



문서번호 : 25-12-민생위-02

수 신 : 각 언론사

발 신 : 민주사회를 위한 변호사모임 민생경제위원회

제 목 : [민생위][공동 보도자료] 쿠팡 개인정보 유출 집단분쟁조정 신청 돌입 기자회견

전송일자 : 2025. 12. 03.(수)

전송매수 : 총 10매

민변 민생경제위원회, 참여연대, 한국소비자연맹

공동 보도자료

“쿠팡은 국민 앞에 사죄하고 피해 보상·보호대책 마련하라”

쿠팡 개인정보 유출 집단분쟁조정 신청 돌입 기자회견

일시 장소 : 2025. 12. 3.(수) 10:00, 쿠팡 본사 앞 (잠실역 7번 출구 앞)

1. 민변 민생경제위원회, 참여연대, 한국소비자연맹은 오늘(12/3) 쿠팡 본사 앞에서 기자회견을 열고, 한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회에 집단분쟁조정을 신청하기 위해 참여자 모집에 돌입한다고 밝혔습니다. 또한 쿠팡 김범석 의장을 포함한 경영진의 엄중한 사과와 책임을 촉구하고, 2차 피해를 포함한 피해자 보호대책 마련, 재발방지 대책, 피해보상 대책을 촉구했습니다.
2. 올해 4월 SK텔레콤이 2,300만 건의 개인정보를 유출한데 이어 지난 29일엔 쿠팡이 국민이 4분의 3에 해당하는 3,370만 여명의 개인정보를 유출했다고 발표했습니다. 쿠팡이 유출한 개인정보에는 이름, 연락처, 주소 뿐 아니라 주문목록, 공동주택 입구 비밀번호 등이 포함된 것으로 알려져 시민들에게 불안과 혼란을 안겨주고 있습니다. 실제로 쿠팡을 가장한 스팸·스미싱 문자를 받은 피해자가 있는 것으로 확인되면서 2차 피해에 대한 우려도 커지고 있습니다.
3. 기자회견에 참석한 피해자는 이미 1년 전에 쿠팡을 탈퇴했음에도 일주일에 한번씩 ‘시크릿 쿠폰’, ‘특별 혜택’ 등의 이름으로 광고 문자를 보내왔고, 결국 지난 11월 30일

개인정보가 유출되었다는 문자를 받았다고 밝혔습니다. 해당 피해자는 쿠팡이 탈퇴한 소비자의 개인정보를 90일만 보관한다고 하더니 어떻게 유출된 것인지 밝히라고 요구했습니다. 또한 택배 노동자들이 조금이라도 편하게 일할 수 있도록 공동현관 비밀번호도 적어놨는데, 스토킹 피해 등 2차 범죄로 이어지지 않을까 걱정이라고 발언했습니다.

4. 또한, 참석자들은 이런 상황에서도 국회 현안질의에 참석한 박대준 사장, 브렛 매티스 최고정보보호책임자들이 이번 사태의 원인과 현황, 대응방안 등 기본적인 답변도 하지 못하면서 엄청난 분노를 일으켰다고 주장했습니다. 또한 이미 1,500명이 넘는 시민들이 공동소송을 통해 쿠팡에 대한 손해배상청구에 본격적으로 나서고 있지만, 우리나라의 경우 해외와는 달리 집단소송법 등 제도가 도입되어 있지 않다보니 소송을 제기한 피해자들만 구제를 받을 수 있을 뿐 아니라, 5년 이상 변호사비용을 들여 소송을 진행하더라도 10만원 내외의 보상을 받는 것에 그친다고 비판했습니다.
5. 민변 민생경제위원회, 참여연대, 한국소비자연맹은 소송에 앞서 집단분쟁조정을 통해 개인정보유출과 이에 따른 정신적 피해보상을 청구하고, 2-3개월 안에 조정위원회의 조정권고안을 받아낼 계획이라고 밝혔습니다. 단체들은 비록 SK텔레콤 개인정보 유출 당시 SK텔레콤이 방통위 분쟁조정위원회의 30만원 조정권고안을 거부하면서 민사소송으로 이어진 전례가 있지만, 권위있는 조정위원회로부터 조정권고안을 받아 쿠팡의 책임을 인정받고, 이러한 과정을 통해 쿠팡이 이번 사태에 대해 책임 있는 보상대책을 내놓을 수 있도록 촉구할 계획이라고 밝혔습니다.
6. 단체들은 쿠팡이 분쟁조정을 신청하는 과정에서 필요한 회원확인서류도 양식이 없다는 이유로 발급하지 않고 있다면서 **▲쿠팡 김범석 의장의 진정성 있는 사과와 엄중한 책임, ▲2차 피해방지와 소비자 보호를 위한 대책 마련, ▲제대로 된 피해보상과 재발방지 대책 마련을 요구하고, ▲정부와 국회에는 소비자 보호를 위한 집단소송법과 징벌적손해배상제도, 증거개시제도 도입**을 촉구했습니다. 또한 이번 집단분쟁조정은 참여연대와 한국소비자연맹 홈페이지([링크](#))를 통해 참여할 수 있으며, 쿠팡으로 인해 개인정보를 유출 당한 시민이면 누구나 참여할 수 있다고 안내했습니다. 단체들은 1차로 12월 9일까지 참가단을 모집하여 조정신청서를 제출하고, 추가로 2차 신청도 이어갈 계획이라고 밝혔습니다. 끝.

▣ 보도자료 및 첨부자료 [[원문보기/다운로드](#)]

▣ 첨부자료1. 기자회견 개요

■ 첨부자료2. 자율분쟁조정 취지 및 절차

■ 첨부자료3. 피해 사례자 발언문

■ 첨부자료4. 참석자 발언문

■ 첨부자료1. 기자회견 개요

- “쿠팡은 국민 앞에 사죄하고 피해 보상·보호대책 마련하라” 쿠팡 개인정보 유출 집단분쟁조정 신청 돌입 기자회견
- 일시 장소 : 2025년 12월 3일(수) 오전 10시, 쿠팡 본사 앞 (잠실역 7번 출구 앞)
- 주최 : 민변 민생경제위원회, 참여연대, 한국소비자연맹
- 참가자
 - 사회 : 김주호 참여연대 민생경제팀 팀장
 - 발언1. 쿠팡 피해 사례자 발언
 - 발언2. 쿠팡 개인정보 유출 사태에 대한 소비자·시민단체 요구 : 정지연 한국소비자연맹 사무총장
 - 발언3. 한국소비자단체협의회 자율분쟁조정 신청 취지와 계획 발표 : 김대운 민변 민생경제위원회 변호사
 - 발언4. SKT 자율분쟁조정 사례에서도 본 문제점 및 소비자 보호 3법 제정 촉구 : 김은정 참여연대 협동사무처장
 - 퍼포먼스 및 구호제창
- 문의 : 참여연대 민생희망본부 김주호 민생경제팀장 010-4706-7097

■ 첨부자료2. 자율분쟁조정 취지 및 절차

- 소비자단체, 소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회
 - 소비자단체는 소비자의 권익을 증진하기 위해 소비자가 조직한 단체로서(「소비자기본법」 제2조제3호), 소비자의 불만·피해를 처리하기 위해 상담 및 정보제공 업무를 수행하고, 소비자와 사업자 간에 다툼이 있을 경우에 합의를 권고하는 역할을 수행함(「소비자기본법」 제28조제1항제5호).
 - 소비자단체협의회(www.consumer.or.kr)는 전국적 규모의 소비자단체로 구성된 협의체로서, 행정기관이나 소비자단체에 의한 합의·권고가 원만히 이루어지지 않은 경우 분쟁의 당사자, 조정업무를 맡은 행정기관 또는 소비자단체가 상위의

자율분쟁해결기구에 의한 해결을 원할 때 그 분쟁을 조정하는 업무를 수행함(「소비자기본법」 제31조제1항).

- 「소비자기본법」은 소비자와 사업자 간에 발생한 분쟁에 대해 소비자단체가 합의를 권고했음도 불구하고 합의가 이루어지지 않으면, 소비자단체협의회에 자율적 분쟁조정을 신청할 수 있도록 하고 있음(「소비자기본법」 제31조 및 「소비자기본법 시행령」 제24조).

● **한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회 분쟁조정 효력 및 장점**

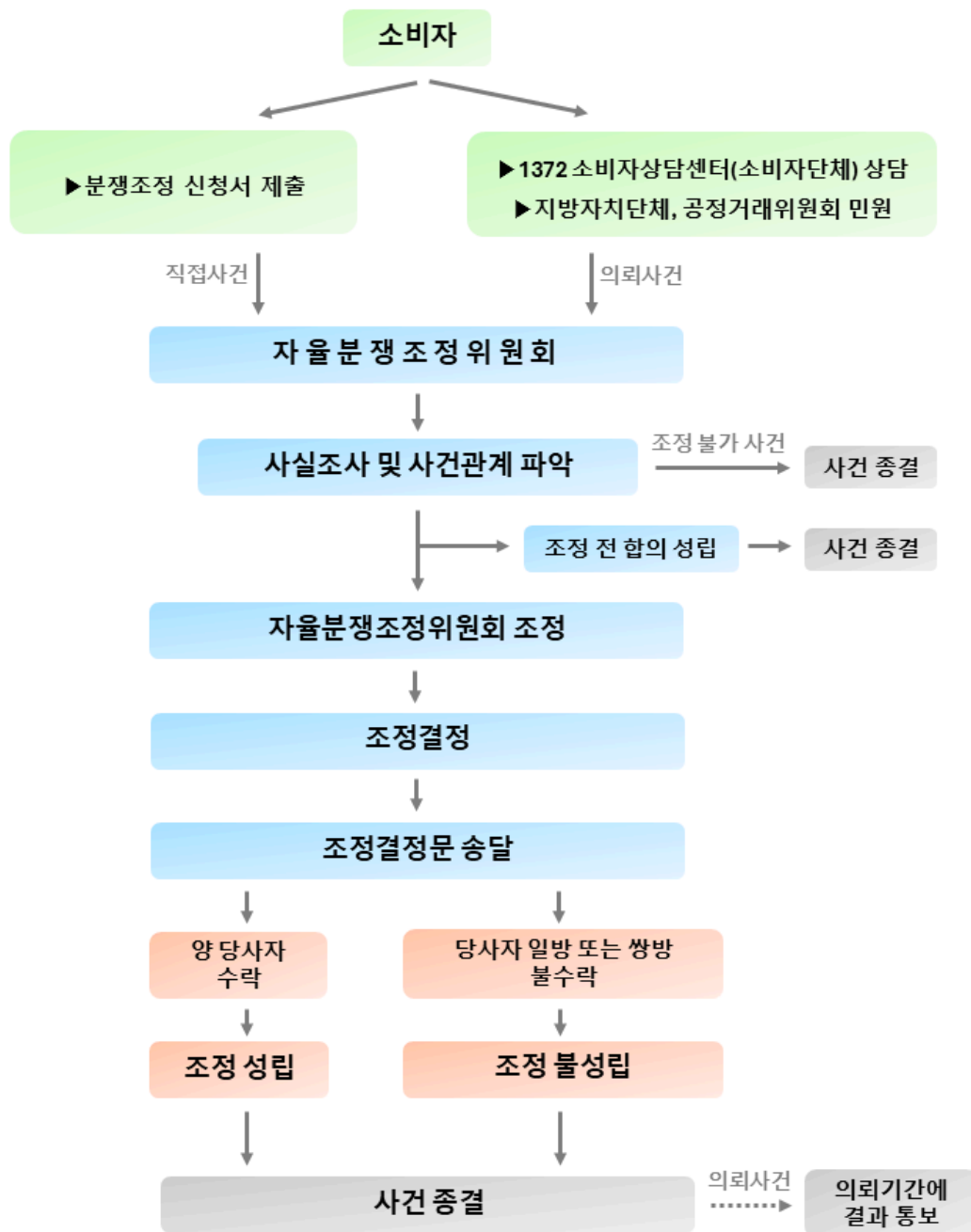
- 자율분쟁조정위원회의 조정안을 분쟁 당사자가 수락해서 조정이 성립된 경우에는 「민법」상 화해와 동일한 효력이 발생함(자율분쟁조정위원회, 분쟁조정안내 참조).
- 조정이 성립하지 않으면 소송 등 다른 구제수단을 이용할 수 있음.
- 분쟁조정제도는 ‘소송’에 대한 대체적 분쟁해결제도이므로 소송과 대비하여 다음과 같은 장점이 있음.
- 법원의 간섭 및 통제가 상대적으로 적어 그 절차의 진행이 소송법류의 적용을 받지 않기 때문에 탄력적이며, 법규에 의한 형식적 해결보다 당사자의 입장이 반영된 실질적 해결이 가능해짐.
- 절차진행이 신속하고 간단하여 시간적으로나 금전적으로 소송절차에 비하여 매우 경제적이며, 또한 관련 분야 종사자의 전문지식과 경험을 반영하여 유연하고 합리적인 문제해결방식을 제시할 수 있고 특히 그 선택권이 당사자의 사적자치에 맡겨져 있음.
- 또한 분쟁해결방식이 양 당사자의 엄격한 대립구조를 바탕으로 공개적으로 하는 치열한 주장과 엄격한 입증이 아니라 완화된 대립구조를 취함과 동시에 비공개적으로 절차를 진행함으로써 그 과정에서 당사자의 감정을 반영시킬 수 있고, 분쟁해결 후 사업자의 평판까지 반영시킬 수 있음.

● **쿠팡 개인정보 유출 집단분쟁조정 신청절차와 참여방법**

- 대상자 : 쿠팡 회원 또는 회원이었다가 탈퇴한 이용자 중 쿠팡으로부터 개인정보 유출 통지 문자를 받은 사람이라면 누구나
- 기간 : 12/3(수) ~ 12/9(화)까지 1차 신청자 모집, 1차 분쟁조정 신청서 제출 : 12/10(수) 예정
- 분쟁조정 절차 : 피해사실 확인 → 사업자 해명요청 → 사실조사(관련법규 검토, 전문가자문 등) → 조정 전 합의 → 조정위원회 상정 → 조정결정문 작성 → 조정결정문 송달 → 당사자 수락기간 15일 → 조정성립(양 당사자 모두 수락) / 불성립(양 당사자 모두 불수락 또는 당사자 일방 불수락) ※ 분쟁조정 효력은

소비자기본법 제31조에 의해 당사자 모두 수락한 경우에만 ‘민법상 화해’의 효력을
 갖음.

- 소요기간 : 통상적으로 신청 후 6개월 이내에 조정이 성립 또는 불성립되나, 사안의
 심각성 등을 감안해 2-3개월 안에 결과가 나올 수 있도록 요청할 계획임.



● 이후 계획

- 이미 지난 SK텔레콤 사례에서도 당시 방통위 통신분쟁조정위원회가 피해자 1인당 30만원의 보상금 지급을 조정권고안으로 낸 바 있으나, SK텔레콤 측의 거부로 조정이 성립되지 않았고, 민사소송 절차가 진행 중임.
- 민변 민생경제위원회, 참여연대, 한국소비자연맹은 일단 소비자들이 만족할만한 조정권고안을 조속히 이끌어내는 것에 목표를 두고 대응할 예정이며, 민사소송 여부는 분쟁조정권고안 결과를 보고 검토할 예정이며, 현재까지는 별도의 민사소송 제기는 검토하고 있지 않음.

▣ 첨부자료3. 피해사례자 발언문

그동안 입점 업체 후려치기, 물류센터와 택배 노동자의 낮은 처우 때문에 쿠팡이 좋은 기업이 아니라고는 생각했지만, 야근을 하거나 주말에도 장을 볼 수 없을 때 편리하게 이용한다는 이유로 끊지 못하고 사용해 왔습니다. 그러다 작년 2월 MBC가 보도한 쿠팡 취업제한 블랙리스트 작성 사건을 계기로 탈퇴를 결심하게 됐습니다. 탈퇴 과정도 쉽지 않았던 것으로 기억합니다. 그래도 제대로 탈퇴를 안 하면 혹시라도 내 정보가 남아있지는 않을까 걱정이 되어 탈퇴 처리 확인 후 어플을 삭제했습니다.

하지만 쿠팡은 집요했습니다. 문자 자동 삭제 기능으로 이전 기록이 다 남아있지는 않지만, 남아있는 올해 7월 이후 문자를 보면 쿠팡은 거의 1주에 한 번씩 '씨크릿 쿠폰', '특별 혜택' 등의 이름으로 제게 광고 문자를 보내왔습니다. 문자를 받고 꽤 찝찝했고, 고객센터로 전화를 해야하나 고민도 했지만, 번거로움에 그냥 받았습니다.

그러다 11월 30일 쿠팡의 개인정보 유출 문자를 받았습니다. 탈퇴 후 무려 2년 가까이 지난 지금까지도 쿠팡은 제 모든 정보를 보유하고 있었던 것입니다. 쿠팡에게 묻습니다. 탈퇴한 회원의 개인 정보는 90일만 보관한다고 들었는데 없어야 할 제 개인 정보가 어떻게 유출된 건가요? 어떤 근거로 제 정보를 계속 보유하고, 일주일에 한 번씩 광고 문자를 보냈습니까? 더 황당한 것은 개인정보 유출 문자를 보낸 다음날 또 다시 '씨크릿 쿠폰' 문자를 보냈다는 점입니다.

쿠팡이 유출 문자에 공지하지 않았던 공동현관 비밀번호도 유출됐다는 기사를 봤습니다. 저도 공동현관 비밀번호를 입력했었습니다. 집에 없어도 안전하게 물건을 받고, 택배 기사님들이 조금이라도 편하게 배달하실 수 있도록 말이죠. 쿠팡을 좋아하진 않았지만, 적어도 대기업이기 때문에 그나마 안전할 것이라는 믿음은 땅에 떨어졌습니다. 이제 배신감을 넘어 공포스럽기까지 합니다. 이름, 전화번호, 주소, 공동현관 번호까지 유출된

상황은 여성들에게 더 큰 공포를 느끼게 합니다. 스토킹 범죄에라도 이용이 됐다면 쿠팡은 어떻게 책임을 질 것인가요?

가장 큰 잘못을 한 것은 쿠팡이지만, 쿠팡만의 책임은 아니라고 봅니다. 쿠팡을 믿은 이유는 쿠팡이 좋아서가 아니라 국민 대다수가 이용하는 플랫폼 대기업에 대한 정부의 감시와 관리를 믿었기 때문입니다. 국회가 이를 위한 법과 제도를 정비할 것이라는 믿음 때문이었습니다. 하지만 무얼하셨습니까? 이제 정부와 국회가 결단해야 합니다! 반복된 개인정보 유출 규모는 자꾸 커져 이제 전국민의 정보가 유출됐습니다. 또 솜방망이 처벌을 반복한다면 앞으로 쿠팡은 물론이고 다른 기업들이 고객의 정보를 철저히 지킬 이유가 있을까요? 이번 사태를 결코 가볍게 보지 마십시오! 예전처럼 기업의 입장에서 대충 처리하지 마십시오! 제2, 제3의 피해가 발생하지 않도록 철저한 대비를 하십시오! 이런 문제가 발생하면 기업이 망할 수도 있다는 사례를 보여주십시오! 철저한 진상규명과 강력한 처벌을 정부와 국회에 강력히 요청합니다.

▣ 첨부자료4. 참석자 발언문

1. 쿠팡 개인정보 유출 사태에 대한 소비자·시민단체 요구 : 정지연 한국소비자연맹 사무총장

국내 최대의 온라인 플랫폼 기업인 쿠팡에서 3천3백7십만 명이라는 사상 초유의 개인정보 유출 소비자 피해가 발생했습니다. 그러나 유출 사고의 원인과 실질적인 배상안은 제대로 마련되지 않고 있습니다. 이번 대규모 개인정보유출은 단순한 사고가 아니라 대한민국 소비자의 일상과 안전을 뒤흔든 초유의 참사이자 기업의 구조적 관리 실패가 빚어낸 부끄러운 결과입니다. 주소, 연락처, 구매내역, 심지어 공동현관 비밀번호까지 포함된 개인정보가 유출되면서 소비자는 2차 피해 발생에 대해 매우 두려운 상황입니다.

사고가 발생한 지 상당한 시간이 지났음에도 쿠팡은 여전히 정확한 유출 경위, 침해 범위, 재발방지 대책, 피해배상 방안 등 어느 것 하나도 투명하게 내놓지 않고 있습니다. 더욱이 회원탈퇴조차 모바일에서는 할 수 없고, PC버전에서도 6단계를 거쳐야 하는 불합리한 구조로 되어 있어 개인정보 유출 이후에도 소비자가 자신의 정보를 통제하기 어려운 현실입니다.

1조원 과징금이 운운하는 현실과 정부의 대책도 소비자들은 화가 납니다. 과징금은 소비자대책이 아닙니다. SK텔레콤, KT사태, 롯데카드 등 올해만 벌어진 대규모 개인정보

유출사태를 경험하면서 소비자 입장에서 개인정보보호위원회는 왜 있어야 하는 생각을 하게됩니다. 개보위의 설립이유는 사건발생 후 과징금을 부과하는 기관이 아니라 사전예방을 통해 대규모 피해를 예방하는 것입니다.

퇴사한 직원이 수개월 정보접근이 가능하도록 방치하는 개인정보 정부인증은 무엇을 위해 운영되어야 하는 것인지 개인정보보호 관리체계 인증(ISMS-P)제도에 대한 전면 재검토로 필요합니다.

대통령은 피해방지를 위해 징벌적손해배상과 과징금을 얘기하고 있지만 반복되는 소비자피해를 예방하기 위해서 우선적으로 도입되어야 하는 것은 집단소송제와 입증책임의 전환입니다. 이에 한국소비자연맹이 포함된 한국소비자단체협의회는 12월2일(화) 국회에서 기자회견을 갖고 막대한 피해를 입은 소비자를 대신하여 쿠팡과 정부에 책임 있는 해결을 위해 발표한 10가지 요구사항은 다음과 같습니다.

소비단체 요구사항

쿠팡에 요구한다.

1. 쿠팡 본사의 김범석 의장은 즉각 소비자에게 사죄하고, 책임 있는 해결방안을 발표하라.
2. 쿠팡은 개인정보 유출사건에 대한 사실관계를 투명하게 공개하라.
3. 쿠팡은 회원탈퇴를 원하는 소비자가 모바일, PC 등 모든 기기에서 1단계 탈퇴가 가능하도록 즉시 개선하라.
4. 쿠팡은 개인정보 유출로 인해 추가로 발생할 수 있는 피해에 대해 시나리오별로 대책을 수립하고 소비자 보호 및 배상 계획을 수립하라.
5. 쿠팡은 대폭 강화된 개인정보 보호 방안을 소비자 앞에 명확히 제시하라.

정부에 요구한다.

1. 반복되는 개인정보 유출사건에 대한 범정부 대책을 수립하라.
2. 대규모 개인정보 처리 사업자 대상 개인정보 보호 실태를 전수조사하라.
3. 쿠팡의 개인정보 유출사건에 대한 엄중하고 철저한 조사 및 처벌을 촉구한다.
4. 실효성 없는 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증(ISMS-P)제도를 전면 재검토하라.
5. 지속적, 반복적으로 발생하고 있는 대규모 소비자피해를 예방하고 구제할 수 있도록 집단소송제, 징벌적 손해배상, 입증책임전환제도를 조속히 도입하라.

소비자단체는 이번 쿠팡 사태로 인해 발생한 소비자의 피해 접수를 위한 전용 창구를 마련하고, 적극적으로 피해보상이 이루어질 수 있도록 노력할 것입니다. 소비자 여러분들께서는 유출된 정보를 악용한 이상한 문자, 메일, 전화 등에 대해 링크를 누르거나 응답하지 마시고, 소비자단체(국번없이 1372)에 적극적으로 신고해 주시기를 요청드립니다.

쿠팡이 대정부 로비나 법적 대응 운운하며 시간만 끈다면 소비자단체는 소비자와 연대해 회원탈퇴와 불매운동을 포함한 소비자가 할 수 있는 모든 수단과 방법을 동원해 강력히 대응할 것을 엄중히 경고합니다.

소비자단체는 이번 쿠팡의 개인정보유출 사태와 관련하여 「소비자기본법」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「개인정보 보호법」을 근거로 공정거래위원회와 개인정보보호위원회에 고발할 계획입니다. 개인정보보호는 대한민국 법률이 정한 최소한의 의무이며 소비자의 기본권입니다. 한국소비자연맹은 소비자주권 실현을 위해 끝까지 감시하고 행동할 것임을 분명히 밝힙니다. 감사합니다

2. SKT 자율분쟁조정 사례에서도 본 문제점 및 소비자 보호 3법 제정 촉구 : 김은정 참여연대 협동사무처장

오늘 소비자·시민단체가 피해자들과 함께 쿠팡 개인정보 유출 집단분쟁조정 신청에 나서는 이유는 분명합니다. 수천만 명의 개인정보가 유출돼도 피해자는 보호받지 못하고, 기업은 책임을 피해갈 수 있는 구조가 유지되고 있기 때문입니다.

SK텔레콤 2,300만 명 유심 해킹에 이어 KT 소액결제, 롯데카드 유출이 발생했고, 쿠팡에서는 무려 3,370만 명, 국민 4분의 3의 개인정보가 빠져나갔습니다. 사실상 전국민 대부분의 민감정보가 위협에 놓였는데도 피해자들은 각자 기업의 과실을 입증해야 하고, 분쟁조정 결과가 나와도 기업이 거부하면 구제가 중단됩니다.

최근 SK텔레콤의 인당 30만 원 배상 권고안 거부는 기업이 마음만 먹으면 책임을 피할 수 있는 구조적 문제를 적나라하게 보여줍니다. 책임을 회피해도 잃을 것이 거의 없는 사회에서는 피해를 예방할 이유가 없고, 그 사이 기업의 보안·안전 투자는 뒤로 밀리며 위험만 시민에게 전가됩니다.

해외에서는 집단소송제와 징벌적 손해배상제가 기업 책임을 강제하며 신속한 보상과 재발방지를 이끕니다. 그러나 우리나라는 집단소송 부재, 약한 징벌배상, 피해자 입증책임, 분쟁조정의 비강제성이 겹치며 책임이 사실상 공백 상태입니다.

AI·플랫폼 기술이 생활 전 영역으로 확산되는 시대에 개인정보 보호는 산업 경쟁력의 핵심이자 시민 안전의 기반인데도 제도는 이를 따라가지 못하고 있습니다.

어제 대통령도 과징금 강화와 징벌적 손해배상 현실화를 지시했습니다. 그러나 징벌적 손해만으로는 구조를 바꿀 수 없습니다. 사후 책임만 강화하는 것으로는 집단소송 부재, 입증책임 전가, 분쟁조정의 무력함이라는 근본적 결함을 해소할 수 없습니다.

그래도 대통령이 문제를 지적했으니 이제 필요한 것은 실질적 제도개선이며, 그 핵심이 바로 소비자보호 3법의 동시 추진입니다. 게다가 집단소송제는 진영의 문제가 아닙니다. 박근혜 정부도, 문재인 정부도 추진했지만 제도는 여전히 멈춰 있고, 그 사이 기업은 빈틈을 활용해 왔습니다. 정부와 국회가 집단소송제 도입을 미루며 반복되는 개인정보 유출을 사실상 방치한다면 이는 최소한의 책무조차 포기한 것이며, 사실상 공범임을 자인하는 것과 다름없습니다.

따라서 이제 정부와 국회가 응답해야 합니다. 포괄적 집단소송제 도입, 실효성 있는 징벌적 손해배상 강화, 증거개시제도 도입은 더는 미룰 수 없습니다. ‘쿠팡방지 3법’이라 불러야 할 만큼 시급한 과제입니다. 특히, 국민의 4분의 3이 피해자가 될 수 있는 초대형 사고 앞에서도 또다시 국회가 움직이지 않는다면, 이제 시민들과 함께 그 무책임의 대가를 국회에 분명히 묻겠습니다.