공'¹³⁾ 등을 제시하며 최대 23회까지 반복적으로 이용자에게 전화하여 해지신청의 철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 39,424건(명)의 해지를 제한하고 있다.

(나) 콜 상세 분석

① (전체 해지 상담자 및 콜 분석) 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수

등록 완료자(100,059명)에 대해 상담 콜을 분석한 결과, 해지방어 성공자는 11,102명이고, '정당한 사유'¹⁴⁾에 해당하는 통화자는 49,533명으로 나타났으며, 이를 제외한 해지 제한자는 39,424명¹⁵⁾으로 해지제한 비율은 44.3%로 나타났다.

<표 7> 해지접수 등록 완료자에 대한 2차 해지방어팀의 상담 현황

구분	상담자 현황
<input type="checkbox"/> 2차 해지방어팀에서 상담한 상담자 수(명)	100,059
- 해지방어 성공자 수(명)	11,102
<input type="checkbox"/> 해지방어성공자 제외 상담자 수(명)(a)	88,957
- 정당한 사유 해당 통화자 수(명)	49,533
<input type="checkbox"/> 해지제한 자 수(명)(b)	39,424
해지제한 비율(%) (b/a)	44.3

12) 홍길동님이 요청하신 ○○○상품이 YY년 MM월 DD일 해지될 예정입니다

13) 문 ○○의 녹취록, 30% 요금할인 등

14) 단순해지접수 확인, 장비 철거 관련 협의, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 등

15) 해지철회 요구 또는 재약정 유도에 따른 해지철회자(해지방어 성공)는 해지제한 행위의 결과로 나타난 것으로 볼 수 있으나, 본 조사에서는 해지 의사표시가 중국적이지 않다고 판단하여 해지제한 건수(명)에서 제외하였으며, 또한 '정당한 사유'에 해당하는 건(명)도 해지철회 요구 또는 재약정 유도와 관련 없다고 판단하여 해지제한 건(명)에서 제외

또한, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(100,059명)에게 해지철회 요구 또는 재약정 등으로 통화한 전체 콜 수는 282,258콜로 1인당 평균 콜 수는 2.82콜로 나타났다.

<표 8> 해지접수 완료자에 대한 상담자 및 상담 콜 현황

구분	상담자 수(명)(a)	상담 콜 수(명)(b)	1인당 평균 콜 수(명)(b/a)
현황	100,059	282,258	2.82

② (인입콜 및 발신콜) 전체 콜수(282,258)에 대해 인입콜과 발신콜로 구분해 본 결과, 인입콜 수는 82,650콜(29.3%), 발신콜 수는 199,608콜(70.7%)로 발신콜 수가 116,958콜이 많은 것으로 나타났다.

<표 9> 해지접수 완료자에 대한 전체 콜 현황

구분	인입 콜		발신 콜		합 계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	82,650	29.3	199,608	70.7	282,258	100

③ (해지희망일 전·후 콜) 전체 콜수(282,258)에 대해 해지희망일 전·후로 분석한 결과, 해지희망일 이전 188,706콜(66.9%), 해지희망일 이후 93,552(33.1%)로 나타나는 등 해지희망일 이전 콜이 더 많은 것으로 나타났다.

<표 10> 해지접수 완료자에 대한 '해지희망일' 전후 콜 현황

구분	해지희망일 이전		해지희망일 이후		합계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	188,706	66.9	93,552	33.1	282,258	100

④ (1인당 발신콜) 한편, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(100,059명)에게 발신한 전화 횟수를 분석한 결과, 1회가 53,245명(53.2%), 2회가 23,363명(23.3%)으로 나타났고, 3회 이상도 23,451명(23.5%)로 나타나는 등 최대 23회까지 전화한 것으로 나타났다.

<표 11> 해지접수 완료자에 대한 1인당 발신 횟수 현황

구분 (콜수)	1회	2회	3회	4회	5회	6회	7-23회	합계
통화자수	53,245	23,363	11,055	5,605	2,896	1,574	2,321	100,059
비율(%)	53.2	23.3	11.0	5.6	2.9	1.6	2.4	100

나. 이용약관과 다르게 할인반환금(위약금)을 부과한 행위

피심인의 초고속인터넷 이용약관(제19조)¹⁶⁾제⑦항에는 '고객이 다음에 해당하는 경우 초고속인터넷 서비스 할인반환금(위약금을 의미하며 이하 같다) 없이 계약을 해지할 수 있으며 [별표3] 구비서류에 기재된 증빙서류를 회사에 제출하여야 합니다. 이를 제출하지 않을 경우 할인반환금(위약금)이 청구될 수 있습니다.'라고 명시되어 있다.

피심인은 이용자가 서비스 불가지역으로 이사하거나, 군에 입대하는 등 이용자의 귀책사유가 없는 해지의 경우에는 이용약관에 의해 할인반환금(위약금)을 부과할 수 없음에도 불구하고 피심인은 3건(명)에 대하여 정당한 사유 없이 할인반환금(위약금)을 부과하였다.

사례) 서울시 관악구 소재 조○○가 경기도 여주로 이사하면서 이전 설치 요청을 하였으나 이사한 곳이 이전설치가 불가하다고 안내하면서도 위약금 688,147원을 부과하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

< 전기통신사업법 관련 조항 >

- 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는...(중략)
 - 5. 이용약관(제28조 제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표4>
 - 5. 법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.
 - 나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위
 - 9) 법 제36조에 따른 가입자 선로가 설치되지 않거나 전기통신서비스의 품질이 현저히 저하되는 지역으로 이사 등 이용자의 귀책사유가 없는 경우 이용계약 해지 시 정당한 사유없이 전기통신서비스의 위약금을 부과하는 행위

16) 피심인의 초고속인터넷 이용약관(19조)⑦ 1. 서비스 제공이 불가능한 지역으로의 이전인 경우(대한민국 영토에 한함), 2. 이전설치로 인하여 기존에 사용중인 서비스와 동일한 속도 및 가격을 제공하지 못하는 경우, 5. 군 입대의 경우

전기통신사업법은 제50조(금지행위)제1항제5호에서 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하면서, 동법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 해지를 거부·지연(누락)하거나 제한한 행위

1) 인정된 사실

(가) 피심인은 이용자가 해지신청을 하면서 신청일로부터 14일을 초과한 날 이후에 해지희망일을 요청하는 경우 내부지침을 근거로 하여 예약 해지신청 접수 198건(명)을 거부하였고,

(나) 이용자의 명시적인 해지신청에도 불구하고 즉시 해지처리 완료를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 717건(명)에 대해 '정당한 사유 없이 해지처리를 누락'하였으며,

(다) 1차 해지접수 등록이 완료된 이용자를 대상으로 2차 해지방어담 등에서 상담원이 추가조건을 제시하며 해지접수 등록자 88,957명중 39,424명에게 최소 1회에서 최대 23회까지 해지접수 등록 취소(해지신청 철회 요구) 또는 재약정을 유도하는 등 해지를 제한하였다.

2) 피심인의 주장 및 검토

(가) 피심인은 위의 1) (가)의 '예약해지신청 거부'에 대해 '14일 이내에 예약해지'만 접수토록 운영한 것은 효율적인 업무 수행과 명확한 업무처리 기준수립을 위한 것으로써 기간을 14일로 정하여 운영한 것은 정당한 사유에 해당한다고 주장하고 있으며,

(나) 피심인은 위 1) (다)의 행위에 관해 "이용자의 해지신청이 있다 하더라도 해지완료 전까지는 고객의 지위를 갖게 됨으로써, 고객에게 해지에 대한 불이익과 혜택을 설명하는 것은 '정상적인 마케팅 활동'이기에 '해지를 제한'하지 않았다."라고 소명하였다.

(다) 피심인의 위 주장 중 (가)에 대해 살펴보면, ① 요금부과 단위가 1개월임에도 그 기간보다 짧은 14일 이내에만 해지 신청이 가능하도록 한 점, ② 이용약관에 명시되지 않은 내부지침은 계약의 내용에 포함되지 않은 것으로 이용자를 구속할 수 없는 점, ③ 관련 법령이나 가이드라인이 없다는 이유로 임의의 내부지침을 근거로 하여 예약 해지접수 등록을 거부한 점 등을 고려할 때 '정당한 사유 없이 해지를 거부'한 것으로 인정된다.

(라) 또한, 피심인의 위 주장 중 (나)에 대해 살펴보면 ① 이용자의 의사표시에 따라 해지접수 완료 이후에도 추가조건 등을 제시하며 해지철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지의 효과가 사실상 발생하지 않은 것과 같이 행위한 점, ② 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)의 문언이 '해지권'을 제한하는 행위(같은 목 10))가 아니라 '해지'를 제한하는 행위라고 규정하고 있는

점, ③ 해지효과가 발생하는 해지희망일 이전의 행위보다 해지희망일 이후의 행위로부터 이용자를 보호할 필요성이 더 큰 점 등을 고려할 때, 해지희망일 이전 뿐만 아니라 해지희망일 이후에 서비스 중단 등 해지처리를 완료하지 않은 상태에서 해지접수 등록 취소 또는 제약정을 유도하는 행위 역시 사실상 해지를 제한하는 행위라고 판단된다.

아울러, ① 해지접수가 완료된 이후 이용자에게 전화하는 것이 '정상적인 마케팅 활동'이라면 신규 가입자를 가입시키고자 하는 것으로 새로이 가입신청서 작성 또는 신규 가입신청에 준하는 녹취를 해야 함에도 이를 하지 않은 점, ② 상담내용을 분석해 보면 "인터넷, TV 해지처리 안내로 연락드렸는데요. 취소하시고 3년 제약정시 35만원 지원 가능합니다.", "해지취소 하시면 상품권 9만원 드려요." 등 용어를 사용하고 있는 점, ③ 해지철회 내지 제약정 시 기존 계약에 따른 이용요금 및 위약금 등을 정산 하지 않은 채 중단기간 동안 요금이 정상 과금된 점, ④ 운영에 있어서 3개월 이내에 동일가입자가 동일 장소에서 재가입하는 행위를 금지하고 있는 점 등을 고려할 때, 새로운 신규 가입자 모집이라고 보기 어렵다.

3) 판단

위의 '1)~2)'에서 살펴본 바를 종합해 볼 때, 피심인의 행위는 ① 이용자가 원하는 시기에 원하는 방법으로 해지를 하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택할 수 없게 함으로써 '이용자의 선택권을 침해한 점', ② 이용자의 이의제기로 부과된 요금을 사후 전액 감면하였다고 하나, 해지를 지연·누락함으로써 부당하게 요금을 청구하여 '경제적 이익을 침해'한 점, ③ 최소 1회~최대 23회까지 추가 전화로 해지철회 요구, 제약정 등을 유도하여 이용자의 시간을 빼앗고 정신적으로 심대한 불편을 끼쳤다는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이러한 행위는 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위라고 인정된다.

따라서 위 1)의 (가)~(다)의 행위는 "정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위"로서 "전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 인정된다.

나. 이용자의 귀책사유가 없는 이용계약 해지 시 위약금을 부과한 행위

피심인이 서비스가 제공되지 않은 지역이나 동급 상품 제공이 불가능한 지역으로의 이사, 군 입대 등으로 이용자의 귀책사유 없이 불가피하게 해지를 신청한 3명에게 위약금을 부과한 행위는, ① 위약금 면제 대상의 해지 전에 대해 위약금을 부과하지 않도록 한 피심인의 인터넷이용약관 제19조제7항과 다르게 위약금을 부과한 점, ② 부당한 위약금 부과로 이용자의 경제적 이익이 침해된 점, ③ 이용자가 원하는 시기에 해지처리를 하지 못하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택하지 못하여 이용자에게 정신적 피해가 발생한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해친 것으로 인정된다. 이에 대해서는 피심인도 별다른 의견이 없다.

따라서 피심인의 행위는 (1) "이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 전단을 위반한 것이고, (2) "이용자의 귀책사유가 없음에도 이용계약 해지

시 위약금을 부과하는 행위"로서 "전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신 서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5호 나목 9)를 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락'하거나, '이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등을 유도하는 행위', (ii) '이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 ((i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록 된 이후에는 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의해야 한다.

3. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

< 공표문안(예시) >

주식회사 에스케이브로드밴드는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

주식회사 에스케이브로드밴드는 방송통신위원회로부터, 초고속인터넷 단품 및 결합상품 가입자가 해지신청 시 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연(또는 누락)하거나 제한하였고, 이용자의 귀책사유 없는 이용계약 해지 시 정당한 사유 없이 위약금을 부과하여 '전기통신사업법' 을 위반했다는 이유로 위반행위 중지, 업무처리 절차 개선 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 00일

주식회사 에스케이브로드밴드 대표이사 ○○○

※ 사업장 공표문 크기 : A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

1. 부과기준액

전기통신사업법 제53조제1항은 같은 법 제50조제1항을 위반한 행위가 있는 경우로서 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 대통령령으로 정하는 경우에는 10억 원 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있도록 하고 있으며, 대통령령으로 정하는 경우는 같은 법 시행령 제47조제2항에서 영업을 시작하지 아니하거나 영업중단으로 인하여 영업실적이 없는 경우와 그 밖에 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우로 규정하고 있다. 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6]에 근거한 "금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준"(방송통신위원회 고시 제2016-11호, 이하 '세부기준'이라 한다) 제3조제2항은 매출액이 없거나 객관적인 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 같은 법 제50조제1항제5호 금지행위의 경우 과징금 부과 상한액을 8억원으로 정하고 있으며, 세부기준 제6조제5항제3호는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우를

관련 매출액이 없거나 산정이 곤란한 경우의 하나로 규정하고 있다.

중대성을 판단함에 있어서 세부기준 제4조제1항 [별표 1]은 해당 위반행위의 시장에 미치는 영향, 피해 중대성 및 범위, 이용자 피해회복 여부 등을 종합적으로 고려하도록 하고 있다. 세부기준 제4조제2항 [별표2]는 중대성의 정도에 따라 부과기준 금액을 매우 중대한 위반행위는 6억원 초과 8억원 이하, 중대한 위반 행위는 3억원 초과 6억원 이하, 그리고 중대성이 약한 위반행위는 3억원 이하로 하고 있다.

피심인이 초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용자의 해지신청을 거부·지연하거나 제한하여 발생시킨 매출액 등은 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우에 해당하므로 전기통신사업법제53조제1항과 제4항, 같은 법 시행령 제46조제1항 및 세부기준 제4조제2항에 따라 부과기준 금액을 기준으로 과징금을 산정하여 부과하도록 한다.

부과기준액에 관하여 살펴보면, 피심인의 위반건수(40,342건)가 동일행위로 처분 받은 사업자(이하 '경쟁사업자'라 한다)에 비해 상대적으로 많지 않음으로써 경쟁사업자간 경쟁질서 저해정도 및 시장에 미치는 영향이 크지 않는 점, 이용자의 해지효과 또한 경쟁사업자에 비해 상대적으로 낮다는 점 등을 종합적으로 고려할 때 '중대성이 약한 위반행위'로 판단하여 세부기준 제4조제2항[별표2]에 따라 3억원 이하로 한다. 다만, 경쟁사업자 중 위반율이 가장 높은 사업자의 '위반율'을 기준으로 산정하여 기준금액을 1억 3,095만원으로 산정한다.

2. 필수적 가중·감경

세부기준 제7조제1항 [별표 3]은 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 중기 위반행위에 대하여 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

피심인의 금지행위 위반기간 2개월 초과 6개월 이내이므로 세부기준 제7조제1항 [별표3]에 따라 기준금액의 100분의 10을 필수적 가중하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 기준금액의 100분의 10을 필수적 감경한다.

3. 추가적 가중·감경

세부기준 제8조 [별표4]는 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산하고, 이용자 보호업무 평가결과 우수등급을 받은 경우 필수적 가중금액의 100분의 30 이내에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

피심인은 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니하였으므로 세부기준 제8조 [별표4]에 따라 필수적 가중·감경한 금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 추가적 가산하고, 전년도에 이용자보호업무 평가결과 우수등급을 받은 적이 있으므로 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 20을 추가적 감경하고, 조사에 적극 협조한 점을 고려하여 100분의 20을 추가적으로 감경한다.

4. 최종 과징금

이상과 같은 부과기준금액과 필수적 가중·감경 및 추가적 가중·감경을 고려하여 산정된 최종 과징금은 1억 400만원이다.

기준금액	필수적 가중 (10%)	필수적 감경 (△10%)	추가적 가중 (20%)	추가적 감경 (△40%)	최종 과징금
13,095만원	1,309만원	1,309만원	2,619만원	5, 314만원	1억 400만원

VI. 결론

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

VII. 이의제기 방법 및 기간

위 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

3 (주)엘지유플러스의 해지 제한 관련 이용자 이익침해 행위

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 2017 - 43 - 265호

안 건 명 (주)엘지유플러스의 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자의 이익침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)엘지유플러스
서울시 용산구 한강대로 32 LG유플러스 빌딩

의결연월일 2017. 12. 06.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락'하거나, '이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등을 유도하는 행위', (ii) '이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위'(iii) '해지 희망일에 서비스를 중단하지 않고 장비 수거일까지 서비스를 제공하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐 (i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록 된 이후에는 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선(주문 3)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금 액 : 800,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 「전기통신사업법」 제6조에 의해 허가받은 기간통신사업자로서 시내·시외·국제전화 서비스, 인터넷전화(VoIP), 이동전화, 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있고, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제4조에 의해 허가를 받은 인터넷 멀티미디어방송 제공사업자로서 IPTV서비스를 제공하고 있으며, '16년말 기준 서비스별 가입자 수 및 매출액은 <표1>과 같다.

<표 1> 피심인의 서비스별 가입자 및 매출액 현황('16년) >

(가입자 : 만명, 매출액 : 억원)

구 분	초고속인터넷	VoIP	IPTV	결합상품 가입자 수
가입자 수	361	437	304	285
매출액	7,871	2,681	4,600	-

※ 출처 : 매출액은 2016 회계년도 영업보고서, 가입자 수는 과기정통부 통계, 결합상품 가입자 수는 사업자 제출자료

2. 해지관련 현황

가. 해지업무 처리 절차

피심인은 초고속인터넷, IPTV, 인터넷 전화(이하 "유선 서비스"라 한다) 등에 대한 해지업무를 '해지문의→ 해지절차 안내→ 해지신청(해지의사 표시)→ 본인확인→ 해지접수 등록→ 해지처리 완료(해지희망일)→ 장비수거'의 절차로 진행하고 있다.

나. 콜센터 조직 및 인원

피심인은 1개의 자회사(CSONE파트너)와 1개의 협력사(LB휴넷) 아래 5개 지역¹⁷⁾에 고객센터(이하 "콜센터"라 한다)를 두고 통신상품¹⁸⁾에 대한 안내 등 일반상담과 해지업무를 위탁처리하고 있다.

<그림 1> 피심인의 상담센터



피심인의 콜센터 상담원은 일반 상담원과 해지업무 상담원으로 구분되어 있다. 일반 상담원은 상품가입, 요금안내, 장애처리 등을 상담하는데 반하여 해지업무 상담원은 이용자의 해지와 관련된 문의를 상담하고, 해지 요청을 접수하는 한편, 해지접수등록 완료자에게 해지등록 취소 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지와 관련된 업무를 담당하고 있다. 피심인의 업무별 콜센터의 상담인원은 <표2>와 같다.

<표 2> 피심인의 상담인원 현황

단위 : 명

구 분	일반업무 상담			해지관련 상담			합 계
	CSONE 파트너	LB휴넷	소 계	CSONE 파트너	LB휴넷	소 계	
상담인원	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	2,810

다. 해지 제한 현황

1) 개요

피심인은 신규가입 유치에 경품비용, 가입자 유치수수료 등 가입비용이 상당히 소요되기 때문에 적은 비용으로 가입자를 유지하기 위해서 해지 희망자에 대해 서비스를 계속 이용하도록 적극적으로 권유하고 있다. 우선, 해지신청이 들어오면 해지 사유 확인, 본인 확인 등 해지 절차를 진행하면서 계속 이용을 권유한다. 이용자의 해지 신청 의사가 확고한 경우에는 소극적으로는 이용자의 해지 접수를 거부·지연·누락하는 한편, 적극적으로는 해지 희망일이 지난 이후에도 경품·요금할인 등을 제시하면서 해지 요청을 취소하도록 하고 있다. 피심인은 해지를 원하는 이용자의 의사를 철회 또는 취소시키고 계속적으로 서비스 이용을 유지하기 위한 노력을 "해지방어"라고 부르고 있다.

17) 5개 지역 콜센터(전화번호 101)에서 전국의 이용자를 상대로 상담

18) 초고속인터넷, 인터넷전화, IPTV 등 유선상품

2) 해지방어 조직

피심인은 해지 방어를 위하여 5개 콜센터별로 해지업무 상담원으로 구성된 조직을 두고 있는데 해지방어 단계별로 담당하는 업무에 따라 1차 해지방어팀과 2차 해지방어팀을 두고 있으며 각각 세이브팀과 원백팀이라 부르고 있다.

<그림 2> 피심인의 해지방어 단계



세이브팀에서는 i) 해지신청이 들어오면 해지접수 이전에 해지신청자에 대한 본인확인 등 해지 사유를 탐색하면서 1차 해지방어를 실시하고, ii) 원백팀(이하 "2차 해지방어팀"이라 한다)에서는 해지접수등록 이후에 해지 등록이 완료된 자와 해지 고위험군¹⁹⁾, 해지보류된 고객군(群)²⁰⁾을 대상으로 경품 및 요금할인 등 추가조건을 제시하며 장비수거일까지 해지방어 또는 재약정을 유도 하고 있다.

3) 인센티브 정책

피심인은 콜센터 상담원의 적극적인 해지방어를 유도하기 위하여 상담원의 임금을 성과보수 위주로 구성하고 있다. 상담원 보수체계는 근무연수에 따라 고정급과 해지방어 실적 등에 따라 지급되는 성과보수(이하 "인센티브"라 한다)로 구성되어 있으며, 고정급은 평균 □□□만원 수준이나 인센티브는 □□□~□□□만원으로 큰 차이를 보이고 있다

<표 3> 피심인의 해지상담원 보수수준

(금액단위 : 천원)

구분	고정급 (평균 기본급여) (a)	인센티브				고정급 대비 인센티브 비율 (b/a)
		평균	최소	최대(b)	차이	
보수수준	□□□	□□□	□□□	□□□	4,850	3.13배

※ 2017. 2~4월 평균급여 및 인센티브

피심인의 인센티브 구성은 평균 해지방어가 69.7%, 재약정 19.9%, 엠셀링²¹⁾ 3.1%, 기타 7.3%로 해지방어에 대한 비중이 큰 것으로 나타났다.

19) 이용기간이 31~36개월에 도달하는 이용자

20) 이용자가 해지신청을 할 경우 해지신청 취소나 해지접수 하지 않은 고객群으로 영업정책상 의도적으로 해지보류를 유도하고, 별도 관리하여 추가 해지방어에 이용

21) 초고속인터넷 등 본 상품에 추가상품(IPTV, VoIP 등)을 판매하거나 높은 요금제 가입 등

특히, 피심인은 해지접수율이 높으면 상담원 뿐 아니라 팀장, 실장 등의 인센티브도 삭감하는 등 상담원의 해지방어 등 실적을 관리자까지 연계·운영하고 있다.

이에 따라 상담원이 해지접수 등록(월 2~3백건)을 하지 않고 다시 연락을 하게끔 유도하는 것으로 나타났다.

<표 4> 피심인의 인센티브 항목의 지표비중('17.상반기)

(단위 : %)

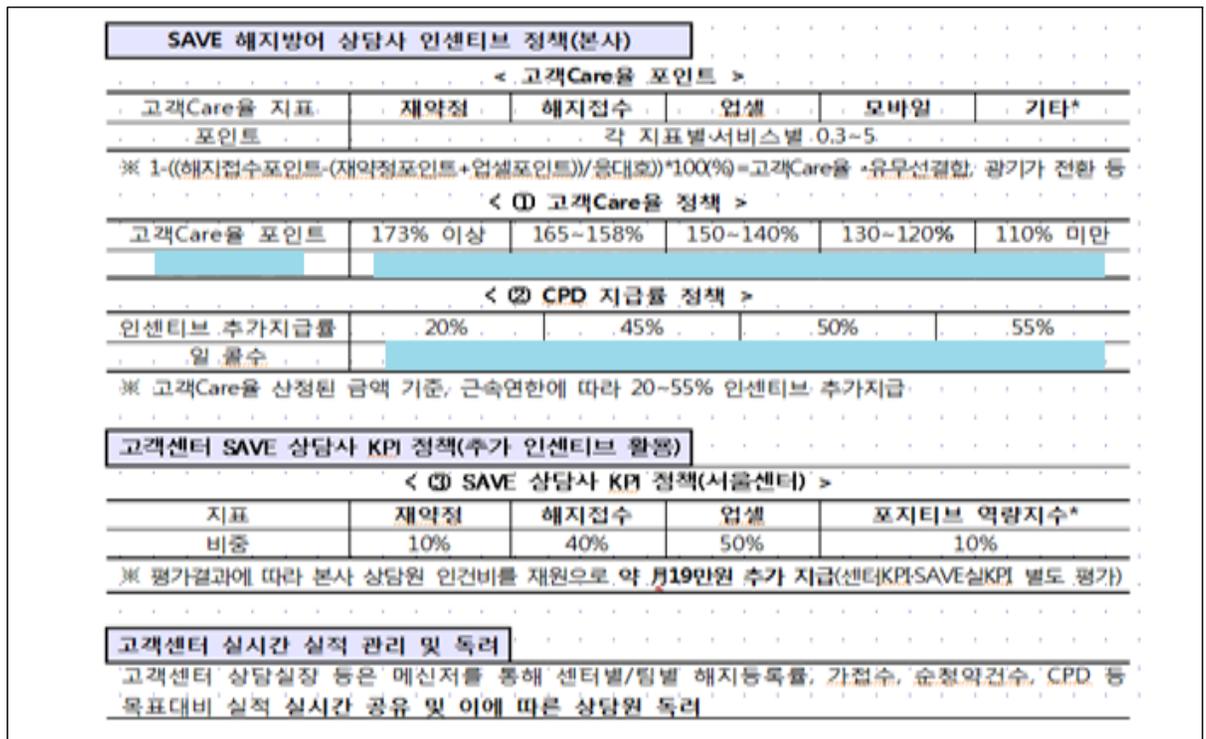
구분	인센티브 지표비중				
	해지방어	재약정	업셀링	상담평가, 응대방법 등	합계
인센티브(비중)	69.7%	19.9%	3.1%	7.3%	100%

4) 해지방어 정책

피심인은 상담메뉴얼, 해지방어 수수료 및 해지방어 따른 인센티브 정책 등 해지방어와 관련된 기준을 본사와 콜센터가 상호 협의하여 결정하고, 그 기준에 따라 각 콜센터에서 해지방어를 실시하고 있다.

해지방어 정책으로 'SAVE 해지방어 정책', '고객센터 SAVE 상담사 KPI 정책' 등 각종 정책²²⁾, '주간·월간 회의자료', '이메일 공지²³⁾ 등을 통해 고객센터 및 해지상담원에게 시달함으로써 해지방어를 독려하고 있다.

<그림 3> 피심인의 해지방어 및 인센티브 정책 현황



22) SAVE 해지방어정책, 업셀링정책, 재약정정책, 콜(IN/OUT) 캠페인정책, 오퍼정책

23) 목표 대비 실적 체크, 주차별 해지트렌드 예측 및 운영방안 공유, 정책강화 및 캠페인 변경 등 상시 공지

5) 상담원 인터뷰 내용

피심인의 해지상담부서에 근무하는 12명의 상담원(퇴직자 포함)을 대상으로 해지방어 및 인센티브와 관련된 내용을 인터뷰 한 결과,

상담원들은 ① 해지신청자를 대상으로 해지방어는 물론 추가상품 판매(업셀링) 목표 부여, ② 해지방어 및 재약정 실적의 평가 반영, ③ 실적에 따른 인센티브 차별 지급, ④ 실적부진 상담원에 대해 퇴근시간 이후 상담 우수사례 교육 등을 가장 힘들어 하였으며,

특히, 상담원들은 해지방어 및 재약정 실적에 대한 압박이 가장 큰 것으로 나타났다.

< 인터뷰 내용 >

(상담원 탁○○씨) “해지요청자에게 해지방어는 물론 해지신청자가 가입한 상품 외에 추가상품을 판매하는 것이 가장 어려웠고”, “다른 상담사들도 해지방어와 업셀링 등 두 가지 목표 때문에 힘들어 했다”

(상담원 장○○씨) “고객센터에서 주어지는 팀의 목표를 미달할 경우 퇴근 후 부진자에 대한 교육과 우수상담 내용을 반복적으로 듣고 실천해야 하는 것이 가장 힘들었다”

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 조사대상 기간(' 16.10.1.~ ' 17.3.31.) 동안에 피심인이 해지처리 과정에서 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 등 전기통신사업법을 위반하였는지 여부에 대해 상담 콜 녹취 등의 자료 분석과 현장방문 및 상담원 인터뷰 등을 통해 사실을 확인하였으며,

피심인의 유선서비스 콜센터에 수발신 된 전체 콜 수(명)는 3,759,708콜(1,230,055명)으로, 이중 단순문의²⁴⁾ 콜 수(명)는 1,997,387콜(623,844명), 해지 관련 콜 수(명)는 1,762,321콜(606,211명)이다.

<표 5> 조사대상 기간 중 피심인의 상담 콜 수 및 상담자 수(명)

전체 상담 콜 및 상담자 수			단순문의 상담 콜 및 상담자 수			해지 관련 콜 및 상담자 수		
상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)
3,759,708	1,230,055	3.06	1,997,387	623,844	3.20	1,762,321	606,211	2.91

24) 단순해지접수 확인 건, 장비관련 협의 건, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 건 등

2. 사실조사 방법

조사대상 기간 동안 피심인의 콜센터에 수발신된 상담 콜 내역과, 녹취자료, 정책서 등을 제출 받고, 현장방문 등을 통해 조사·분석하였다.

가. 해지거부·지연·누락 등 관련

상담원의 전체 상담 콜(3,759,708콜, 상담자 수 1,230,055명)에 대해 상담메모 및 녹취내용²⁵⁾ 등을 토대로 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연·누락한 건(명)을 확인하고, 이 과정에서 이용자의 귀책사유 없는 위약금 부과 건(명)을 추가적으로 인지하여 해당 담당자의 소명(확인서 수령)을 거쳐 확정하였다.

나. 서비스 미 중단 관련

해지처리 완료자에 대해 장비철거 시점까지 서비스를 중단하지 않은 건(명)에 대해 전산센터를 방문하여 서비스 중단이 전산 상으로 가능하다는 것을 네트워크 담당자의 진술과 전산에서 직접실행한 후 담당자의 확인서를 받았다²⁶⁾.

3. 행위사실

가. 해지를 거부·지연(누락)·제한하는 행위

1) 해지(예약) 신청을 거부하는 행위

피심인은 이용약관에 정한 바 없이 '내부지침'²⁷⁾에 따라 해지 희망일 날짜가 해지 신청일로부터 10일을 초과하지 않는 범위내에서만 해지신청을 받고 있다. 이에 따라 10일을 초과한다는 이유로 878건(명)의 해지접수 등록을 거부하였다.

사례1) 전북 전주시 소재 최○○가 '16.12.7. TV 상품에 대해 해지신청 하면서 해지 희망 날짜를 '16.12.18.로 요청하였으나, 고객센터에서는 예약해지 불가 기간이라고 하면서 해지접수등록을 거부하였다.

사례2) 경기도 성남시 소재 이○○가 '16.12.19. 인터넷 전화상품에 대해 해지신청 하면서 해지희망 날짜를 '17.1.11.로 요청하였으나, 고객센터에서는 예약해지 불가 기간이라고 하면서 해지접수등록을 거부하였다.

25) 녹취내용은 조사관이 피심인의 직원들과 함께 청취

26) 피심인은 초고속인터넷 서비스 중단은 물리적으로 장비를 철거해야만 중단된다고 주장함에 따라 장비철거를 하지 않은 상태에서 서비스 중단여부 확인

27) 상담원 스크립트 및 해지접수시스템(Ucube)에 해지희망일로부터 10일 이전의 경우에는 예약 접수 불가

2) 해지를 지연(누락)하는 행위

피심인은 해지처리 과정에서 이용자의 명시적인 해지신청(해지의사 표시)에도 불구하고 해지처리 완료(과금 중단 및 서비스 종료)를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 4,788건(명)의 해지접수 등록을 지연하거나 누락하였다.

특히, 전체 해지 지연(누락)자 4,788명 중 상담원이 인센티브 삭감을 우려하여 고의로 해지접수 등록을 받지 않고 다른 상담원이 처리 하도록 밀어내면서 1,359건(명)의 해지접수 등록을 지연하였다.

<표 6> 피심인의 해지지연(누락) 현황

(단위 : 건(명), 일)

구분	해지지연(누락) 건(명)수	평균 누락일 수
해지지연(누락) 현황	4,788	6.4

사례1) 충북 청주시 소재 김○○가 '13.6.3. 결합상품을 해지신청 하였으나, '16.11.15.까지 해지 처리가 되지 않고 요금(약 99만원)이 발생함에 따라 '16.11.15. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

사례2) 광주 광산구 소재 이○○가 '16.2.29. 결합상품을 해지신청 하였으나, '16.12.15.까지 해지처리가 되지 않고 요금(394,584원)이 발생함에 따라 '16.12.15.항의 후 즉시 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

3) 사실상 해지를 제한(해지접수 이후 지속적으로 해지철회 요구 및 재약정을 요구)하는 행위

(가) 해지제한 내용 및 규모

피심인은 이용자의 명백한 의사표시에 따라 해지접수 등록을 완료하고 접수완료 문자²⁸⁾까지 통보한 이후, 2차 해지방어팀 등에서 추가조건으로 '상품권 등 최대 35만원 상당 제공', '약정기간 동안 월 2,000원 인터넷 요금 장기할인'등을 제시하며 최대 73회까지 반복적으로 이용자에게 전화하여 해지신청의 철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 124,186건(명)의 해지를 제한하고 있다.

피심인이 제출한 콜센터 상담원의 상담내역 자료의 각 항목에는 상담 일련번호, 통화방향, 소분류명, 할인금액, 재약정 여부, 총 경제적 이익 규모 등으로 분류되어 있으며, 소분류명에는 '해지방어 성공' 등으로 입력되어 있다.

28) 홍길동님이 요청하신 ○○○상품이 YY년 MM월 DD일 해지될 예정입니다

<그림 4> 피심인이 제출한 해지제한 건 중 '해지방어 성공' 및 '재약정' 자료 일부

단위 : 건(명)

A	D	E	K	M	N	O	P	R	S	T	U
상담일련번호	서비스명	통화방	소분류명	합인내	합	합인금액	재약정여부			상담센터명	상담사소속
191703141695-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산1센터	원백2팀
191703141695-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산1센터	원백2팀
251703171697-U+	인터넷		인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산2센터	원백2팀
271703091692-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산1센터	원백2팀
291703271702-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산1센터	원백2팀
481703281703-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산1센터	원백2팀
531703161696-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산2센터	원백2팀
671703081691-U+	인터넷		인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			LB휴넷전주센터	원백1팀
811703281703-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산1센터	원백2팀
871703131694-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산2센터	원백2팀
931703221699-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산1센터	원백2팀
981703311705-U+	인터넷	OUT	인터넷_해지방어 성공	2000	36	72000	재약정			CSONE부산1센터	원백2팀

(나) 콜 상세 분석

① (전체 해지 상담자 및 콜 분석) 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(221,586명)에 대해 상담 콜을 분석한 결과, 해지방어 성공자는 23,417명이고, '정당한 사유'²⁹⁾에 해당하는 통화자는 73,983명으로 나타났으며, 이를 제외한 해지 제한자는 124,186명³⁰⁾으로 해지제한 비율은 62.7%로 나타났다.

<표 7> 해지접수 등록 완료자에 대한 2차 해지방어팀의 상담 현황

구분	상담자 현황
□ 2차 해지방어팀에서 상담한 상담자 수(명)	221,586
- 해지방어 성공자 수(명)	23,417
□ 해지방어성공자 제외 상담자 수(명)(a)	198,169
- 정당한 사유 해당 통화자 수(명)	73,983
□ 해지제한 자 수(명)(b)	124,186
해지제한 비율(%) (b/a)	62.7

또한, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(221,586명)에게 해지철회 요구 또는 재약정 등으로 통화한 전체 콜 수는 660,261콜로 1인당 평균 콜 수는 2.98콜로 나타났다.

<표 8> 해지접수 완료자에 대한 상담자 및 상담 콜 현황

구분	상담자 수(명)(a)	상담 콜 수(b)	1인당 평균 콜 수(b/a)
현황	221,586	660,261	2.98

29) 단순해지접수 확인, 장비 철거 관련 협의, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 등

30) 해지철회 요구 또는 재약정 유도에 따른 해지철회자(해지방어 성공)는 해지제한 행위의 결과로 나타난 것으로 볼 수 있으나, 본 조사에서는 해지 의사표시가 중국적이지 않다고 판단하여 해지제한 건수(명)에서 제외하였으며, 또한 '정당한 사유'에 해당하는 건(명)도 해지철회 요구 또는 재약정 유도와 관련 없다고 판단하여 해지제한 건(명)에서 제외

② (인입콜 및 발신콜) 전체 콜수(660,261)에 대해 인입콜과 발신콜로 구분해 본 결과, 인입콜 수는 235,811콜(35.7%), 발신콜 수는 424,450콜(64.3%)로 발신콜 수가 188,639콜이 많은 것으로 나타났다.

<표 9> 해지접수 완료자에 대한 전체 콜 현황

구분	인입 콜		발신 콜		합 계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	235,811	35.7	424,450	64.3	660,261	100

③ (해지희망일 전·후 콜) 전체 콜수(660,261)에 대해 해지희망일 전·후로 분석한 결과, 해지희망일 이전 127,785콜(19.4%), 해지희망일 이후 532,476(80.6%)로 나타나는 등 해지희망일 이후 콜이 훨씬 많은 것으로 나타났다.

<표 10> 해지접수 완료자에 대한 '해지희망일' 전후 콜 현황

구분	해지희망일 이전		해지희망일 이후		합계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	127,785	19.4	532,476	80.6	660,261	100

④ (1인당 발신콜) 한편, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(221,586명)에게 발신한 전화 횟수를 분석한 결과, 1회가 101,766명(45.9%), 2회가 68,737명(31.0%)으로 나타났고, 3회 이상도 51,083명(23.1%)로 나타나는 등 최대 73회까지 전화한 것으로 나타났다.

<표 11> 해지접수 완료자에 대한 1인당 발신 횟수 현황

구분(콜수)	1회	2회	3회	4회	5회	6회	7-73회	합계
통화자수	101,766	68,737	27,396	12,045	5,336	2,676	3,630	221,586
비율(%)	45.9	31.0	12.4	5.4	2.4	1.2	1.7	100

나. 이용약관과 다르게 할인반환금(위약금)을 부과한 행위

피심인의 초고속인터넷 이용약관(제12조)³¹⁾ ⑧항에는 '이용고객은 다음 각 호에 해당하는 경우, '할인반환금(위약금)을 의미하며 이하 같다) 없이 계약을 해지할 수 있습니다'. 라고 규정하고 있으며, ⑧-1항에는 '⑧항에 의해, 할인반환금(위약금)을 면제하였으나 구비서류 면제 등 이용고객이 부적절한 사유로 할인반환금(위약금)을 면제받은 것으로 판명된 경우 할인반환금(위약금)을 재청구 할 수 있습니다.'라고 명시되어 있다.

피심인은 이용자가 서비스 불가지역으로 이사하거나, 군에 입대하는 등 이용자의 귀책사유가 없는 해지의 경우에는 이용약관에 의해 할인반환금(위약금)을 부과할 수 없음에도 불구하고 피심인은 27건(명)에 대하여 정당한 사유 없이 할인반환금(위약금)을 부과하였다.

31) 피심인의 초고속인터넷 이용약관(12조)⑧ 1. 이용고객이 설치장소 변경을 청구한 지역이 서비스 불가능 지역인 경우, 증빙서 제출시 적용합니다. 단, 이민은 적용하지 않습니다. 4. 군 입대로 인하여 약정기간 내 계약해지를 하는 경우, 9. 거주지 이전으로 인하여 기존에 사용 중인 서비스와 동일한 상품을 제공받지 못하는 경우, 단 아래의 경우는 예외로 합니다. 60일 이내에 고객이 희망하는 등급의 서비스를 제공할 수 있는 경우, 타사도 고객이 희망하는 등급의 서비스를 제공하지 못하는 경우

사례1) 인터넷 상품을 이용하는 부산 부산진구 소재 김○○가 중복 피산업으로의 이사 때문에 이전 설치 요청을 하였으나, 이사한 곳이 설치 불가 지역으로 확인되어 위약금 면제 대상임에도 불구하고 위약금 84,700원을 부과하였다.

사례2) 서울시 동작구 소재 현○○가 군 입대 대상자에 해당되어 할인반환금이 면제 됨에도 불구하고, '17.2.27. 해지 처리 후 위약금 247,648원을 부과하였다.

다. 이용약관과 다르게 해지 희망일에 서비스를 중단하지 않고 제공한 행위

피심인의 초고속인터넷 이용약관 제12조(계약의 해제, 해지) ③항은 '해지신청이 접수되면 해지희망일부터 서비스 제공을 중단하고 해지처리하며... (중략)', ④항은 '회사는 ③항의 규정에 의하여 해지신청 접수 및 해약완료시 문자메시지 또는 이메일, 전화 등의 방법으로 이용고객에게 안내합니다.'라고 규정하고 있다.

특히, 이용약관상 이용자가 해지를 신청할 경우 해지희망일에 해당 서비스에 대해 서비스를 중단하고 해지처리를 해야 함에도 불구하고, 피심인은 해지희망일이 경과한(해지처리 완료자) 277,488건(명)에게 서비스를 중단³²⁾하지 않고 장비철거일까지 서비스를 지속적으로 제공하면서 장비철거일(평균 14일)³³⁾까지의 기간을 이용하여 174,498명에게 532,476회 전화(OB)하여 해지신청 철회 요구 또는 재약정을 유도하였으며, 유도전화 횟수도 1인당 평균 3.1콜로 나타났다.

<표 12 > 해지희망일 이후 서비스 미중단 건(명) 및 통화자 수(명)

구분	서비스 미 중단 건(명)수 및 콜 수
서비스 미중단 건(명)	277,488명
해지희망일 이후 통화자 수(명)	174,498명
해지희망일 이후 콜 수	532,476콜
해지희망일 이후 1인당 콜 수	3.1콜

한편, 피심인이 초고속인터넷 등 서비스를 해지희망일에 중단하지 않은 행위에 대해 전산센터를 직접 방문하여 '자동차단'여부를 확인한 결과, '일시정지'와 '직권중지'는 전산으로 즉시 '자동차단'하고 있었고, '해지'의 경우에는 앱을 통해

자동차단이 가능하나, 피심인이 내부정책에 의해 장비설치기사가 장비철거 이후 서비스를 중단('앱'을 통한 전산 차단)하도록 운영하고 있는 것을 확인하였으며,

또한 '17.10.27. 피심인의 전산담당자를 통해 장비를 물리적으로 철거하지 않고 앱을 통해 '원격중단(자동차단)'이 가능하다는 것과, '17.11.9. 방통위 현장검증에서도 설치기사가 장비철거 이전에도 시스템상 '자동차단(중단)'이 가능하다는 것을 확인하였다.

32) 경쟁사업자 KT, SKB, SKT는 해지희망일에 서비스 중단

33) 전기통신사업자의 평균 장비철거 일수(LGU+ 14일, KT 7.6일, SKB 3일, SKT 2.5일)

4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위

9) 법 제36조에 따른 가입자 선로가 설치되지 않거나 전기통신서비스의 품질이 현저히 저하되는 지역으로 이사 등 이용자의 귀책사유가 없는 경우 이용계약 해지 시 정당한 사유없이 전기통신서비스의 위약금을 부과하는 행위

2. 위법성 판단

가. 해지를 거부·지연(누락)하거나 제한한 행위

1) 인정된 사실

(가) 피심인은 이용자가 예약 해지신청을 하면서 신청일로부터 10일을 초과한 날 이후에 해지희망일을 요청하는 경우 내부지침을 근거로 하여 예약 해지신청 접수 878건(명)을 거부하였고,

(나) 이용자의 명시적인 해지신청에도 불구하고 즉시 해지처리 완료를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 4,788건(명)에 대해 '정당한 사유 없이 해지처리를 지연하거나 누락'하였으며, 특히 4,788건 중 1,359건(명)에 대해서는 해지접수 시 상담원이 인센티브 삭감을 우려하여 해지접수를 하지 않고 다른 상담원이 처리하도록 밀어 내면서 해지접수를 지연(누락)하였으며,

(다) 1차 해지접수 등록이 완료된 이용자를 대상으로 2차 해지방어팀 등에서 상담원이 추가조건을 제시하며 해지접수 등록자 221,586명 중 124,186명에게 최소 1회에서 최대 73회까지 해지접수 등록취소(해지신청 철회 요구) 또는 재약정을 유도하는 등 해지를 제한하였다.

2) 피심인의 주장 및 검토

(가) 피심인은 위 1) (가)의 '예약해지 신청 거부'에 대해 '10일 이내의 예약해지'만 접수토록 운영한 것은 해지희망일이 신청일로부터 과도하게 길 경우 위약금 액수 등이 변경될 소지가 있고, 관련 법령이나 가이드라인 없어 합리적인 기간을 10일로 정하여 운영한 것은 정당한 사유에 해당한다고 주장하고 있으며,

(나) 피심인은 위 1) (다)의 행위에 관해 "해지의 법적효력은 해지신청일(해지희망일)에 이미 발생하였으므로, 해지희망일 이후의 2차 해지방어 행위는 해지철회 요구가 아닌 사실상의 '새로운 가입 권유로 정상적인 마케팅 활동'에 해당할 뿐 '해지를 제한'한 것은 아니다."라고 소명하였다.

(다) 피심인의 위 주장 중 (가)에 대해 살펴보면, ① 요금부과 단위가 1개월임에도 그 기간보다 짧은 10일 이내에만 해지 신청이 가능하도록 한 점, ② 이용약관에 명시되지 않은 내부지침은 계약의 내용에 포함되지 않은 것으로 이용자를 구속할 수 없는 점, ③ 관련 법령이나 가이드라인이 없다는 이유로 임의의 내부지침을 근거로 하여 예약 해지접수 등록을 거부한 점 등을 고려할 때 '정당한 사유 없이 해지를 거부'한 것으로 인정된다.

(라) 또한, 피심인의 위 주장 중 (나)에 대해 살펴보면, ① 이용자의 의사표시에 따라 해지희망일이 도달하면 해지의 효과가 발생하여 서비스의 중단이 즉각 이루어져야 함에도 불구하고, 피심인은 해지희망일에 서비스를 중단하지 않고 해지희망일 이후에도 여전히 이용자가 서비스를 이용할 수 있도록 유지한 상태에서 추가적인 조건을 제시하면서 해지철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지의 효과가 사실상 발생하지 않은 것과 같이 행위한 점, ② 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)의 문언이 '해지권'을 제한하는 행위(같은 목 10))가 아니라 '해지'를 제한하는 행위라고 규정하고 있는 점, ③ 해지효과가 발생하는 해지희망일 이전의 행위보다 해지희망일 이후의 행위로부터 이용자를 보호할 필요성이 더 큰 점 등을 고려할 때, 해지희망일 이전 뿐만 아니라 해지희망일 이후에 서비스 중단 등 해지처리를 완료하지 않은 상태에서 해지접수 등록 취소 또는 재약정을 유도하는 행위 역시 사실상 해지를 제한하는 행위라고 판단된다.

아울러, ① 새로운 가입 권유로서 정상적인 마케팅 활동이라면 가입신청서 작성 또는 신규 가입신청에 준하는 노력을 해야 함에도 이를 하지 않은 점, ② 상담내용을 분석해 보면 "교체 한지 얼마 안 되어서 취소 가능 하세요", '전산 작업 완료 전이라 해지취소 가능 하세요'등으로 용어를 사용하고 있는 점, ③ 해지철회 내지 재약정 시 기존 계약에 따른 이용요금 및 위약금 등을 정산 하지 않은 채 중단기간 동안 요금이 정상 과금 된 점, ④ 운영에 있어서 3개월 이내에 동일가입자가 동일 장소에서 재가입하는 행위를 금지하고 있는 점 등을 고려할 때, 새로운 가입권유로 보기 어렵다.

3) 판단

위의 '1)~2)' 에서 살펴본 바를 종합해 볼 때, 피심인의 행위는 ① 이용자가 원하는 시기에 원하는 방법으로 해지를 하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택할 수 없게 함으로써 '이용자의 선택권을 침해한 점', ② 이용자의 이의제기로 부과된 요금을 사후 전액 감면하였다고 하나, 해지를 지연·누락함으로써 부당하게 요금을 청구하여 '경제적 이익을 침해'한 점, ③ 최소 1회~최대 73회까지 추가 전화로 해지철회 요구, 재약정 등을 유도하여 이용자의 시간을 빼앗고 정신적으로 심대한 불편을 끼쳤다는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이러한 행위는 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위라고 인정된다.

따라서 위 1)의 (가)-(다)의 행위는 "정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위"로서 "전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 인정된다.

나. 이용자의 귀책사유가 없는 이용계약 해지 시 위약금을 부과한 행위

피심인이 서비스가 제공되지 않은 지역이나 동급 상품 제공이 불가능 지역으로의 이사, 군 입대 등으로 이용자의 귀책사유 없이 불가피하게 해지를 신청한 27명에게 위약금을 부과한 행위는, ① 위약금 면제 대상의 해지 건에 대해 위약금을 부과하지 않도록 한 피심인의 인터넷이용약관 제12조제8항과 다르게 위약금을 부과한 점, ② 부당한 위약금 부과로 이용자의 경제적 이익이 침해된 점, ③ 이용자가 원하는

시기에 해지처리를 하지 못하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택하지 못하여 이용자에게 정신적 피해가 발생한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해친 것으로 인정된다. 이에 대해서는 피심인도 별다른 의견이 없다.

따라서 피심인의 행위는 (1)“이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 전단을 위반한 것이고, (2)“이용자의 귀책사유가 없음에도 이용계약 해지 시 위약금을 부과하는 행위”로서 “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 9)를 위반한 것으로 인정된다.

다. 해지희망일에 서비스를 중단하지 않는 행위

1) 인정된 사실

피심인은 “해지신청이 접수되면 해지희망일부터 서비스 제공을 중단하고 해지처리 하며...”라고 규정한 이용약관(제12조제3항)과 다르게 해지희망일(해지희망일이 없는 경우 해지접수 등록일)이 경과하였음에도 277,488명에게 즉시 서비스를 중단하지 않았으며,

또한, 피심인의 상담원은 해지희망일 이후부터 장비철거일(평균 14일)까지의 기간을 이용하여 해지희망일 경과자 현○○ 등 174,498명에게 532,476회에 걸쳐 전화하여 해지신청 철회를 요구하거나 또는 재약정을 유도하였다.

2) 피심인의 주장 및 검토

피심인은 (가) 해지희망일에 서비스는 중단하지 않았으나 과금은 중단하였으므로 사실상 서비스는 중단된 것이며, (나) 네트워크 시스템구조 상 타사와의 기술방식 차이로 인해 설치기사의 직접 방문을 통해서만 서비스를 차단할 수밖에 없는 정당한 사유가 있다고 주장하고 있다.

(가) 주장에 대해 살펴보면 ① 이용자의 해지 의사는 서비스 중단을 의미하는 것으로 물리적인 서비스 차단이 이루어져야 하며, 해지 희망일 이후에도 이용자가 서비스를 아무런 제약 없이 이용 가능한 상태에서 단순히 과금만 중단한 것은 서비스를 중단했다고 보기 어렵다. ② 더욱이, 중단기간 중 피심인의 재사용(재약정) 제안을 수용하는 경우 또는 해지의사를 철회하는 경우에는 중단됐던 기간 동안의 요금도 정상 과금된 점을 고려할 때 서비스가 중단된 것이라는 피심인의 주장을 수용할 수 없다.

(나) 주장에 대해 살펴보면 ① 방통위 조사관과 한국정보화진흥원(인터넷서비스 기반구축사업 담당(정○○)) 직원이 피심인의 상담사옥 및 IT센터를 방문('17.10.27.)하여 확인한 결과 서비스 '일시정지', 미납요금으로 인한 '직권해지'의 경우 설치기사의 방문 없이 즉시 전산 상으로 '차단' 가능하고, 해지의 경우에도 피심인의 전산담당자가 앱을 통한 '원격중단'이 가능하다고 진술하고 있는 점, ② 방통위 직원의 현장검증('17.11.19.)결과, 설치기사가 장비철거 이전에도 시스템상 자동차단이 가능한 것이 확인된 점 등을 종합적으로 고려할 때, 설치기사가 직접방문하지 않고도 해지희망일에 서비스 중단이 가능한 것으로

인정된다. 설령, 설치기사의 직접방문을 통해서만 서비스를 차단할 수 있다고 하더라도 그러한 방법으로 운영한 것은 '정당한 사유'라고 할 수 없다.

3) 판단

위의 '1)~2)'에서 살펴본 바를 종합해 볼 때 피심인 행위는 해지희망일에 서비스를 중단하지 않음으로써 "이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항 제5호 전단을 위반한 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i)정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락'하거나, '이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등을 유도하는 행위', (ii)'이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위' (iii)'해지 희망일에 서비스를 중단하지 않고 장비 수거일까지 서비스를 제공하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록 된 이후에는 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조식을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의해야 한다.

3. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

< 공표문안(예시) >

주식회사 엘지유플러스는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

주식회사 엘지유플러스는 방송통신위원회로부터, 초고속인터넷 단품 및 결합상품 가입자가 해지신청 시 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연(또는 누락)하거나 제한하였고, 이용자의 귀책사유 없는 이용계약 해지 시 정당한 사유 없이 위약금을 부과 하였으며, 해지희망일에 서비스를 중단하지 않고 장비철거일까지 해지철회 요구 또는 제약정을 유도하여 '전기통신사업법' 을 위반했다는 이유로 위반행위 중지, 업무처리 절차 개선 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 00일

주식회사 엘지유플러스 대표이사 ○○○

※ 사업장 공표문 크기 : A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

1. 부과기준액

전기통신사업법 제53조제1항은 같은 법 제50조제1항을 위반한 행위가 있는 경우로서 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 대통령령으로 정하는 경우에는 10억 원 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있도록 하고 있으며, 대통령령으로 정하는 경우는 같은 법 시행령 제47조제2항에서 영업을 시작하지 아니하거나 영업중단으로 인하여 영업실적이 없는 경우와 그 밖에 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우로 규정하고 있다. 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6]에 근거한 "금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준"(방송통신위원회 고시 제2016-11호, 이하 '세부기준'이라 한다) 제3조제2항은 매출액이 없거나 객관적인 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 같은 법 제50조제1항제5호 금지행위의

경우 과징금 부과 상한액을 8억원으로 정하고 있으며, 세부기준 제6조제5항제3호는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우를 관련 매출액이 없거나 산정이 곤란한 경우의 하나로 규정하고 있다.

중대성을 판단함에 있어서 세부기준 제4조제1항 [별표 1]은 해당 위반행위의 시장에 미치는 영향, 피해 중대성 및 범위, 이용자 피해회복 여부 등을 종합적으로 고려하도록 하고 있다. 세부기준 제4조제2항 [별표2]는 중대성의 정도에 따라 부과기준 금액을 매우 중대한 위반행위는 6억원 초과 8억원 이하, 중대한 위반 행위는 3억원 초과 6억원 이하, 그리고 중대성이 약한 위반행위는 3억원 이하로 하고 있다.

피심인이 초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용자의 해지신청을 거부·지연하거나 제한하여 발생시킨 매출액 등은 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우에 해당하므로 전기통신사업법 제53조제1항과 제4항, 같은 법 시행령 제46조제1항 및 세부기준 제4조제2항에 따라 부과기준 금액을 기준으로 과징금을 산정하여 부과하도록 한다.

부과기준액에 관하여 살펴보면, 피심인의 위반행위는 위반유형이 다양하고, 위반건수(407,367건)가 많아 경쟁질서 저해정도가 상당함에 따라 시장에 미치는 영향이 크다는 점, 과도한 해지방어 실적압박에 따른 상담원의 자살 등으로 사회적 비난이 크다는 점, 이용자의 해지효과를 제한하는 등 이용자의 해지가 심각하게 제약받고 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때 '매우 중대한 위반행위'로 판단되어 세부기준 제4조제2항 [별표2]에 따라 부과기준금액을 8억원으로 한다.

2. 필수적 가중·감경

세부기준 제7조제1항 [별표 3]은 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 중기 위반행위에 대하여 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

피심인의 금지행위 위반기간 2개월 초과 6개월 이내이므로 세부기준 제7조제1항 [별표3]에 따라 기준금액의 100분의 10을 필수적 가중하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 기준금액의 100분의 10을 필수적 감경한다.

3. 추가적 가중·감경

세부기준 제8조 [별표4]는 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산하고, 이용자 보호업무 평가결과 우수등급을 받은 경우 필수적 가중금액의 100분의 30 이내에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

피심인은 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니하였으므로 세부기준 제8조 [별표4]에 따라 필수적 가중·감경한 금액의

100분의 20에 해당하는 금액을 추가적 가산하고, 전년도에 이용자보호업무 평가결과 우수등급을 받은 적이 있으므로 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 20을 추가적 감경한다.

4. 과징금 결정

이상과 같은 부과기준금액과 필수적 가중·감경 및 추가적 가중·감경을 고려하여 산정된 최종 과징금은 8억원이다.

기준금액 (A)	필수적 가중 (B) (10%)	필수적 감경 (C) (△10%)	추가적 가중 (D) (20%)	추가적 감경 (E) (△20%)	최종 과징금 (A+B+C+D+E)
8억원	0.8억원	0.8억원	1.6억원	1.6억원	8억원

VI. 결론

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

VII. 이의제기 방법 및 기간

위 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 2017 - 43 - 266호

안 건 명 에스케이텔레콤(주)의 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤(주)

 서울시 중구 을지로 65 SK T-타워

의결연월일 2017. 12. 06.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락'하거나, '이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 제약정 등을 유도하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐 (i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록 된 이후에는 해지철회 요구 또는 제약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선(주문 3)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 「전기통신사업법」 제6조에 의해 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스, 같은 법 제21조에 따라 등록받은 별정통신사업자로서 초고속인터넷서비스, VoIP 등을 재판매하고 있으며, '16년말 기준 서비스별 가입자 수 및 매출액은 <표1>과 같다.

<표 1> 피심인의 서비스별 가입자 및 매출액 현황('16년)

(가입자 : 만명, 매출액 : 억원)

구 분	초고속인터넷	VoIP	결합상품 가입자 수 ³⁴⁾
가입자 수	260	19	2
매출액	5,414	114	

※ 출처 : 매출액은 2016 회계년도 영업보고서, 가입자 수는 과기정통부 통계, 결합상품 가입자 수는 사업자 제출자료

2. 해지관련 현황

가. 해지업무 처리 절차

피심인은 초고속인터넷, IPTV, 인터넷 전화(이하 "유선 서비스"라 한다) 등에 대한 해지업무를 '해지문의→ 해지절차 안내→ 해지신청(해지의사 표시)→ 본인확인→ 해지접수 등록→ 해지처리 완료(해지희망일)→ 장비수거'의 절차로 진행하고 있다.

나. 콜센터 조직 및 인원

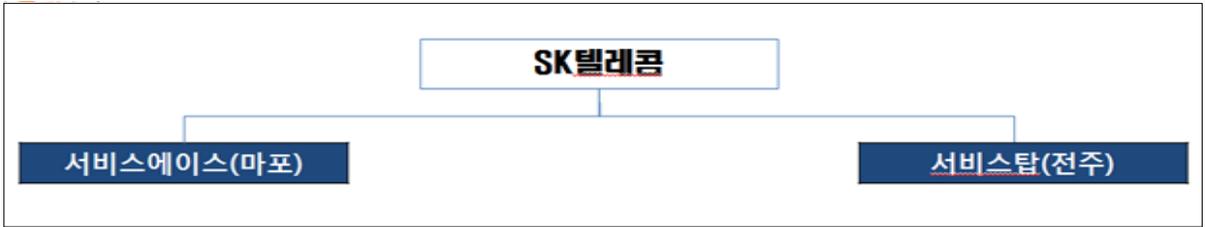
피심인은 2개의 위탁회사(서비스에이스(마포), 서비스탑(전주)) 고객센터³⁵⁾(이하 "콜센터"라 한다)에서 통신상품³⁶⁾에 대한 안내 등 일반상담과 해지업무를 하고 있다.

34) 이동전화와 결합한 가입자 제외(순수 유선상품 가입자 입)

35) 2개 지역 콜센터(전화번호 1600-2000)에서 전국의 이용자를 상대로 상담

36) 초고속인터넷, 인터넷전화, IPTV 등 유선상품

<그림 1> 피심인의 상담센터



피심인의 콜센터 상담원은 일반 상담원과 해지업무 상담원으로 구분되어 있다. 일반 상담원은 상품가입, 요금안내, 장애처리 등을 상담하는데 반하여 해지업무 상담원은 이용자의 해지와 관련된 문의를 상담하고, 해지 요청을 접수하는

한편, 해지접수등록 완료자에게 해지등록 취소 요구 또는 제약정을 유도하는 등 해지와 관련된 업무를 담당하고 있다. 피심인의 업무별 콜센터의 상담인원은 <표2>와 같다.

<표 2> 피심인의 상담인원 현황

단위 : 명

구 분	일반업무 상담			해지관련 상담			합 계
	서비스에이스	서비스탑	소 계	서비스에이스	서비스탑	소 계	
상담인원	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	583

다. 해지 제한 현황

1) 개요

피심인은 신규가입 유치에 경품비용, 가입자 유치수수료 등 가입비용이 상당히 소요되기 때문에 적은 비용으로 가입자를 유지하기 위해서 해지 희망자에 대해 서비스를 계속 이용하도록 적극적으로 권유하고 있다. 우선, 해지신청이 들어오면 해지 사유 확인, 본인 확인 등 해지 절차를 진행하면서 계속 이용을 권유한다. 이용자의 해지 신청 의사가 확고한 경우에는 소극적으로는 이용자의 해지 접수를 거부·지연·누락하는 한편, 적극적으로는 해지 희망일이 지난 이후에도 경품·요금할인 등을 제시하면서 해지 요청을 취소하도록 하고 있다. 피심인은 해지를 원하는 이용자의 의사를 철회 또는 취소시키고 계속적으로 서비스 이용을 유지하기 위한 노력을 “해지방어”라고 부르고 있다.

2) 해지방어 조직

피심인은 해지 방어를 위하여 2개 콜센터별로 해지업무 상담원으로 구성된 조직을 두고 있는데 해지방어 단계별로 담당하는 업무에 따라 1차 해지방어팀과 2차 해지방어팀을 두고 있으며 각각 로얄티 1차팀과 로얄티 2차팀이라 부르고 있다.

<그림 2> 피심인의 해지방어 단계



로얄티 1차팀에서는 i) 해지신청이 들어오면 해지접수 이전에 해지신청자에 대한 본인확인 등 해지 사유를 탐색하면서 1차 해지방어를 실시하고, ii) 로얄티 2차팀에서는 해지접수등록 이후에 해지 등록이 완료된 자를 대상으로 경품 및 요금할인 등 등 추가조건을 제시하며 해지방어 또는 재약정을 유도하고 있다.

3) 인센티브 정책

피심인은 콜센터 상담원의 적극적인 해지방어를 유도하기 위하여 상담원의 임금을 성과보수 위주로 구성하고 있다. 상담원 보수체계는 근무연수에 따라 고정급과 해지방어 실적 등에 따라 지급되는 성과보수(이하 “인센티브”라 한다)로 구성되어 있으며, 고정급은 평균 □□□만원 수준이나 인센티브는 □□□~□□□만원으로 큰 차이를 보이고 있다.

<표 3> 피심인의 해지상담원 보수수준

(금액단위 : 천원)

구분	고정급 (평균 기본급여) (a)	인센티브				고정급 대비 인센티브 비율 (b/a)
		평균	최소	최대(b)	차이	
보수수준	□□□	□□□	□□□	□□□	2,024	1.34배

※ 2017. 2~4월 평균급여 및 인센티브

피심인의 인센티브 구성은 평균 해지방어가 85.3%, 재약정이 4.8%, 기타 9.9%로 해지방어에 대한 비중이 큰 것으로 나타났다.

<표 4> 피심인의 인센티브 항목의 지표비중(‘17. 상반기)

(단위 : %)

구분	인센티브 지표비중				
	해지방어	재약정	업셀링	상담평가, 응대방법 등	합계
인센티브(비중)	85.3%	4.8%	-	9.9%	100

4) 해지방어 정책

피심인은 상담메뉴얼, 해지방어 수수료 및 해지방어 따른 인센티브 정책 등 해지방어와 관련된 기준을 본사와 콜센터가 상호 협의하여 결정하고, 그 기준에 따라 각 콜센터에서 해지방어를 실시하고 있다.

5) 상담원 인터뷰 내용

피심인의 해지상담부서에 근무하는 6명의 상담원을 대상으로 해지방어 및 인센티브와 관련된 내용을 인터뷰 한 결과,

상담원들은 ① 해지신청자를 대상으로 해지방어 목표 부여, ② 해지방어 및 제약정 실적의 평가 반영, ③ 실적에 따른 인센티브 차별 지급에 대한 불평이 많았으며, 특히, 상담원들은 해지방어에 대한 실적 부담이 있는 것으로 나타났다.

< 인터뷰 내용 >

(상담원 설○○씨) “해지방어에 근무하다 보니 해지와 관련 된 콜을 40~50콜 정도 받으면서 방어는 합니다.”
 (상담원 신○○씨) “해지방어를 OB로 하루에 20~25콜 정도 합니다. OB의 경우 해지 성공률은 9~10%정도 밖에 안됩니다.”

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 조사대상 기간('16.10.1.~ '17.3.31.) 동안에 피심인이 해지처리 과정에서 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 등 전기통신사업법을 위반하였는지 여부에 대해 상담 콜 녹취 등의 자료 분석과 현장방문 및 상담원 인터뷰 등을 통해 사실을 확인하였으며,

피심인의 유선서비스 콜센터에 수발신 된 전체 콜 수(명)는 640,093콜(428,931명)으로, 이중 단순문의³⁷⁾ 콜 수(명)는 222,960콜(169,895명), 해지 관련 콜 수(명)는 417,133콜(259,036명)이다.

<표 5> 조사대상 기간 중 피심인의 상담 콜 수 및 상담자 수(명)

전체 상담 콜 및 상담자 수			단순문의 상담 콜 및 상담자 수			해지 관련 콜 및 상담자 수		
상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)
640,093	428,931	1.49	222,960	169,895	1.31	417,133	259,036	1.61

37) 단순해지접수 확인 건, 장비관련 협의 건, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 건 등

2. 사실조사 방법

조사대상 기간 동안 피심인의 콜센터에 수발신된 상담 콜 내역과, 녹취자료, 정책서 등을 제출 받고, 현장방문 등을 통해 조사·분석하였다.

상담원의 전체 상담 콜(640,093콜, 상담자 수 428,931명)에 대해 상담메모 및 녹취내용³⁸⁾ 등을 토대로 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연·누락한 건(명)을 확인하고 해당 담당자의 소명(확인서 수령)을 거쳐 확정하였다.

3. 행위사실

가. 해지(예약) 신청을 거부하는 행위

피심인은 이용약관에 정한 바 없이 '내부지침³⁹⁾에 따라 해지 희망일 날짜가 해지 신청일로부터 14일을 초과하지 않는 범위내에서만 해지신청을 받고 있다. 이에 따라 14일을 초과한다는 이유로 129건(명)의 해지접수 등록을 거부하였다.

(사례) 서울시 강동구 소재 오○○가 '17.1.17. 인터넷 상품에 대해 해지신청 하면서 해지 희망 날짜를 '17.2.18. 요청하였으나, 고객센터에서는 예약해지 불가 기간이라고 하면서 해지접수 등록을 거부하였다.

나. 해지를 지연(누락)하는 행위

피심인은 해지처리 과정에서 이용자의 명시적인 해지신청(해지의사 표시)에도 불구하고 해지처리 완료(과금 중단 및 서비스 종료)를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 165건(명)의 해지접수 등록을 지연하거나 누락하였다.

< 표 6 > 피심인의 해지지연(누락) 현황

(단위 : 건(명), 일)

구분	해지지연(누락) 건(명)수	평균 누락일 수
해지지연(누락) 현황	165	4.5

(사례) 인천 서구 소재 원○○가 ' 15.10.16. 인터넷 상품을 해지신청 하였으나, ' 16.12.17.까지 해지처리가 되지 않고 요금(93,584원)이 발생함에 따라 ' 16.12.17. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

38) 녹취내용은 조사관이 피심인의 직원들과 함께 청취

39) 상담원 스크립트 및 해지접수시스템에 해지희망일로부터 14일 이전의 경우에는 예약 접수 불가

다. 사실상 해지를 제한(해지접수 이후 지속적으로 해지철회 요구 및 재약정을 요구)하는 행위

1) 해지제한 내용 및 규모

피심인은 이용자의 명백한 의사표시에 따라 해지접수 등록을 완료하고 접수완료 문자⁴⁰⁾까지 통보한 이후, 2차 해지방어팀 등에서 추가조건(상품권으로 인터넷3만원, TV3만원, TV 요금할인 2,200원)⁴¹⁾등을 제시하며 최대 7회까지 반복적으로 이용자에게 전화하여 해지신청의 철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 5,118건(명)의 해지를 제한하고 있다.

2) 콜 상세 분석

① (전체 해지 상담자 및 콜 분석) 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(35,785명)에 대해 상담 콜을 분석한 결과, 해지방어 성공자는 6,097명이고, '정당한 사유'⁴²⁾에 해당하는 통화자는 24,570명으로 나타났으며, 이를 제외한 해지 제한자는 5,118명⁴³⁾으로 해지제한 비율은 17.2%로 나타났다.

<표 7> 해지접수 등록 완료자에 대한 2차 해지방어팀의 상담 현황

구 분	상담자 현황
<input type="checkbox"/> 2차 해지방어팀에서 상담한 상담자 수(명)	35,785
- 해지방어 성공자 수(명)	6,097
<input type="checkbox"/> 해지방어성공자 제외 상담자 수(명)(a)	29,688
- 정당한 사유 해당 통화자 수(명)	24,570
<input type="checkbox"/> 해지제한 자 수(명)(b)	5,118
해지제한 비율(%) (b/a)	17.2

또한, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(35,785명)에게 해지철회 또는 재약정 등으로 통화한 전체 콜 수는 68,123콜로 1인당 평균 콜 수는 1.90콜로 나타났다.

<표 8> 해지접수 완료자에 대한 상담자 및 상담 콜 현황

구분	상담자 수(명)(a)	상담 콜 수(명)(b)	1인당 평균 콜 수(명)(b/a)
현황	35,785	68,123	1.90

② (인입콜 및 발신콜) 전체 콜수(68,123)에 대해 인입콜과 발신콜로 구분해 본 결과, 인입콜 수는 29,234콜(42.9%), 발신콜 수는 38,889콜(64.3%)로 발신콜 수가 9,655콜이 많은 것으로 나타났다.

40) 홍길동님이 요청하신 ○○○상품이 YY년 MM월 DD일 해지될 예정입니다

41) SKT가 제출한 해지 상담 내용

42) 단순해지접수 확인, 장비 철거 관련 협의, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 등

43) 해지철회 요구 또는 재약정 유도에 따른 해지철회자(해지방어 성공)는 해지제한 행위의 결과로 나타난 것으로 볼 수 있으나, 본 조사에서는 해지 의사표시가 종국적이지 않다고 판단하여 해지제한 건수(명)에서 제외하였으며, 또한 '정당한 사유'에 해당하는 건(명)도 해지철회 요구 또는 재약정 유도와 관련 없다고 판단하여 해지제한 건(명)에서 제외

<표 9> 해지접수 완료자에 대한 전체 콜 현황

구분	인입 콜		발신 콜		합 계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	29,234	42.9	38,889	57.1	68,123	100

③ (해지희망일 전·후 콜) 전체 콜수(68,123)에 대해 해지희망일 전·후로 분석한 결과, 해지희망일 이전 62,794콜(92.2%), 해지희망일 이후 5,329콜(7.8%)로 나타나는 등 해지희망일 이전 콜이 더 많은 것으로 나타났다.

<표 10> 해지접수 완료자에 대한 ‘해지희망일’ 전후 콜 현황

구분	해지희망일 이전		해지희망일 이후		합계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	62,794	92.2	5,329	7.8	68,123	100

④ (1인당 발신콜) 한편, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(35,785명)에게 발신한 전화 횟수를 분석한 결과, 1회가 29,791명(83.2%), 2회가 5,035명(14.2%)으로 나타났고, 3회 이상도 959명(2.6%)로 나타나는 등 최대 7회까지 전화한 것으로 나타났다.

<표 11> 해지접수 완료자에 대한 1인당 발신 횟수 현황

구분 (콜수)	1회	2회	3회	4회	5회	6회	7회	합계
통화자수	29,791	5,035	821	117	16	4	1	35,785
비율(%)	83.2	14.2	2.3	0.3	0.0	0.0	0.0	100

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

전기통신사업법은 제50조(금지행위)제1항제5호에서 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하면서, 동법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 해지를 거부·지연(누락)하거나 제한한 행위

1) 인정된 사실

(가) 피심인은 이용자가 예약 해지신청을 하면서 신청일로부터 14일을 초과한 날 이후에 해지희망일을 요청하는 경우 내부지침을 근거로 하여 예약 해지신청 접수 129건(명)을 거부하였고,

(나) 이용자의 명시적인 해지신청에도 불구하고 즉시 해지처리 완료를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 165건(명)에 대해 '정당한 사유 없이 해지처리를 지연하거나 누락'하였으며,

(다) 1차 해지접수 등록이 완료된 이용자를 대상으로 2차 해지방어팀 등에서 상담원이 추가조건을 제시하며 해지접수 등록자 35,785명 중 5,118명에게 최소 1회에서 최대 7회까지 해지접수 등록 취소(해지신청 철회 요구) 또는 재약정을 유도하는 등 해지를 제한하였다.

2) 피심인의 주장 및 검토

(가) 피심인은 위 (가)의 '예약 해지신청 거부'에 대해 '14일 이내에 예약해지'만 접수토록 운영한 것은 해지 거부 행위를 하는 것이 아니라 이용자에게 예약해지 사항에 대해 안내를 하는 것으로써 기간을 14일로 정하여 운영한 것은 '정당한 사유'에 해당한다고 주장하고 있으며,

(나) 피심인은 위 (다)에 관해 방통위 '해지상담원의 업무처리 개선(안)'을 신뢰하여 1회에 한하여 OB(상담원이 이용자에게 전화) 한 것이지 '해지를 제한'한 것은 아니라고 주장하나,

(다) 피심인의 위 주장 중 (가)에 대해 살펴보면, ① 요금부과 단위가 1개월임에도 그 기간보다 짧은 14일 이내에만 해지 신청이 가능하도록 한 점, ② 이용약관에 명시되지 않은 내부지침은 계약의 내용에 포함되지 않은 것으로 이용자를 구속할 수 없는 점, ③ 관련 법령이나 가이드라인이 없다는 이유로 임의의 내부지침을 근거로 하여 예약 해지접수 등록을 거부한 점 등을 고려할 때 '정당한 사유 없이 해지를 거부'한 것으로 인정된다.

(라) 또한, 피심인의 주장 중 (나)에 대해 살펴보면 ① 이용자의 의사표시에 따라 해지접수 완료 이후에도 추가조건 등을 제시하며 해지철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지의 효과가 사실상 발생하지 않은 것과 같이 행위한 점, ② 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)의 문언이 '해지권'을 제한하는 행위(같은 목 10))가 아니라 '해지'를 제한하는 행위라고 규정하고 있는 점, ③ 해지효과가 발생하는 해지희망일 이전의 행위보다 해지희망일 이후의 행위로부터 이용자를 보호할 필요성이 더 큰 점 등을 고려할 때, 해지희망일 이전 뿐만 아니라 해지희망일 이후에 해지접수 등록 취소 또는 재약정을 유도하는 행위 역시 사실상 해지를 제한하는 행위라고 판단된다.

아울러, ① 해지접수가 완료된 이후 해지의사가 불분명하거나, 단순 CS불만, 유통점 과실 등 민원 확인을 위해 상담원이 이용자에게 전화했다고 하나, 해지희망일 이후에 추가적인 조건을 제시하면서 해지철회 요구 또는 재약정을 유도한 점, ② 상담내용을 분석해 보면 "약정 유지하신 것이 낫지 않아요", 휴대폰 3대 결합하면 많은 혜택드릴수 있습니다. 등의 용어를 사용하고 있는 점, ③ 해지철회 내지 재약정 시 기존 계약에 따른 이용요금 및 위약금 등을 정산 하지 않은 채 중단기간 동안 요금이 정산

과금된 점, ④ 운영에 있어서 3개월 이내에 동일가입자가 동일 장소에서 재가입하는 행위를 금지하고 있는 점 등을 고려할 때, 단순 민원차원에서 전화 한 것으로 보기는 어렵다.

3) 판단

위의 '1)~2)'에서 살펴본 바를 종합해 볼 때, 피심인의 행위는 ① 이용자가 원하는 시기에 원하는 방법으로 해지를 하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택할 수 없게 함으로써 '이용자의 선택권을 침해한 점', ② 이용자의 이의제기로 부과된 요금을 사후 전액 감면하였다고 하나, 해지를 지연·누락함으로써 부당하게 요금을 청구하여 '경제적 이익을 침해'한 점, ③ 최소 1회~최대 7회까지 추가 전화로 해지철회 요구, 제약정 등을 유도하여 이용자의 시간을 빼앗고 정신적으로 심대한 불편을 끼쳤다는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이러한 행위는 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위라고 인정된다.

따라서 위 1)의 (가)~(다)의 행위는 "정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위"로서 "전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시(i) 정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락'하거나, '이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 제약정 등을 유도하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록 된 이후에는 해지철회 요구 또는 제약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의해야 한다.

3. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

< 공표문안(예시) >

**주식회사 에스케이텔레콤은 ‘전기통신사업법’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

주식회사 에스케이텔레콤은 방송통신위원회로부터, 초고속인터넷 단품 및 결합상품 가입자가 해지신청 시 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연(또는 누락)하거나 제한하여 ‘전기통신사업법’을 위반했다는 이유로 위반행위 중지, 업무처리 절차 개선 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 00일

주식회사 에스케이텔레콤 대표이사 ○○○

※ 사업장 공표문 크기 : A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결론

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

Ⅵ. 이의제기 방법 및 기간

위 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위원장 이 호 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

Ⅱ-2.

개인정보보호 법규 위반

1. **검·경 통보 유출사업자 개인정보보호 법규 위반 행위(1.26.)**

1. 개 요

방송통신위원회는 '17.1.26.(목) 전체회의를 개최하여, 개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반하고, 이용자에게 개인정보 처리위탁에 관한 사항을 공개하지 아니하거나 알리지 않는 등정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 7개 사업자에 대하여 시정명령과 함께 총 7,600만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 부산·전북지방경찰청이 개인정보가 유출되었다고 통보한 대부중개업체 등의 10개 사업자에 대하여 정보통신망법 위반 여부를 조사하였다.

이번 조사결과 ▶이용자의 주민등록번호 2,959건을 파기하지 아니하고 보유 ▶개인정보의 처리위탁 내용을 이용자에게 공개하지 않고 결제대행사 등 84개 업체에 처리위탁 ▶개인정보의 접근통제, 암호화 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치를 하지 않는 등 7개사가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 부산지방경찰청이 통보한 6개 위반사업자의 경우, 개인정보가 유출된 증거와 유출 시점 등을 파악할 수 없고, 전북지방경찰청이 통보한 1개 위반사업자의 경우, 해커를 검거하였으나 실제 해킹으로 인한 유출 사실은 없어 과징금 처분은 하지 않기로 하고, 개인정보처리자에 대한 교육 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 방송통신위원회에 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 **검·경 통보 유출사업자 개인정보보호 법규 위반 행위**

방 송 통 신 위 원 회
 심의·의결

안건번호 제2017 - 04 - 024호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 T사
의 결 일 2017. 1. 26.

주 문

1. 피심인은 본인확인기관으로 지정받은 바 없고, 법령, 고시에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 아니하므로 이용자의 주민등록번호를 보유하여서는 안 되고, 피심인이 개인정보 처리시스템에 보유하고 있던 이용자의 주민등록번호 2,959건을 모두 파기하여야 한다.
2. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.
3. 피심인은 제1항 및 제2항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 25,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 인터넷설치·판매 등 영업을 하는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인이 제출한 자료에 따르면 '15년 매출액은 약 140억원, '15년 상시 종업원 수는 22명이다.

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

부산지방경찰청이 인터넷에 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중, 개인정보 침해위험이 높은 피심인의 사이트를 인지하여 방송통신위원회에 통보(2016.5.19.)해 옴에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.9.7.~2016.9.8.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 주민등록번호를 파기하지 않은 행위(정보통신망법 부칙 제2조, 제23조의2제1항)

피심인은 정보통신망법에 의해 주민등록번호 수집·이용을 허용 받은 사업자에 해당하지 아니하여, 2012. 8. 18.부터는 주민등록번호를 수집·이용할 수 없고, 2014. 8. 17.까지는 보유하고 있는 주민등록번호를 파기하여야 함에도, 피심인은 이용자의 주민등록번호 2,959건을 보유하고 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, 이용자의 개인정보에 해당하는 주민등록번호 2,959건, 신용카드번호 63건, 계좌번호 21,075건을 개인정보처리시스템에 암호화하지 않고 저장하였으며, 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않았다.

다. 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2016. 12. 1. '개인정보보호 법규 위반사업자 사전통지 및 의견수렴'공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2016. 12. 26. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '제23조의3에 따라 본인확인 기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보 통신서비스 제공자로서

방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 부칙(법률 제11322호, 2012.2.17.) 제1조는 "이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다."라고 규정하고 있고, 제2조제1항은 "이 법 시행 당시 주민등록번호를 사용한 회원가입 방법을 제공하고 있는 정보통신서비스 제공자는 이 법 시행일부터 2년 이내에 보유하고 있는 주민등록번호를 파기하여야 한다. 다만, 제23조의2제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다."라고 규정하고 있으며, 제2조제2항은 "제1항에 따른 기간 이내에 보유하고 있는 주민등록번호를 파기하지 아니한 경우에는 제23조의2 제1항의 개정규정을 위반한 것으로 본다."라고 각 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등(제4호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 "개인정보처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있고, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '주민등록번호, 계좌정보 및 바이오정보(지문, 홍채, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보를 말한다) 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)' 및 '정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)' 등의 보안조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있고, 제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호 등에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다."라고 규정하고 있으며, 제6조제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능이나 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능 중 하나의 기능을 갖춘 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증 수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 파기하지 않은 행위(정보통신망법 부칙 제2조, 제23조의2제1항)

피심인은 본인확인기관으로 지정받은 바 없고 법령, 고시에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 아니하여 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없음에도, 이용자의 주민등록번호 2,959건을 보유하고, 위 부칙 제2조제2항에 따라 정보통신망법 제23조의2제1항을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하여 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, 이용자의 주민등록번호 2,959건, 신용카드번호 63건, 계좌번호 21,075건을 개인정보처리시스템에 암호화하지 않고 저장하였으며, 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제)·제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제2항·제4항, 고시 제4조제4항 및 제6조제2항·제3항을 위반하였다.

< 보호조치 의무 관련 피심인의 위반사항 >

사업자명	위반 내용	법령 근거		세부내용(고시 등)
		법률	시행령	
T사	접근 통제	§28① 2호	§15② 1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	암호화	§28① 4호	§15④ 2호	이용자의 신용카드번호 63건, 계좌번호 21,075건을 개인정보처리시스템에 암호화 하지 아니하고 저장한 행위(고시§6②)
	암호화	§28① 4호	§15④ 3호	정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않은 행위(고시§6③항)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 본인확인기관으로 지정받은 바 없고, 법령, 고시에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 아니하므로 이용자의 주민등록번호를 보유하고서는 안 되고, 피심인이 개인정보처리시스템에 보유하고 있던 이용자의 주민등록번호 2,959건을 모두 파기하여야 한다.

나. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 위반행위가 2개로 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로, 기준금액의 2분의 1인 500만원을 가중한다.

다만, 정보통신망법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 파기하지 않은 행위에 대해서는 과태료를 가중할 필요가 있는 경우에 해당하지 않는 바, 피심인에 대한 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침'제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침'제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 경우 각 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고 사업 규모가 영세하지 않는 등 과태료를 감경할 필요가 있는 경우에 해당하지 않는 바, 피심인에 대한 과태료를 각각 감경하지 않는다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,500만원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23조의2①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,500만원

4. 과징금 부과

피심인의 경우, 부산지방경찰청이 인터넷에서 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중 개인정보 침해위험이 높은 사업자로 인지되었으나, 실제 유출 DB 및 로그기록이 남아 있지 않아 개인정보가 유출된 증거와 유출 시점 등을 파악할 수 없었으므로, 과징금은 부과하지 않는다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017 - 04 - 025호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 I사
의 결 일 2017. 1. 26.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스 제공자로서 제3자에게 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 업무를 위탁함에 있어서 개인정보 처리위탁을 받는 자와 개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용을 모두 이용자에게 알리고 동의를 받거나, 또는 정보통신서비스 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우에는 개인정보 처리위탁을 받는 자 및 개인정보 처리위탁을 하는 업무 내용을, 개인정보처리방침에 정하여 이를 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법을 통해 이용자에게 알려야 한다.
 2. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하는 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.
 3. 피심인은 제1항 및 제2항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
 4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 21,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
- 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 분유 등 식품 제조·도소매업을 하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인이 제출한 자료에 따르면 '15년 매출액은 약 1,200억원, '15년 상시 종업원 수는 525명이고 저장·관리하고 있는 일일평균 이용자수는 100만명 이상이다.

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

전라북도지방경찰청이 해커 검거 후 해커가 개인정보 구매자들로부터 개인정보 취득을 요청받은 사이트 등에 대한 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 여부 확인을 방송통신위원회에 요청(2015.3.3.)해 음에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2015.8.11.~2015.8.12.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 처리위탁 내용 등을 이용자에게 공개하지 않은 행위(정보통신망법 제25조제2항)

피심인은 정보통신서비스 제공자로서 제3자인 택배사, 결제대행사 등 84개 업체에 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 업무를 위탁하였고, 위탁한 업무의 내용이 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우였으므로, 적어도 개인정보 처리위탁을 받는 자(이하 '수탁자'라 한다) 및 개인정보 처리 위탁을 하는 업무 내용을 개인정보처리방침에 정하여 이를 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법을 통해 이용자에게 알려야 함에도, 이를 행하지 않았다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 피심인의 개인정보처리시스템에 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상인 정보통신서비스 제공자임에도, 개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리하지 않았다.

다. 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2016. 12. 1. '개인정보보호 법규 위반사업자 사전통지 및 의견수렴'공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2016. 12. 19. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제25조제1항은 "정보통신서비스 제공자와 그로부터 제24조의2제1항에 따라 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 "정보통신서비스 제공자등"이라 한다)는 제3자에게 이용자의 개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위(이하 "처리"라 한다)를 할 수 있도록 업무를 위탁(이하 "개인정보 처리위탁"이라 한다)하는 경우에는 '수탁자(제1호)', '개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용(제2호)'의 사항 모두를 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다."라고, 제25조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신 서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우로서 제1항 각 호의 사항 모두를 제27조의2제1항에 따라 공개하거나 전자우편 등 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알린 경우에는 개인정보 처리위탁에 따른 제1항의 고지절차와 동의절차를 거치지 아니할 수 있다. 제1항 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다."라고, 각 규정하고 있다.

정보통신망법 제27조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 처리하는 경우에는 개인정보 처리방침을 정하여 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 대통령령으로 정하는 방법에 따라 공개하여야 한다."라고, 동법 시행령 제10조는 "법 제25조제2항 전단에서 '대통령령으로 정하는 방법'이란 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 말한다."라고 각 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문(전 사업연도) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등은 '개인정보 처리시스템에 접속하는 개인정보취급자 컴퓨터 등에 대한 외부 인터넷망 차단(제3호)'등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(이하 '고시'라 한다) 제4조제6항은 "전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(전 사업연도) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자들은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다."고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 처리위탁 내용 등을 이용자에게 공개하지 않은 행위(정보통신망법 제25조제2항)

피심인은 정보통신서비스 제공자로서 제3자인 택배사, 결제대행사 등 84개 업체에 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 업무를 위탁하였고, 위탁한 업무의 내용이 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우였으므로, 적어도 수탁자 및 개인정보 처리 위탁을 하는 업무 내용을 개인정보처리방침에 정하여 이를 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법을 통해 이용자에게 알려야 함에도, 이를 공개하거나 이용자에게 알리지도 않고 택배사, 결제대행사 등 84개 업체에 개인정보 처리 업무를 위탁하여, 정보통신망법 제25조제2항을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 피심인의 개인정보처리시스템에 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상인 자임에도, 개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리하지 않아, 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제3호 및 고시 제4조제6항을 위반하였다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 정보통신서비스 제공자로서 제3자에게 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 업무를 위탁함에 있어서 수탁자와 개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용을 모두 이용자에게 알리고 동의를 받거나, 또는 정보통신서비스 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한

경우에는 수탁자 및 개인정보 처리위탁을 하는 업무 내용을, 개인정보처리방침에 정하여 이를 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법을 통해 이용자에게 알려야 한다.

나. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보 취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하는 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁)제2항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 제2항제1호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9] 및 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 600만원 및 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제25조제2항을 위반하여 개인정보 처리위탁에 관한 사항을 공개하지 아니하거나 알리지 아니한 경우	법 제76조 제2항제1호	600	1,200	2,000
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 위반행위가 1개이나, 위반 행위자의 '15년 전체 매출액이 약 1,200억 원에 달하는 등 사업 규모가 큰 점을 고려하여 과태료를

가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에 해당한다고 판단되므로, 기준금액의 2분의 1인 500만원을 가중한다.

다만, 정보통신망법 제25조제2항을 위반하여 개인정보 처리위탁 고지를 위반한 행위에 대해서는 과태료를 가중할 필요가 있는 경우에 해당하지 않는 바, 피심인에 대한 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 경우 각 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고 사업 규모가 영세하지 않는 등 과태료를 감경할 필요가 있는 경우에 해당하지 않는 바, 피심인에 대한 과태료를 각각 감경하지 않는다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제25조제2항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,100만원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§25②	600만원	없음	없음	600만원
§28①2호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,100만원

4. 과징금 부과

피심인의 경우, 전라북도지방경찰청이 해커 검거 후 해커가 개인정보 구매자들로부터 개인정보 취득을 요청받은 사이트 등에 해당하여 조사한 것으로, 실제 해킹으로 인한 유출 사실은 없어 과징금은 부과하지 않는다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제76조제1항제2호 제2항제1호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 04 - 026호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 I사
의 결 일 2017. 1. 26.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 PC방 프랜차이즈 사업을 하는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인이 제출한 자료에 따르면 '15년 매출액은 약 21억원, '16년 상시 종업원 수는 15명이다.

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

부산지방경찰청이 인터넷에 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중, 개인정보 침해위험이 높은 피심인의 사이트를 인지하여 방송통신위원회에 통보(2016.5.19.)해 오에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.10.5.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않았다.

나. 사전통지 및 의견제출

방송통신위원회는 2016. 12. 1. '개인정보보호 법규 위반사업자 사전통지 및 의견수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2016. 12. 16. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등(제4호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인 정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템(이하 "개인정보처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있고, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)등의 보안조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있고, 제6조제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능이나 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능 중 하나의 기능을 갖춘 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증 수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하여 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제)·제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제2항·제4항, 고시 제4조제4항 및 제6조제3항을 위반하였다.

< 보호조치 의무 관련 피심인의 위반사항 >

사업자명	위반 내용	법령 근거		세부내용(고시 등)
		법률	시행령	
이사	접근 통제	§28① 2호	§15② 1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	암호화	§28① 4호	§15④ 3호	정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않은 행위(고시§6③항)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 위반행위가 2개로 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로, 기준금액의 2분의 1인 500만원을 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 경우 사업 규모가 영세한 소기업인 점 등을 감안하여, 기준금액의 2분의 1인 500만원을 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2·4호	1,000만원	500만원	500만원	1,000만원
계				1,000만원

4. 과징금 부과

피심인의 경우, 부산지방경찰청이 인터넷에서 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중 개인정보 침해위험이 높은 사업자로 인지되었으나, 실제 유출 DB 및 로그기록이 남아 있지 않아 개인정보가 유출된 증거와 유출 시점 등을 파악할 수 없었으므로, 과징금은 부과하지 않는다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 04 - 028호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 S사
의 결 일 2017. 1. 26.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 5,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 대부중개 사업을 하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인이 제출한 자료에 따르면 '15년(9월~12월) 매출액은 약 500만원이며 1인 사업자이다.

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

부산지방경찰청이 인터넷에 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중, 개인정보 침해위험이 높은 피심인의 사이트를 인지하여 방송통신위원회에 통보(2016.5.19.)해 옴에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.9.21.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않았다.

나. 사전통지 및 의견제출

방송통신위원회는 2016. 12. 1 '개인정보보호 법규 위반사업자 사전통지 및 의견수렴'공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2016. 12. 26. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등(제4호)'등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 "개인정보처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)'등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있고, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)'등의 보안조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있고, 제6조제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능이나 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능 중 하나의 기능을 갖춘 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증 수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하여 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제)·제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제2항·제4항, 고시 제4조제4항 및 제6조제3항을 위반하였다.

< 보호조치 의무 관련 피심인의 위반사항 >

사업자명	위반 내용	법령 근거		세부내용(고시 등)
		법률	시행령	
S사	접근 통제	§28① 2호	§15② 1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	암호화	§28① 4호	§15④ 3호	정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않은 행위(고시§6③항)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조 제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 위반행위가 2개이나, 피심인의 사업규모가 영세한 소상공인에 해당하므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 경우 사업 규모가 영세한 소상공인인 점 등을 감안하여, 기준금액의 2분의 1인 500만원을 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2·4호	1,000만원	-	500만원	500만원
계				500만원

4. 과징금 부과

피심인의 경우, 부산지방경찰청이 인터넷에서 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중 개인정보 침해위험이 높은 사업자로 인지되었으나, 실제 유출 DB 및 로그기록이 남아 있지 않아 개인정보가 유출된 증거와 유출 시점 등을 파악할 수 없었으므로, 과징금은 부과하지 않는다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 흥 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 04 - 029호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 H사
의 결 일 2017. 1. 26.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 5,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 대부중개 사업을 하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인이 제출한 자료에 따르면 최근 1년('15년 하반기~'16년 상반기) 매출액은 약 900만원이며 1인 사업자이다.

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

부산지방경찰청이 인터넷에 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중, 개인정보 침해위험이 높은 피심인의 사이트를 인지하여 방송통신위원회에 통보(2016.5.19.)해 옴에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.9.23.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않았다.

나. 사전통지 및 의견제출

방송통신위원회는 2016. 12. 1. '개인정보보호 법규 위반사업자 사전통지 및 의견수렴'공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2016. 12. 15. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등(제4호)'등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)'등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있고, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)'등의 보안조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있고, 제6조제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능이나 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능 중 하나의 기능을 갖춘 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리 시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증 수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하여 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제)·제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제2항·제4항, 고시 제4조제4항 및 제6조제3항을 위반하였다.

< 보호조치 의무 관련 피심인의 위반사항 >

사업자명	위반 내용	법령 근거		세부내용(고시 등)
		법률	시행령	
H사	접근 통제	§28① 2호	§15② 1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	암호화	§28① 4호	§15④ 3호	정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않은 행위(고시§6③항)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침'제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침'제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 위반행위가 2개이나, 피심인의 사업규모가 영세한 소상공인에 해당하므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침'제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 경우 사업 규모가 영세한 소상공인인 점 등을 감안하여, 기준금액의 2분의 1인 500만원을 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2·4호	1,000만원	-	500만원	500만원
계				500만원

4. 과징금 부과

피심인의 경우, 부산지방경찰청이 인터넷에서 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중 개인정보 침해위험이 높은 사업자로 인지되었으나, 실제 유출 DB 및 로그기록이 남아 있지 않아 개인정보가 유출된 증거와 유출 시점 등을 파악할 수 없었으므로, 과징금은 부과하지 않는다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 04 - 030호
안 건 명	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	S사
의 결 일	2017. 1. 26.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하는 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 대부중개 사업을 하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인이 제출한 자료에 따르면 최근 1년('15년 하반기~'16년 상반기) 매출액은 약 1.5억원이며, '16년 상시 종업원 수는 2명이다.

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

부산지방경찰청이 인터넷에 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중, 개인정보 침해위험이 높은 피심인의 사이트를 인지하여 방송통신위원회에 통보(2016.5.19.)해 옴에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.9.23.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 않았다.

나. 사전통지 및 의견제출

방송통신위원회는 2016. 12. 1. '개인정보보호 법규 위반사업자 사전통지 및 의견수렴'공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2016. 12. 22. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제장치의 설치·운영(제2호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 "개인정보처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)'등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증 수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하여 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하려는 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하는 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항(개인정보의 보호조치) 위반에 대하여는 3,000만원 이하의 과태료를 부과할 수 있다.

그러나 피심인은 ▲위반행위가 1개에 불과하고 이에 대해 시정조치한 점, ▲ 영세한 소상공인 기업인 점 등을 감안하여 이번엔 한해 과태료를 부과하지 않는다.

4. 과징금 부과

피심인의 경우, 부산지방경찰청이 인터넷에서 개인정보 DB를 판매한다고 광고를 게재한 개인정보 판매상을 추적하던 중 개인정보 침해위험이 높은 사업자로 인지되었으나, 실제 유출 DB 및 로그기록이 남아 있지 않아 개인정보가 유출된 증거와 유출 시점 등을 파악할 수 없었으므로, 과징금은 부과하지 않는다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위원장	최성준 (인)
부위원장	김재홍 (인)
위원	김석진 (인)
위원	이기주 (인)
위원	고삼석 (인)

2. 유효기간제 관련 개인정보보호 법규 위반 행위(2.7.)

1. 개요

방송통신위원회는 '17.2.7.(화) 전체회의를 개최하여, 개인정보 유효기간제 등 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 5개 사업자에 대하여 시정명령과 함께 총 5,500만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)에 따른 개인정보 유효기간제 시행 '15.8.18.) 이후, 6개 업종(커뮤니티, 엔터테인먼트, 비즈니스, 온라인 교육, 여행, 게임) 26개 사업자에 대하여 2015년 1차 조사에 이어, 개인정보 유효기간제 관련 2차 기획조사를 실시하였다.

이번 기획조사 결과 ▶정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 않고 ▶이용자의 주민등록번호 12,348건을 파기하지 아니하고 보유하는 등 5개 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 개인정보보호 법규를 위반한 5개 사업자 모두에 대해 개인정보처리자에 대한 교육 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 방송통신위원회에 제출하도록 시정명령과 함께 과태료를 부과하였다.

2. 관련 사례

1 유효기간제 관련 개인정보보호 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 05 - 31호
안 건 명	개인정보 유효기간제 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	S사
의 결 일	2017. 2. 7.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보처리자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 홈페이지(www.○○○.co.kr)를 통해 채용정보 등을 제공하는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 최근 3년간 매출액 현황 〉

(단위 : 백만원)

구 분	2013년	2014년	2015년	평 균
매출액	55,333	68,496	42,573	55,467
상시 종업원 수	401명	422명	342명	388명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.12.1.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 그 개인정보를 파기하거나 또는 별도로 저장·관리하여야 하는 바,

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 12,803명의 개인정보(ID, 이름, 생년월일, 이메일, 휴대전화번호 등)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 11. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제29조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다."라고 규정하고 있고, 같은 법 시행령(대통령령 제27510호, 2016.9.22.) 제16조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자가 정보통신서비스를 법 제29조제2항의 기간[1년] 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 12,803명의 개인정보(ID, 이름, 생년월일, 이메일, 휴대전화번호 등)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않았으므로써 정보통신망법 제29조제2항(개인정보의 파기 중 개인정보 유효기간제), 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
S사	유효 기간제	§29②	§16②	1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보 12,803건을 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항 4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」 이하 '처리지침'에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침'제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침'제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반 행위에 대해서는 위반행위의 정도, 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침'제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과에 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§29②	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	최성준 (인)
부위원장	김재홍 (인)
위원	김석진 (인)
위원	이기주 (인)
위원	고삼석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 05 - 32호
안 건 명 개인정보 유효기간제 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 M사
의 결 일 2017. 2. 7.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보처리자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 홈페이지(www.○○○○○.com)를 통해 전화·화상영어 서비스 등을 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 최근 3년간 매출액 현황 (단위 : 백만원) 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액	2,257	2,229	1,600	2,029
상시 종업원 수	11명	8명	6명	8명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.12.1.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 그 개인정보를 파기하거나 또는 별도로 저장·관리하여야 하는 바,

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 60,186명의 개인정보(이름, 주소, 생년월일, 전화번호 등)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 4 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제29조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다."라고 규정하고 있고, 같은 법 시행령(대통령령

제27510호, 2016.9.22.) 제16조제2항은 “정보통신서비스 제공자들은 이용자가 정보통신서비스를 법 제29조제2항의 기간[1년] 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 60,186명의 개인정보(이름, 주소, 생년월일, 전화번호 등)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않았으므로 정보통신망법 제29조제2항(개인정보의 파기 중 개인정보 유효기간제), 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
M사	유효 기간제	§29②	§16②	1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보 60,186건을 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항 제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반 행위에 대해서는 피심인의 사업규모, 위반행위의 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) ‘처리지침’ 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 경우 ▲ ‘중소기업기본법’에 따른 최근 3년 평균 매출액 30억원 이하인 소기업에 해당하는 점 등을 감안하여 기준금액의 100분의 50인 500만원까지 감경한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§29②	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	최성준 (인)
부위원장	김재홍 (인)
위원	김석진 (인)
위원	이기주 (인)
위원	고삼석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 05 - 33호
안 건 명 개인정보 유효기간제 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 O사
의 결 일 2017. 2. 7.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보처리자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 제발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 홈페이지(www.○○○○○.co.kr)를 통해 여행정보 등을 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 최근 3년간 매출액 현황 (단위 : 백만원) 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액	20,912	23,692	24,491	22,792
상시 종업원 수	220명	255명	252명	242명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.11.29.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

정보통신서비스 제공자들은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 그 개인정보를 파기하거나 또는 별도로 저장·관리하여야 하는 바,

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 1,763명의 개인정보(이름, 생년월일, ID, 비밀번호, 휴대전화번호 등)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 12. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제29조제2항은 "정보통신서비스 제공자들은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라

개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 같은 법 시행령(대통령령 제27510호, 2016.9.22.) 제16조제2항은 “정보통신서비스 제공자들은 이용자가 정보통신서비스를 법 제29조제2항의 기간[1년] 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 1,763명의 개인정보(이름, 생년월일, ID, 비밀번호, 휴대전화번호 등)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않았으므로 정보통신망법 제29조제2항(개인정보의 파기 중 개인정보 유효기간제), 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
0사	유효 기간제	§29②	§16②	1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보 1,763건을 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침'제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한 다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침'제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침'제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반 행위에 대해서는 위반행위의 정도, 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침'제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여

과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§29②	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

- 위원장 최 성 준 (인)
- 부위원장 김 재 홍 (인)
- 위 원 김 석 진 (인)
- 위 원 이 기 주 (인)
- 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 05 - 34호
안 건 명 개인정보 유효기간제 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 N사
의 결 일 2017. 2. 7.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보처리자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 홈페이지(www.○○○○.co.kr)를 통해 여행정보 등을 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 최근 3년간 매출액 현황 (단위 : 백만원) >

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액	38,643	48,624	55,750	47,672
상시 종업원 수	290명	342명	369명	334명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.11.23.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 그 개인정보를 파기하거나 또는 별도로 저장·관리하여야 하는 바,

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 455,503명의 개인정보(이름, 생년월일 등)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 12. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제29조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다."라고 규정하고 있고, 같은 법 시행령(대통령령 제27510호, 2016.9.22.) 제16조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자가 정보통신서비스를

법 제29조제2항의 기간[1년] 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 455,503명의 개인정보(이름, 생년월일 등)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않음으로써 정보통신망법 제29조제2항(개인정보의 파기 중 개인정보 유효기간제), 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
N사	유효 기간제	§29②	§16②	1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보 455,503건을 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항 제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침'제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반 행위에 대해서는 위반행위의 정도, 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침'제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

〈 과태료 산출내역 〉

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§29②	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	최 성 준 (인)
부위원장	김 재 홍 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	이 기 주 (인)
위원	고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017 - 05 - 35호

안 건 명 개인정보 유효기간제 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 I사

의 결 일 2017. 2. 7.

주 문

1. 피심인은 본인확인기관으로 지정받은 바 없고, 법령, 고시에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 아니하므로 이용자의 주민등록번호를 보유하여서는 안 되고, 피심인이 개인정보처리시스템에 보유하고 있던 이용자의 주민등록번호 12,348건을 모두 파기하여야 한다.
2. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
3. 피심인은 제1항 및 제2항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보처리자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 홈페이지(www.○○○○○○.com)를 통해 게임 아이템 거래 등을 제공하는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 최근 3년간 매출액 현황 (단위 : 백만원) 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액	40,362	41,351	37,850	39,854
상시 종업원 수	199명	158명	155명	170명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.12.8.~9.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 주민등록번호를 파기하지 않은 행위(정보통신망법 부칙 제2조, 정보통신망법 제23조의 2제1항)

피심인은 정보통신망법에 의해 주민등록번호 수집·이용을 허용 받은 사업자에 해당하지 아니하여, 2012.8.18.부터는 주민등록번호를 수집·이용할 수 없고, 2014.8.17.까지는 보유하고 있는 주민등록번호를 파기하여야 함에도, 피심인은 이용자의 주민등록번호 12,348건을 보유하고 있다.

나. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

정보통신서비스 제공자들은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 그 개인정보를 파기하거나 또는 별도로 저장·관리하여야 하는 바,

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 5,869,843명의 개인정보(이름, 주소)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않았다.

다. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 12. 의견을 제출 하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '제23조의3에 따라 본인 확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 부칙(법률 제11322호, 2012.2.17.) 제1조는 "이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다."라고 규정하고 있고, 제2조제1항은 "이 법 시행 당시 주민등록번호를 사용한 회원가입 방법을 제공하고 있는 정보통신서비스 제공자는 이 법 시행일부터 2년 이내에 보유하고 있는 주민등록번호를 파기하여야 한다. 다만, 제23조의2제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다."라고 규정하고 있으며, 제2조제2항은 "제1항에 따른 기간 이내에 보유하고 있는 주민등록번호를 파기하지 아니한 경우에는 제23조의2제1항의 개정규정을 위반한 것으로 본다."라고 각 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다."라고 규정하고 있고, 같은 법 시행령(대통령령 제27510호, 2016.9.22.) 제16조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자가 정보통신서비스를 법 제29조제2항의 기간[1년] 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 파기하지 않은 행위(정보통신망법 부칙 제2조, 제23조의2제1항)

피심인은 본인확인기관으로 지정받은 바 없고 법령, 고시에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 아니하여 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없음에도, 이용자의 주민등록번호 12,348건을 파기하지 않고 보유하여, 위 부칙 제2조제2항에 따라 정보통신망법 제23조의2제1항을 위반하였다.

나. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

피심인은 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자 5,869,843명의 개인정보(이름, 주소)를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않았으므로 정보통신망법 제29조제2항(개인정보의 파기 중 개인정보 유효기간제), 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
사	주민등록번호	§23의2①		이용자의 주민등록번호 12,348건을 파기하지 않은 행위
	유효기간제	§29②	§16②	1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보 5,869,843건을 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 본인확인기관으로 지정받은 바 없고, 법령, 고시에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 아니하므로 이용자의 주민등록번호를 보유하여서는 안 되고, 피심인이 개인정보처리시스템에 보유하고 있던 이용자의 주민등록번호 12,348건을 모두 파기하여야 한다.

나. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항 및 제2항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 2017. 3. 31.까지 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침'제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침'제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침'제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제29조제2항 각 위반 행위 모두에 대해서 위반행위의 정도, 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침'제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침'제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 각 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
§29②	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제29조제2항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	최성준 (인)
부위원장	김재홍 (인)
위원	김석진 (인)
위원	이기주 (인)
위원	고삼석 (인)

3. 결제대행 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(3.15.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '17.3.15.(수) 전체회의를 개최하여, 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 서비스 제공을 거부하고, 개인정보 미파기 및 개인정보처리시스템에 추가적 인증수단을 적용하지 않는 등 개인정보 기술적·관리적 보호조치 등 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 9개 사업자에 대하여 시정명령과 함께 8개 사업자에 대하여 총 8,000만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 행정자치부와 공동으로 국민생활과 밀접한 통신과금 등을 대행하는 결제대행 사업자(온라인 대금 결제 중계)의 개인정보보호 법규 위반 여부에 대하여 기획조사(2016.8.16.~2016.8.28.)를 실시하였다.

이번 기획조사 결과 ▶개인정보 미파기(1개사) ▶최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 서비스 제공을 거부 ▶개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 총 8개 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 8개 사업자는 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 별도로 추가적인 안전한 인증수단을 적용하도록, 1개사에 대하여는 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기, 1개사에 대해 이용자가 필요한 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부하여서는 아니된다는 개인정보보호 법규를 위반한 9개 사업자 모두에 대해 개인정보처리자에 대한 교육 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하도록 명령하였고 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제2호 위반 행위는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하나, 위반사항에 대해 시정조치를 완료(' 16.9.29.)한 점을 감안하여 조사결과를 수사기관에 이첩하지 않기로 하였다.

2. 관련 사례

1

결재대행 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 13 - 071호
안 건 명	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	C사
의 결 일	2017. 3. 15.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전자결제대행 서비스를 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	421,262	1,142,240	(미집계)	781,751
상시 종업원 수	780명	5,708명	4,785명	3,757명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 국민 생활과 밀접한 결제대행서비스를 제공하는 정보통신서비스 제공자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.8.22.~2016.8.23.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

=피심인은 개인정보취급자인 가맹점이 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스 시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다)인 '가맹점 관리자 사이트(○○○○/○○○○○.co.kr)'에 접속이 필요한 경우 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용하여 접속이 가능하도록 하여, 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근권한 부여기준을 수립·시행하지 않고, 안전한 인증수단(ex. 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기IP 인증 등)을 적용한 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 19. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보 처리시스템'에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
C사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위원 김 석 진 (인)

※ 공무상 국외 출장(17.3.13.~3.16. EU, 벨기에)으로 전체위원회 불참

위원 이 기 주 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 13 - 072호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 S사
의 결 일 2017. 3. 15.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전자결제대행 서비스를 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	1,512,491	1,624,630	1,170,893	1,436,004
상시 종업원 수	2,367명	2,384명	2,713명	2,488명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 국민 생활과 밀접한 결제대행서비스를 제공하는 정보통신서비스 제공자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.8.16.~2016.8.17.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

1) 피심인은 결제정보관리시스템(○○○○)을 운영하면서 이용자들의 휴대전화번호, 성명, 생년월일, 통신사 정보 등을 직접 수집·관리하고 있고, 이 결제정보관리시스템을 토대로 가맹점에게 '가맹점 관리자 사이트(<http://cms.○○○○.co.kr>)'를 통해 접속하여 이용할 수 있는 결제정보조회 기능을 제공하고 있는데, 가맹점이 이용하고 있는 위 '가맹점 관리자 사이트'에서는 고객번호, 통신사명, 거래일시, 청구금액, 상품명, 결제승인번호, 휴대전화번호의 끝 네자리 등이 제공되고 있다.

2) 피심인은 개인정보취급자인 가맹점이 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스 시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다)인 '가맹점 관리자 사이트'에 접속이 필요한 경우 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용하여 접속이 가능하도록 하여, 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근권한 부여기준을 수립·시행하지 않고, 안전한 인증수단(ex. 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기IP 인증 등)을 적용한 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 12. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’을 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 개인정보 처리시스템에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

이에 대해 피심인은 가맹점에 제공하는 '가맹점 관리자 사이트'에서는 이용자의 휴대전화번호 중 중간간의 네자리가 조회되지 않으므로(ex. 010-××××-1234), 이는 '개인정보처리시스템'에 해당되지 않는다고 주장한다.

그러나, 피심인은 결제정보관리시스템(○○○○)을 운영하면서 이용자들로부터 직접 휴대전화번호, 성명, 생년월일, 통신사 정보 등을 수집·관리하고 있으므로 위 결제정보관리시스템이 개인정보처리시스템임은 명백하다. 그리고, 이를 토대로 가맹점에 제공하는 '가맹점 관리자 사이트'에서도 휴대전화번호 끝자리 외에 고객번호, 통신사명, 거래일시, 청구금액, 상품명, 결제승인번호 등이 제공되고 있으며, 또한 가맹점이 자신의 고객들을 관리하기 위해 고객들의 완전한 휴대전화번호 등 이용자의 개인정보를 보유하고 있는 경우가 일반적이므로, 가맹점에 제공하는 '가맹점 관리자 사이트'에서 휴대전화번호 가운데 자리가 조회되지 않는다 하더라도, 가맹점으로서 '가맹점 관리자 사이트'에서 제공하는 정보와 자신이 보유하고 있는 정보를 쉽게 결합하여 특정 개인을 식별할 수 있으며, 따라서 위 '가맹점 관리자 사이트'에서 제공하는 정보는 정보통신망법 제2조제1항제6호에 따른 개인정보에 해당한다고 할 것이다. 그러므로 위 '가맹점 관리자 사이트'는 '개인정보처리시스템'으로 보아야 한다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
S사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 사업규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

※ 공무상 국외 출장(17.3.13.~3.16. EU, 벨기에)으로 전체위원회 불참

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 13 - 073호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 N사

의 결 일 2017. 3. 15.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전자결제대행 서비스를 제공하는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	113,858	147,109	155,043	138,670
상시 종업원 수	96명	116명	141명	117명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 국민 생활과 밀접한 결제대행서비스를 제공하는 정보통신서비스 제공자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.8.18.~2016.8.19.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자인 가맹점이 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스 시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다)인 '가맹점 관리자 사이트(○○○○.○○○.co.kr)' 에 접속이 필요한 경우 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용하여 접속이 가능하도록 하여, 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근권한 부여기준을 수립·시행하지 않고, 안전한 인증수단(ex. 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기IP 인증 등)을 적용한 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 13. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보처리시스템'에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
N사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위 (고시§4④)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
o 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

※ 공무상 국외 출장('17.3.13.~3.16. EU, 벨기에)으로 전체위원회 불참

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 13 - 074호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 K사
의 결 일 2017. 3. 15.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전자결제대행 서비스를 제공하는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	178,922	163,604	180,816	174,447
상시 종업원 수	199명	196명	206명	200명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 국민 생활과 밀접한 결제대행서비스를 제공하는 정보통신서비스 제공자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.8.22.~2016.8.23.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자인 가맹점이 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스 시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다)인 '가맹점 관리자 사이트(○○○○○.○○○○.co.kr)'에 접속이 필요한 경우 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용하여 접속이 가능하도록 하여, 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근권한 부여기준을 수립·시행하지 않고, 안전한 인증수단(ex. 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기IP 인증 등)을 적용한 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 16. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보 처리시스템'에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
K사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리시스템 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

※ 공무상 국외 출장(17.3.13.~3.16. EU, 벨기에)으로 전체위원회 불참

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 13 - 075호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 K사
의 결 일 2017. 3. 15.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전자결제대행 서비스를 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액(단위 : 백만원)	148,373	172,894	100,270	160,633
상시 종업원 수	152명	136명	166명	144명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 국민 생활과 밀접한 결제대행서비스를 제공하는 정보통신서비스 제공자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.8.18.~2016.8.19.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자인 가맹점이 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스 시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다)인 '가맹점 관리자 사이트(<http://○○.○○○○.co.kr>)'에 접속이 필요한 경우 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용하여 접속이 가능하도록 하여, 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근권한 부여기준을 수립·시행하지 않고, 안전한 인증수단(ex. 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기IP 인증 등)을 적용한 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 13. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보처리시스템’에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.” 라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
K사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·

인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

※ 공무상 국외 출장(17.3.13.~3.16. EU, 벨기에)으로 전체위원회 불참

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 13 - 076호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 K사
의 결 일 2017. 3. 15.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.
2. 피심인은 정보통신망법 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.
3. 피심인은 제1항 및 제2항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 제발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전자결제대행 서비스를 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	298,475	306,753	249,007	302,614
상시 종업원 수	211명	213명	208명	212명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 국민 생활과 밀접한 결제대행서비스를 제공하는 정보통신서비스 제공자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.8.18.~2016.8.19.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자인 가맹점이 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스 시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다)인 '가맹점 관리자 사이트(https://○○○○.○○○○○○.com)'에 접속이 필요한 경우 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용하여 접속이 가능하도록 하여, 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근권한 부여기준을 수립·시행하지 않고, 안전한 인증수단(ex. 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기IP 인증 등)을 적용한 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

나. 개인정보를 파기하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제1항)

전자금융거래법 제22조 및 같은 법 시행령 제12조에 따라 이용자의 전자금융거래기록을 종류별로 1년 또는 5년간 보존한다는 내용으로 이용자로부터 동의를 받아 보관하고 있는 이용자의 결제정보에 대해 피심인은 2004. 5. 31.부터 이용자의 결제정보를 전혀 파기하지 않음으로써, 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 이용자 약 239만 명의 결제정보 총 62,552,356건을 그 보유 및 이용기간이 끝난 이후 2016.8.19. 조사당시까지 파기하지 아니하고 보유하고 있었다.

다. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 13. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보 처리시스템'에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자들은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”고 규정하고 있다.

한편, 개인정보의 보유 및 이용기간과 관련하여, 전자금융거래법 제22조제1항은 “금융회사들은 전자금융거래의 내용을 추적·검색하거나 그 내용에 오류가 발생할 경우에 이를 확인하거나 정정할 수 있는 기록을 생생하여 5년의 범위 안에서 대통령령이 정하는 기간동안 보존하여야 한다”고, 전자금융거래법 시행령 제12조제1항은 “건당 거래금액이 1만원을 초과하는 전자거래에 관한 기록은 5년간 보존”하여야 하며, “건당 거래금액이 1만원 이하인 전자금융거래에 관한 기록은 1년간 보존하여야 한다”라고 각 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.” 라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

나. 개인정보를 파기하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제1항)

피심인은 정보통신망법 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 적법한 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 이용자 약 239만명의 결제정보 총 62,552,356건을 그 보유 및 이용기간이 끝난 이후 2016.8.19. 조사 당시까지 파기하지 않고 보유함으로써 정보통신망법 제29조제1항제1호를 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
K사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위 (고시§4④)
	개인정보 미파기	§29①2호	-	동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 이용자의 결제 정보를 파기하지 아니한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.

나. 피심인은 정보통신망법 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 제발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 존용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

※ 공무상 국외 출장(17.3.13.~3.16. EU, 벨기에)으로 전체위원회 불참

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 13 - 077호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 F사

의 결 일 2017. 3. 15.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전자결제대행 서비스를 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액(단위 : 백만원)	78,581	85,270	66,257	76,703
상시 종업원 수	101명	105명	119명	108명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 국민 생활과 밀접한 결제대행서비스를 제공하는 정보통신서비스 제공자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.8.18.~2016.8.19.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자인 가맹점이 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스 시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다)인 '가맹점 관리자 사이트(<http://○○.○○○○○○.co.kr>)'에 접속이 필요한 경우 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용하여 접속이 가능하도록 하여, 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근권한 부여기준을 수립·시행하지 않고, 안전한 인증수단(ex. 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기IP 인증 등)을 적용한 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 11. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보처리시스템'에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
F사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위 (고시§4④)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

※ 공무상 국외 출장(17.3.13.~3.16. EU, 벨기에)으로 전체위원회 불참

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 13 - 078호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 H사
의 결 일 2017. 3. 15.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전자결제대행 서비스를 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	226,055	268,800	333,096	275,984
상시 종업원 수	198명	260명	257명	238명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 국민 생활과 밀접한 결제대행서비스를 제공하는 정보통신서비스 제공자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.8.16.~2016.8.17.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자인 가맹점이 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스 시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다)인 '가맹점 관리자 사이트(○○○.○○○○.co.kr)'에 접속이 필요한 경우 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용하여 접속이 가능하도록 하여, 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근권한 부여기준을 수립·시행하지 않고, 안전한 인증수단(ex. 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기IP 인증 등)을 적용한 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 13. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보 처리시스템'에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않았으므로 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
H사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

※ 공무상 국외 출장(17.3.13.~3.16. EU, 벨기에)으로 전체위원회 불참

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 13 - 079호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 S사

의 결 일 2017. 3. 15.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스 제공자로서 개인정보를 수집할 때에는, 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위해 반드시 필요한 최소한의 개인정보인 '필수동의 항목'과 해당 개인정보 없이도 해당 서비스의 본질적 기능을 수행할 수 있는 '선택동의 항목'으로 구분하고, '선택동의 항목'은 개별적으로 동의 받도록 구성하여 이용자가 개인정보 제공 여부를 선별적으로 결정하도록 하여야 하고, 이용자가 '선택동의 항목'의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 되며, 이용자가 '선택동의 항목'에 대한 동의를 거부하더라도 서비스 이용은 가능하다는 사실을 '굵은 글씨, 빨간색 등'으로 명확히 표시하여 알 수 있도록 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 자격증 응시 등을 위한 웹사이트(www.○○○○○. com)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	477,405	459,899	475,729	471,011
상시 종업원 수	-	-	2,965명	

※ 자료 출처 : 금융감독원 전자공시시스템

II. 사실조사 결과

1. 조사경과

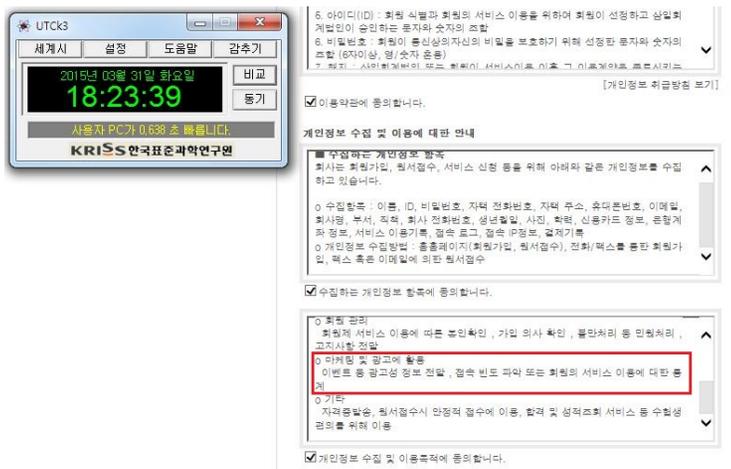
행정자치부는 피심인에 대한 민원제기(2015.2.12.)와 관련하여 피심인의 개인정보보호법 위반 여부에 대한 조사(2015.3.31.)를 실시하고, 그 조사결과를 방송통신위원회에 이첩(2016.9.13.)하였다.

이에 방송통신위원회는 피심인의 정보통신망법 위반 여부에 대해 검토하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위해 반드시 필요한 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 서비스 제공을 거부한 행위(정보통신망법 제23조제3항)

1) 피심인은 영리를 목적으로 국가공인 재경관리사, 회계관리 1급·2급 등 자격증 시험안내, 시험접수, 합격확인 등의 서비스를 제공하기 위한 웹사이트(www.○○○○○.com)를 운영하면서, 2015. 4. 6. 이전에는 회원 가입시 '이름, 자택전화번호, 자택 주소, 휴대전화번호, 이메일, 사진 등'의 이용자 개인정보 수집에 대한 동의를 받음에 있어, 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위해 반드시 필요한 최소한의 개인정보인 '필수동의 항목'과 해당 개인정보 없이도 해당 서비스의 본질적 기능을 수행할 수 있는 '선택동의 항목'으로 구분하지 않아, '선택동의 항목'에 해당하는 개인정보에 대해 개별적으로 동의를 받도록 구성하지 않았으며, 이용자가 그 개인정보 제공 여부를 선별적으로 결정하도록 하지 않았다.



2) 그리고 이용자가 해당 서비스의 본질적 기능 수행과 관련 없는, 수집하는 개인정보의 '마케팅 및 광고에 활용' 항목에 동의하지 않았다는 이유로 위 웹사이트 회원 가입이 불가능하도록 하여 그 서비스 제공을 거부하였다.

나. 방송통신위원회는 2017. 1. 2. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 1. 12. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조제3항은 "정보통신서비스 제공자는 이용자가 필요한 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다. 이 경우 필요한 최소한의 개인정보는 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위하여 반드시 필요한 정보를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 개인정보 최소 수집·보관을 위한 「온라인 개인정보 취급 가이드라인」(2014.11.12.)은 해당 개인정보 없이도 해당 서비스의 본질적 기능을 수행할 수 있는 경우에는 '선택동의 항목'으로 구분하고, 개별적으로 동의 받도록 구성하여 이용자가 개인정보 제공 여부를 선별적으로 결정하도록 하고, 이용자가 '선택동의 항목'에 대한 동의를 거부하더라도 서비스 이용은 가능하다는 사실을 '굵은 글씨, 빨간색 등'으로 명확하게 표시하여 알 수 있도록 고지하도록 하고 있고, 「개정 정보통신망법 중 개인정보보호 규정 안내서」(2015.2.)에서는 수집하는 개인정보의 항목을 필수동의 항목과 선택동의 항목으로 구분하여 최소한의 개인정보만을 수집·보관하여야 한다고 규정하고 있다.

※ (예시) 필수동의 항목과 선택동의 항목의 구분

구분	필수동의 항목	선택동의 항목
예시	① 인터넷 회원제 서비스 · (본질적 기능) 회원 식별정보 · (예시) 아이디, 비밀번호, 이름, 법정 생년월일, 휴대전화번호, 이메일 등	① 인터넷 회원제 서비스 · (선택적 기능) 상품 마케팅 · (예시) 마케팅 목적의 휴대전화번호·이메일 등

다. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무 상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위해 반드시 필요한 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 서비스 제공을 거부한 행위(정보통신망법 제23조제3항)

정보통신서비스 제공자는 이용자가 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위하여 반드시 필요한 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부하여서는 아니됨에도 불구하고,

피심인은 자격증 시험의 안내 및 등록 등 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위해 필요한 것으로 볼 수 없는, 수집하는 개인정보의 '마케팅 및 광고에 활용' 항목에 이용자가 동의하지 않았다는 이유로 피심인이 운영하는 웹사이트(www.○○○○○.com) 회원 가입이 불가능하도록 하여 그 서비스 제공을 거부함으로써 정보통신망법 제23조제3항을 위반하였다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 정보통신서비스 제공자로서 개인정보를 수집할 때에는, 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위해 반드시 필요한 최소한의 개인정보인 '필수동의 항목'과 해당 개인정보 없이도 해당 서비스의 본질적 기능을 수행할 수 있는 '선택동의 항목'으로 구분하고, '선택동의 항목'은 개별적으로 동의 받도록 구성하여 이용자가 개인정보 제공 여부를 선별적으로 결정하도록 하여야 하고, 이용자가 '선택동의 항목'의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 되며, 이용자가 '선택동의 항목'에 대한 동의를 거부하더라도 서비스 이용은 가능하다는 사실을 '굵은 글씨, 빨간색 등'으로 명확히 표시하여 알 수 있도록 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조제3항 위반에 대하여는 같은 법 제76조제1항제1호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」에 따라 3,000만 원 이하의 과태료를 부과할 수 있다.

그러나 필요 최소한의 개인정보 수집 기준을 명확히 한 「온라인 개인정보 취급 가이드라인 (2014.11.12.)」에서 가이드라인 이행점검 및 행정처분 일정을 2015년 4월로 안내한 점과 2015. 3. 31.에 있었던 관련 조사 이후 피심인이 곧바로 2015. 4. 6. 위반사항을 시정완료 한 점 등을 고려하여 이 건에 한해 과태료를 부과하지 않는다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

※ 공무상 국외 출장(17.3.13.~3.16. EU, 벨기에)으로 전체위원회 불참

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

4. 통신사 판매점의 개인정보보호 법규 위반 행위(8.8.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '17.8.8.(화) 전체회의를 개최하여, 개인정보처리시스템 접근통제 등 개인정보 기술적·관리적 보호조치를 위반한 3개 사업자에 대하여 시정명령을 하였으며 1개 사업자에 대하여 총 1,500만원의 과태료를 부과하고, 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않은 1개 사업자에 대해서는 해당 사안이 형사처벌에 해당하는 점, 위반행위가 조사 이후에도 지속된 점 등을 고려하여 대검찰청 '개인정보범죄 정부합동수사단'에 조사결과를 이첩하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 행정자치부와 공동으로 개인정보 관리 취약분야인 통신사 판매점(8개사)의 개인정보보호 법규 위반 여부에 대하여 정보통신망법 위반 여부에 대하여 기획조사(2017.2.7.~2017.2.8.)를 실시하였다.

이번 기획조사 결과 ▶개인정보 미파기(1개사) ▶개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치는 총 3개 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 3개 사업자에게 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 시정명령 이행결과를 제출하도록 명령하였고 1개사에 대하여는 대검찰청 '개인정보범죄 정부합동수사단'에 조사결과를 이첩하기로 하였다.

2. 관련 사례

1 통신사 판매점의 개인정보보호 법규 위반 행위

**방 송 통 신 위 원 회
심의·의결**

안건번호	제2017 - 22 - 132호
안 건 명	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	0사
의 결 일	2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영 및 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 이용자의 개인정보를 보호하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 하여야 하고, 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 15,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 자로서 같은 법 제67조제2항에 따라 제28조, 제29조 등 개인정보 보호규정을 준용하는 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	1,340	413	786	846

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회·행정자치부는 개인정보 관리 취약분야인 통신사 판매점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 공동 기획조사(2017.2.7.~2017.2.8.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

(1) 피심인은 외부에서 개인정보처리시스템(<http://○○○○.co.kr>)에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 않았다.

(2) 피심인은 개인정보처리자가 개인정보처리시스템(<http://○○○○.co.kr>)에 접속 시, 숫자만으로 구성된 4자리의 비밀번호만으로도 접속이 가능하도록 하여 비밀번호의 생성 방법 및 변경주기 등의 기준을 설정·운영하지 않았다.

(3) 피심인은 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터 및 모바일기기에 조치를 취하지 않아, 열람권한 없는 자가 신분증, 가입신청서 등 이용자의 개인정보를 다운로드 가능 하도록 하였다

(4) 피심인은 모바일 관리시스템 D/B에 비밀번호 저장 시, 이를 암호화하지 않고 평문으로 저장 하였다.

(5) 피심인은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않았다.

(6) 피심인은 이용자의 개인정보 파일 2,313건을 개인용 컴퓨터에 저장할 때에 암호화하지 않고 저장하였다.

나. 개인정보를 파기하지 않은 행위(정보통신망법 제29조제1항)

피심인은 이동전화 개통 업무를 수행하면서 '12.2.21.부터 수집한 통신3사의 이용자 가입신청서 원본 및 사본 4,300여건을 사무실 내 캐비닛, 박스 등에 보관하였으며, 2010.6.5.부터 개인정보처리시스템 내 가입신청서 및 구비서류 등 개인정보 16,224건을 저장하여 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 이용자 개인정보 총 20,524건을 2017.2.7. 조사 당시까지 파기하지 아니하고 보유하고 있다.

또한, 신청자의 주민등록번호, 여권번호 등이 포함된 신분증 사본 수건을 파기하지 않고 웹서버에 저장하여 수집하였다.

다. 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2017. 4. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 사전통지 및 의견수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 16. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등(제4호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 "개인정보처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있고, 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영(제4호), 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호) 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."라고 규정하고 있으며

고시 제4조제8항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자를 대상으로 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이행한다."라고 규정하고 있다

고시 제4조제9항은 "정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다."라고 규정하고 있다

고시 제6조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다."라고 규정하고 있다.

고시 제6조제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능이나 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능 중 하나의 기능을 갖춘 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 제6조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 “외부에서 개인정보 처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다”라고 해설하고 있다.

고시 제4조제8항에 대해 “비밀번호는 산업스파이, 침입자, 비인가자가 추측하기 어려운 문자와 숫자를 포함 하거나, 전에 사용된 비밀번호를 다시 사용하지 않는 등의 비밀번호 설정 원칙을 참고하여 생성하도록 한다”라고 해설하고 있다.

고시 제4조제9항에 대해 “개인정보취급자의 부주의로 고객 개인정보가 인터넷 홈페이지 또는 P2P를 통해 게시되거나, 공유 설정된 PC 폴더에 고객명단 파일을 둬으로써 열람 권한이 없는 자에게 공개되는 사례가 발견되고 있어 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터에 조치를 취하여야 한다”라고 해설하고 있다.

고시 제6조제1항에 대해 “개인정보취급자 및 이용자의 비밀번호가 노출 또는 위·변조되지 않도록 일방향 함수(해쉬함수)를 이용하여 저장하여야 하며, 안전한 암호화 알고리즘은 CPU 및 메모리를 관련 장비의 발전에 따라 달라 질 수 있으나 일방향 해쉬함수의 경우 128비트 이상의 보안강도를 안전성을 권고한다”라고 해설하고 있다.

고시 제6조제3항에 대해 “신용카드번호, 계좌번호 등의 개인정보와 비밀번호, 바이오정보 등의 인증정보를 정보통신망 외부로 송·수신할 경우에는 해당 데이터를 임의의 사용자가 내용을 확인할 수 없도록 암호화 전송하여 노출 및 불법적인 접근을 차단하여야 한다”라고 해설하고 있다.

고시 제6조제4항에 대해 “고객의 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 PC에 내려 받아 저장할 때는 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단하여야 한다”라고 해설하고 있다

나. 정보통신방법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 수집·이용 목적이나 제22조제2항 각 호에서 정한 해당 목적을 달성한 경우(제1호)’ 등에 해당하는 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 ① 개인정보처리자가 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하여 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, ② 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 비밀번호 작성 규칙을 수립하고 이를 적용·운영하지 않았고, ③ 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지를 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터 및 모바일기기에 조치를 취하지 않았고, ④ 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하지 않았으며, ⑤ 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않았고, ⑥ 이용자의 이름, 전화번호, 주소 등 배송관련 개인정보가 담긴 엑셀파일(2,313건)을 개인용컴퓨터에 암호화하여 저장하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제)·제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제2항제1호·제4호·제5호 및 제15조제4항제1호·제3호·제4호, 고시 제4조제4항·제8항·제9항 및 제6조제1항·제3항·제4항을 위반하였다.

나. 수집·이용목적은 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위(법 제29조제1항)

정보통신서비스 제공자들은 정보통신망법 제29조제1항에 의해 개인정보의 수집·이용 목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

그런데 피심인은 2010. 6. ~ 2017. 2.경까지 이동전화를 가입하는 과정에서 수집한 이용자의 가입신청서와 주민등록증 등 각종 신분증 사본 총 20,524건을 2017. 2. 7. 조사 당시까지 파기하지 아니하고 사무실 내 캐비닛, 박스와 PDF 파일형태로 개인정보처리시스템 내에 보유함으로써 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반하였다.

<참고>피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
O사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②4호	개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속 시, 숫자만으로 구성된 4자리의 비밀번호만으로도 접속이 가능하도록 하여 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 비밀번호 작성규칙을 수립하고 적용·운영하지 아니한 행위(고시§4⑥)
	접근	§28①2호	§15②5호	로그인 하지 않아도 구글 등 검색엔진 URL주소 검색을 통해 열람권한

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
	통제			없는 자도 개인정보처리시스템에 접속하여 첨부파일(신분증, 가입신청서 등)을 다운로드 가능하도록 하여 취급중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 조치를 취하지 아니한 행위(고시§4⑨)
	암호화	§28①4호	§15④1호	개인정보처리시스템 D/B에 비밀번호를 암호화 하지 아니하고 저장한 행위(고시§6①)
	암호화	§28①4호	§15④3호	정보통신망을 통해 비밀번호 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않은 행위(고시§6③)
	암호화	§28①4호	§15④4호	이용자의 배송관련 개인정보가 담긴 파일 2,313건을 개인용 컴퓨터에 암호화 하지 아니하고 저장한 행위(고시§6④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보 20,524건('10.6.~ '17.2.경까지의 가입신청서와 주민등록증 등 각종 신분증 사본)을 파기하지 않고, 사무실 내 캐비닛과 박스 및 PDF 파일형태로 개인정보처리시스템에 보관

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 ① 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영 및 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 이용자의 개인정보를 보호하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 하여야 하고, ② 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 위반행위를 즉시 중지하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발 방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 위반행위가 2개로 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로, 기준금액의 2분의 1인 500만원을 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고 위반 건수가 많은 점 등을 고려하여 피심인에 대한 과태료를 감경하지 않는다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				1,500만원

4. 수사기관 조사결과 이첩

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 다음과 같이 처리한다.

피심인은 이동전화 개통 업무를 수행하면서 2012.2.21.부터 수집한 통신3사의 가입신청서 원본 또는 복사본 등 이용자 가입신청서 4,300여건을 사무실 내 캐비닛, 박스에 보관하는 등 방치하고, 2010.6.5.부터 수집한 개인정보처리시스템 내에 가입신청서 및 구비서류 등 개인정보 16,224건을 조사 당시인 2017.2.7.까지 파기하지 아니하였으며 신분증 스캐너 인식을 위해 이용자의 신분증 사본을 편집하여 출력하는 신분증 위조 정황이 발견되는 등 위반행위의 정도가 매우 심하다고 판단되므로 이번 사건에 대하여 시정명령을 부과하고, 조사결과는 수사기관에 이첩한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항, 제76조제1항제2호·제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이 효 성	(인)
부위원장	허 욱	(인)
위원	김 석 진	(인)
위원	표 철 수	(인)
위원	고 삼 석	(인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 22 - 133호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 D사
의 결 일 2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 개인용 PC에 내려 받아 저장할 때는 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화(보안강도 128비트 이상의 암호화 알고리즘 권고)함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신 판매 영업을 하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제67조제2항에 따라 개인정보 보호규정을 준용하는 같은 법 제25조제1항에 따른 통신사 판매 수탁자로서, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인 일반 현황 >

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액(단위 : 백만원)	582	258	424	421

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회·행정자치부는 개인정보 관리 취약분야인 통신사 판매점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 공동 기획조사(2017.2.7.~2017.2.8.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 이용자의 이름, 전화번호, 이메일 등 개인정보가 담긴 엑셀파일 506건을 개인정보취급자의 개인용 PC에 내려 받아 저장할 때에 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화(보안강도 128비트 이상의 암호화 알고리즘 권고)하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 4. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 12. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등 보안조치(제4호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 한다."라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제6조제4항에 대해 “고객의 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 PC에 내려 받아 저장할 때는 파일 암호화 제품 등(자료유출방지나 문서암호화 전용시스템 활용, Windows 등의 OS 자체에서 지원하는 파일 암호화 기능, 개인정보의 저장 형태가 어플리케이션 파일 형태일 경우 해당 어플리케이션에서 제공하는 암호 설정 기능 등)을 이용하여 암호화(보안강도 128비트 이상의 암호화 알고리즘 권고)함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단 할 수 있다”라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 이용자의 개인정보를 개인용 컴퓨터에 저장 할 때 암호화하여 저장하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 보안조치), 시행령 제15조제4항, 고시 제6조제4항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
D사	암호화	§28④4호	§15④4호	이용자의 개인정보를 컴퓨터에 저장 할 때 암호화하여 저장하지 아니한 행위(고시§6④)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 개인용 PC에 내려 받아 저장할 때는 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화(보안강도 128비트 이상의 암호화 알고리즘 권고)함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항(개인정보의 보호조치) 위반에 대하여는 1,000만원 이하의 과태료를 부과할 수 있다.

그러나 피심인이 개인용컴퓨터에 저장된 개인정보를 다른 용도로 사용 하거나 유출한 사실을 발견하지 못한 점과 2017. 2. 8.에 있었던 관련 조사 이후 개인용컴퓨터에 저장된 개인정보를 모두 파기하여 위반사항을 시정완료 한 점 등을 고려하여 이 건에 한해 과태료를 부과하지 않는다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위원장	이 효 성	(인)
부위원장	허 욱	(인)
위원	김 석 진	(인)
위원	표 철 수	(인)
위원	고 삼 석	(인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 22 - 134호
안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 H사
의 결 일 2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 개인용 PC에 내려 받아 저장할 때는 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화(보안강도 128비트 이상의 암호화 알고리즘 권고)함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신 판매 영업을 하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제67조제2항에 따라 개인정보 보호규정을 준용하는 같은 법 제25조제1항에 따른 통신사 판매 수탁자로서, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	148	126	161	145

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회·행정자치부는 개인정보 관리 취약분야인 통신사 판매점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 공동 기획조사(2017.2.7.~2017.2.8.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 이용자의 이름, 전화번호, 이메일 등 개인정보가 담긴 엑셀파일 92건을 개인정보취급자의 개인용 PC에 내려 받아 저장할 때에 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 4. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 11. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등 보안조치(제4호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 한다."라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제6조제4항에 대해 “고객의 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 PC에 내려 받아 저장할 때는 파일 암호화 제품 등(자료유출방지나 문서암호화 전용시스템 활용, Windows 등의 OS 자체에서 지원하는 파일 암호화 기능, 개인정보의 저장 형태가 어플리케이션 파일 형태일 경우 해당 어플리케이션에서 제공하는 암호 설정 기능 등)을 이용하여 암호화(보안강도 128비트 이상의 암호화 알고리즘 권고)함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단 할 수 있다”라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.” 라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 이용자의 개인정보를 개인용 컴퓨터에 저장 할 때 암호화하여 저장하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 보안조치), 시행령 제15조제4항, 고시 제6조제4항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
H사	암호화	§28④4호	§15④4호	이용자의 개인정보를 컴퓨터에 저장 할 때 암호화하여 저장하지 아니한 행위(고시§6④)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 개인용 PC에 내려 받아 저장할 때는 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화(보안강도 128비트 이상의 암호화 알고리즘 권고)함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항(개인정보의 보호조치) 위반에 대하여는 1,000만원 이하의 과태료를 부과할 수 있다.

그러나 피심인이 개인용컴퓨터에 저장된 개인정보를 다른 용도로 사용 하거나 유출한 사실을 발견하지 못한 점과 2017. 2. 8.에 있었던 관련 조사 이후 2017. 4.21.에 개인용컴퓨터에 저장된 개인정보를 모두 파기하여 위반사항을 시정완료 한 점 등을 고려하여 이 건에 한 해 과태료를 부과하지 않는다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

5. 유출·민원신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(8.8.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '17.8.8.(화) 전체회의를 개최하여, 개인정보취급자의 개인정보시스템 접속기록 미보관 등 기술적·관리적 보호조치를 위반한 6개 사업자와 차량 소유자 동의 없이 위치추적기를 부착하여 해당 차량 위치정보 수집·이용한 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률 위반 개인(1인)에 대하여 시정조치 명령과 과태료 총 7,300만 원을 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 2016년도에 개인정보 유출을 자진신고 한 사업자(4개사), 서울도봉경찰서에서 개인정보가 유출되었다고 통보한 사업자(1개사) 및 민원이 접수된 정보통신제공자(1개사)의에 대하여 조사를 실시하였다.

이번 조사 결과 ▶주민등록번호 사용제한 ▶개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 총 6개 사업자가 개인정보보호 법규를 위반하고 개인 1인이 위치정보 관련 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 개인정보보호 법규를 위반한 5개 사업자(1개 사업자 폐업으로 제외)에게 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책 수립, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 유출·민원신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심 의 · 의 결 (안)

안건번호	제2017 - 22 - 125호
안 건 명	개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	N사
의 결 일	2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 ① 개인정보취급자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하여야 하고, ② 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존하여야 하며, ③ 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 15,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 웹사이트(○○○○○.com/○○○)를 통해 신발 등을 유통·판매하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	28,694	23,944	34,013	28,883
상시 종업원 수	49명	38명	39명	42명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 해킹에 의해 회원 7,106명에게 도박 문자가 발송되었다는 피심인의 개인정보 유출신고(2016.12.2.)가 개인정보보호 포털(i-privacy.kr, KISA)에 접수됨에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017.1.25.~2017.1.26.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

(1) 피심인은 개인정보취급자의 DB 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 관한 기록을 보관하지 않았고, 관리자 사이트(○○○○○.com/○○○/admin) 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 기록은 2016년 3월부터 보관하여, 개인정보취급자의 개인정보처리시스템에 대한 권한 부여, 변경 또는 말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 않았다.

(2) 피심인은 조사일(2017.1.25.) 당시 개인정보취급자의 DB 접속기록(IP, 접속일시, 처리내역 등)을 2017.1.8.부터 저장하고 있어, ① 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하지 아니하였으며, DB 및 관리자 사이트 접속기록을 월1회 이상 확인·감독하지 않았으며, ② 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 4. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 12. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 “개인정보처리시스템”이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고, 제3항은 “접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.”라고 규정하고 있고, 제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보 취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.”라고 규정하고 있으며, 제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.”라고 규정하고 있다

고시 제5조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, 고시 제5조제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제3항에 대해 “관리자 계정을 가진 자는 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접근에 대한 권한을 통제하기 위한 절차를 수립하여 적용하여야 하고, 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여, 변경, 말소에 대한 내역을 기록하고 해당 기록을 최소 5년간 보관하여야 한다”라고 해설하고 있고,

고시 제5조제1항에 대해 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우에는 처리일시, 처리내역 등 접속기록(정보주체 식별정보, 개인정보취급자 식별정보, 접속일시, 접속지 정보, 부여된 권한 유형에 따른 수행업무 등 포함)을 최소 6개월 이상 저장하고, 이를 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 한다라고 해설하고 있으며, 고시 제5조제3항은 “개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다”라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자의 DB 접근권한 부여·말소기록을 보관하지 않고 관리자 사이트 접근권한 부여·말소 기록은 2016. 3.부터 보관하여, 개인정보취급자에 대한 권한 부여, 변경 또는 말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제3항을 위반하였고,

피심인은 개인정보취급자의 DB 접속내역(IP, 접속일시, 처리내역 등)을 2017.1.8.부터 저장하고 DB 및 관리자 사이트 접속기록을 월1회 이상 감독하지 아니하여, 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하지 않았고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존하지 않았고, 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치 중 접속기록), 시행령 제15조제3항, 고시 제5조제1항 및 제3항을 위반하였다.

<참고>피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
N사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	개인정보취급자에 대한 권한 부여·변경·말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 아니한 행위(고시§4③)
	접속 기록	§28①3호	§15③	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월 1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록을 보존하지 아니한 행위(고시§5①) 개인정보취급자의 접속기록을 별도의 물리적 저장 장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행하지 아니한 행위(고시§5③)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 ① 개인정보취급자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하여야 하고, ② 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존하여야 하며, ③ 개인정보취급자의 접속기록을 별도의 물리적 저장 장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우이므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2·3호	1,000만원	500	없음	1,500만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결(안)

안건번호 제2017 - 22 - 126호
안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 S사
의 결 일 2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하는 등 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 웹사이트(○○○.○○○○.com) 등을 통해 음식을 판매하는 프랜차이즈 음식점으로 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	161,910	174,734	177,025	171,223
상시 종업원 수	1,814명	1,936명	2,397명	2,049명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 주문·배달 홈페이지(○○○.○○○○.com)에서 주문번호 변경 시 타인의 주문정보 32건이 웹상에서 조회되었다는 피심인의 개인정보 노출신고(2016.10.1.)가 개인정보보호 포털(i-privacy.kr, KISA)에 접수됨에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.10.10.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보처리시스템에 개발용 소스코드를 장착함에 따라 주소창에 추가 정보나 페이지를 조작하여 접근할 수 없는 페이지의 정보를 가져오는 파라미터 변조 취약점이 발생하여, 주문 홈페이지 URL의 주문번호 변경 시 타인의 주문정보*가 인터넷 웹사이트를 통하여 외부에 공개되도록 하여, 취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되도록 하였다.

* 이름, 연락처, 주문상품, 배송지, 결제금액, 카드번호가 마스킹된 카드영수증 등

나. 방송통신위원회는 2017. 4. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 18. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제9항은 “정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제9항에 대해 “인터넷 홈페이지 개발시 보안기준을 따르지 않아 발생하는 취약점으로 인해 구글 등의 검색엔진을 통해 개인정보 DB가 노출되는 사례도 발생하므로 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하여 조치하도록 한다”라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.” 라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보처리시스템에 개발용 소스코드를 장착함에 따라 주소창에 추가 정보나 페이지를 조작하여 접근할 수 없는 페이지의 정보를 가져오는 파라미터 변조 취약점이 발생하여 주문 홈페이지 URL의 주문번호 변경 시 타인의 주문정보가 인터넷 웹사이트를 통하여 외부에 공개되도록 하여, 취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되도록 함으로써, 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제5호, 고시 제4조제9항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
S사	접근 통제	§28①2호	§15②5호	취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하지 아니한 행위(고시§4⑨)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하는 등 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과

등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은

「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 22 - 127호
안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 O사
의 결 일 2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 비밀번호를 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 식품을 판매하는 웹사이트(○○○○.co.kr)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	6,082	5,475	5,197	5,584
상시 종업원 수	28명	29명	27명	28명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 해커로부터 협박메일을 받아 개인정보(ID, 비밀번호, 이메일, 휴대전화번호 등)가 탈취된 것으로 추정된다는 피심인의 개인정보 유출신고(2016.11.23.)가 개인정보보호 포털(i-privacy.kr, KISA)에 접수됨에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017.1.13.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 서버 내 ○○○○○.asp 파일에 개인정보처리시스템(DB)에 접속하기 위한 비밀번호를 저장하면서 이를 평문으로 저장하여, 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 4. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 11. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘비밀번호의 일방향 암호화 저장(제1호)’을 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제6조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.”라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제6조제1항에 대해 “개인정보취급자 및 이용자의 비밀번호가 노출 또는 위·변조되지 않도록 일방향 함수(해쉬함수, 128비트 보안강도 권고)를 이용하여 저장하여야 한다”라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 서버 내 ○○○○○.asp 파일에 개인정보처리시스템(DB)에 접속하기 위한 비밀번호를 저장하면서 이를 평문으로 저장하여, 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하지 않음으로써, 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제1호, 고시 제6조제1항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○사	암호화	§28④4호	§15④1호	비밀번호를 일방향 암호화하여 저장하지 아니한 행위(고시§6①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 비밀번호를 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) ‘처리지침’ 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28④4호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결 (안)

안건번호 제2017 - 22 - 128호
안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 P사
의 결 일 2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 ① 개인정보취급자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하여야 하고, ② 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존하여야 하며, ③ 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 15,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 웹사이트(○○○○○.co.kr/shop)를 통해 아웃도어 제품 등을 판매하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	5,841	2,275	12,416	7,948
상시 종업원 수	31명	27명	28명	29명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 해킹에 의해 회원 6,941명에게 도박 문자가 발송되었다는 피심인의 개인정보 유출신고(2016.11.12.)가 개인정보보호 포털(i-privacy.kr, KISA)에 접수됨에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.12.28.~12.29.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

(1) 피심인은 개인정보취급자의 DB 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 관한 기록을 보관하지 않았고, 관리자 사이트(○○○○○.co.kr/shop/admin) 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 기록을 2015년 5월부터 보관하여, 개인정보취급자의 개인정보처리시스템에 대한 권한 부여, 변경 또는 말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 않았다.

(2) 피심인은 조사일(2016.12.28.~12.29.) 당시 개인정보취급자의 DB 접속기록(IP, 접속일시, 처리내역 등)을 2017.1.8.부터 저장하고 있어, ① 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하지 않았고, ② DB 및 관리자 사이트 접속기록을 월1회 이상 확인·감독하지 않았고, ③ 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 4. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 12. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘접속기록의 위조변조 방지를 위한 조치(제3호)’를 하여야 한다.” 라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 “개인정보처리시스템”이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고, 제3항은 “접속기록의 위조변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조 제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.”라고 규정하고 있고, 제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보 취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.”라고 규정하고 있으며, 제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.”라고 규정하고 있다

또한 제5조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, 고시 제5조제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제3항에 대해 “관리자 계정을 가진 자는 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접근에 대한 권한을 통제하기 위한 절차를 수립하여 적용하여야 하고, 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여, 변경, 말소에 대한 내역을 기록하고 해당 기록을 최소 5년간 보관하여야 한다.”라고 해설하고 있고,

고시 제5조제1항에 대해 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우에는 처리일시, 처리내역 등 접속기록(정보주체 식별정보, 개인정보취급자 식별정보, 접속일시, 접속지 정보, 부여된 권한 유형에 따른 수행업무 등 포함)을 최소 6개월 이상 저장하고 이를 월 1회

이상 정기적으로 확인·감독하여야 한다고 해설하고 있으며, 고시 제5조제3항은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자의 DB 접근권한 부여·말소기록을 보관하지 않고 관리자 사이트 접근권한 부여·말소 기록은 2015.5.부터 보관하여, 개인정보취급자에 대한 권한 부여, 변경 또는 말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제3항을 위반하였고,

피심인은 개인정보취급자의 DB 접속내역(IP, 접속일시, 처리내역 등)을 2016.12.12.부터 저장하고 DB 및 관리자 사이트 접속기록을 월1회 이상 감독하지 아니하여, ① 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하지 않았고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존하지 않았고, ② 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치 중 접속기록), 시행령 제15조제3항, 고시 제5조제1항 및 제3항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
P사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	개인정보취급자에 대한 권한 부여·변경·말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 아니한 행위(고시§4③)
	접속 기록	§28①3호	§15③	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월 1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록을 보존하지 아니한 행위(고시§5①) 개인정보취급자의 접속기록을 별도의 물리적 저장 장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행하지 아니한 행위(고시§5③)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 ① 개인정보취급자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하여야 하고, ② 개인정보취급자의 개인정보 처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존하여야 하며, ③ 개인정보취급자의 접속기록이 위변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관 및 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우이므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) ‘처리지침’ 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2·3호	1,000만원	500	없음	1,500만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결(안)

안건번호 제2017 - 22 - 129호
안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 D사
의 결 일 2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 비밀번호를 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 5,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 게임 정보를 제공하는 웹사이트(○○○○.co.kr)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	1,204	1,162	961	1,109
상시 종업원 수	21명	15명	15명	17명

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 비밀번호 찾기 중 본인정보 미파기 사실을 인지한 이용자의 민원이 개인정보침해신고센터(KISA)에 접수(2016.10.21.)됨에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.10.31.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보처리시스템(DB)에 이용자의 비밀번호를 저장하면서 이를 평문으로 저장하여, 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 4. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 10. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '비밀번호의 일방향 암호화 저장(제1호)' 을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제6조제1항은 "정보통신서비스 제공자들은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다."라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제6조제1항에 대해 "개인정보취급자 및 이용자의 비밀번호가 노출 또는 위·변조되지 않도록 일방향 함수(해쉬함수, 128비트 보안강도 권고)를 이용하여 저장하여야 한다"라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보처리시스템(DB)에 이용자의 비밀번호를 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하지 않음으로써, 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제1호, 고시 제6조제1항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
D사	암호화	§28④4호	§15④1호	비밀번호를 일방향 암호화하여 저장하지 아니한 행위(고시§6①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보의 도난·유출을 방지하기 위하여 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) ‘처리지침’ 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

〈 과태료 산출내역 〉

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①4호	1,000만원	없음	500	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결 (안)

안건번호 제2017 - 22 - 130호
안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 J사
의 결 일 2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인은 본인확인기관으로 지정받은 바 없고, 법령, 고시에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 아니하므로 이용자의 주민등록번호를 보유하여서는 안 되고, 피심인이 개인정보처리시스템에 보유하고 있던 이용자의 주민등록번호 5,088건을 모두 파기하여야 한다.
2. 피심인은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 계좌번호는 안전한 알고리즘으로 암호화(128비트 이상의 대칭키 암호 알고리즘 등)하여 저장하여야 한다.
3. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고 그 이행 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 15,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 인터넷 가입자를 유치하며 웹사이트(○○○.co.kr)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	1,671	2,020	2,303	1,998

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료, 2016.12.2. 폐업

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 피심인에 대한 불법 개인정보 DB를 통한 인터넷 가입 스팸문자 발송건 수사결과를 서울도봉경찰서로부터 통보(2016.11.2.)받음에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016.12.20.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 주민등록번호를 파기하지 않은 행위(정보통신망법 부칙 제2조, 제23조의2제1항)

피심인은 정보통신망법에 의해 주민등록번호 수집·이용을 허용 받은 사업자에 해당하지 아니하여, 2012. 8. 18.부터는 주민등록번호를 수집·이용할 수 없고, 2014. 8. 17.까지는 보유하고 있는 주민등록번호를 파기하여야 함에도 불구하고, 피심인은 이용자의 주민등록번호 5,088건을 개인정보처리 시스템(○○○.co.kr)에 보유하고 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

(1) 피심인은 개인정보취급자가 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용하여 접속이 가능하도록 하여, 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근권한 부여기준을 수립·시행하지 않고, 안전한 인증수단(ex. 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기IP 인증 등)을 적용한 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

(2) 피심인은 이용자의 계좌번호(1,067,434건)를 평문으로 저장하여, 안전한 알고리즘으로 암호화(128비트 이상의 대칭키 암호 알고리즘 등)하여 저장하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 4. 19. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 1. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 “정보통신서비스 제공자는 ‘제23조의3에 따라 본인확인 기관으로 지정받은 경우(제1호)’, ‘법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)’, ‘영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)’를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 부칙(법률 제11322호, 2012.2.17.) 제1조는 “이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.”라고 규정하고 있고, 제2조제1항은 “이 법 시행 당시 주민등록번호를 사용한 회원가입 방법을 제공하고 있는 정보통신서비스 제공자는 이 법 시행일부터 2년 이내에 보유하고 있는 주민등록번호를 파기하여야 한다. 다만, 제23조의2제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.”라고 규정하고 있으며, 제2조제2항은 “제1항에 따른 기간 이내에 보유하고 있는 주민등록번호를 파기하지 아니한 경우에는 제23조의2제1항의 개정규정을 위반한 것으로 본다.”라고 각 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘개인정보를 안전하게 저장·송할 수 있는 암호화 기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 “개인정보처리시스템”이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘주민등록번호, 계좌정보 및 바이오정보(지문, 홍채, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보를 말한다) 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."라고 규정하고 있으며,

고시 제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호(제6호) 등에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다."라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 "외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다"라고 해설하고 있고,

고시 제6조제2항에 대해 "개인정보 유출 시에 2차 피해가 발생할 확률이 높은 계좌번호 등에 대해서는 안전한 알고리즘(128비트 이상)으로 암호화하여 저장·관리해야 한다"라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 파기하지 않은 행위(정보통신망법 제23조의2제1항, 부칙 제2조)

피심인은 본인확인기관으로 지정받은 바 없고, 법령이나 고시에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 아니하여 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없음에도 불구하고, 이용자의 주민등록번호 5,088건을 보유하여, 위 부칙 제2조제2항에 따라 정보통신망법 제23조의2제1항을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였으며,

피심인은 개인정보처리시스템에 이용자의 계좌번호(1,067,434건)를 평문으로 저장하여, 안전한 암호알고리즘으로 암호화(128비트 이상의 대칭키 암호 알고리즘 등)하여 저장하지 않음으로써, 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호, 고시 제6조제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
J사	주민 번호	§23조의2①	-	이용자의 주민등록번호 5,088건을 파기하지 아니하고 보유한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	암호화	§28①4호	§15④2호	이용자의 계좌번호를 암호화하여 저장하지 아니한 행위(고시§6②)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 본인확인기관으로 지정받은 바 없고, 법령, 고시에서 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 아니하므로 이용자의 주민등록번호를 보유하여서는 안 되고, 피심인이 개인정보처리시스템에 보유하고 있던 이용자의 주민등록번호 5,088건을 모두 파기하여야 한다.

나. 피심인은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, 이용자의 계좌번호는 안전한 알고리즘으로 암호화(128비트 이상의 대칭키 암호 알고리즘 등)하여 저장하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 이행 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조 제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 2개 이상으로 가중 사유에 해당하므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해 각각 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23조의2①	1,000만원	없음	500	500만원
§28①2·4호	1,000만원	500	500	1,000만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결(안)

안건번호 제2017 - 22 - 131호
안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 J씨
의 결 일 2017. 8. 8.

주 문

1. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 3,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 사실조사 결과

1. 조사대상

서울지방경찰서는 피심인이 차량 소유자의 동의 없이 해당 차량에 위치추적기를 설치하여 위치정보를 수집·이용한 사실을 방송통신위원회에 통보(2017.2.2.)해 옴에 따라, 방송통신위원회는 피의자신문조서와 관련 사업자에 대한 조사(2017.3.6.~2017.6.5.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 이동성이 있는 물건의 위치정보를 수집·이용 시 소유자의 동의를 얻지 않은 행위(위치정보법 제15조제1항)

피심인은 차량 소유자 고○○의 동의 없이 ○○○○○○(주)의 차량관제 서비스에 가입하여 '○○모○○○○' 벤츠 차량에 위치추적기를 부착하여 2014. 6. 24.부터 2016. 10. 27.까지 해당 차량의 위치정보를 수집·이용 하였다.

나. 방송통신위원회는 2017. 5. 1. '위치정보보호 법규 위반자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 5. 19. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 위치정보법 제15조제1항은 "누구든지 개인 또는 소유자의 동의를 얻지 아니하고 당해 개인 또는 이동성이 있는 물건의 위치정보를 수집·이용 또는 제공하여서는 아니 된다."라고 규정하고 있다.

나. 위치정보법 제36조제2항은 "방송통신위원회는 위치정보사업자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속 공무원으로 하여금 위치정보사업자등의 사업장 등에 출입하여 업무상황, 관계 물품·서류 및 시설·장비 등을 검사하게 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 이동성이 있는 물건의 위치정보를 수집·이용 시 소유자의 동의를 얻지 않은 행위(위치정보법 제15조제1항)

피심인은 차량 소유자 고○○의 동의 없이 '○○모○○○○' 벤츠 차량의 위치정보를 수집·이용함으로써 위치정보법 제15조제1항을 위반하였다.

IV. 시정조치 명령

1. 과태료 부과

피심인의 위치정보법 제15조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제43조제2항제4호, 같은 법 시행령 제38조의 [별표 5]에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

위치정보법 시행령 [별표 5]는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 300만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1차	2차	3차 이상
○ 법 제15조제1항을 위반하여 소유자의 동의를 얻지 않고 이동성이 있는 물건의 위치정보를 수집·이용 또는 제공하거나 법 제15조제3항을 위반하여 위치정보 수집장치가 부착된 사실을 고지하지 않은 경우	법 제43조 제2항제4호	300	600	1,000

나. 과태료의 가중 및 감경

(과태료의 가중·감경) 위치정보법 시행령 [별표 5] '과태료의 부과기준' 은 ▲ 위반행위의 동기·내용·결과, ▲ 과태료를 부과 받는 횟수 등을 고려하여 과태료 금액의 2분의 1의 범위에서 가중하거나 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위치정보법 제15조제1항 위반 행위에 대해 가중·감경할만한 특별한 사유가 없어 과태료를 가중·감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§15①	300만원	없음	없음	300만원
계				300만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 위치정보법 제15조제1항 위반에 대해 300만원의 과태료를 부과한다.

IV. 결론

피심인의 위치정보법 위반행위에 대하여 같은 법 제43조제1항제4호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

6. 숙박정보 제공 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(9.8.)

1. 개요

방송통신위원회는 '17.9.8.(금) 전체회의를 개최하여, 개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반, 개인정보 유효기간제 미적용(1년간 서비스를 미이용한 이용자의 개인정보를 파기하거나 다른 이용자의 정보와 분리하여 별도 저장·관리하지 않음)하여 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 유출사고 사업자에 대하여 시정조치 명령과 과징금 및 과태료 총 3억2천6백만 원(3억1백만 원, 과태료 2,500만 원)을 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 정보통신망법 제27조의 3에 의한 개인정보 유출 신고를 접수하고 과기정통부와 민관합동조사단을 구성하여 개인정보 유출을 자진신고 한 사업자(1개사)에 대하여 조사(2017.3.23.~2017.5.11.)를 실시하였다.

이번 유출사고 조사 결과, 해커는 '17.3.7. 01:12:39부터 '17.3.17. 13:54:25까지 제휴점 관리, 예약, 회원관리 메뉴에서 내용을 조회하고, 다운로드 및 자동화된 프로그램으로 반복 조회를 통해 총 3,418,998건 유출한 것으로 확인되었다.

또한 방송통신위원회는 유출사고 업체를 조사한 결과 ▶개인정보 유효기간제 ▶개인정보처리시스템에 대한 접근통제, 암호화 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 관련 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 위반행위 즉시 중지, 시정명령 받은 사실의 공표(평일 중앙일간지(4단×10cm 또는 5단×9cm) 1회, 홈페이지 1주일 이상), 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과 제출할 것을 명령하였다.

2. 관련 사례

1

속박정보 제공 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호	제2017 - 30 - 162호
안 건 명	W사의 개인정보 유출사고에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	W사
의 결 일	2017. 9. 8.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출 등을 방지하기 위하여 ①개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영을 하여야 하고, ②접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치를 하여야 하며, ③개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 하고, ④정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지 및 모바일 어플리케이션에 1주일 이상 게시한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 분실·도난·유출 등을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금과 과태료를 각 부과한다.

가. 과 정 금 : 301,000,000원

나. 과 태 료 : 25,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

5. 피심인에 대하여 정보통신망법 제69조의2제2항에 따라 개인정보 유출 및 정보통신망법 위반과 관련하여 피심인의 대표자 및 책임 있는 임원을 포함한 책임자에 대해 징계할 것을 권고한다. 피심인은 이를 존중하여야 하며 그 결과를 처분통지를 받은 날로부터 90일 이내에 방송통신위원회에 통보하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

W사(이하 '피심인'이라 한다)은 영리를 목적으로 숙박(O2O⁴⁴) 어플리케이션인 '○○○○' 등을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조 제1항 제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황과 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

<참고 1> 피심인의 일반현황

대표이사	설립일자	자본금	종업원 수	
			전체	정보보호
○○○	○○○○. ○. ○○.	○원	193명	1명(0.5%)

<참고 2> 피심인의 최근 3년간 매출액

(단위 : 천원)

구 분	2014년	2015년	2016년	합 계	3년 평균*
전체 매출	-	83,043	24,627,296	24,710,339	19,372,340
관련 매출	-	52,326	21,077,549	21,129,876	16,565,339
관련 없는 매출**	-	30,717	3,549,746	3,580,346	2,807,001

※ 자료 출처 : W사가 제출한 재무제표 등 회계자료를 토대로 작성

* 사업개시 후 3년이 되지 않아, 정보통신망법 시행령 제69조의2제1항 단서에 따라 사업개시 후 '16년 말까지의 매출액을 연평균 매출액으로 환산

** '호텔타임' 수수료 매출 등은 관련 없는 매출로 분류

44) O2O(Online to Offline)란 온라인과 오프라인이 결합하는 현상을 의미하는 말로, 최근에는 주로 전자상거래 혹은 마케팅 분야에서 온라인과 오프라인이 연결되는 현상을 말하는 데 사용된다. '○○○○'는 이용자가 모바일 어플리케이션(온라인)을 통해 다양한 숙박 장소(오프라인)를 예약할 수 있도록 연결해주는 서비스를 제공한다.

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

피심인이 보관, 관리하는 이용자의 개인정보가 2017. 3. 7.경부터 2017. 3. 17.경까지 중국인 해커⁴⁵⁾(이하 '이 사건 해커'라 한다)에 의한 SQL-Injection⁴⁶⁾ 공격방식의 해킹으로 외부로 유출됨에 따라,

방송통신위원회는 과학기술정보통신부(舊 미래창조과학부)와 합동으로 구성된 민관합동조사단⁴⁷⁾과 함께 피심인을 대상으로 피심인으로부터 넘겨받은 사고관련자료(피해시스템 총 16대(서비스 웹서버 6대, 서비스 관리 웹서버 4대, 공격 시스템 5대, 숙박이용 내역 문자 발송 악용 서버 1대) 등)와 개인정보취급자가 피심인의 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다) 등에 남아있는 접속기록 등을 토대로 해킹경로 파악과 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 정보통신망법 위반 여부 확인을 위한 개인정보 처리·운영 실태를 조사(2017. 3. 23. ~ 5. 11.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 유출 규모

피심인이 '○○○○' 서비스를 운영하면서 수집한 2017. 3. 7. 1:08 기준의 숙박예약정보 총 3,239,210건(중복제거 시 910,705명)과 회원정보 178,625건(식별정보 78,716명)이 외부로 유출되었다.

<참고 3> W사의 유출 정보 현황

구분		유출 항목	건수	명수
이용자 정보	숙박 예약 정보	숙박수(구분), 제휴점명, 객실명, 예약일시, 예약자, 회원번호, 휴대전화번호, 결제방법, 결제금액, 원금액, 입금가, 예약현황, 입·퇴실(가능)시간 등	3,239,210건	910,705명*
	회원 정보	회원번호, 회원ID(이메일주소), 이름(또는 닉네임), 가입일자, 가입수단, 회원등급, 가입환경(OS정보) 등	178,625건	78,716명**
소 계		-	3,417,835건	971,877명***
사업자(제휴점) 정보****		업체번호, 업체명, 은행명, 계좌번호, 예금주, 연락처(휴대전화번호), 생년월일(사업자번호), 영업담당자, 회원등록상태, 등록일	1,163건	1,163명
합 계		-	3,418,998건	973,040명

* 숙박예약정보 3,239,210건을 휴대전화번호 기준으로 중복 제거

** 회원정보 중 이메일주소가 저장되어 있어 특정 개인을 식별할 수 있는 회원 수

*** 숙박예약정보와 회원정보 중 회원번호 등을 기준으로 동일인으로 파악된 17,544명 제외

**** W사와 계약관계에 있는 사업자의 정보로 정보통신망법 상 이용자의 개인정보로 보기는 어려움

45) 경찰청 사이버수사과는 중국인 해커(26세) 등 피의자 4명을 2017. 5. 15.~5. 27. 검거하고 해외 체류 중인 피의자 1명을 추적하고 있음

46) SQL(Structured query language) Injection 이란 데이터베이스에 대한 질의 값(SQL 구문)을 조작하여 정상적인 자료 이외에 공격자가 원하는 자료까지 데이터베이스로부터 유출 가능한 공격기법을 말한다.

47) 정보통신망법 제48조의4제2항 : 미래창조과학부 장관은 중대한 침해사고 발생 시 피해확산 방지 및 사고 대응, 복구 및 재발방지를 위하여 민관합동조사단을 구성하여 침해사고 원인 분석을 수행

* 민관합동조사단(12명) : 미래부 정보보호정책관(단장) 등 공무원 5명, 민간 2명, KISA 5명으로 구성

나. 유출 경로

1) DB자료 수집

이 사건 해커는 IP주소(xx.xx.xxx.xxx)에서 2017. 2. 27. 23:39:44부터 피심인이 운영하고 있는 '○○○○' 서비스와 관련한 DB 내 자료 중 공격에 유효한 정보를 파악하기 위하여 서비스 관련 웹페이지 중 하나인 마케팅센터의 일부 경로(https://xxxxxx.xxxxxxxxx.kr/xx/xxxxxxxx/xx)에 SQL-Injection 공격을 수행하여 IP주소(xxx.xxx.xxx.xxx)에서 2017. 3. 5. 15:37:18부터 2017. 3. 5. 15:48:36까지 '○○○○' 서비스의 DB자료(DB 구조, 테이블, 테이블 스키마)를 유출하여 수집하였다.

2) 관리자 인증 세션 탈취

이 사건 해커는 IP주소(xxx.xx.xxx.xx)에서 2017. 3. 6. 23:10:24부터 2017. 3. 6. 23:10:38까지 SQL-Injection 공격으로 '○○○○' 서비스 관리자페이지(이하 '관리자페이지'라 한다.)(https://xxxx.xxxxxxxxx.kr)에 접속하기 위한 정보가 저장되는 DB내 xxxxxxxx_xxx3 테이블의 구조를 파악하였다.

<참고 4> xxxxxxxx_xxx3 테이블 구조

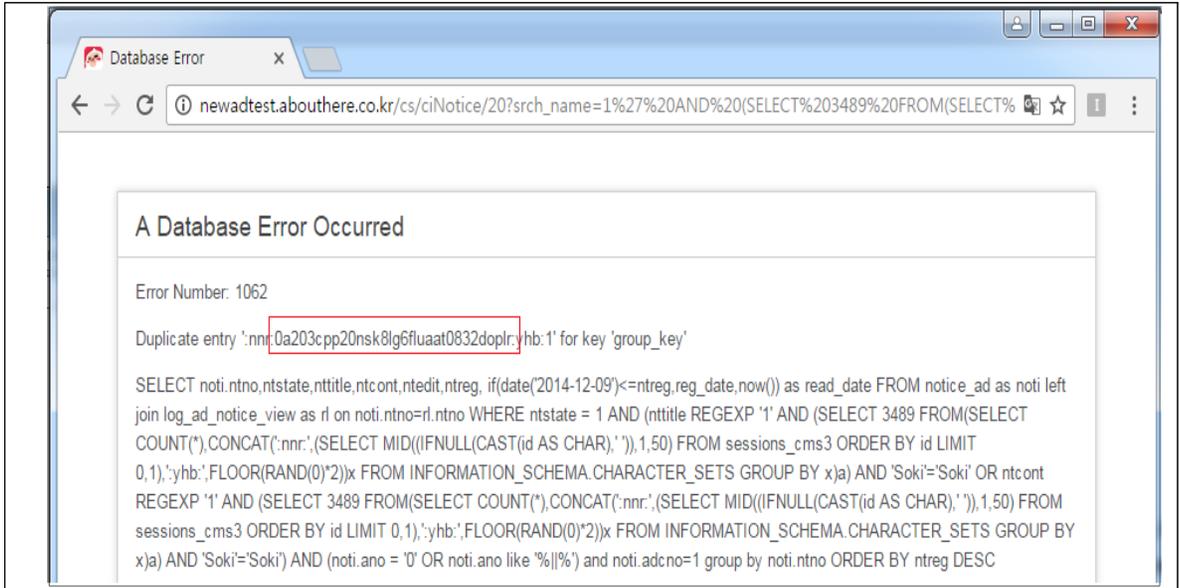
구분	필드명	설명	공격자 악용
1	xx	관리자 인증 세션 값	관리자 권한 접속에 악용
2	xx_address	관리자 인증을 받은 IP주소	
3	xxxxxxx	관리자 인증 시점	
4	xxxx	관리자 권한 등에 대한 부가 자료	

<참고 5> xxxxxxxx_xxx3 테이블 내 데이터 예시

xx	xx_address	xxxxxxx	xxxx
aol0smgotlhgrss2tdm558bqdnoc9dq1	xxx.xxx.xxx.xx	1491802959	_ci_last_regenerate :1491802959;

그리고 이 사건 해커는 IP주소(xxx.xx.xxx.xx)에서 2017. 3. 6. 23:11:41부터 2017. 3. 7. 00:16:57까지 SQL-Injection 공격으로 관리자페이지에 접속하기 위한 정보(관리자 인증 세션 값)를 63회 조회 및 유출하였다.

<참고 6> SQL-Injection 공격(관리자 인증 세션 값 유출 재연)



참고로 이 사건 해커는 총 7개의 IP주소(xxx.xx.xxx.xx 포함)에서 2017. 3. 6. 23:11:41부터 2017. 3. 21. 21:23:43까지 SQL-Injection 공격으로 관리자페이지의 관리자 권한 접속 정보(관리자 인증 세션 값 포함)를 788회 조회 및 유출하였다.

<참고 7> SQL-Injection 공격(관리자 인증 세션 값 유출 IP주소, 시간, 횟수)

구분	IP주소	국가코드	유출 시간	유출 횟수
1	xxx.xx.xxx.xx	KR	2017.03.06. 23:11:41 ~ 2017.03.07. 00:16:57	63
2	xxx.xxx.xxx.xxx	KR	2017.03.07. 03:49:28 ~ 2017.03.07. 04:05:59	188
3	xxx.xx.xxx.xx	KR	2017.03.09. 23:12:12 ~ 2017.03.09. 23:27:03	325
4	xxx.xxx.xxx.xxx	CN	2017.03.17. 13:46:55 ~ 2017.03.17. 13:47:06	7
5	xxx.xxx.xxx.xx	KR	2017.03.17. 13:48:16 ~ 2017.03.17. 14:00:41	143
6	xxx.xxx.xxx.xxx	CN	2017.03.21. 21:21:50 ~ 2017.03.21. 21:21:59	18
7	xxx.xxx.xxx.xxx	KR	2017.03.21. 21:23:06 ~ 2017.03.21. 21:23:43	44

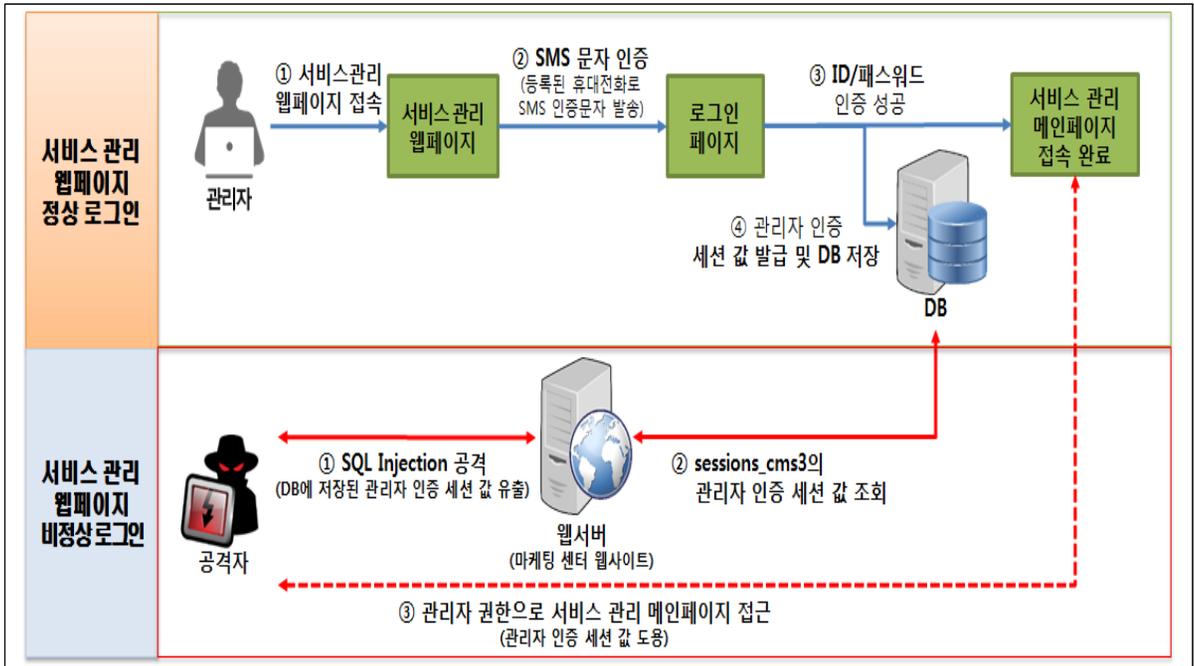
3) ‘○○○○’ 서비스 관리자페이지 접속

피심인은 관리자페이지에 개인정보취급자가 접속하는 경우 회사 내부에서는 아이디, 비밀번호로 접속을 할 수 있고, 외부에서는 아이디, 비밀번호 외 휴대전화인증을 거친 후 접속이 가능하도록 하였으나, 이 사건 해커는 IP주소(xxx.xx.xxx.xx)에서 2017. 3. 6. 23:19:18에 SQL-Injection 공격으로

탈취한 관리자 인증 세션 값을 도용하여 외부에서 아이디, 비밀번호, 휴대전화인증을 우회하여 관리자페이지에 접속하는 데 성공하였다.

이때 이 사건 해커가 IP주소(112.175.142.150)에서 관리자페이지에 접속 시 도용한 관리자 인증 세션 값은 피심인의 직원인 유○○의 인증 세션 값으로 확인되었으며, 이후 IP주소(112.175.142.150)에서 2017. 3. 7. 00:58:38에 피심인의 직원인 김○○의 인증 세션 값을 도용하여 관리자페이지에 접속하였다.

<참고 8> 해커의 관리자 인증 세션 값 유출 및 도용 개요도



<참고 9> '○○○○' 서비스 관리자페이지에 해커가 접근한 이력

구분	IP주소	국가	접속 시간
1	xxx.xx.xxx.xx	KR	2017.03.06. 23:19:18 ~ 2017.03.08. 20:57:11
2	xxx.xxx.xxx.xxx	KR	2017.03.07. 00:58:38 ~ 2017.03.07. 15:00:32
3	xxx.xx.xxx.xx	KR	2017.03.08. 22:24:26 ~ 2017.03.10. 15:31:13
4	xxx.xx.xxx.xx	KR	2017.03.17. 13:48:16 ~ 2017.03.17. 13:56:57
5	xxx.xxx.xxx.xxx	KR	2017.03.21. 21:29:44 ~ 2017.03.21. 21:33:11

4) 개인정보 유출

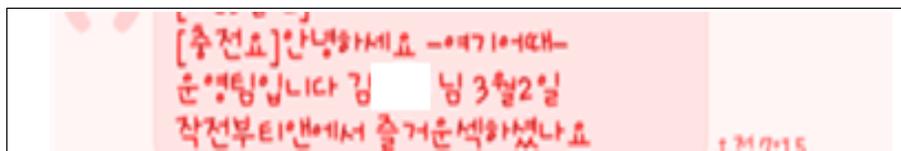
이 사건 해커는 IP주소(xxx.xxx.xxx.xxx)에서 2017. 3. 7. 00:58:38에 김○○의 인증 세션 값을 도용하여 관리자페이지에 접속한 후 2017. 3. 7. 01:12:39부터 2017. 3. 7. 03:40:59까지 “예약” 메뉴에서 파일 다운로드 기능(“CSV 다운로드” 버튼)을 이용하여 이용자 910,705명의 숙박 예약정보 3,239,210건을 CSV파일로 유출하였고, IP주소(xxx.xxx.xxx.xx)에서 2017. 3. 10. 00:48:29부터 2017. 3. 10. 15:19:54까지 “회원관리” 메뉴에서 이용자 178,625건의 회원정보를 조회 및 유출하였으며, IP주소(xxx.xxx.xxx.xx)에서 2017. 3. 17. 13:54:25에 “자동이체 등록 제휴점 관리” 메뉴에서 파일 다운로드 기능(“Excel 다운로드” 버튼)을 이용하여 숙박업소 사업자 1,163명의 정보를 xls파일로 유출하였다.

<참고 10> 해커의 자료 유출 현황

구분	IP주소	유출 시간	유출 정보
1	xxx.xxx.xxx.xxx	2017.03.07. 01:12:39 ~ 03:40:59	숙박예약정보 (3,239,210건)
2	xxx.xxx.xxx.xx	2017.03.10. 00:48:29 ~ 15:19:54	회원정보 (178,625건)
3	xxx.xxx.xxx.xx	2017.03.17. 13:54:25	제휴점정보 (1,163건)

이 사건 해커는 피심인으로부터 탈취한 이용자의 개인정보를 활용하여 2017. 3. 21. 07:15부터 2017. 3. 23. 16:50까지 3차례 총 4,817명의 이용자들에게 숙박 이용내역에 대한 문자를 발송하였고, 페이스 북에 탈취한 이용자의 개인정보 중 5,000건을 게시하였다.

<참고 11> 해커가 발송한 문자 내용



<참고 12> 해커의 문자 발송 현황

구분	발송 일시	발송 건수
1차	2017.03.21. 07:15	286건
2차	2017.03.22. 00:40	685건
3차	2017.03.23. 16:50	3,846건
합계	-	4,817건

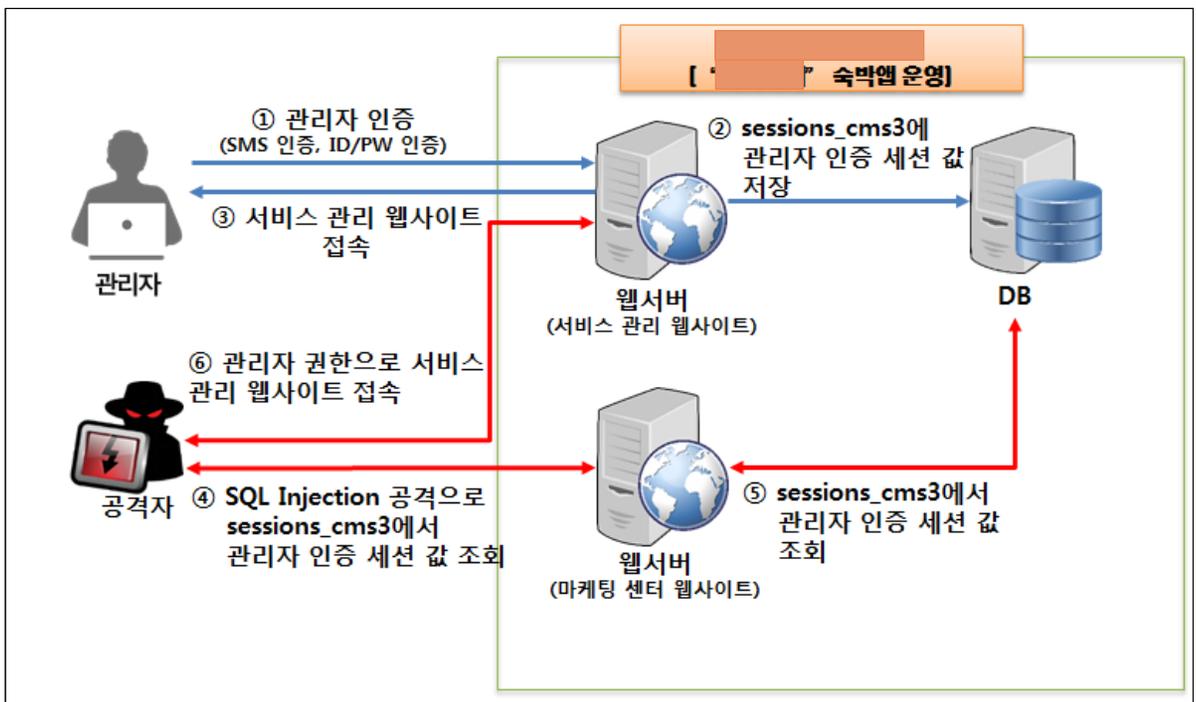
이 사건 해킹사고로 인하여 피심인이 저장·관리하던 총 3,418,998건의 개인정보가 유출되었는데 유출항목은 숙박예약정보의 숙박수(구분), 제휴점명, 객실명, 예약일시, 예약자, 회원번호, 휴대전화번호, 결제방법, 결제금액, 원금액, 입금가, 예약현황, 입·퇴실(가능)시간 등이고, 회원정보의 회원번호, 회원ID(이메일주소), 이름(또는 닉네임), 가입일자, 가입수단, 회원등급, 가입환경(OS정보) 등이며, 제휴점의 업체명, 은행명, 계좌번호, 예금주, 연락처(휴대전화번호), 생년월일(사업자번호), 영업담당자, 회원등록상태, 등록일 등이다.

다. 개인정보 유출 경로 요약

이 사건 해킹의 방법 및 절차 등은 크게 4단계로 구분해볼 수 있는데,

- ① 해커는 SQL-Injection 공격으로 'OOOO' 서비스의 DB정보를 수집하고,
- ② DB의 xxxxxxxx_xxx3 테이블에서 관리자 인증 세션 정보를 탈취하여,
- ③ 'OOOO' 서비스 관리자페이지에 최고관리자 권한으로 접속한 후,
- ④ 'OOOO' 서비스 관리자페이지의 파일 다운로드 기능을 이용하여 개인정보를 다운로드 받아 유출한 것으로 조사되었다.

<참고 13> 사고 개요도



3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}

1) 접근권한 부여

피심인의 관리자페이지의 접근권한은 99번, 98번, 95번, 90번, 85번, 80번, 79번, 75번, 74번, 73번, 71번, 70번, 69번, 65번, 61번, 50번, 41번, 39번, 35번, 31번, 5번, 2번, 1번 등 총 24개로 Level로 분류하고 있고, 각 권한에 대하여 상태1은 이용할 수 있는 상태, 상태2는 이용할 수 없는 상태로 관리하고 있었으며, 이중 개인정보 파일을 다운로드 할 수 있는 접근권한 Level은 99번, 98번, 95번, 90번, 39번, 35번, 33번, 31번으로 총 8개이다.

피심인은 2017. 3. 17. 당시 관리자페이지(<https://xxxx.xxxxxxxx.kr>)의 파일 다운로드 권한을 99번(최고관리자) 27명, 98번(개발팀) 20명, 90번(운영자) 36명, 39번(고객센터 관리자) 2명, 35번(고객센터 조장) 8명, 31번(고객센터 상담사) 35명 등 총 128명에게 부여하고 있었다.

피심인의 직원인 김○○는 2017. 2. 20. 입사하여 2017. 3. 2.까지 ○○○○사업부 운영본부에서 ○○ ○○ Center(이하 ‘XXXX’ 라 한다) 개선업무를 담당하였으나, 2017. 3. 3. 조직개편으로 ◇◇TF 부문에서 운영기획업무를 담당하게 되었으며, 김○○는 ◇◇TF로 발령이 난 후 2017. 3. 7.에도 XXXX 개선 업무를 위해 관리자페이지에 접속하여 관련 업무를 수행하고 있었다.

피심인과 김○○는 XXXX 개선업무를 위해서는 관리자페이지의 모든 메뉴에 대한 확인이 필요하기 때문에 99번(최고관리자) 권한이 필요하다고 소명하고 있다.

한편, 피심인의 직원으로 31번(고객센터 상담사) 권한을 부여받은 유○○은 입사 후부터 2017. 3. 17.까지 야간 고객센터 상담사로서 고객의 예약확인, 환불 등 응대 업무를 담당하고 있었기 때문에 관리자페이지에서 파일 다운로드 권한이 필요하지 않았으며, 실제 파일 다운로드 기능을 사용한 사실도 없었다.

피심인이 2017. 3. 3. 조직개편 후 2017. 3. 20.까지 관리자페이지의 접근권한을 변경한 내역은 확인되지 않았고, 김○○의 경우 사고이후인 2017. 3. 24. 99번(최고관리자) 권한에서 69번(마케팅관리자) 권한으로 변경된 사실이 있으며, 2017. 3. 24. 이후 관리자페이지에서 파일 다운로드 기능을 전면 차단한 사실이 있다.

2) 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영

피심인은 오픈소스(Snort)를 이용한 침입탐지를 적용하였고, 운영체제(Linux CentOS)에서 제공하는 기본 방화벽(iptables)을 사용하고 있었다.

다만 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 별도로 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치하거나 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템, 웹 방화벽 등의 보안장비를 도입하여 운영한 사실은 없었다.

특히 피심인의 개인정보취급자가 '○○○○' 서비스 이용자의 숙박예약정보 등 개인정보 파일을 외부에서 상시적으로 다운로드 받을 수 있는 기능을 만들어 놓았음에도 불구하고, 숙박예약정보 등 개인정보 파일이 외부로 전송되는 것을 탐지하도록 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하지 않은 사실이 있다.

참고로 피심인의 개인정보취급자가 해커가 다운로드한 것 외에 외부에서 관리자페이지로부터 숙박예약정보 등 개인정보를 다운로드 한 사실은 없다.

3) 웹페이지 취약점

피심인은 '○○○○' 마케팅센터 웹페이지(<https://xxxxxxxxxxxxxx.kr>)에 대하여 SQL-Injection을 방지할 수 있는 제작·점검이 미흡하였으며, 해당 웹페이지에 대한 지속적인 공격이 있었으나 탐지 및 차단할 수 있는 체계가 부재하였다.

피심인은 웹페이지 개발 시 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지 등을 통하여 외부에 유출되지 않도록 SQL-Injection 공격 등을 방지할 수 있는 시큐어 코딩⁴⁸⁾을 수행하지 않았으며, 웹 방화벽 등의 전문보안장비를 설치·운영하지 않은 사실이 있다.

다만, 피심인은 SQL-Injection 공격을 받은 '○○○○' 마케팅센터 웹 페이지에 대하여 2017. 3. 23. 수정하여 조치하였고, 2017. 3. 27. (주)○○○○과 보안장비 임대 서비스 계약을 체결하고 2017. 4. 12. 침입방지시스템(IPS), 방화벽 및 웹 방화벽을 도입한 사실이 있다.

참고로 피심인은 2016. 5.말부터 2016. 6초까지 2015. 9.부터 운영하고 있는 '○○○○' 웹페이지 (<https://www.xxxxxxxxxx.kr>)에 대해서는 (주)○○○과 한국인터넷진흥원에서 무료로 제공하는 취약점 점검을 받은 후, 발견된 취약점(SQL-Injection, XSS, 전송구간 미암호화 등)에 대하여 2016. 6.에 소스코드를 수정하는 등의 조치를 취하였으나, 2016. 7. 18.부터 '○○○○' 마케팅센터 웹페이지 (<https://○○○.xxxxxxxxx.kr>) 운영을 시작하면서 취약점 점검을 받은 사실은 없다.

4) 망분리

피심인은 2016. 10. 1. 기준 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 약 2,633,180명*이고, 정보통신서비스 부문 2016. 매출액이 약 210억원인 정보통신서비스 제공자임에도 불구하고, 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 한 사실은 없다.

* 2017. 4. 21. 14:20 기준 2016. 10. 1. 이전에 가입한 회원 수를 조회한 것으로, 조회 시점 이전에 탈퇴한 회원 수는 집계되지 않음

48) 시큐어 코딩이란 안전한 소프트웨어 개발을 위해 소스 코드 등에 존재할 수 있는 잠재적인 보안 취약점을 제거하고, 보안을 고려하여 기능을 설계 및 구현하는 일련의 보안활동을 말한다.

따라서 외부에서 개인정보처리시스템인 관리자페이지에 접속하여, 개인정보 파일을 다운로드 할 수 있는 구조가 2017. 3. 24.까지 유지될 수 있었다.

5) 안전한 인증수단

피심인의 제휴점은 '○○○○' 서비스의 마케팅센터 웹페이지(<https://xxxxx.xxxxxxxxx.kr>)에 접속하여 예약내역 메뉴에서 해당 제휴점에 예약한 예약자의 이름(또는 닉네임)과 연락처를 조회할 수 있으며 다운로드 또한 할 수 있다.

2017. 4. 5. 기준 '○○○○' 마케팅센터 웹페이지에 접속이 가능한 피심인의 제휴점은 총 10,401개이며, 제휴점은 마케팅센터 웹페이지에 별도의 추가적 인증수단 없이 아이디, 비밀번호만으로 접속이 가능하다.

나. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검 등{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지}

피심인은 관리자페이지의 웹 로그 중 POST 로그⁴⁹⁾에 대해서는 2015. 4. 14.부터 개인정보취급자를 알 수 있도록 별도로 DB에 보관하고 있었으나, GET 로그⁵⁰⁾는 2016. 10. 25.부터 접속일시 및 수행업무만 보관하고 있어 개인정보취급자가 관리자페이지에서 개인정보를 조회, 다운로드 등 처리하는 경우 해당 개인정보취급자를 확인할 수 없다.

특히 개인정보취급자가 직접 '○○○○' 서비스 관련 DB에 접속하여 개인정보를 조회하는 등의 업무를 하는 경우에 대한 접속기록은 2017. 3. 22.부터 보관하기 시작하였다.

피심인은 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독한 사실이 없었으며, 개인정보취급자 등이 개인정보 파일을 대량으로 다운로드 받는 경우에 대하여 별도로 점검하지는 않았다. 다만, 자체 개발 모니터링 툴을 이용하여 트래픽이 증가하는 등 하드웨어적인 이상 징후를 감지할 수 있는 통제장치는 있었다.

다. 개인정보취급자·이용자 비밀번호 및 개인정보 파일 암호화{정보통신망법 제28조(개인 정보의 보호조치) 중 암호화}

1) 비밀번호 암호화

피심인은 DB내에 저장·관리되고 있는 회원의 비밀번호 및 관리자 계정의 비밀번호 암호화 알고리즘은 PHP(ver 7.0)에서 기본으로 제공하는 SHA-1 함수를 사용하고 있었고, 관리자페이지의 접근권한을 변경한 기록에 개인정보취급자의 비밀번호를 암호화하지 않고 평문으로 저장하고 있었으며, xxxxxxxx.php 파일 내에 DB 접속계정의 비밀번호를 암호화하지 않고 평문으로 저장한 사실이 있다.

49) POST 방식은 URL에 요청 데이터를 기록하지 않고 HTTP 헤더에 데이터를 전송하는 방식으로, 게시판 등에서 파일 업로드를 하는 경우가 이에 해당한다.

50) GET 방식은 가장 일반적인 HTTP Request 형태이며, 웹 브라우저에 요청 데이터에 대한 인수를 URL을 통해 전송하는 방식으로 메신저로 알려준 URL을 클릭하여 특정 웹 페이지를 똑같이 확인할 수 있는 경우가 이에 해당한다.

한편, 피심인은 2017. 3. 23. DB내 저장·관리되고 있는 회원의 비밀번호 및 관리자 계정의 비밀번호 암호화 알고리즘에 ○○○ 함수를 추가로 적용하였고, 2017. 4. 12. DB에 보관되어 있는 이용자의 이름, 휴대전화번호에 대한 암호화 조치를 하였다.

2) 개인정보 파일 암호화

2017. 3. 30. 개인정보취급자의 업무용PC에 대하여 점검을 한 결과 최고관리자 권한이 있던 김○○의 컴퓨터에 이용자의 개인정보(이름, 휴대전화번호, 숙박 장소, 숙박 일시, 숙박 유형, 결제금액 등 숙박이용자 정보 20,426건)가 담긴 암호화되지 않은 엑셀파일(○○○○○) 당일예약(예약내역) 201703210913.xlsx)이 저장되어 있었다.

한편, 피심인은 2017. 4. 3. 내부관리계획 중 비밀번호 작성규칙을 통해 개인정보취급자가 개인정보파일을 컴퓨터 등에 저장하는 경우 암호화를 하도록 하였다.

라. 개인정보 보호조직의 구성·운영{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 내부 관리 계획 수립}

피심인은 IT담당자 1명이 보안업무를 병행하여 운영하는 등 사내 보안 및 운영 서비스에 대한 일관되고 지속적인 정책 수립 및 보안 조직이 부재하였으며, 2017. 3. 22. 이전 ○○○○ 개인정보 처리방침을 확인하였을 때, ○○○○사업부 운영본부장인 김○○이 개인정보보호책임자로 지정되어 있고 ○○○○사업부 운영본부의 문○○, 권○○가 개인정보보호담당자로 지정되어 있을 뿐, 실질적인 개인정보 보호업무를 전담하는 직원은 없었다.

마. 서비스를 이용하지 않는 이용자의 개인정보에 대한 파기 등{정보통신망법 제29조(개인 정보의 파기) 중 개인정보 유효기간제}

피심인은 2017. 3. 30. 기준으로 '○○○○' 서비스를 1년 이상(마지막 접속이력이 2016. 3. 30. 이전) 이용하지 않은 이용자의 개인정보 1,101,528건을 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지 않은 사실이 있다.

바. 처분의 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2017. 6. 5. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지 및 의견수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였고, 피심인은 2차례(1차 : 2017. 6. 19. 2차 : 2017. 8. 22.) 의견을 제출하였으며, 방송통신위원회 전체회의에서 한차례(2017. 9. 8.) 의견을 진술하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)’, ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’ 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “법 제28조제1항제2호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 “개인정보처리시스템”이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리 시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’, ‘개인정보처리 시스템에 접속하는 개인정보취급자 컴퓨터 등에 대한 외부 인터넷망 차단(제3호)’, ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’ 등의 조치를 하여야 한다. 다만, 제3호의 조치는 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등만 해당한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제3항은 “법 제28조제1항제3호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 “법 제28조제1항제4호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)’ 등의 보안조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(이하 ‘고시’라 한다)」 고시 제2조 “이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 ‘개인정보취급자란 이용자의 개인정보를 수집, 보관, 처리, 이용, 제공, 관리 또는 파괴 등의 업무를 하는 자를 말한다.(제2호)’, ‘개인정보처리시스템이라 함은 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템을 말한다.(제4호)’, ‘망분리라 함은 외부 인터넷망을 통한 불법적인 접근과 내부정보 유출을 차단하기 위해 업무망과 외부 인터넷망을 분리하는 망 차단조치를 말한다.(제5호)’, ‘비밀번호라 함은 이용자 및 개인정보취급자 등이 시스템 또는 정보통신망에 접속할 때 식별자와 함께 입력하여 정당한 접속 권한을 가진 자라는 것을 식별할 수 있도록 시스템에 전달해야 하는 고유의 문자열로서 타인에게 공개되지 않는 정보를 말한다.(제6호)’, ‘접속기록이라 함은 이용자 또는 개인정보취급자 등이 개인정보처리시스템에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적으로 기록한 것을 말한다.(제7호)’라고 규정하고 있다.

고시 제4조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.”라고,

고시 제4조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보 취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.”라고,

고시 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.”라고,

고시 제4조제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고,

고시 제4조제6항은 “전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다.”라고,

고시 제4조제9항은 “정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 제5조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 제6조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.”라고

고시 제6조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조 저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를
아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

1) '○○○○' 서비스 관리자페이지(<https://xxxx.xxxxxxxxx.kr>)의 파일 다운로드 권한을 고객센터 상담사 35명에게 부여한 행위

고시 제4조제1항은 "정보통신서비스 제공자들은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스
제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다."라고 규정하고
있다.

정보통신서비스 제공자들은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 '서비스 제공을 위하여
필요한' 개인정보취급자에게만 부여하여야 하는바, 보호조치 기준의 목적이 개인정보 유출 등을
방지하기 위한 '최소한의 기준'을 정하는 데 있는 점, 고시 제4조제2항에서 접근권한의 '말소'뿐
아니라 '변경'도 규정하고 있는 점, 고시 제4조제6항에서 다운로드, 파기 등으로 접근권한을 나누고
있는 점, 개인정보취급자의 업무별 접근권한의 범위 역시 차등적으로 부여하는 것이 일반적인 현실인
점, 실제 피심인의 시스템에서도 쉽게 접근권한을 차등적으로 부여할 수 있는 점 등을 고려할 때,
접근권한의 범위는 단순히 有無의 차원이 아니라 그 질적 범위까지 따져야 하는 것으로 해석된다.

피심인의 관리자페이지는 '○○○○' 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보가 저장되어 있는
데이터베이스와 연결되어, 피심인이 접근권한을 부여한 직원 등이 접속해 데이터베이스의 이용자의
개인정보를 조회, 수정, 다운로드 등 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템으로
개인정보처리시스템에 해당한다.

앞서 살펴본 바와 같이 피심인의 관리자페이지의 접근권한은 99번, 98번, 95번, 90번, 85번, 80번,
79번, 75번, 74번, 73번, 71번, 70번, 69번, 65번, 61번, 50번, 41번, 39번, 35번, 31번, 5번, 2번, 1번
등 총 24개로 Level로 분류하고 있고, 각 권한에 대하여 상태1은 이용할 수 있는 상태, 상태2는
이용할 수 없는 상태로 관리하고 있었으며, 이중 개인정보 파일을 다운로드 할 수 있는 접근권한
Level은 99번, 98번, 95번, 90번, 39번, 35번, 33번, 31번으로 총 8개이다.

피심인은 2017. 3. 17. 당시 관리자페이지의 파일 다운로드 권한을 99번(최고관리자) 27명,
98번(개발팀) 20명, 90번(운영자) 36명, 39번(고객센터 관리자) 2명, 35번(고객센터 조장) 8명, 31번
(고객센터 상담사) 35명 등 총 128명에게 부여하고 있었다.

그런데 피심인의 고객센터 상담사는 고객의 예약확인, 환불 등 응대 업무를 담당하고 있었기
때문에 '○○○○' 서비스 관리자페이지에서 파일 다운로드 권한이 필요하지 않았으며, 실제 파일
다운로드 기능을 사용한 사실도 없었다.

이에 대해 피심인은 상담사들에게 관리자페이지의 파일 다운로드 권한을 부여한 것은, 상담사들이

고객상담 및 예약상담 시 예약 세부 내역 및 취소사유를 확인하고 제휴점 업주들의 정산내역 요청 업무를 처리하기 위해서는 CSV 파일을 다운로드 받아서 확인하는 것 이외에 다른 방법이 없는 등 피심인의 업무 처리 필요성 때문이라고 주장하고 있으나,

이 사건 해커가 인증 세션 값을 도용한 관리자 중 한 사람인 유○○은 입사 후부터 2017. 3. 17.까지 야간 고객센터 상담사로서 고객의 예약확인, 환불 등 응대 업무를 담당하기 위해 31번 권한을 부여받았고, '17. 4. 21. 방송통신위원회 조사과정에서 "업체에서 정산내역을 요청하게 되면 CMS(관리자페이지)가 아닌 마케팅센터 페이지를 통해 CSV파일을 다운로드 받아서 보내주며, 별도로 CMS에서는 다운로드 받을 일이 없었다."라고 진술한 사실이 있으며, 실제 관리자페이지의 파일 다운로드 기능을 사용한 사실이 없는 점 등에 비추어 볼 때, 상담사에게 관리자페이지의 파일 다운로드 권한을 부여한 것은 필요한 범위를 넘어 접근권한을 과다부여 한 것이 된다.

따라서 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보 취급자에게만 부여하여야 하나 개인정보 조회 권한만으로 서비스 제공이 가능한 고객센터 상담사 35명 등에게 파일 다운로드 권한을 과도하게 부여함으로써 정보통신망법 제28조제1항 제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제1항을 위반하였다.

2) '○○○○' 서비스 관리자페이지 접근권한을 조직개편에 따른 인사이동 후 2주 이상 변경 또는 말소하지 않은 행위

고시 제4조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다."라고 규정하고 있다. 여기서 '지체 없이'란 정당하거나 합리적인 이유가 없는 한 즉시 해야 한다는 뜻이다.

고시 해설서는 ▲"조직 내의 임직원 전보 또는 퇴직 등 인사이동을 통해 사용자 계정의 변경·삭제가 필요한 경우에는 공식적인 사용자 계정 관리절차에 따라 통제될 수 있도록 한다."라고 설명하고 있다.

피심인은 2017. 3. 3. 조직개편에 따라 195명을 전보 조치하였으나, 2017. 3. 20.이 되어서야 부대표의 접근권한을 변경, 2017. 3. 21. 정지혜의 접근권한을 변경하였고, 사고를 인지하기 전까지 위 2명 외 다른 직원들의 접근권한을 변경 또는 말소한 사실이 없으며, 사고를 인지한 2017. 3. 21. 이후인 2017. 3. 24. 불필요한 권한을 삭제하는 등 일괄 변경한 것을 보면 2017. 3. 3. 조직개편에 따른 접근권한을 변경 또는 말소하지 않은 사실이 인정된다.

<참고 14> ‘○○○○’ 서비스 관리자페이지의 접근권한 변경 전후 비교

권한 Level	변경 전(명)		변경 후(명)
	전체	상태1*	
99	36	27	2
98	24	20	5
95	3	-	-
90	57	36	11
85	2	-	-
80	1	-	-
79	1	1	-
75	1	1	-
74	1	1	-
73	1	-	-
71	89	54	-
70	3	2	-

권한 Level	변경 전(명)		변경 후(명)
	전체	상태1*	
69	10	8	95
65	1	1	-
61	7	4	-
50	6	-	1
41	5	5	-
39	2	2	2
35	10	8	8
33	1	-	-
31	94	35	34
5	2	-	-
2	2	-	-
1	72	61	-
합계	431	128	158

* 피심인의 관리자페이지 권한 중 이용이 가능한 상태는 상태1로 구분하고 있음

특히 이 사건 해커가 유출에 사용한 김○○의 접근권한은 2017. 3. 24. 파일 다운로드 권한이 있는 99번에서 파일 다운로드 권한이 없는 69번으로 변경되었으므로, 조직개편에 따라 지체 없이 접근권한을 변경 또는 말소하였다면 해당 접근권한을 이용한 개인정보 유출은 일어나지 않았을 것이다.

피심인은 김○○는 조직개편 전후에 걸쳐 XXXX 개선 업무를 담당하고 있었고, 2017. 3. 3.에 조직개편으로 ◇◇ TF로 이동하였으나 2017. 3. 13.에도 XXXX 개선 업무를 하였으며, 2017. 3. 20.에도 XXXX 장비를 구매하는 기안을 작성하는 등 지속적으로 XXXX 개선 업무를 하였기 때문에 김○○의 접근권한을 변경·말소하지 않았다고 주장하고 있다.

그러나 피심인은 2017. 3. 3. 조직개편을 하면서 김○○를 비롯한 어느 누구의 접근권한도 변경 또는 말소한 사실이 없는 점을 미루어볼 때, 피심인이 XXXX 개선 업무를 위해 김○○의 접근권한을 변경·말소하지 않았다고 보기는 어렵다. 만약 김○○에게 해당 접근권한이 필요한 경우라면 피심인은 인사이동에 따른 접근권한을 변경하면서 공식적인 사용자 계정 관리절차에 따라 관련 접근권한을 추가로 부여하는 등의 조치를 하였어야 할 것이다.

따라서 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소하여야 하나, '17. 3. 3. 조직개편에 따라 195명을 전보 조치하면서 관리자페이지의 접근권한을 변경하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제2항을 위반하였다.

3) 제휴점이 정보통신망을 통해 외부에서 '○○○○' 서비스의 마케팅센터 웹페이지 (<https://xxxxx.xxxxxxxxxx.kr>) 접속 시 안전한 인증수단을 적용하지 않은 행위

고시 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다."라고 규정하고 있다.

고시 해설서는 ▲"외부에서 개인정보처리시스템 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우, 키로깅 등에 의해 아이디와 비밀번호만 유출되어도 개인정보처리시스템이 위험에 노출되게 된다. 이러한 위험성을 감소시키기 위해 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서 등을 활용한 추가적인 인증 수단의 적용이 필요하다."라고 설명하고 있다.

피심인이 운영하고 있는 '○○○○' 서비스의 마케팅센터 웹페이지는 관리자페이지와 마찬가지로 '○○○○' 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보가 저장되어 있는 데이터베이스와 연결되어 피심인의 제휴점이 해당 제휴점에 예약한 피심인의 이용자의 이름(또는 닉네임)과 연락처를 조회, 다운로드 할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템으로 개인정보처리시스템이다.

2017. 4. 5. 기준 '○○○○' 마케팅센터 웹페이지에 접속이 가능한 피심인의 제휴점은 총 10,401개이며, 제휴점은 마케팅센터 웹페이지에 추가적인 인증수단 없이 아이디, 비밀번호만으로 접속이 가능하다. 피심인은 이러한 위반사실에 대하여 별다른 소명은 없다.

따라서 피심인은 가맹점 직원 등이 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

4) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위한 침입차단시스템 및 침입탐지 시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위

고시 제4조제5항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 '개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)', '개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)' 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다."라고 규정하고 있다.

고시 해설서는 ▲"정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근하는 행위를 방지·차단하기 위해 침입차단기능 및 침입탐지기능을 갖는 시스템 등을 설치·운영함으로써 네트워크 보안을 강화하여야 한다."라고,

▲ "침입차단 및 침입탐지 기능을 갖춘 설비의 설치 방법으로, 일정 규모 이상의 개인정보처리시스템을 운영하고 있는 사업자는 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하거나, 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템

(IPS : Intrusion Prevention System), 웹방화벽 또는 보안 운영체제(Secure OS) 등을 도입할 수 있다"라고,

▲ "전문 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치 운영이 곤란한 SOHO 등 중소기업의 경우 인터넷데이터센터(IDC) 등에서 제공하는 보안서비스(방화벽, 침입방지, 웹방화벽 등)를 활용함으로써 초기 투자비용 등을 줄일 수 있다."라고,

▲ "또한, 공개용(무료) S/W를 사용하여 해당 기능을 구현한 시스템을 설치·운영 할 수 있다. 다만, 공개용(무료) S/W를 사용하는 경우에는 적절한 보안이 이루어지는지를 사전에 점검할 필요가 있다."라고,

▲ "불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위한 목적 달성을 위해서는 침입차단과 침입탐지 기능을 갖는 시스템 도입과 더불어 침입차단 정책 설정 및 침입탐지 로그 분석, 로그 훼손 방지 등 적절한 운영·관리가 중요하다."라고 설명하고 있다.

피심인은 오픈소스(Snort)를 이용한 침입탐지를 적용하였고, 운영체제(Linux CentOS)에서 제공하는 기본 방화벽 iptables)을 사용하고 있었으나, 별도로 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치하거나 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템, 웹 방화벽 등의 보안장비를 도입하여 운영한 사실은 없었다.

피심인은 전문기업의 별도 시스템 설치 및 운영은 임의적 이행사항에 불과하며, 오픈소스 기반의 침입탐지시스템과 운영체제에서 제공하는 기본 방화벽을 설치 및 운영하고 있었으므로 위법하지 않다고 주장하고 있다.

구 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(2015. 5. 19. 방송통신위원회고시 제2015-3호로 개정되기 전의 것) 제1조는 기술적·관리적 보호조치의 '구체적인 기준'을 정하는 것을 목적으로 한다고 규정하고 있었으나, 방송통신위원회는 2015. 5. 19. 개인정보 보호조치에 대한 사업자의 자율성·책임성을 강화하기 위하여 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 제1조를 개정하여 고시 상의 의무들이 사업자가 준수해야 할 '최소한의 기준'임을 명시적으로 규정하고, 고시 제1조제2항에 사업자들이 사업의 규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 자발적으로 보호조치를 이행하도록 하는 규정을 신설하였다.

고시 제4조제5항의 입법 목적은 '정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지'이고, 그 내용은 첫째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 '설치'의무이고, 둘째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 '운영'의무이다.

먼저 시스템 '설치' 의무에 대하여 살펴보면, 정보통신서비스 제공자들은 ①접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 비인가 접근을 '차단'하는 기능(침입차단기능)과 함께 ②개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법유출시도를 '탐지'하는 기능(침입탐지기능)을 보유한 시스템을 설치하여야 한다.

피심인은 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 100만명 이상이고, 전년도 정보통신서비스 부문 매출액이 100억원 이상으로 '일정 규모 이상 사업자'⁵¹⁾로서 그 사업규모, 개인정보 보유 수를 고려하여 개인정보 보호조치를 취하여야 할 것이다. 그런데 원고는 전문기업의 시스템을 설치한 것이 아니라 SOHO 등 소기업 사업자가 설치·운영할 수 있는 오픈소스(Snort)를 이용한 침입탐지를 적용하였고 운영체제(Linux CentOS)에서 제공하는 기본 방화벽 iptables)을 사용하였다.

피심인의 사업 규모, 개인정보 보유 수 등을 고려할 때, 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치하지 않아 이 사건 해커의 SQL-Injection 공격을 탐지하지 못한 것은 설치의 의무를 소홀히 한 것으로 볼 수 있다.

다음으로 '운영' 의무와 관련하여, 시스템의 '운영'은 단순히 시스템의 전원을 켜 놓은 상태를 의미하는 것이 아니라 목적(침입차단 및 침입탐지) 달성에 필요한 기능을 활용하는 것을 의미하므로, 단순히 시스템의 전원을 켜 놓은 상태나 침입차단 및 침입탐지에 필요한 기능을 활용하지 못한 상태 등은 '운영'이라고 할 수 없다.

이 사건 해커의 공격을 재현하여 피심인이 적용한 오픈소스(Snort)에서 해당 공격을 탐지하는지 확인한 결과, 2014. 업데이트된 오픈소스(Snort) 룰을 적용한 경우에도 탐지되는 사실을 비추어 볼 때, 피심인은 오픈소스(Snort)에서 해당 룰을 적용하거나 모니터링 하는 등 오픈소스(Snort)를 '운영'하였다고 판단할 수 없다.

특히 피심인의 개인정보취급자가 '○○○○' 서비스 이용자의 숙박예약정보 등 개인정보 파일을 외부에서 상시적으로 다운로드 받을 수 있는 기능을 만들어 놓았음에도 불구하고, 숙박예약정보 등 개인정보 파일이 외부로 전송되는 것을 탐지하도록 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하지 않은 점에서도 마찬가지로 해당 기능을 포함한 시스템을 '운영'하였다고 볼 수 없다.

따라서 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고, 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 하나, 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치하지 않았고, 오픈소스(Snort)를 이용한 침입탐지를 통해서도 이 사건 해커의 SQL-Injection 공격을 탐지하지 않았고, 관리자페이지의 다운로드 기능을 통해 개인정보 파일이 외부로 유출되는 것을 탐지하도록 IP주소 등을 재분석하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제5항을 위반하였다.

51) '일정 규모 이상 사업자'라 함은 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자들을 의미한다.(정보통신망법 시행령 제15조 제2항 참조)

5) 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 망분리를 하지 않은 행위

정보통신망법 시행령 제15조제2항제3호는 '법 제28조제1항제2호에 따라 정보통신서비스 제공자들은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자 컴퓨터 등에 대한 외부 인터넷망 차단' 조치를 하도록 규정하고 있다. 다만, 제3호의 조치는 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자들만 해당한다.'라고 규정하고 있다.

이에 대해 고시 제4조제6항은 "전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자들은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

고시 해설서는 업무망과 외부 인터넷망을 분리하는 방법으로 ▲"업무망과 외부 인터넷망은 서로의 영역에 접근할 수 없도록 차단되어야 한다."라고 설명하고 있다.

피심인은 2017. 4. 21. 14시 20분 조회 시점 이전에 탈퇴한 회원 수를 제외하고 2016. 10. 1. 기준으로 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 약 2,633,180명이고, 정보통신서비스 부문 2016. 매출액이 약 210억원인 정보통신서비스 제공자임에도 불구하고, 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 한 사실은 없다. 피심인은 이러한 위반사실에 대하여 별다른 소명은 없다.

이 사건 해커는 외부 인터넷망에서 바로 피심인의 관리자페이지에 접속하여 개인정보 파일을 다운로드하여 유출한 사실이 있다. 만약 피심인이 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터를 망분리 하였다면, 다운로드가 가능한 개인정보취급자의 컴퓨터는 외부 인터넷망이 차단되므로, 이 사건 해커는 외부 인터넷망에서 개인정보처리시스템에 접속할 수 없었거나 접속하더라도 개인정보 파일을 다운로드 받는 기능이 비활성화 되는 등 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보 파일을 다운로드 할 수 있는 구조가 유지될 수 없었을 것이다. 이러한 점은 피심인도 확인서를 통해 인정하고 있다.

따라서 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 하나, 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제6항을 위반하였다.

6) '○○○○' 서비스의 마케팅센터 웹사이트의 취약점을 점검하지 않는 등 개인정보가 인터넷 홈페이지를 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 조치하지 않은 행위

고시 제4조제9항은 “정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리 시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 해설서는 ▲“인터넷 홈페이지 취약점으로 인한 노출 방지 즉, 인터넷 홈페이지 개발 시 보안기준을 따르지 않아서 발생하는 취약점으로 인해 개인정보 DB가 노출되는 사례가 발생하지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하여 조치하도록 한다.”라고 설명하고 있다.

이에 따라 '모든' 웹 취약점이 발생하지 않도록 조치를 하는 것은 현실적으로 불가능하나, 적어도 '잘 알려진' 웹 취약점에 대한 점검 및 조치를 하여야 한다. '잘 알려진' 웹 취약점은 이 사건 해킹사고에 사용된 SQL 인젝션 취약점 및 Cross Site Script 취약점, File Upload 취약점 등을 비롯하여 행정안전부, OWSAP(The Open Web Application Security Project, 국제웹보안표준기구), 국가사이버안전센터(NCSC) 등에서 발표하는 항목이 있다.

피심인은 웹페이지 개발 시 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지 등을 통하여 외부에 유출되지 않도록 SQL-Injection 공격 등을 방지할 수 있는 시큐어 코딩을 수행하지 않았으며, 웹 방화벽 등의 전문보안장비를 설치·운영하지 않은 사실을 확인서를 통해 인정하고 있다.

또한 피심인은 2016. 5. 말부터 2016. 6. 초까지 2015. 9. 부터 운영하고 있는 '○○○○' 웹페이지(<https://www.xxxxxxxxx.kr>)에 대해서는 (주)에스원과 한국인터넷진흥원에서 무료로 제공하는 취약점 점검을 받은 후, 발견된 취약점(SQL-Injection, XSS, 전송구간 미암호화 등)에 대하여 2016. 6. 에 소스코드를 수정하는 등의 조치를 취하였으나, 2016. 7. 18.부터 마케팅센터 웹페이지 운영을 시작하면서 취약점 점검을 받은 사실은 없다.

즉 피심인은 '○○○○' 마케팅센터 웹페이지에 대하여 SQL-Injection을 방지할 수 있는 제작·점검이 미흡하였으며, 해당 웹페이지에 대한 지속적인 공격이 있었으나 탐지 및 차단할 수 있는 체계가 부재하였다.

피심인은 SQL-Injection 공격 등을 방지할 수 있는 제작·점검이 필요한 “개인정보처리시스템”은 DB서버를 의미하며 DB서버에 연동되어 있는 시스템이나 웹서버는 포함되지 않는다고 주장하고 있으나, 피심인이 SQL-Injection 공격 등을 방지하기 위해 DB서버 등에 어떠한 조치를 하였는지에 대해서 조차 아무것도 소명하지 못하고 있으며, 앞서 살펴본 바와 같이 피심인이 운영하고 있는 '○○○○' 서비스의 마케팅센터 웹페이지는 관리자페이지와 마찬가지로 '○○○○' 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보가 저장되어 있는 데이터베이스와 연결되어 피심인의 제휴점이 해당 제휴점에 예약한 피심인의 이용자의 이름(또는 닉네임)과 연락처를 조회, 다운로드 할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템으로 개인정보처리시스템에 해당한다.

따라서 피심인은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터에 조치를 취하여야 하나, 마케팅센터 웹페이지에 SQL-Injection 공격 등을 방지할 수 있는 시큐어 코딩을 수행하지 않았고, 마케팅센터 웹페이지에 대해서는 취약점 점검을 하지 않았으며, 웹 방화벽 등의 전문보안장비를 설치·운영하지 않는 등 취급중인 개인정보가 인터넷홈페이지 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 어떠한 조치도 취하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제9항을 위반하였다.

7) 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 정기적으로 확인·감독하지 않고, 일부 접속기록을 6개월 이상 보존·관리하지 않은 행위

고시 제5조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다."라고 규정하고 있다.

피심인은 관리자페이지의 웹 로그 중 POST 로그에 대해서는 2015. 4. 14.부터 개인정보취급자를 알 수 있도록 별도로 DB에 보관하고 있었으나, GET 로그는 2016. 10. 25.부터 접속일시 및 수행업무만 보관하고 있어 개인정보취급자가 관리자페이지에서 개인정보를 조회, 다운로드 등 처리하는 경우 해당 개인정보취급자를 확인할 수 없었다.

특히 피심인은 개인정보취급자가 직접 '○○○○' 서비스 관련 데이터베이스(DB)에 접속하여 개인정보를 조회하는 등의 업무를 하는 경우에 대한 접속기록은 2017. 3. 22.부터 보관하기 시작하였다. 피심인은 이러한 위반사실에 대하여 별다른 소명은 없다.

따라서 피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 하나,

개인정보취급자가 관리자페이지에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않고, 개인정보를 조회, 다운로드 등 처리하는 경우 해당 개인정보취급자가 누구인지 확인할 수 없었으며, 개인정보취급자가 직접 '○○○○' 서비스 관련 DB에 접속하여 개인정보를 조회하는 등의 업무를 하는 경우에 대해서는 접속기록을 보존·관리하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치 중 접속기록의 위조·변조방지), 시행령 제15조제3항, 고시 제5조제1항을 위반하였다.

8) 개인정보취급자 및 이용자의 비밀번호를 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장하지 않은 행위

정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라

'개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 정보통신서비스 제공자들은 개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '비밀번호의 일방향 암호화 저장(제1호)'을 하도록 규정하고 있다.

고시 제2조제6호는 "비밀번호라 함은 이용자 및 개인정보취급자 등이 시스템 또는 정보통신망에 접속할 때 식별자와 함께 입력하여 정당한 접속 권한을 가진 자라는 것을 식별할 수 있도록 시스템에 전달해야 하는 고유의 문자열로서 타인에게 공개되지 않는 정보를 말한다."라고 규정하고 있다.

고시 해설서는 ▲"이용자 및 개인정보취급자 등이 시스템 또는 정보통신망에 접속할 때 사용하는 식별자는 사용자 식별을 위한 목적의 ID, 사용자이름, 사용자 계정명 등을 말한다."라고

▲"「타인에게 공개되지 않는 정보」의 의미는 개인정보취급자 중 계정관리자라 할지라도 이용자 및 개인정보취급자의 비밀번호를 알 수 있는 형태로 관리되어서는 안 된다는 것이다. 비밀번호가 알 수 있는 형태로 관리되는 경우 해당 정보에 접근할 수 있는 관리 담당자에 의한 도용이 가능하기 때문이다."라고 설명하고 있다.

앞서 살펴 본 바와 같이, 개인정보의 암호화 취지는 비밀번호 등과 같은 개인정보가 암호화되지 않고 저장 및 전송되는 경우, 노출 및 위·변조 등의 위험이 있으므로, 개인정보처리시스템에 저장하거나 네트워크를 통해 전송할 때에는 해당정보의 불법적인 노출 또는 위·변조 방지를 위한 암호화가 제공되어야 한다는 것이다.

이와 관련하여 고시 제6조제1항은 "정보통신서비스 제공자들은 비밀번호는 복호화되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다."라고 규정하고 있다.

이 경우 정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자 및 이용자의 비밀번호 등이 노출 또는 위·변조되지 않도록 일방향 함수(해쉬함수)를 이용하여 저장하여야 한다. 즉 사용자가 입력한 인증과 관련된 정보는 평문 형태로 저장되지 않고, 일방향 함수를 통해 얻은 결과 값이 시스템에 저장되어야 한다.

그러나 피심인은 관리자페이지의 접근권한을 변경한 기록에 개인정보취급자의 비밀번호를 암호화하지 않고 평문으로 저장하고 있었으며, xxxxxxxx.php 파일 내에 DB 접속계정의 비밀번호를 암호화하지 않고 평문으로 저장하였다. 또한 피심인은 DB내에 저장·관리되고 있는 회원의 비밀번호 및 관리자 계정의 비밀번호를 현재 권고하고 있지 않은 암호화 알고리즘인 PHP(ver 7.0)에서 기본으로 제공하는 SHA-1 함수를 사용하고 있어, 외부로 유출되는 경우 복호화 되어 이용자의 피해가 발생할 가능성이 크다. 피심인은 이러한 위반사실에 대하여 별다른 소명은 없다.

따라서 피심인이 개인정보취급자 및 개인정보처리시스템의 비밀번호를 일방향 암호화하지 않고 평문으로 저장하고, 이용자의 비밀번호를 안전하지 않은 암호화 알고리즘으로 암호화한 것은 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제3항, 고시 제6조제1항을 위반한 것이다.

9) 이용자의 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 암호화 하지 않은 행위

고시 제6조제4항은 “정보통신서비스 제공자들은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

이에 대해 고시 해설서는 ▲“고객의 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 PC에 내려 받아 저장할 때에는 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단하여야 한다.”라고 설명하고 있다.

2017. 3. 30. 피심인의 개인정보취급자의 업무용PC에 대하여 점검을 한 결과 최고관리자 권한이 있던 김○○의 컴퓨터에 이용자의 개인정보(이름, 휴대전화번호, 숙박 장소, 숙박 일시, 숙박 유형, 결제금액 등 숙박이용자 정보 20,426건)가 담긴 암호화되지 않은 엑셀파일(○○○○) 당일예약(예약내역)201703210913.xlsx)이 저장되어 있었으며, 관리자페이지에서 CSV 파일을 다운로드 하였을 때에도 해당 파일은 암호화가 되어 있지 않았다. 피심인은 이러한 위반사실에 대하여 별다른 소명은 없다.

개인정보처리시스템에서 CSV, EXCEL 등 파일을 생성하는 시점에 비밀번호를 설정하여 개인정보취급자의 PC에 내려 받도록 하는 것은 어려운 기술, 비용을 요하지는 않는다. 만약 해당 기능이 적용되었다면 이 사건 해커는 지금과 같은 방식으로 개인정보 파일을 유출하였다도 해당 파일을 쉽게 열어보지 못하였을 것이다.

따라서 피심인이 이용자의 개인정보를 개인정보취급자의 업무용PC에 저장할 때 암호화되지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제3항, 고시 제6조제4항을 위반한 것이다.

나. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(정보통신망법 제29조제2항)

피심인은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 그 개인정보를 파기하거나 또는 별도로 저장·관리하여야 하나, ‘○○○○’ 서비스를 1년 이상 이용하지 않은 이용자의 개인정보 1,101,528건을 파기하지도 않고 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않음으로써 정보통신망법 제29조제2항(개인정보의 파기 중 개인정보 유효기간제), 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

Ⅳ. 시정조치 명령

1. 시정명령

- 가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출 등을 방지하기 위하여 ①개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제 장치의 설치·운영을 하여야 하고, ②접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치를 하여야 하며, ③개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 하고, ④정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.
- 나. 피심인은 가항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지와 모바일 어플리케이션에 1주일 이상 게시한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

<참고 15> 시정명령 공표(안) 예시

공표내용(안)
<p>저희 회사(0000)는 방송통신위원회로부터 ①개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 과도하게 부여한 행위, ②개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경·말소하지 않은 행위, ③외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 안전한 인증수단을 적용하지 않은 행위, ④침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ⑤개인정보취급자의 컴퓨터 등을 망분리를 하지 않은 행위, ⑥인터넷 홈페이지 등을 통해 개인정보가 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않은 행위, ⑦개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않고, 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하지 않은 행위, ⑧개인정보취급자·이용자의 비밀번호를 암호화 하지 않은 행위, ⑨이용자의 개인정보를 개인정보취급자의 컴퓨터에 저장하면서 암호화하지 않은 행위, ⑩정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.</p>

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 1.가항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

※ 위 사항에서 정하지 않은 시정명령 이행계획 및 이행결과보고 등 추가 세부사항은 방송통신위원회와 협의하여 이행하도록 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(이하 '부과기준'이라 한다)'에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제28조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제64조의3제1항, 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

'부과기준' 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인은 영리를 목적으로 숙박O2O 어플리케이션인 '○○○○' 등을 운영하는 정보통신망법 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자로서 ▲피심인이 2017. 3. 7. 1:08 기준 보관·관리하고 있던 개인정보량이 3,417,835건(중복제거 시 971,877명)으로 매우 방대하고, ▲숙박O2O 서비스의 특성상 이용자의 개인정보가 민감할 수 있는 정보이기 때문에 이에 걸맞은 엄격하고 세밀한 개인정보 관리가 요구됨에도 ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 접근통제의 기술적·관리적 보호조치 중 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 과도하게 부여한 행위, 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경·말소하지 않은 행위, 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 망분리를 하지 않은 행위, 인터넷 홈페이지 등을 통해 개인정보가 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않은 행위로 이 사건 해커에 의해 이용자의 개인정보가 유출되게 하는 빌미를 제공하였으므로, 피심인에게 중과실이 있다.

2) 중대성의 판단

'부과기준' 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 '매우 중대한 위반행위'로 판단하도록 규정하고 있고,

'부과기준' 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이

위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자들이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 '보통 위반행위'로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 '중대한 위반행위'로 감경하도록 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영을 소홀히 하는 등 안전하고 체계적인 개인정보 관리를 위한 정보보호에 대한 투자를 게을리 하여 이용자의 개인정보가 유출된 점, ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 피심인이 보유하고 있는 개인정보*의 100분의 5 이상(2017. 3. 7. 기준, 피심인의 서비스인 '○○○○'를 이용하여 숙박을 예약한 '전체' 이용자의 개인정보 3,239,210건 중복제거 시 910,705명) 및 회원정보 178,625건(특정 개인을 식별할 수 있는 정보 78,716명)건, 총 3,417,835건(중복제거 시 971,877명) 유출)인 점, ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출된 점 등을 종합적으로 고려할 때, 위반행위의 중대성을 감경할 만한 사유가 없으므로 위반행위의 중대성을 '매우 중대한 위반행위'로 판단하였다.

* 2017. 3. 27. 17시 기준으로 피심인이 보유하고 있는 이용자의 개인정보는 숙박예약정보 3,402,571건, 회원정보 3,967,336건임

3) 기준금액 산출

피심인의 위반행위와 관련된 '○○○○' 서비스의 사업개시(2015. 9. 21.) 이후 매출액을 연평균 매출액으로 환산한 16,565,339,000원에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 '매우 중대한 위반행위'의 부과기준을 1천분의 27을 적용하여 기준금액을 447,264,153원으로 한다.

<참고 16> 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준을

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

'부과기준' 제6조와 제7조에 따라 위반행위의 기간이 1년 초과 2년 이내인 (2015. 9. 23.~2017. 3. 23.까지) '중기 위반행위'에 해당하므로 기준금액에 100분의 25에 해당하는 금액인 111,816,033원을 가중한 529,080,168원이나,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액에 100분의 50에 해당하는 금액인 223,632,067원을 감경한 335,448,101원으로 한다.

라. 추가적 가중 및 감경

'부과기준' 제8조에 따라 위반행위의 주도 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부 등을 고려한 결과, 이번 개인정보 유출사고 시 자진 신고한 사실 및 방송통신위원회 등 관계기관의 조사에 피심인이 협조하여 해커가 검거된 사실 등을 고려하여 '부과기준' 제8조 [별표] II. 2.에 따라 필수적 가중·감경을 거친 금액 335,448,101원에서 100분의 10에 해당하는 금액인 33,544,810원을 감경한 301,903,291원으로 한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3 제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1)(과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '부과기준'에 따라 상기와 같이 단계별로 산출한 금액인 301,903,291원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 이상 10억원 미만에 해당하여 백만원 미만은 절사한 301,000,000원을 최종 과징금으로 결정한다.

<참고 17> 과징금 산출내역

기준금액	필수적 가중·감경		추가적 가중·감경	최종 과징금*
447,264,153원	기준금액의 25% (111,816,033원) 가중	335,448,101원	가중 없음	301,000,000원
	기준금액의 50% (223,632,067원) 감경		·감경을 거친 금액의 10% (33,544,810원) 감경	

* 최종 과징금 산출액이 1억원 이상 10억원 미만에 해당하여 백만원 미만은 절사함

VI. 징계 권고

피심인이 개인정보 보호와 관련하여 이 법을 위반한 행위가 ①개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 과도하게 부여한 행위, ②개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경·말소하지 않은 행위, ③외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 안전한 인증수단을 적용하지 않은 행위, ④침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ⑤개인정보취급자의 컴퓨터 등을 망분리를 하지 않은 행위, ⑥인터넷 홈페이지 등을 통해 개인정보가 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않은 행위, ⑦개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않고, 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하지 않은 행위, ⑧개인정보취급자·이용자의 비밀번호를 암호화 하지 않은 행위, ⑨이용자의 개인정보를 개인정보취급자의 컴퓨터에 저장하면서 암호화하지 않은 행위, ⑩정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위 등으로, 안전하고 체계적인 개인정보 관리를 위한 정보보호에 대한 투자를 게을리 하여 이용자의 개인정보를 유출한 책임은 피심인의 최고 경영자 등 임원에게 있다.

이에 피심인에 대하여 정보통신망법 제69조의2제2항에 따라 개인정보 유출 및 정보통신망법 위반과 관련하여 피심인의 대표자 및 책임 있는 임원을 포함한 책임자에 대해 징계할 것을 권고한다. 피심인은 이를 존중하여야 하며 그 결과를 방송통신위원회에 통보하여야 한다.

Ⅶ. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 및 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호·제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] '과태료의 부과기준' 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9] 2.개별기준은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분을 받은 경우에 위반 횟수에 따라 기준금액을 달리 적용하도록 규정하고 있고, 이번 피심인의 각 위반행위는 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

<참고 18> 위반 횟수별 과태료 금액

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
나. 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조제1항제3호	1,000	2,000	3,000
더. 법 제29조제2항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조제1항제4호	1,000	2,000	3,000

2. 과태료의 가중 및 감경

가. 과태료의 가중

처리지침 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우(제1호), ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우(제2호)에는 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 ▲기술적·관리적 보호조치 위반행위는 ①개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 과도하게 부여한 점, ②개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경·말소하지 않은 점, ③외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 안전한 인증수단을 적용하지 않은 점, ④침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 점, ⑤개인정보취급자의 컴퓨터 등을 망분리를 하지 않은 점, ⑥인터넷 홈페이지 등을 통해 개인정보가 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않은 점, ⑦개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않고, 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하지 않은 점, ⑧개인정보취급자·이용자의 비밀번호를 암호화 하지 않은 점, ⑨이용자의 개인정보를 개인정보취급자의 컴퓨터에

저장하면서 암호화하지 않은 점 등 2개 이상(제28조제1항 제2호와 제4호)에 해당하므로 기준금액의 50%를 가중하고,

▲정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위는 가중할 만한 사유가 없으므로 기준금액을 유지한다.

나. 과태료의 감경

처리지침 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우(제1호), ▲위반행위의 결과가 경미한 경우(제2호), ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우(제3호)에는 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲개인정보처리시스템에 대한 접근통제 조치 등을 제대로 하지 아니하여 이용자의 개인정보가 유출된 것이지 과실에 의한 경우에 해당한다고 볼 수 없다는 점, ▲위반행위의 결과로 개인정보 유출의 피해규모가 경미하지 않다는 점, ▲사업규모도 처리지침 제10조제1항제2호에 따른 운영중인 웹사이트(모바일 어플리케이션 포함)에 대한 일일 평균 이용자 수가 5만명 미만인 정보통신서비스 제공자등(기간·별정통신사업자 제외)에 해당하지 않는 점, ▲기타 위반의 동기 등을 종합적으로 고려할 때, 특별히 과태료 금액을 감경할 만한 사유가 없다.

3. 최종 과태료의 결정

이에 따라, 피심인의 기술적·관리적 보호조치를 하지 않은 행위(과태료 1,500만원) 및 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(과태료 1,000만원)에 대하여 총 2,500만원의 과태료를 최종적으로 부과한다.

<참고 19> 과태료 산출내역

위반 유형	기준금액	가중금액	감경금액	최종 과태료
기술적·관리적 보호조치 §28①2·3·4호	1,000만원	500만원	-	1,500만원
개인정보 유효기간제 §29②	1,000만원	-	-	1,000만원
계	2,000만원	500만원	-	2,500만원

<참고 20> 위반행위별 과징금·과태료와 시정명령

위반 유형	과징금	과태료	시정명령	계
기술적·관리적 보호조치 §28①2·3·4호	301백만원	15백만원	○	326백만원
개인정보 유효기간제 §29②	-	10백만원	○	

VIII. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항 제6호(과징금), 제69조의2(고발)제2항 및 제76조제1항 제3호와 제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이 효 성	(인)
부위원장	허 욱	(인)
위원	김 석 진	(인)
위원	표 철 수	(인)
위원	고 삼 석	(인)

7. 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(10.12.)

1. 개요

방송통신위원회는 '17.10.12.(목) 전체회의를 개최하여, 침입차단·탐지 시스템 미설치 등 기술적·관리적 보호조치를 위반한 8개 사업자와 개인정보 이전사실을 미통지한 1개 사업자 및 개인정보 유출 사실 통지·신고 지연한 1개 사업자 등 총 10개 사업자의 정보통신망상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 사업자에 대하여 시정조치 명령과 과태료 총 1억2,300만 원을 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 2017년도에 개인정보 유출을 자진신고 한 사업자(5개사), 경찰청에서 개인정보가 유출되었다고 통보한 사업자(4개사) 및 민원이 접수된 정보통신제공자(1개사)에 대하여 조사를 실시하였다.

이번 조사 결과 ▶개인정보 유출 이용자 통지 미실시 및 신고 지연(2개사) ▶영업양도에 따른 개인정보 이전 시 이용자 미통지 ▶개인정보의 파기(유효기간제) ▶개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치를 총 8개 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 10개 사업자에게 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책 수립, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과를 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결(안)

안건번호	제2017 - 36 - 215호
안 건 명	개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	R사

의 결 일 2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제 장치의 설치·운영, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 하며, 개인정보의 분실·도난·유출 사실을 안 때에는 지체 없이 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고 그 이행 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 30,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 내비게이션 및 차량용품을 판매하는 웹사이트(○○○○○.co.kr/shop)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인 일반 현황 >

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액(단위 : 백만원)	1,289	1,442	2,590	1,774

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 해킹에 의해 회원 61만명의 개인정보가 노출되었다는 피심인의 개인정보 유출신고(2016. 11. 25.)가 개인정보보호 포털(i-privacy.kr, KISA)에 접수됨에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2016. 12. 22.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 유출 통지·신고를 해태한 행위

피심인은 피심인이 운영 중인 웹사이트 이용자의 개인정보가 유출된 사실을 서울지방경찰청으로부터 2016. 3. 29. 통보받아 인지하였고, 2016. 11. 25. 개인정보보호포털(i-privacy.kr)에 개인정보 유출사실을 신고하였다.

또한, 2016. 11.초 피심인의 홈페이지(○○○○○.co.kr)에 개인정보 침해사고 관련 공지를 게시하면서 이용자가 취할 수 있는 조치·이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처를 알리지 않았으며, 개인정보 유출 가능성이 있는 해당 이용자에게 관련 사항을 알리지 않았다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(안전한 인증수단) 피심인은 이용자의 개인정보를 보관·처리하고 있는 개인정보처리시스템인 관리자 사이트(○○○○○.co.kr/admin)를 운영하고 있으며, 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 동 개인정보처리시스템에 접속하는 경우 별도의 안전한 인증수단 없이 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하였다.

(침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영) 피심인은 (주)○○에 웹사이트 유지보수 등의 업무를 위탁하고 있으며, 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 방화벽 및 침입탐지시스템 등 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

다. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2차례(1차 2017. 4. 19., 2차 2017. 5. 31.) '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2차례(1차 : 2017. 4. 24., 2차 : 2017. 7. 19.) 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제27조의3제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출 등"이라 한다, 2016. 9. 23. 이전에는 '유출' 대신 '누출'이라고 규정했었는데, 표현만 다를 뿐 같은 의미이다) 사실을 안 때에는 지체 없이 다음 각 호의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다. 다만, 이용자의 연락처를 알 수 없는 등 정당한 사유가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 통지를 갈음하는 조치를 취할 수 있다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령(2016. 5. 31. 대통령령 제27188호로 개정되기 전의 것. 이하 같다) 제14조의2 제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출의 사실을 안 때에는 지체 없이 법 제27조의3제1항 각 호의 모든 사항을 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법으로 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다."라고,

제14조의2제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 통지·신고를 하려는 경우 법 제27조의3 제1항제1호 또는 제2호의 사항에 관한 구체적인 내용이 확인되지 아니하였으면 그때까지 확인된 내용과 같은 항 제3호부터 제5호까지의 사항을 우선 통지·신고한 후 추가로 확인되는 내용에 대해서는 확인되는 즉시 통지·신고하여야 한다."라고,

제14조의2제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 법 제27조의3제1항 각 호 외의 부분 단서에 따른 정당한 사유가 있는 경우에는 법 제27조의3제1항 각 호의 사항을 자신의 인터넷 홈페이지에 30일 이상 게시하는 것으로 제1항의 통지를 갈음할 수 있다."라고,

제14조의2제4항은 "천재지변이나 그 밖의 정당한 사유로 제3항에 따른 홈페이지 게시가 곤란한 경우에는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따른 전국을 보급지역으로 하는 둘 이상의 일반일간신문에 1회 이상 공고하는 것으로 제3항에 따른 홈페이지 게시를 갈음할 수 있다."라고,

제14조의2제5항은 "정보통신서비스 제공자등은 법 제27조의3제1항 각 호 외의 부분 본문 및 단서에 따른 정당한 사유를 지체 없이 서면(전자문서를 포함한다)으로 방송통신위원회에 소명하여야 한다."라고 각 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 "개인정보처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)', '개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."라고 규정하고 있으며,

고시 제4조제5항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 '개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)하는 기능, '개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다."라고,

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보 유출 통지·신고를 해태한 행위{정보통신망법 제27조의3제1항}

피심인은 2016. 11.초 홈페이지(○○○○○.co.kr)에 개인정보 침해사고 관련 공지를 게시하면서 이용자가 취할 수 있는 조치·이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처를 알리지 않고, 이용자의 연락처를 알 수 없는 등의 정당한 사유가 없음에도 불구하고 개인정보가 유출되었을 가능성이 있는 이용자에게 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나로 관련 사항을 알리지 않고, 정당한 사유 없이 개인정보 유출사실을 안 때부터 24시간이 경과하여 방송통신위원회에 신고함으로써 정보통신망법 제27조의3제1항, 시행령 제14조의2제1항을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고, 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하지 않고, 개인정보 파일이 외부로 유출되는 것을 탐지하도록 IP주소 등을 재분석하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제5항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
R사	유출신고	§27조의3①	§14조의2	개인정보 유출 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 이용자 통지·신고한 행위
	접근통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	접근통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제 장치의 설치·운영, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 이행 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인이 개인정보처리시스템에 기술적·관리적 보호조치를 하지 않은 행위 및 개인정보 유출 등 통지·신고를 지연한 행위에 대하여 정보통신망법 76조제1항제2의3호, 제3호, 같은 법 시행령 제74조의

[별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제27조의3제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자·방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원에 통지 또는 신고하지 않거나 정당한 사유 없이 24시간을 경과하여 통지 또는 신고한 경우	법 제76조 제1항제2의3호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 ▲기술적·관리적 보호조치 위반행위는 ①개인정보처리시스템에 접속 시 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 점, ②개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 점 등 2개 이상(제28조제1항제2호)에 해당하므로, 기준금액의 50%를 가중하고,

▲정당한 사유 없이 24시간을 경과하여 개인정보 유출 사실을 7개월 이상 지연신고하고, 이용자 통지를 해태하여, 방송통신위원회와 한국인터넷진흥원에 신고(2016. 12. 2.)한 행위(처분사유 3)에 대해, 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) ‘처리지침’ 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§27조의3①	1,000만원	500	없음	1,500만원
§28①2호	1,000만원	500	없음	1,500만원
계				3,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 3,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항 제2호의3과 제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 36 - 216호
안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 I사
의 결 일 2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제 장치의 설치·운영, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ③개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하는 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 15,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 위생도기를 제조·판매하는 웹사이트(○○○○.com)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액(단위 : 백만원)	664,247	780,108	1,538,978	994,495

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 이용자 6,159명에게 스피밍 문자가 발송되어 개인정보 유출이 의심된다는 개인정보 유출신고(2017. 6. 6.)가 개인정보보호 포털(i-privacy.kr, KISA)에 접수됨에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017. 6. 15.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(안전한 인증수단) 피심인은 이용자의 개인정보를 보관·처리하고 있는 개인정보처리시스템인 관리자 사이트(○○○○.com/admin)를 운영하고 있으며, 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 동 개인정보처리시스템에 접속하는 경우 2017. 6. 5. 휴대전화 인증수단을 시행하기 이전까지는 별도의 안전한 인증수단 없이 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하였다.

(침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영) 피심인은 2017. 6. 6.부터 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP로 제한적용하고 2017. 8. 4.부터 웹 방화벽을 설치·운영하기 전까지 방화벽 및 침입탐지시스템 등 접근통제장치를 설치·운영하지 않아, 개인정보처리시스템에 대한 접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 차단하지 않았고 개인정보처리시스템에 접속한 IP 등을 재분석하여 불접적인 개인정보 유출 시도를 탐지하지 않았다.

(웹페이지 취약점) 피심인은 웹사이트(○○○○.com)를 운영하면서 취급 중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 웹 취약점 점검 등의 조치를 취한 사실이 없다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2017. 7. 24. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 8. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템(이하 "개인정보 처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)', '개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)', '개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."라고 규정하고 있으며,

고시 제4조제5항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 '개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)' 하는 기능, '개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)' 하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다."라고,

고시 제4조제9항은 "정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고, 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하지 않고, 개인정보 파일이 외부로 유출되는 것을 탐지하도록 IP주소 등을 재분석하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반하였고,

개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제5호, 고시 제4조제9항을 위반하였다

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)
	접근 통제	§28①2호	§15②5호	취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 인터넷 홈페이지에 취약점 점검을 하지 아니한 행위(고시§4⑨)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ②개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제 장치의 설치·운영, ③개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검 등 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 하는 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상에 해당하므로, 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	500	없음	1,500만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 옥 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 36 - 217호

안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 J사

의 결 일 2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행, ②비밀번호를 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장, ③이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 15,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 교육서비스를 제공하는 웹사이트(○○○.co.kr)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액(단위 : 백만원)	3,739	4,123	4,957	4,273

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 피심인이 개인정보종합지원포털(www.privacy.go.kr)에 신고한 개인정보 유출신고(2017. 5. 8.) 내용을 행정안전부로부터 이첩(2017. 5. 12.)받아 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017. 5. 12., 2017. 6. 8.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

(접속기록 보관) 피심인은 조사일(2017. 5. 12) 당시 개인정보취급자의 DB 접속기록(IP, 접속일시, 처리내역 등)을 2017. 5. 6.부터 저장하고 있어, 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하지 아니하고 별도의 물리적인 저장장치에 보관하고 정기적인 백업을 수행하지 않았으며, DB 및 관리자 사이트 접속기록을 월1회 이상 확인·감독하지 않았다.

(비밀번호 암호화) 피심인은 서버 내 이용자 13만여명의 비밀번호를 저장하면서 이를 평문으로 저장하여, 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하지 않았다.

(전송구간 암호화) 피심인은 웹브라우저에서 웹서버로 정보통신망을 통해 아이디와 비밀번호 등 개인정보를 송·수신할 때에 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 하지 않아 암호화하여 송·수신하지 않았다.

다. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2017. 6. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안)사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 6. 30. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제3항은 "접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 '개인정보 취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)', '개인정보처리시스템에 대한 접속기록을 별도 저장장치에 백업 보관(제2호)'을 하여야 한다." 라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '비밀번호의 일방향 암호화 저장(제1호)', '정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)'를 하여야 한다."라고,

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제5조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리 시스템에 접속한 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다."라고 규정하고 있다.

고시 제5조제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다"라고 규정하고 있다.

고시 제6조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다."라고 규정하고 있다.

고시 제6조제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한

사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하지 않고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리하지 않고 정기적인 백업을 수행하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치 중 접속기록), 시행령 제15조제3항제1호, 고시 제5조제1항 및 제3항을 위반하였고,

이용자의 비밀번호를 저장하면서 이를 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장하지 않음으로써, 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제1호, 고시 제6조제1항을 위반하였고,

웹서버에 SSL(Secure Socket layer) 인증서를 설치하거나 암호화 응용프로그램을 설치하지 않아 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보를 암호화하여 송·수신할 때 이를 암호화하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제4호, 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
J사	접속 기록	\$28①3호	\$15③	개인정보취급자의 접속기록을 월 1회 이상 정기점검, 6개월 이상 보관 및 정기적인 백업을 하지 아니한 행위(고시\$5①,③)
	암호화	\$28①4호	\$15④1호	비밀번호를 일방향 암호화하여 저장하지 아니한 행위(고시\$6①)
	암호화	\$28①4호	\$15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시\$6①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행, ②비밀번호를 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화(해쉬함수, 128비트 이상 보안강도)하여 저장, ③이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상에 해당하므로, 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①3호,4호	1,000만원	500	없음	1,500만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 36 - 218호
안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 W사
의 결 일 2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터에 조치를 취하여야 하며, 개인정보의 분실·도난·유출 사실을 안 때에는 지체 없이 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 쇼핑몰 웹사이트(○○○○○○○○○○.com)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액(단위 : 백만원)	125,874	216,505	369,098	237,159

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

피심인이 운영 중인 웹사이트의 환불계좌 리스팅 페이지 42개 페이지에서 개인정보 420건이 웹상 노출 되었으며, 그 중 상세 페이지 항목(이름, 은행명, 계좌

번호) 25건이 권한 없는 타인에게 유출되었다는 피심인의 개인정보 유출신고(2017. 6. 15.)가 개인정보보호 포털(i-privacy.kr, KISA)에 접수됨에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017. 6. 16.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 유출 통지·신고를 해태한 행위

피심인은 2017. 6. 14. 15:07부터 고객센터에 수건의 민원이 접수된 후 2017. 6. 14. 17:24 민원센터에서 담당부서로 민원내용을 공유한 사실로 볼 때, 최소한 2017. 6. 14. 17:24 이전에는 개인정보 유출사실을 인지하였음을 알 수 있으나, 2017. 6. 15. 18:25 한국인터넷진흥원에 이용자 개인정보 유출을 신고하였으며, 웹페이지 상에 개인정보가 노출되어 개인정보 유출 가능성이 있는 이용자 440명에게 2017. 6. 16. 15:33에 이메일을 통하여 관련 사실을 통보하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인은 2017. 6. 14. 13시경 신규 메뉴(포인트 환급 현황) 버그 수정 과정에서 개발자 직원 실수로 유저 식별키 조건이 누락된 소스코드를 적용하여 이용자가 포인트 환급 현황 페이지(www.○○○○○○○○.com/mypage/○○○○○○○○)에 접속 시 타인의 개인정보 총 420건이 웹상 노출됨에 따라, 206명의 이용자가 타인의 개인정보(은행명, 계좌번호) 416건(중복제거)을 열람하고, 그 중 15명의 이용자가 상세 페이지(이름, 은행명, 계좌번호) 24건(중복제거)을 조회함으로써 인터넷 홈페이지를 통하여 열람권한 없는 자에게 타인의 개인정보가 공개되도록 한 사실이 있다

제14조의2제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 통지·신고를 하려는 경우 법 제27조의3제1항제1호 또는 제2호의 사항에 관한 구체적인 내용이 확인되지 아니하였으면 그때까지 확인된 내용과 같은 항 제3호부터 제5호까지의 사항을 우선 통지·신고한 후 추가로 확인되는 내용에 대해서는 확인되는 즉시 통지·신고하여야 한다.”라고,

제14조의2제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 법 제27조의3제1항 각 호 외의 부분 단서에 따른 정당한 사유가 있는 경우에는 법 제27조의3제1항 각 호의 사항을 자신의 인터넷 홈페이지에 30일 이상 게시하는 것으로 제1항의 통지를 갈음할 수 있다.”라고,

제14조의2제4항은 “천재지변이나 그 밖의 정당한 사유로 제3항에 따른 홈페이지 게시가 곤란한 경우에는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따른 전국을 보급지역으로 하는 둘 이상의 일반일간신문에 1회 이상 공고하는 것으로 제3항에 따른 홈페이지 게시를 갈음할 수 있다.”라고,

제14조의2제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 법 제27조의3제1항 각 호 외의 부분 본문 및 단서에 따른 정당한 사유를 지체 없이 서면(전자문서를 포함한다)으로 방송통신위원회에 소명하여야 한다.”라고 각 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제9항은 “정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보 유출 통지·신고를 해태한 행위 (정보통신망법 제27조의3제1항)

피심인은 2017. 6. 14. 17:24 이전에는 개인정보 유출사실을 인지하였음을 알 수 있으나, 정당한 사유 없이 개인정보 유출사실을 안 때부터 24시간이 경과하여 방송통신위원회에 신고하고, 개인정보가 노출되어 개인정보 유출 가능성이 있는 이용자에게 이메일로 통지함으로써 정보통신망법 제27조의3 제1항, 시행령 제14조의2제1항을 위반하였다.

피심인은 개인정보 노출사고 수습과 이용자에 대한 보상방안 마련에 예상보다 많은 시간이 소요되었다고 소명하고 있으나, 정보통신망법시행령 제14조의2제2항에 따라 개인정보의 유출 사실을 안 때부터 24시간 이내 구체적인 내용이 확인되지 아니하였으면 그때까지 확인된 내용과 이용자가 취할 수 있는 조치, 정보통신서비스 제공자들의 대응 조치, 이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처를 우선 통지·신고한 후 추가로 확인되는 내용에 대해서는 확인 즉시 통지·신고하여야 하므로 이유 없다 하겠다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 운영 중인 홈페이지 이용자 포인트 환급 현황 페이지 개편 과정에서 홈페이지 취약점으로 인해 취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되도록 함으로써, 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제5호, 고시 제4조제9항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
W사	유출 신고	§27조의3①	§14조의2	개인정보 유출 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 이용자 통지·신고한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②5호	취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하지 아니한 행위(고시§4⑨)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보 처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터에 조치를 취하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인이 개인정보처리시스템에 기술적·관리적 보호조치를 하지 않은 행위 및 개인정보 유출 등 통지·신고를 지연한 행위에 대하여 정보통신망법 76조제1항제2의3호, 제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제27조의3제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자·방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원에 통지 또는 신고하지 않거나 정당한 사유 없이 24시간을 경과하여 통지 또는 신고한 경우	법 제76조 제1항제2의3호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) ‘처리지침’ 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§27조의3①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2의3호과 제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 36 - 219호
안 건 명	개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	J사
의 결 일	2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터에 조치를 취하여야 하며, 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 개인용 PC에 내려 받아 저장할 때는 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화(보안강도 128비트 이상의 암호화 알고리즘 권고)함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단하는 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 15,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 교육서비스를 제공하는 웹사이트(○○○○.net)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	4,963	5,377	5,904	5,414

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

피심인이 운영 중인 웹사이트(www.○○○○.net) 게시판에 게시된 이용자의 개인정보(성명, 아이디, 핸드폰번호, 가입일, SMS수신여부) 7,611건이 담긴 엑셀파일이 웹상에서 노출 되었다는 피심인의 개인정보 유출신고(2017. 2. 28.)가 개인정보보호 포털(i-privacy.kr, KISA)에 접수됨에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017. 3. 23. ~ 3. 24.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

(홈페이지 취약점) 피심인은 개인정보(성명, 아이디, 핸드폰번호, 가입일, SMS수신여부) 7,611건이 담긴 엑셀 파일을 내부직원의 자료 요청으로 2014. 6. 26. 관리자가 업무 게시판에 업로드 하였으며, 2016. 5. 31. 웹사이트(www.○○○○.net) 개편 과정에서 관리자 실수로 robots.txt 파일 설정 값을 변경하여 개인정보가 담긴 엑셀파일이 구글 검색엔진에 노출되어 타인이 조회함으로써 인터넷 홈페이지를 통하여 열람권한 없는 자에게 공개되도록 한 사실이 있다.

해당 게시판의 글쓰기/읽기 등의 페이지는 접근권한 설정이 되어있어 권한이 없는 사람은 접근이 불가능 하였지만, 첨부파일 다운로드의 경우 접근권한 설정이 되어있지 않아 구글 검색엔진에 노출된 URL을 통해 권한이 없는 사람도 파일 다운로드가 가능하였으며, 웹로그 확인 결과 구글에 노출된 해당 URL*에 406건의 접근 이력이 있었다.

* <http://www.○○○○.net/○○○○/○○○○.asp?IDX=1104>

(개인정보 암호화) 피심인은 2012. 1. 1.부터 2014. 6. 26.까지 이용자로부터 수집한 개인정보(성명, 아이디, 핸드폰번호, 가입일, SMS수신여부) 7,611건이 담긴 엑셀 파일(○○_비주문자_내역.xls)을 직원 개인용 PC에 암호화하지 저장하여, 운영 중인 홈페이지 게시판에 업로드 한 사실이 있다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2017. 7. 24. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 7. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위

원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제9항은 "정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다."라고 규정하고 있다.

고시 제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 홈페이지 업무 게시판 첨부파일의 공유권한 설정 값을 잘못 설정하여 인터넷 검색을 통해 열람권한이 없는 자에게 취급중인 개인정보가 공개되도록 함으로써, 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제5호, 고시 제4조제9항을 위반하였으며,

이용자의 개인정보를 개인정보취급자의 컴퓨터에 저장하면서 암호화하지 않고 저장함으로써 정보통신망법 제28조제1항제4호, 시행령 제15조제4항제4호, 고시 제6조제4항을 위반하였다

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
J사	접근 통제	§28①2호	§15②5호	취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하지 아니한 행위(고시§4⑨)
	암호화	§28①4호	§15④4호	이용자의 개인정보(7,611건) 엑셀파일을 암호화하여 저장하지 아니한 행위(고시§6①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터에 조치를 취하여야 하며, 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 개인용 PC에 내려 받아 저장할 때는 파일암호화 제품 등을 이용하여 암호화(보안강도 128비트 이상의 암호화 알고리즘 권고)함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단하는 등 기술적·관리적 보호조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
o 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상에 해당하므로, 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①4호	1,000만원	500	없음	1,500만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 36 - 220호
안 건 명	개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	I사
의 결 일	2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 "개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하는 등 기술적·관리적 보호조치"를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 웹사이트(○○○○.com) 등을 통해 미술품을 판매하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	537	565	596	566

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

검거된 피의자들이 피심인이 운영 중인 웹사이트를 해킹하여 개인정보 4,669건이 유출된 사실을 확인하였다는 경기남부지방경찰청으로부터 통보(2017. 3. 30.)에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017. 5. 30.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다

2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인은 온라인 미술품 경매 서비스를 제공하며 이용자의 개인정보를 수집하는 웹사이트(○○○○.com)를 운영하면서, 개인정보처리시스템에 대해 SQL-Injection 등을 방지하기 위한 웹페이지 취약점 점검 등을 받은 사실이 없다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2017. 7. 4. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 17. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제9항은 “정보통신서비스 제공자들은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 운영 중인 웹페이지에 대해 취약점 점검을 하지 않아, 취급중인 개인정보가 인터넷홈페이지 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제9항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
사	접근 통제	§28①2호	§15②5호	취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 인터넷 홈페이지에 취약점 점검을 하지 아니한 행위(고시§4⑨)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 “개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하는 등 기술적·관리적 보호조치”를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①4호	1,000만원	없음	500	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017 - 36 - 221호
 안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
 피 심 인 K사
 의 결 일 2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 "개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하는 등 기술적·관리적 보호조치"를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 5,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 웹사이트(○○○.co.kr) 등을 통해 미술품을 판매하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	1,002,822	1,311,273	1,437,333	1,250,476

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

검거된 피의자들이 피심인이 운영 중인 웹사이트를 해킹하여 개인정보 626건이 유출된 사실을 확인하였다는 경기남부지방경찰청으로부터 통보(2017. 3. 30.)에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017. 6. 13.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다

2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 온라인 미술품 경매 서비스를 제공하며 이용자의 개인정보를 수집하는 웹사이트(○○○.co.kr)를 운영하면서, SQL-Injection 등을 방지하기 위한 웹페이지 취약점 점검 등을 받은 사실이 없다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2017. 7. 4. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 13. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제9항은 "정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정

등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 운영 중인 웹페이지에 대해 취약점 점검을 하지 않아, 취급중인 개인정보가 인터넷홈페이지 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제9항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
K사	접근 통제	§28①2호	§15②5호	취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 인터넷 홈페이지에 취약점 점검을 하지 아니한 행위(고시§4⑨)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 “개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하는 등 기술적·관리적 보호조치”를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①4호	1,000만원	없음	500	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 36 - 222호
안 건 명	개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	H사
의 결 일	2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 “개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하는 등 기술적·관리적 보호조치”를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 웹사이트(○○.○○○○.co.kr) 등을 통해 미술품을 판매하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	205	579	472	419

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

검거된 피의자들이 피심인이 운영 중인 웹사이트를 해킹하여 개인정보 2,169건이 유출된 사실을 확인하였다는 경기남부지방경찰청으로부터 통보(2017. 3. 30.)에 따라, 방송통신위원회는 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017. 6. 13.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다

2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인은 온라인 미술품 경매 서비스를 제공하며 이용자의 개인정보를 수집하는 웹사이트(○○.○○○○.co.kr)를 운영하면서, SQL-Injection 등을 방지하기 위한 웹페이지 취약점 점검 등을 받은 사실이 없다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2017. 7. 4. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 10. 의견을 제출하였다

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)' 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제9항은 “정보통신서비스 제공자들은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

피심인은 운영 중인 웹페이지에 대해 취약점 점검을 하지 않아, 취급중인 개인정보가 인터넷홈페이지 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제9항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
H사	접근 통제	§28①2호	§15②5호	취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 인터넷 홈페이지에 취약점 점검을 하지 아니한 행위(고시§4⑨)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 “개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 수시로 인터넷 홈페이지 취약점을 점검하는 등 기술적·관리적 보호조치”를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①4호	1,000만원	없음	500	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 옥 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 36 - 223호

안 건 명 개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 J사

의 결 일 2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 영업의 전부 또는 일부의 양도·합병 등으로 이용자의 개인정보를 타인에게 이전하는 경우에는 미리 인터넷 홈페이지지 게시, 전자우편 등의 방법으로 이용자에게 통보하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 3,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 광고 마케팅을 하는 웹사이트(○○○○.net)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	1,136,067	714,463	596,565	815,698

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 피심인이 웹사이트 양도 시 이용자에게 개인정보 이전 사실 통지 의무를 위반하였다는 사실을 서울지방경찰청으로부터 통보(2017. 2. 8.)받아 피심인에 대한 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태 조사(조사기간 : 2017. 5. 26., 2017. 6. 19.)를 실시한 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 영업의 양수 등에 따른 개인정보 이전 사실을 통보하지 않은 행위

피심인은 2015년 7월경부터 온라인상에서 로또 당첨번호를 예측해서 알려주는 '○○의 신(<http://www.○○○○.net>)' 웹사이트를 운영하던 중 유사한 웹사이트인 '○○신(<http://○○○○.한국>)' 웹사이트를 운영하던 (주)○○○○○○○○○○(대표 : ○○○)에 "○○○○(<http://www.○○○○.net>) 도메인과 기존 회원의 인수인계, 결제서비스와 관련된 계약이전" 등 관련된 영업의 전부를 양도하는 매매 계약을 체결('16. 2. 26.)하고, 사이트 매매에 대한 대금 24,000,000원을 '16. 2. 26.부터 '18. 1. 26.까지 2년간 분할하여 지급받기로 하여, 이용자의 개인정보를 (주)○○○○○○○○○○에 이전하였다.

피심인은 이와 같은 양도 과정에서 이용자의 개인정보 이전과 관련된 사실을 홈페이지나 전자우편 등을 통해 이용자에게 알린 사실이 없으며, 2017. 6. 19. 현재 '○○○○(<http://www.○○○.net>)' 웹사이트는 폐쇄되어 접속이 불가능한 상태이다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2017. 7. 5. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안)사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 18. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제26조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 영업의 전부 또는 일부의 양도·합병 등으로 그 이용자의 개인정보를 타인에게 이전하는 경우에는 미리 '개인정보를 이전하려는 사실(1호)', '개인정보를 이전받는 자(이하 "영업양수자등"이라 한다)의 성명(법인의 경우에는 법인의 명칭을 말한다. 이하 이 조에서 같다)·주소·전화번호 및 그 밖의 연락처(2호)', '이용자가 개인정보의 이전을 원하지 아니하는 경우 그 동의를 철회할 수 있는 방법과 절차(3호)'를 인터넷 홈페이지 게시, 전자우편 등 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알려야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제11조제1항은 “영업의 양도 등에 따른 개인정보 이전 시의 통지는 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 말한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제11조제2항은 “정보통신서비스 제공자 등 또는 영업양수자 등이 과실 없이 이용자의 연락처를 알 수 없는 경우에 해당되어 통지할 수 없는 경우에는 인터넷 홈페이지에 최소 30일 이상 게시하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 영업의 양수 등에 따른 개인정보 이전 사실을 통보하지 않은 행위{정보통신망법 제26조(영업의 양수 등에 따른 개인정보의 이전)}

피심인은 이용자의 개인정보를 타인에게 이전하면서 개인정보를 이전하려는 사실(제1호), 개인정보를 이전받는 자의 성명(법인의 경우에는 법인의 명칭을 말한다)·주소·전화번호 및 그 밖의 연락처(제2호), 이용자가 개인정보의 이전을 원하지 아니하는 경우 그 동의를 철회할 수 있는 방법과 절차(제3호)의 사항 모두를 인터넷 홈페이지 게시하고, 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법으로 미리 이용자에게 알려야 하며, 이용자의 연락처를 알 수 없는 경우에는 인터넷 홈페이지에 최소 30일 이상 게시하여야 함에도 불구하고 이를 이행하지 않아 정보통신망법 제26조제1항, 같은법 시행령 제11조제1항·제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
J사	영업 양수	§26①	§11①,②	영업의 양수에 따른 개인정보 이전 사실을 이용자에게 통보하지 아니한 행위

Ⅳ. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 영업의 전부 또는 일부의 양도·합병 등으로 이용자의 개인정보를 타인에게 이전하는 경우에는 미리 인터넷 홈페이지 게시, 전자우편 등의 방법으로 이용자에게 통보하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제26조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제2항제2호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 600만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제26조제1항 및 제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자에게 개인정보의 이전사실을 알리지 않은 경우	법 제76조 제2항제2호	600	1,200	2,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제26조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) ‘처리지침’ 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§26①	600만원	없음	300	300만원
계				300만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제26조제1항 위반에 대해 300만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항 및 제76조제2항제2호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 36 - 224호
안 건 명	개인정보 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	I사
의 결 일	2017. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 MBC 방송프로그램에 대한 디지털 콘텐츠를 이용자들에게 제공하는 웹사이트(○○○○.com)를 운영하는 방송채널사용사업자이고 (주)○○○○의 자회사로서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제67조제1항에 따라 제4장 개인정보 보호규정을 준용하는 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	51,333	52,650	60,195	54,726

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 피심인의 서비스와 관련된 이용자 민원이 개인정보침해신고센터(KISA, 2017. 2. 9.) 및 국민신문고에 접수(2017. 5. 22)됨에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(조사기간 : 2017. 5. 25., 2017. 6. 15~2017. 6. 16.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 서비스를 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 파기 또는 별도로 저장·관리하지 않은 행위

피심인은 2016. 10. 12. 이전까지 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보(이름, 성별, 생년월일, 이메일, 주소, 연락처)를 즉시 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지 않았다.

또한, 2015. 8. 18. 부터 2016. 9. 22. 까지 총 2,047,536명의 이용자에게 광고성 메일을 발송하였고, 이 중에는 1년 동안 서비스를 이용하지 않아 즉시 파기하거나 별도로 저장·관리하여야 하며 특별한 경우를 제외하고는 해당 개인정보를 이용하여서는 아니 되는 이용자도 포함되어 있었다.

나. 방송통신위원회는 2017. 6. 19. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 4. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제29조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다."라고 규정하고 있고, 같은 법 시행령

(대통령령 제27510호, 2016.9.22.) 제16조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자가 정보통신서비스를 법 제29조제2항의 기간(1년) 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 서비스를 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 파기 또는 별도로 저장·관리하지 않은 행위
{정보통신망법 제29조제2항}

정보통신서비스 제공자 등은 정보통신망법 제29조제2항에 따라 2015. 8. 18.부터 이용자가 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니한 경우 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도 저장·관리하여야 하나,

피심인은 2016. 10. 13. 이후에 홈페이지(www.○○○○.com) 서비스를 1년 이상 이용하지 않은 이용자의 개인정보(이름, 성별, 생년월일, 이메일, 주소, 연락처 등)를 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리 하였고, 2015. 8. 18.부터 2016. 9. 22.까지 총 2,047,536명에게 광고성 메일을 발송하였으며, 이 중에는 개인정보 유효기간제에 따라 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리해야 되는 이용자도 포함되어 있음으로써 정보통신망법 제29조제2항, 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
사	유효 기간제	§29②	§16②	1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반 행위 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 각 위반행위가 과실에 의한 것이라 볼 수 없고, 피심인의 사업규모 등을 고려하여 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§29②	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

8. 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(12.12.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '17.12.12.(화) 전체회의를 개최하여, 개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반하여 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 사업자에 대하여 시정조치 명령과 과징금 및 과태료 총 5천850만 원(4,350만 원, 과태료 1,500만 원)을 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 개인정보 유출사고 사업자(1개사)에 대하여 조사(2017.7.1.~2017.7.28.)를 조사를 실시하였다.

이번 유출사고 조사 결과, 가상통화 거래소를 이용하는 이용자 총 36,487명의 개인정보가 외부에 유출되었으며 접근통제, 암호화 조치 등 개인정보 보호조치를 위반하였다.

방송통신위원회는 유출 사업자에 대하여 위반행위 즉시 중지, 시정명령 받은 사실의 공표(평일 중앙일간지(4단×10cm 또는 5단×9cm) 1회, 홈페이지 1주일 이상), 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책 수립, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위

**방 송 통 신 위 원 회
심의·의결**

안건번호	제2017 - 45 - 276호
안 건 명	B사의 개인정보 유출사고에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	B사
의 결 일	2017. 12. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고, 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 탐지시스템 운영을 철저히 하여야 하며, ②개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치를 하여야 하며, ③악성프로그램 방지를 위해 백신소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하고, ④개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지에 1주일 이상 게시한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 분실·도난·유출 등을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금과 과태료를 각 부과한다.
 - 가. 과 정 금 : 43,500,000원
 - 나. 과 태 료 : 15,000,000원
 - 다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음
5. 피심인에 대하여 정보통신망법 제69조의2제2항에 따라 개인정보 유출 및 정보통신망법 위반과 관련하여 피심인의 대표자 및 책임 있는 임원을 포함한 책임자에 대해 징계할 것을 권고한다. 피심인은 이를 존중하여야 하며 그 결과를 처분통지를 받은 날로부터 90일 이내에 방송통신위원회에 통보하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

B사(이하 '피심인'이라 한다)은 '14. 1. 5.부터 영리를 목적으로 가상통화 취급관련 웹사이트 '○○'(www.xxxxxxx.com)을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 '정보통신망법'이라 한다)」 제2조 제1항 제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황과 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

<참고 1> 피심인의 일반현황

(‘16년말 기준)

사업자명	대표자	업 종	종업원 수	매출액(단위:천원)
B사	○○○	전자상거래 (가상통화 거래)	150명	4,318,682

<참고 2> 피심인의 최근 3년간 매출액

(단위 : 천원)

구 분	2014년	2015년	2016년	합 계	3년 평균*
전체 매출	41,689	1,857,462	4,318,682	6,217,376	2,072,458
관련 매출	41,689	1,857,462	4,318,682	6,217,376	2,072,458
관련없는 매출**	-	-	-	-	-

* 정보통신망법 시행령 제69조의2제1항 단서에 따라 사업개시(2014.1.5.) 후 ‘16년말까지의 매출액을 연평균 매출액으로 환산

** ○○ 사이트 운영 외 기타 사업내역 없음

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 피심인이 보관, 관리하는 이용자의 개인정보가 인적사항을 알 수 없는 해커(이하 ‘이 사건 해커’라 한다)에 의해 유출되었다는 신고(‘17. 6. 30.)를 접수하고,

한국인터넷진흥원과 함께 피심인을 대상으로 피심인으로부터 넘겨받은 사고 관련자료와 개인정보 취급자가 피심인의 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 ‘개인정보처리시스템’이라 한다) 등에 남아있는 접속기록 등을 토대로 해킹경로 파악과 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 정보통신망법 위반 여부 확인을 위한 개인정보 처리·운영 실태를 조사(2017. 7. 1. ~ 7. 28.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 유출 규모

피심인이 ‘○○’ 서비스를 운영하면서 수집한 31,506명의 개인정보는 파일(2017년 회원관리정책.xlsx) 형태로, 최소 4,981명의 회원접속에 필요한 이용자 정보(ID, PW)는 사전대입공격⁵²⁾에 따라 최소 36,487명의 개인정보가 외부에 유출 또는 탈취되었다.

52) 사전대입공격(Dictionary Attack)이란 공격자가 사전에 확보한 ID/PW 정보 또는 일반적으로 사용되는 정보파일을 가지고 프로그램을 통해 하나씩 모두 대입시켜 보는 방법

<참고 3> B사의 유출·정보 현황

구분	유출항목	건수	중복제거
회원관리정책 파일	이름, 이메일, 핸드폰번호, 거래건수, 거래량, 거래금액	31,506건	31,506명
사전대입공격	홈페이지 ID(이메일), 패스워드*	최소 4,981건	최소 4,981명
합계	-	최소 36,487건	최소 36,487

※ 이메일은 그 자체로는 특정 개인을 알아 볼 수 없을지라도 다른 정보와 용이하게 결합할 경우 개인을 알아 볼 수 있는 정보(서울중앙지방법원 2007.2.8. 2006가합 33062)에 해당할 뿐만 아니라, ○○ 사이트에 해당 ID와 패스워드로 로그인 시 이름·연락처 등을 확인할 수 있음

나. 유출 경로

(1) 개인정보 수집현황

피심인은 '○○' 서비스를 운영하면서 2017. 7. 6. 21시 기준으로 684,557건의 회원정보, 1,451건의 휴면 회원정보를 보유하고 있다.

<참고 4> B사의 개인정보 수집 현황

구분	항목	수집일	건수
이용자 정보 (○○_member)	이름, 이메일(암호화), 핸드폰번호(암호화), 비밀번호(암호화), 생년월일, 성별	'14.1.5 ~	684,557건

(2) 개인정보 유출경로

《 스피어피싱⁵³⁾을 통한 이용자 개인정보 파일 유출 관련 》

피심인의 개인정보처리시스템 담당 직원인 김OO은 '2016. 2. 26.부터 '2017. 7. 15.까지 총 1,772차례 개인정보처리시스템에서 CSV파일을 추출하였고, 그 중 560차례는 이용자 정보(이메일, 이름, 휴대전화번호, 거래관련 정보 등)를 추출하여 CSV 파일로 업무용 컴퓨터에 저장하였다.

<참고 5> B사 김OO이 추출한 개인정보 CSV 파일

```

19298          btckoreadb      SELECT A.MEM_ID
, CONCAT(A.F_NM, A.M_NM)
, CAST(AES_DECRYPT(UNHEX(A.EMAIL), 'XCOINAES') AS CHAR) AS EMAIL
, CAST(AES_DECRYPT(UNHEX(A.CEL_NO), 'XCOINAES') AS CHAR) AS CEL_NO
, IFNULL(A.TOT_BTC_AMT, 0) AS TOT_BTC_AMT
, IFNULL(A.TOT_KRW_AMT + A.TOT_KRW_AMT2, 0) AS TOT_KRW_AMT
, (SELECT IFNULL(SUM(BTC_IN_AMT), 0) FROM us_btc_in WHERE CHG_STA_CD = 'F' AND MEM_ID = A.MEM_ID) AS BTC_IN_AMT
, (SELECT IFNULL(SUM(BTC_OUT_AMT), 0) FROM us_btc_out WHERE BTC_OUT_STA_CD = 'F' AND MEM_ID = A.MEM_ID) AS BTC_OUT_AMT
, (SELECT IFNULL(SUM(CHG_KRW_AMT), 0) FROM us_krw_charge WHERE CHG_STA_CD = 'F' AND MEM_ID = A.MEM_ID) AS CHG_KRW_AMT
, (SELECT IFNULL(SUM(RET_KRW_AMT), 0) FROM us_krw_return WHERE RET_STA_CD = 'F' AND MEM_ID = A.MEM_ID) AS RET_KRW_AMT
, A.JOIN_IP
, A.CERTIFY_IP
, A.JOIN_DT
, A.MEM_CERT_LEVEL
, B.LEAVE_DT
INTO OUTFILE '/home/201601_02_탈퇴회원정보.csv' FIELDS TERMINATED BY ',' OPTIONALLY ENCLOSED BY '\"' LINES TERMINATED BY '\n'
FROM us_withdrawal_member A
INNER JOIN us_member B
ON A.MEM_ID = B.MEM_ID
WHERE 1=1
AND A.JOIN_DT > '2015-12-31 23:59:59'
AND A.JOIN_DT < '2016-03-01 00:00:00'
0 0 0 201603 2016-03-11 2016-03-11 19:54:38 SELECT
    
```

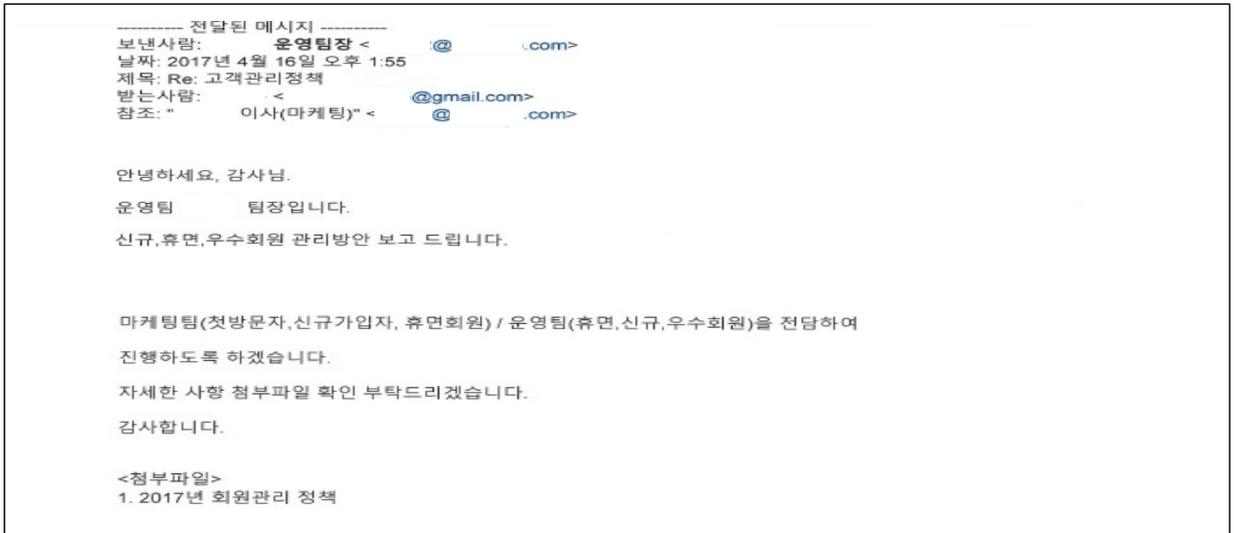
DB로그에서 확인한 개인정보 추출 예시(이름, 이메일주소, 핸드폰번호 등)

53) 스피어피싱(Spear phishing)이란 특정한 개인들이나 회사를 대상으로 이메일이나 전자통신사기를 통해 수신자의 개인정보를 요청하거나 정상적인 문서파일을 위장한 악성코드를 실행하도록 하는 공격기법

김OO은 추출한 개인정보 파일을 2016. 2. 26.부터 수시로 피심인 회사의 운영지원팀장 강OO에게 수신자의 이름과 날짜 등의 비밀번호를 설정하여 압축한 후 파일서버 및 USB로 전달하였다.

강OO은 김OO으로부터 전달 받은 고객정보를 가공하여, 이용자정보 31,506건이 포함된 "2017년 회원관리 정책.xlsx" 파일로 만들어 업무용 컴퓨터 등에 암호화하지 않고 저장한 후, 2017. 4. 16. 자문계약에 따라 피심인의 경영관리 업무 전반을 자문하고 있는 이OO에게 2017. 4. 16. 13:55 개인 메일(*****0715@xxxxx.com)로 전달하였고, e메일을 받은 이OO은 2017. 4. 18. 10시 1분 이전에 개인 컴퓨터에서 "2017년 회원관리 정책.xlsx"을 열람 및 저장하였다.

<참고 6> B사 강OO이 이OO에게 보낸 e메일



미상의 해커는 피심인의 직원 채용기간(2017. 4. 17.~)에 맞춰 이OO의 메일주소(*****0715@xxxxx.com)로 이력서를 위장한 한글파일 "이력서.hwp"을 전송(2017. 4. 28. 13:58)하였으며, 첨부된 "이력서.hwp" 파일은 한글워드 프로세서의 EPS(PostScript) 기능을 이용하여 악성코드를 드롭하는 악성한글 문서이다.

<참고 7> 미상의 해커가 이OO에게 보낸 e메일



이OO이 2017. 4. 28. 해커로부터 온 e메일에 첨부된 "이력서.hwp"파일을 실행함에 따라 해당 컴퓨터가 원격제어형 악성코드에 감염되었고, 강OO으로부터 e메일로 받아 2017. 4. 18. 10시 1분 이전에 저장 중이던 "2017년 회원관리 정책.xlsx"파일 또한 동일한 컴퓨터에 저장되어 있었기에, 2017. 4. 28. 이후 해커는 이OO의 컴퓨터에서 "2017년 회원관리 정책.xlsx" 파일 외 다수의 파일을 원격제어에 의해 외부로 유출된 것으로 추정된다.

<참고 10> "2017년 회원관리 정책.xlsx" 파일 개인정보 내용

회원ID	회원명	담당직명	이메일	휴대폰	총거래건수(BTC+ETH)	총거래량(BTC+ETH)	2017년 4월 2월 3일 거래금액	월평균거래금액(BTC+ETH) 2017년 4월 2월 3일	2017년 4월 거래금액	2017년 4월 2017년 4월 2017년 4월
1										
2	A386817A	유	dl		01C	61	944	84,582,998	28,194,299	
3	A249958A	남	m		01C	76	69	84,576,508	28,192,169	
4	A278614A	이	rk		01C	48	101	84,487,180	28,162,393	
5	A132043A	남	ai		01C	38	561	84,486,999	28,162,300	
6	A119288A	이	te		01C	38	651	84,394,603	28,131,534	
7	A235945A	황	ta		097	29	66	84,308,905	28,102,968	
8	A096623A	김	jd		01C	52	70	84,218,589	28,072,863	
9	A243892A	손	cf		01C	159	510	84,215,453	28,071,818	
10	A389963A	이	m		01C	31	1,648	84,053,445	28,017,815	
11	A362744A	별	tr		01C	8	64	84,000,000	28,000,000	
12	A362753A	별	tr		01C	6	63	84,000,000	28,000,000	
13	A362758A	별	tr		01C	4	63	84,000,000	28,000,000	
14	A362751A	별	tr		01C	4	63	83,986,434	27,995,478	
15	A006023A	김	hc		01C	54	66	83,894,827	27,964,942	
16	A400566A	김	kk		01C	89	69	83,859,839	27,953,280	

유출된 회원정보 파일 내용

<참고 11> 이OO 컴퓨터 중 개인정보 파일 외 유출파일

(주) 주식매각 제안서 2 (1).pdf
3안_ CB 투자 제안_20170517 (1).pdf
2017년3월_질야근무 연차추가신청서(개발팀원) (4).xlsx
20141010_진술서_2_0_ .docx
20170313_20170319 직권출퇴근내역.xlsx
20170323_오바일 지갑리뉴얼_1단계 UI개선 중심 구성안 (상단 내비게이션 수정).pptx
설립당시 주주명부.pdf
-주식실권설정계약서(김미경)-141230.doc
-확약서-141230.docx
DASH_LTC 오픈 이벤트_V0.7_20170425_PC_수정 (2).pptx
e-DM 및 SMS 발송_VIP용_170417 (1).pptx
계정별필장201703 (2).xls
기획팀_업무리스트_20170331.xlsx
반성문()_ver3.0.docx
복사본 4월 규명회원 _갑소내역.xlsx
자문 투자 로 서비스안_20170327.pptx
1일 출금연동 예시.pptx
1_고객_지갑주소(1).txt
1_고객센터_Weekly보고서_20170410_16.xlsx
서비스 제휴 제안.pptx
임시주주총회의사록_201701_ver1.doc
운영팀 업무리스트(04.17).xlsx
(80)_경영관리_ .doc
재무상태표(XCP2015).xls
주주투자용 재무제표201703.xls
캐쉬사업- 제휴증면의 우선순위.xlsx

개인정보파일 외 내부 문서

《 사전대입공격을 통한 이용자 계정 탈취 관련 》

해커는 2017. 4. 1. 부터 2017. 6. 29. 까지 약 3,534개의 IP주소(국외 62개, 국내 3,472개)에서 출처를 알 수 없는 아이디, 패스워드를 이용하여 피싱인의 홈페이지의 사전대입 공격을 약 200만번 시도하였다.

<참고 12> 해커의 공격내역(IP주소, 국가코드, 횟수)

구분	IP주소	국가코드	공격횟수
1	xxx.xx.xxx.21x	KR	19,893
2	xxx.xx.xxx.21x	KR	19,151
3	xxx.xx.xxx.23x	KR	16,553
4	xxx.xx.xxx.21x	KR	16,500
5	xxx.xx.xxx.21x	KR	16,139
6	xxx.xx.xxx.22x	KR	16,102
7	xxx.xxx.xxx.2x	KR	13,754

구분	IP주소	국가코드	공격횟수
8	xxx.xx.xxx.23x	KR	13,717
9	xxx.xx.xxx.21x	KR	13,511
10	xxx.xx.xxx.23x	KR	13,401

사전대입 공격 상위 10개 IP

해커의 사전대입 공격을 통해 로그인 성공으로 탈취된 계정은 4,981개이며, 이중 이용자 피해신고 접수 계정 92개, 가상통화가 출금된 미신고 계정 174개 등 총 226개에서 이용자 피해가 있는 것으로 확인되었다.

<참고 13> 해커의 사전대입 공격 시도 및 로그인 성공 로그

```

activity 27.csv:31308986,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 00:41:33",0
activity 27.csv:31326065,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 00:58:13",0
activity 27.csv:31337102,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 01:16:06",0
activity 27.csv:31352731,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 01:39:04",0
activity 27.csv:31359466,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 01:51:03",0
activity 27.csv:31367459,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 02:02:44",0
activity 27.csv:31368385,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 02:04:29",0
activity 27.csv:31375276,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 02:17:22",0
activity 27.csv:31383165,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 02:30:53",0
activity 27.csv:31392609,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 02:51:31",0
activity 27.csv:31392769,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 02:52:11",0
activity 27.csv:3175025,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 19:53:24",0
activity 27.csv:31764841,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 20:23:50",0
activity 27.csv:31794341,"1","AG44513A","Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","6","1","2017-06-28 20:23:50",0
activity 27.csv:31808685,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 20:41:40",0
activity 27.csv:31827642,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 21:01:40",0
activity 27.csv:31829632,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 21:03:33",0
activity 27.csv:31842935,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 21:16:39",0
activity 27.csv:31848537,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 21:21:50",0
activity 27.csv:31858473,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 21:30:39",0
activity 27.csv:31865563,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 21:37:10",0
activity 27.csv:31872748,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 21:43:39",0
activity 27.csv:31881711,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 21:51:57",0
activity 27.csv:31886920,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 21:57:03",0
activity 27.csv:31897688,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 22:05:58",0
activity 27.csv:31902100,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 22:09:09",0
activity 27.csv:31914974,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 22:10:08",0
activity 27.csv:31917214,"1","A091756A","Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","6","1","2017-06-28 22:21:14",0
activity 27.csv:31931372,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 22:31:53",0
activity 27.csv:31932866,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 22:32:43",0
activity 27.csv:31962115,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-28 23:01:09",0
activity 28.csv:32006762,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 00:13:44",0
activity 28.csv:32027670,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 01:07:19",0
activity 28.csv:32031995,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 01:17:18",0
activity 28.csv:32044468,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 01:43:02",0
activity 28.csv:32047907,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 01:48:30",0
activity 28.csv:32059547,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 02:09:49",0
activity 28.csv:32060891,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 02:11:31",0
activity 28.csv:32070272,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 02:26:32",0
activity 28.csv:32076821,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 02:36:23",0
activity 28.csv:32080845,"1","A671501A","Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","6","1","2017-06-29 02:41:45",0
activity 28.csv:32089485,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 02:43:52",0
activity 28.csv:32093958,"1","\N,"Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","211",2017-06-29 03:01:28",0
activity 28.csv:32099547,"1","A508664A","Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","6","1","2017-06-29 03:09:36",0
    
```

<참고 14> 해커의 로그인 성공 후 비트코인 출금 로그

```

24323183,"1","A068264A","Korea, Republic of","Windows 7","Chrome 58.0.3029.110","",2017-06-18 06:48:09",0
24323344,"2","A068264A","Korea, Republic of","Windows 7","Chrome 58.0.3029.110","",2017-06-18 06:48:45",0
24343673,"1","A676054A","Korea, Republic of","Windows 7","Chrome 58.0.3029.110","",2017-06-18 07:47:40",0
24344228,"2","A676054A","Korea, Republic of","Windows 7","Chrome 58.0.3029.110","",2017-06-18 07:49:02",0
25093802,"1","A442502A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 59.0.3071.104","",2017-06-19 08:23:44",0
25094138,"2","A442502A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 59.0.3071.104","",2017-06-19 08:24:24",0
25498543,"1","A618289A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 21:53:38",0
25510224,"2","A618289A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 22:15:40",0
25512611,"1","A484387A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 22:20:43",0
25512749,"2","A484387A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 22:20:57",0
25513129,"1","A618289A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 22:21:38",0
25513845,"1","A618289A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 22:23:04",0
25521755,"6","A618289A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 22:38:57",0
25543015,"2","A618289A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 23:14:18",0
25544481,"1","A484387A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 23:16:33",0
25546510,"2","A484387A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-19 23:19:49",0
25585423,"1","A484387A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-20 00:36:32",0
25585537,"2","A484387A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Mozilla 5.0","",2017-06-20 00:36:47",0
25617715,"1","A096752A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 60.0.3112.111","",2017-06-20 02:57:04",0
25617723,"2","A096752A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 60.0.3112.111","",2017-06-20 02:57:07",0
25623433,"1","A442502A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 60.0.3112.111","",2017-06-20 03:50:42",0
25623464,"2","A442502A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 60.0.3112.111","",2017-06-20 03:50:59",0
26462017,"1","A59810A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 59.0.3071.104","",2017-06-21 09:22:32",0
26534108,"1","A598115A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 59.0.3071.104","",2017-06-21 11:32:50",0
26541338,"2","A598115A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 59.0.3071.104","",2017-06-21 11:46:55",0
26623939,"1","A497581A","Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","58.225.123.98","",2017-06-21 14:11:12",0
26640502,"1","A686044A","Korea, Republic of","Windows 7","Firefox 49.0","175.121.165.130","",2017-06-21 14:35:29",0
26713177,"1","A345890A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 59.0.3071.104","180.210.125.157","",2017-06-21 16:34:47",0
26720313,"6","A345890A","Korea, Republic of","Unknown Windows OS","Chrome 59.0.3071.104","180.210.125.157","",2017-06-21 16:47:42",0
    
```

참고로 해커는 비트코인을 송금하지 않으면 피심인으로부터 탈취한 이용자의 개인정보를 공개하겠다는 내용으로 2017. 6. 29. 19:05부터 2017. 6. 30. 19:39까지 B사 임직원에게 33차례 걸쳐 협박메일을 발송하였다.

<참고 15> 해커의 협박 메일 발송 현황

구분	발송 일시	발송횟수	비 고
1차	2017.06.29. 19:05	1회	임직원
2차	2017.06.29. 22:05	1회	임직원 (이용자 26명 개인정보 포함)
3차	2017.06.30. 16:16~16:39	31회	임직원
계	-	33회	

다. 개인정보 유출경로 요약

○ 스피어피싱을 통한 이용자 개인정보 유출 관련

- ① 해커는 B사의 직원 메일로 '이력서.hwp'를 발송하여 해당 직원의 컴퓨터를 원격제어형 악성코드에 감염시키고,
- ② 해커는 직원 컴퓨터에 저장되어 있는 "2017년 회원관리 정책.xlsx"외 다수 파일을 유출한 것으로 확인됨

○ 사전대입 공격으로 이용자 계정 탈취 관련

- ① 해커는 B사의 홈페이지에서 출처를 알 수 없는 아이디, 패스워드로 약 200만번 로그인을 시도(2017. 4. 1. ~ 2017. 6. 29.)
- ② 이를 통해 홈페이지 로그인이 성공한 이용자 계정이 일부 유출

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보의 불법적인 접근차단을 위한 침입차단·탐지시스템{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}운영을 소홀히 한 행위

피심인은 침입차단시스템(Cisco FW SM Module) 및 침입탐지시스템(TippingPoint 2500N)을 설치·운영하고 있었으나, '2017. 4. 26.부터 '2017. 7. 5.까지 해킹 신고 등이 92건* 접수되었음에도 불구하고 해커의 사전대입 공격으로 추정되는 시도(최소 2,026,433번)에 대하여 이를 탐지하지 못한 사실이 있다.

* 신고 접수 된 92건을 분석한 결과, 해킹피해(추정) 18건(약 3억5천만원), 고객IP 차단요청 39건, 명의도용 및 보이스피싱 17건, 해킹 11건 등임

나. 개인정보를 저장하면서 암호화{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화} 하지 않은 행위

피심인의 직원 강OO은 김OO으로부터 전달 받은 고객정보를 가공하여, 이용자정보 31,506건이 포함된 "2017년 회원관리 정책.xlsx" 파일로 만들어 업무용 컴퓨터 등에 암호화하지 않고 저장한 후, 2017. 4. 16. 자문계약에 따라 피심인의 경영관리 업무 전반을 자문하고 있는 이OO에게 '2017. 4. 16. 13:55 개인 메일(*****0715@xxxx.com)로 전달하였고, e메일을 받은 이OO은 '2017. 4. 18. 10시 1분 이전에 개인 컴퓨터에서 "2017년 회원관리 정책.xlsx"을 열람 및 저장하면서 이를 암호화 하지 않고 저장한 사실이 있다.

다. 개인정보를 안전하게 관리하기 위해 백신소프트웨어의 설치·운영{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 백신소프트웨어 설치·운영 보호조치}에 대한 보호조치를 하지 않은 행위

한글문서에서 EPS(PostScript)기능을 이용하여 악성코드를 드롭하는 한글프로그램의 취약점은 2016. 8월에 패치가 완료되어 한글프로그램의 업데이트를 하였을 경우 해당 악성코드의 감염을 막을 수 있었음에도 불구하고, 피심인의 직원인 이OO은 '16. 8월 이후 컴퓨터에 설치된 한글 프로그램에 대하여 업데이트를 실시한 사실이 없으며, '17. 4. 28. 기준 이OO은 백신소프트웨어를 설치하거나 업데이트한 사실이 없다.

라. 개인정보를 안전하게 관리하기 위해 출력·복사물{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 출력·복사시 보호조치}에 대한 보호조치를 하지 않은 행위

피심인의 직원인 김OO이 강OO에게 개인정보파일을 전달하기 위해 사용한 USB 또는 파일서버를 2017. 6월초 경 피심인의 회사를 이전하면서 파기한 사실이 있으며, USB 또는 파일서버를 통해 개인정보파일을 전달한 기록 등을 남기지 않았다.

마. 처분의 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2017. 11. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 11. 27. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기

위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)', '백신 소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스에 의한 침해방지 조치'(제5호), '그 밖에 개인정보의 안정성 확보를 위하여 필요한 보호조치(제6호)' 를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)' 등을 조치하여야 한다"고 규정하고 있고, 제4항은 "개인정보를 안전하게 저장·전송될 수 있도록 보안조치를 하기 위하여 '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다"고 규정하고 있으며, 제5항은 "정보통신서비스 제공자 등은 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자가 개인정보에 이용하는 정보기기에 컴퓨터바이러스, 스파이웨어 등 악성프로그램의 침투 여부를 항시 점검·치료할 수 있도록 백신소프트웨어를 설치하여야 하며, 이를 주기적으로 갱신·점검하여야 한다."라고 규정하고, 제6항은 "개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다."고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제5항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 '개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)', '개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)' 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다."라고 규정하고 있다.

고시 제6조4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고,

고시 제7조는 "정보통신서비스 제공자등은 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하고, 제1호에 보안프로그램의 자동 업데이트 기능을 사용하거나, 또는 일 1회 이상 업데이트를 실시하여 최신의 상태로 유지, 제2호에는 악성 프로그램 관련 경보가 발령된 경우 또는 사용 중인 응용 프로그램이나 운영체제 소프트웨어의 제작업체에서 보안 업데이트 공지가 있는 경우, 즉시 이에 따른 업데이트를 실시하여야 한다."라고,

고시 제9조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 종이 인쇄물, 개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 갖추어야 한다."고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 불법적인 접근차단을 위한 침입차단·탐지시스템{정보통신망법 제28조(개인 정보의 보호조치) 중 접근통제}운동을 소홀히 한 행위

고시 제4조제5항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 '개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호), '개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)' 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다."라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제5항에 대해 ▲"정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근하는 행위를 방지·차단하기 위해 침입차단기능 및 침입탐지기능을 갖는 시스템 등을 설치·운영함으로써 네트워크 보안을 강화하여야 한다."라고,

▲ "침입차단 및 침입탐지 기능을 갖춘 설비의 설치 방법으로, 일정 규모 이상의 개인정보처리시스템을 운영하고 있는 사업자는 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치· 운영하거나, 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템(IPS : Intrusion Prevention System), 웹방화벽 또는 보안 운영체제(Secure OS) 등을 도입할 수 있다"라고,

▲ "불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위한 목적 달성을 위해서는 침입차단과 침입탐지 기능을 갖는 시스템 도입과 더불어 침입차단 정책 설정 및 침입탐지 로그 분석, 로그 훼손 방지 등 적절한 운영·관리가 중요하다."라고 설명하고 있다.

구 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(2015. 5. 19. 방송통신위원회고시 제2015-3호로 개정되기 전의 것) 제1조는 기술적·관리적 보호조치의 '구체적인 기준'을 정하는 것을 목적으로 한다고 규정하고 있었으나, 방송통신위원회는 2015. 5. 19. 개인정보 보호조치에 대한 사업자의 자율성·책임성을 강화하기 위하여 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 제1조를 개정하여 고시 상의 의무들이 사업자가 준수해야 할 '최소한의 기준'임을 명시적으로 규정하고, 고시 제1조제2항에 사업자들이 사업의 규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 자발적으로 보호조치를 이행하도록 하는 규정을 신설하였다.

고시 제4조제5항의 입법 목적은 '정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지'이고, 그 내용은 첫째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 '설치'의무이고, 둘째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 '운영'의무이다.

먼저 시스템 '설치' 의무에 대하여 살펴보면, 정보통신서비스 제공자등은 ①접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 비인가 접근을 '차단'하는 기능(침입차단기능)과 함께 ②개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법유출시도를 '탐지'하는 기능(침입탐지기능)을 보유한 시스템을 설치하여야 한다.

'운영' 의무와 관련하여, 시스템의 '운영'은 단순히 시스템의 전원을 켜 놓은 상태를 의미하는 것이 아니라 목적(침입차단 및 침입탐지) 달성에 필요한 기능을 활용하는 것을 의미하므로, 단순히 시스템의

전원을 켜 놓은 상태나 침입차단 및 침입탐지에 필요한 기능을 활용하지 못한 상태 등은 '운영'이라고 할 수 없다.

특히 피심인은 미상의 해커가 '2017. 4. 1. 부터 '2017. 6. 29. 까지 약 3,534개의 IP주소(국외 62개, 국내 3,472개)에서 출처를 알 수 없는 아이디, 패스워드를 이용하여 B사 홈페이지의 사전대입 공격을 약 200만번 시도하였으며, 2017. 4. 26.부터 '2017. 7. 5.까지 해킹 신고 등이 92건 접수되었음에도 불구하고, 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하지 않은 점에서 침입차단 및 침입탐지에 필요한 해당 기능을 포함한 시스템을 운영하였다고 볼 수 없다.

따라서 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고, 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여 대규모 사전대입공격을 탐지해 내지 못함으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제5항을 위반하였다.

나. 개인정보를 저장하면서 암호화(정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화)하지 않은 행위

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제6조제4항에 대해 고객의 개인정보를 개인정보처리시스템으로부터 개인정보취급자의 PC에 내려받아 저장할 때에는 파일 암호화 제품 등을 이용하여 암호화함으로써 불법적인 노출 및 접근으로부터 차단하여야 하고, 안전한 비밀번호나 보안강도 112비트 이상의 암호화 알고리즘을 사용해야 한다고 해설하고 있다.

피심인이 이용자정보 31,506건이 포함된 "2017년 회원관리 정책.xlsx" 파일을 안전하게 암호화 하지 않고 개인용 컴퓨터에 저장한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호, 시행령 제15조제4항제4호, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(이하 '고시'라 한다)제6조제4항에 위반된다.

다. 개인정보를 안전하게 관리하기 위해 백신소프트웨어의 설치·운영(정보통신망법 제28조 (개인정보의 보호조치) 중 백신소프트웨어 설치·운영 보호조치)에 대한 보호조치를 하지 않은 행위

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제7조에 대해 악성프로그램은 계속해서 새롭게 만들어지고, 변화하고, 유포되고 있으므로 이에 대응하여 백신회사는 새로운 바이러스에 대하여 백신소프트웨어를 업데이트하고 있으므로, 새로운 유형의 악성 프로그램이 공지되면 자동 업데이트 기능을 이용하여 신속하게 긴급 업데이트를 실행하여야 한다고 해설하고 있고, 백신 소프트웨어는 항상 실행시켜 둔 채로 하루에 1회 정도 사용자 임의로 점검시간을 설정하여 악성프로그램 검사를 자동으로 실행할 수 있도록 설정하는 것이 필요하며, 최소 월 1회 이상 주기적으로 갱신 및 점검하여야 한다고 해설하고 있다.

피심인이 이메일을 통해 파일을 송수신하고 내려받은 개인정보를 저장하고 있는 컴퓨터를 수시로 사용하면서 이를 안전하게 관리하기 위해 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신소프트웨어

등의 보안 프로그램을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제5호, 시행령 제15조제5항, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(이하 '고시'라 한다)제7조에 위반된다.

라. 개인정보를 안전하게 관리하기 위해 출력·복사물{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호 조치) 중 출력·복사시 보호조치}에 대한 보호조치를 하지 않은 행위

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제9조제2항에 대해 개인정보처리시스템에서 개인정보를 복사하여 외부 저장매체에 저장하는 경우 출력복사물의 생성, 이용, 전달, 파기 과정까지의 책임관계를 명확히 하여 사후 문서 유출 발생시 출처를 확인할 수 있도록 하고 임의적인 고객 개인정보 명단을 출력·복사하는 행위를 억제하여 개인정보 유출 위험을 최소화할 수 있다고 설명하면서, 필요한 보호조치를 하는 방법으로 업무의 상황에 따라 출력·복사물의 책임관계 및 출처를 명확히 하기 위해 관련정보를 기록하여 관리하도록 해설하고 있다.

피심인이 개인정보처리시스템에서 USB 또는 파일서버를 통해 개인정보를 복사하면서 이를 전달한 기록을 남기지 않아 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제6호, 시행령 제15조제6항, 고시 제9조제2항을 위반된다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고, 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 탐지시스템 운영을 철저히 하여야 하며, ②개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치를 하여야 하며, ③악성프로그램 방지를 위해 백신소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하고, ④개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 하여야 한다.

나. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지에 1주일 이상 게시한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

<참고 16> 시정명령 공표(안) 예시

공표내용(안)
<p>저희 회사(0000)는 방송통신위원회로부터 ①침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ②이용자의 개인정보를 개인정보취급자의 컴퓨터에 저장하면서 암호화하지 않은 행위, ③악성프로그램 방지를 위해 백신소프트웨어 등의 보안 프로그램을 업데이트 하지 않은 행위, ④개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보 출력·복사물을 기록 관리하지 않은 행위가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.</p>

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보 취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

※ 위 사항에서 정하지 않은 시정명령 이행계획 및 이행결과보고 등 추가 세부사항은 방송통신위원회와 협의하여 이행하도록 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(이하 '부과기준'이라 한다)' 에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제28조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제64조의3제1항, 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

'부과기준' 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인은 영리를 목적으로 가상통화 취급관련 웹사이트 '○○'(www.xxxxxxx.com)을 운영하는 정보통신망법 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자로서 ▲피심인이 2017. 7. 6. 21시 기준 보관·관리하고 있던 개인정보량이 684,557명으로 매우 방대하고, ▲가상통화 특성상 이용자의 계좌정보 등 개인정보는 이용자에게 금전적 피해 등이 발생될 우려가 있어 이에 걸맞은 엄격하고 세밀한 개인정보 관리가 요구됨에도 ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 접근통제의 기술적·관리적 보호조치 중 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ▲정보통신망법 제28조제1항제4호에 따른 이용자의 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위, ▲정보통신망법 제28조제1항제5호에 따른 한글 프로그램 등에 대해 백신 소프트웨어를 업데이트하지 않은 행위 등의 행위로 이 사건 해커에 의해 이용자의 개인정보가 유출되게 하는 빌미를 제공하였으므로, 피심인에게 중과실이 있다.

2) 중대성의 판단

'부과기준' 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자들에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 '매우 중대한 위반행위'로 판단하도록 규정하고 있고,

'부과기준' 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자들이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자들이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 '보통 위반행위'로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 '중대한 위반행위'로 감경하도록 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲위반행위로 직접적으로 이득을 취득하지 않은 점, ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내(2017. 7. 6. 기준, 피심인의 이용자의 개인정보 684,557건 중 최소 31,506건 유출)인 점, ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출된 점 등을 종합적으로 고려할 때, 위반행위의 중대성을 감경하여 '중대한 위반행위'로 판단하였다.

3) 기준금액 산출

피심인의 위반행위와 관련된 '○○' 서비스의 사업개시(2014. 1. 5.) 이후 매출액을 연평균 매출액으로 환산한 2,072,458,000원에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 '중대한 위반행위'의 부과기준을 1천분의 21을 적용하여 기준금액을 43,521,618원으로 한다.

<참고 17> 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

‘부과기준’ 제6조와 제7조에 따라 위반행위의 기간이 2년 이상인(2014. 1. 5.~2017. 6. 30.까지) ‘장기 위반행위’에 해당하므로 기준금액에 100분의 50에 해당하는 금액인 21,760,809원을 가중한 65,282,427원이나,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액에 100분의 50에 해당하는 금액인 21,760,809원을 감경한 43,521,618원으로 한다.

라. 추가적 가중 및 감경

‘부과기준’ 제8조에 따라 위반행위의 주도 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 추가적 가중·감경할 수 있으나 특별히 가중할 사유는 없으며, 개인정보 유출사실을 자진 신고하고 조사에 협력한 점 등은 인정되나 유출된 개인정보를 이용한 보이스피싱, 가상통화 출금 등 이용자 피해*가 발생한 점 등을 고려하여 추가적 감경하지 않은 금액인 43,521,618원으로 한다.

* ‘17. 4. 26.부터 ‘17. 7. 5.까지 해킹 신고된 92건에 대한 업체 분석 결과, 해킹피해(추정) 18건(약 3억5천만원), 고객IP 차단요청 39건, 명의도용 및 보이스피싱 17건등임

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1)(과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘부과기준’에 따라 상기와 같이 단계별로 산출한 금액인 43,521,618원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만은 절사한 43,500,000원을 최종 과징금으로 결정한다.

<참고 18> 과징금 산출내역

기준금액	필수적 가중·감경		추가적 가중·감경	최종 과징금*
43,522천원	기준금액의 50% (21,761천원) 가중	43,522천원	가중·감경 없음	43,500천원
	기준금액의 50% (21,761천원) 감경			

* 최종 과징금 산출액이 1억원 이상 10억원 미만에 해당하여 백만원 미만은 절사함

Ⅵ. 징계 권고

피심인이 개인정보 보호와 관련하여 이 법을 위반한 행위가 ①침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ②이용자의 개인정보를 개인정보취급자의 컴퓨터에 저장하면서 암호화하지 않은 행위, ③악성프로그램 방지를 위해 백신소프트웨어 등의 보안 프로그램을 업데이트 하지 않은 행위, ④개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보 출력·복사물을 기록 관리하지 않은 행위 등으로 안전하고 체계적인 개인정보 관리를 위한 정보보호에 대한 투자를 게을리 하여 이용자의 개인정보를 유출한 책임은 피심인의 최고 경영자 등 임원에게 있다.

이에 피심인에 대하여 정보통신망법 제69조의2제2항에 따라 개인정보 유출 및 정보통신망법 위반과 관련하여 피심인의 대표자 및 책임 있는 임원을 포함한 책임자에 대해 징계할 것을 권고한다. 피심인은 이를 존중하여야 하며 그 결과를 방송통신위원회에 통보하여야 한다.

Ⅶ. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] '과태료의 부과기준' 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분을 받은 경우에 위반 횟수에 따라 기준금액을 달리 적용하도록 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위는 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

<참고 19> 위반 횟수별 과태료 금액

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
나. 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한 다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조제1항제3호	1,000	2,000	3,000

2. 과태료의 가중 및 감경

가. 과태료의 가중

처리지침 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우(제1호), ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우(제2호)에는 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 ▲기술적·관리적 보호조치 위반행위는 ①침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ②이용자의 개인정보를 개인정보취급자의 컴퓨터에 저장하면서 암호화하지 않은 행위, ③악성프로그램 방지를 위해 백신소프트웨어 등의 보안 프로그램을 업데이트하지 않은 행위, ④개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보 출력·복사물을 기록 관리하지 않은 행위 등 위반행위가 2개 이상(제28조제1항제2호·제4호·제5호·제6호)에 해당하므로 기준금액의 50%를 가중한 15,000,000원 부과한다.

나. 과태료의 감경

처리지침 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우(제1호), ▲위반행위의 결과가 경미한 경우(제2호), ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우(제3호)에는 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲개인정보가 포함된 파일의 암호화하지 않고 저장하고, 백신소프트웨어 업데이트를 하여 해커로 인한 개인정보 유출을 방지 할 수 있음에도 이를 게을리 하여 이용자의 개인정보가 유출된 것으로 과실에 의한 경우에 해당한다고 볼 수 없다는 점, ▲위반행위의 결과로 개인정보 유출의 피해규모가 경미하지 않다는 점, ▲기타 위반의 동기 등을 종합적으로 고려할 때, 특별히 과태료 금액을 감경할 만한 사유가 없다.

3. 최종 과태료의 결정

이에 따라, 피심인의 기술적·관리적 보호조치를 하지 않은 행위에 대하여 총 1,500만원의 과태료를 최종적으로 부과한다.

<참고 20> 과태료 산출내역

사업자명	과태료 금액				근거법령	
	기준 금액(A)	가중액 (B)	감경액 (C)	최종액(D) D=(A+B)-C	위반내용	처분근거
B사	1,000	500	-	1,500	§28①2호 §28①4호 §28①5호 §28①6호	§76①3호

<참고 21> 위반행위별 과징금·과태료와 시정명령

위반 유형	과징금	과태료	시정명령	계
기술적·관리적 보호조치 §28①2·3·5·6호	4,350만원	1,500만원	○	5,850만원

Ⅷ. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제6호(과징금), 제76조제1항 제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

9. O2O사업자 개인정보보호 법규 위반행위(12.12.)

1. 개요

방송통신위원회는 '17.12.12.(화) 전체회의를 개최하여, 인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반, 1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보를 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 파기 또는 별도로 저장·관리하지 않아 개인정보 유효기간제 등을 위반한 7개 사업자에 대해 시정조치 명령 및 총 9천만 원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 이용자의 다양한 개인정보를 수집하여 서비스에 활용하고 있는 생활밀접형 온·오프라인연계(이하 'O2O') 사업자(13개사)에 대하여 개인정보보호 법규 위반 여부 대하여 기획조사(2017.6.22. ~ 2017.7.20.)를 실시하였다.

이번 기획조사 결과 ▶개인정보 유효기간제 위반(3개사) ▶개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치(6개사) 등 총 7개 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 7개 사업자는 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책 수립, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 O2O사업자 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안건번호	제2017 - 45 - 269호
안 건 명	O2O사업자 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	D사
의 결 일	2017. 12. 12.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 빅데이터 기반 맛집 서비스를 제공하는 웹사이트(○○○○○.com) 및 모바일앱(○○○○○)을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 만원)	0	0	75	25

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 온라인과 오프라인을 연계하여 서비스를 제공하는 주요한 O2O(Online to Offline) 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였고, 피심인에 대한 현장조사(2017.7.17.~2017.7.18.) 결과 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위

피심인은 운영 중인 웹사이트(○○○○○.com) 및 모바일앱(○○○○○)을 이용하는 이용자로부터 이름, 이메일, 전화번호, 생년월일, 성별 등을 수집하여 2017. 7. 17. 현재 827,788명의 이용자 정보를 피심인의 개인정보처리시스템 내 회원DB에 저장·관리하고 있으며, 이 중 2016. 7. 17. 이후 서비스를 이용한 사실이 없어 1년 동안 서비스를 이용하지 아니한 이용자 467,066명의 개인정보를 파기하거나 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지 않은 사실이 있다.

나. 방송통신위원회는 2017. 8. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 24. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제29조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다"라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제16조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자가 정보통신서비스를 법 제29조제2항의 기간 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다"라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위

피심인이 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 또는 별도로 저장·관리하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제2항(개인정보의 파기 중 개인정보 유효기간제), 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
D사	유효 기간제	§29②	§16②	1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조 1항제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반 행위 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반 행위에 대해 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§29②	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 45 - 270호
안 건 명 O2O사업자 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 B사
의 결 일 2017. 12. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보취급자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ③개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 15,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 전자상거래 및 실내 인테리어 온라인 정보 서비스를 제공하기 위해 웹사이트(○○○○.se) 및 모바일앱(○○○○)을 운영하는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	43	172	71

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

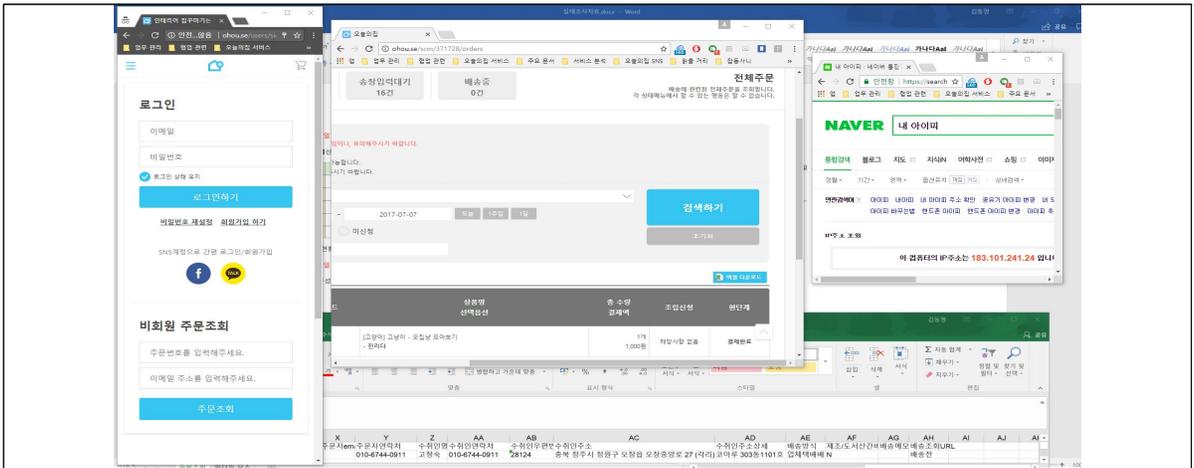
방송통신위원회는 온라인과 오프라인을 연계하여 서비스를 제공하는 주요한 O2O(Online to Offline) 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였고, 피심인에 대한 현장조사(2017.7.7.~2017.7.10.) 결과 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 개인정보처리시스템의 관리자페이지(○○○○.se/admins/○○○○)에 대한 접근·다운로드가 가능한 접근권한을 직원 2명에게 부여하고 있었으나, 개인정보취급자에 대한 권한부여 및 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 보관한 사실이 없다.

(2) 피심인은 152개 제휴점이 주문내역(이름, 닉네임, 휴대폰번호, 이메일, 주문정보) 및 배송정보(수량인 이름, 휴대폰 번호, 주소) 등 이용자의 개인정보에 접근·다운로드 할 수 있는 개인정보처리시스템(○○○○.se/scm)을 운영하고 있으나, 이들 입점업체를 포함한 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 동 개인정보처리시스템에 접속하는 경우 별도의 안전한 인증수단 없이 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하였다.



(3) 피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 처리일시, 처리내역 등 접속기록을 보존·관리하지 아니하였고, 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하고 정기적인 백업을 수행하지 않았으며, DB 및 관리자 사이트 접속기록을 월1회 이상 정기적으로 확인·감독한 사실이 없다.

나. 방송통신위원회는 2017. 8. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 25. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인 정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '접속기록의 위조변조 방지를 위한 조치(제3호)'를 하여야 한다.” 라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템(이하 “개인정보처리시스템”이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고, 제3항은 “접속기록의 위조변조 방지를 위하여 '개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)', '개인정보처리시스템에 대한 접속기록을 별도 저장장치에 백업 보관(제2호)' 등의 조치를 하여야 한다.” 고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다."고 규정하고 있으며, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있다.

또한 제5조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다."고 규정하고 있으며, 제3항은 "정보통신서비스제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다"고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있고,

고시 제5조제1항에 대해 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보의 열람·수정·삭제·출력 등의 작업을 한 경우에는 정보주체 식별정보, 개인정보취급자 식별정보, 접속일시, 접속지 정보, 부여된 권한 유형에 따른 수행업무 등을 포함한 접속기록을 최소 6개월 이상 저장하고 이를 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인이 개인정보처리시스템에 대한 권한부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 최소 5년간 보관하지 않은 행위는 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제3항을 위반하였으며,

개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

개인정보취급자의 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 처리일시, 처리내역 등 접속기록(정보주체 식별정보, 개인정보취급자 식별정보, 접속일시, 접속지 정보, 부여된 권한 유형에 따른 수행업무 등 포함)을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하지 않고, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리하지 않고, 정기적인 백업을 수행하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치 중 접속기록), 시행령 제15조제3항제1호 및 제2호, 고시 제5조제1항 및 제3항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
B사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	개인정보취급자에 대한 권한 부여·변경·말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 아니한 행위(고시 §4③)
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	접속 기록	§28①3호	§15③1호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록을 보존하지 아니한 행위(고시§5①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보취급자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ③개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
o 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우이므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 45 - 271호

안 건 명 O2O사업자 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 S사

의 결 일 2017. 12. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ②개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터를 물리적 또는 논리적으로 망분리 적용, ③개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 15,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 카세어링 서비스를 제공하는 웹사이트(○○.kr) 및 모바일앱(○○)을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	14,651	44,765	90,762	50,059

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 온라인과 오프라인을 연계하여 서비스를 제공하는 주요한 O2O(Online to Offline) 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였고, 피심인에 대한 현장조사(2017.7.5.~2017.7.6.) 결과 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

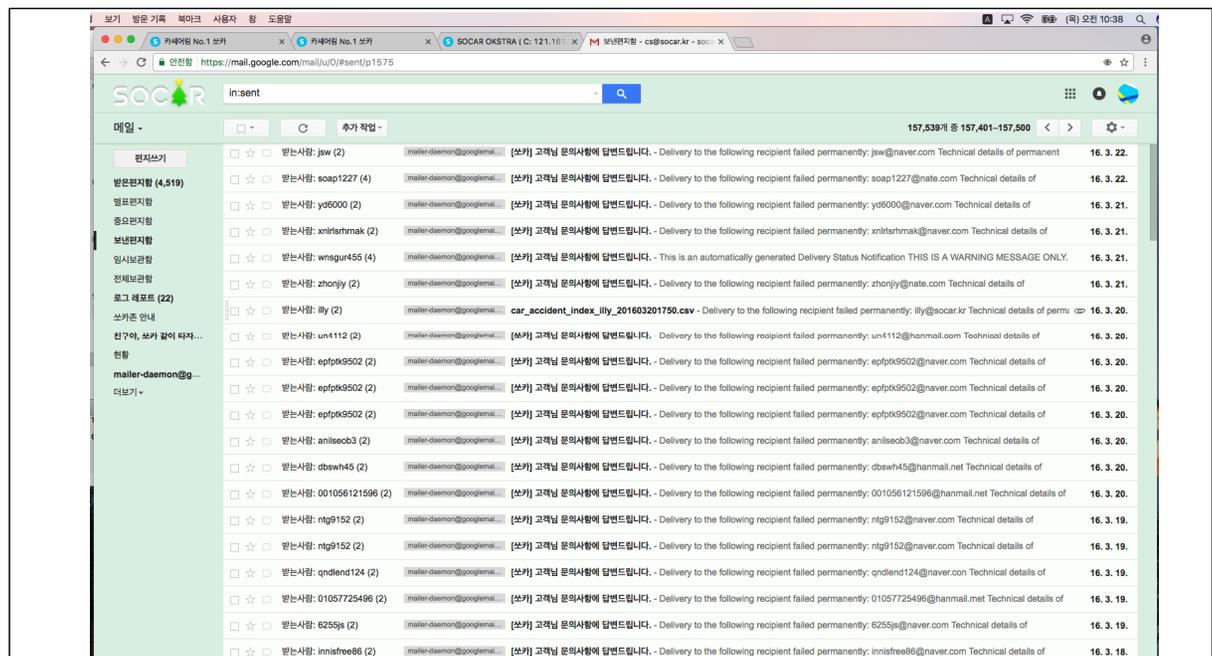
가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 연락처, 운전면허번호 등)를 열람 및 다운로드 할 수 있는 개인정보처리시스템인 관리자페이지(○○.○○.kr)에 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 동 개인정보처리시스템에 접속하는 경우 별도의 안전한 인증수단 없이 공용 아이디와 매월 변경되는 비밀번호로 1차 접속을 한 이후 개인정보취급자의 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하였다.



(2) 피심인은 2017. 7. 5. 기준 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 2,868,677명이고, 정보통신서비스 부문 2016년 매출액이 900억원을 초과하는 정보통신서비스 제공자임에도 불구하고, 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하지 않았다.

(3) 피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록 중 update, insert, delete 등을 수행한 내역에 대해서는 식별자·접속일시·접속지를 알 수 있는 정보 및 수행업무 등을 기록하고 있으나 select를 수행한 내역에 대해서는 수행시간이 1초미만으로 소요되는 경우 기록하지 않는 등 접속한 기록을 6개월 이상 보존·관리하지 않았으며, 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않았다.



나. 방송통신위원회는 2017. 8. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 26. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '접속기록의 위조변조 방지를 위한 조치(제3호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)', '전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자의 경우 개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자 컴퓨터 등에 대한 외부 인터넷망 차단(제3호)' 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있고, 제3항은 "접속기록의 위조변조 방지를 위하여 '개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)' 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있으며,

제4조제6항은 "전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다."고 규정하고 있으며,

제5조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있고,

고시 제4조제6항에 대해 개인정보처리시스템에 접근하여 다운로드, 파기 또는 접근권한 설정이 가능한 개인정보취급자는 외부 인터넷망이 차단된 업무망에서 업무를 수행하여야 하며, 업무망과 외부 인터넷망은 서로의 영역에 접근할 수 없도록 물리적이거나 논리적으로 망분리하여 차단하여야 한다고 해설하고 있고,

고시 제5조제1항에 대해 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우에는 처리일시, 처리내역 등 접속기록(정보주체 식별정보, 개인정보취급자 식별정보, 접속일시, 접속지 정보, 부여된 권한 유형에 따른 수행업무 등 포함)을 최소 6개월 이상 저장하고 이를 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무 상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인이 개인정보취급자가 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보 처리시스템에 대한 접근권한을 변경할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리를 하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제6항을 위반하였고,

피심인이 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록 중 일부만 보관하고, 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치 중 접속기록), 시행령 제15조제3항, 고시 제5조제1항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
S사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②3호	개인정보 다운로드 및 파기 가능한 개인정보취급자의 컴퓨터를 망분리 적용하지 아니한 행위(고시§4⑥)
	접속 기록	§28①3호	§15③1호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록을 보존하지 아니한 행위(고시§5①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ②개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터를 물리적 또는 논리적으로 망분리 적용, ③개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우이므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	이 효 성	(인)
부위원장	허 욱	(인)
위원	김 석 진	(인)
위원	표 철 수	(인)
위원	고 삼 석	(인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 45 - 272호

안 건 명 O2O사업자 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 Y사

의 결 일 2017. 12. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장, ④ 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 25,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 숙박 온라인 예약대행 서비스를 제공하는 홈페이지(○○○.com) 및 모바일앱(○○○, ○○○ 바로예약)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액(단위 : 백만원)	17,347	29,899	33,709	26,985

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

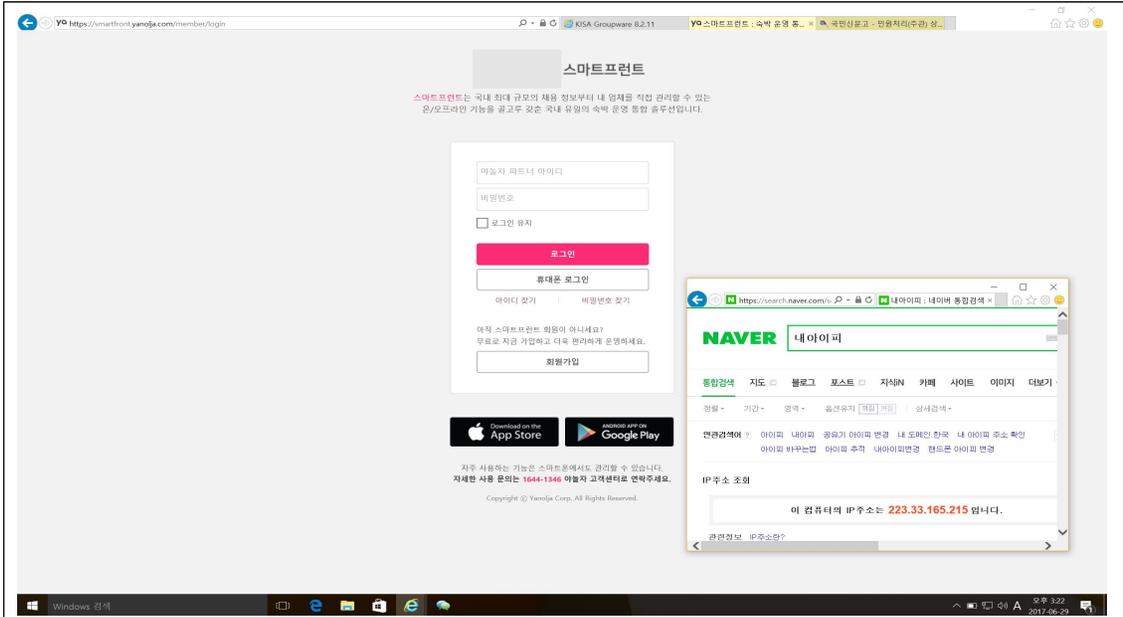
방송통신위원회는 온라인과 오프라인을 연계하여 서비스를 제공하는 주요한 O2O(Online to Offline) 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였고, 피심인에 대한 현장조사(2017.6.22.~2017.6.23.) 결과 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

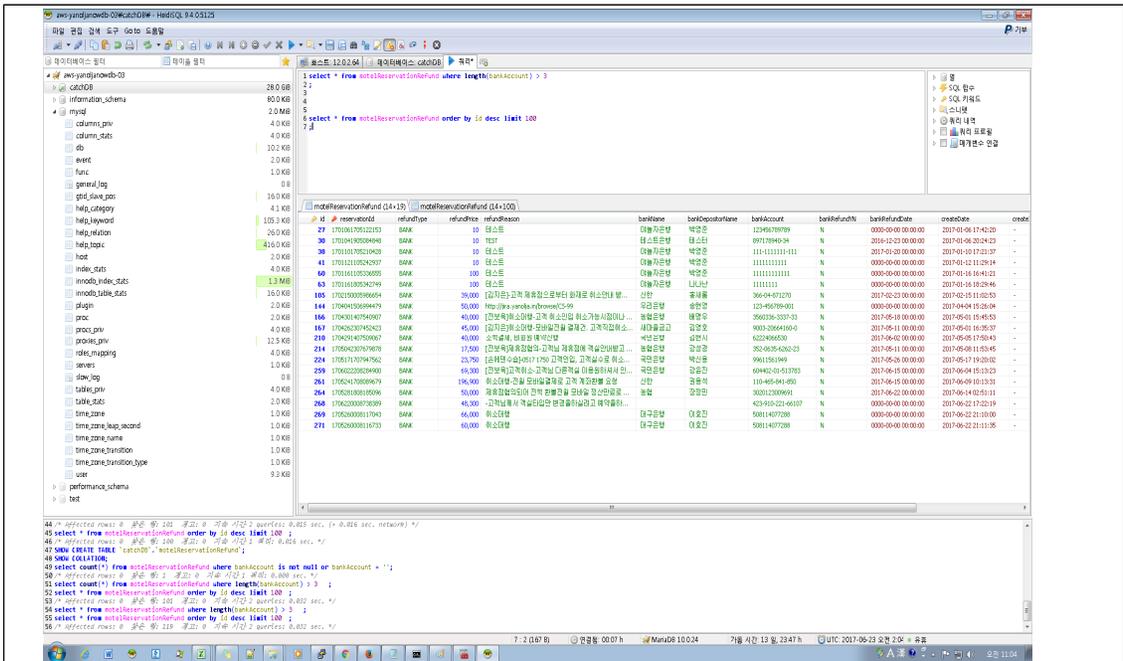
가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 2017. 6. 22. 현재 개인정보처리시스템인 관리자페이지(admin.○○○.com:*****)의 전체 접근권한 418개 중 이용자의 회원정보 및 예약정보를 열람 등 처리할 수 있는 개인정보취급자의 접근권한을 288개 부여하였고, 이 중 퇴사한 개인정보취급자의 접근권한 44개를 말소하지 않았으며, 접근권한이 1개월 동안 접속이 없는 경우 차단되도록 조치하고 있었으나 퇴사한 개인정보취급자 중 4명은 1개월 이내 퇴사한 직원으로 해당 접근권한이 사용이 가능하도록 하였다.

(2) 피심인은 5,974개의 제휴점이 예약내역(이름, 휴대전화번호, 숙박예약날짜 등) 및 정산내역 등 이용자의 개인정보에 접근·다운로드 할 수 있는 개인정보처리시스템(*****.○○○.com)을 운영하고 있으나, 이들 제휴점을 포함한 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 동 개인정보처리시스템에 접속하는 경우 별도의 안전한 인증수단 없이 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하였다.



(3) 피심인은 환불 처리를 위해 수집한 이용자의 계좌번호를 개인정보처리시스템에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않았다.



나. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위

(1) 피심인은 운영 중인 모바일앱(바로예약)을 이용하는 이용자로부터 이름, 이메일, 닉네임, 비밀번호, 휴대번호 등을 수집하여 2017. 6. 22. 현재 1,573,969명의 이용자 정보를 피심인의 개인정보처리시스템 내 회원DB에 저장·관리하고 있으며, 이 중 2016. 6. 22. 이후 서비스를 이용한 사실이 없어 1년 동안 서비스를 이용하지 아니한 이용자 497,691명의 개인정보를 파기하거나 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지 않은 사실이 있다.

다. 방송통신위원회는 2017. 8. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 의견을 제출하지 않았다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)',을 하여야 한다."고 규정하고 있고, 제4항은 "주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호) 등의 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다"고 규정하고 있으며,

제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있으며,

제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제2항에 대해 내부 인력의 퇴직시 해당 인력의 계정 뿐만 아니라 해당 인력이 알고 있는 공용계정에 대한 위험도 존재하게 되므로, 내부 인력의 퇴직 시에는 해당 인력의 계정을 삭제하고 내부 인력들이 공용으로 사용하는 계정의 비밀번호를 즉시 변경하도록 지침에 반영하여 이행하여야 한다고 해설하고 있고,

고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있고,

고시 제6조제2항에 대해 개인정보 유·노출 시에 2차 피해가 발생할 확률이 높은 계좌번호 등에 대해서는 안전한 알고리즘(128비트 이상)으로 암호화하여 저장·관리해야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제29조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제16조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자가 정보통신서비스를 법 제29조의제2항의 기간 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 개인정보처리시스템에서 퇴사한 개인정보취급자의 접근권한 44개를 말소하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제2항을 위반하였고,

피심인이 제휴점이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호를 개인정보처리시스템에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호, 고시 제6조제2항을 위반하였다.

나. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위

피심인이 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 또는 별도로 저장·관리하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제2항(개인정보의 파기 중 개인정보 유효기간제), 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

<참고>피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
Y사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	퇴사한 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접근권을 말소하지 아니한 행위(고시§4②)
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	암호화	§28①4호	§15④2호	이용자의 계좌번호를 개인정보처리시스템에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 아니한 행위(고시§6②)
	유효기간제	§29②	§16②	1년 동안 서비스를 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 아니한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장, ④ 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 및 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호·제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우이므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 및 제29조제2항 위반 행위 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①	1,000만원	500	없음	1,500만원
§29②	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				2,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 및 제29조제2항 위반에 대해 2,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장	이 효 성	(인)
부위원장	허 욱	(인)
위원	김 석 진	(인)
위원	표 철 수	(인)
위원	고 삼 석	(인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 45 - 273호
안 건 명 O2O사업자 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 Q사
의 결 일 2017. 12. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·침입탐지 시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 전자상거래, 소프트웨어개발 및 자문 서비스를 제공하기 위해 웹사이트(m.○○○○.co.kr) 및 모바일 앱(○○○○)을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	837	1,450	2,312	1,533

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 온라인과 오프라인을 연계하여 서비스를 제공하는 주요한 O2O(Online to Offline) 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였고, 피심인에 대한 현장조사(2017.7.13.~2017.7.14.) 결과 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 2017. 7. 13. 현재 운영 중인 앱(○○○, ○○○)인 개인정보처리시스템에 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 접속한 IP 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출시도를 탐지하는 기능을 포함한 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 8. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 17. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “법 제28조제1항제2호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(이하 ‘고시’라 한다)」 제4조제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호), ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제5항에 대해 개인정보처리 시스템으로의 접근을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 자를 차단하는 기능(침입차단기능)과 개인정보처리시스템에 접속한 IP 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능(침입탐지기능)을 갖는 시스템을 설치·운영하여야 하며, 일정 규모 이상의 개인정보처리시스템을 운영하고 있는 사업자는 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 운영하거나, 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템(IPS : Intrusion Prevention System), 웹방화벽 또는 보안 운영체제(Secure OS) 등을 도입할 수 있다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인이 개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제5항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
Q사	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·침입탐지 시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반 행위가 1개 이고 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	500	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은

「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 45 - 274호
안 건 명 O2O사업자 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 P사
의 결 일 2017. 12. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 5,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 중고차를 경매하기 위해 웹사이트(○○○○.co.kr) 및 모바일 앱(○○○○)을 운영하는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	-	372	923	431

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 온라인과 오프라인을 연계하여 서비스를 제공하는 주요한 O2O(Online to Offline) 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였고, 피심인에 대한 현장조사(2017.7.19.~2017.7.20.) 결과 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 6개월 이상 보존·관리하지 아니하고 14일간만 보관하였고, 별도의 물리적인 저장장치에 보관하고 정기적인 백업을 수행하지 않았으며, DB 및 관리자 사이트 접속기록을 월1회 이상 확인·감독하지 않았다.

나. 방송통신위원회는 2017. 8. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 14. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '접속기록의 위조변조 방지를 위한 조치(제3호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제3항은 “접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 접속기록을 별도 저장장치에 백업 보관(제2호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제5조제1항은 “정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”고 규정하고, 제3항은 “정보통신서비스제공자들은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다”고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제5조제1항에 대해 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보의 열람·수정·삭제·출력 등의 작업을 한 경우에는 정보주체 식별정보, 개인정보취급자 식별정보, 접속일시, 접속지 정보, 부여된 권한 유형에 따른 수행업무 등을 포함한 접속기록을 최소 6개월 이상 저장하고 이를 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자들의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인이 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하지 않았으며 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리하지 않고, 정기적인 백업을 수행하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치 중 접속기록), 시행령 제15조제3항제1호 및 제2호, 고시 제5조제1항 및 제3항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
(주)피알앤디 컴퍼니	접속 기록	§28①3호	§15③1호·2호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록을 보존하지 아니한 행위(고시§5①-③)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과

등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반 행위가 1개이고 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	500	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 45 - 275호

안 건 명 O2O사업자 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 H사

의 결 일 2017. 12. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소, ②개인정보취급자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관, ③외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ④정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·침입탐지 시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영, ⑤개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행, ⑥이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장, ⑦이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화, ⑧정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 20,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 온라인 등으로 가사 서비스를 제공하는 홈페이지(○○○○.com, □□□.com) 및 모바일 앱(○○○○)을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	1,170	3,716	3,557	2,814

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 온라인과 오프라인을 연계하여 서비스를 제공하는 주요한 O2O(Online to Offline) 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였고, 피심인에 대한 현장조사(2017.6.27.~2017.6.28.) 결과 다음과 같은 사실을 확인하였다.

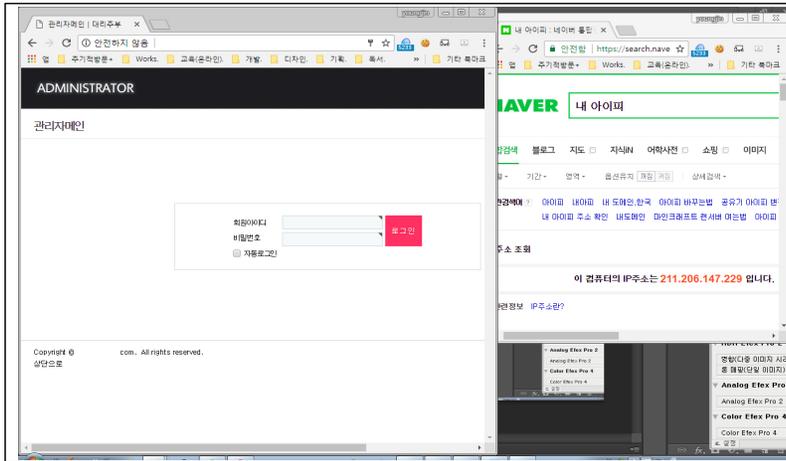
2. 행위 사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 2017. 6. 28. 현재 개인정보처리시스템인 관리자 페이지(m.○○○○.com/adm)에서 이용자 정보를 조회 및 다운로드 가능한 관리자 접근권한을 총 73개 부여하였고, 이 중 퇴사한 개인정보취급자 33명의 접근권한을 사용정지 조치만 하고 말소하지 않았다.

(2) 피심인은 개인정보취급자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관하지 않았다.

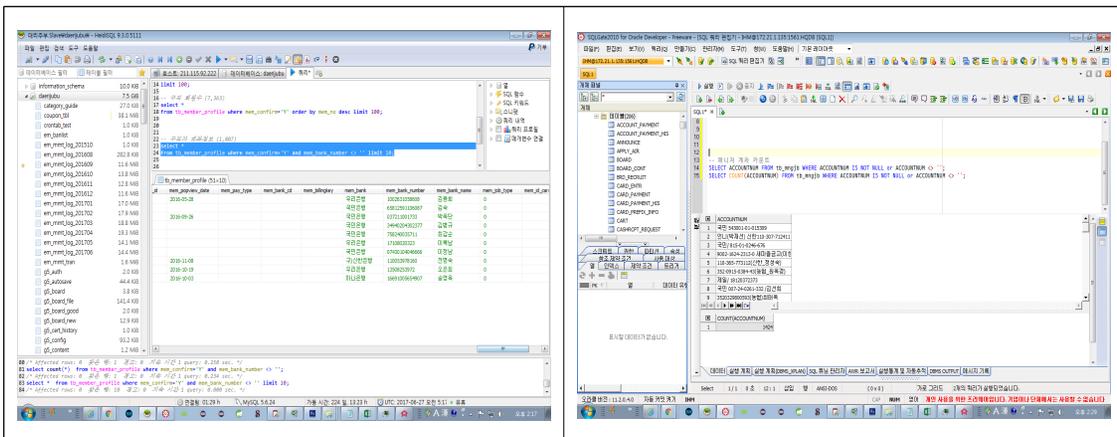
(3) 피심인은 이용자의 회원정보(아이디, 이름, 휴대폰 번호) 를 조회 및 다운로드 가능한 관리자 웹페이지(m.○○○○.com/adm)를 외부에서 접속 시 별도의 안전한 인증수단 없이 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능 하도록 하였다.



(4) 피심인은 개인정보처리시스템에 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 접속한 IP 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하지 않았다.

(5) 피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 처리일시, 처리내역 등 접속기록을 6개월 이상 보존·관리하지 아니하였고, 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하고 정기적인 백업을 수행하지 않았으며, DB 및 관리자 사이트 접속기록을 월1회 이상 정기적으로 확인·감독한 사실이 없다.

(6) 피심인은 17. 6. 27. 현재 구직자 임금 지급 및 환불처리를 위해 수집한 이용자의 계좌번호 총 3,559건(○○○○ 운영DB 2,135건, □□□□□ 운영DB 1,424건)을 개인정보처리시스템에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않고 평문으로 저장하였다.



(7) 피심인은 홈페이지(○○○○.com) 및 모바일 앱(○○○○)에서 이용자가 회원가입(이름, 휴대폰번호, 비밀번호, 인증코드), 로그인(이름, 휴대폰번호) 및 비밀번호 수정하는 경우 이용자의 PC 및 스마트폰에서 개인정보처리시스템으로 개인정보를 전송하는 구간에 대하여 암호화 조치를 하지 않았다.

나. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위

피심인은 ○○○○ 서비스를 1년 이상 이용하지 않은 이용자의 개인정보 55,500건을 파기하거나 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지 않았다.

다. 방송통신위원회는 2017. 8. 10. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 9. 6. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)’, ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’ 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고,

제15조제3항은 “접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’, ‘개인정보 처리시스템에 대한 접속기록을 별도 저장장치에 백업 보관(제2호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고,

제15조제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)’, ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치’(제3호)를 하여야 한다.”고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다"고 규정하고 있으며,

제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다."고 규정하고 있으며, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있으며, 제5항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 '개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)', '개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)' 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다."라고 규정하고 있다.

제5조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다."고 규정하고, 제3항은 "정보통신서비스제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다"고 규정하고 있다.

제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."고 규정하고 있으며, 제3항은 "이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다."고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제2항에 대해 내부 인력의 퇴직시 해당 인력의 계정 뿐만 아니라 해당 인력이 알고 있는 공용계정에 대한 위험도 존재하게 되므로, 내부 인력의 퇴직 시에는 해당 인력의

계정을 삭제하고 내부 인력들이 공용으로 사용하는 계정의 비밀번호를 즉시 변경하도록 지침에 반영하여 이행하여야 한다고 해설하고 있고,

고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있고,

고시 제4조제5항에 대해 개인정보처리시스템으로의 접근을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 자를 차단하는 기능(침입차단기능)과 개인정보처리시스템에 접속한 IP 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능(침입탐지기능)을 갖는 시스템을 설치·운영하여야 하며, 일정 규모 이상의 개인정보 처리시스템을 운영하고 있는 사업자는 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을

운영하거나, 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템(IPS : Intrusion Prevention System), 웹방화벽 또는 보안 운영체제(Secure OS) 등을 도입할 수 있다고 해설하고 있다.

고시 제5조제1항에 대해 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보의 열람·수정·삭제·출력 등의 작업을 한 경우에는 정보주체 식별정보, 개인정보취급자 식별정보, 접속일시, 접속지 정보, 부여된 권한 유형에 따른 수행업무 등을 포함한 접속기록을 최소 6개월 이상 저장하고 이를 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 한다고 해설하고 있다.

고시 제6조제2항에 대해 개인정보 유출 시에 2차 피해가 발생할 확률이 높은 계좌번호 등에 대해서는 안전한 알고리즘(128비트 이상)으로 암호화하여 저장·관리해야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제29조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스를 1년의 기간동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제16조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자가 정보통신서비스를 법 제29조의제2항의 기간 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 퇴사한 개인정보취급자 33명의 접근권한을 사용정지만 설정 하고 말소하지 않아 사용 가능하도록 한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제2항을 위반하였고,

피심인이 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 최소 5년간 보관하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제3항을 위반하였으며,

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고

피심인이 개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제5항을 위반하였고,

피심인이 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 보존·관리하지 않거나 정기적인 백업을 수행하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제3항, 고시 제5조제1항·제3항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호를 개인정보처리시스템에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호, 고시 제6조제2항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 PC 또는 스마트폰에서 개인정보처리시스템으로 개인정보를 전송하는 구간에 대하여 암호화 조치 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

나. 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위

피심인이 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 또는 별도로 저장·관리하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제2항(개인정보의 파기 중 개인정보 유효기간제), 시행령 제16조제2항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
H사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	퇴사한 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접근권한을 말소하지 아니한 행위(고시§4②)
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	개인정보취급자에 대한 권한 부여변경·말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 아니한 행위(고시 §4③)
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)
	접속 기록	§28①3호	§15③1호·2호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록을 보존하지 아니한 행위(고시§5①③)
	암호화	§28①4호	§15④2호	이용자의 계좌번호를 개인정보처리시스템에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 아니한 행위(고시§6②)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때 안전한

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
				보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시§6①)
	유효 기간제	§29②	§16②	1년 동안 서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보를 파기하지도 않았고, 서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지도 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위하여 ①개인정보취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동으로 변경되었을 경우 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소, ②개인정보취급자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관, ③외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용, ④정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·침입탐지 시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영, ⑤개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리 및 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행, ⑥이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장, ⑦이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화, ⑧정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 위 1년이 경과한 후 위 이용자의 개인정보를 즉시 파기하거나 정보통신서비스를 이용하고 있는 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 및 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호·제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침')에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 취하지 않은 경우	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우이므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점 등을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제29조제2항 위반 행위에 대해 기준금액의 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①	1,000만원	500	없음	1,500만원
§29②	1,000만원	없음	500	500만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 및 제29조제2항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제3호·제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

10. > 통신사 영업점 개인정보보호 법규 위반 행위(12.21.)

1. 개 요

방송통신위원회는 개인정보 관리 취약분야인 통신사 영업점(66개사)에 대하여 개인정보보호 법규 위반 여부 대하여 기획조사(2017.6.22. ~ 2017.7.20.) 및 민원신고 된 통신사업자(1개사)에 대한 정보통신망법 위반 여부에 대하여 조사를 실시한 결과, 법령에서 허용하는 경우가 아님에도 주민등록번호를 보유하여 관련 법규를 위반한 24개 사업자에 대하여 시정조치 명령과 총 3억4천만 원의 과태료를 부과하였다. 또한 목적을 달성한 개인정보(10만건 이상)를 파기하지 않은 8개 사업자에 대해서는 해당 사안이 형사처벌에 해당하는 점, 위반행위가 조사 이후에도 지속된 점 등을 고려하여 대검찰청 '개인정보범죄 정부합동수사단'에 조사결과를 이첩하였다.

방송통신위원회는 '17.12.21.(목) 전체회의를 개최하여, 개인정보보호 관련 법규를 위반한 24개 사업자에 대하여 시정조치 명령과 총 3억4천만 원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 2개인정보 관리 취약분야인 통신사 영업점(66개사)에 대하여 개인정보보호 법규 위반 여부 대하여 기획조사(2017.6.22. ~ 2017.7.20.) 및 민원신고 된 통신사업자(1개사)에 대한 정보통신망법 위반 여부에 대하여 조사를 실시하였다.

이번 조사 결과 ▶법령에서 허용하는 경우가 아님에도 주민등록번호를 보유 ▶개인정보 미파기 ▶개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 총 24개 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 24개 사업자에게 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책 수립, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과 제출하도록 명령하였고 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제2호 위반 행위는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 개인정보를 10만건 이상 보유하고 있던 8개 사업자에 대하여 조사결과를 수사기관에 이첩하기로 하였다.

2. 관련 사례

1

민원신고 통신사 영업점 개인정보보호 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안건번호	제2017 - 48 - 291호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	L사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 접근할 수 있는 권한을 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 수 있도록 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

L사(이하 '피심인'이라 한다)는 영리를 목적으로 통신서비스 등을 제공하는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	10,999,828	10,795,218	11,451,046	11,082,031

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 민원신고(17.1.10.)와 관련하여 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017.3.9.~2017.3.10.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

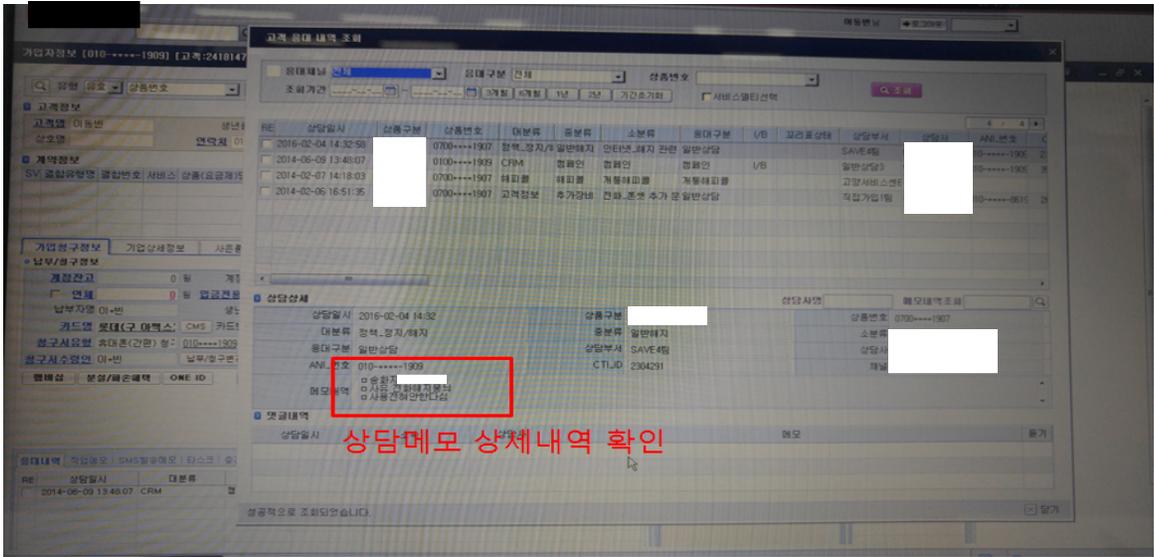
2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 기술적·관리적 조치를 하지 아니한 행위

피심인은 '16. 12. 29. 접근권한 갱신 등을 위해 개인정보처리시스템을 수정하는 과정에서 개발자 실수로 열람권한을 제한하는 소스코드를 일부 누락하여 피심인의 상담사가 과거 업무용 컴퓨터에 메모장으로 기록한 피심인의 이용자 개인정보를 열람권한이 없는 M사*의 채권추심기관인 MS사에서 열람되도록 한 사실이 있다.

* L사의 자회사인 MVNO사업자로 L사에게서 전산시스템 등을 제공받고 있음

< 참고 > 민원발생 프로그램 해당화면



나. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 24. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)'을 하여야 한다." 라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "법 제28조제1항제2호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)'을 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(이하 '고시'라 한다)」 제4조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 열람하도록 한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제1항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
L사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여하지 아니한 행위(고시§4①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 접근할 수 있는 권한을 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 수 있도록 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 위반행위를 즉시 중지하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발 방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 48 - 292호
안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 D사
의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적에 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인 일반 현황 >

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	0	790	263

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.19.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

< 개인정보 수집·보유 현황 >

구분	항목		수집기간	건수
컴퓨터	엑셀파일	이름, 생년월일, 휴대전화번호	2015.1.~2017.4.	16,743
		신분증 사본(주민등록번호 포함)	2016.4.5.~2016.4.19	52
기타	매장	인터넷가입신청서(이름, 주민등록번호, 휴대전화번호, 주소, 이메일, 계좌번호)	~	250

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 주민등록번호가 포함된 신분증 사본(16.4.5.~4.19.) 52건 및 인터넷가입신청서(이름, 주민등록번호, 휴대전화번호, 주소, 이메일, 계좌번호 등) 250건 등 총 302건을 컴퓨터와 사무실내에 보관한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 초고속인터넷에 가입한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호 등) 16,743건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 수집·이용 목적을 달성한 고객의 신분증 사본(2016.4.5. ~ 2016.4.19. 52건) 및 인터넷가입신청서(250건), 초고속인터넷 가입자의 개인정보 16,743건 등 총 17,045건을 컴퓨터 엑셀파일과 사무실내에 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 12. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정 받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록 번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 「「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시')

제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자들은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며,

제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자들은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자들은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집한 행위는 정보통신망법 제23조의2제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 계좌번호 및 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
D사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 각각 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 각각 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28④4호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 48 - 293호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	D사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적 달성이 종료된 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 25,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인 일반 현황 >

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액(단위 : 백만원)	17,334	16,732	12,144	15,403

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.5.10.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

< 개인정보 수집·보유 현황 >

구분	항목	수집기간	건수	
컴퓨터	엑셀파일	주민등록번호	2011.7.~현재	60,974
		계좌번호 등 개인정보	2011.7.~현재	70,457
고객관리 프로그램	사설1	주민등록번호	2017.2.10~현재	39,846
		계좌번호 등 개인정보	2017.2.10~현재	51,268
	사설2	주민등록번호	2012.5.~2014.7.	398,131
		계좌번호 등 개인정보	2012.5.~2014.7.	338,648

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 초고속인터넷, 이동통신 가입유치를 하면서 가입자의 주민등록번호를 수집하여 엑셀파일('11.7월 ~ 현재, 60,974건)과 고객관리사설프로그램('17.2.10. ~ 현재/ 39,846건, '12.5월 ~ '14.7월/398,131건, 중복포함) 등에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템, <http://www.OO.O.net> 및 <http://OOO.OOO.net>)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 않았다.

(2) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호 등) 70,457건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 정보통신망을 통해 고객관리사설프로그램의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화 하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '11. 7. 부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호 등) 569,408건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 24. 의견을 제출하였다.

II. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록 번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인 정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’ 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고,

제15조제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)’, ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)’, ‘그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”라고 규정하고 있고,

제6조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호).”라고 규정하고 있으며, 제3항은 “이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다.”라고 규정하고 있으며, 제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였고,

피심인이 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등을 통해 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
D사	주민등록 번호	§23의2①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시§6③)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적은 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,500만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 다음과 같이 처리한다.

피심인은 인터넷 개통업무 등을 수행하면서 '11.7.부터 컴퓨터 및 고객관리프로그램에 수집한 이용자의 주민등록번호 등 개인정보 569,408건을 조사 당시인 '17.5.10.까지 파기하지 아니하고 보관하는 등 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로 이번 사건에 대하여 시정명령을 부과하고, 조사결과는 수사기관에 이첩한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 48 - 294호
안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 D사
의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 이용자의 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	26	926	476

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.20.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 이동통신서비스에 가입한 이용자의 주민등록증 사본(6건)과 이용자의 개인정보가 포함된 가입신청서(1건)를 업무용 컴퓨터에 보관하고 파기하지 않은 사실이 있다.

나. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 24. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
D사	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보(신분증 사본 및 인터넷가입신청서 등)를 파기하지 않고, 컴퓨터에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 이용자의 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲미파기한 개인정보 건수가 7건으로 경미한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안전번호 제2017 - 48 - 295호

안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 L사

의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 하며, ②동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	102	1	21	41

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.18.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 '14. 11. ~'16. 2. 기간동안 이동통신서비스에 가입한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호 등) 1,097건을 개인용 저장매체(USB)에 엑셀파일로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

나. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '14. 11. 부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호 등) 1,097건을 파기하지 않은 사실이 있다.

다. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 3. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기

위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 개인정보 계좌번호 등을 컴퓨터 등에 저장하면서 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제4호, 고시 제6조제4항을 위반하였다.

나. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
L사	암호화	§28①4호	§15④4호	이용자의 이름, 전화번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 개인용 저장매체(USB)에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 하며, ②동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28④4호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 48 - 296호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	M사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ②정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 15,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인 일반 현황 >

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	808	625	478

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.24.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

< 개인정보 수집·보유 현황 >

구분	항목	수집기간	건수
컴퓨터	엑셀파일 이름, 주소, 전화번호, 생년월일	2016.11.~2017.4.	4,794
홈페이지	이름, 주소, 이메일, 전화번호, 생년월일, 계좌번호	2014.10.~2017.4.	14,345

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템으로 ① <http://m.em.0000.com/manager> ② <http://0000.0000.com/manager> ③ <http://000000.com/manager> ④ <http://0000.0000.com/manager> 등 총 4개 시스템)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 고객관리사설프로그램을 운영하면서 침입차단·탐지시스템 등 외부의 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근 통제장치를 설치·운영하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 이동통신서비스에 가입한 이용자의 개인정보(이름, 주소, 생년월일, 전화번호, 계좌번호 등)를 업무용 컴퓨터(엑셀파일, 4,794건) 및 고객관리사설프로그램(14,345건) 등 총 19,139건을 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

(4) 피심인은 정보통신망을 통해 고객관리사설프로그램의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화 하지 않은 사실이 있다.

나. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 주소, 생년월일, 전화번호, 계좌번호 등)를 업무용 컴퓨터(엑셀파일, 4,794건) 및 고객관리사설프로그램(14,345건) 등 총 19,139건을 파기하지 않은 사실이 있다.

다. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 24. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)', '개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)' 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있고,

제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치'(제4호)를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리 시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있으며, 제5항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 '개인정보 처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)', '개인정보 처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)' 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다."라고 규정하고 있다.

제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며, 제3항은 "이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다."라고 규정하고 있으며, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 과기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호 및 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였고,

피심인이 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등을 통해 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

나. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
M사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시§6③)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ②정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지 시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를

암호화해야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기

등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항 제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 48 - 297호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	M사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적에 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	0	2	0.6

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.17.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 '14. 5. 1. ~ '14. 7. 21. 기간동안 이동통신서비스를 판매하면서 이용자의 주민등록번호 87건을 수집하고, 엑셀파일로 직원 이메일에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 이동통신서비스를 가입한 이용자의 개인정보(이름, 휴대전화번호, 계좌번호 등) 5,179건을 피심인의 직원이 사용하는 이메일에 엑셀파일(163개)로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '14. 5. 1. 부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 휴대전화번호, 계좌번호 등) 5,266건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 20. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」제1조는 「"정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며,

제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 계좌번호 및 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
M사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적은 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 각각 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 각각 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28④호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 48 - 298호
안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 S사
의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	2,222	1,639	2,219	2,027

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.24.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

〈 개인정보 수집·보유 현황 〉

구분	항목	수집기간	건수	
컴퓨터	엑셀파일	주민등록번호	2016.10.20.~2016.11.29.	128
		이동전화번호, 계좌번호 등 개인정보	2016.10.20.~2016.11.29.	316
고객관리프로그램	주민등록번호	2017.4.14~현재	941	

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 알뜰폰 가입유치를 하면서 가입자의 주민등록번호를 수집하여 엑셀파일('16.10.20. ~ '16.11.29., 128건)과 고객관리사설프로그램('17.4.14. ~ 현재, 941건)등에 총 1,069건을 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 고객관리사설프로그램을 운영하면서 침입차단·탐지시스템 등 외부의 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근 통제장치를 설치·운영하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호 등) 316건을 업무용 컴퓨터 및 고객관리사설프로그램에 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '16. 10. 20.부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호 등) 1,385건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 17. 의견을 제출하였다.

Ⅱ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정 받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우 (제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보 통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인 정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)' 를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)', '개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)' 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있고,

제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치'(제4호)를 하여야 한다." 라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리 시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있으며, 제5항은 "정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 '개인정보 처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)', '개인정보 처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)' 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다."라고 규정하고 있다.

제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
S사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	접근통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시 §4⑤)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시 §6②·④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 위반행위에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이효성 (인)
부위원장	허욱 (인)
위원	김석진 (인)
위원	표철수 (인)
위원	고삼석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안전번호	제2017 - 48 - 299호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	S사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인 일반 현황 >

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	1,971	1,872	1,971	1,938

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.5.17.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

< 개인정보 수집·보유 현황 >

구분	항목	수집기간	건수
고객관리프로그래	주민등록번호	2011.1.~2014.8.	7,408
	이동전화번호	2011.1.~현재	19,141

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 이동통신 가입유치를 하면서 가입자의 주민등록번호를 수집하여 고객관리사설 프로그램('11.1월 ~ '14.8월, 7,408건) 등에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템, <http://admin.○○○○.co.kr>)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 정보통신망을 통해 고객관리사설프로그램의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화 하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보 26,549건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 17. 의견을 제출하였다.

Ⅱ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전 하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’ 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고,

제15조제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리 시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”고 규정하고 있고,

제6조제3항은 “이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등을 통해 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
S사	주민등록 번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시 §6③)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 위반행위에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항 제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2017 - 48 - 300호
안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 S사
의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적 달성이 이루어진 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	1,030	2,604	1,211

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.5.19.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

〈 개인정보 수집·보유 현황 〉

구분	항목	수집기간	건수	
컴퓨터	엑셀파일	주민등록번호	2013.1.27.~현재	22,484
		계좌번호 등 개인정보	2013.1.27.~현재	42,911
고객관리 프로그램	사설	주민등록번호	2013.1.27.~현재	6,216
		계좌번호 등 개인정보	2013.1.27.~현재	54,218

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 무선와이파이 공유기(라우터, 포켓파이) 가입유치를 하면서 가입자의 주민등록번호를 수집하여 엑셀파일('13.1.27. ~ 현재, 22,484건)과 고객관리사설프로그램('13.1.27. ~ 현재, 6,216건)에 총 28,700건을 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템, <http://○○○○.co.kr>)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호 등) 97,129건을 업무용 컴퓨터 엑셀파일 및 고객관리사설프로그램에 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 정보통신망을 통해 고객관리사설프로그램의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화 하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '13. 1. 27.부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호 등) 125,829건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 24. 의견을 제출하였다.

Ⅱ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록 번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있고,

제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치'(제4호)를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."라고 규정하고 있고,

제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며, 제3항은 "이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다."라고 규정하고 있으며, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조 제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였고,

피심인이 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등을 통해 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
S사	주민등록 번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시 §6②·④)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시 §6③)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 위반행위에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 다음과 같이 처리한다.

피심인은 인터넷 개통업무 등을 수행하면서 '13.1.27.부터 컴퓨터 및 고객관리프로그램에 수집한 이용자의 주민등록번호 등 개인정보 125,829건을 조사 당시인 '17.5.19.까지 파기하지 아니하고 보관하는 등 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로 이번 사건에 대하여 시정명령을 부과하고, 조사결과는 수사기관에 이첩한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호	제2017 - 48 - 301호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	S사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ②이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ③동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적에 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 5,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	0	20	6.7

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.25.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인은 '16. 2. 17. ~ '17. 4. 25. 기간동안 이동통신서비스를 판매하면서 이용자의 개인정보(이름, 생년월일, 전화번호, 주소, 계좌번호 등) 2,023건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

나. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '16. 2. 17.부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 생년월일, 전화번호, 주소, 계좌번호 등) 2,023건을 파기하지 않은 사실이 있다.

다. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 20. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 “주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호), ‘그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제6조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호).”라고 규정하고 있으며,

제6조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 계좌번호 및 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였다.

나. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
S사	암호화	§28④4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고 컴퓨터에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ②이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ③동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적에 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28④4호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017 - 48 - 302호
안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 A사
의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑥이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑦동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인 일반 현황 >

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	0	2,410	803

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.20.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

< 개인정보 수집·보유 현황 >

구분	항목	수집기간	건수	
컴퓨터	엑셀파일	주민등록번호	2016.10.6.~현재	124
		계좌번호 등 개인정보	2016.10.6.~현재	5,725
고객관리 프로그램	ITPOP	주민등록번호	2016.12.23.~현재	3,456
				이동전화번호
	모바일메니저	주민등록번호	2016.12.23.~현재	836
		이동전화번호		836

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 유선통신(무선와이파이 공유기) 가입자 유치를 하면서 가입자의 주민등록번호를 수집하여 엑셀파일('16.10.6. ~ 현재, 124건)과 고객관리사설프로그램('16.12.23. ~ 현재, 4,292건)에 총 4,416건을 보유·저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 고객관리사설프로그램을 운영하면서 침입차단·탐지시스템 등 외부의 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근 통제장치를 설치·운영하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호, 신용카드번호 등) 10,017건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일 및 고객관리사설프로그램에 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

(4) 피심인은 정보통신망을 통해 고객관리사설프로그램(○○○매니저)의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화 하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '16. 10. 6.부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호, 신용카드번호 등) 14,433건의 개인정보를 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 21. 의견을 제출하였다.

Ⅱ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록 번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」제1조는 「「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신

사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’ 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고,

제15조제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)’, ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)’, ‘그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”고 규정하고 있으며, 제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

제6조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화 하여 저장한다(제6호).”라고 규정하고 있으며, 제3항은 “이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다.”라고 규정하고 있으며, 제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.” 라고 규정하고

있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였고,

피심인이 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등을 통해 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
A사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	접근통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시 §4⑤)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시 §6②·④)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시 §6③)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑥이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑦동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 위반행위에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항 제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의

지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 48 - 303호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	A사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑥이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑦동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적은 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 25,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	13,474	10,269	11,153	11,632

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.5.17.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

〈 개인정보 수집·보유 현황 〉

구분	항목	수집기간	건수
컴퓨터	엑셀파일	2012.9.15.~2017.5.17.	주민등록번호
	계좌번호 등 개인정보		633,674
			1,584,975
홈페이지	주민등록번호	2016.12.16.~2017.5.17.	22,503
	이름,생년월일,주소,휴대전화번호,계좌번호 등	2011.1.2.~2017.5.17.	278,545

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 '12. 9. 15. ~ '17. 5. 17. 기간동안 이동통신 및 인터넷서비스 등을 판매하면서 이용자의 주민등록번호 총 656,177건을 수집하고, 업무용 컴퓨터(엑셀파일, 633,674건) 및 홈페이지(22,503건) 등에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템(<http://○○○.co.kr>)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 고객관리사설프로그램을 운영하면서 침입차단·탐지시스템 등 외부의 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근 통제장치를 설치·운영하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 주소, 생년월일, 전화번호, 계좌번호 등)를 업무용 컴퓨터(엑셀파일, 1,584,975건), 홈페이지(278,545건) 등 총 1,863,520건을 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

(4) 피심인은 정보통신망을 통해 홈페이지의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화 하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 수집·이용 목적을 달성한 개인정보 총 2,519,697건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 20. 의견을 제출하였다.

II. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록 번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」제1조는 「「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라

기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인 정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’ 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고,

제15조제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)’, ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)’, ‘그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”고 규정하고 있으며, 제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

제6조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호).”라고 규정하고 있으며, 제3항은 “이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다.”라고 규정하고 있으며, 제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라

특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였고,

피심인이 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등을 통해 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
A사	주민등록 번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시§6③)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑥이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑦동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,500만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 다음과 같이 처리한다.

피심인은 인터넷 개통업무 등을 수행하면서 '11.1.2.부터 컴퓨터 및 홈페이지에 수집한 이용자의 주민등록번호 등 개인정보 2,519,697건을 조사 당시인 '17.5.17.까지 파기하지 아니하고 보관하는 등 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로 이번 사건에 대하여 시정명령을 부과하고, 조사결과는 수사기관에 이첩한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의

지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안전번호	제2017 - 48 - 304호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	W사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	1,749	4,459	2,069

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.5.12.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

〈 개인정보 수집·보유 현황 〉

구분	항목	수집기간	건수	
컴퓨터	엑셀파일	주민등록번호	2012.7.~현재	275,316
		계좌번호 등 개인정보	2012.7.~현재	7,344,850
고객관리 프로그램		주민등록번호	2017.4.12.~현재	-
		이동전화번호, 주소 등	2017.4.12.~현재	10,201

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 초고속인터넷, 이동통신 가입유치를 하면서 가입자의 주민등록번호를 수집하여 엑셀파일('12.7월 ~ 현재, 275,316건)로 업무용 컴퓨터에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템, <http://○○○.○○.co.kr>)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 이동전화번호, 계좌번호 등) 7,355,051건을 업무용 컴퓨터 엑셀파일 및 고객관리사설프로그램에 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 정보통신망을 통해 고객관리사설프로그램의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화 하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '12. 7. 부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 이동전화번호, 계좌번호 등) 7,630,367건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 24. 의견을 제출하였다.

Ⅱ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기

위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호), '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있고,

제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치'(제4호)를 하여야 한다." 라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."라고 규정하고 있고,

제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자들은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며, 제3항은 "이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다."라고 규정하고 있으며, 제4항은 "정보통신서비스 제공자들은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자들은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항 제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였고,

피심인이 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등을 통해 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
W사	주민등록 번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시 §6②·④)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시 §6③)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호 조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 위반행위에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 다음과 같이 처리한다.

피심인은 인터넷 개통업무 등을 수행하면서 '12.7.부터 컴퓨터 및 고객관리프로그램에 수집한 이용자의 주민등록번호 등 개인정보 7,630,367건을 조사 당시인 '17.5.12.까지 파기하지 아니하고 보관하는 등 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로 이번 사건에 대하여 시정명령을 부과하고, 조사결과는 수사기관에 이첩한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안전번호	제2017 - 48 - 305호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	Y사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 25,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	478	5,425	1,968

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.5.15.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

〈 개인정보 수집·보유 현황 〉

구분	항목	수집기간	건수
컴퓨터	주민등록번호	2013.12.17.~현재	196,088
	계좌번호 등 개인정보	2013.12.17.~현재	4,962,388

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 이동통신 가입용으로 가입자의 주민등록번호를 수집하여 엑셀파일('13.12. ~ 현재, 196,088건)로 업무용 컴퓨터에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템, <http://○○○.co.kr>)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호 등) 4,962,388건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 정보통신망을 통해 고객관리사설프로그램의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화 하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '13. 12. 17.부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 주소, 전화번호, 계좌번호 등) 5,158,476건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 13. 의견을 제출하였다.

Ⅱ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있고,

제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보 처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."라고 규정하고 있고,

제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며, 제3항은 "이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다."라고 규정하고 있으며, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항 제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였고,

피심인이 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등을 통해 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
Y사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시§6③)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,500만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 다음과 같이 처리한다.

피심인은 인터넷 개통업무 등을 수행하면서 '13.12.17.부터 컴퓨터 및 고객관리프로그램에 수집한 이용자의 주민등록번호 등 개인정보 5,158,476건을 조사 당시인 '17.5.15.까지 파기하지 아니하고 보관하는 등 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로 이번 사건에 대하여 시정명령을 부과하고, 조사결과는 수사기관에 이첩한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호	제2017 - 48 - 306호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	I사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적 달성이 종료된 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	8,590	4,697	2,435	5,241

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.21.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

〈 개인정보 수집·보유 현황 〉

구분	항목	수집기간	건수
컴퓨터	주민등록번호	2015.11.~2017.3.	7,180
	계좌번호 등 개인정보	2015.11.~2017.3.	405,932

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 이동통신 가입용으로 고객의 주민등록번호가 포함된 개인정보를 7,180건('15. 11. ~ '17. 3.)을 엑셀파일로 업무용 컴퓨터에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 이용자의 개인정보(이름, 주소, 생년월일, 전화번호, 계좌번호 등) 405,932건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '15. 11. 부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 주소, 계좌번호 등) 413,112건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 19. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)", "그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)" 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자들은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며,

제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자들은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자들은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자들이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 계좌번호 및 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호 조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 각각 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 각각 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①4호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 다음과 같이 처리한다.

피심인은 이동전화 개통 업무를 수행하면서 '15. 11.부터 '17. 3.까지 수집한 이용자의 개인정보 413,112건을 조사 당시인 '17. 4. 21.까지 파기하지 아니하고 보관하는 등 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로 이번 사건에 대하여 시정명령을 부과하고, 조사결과는 수사기관에 이첩한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안전번호 제2017 - 48 - 307호

안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 J사

의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치(접근통제, 접속기록의 위·변조 방지, 개인정보의 암호화, 악성프로그램 방지, 출력·복사 시 보호조치) 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부 관리계획을 수립·시행하여야 한다.
2. 피심인은 제1항 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	0	339	113

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.25.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 개인정보 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치(접근통제, 접속기록의 위·변조 방지, 개인정보의 암호화, 악성프로그램 방지, 출력·복사 시 보호조치) 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부 관리계획을 수립·시행하지 않은 사실이 있다.

나. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 21. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 처리하기 위한 내부관리계획의 수립·시행(제1호)' 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제1항은 "법 제28조제1항제1호에 따라 정보통신서비스 제공자등은

개인정보의 안전한 처리를 위하여 '개인정보 보호책임자 지정 등 개인정보보호 조직의 구성·운영에 관한 사항(제1호)', '정보통신서비스 제공자의 지휘·감독을 받아 이용자의 개인정보를 처리하는 자(이하 이 조에서 "개인정보취급자"라 한다)의 교육에 관한 사항(제2호)', '제2항부터 제5항까지의 규정에 따른 보호조치를 이행하기 위하여 필요한 세부 사항(제3호)'을 포함하는 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다."라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(이하 '고시'라 한다)」 제3조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정, 개인정보책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임, 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항 등을(제1호~제7호) 정하여 개인정보 보호 조직을 구성·운영하여야 한다."라고 규정하고 있으며, 제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 '교육목적 및 대상(제1호)', '교육 내용(제2호)', '교육 일정 및 방법(제3호)'의 사항을 정하여 개인정보관리책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 필요한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다."라고 규정하고 있으며, 제3항은 "정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 대한 세부 계획, 제4조부터 제8조까지의 보호조치 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

피심인이 개인정보의 안전한 처리를 위하여 내부관리계획을 수립·시행하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제1호(기술적·관리적 보호조치 중 내부관리계획의 수립·시행), 시행령 제15조제1항, 고시 제3조제3항을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
J사	내부관리 계획	§28①1호	§15①	개인정보의 기술적·관리적 보호조치를 위한 내부관리계획을 수립·시행하지 아니한 행위(고시§3③)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치(접근통제, 접속기록의 위·변조 방지, 개인정보의 암호화, 악성프로그램 방지, 출력·복사 시 보호조치) 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부 관리계획을 수립·시행하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항 제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①1호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항 제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)
 부위원장 허 욱 (인)
 위 원 김 석 진 (인)
 위 원 표 철 수 (인)
 위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017 - 48 - 308호

안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 J사

의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적 달성이 종료된 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인 일반 현황 >

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	532	412	370	438

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.18.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

< 개인정보 수집·보유 현황 >

구분	항목	수집기간	건수
컴퓨터	엑셀파일	주민등록번호	2014.1.~2014.8.
		계좌번호 등 개인정보	2013.2.3.~2017.3.27.
			581
			8,790

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 '14. 1. ~ '14. 8. 기간동안 이동통신서비스를 판매하면서 이용자의 주민등록번호 581건을 수집하고 엑셀파일로 업무용 컴퓨터에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 이동통신서비스에 가입한 이용자의 개인정보(이름, 생년월일, 계좌번호 등) 8,790건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일(163개)로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '14. 1. 부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 생년월일, 계좌번호 등) 9,371건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 2. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며,

제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 계좌번호 및 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
J사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용 목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 각각 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 각각 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①4호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 48 - 309호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	C사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ④이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑤동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	181	683	15,070

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.28.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

〈 개인정보 수집·보유 현황 〉

구분	항목	수집기간	건수
컴퓨터	주민등록번호	2016.11.30.~현재	337
	이동전화번호 등 개인정보		72,324
	스캔파일		2,527
고객관리 프로그램	이동전화번호	2016.6.7.~현재	10,098
	주소		10,098

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 이동통신 가입 유치를 하면서 가입자의 주민등록번호를 수집하여 엑셀파일('16.11.30. ~ 현재, 337건)과 신분증 스캔파일('16.11.30. ~ 현재, 2,527건) 등 총 2,864건을 업무용 컴퓨터 등에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템, <http://○○○○○.○○○○○.com/○○○○○>)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 신용카드번호, 계좌번호 등) 82,422건을 업무용 컴퓨터 엑셀파일 및 고객관리사설프로그램에 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 수집·이용 목적을 달성한 개인정보 85,286건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 22. 의견을 제출하였다.

II. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다." 라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을

확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다." 라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 "개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 '개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)' 조치를 하여야 한다."고 규정하고 있고,

제15조제4항은 "개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 '주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치'(제4호)를 하여야 한다." 라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다."고 규정하고 있고,

제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
C사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며,

④이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑤동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치) 제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 위반행위에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 48 - 310호
안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 T사
의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ②이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ③동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적에 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	768	620	510	633

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.25.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 이동통신서비스에 가입한 이용자의 개인정보(이름, 휴대전화번호, 계좌번호 등) 1,299건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

나. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 휴대전화번호, 계좌번호 등) 1,299건을 파기하지 않은 사실이 있다.

다. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 8. 3. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호)."라고 규정하고 있으며,

제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 "방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 계좌번호 및 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였다.

나. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
T사	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ②이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ③동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28④4호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다. 그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항 제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이 효 성	(인)
부위원장	허 욱	(인)
위원	김 석 진	(인)
위원	표 철 수	(인)
위원	고 삼 석	(인)

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2017 - 48 - 311호
안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인 T사
의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인 일반 현황 >

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	1,945	2,576	2,693	2,405

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.5.19.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

< 개인정보 수집·보유 현황 >

구분	항목	수집기간	건수
고객관리 프로그램	주민등록번호	2014.10.27.~현재	29,826
	이동전화번호 등 개인정보		117,764

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 이동통신 가입유치를 하면서 가입자의 주민등록번호를 수집하여 고객관리사설프로그램('14.10.27 ~ 현재, 29,826건, 중복포함)등에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템, ① http://○○○.kr, ②http://○○○.net ③http://○○○.co.kr 등 총 3개 시스템)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 고객관리사설프로그램을 운영하면서 침입차단·탐지시스템 등 외부의 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근 통제장치를 설치·운영하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 정보통신망을 통해 고객관리사설프로그램의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화 하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보 147,590건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 24. 의견을 제출하였다.

II. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)', '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호), ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’ 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고,

제15조제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”고 규정하고 있으며, 제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호), ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

제6조제3항은 “이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.” 라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반하였고,

피심인이 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등 암호화기술 등을 이용한 보안조치 등을 통해 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
T사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시 §4⑤)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 아니한 행위(고시 §6③)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

Ⅳ. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, ⑤동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파괴하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 위반행위에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 다음과 같이 처리한다.

피심인은 이동통신 가입유치 등을 수행하면서 '14.10.27.부터 고객관리사설프로그램에 수집한 이용자의 주민등록번호 등 개인정보 147,590건을 조사 당시인 '17.5.19.까지 파기하지 아니하고 보관하는 등 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로 이번 사건에 대하여 시정명령을 부과하고, 조사결과는 수사기관에 이첩한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항 제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안전번호	제2017 - 48 - 312호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	T사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 20,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	2,728	8,964	3,493	5,062

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.5.15.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

〈 개인정보 수집·보유 현황 〉

구분	항목	수집기간	건수
컴퓨터	엑셀파일	주민등록번호	19,815
		계좌번호 등 개인정보	487,325
고객관리 프로그램	ITPOP	주민등록번호	37
		이동전화번호 등 개인정보	37

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 초고속인터넷, 이동통신 가입유치를 하면서 가입자의 주민등록번호를 수집하여 엑셀파일('13.4월 ~ 현재, 19,815건, 중복포함)과 고객관리사설프로그램('17.5.8. ~ 현재, 37건)등 총 19,852건을 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

(1) 피심인은 정보통신망을 통해 외부에서 고객관리사설프로그램(개인정보처리시스템, <http://○○○○.○○○○○○○○.kr>)에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용하여 접속하도록 한 사실이 있다.

(2) 피심인은 고객관리사설프로그램을 운영하면서 침입차단·탐지시스템 등 외부의 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근 통제장치를 설치·운영하지 않은 사실이 있다.

(3) 피심인은 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 계좌번호 등) 487,325건을 업무용 컴퓨터 엑셀파일 및 고객관리사설프로그램에 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '13. 4. 부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 계좌번호 등) 507,177건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 22. 의견을 제출하였다.

II. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」제1조는 「「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다." 라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호), ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호), ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’ 조치를 하여야 한다.” 라고 규정하고 있고,

제15조제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호), ‘그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, 제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호), ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.” 라고 규정하고 있다.

제6조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화 하여 저장한다(제6호).”라고 규정하고 있으며, 제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인 정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 외부에서 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호 이외 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

피심인이 개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반하였고,

피심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였고,

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
T사	주민등록 번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시 §4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ⑤이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ⑥동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*인 점을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 위반행위에 대한 과태료를 기준금액에서 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①2·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당하여, 다음과 같이 처리한다.

피심인은 인터넷 개통업무 등을 수행하면서 '13.4.부터 컴퓨터 및 고객관리프로그램에 수집한 이용자의 주민등록번호 등 개인정보 507,177건을 조사 당시인 '17.5.15.까지 파기하지 아니하고 보관하는 등 위반행위의 정도가 심하다고 판단되므로 이번 사건에 대하여 시정명령을 부과하고, 조사결과는 수사기관에 이첩한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2017 - 48 - 313호
안 건 명	통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	P사
의 결 일	2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적에 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	1,117	1,474	864

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.20.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 아래와 같이 개인정보를 수집·보유하고 있다

〈 개인정보 수집·보유 현황 〉

구분	항목	수집기간	건수
컴퓨터	엑셀파일	2016.9.~2017.4.	785
	전화번호 등 개인정보		3,106

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 이동통신 가입용으로 고객의 주민등록번호가 포함된 개인정보를 엑셀파일('16. 9. ~ '17. 4.)로 785건을 업무용 컴퓨터에 저장한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 이용자의 개인정보(이름, 생년월일, 주소, 전화번호, 이메일, 계좌번호 등) 3,106건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '16. 9. 부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 주소, 전화번호, 계좌번호 등) 3,891건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 20. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인 정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제6조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 계좌번호에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다(제6호).”라고 규정하고 있으며,

제6조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.” 라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 계좌번호 및 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않는 등의 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제2호 및 제4호, 고시 제6조제2항 및 제4항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
P사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	암호화	§28①4호	§15④ 2·4호	이용자의 이름, 전화번호, 계좌번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 계좌번호에 대해 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 하며, ③이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 하며, ④동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 '처리지침' 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 각각 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 각각 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①4호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2017 - 48 - 314호

안 건 명 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 F사

의 결 일 2017. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 하며, ③동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 백만원)	0	0	57	19

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 개인정보 취약분야인 통신사 영업점을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사(2017.4.18.) 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인은 이동통신 개통 업무를 진행하면서 수집한('16.5.2. ~ '17.4.15.) 신분증 사본 59건을 직원의 메일함에 보관한 사실이 있다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인은 '16. 1. ~ '17. 4. 기간동안 이동통신서비스에 가입한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 생년월일 등) 3,392건을 업무용 컴퓨터에 엑셀파일(16개)로 저장하면서 암호화하지 않은 사실이 있다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인은 '16. 5. 2. 부터 수집·이용 목적을 달성한 이용자의 개인정보(이름, 전화번호, 생년월일 등) 3,451건을 파기하지 않은 사실이 있다.

라. 방송통신위원회는 2017. 7. 10. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2017. 7. 20. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 "정보통신서비스 제공자는 '본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」제1조는 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」제23조의2 제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 휴대전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다."라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 "정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 '개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 안정하게 저장·전송될 수 있도록 '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)' 등의 조치를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제6조제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난

경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용한 행위

피심인이 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위는 정보통신망법 제23조의2 제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반하였다.

나. 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호 조치를 아니한 행위

피심인이 이용자의 개인정보를 컴퓨터에 저장하면서 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 시행령 제15조제4항제4호, 고시 제6조제4항을 위반하였다.

다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 아니한 행위

피심인이 수집 목적을 달성한 이용자의 개인정보를 즉시 파기하지 않은 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반하였다.

〈참고〉피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
F사	주민등록번호	§23의2 ①		법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	암호화	§28④4호	§15④ 4호	이용자의 이름, 전화번호 등 개인정보를 암호화하지 않고 저장한 행위(고시§6④)
	미파기	§29①1호		이용목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않고, 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하여서는 아니되며, ②이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 하며, ③동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용목적은 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항 및 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의〔별표9〕 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
○ 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다).	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
○ 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) '처리지침' 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 각각 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) '처리지침' 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 '처리지침' 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 사업규모가 소기업*이며, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 1개인 점을 감안하여 피심인에 대한 과태료를 기준금액에서 각각 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§23의2①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①4호	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 수사기관 조사결과 이첩 등

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인은 ▲사업규모가 소기업에 해당하는 점, ▲위반행위에 대해 시정조치한 점, ▲형사벌 수준이 과중한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

Ⅲ. 부 록

1 방송·통신 금지행위 관련 규정

2 단말기유통법 관련 규정

3 개인정보보호 관련 규정

1. 방송·통신 금지행위 관련 규정

1. 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무처리 규정

제정 2011.04.29. 방송통신위원회고시 제2011-28호

개정 2012.01.30. 방송통신위원회고시 제2012- 5호

개정 2013.06.14. 방송통신위원회고시 제2013-13호

개정 2014.09.30. 방송통신위원회고시 제2014-13호

개정 2014.11.28. 방송통신위원회고시 제2014-21호

개정 2015.07.31. 방송통신위원회고시 제2015-12호

개정 2017.01.18. 방송통신위원회고시 제2017-02호

개정 2017.03.30. 방송통신위원회고시 제2017-03호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 고시의 목적은 「전기통신사업법」(이하 "통신법"이라 한다) 제50조, 「방송법」 제76조의3, 제85조의2, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」(이하 "IPTV법"이라 한다) 제17조, 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "단말기 유통법"이라 한다) 제3조, 제4조, 제5조, 제7조, 제8조 및 제9조의 규정을 위반한 행위(이하 "금지행위"라 한다)가 있는 경우, 금지행위를 위반한 전기통신사업자, 방송사업자, 중계유선방송사업자, 음악유선방송사업자, 전광판방송사업자, 전송망사업자, 중계방송권자등, 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자 및 인터넷 멀티미디어 방송 콘텐츠사업자(이하 "방송통신사업자"라 한다), 전기통신사업자와의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리 또는 위탁받아 처리하는 자(이하 "대리점"이라 한다), 대리점과의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 복대리 또는 재위탁받아 처리하는 자(이하 "판매점"이라 한다) 및 이동통신단말장치 제조업자의 행위에 대해 공정하고 효율적인 업무처리절차를 규정함으로써 전기통신사업, 방송사업 및 인터넷 멀티미디어 방송사업의 공정한 경쟁 환경을 조성하고 이용자이익을 보호하는데 있다.

제2조(적용범위) 이 고시는 통신법, 방송법, IPTV법 및 단말기 유통법에 의한 금지행위에 대한 사실조사, 시정조치 및 과징금 부과 등에 대한 세부업무처리절차에 대하여 적용한다.

제2장 사실조사

제3조(금지행위의 신고 및 사실조사 요청) ① 누구든지 금지행위가 있다고 인정되는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 신고서와 금지행위를 소명할 만한 자료(이하 "신고서등"이라 한다)를 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)에 제출할 수 있다.

1. 신고인의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭 및 대표자의 성명), 주소
2. 피신고인의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭 및 대표자의 성명), 주소
3. 금지행위의 내용
4. 금지행위의 시정을 위하여 필요한 조치사항

② 방송통신위원회 소속 실·국은 금지행위의 혐의가 있는 사건을 인지한 때에는 방송통신위원회 직제에 따른 금지행위 소관 국(이하 "해당 국"이라 한다)에 사실조사를 요청할 수 있으며 제1항의 규정에 의한 신고서등을 제출 받은 때에는 이를 해당 국에 이송하여야 한다.

③ 위원회는 제1항 또는 제2항의 규정에 의하여 신고서등을 접수한 때에는 기재사항을 심사하고 하자가 있는 경우에는 상당기간을 정하여 신고인에게 보완을 요구할 수 있다.

④ 신고의 경험이 없는 사업자나 중소기업자, 일반이용자가 신고서등을 제출할 때에는 해당 국의 도움을 받을 수 있다.

제4조(사실조사의 착수) ① 해당 국의 국장(이하 "해당 국장"이라 한다)은 금지행위의 혐의가 있는 사건을 인지하거나 제3조의 규정에 의한 신고 또는 사실조사의 의뢰가 있는 때에는 이를 조사할 해당 국 소속공무원(이하 "조사관"이라 한다)을 지정하여 필요한 조사에 착수하도록 하여야 한다. 다만, 제3조제3항의 규정에 의한 보완을 하지 않는 경우에는 조사에 착수하지 아니할 수 있다.

② 조사관은 금지행위에 대한 조사에 착수하기 이전에 사건의 단서, 사건의 개요, 관계법령 및 조사일정계획을 수립하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

제5조(금지행위 사건의 관리) ① 금지행위 사건은 사건번호 및 사건명칭을 부여하여 체계적으로 관리하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 사건은 매월 말일을 기준으로 계류 중인 사건현황, 기결 사건현황 및 처리지연 사건현황을 파악할 수 있도록 하여야 한다.

③ 사건번호는 금지행위사건을 식별하여 효율적으로 관리하기 위해 다음 각 호의 순서에 따라 순차 기재하여 부여한다.

1. 조사착수년월
2. 금지행위 사건임을 나타내는 문구
3. 접수일련번호

④ 사건의 명칭은 협정체결거부, 협정불이행, 정보유용, 부당요금산정, 이용약관위반, 이용자이익저해 등의 용어를 사용하여 당해사건에 대한 내용을 일별하여 식별할 수 있도록 하여야 한다.

제6조(자료 등 제출명령) ① 위원회는 사건의 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 통신법 제51조, 방송법 제76조의3제3항, 제85조의2제4항, 단말기 유통법 제13조, 행정조사기본법에 의하여 방송통신사업자, 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자에게 필요한 자료나 물건의 제출을 명할 수 있다.

② 제1항에 규정에 의한 자료나 물건의 제출 요구를 할 때에는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면으로 한다.

1. 금지행위 관련 사건명과 사건번호
2. 자료를 제출할 자
3. 제출할 서류, 물건 등 자료
4. 제출기한과 장소
5. 제출방식
6. 자료제출 요청에 응하지 아니하는 경우 제재 내용

③ IPTV법 제17조의 경우에는 행정조사기본법 제5조에 따라 사업자의 자발적인 협조를 얻어 자료를 제출 받을 수 있다.

제7조(출석요구 및 사실 확인) ① 위원회는 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 통신법 제50조, 방송법 제76조의3, 단말기 유통법 제13조, 행정조사기본법에 의하여 당해 사건의 당사자, 이해관계인 또는 참고인의 출석을 요구할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 출석요구를 할 때에는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면으로 한다.

1. 사건명 및 출석대상자의 성명
2. 출석일시 및 장소

③ 조사관이 당사자, 이해관계인 또는 참고인으로 하여금 사실을 확인하게 하고자 할 때에는 다음 각 호의 사항을 기재한 확인서를 작성하여야 한다.

1. 확인자의 성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호
2. 확인일시 및 장소
3. 확인내용
4. 확인자의 의견

④ 조사관은 제3항에 의하여 확인서를 작성한 후에는 확인자에게 그 내용을 열람하게 하여 기재내용의 정확여부를 묻고 오기가 없음을 확인한 후 확인자와 조사관이 서명하거나 날인한다.

⑤ 방송법 제85조의2, IPTV법 제17조의 경우에는 행정조사기본법 제5조에 따라 이해관계인 또는 참고인의 자발적인 협조를 얻어 조사할 수 있다.

제8조(현장조사) ① 조사관은 사건의 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 통신법 제51조, 방송법 제76조의3제3항, 단말기 유통법 제13조, 행정조사기본법에 의하여 해당 국장의 승인을 얻어 방송통신사업자, 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자의 사무소 또는 사업장에 출입하여 당해 사무소 또는 사업장의 관계인(이하 “관계인”이라 한다)을 입회시킨 후 장부·서류 기타 자료나 물건을 조사할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 조사를 하는 조사관은 필요한 경우 당해 방송통신사업자, 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자의 임·직원 또는 관계전문가를 동행할 수 있으며 전기통신사업자, 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자에게 조사에 필요한 자료나 물건의 제출을 명하거나 제출된 물건을 수령할 수 있다.

③ 조사관은 제1항의 규정에 의한 현장조사를 하는 경우에는 사건명, 조사 장소, 조사일시, 조사 내용, 제출 또는 수령할 자료나 물건의 목록, 조사관 및 관계인의 성명 등을 기재한 현장조사서를 작성하여야 한다.

④ 조사관은 제3항의 규정에 의하여 현장조사서를 작성한 후에는 관계인에게 그 내용을 열람하게 하여 기재내용의 정확여부를 묻고 오기가 없음을 확인한 후 관계인과 조사관이 서명하거나 날인한다. 다만, 관계인이 서명 또는 날인을 거부하는 경우에는 그 사실을 현장조사서에 기재하여야 한다.

⑤ 조사관이 제1항의 규정에 의하여 방송통신사업자, 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자의 사무소 또는 사업장에 출입하고자 할 때에는 그 권한을 표시하는 증표를 제시하여야 한다.

⑥ 방송법 제85조의2, IPTV법 제17조의 경우에는 행정조사기본법 제5조에 따라 사업자의 자발적인 협조를 얻어 조사할 수 있다.

제8조의2(조사의 처리기간) 조사관은 조사개시일로부터 6개월(회계조사 등 조사내용이 복잡하고 전문성이 요구되는 사건의 경우 12개월) 이내에 사건을 처리하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 조사기간의 연장이 필요한 경우에는 연장기간을 정하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

제9조(조사보고서의 작성) 조사관은 사건에 대한 조사를 마친 때에는 다음 각 호의 사항을 기재한 조사보고서를 작성하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

1. 사건의 단서
2. 조사경위
3. 피인지인의 주장
4. 사실의 인정
5. 위법성판단
6. 조사관 의견

제10조(조사보고서의 검토) ① 해당 국장은 제9조의 규정에 의한 조사보고서를 검토하여 사실판단에 오인이 있거나 조사이후 새로운 증거가 발견된 경우 등에는 조사관에게 보완조사를 명할 수 있다.

② 사무처장은 제9조에 규정에 의한 조사보고서를 검토하여 금지행위에 대한 증거가 존재하지 않거나 방송통신사업자, 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자에 대한 시정조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우에는 조사절차를 종결할 수 있다.

- ③ 해당 국장은 법 위반의 정도가 경미하거나 피인지인이 위반행위를 스스로 시정하는 등 시정조치의 실익이 없는 경우에는 피인지인에게 경고를 명할 수 있다.
- ④ 해당 국장은 피인지인에게 사망·해산·파산·폐업 또는 이에 준하는 사유가 발생함으로써 시정조치의 이행을 확보하기가 사실상 불가능하다고 인정될 경우에는 사건을 종결할 수 있다.
- ⑤ 해당 국장은 조사단계에서 피인지인, 신고인 또는 이해관계인 등의 부도, 일시적 폐업, 도피 등 조사를 계속할 수 없는 사유가 있는 경우 그 사유가 해소될 때까지 조사를 중지시킬 수 있다.

제11조(전기통신사업자의 대리점 또는 판매점에 대한 상당한 주의 등) 전기통신사업자가 대리점에 대하여 다음 각 호의 1과 같이 실질적인 사전 예방조치를 취하였음에도 불구하고 대리점의 통신법 제50조제1항제5호의 규정을 위반한 행위가 발생한 경우 전기통신사업자는 통신법 제50조제2항 후단의 ‘상당한 주의’를 기울인 것으로 본다. 전기통신사업자가 대리점 또는 판매점에 대하여 다음 각 호의 1과 같이 실질적인 사전 예방조치를 취하였음에도 불구하고 대리점 또는 판매점의 단말기 유통법 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항 또는 제8조제3항의 규정을 위반한 행위가 발생한 경우 전기통신사업자는 단말기 유통법 제15조제2항 후단의 ‘상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우’로 본다.

- 1. 동행위의 발생을 예방하기 위한 체계적인 제도 및 시스템을 갖추고, 금전적, 절차적 주의·관리를 포함한 지속적인 교육·검증·관리·평가 등의 조치를 취한 경우
- 2. 기타 제1호에 준하는 정도의 주의를 다한 경우

제3장 시정조치안의 작성

제12조(시정조치안의 작성) ① 해당 국장은 제9조의 규정에 의한 조사보고서를 근거로 시정조치안을 작성하여야 한다.

- ② 제1항의 시정조치안에는 진술서, 확인서, 기타 증거자료(이하 "증거자료"라 한다)의 목록을 첨부하여야 한다.
- ③ 시정조치안의 시정조치내용은 금지행위의 정도와 시정조치에 따른 효과 등을 감안하여 결정하되, 통신법 제52조, 방송법 제76조의3제2항, 제85조의2제2항, IPTV법 제26조, 단말기 유통법 제14조제2항의 규정에 의한 조치, 통신법 제53조, 방송법 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항 및 단말기 유통법 제15조의 규정에 의한 과징금 부과 등을 그 내용으로 할 수 있다.
- ④ 해당 국장은 시정조치안 작성시 "이는 ○○○국의 조치의견으로서 위원회를 기속하지 아니 한다"는 문구를 명백히 기재하여야 한다.

제13조(시정조치안에 대한 의견진술) ① 위원회는 제12조의 규정에 의하여 작성한 시정조치안에 대하여 피심인의 의견을 들어야 한다.

- ② 위원회는 늦어도 의견진술지정일 10일(회계조사 등 조사내용이 복잡하고 전문성이 요구되는 사건의 경우 15일) 이전까지 피심인에게 시정조치안과 증거자료 목록을 송부하여야 한다.

③ 제2항의 규정에 의한 통지를 받은 피심인 또는 그가 지정한 대리인은 지정된 날에 출석하여 의견을 진술하거나 서면으로 의견을 제출할 수 있다.

④ 피심인이 제3항에 의한 의견서를 제출할 때에는 의견을 뒷받침할 수 있는 증거자료를 제출할 수 있다.

제14조(시정조치안의 증거자료 열람·복사등) ① 피심인은 제13조제2항의 규정에 따라 시정조치안과 증거자료 목록을 송달받은 때에는 증거자료를 특정하여 위원회에 열람·복사를 신청할 수 있다.

② 해당 국장은 제1항의 규정에 의한 열람·복사신청이 있는 때에는 원칙적으로 이를 허가하여야 한다. 다만, 사실인정에 관련성이 없는 것으로서, 영업비밀 및 사생활의 비밀보호, 기타 공익상 열람·복사를 허가함이 적절하지 아니하다고 판단되는 경우에는 허가하지 아니하거나 일부를 삭제한 후에 허가할 수 있다.

제4장 위원회의 의결

제15조(시정조치안의 보고 등) ① 해당 국장은 제12조의 규정에 의하여 작성한 시정조치안에 제13조의 규정에 의한 피심인의 의견진술내용을 첨부하여 위원회에 심의·의결안건으로 이를 보고하여야 한다.

② 위원회는 주장과 증거를 정리하여 쟁점을 명확하게 하고 심의를 효율적이고 집중적으로 진행하기 위하여 필요한 경우 심의준비절차를 거칠 수 있다.

제16조(시정조치안 의결) ① 위원회는 상정된 시정조치안을 의결하기 위하여 필요한 경우에는 해당 국장의 검토보고, 이해관계인등의 의견진술, 관련 전문가의 의견진술 등의 절차를 거칠 수 있다.

② 위원회는 재적위원 과반수의 찬성으로 시정조치안을 심의의결하며 기타 의결에 필요한 사항은 방송통신위원회 회의운영에 관한 규칙이 정하는 바에 의한다.

제17조(경고) ① 위원회는 범위반의 정도가 경미하거나 피심인이 위반행위를 스스로 시정하는 등 시정조치의 실익이 없는 경우에는 경고를 의결할 수 있다.

② 경고를 의결한 후 동일한 위반행위가 반복되는 경우에는 통신법 제53조, 방송법 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항 및 단말기 유통법 제15조의 규정에 의한 과징금 부과시 가중사유로 참작할 수 있다.

제18조(재조사) 위원회는 사실의 오인, 법령의 해석이나 적용의 착오, 조사관의 조사종결이 있을 후 새로운 사실 또는 증거의 발견이 있는 경우 등에는 조사관에게 당해 사건에 대한 재조사를 명할 수 있다.

제19조(심의절차종료) 위원회는 재신고 사건으로 원 사건에 대한 조치와 같은 내용의 조치를 하거나 시정조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우 등에는 심의절차종료를 의결할 수 있다.

제20조(무혐의) ① 위원회는 피심인의 행위가 법 위반행위로 인정되지 아니하거나 위반행위에 대한 증거가 없는 경우 등에는 무혐의를 의결할 수 있다.

② 위원회는 피심인의 행위가 법에 위반되지 아니하더라도 장래의 범위반 예방 등 필요한 경우에는 주의촉구를 할 수 있다.

제21조(사건종결처리) 위원회는 피심인에게 사망·해산·파산·폐업 또는 이에 준하는 사유가 발생함으로써 시정조치의 이행을 확보하기가 사실상 불가능하다고 인정될 경우에 사건종결처리를 의결할 수 있다.

제22조(심의중지) 위원회는 피심인, 신고인 또는 이해관계인 등의 부도, 일시적 폐업, 도피 등 심의를 계속할 수 없는 사유가 있는 경우 그 사유가 해소될 때까지 심의중지를 의결할 수 있다.

제23조(의결서의 작성과 통지) ① 위원회는 제16조의 규정에 의한 의결이 있는 날부터 30일(조사내용이 복잡하거나 피심인이 다수인 경우 등 부득이한 경우에는 연장기간을 정하여 사무처장에게 보고하여야 한다) 이내에 다음 각 호의 사항을 기재한 의결서를 작성한 후 지체없이 그 정본을 피심인에게 송달하고 신고인에게는 그 요지를 통지하여야 한다. 또한 위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 이해관계인 등에게도 의결서의 요지를 통지할 수 있다.

1. 사건번호 및 사건명
2. 피심인
3. 주문
4. 이유
5. 의결년월일

② 시정명령 및 과징금부과는 의결서를 송달받은 날로부터 효력이 발생한다.

제5장 시정조치

제24조(시정명령) ① 위원회는 제23조의 규정에 의하여 피심인에게 통지할 때 위원회의 의결결과에 따라 상당한 기간을 정하여 당해 금지행위에 대하여 시정을 명하여야 한다.

② 위원회는 천재·지변 기타 부득이한 사유로 인하여 피심인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 명령을 이행할 수 없다고 인정되는 경우에는 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

제25조(명령이행여부 확인) 해당 국은 피심인이 지정한 기간 내에 시정조치를 이행하였는지 여부를 확인하여 위원회에 보고하여야 한다.

제6장 이의신청

제26조(이의신청) ① 통신법 제53조, 방송법 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항 및 단말기 유통법 제15조에 의한 위원회의 과징금 부과조치에 대하여 불복이 있는 자는 그 처분의 통지를 받은 날부터 20일 이내에 그 사유를 갖추어 위원회에 이의신청을 할 수 있다.

② 위원회는 제1항의 규정에 의한 이의신청에 대하여 60일 이내에 재결을 하여야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기간 내에 재결을 할 수 없는 경우에는 이의신청의 당사자가 처분의 통지를 받은 날로부터 90일의 범위 안에서 위원회의 의결로서 그 기간을 연장할 수 있다.

제27조(이의신청의 절차) ① 이의신청을 하고자 하는 자는 이의신청대상 및 내용, 이의신청 사유 등을 기재한 신청서에 이의신청의 사유나 내용을 증명하는데 필요한 서류를 첨부하여 이를 위원회에 제출하여야 한다.

② 위원회는 제1항의 규정에 의한 신청 서류의 심사결과 제출된 신청서와 관련서류가 미비된 경우에는 상당한 기간을 정하여 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완에 소요되는 기간은 제26조제2항의 기간에 이를 산입하지 아니한다.

③ 이의신청에 대한 사실조사 등의 절차는 제4조 내지 제10조를 준용한다.

제28조(재결서의 작성 등) ① 위원회가 이의신청에 대해 재결한 경우에는 재결서를 작성하여야 한다.

② 이의신청에 대한 재결안의 작성 등에 대해서는 「방송통신위원회 재정 및 알선 등에 관한 규정」 제16조 내지 제17조를 준용한다.

제29조(비밀엄수의 의무) 조사 관련 공무원은 조사가 진행중인 사항은 물론 조사와 관련하여 알게 된 사실에 대해서도 비밀을 엄수하여야 한다.

제7장 보칙

제30조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2017년 7월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2017-3호, 2017.3.30>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

2. 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준

제정 2008. 05. 19. 방송통신위원회 고시 제2008-49호

개정 2009. 11. 05. 방송통신위원회 고시 제2009-27호

개정 2011. 04. 29. 방송통신위원회 고시 제2011-26호

개정 2012. 11. 29. 방송통신위원회 고시 제2012-97호

개정 2015. 07. 31. 방송통신위원회 고시 제2015-06호

개정 2016. 04. 06. 방송통신위원회 고시 제2016-02호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법 시행령」 제42조 및 별표 4 제5호 바 및 아목, 「방송법 시행령」 제63조의5 및 별표 2의2 IV. 제3호, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법 시행령」 제15조 및 별표 3 제1호 라목 및 제4호 다목에 따라 이용자 또는 시청자(이하 "이용자"라고 한다)의 이익 및 공정경쟁을 저해하거나 저해할 우려가 있는 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 고시에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "결합판매"라 함은 「전기통신사업법」 제2조에 따른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조에 따른 방송, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송을 묶어서 이용자에게 판매하거나 이용하게 하는 행위를 말한다. 다만, 이용자의 인식, 거래관행, 생산기술 및 판매 효율성 등을 고려하여 하나의 서비스 판매로 인정되는 경우에는 결합판매로 보지 아니한다.
2. "동등결합판매"라 함은 이용약관(이용요금 포함)의 인가를 받는 전기통신사업자(이하 "인가 서비스 제공사업자"라 한다)가 직접 또는 간접 제공하는 다음 각목의 결합판매와 동종 또는 유사한 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷멀티미디어 방송 제공사업자가 제공하는 결합판매를 말한다.
 - 가. 인가 서비스 제공사업자가 해당 인가 대상 서비스와 다른 서비스를 묶어서 제공하는 결합판매
 - 나. 인가 서비스 제공사업자로부터 해당 인가 대상 서비스를 제공받은 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 해당 인가 대상 서비스와 다른 서비스를 묶어서 제공하는 결합판매
3. "동등결합판매에 필요한 필수요소"라 함은 인가 서비스 제공사업자 이외의 기간통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 직접 개발하거나 구축하는 것이 물리적·기술적으로 불가능한 설비요소 또는 인가 서비스 제공사업자가 제공하는 인가 서비스로서 동등결합판매를 위하여 필수적인 것을 말한다.

제3조(결합판매의 금지행위 세부 유형) ①전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 결합판매를 함에 있어서 금지되는 행위의 세부 유형은 다음 각 호와 같다.

1. 결합판매상품 가입단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형

- 가. 이용자가 개별적으로 가입하거나 이용할 수 있는 서비스를 결합판매에 의해서만 가입하게 하거나 이용하게 하는 행위
- 나. 결합판매의 특정 구성상품에 대하여 부당하게 현저히 차별적인 할인율을 적용함으로써 경쟁 사업자를 배제시켜 이용자 이익을 저해할 우려가 있는 행위. 이 경우 '현저히 차별적인 할인율'이라 함은 특정 구성상품 요금을 소요비용(제조원가, 매입원가 또는 이에 준하는 비용) 보다 낮게 산정함에 따라 발생하는 것을 말한다.
- 다. 이용약관에 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니하는 행위
- 라. 결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요 내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위. 이 경우 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니한 광고를 하여 이용자로 하여금 구성상품별·할인유형별 할인내용 등 결합상품의 주요 내용에 대해 잘못 알게 할 우려가 있는 행위는 부당하게 허위·과장·기만하는 광고로 본다.
- 마. 결합상품 가입사실 및 서비스 개시일 등을 이용자가 충분히 인지할 수 있는 수단을 통해 통지하지 아니하는 행위
- 바. 결합상품 청약 후 이용개시 전 이용자의 결합상품 청약 철회를 부당하게 제한하거나 금지하는 행위
- 사. 계약 체결 시 이용자에게 결합상품의 구성상품별 할인내용, 기간할인·다량할인·결합할인, 해지 시 위약금 부과 및 일부 해지 시 처리방법 등 중요한 내용에 대해 명확히 설명하지 아니하거나 이를 계약서(가입신청서 등)에 기재하지 아니하는 행위, 혹은 계약서를 교부하지 아니하는 행위. 이 경우 설명·기재·교부가 있었는지에 대한 입증책임은 사업자에게 있다.

2. 결합판매상품 이용단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형

- 가. 이용자의 명시적인 서면동의 없이 계약내용을 불리하게 변경하거나 새로운 서비스를 추가하는 행위. 이 경우 서면동의를 이용자의 승낙하에 녹취로 갈음할 수 있다.
- 나. 정당한 사유없이 계약시 제공하기로 한 품질기준에 미달하는 서비스를 제공하는 행위
- 다. 청구서에 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니하는 행위
- 라. 청구서 등 이용자가 충분히 인지할 수 있는 수단을 통해 이용자의 잔여 약정기간을 통지하지 아니하거나 약정이 자동 연장된 경우 해지위약금이 부과되지 않는다는 사실 등을 통지하지 아니하는 행위

3. 결합판매상품 해지단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형

- 가. 서비스 불능지역으로의 이사 등 이용자의 책임없는 사유로 인해 결합상품의 일부서비스를 이용할 수 없는 경우에 나머지 결합상품의 계약 해지를 제한·금지하거나 나머지 결합상품에 대해 해지 시 위약금을 부과하는 행위. 이 경우 「전파법」에 따라 주과수를 할당받아 제공하는 서비스의 경우는 예외로 한다.
- 나. 전목의 경우에 이용자가 결합상품 중 이용할 수 없는 일부 서비스를 제외한 나머지 결합상품에 대해 계속 이용의사를 밝힌 경우 사업자가 해지한 서비스를 포함한 기존의 결합상품할인율을 계속해서 제공하지 않는 행위. 단, 나머지 결합상품이 하나의 서비스만 남게 된 경우에는 예외로 한다.
- 다. 이용자가 해지의사를 표시하였음에도 불구하고 부당하게 해지를 지연하거나 거부하는 행위
- 라. 부당하게 과중한 위약금을 부과하여 이용자의 해지권을 제한하는 행위
- 마. 이용자의 귀책유무를 불문하고 계약체결 후 서비스 이용기간이 1년을 경과한 이후 경품에 대한 위약금을 부과하는 행위

4. 기타 이용자의 이익을 해칠 우려가 있는 결합판매 사업자의 금지행위

- 가. 인가 서비스 제공사업자가 다른 사업자에게 인가 서비스를 제공(해당 사업자가 인가 서비스 제공사업자의 인가 서비스를 위탁판매하는 경우를 포함한다. 이하 각 목에서도 같다)하는 경우, 동등결합판매에 필요한 필수요소를 정당한 이유없이 제공하지 아니하는 행위
- 나. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공하는 경우 정당한 이유 없이 직접 결합판매하는 경우와 달리 그 제공대가 등 거래조건을 현저히 차별하는 행위
- 다. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공하는 경우 정당한 이유 없이 다른 사업자간에 그 제공대가 등 거래조건을 현저히 차별하는 행위
- 라. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공 중인 경우 정당한 이유 없이 제공을 중단하거나 제한하는 행위
- 마. 인가 서비스 제공사업자가 「전기통신사업법」 제10조제1항제1호, 「방송법」 제8조 제2항, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제8조 및 시행령 제6조에 따른 특수관계인의 지위에 있는 자로 하여금 부당하게 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자와 현저히 차별적인 조건으로 전기통신서비스, 방송서비스 또는 인터넷 멀티미디어 방송서비스를 제공케 하여 결합판매를 함으로써 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자의 동등결합판매를 저해하는 행위

② 제1항에서 규정하는 금지행위를 판단함에 있어서는 결합판매로 인한 비용절감, 이용자편의 증대효과 및 시장지배력 전이 등 공정경쟁저해효과를 고려한다.

제4조(비용절감효과의 심사) 제3조제2항에서 규정하고 있는 결합판매로 인한 비용절감 효과는 개별적으로 판매할 경우와 비교하여 산정하며 결합판매로 인하여 추가적으로 발생하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항 등을 고려하여 심사한다.

1. 설비통합이나 소프트웨어 통합, 데이터베이스(DB)의 통합 등에 의한 생산과정상의 비용 감소의 수준 및 정도
2. 공동마케팅, 해지율 감소 등에 의한 판매영업상의 비용 감소의 수준 및 정도
3. 기타 제1호 및 제2호에 준하는 비용감소의 수준 및 정도

제5조(이용자편의 증대효과의 심사) 제3조제2항에서 규정하고 있는 결합판매로 인한 이용자편의 증대효과는 결합판매로 인하여 추가적으로 발생하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항 등을 고려하여 심사한다.

1. 이용조건상의 편의
2. 가입에 있어서의 편의성, 탐색비용의 절감 등 구매과정상의 편의
3. 기타 제1호 및 제2호에 준하는 이용 편의

제6조(동등결합판매의 심사) ①제3조제1항제4호 가목에서 규정하고 있는 동등결합판매에 필요한 필수요소의 존재여부는 제2조제3호에서 규정하고 있는 필수요소에 대해 동종 또는 유사 결합판매의 서비스 비용, 기능, 품질, 커버리지, 이용자 인식, 구성상품 등에 있어서 결합판매간 수요대체성이 있는지를 고려하여 심사한다.

②제1항에 따라 동등결합판매에 필요한 필수요소가 존재하는 경우, 제3조제1항제4호 가목에서 규정하고 있는 금지행위에 해당하는 지의 여부를 판단함에 있어서는 다음 각 호의 사항을 고려한다.

- 가. 인가 서비스 제공사업자의 설비 여유용량
- 나. 사업자의 필수요소와 관련된 투자 자본의 회수
- 다. 지적재산권의 존재여부
- 라. 이미 제공되어온 서비스의 질이 현저하게 저하되는지 여부 등

제7조(개별서비스에 관한 고시와의 관계) 이 고시에 명시되어 있지 않은 사항 가운데 개별서비스와 결합상품에 동일하게 발생하는 이용자 이익 보호 관련 사항의 경우에는 방송통신위원회가 이미 제시한 개별서비스에 대한 고시를 결합판매에도 준용한다.

제8조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-2호, 2016.4.6>

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다. 다만 제3조제1항제2호다목은 2016년 7월 1일부터 시행한다.

3. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과의 부당한 행위 세부기준

제정 2017. 08. 16. 방송통신위원회 고시 제2017-04호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법 시행령」 [별표 4](제42조제1항 관련) 제5호 사목 4)에 따라 '다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용의 방해 행위'에 해당하는 '일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위'와 관련하여 부당한 행위에 대한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(행위주체 및 상대방) ① 조건 또는 제한을 부과하는 행위의 주체는 「전기통신사업법」(이하 "법"이라 한다) 제2조제8호에 따른 전기통신사업자이다.

② 조건 또는 제한을 부과하는 행위의 상대방으로서 "일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자"는 제1항의 전기통신사업자가 제공하는 법 제2조제6호에 따른 전기통신역무(이하 "해당 서비스"라 한다)를 이용하여 자신의 전기통신역무(이하 "다른 서비스"라 한다)를 제공하려는 전기통신사업자이다.

제3조(부당성 판단기준) ① 다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용을 방해하여 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 행위가 되는 '불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과'하는 것인지는 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려하여 판단한다.

1. 행위주체와 관련한 요소

가. 행위주체가 부과한 조건 또는 제한이 다른 전기통신서비스 제공을 곤란하게 하여 이용자 선택권 등 이용자 이익을 저해할 수 있다는 점을 인지하고 있었는지 여부

나. 행위주체가 자신이 제공하는 다른 서비스와 동일하거나 유사한 전기통신서비스를 현저히 유리하게 할 목적으로 다른 서비스를 제공하는 사업자를 제한, 차별하여 이로 인해 이용자의 이익이 저해될 가능성이 상당히 높은지 여부

2. 해당 서비스 시장과 관련한 요소

가. 해당 서비스 시장의 진입장벽 여부

나. 해당 서비스가 다른 서비스 제공의 필수적인 요소인지 여부

다. 해당 서비스 및 다른 서비스의 대체 가능 여부

3. 행위로 인한 영향과 관련한 요소

가. 이용약관 등을 통한 거래 상대방에 대한 고지 여부 및 해당 행위로 인한 이용자의 선택 또는 이용의 제한 정도

나. 해당 서비스 및 다른 서비스 발전이 저해되어 다른 서비스 이용자의 편익 등이 상당히 저해되는지 여부

다. 다른 서비스를 제공하는 사업자의 잠재적 매출 손실 등 불이익 발생 여부

② 제1항의 규정에도 불구하고, 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한으로 실질적인 이용자의 이익 침해가 발생하지 않은 경우, 전체 이용자의 편익이나 후생증대 효과가 큰 경우, 전기통신서비스의 안정성 및 보안성 확보를 위한 경우, 행위주체의 정당한 이익을 보호하는 경우, 해당 전기통신 분야의 통상적인 거래관행에 부합하는 경우, 신규서비스 출시를 위한 불가피한 조건 또는 제한으로 인정되는 경우 등 합리적인 사유가 있다고 인정될 때에는 부당하지 않은 것으로 본다.

제4조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2017-4호, 2017.8.16.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

4. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2008. 05. 19. 방송통신위원회 고시 제2008-52호

개정 2009. 11. 05. 방송통신위원회 고시 제2009-27호

개정 2011. 04. 29. 방송통신위원회 고시 제2011-27호

개정 2012. 11. 29. 방송통신위원회 고시 제2012-98호

개정 2015. 07. 31. 방송통신위원회 고시 제2015-07호

개정 2015. 10. 21. 방송통신위원회 고시 제2015-25호

개정 2016. 11. 17. 방송통신위원회 고시 제2016-11호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다) 제53조제4항, 동법 시행령(이하 “영”이라 한다) 제46조 및 별표 6에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제53조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 통신시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중, 추가적 가중·감면을 거쳐 과징금을 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ① 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 영 제47조제1항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액, 법 제50조제1항제5호에 따른 행위는 영 제47조제1항에 따른 매출액에 100분의 1을 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

② 법 제53조제1항 단서에 따라 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 10억원, 법 제50조제1항제5호에 따른 행위는 8억원을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ① 영 별표 6 2. 나. 1). 가)에 따른 “관련매출액” 산정이 가능한 경우에는 위반 전기통신사업자의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

② 영 별표 6 2. 나. 1). 라)에 따른 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

③ 제1항에 따른 부과기준율과 제2항에 따른 부과기준금액은 위반 전기통신사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장예의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정한다.

제5조(위반기간의 산정) ① 위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 전기통신사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 손해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 혹은 손해의 발생이 종료된 날을 위반행위의 종료일로 본다. 다만, 동 이득의 취득 또는 손해의 발생이 방송통신위원회의 심의종결일에도 종료되지 아니한 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
2. 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 통신시장상황 등 제반사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위의 종료일을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

② 제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 전기통신사업자의 영업·재무관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 역무제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 통신시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제6조(관련매출액의 산정) ① 관련매출액은 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스 가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

② 제1항에 따른 관련매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정한다.

③ 전기통신사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 손해를 발생시키는 경우에는 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 손해와 연관된 서비스를 매출액 산정의 관련서비스로 볼 수 있으며, 다른 사업자의 직접적 손해가 없고 이용자에게만 손해가 미치는 경우에는 이용자의 손해와 연관된 서비스를 매출액 산정의 관련서비스로 볼 수 있다.

④ 서비스에 대한 매출액은 법 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위로 인하여 발생한 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 전기통신사업자의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.

⑤ 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에 영 별표 6 2. 나. 1). 라)에 따른 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 전기통신사업자가 위반행위 종료일까지 금지행위와 관련된 전기통신역무의 영업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 전기통신역무의 영업을 개시하였음에도 영업 중단, 영업 부진 등으로 인하여 영업실적이 없는 경우
2. 해당 전기통신사업자 및 동종 유사 역무제공사업자의 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료 그 밖에 과거실적, 사업계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 위반행위의 대상이 된 서비스 또는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
4. 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
5. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제7조(필수적 가중) ① 위반 전기통신사업자의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 기준금액의 50% 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경한 금액을 기준금액에 합산한다. 다만, 위반행위 기간에 따른 가중은 제4조 제2항에 따라 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에 해당하는 경우에 한하여 적용한다.

② 위반 전기통신사업자의 위반행위로 인해 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 이를 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③ 제2항에 따른 위반 전기통신사업자의 위반행위로 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제8조(추가적 가중·감경) 제7조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제53조제3항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 금지행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 통신시장에 미치는 영향 및 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내에서 별표 4에 따른 금액을 가중·감경할 수 있다.

제9조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-11호, 2016.11.17>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1]

법 제50조제1항에 따른 금지행위 중 관련 매출액 산정이 가능한 경우 기준금액의 부과기준율(제4조제1항 관련)

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	2~3%
중대한 위반행위	1~2%
중대성이 약한 위반행위	1%이내

비고 : 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

[별표 2]

관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	3억원 이하

[별표 3]

필수적 가중 금액(제7조제1항 관련)

1. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을, 6개월 초과 12개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 각 가산한다.

3. 장기 위반행위: 위반기간이 12개월을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 가산한다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일을 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 4]

추가적 가중·감경 금액(제8조 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 전기통신사업자에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내이어야 한다.

II. 가중사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내.
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내.
3. 위반 전기통신사업자, 법 제50조제2항에 따른 대리하는 자, 그 소속 임원·종업원이 법 제51조제2항에 따른 자료나 물건의 제출명령 또는 조사를 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 이용자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내.
4. 위반행위로 인하여 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

III. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반 행위가 과실에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50이내

-
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20이내
 5. 위반전기통신사업자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자 소속 임원·종업원, 법 제50조제2항에 따른 대리하는 자 및 그 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
 6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
 7. 이용자보호업무 평가 결과 우수한 등급을 받은 경우 100분의 30 이내
 8. 기타 제1호 내지 제7호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

5. 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준

제정 2011. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2011-57호

개정 2014. 12. 31. 방송통신위원회 고시 제2014-25호

개정 2016. 12. 28. 방송통신위원회 고시 제2016-14호

제1조(목적) 이 고시는 「방송법」(이하 "법"이라 한다) 제76조, 제76조의3제1항 및 같은 법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제60조의3제2항, 별표 2의2에 따른 금지행위인지를 판별하기 위한 세부기준과 절차 등을 정함을 목적으로 한다.

제2조(방송수단의 확보 판단을 위한 자료제출 등) ① < 삭제 >

② 영 별표2의2 1.에서 규정한 금지행위의 위반 여부를 판별하기 위해 중계방송권자등은 예상치 못한 경기 일정의 조정 등 특별한 사정이 있는 경우를 제외하고는 법 제76조제2항의 "국민관심행사등"의 해당행사가 개최되기 6개월 전까지 영 별표2의2 1.의 방송수단을 통해 시청이 가능한 가구수(이하 "가시청 가구수"라 한다)관련 방송권역, 타 방송사업자와의 송출계약 현황자료 등 가시청 가구수 확보를 입증하기 위한 객관적 자료를 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)에 제출하여야 한다. 다만, 기존에 제출한 자료에 변동이 없는 경우에는 예외로 한다.

③ 제2항에 따른 입증자료 제출 이후에 방송권역, 송출계약 등 중대한 사실관계의 변동이 발생하는 경우 중계방송권자등은 지체 없이 관련 내용을 위원회에 신고하여야 한다.

④ 제2항에 따른 가시청 가구수의 구체적인 계산방법은 별표 1에 따른다.

⑤ 중계방송권자등은 위원회와 협의하여 정한 전문기관 또는 단체 등에 제2항에 따른 가시청 가구수 관련 자료의 검증을 의뢰하여 통보받은 결과를 위원회에 제출할 수 있다. 이 경우 위원회는 제출된 가시청 가구수 관련 자료에 대한 검증을 중계방송권자등이 제출한 검증자료로 대체할 수 있다.

제3조(실시간 방송의무 예외사유) ① < 삭제 >

② 영 별표2의2 2.다.의 "국민관심행사등이 다수의 세부 행사로 구성되어 전체 행사를 실시간으로 방송하기 곤란"한 경우는 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구 WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기의 경우에는 하나의 경기가 종료된 후 2시간 이내에 다른 경기의 방송을 시작하는 경우이고, 그 외의 경우에는 세부행사가 동시에 진행되는 경우를 말한다.

1. < 삭제 >

2. < 삭제 >

3. < 삭제 >

4. < 삭제 >

5. < 삭제 >

6. < 삭제 >

제4조(중계방송권의 거래 거부 또는 지연) ① 영 별표2의2 3.의 각 목에 해당하는 행위인지 여부를 판단할 때에는 다음 각호의 사항을 고려해야 한다.

1. 영 별표2의2 3.가.의 “중계방송권자등이 정당한 사유 없이 중계방송권을 구매하려는 방송사업자(이하 “구매자”라 한다)의 협상 요청에 응하지 않는 행위”란 구매자가 해당 국민관심행사등이 개최되기 3개월(동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기로 한다)전까지 상당 기간의 간격을 두고 3회 이상 중계방송권 구매를 위한 협상을 요청하였음에도 불구하고 협상에 응하지 않는 행위를 말한다.
2. 영 별표2의2 3.나.의 “중계방송권의 가격을 지나치게 높게 제시” 한 경우에 해당하는지 여부는 국내외에서 최근 거래된 동일하거나 유사한 중계방송권의 거래가격 및 거래조건의 변화 추이, 시청자 규모를 감안한 광고·수신료 등 중계방송권의 예상 매출액, 중계시간대, 판매자의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
3. 영 별표2의2 3.나.의 “구매자의 계약상 지위를 지나치게 제약하는 판매 조건”이란 구매자가 원하지 않는 녹화방송권(뉴스보도, 해설, 영상모음 등을 포함한다), 다른 방송매체용 방송권, 다른 상품 등을 구매하는 조건 등을 제시하였는지 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
4. 영 별표2의2 3.다.의 “구매자별로 가격 및 판매 조건을 차별적으로 제시” 한 경우에 해당하는지 여부는 구매자들의 예상 중계수입, 시청자 규모, 중계방송권 보유기간, 기술적 특성, 채널 또는 매체간 차이 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
5. 영 별표2의2 3.라.의 “구매자가 정당한 사유 없이 중계방송권자등의 협상 요청에 응하지 않는 행위”란 방송사업자가 중계방송권자등으로부터 해당 국민관심행사등이 개최되기 6개월(동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기의 경우에는 1년)전까지 상당 기간의 간격을 두고 3회 이상 중계방송권 판매를 위한 협상을 요청 받았음에도 불구하고 협상에 응하지 않는 행위를 말한다.
6. 영 별표2의2 3.마.의 “중계방송권의 가격을 지나치게 낮게 제시하거나 중계방송권자등의 계약상 지위를 지나치게 제약하는 구매 조건”은 중계방송권의 예상 매출액, 중계방송권을 구매하려는 자(이하“판매자”라 한다)의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황, 채널 또는 매체 간 차이 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

② 법 제76조의3제1항제3호의 “정당한 사유”를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 구매자가 제시하는 가격이나 거래조건 등이 중계방송권의 예상 매출액, 판매자의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황, 채널 또는 매체간 차이 등에 비추어 판매자에게 상당한 불이익을 초래할 것으로 예상되는 경우
2. 구매자 측 내부의 파업 등 인력 수급상 문제 또는 주요 방송시설의 압류·손상실 등으로 구매자의 정상적인 방송 송출이 불가능할 것으로 예상되는 경우
3. 부도 등 구매자 측의 재정상 문제로 인해 판매자의 원활한 권리 행사가 현저히 곤란할 것으로 예상되는 경우

4. 특정 구매자가 판매거절을 당하더라도 다른 중계방송권자등 또는 판매자로부터 동일 또는 대체 중계방송권을 용이하게 확보할 수 있는 경우
5. 영 별표2의2 3.나. 또는 다.를 판매자가 위반한 경우
6. 영 별표2의2 3.마.를 구매자가 위반한 경우

③ 위원회는 제1항 및 제2항의 중계방송권 거래가격·거래조건의 합리성, 공정성 등에 관한 판단시 관계 전문가의 자문을 받을 수 있다.

제5조(국민관심행사등의 자료화면 제공) ① 법 제76조의3제1항제4호의 규정에 따라 중계방송권자등은 법 제2조제3호에 따른 방송사업자 및 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제2조제5호에 따른 인터넷 멀티미디어 방송사업자 등에게 국민관심행사등에 대한 뉴스보도나 해설 등을 위한 자료화면(이하 "자료화면"이라 한다)을 제공하여야 하며, 중계방송권자등이 다음 각 호의 기준에 의한 자료화면을 무료로 제공하지 않는 경우에는 이를 금지행위로 본다.

1. 동·하계올림픽, 동·하계 아시아경기대회 : 개별 종목별 30초 이내에서 1일 최소 4분 이상
2. FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구 WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기, 성인남자 국가대표팀이 출전하는 AFC(아시아축구연맹) 및 EAFF(동아시아축구연맹)가 주관하는 경기(월드컵축구 예선 포함) 및 양 축구협회간 성인남자 국가대표팀이 출전하는 평가전(친선경기 포함) : 1일 최소 2분 이상(단, 하루에 2개 이상의 경기가 개최되는 경우에는 1일 최소 4분 이상)

② 중계방송권자등은 제1항에 따라 자료화면을 제공함에 있어 모든 사업자에게 차별 없이 제공하여야 한다.

③ 제1항에도 불구하고 자료화면을 제공받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하였다는 이유로 중계방송권자등이 자료화면의 제공을 중단하는 경우 법 제76조의3제1항제4호에 따른 "정당한 사유"를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 자료화면을 제공한 자의 중계방송권 권리표시를 해당화면 사용 시마다 연속하여 5초 이상 자막으로 표기하지 않는 경우
2. 중계방송권자등에 앞서 제공받은 자료화면을 사용하여 방송을 하거나 뉴스보도나 해설 등의 정규로 편성된 뉴스프로그램 외의 목적으로 자료화면을 사용하는 경우(단, 자료화면 제공자의 사전 동의를 받은 경우는 제외한다)

제6조(재검토기한) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-14호, 2016.12.28>

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

제2조(다른 고시의 개정) 「보편적시청권 관련 금지행위 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2016-3호)을 다음과 같이 개정한다.

1. 제3조제2항중 '국제축구연맹이 주관하는 월드컵, 야구WBC(월드베이스볼클래식)'은 'FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기'로 한다.
2. 제4조제1항제1호 및 제5호의 '올림픽이나 국제축구연맹이 주관하는 월드컵'은 '동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기'로 한다.
3. 제5조제1항제1호의 '올림픽, 아시아경기대회'는 '동·하계올림픽, 동·하계아시아경기대회'로 한다.
4. 제5조제1항제2호의 '국제축구연맹이 주관하는 월드컵, 야구WBC(월드베이스볼클래식), 국가대표가 출전하는 축구A매치(월드컵축구예선 포함)'은 'FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기, 성인남자 국가대표팀이 출전하는 AFC(아시아축구연맹) 및 EAFF(동아시아축구연맹)가 주관하는 경기(월드컵축구 예선포함) 및 양 축구협회간 성인남자 국가대표팀이 출전하는 평가전(친선경기 포함)'으로 한다..

[별표 1]

국민 전체 가구수 중 가시청 가구수의 계산기준(제2조 관련)

1. 국민 전체 가구수 및 지역별 가구수는 통계청이 조사한 가구수 통계(추계 포함)를 따른다.
2. 가시청 가구수는 기초자치단체(시, 군, 구) 단위별로 해당 지역 내의 방송수단별 가시청 가구수를 계산하여 합산하되, 인터넷 멀티미디어 방송의 경우에는 실시간 방송 가입 가구수만을 계산한다. 표본조사 방식을 택할 경우에는 해당 지역 내의 가구분포를 적절히 반영할 수 있도록 하여야 한다.
3. 제2호의 가시청 가구수 계산 시 시청자와의 가입계약을 기반으로 하는 방송수단의 경우에는 법인·단체 등 가구가 아닌 가입자 수를 제외하며, 2개 매체 이상의 방송수단에 중복 가입한 경우에는 이를 단수로 계산한다.
4. 제3호의 중복 가입 가구수는 가장 최근에 실시한 방송통신위원회 주관「방송매체 이용행태 조사」결과의 유료방송(인터넷 멀티미디어 방송을 포함한다) 중복가입 비율을 적용하여 계산한다.
5. 제2조와 관련한 가시청 가구수 산정의 기준시점은 입증자료 제출일로 한다. 다만, 사실관계의 변동이 발생하는 경우에는 신고일을 기준으로 한다.

6. 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2016. 8. 30. 방송통신위원회고시 제2016-5호

제1조(목적) 이 고시는 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」(이하 “법”이라 한다) 제17조제2항, 동법 시행령(이하 “령”이라 한다) 제13조제2항 및 별표 2에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제17조제2항 본문에 따라 고려할 사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도 여부, 관련 시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중, 추가적 가중·감경을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우에는 영 제13조제1항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 과징금 부과 상한액으로 하되, 법 제17조제1항의 위반행위 종류별 과징금 부과 상한액은 영 별표 2의 1과 같다.

②법 제17조제2항 단서 및 영 제13조제3항의 매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 5억원을 과징금 부과 상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 제13조제1항 및 별표 2의 2. 나. 1) 가)에 따라 관련 매출액의 산정이 가능한 경우에는 위반 사업자의 관련 매출액에 영 별표 2의 2. 나. 1) 나)에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 제13조제3항 및 별표 2의 2. 나. 1) 라)에 따른 관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 중대성의 정도에 따라 기준금액을 산정하되, 해당 인터넷 멀티미디어 방송제공사업자 및 유사 역무제공사업자의 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 그 밖에 과거실적·사업계획·시장상황 등을 종합적으로 고려하여 산정하며 별표 1에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

제5조(관련 매출액의 산정) ①관련 매출액이라 함은 사업자의 금지행위와 관련된 서비스의 수신료매출액, 광고매출액, 협찬매출액, 프로그램판매매출액, 홈쇼핑송출수수료매출액 등의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액을 말한다.

②관련 매출액 산정시 관련 서비스의 범위는 법 제2조의 인터넷 멀티미디어 방송 및 인터넷 멀티미디어 방송사업의 분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단한다.

③사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 피해를 발생시키는 경우에는 다음 각 호에 따라 관련 서비스의 범위를 판단할 수 있다.

1. 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 피해와 관련된 서비스

2. 다른 사업자의 피해가 없거나, 피해가 있으나 이용자의 피해가 더 큰 경우는 이용자의 피해와 관련된 서비스

④관련 매출액은 다음 각 호에 의하여 산정한다.

1. 영 제8조제2항에 따른 영업보고서, 방송법 제98조의2에 따른 재산상황, 재무제표 등 회계자료, 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 기타 매출액 산정에 필요한 관련 자료 등을 참고하여 정한다.

2. 제1호에 따라 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 해당 사업자 또는 동종 유사 서비스 제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 거래상대방의 매출액·비용 및 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 관련 매출액을 산정할 수 있다.

⑤다음 중 어느 하나에 해당하는 경우는 영 별표 2의 2. 나. 1) 라)의 “관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우”에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 사업자가 금지행위를 마친 날까지 금지행위와 관련된 서비스의 사업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 인터넷 멀티미디어 방송의 사업을 개시하였음에도 사업 중단, 사업 부진 등으로 인하여 사업실적이 없는 경우

2. 해당 사업자의 재산상황, 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 과거실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 관련 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우

3. 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방, 다른 사업자 또는 이용자의 피해 등을 종합적으로 고려하더라도 관련 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우

4. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제6조(필수적 가중) ①필수적 가중 금액은 위반 사업자의 위반행위 기간 및 횟수를 고려하여 기준금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 2에 따라 가중한 금액을 기준금액에 합산하여 정한다.

②위반 사업자가 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한 금액을 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③제2항의 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제7조(추가적 가중·감경) 방송통신위원회는 제6조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제17조제2항의 고려할 사유에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 매출액·시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 시장에 미치는 영향 및 관련시장에 대한 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경할 수 있다.

제8조(재검토기한) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-5호, 2016.8.30>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1]

관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	3억원 초과 4억원 이하
중대한 위반행위	2억원 초과 3억원 이하
중대성이 약한 위반행위	2억원 이하

[별표 2]

필수적 가중 금액(제6조제1항 관련)

1. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 6개월 초과 1년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을, 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비교 : 위반기간은 금지행위를 개시한 날부터 마친 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 금지행위를 마친 날로 본다(만약 금지행위의 개시일, 마친 날이 불분명한 경우에는 사업자의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 금지행위를 마친 날로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
2. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 마치지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 마친 날을 해당 금지행위를 마친 날로 본다.

Ⅱ. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 위반 사업자가 동일한 위반행위로 금지행위를 마친 날 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회 과징금 부과 시 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에 의해 가산되는 금액은 기준금액의 100분의 50을 넘지 못한다.
3. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 3]

추가적 가중·감경 금액(제7조 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 사업자에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경 사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

Ⅱ. 가중 사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 마치지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
3. 위반 사업자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 이용자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내
4. 위반행위로 인하여 매출액 또는 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

Ⅲ. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내

4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
5. 위반 사업자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용자 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

7. 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준

제정 2016.11.17. 방송통신위원회 고시 제2016-12호

제1조 이 고시는 전기통신사업법(이하 "법"이라 한다) 제52조의2(금지행위 관련 조치에 대한 이행강제금) 및 같은 법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제45조의3에 따른 관련 매출액의 산정 및 이행강제금 부과에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(관련 매출액의 산정) ① 관련 매출액은 해당 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 한다.

② 전항의 관련 매출액은 법 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정한다.

③ 제1항에 따른 관련 매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리 기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스의 제공방식, 서비스 지역 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 특정 영역에 국한된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정한다.

제3조(위반행위의 기간 산정) 위반행위의 기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다.

제4조(이행강제금의 부과금액) ① 이행강제금은 제2조의 관련 매출액에 다음 각 호의 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액으로 부과한다.

1. 매우 중대한 위반행위 : 1천분의 2 초과 ~ 1천분의 3 이하
2. 중대한 위반행위 : 1천분의 1 초과 ~ 1천분의 2 이하
3. 중대성이 약한 위반행위 : 1천분의 1 이하

② 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 다음 각 호의 고려사유를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에서의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다. 이 경우 그 이유를 심결서에 명시하여야 한다.

1. 매우 중대한 위반행위 : 시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
2. 중대한 위반행위 : 시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
3. 중대성이 약한 위반행위 : 시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

제5조(이행강제금 부과 사전통지) 방송통신위원회는 당사자에게 이행강제금을 부과·징수한다는 사실을 이행강제금 부과 예정일의 30일 전까지 미리 별지 제1호 서식의 이행강제금 부과 예고서에 따라 이행강제금 부과 예고를 하여야 한다.

② 전항의 경우 당사자에게 10일 이상의 기간을 정하여 서면으로 의견을 제출하도록 하여야 한다. 이 기일까지 의견을 제출하지 아니한 경우에는 의견이 없는 것으로 본다.

제6조(불이행기간 산정 방법) ① 방송통신위원회는 시정조치명령이 여러 개의 세부조치로 구성된 경우 세부조치 중 불이행기간이 가장 긴 기간을 기준으로 부과하며, 그 세부조치 중 어느 하나를 이행하지 아니한 경우에도 이행강제금을 부과한다.

② 전항의 불이행기간은 시정조치명령에서 정한 이행기간의 종료일의 다음날부터 기산한다. 다만, 법 제52조제1항제8호, 제9호 및 제11호의 시정조치명령의 경우는 그 이행여부를 확인할 수 있는 날의 다음날부터 기산한다.

제7조(이의제기의 접수 및 처리) ① 방송통신위원회는 당사자가 이행강제금 부과 처분을 받은 날부터 30일 이내에 이의를 제기하는 경우 별지 제2호 서식의 이행강제금 부과 이의제기서에 이행강제금 처분 대상자, 이의제기 취지 및 이유 등을 기재하여 신청하도록 한다.

② 방송통신위원회는 이행강제금 부과처분의 이의제기에 대해 결정이 있는 때에는 이의제기 당사자에게 지체없이 통지한다.

제8조(이행강제금의 반환) ① 방송통신위원회는 법원의 확정판결에 따라 위원회의 시정조치명령이 취소되면 직권 또는 신청에 따라 이행강제금의 부과·징수 중지 및 이미 징수한 이행강제금을 반환해야 한다.

② 방송통신위원회는 전항에 따라 반환하여야 할 이행강제금의 금액을 산정할 경우 이행강제금을 납부한 날부터 반환하는 날까지의 기간에 대하여 「국세기본법 시행규칙」 제19조의3에 따른 국세환급가산금의 이율을 곱한 금액을 가산하여야 한다.

③ 그 밖에 이행강제금 반환 절차에 관하여는 「국고금관리법 시행규칙」을 준용한다.

제9조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제344호)에 따라 이 고시에 대하여 2016년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-12호, 2016.11.17>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

8. 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2012. 1. 13. 방송통신위원회고시 제2012-03호

개정 2014. 12. 31. 방송통신위원회고시 제2014-26호

제1조(목적) 이 고시는 「방송법」(이하 "법"이라 한다) 제85조의2제3항, 동법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제63조의3 및 별표 5 Ⅲ에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제109조제1항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 방송시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 조정, 추가적 조정을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우에는 영 제63조의3제2항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 과징금 부과 상한액으로 한다.

②법 제85조의2제3항 단서의 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우에는 5억원을 과징금 부과 상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 별표 5 Ⅲ 1. 나. 1). 가)의 관련매출액의 산정이 가능한 경우에는 위반 방송사업자등의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 별표 5 Ⅲ 1. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

제5조(관련매출액의 산정) ①관련매출액이라 함은 방송사업자등의 금지행위와 관련된 서비스의 수신료수익, 광고수익, 협찬수익, 프로그램판매수익, 홈쇼핑송출수수료수익 등의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액을 말한다.

②관련매출액 산정시 관련서비스의 범위는 법 제2조의 방송 및 방송사업의 분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단한다.

③방송사업자등의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 시청자에게 피해를 발생시키는 경우에는 다음 각 호에 따라 관련서비스의 범위를 판단할 수 있다.

1. 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 피해와 관련된 서비스

2. 다른 사업자의 피해가 없거나, 피해가 있으나 시청자의 피해가 더 큰 경우는 시청자의 피해와 관련된 서비스

④관련매출액은 다음 각 호에 의하여 산정한다.

1. 법 제85조의2제4항, 제98조에 따른 재산상황, 재무제표 등 회계자료, 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 기타 매출액 산정에 필요한 관련 자료 등을 참고하여 정한다.

2. 제1호에 따라 관련매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 방송사업자등 또는 동종 유사 서비스 제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 거래상대방의 매출액·비용 등 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 관련매출액을 산정할 수 있다.

⑤다음 중 어느 하나에 해당하는 경우는 영 별표 5 III 1. 나. 1) 라)의 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 방송사업자등이 금지행위를 마친 날까지 금지행위와 관련된 서비스의 사업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 방송의 사업을 개시하였음에도 사업 중단, 사업 부진 등으로 인하여 사업실적이 없는 경우

2. 해당 방송사업자등의 재산상황, 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 과거실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 관련매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우

3. 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방, 다른 사업자 또는 시청자의 피해 등을 종합적으로 고려하더라도 관련서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우

4. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제6조(필수적 조정) ①필수적 조정 금액은 위반 방송사업자등의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 각각 기준금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 3에 따라 가중한 금액을 기준금액에 합산하여 정한다.

②위반 방송사업자등이 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정된 금액을 필수적 조정을 거친 금액으로 한다.

③제2항의 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제7조(추가적 조정) ①방송통신위원회는 제6조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제109조제1항 각호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 매출액·시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 방송시장에 미치는 영향 및 관련시장에 대한 과급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 4에 따라 가중·감경할 수 있다.

② 방송통신위원회는 제1항에 따라 가중·감경한 금액이 위반 방송사업자등의 현실적 부담능력, 위반 방송사업자등이 처한 사업여건의 변동 등을 충분히 반영하지 못하여 과중하다고 인정되는 경우에는 제1항에 따른 과징금을 100분의 50 이내에서 감액할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 의결서에 그 이유를 명시하여야 한다.

제8조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령 훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2014-26호, 2014.12.31>

이 고시는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

[별표 1]

관련매출액 산정이 가능한 경우 기준금액의 부과기준율(제4조제1항 관련)

○ 부과기준율은 위반행위의 내용 및 정도에 따라 중대성을 나누어 정함

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1.2% 초과 1.8% 이하
중대한 위반행위	0.6% 초과 1.2% 이하
중대성이 약한 위반행위	0.6% 이하

[별표 2]

관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	3억원 초과 4억원 이하
중대한 위반행위	2억원 초과 3억원 이하
중대성이 약한 위반행위	2억원 이하

[별표 3]

필수적 조정 금액(제6조제1항 관련)

1. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 6개월 초과 1년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을, 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비고 : 위반기간은 금지행위를 개시한 날부터 마친 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 금지행위를 마친 날로 본다(만약 금지행위의 개시일, 마친 날이 불분명한 경우에는 방송사업자등의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 방송시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 방송사업자등이 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 금지행위를 마친 날로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
2. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 마치지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 방송시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 마친 날을 해당 금지행위를 마친 날로 본다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 위반 방송사업자등이 동일한 위반행위로 금지행위를 마친 날 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회 과징금 부과 시 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에 의해 가산되는 금액은 기준금액의 100분의 50을 넘지 못한다.
3. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 4]

추가적 조정 금액(제7조제1항 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중감경 금액은 위반 방송사업자등에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

Ⅱ. 가중 사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 마치지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
3. 위반 방송사업자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 법 제85조의2제4항에 따른 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 시청자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내
4. 위반행위로 인하여 매출액 또는 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

Ⅲ. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
5. 위반 방송사업자등이 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용인 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

9. 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준

제정 2012.08.17. 방송통신위원회 고시 제2012-49호

개정 2015.07.31. 방송통신위원회 고시 제2015-09호

제1조(목적) 이 고시는 「방송광고판매대행 등에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 법 제38조제1항 및 제2항, 동법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제22조 및 별표 3에 따른 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제38조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 방송시장에 미치는 영향 등을 고려하여 영 별표 3 2.에서 정한 기준금액에 필수적 조정, 추가적 조정을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) 법 제38조제1항 및 제2항에 따라 과징금 부과 상한은 5억원으로 한다.

제4조(필수적 조정) ① 필수적 조정 금액은 위반행위 기간 및 횟수에 따라 각각 기준금액의 100분의 50의 범위 내에서 별표 1에 따라 가중한 금액을 합산한다.

② 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액과 균형을 이루지 못한다고 판단되면 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한다.

③ 제2항의 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제5조(추가적 조정) ① 방송통신위원회는 제4조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 별표 2에 따라 위반행위의 주도 여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 방송광고판매액의 증가 등 위반행위가 방송광고시장 및 관련 시장에 미치는 영향 등을 고려하여 필수적 조정을 거친 금액의 100분의 50의 범위에서 가중하거나 감경할 수 있다. 다만, 가중하는 경우에도 과징금 총액은 법 제38조제1항 및 제2항에 따른 과징금 상한액을 초과할 수 없다.

② 방송통신위원회는 제1항에 따라 가중·감경한 금액이 위반사업자의 현실적 부담능력, 위반사업자가 처한 사업여건의 변동 등을 고려하여 과중하다고 인정되는 경우에는 100분의 50을 초과하여 감경할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회의 의결서에 그 이유를 명시하여야 한다.

제6조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2015-9호, 2015.7.31>

제1조(시행일) 이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

[별표 1]

필수적 조정 금액(제4조제1항 관련)

1. 위반기간에 의한 조정 금액

위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과할 경우 1개월 마다 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비고 : 위반기간은 위반행위를 개시한 날부터 종료한 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다(만약 위반행위의 개시일, 종료일이 불분명한 경우에는 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 방송광고시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

가. 위반행위의 실행은 종료되었으나 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 위반행위 종료일로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

나. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 종료하지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

다. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 방송광고시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 종료한 날을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

2. 위반횟수에 의한 조정 금액

가. 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자가 동일한 위반행위의 종료일 기준으로 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회부터 다음과 같이 과징금을 가중한다.

- 1) 최근 3년간 3회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경우 : 100분의 20
- 2) 최근 3년간 4회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경우 : 100분의 40
- 3) 최근 3년간 5회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경우 : 100분의 50

나. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금 부과 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 2]

추가적 조정 금액(제5조제1항 관련)

1. 일반원칙

추가적 조정 금액은 위반사업자에게 다음 2와 3에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 조정을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

2. 가중 사유 및 비율

- 가. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
- 나. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
- 다. 광고판매대행자 또는 방송사업자 등 위반행위자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 법 제36조에 따른 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 거래상대방 또는 위법행위의 피해자 등에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내
- 라. 위반행위로 인하여 위반행위자의 방송광고판매액 등이 증가된 경우 등 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

3. 감경 사유 및 비율

- 가. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
- 나. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내
- 다. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
- 라. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
- 마. 광고대행자 또는 방송사업자 등 위반행위자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용인 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
- 바. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
- 사. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

10. 시정명령을 받은 사실의 공표기준

제정 2011.04.29. 방송통신위원회 고시 제2011-29호

개정 2012.11.29. 방송통신위원회 고시 제2012-99호

개정 2014.09.30. 방송통신위원회 고시 제2014-14호

개정 2015.07.31. 방송통신위원회 고시 제2015-15호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 고시의 목적은 전기통신사업자, 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자가 「전기통신사업법」 제52조 및 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조에서 정한 시정명령을 받은 사실을 공표하는데 필요한 사항을 정함으로써 공표제도의 효율적인 운영을 도모하여 시정명령의 실효성을 높이는데 있다.

제2조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "중앙일간지"란 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 일간신문 중 서울에 발행소를 두고 전국을 대상으로 발행되는 신문을 말한다.
2. "지방일간지"란 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 일간신문 중 서울을 제외한 특정지역에 발행소를 두고 특정지역을 대상으로 발행되는 신문을 말한다.
3. "잡지"란 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 동일한 제호로 월 1회 이하 정기적으로 발행되는 책자 형태의 간행물을 말한다.
4. "기타간행물"이란 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 월 1회 이하로 발행되는 간행물 중 책자 형태가 아닌 간행물을 말한다.

제3조(공표요건) 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)는 시정조치에도 불구하고 위법사실의 효과가 지속되거나 또는 예방이 필요한 경우로서 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우 피심인에게 시정명령을 받은 사실을 공표하도록 할 수 있다.

1. 법 위반행위로 인한 피해자가 불특정 다수인 경우
2. 피해자들이 권익구제 조치를 취할 수 있도록 알릴 필요가 있는 경우

제4조(공표의 객체 등) ① 위원회는 피심인에 대하여 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 당해 시정명령을 받은 사실 등을 신문 또는 사업장(피심인의 업무를 위탁받아 취급하는 자의 사업장 등 포함), 인터넷, 잡지 등에 공표하도록 하거나 우편으로 고지토록 할 수 있다.

- ② 제1항에 따른 공표 또는 고지는 피심인별로 시행하되, 피심인들이 공동으로 법 위반행위를 한 경우 등 필요한 경우에는 연명으로 공표하도록 할 수 있다.
- ③ 피심인은 공표내용을 위원회와 미리 문서로 협의하여야 한다.

제2장 신문, 잡지 등 공표

제5조(공표할 신문의 선정) ① 위원회는 법 위반행위로 인한 파급 효과를 감안하여 법 위반행위로 시정명령을 받은 사실 등을 중앙일간지(전판)(법 위반행위로 인한 파급효과가 전국적인 사건의 경우)나 지방일간지(전판)에 게재토록 할 수 있다. 이 경우 해당사건 의결일을 기준으로 1년간 소급하여(이하 "최근 1년간"이라 한다.) 피심인의 신문광고 횟수 또는 광고비 지출이 가장 많은 일간신문(전판)에 게재하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 법 위반행위가 특정 신문을 통하여 이루어진 경우에는 당해 신문(전판)에 게재하도록 한다.

- ② 피심인이 공표할 신문이 2개 이상인 경우 1개는 제1항의 기준에 의하고, 나머지는 피심인이 선택(전판)할 수 있다. 신문광고 실적이 없는 경우에도 피심인이 게재 신문을 선택하도록 할 수 있다.
- ③ 법 위반행위로 인한 파급효과가 특정지역에 국한되는 사건은 피심인의 소재지를 발행 대상지역으로 하는 지방일간지(전판)에 게재토록 하되 제1항 및 제2항을 준용할 수 있다.
- ④ 피심인의 법 위반행위의 특성상 특정계층을 상대로 한 신문, 전문지(예 : 전자신문, 정보통신신문 등), 영자지, 주간지에 게재하는 것이 더 효과적이라고 판단되는 경우에는 당해지 등에 게재토록 할 수 있다.

제6조(공표일) 시정명령을 받은 사실 등을 토요일, 일요일, 공휴일을 제외한 평일에 게재토록 한다.

제7조(게재면) ① 신문의 게재면을 2면, 3면, 사회면, 경제면 중에서 택일토록 하되, 법 위반행위로 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수가 3회 이상인 경우에는 사회면 또는 경제면 중에서 택일 하도록 한다.

- ② 스포츠신문인 경우에는 2면, 3면, 또는 사회면 중에서 택일하도록 하되, 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수가 3회 이상인 경우에는 2면 또는 3면 중에서 택일하도록 한다.

제8조(공표문안 및 활자크기) ① 원칙적으로 공표문안 및 크기를 다음과 같이 별표 표준공표문안 및 활자크기에 따르도록 한다.

- ② 공표제목에는 법 위반행위를 한 피심인(이용자에게 널리 알려진 사업장 또는 대리점 및 판매점 명칭이 있는 경우에는 회사명과 병기) 및 법 위반행위의 유형이 명백히 표현되어야 한다.
- ③ 공표내용에는 당해 법 위반행위와 시정명령 내용을 구체적으로 기재하여야 한다.
- ④ 법 위반행위, 피심인의 회사명 및 대표자, 위원회의 표시는 선명하게 부각되도록 활자를 고딕체로 하며 색도를 진하게 하여야 한다.

제9조(공표크기 및 매체수) ① 공표크기, 매체수, 게재횟수에 대하여 원칙적으로 다음과 같이 정하되, 법 위반행위의 경중, 법 위반행위의 상습성 여부, 피심인의 역무별 전년도 매출액 등을 감안하여 이를 조정할 수 있다.

- ② 공표크기는 원칙적으로 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수에 따라 4종류(4단×10cm 또는 5단×9cm, 4단×15cm 또는 5단×12cm, 4단×18.5cm 또는 5단×15cm, 5단×18.5cm)로 차등을 둔다. 다만, 공정한 경쟁을 현저히 저해한다고 판단되는 법 위반행위에 대해서는 공표크기를 5단×37cm까지 할 수 있다.
- ③ 매체수 및 게재횟수는 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 결정하여야 한다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표크기	매체수	게재 횟수
○ 3회미만	4단×10cm 또는 5단×9cm 이상	1개 이상	1회 이상
○ 3회이상 5회미만	4단×15cm 또는 5단×12cm 이상	2개 이상	1회 이상
○ 5회이상 7회미만	4단×18.5cm 또는 5단×15cm 이상	3개 이상	1회 이상
○ 7회이상	5단×18.5cm 이상	4개 이상	1회 이상

제10조(이행결과의 보고) 피심인은 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 당해 법 위반행위로 시정명령을 받은 사실 등이 게재된 신문 등 1부를 위원회에 제출하여야 한다.

제11조(잡지 등 공표) 법 위반행위가 잡지 기타 간행물을 통하여 이루어진 경우에는 해당 잡지 기타 간행물에 공표토록 한다. 잡지 기타 간행물 공표는 제5조부터 제10조까지를 준용한다.

제3장 사업장, 대리점 및 판매점 공표

제12조(공표대상 및 장소) ① 피심인의 당해 법 위반행위가 이용자에게 직접 영향을 주는 경우에는 피심인의 사업장, 대리점 및 판매점 등에 공표하게 할 수 있다.

- ② 공표장소는 피심인의 사업장 정문 출입구 등과 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳으로 한다.

제13조(공표문안 및 활자크기) 원칙적으로 별표 표준공표문안 및 활자 크기를 적용한다.

제14조(공표기간 및 공표크기) ① 공표기간, 공표크기에 대하여 원칙적으로 다음과 같이 정하되, 법 위반행위의 경중, 법 위반행위의 상습성 여부, 피심인의 역무별 전년도 매출액 등을 감안하여 이를 조정할 수 있다.

- ② 공표기간은 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 3종류(7일 ~ 30일)로 차등을 둔다.
- ③ 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 한다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표기간(휴업일제외)
○ 3회 미만	7일이상 10일미만
○ 3회 이상~6회 미만	10일이상 15일미만
○ 6회 이상	15일이상 30일미내

제15조(공표방법 등) ① 당해 공표장소에 공표문을 부착 또는 게시 등의 형태로 공표하게 하되, 위원회의 관인이 날인된 스티커를 공표문에 부착해야 한다.

② 피심인에게 공표문의 무단변경시 시정명령 불이행으로 처벌될 수 있음을 의결내용과 함께 통지한다.

제16조(이행결과의 보고) 피심인은 사업장 또는 대리점 및 판매점 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 사업장 또는 대리점 및 판매점에 공표된 공표문 사진제출 등 이행결과를 보고하여야 한다.

제4장 인터넷 등 온라인 공표

제17조(공표대상 등) ① 위원회는 피심인의 법 위반행위가 인터넷을 통하여 이루어지거나 또는 인터넷으로 공표하는 것이 더 효율적이라고 인정하는 경우 해당 인터넷 매체 또는 피심인의 홈페이지를 통하여 공표하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 공표하는 경우 별표와 같은 형식의 공표문안을 별도의 화면(전체화면 6분의1 이상 크기의 팝업 창)으로 작성하여 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 또는 클릭을 하여 볼 수 있도록 연결문서로 게시하여야 한다.

③ 공표기간은 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 3종류(2일 ~ 10일)로 차등을 둔다. 구체적인 기준은 다음과 같다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표기간 (휴업일 포함)
o 3회 미만	2일이상 5일미만
o 3회 이상~6회 미만	5일이상 7일미만
o 6회 이상	7일이상 10일미내

제18조(이행결과의 보고) 피심인은 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 공표문이 게재된 공지란, 홈페이지 등을 컴퓨터 프린터로 출력한 복사본 등을 위원회에 제출하여 이행결과를 보고하여야 한다.

제19조(준용) 기타 공표방법은 신문, 사업장, 대리점 및 판매점 공표를 준용한다.

제5장 우편에 의한 고지

제20조(고지방법 등) ① 위원회는 손해배상 등 이용자의 권익 보호를 위하여 특별히 필요하다고 인정하는 경우 사업자로 하여금 개별 이용자에 대하여 우편으로 시정조치를 받은 사실 등을 고지토록 할 수 있다.

② 우편에 의하여 고지하는 경우에는 요금청구우편물 등 통상의 우편물과 구별되는 별도의 고지문을 통하여 고지하여야 한다.

③ 제1항에 의한 고지는 시정명령을 받은 날부터 30일 이내에 발송하는 것을 원칙으로 하되 불가피한 사유가 있는 경우에는 위원회와 협의하여 발송시기를 조정할 수 있다.

④ 고지크기는 A5규격(14.8cm×21cm)을 기준으로 하여 위원회와 협의하여 결정한다.

제21조(이행결과의 보고) 피심인은 고지문의 발송을 완료한 날로부터 10일 이내에 가입자수, 우송대상자수를 명시하고 고지문 발송을 증명할 수 있는 우편물 접수영수증 사본 등을 위원회에 제출하여 이행결과를 보고하여야 한다.

제22조(준용) 기타 공표방법은 신문, 사업장, 대리점 및 판매점 공표를 준용한다.

제6장 보칙

제23조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2015-15호, 2015.7.31>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

[별표]

표준공표문안 및 활자크기

1. 표준공표문안

공표제목	(주)00은 00법 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음
공표내용	저희 회사(000)는 방송통신위원회로부터 000기간중의 000, 000행위가 00법을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.
공표일시	2000년 0월 00일
공 표 자	대표이사 0 0 0

2. 활자(또는 글자)크기

구분/활자크기	공표제목	공표내용	공표자
신문공표 5단×37cm	42P 이상	22P 이상	31P 이상
5단×18.5cm	31P 이상	14P 이상	22P 이상
4단×18.5cm 또는 5단×15cm	26P 이상	12P 이상	18P 이상
4단×15cm 또는 5단×12cm	22P 이상	11P 이상	16P 이상
4단×10cm 또는 5단×9cm	18P 이상	11P 이상	14P 이상
사업장공표 A2 사이즈 (42cm×59.4cm)	2.5cm×3.5cm이상	2.0cm×2.5cm이상	2.5cm×3.5cm이상

11. 금지행위 위반에 대한 고발기준

제정 2008.05.29. 방송통신위원회훈령 제11호

개정 2009.11.02. 방송통신위원회훈령 제61호

개정 2010.12.08. 방송통신위원회훈령 제74호

개정 2012.10.15. 방송통신위원회훈령 제127호

개정 2015.10.21. 방송통신위원회훈령 제202호

제1조(목적) 이 기준은 「전기통신사업법」(이하 "법"이라 한다) 제50조제1항제1호 내지 제4호, 제5호(이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위를 제외한다), 제6호 및 제7호의 금지행위(이하 "금지행위"라 한다) 위반 및 제52조제1항의 명령 불이행에 대하여 각각 법 제99조 및 제95조의 규정에 의한 벌칙을 적용하기 위한 고발기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(고발기준) ① 금지행위 중 그 위반의 정도가 객관적으로 중대하고 명백하여 경쟁 질서를 현저히 저해하거나 다수의 이용자에게 심대한 피해를 입하는 행위로서 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)의 심의·의결을 거쳐 이를 고발할 수 있다.

1. 동일한 유형의 금지행위 위반에 대하여 법 제52조 및 제53조의 규정에 의한 조치명령 및 과징금의 부과를 수회 받았으나 금지행위가 근절되지 않는 등 행정처분만으로는 법의 목적달성이 불가능하다고 인정되는 경우
2. 금지행위 위반에 대하여 법 제52조의 규정에 의한 조치명령을 수회 고의적으로 이행하지 않거나 회피하는 등 관련 법질서를 문란케 한다고 인정되는 경우
3. 금지행위 위반의 내용이 고의적인 반사회적 행위이거나 이로 인하여 침해된 이용자의 이익이 심대하다고 인정되는 경우

② 금지행위가 제1항 각호에 해당되는지 여부를 판단함에 있어 금지행위를 행한 지역, 기간, 횟수, 동기, 금지행위로 인한 수익 등 거래가액, 금지행위의 대상이 되는 이용자 수 등 거래상대방의 수, 금지행위의 위법성의 정도 및 전기통신시장의 공정경쟁에 미치는 영향 및 이용자이익의 침해정도 등을 종합적으로 고려하여야 한다.

제3조(의견진술 등) ① 위원회는 제2조제1항의 규정에 의한 심의시에는 관계인등에게 회의의 일시·장소·상정사항을 회의개최 10일 전까지 서면으로 통지하고 의견진술의 기회를 부여하여야 한다. 다만, 긴급을 요하는 등 기타 부득이한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 위원회의 심의에 관하여 제1항의 규정 외에 필요한 사항은 방송통신위원회 회의운영에 관한 규칙에 따른다.

제4조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 이 훈령에 대하여 2016년 1월 1일을 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제202호, 2015.10.21.>

이 훈령은 2015년 10월 21일부터 시행한다.

2. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 관련 규정

1. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부 기준

제정 2014. 9. 30. 방송통신위원회 고시 제2014-10호

개정 2016. 9. 27. 방송통신위원회 고시 제2016- 6호

개정 2017. 9. 28. 방송통신위원회 고시 제2017- 6호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제4조제7항에 따른 지원금 등의 공시 및 게시방법, 내용, 주기 등에 대한 세부 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(공시내용 및 방법) ① 법 제4조제7항에 따라 이동통신사업자가 공시하여야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 단말장치명 (팻네임포함)

2. 출고가, 지원금, 지원금에 상응하는 요금할인액

3. 부가가치세를 포함한 실제 판매가

② 이동통신사업자는 가입기간, 요금제 등 세부기준별로 제1항의 정보를 공시하여야 한다.

③ 이동통신사업자가 제1항 각호 및 제2항에 따른 정보를 공시하는 경우, 별지 제1호의 표준 서식을 활용할 수 있다.

제3조(공시장소) 이동통신사업자는 이용자가 이해하기 쉽고 비교가 가능하도록 제2조의 공시내용과 관련된 정보를 서비스 홈페이지에 공시하여야 한다.

제4조(공시 주기 및 제공) ① 이동통신사업자는 제2조의 공시 내용과 관련된 정보를 최소 7일 이상 변경 없이 유지하여야 한다.

② 이동통신사업자는 방송통신위원회, 대리점 및 판매점에 제2조의 공시 내용과 관련된 정보를 공시일 전에 서면 또는 인쇄가 가능한 전자적인 형태로 제공하여야 한다.

제5조(대리점·판매점 게시 내용 및 방법) ① 대리점 및 판매점은 판매하는 모든 이동통신단말장치에 대하여 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 각 대리점 및 판매점이 제공하는 추가 지원금에 관한 정보를 게시하여야 한다.

② 대리점 및 판매점이 제1항의 정보를 게시하는 서식은 별지 제2호의 표준 서식을 활용할 수 있다.

③ 대리점 및 판매점은 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 제5조의 게시 내용과 관련된 정보를 영업장에 게시·비치하여야 한다.

제6조(편철 및 보존) 이동통신사업자, 대리점 및 판매점은 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 제5조의 게시 내용과 관련된 정보에 관한 자료를 편철 또는 전자적 형태로 3개월간 보존하여야 한다.

제7조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지)를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2017-6호, 2017. 9. 28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

2. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정

제정 2014. 09. 30. 방송통신위원회고시 제2014-11호

개정 2017. 09. 28. 방송통신위원회고시 제2017- 8호

개정 2018. 04. 10. 방송통신위원회고시 제2018- 2호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 시행령」(이하 "시행령"이라 한다) 제4조제3항의 규정에 따라 명령의 절차, 불복의 절차 및 방법 등에 관한 세부 사항을 정함으로써 긴급중지명령제도가 효율적으로 운영되도록 하는데 그 목적이 있다.

제2조(긴급중지명령의 기준) 방송통신위원회는 법 제11조제1항과 시행령 제4조제1항의 규정에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체 없이 해당 사업자에게 그 위반행위의 중지 명령을 하거나 번호이동 제한, 신규가입 제한, 기기변경 제한 등 위반행위의 중지에 필요한 명령을 할 수 있다.

1. 법 제3조제1항을 위반하여 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위가 현저한 경우
2. 삭제
3. 법 제4조제4항을 위반하여 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위가 현저한 경우
4. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가 지급하는 행위가 현저한 경우
5. 법 제9조제2항을 위반하여 장려금을 제공함에 있어 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위가 현저한 경우
6. 법 제9조제3항을 위반하여 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하는 행위가 현저한 경우
7. 법 제9조제5항을 위반하여 대리점·판매점 또는 다른 이동통신사업자에게 부당하게 특정한 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈의 유통과 관련된 사항을 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위가 현저한 경우

제3조(긴급중지명령의 유형) ① 방송통신위원회는 제2조의 긴급중지명령의 실효성을 확보하기 위해 시행령 제4조제1항의 규정에 따라 위반행위의 중지에 필요한 명령으로써 이동통신사업자의 번호이동·신규가입·기기변경 총량의 일부를 제한할 수 있다.

② 방송통신위원회는 제1항의 명령을 함에 있어 지역·유통망을 세분화하여 할 수 있다.

제4조(긴급중지명령 의결) 방송통신위원회는 제2조에 따라 긴급중지명령의 필요성이 예상되는 경우 해당 위반행위의 중지 명령 또는 위반행위의 중지에 필요한 명령을 의결할 수 있다. 다만, 긴급한 경우 서면으로 의결할 수 있다.

제5조(긴급중지명령에 대한 불복절차) ① 법 제11조제2항에 따라 긴급중지명령에 이의를 제기하려는 자는 긴급중지명령을 받은 날부터 7일 이내에 다음 각 호의 사항이 포함된 신청서에 이의제기의 내용 및 사유를 증명하는데 필요한 서류를 첨부하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

1. 이의제기의 대상

2. 이의제기의 내용 및 사유

② 방송통신위원회는 제1항에 의한 이의제기에 대해 이의제기를 접수한 날부터 21일 이내에 의결하여 그 결과를 당사자에게 통보하여야 한다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부득이한 사정으로 그 기간 내에 결과를 통보할 수 없는 경우에는 1회에 한하여 15일의 범위에서 방송통신위원회의 의결로 그 기간을 연장할 수 있다.

1. 처분의 위법 또는 부당 여부를 판단하기 위하여 조사·검토 등 별도의 경제적 분석이 필요한 경우

2. 처분의 위법 또는 부당 여부를 판단하기 위하여 고도의 법리적 분석·검토가 필요한 경우

3. 이의신청의 심의과정에서 새로운 주장 또는 자료가 제출되어 이에 대한 조사에 장기간이 소요되는 경우

4. 당사자 또는 이해관계인 등이 묵비권을 행사하거나 자료를 적시에 제출하지 아니하는 등 조사에 협조하지 아니하는 경우

5. 제1호 내지 제4호에 준하는 경우로서 기간연장이 불가피한 경우

③ 방송통신위원회는 제1항의 규정에 의하여 제출된 신청서와 관련서류가 미비된 경우에는 기간을 정하여 당해 서류의 보정을 명할 수 있다. 이 경우 보정에 소요되는 기간(보정명령서를 발송하는 날과 보정된 서류가 방송통신위원회에 도달하는 날을 포함한다)은 제2항의 이의제기 결과 통보기간에 산입하지 아니한다.

제6조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지)를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2018-2호, 2018.4.10.>

이 고시는 2018년 5월 22일부터 시행한다.

3. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2014. 09. 30. 방송통신위원회고시 제2014-12호

개정 2017. 09. 28. 방송통신위원회고시 제2017- 7호

개정 2018. 04. 10. 방송통신위원회고시 제2018- 3호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제15조제3항, 동법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제10조 및 별표 2에 따른 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제15조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 통신시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항 또는 제9조제3항·제5항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

② 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 또는 제8조제4항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 1를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

③ 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제9조제2항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제2호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

④ 법 제15조제1항 단서에 따라 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우 혹은 법 제4조제6항을 위반한 행위는 10억원을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 별표 2 2. 나. 1). 가)에 따른 "관련매출액" 산정이 가능한 경우에는 위반 사업자의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 별표 2 2. 나. 1). 라)에 따른 "법 제4조제6항을 위반한 행위 혹은 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

③제1항에 따른 부과기준율과 제2항에 따른 부과기준금액은 위반 사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장에서의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정한다.

제5조(위반기간의 산정) ①위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 손해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 혹은 손해의 발생이 종료된 날을 위반행위의 종료일로 본다. 다만, 동 이득의 취득 또는 손해의 발생이 방송통신위원회의 심의종결일에도 종료되지 아니한 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
2. 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 통신시장상황 등 제반사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위의 종료일을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

②제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 사업자의 영업·재무관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스·업종의 영위 또는 이동통신단말장치를 판매하는 다른 사업자의 영업 및 거래실태·관행, 통신시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제6조(관련매출액의 산정) ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점의 위반행위에 대한 관련매출액은 위반 사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스 가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

② 이동통신단말장치 제조업자의 위반행위에 대한 관련매출액은 위반 사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 국내 이동통신단말장치의 매출액 또는 이에 준하는 금액으로 한다.

③ 제1항에 따른 관련매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정한다.

④ 제2항에 따른 관련매출액 산정시 이동통신단말장치의 범위는 당해 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 이동통신단말장치의 종류와 성질, 거래지역, 거래상대방, 거래단계 등을 고려하여 판단하되, 「통계청장이 고시하는 한국표준산업분류상 5단위 분류 또는 광공업조사통계 보고서상의 8단위 분류」 또는 「당해 사업자의 품목별 또는 업종별 매출액 등의 최소 회계단위」를 참고할 수 있다.

⑤ 사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 손해를 발생시키는 경우에는 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게

된 다른 사업자의 손해와 연관된 서비스 또는 이동통신단말장치를 매출액 산정의 관련 서비스 또는 이동통신단말장치로 볼 수 있으며, 다른 사업자의 직접적 손해가 없고 이용자에게만 손해가 미치는 경우에는 이용자의 손해와 연관된 서비스 또는 이동통신단말장치를 매출액 산정의 관련 서비스 또는 이동통신단말장치로 볼 수 있다.

⑥ 제1항에 따른 서비스에 대한 매출액은 「전기통신사업법」 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위로 인하여 발생한 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 이동통신사업자의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.

⑦ 제2항에 따른 이동통신단말장치에 대한 매출액은 총매출액에서 부가가치세, 매출에누리, 매출환입, 매출할인 등을 제외한 순매출액으로 산정하되, 위반행위로 인하여 발생한 매출이 없는 경우에는 과거 실적, 관련 사업자의 계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.

⑧ 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에 영 별표 2 2. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 사업자가 위반행위 종료일까지 위반행위와 관련된 전기통신역무의 영업 또는 이동통신 단말장치의 판매를 개시하지 아니하였거나, 위반행위와 관련된 전기통신역무·업종의 영업 또는 이동통신단말장치의 판매를 개시하였음에도 영업 또는 판매 중단, 영업 또는 판매 부진 등으로 인하여 영업 또는 판매 실적이 없는 경우
2. 해당 사업자 및 동종 유사 역무·업종 또는 이동통신단말장치의 판매를 영위하는 사업자의 재무제표 등 회계자료와 영업현황 자료 그 밖에 과거실적, 사업계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 위반행위의 대상이 된 서비스·업종·이동통신단말장치 또는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스·업종·이동통신단말장치의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
4. 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
5. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제7조(필수적 가중·감경) ①위반 사업자의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 가중의 경우 기준금액의 100% 범위, 감경의 경우 기준금액의 50% 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경한 금액을 기준금액에 합산한다. 다만, 위반행위 기간에 따른 가중은 제4조제2항에 따라 “법 제4조제6항을 위반한 행위 혹은 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에 해당하는 경우에 한하여 적용한다.

②위반 사업자의 위반행위로 인해 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 이를 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③제2항에 따른 위반 사업자의 위반행위로 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제8조(추가적 가중·감경) 제7조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제15조제3항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 통신시장에 미치는 영향 및 과급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내에서 별표 4에 따른 금액을 가중·감경할 수 있다.

제9조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지)를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 〈제2018-3호, 2018.4.10.〉

이 고시는 2018년 5월 22일부터 시행한다.

3. 개인정보보호 관련 규정

1. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준

제정 2008. 05. 19. 방송통신위원회 고시 제2008-03호

전부개정 2009. 08. 07. 방송통신위원회 고시 제2009-21호

개정 2011. 01. 05. 방송통신위원회 고시 제2011-01호

개정 2012. 08. 23. 방송통신위원회 고시 제2012-50호

개정 2014. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2014-28호

개정 2015. 05. 19. 방송통신위원회 고시 제2015-03호

제1조(목적) ① 이 기준은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제28조제1항 및 같은 법 시행령 제15조제6항에 따라 정보통신서비스 제공자등(법 제67조에 따라 준용되는 자를 포함한다. 이하 같다)이 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실·도난·누출·변조·훼손 등이 되지 아니하도록 안전성을 확보하기 위하여 취하여야 하는 기술적·관리적 보호조치의 최소한의 기준을 정하는 것을 목적으로 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하여 시행하여야 한다.

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “개인정보관리책임자”란 이용자의 개인정보보호 업무를 총괄하거나 업무처리를 최종 결정하는 임직원을 말한다.
2. “개인정보취급자”란 이용자의 개인정보를 수집, 보관, 처리, 이용, 제공, 관리 또는 파기 등의 업무를 하는 자를 말한다.
3. “내부관리계획”이라 함은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보의 안전한 취급을 위하여 개인정보보호 조직의 구성, 개인정보취급자의 교육, 개인정보 보호조치 등을 규정한 계획을 말한다.
4. “개인정보처리시스템”이라 함은 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스 시스템을 말한다.

5. "망분리"라 함은 외부 인터넷망을 통한 불법적인 접근과 내부정보 유출을 차단하기 위해 업무망과 외부 인터넷망을 분리하는 망 차단조치를 말한다.
6. "비밀번호"라 함은 이용자 및 개인정보취급자 등이 시스템 또는 정보통신망에 접속할 때 식별자와 함께 입력하여 정당한 접속 권한을 가진 자라는 것을 식별할 수 있도록 시스템에 전달해야 하는 고유의 문자열로서 타인에게 공개되지 않는 정보를 말한다.
7. "접속기록"이라 함은 이용자 또는 개인정보취급자 등이 개인정보처리시스템에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적으로 기록한 것을 말한다.
8. "바이오정보"라 함은 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보로서 그로부터 가공되거나 생성된 정보를 포함한다.
9. "P2P(Peer to Peer)"라 함은 정보통신망을 통해 서버의 도움 없이 개인과 개인이 직접 연결되어 파일을 공유하는 것을 말한다.
10. "공유설정"이라 함은 컴퓨터 소유자의 파일을 타인이 조회·변경·복사 등을 할 수 있도록 설정하는 것을 말한다.
11. "보안서버"라 함은 정보통신망에서 송·수신하는 정보를 암호화하여 전송하는 웹서버를 말한다.
12. "인증정보"라 함은 개인정보처리시스템 또는 정보통신망을 관리하는 시스템 등이 요구한 식별자의 신원을 검증하는데 사용되는 정보를 말한다.
13. "모바일 기기"란 스마트폰, 태블릿PC 등 무선망을 이용할 수 있는 휴대용 기기를 말한다.
14. "보조저장매체"란 이동형 하드디스크(HDD), USB메모리, CD (Compact Disk) 등 자료를 저장할 수 있는 매체로서 개인정보처리시스템 또는 개인용 컴퓨터 등과 쉽게 분리·접속할 수 있는 저장매체를 말한다.

제3조(내부관리계획의 수립·시행) ① 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보 보호 조직을 구성·운영하여야 한다.

1. 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한 사항
2. 개인정보관리책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
3. 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
4. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
5. 개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 수탁자에 대한 관리 및 감독에 관한 사항
6. 개인정보의 분실·도난·누출·변조·훼손 등이 발생한 경우의 대응절차 및 방법에 관한 사항
7. 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보관리책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 필요한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

1. 교육목적 및 대상
2. 교육 내용
3. 교육 일정 및 방법

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 대한 세부 계획, 제4조부터 제8조까지의 보호조치 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다.

제4조(접근통제) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.

④ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.

⑤ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음 각 호의 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.

1. 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한
2. 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지

⑥ 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다.

⑦ 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 안전한 비밀번호를 이용할 수 있도록 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이행한다.

⑧ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자를 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함하는 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이를 적용·운용하여야 한다.

1. 영문, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성
2. 연속적인 숫자나 생일, 전화번호 등 추측하기 쉬운 개인정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않는 것을 권고
3. 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경

⑨ 정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.

⑩ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 최대 접속시간 제한 등의 조치를 취하여야 한다.

제5조(접속기록의 위·변조방지) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.

② 단, 제1항의 규정에도 불구하고 「전기통신사업법」 제5조의 규정에 따른 기간통신사업자의 경우에는 보존·관리해야할 최소 기간을 2년으로 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

제6조(개인정보의 암호화) ① 정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.

1. 주민등록번호
2. 여권번호
3. 운전면허번호
4. 외국인등록번호
5. 신용카드번호
6. 계좌번호
7. 바이오정보

③ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다. 보안서버는 다음 각 호 중 하나의 기능을 갖추어야 한다.

1. 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능
2. 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능

④ 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.

제7조(악성프로그램 방지) 정보통신서비스 제공자등은 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하며, 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 보안 프로그램의 자동 업데이트 기능을 사용하거나, 또는 일 1회 이상 업데이트를 실시하여 최신의 상태로 유지

2. 악성프로그램관련 경보가 발령된 경우 또는 사용 중인 응용 프로그램이나 운영체제 소프트웨어의 제작업체에서 보안 업데이트 공지가 있는 경우, 즉시 이에 따른 업데이트를 실시

제8조(물리적 접근 방지) ① 정보통신서비스 제공자등은 전산실, 자료보관실 등 개인정보를 보관하고 있는 물리적 보관 장소에 대한 출입통제 절차를 수립·운영하여야 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관하여야 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 보조저장매체의 반출입 통제를 위한 보안대책을 마련하여야 한다.

제9조(출력·복사시 보호조치) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보의 출력시(인쇄, 화면표시, 파일생성 등) 용도를 특정하여야 하며, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 종이 인쇄물, 개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 갖추어야 한다.

제10조(개인정보 표시 제한 보호조치) 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보 업무처리를 목적으로 개인정보의 조회, 출력 등의 업무를 수행하는 과정에서 개인정보보호를 위하여 개인정보를 마스킹하여 표시제한 조치를 취할 수 있다.

제11조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙<제2015-03호, 2015.05.19.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

2. 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 해설

제 1 조

목적

- 제1조(목적)** ① 이 기준은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제28조제1항 및 같은 법 시행령 제15조제6항에 따라 정보통신서비스 제공자등(법 제67조에 따라 준용되는 자를 포함한다. 이하 같다)이 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실·도난·유출·변조·훼손 등이 되지 아니하도록 안전성을 확보하기 위하여 취하여야 하는 기술적·관리적 보호조치의 최소한의 기준을 정하는 것을 목적으로 한다.
- ② 정보통신서비스 제공자등은 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하여 시행하여야 한다.

해설

- ① 이 기준은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제28조제1항 및 같은 법 시행령 제15조제6항에 따라 정보통신서비스 제공자등(법 제67조에 따라 준용되는 자를 포함한다. 이하 같다)이 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실·도난·유출·변조·훼손 등이 되지 아니하도록 안전성을 확보하기 위하여 취하여야 하는 기술적·관리적 보호조치의 최소한의 기준을 정하는 것을 목적으로 한다.

- 이 기준은 「정보통신망법」 제28조제1항 및 같은 법 시행령 제15조제6항에 근거한다.

정보통신망법

제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다.

1. 개인정보를 안전하게 처리하기 위한 내부관리계획의 수립·시행
2. 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영
3. 접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치
4. 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치
5. 백신 소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스에 의한 침해 방지조치
6. 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치

② 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 처리하는 자를 최소한으로 제한하여야 한다.

정보통신망법 시행령

- 제15조(개인정보의 보호조치)** ① 법 제28조제1항제1호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 안전한 처리를 위하여 다음 각 호의 내용을 포함하는 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다.
1. 개인정보 보호책임자의 지정 등 개인정보보호 조직의 구성·운영에 관한 사항
 2. 정보통신서비스 제공자의 지휘·감독을 받아 이용자의 개인정보를 처리하는 자(이하 이 조에서 "개인정보취급자"라 한다)의 교육에 관한 사항
 3. 제2항부터 제5항까지의 규정에 따른 보호조치를 이행하기 위하여 필요한 세부 사항
- ② 법 제28조제1항제2호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다. 다만, 제3호의 조치는 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등만 해당한다.
1. 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템(이하 "개인정보처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행
 2. 개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영
 3. 개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자 컴퓨터 등에 대한 외부 인터넷망 차단
 4. 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영
 5. 그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치
- ③ 법 제28조제1항제3호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 접속기록의 위조·변조·방지를 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
1. 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독
 2. 개인정보처리시스템에 대한 접속기록을 별도 저장장치에 백업 보관
- ④ 법 제28조제1항제4호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 다음 각 호의 보안조치를 하여야 한다.
1. 비밀번호의 일방향 암호화 저장
 2. 주민등록번호, 계좌정보 및 바이오정보(지문, 홍채, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보를 말한다) 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장
 3. 정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치
 4. 그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치
- ⑤ 법 제28조제1항제5호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자가 개인정보 처리에 이용하는 정보기기에 컴퓨터바이러스, 스파이웨어 등 악성프로그램의 침투 여부를 항시 점검·치료할 수 있도록 백신소프트웨어를 설치하여야 하며, 이를 주기적으로 갱신·점검하여야 한다.
- ⑥ 방송통신위원회는 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 사항과 법 제28조제1항제6호에 따른 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다.

- 이 기준은 개인정보를 처리하는 정보통신서비스 제공자등(법 제67조에 따라 준용되는 자를 포함한다.)에게 적용된다.
- 정보통신서비스 제공자 : 「전기통신사업법」에 의한 전기통신사업자(기간·별정·부가통신사업자) 및 영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 자를 말한다.

참 고

☞ 영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 자 : 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 정보 및 서비스를 제공하는 자를 의미하며, 보통 영업 행위를 하는 주체가 홈페이지를 개설하고 회원가입을 받을 때에는 모두 적용 대상이 된다. ('영리를 목적'은 자기 또는 제3자의 재산적 이익을 얻기 위한 목적을 말하는 것으로 해석하고 있으며 여기서의 이익은 계속적, 반복적일 필요가 없다.)

- 정보통신서비스 제공자로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자 : 「정보통신망법」 제24조의2제1항에 따라 사전에 이용자로부터 제3자 제공에 동의를 받고 정보통신서비스 제공자로부터 개인정보를 제공받은 자를 말한다.

정보통신망법

제25조(개인정보의 처리위탁) ① 정보통신서비스 제공자와 그로부터 제24조의2제1항에 따라 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 "정보통신서비스 제공자등"이라 한다)

제24조의2(개인정보의 제공 동의 등) ① 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하려면 제22조제2항제2호 및 제3호에 해당하는 경우 외에는 다음 각 호의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다.

1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
3. 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간

제22조(개인정보의 수집·이용 동의 등) ② 정보통신서비스 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 동의 없이 이용자의 개인정보를 수집·이용할 수 있다.

1. 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우
2. 정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
3. 이 법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

- 방송사업자 : 「정보통신망법」 제67조제1항에 따라 제28조 등(제4장)을 준용한다.
- 수탁자 : 「정보통신망법」 제67조제2항에 따라 제28조 등을 준용한다.

정보통신망법

제67조(방송사업자에 대한 준용) ① 「방송법」 제2조제3호가목부터 마목까지와 같은 조 제6호·제9호·제12호 및 제14호에 해당하는 자가 시청자의 개인정보를 수집·이용 또는 제공하는 경우에는 제4장을 준용한다. 이 경우 "정보통신서비스 제공자" 또는 "정보통신서비스 제공자등"은 「방송법」 제2조제3호가목부터 마목까지와 같은 조 제6호·제9호·제12호 및 제14호에 해당하는 자"로, "이용자"는 "시청자"로 본다.

② 제25조제1항에 따른 수탁자에 관하여는 제22조, 제23조, 제23조의2부터 제23조의4까지, 제24조, 제24조의2, 제26조, 제26조의2, 제27조, 제27조의2, 제27조의3, 제28조, 제28조의2, 제29조, 제30조, 제30조의2 및 제31조를 준용한다.

참 고

기준 적용 대상자	정보통신서비스 제공자 등	정보통신사업자	기간통신사업자 (전기통신사업법 제5조제1항)	음성·데이터 등의 송·수신, 주파수 할당·제공, 전기통신회선설비임대역무 등
			별정통신사업자 (전기통신사업법 제19조)	기간통신사업자의 전기통신회선설비 등을 이용한 기간통신역무제공, 구내전기통신역무제공 등
			부가통신사업자 (전기통신사업법 제21조)	기간통신사업자의 전기통신회선설비를 임차하여 기간통신역무 외의 전기통신역무 제공 등
	제공자 등	영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용해 정보를 제공하거나 매개하는 자	인터넷 홈페이지 등을 운영하는 영리를 목적으로 하는 사업자 등	
			정보통신서비스 제공자로부터 법 제24조의2제1항에 따라 이용자의 동의를 얻어 개인정보를 제공받은 자	
	방송사업자 (정보통신망법 제67조제1항)		시청자의 개인정보를 수집·이용 또는 제공하는 자 등 (IPTV 사업자는 직접 적용)	
	수탁자 (정보통신망법 제25조제1항, 제67조제2항)		수탁자는 법 제28조의 기술적·관리적 보호조치 규정을 준용 등	
	다른 법률에서 이 법의 적용을 받는 자		다른 법률에서 특별히 규정된 때 등	

- 이외, 다른 법률에서 「정보통신망법」의 관련 규정을 준용할 것을 명시할 때에는 이 기준이 적용된다.

다른 법률에서 준용하는 경우 (예시)

인터넷주소자원에 관한 법률 (제15조)	인터넷주소관리기관등은 「정보통신망법」 제28조 등 관련 규정을 준용
장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 (제22조)	장애인의 개인정보 관리시 「개인정보 보호법」 및 「정보통신망법」 등 관련 규정을 준용
전자문서 및 전자거래 기본법 (제12조)	전자거래사업자가 전자거래이용자의 개인정보를 관리하는 경우 「정보통신망법」 등 관련 규정을 준수

- 정보통신서비스 제공자등의 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치에 관한 기준을 '최소한의 기준'으로 정함을 원칙으로 한다.
- 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손 등이 되지 않도록 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 최소한의 기준을 준수하여야 한다.
- 정보통신서비스 제공자등은 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하고 시행하여야 한다.
- 정보통신서비스 제공자등이 이 기준을 준수하지 않은 경우에는 「정보통신망법」의 관련 규정에 따라 제재받을 수 있다.

정보통신망법

제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

6. 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 경우로서 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 조치를 하지 아니한 경우

제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니하여 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 자

제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니한 자

② 정보통신서비스 제공자등은 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하여 시행하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치를 하여야 한다.
- 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 개인정보 보호조치 기준은 다음과 같은 사항 등을 고려하여 수립하여야 한다.

- 이 기준에서 정하는 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항은 모두 포함하여야 한다.
- 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하여야 한다.

개인정보 보호조치 기준 (예시)

- ☞ 이 기준에서 최소한으로 정하는 수준 이상의 기술적·관리적 및 물리적 보호조치
 - * 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경 → 분기별 1회 이상 변경
- ☞ 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항
 - * 웹 해킹 위험이 높은 경우에는 웹방화벽을 도입하고 정책설정, 이상행위 대응 등 운영·관리에 관한 사항 등을 수립 등

- 정보통신서비스 제공자등은 수립한 개인정보 보호조치 기준에 따라 시행하여야 한다.

참 고

- ☞ 이 기준 제1조제2항의 '개인정보 보호조치 기준'은 제3조제3항에 따른 '내부관리계획'에 포함하여 수립·시행하도록 한다.

제 2 조

정의

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "개인정보관리책임자"란 이용자의 개인정보보호 업무를 총괄하거나 업무처리를 최종 결정하는 임직원을 말한다.
2. "개인정보취급자"란 이용자의 개인정보를 수집, 보관, 처리, 이용, 제공, 관리 또는 파기 등의 업무를 하는 자를 말한다.
3. "내부관리계획"이라 함은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보의 안전한 취급을 위하여 개인정보보호 조직의 구성, 개인정보취급자의 교육, 개인정보 보호조치 등을 규정한 계획을 말한다.
4. "개인정보처리시스템"이라 함은 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터 베이스시스템을 말한다.
5. "망분리"라 함은 외부 인터넷망을 통한 불법적인 접근과 내부정보 유출을 차단하기 위해 업무망과 외부 인터넷망을 분리하는 망 차단조치를 말한다.
6. "비밀번호"라 함은 이용자 및 개인정보취급자 등이 시스템 또는 정보통신망에 접속할 때 식별자와 함께 입력하여 정당한 접속 권한을 가진 자라는 것을 식별할 수 있도록 시스템에 전달해야 하는 고유의 문자열로서 타인에게 공개되지 않는 정보를 말한다.
7. "접속기록"이라 함은 이용자 또는 개인정보취급자 등이 개인정보처리시스템에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적으로 기록한 것을 말한다.
8. "바이오정보"라 함은 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보로서 그로부터 가공되거나 생성된 정보를 포함한다.
9. "P2P(Peer to Peer)"라 함은 정보통신망을 통해 서버의 도움 없이 개인과 개인이 직접 연결되어 파일을 공유하는 것을 말한다.
10. "공유설정"이라 함은 컴퓨터 소유자의 파일을 타인이 조회·변경·복사 등을 할 수 있도록 설정하는 것을 말한다.
11. "보안서버"라 함은 정보통신망에서 송·수신하는 정보를 암호화하여 전송하는 웹서버를 말한다.
12. "인증정보"라 함은 개인정보처리시스템 또는 정보통신망을 관리하는 시스템 등이 요구한 식별자의 신원을 검증하는데 사용되는 정보를 말한다.
13. "모바일 기기"란 스마트폰, 태블릿PC 등 무선망을 이용할 수 있는 휴대용 기기를 말한다.
14. "보조저장매체"란 이동형 하드디스크(HDD), USB메모리, CD(Compact Disk) 등 자료를 저장할 수 있는 매체로서 개인정보처리시스템 또는 개인용 컴퓨터 등과 쉽게 분리·접속할 수 있는 저장매체를 말한다.

 **해설**

1. “개인정보관리책임자”란 이용자의 개인정보보호 업무를 총괄하거나 업무처리를 최종 결정하는 임직원을 말한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리하기 위하여 개인정보관리책임자를 지정 요건에 맞게 지정하고, 법률에 따라 업무를 수행하도록 보장하여야 한다.

참 고

☞ 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정 등에 관한 사항은 이 기준 제3조제1항 해설에서 보다 자세하게 확인할 수 있다.

2. “개인정보취급자”란 이용자의 개인정보를 수집, 보관, 처리, 이용, 제공, 관리 또는 파기 등의 업무를 하는 자를 말한다.

- 정보통신망법 시행령(제15조제1항) 개정(2016.9.22.)으로 개인정보취급자의 정의가 “정보통신서비스 제공자의 지휘·감독을 받아 이용자의 개인정보를 처리하는 자”로 개정된 바, 이를 따른다.

- 지휘·감독 : 조직·인사 상의 지휘·감독 뿐만 아니라, 개인정보 처리 또는 시스템 등과 관련된 정책 상의 지휘·감독을 포함할 수 있다.
- 처리 : 개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위를 말한다.(법 시행령 제14조제1항 개정, 2016.9.22.)
- 개인정보취급자는 근로형태를 불문하며, 이용자의 개인정보를 처리한다면 정규직, 비정규직, 파견직, 시간제 근로자 등이 모두 이에 해당한다. 또한 고용관계가 없더라도 실질적으로 정보통신서비스 제공자의 지휘·감독을 받아 이용자의 개인정보를 처리하는 자도 개인정보취급자에 포함된다.(예시: 이동통신사 영업점, 오픈마켓 판매자 등)

참 고

☞ 개인정보취급자의 역할 및 책임 등에 관한 사항은 이 기준 제3조제1항 해설에서 보다 자세하게 확인할 수 있다.

3. “내부관리계획” 이라 함은 정보통신서비스 제공자들이 개인정보의 안전한 취급을 위하여 개인정보보호 조직의 구성, 개인정보취급자의 교육, 개인정보 보호조치 등을 규정한 계획을 말한다.

- 내부관리계획이란 정보통신서비스 제공자들이 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 사항 등을 규정한 계획, 지침 등을 말한다.

4. “개인정보처리시스템” 이라 함은 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템을 말한다.

- 여기서 말하는 데이터베이스시스템이란 일반적으로 데이터가 저장되는 데이터베이스(DB)와 데이터베이스 내의 데이터를 처리할 수 있도록 해주는 데이터베이스 관리 시스템(DBMS), 응용프로그램 등이 통합된 것을 의미한다.
- 따라서 개인정보처리시스템에는 개인정보가 저장되는 데이터베이스(DB), 데이터베이스를 생성하고 관리하는 데이터베이스 관리 시스템(DBMS), 개인정보취급자가 데이터베이스를 용이하게 이용하는데 필요한 응용프로그램 등 데이터베이스시스템의 구성요소가 모두 포함된다.
- 개인정보처리시스템은 정보통신서비스 제공자들의 개인정보 처리 방법, 시스템 구성 및 운영 환경 등에 따라 달라질 수 있다

개인정보처리시스템 (예시)

- ☞ 데이터베이스를 구성·운영하는 시스템 그 자체
- ☞ 응용프로그램(Web 서버, WAS 등) 등을 데이터베이스의 개인정보를 처리할 수 있도록 구성한 때
- ☞ 개인정보의 처리를 위해 파일처리시스템으로 구성한 때 등

- PC, 노트북도 데이터베이스 관련 응용프로그램이 설치·운영되어 개인정보취급자가 개인정보를 처리할 수 있도록 구성되었다면 개인정보처리시스템에 해당될 수 있다.

5. “망분리” 라 함은 외부 인터넷망을 통한 불법적인 접근과 내부정보 유출을 차단하기 위해 업무망과 외부 인터넷망을 분리하는 망 차단조치를 말한다.

- 망분리는 정보통신서비스 제공자들이 개인정보를 처리하는 과정에서의 외부와의 접점을 차단하여 외부로부터 들어오는 공격이나, 내부에서 외부로의 개인정보 유출 등을 차단하기 위한 조치를 말한다.

- 망분리는 업무망과 외부 인터넷망에 속하거나 접근하는 컴퓨터를 각 각 분리하여 두 영역이 서로 접근할 수 없도록 하는 것으로 일반적으로 다음과 같이 구분할 수 있으며 기술 발전에 따라 확대될 수 있다.
 - 물리적 망분리 : 통신망, 장비 등을 물리적으로 이원화하여 인터넷 접속이 불가능한 컴퓨터와 인터넷 접속만 가능한 컴퓨터로 분리하는 방식이다.
 - 논리적 망분리 : 물리적으로 하나의 통신망, 장비 등을 사용하지만 가상화 등의 방법으로 내부 업무영역과 인터넷 접속영역을 분리하는 방식이다.

참 고

☞ 불법적인 접근 : 인가되지 않은 자(내·외부자 모두 포함)가 사용자계정 탈취, 자료유출 등의 목적으로 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 접근하는 것을 말한다.

6. “비밀번호”라 함은 이용자 및 개인정보취급자 등이 시스템 또는 정보통신망에 접속할 때 식별자와 함께 입력하여 정당한 접속 권한을 가진 자라는 것을 식별할 수 있도록 시스템에 전달해야 하는 고유의 문자열로서 타인에게 공개되지 않는 정보를 말한다.

- 식별자는 정보주체 식별을 위한 목적으로 사용되는 ID, 사용자 이름, 사용자 계정명 등을 말한다.
- 문자열은 영대문자(A~Z), 영소문자(a~z), 숫자(0~9), 특수문자(~, !, @ 등)을 말한다.
- 타인에게 공개되지 않은 정보의 의미는 타인이 비밀번호를 파악할 수 있도록 관리되어서는 안 된다는 것이다. 이는 본인 이외의 내부직원 또는 비인가자나 공격자 등이 개인정보처리시스템 등에 접속하여 개인정보를 유출하는 등 불법행위가 가능하기 때문이다.

7. “접속기록”이라 함은 이용자 또는 개인정보취급자 등이 개인정보처리시스템에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적으로 기록한 것을 말한다.

- 접속기록은 이용자와 개인정보취급자 등의 접속기록을 모두 포함한다.
- 식별자는 개인정보처리시스템에 접속한 자를 식별할 수 있도록 부여된 ID 등을 말한다.
- 접속일시는 개인정보처리시스템에 접속한 시점 또는 업무를 수행한 시점(년-월-일, 시:분:초)을 말한다.
- 접속지를 알 수 있는 정보는 개인정보처리시스템에 접속한 자의 컴퓨터 또는 서버의 IP 주소 등을 말한다.

- 수행업무는 이용자 또는 개인정보취급자가 개인정보처리시스템을 이용하여 수행한 업무를 알 수 있는 정보를 말한다.
- 이용자 측면에서는 자신의 개인정보 조회, 수정, 탈퇴 등을 한 내용을 알 수 있는 정보를 말한다.
- 개인정보취급자 측면에서는 개인정보처리시스템에서 처리(개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위)한 내용을 알 수 있는 정보를 말한다.
- 전자적으로 기록한 것이란 수기로 작성한 문서가 아니라 개인정보처리시스템의 로그(Log) 파일 또는 로그관리시스템 등에 전자적으로 기록한 것을 말한다.

8. “바이오정보”라 함은 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보로서 그로부터 가공되거나 생성된 정보를 포함한다.

- 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 음성, 필적 등의 바이오정보는 각 개인마다 고유의 특징을 갖고 있어 개인을 식별하는 정보로 사용되며, 이러한 바이오정보는 신체적 특징과 행동적 특징을 기반으로 생성된 정보로 구분할 수 있다.
- 신체적 특징 : 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 망막, 손 모양, 손가락 모양, 열상 등
- 행동적 특징 : 필적, 키보드 타이핑, 입술 움직임, 걸음걸이 등
- 또한, 바이오정보는 사람의 신체적 또는 행동적 특징을 입력장치를 통해 최초로 수집되어 가공되지 않은 ‘원본정보’와 그 중 특정 알고리즘을 통해 특징만을 추출하여 생성된 ‘특징정보’로 구분하기도 한다.
- ‘개인을 식별할 수 있는’의 의미는 특정 개인을 다른 사람과 구별할 수 있다는 것(Identification)이다. 또한, 바이오정보는 개인에 따라 고유의 특성을 가지므로 개인을 특정지어 본인임을 인증(Authentication)하는 수단 등으로 활용되고 있다.

9. “P2P(Peer to Peer)”라 함은 정보통신망을 통해 서버의 도움 없이 개인과 개인이 직접 연결되어 파일을 공유하는 것을 말한다.

- P2P는 서버 등의 중간매개자 없이 정보 제공자(개인)와 정보 수신자(개인)가 직접 연결되어 각 개인이 가지고 있는 파일 등을 공유하는 것을 말한다.(개인↔개인)
- 정보 제공자 및 정보 수신자 모두가 동시에 접속하지 않고서도 정보 제공자가 어떠한 파일을 공유하면 정보 수신자가 그 파일을 내려 받을 수 있는 형태를 말한다.
- 개인이 인터넷 상에서 정보 검색 등을 통해 파일을 찾는 방식(개인↔서버)과는 다른 개념이다.

10. “공유설정”이라 함은 컴퓨터 소유자의 파일을 타인이 조회·변경·복사 등을 할 수 있도록 설정하는 것을 말한다.

- 공유설정은 컴퓨터 소유자의 파일, 폴더 등을 타인이 접근하여 조회, 변경, 복사 등을 할 수 있도록 권한을 설정하는 것을 말한다.

11. “보안서버”라 함은 정보통신망에서 송·수신하는 정보를 암호화하여 전송하는 웹서버를 말한다.

- 보안서버는 정보통신망에서 송·수신하는 정보를 암호화하는 기능을 말한다.(이용자 PC↔(암호화 통신)↔개인정보처리시스템 등)
- 보안서버는 일반적으로 서버기반 시스템의 유효성을 증명하여 보안 인증서를 설치하거나 암호화 소프트웨어를 설치하여 암호 통신 기능을 제공한다. 주요 보안 프로토콜에는 SSL/TLS, SHTTP, PCT 및 IPSec 등이 있다.

12. “인증정보”라 함은 개인정보처리시스템 또는 정보통신망을 관리하는 시스템 등이 요구한 식별자의 신원을 검증하는데 사용되는 정보를 말한다.

- ‘시스템 등이 요구한 식별자’는 해당 시스템에 접속하여 업무를 수행하기 위해서 시스템에게 알려주어야 하는 ID 등의 정보로서, 시스템에 등록 시 이용자가 선택하거나 계정(또는 권한) 관리자가 부여한 고유한 문자열이다.
- ‘신원을 검증하는데 사용되는 정보’는 해당 시스템에서 업무를 수행할 수 있는 정당한 식별자임을 증명하기 위하여 식별자와 연계된 정보로서 비밀번호, 바이오정보, 전자서명값 등이 있다.

13. “모바일 기기”란 스마트폰, 태블릿PC 등 무선망을 이용할 수 있는 휴대용 기기를 말한다.

- 모바일 기기는 손에 들거나 몸에 간편하게 지니고 다닐 수 있는 스마트폰, 태블릿PC 등 무선망(이동통신망, 와이파이(Wi-Fi) 등)을 이용할 수 있는 휴대용 기기를 말한다.

14. “보조저장매체”란 이동형 하드디스크(HDD), USB메모리, CD(Compact Disk) 등 자료를 저장할 수 있는 매체로서 개인정보처리시스템 또는 개인용 컴퓨터 등과 쉽게 분리·접속할 수 있는 저장매체를 말한다.

- 보조저장매체에는 이동형 하드디스크, USB메모리, CD, SD메모리카드 등은 물론 경우에 따라 스마트폰도 포함될 수 있다.

참 고

이 기준에서 정의되지 않은 용어 정의는 통상적인 IT용어 정의와 같다.

제 3 조

내부관리계획의 수립·시행

제3조(내부관리계획의 수립·시행) ① 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보보호 조직을 구성·운영하여야 한다.

1. 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한 사항
2. 개인정보관리책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
3. 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
4. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
5. 개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 수탁자에 대한 관리 및 감독에 관한 사항
6. 개인정보의 분실·도난·누출·변조·훼손 등이 발생한 경우의 대응절차 및 방법에 관한 사항
7. 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보관리책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 필요한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

1. 교육목적 및 대상
2. 교육 내용
3. 교육 일정 및 방법

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 대한 세부 계획, 제4조부터 제8조까지의 보호조치 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다.

해설

① 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보보호 조직을 구성·운영하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보를 안전하게 처리하기 위하여 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보보호 조직을 구성하고 운영하여야 한다.

1. 개인정보 보호책임자의 자격요건 및 지정에 관한 사항
2. 개인정보 보호책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
3. 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
4. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
5. 개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 수탁자 관리 및 감독에 관한 사항
6. 개인정보의 분실·도난·유출·변조·훼손 등이 발생한 때의 대응절차 및 방법에 관한 사항
7. 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

참 고

☞ 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항으로는 정보통신서비스 제공자등의 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려하도록 한다.

- 개인정보보호 조직은 인사명령, 업무분장, 내부관리계획 등에 명시하도록 하며 해당 인력의 역량 및 요건 등 적정성에 관한 사항 등을 추가적으로 정할 수 있다.

1. 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한 사항

- 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리하기 위하여 개인정보 보호책임자를 인사명령 등을 통해 공식적으로 지정하여야 한다.
- 책임 있는 의사결정을 할 수 있는 임원, 개인정보의 처리에 대해 실질적 권한을 가지는 부서의 장 등을 개인정보 보호책임자로 지정할 수 있다.
- 정보통신서비스 제공자등은 스스로의 환경을 고려하여 다음의 법률에서 정하는 자격요건을 충족한 자를 개인정보 보호책임자로 지정하여야 하며, 이에 관한 사항을 내부관리계획에 포함하여야 한다.

정보통신망법

제27조(개인정보 보호책임자의 지정) ① 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리하기 위하여 개인정보 보호책임자를 지정하여야 한다. 다만, 종업원 수, 이용자 수 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 정보통신서비스 제공자등의 경우에는 지정하지 아니할 수 있다.

② 제1항 단서에 따른 정보통신서비스 제공자등이 개인정보 보호책임자를 지정하지 아니하는 경우에는 그 사업주 또는 대표자가 개인정보 보호책임자가 된다.

③ 개인정보 보호책임자의 자격요건과 그 밖의 지정에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

정보통신망법 시행령

제13조(개인정보 보호책임자의 자격요건 등) ① 정보통신서비스 제공자와 그로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 "정보통신서비스 제공자등"이라 한다)가 법 제27조제1항 본문에 따라 지정하는 개인정보 보호책임자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 지위에 있는 자로 하여야 한다.

1. 임원
2. 개인정보와 관련하여 이용자의 고충처리를 담당하는 부서의 장

② 법 제27조제1항 단서에서 "대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 정보통신서비스 제공자등"이란 상시 종업원 수가 5명 미만인 정보통신서비스 제공자등을 말한다. 다만, 인터넷으로 정보통신서비스를 제공하는 것을 주된 업으로 하는 정보통신서비스 제공자등의 경우에는 상시 종업원 수가 5명 미만으로서 전년도 말 기준으로 직전 3개월간의 일일평균이용자가 1천명 이하인 자를 말한다.

참 고

- ☞ 개인정보 보호책임자(CPO)와 법 제45조의3에서 정하고 있는 정보보호 최고책임자(CISO)는 동일인으로 지정할 수 있다.
 - * 이 경우 법률에서 정하는 자격요건을 모두 충족한 자로 지정
- ☞ 개인정보 보호책임자(CPO)와 정보보호 최고책임자(CISO)를 별도로 지정할 수 있다.
 - * 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관하여 상호간의 명확한 업무분장 필요

2. 개인정보관리책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항

- 개인정보 보호책임자는 정보통신서비스 제공자등의 개인정보보호에 관한 업무를 총괄하여야 한다.
- 개인정보보호 관련 계획 수립·시행, 처리 실태 조사 및 개선, 이용자 고충 처리, 내부통제시스템 구축 등의 역할을 한다.
- 개인정보 처리 실태 등에 대하여 조사하거나 관계 당사자로부터 보고를 받을 수 있으며, 필요하면 정보통신서비스 제공자등의 사업주 또는 대표자에게 조사결과 및 개선조치를 보고하는 등 개인정보보호 업무에 관하여 책임질 수 있어야 한다.

개인정보 보호책임자의 역할 및 책임 (예시)

- ☞ 개인정보보호 관련 계획 수립 및 시행
- ☞ 개인정보 처리 실태 및 관행의 정기적인 조사 및 개선
- ☞ 개인정보 처리와 관련한 불만의 처리 및 피해 구제
- ☞ 개인정보 유출 및 오·남용 방지를 위한 내부통제시스템의 구축
- ☞ 개인정보보호 교육 계획 수립 및 시행
- ☞ 그 밖에 개인정보의 적절한 처리를 위하여 필요한 사항 등

- 개인정보취급자는 정보통신서비스 제공자의 지휘·감독을 받아 이용자의 개인정보를 처리(개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위)하는 역할을 한다.

개인정보취급자의 역할 및 책임 (예시)

- ☞ 내부관리계획 등 각종 규정, 지침 등 준수
- ☞ 개인정보처리시스템의 안전한 운영 및 관리
- ☞ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 이행
- ☞ 개인정보보호 교육 참석
- ☞ 개인정보 침해사고 발생 시 대응 및 보고
- ☞ 개인정보 처리 현황, 처리 체계 등의 점검 및 보고 등

- 정보통신서비스 제공자등은 스스로의 환경에 맞도록 개인정보 보호책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항을 내부관리계획에 포함하여야 한다.

정보통신망법

제27조(개인정보 보호책임자의 지정) ④ 개인정보 보호책임자는 개인정보 보호와 관련하여 이 법 및 다른 관계 법령의 위반 사실을 알게 된 경우에는 즉시 개선조치를 하여야 하며, 필요하면 소속 정보통신서비스 제공자등의 사업주 또는 대표자에게 개선조치를 보고하여야 한다. 다만, 제2항에 따라 사업주 또는 대표자가 개인정보 보호책임자가 되는 경우에는 개선조치 보고에 대한 사항을 적용하지 아니한다.

제64조의3(과징금의 부과 등) ① (생략)

(생략)

5의2. 제25조제4항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 관리·감독 또는 교육을 소홀히 하여 수탁자가 제4장의 규정을 위반한 경우

6. 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 경우로서 제28조제1항 제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 조치를 하지 아니한 경우

제69조의2(고발) ① 방송통신위원회는 제64조의3제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있다고 인정하는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등을 검찰 등 수사기관에 고발할 수 있다.

② 방송통신위원회는 개인정보 보호와 관련하여 이 법을 위반한 정보통신서비스 제공자등에게 책임이 있는 자(대표자 및 책임있는 임원을 포함한다)를 징계할 것을 권고할 수 있다. 이 경우 권고를 받은 사람은 이를 존중하여야 하며 그 결과를 방송통신위원회에 통보하여야 한다.

3. 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항

- 정보통신서비스 제공자들은 스스로의 환경을 고려하여 내부관리계획의 수립에 관한 사항을 마련하여야 한다.
- 내부관리계획은 조직(회사) 전체를 대상으로 마련
- 이 기준에서 정하는 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항은 모두 포함

참 고

- ☞ 내부관리계획의 문서 제목은 가급적 “내부관리계획”이라는 용어를 사용하는 것이 바람직하나, 정보통신서비스 제공자들의 내부 방침에 따라 다른 용어를 사용 할 수 있다.
- ☞ 다른 용어를 사용할 때에도 이 기준에 관한 사항을 이행하여야 한다.

- 법률 또는 이 기준에서 규정하는 내용만을 그대로 반영하는 것이 아니라, 스스로의 환경에 맞는 내부관리계획을 수립

참 고

- ☞ 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려

- 내부관리계획을 구체적으로 수립하고, 이를 기초로 세부 지침, 절차, 가이드, 안내서 등을 추가적으로 수립 등
- 정보통신서비스 제공자들은 스스로의 환경을 고려하여 수립한 내부관리계획의 승인에 관한 사항을 다음과 같이 마련하여야 한다.
- 내부관리계획은 전사적인 계획 내에서 시행될 수 있도록 사업주 또는 대표자에게 내부결재 등의 승인을 득함
- 사내 게시판 게시, 교육 등의 방법으로서 모든 임직원 및 관련자에게 전파

참 고

- ☞ 예시 : ‘내부관리계획은 ○○회사 CEO의 승인을 거쳐 ○○회사 전 임직원에게 공표한다.’

- 개인정보 처리 방법 및 환경 등의 변화로 인하여 내부관리계획에 중요한 변경이 있을 때에는 변경 사항을 즉시 반영하고 내부관리계획을 승인
- 내부관리계획 수정·변경 시 내용 및 시행 시기 등 그 이력의 관리 등

4. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항

- 정보통신서비스 제공자들은 이 기준에서 정하는 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항은 모두 이행하여야 한다.

참 고

☞ 제3조(내부관리계획의 수립·시행)부터 제9조(출력·복사시 보호조치)까지

- 내부관리계획의 적정성과 실효성을 보장하기 위하여 내부관리계획에 따른 기술적·관리적 및 물리적 보호조치의 이행 여부의 점검·관리에 관한 사항을 포함하여야 한다.
- “○○년 개인정보 보호조치 이행 점검 계획(안)” 등과 같은 형태로 수립할 수 있으며, 점검 대상, 점검 항목 및 방법 등을 포함하도록 한다.

이행 점검 (예시)

- ☞ 점검 대상 및 시기
- ☞ 점검 조직 및 인력
- ☞ 점검 항목 및 내용
- ☞ 점검 방법 및 절차
- ☞ 점검 결과 기록 및 보관
- ☞ 점검 결과 후속조치(개선, 보고) 등

- 이행 점검은 사내 독립성이 보장되는 부서(감사팀 등), 관련 부서(개인정보 보호팀) 또는 개인정보보호 전문업체 등에서 수행할 수도 있다.
- 이행 점검은 개인정보취급자가 적절하게 개인정보 보호조치를 이행하고 있는지 여부 등을 파악할 수 있도록 정기적으로(최소 연 1회 권고) 점검하도록 한다.
- 이행 점검 결과는 “○○년 개인정보 보호조치 이행 점검 결과” 등과 같은 형태로 작성할 수 있으며, 필요하면 사업주 또는 대표자에게 점검결과 및 개선조치를 보고할 수 있다.

5. 개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 수탁자에 대한 관리 및 감독에 관한 사항

- 정보통신서비스 제공자들은 수탁자가 개인정보의 안전성 확보를 위해 이 기준을 준수하도록 하는 등 수탁자를 관리·감독하여야 한다.

수탁자 관리 및 감독 (예시)

- ☞ 관리·감독 대상 및 시기
- ☞ 관리·감독 항목 및 내용
- ☞ 관리·감독 방법 및 절차
- ☞ 관리·감독 결과 기록 및 보관
- ☞ 관리·감독 결과 후속조치(개선, 보고) 등

참 고

- ☞ 사업자 선정부터 사업 종료 시까지 전 과정에 걸쳐 안전성 확보를 위한 보호조치 사항 포함
 - * 제안요청서, 계약서 등에 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항을 명시하고, 이에 대한 이행여부를 분기별 또는 반기별로 주기적 관리·감독 및 확인

정보통신방법

제25조(개인정보의 처리위탁) ④ 정보통신서비스 제공자들은 수탁자가 이 장의 규정을 위반하지 아니하도록 관리·감독 및 교육하여야 한다.

6. 개인정보의 분실·도난·유출·변조·훼손 등이 발생한 경우의 대응절차 및 방법에 관한 사항

- 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손 등(이하 ‘유출’)이 발생한 때에는 신속한 대응 조치를 통해 개인정보의 추가 유출을 막고, 유출로 인한 이용자 피해를 최소화하기 위한 대응절차 및 그 방법에 관한 사항을 포함하여야 한다.
 - 개인정보 유출 신속대응체계 구축 : 개인정보 유출 사실을 알게 된 때에는 개인정보 보호책임자는 즉시 사업주 또는 대표자에게 보고하고 개인정보보호·정보보호 부서를 중심으로 「개인정보 유출 신속대응팀」을 구성하여, 추가 유출 및 이용자 피해발생 방지를 위한 조치를 강구하여야 한다.
 - 유출 원인 파악 및 추가 유출 방지 조치 : 개인정보 유출 원인을 파악한 후 추가 유출 방지를 위해 유출 원인별 보호조치를 실시하여야 한다.
 - 개인정보 유출 신고 및 통지
(신고) 개인정보의 유출 사실을 알게 된 때에는 즉시(24시간 이내) 개인정보 유출 사실을 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다.

참 고

- ☞ 개인정보 유출로 인한 피해를 막기 위해서는 해커 등 개인정보 유출자 검거를 위해 경찰청 사이버 안전국에 범인 검거를 위한 수사를 요청하고 유출된 개인정보 회수를 위한 조치 실시
- ☞ 인터넷 상 침해사고가 발생하면 과학기술정보통신부 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여 침해사고 원인분석 및 취약점 보완조치 등을 실시

(통지) 유출된 개인정보로 인하여 추가적인 피해가 발생하지 않도록 개인정보 유출 사실을 알게 된 후 즉시(24시간 이내) 해당 이용자에게 개인정보 유출 사실을 통지하여야 한다.

- 이용자 피해구제 및 재발방지 대책 마련 : 이용자 피해구제 방법을 안내하고 유사 사고의 재발방지를 위한 대책을 마련하여야 한다.

참 고

☞ 방송통신위원회·한국인터넷진흥원이 운영하는 온라인 개인정보보호 포털(<https://www.i-privacy.kr>)에서 제공하는 '정보통신서비스 제공자들을 위한 개인정보 유출 대응 매뉴얼'을 활용할 수 있다.

7. 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

- 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 안전성 확보를 위하여 필요한 개인정보 보호조치에 관한 사항을 추가적으로 포함하여야 한다.
- 정보통신서비스 제공자들은 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려하도록 한다.

그 밖에 개인정보 보호조치 (예시)

- ☞ 개인정보보호 관리체계(PIMS) 등 개인정보보호 관련 인증 획득
- ☞ 개인정보보호 컨설팅
- ☞ 위험관리(자산식별, 위험평가, 대책마련, 사후관리)
- ☞ 개인정보처리시스템 설계, 개발, 운영 보안
- ☞ 보안장비 및 보안솔루션 도입 및 운영, 형상운영 관리 및 기록
- ☞ 개인정보보호 예산 및 인력의 적정수준 반영
- ☞ 개인정보보호 관련 지침, 규정 등 수립 및 시행
- ☞ 개인정보 파기 절차 수립 및 시행 등

② 정보통신서비스 제공자들은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보관리책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 필요한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

1. 교육목적 및 대상
2. 교육 내용
3. 교육 일정 및 방법

- 정보통신서비스 제공자들은 개인정보의 안전한 처리를 위하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보 취급자에게 최소 연1회 이상 필요한 교육을 실시하여야 한다.

- 개인정보보호 교육의 구체적인 사항은 교육 목적 및 대상, 교육 내용(프로그램 등), 교육 일정 및 방법 등을 포함하도록 한다. 내부관리계획 등에 규정하거나 “○○년 개인정보보호 교육 계획(안)” 등과 같은 형태로 수립할 수 있다.
- 교육 내용은 개인정보 보호책임자 그리고 개인정보취급자의 지위·직책, 담당 업무의 내용, 업무 숙련도 등에 따라 각기 다르게 할 필요가 있다. 해당 업무를 수행하기 위한 분야별 전문기술 교육뿐만 아니라 개인정보보호 관련 법률 및 제도, 내부관리계획 등 필히 알고 있어야 하는 사항을 포함하여 교육을 실시하도록 한다.

교육 내용 (예시)

- ☞ 개인정보 보호의 중요성
- ☞ 개인정보 내부관리계획 등 규정, 지침의 제·개정 등에 따른 사항
- ☞ 개인정보처리시스템의 안전한 운영·사용법(하드웨어, 소프트웨어 등)
- ☞ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준
- ☞ 개인정보 처리업무 위·수탁시 보호조치
- ☞ 개인정보 보호업무의 절차, 책임, 방법
- ☞ 개인정보 처리 절차별 준수사항 및 금지사항
- ☞ 개인정보 유·노출 및 침해신고 등에 따른 사실 확인 및 보고, 피해구제 절차 등

- 교육 방법에는 사내교육, 외부교육, 위탁교육 등 여러 종류가 있을 수 있으며, 조직의 여건 및 환경을 고려하여 집체 교육, 온라인 교육 등 다양한 방법을 활용할 수 있다.

참 고

- ☞ 방송통신위원회·한국인터넷진흥원이 운영하는 온라인 개인정보보호 포털(<https://www.i-privacy.kr>)에서 제공하는 온라인 및 현장 교육 프로그램, 교육 자료 그리고 전문강사단 등을 활용할 수 있다.

- 교육 실시 결과는 “○○년 개인정보보호 교육 결과” 등과 같은 형태로 작성할 수 있으며, 교육 일시·내용·참석자 등을 확인할 수 있는 정보를 전자적으로 기록하거나 수기로 작성하여야 한다.

참 고

- ☞ 교육 결과의 세부 실적은 정보통신서비스 제공자들이 실시한 개인정보보호 관련 사내교육, 외부교육, 위탁교육 등에서 교육 과정별 수료증 등을 발급·보관함으로써 관리할 수 있다.
- ☞ 교육 참석자를 확인할 수 있는 정보로는 해당 교육 시간에 교육장소에 출입한 기록(태그 등), 교육 참석자 명단에 수기로 서명한 자료 등을 활용할 수 있다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 대한 세부 계획, 제4조부터 제8조까지의 보호조치 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 안전한 처리를 위하여 보호조치 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함하는 내부관리계획을 수립하여야 한다.

- 제1항제4호(개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항)에 따라 이 기준에서 정하는 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항은 모두 포함되어야 한다.

참 고

- ☞ 제3조 : 개인정보 보호책임자의 지정 등 개인정보보호 조직의 구성·운영에 관한 사항, 개인정보취급자 등 대상 정기적인 교육, 그 밖에 필요한 사항 등
- ☞ 제4조 : 접근권한 부여·변경·말소, 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지 등
- ☞ 제5조 : 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록 보존·관리 및 확인·감독 등
- ☞ 제6조 : 비밀번호 등 암호화 저장, 개인정보 등 암호화 송·수신 등
- ☞ 제7조 : 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 보안 프로그램 설치·운영 등
- ☞ 제8조 : 개인정보의 물리적 보관 장소에 출입통제 등
- ☞ 제9조 : 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위한 보호조치 등

- 이 기준 제1조제2항에 따라 정보통신서비스 제공자등이 스스로 정하는 ‘개인정보 보호조치 기준’에 관한 사항도 포함되어야 한다.

개인정보 내부관리계획 목차 (예시)

- ☞ 제1조 총칙
 - * 목적
 - * 용어정의
 - * 적용범위
- ☞ 제2조 내부관리계획의 수립 및 시행
 - * 내부관리계획의 수립 및 승인
 - * 내부관리계획의 공표
- ☞ 제3조 개인정보보호 조직 구성 및 운영
 - * 개인정보 보호책임자의 지정
 - * 개인정보 보호책임자의 역할 및 책임
 - * 개인정보취급자의 역할 및 책임
- ☞ 제4조 개인정보보호 교육

개인정보 내부관리계획 목차 (예시)

- * 개인정보 보호책임자의 교육
- * 개인정보취급자의 교육
- ☞ 제5조 기술적·관리적 및 물리적 보호조치
 - * 접근통제
 - * 접속기록의 위변조방지
 - * 개인정보의 암호화
 - * 악성프로그램 방지
 - * 물리적 접근 방지
 - * 출력·복사시 보호조치
 - * 개인정보 표시 제한 보호조치
- ☞ 제6조 관리 및 감독
 - * 기술적·관리적 및 물리적 보호조치 이행 점검
 - * 수탁자 관리 및 감독
- ☞ 제7조 개인정보 침해사고 대응절차 및 방법
- ☞ 제8조 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

- 내부관리계획은 전사적인 계획 내에서 개인정보가 관리될 수 있도록 사업주 또는 대표자에게 내부결재 등의 승인을 받아 모든 임직원 및 관련자에게 알리고 이를 준수할 수 있도록 하여야 한다.

참 고

- ☞ 개인정보 처리방침을 내부관리계획으로 사용할 수 없다.
- * 개인정보 처리방침: 개인정보 처리에 관한 사항을 이용자에게 홈페이지 등으로 공개(근거: 법 제27조의2(개인정보 처리방침의 공개))
- * 개인정보 내부관리계획: 개인정보를 안전하게 처리하기 위한 조직(회사) 전체 대상(근거: 법 제28조(개인정보의 보호조치))

- 정보통신서비스 제공자등은 제3항에 따라(이 기준 제1조제2항에 따른 ‘개인정보 보호조치 기준’을 포함한다.) 수립한 내부관리계획을 시행하여야 한다.

참 고

- ☞ 내부관리계획이 적절하게 시행되기 위해서는 개인정보 보호책임자가 정기적으로 내부관리계획의 이행 상태를 점검·관리하고, 그 결과에 따라 적절한 조치를 취하여야 한다.
- * 중대한 영향을 초래하거나 해를 끼칠 수 있는 사안 등에 대해서는 사업주 또는 대표자에게 보고 후, 의사결정 절차를 통하여 적절한 대책을 마련하여야 한다.

제 4 조

접근통제

- 제4조(접근통제)** ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.
- ② 정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.
- ③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.
- ④ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.
- ⑤ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음 각 호의 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.
1. 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 허가받지 않은 접근을 제한
 2. 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지
- ⑥ 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다.
- ⑦ 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 안전한 비밀번호를 이용할 수 있도록 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이행한다.
- ⑧ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자를 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함하는 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이를 적용·운영하여야 한다.
1. 영문, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성
 2. 연속적인 숫자나 생일, 전화번호 등 추측하기 쉬운 개인정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않는 것을 권고
 3. 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경
- ⑨ 정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.
- ⑩ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 최대 접속시간 제한 등의 조치를 취하여야 한다.

해설

① 정보통신서비스 제공자들은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.

- 정보통신서비스 제공자들은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위해 필요한 최소한의 인원에게 부여하여야 한다.
 - 특히, 개인정보처리시스템의 데이터베이스(DB)에 직접 접속은 데이터베이스 운영·관리자에 한정하는 등의 보호조치를 적용할 필요성이 있다.
- 정보통신서비스 제공자들은 개인정보처리시스템에 열람, 수정, 다운로드 등 접근권한을 부여할 때에는 서비스 제공을 위해 필요한 범위에서 구체적으로 차등화 하여 부여하여야 한다.
- 여기서 말하는 접근권한은 본인 이외의 개인정보에 대한 접근권한을 의미하며, 이용자가 자신의 개인정보를 조회·수정 하는 등의 접근권한은 포함하지 않는다.

② 정보통신서비스 제공자들은 전보 또는 퇴직 등 인사이드가 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.

- 정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자가 전보 또는 퇴직, 휴직 등 인사이드가 발생하여 개인정보처리시스템에 사용자계정 등 접근권한의 변경·말소 등이 필요할 때에는 정당한 사유가 없는 한 즉시 조치하여야 한다.
- 정보통신서비스 제공자들은 불완전한 접근권한의 변경 또는 말소 조치로 인하여 정당한 권한이 없는 자가 개인정보처리시스템에 접근될 수 없도록 하여야 한다.

접근권한 변경·말소 미조치 사례 (예시)

- ☞ 다수 시스템의 접근권한 변경·말소가 필요함에도 일부 시스템의 접근권한만 변경·말소할 때
- ☞ 접근권한의 전부를 변경·말소하여야 함에도 일부만 변경·말소할 때
- ☞ 접근권한 말소가 필요한 계정을 삭제 또는 접속차단조치를 하였으나, 해당 계정의 인증값 등을 이용하여 우회 접근이 가능할 때 등

참 고

- ☞ 내부관리계획 등에 ‘개인정보취급자가 퇴직할 때에는 개인정보처리시스템에 사용자계정 등 접근권한을 지체 없이 말소한다.’ 등을 반영하여 이행할 수 있다.
- ☞ 개인정보취급자가 퇴직할 때에는 사용자계정 말소를 효과적으로 이행하기 위해서는 퇴직 점검표에 사용자계정 말소 등의 내용을 반영하여 이행 여부에 대해 확인을 받을 수도 있다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 접근권한 부여, 변경, 말소 내역을 전자적으로 기록하거나 수기로 작성한 관리대장 등에 기록하고 해당 기록을 최소 5년간 보관하여야 한다.
- 관리대장 등에는 신청자 정보, 신청 및 적용 일시, 승인자 및 발급자 정보, 신청 및 발급 사유 등의 내용이 포함되어야 하며 공식적인 절차를 통하여 관리하도록 한다.

④ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.

- 인터넷 구간 등 외부로부터 개인정보처리시스템에 접속은 원칙적으로 차단하여야 하나, 정보통신서비스 제공자등의 업무 특성 또는 필요에 의해 개인정보취급자가 노트북, 업무용 컴퓨터, 모바일 기기 등으로 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 접속이 필요할 때에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.
- 안전한 인증 수단의 적용 : 개인정보처리시스템에 사용자계정과 비밀번호를 입력하여 정당한 개인정보취급자 여부를 식별·인증하는 절차 이외에 추가적인 인증 수단의 적용을 말한다.

인증 수단 (예시)

- ☞ 인증서(PKI, Public Key Infrastructure) : 전자상거래 등에서 상대방과의 신원확인, 거래사실 증명, 문서의 위변조 여부 검증 등을 위해 사용하는 전자서명으로서 해당 전자서명을 생성한 자의 신원을 확인하는 수단
- ☞ 보안토큰 : 암호 연산장치 등으로 내부에 저장된 정보가 외부로 복사, 재생성 되지 않도록 공인인증서 등을 안전하게 보호할 수 있는 수단으로 스마트카드, USB 토큰 등이 해당
- ☞ 일회용 비밀번호(OTP, One Time Password) : 무작위로 생성되는 난수를 일회용 비밀번호로 한번 생성하고, 그 값을 한 번만 사용가능하도록 하는 방식

- 안전한 인증 수단을 적용할 때에도 보안성 강화를 위하여 VPN, 전용선 등 안전한 접속수단의 적용을 권고한다.

참 고

- ☞ 가상사설망(VPN : Virtual Private Network) : 개인정보취급자가 사업장 내의 개인정보처리시스템에 대해 원격으로 접속할 때 IPsec이나 SSL 기반의 암호 프로토콜을 사용한 터널링 기술을 통해 안전한 암호통신을 할 수 있도록 해주는 보안 시스템을 말한다.
- * IPsec(IP Security Protocol)은 인터넷 프로토콜(IP) 통신 보안을 위해 패킷에 암호화 기술이 적용된 프로토콜 집합
- * SSL(Secure Sockets Layer)은 웹 브라우저(클라이언트)와 웹 서버(서버)간에 데이터를 안전하게 주고받기 위해 암호화 기술이 적용된 보안 프로토콜
- * IPsec, SSL 등의 기술이 사용된 가상사설망을 안전하게 사용하기 위해서는, 잘 알려진 취약점(예시: Open SSL의 HeartBleed 취약점)들을 조치하고 사용 할 필요가 있다.
- ☞ 전용선 : 두 지점간에 독점적으로 사용하는 회선으로 본점과 지점간 직통으로 연결하는 회선 등을 말한다.

⑤ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음 각 호의 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.

1. 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한
2. 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지

- 정보통신서비스 제공자등은 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음과 같은 시스템 등을 스스로의 환경을 고려하여 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 적합하게 수행되도록 설치·운영하여야 한다.

참 고

- ☞ 불법적인 접근 : 인가되지 않은 자(내·외부자 모두 포함)가 사용자계정 탈취, 자료유출 등의 목적으로 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 접근하는 것을 말한다.
- ☞ 침해사고 : 해킹, 컴퓨터바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법으로 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위를 하여 발생한 사태를 말한다.(「정보통신망법」제 2조)

- 해당 시스템으로는 침입차단시스템, 침입탐지시스템, 침입방지시스템, 보안 운영체제(Secure OS), 웹방화벽, 로그분석시스템, ACL(Access Control List)을 적용한 네트워크 장비, 통합보안관제시스템 등을 활용할 수 있다. 다만, 어느 경우라도 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 모두 충족되어야 한다.

- SOHO 등 소기업은 인터넷데이터센터(IDC), 클라우드 서비스 등에서 제공하는 보안서비스(방화벽, 침입방지, 웹방화벽 등)를 활용하거나 공개용(무료) S/W를 사용하여 해당 기능을 구현한 시스템을 설치·운영할 수 있다. 다만, 공개용(무료) S/W를 사용할 때에는 적절한 보안이 이루어지는지를 사전에 점검할 필요가 있다.

참 고

- ☞ 보안제품 등을 도입할 때에는 IT보안인증사무국(<http://www.itsec.kr>)에서 제공하는 인증제품 목록(제품유형 : 개인정보보호, DB접근통제, 통합로그관리 등) 등을 활용할 수도 있다.

- 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능의 충족을 위해서는 단순히 시스템을 설치하는 것만으로는 부족하며, 신규 위협 대응 및 정책의 관리를 위하여 다음과 같은 방법 등을 활용하여 체계적으로 운영·관리하여야 한다.
- 정책 설정 운영 : 신규 위협 대응 등을 위하여 접근 제한 정책 및 유출 탐지 정책을 설정하고 지속적인 업데이트 적용 및 운영·관리

정책 설정 운영 (예시)

- ☞ 신규 취약점 또는 침해사고 발생 시 보안 업데이트 적용
- ☞ 과도하게 허용되거나 사용되지 않는 정책 등에 대하여 주기적 검토 및 조치 등

- 이상 행위 대응 : 모니터링 등을 통해 인가받지 않은 접근을 제한하거나 인가자의 비정상적인 행동에 대응

이상 행위 대응 (예시)

- ☞ 동일 IP, 해외 IP 주소에서의 과도한 또는 비정상적인 접속 시도 탐지 및 차단 조치
- ☞ 개인정보처리시스템에서 과도한 또는 비정상적인 트래픽 발생 시 탐지 및 차단 조치 등

- 로그 분석 : 로그 등의 대조 또는 분석을 통하여 이상 행위를 탐지 또는 차단

참 고

- ☞ ‘로그’는 침입차단시스템 또는 침입탐지시스템의 로그기록에 한정하지 않고 개인정보처리시스템의 접속기록, 네트워크 장비의 로그기록, 보안장비소프트웨어의 기록 등을 포함

- IP주소 등에는 IP주소, 포트 그 자체뿐만 아니라, 해당 IP주소의 행위(과도한 접속성공 및 실패, 부적절한 명령어 등 이상 행위 관련 패킷)를 포함한다.

⑥ 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자들은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다.

■ 망분리를 하여야 하는 정보통신서비스 제공자들은 다음과 같다.

- 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상(제공하는 정보통신서비스가 다수일 때에는 전체를 합산하여 적용)
- 정보통신서비스 부문 전년도(법인일 때에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상(정보통신서비스와 그 외 서비스를 함께 제공할 때에는 정보통신서비스 부문을 합산한 매출액만 적용)

참 고

☞ 위에 해당하지 아니하는 정보통신서비스 제공자들은 망분리를 적용하지 아니할 수 있으나, 보안성 강화 등을 위해서 적용을 권고한다.

■ 망분리는 다음과 같은 방법 등을 활용할 수 있으며, 세부내용은 “[부록] 정보통신서비스 제공자들을 위한 망분리 해설” 을 참고하도록 한다.

- 물리적 망분리 : 통신망, 장비 등을 물리적으로 이원화하여 인터넷 접속이 불가능한 컴퓨터와 인터넷 접속만 가능한 컴퓨터로 분리하는 방식이다.
- 논리적 망분리 : 물리적으로 하나의 통신망, 장비 등을 사용하지만 가상화 등의 방법으로 인터넷 접속이 불가능한 내부 업무영역과 인터넷 접속영역을 분리하는 방식이다.

참 고

☞ 정보통신서비스 제공자들은 스스로의 환경에 맞는 망분리를 적용하여 개인정보를 처리하는 과정에서의 외부와의 접점을 최소화함으로써 외부로부터 들어오는 공격이나 내부에서 외부로의 개인정보 유출 등을 차단하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자들이 망분리를 할 때 인터넷망으로부터 분리되어야 하는 대상은 다음과 같다.

- 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등

참 고

- ☞ 다운로드 : 개인정보처리시스템에 직접 접속하여 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 개인정보를 엑셀, 워드, 텍스트, 이미지 등의 파일형태로 저장하는 것을 말한다.

- 개인정보처리시스템에서 개인정보를 파기할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등

참 고

- ☞ 파기 : 개인정보처리시스템에 저장된 개인정보 파일, 레코드, 테이블 또는 데이터베이스(DB)를 삭제하는 것을 말한다.

- 개인정보처리시스템에 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등

참 고

- ☞ 접근권한 설정 : 개인정보처리시스템에 접근하는 개인정보취급자에게 다운로드, 파기 등의 접근권한을 설정하는 것을 말한다.

- 개인정보처리시스템에서 단순히 개인정보를 열람, 조회 등만을 할 때에는 망분리를 적용하지 아니할 수 있다.

⑦ 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 안전한 비밀번호를 이용할 수 있도록 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이행한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 안전한 비밀번호를 설정하여 이용할 수 있도록 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이를 인터넷 홈페이지 등에 적용하여야 한다.

안전한 비밀번호 이용 방안 (예시)

- ☞ (생성) 비밀번호 길이와 복잡도 설정, 계정(ID)과 비밀번호를 동일하게 생성 금지, 비밀번호 재발급 시 랜덤하게 임시 비밀번호를 발급하여 최초 로그인시 새로운 비밀번호로 변경하도록 적용 등
- ☞ (암호화) 비밀번호는 전송 시 암호화 적용, 저장 시 일방향(해쉬) 암호화 적용 등
- ☞ (변경) 비밀번호 사용 만료일 이전에 이용자에게 알려주어 변경 유도, 비밀번호 유효기간을 설정하여 강제 변경 등
- ☞ (공격 대응) 5회 이상 로그인 시도 실패 시 계정 잠금, 로그인 실패 횟수에 따라 로그인 지연시간 설정, 사전에 있는 단어 사용 금지, 비밀번호에 난수 추가(salting) 등
- ☞ (운영 관리) 일정시간 작업이 없는 로그온 세션 종료, 장기 휴면계정 계정 삭제, 비밀번호 공유 금지, 초기값(Default) 비밀번호 변경 후 사용, 로그인 시도 및 로그인 기록 유지, 비밀번호 재사용 금지 등

참 고

- ☞ 비밀번호 이외의 추가적인 인증에 사용되는 SMS 인증, 일회용 비밀번호(OTP) 등은 비밀번호 작성규칙을 적용하지 아니할 수 있다.
- ☞ 안전한 비밀번호 설정을 위해 한국인터넷진흥원(KISA)의 암호이용활성화 홈페이지(<http://seed.kisa.or.kr>)에서 제공하는 “패스워드 선택 및 이용 안내서”나 비밀번호 안전성 검증 소프트웨어 등을 활용할 수 있다.

⑧ 정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자를 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함하는 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이를 적용·운용하여야 한다.

1. 영문, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성
2. 연속적인 숫자나 생일, 전화번호 등 추측하기 쉬운 개인정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않는 것을 권고
3. 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경

■ 정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자가 안전한 비밀번호를 설정하여 이행할 수 있도록 다음의 사항을 포함하는 비밀번호 작성규칙을 수립하고 이를 개인정보처리시스템 등에 적용하여야 한다.

- 영대문자, 영소문자, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성하여야 한다.
- 연속적인 문자열이나 숫자, 생년월일, 전화번호 등 추측하기 쉬운 정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않는 것을 권고한다.
- 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경하여야 한다.

■ 비밀번호는 정당한 접속 권한을 가지지 않는 자가 추측하거나 접속을 시도하기 어렵도록 문자, 숫자 등으로 조합·구성하여야 한다.

비밀번호 작성규칙 (예시)

- ☞ 비밀번호는 문자, 숫자의 조합·구성에 따라 최소 10자리 또는 8자리 이상의 길이로 설정 (기술 발달에 따라 비밀번호의 최소 길이는 늘어날 수 있다.)
- * 최소 10자리 이상: 영대문자(A~Z, 26개), 영소문자(a~z, 26개), 숫자(0~9, 10개), 특수문자(#, [, “, < 등, 32개) 중 2종류 이상으로 조합·구성할 때
- * 최소 8자리 이상: 영대문자, 영소문자, 숫자, 특수문자 중 3종류 이상으로 구성할 때
- ☞ 비밀번호는 추측하거나 유추하기 어렵도록 설정
- * 일련번호(12345678 등), 전화번호, 잘 알려진 단어(love, happy 등), 키보드 상에서 나란히 있는 문자열(qwer 등) 등을 사용하지 않도록 한다.
- ☞ 비밀번호를 최소 6개월마다 변경하도록 변경기간을 적용하는 등 장기간 사용하지 않는다.
- * 변경시 동일한(예시: Mrp15@*1aT와 Mrp15@*1at) 비밀번호를 교대로 사용하지 않도록 한다.

- 개인정보처리시스템에 권한 없는 자의 접근을 방지하기 위하여 비밀번호 등을 일정 횟수 이상 잘못 입력할 때에는 개인정보처리시스템에 접근을 제한하는 등의 보호조치를 추가적으로 적용할 수 있다.

⑨ 정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.

■ 인터넷 홈페이지를 통한 개인정보 유·노출 방지 조치

- 정보통신서비스 제공자등은 규모, 여건 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 보호조치를 하되, 보안대책 마련, 보안 기술 마련, 운영 및 관리 측면에서의 개인정보 유·노출 방지 조치를 하여야 한다.

참 고

- ☞ 인터넷 홈페이지를 통한 개인정보 유·노출 유형
 - * 검색엔진(구글링 등) 등을 통한 개인정보 유·노출
 - * 웹 취약점을 통한 개인정보 유·노출
 - * 인터넷 게시판을 통한 개인정보 유·노출
 - * 홈페이지 설계·구현 오류로 인한 개인정보 유·노출
 - * 기타 방법을 통한 개인정보 유·노출

- (보안대책 마련) 인터넷 홈페이지 설계 시 개인정보 유·노출에 영향을 미칠 수 있는 위험요소를 분석하여 필요한 보안대책을 마련하여야 한다.

보안대책 (예시)

- ☞ 입력 데이터의 유효성을 검증
- ☞ 인증, 접근통제 등의 보호조치 적용
- ☞ 에러, 오류 상황이 처리되지 않거나 불충분하게 처리되지 않도록 구성
- ☞ 세션을 안전하게 관리하도록 구성 등

- (보안 기술 적용) 인터넷 홈페이지 개발 시 개인정보 유·노출 방지를 위한 보안 기술을 적용하여야 한다.

보안 기술 적용 (예시)

- ☞ 홈페이지 주소(URL), 소스코드, 임시 저장 페이지 등에 개인정보 사용 금지
- ☞ 홈페이지에 관리자 페이지의 주소 링크 생성 금지, 관리자 페이지 주소는 쉽게 추측하기 어렵도록 생성, 관리자 페이지 노출 금지

보안 기술 적용 (예시)

- ☞ 엑셀 파일 등 숨기기 기능에 의한 개인정보 유·노출 금지
- ☞ 시큐어 코딩(secure coding) 도입
- ☞ 취약점을 점검하고 그 결과에 따른 적절한 개선 조치
- ☞ 인증 우회(authentication bypass)에 대비하는 조치 등

참 고

- ☞ 시큐어 코딩 항목: 입력데이터 검증 및 표현(SQL 삽입 등), 보안기능(부적절한 인가 등), 시간 및 상태(종료되지 않는 반복문 등), 에러처리(오류 상황 대응 부재 등), 코드오류(해제된 자원 사용), 캡슐화(잘못된 세션에 의한 정보 노출), API 오용(취약한 API 사용 등) 등
- * 시큐어 코딩에 관한 세부 내용은 소프트웨어 개발보안 가이드(행정안전부·한국인터넷진흥원, 2017.1월) 등을 참고하도록 한다.

- (운영 및 관리) 인터넷 홈페이지 운영·관리 시 개인정보 유·노출 방지를 위한 보안대책 및 기술 적용에 따른 적정성을 검증하고 개선 조치를 하여야 한다.

운영 및 관리 (예시)

- ☞ 인터넷 홈페이지 등에 보안대책을 정기적으로 검토
- ☞ 홈페이지 게시글, 첨부파일 등에 개인정보 포함 금지, 정기적 점검 및 삭제 등의 조치
- ☞ 서비스 중단 또는 관리되지 않는 홈페이지는 전체 삭제 또는 차단 조치
- ☞ 공격패턴, 위험분석, 침투 테스트 등을 수행하고 발견되는 결함에 따른 개선 조치
- ☞ 취약점을 점검하고 그 결과에 따른 적절한 개선 조치 등

참 고

- ☞ 취약점 점검 항목: SQL Injection 취약점, CrossSiteScript 취약점, File Upload 및 Download 취약점, ZeroBoard 취약점, Directory Listing 취약점, URL 및 Parameter 변조 등
- * 취약점 점검 항목은 행정안전부, 국가사이버안전센터(NCSC), 한국인터넷진흥원(KrCERT), OWASP(오픈소스 웹보안프로젝트) 등에서 발표하는 항목을 참조하도록 한다.

- ☞ 인터넷 홈페이지의 취약점 점검 시에는 기록을 남겨 책임 추적성 확보 및 앞으로 개선조치 등에 활용할 수 있도록 할 필요가 있다.
- ☞ 인터넷 홈페이지의 취약점 점검은 정보통신서비스 제공자등의 자체인력, 보안업체 등을 활용할 수 있으며, 취약점 점검은 상용 도구, 공개용 도구, 자체 제작 도구 등을 사용할 수 있다.
- ☞ 취약점 점검과 함께 정기적으로 웹 셸 등을 점검하고 조치한다면 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지를 통해 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되는 위험성을 더욱 줄일 수 있다.
- ☞ 기술과 서비스 발전에 따라 시스템 등에 신규 취약점은 계속적으로 발생하고 있으며, 정기적인 취약점 점검 및 개선조치 등 개인정보 유출을 예방하기 위한 보호조치가 필요하다.

■ P2P 및 공유설정을 통한 개인정보 유·노출 방지 조치

- 개인정보처리시스템, 컴퓨터, 모바일 기기 등에서 P2P, 공유설정은 기본적으로 사용하지 않는 것이 원칙이나, 업무상 반드시 필요할 때에는 권한 설정 등의 조치를 통해 권한이 있는 자만 접근할 수 있도록 설정하여 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 접근 통제 등에 관한 보호조치를 하여야 한다.

P2P 및 공유설정을 통한 개인정보 유·노출 방지 조치 (예시)

- ☞ 불가피하게 공유설정 등을 할 때에는 업무용 컴퓨터에 접근권한 비밀번호를 설정하고, 사용이 완료된 후에는 공유설정을 제거
- ☞ 파일 전송이 주된 목적일 때에는 읽기 권한만을 주고 상대방이 쓰기를 할 때만 개별적으로 쓰기 권한을 설정
- ☞ P2P 프로그램, 상용 웹메일, 웹하드, 메신저, SNS 서비스 등을 통하여 고악부주의로 인한 개인정보 유·노출 방지
- ☞ WPA2(Wi-Fi Protected Access 2) 등 보안 프로토콜이 적용된 무선망 이용 등

참 고

- ☞ P2P, 웹하드 등의 사용을 제한할 때에는 단순히 사용금지 조치를 취하는 것이 아니라 시스템 상에서 해당 포트를 차단하는 등 근본적인 보호조치를 취하는 것이 필요하다.

⑩ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 최대 접속시간 제한 등의 조치를 취하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위하여 개인정보취급자가 일정시간 이상 업무처리를 하지 않을 때에는 자동으로 시스템 접속이 차단되도록 최대 접속시간 제한 등의 조치를 취하여야 한다.

- 최대 접속시간 제한 조치는 개인정보처리시스템에 접속하는 업무용 컴퓨터 등에서 해당 개인정보처리시스템에 대한 접속을 차단하는 것을 의미하며, 최대 접속시간이 경과하면 개인정보처리시스템과 연결이 완전히 차단되어 정보의 송·수신이 불가능한 상태가 되어야 한다.
- 개인정보취급자가 최대 접속시간 제한 등의 조치로 인하여 개인정보처리시스템에 대한 접속이 차단된 이후 다시 접속하고자 할 때에는 그 방법·절차가 최초의 접속 방법·절차와 동일한 수준 이상이 되어야 한다.

접속 차단 미조치 사례 (예시)

- ☞ 개인정보처리시스템에 접속 차단 등의 조치 없이 업무용 컴퓨터에 화면보호기만을 설정한 때
 - ☞ 개인정보처리시스템 등에 다시 접속 시 자동 로그인 기능을 사용한 때
 - ☞ 서버접근제어 프로그램 등을 이용하여 별도의 로그인 절차 없이 개인정보처리시스템에 접속이 가능하도록 구성하면서 해당 프로그램에 접속 차단 조치를 하지 않은 때
-

참 고

- ☞ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인, 업무특성(DB 운영·관리, 시스템 모니터링 및 유지보수 등) 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 최대 접속시간을 각각 정하여 시행할 수 있다.
 - ☞ 최대 접속시간은 최소한으로 정하여야 한다. 다만, 장시간 접속이 필요할 때에는 접속시간 등 그 기록을 보관·관리 하여야 한다.
-

제 5 조

접속기록의 위·변조방지

제5조(접속기록의 위·변조방지) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.

② 단, 제1항의 규정에도 불구하고 「전기통신사업법」 제5조의 규정에 따른 기간통신사업자의 경우에는 보존·관리해야할 최소 기간을 2년으로 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

 **해설**

① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여 개인정보 처리를 위한 업무수행과 관련이 없거나 과도한 개인정보의 조회, 정정, 다운로드, 삭제 등 비정상적인 행위를 탐지하고 적절한 대응조치를 하여야 한다.
- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 불법적인 접속 및 운영, 비정상적인 행위 등 이상 유무의 확인 등을 위해 다음의 사항 등을 포함하는 접속기록을 최소 6개월 이상 보존·관리하여야 한다.
 - 식별자 : 개인정보처리시스템에서 개인정보취급자를 식별할 수 있도록 부여된 ID 등
 - 접속일시 : 개인정보처리시스템에 접속한 시점 또는 업무를 수행한 시점(년-월-일, 시:분:초)
 - 접속지 : 개인정보처리시스템에 접속한 자의 컴퓨터 또는 서버의 IP 주소 등
 - 수행업무 : 개인정보처리시스템에서 개인정보취급자가 처리(개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위)한 내용을 알 수 있는 정보를 말한다.

접속기록 항목 (예시)

- ☞ 식별자 : A0001(개인정보취급자 식별정보)
- ☞ 접속일시 : 2012-06-03, 15:00:00
- ☞ 접속지 : 172.168.168.11
- ☞ 수행업무 : 홍길동(이용자 식별정보) 연락처 조회 등

② 단, 제1항의 규정에도 불구하고 「전기통신사업법」 제5조의 규정에 따른 기간통신사업자의 경우에는 보존·관리해야할 최소 기간을 2년으로 한다.

- 기간통신사업자일 때에는 대규모의 이용자 개인정보를 처리하고 개인정보의 유출 등으로 인한 피해 가능성이 매우 높은 특수성 등으로 인하여 기간통신사업자일 때에는 최소 2년 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.

전기통신사업법

제5조(전기통신사업의 구분 등) ① 전기통신사업은 기간통신사업, 별정통신사업 및 부가통신사업으로 구분한다.

② 기간통신사업은 전기통신회선설비를 설치하고, 그 전기통신회선설비를 이용하여 기간통신역무를 제공하는 사업으로 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록이 위·변조되지 않도록 다음과 같은 보호조치 등을 취하여야 한다.
 - 정기적으로 접속기록 백업을 수행하여 개인정보처리시스템 이외의 별도의 물리적인 저장장치에 보관
 - 접속기록을 수정 가능한 매체(하드디스크, 자기 테이프 등)에 백업할 때에는 위·변조 여부를 확인할 수 있는 정보를 별도의 장비에 보관·관리
 - 다양한 접속기록 위·변조 방지 기술의 적용 등

제 6 조

개인정보의 암호화 ,

제6조(개인정보의 암호화) ① 정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.

1. 주민등록번호
2. 여권번호
3. 운전면허번호
4. 외국인등록번호
5. 신용카드번호
6. 계좌번호
7. 바이오정보

③ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다. 보안서버는 다음 각 호 중 하나의 기능을 갖추어야 한다.

1. 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능
2. 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능

④ 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.

 **해설**

① 정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 이용자 및 개인정보취급자 등의 비밀번호가 노출 또는 위변조되지 않도록 개인정보처리시스템, 업무용 컴퓨터, 보조저장매체 등에 일방향 암호화(해쉬함수 적용)하여 저장하여야 한다.

- 일방향 암호화는 개인정보취급자 및 이용자 등이 입력한 비밀번호를 평문 형태가 아닌 해쉬함수를 통해 얻은 결과 값으로 시스템에 저장하는 것을 말한다. 입력한 비밀번호와 시스템에 저장된 비밀번호를 비교하여 인증된 사용자임을 확인한다.

참 고

☞ 정보통신서비스 제공자들은 이용자가 비밀번호의 분실 등을 이유로 재발급을 원할 때에는 정당한 이용자 여부를 확인 가능한 수단(SMS, 이메일 등)을 활용하여 임시 비밀번호를 부여하고 이용자가 확인 후 사이트에 접속하여 비밀번호를 변경하여 사용하도록 한다.

- 비밀번호를 암호화 할 때에는 국내·외 암호 연구 관련 기관에서 사용 권고하는 안전한 암호 알고리즘으로 암호화하여 저장하도록 한다.

사용 권고하는 일방향 암호 알고리즘 (예시)

미국(NIST)	일본(CRYPTREC)	유럽(ECRYPT)	국내
SHA-224/256/384/512	SHA-256/384/512	SHA-224/256/384/512 Whirlpool	SHA-224/256/384/512

☞ 국내·외 암호 연구 관련 기관에서 대표적으로 다루어지는 권고 암호 알고리즘만 표시('16.9월 기준)

* MD5, SHA-1 등은 보안강도 등이 낮아 사용하지 않도록 하여야 한다.

☞ 처리속도 등 기술발전에 따라 사용 권고 암호 알고리즘은 달라질 수 있으므로, 암호화 적용 시 국내·외 암호 관련 연구기관에서 제시하는 최신 정보 확인 필요

☞ 국내의 암호 연구 관련 기관은 한국인터넷진흥원(KISA)의 암호이용활성화 홈페이지(<http://seed.kisa.or.kr>)의 “암호 표준화 및 유관기관”에서도 확인 가능

■ 비밀번호 무작위 대입공격(Brute Force), 레인보우 테이블 공격 등을 대응하기 위하여 난수 추가(salting) 등을 권고한다.

② 정보통신서비스 제공자들은 다음 각 호의 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.

1. 주민등록번호
2. 여권번호
3. 운전면허번호
4. 외국인등록번호
5. 신용카드번호
6. 계좌번호
7. 바이오정보

■ 주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호, 신용카드번호, 계좌번호, 바이오정보는 국내 및 미국, 일본, 유럽 등의 국외 암호 연구 관련 기관에서 사용 권고하는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 한다.

- 주민등록번호는 다음에 해당할 때를 제외하고는 수집·이용할 수 없다.

참 고

제23조의2(주민등록번호의 사용 제한) ① 정보통신서비스 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다.

1. 제23조의3에 따라 본인확인기관으로 지정받은 경우
2. 법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우
3. 영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우

② 제1항제2호 또는 제3호에 따라 주민등록번호를 수집·이용할 수 있는 경우에도 이용자의 주민등록번호를 사용하지 아니하고 본인을 확인하는 방법(이하 “대체수단”이라 한다)을 제공하여야 한다.

사용 권고하는 암호 알고리즘 (예시)

분류	미국(NIST)	일본(CRYPTREC)	유럽(ECRYPT)	국내
대칭키 암호 알고리즘	AES-128/192/256 3TDEA	AES-128/192/256 3TDEA Camellia-128 /192/256 MISTY1	AES-128/192/256 Blowfish KASUMI 3TDEA	SEED, HIGHT ARIA-128/192/256
공개키 암호 알고리즘 (메시지 암호·복호화)	RSA (사용 권고하는 키길이 확인 필요)	RSAES-OAEP RSAES-PKCS1	RSAES-OAEP RSAES-PKCS1 (키 길이 2048 이상)	RSAES-OAEP

- ☞ 국내외 암호 연구 관련 기관에서 대표적으로 다루어지는 권고 암호 알고리즘만 표시('16.9월 기준)
- ☞ 처리속도 등 기술발전예 따라 사용 권고 암호 알고리즘은 달라질 수 있으므로, 암호화 적용 시 국내외 암호 관련 연구기관에서 제시하는 최신 정보 확인 필요
- ☞ 국내외 암호 연구 관련 기관은 한국인터넷진흥원(KISA)의 암호이용활성화 홈페이지(<http://seed.kisa.or.kr>)의 “암호 표준화 및 유관기관”에서도 확인 가능

■ 암호화에 사용되는 암호 키는 암호화된 데이터를 복호화 할 수 있는 중요한 정보이므로 암호 키의 안전한 관리 절차 수립·시행을 권고한다.

참 고

- ☞ 암호이용활성화(<http://seed.kisa.or.kr>)에서 제공하는 “암호 키 관리 안내서” 등을 참고할 수 있다.

③ 정보통신서비스 제공자들은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다. 보안서버는 다음 각 호 중 하나의 기능을 갖추어야 한다.

1. 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능
2. 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능

■ 정보통신서비스 제공자들은 이용자의 성명, 연락처 등의 개인정보와 인증정보를 정보통신망을 통해 인터넷 구간으로 송수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 한다.

- SSL 인증서를 이용한 보안서버는 별도의 보안 프로그램 설치 없이, 웹서버에 설치된 SSL 인증서를 통해 개인정보를 암호화 전송하는 방식이다.

참 고

- ☞ SSL(Secure Sockets Layer)은 웹 브라우저와 웹 서버간에 데이터를 안전하게 주고받기 위해 암호화 기술이 적용된 보안 프로토콜이다.
- ☞ 보안서버 구축 시, 잘 알려진 취약점(예시: Open SSL의 HeartBleed 취약점 등)을 조치하여 운영할 필요가 있다.

- 응용프로그램을 이용한 보안서버는 웹서버에 접속하여 보안 프로그램을 설치하여 이를 통해 개인정보를 암호화 전송하는 방식이다.

④ 정보통신서비스 제공자들은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자들은 이용자의 개인정보를 업무용 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 다음과 같은 방법 등을 활용하여 암호화하여야 한다.

참 고

- ☞ 개인정보: 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명·주민등록번호 등에 의하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향 및 영상 등의 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없어도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있을 때에는 그 정보를 포함한다)를 말한다.

- 안전한 암호화 알고리즘이 탑재된 암호화 소프트웨어 등을 활용

- 개인정보의 저장형태가 오피스 파일 형태일 때에는 해당 프로그램에서 제공하는 암호 설정 기능을 활용

참 고

- ☞ 한컴 오피스: 파일 >> 다른 이름으로 저장하기 >> 문서 암호 설정에서 암호 설정 가능
- ☞ MS 오피스: 파일 >> 다른 이름으로 저장하기 >> 도구 >> 일반옵션에서 암호 설정 가능
- ☞ 어도비 아크로벳: 고급 >> 보안 >> 암호로 암호화 또는 인증서로 암호화

MS Windows 등 운영체제에서 제공하는 암호화 기능을 활용

참 고

- ☞ MS Windows 폴더(파일) 암호화: 암호화 폴더(파일) 선택하고 마우스 오른쪽 버튼 클릭 >> 속성 >> 일반 >> 고급에서 암호 설정 가능
- ☞ 보다 자세한 오피스, 운영체제에서의 암호기능 이용 방법은 한국인터넷진흥원(KISA)의 암호이용활성화 홈페이지(<http://seed.kisa.or.kr>)에서 제공하는 “상용 소프트웨어에서의 암호기능 이용 안내서” 등을 활용할 수 있다.

- 모바일 기기에 저장할 때에는 디바이스 암호화 기능을 활용

참 고

- ☞ 모바일 기기 분실·도난 등으로 개인정보가 유출되지 않도록 모바일 기기 제조사 및 이동통신사가 제공하는 기능을 이용한 원격 잠금, 원격 데이터 삭제 등
- ☞ MDM(Mobile Device Management) 등 모바일 단말 관리 프로그램을 설치하여 원격 잠금, 원격 데이터 삭제, 접속 통제 등을 추가적으로 할 수 있다.

- 개인정보처리시스템으로부터 개인정보 파일을 개인정보취급자의 PC에 내려 받는 경우 암호 설정이 된 상태로 내려 받는 기능을 활용

- 보조저장매체에 저장할 때에는 이용자의 개인정보를 암호화 한 후 저장하거나 암호화 기능을 제공하는 보안 USB 등을 활용 등

■ 파일 암호화에 사용되는 비밀번호 및 암호화 알고리즘은 본 해설서서 안내하는 제4조 제8항의 ‘비밀번호 작성규칙’ 과 제6조 제2항의 ‘사용 권고하는 암호 알고리즘’ 을 사용해야 한다.

제 7 조

악성프로그램 방지

제7조(악성프로그램 방지) 정보통신서비스 제공자등은 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하며, 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 보안 프로그램의 자동 업데이트 기능을 사용하거나, 또는 일 1회 이상 업데이트를 실시하여 최신의 상태로 유지
2. 악성프로그램관련 경보가 발령된 경우 또는 사용 중인 응용 프로그램이나 운영체제 소프트웨어의 제작업체에서 보안 업데이트 공지가 있는 경우, 즉시 이에 따른 업데이트를 실시

해설

정보통신서비스 제공자등은 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하며, 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템, 컴퓨터 등에 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치하여야 한다.
- 보안 프로그램은 그 목적과 기능에 따라 다양한 종류의 제품이 있으므로, 정보통신서비스 제공자등은 스스로의 환경에 맞는 보안 프로그램을 설치하도록 한다.

참 고

☞ 불법 또는 인가되지 않은 보안 프로그램 사용 시, 악성 프로그램 침투 경로로 이용되거나 보안 취약점 제거를 위한 업데이트 지원을 받지 못하여 개인정보 유출 사고 발생 가능성이 있으므로 정품 S/W만을 사용하도록 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 설치한 보안 프로그램을 적절하게 운영하여야 한다.
- 보안 프로그램 설치 후, 최신 상태의 보안 업데이트 적용
- 보안 프로그램의 정책·환경 설정 등을 통해 사내의 보안정책을 적용
- 보안 프로그램을 통해 발견되는 악성 프로그램 등 확산 방지 조치(삭제·치료, 물리적 차단·분리 등)

1. 보안 프로그램의 자동 업데이트 기능을 사용하거나, 또는 일 1회 이상 업데이트를 실시하여 최신의 상태로 유지

- 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램은 실시간 감시 등을 위해 항상 실행된 상태를 유지해야 한다.
 - 백신 소프트웨어 등 보안 프로그램은 자동 업데이트 기능을 사용하거나, 일 1회 이상 업데이트를 실시하여 최신의 상태로 유지해야 한다.
- 실시간으로 신종·변종 악성 프로그램 등이 유포됨에 따라 보안 프로그램을 최신의 업데이트 상태로 적용하여 유지해야 한다.

참 고

☞ 특히 대규모의 개인정보를 처리하거나 주민등록번호, 금융정보 등 중요도가 높은 개인정보를 처리할 때에는 키보드, 화면, 메모리해킹, 랜섬웨어 등 신종 악성 프로그램에 대해 대응 할 수 있도록 보안프로그램을 운영할 필요가 있으며, 항상 최신의 상태로 유지하여야 한다.

2. 악성프로그램관련 경보가 발령된 경우 또는 사용 중인 응용 프로그램이나 운영체제 소프트웨어의 제작업체에서 보안 업데이트 공지가 있는 경우, 즉시 이에 따른 업데이트를 실시

- 응용 프로그램이나 운영체제(OS) 보안 취약점 등을 악용하는 악성 프로그램 관련 경보가 발령되었거나, 응용 프로그램이나 운영체제 소프트웨어의 제작업체에서 보안 업데이트 공지가 있을 때에는 즉시 업데이트를 실시하여야 한다.
- 응용 프로그램이나 운영체제에 보안 업데이트를 적용할 때에는 업무 연속성이 이루어 질 수 있도록 보안 업데이트를 적용하는 것이 필요하며, 가능한 자동으로 보안 업데이트가 설정되도록 할 필요가 있다.

참 고

☞ 한컴 오피스, MS 오피스 등 개인정보 처리에 자주 이용되는 응용 프로그램은 자동업데이트 설정 시, 보안 업데이트 공지에 따른 즉시 업데이트가 용이하다.

- 개인정보처리시스템 등의 보안 업데이트 적용 일자 및 설치·변경·제거 내용 등을 기록하는 형상관리를 권고한다.
- 사이버위기 경보 단계 및 보안 업데이트 공지 여부를 지속적으로 확인하여 보안 업데이트 적용 시점 및 방법 등을 검토하고 적용하여야 한다.

참 고

☞ 한국인터넷진흥원이 운영하는 인터넷 보호나라&Krcert(<https://krcert.or.kr>)에서 제공하는 “보안공지” 등을 활용할 수 있다.

제 8 조

물리적 접근 방지

- 제8조(물리적 접근 방지) ① 정보통신서비스 제공자등은 전산실, 자료보관실 등 개인정보를 보관하고 있는 물리적 보관 장소에 대한 출입통제 절차를 수립·운영하여야 한다.
- ② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관하여야 한다.
- ③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 보조저장매체의 반출입 통제를 위한 보안대책을 마련하여야 한다.

해설

① 정보통신서비스 제공자등은 전산실, 자료보관실 등 개인정보를 보관하고 있는 물리적 보관 장소에 대한 출입통제 절차를 수립·운영하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 전산실, 자료보관실 등 개인정보를 보관하고 있는 물리적 보관 장소에 출입통제 절차를 수립·운영하여야 한다.
- 출입 요청 및 승인: 전산실, 자료보관실 등에 ‘출입 신청서’ 를 작성하여 개인정보 보호책임자 또는 전산실, 자료보관실 등 운영·관리책임자의 승인을 받아야 한다.
- 출입 기록 작성: 출입에 관한 사항을 ‘출입 관리대장’ 에 기록하고 해당 업무 관계자가 이를 확인하여야 한다.
- 출입 기록 관리: 정상·비정상적인 출입 여부, 장비 반입·반출의 적정성 등을 정기적으로 검토하여야 한다.

출입 신청서 및 관리대장 작성 (예시)

- ☞ 출입 신청서: 소속, 부서명, 신청자, 연락처, 출입일자, 입실·퇴실시간, 출입목적, 작업내역 등
- ☞ 출입 관리대장: 출입일자, 입실·퇴실시간, 출입자 정보(소속, 성명, 연락처), 출입목적, 승인부서, 입회자 정보(성명 등), 승인자 서명 등

- 이외에도 출입을 통제하는 방법으로는 물리적 접근 방지 장치(비밀번호 기반, 스마트 카드 기반, 지문 등 바이오정보 기반, CCTV·카메라 기반 출입통제 장치 등)를 설치·운영하고 출입 내역을 전자적인 매체에 기록하는 방법 등이 있다.

참 고

- ☞ 전산실은 다량의 정보시스템을 운영하기 위한 별도의 물리적인 공간으로 전기시설(UPS, 발전기 등), 공조시설(항온항습기 등), 소방시설(소화설비 등)을 갖춘 시설을 말한다.
- ☞ 자료보관실은 가입신청서 등의 문서나 DAT(Digital Audio Tape), LTO(Linear Tape Open), DLT(Digital Linear Tape), 하드디스크 등이 보관된 물리적 저장장소를 말한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체(이동형 하드디스크, USB메모리 등) 등을 금고, 잠금장치가 있는 캐비닛 등 안전한 장소에 보관하여야 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 보조저장매체의 반출입 통제를 위한 보안대책을 마련하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 USB메모리, 이동형 하드디스크 등의 보조저장매체를 통한 개인정보의 유출 등을 방지하기 위하여 개인정보가 저장·전송되는 보조저장매체의 반출입 통제를 위한 보안대책을 마련하여야 한다.

보조저장매체 반출입 통제 시 고려사항 (예시)

- ☞ 보조저장매체 보유 현황 파악 및 반출입 관리 계획
- ☞ 개인정보취급자 및 수탁자 등에 의한 개인정보 유출 가능성
- ☞ 보조저장매체의 안전한 사용 방법 및 인가되지 않은 사용의 대응조치
- ☞ USB를 PC에 연결시 바이러스 점검을 디폴트로 설정하는 등 기술적 안전조치 방안 등

제 9 조

출력·복사시 보호조치

제9조(출력·복사시 보호조치) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보의 출력시(인쇄, 화면표시, 파일생성 등) 용도를 특정하여야 하며, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 종이 인쇄물, 개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 갖추어야 한다.

해설

① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보의 출력시(인쇄, 화면표시, 파일생성 등) 용도를 특정하여야 하며, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 출력(인쇄, 화면표시, 파일생성 등) 할 때에는 다음과 같은 사항 등을 고려하여 용도를 특정하고, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등의 업무 수행 형태 및 목적, 유형, 장소 등 여건 및 환경에 따라 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 범위내에서 최소한의 개인정보를 출력

참 고

☞ 출력시 주의사항

* 오피스(엑셀 등)에서 개인정보가 숨겨진 필드 형태로 저장되지 않도록 조치

* 웹페이지 소스 보기 등을 통하여 불필요한 개인정보가 출력되지 않도록 조치 등

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 종이 인쇄물, 개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 갖추어야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 종이 인쇄물, 외부 저장매체 등 출력·복사물을 통해 개인정보의 분실·도난·유출 등을 방지하고 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등에 필요한 보호조치를 갖추어야 한다.

출력·복사물 보호조치 (예시)

☞ 출력·복사물 보호 및 관리 정책, 규정, 지침 등 마련

☞ 출력·복사물 생산·관리 대장 마련 및 기록

☞ 출력·복사물 운영·관리 부서 지정·운영

☞ 출력·복사물 외부반출 및 재생산 통제·신고·제한 등

제10조

개인정보 표시 제한 보호조치

제10조(개인정보 표시 제한 보호조치) 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보 업무처리를 목적으로 개인정보의 조회, 출력 등의 업무를 수행하는 과정에서 개인정보보호를 위하여 개인정보를 마스킹하여 표시제한 조치를 취할 수 있다.

해설

- 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보 업무처리를 목적으로 개인정보의 조회, 출력 등의 업무를 수행하는 과정에서 개인정보보호를 위하여 개인정보를 마스킹하여 표시 제한 조치를 취할 수 있다.
- 이용자의 개인정보를 다수의 개인정보처리시스템 등에서 각기 다른 방식으로 마스킹 할 때에는 다수의 개인정보처리시스템을 이용하여 개인정보취급자가 이용자 개인정보 집합을 구성할 수 있으므로 동일한 방식의 표시제한 조치가 필요하다.
- 이용자의 개인정보를 마스킹하면 개인정보 유출로 인한 2차 피해 확산을 방지할 수도 있다.

표시 제한 조치 (예시)

- ☞ 성명: 홍*동
- ☞ 연락처: 010-****-1234
- ☞ 주소: 서울시 송파구 중대로 **
- ☞ 접속지 IP: 123.123.***.123

구분	㉠시스템	㉡시스템
성명	홍길동	홍길동
연락처	010-****-5678	010-1234-****
주소	송파구 중대로 1	송파구 중대로 1

☞ 위와 같이 연락처를 다른 방식으로 마스킹 할 때 개인정보취급자가 ㉠,㉡시스템을 통하여 홍길동의 연락처가 02-1234-5678 이라는 것을 확인할 수 있으므로 동일한 방식의 표시제한 조치를 권고한다.

제11조

규제의 재검토

제11조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

해설

- 방송통신위원회는 신규 침해위험 및 기술서비스 발전 등을 고려하여 이 기준에 대하여 정기적으로 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

[부칙]

부칙<제2009-21호, 2009.8.7.>

이 고시는 2009년 8월 7일부터 시행한다. 다만, 제6조제2항 및 제4항의 경우 2010년 1월 29일부터 시행한다.

부칙<제2011-1호, 2011.1.5.>

이 고시는 2011년 1월 5일부터 시행한다.

부칙<제2012-50호, 2012.8.23.>

이 고시는 2013년 2월 18일부터 시행한다.

부칙<제2014-28호, 2014.12.30.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부칙<제2015-03호, 2015.05.19.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

3. 개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준

제정 2011. 01. 05. 방송통신위원회 고시 제2011-02호

개정 2013. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2013-23호

개정 2014. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2014-27호

개정 2015. 08. 27. 방송통신위원회 고시 제2015-18호

개정 2015. 12. 31. 방송통신위원회 고시 제2015-30호

제1조(목적) 이 고시는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제64조의3제4항, 같은 법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제69조의2제4항 및 [별표 8]에 따른 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제64조의3제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 행위를 고려하여 산정하되, 기준금액에 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 과징금을 산정한다.

제3조(기준금액) ① 기준금액은 관련 매출액에 영 [별표 8] 2.가. 1)에 따른 부과기준율을 곱한 금액으로 정한다.

② 영 제69조의2제2항 각 호의 어느 하나에 해당하여 제1항을 적용할 수 없는 경우에는 아래 표에 따라 기준금액을 정한다.

제4조(관련 매출액의 산정) ① 관련 매출액은 위반 정보통신서비스 제공자등의 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액으로 한다.

② 제1항에 따른 관련 매출액 산정시 서비스의 범위는 「전기통신사업법」 제5조를 기준으로 판단하되, 구체적인 판단에 있어서는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 서비스 제공 방식
2. 서비스 가입 방법(서비스 가입시 온라인 가입인지 오프라인 가입인지 여부 및 하나의 사업자가 수 개의 웹사이트를 운영하는 경우 독립되어 각각 별개의 가입을 요구하는지 여부 등을 의미한다)
3. 이용약관에서 규정한 서비스 범위
4. 개인정보 데이터베이스 관리 조직·인력 및 시스템 운영 방식

③ 서비스에 대한 매출액은 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위와 관련한 서비스의 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등의 과거 실적, 동종 유사 의무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.

제5조(중대성의 판단) ① 영 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리 목적의 유무, 법 제28조 제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단한다.

② 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 없으면 위반행위의 중대성을 보통 위반행위로 판단한다.

③ 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 매우 중대한 위반행위로 판단한다. 다만, 위반행위의 결과가 다음 각 호의 사항 중 모두 해당하는 경우에는 보통 위반행위로, 1개 이상 2개 이하에 해당하는 경우에는 중대한 위반행위로 감경한다.

1. 위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우
2. 위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우
3. 이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우

제6조(필수적 가중·감경) ① 위반기간을 고려하여 다음 각 호와 같이 과징금을 조정한다.

1. 단기 위반행위: 위반기간이 1년 이내인 경우는 기준금액을 유지한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 25에 해당하는 금액을 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가산한다.

② 위반횟수를 고려하여 다음 각 호와 같이 과징금을 조정한다.

1. 최초 위반행위: 위반 정보통신서비스 제공자등이 최근 3년간 법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 제1항에 따른 조정을 거친 금액에서 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 감경한다.
2. 2회 이상의 위반행위: 위반 정보통신서비스 제공자등이 최근 3년간 법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 1회 이상의 과징금 처분을 받은 경우에는 제1항에 따른 조정을 거친 금액을 유지한다.
- ③ 제2항에서 과거 위반횟수를 산정할 때에는 시정조치 명령이나 과징금 부과 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

제7조(위반기간의 산정) ① 제6조제1항에 따른 위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

② 제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 위반 정보통신서비스 제공자등의 영업·재무관련 자료, 임직원·이용자 등의 진술, 동종 유사 정보통신서비스 제공자등의 영업 및 거래실태·관행 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제8조(추가적 가중·감경) 방송통신위원회는 사업자의 위반행위 주도 여부, 조사 협력 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 [별표]에 따라 추가적으로 가중하거나 감경할 수 있다.

제9조(시정조치의 명령) 방송통신위원회는 과징금 부과와 함께 법 제64조제4항에 따라 해당 위반행위의 중지나 시정을 위하여 필요한 시정조치를 명할 수 있으며, 위반 정도가 경미하다고 판단되는 경우에는 과징금 부과를 시정조치의 명령으로 갈음할 수 있다.

제10조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 이 고시에 대하여 2014년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2015-30호, 2015.12.31.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표]

추가적 가중·감경 금액(제8조 관련)

I. 가중사유 및 비율

1. 위반 정보통신서비스 제공자등 및 그 소속 임원·종업원이 법 제64조제1항 및 제3항에 따른 물품이나 서류의 제출요구 또는 검사를 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 관련 이용자에게 허위로 진술하도록 요청한 경우 100분의 30 이내
2. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 20 이내
3. 개인정보 유출사실을 자진 신고한 경우 100분의 30 이내
4. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

II. 감경 사유 및 비율

1. 위반 정보통신서비스 제공자등이 개인정보 보호를 위해 방송통신위원회가 인정하는 인증을 받은 경우 100분의 50 이내
2. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 30 이내
3. 기타 제1호 또는 제2호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

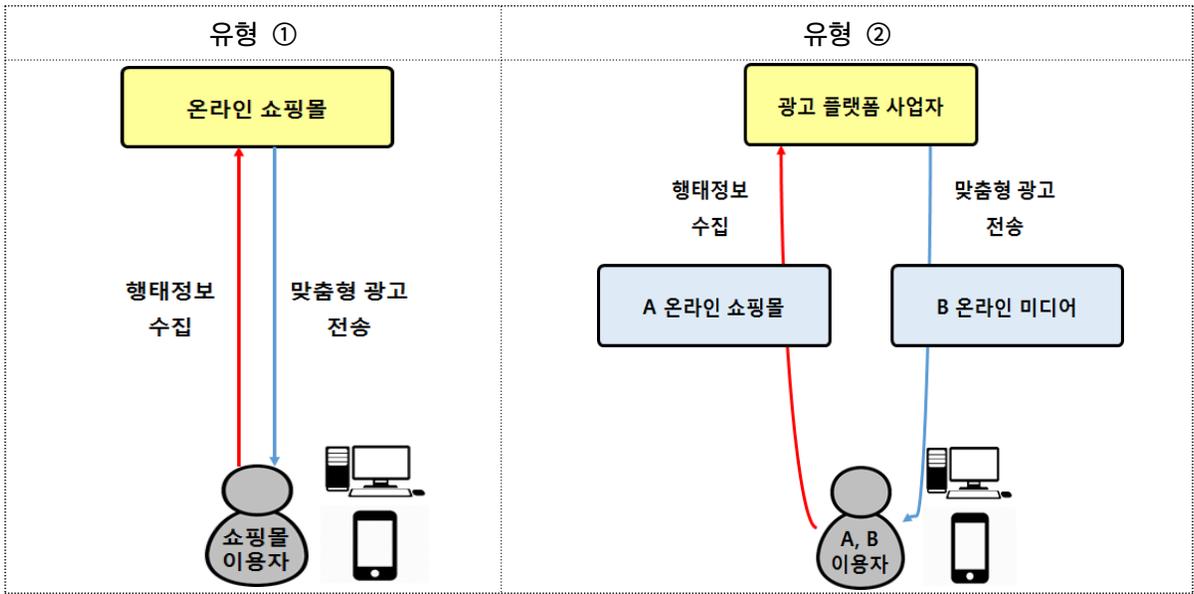
4. 온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드라인

I. 목적 및 범위

- (목적) 온라인 맞춤형 광고로 인한 국민들의 개인정보 침해 우려를 최소화하고 건전한 온라인 맞춤형 광고 생태계를 조성하기 위하여 필요한 보호 원칙과 조치 방법 제시를 목적으로 함
- ① 온라인 맞춤형 광고 사업자가 광고에 이용되는 개인의 행태정보 처리 시 준수해야 할 보호 원칙과 방법을 제시
- ② 온라인 맞춤형 광고로 인한 개인정보 침해 우려를 최소화하기 위해 이용자가 취할 수 있는 조치 방법 안내
- (적용 범위) 이용자의 온라인(모바일 웹·앱 포함) 행태정보를 처리하고 이를 기반으로 제공하는 온라인 맞춤형 광고

II. 주요 정의

1. 온라인 행태정보 : 웹 사이트 방문 이력, 앱 사용 이력, 구매 및 검색 이력 등 이용자의 관심, 흥미, 기호 및 성향 등을 파악하고 분석할 수 있는 온라인상의 이용자 활동정보(이하 “행태정보”)
2. 온라인 맞춤형 광고 : 행태정보를 처리하여 이용자의 관심, 흥미, 기호 및 성향 등을 분석·추정한 후 이용자에게 맞춤형으로 제공되는 온라인 광고
 - ※ 상품 및 서비스의 판매·홍보 목적이 아니며, 제공하는 서비스와 관련된 이용자 편의 제공을 위해 사용 환경(UX, UI 등)을 이용자별로 상이하게 구성하는 등의 맞춤형 서비스 제공은 본 가이드라인상 맞춤형 광고에 해당하지 않음
3. 온라인 맞춤형 광고 사업자 : 자사 또는 타사의 웹사이트 및 앱 등 온라인 매체를 통해 행태정보를 수집하고, 온라인 맞춤형 광고를 전송하는 사업자(이하 “광고 사업자”)
 - ※ 유형① : 자사 사이트를 통해 직접 수집한 행태정보를 이용하여 자사 사이트 이용자에게 맞춤형 광고를 전송하는 사업자(당사자 광고)
 - ※ 유형② : 타사 사이트를 통해 타사 이용자의 행태정보를 직접 수집하거나 타사로부터 제공받은 타사 이용자의 행태정보를 이용하여 자사 광고 플랫폼 등을 통해 제3의 온라인 매체에서 해당 이용자에게 맞춤형 광고를 전송하는 사업자(제3자 광고)



4. 온라인 광고 매체 사업자 : 자사 웹사이트 및 앱 등 온라인 매체를 통해 행태정보의 수집을 허용하거나 온라인 맞춤형 광고가 전송되도록 하는 사업자(이하 “매체 사업자”)

※ 예 : 포털사, 온라인 쇼핑몰, 온라인 게임회사, 온라인 미디어 등

III. 온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 원칙

1. 행태정보 수집 · 이용의 투명성

- ◇ 광고 사업자 또는 매체 사업자는 이용자가 온라인상에서 자신의 행태정보가 수집·이용되는 사실 등을 쉽게 알 수 있도록 안내 방안을 마련하여야 한다.
- ◇ 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고에 필요한 범위에서 최소한의 행태정보를 수집하여야 한다.
- ◇ 광고 사업자는 행태정보를 개인 식별정보와 결합하여 사용할 경우 이용자에게 사전 동의를 획득하여야 한다.

가. 행태정보의 수집 · 이용

o 자사 웹사이트나 앱을 통하여 맞춤형 광고를 직접 전송하는 광고 사업자(2쪽 유형①)는 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 웹사이트나 앱에 다음 사항을 포함하여 온라인 맞춤형 광고와 관련된 사항을 상세히 안내*하여야 한다.

< 안내 사항 >

① 수집하는 행태정보의 항목	② 행태정보 수집 방법
③ 행태정보 수집 목적	④ 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법
⑤ 이용자 통제권 행사 방법	⑥ 이용자 피해구제 방법

* 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 시행령」 제14조(개인정보 처리방침의 공개 방법 등)를 준용하여, 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 첫 화면 또는 광고가 제공되는 화면 등을 통해 표시하여야 한다.

o 다른 사업자가 운영하는 웹사이트나 앱을 통하여 맞춤형 광고를 전송하는 광고 사업자(2쪽 유형②)는 온라인 맞춤형 광고 내부나 주변부에 이용자가 쉽게 식별할 수 있는 표지(標識)를 설치하고,

- 표지와 링크된 별도 페이지에 다음 사항을 포함하여 온라인 맞춤형 광고와 관련된 사항을 상세히 안내하여야 한다.

< 안내 사항 >

① 행태정보를 수집·처리하는 사업자명	
② 수집하는 행태정보의 항목	③ 행태정보 수집 방법
④ 행태정보 수집 목적	⑤ 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법
⑥ 이용자 통제권 행사 방법	⑦ 이용자 피해구제 방법

※ 이 때, '안내 표지(㉠, ㉡ 등)'가 '광고'와 충분히 구분될 수 있게 화면을 구성하여, 이용자가 '안내 표지'를 클릭하였음에도 '광고'가 클릭되지 않도록 조치해야 한다.

< 안내방법 예시 >

<p>최저가 ₩323,094 마음에 쏙 드는 호텔 예약은</p>		<table border="1"> <tr> <td>① 온라인 행태정보 수집·처리 사업자</td> <td>000 광고 컴퍼니 (000 앱)</td> </tr> <tr> <td>② 수집하는 온라인 행태정보의 항목</td> <td>- 이용자의 웹사이트 방문 이력 - 이용자의 앱 사용 이력 - 이용자의 검색 이력</td> </tr> <tr> <td>③ 온라인 행태정보 수집 방법</td> <td>- 이용자 사이트 방문 시 자동 수집전송 - 이용자 앱 실행 시 자동 수집전송</td> </tr> <tr> <td>④ 온라인 행태정보 수집 목적</td> <td>사용자 관심 기반의 맞춤형 광고 제공</td> </tr> <tr> <td>⑤ 온라인 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법</td> <td>- 웹사이트 방문 정보 00일 - 상품 검색 정보 00일 - 애플리케이션 이용 정보 00일</td> </tr> <tr> <td>⑥ 이용자 통제권 행사 방법</td> <td>1. 이용자 맞춤형 광고 설정 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 수신 거부 </div> 2. 기타 방법 - 앱 브라우저: 엔터넷엑스플로러, 크롬, 파이어폭스, 시파라 - 스마트폰 : 아이폰, 안드로이드폰 - 관련 협회 : 온라인 광고 협회 </td> </tr> <tr> <td>⑦ 이용자 피해구제 방법</td> <td>담당자 : 000 전화 : 02-123-4567, E-MAIL : 000@000.kr</td> </tr> </table>	① 온라인 행태정보 수집·처리 사업자	000 광고 컴퍼니 (000 앱)	② 수집하는 온라인 행태정보의 항목	- 이용자의 웹사이트 방문 이력 - 이용자의 앱 사용 이력 - 이용자의 검색 이력	③ 온라인 행태정보 수집 방법	- 이용자 사이트 방문 시 자동 수집전송 - 이용자 앱 실행 시 자동 수집전송	④ 온라인 행태정보 수집 목적	사용자 관심 기반의 맞춤형 광고 제공	⑤ 온라인 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법	- 웹사이트 방문 정보 00일 - 상품 검색 정보 00일 - 애플리케이션 이용 정보 00일	⑥ 이용자 통제권 행사 방법	1. 이용자 맞춤형 광고 설정 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 수신 거부 </div> 2. 기타 방법 - 앱 브라우저: 엔터넷엑스플로러, 크롬, 파이어폭스, 시파라 - 스마트폰 : 아이폰, 안드로이드폰 - 관련 협회 : 온라인 광고 협회	⑦ 이용자 피해구제 방법	담당자 : 000 전화 : 02-123-4567, E-MAIL : 000@000.kr
① 온라인 행태정보 수집·처리 사업자	000 광고 컴퍼니 (000 앱)															
② 수집하는 온라인 행태정보의 항목	- 이용자의 웹사이트 방문 이력 - 이용자의 앱 사용 이력 - 이용자의 검색 이력															
③ 온라인 행태정보 수집 방법	- 이용자 사이트 방문 시 자동 수집전송 - 이용자 앱 실행 시 자동 수집전송															
④ 온라인 행태정보 수집 목적	사용자 관심 기반의 맞춤형 광고 제공															
⑤ 온라인 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법	- 웹사이트 방문 정보 00일 - 상품 검색 정보 00일 - 애플리케이션 이용 정보 00일															
⑥ 이용자 통제권 행사 방법	1. 이용자 맞춤형 광고 설정 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 수신 거부 </div> 2. 기타 방법 - 앱 브라우저: 엔터넷엑스플로러, 크롬, 파이어폭스, 시파라 - 스마트폰 : 아이폰, 안드로이드폰 - 관련 협회 : 온라인 광고 협회															
⑦ 이용자 피해구제 방법	담당자 : 000 전화 : 02-123-4567, E-MAIL : 000@000.kr															
<p>온라인 맞춤형 광고 내에 이용자가 쉽게 식별할 수 있는 별도 안내표지 마련</p>	<p>표지 클릭 시 안내 페이지로 연결</p>	<p>안내 페이지에 안내 사항을 포함한 설명 게시</p>														

o 매체 사업자가 자사 웹사이트 및 앱을 통하여 광고 사업자가 이용자의 행태정보를 수집할 수 있도록 허용한 경우,

- ① 행태정보를 수집·처리하는 광고 사업자명, ② 행태정보 수집 방법 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 첫 화면 또는 광고가 제공되는 화면 등을 통해 표시하여야 한다.

나. 최소 정보 수집

- 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고에 필요한 최소한의 행태정보를 수집하여야 한다.
- 광고 사업자는 사상, 신념, 가족 및 친인척관계, 학력(學歷)· 병력(病歷), 기타 사회활동 경력 등 개인의 권리· 이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 민감한 행태정보를 수집하지 않도록 노력하여야 하며,
 - 이용자의 동의 없이는 행태정보를 이용· 분석하여 정보통신망법 제23조제1항에 따른 민감정보를 수집· 생성· 활용하여서는 아니된다.

다. 만 14세 미만자의 행태정보 보호

- 광고 사업자는 만 14세 미만임을 알고 있는 아동이나 만 14세 미만의 아동을 주 이용자로 하는 온라인 서비스로부터 맞춤형 광고 목적의 행태정보를 수집하지 않아야 하며,
 - 만 14세 미만임을 알고 있는 아동에게 맞춤형 광고를 제공하여서는 아니된다.

라. 행태정보의 제3자 제공

- 광고 사업자 또는 매체 사업자가 직접 수집한 행태정보를 제3의 광고 사업자에게 제공하는 경우,
 - ① 행태정보를 제공받는 자, ② 제공하는 행태정보의 항목 및 ③ 행태정보를 제공받는 자의 이용 목적 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 첫 화면 또는 광고가 제공되는 화면 등을 통해 표시하여야 한다.

마. 개인 식별정보와의 결합

- 광고 사업자가 행태정보와 개인 식별정보를 결합할 경우에는 이용자에게 해당 사실과 사용목적, 결합되는 정보항목, 보유기간 등을 명확히 알리고, 해당 이용자로부터 사전에 동의를 받아야 한다.

2. 이용자의 통제권 보장

- ◇ 광고 사업자는 이용자가 행태정보의 제공 및 온라인 맞춤형 광고 수신 여부를 쉽게 선택할 수 있는 아래의 수단 중 하나 이상을 포함한 다양한 통제 수단과 이용방법을 제공하여야 한다. 다만, 광고 플랫폼 등을 이용하여 다른 사업자가 운영하는 웹사이트나 앱을 통하여 맞춤형 광고를 전송하는 광고 사업자의 경우 아래 '가'의 수단을 반드시 포함하여야 한다.

가. 광고 화면 등을 통해 통제권을 직접 제공하는 방법

- 광고 사업자는 이용자가 자신의 행태정보 제공 및 맞춤형 광고 수신 여부를 광고 화면 또는 관련 링크 등을 통해 직접 결정할 수 있는 통제 수단을 제공하여야 한다.
- ※ 통제 수단은 「1.가」에 따른 안내 시 함께 제공되어야 하며, 이용자가 온라인 맞춤형 광고의 차단 또는 허용을 쉽게 선택할 수 있게 하여야 한다.

< 안내 및 통제방법 예시 >

① 온라인 행태정보 수집·처리 사업자	000 광고 컴퍼니 (000 앱)
② 수집하는 온라인 행태정보의 항목	- 이용자의 웹사이트 방문 이력 - 이용자의 앱 사용 이력 - 이용자의 검색 이력
③ 온라인 행태정보 수집 방법	- 이용자 사이트 방문 시 자동 수집·전송 - 이용자 앱 실행 시 자동 수집·전송
④ 온라인 행태정보 수집 목적	사용자 관심 기반의 맞춤형 광고 제공
⑤ 온라인 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법	- 웹사이트 방문 정보 00일 - 상품 검색 정보 00일 - 애플리케이션 이용 정보 00일
⑥ 이용자 통제권 행사 방법	1. 이용자 맞춤형 광고 설정 수신  2. 기타 방법 - 웹 브라우저 : 인터넷익스플로러, 크롬, 파이어폭스, 사파리 - 스마트폰 : 아이폰, 안드로이드폰 - 관련 협회 : 온라인 광고 협회 
⑦ 이용자 피해구제 방법	담당자 : 000 전화 : 02-123-4567, E-MAIL : 000@000.kr

※ 파란색은 링크형태로 관련 설명이 있는 페이지로 연결

나. 이용자 단말기를 통해 통제권을 행사하는 방법

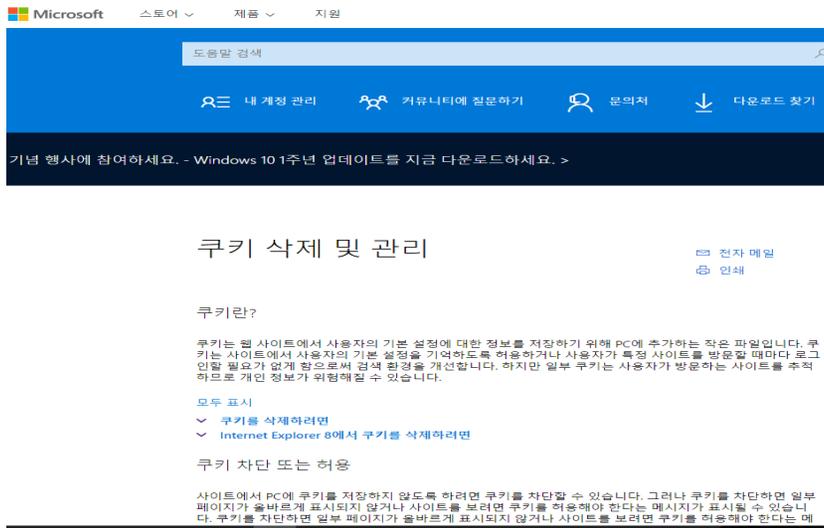
- 광고 사업자는 이용자가 PC, 스마트폰 등의 단말기에서 쿠키 및 인터넷 이용기록을 삭제·차단함으로써 인터넷 맞춤형 광고를 통제할 수 있는 방법을 설명하거나 링크하는 방식으로 안내하여야 한다.

① 웹 브라우저에서의 통제 방법

- 광고 사업자는 웹 브라우저를 통해 이용자가 직접 맞춤형 광고를 수신하거나 차단할 수 있는 방법을 안내하여야 한다.

- 이 때, 웹 브라우저 개발사에서 제공하는 쿠키 차단 및 삭제 방법의 링크 등을 이용하여 온라인 맞춤형 광고의 수신·차단 방법을 이용자에게 안내할 수 있다.

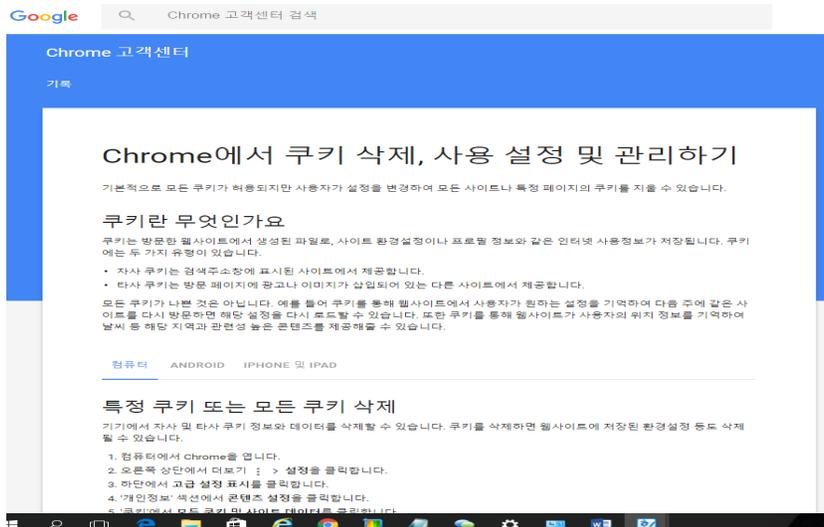
< 인터넷 익스플로러 >



url :

<https://support.microsoft.com/ko-kr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies#ie=ie-11>

< 크롬 >



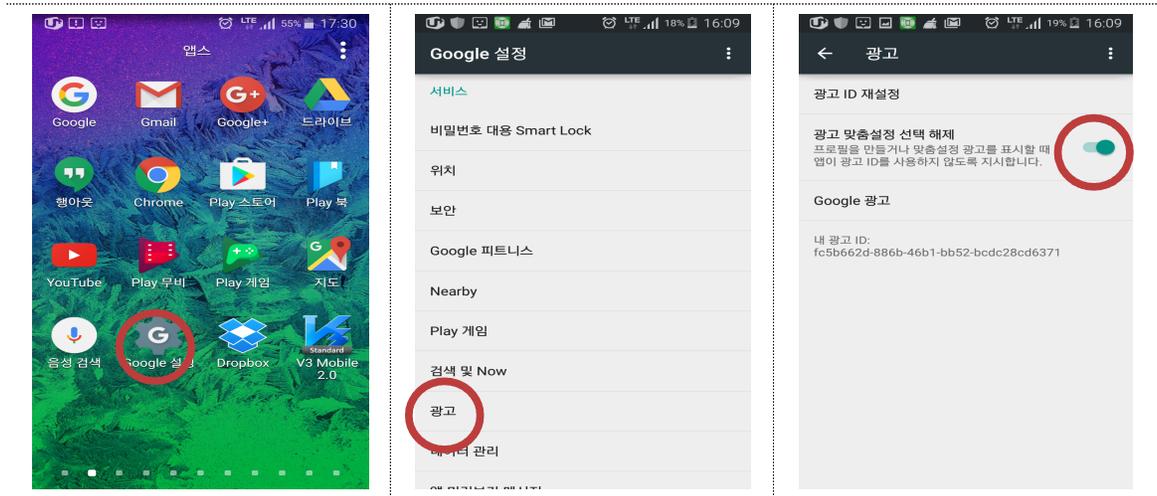
url : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=ko>

② 스마트폰에서의 통제 방법

o 광고 사업자는 스마트폰을 통해 이용자가 직접 맞춤형 광고를 수신하거나 차단할 수 있는 방법을 안내하여야 한다.

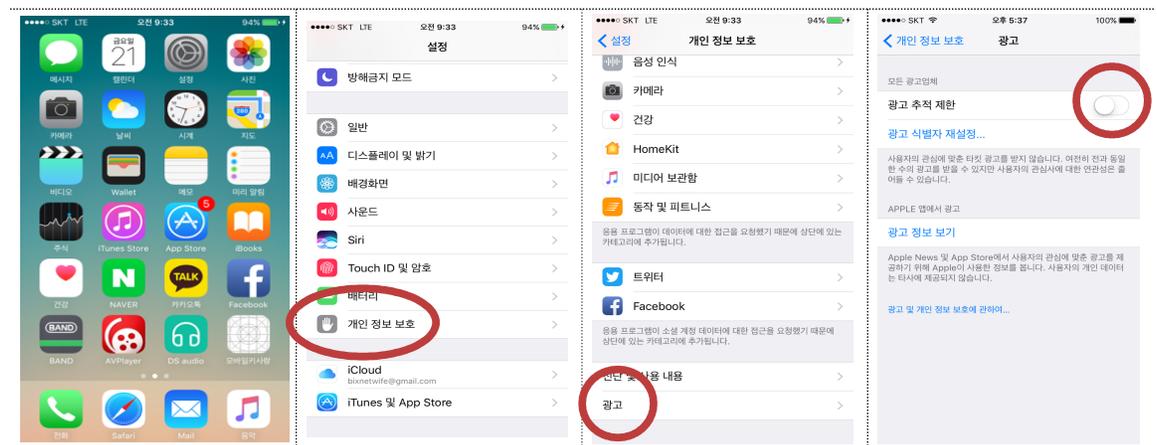
- (예시 : 안드로이드폰) ① 구글설정 → ② 광고 → ③ 광고 맞춤설정 선택 또는 해제

< 설정 방법 >



- (예시 : 아이폰) ① 아이폰설정 → ② 개인정보보호 → ③ 광고 → ④ 광고 추적 제한

< 설정 방법 >



다. 협회 등의 단체를 통해 이용자에게 통제권을 제공하는 방법

o 협회 등 관련 단체에서 이용자가 온라인 맞춤형 광고를 수신하거나 차단하는 기능을 제공하는 경우, 광고 사업자는 이용자가 협회 등 관련 단체의 해당 웹페이지로 쉽게 이동할 수 있는 링크와 설명을 함께 제공해야 한다.

※ 미국에서 협회 등의 단체를 통하여 이용자 통제권을 제공하고 있는 사례를 참조하여 각 단체 및 회원사가 자율적으로 판단하여 운영

< 예시 >

The screenshot shows a web interface for managing ad preferences. At the top, there are three tabs: 'All Participating Companies (127)', 'Companies Customizing Ads For Your Browser (91)', and 'Existing Opt Outs (0)'. The 'Companies Customizing Ads For Your Browser (91)' tab is active. Below the tabs, there is a table with the following columns: 'COMPANY NAME' and 'SELECT ALL SHOWN'. The table lists several companies with checkboxes next to them. A 'Submit your choices' button is located at the bottom right of the table. A yellow box on the left contains instructions for how to use the interface.

COMPANY NAME	SELECT ALL SHOWN
33Across	<input type="checkbox"/>
Accuen	<input type="checkbox"/>
AcuityAds Inc.	<input type="checkbox"/>
Adbrain	<input type="checkbox"/>
AddThis (including XGraph)	<input type="checkbox"/>
Adelphic	<input type="checkbox"/>
AdGear Technologies, Inc.	<input type="checkbox"/>
Adobe Marketing Cloud - Advertising Services	<input type="checkbox"/>
AdRoll	<input type="checkbox"/>
Aggregate Knowledge, Inc.	<input type="checkbox"/>
Amazon Ad System	<input type="checkbox"/>

The screenshot shows a web interface for managing Online Behavioral Ads. At the top, there are three tabs: 'All NAI Member Companies (100)', 'NAI Members Customizing Ads For Your Browser (71)', and 'Existing Opt Outs (0)'. The 'NAI Members Customizing Ads For Your Browser (71)' tab is active. Below the tabs, there is a table with the following columns: 'Company Name' and 'Select all'. The table lists several companies with checkboxes next to them. A 'Submit your choices' button is located at the bottom right of the table. A grey box on the left contains instructions for how to use the interface.

Company Name	Select all
33Across	<input type="checkbox"/>
Accuen	<input type="checkbox"/>
AcuityAds Inc.	<input type="checkbox"/>
AddThis	<input type="checkbox"/>
Adobe Marketing Cloud - Advertising Services	<input type="checkbox"/>
AdRoll	<input type="checkbox"/>
Aggregate Knowledge, Inc.	<input type="checkbox"/>
AOL Advertising	<input type="checkbox"/>
AppNexus, Inc.	<input type="checkbox"/>

3. 행태정보의 안전성 확보

- ◇ 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고 목적으로 처리하는 행태정보를 보호하기 위하여 기술적·관리적 보호조치를 취해야 한다.
 - ◇ 광고 사업자는 법률에 의해 특별한 요구가 없는 한 목적 달성에 필요한 최소한의 기간만큼만 행태정보를 보관하여야 한다.
-

가. 보호조치

- 광고 사업자는 행태정보의 유·노출, 부정사용 등을 방지하기 위해 필요한 안전조치*를 취하여야 한다.

* 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치), 제47조의3(개인정보보호관리체계인증) 및 방통위 고시 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」의 필요한 조치 등을 참고

나. 정보보관

- 광고 사업자는 행태정보의 장기간 저장·보관으로 인한 행태정보의 유출, 부정사용 등의 위험을 최소화하여야 한다.

- 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고 목적을 위해 수집한 행태정보를 필요 최소한의 기간 동안만 저장하고, 목적 달성 후 즉시 파기하거나 안전한 분리저장 등의 조치를 취하여야 한다.

※ 광고 사업자는 행태정보 보유기간 및 목적을 명확히 안내하여야 한다. 특히, 보유기간은 이용자가 쉽게 이해할 수 있는 정확한 기간을 명시하여야 한다.

- 단, 사고조사 등 다른 법률적 요구가 있거나 명백히 이용자의 권익 보호를 위해 필요한 경우는 즉시 파기하지 않을 수 있다.

4. 인식확산 및 피해구제 강화

- ◇ 광고 사업자는 이용자나 광고주 등에게 온라인 맞춤형 광고와 행태정보 보호 등에 관한 사항을 적극적으로 안내하여야 한다.
 - ◇ 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고로 인한 이용자의 문의와 개인정보 침해 관련 요구를 처리하기 위한 피해구제 기능을 운영하여야 한다.
-

가. 인식확산

- 광고 사업자는 이용자 및 광고주 등에게 수집·이용되는 행태정보, 프라이버시 보호 조치, 온라인 맞춤형 광고에 사용되는 기술 및 거부권 행사 방법 등을 적극적으로 안내하여야 한다.

나. 피해구제

- o 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고와 관련된 이용자의 문의, 거부권 행사, 피해 신고 접수 등을 처리하기 위한 피해구제 기능을 마련하여야 한다.
- o 광고 사업자는 이용자가 피해구제 기능을 쉽게 이용할 수 방법을 제공하여야 한다.

5. 바이오정보 보호 가이드라인

< 추진 배경 >

- ◇ 과거 기업의 출입통제 시스템에 한정되어 사용되었던 바이오정보가 최근 스마트폰 잠금해제, AI 음성비서 서비스 등 정보통신분야 전반에서 그 활용도가 증가하고 있음
 - ※ 전 세계 바이오인식시장 매출은 '15년 20억 달러에서 '24년 149억 달러 규모로 연평균 25.3% 성장 전망(Tractica, 2015)
 - ※ 국내 바이오인식 시장 매출은 '14년 1,745억 원에서 '20년 2,709억 원 규모로 연평균 7.61% 성장(KISA, 2015 국내 정보보호산업 실태조사)
- ◇ 바이오정보는 모든 사람에게 고유하고 시간이 지나도 쉽게 변하지 않으며 패스워드, OTP카드 등과 달리 별도로 기억하거나, 소지할 필요가 없어 편리성이 높지만, 한 번 유출될 경우 변경이 어려워 지속적으로 정보가 악용될 수 있음

최근, 실제로 바이오정보가 유출되거나 위·변조되는 사례가 발생하여 국민의 우려가 높아지고 있는 상황임

(사례1) 미국 연방 인사관리처(OPM)의 DB가 해킹되어 미국 전·현직 공무원의 지문정보 약 560만 건이 유출('15.6)
 (사례2) 위조 실리콘 지문 캡처된 얼굴·홍채사진 등을 이용하여 스마트폰 잠금 해제를 시연

- ◇ 이에 EU 등 주요 국가들은 개인정보의 한 유형으로 '바이오정보(Biometric Data)'를 구체적으로 정의하고, 바이오정보를 보호하기 위한 보호원칙 등을 담은 가이드라인을 제시
- ◇ 본 가이드라인은 이러한 흐름에 발맞춰 정보통신방법 시행령과 고시에서 정의하고 있는 바이오정보의 개념을 명확히 해석하여 제시하고, 바이오정보의 보호와 안전한 활용을 위해 필요한 규범적·기술적 보호조치를 안내하고자 함

5. 바이오정보 보호 가이드라인

I. 개요

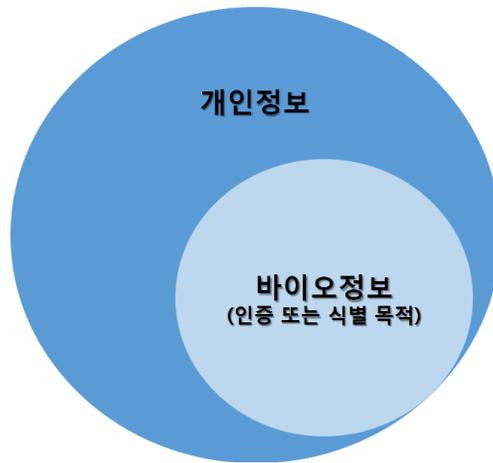
- (목적) 기술발전과 함께 스마트폰 잠금해제, AI 음성비서 서비스 등 바이오정보의 활용이 증가함에 따라, 바이오정보의 보호와 안전한 활용을 위한 원칙 및 조치 사항 안내를 목적으로 함
 - 현행 개인정보보호 법령 및 고시에 따라 바이오정보는 개인정보로서 보호되고 있으나, 암호화 저장 이외에는 명시적인 규정이 부재
 - 이에, 바이오정보 보호 원칙 및 처리단계별 보호조치를 제시함으로써 바이오정보 보호 방안 마련
- (보호 필요성) 바이오정보는 다른 인증수단과 달리 별도로 기억하거나 휴대가 필요없어 편리성이 높지만, 인증 및 식별 목적의 특성 상 손쉽게 신원확인이 될 수 있어 보호의 필요성이 큼
 - 바이오정보는 ① 신원확인 용도로 널리 쓰이고 있어 그 자체로 개인을 식별하는 데 사용 가능하고, ② 비밀번호 대응이면서도 일반 비밀번호와 달리 유출 시, 변경이 어려움. ③ 또한, 일부 바이오정보의 경우 인증·병력 등 부가적인 정보가 추출될 수 있으며, ④ 얼굴·지문 등 이용자의 동의없이 수집하기가 용이한 경우도 존재하여 위·변조에 악용될 수 있음
 - 위와 같은 바이오정보의 특성을 고려한 보호원칙 및 조치사항 안내가 필요
 - ※ 인증이나 식별 목적으로 활용되지 않는 경우(예: 이용자가 스마트폰으로 찍은 얼굴사진 위에 스티커 효과 처리)와 보호수준 차등화

II. 적용 범위

- (대상 정보) 정보통신망법상 바이오정보(지문, 홍채, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보)
 - ⇒ 바이오정보는 지문, 홍채, 음성, 필적 등 개인의 신체적·행동적 특징에 관한 정보로서 개인을 인증 또는 식별하기 위하여 기술적으로 처리*되는 개인정보를 말한다.
 - * '기술적 처리'란 센서 입력장치 등을 통해 이미지 등 원본 정보를 수집·입력하고 해당 원본 정보로부터 특징점을 추출하는 등 개인을 인증 또는 식별하기 위해 전자적으로 처리되는 전 과정을 말함
 - ※ 따라서, 바이오정보는 인증 또는 식별 목적으로 입력장치 등을 통해 수집·입력된 '원본정보'와 그로부터 특징 값을 추출하여 생성된 '특징정보'로 구분됨

☞ 사진이나 음성정보 등은 특정 개인을 식별 또는 인증하기 위하여 기술적으로 처리되는 경우에 한해서만 바이오정보에 해당

< 개인정보 및 바이오정보의 관계 >



※ 바이오정보 외 그 자체만으로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나(사진, 영상 등) 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우에는 일반 개인정보로서 취급됨

< 바이오정보 활용 유형 및 사례 >

유형	사 례
인증 (Verification/Authentication)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개인의 바이오정보를 기기 등에 저장된 1개의 바이오정보와 대조하여 특정 개인 본인임을 확인 - (사례 1) 지문·홍채·안면인식 등을 이용한 스마트폰 잠금해제 - (사례 2) 기기 사용자(1인)의 목소리를 다른 불특정 다수의 목소리와 구별·인식하여 작동하는 음성비서 애플리케이션
식별 (Identification)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개인의 바이오정보를 데이터베이스에 저장된 다수의 바이오정보와 대조하여 여러 사람 중 특정 개인 본인임을 확인 - (사례 1) 페이스북 태그 추천 기능과 같이 안면인식 기술을 통해 SNS에 올린 사진 속 인물이 누구인지 파악하여 태그할 수 있도록 돕는 이름표 추천 서비스 - (사례 2) 기 등록된 여러 가족 구성원의 음성 중 지금 말하는 사람이 누구인지를 확인하여 대답하는 음성비서 스피커

< 바이오정보가 아닌 사례 >

유형	사 례
분류 (Categorisation)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개인을 인증 또는 식별하지 않고 나이, 성별 등의 기준으로 분류하거나 이용자의 움직임을 단순히 탐지하는 경우 - (사례 1) 안면인식을 통해 연령이나 성별 등을 추정하여 이용자의 유형에 맞는 광고를 내보내는 서비스 - (사례 2) 이용자의 얼굴을 자동인식해 스티커가 얼굴 위에 덧입혀지거나, 그림이 움직이는 등의 특수 효과가 적용된 카메라 애플리케이션

□ (대상 사업자) 이용자의 바이오정보를 직접 처리하는 정보통신서비스 제공자를 포함하여 바이오정보의 안전한 이용환경 조성에 관여하고 있는 제조사 등*(이하 '사업자')을 포함

* 바이오정보를 직접 처리하지 않지만 인증결과 값 등을 전송받는 사업자, 바이오정보를 처리하는 스마트폰 등 기기 제조사, 바이오정보에 대한 접근권한을 통제하는 OS 사업자, 바이오정보가 활용되는 앱 개발자 등

□ (법령과의 관계) 바이오정보는 개인정보의 일종이므로 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(약칭: 정보통신망법)' 등 개인정보 관련 법령을 따름

○ 가이드라인은 정보통신망법, 시행령, 고시에 대한 해석 기준을 제시함과 동시에 사업자가 자율적으로 준수할 수 있는 규범적·기술적 보호조치 기준을 제안함

※ 추후 바이오정보 보호와 관련한 법규정이 신설/개정 될 경우, 해당 법규정이 가이드라인 보다 우선함

□ (재검토 기한) 해당 가이드라인은 '18.1.1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12.31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 취함

※ '바이오정보 보호 가이드라인'(정통부, '07년)은 본 가이드라인으로 대체

- 당시에는 출입통제 목적으로 바이오인식시스템을 운영하는 일반 기업 등을 대상으로 일반적인 보호 사항을 안내

III. 바이오정보 보호원칙

1. 비례성 원칙

◇ 사업자는 바이오정보를 활용함에 따라 수반되는 위험이 사업 상 바이오정보의 필요성 및 예상되는 편익에 비해 과도하지 않은지 등을 검토 후, 수집·이용 여부를 판단하여야 한다.

◇ 서비스 도입 시 바이오정보의 종류별 특성을 고려하여 침해 위험성을 최소화할 수 있는 바이오정보를 선택하여야 한다.

○ 사업자는 수집·이용하려는 바이오정보의 사업 목적 상 필요한 정도와 예상되는 편익이 위험성에 비해 과도하지 않은지 등을 검토한 후, 수집·이용여부를 판단하여야 한다.

- 사업자는 서비스를 도입하기 전, 바이오정보 외에 이용자의 개인정보 침해 위험성을 최소화하면서 사업 목적을 달성할 수 있는 다른 수단이 있는지 검토한다.

○ 또한, 바이오정보마다 특성이 상이하여 개별 서비스에 대한 적합도가 다르므로, 사업 목적 달성과 함께 침해 위험성을 최소화할 수 있는 바이오정보를 선택하여야 한다.

※ 다만, 기술 발전에 따라 바이오정보의 특성 및 서비스 적합도가 달라질 수 있으므로 이에 대한 고려가 필요하다.

< 비례성 검토 예시 >

- 사업자가 자사 회원의 앱·웹 이용을 통제하고, 회원 관리를 원활히 하기 위해 모든 회원의 바이오정보를 서버로 전송하여 처리한다면 이는 비례성 원칙에 비추어 지나친 것으로 볼 수 있음
- 단순히 회원을 식별하기 위한 용도라면, 기기 내 안전한 영역에서 처리된 바이오정보의 인증 결과 값 등을 전송받는 방법이 권장됨
- 비대면거래에서의 본인인증 서비스에서는 SNS에서의 이름표 추천 서비스에서 보다 위·변조가 어렵고, 보안성이 높은 바이오정보를 사용하는 것이 적합함

2. 수집·이용 제한의 원칙

- ◇ 사업자는 바이오정보의 수집·이용 목적, 항목, 보유기간을 이용자에게 명확히 알리고 동의 받아야 한다.
- ◇ 사업자는 인증·식별 목적에 필요한 최소한의 바이오정보를 수집·이용해야 한다.
- ◇ 특징정보 생성 후 원본정보는 원칙적으로 파기해야 하며, 원본정보를 파기하지 않는다면 그 이유(목적) 및 보유기간을 별도로 고지 후 동의 받아야 한다.
- ◇ 바이오정보 처리 과정에서 인증·병력 등 민감한 정보가 추출되지 않도록 관리하여야 한다.

가. 바이오정보의 수집·이용 동의

- 이용자의 바이오정보를 수집하려는 사업자는 웹사이트나 애플리케이션 등을 통해 다음 사항 모두를 이용자에게 명확히 알리고 동의 받아야 한다.
- ① 바이오정보의 수집·이용 목적, ② 수집하는 바이오정보의 항목, ③ 바이오정보의 보유·이용 기간

< 바이오정보 필수 수집·이용 동의 예시 >

■ [필수*] 바이오정보 수집·이용 동의			
목적	항목	보유·이용기간	동의여부
이용자 식별 및 본인 인증	지문정보 (원본정보 및 특징정보)	○ 원본정보: 특징정보 생성 시 까지 ○ 특징정보: 회원탈퇴 시 까지	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의안함

* 필수동의 여부는 해당 서비스의 특성에 따라 달리 정할 수 있다.

- 원본정보는 특징정보 생성 시, 지체 없이 파기하는 것이 원칙이며, 원본정보를 파기하지 않는다면 그 이유(목적) 및 보유기간을 기존 바이오정보 수집·이용 동의와 구분하여 고지하고, 동의 받아야 한다.

- 특징정보 생성 등 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위해 반드시 필요한 원본정보 이외의 원본정보 수집·이용*에 동의하지 아니한다는 이유로 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다.

* (예시) 인공지능 스피커의 화자인식 알고리즘 고도화를 위한 원본정보 수집·이용 등

< 원본정보 선택 수집·이용 동의 예시 >

■ [선택] 원본정보 수집·이용 동의			
목적	항목	보유·이용기간	동의여부
화자인식 알고리즘 고도화	음성정보	o 회원탈퇴 시 까지	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의안함

※ 동의를 거부하시는 경우에도 oo서비스는 이용하실 수 있습니다.

정보통신망법 제22조(개인정보의 수집·이용 동의 등) ① 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 다음 각 호의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적
2. 수집하는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 보유·이용 기간

② 정보통신서비스 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 동의 없이 이용자의 개인정보를 수집·이용할 수 있다.

1. 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우
2. 정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
3. 이 법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

정보통신망법 제23조(개인정보의 수집 제한 등) ③ 정보통신서비스 제공자는 이용자가 필요한 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다. 이 경우 필요한 최소한의 개인정보는 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위하여 반드시 필요한 정보를 말한다.

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자들에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

1. 제22조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자의 동의를 받지 아니하고 개인정보를 수집한 경우

정보통신망법 제71조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제22조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자의 동의를 받지 아니하고 개인정보를 수집한 자

정보통신망법 제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제22조의2제2항 또는 제23조제3항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 서비스의 제공을 거부한 자

나. 최소 정보 수집 · 이용

- 사업자는 인증 또는 식별 목적에 필요한 최소한의 바이오정보를 수집 · 이용해야 한다.
 - ※ 한 서비스에 한 종류의 바이오정보만을 활용해야 한다는 의미는 아니며, 보안강화 등 사업자 필요에 따라 두 종류 이상의 바이오정보를 수집·이용할 수 있다.
- 특히 원본정보로부터 인증 · 병력 등 인증 · 식별 목적과는 무관한 부가적인 정보가 추출될 수도 있으므로,
 - 사업자는 특징정보 생성 등 바이오정보 처리 과정에서 권리 · 이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 개인정보가 추출 · 수집 · 이용되지 않도록 관리해야 한다.

정보통신망법 제23조(개인정보의 수집 제한 등) ① 정보통신서비스 제공자는 사상, 신념, 가족 및 친인척관계, 학력(學歷) · 병력(病歷), 기타 사회활동 경력 등 개인의 권리 · 이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 아니 된다. 다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.

개인정보 보호법 제3조(개인정보 보호 원칙) ① 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 한다.

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

- 2. 제23조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자의 동의를 받지 아니하고 개인의 권리 · 이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집한 경우

정보통신망법 제71조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 2. 제23조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자의 동의를 받지 아니하고 개인의 권리 · 이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집한 자

3. 목적제한의 원칙

◇ 바이오정보는 이용자에게 동의 받은 인증 또는 식별 이외의 목적으로 무단으로 활용되어서는 아니 된다.

- 인증 또는 식별 목적으로 이용자에게 동의 받은 바이오정보를 무단으로 질병검사 등 다른 목적으로 활용해서는 아니 된다.
 - 바이오정보가 인증 또는 식별 목적 외 개인정보로서 동시에 활용되는 것이 제한되지는 않으나,
 - ※ 이용자가 SNS에 올린 사진을 이름표 추천 서비스 목적으로 활용한다면 바이오정보로서 활용되는 동시에 개인정보로서 활용되는 것임

- 인증 또는 식별 이외의 목적으로 활용하기 위해서는 일반 개인정보로서 이용자의 사전 동의 등 적법한 절차를 따라야 한다.
※ 바이오정보는 개념 상 개인을 인증 또는 식별하기 위하여 기술적으로 처리되는 개인정보를 의미함

정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 제한) 정보통신서비스 제공자는 제22조 및 제23조제1항 단서에 따라 수집한 개인정보를 이용자로부터 동의받은 목적이나 제22조제2항 각 호에서 정한 목적과 다른 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

3. 제24조(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)를 위반하여 개인정보를 이용한 경우

정보통신망법 제71조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

3. 제24조, 제24조의2제1항 및 제2항 또는 제26조제3항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 자 및 그 사정을 알면서도 영리 또는 부정한 목적으로 개인정보를 제공받은 자

4. 통제권 보장의 원칙

-
- ◇ 사업자는 이용자가 바이오정보를 수정하거나 삭제할 수 있도록 다양한 통제 수단을 제공해야 한다.
 - ◇ 이용자가 바이오정보의 제공을 원하지 않거나 신체적 장애 등으로 제공할 수 없는 경우를 대비하여 가능한 대안을 마련하는 것이 바람직하다.
-

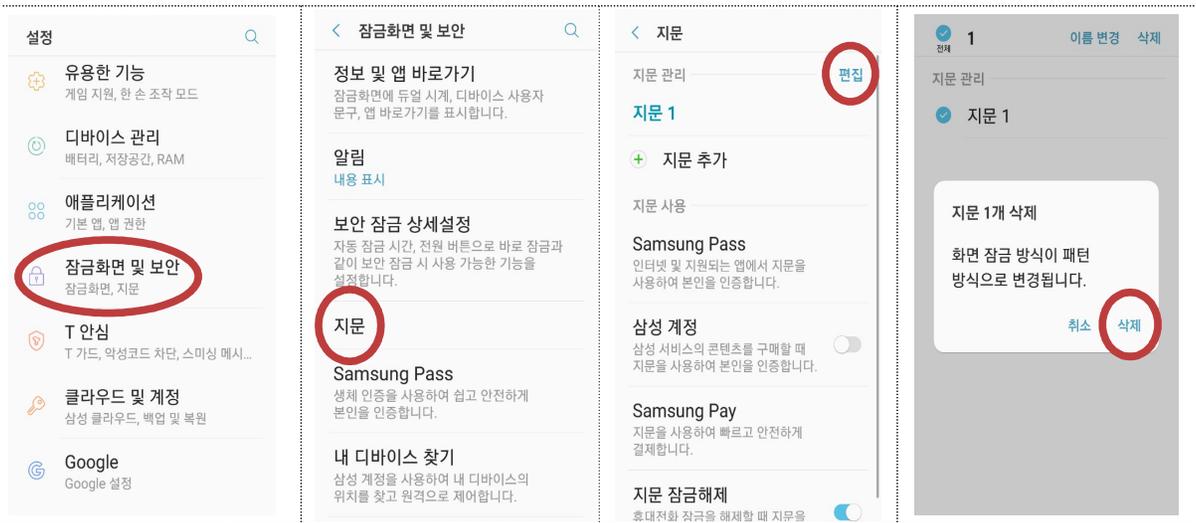
가. 이용자 기기를 통해 통제권을 행사하는 방법

- o 바이오정보를 처리하는 기기 제조사 또는 OS사업자는 이용자가 해당 기기 또는 웹·앱 등을 통해 바이오정보를 수정하거나, 삭제할 수 있도록 통제수단을 제공해야 한다.

① 스마트폰에서의 통제 방법

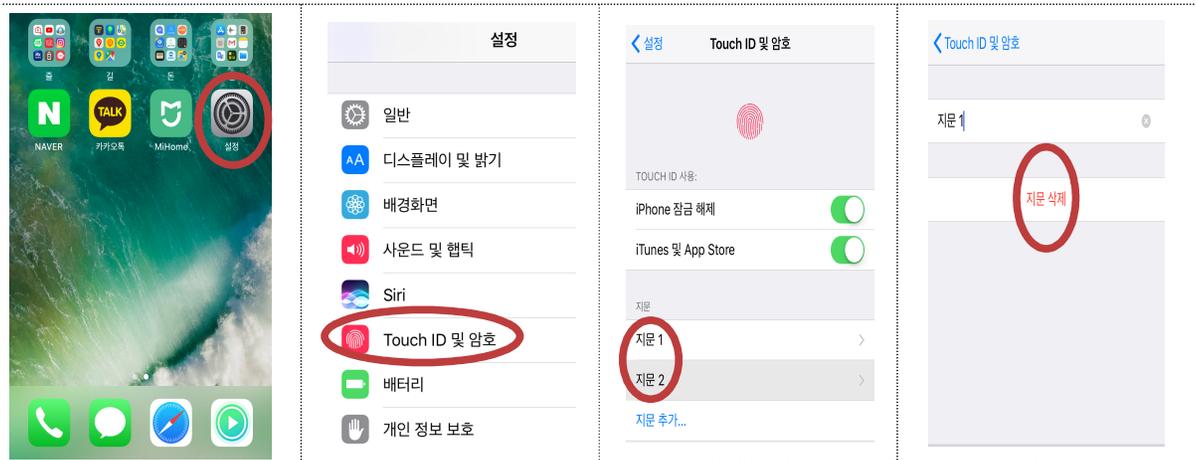
- (예시 : 안드로이드폰) ① 설정 → ② 잠금화면 및 보안 → ③ 지문 편집 → ④ 바이오정보 수정·삭제

< 설정 방법 >



- (예시 : 아이폰) ① 설정 → ② Touch ID 및 암호 → ③ 바이오정보 수정·삭제

< 설정 방법 >



② AI 스피커 등에서의 통제 방법

o AI 스피커 등과 같이 기기에서 직접적인 이용자의 통제권 행사가 어려운 경우, 웹페이지 또는 앱 등을 통해 이용자가 바이오정보를 수정하거나 삭제할 수 있도록 통제수단을 제공해야 한다.

- (예시 : 기가지니 AI 스피커) ① 생체인증 → ② 내 목소리 계정등록 → ③ 바이오정보 수정·삭제

< 설정 방법 >

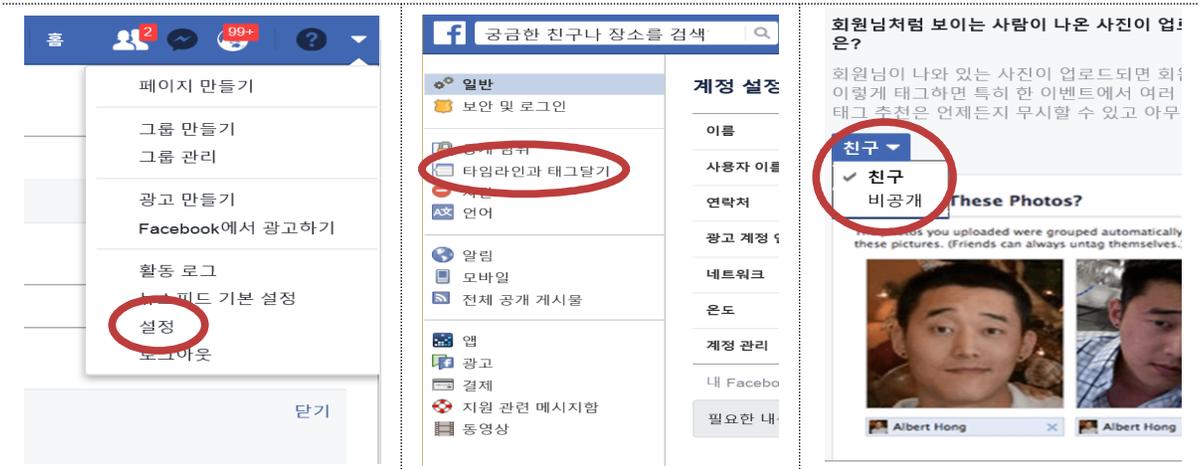


나. 사업자의 웹 또는 앱에서 통제권을 제공하는 방법

o 이용자의 바이오정보를 사업자가 직접 수집하거나 사진, 음성 등과 같이 기(既) 수집된 개인정보를 바이오정보로 활용하는 경우, 해당 서비스에서 이용자가 직접 통제할 수 있는 수단을 제공해야 한다.

- (예시 : 페이스북 태그 추천 기능) ① 설정 → ② 타임라인과 태그달기 → ③ 태그 추천 기능 설정 및 해제

< 설정 방법 >



o 이용자의 바이오정보를 서버로 직접 수집하는 것이 아니라 스마트폰 등 기기 내에서 처리된 인증 결과 값 등을 서버를 통해 전송받는 경우, 해지 메뉴 등을 통해 이용자가 자신의 바이오정보를 쉽게 통제할 수 있는 방법을 제공해야 한다.

< 바이오정보 통제 방법 안내 예시 >

- o OO 바이오정보 인증서비스는 이용자 스마트폰에 등록된 바이오정보를 이용한 본인 인증 서비스입니다.
- o 당 사는 이용자의 바이오정보를 서버로 전송하지 않으며, 스마트폰에 등록된 바이오정보와 대조한 결과 값만을 전송받아 본인인증을 진행합니다.
- o OO 바이오정보 인증서비스의 해지를 원하실 경우 아래 메뉴를 통해 설정해 주시기 바랍니다.

< OO 바이오정보 인증서비스 설정 >



다. 대안 마련

- o 사업자는 이용자(만 14세 미만의 아동인 경우 아동 또는 그 아동의 법정대리인)가 바이오정보 제공을 원하지 않거나, 신체적 장애 등으로 바이오정보를 제공할 수 없는 상황에 대비하여,
 - 가능한 경우* 비밀번호, 아이핀 등 인증 및 식별을 위한 대안을 마련하도록 권고한다.
 - * 이음표 추천 서비스와 같이 서비스 특성상 바이오정보 이외의 대안을 마련할 수 없는 경우도 있음

정보통신망법 제30조(이용자의 권리 등) ① 이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.

② 이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 본인에 관한 다음 각 호의 어느 하나의 사항에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다.

1. 정보통신서비스 제공자등이 가지고 있는 이용자의 개인정보
 2. 정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황
 3. 정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황
- ③ 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 제1항에 따라 동의를 철회하면 지체 없이 수집된 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 정보통신서비스 제공자등은 제2항에 따라 열람 또는 제공을 요구받으면 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 정보통신서비스 제공자등은 제2항에 따라 오류의 정정을 요구받으면 지체 없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하여야 하고, 필요한

조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하여서는 아니 된다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보의 제공을 요청받은 경우에는 그 개인정보를 제공하거나 이용할 수 있다.

- ⑥ 정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.
- ⑦ 영업양수자등에 대하여는 제1항부터 제6항까지의 규정을 준용한다. 이 경우 “정보통신서비스 제공자등”은 “영업양수자등”으로 본다.

정보통신망법 제31조(법정대리인의 권리) ① 정보통신서비스 제공자등이 만 14세 미만의 아동으로부터 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 받으려면 그 법정대리인의 동의를 받아야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 그 아동에게 법정대리인의 동의를 받기 위하여 필요한 법정대리인의 성명 등 최소한의 정보를 요구할 수 있다.

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

- 7. 제31조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 법정대리인의 동의를 받지 아니하고 만 14세 미만인 아동의 개인정보를 수집한 경우

정보통신망법 제71조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 7. 제30조제5항(제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 아니하고 개인정보를 제공하거나 이용한 자
- 8. 제31조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 법정대리인의 동의를 받지 아니하고 만 14세 미만인 아동의 개인정보를 수집한 자

정보통신망법 제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

- 5. 제30조제3항·제4항 및 제6항(제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 아니한 자

5. 투명성 원칙

- ◇ 사업자는 바이오정보 보호에 관한 사항을 이용자에게 적극적으로 안내해야 한다.
- ◇ 사업자는 바이오정보 서비스와 관련된 이용자의 문의 및 침해 민원 등을 처리하기 위한 피해구제 기능을 마련·운영해야 한다.

가. 인식확산

- 사업자는 개인정보 처리방침 등을 포함하여 이용자에게 수집·이용되는 바이오정보의 종류, 보호 조치, 통제권 행사 방법, 처리방법 등을 적극적으로 안내하여야 하고, 이용자가 언제든지 이를 확인할 수 있도록 하여야 한다.

나. 피해구제

- 사업자는 바이오정보 서비스와 관련된 이용자 문의, 통제권 행사, 피해 신고 접수 등을 처리하기 위한 피해구제 기능을 마련·운영해야 한다.
- 사업자는 이용자에게 바이오정보의 보호와 관련하여 피해구제 기능을 쉽게 이용할 수 있는 방법을 제공해야 한다.
- 바이오정보 보호책임자의 성명 또는 바이오정보 보호업무 및 관련 고충사항을 처리하는 부서의 명칭, 연락처 공개 등
- ※ 기존 개인정보 보호책임자 및 개인정보보호 업무를 처리하는 부서에서 바이오정보 보호 관련 피해구제 등 업무 수행이 가능하다.

정보통신망법 제27조(개인정보 보호책임자의 지정) ① 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리하기 위하여 개인정보 보호책임자를 지정하여야 한다. 다만, 종업원 수, 이용자 수 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 정보통신서비스 제공자등의 경우에는 지정하지 아니할 수 있다.

② 제1항 단서에 따른 정보통신서비스 제공자등이 개인정보 보호책임자를 지정하지 아니하는 경우에는 그 사업주 또는 대표자가 개인정보 보호책임자가 된다.

③ 개인정보 보호책임자의 자격요건과 그 밖의 지정에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

④ 개인정보 보호책임자는 개인정보 보호와 관련하여 이 법 및 다른 관계 법령의 위반 사실을 알게 된 경우에는 즉시 개선조치를 하여야 하며, 필요하면 소속 정보통신서비스 제공자등의 사업주 또는 대표자에게 개선조치를 보고하여야 한다. 다만, 제2항에 따라 사업주 또는 대표자가 개인정보 보호책임자가 되는 경우에는 개선조치 보고에 대한 사항을 적용하지 아니한다.

정보통신망법 제27조의 2(개인정보 처리방침의 공개) ① 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 처리하는 경우에는 개인정보 처리방침을 정하여 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 대통령령으로 정하는 방법에 따라 공개하여야 한다.

② 제1항에 따른 개인정보 처리방침에는 다음 각 호의 사항이 모두 포함되어야 한다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적, 수집하는 개인정보의 항목 및 수집방법
2. 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우 제공받는 자의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭을 말한다), 제공받는 자의 이용 목적과 제공하는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 보유 및 이용 기간, 개인정보의 파기절차 및 파기방법(제29조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그 보존근거와 보존하는 개인정보 항목을 포함한다)
4. 개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용 및 수탁자(해당되는 경우에만 처리방침에 포함한다)
5. 이용자 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법
6. 인터넷 접속정보파일 등 개인정보를 자동으로 수집하는 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항
7. 개인정보 보호책임자의 성명 또는 개인정보보호 업무 및 관련 고충사항을 처리하는 부서의 명칭과 그 전화번호 등 연락처

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 개인정보 처리방침을 변경하는 경우에는 그 이유 및 변경내용을 대통령령으로 정하는 방법에 따라 지체 없이 공지하고, 이용자가 언제든지 변경된 사항을 쉽게 알아 볼 수 있도록 조치하여야 한다.

정보통신망법 제76조(과태료) ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 2천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제27조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 보호책임자를 지정하지 아니한 자
4. 제27조의2제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 처리방침을 공개하지 아니한 자

6. 바이오정보 보호 중심설계 및 운영원칙

- ◇ 바이오정보를 활용한 서비스의 개발·설계 단계부터 이용자의 바이오정보 보호를 고려하도록 권고한다.
- ◇ 대량의 바이오정보를 서버로 전송하여 처리하는 경우, 사전에 이용자의 프라이버시에 미칠 영향 및 개인정보 위험 요인 등을 조사·분석·평가하는 절차를 마련하는 것이 바람직하다.

가. 바이오정보 보호 중심 설계

- 바이오정보를 활용한 서비스의 개발·기획 단계에서부터 바이오정보 침해를 예방하고 피해를 최소화할 수 있는 방안을 고려하고 그 운영을 유지하도록 권고한다.
 - 특히, 기본 값(Default)은 이용자의 바이오정보가 보호될 수 있도록 설정한다.
 - ※ (예시) 특징정보 생성 시, 바이오 원본정보는 삭제되도록 기본설정
 - 바이오정보의 전송을 최소화 하도록 설계하는 것을 권장하며, 원본정보로부터 특징정보를 생성하는 알고리즘을 안전하게 관리한다.
 - 특징정보로부터 원본정보가 쉽게 복원되지 않도록 특징정보 생성 알고리즘을 설계한다.
 - 사업자가 바이오정보 서비스를 위해 시중에 공급된 기성 제품을 도입할 경우, 이용자의 바이오정보가 보호될 수 있는 제품인지를 고려한다.

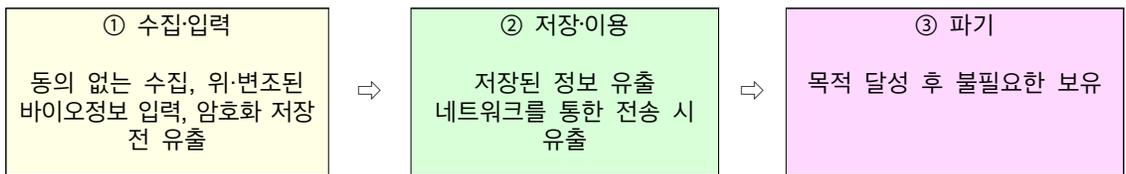
나. 개인정보 영향평가(Privacy Impact Assessment) 시행

- 바이오정보를 서버로 전송하여 대량으로 처리하는 경우, 이용자의 개인정보보호에 미칠 영향에 대해 미리 조사·분석·평가하는 체계적인 절차를 마련하도록 권고한다.
 - 바이오정보를 서버로 전송하여 처리할 경우, 기기 내에서 처리하는 경우보다 바이오정보의 유출 및 오·남용 등의 침해 위험이 커짐에 따라,
 - 바이오정보 침해 위험요인을 분석하고 개선사항을 도출하여 침해사고를 예방하도록 개인정보 영향평가를 실시할 것을 권고한다.
 - ※ 자세한 개인정보 영향평가 방법은 「개인정보 영향평가에 관한 고시(17년 9월 개정)」 및 「개인정보 영향평가 수행 안내서」를 참고할 수 있다.

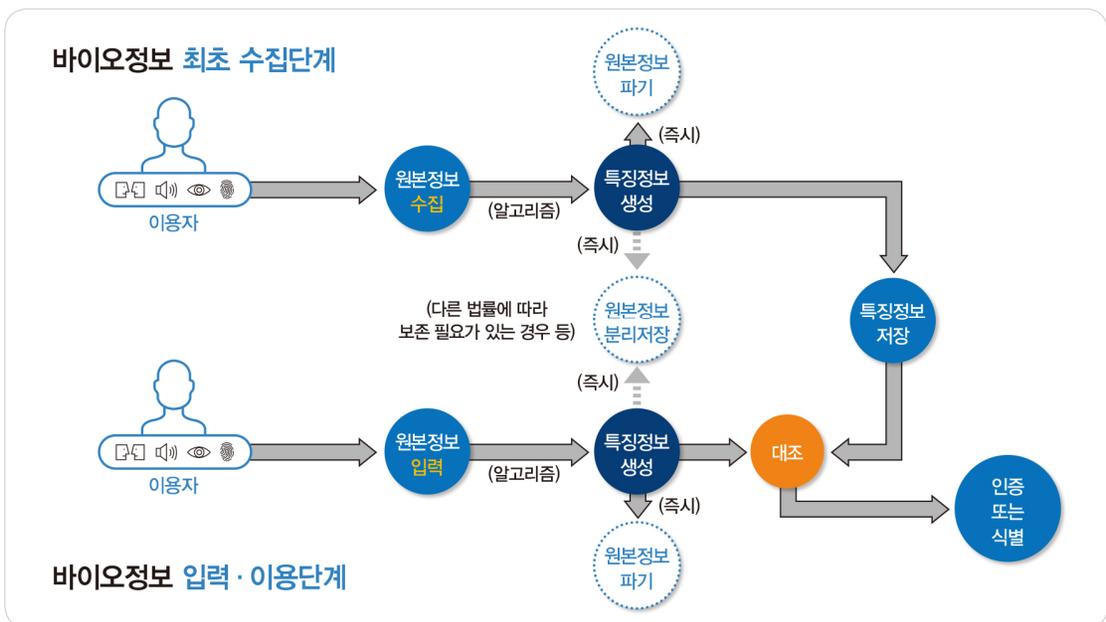
IV. 기술적 · 관리적 보호조치

- 사업자는 바이오정보의 불법 유출 · 위변조 등을 방지하기 위한 기술적 · 관리적 보호조치를 취하여야 한다.
- 바이오정보 처리 단계별 개인정보 침해위험 요인을 파악하고, 각 단계별 필요한 보호조치를 취하여야 한다.
 - ※ 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 및 방통위 고시 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」의 필요한 조치 등을 참고한다.
- 가이드라인에 소개된 보호조치는 바이오정보 처리 시 자율적으로 준수할 수 있는 최소한의 기준이며, 각 사업자는 추가적인 보호조치 또는 기술발전에 따른 새로운 방안을 마련할 수 있다.

< 각 단계별 바이오정보 침해위험 요인 >



< 바이오정보 처리 과정 >



정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다.

1. 개인정보를 안전하게 처리하기 위한 내부관리계획의 수립·시행
 2. 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영
 3. 접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치
 4. 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치
 5. 백신 소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스에 의한 침해 방지조치
 6. 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치
- ② 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 처리하는 자를 최소한으로 제한하여야 한다.

1. 수집·입력 단계

- ◇ 사업자는 바이오정보가 수집·입력될 때 위·변조된 바이오정보가 처리되지 않도록 보안조치를 취하여야 한다.
- ◇ 사업자는 바이오정보가 전송될 때, 해킹 등의 공격으로 바이오정보가 외부에 유출되거나 위·변조 되지 않도록 조치하여야 한다.

가. 위·변조된 바이오정보 수집·입력에 대한 대책 마련

- 사업자는 센서 등의 장치를 통해 바이오정보가 수집·입력될 때, 제3자에 의해 위·변조된 바이오정보가 처리되지 않도록 적절한 보안조치를 취하여야 한다.
- 실리콘 인공지문, 녹음된 음성, 캡처된 얼굴·홍채사진 등과 같이 위·변조된 바이오정보가 수집·입력될 경우, 이를 탐지하고 서비스 이용을 거부할 수 있도록 조치하는 것이 바람직하다.
 - ※ 단, 위·변조 탐지 기술의 수준은 서비스 용도 및 바이오정보 침해 위험 정도를 고려하여 사업자의 책임 하에 적절하게 결정할 수 있다.
 - ※ 위·변조 탐지 기술 적용에 관해서는 「생체인식 제시형 공격 탐지 제1부 프레임 워크, KS X ISO/IEC 30107-1(18년 1월 예정)」 KS 국가 표준을 참고할 수 있다.

나. 바이오정보 수집·입력 시, 전송구간 보호

- 바이오정보가 암호화되어 저장되기 전까지, 인가되지 않은 접근, 해킹 등으로 인한 유출, 위·변조 가능성 등을 방지하기 위하여 바이오정보 수집·입력 시 전송구간 암호화 조치를 취해야 한다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 제6조(개인정보의 암호화) ③ 정보통신서비스 제공자들은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다. 보안서버는 다음 각 호 중 하나의 기능을 갖추어야 한다.

1. 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능
2. 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자들에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

6. 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 경우로서 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 조치를 하지 아니한 경우

정보통신망법 제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니하여 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 자

정보통신망법 제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니한 자

2. 저장·이용 단계

◇ 바이오정보는 안전한 알고리즘을 통해 암호화 하여 저장하여야 한다.

◇ 바이오정보를 서버로 전송하여 처리하는 대신 가능한 한 기기 내 안전한 영역에서 처리하여야 한다.

가. 암호화 조치

○ 바이오정보가 저장·전송 등 처리될 때, 제3자에 의한 위·변조, 유출 등의 침해 방지를 위하여 안전한 알고리즘으로 바이오정보(원본 및 특징정보 포함)를 암호화하여 저장 하여야 한다.

※ 원본정보는 변경 불가능하고 인증·병력 등 개인의 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 정보가 추출될 수 있으며 특징정보는 유출 시 변경 전까지 인증·식별 목적으로 악용될 수 있음에 따라 암호화 조치 필요

※ 구체적인 암호화 알고리즘, 수행방식, 사례 등은 행정안전부·한국인터넷진흥원의 「개인정보의 암호화 조치 안내서(17년 1월 개정)」 및 암호이용활성화(<http://seed.kisa.or.kr/>) 홈페이지를 참고할 수 있다.

나. 기기 내 처리

- o 바이오정보를 서버로 전송하여 처리할 경우 침해사고 발생 시, 대규모 바이오정보 유출 등 피해 범위가 커지므로, 기기 내 안전한 영역 또는 보안토큰, 스마트카드 등 이용자가 직접 소지할 수 있는 매체에서 바이오정보를 저장·처리하는 방식을 우선적으로 고려하여야 한다.
- 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 경우, 바이오정보를 암호화하여야 한다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 제6조(개인정보의 암호화) ② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.

1. 주민등록번호, 2. 여권번호, 3. 운전면허번호, 4. 외국인등록번호, 5. 신용카드번호

6. 계좌번호, 7. 바이오정보

④ 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

6. 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 경우로서 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 조치를 하지 아니한 경우

정보통신망법 제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니하여 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 자

정보통신망법 제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니한 자

3. 파기 단계

- ◇ 원본정보는 특징정보가 생성된 경우, 그 목적이 달성된 것으로 볼 수 있으므로 지체없이 복구 또는 재생되지 않도록 파기하여야 한다.
- ◇ 법적 근거가 있거나, 이용자 동의를 받아 원본정보를 보관하는 경우 해당 이용자의 다른 개인정보와 분리하여 저장·관리 하도록 권고한다.

- 바이오정보를 활용한 인증 및 식별은 일반적으로 특징정보 비교를 통해 이루어지므로 원본정보에서 특징정보가 생성되면 원본정보의 수집·이용 목적은 달성된 것으로 볼 수 있다.
- 이에 따라, 원칙적으로 원본정보는 특징정보 생성 시, 지체 없이 복구 또는 재생되지 않도록 파기하여야 한다.
- 다만, 사업자의 필요에 의해 이용자 동의를 받아 원본정보를 이용하는 때에는 동의 받은 목적이 달성되거나, 보유·이용기간이 끝난 경우 지체 없이 원본정보를 파기하여야 한다.
 - ※ 다른 법률에 따라 원본정보를 보존하여야 하는 경우에는 해당 법률에서 정하는 바에 따른다.
- 이용자의 동의를 받아 원본정보를 이용하거나, 다른 법률에 따라 원본정보를 보존할 경우, 원본정보는 성명·주소 등 해당 이용자의 다른 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리 하도록 권고한다.
- 원본정보를 별도로 저장·관리하는 경우 접근 통제 및 외부해킹방지 등의 보호조치를 하여야 하며,
- 물리적으로 분리하여 별도로 저장·관리하는 것이 바람직하나, 부득이한 경우 물리적 분리와 동등한 수준으로 논리적으로 분리하여 저장·관리하도록 한다.
- 원본정보와 이용자의 다른 개인정보를 상호 연결하는 공통 식별자는 임의 값을 활용하여 직접적으로 해당 이용자가 나타나지 않도록 조치한다.
 - ※ 바이오정보 보호를 위한 구체적인 기술적·관리적 보호지침은 「바이오인식 정보의 보호를 위한 기술적 관리적 지침, KS X 1966(18년 1월 예정)」 KS 국가표준을 참고할 수 있다.

정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) ①정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 수집·이용 목적이나 제22조제2항 각 호에서 정한 해당 목적을 달성한 경우
2. 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우
3. 제22조제2항에 따라 이용자의 동의를 받지 아니하고 수집·이용한 경우에는 제27조의2제2항제3호에 따른 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우
4. 사업을 폐업하는 경우

정보통신망법 제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 1의2. 제29조제1항을 위반하여 개인정보를 파기하지 아니한 자(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)

2017년도 방송통신위원회 심결집

2018년 7월 일 印刷

2018년 7월 일 發行

發 行 : 방송통신위원회

製 作 :
