

## 정보보호산업 분쟁 사례 [예시]

\* 정보보호제품 및 서비스 관련 분쟁 사례(예시) - 물리보안, 융합보안, 사이버보안으로 분류

### I. 물리보안

#### 사례 1 : CCTV 오작동

소프트웨어 제작전문업체인 A사는 소프트웨어 구성도와 같은 기밀문서 도난 방지를 위하여 공장 CCTV를 가동하여 운영 중이다. CCTV설치업체인 B사는 정기적으로 제품 유지보수 등을 수행하여 왔는데 지난주 CCTV를 모니터링한 결과, 일부시간대에 작동 불능 상태인 것을 확인하였다. 따라서, 무선공유기 등을 이용한 해킹을 통하여 작동이 불능이 되거나 위변조되었거나, 내부자의 소행으로 CCTV의 비밀번호가 초기화되어 있거나 제품업데이트가 되지 않을 경우가 있는지 등을 조사하고 있으며 양측의 책임에 대한 상반된 주장으로 인하여 갈등을 겪고 있는 중이다.

#### 사례 2 : 출동보안 서비스

S보안경비업체는 A와 보안출동경비서비스 용역계약을 맺고 보안업무를 지속해왔다. 그러나, A사에 절도 등 도난신고가 접수되어 S사에서 자동으로 출동해야함에도 불구하고 출동이 지연되는 상황이 발생되어, 비상 연락망에 문제가 있거나, 해커의 침투로 서비스 연결이 안되는 경우 등을 조사하고 있다.

#### 사례 3 : 홈 지문인식 시스템

A아파트 입주자는 비밀번호로 누르는 기존의 도어락 시스템을 버리고 새로운 지문인식으로 열리는 도어락으로 바꾸어 사용하여 왔다. 그러나, 지난주부터 지속적으로 지문인식을 못하거나 느리게 반응하는 등 제품에 하자가 있다고 판단해 도어락 판매업체에 항의하여 왔으나, 제작업체에 연락하라는 식으로 회신을 받아 이를 단순제품하자인지 아니면 누군가에 의한 위변조 등인지에 대해 다자간 분쟁이 진행중이다.

### II. 융합보안

#### 사례 1 : 스마트팜 관련 오작동

사물인터넷 전문기업 A사는 전남 나주에 소재하고 있는 B 영농조합과 계약을 체결하여 스마트농장을 설치 운영중이었다. 스마트농장에 있는 제어장치들은 농작물 재배 시설의 온도 · 습도 · 일조량 · 이산화탄소 · 토양 등을 측정 분석하고, 그 결과에 따라 스마트농장이 운영되는 체계이다. 그런데, 얼마 전 제어장치가 오류를 일으켜 과다한 수분을 공급하는 바람에, 배, 고추 등 농작물 재배에 막대한 피해를 입었다. 이에 당사자간 분쟁이 발생하였다.(단순 설비 장애 또는 보안사고에 따른 원인에 대한 책임 소재 등의 분쟁)

#### 사례 2 : 차량용 블랙박스

차량용 블랙박스를 생산하는 T사는 H 자동차에 블랙박스를 납품하고 있다. 최근 H사는 자동차보험으로 사고당사자간 해결해야 할 분쟁발생시 블랙박스의 영상기록이 재생되지 않아 입증이 어려운 경우가 종종 발생한다는 고객의 불만을 접수하고, 이에 대한 해결을 블랙박스 업체에 요구하고 있다. 이에 T사는 블랙박스 제품을 구성하는 메모리 장치의 결함을 밝혀내어 이를 자사에 납품하는 업체와 교환 또는 배상과 관련한 일련의 협의 조정중이다.

#### 사례 3 : 핀테크(POS 해킹)

J씨는 최근 사용하지 않은 신용카드 결제내역이 SMS를 통하여 지속적으로 전송되어 해당카드사에 문의하여 이에 대한 확인을 요청하였다. 해당카드사에서는 J씨와 유사한 사례접수가 최근 들어서 빈번하다는 점을 확인하고 내부 시스템 등을 조사한 결과 신용카드 결제 단말기(POS)의 해킹이 의심되며, 일부 고객들의 신용카드번호 및 결제 비밀번호 유출 가능성에 대해 점검하고 있다. 해당카드사는 신용카드 결제 단말기를 납품 및 유지보수하고 있는 업체 등과 책임소재에 대한 분쟁상태에 있다.

#### 사례 4 : 은행 앱 서비스 중단

최근 시중은행 S에서 내놓은 통합 모바일 뱅킹 앱에서 네트워크 오류 등으로 접속 장애가 발생, 일정시간 송금 등 금융업무가 멈춘 사례가 발생하였다. 이것이 단순한 네트워크 오류인지 아니면 누군가가 무선상태에서 바이러스를 심는 등 해킹으로 인한 사고인지 조사 중이며, 해당 은행앱 이용자는 갑작스러운 금융업무 중단으로 인한 피해를 호소하고 있다.

### Ⅲ. 사이버보안

#### 사례 1 : 하도급

정보보호 관련 중견기업인 A사는 C사의 사내 보안시스템 구축을 위하여 자주 거래를 하던 영세 정보보호기업인 B사에 자신이 도급받은 업무의 일부를 수행하도록 요청하였다. B사는 정식으로 하도급 계약을 체결하지 않은 상태로 업무 지시를 받던 중, 갑작스런 A사의 요구사항 변경으로 인하여 개발기간이 길어지고 추가비용이 소모되었다. 프로젝트 종료 후 A사는 당초 B기업이 제시한 견적가보다 현저히 낮은 금액으로 비용을 산정하였다. 또한 경기가 안 좋다는 이유로 대금을 차일피일 미루고 있었다. 이에 B사는 A사에게 하도급계약 관련 서면 미교부, 대금지급 지연 등 불공정한 하도급 행위에 대해 분쟁조정을 신청하였다.

#### 사례 2 : 정보보호제품

정보보호기업 A사의 방화벽 제품을 일반 제조업체인 B사가 구매하여 쓰고 있다가 외부 해킹으로 인해 방화벽이 무력화되는 일이 발생하였다. 방화벽의 기본성능이 구매당시 고지받은 수준에 미치지 못한다고 판단한 B사는 A사에 문제제기를 하였으나, A사는 제품에는 하자가 없고 해당 방화벽을 유지보수하는 과정에서 문제가 발생한 것이라는 입장이다. 유지보수는 C라는 업체가 맡고 있어, 방화벽의 무력화 원인에 대한 책임이 A사에 있는지 C사에 있는지 논란이 일고 있다.

#### 사례 3 : 정보보호서비스(컨설팅)

정보보호 전문서비스 기업 A사는 기업체를 대상으로 정보보호 컨설팅을 수행하고 있다. B사는 A사와 정보보호 컨설팅 계약을 맺고 IT자산에 대한 취약점을 분석하고 대책을 수립하고자 하였다. 보안 컨설팅을 받았음에도 불구하고, B사는 해킹 공격을 받아 정보가 유출되는 피해를 입었다. 이에 B사는 A사를 대상으로 하여 보안 컨설팅 하자로 인해 피해가 발생하였으므로 손해를 배상하라고 주장하였다. 이에 정보보호 전문서비스 기업 A사는 자사의 잘못이 아닌 B사의 관리소홀로 인하여 피해가 발생하였으니 손해 배상이 불가능하다고 주장하여 분쟁이 발생하였다.

#### 사례 4 : 정보보호서비스(보안관제)

대기업 S사는 보안관제전문업체인 P사와 사내 정보화시스템 보안관제 및 모니터링을 위한 용역계약을 체결하고 이를 위하여 P사의 보안관제 전문인력 3명을 파견받아 업무수행 및 사업관리를 진행하고 있다. 그러던 중 시스템의 비정상적인 트래픽이 발견되어 원인을 파악한 결과, 보안관제 중 일부 인력의 자리비움 등 업무소홀로 인하여 이를 탐지하지 못한 것으로 확인이 되었다. 이에 S사는 보안관제 파견인력에 대한 인건비를 포함한 용역대금의 일부를 징벌적 차원에서 미지급하였고, P사는 비정상적인 트래픽은 발생하였으나 S사가 직접적인 손해를 본것도 없고 발견 후 즉시 조치 완료하였기 때문에 계약서상에 명시되어 있는 하자 또는 문제발생시 감액한다는 조건에 해당하지 않는다고 주장하고 있다.