

개인정보보호에 대한 사업자들의 인식전환이 시급하다

“따르르릉”, “누구세요”, “안녕하세요 고객님 저는 00의 상담원입니다”, “00가 제 연락처를 어떻게 알고 계시죠?”, “아, 고객님. 일전에 고객님께서 ㄱㄱ회사의 ㄷㄷ제품을 구입하신 적이 있으시죠...”

이런 상황은 누구나 한번쯤 경험해 봤을 것입니다. 소비자는 분명 A라는 회사와 거래를 하였는데 난데없이 B회사, C회사 등에서 상품홍보나 구매권유 전화를 걸어 올 때엔 솔직히 마음이 불편하기만 합니다. 따져 물으면 상담원은 소비자가 자신의 개인정보제공에 관해 이미 동의했다고 합니다. 그런데 정작 해당 소비자는 그런 적이 있었는지 도무지 기억이 나지 않습니다. 누구의 잘못일까요?

헌법은 인격권의 일종으로 자신에 대한 정보를 스스로 통제할 수 있는 적극적인 권리, 즉 ‘자기정보통제권’을 개인에게 보장해 주고 있습니다. 이러한 개인의 자기정보통제권은 자신에 관한 정보가 언제 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 그 정보주체가 스스로 결정할 수 있는 권리입니다. 방송통신위원회는 이러한 자기정보통제권을 효과적으로 보장하기 위해 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」(이하 “정보통신망법”)에 개인정보보호에 관한 규정들을 일찍이 마련해 놓았습니다. 그리고 반복되는 개인정보침해사태에 대한 대응책으로 관련 규정들의 내용을 더욱 강화해 나가고 있습니다. 이와 관련하여 사업자들이 알아 두어야 할 가장 중요한 내용은 정보통신서비스제공자가 자신이 제공하는 서비스를 이용하는 이용자의 개인정보를 수집하려는 경우 반드시 이용자의 동의를 받아야 하는데, 이렇게 수집한 개인정보를 다른 목적으로 이용해서도 안되고 이용자의 별도 동의 없이 제3자에게 제공해서도 안 된다는 것입니다(정보통신망법 제22조, 제24조, 제24조의2).

그러면 사업자들이 “기타 자사 또는 타사 관련제품의 홍보”, “상품판매를 위한 TM(텔레마케팅)” 등과 같은 용어를 이용하여 이용자로부터 동의를 받는 것은 정보통신망법에 비추어 볼 때 적법한 것일까요. 대답은 “적법하지 않다”입니다. 그런데도 대부분의 사업자들은 위와 같은 포괄적·추상적 용어를 통해 이용자의 동의를 받고 있습니다. 그리고 이렇게 수집한 개인정보를 제휴 사업자들의 TM 영업을 위해 제공하기도 합니다.

이와 관련하여 방송통신위원회와 한국인터넷진흥원 등의 관련기관들은 각종 가이드라인이나 질의회신을 통해 오랫동안 일관되게 이용자의 동의는 포괄적인 동의가 아니라 구체적인 동의이어야 함을 분명하게 밝혀오고 있습니다. 그러므로, 정보통신망법에 규정된 바와 같이 개인정보를 제공받는 자, 개인정보 이용목적, 개인정보 항목, 개인정보 보유 및 이용 기간 등에 관한 사항이 구체적으로 특정됨을 전제로 한 이용자의 동의만이 유효한 것입니다. 아울러 이용자의 동의가 유효하기 위해서는 이용자가 도대체 무슨 내용에 관해 동의하는지를 쉽고 명확하게 인식할 수 있도록 하여야만 하며 그 이용목적이나 이용범위를 예측 가능할 수 있어야 합니다. 그런 이유에서 포괄적·추상적 용어를 통해 획득된 동의는 분명 적법한 동의에 해당된다고 볼 수 없습니다.

이러한 상황에서 정치권에서는 일부 국회의원이 개인정보침해와 관련된 정부의 규제강화를 강력하게 요구하고 있고, 방송통신위원회 또한 최근 개인정보 무단수집에 대해 억대의 과징금을 부과하는 등 개인정보와 관련된 규제를 강화할 움직임을 보이고 있습니다. 더욱이 개인정보보호에 관한 일반법이라 할 수 있는 개인정보보호법 제정안이 이미 국회에 제출되어 있는 상황이기도 합니다.

사정이 이러하므로 이제 개인정보보호는 기업의 대외적 이미지 제고뿐만 아니라 피해자들의 민사소송이나 관련 임직원의 형사처벌 가능성을 최소화하기 위해 반드시 준수해야만 하는 중요한 문제라 할 수 있습니다. 따라서 사업자들은 이제라도 이용자로부터 받은 포괄적인 동의는 적법한 동의가 아님을 유념하고 개인정보와 관련된 동의 서류들을 정비하는 노력을 기울여야 할 것입니다.

상기의 사항에 대하여 궁금하신 사항이 있으신 분은 아래 연락처로 연락하여 주시면 보다 자세한 내용을 상담하여 드리도록 하겠습니다.

장주봉 변호사 (전화번호: 02 316 4032, 이메일: jbjang@shinkim.com)

백대용 변호사 (전화번호: 02 316 4630, 이메일: dybaek@shinkim.com)

Seoul Office Tel : + 82 2 316 4114 Beijing Office Tel : + 86 10 8447 5343 Shanghai Office Tel : + 86 21 6235 0411

SHIN&KIM
법무법인 세종

The content and opinions expressed within SHIN & KIM's regular newsletter are provided for general informational purposes only and should not be considered as rendering of legal advice for any specific matter.

<http://www.shinkim.com>