

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2020 - 33 - 155호

안 건 명 개인정보 및 위치정보 보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2020. 6. 4.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 '유출등이 된 개인정보 항목', '유출등이 발생한 시점', '이용자가 취할 수 있는 조치', '정보통신서비스 제공자등의 대응 조치', '이용자가 상담등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처' 등 위의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.



3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 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

1. (이하 '피심인'이라 한다)는 영리를 목적으로 온라인
을 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('19.2.21.기준)

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
매출액				

※ 매출액 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과



1. 조사 대상

2. 방송통신위원회는 온라인 개인정보보호 포털(i-privacy.kr)에 개인정보 유출을 신고한 피심인에 대하여 정보통신망법 위반 여부에 대한 피심인의 개인정보 취급·운영 실태를 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2019. 2. 21.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

3. 피심인은 온라인에서 을 운영하면서 2019. 2. 21. 현재 아래와 같이 이
용자 개인정보를 수집하여 보관하고 있다.

구분	항목	수집일	건수
이용자정보	(필수) 아이디, 비밀번호, 이름, 성별, 생년월일, 휴대전화번호, CI, DI, 이메일 (선택) 여권정보(영문이름, 여권번호, 만료일자), 결혼여부, 결혼기념일, 일반전화번호, 주소		건

나. 개인정보 유출 경위

1) 개인정보 유출 경과 및 대응

- '18.12.27. 00:00, 피심인은 개인정보 이용내역 통지 메일 200여만건 발송 시작
- '18.12.27. 05:00, 이메일 발송서버에 장애*가 발생하면서 673명의 개인정보가 1명당 최소 1명에서 최대 3명의 타인(총 1,504명)에게 이메일로 전달됨

* 피심인은 수신자(Send List)와 메일본문을 별개의 시스템으로 관리하고 있어 메일 발송 시 수신자와 메일본문을 포인터 값을 통해 매핑하는 작업을 거치도록 하고 있는데, 메일발송량에 따른 사용용량을 잘못 산출(총 2,050,467건에 대해 1일 20GB, 4일간 80GB 책정)하여 메일본문을 관리하는 발송서버에 Disk Full 장애가 발생하면서 포인터 값이 임의 초기화되면서 수신자와 본문이 오맵핑되는 현상 발생

※ 개인정보 이용내역통지 발송 건수 : 2017년 1,027,383건 → 2018년 2,050,467건 증가

- '18.12.27. 11:00, 피심인은 고객센터를 통해 본인이 아닌 타인의 개인정보가 담긴 이메일을 받았다는 VOC를 받고 개인정보 유출 사실을 인지
- '18.12.27. 11:30, 피심인은 개인정보 이용내역 통지 메일 발송 강제 중단
- '18.12.28. 10:00, 피심인은 KISA 개인정보보호 포털에 개인정보 유출 신고
- '18.12.27. 피심인은 메일서버 디스크 용량을 증설(200GB → 400GB)
- '18.12.28. 17:00, 피심인은 개인정보 유출이 의심되는 이용자 2,177명에게 유출 사실에 대한 안내 메일 발송

※ 이메일 발송 2,177건 중 1,941건 발송 성공, 236건 발송 실패

- '19.1.10. 피심인은 KISA 개인정보보호 포털에 실제 유출 건수(673명)와 조치 사항에 대해 추가 신고
- '19.1.25. 피심인은 메일서버 발송 오류 발생 시 메일서비스를 강제 중단하는 패치 적용

2) 개인정보 유출 규모

4. 피심인이 인터넷 등을 운영하면서 수집한 이용자의 개인정보 673건이 타인에게 전달되었고, 타인에게 전달된 개인정보는 이름, 생년월일, 여권번호, 성별, 휴대전화번호, 이메일 주소, 아이디 등 7개 항목이다.



3) 개인정보 유출 경로

5. 피심인은 2018.12.27. 이메일로 개인정보 이용내역을 이용자에게 통보하면서 메일 발송에 따른 사용량을 잘못 산출하여 메일본문을 관리하는 발송서버의 'Disk Full' 장애가 발생하면서 673명의 개인정보가 1명당 최소 1명에서 최대 3명의 타인(총 1,504명)에게 이메일로 전달되었다.

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 이용자에게 개인정보 유출사실 통지를 소홀히 한 행위(정보통신망법 제 27조의3제1항)

6. 피심인은 2018.12.28. 개인정보 유출이 의심되는 이용자 2,177명에게 유출 사실에 대한 안내 메일을 발송하였고, 이 중 1,941건은 메일 발송에 성공하였으나 236건(실제 유출통지 대상자는 673명)은 메일 발송에 실패하였음에도 추가로 이용자에게 통보 등 조치를 하지 않은 사실이 있다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

7. 방송통신위원회는 2019. 4. 18. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2019. 5. 2. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제27조의3제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출 등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 해당 이



용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.”라고 규정하고 있다.

8. 정보통신망법 시행령 제14조의2제1항은 “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.”고 규정하고 있으며, 제2항은 “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 규정하고 있다.

9. 「정보통신망법 해설서」는 정보통신망법 제27조의3제1항의 ‘통지’에 갈음하는 조치에 대해서 정보통신서비스 제공자등은 이용자 통지의무에도 불구하고, 이용자의 연락처를 알 수 없는 등 정당한 사유가 있는 경우, 통지하여야 하는 항목을 인터넷 홈페이지에 30일 이상 게시하는 것으로 통지에 갈음할 수 있으며, 천재지변이나 그 밖에 정당한 사유로 홈페이지 게시가 곤란한 경우에는 전국을 보급지역으로 하는 둘 이상의 일반일간신문에 1회 이상 공고할 수 있다고 해설하고 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. 이용자에게 개인정보 유출사실 통지를 소홀히 한 행위(정보통신망법 제 27조의3제1항)

10. 피심인이 2018. 12. 28. 이용자에게 유출사실 안내 메일을 발송하면서 236건 (실제 유출통지 대상자는 673명)이 발송오류 등의 이유로 메일 발송이 실패하였음에도 이용자에게 별도 통보 등의 방법으로 유출사실을 알리지 않은 행위는 정보통신망법 제27조의3제1항, 같은 법 시행령 제14조의2제1항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
	통지 지연	§27조의3④	§14조의2①	이용자에게 개인정보 유출사실 통지를 소홀히 한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

11. 피심인은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 '유출등이 된 개인정보 항목', '유출등이 발생한 시점', '이용자가 취할 수 있는 조치', '정보통신서비스 제공자등의 대응 조치', '이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처' 등 위의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.

2. 시정명령 이행결과의 보고



12. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과태료 부과

13. 피심인의 정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출등의 통지·신고)제1항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호의3, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 '과태료 부과지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

14. 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.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
하. 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 제1항제2호의3	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

15. 그러나 피심인은 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

16. 그러나 피심인은 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§27의3①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

17. 이에 따라 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항 위반행위에 대해 10,000,000원의 과태료를 부과한다.

VI. 결론



18. 피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호의3에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

19. 피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.
20. 피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.
21. 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.

2020년 6월 4일

위원장 한 상 혁



부위원장 표 철 수



위 원 허 욱



위 원 김 창 룡



위 원 안 형 환

