

## Focus sector: ICT 서비스 산업 글로벌 소송 핵심 이슈

- 개인정보 및 인권침해 관련 소송 지속 발생 -

인공지능, 빅데이터 분석, 암호화, 생체인식, 안면 인식 등 사회와 환경에 중대한 영향을 미치는 신기술을 개발하는 ICT 서비스 업계에서 개인정보 보호와 인권의 중요성은 점점 더 커지고 있습니다. ICT 서비스 업계의 기술은 교육, 커뮤니케이션 측면 개선과 같은 이점을 제공할 수 있지만, 프라이버시 침해, 차별 조장, 인권 침해와 같은 문제를 야기할 수도 있는바, 본 뉴스레터에서는 이에 대해 검토하고자 합니다.

### 1. 배경

#### ▪ ICT 서비스 산업에서의 개인정보 및 인권침해 문제의 대두

정보통신기술의 발전은 다양한 산업을 발전시켰고, 인간 생활의 편의성을 대폭 증가시켰습니다. 하지만 인공지능, 빅데이터 분석, 암호화, 생체인식, 안면 인식 등의 데이터 집약적인 신기술은 편리한 생활을 만들어주지만 동시에 전례 없는 수준으로 인간의 행동을 추적하고 분석하며 예측하고 있습니다. 이러한 기술들이 효과적인 안전장치 없이 이용될 경우 사생활 침해의 문제나 인간의 존엄성을 해치는 문제점이 발생할 수 있기에 ICT 기술의 발전에 따라 개인정보의 보호와 인권의 중요성은 점점 더 커지고 있습니다.

또한, 무수히 많은 데이터가 수집되고 이용되고 있는 환경에서는 그 유출에 따른 피해가 점차 커지고 있는데, 동시에 해킹 등의 사이버 공격 역시 증가하고 있습니다. 수집되는 데이터의 양과 종류가 과거에 비할 수 없을 만큼 증가한 현 시대에는 개인정보의 유출이 발생하는 경우의 피해가 심각할 뿐 아니라, 송금, 결제, 본인인증 등 생활에 필수적인 업무를 대부분 온라인으로 처리할 수 있는 만큼 온라인 서비스의 중단이 초래하는 불편 역시 매우 큰 상황입니다.

ICT 서비스 산업에서는 데이터의 무분별한 수집으로 인한 개인정보 침해 소송과, 정보의 유출에 따른 소송이 지속해서 발생하고 있습니다.

### 2. ICT 서비스 산업 개인정보 및 인권침해 관련 분쟁 사례

#### (1) 구글

구글은 작년 11월 위치추적으로 인한 사생활 침해로 미국 40개 주 정부에 대하여 3억9,150만 달러,

우리 돈 약5,200억원을 보상하였습니다.<sup>1</sup> 구글은 이용자들이 위치 추적 기능을 비활성화한 뒤에도 스마트폰에서 구글 검색 엔진 등의 서비스를 사용하는 경우 이용자들의 위치정보를 계속 수집하여 맞춤형 광고에 이용하였다는 의혹을 받아왔습니다. 구글의 맞춤형 광고 서비스는 이용자들의 다양한 정보를 필요로 하므로 불법적으로 정보를 수집할 유인이 있습니다. 구글은 다크패턴(사람을 속이기 위해 설계된 사용자 인터페이스로 사용자들을 본인들이 원하지 않는 행동을 하도록 유도함)을 이용하였고, 이용자들의 위치정보가 수집된다는 사실과 얼마나 많은 정보를 공유하고 있는지를 깨닫지 못하도록 하였습니다.<sup>2</sup>

이에 대하여 미국 주 정부들은 조사에 착수하였고, 2020년 5월 애리조나주가 “구글이 위치 추적을 해제하면 이용자 위치가 기록되지 않는 것처럼 이용자들을 속였다”는 사유로 가장 먼저 소송을 제기하였습니다. 이후 다른 주들도 소송을 제기하며 이에 동참하였고, 프라이버시와 관련하여 미국 역사상 가장 많은 수인 40개 주가 참여한 사건이 되었습니다.

## (2) 메타(페이스북)

페이스북은 업로드된 사진의 얼굴을 자동으로 인식하여 그 사람의 태그를 제안하는 시스템인 “얼굴 자동인식 기능(face-tagging)”을 탑재하고 있습니다. 그런데 2015년 미국 일리노이 주민 3명은 시카고 연방법원에 페이스북의 얼굴 자동인식 기능이 일리노이주 생체보호법을 위반하였다는 소를 제기하였고 이는 소송 참여자 160만명의 단체소송으로 발전하였습니다. 일리노이주에서는 2008년 생체보호법(Biometric Information Privacy Act) 이 발효됨에 따라 기업이 안면, 지문, 홍채 등의 개인 생체정보를 수집하는 경우 당사자에게 사용 목적과 보관 기한을 상세히 설명하고 사전 동의를 구해야 하는데 페이스북이 이를 위반하였다는 것입니다. 페이스북은 “웹사이트에 해당 기능 관련 내용을 소개하여 두었고 사용자가 임의로 기능을 해제할 수 있다”는 이유로 혐의를 부인하였지만 결국 6억5천만 달러에 합의하였고, 이는 역대 개인정보 관련 소송 합의금 중 최대금액입니다.<sup>3</sup>

또한 페이스북은 선동적인 메시지를 확대 조장한다는 문제가 지속적으로 제기되었습니다. 2021년 페이스북의 전 직원인 프랜시스 하우건은 “페이스북의 알고리즘이 인종 폭력을 부추기고 있다”고 밝히며 미국 의회에서 2차례의 내부고발 증언을 하였습니다. 페이스북이 에티오피아 등의 국가에서 폭력을 선동하는 게시물들의 확산을 억제하지 못하였다는 것입니다. 페이스북에는 소수 민족이 살인과 납치를 자행했다고 거짓으로 비난하는 언론 매체의 선동적인 게시물이 게시되기도 하였습니다.<sup>4</sup>

지난 2022년에는 페이스북이 폭력을 부추겼다는 이유로 피소되기도 하였습니다. 페이스북에 에티오피아의 한 대학 교수가 에티오피아 정부와 내전을 벌이는 티그라이인민해방전선(TPLF)과 연관되었다는 글이 게시되었는데, 페이스북에 대한 삭제 요청을 하였음에도 받아들여지지 않았고, 결국 해당 교수가 살해당했다는 것입니다. 원고 측은 페이스북의 알고리즘은 사용자의 참여를 유발하기에 폭력적인 콘텐츠가 홍보될 가능성이 더 높다고 주장하고 있습니다.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> 연합뉴스 (22. 11. 15) “구글, 위치 추적 사생활 침해로 5천200억원 보상”

<sup>2</sup> The Register (22. 10. 4) “Google burns few hours of profit to disappear location privacy lawsuit”

<sup>3</sup> The Guardian (21. 2. 27) “Judge approves \$650m settlement of privacy lawsuit against Facebook”

<sup>4</sup> npr (21. 10. 15) “Social media misinformation stokes a worsening civil war in Ethiopia”

<sup>5</sup> 경향신문 (22. 12. 15) “에티오피아 교수 사망 관련 페이스북 피소-폭력과 혐오 부추겨”

### (3) 마이크로소프트

마이크로소프트의 “온라인 보안팀” 직원이 아동학대, 성폭력 등의 콘텐츠를 스크리닝하기 위하여 지속적으로 유해 콘텐츠에 강제로 노출된 탓에 외상 후 스트레스 장애(post-traumatic stress disorder, PTSD)가 발생했다며 회사를 고소하였습니다.

비인간적이고 잔인한 콘텐츠를 주기적으로 접한 탓에 일반적인 아이들을 보는 것과 같은 평범한 상황에도 심리적인 자극이 유발되었고, 일상 생활이 불가능 해졌다는 것입니다. 마이크로소프트는 이와 같은 정서적 스트레스의 영향을 무시했다는 이유로 피소되었습니다.

### (4) 틱톡

미국에서는 틱톡은 어플을 통해서 이용자를 추적하고, 이용자들의 민감한 개인정보를 수집하여 맞춤형 광고에 활용하고 있다는 혐의로 틱톡의 모회사인 바이트댄스에 대한 집단소송이 제기되었습니다. 틱톡은 혐의를 부인하면서도 9,200만 달러 규모의 합의금 지불을 통해 소송을 종료하기로 하였습니다.<sup>6</sup>

틱톡은 어린이 보호 문제로도 소송에 휘말렸던 적이 있습니다. 지난 2019년에는 미국에서 미성년자들이 서비스에 접속할 때 보호자의 동의 과정을 제대로 거치지 않는다는 문제로 피소되었습니다. 당시 틱톡은 미국 연방거래위원회(FTC)와 570만 달러의 규모 합의를 하였습니다. 2021년에는 유럽의 학부모 64,000여 명이 소송을 제기하기도 했는데, 틱톡이 어린 학생들의 정보를 무분별하게 수집하고 자극적인 콘텐츠에 지속적으로 노출시킨다는 이유였습니다. 최근 “블랙 아웃 챌린지(기절할 때까지 숨을 참는 챌린지)”로 인하여 질식으로 인한 사망사고가 발생하는 등, 자극적이고 위험한 콘텐츠로부터 어린 사용자를 보호할 안전망이 전혀 없다는 점이 지적되었습니다. 틱톡은 어린이 사용자를 보호하기 위한 노력을 하고 있다는 이유로 혐의를 부인하고 있습니다.<sup>7</sup>

### (5) 줌

화상회의 플랫폼업체 줌이 이용자들의 개인데이터를 페이스북, 구글, 링크드인 등과 공유하고 “ 줌 폭탄(Zoombombing, 해커가 줌 회의를 해킹해 음란물이나 인종차별적 메시지 등을 게시하는 것을 지칭함)을 방치함으로써 사생활을 침해했다는 사유로 피소되었던 소송에 대하여 지난 2021년 8,500만 달러에 합의하였습니다.

줌은 집단소송에서 제기된 혐의에 대하여는 부인하고 있습니다.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> [ZDnet \(21. 2. 26\) “틱톡, 美 개인정보 침해소송 합의로 끝냈다”](#)

<sup>7</sup> [조선비즈 \(21. 6. 3\) “아동 정보 불법수집” 유럽 학부모 6만명, 中 틱톡 상대 소송](#)

<sup>8</sup> [연합뉴스 \(21. 8. 2\) “줌, 개인정보 침해 혐의 소송에 900억원대 합의금”](#)

### 3. 국내기업의 유의점

개인정보의 수집은 기업의 ICT 서비스 수준을 발전시키는 데 큰 도움이 되고, 기업에 큰 경제적 이익을 창출할 수 있습니다. 또한, 개인정보의 수집과정은 이용자가 직접 트래킹하기에는 어려움이 있으므로 기업들은 편법을 활용하여 이용자의 개인정보를 최대한 수집하고자 하는 유인이 존재합니다.

하지만 한국의 개인정보보호법뿐 아니라 미국과 유럽 등 국외에서의 개인정보 관련 규제들은 점차 다양해지고 있고, 다수의 이용자가 이용하는 ICT서비스기업에서는 집단소송에 따른 리스크가 매우 큰 상황입니다. 실제로 위에서 소개한 사례들의 경우 합의금의 규모가 수백~수천억 원에 이릅니다.

따라서 국내 기업들의 경우 규제의 변동 동향에 유의하고 정보 수집에 있어 적법한 절차를 따를 수 있도록 하여야 합니다.

화우의 ESG센터는 막연한 ESG 업무에 대한 방향성을 제시하고, 기업의 어려움을 해결하면서 구체적으로 도움이 되는 업무를 수행하여 오고 있습니다. 또한 변화하는 환경에 적극 대응할 수 있도록 이슈를 선제적으로 안내해 드리고, 그에 따른 적시 도움을 드리겠습니다. 관련하여 문의사항이 있으신 경우 언제든지 연락하여 주시기 바랍니다.

## Contacts

### 신승국

T. (+82) 2 6182 8502

선임외국변호사

E. [synn@yoonyang.com](mailto:synn@yoonyang.com)

### 이광욱

T. (+82) 2 6003 7535

파트너변호사

E. [kwlee@yoonyang.com](mailto:kwlee@yoonyang.com)

### 이근우

T. (+82) 2 6003 7558

파트너변호사

E. [klee@yoonyang.com](mailto:klee@yoonyang.com)

### 조준오

T. (+82) 2 6003 7080

파트너변호사

E. [jojo@yoonyang.com](mailto:jojo@yoonyang.com)

### 양희

T. (+82) 2 6003 7674

컨설턴트

E. [hyang@yoonyang.com](mailto:hyang@yoonyang.com)

### 김현지

T. (+82) 2 6003 7470

컨설턴트

E. [khji@yoonyang.com](mailto:khji@yoonyang.com)