

개인정보 열람 실태조사 결과발표 기자간담회

■ 일시 : 2017년 9월 6일(수) 오전 11시

■ 장소 : 경실련 강당

■ 기자회견 순서

- ◆ 사회 : 윤명 소비자시민모임 사무총장
- 취지 및 경과설명 : 박준우 함께하는시민행동 사무처장
- 실태조사 내용 설명 : 윤철한 경실련 소비자정의센터 국장
- 정책제언 : 한석현 서울YMCA 시청자시민운동본부 팀장
- 향후 활동소개 : 장여경 진보네트워크센터 활동가

경제정의실천시민연합, 서울YMCA, 소비자시민모임,
진보네트워크센터, 함께하는시민행동

■ 문의 경실련 윤철한 팀장 010-3459-1109 서울YMCA 서영진 간사 02-725-5829
소비자시민모임 윤명 사무총장 02-739-5443 진보네트워크센터 장여경 활동가 02-774-4551
함께하는시민행동 박준우 사무처장 02-921-4709

[실태조사 내용 요약]

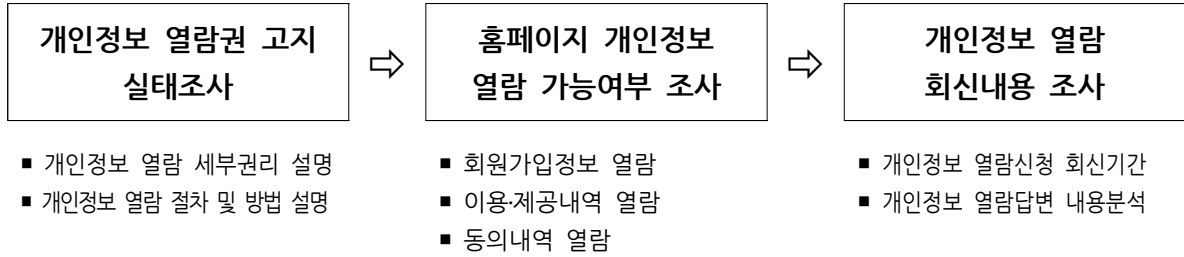
1. 실태조사 배경 및 목적

- 빅데이터 시대에 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.
- 개인정보의 열람은 정보주체인 이용자가 자신이 제공한 개인정보가 목적에 맞게 제대로 처리되고 있는지 확인할 수 있는 중요한 권리임. 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.

2. 실태조사 개요

- 실태조사 대상 : 이용자들이 실생활에서 자주 이용하는 이동통신사 3곳, 온라인서점 3곳, 온라인쇼핑몰 3곳, 오픈마켓 3곳, 소셜커머스 3곳, 온라인마트 3곳, 영화사이트 3곳, 음악사이트 2곳, 온라인캐쉬 3곳, 모바일메신저 1곳과 내비게이션서비스 2곳 등 분야별 온라인 업체 29개를 선정해 개인정보 열람 실태조사를 진행함.
- 실태조사 기간 : 개인정보 열람 실태조사는 2017년 4월 24일부터 6월 23일까지 약 2개월간 진행되었음. 실태조사 결과를 토대로 **업체 간담회(2017.07.14.)**를 개최하였으며, 실태조사 결과에 대한 설명과 업체의 소명, 개선내용과 개선계획을 회신 받아 실태조사 결과에 반영하였음.

3. 실태조사 방법 및 내용



- **개인정보 열람권 고지 실태조사** : 홈페이지의 개인정보처리방침의 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 실태조사** : 각 업체 홈페이지에서 ①정보통신서비스 제공자들이 가지고 있는 이용자의 개인정보 ②정보통신서비스 제공자들이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③정보통신서비스 제공자들에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대해 쉽게 확인할 수 있는지 조사했음
- **개인정보 열람 실태조사** : ①업체가 보유하고 개인정보 세부내역 ②개인정보 수집·이용에 대한 동의 세부내역 ③개인정보 취급위탁에 대한 동의 세부내역 ④개인정보 제3자 제공에 대한 동의 세부내역 ⑤개인정보를 이용한 세부내역 ⑥취급위탁을 위해 개인정보를 제공 및 이용한 세부내역 ⑦개인정보를 제3자에게 제공한 세부내역의 개인정보 열람을 신청하고 답변 내용을 분석해 조사했음

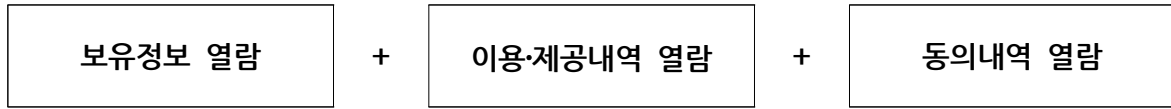
4. 실태조사 결과

1) 열람고지 실태조사

열람권 고지	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)
열람권 미고지	쿠팡 (1개 업체)	

- **쿠팡**을 제외한 28개 업체가 정보주체인 이용자의 개인정보 열람에 대한 권리를 설명하고 있는 것으로 조사되었음. 쿠팡은 개인정보의 열람에 대한 아무런 설명 없이 단순히 수집 정보에 대한 수정, 동의철회, 삭제 등을 요청할 수 있다고만 명시하고 있음.
- **메가박스**와 **롯데마트**는 정보통신망법에 따라 이용자의 ①정보통신서비스 제공자등이 가지고 있는 이용자의 개인정보 ②정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황 등 개인정보 열람에 대한 권리를 자세히 설명하고 있음. 나머지 26개 업체는 개인정보를 열람하거나 정정할 수 있다는 원론적으로 설명에 그치거나, 보유한 고객정보를 열람하거나 정정할 수 있는 방법만을 안내하고 있음
- 다수의 업체들이 개인정보 열람신청 방법과 절차를 설명하고 있지만, 구체적인 전화번호나 이메일·팩스번호·서면 요청방법을 자세히 안내하지 않고 있음. 또한 개인정보 열람 접수·처리 부서를 명시한 업체는 없었음

2) 홈페이지 열람 실태조사



보유한 개인정보 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)
개인정보 이용 및 제공내역 열람	쿠팡, 티몬 (2개 업체)
개인정보 동의내역 열람	예스24, 교보문고, 알라딘, 옥션, 메가박스 (5개 업체)

- 홈페이지에서 정보통신망법에 따른 개인정보 열람에 대한 ①가지고 있는 이용자의 개인정보 ②이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황 ③개인정보 수집·이용·제공 등의 동의현황을 모두 보장하고 있는 업체는 없었음
- 29개 주요 온라인업체 모두 보유한 회원가입정보를 열람하고 정정할 수 있었으며, **쿠팡**과 **티몬** 등 2개 업체는 홈페이지 내에서 개인정보 이용이나 제공 내역에 대한 구체적인 세부내역까지 열람이 가능했음
- **예스24, 교보문고, 알라딘, 옥션, 메가박스** 등 5개 업체는 개인정보 수집 및 이용·제공 동의내역 열람이 가능했음. 이들 업체는 동의한 개인정보 항목, 동의일, 동의방법, 동의목적, 업체명 등 세부 동의내역을 열람할 수 있도록 제공하고 있었음.
- 다수의 업체가 개인정보 이용 및 제공내역 및 동의 내역의 열람은 가능했지만, 단순히 개인정보처리방침의 내용을 열거하는 수준으로 개인정보 항목, 날짜, 방법, 목적, 업체명 등 세부 내역 열람은 불가능했음

3) 열람 회신내용 조사

① 회신기간

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)

- 개인정보 열람신청 후 개인정보의 열람내역을 대부분의 업체는 개인정보보호법에서 규정한 10일 이내에 회신하였으나, **SKT, KT, 롯데마트, 홈플러스, 카카오톡, T맵** 등 6개 업체는 기준일을 초과해 정당한 사유 없이 개인정보보호법에서 정한 열람요구에 대한 회신을 지체했음

② 회신내용

회신	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)
미회신		LG U+, 롯데시네마 (2개 업체)

- **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 제공해 개인정보 열람권을 보장하고 있음

- 반면 SKT, 알라딘, SSG닷컴, 네이버쇼핑, 옥션, 쿠팡, 멜론, 지니뮤직 등 8개 업체는 신청한 세부 열람내용 중 세부 내역만 제공하거나, 개인정보처리방침을 복사하는 형식적 제공에 그쳤음
- LG U+와 롯데시네마는 정당한 사유나 설명 없이 개인정보 열람신청에 대해 제공하지 않음. 다만 LG U+는 업체간담회 이후인 7월 26일 메일로 열람내용을 보내음

5. 실태조사 문제점

- 부실한 개인정보 열람 고지 : 대부분의 업체가 단지 보유한 개인정보를 열람하거나 정정할 수 있다고 설명하고 있어, 개인정보 열람범위를 축소시켜 설명하고 있음
- 추상적인 개인정보 열람 방법과 절차 : 대부분의 업체가 개인정보의 열람 방법과 절차를 구체적으로 설명하지 않고 있음. 고객센터나 이메일, 전화, 개인정보 담당자에게 개인정보의 열람을 요청하라는 식으로 간략하게 설명되어 있음
- 부재한 담당부서 및 담당자 : 개인정보의 열람 신청을 접수·처리하는 부서를 개인정보처리방침의 이용자의 열람에 대한 권리를 설명하는 조항에 명시한 업체는 전혀 없었음. 개인정보처리방침의 하단에 개인정보보호책임자 및 담당자의 이름과 연락처를 안내하고 있지만, 이는 개인정보 열람의 권리를 안내한 부분과 떨어져 있어, 이용자가 쉽게 인지하기 힘들게 되어 있음
- 불편한 개인정보 열람신청 : 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
- 오래 걸리는 개인정보 열람신청 회신 기간 : 많은 업체들에서 실제 답변을 받기 까지 더 많은 시간이 소요됨. 또한, 답변이 충실하지 않아 여러 번 요청해야 하는 경우도 있었음
- 부실한 개인정보 열람 회신 : 많은 업체들이 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

- 홈페이지에서 제공된 개인정보열람과 열람 청구한 내용의 불일치 : 일부 업체의 경우 홈페이지에서 열람할 수 있는 개인정보 내용과 열람 청구해서 받은 내용이 일치하지 않음

6. 정책제언

1) 개인정보 열람고지 단계

- 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 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 개인정보처리자 혹은 정보통신서비스 제공자에 대한 실효적인 제재 방안을 마련할 것

2) 개인정보 열람신청 단계

- 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

3) 개인정보 열람 단계

- 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

[고발취지 및 내용]

1. 피고발인

- 롯데시네마 대표이사 강○○

2. 고발인

- 윤○○
- 한○○

3. 고발처

- 행정안전부
- 방송통신위원회

4. 고발명

- 개인정보 열람신청 이행의무 위반

5. 관련법률

- 개인정보보호법 제35조(개인정보의 열람)에 따라 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있으며, 개인정보처리자는 열람을 요구받았을 때에는 대통령령으로 정하는 기간(10일) 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야함. 이 경우 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 한다. 이를 위반하여 열람을 제한하거나 거절한 자에게는 3천만 원 이하의 과태료를 부과함.
- 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제30조(이용자의 권리 등)에 따라 정보통신서비스 제공자들은 제2항에 따라 열람 또는 제공을 요구받으면 지체 없이 필요한

조치를 하여야 함. 이를 위반하여 필요한 조치를 하지 아니한 자에게는 3천만 원 이하의 과태료를 부과함.

6. 위반내용

- 롯데시네마는 개인정보처리방침(v9.5 시행일자 2017.04.24)에 다음과 같이 고지하고 있음

12. 이용자 및 법정대리인의 권리와 의무

이용자 및 법정대리인은 언제든지 등록되어 있는 자신 혹은 당해 만 14세 미만 아동의 개인정보를 조회하거나 수정할 수 있으며, 가입해지를 요청할 수도 있습니다. 이용자 혹은 만 14세 미만 아동의 개인정보 조회, 수정을 위해서는 '개인정보변경'을 가입해지 (동의철회)를 위해서는 "회원탈퇴"를 클릭하여 본인 확인 절차를 거치신 후 직접 열람, 정정 또는 탈퇴가 가능합니다. 혹은 개인정보 보호책임자에게 전화 또는 이메일로 연락하시면 본인 확인 후 지체 없이 조치하겠습니다.

- 고발인 윤○○과 한○○은 각각 5월 12일과 5월 15일 개인정보 열람요청서를 통해 롯데시네마에게 ①업체가 보유하고 개인정보 세부내역 ②개인정보 수집·이용에 대한 동의 세부내역 ③개인정보 취급위탁에 대한 동의 세부내역 ④개인정보 제3자 제공에 대한 동의 세부내역 ⑤개인정보를 이용한 세부내역 ⑥취급위탁을 위해 개인정보를 제공 및 이용한 세부내역 ⑦개인정보를 제3자에게 제공한 세부내역을 신청하였음
- 롯데시네마는 고발인 윤○○에게 다음 날 1주일 내로 회신해 주겠다는 이메일을 보내왔으나, 아무런 회신을 하지 않고 있다가 6월 26일 전화로 그 주 안에 회신해 주겠다고 연락해 왔지만 정당한 사유 없이 아무런 회신을 하지 않음. 고발인 한○○은 개인정보 열람 신청 후 아무런 답변이 없자 5월 31일 이메일로 개인정보 열람을 재요청하였으나, 고발인 윤○○과 마찬가지로 6월 26일 전화로 회신해 주겠다고 했지만 아무런 회신을 하지 않고 있음.
- ※ 롯데시네마는 기자간담회 개최안내 보도자료 배포 후 2017.09.05. 오후11시경에 개인정보 열람내용을 회신해 옴. 다른 업체와 마찬가지로 소명과 개선계획은 회신 받아(09.15 까지) 최종 고발여부를 결정하기로 함