



개인정보보호위원회

분쟁조정 사례 편

각스타의 작업이 가볍고 즐거워지기





안녕, 나는 **개인정보지킴이 락스타(Lock star)**야!

지킴이별에서 개인정보를 보호하기 위해
대한민국으로 날아왔어.

내 기타 보이지?
개인정보 침해로부터 안전할 때 노래하고 있어.

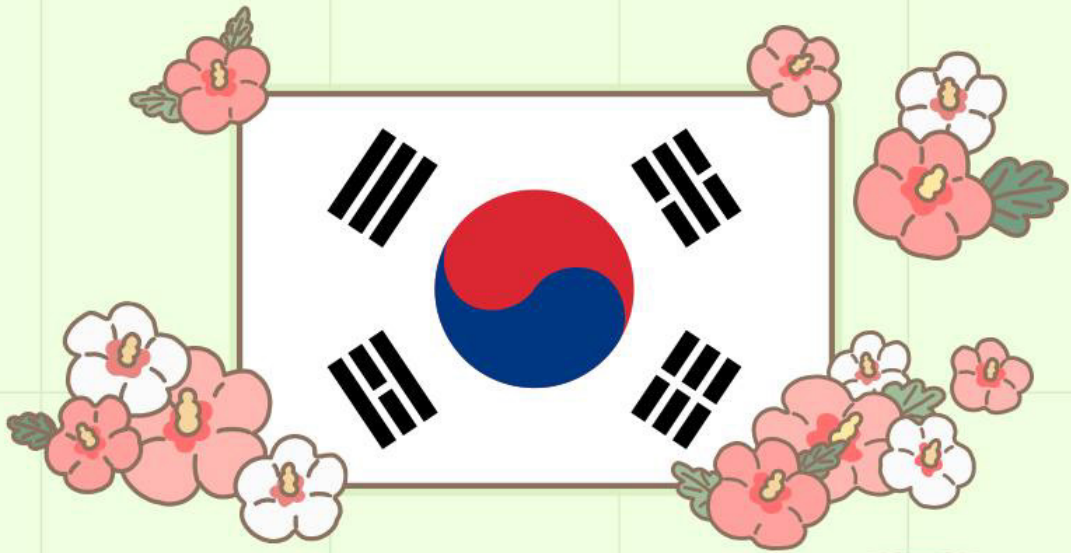
내 정보를 지키고 안전하게 즐기는 **Lock and Roll!!!**
함께 만들어보자!

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 뻔인데 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

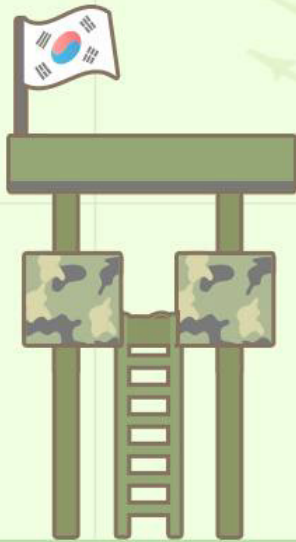


분쟁조정 사례 1

**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~



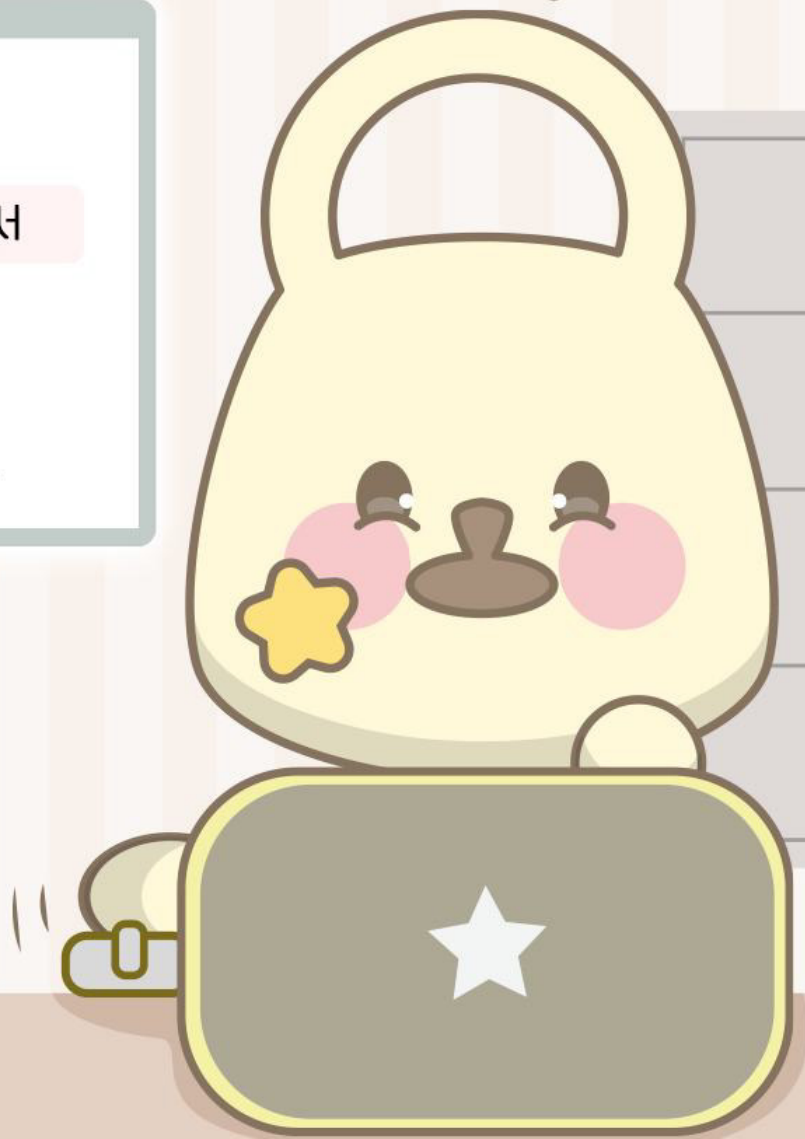
이건 뭐지?
아하! 6개월 동안만 내 개인정보를 보유하는구나!
그럼 이제 개인정보 수집·이용 동의에
체크하면 끝~

 00 공모전

개인정보 수집·이용 동의서



6개월 간 개인정보 보유





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



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



안녕하세요. 00 공모전 실시한 지방자치단체입니다.
00공모전 참여했던 랍스타님 맞으신가요?



네, 맞습니다.



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



제 개인정보가 노출되었다고요?

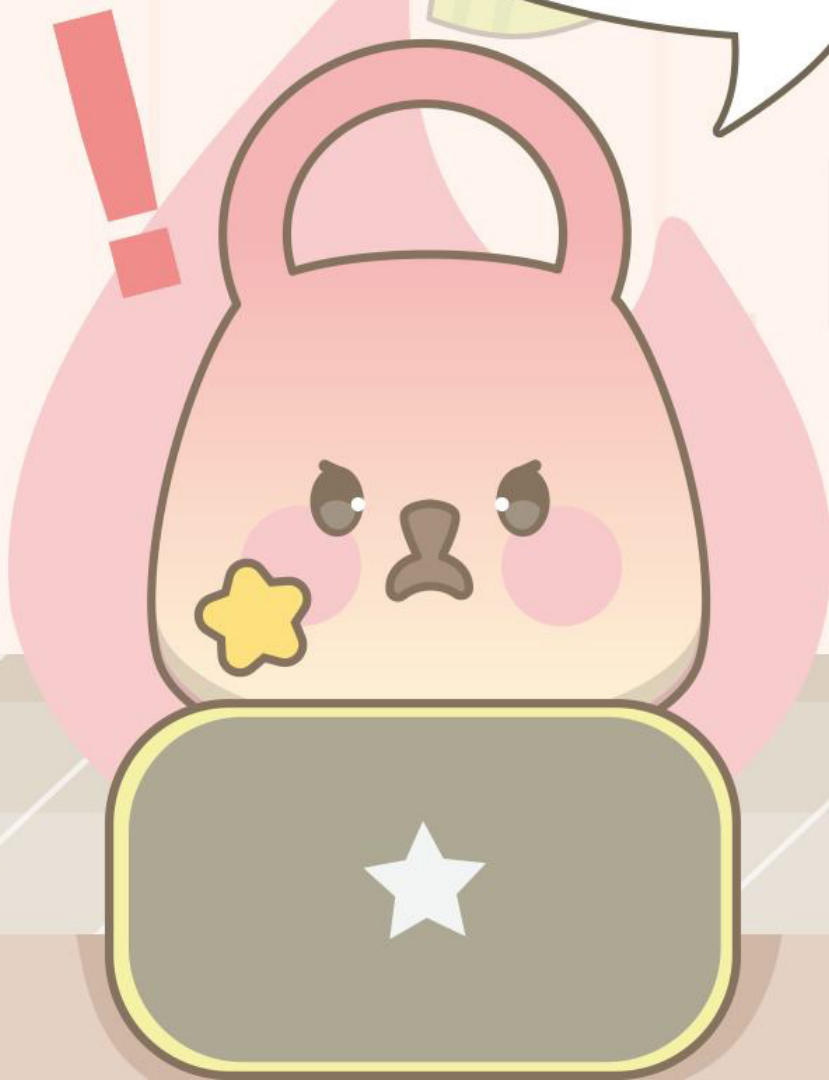
네, 개인정보 보호 의무를 다하지 못한 것에 대해 죄송합니다.



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

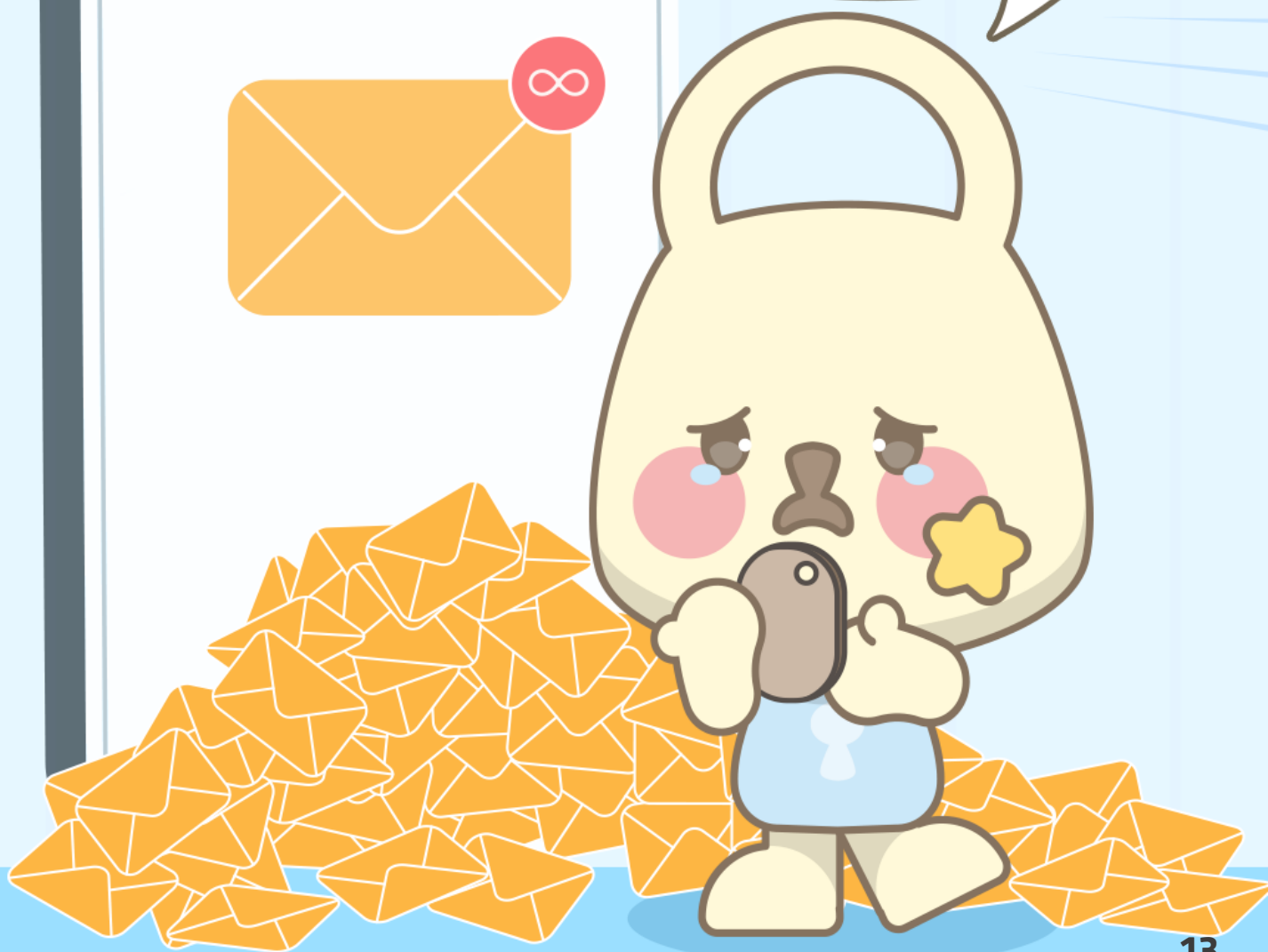


「개인정보의 안전성 확보 조치 기준」에 따르면
개인정보처리자는 취급 중인 개인정보가
인터넷 홈페이지나 공개된 무선망 이용 등을 통하여
열람 권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록
접근 통제와 같은 조치를 해야 한다고
규정하고 있다고!



스팸 전화와 문자가 계속 오고 있어!
집 주소도 유출 됐는데
우리 집으로 누가 찾아오면 어쩌지?
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!**

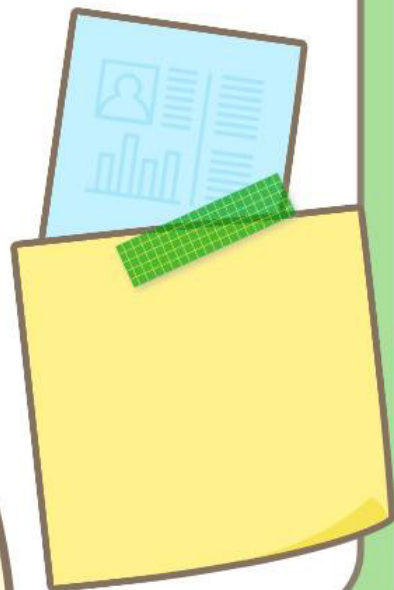


안녕하세요~
민원을 신청하려고 하는데
어떻게 하면 되나요?

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
000 손해보험 고객관리
시스템에 등록했습니다.

보험사
직원

보험
설계사

저희 회사와 위·수탁계약이 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 같이들어요!



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

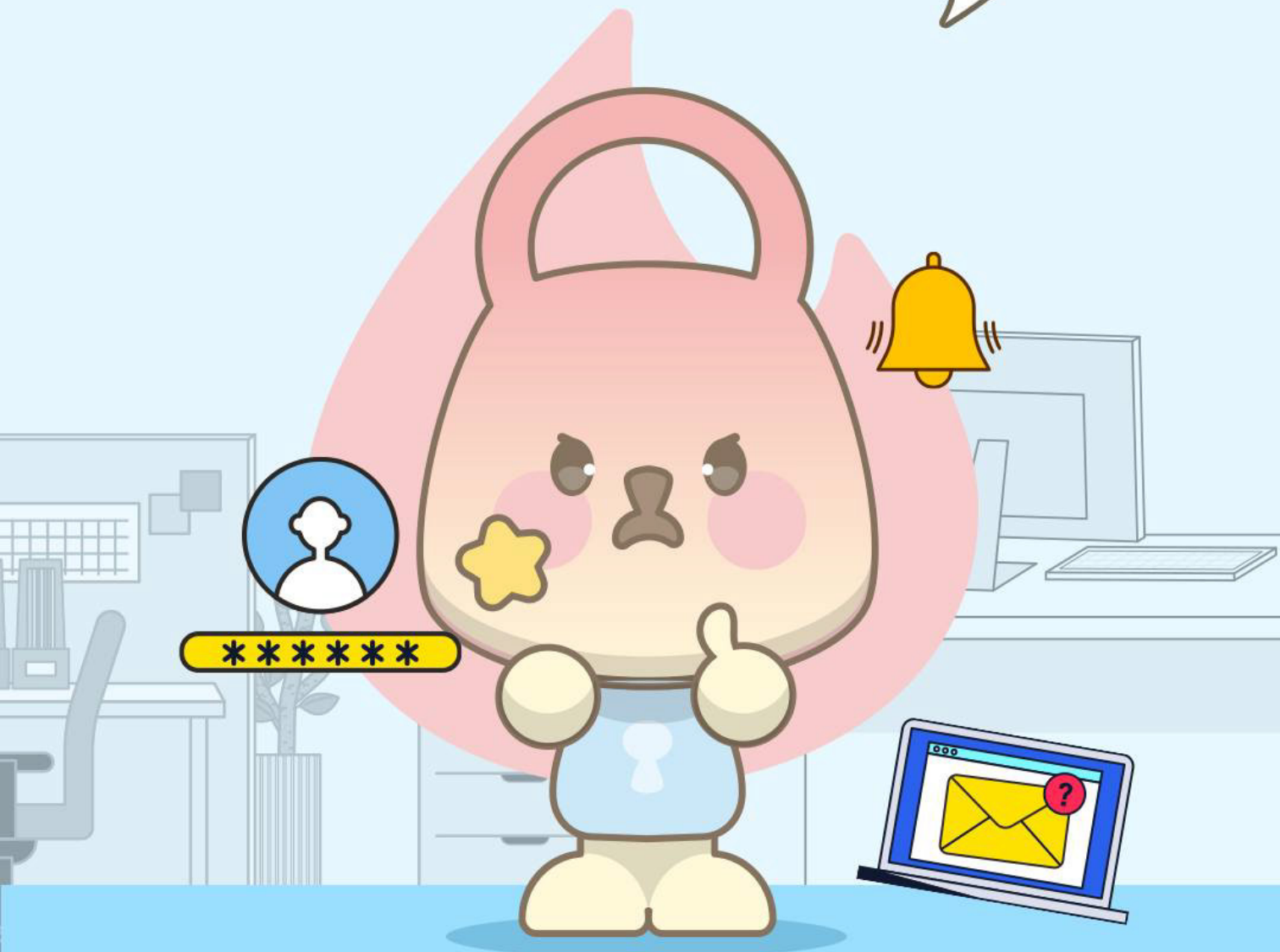


이름	학번	학과	연락처
락스타	2594028	Xx학과	010-1111-1111
Xxx	2490090	Xx학과	010-xxxx-xxxx
Xxx	2515684	Xx학과	010-xxxx-xxxx

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 주의해주세요.





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 고객님의.

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... 이걸 굳이
동의할 필요가 있나?



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





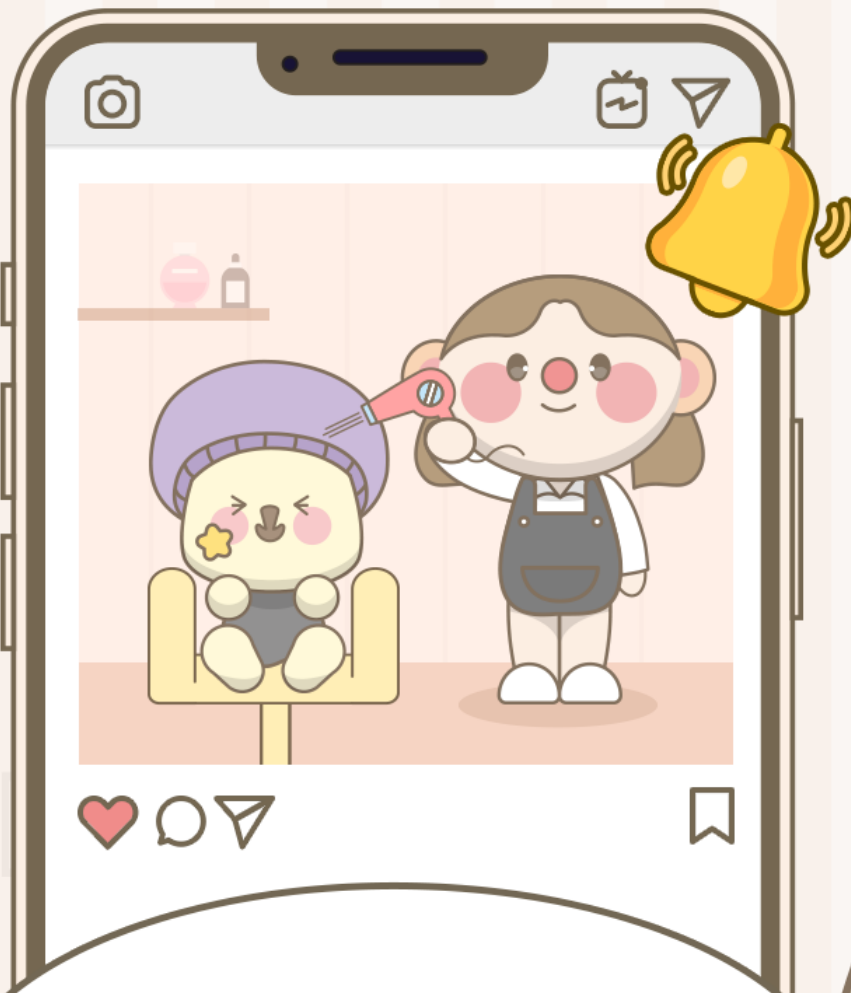
분쟁조정 사례 11

**내 얼굴이 동의없이
SNS에 사용되고 있다고?**

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

소장용으로요...?
알겠습니다!





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!!



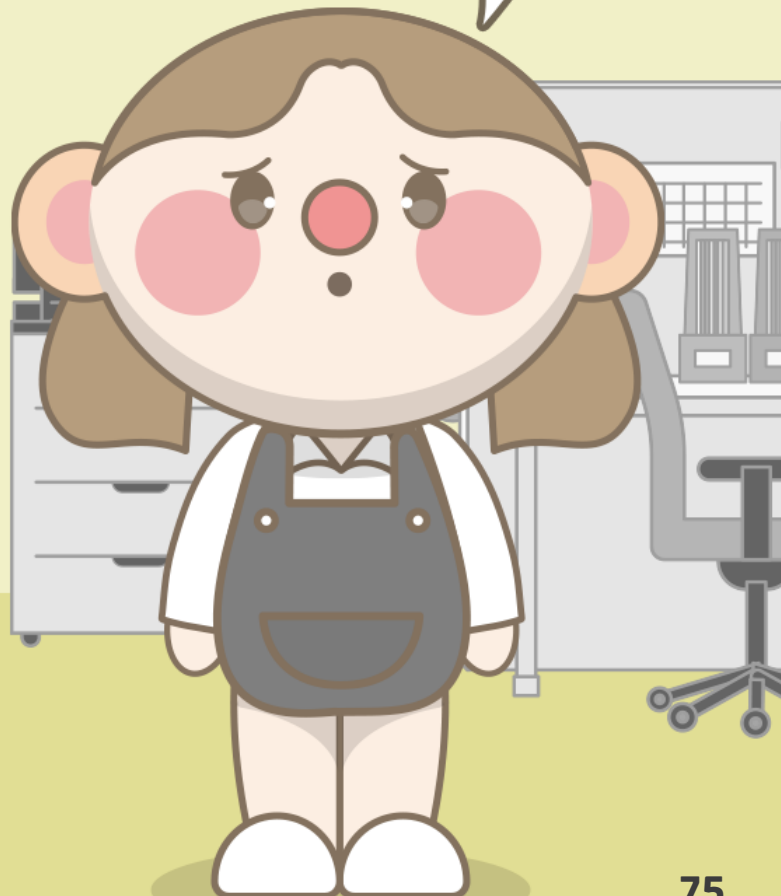
분쟁조정 신청 후

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?!**



락스타 차가 통행료 미납?

해당 기관에
연락해 봐야겠어.

미납고지서



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. N콜센터입니다.
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)

[[통신사 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...

[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

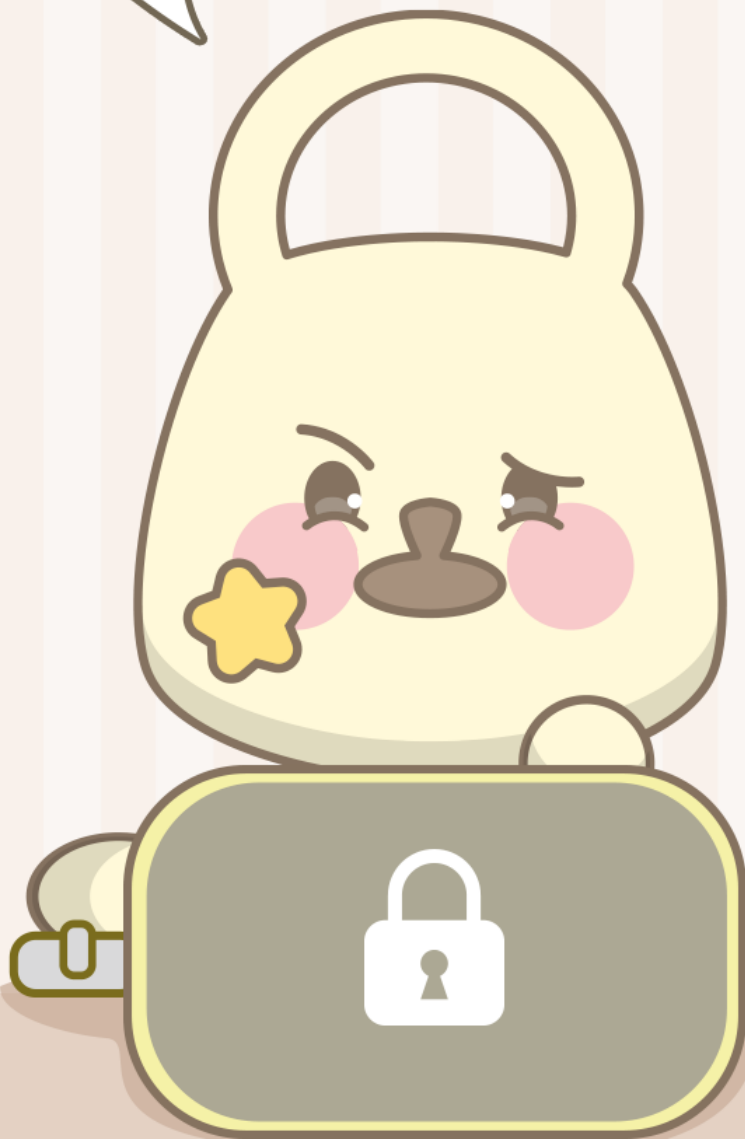
전화번호:010-xxxx-xxxx

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.



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.





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 고객이 아니에요.



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

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!

00보험사 직원





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?!**

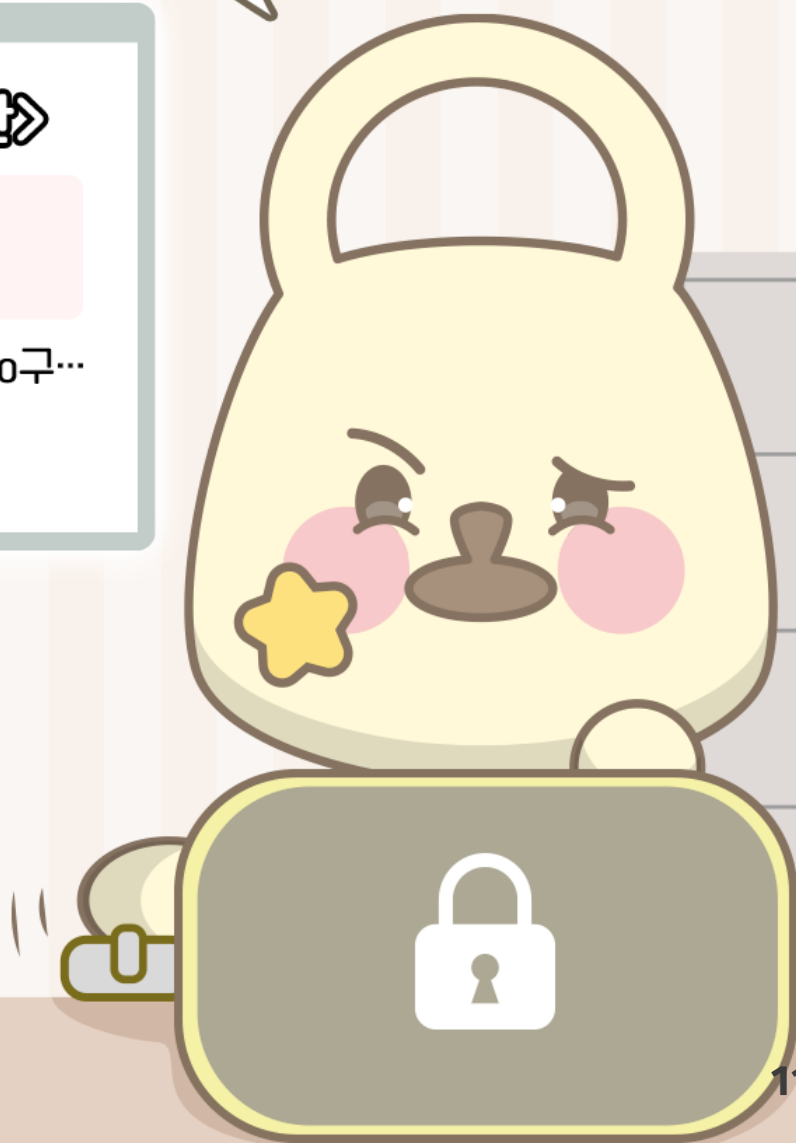


어? 내가 낸 민원이
왜 여기 떠있지?
뭐야... 내 이름이랑
주소까지 다 보이잖아?!?

✓ <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...**



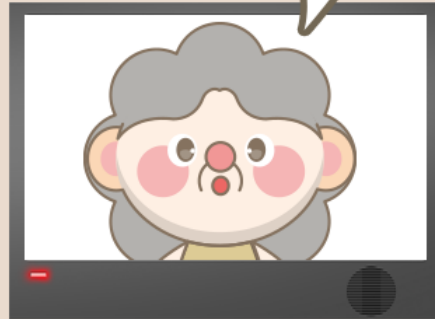
어...? 저 카메라에 우리집이
찍히고 있는 건가? 작동도 하고 있고...
우리집이 다 찍히는 각도잖아...!

가서 말해야겠어.

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

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

303



딩동





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?**



엇 문자 왔네
OO매장?...

3

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

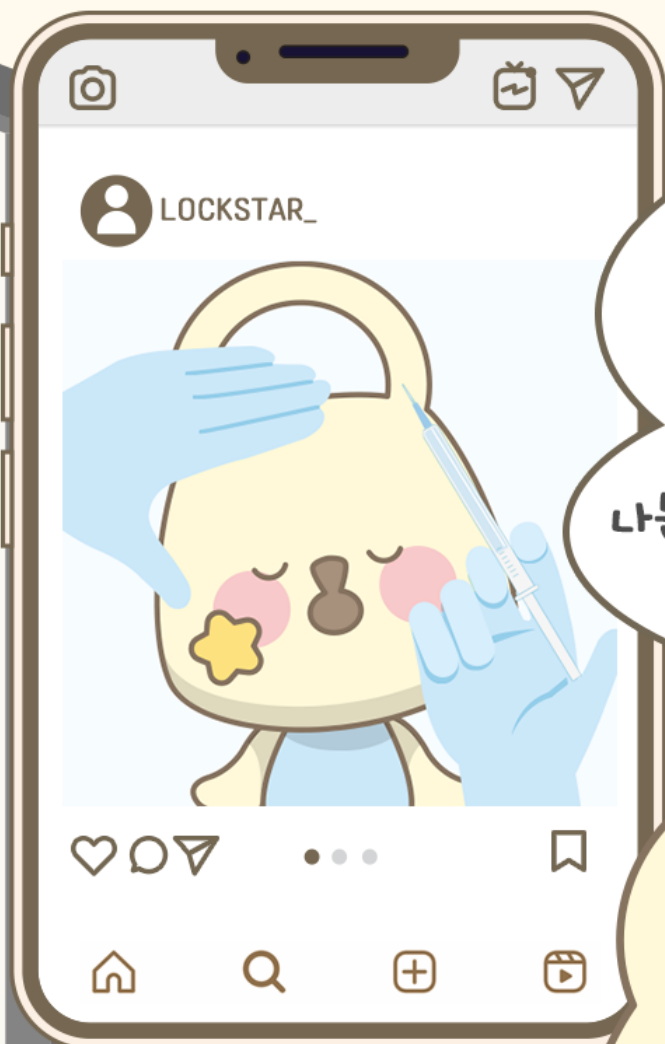
피신청인이 합의금을 지급하고
침해행위 중지를 약속하자,
신청인이 이를 받아들여 조정 합의로 사건 종결





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.