



제 428회 국회 (임시회)
제2차 과학기술정보방송통신위원회

전기통신사업법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈 전기통신사업자 중대 사고 발생 시 위약금 면제 등 〉
■ 전용기의원 대표발의(의안번호 제2210314호)

2025. 8.

과학기술정보방송통신위원회

수석전문위원 이복우

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 전기통신사업자 중대 사고 발생 시 위약금 면제 등	2

I. 제안경위

가. 발 의 자 : 전용기의원 등 11인

나. 발의연월일 : 2025. 5. 1.

다. 회부연월일 : 2025. 5. 2.

II. 제안이유 및 주요내용

최근 개인정보 유출, 반복적인 통신 장애, 부당 요금 청구 등으로 인해 이용자가 계약을 해지하더라도 약정 위약금이 부과되어 사실상 자유로운 해지가 어려운 문제가 지속되고 있습니다. 그럼에도 현행법에는 귀책사유의 유형과 효과에 대한 명확한 법적 근거가 없어 이용자 보호에 한계가 있다는 지적이 제기되어 왔습니다.

이에 본 개정안은 전기통신사업자의 귀책사유들을 법률에 명시하고, 이용자가 해당 사유로 계약을 해지할 경우 위약금이나 할인반환금 등 명칭에 제한없이 해지에 따른 경제적 부담을 면제하도록 하여 통신시장 내 사업자의 책임을 명확히 하고, 이용자의 권익을 실질적으로 보호하고자 하는 것입니다(안 제32조의20 신설)..

Ⅲ. 검토의견

1. 전기통신사업자 중대 사고 발생 시 위약금 면제 등

최근 SKT의 개인정보 유출 사건, 반복적인 통신 장애, 부당 요금 청구 등 전기통신사업자의 귀책사유로 인한 사고가 발생하였음에도 불구하고, 이용자가 계약을 해지할 경우 약정 위약금이 부과되는 사례가 다수 존재하여, 이용자의 계약 해지 및 전환에 대한 선택권이 적절히 보장되지 않는 문제가 지속적으로 제기되고 있음. 또한, 이와 같은 사고로 인한 분쟁 발생 시, 현행법상 전기통신사업자의 귀책사유의 유형과 그에 따른 법적 효과에 대한 명확한 근거가 부재하여, 이용자 보호에 실질적인 한계가 있다는 지적이 있음.

이에 동 개정안은 전기통신사업자의 귀책사유 유형을 명시하고, 이용자가 해당 사유로 계약을 해지할 경우 위약금에 따른 경제적 부담을 면제하도록 하여 전기통신사업자의 책임을 강화하고, 이용자의 권익을 두텁게 보호하려는 것임(안 제32조의20 신설)..

현행	개정안
법률 제20677호 전기통신사업법 일부개정법률 <u><신설></u>	법률 제20677호 전기통신사업법 일부개정법률 <u>제32조의20(사업자 귀책사유의 범위 및 이용자의 권리) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유는 전기통신사업자의 귀책사유로 간</u>

	<u>주한다.</u> <u>1. 「개인정보 보호법」 위반으로 인한 이용자의 개인정보 유출, 분실, 변조 또는 오용</u> <u>2. 전기통신서비스의 중대한 장애 또는 반복적 장애로 이용자의 서비스 사용에 현저한 지장을 초래한 경우</u> <u>3. 이용자의 동의 없이 요금이 과다 청구되거나, 약관 또는 계약 내용을 위반하여 부당하게 청구된 경우</u> <u>4. 그 밖에 과학기술정보통신부령으로 정하는 중대한 이용자 피해 사유</u> <u>② 제1항 각 호의 사유로 인해 이용자가 전기통신서비스 계약을 해지하는 경우, 전기통신사업자는 해당 이용자에게 위약금 또는 할인반환금 등 일체의 경제적 부담을 청구할 수 없다.</u>
--	---

□ 검토사항

- 2025년 4월 19일에 SKT에 대한 해커의 악성코드 공격으로 인하여 일부 고객의 유심(USIM¹⁾) 관련 정보가 유출되었음. 유출

1) 범용 가입자 식별 모듈(Universal Subscriber Identity Module, USIM)

된 정보는 유심 고유 식별번호(IMSI²⁾), 단말기 고유 식별번호(IMEI³) 등이 있을 수 있음⁴). SKT 정보 유출 사건 관련하여 과학기술정보통신부와 사고 조사를 위해 구성된 민관합동조사단의 발표에 따르면 유출된 정보는 가입자 전화번호, 가입자식별키(IMSI) 등 USIM 복제에 활용될 수 있는 4종과 USIM 정보 처리 등에 필요한 SKT 관리용 정보 21종이라고 밝힌 바 있음⁵).

- 또한, 2차 발표에 따르면, 1차 조사결과에서 발표한, 유출된 유심정보의 규모가 9.82GB이며, 가입자 식별키(IMSI) 기준 26,957,749건임을 확인하였으며, 악성코드는 1차 공지(4.25.)한 4종, 2차 공지(5.3.)한 8종 외 BPFDoor 계열 12종과 웹셀 1종을 추가로 확인하였다고 밝힌 바 있음⁶).

- 이러한 정보는 개인의 통화기록 유출 등 이용자의 피해로 이어질 수 있는 민감한 정보에 해당함. SKT의 발표에 따르면, 약 2,300만명의 가입자에게 무료 유심 교체를 제공하겠다고 밝혔으며, 알뜰폰 이용자까지 포함시 최대 2,400~2,500만명이 영향을 받을 것으로 보임⁷).

2) 국제 이동 가입자 식별번호(International Mobile Subscriber Identity, IMSI)은 휴대폰 이용자의 고유한 식별번호로, 주로 기지국이나 통신망에서 사용자 인증에 사용됨.

3) 국제 이동통신 장비 식별번호 또는 단말기 고유식별번호(International Mobile Equipment Identity, IMEI)

4) 과학기술정보통신부와 민관합동조사단의 1차 발표(2025. 4. 30.)에 따르면, 단말기 고유식별번호(IMEI) 유출은 없었다고 발표하였음.

5) 과학기술정보통신부, ‘단말기 고유식별번호(IMEI) 유출은 없었다’ 과기정통부, SKT 침해사고 1차 조사결과 발표 -, 2025. 4. 30.

6) 과학기술정보통신부, ‘민관합동조사단, SKT 침해사고 조사결과 2차 발표 -’, 2025. 5. 19.

- 과학기술정보통신부는 비상대책반을 구성하고 한국인터넷진흥원과 함께 사고 원인 및 피해 규모에 대한 조사를 진행하고 있으며, 피해자들은 SKT에 대한 집단소송을 준비하고 있다는 견해도 있음⁸⁾.

< 우리나라의 이동통신사 개인정보 유출 사건 정리 >

통신사	시점	원인	유출규모
KT	2012년	내부 시스템의 보안취약점(관리 소홀) + 외부 해커 침입	870만명
	2013~2014년	인증단계 미비, 개인정보 전송 과정 암호화기술 미적용 등	982만명 (1,170만건)
LGU+	2023년	중국 해커 조직의 랜섬웨어 공격 + 구형 시스템 사용	약 30만명
SKT	2025년 4월	악성코드 감염 통한 내부 시스템 침투(현재 조사 중)	2,400~2,500만명 (파악중)

자료: 과학기술정보통신부 제출 자료 등을 바탕으로 재작성

- 우리나라의 경우 지금까지 여러 차례 이동통신사의 개인정보 유출 사건이 발생하였으며, 2025년 4월에 발생한 SKT 개인정보 유출 사건은 지금까지 우리나라의 이동통신사 개인정보 유출

7) 연합뉴스, 'SKT 해킹에 이용자 개인정보 유출 가능성...당국 비상대책반 구성(종합2보)', 2025. 4. 22., <https://www.yna.co.kr/view/AKR20250422035352017>

8) 한겨레, 'SKT 개인정보 유출 집단소송 카페' 생겨...벌써 수천명 가입', 2025. 4. 27., https://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/1194521.html

사건 중 최대 피해규모(약 2,400~2,500만명)로 기록될 수도 있어, 이처럼 지속적으로 발생하고 있는 이동통신사의 정보 유출 사건에서 이용자의 피해 방지를 위하여 위약금 면제 등을 통하여 이용자의 선택권을 보장하는 등 법적·제도적 정비가 필요하다는 견해가 나타나고 있음.

- 동 개정안은 전기통신사업자의 귀책사유⁹⁾로 인하여 개인정보 유출, 중대 서비스 장애, 부담요금 청구 등 사고가 발생하는 경우 해당 전기통신사업자에 가입한 이용자가 서비스의 해지 신청을 하는 경우 위약금을 면제받을 수 있도록 규정하고, 귀책사유의 유형을 「개인정보 보호법」 위반으로 인한 이용자의 개인정보 유출, 분실, 변조 또는 오용, 전기통신서비스의 중대한 장애 또는 반복적 장애로 이용자의 서비스 사용에 현저한 지장을 초래한 경우 등으로 구체적으로 명시하는 내용임(안 제32조의20).
- 개인정보 유출 등 사고는 이용자에게 심각한 경제적·정신적 피해를 초래할 수 있다는 점에서, 동 개정안은 전기통신사업자에게 귀책 사유가 있는 경우 위약금을 면제함으로써, 이용자가 합리적인 자기 결정에 따라 계약을 해지할 수 있도록 선택권을 보장하려는 취지를 담고 있어, 입법 취지에 있어 타당성이 있다고 평가할 수 있음.

9) 귀책사유(歸責事由)는 어떤 법적 의무 위반이나 손해 발생에 대해 당사자에게 법적으로 책임을 물을 수 있는 원인이 되는 사정 또는 사유를 의미함.

또한, 위약금 면제에 관한 법령이 규정되면, 이동통신사 등 전기통신사업자가 정보통신망 보안을 강화하려는 유인으로 작용하여, 결과적으로 보안에 대한 사업자의 책임성이 제고되는 효과가 있으므로 타당성이 있음.

- 특히, 전기통신사업자의 보안 사고 발생 시 손해배상 절차를 통해 이용자의 피해를 보상받는 데에는 상당한 시간과 비용이 소요되는 반면, 위약금 면제는 보다 신속하고 간편한 구제 수단으로 기능할 수 있어, 이용자 권익 보호에 있어 보다 실효성 있는 방안으로 평가될 수 있음.

- 또한, 전기통신사업자의 위약금 면제에 해당하는 구체적인 귀책 사유가 법률에 명시됨에 따라, 향후 법적 분쟁 시 명확한 판단 기준으로 기능할 수 있으며, 전기통신사업자가 운영하던 불합리한 위약금 관련 약관도 개정된 법률에 따라 정비됨으로써, 사업자의 책임성을 제도적으로 강화하는 효과가 있음.

○ 다만, 다음과 같은 부분에 대해서는 심도 있는 논의가 필요하다고 보임.

☐ 전기통신사업자의 귀책 사유에 ‘고의 또는 과실(중대한 과실 등)’ 요구 검토 필요

○ 첫째, 동 개정안의 귀책사유에서 고의·과실을 요구하는 내용이 없이 제32조20제1항 각 호의 사유에 해당하는 경우 귀책사유로

간주되므로, 무과실 책임(Strict Liability)을 요구하는 내용으로 해석될 여지가 있으므로, 이러한 부분이 적절한지 검토가 필요하다고 보임.

- 세부적으로 전기통신사업자가 사회 통념상 기대 가능한 수준의 보호 조치를 이행하여 과실이 없는 경우에도, ‘전기통신서비스의 반복적 장애(안 제32조의20제1항제2호)’나 ‘그 밖의 중대한 이용자 피해 사유(안 제32조의20제1항제4호)’와 같은 문제가 발생했다는 이유만으로 귀책사유로 간주하고 이용자에게 위약금 등을 면제하도록 하는 것은 일종의 무과실 책임(strict liability)¹⁰⁾을 인정하는 것과 유사한 측면이 있음. 전기통신사업자의 귀책사유 규정 시 ‘고의 또는 과실’이나 ‘고의 또는 중대한 과실’을 요구할 필요가 있는지에 대한 충분한 논의가 필요하다고 보임.

- 우리나라의 타 법에서 무과실 책임은 사회에 위험을 초래할 수 있는 시설로 인해 피해가 발생한 경우, 그 시설의 소유주 또는 관리자의 고의나 과실 여부와 관계없이 피해자에게 손해배상 책임을 인정하는 경우에 일반적으로 적용되고 있음. 예를 들면, 「원자력 손해배상법」 제3조¹¹⁾에서 원자력과 같은

10) 사인의 불법행위 책임을 명시하고 있는 「민법」 제750조에서는 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다고 규정하고 있어, 과실책임주의를 원칙으로 하고 있음.

11) 「원자력 손해배상법」 제3조(무과실책임 및 책임의 집중 등) ① 원자로의 운전등으로 인하여 원자력손해가 생겼을 때에는 해당 원자력사업자가 그 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, 그 손해가 국가 간의 무력 충돌, 적대 행위, 내란 또는 반란으로 인하여 발생한 경우에는 배상책임을 지지 아니한다.

② 원자력손해가 원자력사업자 간의 핵연료물질 또는 그에 의하여 오염된 것의 운반으로 인하여 생겼을 때에는 그 핵연료물질의 발송인인 원자력사업자가 그 손해를 배상할 책임을 진다.

고위험 시설을 운영하는 과정에서 발생한 손해에 대해, 과실 유무와 무관하게 원자력사업자에게 손해배상 책임을 부과함으로써 무과실 책임 원칙을 명시적으로 채택하고 있음.

- 동 개정안의 내용과 같이 전기통신사업자가 기술적·관리적 보호조치를 성실히 이행하여 고의 또는 과실이 없는 경우에도, 이용자 개인정보 유출, 분실, 변조 또는 오용이나 중대한 장애 등으로 서비스 이용의 현저한 지장이 발생했다는 이유로 전기통신사업자에게 귀책이 있다고 간주하여 위약금 등 경제적 부담을 청구할 수 없도록 면제하는 것은 고의 또는 과실 여부와 상관없이 전기통신사업자가 책임을 부담하는 무과실 책임과 유사한 측면이 있으므로, 이러한 책임을 전기통신사업자에게 부과할 필요가 있는지에 대해서 충분한 논의가 필요함.

- 특히, 개인정보 유출시 과징금을 부과할 수 있도록 규정하고 있는 「개인정보 보호법」 제29조¹²⁾에서는 개인정보의 보호를 위한 안정성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 취하도록 규정하고 있으며, 같은 법 제64조의2제1항제9호¹³⁾에

다만, 그 손해배상책임에 관하여 원자력사업자 간에 특약이 있는 경우에는 그 특약에 따른다.

③ 제1항이나 제2항의 경우에는 같은 항에 따라 손해를 배상할 책임을 지는 원자력사업자 외의 자는 그 손해를 배상할 책임을 지지 아니한다.

④ 선박에 설치한 원자로의 운전등으로 인하여 생긴 원자력손해에 대해서는 「상법」 제769조, 제770조, 제773조, 제875조 및 제881조를 적용하지 아니한다.

⑤ 원자로의 운전등으로 인하여 생긴 원자력손해에 대해서는 「제조물 책임법」을 적용하지 아니한다.

12) 「개인정보 보호법」 제29조(안전조치의무) 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안정성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다

13) 「개인정보 보호법」 제64조의2(과징금의 부과) ① 보호위원회는 다음 각 호의 어느 하나에

서는 개인정보처리자가 안전성 확보를 위한 필요한 조치를 모두 이행했음에도 불구하고 정보 유출이 발생한 경우에는 과징금을 부과하지 않도록 규정하고 있음.

- 따라서 정보 유출 사고에 따른 과징금 부과 여부는 개인정보처리자인 전기통신사업자가 기술적·관리적 보호조치를 적절히 수행했는지 여부를 기준으로 판단되며, 일반적으로는 고의 또는 과실의 존재 여부를 판단하여 법적 책임이 결정하고 있다는 점도 고려할 필요가 있음.
- 또한, 이베이옥션 정보유출 사고와 관련된 대법원 판결(2013다43994, 44003)¹⁴⁾에서, 사업자의 책임 여부를 정보보안의 기술 수준, 전체적인 보안 조치의 내용, 정보보안에 필요한 경제적 비용 및 효용의 정도, 해킹기술의 수준과 피해 발생의 회피 가능성, 개인정보의 누출로 인하여 이용자가 입게 되는 피해

해당하는 경우에는 해당 개인정보처리자에게 전체 매출액의 100분의 3을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 20억원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

9. 개인정보처리자가 처리하는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조·훼손된 경우. 다만, 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조·훼손되지 아니하도록 개인정보처리자가 제 29조(제26조제8항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 안전성 확보에 필요한 조치를 다한 경우에는 그러하지 아니하다.

14) 대법원 2015. 2. 12. 선고 2013다43994,44003 판결 [손해배상(기)·손해배상(기)] [공2015상,453]

... 정보통신서비스 이용계약에 따른 개인정보의 안전성 확보에 필요한 보호조치를 취하여야 할 법률상 또는 계약상 의무를 위반하였는지 여부를 판단함에 있어서는 해킹 등 침해사고 당시 보편적으로 알려져 있는 정보보안의 기술 수준, 정보통신서비스제공자의 업종·영업규모와 정보통신서비스제공자가 취하고 있던 전체적인 보안조치의 내용, 정보보안에 필요한 경제적 비용 및 효용의 정도, 해킹기술의 수준과 정보보안기술의 발전 정도에 따른 피해발생의 회피 가능성, 정보통신서비스제공자가 수집한 개인정보의 내용과 개인정보의 누출로 인하여 이용자가 입게 되는 피해의 정도 등의 사정을 종합적으로 고려하여 정보통신서비스제공자가 해킹 등 침해사고 당시 사회통념상 합리적으로 기대 가능한 정도의 보호조치를 다하였는지 여부를 기준으로 판단하여야 한다.

의 정도 등의 사정을 종합적으로 고려하여 정보통신서비스제공자가 해킹 등 침해사고 당시 사회통념상 합리적으로 기대 가능한 정도의 보호조치를 다하였는지 여부를 기준으로 판단하여야 한다고 판시하고 있다는 내용도 감안할 필요가 있음.

- 특히, 전기통신사업자가 적절한 보안상 보호조치를 이행하였는지 여부를 판단하지 않고, 전기통신서비스의 중대한 장애나 개인정보의 유출·분실 등으로 인해 이용자에게 피해가 발생했다는 사정으로 위약금 등을 면제하도록 할 경우, 전기통신사업자의 보안 조치 노력과 무관하게 귀책사유가 인정되게 되므로, 사업자로 하여금 보안상 보호조치의 이행에 대한 동기를 약화시킬 수 있어, 향후 보안 관리가 소홀해질 우려가 있다는 점도 고려할 필요가 있음.

□ 귀책사유 중 포괄적 위임금지의 원칙 적용 검토 필요

- 둘째, 동 개정안은 귀책사유 중 하나로 ‘그 밖에 과학기술정보통신부령으로 정하는 중대한 이용자 피해 사유’를 포함하고 있으며, 귀책사유에 해당할 경우 전기통신사업자는 이용자의 계약 해지 요구 시 위약금 등 일체의 경제적 부담을 요구할 수 없도록 규정하고 있어, 전기통신사업자에게 침익적인 내용을 포함하고 있음.

- 이 경우, 침익적인 규제임에도 그 기본적인 내용과 범위를 법률이 아닌 시행규칙 등 하위 법령에 포괄적으로 위임하는 것으로, 헌법상 포괄적 위임 금지 원칙에 위배될 소지가 있음. 따라서, 전기통신사업자의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 귀책사유의 내용에 대해서는 법률에서 그 기본적인 내용을 구체적이고 명확하게 규정하고, 필요한 부분에 있어 시행규칙 등으로 위임함으로써 위임 입법의 한계를 명확히 할 필요가 있다고 보임.

□ 개인정보 유출 등 외의 「개인정보 보호법」 상 위반 사항의 귀책사유 추가 검토 필요

- 셋째, 동 개정안의 제32조의20제1항제1호 부분에서는 ① 전기통신사업자가 ② 「개인정보 보호법」 위반으로 개인정보 유출, 분실, 변조 또는 오용이 발생한 경우에만 한정하여, 귀책사유로 삼고 있는데, 다음과 같은 부분을 추후 논의할 필요가 있다고 보임.

- 우선, 여러 개인정보처리자 중에서 전기통신사업자만이 귀책사유가 인정되는 대상이 되었는데 이처럼 별도의 귀책사유 규정이 필요한지 논의가 필요함. 「개인정보 보호법」 제59조¹⁵⁾

15) 「개인정보 보호법」 제59조(금지 행위) 개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받

의 금지행위 규정을 살펴보면, 금지행위의 대상은 ‘개인정보를 처리하거나 처리하였던 자’로 전기통신사업자 외의 「개인정보 보호법」 제2조제5호¹⁶⁾의 개인정보를 처리하는 공공기관, 일반 법인 등도 포함된 개념임.

동 개정안에 따르면, ‘「개인정보 보호법」 위반으로 인한 개인정보 유출, 분실, 변조 또는 오용’이 발생한 경우 ‘전기통신사업자’만을 귀책사유의 대상으로 간주하고 있으므로, 다른 개인정보 처리 법인·기관과 비교할 때 전기통신사업자¹⁷⁾가 이용자 보호 측면에서 중요성이나 영향력 면에서 특별히 구별되어야 하는지에 대한 심도 있는 논의가 필요함.

- 다음으로, 「개인정보 보호법」상 규제 사항과 다른 귀책사유의 범위에 대한 검토가 필요함. 「개인정보 보호법」에 따르면, ‘개인정보 유출, 분실, 변조 또는 오용’이외에 다른 여러 금지행위 등 규제 사항이 규정되어 있음. 예를 들면, 「개인정보 보호법」 제59조¹⁸⁾에 따르면 ‘거짓이나 그 밖의 부정한 수단

는 행위

- 2. 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위
- 3. 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 이용, 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위

16) 「개인정보 보호법」 제2조(정의) 5. “개인정보처리자”란 업무를 목적으로 개인정보파일을 운영하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등을 말한다.

17) 전기통신사업자에는 SKT, KT, LGU+ 등 대기업인 이동통신사(기간통신사업자)도 존재하지만, 모바일 게임 등 소규모 앱(App)을 제작하는 모바일콘텐츠 등 제공사업자도 함께 포함되어 있으며, 개인정보 처리자에는 대규모 공공기관이나 금융기업 등의 법인도 포함되어 있는 개념임.

18) 「개인정보 보호법」 제59조(금지행위) 개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

- 1. 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받는 행위

이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받는 행위' 등에 대해서도 금지행위로 규정되어 있음.

- 또한, 개인정보의 변조¹⁹⁾ 이외에도 '위조²⁰⁾'에 대해서도 금지행위로 규정되어 있음에도 이러한 부분은 동 개정안의 귀책사유 범위에서 제외되어 있어, 「개인정보 보호법」 위반 중에서도 일부 내용 만을 귀책사유로 간주하는 것이 타당한지, 다른 위반 사항은 귀책사유에 해당하지 않는 것인지에 대한 의문이 제기될 수 있으며, 이에 대한 심도 있는 논의가 필요함.

○ 동 개정안의 소관 부처인 과학기술정보통신부는 동 개정안은 개정안이 통신사업자의 귀책사유를 명확히 하고, 이용자가 이러한 사유로 계약을 해지할 경우 위약금 부담을 면제함으로써, 개인정보 유출, 통신 장애 등으로 인한 피해 시에도 다른 전기통신사업자 전환이 용이하도록 하여 이용자 권익을 실질적으로 강화하려는 취지에 공감한다는 견해임. 다만, 개정안에 대해 아래와 같은 사항을 포함하여 보다 면밀하고 신중한 검토가 필요할 것으로 판단된다는 의견을 제시함.

- 첫째, 동 개정안 제32조의2제1항제1호 관련하여 동 개정안을

2. 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위
3. 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 이용, 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위

19)변조(變造)는 기존의 진짜 문서나 물건을 일부 고치는 행위(예: 실제 발급된 주민등록등본의 주소를 몰래 바꾸는 행위)로 「형법」 상 위조와 변조는 구분되는 개념임.

20)위조(偽造)는 존재하지 않던 문서나 물건을 처음부터 거짓으로 만들어내는 행위(예: 아예 없는 병원의 진단서를 새로 만들어내는 행위)로 변조와 구별되는 개념임.

통해 귀책사유를 구체적으로 ‘개인정보 유출, 분실, 변조 또는 오용’으로 한정하여 명시할 경우, 다른 「개인정보 보호법」 위반 사항은 귀책사유에서 제외되는 것으로 해석될 여지가 있으며, 개정안에 제시된 개인정보 유출, 분실, 변조 또는 오용 등에 대한 기준이 명확하지 않아 이를 구체화할 필요가 있음.

- 둘째, 동 개정안 제32조의20제1항제2호 관련하여 기간통신사업자는 이용자에게 전기통신역무를 안정적으로 제공하기 위해 노력해야 할 의무가 있으며, 통신서비스 제공 계약에 있어 안정적 통신서비스의 제공은 사업자의 주된 책임과 의무인 만큼, 위약금 면제 필요성에 공감하나, ‘중대한 장애 또는 반복적 장애로 이용자의 서비스 사용에 현저한 지장을 초래한 경우’에 대한 해석이 불명확하여 기준 등이 보다 구체화될 필요가 있음.
- 셋째, 동 개정안 제32조의20제1항제3호 관련하여 ‘요금 과다 청구’, ‘부당 청구 정도’에 대한 해석의 여지가 있는바, 구체적 기준이 필요할 것으로 보이며, 부당한 요금 청구는 「전기통신사업법 시행령」 별표 4²¹⁾에서 금지행위로 규정하고 있는데, 다른 금지행위 유형과 달리 이 경우에 대해서만 사업자 귀책사유로 인정할 필요성에 대해서 검토가 필요함.

21) 「전기통신사업법 시행령」 ‘별표 4’ 4. 이용요금(국제전기통신서비스의 이용요금을 포함한다. 이하 같다) 등을 부당하게 산정하는 행위

- 넷째 동 개정안 제32조의2제2항 관련하여 사업자 귀책 시 ‘일체의 경제적 부담’을 청구할 수 없도록 규정할 경우, 위약금 외에 서비스 이용 요금 등 정상적인 사항에 대한 청구도 할 수 없게 되는 만큼, 기준을 명확히 할 필요가 있다는 견해를 보이고 있음.
- 아울러, 위약금 면제 사유는 법령으로 일괄적으로 규율하는 것보다는 통신서비스별 특성(유·무선 등)을 고려하여 약관에 규정하도록 하고, 이용자 이익 저해 우려가 있는 경우 사후적으로 현행법과 약관 등을 통해 규율하는 것이 바람직하다는 의견임.
- 동 개정안의 소관 부처인 방송통신위원회는 전기통신사업자의 귀책이 있는 사유를 법률에 명시하여 이용자의 자유로운 해지권을 보호하려는 입법 취지에는 공감하나, 동 개정안이 명시하는 귀책 간주 사유는 위법성이 있는 판단 요소를 포함하여, 이를 명확히 판단하기 위해 방통위 등의 규제 기관의 행정 조사를 통한 위법성 입증 절차가 선행적으로 필요하고, 개정안의 내용이 사업자의 경영 자율성에 큰 영향을 미친다는 점을 고려시 귀책 간주 사유에 해당하는 경우라도, 금지행위로 규정하여 방통위가 제반 상황을 고려하여 규제 집행이 바람직하다는 신중 검토 의견을 제시하고 있음.
- 동 개정안의 내용은 현행 「전기통신사업법」에서 규제 기관

의 행정조사 및 시정명령 등의 절차를 마련하고 있는 만큼 방송통신위원회가 「전기통신사업법」 상 금지행위를 통해 규율할 필요가 있다는 의견임.

- 종합하면, 동 개정안은 개인정보 유출 등 사고 시 전기통신사업자에 책임이 있을 경우 위약금을 면제하여, 이용자에게 계약 해지 선택권을 보장하려는 취지로 타당하나, 동 개정안과 같이 과실이 없는 경우에도 전기통신사업자에게 책임을 지우는 것은 무과실 책임에 가까우므로, 전기통신사업자가 기술적·관리적 조치를 적절하게 수행하여 과실이 없는 경우에도 귀책사유로 판단할 것인지에 대해서는 충분한 논의가 필요하다는 견해와 소관 부처의 귀책사유의 기준 불명확, 사적 계약 영역에 정부의 개입 필요성, 위약금 면제 기준 명확화와 현행 「전기통신사업법」에 따라 행정조사 및 시정명령 절차가 마련되어 있는 만큼, 방송통신위원회가 금지행위를 통해 규율할 필요가 있다는 의견 등을 종합적으로 고려하여, 입법정책적으로 결정할 사안인 것으로 보임.

문 의 처
02)6788-5225