



제433회국회(임시회)
제1차 정무위원회

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈개인정보 유출 시 소비자에 대한 비용청구 금지 등〉

■ 민형배의원 대표발의(의안번호 제2215083호)

2026. 3.

정 무 위 원 회

전문위원 이 선 주

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	3
1. 대규모 온라인플랫폼 사업자 정의 신설 및 소비자피해보상보험계약 등의 체결 의무 대상 확대	3
2. 다크패턴 유형 추가	8
3. 개인정보 유출 시 소비자에 대한 비용청구 금지	12

I. 제안경위

- (1) 제 안 자 : 민형배의원 등 13인
- (2) 제 안 일 : 2025. 12. 10.
- (3) 회 부 일 : 2025. 12. 11.

II. 제안이유 및 주요내용

대형 온라인플랫폼에서 가입은 쉽지만 탈퇴는 어려운 구조적 문제를 개선하고, 개인정보 유출 시 소비자의 실질적인 탈퇴·해지권을 보장하고자 합니다.

최근 쿠팡 등에서 대규모 개인정보 유출 사고가 잇따르면서, 탈퇴 경로를 찾기 어려워 소비자가 원치 않아도 플랫폼에 머물 수밖에 없다는 불만이 커지고 있습니다.

현행법은 기만적·공격적 인터페이스를 포괄적으로 금지할 뿐, 탈퇴·해지·동의철회와 관련된 선택항목을 의도적으로 눈에 띄지 않게 설계하는 행위나, 개인정보 유출을 이유로 한 해지에 대해 위약금을 면제하는 규정을 구체적으로 두고 있지 않습니다.

이에, 일정 기준을 충족하는 대규모 온라인플랫폼 사업자 개념을 도입하고, 구매취소·회원탈퇴 등과 관련된 사항을 드러나지 않게 설계해 소비자의 의사표시를 부당하게 지연·방해하는 행위를 명시적으로

금지하고자 합니다. 아울러 이러한 사업자가 처리하는 개인정보가 분실·도난·유출된 경우, 소비자가 유료 정기결제 등 계속적 거래계약을 해지하거나 회원탈퇴를 할 때 위약금·수수료 등 어떠한 비용도 청구할 수 없도록 하려 합니다. 개인정보 유출 이후에도 소비자가 실질적인 선택권을 행사할 수 있도록 하기 위한 목적입니다(안 제2조 등).

Ⅲ. 검토의견

1. 대규모 온라인플랫폼 사업자 정의 신설 및 소비자피해보상보험계약 등의 체결 의무 대상 확대

□ 개정안은 연간 매출액, 이용자 수, 시장에 미치는 영향력 등을 고려한 일정 기준에 해당하는 통신판매업자 또는 통신판매중개업자를 ‘대규모 온라인플랫폼 사업자’로 정의하고(안 제2조제7호 신설), 대규모 온라인 플랫폼 사업자에게 소비자피해보상보험계약 등의 체결 의무를 부여하려는 것임(안 제24조제1항).

현행	개정안
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. ~ 6. (생략) <u><신설></u>	제2조(정의) ----- -----. 1. ~ 6. (현행과 같음) 7. <u>“대규모 온라인플랫폼 사업자”란 연간 매출액, 이용자 수, 시장에 미치는 영향력 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 통신판매업자 또는 통신판매중개업자를 말한다.</u>
제24조(소비자피해보상보험계약 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서 소비자를 보호하기 위하여 관련 사업자에게 다음 각 호의 어느	제24조(소비자피해보상보험계약 등) ① ----- ----- ----- -----

현행	개정안
하나에 해당하는 계약(이하 “소비자피해보상보험계약등”이라 한다)을 체결하도록 권장할 수 있다. 다만, 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자는 소비자피해보상보험계약등을 체결하여야 한다. 1. ~ 3. (생략) ② ~ ⑩ (생략)	----- ----- ----- ----- . ----- <u>대규모 온라인 플랫폼 사업자 및 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자</u>----- ----- 1. ~ 3. (현행과 같음) ② ~ ⑩ (현행과 같음)

□ 현행법은 통신판매업자를 인터넷, 방송 등 비대면 방법으로 재화 또는 용역의 판매 정보가 제공되고 소비자의 청약을 받아 판매하는 행위를 업으로 하는 자로, 통신판매중개업자를 사이버몰의 이용을 허락하거나 광고 수단을 제공하여 거래 당사자 간의 통신 판매를 알선하는 행위를 업으로 하는 자로 정의하고 있음.¹⁾

1) 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

2. “통신판매”란 우편·전기통신, 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다. 다만, 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매는 통신판매의 범위에서 제외한다.

3. “통신판매업자”란 통신판매를 업(業)으로 하는 자 또는 그와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자를 말한다.

4. “통신판매중개”란 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다. 이하 같다)의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.

제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ② 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 “통신판매중개업자”라 한다)는 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 “통신판매중개의뢰자”라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

- 개정안은 연간 매출액, 이용자 수, 시장에 미치는 영향력 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 통신판매업자 또는 통신판매중개업자를 “대규모 온라인플랫폼 사업자”로 정의하고, 대규모 온라인플랫폼 사업자에게 소비자피해보상보험계약 등의 체결 의무를 부여하려는 내용임.
- 개정안의 취지는 대규모 통신판매업자나 통신판매중개업자에게 보다 강화된 규제를 적용함으로써 소비자 보호를 위한 적극적인 조치를 기대할 수 있게 된다는 점에서 긍정적인 측면이 있다고 보임.
- 다만, 개정안과 같이 사업자의 규모를 기준으로 소비자 보호를 위한 규제 수준을 달리 규정할 필요성에 대하여 현행법 체계를 고려하여 논의할 필요가 있을 것으로 보임.
- 현행법은 전자상거래 및 통신판매에서의 소비자 보호를 위하여 신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공, 재화 등의 공급, 청약 철회의 방법 등과 같은 일반적인 사항을 규정하고 있고,
- 특정 사업자에 대하여 별도의 의무 또는 책임을 부과하고 있는 경우²⁾에는 사업자의 규모나 시장 지배력보다는 거래의 방식이나

2) 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 개인인 경우 통신판매중개업자의 의무와 책임을 별도로 규정하고, 소비자피해보상보험계약과 관련하여 선불식 지급수단 발행자에게는 체결을 의무화하지만, 일반 전자상거래 사업자에 대해서는 권장 사항으로 두고 있음.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 ※ 제20조의4는 2026.. 7. 21. 시행될 예정임.

성격 등을 기준으로 규율 대상을 설정하고 있는 점을 감안할 필요가 있음.

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 차등적 규율체계의 마련 필요성·기준 및 내용 등 종합적인 측면에서 면밀한 사전검토가 선행되어야 하고, 현행법상 선불식 지급수단 발행자 외에는 소비자 피해보상보험계약의 가입은 권장사항으로서, 소비자피해보상보험 계약 체결 의무 대상 확대 필요성 등에 대해 신중한 검토가 필요할 것으로 판단된다는 입장임.

○ 방송미디어통신위원회는 검색, SNS 등 다양한 유형의 온라인 플랫폼을 통신판매업 또는 통신판매중개업으로 규정하여 개념 정

제20조의4(개인 간 거래에 관한 통신판매중개업자의 의무와 책임) ① 통신판매중개업자는 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 개인(이하 “개인 판매자”라 한다)인 거래(이하 “개인 간 거래”라 한다)의 경우 그 개인 판매자의 전화번호 등 대통령령으로 정하는 신원정보를 확인하여야 한다.

② 통신판매중개업자는 개인 판매자와 거래 상대방(제2조제5호에도 불구하고 이 조에 한정하여 소비자로 보며, 이하 이 조에서 “소비자”라 한다) 사이에 분쟁이 발생한 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청이 있으면 제1항에 따라 확인한 개인 판매자의 신원정보와 거래내역을 제공하여 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

1. 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정기구

2. 법원(재판상 필요에 의하여 「민사소송법」 제294조에 따라 통신판매중개업자에게 개인 판매자의 신원정보를 요청하는 경우를 말한다)

3. 소비자(개인 판매자가 통신판매중개업자에게 소비자에 대한 신원정보 제공에 동의한 경우에 한정한다)

③ 통신판매중개업자는 개인 간 거래에 관하여 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치를 이용할 수 있는 경우 개인 판매자 및 소비자에게 이를 알리고 그 이용을 권고할 것

2. 개인 판매자와 사업자인 통신판매중개의뢰자가 혼재되어 있는 경우 적절한 방법으로 각각을 구분하여 표시할 것

제24조(소비자피해보상보험계약등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서 소비자를 보호하기 위하여 관련 사업자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계약(이하 “소비자피해보상보험계약등”이라 한다)을 체결하도록 권장할 수 있다. 다만, 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자는 소비자피해보상보험계약등을 체결하여야 한다.

제8조(전자적 대금지급의 신뢰 확보) ④ 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단의 발행자는 총리령으로 정하는 바에 따라 그 결제수단의 신뢰도 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의 사항 등을 표시하거나 고지하여야 한다.

의하고 있는 등 해석상 논란의 소지가 있는 만큼 전자상거래법
본래 규율 목적인 재화 등의 거래에 한정되도록 개정안의 용어와
범위를 수정·축소할 필요가 있다는 입장임.

2. 다크패턴 유형 추가

- 개정안은 구매취소·회원탈퇴 등에 관한 선택항목을 드러나지 않게 설계해 소비자의 의사결정을 부당하게 지연시키는 행위를 명시적으로 금지하려는 것임(안 제21조의2제1항).

현행	개정안
제21조의2(온라인 인터페이스 운영에 있어서 금지되는 행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 온라인 인터페이스(웹사이트 또는 모바일 앱 등의 소프트웨어로서 소비자와 사업자 사이의 매개체를 말한다. 이하 같다)를 운영하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 1. ~ 3. (생략) 4. 정당한 사유 없이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 방법으로 소비자의 구매취소, 회원탈퇴, <u>계약해지</u> 등을 방해하는 행위 가. 재화등의 구매, 회원가입, <u>계약체결</u> 등의 절차보다 그 취소, 탈퇴, <u>해지</u> 등의 절차를 복잡하게 설계하는	제21조의2(온라인 인터페이스 운영에 있어서 금지되는 행위) ① ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- 1. ~ 3. (현행과 같음) 4. ----- ----- ----- ----- <u>계약해지, 정보제공 동의를 철회</u> ----- 가. ----- ----- <u>계약체결, 정보제공 동의</u> ----- ----- <u>해지, 정보제공</u> -----

현행	개정안
방법 나. 재화등의 구매, 회원가입, 계약체결 등의 방법과는 다른 방법으로만 그 취소, 탈퇴, 해지 등을 할 수 있도록 제한하는 방법 <신설>	<u>동의의 철회</u>----- 나. ----- <u>계약체결, 정보제공 동의</u>----- -----<u>해지, 정보제공 동의의 철회</u>----- 다. 재화등의 구매취소, 회원탈퇴, 계약해지, 정보제공 <u>동의의 철회 등에 관한 선택항목을 드러나지 않게 하여 소비자의 의사결정을 부당하게 지연시키는 방법</u>
5. (생략)	5. (현행과 같음)
② (생략)	② (현행과 같음)

□ 현행법 제13조제6항 및 제21조의2제1항은 숨은갱신, 순차공개 가격 책정, 특정옵션의 사전선택, 잘못된 계층구조, 취소·탈퇴 등의 방해, 반복간섭의 6개 유형의 다크패턴³⁾ 행위를 금지하고 있음.

<다크패턴 관련 규정 내용>

구분	주요 내용	비고
작위 의무	① (숨은갱신) 정기결제 대금 증액 또는 무료 서비스의 유료 전환 시 소비자의 사전 동의 의무화	법 제13조 제6항

3) 다크패턴(또는 ‘온라인 눈속임 상술’)은 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 온라인 인터페이스를 설계·운영할 때 소비자의 착각·부주의를 유발하여 불필요한 지출을 유도하는 행위를 말함. (「6개 유형 온라인 다크패턴 규제 문답서」 p.1, 공정거래위원회, 2025. 2.)

구분	주요 내용	비고
부작위의무	② (순차공개 가격책정) 정당한 사유 없이 재화등의 구입 총비용이 아닌 일부 금액만 표시·광고하는 행위 금지	법 제21조의2 제1항
	③ (특정옵션의 사전선택) 특정 상품 구매과정에서 다른 상품 구매 여부를 질문하면서 옵션을 미리 선택하는 행위 금지	
	④ (잘못된 계층구조) 선택항목의 크기·모양·색깔 등에 현저한 차이를 두어 사업자에게 유리한 특정 항목 유인 금지	
	⑤ (취소·탈퇴 등의 방해) 소비자의 취소·탈퇴 방해 행위 금지	
	⑥ (반복간섭) 팝업창 등으로 소비자 선택을 반복적으로 변경 요구하는 행위 금지	

○ 이 중 정당한 사유 없이 소비자의 구매취소, 회원탈퇴, 계약해지 등을 방해하는 행위는 재화나 용역의 구매·회원가입·계약체결 등의 절차보다 그 취소·탈퇴·해지 등의 절차를 복잡하게 하거나 그 방법을 제한하여 소비자의 자유로운 취소·탈퇴·해지 등을 방해하는 행위를 말함.

□ 그런데, 소비자의 탈퇴 등의 과정에서 메뉴 접근을 어렵게 하거나 불필요한 절차를 반복적으로 요구함으로써 소비자의 의사결정을 지연·포기하게 만드는 사례가 지속적으로 제기되고 있음.⁴⁾

○ 특히, 최근 발생한 쿠팡의 회원 정보 유출 사건 이후 회원탈퇴 과정에서 모바일 앱에는 회원탈퇴 메뉴가 존재하지 않아 PC 버전으로 전환해야 하고, 주관식 답변을 요구하는 설문조사를 거쳐야 하는 등 탈퇴 경로가 복잡하게 설계되어 있다는 지적이 제기

4) 「멜론-배민도 쿠팡처럼 ‘탈퇴 지옥’... 해지하려면 7단계 거쳐야」 (2025. 12. 12. 동아일보)

된 바 있음.

□ 이에 개정안은 ① 정보제공 동의의 철회를 방해하는 행위, ② 재화등의 구매취소·회원탈퇴·계약해지·정보제공 동의의 철회 등에 관한 선택항목을 드러나지 않게 하여 소비자의 의사결정을 부당하게 지연시키는 행위를 취소·탈퇴 등의 방해 행위에 추가하려는 것임.

○ 개정안에 따를 경우, 사업자가 소비자의 의사결정 과정을 지연·왜곡하는 행위에 대한 억지력이 제고되고, 소비자의 자유롭고 합리적인 의사결정이 보다 실효성 있게 보장될 것으로 기대됨.

□ 다만, 정보제공 동의의 철회를 방해하는 행위와 관련하여, 개인정보의 처리 및 보호에 관한 사항을 규정하고 있는 「개인정보보호법」에서는 개인정보 동의 철회 요구의 방법과 절차를 그 수집의 방법과 절차보다 어렵지 않게 하여야 한다고 규정하고 있음⁵⁾을 감안할 필요가 있을 것으로 보임.

□ 공정거래위원회는 소비자의 자유로운 의사결정 보장을 위하여 개정안과 같이 다크패턴 유형을 추가하는 것은 타당하다는 입장임.

5) 제38조(권리행사의 방법 및 절차) ① 정보주체는 제35조에 따른 열람, 제35조의2에 따른 전송, 제36조에 따른 정정·삭제, 제37조에 따른 처리정지 및 동의 철회, 제37조의2에 따른 거부·설명 등의 요구(이하 “열람등요구”라 한다)를 문서 등 대통령령으로 정하는 방법·절차에 따라 대리인에게 하게 할 수 있다.

④ 개인정보처리자는 정보주체가 열람등요구를 할 수 있는 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개하여야 한다. 이 경우 열람등요구의 방법과 절차는 해당 개인정보의 수집 방법과 절차보다 어렵지 아니하도록 하여야 한다.

3. 개인정보 유출 시 소비자에 대한 비용청구 금지

- 개정안은 대규모 온라인플랫폼 사업자가 수집한 개인정보의 유출 등에 따른 소비자의 계약 해지 시 위약금 등 비용을 소비자에게 청구할 수 없도록 하고 이를 위반할 경우 시정조치를 명할 수 있도록 하려는 것임(안 제24조의3 신설 및 제32조제1항제1호).

현행	개정안
<u><신설></u>	<u>제24조의3(개인정보 유출에 따른 계약 해지 등) 대규모 온라인 플랫폼 사업자가 수집한 개인정보의 분실·도난·유출을 이유로 소비자가 유료 정기결제 등 계속적 거래계약의 해지 또는 회원탈퇴 등을 하는 경우 대규모 온라인플랫폼 사업자는 그 해지 또는 탈퇴 등을 이유로 소비자에게 위약금, 수수료 등 어떠한 명목으로도 비용을 청구하여서는 아니 된다.</u>
제32조(시정조치 등) ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있다. 1. 제5조제2항부터 제5항까지, 제6조제1항, 제7조, 제8조, 제	제32조(시정조치 등) ① ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----. 1. ----- -----

현행	개정안
9조, 제9조의2, 제10조, 제11조, 제12조제1항부터 제3항까지, 제13조제1항부터 제3항까지 및 제5항·제6항, 제14조, 제15조, 제18조, 제19조제1항, 제20조, 제20조의2, 제20조의3, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지, <u>제27조제2항</u> , 제29조제1항 및 제2항, 제32조의2제2항을 위반하는 행위	----- ----- ----- ----- ----- ----- -----제24조의3, <u>제27조제2항</u> ----- -----
2.·3. (생략)	2.·3. (현행과 같음)
② ~ ④ (생략)	② ~ ④ (현행과 같음)

□ 2024년 인터넷이용 실태조사⁶⁾에 따르면, 인터넷 쇼핑 이용자 중 ‘구독서비스’를 이용하는 비율⁷⁾이 49.4%로 전년 대비 36.3%p 증가하는 등 상품이나 서비스를 구매하지 않고 정기적으로 값을 지불하는 구독방식이 확산되고 있음.

○ 멤버십 서비스와 같은 구독서비스는 연간, 월간 같은 기간 단위로 계약을 체결하는데, 계약기간 도중 해지를 요청할 경우 중도해지를 허용하지 않거나 위약금을 과도하게 부과하거나, 환불 자체를 거부하는 사례가 종종 발생하고 있음.⁸⁾

6) 「2024년 인터넷이용 실태조사」 p. 40(과학기술정보통신부·한국지능정보사회진흥원, 2025. 4.)

7) 인터넷쇼핑 이용자 중 구독서비스(식료품·생활용품, 패션, 가구, 차량, 도서 등 렌탈/정기 배송, OTT, 소프트웨어 등 구독형 서비스 포함)를 이용하는 비율을 뜻함.

8) 「구독경제와 소비자 이슈」 p.23(공정거래위원회·한국소비자원, 2025. 12.)

□ 개정안은 개인정보의 분실·도난·유출을 이유로 소비자가 계속적 거래계약의 해지 또는 회원탈퇴 등을 하는 경우 대규모 온라인 플랫폼 사업자가 소비자에게 위약금, 수수료 등 어떠한 명목으로도 비용을 청구하는 것을 금지하는 내용임.

○ 개정안에 따를 경우, 개인정보 유출 등으로 계약을 해지하거나 탈퇴하려는 소비자는 위약금 등에 대한 부담 없이 자유로운 의사에 따라 결정할 수 있으므로 소비자의 선택권 보장에 기여할 것으로 보이고, 사업자의 정보보안에 대한 책임성 제고도 기대할 수 있을 것으로 보임.

□ 다만, 개정안은 개인정보의 분실·도난·유출 시 위약금 등의 비용 청구를 일률적으로 금지하고 있는데, 사업자가 개인정보 유출 등을 방지하기 위하여 기술적·관리적 조치 등을 성실하게 이행하였는지 여부는 고려되지 않아 사실상 무과실 책임⁹⁾에 가까운 구조로 해석될 여지가 있음.

○ 이에 따라 사업자가 정보보안에 관한 조치를 충실히 수행하여 과실이 없는 경우에도 이를 사업자의 귀책 사유로 보아 일체의 비용청구를 금지할지 여부에 대하여 논의가 필요할 것으로 보임.

9) 「민법」 제750조는 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다고 규정하고 있어, 손해배상은 과실책임이 원칙임. 다만, 일정한 경우 무과실책임을 규정하는 경우도 있는데, 개별법에서는 환경오염·원자력·광업·우주항공·제조물 등의 분야에서 고의·과실을 증명하기 어려운 경우 무과실책임을 규정하고 있음.(국회사무처, 법제기준과 실제(2024 개정증보판) p.632~634)

- 참고로, 대법원은 개인정보 유출과 관련한 사업자의 책임 판단 기준에 대하여 정보보안의 기술 수준 및 내용, 해킹기술과 정보보안기술의 발전 수준에 따른 피해 발생 회피 가능성, 피해의 정도 등의 사정을 종합적으로 고려하여 사업자가 사회통념상 합리적으로 기대 가능한 정도의 보호조치를 다하였는지 여부를 기준으로 판단하여야 한다고 판시한 바 있고,¹⁰⁾
- 「개인정보 보호법」 11)은 개인정보처리자에게 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 않도록 안전성 확보에 필요한

10) 정보통신서비스 제공자가 구 정보통신망법 제28조 제1항이나 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, 정보통신서비스 제공자의 업종·영업규모와 정보통신서비스 제공자가 취하고 있던 전체적인 보안조치의 내용, 정보보안에 필요한 경제적 비용 및 효용의 정도, 해킹기술의 수준과 정보보안기술의 발전 정도에 따른 피해 발생의 회피 가능성, 정보통신서비스 제공자가 수집한 개인정보의 내용과 개인정보의 누출로 인하여 이용자가 입게 되는 피해의 정도 등의 사정을 종합적으로 고려하여 정보통신서비스 제공자가 해킹 등 침해사고 당시 사회통념상 합리적으로 기대 가능한 정도의 보호조치를 다하였는지 여부를 기준으로 판단하여야 한다.

(중략)

다만 고시는 정보통신서비스 제공자가 반드시 준수해야 할 최소한의 기준을 정한 것으로 보는 것이 타당하다. 따라서 정보통신서비스 제공자가 고시에서 정하고 있는 기술적·관리적 보호조치를 다하였다고 하더라도, 정보통신서비스 제공자가 마땅히 준수해야 한다고 일반적으로 쉽게 예상할 수 있고 사회통념상으로도 합리적으로 기대 가능한 보호조치를 다하지 아니한 경우에는 위법행위로 평가될 수 있다. 나아가 정보통신서비스 제공자가 고시에서 정하고 있는 기술적·관리적 보호조치를 다하였다고 하더라도, 불법행위에 도움을 주지 말아야 할 주의의무를 위반하여 타인의 불법행위를 용이하게 하였고 이러한 방조행위와 불법행위에 의한 피해자의 손해 발생 사이에 상당인과관계가 인정된다면 민법 제760조 제3항에 따른 책임을 면할 수 없다.(대법원 2018. 1. 25. 선고 2015다24904, 24911, 24928, 24935 판결 [손해배상(기)·손해배상(기)·손해배상(기)·손해배상(기)] <네이트·싸이월드 회원들의 개인정보 유출로 인한 손해배상 청구사건>)

- 11) 제29조(안전조치의무) 개인정보처리자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 한다.

제64조의2(과징금의 부과) ① 보호위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 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 제29조(제26조제8항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 안전성 확보에 필요한 조치를 다한 경우에는 그러하지 아니하다.

기술적·관리적 및 물리적 조치 의무를 부여하면서, 개인정보의 유출 등이 발생한 경우에도 개인정보처리자가 안전성 확보를 위한 조치를 다한 경우에는 과징금을 부과하지 않을 수 있도록 규정하고 있음.

- 아울러, 관련 업계¹²⁾에서는 유출된 개인정보의 종류나 민감도, 실제 피해 발생 여부와 상관없이 ‘유출 사실’만으로 계약상 정당한 권리인 위약금을 원천 금지하는 것은 비례의 원칙에 어긋날 소지가 있고, 소비자의 주관적 해지 사유에 대한 입증 책임의 문제와 남용에 대한 우려가 있다는 의견을 제시하고 있음.
- 한편, 개정안을 수용하는 경우에는, 「개인정보 보호법」에 따른 모든 개인정보처리자¹³⁾가 개인정보를 안전하게 관리하여야 할 책임을 부담하고 있다는 점과 동 법이 전자상거래 및 통신판매에서의 일반적인 사항을 규율하고 있는 점을 고려하여, 전자상거래법상 사업자를 「개인정보 보호법」 상 다른 개인정보처리자와 달리 규율할 필요성, 개인정보 유출 등을 사유로 한 경우에 한하여 비용청구 금지를 규정할 필요성 등에 대한 논의가 필요할 것으로 보임.

12) 한국인터넷기업협회

13) 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

5. “개인정보처리자”란 업무를 목적으로 개인정보파일을 운영하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등을 말한다.

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 개정안의 취지에 적극 공감하나, 계속적 거래에서의 사업자 귀책 사유로 인한 해지에 대한 위약금 등의 청구를 금지하려면 우선 사업자의 위약금 청구 권한 및 범위 등이 법률에 먼저 정해질 필요가 있고, 전자상거래법이 전자상거래 전반에서의 소비자 보호를 목적으로 하므로 비용청구 금지 사유를 개인정보 유출에 한정하기 보다는 사업자의 귀책사유로 확대하여 규정하는 것이 타당하다는 입장임.

문 의 처
02)6788-5114