



분쟁조정 사례 11

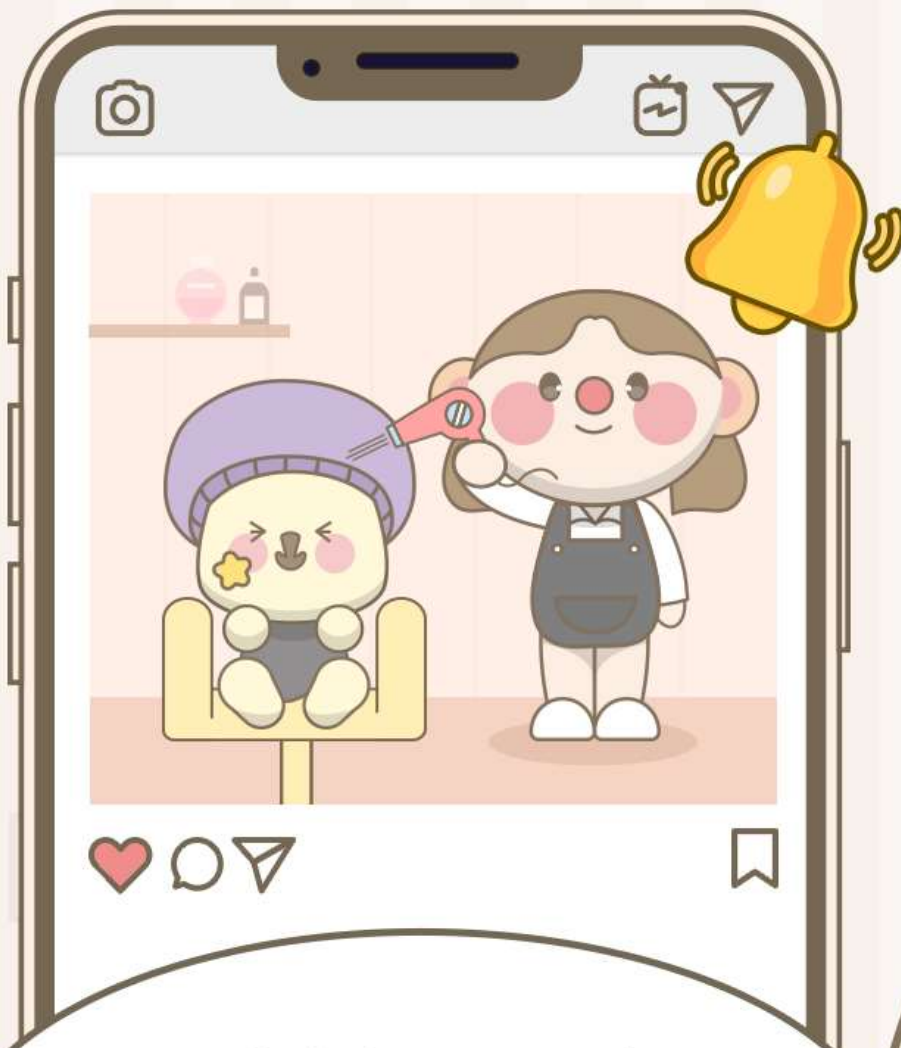
**내 얼굴이 동의없이
SNS에 사용되고 있다고?**



어머, 스타일 잘 나왔다!
컬도 예쁘고 이거 정말 작품인데요?
소장용으로 사진 몇 장 찍을게요~

소장용으로요...?
알겠습니다!

며칠 후



어? 잠깐만, 이거 나잖아?
그 날 사진 찍을 땐 분명히
소장용이라고 했는데?

대체 왜 내 허락도 없이 내 사진을
미용실 계정에 올린 거야?



동의도 없이 내 사진을 인터넷에 올리다니!
홍보용으로 쓴다는 연락을 받은 적도 없는데
마음대로 쓰고 있던 거잖아!!
명백한 개인정보 침해야.
분쟁 조정 신청을 해야겠어!!



분쟁조정 신청 후

제 동의 없이
사진을 게시한 건
개인정보 침해행위입니다.

홍보모델이 아닌 사람의 사진을
마음대로 인터넷에 올리지마세요!

개인정보 침해인 줄 몰랐어요
정말 죄송합니다...

사진은 즉시 모두 삭제하고,
합의금도 지급하겠습니다.





사건 개요

신청인의 동의없이 신청인의
미용 시술 후 사진이 포털, SNS에 게시



합의 내용 및 결과

피신청인이 인터넷에 게시한
신청인의 사진을 모두 삭제하고
합의금을 지급하기로 약속하자
신청인이 이를 받아들여 조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 12

**내 위치기록을
내가 확인할 수 없다고?**



오늘따라 주문량 정말 많네
또, 콜 댔잖아?!





아야! 교통사고가 났잖아!
이거 진짜 큰일이네.

우선 배달 업무 중 발생한 교통사고이니
사고 증빙자료로 'L 배달업체'에
내 GPS 운행기록을 요청해야겠다!



저기요, 배달 중에 교통사고가 나서요...
제 GPS 운행기록 좀
받아볼 수 있을까요?

죄송합니다.
내부 정책상, 위치정보는
제공해드릴 수 없습니다.

GPS 운행기록은 내 정보인데
왜 못 준다는 거야...?
이건 개인정보 열람에 대한 권리 침해잖아?!

당장 분쟁조정을 신청해서
내 정보 열람의 권리를 되찾아야겠어!



분쟁조정 신청 후

당사의 부주의로
개인정보 열람에 대한
권리를 침해한 것에 사과드립니다.

요청하신 위치정보는 바로 제공해드리고
다시는 이러한 침해행위를 하지 않도록
주의하겠습니다.

네, 제 정보를 제가 확인하는 것은
당연한 권리입니다. 꼭 지켜주세요!





사건 개요

신청인이 자신의 위치정보(GPS운행기록)를
피신청인에게 요구했으나 이에 불응



합의 내용 및 결과

피신청인이 신청인의 요구사항을 받아들이고
위치정보(GPS운행기록)를 제공하기로 하여
조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 13

**내 진출입영업소 정보가
가족에게 제공됐다고?!**





안녕하세요.

이름 : 락스타, 차량번호 XXXX의
미납통행료에 대한 정보를 받을 수 있을까요?

네, 요청하신 락스타님의 미납금액과 미납건수
정보를 안내드립니다.



차량의 진출입영업소 정보도 알 수 있을까요?

네, 해당 차량은 XX지역,
XX지역 등을 통행했습니다.

콜센터



락스타,
미납통행료 문의를 하다가
진출입영업소 정보도 받았는데
너 이 날 여기는 왜 간 거야?

그걸 어떻게
안 거지 ...?



이걸 가족에게
제공한 건 내 위치까지 모두 노출되는
심각한 개인정보 침해라고!
개인정보 분쟁조정을 신청해야겠어.



분쟁조정 신청 후

안녕하세요. L콜센터입니다.
본 건에 대해 합의금 지급과
재발 방지를 약속드립니다.

앞으로 직원 교육과
주기적인 내부 실태 점검을 통해
동일한 사항이 재발되지 않도록
조치하겠습니다.

가족이더라도
당사자 동의 없는
개인정보 제공은 꼭
주의해 주세요!





사건 개요

신청인은 피신청인이 자신의 차량 진출입영업소 정보를 동의없이 제 3자에게 제공



합의 내용 및 결과

피신청인은 합의금 지급과 재발 방지 조치를 약속하자 신청인이 이를 받아들여 조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 14

**회원탈퇴를 했는데
내 개인정보가 남아있다고?**



안녕하세요.
통신사를 변경하려고 하는데요.
오늘 번호 이동할 수 있을까요?

네, 신규 회원 가입
도와드릴게요.
이쪽으로 오세요~

(L 통신사)

〔 L통신사 회원정보 〕

회원명 : 락스타

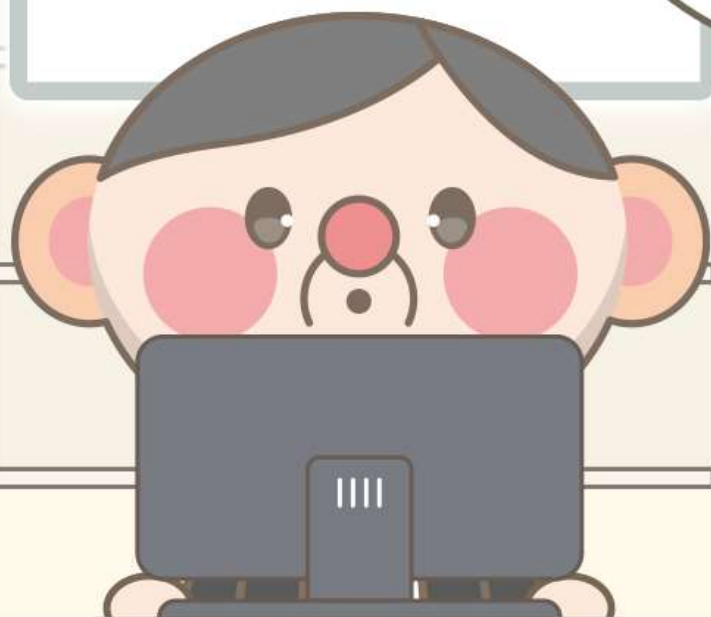
회원 번호 : 010-XXXX-XXXX

가입날짜 : 2015.01.01

예전에 가입한 내 정보가
아직도 여기 보관되고 있네?

10년이나 지났는데
왜 아직도 내 정보가 남아있는 거지?

뭔가 찜찜한데...



며칠 후

[통신사 신규 가입 안내]

신규 가입을 축하합니다!

성함: 락스타
휴대폰번호: 010-XXXX-XXXX

락스타, 핸드폰 번호 바꿨어?

신규 가입 문자가
내 휴대폰으로 왔는데...

(락스타 동생)

뭐라고?!

그럼 내 개인정보가
예전 내 번호를 쓰고 있는
가족한테 전송된 거잖아?

왜 내 개인정보가 파기되지 않고
10년째 보관되고 있던 거야?

게다가 내 이름, 휴대폰 번호를
예전 번호 사용자에게 잘못 전송하다니...

고의가 아니라는 말로만 일관하고
이건 명백한 개인정보보호법 위반이야!

죄송하지만
고의는 아닙니다~



분쟁조정 신청 후

정말 죄송합니다.

고의는 아니었지만
저희의 잘못이 맞습니다.

합의금 지급과
재발 방지를 약속하겠습니다.

탈퇴한 회원의 정보는
꼭 파기하셔야 합니다.

다시는 이런 일이
생기지 않도록 주의해 주세요!





사건 개요

신청인의 과거 회원정보가 피신청인의 전산망에 삭제되지 않고 보관되었으며, 이로 인해 예전 번호의 사용자에게 가입 정보가 오전송



합의 내용 및 결과

피신청인은 시청인에게 합의금을 지급하고 재발 방지를 약속하자 신청인이 이를 받아들여 조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 15

**내 정보가
포털사이트에서 보인다고?!**

시험 준비 중인데
자격증 관련해서
상담을 받으려면
여기로 신청하면 되겠지?

국제공인시험 인증기관 홈페이지



《상담신청서》

성명:락스타

전화번호:010-xxxx-xxxx

이메일:xxxxxx@aaa.com



며칠 후

뭐야?!
내 정보가 포털사이트에서 보이네?
왜 내 개인정보가 노출된 거지?
당장 기관에 문의해야겠어!





왜 제 개인정보가
포털사이트에
올라가 있죠?

락스타님
확인해 본 결과
저희 사이트의 자동 수집 기능이
차단되지 않아서,
그로 인해 개인정보가
노출된 것 같습니다.

국제공인시험
인증기관 직원

내 개인정보가 나도 모르게
포털사이트에서 보이다니...
이건 정말 말도 안 돼!
이건 분명하게 개인정보 노출이야!
분쟁조정을 신청해야겠어.



분쟁조정 신청 후

정말 죄송합니다.
합의금 지급과 함께
즉시 노출된 개인정보 삭제 및
자동 수집 기능 차단 조치를 했습니다.
앞으로 이런 일이
없도록 하겠습니다.

네. 이런 일이
다시 일어나지 않도록
조심해 주세요.

국제공인시험
인증기관 직원





사건 개요

피신청인이 포털사이트의 자동 수집 기능을 차단하지 않아 신청인의 개인정보가 포털사이트에 노출



합의 내용 및 결과

피신청인은 합의금 지급과 노출된 개인정보를 즉시 삭제, 포털사이트 자동 수집 차단 및 재발 방지를 약속하자 신청인이 이를 받아들여 조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 16

**내 전화번호
삭제 요청이 거부됐다고?!**

[00보험]

시스템 점검 예정: 7/12(금) 00:00~04:00
서비스 이용이 제한됩니다.

[00보험] 고객님,
우대금리 0.5% 혜택
지금 신청하세요!

[00보험]

사명 변경 안내드립니다.
더 나은 서비스로 찾아뵙겠습니다.



응?

보험사 문자가 또 왔네
난 고객도 아닌데 내 정보를
어떻게 알고 계속 보내는 거지?!
문의해 봐야겠어!





왜 제 번호로 자꾸 문자가 오죠?
전 00보험 고객센터가 아니에요.



다른 고객이 연락처를
잘못 입력했는데요...
문자 발송되지 않도록 조치하겠습니다
하지만 번호 삭제는 어렵습니다.



과거 회상중..

당장 제 번호
삭제해 주세요!

네. 바로
삭제하겠습니다!

A증권사 직원

A 증권사에서는
내 번호를 바로
삭제해 줬는데...

뭐야. 문자가 또 왔잖아?
삭제 요청도 안 받아주고
문자만 계속 보내고...
안되겠어!
분쟁조정 신청을 해야지!

[OO보험]

보험료 자동이체 계좌 등록 이벤트!

아이스아메리카노 쿠폰 증정 (~8/29)



분쟁조정 신청 후

죄송합니다.
전화번호는 삭제했으며
재발 방지 대책도 마련 중입니다.

이런 일이 다시
일어나지 않도록
주의해 주세요!





사건 개요

신청인은 고객이 아님에도
금융사로부터 반복적인 문자와 알림을 받고
삭제 요청에도 조치가 이뤄지지 않음



합의 내용 및 결과

피신청인은 신청인에게 합의금을 지급하고
전화번호를 즉시 삭제하며,
재발 방지 대책을 마련해 시행하자
신청인이 이를 받아들여 조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 17

**게시판에
내 정보가 게시되었다고?!**

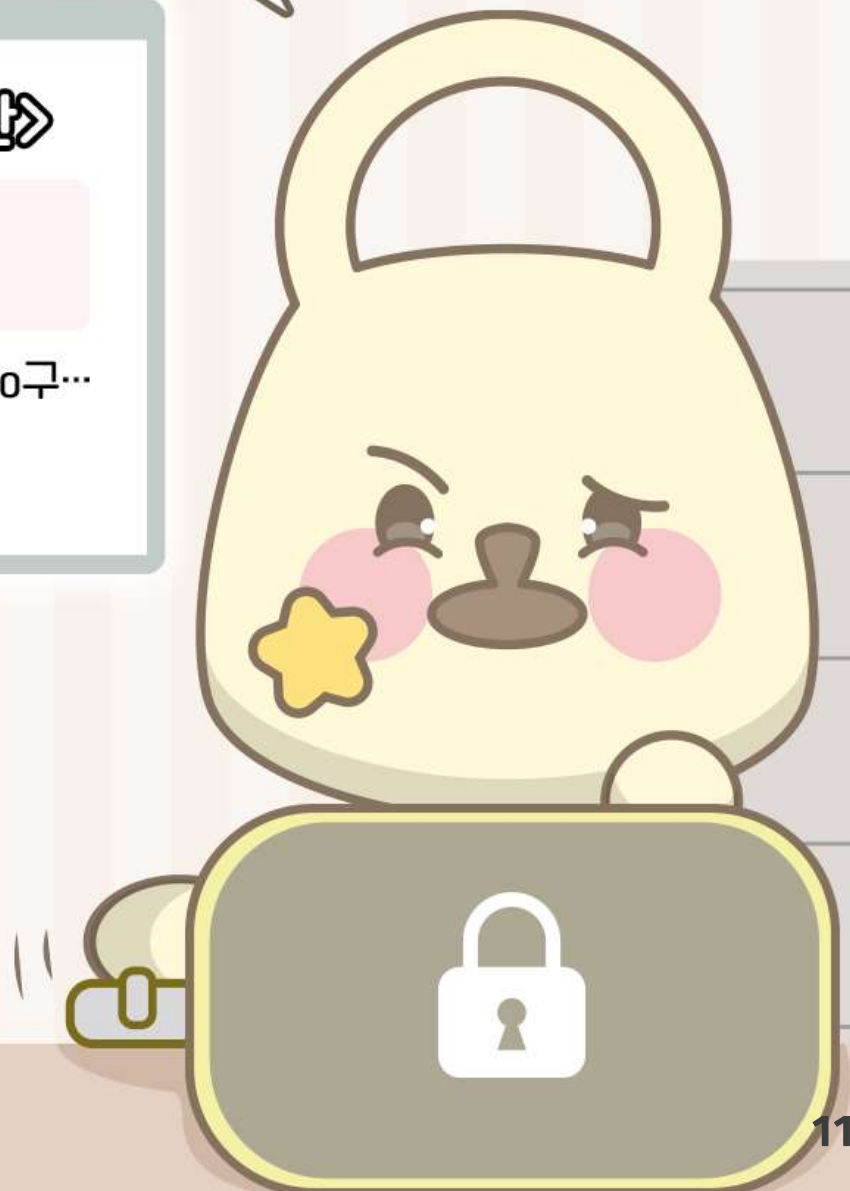


어? 내가 낸 민원이
왜 여기 떠있지?
뭐야... 내 이름이랑
주소까지 다 보이잖아?!?

✓ <옴부즈만 게시판>

[조사결과 통지서]
000 민원 결과 안내

민원인: 락스타 / 주소: 00시 0구...
처리결과: 000 사안에 대한
내부 조치 예정



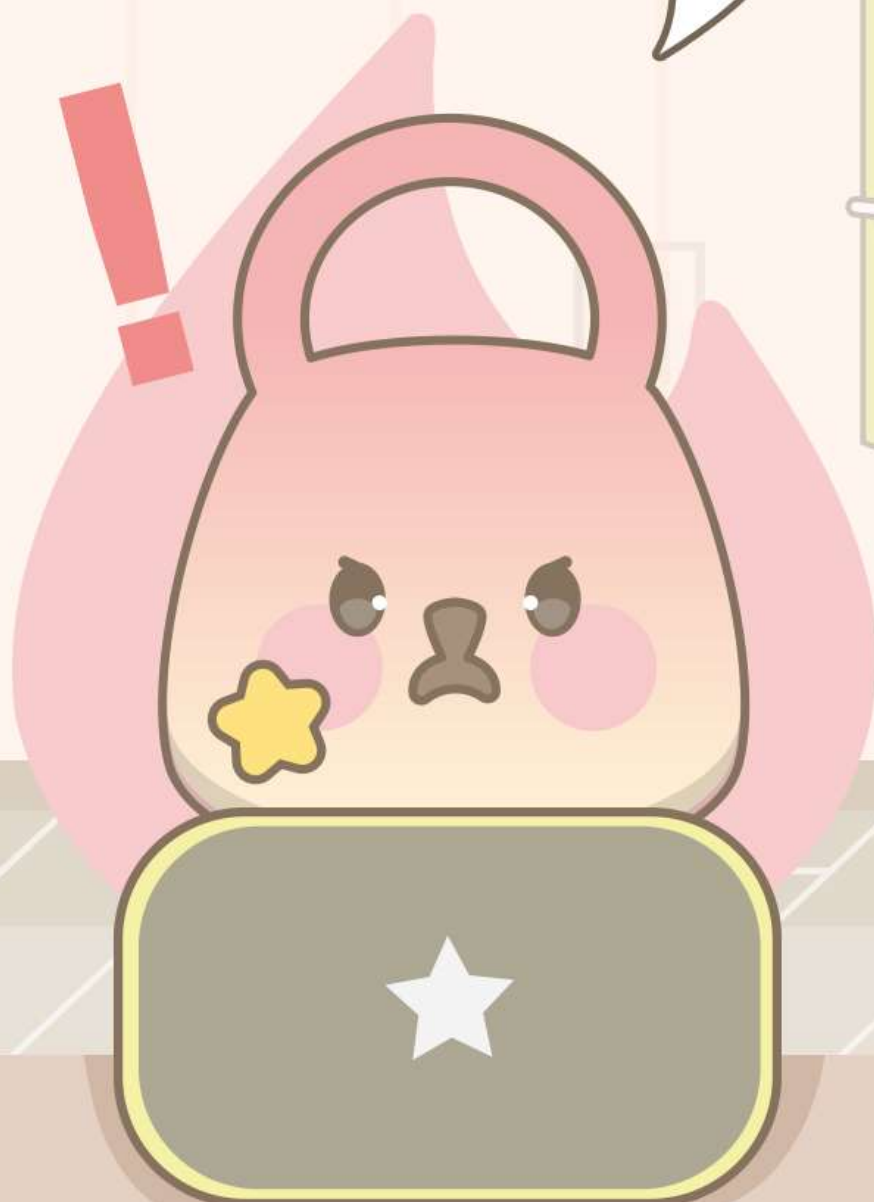


안녕하세요 민원 게시판에
제가 낸 민원 결과가 올라와서
개인정보가 다 노출됐어요!
이름에 주소까지 다 나왔는데...
이거 정말 심각한
개인정보 노출 아니가요?

개인정보가 노출된 점
진심으로 사과드립니다.
게시글을 삭제하고
유출 사실 통지서를 보내드리겠습니다.
정말 죄송합니다.



게시글은 삭제됐지만,
이름이랑 주소가 한 달이나 떠 있었는데...
누가 봤을지도 모르고, 어떤 경로로 퍼졌는지도 모르고.
미안하다는 말만으론 부족해. 정신적으로도 고통이 컸어.
이건 그냥 지나갈 일이 아니야.
정식으로 분쟁 조정을 신청해야겠어.



분쟁조정 신청 후

안녕하세요. 담당자입니다.
개인정보 유출에 대해 사과드리며,
합의금 지급 및 재발 방지를
약속드립니다.
다시 한번 진심으로
사과드립니다.

네, 다시는 이런 일이
없게 해주세요...





사건 개요

피신청인인 지자체가 민원인의 성명과 주소가 포함된
조사 결과 통지서를 홈페이지 게시판에 게시



합의 내용 및 결과

피신청인이 게시글을 삭제하고, 유출 사실을 인정하며
신청인에게 사과 및 유출 통지서 송부,
합의금 지급과 재발 방지 조치를 약속하자
신청인이 이를 받아들여 조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 18

**옆집에서 설치한
CCTV때문에 불편해요...**



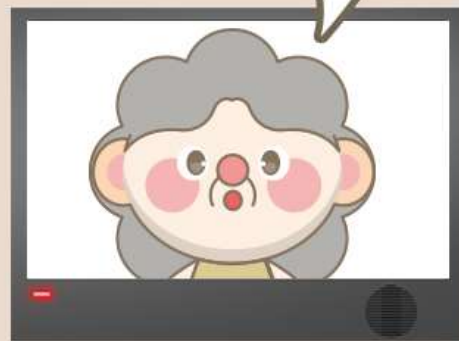
어...? 저 카메라에 우리집이
찍히고 있는 건가? 작동도 하고 있고...
우리집이 다 찍히는 각도잖아...!

가서 말해야겠어.

카메라 각도
다른 방향으로 돌려주세요!
제 사생활이 노출돼서
너무 불안해요!

우리 집 CCTV인데요?
그냥 범죄 예방용입니다.
아무 문제 없어요.

303



땡동





말을 해도 각도 조절은 안 해주시네...
내 일상, 내 공간이 동의 없이
계속 찍히는 건 정말 불편해
사생활 침해되는 것에 대해서
분쟁조정신청으로
이 문제를 바로잡아야겠어.

분쟁조정 신청 후

거주지 보안을 위해 CCTV를
설치한 건데, 다른 사람의
사생활을 침해할 수 있다는 점을
간과했습니다...

각도를 조절하고,
재발 방지도 약속하겠습니다.
죄송합니다.

잘못을 인정하고 사과해 주셔서
고맙습니다.

하지만 다시는 같은 일이
반복되지 않도록 해주세요.





사건 개요

피신청인이 자택에 설치한 CCTV가
신청인의 사적 공간까지 촬영하면서
사생활이 침해되는 상황 발생



합의 내용 및 결과

피신청인은 문제의 CCTV 촬영 각도를 조절하고
향후 유사한 상황이 발생하지 않도록 재발 방지를
약속하자 신청인이 이를 받아들여
조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 19

**전화문의만 했는데 내 휴대전화
번호로 회원가입이 되었다고?**



아니... 이게 뭐야!
OO매장 회원가입 통보 문자잖아?
전화문의만 했는데 회원가입이 됐다고?

[OO매장 신규회원가입]

안녕하세요!
락스타 회원님

OO매장 회원가입을
완료해 주셔서 진심으로
감사드립니다

[웰컴 쿠폰]을
지급해드렸습니다!

👉 [쿠폰 사용하러 가기]
감사합니다.
OO매장 드림

동의도 없이 내 휴대전화번호를
이용해서 회원가입을 했다니,
이건 개인정보 침해고.
개인정보보호법 위반이야.
분쟁조정을 신청해야겠어!



분쟁조정 신청 후

정말 죄송합니다...
고객님의 회원정보를 삭제하고,
합의금도 지급하겠습니다.

다음부터는
사전 동의 없이
회원가입을
진행하지 말아주세요!!





사건 개요

신청인의 동의 없이 신청인의 휴대전화번호를 이용하여
피신청인이 운영하는 매장에 회원가입을 진행



합의 내용 및 결과

피신청인이 합의금을 지급하고
침해행위 중지를 약속하자,
신청인이 이를 받아들여 조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 20

**내 성형시술 전·후 사진이
병원 SNS에 게시되었다고?**



아니??!!
이게 뭐야,
내 성형시술 전후 사진이잖아!!!

나는 내 사진을 병원 홍보용으로 사용하라고
동의한 적이 없는데...



동의 없이 내 사진이
병원 홍보용으로
사용되고 있다니!

이건 명백한 개인정보 침해행위야
분쟁조정 신청을 해야겠어!



분쟁조정 신청 후

제 동의없이 사진을 활용하는 것은
개인정보 침해 행위입니다.
시술 사진을 마음대로
인터넷에 올리지 마세요!!



네...
개인정보 침해인 줄 몰랐어요...
SNS상 사진은 모두 삭제하였습니다.

고객님의 동의 없이 무단으로
사진을 사용한 점 진심으로 사과드립니다...



사건 개요

신청인은 피신청인의 동의 없이 성형시술 관련 전·후 사진을 병원 SNS에 게시하여 홍보



합의 내용 및 결과

피신청인이 신청인에게 합의금을 지급하고, 재발 방지를 약속하자 신청인이 이를 받아들여 조정 합의로 사건 종결



락스타의 작업일기 분쟁조정 사례

발 행 인 개인정보보호위원회 대변인 서 정 아

발 행 일 2025년 8월

발 행 부 서 개인정보보호위원회 대변인실

제작담당자 사무관 이경화, 고태경 / 주무관 김수진

본 내용의 무단 전재를 금하며, 가공·인용 시에는 출처를 밝혀 주시기 바랍니다.