

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2020 - 13 - 076호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2020. 3. 11.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하도록 시정 권고한다.

가. 이용자 대상 대량 메일 발송 시 일대일 발송 원칙 수립

나. 메일 발송 시스템 도입·변경 시 오류 사항 검증 등

2. 피심인은 제1항의 시정 권고를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.



이 유

I. 기초 사실

1)(이하 '피심인'이라 한다)는 영리를 목적으로 숙박O2O) 어플리케이션인 ' ' 등을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	2016년	2017년	2018년	3년 평균
전체 매출				
관련 매출				
관련없는 매출				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 재무제표 등 회계자료를 토대로 작성

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 개인정보보호 포털에 개인정보 유출을 신고한 피심인에 대

- 1) '20. 3. 31. 사업자명이 ' '에서 ' '로 변경되었음
- 2) 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.



하여 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 현장조사 (2019.1.11.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 숙박 O2O 어플리케이션인 ‘ ’ 등을 위한 앱·홈페이지 ()를 2015. 9. 21. 부터 운영하였으며, 2019. 1. 11. 현재 이용자 명의 개인정보를 수집하여 보관하고 있다.

< 피심인의 개인정보 수집 현황 >

구분	항목	수집일	건수
이용자 정보	이메일, 비밀번호, 닉네임, 이동전화번호, 기고유번호(IMEI)		건
합 계			건

나. 개인정보 유출 경위

1) 개인정보 유출 경과 및 대응

- 2018.12.31. (21:00) 상황 인지 후 메일발송 중지
- 2019.1.1. (16:37) 개인정보 유출 관련 메일 안내 및 홈페이지 팝업 안내
- 2019.1.1. (16:39) KISA 개인정보보호 포털에 개인정보 유출 신고

2) 개인정보 유출 규모

피심인은 정보통신망법에 관한 법률 제30조의 2(개인정보 이용내역의 통지)



제1항에 따라 마케팅서비스 개발팀 담당자가 종합숙박정보 서비스(일명:) 이용자 334,938명에게 개인정보 이용내역 통지를 메일로 발송하는 과정에서 담당자 실수로 인하여 수신자 숨김을 미설정 한 후 발송하여 이용자의 개인정보가 유출되었다.

< 피심인의 개인정보 유출현황 >

구 분	유 출 항 목	건 수
이용자정보	이메일	153,696건

3) 유출 과정

- 2018.12.31. (17:00) 개인정보 이용내역 41,489건 수신자별 개별 1차 발송
- 2018.12.31. (19:00) 담당자가 과다시간 소요를 이유로 153,696건을 10명~20명 그룹 발송*으로 변경하여 수신자 숨김을 미설정하여 발송
- * 20명 그룹발송 : 50,040건, 15명 그룹발송 : 50,422건, 10명 그룹발송 : 53,234건

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보취급자가 이용자의 이메일을 유출한 행위

피심인은 담당자가 '개인정보이용내역 통지' 메일을 이용자에게 보내는 과정에서 1차 정상적인 개별발송(41,489건) 이후 시간 과다를 이유로 그룹발송으로 변경하면서 수신자 숨김 참조기능을 비활성화하여 이메일 페이지에 로그인한 이용자에게 다른 회원의 이메일주소 153,696건이 유출된 사실이 있다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2019. 4. 24. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청



하였으며, 피심인은 2019. 5. 8. 의견을 제출하였다.

다. 위법성 판단

담당자가 '개인정보이용내역 통지' 메일을 이용자에게 보내는 과정에서 1차 정상적인 개별발송(41,489건) 이후 시간 과다를 이유로 그룹발송으로 변경하면서 수신자 숨김 참조기능을 비활성화하여 이메일 페이지에 로그인한 이용자에게 다른 회원의 이메일주소 153,696건이 유출된 경우로서 담당자의 과실로 보이며, 위 사안은 기술적·관리적 보호조치 기준에 해당하지 않아 법령 위반으로 보기 어렵다고 판단된다.

Ⅲ. 시정 권고

1. 시정 권고

피심인은 개인정보의 안전한 취급을 위하여 내부직원에 대한 관리감독을 철저히 하여야 하나 관리·운영상의 잘못은 있으므로 재발방지를 위해 ①이용자 대상 대량메일 발송 시 일대일 발송원칙 수립, ②메일발송시스템 도입·변경 시 오류 사항 검증 등을 실시하고, 대표자를 비롯한 개인정보취급자에 대한 교육 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립·이행토록 시정 권고한다.

2. 시정 권고 이행결과의 보고

피심인은 시정 권고를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.



IV. 결론

피심인은 재발방지를 위해 대량메일발송시스템에 대한 원칙수립과 오류사항 검증 등을 실시하고, 대표자를 비롯한 개인정보취급자에 대한 교육 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립·이행토록 시정 권고한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2020년 3월 11일

위원장 한 상 혁



부위원장 김 석 진



위 원 허 욱



위 원 표 철 수



위 원 김 창 룡

