

|                                                                                                |                |     |                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------------------|
| <br>개인정보보호위원회 | <b>보 도 자 료</b> | 작성과 | 조사2과                         |
|                                                                                                |                | 담당자 | 과 장 배상호<br>사무관 김지현           |
|                                                                                                |                | 연락처 | 02-2100-3121<br>02-2100-3126 |

## 개인정보위, ‘이루다’ 개발사 (주)스캐터랩에

### 과징금 · 과태료 등 제재 처분

#### - 인공지능(AI) 기술 기업의 올바른 개인정보 처리에 대한 방향 제시 -

- 개인정보보호위원회(위원장 윤종인, 이하 ‘개인정보위’)는 4월 28일 제7회 전체회의를 열고 챗봇 ‘이루다’ 개발사 (주)스캐터랩에 대하여 총 1억 330만원의 과징금과 과태료 등을 부과했다.
- 이는 인공지능(AI) 기술 기업의 무분별한 개인정보 처리를 제재한 첫 사례로,
  - 기업이 특정 서비스를 목적으로 수집한 개인정보를 이용자의 명시적 동의 없이 다른 서비스를 위하여 이용하는 것을 제한하고,
  - 이를 통해 인공지능(AI) 개발과 서비스 제공 시 올바른 개인정보 처리 방향을 제시할 수 있을 것으로 보인다.
- 개인정보위는 지난 1월 12일 언론보도를 통해 조사에 착수했고, 본 건이 국민과 산업계에 미치는 영향을 고려하여,
  - 인공지능(AI) 개발과 서비스 제공 과정에서의 개인정보 처리현황과 법리적·기술적 쟁점에 대하여 산업계, 법·학계, 시민단체 의견을 수렴하고,
  - 수 차례의 위원회 논의 과정을 거쳐 행정처분을 의결하였다.

- 개인정보위 조사 결과, (주)스캐터랩은 자사의 앱 서비스인 '텍스트앳'과 '연애의 과학'에서 수집한 카카오톡 대화를 2020. 2.부터 2021. 1.까지 페이스북 이용자 대상의 챗봇 서비스인 '이루다' 의 인공지능(AI) 개발과 운영에 이용한 것으로 확인되었다.
- (주)스캐터랩은 '이루다' 인공지능(AI) 모델의 개발을 위한 알고리즘 학습 과정에서, 카카오톡 대화에 포함된 이름, 휴대전화번호, 주소 등의 개인정보를 삭제하거나 암호화하는 등의 조치를 전혀 하지 않고, 약 60만 명에 달하는 이용자의 카카오톡 대화문장 94억여 건을 이용하였고,
- '이루다' 서비스 운영 과정에서는, 20대 여성의 카카오톡 대화문장 약 1억 건을 응답 DB로 구축하고, '이루다'가 이 중 한 문장을 선택하여 발화할 수 있도록 운영하였다.
- 개인정보위는 (주)스캐터랩이 이와 같이 '이루다' 서비스 개발과 운영에 이용자의 카카오톡 대화를 이용한 것에 대하여,
- '텍스트앳'과 '연애의 과학' 개인정보처리방침에 '신규 서비스 개발'을 포함시켜 이용자가 로그인함으로써 동의한 것으로 간주하는 것만으로는 이용자가 '이루다'와 같은 '신규 서비스 개발' 목적의 이용에 동의하였다고 보기 어렵고,
- '신규 서비스 개발'이라는 기재만으로 이용자가 '이루다' 개발과 운영에 카카오톡 대화가 이용될 것에 대해 예상하기도 어려우며,
- 이용자의 개인정보 자기결정권이 제한되는 등 이용자가 예측할 수 없는 손해를 입을 우려가 있다는 이유로
- (주)스캐터랩이 이용자의 개인정보를 수집한 목적을 벗어나 이용한 것이라고 판단하였다.

- 개인정보위는 (주)스캐터랩이 개발자들의 코드 공유 및 협업 사이트로 알려진 **Github**에 2019. 10.부터 2021. 1.까지 이름 22건(성은 미포함)과 지명정보(구·동 단위) 34건, 성별, 대화 상대방과의 관계(친구 또는 연인) 등이 포함된 카카오톡 대화문장 1,431건과 함께 인공지능(AI) 모델을 게시한 것에 대하여는,
  - 가명정보를 불특정 다수에게 제공하면서 '특정 개인을 알아보기 위하여 사용될 수 있는 정보'를 포함하였다는 이유로 「개인정보 보호법」 제28조의2제2항을 위반한 것이라고 판단하였다.
- 개인정보위는 조사 과정에서 정보주체가 명확히 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받지 않은 사실 등 추가 위반사실을 확인하였으며,
  - '이루다'와 관련된 사항을 포함, 총 8가지 「개인정보 보호법」 위반 행위에 대하여 (주)스캐터랩에 총 1억 330만원의 과징금과 과태료를 부과하고 시정조치를 명령하였다.
- 윤종인 개인정보위 위원장은 "'이루다' 사건은 전문가들조차 의견이 일치되지 않아 그 어느 때보다도 격렬한 논쟁이 있었고, 매우 신중한 검토를 거쳐 결정되었다."라면서
  - "이번 사건은 기업이 특정 서비스에서 수집한 정보를 다른 서비스에 무분별하게 이용하는 것이 허용되지 않고, 개인정보 처리에 대하여 정보주체가 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 한다는 것을 분명히 하였다는 점에 의미가 있다."라고 밝혔다.
  - 윤 위원장은 이어, "본 건에 대한 처분 결과가 인공지능(AI) 기술 기업이 개인정보를 이용할 때에 올바른 개인정보 처리 방향을 제시하는 길잡이가 되고, 기업이 스스로 관리·감독을 강화해 나가는 계기가 되기를 바란다."라고 덧붙였다.

- 한편, 개인정보위는 인공지능(AI) 기술 기업이 스스로 개인정보 보호 역량을 높일 수 있도록
  - 인공지능(AI) 개발자나 운영자가 현장에서 활용 가능한 “인공지능(AI) 서비스의 개인정보보호 자율점검표”를 발표하고 현장 컨설팅을 지원하는 등,
  - 인공지능(AI) 기술 기업이 국민의 개인정보를 보호하면서 인공지능(AI)·데이터 기반 산업을 발전시킬 수 있도록 적극 지원해 나갈 계획이다.

## 참고1 사업자별 위반사항에 대한 행정처분

| 위반항목                           | 위반내용                                                     | 위반<br>조항 | 시정조치(안)                                                                             |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 가. 텍스트앳과<br>연애의과학 내<br>개인정보 처리 | ① 개인정보를 수집하면서 정보주체에게 명확하게 인지<br>할 수 있도록 알리고 동의를 받지 않은 행위 | \$22①    | • (공통)시정명령<br>• (텍)과태료 160만원<br>• (연)과태료 160만원                                      |
|                                | ② 법정대리인의 동의 없이 만 14세 미만 아동의<br>개인정보를 수집한 행위              | \$22⑥    | • (공통)시정명령<br>• (텍)과징금 90만원<br>• (텍)과태료 800만원<br>• (연)과징금 1,950만원<br>• (연)과태료 800만원 |
|                                | ③ 성생활 등에 관한 정보를 처리하면서 별도의<br>동의를 받지 않은 행위                | \$23①    | • (공통)시정명령<br>• (연)과징금 1,950만원                                                      |
|                                | ④ 회원탈퇴한 자의 개인정보를 파기하지 않은 행위                              | \$21①    | • (공통)시정명령<br>• (텍)과태료 540만원<br>• (연)과태료 540만원                                      |
|                                | ⑤ 1년 이상 서비스 미사용자의 개인정보를 파기<br>하거나 분리·보관하지 않은 행위          | \$39의6   | • (공통)시정명령<br>• (텍)과태료 540만원<br>• (연)과태료 540만원                                      |
| 나. 이루다 관련<br>개인정보 처리           | ⑥ 법정대리인의 동의 없이 만 14세 미만 아동의<br>개인정보를 수집한 행위              | \$22⑥    | • 시정명령<br>• 과징금 780만원<br>• 과태료 700만원                                                |
|                                | ⑦ 수집 목적 외로 이루다 학습·운영에 카카오톡<br>대화문장을 이용한 행위               | \$18①    | • 시정명령<br>• 과징금 780만원                                                               |
| 다. Github 관련<br>개인정보 처리        | ⑧ Github에 이용자의 카카오톡 대화문장을 공유한<br>행위                      | \$28의2   | • 시정명령                                                                              |
| 합계                             |                                                          |          | • 시정명령<br>• 과징금 5,550만원<br>• 과태료 4,780만원<br>(총 10,330만원)                            |

※ (텍) : 텍스트앳, (연) : 연애의 과학

▶ (고발) ②③④⑥⑦⑧은 고발 대상 여부를 검토하였으나 고발기준에 부합하지 않아 미고발

▶ (공표) ①~⑧ 중 시정명령 및 과태료 부과 사실은 공표

## 참고2 주요 쟁점에 대한 Q&A

### ① 카카오톡 대화가 개인정보에 해당하는지?

#### < 답변 >

- 카카오톡 대화의 경우 실명과 휴대전화번호 등의 개인정보가 포함되어 있을 가능성이 높고 식별정보 외에 인간관계, 소속 등을 추정할 수 있는 대화를 통해 개인을 알아볼 가능성이 있다는 특징이 있습니다.
- 또한, (주)스캐터랩의 경우에는 실명인증을 거치지 않는 소셜 로그인 ID 등의 회원정보와 카카오톡 대화를 함께 수집하여 이용하고 있습니다.
- 따라서 **카카오톡 대화**가 회원정보 및 대화에 포함된 개인정보와 결합하여 특정한 대화문장을 발화한 이용자를 알아볼 수 있어 **개인정보에 해당한다고 판단됩니다.**

### ② 카카오톡 대화가 민감정보에 해당하는지?

#### < 답변 >

- 이용자가 자신의 성생활에 관한 정보 등을 언급한 경우에도 이용자가 자유롭게 작성하는 내용에 따라 민감한 성격을 가질 수 있는 것에 불과하여 카카오톡 대화 내용 전체가 민감정보에 해당한다고 보기 어렵습니다(서울중앙지법 2013고합577 참조)
- 따라서 **위원회는 (주)스캐터랩이 카카오톡 대화를 수집한 행위 자체에 대하여는 민감정보를 수집한 것이 아니라고 판단하였습니다.**
- 다만, 성적 취향을 알 수 있는 심리테스트 설문 응답 결과를 이용자 별로 저장해 놓은 것은 별도 동의 없이 민감정보를 수집한 것이라고 판단하였습니다.

### ③ 카카오톡 대화 수집 시 대화 상대방의 동의가 필요한지?

#### < 답변 >

- 대화의 일방 당사자가 입력한 카카오톡 대화는 대화 상대방의 회원정보를 함께 수집하지 않는 이상 이를 입력한 일방 당사자의 개인정보로써 수집된 것입니다.
- 다수가 포함된 사진을 일방 당사자가 입력할 때에도 일방 당사자가 자신의 책임 하에 이를 처리하는 것이고, 개인정보처리자가 다수의 동의를 받아 수집할 것이 요구되지 않는 것과 유사합니다.
- **위원회는 이러한 점을 고려하여 (주)스캐터랩이 카카오톡 대화의 일방 당사자의 동의만으로도 카카오톡 대화를 수집할 수 있다고 판단하였습니다.**
- 다만, 수집한 대화를 공개하는 등 대화 상대방이 예상하기 어렵고 불측의 손해가 우려되는 처리 행위는 특별한 사정이 없는 한 허용된다고 보기 어렵습니다.