



카카오 서비스 중단 사태와 보험산업 과제

요 약

대규모 손실이 발생한 카카오의 서비스 중단 사태는 부가통신사업에서 발생한 최초 사례임. 부가통신사업자인 카카오가 배상책임을 부담할지는 사고 원인 및 카카오 측에 귀책 사유가 있는지 여부에 달려 있으며, 서비스 중단과 관련한 피해를 확정하고 배상책임보험의 보장이 확정되기까지 상당한 시일이 소요될 것으로 예상됨. 한편, 이번 사건을 계기로 부가통신을 이용하는 소비자 보호를 위한 관련 규제 강화가 사회적 이슈로 부각되고 있음. 이와 관련하여 보험산업은 플랫폼 사업자와 데이터센터 등의 위험관리 컨설팅 및 전용 상품 개발에 주목할 필요가 있음

1. 서비스 중단에 따른 손실 및 카카오의 배상책임

○ 카카오 서비스 중단 사태로 발생한 손실에 대해 카카오 측의 배상책임 성립 여부가 문제됨

- 카카오는 전기통신사업법상 부가통신사업자에 해당하여, 서비스 중단으로 고객이 손해를 입은 경우 전기통신사업법에 따라 이를 배상할 책임을 부담함(전기통신사업법 제33조)
- 카카오 통합 서비스 약관은 회사의 고의 과실이 없는 사유로 인해 발생한 손해에 대해서는 배상을 하지 않는다고 정하고 있음(통합 서비스 약관 제18조)
- 카카오가 전기통신사업법 및 통합 서비스 약관 규정에 따라 배상책임을 부담하게 될지 여부는 사고 원인 및 카카오 측의 귀책 사유 존재 여부에 따라 결정될 것으로 보임

○ 과거 기간통신사업자의 서비스 중단으로 대규모 손실이 발생한 사례가 있었으나, 부가통신사업자의 서비스 중단으로 대규모 손실이 발생한 사례는 최초인 것으로 보임

- 2018년 KT 아현국사 원인 미상 화재로 인한 통신장애 발생 시 KT는 고객에 대해서는 1개월 치 요금을 감면하고 영업 손실을 입은 소상공인에 대해서 40~120만 원의 지원금을 지급한 바 있음

○ 이번 사건을 계기로 부가통신사업자에 대해서도 규제를 강화할 필요가 있다는 주장이 제기되고 있음



CEO Brief

2. 서비스 중단 관련 보험시장 현황과 과제

- 현재 서비스 중단과 관련된 기업이 가입한 배상책임보험의 정확한 내역 파악이 어려우며, 피해 확정, 면책 조건 확인 등을 거쳐 보험을 통한 보장이 확정되기까지 상당한 시일이 소요될 것으로 예상됨
 - 카카오톡 등 플랫폼 서비스 제공과 관련된 배상책임을 보장하는 보험상품으로는 의무보험인 개인정보보호배상책임보험 및 전자금융거래배상책임보험,¹⁾ 임의보험인 e-biz배상책임보험²⁾이 있음
 - 의무가입금액은 개인정보보호배상책임보험 5천만 원~10억 원, 전자금융거래배상책임보험 1억 원~20억 원(은행) 수준이며, 임의보험의 가입금액 수준은 정확히 확인할 수 없으나 대규모는 아닌 것으로 파악됨
 - 서비스 중단과 관련한 소비자 피해 보상은 플랫폼 사업자가 가입한 배상책임보험뿐만 아니라 데이터센터를 운영하는 업체의 배상책임보험(INT E&O, CGL³⁾ 등)에 의해서도 이루어질 수 있음
- 최근 우리나라 플랫폼 사업자의 서비스가 다양·확장되는 상황에서 이번 서비스 중단 사태를 계기로 플랫폼 사업자의 서비스 중단에 따른 소비자 피해와 배상책임 문제가 사회적 이슈로 부각됨
 - 지금까지 신시장으로 사이버 보험 관련 논의는 사이버 공격에 따른 위험 보장과 그에 따른 사업자 당사자 피해 복구 및 해결 비용 보장에 주목했으나, 다양한 원인(전력공급 중단 등)에 따른 서비스 중단과 소비자 피해 보상에 대해서도 관심을 기울일 필요가 있음
 - 이번 사태를 계기로 사이버 보험시장의 확대 가능성을 점검하고 기존 보험상품의 보장범위, 담보력 등을 전반적으로 검토하는 계기가 될 것으로 예상됨
- 보험산업은 플랫폼 사업자의 위험관리 컨설팅, 사업 특성에 맞는 상품 연구·개발, 피해 규모 증가에 대비한 충분한 담보력 확보 등의 역량 확보를 추진해야 함
 - 해외 플랫폼 사례에서도 카카오톡과 같이 다각화된 사업 영역을 보유한 경우는 찾아보기 힘들어서 이번 사례는 플랫폼 사업자와 보험 사업자 모두에게 리스크관리 역량을 선진화하는 계기가 될 수 있음
 - 보험산업은 플랫폼 사업과 관련한 데이터베이스 집적, 거대재해 가능성 예측력 및 담보력 강화 등을 통해 적극적인 위험관리자로서 역할 확대에 노력할 필요가 있음

황현아 연구위원, 김해성 연구위원, 정성희 선임연구위원

hahwang@kiri.or.kr, trend1@kiri.or.kr, shchung71@kiri.or.kr

1) 개인정보보호배상책임보험은 개인정보 누출에 한정되고, 전자금융거래배상책임보험은 전자금융거래상 이용자 피해로 한정됨
2) 인터넷 및 네트워크 활동과 관련된 행위에 기인하여 발생한 보험사고로 인하여 피해자에게 손해가 발생한 경우를 담보함
3) 정보·네트워크 기술에 대한 전문직 배상책임보험, 영업배상책임보험임