

개인정보 분쟁조정제도의 운영 현황과 법적 쟁점

Legal Issues and Current Situation of Personal Information Dispute Mediation System

윤 주 희*
Yun, Ju-hee

목 차

- I. 서론
- II. 개인정보 분쟁조정제도 개관
- III. 현행 개인정보 분쟁조정 제도의 문제점
- IV. 개인정보 분쟁조정제도의 효율적 운영을 위한 개선방안
- V. 결론

국문초록

매년 대량의 개인정보가 유출됨에 따라 침해신고도 증가하고 있음을 알 수 있다. 반면 분쟁조정인 경우 집단분쟁조정신청이 이루어진 것을 제외하고 조정신청 자체는 크게 증가하지 않았다. 이는 분쟁조정제도에 대한 사회적 인식 제고가 부족하다는 것을 단적으로 보여주는 것이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 이러한 분쟁조정제도의 운영에 있어 찾아볼 수 있는 운영상 문제점을 관련 법률규정과 선행연구의 분석을 통하여 살펴보았으며 이에 따른 문제점 파악과 개선방향을 살펴보았다.

논문접수일 : 2014.07.14

심사완료일 : 2014.08.04

게재확정일 : 2014.08.05

* 법학박사·인하대학교 법학연구소 책임연구원

개인정보 분쟁조정제도를 운영함에 있어 분쟁조정절차의 개선과 함께 법적용상의 문제로서 관련 법률 규정의 정비가 필요하다. 개별법간의 적용상 구분이 모호한 경우가 있기 때문이다. 또한 개인정보 침해사고에 대한 손해배상에 있어서도 증명책임의 전환을 통해 진일보한 접근을 하고 있다고 하더라도 손해에 대한 증명을 할 수 없는 어려움 때문에 실질적으로 구제를 받기 어려운 경우가 상당하다. 최근 정보통신망법의 개정을 통해 법정손해배상제도를 도입한 것 또한 이러한 문제에 상당히 실효성 있게 접근한 것으로 판단되지만 여기에도 사업자가 고의 또는 과실이 없다는 점을 증명하는데 있어 어떤 기준을 삼을 것이냐가 문제되기 때문에 이 기준을 보다 구체적으로 실효성 있게 만드는 것이 무엇보다도 중요하다.

집단분쟁조정제도에서의 운영상 문제점도 현실적으로 피해구제를 위한 측면에서 개선이 필요하다. 특히 조정제도를 거치지 않고 소송을 제기하는 경우와 조정절차를 거치는 경우에 분쟁조정위원회와 법원이 개별적으로 사건을 다루기 때문에 사업자로서는 법원의 판결을 기다릴 수밖에 없게 되므로 분쟁 조정에 소극적일 수 밖에 없다. 이런 측면에서 조정절차가 완료될 수 있도록 하는 절차의 도입이나 피신청인의 성실성을 확보할 수 있는 제도적 장치를 마련하는 것이 필요하다.

주제어 : 개인정보분쟁조정위원회, 개인정보보호, 개인정보침해사고, 분쟁조정 제도, 집단분쟁조정제도

1. 서론

그동안 정보주체의 개인정보보호 기능을 강화하기 위하여 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 “정보통신망법”）」이 수차례 개정되었고 개인정보보호법이 제정·시행되고 있음에도 불구하고 여전히 개인정보의 유출 및 오남용 문제가 발생하여 개인정보보호를 위한 제도의 문제점이 드러나고 있으며 이와 관련한 집단소송 움직임 등 개인정보에 대한 이용자불안이

해소되지 않고 있다. 개인정보침해신고센터의 개인정보 침해신고 접수현황을 보더라도 2010년도 54,832건에서 2011년도에 122,215건, 2012년도에 166,801건 그리고 2013년도에 177,736건으로 증가하였다. 이 중 개인정보분쟁조정위원회에서 처리한 분쟁조정 건은 2010년 191건, 2011년 126건 그리고 2012년 143건, 2013년 173건이다.¹⁾

이처럼, 최근 발생한 수천만 건의 개인정보 침해사고와 거의 18만 건에 이르는 침해신고센터 접수건수에 비하여 분쟁조정이 접수된 건수는 불과 158건(최근 4년 평균)에 이를 뿐, 지극히 적은 사건만이 조정에 이르고 있는 것을 알 수 있다. 이러한 현상은 비단 개인정보분쟁조정외의 경우뿐만 아니라 집단분쟁조정제도를 운영하고 있는 소비자분쟁조정의 경우도 매우 유사하다. 다수 소비자들의 신속한 피해 구제를 위해 만들어진 소비자집단분쟁조정제도의 이용자 수가 크게 줄어들고 있기 때문이다.²⁾ 이는 소비자들이 이 제도를 이용하는 만족도가 높지 않기 때문이라는 지적이 있으며,³⁾ 사업자의 경우 불리한 조정결과에 대해서 불복하여 조정이 결렬되는 경우가 많다는 것이다.⁴⁾

개인정보분쟁조정위원회는 개인정보침해 피해구제기관으로서 개인정보 분쟁조정신청 사건에 관하여 공정하고 신속하게 조정을 해 줌으로써 피해자를 구제해 주는 역할을 한다. 개인정보의 침해는 정보주체의 가장 민감한 영역에 속하는 사항임과 동시에 발생한 피해를 현실적으로 파악하기 어려운 특성이 있어 일단 침해사고가 발생하면 피해자로서는 피해가 발생했다는 사실만 인지할 수 있을 뿐 사업자의 과실이나 피해의 규모 등에 관하여 명확하게 입증하기 어려운 문제가 있다. 이러한 점에서 개인정보분쟁조정위원회는 이용자의 실질적인 피해를 조사하고 사건관계에서 사업자의 책임범위를 파악할 수 있

1) 개인정보분쟁조정위원회 한국인터넷진흥원, 「2012 개인정보분쟁조정 사례집」, 2012, 20면 : 「2013 개인정보분쟁조정 사례집」, 2013, 20-24면.

2) 소비자분쟁조정위원회에서 처리한 소비자 집단분쟁조정은 2008년도 31건에서 2009년도에 34건으로 증가하였지만 2010년 15건, 2011년 15건, 2012년 10건 그리고 2013년도에는 10건이었다.(<http://www.kca.go.kr/wpge/m_172/kca6100.do>).

3) 서울경제신문, 2013년 6월 30일자 "소비자 집단분쟁조정제도 있으나 마나".

4) 소비자분쟁조정제도의 문제점에 관한 자세한 내용은 "김건식, "공정거래관련 집단분쟁조정제도에 관한 연구", 「서울법학」 제21권 제3호, 서울시립대 법학연구소, 2014, 80-81면" 참조.

어 개인정보의 침해사고로 인한 피해의 구제를 받기가 매우 용이하다.⁵⁾

반면 개인정보 침해사고의 특성상 피해발생과 피해규모에 대한 추산이 가능하다고 하더라도 사업자가 피해를 배상하도록 하는데 까지는 사업자를 설득해야 하는 어려움이 있기 때문에 개인정보분쟁조정위원회의 조정활동이 위축되기도 한다.⁶⁾ 2011년도 조정현황을 보면, 조정전 합의나 기각 등의 건수를 제외하고 조정이 성립한 건이 30건이고 조정이 불성립한 건이 19건이다. 이는 조정단계에 들어갔지만 40%가량이 조정이 성립되지 않았다는 것을 말한다. 마찬가지로 2012년의 경우에도 동일한 기준으로 보면 34%가 조정불성립된 사건이고, 2013년도는 42%가 조정불성립 사건이다.

조정불성립은 당사자중 일방이라도 조정안에 대해 수락하지 않는 경우에 나타나는 결과이다. 신청인이 조정안에 대해서 수락하지 않는 경우는 충분한 보상을 받지 못한다는 것 때문이지만 사업자가 조정안에 대해 수락하지 않는 경우는 여러 가지 이유가 있을 수 있다. 예컨대, 개인정보 침해사고가 일어났음에도 불구하고 자신이 보관하고 있는 정보주체의 개인정보에 대해서 사고가 발생하지 않도록 조치를 취하여야 할 주의의무의 위반을 인정하지 않는 것과 같은 경우이다.⁷⁾ 사업자가 자신의 주의의무 위반을 인정하고 피해자에게 보상을 해 주는 경우에는 분쟁조정이 피해자들에게 매우 간편하고 신속한 수단이 될 수 있지만 사업자가 조정안을 거부하는 경우에는 소송을 통해서 해결해야만 한다. 분쟁조정위원회의 조정결정이 강제력을 갖고 있지 않기 때문이다.

이러한 점에서 개인정보 분쟁에 있어 조정제도가 보다 실질적으로 운영되기

5) 한국정보보호진흥원, “개인정보보호 교육 시리즈 - 개인정보분쟁조정, 전문가에 맡기세요”, 「정보보호뉴스」 134호, 2008, 10-11면.

6) 임중인·이숙연, “개인정보관련 분쟁의 사례분석과 대안의 모색”, 「정보법학」 제12권 제2호, 한국정보법학회, 2008년, 238-239면.

7) 대표적인 사건으로 옥션(인터넷 쇼핑몰)에서 발생한 개인정보 유출사건으로 이 사건은 옥션의 개인정보가 해킹에 의해 유출되면서 사고의 피해자들이 제기한 소송으로 법원은 정보통신서비스제공자가 이용자로부터 수집한 개인정보를 해킹으로 인해 도난당하지 않기 위하여 상당한 관리자로서 취해야할 기술적·관리적 조치의무를 준수하여야 하고 이러한 의무를 준수한 옥션에 대해서는 손해배상책임을 물을 수 없다고 판결하였다(서울중앙지방법원 2010.1.14. 선고 2008가합31411/2심, 2010나31510).

위해서는 조정성립을 저해하는 요인을 분석할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 개인정보 분쟁조정제도에 관한 특성과 문제점을 살펴봄으로써 조정성립의 저해요인을 분석하고 이를 개선할 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다.

II. 개인정보 분쟁조정제도 개관

1. 개인정보 분쟁조정제도의 도입배경

개인정보에 대한 수집욕구가 지속적으로 증대하고 있는 오늘날 거의 모든 영역에서 개인정보는 매우 유용한 가치로 인정되고 있다. 개인정보의 수집과 이용의 초기에는 개인정보를 무조건적으로 다량수집하는 사업자에 대해 어떻게 저항할 수 있을 것인가 하는 것이 주된 관심사였다. 그러나 이때에는 상대방이 바로 그 정보주체인지에 대해 어떻게 식별해 낼 것인가를 주로 논의의 대상으로 삼았기 때문에 정보주체의 저항의 문제가 사실상 그렇게 심각한 주제로 다루어지지 않았다. 이후 개인정보를 이용한 경제적 창출기회가 점점 더 많아지면서 개인정보의 취득과 이용에 불법적인 시도가 늘어나게 되었고 이에 따라 개인정보 침해사고가 빈번하게 발생하게 되었다.

개인정보의 침해는 비단 대량의 개인정보 유출과 같은 침해뿐만 아니라 개별적인 거래관계에서 수집된 정보의 유출이나 소규모의 수집주체로부터도 발생될 수 있다. 반면, 대량의 개인정보를 보유하고 있는 개인정보처리자의 경우 다양한 경로와 방법으로 개인정보를 수집하여 보관하고 있기 때문에 여기에서 개인정보 침해사고가 발생하게 되면 피해자인 정보주체는 침해사고가 발생했다는 사실만 인지할 수 있을 뿐 개인정보 처리자의 위법한 행위 또는 보호의무 준수여부에 대해서 정확하게 파악할 수 없는 특징을 가지고 있다. 즉, 개인정보처리자와 정보주체간의 정보흐름에 대한 통제력과 통제범위가 상당히 달라 침해가 발생한 것에 대해 당사자간에 의견차가 심하기 때문에 피해 구제에 대한 합의가 쉽지 않게 된다. 또한 소송을 통해서 침해에 대해 개인정보처리자에게 그 책임을 묻는 것도 이와 같은 연장선상에서 매우 어려운 상

태가 되는 것이다.⁸⁾ 이러한 점에서 개인정보처리자의 책임과 정보주체의 권리사이에 적절한 조사와 조정이 필요하게 되어 정보주체의 권리를 보다 합리적이고 신속하게 구제하기 위한 제도적 절차를 도입하게 되었다.

물론 분쟁조정제도는 개인정보 분쟁조정제도가 도입되기 이전부터도 여러 분야에서 운영되어 오고 있는 절차이다. 즉, 우리나라뿐만 아니라 각국은 분쟁의 비사법적 해결방식을 통해 간이하면서도 신속한 권리구제를 가능하게 하는 제도를 도입하여 운영하고 있다.⁹⁾ 미국¹⁰⁾과 영국¹¹⁾ 그리고 프랑스¹²⁾, 독일 등은 이미 사법절차 외의 분쟁해결절차(ADR: Alternative Dispute Resolution)를 도입하여 운영하고 있는 대표적인 나라이다.

8) 이런 점에서 개인정보 피해자의 소송제기가 극히 미미해 전체 피해자의 10%도 되지 않는 극소수만이 손해배상소송을 제기하고 있다고 할 수 있는데, 그 이유는 현행 소송실무상 자료의 인정액수가 극히 미미하기 때문에 소송비용과 시간을 투입하기 어렵다고 지적되고 있다(황창근, “개인정보 보호 관련 분쟁해결방안 고찰”, 「공법연구」 제41권 제4호, 한국공법학회, 2013, 246면).

9) C. Debbasch, “*Droit administratif*”, 6 e edition, 「*Economica*», 2002, pp.627-634 : 전훈, “프랑스에서의 분쟁의 비사법적(non juridictionnel) 해결”, 「공법학연구」 제6권 제2호, 한국비교공법학회, 2005.6, 304 재인용.

10) 미국은 1980년 「분쟁해결법(Dispute Resolution Act)」을 제정하였고, 1990년 「민사사법개혁법(CJRA : The Civil Justice Reform Act of 1990)」 제정을 통해 모든 연방지방법원으로 하여금 “소송부속형 ADR 이용촉진을 위한 계획”을 의무적으로 수립하도록 하였다. 같은해 「행정분쟁해결법(The Administrative Dispute Resolution Act of 1990)」을 제정하였는데 이 법은 모든 연방행정기관에 대하여 행정분쟁 해결을 위하여 ADR을 이용할 것을 의무화 하였다. 행정사건에 대한 ADR 일반법이라고 할 수 있는 이 법에 따라 연방행정청들이 행정과정에서 알선(conciliation), 조정(mediation), 조정촉진(facilitation), 중재(arbitration), 간이심리(minitrial), 교섭원조(facilitation) 및 음부즈맨의 이용 등 다양한 분쟁수단을 도입하고 있다. 이하 국외의 분쟁해결제도에 대해 자세한 것은 이견록, “대체적 분쟁해결제도(ADR)법제의 주요쟁점과 입법과제”, 국회입법조사처 현안보고서, 2012.9.14., 10면이하 참조.

11) 영국에서는 중재절차를 이용하기 쉽게 함으로써 국제적 중재사건을 유치하기 위한 시도로써 1996년에 중재법을 개정하였고, 1999년 Woolf 위원회의 최종보고서에 기초하여 민사절차법(Civil Procedure Rules : CPR)이 제정되었다.

12) 전훈, 앞의 논문, 391 참조. 최근 분쟁조정제도를 통하여 민사분쟁의 합의에 의한 해결, 소송전의 해결의 촉진을 도모하고자 하는 움직임이 있다. 특히 1996년 신민사소송법을 개정하여 당사자들의 동의가 있는 경우에는 일정한 기간을 정하여 법원이 ADR(조정, 알선)에 사건을 회부할 수 있는 규정을 신설(조정, 알선을 위한 제3자는 법원이 지명)하였다. 특히 내부부장관이 Safari 시스템이라 불리는 경찰업무 데이터베이스의 증양화를 발표한 이후, 언론은 “프랑스에서의 사냥터, 사과리”라고 비판하였고, 뒤이어 개인정보 분쟁조정을 위한 법률이 입법화 되었다.

우리나라의 경우도 소송절차외의 분쟁해결수단(ADR)으로서 연구되어 온 것은 주로 미국법상의 제도를 중심으로¹³⁾ 하고 있으며,¹⁴⁾ 여러 분쟁해결기구를 설치하고 있다¹⁵⁾ 이중 개인정보 분쟁에 대한 ADR 처리기구로서 개인정보 분쟁조정위원회를 설치한 것은 2001년 1월 16일 정보통신망법의 개정때였다.¹⁶⁾ 본 개정에서 개인정보와 관련된 분쟁을 간편·신속하게 조정하기 위한 목적으로 동 위원회를 설립하고, 동 위원회의 구성·운영 및 조정절차 등에 관한 사항을 규정하였다.¹⁷⁾ 특히 개인정보침해로 인한 피해는 다른 피해에 비하여 파급속도가 매우 광범위하다는 점과 일단 개인정보가 노출되면 원상 복구가 곤란하다는 점 그리고 가해자의 확인이 곤란한 경우가 많다는 점, 피해위험의 심각성에도 불구하고 정신적 피해로 그치는 경우가 많다는 점 등을 들어 절차에서 엄격한 증거를 요하는 한편 피해자에게 비용과 시간 부담이 큰 소송절차 대신 소송외적 분쟁 해결 수단이 필요하다는 점을 설치 근거로 제시하였다.¹⁸⁾

-
- 13) 김용섭, 행정상분쟁해결수단으로서의 조정, 『저스티스』, 통권 81호, 한국법학원, 2004.10. pp. 3-39.
- 14) 이러한 필요성과 연구를 거쳐 대안적 또는 대체적 분쟁해결(Alternative Dispute Resolution : ADR)제도가 도입되었다. ADR은 조정(Mediation), 중재(Arbitration), 화해(Transaction), 알선(Conciliation) 등과 같은 다양한 유형을 가지고 있으며 우리의 법제는 ADR을 다양한 분야에서 도입하여 운영하고 있다.
- 15) 「민사조정법」에 의한 민사분쟁조정, 「중재법」에 의한 사법(私法)상 분쟁중재, 「환경분쟁조정법」에 의한 환경분쟁의 알선·조정 및 재정, 「금융위원회 설치 등에 관한 법률」에 의한 금융분쟁조정, 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」에 따른 의료분쟁의 조정 및 중재, 「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」에 따른 조정 및 중재, 「전기사업법」에 따른 전기사업과 관련된 분쟁의 재정(裁定), 「전기통신사업법」에 따른 재정, 「저작권법」에 의한 저작권에 관한 분쟁의 알선·조정, 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 보험 모집 및 보험계약과 관련된 분쟁조정, 「소비자기본법」에 의한 자율적 분쟁조정, 「개인정보 보호법」에 따른 분쟁조정 등이다.
- 16) 개인정보분쟁조정위원회의 설치에 관한 법률은 2011년 3월 29일 개인정보보호법이 제정되면서 정보통신망법에서 분리하여 개인정보보호법으로 이관되었다.
- 17) 법제처, “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 개정이유”, 국가법령정보센터.
- 18) 개인정보분쟁조정위원회, 「2002 개인정보분쟁조정사례집」, 한국정보화진흥원, 2003.1, 1면. 이 분쟁조정사례집은 개인정보분쟁조정위원회가 설치되어 운영된 후 처음으로 발간한 보고서이다.

2. 개인정보 분쟁조정 절차

가. 조정의 신청 및 신청대상 사건의 범위

분쟁조정신청은 개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자는 누구든지 신청할 수 있다(법 제43조 제1항). 즉, 분쟁조정신청은 정보주체 뿐만 아니라 개인정보처리자도 분쟁조정을 신청할 수 있다.¹⁹⁾ 이에 대하여 분쟁조정위원회의 조정사건에 대한 당사자 적격 판단시 피해자와 침해한 자 그리고 개인정보에 관한 법의 적용대상이 아닌 경우까지 개인정보침해 사건이면 모두 조정이 가능하다는 판단을 내린 바 있다.²⁰⁾ 그러나 조정의 거부를 통해 신청인에 대한 제한이 가능하다(법 제49조 제1항). 즉, 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우이다.²¹⁾

그런데 개별적인 분쟁조정신청의 경우에는 피해자와 개인정보처리자라는 관계에서 조정사건이 진행되었지만 집단분쟁조정은 정보주체를 대체할 수 있는 공익적 당사자에게도 그 자격을 부여하고 있다. 이에 는 국가 및 지방자치단체, 개인정보 보호단체 및 기관, 정보주체, 개인정보처리자가 정보주체의 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우에도 분쟁조정을 신청할 수 있다(제49조 제1항). 따라서 집단분쟁조정신청의 대상자를 반드시 정보주체와 개인정보처리자에 국한하는 것으로 볼 필요는 없다고 보여 진다.²²⁾ 이에 비하여 집단분쟁신청의 경우에는 개별적인 분

19) 행정안전부, 「개인정보 보호법령 및 지침·고시 해설」, 2011.12. 321면.

20) 개인정보분쟁조정위원회 보고서, 「개인정보피해구제 동향분석(2004년 상반기)」, 2004.7. 16면. 이 조정사례는 “신용정보사가 이용자의 동의 없이 개인정보를 수집한 것으로써” 정보보호법 위반 사건이 아닌 경우에도 본 위원회가 조정할 수 있는지 여부에 대한 판단을 함에 있어 피신청인의 당사자적격 인정 여부 및 이 사건에 대한 본 위원회의 조정가능성에는 영향을 미치지 아니한다고 하면서 개인정보침해 사건이면 모두 위원회가 조정할 수 있고 개인정보를 침해당자 및 침해한 자는 모두 조정사건의 신청인 및 피신청인이 될 수 있다고 판단하였다.

21) 조정을 거부할 수 있는 예시 중의 하나로써 개인정보보호법 해설서에서는 신청자가 악의적으로 같은 사건에 대해 계속적으로 분쟁조정을 신청하는 경우를 들고 있다(행정안전부, 앞의 해설서, 322면).

쟁조정신청과는 달리 엄격한 요건을 갖춘 사건에 한하여 신청할 수 있도록 하고 있다. 집단분쟁조정의 특성상 일정규모 이상의 집단에 해당해야 한다는 점과 신청인이 제기하고 있는 법적 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통되어야 한다는 것이다(법 시행령 제52조).

또한 분쟁조정위원회는 현행 개인정보보호법에서 규율하고 있는 개인정보 침해 이외에도 정보통신망법, 신용정보법(신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률), 의료법 및 민법 등 관련 법률의 규정에 의한 개인정보침해 등에 대해서도 조정대상으로 하고 있다.²³⁾ 현재 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있는 신청인의 범위와 신청사건의 대상에 대해서 문제점을 제기하는 경우는 거의 없는 것으로 보이지만 단체소송과 관련하여 당사자의 적격을 좀 더 완화해야 한다는 주장이 제기되고 있다.²⁴⁾

나. 조정기간

분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받은 날부터 60일 이내에 이를 심사하여 조정안을 작성하여야 한다. 다만 부득이한 사정이 있는 경우에는 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있으며 이 경우 기간연장의 사유와 그 밖의 기간연장에 관한 사항을 신청인에게 알려야 한다.(법 제44조). 마찬가지로 집단분쟁조정의 경우에도 분쟁조정의 개시공고가 종료된 날부터 60일 이내로 처리되어야 하고 부득이한 사정이 있는 경우 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있다(법 제49조 제7항).

개인정보분쟁조정제도 뿐만 아니라 유사한 분쟁조정제도에서 일정기간 이

22) 개인정보분쟁조정위원회, 「2013 개인정보분쟁조정사례집」, 2014, 12-13면.

23) 위원회는 제6차 위원회(2002.5.20)에서 위원회의 조정범위에 대하여 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 위반사건에 한정하지 아니하며 신청인 및 피신청인도 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」상 이용자 및 정보통신서비스제공자에 한정하지 아니하기로 결정하였다(개인정보분쟁조정위원회, 「2012 개인정보 분쟁조정사례집」, 2013, 12면이하 참조).

24) 고희석, “개인정보침해와 피해구제에 관한 연구”, 『법조』, 2011.10, 299-300면. 이에 의하면 소비자단체 등의 요건에 있어서 구성원의 요건이나 형식적인 허가제도는 삭제되어야 한다고 하고 있다.

내로 조정기간을 완료할 것에 대한 규정을 두고 있다.²⁵⁾ 이는 분쟁조정제도의 특성상 신속한 조정결과와 도출이라는 목표를 달성하기 위한 것이라고 할 수 있다. 그러나 집단분쟁조정인 경우 당사자간 조정의 결과를 도출하기 매우 어려운 특성을 가지고 있기 때문에 그 절차에도 과도한 시간이 걸리고 있다는 지적이 있다.²⁶⁾

다. 조정절차

개인정보보호법은 분쟁조정절차의 개시에 대해 특별한 언급을 하고 있지 않지만, 당사자 일방으로부터 분쟁조정 신청을 받았을 때에 개시된다고 볼 수 있다(개인정보분쟁조정세칙 제12조 제1항). 분쟁조정위원회는 분쟁의 조정신청을 받았을 때에는 그 신청내용을 상대방에게 알려야 하며 공공기관의 경우 분쟁조정의 신청을 받으면 특별한 사정이 없는 한 분쟁조정에 응하여야 한다(법 제43조).

이에 비하여 집단분쟁조정인 경우 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받으면 분쟁조정위원회의 의결로써 절차의 개시를 할 수 있으며 14일 이상의 기간동안 그 절차의 개시를 공고하여야 한다(법 제49조 제2항). 또한 분쟁조정위원회는 인터넷 홈페이지 및 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따라 전국을 보급 지역으로 하는 일반일간신문에 게재하는 방법으로 공고하여야 한다(법 시행령 제53조 제2항).

조정절차를 진행하기 위해서 사건에 대한 조사를 함에 있어서 필요한 자료를 분쟁당사자에게 요청할 수 있을 뿐만 아니라 필요하다고 인정하면 분쟁당사자나 참고인을 위원회에 출석하도록 하여 그 의견을 들을 수 있다(법 제45조).

25) 대표적인 예로써 소비자분쟁조정위원회와 자율분쟁조정위원회는 30일 이내, 전자거래분쟁조정위원회는 45일 이내, 금융분쟁조정위원회는 60일 이내, 의료분쟁조정중재원은 90일 이내의 기간제한 규정을 두고 있다.

26) 이성엽, “행정ADR로서 개인정보분쟁조정의 법적 쟁점과 개선과제”, 「행정법연구」 제36호, 행정법이론실무학회, 2013.7, 134면. 여기에서는 최근의 개인정보 침해가 집단성을 띠고 있으며 이러한 집단적 성격의 개인정보분쟁의 경우 조정절차 진행해 과다한 시간과 비용이 소요됨을 물론 조정결과도 한쪽 당사자가 불수락할 것이 거의 확실시 되고 있기 때문에 오히려 개인정보분쟁조정의 취지에 부합하지 않는 측면이 있다고 언급하고 있다.

또 집단분쟁조정외의 경우 집단분쟁조정외의 당사자 중에서 공동의 이익을 대표하기에 가장 적합한 1인 또는 수인을 대표당사자로 선임할 수 있다(법 제49조 제4항). 그러나 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 조정을 거부할 수 있으며 조정절차를 진행하던 중에 한 쪽 당사자가 소를 제기하면 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자에게 알려야 한다(법 제48조).

다만 조정절차를 진행함에 있어 사건의 조사에 대한 강제적인 권한이 없기 때문에 개인정보의 보관과 운영이라는 기술적 환경과 처리에 대한 충분한 조사가 이루어지기 어렵고 조정이 진행중이라도 한 쪽 당사자가 소송을 제기하면 조정을 중지토록 하고 있는 규정은 분쟁조정외의 실효성을 담보하기에는 부족하기 때문에 개선이 필요하다는 의견이 제기되고 있다.²⁷⁾

라. 분쟁조정외의 작성 및 제시

분쟁조정위원회는 분쟁조정사건에 대한 조사를 완료한 후에 당사자간에 적절한 선에서 조정결정을 내린다. 이때 조정외에는 조정결정사항과 조정결정 이유가 명시되어야 하며 추가적으로 조사대상 침해행위의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제조치 및 같거나 비슷한 침해의 재발을 방지하기 위한 필요한 조치를 포함할 수 있다(법 제47조 제1항). 집단분쟁조정외의 경우 그 내용을 수락한 경우에는 집단분쟁조정외의 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 정보주체에 대한 보상계획서를 작성하여 분쟁조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다(법 제49조 제5항).

이렇게 작성된 조정외에 대해서 당사자에게 제시하여야 하며(법 제47조 제2항), 조정외를 제시받은 당사자들이 조정외를 수락하면 조정이 성립하고 수락하지 않는 경우에는 조정이 불성립한다. 다만 조정을 제시받은 당사자가 제시

27) 이상엽, 앞의 논문, 134면 : 윤영철, “개인정보 보호법’의 문제점과 개선방안에 관한 고찰”, 「과학기술법연구」 제18집 제2호, 147면. 여기에서는 분쟁조정절차가 진행되는 도중에 일방이 조정절차에 의한 분쟁해결을 회피할 목적으로 소를 제기한 경우 분쟁조정위원회가 법원에 조정허가를 신청하고 법원의 허가를 받아 조정절차를 진행하는 방안을 모색할 필요가 있다는 의견을 제시한다.

받은 날부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 아니하는 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다. 분쟁조정제도의 특성상 분쟁조정위원회의 결정이 강제력을 갖지 않기 때문에 조정안에 대해 당사자가 명백히 수락을 거부하는 경우에는 조정성립이 이루어지지 않는다는 점은 명확하다. 그러나 당사자가 조정거부에 대한 명시적인 의사표시를 하지 않는 경우 무조건적으로 조정이 불성립한다고 보는 것이 적절한지에 대해서는 의문이다. 왜냐하면 유사한 분쟁조정제도를 보더라도 경우에 따라서 의사표시가 없다 하더라도 조정을 수락한 것으로 보는 규정을 두는 경우도 있기 때문이다.²⁸⁾

3. 개인정보 분쟁조정 효력

개인정보 분쟁조정 경우 분쟁조정위원회가 결정하여 작성한 조정안에 대해 당사자가 수락하는 경우 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(법 제47조 제5항). 소송외의 분쟁해결방법으로써 제3자가 당사자간 분쟁을 중재·조정하는 형태를 띠는 경우 당사자가 합의하게 되면 그에 따른 효력이 발생한다. 일단 당사자가 분쟁을 해결하기로 합의하였기 때문에 의사표시의 합치를 요소로 하는 계약으로 화해계약(민법 제732조)이 성립하는 것이다. 그런데 민법상의 화해계약은 구 채권·채무관계가 소멸하고 새로운 법률관계가 형성되기 때문에 착오 등을 이유로 그 계약을 취소할 수 없어 일반적인 계약보다는 효력이 강하지만(민법 제733조) 강제집행력이 없기 때문에 당사자의 이행을 강제하기 위해서는 별도의 절차가 요구된다. 이에 비하여 재판상 화해는 강제집행력을 부여하기 때문에 당사자간 합의내용에 대해 일방 당사자가 이행하지 않는 경우에는 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있다. 또한

28) 금융분쟁조정위원회의 조정사건에 대해서는 조정안에 대한 통보를 받은 날로부터 20일 이내에 조정의 승낙여부의 의사표시를 하여야 하며 의사표시가 없으면 조정불수락으로 본다. 그러나 전자거래분쟁조정위원회나 의료분쟁조정중재의 경우 조정서를 송달받은 날로부터 15일 이내에 의사표시가 없는 경우에는 조정안을 수락한 것으로 보아 조정이 성립한다(의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률 제36조). 마찬가지로 소비자분쟁조정위원회의 조정안의 경우에도 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 의사표시가 없으면 수락한 것으로 본다(소비자기본법 제67조).

재판상 화해는 당사자가 수소법원의 수탁판사 앞에서 서로 양보하여 소송을 종료시키는 행위로서 확정판결과 동일한 기판력이 생긴다. 그러므로 개인정보 분쟁조정에서의 재판상 화해의 효력은 분쟁당사자가 향후 소송을 통해 그 효력의 모순이나 저촉되는 주장을 할 수 없다. 민법상의 화해에 비하여 당사자를 구속하는 힘이 강하다.

이런 점에서 민법상 화해에 대해서 규정하고 있는 다른 분쟁조정제도에 비하여 개인정보분쟁조정제도는 분쟁조정 효력이 좀 더 강력하다고 할 수 있다. 그러나 당사자에게 더 이상 소송을 통한 구제의 길을 차단하면서도 재판보다는 상대적으로 국민들의 신뢰감이 떨어질 수 있는 조정으로써 분쟁을 해결하는 방법에는 문제가 있다는 견해도 제시되고 있다.²⁹⁾ 반면 조정성립시 조정의 효력에 대해서는 재판상화해와 동일한 효력을 주는 것과는 달리 분쟁조정위원회의 조정안은 강제력이 없이 권고적 효력만을 가지고 있기 때문에 결국은 재판으로 갈 수 밖에 없다는 점이 문제라는 지적도 있다.³⁰⁾

Ⅲ. 현행 개인정보 분쟁조정 제도의 문제점

1. 개인정보 분쟁조정제도에 대한 선행연구 분석

본 연구는 개인정보분쟁조정제도를 운영함에 있어 대량의 개인정보에 대한 침해사건이 발생하고 있으며 이에 따른 침해신고는 상당수에 이르고 있지만, 분쟁조정을 신청하는 건수는 상당히 적다는 점, 조정전 합의에 이른 건수를 제외한 기각 내지 각하 결정건이 상당수에 이르기 때문에 실제 분쟁조정위원

29) 이시영, 「민사소송법」, 박영사, 2003, 21면. 여기에서는 성립된 조정조서가 재판상화해로 간주 되는 것은 결국 법원의 확정판결과 동일한 효력이 되기 때문에 이는 행정기관 등이 법원만이 할 수 있는 판결을 하는 것으로 볼 수 있다는 점과 조정효력이 집행력뿐만 아니라 기판력까지 발생하기 때문에 조정의 하자에 대해 법원에서 다룰 길이 봉쇄됨으로써 법관에 의한 재판을 받을 권리를 침해하는 것으로 될 수 있어 위헌의 문제가 발생할 수 있다고 한다.

30) 김정환, “개인정보보호법에 대한 입법론적 검토 : 형사법적 관점을 중심으로”, 『법학논총』 제18권 제1호, 조선대학교 법학연구원, 2011, 358-359면.

회의 조정회의에 회부되는 건은 매우 적은 숫자에 불과하다는 점에 착안하여 개인정보 침해사고의 피해자인 정보주체가 개인정보 분쟁조정제도를 이용하는데 있어 저해하는 요인이 무엇인지를 분석하여 그 개선방안을 찾는데 목적이 있다. 이러한 측면에서 지금까지의 개인정보 분쟁조정제도에 대한 선행연구를 살펴봄으로써 이 연구의 목표가 적절한지 그리고 이 연구를 통해 제시하고자 하는 방안이 유용한지에 대한 것을 먼저 검토해 보고자 한다.

지금까지 개인정보분쟁조정제도를 주제로 하는 국내연구는 미미한 수준이다. 한국교육학술정보원이 제공하는 학술연구정보서비스인 RISS(www.riss.kr)를 통해 개인정보분쟁조정제도에 대한 연구내용을 살펴보았다. 개인정보분쟁조정제에 대한 것을 제목 또는 주제로 하고 있는 학술논문은 3개³¹⁾ 정도를 꼽을 수 있을 뿐이다. 또한 개인정보 침해사고에서의 구제절차로서 개인정보분쟁조정제도를 언급하고 있는 학술논문도 대략 10건³²⁾ 정도에 불과하다. 이들 연구에서 다루고 있는 개인정보분쟁조정제도에 관한 사항을 정리하면 크게 개인정보분쟁조정위원회에 대한 것과 분쟁조정제도에 대한 것으로 나누어진다.

먼저, 개인정보분쟁조정위원회에 관한 것을 살펴본다. 동 위원회의 위상과 관련하여 논의되는 내용으로써 개인정보보호법상에 개인정보보호위원회와는

31) 여기에는 이성엽, “행정ADR로서 개인정보분쟁조정법적 쟁점과 개선과제”, 『행정법연구』 제36호, 행정법이론실무학회, 2013 : 윤용익, “개인정보분쟁조정위원회”, 『정보과학회지』 제27권 제12호, 2009 : 황창근, “개인정보 보호 관련 분쟁해결방안 고찰-개인정보단체소송을 중심으로-”, 『공법연구』 제41권 제4호, 2013 가 있는데 이중 두 번째 논문(윤용익)은 개인정보분쟁조정위원회와 조정제도에 대한 소개를 중심으로 하고 있으며, 세 번째(황창근)는 단체소송을 중심으로 논하고 있기 때문에 개인정보분쟁조정제도 자체를 직접적 주제로 하고 있는 것은 첫 번째 논문(이성엽)이 유일하다.

32) 송재일, “개인정보보호의 민사법적 쟁점”, 『법학연구』 제54권, 2014 : 윤영철, “‘개인정보보호법’의 문제점과 개선방안에 관한 고찰”, 『과학기술법연구』 제18권 제2호, 2012 : 조만형, “개인정보보호법상 단체소송에 관한 소고”, 『토지공법연구』 제60권, 2013 : 박인수, “유티커티스 환경에서 개인정보 보호에 관한 비교연구”, 『헌법학연구』 제14권 제2호, 2008 : 고희석, “개인정보침해와 피해구제에 관한 연구”, 『법조』 제60권 제10호, 2011 : 이민영, “개인정보보호를 위한 손해배상제도에 관한 연구”, 『선진상사법률연구』 제35호, 2006 : 강달천, “개인정보를 제3자에게 제공하기 위한 동의획득의 법적 문제 - 개인정보분쟁조정 사례를 중심으로 -”, 『정보과학회지』 제27권 제12호, 2009 : 정영수, “개인정보의 유출에 의한 집단적 피해의 구제”, 『민사소송』 제17권 제2호, 2013 : 윤현석·장규원, “개인정보침해의 처벌과 피해구제 방안”, 『피해자학연구』 제22권 제1호, 2014 : 윤주희, “개인정보 침해현황과 이용자보호”, 『법학논총』, 제33권 제1호, 2013 등이 있다.

별도로 분쟁조정위원회를 두는 것은 지나치게 비현실적이라고 한다(김정한). 따라서 업무상 역할을 볼 때, 준행정위원회로 볼 수 있기 때문에 독립적 기구 보다는 행정부처 소속으로 두는 것이 분쟁조정제도의 운영상 타당하다고 한다(이성엽).

또한 분쟁조정제도에 대한 것으로는 1) 조정을 진행하던 중에 소가 제기되는 경우(법 제48조)로 이는 조정제도의 실효성을 저해하는 요인이 되고 있으므로 개선이 필요하다는 점을 강조한다(고형석, 윤영철). 이의 개선을 위해서는 조정회부제도를 이용하는 방안을 제시하고 있다(송재일).³³⁾ 반면 오히려 소송을 제기하는 중에 분쟁조정을 신청하는 경우 소송과 조정이 공존하는 문제가 발생하기 때문에 성질상 조정에 적합하지 않은 경우로 분류하여 검토되어야 한다고 한다(이성엽). 2) 조정절차의 실효성을 확보하기 위해 시효중단의 효력을 인정하거나(고형석) 조정권고서에 채무명의의 부여 및 사업자의 조정불수락후 피해자의 소제기에 대한 제도적 지원에 대한 사항을 제시한다(송재일). 3) 집단분쟁조정인 경우 조정절차 진행에 과도한 시간과 비용이 소요될 뿐만 아니라 조정결과도 한쪽 당사자가 불수락할 것이 거의 확실하기 때문에 개인정보분쟁조정인 취지와는 맞지 않아 오히려 소규모의 개인정보 분쟁 사건에 초점을 맞추는 것이 타당하다는 견해를 제시한다(이성엽, 윤영철). 반면 다수 당사자의 효과적인 분쟁해결이라는 취지를 살리기 위해서는 집단분쟁조정제도에 대해서 제한적으로 강제성을 부여하는 것이 필요하다는 견해도 있다(윤현석·장규원).

이상과 같은 연구들을 보면 개인정보분쟁조정제도에 있어서 조정제도의 제도적인 측면에서 몇 가지 문제점을 제기하고 있으며 이를 운영하고 있는 개인정보분쟁조정위원회의 역할을 통해서도 그 원인을 추측할 수 있게 한다. 반면, 조정성립률의 제고라는 측면에서 현행 개인정보분쟁조정제도의 운영현실을 전반적으로 검토하여 이의 문제점과 해결방안을 도출하는 것에 대한 심층적인 연구는 부족한 것으로 보인다. 따라서 II.에서 다루었던 분쟁조정제도 절차 운영상 제기된 문제점과 선행연구에서 지적된 쟁점을 기반으로 개인정보분쟁

33) 송재일, 앞의 논문, 55면.

조정제도 전반의 운영현실과 문제점을 진단하고 그 해결방안을 도출하여 보다 효과적인 조정제도의 운영방안을 모색해 보고자 한다.

2. 개인정보 분쟁조정제도의 운영상 문제점

가. 다량의 개인정보 침해사고에 비해 매우 적은 분쟁조정사건 처리의 문제

분쟁조정위원회의 분쟁조정사건의 처리건수는 2009년부터 2013년까지 5년간 총 536건이다. 이 가운데 병합처리한 사건이 133건이므로 실제적으로는 400여 건에 불과하다. 분쟁조정위원회의 연중 개최횟수(전체회의 및 조정부 회의 포함)는 2009년 평균 18일에 1회, 2010년 평균 20일에 1회, 2011년 평균 22일에 1회, 2012년과 2013년 평균 15일에 1회 꼴로 개최된 것으로 보여진다.³⁴⁾ 또한 2009년 145건, 2010년 191건, 2011년 126건, 2012년 143건, 2013년 173건인데, 2010년에는 81건의 병합처리사건이 있었고, 2011년에는 52건의 병합처리사건이 있었다.³⁵⁾ 병합처리된 사건은 동일사안에 대한 사건이므로 실제로는 신청건수는 상당히 작은 편이다. 이러한 처리건수의 통계가 의미하는 것은 분쟁조정제도의 활성화가 아직 미흡함을 나타낸다. 따라서 분쟁조정제도의 활성화를 위한 방안마련이 요구된다.

나. 개인정보분쟁조정위원회의 조정안 마련에 대한 문제

(1) 분쟁조정사건 조사의 어려움

개인정보 침해사건의 경우 피해자는 개인정보의 침해에 대한 사항만을 알고 있을 뿐 침해가 일어나게 된 원인과 과정을 구체적으로 알지 못한다. 더욱이 침해로 인하여 발생한 피해가 현실적으로 나타나기 보다는 대개가 정신적

34) 지난 5년간의 분쟁조정사건 403건중 조정 전 합의건수를 제외한 207건에 대해서 5년 평균 조정위원회 개최횟수가 18회인 점을 감안한다면 1회당 11.5건이 조정사건으로 처리되었다.

35) 2013년의 경우 173건의 분쟁조정이 접수되었지만 8건의 기각, 101건의 각하 결정으로 실제 조정에 이른 것은 64건에 불과하였다.

피해로서 위자료문제로 다루어지고 있기 때문에 조정절차의 중요한 부분이 자료조사에 있다고 해도 과언이 아니다. 특히 개인정보의 침해사실과 사업자의 위법 내지 과실에 대한 조사는 기술적인 부분에 대한 분석이 뒤따라야 하는 문제가 있어 사건이 복잡할수록 검토기간도 길어질 수 밖에 없다. 그런데 분쟁조정을 위하여 필요한 자료를 분쟁당사자 특히 피신청인인 사업자에게 요청하는 경우 영업상의 비밀등을 이유로 거부하거나 지연하는 경우가 많아 신속한 조사를 어렵게 만드는 요인이 된다.³⁶⁾ 따라서 자료조사가 좀 더 실질적으로 그리고 신속하게 이루어지도록 제도적 장치를 마련할 필요가 있다.³⁷⁾

(2) 개인정보 침해에 대한 법 적용상의 어려움

개인정보보호와 관련한 법률은 개인정보보호법 외에도 정보통신망법, 위치정보법(위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률), 신용정보법(신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률) 등이 있다. 이 법률은 각기 개인정보 보호에 관한 규정을 두고 있어, 그 법 적용상 혼란의 문제가 생긴다. 특히 법 적용의 일반원칙인 특별법우선의 원칙이 있다 하더라도 특별법간에 또는 특별법과 일반법간에 적용상의 경계가 모호하거나 충돌되는 등의 문제가 발생하게 되는 것이다.³⁸⁾ 예컨대 은행 등 금융기관에 대해서는 신용정보법이 적용되고 있어 신용정보에 해당하는 개인정보에 대해서는 신용정보법이 적용된다고 할 수 있지만 은행이 온라인 웹사이트의 인터넷뱅킹이나 모바일뱅킹을 통하여 서비스를

36) 전현숙, "개인정보 보호법의 허와 실", 「월간소비자」, 한국소비자단체협의회, 2011.11
 <http://www.consumer.or.kr/magazine/mz_view.html?num=1808> : 보안뉴스 2008년 12월 12일자 "고객 개인정보보호, 2008 정보보안 최대 이슈". 육선을 비롯한 대량의 개인정보 유출사고 기업들이 실제 소송을 진행하면서 대응에 소극적인 것은 조사내용이 충분하지 않은 상태에서는 책임을 묻기 어려운 개인정보 침해사고의 현실 때문이다.

37) 개인정보 침해사고에 있어서 현행 정보통신망법 제48조의4에서는 침해사고의 분석을 위해 자료제출을 요구할 수 있지만 침해사고의 조사에 있어 실제로 필요한 자료를 확인하는데에는 명확한 근거조항이 되지 못하므로 보다 명확한 기준마련을 위한 고시제정 등의 법적 근거를 마련하는 것이 필요하다는 견해(이부하, "정보통신망법' 개정안에 대한 입법정책 - 침해사고와 관련하여", 「법과정책」, 제19집 제1호, 제주대학교 법과정책연구소, 2013, 278-279면)는 참고예가 될 수 있다.

38) 김동환, "개인정보 보호와 관련된 법제 동향과 시사점", 「주간 금융 브리프」, 제23권 제15호, 한국금융연구원

제공하게 되면 정보통신망법상의 개인정보보호에 관한 규정이 적용된다. 나아가 은행이 처리하는 개인의 정보는 신용정보에 해당하는 경우 외에도 개인에 관한 정보가 모두 적용될 필요가 있게 되는데 이 경우에는 개인정보보호법이 적용되는 것이다. 문제는 어떤 것이 신용정보에 해당하고 어떤 것이 그렇지 않은 개인정보에 해당하는지에 대해서 해석상 충돌할 가능성이 발생하게 되면 이 경우 어느 법을 우선적으로 적용해야 하는지에 대한 문제가 발생하게 되는 것이다.³⁹⁾ 따라서 이들 법률간 일반화된 해석의 문제로 접근하기 보다는 보다 명확한 관계설정을 위한 법제 정비가 이루어질 필요가 있다.

(3) 손해의 인정범위에 대한 기준의 문제

대부분의 개인정보 분쟁사건이 피해자의 손해액이 명확하지 않고 손해액을 산정하기도 쉽지 않아 조정안을 마련하는데 상당한 어려움이 있다. 개인정보 침해에 따른 분쟁에서 신청인인 피해자와 피신청인인 사업자(개인정보처리자) 사이에 가장 첨예하게 대립하고 있는 논점은 개인정보의 유출사고에 사업자가 책임이 있는지 그리고 유출사고가 피해자에게 손해에 이르렀는지 여부이다. 즉 모든 개인정보 유출사고에 대해 사업자에게 손해배상을 인정하는 것이 아니기 때문에 법원이 손해의 배상을 인정하는 기준이 적절한지가 문제되는 것이다.

이런 점에서 대부분의 소송에서 이용자측에서는 정신적 손해배상의 금액으로 100만원에서 많게는 2,000만원까지 청구하였지만 법원은 사업자의 고의 또는 과실책임을 인정하는 한에서 대략 10만원에서 30만원까지 손해배상액을 인정하였을 뿐, 그 인정근거를 명확하게 하지는 않고 있다.⁴⁰⁾ 마찬가지로 개인

39) 정보통신망법상 적용대상이 되는 정보통신서비스제공자의 개념에 단순히 영리 목적으로 인터넷을 통하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 자를 포함하고 있기 때문에 단순한 인터넷 사업자까지 포함되어 인터넷 공간에서 개인정보보호법이 적용되는 자는 사실상 없게 될 뿐만 아니라 개인정보보호법과 정보통신망법 그리고 신용정보법 사이에 모순점이 있는 경우 결국 정보통신망법이나 신용정보법이 우선 적용되는 문제가 발생한다고 한다 (이필재, “개인정보보호법과 관련 법률의 체계문제”, 「한국위기관리논집」 제10권 제1호, 위기관리이론과실천, 2014, 92-93면)

40) 그 이유는 정신적 손해가 외부에서 객관적으로 인식하기도 어렵고 경제적 손해와는 달리 기준으로 삼을 만한 객관적 금액도 없기 때문이라고 할 수 있다(개인정보분쟁조정위원회

정보 분쟁조정위원회에서 정신적 손해배상을 인정하여 배상을 한 금액도 법원의 판결과 유사하게 대략 10만원에서 30만원까지 인정하고 있으며 경우에 따라서 좀 더 상향한 금액을 인정하는 것으로 보인다.

손해의 인정측면에서 개인정보보호법(제39조)과 정보통신망법(제32조)은 불법행위로 인한 손해배상의 입증책임을 개인정보처리자에게 전환시키고 있어 피해자에게 유리한 것으로 보인다⁴¹⁾ 그런데 이 규정에 따라 피해자가 구제를 받기 위해서는 가해자인 사업자가 고의 또는 과실없음을 입증하지 못해야 한다.⁴²⁾ 사업자의 입증에 대해 피해자의 입증 문제가 다시 발생하는 것이다.⁴³⁾

이에 대해 지난 5월 28일 개정·시행된 정보통신망법상 법정손해배상제도의 도입은 손해배상에 있어 이용자 구제에 좀 더 진일보 하였다고 할 수 있다. 즉, 신설된 정보통신망법 제32조의2는 이용자로 하여금 정보통신서비스제공자 등이 관리하고 있는 자신의 개인정보가 분실·도난·누출된 경우 등에는 300만원 이하의 범위에서 법정손해배상을 청구할 수 있다고 규정한다. 이 규정은 지금까지 개인정보가 해킹 등의 불법행위로 침해된 경우 정보통신서비스제공자의 개인정보 관리상 문제가 있는 것이 밝혀진다 하더라도 해킹을 통한 침해사고와의 인과관계를 입증할 수 없는 어려움을 해소시킬 수 있는 장치가 될 수 있다. 즉, 침해사고가 발생한 경우 조사를 통해 그 관리에 위법사항이 발견된 경우에는 이 위법사항이 침해사고의 직접적 원인인지 여부를 입증하지 않는다 하더라도 피해자는 손해배상을 청구할 수 있다. 그렇다 하더라도

연구보고서(이창범·김본미), 「개인정보피해구제 및 배상기준에 관한 연구」, 2004.12, 110면).

41) 입증책임의 전환은 사실상 가해자의 책임을 무겁게 하는 것이 되므로 과실의 유무를 증거에 의하여 결정할 수 없는 경우 입증책임을 부담하는 자가 패소할 가능성이 크다(곽윤직, 「채권각론(민법강의Ⅳ)」, 박영사, 2003, 392면).

42) 사업자가 고의 내지 과실이 없다는 점을 입증하는 방법으로서 법에서 규정하고 있는 보호조치의 기준을 준수하였다는 점을 들기 때문에 단순히 법에서 정한 안전조치의 기준만으로 침해사고를 완벽하게 방지하는지에 대한 문제가 여전히 남게 된다.

43) 고희석, 앞의 논문, 308-311면. 여기에서는 개인정보보호법 제39조 제1항의 경우 사업자에 대해서 손해배상책임을 지우고 있지만 제2항과의 관계 때문에 이 조문에서의 손해배상책임이 과실책임주의(제1항)에 근거한 것인지 아니면 무과실책임주의(제2항)에 근거한 것인지 모호하고 상호 모순이 되기 때문에 제2항은 삭제되어야 한다고 한다.

단서로서 정보통신서비스제공자등이 고의 또는 과실없음을 입증하지 못하는 경우를 전제하기 때문에 이의 입증에 대한 보다 구체적인 기준이 없이 운영되는 경우에는 이전과 같은 어려움이 여전히 있게 된다. 이 법정손해배상제도는 개인정보 분쟁조정제에 있어 손해액을 결정하여 당사자들에게 제시하는데 유용한 기준이 될 수 있을 것이지만 피해의 정도와 규모 등에 따른 좀 더 세부적인 기준이 필요하다.

3. 개인정보 집단분쟁 조정제도의 운영현실과 문제점

대량으로 개인정보 침해사고가 다발하고 있는 최근의 상황에서 다수의 피해자들이 개별적으로 구제절차를 진행하기 보다는 집단을 이루어서 구제절차를 진행하는 것이 피해자로서는 보다 용이하다. 사실상 개인정보의 침해사고가 대량으로 발생한 경우 피해자는 수백만에서 수천만에 이르기 때문에 정보주체가 개별적으로 분쟁조정위원회에 조정신청을 하는 경우 업무의 폭주로 분쟁조정위원회의 업무가 마비될 것이 명백하다.

이러한 점을 고려하여 개인정보보호법 제49조에서는 집단분쟁조정제에 대한 사항을 규정하여 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 개인정보 침해사고가 발생하는 경우 일괄적인 분쟁조정을 진행할 수 있도록 하고 있다. 집단분쟁조정은 정보주체 뿐만 아니라 국가 및 지방자치단체, 개인정보 보호단체 및 기관에 대해서도 집단분쟁조정을 신청할 수 있도록 하고 있다. 심지어 개인정보처리자에 대해서까지 대량의 개인정보 침해사고로 인해서 분쟁이 발생하는 경우 이의 해결을 용이하게 하기 위해서 집단분쟁조정을 신청할 수 있도록 하고 있는 것이다.

그런데 집단분쟁조정은 다수의 피해자가 참여하여 조정절차를 진행하기 때문에 다수의 당사자간 의견조율이 쉽지 않은 문제가 있다. 또한 다수의 피해자 전체가 집단분쟁조정을 진행하는 것이 아니기 때문에 집단분쟁조정절차에 참여하지 않는 피해자가 분쟁조정절차를 거치지 않고 소송을 제기하거나 심지어 집단분쟁절차에 참여중에 있던 피해자가 개별적인 소송을 제기할 수도 있어 집단분쟁조정의 실효성이 확보되지 못하는 문제가 있다.⁴⁴⁾

이러한 경우에 개인정보보호법 제49조 제6항은 집단분쟁조정 대상자인 다수의 정보주체 중 일부의 정보주체가 법원에 소를 제기한 경우에는 개별적인 분쟁조정 절차와는 달리 집단분쟁조정절차를 중지하지 아니하고 소를 제기한 일부의 정보주체만을 그 절차에서 제외시킬 수 있다. 그러나 이러한 보완절차를 가지고 있다 하더라도 집단분쟁조정에 참가하지 않은 피해자의 소제기시에 사업자(개인정보처리자)는 소송과 개인정보분쟁조정을 동시에 진행하기 때문에 분쟁조정위원회의 조정결과를 수락하지 않으려고 하게 된다. 왜냐하면 소송의 절차에 비하여 간소한 절차로 진행되는 조정절차는 소송보다 빠른 시간내에 조정결론에 이르게 되는데 이 조정결과를 사업자가 수락하게 되는 경우 소송에 영향을 미칠 것이라고 보기 때문에 분쟁조정위원회의 조정결정을 수락하지 않게 되는 것이다. 이러한 집단분쟁조정에서의 절차상 어려운 점 때문에 피해자집단이 분쟁조정절차를 진행한다 하더라도 만족할 만한 결과를 얻지 못하게 된다.⁴⁵⁾

반면 대량의 개인정보 침해사건에 대해서 허용하고 있는 단체소송에 있어서는 소송허가요건으로서 분쟁조정절차를 먼저 거치도록 하고 있기 때문에 단체소송 진행에 어려움이 있다는 의견도 제시되고 있다.⁴⁶⁾ 오히려 집단분쟁

44) 김건식, 앞의 논문, 69면. 공정거래관련 집단분쟁조정제도의 경우도 세계적으로 유사한 사례를 찾기 힘든 분쟁조정제도임에도 피신청인의 절차참여에 대한 유인책이 부족하고 낮은 조정성립률 등으로 활성화되지 못하는 문제점을 지적하고 있다.

45) 이성엽, 앞의 논문, 134면. 여기에서는 해킹 등에 의한 대량의 개인정보 유출로 인하여 조정신청인이 수십명에 이르고 피신청인은 손해인정시 천문학적 규모의 배상으로 인하여 회사의 존립이 위협에 빠지는 상황이 전개될 수 있어 집단분쟁조정과 단체소송을 개인정보보호법상에 규정하고 있지만 실제로는 거의 이용되지 않고 있다고 한다. 특히 개인정보에 대한 집단분쟁조정이 2012년 SK Communications의 개인정보유출 사건에서 처음 시도되었지만, 조정 진행중에 법원의 원고청구 기각 판결로 인하여 피신청인의 위법 및 책임 여부에 대한 별도의 판단이 이루어지지 못하였으며, 단체소송은 전혀 이루어지고 있지 않다고 한다. 이러한 측면에서 본 논문에서는 집단적 성격의 개인정보분쟁의 경우 조정절차 진행에 과도한 시간과 비용이 소요됨은 물론 조정결과도 한쪽 당사자가 불수락 할 것이 거의 확실하다고 한다.

46) 황창근, 앞의 논문, 257-258면. 여기에서는 집단분쟁조정은 침해행위의 중지나 금지는 물론이고 손해배상청구도 가능하지만 단체소송은 침해행위의 중지나 금지에 한정되고 있는 점과 집단분쟁조정은 사전적 또는 사후적인 분쟁해결기능을 가지지만 단체소송은 사전적 예방소송의 성격을 가지는 점에서 양자를 권련시키는 것은 법적 성질이나 절차적으로 모순이 되므로 조정전치조치가 부당하다고 한다.

조정전치주의의 삭제하거나 제한적으로만 허용하는 것이 필요하다고 한다.⁴⁷⁾

Ⅳ. 개인정보분쟁조정제도의 효율적 운영을 위한 개선방안

1. 분쟁조정기간의 탄력적 운영

분쟁조정제도의 장점은 소송절차보다 신속하고 간이하게 권리구제를 하는 절차라고 할 수 있다. 그러나 개인정보 침해사고의 경우 내용이 복잡하고 사건의 조사를 위해 필요한 자료를 사업자에게 요청하여 검토하는데 많은 시간이 필요한 경우도 있어 사실상 상당히 오랜동안 분쟁절차를 진행하는 경우도 있다. 특히 집단분쟁조정인 경우 개별 피해자들의 의견을 조율하는 과정에서 과도한 시간이 걸리고 사건조사에도 상당한 시일이 걸리는 문제를 가지고 있기 때문에 분쟁조정제도의 장점을 살리기 쉽지 않다.⁴⁸⁾ 물론 이러한 문제는 단순히 기간의 효율성 문제로 해결해 갈 수는 없다. 오히려 분쟁조정기간에 대해서 개별적인 분쟁조정과 집단분쟁과 같이 그 내용이나 당사자가 복잡한 경우에는 필요기간을 다르게 설정하여 운영되도록 하는 것이 필요하다.

반면 60일로 정하고 있는 것은 분쟁조정기간은 이와 유사한 소비자분쟁조정이나 전자거래분쟁조정에 비하여 다소 긴 기간이라고 할 수 있다. 예컨대 소비자분쟁조정과 자율분쟁조정인 경우 30일 이내, 그리고 전자거래분쟁의 경우 45일 이내를 기본적인 분쟁조정기간으로 규정하면서 경우에 따라 연장가능하도록 하고 있다.⁴⁹⁾ 그 이유는 통상 소비자분쟁의 경우 소액의 분쟁이 많기 때

47) 고흥석, 앞의 논문, 291면. 여기에서는 단체소송제도와 집단분쟁조정제도가 전면적으로 일치하지 않음에도 불구하고 양자를 연결시켜 단체소송의 제소요건으로 정하고 있는 문제점을 지적한다. 마찬가지로 보안뉴스 2013년 10월 21일자 "개인정보보호법당 단체·집단소송 필요성과 개선방향은?"에서는 집단분쟁조정제도의 삭제 또는 축소 필요성을 제기한다.

48) 이성엽, 앞의 논문, 134면.

49) 그러나 같은 소비자 분쟁조정이라고 하더라도 금융분쟁조정이나 의료분쟁조정인 경우는 60일 또는 90일 이내로 정하고 있어 분쟁의 성격에 따라 조정기간이 달라지고 있다.

문에 분쟁조정을 신청하지 않는다 하더라도 소액심판을 신청하는 경우 1개월 내외로 확정판결과 동일한 효력을 갖는 이행권고결정이나 판결서를 얻을 수 있어(소액심판법 제5조의3, 제5조의8) 이와 같은 기간을 정하고 있는 것이다.⁵⁰⁾ 마찬가지로 개인정보분쟁조정 경우도 대상이 소비자와 같이 일반 국민을 대상으로 하고 있는 점, 손해배상금액의 결정이 주로 10만원에서 30만원 사이에서 이루어지고 있는 점을 고려할 때 기간의 단축을 통해 좀 더 신속한 조정이 이루어질 수 있도록 하는 것이 필요하다.

특히 신속한 조사를 위해 분쟁조정위원회의 조사에 불성실하게 대처하거나 자료제출을 거부하는 개인정보처리자에 대해서는 제재할 수 있는 규정을 신설하는 것을 고려할 수 있다.

2. 분쟁조정과 소송과의 관계 재정립

조정제도는 소송과의 관계에서 보충적 또는 보완적 관계이므로 조정제도를 통해서 분쟁의 해결이 가능한 경우에는 소송을 하지 않도록 분쟁이 해결되는 유용한 절차가 되겠지만, 조정이 성립되지 않는 경우에는 또 다시 소송절차를 통해 분쟁을 해결해야 하는 어려움이 있다. 또한 일단 분쟁조정이 진행중인 사건인 경우에도 한쪽 당사자가 소를 제기하면 조정처리 절차를 중지하도록 되어 있어(법 제48조 제2항) 조정절차가 완료되지 않은 채로 종료되는 경우도 있게 된다. 이에 비하여 소송이 진행중인 사건에 대해 일방 당사자가 조정을 신청하는 경우도 있을 수 있는데 이에 대해서는 조정신청을 접수하여 조정절차를 개시하는 것이 적절한지 그렇지 않은지가 명확하지 않다. 특히 집단분쟁조정 경우에는 피해자의 일부는 분쟁조정을 신청하고 일부는 소송

50) 심지어 소비자분쟁조정 경우도 2011년 5월 19일 소비자기본법을 개정하면서 분쟁조정위원회의 소위원회를 구성(2~4인 이하로 구성)할 수 있도록 하여 소비자 피해의 규모와 특성에 따라 피해규모가 경미한 사건의 신속한 처리가 가능하도록 탄력적으로 운영할 수 있게 되었다. 이러한 제도를 도입하게 된 배경으로는 소비자분쟁조정 사건이 급증하고 있음에도 소비자분쟁조정위원회에서 모든 사건을 처리하고 있어 신속한 조정이 이루어지지 못하는 문제점이 있어 사건의 신속한 처리를 통하여 분쟁조정업무의 효율적 수행이 가능하도록 하기 위한 것이라고 개정의견에서 밝히고 있다(법제처, "소비자기본법 개정이유", 국가법령정보센터).

을 제기하는 경우가 있기 때문에 피신청인의 경우 조정위원회의 조정안에 대해 수락할 가능성이 매우 낮은 문제가 있다. 왜냐하면 일단 피신청인인 개인정보처리자가 위원회의 조정안에 수락하는 경우 그 결과가 소송에 영향을 미칠 것이라고 생각하기 때문이다. 따라서 개인정보분쟁의 특성을 고려할 때 조정절차와 소송과의 관계를 보다 명확히 정립할 필요가 있다. 이러한 측면에서 이 진행되고 있는 분쟁에 관하여 소가 제기된 경우에 피고가 분쟁조정절차가 진행 중임을 항변하면 법원은 그 소를 각하하는 제도를 두거나,⁵¹⁾ 집단분쟁조정⁵²⁾의 경우 조정전치주의를 도입하는 것을 고려할 필요가 있다. 즉 조정이 진행중인 사건인 분쟁에 관하여 제기된 소를 각하하거나 재판상 조정회부 절차에 따라 조정을 통한 절차가 먼저 완료될 수 있도록 하되 조정절차에 만족하지 못하는 경우 소송절차를 진행할 수 있도록 하는 제도보완이 필요하다.

3. 소멸시효 중단의 효력 인정

개인정보분쟁조정의 신청으로 그 대상 채권의 소멸시효는 중단하지 않는다⁵²⁾ 개인정보분쟁조정에 있어 시효의 문제가 아직까지 발생한 것으로는 보이지 않지만, 소멸시효의 완성에 대한 우려 없이 분쟁조정제도에 의한 분쟁해결을 시도할 수 있도록 하는 것은 제도적인 보완장치로써 필요하다고 생각된다. 따라서 시효중단의 효력을 인정하도록 제도를 보완할 필요가 있다⁵³⁾ 반면, 분쟁조정 신청만으로 소멸시효 중단의 효력을 인정하면 단순히 소멸시효를 중단시키기 위한 목적으로 분쟁조정을 신청할 수도 있을 것이기 때문에 이를 방지하기 위한 장치도 필요하다. 이런 점을 고려한다면 시효중단의 효력을 인정하되 단지 분쟁의 당사자가 조정절차가 종료된 후 일정기간 내에 소를 제기하면

51) 김민중, 앞의 논문, 33면.

52) 분쟁조정을 신청하고 시효중단이나 시효정지의 효력이 생기지 않으면, 조정절차가 진행되는 동안 소멸시효가 완성하는 경우가 생길 수 있어, 분쟁조정제도를 포기하고 소송으로 진행할 가능성이 있다(김민중, “우리나라 ADR제도의 발전기반구축을 위한 실천과제”, 「언론중재」 제30권 제1호, 언론중재위원회, 2010, 30면).

53) 김민중, 위의 논문, 30면 참조.

조정신청시로 소급하여 시효중단의 효력이 발생하고 만일 소의 제기가 없으면 시효중단의 효력을 상실하는 것으로 제도를 마련하는 것이 유용하다.⁵⁴⁾

4. 집단분쟁조정에서 피신청인의 성실성확보

집단분쟁조정제도가 도입된 본래적 의도는 대량의 개인정보 침해사고에서 피해자집단을 보다 신속하게 구제하기 위한 것임이 명백하므로 개별적인 분쟁조정사건과 달리 복잡한 실무적 어려움이 있다고 해서 그 의미가 퇴색되는 것은 아니다. 오히려 집단분쟁조정 저해요인인 당사자간 의견조율절차에서 분쟁조정위원회의 역할을 강화시키고 개인정보처리자에 대한 분쟁조정예의 성실의무를 부과함으로써 분쟁을 조기에 종료시킬 수 있도록 하는 것이 우선적으로 필요하다고 생각된다.

IV. 결론

지금까지 개인정보 분쟁조정제도에 대한 현황과 법적 쟁점을 살펴보고 개선을 위해 고려해야 할 사항을 검토하였다. 개인정보의 침해에 관한 현황과 소송제기 및 분쟁조정 신청현황을 보면 매년 대량의 개인정보가 유출됨에 따라 침해신고도 증가하고 있음을 알 수 있다. 반면 분쟁조정예의 경우 집단분쟁조정신청이 이루어진 것을 제외하고 조정신청 자체는 크게 증가하지 않았다. 이는 분쟁조정제도에 대한 사회적 인식제고가 부족하다는 것을 단적으로 보여주는 것이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 이러한 분쟁조정제도의 운영에 있어 찾아볼 수 있는 운영상 문제점을 관련 법률규정의 분석을 통하여 살펴 보았으며 이에 따른 문제점 파악과 개선방향을 살펴보았다.

개인정보 분쟁조정제도를 운영함에 있어 분쟁조정절차의 개선과 함께 법적용상의 문제로서 관련 법률 규정의 정비도 필요하다. 개별법간의 적용상 구

54) 정선주, "ADR통일절차법의 제정에 관한 연구", 「민사소송」 제11권 제1호, 2007.5, 304면.

분이 모호한 경우가 있기 때문이다. 또한 개인정보 침해사고에 대한 손해배상에 있어서도 증명책임의 전환을 통해 진일보한 접근을 하고 있다고 하더라도 손해에 대한 증명을 할 수 없는 어려움 때문에 실질적으로 구제를 받기 어려운 경우가 상당하다. 최근 정보통신망법의 개정을 통해 법정손해배상제도를 도입한 것 또한 이러한 문제에 상당히 실효성 있게 접근한 것으로 판단되지만 여기에도 사업자가 고의 또는 과실이 없다는 점을 증명하는데 있어 어떤 기준을 삼을 것이냐가 문제되기 때문에 이 기준을 보다 구체적으로 실효성 있게 만드는 것이 무엇보다도 중요하다.

집단분쟁조정제도에서의 운영상 문제점도 현실적으로 피해구제를 위한 측면에서 개선이 필요하다. 특히 조정제도를 거치지 않고 소송을 제기하는 경우와 조정절차를 거치는 경우에 분쟁조정위원회와 법원이 개별적으로 사건을 다루기 때문에 사업자로서는 법원의 판결을 기다릴 수 밖에 없게 되므로 분쟁조정에 소극적일 수 밖에 없다. 이런 측면에서 조정절차가 완료될 수 있도록 하는 절차의 도입이나 피신청인의 성실성을 확보할 수 있는 제도적 장치를 마련하는 것이 필요하다.

참고문헌

- 개인정보분쟁조정위원회, 「2013 개인정보분쟁조정 사례집」, 한국인터넷진흥원, 2013.
- 개인정보분쟁조정위원회, 「2012 개인정보분쟁조정 사례집」, 한국인터넷진흥원, 2012.
- 개인정보분쟁조정위원회, 「2002 개인정보분쟁조정 사례집」, 한국정보화진흥원, 2003.
- 개인정보분쟁조정위원회 연구보고서(이창범·김본미), 「개인정보피해구제 및 배상기준에 관한 연구」, 2004.12.
- 곽윤직, 「채권각론(민법강의Ⅳ)」, 박영사, 2003.
- 강달천, “개인정보를 제3자에게 제공하기 위한 동의획득의 법적 문제 - 개인

- 정보분쟁조정 사례를 중심으로” -, 「정보과학회지」 제27권 제12호, 2009.
- 고형석, “개인정보침해와 피해구제에 관한 연구”, 「법조」 제60권 제10호, 2011.
- 김건식, “공정거래 관련 집단분쟁조정제도에 관한 연구”, 「서울법학」 제21권 제3호, 2014.
- 김민중, “우리나라 ADR제도의 발전기반구축을 위한 실천과제”, 「언론중재」 제30권 제1호(통권114호), 언론중재위원회, 2010.
- 김용섭, 행정상분쟁해결수단으로서의 조정, 「저스티스」, 통권 81호, 한국법학원, 2004.10.
- 김정환, “개인정보보호법에 대한 입법론적 검토 : 형사법적 관점을 중심으로”, 「법학논총」 제18권 제1호, 조선대학교 법학연구원, 2011.
- 박인수, “유비쿼터스 환경에서 개인정보 보호에 관한 비교연구”, 「헌법학연구」 제14권 제2호, 2008.
- 송재일, “개인정보보호의 민사법적 쟁점”, 「법학연구」 제54권, 2014.
- 윤영철, “개인정보 보호법”의 문제점과 개선방안에 관한 고찰”, 「과학기술법연구」 제18권 제2호, 2012.
- 윤현석·장규원, “개인정보침해의 처벌과 피해구제 방안”, 「피해자학연구」 제22권 제1호, 2014.
- 윤주희, “개인정보 침해현황과 이용자보호”, 「법학논총」, 제33권 제1호, 2013.
- 윤용익, “개인정보분쟁조정위원회”, 「정보과학회지」 제27권 제12호, 2009.
- 이건목, 「대체적 분쟁해결제(ADR)법제의 주요쟁점과 입법과제」, 국회입법조사처 현안보고서, 2012.9.14.
- 이민영, “개인정보보호를 위한 손해배상제도에 관한 연구”, 「선진상사법률연구」 제35호, 2006.
- 이성엽, “행정ADR로서 개인정보분쟁조정제의 법적 쟁점과 개선과제”, 「행정법연구」 제36호, 행정법이론실무학회, 2013.7.
- 이필재, “개인정보보호법과 관련 법률의 체계문제”, 「한국위기관리논집」 제10권 제1호, 위기관리이론과실천, 2014.
- 이부하, “정보통신망법” 개정안에 대한 입법정책 - 침해사고와 관련하여”, 「법과정책」 제19집 제1호, 제주대학교 법과정책연구소, 2013.

- 임종인·이숙연, “개인정보관련 분쟁의 사례분석과 대안의 모색”, 「정보법학」 제12권 제2호, 한국정보법학회, 2008.
- 전훈, “프랑스에서의 분쟁의 비사법적(non jurisdictionnel) 해결”, 「공법학연구」 제6권 제2호, 한국비교공법학회, 2005.6.
- 정선주, “ADR통일절차법의 제정에 관한 연구”, 「민사소송」 제11권 제1호, 2007.5.
- 정영수, “개인정보의 유출에 의한 집단적 피해의 구제”, 「민사소송」 제17권 제2호, 2013.
- 조만형, “개인정보보호법상 단체소송에 관한 소고”, 「토지공법연구」 제60권, 2013.
- 황창근, “개인정보 보호 관련 분쟁해결방안 고찰”, 「공법연구」 제41권 제4호, 한국공법학회, 2013.
- 한국정보보호진흥원, “개인정보보호 교육 시리즈 - 개인정보분쟁조정, 전문가에 맡기세요”, 「정보보호뉴스」 134호, 2008.
- 행정안전부, 「개인정보 보호법령 및 지침·고시 해설」, 2011.12.

[Abstract]

Legal Issues and Current Situation of Personal Information Dispute Mediation System

Yun, Ju-hee

Phd. in Law, Senior Researcher,

Legal Studies of Institute of Inha University

According to growing of personal information leakage, reported infringements are growing too. On the other hand, the mediation application of PICO (Personal Information Dispute Mediation Committee), except the application

of collective dispute mediation, was not increased. This shows that the social awareness is not sufficient on the dispute mediation system. This study was trying to find problems on operation of system through the analysis of personal information law and the improvement direction of this system.

In operation of personal information dispute mediation, it needs not only to improve the procedure of dispute mediation but also to reform the regulations as the problems to apply the law. It is because there are some vague cases in applying between laws. Also in the compensation on the personal information leakage, though the burden of proof was exchanged from complaint to personal information controller, there are many cases that is not able to be compensated substantially. Recently what the statutory damages system introduced seems to approach these problems with effectiveness. However in proofing that the controller should prove that there was no intentional act nor negligence on its part, it is not clear which rule can be applied. Therefore, making the rule effectively is the most important.

The problem of operation in the collective dispute mediation system also needs to improve in the aspect of relief practically. Especially, in both cases that are operated and not operated with mediation system, PICO and Court are handling individually. So the controller does not want to accept the mediation opinion of PICO before court. Therefore personal information dispute mediation system needs to make the systematic solution for securing sincerity of controller and introduce the system for completing mediation procedure.

Key words : Personal Information Dispute Mediation Committee, Personal Information Protection, Personal Information Leakage, Dispute Mediation system, Collective Dispute Mediation System