

개인정보 분쟁의 특수성과 분쟁해결제도에 관한 연구*

Study on Unique Aspects of Personal Information Disputes and Proposed Resolution System

안 정 민(Ahn, Jungmihn)**

ABSTRACT

The proliferation of indispensable platforms and services has elevated the utilization of users' personal data, consequently giving rise to an escalation in personal information disputes. Over the past decade, the number of cases managed by the Personal Information Dispute Resolution Committee has surged by 582%. Traditional legal proceedings face formidable challenges due to substantial time and cost constraints, hindering expeditious resolutions. Furthermore, the multifaceted nature of personal information breaches adds complexity to accurately discerning the nuances of the damages incurred.

Personal information breaches occur on various fronts, disseminating sensitive information through online behavioral tracking technology and big data analysis. Due to the unique characteristics associated with personal information, including anonymity, data intricacies, and technological vulnerabilities, a diverse range of breach methods emerges.

Personal information breaches occur on various fronts, disseminating sensitive information through online behavioral tracking technology and big data analysis. Due to the unique characteristics associated with personal information, including anonymity, data intricacies, and technological vulnerabilities, a diverse range of breach methods emerges.

Disputes related to personal information have the potential to evolve into significant issues affecting not only individual concerns but the entire societal landscape. Recognizing and increasing awareness of this importance, along with efforts for legal system enhancements, becomes imperative. This study aims to explore effective improvements in the system and appropriate policy directions for addressing disputes related to personal information.

Key words: Personal Information Disputes, Personal Information Disputes Resolution, Personal information breaches, Personal Information Protection Act

* 이 논문은 2023년도 한림대학교 교비연구비(HRF-202304-011)에 의하여 연구되었음.

** 한림대학교 융합과학수사학과

I. 서론

코로나19 팬데믹은 급속한 디지털 전환을 가져왔고, 많은 일상이 사이버 공간과 가상환경으로 이동하고 있다. 온라인에서 이루어지는 다양한 활동, 스마트 워치, 휴대전화, 자율 주행 차량, 센서 네트워크 등 다양한 사물인터넷(IoT) 기기에서 생성되는 데이터는 초당 수십 킬로바이트(KB)에서 수 기가바이트(GB) 이상이며, 수집되는 데이터도 단순히 양적 증가뿐만 아니라 활동정보, 신체정보, 음향, 영상, 위치 등 종류도 다양해지고 있다. AI 개인비서, GPT와 같은 인공지능 기술은 내밀한 영역에서도 정보를 생성하고, 이러한 정보는 인터넷을 통해 수집되어 여러 기업과 플랫폼 간 공유되고 활용되고 있다. 이러한 정보의 흐름 속에서 개인의 사생활은 쉽게 노출될 수 있어 개인정보 보호가 더욱 취약해질 수 있다는 우려가 커지고 있다.

개인과 연결된 데이터의 활용을 둘러싼 복잡성은 개인정보를 둘러싼 분쟁의 양이나 형태도 지속해서 증가시키고 있다. 개인정보와 관련된 분쟁을 조정하기 위해 2011년 설립된 개인정보분쟁조정위원회가 처리한 사건 수로만 보아도 2012년 143건에서 2022년에는 976건으로 10년 사이에 582%나 증가하였음을 알 수 있다.¹⁾ 개인정보의 이용과 활용기술이 다양해진 만큼 개인정보 침해 가능성도 높아지고 있다. 나아가 최근 높아진 개인정보에 대한 국민 인식도 개인정보를 둘러싼 분쟁을 가중시키리라 예상된다.

분쟁 해결의 기본적인 방법은 법정 소송을 통한 사후 구제절차를 제공하는 것이다. 그러나 주지하다시피 소송은 해결까지 많은 시간과 비용이 소요되기 때문에 정보화 사회에서 일상적으로 발생하는 개인정보 침해의 사전 예방이나 보호에 적합하지 않은 경우가 있다. 기업의 실수로 내 개인정보가 한 시간 동안 홈페이지에 노출되어 있었다거나, 대량으로 발송한 메일에 이름과 메일주소가 적시되어 있다거나, CCTV 관리 상태가 부실해서 지나가는 사람도 화면을 볼 수 있는 경우같이 피해의 발생 여부도 확실하지 않거나, 피해는 발생했으나 손해를 특정하기 어려운 경우도 있고, 현시점에서 손해액을 산정하기 어려운 경우 등 그 양태도 다양하다. 특히 이용자로서는 기업(개인정보보호법상의 개인정보처리자)의 과실로 인한 침해 또는 해킹을 인지하기 어렵고, 침해에 대한 적절한 대응 여부, 그로 인한 2차 피해 발생여부 등을 증명하기 어렵기 때문에 일반적인 법정 소송으로는 침해구제가 어렵다는 문제가 있다.

나아가 개인정보 유출 등에 의해 침해되는 법익은 다른 법익 침해와는 상이한 특성을 갖는다. 예를 들어, 개인정보의 유출이 곧바로 정보주체의 법익 침해로 연결되지 않는 경우가 있다. 이용자의 성명은 개인정보이지만 해당 정보 단독으로는 개인정보 침해를 발생시킨다고 보기 어렵다. 반면에 차량번호와 같이 개인정보는 아니지만, 다수의 개인에 관한 정보의

1) 개인정보분쟁조정위원회, 『2022 개인정보 분쟁조정 사례집』, 22면, 2023

결합을 통해서 개인이 특정 되어지면 개인정보 침해가 발생할 수 있다. 기업이 충실히 개인정보보호법을 준수하여도 고도의 해킹에 의한 개인정보 유출은 발생할 수 있고 -기업의 과실은 별론으로 하더라도-, 만일 이때 어떤 정보의 유출이 있었는지조차 모르는 상황이라면 침해받는 주체나 법익의 내용을 파악하기 어렵다. 이처럼 각각의 데이터가 보유하고 있는 정보의 특성, 데이터의 처리 방법, 결합이 가능한 데이터의 양, 데이터의 처리 속도, 보유자 등 관련 데이터가 가지는 다른 속성은 개인정보 침해 여부에 대한 일률적인 판단을 어렵게 하고 그 위반에 대한 권리구제도 어렵게 한다.

‘개인정보의 보호’라는 법익이 가지는 이러한 특수성은 일반적으로 이용되는 권리구제 수단으로 보호하기에 충분하지 않은 경우가 있어 개인정보보호법에서는 이를 보완하기 위한 분쟁해결 절차를 마련해 놓고 있다. 개인정보와 관련된 개인정보보호법 위반 여부, 개인정보 침해 여부, 그에 따른 손해배상, 개인정보 열람청구권, 삭제요구권, 정정요구권과 같이 개인의 권리보장과 서비스제공자로 인한 침해 예방을 위해 분쟁조정위원회를 설치하여 분쟁조정과 단체소송을 통해 혁신적인 ICT 기술에 의존하는 디지털 사회에서 효과적이고 신속하게 개인정보 관련 분쟁을 해결하기 위한 방법을 마련해 놓고 있다.

개인정보와 관련된 분쟁은 개인정보가 가지는 특성과 개인정보 침해가 가지는 특성상 독립적인 법원에 의한 판단보다는 전문성을 가진 개인정보보호위원회가 권리구제에 있어 더 많은 역할을 할 수 있다. 개인정보보호법 역시 개인정보분쟁조정과 집단분쟁조정, 개인정보 단체소송의 세 가지 분쟁해결 방식을 정해놓고 있으며, 최근 개인정보보호법의 개정을 통해 분쟁조정제도를 강화시킨 바 있다. 본 논문에서는 먼저 개인정보가 가진 특수성을 제시하고 개인정보 침해에 대한 구제가 왜 어려운지 살펴본다. 제3장에서는 개인정보보호법상의 분쟁해결제도를 소개하고 각 제도가 가지는 문제와 해결방안을 제시함으로써 디지털 사회에 더 적합한 개인정보 분쟁해결 방안을 모색해보고자 한다.

II. 개인정보 분쟁의 특수성

개인정보와 관련된 분쟁은 개인정보의 특성으로 인해 다른 법적 분쟁과 상이하며, 디지털화는 이러한 분쟁의 복잡성을 높이고 있다. 기업은 다양한 수단과 방법을 통해 개인정보를 수집하고 활용하고 있으며, 랜섬웨어, 피싱, 해킹, 메시지나 QR코드를 통한 정보 추출과 같이 간단하면서도 빠르게 개인의 신상을 위협할 수 있는 침해방식이 등장하고 있다. 이러한 침해는 신속한 대응을 필요로 하지만, 온라인에서의 침해는 감지가 어렵고, 추적이나 증거수집이 복잡하여 효과적으로 대응하기에 기술적, 법적, 조직적 어려움을 만들어 낸다.

1. 개인정보의 특수성

사회 전반에 걸친 디지털 전환은 데이터의 중요성을 부각시키고 있다. 기업은 다양한 기술을 활용하여 개인과 관련된 정보를 수집하여 시장 수요를 분석하고 미래 예측, 대내외적인 위기관리 등을 통해 경쟁력을 강화하고 있다. 이용자와의 상호작용에서 얻은 데이터로 개인 맞춤형 서비스를 제공하고 새로운 제품 및 서비스 개발에도 적극적으로 활용하고 있다. 이러한 데이터 수집은 검색, 소셜 미디어, 쇼핑 플랫폼 등에서 이루어지며, 위치, 빈도, 형태, 속성, 심리 성향, 이용자의 개별적 욕구, 가족, 친구관계 등 다양한 파라미터를 포함하고 있다.

그러나 이러한 데이터의 수집이나 유출에 따른 프라이버시 침해와 관련하여서는 개인정보의 특수성에 주목할 필요가 있다. 디지털 사회에서 모든 일상이 인터넷으로 연결되고 생성되는 데이터가 증가함에 따라, 개인정보의 유출은 예전과 달리 교차적이고 구체화된 정보의 종합적인 유출로 확장하고 있다. 이전의 정보유출 사고가 한정적이고 단층적인 정보의 유출이었다면, 이제는 다양한 플랫폼을 교차하면서 형성된 종합적인 개인정보의 유출이 발생하는 상황이다. 기업은 서비스 제공을 위해 다수 이용자의 개인정보를 처리한다. 일반적으로 개인정보처리자는 특정 서비스를 제공함에 있어 다수의 이용자에게 정형화된 계약서(약관)를 사용하여 거래한다. 이러한 집단적 계약체결과정에서 개인정보처리에 대한 동의도 동시에 동일한 내용의 계약 형태로 이루어진다. 따라서 개인정보 유출 등의 침해가 발생하면 수만명에서 수천만 명에 이르는 정보주체 모두에게 피해를 미치는 경우가 대다수이다.²⁾ 즉 개인정보처리자가 보유한 정보로부터 발생하는 피해는 동시성과 다수성을 가지며, 한 건의 유출사고도 발생과 동시에 무한히 확대되는 특성을 가진다.

또한 이러한 개인정보의 유출은 정보를 근원적으로 수집·저장하는 개인정보처리자부터 조직 내부자, 해커, 경쟁 기업, 국가에 이르기까지 다양한 주체로 확대될 수 있다. 개인정보처리자도 해킹에 의한 피해자가 될 수 있고, 유출 형태의 파급력도 모두 상이하다. 악용되지 않고 단순한 개인정보의 유출에서 끝나는 경우도 있고, 정보를 악용해 금융사기와 같은 경제적 피해를 초래할 수도 있고, SNS와 같은 플랫폼을 통한 정서적 친분 관계에 의존해 감성적인 피해도 유발할 수 있다. 이렇게 개인정보에 대한 침해는 다양한 침해주체와 형태, 그리고 파생적 피해로 인해 다른 일반적인 침해와는 다른 특수성을 가진다. 이하에서 분석하여 살펴본다.

2) 서희석, “우리나라 집단분쟁조정제도의 현황과 과제”, 『비교사법』, 제23권 제4호, 한국사법학회, 2016, 1440-1441면; 김현경, “개인정보 분쟁조정 공익성 제고방안에 대한 검토”, 『법학논집』 제22권 제3호, 2018, 202면.

2. 개인정보 침해방식의 다양성

온라인 공간의 익명성, 데이터 흐름의 복잡성, 기술적 취약성에 기인하여 개인정보를 침해하는 기술이 점점 다양하고 복잡해지고 있다. 모든 개인에 관한 데이터가 개인정보에 포함되지는 않으나 AI나 빅데이터 처리기술의 활용은 개인과 관련된 데이터를 통해 쉽게 개인을 특정할 수 있게 하며, 이러한 데이터의 유출로 인해 개인정보 침해가 발생할 수 있게 된다.³⁾

(1) 익명성

온라인 공간의 익명성은 다양한 개인정보 침해 방법을 증가시키는 주된 요소이다. 디지털 환경에서 이용자는 자신의 정체성을 숨기고 활동할 수 있기 때문에 익명의 공격자에 의해 침해행위가 발생할 수 있다. 특히 공격이 단일 개인이 아니라 집단이나 국가 차원에서 수행되는 경우에는 발생 경로의 추적을 더욱 어렵게 만들 수 있다.

(2) 복잡성

기술 발전으로 생성되는 방대한 양의 데이터와 함께 사물인터넷(IoT) 기기, 클라우드 스토리지 등이 데이터를 생성, 처리, 저장, 전송 과정에 복잡한 흐름을 초래하고 있다. 데이터는 이용자가 모바일 앱에서 정보를 입력하게 되면, 클라우드 서버로 전송되어 저장되고, 필요한 경우 다시 모바일 기기로 전송되어 이용자 화면에 표시되는 구조를 띤다. 이처럼 무수한 경로와 플랫폼을 통해 이루어지는 데이터의 이동이 보안상의 취약점을 만들며 데이터의 적절한 보호를 어렵게 한다.

일반적으로 기업은 데이터를 정형 데이터와 비정형 데이터로 구분하여 보관·관리한다. 정형 데이터란 구조화된 형태로 데이터베이스에 저장하기 쉬운 반면, 비정형 데이터는 텍스트, 이미지, 음성, 동영상 등 다양한 형태로 구성되어 있어 처리가 복잡하기 때문에 간혹 적절한 보안 조치 없이 처리되기도 하며 이로 인해 보안 취약성이 발생할 수 있다.⁴⁾ 개인정보를 포함하는 데이터 이동의 각 단계에서는 적절한 암호화, 접근 제어, 데이터 마스킹 등의 보안 조치가 필요하다. 데이터의 이동 경로나 저장 위치에 대한 기술적인 보안정책의 부재

3) 본 연구에서 데이터와 개인정보를 명확하게 구분하지 않고, 문맥에 맞추어 표기하였음을 밝힌다.

4) 정형 데이터란 정해진 규칙이나 형태에 따라 배열되어 있는 것으로 비교적 쉽게 검색 및 선택, 삭제 등의 연산을 수행할 수 있도록 구조화된 데이터를 의미한다. 비정형 데이터란 미리 정의된 데이터 모델이 없거나 미리 정의된 방식으로 정리되지 않은 정보를 말한다. 비정형 데이터는 변칙과 모호함이 발생하므로 전통적인 프로그램을 사용하여 이해하는 것이 불가능하고 다른 처리과정을 거쳐야 활용이 가능하다.

혹은 관리통제의 수준을 넘는 고도의 공격에 의한 데이터 유출이나 침해 사고에 대해서는 책임소재의 확정과 증명을 어렵게 한다.

(3) 기술적 취약성

기술적 취약성은 고급 악성 소프트웨어 및 해킹 기술로 기술적 취약점을 찾아내어 고도의 보안 시스템을 우회하는 방법이다. 개인정보 데이터에 대한 권한 없는 접근을 가능하게 하는 기술적 취약성 문제는 신기술 도입이 보안 시스템에 가져오는 부수적인 결과이기도 하다. 예를 들면, 빅데이터와 인공지능 기술은 개인정보가 포함되지 않은 대규모 데이터 세트에서 패턴을 추출하고 개인을 식별하는 것을 가능하게 한다. 스푸핑처럼 공격자가 임의로 사이트를 만들어 놓고 이용자를 유도한 후 인터넷 프로토콜의 취약점을 악용, 이용자로 위장하여 시스템에 침입하는 방법도 있다. 이외에도 데이터 마이닝 기법을 통해 사용자의 행동 패턴을 분석하고 예측하여 개인정보를 침해하는 방법 등 기술적 취약성은 항상 기술의 발달과 공존하며 지속적인 보안문제를 제기한다.

(4) 다양한 공격 방법

최근에는 합법적인 서비스로 위장하여 이용자의 개인정보를 침해하는 기법도 등장하고 있다. 가짜 광고, 트로이 목마 애플리케이션⁵⁾ 등은 사용자를 속여 시스템에 침입하고 개인정보를 수집한다. 심리적 약점을 이용한 소셜 엔지니어링 기법이나 합법적인 애플리케이션 내에 숨겨진 추적 기능 등을 통해 동의 없는 개인정보가 수집되기도 하고, 이렇게 수집된 데이터는 불법적인 목적으로 사용될 수 있어 심각한 개인정보 침해문제를 초래하는데, 끊임 없는 기술의 발전은 공격수단의 진화를 의미하기도 한다.

3. 기업의 개인정보수집 및 활용방식의 다양성

정보를 수집하는 기업은 온라인 행태 추적 기법, 빅데이터 분석, 소셜 미디어를 모니터링 하는 등의 방법으로 이용자의 선호도를 파악하고 이를 광고나 상품 개발에 활용하고 있다. 이용자에 관한 정보를 수집하고 활용하는 방식은 지속해서 진화하고 있는데, 이 과정에서 명시적인 동의절차를 거치지 않는 경우 이용자로서는 개인정보 침해 여부조차 알기 어려운 상황이다.

5) 트로이 목마 애플리케이션은 정상적인 소프트웨어로 위장하여 사용자를 속여 시스템 방어망에 침입하는 악성코드이다. 즉, 사용자에게 유용한 기능이나 서비스로 가장하여 스스로 설치하게 만든 후 정보 수집이나 카메라, 마이크 등에 접근해 사적인 영역까지 침입하는 것이 가능하다.

(1) 수집방식의 다양성

쿠키와 웹비콘을 이용한 추적과 같은 온라인 행태 추적 기술의 발전도 개인정보 침해방식의 다양성을 더한다. 웹 비콘(Web Beacon)은 온라인 행태 추적 기술로, 웹 페이지나 이메일에 작은 이미지나 요소로 삽입되어 사용자의 행동을 추적한다. 일반적으로 투명한 1x1 픽셀 크기의 작은 이미지로 구성되어 사용자에게는 거의 보이지 않지만, 웹 비콘을 통해 사용자의 IP 주소, 브라우저 정보, 쿠키 등이 수집되어 사용자 추적, 이메일 트래킹, 쿠키 연결을 통한 맞춤형 광고 제공에 활용한다. 이와 같은 온라인 행태 추적 기술은 웹사이트를 방문할 때마다 각종 이용자 온라인 활동 정보를 수집할 수 있게 한다.

문제는 이러한 추적 기술 또는 애플리케이션 설치 시 요구되는 권한에 대한 인식 부족과 서비스 이용약관의 복잡성은 이용자에게 실질적인 선택의 여지없이 개인정보 활용 권한을 허락하는 결과를 초래하고 있다는 것이다. 사용자의 휴대전화, 스마트 워치, 가정용 스마트 기기 등을 통해 위치, 소비 습관, 연락처, 사진, 건강 등의 민감한 개인정보가 무분별하게 활용되거나 제3자 제공을 허용하게 되면 개인정보 침해의 범위는 확대될 수 있다.

(2) 활용 방식의 다양성

이처럼 다양한 방법으로 수집된 이용자의 정보는 다양한 목적으로 사용된다. 이용자의 검색 기록, 클릭 패턴, 관심사 등을 기반으로 온라인 맞춤형 광고를 제공하며 서비스 개선을 위한 데이터로 활용한다. 인스타그램 같은 소셜 미디어 플랫폼은 이용자 프로필, 친구 목록, 게시물, 선호도 등을 분석하여 광고 타겟을 정해 특정 관심사를 가진 이용자들에게 광고를 노출시킨다. 수집된 정보로 개인화된 서비스를 제공하고 시장의 수요를 파악하는 등 수집한 데이터의 활용은 이용자와 기업 모두의 환경을 최적화하는데 사용될 수 있다. 그러나 대규모 데이터 세트에서 패턴을 추출하고 사용자의 행동을 예측하는 빅데이터의 분석을 통해 개인이 식별되거나, 동의없이 수집한 정보를 제3자와 공유하거나 판매하는 경우와 같이 개인정보가 침해되는 방식으로의 활용도 가능한데 이에 대한 실효적인 통제수단이 없다는 문제도 있다.

4. 개인정보 침해구제의 곤란성

개인의 인구통계학적 정보, 소비패턴, 위치, 금융, 의료, 사회적 관계, 신체 정보 등 개인정보의 활용가치가 높아지면서 개인정보는 기업 내부에서의 오·남용 뿐 아니라 해커나 불법적으로 활용하는 자의 공격 대상이 되고 있다. 거대한 데이터의 흐름 속에서 어떻게 특정 기업이 특정 이용자의 정보를 수집, 전송, 저장, 분석하는지 각 단계에서의 처리과정을 추적

하는 것은 기술적으로 매우 어려운 일이며 고도의 전문성이 요구된다. 이와 같은 이유로 개인정보 침해 사실이 드러나더라도 개인인 피해자가 여기에 법적으로 대응하는 것은 어렵게 된다.

법적 소송은 고비용을 수반하며, 심지어 소송을 진행하더라도 개인이 받게 되는 보상은 그들이 겪은 침해와 불편에 비해 턱없이 적은 경우가 많다. 이는 역으로는 데이터 유출이나 개인정보 오남용에 대해 미온적인 태도를 보이는 기업에게 이러한 분쟁해결 방식이 실질적인 억제 효과를 가지지 못한다는 것을 의미한다. 기업들이 겪는 재정적 손실은 대부분의 경우 회사의 규모에 비해 미미하며, 이러한 법정 손해배상액의 정도로 기업은 데이터 관리 관행을 개선할 충분한 동기를 갖지 못한다.

개인정보 침해로 인한 구제가 어려운 또 하나의 이유는 국경 없는 데이터의 흐름으로 인해 국제적 협력 없이는 데이터 침해에 대응하기 어렵기 때문이다. 데이터는 국경을 넘나들고 다양한 법역에 걸쳐 있어서 관할권이 미치지 못하는 경우가 대부분이다. 개인정보의 이동 경로가 서버의 위치, 데이터의 저장 및 처리 방법, 그리고 이를 다루는 기업의 정책에 따라 다르고, 개인정보보호와 관련한 각 국가의 법률이 달라 효과적인 대응이 어려운 상황이다. 국내에서는 개인정보보호법의 테두리 내에서 통제되지만 데이터의 국제적인 이동과 외국의 다양한 법정책으로 인해 효과적인 관리가 어렵기 때문에 개인정보 침해구제를 위한 국제적인 기준마련이나 국가 간의 협력이 요구된다.

우리 법체계에서 개인정보 침해에 대한 효과적인 대응수단이 부족하다는 점은 문제이다. 위에서 살펴본 개인정보 및 개인정보 분쟁의 특수성으로 인해 개인정보 침해에 대한 일반적인 손해배상 분쟁은 충분히 정보주체의 권리를 보호하거나 개인정보처리자인 기업에게 적절한 책임을 물을 수 있는 효과적인 방안을 제공하지 못한다. 국경을 넘는 데이터의 이동 경로와 저장 위치의 불투명성, 법적 관할의 불명확성은 국제적인 협력 없이는 이용자의 개인정보 침해에 대한 구제를 어렵게 한다. 이처럼 실효성이 약한 분쟁해결 방법은 개인정보 보호체계를 약화시킬 수 있고 기업의 책임있는 데이터 수집 및 처리 관행에 대한 의무를 부과하는데도 한계를 가진다. 이는 현행 개인정보보호법과 정책이 데이터 기반 디지털 사회의 복잡성을 반영하지 못하고 필요성에 부응하기에는 부족함을 보여준다. 개인정보보호법이 개인정보 관련 분쟁해결 수단으로 조정과 집단소송의 방법을 정해놓고 있으나, 개인정보 침해의 다양성과 복잡성은 기술적 가능성과 집행 가능성의 차원에서 정치하게 설계되어야 할 필요가 있다.

Ⅲ. 개인정보 분쟁해결제도의 개선방안

1. 개인정보분쟁조정

(1) 행정형 분쟁조정

조정이란 분쟁 당사자가 아닌 제3자를 통하여 합의를 하는 비구속적인 분쟁해결 방법이다.⁶⁾ 조정과 중재는 모두 당사자가 아닌 제3자가 개입하는 분쟁해결의 형태이지만 제시된 조정안은 일반적으로 구속력을 가지지 않는다는 점에서 차이를 가진다. 조정은 분쟁조정 주관기관에 따라 법원이 설치·운영하는 사법형 분쟁조정제도(예, 민사조정법상의 조정제도), 민간형 분쟁조정제도(예, 소비자기본법상 소비자단체협의회 자율분쟁조정제도), 개인정보 분쟁조정위원회와 같은 행정형 분쟁조정제도가 있다. 행정형 분쟁해결제도는 법령에 근거하여 행정부 또는 행정부 산하 공공기관 등에 설치된 분쟁해결기구를 통하여 소송 이외의 다른 방법으로 분쟁당사자들 사이의 분쟁을 해결하는 제도이다. 행정기관의 업무 영역에서 발생한 사인들 사이의 분쟁을 행정기관 등에 설치된 분쟁해결기구를 통해 해결하는 제도이다.⁷⁾

행정형 분쟁조정제도는 분쟁 해결 외에도 관할 사항에 관해 행정기관이 더 효율적이고 실효성 있게 관리할 수 있다는 장점이 있다. 행정기관이나 주무관청은 이 제도를 통해 분쟁 발생원인이나 발생빈도 등의 자료를 구체적으로 파악하기가 용이하고 이를 통하여 행정업무 자체도 보다 효율적으로 수행할 수 있기도 하다. 또한 같은 유형의 분쟁의 잠재가능성이나 그 소재를 예측하여 예방적 정책을 입안하고 법령으로 규제할 수 있기 때문에 단순히 개별사건의 분쟁해결을 넘어 그와 관련된 일반적인 정책의 실현과 수립에도 유용하다.⁸⁾

개인정보 분쟁조정제도는 상품거래 분쟁을 해결하는 소비자분쟁, 콘텐츠, 환경, 주택, 전자거래, 금융, 보험 등 다양한 분쟁조정제도와 유사하다. 개인정보보호법에 근거하며, 개인

6) 분쟁해결의 방식에 있어 조정이 헌법상 법치국가원리에 반하는가에 대하여는 비교적 많은 학자들이 재판 외 분쟁해결제도를 보완적으로 운영하는 것은 법치주의에 반하지 않는다고 보고 있다. 최종적인 분쟁해결수단으로 재판제도를 이용하는 한 사전에 제3자의 협력에 따른 재판외분쟁해결절차를 통해서 갈등을 해결하고 권익을 보장해주는 것이 오히려 법치주의를 확장할 수 있다는 입장이다. 최승필, “행정법상 재판외분쟁해결제도(ADR)에 대한 고찰”, 『공법학연구』, 제11권 제1호, 한국비교공법학회, 2010, 330면; 김용섭, “조정제도에 관한 행정법적 쟁점”, 『인권과 정의』, 제506호, 대한변호사협회, 2022, 32면; 박현정, “행정소송에서 조정제도 도입방향”, 『인권과 정의』, 제506호, 대한변호사협회, 2022, 59-60면 참조.

7) 장원경, “행정형 분쟁해결기구의 분쟁해결절차에 관한 연구”, 『법학논총』, 40(2), 2020, 177-178면.

8) 김상찬, ADR, 도서출판 온누리, 2012, 19면; 권수진, 김일환, “개인정보 분쟁조정제도의 활성화를 위한 헌법상 연구”, 『미국헌법연구』, 제28권 제1호, 2017, 7면에서 재인용

정보보호위원회의 법 집행과 해석에 대한 양 당사자의 신뢰를 기초로 한다. 개인정보보호를 담당하는 주무기관인 개인정보보호위원회가 조정에 관한 사무를 처리하므로 개인정보 침해 사실 확인 및 의견 조율에 있어 필요한 전문성이 담보되며, 소송에 비해 비용과 시간의 절약, 유연한 절차 운영, 분쟁당사자들의 참여를 통해 신속하게 개인정보 침해에 대응할 수 있다.

한편 개인정보분쟁조정은 행정형 분쟁조정방식을 취하고 있어 개인정보보호위원회의 권한을 활용한 강제적인 요소도 가진다. 상대방에게 조정에 응할 의무를 부과하고(제43조 제3항), 분쟁 당사자에 대한 자료요청이나 관련 장소에 출입할 수 있는 사실조사 권한이 있으며, 관계기관에 대해서도 자료 또는 의견 제출 요구권을 가지며, 분쟁당사자나 참고인에 대한 출석요구(제45조)와 같은 권한을 행사할 수 있다. 이에 대해 우리나라의 조정위원회 등을 통한 행정형 분쟁해결절차가 분쟁당사자들의 의사보다는 행정기관의 권위에 대한 인정에 기초하는 방식이며, 현재의 분쟁해결 방식이 높아진 행정의 민주화에 대한 요구를 수용하는지 또 분쟁해결기구로서의 본연의 역할을 충실히 수행하기에 적합한지에 대한 논의가 필요하다는 의견도 제기되어 있다.⁹⁾ 임의적 분쟁해결 수단인 조정임에도 불구하고 조정위원회가 가진 권력적 요소를 보완할 수 있는 당사자의 절차적 권리보장 장치가 중요한 역할을 하고 있다.

최근 개인정보보호법의 개정으로 개인정보분쟁조정을 공공기관뿐만 아니라 모든 개인정보처리자에게 확대 적용하였고, 조정안을 제시받은 당사자가 거부 의사를 분쟁조정위원회에 알리지 않으면 자동으로 조정을 수락한 것으로 간주하는 수락간주제도가 도입되었다. 이전에는 조정안의 수락 여부를 밝힐 필요가 없이 거부 가능했던 것과는 달리, 이제는 제시받은 조정안을 거부하려면 제시받은 날로부터 15일 이내에 인편, 등기우편, 또는 전자우편의 방법으로 분쟁조정위원회에 의사를 알려야 한다(시행령 제51조의 4).

(2) 분쟁조정위원회의 사실조사권한

개인정보에 관한 분쟁 조정을 위해 개인정보보호법은 위원장 1명을 포함한 30명 이내로 구성된 분쟁조정위원회를 설치하고 있다. 분쟁조정위원은 개인정보 보호업무 전문성을 가진 자 중에서 개인정보보호위원장이 위촉하며, 위원장은 공무원이 아닌 사람 중에서 개인정보보호위원장이 위촉한다. 필요에 따라 분쟁조정위원장은 조정사건 분야별로 5인 이내의 위원으로 조정부를 구성할 수 있다(법 제40조).¹⁰⁾ 분쟁조정위원회의 판단은 판례 및 개인정보보

9) 장원경, 앞의 논문, 198면

10) 분쟁조정위원장은 조정과 관련된 사항의 전문적인 검토를 위하여 분쟁조정위원회에 분야별 전문위원회(분쟁조정전문위원회)를 둘 수 있다. 전문위원회는 분쟁조정 제도의 개선에 관한 사항의 검토 및 연구, 연간 분쟁조정 성과의 분석, 분쟁조정 업무 수행과 관련하여 개인정보 보호 및 정보주체의 권리 보호를 위한 개선의견, 기타 위원장이 필요하다고 인정하는 사항을 수행한다(개인정보 분쟁조

호법과 관련하여 확립된 법리에 따라 이루어지므로 조정부의 1인은 변호사 자격이 있는 위원으로 지정하도록 되어 있다(시행령 제49조 제2항).

개인정보 분쟁이 발생하면 분쟁조정위원회는 해당 분쟁에 대한 사건담당자를 배정하여 사실조사를 진행하게 된다. 분쟁조정위원회는 사실조사를 위해 분쟁 상대방에게 자료를 제출하도록 요청할 수 있으며, 분쟁 당사자는 정당한 사유가 없는 한 이에 응해야 한다(제45조 제1항). 원만한 분쟁조정을 위해서는 객관적인 사실 확인이 필요하나, 그동안 임의적인 자료제출 요구에 응하지 않는 사례가 있어 분쟁조정제도의 실효성이 높지 않다는 지적이 있어왔다. 이에 최근 개인정보보호법의 개정을 통해 자료제출 요청 및 사건 관련 장소를 출입하여 조사 및 열람할 수 있는 근거가 마련되었다(제45조 제2항).¹¹⁾ 출입·조사·열람을 정당한 사유 없이 거부·방해 또는 기피한 자는 1천만원 이하의 과태료가 부과될 수 있다(제75조 제1항 제12호).

당사자의 임의적인 의사로 진행되는 조정절차에 있어 이러한 강제적 조사규정은 조정의 본질에 위배된다는 견해도 있으며,¹²⁾ 법개정 논의 단계에서부터 기업들은 이에 반대하는 입장을 표명한 바 있다.¹³⁾ 사실조사권은 적정한 한계가 준수된다면 정보나 조직적인 대응력에 있어 불균형적인 분쟁당사자 관계를 보완하는 수단으로 활용될 수도 있을 것이다. 개인정보와 관련된 분쟁은 한 번의 침해가 가져오는 파급효과가 커서 개인이 감당하기 어려울 수 있고, 특히 분쟁조정을 신청한 정보주체의 상대방은 많은 데이터를 보유한 글로벌 기업 등인 경우가 일반적이다. 그러나 분쟁조정 사안에 따라서는 관련된 사실조사의 범위를 사전에 명확하게 정하기 어려운 경우도 있고, 의무적으로 분쟁조정에 응해야 하는 개인정보 처리자에게 현장출입 및 열람을 강제하는 것은 상대방의 권리보장의 측면에서 문제가 될 수 있다. 사실조사권이 어떻게 행사될 것인지에 대해서는 운영 이후에 재검토가 필요하겠으나, 현장출입을 통한 사실조사는 권력적 강제 조사와 같으므로 반드시 필요한 최소한의 범위에서 실시되어야 한다. 현재 사실조사의 실시여부는 분쟁조정위원회의 사전 심의·의결사항으로 정해놓고 있다(운영세칙 제31조 제1항 2호).

정위원회 운영세칙 제13조의2).

11) 이러한 사실조사나 현장조사는 조사대상자에게 불이익을 초래할 수 있기 때문에 엄격한 법적 한계 내에서 이루어져야 할 필요가 있다. 이에 따라 특별히 조사·열람 목적을 침해할 우려가 있는 경우를 제외하고는 그 7일 전까지 조사나 열람 대상자에게 문서로 ① 조사·열람의 목적, ② 기간과 장소, ③ 조사자의 직위와 성명, ④ 조사·열람의 범위와 내용, ⑤ 정당한 사유가 있는 경우에는 조사·열람을 거부할 수 있다는 사실과, ⑥ 정당한 사유 없이 조사·열람을 거부·방해 또는 기피할 경우 불이익의 내용, ⑦ 그 밖에 분쟁조정을 위한 조사·열람에 필요한 사항을 문서로 알리도록 하고 있다(시행령 제51조의3 제2호).

12) 함영주, “우리 법제하 행정형 ADR의 현황과 과제”, 『언론중재』 2009년 봄호, 2009년, 38면; 최계영, “행정형 조정의 현황과 과제”, 『인권과 정의』 Vol.506, 2022년, 110면에서 재인용

13) 중소기업투데이, “재계 vs 시민사회, ‘개인정보보호법 개정’ 정면 충돌”,

<https://www.sbiztoday.kr/news/articleView.html?idxno=11140>(최종검색일 2024. 12. 15)

(3) 분쟁조정에 응할 의무

분쟁조정위원회가 양 당사자 중 한쪽으로부터 분쟁조정 신청을 받으면, 해당 내용을 상대방에게 알려야 하며, 상대방은 조정에 응할 의무가 있다(제43조 제2항 및 제3항). 조정은 당사자 한 명의 신청과 상대방의 참여 의사로 개시되는 것이 원칙이나, 행정기관이 중심이 되는 조정의 경우 효과적인 분쟁해결을 위해 행정기관의 권한을 활용하여 당사자의 신청 없이 직권으로 조정을 개시하도록 하기도 하며, 일정한 조건 하에 상대방의 동의 없이도 조정 절차를 개시하도록 하기도 한다. 특히 개인정보 침해 및 유출로 인한 개인정보 분쟁은 피해로 인한 파급력은 크면서 당사자 간의 정보력이나 협상력의 차이가 있어 상대방에게 참여 의무를 부과하고 있다. 조정참여가 강제되었다고는 하나 그 위반에 대해 벌칙 또는 제재규정을 두고 있지 않으며, 최종적으로 조정 결과에 대한 수락 여부는 당사자의 의사에 기반하므로 조정에 응해야 하는 것이 조정의 본질에 반한다고 볼 수는 없을 것이다.¹⁴⁾

만일, 상대방인 개인정보처리자가 분쟁조정에 응하지 않으려는 특별한 사유가 있다면, 해당 분쟁조정의 통지를 받은 날로부터 10일 이내에 그 사유를 명시하여 분쟁조정 불응 의사를 분쟁조정위원회에 알릴 수 있다. 만약 위원회가 이러한 불응 사유를 인정하면 위원장은 결정으로 조정을 종결할 수 있다.

(4) 진술의 원용 제한

조정절차에서의 진술을 후속 소송에서 사용하지 못하도록 하는 원용 제한 조치는 조정제도의 중요한 측면을 이루고 있다. 조정과정에서 당사자의 진술이 조정 이외의 목적으로 사용되거나 이후 소송에서 불리하게 활용될 우려가 있다면, 분쟁당사자는 조정에 적극적으로 참여하지 않을 가능성이 있기 때문이다. 이에 따라 개인정보보호법 제42조의2도 조정절차에서의 의견과 진술은 해당 조정에 대한 존재심을 제외하고는 다른 소송에서 원용하지 못하도록 규정하고 있다.

(5) 분쟁조정의 효과

조정안을 받은 당사자는 제시받은 날로부터 15일 이내에 수락 여부를 분쟁조정위원회에 통보해야 한다. 당사자가 조정내용을 수락하면 조정이 성립되며, 분쟁조정위원회가 작성한 조정서를 당사자나 대리인에게 송달하여 절차가 종료된다. 일방 당사자가 조정안을 거부하면 조정 절차는 종료되고, 신청인은 민사소송이나 다른 구제절차를 진행할 수 있다. 15일

14) 동 취지로는 최계영, 앞의 논문, 106면.

이내에 당사자가 수락 여부를 알리지 않는 경우 법 제47조 제3항에 따라 이를 수락한 것으로 본다. 위원회가 제시한 조정안에 대해 당사자가 수락하면 조정서가 유효하게 작성되거나 수락이 간주되면 그 조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(법 제47조 제5항).

개인정보분쟁조정이 성립하면 민사소송법상 확정판결과 같은 효력을 갖는다(민사소송법 제220조). 이로써 당사자 간에 기판력이 생겨 조정 성립 이후 당사자가 결정내용을 이행하지 않을 경우, 조정서를 근거로 법원에서 집행문을 부여받아 강제집행이 가능해진다. 이후 조정 당사자는 조정내용의 하자를 이유로 취소나 무효의 주장을 할 수 없고 조정내용에 불복하여 소를 제기할 수도 없고 준재심의 절차에 의하여서만 다룰 수 있게 된다. 당사자로서는 조정 절차에 참여할 동기가 약화될 수도 있지만, 조정의 결과에 집행력이 부여되지 않아 다시 본안소송을 거쳐야 한다면 당사자로서는 조정절차에 참여할 동기가 더욱 약해지게 될 수 있어 이를 인정하는 것은 타당해 보인다.¹⁵⁾

2. 집단분쟁조정

첨단과학기술의 발전이 일상 생활에 밀접하게 접목되면서 정보는 더 큰 가치를 갖게 되었다. 개인정보처리자는 이용자에게 다양한 서비스를 제공하기 위해 효과적인 정보 활용 방법을 모색하게 된다. 이때 정보주체의 동의를 받아 적법하게 정보를 수집, 보유, 이용하는 것이 가장 바람직하며 이상적인 개인정보보호의 방법이지만, 현실에서는 정보주체의 동의 없는 처리, 개인정보보호법 위반, 혹은 해킹과 같은 불법행위로 인한 개인정보 침해가 발생한다. 특히 이러한 침해는 개개인에 국한되지 않고 대규모로 발생하며 집단적인 특징을 가진다. 이에 맞춰 간결하면서도 신속한 권리침해 구제수단이 필요하게 되었고, 이에 개인정보보호법은 집단분쟁 조정제도를 도입하여 개인정보 침해에 효과적으로 대응하도록 하였다.¹⁶⁾ 개인정보보호법은 제49조에서 “국가 및 지방자치단체, 개인정보 보호단체 및 기관, 정보주체, 개인정보처리자는 정보주체의 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령으로 정하는 사건에 대하여는 분쟁조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(“집단분쟁조정”)을 의뢰 또는 신청할 수 있도록 하고 있다.

(1) 의의

집단분쟁조정은 다수의 피해자가 개인정보 침해사건과 관련된 분쟁을 일괄적으로 해결하기 위해 마련된 조정절차이다. 개인정보와 관련된 분쟁은 다수의 피해자를 대상으로 발생하며, 법적 쟁점의 유사성, 피해액의 산정 어려움, 소액인 피해 금액 등의 특성으로 인해 일반

15) 최계영, 앞의 논문, 113면.

16) 권수진, 김일환, 앞의 논문, 개인정보 분쟁조정제도의 활성화를 위한 헌법상 연구 13-14면 참조

소송절차를 통한 손해배상이 쉽지 않다는 한계가 있음은 전술한 바와 같다. 이러한 개인정보 침해의 특성에 따라 시간과 비용을 절약할 수 있는 피해구제 방법으로 일반적인 개인정보분쟁조정 외에 다수의 피해자를 대상으로 하는 집단적 분쟁조정절차가 마련되어 있다. 집단분쟁조정은 다수의 당사자가 관련된 분쟁을 일괄적으로 처리하여 조정사건 간의 모순을 예방하고 효과적으로 사건을 해결한다는 장점을 가진다.

(2) 집단분쟁조정의 요건 및 절차

정보주체의 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우 집단분쟁조정을 의뢰 또는 신청할 수 있다.¹⁷⁾ 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 의뢰 받거나 신청받은 경우 사건의 중요 쟁점이 동일한 분쟁에 대하여 이미 위원회의 집단분쟁조정 결정이 있어 개시의결을 반복할 필요가 없다고 인정되는 경우 또는 신청인의 신청내용이 이유 없다고 명백하게 인정되는 경우를 제외하고 의결로써 집단분쟁조정 절차를 개시할 수 있다. 일반적인 분쟁조정의 경우 별도의 공고절차 없이 위원회가 분쟁조정의 신청을 받은 때에 그 신청내용을 상대방에게 알리면 되지만, 집단분쟁조정절차 개시는 이해관계인이 불특정다수라는 점에 기인해 14일 이상의 공고기간을 정하여 위원회의 홈페이지나 일간신문에 공고하도록 하고 있다.

(3) 조정결정

집단분쟁조정의 기간은 개시 공고가 종료된 날로부터 60일 이내로 정해져 있지만, 부득이한 사정이 있을 경우 분쟁조정위원회의 의결을 통해 기간을 연장할 수 있다. 만약 피신청인이 집단분쟁조정 내용을 수락하면 해당 피신청인은 집단분쟁의 당사자는 아니지만 피해를 입은 정보주체에 대한 보상계획서를 작성하여 위원회에 제출할 것을 권고받을 수도 있다. 이를 통해 집단분쟁에 직접 참가하지 못하였지만 같거나 유사한 피해를 본 정보주체들의 피해구제를 도모하고자 함이다. 권고를 받은 피신청인은 권고를 받은 날로부터 15일 이내에 위원회에 권고 수락 여부를 알려야 하며, 분쟁조정위원장은 참가하지 못한 정보주체도 피신청인이 제출한 보상계획서에 따라 피해보상을 받을 수 있도록 일정 기간 동안 해당 계획서

17) 요건으로 ① 피해 또는 권리침해를 입은 정보주체의 수가 다음 각 목의 정보주체를 제외하고 50명 이상일 것과 ② 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것이 모두 요구된다. 여기의 50명에는 개인정보처리자와 분쟁해결 또는 피해보상에 관한 합의가 이루어졌거나, 같은 사안으로 다른 법령에 따라 설치된 분쟁조정기구에서 분쟁조정 절차를 진행 중이거나, 해당 개인정보 침해로 인한 피해에 대하여 법원에 소를 제기한 정보주체는 제외된다. 요건을 갖추지 못한 신청은 각하되며, 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받은 분쟁조정위원회는 의결로써 집단분쟁조정의 절차를 개시할 수 있다(법 제49조 제2항).

를 인터넷 홈페이지에 공고할 수 있다(운영세칙 제43조 제1항 및 제3항).

집단분쟁조정에 참여하지 않은 자에 대해서는 보상계획서 외에는 다른 규정을 두고 있지 않기 때문에, 특정 사안에 대해 집단분쟁조정은 성립되었으나 피해를 입은 정보주체가 당해 집단소송에 참여하지 않은 경우 남아있는 피해구제 수단이 무엇인지 명확하지 않다. 개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙 제40조 제1항 제2호는 “2. 사건의 중요한 쟁점이 동일한 분쟁에 대하여 이미 위원회의 집단분쟁조정 결정이 있어 개시의결을 반복할 필요가 없다고 인정되는 경우”를 집단분쟁조정 절차 개시 제외사유로 들고 있다. 따라서 집단분쟁조정을 신청하지 않은 자에게 다른 피해자의 조정성립 결과와 보상계획서에 따른 배상을 반드시 받아들이야 하는 건지 혹은 다시 집단분쟁조정을 신청하거나 개인정보 단체소송을 제기할 수 있는지에 대해서는 명확하지 않다.¹⁸⁾ 참여하지 않은 피해 정보주체에 대해서도 집단분쟁이나 단체소송의 요건을 충족하면 동일한 사안이지만 이들을 신청할 수 있는 것으로 해석하는 것이 권리구제의 측면에서 타당할 것이며, 개인의 경우에는 개별적인 분쟁조정을 신청할 수 있다고 해석된다.

(4) 집단분쟁조정 효과

집단분쟁조정의 효과는 일반 분쟁조정의 효과와 동일하다. 집단분쟁제도 역시 당사자가 조정을 수락하여 성립된 경우 재판상 화해와 동일한 효력이 발생한다. 다수의 정보주체 중 일부만이 조정안을 수락한 경우에는 수락한 사람에 한해서만 재판상 화해의 효력이 미친다. 실무적으로 개인정보처리자의 고의·과실이 명백한 경우 소송비용의 절감, 신속한 분쟁 종결 차원에서 ‘조정 전 합의’ 내지 ‘조정성립’으로 종결되는 경우가 많다. 다만 고의·과실 여부가 다투어지는 사건이나 선례로 남을 수 있는 기업 대상의 집단분쟁조정 경우 추후 이어질 수 있는 민사소송을 대비하여 대부분 조정불성립으로 종결하고 있다.¹⁹⁾

18) 단체소송의 소 제기를 위해서는 법원의 허가를 받아야 하는데 그 요건 중 하나가 “개인정보처리자가 분쟁조정위원회의 조정을 거부하거나 조정결과를 수락하지 아니하였을 것”인데 이미 개인정보처리자는 다른 피해자와의 조정결과를 수락했기 때문이다. 그러나 이를 좁게 해석하는 경우 집단조정이 성립하면 참여하지 못한 피해자에게는 단체소송 제기의 수단도 없어져 피해발생을 방지하게 되는 결과가 초래될 수 있으므로, 참여하지 않은 당사자가 다른 요건에 충족된다면 이들을 위한 소의 제기도 가능하다고 봐야 할 것이다.

19) 집단분쟁조정은 330만명 이상의 회원정보를 무단유출한 페이스북에 대한 집단분쟁조정 사례가 있다. 이에 대한 분쟁조정 신청이 있었고 2021년 7월 8일 분쟁조정위원회에서 집단분쟁조정 개시결정이 이루어졌고, 2021년 10월 “신청인 181명에게 각30만원 지급과 제3자 제공내역 공개요구”의 조정안이 제시되었으나, 페이스북의 조정거부로 인하여 조정 불성립되었다.

3. 개인정보단체소송

개인정보단체소송제도는 집단분쟁조정이 불성립한 경우에 진행하는 소송제도로, 이는 개인정보처리자와 정보주체 간의 비대칭적인 구조에서 나타날 수 있는 권리구제 상의 문제점을 해소하고자 도입된 제도이다. 그러나 개인정보단체소송의 청구 내용은 위법행위의 금지 또는 중지이며, 금전적 배상은 인정되지 않기 때문에 권리구제보다는 침해예방 또는 피해확대를 방지하는 제도로 보는 것이 더 정확하다. 피해구제 수단으로 충분하지 못하다는 것은 개인정보보호법상 단체소송제도의 근본적인 문제이기도 하다.

기업과 같은 개인정보처리자의 위법행위에 대한 피해 우려 또는 피해가 발생한 경우, 피해당사자가 아니지만 특정 자격을 갖춘 단체에게 소송 권한을 부여하여 위법행위의 예방 또는 금지를 요구할 수 있는 제도이다. 개인정보보호법 제8장은 특정 자격을 갖춘 개인정보 단체는 동일하거나 유사한 법률적 쟁점을 가진 정보주체를 대신하여 개인정보처리자에게 개인정보 권리침해 행위의 금지 또는 중지를 청구할 수 있도록 규정하고 있다.

타인의 위법한 행위로 피해를 입거나 피해를 입을 우려가 있는 개인이 법률의 근거 규정 없이 직접 위법행위의 금지 또는 중지청구의 소를 제기할 수 있는가에 대해서는 판례와 학설이 모두 소극적이다. 설사 법률에 침해행위의 금지 또는 예방을 청구할 수 있는 근거가 있다고 하여도(예, 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제108조) 다양한 이유로 개인이 소를 제기하는 것이 어려운 경우가 있기 때문에, 일정한 단체에게 소송수행 권한을 부여함으로써 기업의 위법행위를 금지시켜 더 큰 피해를 예방하고자 하는 것이 개인정보단체소송제도의 목적이다. 기업의 데이터의 수집과 이용이 빠른 속도로 변화함에 따라 개인정보로 인해 특수한 피해가 발생하고 있고 이때 단체소송이 더 효율적인 피해구제 수단이 될 수 있다. 또 개인 차원의 소송에서 피해자는 자신의 개인정보 침해에 대한 범위에서만 청구할 수 있지만, 공익적 성격을 가지는 단체소송은 기업의 전체 위법행위에 대한 금지를 요구할 수 있는 점에서 의의가 있다. 우리나라는 2008년부터 소비자기본법에 기한 소비자단체소송제도가 시행되었으며, 개인정보보호법에 따른 개인정보단체소송은 2011년 9월 30일부터 시행되었다.

(1) 원고적격의 문제

단체소송은 피해의 특수성과 개인의 법적 대응에 따른 어려움으로 인해 피해자를 대신하여 개인정보 침해에 대한 구제절차를 수행할 수 있는 단체의 역량이 중요하다. 개인정보보호법은 제51조에서 원고적격을 정보주체의 권익증진 또는 개인정보 보호를 목적으로 하는 단체로 제한하고 있다. 여기에 대해서는 단체의 요건이 불분명하고 충족시켜야 하는 요건이 엄격하여 활용이 제한되고 있다는 비판도 있다.²⁰⁾ 단체소송의 원고적격은 모든 단체에 부

여되지 않는 소송법상의 특별한 지위를 부여받는 것으로, 다수의 피해자를 대신하여 소송을 진행한다는 특성이 있어 일정 수준 이상의 자격을 요구하는 것이 타당하다. 특히 디지털 전환으로 인해 개인정보와 관련한 분쟁이 새로운 서비스 제공 과정에서 빈번히 발생하고 있어, 개인정보의 활용과 보호에 대한 전문성이 담보될 필요가 있다.

개인정보단체소송은 공익성과 불필요한 소송남용을 저지하기 위해 소비자단체 또는 비영리민간단체의 요건은 제한되어 있다. 소비자단체의 경우, 정회원수 1천명 이상이어야 하며, 「소비자기본법」 제29조에 따라 공정거래위원회에 등록된 후 3년이 경과하여야 한다. 정관에 따라 상시적으로 정보주체의 권익증진을 주된 목적으로 할 것이 모두 요구된다.

그러나 정회원수 1천명이라는 요건에 대해서는 다양한 의견이 제시되어 있다. 정회원의 정의가 분명하지 않고, 그 증빙이 어려울 수 있다는 점이 그 중요한 문제이다. ‘정회원’이 무엇인가에 대해서는 비영리민간단체의 경우 ‘구성원’이라고 달리 규정하고 있으니 회비를 납부한 자와 같이 실질적인 활동을 하는 자로 봐야 한다는 견해도 있고, 회비나 실질적 활동과 관계 없이 회원으로 가입한 자면 충족된다는 등의 다양한 해석이 존재한다.²¹⁾ 핵심은 지속적인 활동을 하지 않으면서 특정 사안 내지는 특정 사업자에 대해 불필요한 소송을 남발하는 것을 막기 위한 요건으로서 제시된 것으로 보이며, 단체의 성격에 따라 탄력적으로 해석할 여지는 있다고 생각된다. 그러나 원고적격은 단체소송 제기에 있어 제소권자가 일정한 구성원 수를 보유하고 있는 단체로서의 실체를 가지고 있는지만 판단하면 되는 것이지, 정회원 수 등에 대해 증명을 요구하는 것은 소를 제기하는 소비자단체에게 부담이 될 수밖에 없으며, 그 결과로 소 제기 자체를 하지 않을 수도 있다는 견해도 있다. 특히 단체 회원의 가입정보를 소송을 위해 제시하는 것을 단체 가입당시에 정보수집 목적으로 제시된 바가 없다면 개인정보의 목적 외 사용에 해당될 수 있다는 지적은 개인정보단체소송에 있어 특별한 의미가 있다.²²⁾

「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체가 법률상 또는 사실상 동일한 침해를 입은 100명 이상의 정보주체로부터 권리침해의 금지 또는 중지를 구하는 소의 제기를 요청받은 경우 원고적격을 가진다. 우리 「소비자기본법」과 개인정보보호법은 단체소송 규정에서 모두 “단체소송의 제기를 요청받은 경우”라고 규정하고 있고, 실무에서 소와 소송이 혼용되어 사용되고 있으나, 엄밀한 의미에서 소송은 법원에서 진행되는 법률적 절차를 의미하고 법원에 대하여 판단을 구하는 행위는 소(訴)라고 규정하는 것이 타당하다.

이에 따라 비영리민간단체는 다음 조건들을 충족해야 한다. 상시 구성원 수가 5천명 이

20) 고형석, “개인정보침해와 피해구제에 관한 연구”, 『법조』 제60권 제10호, 법조협회, 2011, 291면 이하; 고형석, “소비자단체소송제도의 개선방안에 관한 연구 - 원고적격을 중심으로 -”, 『경제법연구』 제18권 제1호, 2019 참고; 황창근, “개인정보 보호 관련 분쟁해결 방안 고찰- 개인정보단체소송을 중심으로 -”, 『공법연구』 제41집 제4호, 2013, 251면; 주영선, “개인정보보호법상 단체소송제도의 문제점과 개선방안”, 『법학논총』, 제41권 제1호, 2021, 62-63면.

21) 주영선, 앞의 논문, 62-63면.

22) 고형석(2019), 앞의 논문, 174면

상, 중앙행정기관에 등록되어 있어야 하며, 정관에는 단체의 목적으로 ‘개인정보 보호’를 명시하고 있어야 하며, 명시 이후 최근 3년 이상 해당 목적을 위한 활동실적이 요구된다. 소비자단체와는 달리, 비영리민간단체의 경우 최근 3년 이상 소비자의 권익증진에 관한 활동실적이 요구된다. 이는 단체소송제도가 이용자의 권익을 보호하기 위한 제도로서, 관련 활동을 지속적으로 수행하는 전문성을 가진 단체에게만 소권을 부여하고자 하는 취지이다. 소비자단체는 소비자의 권익증진을 주된 목적으로 활동하기 때문에 존속기간만이 요구되지만, 비영리민간단체에 대해서는 그 활동실적을 요구하는 것으로 해석된다.²³⁾

(2) 구제대상의 문제

개인정보단체소송은 개인정보처리자의 권리침해를 금지하거나 중지시키기 위한 소송으로 법 제51조에 근거하고 있다. 이에 따라 해당 소송에서는 권리침해행위에 대한 금지나 중지를 요구할 수 있으며, 현재까지 손해배상청구는 인정되지 않고 있다. 개인정보단체소송에서 피해구제를 위한 손해배상청구에 대한 필요성에 대해서는 다양한 견해가 존재한다. 일부는 별도의 손해배상청구 절차를 통해서만 금전적 배상을 받을 수 있으므로 단체소송의 실효성을 저해한다고 하며, 일반 개인이라면 금전적인 손해배상이 중요한 요소가 될 수 있지만, 단체소송은 공익적 성격으로 소송을 진행하는 것이며 그 손해배상이 해당 단체에 귀속되어야 하는 정당한 근거가 확실하지 않다는 의견도 제기되고 있다.²⁴⁾

(3) 소 제기의 허가제도

개인정보단체소송은 법원에 소송허가신청서 제출 후 허가를 받아 제기할 수 있다(제55조). 개인정보보호법 제51조는 개인정보처리자가 집단분쟁조정을 거부하거나, 집단분쟁조정 of 결과를 수락하지 않은 경우 권리침해 행위의 금지 또는 중지를 구하는 소송을 제기할 수 있도록 하고 있다(제55조). 이에 대해 일부 견해는 사전적 예방소송의 성격을 가지는 단

23) 동 취지의 해석으로 고희석(2019), 앞의 논문, 174-175면. 고희석 교수는 민간단체에 대해서 3년 이상의 활동실적으로 요구한 결과, 소비자의 권익을 침해하는 사업자의 위법행위를 인식하더라도 그 활동실적이 3년 미만인 경우에는 제소권이 없기 때문에 소를 제기할 수 없어 피해의 확산 방지가 어려울 수 있다는 문제를 지적하고 있다.

24) 집단소송제도는 다양한 방식으로 제도설계가 가능하다. 독일은 부정경쟁방지법에 따른 소비자단체소송과 확인대표소송제도의 도입을 위한 법률에 따른 확인대표단체소송이 있고, 일본은 소비자 피해의 집단적 구제를 위한 새로운 법률에 따라 소송을 1단계에서 사업자의 위법행위를 확인하고, 2단계를 개별소비자의 손해배상청구의 형식으로 진행한다. 이에 관해 자세히는 임철현, “집단소송 확대 도입 방안에 관한 법적 검토 - 2020년 집단소송법 정부 입법예고안을 중심으로 -”, 『법학논총』, 제30권 제1호, 조선대학교 법학연구원, 2023. 61-63면; 서희석, “소비자단체소송제도의 발전적 확대방안 - 집단적 소비자피해의 구제를 위한 소송제도의 정비”, 『사법』, 제1권 제53호, 사법발전재단, 2020 참조.

체소송 이전에 손해배상청구가 가능한 다른 성격의 집단분쟁조정을 거치도록 하는 것은 절차적으로 모순되며,²⁵⁾ 신속한 피해 방지와 권리구제를 위해서는²⁶⁾ 다수의 개인정보 주체에 대한 권리보호나 피해예방을 위한 공익상의 필요가 있는 경우 소송을 제기할 수 있도록 조정전치주의를 폐지해야 한다는 입장도 있다.²⁷⁾ 그러나 법원의 최종적인 판단을 구할 수 있는 수단을 확보하고 조정을 거치도록 하는 것은 불필요한 소송을 억제하는 기능을 가진다. 분쟁조정절차의 기간이 상대적으로 단기간인 60일이라는 점을 고려할 때 자발적인 해결을 유도하는 것은 소송경제에도 합당하므로 조정전치주의가 정보주체의 권리를 크게 훼손하는 것으로 보이지 않는다.

(4) 변호사 강제주의에 따른 문제

개인정보 단체소송의 원고에게는 변호사 강제주의가 채택되어 있다. 개인정보 단체소송의 원고가 변호사를 소송대리인으로 선임하지 않으면 소각하 사유가 된다(법 제53조). 변호사 강제주의를 도입하는 것은 다수의 피해자를 대신하여 단체소송을 진행하는 과정에서 공익을 추구하고, 복잡한 사안을 법적 전문가에게 위임하여 효율적으로 수행하려는 정책적 고려에서 비롯된다. 공익을 위한 단체소송은 사업자의 위법행위를 금지 또는 예방하는 것을 목적으로 제도개선을 위해 이루어지기 때문에 많은 경우 확립되지 않은 법리에 의존하거나 증거 수집의 어려움을 겪게 된다.²⁸⁾

개인정보 단체소송의 복잡성으로 인해 변호사를 선임하는 것이 다수 피해자의 권리보호 측면에서 타당해 보일 수 있다. 그러나 한편으로는 공익을 위한 단체소송에서도 패소자가 소송비용을 부담하는 원칙을 적용하고 있어, 실무에서는 변호사 비용 문제가 단체소송의 활성화를 제약하는 요인으로 지적되고 있다. 변호사의 고용에는 상당한 비용 부담이 발생하며, 소송 제기에 있어 독립성 및 효율성에 제약을 가져올 수 있다. 만일 공익적인 목적을 위해 소송을 제기하는 것이 어려워지면, 사회적 문제에 대한 공감과 변화가 어려워질 수 있다. 특히 변호사 강제주의는 민사소송법상의 패소자 부담의 원칙의 적용과 맞물려 소송의 접근성, 효율성의 문제를 가져오며 개인정보단체의 역할을 제한하는 문제를 가져오기도 한다.

(5) 패소자 부담원칙 적용의 문제

개인정보보호법에 단체소송에 대한 특별한 규정이 없는 경우, 민사소송법의 규정이 적용

25) 황창근, 앞의 논문, 258-259면.

26) 조만형, “개인정보보호법상 단체소송에 관한 소고”, 『토지공법연구』 제60집, 2013, 376면.

27) 주영선, 앞의 논문, 68면.

28) 최광선, 앞의 논문, 381면.

된다. 그 중 단체소송에 있어 가장 주요한 문제는 패소자 부담의 원칙이다. 민사소송법 제98조는 "소송비용은 패소한 당사자가 부담한다"고 규정하고 있다. 소송비용을 패소한 당사자가 부담하도록 하는 동 원칙은 소송의 결과에 따라서 변호사 비용을 포함한 소송비용을 상대방으로부터 받을 수도 있기 때문에 소제기를 할 수 있는 동기를 마련해주기도 한다. 그러나 반대로 정당한 권리행사자가 패소할 경우 상대 당사자의 변호사 비용을 포함한 소송비용의 지급에 대한 부담감 및 두려움으로 정당한 소제기를 포기할 수도 있다는 점에서 재판청구권을 제한하는 측면도 있다.²⁹⁾ 민사소송법 제99조 및 제100조, 제101조, 변호사보수의 소송비용 산입에 관한 규칙 제6조는 소송비용 패소자부담 원칙의 예외를 인정하여 패소자의 소송비용 부담을 완화시키는 조항을 두고는 있으나,³⁰⁾ 매우 제한적으로만 사용되고 있다. 공익소송이나 단체소송과 같이 사회적 문제해결을 위해 제기되는 소송에서 이 원칙이 동일하게 적용되어 거액의 소송비용을 물어야 하는 사례가 늘어나면서 단체소송 활성화의 장애요인으로 지적되고 있다.³¹⁾ 공익소송은 패소 가능성이 있어도 사회적으로 의미 있고 법적 판단을 구할 가치가 있는 사안에 대해 소송을 진행할 수 있도록 마련된 제도이다. 그러나 현재의 패소자 부담의 원칙은 이러한 공익소송에 대한 예외를 허용하지 않아 이를 단체소송에도 적용하는 불합리한 상황이 발생하고 있는 것이다.

일반적으로 단체소송을 통해 추구하는 이익은 법적 관계가 불분명하고 피해가 분산되어 사회적 관심에서 제외되기 쉬운 사안에 대해 소를 제기한다는 의미가 크다. 애초부터 개별적인 소송으로 인해 얻을 수 있는 이익이 크지 않아 법원에서 쉽게 다투어지기 어렵고, 처음부터 승소 가능성이 적어 얻을 수 있는 금전적 이익도 크지 않다. 여기에서 변호사 선임 비용 및 인지세 등 소송비용과 함께 패소 시 피고 측의 소송비용청구에 대한 부담이 더해져 단체소송을 어렵게 만드는 장애요인으로 지적되고 있는 부분이다. 이에 대해 공익소송의 경우 변호사 대부분이 무보수로 수행하므로 변호사비용 각자부담의 원칙을 채택하는 것이 타당하다는 견해도 제기되어 있다.³²⁾ 공적 지원이 미진한 공익적 소송 수행에 대한 「민사

29) 헌법재판소는 소송을 대리한 변호사에게 당사자가 지급하였거나 지급할 보수를 대법원규칙이 정하는 금액 범위 안에서 소송비용으로 인정한 민사소송법 제109조 제1항은 소송당사자의 재판청구권을 침해하지 않는다는 결정을 내린 바 있다(헌재 2011. 5. 26. 2010헌바204; 헌재 2013. 7. 25. 2012헌바680).

30) 김나루, "공익소송에서 소송비용 패소자부담 원칙의 개선에 관한 소고", 『저스티스』, 제197호, 한국법학원, 2023, 102면; 현행의 소송비용 부담 방식은 당사자의 정당한 권리행사를 보장하는 동시에 부당한 제소에 응하는 당사자의 구제, 남소·남상소 방지를 통한 사법제도의 효율적 운영이라는 장점이 있지만, 패소가능성이 높은 공익소송의 경우에도 동일하게 적용됨으로써 사회적 약자 등의 재판청구권을 침해할 가능성이 있고, 공익소송을 통한 사안의 공론화 및 사회적 환기 기능, 법제개선 및 권익 실현 기능이 약화될 수 있다는 단점이 있다(김나루, 위의 논문, 제114면).

31) 한겨레, "정보공개청구 했다가 날벼락... '공익소송 위축'시키는 패소비용"

https://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/919337.html(최종검색일 2023. 12. 15)

32) 서희석, "소비자단체소송제도의 발전적 확대방안 -집단적 소비자피해의 구제를 위한 소송제도의 정비", 『사법』, 제1권 제53호, 사법발전재단, 2020. 70-71면

소송법』 제98조와 제109조 적용에 대한 명시적인 예외규정을 마련할 필요가 있다.

(6) 소결

단체소송제도는 정보주체의 권리를 보호하고 소비자피해를 예방하거나 확산을 방지하는 긍정적인 역할을 수행하지만, 한편으로는 악의적인 단체소송의 가능성에 대한 경계를 필요로 하기 때문에 제도의 활성화를 논하기 전에 면밀한 제도 설계가 선행되어야 한다. 제소 단체가 소를 제기하고 패소한 경우 동일한 사안에 대해 다시 소를 제기할 수 없는 확정판결의 효력에 따라 소송에 참여하지 않은 피해자에게까지 소송의 결과가 확정되어 버리기 때문에,³³⁾ 패소한 경우 더 이상 단체소송을 통해 사업자의 위법행위를 금지할 수 없게 된다는 문제가 있다.

개인정보 활용가치의 상승과 함께 개인정보 보호에 대한 사회적 관심이 증가하였고 개인의 정보 주체성도 높아지고 있다. 개인정보보호법 개정으로 개인정보 전송요구권(제35조의 2)이 신설되어 마이데이터와 같이 개인정보를 직접 관리하고 통제할 수 있는 수단이 제공되고 있다. 이러한 개인정보 보호와 활용에서 발생하는 분쟁은 소수의 개인보다는 단체적인 규모로 대응하는 것이 효과적이며, 개인정보의 불법적인 수집이나 활용 유인에 대한 억제책으로 유용하다. 그러나 아직까지 기업이 악의적인 단체소송에 휘말리면서 받는 경제적·사회적 신용 손실에 대한 보호책이 미흡한 상황이어서 방어권 보장의 측면에서 이에 대응할 수 있는 수단이 함께 마련될 필요가 있다. 개인정보단체소송에 대한 더 많은 학술연구와 개인정보보호위원회의 정책개선을 통해 개인정보 보호와 기업의 방어권 강화를 동시에 이루어 내어야 할 것이다.

IV. 결론

본문에서는 개인정보 분쟁조정제도와 개인정보 단체소송제도의 현황과 내재된 문제점을 중점적으로 다루었다. 개인정보 분쟁조정제도는 최근 법 개정을 통해 확대 적용되었으나, 조정안 수락간주제도의 도입, 분쟁조정위원회의 사실조사 권한, 강제적 조사규정의 도입이 문제점으로 지적되고 있다. 특히 조정제도의 실효성에 비해 개인정보 분쟁조정해결 제도들이 가지는 강제성이 조정의 본질과 위배된다는 지적이 많다. 그러나 개인정보가 가지는 특성상 개인정보 침해의 신속한 구제를 위해서는 사법적 절차보다 전문성을 가진 개인정보보

33) 만일 국가 또는 지방자치단체 등의 공공기관에 의해 새로운 증거가 나타났거나 기각판결이 원고의 고의로 인한 것임이 밝혀진 경우에는 다른 단체가 다시 소를 제기할 수 있도록 예외규정은 두고 있다(법 제56조).

호위원회의 분쟁해결 제도가 더 많은 역할을 할 수 있을 것으로 판단된다.

개인정보보호법상의 분쟁해결제도는 개인과 대기업 등 대규모 정보처리자 간의 비대칭 구조를 해소하기 위해 도입되었다. 그 구체적인 운영에 있어서 조정의 강제성, 단체소송에 있어서의 원고적격의 제한적 규정, 대상의 범위, 필요적 전치주의, 소송비용 부담 등은 단체소송의 활성화 및 공익을 추구하는 단체소송의 본질과 충돌하는 요소들로 작용하고 있다. 이러한 문제점들은 개인정보 단체소송제도가 개인정보 보호와 공익을 추구하는 목적에 부합하게 운영되기 위해 보완되어야 할 중요한 사항들이다.

개인정보 분쟁해결제도가 현재의 디지털 환경과 그에 따른 새로운 도전에 적절히 대응하기 위해서는 법적 기술적, 윤리적 측면이 모두 포괄적으로 고려되어야 할 것이다. 개인정보의 보호와 활용 사이의 균형은 분쟁해결을 위해서뿐만 아니라 ICT 기반의 혁신사회로 도약하기 위한 기반이다. 때문에 증가하고 있는 개인정보 관련 분쟁해결제도의 개선에 있어 학계, 정책 입안자, 법률실무가, 기술 개발자들 간의 상호협력은 개인정보 보호에 대한 새로운 관점과 해법을 제시하는 것이 필수적이라 할 것이다.

본 연구는 개인정보 분쟁해결제도의 현황을 분석하고 제도적 한계를 극복하기 위한 다양한 개선 방안을 제시함으로써 개인정보보호와 정보처리자의 방어권을 모두 강화하는 방안을 모색하였다. 분쟁해결에 대한 제도개선은 개인정보 침해에 보다 효과적이고 신속한 대응을 가능하게 할 것이며, 이는 정보주체의 권리 보호 강화와 사회적 신뢰 증진으로 이어질 수 있을 것이다. 개인정보 분쟁해결제도의 개선은 단순한 법적 구제효율성 증진을 넘어 디지털 사회의 개인정보 및 데이터 관리에 대한 사회적 인식과 관행을 변화시키는 데 중요한 역할을 할 것으로 예상된다.

참고문헌

- 개인정보분쟁조정위원회, 『2022 개인정보 분쟁조정 사례집』, 2023
- 고형석, “개인정보침해와 피해구제에 관한 연구”, 『법조』 제60권 제10호, 법조협회, 2011
- _____, “소비자단체소송제도의 개선방안에 관한 연구 - 원고적격을 중심으로-”, 『경제법연구』 제18권 제1호, 2019
- 권수진, 김일환, “개인정보 분쟁조정제도의 활성화를 위한 헌법상 연구”, 『미국헌법연구』, 제28권 제1호, 2017
- 김나루, “공익소송에서 소송비용 패소자부담 원칙의 개선에 관한 소고”, 『저스티스』, 제197호, 한국법학원, 2023
- 김용섭, “조정제도에 관한 행정법적 쟁점”, 『인권과 정의』, 제506호, 대한변호사협회, 2022.
- 김현경, “개인정보 분쟁조정 공익성 제고방안에 대한 검토”, 『법학논집』 제22권 제3호, 2018
- 박현정, “행정소송에서 조정제도 도입방향”, 『인권과 정의』, 제506호, 대한변호사협회, 2022
- 서희석, “우리나라 집단분쟁조정제도의 현황과 과제”, 『비교사법』, 제23권 제4호, 한국사법학회, 2016
- _____, “소비자단체소송제도의 발전적 확대방안 - 집단적 소비자피해의 구제를 위한 소송제도의 정비”, 『사법』, 제1권 제53호, 사법발전재단, 2020
- 임철현, “집단소송 확대 도입방안에 관한 법적 검토 - 2020년 집단소송법 정부 입법예고안을 중심으로 -”, 『법학논총』, 제30권 제1호, 조선대학교 법학연구원, 2023
- 장원경, “행정형 분쟁해결기구의 분쟁해결절차에 관한 연구”, 『법학논총』, 40(2), 2020
- 조만형, “개인정보보호법상 단체소송에 관한 소고”, 『토지공법연구』 제60집, 2013
- 주영선, “개인정보보호법상 단체소송제도의 문제점과 개선방안”, 『법학논총』, 제41권 제1호, 2021
- 최계영, “행정형 조정의 현황과 과제”, 『인권과 정의』 Vol.506, 2022년
- 최광선, “현행 단체소송 제도의 문제점과 개선방안에 관한 연구.” 『인권법평론』, 제28호, 2022
- 함영주, “우리 법제하 행정형 ADR의 현황과 과제”, 『언론중재』 2009년 봄호, 2009년
- 최계영, “행정형 조정의 현황과 과제”, 『인권과 정의』, 제506호, 대한변호사협회, 2022.
- 최승필, “행정법상 재판외분쟁해결제도(ADR)에 대한 고찰”, 『공법학연구』, 제11권 제1호, 한국비교공법학회, 2010.
- 황창근, “개인정보 보호 관련 분쟁해결 방안 고찰- 개인정보단체소송을 중심으로 -”, 『공법연구』 제41집 제4호, 2013

투고일자 : 2023. 11. 28

수정일자 : 2023. 12. 27

게재일자 : 2023. 12. 31

<국문초록>

개인정보 분쟁의 특수성과 분쟁해결제도에 관한 연구

안 정 민

논문은 디지털 사회에서 개인정보의 활용이 증가함에 따라 발생하는 개인정보 분쟁의 특수성과 개인정보보호법상의 분쟁해결제도의 개선방안에 관한 연구이다. 개인정보 관련 분쟁은 기존의 법적 분쟁과는 다르게 디지털화의 영향을 크게 받는 영역이며 이로 인한 복잡성이 증가된다. 기업들은 다양한 수단을 통해 개인정보를 수집 및 활용하고 있으며 개인의 프라이버시는 랜섬웨어, 피싱, 해킹 등의 방식으로 침해 위협을 받고 있다. 이러한 개인정보에 대한 침해는 감지가 어렵고 추적 및 증거 수집에 기술적 어려움이 따라 개인이 대응하기 어렵다는 한계를 가진다.

본 연구는 이러한 개인의 개인정보 침해구제의 곤란성에 주목하였다. 개인정보의 활용가치가 높아지면서 개인정보는 불법적 활자의 대상이 되고 있으며, 법적 소송은 고비용을 수반하는 반면 그 보상은 침해와 불편에 비해 적은 경우가 많다. 이러한 문제를 바탕으로 본 연구에서는 개인정보보호위원회의 역할 강화를 통해 디지털 사회에 적합한 개인정보 분쟁해결제도의 개선방안을 제시하고자 하였다.

개인정보보호위원회는 감독, 국제 협력, 법적 체계 개선, 투명성 강화, 분쟁 조정 등 다양한 방법으로 개인정보와 관련된 분쟁을 해결하고 예방할 수 있는 지위에 있다. 또한 개인정보보호법상의 분쟁해결제도는 분쟁 당사자 간의 정보력 및 협상력 차이를 보완하고, 개인정보보호위원회의 전문성을 활용하여 효율적이고 실질적인 분쟁 해결을 가능하게 한다. 본 연구를 기초로 개인정보 침해가 가지는 특수성에 부합하는 실용적인 제도개선이 이루어져 개인정보 보호 및 분쟁해결제도에 대한 후속 연구가 이루어지기를 기대한다.

주제어: 개인정보분쟁조정, 집단분쟁조정, 개인정보단체소송, 개인정보 침해, 개인정보분쟁
보호위원회