

## 보도자료

2014년 11월 12일(수) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

 문의 : 이용자정책국 개인정보보호윤리과 엄 열 과장(☎2110-1520)  
 이용자정책국 개인정보보호윤리과 임종철 주무관(☎2110-1526)

# 방통위, 개인정보 과도 수집·보관 관행 제동

## - 개인정보 최소수집·보관을 위한 「온라인 개인정보 취급 가이드라인」 시행 -

웹사이트 이용시 서비스와 무관한 개인정보 수집·이용 동의를 강제하거나 무분별하게 제3자에게 제공되도록 포괄적으로 동의 받는 관행에 제동이 걸릴 전망이다. 뚜렷한 이유없이 장기간 보관하던 개인정보 보유기간도 명확하게 규정된다. 작은 글씨나 장황한 표현으로 이용자가 읽지 않고 동의하도록 유도한 동의서는 한 눈에 들어오도록 쉽게 바뀐다.

방송통신위원회(위원장 최성준)는 11월 12일, 이 같은 내용을 담은 「온라인 개인정보 취급 가이드라인」(이하 “가이드라인”)을 발표했다.

금년 초 카드사, 통신사 등 연이은 대량 개인정보 유출사고 이후 이용자 동의를 강제하거나 개인정보를 과도하게 수집·보관하는 관행에 대해 개선 필요성이 대두됐다. 그간 정보통신망법상 ▲최소 수집 원칙(동법 23조②), ▲파기 원칙(29조), ▲동의 방법(26조의2) 등이 규정되어 있으나, 구체적인 기준이 없어 일부 혼란이 존재했던 것도 사실이다.

이에 방통위는 온라인에서 이루어지는 개인정보 수집·이용·제공·파기 절차 전반에 걸쳐 모든 업종에서 공통적으로 적용되는 가이드라인을 처음으로 마련하였다. 특히, 사업자들의 자발적인 준수를 유도하기 위해 포털·통신·유료방송·쇼핑·게임 등 업계 관계자 및 전문가와 20여 차례 이상 의견수렴 및 공개 토론회를 거쳤으며, 현장에서 쉽게 적용할 수 있도록 구체적인 해설과 예시를 중심으로 구성된 것이 특징이다.

가이드라인은 ① 필요 최소한의 개인정보 수집 기준, ② 단계별 개인정보 파기 기준, ③ 이해하기 쉬운 동의서 작성 기준으로 구성되어 있다.

### < 1. 필요 최소한의 개인정보 수집 기준 >

먼저, '필요 최소한의 수집기준'에서는 서비스 제공에 꼭 필요한 최소한의 개인정보에 대하여만 필수동의 항목으로 정하도록 했다. 기존에는 필수동의 항목에 다양한 정보들을 포함시켜 이용자가 서비스를 이용하기 위해서는 어쩔 수 없이 동의해야 하는 경우가 많았다.

<필수동의 항목과 선택동의 항목의 구분(예시)>

예 시	필수동의 항목	선택동의 항목
① 인터넷 회원제 서비스	· (본질적 기능) 회원 식별정보 · (예시) 아이디, 비밀번호, 이름, 생년월일, 휴대전화번호, 이메일 등	· (선택적 기능) 상품 마케팅 · (예시) 마케팅 목적의 휴대전화번호· 이메일 등
② 온라인 결제 서비스	· (본질적 기능) 온라인 결제 · (예시) 결제정보(카드·계좌번호 등)	· (선택적 기능) 결제 알림 서비스 · (예시) 휴대전화번호, 이메일 등

또한, 인터넷 쇼핑몰 이용시 결제·배송에 필요한 정보는 물품 구입시 수집하는 등 필요한 시점에 개인정보 수집·이용 동의를 받아 불필요한 개인정보 수집이 최소화되도록 했다. 아울러, 회원가입 시 본인확인 이유로 개인정보를 수집해 마케팅에 활용하지 않도록 불필요한 본인확인 은 강요하지 않도록 하고, 본인확인이 필요한 경우에도 수집된 개인정보를 다른 목적으로 이용하지 않아야 한다.

### < 2. 단계별 개인정보 파기 기준 >

다음으로, '개인정보 파기 기준'에서는 개인정보 수집·이용 목적과 보유기간을 모호하게 표시하여 장기간 보관하지 않도록 이를 명확히 규정하도록 했다. 또한 복구할 수 없는 개인정보 파기방법을 구체적으로 예시하여 개인정보가 안전하게 파기될 수 있도록 했다.

또한, 사업자가 개인정보를 제3자에게 무분별하게 제공하지 않도록 포인트 적립 등 서비스 제공과 관련이 있거나 이용자에게 혜택이 부여되는 경우에 대해서만 예외적으로 이용자의 동의를 받아 제공하도록 권고하였다.

### < 3. 이해하기 쉬운 동의서 작성 기준 >

마지막으로, '동의를 받는 방법'에 대해서는 이용자가 실제 읽고 동의 여부를 결정할 수 있도록 서식을 대폭 간소화했다. 선택동의 항목에 동의하지 않아도 서비스 이용이 가능하다는 사실이나 개인정보 보유기간 등 이용자에게 중요한 내용은 글씨, 색깔 등을 활용하여 쉽게 알아볼 수 있도록 표시하여야 한다.

향후 방송통신위원회는 한국인터넷진흥원 및 관련 협회와 함께 국민 생활과 밀접한 업종(쇼핑·게임·포털·통신·유료방송)을 시작으로 가이드라인 적용을 위한 지원과 실태 점검을 병행해 나갈 예정이다. 공개 설명회는 11.20(목) 개최(잠실 광고문화회관)되며, 다양한 교육(11월~12월, 한국인터넷진흥원, ☎02-405-5205) 프로그램도 함께 진행된다.

최성준 방송통신위원회 위원장은 “온라인 개인정보 관리 전반에 걸쳐 처음으로 마련된 금번 가이드라인 시행을 통해, 사업자는 최소한의 개인정보만을 수집·보관하여 유출 위험을 줄이고, 이용자는 동의 내용을 쉽게 파악·판단할 수 있을 것으로 기대된다”며, “국민들의 소중한 개인정보를 지키기 위하여 제도개선과 전방위 실태조사를 병행하는 등 모든 노력을 강구하겠다”고 밝혔다.

- 붙임 1. 『온라인 개인정보 취급 가이드라인』 주요 내용  
2. 개인정보 동의방법 개선(예시)  
3. 온라인 개인정보 취급 가이드라인 전문. 끝.

# 『온라인 개인정보 취급 가이드라인』 주요 내용

## < 기본 방향 >

- ◇ 사업자의 개인정보 최소 수집·보관 문화 정착을 위하여 개인정보의 단계별 수집·파기·동의방법에 대한 기준을 제시
- ◇ 이용자가 사업자로부터 동의내용을 명확하게 고지받을 수 있도록 하여 신뢰에 기반한 개인정보 이용 관행 유도

### 1] 필요 최소한의 개인정보 수집 기준(정보통신망법 제23조제3항 관련)

- 
- ▶ 서비스에 필요한 정보가 아님에도 필수적 동의를 요구하고 동의하지 않으면 서비스 이용이 불가, 필요한 시점이 아님에도 회원가입 시 “미리” 동의를 받아 수집
  - ▶ (예) 회원가입 시 홈페이지 이용과 직접 관련이 없는 마케팅 목적의 연락처·결혼 여부 등을 수집 동의 요구하거나 배송지 주소를 미리 요구
- 

- 해당 서비스 제공에 반드시 필요한 개인정보(필수동의 항목)의 범위를 최소화하고, 그 외 선택동의 항목에 대하여는 이용자가 선택할 수 있도록 함
  - ※ (예) 인터넷 회원제 서비스 : [필수동의 항목] 아이디, 비밀번호, 이름, 생년월일, 연락처 등, [선택동의 항목] 마케팅 목적의 연락처, 결혼정보 등
- 필요한 시점에 수집하도록 하여 불필요한 개인정보 수집 제한
  - ※ (예) 인터넷 쇼핑몰 : [회원가입 단계] 아이디, 비밀번호, 이름, 생년월일, 연락처 등만 수집 → [결제·배송단계] 결제·배송정보 수집
- 불필요하게 “이용자 본인확인”(휴대전화, 아이핀, 공인인증서, 기타)을 강제하면서 개인정보를 요구하지 않도록 함
  - ※ (이용자 본인확인이 필요한 경우) ① 법률 상 의무이행(나이, 본인, 실명확인 등), ② 서비스 특성 상 명의도용 등 이용자 피해 예방 등
- 자동수집장치에 의해 수집·생성하는 개인정보(예: 쿠키), 이용내역 정보(예: 거래기록), 요금정산을 위해 필요한 정보(예: 요금액)의 경우에도 최소한의 개인정보만을 수집해야 함

## 2 단계별 개인정보의 파기 기준(정보통신망법 제29조 관련)

- ▶ 개인정보 관리단계(수집-제공-파기)에서 불필요하게 된 개인정보의 파기조치 기준이 불명확하여 사업자는 파기하지 않고 지속적으로 보관
- ▶ (예) '재생할 수 없는 방법'의 기준이 없어 사업자 판단이 곤란

- (수집·보관 단계) 개인정보 수집·이용 목적, 보유기간을 명확히 하고, 파기 사유 발생시 “지체없이” 파기
  - 확인만으로 목적 달성 가능한 경우\*에는 저장을 제한하고, '영업점의 개인정보 보관 최소화 방안'을 내부관리계획(망법 제28조)에 반영
    - \* 명의도용 방지 목적으로 신분증을 이용한 본인여부 확인 시에는, 별도 증빙이 필요한 경우를 제외하고는 저장하지 않고 즉시 파기
  - 법령상 의무이행을 위해 개인정보 보관이 필요한 경우, 별도 분리하여 보관하고 내·외부의 접근을 엄격히 제한
- (제공 단계) 서비스와 무관한 제3자 제공을 원칙적으로 제한하고, 예외적 제공의 경우\*에는 파기확인 등 조치사항을 계약서에 반영
  - 취급위탁 계약서에 개인정보의 안전한 관리와 파기 확인 사항을 명시한 후 이행 여부를 주기적으로 확인
    - \* 서비스 계약 이행 또는 이용자 혜택 부여와 관련이 있는 경우
- (파기 단계) 파기 사유 발생 시에는 지체없이(정당한 사유가 없는 한 5일 이내) 파기하되, 복구·재생할 수 없는 파기방법\*을 적용

### < 복구·재생할 수 없는 파기 방법(예시) >

- (개념) 사회 통념상 현재의 기술수준에서 적절한 비용이 소요되는 방법
- (예시①) 하드 디스크 등 매체 전체 데이터 파기의 경우 여러 번 덮어쓰기(wiping) 방법 또는 천공, 소각, 강력한 전자기적 파기(Degaussing) 방법 등을 이용
- (예시②) 서비스 중인 DB의 일부 데이터를 파기하는 경우 임의의 값으로 덮어쓰기한 후 삭제하는 방법 등을 이용

### ③ 이해하기 쉬운 동의서 작성 기준(정보통신망법 제26조의2 관련)

- 
- ▶ 동의서 서식을 사업자 위주로 작성, 이용자가 읽지 않고 동의하도록 유도
  - ▶ (예) 불필요한 내용을 작은 글씨·장황한 서술 등으로 표현하여 읽기 어렵게 고지
- 

○ “법정 고지사항”만을 간결하게 고지하고, “쉬운 용어”, “중요내용\*은 빨간색, 굵은 글씨 등” 등을 활용하여 명확하게 표시

\* 선택동의 항목에 동의하지 않아도 서비스 이용 가능하다는 사실, 중요 보유기간 등

○ 필수동의 항목과 그 외 선택동의 항목을 명확히 구분하여 동의내용을 한눈에 알아 볼 수 있도록 온라인·오프라인 동의서 서식 개선

- (인터넷 동의) 글자체와 글자크기는 이용 환경을 고려하여 선택\* 하되, 이용자가 쉽게 읽을 수 있도록 조합

\* (예시) PC의 운영체제(OS)에서 기본적으로 지원되는 글자체를 사용하고, 글자크기는 웹사이트 구현시 기본크기 이상으로 설정

- (서면 동의) 글자크기, 줄간격 등을 확대)하여 읽기 쉽게 개선

※ (예시) 항목구분 글자는 최소 12p, 본문글자 최소 10p, 줄간격 130% 이상

○ 이용자가 동의 여부를 선택할 수 있다는 사실을 쉽게 확인할 수 있도록 ‘붉은색, 굵은 글씨 등’으로 표시

- 동의가 필수적인 사항과 선택적인 사항을 구분하여 순차적으로 동의를 요구하는 것이 바람직함

※ (예시) ① [필수] 필수동의 항목에 대한 수집·이용 동의→② [선택] 선택동의 항목에 대한 수집·이용 동의→③ [선택] 취급위탁 동의→④ [선택] 제3자 제공 동의

○ 동의를 받을 때에는 “동의함”에 미리 표시할 수 없도록 함

※ 선택 결과를 주어져 구성(default 설정)하지 않아야 함

# 개인정보 동의방법 개선(예시)

< 현행 > : 통상 3~4쪽

## ① 개인정보 수집·이용 동의

### 1. 개인정보의 수집 이용목적 및 항목

회사는 이용자에게 회원가입, 원활한 고객상담, 물품구매 등의 각종 서비스를 다양하게 제공하기 위하여 다음과 같이 개인정보를 수집·이용하고 있습니다. 회사는 위 서비스 제공을 위하여 필요한 최소한의 정보를 수집하고 있으며, 회사가 제공하는 서비스 이외에 고객 맞춤형 서비스를 위한 정보는 선택정보로 추가적으로 수집하고 있습니다.

회사의 서비스를 이용하는 고객에게 수집하는 개인정보의 항목, 개인정보의 수집 및 이용목적, 개인정보의 보유 및 이용기간을 아래와 같이 안내해드리오니, 자세히 읽은 후 동의하여 주시기 바랍니다.

1) 회원가입, 고객상담 등 각종 서비스 제공을 위해 개인 및 법인 회원에게 수집하는 개인정보의 항목과 목적은 아래와 같습니다.

#### 가. 개인회원

- 성명, 휴대전화번호, 아이디, 비밀번호, 생년월일, 성별, 연계정보(CI), 중복가입정보(DI), 비밀번호 힌트(질문/답변) : 회원가입을 위한 이용자 본인확인, 성인컨텐츠 등 서비스 이용 시 관련 법률 준수를 위한 연령확인, 원활한 고객상담 등
- 전자메일, 유선 전화번호, 휴대전화 번호, 주소 : 계약이행에 대한 연락 및 안내 등의 고지, 고객 불만처리, 배송 등
- 법정대리인의 이름, 전자메일, DI, 휴대전화번호 : 만 14세 미만 아동이 회원 가입 시 법정대리인의 동의 획득
- 신용(국내, 해외)카드번호, 은행계좌번호, 입금(예금)자명, 은행명, 휴대전화번호 등 : 유료서비스 결제 등
- 주민등록번호: 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제6조에 의한 거래기록 보존

#### 나. 법인 회원

- 대표자명, 사업자등록번호, 담당자 이름, 담당자 전자메일, 담당자 연락처, 담당자 부서/직위 : 법인 회원 서비스 제공 등

2) 부가서비스 및 맞춤형 서비스 이용 또는 이벤트 응모 과정에서 해당 서비스의 이용자에 한해서 아래와 같은 정보가 수집될 수 있습니다.

#### (중략)

3) 제휴포인트 적립 및 사용을 위하여 아래와 같은 정보가 수집될 수 있습니다.

- OOOO카드 정보, OOOOOO 마일리지카드정보, OOOO포인트 카드정보

4) 서비스 이용 과정에서 아래와 같은 정보들이 자동으로 생성되어 수집될 수 있습니다.

- IP Address, 쿠키, 방문일시, 서비스 이용 기록, 불량이용 기록 : 부정 이용 방지, 비인가 사용 방지 등

라. 회사는 이용자의 개인정보를 수집할 경우 홈페이지, 서면, 팩스, 전화, 고객센터 문의하기, 이벤트 응모 등의 방법을 통해 반드시 이용자의 명시적 동의를 얻어 수집합니다.

단, 서비스 이용과정에서 자동으로 생성되어 수집되는 정보에 대해서는 생성정보 수집 틀을 통해 자동으로 수집합니다.

마. 회사는 이용자의 기본적인 인권을 침해할 우려가 있는 인종, 사상 및 신조, 정치적 성향, 범죄 기록, 건강상태 등 의료정보, 출신지 및 본적지 등과 같은 민감한 개인정보는 이용자의 개별적인 동의 또는 법령의 규정에 의한 경우 이외에는 수집하지 않습니다.

## 2. 개인정보의 보유기간 및 이용기간

이용자의 개인정보는 원칙적으로 개인정보의 수집 및 이용목적이 달성되면 지체 없이 파기됩니다. 단, 다음의 정보에 대해서는 아래의 이유로 명시한 기간 동안 보존합니다.

가. 관련법령 및 회사 방침에 의한 정보보유 사유

- 상법 등 관계 법령의 규정에 의하여 보존할 필요가 있는 경우 법령에서 규정한 일정한 기간 동안 이용자 개인정보를 보관합니다. 이 경우 회사는 보관하는 정보를 그 보관의 목적으로만 이용하며 보존기간은 아래와 같습니다.

① 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록

보존 이유 및 기간 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 5년

② 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록

보존 이유 및 기간 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 5년

③ 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록

보존 이유 및 기간 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 3년

④ 표시/광고에 관한 기록

보존 이유 및 기간 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 3년

⑤ 전자금융 거래에 관한 기록

보존 이유 및 기간 : 전자금융거래법, 5년

⑥ 개인위치정보에 관한 기록

보존 이유 및 기간 : 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률, 1년

⑦ 웹사이트 방문(접속)에 관한 기록

보존 이유 및 기간 : 통신비밀보호법, 3개월

⑧ 부정거래기록

보존 이유 및 기간 : 부정거래의 배제 등 회사 방침에 의한 보존, 5년

나. 회사는 이용자의 개인정보를 회원가입 (서비스 이용 계약 체결)시점부터 서비스를 제공하는 기간 동안에만 보유·이용합니다. 이용자가 서비스 이용 계약을 해지할 경우 (탈퇴신청, 직권 탈퇴 포함)에는 상기 명시한 정보보유 사유에 따라 일정 기간 저장하는 자료를 제외하고는 지체 없이 파기하며 개인정보취급이 제3자에게 위탁된 경우에는 수탁자에게도 파기하도록 지시합니다

다. 2000년0월00일 이후 가입한 이용자가 3년간 000에서 거래기록이 없을 시, 서비스 미이용자의 개인정보는 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률 제29조' 에 근거하여 이용자에게 사전통지하고 개인정보를 파기하거나 별도로 분리하여 저장 관리합니다. 단, 통신비밀보호법, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 등의 관계법령의 규정에 의하여 보존할 필요가 있는 경우 관계법령에서 규정한 일정한 기간 동안 이용자 개인정보를 보관합니다.

## ② 개인정보 취급위탁 동의

회사는 보다 나은 서비스 제공 및 업무수행을 원활하게 하기 위해 이용자의 개인정보를 다음과 같이 위탁하고 있으며, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률 등 관계 법령에 따라 위탁계약 시 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 필요한 사항을 규정하고 있습니다.

개인정보 취급위탁에 대한 동의를 거부하고자 하는 경우 회원정보변경을 통해 직접 탈퇴 진행 또는 고객센터로 요청할 수 있습니다. 본 동의 거부는 회원 가입에 어떠한 영향도 미치지 않으나, 동의 거부에 따른 서비스 사용에는 제한이 있을 수 있습니다.

- 고객센터 전화: 0000-0000
- 고객센터 이메일:0000@00.00

회사는 이용자와 체결된 서비스를 제공하기 위하여 반드시 필요한 업무 범위내에서 개인정보를 위탁하여 처리하고 있으며, 보다 자세한 사항은 개인정보취급방침을 통해 고지하고 있습니다.

개인정보취급위탁업체

번호	수탁업체	위탁업무 내용	개인정보의 보유 및 이용기간
1	(주)000	0000 위탁업무	서비스 제공기간 종료시까지

## ③ 개인정보 제3자 제공 동의

회사가 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공할 경우, 개인정보를 제공받는 자, 수집 및 이용 목적, 제공하는 개인정보의 항목, 개인정보 보유 및 이용기간에 대해 별도의 동의를 얻은 후 제공하고 있습니다.

개인정보 제3자 제공에 대한 동의를 거부하고자 하는 경우 회원정보변경을 통해 직접 탈퇴 진행 또는 고객센터로 요청할 수 있습니다. 본 동의 거부는 회원 가입에 어떠한 영향도 미치지 않으나, 동의 거부에 따른 서비스사용에 제한이 있을 수 있습니다.

- 고객센터 전화: 0000-0000
- 고객센터 이메일:0000@00.00

회사는 고객의 동의가 있거나 법률의 규정에 의한 경우를 제외하고는 어떠한 경우에도 “개인정보 수집동의서”에서 고지한 범위를 넘어서 고객의 개인정보를 이용하거나 타인 또는 타기업, 기관에 제공하지 않고 있으며, 보다 자세한 사항은 개인정보취급방침을 통해 고지하고 있습니다.

**< 개선 > : 1쪽**

**■ [필수] 개인정보 수집·이용 동의**

목적	항목	보유기간	동의여부
이용자 식별 및 본인여부 확인	성명, 아이디, 비밀번호, 비밀번호 힌트	회원탈퇴 후 5일까지	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의안함
계약 이행을 위한 연락 인원 등 고객 고충 처리	연락처(이메일, 휴대전화번호)	회원탈퇴 후 5일까지	
만14세 미만 아동인지 확인	법정 생년월일	회원탈퇴 후 5일까지	

※ 000서비스 제공을 위해서 필요한 최소한의 개인정보이므로 동의를 해 주셔야 서비스를 이용하실 수 있습니다.

**■ [선택] 개인정보 수집·이용 동의**

목적	항목	보유기간	동의여부
새로운 상품 안내 마케팅(전화, 이메일)	휴대전화번호, 이메일	서비스 탈퇴 후 5일까지	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의안함
맞춤형 광고	쿠키정보, 쿠키를 통해 수집되는 행태정보	서비스 탈퇴 후 5일까지	
제휴서비스 이용시 포인트 적립 연계	휴대전화번호	제휴서비스 종료 후 5일까지	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의안함
※ 아래 제3자 동의 항목의 (주)000에 대한 제3자 제공에도 동의해 주셔야 포인트 적립이 가능합니다.			

※ 동의를 거부하시는 경우에도 000서비스는 이용하실 수 있습니다.

**■ [선택] 개인정보의 취급위탁에 대한 동의**

수탁자	목적	동의여부
(주)000	위탁자((주)000)의 부가서비스 유치를 위한 마케팅 대행	<input type="checkbox"/> 동의 <input type="checkbox"/> 동의안함

※ 동의를 거부하시는 경우에도 000서비스는 이용하실 수 있습니다.

**■ [선택] 개인정보 제3자 제공에 대한 동의**

제공 받는자	목적	항목	보유기간	동의여부
(주)000	제휴서비스 이용시 포인트 적립 연계	휴대전화번호	제휴서비스 종료 후 5일까지	<input type="checkbox"/> 동의함 <input type="checkbox"/> 동의안함
(주)000 (판매자)	온라인 쇼핑 구매자에게 상품 배송	·구매자정보 : 아이디,이름, 주소,휴대전화번호 ·수령인 정보 : 이름, 휴대전화번호주소	배송 완료 후 5일까지	

※ 동의를 거부하시는 경우에도 000서비스는 이용하실 수 있습니다.