

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2019 - 28 - 116호

안 건 명 의 개인정보 보호 법규 위반에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인 (대표이사 :)

의 결 일 2019. 6. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 동의를 얻어야 할 사항에 대하여 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 하고, 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.
2. 피심인은 이용자의 명시적 동의를 받지 않고 수집한 개인정보에 대해서는 이용자에게 별도의 동의를 받거나 파기하여야 한다.
3. 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 애플리케이션에 1주일 이상 게시하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.



4. 피심인은 제1항, 제2항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 제1항의 조치에 대한 시정명령 이행결과 및 제2항의 조치에 대한 '시정명령 이행 계획서'를 처분 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 제2항의 조치에 대하여는 시정명령 이행계획에 따른 이행기간 만료 후 10일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 징 금 : 900,000원
 - 나. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 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

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 '발신자 정보 차단 앱(이하 ' '이라 한다)을 개발하여 구글 'Play 스토어'를 통해 앱을 배포하고 정보통신망을 통해 ' ' 이용자의 개인정보를 수집 이용하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황과 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

<표 1> 피심인의 일반현황

대표이사	설립일자	종업원 수	자본금	총 매출액('16.12. 기준)
주소				
담당자			연락처	



<표 2> 피심인의 최근 3년간 매출액

구 분	'14년	'15년	'16년	3년 평균
전체 매출액(A)				
전체 Active 이용자(B)				
대한민국 Active 이용자(C)				
대한민국 추정 매출액 (D=C/B×A)				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

<그림 1> 피심인의 ' ' 서비스 내용

- ※ 은 앱 이용자가 앱을 실행하면 앱 이용자의 휴대폰에 저장된 통화기록 또는 연락처를 수집하여 사업자 DB에 저장하고,
- 앱 이용자의 휴대폰으로 전화가 오거나 앱에서 이름 또는 전화번호를 입력할 경우 사업자 DB에서 검색한 결과를 제공하여 발신자 정보 확인 및 차단, 녹음, 전화번호 입력 시 실명 검색 기능 제공

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

피심인이 배포한 에 대해 언론에서 개인정보 불법 유출 문제가 제기 (2017.6.23.)되고, 방송통신위원회(이하 '위원회'라 한다)는 (사)녹색소비자연대전국 협의회에 개인정보 유출 가능성 신고(2017.6.27.)를 접수하였다.



이에 위원회는 한국인터넷진흥원과 함께 피심인에게 정보통신망법 제64조 제1항에 따른 관계 물품·서류 등을 제출하게 하였으며, 피심인으로부터 제출받은 자료(2017.11.28., 2017.12.6., 2017.12.18., 2017.12.20., 2017.12.28., 2018.1.10., 2018.2.8., 2018.4.5., 2018.4.20. 2018.8.14. 등)를 분석하고 정보통신망법 위반 여부 확인을 위한 개인정보 취급·운영 실태 현장조사(2019.1.19.~2019.1.25.)를 실시한 바, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

피심인은 위원회의 현장조사(2019.1.21.~1.23.) 과정에서 총 명의 이용자에 관한 개인정보를 저장·관리(2019.1.17. 기준)하고 있으며, 이 중 대한민국 이용자(전화번호가 +82로 등록된 이용자)는 명(3.096%)임을 밝혔다.

<그림 2> 피심인이 제출한 이용자 건수

피심인이 수집한 이용자의 개인정보와 관련, 위원회는 피심인이 ‘ ’ DB의 테이블에 전화번호, 이메일, 이름, SNS ID 등 개인정보를 수집하여 저장·관리하고 있음을 확인하였다.

<그림 3> 테이블 조회 화면



또한 피심인은 테이블에 이용자의 단말기에 저장된 주소록 정보(이름, 전화번호, SNS ID 등 해당 테이블에 포함된 정보)를 수집하여 저장·관리하고 있음을 확인하였다.

<그림 4>

테이블 조회 화면

가. 이용자의 개인정보를 수집하면서 명시적인 동의{정보통신망법 제22조(개인정보의 수집·이용 동의 등)}를 받지 않은 행위

피심인은 이용자가 에 로그인한 이후 수집하는 정보의 종류 및 이용자의 등 SNS 계정을 통해 수집하는 정보의 종류에 대하여 “개인정보처리방침과 서비스 이용약관 제6조를 참고”하라는 답변(2017.9.6.)¹⁾을 하였다. 이에 피심인의 영문으로 된 개인정보처리방침 및 서비스 이용약관 을 확인한 결과,

피심인의 개인정보처리방침 에는 “이용자 또는 이용자 기기에서 수신된 정보(이용자 개인 또는 개인을 식별하거나 식별할 수 있는 데이터나 정보를 의미하며, 대표적으로 이름, 이메일 주소, 또는 소셜 네트워크 식별자와 같은 정보)²⁾인 지리위치, IP 주소, 기기 ID, 고유 식별자, 기기 제조업체, 종류, 기기 및 하드웨어 설정, 광고 ID, 광고 데이터, 운영체제, 운영자, IMSI(International Mobile Station Identity, 국제 이동국 식별번호), 이용자 기기 주소록에 저장된 연락처에 관한 특정 정보(“연락처”), 전화번호, 연결 정보, 화면 해상도, 이용 통계, 기기 로그, 이벤트 정보, 수신 및 발신 전화 및 문자,

1) Privacy Policy and TOS (For example: Section 6.)

2) “Received Information” means a user’s private, personal or personally identifying or identifiable data or information, including content and contact information such as name, email address, or social network identifier.



통화 시간 및 일자, 통화 시간, 행동 정보, 이용한 소프트웨어 버전 및 서비스 이용을 기반으로 하는 정보”를 수집하고,

<표 3> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

“이용자가 와 같은 소셜 미디어 서비스에 이용자 식별 정보를 제공할 경우, 서비스가 소셜 미디어 서비스와 연동되어 소셜 미디어 서비스(해당 정보와 매핑된 사진 등)와 관련된 이용자 식별자”, “이용자가 전화번호를 스팸으로 등록하면 당사는 이용자의 스팸 목록을 이용자의 내부 ID 와 스팸으로 등록된 전화번호”를 수집하며,

<표 4> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

공공자원 및 다른 서비스 이용자가 제공한 정보로 “ 와 같은 소셜 네트워크를 포함한 공공자원(서비스



이용약관에서 정의)으로부터 이용자 및 이용자 연락처와 관련된 정보”, 쿠키 및 유사한 기술을 통해 얻은 정보로 “디지털 식별자, 로그 파일, 웹 비콘 및 플러그인 (“쿠키”), 향후 웹사이트 방문에 대한 선호도 및 사이트 트래픽, 사이트 활동에 관한 통계데이터”를 수집한다고 공개³⁾하고 있는 것이 확인된다.

<표 5> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

또한 피심인이 공개한 영문으로 된 서비스 이용약관

에는 “프로필 정보, 연락처 정보 등 형태의 콘텐츠, 지리위치, IP 주소, 기기 ID, 고유 식별자, 기기 제조업체, 종류, 기기 및 하드웨어 설정, 광고 ID, 광고 데이터, 운영체제, 운영자, IMSI(International Mobile Station Identity, 국제 이동국 식별번호), 전화번호, 이용자 기기 주소록에 저장된 연락처에 관한 특정 정보(“연락처”), 연결 정보, 화면 해상도, 이용 통계, 기기 로그, 이벤트 정보, 수신 및 발신 전화 및 문자, 통화 시간 및 일자, 통화 시간, 행동 정보, 이용한 소프트웨어 버전 및 서비스 이용을 기반으로 하는 정보”를 수집하여 사용할 수 있다고 명시하고 있는 것이 확인된다.

<표 6> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

3) 피심인은 이러한 권한을 사용한 적이 없으며, 쿠키를 이용하여 정보를 수집하고 있지 않음을 밝힘

피심인은 이에 대하여 서비스 이용약관 내용 중 “지리위치, IP 주소, 기기 ID, 기기 제조업체 및 종류, 기기 및 하드웨어 설정, 광고 ID, 운영체제, 운영자, 이용자 기기 주소록에 저장된 연락처에 관한 특정 정보, 전화번호, 화면해상도, 이용 통계, 행동 정보, 소프트웨어 사용 전 및 서비스 이용을 기반으로 하는 정보”를 DB에 저장하였다고 답변(2018.8.14.)하였다.

아울러 피심인은 을 설치한 이용자로부터 해당 정보를 수집하면서 이용자 동의는 다운로드, 실행, 개인정보처리방침 및 약관 검토, 활성화 및 앱 가입절차 완료 그리고 계정 생성 절차의 일부로서 이루어진다고 아래 자료(스크린샷) 제출을 통해 답변⁴⁾(2017.9.6.)하였다.

<그림 5> 피심인이 이용자 동의와 관련하여 위원회에 제출한 화면

4) User consent is given as part of downloading, launching, reading the Privacy Policy and TOS, activating and completing the on-boarding process in the App and creating a account. See attachments

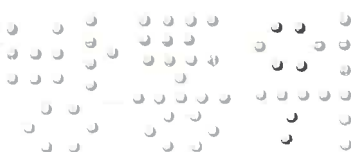


또한 피심인은 “ 을 다운로드하고 동의를 제공하고 필요한 허가를 모두 승인 하고 등록 과정을 완료한 후에만 이러한 정보를 수집합니다. 사용자의 등록 흐름과 동의에 따라 선택한 정보가 모두 수집되는 것은 아닙니다.”라고, 답변⁵⁾ (2018.8.13.)하였고 을 설치한 이용자의 동의를 받고 이용자의 기기 주소록에 저장되어 있는 “제3자의 이름, 전화번호, 전자 우편, Social network ID’s”를 수집 하였다고 답변(2018.8.13.)하면서 해당 동의 절차와 방법에 대한 증빙으로 기존에 제출(2017.9.6.)한 자료와 동일한 자료(그림 5)를 제출하였다.

이에 위원회는 (버전 1.198)을 Android OS 6.0, Nexus5X에 다운로드한 후 등록을 직접 실행해본 바, 등록 과정을 완료하는 단계에서는 ① 구글 Play 스토어에서 을 설치하는 경우 이 설정한 접근권한을 보여주고 동의를 받는 화면, ② 실행 후 휴대폰 번호로 전송된 코드를 입력하는 과정에서 “페이스북의 약관, 데이터 정책, 쿠키 사용, 개인정보처리방침 및 서비스 이용약관 에 동의하려면 계속 버튼을 누르세요.” 안내 후 계속 버튼을 표시한 화면⁶⁾이 있고,

5) only collects this information after Caller A has downloaded , given consent and approved all needed permissions and finished the Registration process. Not all of the selected information is collected depending on the user registration flow and consent.

6) 피심인은 해당 화면에서 계속 버튼을 누르는 것이 동의라고 밝히고 있음



해당 화면에서 ③ 개인정보처리방침을 클릭하여 확인하였을 때에는 영문으로 된 Privacy policy가 확인되고 한글로 된 개인정보처리방침은 확인할 수 없었으며, ④ 서비스 이용약관을 클릭하여 확인하였을 때에는 영문으로 된 Terms of service가 확인될 뿐 한글로 된 서비스 이용약관을 확인할 수 없고, 이 외 별도로 개인정보 수집·이용 목적, 수집하는 개인정보의 항목, 개인정보의 보유·이용 기간을 이용자에게 알리고 그에 대하여 동의를 받는 화면을 확인할 수 없었다.

<그림 6> 등록과정 화면

이와 관련 위원회가 피심인에게 소명을 요청한 결과, 피심인은 “개인정보처리방침은 구글 번역서비스를 이용하면 한국어로 제공됩니다.”라고 답변⁷⁾ (2017.9.6.)하였다.

다음으로 을 실행하여 로그인한 후 확인한 결과, “이름, 번호 & 장소 검색” 입력화면에서 전화번호(주소록에 저장되어 있지 않은 전화번호 포함)를 입력하는 경우 해당 전화번호 이용자의 이름, SNS 프로필⁸⁾ 등이 검색결과로 나타나고, 이름을 입력하는 경우에는 이용자의 기기 주소록에 저장되어 있는 이름인 경우에만 전화번호 등 검색결과가 나타나고 저장되어 있지 않은 이름인 경우에는 아무런 검색결과가 나타나지 않으며, 장소를 입력하는 경우에는 구글 맵의 근처 상점 검색 결과가 나타났다.

7) The Privacy Policy is available in Korean language through the use of Google Translate services: <https://translate.google.com/translate?sl=en&tl=ko&ie=UTF-8&u=>

8) SNS 프로필은 이용자와 전화번호 이용자가 SNS에서 연결된 경우 또는 전화번호 이용자가 SNS에서 프로필을 전체 공개한 경우에만 나타남



<그림 7> 에서 이름, 번호 & 장소 검색 결과

의 “이름, 번호 & 장소 검색” 서비스에 대하여 피심인은 서비스 이용약관을 통해 “이 서비스는 글로벌 전화 커뮤니티 및 소셜 전화번호부 네트워크로서 발신자를 식별한다.”라고,

“서비스를 다운로드하여 사용함으로써 이용자는 이용자의 성명 및 전화번호 등을 포함하는 콘텐츠 및 수신 정보(당사의 개인정보처리방침에 명시함)를 비롯한 정보의 수집 및 저장을 인정하고 이에 동의하는 것이 됩니다.”라고 설명하고 있다.

<표 7> 공개한 영문 ‘서비스 이용약관’ 내용

또한 피심인은 개인정보처리방침

을 통해 “수신된 정보를 포함한 정보는 4. 다른 이용자와 콘텐츠를 공유하고 이용자들 간의 소통을 촉진한다., 8. 검색결과 및 귀하에게 적절한 광고와 같은 맞춤형 콘텐츠를 제공한다.”는 목적으로 이용될 수 있다고 공개하고 있다.



<표 8> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

따라서 피심인은 을 이용하는 이용자의 기기 주소록에서 이름, 전화번호 등 개인정보를 수집하여 다른 이용자에게 공유하고, 이를 맞춤형 광고 등에 활용하면서 관련 서비스 내용은 이용자에게 영문으로 된 개인정보처리방침 및 서비스 이용약관을 공개하고 있을 뿐 별도로 동의를 받은 사실은 없다.

나. 개인정보의 동의의 철회 또는 열람·제공·오류의 정정을 요구하는 방법
{정보통신망법 제30조(이용자 권리)}을 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위

피심인은 을 설치한 이용자의 개인정보를 수집할 때 이용자의 화면 클릭을 통해 수집하거나 이용자의 기기 및 이용자의 SNS에서 정보를 자동으로 수집하고⁹⁾ 있다.

9) 피심인은 이용자의 SNS 내 설정에 따라 전체 공개가 되어 모두 볼 수 있는 정보만을 수집하며, 이용자는 자신의 콜앱 계정을 자신의 SNS 계정과 연결할 수 있다고 밝힘



<그림 8> 피싱인이 개인정보를 수집하는 화면

피싱인은 을 설치한 이용자로부터 개인정보를 수집하여 저장하는 정보의 항목별 보유기간에 대해 “이용자가 요청할 경우, 당사는 해당 이용자 계정 프로파일 정보를 unlist 합니다.”라고 답변(2017.9.6.)¹⁰⁾하였고,

또한 이용자가 자신의 스마트폰에서 제공한 연락처에 대한 삭제를 요청하는 방법에 대해 “이용자가 당사의 정보원 및/또는 서버에서 자신의 정보를 삭제하고자 할 경우, 이용자는 언제든지 로 이메일을 보낼 수 있으며, 이용자 정보는 삭제될 것입니다. 또한 이용자는 에 로그인해서 정보 삭제/unlist를 요청할 수도 있습니다.”라고 답변(2017.9.6.)¹¹⁾하였다.

더불어 이용자들에게 공개한 영문으로 된 개인정보처리방침

에는 “8. 수신된 정보 삭제(Deletion of Received Information)” 부분을 통해 “당사 웹사이트 및/또는 서버에 등록된 귀하의 정보를 삭제하고자 할 경우, 로 이메일을 보내면 적용되는 개인정보보호법 요구사항에 따라 수신된 정보를 삭제해줄 것이다. 이 경우 개인정보보호법에 따라 귀하의 정보는 활성화된 데이터베이스에서는 삭제되지만 아카이브에 보관될 수 있다. 로 접속하여 에 등록된 번호를 unlist할 수 있다. 번호가 unlist되면 은 귀하의 휴대전화번호를 연락망에서 검색하지 않는다. 하지만 공공자원을 통해 당사는 귀하의 세부정보를 열람할

10) Upon user request we also unlist the information of his account profile.

11) If a User wishes to delete any of his information from resources and/or servers, he can always send an email to: and his information will be unlisted. A User can also request to delete/unlist his information by logging onto



또한 영문으로 된 서비스 이용약관

<표 10> 공개한 영문 ‘서비스 이용약관’ 내용

- 14 -

<그림 9> 등록된 전화번호 unlist 화면

<그림 10> 등록된 전화번호 unlist 요청에 대한 답변 메일

A 3D visualization of a 10x10x10 grid of spheres. A horizontal plane of spheres is highlighted in yellow, representing the 10x10 grid of spheres at a specific depth.

따라서 피심인은 을 설치한 이용자의 개인정보를 이용자의 기기 주소록에 저장된 정보를 자동으로 수집하고 있으나, 위의 웹페이지 를 통한 전화번호 삭제 요청 방법 외에는 등에 이용자가 동의철회, 회원탈퇴, 개인정보 삭제 등을 요청할 수 있는 방법을 제공하지 않은 사실이 있다.

참고로 2019. 1. 15. 전에 배포된 의 경우에는 이용자가 내에서 개인정보를 삭제할 수 있는 기능은 없었으나¹⁴⁾, 피심인은 2019. 1. 15. 배포한 부터 “설정-일반-내 계정-계정 비활성화 하기”에서 개인정보를 삭제할 수 있도록 수정한 사실이 있다.

다. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2019. 2. 20. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청 하였으며, 피심인은 2019. 3. 20. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제22조제1항은 “정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 개인정보의 수집·이용 목적, 수집하는 개인정보의 항목, 개인정보의 보유·이용 기간의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’(2012.9.)는 “정보통신서비스 제공자는 이용자의 ‘개인정보자기결정권’ 보장을 위해 회원가입 등을 통해 개인정보 수집 시 이용자의 동의를 얻어야 합니다. 이용자에게 동의를 받을 때는 어떤 개인정보를 왜 수집하고 언제까지 보유할 것인지에 대해 알기 쉽고

14) 피심인은 2019. 1. 15. 전에는 이용자가

으로 메일을 보내서 삭제할 수 있었다고 밝힘

명확하고 인지할 수 있도록 알려야 합니다.”라고 법 규정 취지를 밝히고 있고, 사업자 조치 사항으로 “이용자로부터 개인정보를 수집할 때에는 수집 시점(회원 가입, 서비스 가입 등) 이전에 이용자가 ①수집·이용 목적, ②수집하는 개인정보의 항목, ③개인정보의 보유 및 이용기간 등 3가지 사항을 명확히 인지하고 명시적으로 동의할 수 있는 절차를 마련해야 합니다.”라고 밝히고 있으며,

동의를 얻는 방법으로 “중요 사항을 이용자가 명확히 인지할 수 있도록 하고 동의를 받는 것이 법률의 취지이므로, 개인정보처리방침 전문을 게재하고 일괄적으로 동의를 얻는 것은 명시적인 동의를 받은 것으로 볼 수 없습니다.”라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제30조제1항은 “이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법 보다 쉽게 하여야 한다.”라고 규정하고 있다

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’(2012.9.)는 “정보주체인 이용자는 자신이 제공한 개인정보가 정확하게 기록되어 사용되는지 확인하고 잘못된 사항이나 변경된 사항을 수정하며, 더 이상 개인정보의 이용을 원하지 않으면 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있어야 합니다.”라고 법 규정 취지를 밝히고 있고 사업자 조치 사항으로 “이용자의 개인정보에 대한 ①이용자의 열람·정정, 삭제 및 동의철회에 대한 권리를 보장하고 있는 사실을 알리고 ②이용자가 이러한 권리를 이행할 수 있는 방법이 무엇인지를 공개해야 하며 ③이용자의 열람·정정 및 동의 철회 요구에 대해 지체 없이 적절한 조치를 취해야 합니다.”라고 밝히고 있다.

또한 개인정보에 대한 동의철회권에서 “웹사이트는 통상적으로 ‘회원탈퇴’ 메뉴를 설정하는 방식으로 동의 철회의사를 표시하는 절차를 마련할 수 있습니다.”라고,

가입 절차보다 쉬운 탈퇴 절차 마련에서 “이용자가 회원탈퇴나 서비스 이용 계약 해지 등 동의 철회를 하는 방법은 회원가입 등 개인정보를 수집하는 방법 보다 어려워서는 안 됩니다. 더 쉬운 방법인지 여부는 구체적인 사안별로 접근



매체의 다양성을 고려하여 개별적으로 판단하여야 하지만, 일반적으로 철회방법이 수집시와 동일한 방법으로 제공되고 이에 더하여 추가적인 조치가 제공되는 경우 더 쉬운 방법으로 인정될 수 있습니다. 추가적인 조치로는 접근매체의 확대(전화, ARS, 이메일 등을 통한 철회도 가능하도록 조치), 철회메뉴의 다양화(철회메뉴를 메인화면 외에 개인정보처리방침, 나의 개인정보, 해당 서비스의 게시판 등에서 언제든지 쉽게 발견하고 신청할 수 있도록 조치) 등을 고려할 수 있고, 이는 일부 사업자들이 회원가입 절차는 쉽게 하면서도 탈퇴 절차는 까다롭게 만들어 이용자의 개인정보를 악용하는 경우를 방지하기 위함입니다.”라고 해설하고 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. 이용자의 개인정보를 수집하면서 명시적인 동의[정보통신망법 제22조 (개인정보의 수집·이용 동의 등)]를 받지 않은 행위

피심인은 이용자 개인 또는 개인을 식별하거나 식별할 수 있는 정보로 지리위치, IP 주소, 기기 ID, 기기 제조업체 및 종류, 기기 및 하드웨어 설정, 광고 ID, 운영체제, 운영자, 이용자 기기 주소록에 저장된 연락처에 관한 특정 정보, 전화번호, 화면해상도, 이용 통계, 행동 정보, 소프트웨어 사용 전 및 서비스 이용을 기반으로 하는 정보 등 개인정보를 수집하였고, 이용자가 전화번호를 스팸으로 등록하면 이용자의 내부 ID와 스팸으로 등록된 스팸 목록인 전화번호를 수집하였으며, 와 같은 소셜 네트워크를 포함한 공공자원(서비스 이용약관에서 정의)으로부터 이용자 및 이용자 연락처와 관련된 정보를 수집하였고, 쿠키 및 유사한 기술을 통해 디지털 식별자, 로그 파일, 웹 비콘 및 플러그인(“쿠키”), 향후 웹사이트 방문에 대한 선호도 및 사이트 트래픽, 사이트 활동에 관한 통계데이터를 수집한 것이 확인되고,

특히 을 설치한 이용자의 기기 주소록에 저장되어 있는 제3자의 이름, 전화



번호, 전자 우편, Social network ID's를 수집한 것이 확인되며, 이용자의 개인정보 등을 수집하여 다른 이용자들에게 전화번호에 대한 검색 결과(해당 전화번호 이용자의 이름, SNS 프로필 등)를 제공하는 것이 확인된다.

또한 이용자가 구글 'Play 스토어'에서 을 설치하는 경우 이 설정한 접근권한을 보여주고 동의를 받는 화면과 실행 후 휴대폰 번호로 전송된 코드를 입력하는 과정에서 “ 의 약관, 데이터 정책, 쿠키 사용, 개인정보 처리방침 및 서비스 이용약관에 동의하려면 계속 버튼을 누르세요.” 안내 후 계속 버튼으로 동의를 받는 화면 외 별도의 '개인정보를 수집하는 목적', '수집하는 개인정보의 항목', '개인정보의 보유·이용 기간'을 확인하고 동의하는 화면이 없는 것으로 확인되고, 실행 후 휴대폰 번호로 전송된 코드를 입력하는 과정에서 확인이 가능한 개인정보처리방침은 영문으로만 공개할 뿐 한글로는 공개하고 있지 않았다.

따라서 국내 이용자가 을 이용하는 과정에서 피심인이 어떤 개인정보를 왜 수집하고 언제까지 보유할 것인지에 대해 알기 어렵고, 피심인이 이용자의 개인정보를 수집·이용하면서 '개인정보의 수집·이용 목적', '수집하는 개인정보의 항목', '개인정보의 보유·이용 기간'을 이용자에게 알림으로써 명시적인 동의를 받지 않고 개인정보처리방침 전문을 게재하여 일괄적으로 동의를 받은 행위는 정보통신망법 제22조제1항을 위반한 것이다.

나. 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법{정보통신망법 제30조(이용자 권리)}을 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위

피심인은 을 설치한 이용자의 기기 주소록에 저장된 개인정보를 자동으로 수집하고 있으나 이용자가 개인정보 수집·이용 동의 철회를 하고자 하는 경우 수집 방법보다 쉽게 동의 철회의사를 표시하는 절차 및 방법을 마련하고 있지 않고,

영문으로 공개된 개인정보처리방침 을 통해 로 이메일을 보내거나 에 접속하여 에 등록된 번호를 삭제할 수 있다고 그 방법을 안내하고 있을 뿐, 해당 방법으로 전화번호를 삭제를 요청하였을 때도 즉시 해당 전화번호를 삭제하고 있지 않은 것으로 확인된다.



또한 전화번호를 삭제하는 방법 외에는 을 설치한 이용자로부터 수집한 개인정보 전체를 파기할 수 있는 절차를 이용자에게 공개하고 있지 않은 것으로 확인된다.

따라서 피심인이 개인정보 수집·이용·제공 동의의 철회 또는 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위는 정보통신망법 제30조제6항을 위반한 것이다.

<표 11> 피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용
	개인정보 수집동의	§22①	-	이용자의 개인정보를 수집·이용하면서 명시적인 동의를 받지 않은 행위
	이용자 권리	§30⑥	-	개인정보의 동의의 철회 또는 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보 수집 시보다 어렵게 한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 동의를 얻어야 할 사항에 대하여 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 하고, 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.

나. 피심인은 이용자의 명시적 동의를 받지 않고 수집한 개인정보에 대해서는 이용자에게 별도의 동의를 받거나 파기하여야 한다.

다. 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 애플리케이션에 1주일 이상 게시한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.



<표 12> 시정명령 공표(안) 예시

공표내용(안)
저희 회사(0000)는 방송통신위원회로부터 ①이용자의 개인정보를 수집하면서 명시적인 동의를 받지 않은 행위, ②개인정보 동의를 철회 또는 열람·제공·오류의 정정을 요구하는 방법을 가입 시 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 1.의 가항과 다항에 따른 시정조치를 이행하고, 1.의 가항의 조치에 대한 시정명령 이행결과 및 1.의 나항의 조치에 대한 ‘시정명령 이행 계획서’를 처분통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 하며, 1.의 나항의 조치에 대하여는 시정명령 이행계획에 따른 이행기간 만료 후 10일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

※ 위 사항에서 정하지 않은 시정명령 이행계획 및 이행결과보고 등 추가 세부사항은 방송통신위원회와 협의하여 이행하도록 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제22조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3 제1항제1호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(이하 ‘과징금 부과기준’이라 한다)’에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제22조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제64조의3 제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.



나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

과징금 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 따를 때, 피심인은 영리를 목적으로 ‘ ’을 개발하여 정보통신망을 통해 ‘ ’ 이용자의 개인정보를 수집·이용하는 등 정보통신망법 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자로서 ▲피심인이 2019. 1. 17. 기준 보관·관리하고 있던 국내 이용자의 개인정보량이 명이고 스마트폰에 저장된 주소록 정보는 수천만 건으로 매우 방대하고, ▲스마트폰에 저장된 주소록 정보(이름, 전화번호, SNS ID)는 타인에게 노출 시 민감할 수 있는 정보로 이용자 피해가 발생할 수 있어 엄격하고 세밀한 개인정보 수집·관리가 요구됨에도 ▲정보통신망법 제22조제1항에 따른 개인정보를 수집·이용하면서 명시적 동의를 받지 않은 행위로 국내 이용자가 주소록 정보가 수집된다는 사실을 인지하지 못하고 ‘ ’을 이용하게 하고, ▲정보통신망법 제30조제6항에 따른 개인정보 동의를 철회 또는 열람·제공·오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위로 국내 이용자의 권리를 침해하였으므로, 피심인에게 중과실이 있다.

2) 중대성의 판단

과징금 부과기준 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 ‘매우 중대한 위반행위’로 판단하도록 규정하고 있고,

과징금 부과기준 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 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 따라, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲위반행위로 주된 수입인 광고 수익이 발생되어 직접적인 이득을 취득하였으나, ▲위반행위로 인한 국내 이용자의 개인정보의 피해규모가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내{2019. 1. 17. 기준, 피심인이 보관 중인 전체 이용자의 개인정보 총 명 중 국내 이용자의 개인정보 (3.096%)}인 점, ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 점 등을 종합적으로 고려할 때, 위반행위의 중대성을 ‘중대한 위반행위’로 판단한다.

3) 기준금액 산출

피심인의 위반행위와 관련된 국내 서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액으로 환산한 에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘중대한 위반행위’의 부과기준을 1천분의 21을 적용하여 기준금액을 로 한다.

<표 13> 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 초과 인 ‘장기 위반행위’에 해당하므로 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 를 가중한 로 하고,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 를 감경한 로 한다.



라. 추가적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제8조에 따라 위반행위 주도여부, 조사 협력 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 추가적으로 가중하거나 감경할 수 있으나, 특별히 가중·감경할 사유가 없다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제22조(개인정보의 수집·이용 동의) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제1호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘과징금 부과기준’에 따라 위에서 단계별로 산출한 금액인 이고, 방송통신위원회의 의결일(2019.6.12.)에 KEB 하나은행이 최초로 고시하는 매매기준율(1,181.70원)을 적용하여 원화로 환산한 금액이 원¹⁵⁾으로, 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만을 절사한 900,000원을 최종 과징금으로 결정한다.

<표 14> 과징금 산출내역

기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종 과징금*
	필수적 가중	추가적 가중·감경 없음	90만원
	필수적 감경		
	→		

* 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만은 절사함

VI. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제30조제6항(이용자의 권리 등) 위반행위에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제5호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

15) 매출액이 외국환 기준으로 산정되는 경우에 대한 기준이 없어, 공정거래위원회의 과징금부과 세부기준 등에 관한 고시(공정거래위원회고시 제2017-21호)의 환율 기준일을 참고하여 원화로 환산한 금액을 적용함.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

<표 15> 위반 횟수별 과태료 금액

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
러. 법 제30조제3항·제4항 및 제6항(법 제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제5호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제30조제6항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조와 자진시정 ▲기타 위반행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제30조제6항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.



다. 최종 과태료

피심인의 정보통신망법 제30조제6항 위반행위에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

<표 16> 과태료 산출내역

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§30⑥	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제1호(과징금) 및 제76조제1항제5호(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」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 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.



이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 6월 12일

위원장 이 효 성



부위원장 김 석 진



위 원 허 욱



위 원 표 철 수



위 원 고 삼 석 (인)

(국외 출장 관계로 회의 불참)

