발 간 등 록 번 호
11-1790365-100034-10

개인정보 질의응답 모음집

2025. 12.

개인정보보호위원회
Personal Information Protection Commission

개인정보
질의응답 모음집

안내 사항

발간 목적

본 모음집은 개인정보 보호법령에 대한 국민의 이해도를 제고하기 위해 주요 질의응답 사례를 안내할 목적으로 마련되었습니다.

제·개정 이력

개인정보 보호 관련 법·제도 및 환경 변화를 반영하여 다음과 같이 개정하였습니다.

일자	주요 내용
'24. 6. 발간	개인정보 질의응답 사례 안내(52건) : 「개인정보 보호법 해석 사례집 1.0」 발간
'24. 12. 개정	개인정보 질의응답 사례 안내(25건 추가) : 「개인정보 질의응답 모음집」으로 명칭 수정
'25. 12. 개정	개인정보 질의응답 사례 안내(22건 추가)

재검토 기한

모음집의 최신성을 유지하기 위해 발간일(2024년 6월)을 기준으로 최소 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12.31. 까지를 말함)마다 보완 및 개선 등의 조치를 취할 예정입니다.

저작권 표시

본 모음집 내용의 무단전재를 금하며, 가공·인용할 때는 출처를 밝혀 주시기 바랍니다.

* 출처 : 개인정보보호위원회, 「개인정보 질의응답 모음집」 (2025.12.)

문의처

본 모음집 내용 관련 문의는 개인정보보호위원회 심사총괄담당관(☎02-2100-3178, 2466)으로 연락주시기 바랍니다.

법적 근거

「개인정보 보호법」, 「개인정보 보호법 시행령」, 「표준 개인정보 보호지침」 등 개인정보 보호법령 전반

※ 법령 최신 자료는 국가법령정보센터(www.law.go.kr), 개인정보 보호 안내서 최신 자료는 개인정보보호위원회 누리집*, 개인정보 포털**을 참고

* 개인정보보호위원회 누리집(www.pipc.go.kr) : 법령 〉 법령정보 〉 안내서

** 개인정보 포털(www.privacy.go.kr) : 자료 〉 자료보기 〉 안내서

C O N T E N T S

번호	질의내용	조항	쪽수
	Ⅰ. 정 의		
1	ID와 결제상품정보가 개인정보에 해당하나요?	§2	3
2	가상자산 지갑주소가 개인정보에 해당하나요?	§2	4
3	개인의 치아 엑스레이 사진이 개인정보에 해당하나요?	§2	5
4	교통법규 위반 차량의 범칙금 납부 여부가 개인정보에 해당하나요?	§2	6
5	본인확인기관이 주민등록번호를 변환한 연계정보(CI)가 개인정보에 해당하나요?	§2	7
6	사망자 관련 정보가 개인정보에 해당하나요?	§2	8
7	직급별 전체 직원의 급여 총액이 개인정보에 해당하나요?	§2	9
8	탑승객의 지하철 이용 정보가 개인정보에 해당하나요?	§2	10
9	회사건물 출입 기록이 개인정보에 해당하나요?	§2	11
10	사업체 주소와 전화번호가 개인정보에 해당하나요?	§2	12
11	외국인의 개인정보도 보호법에 따른 보호 대상에 포함되나요?	§2	13
12	친구가 사적으로 주고 받은 메신저 내용을 제 동의 없이 다른 사람들에게 보여주고 다니는데 보호법 위반 아닌가요?	§2	14

번호	질의내용	조항	쪽수
	Ⅱ. 영상정보		
13	CCTV 열람 요구 시 모자이크 처리에 소요되는 비용을 정보주체에게 청구할 수 있나요?	§35	17
14	CCTV 영상 보관기간을 30일 이상으로 정할 수 있나요?	§25	18
15	CCTV를 설치하여 운영 중인데, 녹화 기능은 꺼놓고 영상만 송출하게 하는 경우 관리책임자를 지정하지 않아도 되나요?	§25	19
16	같은 건물 내 출입구, 복도, 계단 등 공용공간에 CCTV를 총 100대 설치·운영하는 경우, 안내판도 각 CCTV별로 100개 설치해야 하나요?	§25	20
17	공공기관 청사 CCTV 영상을 자체감사에 이용해도 되나요?	§18	21
18	민원실 내 폭언이나 욕설, 폭행 발생으로부터 대응하기 위해 민원실에 설치된 CCTV에 한시적으로 녹음 기능을 부여하는 것이 가능한가요?	§25	22
19	민원인이 분실물을 찾을 목적으로 기관이 설치·운영하고 있는 CCTV의 열람을 요구할 경우 열람시켜주어야 할 의무가 있나요?	§35	23
20	범죄 예방 및 시설 안전을 위해 행정복지센터 민원실에 설치·운영 중인 CCTV 영상을 같은 목적으로 민원실 내 모니터로 송출해도 되나요?	§25	24
21	불법 주·정차 단속용 또는 방범용으로 CCTV를 설치·운영하고 있는 공공기관이 설치 목적에 교통정보 수집을 추가할 수 있나요?	§25	25
22	조리시설과 어린이 놀이시설을 갖춘 '키즈카페'는 CCTV 영상을 며칠간 보관할 수 있나요?	§25	26
23	주차장에서 발생한 사고와 관련하여 사고차량 차주 본인이 아닌, 그가 가입한 보험사의 CCTV 영상 열람 요구에 응해도 되나요?	§18	27
24	특정인들만 출입이 가능한 장소에 CCTV를 설치·운영하는 경우에도 보호법이 적용되나요?	§25	28
25	기상특보 발령 시 지방자치단체가 재난관리 업무를 수행하기 위하여 다목적 CCTV 영상정보를 이용할 수 있을까요?	§18	29
26	해양경찰이 수색·구조 등 직무수행을 위해 드론을 활용할 수 있나요?	§25의2	30

번호	질의내용	조항	쪽수
	Ⅲ. 가명정보		
27	과학적 연구 등 목적으로 가명정보를 처리하는 경우, 그 가명정보를 유상 판매하는 것이 가능한가요?	§28의2	33
28	이름, 주민등록번호 등 개인을 직접 알아볼 수 있는 정보만 삭제하면 가명정보가 되나요?	§28의2	34
29	제3자에게 제공한 가명정보를 제3자가 활용하는 과정에서 정보주체에게 피해가 발생한 경우 가명정보를 제공한 자도 처벌을 받나요?	§28의2	35
	Ⅳ. 공공서비스		
30	고객의 동의를 받지 않고 만족도 조사를 해도 되나요?	§15	39
31	공공기관이 자체감사 목적으로 직원의 출입 기록을 이용할 수 있나요?	§18	40
32	민원인의 개인정보를 저장할 때 암호화해야 하나요?	§29	41
33	민원처리를 위해 다른 직원에게 민원인 전화번호를 전달해도 되나요?	§15	42
34	사회복무요원이 개인정보 처리가 필요한 업무를 할 수 있나요?	§6	43
35	정보주체의 요구에 따라 법령상 수집 대상인 예방접종 내역을 삭제할 수 있나요?	§36	44
36	조례로 교통약자의 특별교통수단 이용 관련 개인정보를 동의 없이 수집·이용할 수 있나요?	§15	45
37	지방의회가 채용 감사 목적으로 요청하는 경우 지방공단이 신규 임용 대상자가 제출한 경력 사항을 지방의회에 제출할 수 있나요?	§18	46
38	지방자치단체가 설치·운영하는 CCTV 영상을 언론사에 취재·보도 목적으로 제공할 수 있나요?	§58	47
39	통장이 전입 신고자의 전입 사실 여부를 확인할 수 있나요?	§17	48
40	개인정보가 포함된 자료에 대해 정보공개청구를 받았는데 공개해도 될까요?	§6, §18	49

번호	질의내용	조항	쪽수
41	검찰에서 형 미집행자를 검거하기 위하여 공공기관에 개인정보를 요청한 경우 해당 공공기관은 개인정보를 제공해도 되나요?	§18	50
42	과태료 부과를 위해 개인정보가 필요한데, 다른 공공기관이 보유 중인 개인정보를 제공받을 수 있나요?	§18	51
43	병무청에서 병역이행사항을 확인·점검하기 위하여 공공기관에 개인정보를 요청한 경우 해당 공공기관은 개인정보를 제공해도 될까요?	§18	52
44	지방자치단체가 재난피해자 유족과 가족을 지원하기 위하여 경찰로부터 개인정보를 제공받을 수 있을까요?	§18	53
45	은행이 고객으로부터 사기이용계좌로의 자금이체 요청을 받은 경우, 보이스피싱 피해 방지를 위해 은행이 임시로 자금이체를 중단시키고 고객에게 사실을 확인하기 위하여 개인정보를 이용할 수 있나요? **신규**	§15, §18	54
46	긴급하게 인명 구조가 필요한 상황에서 가족 등 보호자 동의 없이 개인정보를 수집하여 이용할 수 있나요? **신규**	§15	55
47	지방자치단체가 체납 지방세 징수를 위하여 공공기관에 체납자의 개인정보를 요청한 경우 개인정보를 제공해도 되나요? **신규**	§18	56
	Ⅴ. 민간사업자		
48	고객에게 홍보 자료와 포인트 제공에 대한 동의를 받으려고 하는데 ARS를 통하여 개인정보 처리 동의를 받아도 되나요?	§22	59
49	정보주체가 아닌 다른 사람의 동의를 받아 개인정보를 수집할 수 있나요?	§15	60
50	민간의 일반회사는 개인정보파일 보유기간을 어떻게 정해야 하나요?	§32	61
51	엑셀, 한글 등 상용프로그램의 비밀번호를 설정하는 것이 보호법상 암호화인가요?	§29	62
52	운영하던 필라테스 학원을 다른 사람에게 영업 양도하면서 기존 고객 정보를 넘길 때 이를 고객에게 고지해야 하나요?	§27	63
53	회원가입에 필요한 개인정보를 동의 없이 수집해도 되나요?	§22	64
54	개인정보 수집 시 약관에 관한 동의만 받아도 되나요?	§22	65

번호	질의내용	조항	쪽수
55	개인정보 수집·이용에 한번 동의하면 취소하지 못한다는 얘기를 들었는데 사실인가요?	§37	66
56	개인정보 처리방침에 대한 동의를 받는 방식으로 개인정보 수집·이용·제공 동의를 갈음할 수 있나요?	§22	67
57	기업이 기존에 수집했던 휴대전화번호를 홍보 또는 판매권유 목적으로 이용해도 되나요?	§22	68
58	다수 회사가 제휴서비스 등을 위해 고객정보를 공유하여 처리해도 되나요?	§17	69
59	동의를 받은 기간을 초과하여 개인정보를 보관해도 되나요?	§21	70
60	여러 서비스를 제공하는 회사인데, 이용·제공 내역 통지의 요건이 되는 정보주체의 수는 서비스별로 각각 산정해도 되나요?	§20의2	71
61	정보주체가 자기 정보에 대한 열람 요청을 하면 반드시 열람해줘야 하나요?	§35	72
62	정보주체의 동의가 없다면 이미 수집한 개인정보를 제3자에게 제공할 수 없나요?	§17	73
63	제품 구매를 위한 문의 과정에서 판매자가 이름, 연락처 등의 개인정보를 요구하는데 과도한 개인정보 수집 아닌가요?	§16	74
64	회원 탈퇴 시 다른 개인정보는 모두 파기하되 회원번호만 남겨둘 수 있을까요?	§21	75
65	퇴직한 직장에서 아직도 단체 문자 메시지가 휴대폰으로 전송되고 있는데 오지 못하게 할 수 있나요?	§37	76
66	공인중개사가 부동산거래 중개를 의뢰하는 고객과 부동산거래 중개계약을 체결하면서 부동산 권리관계 등을 미리 조사·확인하기 위해 해당 고객의 개인정보를 수집할 수 있나요? **신규**	§15	77
67	경품 행사에 당첨된 고객에게 당첨 사실을 안내하기 위하여 개인정보를 어느 범위까지 요구할 수 있나요? **신규**	§16	78
68	그룹 내 다른 계열사에 회원정보 DB를 제공·공유하기 위해서는 회원들의 별도 동의를 받아야 하나요? **신규**	§17	79

번호	질의내용	조항	쪽수
69	사업자와 고객을 연결해 주는 중개서비스 사업자는 사업자에게 고객(정보주체)의 개인정보를 제공할 수 있나요? **신규**	§15, §17	80
70	고객이 계열사에 개인정보를 제공하는 것에 동의한 경우에만 결제가 가능하도록 온라인 서비스를 구성해도 되나요? **신규**	§22	81
71	광고메일 수신자들에게만 지급하는 포인트나 마일리지를 메일수신에 동의하지 않은 고객에게 지급하지 않는 것이 보호법 위반인가요? **신규**	§22, §16	82
72	이용자 정보나 관심사를 분석하여 서비스 내에서 맞춤형 콘텐츠를 추천하는 것도 재화·서비스 홍보나 판매 권유로 보아 별도 동의를 받아야 하나요? **신규**	§22, §15	83
73	회원 중에는 아동도 포함되어 있는데 회원의 동의를 받아 서비스 홍보를 위한 메일을 발송하려는 경우 어떻게 해야 하나요? **신규**	§22, §22의2	84
74	유효기간제 규정의 삭제에 따라 분리 보관하던 휴면회원 개인정보를 파기하거나 복원하는 경우 정보주체에게 통지해야 하나요? **신규**	§39의6	85
75	업무 처리를 위해서 아르바이트 직원에게 고객 개인정보를 열람할 수 있도록 했는데, 이 경우도 개인정보취급자에 해당하나요? **신규**	§28	86
	Ⅵ. 민감·고유식별정보		
76	얼굴 사진이 민감정보에 해당하나요?	§23	89
77	근태관리 목적으로 안면 정보 또는 지문 정보 등의 민감정보를 활용해도 되나요?	§23	90
78	경찰이 습득물 신고를 접수받을 때, 습득자의 주민등록번호도 수집할 수 있는 건가요?	§24의2	91
79	민감정보, 고유식별정보, 주민등록번호 처리 업무를 위탁할 수 있나요?	§26	92
80	헬스장을 운영중인데, 고객들의 편의를 위해서 기존 출입 방식과 더불어 안면인식 출입 시스템을 추가적으로 도입할 수 있을까요?	§23	93

번호	질의내용	조항	쪽수
81	주민등록번호가 기재된 신분증을 단순히 육안으로만 확인한 후 돌려주는 행위도 주민등록번호 처리 제한 규정이 적용되나요? 신규	§24의2	94
82	개인에게 민감한 정보인 한부모가정, 채무사항과 같은 정보도 민감정보에 해당하나요? 신규	§23	95
83	기업이 직원 채용을 위해 지원자의 주민등록번호를 이력서·지원서 등에 기재하도록 하여도 되나요? 신규	§24의2	96
	Ⅶ. 위·수탁		
84	회사의 SNS 이벤트를 이벤트 대행사를 통해 하는 경우 개인정보 처리에 관한 위·수탁 계약을 체결해야 하나요?	§26	99
85	보호법상 '위탁 업무 내용 및 수탁자 공개 의무'는 개인정보 처리방침에 관련 내용을 포함해서 인터넷 홈페이지에 공개하면 되는 건가요?	§26	100
86	수탁자와 개인정보 처리 업무 위·수탁 계약을 체결할 예정인데 위·수탁 계약서상 수탁자 감독사항을 어떻게 작성해야 하나요?	§26	101
87	개인정보 처리 업무를 위탁받은 수탁자가 다른 사업자에게 재위탁하려면 어떤 절차를 거쳐야 하나요?	§26	102
88	수탁자를 직접 교육할 수 없는 단기 1회성 위탁의 경우 수탁자를 어떻게 교육해야 하나요?	§26	103
89	수탁자인 대리점이 고객의 개인정보를 부정 이용해서 고객에게 피해를 입혔다면, 위탁자인 본사도 책임이 있나요? 신규	§26	104
90	클라우드(B2B) 사업자가 클라우드 이용사업자의 수탁자인가요? 신규	§26	105
91	다수의 수탁자에게 개인정보 처리 업무를 위탁하고 있는데 위탁자는 반드시 직접 방문을 통해 감독해야 하나요? 신규	§26	106
92	매년 반복되는 사업에 대해 동일한 업체와 개인정보 처리업무 위탁을 하고 있습니다. 매년 위·수탁 계약을 갱신하여야 하나요? 신규	§26	107

번호	질의내용	조항	쪽수
	Ⅷ. 기 타 특 수 분 야		
93	졸업앨범에 교사의 사진을 동의받지 않고 넣어도 되나요?	§15	111
94	총동창회에서 학교에 졸업생의 성명과 졸업 연도가 기재된 졸업생명부를 달라고 요구하는 경우, 학교는 졸업생들의 동의를 구하지 않고 이를 임의로 제공할 수 있나요?	§17, §18	112
95	병원에서 대기자 명부에 개인정보를 기재토록 하는 것이 문제가 되나요?	§15	113
96	감염병 환자의 개인정보는 어느 정도까지 공개할 수 있나요?	§2	114
97	건강검진 대상자의 성명, 주민등록번호가 포함된 명단을 실수로 대상자가 속한 기관이 아닌 다른 기관에 발송하였다면 개인정보 유출에 해당하나요?	§34	115
98	병원 응급실에서 폭행·난동이 발생한 경우 병원 관계자가 업무 목적으로 폭행·난동 행위자의 개인정보를 수집하여 이용할 수 있나요? **신규**	§15	116
99	성형외과에서 성형 환자들의 성형 결과를 사진으로 촬영하여 병원 홈페이지에 병원 홍보 목적으로 게시하는 경우 문제가 없나요? **신규**	§18	117

〈 참고 사항 〉

◈ **본 「개인정보 질의응답 모음집」에서는 규정 명칭을 간략화하기 위해 「개인정보 보호법」을 '보호법'으로, 「개인정보 보호법 시행령」을 '보호법 시행령'으로, 「표준 개인정보 보호지침」을 '표준지침'으로 기재하였으며, 답변의 내용은 개별 상황에 따라 달리 적용될 수 있습니다.**

I

정의



Q 1 ID와 결제상품정보가 개인정보에 해당하나요?

ID 등으로 이미 보유한 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 알아볼 수 있다면 개인정보에 해당할 수 있습니다.

○ 고객 ID, 결제상품정보를 이미 보유하고 있는 다른 정보와 결합하여 특정 개인을 식별할 수 있는 경우 고객 ID와 결제상품정보는 개인정보에 해당할 수 있습니다.

※ 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이며, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우도 포함됩니다(보호법 제2조 제1호).

Q2 가상자산 지갑주소가 개인정보에 해당하나요?

가상자산 사업자가 처리하는 가상자산 지갑주소 그 자체만으로는 개인정보에 해당하지 않을 수 있으나, 거래계좌, 이름 등 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있다면 개인정보에 해당할 수 있습니다.

○ 가상자산 지갑주소는 가상자산 거래자를 표시하는 수단으로, 그 주소를 사용하는 사람의 인적사항을 알 수 없고(대법원 2021.12.16. 선고 2020도9789 판결), 불가역적인 공개키 암호화 기술로 생성되고 관리되므로 그 자체만으로는 특정 개인을 식별하는 것이 어려울 수 있습니다.

- 그러나, 당해 거래소가 이행한 실명확인 결과와 결합하거나 연계된 은행의 실명확인 입출금 계정의 명의자 정보와 결합하여 그 지갑의 주인이 누구인지 알아볼 수 있다면 가상자산 지갑주소는 다른 정보와 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있는 개인정보에 해당할 수 있습니다(개인정보보호위원회 결정 제2022-110-023호).

※ 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이며, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우도 포함됩니다(보호법 제2조 제1호).

Q3 개인의 치아 엑스레이 사진이 개인정보에 해당하나요?

치아 엑스레이 사진 그 자체만으로는 개인정보에 해당하지 않을 수 있으나, 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있다면 개인정보에 해당할 수 있습니다.

○ 치아 엑스레이 사진만으로 정보주체를 알아볼 수 없는 경우 보호법에서 보호하는 개인정보로 보기 어려우나, 진료기록 등 설명 데이터가 있어 이를 쉽게 결합하여 개인을 알아볼 수 있는 경우 개인정보에 해당합니다.

※ 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이며, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우도 포함됩니다(보호법 제2조 제1호).

Q4 교통법규 위반 차량의 범칙금 납부 여부가 개인정보에 해당하나요?

범칙금 납부 여부 그 자체만으로는 개인정보에 해당하지 않을 수 있으나, 교통법규 위반 차량 신고자 등이 보유한 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있다면 개인정보에 해당할 수 있습니다.

○ 범칙금 납부 여부만으로는 개인을 알아볼 수 없지만 교통법규 위반 신고인은 이미 알고 있는 교통법규 위반 차량 소유자의 정보와 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있으므로 범칙금 납부 여부는 개인정보에 해당할 수 있습니다(개인정보보호위원회 결정 제2017-03-15호).

※ 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이며, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우도 포함됩니다(보호법 제2조 제1호).

Q 5 본인확인기관이 주민등록번호를 변환한 연계정보(CI)가 개인정보에 해당하나요?

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의3에 따라 지정된 본인확인기관이 주민등록번호를 변환한 연계정보(CI)는 다른 정보와 결합하여 특정인을 식별할 수 있으므로 개인정보에 해당합니다.

○ CI는 본인확인기관이 주민등록번호를 단방향 암호화한 정보로서 복원이 불가능하고 그 자체로는 특정 개인을 알아볼 수 없으나 특정 개인에 고유하게 생성 및 귀속되어 유일성을 가지며 정보통신서비스 제공자의 온·오프라인 서비스 연계를 위해 활용되므로 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있어 개인정보에 해당합니다(개인정보보호위원회 결정 제2020-103-007호).

※ 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이며, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우도 포함됩니다(보호법 제2조 제1호).

Q6 사망자 관련 정보가 개인정보에 해당하나요?

아니요, 원칙적으로 사망자의 정보는 개인정보에 해당하지 않습니다. 다만, 사망자 정보라 하더라도 유족과의 관계를 알 수 있는 정보인 경우에는 살아 있는 유족의 정보로서 개인정보에 해당합니다.

○ ‘개인정보’는 살아 있는 개인에 관한 정보로서 ‘개인을 알아볼 수 있는 정보’ 및 ‘해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보’를 의미하므로(보호법 제2조 제1호),

- 사망했거나 관계 법령에 따라 사망한 것으로 보는 자에 관한 정보는 원칙적으로 개인정보에 해당하지 않습니다.

○ 다만, 사망자에 관한 정보라 하더라도 유족과의 관계를 알 수 있는 정보인 경우에는 살아 있는 유족의 정보로서 개인정보에 해당합니다.

- 해당 정보만으로 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보는 개인정보에 해당하므로 사망자에 관한 정보만으로는 유족과의 관계를 알 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알 수 있다면 유족의 개인정보에 해당할 수 있습니다.

Q7 직급별 전체 직원의 급여 총액이 개인정보에 해당하나요?

아니요, 자연인이 아닌 법인이나 단체에 관한 정보, 개인이 특정되지 않은 통계자료는 원칙적으로 개인정보에 해당하지 않습니다.

○ 일반적으로 특정 직급 전체 인원의 급여 총액은 자연인이 아닌 법인이나 단체에 관한 정보 내지는 개인이 특정되지 않은 통계 정보로서 개인정보에 해당하지 않습니다.

- 다만, 예외적으로 특정 직급의 전체 인원이 1명인 경우 등에는 특정 개인의 급여를 쉽게 알 수 있으므로 개인정보에 해당할 수 있습니다.

※ 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이며, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우도 포함됩니다(보호법 제2조 제1호).

Q8 탑승객의 지하철 이용 정보가 개인정보에 해당하나요?

지하철 이용 정보 그 자체만으로는 개인정보에 해당하지 않을 수 있으나, 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있다면 개인정보에 해당할 수 있습니다.

○ 승하차역, 이용일, 이용시각 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 탑승권 정보 등 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 탑승객을 알아볼 수 있다면 해당 정보는 개인정보에 해당합니다.

※ 홍길동이 2021년 7월 1일 08시 30분 충무로역에서 전철을 갈아탐 : 개인정보
2021년 7월 1일 08시 30분 충무로역의 환승인원은 약 500여 명임 : 개인정보 아님

※ 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이며, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우도 포함됩니다(보호법 제2조 제1호).

Q 9 회사건물 출입 기록이 개인정보에 해당하나요?

회사건물의 출입 기록 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 출입자 정보 등 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있다면 개인정보에 해당할 수 있습니다.

○ 회사건물 출입 기록은 출입 시각만 관리되기보다는 출입자 정보와 함께 관리되는 것이 일반적인데, 이와 같이 출입자 정보 등 다른 정보와 쉽게 결합하여 특정 개인을 알아볼 수 있다면 회사건물 출입 기록 정보는 개인정보에 해당합니다.

※ “입(入) 09:00, 출(出) 18:00” : 개인정보 아님
“홍길동(총무부), 입(入) 09:00, 출(出) 18:00” : 개인정보

※ 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이며, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우도 포함됩니다(보호법 제2조 제1호).

Q 10 사업체 주소와 전화번호가 개인정보에 해당하나요?

법인 또는 단체에 관한 정보는 원칙적으로 개인정보에 해당하지 않습니다.

○ 개인정보의 주체는 살아있는 '자연인'이어야 하며, 살아있는 개인이 아닌 '법인 또는 단체'에 관한 정보는 원칙적으로 개인정보에 해당하지 않습니다. 따라서, 법인 또는 단체(개인사업자 포함)의 상호명, 소재지 주소, 업무 연락처 등은 원칙적으로 보호법의 적용을 받지 않습니다.

- 다만, 법인 또는 단체에 관한 정보이면서 동시에 개인에 관한 정보인 대표·임직원의 이름, 연락처 등은 개별 상황에 따라 개인정보로 취급될 수 있습니다.

※ 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보이며, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우도 포함됩니다(보호법 제2조 제1호).

Q 11 외국인의 개인정보도 보호법에 따른 보호 대상에 포함되나요?

네, 보호법의 적용을 받는 개인정보처리자가 처리하는 외국인의 개인정보는 보호법상 보호 대상에 포함됩니다.

○ ‘정보주체’란 처리되는 정보에 의하여 알아볼 수 있는 사람으로서 그 정보의 주체가 되는 사람을 말하므로(보호법 제2조 제3호), 살아 있는 사람인 한 국적에 관계없이 누구나 정보주체가 될 수 있습니다.

- 즉, 대한민국 국적을 가지고 있지 않은 외국인도 보호법에 따라 개인정보가 처리되는 경우에는 정보주체가 될 수 있으므로, 보호법에 따라 개인정보를 처리하는 개인정보처리자라면 정보주체의 국적에 상관없이 보호법에 따른 권리를 보장하여야 합니다.

※ 보호법 제24조 및 보호법 시행령 제19조는 「출입국관리법」 제31조 제5항에 따른 외국인등록번호를 고유식별정보로 규정하고 있습니다.

Q 12 친구가 사적으로 주고 받은 메신저 내용을 제 동의 없이 다른 사람들에게 보여주고 다니는데 보호법 위반 아닌가요?

개인정보처리자 또는 개인정보취급자로서 개인정보를 처리하는 것이 아니라면, 원칙적으로 보호법이 적용되지 않습니다.

○ '개인정보처리자'란 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등을 말합니다(보호법 제2조 제5호).

- 개인정보처리자가 되기 위해서는 '업무를 목적으로' 개인정보를 처리하여야 하며, 순수한 개인적인 활동이나 가사 활동을 위해서 개인정보를 수집·이용·제공하는 자는 개인정보처리자에 해당하지 않습니다.

※ '업무'란 직업상 또는 사회생활상의 지위에 기하여 계속적으로 종사하는 사무나 사업의 일체를 의미하는 것으로 보수 유무나 영리 여부와는 관계가 없으며, 단 1회의 행위라도 계속·반복의 의사를 가지고 직업상 또는 사회생활상의 지위에 기해 행한 행위라면 업무로 볼 수 있습니다.

○ 보호법은 기본적으로 '개인정보처리자'를 수범자로 하고 있으며, '개인정보처리자' 또는 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 '개인정보취급자'가 아닌 일반 사인이 개인적인 활동을 위해서 개인정보를 처리하는 경우에는 원칙적으로 보호법이 적용되지 않습니다.

- 따라서, 친구가 개인정보처리자 또는 개인정보취급자로서 개인정보를 처리한 것이 아니라면, 사적으로 주고 받은 메신저의 내용을 동의 없이 다른 사람에게 보여주는 행위는 보호법 위반이라고 볼 수 없습니다.

Ⅱ

영상정보



Q 13 CCTV 열람 요구 시 모자이크 처리에 소요되는 비용을 정보주체에게 청구할 수 있나요?

네, 열람에 소요되는 모자이크 비용 등은 정보주체에게 청구할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 열람 등 요구를 하는 자에게 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우에 한함)를 청구할 수 있으며(보호법 제38조 제3항),

- 이 경우, 수수료와 우송료의 금액은 실비의 범위에서 해당 개인정보처리자가 정하는바(지방자치단체의 경우, 그 지방자치단체의 조례)에 따릅니다(보호법 시행령 제47조 제1항).

○ 따라서, 개인정보처리자는 열람에 수반되는 모자이크 등의 비용을 실비의 범위에서 정보주체에게 부담하도록 요구할 수 있습니다.

○ 한편, 개인정보처리자의 과실 등으로 열람을 요청하는 등 열람 요청 사유가 개인정보처리자에게 있는 경우에는 열람에 수반되는 비용을 개인정보처리자가 부담해야 합니다(보호법 시행령 제47조 제2항).

Q 14 CCTV 영상 보관기간을 30일 이상으로 정할 수 있나요?

네, 영상정보는 반드시 30일 이내로 보관하여야 하는 것은 아니며, CCTV 설치 목적 달성을 위해 필요한 최소한의 기간동안 보관할 수 있습니다.

○ 고정형 영상정보처리기기운영자는 보관기간 등을 포함하여 「고정형 영상정보처리기기 운영·관리 방침」을 마련해야 하고(보호법 제25조 제7항, 보호법 시행령 제25조 제1항),

- 그 사정에 따라 보유 목적의 달성을 위한 최소한의 기간을 산정하기 곤란한 때에는 보관기간을 정보 수집 후 30일 이내로 하도록 하고 있습니다(표준지침 제41조 제2항).

○ 따라서, 고정형 영상정보처리기기운영자는 CCTV 설치 목적 등 해당기관의 특성에 따라 보관 목적 달성을 위해 필요한 최소한의 보관기간을 「고정형 영상정보처리기기 운영·관리 방침」에 포함하여 공개하고 그 기간 동안 보관하면 되며,

- 최소한의 기간을 산정하기 곤란한 경우에는 보관기간을 30일 이내로 정하는 것이 바람직합니다.

Q 15 CCTV를 설치하여 운영 중인데, 녹화 기능은 꺼놓고 영상만 송출하게 하는 경우 관리책임자를 지정하지 않아도 되나요?

아니요, CCTV를 설치·운영하는 경우에는 녹화 여부와 관계없이 관리책임자를 지정해야 합니다.

○ CCTV 등 고정형 영상정보처리기기운영자는 안내판 설치, 안전성 확보 조치, 운영·관리 방침 마련, 관리책임자 지정, 목적 외 이용·제공, 파기, 정보주체의 요구에 대한 조치사항 기록·관리 등 의무를 준수하도록 규정하고 있으므로(보호법 제25조 제4항, 제6항, 제7항, 표준지침 제37조 제1항, 제42조, 제44조 제5항),

- 녹화를 하고 있지 않더라도 CCTV를 설치·운영 중이라면 해당 고정형 영상정보처리기기운영자는 관리책임자를 지정해야 합니다.

Q 16 같은 건물 내 출입구, 복도, 계단 등 공용공간에 CCTV를 총 100대 설치·운영하는 경우, 안내판도 각 CCTV별로 100개 설치해야 하나요?

아니요, 여러 대의 CCTV를 같은 건물 내에서 설치·운영하는 경우에는 출입구 등 잘 보이는 곳에 대표적인 안내판만 설치해도 됩니다.

○ CCTV 등 고정형 영상정보처리기기운영자는 고정형 영상정보처리기기가 설치·운영되고 있음을 정보주체가 쉽게 알아볼 수 있도록 안내판을 설치하여야 하고, 안내판에는 '설치 목적 및 장소', '촬영 범위 및 시간', '관리책임자의 연락처' 등을 포함하여야 합니다(보호법 제25조 제4항, 보호법 시행령 제24조 제1항 본문).

- 다만, 건물 안에 여러 대의 고정형 영상정보처리기기를 설치하는 경우에는 출입구 등 잘 보이는 곳에 해당 시설 또는 장소 전체가 고정형 영상정보처리기기 설치지역임을 표시하는 안내판을 설치할 수 있습니다(보호법 시행령 제24조 제1항 단서).

○ 따라서 CCTV가 총 100대이더라도, 이를 모두 같은 건물 내에서 설치·운영하는 경우라면 건물 출입구 등 잘 보이는 곳에 대표적인 안내판만 설치해도 되며, 이 경우 안내판에 해당 건물 전체가 CCTV 설치지역임을 표시하여야 합니다.

Q 17 공공기관 청사 CCTV 영상을 자체감사에 이용해도 되나요?

네, 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 「공공감사에 관한 법률」에 근거하여 이용할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 정보주체의 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제2호).

- 「공공감사에 관한 법률」 제20조 제1항, 제3항에서 자체감사를 위하여 공무원 및 소속 직원에게 자료 제출을 요구할 수 있다고 규정하고 있으며, 해당 조항은 보호법 제18조 제2항 제2호의 '다른 법률의 특별한 규정'에 해당합니다(개인정보보호위원회 결정 제2021-106-011호).

- 따라서, 「공공감사에 관한 법률」의 적용을 받는 공공기관은 보호법 제18조 제2항 제2호에 따라 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 청사관리 목적으로 설치하여 수집한 CCTV 영상정보를 자체감사 목적으로 이용할 수 있으나,

- 보호법 제3조의 개인정보 보호 원칙에 따라 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보가 처리되도록 하여야 하고 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 처리하여야 하므로, 자체감사에 필요한 최소한의 CCTV 영상정보만을 처리하여야 합니다.

Q 18 민원실 내 폭언이나 욕설, 폭행 발생으로부터 대응하기 위해 민원실에 설치된 CCTV에 한시적으로 녹음 기능을 부여하는 것이 가능한가요?

아니요, 공개된 장소에서 고정형 영상정보처리기기를 통하여 녹음하는 것은 금지됩니다.

○ 고정형 영상정보처리기기운영자는 고정형 영상정보처리기기의 설치 목적과 다른 목적으로 고정형 영상정보처리기기를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비춰서는 아니 되며, 녹음기능은 사용할 수 없습니다(보호법 제25조 제5항).

- 따라서, CCTV 등 고정형 영상정보처리기기를 통해 음성을 녹음하는 것은 보호법 위반에 해당합니다.

Q 19 민원인이 분실물을 찾을 목적으로 기관이 설치·운영하고 있는 CCTV의 열람을 요구할 경우 열람시켜주어야 할 의무가 있나요?

네, 원칙적으로 개인정보처리자는 열람을 요구받았을 때에는 10일 이내에 열람할 수 있도록 하여야 합니다. 다만, 열람을 요구한 정보주체 이외의 자를 알아볼 수 있는 경우 등에는 보호조치를 취하여야 합니다.

○ 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있습니다(보호법 제35조 제1항).

- 또한, 개인정보처리자는 열람을 요구받았을 때에는 10일 이내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 합니다(보호법 제35조 제3항, 보호법 시행령 제41조 제4항).

- 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 합니다(보호법 제35조 제3항).

- 다만, 정보주체가 열람을 요구할 수 있는 개인영상정보는 정보주체 자신이 촬영된 개인영상정보에 한하므로(표준지침 제44조 제1항), 영상정보처리기기운영자는 만일 정보주체 이외의 자를 명백히 알아볼 수 있거나 정보주체 이외의 자의 사생활 침해의 우려가 있는 경우에는 해당되는 정보주체 이외의 자의 개인영상정보를 알아볼 수 없도록 보호조치를 취하여야 합니다(표준지침 제46조).

○ 한편, 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우, 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우 등에는 열람을 제한하거나 거절할 수 있습니다(보호법 제35조 제4항).

Q 20 범죄 예방 및 시설 안전을 위해 행정복지센터 민원실에 설치·운영 중인 CCTV 영상을 같은 목적으로 민원실 내 모니터로 송출해도 되나요?

네, 개인영상정보를 당초 수집 목적 범위에서 송출할 수 있습니다.

○ 범죄의 예방을 위하여 필요한 경우, 시설의 안전 및 관리를 위하여 정당한 권한을 가진 자가 설치·운영하는 경우 등에는 공개된 장소에 고정형 영상정보처리기기를 설치·운영할 수 있는데,

- '모니터'는 영상을 송출·열람하는 장치로서, '고정형 영상정보처리기기'를 구성하는 것이고, 행정복지센터 민원실은 불특정 다수가 출입·이용하도록 허용된 '공개된 장소'에 해당합니다(보호법 제25조 제1항 제2호, 제3호, 제2조 제7호, 보호법 시행령 제3조 제1호).

○ 민원실에서 CCTV로 촬영한 영상을 모니터로 송출할 경우, 그 민원실에 있는 자들로서는 모니터에 나타나는 영상을 보는 것과 육안으로 근처에 있는 사람을 직접 보는 것 사이에 본질적인 차이가 없고, 자신의 모습이 모니터에 나오는 것을 원하지 않으면 현장을 이탈함으로써 개인영상정보를 관리·통제할 수도 있습니다.

○ 따라서 범죄 예방, 시설 안전을 위해 행정복지센터 민원실에 설치·운영 중인 CCTV로 수집한 개인영상정보를 범죄 예방, 시설 안전 효과를 높이기 위해 같은 민원실 모니터로 송출하는 것은 당초 수집 목적 범위에서의 행위로 허용됩니다.

Q 21 불법 주·정차 단속용 또는 방범용으로 CCTV를 설치·운영하고 있는 공공기관이 설치 목적에 교통정보 수집을 추가할 수 있나요?

네, 교통정보의 수집·분석을 위해 정당한 권한을 가진 공공기관이 행정절차법에 따른 의견청취 등의 절차를 거친 경우 가능합니다.

○ 교통정보의 수집·분석 및 제공을 위하여 정당한 권한을 가진 자는 공개된 장소에 고정형 영상정보처리기기를 설치·운영할 수 있습니다(보호법 제25조 제1항).

- 또한, 고정형 영상정보처리기기를 설치·운영하려는 공공기관의 장은 공청회·설명회 등의 절차를 거쳐 관계 전문가 및 이해관계인의 의견을 수렴하도록 하고 있습니다(보호법 제25조 제3항).

○ 따라서 교통정보의 수집·분석에 대한 정당한 권한을 가진 공공기관은 「행정절차법」에 따른 행정예고의 실시 또는 의견 청취 등의 절차를 거쳐 관계 전문가 및 이해관계인의 의견 수렴을 한 경우,

- 불법 주·정차 단속 및 방범용으로 운영 중인 고정형 영상정보처리기기에 교통정보 수집·분석 목적을 추가할 수 있습니다.

Q 22 조리시설과 어린이 놀이시설을 갖춘 '키즈카페'는 CCTV 영상을 며칠간 보관할 수 있나요?

보유 목적의 달성을 위한 최소한의 기간 동안 보관하되, 그러한 기간을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 개인영상정보 수집 후 30일 이내로 보관하면 됩니다.

○ CCTV 등 고정형 영상정보처리기기운영자는 '고정형 영상정보처리기기 운영·관리 방침'에 명시한 보관기간이 경과하거나 개인영상정보의 처리 목적 달성, 보호법 제2조 제1호에 따른 가명정보의 처리 기간 경과 등 그 개인영상정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인영상정보를 파기하여야 합니다(표준지침 제41조 제1항).

- 이때 고정형 영상정보처리기기 운영·관리 방침의 '보관기간'은 보유 목적의 달성을 위한 최소한의 기간으로 설정하면 되고, 보유 목적의 달성을 위한 최소한의 기간을 산정하기 곤란한 사정이 있는 때에는 보관기간을 개인영상정보 수집 후 30일 이내로 하면 됩니다(표준지침 제41조 제2항).

○ 한편, 보호법 외의 다른 법령에서 영상정보의 보관기간을 특별히 규정하고 있는 경우 그에 따라야 하고, 이와 관련하여 '어린이집' 설치·운영자는 CCTV에 기록된 영상정보를 '60일 이상' 보관하여야 하는데(「영유아보육법」 제15조의4 제3항),

- '키즈카페'는 「영유아보육법」상 어린이집에 해당하지 않으므로 위 규정의 적용을 받지 아니하고, 이 외 키즈카페의 영상정보 보관기간에 관한 다른 법령의 특별한 규정은 없는 것으로 보입니다.

○ 따라서 키즈카페는 CCTV 영상을 그 보유 목적의 달성을 위한 최소한의 기간 동안 보관할 수 있고, 그러한 기간을 산정하기 곤란한 사정이 있는 경우에는 음식점 등 영상정보 보관기간에 관한 다른 법령의 특별한 규정이 없는 다른 장소와 마찬가지로 보관기간을 해당 영상 수집 후 30일 이내로 하여 보관하면 됩니다.

Q 23 주차장에서 발생한 사고와 관련하여 사고차량 차주 본인이 아닌, 그가 가입한 보험사의 CCTV 영상 열람 요구에 응해도 되나요?

네, 보험사가 사고차량 차주의 위임장을 제출하면서 그 차주를 대리하여 개인영상정보 열람을 요구하였다면 이에 응해야 합니다.

○ 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있고, 열람을 요구받은 개인정보처리자는 10일 이내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 합니다(보호법 제35조 제1항, 제3항, 보호법 시행령 제41조 제4항).

○ 그런데 정보주체는 열람 등의 요구를 문서 등 대통령령으로 정하는 방법·절차에 따라 대리인에게 하게 할 수 있고,

- 위의 '대리인'에는 '정보주체로부터 위임을 받은 자'가 포함되며, 대리인은 정보주체를 대리할 때 개인정보처리자에게 '정보주체의 위임장'을 제출하여야 합니다(보호법 제38조 제1항, 보호법 시행령 제45조 제1항 제2호, 제2항, 「개인정보 처리 방법에 관한 고시」 별지 제11호).

○ 따라서 주차장 사업자 등 개인정보처리자는 보험사(대리인)가 사고차량 차주(정보주체)의 위임장을 제출하면서 그 차주를 대리하여 CCTV로 촬영된 개인영상정보 등 개인정보의 열람을 요구하는 경우 이에 응하여 열람 등 조치를 하여야 합니다.

※ 참고로, 주차장 사업자 등은 열람 대상이 되는 CCTV 영상에 사고차량 차주 외의 자의 개인영상정보가 포함되어 있는 경우에는 이를 모자이크 등 비식별 처리하여야 합니다(표준지침 제46조).

Q 24 특정인들만 출입이 가능한 장소에 CCTV를 설치·운영하는 경우에도 보호법이 적용되나요?

네, 보호법 제25조를 제외한 다른 규정이 적용됩니다.

○ 보호법 제25조에 따른 고정형 영상정보처리기기의 설치·운영 제한 규정은 공개된 장소로 제한하여 규율하고 있으나,

- 비공개된 장소에 설치된 고정형 영상정보처리기기라 하더라도 이를 통해 수집되는 영상정보는 개인정보에 해당하므로 보호법 제25조를 제외한 다른 규정이 적용됩니다.

○ 따라서 비공개장소에 고정형 영상정보처리기기를 설치·운영하여 업무를 목적으로 개인영상정보 파일을 운용하는 자는 그 구성원이나 출입·이용이 허가된 사람들의 동의를 받거나(보호법 제15조 제1항 제1호),

- 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 범위 내에서 영상정보처리기기의 설치·운영이 개인정보처리자의 정당한 이익 달성을 위하여 필요하고 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 등에 '비공개장소'에 영상정보처리기기를 설치하여 개인영상정보를 수집·이용할 수 있으며(보호법 제15조 제1항 제6호),

- 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 하여야 합니다(보호법 제29조).

Q 25 기상특보 발령 시 지방자치단체가 재난관리 업무를 수행하기 위하여 다목적 CCTV 영상정보를 이용할 수 있을까요?

네, 지방자치단체는 기상특보 발령 시 재난관리 목적으로 CCTV 영상정보를 이용할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 공중위생 등 공공의 안전과 안녕을 위하여 긴급히 필요한 경우 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 개인정보를 당초 수집한 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제10호).

○ 기상청장은 기상현상으로 인해 강수량 등이 대통령령으로 정하는 기준에 도달하여 재해가 발생할 우려가 있다고 판단하는 경우 특보를 하여야 하고(「기상법」 제13조의2 제1항),

- 예보관서 장은 기상요소가 특보기준에 도달할 것으로 예상되어도 지리적 또는 지역적 특성으로 재해가 발생할 것으로 예상되지 않는 경우에는 특보를 발표하지 않을 수 있으므로(「예보업무규정」 제19조 제4항),

- 기상청에서 특보를 발령하였다는 것은 특정지역에 재해 발생 가능성이 높은 것으로 판단하였다고 볼 수 있습니다(개인정보보호위원회 결정 제2024-102-002호, 제2024-114-027호).

○ 따라서 「재난 및 안전관리 기본법」에 따른 재난관리책임기관인 지방자치단체가 기상특보 발령 시 위험·취약 요소를 발견하여 해당 지역에 대한 출입통제, 주민대피 등을 통해 인명피해를 사전에 예방하고, 재난 피해 발생 시 긴급대응·복구 등 신속하게 재난관리 업무를 수행하는 것은 '공공의 안전과 안녕을 위하여 긴급히 필요한 경우'로서 지방자치단체는 보호법 제18조 제2항에 따라 다목적 CCTV 영상정보를 이용할 수 있습니다.

Q 26 해양경찰이 수색·구조 등 직무수행을 위해 드론을 활용할 수 있나요?

네, 해양경찰은 해양에서의 수색·구조 등의 법령상 소관 업무 수행을 위해 드론을 활용하여 개인영상정보를 수집·이용할 수 있습니다.

○ 업무를 목적으로 이동형 영상정보처리기기를 운영하려는 자는 일반적 개인정보의 수집·이용 요건(보호법 제15조 제1항 각 호*)에 해당하거나, 정보주체가 촬영 사실을 알 수 있도록 하였음에도 거부의사를 밝히지 않은 경우에 공개된 장소에서 이동형 영상정보처리기기를 이용하여 개인영상정보를 촬영할 수 있습니다(보호법 제25조의2 제1항).

* 정보주체의 동의를 받은 경우, 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우, 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우 등

○ 공공기관은 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위해 불가피한 경우 개인정보를 수집·이용할 수 있으므로(보호법 제15조 제1항 제3호),

- 해양경찰이 「해양경찰법」 등에 규정된 해양에서의 수색·구조·연안안전관리 및 선박교통관제 등의 소관 업무 수행을 위해 불가피한 경우라면, 이동형 영상정보처리기기인 드론을 활용하여 개인영상정보를 수집·이용할 수 있을 것입니다.

Ⅲ

가명정보



Q 27 과학적 연구 등 목적으로 가명정보를 처리하는 경우, 그 가명정보를 유상 판매하는 것이 가능한가요?

네, 과학적 연구 등 목적으로 가명정보를 처리하면서 그 대가를 받는 것은 가능합니다.

○ 통계작성, 과학적 연구, 공익적 기록보존 등의 목적 내에서 가명정보를 제공하면서 제공에 소요된 비용에 대해 적절한 기준에 따라 산정하여 대가를 받는 것은 가능합니다.

○ 그러나, 해당 목적 범위를 벗어나 판매할 목적으로 가명정보를 처리하는 것은 허용되지 않습니다(보호법 제28조의2).

Q 28 이름, 주민등록번호 등 개인을 직접 알아볼 수 있는 정보만 삭제하면 가명정보가 되나요?

아니요, 가명처리 시 그 자체로 개인을 알아볼 수 있는 정보는 삭제해야 하며 개인 식별 가능성도 종합적으로 고려해야 합니다.

○ 가명정보를 제3자에게 제공하는 경우에는 특정 개인을 알아보기 위하여 사용될 수 있는 정보를 포함해서는 안 되므로(보호법 제28조의2 제2항),

- 개인정보를 가명처리하는 경우 그 자체로 개인을 직접적으로 알아볼 수 있는 정보인 성명, 고유식별정보 등은 삭제하는 것이 원칙입니다.

- 다만, '성별', '연령', '거주 지역' 등 단일 항목으로는 개인을 알아볼 수 없으나 다른 정보와 결합되었을 때 개인을 알아볼 가능성이 높은 정보나 희귀성씨가 포함된 경우, 특정 지역 국회의원 등 개인을 알아볼 가능성이 높은 정보(특이정보)까지 종합적으로 고려하여 개인이 식별될 위험도를 낮춰야 안전한 가명정보로 볼 수 있습니다.

Q 29 제3자에게 제공한 가명정보를 제3자가 활용하는 과정에서 정보주체에게 피해가 발생한 경우 가명정보를 제공한 자도 처벌을 받나요?

아니요, 가명정보를 제공받은 자가 안전조치 미이행으로 문제가 발생하였거나 고의로 재식별 행위를 하였다면 해당 행위자인 제공받은 자만 제재 대상이 되며, 제공한 자는 제재 대상이 되지 않습니다.

○ 개인정보처리자는 통계작성, 과학적 연구, 공익적 기록보존 등을 위하여 정보주체의 동의 없이 가명정보를 처리할 수 있고, 이에 따라 가명정보를 제3자에게 제공하는 경우에는 특정 개인을 알아보기 위하여 사용될 수 있는 정보를 포함해서는 안 됩니다(보호법 제28조의2).

○ 또한, 가명정보를 처리하는 자는 특정 개인을 알아보기 위한 목적으로 가명정보를 처리하는 것이 금지되는데(보호법 제28조의5 제1항),

- 가명정보 처리 과정에서 의도치 않게 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보가 생성되었다는 사실만으로는 제재 대상이 되지 않습니다.

- 단, 가명정보를 처리하는 과정에서 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보가 생성된 경우에는 즉시 해당 정보의 처리를 중지하고, 지체 없이 회수·파기해야 합니다(보호법 제28조의5 제2항).

Ⅳ

공공서비스



Q 30 고객의 동의를 받지 않고 만족도 조사를 해도 되나요?

네, 민간은 체결한 계약의 이행을 위하여 필요한 범위 내에서는 동의를 받지 않고 만족도 조사가 가능하며, 공공기관은 법령에 근거하여 민원인의 동의를 받지 않고 만족도 조사가 가능합니다.

○ 민간의 경우, 물건 판매 또는 서비스 제공 등 고객과 체결한 계약의 이행을 위하여 필요한 경우에는 정보주체의 동의 없이 개인정보를 이용하여 만족도 조사를 할 수 있습니다(보호법 제15조 제1항 제4호).

- 다만, 이 경우 고객과 체결한 계약과 관련된 만족도 조사여야 하며, 체결한 계약과 무관하게 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하는 내용 등이 담겨서는 안 됩니다.

○ 공공기관의 경우, 만족도 조사 업무는 법령 등에서 정하는 소관 업무에 해당하므로 정보주체의 동의 없이 개인정보를 이용하여 만족도 조사를 할 수 있습니다(보호법 제15조 제1항 제3호).

- 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제13조에서 국민에게 직접 서비스를 제공하는 기관의 경우 매년 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여야 한다고 규정하고 있으며, 「민원처리에 관한 법률」 제26조에서 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다고 규정하고 있습니다.

- 따라서, 공공기관이 제공한 서비스 또는 처리한 민원에 대한 만족도 조사를 실시하는 것은 법령에서 정하는 소관 업무를 수행하는 것이므로 수집 목적 범위에서 정보주체의 동의 없이 개인정보를 이용할 수 있습니다.

Q 31 공공기관이 자체감사 목적으로 직원의 출입 기록을 이용할 수 있나요?

네, 「공공감사에 관한 법률」에 따라 자체감사 목적으로 이용할 수 있습니다. 이 경우 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 없어야 하고, 필요 최소한의 출입 기록만을 이용해야 합니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 정보주체의 개인정보를 수집한 목적 외의 용도로 이용할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제2호).

○ 감사기구의 장은 자체감사를 위하여 필요할 때에는 자체감사 대상기관 또는 그 소속 공무원이나 직원에 대하여 '출석·답변의 요구', '관계 서류·장부 및 물품 등의 제출 요구', '전산정보시스템에 입력된 자료의 조사' 등의 조치를 할 수 있으며, 조치를 요구받은 자체감사 대상기관 및 그 소속 공무원이나 직원은 정당한 사유가 없으면 그 요구에 따라야 합니다(「공공감사에 관한 법률」 제20조 제1항, 제3항).

○ 「공공감사에 관한 법률」 제20조 제1항 및 제3항은 요구할 수 있는 개인정보의 항목이 구체적으로 열거되어 있지 않으나, 요청할 수 있는 자료에 개인정보가 포함될 수 있음이 합리적으로 예견되므로 보호법 제18조 제2항 제2호의 '다른 법률의 특별한 규정'에 해당합니다(개인정보보호위원회 결정 제2021-106-011호).

○ 따라서 「공공감사에 관한 법률」의 적용을 받는 공공기관은 자체감사를 위해 필요한 경우 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우를 제외하고 직원의 출입 기록을 이용할 수 있으나,

- 보호법 제3조의 개인정보 보호 원칙에 따라 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보가 처리되도록 하여야 하고 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 처리하여야 하므로, 자체감사에 필요한 최소한의 출입 기록만을 처리하여야 합니다.

Q 32 민원인의 개인정보를 저장할 때 암호화해야 하나요?

「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제7조에서 정한 암호화 대상 개인정보에 대해서는 암호화 의무가 있습니다.

○ 개인정보처리자는 개인정보의 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 해야 하며, 일부 개인정보에 대하여는 암호화 조치를 하여야 합니다(보호법 제29조, 보호법 시행령 제30조, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제7조).

- 개인정보처리자는 비밀번호·생체인식정보 등 인증정보를 저장하는 경우, 고유식별정보·생체인식정보를 개인정보취급자의 컴퓨터·모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장하는 경우 등에는 해당 개인정보를 암호화하여야 합니다(「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제7조 제1항, 제5항).

- 또한, 정보통신서비스 이용자와, 정보통신서비스 이용자가 아닌 정보주체의 경우에는 암호화 대상 개인정보의 종류가 달리 적용될 수 있으니, 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제7조 규정을 살펴보신 후 적용 조항을 판단하시기 바랍니다(「개인정보의 안전성 확보조치 기준」 제7조 제2항, 제3항).

Q 33 민원처리를 위해 다른 직원에게 민원인 전화번호를 전달해도 되나요?

민간의 경우 동의를 받거나 계약체결의 이행을 위하여 필요한 범위에서 전화번호를 전달할 수 있고, 공공기관은 법령에 근거하여 민원인의 동의를 받지 않고 전화번호 전달이 가능합니다.

○ 개인정보처리자 내부에서 개인정보를 처리하는 개인정보취급자 간 개인정보 전달은 개인정보처리자 내 이용에 해당합니다.

○ 민간의 경우, 민원인으로부터 동의를 받은 경우, 물건의 판매 또는 서비스 제공 등 계약과 관련한 민원처리에 필요한 경우 등에는 해당 범위 내에서 민원인 전화번호를 전달할 수 있습니다(보호법 제15조 제1항).

○ 공공기관의 경우, 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우, 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위해서 불가피한 경우 정보주체의 동의 없이 개인정보를 수집·이용할 수 있으므로(보호법 제15조 제1항 제2호, 제3호)

- 「민원처리에 관한 법률」에 따라 접수한 민원에 대해 처리 담당자 지정 및 처리 협조 등을 위해 다른 직원에게 민원인의 개인정보를 전달할 수 있습니다.

○ 다만, 권한 없는 직원에게 민원인의 개인정보를 전달하는 것은 개인정보 누설 또는 접근제한 위반에 해당할 수 있습니다.

Q 34 사회복무요원이 개인정보 처리가 필요한 업무를 할 수 있나요?

복무기관의 고유임무 수행에 필요한 경우, 개인정보가 포함된 문서의 수발, 민원 안내, 서류의 복사·파쇄 등의 일부 업무를 제한적으로 수행할 수 있습니다.

○ 복무기관의 장은 기관의 고유임무 수행에 필요한 경우, 사회복무요원에게 개인정보가 포함된 문서의 수발, 민원 안내, 서류의 복사·파쇄 등의 임무를 부여할 수 있으나, 「병역법」 제29조 제4항 각 호의 범죄로 인하여 형의 선고를 받은 사회복무요원에게는 개인정보 취급 임무를 부여할 수 없습니다(「사회복무요원 복무관리 규정」 제15조의2 제1항).

- 다만, 사회복무요원에게 개인정보 취급 임무를 부여하는 경우에도 '직원의 아이디와 패스워드로 정보시스템에 접속하여 개인정보를 입력·조회·출력하는 업무', '대용량 개인정보 파일을 입력·수정 삭제하는 등의 업무', '질병·범죄 경력 등 사생활을 현저히 침해하는 민감정보를 취급하는 업무'는 제외됩니다(「사회복무요원 복무관리 규정」 제15조의2 제2항 각 호).

○ 복무기관의 장은 사회복무요원에게 개인정보 취급 임무를 부여하는 경우에 개인정보가 누설, 남용 또는 무단으로 이용, 훼손, 멸실, 변경, 위조, 유출되지 아니하도록 담당 직원이 적절한 관리·감독을 하도록 하여야 하며, 사회복무요원에게 월 1회 개인정보 보호 교육을 실시하여야 합니다(「사회복무요원 복무관리 규정」 제15조의2 제3항).

○ 참고로, 사회복무요원이 정당한 권한 없이 다른 사람의 정보를 검색 또는 열람한 경우 경고처분을 받게 되고, 해당 사유로 2회 이상 경고처분을 받으면 1년 이하의 징역에 처해지며(「병역법」 제33조 제2항 제6호, 제89조의3 제1호),

- 사회복무요원이 복무 중 취득한 다른 사람의 정보를 무단으로 유출 또는 이용한 경우에는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금으로 처벌받습니다(「병역법」 제89조의4).

Q 35 정보주체의 요구에 따라 법령상 수집 대상인 예방접종 내역을 삭제할 수 있나요?

아니요, 다른 법령에서 해당 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 삭제할 수 없습니다.

○ 자신의 개인정보를 열람한 정보주체는 개인정보처리자에게 그 개인정보의 정정 또는 삭제를 요구할 수 있으나, 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다(보호법 제36조 제1항).

- 즉, 다른 법령에서 개인정보를 수집하도록 명시한 규정이 있다면, 해당 개인정보는 삭제 요구권의 대상에 포함되지 않으므로 개인정보처리자는 해당 개인정보를 삭제할 수 없습니다.

○ 예방접종 실시 내역은 감염병 법령에 따라 질병관리청 및 지방자치단체에서 수집·보유하는 자료로서, 삭제를 요구할 수 없습니다(「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제28조, 제33조의4 및 같은 법 시행령 제23조).

- 다만, 이런 경우 개인정보처리자는 삭제 요구에 따르지 아니한 사실 및 이유와 이의제기방법을 「개인정보 정정·삭제 결과 통지서」로 해당 정보주체에게 알려야 합니다(보호법 시행령 제43조 제3항, 「개인정보 처리 방법에 관한 고시」 제3조 제5항, 별지 제10호 서식).

Q 36 조례로 교통약자의 특별교통수단 이용 관련 개인정보를 동의 없이 수집·이용할 수 있나요?

네, 지방자치단체는 적법한 조례에 따라 교통약자의 이동지원과 관련한 이용자의 개인정보를 동의 없이 수집·이용할 수 있습니다.

○ 공공기관은 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우 개인정보를 수집·이용할 수 있으며(보호법 제15조 제1항 제3호),

- 지방자치단체의 경우 적법한 조례에서 정하고 있는 업무도 '법령 등에서 정하는 소관 업무'에 포함됩니다.

○ 한편, 「교통약자의 이동편의 증진법」 제16조 제2항에서는 시장이나 군수가 특별교통수단을 이용하려는 교통약자와 특별교통수단을 운행하는 자를 통신수단 등을 통하여 연결하여 주는 이동지원센터를 설치하여야 한다고 규정하고 있으며,

- 같은 법 제16조 제12항 및 같은 법 시행령 제14조의6은 특별교통수단과 이동지원센터의 운영 등에 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다고 규정하고 있습니다.

○ 따라서 상기 법률에 따라 지방자치단체가 조례를 제정한 경우, 교통약자의 이동지원 등 업무 수행을 위하여 불가피하다면 동의를 받지 않았더라도 개인정보를 수집·이용할 수 있습니다.

Q 37 지방의회가 채용 감사 목적으로 요청하는 경우 지방공단이 신규 임용 대상자가 제출한 경력 사항을 지방의회에 제출할 수 있나요?

네, 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 제출할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 정보주체의 개인정보를 수집한 목적 외로 제3자에게 제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제2호).

○ 지방의회는 「지방자치법」에 의거하여 안건의 심의와 감사 및 조사를 위하여 지방자치단체에 서류의 제출을 요구할 수 있으며, 이는 보호법 제18조 제2항 제2호의 '다른 법률의 특별한 규정'에 해당합니다(「지방자치법」 제48조 제1항, 제49조 제4항, 개인정보보호위원회 결정 제2020-08-125호, 제2021-108-015호).

○ 따라서 지방공단은 정보주체인 신규 임용대상자의 동의 없이도 그 경력 사항을 지방의회에 제출할 수 있으나,

- 지방의회가 제출을 요구하는 자료가 안건심의 또는 감사·조사 등에 직접 관련된 자료로서 자료의 제공이 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는지 여부는 구체적·개별적으로 판단하여야 합니다.

Q 38 지방자치단체가 설치·운영하는 CCTV 영상을 언론사에 취재·보도 목적으로 제공할 수 있나요?

보호법 제18조 규정을 준수한 경우 제공할 수 있습니다.

○ 지방자체단체가 보호법 제25조에 따라 설치·운영하는 CCTV의 영상정보를 취재·보도 목적으로 언론사에 제공하는 것은 당초 설치 목적 외의 용도로 제공하는 것이므로 보호법 제18조 규정을 준수해야 합니다.

- 따라서, 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고, 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우 등 보호법 제18조 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 제공할 수 있습니다.

※ 언론이 취재·보도 등 고유 목적을 달성하기 위하여 수집·이용하는 개인정보에 관하여는 제3장부터 제8장까지를 적용하지 않는다는 규정이 있으나(보호법 제58조 제1항 제4호), 이는 “언론”이 “수집·이용”할 때 적용되는 규정이며, 다른 개인정보처리자가 보호법 제18조 규정의 제한 없이 “제공”할 수 있다는 것을 의미하지 않습니다.

Q 39 통장이 전입 신고자의 전입 사실 여부를 확인할 수 있나요?

네, 「주민등록법 시행령」에 따라 전입신고 내용이 사실인지를 확인하기 위해 개인정보를 처리할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우, 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우 정보주체의 개인정보를 수집한 목적의 범위에서 이용할 수 있습니다(보호법 제15조 제1항 제2호, 제3호).

○ 전입신고를 받은 시장·군수 또는 구청장은 신고된 내용이 포함된 사후확인용 자료를 전산으로 출력하여 신고일부터 15일 이내에 관할 통장에게 보내야 하고, 통장은 사후확인용 자료를 받은 날부터 15일 이내에 신고 내용이 사실인지를 확인한 후 그 결과를 해당 시장·군수 또는 구청장에게 알려야 합니다(「주민등록법 시행령」 제15조 제1항, 제2항).

○ 통장이 개인정보취급자로서 주소지 방문, 전화 등으로 전입을 확인하는 행위는 주민등록법령에서 규정한 사실조사 의무를 준수하기 위함이므로 개인정보를 수집·이용할 수 있습니다(보호법 제28조, 제15조 제1항 제2호, 제3호).

Q 40 개인정보가 포함된 자료에 대해 정보공개청구를 받았는데 공개해도 될까요?

공개 여부 및 그 범위는 정보공개청구를 받은 공공기관이 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따라 결정하여야 합니다.

○ 공공기관이 보유·관리하고 있는 개인정보에 대하여 정보공개청구를 받은 경우 해당 정보를 공개함에 있어서는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 규정이 보호법상의 '다른 법률의 특별한 규정'에 해당합니다.

○ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」은 공공기관이 보유·관리하는 정보는 공개 대상이 된다고 정하고 있고, 예외적으로 "개인정보로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보" 등 비공개할 수 있는 대상을 규정하고 있으며 (「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조 제1항),

- 정보공개의 청구를 받은 공공기관은 그 청구를 받은 날부터 10일 이내에 공개 여부를 결정하여야 합니다(「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제11조 제1항).

○ 따라서 정보공개청구를 받은 공공기관은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조 제1항에 따른 비공개 대상에 해당하는지 등을 구체적으로 검토하여 공개 여부 및 그 범위를 결정하여야 합니다.

Q 41 검찰에서 형 미집행자를 검거하기 위하여 공공기관에 개인정보를 요청한 경우 해당 공공기관은 개인정보를 제공해도 되나요?

네, 공공기관은 형 미집행자 검거 목적으로 검찰에 개인정보를 제공할 수 있습니다.

○ 공공기관인 개인정보처리자는 형 및 감호, 보호처분의 집행을 위하여 필요한 경우 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 개인정보를 당초 수집한 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제9호).

○ 자유형 등의 선고를 받은 자가 구금되지 아니한 때에는 형 집행을 위하여 이를 소환하여야 하고, 소환에 응하지 아니한 때에는 형집행장을 발부하여 구인하여야 하며, 형의 선고를 받은 자가 도망하거나 현재지를 알 수 없는 때에는 소환함이 없이 형집행장을 발부하여 구인할 수 있습니다(「형사소송법」 제473조).

○ 따라서 형 미집행자가 도주하여 검찰이 이동 경로나 은신처 등 소재를 파악하기 위해 개인정보를 요청하는 것은 '형(刑)의 집행을 위하여 필요한 경우'에 해당하므로(개인정보보호위원회 결정 제2024-115-029호), 공공기관은 형 미집행자 검거 목적으로 보호법 제18조 제2항에 따라 검찰에 개인정보를 제공할 수 있습니다.

Q 42 과태료 부과를 위해 개인정보가 필요한데, 다른 공공기관이 보유 중인 개인정보를 제공받을 수 있나요?

네, 「질서위반행위규제법」 제23조에 따라 행정청이 과태료의 부과·징수를 위하여 자료나 정보의 제공을 요청하는 경우, 해당 행정청은 다른 공공기관으로부터 개인정보를 제공받을 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 정보주체의 개인정보를 수집한 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제2호).

○ 행정청은 과태료의 부과·징수를 위하여 필요한 때에는 관계 행정기관, 지방자치단체, 그 밖에 대통령령으로 정하는 공공기관(이하 '공공기관등')의 장에게 그 필요성을 소명하여 자료 또는 정보의 제공을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 공공기관등의 장은 특별한 사정이 없는 한 이에 응하여야 합니다(「질서위반행위규제법」 제23조).

- 「질서위반행위규제법」 제23조는 제공을 요청할 수 있는 개인정보 항목을 구체적으로 열거하고 있지는 않지만, 개인에 대한 과태료의 부과·징수를 위하여 관계기관 등에 요청하는 자료 또는 정보에는 개인정보가 포함될 수 있음이 합리적으로 예견되므로, 보호법 제18조 제2항 제2호의 '다른 법률의 특별한 규정'에 해당합니다(개인정보보호위원회 결정 제2019-23-370호, 제2020-04-051호).

○ 따라서 행정청이 「질서위반행위규제법」 제23조에 따라 제공을 요청하는 경우라면, 요청을 받은 공공기관등의 장은 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는지 여부를 고려하여 행정청으로부터 요청받은 개인정보를 제공할 수 있습니다.

Q 43 병무청에서 병역이행사항을 확인·점검하기 위하여 공공기관에 개인정보를 요청한 경우 해당 공공기관은 개인정보를 제공해도 될까요?

네, 공공기관은 「병역법」 제81조 제2항에 따른 병역이행사항 확인·점검에 필요한 개인정보를 병무청에 제공할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 정보주체의 개인정보를 수집한 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제2호).

○ 병무청장은 국가기관·지방자치단체 및 공공기관에 대하여 병역이행사항 확인·점검에 필요한 자료의 제공을 대통령령으로 정하는 바에 따라 요청할 수 있으며, 자료제공을 요청받은 기관의 장은 특별한 사유가 없으면 그 요청에 따라야 합니다(「병역법」 제81조 제2항).

- 「병역법」 제81조는 제공을 요청할 수 있는 개인정보 항목을 구체적으로 열거하고 있지는 않지만, 소관 업무의 목적과 성격 등을 고려하였을 때, 병무청장이 요청 또는 요구할 수 있는 자료에 개인정보가 포함될 수 있음이 합리적으로 예견되므로 보호법 제18조 제2항 제2호의 '다른 법률의 특별한 규정'에 해당합니다(개인정보보호위원회 결정 제2023-102-003호).

○ 따라서 병무청이 「병역법」 제81조 제2항에 따라 자료의 제공을 요청하는 경우라면 요청을 받은 국가기관·지방자치단체 및 공공기관은 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는지 여부를 고려하여 개인정보를 제공할 수 있습니다.

Q 44 지방자치단체가 재난피해자 유족과 가족을 지원하기 위하여 경찰로부터 개인정보를 제공받을 수 있을까요?

시·도 및 시·군·구는 재난안전법에 따른 재난으로 사망하거나 실종된 사람의 유족 및 가족을 지원하기 위하여 경찰로부터 성명과 휴대전화번호를 제공받을 수 있습니다.

○ 공공기관인 개인정보처리자는 개인정보를 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우로서 보호위원회의 심의·의결을 거친 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 개인정보를 당초 수집한 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제5호).

○ 시·도 및 시·군·구는 재해구호법상 구호기관으로 재난안전법에 따른 재난으로 사망한 사람의 유족 및 실종된 사람의 가족 등 이재민을 대상으로 임시주거시설 제공, 장사(葬事)의 지원, 심리회복 지원 등 구호와 관련된 조치를 하여야 한다고 규정하고 있고(「재해구호법」 제2조, 제4조 및 제7조),

- 개인정보보호위원회는 재난피해자의 유족 및 가족을 지원하는 것이 시·도 및 시·군·구의 법률상 소관 업무이며, 시·도 및 시·군·구가 경찰로부터 유족 및 가족의 성명과 휴대전화번호를 제공받지 않으면 해당 소관 업무 수행이 불가능하거나 현저히 곤란하므로 보호법 제18조 제2항 제5호에 따라 제공받을 수 있다고 의결한 바 있습니다(개인정보보호위원회 결정 제2024-119-036호).

○ 따라서 시·도 및 시·군·구는 경찰로부터 재난피해자 유족과 가족의 성명 및 휴대전화번호를 제공받아 임시주거시설 제공, 장사(葬事)의 지원, 심리회복 지원 등 법률상 소관 업무를 수행할 수 있습니다.

Q 45 은행이 고객으로부터 사기이용계좌로의 자금이체 요청을 받은 경우, 보이스피싱 피해 방지를 위해 은행이 임시로 자금이체를 중단시키고 고객에게 사실을 확인하기 위하여 개인정보를 이용할 수 있나요?

네, 보이스피싱 피해가 예상되는 급박한 상황은 '명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우'에 해당하므로 은행은 보이스피싱 피해 방지를 위해 고객의 개인정보를 이용할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 '명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우' 개인정보를 수집하여 그 목적 범위에서 이용할 수 있으며(보호법 제15조 제1항 제5호),

- '명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우'에는 '정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외'하고는 개인정보를 목적 외 용도로 이용할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제3호).

- 생명·신체·재산상의 이익을 보호해야 하는 상황이 급박해야 하므로, 정보주체 또는 제3자의 생명·신체·재산상의 이익을 보호해야 하는 상황에서 단시간 내 조치가 반드시 요구되는 상황이라면 급박성을 인정할 수 있습니다.

○ 고객(정보주체)이 은행에 사기이용계좌로의 자금이체를 요청하여 보이스피싱 피해가 예상되는 급박한 상황은 '명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우'에 해당하므로 은행은 임시로 자금이체를 중단시키고 고객에게 사실 확인을 하기 위해 고객의 개인정보를 이용할 수 있습니다.

Q 46 긴급하게 인명 구조가 필요한 상황에서 가족 등 보호자 동의 없이 개인정보를 수집하여 이용할 수 있나요?

네, 긴급하게 인명 구조가 필요한 상황에서는 골든타임 내 구조를 위해 개인정보를 수집하여 이용할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 '명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우'에는 개인정보를 수집하여 이용할 수 있도록 규정하고 있으므로(보호법 제15조 제1항 제5호), 긴급하게 인명 구조가 필요한 상황에서는 골든타임 내 구조를 위해 보호자의 동의 없이도 우선 조치할 수 있습니다.

※ 2023년 보호법 개정을 통해 종전의 요건 중 '정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우'를 삭제하여 급박한 생명·신체·재산의 이익을 보호하기 위해 필요한 경우에는 우선하여 개인정보를 수집·이용(제15조 제1항 제5호)하거나 제3자에게 제공(제17조 제1항 제2호, 제18조 제2항 제3호)할 수 있게 하였으므로, 생명·신체 등을 구조해야 하는 급박한 상황에서 보호법을 이유로 골든타임을 놓치는 사례가 발생하지 않도록 유의해야 합니다.

Q 47 지방자치단체가 체납 지방세 징수를 위하여 공공기관에 체납자의 개인정보를 요청한 경우 개인정보를 제공해도 되나요?

정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 「지방세기본법」 또는 「지방세징수법」에 따라 개인정보를 제공할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 정보주체의 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항 제2호).

○ 「지방세기본법」 제130조 제2항·제3항에 따라 지방자치단체의 장은 과세자료로 활용할 가치가 있다고 인정되는 자료가 있으면 그 자료를 보유한 과세자료제출기관의 장에게 수집 협조를 요청할 수 있고, 이러한 요청을 받은 해당 과세자료제출기관의 장은 정당한 사유가 없으면 협조하여야 합니다. 또한, 「지방세징수법」 제36조 제1항은 세무공무원이 체납처분을 집행하면서 압류할 재산의 소재 또는 수량을 알고자 할 때에는 장부, 서류, 그 밖의 물건의 검사 또는 제출을 요구할 수 있다고 규정하고 있습니다.

※ 과세자료제출기관의 범위에는 공공기관이 포함됩니다(「지방세기본법」 제127조 제4호).

- 해당 조항은 보호법 제18조 제2항 제2호의 '다른 법률의 특별한 규정'에 해당합니다 (개인정보보호위원회 결정 제2024-120-037호).

○ 따라서, 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 없다면 해당 조항에 따라 개인정보를 제공할 수 있습니다.

V

민간사업자



Q 48 고객에게 홍보 자료와 포인트 제공에 대한 동의를 받으려고 하는데 ARS를 통하여 개인정보 처리 동의를 받아도 되나요?

네, 개인정보 처리(수집·이용, 제공 등)에 대한 동의를 받기 위해 ARS를 이용할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자가 정보주체의 개인정보 제공 동의를 받을 때에는 각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 하며, 이 경우 서면, 전화, 인터넷, 전자우편 등의 방법으로 개인정보 수집 동의를 받을 수 있습니다(보호법 제22조 제1항, 보호법 시행령 제17조 제2항).

○ 다만, 전화로 동의를 받는 경우 동의에 대한 입증책임은 개인정보처리자가 부담하고, 전화 통화에 응했다는 사실만으로는 동의의사가 있다고 볼 수 없으므로 정보주체의 음성을 녹음하는 등의 방법으로 동의의사를 확인받는 것이 필요합니다. 그리고 동의 받은 내용은 해당 개인정보를 파기할 때까지 보관하여야 합니다.

Q 49 정보주체가 아닌 다른 사람의 동의를 받아 개인정보를 수집할 수 있나요?

보호법상 개인정보를 수집·이용할 수 있는 별도의 근거가 없다면 정보주체 본인으로부터 동의를 받아야 합니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우, 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우 등에는 정보주체의 동의 없이 개인정보를 수집하여 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있습니다(보호법 제15조 제1항).

- 만약 정보주체의 동의 없이 개인정보를 수집할 수 있는 경우(보호법 제15조 제1항 제2호~제7호)가 아니라면 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집하여야 하며(보호법 제15조 제1항 제1호), 이 경우 동의는 해당 개인정보의 '정보주체'로부터 받아야 합니다.

Q 50 민간의 일반회사는 개인정보파일 보유기간을 어떻게 정해야 하나요?

수집 목적에 필요한 최소한의 기간으로 정하면 됩니다.

○ 개인정보처리자가 보유기간을 정할 때에는 수집 목적에 필요한 최소한으로 정해야 하고, 이 입증책임은 개인정보처리자에게 있습니다(보호법 제16조).

○ 공공기관*과 달리 민간의 일반회사는 개인정보를 처리하는 다양한 경우가 있어 표준지침에서 일반적인 개인정보파일 보유기간을 규정하고 있지 않으나, 다음 몇 가지 사례는 참고할 수 있을 것입니다.

1. 홈페이지 회원가입의 경우 해당 사업자, 단체 회원탈퇴 시까지
2. 홈페이지 이용과정에서 채권, 채무관계가 발생한 경우 해당 채권 채무관계 정산 시까지
3. 재화 또는 서비스 제공의 경우 재화 또는 서비스 공급완료, 요금결제, 정산완료 시까지
4. 관계 법령 위반에 따른 수사, 조사 등이 진행 중인 경우에는 해당 수사, 조사 등의 종료 시까지
5. 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제6조 제1항에 따라 표시·광고에 관한 기록은 6개월, 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록은 3년, 계약 또는 청약철회, 대금결제, 재화 등의 공급기록은 5년 보존

* 표준지침 제4장에 공공기관 개인정보 파일 등록 및 공개에 대해 규정하고 있고, 별표 1호에는 개인정보파일 보유기간 책정기준표 규정

Q 51 엑셀, 한글 등 상용프로그램의 비밀번호를 설정하는 것이 보호법상 암호화인가요?

네, 보호법상 암호화 조치 중 하나에 해당할 수 있습니다.

○ 한글, 엑셀 등 상용프로그램에서 제공하는 비밀번호 설정 기능을 사용하여 암호화를 적용하는 것도 보호법상 암호화 조치에 해당할 수 있습니다. 다만, 파일 암호화 후 해당 파일명에 비밀번호를 기재해놓은 경우라면 이는 암호화에 해당하지 않습니다.

Q 52 운영하던 필라테스 학원을 다른 사람에게 영업 양도하면서 기존 고객 정보를 넘길 때 이를 고객에게 고지해야 하나요?

네, 영업 양도·양수 계약 이후 실제 이전되기 전에 서면 등의 방법으로 이전 사실 등을 정보주체에게 알려야 합니다.

○ 개인정보처리자는 영업 양도·합병 등으로 개인정보를 다른 사람에게 이전하는 경우 정보주체에게 서면, 전자우편, 팩스, 전화, 문자전송 또는 이에 상당하는 방법을 이용하여 미리 개별적으로 알려야 하며, 과실 없이 위와 같은 방법으로 알릴 수 없는 경우 인터넷 홈페이지에 30일 이상 게재하여야 합니다(보호법 제27조 제1항, 보호법 시행령 제29조).

○ 이는 개인정보 이전에 대해 정보주체의 동의를 받지 않는 대신 정보주체가 개인정보 이전에 대하여 거부할 수 있는 기회를 갖도록 하기 위한 것으로, 최소한 정보주체가 이전 사실을 확인하고 회원탈퇴 등의 권리를 행사할 수 있도록 실제 개인정보가 이전되는 시점이 아닌 계약 체결 이후 실제 이전되기 전에 고지하여야 할 것입니다.

Q 53 회원가입에 필요한 개인정보를 동의 없이 수집해도 되나요?

네, 회원가입에 필요한 개인정보를 수집하는 것은 정보주체의 요청에 따른 회원가입 이용계약을 체결하기 위한 것이므로, 정보주체로부터 동의 없이 개인정보를 수집할 수 있습니다.

○ 회사(개인정보처리자)는 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우 정보주체의 별도의 동의 없이 개인정보를 수집할 수 있으나(보호법 제15조 제1항 제4호),

- 이 경우 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 하므로, 회사가 수집하는 개인정보는 회원가입을 위하여 필요한 최소한의 정보여야 합니다(보호법 제16조 제1항).

Q 54 개인정보 수집 시 약관에 관한 동의만 받아도 되나요?

타법에서 별도의 명시적 규정을 두고 있는 경우가 아니라면, 보호법이 정한 방법과 절차에 따른 적법 근거를 갖추어야 합니다.

○ 보호법 제15조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 개인정보처리자는 개인정보를 수집하여 그 수집 목적 범위에서 이용할 수 있습니다. 만약 보호법 제15조 제1항 제2호부터 제7호까지 중 어느 하나에 해당하지 않는다면 제1호에 따라 정보주체의 동의를 받아야 합니다.

- 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집하는 경우라면, 동의를 받을 때에는 각각의 동의 사항을 구분하고 법령이 정하는 중요한 내용을 명확히 표시하는 등 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알려야 합니다(보호법 제22조 제1항).

- 즉, 개인정보를 수집하는 경우 목적과 항목 등을 구체적으로 밝히고, 약관과는 별도로 설명하여 자발적인 의사에 따라 동의 여부를 결정하도록 하여야 합니다.

○ 다만, 개별법(예: 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」 제18조 및 제19조 등)에서 약관에 필수항목을 기재한 후 정보주체의 동의를 받도록 특별한 명시적 규정을 두고 있는 경우에는 개별법이 정한 바에 따른 절차와 방법에 의해 약관에 명시하고 정보주체의 동의를 받을 수 있습니다. 그러나, 이 경우에도 필요한 범위에서 최소한의 개인정보를 수집해야 하며, 약관에 규정된 조항이 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하는 경우에는 무효가 될 수 있으니 주의가 필요합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제6조).

Q 55 개인정보 수집·이용에 한번 동의하면 취소하지 못한다는 얘기를 들었는데 사실인가요?

아니요, 정보주체는 개인정보처리자에 대하여 자신의 개인정보 처리에 대한 동의를 철회할 수 있습니다. 다만, 법률에 특별한 규정이 있는 등 예외적인 경우라면 동의 철회에 따른 조치가 이루어지지 않을 수 있습니다.

○ 정보주체는 개인정보처리자에 대하여 자신의 개인정보 처리에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 이 경우 개인정보처리자는 지체 없이 수집된 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하는 등 필요한 조치를 하여야 합니다(보호법 제37조 제1항, 제3항).

- 다만 개인정보처리자는 정보주체가 동의를 철회한 경우라도 보호법 제37조 제2항 각 호*의 어느 하나에 해당하면 동의 철회에 따른 조치를 하지 않을 수 있지만, 이 경우 그 사유를 정보주체에게 지체 없이 알려야 합니다(보호법 제37조 제2항, 제4항).

* 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, 공공기관이 개인정보를 처리하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우, 개인정보를 처리하지 아니하면 정보주체와 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 정보주체가 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우

Q 56 개인정보 처리방침에 대한 동의를 받는 방식으로 개인정보 수집·이용·제공 동의를 갈음할 수 있나요?

개인정보 처리방침에 대한 동의를 받는 방식으로 개인정보 수집·이용 등에 대한 동의를 갈음할 수는 없습니다.

○ 개인정보처리자가 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 받을 때에는 '개인정보의 수집·이용 목적, 수집하려는 개인정보의 항목, 개인정보의 보유 및 이용 기간' 등을, 제3자 제공에 대한 동의를 받을 때에는 '개인정보를 제공받는 자, 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적, 제공하는 개인정보의 항목, 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간' 등을 정보주체에게 알려야 하고(보호법 제15조 제2항, 제17조 제2항)

- 수집·이용 동의, 제3자 제공 동의 등 각각의 동의 사항을 구분하여 정보주체가 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 각 사항별로 동의를 받아야 합니다(보호법 제22조 제1항).

○ 개인정보 처리방침은 개인정보처리자가 개인정보 처리에 관한 자신의 내부방침을 정하여 공개하는 자율규제 장치의 일종으로, 개인정보 처리방침은 '동의받는 사항' 외에도 개인정보처리자의 '개인정보 처리현황'을 담고 있어, 정보주체가 동의 사항을 명확하게 알지 못한 상태에서 동의할 수 있고, 동의를 받을 때 알려야 하는 사항(보호법 제15조 제2항, 제17조 제2항) 및 개인정보 처리방법 등이 구체적이고 명확하게 제시되어 있지 않아 정보주체가 민감정보, 고유식별정보의 처리, 중요 내용 등을 제대로 안내받지 못하게 될 수 있으므로, 개인정보 처리방침에 대한 동의를 받는 방식으로 개인정보의 수집·이용·제공 동의를 갈음할 수 있다고 보기는 어렵습니다.

Q 57 기업이 기존에 수집했던 휴대전화번호를 홍보 또는 판매권유 목적으로 이용해도 되나요?

기업 홍보 또는 판매권유를 목적으로 휴대전화번호를 수집한 것이 아니라면, 수집 목적과 다르게 휴대전화번호를 이용할 수 없습니다.

○ 개인정보처리자는 원칙적으로 당초 수집한 목적 범위를 초과하여 개인정보를 이용하여서는 안 되므로(보호법 제18조 제1항), 기업이 휴대전화번호를 수집한 당초 목적 범위에 기업 홍보 또는 판매권유가 포함되어 있지 않다면 해당 목적으로 휴대전화번호를 이용할 수는 없습니다.

○ 다만, 홍보 또는 판매권유 목적으로 휴대전화번호를 이용한다는 사실을 알리고 별도로 정보주체의 동의를 받는 경우 등에는 해당 목적으로 이용할 수 있을 것입니다.

- 동의를 받는 경우 기업은 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위한 목적으로 개인정보가 이용되는 것에 대해 정보주체가 명확히 인지할 수 있도록 알려야 하며, 다른 개인정보의 수집·이용에 대한 동의(보호법 제15조 제1항 제1호), 개인정보 제공에 대한 동의(보호법 제17조 제1항 제1호), 민감정보 처리에 대한 동의(보호법 제23조 제1항 제1호) 등과 각각 구분하여 동의를 받아야 합니다(보호법 제22조 제1항 제7호).

Q 58 다수 회사가 제휴서비스 등을 위해 고객정보를 공유하여 처리해도 되나요?

고객정보의 공유 사실을 정보주체에게 알리고 동의를 받는 등 개인정보의 공유에 관한 적법한 근거를 갖추는 경우 가능합니다.

○ 보호법은 정보주체의 동의를 받은 경우 등의 상황에서 개인정보를 제3자에게 제공(공유)할 수 있도록 규정하고 있습니다(보호법 제17조 제1항).

○ 따라서, 다수 회사가 포인트 현황 공동 관리와 같은 제휴서비스 등을 목적으로 해당 개인정보를 공유하고자 하는 경우,

- 개인정보를 공유하는 개인정보처리자(즉, 제휴서비스를 하는 회사) 일체의 명칭, 개인정보 제공(공유)의 목적, 제공(공유)되는 개인정보의 항목, 개인정보를 제공(공유)받는 자의 개인정보 보유기간 등을 정보주체에게 알리고 동의를 받는다면 가능할 것입니다(보호법 제17조 제2항).

Q 59 동의를 받은 기간을 초과하여 개인정보를 보관해도 되나요?

원칙적으로 개인정보 보유기간의 경과 등으로 그 개인정보가 불필요하게 된 경우에는 지체 없이 파기하여야 합니다. 다만, 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 해당 법령에 따른 기간 동안 보관할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성, 가명정보의 처리 기간 경과 등으로 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기해야 합니다.

- 다만, 다른 법령에 따라 보존해야 하는 경우에는 해당 법령에 따라 보관할 수 있습니다 (보호법 제21조 제1항).

- 예를 들어, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 시행령 제6조*에 따라 보존해야 할 거래기록은 해당 법령에서 정하는 기간만큼 보관할 수 있습니다.

  * 1. 표시 · 광고에 관한 기록: 6개월
    2. 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록: 5년
    3. 대금결제 및 재화등의 공급에 관한 기록: 5년
    4. 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록: 3년

○ 한편, 다른 법령에 따라 보존하는 경우에는 해당 개인정보 또는 개인정보파일을 다른 개인정보와 분리하여 보관해야 합니다(보호법 제21조 제3항).

Q 60 여러 서비스를 제공하는 회사인데, 이용·제공 내역 통지의 요건이 되는 정보주체의 수는 서비스별로 각각 산정해도 되나요?

아니요, 하나의 개인정보처리자로서 개인정보를 처리하는 것이라면 처리하는 정보주체의 총 수를 기준으로 산정하여야 합니다.

○ ①5만명 이상의 정보주체에 관하여 민감정보 또는 고유식별정보를 처리하는 자 혹은 ②100만명 이상의 정보주체에 관하여 개인정보를 처리하는 자 중 어느 하나에 해당하는 개인정보처리자는 개인정보의 이용·제공 내역을 주기적으로 정보주체에게 통지해야 합니다(보호법 제20조의2 제1항, 보호법 시행령 제15조의3 제1항).

- 이때, 처리하는 개인정보의 정보주체 수 산정 기준은 해당 개인정보처리자가 처리하는 정보주체 총 수를 기준으로 하며, 개인정보처리자가 전년도 말 기준 직전 3개월간 일일평균* 100만명 이상(민감정보·고유식별정보의 경우 5만명 이상)의 정보주체에 관하여 개인정보를 처리하는 경우에는 이용·제공 내역 통지의 의무가 있습니다(보호법 시행령 제15조의3 제1항).

* 전년도 10월 1일부터 12월 31일까지 매일 저장·관리되고 있는 정보주체 수의 총합을 92(일)로 나눈 수

- 따라서, 회사에서 복수의 서비스를 제공하고 있다 하더라도, 하나의 개인정보처리자로서 개인정보를 처리하는 경우라면, 정보주체의 수는 서비스별로 구분하여 적용하는 것이 아니라, 처리하는 총 수를 기준으로 산정하여야 합니다.

Q 61 정보주체가 자기 정보에 대한 열람 요청을 하면 반드시 열람해줘야 하나요?

아니요, 개인정보처리자는 다른 사람의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우 등 보호법 제35조 제4항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 열람을 제한하거나 거절할 수 있습니다.

○ 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있고, 열람을 요구받은 개인정보처리자는 10일 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 합니다(보호법 제35조 제1항, 제3항, 보호법 시행령 제41조 제4항).

○ 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 보호법 제35조 제4항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 열람을 제한하거나 거절할 수 있습니다.

- 개인정보처리자는 열람 요구 사항 중 일부가 열람 제한·거절 사유에 해당하는 때에는 그 일부에 대하여 열람을 제한할 수 있고, 열람이 제한되는 사항을 제외한 부분은 열람할 수 있도록 하여야 합니다.

○ 아울러, 개인정보처리자는 정보주체의 열람을 연기하거나 거절하려는 경우, 열람 요구를 받은 날부터 10일 이내에 연기 또는 거절의 사유 및 이의제기 방법을 열람 연기·거절 통지서로 해당 정보주체에게 알려야 합니다(보호법 시행령 제41조 제5항, 「개인정보처리 방법에 관한 고시」 제3조 제4항, 별지 제9호 서식).

Q 62 정보주체의 동의가 없다면 이미 수집한 개인정보를 제3자에게 제공할 수 없나요?

개인정보처리자는 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서 정보주체에게 불이익이 발생하는지 여부, 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부 등을 고려하여 정보주체의 동의 없이 개인정보를 제공할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 원칙적으로 당초 수집한 목적 범위를 초과하여 개인정보를 제공하여서는 아니 되나(보호법 제18조 제1항), 보호법 제18조 제1항에도 불구하고 보호법 제18조 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 제3자에게 제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항).

○ 보호법 제17조 제4항에 따르면, 개인정보처리자는 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서 정보주체에게 불이익이 발생하는지 여부, 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부 등을 고려하여 정보주체의 동의 없이 개인정보를 제공할 수 있습니다.

- 개인정보처리자가 위 조항에 따라 정보주체의 동의 없이 개인정보를 제공하려는 경우에는 ①당초 수집 목적과 관련성이 있는지 여부, ②개인정보를 수집한 정황 또는 처리 관행에 비추어 볼 때 개인정보의 추가적인 제공에 대한 예측 가능성이 있는지 여부, ③정보주체의 이익을 부당하게 침해하는지 여부, ④가명처리 또는 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부를 고려하여 추가적인 제공을 할지 여부를 결정해야 합니다(보호법 시행령 제14조의2 제1항).

- 추가적인 제공이 지속적으로 발생하는 경우에는 위의 고려사항에 대한 판단 기준을 개인정보 처리방침에 공개하고, 해당 기준에 따라 추가적인 제공을 하고 있는지 여부를 개인정보 보호책임자가 점검해야 합니다(보호법 시행령 제14조의2 제2항).

Q 63 제품 구매를 위한 문의 과정에서 판매자가 이름, 연락처 등의 개인정보를 요구하는데 과도한 개인정보 수집 아닌가요?

개인정보처리자는 목적 달성에 필요한 최소한의 개인정보를 수집할 수 있습니다. 단, 수집하는 개인정보가 필요 최소한의 개인정보인지에 대해서는 개인정보처리자에게 그 입증책임이 있습니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우 등 보호법 제15조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있습니다. 이 경우 개인정보처리자는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 합니다(보호법 제16조 제1항).

- 따라서, 판매자가 이름, 연락처 등의 개인정보가 제품 상담에 필요한 최소한의 개인정보라고 판단한 경우라면 해당 개인정보를 수집할 수 있습니다. 다만, 필요 최소한의 개인정보 수집인지에 대해서는 개인정보처리자가 그 입증책임을 부담하므로(보호법 제16조 제1항), 수집하는 이름, 연락처 등의 개인정보가 제품 상담에 필요한 최소한의 개인정보인지에 대해서는 해당 판매자가 입증해야 합니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체가 필요 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 아니한다는 이유로 정보주체에게 재화 또는 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 되므로(보호법 제16조 제3항),

- 만약 판매자가 요구하는 이름, 연락처 등의 개인정보가 제품 상담을 위해 필요한 최소한의 개인정보임을 입증할 수 없다면, 판매자는 구매자가 해당 개인정보의 수집에 동의하지 않는다는 이유로 제품 상담 서비스의 제공을 거부할 수는 없습니다.

Q 64 회원 탈퇴 시 다른 개인정보는 모두 파기하되 회원번호만 남겨둘 수 있을까요?

남아있는 회원번호만으로 탈퇴한 회원을 알아볼 수 없거나 다른 정보와 쉽게 결합하여도 탈퇴한 회원을 알아볼 수 없다면 파기하지 않을 수 있습니다.

○ '개인정보'란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보, 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보 등을 말하므로(보호법 제2조 제1호),

- 회원 관련 정보가 모두 파기되고 남아있는 회원번호만으로는 더 이상 누구의 정보인지 알아볼 수 없거나, 다른 정보와 쉽게 결합하여도 누구의 정보인지 알아볼 수 없는 경우 등에는 보호법상 개인정보라고 볼 수 없으므로 파기하지 않을 수 있습니다.

Q 65 퇴직한 직장에서 아직도 단체 문자 메시지가 휴대폰으로 전송되고 있는데 오지 못하게 할 수 있나요?

네, 개인정보 처리정지를 요구하여 단체 문자 메시지를 전송하지 않도록 할 수 있습니다.

○ 정보주체는 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구할 수 있습니다(보호법 제37조 제1항).

- 이 경우 개인정보처리자는 지체 없이 정보주체의 요구에 따라 개인정보 처리의 전부를 정지하거나 일부를 정지하여야 하고, 처리가 정지된 개인정보에 대하여는 지체 없이 파기 등 필요한 조치를 하여야 합니다(보호법 제37조 제2항 본문, 제5항).

- 다만, 개인정보처리자는 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 등 보호법 제37조 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체의 처리정지 요구를 거절할 수 있습니다(보호법 제37조 제2항 단서).

○ 아울러, 개인정보처리자는 개인정보 처리정지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 해당 개인정보의 처리정지 조치를 한 경우에는 그 조치를 한 사실을, 처리정지 요구에 따르지 않은 경우에는 그 사실 및 이유와 이의제기 방법을 개인정보 처리정지 요구에 대한 결과 통지 양식으로 정보주체에게 통지하여야 합니다(보호법 시행령 제44조 제2항, 「개인정보 처리 방법에 관한 고시」 제3조 제5항, 별지 제10호 서식).

Q 66 공인중개사가 부동산거래 중개를 의뢰하는 고객과 부동산거래 중개 계약을 체결하면서 부동산 권리관계 등을 미리 조사·확인하기 위해 해당 고객의 개인정보를 수집할 수 있나요?

공인중개사가 부동산거래 중개 계약 체결 과정에서 고객 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우에는 별도의 동의 없이 개인정보를 수집하여 이용할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 “정보주체와 체결한 계약을 이행”하거나 “계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여” 개인정보의 처리가 수반되는 경우에는 필요한 범위 안에서 개인정보를 수집할 수 있으며, 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있습니다(보호법 제15조 제1항 제4호).

- 계약 체결을 위한 준비단계에서 정보주체의 요청에 따라 계약과 관련된 사실관계의 확인 등의 조치가 필요한 경우에는 개인정보를 수집하여 이용할 수 있습니다.

- “정보주체의 요청”은 정보주체가 서비스 이용 계약의 체결 과정에서 해당 서비스를 제공하는 개인정보처리자에게 계약 체결과 관련한 사항에 대해 요청하는 것을 의미하고 반드시 별도의 개인정보 수집·이용에 대한 구체적인 요청행위가 있어야 하는 것은 아닙니다.

○ 공인중개사가 부동산거래 중개를 의뢰하는 고객과 부동산거래 중개 계약을 체결하면서 부동산 권리관계 등을 미리 조사·확인하는 것은 계약을 체결하는 과정에서 고객의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우로 볼 수 있으므로 별도의 동의 없이 해당 정보주체의 개인정보를 수집하여 이용할 수 있습니다.

※ 이 경우에도 계약이 체결되지 않은 경우에는 수집한 개인정보를 즉시 파기해야 합니다. 다만, 계약이 체결되지 않은 경우에도 일정 기간 보유한다는 사실에 대한 동의를 받거나(제1호), 개인정보처리자의 정당한 이익을 위하여 필요한 경우(제6호)에는 합리적인 기간 내에서 보유한 후 파기할 수 있습니다.

Q 67 경품 행사에 당첨된 고객에게 당첨 사실을 안내하기 위하여 개인정보를 어느 범위까지 요구할 수 있나요?

개인정보처리자는 당첨 고객의 개인정보를 수집하는 경우 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 합니다.

○ 개인정보처리자가 법 제15조 제1항 각 호의 목적을 위해서 정보주체의 개인정보를 수집할 때에는 그 목적에 필요한 범위 내에서 최소한의 개인정보만을 수집하여야 합니다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담합니다(보호법 제16조 제1항).

- 필요 최소한의 개인정보 범위를 판단함에 있어서는 기본적으로 개인정보처리자가 제공하려는 서비스의 특성, 목적, 시장 환경 및 거래 환경, 기술 발전 상황 등을 고려하여 해당 개인정보 처리가 합리적인 범위 내에 있는지 여부가 고려됩니다.

- 따라서, 경품 행사에 당첨된 고객에게 당첨 사실을 알리는 데 필요한 개인정보 외에 동거 여부 등 사생활의 비밀에 관한 정보, 주민등록번호 등 고유식별정보를 요구하는 것은 필요 최소한의 범위를 벗어난 것으로 볼 수 있습니다.

Q 68 그룹 내 다른 계열사에 회원정보 DB를 제공·공유하기 위해서는 회원들의 별도 동의를 받아야 하나요?

그룹 내 다른 계열사에 개인정보를 제공·공유하기 위해서는 다른 적법처리근거가 없는 한 제3자 제공에 따른 사항을 알리고 정보주체의 동의를 얻어야 합니다.

○ 제3자는 고객으로부터 개인정보를 수집한 해당 사업자를 제외한 모든 법인, 단체 등을 의미하므로, 호텔·여행사·쇼핑몰 등이 같은 그룹에 속해 있다 하더라도 별도의 법인에 해당한다면 제3자에 해당합니다.

○ 따라서 그룹 내 다른 계열사에 개인정보를 제공·공유하기 위해서는 별도의 다른 적법처리근거가 없는 한 제3자 제공에 따른 사항을 알리고 정보주체의 동의를 얻어야 합니다.

Q 69 사업자와 고객을 연결해 주는 중개서비스 사업자는 사업자에게 고객(정보주체)의 개인정보를 제공할 수 있나요?

해당 고객의 개인정보를 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서 정보주체에게 불이익이 발생하는지 여부 등을 고려하여 제공할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서 정보주체에게 불이익이 발생하는지 여부, 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 정보주체의 동의 없이 개인정보를 이용·제공할 수 있으며(보호법 제15조 제3항, 제17조 제4항), 이를 “개인정보의 추가적인 이용 또는 제공”이라고 부르고 있습니다.

- 개인정보를 추가적으로 이용·제공하는 경우에는 ① 당초 수집 목적과 관련성이 있는지 여부, ② 개인정보를 수집한 정황 또는 처리 관행에 비추어 볼 때 개인정보의 추가적인 이용 또는 제공에 대한 예측 가능성이 있는지 여부, ③ 정보주체 이익을 부당하게 침해하는지 여부, ④ 가명처리 또는 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부를 종합적으로 고려해야 합니다(보호법 시행령 제14조의2 제1항). 이때 “관련성이 있다”는 것은 당초 수집 목적과 추가적인 이용 또는 제공의 목적이 서로 그 성질이나 경향 등에 있어서 연관이 있다는 것을 의미합니다.

○ 일반적으로 중개서비스의 경우에는 정보주체의 개인정보를 제3자(사업자)에게 제공해야만 배송 등 서비스가 가능한 상황이 전제되어 있으므로 해당 개인정보 제공은 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위 안에 있다고 볼 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 개인정보의 추가적인 이용 또는 제공이 지속적으로 발생하는 경우, 고려사항에 대한 판단 기준을 개인정보 처리방침에 미리 공개해야 하고, 개인정보 보호책임자가 해당 기준에 따라 개인정보의 추가적인 이용 또는 제공을 하고 있는지 여부를 점검해야 합니다(보호법 시행령 제14조의2 제2항).

Q 70 고객이 계열사에 개인정보를 제공하는 것에 동의한 경우에만 결제가 가능하도록 온라인 서비스를 구성해도 되나요?

상품 구매에 필요하지 않음에도 이에 동의하는 경우에만 결제가 가능하도록 구성하였다면 자유로운 의사에 따른 동의 원칙에 반할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자가 개인정보 처리에 대하여 정보주체의 동의를 받을 때에는 정보주체가 자유로운 의사에 따라 동의 여부를 결정할 수 있어야 합니다(보호법 제22조, 보호법 시행령 제17조 제1항 제1호).

○ 재화 또는 서비스 제공을 위해 필요하지 않은 개인정보 처리에 대한 동의를 서비스 제공의 조건으로 삼거나, 계약의 내용에 포함하여 개인정보처리에 대해 동의할 것을 요구할 경우, 자유로운 의사에 따른 동의 원칙에 반할 수 있다는 점을 유의해야 합니다.

- 재화 또는 서비스 제공을 위하여 필요하지 않은 개인정보라면 정보주체가 동의 여부를 실질적으로 선택할 수 있어야 하고, 동의를 거부했다고 해서 서비스 제공을 제한하는 등의 조치를 하는 것은 부적절합니다.

※ 재화 또는 서비스 제공을 위하여 반드시 필요한 개인정보인 경우, 동의가 아닌 '정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우(보호법 제15조 제1항 제4호)' 등 다른 적법 처리 근거에 따라 처리하고, 해당 내용은 정보주체가 알 수 있도록 고지하는 방식으로 운영하는 것이 바람직합니다.

○ 따라서, 온라인 사업자가 결제 과정에서 계열사에 개인정보의 제공이 필요하지 않음에도 불구하고 고객의 동의를 요건으로 결제가 가능하도록 서비스를 구성하였다면, 이는 상품 구매에 필요하지 않은 동의를 서비스 제공의 조건으로 만드는 것으로서 자유로운 의사에 따른 동의 원칙에 반할 수 있습니다.

※ 개인정보처리자는 정보주체가 선택적으로 동의할 수 있는 사항을 동의하지 않거나 목적 외 이용 및 제공에 대한 동의(제18조 제2항 제1호), 홍보·판매 권유를 위한 동의(제22조 제1항 제7호)를 하지 아니한다는 이유로 재화 또는 서비스의 제공을 거부해서는 안 됩니다(보호법 제22조 제5항).

Q 71 광고메일 수신자들에게만 지급하는 포인트나 마일리지를 메일수신에 동의하지 않은 고객에게 지급하지 않는 것이 보호법 위반인가요?

광고메일 수신에 동의하지 않는다고 신용카드 발급 또는 쇼핑몰 회원 가입을 거절하는 것은 보호법 위반이 될 수 있으나, 광고메일 수신자들에게만 부여하는 포인트나 마일리지를 지급하지 않는 것은 이에 해당하지 않습니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체가 선택적으로 동의할 수 있는 사항을 동의하지 않거나 목적 외 이용 및 제공에 대한 동의(보호법 제18조 제2항 제1호), 홍보·판매 권유를 위한 동의(보호법 제22조 제1항 제7호)를 거부하였다는 이유로 재화 또는 서비스의 제공을 거부할 수 없습니다(보호법 제22조 제5항).

- 또한, 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 않는다는 이유로 정보주체에게 재화 또는 서비스의 제공을 거부하는 것도 금지됩니다(보호법 제16조 제3항).

○ 광고메일 수신에 동의하지 않는다고 신용카드 발급 또는 쇼핑몰 회원 가입을 거절하는 것은 보호법 위반이 될 수 있으나,

- 재화 또는 서비스 제공과는 별개로 광고메일 수신자들에게만 부여하는 포인트나 마일리지 혜택을 지급하지 않는 것은 이에 해당하지 않습니다.

Q 72 이용자 정보나 관심사를 분석하여 서비스 내에서 맞춤형 콘텐츠를 추천하는 것도 재화·서비스 홍보나 판매 권유로 보아 별도 동의를 받아야 하나요?

맞춤형 콘텐츠 추천이 계약의 본질적인 내용이며 해당 내용을 이용계약·약관 등에 명확히 규정하고 있고 정보주체가 충분히 알 수 있도록 조치하였다면, 계약 이행을 위해 별도의 동의 없이도 수집·이용할 수 있습니다.

○ 원칙적으로 개인정보처리자는 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위하여 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려는 경우에는 다른 동의 사항과 구분하여 별도의 동의를 받아야 합니다(보호법 제22조 제1항 제7호).

- 다만, 이용자의 개인정보나 관심사 등을 분석하여 서비스 내에서 맞춤형 콘텐츠를 추천하는 것이 계약의 본질적인 내용이며 해당 내용을 이용계약·약관 등에 명확히 규정하고 있고 정보주체가 충분히 알 수 있도록 조치하였다면, 계약 이행을 위해 별도의 동의 없이도 수집·이용할 수 있습니다.

Q 73 회원 중에는 아동도 포함되어 있는데 회원의 동의를 받아 서비스 홍보를 위한 메일을 발송하려는 경우 어떻게 해야 하나요?

만 14세 미만 아동에게도 동의를 받아 서비스 홍보 메일을 발송해야 하는 상황이라면 그 법정대리인의 동의를 받아야 하며, 법정대리인이 동의했는지를 확인해야 합니다.

○ 재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위하여 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 처리하려는 경우에는 다른 동의 사항과 구분하여 별도로 동의를 받아야 하며(보호법 제22조 제1항 제7호), 만 14세 미만 아동의 개인정보를 처리하기 위하여 동의를 받아야 할 때에는 그 법정대리인의 동의를 받아야 합니다(보호법 제22조의2 제1항).

- 개인정보처리자는 법정대리인의 동의를 받는 경우 동의가 형식적으로 이루어지는 사례가 발생하지 않도록 법정대리인이 실제로 동의하였는지 여부를 보호법 시행령 제17조의2 제1항에서 정하는 방법으로 확인해야 합니다.

○ 따라서, 회원 중 만 14세 미만 아동에게도 동의를 받아 서비스 홍보 메일을 발송해야 하는 상황이라면 해당 개인정보의 처리를 위하여 그 법정대리인의 동의를 받아야 하며, 보호법 시행령 제17조의2 제1항 각 호의 방법에 따라 법정대리인이 동의했는지를 확인해야 합니다.

※ 영리 목적의 광고성 정보를 전송하려고 할 때는 「정보통신망법」 제50조에 따른 광고성 정보 수신 동의 등 의무를 준수해야 합니다.

Q 74 유효기간제 규정의 삭제에 따라 분리 보관하던 휴면회원 개인정보를 파기하거나 복원하는 경우 정보주체에게 통지해야 하나요?

기존에 분리 보관하던 개인정보를 파기하거나 복원하려는 경우에는 최소한 정보주체에게 바뀐 정책에 대해 알려주고 파기 또는 복원을 진행하는 것이 바람직합니다.

○ 2023년 보호법 개정을 통해 삭제된 '제39조의6 파기 특례'는 정보주체 의사에 따른 분리 보관이 아닌 '장기 미이용'이라는 법적 요건에 따라 개인정보가 분리 보관되었던 것이므로

- 기존에 분리 보관하던 개인정보를 파기하거나 복원하려는 경우에는 최소한 정보주체에게 바뀐 정책에 대해 사전에 명확히 알려주고 파기 또는 복원을 진행하는 것이 바람직합니다.

- 다만, 안내 시 광고성 정보가 포함되지 않도록 유의해야 합나다.

※ 영리 목적의 광고성 정보를 전송하려고 할 때는 「정보통신망법」 제50조에 따른 광고성 정보 수신 동의 등 의무를 준수해야 합니다.

Q 75 업무 처리를 위해서 아르바이트 직원에게 고객 개인정보를 열람할 수 있도록 했는데, 이 경우도 개인정보취급자에 해당하나요?

네, 아르바이트 직원도 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 업무상 필요에 의해 개인정보를 처리하고 있다면 개인정보취급자에 해당합니다.

○ 개인정보취급자란 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등을 말합니다(보호법 제28조 제1항).

- 즉, 개인정보 처리 업무를 담당하고 있는 자라면 정규직, 비정규직, 하도급, 시간제 등 모든 근로형태를 불문하며, 고용관계가 없더라도 실질적으로 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 자는 개인정보취급자에 포함됩니다.

○ 따라서 아르바이트 등 임시직 직원도 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 업무상 필요에 의해 개인정보를 처리하고 있다면 개인정보취급자에 해당합니다.

- 이 경우에도 개인정보처리자는 개인정보취급자가 처리할 수 있는 개인정보의 범위를 업무상 필요한 최소한의 한도 내로 제한하여야 하며, 보안서약서를 징구하는 등 필요한 관리조치를 취하여야 합니다.

VI

민감·고유식별정보



Q 76 얼굴 사진이 민감정보에 해당하나요?

아니요, 얼굴 사진은 일반적으로 개인정보에 해당하나 민감정보에 해당하지 않습니다.

○ 민감정보는 사상·신념, 노동조합·정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 그 밖에 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인의 신체적, 생리적, 행동적 특징에 관한 정보로서 특정 개인을 알아볼 목적으로 일정한 기술적 수단을 통해 생성한 정보 등을 의미합니다(보호법 제23조, 보호법 시행령 제18조 제3호).

○ 따라서 여권사진이나 증명사진 등 얼굴 사진은 일반적으로 개인정보에 해당하며 민감정보에는 해당하지 않습니다.

- 다만, 일반적인 얼굴 사진을 차후에 인증·식별 등의 목적으로 일정한 기술적 수단으로 처리할 경우 해당 정보는 보호법 시행령 제18조 제3호에 따른 민감정보에 해당합니다.

Q 77 근태관리 목적으로 안면 정보 또는 지문 정보 등의 민감정보를 활용해도 되나요?

아니요, 원칙적으로 민감정보는 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우나 법령에서 민감정보의 처리를 요구·허용하는 경우 외에는 처리할 수 없습니다. 다만, 정보주체의 별도 동의가 있거나 법령에서 처리를 요구·허용하는 경우에는 가능합니다.

○ 민감정보란 사상·신념, 노동조합·정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 그 밖에 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인의 신체적, 생리적, 행동적 특징에 관한 정보로서 특정 개인을 알아볼 목적으로 일정한 기술적 수단을 통해 생성한 정보를 말합니다(보호법 제23조 제1항, 보호법 시행령 제18조 제3호).

- 민감정보에 대해서는 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우나 법령에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우에 한하여 처리할 수 있도록 규정하고 있어, 보다 엄격하게 보호하고 있습니다.

○ 직원 개인의 근태 관리를 위해 지문·안면 정보를 활용하는 경우, 이는 신체적 특징에 관한 정보로서 특정 개인을 알아볼 목적으로 일정한 기술적 수단을 통해 생성한 정보를 처리하는 것에 해당할 것으로 보이고,

- 이 경우, 정보주체로부터 다른 개인정보 처리에 대한 동의와 별도로 동의를 받거나, 법령에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우가 아닌 한 허용되지 않습니다(보호법 제23조 제1항).

Q 78 경찰이 습득물 신고를 접수받을 때, 습득자의 주민등록번호도 수집할 수 있는 건가요?

네, 경찰은 습득자의 주민등록번호를 수집할 수 있습니다.

○ 타인이 유실한 물건을 습득한 자는 이를 신속하게 유실자 또는 소유자, 그 밖에 물건 회복의 청구권을 가진 자에게 반환하거나, 경찰서에 제출해야 하며(「유실물법」 제1조 제1항),

- 특히 경찰서에 습득물을 제출할 때에는, 습득물 신고서를 작성한 후 이를 함께 제출해야 합니다. 습득물 신고서 양식에는 습득자의 주민등록번호 작성란이 포함되어 있습니다(「유실물법 시행령」 제1조 제1항, 별지 제1호 서식).

○ 이는 대통령령에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 허용한 경우에 해당하므로 경찰은 유실물 습득자의 주민등록번호도 수집할 수 있습니다(보호법 제24조의2 제1항 제1호).

Q 79 민감정보, 고유식별정보, 주민등록번호 처리 업무를 위탁할 수 있나요?

네, 보호법 제26조 제1항에 따라 개인정보 처리 업무 위탁 계약을 맺은 경우 민감정보 및 고유식별정보 처리 업무를 위탁할 수 있습니다.

○ 개인정보의 처리 업무를 위탁하는 위탁자가 보호법 제23조 제1항, 제24조 제1항, 제24조의2 제1항에 따라 민감정보·고유식별정보·주민등록번호를 처리할 수 있는 개인정보처리자라면, 제26조 제1항에 따라 위탁 계약을 체결하여 개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 수탁자 또한 위탁받은 범위 내에서 민감정보·고유식별정보·주민등록번호를 처리할 수 있습니다.

- 다만, 수탁자에 관하여 제23조, 제24조, 제24조의2, 제29조가 준용되므로, 수탁자 또한 제23조, 제24조, 제24조의2, 제29조에서 규정하고 있는 개인정보처리자의 안전성 확보 조치, 암호화 조치 등의 의무사항을 준수해야 합니다(보호법 제26조 제8항).

Q 80 헬스장을 운영중인데, 고객들의 편의를 위해서 기존 출입 방식과 더불어 안면인식 출입 시스템을 추가적으로 도입할 수 있을까요?

정보주체의 동의를 받는 등 보호법 제23조를 준수할 경우 안면인식 시스템을 추가 도입하는 것이 가능합니다.

○ 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 '개인의 신체적, 생리적, 행동적 특징에 관한 정보로서 특정 개인을 알아볼 목적으로 일정한 기술적 수단을 통해 생성한 정보'는 개인정보 중에서도 민감정보에 해당합니다(보호법 제23조 제1항, 보호법 시행령 제18조 제3호).

○ 개인정보처리자는 법령에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하고 있는 경우, 또는 정보주체에게 보호법 제15조 제2항 각 호 또는 제17조 제2항 각 호의 사항을 알리고 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 동의를 받은 경우 민감정보를 처리할 수 있습니다(보호법 제23조 제1항).

- 따라서 보호법 제15조 제2항 각 호의 사항을 모두 알리고 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 민감정보 처리에 대한 동의를 받는 등의 절차를 거친다면, 안면인식 출입 시스템을 도입할 수 있습니다.

- 다만, 고객이 부상 등의 사유로 안면인식을 사용할 수 없어 민감정보를 제공할 수 없거나 민감정보 제공을 원하지 않는 상황인 경우에는 출입카드, 비밀번호 등 대체 출입 수단을 통해 시설을 출입할 수 있도록 해야 합니다.

※ 자세한 사항은 「생체정보 보호 안내서」를 참고하시기 바랍니다.

Q 81 주민등록번호가 기재된 신분증을 단순히 육안으로만 확인한 후 돌려주는 행위도 주민등록번호 처리 제한 규정이 적용되나요?

아니오, 신분 확인 목적으로 주민등록번호가 기재된 신분증을 단순히 육안으로 확인하고 돌려주는 것은 주민등록번호 처리 제한 규정이 적용되지 않습니다.

○ 주민등록번호는 원칙적으로 수집·이용 등 처리가 금지되고, 법률·대통령령 등에서 구체적으로 처리를 요구하거나 허용한 경우 등 보호법 제24조의2 제1항 각 호의 사유에 해당하는 예외적인 경우에만 처리가 허용됩니다.

- 다만, 신분 확인 목적으로 주민등록번호가 기재된 신분증을 단순히 육안으로 확인하고 돌려주는 행위는 주민등록번호를 처리하는 행위가 아니므로 주민등록번호 처리금지 원칙에 위배되지 않습니다.

Q 82 개인에게 민감한 정보인 한부모가정, 채무사항과 같은 정보도 민감정보에 해당하나요?

한부모가정, 채무사항과 같이 개인이 민감하게 느끼는 정보라 하더라도 모두 민감정보에 해당하지는 않습니다.

○ 보호법에서 규정하는 '민감정보'란 사상 · 신념, 노동조합 · 정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 그 밖에 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보로서 대통령령으로 정하는 정보가 민감정보에 해당합니다(보호법 제23조 제1항).

- 이때, '대통령령으로 정하는 정보'는 유전정보, 범죄경력자료에 해당하는 정보, 개인의 신체적, 생리적, 행동적 특징에 관한 정보로서 특정 개인을 알아볼 목적으로 일정한 기술적 수단을 통해 생성한 정보, 인종이나 민족에 관한 정보입니다(보호법 시행령 제18조).

○ 따라서, 개인이 민감하게 느끼는 정보라 하더라도 보호법 제23조 및 보호법 시행령 제18조에 해당하지 않는 개인정보는 민감정보에 해당하지 않습니다.

Q 83 기업이 직원 채용을 위해 지원자의 주민등록번호를 이력서·지원서 등에 기재하도록 하여도 되나요?

입사 지원자가 최종 합격한 이후 관련 법령에 따라 주민등록번호를 수집할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자가 주민등록번호를 처리하기 위해서는 '법률 · 대통령령 · 국회규칙 · 대법원규칙 · 헌법재판소규칙 · 중앙선거관리위원회규칙 및 감사원규칙에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우' 등 보호법 제24조의2 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여야 합니다.

○ 입사 지원자가 최종 합격하여 직원이 되기 전까지는 법률이나 대통령령에서 기업이 해당 지원자의 주민등록번호를 처리하도록 하는 규정이 없다면 이력서·지원서 등에 주민등록번호를 기재하도록 하여 처리할 수 없습니다.

※ 주민등록번호는 정보주체의 동의가 있더라도 법령에 근거가 없다면 수집할 수 없습니다.

- 이 경우 입사지원 단계에서는 주민등록번호 대신 생년월일이나 휴대전화번호 등을 수집하는 것으로 대체하고, 최종 합격한 후에는 고용보험 등 4대 보험 가입, 급여 원천 징수 등을 위해 관련 법령에서 정하는 바에 따라 기업이 해당 지원자의 주민등록번호를 수집할 수 있습니다.

VII

위·수탁



Q 84 회사의 SNS 이벤트를 이벤트 대행사를 통해 하는 경우 개인정보 처리에 관한 위·수탁 계약을 체결해야 하나요?

네, SNS 이벤트 중 개인정보 처리에 관한 사항을 위탁하려면, 보호법 제26조 제1항에 따라 문서로 해야 합니다.

○ SNS를 운영하는 회사가 이벤트 대행사에게 개인정보 처리 업무를 위탁하려면,

- 위탁업무의 목적 및 범위, 개인정보에 대한 안전성 확보조치에 관한 사항 등의 내용을 포함한 문서에 의하여야 하고, 위탁업무 내용과 수탁자를 공개하여야 하며, 수탁자 교육, 감독 등 의무를 준수해야 합니다(보호법 제26조).

Q 85 보호법상 '위탁 업무 내용 및 수탁자 공개 의무'는 개인정보 처리방침에 관련 내용을 포함해서 인터넷 홈페이지에 공개하면 되는 건가요?

네, 개인정보 처리 업무 위·수탁 사항을 개인정보 처리방침에 기재하여 공개하는 것도 가능합니다.

○ 위탁자는 개인정보 처리 업무를 위탁하는 업무의 내용과 수탁자를 정보주체가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 하며(보호법 제26조 제2항), 개인정보 처리 위탁에 관한 사항은 개인정보 처리방침에 기재하여야 하므로(보호법 제30조 제1항 제4호), 위탁 업무 내용 및 수탁자를 포함한 개인정보 처리 업무 위·수탁 사항을 개인정보 처리방침에 기재하여 홈페이지에 공개하는 것도 가능합니다.

- 다만, 개인정보 처리방침에는 위탁내용 변경 및 수탁자 변경사항도 지속적으로 업데이트 하여야 합니다(보호법 시행령 제31조 제2항).

Q 86 수탁자와 개인정보 처리 업무 위·수탁 계약을 체결할 예정인데 위·수탁 계약서상 수탁자 감독사항을 어떻게 작성해야 하나요?

수탁자 관리방법에는 전문기관, 관련 협회, 컨설팅 기관 등을 통한 대행, 원격점검, 솔루션 배포 등 다양한 방법이 있습니다.

○ 위탁자의 수탁자 관리 방법에는 관련 협회, 컨설팅 기관 등 전문기관을 통한 대행, 원격점검, 솔루션 배포 등의 방법이 있으므로 합리적인 수단을 다양하게 활용할 수 있습니다.

○ 참고로, 위탁자가 개인정보 처리 업무 위·수탁 계약을 체결하려면 업무위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수탁자를 교육하고, 처리현황 점검 등 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하여야 합니다(보호법 제26조 제4항).

- 종전에는 수탁자가 보호법 위반행위에 대한 책임이 있더라도 과징금·과태료·형벌 적용규정이 없었으나, 수탁자의 경우에도 보호법 위반에 대한 책임 있는 범위에서 과징금·과태료·형벌 등을 적용할 수 있도록 보호법이 개정되었습니다(2023. 9. 15. 시행).

※ 보호법 제26조 제8항 수탁자 준용 규정에 수탁자에게 적용될 수 있는 규정이 추가되었고, 과징금(제64조의2)·형벌(제71~73조)·과태료(제75조) 규정에 개별 위반행위에 따른 제재규정이 추가되었습니다.

Q 87 개인정보 처리 업무를 위탁받은 수탁자가 다른 사업자에게 재위탁하려면 어떤 절차를 거쳐야 하나요?

수탁자가 위탁받은 개인정보 처리 업무를 제3자에게 다시 위탁하려면 위탁자의 동의를 받아야 합니다.

○ 보호법 개정(법률 제19234호, 2023. 3. 14. 시행)으로, 수탁자가 개인정보 처리 업무를 제3자에게 다시 위탁하려면 위탁자의 동의를 받아야 합니다(보호법 제26조 제6항).

- 법 개정 취지는, 재위탁이 반복되는 경우 개인정보 관리가 취약해질 수 있어 재위탁하는 것을 제한하되 재위탁이 불가피한 경우에는 위탁자의 동의를 받아 진행할 수 있도록 하기 위함입니다.

○ 위탁자의 동의 규정은 위탁자의 관리 책임을 강화하기 위한 것이고, 그 형식을 제한하고 있지는 않으므로 개인정보 처리 업무의 성격, 위탁 계약의 특성 등에 따라 다양한 방식으로 위탁자의 동의를 받을 수 있습니다.

- 업무의 특성상 재위탁 내용의 변경이 자주 발생하거나 사전 예측이 어려운 경우에는 위탁계약 문서에 수탁자가 위탁자로부터 동의를 받는 절차와 방법에 관한 사항을 포함하여 약정하고 이에 따라 재위탁하는 것도 가능합니다.

※ (예시) 위탁계약 문서에 재위탁 허용 범위에 관한 사항과 간소화된 동의 절차(위탁자에게 사후 승인, 주기적 통지 등)를 정한 후 위탁계약 내용에 따라 재위탁하는 방법

Q 88 수탁자를 직접 교육할 수 없는 단기 1회성 위탁의 경우 수탁자를 어떻게 교육해야 하나요?

1회성 단기 위탁으로 수탁자를 직접 교육할 수 없는 경우에는 위탁 계약 서류에 교육 사항을 명시하는 등의 방법을 활용할 수 있습니다.

○ 위탁자는 개인정보 처리 업무 위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수탁자를 교육하여야 하며(보호법 제26조 제4항), 교육의 방법 및 횟수 등은 수탁자의 개인정보보호 역량, 위·수탁 업무의 성격, 개인정보 위험, 위·수탁 기간 등을 고려하여 위탁자와 수탁자가 협의하여 결정하는 것이 바람직합니다.

- 만약 위탁 업무가 1회성으로 이루어짐으로서 위탁 기간이 매우 짧아 위탁 기간 내 수탁자 교육이 불가능한 경우 등에는, 위탁 계약 체결 시 수탁자가 지켜야 할 사항을 계약서류 등을 통해 명확히 고지하고 수탁자가 관련 직원에게 전달하여 교육할 수 있도록 요청할 수 있습니다.

Q 89 수탁자인 대리점이 고객의 개인정보를 부정 이용해서 고객에게 피해를 입혔다면, 위탁자인 본사도 책임이 있나요?

네, 위탁자인 본사는 수탁자인 대리점이 발생시킨 손해에 대하여 민법상의 사용자 책임을 부담합니다.

○ 위탁자는 수탁자에 대해 법률의 개인정보보호 규정을 준수하도록 관리·감독할 의무가 있습니다(보호법 제26조 제4항).

- 또한, 수탁자가 위탁받은 업무와 관련하여 개인정보를 처리하는 과정에서 보호법을 위반하여 발생한 손해배상책임에 대하여는 수탁자를 개인정보처리자의 소속 직원으로 보며(보호법 제26조 제7항), 이는 위탁자가 수탁자의 사용자로 간주된다는 것이므로 위탁자는 수탁자가 발생시킨 손해에 대하여 민법상의 사용자 책임(대위책임)을 부담합니다.

- 「민법」 제756조의 사용자 책임은 '부진정 연대채무'이므로 손해를 입은 정보주체는 수탁자와 그 사용자 책임을 부담하는 개인정보처리자 중 어느 누구를 상대로도 손해배상청구를 할 수 있습니다.

※ 위탁자가 수탁자의 사용자의 지위에서 「민법」 제756조에 의한 사용자 책임을 지더라도 이와 별개로 수탁자는 정보주체와의 관계에서 「민법」 제750조에 의한 불법행위가 성립하므로 수탁자 자신도 손해배상책임을 집니다.

○ 그러나 위탁자가 정보주체에 대해 지는 손해배상책임은 수탁자의 선임·감독에 대한 책임이므로 위탁자와 수탁자와의 관계에 있어서 위탁자가 수탁자의 선임 및 감독에 대하여 상당한 주의를 다한 때 또는 상당한 주의를 했더라도 손해가 발생했을 경우에는 위탁자의 손해배상책임은 발생하지 아니합니다. 다만, 이에 대한 입증책임은 위탁자가 부담합니다.

- 만약 위탁자가 수탁자의 고의·과실로 인하여 발생한 손해에 대하여 정보주체에게 손해배상을 한 때에는 수탁자에게 구상권을 행사할 수 있습니다.

Q 90 클라우드(B2B) 사업자가 클라우드 이용사업자의 수탁자인가요?

①서비스 목적·운영방식이 개인정보 '처리'를 예정하고 있는지, ②개인정보 저장 시스템 접근권한 등 안전조치에 대한 통제 권한이 있는지, ③개인정보 처리 과정에 관여하고 있는지 등을 기준으로 개별·구체적 상황을 고려하여 판단해야 합니다.

○ 클라우드 사업자가 클라우드 이용사업자로부터 개인정보 처리 업무를 위탁받은 수탁자에 해당하는지 여부는 ①클라우드 서비스의 목적 및 운영방식이 개인정보 '처리'를 예정하고 있는지, ②개인정보가 저장되어 있는 시스템 등에 대한 접근권한 등 안전조치에 대한 통제 권한이 있는지, ③소프트웨어 등의 제공을 통해 개인정보 처리 과정에 관여하고 있는지 등을 기준으로 개별·구체적 상황을 고려해 판단해야 합니다.

- 클라우드 사업자가 클라우드 이용사업자에게 '개인정보 처리 기능이 구현된 소프트웨어를 제공하는 등 개인정보 처리에 관여'하거나 클라우드 사업자가 '개인정보의 안전성 확보 조치 기능을 제공해야만 클라우드 이용사업자가 개인정보처리자로서 의무를 준수'할 수 있는 등의 사정이 있다면 클라우드 사업자와 클라우드 이용사업자는 개인정보 처리 업무 위·수탁 관계에 있다고 볼 수 있습니다.

- 단순히 클라우드 서비스와 관련된 물리적인 장소만을 제공하는 것일 뿐, 클라우드 사업자는 클라우드 이용사업자가 처리하는 개인정보에 대한 접근권한*이 없고 클라우드 서비스를 제공함에 있어서 개인정보의 처리 과정에 관여하고 있지 않다면 위·수탁 관계에 해당하지는 않습니다.

* 클라우드 서비스에 저장된 개인정보를 암호화하고 있거나, 개인정보에 대해 일부 제한적으로 접근통제를 하고 있다고 하더라도 실질적인 접근권한을 보유하고 있는 한 수탁자에 해당

○ 개인정보 처리 업무의 위탁으로 판단될 경우, 위탁자(클라우드 이용사업자)와 수탁자(클라우드 사업자)는 개인정보 처리 위·수탁 계약의 체결, 위탁자의 수탁자에 대한 교육 및 관리·감독 의무 등 보호법 제26조의 사항을 준수해야 합니다.

Q 91 다수의 수탁자에게 개인정보 처리 업무를 위탁하고 있는데 위탁자는 반드시 직접 방문을 통해 감독해야 하나요?

위탁자의 감독 방법 및 범위가 보호법의 취지에 부합한다면, 다수의 수탁자에 대한 감독 방법으로 비대면 점검 등을 선택할 수 있습니다.

○ 수탁자에 대한 감독이 반드시 수탁자의 개인정보 처리현장에 대한 위탁자의 직접 방문을 의미하는 것은 아닙니다. 따라서, 감독의 방법 및 범위가 법의 취지에 부합하는 경우에는 현장 점검을 비롯하여 비대면 점검 등을 감독의 방법으로 선택할 수 있습니다.

- 위탁자는 모든 수탁자가 위·수탁 계약의 내용을 준수하고 있는지 여부, 개인정보 관리 체계와 안전조치가 적절한지 여부 등에 대하여 관리·감독을 수행하여야 합니다. 또한 위탁자는 자체 관리·감독 계획*을 세워 수탁자를 관리할 필요성이 있습니다. 예를 들어 위-수탁자 간 개인정보 전송량 및 수탁자의 개인정보 처리량 등을 기준으로 수탁자의 개인정보 위험성을 등급화한 뒤 현장 점검, 원격 점검 등 다양한 수단을 합리적으로 사용하여 감독을 시행할 수 있습니다.

* (예시) 사전평가 → 수탁자 분류(등급화) → 체크리스트를 통한 수탁자 자체 점검 → 수탁자 이행계획서 제출 → 위탁자 현장점검 및 원격점검 → 감독 결과 도출 및 사후 조치

Q 92 매년 반복되는 사업에 대해 동일한 업체와 개인정보 처리업무 위탁을 하고 있습니다. 매년 위·수탁 계약을 갱신하여야 하나요?

위탁업무 기간이 자동갱신되는 것이 아니라면, 위·수탁 문서에 명시된 개인정보 처리 기간이 종료되면 위·수탁 계약을 다시 체결하는 등의 조치를 취하여야 합니다.

○ 개인정보처리자가 제3자에게 개인정보 처리 업무를 위탁하는 경우 보호법 제26조 제1항 및 보호법 시행령 제28조 제1항의 내용이 포함된 문서에 의하여 개인정보 처리 업무의 위탁이 이루어질 수 있도록 하여야 합니다.

○ 개인정보 처리 업무 위·수탁 문서에 명시된 개인정보 처리 기간이 종료되면 수탁자는 위탁자에게 개인정보를 반환하거나 지체 없이 파기하여야 합니다. 따라서 매년 반복되는 사업이라 하더라도 위탁업무 기간이 자동으로 갱신되도록 하는 조항이 위·수탁 문서상 명시되어 있는 것이 아니라면 위탁 업무 기간이 종료됨에 따라 수탁자는 위탁자에게 개인정보를 반환하거나 지체 없이 파기하여야 할 것입니다.

○ 따라서, 동일한 업체와 매년 반복되는 개인정보 처리업무 위탁을 진행한다 하더라도 계속해서 개인정보 처리 업무를 위탁하기 위해서는 위·수탁 계약을 다시 체결하는 등의 조치를 취하여야 합니다.

VIII

기타 특수분야



Q 93 졸업앨범에 교사의 사진을 동의받지 않고 넣어도 되나요?

아니요, 졸업앨범에 교사의 사진을 넣으려면 해당 교사의 동의가 필요합니다.

○ 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받은 경우 개인정보를 수집할 수 있고 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있습니다(보호법 제15조 제1항 제1호).

- 따라서 졸업앨범을 제작할 때 앨범에 교사의 사진을 넣으려면 “개인정보 수집·이용 목적, 수집하려는 개인정보 항목” 등을 교사에게 알리고 동의받을 필요가 있습니다(보호법 제15조 제2항).

Q 94 총동창회에서 학교에 졸업생의 성명과 졸업 연도가 기재된 졸업생명부를 달라고 요구하는 경우, 학교는 졸업생들의 동의를 구하지 않고 이를 임의로 제공할 수 있나요?

아니요, 학교에서 졸업생의 개인정보를 총동창회에 제공하려면 보호법 제17조 제1항 또는 제18조 제2항의 규정에 부합해야 합니다.

○ 동창회가 학교에 졸업생의 개인정보가 기재된 졸업생명부를 달라고 요구하는 경우, 개인정보처리자인 학교가 이를 동창회에 제공하는 것은 자신이 처리하는 개인정보를 제3자에게 제공하는 것에 해당하므로,

- 학교는 개인정보의 제3자 제공에 관한 보호법 제17조 제1항 각 호 또는 제18조 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하여야 합니다.

○ 참고로, 개인정보처리자가 동창회, 동호회 등 친목 도모를 위한 단체를 운영하기 위하여 개인정보를 처리하는 경우에는 개인정보 수집·이용에 관한 제15조의 적용이 배제되므로(보호법 제58조 제3항),

- 동창회는 정보주체의 동의 없이도 동창들로부터 다른 동창의 개인정보를 수집하여 동창회 운영을 위해 이용할 수 있습니다.

Q 95 병원에서 대기자 명부에 개인정보를 기재토록 하는 것이 문제가 되나요?

병원은 환자의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하고 안전하게 관리하여야 합니다.

○ 병원은 진료 시, 「의료법」 등의 법령상 의무 수행을 위해 불가피한 경우, 환자와의 진료 계약 체결 및 이행을 위해 필요한 경우에 정보주체의 동의 없이 개인정보를 수집·이용할 수 있습니다(보호법 제15조 제1항 제2호, 제4호).

- 따라서 병원이 진료실에 들어갈 환자를 정확히 특정할 목적으로 대기자 명부를 만들어 성명, 생년월일 등을 기재하도록 하는 것 자체를 보호법 위반이라고 보기는 어려울 것이나, 병원은 정보주체인 환자의 권리가 침해받을 가능성과 위험 정도를 고려하여 개인정보를 안전하게 관리하여야 하고, 정보주체의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리할 필요가 있습니다(보호법 제3조 제4항, 제6항).

Q 96 감염병 환자의 개인정보는 어느 정도까지 공개할 수 있나요?

주의 이상의 위기경보 발령 시 감염병 환자의 이동경로 등은 신속히 공개하여야 하나, 감염병 예방과 관계없는 정보는 공개대상에서 제외됩니다.

○ 감염병 확산으로 인해 '주의' 이상의 위기경보가 발령되면 '감염병 환자의 이동경로, 이동수단, 진료의료기관 및 접촉자 현황, 감염병의 지역별·연령대별 발생 및 검사 현황' 등 국민들이 감염병 예방을 위하여 알아야 하는 정보를 신속히 공개하여야 하나(「재난 및 안전관리 기본법」 제38조 제2항, 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제34조의2 제1항),

- '성별, 나이, 성명, 읍·면·동 단위 이하의 거주지 주소' 등 감염병 예방과 관계없다고 판단되는 정보는 공개대상에서 제외됩니다(「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 시행령」 제22조의2 제1항).

Q 97 건강검진 대상자의 성명, 주민등록번호가 포함된 명단을 실수로 대상자가 속한 기관이 아닌 다른 기관에 발송하였다면 개인정보 유출에 해당하나요?

네, 개인정보 유출에 해당합니다.

○ 개인정보의 분실·도난·유출은 ‘법령이나 개인정보처리자의 자유로운 의사에 의하지 않고 개인정보가 해당 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 그 내용을 알 수 있는 상태에 이르게 된 것’을 말합니다(표준지침 제25조).

- 따라서 대상자가 속한 기관이 아닌 다른 기관에 실수로 대상자의 성명, 주민등록번호가 포함된 명단을 발송한 것은 개인정보처리자의 관리·통제권을 벗어나 제3자가 내용을 알 수 있게 한 것으로서 개인정보 유출에 해당합니다.

Q 98 병원 응급실에서 폭행·난동이 발생한 경우 병원 관계자가 업무 목적으로 폭행·난동 행위자의 개인정보를 수집하여 이용할 수 있나요?

명백히 환자 등의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하거나, 환자의 치료 등 병원의 정당한 이익을 위해 필요하고 명백하게 행위자의 권리보다 우선하는 경우에 병원은 행위자의 개인정보를 수집·이용할 수 있습니다.

○ 개인정보처리자는 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우 개인정보를 수집하여 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있습니다(보호법 제15조 제1항 제5호).

- 이 경우 생명·신체·재산상의 이익을 보호해야 하는 상황이 급박해야 합니다. 정보주체 또는 제3자의 생명·신체·재산상의 이익을 보호해야 하는 상황에서 단시간 내 조치가 반드시 요구되는 상황이라면 급박성을 인정할 수 있습니다.

○ 또한, 개인정보처리자는 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며, 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있습니다.

- 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한합니다(보호법 제15조 제1항 제6호).

○ 따라서, 개인정보처리자인 병원은 명백히 환자 등의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하거나, 환자 치료 등 병원의 정당한 이익을 위하여 필요하고 정보주체의 권리에 비해 명백하게 우선한다고 볼 수 있는 경우 폭행 등 행위자의 개인정보를 수집·이용할 수 있습니다.

Q 99 성형외과에서 성형 환자들의 성형 결과를 사진으로 촬영하여 병원 홈페이지에 병원 홍보 목적으로 게시하는 경우 문제가 없나요?

성형 결과 사진을 당초의 수집한 목적 범위를 벗어나 병원 홍보 목적으로 이용·제공하기 위해서는 환자로부터 별도의 동의를 받는 등 개인정보의 목적 외 이용·제공 요건을 충족하여야 합니다.

○ 병원이 환자의 성형수술 결과 사진을 병원 홍보 목적으로 게시하는 것이 당초 수집한 목적 범위를 벗어난 경우 이는 '개인정보의 목적 외 이용·제공 행위'에 해당합니다.

- 개인정보처리자는 원칙적으로 당초 수집한 목적 범위를 초과하여 개인정보를 이용·제공하여서는 아니 되며(보호법 제18조 제1항), 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우 등 보호법 제18조 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용·제공할 수 있습니다(보호법 제18조 제2항).

○ 따라서, 병원이 환자의 성형수술 결과 사진을 당초의 수집한 목적 범위를 벗어나 홍보 목적으로 활용하기 위해서는 '촬영한 사진을 병원의 홍보 목적'으로 게재한다는 사실을 정보주체(환자)에게 명확히 알리고 별도의 동의를 얻는 등 보호법 제18조 제2항의 요건을 충족하여야 합니다.

※ 개인정보처리자는 '재화나 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하기 위하여 개인정보의 처리에 대한 동의를 받으려는 경우'에는 동의 사항을 구분하여 각각 동의를 받아야 합니다(보호법 제22조 제1항 제7호).

발 행 일 2025년 12월

발 행 처 개인정보보호위원회

디 자 인 호정씨앤피(☎02-2277-4718)
대성인쇄사(☎02-2266-3344)

※ 최신자료는 “개인정보보호위원회 누리집(pipc.go.kr)”, “개인정보 포털(privacy.go.kr)”에서 확인할 수 있습니다.

개인정보 질의응답 모음집

개인정보보호위원회
Personal Information Protection Commission