

분쟁조정 사례 편

라스타의 작업이 느리게





안녕, 나는 개인정보지킴이 락스타(Lock star)야!

**지킴이에서 개인정보를 보호하기 위해
대한민국으로 날아왔어.**

**내 기타 보이지?
개인정보 침해로부터 안전할 때 노래하고 있어.**

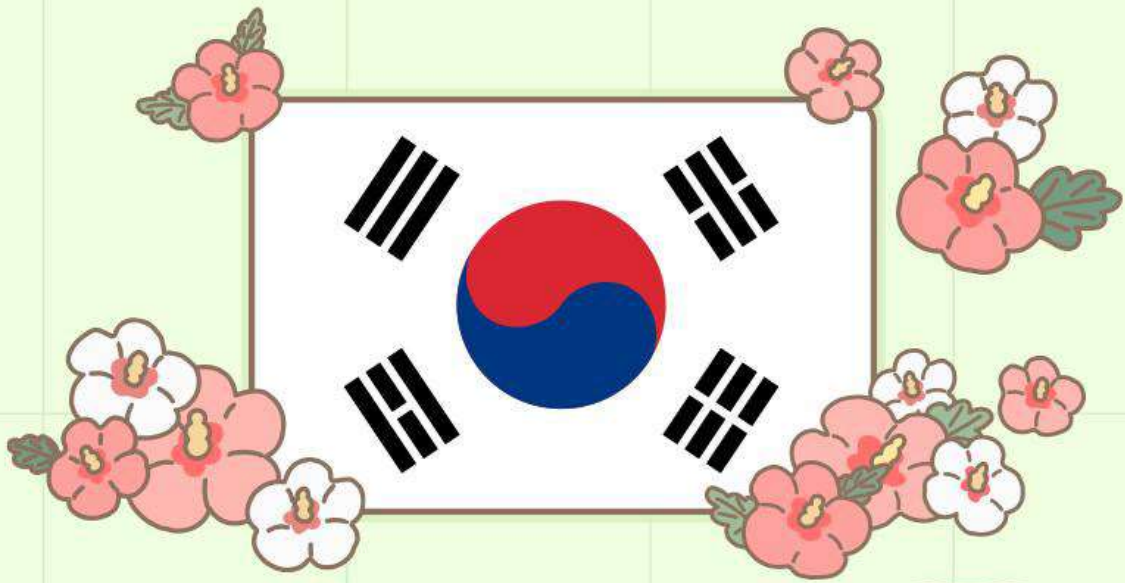
**내 정보를 지키고 안전하게 즐기는 Lock and Roll!!!
함께 만들어보자!**

사례 1	가족이라도, 내 정보는 내 허락이 먼저!	1
사례 2	공모전 참여 후 개인정보가 노출되었어요!	8
사례 3	나의 민원신고가 제3자에게 알려졌어요!	16
사례 4	지원사업 신청 후, 내 개인정보가 포털사이트에 검색됐어요!	24
사례 5	다른 사람의 퇴직연금 정보가 내 휴대폰으로 왔다고?	31
사례 6	고객관리 시스템에 내 정보가 등록돼 있었다면?	37
사례 7	내 카드연체대금 통지서가 과거 주소로 배달됐다고?!	44
사례 8	강의공지에 내 개인정보가 실려 있어요!	51
사례 9	휴대폰 번호 바꿨을 뿐인데 사이트 정지라고?	58
사례 10	광고성 문자 수신 거부했는데 계속 광고 문자가 온다고?	64
사례 11	내 얼굴이 동의없이 SNS에 사용되고 있다고?	71
사례 12	내 위치기록을 내가 확인할 수 없다고?	77
사례 13	내 진출입영업소 정보가 가족에게 제공됐다고?!	84
사례 14	회원탈퇴를 했는데 내 개인정보가 남아있다고?	91
사례 15	내 정보가 포털사이트에서 보인다고?!	98
사례 16	내 전화번호 삭제 요청이 거부됐다고?!	105
사례 17	게시판에 내 정보가 게시되었다고?!	112
사례 18	옆집에서 설치한 CCTV때문에 불편해요...	118
사례 19	전화문의만 했는데 내 휴대전화 번호로 회원가입이 되었다고?	124
사례 20	내 성형시술 전·후 사진이 병원 SNS에 게시되었다고?	130

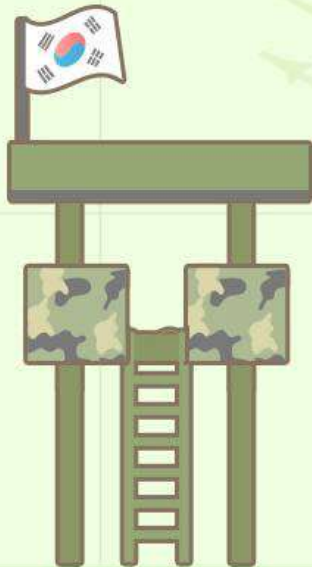


분쟁조정 사례 1

**가족이라도,
내 정보는 내 허락이 먼저!**



오늘부로 전역!
나는 이제 자유야~





락스타 아버지입니다.
락스타 병상일지를
받아볼 수 있을까요?

네, 보내드리겠습니다.

어? 동의한 적도 없는
내 병상일지를 아버지한테 보냈나요?
거기에는 제 병명과 치료기록 같은
민감정보가 포함되어 있다구요.

제 동의 없이 아버지한테
민감정보를 제공한 것은
개인정보 보호법 위반이에요!

가족관계 확인하고
보내드린건데요?

!

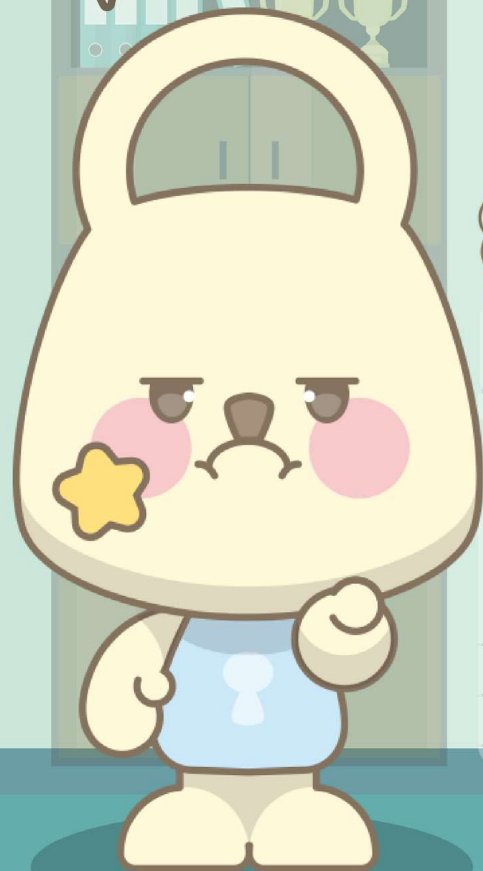
이런...!!
가족이라도 본인 정보는
본인 허락을 받아야 해!



분쟁조정 신청 후

정말 죄송합니다...
손해배상금 지급과
재발 방지를
약속하겠습니다.

네, 주의해 주세요!
가족이라도 민감정보를
동의 없이 제공하시면
안됩니다.





사건 개요

피신청인은 군의 기록을 관리하는 기관으로,
동의 없이 신청인의 민감정보를
제3자에게 제공



위원회 결정 및 조정 결과

분쟁조정위원회로부터
피신청인은 신청인에게 손해배상금을
지급하라는 결정이 내려졌고,
양 당사자가 조정안을 수락하여 조정 성립





분쟁조정 사례 2

**공모전 참여 후
개인정보가 노출되었어요!**

이제 공모전 신청서와
디자인은 다 됐고~

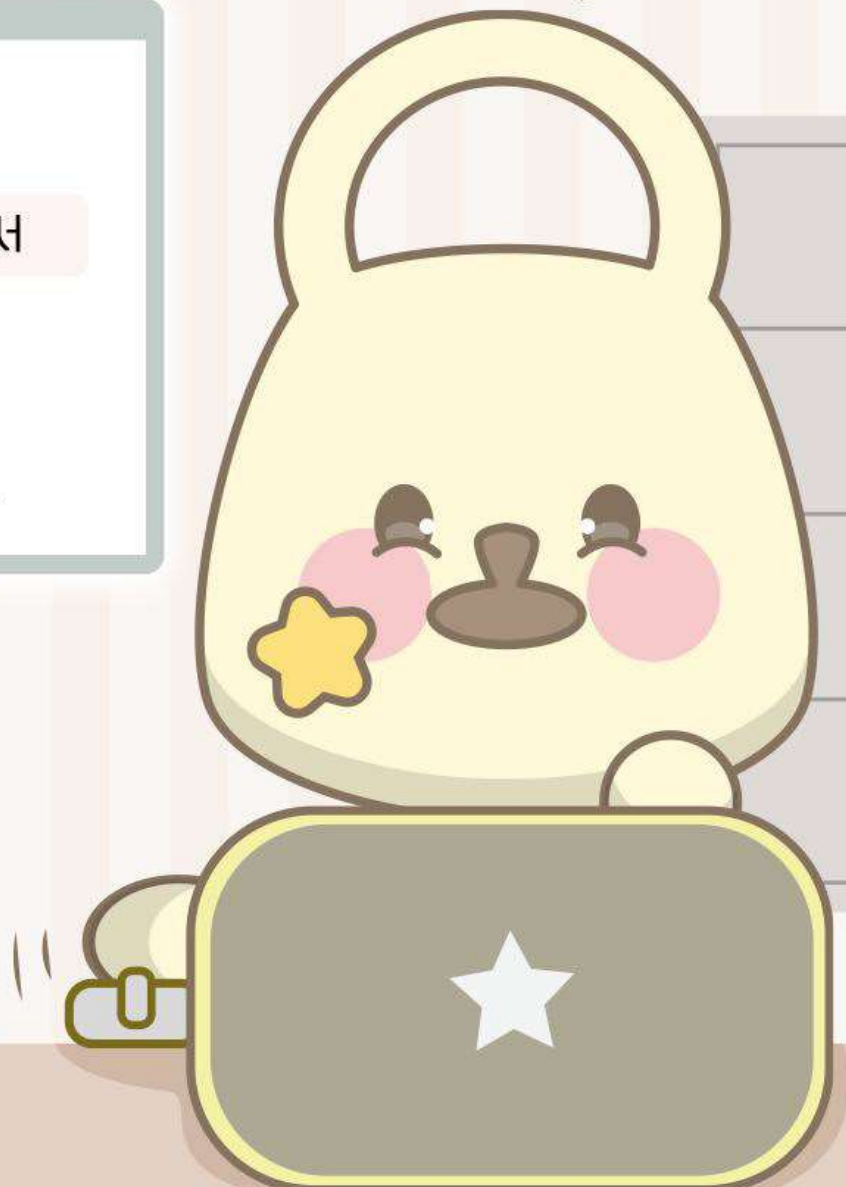


이건 뭐지?
아하! 6개월 동안만 내 개인정보를 보유하는구나!
그럼 이제 개인정보 수집·이용 동의에
체크하면 끝~

 00 공모전

개인정보 수집·이용 동의서

6개월 간 개인정보 보유



6개월 후

안녕하세요 한국인터넷진흥원입니다.
OO공모전 주최 측 맞으시죠?
참가자들의 개인정보가
포털사이트에 노출되었습니다.

네, 제가 OO공모전 주최자입니다.
공모전 참가자 전원에게 알리고
검색 차단하겠습니다!



안녕하세요. OO 공모전 실시한 지방자치단체입니다.
OO공모전 참여했던 락스타님 맞으신가요?



네, 맞습니다.



한국인터넷진흥원으로부터 개인정보 침해신고 접수통보를
받았고, 이에 개인정보가 노출된 사실을 알려드립니다.



제 개인정보가 노출되었다고요?

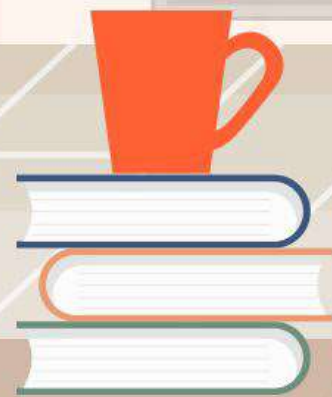
네, 개인정보 보호 의무를 다하지 못한 것에 대해 죄송합니다.



접수 통보 받은 후 해당 포털사이트에
개인정보 검색 차단 요청을 했습니다.

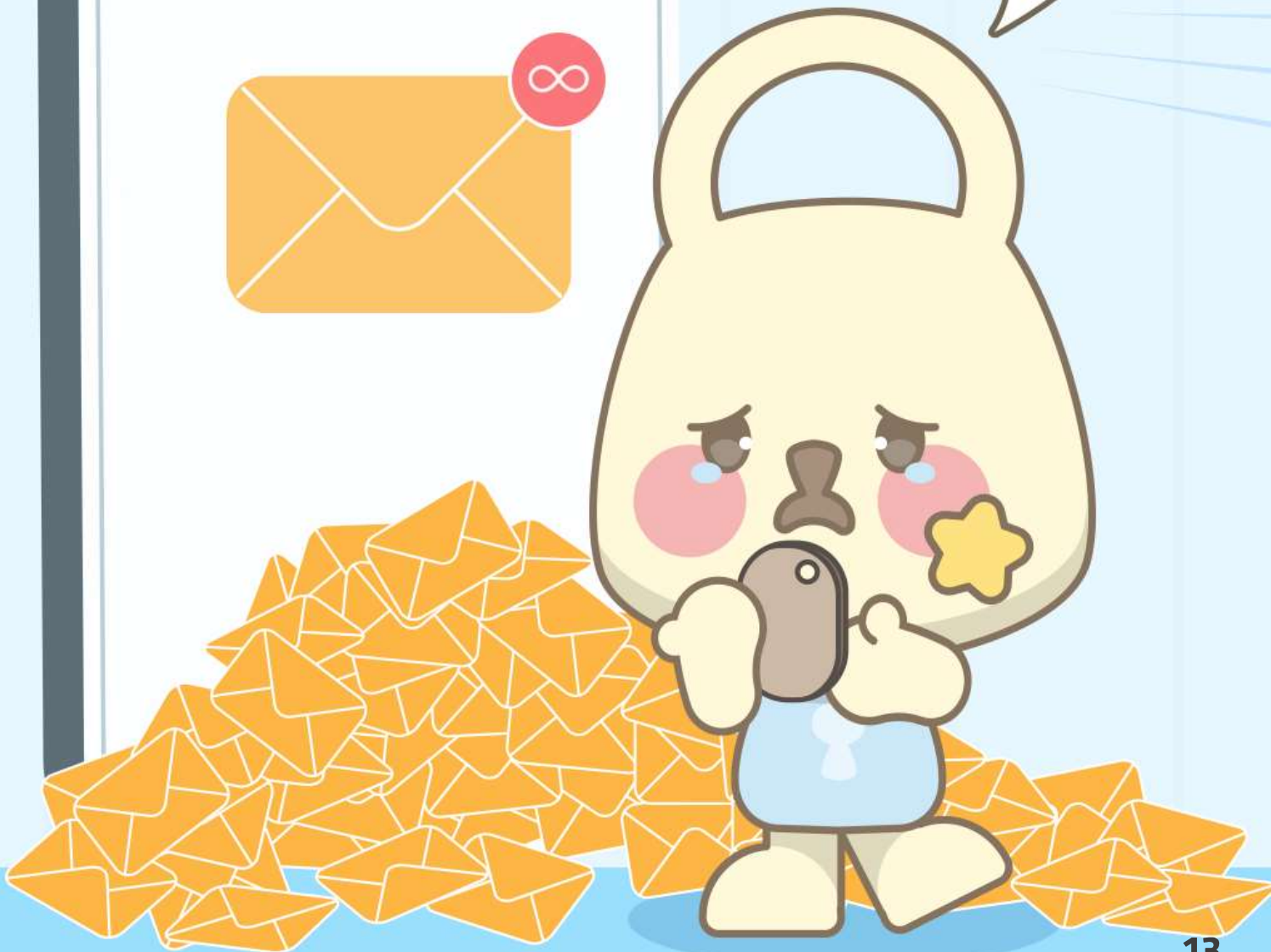


「개인정보의 안전성 확보 조치 기준」에 따르면
개인정보처리자는 취급 중인 개인정보가
인터넷 홈페이지나 공개된 무선망 이용 등을 통하여
열람 권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록
접근 통제와 같은 조치를 해야 한다고
규정하고 있다고!



스팸 전화와 문자가 계속 오고 있어!
집 주소도 유출 됐는데
우리 집으로 누가 찾아오면 어찌지?
너무 무서워!

정신적 손해배상과
재발 방지 조치 등의 내용으로
분쟁조정 신청해야겠어...



분쟁조정 신청 후

죄송합니다.
손해배상금을 지급하고
재발 방지를
약속하겠습니다.

네...
앞으로 주의해 주세요.





사건 개요

피신청인은 신청인의 공모전 신청서의 개인정보를 인터넷상에 노출



위원회 결정 및 조정 결과

분쟁조정위원회로부터 피신청인은 신청인에게 손해배상금 지급 및 재발 방지 조치를 취하라는 결정이 내려졌고, 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정 성립





분쟁조정 사례 3

**나의 민원신고가
제3자에게 알려졌어요!**

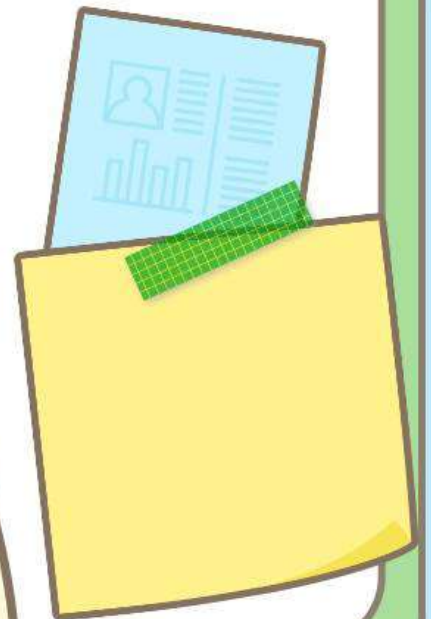


안녕하세요~
민원을 신청하려고 하는데
어떻게 하면 되나요?

네, 서류 작성해 주시면 됩니다!

민원신청서

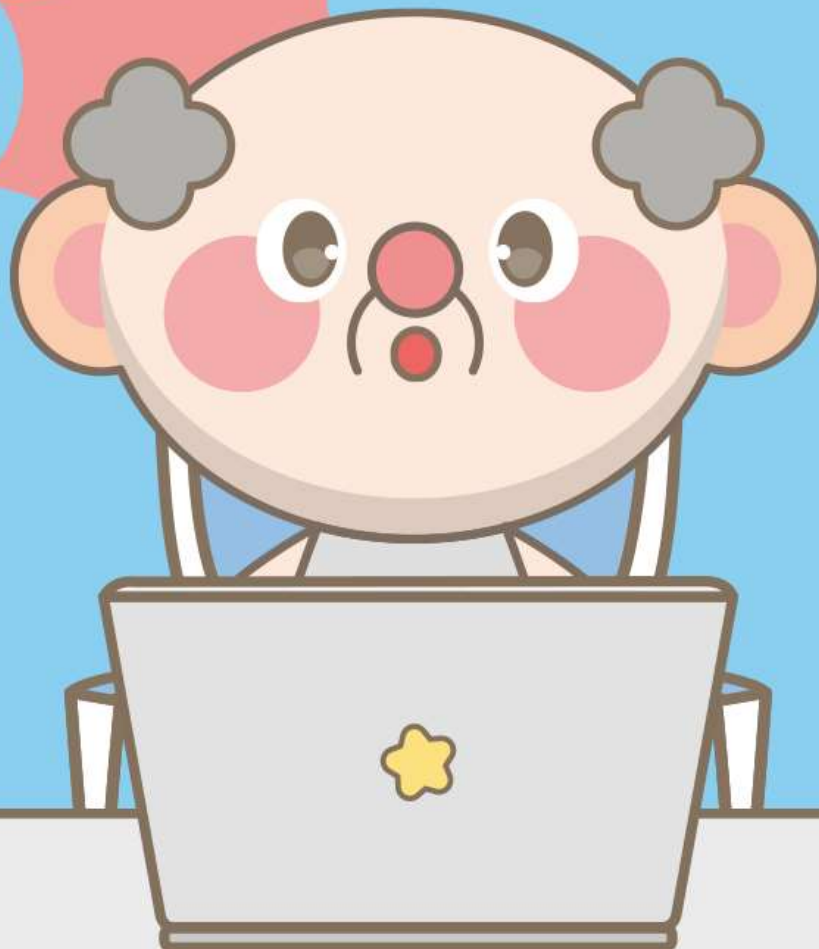
아하~
이름, 생년월일, 주소, 연락처 정도만
적으면 되는구나! 휴~ 다 적었다.



산하기관 업무현황

락스타,
산하기관 직원이잖아?

직장 상급자에게 락스타가 제기한 민원 내용과
사건 자료 내부적으로 공유하고,
민원 취하해달라고 말해야겠어!





락스타님! 민원 신청했어요?
사건 자료 내부적으로 공유해 주시고,
제기한 민원 취하해 주세요!!!



그걸 어떻게...
(직장 내에서 너무 곤란해졌어)

난 민원 신청서에
직장명과 직장 전화번호를 기재하지 않았어!!!
이 사건 민원 신청은 시민으로 접수했고,
업무 목적과 범위를 벗어나
민원 내용을 제3자에게 전달한 것은 위법해!
분쟁조정 신청으로 내 권리를 찾아야겠어.



분쟁조정 신청 후

죄송합니다.
손해배상금을 지급하고
이와 같은 사건이 재발하지 않도록
직원들 교육, 내부 지침을
정비하겠습니다.

네, 앞으로
주의해 주세요.





사건 개요

신청인의 민원 내용을 제3자에게 제공



위원회 결정 및 조정 결과

분쟁조정위원회로부터 피신청인은 신청인에게
손해배상금을 지급하고, 소속직원들을 대상으로
개인정보 보호 교육 실시·내부 지침 정비 등
재발 방지 조치를 취하라는 결정이 내려졌고,
양 당사자가 조정안을 수락하여 조정 성립





분쟁조정 사례 4

**지원사업 신청 후, 내 개인정보가
포털사이트에 검색됐어요!**

일자리 및 창업 지원 사업 제출 서류

- ☑ 주민등록등본
- ☑ 사업자등록증
- ☑ 건강보험자격득실 확인서

드디어 창업 지원 사업 신청 완료!!
중요한 서류들도 잘 첨부했지~



어??? 이걸 내가 올린 서류?
포털 사이트에서 검색이 되잖아?!!!
심지어 다운로드까지...

일자리 및 창업지원 사업단에
전화해봐야겠어!





안녕하세요
00시 일자리 및 창업 지원 사업단입니다.

지원사업 신청서를 작성하고 서류를 제출했는데
포털사이트에서 제 개인정보가 검색 돼요!



정말 죄송합니다. 바로 삭제 조치하고,
보상도 해드리겠습니다.

개인정보 유출로 너무 불안해요 계속 스팸 문자도 오고,
다른 사람이 로그인을 시도한 기록도 있었어요!!
사과만으로는 부족해요!!

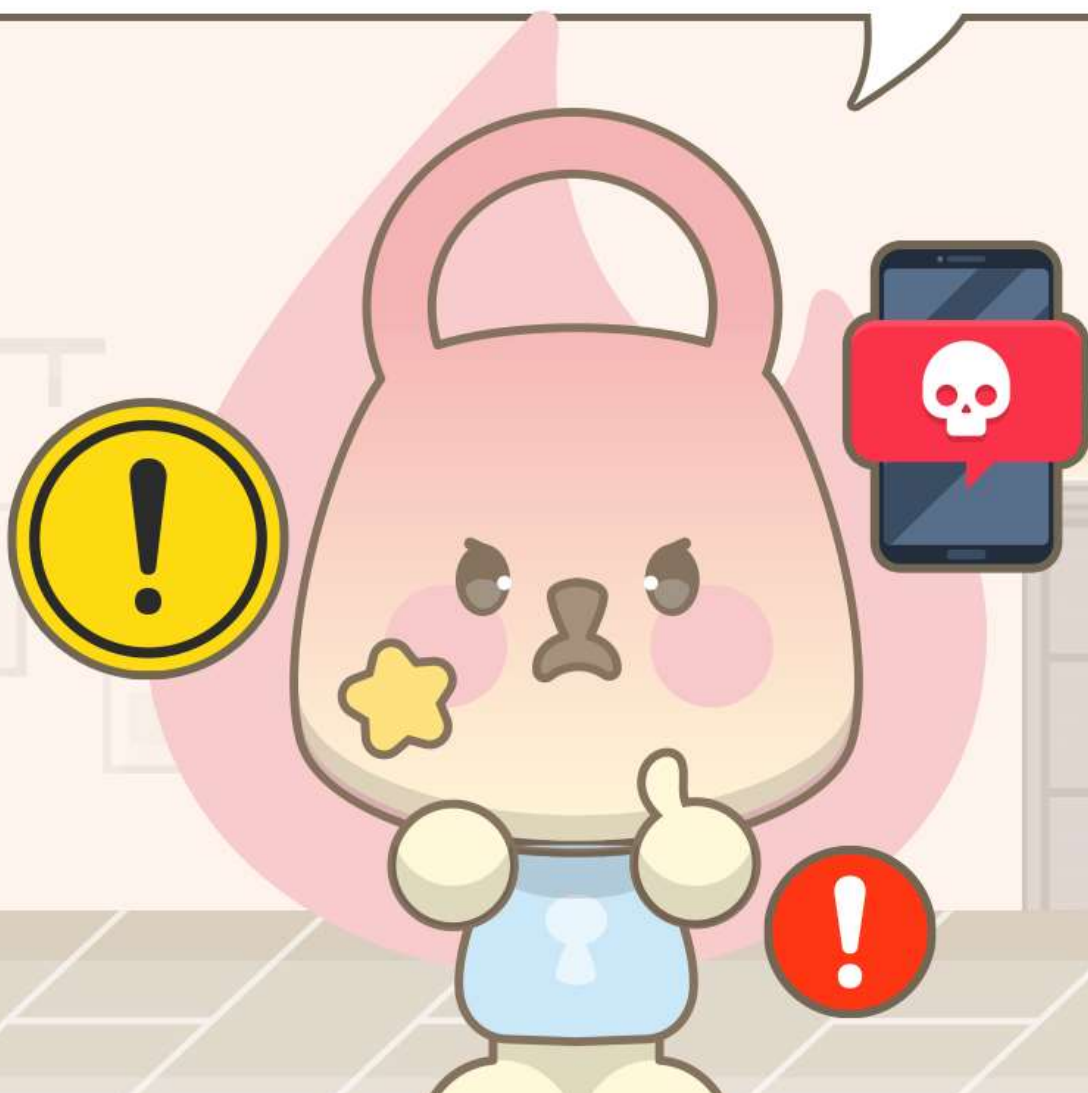


개인정보처리자는 유출되지 않도록 안전조치를 해야하고

기술적·관리적 보호 조치를 해야 한다고!

그런데도 내가 제출한 서류가 포털사이트에 검색되고
다운로드까지 가능했다니...

이건 단순한 실수가 아니라, 명백한 법령 위반이야!



분쟁조정 신청 후

죄송합니다
분쟁조정위원회
결정에 따라
손해배상금을
지급해 드리겠습니다.

네, 분쟁조정위원회에서
여러차례 사과하고
피해 구제를 위해
노력한 점을 고려하여
결정했으니 받아들이겠습니다.





사건 개요

신청인의 개인정보를 인터넷 포털사이트에 유출



위원회 결정 및 조정 결과

분쟁조정위원회로부터
피신청인이 여러 차례 사과하고,
피해 구제를 위해 노력한 점을 고려하여
손해배상금을 지급하라는 결정이 내려졌고,
양 당사자가 조정안을 수락하여 조정 성립





분쟁조정 사례 5

**다른 사람의 퇴직연금 정보가
내 휴대폰으로 왔다고?**

000님의 연금계좌에

000님의 연금 지급 일정이
4월부터 시작됩니다.

000님의 퇴직연금 계좌에서
운용보고서가 발송되었습니다.

000님의 퇴직연금이
5월 기준으로 자동 재배분
처리되었습니다.

문자가 왜 이렇게 매달 오는거야?
어라? 000님의
퇴직연금 운용 내역 이라고?

영업점에 전화해서
확인해 봐야겠어!



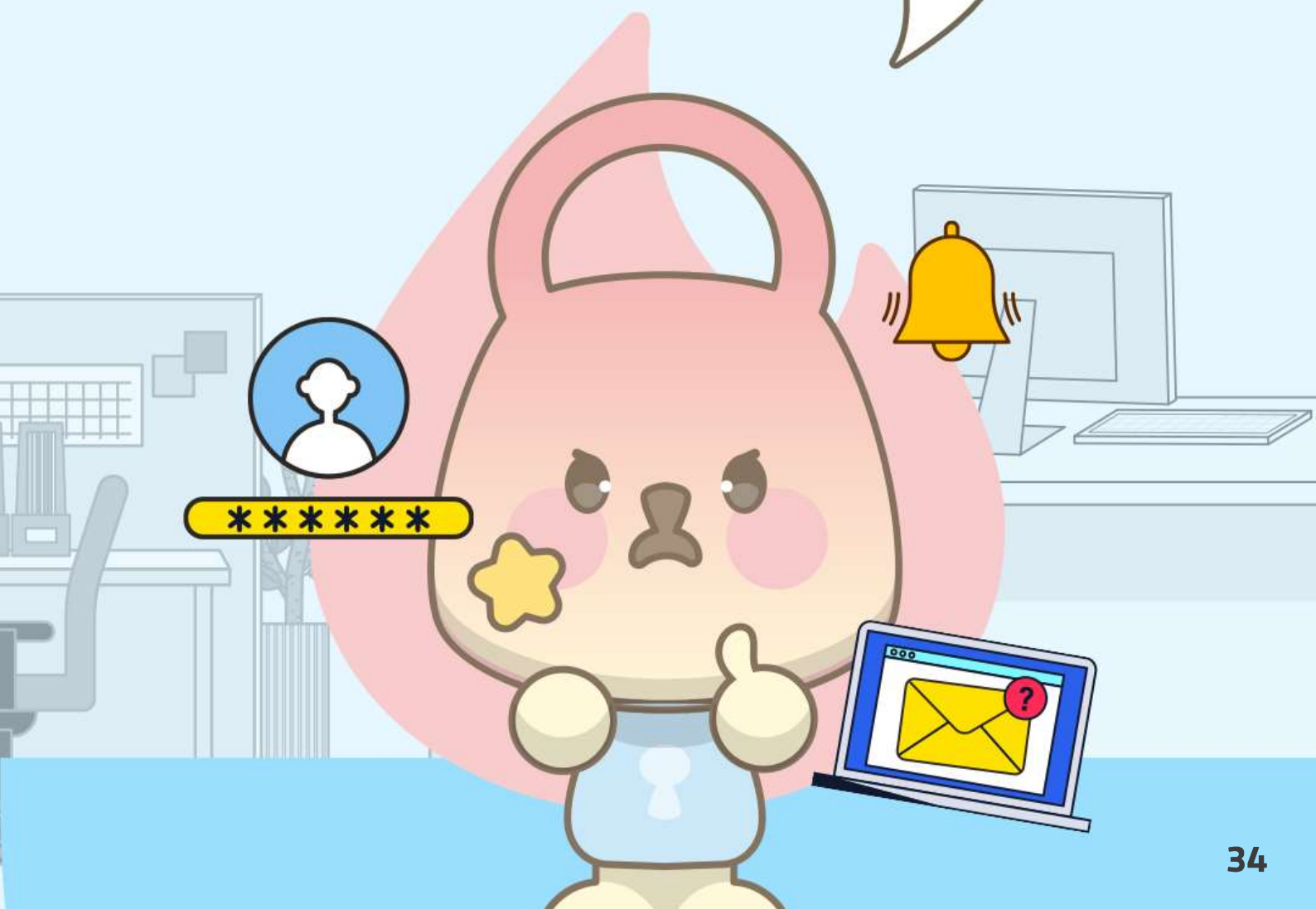
지금 다른 사람의 퇴직연금 정보가
제 번호로 계속해서 오고 있어요.
발송 중단 부탁드립니다.



퇴직연금 관련 정보는 법령상
매월 안내 의무가 있어 문자 발송을
중단하기 어렵습니다.

아무리 법이라지만 다른 사람의 민감한 퇴직연금 정보가
내 번호로 온다는 게 말이 되나?!
나는 그 사람과 아무런 관계도 없다고!

이건 단순한 오해나 착오가 아니라,
명백한 개인정보 침해야.
안되겠어, 개인정보 분쟁조정을 신청해야겠어.



분쟁조정 신청 후

안녕하세요. 담당자입니다.
신청인 번호는 전산에서 삭제했고,
문자 발송도 모두 중단했습니다.

내부 업무 매뉴얼 또한
수정했습니다.
진심으로 사과드립니다.



됐어요...

조치도 완료됐고,
사과도 직접 들었으니
받아들일게요.

다시는 이런 일이 없길
바랍니다.



사건 개요

피신청인은 신청인의 의사에 반해
타인의 퇴직연금 정보가 지속적으로
전송된 사실을 인정



합의 내용 및 결과

신청인의 휴대전화 번호를 전산에서 삭제,
문자 발송 중단 및 내부 업무 매뉴얼 개정 등
재발 방지 조치하고
신청인이 피신청인의 사과를 받아들임에 따라
양 당사자의 조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 6

**고객관리 시스템에
내 정보가 등록돼 있었다면?**

띠링~

1

[000 손해보험]

락스타님!
신규 고객 등록이
완료되었습니다.

계약일 2025.05.XX
문의 XXXX-XXXX

??

어? 내가 000보험사에
등록 했었나?

잠시만...
난 신청한적이 없는데?



안녕하세요.
방금 000손해보험의 신규고객으로
등록되었다는 문자를 받았는데요.

저는 이 보험에 가입한 적이 없습니다.
제 개인정보의 수집출처 확인 가능할까요?

확인 해보고
해당 대리점을 통해
안내하겠습니다.



왜 아무런 연락이 없는 거지?

도대체 내 개인정보를 어떻게 안거야?!
난 000 보험사에 가입한 적도 없다고...

내 정보를 수집한 출처도 안 알려주고,
며칠째 연락도 없고...

혹시 내 개인정보가 여기저기 떠돌고 있는 건 아닐까?
이건 그냥 넘어갈 일이 아니잖아...

분쟁조정 신청 해야겠어!



분쟁조정 신청 후

락스타님 개인정보가
왜 저희 회사 고객관리시스템에
등록되어 있죠?

죄송합니다.
확인해 보니 제가
락스타님의 동의 없이
타 보험사의 락스타님 개인정보를
OOO 손해보험 고객관리
시스템에 등록했습니다.

보험사
직원

보험
설계사

저희 회사와 위수탁계약이 체결된
보험설계사의 무단 등록
사실을 확인했습니다.

신청인의 개인정보는 즉시 삭제 조치하였고,
관련 직원에 대한 재교육을 포함한
내부 조치를 진행하겠습니다.
불편을 드려 죄송합니다.

잘못을 인정하고 조치를
취해 주셔서 다행입니다.
이번 일로, 같은 상황이
반복되지 않기를 바랍니다.





사건 개요

피신청인은 신청인의
개인정보를 동의 없이 수집하고,
수집출처 고지 응대에 미흡한 사실을 인정



합의 내용 및 결과

피신청인이 신청인의 개인정보를 삭제하고
합의금을 지급하며
직원 교육 실시를 약속하자
신청인이 이를 받아들여
조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 7

**내 카드연체대금 통지서가
과거 주소로 배달됐다고?!**

이제 분가하니까,
새로운 주소로 우편물 주소 이전
서비스를 신청해야겠다.



이게 무슨 우편물이지?

락스타한테 온
채권추심 수임 통지서???

채권추심
수임통지서



엄마



락스타야 네 이름으로 카드연체대금
우편물이 왔는데...
무슨 일이니?



분명, 분가 전에
우편물 주소 이전 서비스를
신청했는데
이게 무슨일이야!!

엄마에게
연체내역을
들켜버렸잖아?!



아니...
우편물 주소 이전 서비스를
신청했는데

우편물이 본가로 갔다고?
이건 개인정보 유출이잖아!!
분쟁조정 신청을 해야겠어.



분쟁조정 신청 후

저희 직원의 부주의로
연체 정보가 유출된 것에
사과드립니다.
합의금 지급으로 완만하게
해결 된 점 또한 감사드려요.
다시는 이런일 없게
주의하겠습니다.

네, 알겠습니다.
꼭 주의 부탁드립니다.





사건 개요

피신청인의 부주의로 우편물 주소 이전 서비스가 누락되어
신청인의 카드 연체 대금 관련 통지서가 가족에게 유출



합의 내용 및 결과

피신청인이 신청인에게 사과하고
합의금 지급 및 재발 방지를 약속하자
신청인이 이를 받아들여
조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 8

**강의공지에
내 개인정보가 실려 있어요!**

이번 학기에는
어떤 강의를 신청할까?

XX대학교 수강신청

- ✓ 철학의 이해
- ✓ 영화로 알아보는 역사
- ⋮

010-xxxx-xxx

락스타님

저랑 수업 같이 들어요!



누구야? 처음 보는 번호인데...
내 번호를 어떻게 알고
연락 한거지?

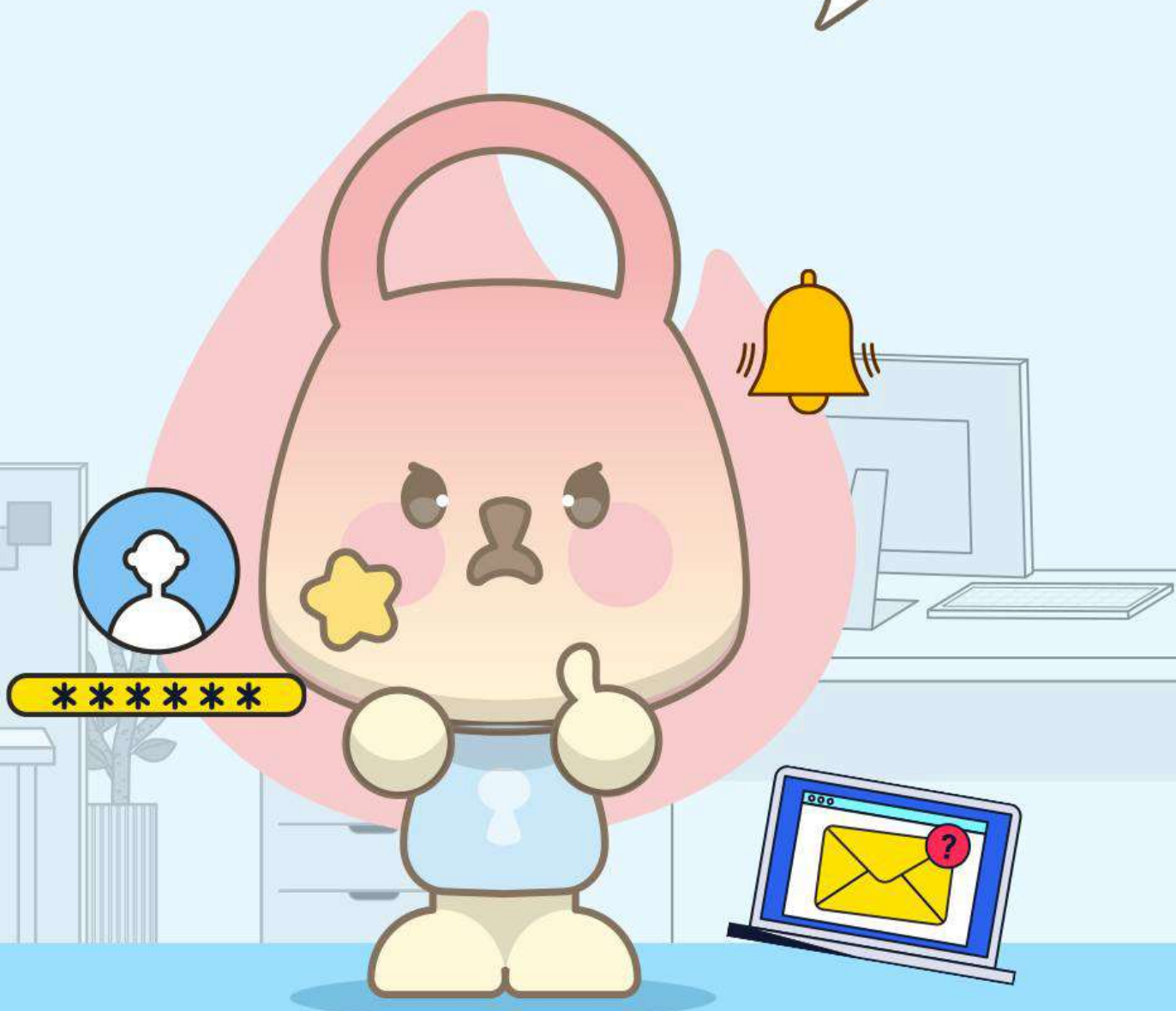


이름	학번	학과	연락처
락스타	2594028	Xx학과	010-1111-1111
Xxx	2490090	Xx학과	010-xxxx-xxxx
Xxx	2515684	Xx학과	010-xxxx-xxxx

이럴 수가!
내 개인정보가
우리 학과 게시판에
올라와 있잖아?!



내 이름, 전화번호, 학번까지?
이건 단순한 실수가 아니야.
명백한 개인정보 유출이라고!
분쟁조정 신청을 해야겠어.



분쟁조정 신청 후

저희 직원의 부주의로
개인정보가 유출된 것에
사과 드립니다.

합의금 지급과 함께
다시는 이런 일이 없도록
주의하겠습니다.

네, 알겠습니다.
다음부터는 주의 해주세요.





사건 개요

피신청인의 부주의로 신청인의 개인정보가
학교 홈페이지에 노출



합의 내용 및 결과

피신청인이 개인정보 노출에 대하여 사과하고,
합의금과 재발 방지를 약속하자
신청인이 이를 받아들여
조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 9

**휴대폰 번호 바꿨을 뿐인데
사이트 정지라고?**

00 중고마켓

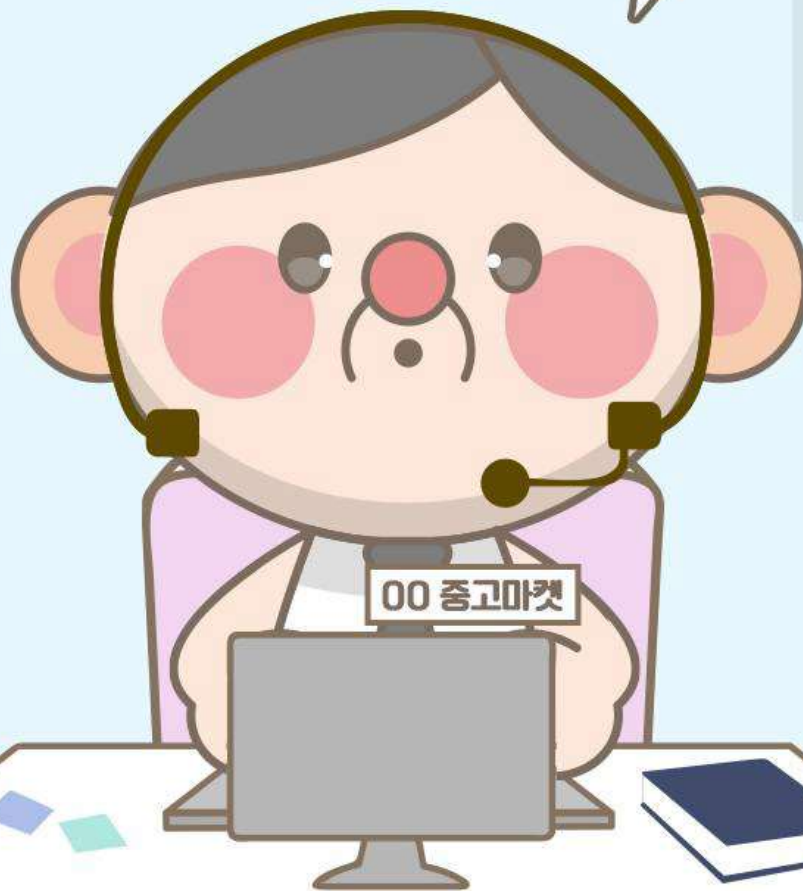


⊘ 계정 이용이 제한되었습니다.
인증된 전화번호에 과거 정책 위반 이력이 있어
서비스 이용이 최대 5년간 제한됩니다.
본인이 아닐 경우 고객센터에 문의 주시기 바랍니다.

휴대폰 번호 바꾸고
처음 로그인하는 건데
5년간 계정 이용 제한이라니?
고객센터에 문의 해야겠어!

현재 락스타님의 휴대폰 번호가
과거 저희 플랫폼을 이용했던
다른 회원의 휴대폰 번호입니다.

그 회원이 이용약관 위반으로
이용 정지된 상태이고,
시스템이 동일인으로
인식한 것 같습니다.



휴대전화를 변경했다고 해서
이용 정지를 받는 건 말도 안돼!

문의해도 '어쩔 수 없다'는 말 뿐이고,
왜 아무 관련이 없는 내가 불이익을 받아야 하지?

사이트 이용 권리를 찾기 위해서
분쟁조정신청을 해야겠어!



분쟁조정 신청 후



[00중고마켓]제도 개선과 재발 방지 약속

안녕하세요, 락스타 고객님.

고객님의 계정에 적용되었던 이용정지 조치를 즉시 해제하여 정상적으로 서비스 이용이 가능합니다.

또한, 재발을 방지하기 위해 사용자 인증 프로세스를 개선할 예정입니다.

감사합니다.

[00중고마켓] 고객지원팀 드림

이제야 사이트를 자유롭게
이용할 수 있겠어!



사건 개요

신청인이 피신청인의 사이트에 로그인 시 최근 변경한
휴대전화번호로 인증을 했는데 신청인을 타 회원과
동일인으로 인식하고 불이익 조치



합의 내용 및 결과

피신청인이 신청인의 계정을 원상회복하고
재발 방지를 약속하여 조정 합의로 사건 종결





분쟁조정 사례 10

**광고성 문자 수신 거부했는데
계속 광고 문자가 온다고?**

XXX 한방병원

목이 좀 뻐근한데
한방병원에 가 봐야겠어.



접수처

접수동의서

성함	전화번호
주민번호	
주소	

개인정보 수집 동의 네 ☒ 아니오 ☐
 광고성 문자 수신 동의 네 ☐ 아니오 ☒

광고성 문자 수신?
 흠... 이건 굳이
 동의할 필요가 있나?



며칠 후

1

[Web]발신
XXX한방병원 여름맞이 행사진행
진료 10프로 할인 + 모든 품목 할인
위 이벤트는 조기 마감 될 수 있습니다

바쁘데 뭐지? XXX한방병원?

뭐야! 광고성 문자 수신에 동의하지도 않았는데
왜 광고성 문자가 오는거지?
아예 수신 거부를 해야겠어!!

수신거부 신청을 했는데도
광고성 문자가 계속 오잖아?!

이건 명백한 개인정보 침해행위야.
분쟁조정 신청을 해야겠어!

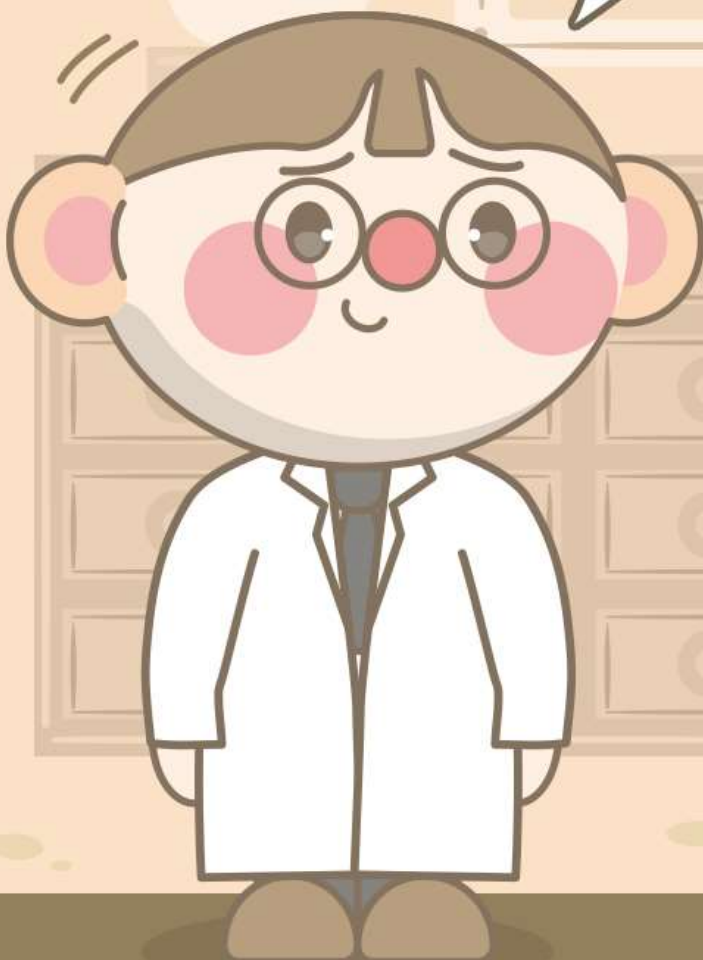


분쟁조정 신청 후

광고성 문자 수신을 거부하셨음에도 불구하고
계속 문자가 발송된 것에 대하여

합의금 지급과 더 이상
광고성 문자가 발송되지 않도록
철저히 주의하겠습니다.

동의하지 않은
광고성 문자 발송에
조심해 주세요.





사건 개요

신청인의 광고성 문자 수신거부 이후에도
피신청인이 지속적으로 광고성 문자를 발송



합의 내용 및 결과

피신청인이 합의금 지급과 침해행위 중지를 약속하여
조정 합의로 사건 종결

