

# 개인정보 분쟁조정 공익성 제고방안에 대한 검토

김 현 경\*

## 〈요 약〉

정보주체의 개인정보 제공형태는 대부분 서비스의 이용자 또는 제품의 소비자로서 그 대가나 서비스 혹은 제품을 이용하기 위하여 이루어지게 된다. 정보주체는 결국 소비자나 이용자로서의 지위를 동시에 지니게 되며, 소비자나 이용자의 보호는 궁극적으로 사업자를 규제하기 위함이 아니라 바람직한 시장경제질서의 확립을 위함이다. 따라서 개인정보 분쟁해결제도에도 이용자 집단, 사회, 시장경제질서 확립 등 공익적 요소가 전제되어야 한다. 본 연구는 이러한 문제의식을 기반으로 현행 개인정보 분쟁조정제도의 문제점과 개선 방향을 다음과 같이 제안하였다. 우선, 집단 분쟁조정 경우에는 피신청인의 의무적 참여를 법률에 규정하는 등 피신청인의 동의가 없다 하더라도 조정이 개시될 수 있도록 개선될 필요가 있다. 또한 소송제도와 분쟁조정제도의 합리적 연계방안이 마련되어야 한다. 또한 개인정보분쟁조정위원회의 조사권을 강화하여 분쟁조정의 실효성을 담보할 수 있어야 한다. 그리고 개인정보침해신고·명예훼손 분쟁조정·소비자분쟁조정 등 개인정보 분쟁조정과 관련된 제도와의 연계와 협력을 통해 개인정보 분쟁조정의 전문성, 이용자 편의성을 강화할 필요가 있다.

[검색어] 개인정보 분쟁조정 제도, 재판 외 분쟁해결 수단, 개인정보 보호법, 공익, 재판받을 권리, 개인정보 집단분쟁조정제도

---

\* 서울과학기술대학교 조교수, 법학박사

## I. 서 론

일반적으로 분쟁해결의 가장 기본적인 방안은 소송을 통한 구제이다. 그러나 사회구조가 복잡화 되고 가치가 다양해짐에 따라 사인 간 혹은 사인과 공공 간 분쟁은 법원을 통한 소송만으로는 해결이 곤란한 양상을 보이고 있다. 특히 소송은 3심제를 전제로 하고 있으므로 확정까지는 많은 시간과 비용이 소요된다.

개인정보를 둘러싼 분쟁의 가장 기본적 해결방안 역시 소송이다. 그러나 정보주체가 1차적으로 입은 피해는 대부분 소액이며, 개인정보의 침해로 인한 손해를 소송요건에 부합하게 일일이 입증한다는 것은 법률 비전문가인 정보주체의 입장에서 사실상 매우 힘든 일이다. 개인정보의 유출 또는 오·남용으로 인해 피해가 발생하였을 경우 좀 더 재정적·심리적 부담 없이 신속하게 구제를 받을 수 있도록 하는 방안이 요청되며 이러한 취지하에 도입된 것이 개인정보 분쟁조정제도이다. 침해를 주장하는 신청인에 해당되는 권리주체 입장에서는 비용이 거의 소요되지 않으며, 약 2개월 이내에 사건의 종결을 도모할 수 있다. 피신청인 입장에서도 소액의 배상금으로 분쟁을 조속히 해결할 수 있다.

한편 최근 개인정보의 처리와 관련된 환경은 빅데이터, 클라우드컴퓨팅, 사물인터넷 등 지능화된 정보기술을 기반으로 급변하고 있다. 이러한 기술을 기반으로 한 서비스의 등장은 이용자의 편리에 기여함으로써 그 수요가 계속 증가하고 있다. 그러나 이러한 서비스는 개인정보라는 데이터 없이는 불가능하다. 따라서 정보주체의 개인정보 제공형태는 대부분 서비스의 이용자 또는 제품의 소비자로서 그 대가나 서비스 혹은 제품을 이용하기 위하여 이루어지게 된다. 정보주체는 결국 소비자나 이용자로서의 지위를 동시에 지니게 되며 소비자나 이용자의 보호는 궁극적으로 사업자를 규제하기 위함이 아니라 바람직한 시장경제질서의 확립을 위함이다. 즉 이용자·소비자 보호의 관점이 개인적 이익의 보호에서 공익적 견지로 발전하는 변화의 모습을 보여주는 것이다. 이는 개인정보단체소송(개인정보 보호법)이나 소비자단체소송(소비자기본법)과 같은 특별 분쟁해결 절차의 도입 이유이기도 하다.

따라서 이제는 개인정보 분쟁해결제도의 취지가 단순한 정보주체의 개인적 이익의 보호에 그칠 것이 아니라 이용자 집단, 사회, 시장경제질서 확립 등 공익적 요소가 전제되어야 한다. 본고는 이러한 문제의식을 기반으로 현행 분쟁해결제도의 현안과 쟁점을 도출하여 그 개선 방향을 제안하고자 한다.

## II. 분쟁해결에 있어서 행정권의 역할과 한계

### 1. 행정권의 사전적 분쟁해결의 한계

행정권은 특정한 행정목적 달성을 위하여 다양한 정책수단을 설계하고 집행하는 것을 임무로 하고 있는데, 그 정책수단 중에는 행정객체 등의 이해관계자 사이의 이해관계를 조정하고 해결하는 분쟁해결기능이 포함되어 있다. 이러한 정책수단은 광의의 행정상 분쟁해결수단이라고 할 수 있는데, 사전적 해결방안이 주된 수단이라고 할 수 있다. 예컨대 환경영향평가나 교통영향평가는 해당 인허가로 인하여 장래에 발생할 우려가 있는 분쟁을 미연에 방지하기 위한 것이므로 광의로 보면 일종의 분쟁해결방식이라고도 할 수 있고, 「건축법」상의 건축허가나 「식품위생법」상의 영업허가 등 인허가의 경우에도 해당 법률이 정한 행정상의 의무를 준수케 함으로써 공공복리와 질서유지의 목적을 사전에 실천함으로써 분쟁에 대한 사전적 해결방안의 일종으로 볼 수도 있을 것이다.<sup>1)</sup>

그러나 아무리 행정목적에 충실한 입법이 이루어지고 개별법에서 행정상의 의무를 상세하게 구체적으로 잘 구성하더라도 그 이행을 완전히 보장하기는 어렵다. 또한 행정영역의 전문성과 복잡성, 이해관계의 다기성 등에 비추어 볼 때 이러한 모든 분쟁을 사전적으로 미연에 예측할 수 없다. 따라서 그 의무위반이 개인이나 사회·국가의 이익을 침해하는 경우에 후견자적 지위에서 그 분쟁을 ‘직접적으로’ 해결하는 구조를 취할 필요성이 인정된다.

### 2. 행정형 분쟁해결제도(ADR)의 도입

행정형 분쟁해결제도<sup>2)</sup> 해당 행정분야의 전문성과 집행권한을 가진 해당 행정권이 직접 분쟁을 해결함으로써 소송에 비해 신속하게 분쟁을 해결할 수 있다는 장점에서 출

1) 황창근, “행정상 방송통신 분쟁해결제도에 관한 연구”, 『홍익법학』(홍익법학연구소, 2014), 제15권 제1호, 447-470면.

2) 분쟁조정기관의 설치자 및 운영자에 따라 분쟁조정 유형을 나눌 수 있다. 법원이 설치하고 운영하는 분쟁조정제도는 사법형(司法型) 분쟁조정이며, 민사조정법상의 조정제도, 가사심판법상의 조정 등이 있다. 법무부, “ADR제도 활성화를 위한 변호사 역할에 관한 연구”, 『2015년도 법무부 연구용역 보고서』(2016), 20면.

발한다. 행정기관이나 주무관청은 행정형 분쟁조정제도를 통하여 분쟁의 발생 원인이나 발생빈도 등의 자료를 구체적으로 파악 할 수 있고 이를 통하여 보다 효율적으로 행정 업무를 할 수 있다.<sup>3)</sup> 따라서 개별사건에 대한 분쟁해결 뿐만 아니라 그와 관련된 정책의 형성 및 집행에도 도움이 된다. 같거나 유사한 분쟁에 대한 가능성이나 그 원인을 예측하여 정책에 반영함으로써 분쟁을 미연에 방지할 수 있고 필요한 법안을 입안하여 규제 할 수 있기 때문이다.<sup>4)</sup>

행정기관이 수행하는 분쟁해결제도는 민사재판을 대체하는 성격의 분쟁해결제도와 행정재판을 대체하는 성격의 분쟁해결제도로 나누어질 수 있다.<sup>5)</sup> 전자는 금융분쟁조정위원회(「금융감독기구의 설치등에 관한 법률」), 소비자분쟁조정위원회(「소비자 기본법」), 한국저작권위원회(「저작권법」) 등이 있다. 후자는 사인과 행정청간의 분쟁에 대해 행정기관이 해결책을 제시하는 절차이다. 이는 행정작용에 대한 사인의 권리구제와 행정의 적법성 확보를 위한 자기교정 작용으로서 행정청 내부의 분쟁해결절차라고 할 수 있다. 국민권익위원회의 고충민원, 국가인권위원회의 진정, 법제처의 법령해석, 감사원의 심사청구, 행정심판위원회의 행정심판 등이 여기에 속한다.<sup>6)</sup> 개인정보 분쟁조정위원회는 양자의 성격을 모두 지니고 있다. 사인간의 개인정보 관련 분쟁뿐만 아니라 사인과 공공기관의 분쟁 역시 그 대상이 되기 때문이다.

이와 같이 행정권이 분쟁해결에 개입하는 것이 정당화되기 위해서는 개별법이 정하는 의무위반이 바로 공익과 관련될 수 있기 때문이다. 이러한 경우에는 행정권이 해당 행정분야의 후견자적 지위에서 분쟁을 해결하여 해당 행정 목적의 실효성을 제고하여야 한다.

행정권이 사법작용을 하는 것이 권력분립의 원칙에 비추어 타당한 것이 아니라는 지적이 가능하지만, 엄밀하게 본다면 권력분립원칙에 따라 법원이 사법작용을 행사한다는 의미는 행정부나 입법부로부터 독립하여 배타적인 권한을 가진다는 것으로서, 그 핵심 사항은 최종적인 사법판단권한을 보유한다는 것이다.<sup>7)</sup> 따라서 행정권이 특정 행정영역에서 직접적으로 사법적 해결을 하는 것을 배제하는 것이 아닌 한 권력분립의 원칙에

3) 권수진, 김일환, “개인정보 분쟁조정제도의 활성화를 위한 헌법상 연구”, 『미국헌법연구』(미국헌법학회, 2017), 제28권 제1호, 1-40면.

4) 김상찬, 『ADR』(도서출판 온누리, 2012), 19면; 김상찬, “우리나라 행정형 ADR 제도의 활성화 방안”, 『법학연구』(한국법학회, 2012), 제46집, 217면.

5) 이성엽, “행정ADR로서 개인정보분쟁조정제의 법적 쟁점과 개선과제”, 『행정법연구』(행정법이론실무학회, 2013), 제36권, 120-121면.

6) 이성엽, 앞의 논문(주 5), 121면.

7) 황창근, “ICT규제와 이용자 보호”, 『법제연구』(한국정보화진흥원, 2013), 8-10면.

위배된다고 볼 수 없다.

### 3. 개인정보 분야의 분쟁해결과 행정권

현행법상 개인정보 침해와 관련된 분쟁해결은 사전예방적 조치와 사후적 구제조치로 구성되어 있다. 사전예방적 조치의 경우 개인정보영향평가제도, 개인정보처리방침의 공포, 기술적·관리적 보호조치 등의 법적 의무이며, 사후적 구제조치는 개인정보 분쟁조정·단체소송, 기존의 소송절차, 과징금 등 이다.

개인정보 분야는 사업자의 의무위반 행위를 단순히 정보주체의 지위에서만 그 피해 구제방안이 논의되어서는 안 된다. 앞서 언급하였듯이 개인정보의 처리는 각종 서비스나 제품의 이용과정에서 수반되므로 정보주체는 이용자, 소비자로서 복합적 성격을 지니며 이는 전체 국민의 이익차원에서 논의되어야 하는 사안이다. 따라서 개인정보는 단순히 개인적 법익의 관점이 아닌 공익적 측면이 강조된다. 또한 최근의 스마트 기기를 기반으로 하는 각종 서비스는 모두 개인정보를 기반으로 하므로 자국의 산업 진흥이나 기술발전 등이 강조되는 등 더더욱 공익적 측면에서 이해될 필요가 있다.<sup>8)</sup> 개인정보 분야에서의 각종 분쟁에 대하여는 사전적인 예방방안을 마련하는 것은 물론이고, 사후적인 구제방안을 충실히 구성하는 것이 필요한데, 그 중에서도 특히 행정체계에 의한 직접적인 분쟁해결의 책임이 높다고 할 것이다.

따라서 개인정보 침해사고의 경우에 당연히 최종적으로는 소송을 통한 해결이 보장되어야 할 것이나, 행정청에 의한 분쟁해결 방안도 매우 중요하다.<sup>9)</sup> 이러한 행정적 해결 방안은 소송을 통한 분쟁해결보다 실효성이 높은 경우도 많다.<sup>10)</sup> 이러한 측면에서 개인정보 분쟁조정제도는 재검토 될 필요가 있다.

8) 데이터 국지화 정책을 통한 개인정보 국외이전 강화, 집단분쟁조정제도/단체소송제도의 도입 등이 모두 개인정보에 대한 침해를 사익뿐만 아니라 공익적 측면에서 함께 검토해야 함을 보여주는 제도들이라 할 수 있다.

9) 허성욱, “개인정보유출소송의 현황과 법적 과제 -법관의 법발견 방법론을 중심으로-”, 『저스티스』(한국법학원, 2009), 제110호, 328면.

10) 황창근, “개인정보 보호 관련 분쟁해결방안 고찰”, 『공법연구』(한국공법학회, 2013), 제41권 제4호, 243면.

### Ⅲ. 개인정보 분쟁조정 의의

#### 1. 개인정보 피해의 특수성

개인정보와 관련된 정보주체의 권리침해에는 다음과 같은 특성이 존재한다.

먼저 동종피해가 다발(多發)한다는 피해의 집단성이다. 통상 개인정보처리자는 특정 서비스 제공에 대하여 이용자에게 동일한 상품 혹은 서비스를 제공하고 정형화된 계약서(약관)를 사용하여 거래를 한다. 이러한 집단적 계약체결과정에서 개인정보 처리에 대한 동의도 동시에 동일한 내용의 계약 형태로 이루어진다. 따라서 개인정보 유출 등으로 인해 문제가 발생할 경우 그 문제는 같은 거래를 한 정보주체 모두에게 파급되는 경우가 대다수이다. 즉 개인정보 분쟁의 경우 법률적 쟁점이 거의 동일 또는 유사하다. 또한 피해가 수 만 명에서 수천만 명에 이르는 등 피해자가 다수이다.

다음으로 피해의 입증 및 회복의 곤란성이다. 앞서 언급한 피해의 다수에도 불구하고 각각의 개별적 피해규모는 그리 크지 않다. 그러나 개인정보 유출의 경우 유출 자체로 인한 피해보다는 유출로 인한 2차적 피해의 위험이 예측하기 힘들고 매우 높을 수 있으나 이를 입증하는 것이 곤란하다.<sup>11)</sup> 이러한 특징은 피해회복의 곤란성으로 연결된다. 정보주체가 입은 피해를 회복하기 위한 비용이나 시간, 노력은 정보주체에게 상당히 큰 부담이 될 수 있다. 사업자가 신속하게 정보주체의 피해에 대응하지 않는 경우가 많을 뿐만 아니라, 정보주체가 소액피해의 회복을 위해 재판제도를 이용하는 것도 현실적으로는 요원한 일이기 때문이다. 따라서 설사 피해를 입고 그 부당함을 알면서도 권리행사에 이르지 않는 경우가 다반사이다.

또한 통상적으로 개인정보와 관련된 분쟁의 단초는 정보주체의 의사와 무관한 개인정보의 처리이다. 개인정보처리자인 기업이 고의적/의식적으로 그러한 행위를 하는 경우도 있으나, 대부분 관리적 보호조치 미흡으로 인한 유출에서 비롯되는 경우가 대다수이다.<sup>12)</sup> 이러한 경우에 가해자인 정보처리자는 주로 기업에 해당되므로 정보주체는 경제적으로 더 취약한 위치에 있을 수밖에 없다. 또한 개인당 피해액이 소액이라는 이유로

11) 미국 연방항소법원은 2011. 12. 12. 해킹으로 인한 개인정보유출로 인한 신용도용 위험증가나 신용정보 감시비용의 발생, 정신적 피해가 있다는 주장은 미래에 발생할지도 모르는 가설적인 것이므로 손해로 인정하지 않는다고 한다(Reilly, Kathy, et al. v. Ceridian case). 한국정보화진흥원, 『2012년 상반기 개인정보보호 해외 법제 동향』(2012), 56면.

12) 국민은행, 옥션, GS정유 등 대규모의 개인정보 유출사고가 그러하다.

개인인 정보주체 입장에서는 권리구제가 용이하지 않다. 따라서 정보주체에서는 좀 더 간편하고 저렴한 비용으로 권리구제방안이 제공되어야 한다.

마지막으로 개인정보 침해는 다른 법익침해와 융·복합적 성격을 보여준다. 정보주체는 소비자로서 또는 정보통신서비스의 이용자로서 제품 및 서비스 이용과정에서 개인정보를 제공하게 된다. 자율주행자동차 운행과정에서, 핀테크 등 금융서비스 이용과정에서, 그밖에 전자거래, 사물인터넷 등 각종 서비스와 제품의 이용과정에서 개인정보의 처리는 필수적이다. 따라서 개인정보 분쟁은 단순히 개인정보 자체의 침해뿐만 아니라, 소비자 또는 서비스 이용자로서의 권익침해에 연동하여 발생하게 된다. 그 결과 소비자 분쟁조정, 프라이버시침해, 금융분쟁조정 등 여타 분쟁조정과도 밀접하게 관련된다. 개인정보 분쟁은 여타 사회영역에 있어서 더욱 광범위하고, 다른 법익보호와도 밀접하게 연관될 수밖에 없다.

이와 같은 개인정보 사안의 특성은 정보주체의 피해에 대해 그 구제 내지 분쟁해결을 용이하게 할 수 있는 제도의 도입 필요성으로 귀결된다. 개인정보 분쟁조정은 이러한 개인정보 사안의 특수성을 반영한 효과적인 대안적 권리구제 절차로서 기능하게 된다.

## 2. 개인정보 분쟁조정제도의 당위성과 의의

위와 같은 개인정보 사안의 특수성에 비추어 볼 때 개인정보 분쟁조정제도는 다음과 같은 의의를 갖는다.

우선, 현실을 반영한 법해석의 기준을 제시해 주며, 이는 정책형성과정에 보다 용이하게 반영될 수 있다. 그동안 개인정보 분쟁조정과정에서 법률을 적용하면서, 개인정보의 개념, 적용대상 법률, 개인정보처리자의 개념, 제3자 제공, 위탁 등 개인정보 법령에 대한 해석을 수행해 왔다. 개인정보 분야의 판례가 일천한 상황에서 중요한 행정해석이라고 볼 수 있다. 또한, 이러한 법해석이 추후 국회의 입법과정이나 행정부의 정책결정에 반영되고 사법부의 판결에 참조됨으로서 신속한 현장의 쟁점들이 정책에 반영될 수 있다.<sup>13)</sup>

다음으로 사법절차의 보완수단으로 작용하게 된다. 최근의 몇 차례의 대규모 개인정보 침해사고에서 경험하였듯이 개인정보의 유출은 1차 피해 발생에 대한 대응이 아무리 신속하게 되었다 할지라도 이미 발생한 피해를 회복시킬 수 없다. 따라서 무엇보다도 사전예방적 방안의 도입이 고려되어야 한다. 정보주체는 가해자인 정보처리자에 비하여

13) 이성엽, 앞의 논문(주 5), 120-121면.

경제적 약자이고, 소액의 피해를 이유로 그 권리구제가 용이하지 않다. 이러한 점을 감안할 때 분쟁조정을 통한 해결은 적은 비용으로도 피해구제를 할 수 있는 방안으로, 사법절차가 가지는 복잡성과 시간적·비용적 한계를 메꾸어 줄 수 있다. 사법절차와 경쟁하거나 대체하는 제도가 아닌, 권리구제를 위해 사법절차를 보완하는 제도이므로 향후 그 전문성, 공정성 등이 더욱 요구된다.

## IV. 개인정보 분쟁조정 의 현안과 과제

### 1. ‘공익’적 관점에서 분쟁조정제도의 실효성 강화

최근의 정보기술환경에서 이용자 이익의 침해가 가장 문제되는 것이 바로 개인정보 영역이다. 정보기술서비스의 발달에 따라 ICT산업에 있어서 개인정보의 수집과 이용은 불가피하다. 앞서 언급하였듯이 정보주체는 각종 제품이나 서비스 이용과정에서 자신의 개인정보를 제공할 수밖에 없다. 개인정보 분쟁조정 사안에서 정보주체는 대부분 개인정보처리자가 제공하는 서비스를 이용하는 ‘이용자’ 관계에 있게 된다. 따라서 개인정보 분쟁해결은 정보주체의 개인적 이익의 보호라는 관점 뿐만 아니라 이용자를 포함한 전체 ICT 산업정책 환경이라는 공익적 관점을 반영하여 설계되어야 한다. 점차 지능화되는 ICT를 기반으로 한 정보통신환경에서의 이용자보호는 개인적 이익을 신장시키고 극대화시키는 반면에 그를 통하여 관련 산업 생태계의 발전으로 이어질 수 있다. 따라서 정보주체의 보호가 단순한 개인적 범익의 보호로 그쳐서는 안 된다. 전체 업계나 산업의 발전에 기여하도록 이용자 권익 보호를 위한 공익적 차원으로 이해되어야 한다. 「개인정보 보호법」상 공익 차원에서 정보주체의 권리를 보장하는 대표적인 제도가 ‘개인정보단체소송’이다. 개인정보단체소송은<sup>14)</sup> 정보주체의 권익증진이라는 공익을 위하여 개인정보 보호 영역의 단체에 의해 제기되는 공익소송의 성격을 가진다고 볼 수 있다. 또한 주관적소송이 아닌 객관소송<sup>15)</sup>의 성격을 가지는 것으로 보는 주장도

14) 단체소송의 법적성질에 대하여 단체 고유의 독립된 실체법상의 금지청구권이라는 고유권설, 개인 등에 귀속하는 청구권을 단체가 법정소송담당한다는 법정소송담당설, 피고의 부작위의무에만 대응하는 특수한 제소권으로 보는 특수제소권설, 개인의 권리의무와 관련없는 추상적인 규범통제를 목적으로 하는 민중소송설의 대립이 있다. 김원기, 박수영, “소비자기본법상의 단체소송”, 『법학논총』(전남대학교 법학연구소, 2003), 제33권 제1호, 73-74면.

15) 김재광, “개인정보보호법에 관한 새로운 법적 문제”, 『강원법학』(강원대학교 비교법학연구소, 2012), 제36권, 115면.

유력하게 제기되고 있다. 단체소송제도가 발달한 독일에서도 단체소송은 개인의 권리 구제라는 주관적 소송이라기보다는 객관소송의 성질을 가지는 것으로 이해되고 있음을 논거로 제시하고 있다.<sup>16)</sup>

뿐만 아니라 개인정보 분쟁조정 경우 그 당사자는 개인이나 기업체 등 사인에 한정되지 않고 공공기관도 포함된다. 여기의 “공공기관”에는 “i) 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다) 및 그 소속 기관, 지방자치단체 ii) 「국가인권위원회법」 제3조에 따른 국가인권위원회, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관, 「지방공기업법」에 따른 지방공사와 지방공단, 특별법에 따라 설립된 특수법인, 「초·중등교육법」, 「고등교육법」, 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교”가 포함된다.<sup>17)</sup> 따라서 개인정보 분쟁조정은 단순히 사인간의 이해관계의 조정뿐만 아니라, 정부의 업무수행과정에 있어서 개인정보처리의 적합성을 판명하는 공익적 기능을 수행한다고 볼 수 있다.

그러한 의미에서 정책당국의 후견적 지위에 근거한 행정권의 발동이 충분히 행사될 수 있어야 하고, 행정당국의 개인정보 분쟁해결에의 직·간접적인 적극적 관여가 정당화된다. 다만 행정권은 공권력의 행사를 통한 행정목적의 달성하고자 한다는 점에서 당사자의 동의를 전제로 한 분쟁해결의 속성에 맞지 않는다는 비판도 가능하다. 또한 분쟁조정 속성상 당사자가 동의를 하지 않은 경우에는 결국 행정권의 낭비만 발생한다는 비판도 제기될 수 있다. 따라서 이러한 점을 고려하여 분쟁해결구조를 만드는 것이 중요하다. 그러한 의미에서 후술하는 개인정보 분쟁조정제도의 실효성 확보를 위한 제도적 보완책이 검토되어야 한다.

## 2. 피신청인 동의 없는 조정절차 개시 근거 마련

현재 개인정보 분쟁조정은 피신청인이 신청에 응하지 아니할 경우 조정절차의 개시 자체가 곤란하다. 따라서 피신청인의 의사에 따라 조정개시 여부가 좌우된다. 당사자의 의사를 본질로 하는 조정의 법적성격상 불가피하다는 견해도 있을 수 있으나, 개인정보 분쟁조정이 공익적 관점에서 필요한 제도라고 할 때 이렇듯 당사자의 의사에만 전적으

16) 송동수, “유럽에서의 환경단체소송의 변화와 시사점”, 『환경법연구』(한국환경법학회, 2012), 제34권 제1호, 472면.

17) 「개인정보보호법」 제2조 제6호 및 동법 시행령 제2조.

로 의존하는 분쟁개시가 반드시 옳다고 볼 수 없다.

의료분쟁의 경우 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」에서 피신청인이 조정절차에 응하지 아니하는 경우에도 조정신청의 대상인 의료사고가 사망 또는 1개월 이상의 의식불명 그밖에 대통령령이 정하는 경우에는 지체 없이 조정절차를 개시하여야 한다.<sup>18)</sup> 또한 소비자분쟁의 경우 소비자가 「소비자 기본법」에 따라 피신청인의 동의 없이도 피해구제 신청을 받은 날부터 30일 이내에 합의가 이뤄지지 않으면 지체 없이 소비자분쟁위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.<sup>19)</sup>

이처럼 피신청인의 의사와 관련 없이 조정이 개시될 경우 가장 문제되는 부분이 헌법상 보장된 재판받을 권리의 침해 여부라고 할 수 있다. 현행 헌법 제27조 제1항은 “모든 국민은 헌법과 법률이 정한 법관에 의하여 법률에 의한 재판을 받을 권리를 가진다”고 규정하고 있다. 재판을 받을 권리는 국민이 실제적 권리를 보장받기 위해 법원에서 신분을 보장하고, 자격이 있는 법관에게 적법절차에 따라 신속한 재판을 받을 수 있는 적극적인 권리로서 청구권적 기본권의 일종이다.<sup>20)</sup> 이는 헌법과 법률이 정한 법관에 의한 재판을 받을 권리와 법률에 의하지 아니한 재판은 거부할 수 있는 권리<sup>21)</sup> 신속하고 공정한 재판을 받을 권리<sup>22)</sup>를 모두 포함한다.

‘재판상 화해’의 효력을 가지는 분쟁해결절차의 경우 그 요건들이 해당법률에 규정되어 있다. 예를 들면 분쟁조정위원회의 조직 및 권한의 중립성 및 독립성이 보장되어 있는지 여부, 조정절차와 관련하여 공정성이 확보되어 있는지 여부, 당사자의 의사를 충분히 고려하고 있는 지 여부 등의 상황을 종합적으로 고려하여 판단하고 이중에 하나의 요건이라도 구비되어 있지 않은 경우에 재판상 화해와 같은 효력을 인정할 수 없다. 이러한 경우 헌법상 재판받을 권리 및 과잉금지 원칙을 위배하는 것으로 위헌의 소지가 있게 된다.<sup>23)</sup>

그러나 재판 외 분쟁해결절차에 재판상 화해와 같은 효력을 인정하였다고 하여 사법부의 고유한 분쟁해결기능을 행정부가 잠식하는 결과가 되고, 더 나아가 헌법상 보장되어 있는 삼권분립원리에 어긋나거나 국민의 헌법상 재판받을 권리를 침해하였다고 할 수 없다.<sup>24)</sup> 헌법상 헌법과 법률이 정한 법관에 의한 재판을 받을 권리라 함은 일

18) 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제27조 제9항

19) 「소비자 기본법」 제55조(피해구제의 신청 등), 제58조(처리기간)

20) 박종현, 『헌법주석(1)』(박영사, 2013), 954-974면.

21) 권영성, 『헌법학원론』(법문사, 2010), 613면.

22) 헌재 2007. 3. 29 선고 2004헌바93 판결.

23) 헌재 2001. 6. 28 선고 2000헌바77 판결.

24) 신창구, “공공갈등해결을 위한 법적책적 과제: ADR을 중심으로”, 『안동대학교 박사학위논문』(안동

정한 전문법률 지식과 소양을 갖추고 독립성이 보장된 법관이 재판권을 주도하게 함으로써 법원에 대한 소송당사자의 신뢰를 확보하고 공정하고 합리적인 재판진행을 하여 실효성 있는 분쟁해결을 도모하려는 목적이 있다고 할 것이며 분쟁해결과정 전반의 개별사안 모두에 걸쳐 반드시 법관이 주도적으로 관여하여야 한다는 취지는 아니라고 할 것이다.<sup>25)</sup>

소송에 의한 분쟁해결방식으로는 현실적으로 모든 분쟁을 해결할 수 없으므로 최종적인 분쟁해결수단은 소송으로 하더라도, 사전에 제3자의 협력에 따라 재판 외 분쟁해결절차를 거침으로써 갈등을 해결하고 권익을 보장해 주는 것이 기본권 보장의 원리에 충실한 것이며 법치주의 이념을 보장하는 것이다.<sup>26)</sup> 즉 헌법 제27조의 해석에 있어 반드시 법원에 의한 재판만으로 국민의 기본권을 보장하는 것을 의미하는 것이 아니고 재판 외 분쟁해결절차 등의 새로운 권리구제 수단까지 인정하는 것이 국민의 기본권 보장을 위한 법치국가의 이념에 맞는다 할 것이다.<sup>27)</sup>

따라서 최종적인 분쟁해결수단으로서 재판제도의 이용을 배제하지 않는 한 분쟁조정절차의 개시가 피신청인의 의사에만 좌우되지 않도록 하는 제도적 방안의 마련이 헌법에 위배된다고 볼 수 없다.

이를 법제화하는 방안으로 두 가지 방안이 검토될 수 있다. 첫째, 피신청인이 분쟁조정에 응하지 아니할 경우에도 절차의 개시를 가능하게 하는 것이다. 이는 절차개시 이후 사실조사권 강화 등을 통해 조사가 이루어지고 그 결과가 향후 재판에 참고로 인용되어 간접적으로 영향을 주게 함으로서 조정의 실효성을 확보하는 방안이다.

다음으로 피신청인을 조정절차에 의무적으로 응하도록 규율하는 방안이다. 현재 공공기관만 조정절차 참여를 의무화하고 있다(개인정보 보호법 제43조제3항). 그러나 이렇게 규율하더라도 최종적으로 피신청인이 조정안에 대하여 수락하지 아니하면 첫 번째 방안과 결과적으로 다를 바 없는 결론에 이르게 된다.

후술하는 공익성이 강조되는 집단분쟁조정과는 달리 개별적 분쟁조정은 그 공익적 성격에도 불구하고 여전히 사인간의 이익조정적 성격이 강하므로 피신청인으로 하여금

대학교 대학원, 2013).

25) 김희곤, “행정사건과 ADR”, 『법학연구』(전북대학교 법학연구소, 2008), 제26집, 72면.

26) 이동찬, “재판 외 분쟁해결수단으로서의 공법상 조정”, 『한국비교정부학회』(한국비교정부학회, 2007), 제11권 제2호, 8면.

27) 권수진, 김일환, “개인정보 분쟁조정제도의 활성화를 위한 헌법상 연구”, 『미국헌법연구』(미국헌법학회, 2017), 제28권 제1호, 29-33면. 본 논문에서는 특히 재판을 받을 권리를 독일의 경우와 같이 법적 구제를 받을 권리로 조문을 넓게 해석하거나, 이에 대한 헌법 개정 등의 방법을 통하여 국민의 기본권을 보다 넓게 보장하여야 한다고 주장한다.

의무적으로 응하도록 하는 것은 무리가 있다고 생각된다.

### 3. 집단분쟁조정 활성화를 위한 제도개선

해킹 등에 의한 대량의 개인정보 유출이 발생할 경우 조정신청인은 수 천, 수 만 명에 이르고 손해인정 시 피신청인은 천문학적 규모의 배상으로 인해 경제적 위기에 직면하게 될 수 있다. 앞서 언급하였듯이 개인정보 분쟁은 다수의 피해자가 관련되는 분쟁유형이다. 이러한 분쟁은 동일 또는 유사한 쟁점에 대하여 다수가 관련되며, 개인당 피해액이 적다는 등의 특징을 가진다. 따라서 기존의 개별적 당사자구조 형식의 분쟁해결체계보다는 집단적 분쟁해결이 유용하다. 이러한 취지를 반영하여 「개인정보 보호법」은 개인정보단체소송이라는 특별한 분쟁해결절차를 마련하고 있다.

개인정보단체소송은 본고에서 논의로 하고, 집단분쟁조정에 대하여 살펴보면, “집단분쟁조정은 다수의 피해자가 관련된 개인정보 침해사건에 있어서 다수의 당사자를 참여하게 하여 하나의 조정으로 분쟁을 일괄적으로 해결하기 위한 조정절차”이다(개인정보 보호법 제49조). 집단분쟁조정은 “정보주체의 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에 같거나 비슷한 유형으로 발생한 경우로서 대통령령으로 정하는 사건”에 대하여 진행되는바(제49조 제1항), 대통령령에서는 “다수의 정보주체를 50인 이상으로, 같거나 비슷한 유형에 대하여 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것”으로 규정하고 있다(개인정보 보호법 시행령 제52조).

집단분쟁조정은 사건을 일회적으로 해결함으로써 유사 관련 조정사건 간의 모순을 피할 수 있다는 점에서 상당한 장점을 가지고 있으나, 이러한 장점에도 불구하고 제도의 활용은 매우 저조하다. 현실적으로 집단분쟁조정은 거의 이용되지 않고 있는 실정이다.<sup>28)</sup> 2012년 SK 커뮤니케이션스의 개인정보유출 사건에서 처음 시도되었으나, 조정 진행 중 법원의 원고청구 기각 판결로 인하여 피신청인의 위법 및 책임 여부에 대한 별도의 판단이 이루어지지 못하였다.<sup>29)</sup> 2014년 초에 발생한 신용카드사(KB국민, NH농협, 롯데

28) 우리나라의 ‘집단분쟁조정’은 ‘개인정보 집단분쟁조정’ 뿐만 아니라, 소비자 집단분쟁조정제도(「소비자기본법」 제68조), 약관 집단분쟁조정제도(「약관규제법」 제28조의 2) 등이 있으나 이들 제도의 이용실적은 처음 기대와는 달리 지극히 저조하다. 소비자 집단분쟁조정제도는 2007년 3월 28일자로 시행되었으나, 접수건수의 기준으로 07년 11건, 08년 31건, 09년 34건, 10년 15건, 11년 15건, 12년 10건, 13년 10건, 14년 10건, 15년 2건으로 시행 후 9년간 총 138건이며, 약관 집단분쟁조정의 경우 2012년 8월 제도시행 이래 집단분쟁조정의 이용실적은 전무한 상태이다. 서희석, “우리나라 집단분쟁조정제도의 현황과 과제”, 『비교사법』(한국비교사법학회, 2016), 제23권 제4호, 1439-1476면.

29) SK Communications사건에서는 신청인이 조정안을 불수락 하였다. 만약 피신청인의 책임을 인정하

데) 개인정보 대량유출사건이 일어난 후 개인정보 분쟁조정위원회에 카드사별로 집단분쟁조정이 의뢰되었으나, 카드사들이 이에 응하지 않았기 때문에 집단분쟁조정 절차가 진행되지 않았다. 이러한 집단분쟁조정 제도 활용의 저조함은 결국 개인정보단체소송에도 영향을 미치게 된다. 법원은 개인정보처리자가 집단분쟁조정을 거부하거나 집단분쟁조정의 결과를 수락하지 아니한 경우에 한하여 단체소송을 허가하도록 규정하고 있다(제55조). 결국 집단분쟁조정의 저조함은 단체소송의 무용화로 연계될 수밖에 없다. 이러한 사례를 근거로 집단적 성격의 개인정보 분쟁의 경우 조정절차 진행에 과도한 시간과 비용이 소요됨은 물론 조정결과도 한쪽 당사자가 수락하지 아니할 것이 거의 확실하다는 점에 비추어 개인정보 분쟁조정의 취지에 부합하지 않다고 하면서 개인정보 분쟁은 소규모의 개인정보 분쟁 사건에 대한 신속한 권리구제와 제도개선에 초점을 맞추는 것이 타당하다는 견해<sup>30)</sup>도 있다.

그러나 집단분쟁조정은 소송의 비용과다와 분쟁해결 지연이라는 단점을 보완하고자 하는 제도라는 점에서 이를 이유로 분쟁해결의 취지에 부합하지 않다고 하는 것은 타당하지 않으며, 제도적 문제로 인해 그 이용이 저조하다면 그 원인을 개선하여야지, 저조함을 이유로 제도무용론을 주장하는 것은 바람직하지 않다고 본다.

현행 집단분쟁조정절차의 경우, 분쟁조정 통보를 받은 피신청인이 조정절차에 응하지 않는 경우에 강제수단이 없어 피해구제가 곤란한 경우가 발생하게 된다. 집단분쟁조정은 피해의 집단성이 명시적으로 드러난 사안으로 개인적 차원의 법익구제가 아닌 공익적 차원으로 다루어져야 할 사안이다. 그러므로 집단분쟁조정의 경우에는 피신청인의 참여를 법제화하는 방안이 고려될 필요가 있다.<sup>31)</sup> 이에 대하여는 앞서 언급한 대로 첫째, 피신청인이 분쟁조정에 응하지 아니할 경우에도 절차의 개시하여 조정을 진행하는 방안, 둘째, 피신청인이 조정절차에 의무적으로 응하도록 규율하는 방안이 제안될 수 있다. 집단분쟁조정의 공익적 성질을 고려한다면 후자의 안이 타당하다고 생각된다. 전자의 경우 조정에 참여하지 않는 자에게 조정안 수락 여부를 물을 수 없으며, 실제로 조정의 결과로서 분쟁을 해결한다는 의미보다는 소송과정에서 참고할 수 있는 ‘자료’를 도출한다는 의의가 더욱 강하기 때문이다. 그러나 ‘분쟁해결’이라는 조정의 본래적 목적달성 차원에 비추어 볼 때 소송의 참고자료로서의 역할이 제도의 주가 되는 것은 바람직하지 않다. 물론 피신청인이 조정절차에 응한 후에 조정안을 수락하지 아니할 경우 조정자체

였다면 피신청인이 불수락 하였을 것이다.

30) 이성엽, 앞의 논문(주 5), 134면.

31) 개인정보 분쟁조정위원회, 『개인정보 분쟁조정제도 개선방안』(2015), 3-4면.

의 무용론을 제기할 수도 있으나, 조정절차 진행과정에서 피신청인의 의지가 변할 수 있으며, 피신청인이 참여하였다는 것 자체가 조정절차에서 가지는 의미를 간과할 수 없다.

집단분쟁조정 제도의 가치는 단순히 정보주체의 개별적 권리구제를 위한 사익적 측면에 국한된 것이 아니라, 바람직한 개인정보 보호 및 활용 질서의 확립을 통한 관련 시장의 신뢰구축이라는 공익적 가치도 포함된다. 따라서 집단분쟁조정 경우 일정한 조건<sup>32)</sup>하에 조정절차에 피신청인의 참여를 법제화하는 방안이 강구되어야 할 것이다.

또한 분쟁조정위원회는 개인정보처리자가 분쟁조정위원회의 집단분쟁조정 내용을 수락한 경우에는 “집단분쟁조정 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 정보주체”에 대한 보상계획서를 작성하여 분쟁조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다(개인정보 보호법 제49조제5항). 이는 소비자 집단분쟁조정제도를 개인정보 집단분쟁제도에서 그대로 도입한 것으로 보인다. 소비자 집단분쟁 조정 경우 집단적인 소비자피해를 구제하기 위한 목적에서 도입되었기 때문에 집단분쟁조정절차에 (추가적으로라도 참가하지 아니한) 피해자에 대하여도 조정안을 수락한 사업자로 하여금 ‘보상’을 하도록 하는 것이 소비자피해의 집단적 구제라는 측면에서 타당하다는 정책적 판단에 따른 것으로 이해된다.<sup>33)</sup> 그러나 절차개시 공고를 통하여 피해를 입은 정보주체에게 집단분쟁조정절차에 추가적으로 참가할 수 있는 기회가 보장되어 있음에도 불구하고 절차에 참가하지 않은 정보주체를 위한 피해보상을 권고하는 것은 사업자 입장에서 볼 때 굳이 이 제도에 참가할 동인이 있는 것인지 의문이 없지 않다. 오히려 정보주체에게 집단분쟁조정에 참가하는 기회를 더 보장할 필요가 있다면 참가기간을 늘리고 공고방법을 개선하는 것이 타당하다.

#### 4. 소멸시효 중단 효력 인정

개인정보 분쟁조정 신청만으로는 청구하고자 하는 손해배상채권의 소멸시효가 중단하지 않기 때문에 분쟁조정 신청인인 피해자는 분쟁조정절차를 진행한다 하더라도 소멸시효의 만료가 가까운 경우에는 소송 등을 통해 시효의 중단을 해야 한다. 그러나

32) 거짓된 사실 또는 사실관계로 조정신청을 한 것이 명백한 경우, 조정절차가 개시된 사건과 동일한 이전의 조정신청이 이미 각하되거나 종결 처리된 경우 등에는 피참가인의 의무참가를 배제함이 타당하다.

33) 다만 이에 대하여 「증권관련 집단소송법」의 분배계획서를 참고한 것으로 보인다는 견해도 있다. 함영주, “민사소송법상의 ADR 분류체계의 재검토”, 『민사소송』(한국민사소송법학회, 2013), 제14권 제6호, 113면. 그러나 “집단분쟁조정 당사자가 아닌[집단분쟁조정절차에 참가하지 아니한] 피해자”를 대상으로 한다는 점에서 집단소송제도상 기판력이 미치는 총원을 대상으로 한 분배계획서를 참고한 제도설계라고 보기는 어려울 것이라는 견해도 있다. 서희석, 앞의 논문(주 28), 1470면.

분쟁조정 신청만으로 소멸시효 중단의 효력을 인정하면 단순히 소멸시효를 중단시키기 위한 목적으로 분쟁조정을 신청함으로써<sup>34)</sup> 그 남용의 여지가 있게 된다.

분쟁조정제도의 실효성 강화, 정보주체의 권리보호, 분쟁조정제도의 남용 방지 측면에서 분쟁조정과 소멸시효 중단 기준을 강구할 필요가 있다. 분쟁조정의 개시는 개인정보 피해에 대한 손해배상을 요구할 경우 굳이 소멸시효중단의 사유로 규정하지 않더라도 ‘상대방에 대하여 일정한 행위를 할 것을 요구하는 통지’인 ‘최고’의 성격을 내포한다고 볼 수 있다.<sup>35)</sup> 다만 이를 좀 더 명확하게 하기 위해 입법론적으로 ‘분쟁조정의 개시’를 소멸시효 중단의 사유로 규정할 필요가 있다. 그러나 시효중단의 원인이 ‘최고’와 유사하므로 분쟁의 당사자가 조정절차가 종료된 후 일정기간 내에 소의 제기가 없으면 시효중단의 효력을 상실하도록 하는 것이 바람직하다.

참고로 일본에서도 「재판외분쟁해결절차의 이용촉진에 관한 법률(裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律)」(일명 ‘ADR법’, 2004년 12월 16일 제정·공표, 2007년 4월부터 시행)에 의하면 인증분쟁해결절차<sup>36)</sup> 이용 시 시효중단을 인정하고 있다(제25조). 일본의 경우 당사자가 법원의 조정을 선택한 경우에는 절차의 개시에 의하여 시효가 중단되지만,<sup>37)</sup> 법원 외의 ADR을 이용하는 경우 시효중단의 효력이 인정되지 않는다.<sup>38)</sup> 따라서 인증분쟁해결절차의 이용에 관하여 시효중단을 인정함으로써 당사자로 하여금 시효완성을 염려하지 않고 ADR에 의한 분쟁해결을 시도해 볼 수 있도록 하는 취지이다.<sup>39)</sup> 시효중단의 구조는 소제기의 효과를 인증분쟁해결절차에 있어서 청구의 시점으로 소급시켜 당해 청구의 시점에서 시효중단효를 발생시키는 것이다. 즉 인증분쟁해결절차에 의해서는 분쟁의 당사자간에 화해가 성립할 가망이 없기 때문에 절차실시자가 절차

34) 강수미, “행정형ADR 현황과 개선방안”, 『중재연구』(한국중재학회, 2015), 제25권 제4호, 70-75면.

35) 소멸시효가 진행되는 권리도 최고가 있으면 6개월 연장된다(「민법」 제174조).

36) 민간분쟁해결절차의 이용을 촉진하기 위해서는 절차 선택의 표준을 제공함과 동시에 각 분야의 전문가를 활용할 수 있도록 조치를 강구하며, 시효중단 등 법적 효과의 부여 등에 대한 특례를 마련함으로써 이용자의 편리를 향상시키고 인센티브를 높일 필요가 있다. 이와 같은 조치나 특례를 인정하는 데는 대상이 되는 민간분쟁해결절차의 업무의 적격성을 확보하기 위하여 필요한 요건을 정하고 그 업무가 그에 적합하다는 것을 국가가 확인하며, 그 확인을 받은 업무에 대하여 일정한 조치 및 특례의 대상으로 하는 인증제도를 마련한 것이다. 최건호, “일본의 ADR제도”, 『민사소송』(한국민사소송법학회, 2006), 제10권 제1호, 293면. 개인정보분쟁조정은 법률의 규정에 의한 행정형 분쟁조정이므로 시효중단효를 인정하기 위한 일본과 같은 별도의 인증제도는 불필요하다고 보여진다.

37) 민사조정법, 가사심판법에 의한 조정신청은, 상대방이 출석하지 않거나 화해, 조정이 성립하지 않은 때에는 1개월 이내에 소를 제기하지 않으면 시효중단의 효력이 생기지 않는다.

38) 다만 ADR을 신청하는 것이 민법상 시효중단사유 가운데 하나인 최고에 해당할 수 있으므로 최고에 의한 잠정적 시효중단이 인정될 여지는 있다(일본민법 제153조)

39) 김상찬, “일본의 ADR법에 관한 연구”, 『중재연구』(한국중재학회, 2006), 제16권 제3호, 149-150면.

를 종료한 경우에, 그 절차의 실시를 의뢰한 당해 분쟁의 당사자가 그 취지의 통지를 받은 날부터 1개월 이내에 소를 제기한 때에는 시효의 중단에 관해서는 당해 인증분쟁해결절차에서의 청구 시에 소를 제기한 것으로 본다(제25조제1항).

## 5. 소송과 연계제도 마련

분쟁조정과 소제기와의 관계는 분쟁조정절차가 진행되고 있는 상태에서 소가 제기된 경우와, 소가 제기된 상태에서 분쟁조정을 개시할 수 있는 가의 경우로 나누어 생각해 볼 수 있다.

### (1) 분쟁조정절차 중 소가 제기된 경우

현행 개인정보보호법은 신청된 조정사건에 대한 처리절차를 진행하던 중에 한 쪽 당사자가 소를 제기하면 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자에게 알려야 한다고 규정하고 있다(제47조).<sup>40)</sup> 다만 이후의 절차에 대하여는 전혀 규정하고 있는 바 없다.<sup>41)</sup> 이에 대하여는 몇 가지 의견이 있을 수 있다.<sup>42)</sup>

첫째, 소송 진행과는 관계없이 위원회는 분쟁조정을 독자적으로 진행하여 조정안을 도출할 수 있다는 입장이다. 그 근거로 소송이 진행된다고 해서 법률상 조정 진행을 금지하는 규정도 없으며, 위원회도 위원회 고유의 사실관계 조사, 법률검토를 통하여 독자적인 결론을 도출할 수 있어야 된다고 보는 것이다. 그리고 위원회의 조정은 법원의 판결과는 달리 제도개선<sup>43)</sup>을 명할 수도 있다는 점에서 그 유용성이 인정될 수 있다고 본다.

40) 다른 분쟁조정 역시 유사한 규정을 두고 있다. 「전기통신사업법」 제45조 제4항은 방송통신위원회는 재정절차의 진행 중에 한쪽 당사자가 소를 제기한 경우에는 재정절차를 중지하고 그 사실을 다른 당사자에게 통보하여야 한다. 재정신청 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에도 같다고 규정하고 있다. 방송분쟁조정 관련 방송법 시행을 위한 「방송위원회 규칙」 제15조 제7항은 방송통신위원회는 사건의 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 소를 제기한 경우에는 그 조정절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지하여야 한다고 규정하고 있다.

41) 개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙(개정 2016. 12. 21. 개인정보 분쟁조정위원회 훈령 제1호)에서도 법률과 동일한 내용을 규정하고 있을 뿐이다. 운영세칙 제35조는 위원회는 법 제48조제2항에 따라 조정신청이 있는 후 한쪽 당사자가 소를 제기하는 경우에는 조정을 중지하고 이를 당사자에게 알려야 한다고만 규정하고 있다.

42) 이성엽, 앞의 논문(주 5), 131-132면.

43) 이에 대하여 「개인정보 보호법」 제47조 제1항 제3호는 같거나 비슷한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치로 표현하고 있다.

그러나 이러한 방식을 취할 경우 소송과 분쟁조정안의 내용이 다르게 도출 될 경우 분쟁당사자에게 오히려 혼란을 야기하게 된다. 소송의 결과와 다르게 나온 분쟁조정안을 당사자가 수락하여 조정의 효력이 발생한다 하더라도 추후 당사자 중 일방이 변심하여 소송에 따라 집행을 구할 수 있다. 이러한 경우 다른 일방이 조정안에 기하여 집행하고자 하는 경우와 갈등이 발생할 수 있다.

둘째, 소송이 진행되고 있는 경우 위원회는 법원의 소송상 판단이 있기까지 조정절차를 중단한 후 법원의 판결에 따라 조정안을 작성하여야 한다는 입장이다. 동일사안에 대하여 조정을 진행한다 하더라도, 신청인, 피신청인 어느 누구도 자신에게 불리한 조정안을 수락하지 않을 것이기 때문에 무익한 절차를 진행할 필요가 없다는 것이다. 이러한 경우 법원의 판결이 이미 존재하는데 구지 같은 내용의 조정안을 다시 확정하는 것 자체가 무의미하다.

분쟁조정절차가 진행되는 과정에서 사업자는 소를 제기하여 분쟁조정을 중단시킴으로서 분쟁해결기간의 지연 또는 과도한 소송비용 등을 이유로 정보주체가 분쟁해결을 포기하도록 유인할 수 있다. 이러한 조정제도의 한계를 극복하여 이를 악용하는 사례가 발생하지 않도록 하면서 사법제도와와의 조화를 추진하는 방안이 마련될 필요가 있다. 그러한 방안으로 조정이 진행되고 있는 분쟁에 관하여 소가 제기된 경우에 피고가 분쟁조정절차가 진행 중임을 항변하면 법원은 일정한 요건 하에 그 소를 중지하는 제도의 도입을 고려해 볼 수 있다. 참고로 민사조정법상 소 제기된 사건에 대하여 수소법원은 필요한 경우 당사자의신청이 없더라도 조정에 회부할 수 있다. 이러한 점을 감안한다면 분쟁조정위원회에 회부된 사건에 대하여 추후 소가 제기될 경우 수소법원은 분쟁조정위원회의 의견을 감안하여 조정에 의한 분쟁해결이 이루어질 수 있도록 조정기간을 정하여 소송을 중지를 결정할 수 있도록 제도개선이 검토될 필요가 있다.<sup>44)</sup>

## (2) 소송 중 조정절차의 진행

다음으로 소송이 진행되는 과정에서 개인정보 분쟁조정을 원하는 경우의 처리에 관한 문제이다. 이러한 경우 법률은 마땅히 규정하고 있지 않으나, 개인정보 분쟁조정 운영세칙은 ‘신청인이 사건을 신청하기 이전에 해당 사건에 대한 소가 제기된 경우’ 조정의 거부사유로 규정하고 있다(운영세칙 제32조 제2호). 아마도 「개인정보 보호법」은 조정의 거부 및 중지에 대하여 “분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조

44) 고희석, “일본 소비자분쟁과 소송외적 분쟁해결제도에 대한 연구”, 『소비자문제연구』(한국소비자보호원, 2009), 제35호, 37-38면.

정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우는 그 조정을 거부할 수 있다”고 규정하고 있는바(법 제48조 제1항), 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정되는 경우로서 ‘신청인이 사건을 신청하기 이전에 해당 사건에 대한 소가 제기된 경우’를 규정한 것으로 보인다.

따라서 법률상 이에 대하여 명확히 규정하고 있는 것은 아니므로 소송이 진행되는 과정에서 당사자가 개인정보 분쟁조정위원회의 조정을 원하는 경우 어떻게 규율할 것인가에 대한 고민은 여전히 남아있다. 이러한 경우 소가 제기된 법원에 대하여 당사자 간 공동신청 등 일정한 요건을 충족한 경우 소송절차를 중지할 수 있는 방안도 고려될 필요가 있다. 앞서 언급한 일본의 ADR법에서도 소송 계류중인 사건에 대한 분쟁조정에 대하여 소송을 중지할 수 있도록 규정하고 있다. 즉 분쟁당사자가 화해를 통하여 해결할 수 있는 민사분쟁 중 소송이 계류중인 분쟁에 대하여 당사자간에 인증분쟁해결절차가 진행되거나 당사자간에 인증분쟁해결절차에 따라 당해 분쟁을 해결하고자 하는 합의가 있거나 양 당사자의 공동신청이 있는 경우 법원은 4월 이내의 기간을 정하여 소송절차의 중지를 결정할 수 있다. 다만, 법원은 소송중지결정을 언제든지 취소할 수 있으며, 당사자는 소송중지청구에 대한 각하 또는 소송중지결정에 대한 취소결정에 대하여 불복할 수 없다(ADR법 제26조). 2008년 5월 개정시 분쟁조정제도를 도입한 일본의 「독립행정법인국민생활센터법(独立行政法人国民生活センター法)」(일명 ‘국민생활센터법’이라고 함)<sup>45)</sup> 역시 중요소비자분쟁의 소송이 법원에 계류중인 경우, 당해 분쟁에 대하여 당사자 간 화해중개절차가 진행되거나 당사자간에 화해중개절차에 따라 분쟁을 해결하기로 하는 합의가 있는 경우 또는 당사자의 공동신청이 있는 경우 법원은 4개월 이내의 기간을 정하여 소송절차의 중지를 결정할 수 있다. 다만, 법원은 언제라도 이의 결정을 취소할 수 있다. 이러한 법원의 결정 또는 취소결정에 대하여 당사자는 불복을 신청할 수 없다(동법 제28조).

따라서 소송 진행 중인 사건이라 할지라도, 당사자의 조정의사가 확인된다면 소송을 중지하도록 하여 조정의 실효성을 높이는 방안도 고려될 필요가 있다.

45) 일본 국민생활센터는 국민생활의 안정 및 향상에 기여하기 위하여 종합적인 측면에서 국민생활에 관한 정보제공 및 연구조사를 행함과 더불어 중요소비자분쟁에 관하여 법에 따른 해결을 위한 절차의 실시를 목적으로 하는 공공기관으로서 1970년 정부출연 특수법인인 특수법인 국민생활센터로 설립된 이후 2003년 독립행정법인통칙법과 독립행정법인 국민생활센터법에 따라 독립행정법인 국민생활센터로 변경되었다(野辺博編著(2006), 消費者保護の法律相談, 學陽書房, 24면).

## 6. 위원회의 조사권 강화

앞서 제안된 소송중지에 따른 분쟁조정의 계속적 진행이 제대로 실효성 있게 발휘되기 위해서는 위원회의 조정이 더욱 내실 있게 이루어져야 한다. 따라서 분쟁조정위원회에 명확한 사실조사를 위한 조사권이 부여되어야 한다. 현재 자료제출 불응에 대한 제재가 없는 등 조사권은 임의적인 것에 불과하다. 따라서 많은 경우 위원회는 사실관계를 확정하는데 어려움을 겪을 수밖에 없으며, 사실관계가 확정되지 못하면 종국적으로 법률 위반여부를 판단하는 것도 곤란하다. 물론 파악이 가능한 사실관계의 범위 내에서 조정안을 작성하는 것도 가능하지만 특히 대규모 정보유출에 따른 기업의 손해배상 책임 판단에는 매우 신중할 수밖에 없다. 따라서 분쟁조정제도의 실효성을 높이기 위해서는 관계기관 등에 대한 사실조회, 감정인 지정 및 감정의뢰, 사건 관련 장소의 출입 및 장소 등에 대한 현장조사 등 위원회의 사실조사권이 강화될 필요가 있다. 또한 자료제출 거부, 부실한 자료제출 등에 대한 과태료 부과 등 불성실 분쟁조정 당사자에 대한 제재 규정의 도입도 검토될 필요가 있다. 참고로 「환경분쟁 조정법」상 조정의 경우에도 현장조사의 거부나 방해에 대해 벌칙을 규정하고 있고,<sup>46)</sup> 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」상 조정의 경우에는 자료제출 요청 등에 정당한 이유 없이 불응한 경우 과태료를 규정하는 등<sup>47)</sup> 사실상 강제적 조사를 허용하고 있다.

## 7. 기타

「개인정보 보호법」은 정보주체가 개인정보에 대한 권리 또는 이익을 침해받았을 경우 이를 신고할 수 있는 ‘침해사실 신고제도’를 운영하고 있다(법 제62조제1항). 행정안전부장관은 신고의 접수·처리 등에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 한국인터넷진흥원을 전문기관으로 지정하여 개인정보침해 신고센터를 설치·운영하도록 하고 있다. 신고센터는 i)개인정보 처리와 관련한 신고의 접수·상담, ii) 사실의 조사·확인 및 관계자의 의견 청취, iii) i) 및 ii)에 따른 업무에 딸린 업무등을 수행한다. 침해신고를 받은 경우 사실조사를 거쳐 결과보고서를 작성한 후 그 결과보고서를 관련부처에 이관하게

46) 「환경분쟁 조정법」 제32조(조정위원회의 조사권 등) 및 제65조(벌칙)

47) 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제28조(의료사고의 조사), 제5항 및 제54조(과태료)

된다. 관련부처는 개인정보처리자에 대하여 범위반에 따른 행정처분 또는 제도개선권고 등을 하게 된다.

결국 개인정보에 대한 권리 또는 이익을 침해받은 사람은 비소송적 방법으로 침해신고나 분쟁조정을 신청하게 된다. 침해신고의 최종 결과는 행정처분이다. 그러나 이는 실질적으로 금전적 보상을 원하는 정보주체의 바람을 충족시키는데 한계가 있으며, 직접적 공권력의 발동인 행정기관의 행정처분을 통한 권리구제보다는 전문가를 통해 당사자 상호 조정을 통한 분쟁해결방식이 바람직하다. 따라서 침해신고 시, 실무적으로 분쟁조정 의사를 타진하는 절차를 마련하여 침해신고와 분쟁조정의 연계점을 마련하는 것이 고려될 필요가 있다. 앞서 언급하였듯이 한국소비자원은 다른 피해구제절차와 달리 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 때에는 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하도록 하고 있다. 「소비자기본법」에 따르면 “한국소비자원의 원장은 피해구제의 신청을 받은 날로부터 30일 이내에 합의가 이루어지지 아니하는 때에는 지체 없이 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청”하도록 되어 있다(법 제58조).<sup>48)</sup> 현재 우리나라는 침해신고의 주관기관은 행정안전부이며, 분쟁조정 of 주관기관은 개인정보보호위원회로 각각 별개의 제도로 운영하고 있는바 이는 권리자 권익에 바람직한 형태는 아니다. 따라서 양자를 통합적으로 운영하는 것이 타당하나, 당장 그러한 제도의 시행이 어렵다면, 침해신고 시 분쟁조정 의사를 타진하는 등 양 제도를 연계하는 방안의 마련이 필요하다. 따라서 현재 개인정보 침해신고 접수를 받은 경우 침해사실을 조사한 후 침해 처리의 방안으로 분쟁조정 회부절차를 마련할 필요가 있다.

또한 정보주체는 본인의 개인정보 침해사실을 인지하였을 때 실질적으로 어느 기관을 찾아가 호소해야 할지 알 수 없다. 방송통신위원회, 개인정보 보호위원회, 한국인터넷진흥원, 소비자원 등 관계기관은 다양하다. 통상 개인정보 침해사건만 발생하는 경우도 있지만, 소비자 분쟁과 함께 또는 명예훼손분쟁과 함께 발생하는 경우도 있다. 예를 들어 「정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 “방송통신심의위원회로 하여금 정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 사생활의 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁의 조정업무를 효율적으로 수행하기 위하여 명예훼손 분쟁조정부를 운영”하도록 규정하고 있다(제44조의10). 이러한 분쟁조정 사안 중 사생활의 침해와 관련된 상당 부분이 개인정보에 대한 분쟁내용을 담고 있다. 뿐만 아니라 「소비자기본법」상 소비자분쟁조정 사안 역시 부분적으로 개인정보 분쟁조정과 관련된 부분이 포함될 수 있다. 초연결 사회를 기본으로 하는 지능정보사회의 돌입과 함께 앞으

48) 「소비자기본법」 제58조(처리기간)

로는 후자의 경우가 더 많이 발생할 것이다. 정보주체가 자기의 사건의 주된 관할을 판단하는 것은 행정의 복잡다난성에 비추어 볼 때 거의 매우 힘든 일이다. 따라서 이러한 경우 어느 기관을 통해도 해결해 주는 방안이 강구되어야 한다. 향후 정보통신서비스나 제품의 이용과정에서 발생하는 대부분은 분쟁은 개인정보 분쟁과 관련된 내용을 담고 있을 수밖에 없는바 이러한 관련 분쟁조정 등 침해구제를 담당하는 기구 등이 상호 연계, 협력을 통해 정보주체의 침해구제를 용이하게 할 필요가 있다.

## V. 결 론

행정상 의무위배가 이용자의 개인적 법익 침해에 그치는 것이 아니라 전체 이용자의 이익이나 관련 산업 등의 공익을 침해하는 결과로 나타날 수 있다. 따라서 행정권이 분쟁해결에 직접적으로 관여하는 것이 정당화된다.

서비스와 제품의 이용자·소비자로서 정보주체를 전제로 하는 개인정보 분쟁조정제도는 단순히 정보주체의 개인적 법익보호를 넘어서서 이용자 집단, 사회, 바람직한 시장경제질서 확립 등 공익적 요소가 전제되어 있다. 뿐만 아니라 분쟁조정의 당사자는 개인이나 기업체 등 사인 에 한정되지 않고 공공기관도 포함되므로 정부의 업무수행과정에 있어서 개인정보처리의 적합성을 판명하는 기능 또한 내포되어 있다. 따라서 행정당국의 개인정보 분쟁해결에의 직·간접적인 적극적 관여가 정당화되며 정책당국의 후견적 지위에 근거한 행정권의 발동이 충분히 행사될 수 있어야 한다. 이러한 측면에서 개인정보 분쟁조정제도는 다음과 같이 개선될 필요가 있다.

우선 첫째, 피신청인 동의가 없다 하더라도 조정절차를 개시할 수 있는 근거 마련이 필요하다. 헌법상 보장된 재판받을 권리의 침해 여부와 관련하여서는, 최종적으로 재판제도의 이용이 가능하다면 분쟁해결절차가 피신청인의 의사에 의해 좌우되지 않도록 하는 제도적 방안의 마련이 헌법에 위배된다고 볼 수 없다. 즉 최종적인 분쟁해결은 사법부의 재판에 의한다 하더라도, 사전에 재판 외 분쟁해결절차를 통해 분쟁을 해결하고 권익을 보장해 주는 것이 기본권 보장에 더 기여할 수 있다.

둘째, 집단분쟁조정 경우에는 피신청인의 참여를 강제하는 방안이 강구되어야 한다. 현행 「개인정보 보호법」에 의하면 피신청인이 조정절차에 응하지 않는 경우에 그 참여를 강제할 수 있는 수단이 없다. 피해의 집단성, 다수관련성, 쟁점의 유사성, 개인당 피해금액의 소액 등의 집단적 분쟁조정이 매우 유용하게 활용될 수 있는 특징에도 불구하고

하고 현실적으로 집단분쟁 조정의 실적이 매우 저조한 이유라고 할 수 있다. 따라서 이를 시정하기 위해서는 피신청인의 참여를 의무화하는 것이 타당하다.

셋째, 분쟁조정절차의 개시에 소멸시효 중단의 효력을 부여할 필요가 있다. 다만 그 시효중단의 원인이 '최고'와 유사하므로 분쟁의 당사자가 조정절차가 종료된 후 일정기간 내에 소의 제기가 없으면 시효중단의 효력을 상실하도록 하는 것이 바람직하다.

넷째, 소송제도와 분쟁조정제도와와의 합리적 연계방안 마련이 필요하다. 조정이 진행되고 있는 분쟁에 관하여 소가 제기된 경우에 피고가 분쟁조정절차가 진행 중임을 항변하면 법원은 일정한 요건 하에 그 소를 중지하는 제도의 도입을 고려해 볼 수 있다. 다음으로 소송이 진행되는 과정에서 개인정보 분쟁조정을 원하는 경우 현재는 조정의 거부로 처리하고 있으나, 당사자의 조정의사가 확인된다면 소송을 중지하도록 하여 조정의 실효성을 높이는 방안도 고려될 필요가 있다.

다섯째, 관계기관 등에 대한 사실조회, 감정인 지정 및 감정의뢰, 현장조사 등 개인정보분쟁조정위원회의 조사권이 강화될 필요가 있다. 앞서 제안된 소송중지에 따른 분쟁조정 등이 제대로 실효성 있게 이루어지기 위해서는 위원회의 조정이 더욱 내실 있게 이루어져야 하며 이를 위해 위원회의 이러한 조사권 강화는 필수적이다.

그밖에 개인정보침해신고 및 명예훼손 분쟁조정, 소비자분쟁조정 등 개인정보 분쟁조정과 관련된 유관 제도와의 연계, 협력을 통해 개인정보 분쟁조정의 전문성, 이용자 편의성을 강화할 필요가 있다.

원고 접수일 : 2018년 3월 6일

게재 심사일 : 2018년 3월 23일

게재 확정일 : 2018년 3월 23일

## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 권영성, 『헌법학원론』(법문사, 2010).
- 김민호, 『행정법』(박영사, 2018).
- 김상찬, 『ADR』(도서출판 온누리, 2012).
- 김철수, 『헌법학개론』(박영사, 2007).
- 이성엽, 『글로벌 경쟁시대 적극행정 실현을 위한 행정부 법해석권의 재조명』(경인문화사, 2012).
- 이원우, 『경제규제법론』(홍문사, 2010).
- 이은영 편저, 『소비자법』(세창출판사, 2013).
- 
- 강수미, “행정형ADR 현황과 개선방안”, 『중재연구』(한국중재학회, 2015), 제25권 제4호.
- 고형석, “일본 소비자분쟁과 소송외적 분쟁해결제도에 대한 연구”, 『소비자문제연구』(한국소비자보호원, 2009), 제35호.
- 고형석, “일본 개정 독립행정법민국민생활센터법상 대안적 분쟁해결제도”, 『월간법제』(법제처, 2009), 제1호.
- 고형석, “개인정보침해와 피해구제에 관한 연구”, 『법조』(법조협회, 2011), 제60권 제10호.
- 권수진, 김일환, “분쟁조정제도에 관한 법제정비 방안”, 『성균법학』(성균관대학교 법학연구소, 2017), 제28권 제4호.
- 김원기, 박수영, “소비자기본법상 집단적 분쟁해결제도”, 『상사판례연구』(한국상사판례학회, 2007), 제20권 제2호.
- 김남철, “갈등관리수단으로서 공법상의 조정: 독일과 한국의 공법상 조정제도”, 『공법연구』(한국공법학회, 2006), 제34권 제42호.
- 김경배, “갈등관리수단으로서 공법상의 조정: 독일과 한국의 공법상 조정제도”, 『산업경제연구』(한국산업경제학회, 2005), 제18권 제1호.
- 김건식, “공정거래관련 집단분쟁조정제도에 관한 연구”, 『서울법학』(서울시립대학교 법학연구소, 2014), 제21권 제3호.
- 김민호, 김현경, 『입시조치 및 명예훼손분쟁조정 강화 시행방안 마련 연구』(방송통신위원회, 2014).

- 김상태, “행정법상 대체적 분쟁해결제도의 허용성에 관한 연구”, 『법학연구』(한국법학회, 2009), 제35권 제35호.
- 김상찬, 이충은, “집단소비자분쟁조정제도에 관한 연구”, 『중재연구』(한국중재학회, 2009), 제19권 제1호.
- 김상찬, “우리나라 행정형 ADR 제도의 활성화 방안”, 『법학연구』(한국법학회, 2012), 제46집.
- 김유환, 『행정형 ADR 정비방안- 모델절차법(안)』(사법제도개혁추진위원회, 2006).
- 김재광, “개인정보보호법에 관한 새로운 법적 문제”, 『강원법학』(강원대학교 비교법학연구소, 2012), 제36권.
- 김현준, “환경司法액세스권과 환경단체소송”, 『환경법연구』(한국환경법학회, 2010), 제32권 제2호.
- 류승훈, “행정형 위원회에 의한 소비자 관련 집단분쟁의 운영 현황과 문제점 개선을 위한 제언”, 『외법논집』(한국외국어대학교 법학연구소, 2016), 제40권 제3호.
- 서희석, “특집: 민사특별법(民事特別法)의 쟁점(爭點) : 일본에서 소비자집단소송제도의 창설”, 『고려법학』(고려대학교 법학연구원, 2014), 제74호.
- 송동수, “유럽에서의 환경단체소송의 변화와 시사점”, 『환경법연구』(한국환경법학회, 2012), 제34권 제1호.
- 신국미, “소비자기본법상의 집단분쟁조정제도”, 『경영법률』(한국경영법률학회, 2008), 제18권 제3호.
- 신창구, “공공갈등해결을 위한 법정책적 과제: ADR을 중심으로”, 『안동대학교 박사학위논문』(안동대학교 대학원, 2013).
- 이동찬, “재판 외 분쟁해결수단으로서의 공법상 조정”, 『한국비교정부학회』(한국비교정부학회, 2007), 제11권 제2호.
- 이병준, “소비자법 내에서의 소비자기본법상 집단분쟁조정제도의 역할과 과제”, 『중재연구』(한국중재학회, 2008), 제18권 제3호.
- 이성엽, “행정ADR로서 개인정보분쟁조정의 법적 쟁점과 개선과제”, 『행정법연구』(행정법이론실무학회, 2013), 제36권 제3호.
- 정영수, “일본의 ADR법에 관한 소개”, 『중재연구』(중앙법학회, 2005), 제7권 제1호.
- 한충수, “소비자보호를 위한 바람직한 집단소송 시스템-소비자보호법 개정안의 단체소송제도를 중심으로-”, 『민사소송』(한국민사소송법학회, 2006), 제10권 제1호.
- 함영주, “민사소송법상의 ADR 분류체계의 재검토”, 『민사소송』(한국민사소송법학회, 2013), 제14권 제6호.
- 허성욱, “개인정보유출소송의 현황과 법적 과제 -법관의 법발견 방법론을 중심으로-”, 『저스티스』(한국법학원, 2009), 제110호.

박희주, “소비자피해구제 활성화를 위한 소송제도 발전방안 연구”, 『한국소비자원』, (2007).

## 2. 외국문헌

Bush, R. A. (2002). Substituting Mediation for Arbitration: The Growing Market for Evaluative Mediation, and What It Means for the ADR Field. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 3(1).

Ward, E. (2007). Mandatory Court-Annexed Alternative Dispute Resolution in the United States Federal Courts: Panacea or Pandemic? *St John's Law Review*, 81.

Evans, R. J. (1998). The Administrative Dispute Resolution Act of 1996: Improving Federal Agency Use of Alternative Dispute Resolution Processes. *Administrative Law Review*, 50(1).

生活安心プロジェクトに関する関係閣僚会合, 生活安心プロジェクト-緊急に講ずる具体的な施策, 2007.

山本降司(2007), “私法と公法の協働の様相”, 法社會學, 66.

山田文(2008) “民間型ADRの現状と展望”, 法律時報, 80(2).

山田文(2007), “ADR法施行への期待”, 法律のひろば, 60(3).

Abstract

## Review of Legal Measures to Improve Public Interest in Personal Information Dispute Mediation System

Hyun-Kyung KIM\*

Most personal information is provided in the process of using the service or consuming the product. The subjects of personal information have the status of consumers or users, and the protection of consumers and users is ultimately for the purpose of establishing a desirable market economy order, not for regulating individual entrepreneurs. Therefore, public interest elements such as user group, society, and market economy order should be presupposed in the personal information dispute mediation System. This study suggests the problems and improvement direction of the current personal information dispute mediation system based on this consciousness. First, in the case of collective dispute mediation system for personal information protection, it is necessary to force the respondent's participation. In other words, even if there is no consent of the respondent, it needs to be improved so that the dispute mediation procedure can be initiated. In addition, it should be possible to secure the effectiveness of the dispute mediation by strengthening the investigation rights of the personal information dispute resolution committee. And it is necessary to strengthen the expertise and user convenience of personal information dispute mediation system through linkage and cooperation with the system related to personal information dispute mediation such as reporting personal information infringement, defamation dispute mediation, consumer dispute mediation.

[ Key Words ] Personal Information Dispute Mediation System, Dispute Resolution Means Other than Trials, Personal Information Protection Act, Public Interests, Constitutional Right of Access to Courts, Collective Dispute Mediation System for Personal Information Protection

---

\* Assistant Professor, Seoul National University of Science and Technology, Ph.D. in Law