
개인정보 열람 실태조사 보고서

2017. 9. 6.

경제정의실천시민연합, 서울YMCA, 소비자시민모임,
진보네트워크센터, 함께하는시민행동

목 차

1. 개인정보 열람 실태조사 개요	/ 1
2. 개인정보 열람 관련 법제 검토	/ 7
3. 개인정보 열람고지 실태조사	/ 15
4. 홈페이지 개인정보 열람 실태조사	/ 33
5. 개인정보 열람 실태조사	/ 43
6. 개인정보 열람실태 평가	/ 55
7. 개인정보 열람권 보장 실태의 문제점	/ 91
8. 정책제언	/ 95
9. 별첨자료	/ 103

I. 개인정보 열람 실태조사 개요

1 실태조사 배경

- 끊임없는 개인정보 유출과 보이스피싱, 과도한 마케팅으로 인해 개인정보 자기결정권 강화에 대한 사회적 요구가 커지고 있지만, 빅데이터와 제4차 산업혁명을 앞세워 「개인정보 보호법」(이하 ‘개인정보보호법’)과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’)에서 규정하고 있는 개인정보 자기결정권을 완화하려는 움직임이 거세지고 있음
- 특히 빅데이터 시대, 서비스 이용 과정에서 자동으로 생성되는 개인정보와, 기업 간 업무 위탁이나 제휴에 따른 개인정보 제공이 증가하고 있음. 온라인 업체가 자신에 관해 어떠한 개인정보를 보유하고 있고, 이를 어떻게 활용하고 있으며, 어떠한 제3자에게 제공하는지 이용자가 인지하고 이를 통제하는 것이 점점 힘들어지고 있음.
- 이용자가 온라인 업체가 보유하고 있는 개인정보에 대한 권리를 행사하기 위한 최소한의 조건은 개인정보가 어떻게 수집, 이용, 제공되는지에 대해 알 수 있도록 하는 것, 즉 정보주체인 이용자의 열람권을 보장하는 것임. 우리나라 개인정보 보호법제에서도 정보주체의 열람권 보장을 규정하고 있음. 그럼에도 불구하고, 개인정보처리자인 온라인 업체의 인식부족과 제도에 대한 이해 부족, 시스템 미비로 제대로 작동하지 않고 있는 것이 현실임

2 실태조사 목적

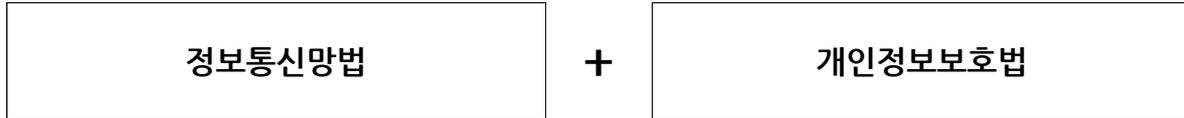
- 정보주체인 이용자는 자신에 관한 정보가 언제, 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 스스로 결정할 수 있는 권리가 있음. 이용자가 자신의 개인정보에 대해 열람권을 비롯하여 정정·삭제를 청구할 수 있는 권리는 대한민국 헌법이 보장하고 있는 개인정보 자기결정권의 핵심을 이룸. 개인정보 보호법은 “개인정보처리자는 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체의 권리를 보장하여야 한다.”(제3조)고 정보주체의 권리를 명확하게 명시하고 있음.
- 개인정보의 열람은 정보주체인 이용자가 자신이 제공한 개인정보가 목적에 맞게 제대로 처리되고 있는지 확인할 수 있는 중요한 권리이며, 개인정보처리자인 온라인 업체 역시 수집한 개인정보를 동의 받은 목적에 따라 이용·제공할 수밖에 없도록 강력한 동기를 부여함
- 이에 개인정보보호법 및 정보통신망법에 따라 부여된 개인정보 열람에 대한 권리를 제대로 행사할 수 있는지 주요 온라인 업체를 대상으로 열람고지 및 열람 실태조사를 통해 문제점을 파악하고자 함
- 나아가 실태조사를 통해 주요 온라인 업체의 개인정보 열람에 대한 인식을 개선해 올바른 열람권 보장을 위한 시스템을 마련하는 동시에, 법에서 부여된 개인정보 자기결정권이 제대로 행사될 수 있는 제도개선 방안을 제시하고자 함

3 실태조사 대상

- 이용자들이 실생활에서 자주 이용하는 분야를 선정하고, 가입자 및 이용자수, 인지도 등을 종합 고려해 분야별로 주요 온라인 업체를 선정해 개인정보 열람 실태조사를 진행함
- 선정된 실태조사 온라인 업체는 이동통신사 **SKT**(www.tworld.co.kr, SK텔레콤(주)), **KT**(www.olleh.com, (주)케이티), **LG U+**(www.uplus.co.kr, (주)엘지유플러스) 3곳, 온라인서점 **예스24**(www.yes24.com, 예스이십사(주)), **알라딘**(www.aladin.co.kr, (주)알라딘커뮤니케이션), **교보문고**(www.kyobobook.co.kr, (주)교보문고) 3곳, 온라인쇼핑몰 **GS shop**(www.gsshop.com, (주)지에스홈쇼핑), **롯데닷컴**(www.lotte.com, (주)롯데닷컴), **SSG닷컴**(www.ssg.com, (주)신세계/(주)이마트) 3곳, 오픈마켓 **11번가**(www.11st.co.kr, SK플래닛(주)), **네이버쇼핑**(pc.shopping2.naver.com, 네이버(주)), **옥션**(www.auction.co.kr, (주)이베이코리아) 3곳, 소셜커머스 **쿠팡**(www.coupang.com, 쿠팡(주)), **티몬**(www.ticketmonster.co.kr, (주)티켓몬스터), **위메프**(www.wemakeprice.com, (주)위메프) 3곳, 온라인마트 **이마트**(emart.ssg.com, (주)이마트), **롯데마트**(www.lottemart.com, 롯데쇼핑(주)), **홈플러스**(www.homeplus.co.kr, 홈플러스(주)) 3곳, 영화사이트 **CGV**(www.cgv.co.kr, CJ CGV(주)), **롯데시네마**(www.lottecinema.co.kr, 롯데쇼핑(주)), **메가박스**(www.megabox.co.kr, 메가박스(주)) 3곳, 음악사이트 **멜론**(www.melon.com, (주)로엔엔터테인먼트), **지니뮤직**(www.genie.co.kr, (주)지니뮤직 2곳). 온라인캐쉬 **OK캐쉬백**(www.okcashbag.com, SK플래닛(주)), **티머니**(www.t-money.co.kr, (주)한국스마트카드), **해피포인트**(www.happypointcard.com, SPC클라우드) 3곳, 모바일메신저 **카카오톡**(www.kakao.com, (주)카카오) 1곳과 내비게이션서비스 **카카오내비**(스마트폰앱, (주)카카오), **Tmap**(www.tmap.co.kr, SK텔레콤(주)) 2곳 등 총 29개 임

4 실태조사 방법 및 내용

1) 관련 법률



- 정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보 보호 법령 해설서

- 표준 개인정보보호 지침

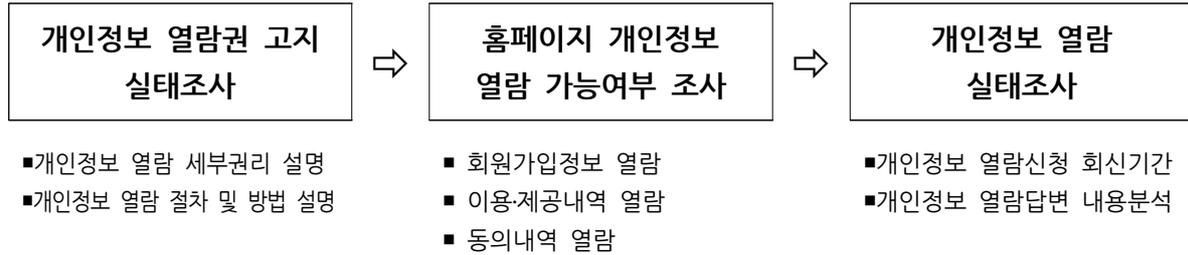
- 개인정보 열람 실태조사는 개인정보보호법과 정보통신망법에 근거해 진행했으며, 인터넷 상 이용자의 열람 권리를 규정한 정보통신망법을 우선 적용했음. 또한 정보통신망법에 의한 ‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’와 개인정보보호법에 의한 ‘표준 개인정보보호 지침(행정자치부 고시 제2016-21호)’을 중요한 근거로 활용했음

(5) 개인정보 보호법과의 관계

- 개인정보 보호법에서도 정보 주체의 열람 및 정정·삭제 권리를 규정하고 있으나, 정보통신망법에 개별 규정이 있어 이를 우선 적용하게 됩니다.
 - 따라서, 정보통신서비스 제공자들은 이용자의 열람 및 정정·삭제 요청에 대해서는 정보통신망법에 따라 조치하면 됩니다.

〈정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서〉, 방송통신위원회·한국인터넷진흥원, 2012.09.

2) 개인정보 열람 실태조사



○ 개인정보 열람 실태조사는 3가지로 진행되었음.

- 첫 번째는 각 업체들이 개인정보처리방침 등을 통해 정보주체인 이용자의 권리와 업체의 의무, 개인정보 열람신청 절차와 방법을 이용자가 쉽게 확인할 수 있도록 안내하고 있는지 여부를 조사했음
- 두 번째는 온라인 업체 홈페이지에서 개인정보를 쉽게 열람할 수 있도록 제공하는지를 조사했음. 업체가 고지한 ‘회원정보변경’ 또는 ‘개인정보변경’ 메뉴 등 홈페이지에서 회원가입정보 열람, 이용·제공내역 열람, 동의내역 열람 여부를 확인했음
- 세 번째는 각 업체가 고지한 절차와 방법으로 열람을 요청해 자신의 개인정보를 제대로 열람할 수 있는지 여부를 조사했음

○ 개인정보 열람권 고지 실태조사는 ①개인정보 열람권에 대해 정보주체인 이용자가 쉽게 알 수 있도록 공개하고 있는지 ②열람할 수 있는 개인정보를 구체적으로 설명하고 있는지 ③열람을 신청할 수 있는 구체적인 방법과 절차를 명시하고 있는지를 조사했음

○ 홈페이지 개인정보 열람 실태조사는 각 업체 홈페이지에서 ①정보통신서비스 제공자등이 가지고 있는 이용자의 개인정보 ②정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대해 쉽게 확인할 수 있는지 조사했음

○ 개인정보 열람 실태조사는 개인정보 항목별, 일자별로 다음과 같은 세부내용을 요청하고 답변 받은 내용을 분석해 조사했음

- 업체가 보유하고 개인정보 세부내역 - 보유한 개인정보 항목, 수집일, 수집방법, 수집 및 이용목적, 보유 및 이용기간
 - 개인정보 수집·이용에 대한 동의 세부내역 - 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간
 - 개인정보 취급위탁에 대한 동의 세부내역 - 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간, 동의한 취급위탁 업체명
 - 개인정보 제3자 제공에 대한 동의 세부내역 - 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간, 동의한 제3자 제공업체명
 - 개인정보를 이용한 세부내역 - 이용일, 이용한 개인정보 항목, 이용목적, 이용방법, 보유 및 이용기간
 - 취급위탁을 위해 개인정보를 제공 및 이용한 세부내역 - 제공일, 제공한 개인정보 항목, 제공목적, 제공방법, 보유 및 이용기간, 제공업체명
 - 개인정보를 제3자에게 제공한 세부내역 - 제공일, 제공한 개인정보 항목, 제공목적, 제공방법, 보유 및 이용기간, 제공업체명
- **조사기간**은 2017년 4월 24일부터 6월 23일까지 약 2개월간 진행하였음. 실태조사는 업체별로 2명의 가입자가 조사하여 결과의 신뢰성을 높였음. 개인정보 열람고지 실태조사는 ‘개인정보 열람고지 실태조사서’로 진행했으며, 개인정보 열람에 대한 실태조사는 정보통신망법 제30조제2항에 따라 작성한 ‘개인정보열람 요청서’로 신청함(구체적인 양식은 별첨 자료 참고).
- **업체 간담회**(2017.07.14)는 실태조사 결과를 토대로 개최하였으며, 실태조사 결과에 대한 설명과 업체의 소명, 개선내용과 개선계획을 회신 받아 실태조사 결과에 반영하였음.

II. 개인정보 열람 관련 법제 검토

1 개인정보보호법

1) 이용자의 개인정보 열람청구권

- 개인정보 보호법은 개인정보의 처리 및 보호에 관한 사항을 정함으로써 개인의 자유와 권리를 보호하고, 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 하고 있음
- 개인정보 보호법은 개인정보 열람과 관련하여 제3조(개인정보 보호 원칙)제5항에서 ‘개인정보처리자는 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체의 권리를 보장하여야 한다.’라고 정보주체의 열람청구권 보장을 명시하고 있음. 또한, 제4조(정보주체의 권리)에서 (정보주체는) ‘개인정보 처리 여부를 확인하고 개인정보에 대하여 열람(사본의 발급을 포함한다. 이하 같다)을 요구할 권리를 가진다.’라고 정보주체의 권리를 명확히 하고 있음

2) 개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지 규정

- 제35조와 제36조, 제37조, 제38조에는 개인정보의 열람, 정정·삭제, 처리정지 및 권리행사의 방법과 절차를 구체적으로 명시하고 있음.
- 제35조에 따라 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있고, 구체적으로는 △개인정보의 항목 및 내용 △개인정보의 수집·이용의 목적 △개인정보 보유 및 이용 기간 △개인정보의 제3자 제공 현황 △개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용에 대하여 열람할 수 있음. 행정안전부의 ‘개인정보 보호법령 및 지침·고시 해설’에는 정보주체가 직접 제공한 개인정보 이외에 제3자 또는 공개된 소스로 부터 수집한 개인정보, 개인정보처리자가 생산한 개인정보(신용평

가, 인사평가, 거래내역, 진료기록 등), 서비스제공 등의 과정에서 자동적으로 생성된 개인정보(수·발신내역, 입출기록, 쿠키, 로그기록 등) 등도 열람요구의 대상이 됨. 특히 개인정보처리자는 개인정보를 수집하는 방법과 동일하거나 보다 쉽게 정보주체가 열람요구 등 권리를 행사할 수 있도록 간편한 방법을 제공하여야 하며, 개인정보의 수집 시에 요구되지 않았던 증빙서류 등을 요구하거나 추가적인 절차를 요구할 수 없음. 또한, 정보주체가 편리하게 선택할 수 있도록 방문, 서면, 전화, 전자우편, 인터넷 웹사이트 등 가급적 다양한 권리행사 방법을 마련하여 제공해야 함.

1. 정보주체의 열람 요구권(제1항)

정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다. 열람에는 사본의 교부를 포함한다. 정보주체가 직접 제공한 개인정보 이외에 제3자 또는 공개된 소스부터 수집한 개인정보, 개인정보처리자가 생산한 개인정보(신용평가, 인사평가, 거래내역, 진료기록 등), 서비스제공 등의 과정에서 자동적으로 생성된 개인정보(수발신내역, 입출기록, 쿠키, 로그기록 등) 등도 열람요구의 대상이 된다.

가. 권리행사 방법 및 절차(제4항)

개인정보처리자는 정보주체가 열람등을 요구할 수 있는 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개하여야 한다. 다수의 정보주체들이 자신의 권리를 알지 못하고, 알고 있는 경우에도 절차가 까다롭고 복잡해 포기하는 경우가 많다. 따라서 정보주체의 권리행사 방법 및 절차는 최소한 개인정보 수집절차 또는 회원가입 절차에 준해서 알기 쉽고 편리해야 하며, 개인정보 수집시에 요구되지 않았던 증빙서류 등을 요구하거나 추가적인 절차를 요구해서는 안된다(표준지침 제34조). 또한, 정보주체가 편리하게 선택할 수 있도록 가급적 다양한 권리행사 방법을 마련하여 제공해야 한다. 예컨대 방문, 서면, 전화, 전자우편, 인터넷 웹사이트 등 다양한 방법으로 정보주체가 열람·정정·삭제·처리정지 등을 요구할 수 있도록 해야 한다.

- 개인정보처리자는 개인정보 열람요구서를 받은 날부터 10일 이내에 정보주체에게 열람할 개인정보와 열람이 가능한 날짜·시간 및 장소 등(열람 요구 사항 중 일부만을 열람하게 하는 경우에는 그 사유와 이의제기방법을 포함)을 정보주체에게 알려야 함. 또한 개인정보 처리방침에 개인정보의 열람 요구를 접수·처리하는 부서를 포함해서 정보주체가 열람 등요구를 할 수 있는 구체적인 방법과 절차에 대하여 공개해야 함(동법 시행령 제41조). 다만 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우, 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우 등 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 예외를 두고 있음(제35조). 이를 위반하여 정보주체의 열람을 제한하거나 거절한 자에 대해서는 3천만 원 이하의 과태료를 부과하고, 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 때 정보주체에게 알려야 할 사항을 알리지 아니한 자에 대해서는 1천만 원 이하의 과태료를 부과함
- 제36조는 제35조에 따라 자신의 개인정보를 열람한 정보주체가 개인정보처리자에게 그 개인정보의 정정 또는 (다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우를 제외하고) 삭제를 요구할 수 있도록 하고 있음. 개인정보처리자는 정보주체의 요구를 받았을 때에는 개인정보의 정정 또는 삭제에 관하여 다른 법령에 특별한 절차가 규정되어 있는 경우를 제외하고는 지체 없이 그 개인정보를 조사하여 정보주체의 요구에 따라 정정·삭제 등 필요한 조치를 한 후 그 결과를 정보주체에게 알려야 함. 이를 위반하여 정정·삭제 등 필요한 조치를 하지 아니한 자에 대해서는 3천만 원 이하의 과태료를 부과하고, 정보주체의 요구에 따라 필요한 조치를 한 후 그 결과를 정보주체에게 알리지 아니한 자는 1천만 원 이하의 과태료를 부과함. 필요한 조치를 하지 아니하고 개인정보를 계속 이용하거나 이를 제3자에게 제공한 자에 대해서는 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함
- 제37조에 따라 정보주체는 개인정보처리자에 대하여 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구할 수 있으며, 개인정보처리자는 요구를 받았을 때에는 지체 없이 정보주체의 요구에 따라 개인정보 처리의 전부를 정지하거나 일부를 정지하여야 함. 다만 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우, 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는

경우, 개인정보를 처리하지 아니하면 정보주체와 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 정보주체가 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우 등에는 정보주체의 처리정지 요구를 거절할 수 있음. 이를 위반하여 개인정보의 처리가 정지된 개인정보에 대하여 파기 등 필요한 조치를 하지 아니한 자에 대해서는 3천만 원 이하의 과태료를 부과하고, 처리를 정지하지 아니하고 계속 이용하거나 제3자에게 제공한 자에 대해서는 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처함

- 제38조는 개인정보의 열람 및 정정·삭제, 처리정지 요구 등 열람등요구의 방법과 절차를 명시하고 있음. 개인정보처리자는 정보주체가 권리행사를 할 수 있는 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개하여야 하고, 열람등요구에 대한 거절 등 조치에 대하여 불복이 있는 경우 이의를 제기할 수 있도록 필요한 절차를 마련하고 안내하도록 하고 있음

2 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

- 온라인 업체들에 우선 적용되는 정보통신망법은 정보통신망의 이용을 촉진하고 정보통신 서비스를 이용하는 자의 개인정보를 보호하는 것을 목적으로 하고 있고, 개인정보 열람과 정정, 동의철회 등 정보주체인 이용자의 권리를 명확히 하고 있음
- 제30조에 따라 이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있고, 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 동의를 철회하면 지체 없이 수집된 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하는 등 필요한 조치를 하여야 함
- 이용자는 ①정보통신서비스 제공자등이 가지고 있는 이용자의 개인정보 ②정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고, 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있음. 정보통신서비스 제공자

는 열람 또는 제공을 요구받으면 지체 없이 필요한 조치를 하여야 함. 다만 정보통신서비스 제공자는 오류의 정정을 요구받으면 지체 없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하여야 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하여서는 안 됨

- 제30조제6항은 정보통신서비스 제공자는 동의를 철회 또는 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하도록 규정하고 있음
- 제30조의2는 이용자수가 일일평균 100만 명 이상이거나 전년도 매출액이 100억 원 이상인 정보통신서비스 제공자는 수집한 이용자 개인정보의 이용내역을 전자우편이나 서면, 모사전송, 전화 등 어느 하나의 방법으로 연 1회 이상 이용자에게 통지하도록 의무화하고 있음

3 표준 개인정보보호 지침

- 지난 2016.6.30.일 개정된 「표준 개인정보보호 지침」(행정자치부 고시 제2016-21) 제4조제5항에는 ‘개인정보처리자는 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체의 권리가 보장될 수 있도록 합리적인 절차와 방법 등을 마련하여야 한다.’라고 개인정보보호 원칙을 명시하고 있음
- 표준 개인정보보호 지침 제19조는 개인정보보호법 제30조제1항에 따라 개인정보처리방침의 기재사항에 ‘개인정보의 열람, 정정·삭제, 처리정지 요구권 등 정보주체의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한 사항’과 ‘개인정보의 열람청구를 접수·처리하는 부서’를 포함하도록 하고 있음

4

정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서

- ‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’(이하 ‘개인정보보호 법령 해설서’)에서는 개인정보보호 기본원칙에 이용자는 누가 어떤 목적으로 자신의 어떤 개인정보를 수집하고 이용하는 지를 개인정보 제공 이전에 명확하게 인지하고, 언제든지 자신의 개인정보를 열람·정정할 수 있으며, 자신의 개인정보가 이용되는 것을 원하지 않을 경우, 이용에 대한 동의를 철회하거나 파기를 요청할 수 있는 권리를 보장받아야 한다고 명시하고 있음
- 사업자가 자신의 개인정보를 어떻게 이용하였는지를 열람하고 관련 정보를 제공받을 권리가 있으며, 잘못된 개인정보에 대해 수정을 요구할 수 있는 권리와 개인정보 이용에 대해 동의를 철회할 수 있는 권리를 보장하고 있음
- 이용자의 권리를 보호하기 위해 사업자는 ①이용자의 열람·정정, 삭제 및 동의철회에 대한 권리를 보장하고 있다는 사실을 알리고 ②이용자가 이러한 권리를 이행할 수 있는 방법이 무엇인지를 공개해야 하며 ③이용자의 열람·정정 및 동의 철회 요구에 대해 지체 없이 적절한 조치를 취해야 함
- ‘이용자는 자신의 개인정보를 열람할 수 있는 권리, 자신의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 내역을 요청할 수 있는 권리, 오류가 있는 개인정보에 대해 정정을 요구할 수 있는 권리를 갖는다.’라고 명시됨
- 개인정보를 열람하고 정정하는 절차도 개인정보 수집절차보다 쉬워야 하며, 열람이나 정정을 요청받을 때에 지체 없이 필요한 조치를 취하고 그 결과를 이용자에게 통지하도록 규정하고 있음. ‘지체 없이 필요한 조치’는 합리적 이유와 근거가 없는 한 곧바로 조치하는 것을 의미한다고 명확히 하고 있음.

나. 열람·제공 및 정정 요구권

- 이용자는 자신의 개인정보가 어떠한 상태이며 오류는 없는지를 수시로 확인할 수 있어야 합니다. 만약 제공된 개인정보에 오류가 있거나 변경사항이 있으면 언제든지 정정을 요청할 수 있어야 합니다.
 - 다시 말해 이용자는 자신의 개인정보를 열람할 수 있는 권리, 자신의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 내역을 요청할 수 있는 권리, 오류가 있는 개인정보에 대해 정정을 요구할 수 있는 권리를 가집니다.
- 특히, 이용자는 개인정보 자체에 대한 사항뿐만 아니라 그 이용내역, 제3자에게 제공한 내역 등도 언제든지 요구할 수 있어야 하고, 사업자는 지체 없이 이에 대해 조치를 취해야 합니다.
- 동의철회뿐만 아니라 개인정보를 열람하고 정정하는 절차도 개인정보 수집 절차보다 쉬워야 합니다.
- 또한 동의철회나 열람·정정 방법은 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 개인정보취급방침을 통해 안내하여야 합니다.

〈정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서〉, 방송통신위원회·한국인터넷진흥원, 2012.09.

 행정자치부	보 도 자 료	작성과	개인정보보호정책과
	2017년 7월 14일(금) 조간 (7. 13. 12:00 이후)부터 보도하여 주시기 바랍니다.	담당자	과 장 장 한 사무관 정영수
		연락처	02-2100-4090 02-2100-4106

이젠 개인정보 수집 동의서 읽기가 한결 쉬워진다
 - 자신의 개인정보 열람 및 삭제 요청 절차도 간편하게 개선 -

○ 본인이 자신의 개인정보에 대한 열람 및 삭제 요청이 간편해지도록 개인정보 보호법 시행령 및 시행규칙을 개정할 예정이다.

□ 이번 개인정보 보호법령 개정안의 주요내용은 다음과 같다.

○ 아울러, 정보주체가 자신의 개인정보를 열람, 정정·삭제, 처리 정지 요구 방법과 절차도 대폭 개선된다.

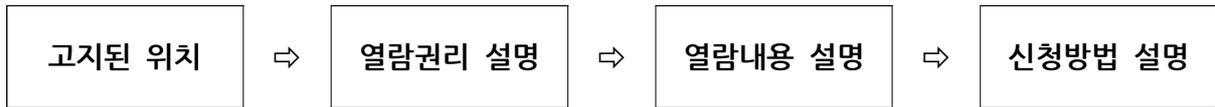
- 먼저 개인정보처리자는 정보주체가 자신의 개인정보를 열람, 정정·삭제, 처리 정지를 요구하려는 경우 그 절차와 방법이 당초 개인정보의 수집보다 어렵지 않도록 하여야 한다.

- 또한, 정보주체는 서면 외에도 전화, 전자우편, 인터넷 등 정보주체가 쉽게 활용할 수 있는 다양한 방법으로 자신의 개인정보를 열람, 정정·삭제 등을 요구할 수 있게 된다.

※ (현행) 서면을 통해서만 요구 → (개정) 서면 및 전화, 전자우편, 인터넷 등으로 요구

○ 법령 개정안은 입법예고, 법제처 심사 등 입법절차를 거쳐 다가오는 2017년 10월19일 시행하게 된다.

Ⅲ. 개인정보 열람고지 실태조사



1 개인정보 열람권이 고지된 위치

1) 법적 검토

- 개인정보 보호법은 제3조제5항에 ‘개인정보처리자는 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체의 권리를 보장하여야 한다.’라고 개인정보보호원칙을 명시하고 있고, 「표준 개인정보보호 지침」 및 개인정보보호 법령해설서에도 개인정보처리방침을 통해 필수적으로 명시하도록 규정하고 있음

2) 실태조사 결과

- 개인정보처리방침에 이용자의 개인정보 열람에 대한 권리가 설명되어 있는지 조사한 결과, **쿠팡**을 제외한 28개 업체 모두 홈페이지 메인 하단에 위치한 ‘개인정보처리방침’ 안에 개인정보 열람에 대해 명시하고 있음.

개인정보처리방침 내에 고지	SKT, KT, LG U+, 예스24, 알라딘, 교보문고, GS shop, 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 네이버쇼핑, 옥션, 티몬, 위메프, 이마트, 롯데마트, 홈플러스, CGV, 롯데시네마, 메가박스, 멜론, 지니뮤직, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, 카카오톡, 카카오내비, T맵 (28개 업체)
개인정보처리방침 내에 미고지	쿠팡 (1개 업체)

※ 표1. 개인정보 열람권리 설명 및 고지위치 참조. p.107

- **쿠팡** 역시 개인정보처리방침을 공개하고 있지만, 개인정보 열람에 대한 설명 없이 단순히 수집 정보에 대한 수정, 동의철회, 삭제 등을 요청할 수 있다고만 명시하고 있음. 그러나 실태조사 이후 2017.07.01.부터 시행된 변경된 개인정보처리방침에는 ‘이용자 및 법정대리인은 언제든지 수집 정보에 대하여, 수정, 동의철회, 삭제, 열람요청 등을 요청하실 수 있습니다.’라고 열람요청을 포함했음

〈쿠팡〉

5. 쿠팡의 서비스를 이용하는 여러분들은 정보주체로서 다음과 같은 권리를 행사할 수 있습니다.
- ① 이용자 및 법정대리인은 언제든지 수집 정보에 대하여 수정, 동의철회, 삭제 등을 요청하실 수 있습니다. 다만, 동의 철회삭제 시 서비스의 일부 또는 전부 이용이 제한될 수 있습니다.

- 일부 업체의 경우, 개인정보처리방침과 별개로 자사 개인정보 정책을 별도 페이지를 통해서 안내하고 있음. **SKT**와 **KT**는 개인정보처리방침을 그림으로 쉽게 설명하고 있으며, 자사 개인정보보호 활동을 소개하고 있음¹⁾. **카카오**는 자사 프라이버시 정책의 철학, 투명성, 보호노력 등을 별도 페이지를 통해서 상세하게 소개하고 있음²⁾. 이와 같이 개인정보 보호를 위한 구체적인 정책을 세우고, 투명성 보고서 등 개인정보 보호를 위한 활동을 전개하며, 이를 이용자에게 설명하려는 노력은 긍정적으로 평가함. **네이버**는 개인정보 처리 방침을 이지(Easy) 버전과 인포그래픽 버전으로 이용자가 이해하기 쉽게 설명하려는 노력을 하고 있었음.

1) http://inside.olleh.com/html/privacy/privacy_21.asp

2) <http://privacy.kakaocorp.com/main>

〈 KT 〉

피해예방 가이드

개인정보보호

개인정보보호 정책

개인정보보호 활동

정보보호 인증

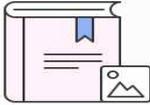
알기 쉬운 개인정보보호

그림으로 쉽게 만나보는 개인정보처리방침

KT는 고객님의 소중한 개인정보를 안전하게 보호하기 위하여 최선의 노력을 다하고 있으며, 개인정보보호 전반에 관한 사항을 언제나 쉽게 확인 할 수 있도록 개인정보처리방침을 통해 공개하고 있습니다.

KT 개인정보처리방침 원문 확인 >

내 개인정보 이용현황 확인하기 >



수집단계

최소한의 개인정보를 적절한 방법으로 수집합니다.

[수집하는 개인정보]



이름, 생년월일, 성별 등
본인확인정보



계좌, 카드 등 납부 정보



이름, 생년월일, 성별 등
본인확인정보



이용시간, 접속로그, 쿠키 등
이용정보

〈 카카오 〉

카카오는 이용자 여러분의 프라이버시를 소중하게 생각합니다.



철학

카카오는 이용자의 프라이버시 보호를 최우선 합니다.

투명성

카카오는 이용자의 프라이버시 보호 현황을 투명하게 공개합니다.

보호노력

이용자의 프라이버시 보호를 위하여 최선을 다하겠습니다.

동향

프라이버시 뉴스와 정책 동향을 전해드립니다

도움말 프라이버시 보호에 대해, 궁금한 점을 상세하게 알아보세요. >

< 네이버 >

개인정보 처리방침 인포그래픽

[이전버전 보기](#)

네이버의 개인정보 처리방침, 그림으로 쉽게 만나보세요.



네이버 개인정보처리방침 Ver.2.0 인포그래픽

네이버 이용 과정에서의 개인정보 처리를 인포그래픽을 통하여 투명하게 공개합니다.

01 수집단계

네이버 이용시 수집되는 정보는?



네이버 접속

IP주소, 방문일시, 서비스 이용기록 등과 같은 생성정보 수집

생성정보란?

인터넷 서비스 이용과정에서 자동적으로 만들어지는 '기본 인터넷 정보'입니다. 이러한 정보가 없다면, 서비스를 정상적으로 제공할 수 없습니다.



쿠키의 이용

서비스 이용의 편의, 최적화된 서비스 제공을 위해 꼭 필요한 경우에 한해 제한적으로 쿠키를 활용

쿠키란?

쿠키란 인터넷 접속 시 자동 생성되는 방문기록 정보로 이용자는 웹 브라우저의 가능설정을 통해 쿠키를 허용하거나 거부할 수 있습니다.



회원가입

이름, 생년월일, 성별, 아이디, 비밀번호, 휴대폰번호 [선택] 이메일주소

간편가입?

네이버는 회원가입 시 본인확인을 하지 않는 간편가입(비실명가입)을 제공합니다. 또, 주민등록번호도 수집하지 않습니다.

2 개인정보 열람 권리설명

1) 법적 검토

- 개인정보보호법과 정보통신망법에서는 사업자가 정보주체의 개인정보를 어떻게 이용하였는지를 열람하고 관련 정보를 제공받을 수 있는 이용자 권리를 규정하고 있음
- 개인정보처리자는 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체의 권리가 보장될 수 있도록 합리적인 절차와 방법 등을 마련할 의무를 부과하고 있음

2) 실태조사 결과

- 실태조사결과, **쿠팡**을 제외한 28개 업체가 정보주체인 이용자의 개인정보 열람에 대한 권리를 설명하고 있는 것으로 조사되었음. 쿠팡은 앞서 기술한 것처럼 개인정보의 열람에 대한 아무런 설명 없이 단순히 수집 정보에 대한 수정, 동의철회, 삭제 등을 요청할 수 있다고만 명시하고 있음.

열람고지	SKT, KT, LG U+, 예스24, 알라딘, 교보문고, GS shop, 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 네이버쇼핑, 옥션, 티몬, 위메프, 이마트, 롯데마트, 홈플러스, CGV, 롯데시네마, 메가박스, 멜론, 지니뮤직, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, 카카오톡, 카카오내비, T맵 (28개 업체)
열람 미고지	쿠팡 (1개 업체)

※ 표1. 개인정보 열람권리 설명 및 고지위치 참조. p.107

3 개인정보 열람권의 세부내용 설명

1) 법적 검토

- 정보통신망법에 따라 이용자는 ①정보통신서비스 제공자들이 가지고 있는 이용자의 개인 정보 ②정보통신서비스 제공자들이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③정보통신서비스 제공자들에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 받을 권리를 부여하고 있음

2) 실태조사 결과

- 정보통신망법에 따라 열람할 수 있는 내용을 모두 설명한 업체는 ‘세부고지’ 한 것으로 판단했고, 3가지 세부 열람내용 중 일부만 설명하거나 단순히 열람할 수 있다는 원론적인 설명에 그치면 ‘단순고지’한 것으로 처리했음
- 열람고지를 하지 않은 쿠팡을 제외한 실태조사 결과, **롯데마트**와 **메가박스**는 개인정보의 세부 열람 가능한 정보를 구체적으로 고지하고 있고 나머지 업체는 일부내용에 대한 설명에 그침

세부고지	메가박스, 롯데마트 (2개 업체)
단순고지	SKT, KT, LG U+, 예스24, 알라딘, 교보문고, GS shop, 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 네이버쇼핑, 옥션, 티몬, 위메프, 이마트, 홈플러스, CGV, 롯데시네마, 멜론, 지니뮤직, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, 카카오톡, 카카오내비, T맵 (26개 업체)

※ 표1. 개인정보 열람권리 설명 및 고지위치 참조. p.107

- **교보문고**, **OK캐쉬백**, **T맵**은 단순히 개인정보를 열람하거나 정정할 수 있다는 원론적 설명에 그치고 있음. 나머지 23개 업체는 개인정보를 열람하거나 정정할 수 있다는 원론적

설명과 더불어 정보통신서비스제공자가 보유한 고객정보를 열람하거나 정정할 수 있는 방법을 일부고지하고 있음. 일부 업체가 열람 대상으로 규정하고 있는 '등록되어 있는 개인정보'는 법령이 보장하고 있는 대상보다 제한적인 의미로 이해됨.

※ 이마트, SSG닷컴, 해피포인트, OK캐쉬백은 업체간담회 이후 개인정보처리방침을 수정해 세부적인 열람 가능한 정보를 상세히 명시하고 있음

〈세부고지〉

〈 메가박스 〉

제 9조. (고객의 권리와 그 행사방법) (1) 고객은 언제든지 회사가 보유하는 개인정보, 개인정보의 이용·제공내역, 수집·이용·제공에 대한 동의내역을 열람하거나 정정할 수 있습니다. 해당 개인정보에 오류가 있거나 보존기간이 경과한 것으로 판명되는 등 정정·삭제를 할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 회사는 지체 없이 이를 수정합니다.

〈 롯데마트 〉

제13조. 정보주체의 권리·의무 및 행사방법(동의 철회 방법 포함)

2. 고객은 다음 각 호의 어느 하나의 사항에 대한 열람·제공·정정을 요구할 수 있습니다.
열람·제공·정정을 요구하는 정보가 제1항의 '회원정보변경' 메뉴에서 열람 및 정정할 수 있는 개인정보의 경우에는 직접 열람 및 출력, 정정할 수 있습니다.

가. 당사가 가지고 있는 이용자의 개인정보
나. 당사가 고객의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황
다. 고객이 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의현황

3. 고객이 제1항에 따라 동의를 철회하면 10일 이내 제8조의 방법으로 수집된 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하는 등 필요한 조치를 합니다.

4. 당사는 제2항에 따라 열람·제공·정정을 요구 받으면 지체 없이 필요한 조치를 합니다.

5. 당사는 제2항에 따라 오류의 정정을 요구 받으면 지체 없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 고객에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않습니다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보의 제공을 요청 받은 경우에는 그 개인정보를 제공하거나 이용할 수 있습니다.

6. 당사는 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 적법하게 제공한 경우에는 정정 처리결과를 제3자에게 지체 없이 통지하여 정정하도록 조치합니다.

7. 당사는 개인정보의 수집에 대한 열람·제공·정정 또는 동의철회(회원탈퇴)를 개인정보를 수집하는 방법보다 쉽게 할 수 있도록 필요한 조치를 취하겠습니다.

〈단순고지〉 원론적 설명

— 〈 교보문고 〉 —

(개인정보처리방침)

7. 이용자 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법

1) 이용자 및 법정대리인은 회사에 대해 언제든지 다음 각 호의 개인정보 보호 관련 권리를 행사할 수 있습니다.

- ① 개인정보 열람요구
- ② 오류 등이 있을 경우 정정 요구
- ③ 삭제요구
- ④ 처리정지 요구

— 〈 OK캐쉬백 〉 —

6. 이용자 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법

2) 이용자 또는 만 14세 미만 아동의 법정 대리인은 본인 또는 아동의 개인정보에 대한 열람, 수정 및 삭제를 요청할 수 있으며, 회사는 이러한 요청에 지체 없이 필요한 조치를 취합니다.

— 〈 T맵 〉 —

6. 이용자 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법

2) 이용자 또는 만 14세 미만 아동의 법정 대리인은 본인 또는 아동의 개인정보에 대한 열람, 수정 및 삭제를 요청할 수 있으며, 회사는 이러한 요청에 지체 없이 필요한 조치를 취합니다.

〈단순고지〉 회원정보 열람·수정 방법 설명

— 〈 SKT 〉 —

개인정보의 열람, 정정, 동의 철회(회원탈퇴)

고객님은 언제든지 등록되어 있는 고객님의 개인정보를 열람하거나 정정하실 수 있습니다. 개인정보 열람 및 정정을 하고자 할 경우에는 '회원정보변경의 T아이디 회원정보 조회 바로가기'를 클릭하여 직접 열람 또는 정정하실 수 있습니다.

회사는 고객이 개인정보에 대한 열람·증명 또는 정정을 요구하는 경우에는 고객의 요구에 성실하게 대응하고, 해당 개인정보에 오류가 있거나 보존기간을 경과한 것이 판명되는 등 정정·삭제를 할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 지체 없이 정정·삭제를 합니다.

또한 T world서비스 이용 동의(기존 회원은 회원가입) 등을 통해 개인정보의 수집, 이용, 제공에 대해 동의하신 내용을 언제든지 철회하실 수 있습니다. 동의 철회(회원탈퇴)를 하고자 할 경우에는 'T world 회원탈퇴'를 클릭하여 직접 신청하실 수 있습니다.

〈 예스24 〉

6. 개인정보의 열람, 정정, 동의철회(회원탈퇴) 방법

(1) 이용자는 YES24에서 로그인하여 '마이페이지 > 정보내역 > 회원정보관리'에서 개인정보를 열람/정정하거나, 개인정보보호책임자 및 담당자에게 서면, 전화, 또는 e-mail로 연락하시면 지체 없이 조치하겠습니다.

〈 이마트 / SSG닷컴 〉

제7조 개인정보의 열람, 정정 탈퇴 및 동의 철회 방법

1. 회원은 언제든지 등록되어 있는 회원의 개인정보를 열람하거나 정정, 회원탈퇴를 하실 수 있습니다.
 - 가. 홈페이지 : 로그인 후 『개인정보수정』을 클릭 하여 개인정보 열람, 정정 또는 MY SSG > 정보관리를 통하여 탈퇴가 가능합니다.
 - 나. 개인정보보호책임자 또는 고객센터로 서면, 전화 또는 이메일을 통해 연락하시면 지체 없이 조치하겠습니다.
2. 회원이 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청하신 경우에는 정정을 완료하기 전까지 당해 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 제공한 경우에는 정정 처리 결과를 제3자에게 지체 없이 통지하여 정정이 이루어지도록 조치하겠습니다.
3. 당사는 회원의 요청에 의해 해지 또는 삭제된 개인정보는 당사가 수집하는 개인정보의 보유 및 이용기간에 명시된 바에 따라 처리하고 그 외의 용도로 열람 또는 이용할 수 없도록 처리하고 있습니다.

4 고지된 열람 신청방법 및 절차

1) 법적 검토

- 개인정보보호법 제38조는 개인정보의 열람 및 정정·삭제, 처리정지 요구 등 열람등요구의 방법과 절차를 명시하고 있음. 개인정보처리자는 정보주체가 권리행사를 할 수 있는 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개하여야 함
- 표준 개인정보보호 지침 제19조에서는 개인정보보호법 제30조제1항에 따라 개인정보처리방침의 기재사항에 '개인정보의 열람, 정정·삭제, 처리정지 요구건 등 정보주체의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한 사항'과 '개인정보의 열람청구를 접수·처리하는 부서'를 포함하도록 하고 있음

- 정보통신망법 제30조제6항은 정보통신서비스 제공자는 동의를 철회 또는 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하도록 규정하고 있음

2) 실태조사 결과

- 고지된 열람 방법에 대한 실태조사결과, **교보문고, T맵**을 제외한 27개 업체가 홈페이지의 ‘회원정보변경’ 또는 ‘개인정보변경’ 메뉴에서 직접 개인정보를 열람하거나 정정할 수 있다고 설명하고 있음. 열람고지를 하지 않은 쿠팡은 개인정보에 대한 수정, 동의철회, 삭제에 대한 설명은 포함하고 있어 조사에 포함시켰음
- 고지된 열람 신청방법은 홈페이지 27개 업체, 이메일 24개 업체, 전화 23개 업체, 방문 4개 업체, 팩스 2개 업체 순으로 나타났음

홈페이지 (27개)	회원정보변경	SKT, KT, LG U+, 예스24, 알라딘, GS shop, 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 네이버쇼핑, 옥션, 쿠팡, 티몬, 위메프, 이마트, 롯데마트, 홈플러스, CGV, 롯데시네마, 메가박스, 멜론, 지니뮤직, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, 카카오톡, 카카오내비 (27개 업체)
	고객센터	LG U+, 쿠팡, 해피포인트 (3개 업체)
전 화 (23개)	단순고지	KT, 지니뮤직 (2개 업체)
	고객센터	LG U+, SSG닷컴, 티몬, 이마트, CGV, 해피포인트, 카카오톡, 카카오내비 (8개 업체)
	담당자	예스24, GS shop, 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 쿠팡, 티몬, 위메프, 이마트, 홈플러스, 롯데시네마, 티머니, 해피포인트 (13개 업체)

이메일 (24개)	단순고지	KT, 교보문고, 옥션, OK캐쉬백 (4개 업체)
	대표이메일	CGV, 카카오톡, 카카오내비 (3개 업체)
	고객센터	SSG닷컴, 티몬, 이마트 (3개 업체)
	담당자	LG U+, 예스24, GS shop, 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 쿠팡, 티몬, 위메프, 이마트, 홈플러스, 롯데시네마, 티머니, 해피포인트 (14개 업체)
팩스 (2개 업체)	교보문고, GS shop	
방문 (4개 업체)	KT, LG U+, 홈플러스, 해피포인트	
서면 (15개 업체)	예스24, 교보문고, GS shop, 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 옥션, 티몬, 위메프, 이마트, 홈플러스, 지니뮤직, 티머니, 카카오톡, 카카오내비	

※ 표2. 고지된 개인정보 열람 신청방법 참조. p.108

- **KT**는 전화·이메일, **교보문고**는 서면·이메일·팩스, **옥션**은 이메일·서면으로 열람요청을 할 수 있다고 명시하고 있지만, 구체적인 전화번호나 이메일·팩스번호·서면 요청방법은 안내하지 않고 있음. 개인정보처리방침 하단에 개인정보보호책임자에 대한 연락처가 나와 있지만, 개인정보 열람권을 설명하는 항목에서 열람요청 방법과 연락처가 구체적으로 명시되지 않을 경우 이용자가 관련 창구를 찾는 것은 쉽지 않음

< KT >

1. 개인정보의 열람증명 또는 정정
 - 가. 고객님(법정대리인)께서는 회사를 직접 방문하시거나 전화, 이메일 등을 통하여 개인정보에 대한 열람 증명을 요구할 수 있습니다.

< 교보문고 >

7. 이용자 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법
 - 2) 제1항에 따른 권리 행사는 인터넷교보문고 고객센터 내 개인정보(열람, 정정·삭제, 처리정지) 요구서에 따라 서면, 전자우편, 모사전송(FAX) 등을 통하여 하실 수 있으며, 회사는 이에 대해 지체 없이 조치하겠습니다.

〈 옥션 〉

7. 이용자 및 법정대리인의 권리

가. 이용자 및 법정 대리인은 언제든지 옥션 사이트의 “정보수정”을 통하여 회원님의 개인정보를 열람, 정정 처리하실 수 있으며, 전자우편 또는 서면으로 요청하신경우 열람, 정정, 삭제 처리해드리겠습니다.

- **KT**와 **LG U+**, **홈플러스**는 직접 방문 신청이 가능하다고 설명하고 있고, **SKT**는 개인정보처리방침에 방문신청에 관한 설명이 없지만 고객센터에서는 본인확인을 이유로 지점을 방문 해야만 개인정보 열람신청이 가능하다고 안내하고 있음

〈 홈플러스 〉

7. 이용자 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법, 청소년 보호

나. 이용자 및 법정대리인(이하 “이용자 등”이라 합니다)이 자신 또는 법정대리권을 가지는 만 14세 미만 아동의 개인정보(이하 “개인정보”라 합니다)를 열람, 정정하기 위해서는 홈플러스 홈페이지에 접속하여 “개인정보 변경 또는 회원정보 수정”을 클릭한 후 본인 확인 절차를 거쳐 직접 열람, 정정할 수 있고, 회원탈퇴(동의철회 포함)를 하기 위해서는 홈플러스 홈페이지에 접속하여 회원탈퇴를 클릭한 후 본인 확인 절차를 거쳐 직접 탈퇴신청을 할 수 있습니다. 또한 이용자 등은 개인정보 보호책임자에게 서면, 전화 또는 이메일로 연락하거나 고객서비스센터에 방문하여 개인정보를 열람, 정정하거나 회원 탈퇴를 할 수 있습니다.

〈 SKT 〉

개인정보의 열람, 정정, 동의 철회(회원탈퇴)

고객님은 언제든지 등록되어 있는 고객님의 개인정보를 열람하거나 정정하실 수 있습니다. 개인정보 열람 및 정정을 하고자 할 경우에는 '회원정보변경의 T아이디 회원정보 조회 바로가기'를 클릭하여 직접 열람 또는 정정하실 수 있습니다.

〈 SKT 답변 〉

티월드_메일4 <skt.privacy@sk.com>
05-26 (금), 오전 11:17

고객님, 안녕하십니까?

아래 요청하신 개인정보 열람요청의 자료가 준비되어 전달 드리고자 합니다.
전달 방법은 고객님의께서 가까운 지점에 방문하시면 본인확인 후 출력해서 드릴 수 있는데요.
방문 가능한 지점 및 시간을 확인 후 회신 주시면 사전에 자료를 준비하여 바로 수령 가능토록 조치하겠습니다.
개인정보 제공에 따른 고객님의 본인확인이 사전에 반드시 필요함에 따라 지점 방문이 불가피한 점 양해 부탁 드리며, 방문 가능한 지점 및 시간 확인 후 회신 주시기 바랍니다.
지점의 위치는 아래 링크를 클릭하시면 찾으실 수 있습니다.
http://www.tworld.co.kr/normal.do?serviceId=S_CMIS0001&viewId=V_CENT9100

감사합니다.

- SKT, KT, LG U+ 이동통신 3사는 홈페이지에 개인정보 이용내역 열람신청 또는 조회를 할 수 있는 별도의 메뉴를 제공하고 있음. 그러나 이는 이용자의 동의내역을 포함하여 회사가 보유하고 있는 개인정보 전체에 대한 열람권을 제공하는 것은 아니며, 단지 이용내역에 한정됨.

〈 SKT 〉

개인정보 이용내역 조회



SK텔레콤이 제공하는 서비스에 대한
개인정보 이용내역을 조회 합니다.

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에 따라 SK텔레콤이 제공하는 휴대폰, WBro, 인터넷, 전화/인터넷전화, T world 서비스에 대한 고객님의 개인정보 이용내역을 조회하실 수 있습니다.

[개인정보 이용내역 조회하기](#)

〈 LG U+ 〉



[쇼핑](#)
[상품소개](#)
[내정보관리](#)
[고객지원](#)
[혜택보기](#)

개인
기업
회사소개






검색
로그인
즐거찾기
메뉴

개인

개인정보이용내역 사용자 인증

고객님께서 요청하신 LG U+개인정보 이용내역 조회 결과입니다.

LG U+는 「정보통신망이용촉진및정보보호에관한법률」 제20조의2(개인정보 이용내역 통지)에 의거하여 개인정보 이용정보를 제공하고 있으며, 관련 법령 및 방송통신위원회 고시를 준수하여 고객님의 개인 정보를 안전하게 관리하고 있습니다

- 개인정보 이용기간: 2015.7.1 ~ 2016.6.30 까지 1년간 이용내역
- 조회 내용
 - 1) 개인정보의 수집 이용 목적 및 수집한 개인정보의 항목
 - 2) 개인정보를 제공받은 자와 그 제공 목적 및 제공한 개인정보의 항목
 - 3) 개인정보 취급위탁을 받은 자 및 그 취급위탁을 하는 업무의 내용
 단, 관련법률에 근거한 제공이나 통신 요금정산, 단순 상담조회는 제외합니다

회원 이용내역 조회하기

비회원 이용내역 조회하기

< KT >

개인정보 이용내역 열람신청



고객님의 개인정보가 이용된 내역을
확인하여 이메일로 전송해 드립니다.

고객정보

이름	권태*
성별	남
생년월일	1985년 월 18일
연락처	집전화/인터넷전화 ▼ 02 ▼ - [] - []
패스워드	[] ※ 고객정보 열람제한 패스워드를 설정한 고객만 기입해주시기 바랍니다.

요청사항 - 확인이 필요한 사항을 선택해 주세요.

상품선택	<input checked="" type="radio"/> 모바일 <input type="radio"/> WiBro <input type="radio"/> 인터넷 <input type="radio"/> 집전화 <input type="radio"/> 인터넷전화
전화번호/회선 번호	010- .+603 ▼
요청기간	20170105 ~ 20170704
열람목적	[]
수령 이메일	dc [] @ gmail.com [] gmail.com ▼
추가사항	[]

신청

다시입력

5 개인정보 열람신청 접수·처리 부서

1) 법적 검토

- 표준 개인정보보호 지침 제19조의 경우, 개인정보보호법 제30조제1항에 따라 개인정보처리방침의 기재사항에 ‘개인정보의 열람, 정정·삭제, 처리정지 요구권 등 정보주체의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한 사항’과 ‘개인정보의 열람청구를 접수·처리하는 부서’를 포함하도록 하고 있음

제19조(개인정보 처리방침의 기재사항) 개인정보처리자가 개인정보 처리방침을 작성할 때에는 법 제30조제1항에 따라 다음 각 호의 사항을 모두 포함하여야 한다.

1. 개인정보의 처리 목적
2. 처리하는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 처리 및 보유 기간
4. 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항(해당하는 경우에만 정한다)
5. 개인정보의 파기에 관한 사항
6. 개인정보 처리 위탁자 담당자 연락처, 위탁자의 관리 현황 점검 결과 등 개인정보처리 위탁에 관한 사항(해당하는 경우에만 정한다)
7. 영 제30조제1항에 따른 개인정보의 안전성 확보조치에 관한 사항
8. 개인정보의 열람, 정정·삭제, 처리정지 요구권 등 정보주체의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한 사항
9. 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항
10. 개인정보 보호책임자에 관한 사항
11. 개인정보의 열람청구를 접수·처리하는 부서
12. 정보주체의 권익침해에 대한 구제방법

〈표준 개인정보보호 지침〉 행정자치부 고시 제2016-21호, 2016.06.30.

2) 실태조사 결과

- 실태조사 결과, 개인정보의 열람요청을 접수·처리하는 부서를 별도로 명시한 업체는 없었음. 다만 이용자의 개인정보 열람에 대한 요청방법과 절차를 설명하면서, 개인정보보호책임자나 담당자, 담당 부서에게 열람요청을 할 수 있음을 명시하는 수준에 머무름

〈 티머니 〉

- 아. 이용자 및 법정대리인의 권리와 그 행사 방법
- ② 이용자 혹은 만 14세 미만의 개인정보 조회, 수정을 위해서는 '개인정보변경'(또는 '회원정보수정' 등)을, 가입 해지(동의철회)를 위해서는 "회원탈퇴"를 클릭하여 본인 확인 절차를 거치신 후 직접 열람, 정정 또는 탈퇴가 가능합니다.
 - ③ 이용자 및 법정대리인은 홈페이지를 통한 방법 외에 개인정보 보호 책임자 또는 담당 부서에게 서면, 전화 또는 이메일로 개인정보의 수정, 회원 가입 탈퇴 등을 신청할 수 있습니다.

〈 11번가 〉

7. 개인정보의 열람 및 정정
- 가. 귀하는 언제든지 등록된 귀하의 개인정보를 열람하거나 정정하실 수 있습니다. 개인정보는『회원정보변경』을 클릭하여 직접 열람하거나 정정할 수 있으며 개인정보보호책임자 또는 담당자에게 서면이나 전화 또는 이메일(E-mail)로 열람이나 정정을 요청하시면 곧바로 조치하겠습니다.

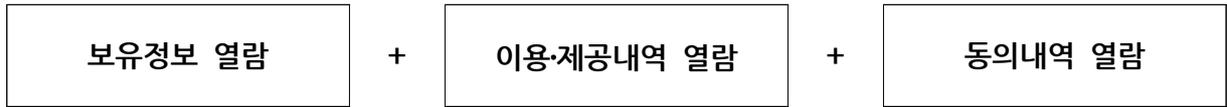
- 개인정보처리방침의 하단에 개인정보보호책임자 및 담당자 이름과 연락처를 안내하고 있지만, 이는 개인정보 열람권을 안내한 부분과 떨어져 있어 이용자가 쉽게 인지하기 어렵게 되어 있음. 전반적으로 개인정보처리방침에서 이용자가 자신의 권리를 어떻게 행사할 수 있는지에 대한 안내가 부실한 실정임. 정보통신망법 제30조 제6항에서 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.”고 규정하고 있는 점에 비추어 법적 의무를 준수하고 있지 않음

- **메가박스**는 홈페이지 내의 회원정보변경 메뉴에서 회사가 보유한 정보를 열람하거나 정정할 수 있다고만 설명하고 있음. 그 외에 웹마스터에게 이메일로 연락하면 필요한 조치를 취하겠다고 설명하고 있지만 정작 웹마스터 이메일을 찾을 수 없음.

〈 메가박스 〉

제9조. (고객의 권리와 그 행사방법)(3) 온라인 가입정보의 열람 및 정정을 하고자 하는 고객의 경우에는 홈페이지 내의 "회원정보변경"을 클릭하여 직접 열람 및 정정을 하거나, 온라인 문의 또는 드림센터 (1544-0070)에 전화 문의할 수 있으며, 웹마스터에게 이메일로 연락하는 경우에도 회사는 필요한 조치를 취합니다.

IV. 홈페이지 개인정보 열람 실태조사



1) 실태조사 목적 및 방법, 법적 검토

- **교보문고, T맵** 등 2개 업체를 제외하고 홈페이지의 로그인 후 ‘회원정보/개인정보 변경/수정’ 등의 메뉴를 통해 회사가 보유한 개인정보의 열람과 정정이 가능하다고 설명하고 있음
- 실태조사는 각 업체의 홈페이지에서 ‘회원정보변경’ 또는 ‘개인정보변경’ 등의 메뉴를 통해 정보통신망법에 규정된 ①정보통신서비스 제공자등이 가지고 있는 이용자의 개인정보 ②정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대하여 쉽게 확인할 수 있는지 조사했음
- 판단기준은 이용(제공)일, 이용(제공)한 개인정보 항목, 이용(제공)목적, 이용(제공)방법, 업체명 등 이용·제공 세부내역 확인과 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 업체명 등 세부 동의내역 확인여부임. 세부내역까지 제공하는 예는 ‘열람(○)’, 확인은 가능하지만 개인정보처리방침을 수준으로 형식적으로 제공하는 경우에는 ‘단순열람(△)’, 아예 확인이 불가능한 경우에는 ‘미열람(X)’으로 표기했음

2) 실태조사 결과

① 보유한 회원가입정보 열람

- 실태조사 결과, 29개 주요 온라인업체 모두 보유한 회원가입정보를 열람하고 정정할 수 있음. 교보문고, T맵 등 2개 업체도 개인정보처리방침에 설명되어 있지는 않았지만 실제로 보유한 회원가입정보의 열람이 가능했음.

열람	SKT, KT, LG U+, 예스24, 알라딘, 교보문고, GS shop, 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 네이버쇼핑, 옥션, 쿠팡, 티몬, 위메프, 이마트, 롯데마트, 홈플러스, CGV, 롯데시네마, 메가박스, 멜론, 지니뮤직, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, 카카오톡, 카카오내비, T맵 (29개 업체)
미열람	없음

※ 표3. 홈페이지의 개인정보 열람 내역 참조. p.109

- T맵은 별도의 회원가입 없이 스마트폰에서 앱을 다운로드 받아 별도의 아이디 없이 서비스를 이용할 수 있고, T맵 앱에서 '내 정보 설정' 메뉴를 제공하고 있음.

② 개인정보 이용 및 제공내역 열람

- 홈페이지 내에서 개인정보 이용이나 제공 내역에 대한 구체적인 세부내역까지 열람이 가능한 곳은 쿠팡, 티몬 등 2개 업체에 불과했음.

열람	쿠팡, 티몬 (2개 업체)
단순열람	SKT, KT, LG U+, GS shop, 11번가, 네이버쇼핑, 옥션, 이마트, 멜론, OK캐쉬백, 카카오톡, 카카오내비 (12개 업체)
미열람	예스24, 알라딘, 교보문고, 롯데닷컴, SSG닷컴, 위메프, 롯데마트, 홈플러스, CGV, 롯데시네마, 메가박스, 지니뮤직, 티머니, 해피포인트, T맵 (25개 업체)

※ 표3. 홈페이지의 개인정보 열람 내역 참조. p.109

< 쿠팡 >

2. 님의 개인정보 제공내역

2014년 3월

① 일반 이용 회원

제공목적	제공정보	제공받는 자
서비스 제공, 구매자 확인, 배송콜	성명, 휴대전화번호 ※ 서비스 유형에 따라 주소가 제한적으로 제공될 수 있습니다.	코푸플레이브

* 보유 및 이용기간 : 재회 또는 서비스의 제공 목적이 달성된 후 파기(단, 관계 법령에 정해진 규정에 따라 법정 기간 동안 보관)

< 티몬 >

개인정보 | 개인정보 이용내역

개인정보 이용내역

2013년 6월 27일 이전 주문된 티켓 상품의 경우 제공정보 중 휴대폰 끝 네 자리만 전달되었습니다.

전체 1개월 3개월

날짜	제공받는 자	제공목적	제공정보	보유 및 이용기간
2017-03-04 13:39:00	인터파크	공연 본인 확인	성명, 휴대폰번호 끝 네자리	서비스제공완료후바탕삭제
2017-01-12 00:52:57	메이크업매직	구매한 상품의 배송	성명, 휴대폰번호, 주소	서비스제공완료후3개월
2016-03-22 20:30:49	[티몬직매입]생활	구매한 상품의 배송	성명, 휴대폰번호, 주소	서비스제공완료후3개월
2016-03-22 20:30:49	씨엠쇼핑	구매한 상품의 배송	성명, 휴대폰번호, 주소	서비스제공완료후3개월
2014-06-18 22:44:00	(주)롯데리아	티켓본인확인	성명, 휴대폰번호	서비스제공완료후6개월
2013-06-12 09:29:05	블랙뷰티	구매한 상품의 배송	성명, 휴대폰번호, 주소	서비스제공완료후3개월
2013-04-28 10:00:18	세원산업	구매한 상품의 배송	성명, 휴대폰번호, 주소	서비스제공완료후3개월
2012-08-21 22:04:04	파스타칼리	티켓본인확인	성명, 휴대폰번호	서비스제공완료후6개월
2012-08-21 21:59:50	서울문고	티켓본인확인	성명, 휴대폰번호	서비스제공완료후6개월
2012-07-31 22:54:37	뉴욕핫도그	티켓본인확인	성명, 휴대폰번호	서비스제공완료후6개월
2012-07-26 22:14:49	한국맥도날드유한회사	티켓본인확인	성명, 휴대폰번호	서비스제공완료후6개월
2012-07-08 10:33:29	veryberry	티켓본인확인	성명, 휴대폰번호	서비스제공완료후6개월
2012-06-19 22:38:22	반쪽반쪽빛나는	티켓본인확인	성명, 휴대폰번호	서비스제공완료후6개월
2012-05-17 10:50:10	(주)롯데리아	티켓본인확인	성명, 휴대폰번호	서비스제공완료후6개월
2012-04-18 09:27:30	㈜굿펠스케어코리아	구매한 상품의 배송	성명, 휴대폰번호, 주소	서비스제공완료후3개월

1 | 2

- SKT, KT, LG U+는 별도의 개인정보 이용내역을 조회할 수 있는 페이지에서 개별 이용자의 실제 이용내역이나 제3자 제공내역을 열람할 수 없고, 개인정보처리방침의 내용을 확인하는 수준에 머물렀음.

< SKT >



서비스초기화면가기

이동전화 개인정보 이용내역 조회

고객명 :
이동전화번호:010-

수집항목 및 수집·이용 목적	개인정보 제공 내역	개인정보 위탁 내역
-----------------	------------	------------

개인정보 제공 내역

고객님에게 이동 전화 서비스를 제공하기 위해서 외부기관의 확인 협조가 필요하거나, 요금결제, 제휴할인, 제휴서비스 등 외부업체가 제공하는 서비스를 위해서 고객님의 개인정보를 아래와 같이 이용하고 있습니다.

- 아래의 내용은 이동전화 서비스의 개통(신규, 명의변경, 번호이동) 등 필요한 경우에 한해서 적용되며, 자세한 사항은 상세설명을 참조하여 주시기 바랍니다.

제공목적	상세 설명	제공받는 업체	제공하는 항목
내국인 실명 인증, 신용정보 조회	신규가입, 명의변경, 번호이동 업무처리 시 주민등록번호의 진위여부 확인 및 후불서비스 제공을 위한 신용정보를 조회하는 절차입니다.	나이스신용평가정보	성명, 주민등록번호
방송통신신용정보공동관리, 번호이동, 국제전화사기공동대응, 명의도용예방, 명의도용 방지 SMS 안내, 부정가입 방지, 분실단말기 공동관리, 스팸발송자 서비스 가입제한 및 스팸발송으로 인한 이용정지 혹은 해지 사실의 타통신사에 의한 확인 등	신규가입, 명의변경, 번호이동 업무처리 시 사업자간 신용정보 공동관리, 휴대폰 사기 방지를 위해 타 통신사의 경보를 확인하는 절차 및 외국인 가입 시 여권번호 등의 진위여부를 확인하는 절차입니다.	한국정보통신진흥협회	성명, 주민등록번호, 외국인등록번호 또는 여권번호, 생년월일, 국적, 신분증 기재사항

< KT >

상품별 개인정보 이용내역

해당하는 서비스를 이용하실 때에만 고객 정보가 제한적으로 제공됩니다.

올레 회원	모바일	기타
-------	-----	----

[올레 회원]

이용/제공 구분	업체명	이용/제공 목적	제공 항목
이용	㈜대유위니아위니아유통, CJ GLS, 한진택배, LG전자	올레닷컴 상품 주문 처리/배송	
이용	㈜라운컴즈	올레 액세서리샵 앱 개발 및 유지보수	
이용	㈜에프앤씨인터내셔널, ㈜와이티에스, 우체국, 영보엔지니어링, ㈜오렌지소프트랩, ㈜케이티씨에스	올레닷컴 상품 주문 처리/배송/고객상담/상품 및 서비스 안내	
이용	Accenture	SOP 시스템 운영 및 유지관리	
이용	이니시스㈜	올레닷컴 액세서리샵 온라인 결제대행	
이용	인터랙티브	올레샵 내 포인트샵 서비스 운영	
이용	인포비즈	올레닷컴 당점자 알림처리 및 경품 배송	

※ 제공: 휴대폰 보증보험, 제휴카드 발급 등 본인 동의 하에 다른 회사에 정보 제공
 ※ 이용: 고객에게 서비스 제공을 위해 다른 회사에 업무를 위탁하는 사항 (예: 인터넷 개통, 고객센터 상담업무, 요금 청구서 발행 등)

< LG U+ >

개인정보제공 업체 및 제공항목 / 목적

개인정보의 제공은 서비스를 이용하실 경우에 한하여 개인정보를 최소화 제공합니다. 상세안내를 참조하시기 바랍니다.

제공받는자	제공목적	제공항목	상세안내
한국정보통신진흥협회	실명인증, 외국인정보 인증, 명의도용 예방, 분실단말기 공동관리, 휴대폰 대출방지	고객명, 주민등록번호	실명확인 및 명의도용 예방 등 공익 목적으로 신용정보집중기관에 제공됩니다.
한국기업데이터㈜, NICE 신용평가정보㈜, 한국정보통신진흥협회	채무불이행정보 등록 해제	고객명, 주민등록번호, 청구금액	해지 후요금이 완납되지 않은 경우에 한하여 채무정보가 등록관리됩니다.
KG모빌리언스, 갤럭시커뮤니케이션즈, 다날, 효성론	소액결제서비스 제공	전화번호와 명의자 일치여부 정보, 모델명, 소액결제 이용한도, 수납금액, 인증정보, 휴대폰요금연체정보	휴대폰 소액결제를 사용하신 경우 소액결제 업체로 정보가 제공됩니다.
신한은행 등 20개 금융사	모바일뱅킹	고객명, 당사가입자 여부, 모델명, 인증정보, 전화번호	모바일뱅킹을 이용하시는 경우 해당 금융사로 정보가 제공됩니다.
(주)미디어로그	Uplus 스토어	고객명, 서비스 이용내역, 전화번호	Uplus 스토어를 이용하시는 경우 해당 업체로 정보가 제공되어 경산에 이용됩니다.
신한카드 등 12개 카드사	신용카드 결제	고객명, 생년월일, 전화번호, 청구금액, 카드번호, 카드사명, 카드유효기간	신용카드 요금결제를 신청하신 경우 해당 카드사로 청구 금액등의 청구 정보가 제공됩니다.

- 그 외에 SKT, KT, LG U+, GS shop, 11번가, 네이버쇼핑, 옥션, 이마트, 멜론, OK캐쉬백, 카카오톡, 카카오내비 등 12개 업체는 홈페이지에서 개인정보 이용 또는 제공 내역을 확인할 수는 있었지만, 이동통신3사와 마찬가지로 단순 개인정보처리방침을 열거하는 수준임

〈 GS shop 〉

개인정보의 수집·이용 항목 및 목적

GS SHOP은 수집한 고객님의 개인정보를 다음의 목적을 위해 활용합니다.

구분	수집항목	목적
회원가입 시	ID(이메일), 비밀번호, 이름, 전화번호	회원특정 및 고지사항 전달, 본인의사 확인 및 불만처리 등 원활한 의사소통 경로의 확보
물품 구매 시	본인확인정보(□, □, 생년월일, 성별 등 본인확인에 필요한 정보로서, 최초 본인인증시 1회에 한함) 주문 고객명, 배송주소, 배송연락처, 신용카드 등 결제수단 정보	구매한 물품의 배송/설치 등 고객과 체결한 계약의 이행, 불만처리 등을 위한 본인확인에 이용
마케팅 목적 (고객이 동의 한 경우)	이메일 주소, 휴대폰정보(SNS 및 푸시 발송), 우편물 수신주소	고객이 동의한 경우에 한하여 신상품 홍보 및 판매권유 등 마케팅 목적 활용

개인정보의 취급위탁

GS SHOP은 고객 상담, 상품배송 등의 목적으로 아래 수탁사에게 최소한의 개인정보를 제공하고 있습니다.

수탁사	수탁 범위 내용
LG CNC/GS ITM	전산시스템 구축 및 유지보수
GS텔레서비스, 유베이스	고객상담 업무
SCI서울신용평가정보(주), 한국모바일인증(주), LG CNS, 인포뱅크(주), SK텔레콤	아이핀 제공, 실명/본인인증 및 문자메세지 전송, 소액결제, 안심 전화번호 운영
나이스 정보통신주식회사, 한국정보통신(주), 케이에스넷, 주식회사 코넵, 주식회사 스마트로, 케이아이비넷(주),서울뱅크 주식회사, ㈜케이지이니시스	상품 구매에 필요한 신용카드, 현금결제 등의 결제정보 전송
PS&Marketing, ㈜에프아이텔, GS텔레서비스	휴대폰 개통을 위한 해피콜/본인확인/SMS 송부 등 개통에 필요한 업무

③ 개인정보 동의내역 열람

○ 실태조사 결과, 개인정보 수집 및 이용·제공 동의내역 열람은 **예스24, 교보문고, 알라딘, 옥션, 메가박스** 등 5개 업체만 가능했음. 이들 업체는 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 업체명 등 세부 동의내역을 열람할 수 있도록 제공하고 있었음.

열람	예스24, 교보문고, 알라딘, 옥션, 메가박스 (5개 업체)
단순열람	롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 이마트, 롯데마트, CGV, 롯데시네마, 지니뮤직, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, T맵 (12개 업체)
미열람	SKT, KT, LG U+, GS shop, 네이버쇼핑, 쿠팡, 티몬, 위메프, 홈플러스, 멜론, 카카오톡, 카카오내비 (12개 업체)

※ 표3. 홈페이지의 개인정보 열람 내역 참조. p.109

< 예스24 >

○ 개인정보 동의내역				
개인정보를 제공하는자	개인정보를 제공받는자의 개인정보 이용 목적	제공하는 개인정보의 항목	동의/철회	처리날짜
아이스타일24	패션전문관 서비스 이용	아이디, 이름, 전화번호, 이메일, 주소	동의함 <input type="button" value="동의철회하기"/>	2002.01.24

< 교보문고 >

제3자 정보제공 동의	제휴처	동의여부	처리날짜
	교보라이프플래닛보험(선택)	미동의 <input type="button" value="동의 및 철회"/>	

〈 알라딘 〉

알라딘 약관 동의 내역

- 알라딘 이용약관 : 2001.10.30에 동의하셨습니다. (약관 전체 보기)
- 알라딘 커뮤니티 이용약관 : 2003.11.20에 동의하셨습니다. (약관 전체 보기)
- 개인정보 수집 및 이용 : 2001.10.30에 동의하셨습니다. (약관 전체 보기)
- 개인정보 취급 위탁 : 2013.2.18에 동의하셨습니다. (약관 전체 보기)
- 개인정보 제3자 제공 : 2013.2.18에 동의하셨습니다. (약관 전체 보기)

알라딘 동의 철회하기

- 알라딘에서 제공하는 서비스의 특성상 회원 가입시 필수 동의 항목 중 일부 항목의 철회는 불가합니다.
- 동의 철회를 하시려면 "회원탈퇴" 메뉴를 이용해주시기 바랍니다.

〈 옥션 〉

○ 제휴서비스 가입현황

님이 가입한 옥션 제휴서비스입니다.

제휴서비스	서비스 제공 제휴사	제휴사 가입일자	SMS수신여부	이메일수신여부	제휴서비스탈퇴(일자)
해외쇼핑서비스	(주)인터커머스코리아	2016-08-26	제공안함	제공안함	<input type="button" value="탈퇴하기"/>

*제휴서비스 가입일자는고객님이 회원정보제공에 동의한 일자입니다.

- 위의 정보는 거짓이 없고, 회원등록하기 전 옥션의 이용약관에 동의하며, 규약을 준수할 것을 약속합니다.
- 위의 내용이 사실과 다를 경우 생기는 불이익은 옥션에서 책임지지 않습니다.

〈 메가박스 〉

마케팅 활용을 위한 개인정보 수집 이용 안내

수집 목적	수집 항목	보유 및 이용 기간	동의여부
당사 신규 상품/서비스 안내 및 권유, 사은/할인 행사 등 각종 이벤트 정보 등의 안내 및 권유	이메일, 휴대폰번호	회원 탈퇴 시 혹은 이용 목적 달성 시까지	<input type="radio"/> 동의 <input checked="" type="radio"/> 동의 안함

이벤트, 신규 서비스, 할인 혜택 등의 소식을 전해드립니다. (소셜포인트 및 공지성 안내 또는 거래정보와 관련된 내용은 수신동의 여부와 상관없이 발송됩니다.)

휴대폰 번호(동의일시 : 2001-04-25 21:07:53.78)

이메일(동의일시 : 2001-04-25 21:07:53.78)

- 그 외에 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 이마트, 롯데마트, CGV, 롯데시네마, 지니뮤직, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, T맵 등 12업체는 단순 마케팅 정보수신이나 제3자 제공 및 활용 동의에 대한 확인 및 정정이 가능하도록 제공하고 있었지만, 세부 동의 내역을 제공하지는 않고 있음.

〈 롯데시네마 〉

정보 수신 동의

정보수신동의를 하시면, 롯데백화점 / 롯데마트 / 롯데슈퍼 등 LPOINT제휴사의 다양한 혜택, 이벤트, 쇼핑정보 등을 받아보실 수 있습니다.

개인정보의 선택적인 사항에 대한 수집 이용 동의 [내용보기](#) 동의

개인정보의 선택적인 제 3자 제공에 대한 동의 [내용보기](#) 동의

LPOINT	SMS	<input type="checkbox"/> 수신	E-Mail	<input type="checkbox"/> 수신
	DM	<input checked="" type="checkbox"/> 수신	TM	<input checked="" type="checkbox"/> 수신
롯데시네마	SMS	<input type="checkbox"/> 수신	E-Mail	<input type="checkbox"/> 수신

〈 롯데닷컴, 롯데마트 〉

회원정보변경

약관동의 여부 전제동의

[LPOINT회원]

개인정보의 선택적인 사항에 대한 수집 이용 동의 [내용보기](#) 동의(선택)

개인정보의 선택적인 제3자 제공에 대한 동의 [내용보기](#) 동의(선택)

〈 이마트, SSG닷컴 〉

개인정보 제 3자 제공 및 활용동의 철회

오프라인 신세계포인트 가입시 신청서에 기재한 개인정보의 제공 및 활용에 동의한 제휴사는 다음과 같으며, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 30조에 의해 개인정보가 제공 및 활용되는 제휴사에 개인정보 제공 및 활용 동의는 언제든지 철회가 가능합니다.

제3자 제공 및 활용 동의를 철회하시더라도 서비스 이용에는 제한이 없습니다.

개인정보 제공 및 활용관련 신세계/이마트 관계사

<input checked="" type="checkbox"/> (주)신세계푸드	<input checked="" type="checkbox"/> (주)신세계사이언	<input checked="" type="checkbox"/> (주)스타벅스커피 코리아
<input checked="" type="checkbox"/> (주)신세계조선호텔	<input checked="" type="checkbox"/> (주)신세계인터내셔널	<input checked="" type="checkbox"/> (주)에브리데이리테일
<input type="checkbox"/> (주)신세계영랑호리조트	<input type="checkbox"/> (주)이마트위드미	<input type="checkbox"/> (주)신세계디에프
<input type="checkbox"/> (주)신세계TV쇼핑	<input type="checkbox"/> (주)하남 유니온스퀘어	<input type="checkbox"/> (주)신세계아이앤씨
<input type="checkbox"/> (주)신세계L&B	<input type="checkbox"/> (주)신세계프라퍼티	

체크를 하시면 개인정보 제공에 동의를 하신다는 의미이며, 체크를 하지 않으셔야 개인정보 제공에 동의를 안 하신다는 의미로 철회가 됩니다.

확인

< CGV >

선택정보

CJ ONE 마케팅
정보 수신 동의

포인트/이벤트/문화공연/상품 소식을 전해드립니다. (공지목적의 발송되는 메일은 제외)

전체 동의 이메일 SMS 휴대전화

정보제공 동의여부

개인정보 수집 및 활용 동의 (선택) ^

수집 목적	수집 항목	보유 기간
사은/만족행사 등 각종 이벤트, 행사 관련 정보안내 및 제반 마케팅 활동, 당사 및 제휴사 상품/서비스 안내 및 권유	- 이메일주소, 휴대전화번호, 단말식별번호(단말기 아이디), PUSH 토큰 - 상기 단말기에 관한 정보는 개인을 식별할 수 없는 형태이며, 회사는 수집된 정보를 바탕으로 개인을 식별하는 일체의 활동을 하지 않습니다.	회원 탈퇴 후 30일까지

미동의 동의

스텝프 서비스 이용을 위한 개인정보 수집 및 활용 동의 (선택) v

고객 맞춤 상품/서비스 추천을 위한 개인정보 수집 및 활용 동의 (선택) v

CJ ONE 제 3자 정보제공 동의(선택) v

CJ ONE 서비스 이용을 위한 정보제공 및 활용동의 v

< 메가박스 >

마케팅 활용을 위한 개인정보 수집 이용 안내

수집 목적	수집 항목	보유 및 이용 기간	동의여부
당사 신규 상품/서비스 안내 및 권유, 사은/할인 행사 등 각종 이벤트 정보 등의 안내 및 권유	이메일, 휴대폰번호	회원 탈퇴 시 혹은 이용 목적 달성 시까지	<input type="radio"/> 동의 <input checked="" type="radio"/> 동의 안함

이벤트, 신규 서비스, 할인 혜택 등의 소식을 전해드립니다. (소셜포인트 및 공지성 안내 또는 거래정보와 관련된 내용은 수신동의 여부와 상관없이 발송됩니다.)

휴대폰 번호 이메일

< 티머니 >

※ 신규서비스, 마케팅 및 프로모션 안내를 받겠습니다. SMS 수신 동의 메일 수신 동의

V. 개인정보 열람 실태조사

1 개인정보 열람 신청 및 회신기간

1) 법적 검토

- 정보통신망법 제30조제6항은 정보통신서비스 제공자는 동의의 철회 또는 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하도록 규정하고 있음
- 정보통신망법 제30조제4항과 제5항에는 정보통신서비스 제공자는 열람 또는 제공을 요구받으면 지체 없이 필요한 조치를 하여야 함. 다만 정보통신서비스 제공자는 오류의 정정을 요구받으면 지체 없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 취하도록 하고 있음
- 개인정보보호법 제35조에는 개인정보처리자는 개인정보 열람요구서를 받은 날부터 10일 이내에 정보주체에게 열람할 수 있도록 하고, 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 함

2) 실태조사 결과

① 열람신청 및 회신방법

- 정보통신서비스 제공자가 홈페이지 내의 개인정보처리방침에 설명해 놓은 신청방법을 기준으로 본인의 개인정보 열람을 신청하였음. 열람신청은 각 업체별로 회원가입이 되어 있는 2명이 주로 이메일과 홈페이지를 통해 진행하였음

- SKT와 KT, LG U+는 본인확인을 이유로 매장방문 후 재요청을 해야 했음. 통신사의 경우 홈페이지를 통해 본인확인 후 요금납부 내역이나 이용량 조회 등 민감한 정보를 모두 제공하고 있는데, 법률에 따른 열람신청 이후 또다시 본인확인을 이유로 오프라인 매장을 방문하여 재신청 또는 수령하도록 하고 있음. **롯데마트**의 경우 매장, 전화 연락, 신분증을 통한 추가 본인 인증을 요구하였으나 이메일 재요청을 거친 끝에 온라인으로 열람 정보를 제공하였음
- 개인정보 열람 신청 후 업체의 열람내역에 대한 회신은 주로 이메일로 제공되었으며, SKT는 방문신청 후 우편 회신, KT는 방문신청 후 이메일 회신, T맵은 우편으로 열람내용을 회신했음. **LG U+**와 **롯데시네마**는 정당한 사유 없이 개인정보 열람요청에 대해 답변하지 않았음.

이메일 회신	KT, 예스24, 알라딘, 교보문고, GS shop, 롯데닷컴, SSG닷컴, 11번가, 네이버쇼핑, 옥션, 쿠팡, 티몬, 위메프, 이마트, 롯데마트, 홈플러스, CGV, 메가박스, 멜론, 지니뮤직, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, 카카오톡, 카카오톡내비 (25개 업체)
우편 회신	SKT, T맵 (2개 업체)
미 회신	LG U+, 롯데시네마 (2개 업체)

※ 표4. 개인정보 열람 신청 및 회신내용 참조. p.110

② 열람회신 기간

- 개인정보 열람신청 후 개인정보의 열람내역을 대부분의 업체는 개인정보보호법에서 규정한 10일 이내에 회신하였으나, 일부 업체는 법적 기준일을 초과하였으며 최장 25일이 소요되었음. 열람회신 기간은 법정공휴일을 제외한 영업일에서 토요일까지 제외하고 산정했음

기준일 이내	교보문고(1일/1일), 멜론(1일/1일), SSG닷컴(1일/3일), 알라딘(2일/3일), 위메프(2일/3일), 네이버쇼핑(3일), 옥션(3일/3일), 지니뮤직(3일), 롯데닷컴(4일), 11번가(4일/4일), GS shop(4일/5일), 이마트(5일/5일), CGV(5일/5일), 쿠팡(5일/7일), 메가박스(5일/7일), 티머니(3일/10일), 해피포인트(5일/8일), 예스24(5일/9일), 티몬(8일) (19개 업체)
기준일 초과	SKT(14일), KT(11일/17일), 롯데마트(17일), 홈플러스(20일/23일), 카카오톡(19일/25일), Tmap(21일/24일) (6개 업체)
회신일 상이	OK캐쉬백(4일/11일), 카카오내비(8일/25일) (2개 업체)

※ 표4. 개인정보 열람 신청 및 회신내용 참조. p.110

※ 업체별로 각 2명이 열람신청을 하였으며, 업체에 따라 1명만 답변을 받은 경우도 있음

- 업체별로 보면 **교보문고**와 **멜론**은 열람 신청을 한 다음날 내용을 회신해 왔고, **SSG닷컴·알라딘·위메프·네이버쇼핑·옥션·지니뮤직·롯데닷컴·11번가·GS shop·이마트·CGV·쿠팡·메가박스·티머니·해피포인트·예스24·티몬**은 개인정보보호법에서 정한 기준일(10일) 이내로 회신해 왔음
- **SKT, KT, 롯데마트, 홈플러스, 카카오톡, T맵** 등 6개 업체는 기준일을 초과해 정당한 사유 없이 개인정보보호법에서 정한 열람요구에 대한 회신을 지체했음
- **OK캐쉬백**과 **카카오내비**는 2명이 열람 신청한 내용에 대한 회신을 기준일 이내와 기준일을 초과해 회신해 왔음. 특히 카카오내비는 회신기간이 각각 8일과 25일로 큰 차이를 보였음

2 개인정보 열람내용 분석

1) 법적 검토

- 정보통신망법 제30조제2항에 따라 이용자는 ①정보통신서비스 제공자등이 가지고 있는 이용자의 개인정보 ②정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있음.
- 이에 따라 개인정보 열람은 ①가지고 있는 개인정보 세부내역(보유한 개인정보 항목, 수집일, 수집방법, 수집 및 이용목적, 보유 및 이용기간) ②개인정보 수집·이용에 대한 동의 세부내역(동의를 한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간) ③개인정보 취급위탁에 대한 동의 세부내역(동의를 한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간, 동의한 취급위탁 업체명) ④개인정보 제3자 제공에 대한 동의 세부내역(동의를 한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간, 동의한 제3자 제공업체명) ⑤개인정보를 이용한 세부내역(이용일, 이용한 개인정보 항목, 이용목적, 이용방법, 보유 및 이용기간) ⑥취급위탁을 위해 개인정보를 제공 및 이용한 세부내역(제공일, 제공한 개인정보 항목, 제공목적, 제공방법, 보유 및 이용기간, 제공업체명) ⑦ 개인정보를 제3자에게 제공한 세부내역(제공일, 제공한 개인정보 항목, 제공목적, 제공방법, 보유 및 이용기간, 제공업체명)을 신청함

2) 실태조사 결과

- 결과분석은 해당 세부내역을 날짜를 포함해 상세히 제공한 경우에는 '○', 제공은 했지만 개인정보처리방침 내용을 그대로 형식적으로 제공한 경우에는 '△', 아예 해당 세부내역에 대한 설명이 없거나 내용을 제공하지 않은 경우에는 'X'로 판단했음

- 회신을 하지 않은 LG U+와 롯데시네마를 제외하고 분석한 결과, **KT, 예스24, 교보문고, GS shop, 롯데닷컴, 11번가, 티몬, 위메프, 이마트, 롯데마트, 홈플러스, CGV, 메가박스, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, 카카오톡, 카카오내비, T맵** 등 19개 업체는 신청한 열람 세부내역을 제대로 제공함. 그러나 이들 업체는 신청한 열람 내역에 ‘없음’이라고 표기한 경우도 많아, 실제로 이용하거나 동의한 내용이 없는지, 아니면 관련 내역을 제공하지 않은 것이지 명확하지 않음

세부내역 제공	KT, 예스24, 교보문고, GS shop, 롯데닷컴, 11번가, 티몬, 위메프, 이마트, 롯데마트, 홈플러스, CGV, 메가박스, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, 카카오톡, 카카오내비, T맵 (19개 업체)
형식적 제공	SKT, 알라딘, SSG닷컴, 네이버쇼핑, 옥션, 쿠팡, 멜론, 지니뮤직 (8개 업체)

※ 표5. 개인정보 열람내용 분석 참조. p.111

- 반면 **SKT, 알라딘, SSG닷컴, 네이버쇼핑, 옥션, 쿠팡, 멜론, 지니뮤직** 등 8개 업체는 신청한 세부 열람내용 중 세부 내역만 제공하거나, 개인정보처리방침을 복사하는 형식적 제공에 그쳤음
- 많은 업체가 이용자 세부열람 내역을 제공하지 않고 개인정보처리방침의 내용을 그대로 복사해 형식적으로 답변하거나, 요청한 일부 내용만 회신하는 성의 없는 모습을 보임. 특히 위탁 업체나 제3자 제공업체의 경우 개인정보처리방침의 내용을 그대로 복사에서 보내주는 경우, 이용자의 개인정보가 이들 업체에게 모두 제공된 것인지, 일부 업체에만 제공된 것인지 알 수 없음

〈 SSG닷컴 〉

1. 가지고 있는 개인정보 세부내용 : 보유한 개인정보 항목, 수집일, 수집방법, 이용목적, 보유 및 이용기간
→ 보유 개인정보 항목은 My ssg 개인정보 수정에서 확인 가능하며, (또한 홈페이지 개인정보처리방침 제 2조) 수집일은 회원가입일 이용목적(제 3조) 보유기간(제 6조) 입니다.
2. 개인정보 수집이용에 대한 동의 세부현황 : 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이;
→ 동의 세부현황은 개인정보 항목과 같으며, 동의일은 회원가입일, 동의방법은 회원가입, 동의목적과 보유 1번항목과 같습니다.
3. 개인정보취급위탁 현황
→ 개인정보처리방침 제 5조(수집한 개인정보의 처리위탁)항목에 상세기술 되어 있습니다.
4. 개인정보 제 3자 제공에 대한 동의 세부내용
→ 당사는 회원의 개인정보를 제 3자에게 제공하지 않으며, 개별 이벤트 등 제 3자 제공을 하는 경우 사전 득하고 있습니다. (개인보처리방침 제 4조 참조)
5. 개인정보를 이용한 세부내용
→ 해당내용은 제 1항목과 같습니다.
6. 취급위탁을 위해 개인정보를 제공 및 이용한 세부내용
→ 해당내용은 제 3항목과 같습니다.
7. 개인정보를 제 3자에게 제공한 세부내용
→ 해당내용은 제 4항목과 같습니다.

〈 알라딘 〉

3. 개인정보 취급위탁에 대한 동의 세부현황

- 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간, 동의한 취급위탁 업체명
- * 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용 기간 - 위 참조
- * 동의한 취급위탁 업체명 : 아래 참조

[개인정보 위탁처리 기관 및 위탁업무]

고객과 체결된 서비스를 제공하기 위하여 반드시 필요한 업무 범위내에서 위탁하여 처리하고 있으며, 회사가 고객의 개인정보를 위탁하는 현황은 다음과 같으며, 관련 정보는 관계법령에 따른 보관 기한까지 보유 후 삭제됩니다.

- * 이니시스 KG모빌리언스 KCP,페이게이트,하렉스인포텍,SK Planet),네이버 그린렉토리,(주)LG CNS,엔에이치엔엔터테인먼트(주),한국스마트카드 - 상품구매시 결제방식별 결제대행사(결제정보 전송,결제)
- * 서울신용평가정보 한국모바일인증 - 본인 인증/ 아이핀 인증
- * CJ대한통운택배,SLX우체국택배,관의점택배 (CVS Net(GS25), BGF포스트(CU)),DHL코리아 - 상품 배송 및 해피콜 업무
- * 각 출판사 (출판사 목록 보기) - 출판사이벤트 직배송경품 당첨자명단 및 경품배송
- * 소니뮤직, 미래블뮤직, 해리스 엔 컴퍼니 - 음반, DVD 이벤트 당첨자명단 처리
- * 중고상품 직거래 포함한 입점판매자 (판매자 목록 보기) - 회원간직거래 상품 주문 조회,발송배송 및 사후 관리
- * (주) LG U+ - SMS, LMS 전송 서비스
- * (주) 비즈토크 - 알림톡 전송 서비스(가입,탈퇴,주문관련 전반)

4. 개인정보 제3자 제공에 대한 동의 세부내용

- 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간, 동의한 제3자 제공업체명
- >> 위 3.번 항목 참조

3) 회신내용 검토

- GS Shop의 경우 보유한 개인정보를 항목별로 수집일, 수집방법, 수집목적, 동의 여부, 동의일, 동의방법, 목적, 보유기간 등 개인화된 정보를 제공하였고, 개인정보 이용 내역에 대해서도 항목별로 이용일, 이용목적, 이용방법, 보유기간 등 개인화된 정보를 제공하였음. 단, 제3자 제공 내역은 조사자가 동의하지 않아 제공 내역이 없었음. 처리 위탁 제공 내역의 경우 개인화된 개인정보 처리방침 내용을 그대로 제공하였음

< GS Shop >

□ 보유한 개인정보 현황

보유 항목	수집일	수집방법	수집목적	동의 여부	동의일	동의방법	목적	보유기간
ID, 비밀번호	20010908	고객제공	계정부여	동의	20010908	인터넷	회원특정	회원탈퇴시
성명	20010908	고객제공	고객연락	동의	20010908	인터넷	회원특정	회원탈퇴시
주소	20010908	고객제공	고객연락	동의	20010908	인터넷	회원특정	회원탈퇴시
이메일	20010908	고객제공	고객연락	동의	20010908	인터넷	회원특정	회원탈퇴시
전화번호	20010908	고객제공	고객연락	동의	20010908	인터넷	회원특정	회원탈퇴시
아이핀정보	20010908	기존	고객특정	동의	20100908	인터넷	회원특정	회원탈퇴시

□ 개인정보 이용 사항

이용 항목	이용일	이용목적	이용방법	보유기간
전화번호	20140610	마케팅목적 동의 구함	육성전화	회원탈퇴시
이메일	20150710	유효기간제 분리 안내 통지	메일발송	회원탈퇴시
이메일	20151202	개인정보이용내역 통지	메일발송	2년

□ 처리 위탁 관련 사항

1. 처리 위탁 동의 현황

개인정보 처리 위탁은, '정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률' 제25조제2항에 따라 개인정보처리방침에 고지하는 것으로 동의에 갈음합니다.

2. 처리 위탁 제공 내역

제공 항목	제공일	제공목적	보유 기간	제공업체 명
개인정보가 포함된 DataBase	20010908	정보처리시스템 유지보수 및 보안 (당사 내 근무)	위탁계약 종료시까지	LGCNS, GSITM, GS네오텍
개인정보가 포함된 주문상담시스템	20010908	상담 및 주문접수 응대	위탁계약 종료시까지	GS텔레서비스, 유베이스, 메타넷MCC
성명, 전화번호, 주소, 주문상품, 주문일	20030617	상품 주문에 의한 배송	배송완료 후 3개월	나눔
성명, 전화번호, 주소, 주문상품, 주문일	20030620	상품 주문에 의한 배송	배송완료 후 3개월	㈜지디스

- **롯데마트** 경우 개인정보 이용 내역에 대하여 비교적 상세히 밝혔음. 그러나 포인트 정보 등 보유한 모든 개인정보의 내역을 밝히지는 않았음. 조사자가 과거 배송서비스를 이용한 경력이 있는데도 불구하고 ‘개인정보 취급위탁 현황’에 “해당사항 없음”이라고 회신한 점은 이해가 되지 않음

〈 롯데마트 〉

마. 개인정보 이용 내용

- 개인정보 제 3 자 제공동의 기간(2015.06.06 ~ 2017.04.30) 申 총 25 회 문자발송
- 이용정보 : 휴대폰번호
- 상세내용 :

ㄱ. SMS(짧은문자)발송 : 22 회

발송일자 - 2016-11-09/2016-11-16/2016-11-23/2016-11-30/2016-12-07/2016-12-14/2016-12-21/2016-12-28/2017-01-04/2017-01-11/2017-01-18/2017-02-01/2017-02-08/2017-02-27/2017-03-08/2017-03-15/2017-03-22/2017-03-29/2017-04-05/2017-04-13 /2017-04-19/2017-04-26

ㄴ. LMS(긴문자)발송 : 3 회

발송일자 - 2017-03-08/2017-03-15/2017-03-22

- **이마트는** 포인트 적립내역과 이메일 또는 문자발송 내역 등 보유한 개인정보의 이용 내역에 대하여 비교적 상세히 밝힘

〈 이마트 〉

※ 별첨 1. 포인트 적립 내역

작업일	카드번호	가맹점명	적립포인트	사용포인트	유형
2007-09-14		신세계백화점	1,000	0	문화센터 강좌 포인트
2009-10-01		포인트 소멸	0	1,000	포인트 유효기간 경과 소멸
2012-06-24		이마트 용산점	145	0	매출 적립
2012-06-24		이마트 용산점	4	0	매출 적립
2012-07-08		이마트 용산점	78	0	매출 적립
2012-07-08		이마트 용산점	10	0	매출 적립
2012-07-08		이마트 용산점	2	0	매출 적립
2012-07-08		이마트 용산점	12	0	매출 적립
2012-07-14		트레이더스 구성점	74	0	매출 적립
2012-07-28		이마트 용산점	71	0	매출 적립
2012-08-05		이마트 용산점	152	0	매출 적립
2012-08-05		이마트 용산점	1	0	매출 적립
2012-08-11		이마트 용산점	31	0	매출 적립
2012-08-19		이마트 용산점	120	0	매출 적립
2012-09-15		이마트 용산점	113	0	매출 적립
2012-10-26		이마트 용산점	46	0	매출 적립
2012-10-26		이마트 용산점	49	0	매출 적립
2012-11-18		이마트 용산점	64	0	매출 적립
2012-11-18		이마트 용산점	16	0	매출 적립
2012-12-01		이마트 용산점	75	0	매출 적립
2012-12-01		이마트 용산점	6	0	매출 적립
2012-12-16		이마트 용산점	223	0	매출 적립
2012-12-23		이마트 용산점	96	0	매출 적립
2013-03-23		이마트 용산점	76	0	매출 적립
2013-03-23		이마트 용산점	6	0	매출 적립
2013-04-28		이마트 용산점	85	0	영수증 적립
2013-04-28		이마트 용산점	61	0	매출 적립
2013-04-28		이마트 용산점	4	0	매출 적립
2013-05-05		이마트 용산점	154	0	매출 적립

- **메가박스**는 회원활동로그, 자주 쓰는 카드, 회원카드, 포인트 내역, 내가 본 영화의 구체적 이용내역을 제공하여 가장 적극적으로 개인정보 열람권을 보장했음

〈 메가박스 〉

20	94F8F838-FE66-4486-830E-CEB730C14646	8581 (필름) 분노의 질주: 더 세븐	NULL	Y	2016-11-2 오후 7:15
21	94F8F838-FE66-4486-830E-CEB730C14646	8603 (필름) 어벤져스: 에이지 오브 울트론	NULL	Y	2016-11-2 오후 7:15
22	94F8F838-FE66-4486-830E-CEB730C14646	8717 (필름) 노아의 방주: 남겨진 념석들	NULL	Y	2016-11-2 오후 7:15
23	94F8F838-FE66-4486-830E-CEB730C14646	6494 로보캅	NULL	Y	2016-11-2 오후 7:15
24	94F8F838-FE66-4486-830E-CEB730C14646	7484 비행기 2: 소방구조대	NULL	Y	2016-11-2 오후 7:15
25	94F8F838-FE66-4486-830E-CEB730C14646	4042 도둑들	NULL	Y	2016-11-2 오후 7:15
26	94F8F838-FE66-4486-830E-CEB730C14646	4083 007 스카이폴	NULL	Y	2016-11-2 오후 7:15
27	94F8F838-FE66-4486-830E-CEB730C14646	5245 맨 오브 스틸	NULL	Y	2016-11-2 오후 7:15
28	94F8F838-FE66-4486-830E-CEB730C14646	5687 슈퍼배드2	NULL	Y	2016-11-2 오후 7:15

회원활동로그 자주쓰는카드 회원카드 포인트내역 **내가본영화**

- **해피포인트**는 이용자 개인별로 구체적인 동의 세부현황을 밝혀 왔지만, 현재 포인트를 이용 중인 조사자에게 회사가 열람 등 이용한 내용이 없다고 회신한 점은 이해되지 않음. 또한 2004년에 가입한 조사자의 개인정보 취급위탁에 대한 동의 세부현황이 현재 '확인 이 어렵다'면서 현재 시점의 취급위탁 업체명만 공개함

〈 해피포인트 〉

5. 개인정보를 이용한 세부내용

: 회원님의 개인정보를 이용한 내역이 없습니다.

- 이용일, 이용한 개인정보 항목, 이용목적, 이용방법, 보유 및 이용기간

6. 취급위탁을 위해 개인정보를 제공 및 이용한 세부내용

- 제공일: 2005년 7월 1일
- 제공한 개인정보 항목: 회원명, 아이디CI, 생년월일, 자택주소, 이메일주소, 핸드폰번호, 결혼기념일
- 제공목적: 해피포인트카드 시스템 유지/관리, 고객센터 운영, SMS발송관리, 회원정보 등록, VIP카드 발급, 재발급, 제휴카드 TM관리, 홈페이지 시스템 관리
- 제공방법: 시스템 연동
- 보유 및 이용기간: 회원탈퇴 또는 위탁관리 계획 종료 시까지
- 제공 업체명: (주)에스피씨네트웍스

- **네이버쇼핑, 옥션**과 **쿠팡**은 개인정보 열람신청 내역을 제공하지 않고 단순히 홈페이지의 개인정보 확인 방법을 안내하고 있고, **지니뮤직**의 경우 정보통신망법에 따라 연 1회 모든 회원에게 메일로 보내는 '개인정보 이용내역 안내' 링크를 답변으로 보내 왔으나 답변 내용은 개인정보처리방침 수준에 그침

< 옥션 >

답변 드립니다

안녕하세요, 옥션 개인정보고객센터 입니다.

고객님께서 문의하신 내용에 대해 답변 드립니다.

문의하신 내용들에 대하여 금년 8월 통지 될 '이용내역통지'에서 확인하실 수 있으시며, 현재 고객님의 정보 수집항목 및 기타 관련 개인정보 취급 항목들에 대해서는 아래 에서 확인하실 수 있습니다. 참고하여 주시기 부탁드립니다.

URL :
<http://member.auction.co.kr/Membership/Signup/Privacy.aspx>

< 지니뮤직 >

genie

지니 개인정보 이용내역 안내

안녕하세요, 회원님.
 지니에서 회원님의 개인정보 이용내역을 안내해 드립니다.

회원님의 소중한 개인정보 보호를 위하여 수집하는 개인정보 항목, 개인정보 수집 및 이용목적, 개인정보제공, 수집한 개인정보의 위탁 내용을 알려드립니다.

본 페이지는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제00조 2항 (개인정보 이용내역의 통지에 의거)하고 지니(회원에게 수신)되어 개인정보가 발송되는 예정입니다.



개인정보 수집항목

*지니*는 회원가입, 상담, 서비스 제공을 위하여 아래의 개인정보를 수집하고 있습니다:

수집 구분	수집 내용
필수 수집항목	휴대전화번호, 이메일 주소 실명인증 기관을 통한 본인확인, 본인 고유 키값 만 14세 미만 미성년자의 경우 법정대리인의 연락처번호, 실명인증 기관을 통한 법정 대리인 실명 및 본인인증
선택 수집항목	휴대전화번호, 가입 통상사, 결제방안번호, 무명명, 기기 고유정보 스마트 OS 탑재 모바일기기의 전화번호, 무명명, 기기 고유정보 신용카드 : 카드사명, 카드번호, 카드유효기간, 연회번호, 이메일 계정이체사 : 금융기관명, 계좌번호, 예금주의 성명
서비스 이용후 생성정보	서비스 이용시간(이용기록), 접속로그, 비밀번호, 이용전환트, 쿠키, 접속IP 정보, 요금청 구 및 결제기록/정보, 이용정지기록, 주소, 신용카드 정보, 휴대전화 로그인 이후시 자동 수집 후 분류되는 휴대전화 번호 서비스 문의하기를 이용하여 작성한 메이다, 이메일, 연락처(비로그인 상태에서는 이메일 주소, 연락처) 서비스 이용에 대한 플랫폼 구분별 따른 OS, OS 버전 정보, 기기 모델명, 브라우져 정보 단말기에 저장된 이름 및 전화번호

개인정보 이용목적

- 서비스 제공에 관한 계약 이행 및 서비스 제공에 따른 요금정산
- 콘텐츠 제공, 구매 및 요금 결제, 청구서 발송, 상품거래 본인 인증 및 금융 서비스, 요금추진

- **KT, 카카오톡** 등 많은 업체들이 실제 보유하고 있는 개인정보의 내역이 아니라, ‘보유항목’만을 보내줌. 이럴 경우, 실제 자신의 개인정보가 어떻게 기록되어 있는지 이용자들이 확인하기 어려움. 예를 들어, **KT가** 보유하고 있는 이용자의 개인정보는 통신 서비스 이용 현황(요금납부 내역이나 콘텐츠 구입내역 등) 등도 포함 될 텐데, 개인정보 열람신청에 대해 가입 시 입력한 개인정보만 제공하고 있음

- 서비스 이용내역이나 자동으로 생성된 개인정보도 있을 텐데, 이러한 개인정보가 어떻게 기록되어 있는지 확인할 수 없음. 예를 들어, **카카오톡은** ‘쿠키, 접속로그, 서비스 이용 기록, 불량 이용 기록, 단말기 하드웨어 정보(OS버전, 화면크기 등) 등 자동수집 정보를 수집한다고 되어 있으나 실제 어떤 정보들이 기록되어 있는지 알 수 없음

- 개인정보 열람신청 답변 내용이 실제로 업체가 보유한 이용자의 개인정보를 빠짐없이 보낸 것인지도 의문임. 예를 들어, **카카오내비는** 위치정보 이용내역을 보내주었지만, 유사한 내비게이션 서비스인 T맵은 이를 보내주지 않음.

VI. 개인정보 열람실태 평가

- 개인정보 열람 실태조사를 사이트별로 ①열람고지 ②열람신청방법 ③홈페이지 열람내역 ④열람회신 방법 및 기간 ⑤열람내용 분석으로 나누어 정리해 평가하였음
- **열람고지**는 개인정보처리방침에 ▲정보통신서비스 제공자등이 가지고 있는 이용자의 개인정보 ▲정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ▲정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대해 모두 설명한 경우에는 ‘세부고지’, 일부만 설명하거나 단순히 열람할 수 있다는 원론적인 설명에 그치면 ‘단순고지’한 것으로 처리했음
- **열람 신청방법**은 개인정보처리방침에 설명되어 있는 개인정보 열람 신청방법을 명시했음
- **홈페이지 열람내역**은 이용 및 동의내역을 세부적으로 제공하는 경우에는 ‘○’, 확인은 가능하지만 개인정보처리방침을 수준으로 형식적으로 제공하는 경우에는 ‘△’, 아예 확인이 불가능한 경우에는 ‘X’로 표기했음
- **열람회신 방법 및 기간**은 신청자가 회신 받은 방법과 회신 받은 기간에서 토요일·법정공휴일을 제외하고 산정했음
- **열람내용 분석**은 해당 세부내역을 낱짜를 포함해 상세히 제공한 경우에는 ‘○’, 제공은 했지만 개인정보처리방침 내용을 그대로 형식적으로 제공한 경우에는 ‘△’, 아예 해당 세부내역에 대한 설명이 없거나 내용을 제공하지 않은 경우에는 ‘X’로 판단했음
- 또한, 본 실태조사에 대한 업체와의 간담회 이후 각 업체가 보내온 소명과 개선계획을 ‘업체 소명’과 ‘개선 계획’에 실었으며, 각 업체가 개인정보처리방침을 이미 개정된 경우에는 ‘개선 내용’에 이를 반영하였음. 따라서 본 실태조사의 내용과 현재 각 업체의 개인정보 처리방침은 다를 수 있음.

1 이동통신사

1) SKT

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	×	×	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		×		
열람회신	회신방법		우편		회신기간		
					14일		
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	×	×	△	△	×

- SKT 개인정보처리방침에서 회원정보 수정 등을 ‘개인정보 열람’이라고 안내하고 있으나, 홈페이지 이외 열람신청 방법과 절차를 소개하고 있지 않음. 홈페이지 하단 메뉴에 있는 ‘개인정보 이용내역’을 통해 새롭게 생성된 개인정보 보유항목 및 이용현황을 보여주고 있으나 이를 개인정보 열람이라고 안내하지 않고 있음
- 개인정보 열람신청은 T월드 지점을 통해서 접수가 가능하고 열람내용은 우편(종이문서)으로 받는 매우 불편한 과정이었음.
- 열람내용에서 적시된 개인정보 보유항목은 약 20개 항목에 불과하여 홈페이지 개인정보 이용내역에서 확인된 50여개 항목과 불일치하여 어느 것이 진실 된 정보인지 확인이 어려움. 홈페이지에서 안내된 개인정보 이용내역과 신청해서 받은 개인정보 이용내역 정보가 전혀 일치 하지 않음.
- 홈페이지에서 별도 운영하는 ‘개인정보이용내역 조회’ 페이지는 개인정보처리방침 보다 상세한 50여 가지의 개인정보 내역을 확인할 수 있으나, 개인정보 위탁 및 제3자 제공 등 열람요청으로 회신한 개인정보 제공내역과 일치하지 않아 형식적으로 운영되고 있음
- 회원정보관리메뉴에서 ‘개인정보동의내역’을 볼 수는 있으나 개인정보처리방침 내용을 복사해 놓은 것이었고 동의 날짜, 동의 철회와 같은 서비스는 제공하지 않고 있음.

업체 소명

- SKT는 '개인정보 이용내역 조회하기'를 통해 가입자 '개인정보의 이용내역' 외에도 ①수집항목 및 수집/이용 목적, ②개인정보 제공내역(제3자제공), ③ 개인정보 위탁내역을 함께 제공하고 있습니다. 이는 '정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서(99 페이지)'에 기술된 개인정보 이용내역의 통지 대상에 명시된 바를 충실히 따라 작성된 내용임
- SKT 홈페이지(www.tworld.co.kr) 가입자의 '개인정보 동의내역'은 웹페이지 로그인 후 회원정보 관리 화면을 통해 제공하고 있음

개선 계획

- 지적하신 하기 사항에 대해서는 빠른 시일 내에 개선할 계획임
 - ① 개인정보 처리 방침 내 '개인정보의 열람 고지' 항목에 대한 명확한 고지 예정.
 - ② 열람청구 접수 부서 등의 명시 예정
 - ③ 열람신청 방법 및 회신 방안 등 확대 예정

2) KT

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	○	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		×		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		11일 / 17일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	△	△	△	○	○	○

○ KT 개인정보처리방침 페이지에서 그림을 이용하여 이해하기 쉽게 설명하고, 개인정보처리방침 원문과 '내 개인정보 이용현황 확인하기' 메뉴를 제공하고 있는 것은 긍정적임. 그러나 개인정보처리방침에서 이용자가 동의내역, 이용 및 제3자 제공내역을 열람할 권리가 있다는 것을 고지하지 않고 있음.

- 홈페이지에서 ‘개인정보 이용내역’을 조회할 수 있도록 하고 있으나, 이용자 개인에 특화된 것이 아닌 개인정보 처리방침의 내용을 옮겨놓은 것에 불과함.
- ‘개인정보 이용내역 열람신청’ 메뉴의 경우, 보유하고 있는 개인정보 및 동의 현황을 제외하고, 이용 및 제3자 제공 내역만 신청할 수 있음.
- 홈페이지를 통해 가입 시 입력한 개인정보, 서비스 이용 내역 및 현황, 요금 납부 현황 등을 상세하게 제공하고 있는 것은 긍정적이지만, 정작 개인정보 열람신청을 위해서는 오프라인 매장을 방문하도록 하고 있어 이용자 불편을 초래함.
- ‘회사가 보유하고 있는 개인정보’의 경우, 개인정보 자체가 아니라 ‘항목’만을 제공하였음. 이럴 경우 이용자가 자신의 개인정보가 정확하게 기록되어 있는지 확인하기 힘들 수 있음. 또한, KT가 보유하고 있는 이용자의 개인정보는 통신 서비스 이용 현황(예를 들어, 요금납부 내역이나 콘텐츠 구입내역 등) 등도 포함(이 내역은 온라인에서도 확인할 수 있음)될 텐데, 개인정보 열람신청에 대한 답변에서는 가입 시 입력한 개인정보만 제공하였음.
- 개인정보 수집, 이용, 제공 동의 현황의 경우에도 동의 여부만을 알려줄 뿐, 동의 일자도 제공하지 않음.

개선 계획

- 당사와 관련한 여러 가지 미흡한 사항 중 개인정보 열람권 고지처럼 단기간에 개선이 가능한 부분에 대해서는 최대한 빠른 시일 내에 개선조치를 하겠으며, 홈페이지 개인정보 열람 등 시스템/프로세스의 변화가 필요한 부분에 대해서는 내부적으로 최선의 개선방안을 마련하여 점진적으로 개선해 나가도록 하겠음

3) LG U+

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
		개인정보처리방침		○		단순고지	
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	○	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		×		
열람회신	회신방법		답변없음	회신기간		-	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	답변 없음						

- LG U+는 개인정보 처리방침에 이용자의 열람권을 정보통신망법에 따른 상세한 사항을 생략한 채 단순하게 고지하였음
- 다만 고객이 확인할 수 있도록 홈페이지 하단에 별도의 개인정보이용내역 메뉴를 제공하여 1) 개인정보의 수집·이용 목적 및 수집한 개인정보의 항목 2) 개인정보를 제공받은 자와 그 제공 목적 및 제공한 개인정보의 항목 3) 개인정보 취급위탁을 받은 자 및 그 취급위탁을 하는 업무의 내용 및 통신자료 제공사실에 대해 인증 후 열람할 수 있도록 하였음. 그러나 통신자료 제공사실에 대한 열람을 제외하고는 대부분 개인정보처리방침에서 이미 공개되어있는 내용일 뿐 개인화된 내용은 아님.
- 정보통신망법에서 규정한 ‘정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황’ 등 그 외 정보는 회사의 직영점 또는 대리점을 방문해서만 열람이 가능하도록 하여 매우 어렵고 불편하였음
- 방문요청한 개인정보 열람요청에 대해 답변을 제공하지 않았음
- LG U+는 업체간담회 이후인 7월 26일 메일로 답변을 보내음. 그러나 개인정보 열람을 요청한 2명을 묶어 동일한 내용을 회신해 왔고, 회신내용도 개인정보처리방침의 내용을 명시하거나 홈페이지의 ‘개인정보 이용내역’ 메뉴를 통해 확인하라는 성의 없는 답변을 보내음

업체 소명

- 당사의 회신이 늦어진 이유는 방문접수를 받았던 직영점 사원의 업무미숙으로 인한 개인적 누락으로 방문접수 지점확인 및 해당부분에 대한 정확한 경위파악이 늦어졌음
- 당사는 고객보호팀 또는 고객센터(내 고객지원팀)를 통한 접수 및 처리(단, “수집동의 원본/사본 등” 열람요청 대응시 비대면 확인으로 처리가 곤란한 경우에 한하여, 대면을 통한 본인(신분증 등) 확인 후 처리 할 수 있도록 직영점 내방 후 처리 안내) 프로세스를 갖추어 운영 중에 있음

개선 계획

- 향후 직영점들에 대한 업무교육 및 관련내용 재공지 등을 계획 중이며, 이를 통해 업무절차 숙지 미흡으로 인한 동일한 사안이 발생하지 않도록 하겠음

2 온라인서점

1) 예스24

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		○		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		5일 / 9일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

○ 예스24는 개인정보처리방침에 개인정보 열람 신청방법이 자세히 안내되어 있음. 홈페이지 내에서 선택적으로 동의 했던 ‘개인정보 동의 내역’을 안내하고 있고, 동의철회가 가능하도록 서비스를 제공하고 있어 개인정보의 자기결정권을 보장하고 있음

- 개인정보 열람에 대한 회신내용이 형식적이지 않고, 법에서 보장하고 있는 개인정보의 열람권을 성실히 보장하고 있음

개선 내용
<ul style="list-style-type: none"> ■ 개인정보 이용내역 열람 회신에 대한 신속한 프로세스 개선('정상 접수' 안내 메일 발송 프로세스 추가 완료 함)
개선 계획
<ul style="list-style-type: none"> ■ 개인정보 열람에 대한 세분화 된 고지 개선 (4분기 내 적용) ■ 개인정보 이용현황에 대한 홈페이지 내 열람 가능 페이지 구축 검토 (CSO품의 완료)

2) 알라딘

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	○		개인정보처리방침		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	×	×	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		○		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		2일 / 3일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	△	△	△	△	△	△

- 알라딘은 개인정보처리방침에 이용자의 열람권을 정보통신망법에 따른 상세한 사항을 생략한 채 단순하게 고지하였음
- 홈페이지에 로그인후 알라딘 이용약관, 알라딘 커뮤니티 이용약관, 개인정보 수집 및 이용, 개인정보 취급 위탁, 개인정보 제3자 제공에 대한 구체적인 동의일자과 약관에 대하여 열람이 가능하였음
- 이용자의 개인정보 열람 요청에 대해 메일로 응했으나, 상세한 내용을 포함하지 않았음.

하지만 이 또한 개인정보 처리방침에 규정된 사항 외에 개인정보 이용, 취급위탁 제공, 제3자 제공에 대한 개인별, 업체별 상세한 현황을 열람할 수 없었음

3) 교보문고

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	○		개인정보처리방침		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	×	×	○	×	○	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		○		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		1일 / 1일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

- 교보문고는 홈페이지에서 로그인 후 ‘회원정보수정’란에서 정보수신여부 변경, 정보수신 동의 날짜 확인이 가능하였으며, 제3자 정보제공에 동의 했을 경우 그 처리날짜 확인도 가능함.
- 홈페이지 내 ‘개인정보처리방침’ 페이지에서 개인정보의 처리 수탁업체, 위탁업무를 비교적 상세히 밝히고 있으며, 인터넷교보문고 고객센터 내 개인정보(열람, 정정, 삭제, 처리 정지) 요구서에 따라 서면, 전자우편, 모사전송(FAX) 등을 통해 신청토록 하고 있음. 그러나 이 별도양식으로 추정되는 양식을 찾을 수가 없음.
- 이메일로 요청한 개인정보 열람신청에 대해서는 하루 만에 회신과 함께 답변을 보내왔으며, 개인정보 이용 내역(날짜 명시), 취급위탁을 위해 개인정보를 제공 위탁한 내용(날짜 명시), 제3자 제공에 대한 동의(동의 날짜 명시), 제3자에게 제공한 세부내용 등을 비교적 상세히 답변하고 있음.

3 온라인쇼핑몰

1) GS shop

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
		개인정보처리방침		○		단순고지	
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	○	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		×		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		4일 / 5일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	△	○	○	○	○

- GS Shop은 개인정보 처리방침에 이용자의 열람권을 정보통신방법에 따른 상세한 사항을 생략한 채 단순하게 고지하였음
- 회원가입정보 내에서 상품·이벤트·금융정보 소식 등 마케팅정보를 SMS·전화·이메일로 선택해서 받을 수 있었지만 해당 동의내역과 이용내역을 열람할 수는 없었음. 홈페이지에서 별도의 메뉴를 통해 이용·제공 내역을 열람할 수 있었지만 이는 개인별 업체별 내역이 아니라 개인정보처리방침 상의 일반적인 내용을 열거하는 데 그쳤음
- 그러나 이용자의 개인정보 열람 요청에 대하여, 보유한 개인정보 항목별로 수집일, 수집방법, 수집목적, 동의 여부, 동의일, 동의방법, 목적, 보유기간 등 개인화된 정보를 제공하였고, 개인정보 이용 내역에 대해서 항목별로 이용일, 이용목적, 이용방법, 보유기간 등 개인화된 정보를 제공하였음. 단, 제3자 제공 내역은 조사자가 동의하지 않아 제공내역이 없었음. 처리 위탁 제공 내역의 경우 개인화된 개인정보 처리방침 내용을 그대로 제공하였음

개선 계획

- 개인정보보호법 또는 정보통신망법 등에 정한 바에 따라, 정보주체의개인정보를열람.정정할수있다는 설명을 세부적으로 안내하도록 “즉시”개선예정임
 [열람, 정정 가능한 개인정보를 구체적으로 설명]
 - . 당사가 가지고 있는 이용자의 개인정보
 - . 당사가 고객의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황
 - . 고객이 개인정보 수집, 이용, 제공 등의 동의 현황
- 당사는 개인정보의 이용, 제공 내역 등을 이용자가 알기 쉽고, 접근 가능한 방식으로 안내하고 있으나, 이용자편의향상등을위해홈페이지에서열람이가능하도록개선예정임

2) 롯데닷컴

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		△		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		4일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	△	○	○	○	○

- 롯데닷컴은 개인정보 처리방침에 이용자의 열람권을 정보통신망법에 따른 상세한 사항을 생략한 채 단순하게 고지하였음
- 홈페이지 회원가입정보 내에서 약관 동의여부 / 개인정보의 선택적인 사항에 대한 수집·이용·동의 / 개인정보의 선택적인 제3자 제공에 대한 동의 / 포인트 및 닷컴 홈페이지 마케팅 정보 수신 등에 대한 동의를 할 수 있었지만 해당 동의내역과 이용내역을 열람할 수는 없었음.
- 개인정보 열람 요청한 세부내역에 대해 모두 회신해 왔지만, 제3자 제공 내역은 조사자가 동의하지 않아 제공 내역이 없었음. 처리 위탁 제공 내역의 경우 개인화된 개인정보

처리방침 내용을 그대로 제공하였음. 현재 포인트를 이용 중인 조사자에게 이용내역이 없다고 회신한 점은 이해되지 않음

개선 계획

- '개인정보 열람 실태조사 보고서 내용 중, 일부 내용에 대한 소명과 아울러 정책제언 주신 내용을 적극 반영하여 개인정보의 열람고지, 신청, 열람 단계 등의 개선사항을 '이용자의 권리' 관점에서 2017년 8월말 이내 조치 계획임

3) SSG닷컴

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		△		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		1일 / 3일	
	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
열람내용 분석	△	△	△	△	△	△	△

- SSG닷컴은 개인정보 처리방침에 이용자의 열람권을 정보통신방법에 따른 상세한 사항을 생략한 채 단순하게 고지하였음.
- 홈페이지 로그인후 개인정보 수정, 이메일·SMS 수신관리, 개인정보 제3자 제공 및 활용 동의·철회, SNS 연결을 설정케 하고 제3자 제공 및 활용의 경우 업체별로 동의 형태를 열람케 하고 회사별로 동의를 철회할 수 있도록 하였음. 그러나 이용자 개인별로 구체적으로 언제 어떻게 동의했는지 날짜 등 자세한 동의 내역을 보여주지는 않았으며 이용한 내역은 열람할 수 없었음.
- 이용자의 개인정보 열람요청에 대해, 홈페이지 접속이나 개인정보 처리방침 상의 내용을 형식적으로 안내하는 데 그침. 이용자 개인별 자세한 동의 내역이나 회사가 이용한 내용에 대해서는 제공하지 않았음

개선 내용

- 조사일 이후인 2017. 8. 4. 부로 개인정보 처리방침을 수정하여 열람 대상을 ① 당사가 가지고 있는 회원의 개인정보 ② 당사가 회원의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③ 회원이 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황 등 세부적으로 고지하였음.

4 오픈마켓

1) 11번가

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		△		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		4일 / 4일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	△	○	○	△	△	○

- 개인정보처리방침에서 개인정보열람 방법 등이 안내되어 있으며, 개인정보 열람 신청 후 4일 후에 회신을 받았음
- 홈페이지에서의 개인정보 열람은 개별화된 개인정보 열람을 제공하지 않고 개인정보처리 방침을 복사하는 수준에 머무름
- 개인정보 열람신청에 대한 회신내용은 보유정보, 취급위탁 및 제3자 제공 동의 내용, 제 3자 제공 내역은 구체적으로 제공했지만, 수집·이용 동의·개인정보 이용·취급위탁 제공내 역은 개인정보처리방침의 내용을 그대로 보내줘 형식적으로 답변함

개선 내용

- 열람범위에 대해 보다 구체적인 안내가 필요하다는 의견과 취지가 공감되는 바, 당사에서는 그 내용을 반영하고 적용하였음

(개선 적용) ‘열람·수정을 요청할 수 있는 사항’ 추가

〈열람·수정을 요청할 수 있는 사항〉

가. 회사가 보유하고 있는 본인의 개인정보

나. 회사가 고객의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황

다. 본인이 동의한 개인정보의 수집·이용·제공현황

2) 네이버쇼핑

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	×	×	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		×		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		3일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	△	×	×	×	△	△	△

○ 네이버쇼핑은 개인정보처리방침에 이용자의 개인정보 관련 권리 행사에 대해 명확히 제시하고 있지 않음. 개인정보 열람 요구 등에 대한 설명이 부족함. 정정이나 삭제 요청에 대한 사항은 확인할 수 있으나 개인정보 이용현황 등에 대한 열람 요구에 대한 설명은 명확하게 고지하고 있지 않음.

○ 프라이버시센터를 운영하고 있고 해당 사이트에서 ‘개인정보 수집 및 이용’, ‘개인정보의 제3자 제공’, ‘개인정보의 처리위탁’ 등의 내역을 확인할 수 있다고 되어 있음. 그러나 실제 제공되는 내용은 처리방침에 명시되어 있는 이용자가 가입 시 필수적으로 가입해야 하는 개인정보의 항목이라든지 이용자가 제3자에게 전달을 동의한 항목에 대해서만 정보

제공하고 있음. 실제 언제 해당 항목에 대해 동의하였고, 언제 어떠한 사항이 제3자에게 제공되었는지에 대한 정확한 개인정보 이용에 대한 정보는 제공되지 못함.

- 홈페이지에서 보유하고 있는 개인정보 항목은 열람할 수 있었으나, 실제 이용제공내역이라든지 동의한 내역에 대해서는 정보제공이 미흡함. 또한 기존의 개인정보 수집 및 활용 동의 내용을 확인하고 정보제공 동의 대해 정정할 수 있게 되어 있지 않음.
- 개인정보 열람 신청 후 이용자가 요구한 보유 개인정보, 개인정보 수집, 이용 및 제3자 제공 동의 세부현황, 개인정보 이용 및 제공에 대한 날짜별 세부내용에 대한 회신이 없었음. 단 열람 신청에 대한 접수 후 4일 만에 이메일을 통해 네이버 프라이버시 센터에서 확인할 수 있다는 답변이 있음. 그러나 실제 네이버 프라이버시 센터에서는 이용자가 요구한 내역을 확인 할 수 없었음.

업체 소명

- ‘네이버 쇼핑’ 이용 시 개인정보 제공이 발생하지 않습니다. ‘네이버 쇼핑’ 상품 중 ‘네이버 스토어팜’ 판매자의 상품을 구매하고, 그 과정에서 ‘네이버 페이’ 이용 시 발생하는 개인정보 제공의 경우, 상품 배송을 위한 1회적인 개인정보 제공이기 때문에 동의 철회가 불가능합니다. 또한 ‘네이버 페이’의 결제내역에서 최근 2년 이내에 구매한 상품 및 판매자, 구매 일자 등을 모두 웹상에서 직접 조회 가능하며, 고객센터로 요청 시 2년 이상의 구매 내역 등도 모두 제공하여 주고 있음
- 개인정보 열람권을 행사하는 이용자들의 수는 매우 제한적이며, 실제 구체적인 필요에 의해 개별 서비스에서 상세 이용내역에 대한 열람권을 이용자가 행사하는 경우, 네이버는 이용기록이 남아 있다는 전제하에 매우 세부적인 내용까지도 안내하고 있음. 예를 들면, 계정 도용 등이 의심되어 수사기관에 고발하기 위한 목적으로 자신의 3개월 치 접속로그(접속 IP주소 및 접속 경로 등을 포함)를 모두 제공하여 달라는 요청 등이 있을 경우, 네이버는 적극적으로 운영 및 개발 리소스를 투입하여 접속로그를 추출하여 제공하는 등 이용자 요청에 적극 대응하고 있음

〈판단〉 열람실태조사 결과에 대해 네이버에서는 네이버 쇼핑 상품 중 네이버 스토어팜 판매자의 상품을 구매하고, 네이버 페이 이용 시 발생하는 개인정보 제공의 경우에 1회적인 개인정보 제공이라고 말하고 있고, 결제내역에서 구매내역을 확인할 수 있다고 하고 있으나, 개인정보 열람권은 네이버에서 상품 구매 시에 대한 개인정보 제공에 대해 소비자가 제공 내역을 확인하고 싶다면 이에 대한 내역에 대해 1회라도 제공을 했다면 알려줘야 하고, 이 내용을 홈페이지를 통해 확인할 수 있다고 하더라도 개인정보의 어떤 항목이 제공되었는지를 정확히 알려줘야 함. 또한 업체에서 말하는 방법으로 확인할 수 있다면 해당 사항에 대해 개인정보 열람요청 시 명확하게 고지하였어야 함에도 불구하고 제대로 이행되지 않았음.

개선 계획

- 개인정보 처리방침 개정 시, 홈페이지 외 개인정보 열람 신청방법 (전화 /이메일 /방문 /팩스 /서면 등)을 추가하겠음. 개인정보 처리방침의 운영상 개인정보 열람 신청방법 안내만을 위해 개정을 진행하는 경우, 잦은 개인정보 처리방침 개정으로 이용자에게 의도와는 달리 혼란과 불편을 줄 수 있기 때문에, 차기 개인정보 처리방침 개정 시 열람 신청방법에 대한 추가 안내를 반영할 예정임.
- 개인정보 처리방침에 개인정보 열람권에 대한 설명을 보강하는 한편, 네이버 프라이버시 센터에 관련 내용을 별도 항목으로 추가하겠음. 이용자의 개인정보 열람권에 대한 설명을 보강하여 실질적인 열람권을 행사할 수 있도록 하겠음.
- 개인정보 처리에 대한 동의 일시 및 내용을 확인할 수 있는 방안을 중장기적으로 적극 검토 하겠음. 개인정보 처리와 관련한 동의 내용 및 일시를 확인할 수 있는 방안을 마련하기 위해서는 현재의 DB구조를 변경하여 해당 내용을 반영할 수 있는 DB 컬럼을 새롭게 만드는 한편, API 연동을 진행해야 하기 때문에 단기간에 이를 반영하기는 어려움.

3) 옵션

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	×	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		○		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		3일 / 3일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	△	×	×	×	△	△	○

- 개인정보처리방침에 개인정보 열람 및 정정 요청 방법으로 이용자가 직접 ‘정보수정’을 통한 방법과 전자우편 및 서면을 통한 요청 방법을 안내하고 있으며, 제3자 제공 및 처리위탁에 대한 파기 요청에 대해서도 안내하고 있음.
- 홈페이지 ‘회원정보 수정’에서는 가입 시 기재한 기본적인 개인정보와 마케팅 관련 정보 수신 여부, 그리고 제휴서비스 가입(제3자 제공)에 대한 동의일자 및 업체명이 확인 가능

하며 이용자가 직접 동의 철회도 가능하게 되어있음. 그러나 개인정보 이용 및 제공에 대한 '선택적 동의내역'은 확인할 수 없었음.

- 개인정보 열람 요청에 대해서는 금년 8월에 통지 될 '이용내역통지'에서 확인하라는 안내와 함께 개인정보처리방침 링크를 보내 불성실한 형식적인 답변을 해주었음.

5 소셜커머스

1) 쿠팡

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
		×		×		×	
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		○		×		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		5일 / 7일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	△	×	×	×	△	△	○

- 쿠팡은 헌법과 관련법에서 보장하고 있는 이용자의 개인정보 열람권에 대한 설명을 개인정보처리방침에 설명하지 않고 있으며, 단순히 수집 정보에 대한 수정, 동의철회, 삭제 등을 요청할 수 있다고만 명시하고 있음.
- 개인정보 열람신청에 대해서는 신청한 열람 내역을 제공하지 않고 단순히 홈페이지의 개인정보 확인 방법을 안내하고 있어 불성실하게 답변하였으며, 홈페이지에서 확인할 수 있는 내역도 제3자 제공내역을 제외하고 매우 제한적이었음
- 홈페이지 로그인 후 개인정보 이용내역을 년 단위, 월 단위로 조회가 가능하도록 하고 있으며, 제공목적, 제공정보, 제공받는 자를 확인 가능하도록 내역을 제공하고 있음

개선 내용

- 6.20 공고 7.1 시행 개인정보처리방침에는 ‘열람요청’이 포함됨.
- 변경된 개인정보처리방침에는 “① 이용자 및 법정대리인은 언제든지 수집 정보에 대하여 수정, 동의철회, 삭제, 열람요청 등을 요청하실 수 있습니다. 다만, 동의·철회 삭제 시 서비스의 일부 또는 전부 이용이 제한될 수 있습니다.”라고 포함됨. (최소한 최근에는 이를 일부 반영하여 개인정보처리방침이 변경된 것에 대해 주석을 붙여줄 필요 있을 듯.)

2) 티몬

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		○		×		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		8일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	△	○

- 홈페이지 로그인 후 개인정보 이용내역을 낱짜, 제공받는 자, 제공목적, 제공정보, 보유 및 이용기간 등 구체적으로 확인할 수 있었음.
- 개인정보 열람을 위해 요청한 ‘개인정보 열람요청서’의 각각 항목에 성실하게 상세내역을 제공하고 있어 이용자의 권리를 보장하고 있음
- 개인정보 유효기간을 3년, 1년, 탈퇴 시 파기 3가지로 구분해 놓음으로서 소비자에게 선택권을 주고 있음.

업체 소명

■ 열람 신청 방법의 '방문' 항목

- 폐사는 고객의 내방 열람 요구에 대해 거절하지 않음. 다만 개인정보 열람 요청의 특성상 고객 요청자료가 건 별로 상이하고, 특정 접근권한이 있는 자에 한해 추출이 가능한 점등으로 인해 요청자료의 추출 및 자료 작성에 시간이 소요 될 수밖에 없으며, 이 때문에 방문을 통한 실태 조사 가능여부의 확인은 현실상 어려움
- 이에 대한 내용은 폐사뿐 아니라 오프라인 매장(혹은 대리점)이 없는 온라인 사업자의 경우 공통된 사항으로 본 보고서에서도 해당 결과는 공통된 것으로 확인됨

■ 열람 신청 방법의 '팩스' 항목

- 폐사는 고객의 팩스를 통한 열람 요구에 대해 거절하지 않음. 다만 팩스를 발송할 수 있는 고객이 소수이며 온라인 회원 특성상 이메일을 통한 열람 요청서 발송을 기본으로 안내하고 있음. 팩스를 통한 열람요청서 발송요청에 대해서는 별도 안내를 하고 대응이 가능하며, 모바일 등 고객편의상 요구할 수 있는 다양한 방법에 대해 수용하고 있음

〈판단〉 '방문'과 '팩스'로 열람신청이 가능하다는 업체소명은 실태조사가 개인정보처리방침에 명시된 신청방법을 고지(명시)여부를 확인한 것으로 실제 열람신청 가능여부를 판단한 것은 아님. 업체가 신청방법을 자세히 알리지 않으면 이용자 입장에서 열람신청이 가능한지 알수 없음

개선 계획

- 개인정보 처리방침 내 '세부 열람권 설명' 강화
 - 3분기 내 개인정보 처리방침 개정 시 적용 예정
- 개인정보 열람요청 관련 고객 대응 강화
 - 고객상담 시 개인정보 열람요청에 대한 안내 및 담당자 연결프로세스 개선 예정

3) 위메프

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
		개인정보처리방침		○		단순고지	
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		×		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		2일 / 3일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

- 개인정보처리방침에 개인정보 열람을 홈페이지, 전화, 이메일, 서면으로 신청 가능하다고 안내하고 있음
- 홈페이지 상에서는 이름, 생년월일, 주소 등을 열람할 수 있을 뿐, 실질적인 개인정보 동의내역과 이용·제공내역을 열람할 수 없었음
- 개인정보 열람신청에 대해 빠르고 회신하였고, 요청한 형식에 맞게 보유정보 내역, 이용 내역, 동의 내역을 상세하고 보내와 이용자의 개인정보의 자기결정권을 성실히 보장하고 있음
- 개인정보 담당자를 지정하였으나 전화번호가 고객센터 번호를 기재해 직접적으로 개인정보 담당자와 연락이 쉽지 않았음

6 대형마트

1) 이마트

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
		개인정보처리방침		○		단순고지	
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		△		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		5일 / 5일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	△	○	○	○	○

- 이마트는 개인정보 처리방침에 이용자의 열람권을 정보통신망법에 따른 상세한 사항을 생략한 채 단순하게 고지하였음. 다만, 조사일 이후인 2017. 8. 4. 부로 개인정보 처리 방침을 수정하여 열람 대상을 ① 당사가 가지고 있는 회원의 개인정보 ② 당사가 회원의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③ 회원이 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황 등 세부적으로 고지하였음.
- 홈페이지 '개인정보수정'을 통해 보유한 개인정보에 대해서는 확인 할 수 있었으나 개인정보 이용 및 제공에 대해서는 확인할 수 없었음. 개인정보 제3자 제공 및 활용 동의 철회에 대해서 확인할 수 있었으나 신세계 이마트의 개인정보 제공 및 활용관련 관계사 명칭만을 보여주고 동의 여부를 수정할 수 있도록 하고 있을 뿐, 실제 어느 업체에 어떤 정보가 언제 제공되었는지에 대한 내역의 열람은 가능하지 않음. 또한 개인정보 동의 내역 열람에 대해서는 구체적인 동의 내역 및 동의 날짜 동의 방법 등에 대한 설명이 없이 단순히 동의 여부를 확인하고 정정하는 정도였음.
- 개인정보 열람 요청 후 내용을 받기까지 5일이 소요되었으며, 보유한 개인정보의 내역 및 동의날짜, 동의방법, 포인트 적립내역, 문자 발송내역, 처리위탁 제공내역에 대해 회신함. 특히 포인트 적립내역과 이메일 또는 문자발송 내역 등 보유한 개인정보의 이용 내역에 대하여 비교적 상세히 밝힘

개선 내용

2017년 8월 4일자로 개인정보 열람에 대한 이용자권리와 신청방법·절차 등을 구체적으로 설명하는 내용의 개인정보처리방침을 개정함

제7조 개인정보의 열람, 정정 탈퇴 및 동의 철회 방법

1. 회원은 등록되어 있는 고객의 개인정보를 열람하거나 정정, 탈퇴를 하실 수 있으며, 당사에 다음 각 항의 어느 사항에 대한 열람, 제공, 정정 및 탈퇴를 요구할 수 있습니다.
 ① 당사가 가지고 있는 회원의 개인정보
 ② 당사가 회원의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황
 ③ 회원이 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황
 가. 홈페이지 : 로그인 후 '개인정보수정'을 클릭 하여 개인정보 열람, 정정 또는 MY.SSG } 정보관리를 통하여 탈퇴가 가능합니다.
 나. 고객센터(이마트), 신세계포인트카드센터(신세계백화점) 방문 : 본인 확인 후 개인정보 열람, 정정, 탈퇴가 가능합니다.
 다. 개인정보보호책임자 또는 고객센터로 서면(서울시 중구 퇴계로 100 SSG.COM), 전화(1588-4349) 또는 이메일(privacy@ssg.com)을 통해 연락하시면 지체 없이 조치하겠습니다.
 ※ SSG.COM 외 타 서비스의 정보는 신세계포인트 : shinsegaeoint.com / 이마트(매장) : store.emart.com / 신세계백화점 : shinsegae.com 에서 확인바랍니다.
 2. 회원이 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청하신 경우에는 정정을 완료하기 전까지 당해 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 제공한 경우에는 정정 처리 결과를 제3자에게 지체 없이 통지하여 정정이 이루어지도록 조치하겠습니다.
 3. 당사는 회원의 요청에 의해 해지 또는 삭제된 개인정보는 당사가 수집하는 개인정보의 보유 및 이용기간에 명시된 바에 따라 처리하고 그 외의 용도로 열람 또는 이용할 수 없도록 처리하고 있습니다.

개선 계획

고객에게 홈페이지 내에서 보다 상세하고 편리하게 개인정보 관련 사항을 열람할 수 있도록, 시스템 및 홈페이지 화면 등을 올해 안으로 추가 개발/개선하여 구현할 예정임

2) 롯데마트

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명	
	개인정보처리방침		○		세부고지	
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면
	○	×	×	×	×	×
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람	
	○		×		△	
열람회신	회신방법		이메일	회신기간	17일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공
	○	○	○	○	○	○

○ 롯데마트 개인정보처리방침에 개인정보 열람, 갱신, 수정 및 동의 철회 방법에 대하여 고지하고 있었으며, 개인정보 열람 및 수정은 '회원정보변경' 메뉴에서 할 수 있음에 대해 고지하고 있었음. 특히 롯데마트가 가지고 있는 이용자의 개인정보, 롯데마트가 이용자의 개인

정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, 이용자가 개인정보 수집, 이용, 제공 등의 동의를 한 현황에 대해 열람, 제공, 정정을 요구할 수 있음을 세부적으로 고지하고 있었음.

- 홈페이지의 '회원정보변경' 메뉴에서 보유한 개인정보를 열람할 수 있었고, 기존에 동의한 회원가입정보의 확인 및 정정이 가능했음.
- 홈페이지에 로그인한 후 개인정보를 열람한 결과, 롯데마트는 홈페이지 회원가입정보 내에서 약관 동의여부 / 개인정보의 선택적인 사항에 대한 수집이용동의 / 개인정보의 선택적인 제3자 제공에 대한 동의 / 선택입력정보 수집동의 / 포인트 및 닷컴 홈페이지 마케팅 정보 수신 등에 대한 동의를 할 수 있었지만 해당 동의내역과 이용내역을 열람할 수는 없었음.
- 개인정보 열람요청은 2건에 대하여 1건은 회신이 없었고, 1건은 요청 후 28일 만에 이메일을 통해 회신을 받음. 이 1건도 처음에는 열람 요청자에게 전화로 다시 신청하라고 안내하였으며, 이메일로 재요청을 거듭한 끝에 회신을 받을 수 있었음. 이 회신 내용에서는 비교적 구체적인 세부내용을 제공하고 있음.
- 개인정보 열람 요청에 대한 회신 내용에서는, 개인정보 이용 내용에 대하여 비교적 상세히 밝혔음. 그러나 포인트 정보 등 보유한 모든 개인정보의 내역을 밝히지는 않음. 또 조사자가 과거 배송서비스를 이용한 경력이 있는데도 불구하고 '개인정보 취급위탁 현황'에 "해당사항 없음"이라고 회신한 점은 이해가 되지 않음

개선 내용

개인정보처리방침을 변경해 개인정보 열람에 대한 이용자권리와 신청절차 등의 설명을 추가함

제13조. 정보주체의 권리·의무 및 행사방법(동의 철회방법 포함)

1. 고객은 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있습니다. 다만, 회원가입 등에 필요한 개인정보 등에 대한 동의를 철회하는 경우 회원탈퇴가 불가피하여, 고객에게 제공되는 서비스를 받지 못하게 될 수 있습니다. 회원가입 등에 필요한 개인정보 등에 대한 동의의 철회 신청은 롯데마트몰, 토이저러스몰, 롯데마트 문화센터, 롯데마트 M쿠폰 또는 검포 내방 후 멤버십센터에서 회원탈퇴신청을 통하여 할 수 있으며, 이외의 개인정보의 열람 및 수정은 '회원정보변경' 메뉴에서 할 수 있습니다. VIC마켓은 VIC마켓 검포 내방 후 회원가입센터에서 회원탈퇴신청을 할 수 있습니다.
2. 고객은 다음 각 호의 어느 하나의 사항에 대한 열람·제공·정정을 요구할 수 있습니다.
 열람·제공·정정을 요구하는 정보가 제1항의 '회원정보변경' 메뉴에서 열람 및 정정할 수 있는 개인정보의 경우에는 직접 열람 및 출력, 정정할 수 있습니다.
 가. 당사가 가지고 있는 이용자의 개인정보
 나. 당사가 고객의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황
 다. 고객이 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의현황
3. 고객이 제1항에 따라 동의를 철회하면 10일 이내 제8조의 방법으로 수집된 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하는 등 필요한 조치를 합니다.
4. 당사는 제2항에 따라 열람·제공·정정을 요구 받으면 지체 없이 필요한 조치를 합니다.
5. 당사는 제2항에 따라 오류의 정정을 요구 받으면 지체 없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 고객에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않습니다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보의 제공을 요청 받은 경우에는 그 개인정보를 제공하거나 이용할 수 있습니다.
6. 당사는 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 적법하게 제공한 경우에는 정정 처리결과를 제3자에게 지체 없이 통지하여 정정하도록 조치합니다.
7. 당사는 개인정보의 수집에 대한 열람·제공·정정 또는 동의철회(회원탈퇴)를 개인정보를 수집하는 방법보다 쉽게 할 수 있도록 필요한 조치를 취하겠습니다.

3) 홈페이지

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	○	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		×		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		20일 / 23일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

- 홈페이지는 마케팅 정보 수신동의 선택, 광고성 정보 수신동의 여부 정도만 확인할 수 있는 등 회원정보 수정 수준임.
- 개인정보처리방침에서는 개인정보 열람과 관련하여 개인정보 보호책임자에게 서면, 전화 또는 이메일로 연락하거나 고객센터 방문을 안내하고 있음.
- 실제 개인정보 열람요청에 대해서는 최초 회신까지 보름이 걸렸으며, 이 또한 메일로 재차 개인정보 열람요청서를 보낸 후 회신을 받을 수 있었음. 청구한 내용에 대한 최종 답변을 받기까지 약 20일이 경과했음. 개인정보 열람신청에 대한 내부적인 대응체계에 문제가 있는 것으로 보임. 답변 내용은 구체적인 항목과 동의일, 동의방법, 이용목적, 이용방법, 제공항목 등 요청내용에 충실히 답변을 하고 있으나, 취급위탁과 관련하여 제공업체에 대한 최초 제공일 만 확인이 가능함.

업체 소명

- 홈플러스 택배물의 경우 상품 구매시마다 배송업체에 대한 개인정보처리위탁동의를 받고 있고, 그 동의는 1회성에 그치므로 동일한 업체라 하더라도 재구매를 하게 되면 다시 동의를 받고 있음. 따라서 홈플러스 택배물은 다른 회사의 처리위탁과 달리 제공을 할 때마다 동의를 받고 있으므로 회신서에 기재된 일자는 각 업체마다 오직 한 번씩 제공을 한 것에 불과함

개선 계획

- 개인정보처리방침 내 담당 부서를 명시할 예정임(8월 중)
- 개인정보처리방침 내 순서 변경을 통해 쉽게 인지되도록 조치할 예정임(~8월 중)
- 개인정보처리방침 내 세부 열람 가능한 정보를 구체적으로 기재할 예정임(~8월 중)
- 개인정보 열람 요청 대응 프로세스 점검을 통해 내부 대응체계를 강화할 예정임(8월 중)
- 홈페이지 내 개인정보 이용, 제공 내역 열람을 위한 시스템 개발을 검토하겠음

7

영화사이트

1) CGV

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		△		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		5일 / 5일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

○ CGV는 개인정보 열람에 대한 이용자 권리와 정정·철회할 수 있다는 설명과 더불어 보유한 개인정보의 열람 및 정정할 수 있는 방법과 구체적인 이메일 주소와 전화번호를 명시

하고 있음. 다만 열람할 수 있는 구체적인 개인정보 내용에 대한 설명은 없었음

- 홈페이지의 ‘개인정보변경’ 메뉴에서 보유한 개인정보를 열람할 수 있었고, 기존에 개인정보 수집 및 활용 동의 내용을 확인하고 정정할 수 있었음
- 개인정보 열람신청 후 내용을 받기 까지 5일이 소요되었으며, 보유한 개인정보 세부내역과 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의 세부현황, 개인정보 이용 및 제공 세부내용을 날짜별로 상세히 회신·답변해 주었음

개선 계획

- 개인정보 열람권에 대한 세부내용 고지 관련

당사는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제30조 제2항에 의거하여 고객이 개인정보, 개인정보 이용 또는 제3자 제공 현황, 동의 내역 등을 열람 또는 정정하실 수 있게끔 조치하고 있음. 다만, 귀 기관의 의견을 반영하여 고객이 개인정보 열람권에 대해 보다 구체적으로 인지하실 수 있도록, 열람 가능한 세부 항목을 개인정보처리방침 제7조에 열거 기재하겠음(17년 8월 내 조치 완료 예정)
- 개인정보 열람청구 접수, 처리 부서 고지 관련

개인정보보호법 제30조 제1항 제6호에 의거하여 당사는 개인정보취급방침 제5조 내 개인정보 보호책임자 및 업무처리자의 성명, 부서명, 연락처를 명시하고 있으며, 해당 업무처리자가 개인정보취급방침 제7조의 개인정보 열람업무 또한 담당하는 것으로 반영되어 있습니다. 추후에도 고객이 개인정보 열람을 청구하는데에 어려움을 겪으시지 않도록 하겠음

2) 롯데시네마

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명	
	개인정보처리방침		○		단순고지	
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면
	○	○	○	×	×	×
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람	
	○		×		△	
열람회신	회신방법		답변없음		회신기간	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공
	-					
답변없음						

- 롯데시네마는 개인정보처리방침에 개인정보 열람에 대한 이용자 권리를 설명하고 있지만, 다른 업체와 비슷하게 보유한 개인정보의 열람과 정정에 대한 설명에 그치고 있음. 개인정보 열람방법도 개인정보보호책임자에게 전화 또는 이메일을 안내하고 있으나, 해당 조항에 전화번호나 이메일을 명시하지는 않음
- 홈페이지의 '회원정보변경'에서는 보유한 개인정보의 확인·정정이 가능했고, 롯데시네마를 포함한 제휴사의 정보수신 동의 확인 및 변경이 가능했음
- 개인정보 열람 신청은 신청 다음 날에 1주일 내로 회신해 주겠다는 이메일을 보냈으나 아무런 회신을 하지 않음. 이후 신청한 날로부터 46일이 되는 날 회신해 주겠다고 전화 연락이 왔지만 최종적으로 아무런 회신을 하지 않음

3) 메가박스

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		세부고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	×	×	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		○		
열람회신	회신방법		이메일		회신기간		
					5일 / 7일		
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

- 메가박스는 영화관이라는 특성상 개인정보 수집 내용이 한정적임. 마케팅 활용을 위한 개인정보 수집내용도 메가박스의 신규 상품/서비스 안내 및 권유, 사은/할인 행사 등 각종 이벤트 정보 등의 안내 및 권유에만 쓰이고 있음. 휴대폰 번호, 이메일에 대한 수신 동의 일자를 홈페이지 회원정보 수정에서 확인 할 수 있음.
- 개인정보처리방침 내에 개인정보 열람과 관련한 내용은 비교적 잘 정리되어 있으나, 개인정보처리방침 중 “고객이 개인정보의 열람·제공을 반복적으로 요구하는 등 업무에 지장을 줄 우려가 있거나 그 분량이 상당하여 비용이 드는 경우, 회사는 고객의 요구를 연기 또

는 거절하거나 업무처리에 따른 실비(복사비 등)를 고객에게 청구할 수 있습니다”라는 명시하고 있음

- 개인정보 열람 요청에 대해서는 일주일 만에 답변을 받을 수 있었으며, 개인정보 항목별로 수집 동의일을 알려주고 기타 엑셀파일로 회원 활동로그, 자주 쓰는 카드, 회원카드, 포인트 내역, 내가 본 영화 등의 내역을 확인할 수 있음.

8 음악사이트

1) 멜론

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	×	×	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		×		
열람회신	회신방법		이메일		회신기간		
	1일 / 1일						
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	△	×	×	×	×	△	○

- 멜론은 개인정보 열람요청서에 대해 별도 답변서를 보내지 않음. 대신 메일 회신으로 개인정보 이용내역은 "멜론 홈페이지 > 내정보 > 내 정보보호 > 개인정보 이용내역" 메뉴를 확인하라고 안내만 해줌
- 안내 받은 대로 확인하니 홈페이지 상의 개인정보처리방침을 재확인 하는 것에 불과했음.

업체 소명

- ‘수집.이용 동의, 취급위탁 동의’의 경우 동의일자는 모든 회원이 동일하게 회원가입 시에만 동의를 받고 있어 회원가입일과 동일
- ‘개인정보 이용’의 경우 홈페이지에 공개된 ‘이용목적(첨부1)’에 개인정보 이용내역이 공개되어 있음. 다만, 음원서비스의 경우 회원 1인당 평균 월 1,000회 정도 음원을 스트리밍하며, 음원 1곡을 재생할 때마다 이용되는 회원정보, 서비스 이용정보 등 방대한 개인정보를 일자별, 항목별로 공개하는 것은 산업의 특성상 현실적으로 어려움이 있어 법률을 위반하지 않는 수준에서 약식으로 제공할 수밖에 없음을 양해바람
- 제3자 제공 동의의 경우 1회성으로 이벤트 응모 및 티켓구매 시 건별로 동의를 받고 있으며, 해당자에 한하여 홈페이지상 상세내역 제공하고 있음.
- 자사의 경우 ▲보유정보, ▲취급위탁 제공에 대하여 미흡(△) 하다고 기재되어 있음. ‘보유정보’의 경우 이메일 답변서에 따라 홈페이지에 공개된 ‘수집. 이용 항목 수집된 개인정보의 항목이 상세히 공개되어 있음. ‘취급위탁 제공’의 경우 표시되는 내용이 많은 관계로, ‘개인정보처리방침→개인정보의 처리위탁’의 링크를 통하여 제공하고 있음

2) 지니뮤직

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보취급방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	×	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		△		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		3일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	△	×	×	×	△	△	△

○ 지니뮤직은 법적 용어인 ‘개인정보처리방침’ 대신 ‘개인정보취급방침’이란 명칭을 사용함. 개인정보취급방침에는 이용자가 직접 개인정보 열람 및 정정, 삭제를 할 경우 ‘내 정보’에서 직접 하도록 안내하고 있는데, 가입 시 입력한 기본적인 개인정보만 확인 가능할 뿐, ‘선택적 동의내역’ 및 ‘제3자 제공내역’에 대해서는 확인이 불가능함.

- 개인정보 열람 청구에 대한 회신 답변 내용은 정보통신망법에 따라 연 1회 메일로 의무 고지하는 ‘개인정보 이용내역 안내’ 링크를 보내움. 링크된 ‘개인정보 이용내역 안내’내용은 개인정보 수집·이용동의 등 개별화된 개인정보 열람에 대한 정보가 아니라, 개인정보 처리방침을 보여주는 형식적인 내용이었음.

개선 계획		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개인정보처리취급방침 개정 <ul style="list-style-type: none"> - ‘개인정보처리방침’으로 명칭 변경을 포함하여 고객의 개인정보 자기결정권을 더욱 보장하는 방향으로 대규모 개정작업을 진행하고 있음. - 이번 개정으로 고객의 개인정보 권리, 열람고지, 신청 및 절차, 담당부서, 회신 등에 대해 구체적이고 명확하게 인지 할 수 있게 될 것임 (2017년 8월 예정) ▪ 개인정보 열람을 위한 시스템 개발 		
구분	개발 내용	개발 일정
1차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 결제 세부 내역 	2017년 10월 개발 및 상용화
2차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 보유한 개인정보 세부내역 ▪ 동의 세부내역 <ul style="list-style-type: none"> - ▲개인정보 수집·이용에 대한 동의, ▲취급위탁에 대한 동의, ▲제3자 제공에 대한 동의 	2017년 연내 개발 및 상용화
3차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개인정보 이용 및 제공 세부내역 <ul style="list-style-type: none"> - ▲개인정보 이용, ▲취급위탁을 위한 제공, ▲제3자 제공 	2018년 상반기 개발 및 상용화

9

온라인캐쉬

1) OK캐쉬백

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	×	○	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		△		
열람회신	회신방법		이메일		회신기간		
					4일 / 11일		
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

- OK캐쉬백은 개인정보처리방침에서 개인정보 열람권을 단순고지하고 있을 뿐, 이용자가 자신이 동의한 내역, 이용 및 제3자 제공 내역 등을 열람할 권리가 있다는 것을 세부적으로 고지하지 않고 있음. 개인정보 열람청구를 할 수 있는 방법과 관련해서는 '회원정보 변경' 페이지를 통해 개인정보 조회, 수정이 가능하다고 하고 있으나, 이는 가입 시 제공한 개인정보에 한정될 뿐, 동의 내역과 이용 및 제3자 제공내역에 적용되는 것은 아님. 실제로 개인정보 열람청구 과정에서 형식적인 문제로 수차례 고객센터와 소통하느라 시간이 지연됨.
- 개인정보처리방침 상 고지되어 있는 담당자에게 메일을 발송하였으나 일부 담당자 이메일의 경우에는 반송됨
- 그러나 개인정보 열람요청에 대한 답변은 비교적 충실하게 보내줌. 보유 개인정보 내역은 항목뿐만이 아니라, 실제 보유 개인정보의 내용을 포함하고 있으며, 취급위탁 및 제3자 제공내역도 충실하게 보내주었음.

개선 내용

- 개인정보처리방침 변경(2017.07.28.)
- 〈열람·수정을 요청할 수 있는 사항〉 추가
 - 가. 회사가 보유하고 있는 본인의 개인정보
 - 나. 회사가 고객의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황
 - 다. 본인이 동의한 개인정보의 수집·이용·제공현황

2) 티머니

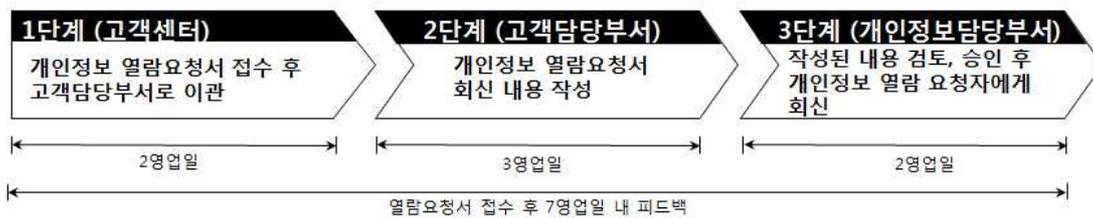
열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		△		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		3일 / 10일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

- 티머니는 홈페이지의 '회원정보변경'을 통해 보유한 개인정보의 열람, 정정, 탈퇴가 가능하다고 설명하고 있으나 자세한 열람에 대한 이용자 권리를 설명하지는 않고 있음. 개인정보 열람 방법과 절차에 대해서도 개인정보보호책임자 또는 담당부서에 서면, 전화, 이메일로 요청할 수 있다는 설명하고 있음
- 개인정보 열람신청에 대한 회신은 신청자에 따라 3일과 10일로 차이가 컸고, 답변된 내용의 양 또는 통합회원 여부에 따라 회신기간이 달라진 것으로 판단됨. 답변내용은 보유한 개인정보, 수집·이용 및 제3자 제공 동의, 개인정보 이용 및 제3자 제공 내용은 구체적으로 밝히고 있지만, 개인정보 취급위탁 제공내용은 구체적으로 제공한 날짜, 목적, 수탁자 없이 개인정보처리방침의 해당 내용을 복사하는 수준에 머무름

개선 계획

- 개인정보 열람청구권의 세부 설명 포함 관련
=> 개인정보처리방침에 정보통신망법 제30조에 따라 개인정보 열람청구권을 행사할 수 있다는 사실과 구체적인 절차와 방법을 추가 반영 예정
- 열람신청의 방법 추가
=> 방법 중의 팩스를 통한 방법 추가하고, 관련 절차는 이메일 통한 처리절차와 통합하여 진행하기로 함
- 홈페이지 내에서 열람내역 제공
=> 개인정보 열람요청의 증가추이를 보며 추가 검토할 예정이며, 현재는 현재의 처리방식으로 회신기간 내 처리할 수 있도록 프로세스 수립 후 대응

■ 한국스마트카드 개인정보열람신청에 대한 회신 프로세스



- 이력관리 시스템 기능 확보
=> 개인정보 동의, 이용, 제공 등에 대한 이력을 관리할 수 있는 시스템 개선이 필요하며, 관련 시스템 개선을 위한 현행 분석 및 설계, 시스템 영향도 점검을 통해 연내 시행 예정

3) 해피포인트

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	×	×	×	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		△		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		5일 / 8일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

- 해피포인트는 개인정보 처리방침에 이용자의 열람권을 정보통신방법에 따른 상세한 사항을 생략한 채 단순하게 고지하였음.
- 이용자의 개인정보 열람요청에 대해, 해피포인트는 이용자 개인별로 구체적인 동의 세부 현황을 밝혀 왔지만, 현재 포인트를 이용 중인 조사자에게 회사가 열람 등 이용한 내용이 없다고 회신한 점은 이해되지 않음
- 또, 2004년 가입 조사자의 개인정보 취급위탁에 대한 동의 세부현황이 현재 "확인이 어렵다"면서 현재 시점의 취급위탁업체명만을 공개한 점 역시 이해되지 않음. 단, 제3자 제공 내역은 조사자가 동의하지 않아 제공 내역이 없었음.

업체 소명

- 개인정보 열람요청 시 이용범위에 대해 자체적으로 범위를 정하기 어려워 요청자 분께 회람 전 연락을 취하였으나 연결이 되지 않아 통화를 할 수가 없었음
- 기본내역만 회신 후 추가 요청하시는 부분에 대해 확인 드리하고자 하였으나 회신이 없으셔서 자체적으로 종결 처리를 하였음

개선 내용

- 고객이 개인정보 열람 신청을 원활하게 할 수 있도록 개인정보 처리방침 내 상세 내용 추가 하는 작업을 7월 26일자로 적용 완료함
 - 현재 해피포인트 홈페이지 통해 '개인정보 처리방침 변경'에 대한 안내를 하고 있음.(등록 : 7.19.수)

10 기타 서비스

1) 카카오톡

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용-제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		×		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		19일 / 25일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

- 카카오는 별도의 프라이버시 정책 페이지를 통해 회사의 프라이버시 철학, 투명성, 보호 노력 등을 소개하고 있음. 또한, FAQ 형식으로 이용자의 개인정보 관련 문의에 대한 답변을 제공하고 있는 것은 긍정적인데, 그러나 개인정보처리방침에서는 정보주체의 권리와 열람방법을 구체적으로 설명하고 있지 않음.
- 카카오톡 스마트폰 앱에서도 고객센터/도움말에 개인정보처리방침을 고지하고 있음.
- 홈페이지를 통해 이용자마다에 특화된 제3자 제공 내역을 열람할 수 있도록 하고 있음. 이는 카카오 계정과 연결된 서비스의 목록인데, 서비스명과 수집내용은 제공하지만, 제3자 제공에 대한 동의일시는 제공하지 않고 있음.
- 개인정보 열람요청에 대한 답변에서는 보유한 개인정보 실제 내용이 아니라 수집항목을 보내줌. '쿠키, 접속로그, 서비스 이용 기록, 불량 이용 기록, 단말기 하드웨어 정보(OS버전, 화면크기 등) 등 자동수집 정보를 수집한다고 되어 있으나 실제 어떤 정보들이 기록되어 있는지 알 수 없음.

개선 내용

- 개인정보처리방침 변경 (2017.7.20. 공고, 2017.8.3. 시행).
 - 개인정보처리방침 내에서 <개인정보 이용내역 확인하기> 메뉴 제공. 로그인 후 '개인정보 수집 및 이용', '제3자 제공', '처리 위탁' 현황 제공

2) 카카오내비

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	○	○	○	×	×	○	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		△		×		
열람회신	회신방법		이메일	회신기간		8일 / 25일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	○	○	○

- 카카오내비에는 자체 개인정보처리방침은 없었으며, 카카오의 개인정보처리방침이 적용되어 있음
- 개인정보 열람요청에 대한 답변에서 보유한 개인정보 실제 내용이 아니라 수집항목을 보내줌. 열람요청에 대한 답변에서 위치정보 수집 내역도 보내주었음.

개선 내용

- 개인정보처리방침 변경 (2017.7.20. 공고, 2017.8.3. 시행).
 - 개인정보처리방침 내에서 <개인정보 이용내역 확인하기> 메뉴 제공. 로그인 후 '개인정보 수집 및 이용', '제3자 제공', '처리 위탁' 현황 제공

3) T맵

열람고지	고지된 위치		열람권 설명		세부 열람권 설명		
	개인정보처리방침		○		단순고지		
열람 신청방법	홈페이지	전화	이메일	방문	팩스	서면	
	×	×	×	×	×	×	
홈페이지 열람 내역	회원정보 열람		이용·제공내역 열람		동의내역 열람		
	○		×		△		
열람회신	회신방법		우편	회신기간		21일 / 24일	
열람내용 분석	보유정보	수집이용 동의	취급위탁 동의	제3자 제공 동의	개인정보 이용	취급위탁 제공	제3자 제공
	○	○	○	○	△	○	○

- T맵 개인정보처리방침에서 이용자가 자신이 동의한 내역, 이용 및 제3자 제공 내역 등을 열람할 권리가 있다는 것을 고지하지 않았으며, 개인정보 열람요청을 할 수 있는 구체적인 방법도 고지하지 않고 있음.
- 스마트폰 앱에는 개인정보처리방침이나 열람요청 방법이 나와 있지 않음.
- 개인정보 보호를 위해서는 열람청구권의 보장도 중요하지만, 가장 기본적으로 불필요한 개인정보를 수집하지 않는 것이 중요하다고 할 때, T 맵의 경우에는 별도의 회원 가입 없이 스마트폰 앱과 전화번호만으로 이용 가능하게 했다는 점에서 긍정적으로 평가함.
- 업체가 보유하고 있는 실제 개인정보가 아니라, 일반적인 수집 항목만을 보내줌.
- 개인정보 위탁의 경우에도 열람 요청자에 특화된 위탁업체 목록이 아니라, 회사의 일반적인 위탁업체 목록을 보내줌.
- 카카오내비의 경우 위치정보 수집 내역을 보유하고 있는 것으로 보아 T맵 역시 위치정보를 보유하고 있을 것으로 추정되나, 이를 제공하지는 않음. (만일 위치정보를 수집하지 않고 있는 것이라면, 개인정보를 최소한으로 수집하고 있다는 점에서 긍정적임)

Ⅶ. 개인정보 열람권 보장 실태의 문제점

1 부실한 개인정보 열람 고지

- 메가박스과 롯데마트 2개 업체를 제외하고, 공개된 ‘개인정보처리방침’에 정보통신망법에 따라 제공받을 수 있는 ①정보통신서비스 제공자들이 가지고 있는 이용자의 개인정보 ② 정보통신서비스 제공자들이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③ 정보통신서비스 제공자들에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황 자료를 열람 요청할 수 있다는 설명이 전혀 이루어지지 않고 있음
- 대부분의 업체가 단지 보유한 개인정보를 열람하거나 정정할 수 있다고 설명하고 있어, 개인정보 열람범위를 축소시켜 설명하고 있음

2 추상적인 개인정보 열람 방법과 절차

- 대부분의 업체가 개인정보의 열람 방법과 절차를 구체적으로 설명하지 않고 있음. 보유한 개인정보의 열람에 대해서는 자세히 설명하고 있지만, 고객센터나 이메일, 전화, 개인정보 담당자에게 개인정보의 열람을 요청하라는 식으로 간략하게 설명되어 있음.
- 심지어 KT, 교보문고, 네이버쇼핑은 전화나 이메일로 개인정보를 열람 요청할 수 있다고 설명하고 있으나 전화번호나 이메일 주소를 명시하지 않아 이용자의 혼란을 초래할 수밖에 없음

3 부재한 담당부서 및 담당자

- 표준 개인정보보호 지침 제19조에서는 개인정보보호법 제30조제1항에 따라 개인정보처리방침의 기재사항에 ‘개인정보의 열람, 정정·삭제, 처리정지 요구권 등 정보주체의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한 사항’과 ‘개인정보의 열람청구를 접수·처리하는 부서’를 포함하도록 하고 있음
- 그러나 실태조사 결과, 개인정보의 열람 신청을 접수·처리하는 부서를 개인정보처리방침의 이용자의 열람에 대한 권리를 설명하는 조항에 명시한 업체는 전혀 없었음, 다만 이용자의 개인정보 열람에 대한 신청방법과 절차를 설명하면서, 개인정보보호책임자나 담당자, 담당 부서에게 열람요청을 할 수 있다고 명시하는 수준에 머무름
- 개인정보처리방침의 하단에 개인정보보호책임자 및 담당자의 이름과 연락처를 안내하고 있지만, 이는 개인정보 열람의 권리를 안내한 부분과 떨어져 있어, 이용자가 쉽게 인지하기 힘들게 되어 있음.

4 불편한 개인정보 열람신청

- 정보통신망법 제30조에는 정보통신서비스 제공자는 동의의 철회 또는 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보 수집방법 보다 쉽게 하도록 하고 있음. 그러나 다수 업체들이 회원가입 시 제공한 개인정보의 열람 및 정정, 철회(회원탈퇴)만 쉽게 가능하도록 하고 있을 뿐, 서비스 이용 과정에서 생성된 정보, 동의 내역, 제3자 제공 내역 등에 대한 열람을 제공하고 있지 않거나, 열람 신청하기가 쉽지 않도록 되어 있음.

5 오래 걸리는 개인정보 열람신청 회신 기간

- 개인정보보호법에는 개인정보 열람신청 후 10일, 정보통신망법에는 지체 없이 처리하도록 되어 있음. 그러나 많은 업체들에서 실제 답변을 받기 까지 더 많은 시간이 소요됨. 또한, 답변이 충실하지 않아 여러 번 요청해야 하는 경우도 있었음

6 부실한 개인정보 열람 회신

- 예스24, 교보문고, 롯데닷컴, GS shop, 이마트, 롯데마트, 홈플러스, CGV, 메가박스, OK캐쉬백, 티머니, 해피포인트, 카카오톡, 카카오내비 등 17개 업체는 가지고 있는 개인정보 및 수집·이용 동의 세부내용, 개인정보 이용 및 취급위탁·제3자 제공 및 동의 세부내용에 대해 구체적인 세부내용을 제공하고 있음
- 나머지 업체는 개인정보처리방침의 내용을 그대로 복사해 형식적으로 답변하거나, 요청한 일부 내용만 회신하는 성의 없는 모습을 보임. 또한, 회원 가입 시 제공한 개인정보만을 제공할 뿐, 서비스 이용과정에서 생성된 개인정보까지 제공하는 경우는 드물었음.
- 정보통신망법에 따라 연 1회 이상 이용자에게 통지하도록 되어 있는 이용내역을 이용자가 상시적으로 홈페이지 등을 통해 열람하도록 보장하고 있는 업체는 드물었음

7 홈페이지에서 제공된 개인정보열람과 열람 청구한 내용의 불일치

- SKT는 홈페이지에서 확인 가능한 개인정보이용내역에서는 보유하고 있는 방대한 개인정보 항목은 기술하고 있으나, 개인정보 제3자 제공의 경우는 없다고 나옴. 그러나 개인정보 열람요청을 통한 자료에는 보유하고 있는 개인정보 항목이 축소되어 나오며, 개인정보 제3자 제공 현황이 나타났음. 특히 멤버십 카드를 통해 제3자에게 제공되었을 개인정보는 어디에서도 확인이 가능하지 않았음.
- 11번가의 경우도 개인정보 제3자 제공에 관해서 홈페이지에서는 제공 내역이 없다고 나오지만 열람요청을 통한 자료에는 내역이 나옴. 롯데마트, CGV, 홈플러스, 이마트 등에서도 홈페이지를 통한 개인정보열람 보다 열람 요청한 답변서 내용이 상대적으로 더 자세했음

VIII. 정책제언

1 배경설명

- 개인정보보호법의 경우 정보주체가 △개인정보의 항목 및 내용 △개인정보의 수집·이용의 목적 △개인정보 보유 및 이용 기간 △개인정보의 제3자 제공 현황 △개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용에 대하여 열람할 수 있도록 보장하고 있음
- 온라인 업체들에 우선 적용되는 정보통신망법의 경우 이용자가 △정보통신서비스 제공자 등이 가지고 있는 이용자의 개인정보 △정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 △정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대하여 열람할 수 있도록 보장하고 있음. 지난 2월 16일 서울고등법원은 구글 본사와 구글코리아에 대해 정보통신망법이 규정하고 있는 이용자의 열람권을 보장하라고 판결하였음.
- 특히 정보통신망법은 이용자수가 일일평균 100만 명 이상이거나 전년도 매출액이 100억 원 이상인 온라인 기업의 경우 수집한 이용자 개인정보의 이용내역을 전자우편이나 서면, 모사전송, 전화 등 어느 하나의 방법으로 연 1회 이상 이용자에게 통지하도록 의무화하고 있음(제30조의2). 이때 통지해야 하는 이용내역은 △개인정보의 수집·이용 목적 및 수집한 개인정보의 항목 △개인정보를 제공받은 자, 그 제공 목적 및 제공한 개인정보의 항목(다만, 통신비밀보호법 제13조, 제13조의2, 제13조의4 및 전기통신사업법 제83조제3항에 따라 제공한 정보는 제외) △법 제25조제1항 전단에 따른 개인정보 취급위탁을 받은 자 및 그 취급위탁을 하는 업무의 내용을 포함함(동법 시행령 제17조)
- 이러한 열람권의 행사는 정보 주체인 이용자로 하여금, 자신이 제공한 개인정보가 정확하게 기록되어 사용되는지 확인할 수 있도록 함. 열람권의 보장은 나아가 이용자가 잘못된 사항이나 변경된 사항을 수정하며, 더 이상 개인정보의 이용을 원하지 않으면 수집·이용·

제공 등의 동의를 철회할 수 있는 권리도 행사할 수 있는 토대가 됨. 유럽 등 세계 각국은 빅데이터 시대 정보주체의 권리를 보호하기 위하여 설명 후 동의(informed consent), 로직(logic)에 대한 공개, 프로파일링 거부권 등 여러 제도를 도입하고 있음

- 개인정보 열람 실태조사 결과, 실제 이용자의 열람권은 제한적으로만 행사할 수 있었음. 이는 ①개인정보 열람고지 단계 ②개인정보 열람신청 단계 ③개인정보 열람 단계로 나누어 살펴볼 수 있음.

2 개인정보 열람고지 단계

- 개인정보 열람고지 단계에서 개인정보 열람 고지가 충분하게 이루어져 있다고 보기 어려운 실태임. 다수의 업체가 공개된 ‘개인정보처리방침’에 열람권의 행사와 그 대상에 대하여 부실하게 고지하고 있었음. 개인정보 열람 방법과 절차에 대한 안내 또한 추상적이었음.
- 개인정보처리방침에는 열람권 등 법률이 보호하고 있는 정보주체의 권리에 대한 고지를 반드시 포함해야 함. 또 열람권의 행사에 대한 설명에는 적어도 정보통신망법 등 법정화된 열람 대상을 모두 포함하여 안내해야 함.
- 이용자가 열람권 등 정보주체의 권리를 행사하기 위해서는 이를 접수·처리하는 부서에 대한 고지가 필수적임. 개인정보처리방침에 열람권 등 이용자의 권리에 대한 서술 부분에서 이에 대한 요청을 접수·처리하는 부서의 연락처 등 구체적인 사항이 함께 기재되어야 바람직함
- 한편, 개인정보보호법과 정보통신망법은 정보주체 혹은 이용자의 열람권에 대하여 규정하고 있으나, 그 위반에 대한 제재가 일관되어 있거나 실효성이 있다고 보기 어려움. 기업의 업무 관행에서 이와 같은 이용자 권리에 대한 보호 규범이 정착되어 있다고 보기도 어려움.

- <개인정보보호법> 열람을 제한하거나 거절한 자에게 3천만 원 이하의 과태료, 열람을 연기·제한·거절할 경우 정보주체에게 알려야 할 사항을 알리지 아니한 자에게 1천만 원 이하의 과태료를 부과함
- <정보통신망법> 열람 또는 제공을 요구받았을 경우 필요한 조치를 하지 아니한 자 및 열람 등을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하지 아니한 자에게 3천만 원 이하의 과태료 부과함

〈 정책제언 〉

- **기업은** 개인정보처리방침에 열람권 등 이용자의 권리에 대하여 구체적이고 쉬운 설명을 기재할 것
- 기업은 개인정보처리방침에 열람권 등 이용자의 권리 대상에 대하여 구체적이고 명확한 설명을 기재할 것
- 기업은 개인정보 열람신청 등 이용자의 권리행사 방법과 절차를 구체적으로 기재할 것
- 기업은 개인정보처리방침에 열람권 등 이용자의 권리에 대한 청구를 접수·처리하는 부서에 관한 사항은 필수적 기재사항으로 포함할 것
- **정부는** 빅데이터 시대 열람권 등 정보주체의 권리를 보호하고 행사할 수 있는 방안에 대한 정책을 개발, 시행할 것
- 정부는 법률에 따른 정보주체의 열람권 행사에 응하지 않는 개인정보 처리자 혹은 정보통신서비스 제공자에 대한 실효적인 제재 방안을 마련할 것

3 개인정보 열람신청 단계

- 정보통신망법에서는 개인정보의 열람은 개인정보 수집방법 보다 쉽게 하도록 되어 있음. 그러나 대부분의 업체가 개인정보의 열람 방법과 절차를 구체적으로 설명하지 않고 있어 개인정보 열람요청이 불편하였음.
- 모든 업체가 홈페이지 하단의 '개인정보처리방침'에 이용자의 개인정보 열람에 대해 설명하고 있음. 그러나 개인정보 열람에 대한 이용자의 권리가 제대로 홍보되어 있지 않은 상황에서 개인정보처리방침의 형식적인 설명만으로는 이용자가 실제로 열람권을 행사할 수 있는 방법과 절차를 쉽게 따르는 데 어려움이 있음. 지난 2005년도에 정보통신부가 만든 '인터넷상의 개인정보보호 가이드라인'에는 웹사이트 내에 '회원정보 열람', '회원정보 변경', '이용 및 제공내역 열람' 메뉴를 각각 제공하도록 권고하고 있음
- 회원가입 시 제공한 개인정보에 대해서는 많은 업체들이 홈페이지 내에서 열람하거나 정정, 철회(회원탈퇴)가 가능하도록 했음. 그러나 서비스 이용 과정에서 생성된 정보, 동의 내역, 제3자 제공 내역 등에 대한 열람의 경우, 이에 대한 열람 메뉴를 제공하고 있지 않거나, 열람 요청하기가 쉽지 않았음. 특히 알고리즘에 의한 개인정보 처리가 늘어갈 빅데이터 시대 이용자의 알 권리를 보장하기 위해 조치가 필요함
- 한편, 개인정보 보호법 시행규칙에서는 열람 요구 서식을 규정하고 있으나(별지 제8호서식) 열람 대상을 임의적으로 제한하고 있음(개인정보의 항목 및 내용, 개인정보 수집·이용의 목적, 개인정보 보유 및 이용 기간, 개인정보의 제3자 제공 현황, 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용). 이로 인하여 서비스 이용 과정에서 생성된 정보 등이 열람 대상에서 배제되어 있어 개선이 필요함.

〈 정책제언 〉

- **기업은** 개인정보 열람권 등 이용자의 권리에 대한 요청절차를 회원 가입 절차보다 쉽게 할 것
- 기업은 가입정보 뿐 아니라 서비스 이용 과정에서 생성된 정보, 동의 내역, 제3자 제공 내역에 대해서도 손쉬운 열람 방법을 제공할 것
- **정부는** 열람 대상을 임의적으로 제한하고 있는 열람 요구 법정 서식을 개선할 것
- 정부는 이용자의 열람권 행사의 방법과 절차를 명확히 규정하고 사업자의 부담을 경감시키기 위한 열람권 행사 가이드라인을 마련할 것

4 개인정보 열람 단계

- 개인정보 열람 단계에서는 열람신청 회신 기간이 법정 10일 보다 오래 소요되었으며, 그 내용이 부실한 경우가 많았음. 온라인 기업이 보유한 이용자 가입정보에 대한 사항뿐만 아니라 법률에 따라 연 1회 이상 통지하도록 되어 있는 이용내역, 제3자에게 제공한 내역 등도 언제든지 열람할 수 있어야 함.
- 일부 업체의 경우 개인정보 처리위탁에 대한 동의 세부현황을 개인정보보호법 제26조 제2항 및 정보통신망법 제25조 제2항에 따라 대통령령으로 정하는 방법(개인정보처리방침 공개)으로 이용자에게 알리고 있음. 정보통신망법 제25조 제2항의 경우 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우로서 제1항 각 호의 사항 모두[개인정보의 처리위탁 사항을 말함 - 옮긴이]를 제27조의2제1항[개인정보 처리방침을 말함 - 옮긴이]에 따라 공개하거나 전자우편 등 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알린 경우에는 개인정보 처리위탁에 따른 제1항의 고지절차와 동의절차를 거치지 아니할 수 있다.”고 하였음
- 그러나 이용자가 자신의 개인정보 처리위탁이 법에서 규정된 대로 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진을 위한 목적으로 한정되는지 등을 확인하

기 위해서는 처리위탁에 대하여 이용자별로 동의한 세부현황에 대해서도 확인할 수 있어야 할 것으로 보임

- 한편 이용자별 열람 내용이 전반적으로 부실한 것은 정부의 부실한 방침 때문으로 보임. 정부의 「정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서」에서는 “개인정보의 수집·이용 목적 및 항목만을 통지하면 되므로 개별적인 건별 이용내역은 통지하지 않아도 됩니다.”고 자의적으로 통지 대상을 제한하고 있음
- 그러나 이용자가 개인정보에 대한 권리를 실질적으로 행사할 수 있으려면 이용 및 제공 내역이 개인 이용자별로 통지되어야 함. 훔플러스 사건에서 볼 수 있듯이 기업들은 개인정보를 판매할 때 이용자가 직접 입력한 회원 정보 뿐 아니라 최근 이용 점포 등 서비스 이용 과정에서 생성한 정형·비정형 정보들을 이용하거나 판매 등 제3자에 제공하고 있으며, 그 이용 및 제공 내역은 이용자별로 달라짐.
- 오스트리아에서는 한 이용자가 페이스북을 상대로 열람을 요청한 결과, 페이스북이 1,200장에 달하는 내용을 열람 할 수 있도록 한 사례가 있음. 빅데이터 시대 소비자들의 결정권 보호를 위해서는 기업이 보유한 모든 개인정보에 대하여 정보주체인 이용자의 접근이 보장되어야 함.

〈 정책제언 〉

- **기업은** 개인정보 열람요청에 대해 법정 회신 기간을 준수할 것
- 기업은 개인정보 처리위탁에 대한 동의현황에 대하여 개인정보 처리방침으로 대체하는 것이 아니라 자세한 현황을 개인별로 제공할 것
- 기업은 열람권 등 이용자의 권리 행사 대상에 가입정보 등 보유하고 있는 개인정보 뿐 아니라 서비스 이용 과정에서 생성된 모든 이용내역 및 제공내역을 포함할 것
- 기업은 홈페이지에서 확인 가능한 열람 내용과 열람요청을 통해 확인 할 수 있는 새로운 내용은 미리 구분하고 고지하여 이용자 열람권을 내실화 할 것
- **정부는** 개인정보 열람요청에 대해 법정 회신 기간의 준수를 위한 대책을 마련할 것
- 정부는 개인정보 처리위탁에 대한 동의현황에 대하여 개인정보 처리방침으로 대체하는 것이 아니라 자세한 현황을 개인별로 제공하도록 해설서를 개선할 것
- 정부는 누가 요청하건, 어디에서 요청하건, 정보주체의 열람요청에 대해서는 기업들이 실제 보유하고 이용·제공한 개인정보 내역에 대하여 성실하게 회신할 수 있도록 정책을 마련할 것
- 정부는 서비스 이용 과정에서 생성된 정보 등 빅데이터 시대 이용자의 열람 대상을 보장하기 위한 조치를 취할 것

VIII. 별첨자료

1. 개인정보 열람실태조사 주요 온라인 업체

분야	업체명	사이트명	홈페이지
이통사	SK텔레콤(주)	SKT	www.tworld.co.kr
	(주)케이티	kt	www.olleh.com
	(주)엘지유플러스	LGU+	www.uplus.co.kr
온라인서점	에스이십사(주)	에스24	www.yes24.com
	(주)알라딘커뮤니케이션	알라딘	www.aladin.co.kr
	(주)교보문고	교보문고	www.kyobobook.co.kr
온라인쇼핑몰	(주)지एस홈쇼핑	GS shop	www.gsshop.com
	(주)롯데닷컴	롯데닷컴	www.lotte.com
	(주)신세계 / (주)이마트	SSG닷컴	www.ssg.com
오픈마켓	SK플래닛(주)	11번가	www.11st.co.kr
	네이버(주)	네이버쇼핑	pc.shopping2.naver.com/
	(주)이베이코리아	옥션	www.auction.co.kr
소셜커머스	쿠팡(주)	쿠팡	www.coupang.com
	(주)티켓몬스터	티몬	www.ticketmonster.co.kr
	(주)위메프	위메프	www.wemakeprice.com
온라인마트	(주)이마트	이마트	emart.ssg.com
	롯데쇼핑(주)	롯데마트	www.lottemart.com
	홈플러스(주)	홈플러스	www.homeplus.co.kr
영화사이트	CJ CGV(주)	CGV	www.cgv.co.kr
	롯데쇼핑(주)	롯데시네마	www.lottecinema.co.kr
	메가박스(주)	메가박스	www.megabox.co.kr
음악사이트	(주)로엔엔터테인먼트	멜론	www.melon.com
	(주)지니뮤직	지니뮤직	http://www.genie.co.kr/
온라인캐쉬	SK플래닛(주)	OK캐쉬백	www.okcashbag.com
	(주)한국스마트카드	티머니	www.t-money.co.kr
	SPC클라우드	해피포인트	www.happypointcard.com
기타서비스	(주)카카오	카카오톡	www.kakao.com
	(주)카카오	카카오내비	스마트폰앱
	SK텔레콤(주)	Tmap	www.tmap.co.kr

2. 개인정보 열람고지 실태조사서

개인정보 열람고지 실태조사서

조사자		조사일	
업체명		분야	

고지실태

고지위치	개인정보처리방침			기타	
	고지내용	단순고지	보유한 개인정보	동의내용	이용 및 제공내용
고지된 신청방법	홈페이지		정보변경	고객센터	기타
	전화		고객센터	개인정보담당	기타
	이메일		대표이메일	개인정보담당	기타
	서면		서면	전용양식	기타
	기타	방문	팩스	서면제출방법안내	
고지된 연락처	이름			연락처	
	이메일			팩스	
	주소				

정보변경	개인정보 열람 수정	동의내용 확인	이용 및 제공내용 확인

개인정보 책임자	이름		부서	
	연락처		팩스	
	이메일			
개인정보 담당자	이름		부서	
	연락처		팩스	
	이메일			

고지된 내용

고지 내용	
----------	--

3. 개인정보 열람요청서

개인정보 열람 요청서

정보주체	성 명	생년월일
	연 락 처	이 메 일

본인의 개인정보 세부내용

1. 가지고 있는 개인정보 세부내역
 - 보유한 개인정보 항목, 수집일, 수집방법, 수집 및 이용목적, 보유 및 이용기간
2. 개인정보 수집·이용에 대한 동의 세부내역
 - 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간
3. 개인정보 취급위탁에 대한 동의 세부내역
 - 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간, 동의한 취급위탁 업체명
4. 개인정보 제3자 제공에 대한 동의 세부내역
 - 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 보유 및 이용기간, 동의한 제3자 제공업체명
5. 개인정보를 이용한 세부내역
 - 이용일, 이용한 개인정보 항목, 이용목적, 이용방법, 보유 및 이용기간
6. 취급위탁을 위해 개인정보를 제공 및 이용한 세부내역
 - 제공일, 제공한 개인정보 항목, 제공목적, 제공방법, 보유 및 이용기간, 제공업체명
7. 개인정보를 제3자에게 제공한 세부내역
 - 제공일, 제공한 개인정보 항목, 제공목적, 제공방법, 보유 및 이용기간, 제공업체명

※ 일자별, 개인정보 항목별로 세부내용을 알려주시기 바랍니다.

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제30조제2항 및 제30조의2에 따라 위와 같이 요구하오니 동법 제30조제4항에 따라 처리해 줄 것을 요청합니다.

년 월 일

요청인

(서명 또는 인)

0 0 0 0 귀하

표1. 개인정보 열람권리 설명 및 고지위치

분야	업체명	열람권 설명	고지된 위치	세부내용 고지
이통사	SKT	○	개인정보처리방침	단순고지
	KT	○	개인정보처리방침	단순고지
	LGU+	○	개인정보처리방침	단순고지
온라인서점	예스24	○	개인정보처리방침	단순고지
	알라딘	○	개인정보처리방침	단순고지
	교보문고	○	개인정보처리방침	단순고지
쇼핑몰	GS shop	○	개인정보처리방침	단순고지
	롯데닷컴	○	개인정보처리방침	단순고지
	SSG닷컴	○	개인정보처리방침	단순고지
오픈마켓	11번가	○	개인정보처리방침	단순고지
	네이버쇼핑	○	개인정보처리방침	단순고지
	옥션	○	개인정보처리방침	단순고지
소셜커머스	쿠팡	×	-	-
	티몬	○	개인정보처리방침	단순고지
	위메프	○	개인정보처리방침	단순고지
마트	이마트	○	개인정보처리방침	단순고지
	롯데마트	○	개인정보처리방침	세부고지
	홈플러스	○	개인정보처리방침	단순고지
영화	CGV	○	개인정보처리방침	단순고지
	롯데시네마	○	개인정보처리방침	단순고지
	메가박스	○	개인정보처리방침	세부고지
음악	멜론	○	개인정보처리방침	단순고지
	지니뮤직	○	개인정보취급방침	단순고지
온라인캐쉬	OK캐쉬백	○	개인정보처리방침	단순고지
	티머니	○	개인정보처리방침	단순고지
	해피포인트	○	개인정보처리방침	단순고지
기타	카카오톡	○	개인정보처리방침	단순고지
	카카오내비	○	개인정보처리방침	단순고지
	Tmap	○	개인정보처리방침	단순고지

표3. 홈페이지의 개인정보 열람 내역

분야	업체명	회원가입 열람	이용-제공내역 열람	동의내역 열람
이통사	SKT	○	△	×
	KT	○	△	×
	LGU+	○	△	×
온라인서점	예스24	○	×	○
	알라딘	○	×	○
	교보문고	○	×	○
온라인쇼핑몰	GS shop	○	△	×
	롯데닷컴	○	×	△
	SSG닷컴	○	×	△
오픈마켓	11번가	○	△	△
	네이버쇼핑	○	△	×
	옥션	○	△	○
소셜커머스	쿠팡	○	○	×
	티몬	○	○	×
	위메프	○	×	×
대형마트	이마트	○	△	△
	롯데마트	○	×	△
	홈플러스	○	×	×
영화	CGV	○	×	△
	롯데시네마	○	×	△
	메가박스	○	×	○
음악	멜론	○	△	×
	지니뮤직	○	×	△
온라인캐쉬	OK캐쉬백	○	△	△
	티머니	○	×	△
	해피포인트	○	×	△
기타	카카오톡	○	△	×
	카카오내비	○	△	×
	Tmap	○	×	△

표4. 개인정보 열람 신청 및 회신내용

분야	업체명	신청방법	회신방법	회신기간
이통사	SKT	이메일, 방문	우편	14일
	KT	이메일, 방문	이메일	11일 / 17일
	LG U+	이메일, 방문	답변없음	
온라인서점	예스24	이메일	이메일	5일 / 9일
	알라딘	이메일, 팩스	이메일	2일 / 3일
	교보문고	이메일	이메일	1일 / 1일
온라인쇼핑몰	GS shop	이메일, 홈페이지	이메일	4일 / 5일
	롯데닷컴	이메일, 홈페이지	이메일	4일
	SSG닷컴	이메일, 홈페이지	이메일	1일 / 3일
오픈마켓	11번가	이메일	이메일	4일 / 4일
	네이버쇼핑	이메일	이메일	3일
	옥션	이메일, 홈페이지	이메일	3일 / 3일
소셜커머스	쿠팡	이메일, 홈페이지	이메일	5일 / 7일
	티몬	이메일, 팩스, 홈페이지	이메일	8일
	위메프	이메일, 홈페이지	이메일	2일 / 3일
대형마트	이마트	이메일, 홈페이지	이메일	5일 / 5일
	롯데마트	이메일, 홈페이지	이메일	17일
	홈플러스	이메일, 홈페이지	이메일	20일 / 23일
영화	CGV	이메일	이메일	5일 / 5일
	롯데시네마	팩스	답변 없음	
	메가박스	이메일, 홈페이지	이메일	5일 / 7일
음악	멜론	이메일	이메일	1일 / 1일
	지니뮤직	홈페이지	이메일	3일
온라인캐쉬	OK캐쉬백	이메일, 홈페이지	이메일	4일 / 11일
	티머니	이메일	이메일	3일 / 10일
	해피포인트	이메일	이메일	5일 / 8일
기타	카카오톡	홈페이지	이메일	19일 / 25일
	카카오내비	홈페이지	이메일	8일 / 25일
	Tmap	이메일, 전화	우편	21일 / 24일

표5. 개인정보 열람내용 분석

분야	업체명	보유정보	수집·이용 동의	취급위탁 동의	제3자제공 동의	개인정보이용	취급위탁 제공	제3자 제공
이통사	SKT	○	○	X	X	△	△	x
	KT	○	△	△	△	○	○	○
	LGU+	답변 없음						
온라인서점	예스24	○	○	○	○	○	○	○
	알라딘	○	△	△	△	△	△	△
	교보문고	○	○	○	○	○	○	○
온라인쇼핑몰	GS shop	○	○	△	○	○	○	○
	롯데닷컴	○	○	△	○	○	○	○
	SSG닷컴	△	△	△	△	△	△	△
오픈마켓	11번가	○	△	○	○	△	△	○
	네이버쇼핑	△	X	X	X	△	△	△
	옥션	△	X	X	X	△	△	○
소셜커머스	쿠팡	△	X	X	X	△	△	○
	티몬	○	○	○	○	○	△	○
	위메프	○	○	○	○	○	○	○
대형마트	이마트	○	○	△	○	○	○	○
	롯데마트	○	○	○	○	○	○	○
	홈플러스	○	○	○	○	○	○	○

분야	업체명	보유정보	수집·이용 동의	취급위탁 동의	제3자제공 동의	개인정보이용	취급위탁 제공	제3자 제공
영화	CGV	○	○	○	○	○	○	○
	롯데시네마	답변 없음						
	메가박스	○	○	○	○	○	○	○
음악	멜론	△	X	X	X	X	△	○
	지니뮤직	△	X	X	X	△	△	△
온라인캐쉬	OK캐쉬백	○	○	○	○	○	○	○
	티머니	○	○	○	○	○	○	○
	해피포인트	○	○	○	○	○	○	○
기타	카카오톡	○	○	○	○	○	○	○
	카카오내비	○	○	○	○	○	○	○
	Tmap	○	○	○	○	△	○	○