

# 개인정보보호위원회

## 결 정

제목 : 주식회사 구글(Google Inc.)의 개인정보 취급방침 개선 의견

## 주 문

1. 주식회사 구글(이하 ‘구글’ 이라고 함)은 개인정보 취급방침에 개인정보 수집목적은 포괄적으로 설정하고, 개인정보 수집·이용 등에 대해 사용자에게 선택권을 부여하지 않고 일괄적으로 동의를 구하고 있으며, 필요 이상의 기간 동안 개인정보를 보유할 수 있도록 함으로써 결과적으로 개인정보의 과다수집과 오남용 소지가 있다.
2. 이에 따라 개인정보보호위원회는 구글의 개인정보 수집·이용행위가 ‘목적의 명확화’와 ‘개인정보 최소화수집’을 규정한 「개인정보보호법」 제3조, 제16조 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률(이하 ‘정보통신망법’ 이라고 함)」 제23조와 ‘개인정보 수집·이용 시 동의’를 규정한 「개인정보보호법」 제15조, 제22조 및 「정보통신망법」 제22조, 제26조의2 그리고 ‘개인정보의 파기’를 규정한 「개인정보보호법」 제21조, 제36조, 제37조 및 「정보통신망법」 제29조, 제30조 위반 소지가 있다고 판단하여 구글의 개인정보취급방침이 다음과 같이 개선되어야 한다는 의견을 표명하기로 하였다.
  - 1) 개인정보 수집 목적을 보다 명확하게 규정하고, 그 규정한 목적과 해당 서비스에 필요한 최소한의 개인정보를 수집·이용하도록 할 것
  - 2) 개인정보를 ‘수집 당시 목적’과 다른 용도로 이용하거나 개인별 맞춤형 콘텐츠 제공 등 사용자의 개별적 선택권을 존중해야 하는 서비스에 대해서는 별도로 동의를 받도록 할 것

- 3) 개인정보의 보유기간이 만료되거나 정보주체의 파기요청이 있으면 해당 개인정보를 지체 없이 파기한다는 원칙을 방침에 명시할 것

## 이 유

### I. 권고 배경

구글은 2012년 1월 24일 검색·메일·유튜브 등 60여개 서비스 사용자의 「개인정보 취급방침」을 같은 해 3월 1일부터 통합하겠다는 계획을 발표하였다. 이에 EU 등은 개인정보 오남용 소지를 우려하며 조사가 끝날 때까지 방침통합을 연기할 것을 요청한 바 있으나 구글은 지난 3월 1일 예정대로 통합을 진행하였다.

한편, 우리나라는 2012년 2월 28일 방송통신위원회가 3월 1일부터 변경되는 구글의 「개인정보취급방침」이 「정보통신망법」 규정 준수에 일부 미흡할 수 있다고 지적하고 이를 개선할 것을 권고하였다. 이에 대하여 구글은 4월 16일 취급방침에 이용목적, 수집정보, 복수계정 이용 등의 안내를 골자로 하는 ‘한국 거주자를 위한 개인정보관련 추가 정보’를 게시하였다.(상세 내용【붙임】참조)

개인정보보호위원회는 구글의 「개인정보취급방침」 내용과 방송통신위원회의 지적 그리고 이에 대한 구글의 조치 등을 종합적으로 검토한 결과 현행 구글의 「개인정보취급방침」이 여전히 「개인정보보호법」과 「정보통신망법」을 위반할 소지가 있다고 판단하였다.

### II. 판 단

## 1. ‘개인정보 처리목적 명확화와 최소수집’ 관련

구글은 개인정보취급방침에 개인정보 수집·이용의 목적을 포괄적으로 설정하고 이를 근거로 과도한 개인정보를 수집할 수 있도록 함으로써 「개인정보보호법」 제3조 및 제16조, 「정보통신망법」 제23조 위반 소지가 있다.

### 가. 법률의 규정

「개인정보보호법」은 “개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 한다.” (제3조 제1항), “개인정보를 수집하는 경우 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다.” (제16조 제1항)라고 각각 규정하고 있다.

또한, 「정보통신망법」은 “정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 수집하는 경우에는 정보통신서비스의 제공을 위하여 필요한 최소한의 정보를 수집하여야 한다.” (제23조 제2항)라고 규정하고 있다.

참고적으로 이와 관련하여 「OECD 프라이버시 가이드라인」에서도 ‘목적의 명확화 원칙(purpose specification principle)’ 과 함께 목적 외 이용을 제한하고 있다.

### 나. 구체적 위반 내용

구글은 개인정보취급방침에서 “모든 사용자에게 더 나은 서비스를

제공하기 위해” 다양한 정보를 수집한다고 밝히고 있다. 또한 “모든 구글 서비스로부터 수집한 정보를 서비스를 제공, 유지, 보호 및 개선하고 새로운 서비스를 개발하며, 구글 및 구글 사용자를 보호하는데 사용합니다. 또한 사용자에게 좀 더 관련성 높은 검색결과 및 광고를 표시하는 등 맞춤형 콘텐츠를 제공하기 위해 이러한 정보를 사용합니다.” 라고 기재하고 있다.

이러한 구글의 개인정보 수집·이용 목적은 매우 포괄적이어서 이를 토대로 한 과도한 개인정보의 수집·이용 소지가 있다고 판단된다. 아울러 “더 나은 서비스를 제공하기 위해” 또는 “새로운 서비스를 개발” 하기 위해 개인정보를 수집·이용한다는 것은 현재는 물론 장래를 향하여 무제한적인 개인정보 수집을 정당화해 줄 수 있는 근거로 작용할 우려가 있다.

또한, “구글 및 구글 사용자를 보호” 하기 위하여 개인정보를 사용한다는 규정은 구글의 서비스와 직접적 관계가 없을 뿐만 아니라 구체적 목적을 생략하고 있어 과잉 적용 여지가 다분하다. 이 규정은 종전 방침의 ‘구글 또는 구글 사용자의 권한 및 재산 보호’ 보다 오히려 후퇴한 것으로서 개인정보 처리 목적을 명확히 하도록 하는 관련 법 정신에 위배되는 것이다.

구글은 방침에서 ①사용자가 제공하는 정보(이름, 이메일 주소, 전화번호 또는 신용카드)와 ②사용자가 서비스를 사용할 때 수집하는 정보(기기정보, 로그정보, 위치정보, 고유한 어플리케이션 번호, 로컬 저장소, 쿠키 및 식별자)를 수집할 수 있다고 밝히고 있다.

그러나 이러한 것들은 구글이 수집할 수 있는 정보의 예시에 불과한 것으로 보인다. 구글은 다른 사용자와 정보를 공유할 수 있으며 하나의 서비스에 제공한 개인정보를 다른 구글 서비스의 정보(개인정보 포함)와 조합할 수 있도록 하고 있다. 이러한 정보의 공유와 조합 등을 통해 구글은 기본적인 정보 외에 “사용자가 온라인에서 가장 중요하게

여기는 사람과 같은 좀 더 복잡한 정보” 까지 수집할 수 있도록 규정하고 있다. 이러한 과정에서 개인의 관심과 성향 등 행태를 나타낼 수 있는 다양한 개인정보가 생성되고 이용될 수 있는데 이 중에는 이용자가 당초 개인정보를 제공할 당시 의도하지 않았고 또한 원치 않았던 민감한 개인정보가 수집·이용될 수 있다.

예를 들어 구글 보이스를 이용하는 경우 각종 통화기록(발·수신 전화번호, 통화일시, 시간 등)이 수집될 수 있으며, 구글 지도를 활성화할 경우 이용자의 위치정보가 수집될 수 있다. 그런데 이 두 정보가 조합될 경우 누가, 언제, 어디서, 무엇을 하였는가 하는 보다 구체적인 정보가 생성될 수 있으며 이러한 정보의 축적을 통해 개인의 습관과 동향도 파악될 수 있다. 이것은 민감한 프라이버시 영역으로서 방침의 기재내용을 통해 수집·이용될 수 있는 범위를 넘어서는 과도한 개인정보로 볼 수 있는 것이다.

## 2. 개인정보 수집·이용시 동의 절차 관련

구글은 방침 통합을 통해 60여개 서비스별로 각각 수집된 개인정보를 포괄적 목적 하에 나열하고 일률적 동의를 구하면서, 동의에 필요한 필수고지 사항(수집 개인정보 항목 또는 유형별 목적, 보유기간 등)을 명확히 적시하지 않고 있는 등 개인정보의 수집·이용에 필요한 동의 절차에 있어서 「개인정보보호법」 제15조, 제18조, 제22조 및 「정보통신망법」 제22조, 제26조의2 위반 소지가 있다.

### 가. 법률의 규정

「개인정보보호법」에 따르면 개인정보처리자는 동의를 받을 때에는 “1. 개인정보의 수집·이용 목적 2. 수집하려는 개인정보의 항목 3. 개인정보의 보유 및 이용 기간 등” 을 정보주체에게 알려야 하며 그 중 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.(제15조 제2항) 그리고 “정보주체의 동의를 받으려는 때에는

각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 각각 동의를 받아야 한다.” (제22조 제1항) 또한 개인정보를 목적외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공할 경우 정보주체의 별도의 동의를 받도록 하고 있다.(제18조 제2항)

한편, 「정보통신망법」에서는 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우 “1. 개인정보의 수집·이용 목적 2. 수집하는 개인정보의 항목 3. 개인정보의 보유·이용 기간”을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 하며 그 중 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 역시 동의를 받도록(제22조 제1항) 규정하고 있다.

#### 나. 구체적 위반 내용

구글은 60여개 서비스의 방침을 하나로 통합하면서 기존에 서비스 별로 수집하였던 개인정보를 통합방침에 일괄 열거하여 동의를 구하고 있다. 이에 따라 사용자는 자신의 특정 개인정보가 어떠한 서비스를 위해 수집되고 또 어떻게 이용되는지 파악하기 어렵게 되었으며 개인정보의 서비스 간 이동이 자유로워짐에 따라 목적 외 이용 등 오남용 소지가 커지게 되었다.

이와 관련하여, 구글은 종전 방침에서 “수집 당시 목적과 다른 용도로 개인정보를 이용할 경우 구글은 정보이용에 앞서 사용자의 동의를 요청” 한다고 기재하였으나, 현 통합방침에는 “수집당시 목적” 대신 “취급방침에 명시된 목적”과 다른 용도로 정보를 이용할 경우 구글은 먼저 사용자의 동의를 요청하는 것으로 변경하였다. 이에 따라 기 지적한 구글 방침의 포괄적 목적을 감안할 때 개인정보를 별도의 동의절차 없이 목적외 이용할 수 있는 여지가 확대되었다고 판단된다.

구글은 ‘서비스 개선’ 또는 ‘사용자 편의’를 명분으로 방침에

개인정보를 서로 다른 서비스 간 조합할 수 있다고 규정하고 있다. 이러한 조합을 통해 생성될 수 있는 새로운 정보는 매우 다양한 것으로서 사용자가 예측하기 어렵다. 그럼에도 불구하고 방침을 통해 일괄 동의를 구하는 것은 관련 법령을 위반하여 개인의 선택권을 제한한 것이라고 판단된다. 구글의 종전 방침에는 개인정보를 다른 서비스나 제3자가 제공하는 정보와 통합함에 있어서 “일부 서비스에서는 이러한 정보 통합을 허용하지 않도록 사용자가 선택” 할 수 있는 여지가 있었으나 현 통합 방침에는 해당 내용이 삭제되었다.

또한 구글의 소위 ‘맞춤형 콘텐츠’는 그 성격상 개인별로 맞추어지는 서비스로서 그 내용과 수준 등은 개인별로 선택되어야 할 사항이다. 따라서 맞춤형 콘텐츠 제공에 대해서는 통합 방침을 통해 일괄적으로 동의를 받기보다는 그 구체적 내용을 제시하고 사용자가 개별적으로 선택(동의)할 수 있도록 하여야 한다고 판단된다.

### 3. 개인정보 파기 관련

구글은 개인정보취급방침에 개인정보의 보유기간을 명시하지 않고 있으며, 사용자의 삭제요청이 있을 경우 해당 정보를 지체 없이 삭제한다는 내용을 명기하지 않고 있는 등 「개인정보보호법」 제15조, 제21조, 제36조, 제37조 및 「정보통신망법」 제29조, 제30조 위반 소지가 있다.

#### 가. 법률의 규정

「개인정보보호법」은 개인정보를 수집할 경우 ‘개인정보의 보유 및 이용기간’을 정보주체에게 알리고(제15조 제2항) ‘보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기’하도록 규정하고 있으며(제21조

제1항), “개인정보처리자는 지체 없이 정보주체의 요구에 따라 정정·삭제 등 필요한 조치를 한 후 그 결과를 정보주체에게 알려야” 하며(제36조 제2항), “개인정보처리자는 정보주체의 요구에 따라 처리가 정지된 개인정보에 대하여 지체 없이 해당 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 하여야 한다.” (제37조 제4항) 라고 규정하고 있다.

한편, 「정보통신망법」은 ‘정보통신서비스 제공자 등’은 “1. 개인 정보의 수집·이용 목적을 달성한 경우 2. 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우” 해당 개인정보를 지체 없이 파기하여야 하며(제29조) “정보통신서비스 제공자등은 이용자가 제1항에 따라 동의를 철회하면 지체 없이 수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.” (제30조 제3항) 라고 규정하고 있다.

#### 나. 구체적 위반 내용

구글은 “한국 거주자를 위한 개인정보 관련 추가 정보”에서 ‘개인정보의 보유와 파기’에 대해 보다 상세한 정보를 제공한 바 있다. 그러나 여전히 개인정보 보유 및 이용기간을 명시하지 않고 있으며, 정보주체의 파기요청이 있는 경우에도 ‘사용자의 삭제 요청에 따라 해당 개인정보를 삭제하기 위하여 성실하게 노력’ 한다는 내용과 구글의 아카이브(archive, 기록보관) 시스템에 대한 설명에 그치고 있다. 국내 관련법 규정과 국제적으로 논의되고 있는 ‘잊혀질 권리’ 보장을 위해 구글은 사용자의 삭제 요청에 대해 ‘성실하게 노력’ 할 것이 아니라 ‘파기’ 하겠다고 방침에 명시하는 등 관련 내용을 개선할 필요성이 있다고 판단된다.



**【붙임】 구글 “한국 거주자를 위한 개인정보관련 추가 정보”**

(’12. 4. 16. 구글 개인정보취급방침에 게시)

Google의 개인정보취급방침은 Google의 서비스 이용시 적용됩니다. 본 문서는 한국에 거주하는 Google 이용자들을 위한 추가적인 정보를 담고 있습니다.

Google이 수집하는 개인정보 및 개인정보를 수집 이용하는 경우는 다음과 같습니다:

귀하가 Google 계정에 가입하실 때 다음과 같은 개인정보가 수집됩니다:

- 이름
- 이메일 주소
- 전화번호
- 성별
- 생년월일
- 지역정보

귀하가 Google 프로필을 작성하는 경우, 귀하가 제공하기로 선택하는 바에 따라, 추가적인 개인정보를 수집할 수 있습니다. 귀하가 Google 계정을 만들길 원하지 않는 경우, Google 계정 없이도 Google 검색, Google 지도, Google 뉴스, Google 번역, Google 파이낸스 및 유튜브 등의 Google 서비스를 이용하실 수 있습니다.

일부 Google 서비스의 경우, 귀하의 서비스 이용 과정에서 이하에 예시된 정보가 수집·이용될 수 있습니다:

- 귀하가 이동통신망을 통하여 작동되는 모바일 기기상에서 Google 서비스를 사용하는 경우, 이동통신망에 관한 정보를 수집할 수 있습니다.
- 귀하가 음성 또는 화상 통화를 제공하는 Google 서비스를 이용하는 경우, 이용자의 전화번호, 발신자의 번호, 착신전화 번호, 통화 일시, 통화시간, SMS 라우팅 정보 및 통화 유형 등 전화 로그 정보를 수집할 수 있습니다. 예를 들면, Google 보이스를 이용하는 경우가 이에 해당될 수 있습니다.
- 귀하가 위치 정보 또는 그에 기반하여 제공되는 Google의 위치기반 서비스를 이용하는 경우, 휴대기기에서 보낸 GPS신호를 포함한 귀하의 실제 위치에 대한 정보 또는 근처의 와이파이 액세스 포인트와 기지국에 대한 정보를 모바일 장치로부터 수집할 수 있습니다. 예를 들면, Google 지도에서 위치를 활성화하는 경우가 이에 해당될 수 있습니다.
- 귀하가 애플리케이션을 다운로드 하여야 하는 Google 서비스를 이용하는 경우, 고유 애플리케이션 식별번호 및 운영체제 종류나 애플리케이션 버전 번호 등 애플리케이션에 관한 정보를 수집합니다. 그러한 애플리케이션이나 서비스는 자동 업데이트 등을 위하여 Google 서버와 주기적으로 교신하게 됩니다. 예를 들면, Google 툴바를 귀하가 다운로드 하는 경우가 이에 해당될 수 있습니다.

Google 계정 등록 여부에 관계없이, 귀하가 Google 서비스를 이용할 때에는, 다음에 예시된 정보가 수집될 수 있습니다.

- 인터넷 프로토콜 주소
- 검색어 등 이용자가 Google 서비스를 사용하면서 입력한 정보
- 기기의 하드웨어 모델
- 기기의 운영체제 버전
- 고유 기기 식별자
- 다운, 시스템 활동, 하드웨어 설정, 브라우저 유형, 브라우저 언어, 요청 날짜 및 시간, 참조 URL 등 기기 이벤트에 관한 정보
- 사용자의 브라우저 또는 Google 계정을 고유하게 식별할 수 있는 쿠키

귀하가 Google 계정에 로그인하여 Google 서비스를 이용하는 경우, 위 정보는 귀하의 Google 계정 정보와 연결될 수 있습니다. Google은 귀하의 Google 계정에 연결된 정보를 사용하여, 모든 제품을 넘나들며 손쉽게 작업을 할 수 있도록 하며, 사용자를 위한 맞춤 서비스를 제공하고, 손쉽게 공유 및 공동작업을 할 수 있도록 도와줍니다. 예컨대, 로그인한 사용자가 Google+, Gmail 등에서 표현한 관심사를 토대로 검색어 추천, 검색결과 맞춤설정 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 또한, 귀하가 원할 때 필요한 작업을 할 수 있는 간편한 제품 환경을 만들고 생활에 필요한 어떠한 Google 서비스로도 쉽게 이동할 수 있도록 하고자 합니다. 예컨대, 로그인한 사용자가 Gmail에서 미팅에 관한 메시지를 작성할 때, 해당 사용자의 Calendar에 해당 일정을 쉽게 곧바로 추가할 수 있도록 도와줄 수 있고, Gmail에서 Google Docs를 통해 곧바로 메모를 읽을 수 있고, Google Maps를 떠나지 않고도, 가족이나 친구들에게 Google+의 서클(circles)이라는 공유기능을 활용하여 길을 찾아오는 방향을 제시할 수 있으며, Google Docs에서 함께 문서작업을 하자고 누군가를 초대할 때 Gmail 주소를 사용하여, 이메일 주소들을 자동으로 완성시킬 수 있습니다.

Google은 또한 이용자에게 개인정보를 보호할 수 있는 선택권을 제공하고 있습니다.

Google 대시보드는 사용하는 각각의 제품과 연관된 데이터를 파악하거나 Google에서 본인의 개인정보 설정을 관리하고자 할 때, 유용합니다. 또한 Google은 귀하의 정보 통제에 도움을 드리기 위하여 다수의 가장 잘 알려진 개인정보 보호 도구를 제공하여, 귀하에게 개인정보를 보호할 수 있는 선택권을 제공하고 있습니다.

#### 개인정보 보유 및 파기

Google은 귀하의 Google 계정에 관련된 개인정보를 보유합니다. 귀하가 어느 서비스로부터 수집된 정보를 다른 Google 서비스의 정보와 통합하기를 원하지 않는 경우, 귀하는 여러 개의 Google 계정을 생성할 수 있으며(예컨대, 업무용 계정과 개인 계정을 분리), 이 경우, 다중 로그인을 이용하는 Google 계정들을 포함하여, 어느 하나의 계정에 대한 정보를 다른 계정에서의 귀하의 사용 경험을 향상시키기 위하여 이용하지 않을 것입니다. 만약 귀하가 Google 계정을 폐쇄하고자 하는 경우, Google의 헬프 센터에 기재된 지침을 따르시면 됩니다. Google은 데이터 백업에 대한 약속을 계속 이행하므로, 원하는 경우, 정보를 가져가실

수 있습니다.

Google은 이용자에게 자신의 개인정보를 열람하고, 이용자의 삭제 요청에 따라 (정보를 보유하여야 할 법률상 의무 또는 합법적인 사업상 목적이 있는 경우가 아닌 한) 해당 개인정보를 삭제하기 위하여 성실하게 노력합니다. 이용자로부터 개인정보 삭제 요청을 받는 경우, 아카이브 사본의 보존기간이 만료하며, 이어서 Google의 아카이브 시스템은 보존기간이 만료된 데이터를 덮어 쓰기 하도록 하는 메커니즘을 가지고 있습니다. 법적 의무 준수 등과 같이 다른 여러 가지 이유들에 의하여 일부 데이터를 보관하여야 하는 경우도 있습니다.

#### 미성년자

Google은 만14세 미만의 한국 거주자의 개인정보를 수집하지 않는 것을 기본 정책으로 합니다. 따라서, 만14세 미만의 한국 거주자인 경우, Google 계정을 생성하거나 Google의 서비스 이용을 위해 개인정보를 제공하지 않아야 하며, 이를 위반한 경우, Google 계정이나 서비스가 제공되지 않을 수 있습니다.

#### 연락처 정보

Google의 개인정보취급방침에 관한 문의사항이 있으신 경우, Google 웹사이트를 통하여 연락하시거나 Google Korea의 개인정보 팀에 문의하시기 바랍니다.

#### 구글코리아(유)

서울시 강남구 역삼동 737 (우: 135-984)

전화: +82-2-531-9000

팩스: +82-2-531-9002

이메일: googlekrsupport@google.com

다음 주소로 우편을 통하여 연락주실 수도 있습니다:

Privacy Matters

c/o Google Inc.

1600 Amphitheatre Parkway

Mountain View, California, 94043

USA