서 울 중 앙 지 방 법 원

판 결

사 건	2008가단407653 손해배상(기)
원 고	별지 원고 목록 기재와 같다.
	원고들 소송대리인 법무법인 00
	담당변호사 김00
피 고	주식회사 00
	서울 서초구
	대표이사 석00
	소송대리인 변호사 박00, 이00
변 론 종 결	2010. 7. 14.
판 결 선 고	2010. 8. 11.

주 문

1. 원고들의 청구를 각 기각한다.

2. 소송비용은 원고들이 부담한다.

청 구 취 지

피고는 원고들에게 각 30만 원 및 이에 대하여 2008. 7. 23.부터 이 판결 선고일까지는 연 5%, 그 다음날부터 다 갚는 날까지는 연 20%의 각 비율로 계산한 돈을 지급하

라.

이 유

1. 기초사실

가. 피고는 인터넷 포털사이트인 '00'을 운영하는 회사로서 가입자들에게 '00'이라는 이름의 웹 이메일 서비스를 제공하고 있다.

나. 원고들은 00의 회원으로 가입하여 이메일 계정을 개설한 00 서비스의 사용자들이다.

다. 피고는 서비스 이용자가 00에 접속하면 본인의 마지막 로그인 기록을 보여주는 기능을 추가한 프로그램(이하 '이 사건 프로그램'이라 한다)을 개발하여, 2008. 7. 22. 15:10경 이용자들을 대상으로 배포하였다.

라. 그런데 위 프로그램에 오류(일명 '버그')가 발생하여 동시간대에 00 서버에 접속한 이용자들이 어떤 서비스를 요청한 경우 마지막에 서비스를 요청한 이용자의 이메일 정보가 동시에 접속한 다른 이용자들에게 노출되는 사고(이하 '이 사건 사고'라 한다)가 발생하였다.

마. 피고는 같은 날 15:25경 이용자들의 신고로 위와 같은 상황을 알게 되자, 15:55경부터 00 서비스를 차단하기 시작하여 16:10경 00 서비스를 모두 차단하였고, 이를 원래의 상태로 되돌리는 프로그램(일명 '롤백 프로그램')을 배포하여 원상복구한 00, 17:02경부터 00 서비스를 다시 제공하였다.

바. 이 사건 사고 당시 로그기록을 분석한 결과에 의하면, 이 사건 사고로 인하여 자신의 메일 내용을 다른 사람이 본 이용자는 최대 307명, 자신의 메일에 첨부된 파일을

다른 사람이 다운로드한 이용자는 최대 141명인 것으로 확인되었다.

[인정 근거] 일부 다툼 없는 사실, 갑 제2, 3, 4호증, 을 제1, 4 내지 7, 10, 11호증(이하 각 가지번호 포함)의 각 기재, 이 법원의 방송통신위원회에 대한 사실조회결과, 변론 전체의 취지

2. 원고들의 주장

원고들은, 피고는 이용자들의 개인정보의 수집, 관리자로서 회원들의 권익을 보호하고 개인정보 등이 누출되지 않도록 보안시스템을 구축하는 등 안전성 확보에 필요한 조치를 취하여야 함에도 불구하고 이를 게을리 하여, 이 사건 프로그램을 개발하면서 설계상의 결함을 확인하지 못하고 설치함으로써 원고들의 이메일과 첨부파일이 불특정 다수의 타인에게 노출, 삭제되거나 다운로드되게 하고, 이를 악용한 2차적인 피해가 발생할 우려를 낳게 하는 등으로 원고들로 하여금 별지 내역 기재와 같은 손해를 입게 하였으므로 피고는 원고들에게 위자료를 지급할 의무가 있다고 주장한다.

3. 판 단

가. 이 사건 사고 원인

을 제1, 10, 16호증의 각 기재와 증인 장00의 증언에 변론 전체의 취지를 종합하면, 00과 같은 사실이 인정된다.

1) 정상적인 프로그램의 경우 이용자가 00 서버에 어떤 페이지 요청을 하면 서버의 프로그램은 이용자의 요청을 받아서 이용자의 정보를 서버의 메모리에 기록하고, 이 메모리에 올려진 정보를 다시 반환받아 이용자의 메일 정보를 확인한 00 이용자에게 데이터를 보내준다.

2) 이 사건 사고는, A라는 이용자가 페이지 요청을 하여 A의 정보를 서버의 메모

리에 기록하는 동안 짧은 시차로 B라는 이용자가 페이지 요청을 하여 거의 동시에 B의 정보를 메모리에 기록하는 과정에서, 이 사건 프로그램의 버그로 인하여, 당초 설정되었던 A의 정보 값이 B의 정보 값에 덧씌워지게 되고, B의 정보만을 반환받아 A와 B 모두에게 B가 요청한 데이터를 보내주게 됨으로써 A가 B의 데이터를 보게 되는 현상이 발생한 것이다(이 경우 B는 자신이 요청한 정상적인 데이터를 보게 된다).

3) 따라서 이 사건 사고는 00 서버에 접속하는 이용자들이 거의 동시에 서버에 정보를 요청한 경우 가장 나중에 요청한 이용자의 정보가 동시 접속자들에게 노출된 것이므로, 사고 발생 당시 00 서버에 접속하지 않았거나, 타인의 이메일 정보를 본 이용자들의 경우에는 자신의 이메일 정보가 타인에게 유출될 수 없다.

나. 원고들의 손해 발생 여부(원고들이 주장하는 각각의 피해내역이 구체적이지 않거나 불분명한 부분이 있으므로, 이하에서는 원고들의 주장을 모아 함께 판단한다).

원고들은 별지 목록 기재와 같은 손해가 발생하였다고 주장하나, 을 제1, 8, 11, 16호증의 각 기재와 위 장00의 증언에 변론 전체의 취지를 종합하여 인정되는 아래와 같은 사정에 비추어 보면, 갑 제1 내지 5호증의 각 기재와 이 법원의 방송통신위원회 및 00대학교 정보통신공학부에 대한 각 사실조회결과만으로는 원고들이 주장하는 손해 발생 사실을 인정하기에 부족하고 달리 이를 인정할 증거가 없다.

1) 원고 강00, 곽00, 김00, 김00, 김00, 박00, 박00, 박00, 배00, 신00, 안00, 안00, 안00, 이00, 이00, 이00, 이00, 이00, 최00, 하00, 홍00은 이 사건 사고 당시 00 서버에 접속하지 않았다.

2) 이 사건 사고 당시 타인의 이메일 정보를 보았다고 주장하는 원고 강00, 강00, 강00, 강00, 견00, 권00, 김00(원고 11.), 김00, 김00, 김00, 김00, 김00, 김00, 문00, 박

00, 박00, 박00, 박00, 배00, 백00, 서00, 손00, 안00, 엄00, 유00, 유00, 윤00, 윤00, 윤00, 이00, 이00, 이00, 이00, 이00, 임00, 정00, 지00, 채00, 최00, 한00(위 원고들 중 일부는 그 주장과 달리 이 사건 사고 당시 00 서버에 접속하지도 않았다)에 대해서는, 앞서 본 사고 원인에 비추어 보면 위 원고들의 이메일 정보를 다른 사람이 볼 수 없다.

3) 위 1), 2) 외의 나머지 원고들의 이메일 정보를 다른 사람이 봤을 가능성을 배제할 수는 없으나, 이를 인정할 증거가 없다.

4) 원고들의 아이디 매핑과 웹로그 기록에 의하면, 원고들은 자신의 메일 내용을 다른 사람이 본 이용자 또는 자신의 메일에 첨부된 파일을 다른 사람이 다운로드한 이용자에는 해당되지 않는다.

5) 피고는 이 사건 사고 후 이용자들의 요청이 있는 경우 삭제된 메일을 모두 복구해 주었다.

다. 피고의 주의의무 위반 여부

피고가 기업활동을 하면서 고객들에게 원활한 서비스를 제공하고, 무엇보다도 이메일 등 이용자들의 사적인 정보를 소중히 다루고 본인 이외의 사람에게 정보가 함부로 유출되지 않도록 최선을 다할 주의의무가 있음은 명백하다. 그러나 을 제1 내지 10, 12 내지 16호증의 각 기재와 위 장00의 증언에 변론 전체의 취지를 종합하면 인정되는 아래와 같은 사정에 비추어 보면, 원고들이 제출한 갑 제1 내지 5호증의 각 기재와 위 각 사실조회결과만으로는 피고가 프로그램의 제작, 배포과정 및 그 후 사고수습과정에서 주의의무를 위반하였음을 인정하기에 부족하고, 달리 이를 인정할 증거가 없다.

1) 이 사건 사고는 피고가 대부분의 이용자들에게 무료로 제공하는(다만, 원고 김00, 박00은 일정액의 사용료를 내는 대신 무제한 용량이 제공되고 배너광고 없는 화면과 전용 고객센터 등의 추가기능을 이용할 수 있는 부가서비스인 프리미엄메일에 가입하고 있었던 것으로 보인다) 00 서비스의 보안기능을 개선하려는 목적으로 종래의 프로그램을 업그레이드하는 과정에서 발생한 것이다.

2) 피고는 프로그램의 오류 발생에 대비하여 이 사건 프로그램을 배포하기 전 2008. 7. 10.부터 2008. 7. 14.까지 품질관리시험(일명 QA테스트)을 하고, 2008. 7. 15.부터 일주일간 피고의 전직원을 상대로 이 사건 프로그램을 시범가동해 보았으나 아무런 장애도 발생하지 않았다.

3) 피고는 프로그램 오류 발생시 신속한 발견이 가능하고 피해를 최소화할 수 있는 시간대를 골라 적당하다고 판단된 이 사건 사고 당일 15:10경부터 이 사건 프로그램을 배포하기 시작하였다.

4) 피고는 이 사건 사고 발생 후 1시간 이내에 00 서비스를 완전히 차단하여 추가적인 정보 유출을 막는 한편, 그로부터 1시간 내에 원상복구를 완료하여 서비스를 재개하였다.

5) 피고는 사고를 수습한 직후 이용자들에게 사고발생사실을 알리고 사과 및 재발방지를 다짐하였고, 이 사건 사고 당시 00 서버에 접속하였던 이용자들에게 추가 이메일 용량을 제공하거나, 5년간 프리미엄메일 서비스를 제공하거나, 프리미엄메일 서비스 기간을 5년간 연장해주는 등의 보상조치를 취하였다.

6) 이 사건 사고는 본질적으로 새로 개발한 프로그램에 발생한 버그에 의한 것으로서 피고가 영업상 이익을 추구하는 과정에서 개인정보 보호시스템에 중대한 하자를

야기하거나 이를 방치하는 등으로 개인정보 보호를 태만히 하여 발생한 것으로 볼 수는 없다.

7) 오늘날 인터넷을 통한 정보의 전달과 이용은 일반인에게도 필수적인 것이 되고 있고, 이를 보다 편리하고 안전하게 이용하기 위하여 새로운 프로그램을 개발하거나 기존 프로그램의 성능 개선을 원하는 고객들의 수요가 매우 큰 반면, 현재의 기술수준과 경제성에 비추어 프로그램 개발 과정에서 버그 발생 가능성을 완전히 배제하는 것은 거의 불가능하다.

라. 소결

따라서 이 사건 사고로 인하여 원고들에게 금전으로 위자하여야 할 손해가 발생하였다거나, 피고에게 주의의무 위반이 있었다는 점을 인정하기 어려우므로 원고들의 주장은 이유 없다.

4. 결 론

그렇다면, 원고들의 청구는 이유 없어 각 기각하기로 하여 주문과 같이 판결한다.

판사 서00 _____

원고 목록

1. 강00

   부산시 해운대구

2. 강00

   서울 서초구

3. 강00

   부천시 원미구

4. 강00

   성남시 분당구

5. 강00

   동두천시

6. 견00

   안양시 동안구

7. 고00

   시흥시

8. 곽00

   대전 서구

9. 권00

   용인시 수지구

10. 김00

서울 송파구

11. 김00

평택시

12. 김00

인천 부평구

13. 김00

광주 북구

14. 김00

서울 구로구

15. 김00

대구 동구

16. 김00

원주시

17. 김00

서울 서초구

18. 김00

김해시

19. 김00

부천시 오정구

20. 김00

서울 양천구

21. 김00

광주 서구

22. 김00

대전 중구

23. 류00

고양시 일산동구

24. 문00

서울 노원구

25. 박00

대구 수성구

26. 박00

서울 도봉구

27. 박00

서울 중구

28. 박00

부산 북구

29. 박00

서울 양천구

30. 박00

서울 송파구

31. 박00

포항시 북구

32. 박00

서울 서대문구

33. 박00

부산 해운대구

34. 배00

서울 강서구

35. 배00

서울 서초구

36. 백00

부산 부산진구

37. 서00

서울 용산구

38. 손00

부산 서구

39. 송00

부산 북구

40. 신00

순천시

41. 안00

고양시 일산서구

42. 안00

서울 강남구

43. 안00

서울 서초구

44. 엄00

서울 동대문구

45. 유00

서울 강서구

46. 유00

광주 서구

47. 윤00

충북 청원군

48. 윤00

하남시

49. 윤00

서울 은평구

50. 이00

서울 강서구

51. 이00

양주시

52. 이00

서울 중랑구

53. 이00

서울 관악구

54. 이00

경북 청송군

55. 이00

부천시 소사구

56. 이00

양산시

57. 이00

광주 서구

58. 이00

양산시

59. 임00

서울 관악구

60. 장00

광주 동구

61. 전00

대구 수성구

62. 정00

대구 중구

63. 지00

광명시

64. 채00

대전 중구

65. 최00

구리시

66. 최00

강릉시

67. 최00

구리시

68. 하00

목포시

69. 한00

광주 서구

70. 홍00

부산 부산진구 . 끝.