요 약 문

1. 제목

o 방송통신서비스 관련 중소기업 지원 컨설팅 추진방안 연구

2. 연구의 목적 및 중요성

우리나라 방송·통신 관련 사업자 수는 총 24,367개(방송분야 : 453개, 통신분야 : 23,923개)이며 이들 기업 중 99%이상이 중소기업으로 구성되어 있다. 이들 방송·통신 관련 중소기업은 우수 인력 부족, 자금력 부족, 정보력 부족의 문제들을 고루 가지고 있으며, 방송통신분야 뿐만 아니라 타 산업분야에서도 공통적으로 겪고 있는 애로사항들이다. 특히 방송통신 분야에서 이러한 문제들은 해결하고, 방송통신이용자들에게 양질의 콘텐츠 제공과 안전한 방송·통신 서비스 제공이라는 선결 과제를 해결하고자 하는 차원에서 본 연구가 출발하였다. 특히, 이들 중소기업들은 방송·통신 서비스 제공에 가장 기본이 되는 이용약관, 정보보호 등의 사업기반이 취약한 것으로 나타나고 있다. 또한, 공정경쟁 및 이용자 권익보호 등에 대한 인식도 부족하고 기업 규모의 영세성으로 인해 정보보호, 이용약관, 지적재산권, 회계제도들을 이해하고, 해결하기 위한 전문지식을 보유한 인력을 충분히 확보하지 못한 것으로 나타나고 있다.

이처럼 중·대기업 중심의 방송·통신산업 환경 속에서 어려움을 겪고 있는 국내 중소기업 지원을 위하여 대기업의 부당행위와 관련 시장의 문제점 파악, 중소기업이 느끼는 각종 사안에 대한 의견청취와 이에 대한 해소, 사후규제 및 불공정거래 개선 등을 위한 컨설팅과 지원체계 구축 등을 위한 정부차원의 노력이 필요하다. 왜냐하면 우리나라 방송·통신 관련 서비스를 제공하는 절대 다수의 기업이 중소기업이며 이들 기업의 경쟁력과 수준이 곧 우리나라 방송·통신산업의 경쟁력과 수준으로 볼 수 있기 때문이다.

본 연구는 방송·통신관련 중소기업들의 경영애로 실태파악, 해외 선진사례 발굴 및 벤치마킹, 컨설팅 시범 서비스 실시, 컨설팅 매뉴얼 작성 등을 통해 사후규제의 사각지대에 놓여 있는 방송통신서비스 분야 중소기업의 지원에 그 목적이 있다.

3. 연구의 구성 및 범위

상기와 같은 목적을 달성하기 위해 추진한 본 연구의 범위는 크게 첫째, 방송통신 관련 중소기업의 경영애로 실태 파악 둘째, 경영 애로사항에 대한 컨설팅 시범 서비스 실시 그리고 셋째, 해외 선진 사례 발굴로 구성된다.

첫째, 방송통신 관련 중소기업의 경영애로 실태 파악은 중소기업들의 경영상 애로사항, 불공정 행위, 제도개선 사항 등의 실태를 파악하는 것이다. 이를 위해 2명으로 실태 점검팀을 구성하여 약 3개월 동안 방송통신서비스와 관련된 중소기업 3,500개를 모집단으로 전화 설문조사를 실시하되 유효 회수 목표를 700개 이상 기업으로 그 범위를 정하였다.

둘째, 중소기업 지원을 위한 컨설팅 시범서비스는 중소사업자에 대한 컨설팅 체계 구축, 개인정보 진단, 불공정행위 사례 등에 대한 컨설팅 보고서 작성과 과제 이후 지속적인 지원체계 구축을 위해 먼저 방송서비스(4개), 통신서비스(10개), 콘텐츠(10개) 등 24개 이상의 업체에 컨설팅 시범서비스를 제공하는 것이다. 이의 수행을 위해 관련 분야 전문가 7명을 투입, 약 3개월에 걸쳐 컨설팅 시범서비스를 추진하였다.

셋째, 해외 선진 사례 발굴은 문헌조사를 통해 통신서비스분야의 해외 중소기업 지원제도 및 자율규제 우수사례를 발굴하는 것으로 해외(일본, 유럽, 북미 등) 주요 통신사의 약관 분석, 중소기업 상생협력 내용 및 지원사업 등 자율규제 우수사례를 발굴하여 국내 사정에 맞게 적용방안을 모색하였으며, 이는 향후, 중소기업 지원 정책 수립에 대한 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 본다.

본 연구목표 달성을 위한 추진전략은 '운영위원회'를 구성하여 사업 전반에 대한 자문·기획·결과 검토 등을 통해 사업을 지원하도록 구성・운영하였다. 그리고 사업 기획·관리와 애로사항 조사 등을 단계별로 추진하되 관련분야 전문가의 자문을 통해 효율적으로 추진하였다. 또한, 이용약관, 불공정거래 행위 및 사후규제 등과 관련하여 법률적 검토가 필요한 사항은 자문단의 자문을 통하여 지원하였고 중소기업의 사후규제 및 불공정 거래 개선 과제를 도출하고, 지속적으로 중소기업을 지원할 수 있는 지원체계를 구축하였다. 그리고 컨설팅 사전연구 및 현장실사를 토대로 이용약관, 개인정보, 지적재산권, 회계제도 등 컨설팅 매뉴얼 작성하여 컨설팅 시 이를 적극 활용, 객관적이고 합목적적인 컨설팅이 이루어질 수 있도록 추진하였다.

4. 연구내용 및 결과

가. 방송통신분야 중소기업 경영애로 설문조사 결과

방송・통신 관련 중소기업 3,500개에 대해 설문조사를 실시하여 총 743개의 유효 설문을 회수하였다. 설문응답 기업의 업종별 분류는 방송서비스, 융합서비스 방송콘텐츠, 통신서비스, 통신콘텐츠, 기타 분야로 구성되었으며 실태조사의 주요내용으로는 현재의 경영상태 파악, 경영상 애로사항, 컨설팅이 필요한 분야, 정보보호 관련 가장 큰 애로사항, 이용약관 작성관련 가장 큰 애로사항, 불공정 거래 관련 가장 큰 애로사항, 회계제도 및 자금 조달 관련 가장 큰 애로사항 등, 크게 8개 항목으로 구성되어 있다.

□ 설문 항목별 실태조사 결과 (전체)

1) 1년 전과 비교할 때 현재의 경영 상태에 대한 인식

올해의 경영상태가 작년과 비슷하다는 응답이 58.7%로 가장 많았고 그 다음으로 호전되었다는 응답이 22.9%, 매우 호전되었다는 응답이 3.1%로 나타났고 악화되었다(13.3%)와 매우 악화되었다(2.0%)라고 응답한 비율은 15.3%로, 사업자들은 전반적으로 올해 경영상태가 적어도 작년보다 같거나 나은 것으로 인식하는 것으로 조사되었다.

2) 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 분야 (복수응답)

경영상 가장 큰 애로사항을 겪는 분야로 과당경쟁(34.1%), 자금 회수 부진

(15.8%), 마케팅 역량 부족(15.5%), 신규자금 조달 곤란(11.9%) 등의 순으로 응답되어 사업자들의 경영상 애로는 주로 경쟁구조, 자금, 마케팅 분야에서 발생하고 있는 것으로 나타났다.

3) 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식

사업자들에게 가장 컨설팅이 필요한 분야는 정보보호 분야(33.6%), 지적재산권(27.3%), 회계제도(24.5%), 불공정 거래(7.5%), 이용약관 작성(3.8%) 순으로 나타나 정보보호 및 지적재산권 관련 컨설팅에 대한 시장의 수요가 많았다.

4) 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야로는 역시 정보보호 관련 전문인력의 부족이라는 응답이 전체의 46%를 차지하고 있으며 이용자의 요구수준이 높은 것(25.7%)과 정보보호 예산부족(12.1%), 관련 규제(10.6%)의 순으로 나타났다.

5) 이용자 약관 작성과 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

이용약관 작성과 관련하여 사업자들이 가장 애로를 느끼는 분야로는 역시 전체 응답자의 절반이 넘는 53.2%의 기업에서 전문인력 부족이라고 답했다. 그 다음으로 관련규제(16.6%), 예산부족(12.8%), 이용자의 요구수준(9.4%)의 순으로 높은 응답을 보였다.

6) 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

불공정 거래관련, 사업자들이 가장 크게 애로를 느끼는 분야로는 경쟁업체의 과다라는 응답이 41.3%로 가장 높았다. 그 다음으로는 대기업의 요구(27.2%), 관련 제도의 미흡(14.7%), 인력예산 부족(13.9%)등의 애로를 가지고 있는 것으로 조사되었다.

7) 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

사업자들은 회계제도 내용이 복잡(30%), 인력 및 예산부족(28.7%), 관련제도 미흡(20.7%), 전문 상담 기구 없음(18%)의 순으로 현행 회계제도에 대한 애로사항을 표시하였다. 이것이 의미하는 바를 다시 살펴보면 전체응답의 절반 이상이 인력 및 예산 문제로 귀결되어진다는 점이다.

8) 자금 조달 상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야

자금조달 관련 어려움이 없다고 응답한 기업이 전체의 약 40%에 달해, 자금 조달 관련 이슈는 당초 예상과는 달리 크게 부각되지 않는 것으로 나타났다. 물론 나머지 응답도 내수침체(26.9%), 정부 정책자금 미흡(15.6%)으로 나타나 경기 활성화와 정부의 정책자금 관련 정책 활성화 요구가 많은 것으로 나타났다.

나. 정보보호 컨설팅 시범 서비스 추진결과

정보보호 컨설팅을 실시하기 위하여 먼저 중소기업 정보보호 컨설팅 체크리스트와 같은 중소기업 정보보호 컨설팅 서비스 매뉴얼을 작성하고, 이것에 근거하여 정보보호 컨설팅을 추진하였다.

중소기업 정보보호 컨설팅 체크리스트는 관리적 보호조치, 기술적 보호조치, 물리적 보호조치, 개인정보 보호조치 등 4개 부분에서 총 40개 항목으로 구성되었다. 아울러 컨설팅 결과보고서는 중소기업 정보보호 컨설팅의 신뢰성을 보장하기 위하여 상호 편견, 선입견과 주관적인 견해를 배제하고 객관적으로 기술하였으며 합리성, 가독성이 확보될 수 있도록 작성하였다.

정보보호 컨설팅 매뉴얼 작성과 매뉴얼에서 정의한 추진절차를 토대로 정보보호 컨설팅을 받겠다는 의향을 표시한 강원방송, 남인천방송, 씨토크, 아름넷닷컴, 충북방송, 영서방송 등 6개 업체에 방문일정을 전달하고 사전 준비사항 리스트를 통보한 다음, 컨설팅을 실시하였다. 이들 6개 기업에게 실시한 정보보호 컨설팅 결과를 전체적으로 살펴보면 관리적·기술적·물리적·개인정보 보호조치 등 4개 부분 40개 항목 중, 평균 22개 항목은 기준을 충족하였으나 18개 항목에 대해서는 미진, 개선사항이 발생한 것으로 나타났다.

이를 자세히 살펴보면 강원방송의 경우, 관리적·개인정보 보호조치 항목에서, 남인천방송의 경우, 물리적·개인정보 보호조치 항목에서, 씨토크의 경우, 기술적 ·물리적 보호조치 항목에서 아름넷닷컴의 경우, 관리적·기술적·개인적 보호조치의 3개 항목에서, 충북방송의 경우, 관리적·기술적·물리적·개인정보 보호조치의 4개 항목 모두에서 그리고 영서방송의 경우, 관리적·개인정보 보호조치 항목에서 권고 및 개선을 통지하였다. 이 같은 결과로 볼 때 향후, 방송·통신분야 중소기업들에 정보보호 컨설팅을 위한 지속적인 지원체계가 필요할 것으로 보인다.

<표> 정보보호컨설팅 시범서비스 추진 결과(종합)

업체명	구분	항목수	개선권고
강원방송	관리적 보호조치	5/12	Y
	기술적 보호조치	8/12	N
	물리적 보호조치	2/2	N
	개인정보 보호조치	11/14	Y
	소 계	26/40	Y
남인천방송	관리적 보호조치	12/12	N
	기술적 보호조치	11/12	N
	물리적 보호조치	1/2	Y
	개인정보 보호조치	9/14	Y
	소 계	33/40	Y
씨토크	관리적 보호조치	7/12	Y
	기술적 보호조치	10/12	N
	물리적 보호조치	2/2	N
	개인정보 보호조치	3/14	Y
	소 계	22/40	Y
아름넷닷컴	관리적 보호조치	4/12	Y
	기술적 보호조치	5/12	Y
	물리적 보호조치	2/2	N
	개인정보 보호조치	10/14	Y
	소 계	21/40	Y
충북방송	관리적 보호조치	1/12	Y
	기술적 보호조치	7/12	Y
	물리적 보호조치	1/2	Y
	개인정보 보호조치	4/14	Y
	소 계	13/40	Y
영서방송	관리적 보호조치	4/12	Y
	기술적 보호조치	9/12	N
	물리적 보호조치	2/2	N
	개인정보 보호조치	4/14	Y
	소 계	19/40	Y
총 계		138.3/240	개선권고

다. 이용약관 컨설팅 시범서비스 추진결과

이용약관 컨설팅 시범서비스는 방송서비스 분야 6개사(강원영서방송, 대구방송, 한국케이블TV광주방송, 강원민방, 광주방송, 인천음악방송), 콘텐츠서비스 분야 5개사(에듀스파㈜, ㈜유비온, ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션), 통신서비스 분야 12개사(㈜사이버엠비에이, ㈜썬더IDC, ㈜썬더SMS, 디유넷 , 부동산114, 아사달, 정보넷, 노아소프트, 드라맥스, 메가존, 배움닷컴, 케이웨더) 등 총 23개사에 실시하였다. 이용약관 컨설팅 결과, 이들 기업들은 전반적으로 현행 이용약관에서 적잖은 개선・보완 및 조항신설에 대한 이슈가 제기되었으며 이들을 분야별로 요약・적시하면 아래와 같다.

1) 약관의 효력 및 변경 등이 약관의규제에관한법률등(이하 약관법)에서 정한 동의 및 고지의무의 절차에 위배되어 무효인 조항에 해당하여 절차에 맞게 수정하여 개선을 권고한 사례
   - 대상 : 강원영서방송, 대구방송, 한국케이블TV광주방송, 강원민방, 광주방송, 인천음악방송, ㈜유비온, ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션, 에듀스파㈜, ㈜사이버엠비에이, ㈜썬더IDC, 디유넷, 아사달, 정보넷, 노아소프트, 드라맥스, 케이웨더 등 19개사
2) 약관법 제14조에 따르면 이용자가 분쟁해결을 위해 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할 법원으로 지정하는 조항은 이용자에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효로 보고 있어 이용자의 거소 관할 법원으로 수정, 개선을 권고한 사례
   - 대상 : 강원영서방송, 한국케이블TV광주방송, 강원민방, 광주방송, 인천음악방송, ㈜유비온, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션, ㈜썬더IDC, ㈜썬더SMS, 드라맥스, 아사달, 디유넷, 부동산114, 정보넷 등 15개사
3) 개인정보보호조항이 미비하거나 불비한 경우, 보완・수정하여 개선을 권고한 사례
   - 대상 : 광주방송, ㈜유비온, ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션, 에듀스파㈜, 디유넷, 드라맥스, 배움닷컴, 케이웨더 등 10개사

5. 정책적 활용내용

상기에서 언급한 것처럼 국내 방송통신 관련 업체 수는 총 24,367개(2009년말 기준)이며 이들 기업의 99% 이상이 중소기업이다. 그러나 방송통신사업 분야는 사실상 중·대기업 중심으로 운영되고 있어 이 같은 사업 환경 속에서 어려움을 겪고 있는 국내 중소기업 지원을 위한 정부차원의 정책적 노력이 필요하다고 지적한 바 있다. 이는 우리나라 방송통신 관련 서비스를 제공하는 절대 다수의 기업이 중소기업이며 이들 기업의 경쟁력과 수준이 곧 우리나라 방송통신 산업의 경쟁력과 수준으로 볼 수 있기 때문이다.

이를 위해 본 연구는 첫째, 방송통신 관련 중소기업의 경영애로 실태 파악, 둘째, 경영 애로사항에 대한 컨설팅 시범서비스 실시, 셋째, 일본, 미국, 유럽 등 해외 선진 사례 발굴과 이를 국내 상황에 맞게 접목할 수 있는 방안제시를 목적으로 하였다.

이에, 본 연구는 방송통신 중소기업의 현황파악→업체 실사→문제점 도출→개선과제 도출→사후규제→지속적인 모니터링 등의 절차를 가지고 추진함으로써 중소기업 문제 해결이라는 측면에서 연구의 완성도를 높였다.

중소기업 경영애로 설문조사의 결과와 컨설팅 매뉴얼 그리고 시범 컨설팅 실시 내용 등 본 연구의 결과물들은 중소기업에게 정부 정책방향, 각종 법령 등에 대한 이해를 증진시킴과 아울러 이들 중소기업들에게 방송통신 서비스 제공에 필요한 제반 사업기반을 보다 명확하게 함으로써 중·대기업 중심의 방송통신산업 환경 속에서 어려움을 겪고 있는 국내 중소기업 지원이라는 정부의 정책적 과제해결을 위한 하나의 단초를 제공하였다고 본다.

아울러 본 연구의 결과물을 통해 구축된 중소기업 컨설팅 지원체계는 향후에도 관련 분야 중소기업 지원 사업을 위해 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

6. 기대효과

방송통신서비스 분야 중소기업은 사업구조가 취약하여 정보보호 자가진단, 이용자 약관, 지적재산권 등을 담당하는 전문 인력을 보유할 여력이 부족하기 때문에 사업수행에 적잖은 어려움이 나타나고 있는 것이 현실이다.

이와 같은 현실 극복을 위해 본 연구는 먼저, 3,500여개의 모집단을 통해 최종 743개사에 달하는 방송통신 관련분야 중소기업들의 경영애로 사항을 조사하였다. 이번에 조사된 설문조사 결과는 향후 방송통신 분야 정책수립시 정부정책의 우선순위를 가름할 때 기초자료로서 활용될 수 있을 것이다.

또한, 조사된 설문결과를 바탕으로 정보보호·이용약관 컨설팅 시범서비스를 실시함으로써 컨설팅 서비스를 제공 받은 기업들에게 사업수행에 필요한 도움을 제공하였고 이것은 이들 기업의 경쟁력 향상에 일정부분 기여했다고 본다. 아울러 방송통신서비스 해외 사례 수집·분석은 향후 방송통신 관련 중소기업 지원 정책 수립시에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

그리고 방송통신서비스 분야 중소기업에 대한 지속적인 컨설팅 체계마련을 위해 작성한 “중소기업 컨설팅 매뉴얼” 등 본사업의 결과물들은 향후에도 사후 규제정책, 제도개선 등의 분야에서 중소기업 컨설팅을 수월하게 추진할 수 있는 기반자료로 활용될 수 있을 것이다.

마지막으로 컨설팅과정 중 나타난 불공정행위 등에 대한 행정지도, 회계제도 및 지적재산권 관련 적극적인 홍보를 통해 사후 규제에 대한 인식전환 및 권익보호에도 상당 부분 기여하였다고 보며 이는 향후에도 중소사업자의 애로사항 등에 대한 의견수렴 및 지원체계로 활용될 수 있을 것이다.

SUMMARY

1. Title

o The Study on Measures of Promoting Small and Medium Enterprises Consulting in regard to Broadcasting and Communications Services

2. Objective and the Meaning of Research

Small and Medium Enterprises(SME's) related to broadcasting and communications are having problems with lack of good human resources, financial resources and informative resources; and these are the common problems in other areas outside the broadcasting and communications field. In this point of view, this study starts from the motive of finding the solutions for these problems in broadcasting and communications field and for providing users with good and safe contents in broadcasting and communications. Some researches have shown that especially these SME's have vulnerabilities in 'terms and conditions' and 'personal information and security' etc. And they have also shown that these SME's are lack of awareness upon fair trade and protection of user's right etc., and are also lack of human resources that has expertise, who can understand information protection, terms, intellectual property and accounting system, and cope with the problems derived from these field.

The objective of this study is to support SME's in broadcasting and communications field, which are beyond control of ex-post regulations, by finding out difficulties of SME's in broadcasting and communications field, researching model cases abroad and benchmarking it, carrying out model consulting and making out consulting manuals.

3. Construction and the Scope of Research

The scope of this study, promoting for achievement of the objectives above, is (1) to find out difficulties in management of SME's in broadcasting and communications field, (2) to carry out a model consulting in regard to the problems derived from management of SME's, and (3) to find the leading cases from abroad.

The strategy for achieving the purpose of this study is to supporting SME's

by composing the committee for advising, planning and reviewing business. And it is also a strategy to take a step one by one, firstly planning it, secondly managing it and finally researching the difficulties from SME's, effectively proceeding each steps through the advice from professionals. So we supported SME's with advisory consulting conducted by 'Advisory Committee' with legal counsel regarding terms, fair trade and ex-post regulations etc., drew up a plan for improving ex-post regulations of SME's and fair trade, and make up a system that can support SME's continuously. And we promoted to make out a consulting manual for terms, personal information protection, intellectual property and accounting system through pre-study for consulting and on-site audit, and to use it progressively for the purpose of consulting and with objective measure.

4. Contents and the Result of Research

(1) the Result of Questionnaire survey on SME's Difficulties in Management in Broadcasting and Communications Field

The total number of 743 effective questionnaires were replied and retrieved among 3,500 SME's in Broadcasting and Communications field. They are grouped into broadcasting services, convergent broadcasting contents, communication services, communication contents etc., and the survey consisted of 8 main categories, regarding present management status, difficulties in management, fields that needs to be consulted and difficulties in information protection & security, terms & conditions, fair trade and accounting system & financing etc.

(2) the Result of Model Consulting for Information Protection & Security

Information security consulting was conducted on the basis of the checklists that was drew up as a manual for SME's information protection and security.

The checklists were composed of 4 main categories and 40 items, which are administrative protective measures, technical protective measures, physical protective measures and personal protection measures. And the final report as a result of consulting was written in objective point of view, excluding prejudice and subjective opinions and maintaining high readability and reasonableness, for the reliability and trustworthiness of this consulting.

(3) the Result of Model Consulting for 'Terms & Conditions'

The total number of 23 companies were consulted on a trial basis regarding 'terms and conditions'; 6 companies in broadcasting services, 5 companies in contents services and 12 companies in communication services. And the result of these consulting showed that most of the companies need to revise and supplement their present 'terms and conditions' and to establish new clauses in them.

5. Application in Governmental Policy

The 99% or above of the companies in broadcasting and communications field in Korea, among 24,367 companies(Dec. 2009), are SME's. And it is shown that they need to be supported by governmental policy and effort because SME's are confronting hard time while big enterprises have the initiative in broadcasting and communications field. Futhermore these SME's competency represents the competency and levels of broadcasting and communications industry in Korea.

목 차

제 1 장 서 론 ····· 1

제 1 절 연구 필요성 ····· 1

제 2 절 연구 목적 및 내용 ····· 7

제 3 절 추진체계 및 전략 ····· 8

제 2 장 방송통신서비스 현황 ····· 11

제 1 절 국내외 환경 및 동향 ····· 11

제 3 장 방송통신서비스 중소기업 경영애로 실태조사 결과 ····· 16

제 1 절 조사개요 ····· 16

제 2 절 조사결과 ····· 16

제 4 장 시범서비스 지원 결과 ····· 29

제 1 절 정보보호컨설팅 서비스 지원결과 ····· 29

제 2 절 이용약관컨설팅 서비스 지원결과 ····· 48

제 5 장 해외 사례 연구 ····· 76

제 1 절 방송통신분야 자율규제 해외사례분석 ····· 76

제 6 장 방송통신 중소기업 지원체계 및 컨설팅 매뉴얼 ····· 100

제 1 절 방송통신 중소기업 지원체계 ····· 100

제 2 절 중소기업정보보호 컨설팅 매뉴얼 ····· 100

제 3 절 중소기업이용약관 컨설팅 매뉴얼 ····· 120

제 7 장 결론 및 정책 제언 ····· 143

제 1 절 결론 ····· 143

제 2 절 정책 제언 ····· 146

표 목 차

<표 1-1> 개인정보 침해 유형별 피해구제 및 상담신청 현황 ····· 2
<표 1-2> 방송통신서비스 관련 중소기업 지원 컨설팅 추진방안 연구 운영위원 명단 ····· 9
<표 2-1> 연도별 통신분야 중소기업 현황 ····· 11
<표 2-2> 2010년 지역별 사업자 분포 현황 ····· 11
<표 2-3> 국내 기간통신서비스의 시장 현황 ····· 12
<표 2-4> 연도별 방송분야 사업체 현황 ····· 12
<표 2-5> 2010년 방송 채널사업자(PP) 현황 ····· 13
<표 2-6> 연도별 방송서비스 매출 현황 ····· 14
<표 2-7> 방송통신사업자 매출액 규모별 현황 ····· 15
<표 3-1> 각 사업 분야별 응답업체 수 ····· 16
<표 4-1> 정보보호 컨설팅 추진절차 ····· 29
<표 4-2> 강원방송의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약 ····· 33
<표 4-3> 남인천방송의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약 ····· 35
<표 4-4> 씨토크의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약 ····· 38
<표 4-5> 아름넷닷컴의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약 ····· 41
<표 4-6> 충북방송의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약 ····· 44
<표 4-7> 영서방송의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약 ····· 47
<표 5-1> 일본의 사후규제 관련 기관 현황 ····· 84
<표 5-2> 미국의 주요 자율규제 관련 기관 ····· 90
<표 5-3> 미국의 주요 중소기업 관련 정책 ····· 93
<표 5-4> 유럽 주요국가의 자율규제 현황이용약관 및 검토·개선제안 대비표 ····· 98
<표 6-1> 중소기업 컨설팅 전담반 구성안 ····· 102
<표 6-2> 중소기업 컨설팅 운영절차 ····· 103
<표 6-3> 중소기업 정보보호 컨설팅 체크리스트 항목 ····· 102
<표 6-4> 방송분야 이용약관 컨설팅 ····· 103
<표 6-5> 통신분야 이용약관 컨설팅 ····· 103
<표 6-6> 콘텐츠분야 이용약관 컨설팅 ····· 103

<표 6-7> 전기통신사업회계와 재무회계의 비교 ····· 140
<표 6-8> 국제회계기준과 현행 기업회계기준(K-GAAP)의 주요 차이점 ····· 140
<표 6-9> 회계 관련 컨설팅 추진 내용 ····· 103
<표 6-10> 정보보호 컨설팅 내용 및 작성(예) ····· 103
<표 7-1> 방송통신 회계제도 교육 프로그램 ····· 149
<표 7-2> 방송통신 중소기업 컨설팅 필요분야 ····· 150

그 림 목 차

[그림 1-1] 인터넷 이용자의 개인정보·프라이버시 침해 유형 ····· 1
[그림 1-2] 중소기업의 항목별 만족도 변화 ····· 3
[그림 1-3] 대기업과 협력관계에 대한 중소기업 인식의 불균형 ····· 4
[그림 1-4] 방송통신서비스 관련 중소기업 지원 컨설팅 추진방안 연구 추진체계 ····· 8
[그림 1-5] 방송통신서비스 관련 중소기업 지원 컨설팅 추진방안 연구 추진절차 ····· 10
[그림 3-1] 1년 전과 비교할 때 현재의 경영 상태에 대한 인식 (종합) ····· 17
[그림 3-2] 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 (종합) ····· 17
[그림 3-3] 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식 (종합) ····· 18
[그림 3-4] 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (종합) ····· 18
[그림 3-5] 이용자 약관 작성 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (종합) ····· 19
[그림 3-6] 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (종합) ····· 19
[그림 3-7] 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (종합) ····· 20
[그림 3-8] 자금 조달 상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야 (종합) ····· 20
[그림 3-9] 1년 전과 비교할 때 현재의 경영 상태에 대한 인식 (방송서비스) ····· 21
[그림 3-10] 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 (방송서비스) ····· 21
[그림 3-11] 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식 (방송서비스) ····· 22
[그림 3-12] 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (방송서비스) ····· 22
[그림 3-13] 이용자 약관 작성 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (방송서비스) ····· 23
[그림 3-14] 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (방송서비스) ····· 23
[그림 3-15] 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (방송서비스) ····· 24
[그림 3-16] 자금 조달 상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야 (방송서비스) ····· 24
[그림 3-17] 1년 전과 비교할 때 현재의 경영상태에 대한 인식 (통신서비스) ····· 25
[그림 3-18] 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 (통신서비스) ····· 25
[그림 3-19] 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식 (통신서비스) ····· 26
[그림 3-20] 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (통신서비스) ····· 26
[그림 3-21] 이용자 약관 작성 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (통신서비스) ····· 27
[그림 3-22] 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (통신서비스) ····· 27

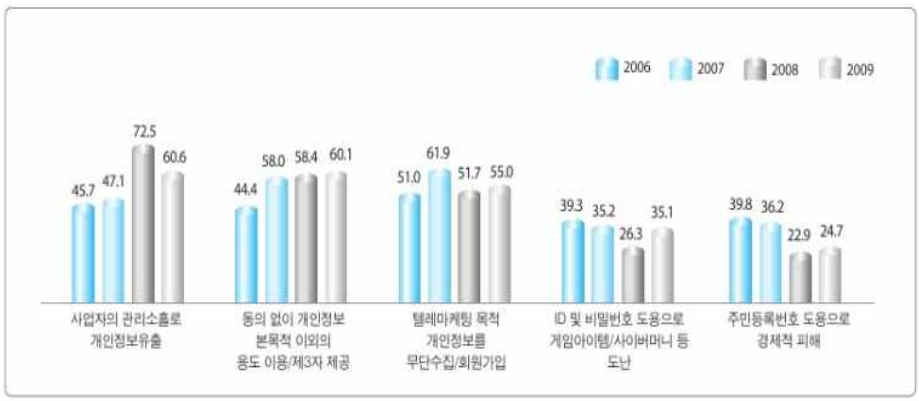
[그림 3-23] 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (통신서비스) ····· 28
[그림 3-24] 자금 조달 상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야 (통신서비스) ····· 28
[그림 5-1] 일본의 정보통신관련 소비지출 추이 ····· 78
[그림 5-2] 일본의 통신규제기관 ····· 79
[그림 5-3] 일본 무선통신 업계의 산업 시스템 ····· 80
[그림 5-4] 구글 안드로이드의 산업 생태계 시스템 ····· 82
[그림 6-1] 전기통신사업 회계제도의 법체계 ····· 137
[그림 6-2] 방송회계제도의 법체계 ····· 138

제 1 장 서 론

제 1 절 연구 필요성

우리나라 방송·통신 관련 사업자 수는 총 23,259개(방송분야 : 448개, 통신분야 : 22,811개)이며 이들 기업 중 99%이상이 중소기업으로 구성되어 있다. 이들 방송·통신 관련 중소기업은 우수 인력 부족, 자금력 부족, 정보력 부족의 문제들을 가지고 있으며, 방송통신분야 뿐만 아니라 타산업에서도 공통적으로 겪고 있는 경영 애로 사항들이다. 방송통신이용자들에게 양질의 콘텐츠 제공과 안전한 방송통신 서비스 제공이라는 선결 과제를 해결하고자 하는 차원에서 본 연구가 출발하였다.

특히, 이들 중소기업들은 방송·통신 서비스 제공에 가장 기본이 되는 정보보호, 이용약관 등의 사업기반이 취약한 것으로 보고되고 있는데 이는 한국인터넷진흥원의 '2009년도 정보보호 실태조사' 결과에 그 심각성이 잘 나타나 있다. 동 조사 결과에 따르면 개인정보 또는 프라이버시 침해로 인해 피해를 경험한 인터넷 이용자가 전체의 23.4%, 평균 피해 횟수는 3.93건으로 나타났다. 개인정보 또는 프라이버시 침해로 인한 피해의 주된 원인으로는 '사업자의 관리 소홀로 개인정보가 유출된 경우'가 60.6%로 가장 많았으며 그 다음으로는 '사업자의 동의 없이 개인정보를 본래 목적 이외로 사용하거나 제3자에게 제공한 경우(60.1%) 순으로 나타났다.



[그림 1-1] 인터넷 이용자의 개인정보·프라이버시 침해유형(복수응답)
※ 자료 : 한국인터넷진흥원 2009년 정보보호실태조사 2010.3

또한, 2009년 한 해 동안 한국인터넷진흥원(KISA)의 개인정보침해신고센터에는 총 3만5,167건의 개인정보 피해 상담 및 신고가 접수 됐으며, 개인정보 침해·신고 유형을 분석해 보면 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 적용 대상 이외의 개인정보 침해건수(신용정보 관련 문의 등이 포함)가 67.9%, 주민등록번호 등 타인 정보의 훼손·침해·도용이 17.9%로 전체 유형의 85.8%를 차지하는 것으로 나타났다.

<표 1-1> 개인정보 침해 유형별 피해구제 및 상담신청 현황

접수유형	2008		2009	
	건수	비율	건수	비율
이용자의 동의 없는 개인정보 수집 관련	1,129	2.8	1,075	3.1
개인정보 수집 시 고지 또는 명시 의무 관련	6	0.1	15	0.1
과도한 개인정보 수집	87	0.2	115	0.3
목적 외 이용 또는 제3자 제공 관련	1,037	2.6	1,171	3.3
개인정보 취급자에 의한 훼손·침해 등	125	0.3	158	0.4
개인정보 처리 위탁 시 고지의무	6	0.1	6	0.1
영업의 양수 등의 통지의무	9	0.1	6	0.1
개인정보관리책임자 관련	26	0.1	10	0.1
기술적·관리적 조치 미비 관련	1,321	3.3	819	2.3
수집 또는 제공받은 목적 달성 후 개인정보 미파기	294	0.7	294	0.8
동의철회·열람 또는 정정 요구 관련	949	2.4	680	1.9
동의철회·열람·정정을 수집보다 쉽게 해야 할 조치	503	1.3	603	1.7
아동의 개인정보 수집	27	0.1	19	0.1
주민등록번호 등 타인 정보의 훼손·침해·도용	10,148	25.5	6,303	17.9
「정보통신망법」 적용대상 외 관련(신용정보 관련 문의 등)	24,144	60.3	23,893	67.9
합계	39,811	100.0	35,167	100.0

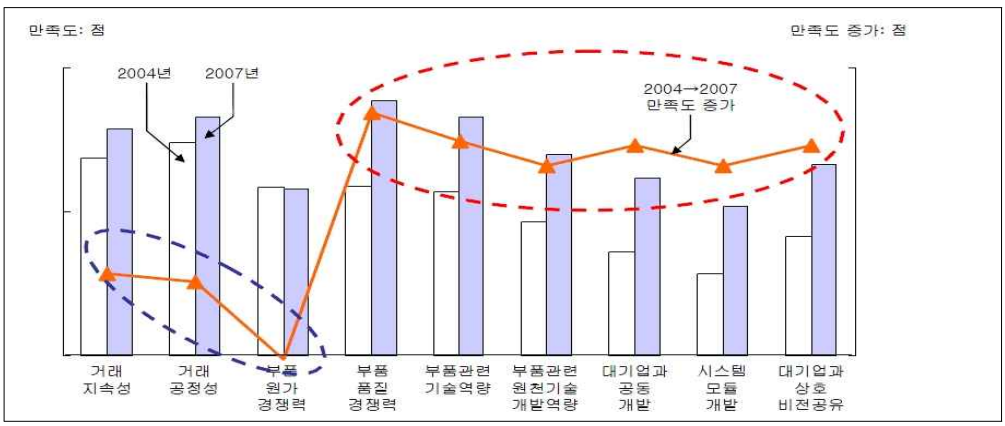
※ 자료 : 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터 민원접수 자료 2009. 12.

한편, 정보보호와 관련해서 대기업과 중소기업에서의 인식 차이는 크게 나타났다. 중소기업의 인식수준이 부족하게 나타났는데, 이는 중소기업이은 대기업에 비해 정부 행정력의 영향을 적게 받음으로 인해 나타나는 문제인 정부 정책방향에 대한 정보취득 능력부족, 정보보호 담당 전문 인력 확보부족, 각종 법령 등에 대한

이해부족 등이 반영된 결과라고 보인다. 중소기업은 이것뿐만 아니라 공정경쟁 및 이용자 권익보호 등에 대한 인식도 부족하고 기업 규모의 영세성으로 인해 지적재산권, 회계제도들을 이해하고 해결하기 위한 전문지식을 보유한 인력도 충분히 확보하지 못한 것[1]으로 나타나고 있다.

이중에서 정부의 대중소기업 상생 협력관련 정책동향을 살펴보면 2004년 7월「중소기업 경쟁력강화 종합대책」발표를 시작으로 산업계의 요구를 반영하고 대중소기업상생협력을 제도적으로 촉진하기 위해 2006년 3월「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」을 제정한바 있다. 이를 통해 정부는 대·중소기업 상생협력 촉진 시책의 기본방향으로 (1) 대기업과 중소기업의 상생협력에 있어서 자율성 보장, (2) 대기업과 중소기업의 상호이익에 도움이 되는 상생협력의 촉진, (3) 공공기관과 중소기업 간의 협력에 있어서 공공부문의 선도적인 역할강화의 세 가지로 정했다.

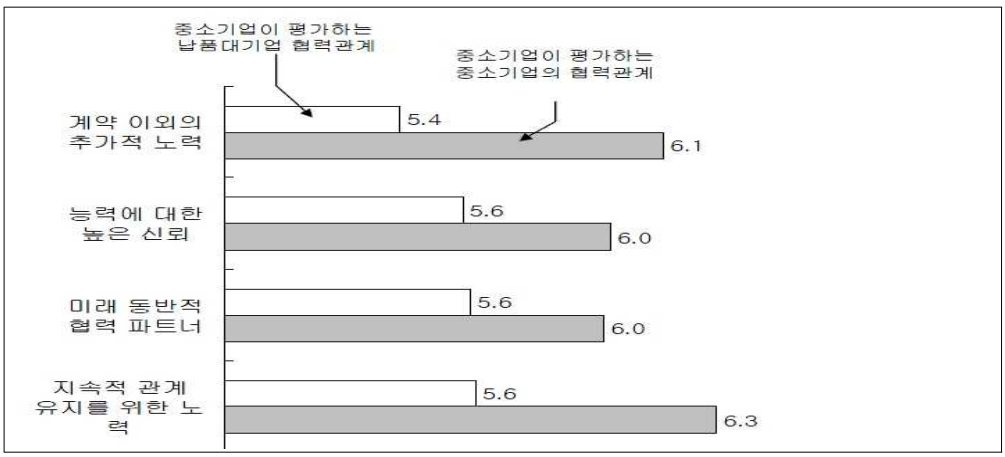
상기의 법률제정 전과 후 시점인 2004년과 2007년에 대기업과 거래 관계에 있는 중소기업의 항목별 만족도 조사결과를 살펴보면, 낮은 수준의 협력(거래 지속성, 거래 공정성)보다 높은 수준의 협력(품질 경쟁력, 기술역량~상호 비전 공유)에 대한 만족도가 상대적으로 크게 증가한 것으로 나타났고, 이는, 품질 경쟁력과 기술역량이 대 중소기업 거래관계에서 가장 중요한 요소로 자리잡고 있음을 보여준다.



1) 방송통신 관련 설문조사 결과, 우리나라 중소기업은 적게는 5~7명, 많게는 30명 내외의 인력을 보유하고 있으며 이들은 경영기획, 네트워크 유지보수, 영업, 회계 등 여러 업무를 담당함에 따라 각 분야별 특화된 전문인력을 확보하지 못하고 있는 것으로 나타남

[그림 1-2] 중소기업의 항목별 만족도 변화
※ 자료 : 대중소기업 상생협력 발전 방향과 과제, 이종욱・박지윤, 2007. 8

그러나 협력관계에 대한 중소기업의 인식 불균형은 여전히 높게 나타나고 있는 것으로 보인다. 즉, 대기업과 지속적인 관계 유지를 위한 노력, 능력에 대한 높은 신뢰, 계약 이외의 추가적인 노력 등 모든 부문에 있어 중소기업은 대기업 보다 더 많이 신뢰하고 보다 많은 노력을 기울이고 있는 것으로 나타났다. 즉, 중소기업들은 자신의 노력에 비해 대기업들의 노력이 부족하고 대기업들이 중소기업에 대한 신뢰가 부족하다고 인식하고 있는 것으로 나타나 양자가 서로의 성공 파트너라는 인식에 있어 간극이 큰 것으로 나타났다.



[그림 1-3] 대기업과 협력관계에 대한 중소기업 인식의 불균형
※ 자료 : 대중소기업 상생협력 발전 방향과 과제, 이종욱・박지윤, 2007. 8

물론, 상기의 조사는 대기업과 거래 관계에 있는 우리나라 전체 중소기업을 대상으로 표본조사 한 결과이긴 하나, 이를 방송・통신 관련 중소기업 경영환경에 투사해도 그 결과는 크게 다르지 않을 것으로 보인다.

하도급법[2] 제1조는 '이 법은 공정한 하도급 거래 질서를 확립해 원사업자와 수급사업자가 대등한 지위에서 상호 보완하며 균형 있게 발전할 수 있도록 함으로

2) 하도급거래 공정화에 관한 법률(2010. 5.17 법률 제10303호), 법률지식정보시스템

써 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다'고 규정하고 있다. 하도급을 준 원사업자와 하도급을 도급받은 수급사업자 간의 관계는 경제력, 사업규모, 시장지배력 등의 차이로 지배·복종의 귀속관계로 되는 경우가 빈번하기 때문에 원·수급사업자 간의 수직적이고 불공정한 관계를 대등한 협력 관계로 전환될 수 있도록 하는 데 하도급법의 목적이 있다

그러나 중소기업은 대기업이 불공정 거래를 강요하더라도 이를 받아들일 수밖에 없는 구조적 한계를 지니고 있다. 이에 따라 일방적인 납품단가 인하나 발주취소 등의 불공정 거래 관행이 여전히 남아 있고, 이로 인해 피해를 입는 중소기업들이 여전히 많다. 중소기업 문제를 근원적으로 해결하기 위해서는 중소기업과 대기업의 관계를 수직적인 기속관계에서 수평적 협력관계로 재정립하는 것이 필요하다. 또 디지털화·지식정보화 시대로 진전되면서 대기업은 성장성과 경쟁력이 있는 핵심역량에 집중하고 시너지 효과 및 효율성이 없는 부문은 과감하게 아웃소싱으로 전환하는 추세에 따라 중소기업 보호정책도 단순한 보호·육성 차원에서 벗어나 자율과 경쟁을 강조하는 방향으로 전환하는 것이 타당하다

이처럼 우리나라 경제 환경 하에서, 중소기업을 경영하기란 그야말로 쉽지 않은 일이다. 중소기업은 대기업에 비해 기술력, 조직력, 인력, 자금력, 홍보력 등 모든 부문에서 열위에 있는 것이 현실이며, 대기업과 협력 또는 경쟁해야 살아남을 수 있는 위치에 놓여있기 때문이다. 그러나 우리나라 중소기업의 수는 전체 기업의 99%, 중소기업의 종사자 수 또한 절대규모를 형성하고 있는 등, 국가경제를 지탱하는 거대한 한 축이 바로 중소기업이며 이것이 현재, 우리나라 중소기업이 가지고 있는 위상이다. 이러한 현실은 정부가 중소기업을 건실하게 육성·지원해야할 당위성을 보여주고 있다.

본 연구가 연구대상으로 하고 있는 방송통신 분야는 특히, 대기업 중심으로 사업이 운영되는 분야로 그 서비스의 특성상 네트워크 효과 등을 통해 나타나는 파급력은 전체 국민에게 영향을 미치는 분야이기 때문에 이 분야에 종사하는 중소

기업의 경영애로에 대한 정부의 지원이 특히 요구된다하겠다.

중·대기업 중심의 방송통신 산업 환경 속에서 어려움을 겪고 있는 국내 중소기업 지원을 위하여 대기업의 부당행위와 관련 시장의 문제점 파악, 중소기업이 느끼는 각종 사안에 대한 의견청취와 이에 대한 해소방안 마련, 사후규제 및 불공정거래 개선 등을 위한 컨설팅과 지원체계 구축 등을 위한 정부차원의 노력이 요구되며 그 노력의 일환으로 추진되는 것이 본 연구라 할 수 있다.

특히, 방송통신 분야 중소기업들은 관련 서비스 제공에 가장 기본이 되는 정보보호, 이용약관 등의 사업기반이 취약한 것으로 보고됨에 따라 본 연구에서는 이에 대한 시범 컨설팅 실시와 아울러 지원체제 구축을 통한 중소기업 경영애로 해소를 위해 기여하고자 한다. 우리나라 방송·통신 관련 서비스를 제공하는 절대다수의 기업이 업체수 대비 99%가 중소기업이며, 이들 기업의 경쟁력과 수준이 곧 우리나라 방송통신산업의 경쟁력과 수준으로 볼 수 있기 때문이다.

제 2 절 연구 목적 및 내용

동 연구는 방송·통신관련 중소기업들의 경영애로 실태파악, 해외 선진사례 발굴 및 벤치마킹, 컨설팅 시범 서비스 실시, 컨설팅 매뉴얼 작성 등을 통해 사후규제의 사각지대에 놓여 있는 방송통신서비스 분야 중소기업의 지원에 그 목적이 있다.

연구 내용은 먼저, 국내 방송통신서비스 중소기업 3,500개를 대상으로 설문조사를 실시하여 이중 743개 기업[3]이 응답하여 이들 기업의 경영애로사항, 불공정 행위, 제도개선 사항 등의 실태를 파악하였다. 아울러 일본, 미국, 유럽 등 선진국 방송통신서비스분야의 중소기업 지원제도 및 자율규제 우수사례를 발굴하여 국내 사정에 맞게 적용방안을 모색하였고 이는 향후, 중소기업 지원 정책 수립에 대한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

그리고 중소사업자에 대한 분야별 이용약관, 개인정보 등 문제점 진단을 위한 컨설팅 시범 서비스를 실시하여 대기업에 의한 중소기업 피해사례, 방송통신 시장의 문제점 등 사후규제 과제를 발굴하고 지적재산권, 회계제도, 방송법 등 정부의 주요정책 및 제도 홍보를 통해 정부 정책방향, 각종 법령 등에 대해 중소기업의 이해증진을 도모하였다. 특히, 정보보호 자가진단, 이용자 약관, 지적재산권 등의 전문 인력을 보유할 여력이 낮기 때문에 이로 인해 사업적인 어려움에 처한 기업을 조사하여 이들을 중심으로 컨설팅 시범서비스를 실시하였다. 이는 설문조사 결과에 따라 정부의 지원정책에서 우선순위 설정을 통해 컨설팅 지원 분야를 먼저 선정하고 해당 기업을 방문·담당자 면담을 통한 체계적인 방법으로 추진하였다.

마지막으로 중소기업의 서비스별 이용약관 및 개인정보 등에 대한 사전연구와 컨설팅 시범서비스 결과를 바탕으로 종합적이고 체계적인 컨설팅 체계 및 업무 매뉴얼을 마련하였다. 그리고 중소기업의 법·제도적인 측면에서 개선해야 할 사항들에 대하여 전문가의 검토를 거쳐 개선방안을 도출하였다.

---

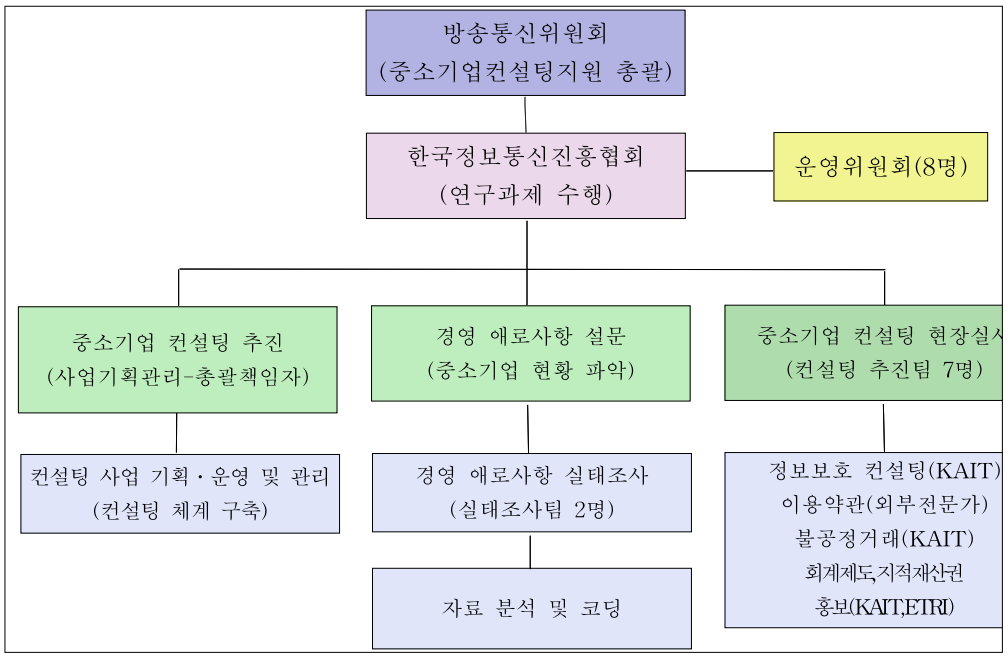
3) 설문응답 기업은 방송서비스(30개사), 융합서비스(13개사), 방송콘텐츠(72개사), 통신서비스(143개사), 통신콘텐츠(27개사), 기타(458개사) 등 743개사로 구성

제 3 절 추진체계 및 전략

1. 추진체계

본 연구의 수행을 위해 각계 전문가로 전담반을 구성하고 역할을 분담하여 운영하였다. 각 영역별 맡은 역할은 다음과 같다. 방송통신위원회는 중소기업 컨설팅 지원 사업의 총괄을 맡았고 한국정보통신진흥협회(KAIT)에서는 본 연구과제를 수행하였다. 이를 위해 KAIT는 각계 전문가 8인으로 하는 운영위원회를 구성하여 컨설팅 시범사업 범위, 추진 방법 등 본 연구사업의 주요 의사결정 사안을 결정하였다.

KAIT는 중소기업 경영애로 설문조사 실시와 결과 정리, 설문 결과를 바탕으로 컨설팅 현장실사 및 컨설팅을 수행하였다. 중소기업 컨설팅 현장실사는 정보보호 컨설팅과 불공정거래 사례 컨설팅은 KAIT에서, 이용약관 법률 검토는 법무법인의 법률 전문가가, 회계제도, 재산권 및 홍보 등은 각각 KAIT와 ETRI에서 담당하였다.



[그림 1-4] 방송통신서비스 관련 중소기업 지원 컨설팅 추진방안 연구 추진체계

2. 추진전략

동 사업의 성공적 수행을 위한 추진 전략은 '운영위원회'를 구성하여 컨설팅 시범사업 범위, 추진 방법 등 기본 방향을 설정하였으며 각 주체들의 역할을 아래와 같이 구성하여 추진하였다.

- 방송통신위원회 : 중소기업 애로사항 청취, 사후규제 과제 도출 등 총괄
- KAIT : 불공정행위, 이용약관 관련 상담지원 및 개선방안 도출, 중소기업 대상 선정 및 DB관리
- KISA : 개인정보보호 자문
- ETRI : 회계제도, 지적재산권 관련 사항의 홍보, 상담·자문 등

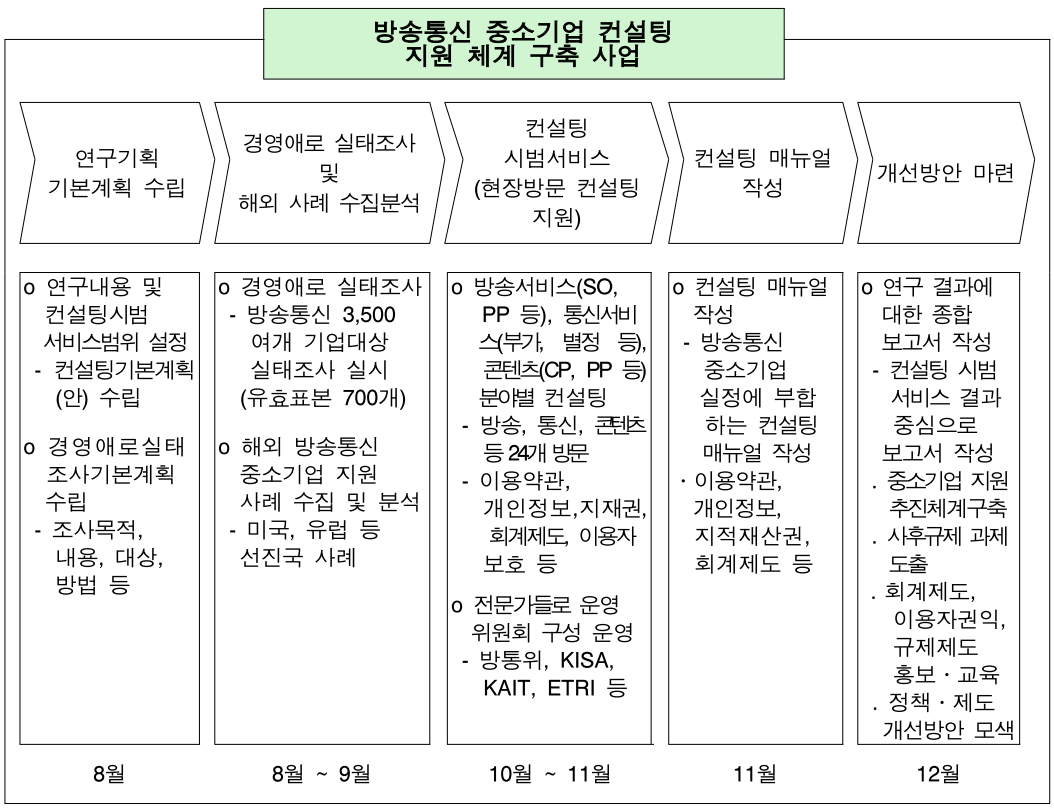
운영위원회의 역할은 중소기업 컨설팅 시범서비스 범위 및 내용 등 방향설정, 컨설팅 시범서비스 정책연구 중간점검 및 최종 결과 보고서검토, 중소기업 컨설팅 매뉴얼 검토, 중소기업 애로사항 청취 및 제도개선 방안 검토, 법·제도적 측면에서 지원방안 모색 및 홍보 등이다. 본 연구의 운영위원회 위원 명단은 아래 표와 같다.

<표 1-2> 방송통신서비스 관련 중소기업 지원 컨설팅 추진방안 연구 운영위원 명단

구 분	소 속	직 위	성 명	비고 (해당분야 경력, 전공분야 등)
정부	방송통신위원회	사무관	선주영	사업 총괄
정부	방송통신위원회	조사관	박경원	사업 실무
정부	방송통신위원회	사무관	김지원	정보보호 정책
법조계	유미법률사무소	변호사	전응준	이용약관 전문가
유관기관	KISA	선임	윤수영	정보보호
유관기관	ETRI	선임	고창열	회계 전문가
수행기관	KAIT	팀장	박찬휘	정보보호
총괄책임자(간사)	KAIT	팀장(부장)	양창준	정보보호

그리고 별도로 서비스별 전문가로 구성된 '컨설팅 추진팀'을 구성하여 운영하였다. '컨설팅 추진팀'에서는 중소사업자에 대한 분야별 컨설팅 시범서비스를 통하여 이용약관, 개인정보 등 문제점 진단하고 중소기업 피해사례, 방송통신 시장의 문제점 등 사후규제 과제를 발굴하며 지적재산권. 회계제도, 방송법 등 정부의 주요정책 및 제도 홍보 등을 담당하였다.

그리고 설문조사 추진은 방송서비스(종합유선방송(SO), 중계유선방송(R)), 프로그램 제작사(PP) 등), 통신서비스(부가, 별정 등), 콘텐츠(CP, PP 등) 등 업종별로 세분화하여 추진하였으며 컨설팅 사전연구 및 현장실사를 토대로 이용약관, 개인정보, 지적재산권, 회계제도 등 컨설팅 매뉴얼을 작성토록 하였다. 본 연구과제의 전체적인 추진절차와 내용은 아래 그림과 같다.



[그림 1-5] 방송통신서비스 관련 중소기업 지원 컨설팅 추진방안 연구 추진절차

제 2 장 방송통신서비스 현황

제 1 절 국내·외 환경 및 동향

1. 국내 통신분야 중소사업자 현황 및 시장 동향

국내 부가·별정통신사업자 등이 수는 방송통신위원회 사업 신고 기준으로, 2010년 6월말 기준으로 기간 및 SO사업자, 별정 및 부가통신사업자, 방송사업자 등을 포함 하여 총 22,811개인 것으로 나타났다. 2003년부터 2007년까지는 매년 40~60% 이상의 사업체 증가율을 유지해왔으나 2008년부터는 사업체 증가율이 현저하게 줄어들고 있는 추세를 보이고 있다. 아래 <표2-1>은 연도별 통신분야 중소기업 현황통계이다.

<표 2-1> 연도별 통신분야 중소기업 현황

구 분	'03년	'04년	'05년	'06년	'07년	'08년	'09	'10.6월
별정통신	423	481	512	514	511	532	544	716
부가통신	4,651	6,855	9,704	16,108	23,266	23,825	23,379	22,095
합 계	5,074	7,336	10,216	16,622	23,777	24,357	23,923	22,811
(증감율, %)	(-)	(44.6%)	(39.3%)	(62.7%)	(43.0%)	(2.4%)	(△1.8%)	(△4.6%)

※ 자료 : 방송통신위원회 홈페이지(www.kcc.go.kr), 부가별정통신사업자 신고기준(2010.6월기준)

또한, 국내 별정통신사업의 83.8%, 부가통신사업자의 67.5%가 서울에 위치해 있는 것으로 나타났으며, 부가·별정을 합하면 서울, 부산, 광주 합이 전체의 85.6%를 차지하는 등 편중 현상이 두드러지는 특징을 보이고 있다. 이는 이곳 3개 지역이 방송통신 이용자, 전문 인력 및 관련 인프라가 집중되어 있기 때문이다.

<표 2-2> 2010년 지역별 사업자 분포 현황

구 분	서울	부산	광주	강릉	대전	대구	전주	제주	소계
별정통신	600	33	11	4	15	44	8	1	716
부가통신	14,925	2,674	1,290	977	954	1,011	218	46	22,095
계	15,525	2,707	1,301	981	969	1,055	226	47	22,811

※ 자료 : 방송통신위원회 홈페이지(www.kcc.go.kr), 부가별정통신사업자 신고기준(2010.6월기준)

2009년도 기준, 통신시장 규모를 보면, 국내 기간통신서비스 시장규모는 35조 8,000억 원으로 2005년 이후 연평균 3.0%의 성장률을 보이고 있으며, 2008년과 비교하면 0.7%로 성장률이 많이 둔화되고 있는 추세를 보이고 있다.

한편, 유선통신서비스는 2009년에 13조 4,000억 원으로 나타나 2005년 이후 연평균 -0.8%, 특히 2008년도에 비해 -5.8%로 감소하는 추세를 보이고 있어 유선통신서비스 부문에서 시장 포화 현상이 두드러지게 나타나고 있다.

그러나 유선통신서비스와는 대조적으로 무선통신서비스는 2009년에 22조 4,000억 원으로 2005년 이후 연평균 5.7% 성장하였으며, 2008년도에 비해 5.0%의 높은 성장세 유지하면서 통신시장 성장을 주도하고 있는 모습이다.

<표 2-3> 국내 기간통신서비스의 시장 현황

(단위: 십억 원, %)

구 분		2005	2006	2007	2008	2009	CAGR ('05-'09)	전년대비 ('08-'09)
기간통신서비스 (증감율)		31,777 -	32,962 (3.73)	34,025 (3.22)	35,566 (4.53)	35,800 (4.53)	3.0 -	0.7 -
	유선통신 (증감율)	13,832 -	14,135 (2.19)	14,099 (△0.25)	14,224 (0.89)	13,400 (0.89)	△0.8 -	-5.8 -
	무선통신 (증감율 %)	17,945 -	18,827 (4.92)	19,926 (5.84)	21,342 (7.11)	22,400 (7.11)	5.7 -	5.0 -

※ 자료 : 방송통신사업보고서(방송통신위원회, 2010.3), CAGR : 연평균 증가율

2. 국내 방송분야 중소사업자 현황 및 시장 동향

국내 방송분야 사업체 수는 2009년도 기준으로 448개이며, 이는 2001년도의 969개 이후 점차 감소하는 추세에 있다. 이를 분야별로 세분하여 살펴보면 다음과 같다. 지상파(TV) 방송사는 33개, 지상파(라디오) 방송사는 21개, 방송채널사용 사업자는 184개, 종합유선 사업자는 100개, 중계유선 사업자는 99개로 나타났다.

<표 2-4> 연도별 방송분야 사업체 현황

구 분		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
지상파	TV	33	33	33	32	32	32	33	33	33
	라디오	8	9	9	11	11	11	11	14	21
	DMB	-	-	-	-	-	6	6	6	6
	계	41	42	42	43	43	49	50	53	60
채널사업자	방송채널사용사업	121	165	123	159	144	173	188	187	184
	종합유선	110	110	119	119	119	111	103	103	100
	중계유선	696	638	408	299	198	160	115	108	99
	위성방송(DMB포함)	1	1	1	1	2	2	2	2	2
	계	928	914	651	578	463	446	408	400	385
IPTV 사업자		-	-	-	-	-	-	-	3	3
합계		969	956	693	621	506	495	458	453	448

※ 자료 : 방송산업실태조사(방송통신위원회, 2010.12)

<표 2-5> 2010년 방송 채널사업자(PP) 현황

구 분	TV-PP	라디오-PP	데이터-PP	소 계
사업자수	244	62	62	368

※ 자료 : 방송통신위원회 홈페이지(www.kcc.go.kr), 방송 채널사업자 신고기준(2010.9월기준)

2010년 9월 기준, 방송채널사업자(PP) 사업자수는 368개이며(방송통신위원회 신고기준), TV-PP는 244개, 라디오-PP, 데이터-PP가 각각 62개로 나타났다.(중복포함)

<표 2-6> 연도별 방송서비스 매출 현황

(단위: 억원, %)

구 분		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
지상파사업자	지상파방송(TV,라디오)	29,722	36,210	35,482	35,448	35,425	37,036	38,815	38,178	36,276
	지상파 DMB	-	-	-	-	-	23	86	171	131
	계	29,722	36,210	35,482	35,448	35,425	37,059	38,901	38,349	36,407
	(증감율 %)	-	(21.8)	(△2.0)	(△0.1)	(△0.1)	(4.6)	(5.0)	(△1.4)	(△5.1)
채널사업자	종합유선	5,479	7,887	10,750	13,479	15,818	18,467	21,358	24,018	25,252
	중계유선	1,853	1,077	615	366	156	157	169	164	157
	방송채널	24,595	49,268	23,023	25,884	31,265	36,687	39,843	41,988	52,603
	일반위성	-	636	1,496	2,550	3,689	3,939	3,874	3,870	3,975
	위성DMB	-	-	-	-	-	888	1,197	1,193	1,334
	계	31,927	58,868	35,884	42,279	50,928	60,138	66,441	71,233	83,321
	(증감율)	-	(84.4)	(△39.0)	(17.8)	(20.5)	(18.1)	(10.5)	(7.2)	(17.0)
IPTV 사업자		-	-	-	-	-	-	-	-	790
합 계		61,649	95,078	71,366	77,727	86,353	97,197	105,342	109,582	120,518
(증감율 %)		-	(54.2)	(△24.9)	(8.9)	(11.1)	(12.6)	(8.4)	(4.0)	(10.0)
지상파방송 매출비중(%)		48.2%	38.1%	49.7%	45.6%	41.0%	38.1%	36.9%	35.0%	30.2%
채널사업자 매출비중(%)		51.8%	61.9%	50.3%	54.4%	59.0%	61.9%	63.1%	65.0%	69.8%

※ 자료 : 방송산업실태조사(방송통신위원회, 2010.12), 데이터PP 배출을 제외됨

국내 방송서비스 시장규모는 2009년말 기준, 12조 518억원으로, 이는 2008년보다 10%로 증가한 것으로 나타났다. 분야별로 보면, 수신료와 방송광고가 주 수입원인 지상파방송인 경우, 2009년도에 3조 6,407억 원으로 전년대비 5.1% 감소하여, 2007년 이후 연속하여 감소한 것으로 나타났다. 특히, 인터넷 등 광고 매체의 다변화로

지상파 광고 매출이 감소한 주요인으로 분석되었다. 지상파 방송 매출 비중은 2003년도에 49.7%의 최고치에서 점차 감소하여 2009년도에는 30.2% 차지하고 있으며 채널사업자의 매출 비중은 2009년도에 69.8%의 최고치를 차지한 것으로 조사되었다. 채널사업자인 경우 홈쇼핑채널 등 방송채널사업자 매출이 증가하면서 전년대비 17%나 증가한 것으로 나타났다.

2008년도부터 시작한 IPTV는 SK브로드밴드, KT, LGU+ 등 통신3사가 실시간으로 서비스를 하는 가운데 가입자가 300만 명을 돌파하였다(2010.12월)

한편, 국내 방송통신사업자들의 매출액 규모별 사업자분포를 살펴보면 매우 영세한 모습을 보이고 있다. 방송사업자의 경우, 2008년 기준 매출액이 50억 미만인 기업의 비중은 70.5%, 500억 원 이상인 기업은 3.8%인 것으로 조사되었으며, 통신사업자인 경우, 2008년 기준 매출액이 10억 미만인 기업의 비중이 70%, 매출액이 500억 원 이상인 기업은 1.3%에 불과한 것으로 나타나 방송사업자보다 통신사업자의 매출액이 훨씬 적고 기업 규모가 더욱 열악한 것으로 나타났다.

<표 2-7> 방송통신사업자 매출액 규모별 현황

구 분	연도별	1억미만	1억~10억원	10억~50억원	50억~100억원	100억~500억원	500억 ~
방송 사업자	2005	18.3%	27.8%	19.0%	10.7%	20.8%	3.4%
	2006	12.7%	29.0%	23.5%	10.4%	20.4%	3.9%
	2007	13.3%	26.2%	21.6%	10.7%	23.8%	4.4%
	2008	14.8%	33.3%	22.4%	8.3%	17.5%	3.8%
통신 사업자	2005	49.3%	29.4%	13.3%	3.5%	3.4%	1.2%
	2006	41.4%	33.6%	15.0%	4.8%	4.1%	1.1%
	2007	38.6%	33.7%	17.0%	5.0%	4.5%	1.2%
	2008	26.0%	44.0%	19.1%	5.4%	4.2%	1.3%

※ 자료 : 방송통신산업통계연보(KAIT, 2010.4)

제 3 장 방송통신서비스 중소기업 경영애로 실태조사 결과

제 1 절 조사개요

국내 방송통신 관련 중소기업의 경영상 애로를 파악하고, 아울러 컨설팅 시범서비스 대상 기업과 컨설팅분야 우선순위 결정 등을 위해 중소기업 경영애로 실태조사를 실시하였다.

실태조사의 주요내용으로는 현재의 경영상태 파악, 경영 애로사항, 컨설팅이 필요한 분야, 정보보호 관련 가장 큰 애로사항, 이용약관 작성관련 가장 큰 애로사항, 불공정 거래 관련 가장 큰 애로사항, 회계제도 및 자련 조달 관련 가장 큰 애로사항 등에 대한 내용으로 구성되어 있다.

조사대상 기업은 방송통신서비스 관련 중소기업 3,500개를 대상으로 2010년 9월 1일부터 11월 30일까지 3개월간 전화 설문조사를 실시하여, 743개의 유효표본 개수 회수하여 분석하였다.

제 2 절 조사결과

방송통신 관련 중소기업 3,500개를 모집단으로 설문조사를 실시하여 총 743개의 유효 설문을 회수 하였다. 설문응답 기업은 방송서비스, 융합서비스 방송콘텐츠, 통신서비스, 통신콘텐츠, 기타 업종으로 분류하여 분석하였다.

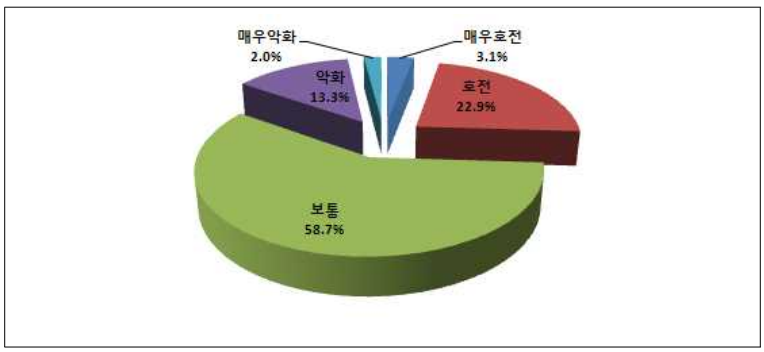
<표 3-1> 각 사업 분야별 응답업체 수

사업분야	방송 서비스	융합 서비스	방송 콘텐츠	통신 서비스	통신 콘텐츠	기타	합계
업체수	30	13	72	143	27	458	743

1. 전업종

1) 1년 전과 비교할 때 현재의 경영 상태에 대한 인식

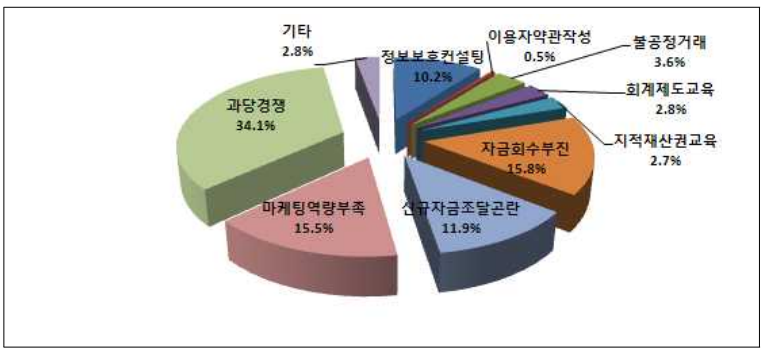
올해의 경영상태가 작년과 비슷하다는 응답이 58.7%로 가장 많았고 그 다음으로 호전되었다는 응답이 22.9%, 매우 호전되었다는 응답이 3.1%로 나타나 악화되었다(13.3%)와 매우 악화되었다(2.0%)라고 응답한 비율이 15.3%인 점으로 볼때 사업자들은 전반적으로 올해 경영상태가 작년보다 같거나 나은 것으로 인식하는 것으로 조사되었다.



[그림 3-1] 1년 전과 비교할 때 현재의 경영상태에 대한 인식 (종합)

2) 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 분야 (복수응답)

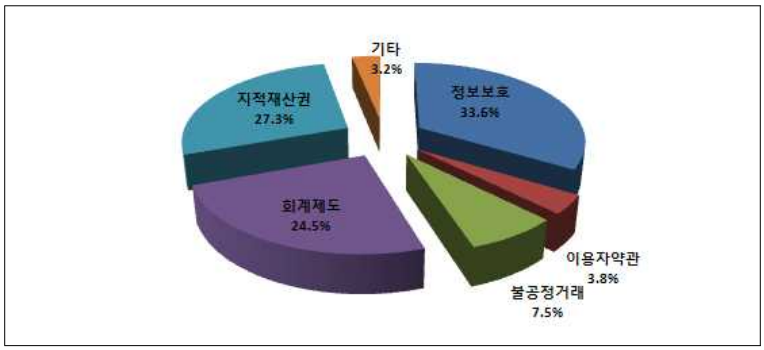
경영상 가장 큰 애로사항을 겪는 분야로 과당경쟁(34.1%), 자금 회수 부진(15.8%), 마케팅 역량 부족(15.5%), 신규자금 조달 곤란(11.9%) 등의 순으로 응답되어 사업자들의 경영상 애로는 주로 경쟁구조, 자금, 마케팅 분야에서 발생하고 있는 것으로 나타났다.



[그림 3-2] 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 (종합)

3) 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식

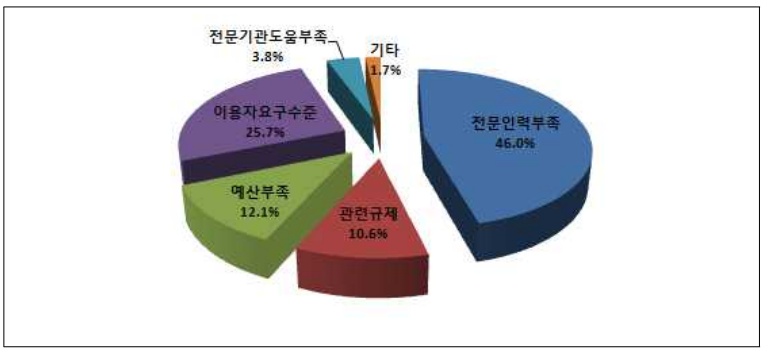
사업자들은 가장 컨설팅이 필요한 분야는 정보보호 분야(33.6%), 지적재산권(27.3%), 회계제도(24.5%), 불공정 거래(7.5%), 이용약관 작성(3.8%) 순으로 나타나 정보보호 및 지적재산권 관련 컨설팅에 대한 시장의 수요가 많았다.



[그림 3-3] 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식 (종합)

3-1) 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

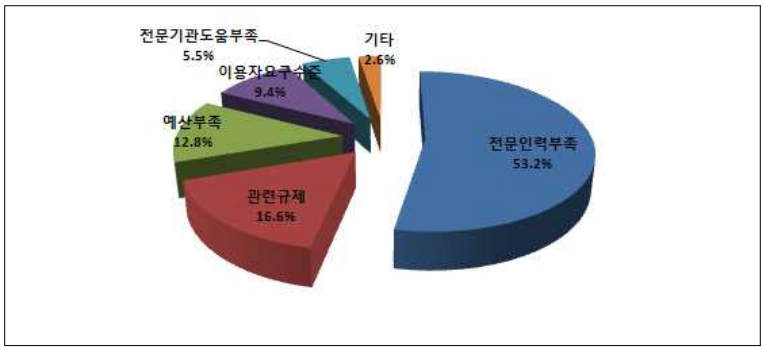
정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야로는 정보화 관련 전문 인력의 부족이라는 응답이 전체의 46%를 차지하고 있으며 이용자의 요구수준이 높은 것(25.7%)과 예산부족(12.1%), 관련 규제(10.6%)의 순으로 나타났다.



[그림 3-4] 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (종합)

3-2) 이용자 약관 작성과 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

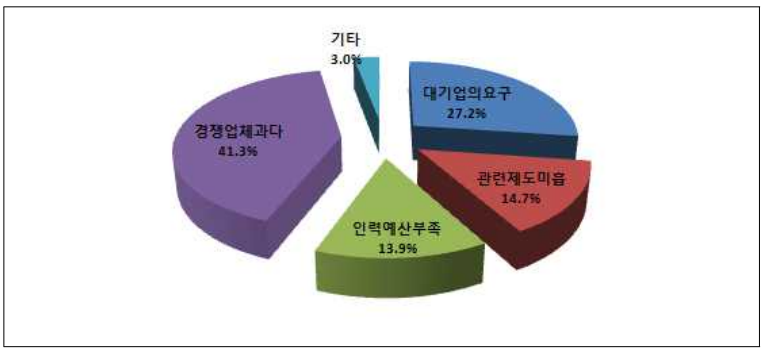
이용약관 작성과 관련하여 사업자들이 가장 애로를 느끼는 분야로는 전체 응답자의 절반이 넘는 53.2%의 기업에서 전문인력의 부족이라고 답했다. 그 다음으로는 관련규제(16.6%), 예산부족(12.8%), 이용자의 요구수준(9.4%)의 순으로 나타났다.



[그림 3-5] 이용자 약관 작성 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (종합)

3-3) 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

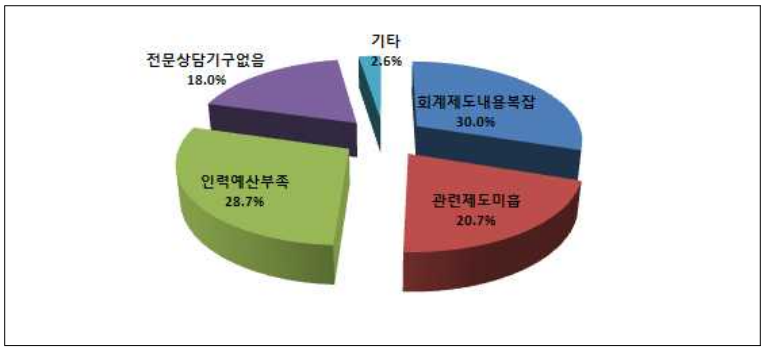
불공정 거래관련, 사업자들이 가장 크게 애로를 느끼는 분야로는 '경쟁업체의 과다'라는 응답이 41.3%로 가장 높았다. 그 다음으로는 대기업의 요구(27.2%), 관련 제도의 미흡(14.7%), 인력예산 부족(13.9%)등의 애로를 가지고 있는 것으로 조사되었다.



[그림 3-6] 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (종합)

3-4) 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

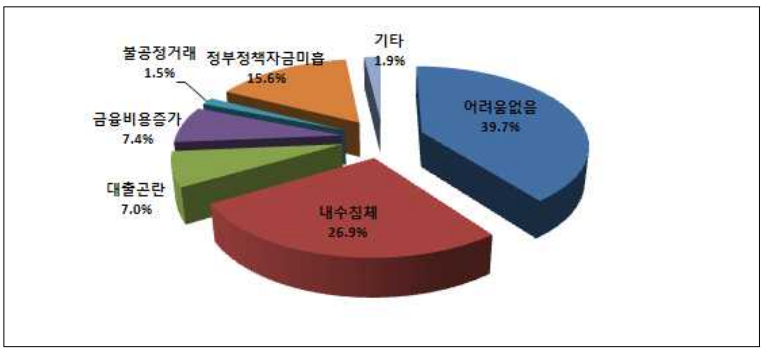
회계제도와 관련한 애로사항으로는 회계제도 내용이 복잡(30%), 인력 및 예산부족(28.7%), 관련제도 미흡(20.7%), 전문 상담 기구 없음(18%)의 순으로 현행 회계제도에 대한 애로사항을 표시하였다. 이것이 의미하는 바를 다시 살펴보면 전체응답의 절반 이상이 인력 및 예산 문제로 귀결되어진다는 점이다.



[그림 3-7] 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (종합)

3-5) 자금 조달상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야

자금조달과 관련하여 어려움이 없다고 응답한 기업이 전체의 약 40%에 달해, 자금 조달 관련 이슈는 당초 예상과는 달리 크게 부각되지 않는 것으로 나타났다. 물론 나머지 응답도 내수침체(26.9%), 정부 정책자금 미흡(15.6%)로 나타나 경기활성화와 정부의 정책자금 관련 정책 활성화 요구가 많은 것으로 나타났다.

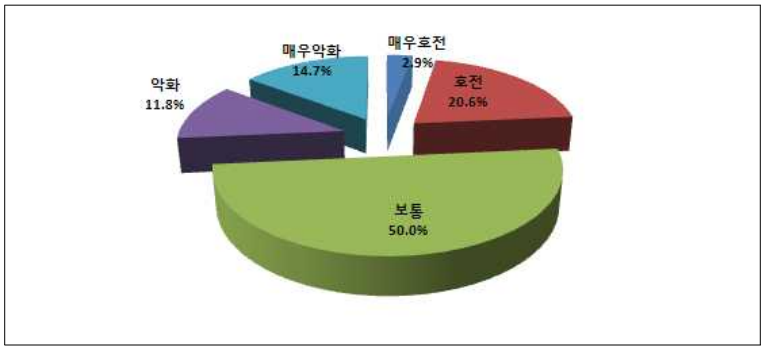


[그림 3-8] 자금 조달상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야 (종합)

2. 방송서비스

1) 1년 전과 비교할 때 현재의 경영 상태에 대한 인식

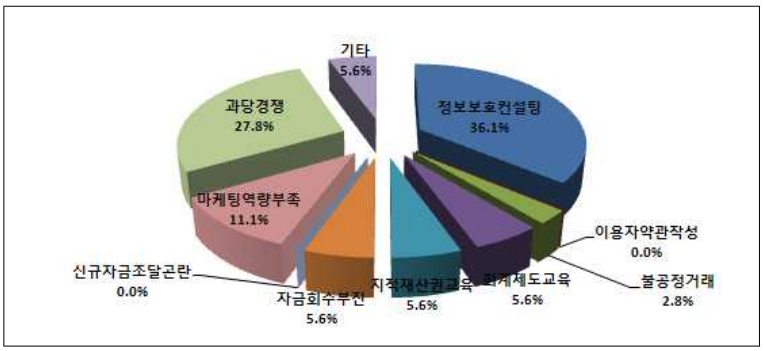
올해의 경영상태가 작년과 비슷하다는 응답이 50%로 가장 많았고 그다음으로 호전되었다는 응답이 20.6%, 매우 호전되었다는 응답이 2.9%로 나타났다. 반면, 악화되었다(14.7%)와 매우 악화되었다(11.8%)는 라고 응답한 비율이 26.5%로, 방송서비스 사업자들은 올해 경영상태를 작년과 비슷하게 인식하는 것으로 조사되었다.



[그림 3-9] 1년 전과 비교할 때 현재의 경영상태에 대한 인식 (방송서비스)

2) 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 분야 (복수응답)

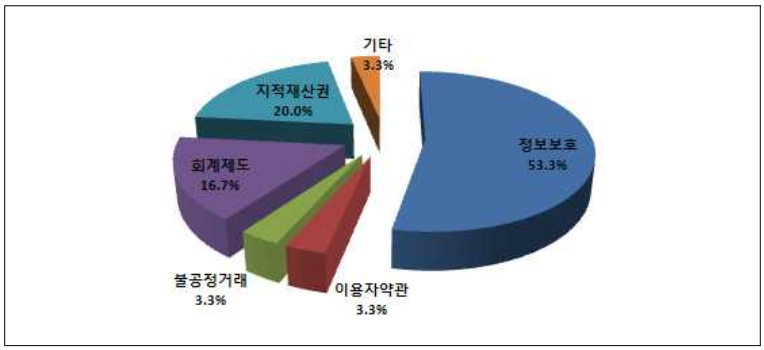
경영상 가장 큰 애로사항을 겪는 분야로 정보보호 컨설팅(36.1%), 과당 경쟁(27.8%), 마케팅 역량 부족(11.1%), 회계제도 교육과 지적재산권 교육(5.6%) 순으로 응답하여 사업자들의 경영상 애로는 주로 컨설팅 요구, 시장의 경쟁구조, 마케팅 분야 등에서 발생하고 있는 것으로 나타났다.



[그림 3-10] 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 (방송서비스)

3) 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식

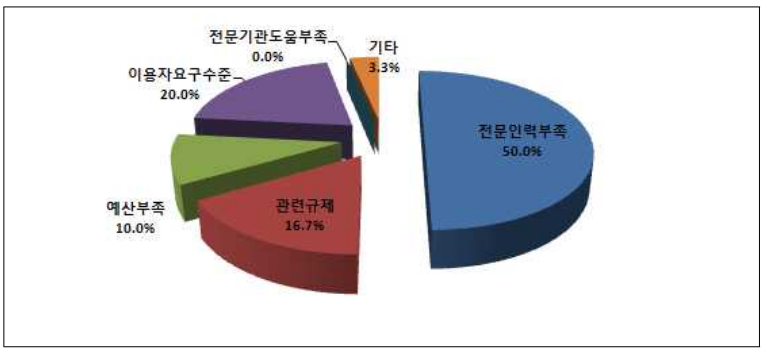
사업자들은 가장 컨설팅이 필요한 분야는 정보보호 분야(53.36%), 지적재산권(20.03%), 회계제도(16.7%), 불공정 거래(3.3%), 이용약관 작성(3.3%) 순으로 나타나 정보보호 및 지적재산권 관련 컨설팅에 대한 시장의 수요가 많았다.



[그림 3-11] 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식 (방송서비스)

3-1) 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

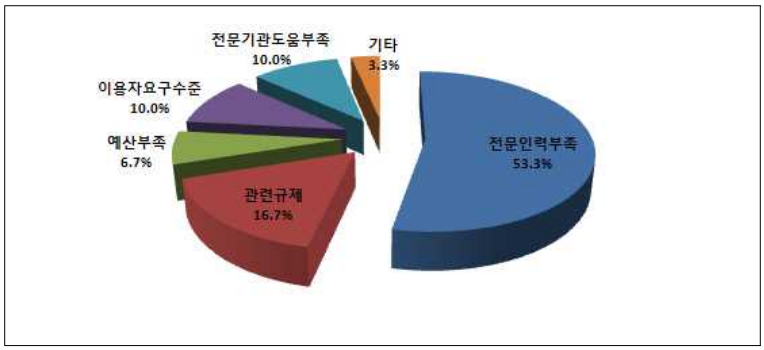
정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야로는 역시 관련된 전문 인력의 부족이라는 응답이 전체의 절반인 50%를 차지하고 있으며 이용자의 요구수준이 높은 것(20.0%)과 관련 규제(16.7%), 예산부족(10.0%)의 순으로 나타났다.



[그림 3-12] 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (방송서비스)

3-2) 이용자 약관 작성과 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

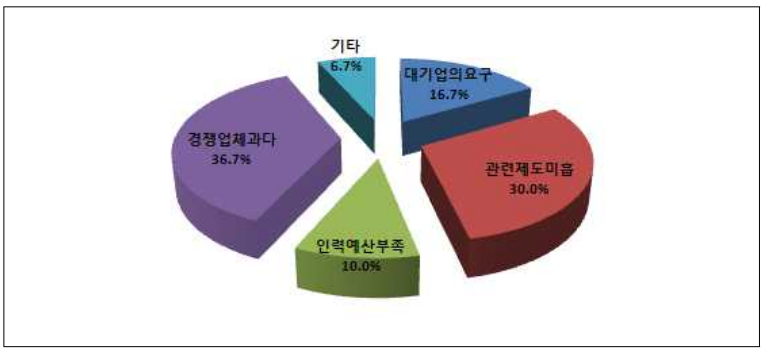
이용약관 작성과 관련하여 사업자들이 가장 애로를 느끼는 분야로는 역시 전체 응답자의 절반이 넘는 53.3%의 기업에서 전문인력의 부족이라고 답했다. 그 다음으로는 전문기관의 도움부족(10.0%) 및 이용자의 요구수준(10.0%)의 순으로 높게 나타났다.



[그림 3-13] 이용자 약관 작성 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (방송서비스)

3-3) 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

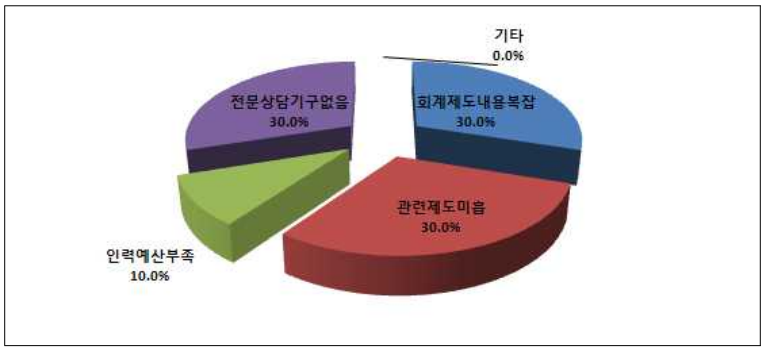
불공정 거래관련, 사업자들이 가장 크게 애로를 느끼는 분야로는 경쟁업체의 과다라는 응답이 36.73%로 가장 높았다. 그 다음으로는 관련 제도의 미흡(30.0%), 대기업의 요구(16.7%) 인력예산 부족(10.0%)등의 순으로 애로를 가진고 있는 것으로 조사되었다.



[그림 3-14] 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (방송서비스)

3-4) 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

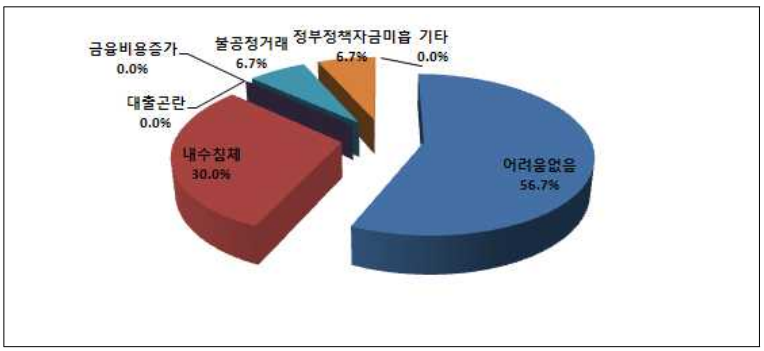
사업자들은 회계제도 내용이 복잡(30%), 인력 및 예산부족(30%), 관련제도 미흡(20.7%), 전문 상담 기구 없음(30%)이라는 응답이 전체의 90%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.



[그림 3-15] 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (방송서비스)

3-5) 자금 조달상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야

자금조달 관련 어려움이 없다고 응답한 기업이 전체의 약 56.7%에 달해, 자금조달 관련 이슈는 당초 예상과는 달리 크게 부각되지 않는 것으로 나타났다. 물론 나머지 응답도 내수침체(30.09%), 정부 정책자금 미흡과 불공정 거래(6.7%)로 나타나 경기 활성화와 정부의 정책자금 관련 정책 활성화 욕구가 많은 것으로 나타났다.

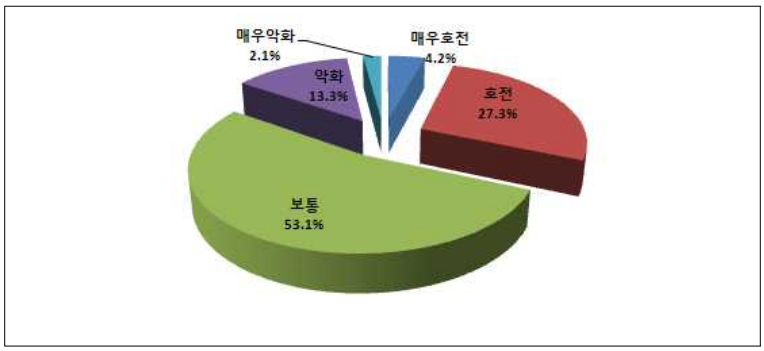


[그림 3-16] 자금 조달상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야 (방송서비스)

3. 통신서비스

1) 1년 전과 비교할 때 현재의 경영 상태에 대한 인식

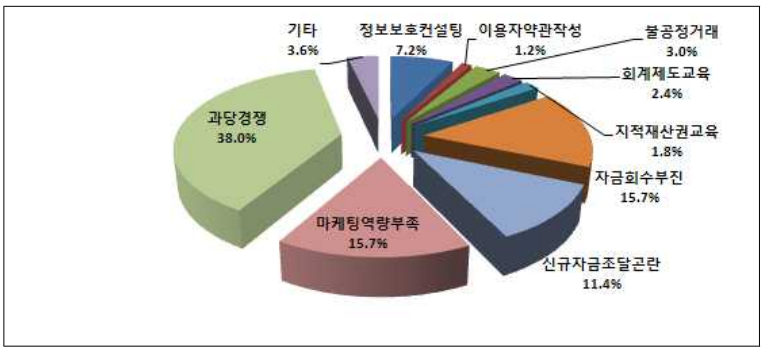
올해의 경영상태가 작년과 비슷하다는 응답이 53.1%로 가장 많았고 그다음으로 호전되었다는 응답이 27.3%, 반면, 악화되었다는 의견은 13.3%로 나타났다. 이렇게 볼때 사업자들은 올해 경영상태를 작년과 비슷하거나 조금 호전되었다고 인식하는 것으로 나타났다.



[그림 3-17] 1년 전과 비교할 때 현재의 경영상태에 대한 인식 (통신서비스)

2) 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 분야 (복수응답)

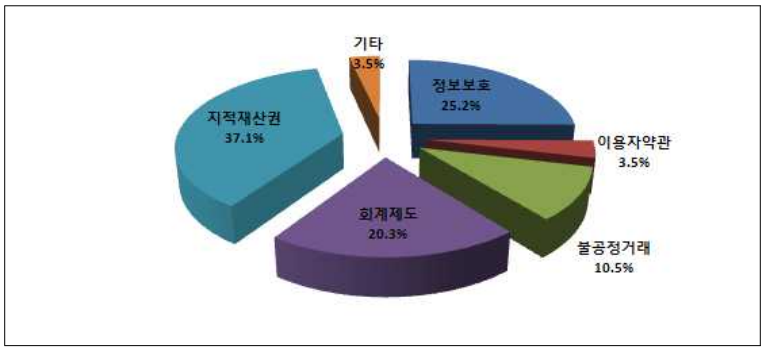
경영상 가장 큰 애로사항을 겪는 분야로 과당 경쟁(38.0%), 마케팅 역량 부족(15.7%), 자금 회수부진(15.7%), 신규자금 조달 곤란(11.4%), 순으로 응답하여 사업자들의 경영상 애로는 주로 사업자간 경쟁구도, 마케팅 역량, 자금 관련 문제 등에서 발생하고 있는 것으로 나타났다.



[그림 3-18] 경영상 가장 큰 영향을 미치는 애로사항 (통신서비스)

3) 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식

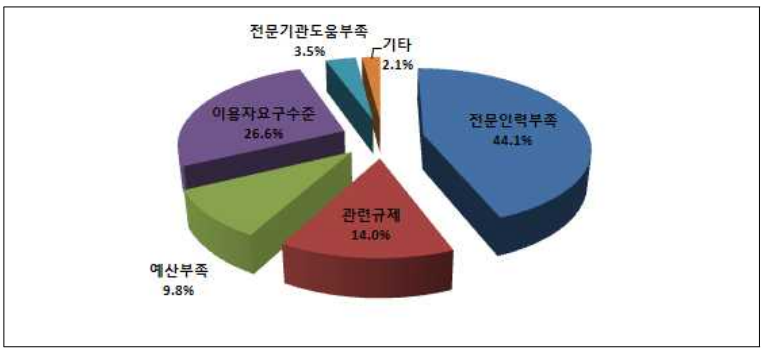
사업자들은 가장 컨설팅이 필요한 분야는 지적재산권(37.1%) 정보보호 분야(25.2%), 회계제도(20.3%), 불공정 거래(10.5%), 이용약관 작성(3.5%) 순으로 나타나 정보보호 및 지적재산권 관련 컨설팅에 대한 시장의 수요가 많았다.



[그림 3-19] 가장 컨설팅이 필요한 분야에 대한 인식 (통신서비스)

3-1) 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

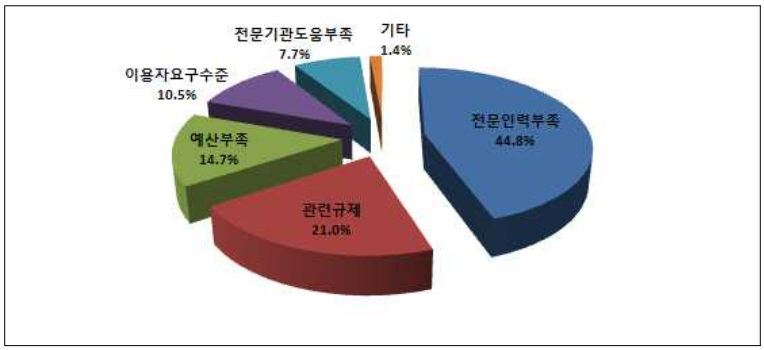
정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야로는 역시 관련된 전문 인력의 부족이라는 응답이 전체의 44.1%를 차지하고 있으며 이용자의 요구수준이 높은 것(26.6%)과 관련 규제(14.0%), 예산부족(9.80%)의 순으로 나타났다.



[그림 3-20] 정보보호 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (통신서비스)

3-2) 이용자 약관 작성과 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

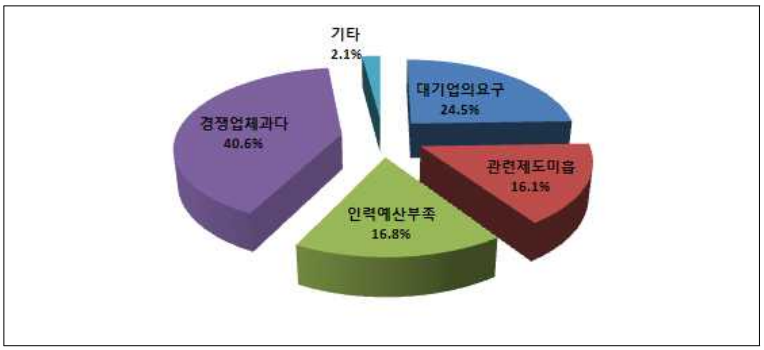
이용약관 작성과 관련하여 사업자들이 가장 애로를 느끼는 분야로는 역시 전체 응답자의 44.8%의 기업에서 전문인력의 부족이라고 답했다. 그 다음으로는 관련규제(21.0%), 예산부족(14.7%), 이용자의 요구수준(10.5%)의 순으로 높게 나타났다.



[그림 3-21] 이용자 약관 작성 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (통신서비스)

3-3) 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

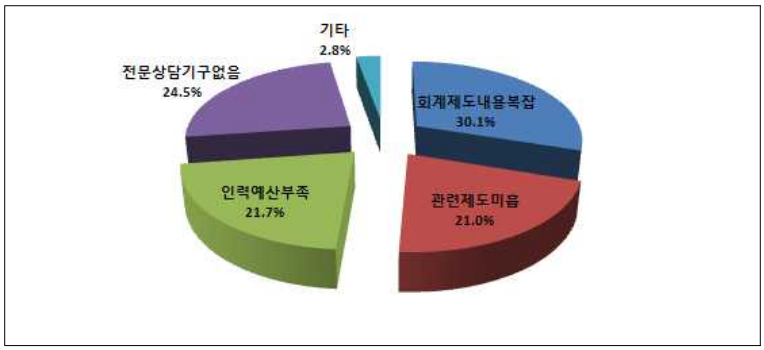
불공정 거래 관련, 사업자들이 가장 크게 애로를 느끼는 분야로는 경쟁업체의 과다라는 응답이 40.6%로 가장 높았다. 그 다음으로는 대기업의 요구(24.5%), 인력예산 부족(16.8%), 관련 제도의 미흡(16.1%) 등의 애로를 가지고 있는 것으로 조사되었다.



[그림 3-22] 불공정 거래 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (통신서비스)

3-4) 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야

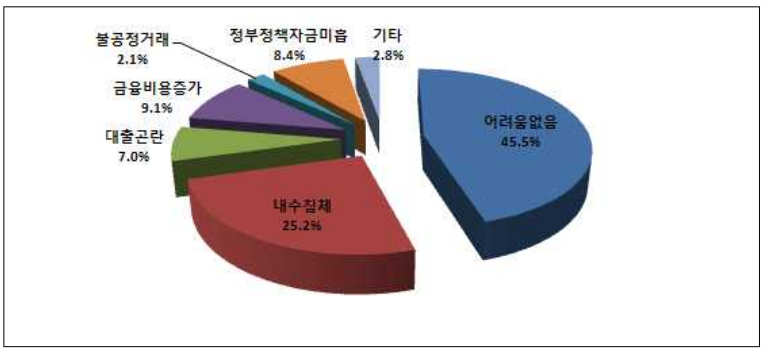
사업자들은 회계제도 내용이 복잡(30.1%), 전문 상담 기구 없음(24.5%), 인력 및 예산부족(21.7%), 관련제도 미흡(21.0%)의 순으로 현행 회계제도에 대한 애로사항을 표시하였다. 이를 다시 살펴보면 전체응답의 절반 이상이 회계 제도 복잡에 따른 전문 상담기구의 필요성 제기 문제로 보인다.



[그림 3-23] 회계제도와 관련 가장 큰 애로를 가지고 있는 분야 (통신서비스)

3-5) 자금 조달상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야

자금조달 관련 어려움이 없다고 응답한 기업이 전체의 약 45.5%에 달해, 자금조달 관련 이슈는 당초 예상과는 달리 크게 부각되지 않는 것으로 나타났다. 물론 나머지 응답도 내수침체(25.2%), 정부 정책자금 미흡(8.4%)로 나타나 경기 활성화와 정부의 정책자금 관련 정책 활성화 욕구가 많은 것으로 나타났다.



[그림 3-24] 자금 조달상 가장 큰 애로사항을 가지고 있는 분야 (통신서비스)

제 4 장 시범서비스 지원 결과

제 1 절 정보보호 컨설팅 서비스 지원결과

1. 정보보호 컨설팅 추진방법 및 절차

중소기업 경영애로 실태조사 결과를 토대로 정보보호 컨설팅 대상 업체를 선정하여, 이들 업체들에게 컨설팅 여부를 설명하고 등의 절차를 진행하였다. 실효성 있는 컨설팅 매뉴얼 마련을 위해, 개략적인 컨설팅을 사전에 마련하여, 개략적인 컨설팅을 사전에 마련하여, 현장 컨설팅을 통해 수정과 검토를 거친 후 제 6장의 1절 중소기업 정보보호 컨설팅 매뉴얼 작성 작업을 진행하였다. 중소기업 정보보호 컨설팅 매뉴얼은 중소기업 정보보호 업무수행과 관련된 처리기준 및 방법을 정의하고 표준 행동절차에 따라 업무를 수행함으로써 그렇지 않았을 경우 발생하기 쉬운 시행착오를 최소화하고 업무효율성 제고를 목적으로 작성하였다. 정보보호 컨설팅 추진을 위한 방법 및 절차는 매뉴얼에서 정의한 내용인 착수회의, 정보보호 및 보안일반, 정보보호 컨설팅, 결과보고서 작성의 순으로 진행하였으며, 그 진행절차는 아래 <표4-1>과 같다.

<표 4-1> 정보보호 컨설팅 추진절차

단 계	시 간	비 고
착수회의	09:50 ~ 10:00	비밀서약서 작성, 대상기관 전달
정보보호 및 보안일반	10:00 ~ 11:50	담당자 면담 및 현장 확인
정보보호 컨설팅	13:00 ~ 16:00	병행
결과보고서 작성	16:00 ~ 16:40	-

정보보호 컨설팅의 원활한 진행을 위해 해당 기업 방문에 앞서 먼저 대상 업체에게 준비자료(증적자료) 리스트의 준비를 요청하였다. 요청한 자료의 구성은 크게 관리적 기술부문, 물리적 부문, 개인정보 부문으로 구성된다.

관리적 기술 부문의 준비 자료로는 ① 개인정보취급방침 및 개인정보관리대장,

② 정보보호 지침서(혹은 정보보호 정책 선언문), ③ 정보보호 조직도, ④ 외부자 보안을 위한 위탁 등 계약서, ⑤ 인사규정, 보안서약서, 퇴직자 인수인계서 등, ⑥ P/W 정책 및 사용자계정 관리대장, ⑦ 정보보호 교육계획, 교육관리 대장, ⑧ 침입차단시스템 접근지침서 및 대장, ⑨ 네트워크 구성도 및 네트워크 ACL 관리대장, ⑩ 로그관리대장(서버, DB, 네트워크, 침입차단시스템), ⑪ 보안사고 대응지침서 및 대응 체계도(조직도 및 비상연락망)등, ⑫ 개인정보파기 대장, ⑬ 취약점 진단 결과 보고서 등이다.

물리적 부문의 준비시항으로는 ① 정보자산 목록, ② 서버 등 반·출입대장, ③ 출입관리 대장(기록부) 등, ④ 물리적 접근통제 정책, ⑤ 장애관리보고서 및 점검 보고서 등이다.

개인정보 부문의 준비사항은 ① 개인정보취급방침, ② 내부직원, 위탁업체 보안서약서 및 계약서, ③ 개인정보보호 내부교육 일지(교육계획 및 실적), ④ 개인정보보호 관련 내부 규정, ⑤ SSL 적용 확인서 등으로 구성되어 있다.

정보보호업무 및 컨설팅은 해당업체에서 준비한 자료 검토, 보안담당자 인터뷰 및 현장을 점검하고 이를 토대로 취약점에 대한 컨설팅을 실시하였다. 보안컨설팅 및 기술 지원을 실시하기 위해 먼저 전사체계에 대한 취약점 진단 및 위험 수준을 도출하고 도출된 위험 요인에 대한 컨설팅을 통해 대응방안을 수립함과 동시에 결과보고서 작성 작업을 진행하였다.

중소기업 정보보호 컨설팅 체크리스트는 관리적 보호조치, 기술적 보호조치, 물리적 보호조치, 개인정보 보호조치 등 4개 부분에서 총 40개 항목으로 구성되었다. 아울러 결과보고서는 중소기업 정보보호 컨설팅의 신뢰성을 보장하기 위하여 상호 편견과 선입견, 주관적인 견해를 배제하고 객관적으로 작성하였으며 합리성, 가독성을 확보할 수 있도록 작성하였다.

위와 같은 정보보호 컨설팅 매뉴얼 작성과 매뉴얼에서 정의한 추진절차를 토대로 사전에 정보보호 컨설팅 제공받을 의향을 표시한 충북방송, 남인천방송, 씨토크, 아름넷닷컴, 강원방송, 영서방송 등 6개 업체에 사전에 방문일정을 확인 받고 준비사항 리스트를 전달한 다음, 2010, 11. 15 ~ 2010. 12.15의 기간 동안 정보보호 컨설팅을 실시하였다.

2. 업체별 정보보호 컨설팅 서비스 지원결과

가. 강원방송

강원방송은 2009년 기준, 종사자 41명, 매출액이 114.7억원하는 강원도 춘천시에 소재해 있는 중소기업이다. 케이블TV, 초고속인터넷, 인터넷 전화 및 광고 등을 주 사업으로 하고 있으며, 강원지역 등에서 유선방송 송출 사업을 하는 업체이다. 이업체에 대해 정보보호 컨설팅을 수행하였다.

1) 강원방송 일반현황

사업자명	강원방송	대표자	김정호
매출액('09)	11,466 백만원	홈페이지	www.igbn.co.kr
종사자수	41명		
설립연도	1994년	소재지	강원 춘천시
주요사업 내용	강원지역(춘천, 홍천, 화천, 양구군, 철원군, 인제군) 유선방송 송출		
주요서비스명	케이블TV, 초고속인터넷, 인터넷전화, 광고		

강원방송에 대한 정보보호 컨설팅 결과는 다음과 같다. 첫째, 관리적 보호조치에 대한 의견은 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야 한다는 의견을 제시하였다. 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안 그리고 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행 지침이 수립

될 수 있도록 하여야 할 것을 제시하였다.

둘째, 기술적 보호조치에 대한 의견은 강원방송은 계열사인 강원네트웍스를 통해 인터넷망 사업을 영위하고 있으며, 이를 위해 업무위탁 계약을 체결하고 관리 및 운영을 위탁하고 있고 이와 관련되어 주기적인 모니터링을 내부 전산관리자가 파악할 수 있도록 MRTG, QoS 등을 사용하여 모니터링을 하고 있으나, 정보보호와 관련되어 침해사고 대응에 관련된 제반 절차가 미흡하며, 취약점 점검을 수행하고 있지 않아, 향후 내부 관리자의 IDC내의 정보자산 등에 관한 정기적인 취약점 점검이 필요하다는 의견을 제시하였다.

셋째, 개인정보보호조치에 대해서는 강원방송은 인터넷 및 VoIP 사용자를 위한 방송 홈페이지(www.igbn.co.kr)를 운영하고 있으며, 개인정보를 수집하고, 메인화면에 개인정보취급정책을 명시하고 있는 등 비교적 양호하게 관리하고 있으나 주민등록번호 대체수단 등을 사용하고 있지 않는 것은 향후 개선될 필요가 있다는 의견을 제시하였다.

또한, 강원방송 사이트(igbn.co.kr)의 모니터링 점검결과, 회원가입 시에 이용약관, 개인정보취급방침 동의를 사용자가 직접 체크 할 수 있도록 해야 하며(현재는 초기값이 '동의'로 자동 체크 되어있음), 회원가입 양식에 필수입력사항을 표기해야 하고 회원의 안전한 비밀번호 생성을 위해 비밀번호의 길이를 최소 8자 이상, 3개 이상의 캐릭터(영어소문자, 영어대문자, 특수문자, 숫자)를 생성하여 사용하도록 해야 할 것 등을 제시하였다. 이와 같은 사항들을 종합하여 강원방송에서 준수해야 할 사항으로 다음과 같이 제시하였다.

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부

- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항

- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화

- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화 해야 함

○ 악성프로그램 방지

- 백신 소프트웨어 월 1회 이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

<표 4-2> 강원방송의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	5/12	Y	
기술적 보호조치	8/12	N	
물리적 보호조치	2/2	N	
개인정보 보호조치	11/14	Y	
합계	26/40	Y	

나. 남인천방송

남인천방송은 2009년 기준, 종사자 132명, 매출액이 319.9억 원하는 인천광역시에 소재해 있는 중소기업이다. NIB TV(니혼 TV계열), 케이블TV, NIB DV폰, 결합상품 등을 주 사업으로 하고 있으며, 인천지역 등에서 종합유선방송 및 초고속 인터넷서비스 사업을 하는 업체이다. 이 업체에 대해 정보보호 컨설팅을 수행하였다.

1) 남인천방송 일반현황

사업자명	남인천방송	대표자	김인태
매출액('09)	31,993 백만원	홈페이지	www.nibtv.co.kr
종사자수	132명		
설립연도	1994년	소재지	인천 남구
주요사업 내용	종합유선방송 및 초고속 인터넷서비스		
주요서비스명	NIB DV, 초고속인터넷, 케이블TV, NIB DV폰, 결합상품		

남인천방송에 대한 정보보호 컨설팅 결과는 다음과 같다. 첫째, 관리적 보호조치에 대한 의견은 정보보호안전진단의 대상이 되는 사업체로써 기본적인 정보보호 및 보안을 위한 관리적 보호조치가 마련되고 시행·운영되고 있으나, 담당 실무자의 인력구성이 전체직원의 수에 비교하여 상대적으로 적어 추가적인 인력 지원이 요구됨을 제시하였다.

둘째, 기술적 보호조치에 대한 의견은 남인천방송은 케이블TV, 초고속인터넷서비스 및 VoIP서비스 등을 제공하고 있는 지역 SO로써, 정보보호안전진단을 매년 수행하여 해당 업체로부터 주기적인 취약점 점검 등을 진단 받아 운영하고 있으나, 자체적으로 운영하고 있는 전산시스템의 출입 통제를 위한 CCTV 등의 설치를 통한 보다 효과적인 보안 보호조치가 요구됨을 지적하였다.

셋째, 개인정보보호조치에 대해 남인천방송은 케이블TV, 초고속인터넷서비스 제공 및 VoIP 사용자를 위한 홈페이지(www.nibtv.co.kr)를 운영하고 있으며, 개인정보를 수집하고, 메인화면에 개인정보취급정책을 명시하고 있으나 효과적인 노출을 위한 권고사항인 색을 달리하여 표시하는 사항은 개선이 필요하며, 주민등록번호 대체수단 등을 사용하고 있지 않는 것은 향후 I-PIN 도입 등도 개선될 필요가 있다고 지적하였다. 또한, 고객의 개인정보 수집 시 필수입력정보와 선택입력정보를 구분하여 수집을 하는 것으로 개선하고, 회원가입 시 비밀번호를 보다 효과적인 조합(숫자, 문자, 특수문자를 포함한 8자리 이상)이 가능하도록 개선을 권고하였다.

남인천방송 (nibtv.com) 사이트 모니터링 점검결과, 홈페이지 하단에 "개인정보취급방침"을 주변의 색과 다르게 하여 사용자가 쉽게 찾아 볼 수 있도록 해야 하고 회원가입 양식에 필수입력사항을 표기, 주민등록번호를 수집할 경우 주민등록번호 도용에 관한 경고문을 게시, 회원의 안전한 비밀번호 생성을 위해 비밀번호의 길이를 최소 8자 이상, 3개 이상의 캐릭터(영어소문자, 영어대문자, 특수문자, 숫자)를 생성하여 사용하도록 해야 함을 권고하였다. 이를 종합하여 남인천방송에서 정보보호 관련 준수사항으로 다음과 같은 사항들을 제시하였다.

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부

- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화

- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화해야 함

○ 악성프로그램 방지

- 백신 소프트웨어 월 1회 이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

<표 4-3> 남인천방송의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	12/12	N	

기술적 보호조치	11/12	N	
물리적 보호조치	1/2	Y	
개인정보 보호조치	9/14	Y	
합계	33/40	Y	

다. 씨토크

씨토크는 2009년 기준, 종사자 10명으로 운영하는 서울 구로구에 소재해 있는 소기업이다. VoIP, 화상통신 관련 솔루션 및 컨설팅 등을 주 사업으로 하고 있다.

씨토크에 대한 정보보호 컨설팅 결과는 다음과 같다. 첫째, 관리적 보호조치에 대한 의견은 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야 함을 제시하였다. 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안 그리고 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행지침이 수립될 수 있도록 하여야 함을 권고하였다.

1) 씨토크 일반현황

사업자명	(주)씨토크커뮤니케이션즈	대표자	성원규
매출액('09)	- 백만원	홈페이지	www.seetalk.net
종사자수	10명		
설립연도	2000년	소재지	서울 구로구
주요사업 내용	인터넷 전화 통신서비스, 통신망 공급 서비스		
주요서비스명	SEETALK070(VoIP인터넷 전화), 화상통신 관련 솔루션 및 컨설팅, 스마트070(스마트폰 인터넷 전화)		

둘째, 씨토크는 장애인을 위한 VoIP서비스 및 CCTV 설치, 관리 등의 사업 운

영을 위해 업무위탁 계약(전산시스템 위탁관리)을 체결하고 위탁운영하고 있으며, 이와 관련되어 주기적인 모니터링을 내부 전산관리자가 파악할 수 있도록 IDC 센터로부터 보고를 받고 있으나, 고객모집 및 관리 DB 서버 또한 위탁하고 있어, 외부자에 대한 보안요구가 더 요구되는 점을 개선할 여지가 보인다는 것을 기술적 보호조치 사항으로 지적하였다.

셋째, 씨토크는 대외적인 웹사이트를 운영하여, 회사 및 사업에 대한 일반적인 안내와 홍보의 수단으로 사용하고 있으며, 회원가입을 웹상에서 수집하고 있지 않지만 해당 서비스를 신청하기 위한 신청서를 오프라인 및 해당 콜센터를 통해 받아서 고객의 개인정보를 수집하고 있어 이러한 경우에도 정보통신서비스를 제공하는 주체로서 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률에 해당하므로, 문서(신청서)를 비롯하여 고객관리 DB를 기술적·관리적 보호조치에 따라 시행하여야 하나, 단순 DB를 IDC에 위탁하여 침해방지 등을 하고 있는 것에 그치고 있음을 개인정보보호조치의 내용으로 지적하였다.

즉, 고객의 개인정보를 수집함에 있어, 제3자 제공 및 취급위탁에 관한 사항을 명시해야 하나, 단순히 제공 및 위탁에 관한 사항만을 일괄적으로 명시하여 동의를 받고 있는 점은 조속히 개선해야 하고 전반적인 개인정보보호를 위하여 기본적으로 규정되어야 할 개인정보취급방침이 부재한 것은 시급히 시정되어야 할 것을 권고하였다. 그리고 이를 위한 총괄적인 개인정보보호 정책 등의 마련이 시급한 실정이며 이를 위해 제공하는 템플릿을 통해 개인정보취급방침 및 관리를 위한 절차 등의 마련을 적극 권고하였다.

씨토크 사이트 (SEETALK.NET) 모니터링 결과, 사업자가 회원가입서에 성명, 연락처 등을 요구하여 그 정보를 이용하려고 하는 경우에 사업자는 반드시 ①수집· 이용목적, ②수집하는 개인정보의 항목, ③개인정보의 보유 및 이용기간을 이용자가 개인정보를 사업자에게 제공하기 이전에 쉽게 할 수 있는 형태(회원가입서 아랫부분이나 뒷면에 인쇄 등)로 알리고 동의할 수 있는 절차를 마련하여야 하는

것을 지적하였다. 씨토크의 정보보호 컨설팅 결과 준수사항으로 아래와 같이 권고하였다.

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부

- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화

- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화해야 함

○ 악성프로그램 방지

- 백신 소프트웨어 월 1회 이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

<표 4-4> 씨토크의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	7/12	Y	
기술적 보호조치	10/12	N	
물리적 보호조치	2/2	N	
개인정보 보호조치	3/14	Y	
합계	22/40	Y	

라. 아름넷닷컴

아름넷닷컴은 2010년 기준, 종사자 28명, 매출액이 20.4억 원하는 서울시 금천구에 소재해 있는 중소기업이다. ASP솔루션(매출정보관리솔루션, WEB솔루션), 정보시스템 구축(창고관리시스템, 디지털영상저장장치, 주파수고용통신), POS 본체 및 주변기기 등을 주 사업으로 하고 있다.

1) 아름넷닷컴 일반현황

사업자명	(주)아름넷닷컴	대표자	김광호
매출액('10)	2,040백만원	홈페이지	www.arumnet.com
종사자수	28명		
설립연도	2000년	소재지	서울 금천구
주요사업 내용	솔루션 개발(ASP솔루션, POS장비, POS솔루션)		
주요서비스명	ASP솔루션(매출정보관리솔루션, WEB솔루션), 정보시스템 구축(창고관리시스템, 디지털영상저장장치, 주파수고용통신), POS 본체 및 주변기기		

아름넷닷컴에 대한 정보보호 컨설팅 결과는 다음과 같다. 첫째, 관리적 보호조치에 대한 의견은 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야 함을 지적하였다. 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안 그리고 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행지침이 수립될 수 있도록 하여야 함을 제시하였다.

둘째, 아름넷닷컴은 현재 시니넷 IDC에 정보자산 등의 관리 및 운영을 위탁하고 있으나, 이로 인한 주기적인 모니터링을 내부 전산관리자의 관리가 미흡하며, 취약점 점검을 수행하고 있지 않아 향후 내부 관리자의 IDC내의 정보자산 등에 관한 정기적인 취약점 점검이 필요함을 기술적 보호조치로 제시하였다.

셋째, 아름넷닷컴은 쇼핑몰인 www.buypos.co.kr 사이트에서는 개인정보를 수집하고 있으며, 대표도메인 아름넷닷컴에서는 개인정보를 수집하고 있지 아니함에도 메인화면에 개인정보취급정책을 명시하고 있어, 이에 관한 수정이 요구됨을 개인정보보호조치로서 제시하였다. 또한 바이포스 홈페이지에서의 14세 미만 아동의 법정대리인의 동의 절차가 미흡한 점, 주민등록번호를 대체할 수 있는 절차가 부재한 점, 개인정보관리책임자의 연락처가 미흡한 점 등의 개선이 필요함을 지적하였다.

계속해서, 아름넷닷컴 (www.buypos.co.kr) 사이트의 모니터링 점검결과 홈페이지 하단에 “개인보호정책”을 “개인정보취급방침”으로 변경하고 아울러 개인정보관리책임자로 명시하고 이름, 소속, 연락처, 이메일 주소 등을 게시해야 함을 권고하였다.

또한, 이용자에 대한 동의를 받을 경우 <개인정보 수집 및 이용에 대한> 동의를 따로 받아야 하는 사항과 <개인정보 수집 및 이용>에 대한 내용으로는 수집하는 개인정보의 항목, 개인정보의 수집 및 이용 목적, 개인정보의 보유 및 기간 ‘만’ 포함하여 알기 쉽게 표기해 동의를 받아야 하는 점을 제시하였다. 그리고 회원가입 양식에 필수입력사항을 표기해야 하는 것, 주민등록번호를 수집할 경우 주민등록번호 도용에 관한 경고문을 게시해야 하는 것, 회원의 안전한 비밀번호 생성을 위해 비밀번호의 길이를 최소 8자 이상, 3개 이상의 캐릭터(영어소문자, 영어대문자, 특수문자, 숫자)를 생성하여 사용하는 것, 보안서버를 사용하여 네트워크상의 이동하는 개인정보가 노출 될 수 없도록 해야 하는 것, 개인정보 취급 방침 내에 “개인정보수집항목”이 없으므로 추가해야 하는 것 등을 권고하였다. 아름넷닷컴의 정보보호 컨설팅 결과, 제시한 준수사항은 아래와 같다.

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부

- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항

- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화

- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화해야 함

○ 악성프로그램 방지

- 백신 소프트웨어 월 1회 이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

<표 4-5> 아름넷닷컴의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	4/12	Y	
기술적 보호조치	5/12	Y	
물리적 보호조치	2/2	N	
개인정보 보호조치	10/14	Y	
합계	21/40	Y	

마. 충북방송

충북방송은 2009년 기준, 종사자 40명, 매출액이 158.7억 원하는 충북 충주시에 소재해 있는 중소기업이다. 디지털방송, 케이블방송, 초고속인터넷, 인터넷전화, 결합상품 등을 주 사업으로 하고 있다.

1) 충북방송 일반현황

사업자명	충북방송	대표자	유홍무
매출액('09)	15,874 백만원	홈페이지	www.ccstv.co.kr
종사자수	40명		
설립연도	1997년	소재지	충북 충주시
주요사업 내용	충주시, 제천시, 단양군, 괴산군, 진천군, 음성군에 대한 종합유선방송, 초고속인터넷서비스		
주요서비스명	디지털방송, 케이블방송, 초고속인터넷, 인터넷전화, 결합상품		
이용약관 대상 서비스			

충북방송에 대한 정보보호 컨설팅 결과는 다음과 같다. 첫째, 관리적보호조치에 대한 의견은 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야 하는 것을 제시하였다. 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안 그리고 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행지침이 수립될 수 있도록 권고하였다.

둘째, 기술적 보호조치 사항으로 충북방송은 충북지역 SO로써 케이블TV송출 및 케이블인터넷, VoIP서비스를 제공하며, MSO 사업자인 HCN에서 독립하여 운영하고 있으나 전산시스템을 보다 안전한 IDC 센터 등에 위탁 관리를 하지 않고, 독자적으로 전산실을 두고 케이블방송 송출을 위한 전산시스템에 결합하여 인터넷관련 사업을 운영하고 있는 상황을 감안한다 하더라도, 기본적인 보안 및 정보보호를 위한 네트웍 설비를 보유·운영하고 있지 않아, 정보보호 및 보안을 위한 취약성 보완이 시급한 상황이며, 이는 정보보호 조직이 구성되어 않고 정보보호정

책(policy)이 부재하여 보완을 위한 예산이 반영되어 있지 않고 있어 그 위험이 더욱 커질 것으로 예상됨으로 시급히 조직과 정책을 마련하고 이를 토대로 기술적 보호를 위한 장비의 도입 및 전문 관리 인력의 보완을 권고하였다.

셋째, 개인정보보호조치로서 충북방송은 케이블TV, 인터넷 및 VoIP 사용자를 위한 홈페이지(www.ccstv.co.kr)를 운영하고 있으며, 웹사이트에서 개인정보를 수집하고 있으나, 웹사이트 메인화면에 개인정보보호방침을 명시하고 있지 않고 있고 회원가입 시에는 개인정보취급정책을 명시하나 이마저도 프로그램 오류화면이 노출되고 있는 상황은 조속히 수정 및 개선을 권고하였다. 또한 주민등록번호 대체수단 등을 사용하고 있지 않는 점도 I-PIN 도입 등의 대체수단을 적용하는 방향으로 개선될 필요가 있으며, 가입 고객의 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁에 대한 동의절차가 부재하고, 제공 및 위탁처에 대한 정보가 공개되어 있지 않은 점도 신속히 개선 및 보완을 권고하고, 제공하는 관련 템플릿을 업체 현실에 맞도록 수정하여 절차를 마련할 것을 권고하였다.

충북방송 사이트(ccstv.co.kr)의 모니터링 점검결과, 홈페이지 하단에 개인정보취급방침이 게시되어 있지 않아 이를 사용자가 쉽게 확인 할 수 있도록 하단에 게시해야 함을 지적하였다. 회원의 안전한 비밀번호 생성을 위해 비밀번호의 길이를 최소 8자 이상, 3개 이상의 캐릭터(영어소문자, 영어대문자, 특수문자, 숫자)를 생성하여 사용하도록 해야 하는 것, 보안서버를 사용하여 네트워크상의 이동하는 개인정보가 노출 될 수 없도록 해야 하는 것 등을 권고하였다. 충북방송에 대한 정보보호 컨설팅 결과 준수사항으로 아래와 같은 사항을 제시하였다.

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부

- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항

- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화

- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화해야 함

○ 악성프로그램 방지

- 백신 소프트웨어 월 1회 이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

<표 4-6> 충북방송의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	1/12	Y	
기술적 보호조치	7/12	Y	
물리적 보호조치	1/2	Y	
개인정보 보호조치	4/14	Y	
합계	13/40	Y	

바. 영서방송

영서방송은 2009년 기준, 종사자 73명, 매출액이 227.9억 원하는 강원도 원주시에 소재해 있는 중소기업이다. 결합상품, 디지털케이블TV, 아날로그케이블TV, 초고속인터넷, 인터넷전화, 광고 등을 주 사업으로 하고 있다.

영서방송에 대한 정보보호 컨설팅 결과는 다음과 같다. 첫째 관리적 보호조치에 대한 의견은 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야

함을 제안했다. 그리고 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안, 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행 지침이 수립될 수 있도록 권고하였다.

기술적 보호조치는 예산이 뒷받침되면 어느 정도 수준으로 상향될 수 있으나, 관리적 보호조치는 인력배치 및 담당자와 정보보호 관리책임자의 지정과 관심이 없다면, 가장 기초적이고 기본적인 정보보호 체계가 성립될 수 없으므로, 조직의 구성이 시급함을 제시하였다.

1) 영서방송 일반현황

사업자명	영서방송	대표자	김영수, 박성섭
매출액('09)	22,791 백만원	홈페이지	www.ybn.co.kr
종사자수	73명		
설립연도	2002년	소재지	강원 원주시
주요사업 내용	강원도 원주시, 횡성군, 영월군, 평창군 및 정선군 지역에 대한 종합 유선방송 서비스 제공		
주요서비스명	결합상품, 디지털케이블TV, 아날로그케이블TV, 초고속인터넷, 인터넷전화, 광고		

둘째, 영서방송은 영서지역(원주 등) SO로써 케이블TV송출 및 케이블인터넷, VoIP서비스를 제공하고 있는 정보통신서비스사업자에 해당하나 전산시스템을 보다 안전한 IDC 센터 등에 위탁 관리를 하지 않고, 독자적으로 전산실을 두고 케이블방송 송출을 위한 전산시스템에 결합하여 인터넷관련 사업을 운영하고 있는 상황을 감안한다 하더라도, 침해사고 대응계획이 수립되어 있지 않아, 사고 발생시 효율적인 대응이 불가능하며, 주간에는 담당자가 모니터링을 시행하나, 야간에는 임시직이 시스템에 대한 모니터링을 실시하고 있는 점은 개선의 여지가 있다는 점을 지적하였다. 또한, 정보보호 및 보안을 위한 취약성 보완이 시급한 상황이며, 이는 정보보호 조직이 구성되어 않고 정보보호정책(policy)이 부재하여 보완을 위한 예산이 반영되어 있지 않고 있어 그 위험이 더욱 커질 것으로 예상됨으로 시급히 조직과 정책을 마련하고 이를 토대로 기술적 보호를 위한 장비의 도입

및 전문관리 인력 등에 대한 보완을 기술적 보호조치로서 권고하였다.

셋째, 개인정보보호조치로서 다음과 같은 사항에 대해 권고하였다. 영서방송은 케이블TV, 인터넷 및 VoIP 사용자를 위한 홈페이지(www.ybn.co.kr)를 운영, 웹사이트에서 개인 정보를 수집하고 있으나, 웹사이트 메인화면에 개인정보보호방침을 다른 색 등으로 차별화하여 명시하고 있지 않으며, 개인정보보호방침을 개정 시에 방침 상에 버전업 리스트에 링크를 걸어, 이전 버전을 확인 가능하도록 조치를 권고하였다. 또한 주민등록번호 대체수단 등을 사용하고 있지 않는 점도 I-PIN 도입 등의 대체수단을 적용하는 방향으로 개선될 필요가 있으며, 가입 고객의 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁에 대한 개념에 혼동이 있어 잘못된 표시 등을 시급히 수정이 필요함을 지적하였고 제공하는 관련 템플릿을 업체 현실에 맞도록 수정하여 절차를 마련할 것을 권고 하였다. 그리고 영서방송에 대한 정보보호 컨설팅 결과 준수사항으로 아래와 같은 사항을 제시하였다.

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부

- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화

- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화해야 함

○ 악성프로그램 방지

- 백신 소프트웨어 월 1회 이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

<표 4-7> 영서방송의 정보보호 컨설팅 추진결과 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	4/12	Y	
기술적 보호조치	9/12	N	
물리적 보호조치	2/2	N	
개인정보 보호조치	4/14	Y	
합계	19/40	Y	

제 2 절 이용약관 컨설팅 서비스 지원결과

1. 이용약관 컨설팅서비스 대상기업 현황

이용약관 컨설팅 시범서비스는 방송서비스 분야 6개사(강원영서방송, 대구방송, 한국케이블TV광주방송, 강원민방, 광주방송, 인천음악방송), 콘텐츠서비스 분야 5개사(에듀스파㈜, ㈜유비온, ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션), 통신서비스 분야 11개사(㈜사이버엠비에이, ㈜썬더IDC, ㈜썬더SMS, 디유넷 , 부동산114, 아사달, 정보넷, 노아소프트, 드라맥스, 메가존, 배움닷컴, 케이웨더) 등 총 22개사에 대해 실시하였다.

2. 사업자 분야별 이용약관 컨설팅서비스 검토의견(종합)

방송서비스분야, 콘텐츠서비스, 통신서비스 분야별 이용약관 검토 결과 개선, 신설 등 권고한 주요한 내용은 아래와 같다.

가. 방송서비스 분야

1) 약관의 효력 및 변경 등이 약관의규제에관한법률등(이하 약관법)에서 정한 동의 및 고지의무의 절차에 위배되어 무효인 조항에 해당하여 절차에 맞게 수정
   - 대상 : 강원영서방송, 대구방송, 한국케이블TV광주방송, 강원민방, 광주방송, 인천음악방송
2) 약관법 제14조에 따르면 이용자가 분쟁해결을 위해 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할 법원으로 지정하는 조항은 이용자에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효로 보고 있어 이용자의 거소 관할 법원으로 수정
   - 대상 : 강원영서방송, 한국케이블TV광주방송, 강원민방, 광주방송, 인천음악방송
3) 회원전체에 대한 통지의 경우 회원 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항은 게시판에 게시함은 물론 별도 통지방법을 통해 반드시 통지할 수 있도록 수정
   - 대상 : 대구방송, 인천음악방송

4) 이용대금환불이 불가함은 약관법 제6조에 따라 고객에게 부당하게 불리한 조항이므로 공정거래위원회 “소비자분쟁해결기준” 고시에 따른 환불절차에 따를 수 있도록 수정

- 대상 : 광주방송

5) 이용약관의 부칙(제정, 개정, 시행일)추가

- 대상 : 강원민방, 인천음악방송

6) 개인정보보호조항이 미비하여 보완 수정

- 대상 : 광주방송

7) 서비스 제공의 중지 등 조항이 미비하여 보완 수정

- 대상 : 인천음악방송

나. 콘텐츠서비스 분야

1) 개인정보보호조항이 미비하여 보완 수정

- 대상 : ㈜유비온, ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션

2) 개인정보 보호에 관한 규정이 불비하여 해당 조항 신설

- 대상 : 에듀스파㈜, ㈜유비온, ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션

3) 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설

- 대상 : 에듀스파㈜, ㈜유비온, ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션

4) 이용약관에 동의하여 가입한 회원에 대해 별도의 가입절차 없이 부속사이트의 약관에 동의한 것으로 간주하는 것은 불공정조항에 해당하여 부속사이트 약관을 포함한 포괄적 동의를 구하되, 부속사이트 약관의 중요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하고 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차를 안내할 수 있도록 해야 함. 해당 조항 삭제

- 대상 : 에듀스파㈜, ㈜유비온

5) 동영상강의 서비스의 제공 및 중단 조항 신설

- 대상 : 에듀스파㈜

6) 회원 가입 시에 메일 수신에 대한 별도의 동의를 얻어야 하므로 이용약관상 전자우편 수신동의 조항을 보완 수정

- 대상 : ㈜지니키즈

7) 미성년자에 관한 조항이 미비하여 신설

- 대상 : ㈜유비온, ㈜지니키즈

8) 약관법 제14조에 따르면 이용자가 분쟁해결을 위해 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할 법원으로 지정하는 조항은 이용자에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효로 보고 있어 이용자의 거소 관할 법원으로 수정

- 대상 : ㈜유비온, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션

9) 사망자 계정에 대한 정책 조항 신설

- 대상 : 에듀스파㈜, ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션

10) 서비스 제공의 중단 조항이 미비하여 보완 수정

- 대상 : ㈜유비온

11) 서비스개시(이용계약성립)에 관한 조항이 미비하여 보완

- 대상 : ㈜유비온

12) 약관외 준칙에서 캐쉬정책과 관련하여 회사의 정책에 의거 이용자의 권리 및 의무를 제한하는 불공정조항 삭제

- 대상 : ㈜트라이디커뮤니케이션

13) 약관의 효력 및 변경 등이 약관의규제에관한법률등(이하 약관법)에서 정한 동의 및 고지의무의 절차에 위배되어 무효인 조항에 해당하여 절차에 맞게 수정

- 대상 : ㈜유비온, ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션, 에듀스파㈜

14) 정보의 제공 및 광고의 게재 조항이 미비하여 보완

- 대상 : ㈜유비온

15) 이용자가 매달 자동결제로 발생하는 포인트를 회사가 임의 변경할 수 있다는 조항의 경우 불공정 조항에 해당하여 삭제

- 대상 : ㈜지니키즈

16) 회사정보 등의 제공에 관한 일반조항을 신설

- 대상 : ㈜지니키즈, ㈜지니프릭스,㈜트라이디커뮤니케이션

17) 회원전체에 대한 통지의 경우 회원 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항은 게시판에 게시함은 물론 별도 통지방법을 통해 반드시 통지할 수 있도록 수정

- 대상 : ㈜지니프릭스, ㈜트라이디커뮤니케이션

18) 회원자격 정지와 관련된 조항이 불비하여 신설

- 대상 : ㈜지니프릭스

19) 회원이 직접 자신의 개인정보를 열람하고 수정할 수 있다는 회원정보 변경에 관한 조항이 불비하여 신설

- 대상 : ㈜유비온

다. 통신서비스 분야

1) 개인정보보호조항이 미비하여 보완 수정

- 대상 : 디유넷, 드라맥스, 배움닷컴

2) 개인정보 보호에 관한 규정이 불비하여 해당 조항 신설

- 대상 : 케이웨더

3) 기존의 개인정보보호정책에서 개인정보취급방침 단어 수정

- 대상 : 드라맥스

4) 정보의 제공 및 광고 게재 조항, 게시물 또는 내용물의 삭제 조항이 불비하여 신설

- 대상 : 아사달

5) 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설

- 대상 : ㈜사이버엠비에이, 부동산114, 노아소프트, 드라맥스, 배움닷컴

6) 기타 이용자 개인정보 관리 및 변경 등에 관한 사항은 서비스 별 안내에 정하는 바에 의한다는 조항은 불공정조항이므로 삭제

- 대상 : 디유넷, 케이웨더

7) 동시가입에 대한 불공정조항

- 대상 : 아사달, 드라맥스, 배움닷컴

8) 미성년자 수강신청에 대한 조항 보완

- 대상 : ㈜사이버엠비에이

9) 미성년자에 관한 조항 신설

- 대상 : 케이웨더

10) 분쟁해결 및 재판관할 조항이 미비하여 신설

- 대상 : 노아소프트

11) 약관법 제14조에 따르면 이용자가 분쟁해결을 위해 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할 법원으로 지정하는 조항은 이용자에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효로 보고 있어 이용자의 거소 관할 법원으로 수정

- 대상 : ㈜썬더IDC, ㈜썬더SMS, 드라맥스, 아사달, 디유넷, 부동산114, 정보넷

12) 사망자 계정에 대한 정책 조항 신설

- 대상 : 부동산114, 드라맥스, 배움닷컴, 메가존

13) 서비스 이용계약의 자동갱신은 묵시적인 서비스 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 약관법 제9조 제6호에 해당하는 불공정조항이므로 삭제

- 대상 : ㈜썬더IDC, ㈜썬더SMS, 정보넷

14) 서비스 제공의 중단 조항이 미비하여 보완 수정

- 대상 : ㈜사이버엠비에이, 케이웨더

15) 서비스 장애 발생 시 일방적으로 손해배상 범위를 제한하는 것은 약관법 제7조 제2호에 정한 “상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한”하는 조항으로 무효의 소지가 있어 보완 수정 필요

- 대상 : ㈜썬더SMS

16) 손해배상청구기간을 3개월에서 3년으로 수정

- 대상 : ㈜썬더IDC

17) 수강취소기간 7일 이상으로 수정

- 대상 : ㈜사이버엠비에이

18) 약관 변경 시 이용자의 동의를 얻어야 함에도 불구하고 동의 없이 변경될

수 있다고 명시된 불공정 조항 삭제

- 대상 : 케이웨더

19) 약관의 효력 및 변경 등이 약관의규제에관한법률등(이하 약관법)에서 정한 동의 및 고지의무의 절차에 위배되어 무효인 조항에 해당하여 절차에 맞게 수정

- 대상 : ㈜사이버엠비에이, ㈜썬더IDC, 디유넷, 아사달, 정보넷, 노아소프트, 드라맥스, 케이웨더

20) 유료 서비스 제공의 중단 조항이 불비하여 신설

- 대상 : 드라맥스

21) 이용계약성립에 관한 조항이 미비하여 보완 수정

- 대상 : ㈜사이버엠비에이

22) 정보의 제공 및 광고 게재 조항이 불비하여 신설

- 대상 : 아사달, 드라맥스

23) 청약철회에 관한 조항이 불비하여 추가 제안

- 대상 : 노아소프트

24) 추심대행수수료를 이용자에게 부담시키는 것은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로서 약관법 제6조 제2항 제1호에 대항하여 무효의 소지가 있음

- 대상 : ㈜썬더SMS

25) 회사정보 등의 제공에 관한 일반조항을 신설

- 대상 : ㈜사이버엠비에이, 드라맥스

26) 회원전체에 대한 통지의 경우 회원 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항은 게시판에 게시함은 물론 별도 통지방법을 통해 반드시 통지할 수 있도록 수정

- 대상 : ㈜썬더SMS, 아사달

27) 회원정보 변경 및 통지에 관한 조항 신설

- 대상 : ㈜사이버엠비에이, 드라맥스, 케이웨더

3. 사업자별 현행 이용약관 및 검토 결과

가. 콘텐츠분야 사업자

개별사업자별 이용약관에 대한 검토결과를 정리한 내용은 다음과 같다. 서비스 분야, 대상 및 사업내용에 따라 이용약관에 포함되어야 할 내용들이 각각 다르기 때문에 일률적인 기준으로 컨설팅 하기는 어려움이 있다. 다만, 유사업종·분야에 사업자들이 이러한 이용약관 분석 내용을 토대로 다양한 서비스분야에 대해 참고자료로 활용하도록 요약하였다.

1) 에듀스파

사업자명	에듀스파(주)	대표자	박용
매출액('09)	22,880 백만원	홈페이지	www.eduspa.com
종사자수	113 명		
설립연도	2000년	소재지	서울 서초구
주요사업 내용	교육 서비스 및 교재 출판, 판매		
주요서비스명	공무원, 각종 자격증, 기술자격시험, IT 등과 관련한 원격강의, 위성강의, 모의고사 시스템 및 학습시스템		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 공무원, 자격증, 임용, 어학, 교재 등 온라인학습 콘텐츠 판매를 위한 회원서비스 약관 2. 미비점 동영상강의 서비스가 주로 제공되고 있으므로 서비스의 제공 및 중단 등 발생 가능한 세부사항을 사전에 규정해야 한다. 3. 잘된점 동영상강의 콘텐츠 등의 구매계약철회, 변경 등 분쟁해결을 위한 자세한 내용을 사전에 고지하여 이용자의 불편을 최소화할 수 있도록 했다. 4. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 이용약관에 동의하여 가입한 이용자에 대해 별도의 가입절차 없이 수개의 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주 하지 않고, 대신 부속사이트 약관의 주요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하여 포괄적 동의를 구해야 한다. 또한 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차를 진행하여야 한다.		

2) 유비온

사업자명	(주)유비온	대표자	임재환
매출액('09)	17,936 백만원	홈페이지	www.ubion.co.kr
종사자수	145명		
설립연도	2000년	소재지	서울 구로구
주요사업 내용	각종 자격시험, 수험정보, 동영상 강의 컨텐츠 제공 및 온라인 교육 솔루션 개발		
주요서비스명	온라인교육(와우패스, chosun-mba), 교육센터/학원, 기업교육, 교육정보화, 경영연구소		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 온라인교육, 교육센터/학원, 기업교육, 교육정보화, 경영연구소, 교재출판 등을 서비스하는 이러닝 회원서비스 약관 2. 미비점 1) 사업자는 만 14세 미만의 이용자에 대하여 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거칠 수 있도록 하여야 한다. 2) 사업자는 이용자의 최소한의 정보를 수집할 수 있음을 명시하고, 이용자의 동의 없이 서비스 이용목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없음을 반드시 고지하여 이용자의 개인정보를 보호하여야 한다. 3) 과오금 및 피해보상에 관해 사전에 고지하여야 한다. 3. 보완점 이용약관에 동의하여 가입한 이용자에 대해 별도의 가입절차 없이 수개의 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하지 않고, 대신 부속사이트 약관의 주요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하여 포괄적 동의를 구해야 한다. 또한 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차를 진행하여야 한다.		

3) 지니키즈

사업자명	(주)지니키즈	대표자	김석근
매출액('09)	4,798 백만원	홈페이지	www.genikids.com
종사자수	70명		
설립연도	2000년	소재지	서울 구로구
주요사업 내용	유아, 아동 교육용 디지털 컨텐츠 개발 및 서비스		
주요서비스명	학습과 지식(한글, 수학, 한자, 자연과 과학), 창의성과 재능(플레이센터, 스토리북, 씽크업스토리, 세계여행, 뮤직박스, 아트갤러리), 지능과 사고(기초지능, 구성지능, 고등사고)		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 유아, 아동을 위한 온라인 교육 콘텐츠 제공을 위한 회원서비스 약관 2. 미비점 1) 사업자는 만 14세 미만의 이용자에 대하여 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거칠 수 있도록 하여야 한다. 2) 과오금 및 피해보상에 관해 사전에 고지하여야 한다. 3) 이용자가 자신이 사망한 이후를 대비할 수 있도록 이용자에게 전달할 수 있도록 한다. 3. 잘된점 유료이용자에 대한 중도해약 및 청약의 철회와 환불절차 등 분쟁해결을 위한 자세한 내용을 사전에 고지하여 이용자의 불편을 최소화할 수 있도록 했다. 4. 보완점 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다.		

4) 지니프릭스

사업자명	(주)지니프릭스	대표자	박진한
매출액('09)	1,200 백만원	홈페이지	www.gnifrix.com
종사자수	21명		
설립연도	2006년	소재지	서울 금천구
주요사업 내용	IPTV프로그램 개발 및 디지털방송 채널서비스		
주요서비스명	데이터방송 전문 채널(지니게임, 지니만화, 지니브레인)		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 IPTV 및 케이블 방송플랫폼을 통해 제작한 콘텐츠(게임, 만화, 교육 등) 제공을 위한 회원서비스 약관 2. 미비점 1) 사업자는 직권에 의한 회원자격 상실과 관련하여 자세한 규정을 사전에 고지하여 분쟁을 최소화하여야 한다. 2) 과오금 및 피해보상에 관해 사전에 고지하여야 한다. 3) 이용자가 자신이 사망한 이후를 대비할 수 있도록 이용자에게 전달할 수 있도록 한다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

5) 트라이디커뮤니케이션

사업자명	(주)트라이디커뮤니케이션	대표자	이용수
매출액('09)	2,293 백만원	홈페이지	www.tri-d.com
종사자수	23명		
설립연도	2003년	소재지	서울 강남구
주요사업 내용	유무선 연동 3D아바타, 교육, 게임, 모바일 콘텐츠와 같은 다양한 유무선 통합 콘텐츠 개발		
주요서비스명	3D Avatar&SNS, 3D환경 시뮬레이션, 3D 제품 시뮬레이션, 3D Mobile		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 웹기반의 3D 구현 기술을 바탕으로 콘텐츠를 제작하고 제공을 위한 회원서비스 약관 2. 미비점 1) 과오금 및 피해보상에 관해 사전에 고지하여야 한다. 2) 이용자가 자신이 사망한 이후를 대비할 수 있도록 이용자에게 전달할 수 있도록 한다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

나. 통신서비스분야 사업자

1) 사이버엠비에이

사업자명	(주)사이버엠비에이	대표자	방석범
매출액('09)	16,884 백만원	홈페이지	www.cybermba.com
종사자수	111명		
설립연도	2000년	소재지	서울 중구 장충동
주요사업 내용	온라인 교육서비스 솔루션 개발		
주요서비스명	c-TLS(기업교육사업), A-PLE(평생교육사업), n-Learn(교육솔루션사업)		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 기업교육, 평생교육 등 온라인 토탈 이러닝 서비스 제공을 위한 회원서비스 약관 2 .미비점 1) 사업자는 이용자가 언제든지 자신의 개인정보를 열람하고 수정할 수 있도록 하며, 아이디와 비밀번호 관리에 대한 회원의 의무를 사전에 규정하여 이용자의 피해를 최소화 하여야 한다. 2) 과오금 및 피해보상에 관해 사전에 고지하여야 한다. 3. 잘된점 원격교육 유료서비스 이용에 대하여 수강신청 및 수강신청, 환불, 수료확인 등 분쟁해결을 위한 자세한 내용을 사전에 고지하여 이용자의 불편을 최소화할 수 있도록 했다. 4.보완점 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다.		

2) 썬더

사업자명	(주)썬더	대표자	황덕형
매출액('09)	2,800 백만원	홈페이지	www.thunder.co.kr
종사자수	21명		
설립연도	2002년	소재지	서울 서초구
주요사업 내용	인터넷 서버관리, 온라인정보 제공, 인터넷데이터센터, 소프트웨어 및 솔루션 개발, 모바일 플랫폼 제공 및 무선망 서비스		
주요서비스명	IT outsourcing, Product(Server, Network, Storage), 솔루션(ECM, BPM, BI, ERP), 보안서비스(DRM, DDos), 생체인식 등		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 시스템통합, IDC, ASP 서비스 제공을 위한 회원, 서비스약관 2. 잘된점 (사)한국인터넷호스팅협회 공동약관으로서 서비스에 필요한 제반 사항을 사전에 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 손해배상의 청구는 그 청구 사유를 알게 된 날로부터 3년 내에 청구할 수 있도록 기간이 수정되어야 한다. 3) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

3) 노아소프트

사업자명	(주)노아소프트	대표자	전명호
매출액('09)	100 백만원	홈페이지	www.noasoft.co.kr
종사자수	5명		
설립연도	2007년	소재지	서울 영등포구
주요사업 내용	중소기업, 프랜차이즈, 자영업자용 비즈니스 솔루션 개발 및 컨설팅, Web POS Solution의 개발, 구축 및 ASP서비스		
주요서비스명	Web POS(onPOS), 중소기업/프랜차이즈/자영업자용 솔루션, System Integration		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 소매점 경영개선활동에 필요한 POS 시스템 제공을 위한 온라인 회원, 서비스약관 2. 미비점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 과오금 및 피해보상에 관해 사전에 고지하여야 한다. 3) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다. 3. 잘된점 사업자가 제공하는 서비스 세부내역 및 관련사항을 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 4.보완점 유료이용자에 대한 중도해약 및 청약의 철회와 환불절차 등 분쟁해결을 위한 자세한 내용을 사전에 고지하여 이용자의 불편을 최소화할 수 있도록 하여야 한다.		

4) 드라맥스

사업자명	드라맥스	대표자	전용주
매출액('09)	11,829 백만원	홈페이지	www.dramax.co.kr
종사자수	5명		
설립연도	2003년	소재지	서울 강서구
주요사업 내용	케이블TV채널 운영, 광고대행, 프로그램 공급		
주요서비스명	코미디TV(오락전문채널), Y-STAR(연예정보채널), 드라맥스(드라마전문채널)		
이용약관 대상 서비스	1.약관의 특징 드라마, 오락, 연예 콘텐츠 등 각종 엔터테인먼트 서비스를 제공하는 온라인 회원서비스 약관 2. 미비점 1) 이용자가 자신이 사망한 이후를 대비할 수 있도록 이용자에게 전달할 수 있도록 한다. 2) 과오금 및 피해보상에 관해 사전에 고지하여야 한다. 3. 보완점 1) 이용약관에 동의하여 가입한 이용자에 대해 별도의 가입절차 없이 수개의 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하지 않고, 대신 부속사이트 약관의 주요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하여 포괄적 동의를 구해야 한다. 또한 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차를 진행하여야 한다. 2) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 3) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

5) 메가존

사업자명	메가존(주)	대표자	장지황
매출액('09)	백만원	홈페이지	www.mz.co.kr
종사자수	250명		
설립연도	1998년	소재지	서울 관악구
주요사업 내용	웹개발, 온라인프로모션, 도메인등록, 호스팅서비스, 솔루션개발 및 구축, 전자상거래, 서비스운영대행, 광고대행		
주요서비스명	솔루션 및 어플리케이션 개발에서부터 네트워크 인프라 구축에 이르기까지 Total e-business 개발		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 스포츠의류 및 각종 용품 판매를 위한 온라인 회원서비스약관 2. 미비점 이용자가 자신이 사망한 이후를 대비할 수 있도록 이용자에게 전달할 수 있도록 한다. 3. 잘된점 공정거래위원회 “전자상거래(인터넷사이버몰)표준약관 제10023호”를 잘 반영하여 만든 약관으로 이용자의 불편을 최소화 할 수 있도록 했다.		

6) 배움닷컴

사업자명	(주)배움	대표자	홍현기
매출액('09)	3,944 백만원	홈페이지	www.baeoom.com
종사자수	30명		
설립연도	2000년	소재지	서울 서초구
주요사업 내용	인터넷 교육포탈 서비스, 고용보험 위탁교육, 콘텐츠 개발 및 판매		
주요서비스명	학점은행제, 자격증, 기업교육(인터넷, 독서), 교원연수, 인터넷 교육포털		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 각종 온라인 학습콘텐츠 판매를 위한 회원 서비스약관 2. 미비점 1) 이용자가 자신이 사망한 이후를 대비할 수 있도록 이용자에게 전달할 수 있도록 한다. 2) 과오금 및 피해보상에 관해 사전에 고지하여야 한다. 3. 잘된점 사업자가 제공하는 서비스 세부내역 및 관련사항을 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 4. 보완점 이용약관에 동의하여 가입한 이용자에 대해 별도의 가입절차 없이 수개의 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하지 않고, 대신 부속사이트 약관의 주요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하여 포괄적 동의를 구해야 한다. 또한 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차를 진행하여야 한다.		

7) 케이웨더

사업자명	케이웨더(주)	대표자	김동식
매출액('09)	5,381 백만원	홈페이지	www.kweather.co.kr
종사자수	40명		
설립연도	1997년	소재지	서울 구로구
주요사업 내용	종합날씨서비스 제공업체로서 고품질의 날씨정보, 날씨위험관리 컨설팅, 날씨종합솔루션 제공		
주요서비스명	종합기상정보사업, 미디어·모바일사업, 고층기상솔루션, 기상관측시스템, 환경/에너지컨설팅, 실내환경센터		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 종합날씨서비스 제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 미비점 1) 사업자는 만 14세 미만의 이용자에 대하여 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거칠 수 있도록 하여야 한다. 2) 사업자는 이용자가 언제든지 자신의 개인정보를 열람하고 수정할 수 있도록 하며, 아이디와 비밀번호 관리에 대한 회원의 의무를 사전에 규정하여 이용자의 피해를 최소화 하여야 한다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

8) 디유넷

사업자명	(주)디유넷	대표자	김승환
매출액('09)	645 백만원	홈페이지	www.dunet.co.kr
종사자수	81명		
설립연도	2000년	소재지	서울 서대문구
주요사업 내용	e러닝 전문 벤처 기업으로 e-Learning을 도입하고자 하는 기관에 LMS구축, 교육프로그램 설계, 콘텐츠 제작 등		
주요서비스명	서비스(비자인, 동아비즈닷컴, 이지스터디, 이지수학, TIQ), 디유넷 콘텐츠, 디유넷 솔루션, 디유넷 호스팅, 디유넷 컨설팅		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 온라인 토탈 이러닝 서비스 제공을 위한 회원서비스 약관 2. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 사업자는 이용자가 언제든지 자신의 개인정보를 열람하고 수정할 수 있도록 하며, 아이디와 비밀번호 관리에 대한 회원의 의무를 사전에 규정하여 이용자의 피해를 최소화 하여야 한다. 3) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

9) 부동산114

사업자명	부동산114(주)	대표자	김경록, 박만순
매출액('09)	13,864 백만원	홈페이지	www.r114.co.kr
종사자수	104명		
설립연도	1998년	소재지	서울 금천구
주요사업 내용	부동산 온라인 정보제공, 인터넷 부동산 포털사이트 운영, 부동산 중개 네트워크, 부동산 컨설팅, 부동산 전문교육 및 출판 등		
주요서비스명	기업비즈니스(광고, 콘텐츠, CRE서비스), 네트워크비즈니스(중개네트워크, 부동산114BESTRO, 홈링크서비스, 해외부동산), 연구비즈니스(데이터베이스, REPS)		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 부동산 온라인 정보제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 미비점 1) 과오금 및 피해보상에 관해 사전에 고지하여야 한다. 2) 이용자가 자신이 사망한 이후를 대비할 수 있도록 이용자에게 전달할 수 있도록 한다. 3. 잘된점 사업자가 제공하는 서비스 세부내역 및 관련사항을 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 4. 보완점 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

10) 아사달

사업자명	(주)아사달	대표자	서창녕
매출액('09)	7,600 백만원	홈페이지	www.asadal.com
종사자수	160명		
설립연도	2000년	소재지	서울 금천구
주요사업 내용	도메인 등록대행, 호스팅, 디자인콘텐츠 및 프로그램 개발		
주요서비스명	도메인, 호스팅, 디자인몰, 솔루션몰, 홈페이지몰, 디자인센터, 게임		
이용약관 대상 서비스	1.약관의 특징 도메인, 호스팅 서비스 제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 미비점 정보의 제공 및 광고 게재, 게시물 또는 내용물의 삭제 조항을 사전에 고지하여 이용자의 불편을 최소화 할 수 있도록 하여야 한다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 이용약관에 동의하여 가입한 이용자에 대해 별도의 가입절차 없이 수개의 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하지 않고, 대신 부속사이트 약관의 주요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하여 포괄적 동의를 구해야 한다. 또한 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차를 진행하여야 한다. 3) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

11) 정보넷

사업자명	(주)정보넷	대표자	조수현
매출액('09)	2,600 백만원	홈페이지	www.jungbo.net
종사자수	33명		
설립연도	1999년	소재지	경기 고양시 일산동구
주요사업 내용	인터넷 웹호스팅 서비스, 쇼핑몰 호스팅, 서버 호스팅, 웹미디어 호스팅, 대형할인점 인터넷 장보기 사이트 운영 등		
주요서비스명	도메인, 웹호스팅, 웹메일호스팅, 이미지호스팅, 서버호스팅, 쇼핑몰호스팅, 동영상호스팅, 웹에이전시		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 도메인, 호스팅 서비스 제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 잘된점 (사)한국인터넷호스팅협회 공동약관으로서 서비스에 필요한 제반 사항을 사전에 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 서비스 이용계약의 기간에 대해 이용자에게 부당하게 불이익을 줄 수 있는 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신 여부는 반드시 이용 당사자의 동의를 얻은 후 진행할 수 있도록 하여야 한다. 3) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

다. 방송서비스분야 사업자

1) 대구방송

사업자명	(주)대구방송	대표자	이노수, 최진민
매출액('09)	31,687 백만원	홈페이지	www.tbc.co.kr
종사자수	143명		
설립연도	1994년	소재지	대구 수성구
주요사업 내용	SBS프로그램 방영, 방송사업 및 문화서비스업, 광고사업, 출판, 음반 등 제작 판매		
주요서비스명	TV, 라디오, 뉴스, 문화행사, 광고 등		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 SBS 방송 정보 및 각종 콘텐츠 제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 잘된점 사업자가 제공하는 서비스 세부내역 및 관련사항을 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 3. 보완점 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다.		

2) 한국케이블티비광주방송

사업자명	(주)한국케이블티비광주방송	대표자	최용훈
매출액('09)	15,244 백만원	홈페이지	www.kctv.co.kr
종사자수	26명		
설립연도	1994년	소재지	광주 북구
주요사업 내용	종합유선방송 사업		
주요서비스명	디지털케이블TV, 아날로그케이블TV, 초고속인터넷, 인터넷전화, 결합상품		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 케이블 방송 및 개인 인터넷회선 상품정보 제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 잘된점 사업자가 제공하는 서비스 세부내역 및 관련사항을 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

3) 강원민방

사업자명	(주)강원민방	대표자	박용수
매출액('09)	17,172 백만원	홈페이지	www.igtv.co.kr
종사자수	87명		
설립연도	2001년	소재지	강원 춘천시
주요사업 내용	강원도 춘천, 강릉, 원주, 삼척 방송권역의 텔레비전, FM라디오 방송		
주요서비스명	TV, 라디오, 뉴스, 문화사업, 광고 등		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 케이블 방송 정보 제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 잘된점 사업자가 제공하는 서비스 세부내역 및 관련사항을 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

4) 광주방송

사업자명	(주)광주방송	대표자	박흥석
매출액('09)	25,388 백만원	홈페이지	www.ikbc.co.kr
종사자수	106명		
설립연도	1994년	소재지	광주 남구
주요사업 내용	TV방송, 라디오방송, 광고 서비스		
주요서비스명	뉴스, TV, 라디오, 특집방송, 광고 등		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 SBS 방송 정보 및 각종 콘텐츠 제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 유료서비스 이용시 이용료 환급은 공정거래위원회의 "소비자분쟁해결기준" 고시에 따른 환불 절차를 따를 수 있도록 명시하여야 한다. 3) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

5) 인천음악방송

사업자명	(주)인천음악방송	대표자	박영주
매출액('09)	812 백만원	홈페이지	www.imub.co.kr
종사자수	13명		
설립연도	1996년	소재지	인천 남구
주요사업 내용	음악유선방송		
주요서비스명	음악방송 서비스, 초고속 인터넷 등		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 음악 방송 및 개인 인터넷회선 상품정보 제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 잘된점 사업자가 제공하는 서비스 세부내역 및 관련사항을 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 등을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

6) 영서방송

사업자명	영서방송	대표자	김영수, 박성섭
매출액('09)	22,791 백만원	홈페이지	www.ybn.co.kr
종사자수	73명		
설립연도	2002년	소재지	강원 원주시 반곡동
주요사업 내용	강원도 원주시, 횡성군, 영월군, 평창군 및 정선군 지역에 대한 종합 유선방송 서비스 제공		
주요서비스명	결합상품, 디지털케이블TV, 아날로그케이블TV, 초고속인터넷, 인터넷전화, 광고		
이용약관 대상 서비스	1. 약관의 특징 케이블 방송 및 개인 인터넷회선 상품정보 제공을 위한 온라인 회원 서비스약관 2. 잘된점 사업자가 제공하는 서비스 세부내역 및 관련사항을 자세히 고지하고 있어 이용자의 피해를 최소화할 수 있도록 했다. 3. 보완점 1) 이용자에게 불리한 약관 개정에 대한 기간을 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편등 을 이용하여 이용자에게 동의절차를 거칠 수 있도록 해야한다. 2) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.		

제 5 장 해외 사례 연구

제 1 절 방송통신서비스 분야 자율규제 - 해외사례 분석

방송통신서비스 산업이 고도화로 국내에서는 법적-자율, 사전-사후 등 규제방식을 둘러싼 논의 및 제도화의 움직임이 계속되고 있다. 특히, 콘텐츠 분야의 내용규제 및 저작권 영역, 전자상거래 영역은 사후규제의 사각지대에 놓여있으며 과도한 규제가 산업발전을 저해할 우려가 있는 만큼, 자율적으로 사전규제를 적용함으로써 빠른 기술 및 시장변화에 발맞출 수 있는 효과적인 시스템을 형성할 것이 기대된다. 정보통신 시장에서의 자율규제분야는 미국이나 유럽에서 주로 논의되고, 시도되어 왔으며, 최근에는 한국과 유사성이 많은 시장구조를 가진 일본에서도 여러 가지 변화가 감지되므로, 해당 시장의 자율규제논의 및 사례를 분석해볼 필요가 있다.

자율규제란 사업자가 자발적으로 규칙을 정하고 이를 스스로 실행하는 것으로 정의할 수 있다. 개인·기업·산업계 등이 규제의 주체가 되어 자발적으로 기준을 설립할 경우, 업계들이 보다 많은 책임을 느끼기 때문에 규제가 보다 잘 지켜질 수 있으며 업계가 가지고 있는 전문성을 활용하여 새로운 기술 및 서비스에서 발생하는 이슈에 대해 효과적으로 대응할 수 있다. 또한, 공동규제시스템(co-regulatory system)은 정부와 시민사회가 공동의 주체로 참여하는 규제형태로, 사업자에 의한 자율규제가 제재 등의 강제조치가 없어서 참여율이 낮을 수 있다는 점과 법적규제가 정보통신산업의 기술적 특성을 충분히 반영하지 못하고 있다는 점을 모두 보완할 수 있다. 공동규제시스템의 건전한 운영을 위해서는 현재 한국의 규제권한이 지나치게 정부에 집중되어 있는 만큼, 민간, 특히 중소기업들의 자율규제를 위한 토대를 마련하는 것이 시급하다.

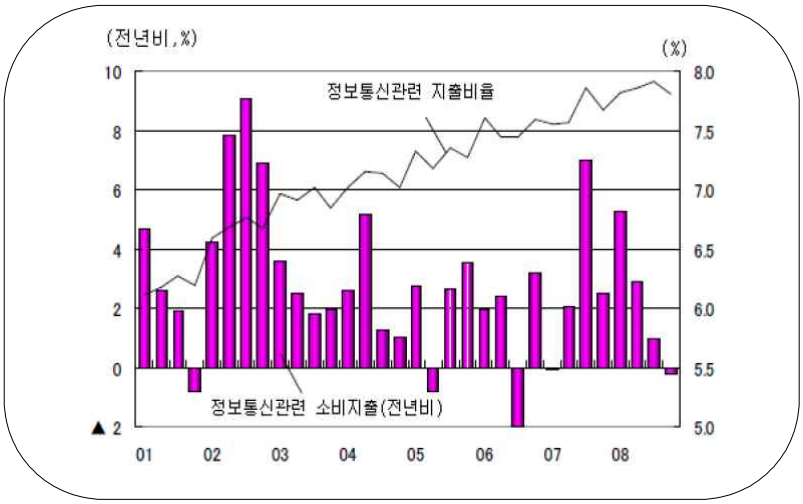
여기에서는 방송통신서비스 산업 중에서 무선통신 콘텐츠와 인터넷 서비스분야의 해외 기업들 간 자율규제 사례를 통해 국내 동종분야 중소기업 지원 정책에 대한 시사점을 찾아보고자 한다. 유무선 통화품질과 인터넷 인프라 등이 안정된

이후에는 소비자가 원하는 콘텐츠의 제공 여부가 방송통신서비스의 핵심역량으로 평가 받고 있다. 또한 최근 새로운 단말기와 서비스가 지속적으로 등장하면서 다양한 콘텐츠에 대한 요구의 목소리도 커지고 있다. 통신사가 단말기, 네트워크, 플랫폼, 콘텐츠 등 통신 시장의 가치사슬 전반을 주도하던 시장 구조가 바뀌는 전환기에 돌입한 것이다. 통신업계가 경쟁력을 가지기 위해서는 적절한 개방성을 유지하면서도 양질의 콘텐츠를 선별할 수 있는 상생관계를 구축할 필요가 있다. 특히 소프트웨어 및 콘텐츠 분야에서 자율규제를 통해 합법적인 거래시장을 육성한다면 중소기업의 활성화와 기업간/산업간 연계가 보다 투명해지고, 나아가 경제전반의 선순환구조를 형성할 수 있을 것이다.

가. 일본

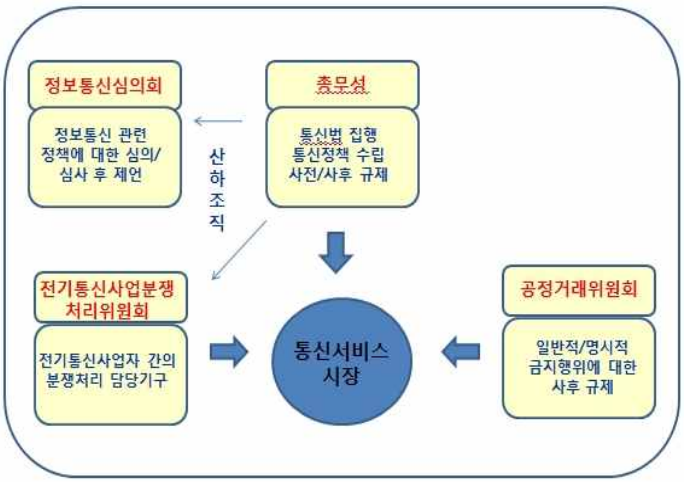
일본은 한국과 전반적으로 유사한 산업구조를 가졌으며, 인프라 발전의 수준도 비슷하여 방송통신서비스 분야에서 벤치마킹이 용이하다. 또한, 감소세가 지속되고 있는 유선통신시장의 손실분을 브로드밴드 및 IP전화 등 신사업을 통해 돌파구를 마련한다는 점, NTT 도코모, AU, 소프트뱅크 등 3사가 경쟁하는 무선통신시장에서 점차 음성보다 데이터통신의 비중이 높아지고 있는 점 등이 한국과 유사한 모습을 보이고 있다. 한편, 저작권 보호에 대한 사회적 공감대가 형성되어 있으며 콘텐츠 결제에 대한 시스템이 잘 구축되어 있다는 점 등에서는 차이가 있다.

일본의 방송통신시장은 2010년 현재 17조엔 규모이며(약230조 원), 가구당 방송통신 관련 소비 지출액은 월 2만4천 엔에 달하지만 정체기에 접어들고 있다. 특히 컴퓨터 등 정보통신 관련 기기에 대한 지출은 감소세이며, 휴대전화와 인터넷 관련 소비지출도 증가폭이 축소되었다. 이는 최근의 경기악화에 기인한 것으로, 기업규모별로 살펴보면 2009년 대기업부문에서는 +1%p로 양의 성장세를 유지하였지만 중소기업은 -11%p로 감소세가 확대되었다.



[그림 5-1] 일본의 정보통신관련 소비지출 추이
자료: 정보통신정책연구원(2009), 최근 일본의 정보통신 동향연구

이런 상황에서, 새로운 돌파구로 방송통신 분야의 융합이 주목을 받고 있다. 지난 2004년 통신서비스업체들이 다양한 콘텐츠 서비스를 선보이기 시작한 이후, 중소기업과의 연계 및 협력방안에 대한 논의가 본격적으로 이루어지기 시작한 일본에서는 2011년 7월 디지털방송으로의 전면전환을 앞둔 방송분야와 스마트폰의 등장으로 위기감이 확산되는 무선통신 분야에서의 규제방안에 대해 활발한 토론이 이루어지고 있는 것이다. 그러나 일본 특유의 계열적 산업구조와 관료주의가 자율규제의 논의를 저해하고 있다는 점도 지적되고 있다. 특히 스마트폰의 등장으로 글로벌 경쟁 시장에 대한 위기감이 팽배하고 있으며, 애플과 구글, 페이스북, 트위터, MS 등 해외 글로벌 콘텐츠 소프트웨어 기업들과의 경쟁에서 뒤지고 있다는 반성의 목소리가 높다.



[그림 5-2] 일본의 통신 규제기관

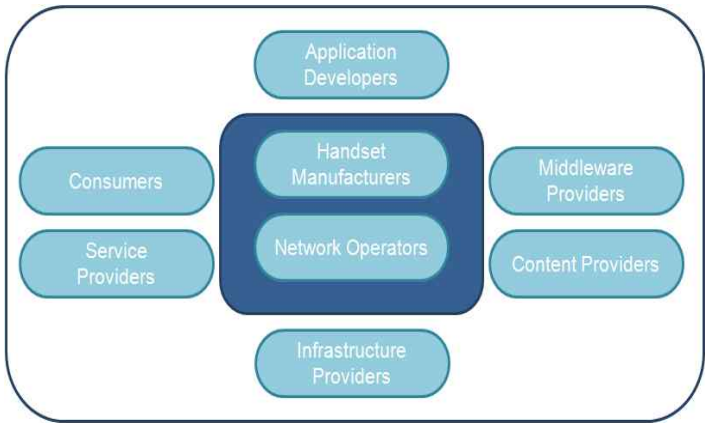
자료: 김낙순, OECD 주요국 통신시장의 규제체계 및 경쟁상황, 2005

방송통신 관련 전반적인 규제를 담당하는 중앙행정기관 총무성(總務省、Ministry of Internal Affairs and Communications : MIC)이 발행한 2010년 정보통신백서에서도 변화의 움직임을 감지할 수 있다. 백서에서는 방송통신서비스 분야 중소기업 실태를 조망하고, 중소벤처 지원을 통해 일본의 강점인 디지털 콘텐츠의 역량을 강화하는 한편, 유통환경 정비 등을 실시할 것임을 언급하고 있다. 구축된 정보통신 인프라를 활용해 방송통신서비스 산업 내는 물론이고 철도 · 에너지 등 타 산업과의 연계를 추진해야 한다는 것이다. 융합분야에서는 기술변화에 따른 시장의 문제점을 모두 예측할 수 없기 때문에, 사후 규제체계를 만들 필요성도 제기되었다.

이런 상황에서, 방송통신분야에서 일본 내 방송통신 관련 기업 중 가장 빠른 성장세를 보이고 있는 소프트뱅크사는 플랫폼/포털 사업 분야에서 콘텐츠의 유선 및 무선채널 상호판매를 통해 시너지 효과를 창출하고 큰 수익을 올리고 있다. 최근 여러 가지 변화의 중심에 있는 무선통신 사례를 통해 규제정책의 방향을 알아볼 필요가 있다.

일본의 통신사업자는 NTT도코모, KDDI, 소프트뱅크, 이모바일, 4사로, 2010년 현재 3G 서비스가 주를 이루고 있다. 2010년 12월 말 NTT도코모사가 제3.9세대 통신기술인 LTE(Long Term Evolution) 서비스를 시작했으며, 2012년까지 4사 모두 LTE 서비스를 제공할 예정이다.

일본 휴대전화 가입자 수는 2009년 12월 말 1억1,061만 명으로, 인구대비 보급률 86%를 기록했다. 이는 후불제 방식을 사용하는 국가 중에서는 최고 수준의 보급률로 가입자 수가 포화 상태에 이르렀다는 것을 알 수 있다. 이에 따라 휴대전화 단말기의 교체 사이클도 장기화되고 있다. 휴대전화 단말기의 평균 판매 가격은 약 5만 엔으로, 소비자들은 가격에 민감하게 반응하고 있다. 일본의 이동통신 서비스는 세계적으로 선진적인 모바일 브로드밴드/인터넷 서비스, 모바일 멀티미디어 서비스가 제공되고 있으며, 1-2년 간격으로 새로운 서비스가 등장하는 등 시장변화의 속도도 빠르다. 고화질 카메라, 모바일 방송(원세그)시청, 동영상 등은 물론 2011년 이후 LTE 실용화, 멀티미디어 방송 도입 등에 의한 단말기 교체 수요도 기대되고 있다.

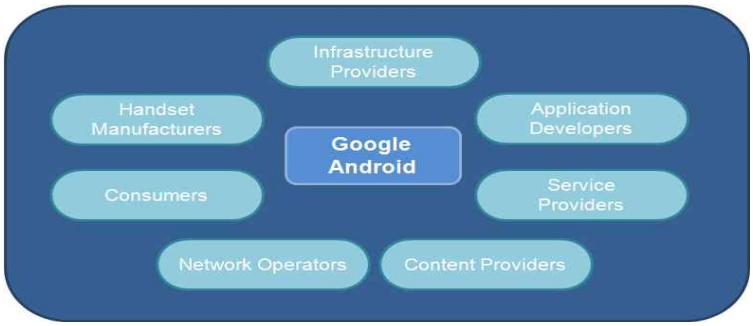


[그림 5-3] 일본 무선통신 업계의 산업 시스템

자료: Sugai, Philip; Koeder, Marco; Upal, Mohammed (2010), “The Simplexity Model: A Framework for Modern Technology Development,” Proceedings of the 18th Biennial Conference of the International Telecommunications Society, Tokyo, Japan, June 27th - 30th.

각 사는 변화하는 통신서비스 시장에 맞추어 자체적인 협력 시스템을 구성하려 노력하고 있다. 먼저 최대 통신사인 NTT도코모는 휴대전화가 커뮤니케이션, 정보 액세스 툴 및 생활지원 수단으로서 발전하고 있다는 것을 자각하고, 자사가 중심이 되어 이용자의 행동을 지원하는 역할을 담당하려고 오랫동안 노력해왔다. 지난 1999년 출시한 아이모드(i-mode) 서비스가 그 대표적인 예로, 공인 사이트를 통해 이동통신 단말기를 이용해 감상할 수 있는 음악, 착신 멜로디, 벨소리, 게임, 만화, 전자머니를 비롯한 상거래, 미디어 등 다양한 서비스를 제공하고 있다. NTT도코모는 자체 검증시스템을 통해 우수한 기술력을 보유한 콘텐츠 업체들과 협력 관계를 맺고, 이들과 이용자의 정보를 공유하고 있다. 통신사에 대한 애착도와 신뢰성이 높은 일본 이용자들은 NTT도코모가 스크린한 양질에 콘텐츠에 대해서도 높은 충실도를 나타내었다. 통신사는 다양하고 실험적인 서비스를 선보임으로서 데이터 사용량 증가에 따른 수입을 창출할 수 있었고, 콘텐츠 공급자인 중소기업들도 개별 기업으로서는 가지지 못한 유통망 및 공동 마케팅을 활용함으로서 높은 매출을 올리기도 했다. 2004년 설립된 산아이 GIGA Networks company는 벨소리 서비스로 아이모드에 진출해 크게 성장함으로서 성공적인 벤처기업의 사례로 뽑히기도 했다.

지난 2008년, NTT도코모는 한국의 KT와 함께 공동으로 벤처포럼을 결성해서, 신성장엔진 발굴을 위한 국내외 벤처기업 투자에도 적극 나서고 있다. 벤처포럼에는 인터넷TV(IPTV), 인터넷전화(VoIP), 동영상 제작 및 관리 플랫폼, 신개념 휴대용 단말기 및 서비스 개발 등의 분야에 종사하는 실리콘밸리 및 한국의 벤처기업 들이 참가해, 두 대기업과 디지털 산업생태계(에코시스템)를 구축할 것을 강조하기도 했다.



[그림 5-4] 구글 안드로이드의 산업 생태계 시스템

자료: Sugai, Philip; Koeder, Marco; Upal, Mohammed (2010), ibid

그리고, 2000년대에는, 일본 국내시장에서는 이러한 통신사 중심의 수직계열적이고 폐쇄적인 산업 시스템이 어느 정도 성공을 거두었으나, 해외시장에 진출에 실패함으로서 NTT도코모의 산업 시스템은 한계를 나타내게 되었다. 콘텐츠 시장 4835억엔, 커머스 시장 8689억엔, 광고 및 프로모션 시장 913억엔, 총 1조4,437억엔 규모, 10여년의 역사를 지닌 일본의 모바일 콘텐츠 시장은 통신사업자와 콘텐츠 공급자들이 수평적으로 분리된 상태에서, 통신사들이 새로운 사양의 단말기를 보급하는데 발맞추어 시장이 움직이는 패턴이 지속되어 왔다. 그러나 최근 통신사들이 보급하는 휴대전화 단말기들의 기능이 스마트폰을 제외하고는 큰 변화가 없게 되자, DeNA, GREE 등 자체 플랫폼을 가진 콘텐츠 서비스들이 크게 성장하게 되었다. 일본의 모바일 게임업체 그리(GREE)는 휴대전화를 통한 무료 게임 배포, 연예인 블로그, 아바타 판매 등을 주로 하는 소셜네트워크서비스(SNS)를 제공하고 있다. 모바일 SNS제공사로는 GREE사 외에도 DeNA사의 모바게타운, 믹시(Mixi) 등이 있으며, GREE는 일본에 웹을 기반으로 한 SNS를 도입했음에도 불구하고 이후 개발이 지연되어 믹시에게 뒤쳐지게 되었다. 그러나 이후 GREE가 이동통신사 KDDI와 손을 잡고 모바일 SNS로 집중하면서 GREE의 성장은 타사를 압도하게 되었다.

이런 상황에서, 소프트뱅크 모바일은 낮은 시장지배력 및 관련 업체들 간의 사이에서 협상력 부족을 극복하고, 파격적인 요금할인 제도와 미국 애플사의 아이폰

수입 등을 통해 시장 질서를 바꾸어 가고 있다. 이런 변화를 통해 2010년 현재 무선통신 영역에서도 컴퓨터 하드웨어 산업이 고도화되는 과정에서 그랬듯이, 수평분리형, 오픈형으로의 변화가 진행되고 있다. 아이폰의 앱스토어를 비롯하여 윈도모바일이나 안드로이드 등의 오픈 애플리케이션 스토어 서비스가 서서히 보급됨으로서 통신사와 휴대전화 단말기 제조사는 물론, 콘텐츠 제공사, 소비자의 관계가 보다 수평적으로 변화하고 있다.

일본 모바일 콘텐츠 사업자들의 연합체인 모바일콘텐츠포럼은 주로 중소기업들인 콘텐츠 사업자들이 중심이 되어서 적극적으로 자율규제를 실현해나가고 있다. 2010년 6월에는 모바일 사이트의 건전성을 심사, 인증하는 독자제도를 마련한 바 있다. 현재 이동통신 및 간이휴대전화(PHS)사업자들은 18세미만 이용자를 대상으로 유해사이트 접속을 일괄 제한하는 필터링 서비스를 적용하고 있다. 이에 대해 모바일콘텐츠포럼은 제3자 기관을 설립해 현행 필터링으로 접속이 제한되는 커뮤니티 사이트들의 구제를 도모한다는 방침을 내세운 것이다. 콘텐츠사업자, 통신사업자, 전문가 등으로 구성된 3자 기관이 사이트의 내용 및 개인정보보호방침 등을 심사해 일정수준을 채운 사이트를 건전한 커뮤니티사이트로 인증함으로서 소비자의 권익을 높이는 한편 콘텐츠사들의 통신사에 대한 협상력도 강화할 수 있을 것으로 기대된다.

이러한 움직임은 지난 2000년대 초반 인터넷 서비스 업체와 콘텐츠 공급자들 사이에서도 일어난 바 있다. I-ROI(Internet - Rating Observation Institute)의 경우 독립적인 입장에서 모니터링, 평가기준을 정하는 등 객관적 기구로서 정부의 개입이 없는 민간단체로, 인터넷 및 모바일 사이트에 대한 객관적 인증 및 감시기관이다. NTT도코모, 고에, 가도카와그룹 등 대기업과 중소기업이 함께 참여해서 운영하고 있다. 또한, 일본인터넷사업자협의회(IAJapan)는 개인정보보호, 등급시스템, 저작권보호 등 인터넷 자율규제사업을 주도적으로 수행하는 기업간의 기관으로, 일본 총무성, 경제산업성의 법적 허가를 받아 자율적으로 운영되고 있다.

<표 5-1> 일본의 사후규제 관련 기관 현황

구 분	NTT 도코모 (i-mode 검증 시스템)	모바일콘텐츠포럼 (EMA)	I-ROI	IAJapan
설립/서비스 제공시기	1999년	2008년	2005년	2001년
운영주체	NTT 도코모	콘텐츠사업자, 통신사업자, 전문가로 구성된 협의체	「청소년 인터넷 환경 정비법」을 준수하기 위해 설립된 제3자 기관	총무성, 경제산업성
운영절차	콘텐츠 공급자를 심사해 자사 사이트에 등록	3자 기관이 모바일 사이트의 건전성을 심사, 인증하는 독자 제도 마련	인터넷 사이트의 건전성을 분기별로 심사, 인증	필터링 기술 보급 및 레이팅 시스템 운용
주요역할	사후규제 기능이 다소 미흡	필터링으로 접속이 제한되는 커뮤니티 사이트에 대한 구제, 콘텐츠사들의 대(對)통신사 협상력 강화, 소비자 권익향상	인터넷상 윤리·도덕·인권 등의 사회 양식을 완수하는 한편 회원사들의 피해방지	인터넷 자정작용 및 관련 기술의표준화 추진
관련사이트 (URL)	http://www.nttdocomo.co.jp/service/imode/	http://www.mcf.to	http://www.i-roi.jp/	http://www.iajapan.org/
운영방법	i-mode 사이트 운영을 통해 콘텐츠공급	필터링된 사이트의 내용 및 개인정보보호방침 등을 재심사해, 합당할 경우 건전 사이트 인증	회원 기업의 콘텐츠의 건전성을 심사해 안심 마크 부여	일본인터넷협회(IAJ)와 전자네트워크협의회(ENC)를 합병해 구성

마지막으로 일본 정부의 중소기업, 특히 방송통신분야 업체의 지원현황을 보면, 1998년 5월에 설립된 통신벤처투자사업 조합의 역할에 주목할 필요가 있다. 「통신방송개발사업실시원활화법」에 근거해 총무성 장관으로부터 「통신・방송 신규사업」이라고 인정을 받은 사업자로, 신설 또는 설립 후 5년 이내에서 자본금이 10억 엔 이하의 법인(제1종 전기통신사업 자의 허가를 받는 법인의 경우는 자본금 15억 엔 이하)을 대상으로 출자하고 있다. 출자 상한은 2억엔을 한도로 자본금의 최대 30% 이내로 하고 있다.

또한, 선진기술형연구개발조성금 제도는, 방송통신 분야의 독창적인 기술로 연구

개발을 실시하는 벤처기업 등에 대해 연구개발비의 일부를 조성하고 있다. 1999년부터 대학 등과 공동으로 실시하는 연구개발에 대한 산학 제휴범위 및 통신・방송 기구가 지정하는 특히 성장성이 기대되는 기술 분야의 연구개발에 대한 조성범위를 추가했다. 멀티미디어진흥센터는 정보통신 벤처기업의 지원을 확충 강화하는 것을 목적으로 신규사업화에 필요한 자금(창업 개발비 등)으로 500만엔 한도에 조성대상 경비의 1/2 금액을 조성하는 제도를 실시하고 있다. 마지막으로 방송통신기구는 인터넷상에 정보통신 벤처지원센터를 마련해 변호사나 공인회계사 등의 전문가에 의한 벤처기업의 경영 상담・지도 등을 무료로 실시하고 있으며, 벤처지원 뉴스코너에서 관련 정보도 제공하고 있다.

이렇게 일본에서는 산업의 성장을 위해서 새로운 아이디어와 서비스가 활발히 등장할 수 있는 환경을 조성해야 한다는 공감대가 형성되었고, 방송통신산업 분야에서도 규제완화, 나아가 폐지의 움직임이 지속되고 있다. 방송분야에서도 2011년 7월부터 전면적으로 시행되는 디지털화에 대응하여 기존 업계뿐만 아니라 이종업종 사업자도 참가 준비를 활발히 진행될 것으로 보인다.

나. 미국

정부주도의 산업정책 혹은 규제보다 기업 간 자율규제 형성의 역사가 발달한 미국에서는 기업간 다양한 자율규제를 발전시켜온 역사를 가지고 있다. 특히 소비자 권익에 대한 의식과 제도가 특히 발달해 온 만큼, 산업 활성화 위주에서 이용자 보호 위주로 방송통신 정책 및 규제의 패러다임이 변화하고 있다. 특히, 방송통신 기술의 특성에는 사업자, 시민단체 그리고 국가가 모두 참여하여 변화하는 환경의 특수성을 이해하고 공동으로 대처하는 방안을 모색할 필요가 있다는 사회적 합의가 이루어지고 있다. 방송통신서비스 분야의 사업자들은 사용자들의 개인정보 보호 및 저작권에 대해 공동 대처하기 위해 다양한 자율규제 방안을 모색하고 있다.

미국 내 방송통신산업의 전반적인 규제를 담당하는 정책주관부서는 연방통신

위원회(Federal Communications Commission: FCC)로 매년 담당 시장의 현황을 파악하고 적절한 규제방향을 모색하고 있다. 이 글에서는 시장 경쟁 상황 평가 사례를 분석한 FCC의 연간보고서를 중심으로 무선통신분야와 인터넷서비스 분야의 자율규제에 대해 알아보고, 기업들의 대표적인 산업생태계 형성양태인 산업 클러스터의 현황을 살펴보고자 한다.

먼저 미국의 무선통신 시장을 살펴보면, 국내시장에는 AT&T, 스프린트(Sprint Nextel), T-모바일, 버라이즌(Verizon Wireless) 등 4대 전국 사업자와 함께 100개 이상의 소규모 지역 사업자가 공존하고 있으며, 이외에도 60여개의 가상이동통신망사업자(Mobile Virtual Network Operator:MVNO)가 서비스를 제공하고 있다.

산업특성상 무선통신 서비스 업계는 단말기기 및 플랫폼, 애플리케이션 업계와 협력적 관계를 구축할 필요성이 있다. 특히, 지난 2009년부터 스마트폰의 확산에 따라 안드로이드와 아이폰 플랫폼이 애플리케이션과 서비스의 생태계를 구축하는 새로운 중심행위자로 등장하는 등 새로운 조류가 나타나고 있다. 이러한 시장 변화에 대응해 FCC는 무선통신 영역에서의 정확한 경쟁 상황을 분석하기 위해 노력하고 있다. 이 보고서는 통신 사업자와 단말기 제조사의 관계 변화 가능성, 애플리케이션 및 콘텐츠 제공사와의 관계, 특히 모바일 상거래 부문에서의 협력에 대해 다루고 있다.

미국시장에서는 유럽과 달리, 휴대전화 단말기 제조사가 통신 서비스 사업자에게 대량으로 단말기를 판매하고, 통신사는 단말기를 서비스와 결합하여 이용자에게 판매하는 방식으로 유통이 이루어지고 있다. 기존 미국 소비자들의 대부분은 휴대전화 단말기의 기능에 한국, 일본 등에 비해 민감하지 않았다. 그러나 무선통신 시장이 고도화됨에 따라 이용자들이 사업자를 선택할 때 자신이 원하는 단말기를 제공하는가를 중요한 요소로 고려하기 시작하면서 단말기의 중요성이 커지고 있다. 이 과정에서 애플사의 아이폰 등 특정 단말기 제조사는 통신사와 독점계약을 체결해 공급하는 형태를 취하고 있으며, 이러한 계약 방식이 휴대전화 단

말기 시장 및 무선통신 서비스 시장의 성과에 영향을 미치고 있다는 것이 지적되었다.

통신서비스 사업자는 다양한 단말기 포트폴리오를 구성함으로써 이용자에게 다양한 선택권을 제공하려는 유인을 가지고 있음에도 불구하고 설비 기반 상위 8개 사와 그밖에 사업자가 제공하는 평균적인 단말기종 수에는 상당한 차이를 보이고 있다. 미국 내 유통되는 휴대전화 단말기 제조업체는 2006년 8개 사에서 2009년 16개 사로, 총 단말기종은 124개에서 260개로 증가하였다. 2009년 6월 기준, 10개의 제조사가 총 56종의 스마트폰을 미국에서 유통시키고 있으며 RIM, HTC, 삼성 순으로 많은 기종을 출시 중이다. 컴스코어(ComScore)사의 자료에 따르면 2009년 12월 말 현재 이용 중인 단말의 82.8%를 상위5개 사가 점유하고 있는 것으로 나타났다.

한편, 단말기 및 네트워크 성능이 개선되면서 데이터 서비스 기능이 강화되었고, 특히 스마트폰의 확산으로 데이터 서비스의 이용이 증가하고 있다. 모바일 데이터 서비스에는 단문 메시지 및 멀티미디어 메시지와 같이 단말기 사양이나 전송 속도에 대한 요구 수준이 높지 않은 서비스에서부터, 이메일, 인터넷 접속 및 모바일 애플리케이션 등 스마트폰과 모바일 브로드밴드가 필요한 서비스까지 다양하다.

특히 최근 이슈가 되고 있는 애플리케이션은 모바일 단말에서 이용할 수 있는 소프트웨어 프로그램으로 이용자는 애플리케이션을 웹 브라우저나 애플리케이션 스토어를 통해 이용할 수 있다. 애플리케이션의 유형에는 웹 검색, 뉴스 및 정보, 이메일 및 메시징, 게임, SNS, LBS, 사진 공유, 음악 및 동영상 스트리밍, VoIP 등이 주를 이룬다. 2009년 말 애플리케이션 수 및 다운로드 횟수는 각각 애플사의 앱스토어(App Store) 10만개/20억건, 안드로이드 마켓 1만5천개/4천만 건, 노키아사의 Ovi Store 6천개/5천만 건에 이를 정도로, 지난 2년간 이용 가능한 모바일 애플리케이션의 수나, 다운로드 횟수가 크게 증가하였다. 특정한 모바일 애플리케이션을 다운 받으려면 인터넷 접속이 필요하지만, 다운 받은 애플리케이션을 이용

하는 데 있어 지속적으로 인터넷 접속이 필요한 경우(뉴스 등 정보계, 지도이용 프로그램)와 필요하지 않을 경우도 있다. 따라서 애플리케이션 및 콘텐츠 제작사를 둘러싸고 통신사와 플랫폼, 단말기 제조사는 각각 자신이 주도하는 시스템을 구축하기 위해 경쟁과 협력을 계속하고 있다.

개발자들이 애플리케이션 스토어를 통해 애플리케이션을 제공하기 위해서는, 특정 스토어와 운영 체제가 요구하는 사양에 맞게 애플리케이션을 개발해야하는데, 플랫폼에 따라 요구하는 사항이 다르고, 애플리케이션에 대한 통제 수준도 플랫폼 사업자별로 상이하다는 문제가 있다. 하지만 최근 들어 모바일 운영 체제 경쟁이 증가하면서 개발 소스가 공개되고 서비스 제공 사업자들이 웹 브라우저와 애플리케이션 스토어를 탑재한 스마트폰에 대해 망을 개방함에 따라 개발 환경이 개선되고 있다. 또한, 일부 서비스 제공 사업자와 애플리케이션 스토어는 특정 단말이나 네트워크상에서 승인 절차를 운영하고 있으나, 승인에 관한 조건이 투명하게 공개되지 않고 있다. 또한 애플리케이션 부문의 발전은 이용자들의 접근성, 기술혁신, 개발자가 직면하는 진입 장벽 등 공통적인 요인에도 영향을 받지만, 애플리케이션 유형별로 각각 독립적인 상품 시장을 형성하고 있어 개별 상품 시장 상황에도 영향을 받을 수 있다는 특징이 있다.

방송통신서비스에서 산업생태계 구축이 시급한 분야로 모바일 커머스 부문을 들 수 있다. 모바일 커머스는 휴대전화 단말기를 이용해 이루어지는 상업적 거래로, 모바일 웹을 통한 온라인 뱅킹과 쇼핑, 애플리케이션 방식의 상거래, 모바일 광고, 모바일 쿠폰, 모바일 지급 결제 등이 포함된다. 미국의 모바일 커머스 분야는 아직까지 시장 형성단계이지만, 단말기의 기능이 향상됨에 따라 기존 유선 기반의 전자 상거래와는 차별화된 서비스를 제공할 수 있어 성장 가능성이 높은 시장으로 전망되고 있다. 일본의 아이모드 서비스에서 언급했듯이, 모바일 상거래 서비스의 제공을 위해서는 단말기 및 수신 장치(terminal) 보급을 위한 투자뿐만 아니라 서비스 사업자, 단말 제조사, 애플리케이션 개발자, 금융기관, 판매자, 대중교통 기관, 정부, 이용자 등 이해당사자 간의 의견 조율이 필요하다.

이렇게 무선통신 시장이 다양화됨에 따라, 기술적 측면뿐만 아니라 콘텐츠의 심의, 개발자의 사업자 등록 등 절차상의 문제가 나타나고 있다. 오랜 시간과 높은 비용에 대한 부담으로 기술발전의 속도를 지연시키기보다는, 통신사 이하 기업들의 자율규제 혹은 FCC의 사후규제로 전환하고 문제발생시 강력 처벌할 필요도 지적되고 있다. 한국에서도 저작권 보호에 있어서 자율규제공급자 중심이었던 방송과 통신 시장이 융합에 추세에 의해, 이용자 참여가 더욱 중요해지는 만큼 미국의 규제 사례에 주목할 필요성이 커지고 있다.

두 번째로, 인터넷 서비스 분야에서는 콘텐츠의 내용을 평가하는 방식에 있어서 기업간 자율규제가 발달해온 역사가 있으며, 최근에는 인터넷의 망 중립성(net neutrality)을 둘러싸고 논쟁이 벌어지고 있어서 기업 간의 타협과 상생 시스템 구축이 요구되고 있다.

콘텐츠 분야 자율규제의 시초로는, 1994년 설립된 컴퓨터 및 게임관련기업의 자율규제기구인 오락소프트웨어등급위원회(The Entertainment Software Rating Board: ESRB)를 들 수 있다. 이 기관은 참여기업들의 콘텐츠를 심사하고 개인정보보호지침을 제정하고 있다. 또한, 인터넷콘텐츠평가협회(ICRA)가 보다 폭넓게 아동 및 가족을 보호하기 위해 재발족한 국제 비영리단체 가족온라인안전기구(Family Online safety institute: FOSI) 역시 미국에서 시작되어 지금은 여러 국가의 20만개 사이트가 자발적으로 등록해 있는 상태다. FOSI의 성장배경에는 AT&T, 구글, 야후 등 미국의 대표적인 인터넷-통신 서비스 업체들의 회원가입과 지원이 있다. FOCI는 이용자들의 안전한 인터넷 사용을 위해, 기업의 사회적 책임활동과 연계하여 자율규제 활동을 진행하고 있다. 인터넷 관련 교육 활동을 적극적으로 추진하고, 사회 취약계층의 보호를 위해서 특별 교육도 실시하고 있다.

한편, 2003년 미국에서 처음으로 촉발된 인터넷망 중심성 논쟁에는 네트워크 사업자, 인터넷 콘텐츠 및 서비스 제공사업자와 소비자 그룹을 포함해 다양한 산업 구성원들이 참여해왔다. 망 중립성의 핵심 원리는 네트워크 사업자의 방해 혹은

공정하지 못한 차별 없이 콘텐츠 사업자, 애플리케이션 및 서비스 제공사업자들을 위해 개방된 인터넷을 보호하는 것이다. 그렇지만 망 중립성의 정확한 정의는 전 세계적으로 다소 모호하며 규제기관에 의해 제안된 망 중립성의 원칙은 국가 간 차이가 있다. FCC는 인터넷 개방성을 보호하는 규칙을 만들기 위한 시도를 계속하고 있으며, 중소기업들의 피해를 구제하기 위해 개입하고 있지만 기본적으로는 기업 간 자율규제 형성을 권장하고 있다.

<표 5-2> 미국의 주요 자율규제 관련 기관

구분	오락소프트웨어등급 위원회(ESPB)	가족온라인안정기구 (FOCI)
시작연도	1994년	2007년
운영기관	오락소프트웨어협회 (ESA)	-
지원대상	게임 및 오락물	미국 및 영국 등 영어 웹사이트의 콘텐츠
지원내용	게임등급심의, 저작권 문제중재	웹사이트의 콘텐츠 평가, 신기술을 통한 음란물 차단
절차	-	콘텐츠 개발자들이 웹페이지 내용에 대해 노출, 성, 폭력적 언어 등의 부문에서 1~10 까지 등급을 직접부여
특징	비영리 자율기구	국제 비영리 자율기구
관련사이트 (URL)	http://www.esrb.org/	http://www.fosi.org/

마지막으로, 산업클러스터 형성 역시 미국 기업들의 대표적인 협력 시스템 구축 방안이다. 가장 대표적인 지역인 실리콘밸리는 1990년대 IT의 급성장기와 버블붕괴로 많은 등락을 거쳤지만, 최근에는 안정적인 에코시스템 구축으로 다시 주목받고 있다. 벤처투자가 활성화된 1970년대 이후 실리콘밸리는 반도체, 통신, 인터넷 서비스를 거쳐, 지금은 녹색성장을 테마로 특별한 정부지원도 없이 기업 중심

의 상생공간으로 진화해가고 있다.

샌프란시스코 외곽에 위치한 실리콘밸리는 관련 비즈니스 분야가 질서정연하게 밀집되어 있어서, 작은 도시 규모가 약점이 아닌, 원활한 교류를 위한 플러스 요인으로 작용하고 있다. 실리콘밸리의 주요 행위자로는 기초연구가 이루어지는 스탠포드 대학교, 신기술에 투자하는 벤처캐피탈, 신기술을 구현하는 벤처기업, 그리고 신기술과 벤처기업을 흡수하여 상용화하는 대기업들을 들 수 있다.

스탠포드 대학 캠퍼스 북쪽의 샌드 힐 로드에는 구글에 투자한 KPCB, 스탠포드 벤처 프로그램을 스폰서링하는 DFJ, 세콰이어캐피탈 등 수많은 벤처캐피탈 업체들이 줄지어있다. 벤처기업은 여러 금융기관들을 한꺼번에 방문해 투자회사를 구할 수 있다. 한편, 스탠포드 대학교 동쪽의 엘 까미노 레알에는 구글, 오라클, 애플, 인텔, 시스코 등 글로벌 기업들의 본사가 위치해있다. 이 기업들은 자체적인 연구개발은 물론이고, 대학이나 벤처 기업들이 개발한 기술에 투자하거나 회사를 인수하기도 한다. 즉 대학에서 창출한 신기술은 지역내 벤처캐피탈의 투자를 받고, 상용화와 투자 회수는 대기업들이 해주는 자연스런 생태계가 구축되어 있는 것이다. 이렇게 실리콘밸리는 차로 30분 이내 거리에서 관련 비즈니스의 모든 프로세스가 이루어 질 수 있기 때문에, 벤처 생태계는 가까운 거리로 인해 엄청난 시너지 효과를 얻고 있으며, 이를 통해 눈부신 속도의 발전을 거듭하며 전 세계 신기술 산업을 선도하고 있는 것이다. 물리적 근접성을 기반으로 각 기관의 구성원들은 친밀한 커뮤니티를 형성할 수 있다. 네트워크 내에서 사업 아이디어 개발, 회사 설립, 투자 유치, 사업 개발, 그리고 결국 회사 매각에 이르는 에코 시스템의 모든 요소가 이루어지고 있었다. 이 같은 과정을 통하여 상호 신뢰가 생기고, 그 신뢰를 바탕으로 또 다른 벤처 기업을 창업하는 과정이 반복되고 있다.

이외에도 반도체 관련 연구소와 기업들이 밀집한 텍사스의 세마테크(Sematech) 등이 미국내 대표적인 산-학-연 클러스터이며, 자율규제의 관습을 쌓아가고 있다. 기타 지역에서, 미국 연방정부와 주정부는 주로 공공 벤처캐피털 형태로 벤처기업

에 대해 지원하고 있다.

중소기업청의 SBIC(Small Business Investment Company)프로그램은 성장기업에 대한 지분투자를 위해 연방기금이 자본을 제공하며, 11개 연방부처는 SBIR(Small Business Innovation Research)프로그램을 통해 첨단기술 관련 중소기업의 연구개발을 지원한다. 중소기업청의 SBDC(Small Business Development Centers) 프로그램은 대학 연구센터에 대해 중소기업 지원과 기술이전이 이루어지도록 자금지원을 하고 있고, 5개 연방부처가 참여하고 있는 SBTT(Small Business Technology Transfer) 프로그램은 첨단 중소기업과 비영리연구기관의 공동연구개발을 지원하고 있다. 또한 15개 주에서 107개의 창업보육센터를 운영하여 중소 벤처기업에 대한 창업 및 기술이전 등을 지원하고 있다.

한국의 경우 대기업과 벤처기업의 불균형한 입지로 인해, 신기술 창출은 물론, 기술이전과 상업화에도 큰 장애가 존재한다. 정부의 지원이 기술의 활용보다 신기술 창출에 중점을 두고 있기 때문에, 기술 확산이나 상업화는 전체 연구개발비의 1%에 미치지 못하는 실정이다. 게다가 새로운 기술을 평가하는 신뢰성 있는 제도가 마련되어 있지 않은 점도 기술 이전을 어렵게 하고 있다. 이런 상황에서 한국의 벤처기업들은, 장래성 있는 회사의 설립기에 담보 없이 투자하는 엔젤투자가에 의존도가 높은데, 최근 경기악화로 이마저도 감소세라 어려움을 겪고 있다. 이는 대기업과 중소기업의 혁신불균형을 구조화시킬 수 있기 때문에 더욱 심각한 문제다. 국제경쟁력 증진을 위해서는 정부가 중소기업의 기술경쟁력 강화를 지원할 필요가 있다. 기업 차원에서도 협력적 생산자-사용자 관계를 구축하는 등 기술혁신 촉진을 위해 노력해야 할 것이다.

<표 5-3> 미국의 주요 중소기업 관련 정책

구분	SBICs	SBDC	SBIR	SBTT
운영기관	중소기업청	중소기업청	국립과학재단	
지원내용	우수기업의 지분에 투자	대학 연구센터에 대해 중소기업 지원과 기술이전이 이루어지도록 자금지원	매년 유망 중소기업을 선정해 연구지원금 지급	성장이 기대되는 창업기업에 기술이전 도모
특징	투자 수익금을 펀드로 재운용	직접적으로 중소기업을 지원하는 것이 아닌, 제공자를 지원프로그램	11개 연방부처가 참여	5개 연방부처가 참여
관련 사이트 (URL)	http://www.sba.gov/	http://www.sba.gov/aboutsba/sbaprograms/sbdc/index.html	http://www.sbir.gov/	http://www.nsf.gov/funding/pgm_summ.jsp?pims_id=5527

다. 유럽연합(EU) 및 회원국, 호주

3510억 유로 규모의 통신산업 시장을 보유한 유럽은 각 국 뿐만 아니라 유럽연합(EU)차원에서 방송통신서비스 산업에서의 규제방안에 대한 다양한 논의를 하고 있다. EU 회원국들의 통신시장에 대한 규제는 사전 규제대상 시장을 선정한 후, 시장을 분석해 시장지배사업자를 분류한 다음 규제하는 절차에 따라 이루어지고 있다. EU는 각국이 자율규제에 적극적으로 참여할 수 있도록 핫라인 구축 및 예산을 지원하는 방식으로 공동규제시스템을 지원해왔다.

여기서 한발 더 나아가, 올해 초 EU는 산하에 유럽전자통신규제기구 (Body of European Regulators of Electronic Communications: BEREC)를 설립함으로써 역내 27개 회원국의 통신시장을 규제하는 단일기구를 마련하였다. BEREC은 역내 통신 관련 법령의 제·개정 시 실질적인 권한을 행사하는 것은 물론, 상이한 국가별 통신산업 기준을 하나로 통일하고 하고 있어 기술과 서비스 모두에 영향력을 행사하고 있다. 통신 인프라가 고도로 발달한 북유럽 및 서유럽과 그렇지 못한 동

유럽 지역이 동일한 기준을 적용 받게 된 것이다. BEREC는 초년도 안건으로 △차세대 초고속통신망 NGA(Next Generation Access), △망 중립성(Network neutrality), △보편적 서비스 제공 의무, △구조분리(시내 및 백홀 망 접속을 독립된 사업분야로 창출함으로써 통신시장의 경쟁을 구축)을 선정했다. 이외에도 대표적인 서비스분야 규제로, EU 회원국 내 이동통신 요금을 단일화하는 유럽이동통신접속(Singular European Mobile Access:SEMA) 프로그램을 들 수 있다. 이 프로그램은 국가별 요금차를 줄이는 것은 물론, 지역 내 로밍 비용을 국내통화 수준으로까지 최소화하는 것을 목표로 하고 있다. 유럽 전역에서 고가의 로밍 비용이 사라지게 되면 고객들의 이동이 심화되고, 업계에서는 국별 이통사들의 합병 양상이 나타나 다국적 거대 통신사들이 탄생할 것이란 전망도 나오고 있다.

BEREC은 스마트폰 확산에 따른 무선데이터 요금 제도의 개편 등 최신 이슈에 대해서도 발빠르게 대처하고 있다. 회원국 내 와이파이·와이맥스 등 무선통신 인프라를 확충해, 타국 체류기간에는 이동통신망 대신 와이파이 등을 통해서만 데이터 서비스를 이용할 수 있도록 가이드라인을 제시하고 있다. BEREC은 이러한 권고안 작성에 있어 산업계의 최선의 관행을 따라야 할 것을 목표로 한다. 자율규제는 강제성은 없지만, 유선통신 기술부터 이어져 온 관습법의 성격을 띠고 있다. 인터넷, 무선통신 등 특성이 다른 기술, 혹은 새로운 기구가 등장해도 자율규제시스템의 기본 틀은 여전히 유지되고 있다.

국가별로 자율규제의 현황을 살펴보면, 영국의 경우 통신청(Office of Communications: Ofcom)이 중심이 되어 기업간 자율적이고 협력적인 관계를 권장하고 있다. 통신청은 2003년 제정된 커뮤니케이션법을 기반으로 하고 있으며, 자율규제를 권장하고 불필요한 규제를 철폐를 목적으로 하고 있으며, 주변국들의 정책입안에도 큰 영향을 준 바 있다. 방송통신서비스 분야 영국의 방송통신관련 정책수립 및 규제시행은 Ofcom 외에도 비즈니스, 기업 및 규제개혁부 (Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform, 구 무역산업부), 사전 및 사후규제를 담당하는 공정거래청(Office of Fair Trading: OFT)이 권한을 가지고 있으나, 외형적인 분

권화와는 달리 Ofcom이 많은 권한을 위임받아 정책 수립 및 규제시행을 실질적으로 주도하고 있다.

사전규제가 더욱 활발하게 이루어지는 분야로는 무선통신 및 인터넷서비스 부문을 들 수 있다. 영국의 무선통신사업자는 보다폰(Vodafone), 오투(O2), 오렌지(Orange), T-모바일, 3(three) 등이 있다. Ofcom은 이러한 영국 내 통신사업자를 규제하고, 통신정책 관련 업무로 기존면허에 관한 조건 개정 및 정보요청을 통한 진입규제와 지배적 사업자에 대한 비대칭 규제, 상호접속조건 조정 및 국가번호체계 관리 등 기본적인 공정경쟁 규제제도의 시행을 담당하고 있다. 소비자 민원이 발생할 경우, 실행조례 승인 및 약관규제를 통해 이용자 보호를 실현하고 있다. 2000년대 초반 통신청은 (Ofcom의 전신인 the Office of Telecommunications) 은 시장점유율이 25%이상인 보다폰과 오투(O2)를 지배적사업자로 지정하여, 사업내용 및 협력업체와의 관계가 공정하게 이루어지고 있는지 중재한 바 있다. 당시 보다폰은 전세계적인 가입자망을 가진 무선통신사업자로서, 독일 만네스만(Mannesman)사의 인수로 무선통신 및 무선데이터시장에서 괄목할만한 성장을 보이는 등 자회사와 조인트벤처, 관계회사 등을 통해 사업영역을 다각화하고 전세계로 확대하고 있었다. 한편 기업레벨에서는, 2003년 보다폰, 오렌지, O2, T-모바일 및 MVNO를 제공하는 버진(Virgin Mobile) 등 6개사 등의 사업자들이 자율규제를 위한 행동안(Code of Practice for the Self-Regulation of New Forms of Content and Experiences on Mobiles)에 합의하고, 콘텐츠 제공사업자들과 무선통신사업자들의 공동규약을 제정하는 등 불법 콘텐츠에 대한 기술적 통제대책을 마련한 바 있다.

이러한 자율규제의 역사는 무선통신서비스가 본격화되기 이전에도 기타 방송통신서비스에서 시도되기도 했다. 웹서비스 분야에서1999년 인터넷서비스제공자협회가 통상산업부(UK Department of Trade and Industry), 수도경찰청 (Metropolitan Police), 내무부(Home Office)등과 협력해 제정한 공동규제는 이후 영국 내 기타 방송통신서비스분야 뿐만 아니라 타국의 관련분야 규제형성에도 큰 영향을 주었다.

프랑스 역시 정보통신분야가 급속히 발달하기 시작하던 시기부터 방송통신서비스 분야의 자율규제의 관습이 형성되었다. 1996년 인터넷서비스공급자협회(Assocation des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet : AFA)는 인터넷 이용자의 유해 콘텐츠 신고를 심의하는 역할을 담당하였다. 관련 기업들의 공동규제기구인 AFA는 회원사의 후원금으로 운영되며, 이 후원금은 각 사의 전년도 매출액에 따라 차등 산출된다. AFA는 핫라인을 통해 프랑스 사법기관과 긴밀한 협력관계 유지하는 등 정부기관과의 연계도 원활히 이루어지고 있다.

인구 5백만명의 소국임에도 불구하고 정보통신분야에서 세계1위의 경쟁력을 보유한 핀란드의 경우에는 영국과 프랑스의 경우보다 더욱 기업 중심으로 자율규제와 상생 시스템이 구축되어 있다. 많은 연구들이 핀란드 방송통신서비스 산업의 발전원인으로 정부의 지원보다는 노키아(Nokia)사의 이니셔티브를 들고 있다.

핀란드 정부와 민간기업들은 독특한 협력시스템을 구성하고 있는데, 공공-민간 부문이 함께 과학기술정책위원회(Finnish Science and Technology Policy Council)에서 구체적인 지원정책을 결정하고, 실행은 무역산업부, 교통통신부, 교육부 등 각 정부부처 및 정부기관별로 이루어지고 있다는 것이 대표적인 예이다. 무역산업부 산하 국립기술기구(Tekes: National Technology Agency), 핀란드 기술연구센터(VTT:Technical Research Centre of Finland), 투자국(Invest in Finland Bureau) 등이 자금지원과 수출지원을 담당하고, 핀란드무역협회(FINPRO)와 국회 산하의 SITRA도 관련 산업정책을 지원하고 있다.

노키아사 역시 관련 기업들과 상생시스템 구축에 많은 노력을 기울이고 있다. 빠른 기술변화의 속도에 대응하기 위해서는 관련 산업과의 밀접한 관계유지가 필수적이라고 인식했기 때문이다. 노키아의 사업확장은 부품업체뿐 아니라 무선통신 기술에 대한 새로운 기회를 증대시켰고, 인터넷, 디지털 TV, 심비안 등 운영시스템, 블루투스, 전자상거래 보안결제 등 다른 산업분야와의 융합도 활발하게 일어나고 있다.

수도 헬싱키 근교의 소도시 에스포에 자리한 오타니에미 과학단지는 연구소, 기업, 대학이 입주한 연구 클러스터를 이루고 있다. 노키아 본사를 비롯, 핀란드 기술연구센터(VTT), 헬싱키공과대학(HUT)등 연구기관들과 함께, 소프트웨어 회사들을 중심으로 한 중소기업들이 밀집해있다. 과학단지 안 벤처센터인 인노폴리(Innopoli)를 보면 핀란드 산학협동체제를 보다 명확하게 이해할 수 있다. 학생의 새로운 사업 아이디어를 벤처기업으로 연결하고 제대로 된 기업으로 성장하도록 지원하는 것이 인노폴리의 역할이다. 따라서 벤처기업들에 각종 편의를 제공함은 물론 마케팅이나 재무관리 등을 교육시키는 인큐베이터의 역할을 담당한다. 기업들은 네트워킹을 위해 평균 10년 이상 인노폴리에 머무는데 생존율이 90% 이상에 이른다. 인노폴리의 지분은 금융기관이 47%, 노키아 등의 민간기업이 37%를 소유하고 있어 정부의 간섭을 배제하고 민간의 자율성을 살리고 있다.

핀란드 정부 역시 관련 기관들 간 협력 클러스터를 구성하고, 인력, 벤처자본, 노하우 등에 대한 정보를 공유하는 것을 권장하고 있다. 최근에는 방송통신 분야에서 시작된 지원이 생명과학, 환경산업 등으로 확장되고 있다.

이외에도 호주는 지난 1999년 방송서비스수정법(Broadcasting Services Amendment (Online Services) Act)을 제정해서 정부와 각 방송 사업자 간 공동규제시스템을 구축한 바 있다. 호주방송청(Australian Broadcasting Authority: ABA)이 주관하는 사업자 행동안 역시 콘텐츠의 등급표시 등 소비자에게 영향을 줄 수 있는 내용에 대한 권고안을 제시하는 등 전체 시장을 규제하고 있다. 이에 발맞추어 각 사업자들도 새로운 서비스가 등장하면 인터넷사업자행동합의안(Internet Industry Codes of Practice)을 작성하는 등 기업 간 협의기구를 설치하고 있다.

이상과 같이, 방송통신서비스 분야에서 공동규제시스템을 일찍부터 도입했던 EU 회원국 및 미국, 캐나다, 호주 등에서는 공동규제의 방향에 부합하고 자율규제의 장점을 살릴 수 있는 시스템을 구축하기 위해 오랜 노력을 기울여왔다. 각국에

서 구현되고 있는 자율규제시스템의 차이는 존재하지만, 그간의 자율규제 실행의 경험으로 인해 표준화에 대한 일정한 정도의 합의도 기대되고 있다. 국경을 넘는 방송통신서비스가 증가하고 있는 만큼, 한국 역시 국제법의 적용을 받을 가능성이 확대되었으므로 해외사례를 참조할 필요성이 더욱 크다.

<표 5-4> 유럽 주요국가의 자율규제 현황

구 분	영국 (자율규제 행동안)	프랑스 (AFA)	호주 (인터넷사업자행동합의안)
최초시기	2003년	1997년	1996년
주관(참여기관)	주요 무선통신사업자	Assocation des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet	인터넷산업협회(internet industry association)
주요내용	콘텐츠 제공사업자들과 무선통신사업자들의 공동규약 제정, 불법콘텐츠에 대한 기술적 통제	콘텐츠 심의	콘텐츠평가, 서비스공급자(ISP)관리
특징(차별성)	무선통신분야	http://www.afa-france.com/	http://www.iia.net.au/

이 글에서는 규제의 측면에서 각국의 사전-사후규제와 자율규제 현황과 변화 추세에 대해 알아보았다. 방송통신서비스 시장에서 최근의 컨버전스 경향, 특히 스마트폰 도입으로 가시화된 다양한 시장참여자간의 불공정행위를 방지하기 위해서는 사후규제의 필요성 역시 강조되고 있다. 자체적인 전송망을 가진 통신 사업자와 임대망사업자(MVNO)사업자, 콘텐츠 사업자(CP)간 관계의 종속성이 고착될 수 있기 때문이다. 산업 전반적으로 고도화, 경쟁체계의 도입에 따라 규제완화 추세와 함께 사전규제에서 사후규제로 전환되는 경향도 있다. 그러나 불확실성을 띨 수 있는 사후규제는 구조적인 사전규제가 받아들여지지 않을 때 보충적으로 이루어져야 하는 것이며, 사후규제의 경우에도 사업자들에게 충분한 예측가능성을 제공해야 할 것이다.

또한, 각국의 기업 간, 특히 중소기업에 대한 협력적 제도구축의 성공적 사례에 대해서도 알아보았다. OECD는 서비스산업의 혁신활동의 중요성이 증가함에 따라 제조업과 지식기반산업 간 연계가 중요해졌다고 지적하며, 혁신기업 중 30~50%가 이런 연계의 경험을 가지고 있다고 밝혔다. 한국의 경우, 주요국과 비교해도 중간규모 및 대기업 수가 적고, 소규모 기업에 집중되는 기업분포를 형성하고 있다. 상시근로자 9인 미만의 소상공인이 전체 사업자 수의 88.6%를 차지하고 있으며, 영국 71.9%, 독일 62.1%, 일본 50.9% 등에 비해 소상공인 비중이 높은 것이다. 이들 중소기업들의 정보획득, 인적자원운용, 신기술 개척에는 여러 가지 어려움이 존재한다. 예를 들어, 신기술 창조가 중요함에도 불구하고 기업들은 기존기술을 활용하는데 익숙해져있다. 장기적 성장을 위해 기업들은 지식경영시스템을 도입해 특허 및 표준화전략을 구체화할 필요가 있으며, 정부도 기술시장과 산업기반투자를 늘일 필요가 있다.

해외 산업 클러스터를 중심으로 한 에코시스템 구축과 비교해보면, 한국은 KAIST를 중심으로 한 대덕연구단지, 벤처캐피탈과 벤처 기업을 중심으로 한 테헤란밸리, 중소기업 중심의 구로 디지털단지 등이 존재하지만 세 분야의 융합이 원활히 이루어지지 않는 한계가 있다. 이는 국내의 불필요한 규제, 노동 유연성 부족, 사업 방식의 차이 등 근본적인 문제일 수도 있지만, 성공 사례들을 적절히 벤치마킹해, 벤처 기업들만이 만들어 낼 수 있는 혁신적인 기술 개발이나 그 서비스를 장기적인 산업 경쟁력 향상에 활용할 수 있도록 해야 할 것이다.

제 6 장 방송통신중소기업 지원체계 및 컨설팅 매뉴얼

제 1 절 방송통신 중소기업 지원체계

중소기업들은 여러 가지 애로사항에 직면해 있다. 첫째, 자금력과 정보력이 부족하여, 방송통신 서비스 제공에 필요한 이용약관, 정보보호 등 사업기반이 취약하다. 중소기업들은 대부분의 기업들은 규모에 상관없이 경영기획, 네트워크 유지보수, 영업활동 및 회계 등 기본적인 경영에 필요한 업무를 수행해야 하는데, 소기업에서는 5명내외, 많게는 3명 내외의 기업에서는 한사람이 여러 가지 업무를 감당해야 하기 때문에 전문성과 집중도에 있어서 미흡하기 마련이다. 둘째는 공정경쟁 및 이용자 권익보호 등 정보 정책에 대한 인식 부족하다. 중소사업자의 경우 대규모 사업자보다 행정력 영향이 적음에 따라 정부 정책방향, 각종 법령 등에 이해가 부족하다. 셋째, 중소사업자의 애로사항 등에 대한 의견수렴 및 지원창구 미흡하다. 대기업의 부당행위, 시장의 문제점 등 중소기업이 느끼는 각종 사안에 대한 의견 개진 및 해소할 수 있는 정부차원의 체계가 미흡하다.

방송통신 사업자들의 이러한 어려움을 지원하기 위해 체계적인 지원체계가 필요하며, 우선적으로 다음과 같은 사항들에 대해 체계적인 지원이 필요한 시점이다. 먼저, 이용약관 및 정보보호 관리실태 등을 진단하고 문제점 발굴, 개선사안 제시 및 자율 개선토록 권고하는 체계적인 컨설팅 지원이 필요하다. 둘째는 컨설팅 과정에서 나타난 불공정 행위 등에 대해서는 즉시 개선토록 권고할 수 있는 불공정행위 등에 대한 행정지도가 필요하다. 셋째는 대기업으로 인해 중소기업의 피해사례, 방송통신 시장의 문제점 등 사후규제 과제를 발굴하여 사후규제 및 제도개서 과제 발굴 지원이 필요하다. 마지막으로 법·제도 등에 관한 의견수렴, 개선이 필요한 사항은 관련부서에 이관 및 협의·추진할 수 있도록 정기적이 의견수렴이 필요하다.

앞서 기술한 중소기업의 애로사항을 조금이라도 해소하고, 콘텐츠 제공자(CP) 등의 불공정피해 감소 및 예방을 통한 건전한 모바일 사회를 제시하여, 향후 가상

이동통신사업자(MVNO) 및 유선인터넷 콘텐츠사업자 등으로 업무영역을 확장하여 통신시장의 공정경쟁 촉진을 위한 상시모니터링 역할을 수행하기 위해 중소기업 지원체계를 제시하고자 한다. 방송통신 중소기업 지원 전담조직이 구성되기까지 한시적으로, 방송통신위원회(KCC)가 주관하고, 한국인터넷진흥원(KISA), 한국전자통신연구원(ETRI), 한국정보통신진흥협회(KAIT) 등 유관기관을 중심으로 전문 인력 Pool를 구성하여 중소기업 컨설팅 전담반을 운영하는 것이 바람직하다. 중소기업 컨설팅 전담반은 사업총괄을 담당하는 방송통신위원회와 ETRI, KAIT, KISA, 법조계 등의 전문가(선임급 이상) 1명씩 참여하여 1개 전담반에 4명씩 2개 전담반을 운영하는 것이 필요하다. 피 컨설팅 업체의 사업 성격에 따라 정보보호만 필요한 경우가 있고, 이용약관 작성에 관한 컨설팅이 필요한 경우가 있기 때문에 업계 사정에 따라 탄력적으로 운영 할 수 있다<표 6-1>.

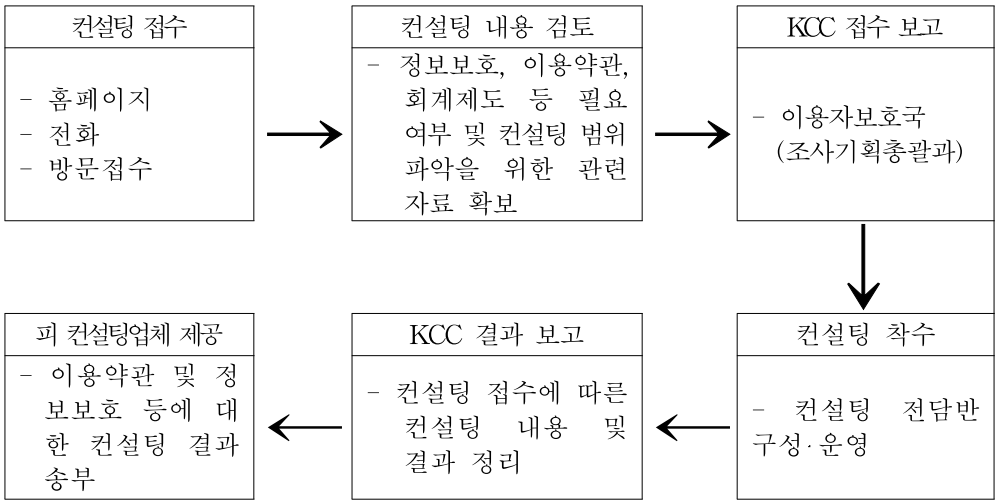
<표 6-1> 중소기업 컨설팅 전담반 구성안

구 분	주요역할	컨설팅 1팀	컨설팅 2팀	비고
방송통신위원회	사업 총괄	1명(사무관 또는 주무관)	1명(사무관 또는 주무관)	
ETRI	회계제도	1명(선임급 이상)	1명(선임급 이상)	
KAIT	정보보호컨설팅	1명(선임급 이상)	1명(선임급 이상)	
KISA	정보보호컨설팅	1명(선임급 이상)	1명(선임급 이상)	
법조계	이요약관 작성	1명(선임급 이상)	1명(선임급 이상)	
계	-	4명	4명	8명

※ 컨설팅 팀은 정보보호, 이용약관, 회계제도 등 관련 컨설팅 전문가를 피 컨설팅 업체의 여건에 따라 탄력적으로 구성

중소기업 컨설팅 운영 절차는 아래 <표 6-2>와 같이 컨설팅 수요가 발생하면, 컨설팅 내용과 범위를 검토하고 KCC에 보고할 이후 컨설팅을 착수한다. 컨설팅 이후에는 그 결과를 KCC에 보고하고 피 컨설팅 업체에게는 컨설팅 결과를 송부하여 개선방안 마련 등 필요한 조치가 이루어지도록 지원한다.

<표 6-2> 중소기업 컨설팅 운영절차



컨설팅 전담반이 피 컨설팅 업체에 방문하게 되면, 정보보호, 이용약관, 회계제도 등에 대한 컨설팅 내용은 다르다. 정보보호에 관한 컨설팅을 해야 할 내용은 <표 6-3>에서 보는 바와 같이 관리적 보호조치, 기술적 보호조치, 물리적 보호조치, 개인적 보호조치 등 4개이며, 세부적으로 40개 항목에 대해 점검하게 된다. 그 세부 체크리스트 및 방법은 제2절에 상세히 다루도록 한다.

이용약관 작성에 있어서는 방송, 통신 및 콘텐츠 분야별로 이용약관 작성이 다소 다르기 때문에 점검 항목도 다소 다르다. 방송분야에서는 중점적으로 점검해야 할 사항은 약관의 효력 및 변경, 서비스 이용요금, 개인정보보호, 회원정보의 변경, 통지, 손해배상, 분쟁의 해결 등의 항목에서 자세히 검토하여야 한다<표 6-4>.

<표 6-3> 중소기업 정보보호 컨설팅 체크리스트 항목

구분 (관리적·기술적·물리적·개인정보 보호조치)				비고
1.관리적 보호조치	1.1. 정보보호조직의 구성·운영	1.1.1. 정보보호조직의 구성		
		1.1.2. 정보보호책임자의 지정		
		1.1.3. 정보보호조직 구성원의 역할		
	1.2. 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1. 정보보호방침의 수립·이행		
		1.2.2. 정보보호실행계획의 수립·이행		
		1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련·준수		
	1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안		
		1.3.2. 외부인력 보안		
		1.3.3. 위탁운영 보안		
	1.4. 침해사고 대응	1.5.1 침해사고 대응계획의 수립·이행		
	1.5. 정보보호 조치 점검	1.6.1. 보호조치의 자체 점검		
	1.6. 정보자산 관리	1.7.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리		
	소 계		12	
2.기술적 보호조치	2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링		
		2.1.2. 정보보호시스템 설치·운영		
	2.2 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안		
		2.2.2. DB서버 보안		
		2.2.3. 라우터/스위치 보안		
		2.2.4. 정보보호시스템 보안		
		2.2.5. 취약점 점검		
		2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리		
		2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리		
		2.2.8. 로그 관리		
		2.2.9. 보안패치 관리		
		2.2.10. 백업 및 복구		
	소 계		12	
3.물리적 보호조치	3.1. 출입 및 접근보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입·접근 통제		
	3.2. 부대설비 및 시설 운영·관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치·운영		
	소 계		2	
4.개인정보 보호조치	4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무		
		4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한		
		4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공		
		4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동		
		4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집		
	4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개		
		4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치		
		4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무		
	4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의		
		4.3.2. 개인정보의 취급위탁		
		4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리		
	4.4. 파기단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무		
		4.4.2. 동의 절회 방법 및 명시사항		
		4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리		
	소 계		14	
합 계			40	

통신부문에서는 방송분야에서 점검했던 항목에서 이용계약, 서비스 개시 등의 항목을 추가하여 상세히 점검해야 한다<표 6-5>. 콘텐츠 분야는 통신분야의 점검항목과 매우 유사하나, 저작권 등의 귀속에 관한 항목을 상세히 검토하여야 한다<표 6-6>. 이요약관에 대한 매뉴얼은 제3절에서 상세히 다루었다.

<표 6-4> 방송분야 이용약관 컨설팅

대분류	번호	확인사항
약관의 명시와 설명 및 개정	1	약관의 내용 및 회사정보(상호,대표자성명,주소,전화번호,모사전송번호,전자우편주소,사업자등록번호,통신판매업신고번호개인책임관리책임자 등)를 이용자에게 쉽게 노출될 수 있도록 명시
	2	약관개정 시 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지
	3	이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시
	4	회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고, 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용. 단, 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용
서비스이용요금	5	유료서비스 이용에 있어 이미 납입한 이용료에 대한 환불은 공정거래위원회 “소비자분쟁해결기준” 고시에 따른 환불절차를 통해 이루어질 수 있도록 명시
서비스 제공의 중단	6	회사가 사전에 고지하지 않고 서비스의 제공을 연속 3일 이상 중지 또는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1개월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는 장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우에는 이 기간의 3배

		이상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있도록 명시. 단, “회사”가 사전에 고지하고 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장 청구 가능
	7	“회사”는 책임있는 사유로 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상. 다만, “회사”가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 해당 없음
	8	회사가 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체 간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우 회사는 이용자에게 통지하고 당초 회사에서 제시한 조건에 따라 이용자에게 보상하거나 콘텐츠 사용이 가능하도록 기술적 조치 또는 이전조치 등을 제공할 수 있도록 명시
개인정보보호	9	서비스 제공을 위한 이용자의 최소한 정보를 수집할 수 있으며, 이를 이용자에게 알리고 동의를 얻어야 한다는 조항 명시
	10	회사가 수집한 이용자의 정보를 특별한 사정을 제외하고 이용자의 동의 없이 본래 목적 외로 이용하거나, 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우 모든 책임을 회사가 지도록 명시
	11	개인정보관리책임자의 신원(소속,성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보수집목적 및 이용목적, 제3자에,대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 명시하고 고지
	12	회사는 이용자의 개인정보를 보호하기 위해 노력하며, 개인정보의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 회사의 개인정보 취급방침이 적용
회원에 대한 통지	13	회사가 이용자에 대해 통지를 하는 경우 별도 규정이 없는 한 이용자가 지정한 전자우편으로 할 수 있도록 명시
	14	회사가 이용자 전체에 대한 통지의 경우 7일 이상 회사의 게시판에 게시하는 것으로 통지를 갈음할 수 있

		지만, 이용자 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 게시판 공지이외에 이용자가 별도 지정한 방법을 통해 통지를 할 수 있도록 명시
분쟁의 해결	15	회사와 이용자간의 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시

<표 6-5> 통신분야 이용약관 컨설팅

대분류	번호	확인사항
약관의 명시와 설명 및 개정	1	약관의 내용 및 회사정보(상호,대표자성명,주소,전화번호,모사전송번호,전자우편주소,사업자등록번호,통신판매업신고번호개인책임관리책임자 등)를 이용자에게 쉽게 노출될 수 있도록 명시
	2	약관개정 시 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지
	3	이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시
	4	회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고, 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용. 단, 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용
	5	이용약관에 동의하여 가입한 이용자에 대해 별도의 가입절차 없이 수개의 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하지 않고, 대신 부속사이트 약관의 주요한 사항을 요약하여, 이용자가 알기 쉽도록 제공하여 포괄

		적 동의를 구해야 하며, 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차를 진행
이용계약	6	[미성년자의 회원가입에 관한 특칙] 1)만 14세 미만의 이용자는 개인정보의 수집 및 이용목적에 대하여 충분히 숙지하고 부모 등 법정대리인의 동의를 얻은 후에 회원가입을 신청하고 본인의 개인정보를 제공하도록 명시. 2)회사는 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거치지 않은 만 14세 미만 이용자에 대하여 가입을 불허. 3)만 14세 미만 이용자의 부모 등 법정대리인은 미성년자에 대한 개인정보의 열람, 정정, 갱신을 요청하거나 회원가입에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 이러한 경우에 회사는 지체없이 수집된 이용자의 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취해야 한다.
	7	이용자는 회사가 제공하는 절차(컨텐츠 목록의 열람 및 선택, 성명, 주소, 전화번호, 전자우편 등 입력, 약관내용, 청약철회가 불가능한 콘텐츠에 대한 회사의 조치에 대한 내용 확인, 결제방법의 선택 등)에 의하여 이용신청을 할 수 있도록 명시
	8	회사의 이용신청에 대한 승낙통지가 이용자에게 도달한 시점에 계약이 성립한 것으로 간주하며, 회사의 승낙의 의사표시에는 이용자의 이용신청에 대한 확인 및 서비스제공 가능여부, 이용신청의 정정,취소 등에 관한 정보를 포함하고 있음을 명시
	9	사업자는 이용자가 청약철회의 의사표시를 한 날로부터 또는 이용자에게 계약해제·해지의 의사표시를 받은 날로부터 3영업일 이내에 대금의 결제와 동일한 방법으로 이를 환급하며, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때에는 이를 사전에 고지한다. 이 경우 사업자가 이용자에게 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 공정거래위원회가 정하여, 고시하는 지연이자율을 곱하여 산정한 지연이자를 지급
	10	사업자는 이용자에게 청약철회를 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다. 그러나 이용자의 계약해제·해지는 손해배상의 청구에 영향을 미치지 않는다.

	11	서비스 이용계약의 기간에 대해 이용자에게 부당하게 불이익을 줄 수 있는 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신 여부는, 반드시 이용 당사자의 동의를 얻은 후 진행할 수 있도록 하여야 한다
서비스이용요금	12	이용자의 납부지연에 따른 신용정보회사 추심대행수수료는 회사에서 부담하며, 이용자에게 별도 수수료를 부과할 수 없다.
과오금 및 피해보상	13	회사는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한방법으로 과오금 전액을 환불해야 하며, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지
	14	회사의 책임있는 사유로 과오금이 발생한 경우 회사는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불
	15	회사는 과오금 환불절차를 디지털콘텐츠이용자보호지침에 따라 처리하며, 이용자가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다
	16	회사가 제공한 최소한의 기술사양이 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 이용자가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불
	17	(서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) 회사는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 온라인 유료서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준・범위・방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자보호지침에 따라 처리
서비스 제공의 중단	18	회사가 사전에 고지하지 않고 서비스의 제공을 연속 3일 이상 중지 또는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는 장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우에는 이 기간의 3배 이

		상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있도록 명시. 단, “회사”가 사전에 고지하고 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장 청구 가능
	19	회사”는 책임있는 사유로 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상. 다만, “회사”가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 해당 없음
	20	회사가 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체 간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우 회사는 이용자에게 통지하고 당초 회사에서 제시한 조건에 따라 이용자에게 보상하거나 콘텐츠 사용이 가능하도록 기술적 조치 또는 이전조치 등을 제공할 수 있도록 명시
개인정보보호	21	서비스 제공을 위한 이용자의 최소한 정보를 수집할 수 있으며, 이를 이용자에게 알리고 동의를 얻어야 한다는 조항 명시
	22	회사가 수집한 이용자의 정보를 특별한 사정을 제외하고, 이용자의 동의 없이 본래 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우 모든 책임을 회사가 지도록 명시
	23	개인정보관리책임자의 신원(소속,성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보수집목적 및 이용목적, 제3자에대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 명시하고 고지
	24	회사는 이용자의 개인정보를 보호하기 위해 노력하며, 개인정보의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 회사의 개인정보취급방침이 적용
회원정보의 변경, 통지	25	회사가 이용자에 대해 통지를 하는 경우, 별도 규정이 없는 한, 이용자가 지정한 전자우편으로 할 수 있도록 명시
	26	회사가 이용자 전체에 대한 통지의 경우 7일 이상 회사의 게시판에 게시하는 것으로, 통지를 갈음할 수 있지만, 이용자 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는, 게시판 공지이외에 이용자가 별도 지정한 방법을 통해 통지를 할 수 있도록 명시

	27	이용자는 자신의 사망 이후를 대비하여, 미리 회사에 자신의 이용자ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 이용자의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 이용자와의 관계 등 필요 최소한의 정보를, 암호화하여 보관하여야 한다.
	28	이용자가 사망한 경우, 이용자가 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 이용자 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후, 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는, 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.
	29	회사가 회원자격을 제한, 정지시킨 후 동일한 행위가 2회이상 반복되거나 30일 이내에 그 사유가 시정되지 아니하는 경우, 회사는 회원자격을 상실시킬 수 있다. 다만, 이 경우 회원에게 이를 통지하고, 회원등록 말소 전에 최소한 30일 이상의 기간을 정하여 소명할 기회를 부여
	30	회사는 회원이 탈퇴하거나 회원자격을 상실하는 경우 회원의 개인정보를 지체없이 파기
손해배상	31	회사는 법적책임을 상당한 이유없이 배제할 수 없으며, 이용자가 서비스의 이용 또는 이용불가로 인한 손해에 대해 사업자의 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에만 면책이 가능하도록 명시
분쟁의 해결	32	회사와 이용자간의 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시

<표 6-6> 콘텐츠분야 이용약관 컨설팅

대분류	번호	확인사항
약관의 명시와 설명 및 개정	1	약관의 내용 및 회사정보(상호,대표자성명,주소,전화번호,모사전송번호,전자우편주소,사업자등록번호,통신판매업신고번호개인책임관리책임자 등)를 이용자에게 쉽게 노출될 수 있도록 명시
	2	약관개정 시 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지
	3	이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는, 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시
	4	회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고, 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용. 단, 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여, 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용
이용계약	5	[미성년자의 회원가입에 관한 특칙] 1)만 14세 미만의 이용자는 개인정보의 수집 및 이용목적에 대하여 충분히 숙지하고 부모 등 법정대리인의 동의를 얻은 후에 회원가입을 신청하고 본인의 개인정보를 제공하도록 명시. 2)회사는 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거치지 않은 만 14세 미만 이용자에 대하여 가입을 불허. 3)만 14세 미만 이용자의 부모 등 법정대리인은 미성년자에 대한 개인정보의 열람, 정정, 갱신을 요청하거나 회원가입에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 이러한 경우에 회사는 지체없이 수집된 이용자의 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취해야 한다.
	6	이용자는 회사가 제공하는 절차(컨텐츠 목록의 열람 및 선택, 성명, 주소, 전화번호, 전자우편 등 입력, 약관내용, 청약철회가 불가능한 콘텐츠에 대한 회사의 조치에 대한 내용 확인, 결제방법의 선택 등)에 의하여 이용신청을 할 수 있도록 명시

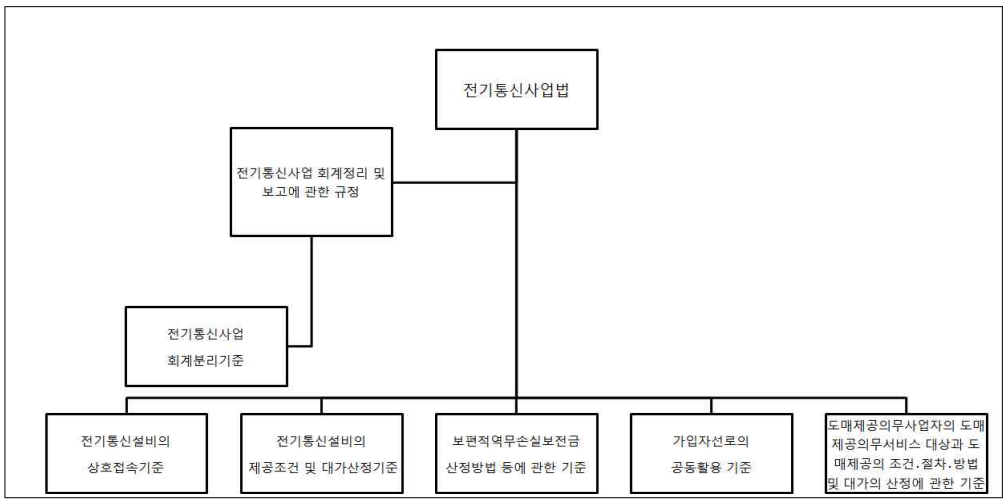
	7	회사의 이용신청에 대한 승낙통지가 이용자에게 도달한 시점에 계약이 성립한 것으로 간주하며, 회사의 승낙의 의사표시에는 이용자의 이용신청에 대한 확인 및 서비스제공 가능여부, 이용신청의 정정, 취소 등에 관한 정보를 포함하고 있음을 명시
서비스이용요금	8	이용자가 매달 자동결제 또는 건별결제로 발생하는 포인트 또는 사이버머니를 회사가 임의 변경할 수 없음을 명시
과오금 및 피해보상	9	회사는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한방법으로 과오금 전액을 환불해야 하며, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지
	10	회사의 책임있는 사유로 과오금이 발생한 경우 회사는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불
	11	회사는 과오금 환불절차를 디지털콘텐츠이용자보호지침에 따라 처리하며, 이용자가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다
	12	회사가 제공한 최소한의 기술사양이 충족하였음에도 불구하고, 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우, 회사는 이용자가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불
	13	(서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) 회사는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는, 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 온라인 유료서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준・범위・방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자보호지침에 따라 처리
서비스 제공의 중단	14	회사가 사전에 고지하지 않고 서비스의 제공을 연속 3일 이상 중지 또는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는 장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상

		중지 또는 장애가 발생한 경우에는 이 기간의 3배 이상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있도록 명시. 단, “회사”가 사전에 고지하고 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장 청구 가능
	15	회사”는 책임있는 사유로 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상. 다만, “회사”가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 해당 없음
	16	회사가 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체 간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우 회사는 이용자에게 통지하고 당초 회사에서 제시한 조건에 따라 이용자에게 보상하거나 콘텐츠 사용이 가능하도록 기술적 조치 또는 이전조치 등을 제공할 수 있도록 명시
개인정보보호	17	서비스 제공을 위한 이용자의 최소한정보를 수집할 수 있으며, 이를 이용자에게 알리고 동의를 얻어야 한다는 조항 명시
	18	회사가 수집한 이용자의 정보를 특별한 사정을 제외하고, 이용자의 동의 없이 본래 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며 이를 위반한 경우 모든 책임을 회사가 지도록 명시
	19	개인정보관리책임자의 신원(소속,성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보수집목적 및 이용목적, 제3자에대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 명시하고 고지
	20	회사는 이용자의 개인정보를 보호하기 위해 노력하며, 개인정보의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 회사의 개인정보취급방침이 적용
회원정보의 변경,통지	21	회사가 이용자에 대해 통지를 하는 경우 별도 규정이 없는 한 이용자가 지정한 전자우편으로 할 수 있도록 명시
	22	회사가 이용자 전체에 대한 통지의 경우 7일 이상 회사의 게시판에 게시하는 것으로 통지를 갈음할 수 있지만, 이용자 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 게시판 공지이외에 이용자가 별도 지정한 방

		법을 통해 통지를 할 수 있도록 명시
	23	이용자는 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 회사에 자신의 이용자ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 이용자의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 이용자와의 관계 등 필요 최소한의 정보를 암호화하여 보관하여야 한다.
	24	이용자가 사망한 경우, 이용자가 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 이용자 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후, 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.
	25	회사가 회원자격을 제한, 정지시킨 후 동일한 행위가 2회이상 반복되거나 30일 이내에 그 사유가 시정되지 아니하는 경우, 회사는 회원자격을 상실시킬 수 있다. 다만, 이 경우 회원에게 이를 통지하고, 회원등록 말소 전에 최소한 30일 이상의 기간을 정하여 소명할 기회를 부여
	26	회사는 회원이 탈퇴하거나 회원자격을 상실하는 경우 회원의 개인정보를 지체없이 파기
저작권 등의 귀속	27	사업자는 이용자에게 제공하는 계정 및 콘텐츠(아이템 포함)에 대해 이용자의 정당한 이용권을 인정하여야 한다. 이용자는 이를 근거로 콘텐츠이용 관련 피해가 발생하는 경우 사업자에게 계정 및 콘텐츠(아이템포함)에 대한 복구를 요구할 수 있다.
	28	사업자가 제작, 작성한 게시물, 자료, 정보 등 콘텐츠 저작물에 대한 저작권 기타 지적재산권은 사업자에게 귀속되지만, 이를 제외한 이용자가 작성, 제작한 콘텐츠(게시물)의 저작권은 원칙적으로 이용자에게 귀속되어야 한다.
분쟁의 해결	29	회사와 이용자간의 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국

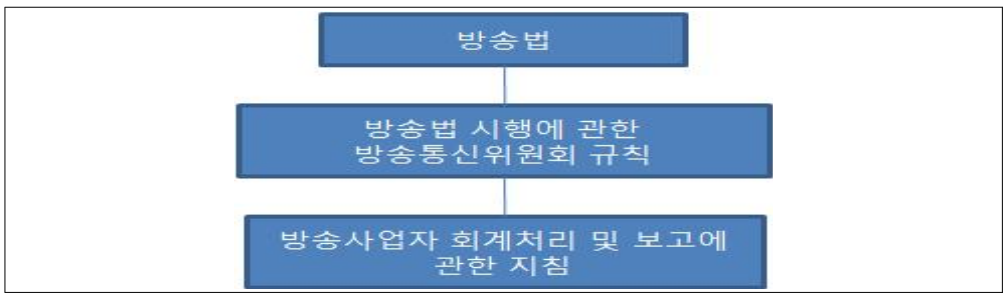
		거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시

전기통신사업회계는 방송통신위원회, 해당 사업자 등이 전기통신역무 원가의 산정, 전기통신설비간 상호접속료·설비제공대가의 산정, 보편적역무손실보전금의 산정, 역무간 상호보조행위 등 전기통신사업의 공정경쟁과 관련한 사항에 관하여 합리적인 판단을 하는데 유용한 정보를 제공하는 것을 목적으로 한다. 현재 전기통신사업 회계제도 관련 법체계는 「전기통신사업법」 제49조와 「전기통신사업 회계정리 및 보고에 관한 규정」(대통령령)(이하 "회계규정"이라고 함)과 동 규정의 제4조제2항·제16조제2항·제17조·제19조제2항 및 전기통신사업법 시행령 제58조에 따른 「전기통신사업 회계분리기준」(방송통신위원회 고시 제2009-43호)(이하 "회계분리기준"이라고 함)으로 구성된다. 회계규정은 기간통신사업자가 행하여야 하는 회계처리에 대한 원칙과 기본적인 지침을 규정하고 있으며 대차대조표와 손익계산서의 기본적인 내용을 제시하고 있다. 회계분리기준은 수익, 비용 및 자산을 배부기준에 따라 세부역무별로 배부하는 실제적인 회계분리 방법을 제시하고 있다. 회계분리기준은 주로 회계처리이후 산정된 수익, 비용, 자산 등의 역무별 회계분리에 대한 내용을 담고 있다.



[그림 6-1] 전기통신사업 회계제도의 법체계

방송사업 회계제도는 방송법과 방송법 시행령에 근거한 '방송법 시행에 관한 방송통신위원회규칙(방송통신위원회 공고 제2008-16호)'(이하 '시행규칙'이라 함)의 제36조에 따른 '방송사업자 회계처리 및 보고에 관한 지침(방송통신위원회 훈령 제38호)'(이하 '회계지침'이라 함)을 근거로 운영되고 있다. 회계지침은 방송사업자가 행할 회계처리 및 보고에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 하고, 「방송법」 제2조에 따른 방송사업자가 「방송법」 제98조제2항에 따른 방송사업자의 재산상황 공표, 「방송법」 제31조 제3항에 따른 방송사업자의 방송평가, 「방송법」 제37조에 따른 방송사업자의 기금징수를 위해 재무제표 등 회계자료(이하 "회계자료"라 한다)를 작성하여 방송통신위원회에 제출하는 경우에 적용하도록 하고 있다. 또한 회계지침의 적용대상이 되는 사업자의 재무제표는 이 지침과 기업회계기준에 따라 작성되어야 한다.



[그림 6-2] 방송회계제도의 법체계

전기통신사업법 제49조가 기간통신사업자 모두에게 회계정리의 의무를 부과하듯이 방송사업자 전부 또는 지상파방송사업자 전부에 대해서 회계정리를 하라는 의무를 부과하는 조항이 방송법에는 없다. 그러나 방송법은 한국방송공사에 관하여 회계관련 의무를 규정하고 있다.

방송법은 제4장에서 한국방송공사에 관한 회계를 규정하고 있다. 방송법 제55조에 따르면 공사의 회계연도는 정부의 회계연도에 따르며, 공사의 회계처리 기준과

절차 등에 관하여는 기업회계기준 및 「정부기업예산법」을 준용하도록 규정하고 있다. 또한 동조 제2항에는 제1항의 결산서에 첨부되어야 할 서류로서 재무제표와 그 부속서류 및 기타 결산의 내용을 명확하게 함에 필요한 서류라고 규정하고 있다. 이와 같이 방송법에 의해서 한국방송공사(KBS)는 회계보고 의무를 부여받고 있고, 그 수준은 일반기업의 회계보고 수준에 준하는 정도임을 알 수 있다.

방송법 제98조는 방송사업자의 재산상황 제출에 관한 내용을 담고 있는데, 이 조항은 시행규칙과 회계지침의 근거조항이 된다. 동조 제1항에서 정부 또는 방송통신위원회는 직무수행을 위하여 필요한 경우에는 방송사업자, 중계유선방송사업자, 전광판방송사업자, 음악유선방송사업자 또는 전송망사업자에게 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다고 규정하고 있다. 또한 제2항에 의하면 방송사업자는 매년 말 당해 법인의 재산 상황을 방송통신위원회에 제출하여야 하며 방송통신위원회는 이를 공표하여야 한다. 하지만 전기통신사업법과 같이 회계정리와 보고에 대한 의무를 규정하지는 않고 있다.

전기통신사업 회계제도는 기업회계기준에 비해 다음과 같은 특징이 있다. 먼저 전기통신사업 회계는 재무회계와는 다르게 전기통신사업을 영위하는 사업자들에게 한정되어 적용되고 그 정보이용자도 일반 대중이 아니라 사업자 및 규제기관이다. 또한, 규제목적을 달성하기 위한 통신회계기준은 최종적인 회계대상이 법인단위인 재무회계와 달리 개별 서비스별이다. 따라서 전기통신산업의 특성상 동일한 네트워크를 사용하여 다양한 서비스를 제공함에 따른 공통원가 및 공통수익의 회계분리가 중요하다. 기능별, 역무별 또는 서비스별로 구분하는 것을 회계분리라 하는데 회계분리는 전기통신회계제도의 핵심 개념이라 할 수 있다. 그리고 통신회계기준은 전기통신사업법, 회계규정과 회계분리기준에 의한 역무 또는 서비스별 회계분리를 주요 내용으로 하고 있다는 점에서 원가회계 및 관리회계의 성격을 가진다.

< 표 6-7 > 전기통신사업회계와 재무회계의 비교

구분	통신회계	재무회계
목적	규제목적 달성	재무적 정보 제공
이해관계자	규제기관, 당해사업자	투자자, 금융기관, 일반 대중 등
관련 규정	회계규정, 회계분리기준 등	기업회계기준, 회계준칙 등
수익·비용 인식	개별 역무별	회사 전체
성격	원가회계	일반회계
결과물	영업보고서	대차대조표 등 재무제표

국제회계기준은 전 세계의 단일화된 회계기준이며 한국도입 국제회계기준(K-IFRS)은 상장사기준으로 2011년부터 적용하여야 한다. 기존 기업회계기준은 기업 간 회계처리의 일관성을 중요시하지만 국제회계기준은 경제적 실질의 반영을 중요시한다. 따라서 기존 기업회계기준은 상세한 회계처리방법을 제시하였고, 정책적 목적에 따른 회계처리 또는 기업의 회계 부담을 감안한 간소한 회계처리를 허용하였다. 하지만 국제회계기준은 원칙중심의 규정으로써 회계처리의 기본원칙만 제시하고 복수의 회계처리방법을 허용한다. 그리고 개별 국사의 고유한 회계처리를 부인하고 실질에 맞는 회계처리만을 인정한다.

<표 6-8> 국제회계기준과 현행 기업회계기준(K-GAAP)의 주요 차이점

기존 기업회계기준(K-GAAP)	국제회계기준(K-IFRS)
◇ 기업 간 회계처리의 일관성 중시	◇ 경제적 실질의 반영을 중시
① 상세 회계처리방법 제시 - 개별사안에 대한 구체적 회계처리 방법 제시	① 원칙 중심 규정 - 회계처리의 기본원칙만 제시 - 복수의 회계처리방법 허용
② 정책적 목적에 따른 회계처리 또는 기업의 회계 부담을 감안한 간소한 회계처리 허용 * 개별 국가의 고유한 회계처리를 인정하여 국가간 비교에 부적절	② 거래의 실질에 맞는 회계처리만 인정 * 개별 국가의 고유한 회계처리를 부인하고 실질에 맞는 회계처리만 인정하여 국가간 비교에 적절

회계 관련 컨설팅 내용으로는 사업 내용, 범위, 규모 등에 따라 다르겠지만, 주로 부서별 업무현황, 회계시스템 등 25개 항목에 대해 점검을 해야 한다. 또한 회계 제출처의 요구에 따른 양식에 따라, 세무서 제출용, 방송통신위원회 제출 등의 양식이 조금씩 다르기 때문에 해당연도와 해당 기관의 회계 지침을 잘 파악하여 점검해야 한다<표 6-9>.

<표 6-9> 회계 관련 컨설팅 추진 내용

번호	구 분	주요 점검 항목
1	부서별 업무현황	- 업무현황 파악(기능/역무별)
2	회계시스템	- 재무회계시스템과 통신회계시스템의 비교
3	형태별 계정과목	- 회계규정 및 회계분리기준과의 일치성 검토
4	세부기능	- 회계규정 및 회계분리기준과의 일치성 검토
5	세부역무	- 회계규정 및 회계분리기준과의 일치성 검토
6	기능별 공통비 유형	- 정의와의 부합성 검토
7	역무별 공통비 유형	- 정의와의 부합성 검토
8	기능별 공통비 배부기준	- 회계규정 및 회계분리기준과의 일치성 검토
9	역무별 공통비 배부기준	- 회계규정 및 회계분리기준과의 일치성 검토
10	인원 업무분장	- 인원 기능/역무 분류의 적정성 검토
11	인건비 집계내역	- 인건비 집계의 정확성 검토
12	경비 등 운영비용 항목별 집계	- 경비 등 집계의 정확성 검토
13	비용의 기능/역무 분류	- 비용 분류의 정확성 검토
14	자산항목별 집계내역	- 자산 집계의 정확성 검토
15	유·무형자산 실사	- 유형자산의 실재성 및 무형자산 확인
16	자산의 기능/역무 분류	- 자산 분류의 정확성 검토
17	감가상각비	- 감가상각 내용연수 및 상각의 정확성 검토
18	장부가액	- 장부가액의 정확성 검토
19	재고자산 실사	- 재고자산의 실재성 확인
20	건설중인 자산 실사	- 건설중인 자산의 실재성 확인
21	미착자산	- 미착자산 계상의 정확성 확인
22	직접원가 할당결과	- 할당의 정확성 검토
23	공통원가 배부결과	- 배부의 정확성 검토
24	법인세	- 법인세 산정 및 배부의 정확성 검토
25	적정운전자본	- 적정운전자본 산정의 정확성 검토

제 2 절 중소기업 정보보호 컨설팅 매뉴얼

가. 목적

중소기업 정보보호 업무수행과 관련된 처리기준 및 방법을 정의하고 표준행동절차에 따라 업무를 수행함으로써 발생하기 쉬운 시행착오를 최소화하고 업무효율성을 제고하기 위하여 중소기업 정보보호 컨설팅 매뉴얼을 작성하였다.

나. 컨설팅 업무절차

중소기업 정보보호 컨설팅 업무를 원활히 수행하기 위하여 착수회의 → 정보보호 업무 및 컨설팅 수행 → 결과보고서 작성 → 종료의 순서로 컨설팅의 업무절차를 정형화 하였다. 해당 업무의 구체적인 내용은 아래와 같다.

1) 착수회의 (약 40분)

□ 인사 및 수행계획 소개

① 상호 인사 (10분)
- 컨설팅 내용 및 수행인원 소개
- 대상기관 소개

② 실태조사 수행 계획 소개 (5분)

단 계	소요 시간(분)	비 고
착수회의	10	
정보보호 및 보안일반	110	담당자 면담 및 현장 확인
정보보호 컨설팅	300	병행
결과보고서 작성	40	-

③ 협조사항 전달 (5분)
- 비밀서약서 작성 및 대상기관 전달

2) 정보보호업무 및 컨설팅 수행 (300분)

□ 정보보호업무 실태점검 및 인터뷰

① 보안담당자 인터뷰 수행 및 현장점검 (70분)
② 인터뷰 및 현장점검을 토대로 취약점 컨설팅 (180분)

□ 보안컨설팅 및 기술 지원

① 전사체계에 대한 취약점 진단 및 위험 수준 도출 (40분)
② 도출된 위험 요인에 대한 컨설팅 지원(150분)
③ 대응방안 수립 및 결과보고서 초안 작업 (30분)

3) 결과 보고서 작성 (40)

① 컨설팅 결과보고서 작성 (20)
② 보안취약성에 대한 보호조치 방안(안) 도출 (20)

4) 종료 (20)

□ 현장 정리 및 종료

다. 서류점검

1) 중소기업 정보보호 컨설팅 체크리스트 항목설정

중소기업 정보보호 컨설팅 체크리스트는 관리적 보호조치, 기술적 보호조치, 물리적 보호조치, 개인정보 보호조치 4개 부분으로 구분하여 아래 표와 같이 설정하였다.

<표 6-10> 정보보호 컨설팅 내용 및 작성 (예시)

1. 관리적 보호조치	1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.1 정보보호조직의 구성	확인	Yes/No /NA
	개요	정보보호 활동을 체계적으로 이행하고 위해서는 조직 특성에 적합한 정보보호조직을 갖추고 정보보호 활동에 대해 관리감독하고 책임을 지는 정보보호책임자, 정보보호 계획/조정/관리 업무를 총괄 수행하는 정보보호관리자, 정보보호 활동 분야별로 실무를 수행하는 정보보호담당자로 구성되어야 한다.		
	총평	정보보호를 책임지는 별도의 팀이 구성되어 있으며, 정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자가 지정되어 있음. 고객센터 및 개발팀과 연계되어 사고발생시 처리 프로세스가 구성되어 있으며, 각 담당자의 연락처도 매달 2회씩 점검하고 있음을 확인함		
	점검항목			
	정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자로 구성된 정보보호조직이 운영되고 있는가?			
	점검 정보보호책임자(OOO이사), 정보보호관리자(OOO과장), 정보보호담당자 결과 (OOO대리) 가 지정되어 있으며 모두 security팀 구성원임			

2) 정보보호 컨설팅 기준별 체크리스트

가) 관리적 보호조치

1.1 정보보호조직의 구성·운영		1.1.1 정보보호조직의 구성	확인	Yes/No/ NA
개요	정보보호 활동을 체계적으로 이행하고 위해서는 조직 특성에 적합한 정보보호조직을 갖추고 정보보호 활동에 대해 관리감독하고 책임을 지는 정보보호책임자, 정보보호 계획/조정/관리 업무를 총괄 수행하는 정보보호관리자, 정보보호 활동 분야별로 실무를 수행하는 정보보호담당자로 구성되어야 한다.			
총평				
점검항목				
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자로 구성된 정보보호조직이 운영되고 있는가?				
점검 결과				

1.1 정보보호조직의 구성·운영		1.1.2 정보보호책임자의 지정	확인	Yes/No/ NA
개요	정보보호책임자는 정보보호분야에서의 경험과 지식을 보유하고 있고 정보보호의 필요성과 목표를 정의할 수 있는 자로 지정하여 정보보호조직을 구성/운영하면서 정보보호 활동에 대한 계획, 집행, 통제 등 총괄지휘와 관리를 수행하도록 한다.			
총평				
점검항목				
정보보호에 대한 업무를 총괄책임지는 정보보호책임자가 지정되어 있는가?				
점검 결과				

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.3 정보보호조직구성원의 역할	확인	Yes/No/NA
개요	정보보호 활동을 체계적으로 이행하기 위해서는 조직 특성에 적합한 정보보호조직을 구성하도록 하며 정보보호 목표에 따른 방침을 토대로 정보보호조직의 각 구성원에 대한 역할과 임무를 명시하여야 한다. 구성원은 정보보호 활동을 통하여 조직의 정보보호 목표를 달성하여야 한다.		
총평			

점검항목
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자의 업무를 정의한 업무분장 문서가 있는가?
점검 결과

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1 정보보호방침의 수립·이행	확인	Yes/No/NA
개요	정보보호 활동에 대한 조직 내부의 정보보호방침을 수립하고, 최고경영층으로부터 승인을 받아 임직원 및 관련자에게 알림으로써 이를 준수할 수 있도록 하여야 한다.		
총평			

점검항목
회사의 정보보호의 목적, 범위, 책임 등을 포함한 정보보호방침(Policy)가 수립되어 있는가?
점검 결과

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.2 정보보호실행계획의 수립·이행	확인	Yes/No/NA
개요	정보보호방침을 토대로 매년 책정되는 예산 규모에 따라 적절한 정보보호 활동을 선정하여 일정, 책임 및 업무내용, 운영계획 등을 포함한 연간 정보보호실행계획을 수립하여야 한다. 그리고 최고경영층의 승인을 득하고 정보보호실행계획의 구체적인 사항들을 이행하여야 한다.		
총평			

점검항목
정보보호방침을 토대로 예산, 일정 등을 포함한 당해 연도의 정보보호 실행계획을 수립하고 있는가?
점검 결과

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련·준수	확인	Yes/No/NA
개요	정보보호방침 및 계획을 이행하기 위하여 정보보호 실무담당자의 업무수행을 위한 세부적인 방법 및 절차를 규정한 정보보호실무지침을 수립하고 지속적으로 검토/보완하여 정보보호조치의 구체적인 내용을 이행하여야 한다.		
총평			

점검항목
정보보호방침 및 정보보호실행계획을 구체적으로 이행하기 위한 정보보호활동의 세부적인 방법 및 절차를 구체화시킨 정보보호 실무지침들이 있는가?
점검 결과

1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	확인	Yes/No/NA
개요	내부인력의 정보보호의 책임은 인력의 채용부터 퇴직 시까지 제시되어야 하고, 해당인력들의 고의 또는 실수로 인한 정보의 유출이나 파괴의 위험을 예방하고 대응하기 위해 필요한 가장 기본적인 내부인력 보안조치들을 마련하여야 한다.		
총평			

점검항목
임직원의 전보 또는 퇴직 시 해당자의 계정 등에 대한 접근 권한을 즉시 제거하고 있는가?
점검 결과

1.3. 인적 보안	1.3.2. 외부인력 보안	확인	Yes/No/NA
개요	외부인력의 정보보호에 대한 책임은 외부인력이 투입되는 시점부터 철수하는 시점까지 제시될 수 있어야 하고, 해당 인력들의 고의 또는 실수에 의한 정보의 유출이나 파괴의 위험으로부터 대응하기 위해 필요한 가장 기본적인 조치인 정보보호서약서의 징구(확인서명)가 이루어질 수 있도록 하여야 한다.		
총평			

점검항목
업무상 채용하고 있는 임시직에 대해서 보안서약서를 징수하고 있는가?
점검 결과

1.3. 인적 보안	1.3.3. 위탁운영 보안	확인	Yes/No/NA
개요	정보자산의 운영/관리 업무를 외부에 위탁할 경우 정보보호에 관한 책임사항, 책임범위, 비상대책 등을 보안계약서 또는 서비스수준협약 등에 반영하여 위탁업무가 관리/통제되어야 하고 적정한 서비스 수준 확보 및 보안사고 대책을 마련하여야 한다.		
총평			

점검항목
전산업무를 외부 업체에 위탁할 경우 계약서 또는 서비스수준협약 내에 정보보호에 관한 위탁업체의 책임 범위가 반영되어 있는가?
점검 결과

1.4 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립・이행	확인	Yes/No/ NA
개요	해킹 및 바이러스 등으로 인한 침해사고가 발생하였을 경우를 대비하여 침해사고 대응 및 복구를 위한 침해사고 대응계획을 수립하고 이행하여야 한다.		
총평			
점검항목			
침해사고 발생 시 즉시 조치할 수 있는 대응 체계 및 복구 체계에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과			

1.5 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	확인	Yes/No/ NA
개요	정보보호실무지침의 기준에 따라 스스로 정보보호조치를 수행하고 점검하여야 하며, 자체점검 결과를 바탕으로 발견된 문제점에 대한 해결방안과 계획을 수립하고 계획에 따라 이에 대한 보완조치를 하여야 한다.		
총평			
점검항목			
정보보호 관리자는 정보보호방침에 따라 자체적인 정보보호 현황점검을 년 1회 이상 실시하고 있는가?			
점검 결과			

1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	확인	Yes/No/ NA
개요	정보통신서비스제공자의 정보통신설비 및 시설에 대한 특성, 서비스, 위치 등 내・외적 환경에 중대한 영향을 미치는 요소를 고려하여 중요도에 따라 차등 관리하도록 하여야 한다.		
총평			
점검항목			
정보통신망 구성도가 작성되어 관리되고 있는가?			
점검 결과			

나) 기술적 보호조치

2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	확인	Yes/No/NA
개요	네트워크의 가용성에 중대한 영향을 미치는 회선에 대해 네트워크의 트래픽을 24시간 모니터링하고 네트워크 장비 및 회선의 이중화(로드밸런싱 및 이중구조) 등 서비스의 가용성과 연속성을 유지할 수 있는 방안을 마련하여야 한다.		
총평			
점검항목			
네트워크 모니터링 도구를 이용하여 백본망 및 주요노드 구간에서 소통되는 In/Out bound 트래픽을 24시간 모니터링하고 있는가?			
점검 결과			

2.1. 네트워크 보안	2.1.2. 정보보호시스템 설치·운영	확인	Yes/No/NA
개요	정보통신망의 안전성 및 정보통신설비 보호를 위해 인터넷과 연결된 주요 네트워크구간에 침입차단시스템, 침입탐지시스템 등의 정보보호시스템을 설치·운영함으로써 네트워크 보안을 강화하여야 한다.		
총평			
점검항목			
외부망과 연계되는 모든 구간에 침입차단시스템 및 침입탐지시스템이 설치·운영되고 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	확인	Yes/No/NA
개요	웹서버는 인터넷에 연결되어 웹서비스를 제공해야 하는 특성상 외부에 공개되어야하기 때문에 보안 설정이 제대로 되어 있어도 해킹의 가능성이 항상 존재하게 되므로 웹서버의 안전한 네트워크 구성과 관리를 통해 보안을 강화하여야 한다.		
총평			
점검항목			
외부에 서비스를 제공하는 웹서버는 단독서버로 운영되고 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.2. DB서버 보안	확인	Yes/No/NA
개요	정보통신서비스를 제공하는 환경에서 DB서버의 운용은 필수적인 사항으로 고객 DB에 대한 주요정보 관리와 보호를 위해 안전한 곳에 DB서버를 설치하고 비인가자에 대한 관리와 적절한 접근제어를 적용하여 운영하여야 한다.		
총평			
점검항목			
DB서버는 침입차단시스템 내부망에 위치하여 침해사고를 예방하고 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.3. 라우터/스위치 보안	확인	Yes/No/NA
개요	라우터·스위치 등의 네트워크 장비는 단순히 패킷 전송을 위한 라우팅·스위칭 장비로서의 역할을 담당할 뿐만 아니라, 보안 기능을 탑재한 보안장비로서 접근제어리스트(ACL) 등을 사용하여 불필요한 트래픽 및 프로토콜 필터링, 서비스 제거, 비인가자의 접속 제한조치 등의 기능을 가지고 있기 때문에 보안기능을 적절히 활용하여 네트워크 장비 자체 혹은 네트워크에 연결되어 서비스를 제공하는 정보통신설비를 보호하여야 한다.		
총평			
점검항목			
라우터·스위치 등의 네트워크 장비는 ACL 등의 접근제어 기능을 가진 설비를 사용하고 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.4. 정보보호시스템 보안	확인	Yes/No/NA
개요	정보통신설비의 안전한 운영과 지속적인 정보통신서비스 제공을 위한 해킹/바이러스 침입 등에 효과적으로 대처할 수 있고 실시간 모니터링과 대응이 가능한 정보보호시스템을 운영함으로써 신속하고 체계적인 보안 관리를 하여야 한다.		
총평			
점검항목			
정보보호시스템(침입차단시스템과 침입탐지시스템)은 이상 징후에 대한 경고기능 설정하여 운영하고 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.5. 취약점 점검	확인	Yes/No/NA
개요	해킹·바이러스 등의 침해사고를 예방하고 사고 발생시 피해를 최소화하기 위해 정보통신설비의 설정 및 취약점을 주기적으로 점검하여 발견된 취약점을 제거하고 보안조치를 하여야 한다.		
총평			
점검항목			
년 1회 이상 취약점 점검을 수행하고 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	확인	Yes/No/NA
개요	정보통신설비에 대한 접근은 인가된 접속지로부터 인가된 자만 접근할 수 있도록 통제되어야 하고, 관리자가 인터넷을 통해 외부에서 접속할 경우에는 정의된 접근통제 원칙과 절차에 따라 적용되도록 하여야 하며 불필요한 프로토콜 및 서비스를 제거하여 보안을 강화하여야 한다.		
총평			
점검항목			
정보통신설비는 인가된 접속지로부터 인가된 사용자만이 접속할 수 있도록 통제되고 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	확인	Yes/No/NA
개요	정보통신설비 자체에 대한 보안설정 및 사용자 등록, 응용 프로그램 및 서비스 통제 등 특별한 권한(관리계정)을 가지고 업무를 수행하는 관리자 계정의 비밀번호 관리절차를 수립하여 적용함으로써 보안을 강화하고 비인가자의 접근을 제한하여야 한다.		
총평			
점검항목			
정보통신설비의 관리자 계정이 비밀번호는 8자리 이상으로 설정되어 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.8. 로그 관리	확인	Yes/No/NA
개요	정보통신설비에 대한 침입시도는 없었는지, 시스템 및 시스템 내부 사용자 중 이상징후를 보인 흔적은 없었는지를 분석하여 능동적으로 침해사고 대응을 할 수 있도록 로그관리 계획을 수립하여 이행하여야 한다.		
총평			
점검항목			
정보통신설비의 침입시도 및 이상징후 등에 대해 분석하고 능동적으로 대응하기 위해 기록 관리되어야 할 중요 로그가 식별되어 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.9. 보안패치 관리	확인	Yes/No/NA
개요	보안패치는 각종 소프트웨어, 운영체제 등에서 발견되는 보안상의 취약성을 보완해주는 프로그램으로 새로운 취약점에 대한 보안패치 적용 및 보안패치 기록관리를 통해 보안사고를 사전에 예방하여야 한다.		
총평			
점검항목			
보안 패치 적용에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과			

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.10. 백업 및 복구	확인	Yes/No/NA
개요	백업은 정보보호를 위한 최후의 대응수단으로 백업 및 복구를 위한 방법·절차를 수립하여야 하며, 주요정보를 정기적으로 백업하여 긴급상황이 발생하였을 경우 신속하게 복구할 수 있는 대응체계를 갖춰야 한다.		
총평			
점검항목			
재해 및 장애 발생 시 즉각적으로 시스템을 복구할 수 있도록 백업이 주기적으로 실시되고 있는가?			
점검 결과			

다) 물리적 보호조치

3.1. 출입 및 접근 보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입·접근 통제	확인	Yes/No/ NA
개요	정보통신시설은 인가된 자에 한하여 출입/접근할 수 있도록 하고, 이에 대한 안전한 보호와 관리를 위해 출입 및 접근통제 장치를 설치/운영하여야 한다.		
총평			
점검항목			
정보통신시설에 출입 및 접근통제장치가 설치하여 허가되지 않는 자의 출입을 통제하고 있는가?			
점검 결과			

3.2. 부대설비 및 시설 운영·관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치·운영	확인	Yes/No/ NA
개요	긴급상황 발생시 피해를 최소화하고 신속하게 적정한 서비스 수준으로 회복하기 위해서는 주요정보에 대한 무결성과 가용성을 위해 백업설비 및 시설을 설치/운영하여야 한다.		
총평			
점검항목			
재해 및 장애 또는 침해사고 등의 긴급 상황이 발생할 경우 데이터를 신속히 복구하여 업무를 지속적으로 수행할 수 있는 백업 설비 및 시설을 설치 운영하고 있는가?			
점검 결과			

라) 개인정보 보호조치

4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	확인	Yes/No/ NA
개요	사업자는 이용자에게 회원가입 등을 통해 개인정보를 수집하는 경우“개인정보 자기 결정권” 보장을 위해 이용자의 동의를 반드시 받아야 한다.		
총평			
점검항목			
회원 가입 시 ①개인정보 수집·이용목적, ②수집하는 개인정보 항목, ③개인정보 보유 및 이용기간 등 세가지 항목에 대해서 이용자가 명확하게 사전에 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받고 있는가?			
점검 결과			

4.1. 수집단계	4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	확인	Yes/No/NA
개요	인종 및 민족, 사상, 출신지 및 본적지, 정치적 성향, 범죄기록, 과거 병력 및 성생활과 관련된 정보 등 개인의 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 통상 민감 개인정보라고 하며 이러한 민감 개인정보는 이용자의 기본적 인권을 침해할 소지가 있으므로 원칙적으로 수집하여서는 아니 된다.		
총평			
점검항목			
민감한 개인정보를 수집하고 있는가? 그렇다면 그 이유는 무엇인가?			
점검 결과			

4.1. 수집단계	4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	확인	Yes/No/NA
개요	주민등록번호는 출생지, 성별 등을 포함하고 있는 민감 개인정보이며, 노출시 명의도용 등 범죄에 악용될 수 있다. 하지만 이런 민감한 주민등록번호를 사업자들이 신원 확인을 위해 관행적으로 요구하고 있다. 이를 개선하기 위하여 정보통신망법에서는 주민등록번호를 사용하지 않고 회원 가입을 할 수 있도록 하는 조항을 신설하였다. 따라서 이용자는 회원 가입시 주민등록번호를 이용한 회원가입과 주민등록번호 이외의 방법에 의한 회원가입 중에서 선택할 수 있게 되었다.		
총평			
점검항목			
주민등록번호 대신 I-PIN, 휴대폰인증, 공인인증서 인증 등의 방법을 제공하고 있는가?			
점검 결과			

4.1. 수집단계	4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	확인	Yes/No/NA
개요	사업자는 업무제휴, 아웃소싱을 위하여 타 사업자에게 개인정보를 제공해야 하는 경우가 있다. 이때, 개인정보주체인 이용자의 개인정보 자기결정권을 위하여 반드시 이 사실을 이용자에게 알리고 동의를 획득해야 한다. 하지만, 타 사업자에게 개인정보를 제공하는 것은 '제3자 제공'과 '취급위탁'으로 구분할 수 있고, 이 두 경우 동의 받기 위해 고지하는 내용이 다르므로 사업자는 명확하게 이를 구분하여 동의를 받을 필요가 있다.		
총평			
점검항목			
개인정보취급방침 상에 명확히 기재되어 있으며, 회원가입 시 이에 대한 동의를 받고 있는가?			

[제3자 제공시] ①개인정보를 제공받는 자 ②제공받는 개인정보 이용목적 ③제공하는 개인정보 항목 ④제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간 [취급 위탁시] ①수탁업체명(개인정보를 제공받는 업체) ②수탁 업무 내용
점검 결과

4.1. 수집단계	4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	확인	Yes/No/NA
개요	사업자는 만14세 미만의 아동으로부터 법정대리인의 동의 없이 개인정보를 수집하여서는 아니 된다. 법정 대리인의 동의를 받기 위하여 아동으로부터 법정 대리인의 성명 등 최소한의 정보를 수집하는 것은 가능하며, 이는 이용자의 동의를 받지 않고 개인정보를 수집할 수 있는 예외사항이다.		
총평			

점검항목
만14세 미만의 아동의 회원 가입 시 법정대리인의 동의를 마련하고 있는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?
점검 결과

4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	확인	Yes/No/NA
개요	개인정보 취급방침은 사업자의 개인정보 취급 및 보호 현황을 일목요연하게 알 수 있는 자료로써, 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개해야 한다.		
총평			

점검항목
개인정보취급방침을 홈페이지 메인화면에 글자색을 구분하여 공개하고 있는가?
점검 결과

4.2. 보관/관리 단계	4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	확인	Yes/No/NA
개요	사업자가 개인정보를 취급하는 과정에서 안전하게 관리하지 않아 개인정보가 유출되는 사고가 빈발하여 사회문제로 대두되고 있다. 따라서, 사업자는 이용자의 개인정보 취급에 있어 개인정보가 분실・도난・누출・변조 또는 훼손되지 않도록 안전성 확보에 필요한 기술적・관리적 조치를 취해야 한다.		
총평			

점검항목
다음의 기술적·관리적 보호 조치 확인 ①개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획의 수립 및 시행 ②개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근통제장치의 설치·운영 - 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행 - 개인정보처리시스템에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 침입탐지 시스템의 설치·운영 - 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영 ③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치 ④개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 - 비밀번호 및 바이오정보의 일방향 암호화 저장 - 주민등록번호 및 계좌정보 등 금융정보의 암호화 저장 - 보안서버 구축 조치 ⑤백신소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스 방지 조치 ⑥그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치
점검 결과

4.2. 보관/관리 단계	4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	확인	Yes/No/NA
개요	누구든 타인의 정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설해서는 아니 된다. 이를 위하여 개인정보 처리자는 타인의 개인정보를 취급하기 전에 “동의서”를 작성하여 자신이 처리하는 타인의 개인정보에 대해 경각심을 갖고 행동할 수 있도록 해야 한다.		
총평			

점검항목
직원들에게 개인정보보호에 대한 보안서약서에 사인을 받고 있는가?
점검 결과

4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	확인	Yes/No/NA
개요	사업자는 제3자로 제공되는 모든 개인정보에 대해 개인정보 자기결정권을 위해 정보주체로부터의 동의 절차를 진행해야 한다. 개인정보 관리책임자는 최소한의 개인정보만을 제공하고 있는지, 또한 개인정보의 제공을 위한 적법한 절차를 취하며, 변경사항에 대해 즉각적이고 정확하게 통지하는지를 확인하고 책임져야 한다.		
총평			

점검항목
개인정보의 제3자 제공에 대한 동의절차를 마련하고 있는가?
점검 결과

4.3. 이용/제공 단계	4.3.2. 개인정보의 취급위탁	확인	Yes/No/NA
개요	사업자는 제3자에게 정보를 제공하는 경우와 취급 위탁하는 경우를 명확하게 구분하고 이용자의 동의를 받도록 한다. 사업자는 개인정보의 취급위탁을 하는 수탁업체명과 수탁업무내용을 이용자에게 정확하게 알려주고 동의 받아야 하며 변경되는 경우에도 즉각적이고 명확하게 통보하고 동의를 획득해야 한다.		
총평			
점검항목			
취급위탁의 경우 제3자 제공과 구분하여 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검결과			

4.3. 이용/제공 단계	4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	확인	Yes/No/NA
개요	제3자 제공이나 취급위탁에 대하여 사용자가 동의를 하였다면 해당 업체는 개인정보를 이용하여 업무를 수행할 수 있다. 이에 사업자는 개인정보 이용·제공에 대한 관리대장을 마련하고 관리해야 한다.		
총평			
점검항목			
개인정보 이용·제공에 대한 대장이 마련되어 있으며, 이를 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검결과			

4.4. 파기 단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	확인	Yes/No/NA
개요	사업자는 정보주체가 회원탈퇴 등을 통한 개인정보 수집에 대한 동의를 철회하거나, 배송완료 등 개인정보의 수집목적을 달성하거나, 이용자가 동의한 보유 및 이용기간이 종료되었거나, 폐업하는 경우, 해당 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다.		
총평			
점검항목			
사용자가 동의 철회시 개인정보를 즉시 파기 하는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검결과			

4.4. 파기 단계	4.4.2. 동의 철회 방법 및 명시사항	확인	Yes/No/NA
개요	이용자는 사업자에게 제공한 개인정보의 수집·이용에 대한 동의를 언제든지 철회할 수 있는 권리가 있다. 그러나 일부 사업자들이 회원가입 절차는 쉽게 하면서도 탈퇴는 까다롭게 만들어 이용자의 개인정보를 악용하는 경우가 있다. 이를 방지하기 위해서 사업자는 정보주체가 개인정보를 수집하는 방법 보다 용이하게 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 철회할 수 있도록 해야 한다.		
총평			

점검항목
사용자의 개인정보에 대한 동의 철회 방법이 가입보다 쉽게 되어 있는가?
점검 결과

4.4. 파기 단계	4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	확인	Yes/No/NA
개요	사업자는 정보주체가 회원탈퇴 등을 통한 개인정보 수집에 대한 동의를 철회하거나, 배송완료 등 개인정보의 수집목적을 달성하거나, 이용자가 동의한 보유 및 이용기간이 종료되었거나, 폐업하는 경우, 해당 개인정보를 지체 없이 파기해야 하며, 이에 대한 기록 관리를 해야 한다.		
총평			

점검항목
개인정보 파기 기록 대장을 보유하고 있으며, 주기적으로 관리하고 있는가?
점검 결과

라. 중소기업 정보보호 컨설팅 결과보고서 작성요령

관리적·기술적·물리적·개인정보 보호조치의 준수성 여부를 판단하여 미흡사항은 개선권고로 결과보고서 작성 시에 반영한다. 그리고 중소기업 정보보호 컨설팅의 신뢰성을 보장하기 위하여 다음의 사항에 유의하여 작성한다.

o 상호 편견과 선입견을 배제하고 공정한 보고서를 작성

o 주관적인 견해를 배제하고 객관적으로 작성

o 객관성과 합리성, 가독성을 확보할 수 있도록 작성

1) 결과 요약

구분 (관리적·기술적·물리적·개인정보 보호조치)			확인 (YES/NO/NA)
1.관리적 보호조치	1.1. 정보보호조직의 구성·운영	1.1.1. 정보보호조직의 구성	
		1.1.2. 정보보호책임자의 지정	
		1.1.3. 정보보호조직 구성원의 역할	
	1.2. 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1. 정보보호방침의 수립·이행	
		1.2.2. 정보보호실행계획의 수립·이행	
		1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련·준수	
	1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	
		1.3.2. 외부인력 보안	
		1.3.3. 위탁운영 보안	
	1.4. 침해사고 대응	1.5.1 침해사고 대응계획의 수립·이행	

	1.5. 정보보호 조치 점검	1.6.1. 보호조치의 자체 점검	
	1.6. 정보자산 관리	1.7.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	
2.기술적 보호조치	2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	
		2.1.2. 정보보호시스템 설치・운영	
	2.2 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	
		2.2.2. DB서버 보안	
		2.2.3. 라우터/스위치 보안	
		2.2.4. 정보보호시스템 보안	
		2.2.5. 취약점 점검	
		2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	
		2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	
		2.2.8. 로그 관리	
		2.2.9. 보안패치 관리	
		2.2.10. 백업 및 복구	
3.물리적 보호조치	3.1. 출입 및 접근보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입・접근 통제	
	3.2. 부대설비 및 시설 운영・관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치・운영	
4. 개인 정보 보호 조치	4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	
		4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	
		4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	
		4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	
		4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	
	4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	
		4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	
		4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	
	4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	
		4.3.2. 개인정보의 취급위탁	
		4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	
	4.4. 파기단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	
		4.4.2. 동의 절회 방법 및 명시사항	
		4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	

2) 종합 평가

종합평가는 관리적・기술적・물리적・개인정보 보호조치 별로 나누어 기술하되 아래 표와 같이 컨설팅 수행에 대한 종합적인 결론을 기술한다.

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치			
기술적 보호조치			
물리적 보호조치			
개인정보 보호조치			
합계			

3) 대상 업체 준비자료(증적자료) 리스트

원활한 컨설팅을 위해 대상 업체에 아래와 같이 관리적 기술부문, 물리적 부문, 개인정보부문에서 준비해야 할 자료리스트를 전달하고 해당 업체를 방문 컨설팅 시 준비된 자료를 컨설팅에 임할 수 있도록 사전조치 한다.

가) 관리적 기술적 부문

① 개인정보취급방침 및 개인정보관리대장

② 정보보호 지침서(혹은 정보보호 정책 선언문)

③ 정보보호 조직도

④ 외부자 보안을 위한 위탁 등 계약서

⑤ 인사규정, 보안서약서, 퇴직자 인수인계서 등

⑥ P/W 정책 및 사용자계정 관리대장

⑦ 정보보호 교육계획, 교육관리 대장

⑧ 침입차단시스템 접근지침서 및 대장

⑨ 네트워크 구성도 및 네트워크 ACL 관리대장

⑩ 로그관리대장(서버, DB, 네트워크, 침입차단시스템)

⑪ 보안사고 대응지침서 및 대응 체계도(조직도 및 비상연락망)등

⑫ 개인정보파기 대장

⑬ 취약점 진단 결과 보고서 등

나) 물리적 부문

① 정보자산 목록

② 서버 등 반 · 출입대장

③ 출입관리 대장(기록부) 등

④ 물리적 접근통제 정책

⑤ 장애관리보고서 및 점검보고서 등

다) 개인정보 부문

① 개인정보취급방침

② 내부직원, 위탁업체 보안서약서 및 계약서

③ 개인정보보호 내부교육 일지(교육계획 및 실적)

④ 개인정보보호 관련 내부 규정

⑤ SSL 적용 확인서 등

제 3 절 중소기업 이용약관 컨설팅 매뉴얼

방송통신위원회는 유료방송 이용자 보호를 위한 이용약관 가이드라인을 마련하고, 케이TV, 위성방송, IPTV 등 관련 사업자들에게 제시하였다. 국민신문고와 방통위에 접수된 방송 관련 전체 민원 중 약 80%가 유료방송에 관한 불만인 것으로 나타나, 주요 불만 사항들을 토대로 '유료방송 이용약관 가이드라인'을 마련하였다[4]. 또한 통신서비스 관련 이용약관도 제시하였다. 이용자가 쉽게 약관 내용을 이해할 수 있도록 통신서비스 이용약관 중 주요내용을 알기 쉬운 용어로 표현한「약관의 주요내용 설명서」를 통신사업자가 작성하여 이용자에게 고지하도록 하는 내용의 가이드라인을 발표하였다[5]. 통신서비스 이용약관은 분량이 방대하고, 어려운 용어를 사용하여 일반 이용자가 약관 내용을 쉽게 이해하기 어렵다는 지적이 많았으며, 약관 내용에 대한 이해부족 등으로 사업자와 이용자 간의 불필요한 분쟁과 이용자 피해도 지속적으로 발생되어 이에 대한 개선이 필요하다는 의견이 꾸준히 제기되어 왔었다. 방송통신위원회는 이러한 문제점을 해소하기 위해 '08. 8월 이용약관 메뉴를 사업자 홈페이지 메인화면 하단에 배치하도록 하고, '08. 12월 SKT의 이동전화 및 KT의 초고속인터넷 이용약관을 만화형태로 제작·홈페이지에 게시하도록 하는 등의 개선조치를 시행한 바 있다. 보 절의 가이드라인의 주요내용은 : 통신서비스 이용약관에 대한 접근성 증대와 효율적 이용을 도모하기 위하여 통신사업자가 ① 통신서비스의 가입·이용·해지 단계별로 이용자가 반드시 알아야 할 주요내용에 대해 ② 알기 쉬운 용어 및 표·그림·예시방법 등을 사용하여 이해하기 쉽도록 표현하여「약관의 주요내용 설명서」를 작성하고 ③ 이를 홈페이지 및 모바일 고객센터(이동전화)에 게시, 개별 이용자에게 이메일로 송부(초고속인터넷서비스)하는 등 다양하게 고지하도록 하는 것이다.

본 절에서는 이용약관에 대한 검토 및 승인을 주관하는 방송통신위원회가 제시한 가이드라인 내용을 토대로 정리하였다.

---

4) 방통위,'유료방송 이용약관 가이드라인'마련 (방송통신위원회 보도자료, 2009.8.24)
5) 이동전화, 초고속인터넷서비스를 대상으로 「약관의 주요내용 설명서」도입(방송통신위원회 보도자료, 2009.12.24)

1. 유료방송(케이블TV, 위성방송, IPTV 등) 이용약관 가이드라인

가. 유료방송 이용약관 가이드라인의 목적

이 가이드라인은 방송법 제77조, 인터넷멀티미디어방송사업법 제15조, 제16조, 제17조 ①-2, ①-4, 및 시행령 15조<별표3>의 2, 4의 운영과 관련하여 케이블TV, 위성방송 및 인터넷멀티미디어방송(IPTV) 사업자(이하 '유료방송사업자'라 한다)의 방송서비스 이용약관에 이용자의 권리 및 이익과 관련하여 포함되어야 할 주요 사항들을 규정함으로써 이용자의 권익을 보호하는 한편, 나아가 방송서비스 산업 및 국가경제의 발전과 공공복리의 증진에 이바지 하는 것을 목적으로 한다.

나. 주요 내용

1) 약관의 게시 및 설명

방송서비스 관련 민원의 근본적인 원인은 이용자가 계약 당시 유료방송 이용에 대한 자신의 권리와 의무를 명확하게 인지하지 못함에 기인하고 있다. 유료방송사업자는 사업자 및 이용자의 중요한 권리와 의무를 약관에 명시하고, 이용자에게 알려야 함에도 불구하고, 약관을 제공하지 않거나 주요 사항을 누락하는 등 이용자에게 알리려는 노력이 미흡하다.

가) 이용약관의 공개 의무

① 유료방송사업자는 약관에 이용약관의 공개의무를 명시하여야 하며, 아울러 이용약관의 공개장소(홈페이지 주소)를 약관과 가입신청서에 명시하고 이용자가 약관의 내용을 이해할 수 있도록 노력하여야 한다.

② 유료방송사업자는 이용약관을 자사 홈페이지에 게시할 때

ⅰ. 이용약관 메뉴를 홈페이지 메인화면 하단에 고정 배치하도록 하고,

ⅱ. 이용약관 메뉴에는 해당 사업자의 모든 서비스 이용약관을 함께 게시토록 하며,

ⅲ. 이용자가 홈페이지에서 이용약관을 쉽게 읽고 별도로 저장하여 볼 수 있도록 하고,

ⅳ. 홈페이지 메인 화면 검색창에서 “이용약관” 또는 “약관” 키워드 검색으로 약관 관련 메뉴를 쉽게 찾을 수 있도록 하여야 한다.

나) 이용약관의 설명 및 확인

유료방송사업자는 계약 시 이용자에게 이용약관의 내용을 충분히 설명하여야 한다. 특히, 요금·위약금, 패키지(채널묶음) 변경, 해지조건, 결합서비스 등 중요 사항에 대해서는 가입신청서에 굵고, 큰 글씨로 표시하고, 이들 중요 사항을 안내한 후 이용자로부터 이를 확인하였다는 서명을 받거나 그 확인 사실을 녹취하여야 한다. 다만, 녹취 시에는 이용자의 사전 동의를 얻도록 한다.

2) 가 입

유료방송서비스 판매 시 대리인에 의한 가입 신청 및 공동주택 입주자 대표회의 등 단체가 가입 당사자로서 계약을 체결하는 등의 관행으로 인해 이용자의 가입의사를 확인하지 아니하고 서비스를 제공하는 등 이용자의 권리를 침해하는 사례가 많이 발생하고 있다. 그럼에도 불구하고, 약관상 대리인에 의한 신청 시 본인 동의절차가 명시되지 않은 경우가 많고, 단체계약 시 각 구성원의 개별 동의 절차 등에 관한 내용이 없다.

가) 계약의 체결과 계약사실의 통보

① 유료방송서비스 가입은 계약자 본인 신청을 원칙으로 하며, 유료방송사업자는 계약이 체결되면 즉시 계약완료 사실을 전화, 이메일, 혹은 문자서비스(SMS) 등으로 이용자에게 알려 주어야 한다.

② 유료방송사업자는 본인이 아닌 대리인이 가입신청을 하는 경우 법률상 대리권이 있는 대리인이 신청하는 경우를 제외하고 계약명의자의 위임장을 구비한 경우에만 신청이 가능하도록 약관에 명시하여야 한다.

③ 대리인 신청인이 계약자 명의의 위임장을 제출하지 않는 등 계약자 본인의 위임 없이 계약이 진행된 경우, 사후에 계약자 본인이 계약의 무효를 주장하면 계약은 확정적으로 무효가 된다. 이 경우 유료방송사업자는 계약자 본인에게 이용료 또는 위약금 등을 요구할 수 없다.

④ 유료방송사업자는 공동주택 등 집합건물에서 입주자 대표 등 대표자(이하 '대표자'라 한다)와 유료방송 시청을 위한 단체수신 계약을 체결할 경우, 다음 사항을 준수하여야 한다.

ⅰ. 사업자와 대표자가 단체수신 계약을 체결할 경우, 각 구성 세대주로부터 개별 가입동의를 받도록 할 것

ⅱ. 개별 가입동의를 받고자 할 때에는 단체수신 계약의 약정기간, 해지 시 위약금 등 중요한 사항을 반드시 명시하여 안내하도록 할 것

ⅲ. 단체수신 가입을 원하지 않는 세대에 대해서는 단체수신 계약을 강요해서는 안되며, 단체수신 가입에 동의하지 아니한 세대에게 유료방송 이용요금을 관리비에 포함하여 부과하지 말 것

나) 계약의 종료·연장 및 재계약

① 유료방송사업자는 계약 종료 30일 전까지 반드시 이용자에게 해지 및 재계약에 관한 사항을 전화, 문자서비스(SMS), 이메일 혹은 우편 등을 통해 통지하여야 한다.

② 유료방송사업자가 해지 및 재계약에 관한 사항을 통지한 후 계약 종료일까지 이용자의 해지 의사표시가 없는 경우, 사업자와 이용자는 종전 계약과 동일한 조건으로 다시 계약한 것으로 본다. 다만, 계약기간은 정하지 아니한 것으로 보고, 중도에 이용자가 해지를 요구하더라도 유료방송사업자는 위약금을 부과해서는 안된다.

③ 유료방송사업자는 계약기간 종료에 따른 통지 의무, 자동연장 조건 및 기간, 이용요금과 위약금 등에 관한 사항을 약관에 명시하여야 한다.

④ 유료방송사업자는 판촉활동 등을 위해 제공한 무료서비스 제공기간 만료 후 이용자의 동의 없이 유료서비스로 전환하여서는 안되며, 유료서비스로 전환하기 위해서는 무료서비스 종료 최소 7일 전에 반드시 유료전환 여부에 대한 사항을 전화, 이메일 혹은 문자서비스(SMS) 등을 통해 이용자에게 통지하여 동의를 얻어야 한다.

3) 이용 및 요금

방송사업자는 유료방송서비스를 주로 패키지(채널묶음)단위로 판매・제공하고 있으며, 계약 기간 중 이용자에게 고지하거나 동의를 얻지 않고 일방적으로 채널 번호 및 패키지를 변경하여 이용자의 선택권을 제한하는 경우가 있다. 또한 일부 방송사업자는 약관상 요금정산 및 청구방법에 대한 기준을 명확히 제시하고 있지 않으며, 사전안내 없이 요금을 인상하는 등의 사유로 인한 이용자의 민원 및 피해사례가 빈번히 발생하고 있다.

가) 채널 및 패키지 변경

① 유료방송사업자는 계약 체결이후의 채널 및 패키지 변경 가능성, 변경 요인과 주기, 변경 안내 의무 등을 반드시 약관에 명시하고, 계약 체결 단계에서 이용자가 이를 알 수 있도록 하여야 한다.

② 유료방송사업자는 약관에 명시된 사유 외에는 채널 및 패키지를 임의로 변경할 수 없으며, 가입 시에 제공하기로 한 채널을 계약기간 동안 계속 제공할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.

③ 유료방송사업자는 계약 체결이후 채널 및 패키지 변경이 불가피한 경우, 관련 사실을 변경일 기준 2주일 전후에 변경대상 채널 포함한 전체 운용채널의 1/2이상과 사업자의 홈페이지, 이메일 혹은 우편 등을 통해 이용자에게 알려주어야 한다.

④ 유료방송사업자는 사전고지 또는 약관에 명시되지 아니한 사유로 채널공급을 중단하거나 패키지를 변경하여 이용자의 이익을 저해하여서는 아니되며, 이로 인한 이용자의 불만이 있을 경우 이용자에게 추가적인 할인혜택을 제공하거나, 해지 시 위약금을 면제하는 등의 방법으로 보상하여야 한다. 다만, 서비스 향상을 위하여 채널을 추가하거나 보완하는 경우는 예외로 한다.

나) 이용요금의 청구

① 유료방송사업자는 방송통신위원회의 승인을 받지 않거나 사전안내 없이 일방적으

로 요금을 인상하여 청구할 수 없으며, 요금을 인상하는 경우에는 30일 전에 요금 인상 사유와 내역을 이용자에게 알리도록 하고, 그 의무를 약관에 명시하도록 한다.

② 유료방송사업자는 약관에 지로, 계좌이체, 자동납부 등 다양한 이용요금 납부방법을 명시하여 이용자로 하여금 자유로이 선택할 수 있도록 하여야 한다.

③ 이용요금 납부방법은 후불납부 방법을 원칙으로 하고, 납부일자는 유료방송사업자와 이용자 간 합의에 따른다.

4) 해 지

유료방송서비스에 대한 과잉 해지방어 또는 해지에 따른 위약금 관련 민원이 다수 발생하고 있다. 비록 방송사업자의 약관에는 해지절차 규정이 존재하고 있으나, 해지처리 기간 및 의무에 대한 내용이 명시되지 않은 경우가 있다. 아울러, 사업자의 귀책사유로 인하여 이용자가 해지하고자 하는 경우에도 과도한 위약금을 부과하거나 해지를 지연 또는 누락시키는 사례가 발생하고 있다.

가) 해지 및 처리

① 유료방송사업자는 이용자가 유료방송서비스 해지를 원하는 경우에는 방문, 전화, 팩스, 온라인 등 다양한 방법으로 해지 신청을 할 수 있도록 관련 내용을 약관에 명시하여야 한다.

② 유료방송사업자는 약관상 해지 요건에 해당되는 경우 해지통고를 접수한 즉시, 또는 해지 희망일까지 해지 처리 하도록 하되, 늦어도 해지통고 접수 후 7일 이내에 장비 철거 등 필요한 해지 조치를 취하도록 하며, 관련 내용을 약관에 명시하여야 한다.

③ 유료방송사업자는 해지 처리가 완료되면 이용자에게 1회 이상 전화, 문자서비스(SMS), 이메일 혹은 우편 등으로 해지 완료 사실을 통고하여야 한다.

④ 유료방송사업자는 해지희망일 이후에는 이용요금을 부과하여서는 안되며, 사업자 귀책으로 해지가 지연 또는 누락되어 요금을 잘 못 수령한 경우, 사업자는 해당 수령액을 이용자에게 즉각 반환하여야 하며, 이 때, 부당수

령일 경과일수에 따라 법정이자를 포함한 금액을 반환하도록 한다.

나) 위약금의 범위 및 산정 기준

① 유료방송사업자는 위약금 부과 및 면제 조건 등을 약관 본문에 명시하고, 위약금 산정기준 및 상세금액 등은 별표에 명시하도록 하며, 계약 시에 위약금에 관한 사항을 이용자에게 충분히 설명하여야 한다.

② 유료방송사업자는 이용자가 약정기간 만료 전에 해지를 신청한 경우, 이용료 및 장비임대료 할인에 대한 위약금을 기 이용기간을 고려하여 차등 부과하는 등 합리적인 방법으로 위약금 산정 기준을 제시하여야 하며, 위약금을 과도하게 산정하여 이용자의 해지권을 제한하여서는 안된다.

※ 예) 3년 약정 상품 위약금 차등 적용 사례

사용기간	1년 이하	1년 이상~2년 미만	2년 이상~3년 미만
위약금 적용 기준	사용한 기간동안 할인해 준 금액만 산정	1년 약정 할인액은 제외하고 추가 할인액만 산정	2년 약정 할인액은 제외하고, 추가 할인액만 산정

③ 유료방송사업자는 경품 등 기타 가입조건으로 이용자에게 제공되는 경제적 이익에 대해서 기 이용기간이 1년 이상인 경우에는 반환을 요구할 수 없으며, 이 사실을 가입신청서에 명시하여야 한다.

④ 유료방송사업자는 해지 시 위약금이 면제되는 경우를 약관에 명시하여야 하며, 특히 다음의 경우에는 위약금을 부과할 수 없다.

ⅰ. 유료방송사업자가 계약 시 이용자에게 위약금에 대한 사전 안내를 하지 않은 경우

ii. 방송통신위원회의 승인을 받지 않거나 사전안내 없이 일방적으로 요금을 인상하는 경우

iii. 이 가이드라인 3-(1)-④에서 지적하는 바와 같이 패키지 변경 시 사전고지를 하지 않거나, 약관에 명시되지 아니한 사유로 채널 공급을 중단하거나 패키지를 변경하여 이에 대한 불만으로 이용자가 해지를 희망하는 경우

iv. 방송중단·품질저하 등 약관에 명시된 사업자 귀책사유에 해당하는 경우. 이와 관련, 각 사업자는 각 서비스의 특성에 따라 사업자 귀책사유로 인한 품질저하 기준

을 약관에 명시할 것

5) 결합서비스

유료방송사업자가 방송서비스가 포함된 결합서비스를 할인하여 판매하는 경우 결합서비스의 복잡성으로 인해 이용자는 결합서비스의 할인 및 위약금에 대한 사항을 인지하지 못한 상태에서 결합서비스를 선택할 가능성이 높고, 사업자는 이용자에게 결합서비스에 대한 충분한 사전 고지 없이 가입을 유도하고, 해지 시에는 과도한 위약금을 산정하여 청구하는 등으로 이용자의 불만을 초래하는 경우가 발생하고 있다.

① 유료방송사업자는 약관에 결합서비스 할인내역·위약금 부과 등에 대한 사항을 명시하고, 개별 서비스별로 원금액과 약정할인, 결합할인율(액)을 구분하여 명시하여야 한다.

② 결합서비스 해지로 인해 과도한 위약금이 발생하지 않도록 합리적 산정방식을 제시하여야 하며, 위약금을 과도하게 산정하여 이용자의 결합서비스 해지권을 제한하여서는 안된다.

③ 유료방송사업자는 이용자에게 결합서비스 가입 시 가입내역 및 요금 청구계획과 해지시의 위약금 부과 등에 대한 사항을 충분히 설명하고, 관련 정보를 각 사업자의 홈페이지 등을 통해 안내하여야 한다.

④ 결합서비스에 관하여 이 가이드라인에 규정되어 있지 않은 사항은 방송통신위원회가 제정하는 결합서비스 관련 가이드라인을 준용한다.

2. 통신서비스 이용약관 가이드라인

제1조(목적) 본 가이드라인은 통신서비스 이용약관의 주요 내용을 알기 쉽게 표현하여 실효성 있는 고지가 이루어지도록 함으로써 이용자 피해발생 및 통신사업자의 법 위반 행위를 사전에 방지하는 것을 목적으로 한다.

제2조(약관의 주요내용 설명서 작성) 통신사업자는 서비스 이용약관의 주요내용을 알기 쉬운 용어로 표현한 “약관의 주요내용 설명서”(이하 “설명서”라 한다)를 작성하고 이를 이용자에게 고지하여야 한다.

제3조(주요 내용) 설명서에는 아래의 내용이 반드시 포함되어야 한다.

구분	이동전화	초고속인터넷
가입단계	1. 계약의 성립(가입비 미반환 포함)	1. 계약의 성립
	2. 약정보조금	2. 약정할인
	3. 결합판매 중 위약금 관련 내용	3. 결합판매 중 위약금 관련 내용
	4. 요금의 감면 (요금할인 혜택과의 중복여부 포함)	4. 요금의 감면 (요금할인 혜택과의 중복여부 포함)
이용단계	1. 계약의 변경	1. 계약의 변경
	2. 요금에 대한 이의신청	2. 요금에 대한 이의신청
	3. 일시정지 및 이용정지	3. 일시정지 및 이용정지
	4. 손해배상	4. 손해배상
	5. 데이터 요금	5. 최저보장속도
	6. 통화내역의 열람・교부	6. 변경설치비
		7. 약정기간 만료시 자동계약연장
해지단계	1. 해지(일반・직권해지)	1. 해지(일반・직권해지)
	2. 위약금 부과(위약금 산정방식 등)	2. 위약금 부과(위약금 산정방식 등)
	3. 번호이동	

제4조(표현 방식) ①통신사업자는 제3항의 주요 내용을 아래와 같은 방식으로 평이한 용어를 사용하는 등 이용자가 이해하기 쉽도록 표현하여야 한다.

이용정지

o 즉시 이용정지가 가능한 경우

① 전기통신사업법 제32조의2(타인사용의 제한) 위반

※ 제32조의 2 : 누구든지 국가비상사태의 경우, 공공의 이익을 위해 필요하거나 전기통신사업자의 사업경영에 지장을 초래하지 않는 일정한 경우를 제외하고는 전기통신사업자가 제공하는 전기통신역무를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 타인의 통신용에 제공하여서는 아니된다.

☞ 관련 법령을 별도로 확인할 필요가 없도록 기재

② 타인 명의(이름), 예금계좌, 신용카드를 무단으로(허락받지 않고) 사용하여 가입한 경우

☞ 괄호를 이용하여 일상적인 용어로 표현

③ 대량으로 스팸을 전송하거나 다량의 통화 또는 불완료 호를 발생시켜 시스템 장애를 발생하게 했거나 발생하게 할 가능성이 있는 경우

※ 불완료 호 : 통화가 중간에 끊기거나 하는 등 온전히 완성되지 않은 것

☞ 주석을 달아 어려운 용어를 쉽게 설명

④ 광고성 메일 또는 음성을 수신받은 사람이 수신거부를 요청하였음에도 계속하여 다시 전송한 경우

o 사전 통보 후 이용정지하는 경우

- 이용요금 납부를 2회 미납한 경우(단, 7만원 이상의 경우에는 1회 미납한 경우)에는 사전에 통보(사유, 일시,기간을 정하여 이용정지 7일 전까지 전화 또는 우편으로 통지)한 후 2개월 동안 이용정지를 할 수 있습니다. 다만, 고객의 의무이행 및 이용요금 납부약속 등에 의해 이용정지 기준 및 기간의 변동 적용이 가능합니다.

☞ 별개의 조문으로 나뉘어 설명되어 있는 내용을 묶어서 설명

② 통신사업자는 별도 계산이 필요한 주요 내용에 대해서는 아래와 같은 방식으로 표·그림 등을 활용하고, 예시를 들어 표현하여야 한다.

서비스이용료 할인액반환금(위약금) 계산식

o 무약정 월 이용료 X 이용월수 X (약정기간 할인율-이용기간 할인율)

☞ 위 문구에 대한 예시 기재

○○상품 3년 약정하고, 15개월 사용 후 해지할 경우

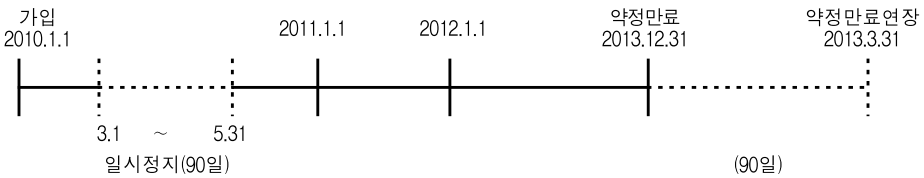
[무약정월이용료(33,000원) X 이용월수(15개월)] X [약정기간할인율(15%) - 이용기간할인율(5%)] = 49,500원 (Vat 별도)

* 이용기간할인율 : 1년미만(0%), 1년이상~2년미만(5%), 2년이상~3년미만(10%) 적용

일시정지

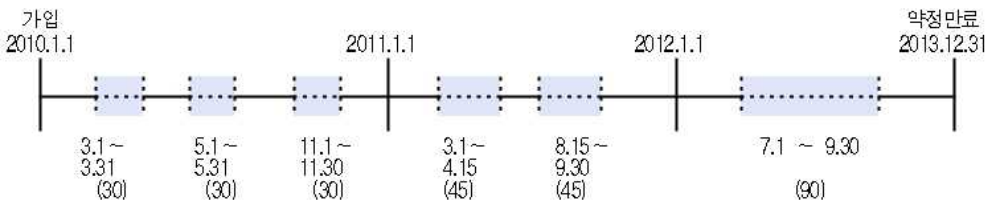
o 일시 이용중단 기간은 사용기간에 포함하지 않습니다.

☞ 위 문구에 대한 부연설명으로 아래 그림 배치



o 고객은 회사에 신청하면 일정기간동안 서비스의 이용을 중단할 수 있으며 일시정지 횟수는 1년에 최대 3번까지 가능하고, 1년 동안의 일시정지 기간은 총 90일을 초과할 수 없습니다. 고객이 중단 중인 서비스를 다시 이용하고자 할 때에는 회사에 신청하여야 하고, 별도의 신청이 없는 경우, 고객이 처음 일시정지 신청시 정한 일시정지 종료 일자에 서비스를 재개 합니다.

☞ 위 문구에 대한 부연설명으로 아래 그림 배치



③ 설명서 분량은 A4용지 3장 이내로 하되, 서비스의 특성 및 고지 방법에 따라 분량을 증감할 수 있다.

제5조(고지 방법) ①통신사업자는 자사 홈페이지 메인화면 하단에 배치된 “이용약관” 메뉴의 하위 메뉴에 설명서를 게시하여야 한다.

②초고속인터넷 사업자는 개별 이용자에게 설명서를 이메일로 송부하여야 한다.

③초고속인터넷 사업자는 제1항 및 제2항의 고지 방법 외에도 희망하는 이용자에 대해서는 서비스 개통시 이용자의 PC 바탕화면에 자사 홈페이지에 게시된 설명서에 바로 링크되는 아이콘을 설치하여야 한다.

④이동전화 사업자는 모바일 고객센터 메인화면 상단에 설명서 메뉴를 배치하여 이용자가 자신의 단말기를 통해 그 내용을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

⑤이동전화 사업자는 가입신청서 뒷면에 설명서의 내용을 요약 기재하여 개별 이용자에게 전달하여야 한다.

3. 방송통신(방송, 통신, 콘텐츠 등) 이용약관 가이드라인

가. 목 적

이 가이드라인은 이용자들의 인터넷 서비스(방송, 콘텐츠, 통신) 가입 단계에서 접하게 되는 이용약관의 주요 내용에서 이용자의 권리 및 이익과 관련하여 반드시 포함되어야 할 주요사항을 규정함으로써 이용자 피해발생 및 분야별 서비스 사업자의 법 위반 행위를 사전에 방지하는 것을 목적으로 한다.

나. 주요 내용

1) 약관의 게시 및 설명

인터넷 서비스 관련 민원의 근본적인 원인은 이용자가 서비스 가입 당시 서비스 이용에 대한 자신의 권리와 의무를 명확하게 인지하지 못함에 기인하고 있다. 사업자는 사업자 및 이용자의 중요한 권리와 의무를 약관에 명시하고 이용자에게 알려야 함에도 불구하고, 약관법을 어기거나 이용자에게 불공정한 내용 및 반드시 필요한 약관을 제공하지 않고 주요 사항을 누락하는 등 이용자의 권익을 보호하는 노력이 미흡하다.

가) 이용약관의 공개 의무

① 인터넷 서비스(방송, 콘텐츠, 통신) 사업자는 약관에 이용약관의 공개의무를 명시하여야 하며, 아울러 이용약관의 공개장소(홈페이지 주소)를 약관과 가입신청서에 명시하고 이용자가 약관의 내용을 이해할 수 있도록 노력하여야 한다.

② 인터넷 서비스(방송, 콘텐츠, 통신) 사업자는 이용약관을 자사 홈페이지에 게시할 때

ⅰ. 이용약관 메뉴를 홈페이지 메인화면 하단에 고정 배치하도록 하고,

ⅱ. 이용약관 메뉴에는 해당 사업자의 모든 서비스 이용약관을 함께 게시토록 하며,

ⅲ. 이용자가 홈페이지에서 이용약관을 쉽게 읽고 별도로 저장하여 볼 수 있도록 하고,

ⅳ. 홈페이지 메인 화면 검색창에서 “이용약관” 또는 “약관” 키워드 검색으로 약관 관련 메뉴를 쉽게 찾을 수 있도록 하여야 한다.

나) 개인정보의 보호 및 회원에 대한 통지

① 인터넷 서비스(방송, 콘텐츠, 통신) 사업자는 이용자의 최소한의 정보를 수집할 수 있음을 명시하고, 이용자의 동의 없이 서비스 이용목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없음을 반드시 고지하여야 한다.

② 이용자가 본인의 거래와 관련하여 중대한 영향을 미치는 사항에 대하여는 회사가 일방적으로 공지(7일)할 수 없으며, 최소 15일 이상의 상당한 기간(30일)동안 공지하고 회원이 지정한 전자우편주소, 전화번호, 핸드폰으로 통지하여 동의할 수 있도록 하여야 한다.

다) 부속사이트 약관에 대한 별도동의

이용약관에 동의하여 가입한 이용자에 대해 별도의 가입절차 없이 수개의 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하지 않고, 대신 부속사이트 약관의 주요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하여 포괄적 동의를 구해야 한다. 또한 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차를 진행하여야 한다.

라) 분쟁해결을 위한 관할법원

인터넷 서비스(방송, 콘텐츠, 통신) 사업자는 이용자의 분쟁해결을 위한 소송제기 관할법원을 특정법원 또는 회사의 본사 소재지 법원으로 하는 경우 이용자에게 큰 불편을 초래할 수 있으므로 이용자의 거소를 관할하는 지방법원하며, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 할 수 있도록 명시하여야 한다.

2) 인터넷 서비스(방송, 콘텐츠, 통신) 분야별 필수 내용

인터넷 서비스(방송, 콘텐츠, 통신) 사업자는 각 서비스 특징에 맞게 이용자에게 약간을 고지하여야 함에도 불구하고, 일반적인 약관내용을 고지하여 분야별로 이용자의 권리침해 유형이 상이하게 발생하고 있다.

가) 방송서비스 분야

① 방송서비스사업자는 제공서비스의 범위를 명시하고, 제공하는 서비스가 일시적으로 중단되는 경우 이용자에게 통지하여야 한다. 다만, 사전에 통지할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 사후에 통지할 수 있다.

② 방송서비스사업자가 사전에 고지하지 않고 유료서비스의 제공이 일정시간 동안 중지되는 경우 이용자에게 합리적인 기준으로 그 손해를 배상할 수 있도록 하여야 한다.

예>서비스 제공의 중단 방송서비스사업자가 사전에 고지하지 않고 유료서비스의 제공이 연속 3일 이상 중지 또는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는 장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시 부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우에는 이 기간의 3배 이상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있다. 단, 방송서비스사업자가 사전에 고지하고 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장을 청구할 수 있도록 하여야 한다.

나) 콘텐츠서비스 분야

① 콘텐츠서비스사업자는 과오금이 발생하는 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 한다.

예>과오금 등 ① 사업자는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다.

② 사업자의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 사업자는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, 이용자의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, 사업자가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 이용자가 부담하여야 한다.
③ 사업자는 이용자가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다.
④ 사업자는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다.
⑤ 사업자가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 사업자는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 사업자는 이용자가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다.

② 사업자가 유료자동결제를 이용자에게 제공하는 경우 매달 자동결제로 발생하는 사이버머니 및 포인트에 대해 사업자가 임의로 변경할 수 없고 변경 시 반드시 이용자의 동의를 얻어야만 한다.

③ 사업자가 제공하는 콘텐츠 유료서비스 이용자가 자신이 사망한 이후를 대비할 수 있도록 이용자에게 전달할 수 있도록 한다.

예>이용자 ID
① 이용자는 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 사업자에게 자신의 이용자ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 사업자는 이용자의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 이용자와의 관계 등 필요 최소한의 정보를 암호화하여 보관하여야 한다.
② 이용자가 사망한 경우, 이용자가 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 이용자가 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 사업자가 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.

④ 사업자는 만 14세 미만의 이용자에 대하여 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거칠 수 있도록 하여야 한다.

예>미성년자의 회원가입에 관한 특칙
① 만 14세 미만의 이용자는 개인정보의 수집 및 이용목적에 대하여 충분히 숙지하고 부모 등 법정대리인의 동의를 얻은 후에 회원가입을 신청하고 본인의 개인정보를 제공하여야 한다.
② 사업자는 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거치지 않은 14세 미만 이용자에 대하여는 가입을 불허한다.
③ 만 14세 미만 이용자의 부모 등 법정대리인은 미성년자에 대한 개인정보의 열람, 정정, 갱신을 요청하거나 회원가입에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 이러한 경우에 사업자는 지체 없이 수집된 이용자의 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취해야 한다.

⑤ 사업자는 이용자에게 제공하는 계정 및 콘텐츠(아이템포함)에 대해 이용자의 정당한 이용권을 인정하여야 한다. 이용자는 이를 근거로 콘텐츠이용 관련 피해가 발생하는 경우 사업자에게 계정 및 콘텐츠(아이템포함)에 대한 복구를 요구할 수 있다.

⑥ 사업자가 제작, 작성한 게시물, 자료, 정보 등 콘텐츠 저작물에 대한 저작권 기타 지적재산권은 사업자에게 귀속되지만, 이를 제외한 이용자가 작성, 제작한 콘텐츠(게시물)의 저작권은 원칙적으로 이용자에게 귀속되어야 한다.

다) 통신서비스 분야

① 통신서비스사업자는 법적 책임을 상당한 이유 없이 배제할 수 없으며, 이용자가 서비스의 이용 또는 이용불가로 인한 손해에 대해 사업자의 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에만 면책이 가능하도록 하여야 한다.

② 통신서비스사업자의 귀책사유로 이용자가 청약철회의 의사표시를 하는 경우 계약을 해제 및 해지할 수 있도록 하여야 한다.

예>이용자의 청약철회와 계약해제・해지의 효과
① 사업자는 이용자가 청약철회의 의사표시를 한 날로부터 또는 이용자에게 계약해제・해지의 의사표시를 받은 날로부터 3영업일 이내에 대금의 결제와 동일한 방법으로 이를 환급하며, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때에는 이를 사전에 고지한다. 이 경우 사업자가 이용자에게 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 공정거래위원회가 정하여 고시하는 지연이자율을 곱하여 산정한 지연이자를 지급한다.
② 사업자가 제1항에 따라 환급할 경우에 이용자가 서비스이용으로부터 얻은 이익에 해당하는 금액을 공제하고 환급할 수 있다.
③ 사업자는 위 대금을 환급함에 있어서 이용자가 신용카드 또는 전자화폐 등의 결제수단으로 재화 등의 대금을 지급한 때에는 지체없이 당해 결제수단을 제공한 사업자로 하여금 재화 등의 대금의 청구를 정지 또는 취소하도록 요청한다. 다만, 제2항의 금액공제가 필요한 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.
④ 사업자는 이용자에게 청약철회를 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다. 그러나 이용자의 계약해제・해지는 손해배상의 청구에 영향을 미치지 않는다.

③ 서비스 이용계약의 기간에 대해 이용자에게 부당하게 불이익을 줄 수 있는 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신 여부는 반드시 이용 당사자의 동의를 얻은 후 진행할 수 있도록 하여야 한다.

제 7 장 결론 및 정책제언

제 1 절 결론

우리나라 방송·통신 관련 사업자들은 99%이상이 중소기업으로 구성되어 있다. 이들 방송·통신 관련 중소기업은 타 산업분야의 중소기업들이 거의 공통적으로 가지고 있는 문제인 인력 부족, 자금력 부족, 정보력 부족의 문제들을 고루 가지고 있으며, 이러한 문제들은 방송통신이용자들에게 양질의 콘텐츠 제공과 안전한 방송·통신 서비스 제공이라는 선결 과제를 해결하고자 하는 차원에서 본 연구가 출발하였다.

특히, 이들 중소기업들은 방송·통신 서비스 제공에 가장 기본이 되는 이용약관, 정보보호 등의 사업기반이 취약한 것으로 보고되고 있으며 공정경쟁 및 이용자 권익보호 등에 대한 인식도 부족하고 기업 규모의 영세성으로 인해 정보보호, 이용약관, 지적재산권, 회계제도들을 이해하고 해결하기 위한 전문지식을 보유한 인력을 충분히 확보하지 못한 것으로 나타나고 있다.

이처럼 중·대기업 중심의 방송통신산업 환경 속에서 어려움을 겪고 있는 국내 중소기업 지원을 위하여 대기업의 부당행위와 관련 시장의 문제점 파악, 중소기업이 느끼는 각종 사안에 대한 의견청취와 이에 대한 해소, 사후규제 및 불공정 거래 개선 등을 위한 컨설팅과 지원체계 구축을 위한 정부노력의 일환으로 추진된 본 연구과제는 실로 의미 있는 일이라고 본다. 왜냐하면 우리나라 방송통신 관련 서비스를 제공하는 절대 다수의 기업이 중소기업이며 이들 기업의 경쟁력과 수준이 곧 우리나라 방송통신산업의 경쟁력과 수준으로 볼 수 있기 때문이다.

본 연구는 먼저, 방송·통신 관련 중소기업 3,500개에 대해 설문조사를 실시하여 총 743개의 유효 설문을 회수하였다. 설문응답 기업의 업종별 분류는 방송통신, 융합서비스 방송콘텐츠, 통신서비스, 통신콘텐츠, 기타 분야로 구성되었으며 실태조사의 주요내용으로는 현재의 경영상태 파악, 경영상 애로사항, 컨설팅이 필요한 분

야, 정보보호 관련 가장 큰 애로사항, 이용약관 작성관련 가장 큰 애로사항, 불공정 거래 관련 가장 큰 애로사항, 회계제도 및 자련 조달 관련 가장 큰 애로사항 등, 크게 8개 항목으로 구성되어 있다.

동 설문조사의 결과를 토대로 하여 정보보호 컨설팅 시범 서비스와 이용약관 컨설팅 서비스를 실시하였다. 정보보호 컨설팅을 실시하기 위하여 먼저 중소기업 정보보호 컨설팅 체크리스트, 중소기업 정보보호 컨설팅 서비스 매뉴얼을 작성하고 그것에 근거하여 정보보호 컨설팅을 추진하였다. 중소기업 정보보호 컨설팅 체크리스트는 관리적 보호조치, 기술적 보호조치, 물리적 보호조치, 개인정보 보호조치 등 4개 부분에서 총 40개 항목으로 구성되었다. 또한, 결과보고서는 중소기업 정보보호 컨설팅의 신뢰성을 보장하기 위하여 상호 편견과 선입견과 주관적인 견해를 배제하고 객관적으로 작성하였으며 합리성, 가독성을 확보할 수 있도록 작성하였다. 정보보호 컨설팅 매뉴얼 작성과 매뉴얼에서 정의한 추진절차를 토대로 사전에 정보보호 컨설팅 제공받을 의향을 표시한 업체에 방문일정을 통보받고 준비사항 리스트를 전달한 다음, 컨설팅을 실시하였다. 이들 기업에게 실시한 정보보호 컨설팅 결과를 전체적으로 살펴보면 관리적·기술적·물리적·개인정보 보호조치 등 4개 부분 40개 항목 중, 평균 22개 항목에서 기준을 충족하였고 18개 항목에 대해서는 미진, 개선사항이 발생한 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 향후, 방송통신분야 중소기업들에 정보보호 컨설팅을 위한 지속적인 지원체계를 유지해야 할 필요성을 제기하고 있는 것으로 보인다.

이용약관 컨설팅 시범 서비스는 방송서비스 분야 6개사, 콘텐츠서비스 분야 5개사, 통신서비스 분야 12개사 등 총 23개사에 실시하였다. 이들 기업들은 대체로 현행 이용약관에서 적잖은 개선·보완 및 조항신설에 대한 이슈가 제기되었으며 이들을 분야별로 요약·적시하면 1) 약관의 효력 및 변경 등이 약관의규제에관한법률등(이하 약관법)에서 정한 동의 및 고지의무의 절차에 위배되어 무효인 조항에 해당하여 절차에 맞게 수정하여 개선을 권고한 사례가 19개사, 2) 약관법 제14조에 따르면 이용자가 분쟁해결을 위해 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사

소재지가 있는 법원을 관할 법원으로 지정하는 조항은 이용자에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효로 보고 있어 이용자의 거소 관할 법원으로 수정, 개선을 권고한 사례가 15개사, 3) 개인정보보호조항이 미비하거나 불비한 경우 보완, 수정하여 개선을 권고한 사례가 11개사로 나타나 해당 기업에서 현행 사용하고 있는 이용약관이 개정 또는 수정되어야 함을 권고하였다.

중소기업 경영애로 설문조사의 결과, 컨설팅 매뉴얼과 시범 컨설팅 실시 내용 등 본 연구의 결과물들은 중소기업에게 정부 정책방향, 각종 법령 등에 대한 이해를 증진시킴과 아울러 이들 중소기업들이 방송통신 서비스 제공에 필요한 제반 사업기반을 보다 명화하게 함으로써 중·대기업 중심의 방송통신산업 환경 속에서 어려움을 겪고 있는 국내 중소기업 지원이라는 정부의 정책적 과제해결을 위한 하나의 단초를 제공하였다고 본다. 아울러 본 연구의 결과물을 통해 구축된 중소기업 컨설팅 지원체계는 향후에도 관련 분야 중소기업 지원을 사업을 위해 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

제 2 절 정책 제언

방송통신서비스 분야 중소기업은 사업구조가 취약하여 정보보호 자가진단, 이용자 약관, 지적재산권 등을 담당하는 전문 인력을 보유할 여력이 낮기 때문에 이로 인해 사업적인 어려움에 처해 있는 것이 오늘날의 현실이다.

이에 대한 해소를 목적으로 출발한 본 연구는 정보보호 및 이용약관 컨설팅 시범서비스를 통해 해당 중소기업의 입장에서는 이에 대한 이해를 높일 수 있는 기회가 제공되었고 이 같은 기회를 통해 이들 중소기업들은 경쟁력 향상이라는 측면에서 일정부분 기여할 것으로 보인다. 본 연구를 통해, 다음과 같은 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 방송통신 중소기업의 전반적인 애로사항 지원을 위한 '방송통신 중소기업 종합지원 지원센터(가칭, 이하 방송통신 지원센터)' 설립을 통해 체계적이고 일관된 지원체계가 필요하다고 본다. 각 정부 부처는 해당분야 중소기업 지원을 위해 지원센터를 운영하고 있다. 중소기업 주무 부처인 중소기업청은 '중소기업지원센터', 상공회의소는 '기업애로종합지원센터', 지방자치단체에서는 '중소기업종합지원센터' 등 인적·물적 지원체계를 갖추고 폭넓은 지원을 하고 있다. 그러나 방송통신분야 중소기업에 대한 체계적인 지원은 전무한 실정이다. 특히 본 연구의 결과에서 나타났듯이, 방송통신 서비스 분야는 이용자들의 서비스와 품질에 직결된다는 점에서 정보보호 진단, 이용약관작성 등이 지속적인 지원이 무엇보다 중요하며, 이러한 지원 사항들은 중소기업청이나 상공회의소와 같은 타 부처에서 운영하는 지원센터에서는 지원하기가 매우 어려운 실정이다. 따라서 방송통신지원센터는 방송통신분야의 특화된 업종의 해당하는 중소기업을 대상으로 정보보호진단, 이용약관 작성에 대한 지원, 불공정 거래관행 신고접수, 대중소상생협력 지원사업, 회계교육 업무, 지적재산권에 대한 각종 상담 등을 담당하고, 앞에 서술한 애용들에 대해 종합적이고 체계적인 지원을 목적으로 해야 할 것이다. 국내는 한국정보통신진흥협회(KAIT)에서 '방송통신이용자보호센터'를 2010년 3월에 개소하여 이용자 보호를 위해 다양한 사업을 하고 있으나, 이는 사업자 보다는 이용자 관점에

서 다양한 사업을 전개하고 있어, 사업자(중소기업) 보호를 위해 정보보호 등과 같은 사업을 하기에는 한계가 많아 보인다.

일본의 경우, 2000년대 초반 인터넷 서비스 업체와 콘텐츠 공급자들이 모여, 객관적인 입장에서 모니터링, 평가기준을 정하는 등 객관적 기구로서, 민간단체인 I-ROI(Internet - Rating Observation Institute)를 결성하고 정부의 개입이 없이 인터넷 및 모바일 사이트를 객관적으로 인증 및 감시를 하고 있다. 이 단체는 NTT도코모, 고에, 가도카와그룹 등 대기업과 중소기업이 함께 참여해서 운영하고 있다. 또한, 일본인터넷사업자협의회(IAJapan)는 개인정보보호, 등급시스템, 저작권보호 등 인터넷 자율규제사업을 주도적으로 수행하는 기업 간의 기관으로, 일본 총무성 경제산업성의 법적 허가를 받아 자율적으로 운영되고 있다.

미국의 경우, 인터넷 서비스 분야에서는 콘텐츠의 내용을 평가하는 방식에 있어서 기업간 자율규제가 발달해온 역사가 있으며, 최근에는 인터넷의 망 중립성(net neutrality)을 둘러싸고 논쟁이 벌어지고 있어서 기업 간의 타협과 상생 시스템 구축이 요구되고 있다. 인터넷콘텐츠평가협회(ICRA)가 보다 폭넓게 아동 및 가족을 보호하기 위해 재발족한 국제 비영리단체 가족온라인안전기구 (Family Online safety institute: FOSI) 역시 미국에서 시작되어 지금은 여러 국가의 20만개 사이트가 자발적으로 등록해 있는 상태다. FOSI의 성장배경에는 AT&T, 구글, 야후 등 미국의 대표적인 인터넷-통신 서비스 업체들의 회원가입과 지원이 있다. FOCI는 이용자들의 안전한 인터넷 사용을 위해, 기업의 사회적 책임활동과 연계하여 자율규제 활동을 진행하고 있다. 인터넷 관련 교육 활동을 적극적으로 추진하고, 사회 취약계층의 보호를 위해서 특별 교육도 실시하고 있다.

둘째는 사전·사후 규제를 위한 사업자 스스로 상시적인 검증 시스템이 필요하다고 본다. 예를 들어, 일본의 NTT도코모의 'i-mode 검증 시스템' 등과 같이 사업자 스스로의 자가 검증 시스템 마련이 필요하며 정부는 적극적인 모니터링에 주력해할 한다. 아이모드(i-mode) 서비스는 공인 사이트를 통해 이동통신 단말기를

이용해 감상할 수 있는 음악, 착신 멜로디, 벨소리, 게임, 만화, 전자머니를 비롯한 상거래, 미디어 등 다양한 서비스를 제공하고 있으며, 자체 검증시스템을 통해 우수한 기술력을 보유한 콘텐츠 업체들과 협력 관계를 맺고, 이들과 이용자의 정보를 공유하고 있다. 통신사는 다양하고 실험적인 서비스를 선보임으로서 데이터 사용량 증가에 따른 수입을 창출할 수 있었고, 콘텐츠 공급자인 중소기업들도 개별 기업으로서는 가지지 못한 유통망 및 공동 마케팅을 활용함으로서 높은 매출을 올리기도 했다.

셋째는 방송통신분야에서 법·제도 관점에서 정보보호 및 이용자 약관 등에 대한 강화할 부분은 강화하고, 규제개혁 차원에서 풀어야 할 내용들은 과감히 풀어서 사업자들이 활발한 영업 활동을 지원하고 이용자들은 안심하고 양질의 서비스를 받을 수 있는 환경 조성이 필요하다. 2011년에는 방송통신위원회에서 방송광고판매회사 도입과 관련하여 방송법 일부 개정을 추진 중에 있다. 방송광고판매제도와 관련 민연 사업자들 간의 경쟁구도, 종합편성방송채널사용사업자 광고영업 방식 등을 개선하기 위해 진행 중에 있으며, 개정이 완료될 경우 중소 방송사업자들에게 경영안정화 차원에서 기대된다. 또한 게시판 본인 확인제 대상의 시행령 위임, 임시조치 미이행 시 과태료 부과, 서비스제공자의 불법정보 모니터링 의무화 등을 위해 정보통신망 이용촉진법 등의 법률을 개정 작업 중에 있다[6].

넷째는 방송통신 분야에서 회계 관련 한 정기적인 프로그램 개발 및 교육 시행이 필요하다. 중소기업의 경우 자금력과 마케팅뿐만 아니라 회계제도의 변화 등에 대한 능동적으로 대응할 만한 전문 인력이 보유하기는 어려운 실정이다. 대부분이 방송·통신 사업자들은 일반기업회계기준을 따르고 있어 변화하는 미디어 환경변화와 국제 회계기준 변화에 소극적으로 대응할 수밖에 없다. 따라서 방송·통신 사업자의 회계 실무자들을 대상으로 한 전문적인 교육프로그램을 통해 중소기업 지원을 할 필요가 있다.

방송통신서비스 관련 중소기업 지원을 위한 회계제도 관련 교육은 기업회계기

6) 방송통신 2011 핵심과제(방송통신위원회 업무보고, 2010.12.17)

준과 규제회계 각각에 대한 교육과 함께 두 회계제도간의 차이에 대한 교육이 필요하다. 따라서 상장기업에 적용되는 국제회계기준 및 비상장기업에 적용되는 일반기업회계기준 등 기업회계기준의 대략적 내용과 방송회계제도 및 통신회계제도의 전반적인 내용에 대한 교육이 선행되어야 한다.

<표 7-1> 방송통신 회계제도 교육 프로그램

구분	세부구분	교육내용
1일차	오전(3H)	국제회계기준(3H)
	오후(5H)	일반기업회계기준(3H)
		국제회계기준과 일반기업회계기준의 차이(2H)
2일차	오전(3H)	방송회계제도(3H)
	오후(5H)	통신회계제도(3H)
		규제회계제도와 기업회계기준의 차이(2H)

다섯째는 방송통신 중소기업 컨설팅이 필요한 분야는 정보보호 컨설팅의 경우는 종합유선 및 중계유선 분야에서 필요로 하고 있다. 기간통신사업자들은 대기업군에 속하기 때문에 자체적으로 잘 진행되고 있으며, 정보통신서비스제공자(ISP), 집적정보통신시설사업자(IDC), 쇼핑몰 사업자 등이 포함하는 부가/별정통신의 경우는 대부분의 사업자들이 정보보호 안전진단제도[7]에 따라 의무적으로 안전진단을 받기 때문에 비교적 잘되고 있는 부분이다. 지상파 방송의 경우에는 회원을 모집 및 관리를 하는 사업을 하지 않기 때문에 필요치 않다. 다만 중계유선 및 종합유선의 경우에는 가입자 유치 등 영업행위를 하기 때문에 컨설팅 지원사업이 필요하다. 방송통신 콘텐츠의 경우에는 플랫폼사업자(방송사업자, 통신사업자 등)에게 주로 납품하는 형태로 사업을 수행하기 때문에 정보보호와는 다소 거리가 있다고 볼 수 있다.

---

7) 법적 근거 : 법률
- 정보보호조치이행 의무화 : “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률” 제45조(정보통신망의안정성 확보 등), 제46조의3(정보보호안전진단)

이용약관 작성 컨설팅의 경우, 기간통신사업자, 부가/별정 통신사업자, 종합유선 및 중계유산사업자들에게 필요하며, 지상파 방송사에서는 의미가 없다고 사료된다.

<표. 7-2> 방송통신 중소기업 컨설팅 필요 분야

구 분	통신		방송		콘텐츠
	기간통신	부가/별정	지상파	종합유선/ 중계유선	
정보보호 컨설팅	×	×	×	◯	×
이용약관 작성 컨설팅	◯	◯	×	◯	×

【참고자료】

KT경제경영연구소, http://www.digieco.co.kr
정보통신정책연구원, http://www.kisdi.or.kr
중소기업진흥공단(2002), 외국의 IT산업과 중소기업 정보화 지원제도

GREE Inc. http://gree.jp
電氣通信事業者協會(전기통신사업자협회 안전/신뢰성협의회 연계사업)
http://www.tca.or.jp/information/anshinkyou.html
日本 總務省(총무성)、www.soumu.go.jp
_____(2010), 情報通信白書2010、
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper
日本 中小企業廳, http://www.chusho.meti.go.jp
日本 中小企業總合事業団, http://www.jasmec.go.jp
日本 全國中小企業情報化促進センタ, http://www.n-i-c.or.jp
野村總合硏究所(노무라 종합연구소), http://www.nri.co.jp
モバイル・コンテンツポラム(모바일컨텐츠포럼) http://mcf.to/mcf.html

Assocation des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet, http://www.afa-france.com/
BEREC(2010), "Draft BEREC Guidance on functional separation under Articles 13a and 13b of the revised Access Directive and national experiences: PUBLIC CONSULTATION", 11 October – 19 November 2010
Butcher, Hon David(2010), "Telecommunications Regulation – Competition – ICT Access in the Asia Pacific Region," United Nation ESCAP Working paper
FCC, (2009a). "Wireless Telecommunications Bureau Seeks Comment On Commercial Mobile Radio Services Market Competition", Public Notice, WT Docket No. 09-6.

_____,(2009b), “Annual Report and Analysis of Competitive Market Conditions With Respect to Mobile Wireless including Commercial Mobile Services”, Notice of Inquiry, WT Docket No. 09-67.

_____ (2010a), “Implementation of Section 6002(b) of the Omnibus Budget Reconciliation Act of 1993, Annual Report and Analysis of Competitive Market Conditions with Respect to Mobile Wireless, including Commercial Mobile Services”, WT Docket No. 09-66, Fourteenth Report, FCC 10-81. REPORT (FCC 10-81)

_____ (2010b), “Wireless Telecommunications Bureau Seeks Comment On The State Of Mobile Wireless Competition”, Public Notice, WT Docket No. 10-133.

_____ (2010c),14th Mobile Wireless Competition Report

GAO (2010), “Enhanced Data Collection Could Help FCC Better Monitor Competition in the Wireless Industry”, Report to Congressional Requesters, GAO-10-779 Telecommunications

IMD(2009), The World Competitiveness Yearbook

International Telecommunication Union(ITU), “ITU Centers of Excellence Workshop on Envisioning the Future ICT Ecosystem”, Budva, Montenegro, 16 - 18 June 2010

Natsuno, Takeshi(2003), The i-mode Wireless Ecosystem

OECD(2008), Small and Medium Enterprise Outlook

_____ (2009a), Communications Outlooks

_____ (2009b), Information Technology Outlooks

Ofcom(2009a), “Identifying appropriate regulatory solutions: principles for analysing self- and co-regulation, Statement

_____ (2009b), “Mobile Evolution: Ofcom’s mobile sector assessment”, Statement

Stanford Technology Venture Program, http://stvp.stanford.edu/

<첨부 1>

중소기업 정보보호 컨설팅 결과보고서

- 순 서 -

1. 강원방송
2. 남인천방송
3. 씨토크
4. 아름넷닷컴
5. 충북방송
6. 영서방송

중소기업 정보보호
컨설팅 결과보고서

(강원방송)

2010. 11. 25

Korea Association for ICT promotion
한국정보통신진흥협회 KAIT

I. 결과 요약

구분 (관리적 · 기술적 · 물리적 · 개인정보 보호조치)			확인
1.관리적 보호조치	1.1. 정보보호조직의 구성 · 운영	1.1.1. 정보보호조직의 구성	N
		1.1.2. 정보보호책임자의 지정	N
		1.1.3. 정보보호조직 구성원의 역할	N
	1.2. 정보보호계획 등 의 수립 및 관리	1.2.1. 정보보호방침의 수립 · 이행	N
		1.2.2. 정보보호실행계획의 수립 · 이행	N
		1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련 · 준수	N
	1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	Y
		1.3.2. 외부인력 보안	Y
		1.3.3. 위탁운영 보안	Y
	1.4. 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립 · 이행	N
	1.5. 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	N
	1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	Y
2.기술적 보호조치	2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	Y
		2.1.2. 정보보호시스템 설치 · 운영	Y
	2.2 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	Y
		2.2.2. DB서버 보안	N
		2.2.3. 라우터/스위치 보안	Y
		2.2.4. 정보보호시스템 보안	N
		2.2.5. 취약점 점검	N
		2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	Y
		2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	Y
		2.2.8. 로그 관리	Y
		2.2.9. 보안패치 관리	N
		2.2.10. 백업 및 복구	Y
3.물리적 보호조치	3.1. 출입 및 접근보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입 · 접근 통제	Y
	3.2. 부대설비 및 시설 운영 · 관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치 · 운영	Y
4.개인정보 보호조치	4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	Y
		4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	Y
		4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	N
		4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	Y
		4.1.5. 만14세미만 아동의 개인정보 수집	Y
	4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	Y
		4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	N
		4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	Y
	4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	Y
		4.3.2. 개인정보의 취급위탁	Y
		4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	Y
	4.4. 파기단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	Y
		4.4.2. 동의 절회 방법 및 명시사항	Y
		4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	N
총 계			26/41

II. 세부 항목 점검

1. 관리적 보호조치

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.1 정보보호조직의 구성	확인	N
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자로 구성된 정보보호조직이 운영되고 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.2 정보보호책임자의 지정	확인	N
점검항목			
정보보호에 대한 업무를 총괄책임지는 정보보호책임자가 지정되어 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.3 정보보호조직구성원의 역할	확인	N
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자의 업무를 정의한 업무분장 문서가 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1 정보보호방침의 수립·이행	확인	N
점검항목			
회사의 정보보호의 목적, 범위, 책임 등을 포함한 정보보호방침(Policy)가 수립되어 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.2 정보보호실행계획의 수립·이행	확인	N
점검항목			
정보보호방침을 토대로 예산, 일정 등을 포함한 당해 연도의 정보보호 실행계획을 수립하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련・준수	확인	N

점검항목

정보보호방침 및 정보보호실행계획을 구체적으로 이행하기 위한 정보보호활동의 세부적인 방법 및 절차를 구체화시킨 정보보호 실무지침들이 있는가?

점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음

1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	확인	Y

점검항목

임직원의 전보 또는 퇴직 시 해당자의 계정 등에 대한 접근 권한을 즉시 제거하고 있는가?

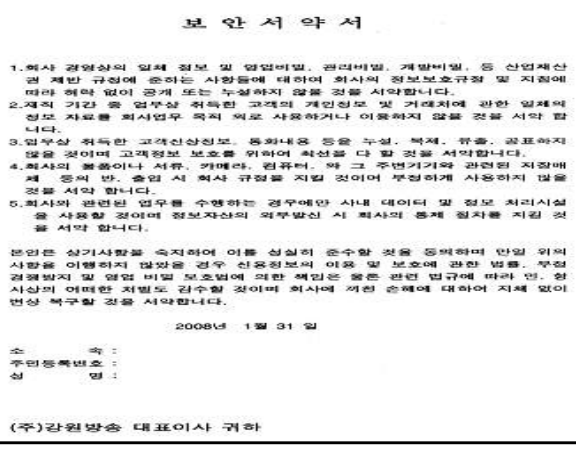
점검 결과	IP차단 및 변경을 수행을 하고 있으며, 퇴직 시 해당자 계정을 즉시 삭제

1.3. 인적 보안	1.3.2. 외부인력 보안	확인	Y

점검항목

업무상 채용하고 있는 임시직에 대해서 보안서약서를 징구하고 있는가?

점검 결과	보약서약서를 징수받고 있음



보 안 서 약 서

1. 회사 경영상의 업체 정보 및 영업비밀, 관리비밀, 개발비밀, 등 산업재산권 제반 규정에 준하는 사항들에 대하여 회사의 정보보호규정 및 지침에 따라 허락 없이 공개 또는 누설하지 않을 것을 서약합니다.
2. 재직 기간 중 업무상 취득한 고객의 개인정보 및 거래처에 관한 업체의 정보 자료를 회사업무 목적 외로 사용하거나 이용하지 않을 것을 서약 합니다.
3. 업무상 취득한 고객신상정보, 통화내용 등을 누설, 복제, 유출, 공표하지 않을 것이며 고객정보 보호를 위하여 최선을 다 할 것을 서약합니다.
4. 회사의 물품이나 서류, 캐비닛, 컴퓨터, 와 그 주변기기와 관련된 지정배체 등의 반, 출입 시 회사 규정을 지킬 것이어 부정하게 사용하지 않을 것을 서약 합니다.
5. 회사의 관련된 업무를 수행하는 경우에만 사내 데이터 및 정보 처리시설을 사용할 것이며 정보자산의 외부발신 시 회사의 통제 절차를 지킬 것을 서약 합니다.

본인은 상기사항을 숙지하여 이를 성실히 준수할 것을 동의하며 만일 위의 사항을 이행하지 않았을 경우 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 부정경쟁방지 및 영업 비밀 보호법에 의한 책임은 물론 관련 법규에 따라 민, 형사상의 어떠한 처벌도 감수할 것이며 회사에 끼친 손해에 대하여 지체 없이 변상 복구할 것을 서약합니다.

2008년 1월 31 일

소 속 :
주민등록번호 :
성 명 :

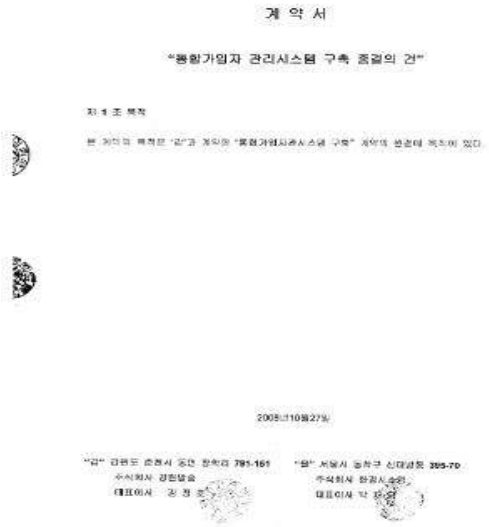
(주)강원방송 대표이사 귀하

1.3. 인적 보안	1.3.3. 위탁운영 보안	확인	Y

점검항목

전산업무를 외부 업체에 위탁할 경우 계약서 또는 서비스수준협약 내에 정보보호에 관한 위탁업체의 책임 범위가 반영되어 있는가?

점검 결과	통합가입자 관리시스템을 구축하고 이와 관련된 관리를 위탁하고 있으며, 계약서 상의 보안조항을 설정하였음



계 약 서

"통합가입자 관리시스템 구축 공급의 건"

제 1 조 목적

본 계약의 목적은 "갑"과 계약의 "통합가입자관리시스템 구축" 계약에 관련에 목적이 있다.

2005년10월27일

"갑" 경기도 군포시 오전 장박리 795-161
주식회사 경민발송
대표이사 김 정 호

"을" 서울시 강남구 신대성동 395-70
주식회사 한국시스템
대표이사 박 [illegible]

1.4 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립 · 이행	확인	N
점검항목			
침해사고 발생 시 즉시 조치할 수 있는 대응 체계 및 복구 체계에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	침해사고 대응계획의 수립이 되어있지 않음		

1.5 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	확인	N
점검항목			
정보보호 관리자는 정보보호방침에 따라 자체적인 정보보호 현황점검을 년 1회 이상 실시하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침이 수립되어 있지 않으며, 현황점검을 실시하고 있지 않음		

1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신망 구성도가 작성되어 관리되고 있는가?			
점검 결과	네트웍 구성도 등을 마련하고 관리하고 있음		

2. 기술적 보호조치

2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	확인	Y
점검항목			
네트워크 모니터링 도구를 이용하여 백본망 및 주요노드 구간에서 소통되는 In/Out bound 트래픽을 24시간 모니터링하고 있는가?			
점검 결과	전산시스템 전반을 강원네트웍스에서 관리하고 있으며, 트랙픽 사항은 자체 MRTG를 운영하여 인터넷 망 모니터링을 수행하고 있음		

2.1. 네트워크 보안	2.1.2. 정보보호시스템 설치·운영	확인	Y
점검항목			
외부망과 연계되는 모든 구간에 침입차단시스템 및 침입탐지시스템이 설치·운영되고 있는가?			
점검 결과	전산시스템 전반을 강원네트웍스에서 관리하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	확인	Y
점검항목			
외부에 서비스를 제공하는 웹서버는 단독서버로 운영되고 있는가?			
점검 결과	강원네트웍스의 서버를 이용하고 운영하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.2. DB서버 보안	확인	N
점검항목			
DB서버는 침입차단시스템 내부망에 위치하여 침해사고를 예방하고 있는가?			
점검 결과	IPS와 IP ACL을 통한 통제에 그치고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.3. 라우터/스위치 보안	확인	Y
점검항목			
라우터·스위치 등의 네트워크 장비는 ACL 등의 접근제어 기능을 가진 설비를 사용하고 있는가?			
점검 결과	자체적으로 ACL을 보유하여 사용하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.4. 정보보호시스템 보안	확인	N
점검항목			
정보보호시스템(침입차단시스템과 침입탐지시스템)은 이상 징후에 대한 경고기능 설정하여 운영하고 있는가?			
점검 결과	강원네트웍스의 망을 이용하여 이상 징후는 트래픽모니터링 등으로 설정하여 관리자에게 SMS를 이용한 경고를 시행		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.5. 취약점 점검	확인	N
점검항목			
년 1회 이상 취약점 점검을 수행하고 있는가?			
점검 결과	취약점 점검을 수행하고 있지 않음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비는 인가된 접속지로부터 인가된 사용자만이 접속할 수 있도록 통제되고 있는가?			
점검 결과	인가된 전산담당자와 위탁업체의 인가된 관리자만이 접근이 가능함		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비의 관리자 계정이 비밀번호는 8자리 이상으로 설정되어 있는가?			
점검 결과	관리자 패스워드 임의로 설정(9자리 숫자)하고 임의적으로 변경하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.8. 로그 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비의 침입시도 및 이상징후 등에 대해 분석하고 능동적으로 대응하기 위해 기록 관리되어야 할 중요 로그가 식별되어 있는가?			
점검 결과	로그온 기록을 모니터링하여 식별, 관리하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.9. 보안패치 관리	확인	N
점검항목			
보안 패치 적용에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	패치관리 절차가 수립되어 있지 않으며, 필요시 적용하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.10. 백업 및 복구	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 발생 시 즉각적으로 시스템을 복구할 수 있도록 백업이 주기적으로 실시되고 있는가?			
점검 결과	시스템 복구 및 백업이 가능하도록 하고 있음		

3. 물리적 보호조치

3.1. 출입 및 접근 보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입·접근 통제	확인	Y
점검항목			
정보통신시설에 출입 및 접근통제장치가 설치하여 허가되지 않는 자의 출입을 통제하고 있는가?			
점검 결과	강원방송의 계열회사인 강원네트웍스에서 망을 관리 및 출입통제하고 있음		

3.2. 부대설비 및 시설 운영·관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치·운영	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 또는 침해사고 등의 긴급 상황이 발생할 경우 데이터를 신속히 복구하여 업무를 지속적으로 수행할 수 있는 백업 설비 및 시설을 설치 운영하고 있는가?			
점검 결과	강원네트웍스에서 위탁 관리 중		

4. 개인정보 보호조치

4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	확인	Y
점검항목			
회원 가입 시 ①개인정보 수집·이용목적, ②수집하는 개인정보 항목, ③개인정보 보유 및 이용기간 등 세가지 항목에 대해서 이용자가 명확하게 사전에 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받고 있는가?			
점검 결과	홈페이지(www.igbn.co.kr)를 운영하고 있으며, 개인정보를 수집하고 있으며, 개인정보를 수집할 시 동의 절차를 취하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	확인	Y
점검항목			
민감한 개인정보를 수집하고 있는가? 그렇다면 그 이유는 무엇인가?			
점검 결과	민감한 개인정보를 수집하고 있지 않음		

4.1. 수집단계	4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	확인	N
점검항목			
주민등록번호 대신 I-PIN, 휴대폰인증, 공인인증서 인증 등의 방법을 제공하고 있는가?			
점검 결과	주민등록번호만으로 인증을 제공하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	확인	Y
점검항목			
개인정보취급방침 상에 명확히 기재되어 있으며, 회원가입 시 이에 대한 동의를 받고 있는가? [제3자 제공 시] ①개인정보를 제공받는 자 ②제공받는 개인정보 이용목적 ③제공하는 개인정보 항목 ④제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간 [취급 위탁 시] ①수탁업체명(개인정보를 제공받는 업체) ②수탁 업무 내용			
점검 결과	제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동을 수행하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	확인	Y
점검항목			
만14세 미만의 아동의 회원 가입 시 법정대리인의 동의를 마련하고 있는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	14세 미만의 아동의 회원가입을 받고 있지 않음		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	확인	Y
점검항목			
개인정보취급방침을 홈페이지 메인화면에 글자색을 구분하여 공개하고 있는가?			
점검 결과	홈페이지 메인화면에 구분하여 공개하고 있음		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	확인	N
점검항목			
다음의 기술적 · 관리적 보호 조치 확인 ①개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획의 수립 및 시행 ②개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근통제장치의 설치운영 - 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행 - 개인정보처리시스템에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 침입탐지 시스템의 설치·운영 - 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영 ③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치 ④개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 - 비밀번호 및 바이오정보의 일방향 암호화 저장 - 주민등록번호 및 계좌정보 등 금융정보의 암호화 저장 - 보안서버 구축 조치 ⑤백신소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스 방지 조치 ⑥그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치			
점검 결과	개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획이 수립되어 있지 않으며, 다소 기술적 보호조치가 미흡함		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	확인	Y
점검항목			
직원들에게 개인정보보호에 대한 보안서약서에 사인을 받고 있는가?			
점검 결과	내부직원에게 개인정보보호에 대한 보안서약서를 징구하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	확인	Y
점검항목			
개인정보의 제3자 제공에 대한 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	동의절차를 명시하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.2. 개인정보의 취급위탁	확인	Y
점검항목			
취급위탁의 경우 제3자 제공과 구분하여 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	동의절차를 명시하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	확인	Y
점검항목			
개인정보 이용·제공에 대한 대장이 마련되어 있으며, 이를 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	대장을 마련하고 관리하고 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	확인	Y
점검항목			
사용자가 동의 철회 시 개인정보를 즉시 파기 하는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	즉시 파기를 원칙으로 하고 있으며, 서버로부터 삭제하고 있으나, 요금정산 및 민원처리를 위하여 문서는 5년간 보관하고 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.2. 동의 철회 방법 및 명시사항	확인	Y
점검항목			
사용자의 개인정보에 대한 동의 철회 방법이 가입보다 쉽게 되어 있는가?			
점검 결과	동의 철회가 쉽게 노출되어 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	확인	N
점검항목			
개인정보 파기 기록 대장을 보유하고 있으며, 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	파기 기록 대장을 보유하고 있지 않음		

III 종합 평가

❍ 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	5/12	Y	
기술적 보호조치	8/12	N	
물리적 보호조치	2/2	N	
개인정보 보호조치	11/14	Y	
합계	26/40	Y	

❍ 관리적 보호조치

- 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야 함
- 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안 그리고 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행 지침이 수립될 수 있도록 하여야 함

❍ 기술적 보호조치

- 강원방송은 계열사인 강원네트웍스를 통해 인터넷망 사업을 영위하고 있으며, 이를 위해 업무위탁 계약을 체결하고 관리 및 운영을 위탁하고 있으며, 이와 관련되어 주기적인 모니터링을 내부 전산관리자가 파악할 수 있도록 MRTG, QoS등을 사용하여 모니터링을 하고 있으나, 정보보호와 관련되어 침해사고 대응에

관련된 제반 절차가 미흡하며, 취약점 점검을 수행하고 있지 않아 향후 내부 관리자의 IDC내의 정보자산 등에 관한 정기적인 취약점 점검이 필요함

❍ 개인정보보호조치

- 강원방송은 인터넷 및 VoIP 사용자를 위한 방송 홈페이지(www.igbn.co.kr)를 운영하고 있으며, 개인정보를 수집하고, 메인화면에 개인정보취급정책을 명시하고 있는 등 비교적 잘관리하고 있음. 그러나 주민등록번호 대체수단 등을 사용하고 있지 않는 것은 향후 개선될 필요가 있음

<별첨>

개인정보취급방침 정정사항 및 웹취약점 점검 보고서

사이트의 모니터링 결과

강원방송 (igbn.co.kr)

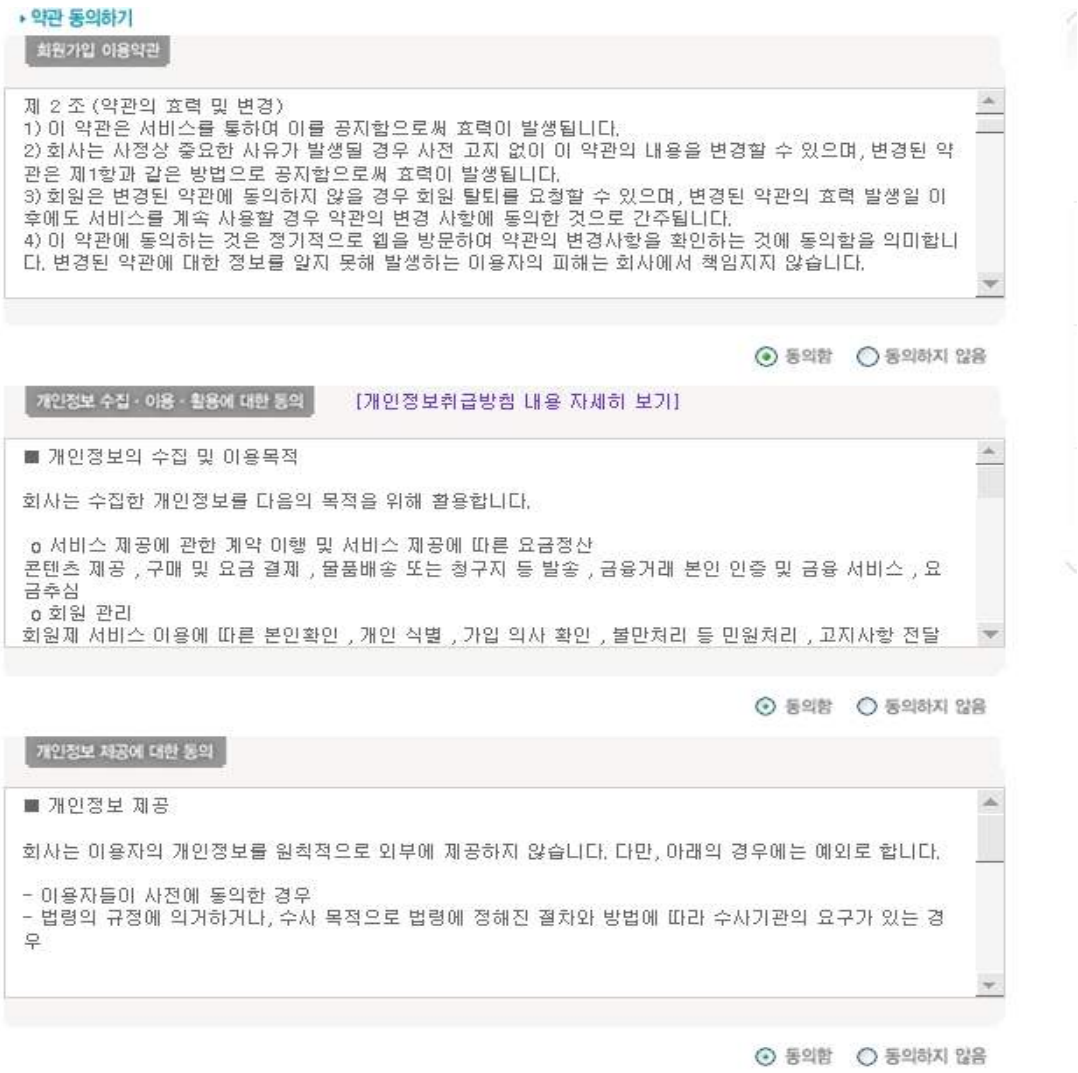
업체(사이트)명	강원방송 (igbn.co.kr)

2010. 11. 25

점검결과

1. 회원가입 시에 이용약관, 개인정보취급방침 동의를 사용자가 직접 체크 할 수 있도록 해야 함.

   <초기값이 '동의'로 자동 체크 되어있다>



2. 회원가입 양식에 필수입력사항을 표기해야 함.

<회원가입 양식>



<예시>



3. 회원의 안전한 비밀번호 생성을 위해 비밀번호의 길이를 최소 8자 이상, 3개 이상의 캐릭터(영어소문자, 영어대문자, 특수문자, 숫자)를 생성하여 사용하도록 해야 함.

<회원가입 시에 비밀번호 입력 사항>



<예시>



< 준 수 사 항 >

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부
- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화
- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화 해야 함

○ 악성프로그램 방지
- 백신 소프트웨어 월 1회이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

< 관리자 요약 보고서 >

점검 정책

- Default 보안 위험

  어플리케이션에서 가장 자주 나타나는 보안 위험은 다음과 같습니다. 이러한 위험을 내포하는 보안 취약점에 대한 자세한 내용은 이 보고서의 '보안 취약점 세부 내용' 섹션을 참조바랍니다.

- 합법적인 유저인것 처럼 가장하는데 쓰여지는 고객세션과 쿠키를 빼내거나 조작이 가능하여, 공격자가 유저 정보를 조작하거나 열람할 수 있도록 하며, 사용자인 것처럼 트랜잭션을 수행할 수 있도록 한다.
- 공격자로 하여금 이후의 공격을 개발하고 웹 어플리케이션의 파일 시스템 구조에 대한 정보를 얻도록 하는 웹 서버 인스톨레이션의 완전한 경로를 검색하는 것이 가능하다
- 사이트의 파일 시스템 구조에 대한 정보를 검색하는 것이 가능하고, 이는 공격자가 웹 사이트를 도식화 하도록 도와줄 것이다
- 속기 쉬운 유저를 설득해서 유저명, 패스워드, 신용 카드 번호, 주민등록 번호와 같은 중요한 정보를제공하도록 하는 것이 가능하다
- 웹 서버상의 웹 페이지, 스크립트 그리고 파일을 업로드하고 변형하거나 삭제하는 것이 가능하다

취약한 URL

4%의 URL이 보안 취약점을 포함한 점검 결과를 가지고 있습니다.

취약한 URL (4%) / 취약하지 않은 URL (96%)

스캔된 URL

987개의 URL이 AppScan에 의해 스캔되었습니다.

보안 취약점의 가능한 원인

어플리케이션에서 발견된 보안 문제들의 가장 일반적인 원인은 다음과 같습니다. 아래 기록된 원인은 가장 많은 취약점에서 반복적으로 나타나는 원인입니다. 이러한 원인을 내포하는 보안 취약점에 대한 자세한 내용은 이 보고서의 '보안 취약점 세부 내용' 섹션을 참조하십시오.

- 위험한 캐릭터들에 대한 검사가 유저 입력에서 정확하게 실행되지 않았다.
- 가장 최신 패치 혹은 제3의 제품을 위한 hotfixes 는 인스톨되지 않았다
- 웹 서버 혹은 어플리케이션 서버는 안전하지 않은 방식으로 구성된다
- 디렉토리 브라우징이 가능하다
- 안전하지 않은 웹어플리케이션 프로그래밍 혹은 환경설정

보안 취약점이 가장 많은 URL(문제 갯수)

- https://cs.igbn.co.kr/member/main_member_join.php (16)
- http://cs.igbn.co.kr/ (4)
- http://cs.igbn.co.kr/member/main_member_join.php (4)
- http://cs.igbn.co.kr/member/usrlogin.php (4)
- https://cs.igbn.co.kr/customer/list_faq.php (4)

호스트별 보안 취약점

호스트	상	중	하	참고	계
http://cs.igbn.co.kr/	4	8	13	16	41
http://cs.igbn.co.kr/	11	9	9	4	33
계	15	17	22	20	74

위협 분류별 보안 문제 배포

다음은 위협 분류에 의해 배포되는 보안 취약점 목록입니다.

Authentication: Brute Force

Authentication: Insufficient Authentication

Authorization: Credential/Session Prediction

Authorization: Insufficient Authorization

Authorization: Insufficient Session Expiration

Authorization: Session Fixation

Client-side Attacks: Content Spoofing

Client-side Attacks: Cross-site Scripting

Command Execution: Buffer Overflow

Command Execution: Format String Attack

Command Execution: LDAP Injection

Command Execution: OS Commanding

Command Execution: SQL Injection

Command Execution: SSI Injection

Command Execution: XPath Injection

Information Disclosure: Directory Indexing

Information Disclosure: Information Leakage

Information Disclosure: Path Traversal

Information Disclosure: Predictable Resource Location

Logical Attacks: Abuse of Functionality

Logical Attacks: Denial of Service

Application Privacy Tests

Application Quality Tests

보안 취약점 원인 배포

64% 어플리케이션 관련 보안 취약점(48(총 74개의 취약점 중)).

어플리케이션 관련 보안 취약점은 일반적으로 어플리케이션 코드 결함이 원인이므로 어플리케이션 개발자가 수정할 수 있습니다.

36% 인프라스트럭쳐 및 플랫폼 보안 취약점(26(총 74개의 취약점 중)). 인프라스트럭쳐 및 플랫폼 보안 취약점은 일반적으로 타사 제품의 잘못된 구성이나 결함이 원인이므로 시스템 및 네트워크 관리자가 수정할 수 있음.

중소기업 정보보호
컨설팅 결과보고서

(남인천방송)

2010. 11. 17

Korea Association for ICT promotion
한국정보통신진흥협회 KAIT

I. 결과 요약

구분 (관리적 · 기술적 · 물리적 · 개인정보 보호조치)			확인
1.관리적 보호조치	1.1. 정보보호조직의 구성 · 운영	1.1.1. 정보보호조직의 구성	Y
		1.1.2. 정보보호책임자의 지정	Y
		1.1.3. 정보보호조직 구성원의 역할	Y
	1.2. 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1. 정보보호방침의 수립 · 이행	Y
		1.2.2. 정보보호실행계획의 수립 · 이행	Y
		1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련 · 준수	Y
	1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	Y
		1.3.2. 외부인력 보안	Y
		1.3.3. 위탁운영 보안	Y
	1.4. 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립 · 이행	Y
	1.5. 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	Y
	1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	Y
2.기술적 보호조치	2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	Y
		2.1.2. 정보보호시스템 설치 · 운영	N
	2.2 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	Y
		2.2.2. DB서버 보안	Y
		2.2.3. 라우터/스위치 보안	Y
		2.2.4. 정보보호시스템 보안	Y
		2.2.5. 취약점 점검	Y
		2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	Y
		2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	Y
		2.2.8. 로그 관리	Y
		2.2.9. 보안패치 관리	Y
		2.2.10. 백업 및 복구	Y
3.물리적 보호조치	3.1. 출입 및 접근보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입 · 접근 통제	N
	3.2. 부대설비 및 시설 운영 · 관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치 · 운영	Y
4.개인정보 보호조치	4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	Y
		4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	Y
		4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	N
		4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	Y
		4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	Y
	4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	N
		4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	Y
		4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	Y
	4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	Y
		4.3.2. 개인정보의 취급위탁	Y
		4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	N
	4.4. 파기단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	Y
		4.4.2. 동의 철회 방법 및 명시사항	N
		4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	N
총 계			33/41

II. 세부 항목 점검

1. 관리적 보호조치

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.1 정보보호조직의 구성	확인	Y
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자로 구성된 정보보호조직이 운영되고 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 운영하고 있음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.2 정보보호책임자의 지정	확인	Y
점검항목			
정보보호에 대한 업무를 총괄책임지는 정보보호책임자가 지정되어 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있으며, 책임자가 지정되어 있음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.3 정보보호조직구성원의 역할	확인	Y
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자의 업무를 정의한 업무분장 문서가 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있으나, 정밀한 업무분장 문서는 미흡		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1 정보보호방침의 수립·이행	확인	Y
점검항목			
회사의 정보보호의 목적, 범위, 책임 등을 포함한 정보보호방침(Policy)가 수립되어 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있음(안전진단 대상업체)		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.2 정보보호실행계획의 수립·이행	확인	Y
점검항목			
정보보호방침을 토대로 예산, 일정 등을 포함한 당해 연도의 정보보호 실행계획을 수립하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있으나, 예산지원이 미흡 함		

1.3. 인적 보안	1.3.2. 외부인력 보안	확인	Y
점검항목			
업무상 채용하고 있는 임시직에 대해서 보안서약서를 징구하고 있는가?			
점검 결과	보약서약서를 징구 받고 있음		

1.3. 인적 보안	1.3.3. 위탁운영 보안	확인	Y
점검항목			
전산업무를 외부 업체에 위탁할 경우 계약서 또는 서비스수준협약 내에 정보보호에 관한 위탁업체의 책임 범위가 반영되어 있는가?			
점검 결과	자체적으로 인터넷 망을 위한 전산시스템을 보유하고 있으며, 자체인력으로 관리하고 있음. (3교대)		

1.4 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립 · 이행	확인	Y
점검항목			
침해사고 발생 시 즉시 조치할 수 있는 대응 체계 및 복구 체계에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	침해사고 대응계획의 수립이 되어있으며, 매년 정보보호안전진단을 통해 점검받고 있음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련 · 준수	확인	Y
점검항목			
정보보호방침 및 정보보호실행계획을 구체적으로 이행하기 위한 정보보호활동의 세부적인 방법 및 절차를 구체화시킨 정보보호 실무지침들이 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있으며, 실무지침이 문서로 존재		

1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	확인	Y
점검항목			
임직원의 전보 또는 퇴직 시 해당자의 계정 등에 대한 접근 권한을 즉시 제거하고 있는가?			
점검 결과	IP차단 및 변경을 수행을 하고 있으며, 퇴직 시 해당자 계정을 즉시 삭제		

1.5 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	확인	Y
점검항목			
정보보호 관리자는 정보보호방침에 따라 자체적인 정보보호 현황점검을 년 1회 이상 실시하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침이 수립되어 있며, 안전진단 시행업체를 통해 매년 현황점검을 실시하고 있음		

1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신망 구성도가 작성되어 관리되고 있는가?			
점검 결과	네트웍 구성도 등을 마련하고 관리하고 있음		

2. 기술적 보호조치

2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	확인	Y
점검항목			
네트워크 모니터링 도구를 이용하여 백본망 및 주요노드 구간에서 소통되는 In/Out bound 트래픽을 24시간 모니터링하고 있는가?			
점검 결과	자체 전산시스템으로 인터넷망 모니터링 및 VoIP관련은 KCT를 통해 모니터링을 실시		

2.1. 네트워크 보안	2.1.2. 정보보호시스템 설치·운영	확인	N
점검항목			
외부망과 연계되는 모든 구간에 침입차단시스템 및 침입탐지시스템이 설치·운영되고 있는가?			
점검 결과	전산시스템 전반을 강원네트웍스에서 관리하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	확인	Y
점검항목			
외부에 서비스를 제공하는 웹서버는 단독서버로 운영되고 있는가?			
점검 결과	자체 전산시스템을 보유하고 자체 서버를 이용하고 운영하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.2. DB서버 보안	확인	Y
점검항목			
DB서버는 침입차단시스템 내부망에 위치하여 침해사고를 예방하고 있는가?			
점검 결과	IP ACL에 의한 통제와 신시웨어 제품을 사용하여 침해사고를 예방		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.3. 라우터/스위치 보안	확인	Y
점검항목			
라우터·스위치 등의 네트워크 장비는 ACL 등의 접근제어 기능을 가진 설비를 사용하고 있는가?			
점검 결과	자체적으로 ACL을 보유하여 사용하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.4. 정보보호시스템 보안	확인	Y
점검항목			
정보보호시스템(침입차단시스템과 침입탐지시스템)은 이상 징후에 대한 경고기능 설정하여 운영하고 있는가?			
점검 결과	트래픽모니터링 등으로 설정 및 신시웨어 제품의 알람기능을 사용하여 이상 징후 발견시 관리자에게 SMS를 이용한 경고를 시행		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.5. 취약점 점검	확인	Y
점검항목			
년 1회 이상 취약점 점검을 수행하고 있는가?			
점검 결과	정보보호안전진단 시행업체를 통한 취약점 점검을 수행하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비는 인가된 접속지로부터 인가된 사용자만이 접속할 수 있도록 통제되고 있는가?			
점검 결과	인가된 전산담당자와 위탁업체의 인가된 관리자만이 접근이 가능함		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비의 관리자 계정이 비밀번호는 8자리 이상으로 설정되어 있는가?			
점검 결과	내부지침에 의거 숫자, 문자, 특수문자를 조합하여 8자리 이상으로 셋팅		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.8. 로그 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비의 침입시도 및 이상징후 등에 대해 분석하고 능동적으로 대응하기 위해 기록 관리되어야 할 중요 로그가 식별되어 있는가?			
점검 결과	로그온 기록을 모니터링하여 식별, 관리하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.9. 보안패치 관리	확인	Y
점검항목			
보안 패치 적용에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	패치관리 절차가 수립되어 있으며, 6개월 단위로 적용		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.10. 백업 및 복구	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 발생 시 즉각적으로 시스템을 복구할 수 있도록 백업이 주기적으로 실시되고 있는가?			
점검 결과	시스템 복구 및 백업이 가능하도록 하고 있음		

3. 물리적 보호조치

3.1. 출입 및 접근 보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입·접근 통제	확인	N
점검항목			
정보통신시설에 출입 및 접근통제장치가 설치하여 허가되지 않는 자의 출입을 통제하고 있는가?			
점검 결과	전산시스템을 운영하고 있으나, CCTV가 설치되어 운영하고 있지 않음		

3.2. 부대설비 및 시설 운영·관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치·운영	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 또는 침해사고 등의 긴급 상황이 발생할 경우 데이터를 신속히 복구하여 업무를 지속적으로 수행할 수 있는 백업 설비 및 시설을 설치 운영하고 있는가?			
점검 결과	자체 전산시스템의 백업시스템을 사용 중		

4. 개인정보 보호조치

4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	확인	Y
점검항목			
회원 가입 시 ①개인정보 수집·이용목적, ②수집하는 개인정보 항목, ③개인정보 보유 및 이용기간 등 세가지 항목에 대해서 이용자가 명확하게 사전에 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받고 있는가?			
점검 결과	홈페이지(www.inbtv.com)를 운영하고 있으며, 개인정보를 수집하고 있으며, 개인정보를 수집할 시 동의 절차를 취하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	확인	Y
점검항목			
민감한 개인정보를 수집하고 있는가? 그렇다면 그 이유는 무엇인가?			
점검 결과	민감한 개인정보를 수집하고 있지 않으나, 너무 많은 개인정보 항목을 수집하고 있어 주의가 요구 됨		

4.1. 수집단계	4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	확인	N
점검항목			
주민등록번호 대신 I-PIN, 휴대폰인증, 공인인증서 인증 등의 방법을 제공하고 있는가?			
점검 결과	주민등록번호만으로 인증을 제공하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	확인	Y
점검항목			
개인정보취급방침 상에 명확히 기재되어 있으며, 회원가입 시 이에 대한 동의를 받고 있는가? [제3자 제공 시] ①개인정보를 제공받는 자 ②제공받는 개인정보 이용목적 ③제공하는 개인정보 항목 ④제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간 [취급 위탁 시] ①수탁업체명(개인정보를 제공받는 업체) ②수탁 업무 내용			
점검 결과	제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동을 수행하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	확인	Y
점검항목			
만14세 미만의 아동의 회원 가입 시 법정대리인의 동의를 마련하고 있는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	14세 미만의 아동의 회원가입을 받고 있지 않음		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	확인	N
점검항목			
개인정보취급방침을 홈페이지 메인화면에 글자색을 구분하여 공개하고 있는가?			
점검 결과	홈페이지 메인화면에 구분하여 공개하고 있지 않아, 식별이 어려움		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	확인	Y
점검항목			
다음의 기술적 · 관리적 보호 조치 확인 ①개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획의 수립 및 시행 ②개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근통제장치의 설치·운영 - 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행 - 개인정보처리시스템에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 침입탐지 시스템의 설치·운영 - 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영 ③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치 ④개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 - 비밀번호 및 바이오정보의 일방향 암호화 저장 - 주민등록번호 및 계좌정보 등 금융정보의 암호화 저장 - 보안서버 구축 조치 ⑤백신소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스 방지 조치 ⑥그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치			
점검 결과	개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획이 수립되어 있으며, 기술적 보호조치가 되어 있음		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	확인	Y
점검항목			
직원들에게 개인정보보호에 대한 보안서약서에 사인을 받고 있는가?			
점검 결과	내부직원에게 개인정보보호에 대한 보안서약서를 징구하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	확인	Y
점검항목			
개인정보의 제3자 제공에 대한 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	동의절차를 명시하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.2. 개인정보의 취급위탁	확인	Y
점검항목			
취급위탁의 경우 제3자 제공과 구분하여 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	동의절차를 명시하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	확인	N
점검항목			
개인정보 이용·제공에 대한 대장이 마련되어 있으며, 이를 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	개인정보 이용·제공에 대한 대장이 구비되어 있지 않음		

4.4. 파기 단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	확인	Y
점검항목			
사용자가 동의 철회 시 개인정보를 즉시 파기 하는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	즉시 파기를 원칙으로 하고 있으며, 서버로부터 삭제하고 있으나, 요금정산 및 민원처리를 위하여 문서는 5년간 보관하고 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.2. 동의 철회 방법 및 명시사항	확인	N
점검항목			
사용자의 개인정보에 대한 동의 철회 방법이 가입보다 쉽게 되어 있는가?			
점검 결과	동의 철회에 대한 안내가 전무		

4.4. 파기 단계	4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	확인	N
점검항목			
개인정보 파기 기록 대장을 보유하고 있으며, 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	파기 기록 대장을 보유하고 있지 않음		

III 종합 평가

❍ 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	12/12	N	
기술적 보호조치	11/12	N	
물리적 보호조치	1/2	Y	
개인정보 보호조치	9/14	Y	
합계	33/40	Y	

❍ 관리적 보호조치

- 남인천방송의 경우 정보보호안전진단의 대상이 되는 사업체로써 기본적인 정보보호 및 보안을 위한 관리적 보호조치가 마련되고 시행·운영되고 있으나, 담당 실무자의 인력구성이 전체직원의 수에 비교하여 상대적으로 적어 추가적인 인력 지원이 요구 됨.

❍ 기술적 보호조치

- 남인천방송은 케이블TV, 초고속인터넷서비스 및 VoIP서비스 등을 제공하고 있는 지역 SO로써, 정보보호안전진단을 매년 수행하여 해당 업체로부터 주기적인 취약점 점검 등을 진단 받아 운영하고 있음. 다만, 자체적으로 운영하고 있는 전산시스템의 출입 통제를 위한 CCTV 등의 설치를 통한 보다 효과적인 보안 보호조치가 요구 됨.

❍ 개인정보보호조치

- 남인천방송은 케이블TV, 초고속인터넷서비스 제공 및 VoIP 사용자를 위한 홈페이지(www.nibtv.co.kr)를 운영하고 있으며, 개인정보를 수집하고, 메인화면에 개인정보취급정책을 명시하고 있으나 효과적인 노출을 위한 권고사항인 색을 달리하여 표시하는 사항은 개선이 필요하며, 주민등록번호 대체수단 등을 사용하고 있지 않는 것은 향후 I-PIN 도입 등로 개선될 필요가 있음

  또한, 고객의 개인정보 수집 시 필수입력정보와 선택입력정보를 구분하여 수집을 하는 것으로 개선하고, 회원가입 시 비밀번호를 보다 효과적인 조합(숫자, 문자, 특수문자를 포함한 8자리 이상)이 가능하도록 개선을 권고 함.

<별첨>

개인정보취급방침 정정사항 및 준수사항

사이트의 모니터링 결과
남인천방송 (nibtv.com)

업체(사이트)명	남인천방송 (nibtv.com)

2010. 11. 17

점검결과

1. 홈페이지 하단에 ”개인정보취급방침“을 주변의 색과 다르게 하여 사용자가 쉽게 찾아 볼 수 있도록 해야 함.

< 홈페이지 하단>

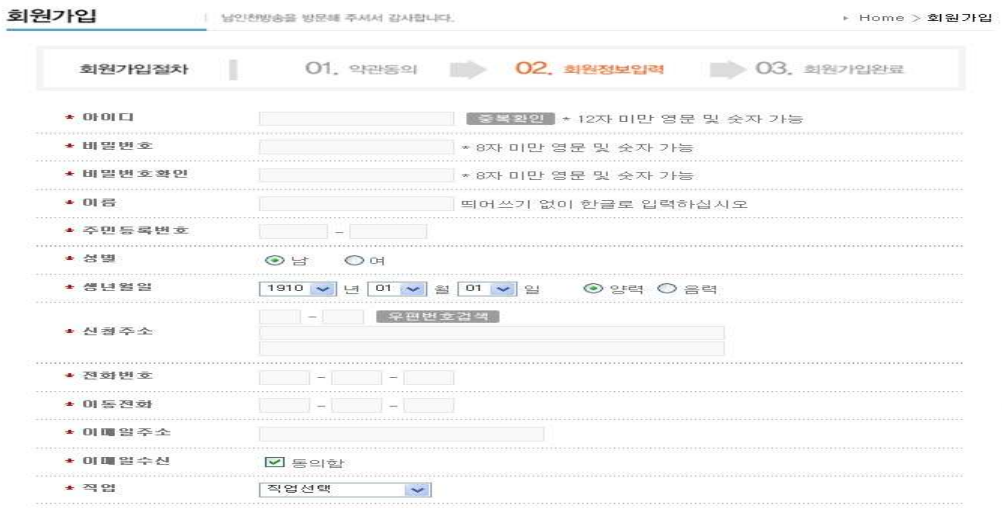


<예시>



2. 회원가입 양식에 필수입력사항을 표기해야 함.

<회원가입 양식>



<예시>



3. 주민등록번호를 수집할 경우 주민등록번호 도용에 관한 경고문을 게시해야 함.

<회원가입 양식>

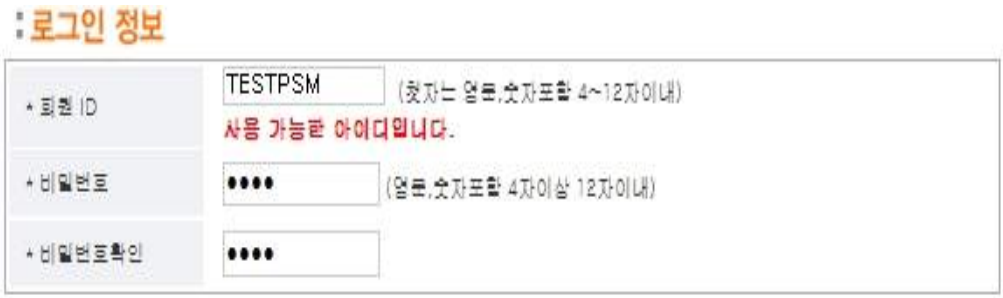


<예시>



4. 회원의 안전한 비밀번호 생성을 위해 비밀번호의 길이를 최소 8자 이상, 3개 이상의 캐릭터(영어소문자,영어대문자,특수문자,숫자)를 생성하여 사용하도록 해야 함.

<회원가입 시에 비밀번호 입력 사항>



<예시>



< 준 수 사 항 >

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부
- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화
- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화 해야 함

○ 악성프로그램 방지
- 백신 소프트웨어 월 1회이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

중소기업 정보보호 컨설팅 결과보고서

(씨토크)

2010. 11. 20

Korea Association for ICT promotion
한국정보통신진흥협회 KAIT

I. 결과 요약

구분 (관리적 · 기술적 · 물리적 · 개인정보 보호조치)			확인
1.관리적 보호조치	1.1. 정보보호조직의 구성 · 운영	1.1.1. 정보보호조직의 구성	Y
		1.1.2. 정보보호책임자의 지정	Y
		1.1.3. 정보보호조직 구성원의 역할	Y
	1.2. 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1. 정보보호방침의 수립 · 이행	N
		1.2.2. 정보보호실행계획의 수립 · 이행	N
		1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련 · 준수	N
	1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	Y
		1.3.2. 외부인력 보안	NA
		1.3.3. 위탁운영 보안	Y
	1.4. 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립 · 이행	N
	1.5. 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	N
	1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	Y
2.기술적 보호조치	2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	Y
		2.1.2. 정보보호시스템 설치 · 운영	Y
	2.2 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	N
		2.2.2. DB서버 보안	Y
		2.2.3. 라우터/스위치 보안	Y
		2.2.4. 정보보호시스템 보안	Y
		2.2.5. 취약점 점검	Y
		2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	Y
		2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	N
		2.2.8. 로그 관리	Y
		2.2.9. 보안패치 관리	Y
		2.2.10. 백업 및 복구	Y
3.물리적 보호조치	3.1. 출입 및 접근보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입 · 접근 통제	Y
	3.2. 부대설비 및 시설 운영 · 관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치 · 운영	Y
4.개인정보 보호조치	4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	N
		4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	Y
		4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	N
		4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	N
		4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	Y
	4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	N
		4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	N
		4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	Y
	4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	N
		4.3.2. 개인정보의 취급위탁	N
		4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	N
	4.4. 파기단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	N
		4.4.2. 동의 절회 방법 및 명시사항	N
		4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	N
총 계			22/41

II. 세부 항목 점검

1. 관리적 보호조치

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.1 정보보호조직의 구성	확인	Y
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자로 구성된 정보보호조직이 운영되고 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.2 정보보호책임자의 지정	확인	Y
점검항목			
정보보호에 대한 업무를 총괄책임지는 정보보호책임자가 지정되어 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있으며, 책임자가 지정되어 있음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.3 정보보호조직구성원의 역할	확인	Y
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자의 업무를 정의한 업무분장 문서가 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있으며, 총괄 책임자, 관리자, 실무담당자가 지정되어 업무분장을 하고 있음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1 정보보호방침의 수립·이행	확인	N
점검항목			
회사의 정보보호의 목적, 범위, 책임 등을 포함한 정보보호방침(Policy)가 수립되어 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.2 정보보호실행계획의 수립·이행	확인	N
점검항목			
정보보호방침을 토대로 예산, 일정 등을 포함한 당해 연도의 정보보호 실행계획을 수립하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련·준수	확인	N
점검항목			
정보보호방침 및 정보보호실행계획을 구체적으로 이행하기 위한 정보보호활동의 세부적인 방법 및 절차를 구체화시킨 정보보호 실무지침들이 있는가?			

점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음

1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	확인	Y
점검항목			
임직원의 전보 또는 퇴직 시 해당자의 계정 등에 대한 접근 권한을 즉시 제거하고 있는가?			
점검 결과	IP차단 및 변경을 수행을 하고 있으며, 퇴직 시 해당자 계정을 즉시 삭제		

1.3. 인적 보안	1.3.2. 외부인력 보안	확인	NA
점검항목			
업무상 채용하고 있는 임시직에 대해서 보안서약서를 징구하고 있는가?			
점검 결과	임시직을 운용하고 있지 않음		

1.63. 인적 보안	1.3.3. 위탁운영 보안	확인	Y
점검항목			
전산업무를 외부 업체에 위탁할 경우 계약서 또는 서비스수준협약 내에 정보보호에 관한 위탁업체의 책임 범위가 반영되어 있는가?			
점검 결과	전산시스템을 텔레센트로 IDC에 위탁 관리하고 있음		

1.4 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립 · 이행	확인	N
점검항목			
침해사고 발생 시 즉시 조치할 수 있는 대응 체계 및 복구 체계에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	침해사고 대응계획의 수립이 되어있지 않음		

1.5 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	확인	N
점검항목			
정보보호 관리자는 정보보호방침에 따라 자체적인 정보보호 현황점검을 년 1회 이상 실시하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침이 수립되어 있지 않으며, 현황점검을 실시하고 있지 않음		

1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신망 구성도가 작성되어 관리되고 있는가?			
점검 결과	네트웍 구성도 등을 마련하고 관리하고 있음		

2. 기술적 보호조치

2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	확인	Y
점검항목			
네트워크 모니터링 도구를 이용하여 백본망 및 주요노드 구간에서 소통되는 In/Out bound 트래픽을 24시간 모니터링하고 있는가?			
점검 결과	텔레센트로에서 제공하는 트래픽 모니터링 서비스를 이용하여 MRTG로 확인하고 리포팅 받고 있음		

2.1. 네트워크 보안	2.1.2. 정보보호시스템 설치 · 운영	확인	Y
점검항목			
외부망과 연계되는 모든 구간에 침입차단시스템 및 침입탐지시스템이 설치 · 운영되고 있는가?			
점검 결과	전산시스템 전반을 텔레센트로(IDC)에서 관리하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	확인	N
점검항목			
외부에 서비스를 제공하는 웹서버는 단독서버로 운영되고 있는가?			
점검 결과	외부 서비스를 제공하는 웹서버를 운영하고 있으며, 자체적으로 관리하나 서버는 IDC에 설치 운용하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.2. DB서버 보안	확인	Y
점검항목			
DB서버는 침입차단시스템 내부망에 위치하여 침해사고를 예방하고 있는가?			
점검 결과	IPS와 IP ACL 및 침해방지솔루션을 사용하여 위탁 관리되고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.3. 라우터/스위치 보안	확인	Y
점검항목			
라우터·스위치 등의 네트워크 장비는 ACL 등의 접근제어 기능을 가진 설비를 사용하고 있는가?			

점검 결과	ACL을 텔레센트로에 위탁하여 사용하고 있음

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.4. 정보보호시스템 보안	확인	Y
점검항목			
정보보호시스템(침입차단시스템과 침입탐지시스템)은 이상 징후에 대한 경고기능 설정하여 운영하고 있는가?			
점검 결과	이상 징후는 트래픽모니터링 등으로 설정 및 IDC 센터에서 관리자에게 SMS를 이용한 경고를 시행		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.5. 취약점 점검	확인	Y
점검항목			
년 1회 이상 취약점 점검을 수행하고 있는가?			
점검 결과	텔레센트로에서 년 2회 취약점 점검을 시행하고 있으며, 이로 대체		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비는 인가된 접속지로부터 인가된 사용자만이 접속할 수 있도록 통제되고 있는가?			
점검 결과	인가된 전산담당자와 위탁업체의 인가된 관리자만이 접근이 가능함		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	확인	N
점검항목			
정보통신설비의 관리자 계정이 비밀번호는 8자리 이상으로 설정되어 있는가?			
점검 결과	관리자 패스워드 임의로 설정(6자리 숫자)하고 임의적으로 변경하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.8. 로그 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비의 침입시도 및 이상징후 등에 대해 분석하고 능동적으로 대응하기 위해 기록 관리되어야 할 중요 로그가 식별되어 있는가?			
점검 결과	텔레센트로에서 로그온 기록을 모니터링하여 식별, 관리하고 있으며, 이에 관한 사항을 리포팅 받고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.9. 보안패치 관리	확인	Y
점검항목			
보안 패치 적용에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	텔레센트로의 보안패치 규정에 따라 관리되고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.10. 백업 및 복구	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 발생 시 즉각적으로 시스템을 복구할 수 있도록 백업이 주기적으로 실시되고 있는가?			
점검 결과	시스템 복구 및 백업이 가능하도록 하고 있음		

3. 물리적 보호조치

3.1. 출입 및 접근 보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입·접근 통제	확인	Y
점검항목			
정보통신시설에 출입 및 접근통제장치가 설치하여 허가되지 않는 자의 출입을 통제하고 있는가?			
점검 결과	텔레센트로(IDC)에서 관리 및 출입통제하고 있음		

3.2. 부대설비 및 시설 운영·관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치·운영	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 또는 침해사고 등의 긴급 상황이 발생할 경우 데이터를 신속히 복구하여 업무를 지속적으로 수행할 수 있는 백업 설비 및 시설을 설치 운영하고 있는가?			
점검 결과	텔레센트로(IDC)에서 관리 및 출입통제하고 있음		

4. 개인정보 보호조치

4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	확인	N
점검항목			
회원 가입 시 ①개인정보 수집·이용목적, ②수집하는 개인정보 항목, ③개인정보 보유 및 이용기간 등 세가지 항목에 대해서 이용자가 명확하게 사전에 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받고 있는가?			

점검 결과	홈페이지(www.seetalk.net)를 운영하고 있으나, 회원가입을 웹상에서 수집하지 않고, 오프라인 문서(신청서)로 관리하고 있으나, 동의는 일괄 동의를 받고 있음

4.1. 수집단계	4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	확인	Y
점검항목			
민감한 개인정보를 수집하고 있는가? 그렇다면 그 이유는 무엇인가?			
점검 결과	민감한 개인정보를 수집하고 있지 않음		

4.1. 수집단계	4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	확인	N
점검항목			
주민등록번호 대신 I-PIN, 휴대폰인증, 공인인증서 인증 등의 방법을 제공하고 있는가?			
점검 결과	주민등록번호만을 기재하도록 되어 있음		

4.1. 수집단계	4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	확인	N
점검항목			
개인정보취급방침 상에 명확히 기재되어 있으며, 회원가입 시 이에 대한 동의를 받고 있는가? [제3자 제공 시] ①개인정보를 제공받는 자 ②제공받는 개인정보 이용목적 ③제공하는 개인정보 항목 ④제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간 [취급 위탁 시] ①수탁업체명(개인정보를 제공받는 업체) ②수탁 업무 내용			
점검 결과	제3자 제공 및 취급위탁 동의를 명확하지 않고, 일괄 동의만 받고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	확인	Y
점검항목			
만14세 미만의 아동의 회원 가입 시 법정대리인의 동의를 마련하고 있는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	14세 미만의 아동의 회원가입을 받고 있지 않음		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	확인	N
점검항목			
개인정보취급방침을 홈페이지 메인화면에 글자색을 구분하여 공개하고 있는가?			

점검 결과	홈페이지 메인화면에 공개하고 있지 않으며, 개인정보취급방침이 부재

4.2. 보관/관리 단계	4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	확인	N
점검항목			
다음의 기술적 · 관리적 보호 조치 확인 ①개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획의 수립 및 시행 ②개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근통제장치의 설치·운영 - 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행 - 개인정보처리시스템에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 침입탐지 시스템의 설치·운영 - 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영 ③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치 ④개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 - 비밀번호 및 바이오정보의 일방향 암호화 저장 - 주민등록번호 및 계좌정보 등 금융정보의 암호화 저장 - 보안서버 구축 조치 ⑤백신소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스 방지 조치 ⑥그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치			
점검 결과	개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획이 수립되어 있지 않으며, 기술적 보호조치는 단순히 고객 DB만을 IDC에 위탁 관리		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	확인	Y
점검항목			
직원들에게 개인정보보호에 대한 보안서약서에 사인을 받고 있는가?			
점검 결과	내부직원에게 개인정보보호에 대한 보안서약서를 징구하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	확인	N
점검항목			
개인정보의 제3자 제공에 대한 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	제3자 제공처에 대한 명시가 부재		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.2. 개인정보의 취급위탁	확인	N
점검항목			
취급위탁의 경우 제3자 제공과 구분하여 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	동의절차를 명시하고 있으나, 취급위탁자에 대한 명시가 없음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	확인	N
점검항목			
개인정보 이용·제공에 대한 대장이 마련되어 있으며, 이를 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	고객 가입신청 대장 및 관리대장으로 대체		

4.4. 파기 단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	확인	N
점검항목			
사용자가 동의 철회 시 개인정보를 즉시 파기 하는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	요금정산 및 민원처리를 위하여 문서를 파기없이 보관하고 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.2. 동의 철회 방법 및 명시사항	확인	N
점검항목			
사용자의 개인정보에 대한 동의 철회 방법이 가입보다 쉽게 되어 있는가?			
점검 결과	동의 철회가 신청서에 명시되어 있으나, 이를 위한 방법이 명시 되어 있지 않음		

4.4. 파기 단계	4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	확인	N
점검항목			
개인정보 파기 기록 대장을 보유하고 있으며, 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	파기 기록 대장을 보유하고 있지 않음		

III 종합 평가

❍ 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	7/12	Y	
기술적 보호조치	10/12	N	
물리적 보호조치	2/2	N	
개인정보 보호조치	3/14	Y	
합계	22/40	Y	

❍ 관리적 보호조치

- 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야 함
- 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안 그리고 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행지침이 수립될 수 있도록 하여야 함

❍ 기술적 보호조치

- 씨토크는 장애인을 위한 VoIP서비스 및 CCTV 설치, 관리 등의 사업을 운영하고 있으며, 이를 위해 업무위탁 계약(전산시스템 위탁관리)을 체결하고 운영을 위탁하고 있으며, 이와 관련되어 주기적인 모니터링을 내부 전산관리자가 파악할 수 있도록 IDC 센터로부터 리포팅을 받고 있으나, 고객모집 및 관리 DB 서버

또한 위탁하고 있어, 외부자에 대한 보안요구가 더 요구되는 점을 개선할 여지가 보임.

❍ 개인정보보호조치

- 씨토크는 대외적인 웹사이트를 운영하여, 회사 및 사업에 대한 일반적인 안내와 홍보의 수단으로 사용하고 있으며, 회원가입을 웹상에서 수집하고 있지 않다. 그러나 해당 서비스를 신청하기 위한 신청서를 오프라인 및 해당 콜센터를 통해 받아서 고객의 개인정보를 수집하고 있으며, 이러한 경우에도 정보통신서비스를 제공하는 주체로서 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률에 해당하므로, 문서(신청서)를 비롯하여 고객관리 DB를 기술적·관리적 보호조치에 따라 시행하여야 하나, 단순 DB를 IDC에 위탁하여 침해방지 등을 하고 있는 것에 그치고 있음
- 고객의 개인정보를 수집함에 있어, 제3자 제공 및 취급위탁에 관한 사항을 명시해야 하나, 단순히 제공 및 위탁에 관한 사항만을 일괄적으로 명시하여 동의를 받고 있는 점은 조속히 개선해야 함
- 또한, 전반적인 개인정보보호를 위하여 기본적으로 규정되어야 할 개인정보취급방침이 부재한 것은 시급히 시정되어야 하며, 이를 위한 총괄적인 개인정보보호 정책 등의 마련이 시급한 실정임. 이를 위해 제공하는 템플릿을 통해 개인정보취급방침 및 관리를 위한 절차 등의 마련을 적극 권고 함.

<별첨>

개인정보취급방침 정정사항 및 웹취약점 점검 보고서

사이트의 모니터링 결과
씨토크 (SEETALK.NET)

업체(사이트)명	씨토크 (seetalk.net)

2010. 11. 20

점검결과

Seetalk 서비스 가입 신청서

1. 고객 기본정보

성명(법인명)		주민(사업자)등록번호			
요금청구서 수령지	□ 집 □□□-□□□		전화번호		
			핸 드 폰		
	□ 회사 □□□-□□□		전화번호		
			팩 스		
E-mail		담당자	(인)	세금계산서발행	희망 □
제품구분	□ 화상전화기 □ 1Port G/W (TalkBox) □ 기업용 G/W		고객구분	□ 개인 □ 법인 □ 단체	

2. 가입자 단말기 기본정보

단말 번호	070- - 1) 2) 3)			
단말기 정보	단말기 제조사		단말기 모델명	
단말기 MAC			시리얼번호(S/N)	
IP공유기	□ 단말기포함구매 □ 개인직접구매 □ 기 설치			
* 인터넷을 1회선만 공급을 받는 환경에서 PC와 화상전화기를 모두 사용하고자 할 때는 공유기를 이용하는 것이 바람직합니다.				
요금 종류	가입비	₩10,000 첫달청구/재가입시 면제	기본료	□ 후불 □ 선불 금액(₩)
기본료 안내	영상전화기(8,000원), TalkBox 1G/W(4,500원) [VAT 별도 및 국내서비스 요금임.] 기타 자세한 요금은 요금표 참조			

3. 이용요금 납부방법

(자동납부) □ 은행 *자동납부시 월 통화료 3% 할인			□ 지로 □ 무통장입금
계좌 번호			< 무통장 입금 계좌 > * 국민은행 : 547801-04-052473 예금주 - ㈜씨토크커뮤니케이션즈 * 농협중앙 : 301-0024-1585-21 예금주 - ㈜씨토크커뮤니케이션즈
은행명		예금주 (회원명)	
예금주(사업자) 주민등록번호			

본인은 고객용 가입신청서 뒷면에 있는 유의사항에 대해 설명을 듣고 이에 동의하며 이용약관에 따라 위와 같이 서비스를 신청합니다. 또한 귀사 이용요금의 자동이체와 관련하여 ㈜씨토크커뮤니케이션즈가 신용정보기관과 본인의 정보를 상호공유 및 이용함에 동의합니다. 또한 본인의 가상전화번호와 이름이 ㈜씨토크커뮤니케이션즈가 지정하는 가상전화번호검색(Search) 서비스에 등록되는 것에 동의합니다.

위와 같이 Seetalk 서비스 신청사실을 확인합니다

201 년 월 일 신청인 : _____(인) (명판 및 직인 날인)

대리점	
	• 접수점 :
	• 접수자 :
	• 연락처 :

회사는 서비스 이용신청의 이행을 위하여 회사와 위탁업무 계약을 맺은 지점, 대리점 등에 개인정보의 수집, 취급, 관리 등 의 업무를 위탁하고 있습니다.

(주)씨토크커뮤니케이션즈 대표이사 성 원 규 (인)

* 뒷면에는 Seetalk 서비스 이용약관 및 유의사항이 기재되어 있습니다.

서비스 이용약관(요약사항)

용어의 정의	① 이용 고객 : 회사와 서비스 이용 계약을 체결한 개인 또는 법인 및 법인에 준하는 단체 ② 이용 계약 : 이용 고객이 서비스를 제공받기 위하여 회사와 체결한 계약 ③ 서비스 : 인터넷을 통해 음성과 영상을 송수신할 수 있는 영상전화기 및 개인용 게이트웨이를 이용한 인터넷 전화서비스 통칭 ④ 아이디(ID) : 이용 고객 식별과 이용 고객의 서비스 이용을 위하여 이용 고객이 선정하고 회사가 승인하는 문자와 숫자의 조합 ⑤ 비밀번호 : 이용 고객의 비밀 보호를 위해 이용고객 자신이 설정한 문자와 숫자의 조합 ⑥ 이용 해지 : 회사 또는 이용고객이 서비스 개통 후 이용 계약을 해약하는 것 ⑦ 이용 정지 : 회사가 이용 고객에게 제공하는 서비스를 정지함으로써 서비스의 이용을 불가능하게 하는 것
신청사항의 변경 및 철회	이용신청을 한 고객이 그 신청사항 및 제출서류를 변경 또는 철회하고자 하는 때에는 그 사실을 즉시 고객지원센터 또는 대리점에 알려야 합니다. 그 불고지에 따른 불이익은 고객의 책임입니다.
고객의 의무	① 고객은 서비스이용계약에 따라 요금을 지정된 기일까지 납입하여야 합니다. ② 고객은 회사에 알린 주소 및 연락처가 변경된 경우에는 이를 회사에게 알려야 합니다. ③ 설비 등의 변경으로 회사가 단말기를 개조 또는 변경할 필요가 있다고 판단하여 이를 요구할 때에는 고객은 이에 응해야 합니다. ④ 기타 회사의 업무수행에 현저한 지장을 초래하는 행위를 하여서는 아니 됩니다. ⑤ 회사는 고객이 열거된 고객의 의무나 서비스 이용약관상의 고객의 의무를 위반한 경우에는 6개월의 범위내에서 일정한 기간 동안 서비스의 사용을 정지할 수 있습니다.
부가서비스 등의 요율	매월 기본료 8,800원외에 고객이 인터넷 전화를 사용한만큼의 통화료가 부과됩니다. (단, 타 요금제 선택시 기본료가 변경될 수 있습니다.)
요금제의 변경	원칙적으로 고객은 언제든지 다른 요금제로 변경하실 수 있습니다. 다만, 요금제를 변경한 이후 30일간은 다시 요금제를 변경하실 수 없습니다.
이용 해지 기준	이용약관상 명시된 고객의 의무를 이행하지 않은 경우와 이용정지사유에 해당하는 경우에 회사는 일정기간 동안 서비스의 이용을 정지할 수 있다.
직권해지 기준	이용이 정지된 후 회사가 정한 기일내에 이용정지 사유를 해소하지 않은 경우 회사는 이용계약을 해지할 수 있습니다.
요금등의 이의신청	고객은 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우 청구일로부터 6개월 이내에 이의신청을 할 수 있습니다.
약관개정	회사는 이 약관의 개정이 있을 경우 홈페이지(www.seetalk.net) 또는 이메일 통해 회원에게 통지하며, 개정되는 약관의 시행일은 송부된 통지서 또는 게시물에 명시하기로 합니다.
관할법원	서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기될 경우 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원을 전속 관할법원으로 합니다.
홈페이지 이용약관 참조	서비스의 이용절차 및 조건에 관한 세부적인 사항은 홈페이지(www.seetalk.net)의 서비스 이용약관을 참조하시기 바랍니다. 계약사항을 이행하지 않아 발생되는 불이익은 고객의 책임입니다.

기타 서비스 이용안내

고객지원센터	• 고객불편의 1차적인 처리부서는 각 지점 대리점입니다. • 고객불편의 2차적인 처리부서는 고객지원센터이며, 고객지원센터의 대표전화번호는 다음과 같습니다. ■ 온라인 고객지원센터 : www.seetalk.net ■ 서비스 문의 : Tel. 0303-4840-0114 / support@seetalk.net
기타사항	• 서비스의 이용절차 및 조건에 관한 세부적인 사항과 기타 이용안내는 가입시에 교부하여 드리는 제품 매뉴얼과 홈페이지의 서비스 이용약관을 참조하시기 바랍니다. • 서비스 이용이나 요금 등과 관련하여 의문이 있거나 도움이 필요하실 경우에는 제품 매뉴얼에 기재되어 있는 지점이나 고객지원센터로 전화하시면 처리하여 드립니다.

사업자가 회원가입서에 성명, 연락처 등을 요구하여 그 정보를 이용하려고 하는 경우에 사업자는 반드시 ①수집· 이용목적, ②수집하는 개인정보의 항목, ③개인정보의 보유 및 이용기간을 이용자가 개인정보를 사업자에게 제공하기 이전에 쉽게 할 수 있는 형태(회원가입서 아랫부분이나 뒷면에 인쇄등)로 알리고 동의할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.

< 준 수 사 항 >

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부
- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화
- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화 해야 함

○ 악성프로그램 방지
- 백신 소프트웨어 월 1회이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

웹 취약점 점검

어플리케이션 취약점 진단

□ 총평

- o 126개 URL에 대한 점검을 수행하였으며, 29%의 URL이 보안 취약점이 점검됨
- o Cross-Site Scripting, Login Page SQL Injection, SQL Injection 등 OWASP Top 10 취약점 존재
- o 상기 결과에 따라, 오픈된 80 port 등에 대한 보안취약성을 강화하고, 제공한 개발자 및 관리자 버전의 취약점 점검결과를 전문 보안 솔루션 혹은 텔레센트로에 제출하여 취약점 강화를 권고

<개별 취약점 등을 보고서 명시를 업체측에 희망하지 않음>

중소기업 정보보호 컨설팅 결과보고서

(아름넷닷컴)

2010. 11. 24

Korea Association for ICT promotion
한국정보통신진흥협회 KAIT

Ⅰ. 결과 요약

구분 (관리적 · 기술적 · 물리적 · 개인정보 보호조치)			확인
1.관리적 보호조치	1.1. 정보보호조직의 구성 · 운영	1.1.1. 정보보호조직의 구성	X
		1.1.2. 정보보호책임자의 지정	X
		1.1.3. 정보보호조직 구성원의 역할	X
	1.2. 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1. 정보보호방침의 수립 · 이행	X
		1.2.2. 정보보호실행계획의 수립 · 이행	X
		1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련 · 준수	X
	1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	O
		1.3.2. 외부인력 보안	O
		1.3.3. 위탁운영 보안	O
	1.4. 침해사고 대응	1.5.1 침해사고 대응계획의 수립 · 이행	X
	1.5. 정보보호 조치 점검	1.6.1. 보호조치의 자체 점검	X
	1.6. 정보자산 관리	1.7.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	O
2.기술적 보호조치	2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	O
		2.1.2. 정보보호시스템 설치 · 운영	O
	2.2 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	X
		2.2.2. DB서버 보안	X
		2.2.3. 라우터/스위치 보안	X
		2.2.4. 정보보호시스템 보안	X
		2.2.5. 취약점 점검	X
		2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	X
		2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	X
		2.2.8. 로그 관리	O
		2.2.9. 보안패치 관리	X
		2.2.10. 백업 및 복구	O
3.물리적 보호조치	3.1. 출입 및 접근보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입 · 접근 통제	O
	3.2. 부대설비 및 시설 운영 · 관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치 · 운영	O
4.개인정보 보호조치	4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	O
		4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	O
		4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	X
		4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급 위탁 동의 방지활동	O
		4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	O
	4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	O
		4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	X
		4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	O
	4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	O
		4.3.2. 개인정보의 취급위탁	O
		4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	O
	4.4. 파기단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	O
		4.4.2. 동의 절회 방법 및 명시사항	O
		4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	X
총 계			21/40

II. 세부 항목 점검

1. 관리적 보호조치

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.1 정보보호조직의 구성	확인	N
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자로 구성된 정보보호조직이 운영되고 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.1 정보보호조직6의 구성·운영	1.1.2 정보보호책임자의 지정	확인	N
점검항목			
정보보호에 대한 업무를 총괄책임지는 정보보호책임자가 지정되어 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.3 정보보호조직구성원의 역할	확인	N
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자의 업무를 정의한 업무분장 문서가 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1 정보보호방침의 수립·이행	확인	X
점검항목			
회사의 정보보호의 목적, 범위, 책임 등을 포함한 정보보호방침(Policy)가 수립되어 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.2 정보보호실행계획의 수립·이행	확인	N
점검항목			
정보보호방침을 토대로 예산, 일정 등을 포함한 당해 연도의 정보보호 실행계획을 수립하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련·준수	확인	N
점검항목			
정보보호방침 및 정보보호실행계획을 구체적으로 이행하기 위한 정보보호활동의 세부적인 방법 및 절차를 구체화시킨 정보보호 실무지침들이 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	확인	Y
점검항목			
임직원의 전보 또는 퇴직 시 해당자의 계정 등에 대한 접근 권한을 즉시 제거하고 있는가?			
점검 결과	메인서버에서 관리자계정으로 IP차단 및 변경을 수행		

1.3. 인적 보안	1.3.2. 외부인력 보안	확인	Y
점검항목			
업무상 채용하고 있는 임시직에 대해서 보안서약서를 징구하고 있는가?			
점검 결과	보약서약서를 징구받고 있음		

1.3. 인적 보안	1.3.3. 위탁운영 보안	확인	Y
점검항목			
전산업무를 외부 업체에 위탁할 경우 계약서 또는 서비스수준협약 내에 정보보호에 관한 위탁업체의 책임 범위가 반영되어 있는가?			
점검 결과	시디넷 IDC에 전산시스템에 관한 관리를 위탁하고 있으며, 계약서 상의 보안조항을 설정하였음		

1.4 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립·이행	확인	N
점검항목			
침해사고 발생 시 즉시 조치할 수 있는 대응 체계 및 복구 체계에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	침해사고 대응계획의 수립이 되어있지 않음		

1.5 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	확인	N
점검항목			
정보보호 관리자는 정보보호방침에 따라 자체적인 정보보호 현황점검을 년 1회 이상 실시하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침이 수립되어 있지 않으며, 현황점검을 실시하고 있지 않음		

1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신망 구성도가 작성되어 관리되고 있는가?			
점검 결과	네트웍 구성도 등을 마련하고 관리하고 있음		

2. 기술적 보호조치

2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	확인	Y
점검항목			
네트워크 모니터링 도구를 이용하여 백본망 및 주요노드 구간에서 소통되는 In/Out bound 트래픽을 24시간 모니터링하고 있는가?			
점검 결과	시디넷 IDC에 전산시스템에 관한 관리를 위탁하고 있으며, 트랙픽 사항을 메일로 송부받아 관리하고 있음		

2.1. 네트워크 보안	2.1.2. 정보보호시스템 설치·운영	확인	Y
점검항목			
외부망과 연계되는 모든 구간에 침입차단시스템 및 침입탐지시스템이 설치·운영되고 있는가?			
점검 결과	시디넷 IDC에 전산시스템에 관한 관리를 위탁하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	확인	N
점검항목			
외부에 서비스를 제공하는 웹서버는 단독서버로 운영되고 있는가?			
점검 결과	고객 DB서버와 같이 운영하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.2. DB서버 보안	확인	N
점검항목			
DB서버는 침입차단시스템 내부망에 위치하여 침해사고를 예방하고 있는가?			
점검 결과	IDC 내에 위치하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.3. 라우터/스위치 보안	확인	N
점검항목			
라우터·스위치 등의 네트워크 장비는 ACL 등의 접근제어 기능을 가진 설비를 사용하고 있는가?			
점검 결과	시디넷 IDC에 전산시스템에 관한 관리를 위탁하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.4. 정보보호시스템 보안	확인	N
점검항목			
정보보호시스템(침입차단시스템과 침입탐지시스템)은 이상 징후에 대한 경고기능 설정하여 운영하고 있는가?			
점검 결과	시디넷 IDC에 전산시스템에 관한 관리를 위탁하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.5. 취약점 점검	확인	N
점검항목			
년 1회 이상 취약점 점검을 수행하고 있는가?			
점검 결과	시디넷 IDC에 전산시스템에 관한 관리를 위탁하고 있으나, 취약점 점검을 수행하고 있지 않음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	확인	N
점검항목			
정보통신설비는 인가된 접속지로부터 인가된 사용자만이 접속할 수 있도록 통제되고 있는가?			
점검 결과	관리자 뿐만아니라, 내부 직원 누구나 접근가능		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	확인	N
점검항목			
정보통신설비의 관리자 계정이 비밀번호는 8자리 이상으로 설정되어 있는가?			
점검 결과	단순 조합으로 구성하고 있으며, 주기적인 변경은 이루어지고 있지 않음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.8. 로그 관리	확인	N
점검항목			
정보통신설비의 침입시도 및 이상징후 등에 대해 분석하고 능동적으로 대응하기 위해 기록 관리되어야 할 중요 로그가 식별되어 있는가?			
점검 결과	로그온 기록을 모니터링하여 식별, 관리하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.9. 보안패치 관리	확인	N
점검항목			
보안 패치 적용에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	패치관리 절차가 수립되어 있지 않으며, 필요시 적용하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.10. 백업 및 복구	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 발생 시 즉각적으로 시스템을 복구할 수 있도록 백업이 주기적으로 실시되고 있는가?			
점검 결과	IDC 센터에 위탁하여, 시스템 복구 및 백업이 가능하도록 하고 있음		

3. 물리적 보호조치

3.1. 출입 및 접근 보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입·접근 통제	확인	Y
점검항목			
정보통신시설에 출입 및 접근통제장치가 설치하여 허가되지 않는 자의 출입을 통제하고 있는가?			
점검 결과	시디넷 IDC에 위탁 관리 중		

3.2. 부대설비 및 시설 운영·관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치·운영	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 또는 침해사고 등의 긴급 상황이 발생할 경우 데이터를 신속히 복구하여 업무를 지속적으로 수행할 수 있는 백업 설비 및 시설을 설치 운영하고 있는가?			
점검 결과	시디넷 IDC에 위탁 관리 중		

4. 개인정보 보호조치

4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	확인	Y
점검항목			
회원 가입 시 ①개인정보 수집·이용목적, ②수집하는 개인정보 항목, ③개인정보 보유 및 이용기간 등 세가지 항목에 대해서 이용자가 명확하게 사전에 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받고 있는가?			
점검 결과	두 개의 홈페이지(아름넷닷컴, 바이포스)를 운영하고 있으며, 이 중 아름넷닷컴은 개인정보를 수집하고 있지 않고, 바이포스에서만 개인정보를 수집할 시 동의 절차를 취하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	확인	Y
점검항목			
민감한 개인정보를 수집하고 있는가? 그렇다면 그 이유는 무엇인가?			
점검 결과	민감한 개인정보를 수집하고 있지 않음		

4.1. 수집단계	4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	확인	N
점검항목			
주민등록번호 대신 I-PIN, 휴대폰인증, 공인인증서 인증 등의 방법을 제공하고 있는가?			
점검 결과	주민등록번호만으로 인증을 제공하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	확인	Y

점검항목

개인정보취급방침 상에 명확히 기재되어 있으며, 회원가입 시 이에 대한 동의를 받고 있는가?
[제3자 제공 시]
①개인정보를 제공받는 자
②제공받는 개인정보 이용목적
③제공하는 개인정보 항목
④제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간
[취급 위탁 시]
①수탁업체명(개인정보를 제공받는 업체)
②수탁 업무 내용

점검 결과	제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동을 수행하고 있음

4.1. 수집단계	4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	확인	Y

점검항목

만14세 미만의 아동의 회원 가입 시 법정대리인의 동의를 마련하고 있는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?

점검 결과	14세 미만의 아동의 회원가입을 받고 있으나, 법정대리인의 동의 마련이 미흡

4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	확인	Y

점검항목

개인정보취급방침을 홈페이지 메인화면에 글자색을 구분하여 공개하고 있는가?

점검 결과	홈페이지 메인화면에 공개하고 있음

4.2. 보관/관리 단계	4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	확인	N

점검항목

다음의 기술적·관리적 보호 조치 확인

①개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획의 수립 및 시행
②개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근통제장 치의 설치·
- 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행
- 개인정보처리시스템에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 침입탐
의 설치·운영
- 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영
③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치
④개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치
- 비밀번호 및 바이오정보의 일방향 암호화 저장
- 주민등록번호 및 계좌정보 등 금융정보의 암호화 저장
- 보안서버 구축 조치
⑤백신소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스 방지 조치
⑥그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치

점검 결과	개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획이 수립되어 있지 않으며, 다소 기술적 보호조치가 미흡함

4.2. 보관/관리 단계	4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	확인	Y
점검항목			
직원들에게 개인정보보호에 대한 보안서약서에 사인을 받고 있는가?			
점검 결과	내부직원에게 개인정보보호에 대한 보안서약서를 징구하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	확인	Y
점검항목			
개인정보의 제3자 제공에 대한 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	동의절차를 명시하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.2. 개인정보의 취급위탁	확인	Y
점검항목			
취급위탁의 경우 제3자 제공과 구분하여 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	동의절차를 명시하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	확인	Y
점검항목			
개인정보 이용·제공에 대한 대장이 마련되어 있으며, 이를 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	대장을 마련하고 관리하고 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	확인	Y
점검항목			
사용자가 동의 철회 시 개인정보를 즉시 파기 하는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	즉시 파기를 원칙으로 하고 있으며, 서버로부터 삭제하고 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.2. 동의 철회 방법 및 명시사항	확인	Y
점검항목			
사용자의 개인정보에 대한 동의 철회 방법이 가입보다 쉽게 되어 있는가?			
점검 결과	동의 철회가 쉽게 노출되어 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	확인	N
점검항목			
개인정보 파기 기록 대장을 보유하고 있으며, 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	파기 기록 대장을 보유하고 있지 않음		

III 종합 평가

❍ 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	4/12	Y	
기술적 보호조치	5/12	Y	
물리적 보호조치	2/2	N	
개인정보 보호조치	10/14	Y	
합계	21/40	Y	

❍ 관리적 보호조치

- 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야 함
- 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안 그리고 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행지침이 수립될 수 있도록 하여야 함

❍ 기술적 보호조치

- 아름넷닷컴은 현재 시니넷 IDC에 정보자산 등의 관리 및 운영을 위탁하고 있으나, 이로 인한 주기적인 모니터링을 내부 전산관리자의 관리가 미흡하며, 취약점 점검을 수행하고 있지 않아 향후 내부 관리자의 IDC내의 정보자산 등에 관한 정기적인 취약점 점검이 필요함

❍ 개인정보보호조치

- 아름넷닷컴은 두 개의 홈페이지를 운영하고 있으며, 이 중 쇼핑몰인 www.buypos.co.kr 사이트에서는 개인정보를 수집하고 있으며, 대표도메인 아름넷닷컴에서는 개인정보를 수집하고 있지아니함에도 메인화면에 개인정보취급정책을 명시하고 있어, 이에관한 수정이 요구됨.

  또한 바이포스 홈페이지에서의 14세 미만 아동의 법정대리인의 동의 절차가 미흡한 점, 주민등록번호를 대체할 수 있는 절차가 부재한 점, 개인정보관리책임자의 연락처가 미흡한 점 등의 개선이 필요함

<별첨>

개인정보취급방침 정정사항

아름넷닷컴 (www.buypos.co.kr) 사이트의 모니터링 결과 안내

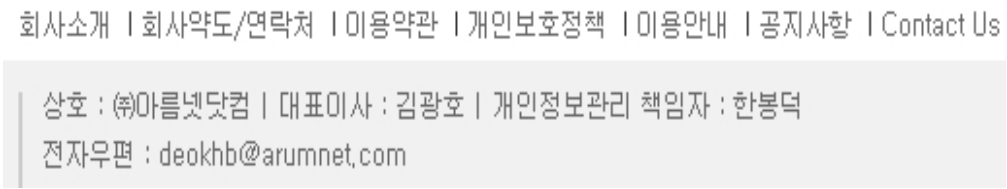
업체(사이트)명	아름넷닷컴 (www.buypos.co.kr)

2010. 11. 24

점검결과

1. 홈페이지 하단에 "개인보호정책"을 "개인정보취급방침"으로 변경하여 사용자가 쉽게 찾아 볼 수 있도록 해야 함.

<홈페이지 하단>



<예시>



2. 개인정보관리책임자로 명시하고 이름,소속, 연락처, 이메일 주소 등을 게시해야 함.

<홈페이지 게시 내용>

개인 정보 관리 담당자

이름 : 한봉덕 (아름넷닷컴 고객감동센터)

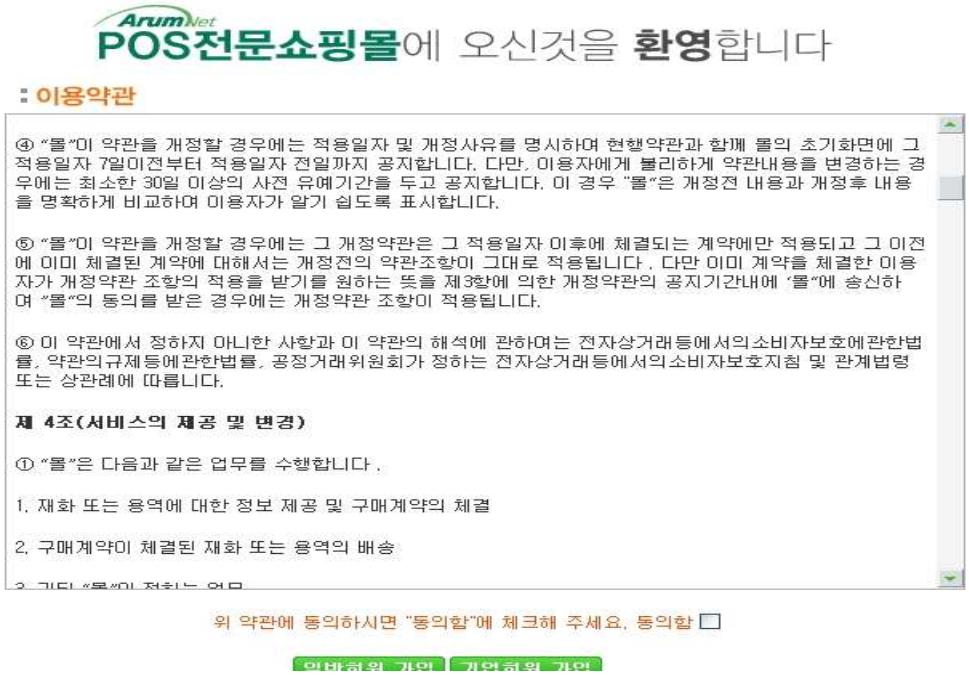
e-Mail : deokhb@arumnet.com

<예시>



3. 이용자에 대한 동의를 받을 경우 <개인정보 수집 및 이용에 대한> 동의를 따로 받아야 한다. <개인정보 수집 및 이용>에 대한 내용으로는 수집하는 개인정보의 항목, 개인정보의 수집 및 이용 목적, 개인정보의 보유 및 기간 '만' 포함하여 알기 쉽게 표기해 동의를 받아야 한다.

<홈페이지 가입 시 동의화면>



<예시>



4. 회원가입 양식에 필수입력사항을 표기해야 함.

<회원가입 양식>



<예시>



5. 주민등록번호를 수집할 경우 주민등록번호 도용에 관한 경고문을 게시해야 함.

<회원가입 양식>

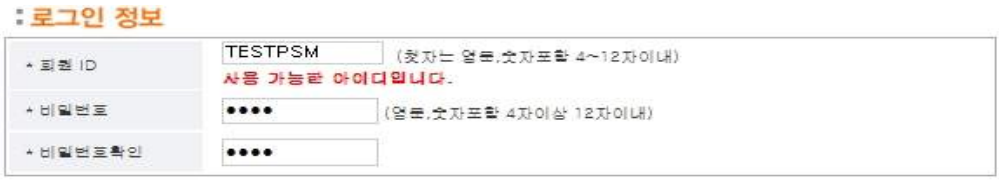


<예시>



6. 회원의 안전한 비밀번호 생성을 위해 비밀번호의 길이를 최소 8자 이상, 3개 이상의 캐릭터(영어소문자,영어대문자,특수문자,숫자)를 생성하여 사용하도록 해야 함.

<회원가입 시에 비밀번호 입력 사항>

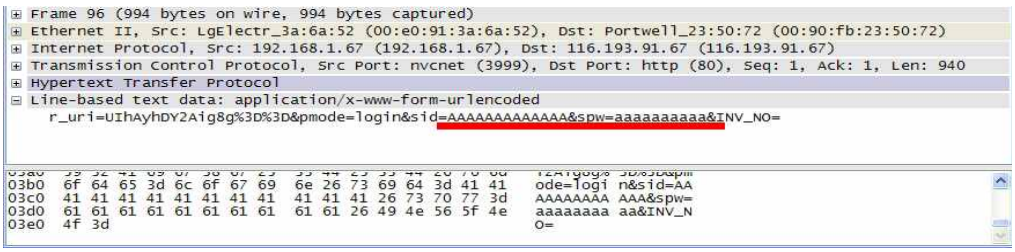


<예시>



7. 보안서버를 사용하여 네트워크상의 이동하는 개인정보가 노출 될 수 없도록 해야 함.

<buypos 로그인시 아이디 비밀번호 캡쳐 화면>



8. 개인정보 취급방침내에 “개인정보수집항목”이 없으므로 추가해야 함.

<홈페이지 게시화면>

개인정보 수집에 대한 동의

회사는 고객님께서 회사의 개인정보 보호정책 또는 이용약관의 내용에 대하여 동의 및 취소 의사를 명확하게 할 수 있는 절차를 마련하고 , 안내에 따라 동의 절차를 거치면 개인정보 수집에 대해 동의한 것으로 봅니다.

개인정보의 수집목적 및 이용목적

"개인정보"라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보(정보만으로는 특정 개인을 식별할 수 없더라도 다른 정보와 용이하게 결합하여 식별할 수 있는 것을 포함)를 말합니다.

아름넷닷컴 서비스는 별도의 회원 가입 없이 사용할 수 있습니다. 그러나 회사는 고객님께 보다 편리하고 맞춤식 서비스를 제공하기 위하여 회원가입을 권장하고 고객님의 개인정보를 수집하고 있습니다.

회사는 고객님의 사전 동의 없이는 고객님의 개인 정보를 함부로 공개하지 않으며, 수집된 정보는 아래와 같이

<예시>

1. 수집하는 개인정보의 항목 및 수집방법

가. 수집하는 개인정보의 항목

첫째, 회사는 회원가입, 원활한 고객상담, 각종 서비스의 제공을 위해 최초 회원가입 당시 아래와 같은 개인정보를 수집하고 있습니다.

<일반 회원가입 시>
- 필수항목 : 성명, 주민등록번호, 외국인등록번호 또는 여권번호(외국인에 한함), 아이디, 비밀번호, 본인확인문답, 이메일 주소, 만 14세 미만인 경우 법정 대리인 정보
- 선택사항 : 휴대폰 번호

<아이핀(i-Pin) 회원가입 시>
- 필수항목 : 성명, 생년월일, 성별, 아이핀 번호, 아이디, 비밀번호, 본인확인문답, 이메일 주소, 만14세 미만인 경우 법정대리인 정보
- 선택사항 : 휴대폰 번호

<단체아이디 회원가입 시>
- 필수항목 : 단체아이디, 회사명, 업종, 대표자명, 대표 전화번호, 대표 팩스, 대표 이메일 주소, 단체주소, 관리자 아이디, 관리자 연락처, 관리자 부서/직위
- 선택사항 : 창립일, 대표 홈페이지

둘째, 서비스 이용과정이나 사업처리 과정에서 아래와 같은 정보들이 자동으로 생성되어 수집될 수 있습니다.
- IP Address, 쿠키, 방문 일시, 서비스 이용 기록, 불량 이용 기록

셋째, 부가 서비스 및 맞춤식 서비스 이용 또는 이벤트 응모 과정에서 해당 서비스의 이용자에 한해서만 아래와 같은 정보들이 수집될 수 있습니다.
- 개인정보 추가 수집에 대해 동의를 받는 경우

넷째, 유료 서비스 이용 과정에서 아래와 같은 결제 정보들이 수집될 수 있습니다.
- 신용카드 결제시 : 카드사명, 카드번호 등
- 휴대전화 결제시 : 이동전화번호, 통신사, 결제승인번호 등
- 계좌이체시 : 은행명, 계좌번호 등
- 상품권 이용시 : 상품권 번호

나. 개인정보 수집방법

회사는 다음과 같은 방법으로 개인정보를 수집합니다.
- 홈페이지, 서면양식, 팩스, 전화, 상담 게시판, 이메일, 이벤트 응모, 배송요청
- 협력회사로부터의 제공
- 생성정보 수집 툴을 통한 수집

<준수사항>

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

❍ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부

- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

❍ 개인정보의 암호화

- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화 해야 함

❍ 악성프로그램 방지

- 백신 소프트웨어 월 1회이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

중소기업 정보보호 컨설팅 결과보고서

(충북방송)

2010. 11. 15

Korea Association for ICT promotion
한국정보통신진흥협회 KAIT

I. 결과 요약

구분 (관리적 · 기술적 · 물리적 · 개인정보 보호조치)			확인
1.관리적 보호조치	1.1. 정보보호조직의 구성 · 운영	1.1.1. 정보보호조직의 구성	N
		1.1.2. 정보보호책임자의 지정	N
		1.1.3. 정보보호조직 구성원의 역할	N
	1.2. 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1. 정보보호방침의 수립 · 이행	N
		1.2.2. 정보보호실행계획의 수립 · 이행	N
		1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련 · 준수	N
	1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	N
		1.3.2. 외부인력 보안	N
		1.3.3. 위탁운영 보안	N
	1.4. 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립 · 이행	N
	1.5. 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	N
	1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	Y
2.기술적 보호조치	2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	Y
		2.1.2. 정보보호시스템 설치 · 운영	Y
	2.2 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	Y
		2.2.2. DB서버 보안	N
		2.2.3. 라우터/스위치 보안	N
		2.2.4. 정보보호시스템 보안	Y
		2.2.5. 취약점 점검	N
		2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	Y
		2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	N
		2.2.8. 로그 관리	Y
		2.2.9. 보안패치 관리	N
		2.2.10. 백업 및 복구	Y
3.물리적 보호조치	3.1. 출입 및 접근보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입 · 접근 통제	N
	3.2. 부대설비 및 시설 운영 · 관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치 · 운영	Y
4.개인정보 보호조치	4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	Y
		4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	Y
		4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	N
		4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급 위탁 동의 방지활동	N
		4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	Y
	4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	N
		4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	N
		4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	Y
	4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	N
		4.3.2. 개인정보의 취급위탁	N
		4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	N
	4.4. 파기단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	N
		4.4.2. 동의 절회 방법 및 명시사항	N
		4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	N
총 계			13/41

II. 세부 항목 점검

1. 관리적 보호조치

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.1 정보보호조직의 구성	확인	N
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자로 구성된 정보보호조직이 운영되고 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.2 정보보호책임자의 지정	확인	N
점검항목			
정보보호에 대한 업무를 총괄책임지는 정보보호책임자가 지정되어 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.3 정보보호조직구성원의 역할	확인	N
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자의 업무를 정의한 업무분장 문서가 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

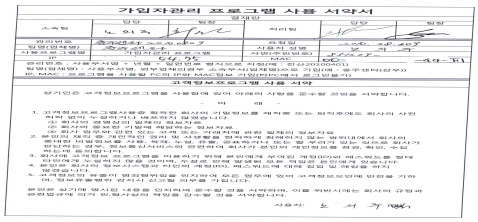
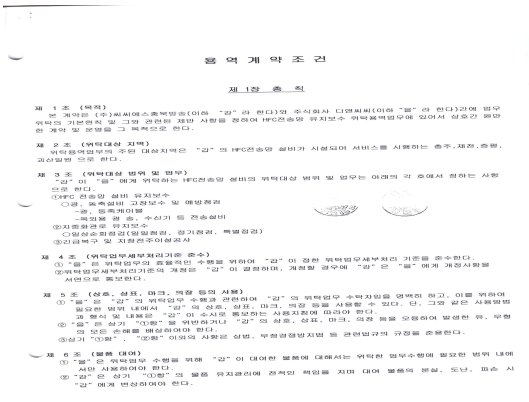
1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1 정보보호방침의 수립·이행	확인	N
점검항목			
회사의 정보보호의 목적, 범위, 책임 등을 포함한 정보보호방침(Policy)가 수립되어 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.2 정보보호실행계획의 수립·이행	확인	N
점검항목			
정보보호방침을 토대로 예산, 일정 등을 포함한 당해 연도의 정보보호 실행계획을 수립하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련·준수	확인	N
점검항목			
정보보호방침 및 정보보호실행계획을 구체적으로 이행하기 위한 정보보호활동의 세부적인 방법 및 절차를 구체화시킨 정보보호 실무지침들이 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	확인	Y
점검항목			
임직원의 전보 또는 퇴직 시 해당자의 계정 등에 대한 접근 권한을 즉시 제거하고 있는가?			
점검 결과	IP차단 및 변경을 수행을 하고 있으며, 퇴직 시 해당자 계정을 즉시 삭제		

1.3. 인적 보안	1.3.2. 외부인력 보안	확인	Y
점검항목			
업무상 채용하고 있는 임시직에 대해서 보안서약서를 징구하고 있는가?			
점검 결과	보약서약서를 징수받고 있음		

1.3. 인적 보안	1.3.3. 위탁운영 보안	확인	Y
점검항목			
전산업무를 외부 업체에 위탁할 경우 계약서 또는 서비스수준협약 내에 정보보호에 관한 위탁업체의 책임 범위가 반영되어 있는가?			
점검 결과	계약서 상의 보안조항을 설정하였으며, 자사 직원이 아닌 외부용역 업체에게 가입자관리시스템을 이용하는 경우 보안서약서를 징수받고 있음  		

1.4 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립・이행	확인	N
점검항목			
침해사고 발생 시 즉시 조치할 수 있는 대응 체계 및 복구 체계에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	침해사고 대응계획의 수립이 되어있지 않음		

1.5 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	확인	N
점검항목			
정보보호 관리자는 정보보호방침에 따라 자체적인 정보보호 현황점검을 년 1회 이상 실시하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침이 수립되어 있지 않으며, 현황점검을 실시하고 있지 않음		

1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신망 구성도가 작성되어 관리되고 있는가?			
점검 결과	네트웍 구성도 등을 마련하고 관리하고 있음		

2. 기술적 보호조치

2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	확인	Y
점검항목			
네트워크 모니터링 도구를 이용하여 백본망 및 주요노드 구간에서 소통되는 In/Out bound 트래픽을 24시간 모니터링하고 있는가?			
점검 결과	자체 전산시스템을 운영 및 관리하고 있으며, 트랙픽 사항은 자체 MRTG를 운영하여 인터넷 망 모니터링을 수행하고 있음		

2.1. 네트워크 보안	2.1.2. 정보보호시스템 설치・운영	확인	Y
점검항목			
외부망과 연계되는 모든 구간에 침입차단시스템 및 침입탐지시스템이 설치・운영되고 있는가?			
점검 결과	기본적인 침입차단솔루션을 가동 중임(F/W 및 IPS)		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	확인	Y
점검항목			
외부에 서비스를 제공하는 웹서버는 단독서버로 운영되고 있는가?			
점검 결과	자체 서버를 이용하고 운영하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.2. DB서버 보안	확인	N
점검항목			
DB서버는 침입차단시스템 내부망에 위치하여 침해사고를 예방하고 있는가?			
점검 결과	IPS와 mac adress 통제에 그치고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.3. 라우터/스위치 보안	확인	Y
점검항목			
라우터·스위치 등의 네트워크 장비는 ACL 등의 접근제어 기능을 가진 설비를 사용하고 있는가?			
점검 결과	자체적으로 ACL을 보유하여 사용하고 있지 않음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.4. 정보보호시스템 보안	확인	Y
점검항목			
정보보호시스템(침입차단시스템과 침입탐지시스템)은 이상 징후에 대한 경고기능 설정하여 운영하고 있는가?			
점검 결과	인터넷 망 운용시 이상 징후는 트래픽모니터링 등으로 설정하여 관리자에게 SMS를 이용한 경고를 시행		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.5. 취약점 점검	확인	N
점검항목			
년 1회 이상 취약점 점검을 수행하고 있는가?			
점검 결과	취약점 점검을 수행하고 있지 않음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비는 인가된 접속지로부터 인가된 사용자만이 접속할 수 있도록 통제되고 있는가?			
점검 결과	인가된 전산담당자와 위탁업체의 인가된 관리자만이 접근이 가능함		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	확인	N
점검항목			
정보통신설비의 관리자 계정이 비밀번호는 8자리 이상으로 설정되어 있는가?			
점검 결과	관리자 패스워드 임의로 설정(6자리 숫자)하고 임의적으로 변경하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.8. 로그 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비의 침입시도 및 이상징후 등에 대해 분석하고 능동적으로 대응하기 위해 기록 관리되어야 할 중요 로그가 식별되어 있는가?			
점검 결과	로그온 기록을 모니터링하여 식별, 관리하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.9. 보안패치 관리	확인	N
점검항목			
보안 패치 적용에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	패치관리 절차가 수립되어 있지 않으며, 필요시 적용하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.10. 백업 및 복구	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 발생 시 즉각적으로 시스템을 복구할 수 있도록 백업이 주기적으로 실시되고 있는가?			
점검 결과	시스템 복구 및 백업이 가능하도록 하고 있음		

3. 물리적 보호조치

3.1. 출입 및 접근 보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입·접근 통제	확인	N
점검항목			
정보통신시설에 출입 및 접근통제장치가 설치하여 허가되지 않는 자의 출입을 통제하고 있는가?			
점검 결과	자체 전산시스템을 운영하고 있으나, 기본적인 시금장치만으로 통제		

3.2. 부대설비 및 시설 운영·관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치·운영	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 또는 침해사고 등의 긴급 상황이 발생할 경우 데이터를 신속히 복구하여 업무를 지속적으로 수행할 수 있는 백업 설비 및 시설을 설치 운영하고 있는가?			
점검 결과	네트웍 이중화 및 백업설비를 갖추고 있음		

4. 개인정보 보호조치

4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	확인	Y
점검항목			
회원 가입 시 ①개인정보 수집·이용목적, ②수집하는 개인정보 항목, ③개인정보 보유 및 이용기간 등 세가지 항목에 대해서 이용자가 명확하게 사전에 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받고 있는가?			
점검 결과	홈페이지(www.igbn.co.kr)를 운영하고 있으며, 개인정보를 수집하고 있으며, 개인정보를 수집할 시 동의 절차를 취하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	확인	Y
점검항목			
민감한 개인정보를 수집하고 있는가? 그렇다면 그 이유는 무엇인가?			
점검 결과	민감한 개인정보를 수집하고 있지 않음		

4.1. 수집단계	4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	확인	N
점검항목			
주민등록번호 대신 I-PIN, 휴대폰인증, 공인인증서 인증 등의 방법을 제공하고 있는가?			
점검 결과	주민등록번호만으로 인증을 제공하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	확인	N
점검항목			
개인정보취급방침 상에 명확히 기재되어 있으며, 회원가입 시 이에 대한 동의를 받고 있는가? [제3자 제공 시] ①개인정보를 제공받는 자 ②제공받는 개인정보 이용목적 ③제공하는 개인정보 항목 ④제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간 [취급 위탁 시] ①수탁업체명(개인정보를 제공받는 업체) ②수탁 업무 내용			
점검 결과	제3자 제공 및 취급위탁 동의 부분이 미흡하여 명확하지 않음		

4.1. 수집단계	4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	확인	Y
점검항목			
만14세 미만의 아동의 회원 가입 시 법정대리인의 동의를 마련하고 있는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	14세 미만의 아동의 회원가입을 받고 있지 않음		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	확인	N
점검항목			
개인정보취급방침을 홈페이지 메인화면에 글자색을 구분하여 공개하고 있는가?			
점검 결과	홈페이지 메인화면 상 개인정보취급방침에 공개가 전무		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	확인	N
점검항목			
다음의 기술적·관리적 보호 조치 확인 ①개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획의 수립 및 시행 ②개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근통제장치의 설치·운영 - 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행 - 개인정보처리시스템에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 침입탐지 시스템의 설치·운영 - 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영 ③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치 ④개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치 - 비밀번호 및 바이오정보의 일방향 암호화 저장 - 주민등록번호 및 계좌정보 등 금융정보의 암호화 저장 - 보안서버 구축 조치 ⑤백신소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스 방지 조치 ⑥그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치			
점검 결과	개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획이 수립되어 있지 않으며, 기술적 보호조치가 취약함		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	확인	Y
점검항목			
직원들에게 개인정보보호에 대한 보안서약서에 사인을 받고 있는가?			
점검 결과	내부직원에게 개인정보보호에 대한 보안서약서를 징구하고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	확인	N
점검항목			
개인정보의 제3자 제공에 대한 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	마케팅을 위한 일부 동의절차를 마련하고 있으나, 그 외의 3자 제공에 대한 명시가 없음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.2. 개인정보의 취급위탁	확인	N
점검항목			
취급위탁의 경우 제3자 제공과 구분하여 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	동의절차를 명시하고 있지 않음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	확인	N
점검항목			
개인정보 이용·제공에 대한 대장이 마련되어 있으며, 이를 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	대장 마련이 되어 있지 않음		

4.4. 파기 단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	확인	N
점검항목			
사용자가 동의 철회 시 개인정보를 즉시 파기 하는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	요금정산 및 민원처리를 위하여 삭제하지 않고 보관하고 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.2. 동의 철회 방법 및 명시사항	확인	N
점검항목			
사용자의 개인정보에 대한 동의 철회 방법이 가입보다 쉽게 되어 있는가?			
점검 결과	동의 철회 노출되어 있지 않음		

4.4. 파기 단계	4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	확인	N
점검항목			
개인정보 파기 기록 대장을 보유하고 있으며, 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	파기 기록 대장을 보유하고 있지 않음		

III 종합 평가

❍ 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	1/12	Y	
기술적 보호조치	7/12	Y	
물리적 보호조치	1/2	Y	
개인정보 보호조치	4/14	Y	
합계	13/40	Y	

❍ 관리적 보호조치

- 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야 함
- 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안 그리고 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행지침이 수립될 수 있도록 하여야 함

❍ 기술적 보호조치

- 충북방송은 충북지역 SO로써 케이블TV송출 및 케이블인터넷, VoIP서비스를 제공하며, MSO 사업자인 HCN에서 독립하여 운영하고 있음.
  그러나 전산시스템을 보다 안전한 IDC 센터 등에 위탁 관리를 하지 않고, 독자적으로 전산실을 두고 케이블방송 송출을 위한 전산시스템에 결합하여 인터넷관련 사업을 운영하고 있는 상황을 감안한다 하더라도, 기본적인 보안 및 정보보호를 위한 네트웍 설비를 보유·운영하고 있지 않아, 정보보호 및 보안을 위한 취약성 보완이 시급한 상황이며, 이는 정보보호 조직이 구성되

어 않고 정보보호정책(policy)가 부재하여 보완을 위한 예산이 반영되어 있지 않고 있어 그 위험이 더욱 커질 것으로 예상됨으로 시급히 조직과 정책을 마련하고 이를 토대로 기술적 보호를 위한 장비의 도입 및 전문관리 인력의 보완을 권고 함

❍ 개인정보보호조치

- 충북방송은 케이블TV, 인터넷 및 VoIP 사용자를 위한 홈페이지(www.ccstv.co.kr)를 운영하고 있으며, 웹사이트에서 개인정보를 수집하고 있으나, 웹사이트 메인화면에 개인정보보호방침을 명시하고 있지 않고 있음. 더구나 회원가입 시에는 개인정보취급정책을 명시하나 이마저도 프로그램 오류화면이 노출되고 있는 상황은 조속히 수정 및 개선을 권고 함

  또한 주민등록번호 대체수단 등을 사용하고 있지 않는 점도 I-PIN 도입 등의 대체수단을 적용하는 방향으로 개선될 필요가 있으며, 가입 고객의 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁에 대한 동의절차가 부재하고, 제공 및 위탁처에 대한 정보가 공개되어 있지 않은 점도 신속히 개선 및 보완을 권고하고, 제공하는 관련 템플릿을 업체 현실에 맞도록 수정하여 절차를 마련할 것을 권고 함.

<별첨>

개인정보취급방침 정정사항 및 준수사항 보고서

사이트의 모니터링 결과

충북방송 (ccstv.co.kr)

업체(사이트)명	충북방송 (ccstv.co.kr)

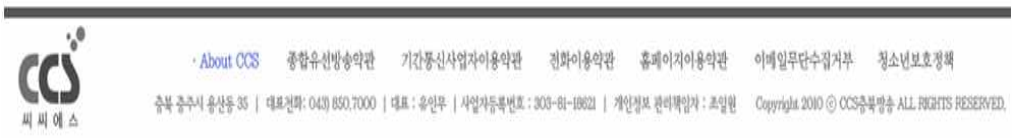
2010. 11. 15

점검결과

1. 홈페이지 하단에 개인정보취급방침이 게시되어 있지 않아 확인할 수 없음.

   사용자가 쉽게 확인 할 수 있도록 하단에 게시해야 함.

   < 홈페이지 하단>

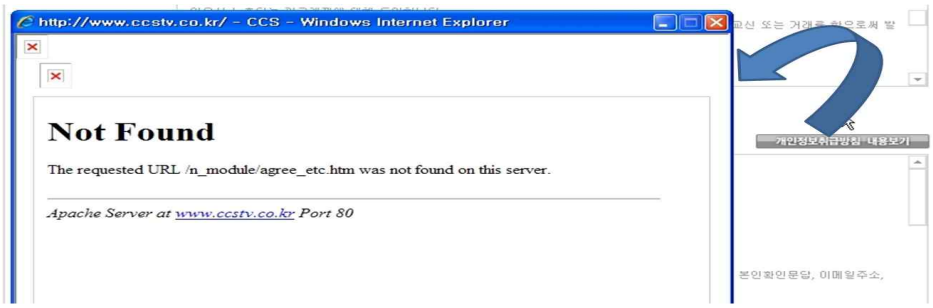


   <예시>



2. 개인정보취급방침을 확인 할 수 없음. 오류 수정해야 함.

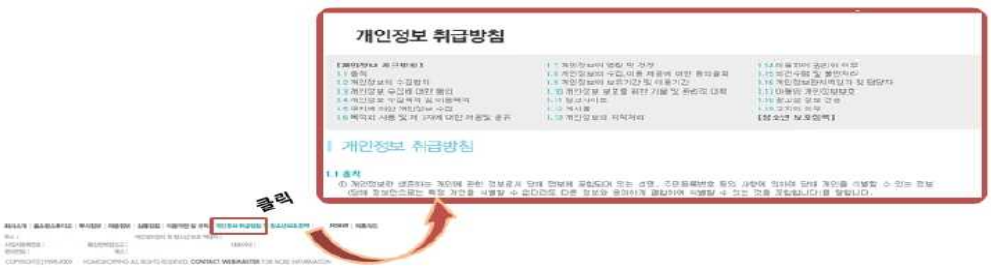
   <회원가입 동의 시 개인정보취급방침 내용보기>



<개인정보취급방침에 포함 되어야 할 내용 예>

○ 개인정보취급방침은 다음의 내용을 포함해야 하며, 그림 2-4와 같이 링크나 팝업창을 통해서 이용자가 전문을 볼 수 있도록 해야 한다.

- 개인정보의 수집 항목 - 개인정보 수집목적 및 이용목적 - 개인정보의 보유기간 및 이용기간 - 자동으로 수집하는 장치(쿠키 등)의 설치 및 거부에 대한 사항 - 개인정보의 열람 및 정정 - 개인정보의 수집, 이용, 제공에 대한 동의 철회	- 개인정보보호를 위한 관리적 대책 - 개인정보의 위탁처리 - 제 3자에 대한 제공 - 의견수렴 및 불만처리 - 개인정보책임자 및 담당자 - 아동의 개인정보보호 - 고지의 의무



(그림 2-4) 개인정보취급방침의 예

3. 회원의 안전한 비밀번호 생성을 위해 비밀번호의 길이를 최소 8자 이상, 3개 이상의 캐릭터(영어소문자, 영어대문자 ,특수문자, 숫자)를 생성하여 사용하도록 해야 함.

<회원가입 시에 비밀번호 입력 사항>

필수입력사항

비밀번호를 잃어버렸을 때 입력하신 휴대전화번호나 이메일주소로 안내해드리고 있으니, 정확한 정보를 입력해주세요

아이디	중복확인	최소 4자, 최대 12자의 영문 및 숫자로 입력하여 주세요.
비밀번호		최소 4자, 최대 10자의 영문 및 숫자로 입력하여 주세요.
비밀번호확인		

<예시>

회원정보 입력 * 는 필수입력항목입니다

성명 *		
아이디 *	중복확인	* 4 ~ 12자 영문, 숫자조합
비밀번호 *	CHECK	* 8 ~ 16자 영문, 숫자, 특수문자 조합
보안등급 *	Level - 상' 보안점검에 통과되었습니다.	

1. 비밀번호는 8자리~16자리의 영문, 숫자, 특수문자로 조합하여 사용 할 수 있습니다.
2. 반복된 문자나 알기쉬운 단어는 피해주십시요.
3. 비밀번호 입력 후, 보안등급 확인 버튼을 눌러 보안등급을 확인하십시요.
4. 한국인터넷진흥원에서는 패스워드 보안등급이 '중' 이상인 경우에 회원가입을 권유하고 있습니다.

4. 보안서버를 사용하여 네트워크상의 이동하는 개인정보가 노출 될 수 없도록 해야 함.

<ccstv 로그인시 아이디 비밀번호 캡쳐 화면>

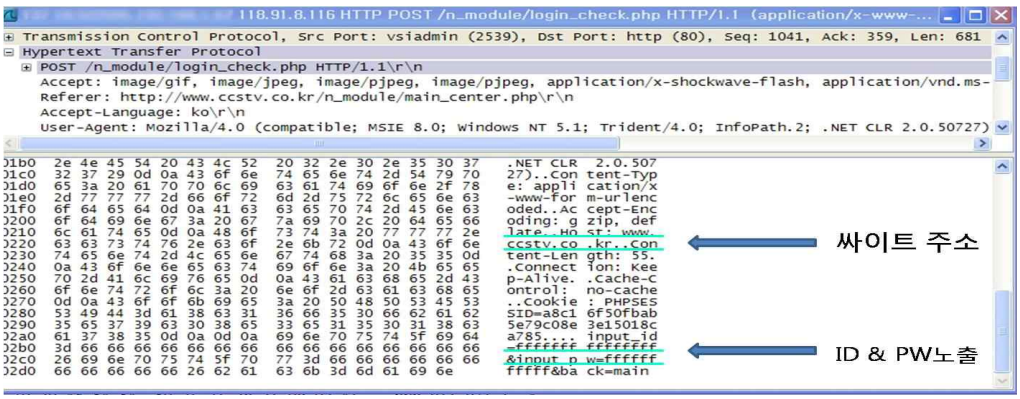


그림 81

< 준 수 사 항 >

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부

- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화

- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화 해야 함

○ 악성프로그램 방지

- 백신 소프트웨어 월 1회이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

중소기업 정보보호 컨설팅 결과보고서

(영서방송)

2010. 12. 14

Korea Association for ICT promotion
한국정보통신진흥협회 KAIT

I. 결과 요약

구분 (관리적 · 기술적 · 물리적 · 개인정보 보호조치)			확인
1. 관리적 보호조치	1.1. 정보보호조직의 구성 · 운영	1.1.1. 정보보호조직의 구성	N
		1.1.2. 정보보호책임자의 지정	N
		1.1.3. 정보보호조직 구성원의 역할	N
	1.2. 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1. 정보보호방침의 수립 · 이행	N
		1.2.2. 정보보호실행계획의 수립 · 이행	N
		1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련 · 준수	N
	1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	Y
		1.3.2. 외부인력 보안	Y
		1.3.3. 위탁운영 보안	Y
	1.4. 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립 · 이행	N
	1.5. 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	N
	1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	Y
2. 기술적 보호조치	2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	Y
		2.1.2. 정보보호시스템 설치 · 운영	Y
	2.2 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	Y
		2.2.2. DB서버 보안	N
		2.2.3. 라우터/스위치 보안	Y
		2.2.4. 정보보호시스템 보안	Y
		2.2.5. 취약점 점검	N
		2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	Y
		2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	Y
		2.2.8. 로그 관리	Y
		2.2.9. 보안패치 관리	N
		2.2.10. 백업 및 복구	Y
3. 물리적 보호조치	3.1. 출입 및 접근보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입 · 접근 통제	Y
	3.2. 부대설비 및 시설 운영 · 관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치 · 운영	Y
4. 개인정보 보호조치	4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	Y
		4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	Y
		4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	N
		4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급 위탁 동의 방지활동	N
		4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	N
	4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	N
		4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	Y
		4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	N
	4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	N
		4.3.2. 개인정보의 취급위탁	N
		4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	N
	4.4. 파기단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	N
		4.4.2. 동의 절회 방법 및 명시사항	Y
		4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	N
총 계			19/41

II. 세부 항목 점검

1. 관리적 보호조치

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.1 정보보호조직의 구성	확인	N
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자로 구성된 정보보호조직이 운영되고 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.2 정보보호책임자의 지정	확인	N
점검항목			
정보보호에 대한 업무를 총괄책임지는 정보보호책임자가 지정되어 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.1 정보보호조직의 구성·운영	1.1.3 정보보호조직구성원의 역할	확인	N
점검항목			
정보보호책임자, 정보보호관리자, 정보보호담당자의 업무를 정의한 업무분장 문서가 있는가?			
점검 결과	정보보호조직이 구성되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.1 정보보호방침의 수립·이행	확인	N
점검항목			
회사의 정보보호의 목적, 범위, 책임 등을 포함한 정보보호방침(Policy)가 수립되어 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.2 정보보호실행계획의 수립·이행	확인	N
점검항목			
정보보호방침을 토대로 예산, 일정 등을 포함한 당해 연도의 정보보호 실행계획을 수립하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.2 정보보호계획 등의 수립 및 관리	1.2.3. 정보보호 실무지침의 마련·준수	확인	N
점검항목			
정보보호방침 및 정보보호실행계획을 구체적으로 이행하기 위한 정보보호활동의 세부적인 방법 및 절차를 구체화시킨 정보보호 실무지침들이 있는가?			
점검 결과	정보보호방침(Policy)가 수립되어 있지 않음		

1.3. 인적 보안	1.3.1. 내부인력 보안	확인	Y
점검항목			
임직원의 전보 또는 퇴직 시 해당자의 계정 등에 대한 접근 권한을 즉시 제거하고 있는가?			
점검 결과	IP차단 및 변경을 수행을 하고 있으며, 퇴직 시 해당자 계정을 즉시 삭제		

1.3. 인적 보안	1.3.2. 외부인력 보안	확인	Y
점검항목			
업무상 채용하고 있는 임시직에 대해서 보안서약서를 징구하고 있는가?			
점검 결과	보약서약서를 징구받고 있음		

1.3. 인적 보안	1.3.3. 위탁운영 보안	확인	Y
점검항목			
전산업무를 외부 업체에 위탁할 경우 계약서 또는 서비스수준협약 내에 정보보호에 관한 위탁업체의 책임 범위가 반영되어 있는가?			
점검 결과	계약서 상의 보안조항을 설정하였으며, 자사 직원이 아닌 외부용역 업체(설치기사 및 콜센터)에게 가입자관리시스템을 이용하는 경우 보안서약서를 징구받고 있음		

1.4 침해사고 대응	1.4.1 침해사고 대응계획의 수립・이행	확인	N
점검항목			
침해사고 발생 시 즉시 조치할 수 있는 대응 체계 및 복구 체계에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	침해사고 대응계획의 수립이 되어있지 않음		

1.5 정보보호 조치 점검	1.5.1. 보호조치의 자체 점검	확인	N
점검항목			
정보보호 관리자는 정보보호방침에 따라 자체적인 정보보호 현황점검을 년 1회 이상 실시하고 있는가?			
점검 결과	정보보호방침이 수립되어 있지 않으며, 현황점검을 실시하고 있지 않음		

1.6. 정보자산 관리	1.6.1 정보통신설비 및 시설의 현황 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신망 구성도가 작성되어 관리되고 있는가?			
점검 결과	네트웍 구성도 등을 마련하고 관리하고 있음		

2. 기술적 보호조치

2.1. 네트워크 보안	2.1.1. 트래픽 모니터링	확인	Y
점검항목			
네트워크 모니터링 도구를 이용하여 백본망 및 주요노드 구간에서 소통되는 In/Out bound 트래픽을 24시간 모니터링하고 있는가?			
점검 결과	자체 전산시스템을 운영 및 관리하고 있으며, 트랙픽 사항은 자체 MRTG를 운영하여 인터넷 망 모니터링을 수행하고 있음		

2.1. 네트워크 보안	2.1.2. 정보보호시스템 설치·운영	확인	Y
점검항목			
외부망과 연계되는 모든 구간에 침입차단시스템 및 침입탐지시스템이 설치·운영되고 있는가?			
점검 결과	기본적인 침입차단솔루션을 가동 중임(F/W 및 IPS, ACL 등)		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.1. 웹서버 보안	확인	Y
점검항목			
외부에 서비스를 제공하는 웹서버는 단독서버로 운영되고 있는가?			
점검 결과	고객관련 DB와 서버와 달리 웹서버는 자체 서버를 이용하고 운영하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.2. DB서버 보안	확인	N
점검항목			
DB서버는 침입차단시스템 내부망에 위치하여 침해사고를 예방하고 있는가?			
점검 결과	IPS와 mac adress 통제에 그치고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.3. 라우터/스위치 보안	확인	Y
점검항목			
라우터·스위치 등의 네트워크 장비는 ACL 등의 접근제어 기능을 가진 설비를 사용하고 있는가?			
점검 결과	자체적으로 ACL을 보유하여 사용하고 있지 않음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.4. 정보보호시스템 보안	확인	Y
점검항목			
정보보호시스템(침입차단시스템과 침입탐지시스템)은 이상 징후에 대한 경고기능 설정하여 운영하고 있는가?			
점검 결과	인터넷 망 운용시 이상 징후는 트래픽모니터링 등으로 설정하여 관리자에게 SMS를 이용한 경고를 시행하고 있으며, 24시간 모니터링을 시행하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.5. 취약점 점검	확인	N
점검항목			
년 1회 이상 취약점 점검을 수행하고 있는가?			
점검 결과	취약점 점검을 수행하고 있지 않음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.6. 접근통제 및 보안설정 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비는 인가된 접속지로부터 인가된 사용자만이 접속할 수 있도록 통제되고 있는가?			
점검 결과	인가된 전산담당자만이 접근이 가능며, 위탁업체는 접속이 불가능		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.7. 관리자 계정의 비밀번호 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비의 관리자 계정이 비밀번호는 8자리 이상으로 설정되어 있는가?			
점검 결과	관리자 패스워드 임의로 설정(8자리 숫자)하고 임의적으로 변경하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.8. 로그 관리	확인	Y
점검항목			
정보통신설비의 침입시도 및 이상징후 등에 대해 분석하고 능동적으로 대응하기 위해 기록 관리되어야 할 중요 로그가 식별되어 있는가?			
점검 결과	로그온 기록을 모니터링하여 식별, 관리하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.9. 보안패치 관리	확인	N
점검항목			
보안 패치 적용에 대한 절차가 수립되어 있는가?			
점검 결과	패치관리 절차가 수립되어 있지 않으며, 필요시 적용하고 있음		

2.2. 정보통신설비 보안	2.2.10. 백업 및 복구	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 발생 시 즉각적으로 시스템을 복구할 수 있도록 백업이 주기적으로 실시되고 있는가?			
점검 결과	시스템 복구 및 백업이 가능하도록 하고 있음		

3. 물리적 보호조치

3.1. 출입 및 접근 보안	3.1.1. 정보통신시설의 출입·접근 통제	확인	Y
점검항목			
정보통신시설에 출입 및 접근통제장치가 설치하여 허가되지 않는 자의 출입을 통제하고 있는가?			
점검 결과	자체 전산시스템을 운영하고 있으며, 시금장치와 CCTV 등이 설치되어 있는 등 물리적 보안이 잘 되어있음		

3.2. 부대설비 및 시설 운영·관리	3.2.1. 백업설비 및 시설 설치·운영	확인	Y
점검항목			
재해 및 장애 또는 침해사고 등의 긴급 상황이 발생할 경우 데이터를 신속히 복구하여 업무를 지속적으로 수행할 수 있는 백업 설비 및 시설을 설치 운영하고 있는가?			
점검 결과	네트웍 이중화(10G/1G) 및 백업설비를 갖추고 있음		

4. 개인정보 보호조치

4.1. 수집단계	4.1.1. 개인정보 수집 및 이용을 위한 이용자 동의 획득 의무	확인	Y
점검항목			
회원 가입 시 ①개인정보 수집·이용목적, ②수집하는 개인정보 항목, ③개인정보 보유 및 이용기간 등 세가지 항목에 대해서 이용자가 명확하게 사전에 인지할 수 있도록 알리고 동의를 받고 있는가?			
점검 결과	홈페이지(www.igbn.co.kr)를 운영하고 있으며, 개인정보를 수집하고 있으며, 개인정보를 수집할 시 동의 절차를 취하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.2. 민감한 개인정보의 수집 제한	확인	Y
점검항목			
민감한 개인정보를 수집하고 있는가? 그렇다면 그 이유는 무엇인가?			
점검 결과	민감한 개인정보를 수집하고 있지 않음		

4.1. 수집단계	4.1.3. 주민등록번호 외의 회원가입 방법 제공	확인	N
점검항목			
주민등록번호 대신 I-PIN, 휴대폰인증, 공인인증서 인증 등의 방법을 제공하고 있는가?			
점검 결과	주민등록번호만으로 인증을 제공하고 있음		

4.1. 수집단계	4.1.4. 수집된 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁 동의 방지활동	확인	N
점검항목			
개인정보취급방침 상에 명확히 기재되어 있으며, 회원가입 시 이에 대한 동의를 받고 있는가? [제3자 제공 시] ①개인정보를 제공받는 자 ②제공받는 개인정보 이용목적 ③제공하는 개인정보 항목 ④제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간 [취급 위탁 시] ①수탁업체명(개인정보를 제공받는 업체) ②수탁 업무 내용			
점검 결과	제3자 제공 및 취급위탁의 개념을 혼동하여 사용하고 있어 혼란 가중		

4.1. 수집단계	4.1.5. 만14세 미만 아동의 개인정보 수집	확인	N
점검항목			
만14세 미만의 아동의 회원 가입 시 법정대리인의 동의를 마련하고 있는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	14세 미만의 아동의 회원가입을 구별하고 있지 않음		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.1. 개인정보 취급방침 공개	확인	N
점검항목			
개인정보취급방침을 홈페이지 메인화면에 글자색을 구분하여 공개하고 있는가?			
점검 결과	홈페이지 메인화면 상 개인정보취급방침에 구분 공개가 되어있지 않음		

4.2. 보관/관리 단계	4.2.2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치	확인	Y
점검항목			
다음의 기술적·관리적 보호 조치 확인 ①개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획의 수립 및 시행 ②개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 등 접근통제장치의 설치·운영 - 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행 - 개인정보처리시스템에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 침입탐지 시스템의 설치·운영 - 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영 ③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치			

④개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치
- 비밀번호 및 바이오정보의 일방향 암호화 저장
- 주민등록번호 및 계좌정보 등 금융정보의 암호화 저장
- 보안서버 구축 조치
⑤백신소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스 방지 조치
⑥그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치

점검 결과	개인정보의 안전한 취급을 위한 내부관리계획이 수립되어 있지 않으나, 기술적 보호적 관리를 최대한 시행하고 있음

4.2. 보관/관리 단계	4.2.3. 개인정보를 훼손하거나 침해·도용 또는 누설로부터의 관리 의무	확인	N
점검항목			
직원들에게 개인정보보호에 대한 보안서약서에 사인을 받고 있는가?			
점검 결과	내부직원 채용 시에 일반적인 보안서약만을 주지시키고 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.1. 개인정보의 제3자 제공 동의	확인	N
점검항목			
개인정보의 제3자 제공에 대한 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	마케팅을 위한 일부 동의절차를 마련하고 있으나, 그 외의 3자 제공에 대한 명시가 되어 있으나, 위탁과 제3자 제공처에 혼동이 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.2. 개인정보의 취급위탁	확인	N
점검항목			
취급위탁의 경우 제3자 제공과 구분하여 동의절차를 마련하고 있는가?			
점검 결과	위탁과 제3자 제공처에 혼동이 있음		

4.3. 이용/제공 단계	4.3.3. 개인정보 이용/제공 대장 관리	확인	N
점검항목			
개인정보 이용·제공에 대한 대장이 마련되어 있으며, 이를 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	대장 마련이 되어 있지 않음		

4.4. 파기 단계	4.4.1. 개인정보의 파기 의무	확인	N
점검항목			
사용자가 동의 철회 시 개인정보를 즉시 파기 하는가? 그렇다면 그 방법은 무엇인가?			
점검 결과	요금정산 및 민원처리를 위하여 삭제하지 않고 보관하고 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.2. 동의 철회 방법 및 명시사항	확인	Y
점검항목			
사용자의 개인정보에 대한 동의 철회 방법이 가입보다 쉽게 되어 있는가?			
점검 결과	동의 철회 노출되어 있음		

4.4. 파기 단계	4.4.3. 개인정보파일 파기사실 기록관리	확인	N
점검항목			
개인정보 파기 기록 대장을 보유하고 있으며, 주기적으로 관리하고 있는가?			
점검 결과	파기 기록 대장을 보유하고 있지 않음		

III 종합 평가

❍ 항목별 요약

구분	항목수	개선권고	비고
관리적 보호조치	4/12	Y	
기술적 보호조치	9/12	N	
물리적 보호조치	2/2	N	
개인정보 보호조치	4/14	Y	
합계	19/40	Y	

❍ 관리적 보호조치

- 정보보호방침의 수립 및 정보보호조직의 구성이 되어있지 않은 상황에서는 관리적 보호조치를 준수하기 어려워, 정보보호조직(겸직 가능)을 선 구성하고, 업무를 분장하여 정보보호방침을 수립한 후 최고결정권자의 승인을 받아야 함
- 상기 정보보호방침을 수립할 경우, 정보보호계획 및 인적보안 그리고 침해사고 대응에 관하여 명시하여 이로 인해 세부수행지침이 수립될 수 있도록 하여야 함
- 기술적 보호조치는 예산이 뒷 받침되면 어느정도 수준으로 상향될 수 있으나, 관리적 보호조치는 인력배치 및 담당자와 정보보호관리책임자의 지정과 관심이 없다면, 가장 기초적이고 기본적인 정보보호 체계가 성립될 수 없으므로, 조직의 구성이 시급 함

❍ 기술적 보호조치

- 영서방송은 영서지역(원주 등) SO로써 케이블TV송출 및 케이블인터넷, VoIP서비스를 제공하고 있는 정보통신서비스사업자에 해당하며,
- 그러나 전산시스템을 보다 안전한 IDC 센터 등에 위탁 관리

를 하지 않고, 독자적으로 전산실을 두고 케이블방송 송출을 위한 전산시스템에 결합하여 인터넷관련 사업을 운영하고 있는 상황을 감안한다 하더라도, 침해사고 대응계획이 수립되어 있지 않아, 사고 발생시 효율적인 대응이 불가능하며, 주간에는 담당자가 모니터링을 시행하나, 야간에는 임시직이 시스템에 대한 모니터링을 실시하고 있는 점은 개선의 여지가 있고,

- 정보보호 및 보안을 위한 취약성 보완이 시급한 상황이며, 이는 정보보호 조직이 구성되어 않고 정보보호정책(policy)가 부재하여 보완을 위한 예산이 반영되어 있지 않고 있어 그 위험이 더욱 커질 것으로 예상됨으로 시급히 조직과 정책을 마련하고 이를 토대로 기술적 보호를 위한 장비의 도입 및 전문관리 인력의 보완을 권고 함

❍ 개인정보보호조치

- 영서방송은 케이블TV, 인터넷 및 VoIP 사용자를 위한 홈페이지(www.ybn.co.kr)를 운영하고 있으며, 웹사이트에서 개인정보를 수집하고 있으나, 웹사이트 메인화면에 개인정보보호방침을 다른색 등으로 차별화하여 명시하고 있지 않으며,
- 개인정보보호방침을 개정 시에 방침 상에 버전업 리스트에 링크를 걸어, 이전 버전을 확인 가능하도록 조치를 권고 함
- 또한 주민등록번호 대체수단 등을 사용하고 있지 않는 점도 I-PIN 도입 등의 대체수단을 적용하는 방향으로 개선될 필요가 있으며, 가입 고객의 개인정보의 제3자 제공 및 취급위탁에 대한 개념에 혼동이 있어 오표시 등을 시급히 수정을 권고 함
- 제공하는 관련템플릿을 업체 현실에 맞도록 수정하여 절차를 마련할 것을 권고 함.

<별첨>

개인정보취급방침 정정사항 및 준수사항 보고서

YBN영서방송 (www.ybn.co.kr)
사이트의 모니터링 결과 안내

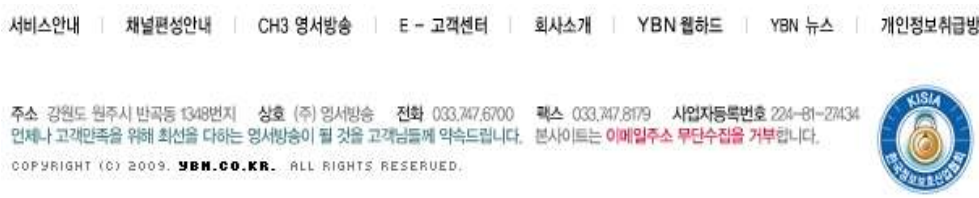
업체(사이트)명	YBN영서방송 (www.ybn.co.kr)

2010. 12. 14

점검결과

1. 홈페이지 하단의 개인정보취급방침을 주변에 색과 다르게 하여 이용자가 손쉽게 찾아 볼 수 있도록 해야 함.

<홈페이지 하단>

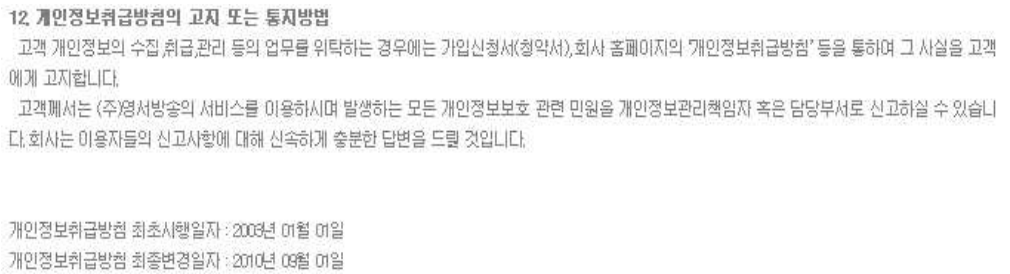


<예시>



2. 변경이전의 개인정보취급방침 사항도 확인할 수 있도록 해야 함.

<개인정보취급방침의 변경 사항>


12. 개인정보취급방침의 고지 또는 통지방법

고객 개인정보의 수집,취급,관리 등의 업무를 위탁하는 경우에는 가입신청서(청약서),회사 홈페이지의 '개인정보취급방침' 등을 통하여 그 사실을 고객에게 고지합니다.

고객께서는 (주)영서방송의 서비스를 이용하시며 발생하는 모든 개인정보보호 관련 민원을 개인정보관리책임자 혹은 담당부서로 신고하실 수 있습니다. 회사는 이용자들의 신고사항에 대해 신속하게 충분한 답변을 드릴 것입니다.

개인정보취급방침 최초시행일자 : 2003년 01월 01일
개인정보취급방침 최종변경일자 : 2010년 09월 01일

<예시>

현 개인정보취급방침 내용 추가, 삭제 및 수정이 있을 시에는 개정 최소 7일전부터 홈페이지의 '공지사항'을 통해 고지할 것입니다.
- 공고일자 : 2010년 4월 22일
- 시행일자 : 2010년 5월 1일

▸ 이전 개인정보취급방침보기 (2010년 1월 19일 - 2010년 4월 30일 적용)

3. 회원의 안전한 비밀번호 생성을 위해 비밀번호의 길이를 최소 8자 이상, 3개 이상의 캐릭터(영어소문자, 영어대문자, 특수문자, 숫자)를 생성하여 사용하도록 해야 함.

<회원가입 시에 비밀번호 입력 사항>



<예시>



4. 인증서의 유효기간 또는 사용여부를 확인하여 올바른 인증서를 사용해야 함.

<인증서 화면>



5. 회원가입 양식 내에 필수입력사항을 표기하고, 2.수집하는 개인정보 항목, 방법> 가.수집항목 >고객정보 수집항목에 아이디 비밀번호를 추가해야 함.

<회원가입 양식-필수입력사항 표기해야함>



<예시>



<개인정보취급방침 내에 수집항목 사항-아이디, 비밀번호 추가해야 함>

2. 수집하는 개인정보 항목, 방법

회사는 서비스 이용을 위하여 필요한 개인정보를 수집합니다.

가. 수집항목

구분	수집항목
고객정보	성명, 주민등록번호/사업자등록번호(이상 "식별정보") 주소, 전화번호, 이메일(이상 "연락처정보")
	이용서비스 종류, 이용시간, 이용량, 이용금액, 결제기록, 접속로그, 접속IP정보, 쿠키, 이용정지기록(이상 "서비스이용정보")
요금납부자정보	성명, 주민등록번호/사업자등록번호(이상 "식별정보") 주소, 전화번호, 이메일(이상 "연락처정보")
	금융기관명(카드사명), 예금주(카드명의자)의 성명, 주민등록번호/사업자등록번호, 계좌번호(카드번호), 카드유효기간(이상 "요금납부정보")
법정대리인정보	성명, 주민등록번호/사업자등록번호(이상 "식별정보") 전화번호(이상 "연락처정보")

< 준 수 사 항 >

□ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

○ 내부관리계획의 수립 및 시행 여부
- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한사항
- 개인정보관리책임자와 취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 기술적 관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 개인정보보호교육에 관한사항(책임자 및 취급자 연2회 이상)

○ 개인정보의 암호화
- 주민등록번호, 신용카드번호, 계좌번호에 대해서는 안전한 알고리즘으로 암호화하여 저장해야 함
- 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송, 수신할 때에는 안전한 보안서버를 구축해야 함(SSL 인증서 설치)
- 이용자의 개인정보를 PC에 저장할 때에는 이를 암호화 해야 함

○ 악성프로그램 방지
- 백신 소프트웨어 월 1회이상 주기적으로 갱신
- 백신소프트웨어 업데이트 공지가 있는 경우, 최신 상태로 갱신 및 점검

< 취약점 점검 결과 >

Scan of http://www.ybn.co.kr

Scan details

Scan information	
Starttime	2010-12-14 11:55:21
Finish time	2010-12-14 12:14:18
Scan time	18 minutes, 56 seconds
Profile	ybn

Server information	
Responsive	True
Server banner	Apache/2.0.59 (Unix) mod_ssl/2.0.59 OpenSSL/0.9.7a PHP/5.2.2
Server OS	Unix
Server technologies	PHP,mod_ssl,OpenSSL

Threat level



Acunetix Threat Level 3

One or more high-severity type vulnerabilities have been discovered by the scanner. A malicious user can exploit these vulnerabilities and compromise the backend database and/or deface your website.

Alerts distribution

Total alerts found	1346
High	101
Medium	13
Low	169
Informational	1063

Knowledge base

List of open TCP ports

There are 5 open TCP ports on the remote host.

Port 80 - [http] is open.
Port banner:
HTTP/1.1 200 OK: Tue, 14 Dec 2010 02:55:43 GMT: Apache/2.0.59 (Unix) mod_ssl/2.0.59 OpenSSL/0.9.7a PHP/5.2.2Powered-By: PHP/5.2.2Length: 379: closeType: text/html

<html>
<head>
<title>YBN ¿µ¼'æ¾Û</t ...

Port 443 - [https] is open.
Port banner:
<!DOCTYPE HTML PUBLIC "-//IETF//DTD HTML 2.0//EN">
<html><head>
<title>400 Bad Request</title>
</head><body>
<h1>Bad Request</h1>
<p>Your browser sent a request that this server could not understand.
: You're speaking plain HTTP to an SSL ...

<첨부 2>

중소기업 이용약관 컨설팅 결과보고서

- 순 서 -

1. 에듀스파(주)의 이용약관 컨설팅 결과

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제3조 (약관의 명시와 설명 및 개정) ..... ③이용자에게 불리한 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 에듀스파의 초기화면에 그 적용일자 7일 이전부터 적용일자 전일까지 공지하며, 그 외의 경우에는 공지를 생략할 수 있다. ④약관을 개정할 경우에는 그 개정약관의 효력은 탈퇴회원을 제외한 모든 회원에게 적용된다.	제3조 제3항 및 제4항은 불공정약관에 해당하므로 다음과 같이 개선할 것을 제안함.약관의 개정은 이용자에게 중요한 영향을 미치므로 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 동의절차가 필요함 ③약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지한다. 이 경우 "몰"은 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ④약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간내에 "회사"에 송신하여 "회사"의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
제3장 회원 제6조(회원가입) ..... ⑤하나의 ID 및 PASSWORD로 이용할 수 있는 에듀스파 사이트는 다음과 같으며, 모든 곳에서 회원등록이 가능하며, 회원등록 시 부여 받은 ID로 접	제6조 제5항은 이용약관에 동의하여 가입한 회원에 대해 별도의 가입절차 없이 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하는 불공정 조항에 해당함

속(Log-in)하여 별도의 로그인 없이 모든 곳을 이용할 수 있다. <에듀스파 운영 사이트> *에듀스파 - http://www.eduspa.com *고시스파 - http://www.gosispa.com *티치스파- http://www.teachspa.com * 캅스파 - http://www.copspa.com *랜드스파 - http://www.landspa.com ..... 제13조(재화 및 서비스 공급) ..... ④에듀스파는 이용자가 서비스 이용시 복제프로그램을 실행시키거나 동일한 ID로 동시 접속을 하는 경우, 서비스 이용 접속을 강제로 종료 시킨다.	=> 이러한 약관은 불공정한 것으로 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차가 필요함 [개선 제안] 부속사이트의 약관을 모두 포함한 포괄적 동의를 구하되, 부속사이트 약관의 중요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하는 방법 제13조의1(동영상강의 서비스의 제공 및 중단) 조항 신설 제안 ① 동영상강의 서비스는 연중무휴, 1일 24시간 제공함을 원칙으로 한다. ② 에듀스파는 동영상강의 서비스를 일정 범위로 분할하여 각 범위별로 이용 가능시간을 별도로 정할 수 있으며, 이 경우 사전에 공지를 통해 회원에게 그 내용을 알려야 한다. ③ 에듀스파는 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수점검, 교체 및 고장, 통신두절 또는 운영상 상당한 이유가 있는 경우 동영상강의 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있다. 이 경우 에듀스파는는 제8조[“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지한다. 다만, 에듀스파가 사전에 통지할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 사후에 통지할 수 있다. ④ 에듀스파가 사전에 고지하지 않고 동영상강의 서비스의 제공을 연속 3일 이상 중지 또

	는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는 장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우에는 이 기간의 3배 이상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있다. 단, 에듀스파가 사전에 고지하고 동영상강의 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장을 청구할 수 있다. ⑤ 에듀스파는 책임있는 사유로 동영상강의 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상한다. 다만, 에듀스파가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 그러하지 아니한다. ⑥ 에듀스파는 동영상강의 서비스의 제공에 필요한 경우 정기점검을 실시할 수 있으며, 정기점검시간은 서비스제공화면에 공지한 바에 따른다. ⑦ 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체 간의 통합 등의 이유로 동영상강의 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우에는 에듀스파는 제8조[“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지하고 당초 “회사”에서 제시한 조건에 따라 “이용자”에게 보상하거나 콘텐츠 사용이 가능하도록 기술적 조치 또는 이전 조치 등을 제공해야 한다. 다만, 에듀스파가 보상기준 등을 고지하지 아니하거나, 고지한 보상기준이 적절하지 않은 경우에는 이미 이용한 기간 등의 비율에 따라 “이용자”들의 유료캐쉬 구매대금 등 동영상강의 서비스 이용을 위하여 지급한 대금의 일부 또는 전부를 현금으로 “이용자”에게 지급한다.
제19조(환불 및 반환 규정)	

..... . ⑥동영상강의의 경우.....일할 계산하여 환불한다.	제19조의1 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안 (과오금 등) ① 에듀스파는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② 에듀스파의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 에듀스파는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, 에듀스파가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다. ③ 에듀스파는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ 에듀스파는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다. ⑤ 에듀스파가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 에듀스파는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 에듀스파는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다. (서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) 에듀스파는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 서비스 하

	자 등에 의한 이용자피해보상의 기준·범위·방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자보호지침에 따라 처리한다.
제24조(회원의 ID 및 비밀번호에 대한 의무) ..... ③회원이 자신의 ID 및 비밀번호를....그에 따라야 한다.	제24조 4항 및 5항 신설 제안 ④회원은 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 회사에 자신의 회원ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 회원의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 회원과의 관계 등 필요 최소한의 정보를 암호화하여 보관하여야 한다. ⑤회원이 사망한 경우, 회원이 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 회원이 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.

2. (주)유비온의 이용약관 컨설팅 결과

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 2 조 (약관의 효력) 1. 이 약관은 게시판에 공지하거나 전자우편 기타의 방법으로 회원에게 통지함으로써 효력을 발생한다. 2. 회사는 이 약관의 내용을 변경할 수 있으며, 변경된 약관은 제1항과 같은 방법으로 공지 또는 통지함으로써 효력을 발생한다.	제2조의 개선 제안 제2조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. ② 회사는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회・배송책임・환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 한다. ③ 회사는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게

	비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ⑤ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
3. 약관 변경사항 및 내용은 다음의 사이트에 적용된다. 1) www.wowpass.com 2) www.wowpasscenter.com 3) www.landschool.com 4) www.gosi.com 5) www.chosunmba.com 6) http://www.ldsgosi.com	제2조 제3항과 제4항은 이용약관에 동의하여 가입한 회원에 대해 별도의 가입절차 없이 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하는 불공정 조항에 해당함 => 이러한 약관은 불공정한 것으로 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차가 필요함 [개선 제안] 부속사이트의 약관을 모두 포함한 포괄적 동의를 구하되, 부속사이트 약관의 중요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하는 방법
제 6 조 (이용신청) ..... 제 7 조 (이용신청의 승낙)	제6조와 제7조사이에 미성년자에 관한 조항 신설 [미성년자의 회원가입에 관한 특칙] ① 만 14세 미만의 “이용자”는 개인정보의 수집 및 이용목적에 대하여 충분히 숙지하고 부모 등 법정대리인의 동의를 얻은 후에 회원가입을 신청하고 본인의 개인정보를 제공하여야 한다. ② “회사”는 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거치지 않은 14세 미만 이용자에 대하여는 가입을 불허한다. ③ 만 14세 미만 “이용자”의 부모 등 법정대리인은 미성년자에 대한 개인정보의 열람, 정

	정, 갱신을 요청하거나 회원가입에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 이러한 경우에 “회사”는 지체 없이 수집된 이용자의 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취해야 한다.
제 8 조 (회원 아이디(ID)의 변경)	제8조의2 신설 [회원정보의 변경] ① “회원”은 개인정보 관리화면을 통하여 언제든지 자신의 개인정보를 열람하고 수정할 수 있다. ② “회원”은 회원가입신청시 기재한 사항이 변경되었을 경우 온라인으로 수정을 하거나 전자우편, 기타 방법으로 “회사”에 대하여 그 변경사항을 알려야 한다. ③ 제2항의 변경사항을 “회사”에 알리지 않아 발생한 불이익에 대하여 “회사”는 책임을 지지 않는다. 제8조의3 신설 [“회원”의 “아이디” 및 “비밀번호”의 관리에 대한 의무] ① “회원”의 “아이디”와 “비밀번호”에 관한 관리책임은 “회원”에게 있으며, 이를 제3자가 이용하도록 하여서는 안 된다. ② “회원”은 “아이디” 및 “비밀번호”가 도용되거나 제3자에 의해 사용되고 있음을 인지한 경우에는 이를 즉시 “회사”에 통지하고 “회사”의 안내에 따라야 한다. ③ 제2항의 경우에 해당 “회원”이 “회사”에 그 사실을 통지하지 않거나, 통지한 경우에도 “회사”의 안내에 따르지 않아 발생한 불이익에 대하여 “회사”는 책임을 지지 않는다. 제8조의4 신설 [“회원”에 대한 통지] ① “회사”가 “회원”에게 통지를 하는 경우 “회원”이 지정한 전자우편 주소 등으로 할 수 있다.

	② “회사”는 “회원” 전체에게 통지를 하는 경우 7일 이상 “회사”의 게시판에 게시함으로써 제1항의 통지에 갈음할 수 있다. 다만, “회원” 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 제1항에 따른 통지를 하여야 한다. => 이러한 약관은 불공정한 것으로 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차가 필요함
제 3 장 서비스 제공 및 이용 제 9 조 (서비스 명칭 및 위치) 본 약관의 해당 서비스의 제공장소는 아래와 같다. 1. www.wowpass.com 2. www.wowpasscenter.com 3. www.landschool.com 4. www.gosi.com 5. www.ezmd.co.kr 6. www.ezpeet.com 7. www.chosunmba.com	=> 이러한 약관은 불공정한 것으로 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차가 필요함 [개선 제안] 부속사이트의 약관을 모두 포함한 포괄적 동의를 구하되, 부속사이트 약관의 중요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하는 방법
제 12 조 (서비스의 개시) 서비스는 회사가 제7조에 따라서 이용신청을 승낙한 때부터 즉시 개시된다. 다만, 회사의 업무상 또는 기술상의 장애로 인하여 서비스를 즉시개시하지 못하는 경우 회사는 회원에게 이를 지체없이 통지한다.	제12조 전면 개정 제12조[이용계약의 성립 등] ① “이용자”는 “회사”가 제공하는 다음 또는 이와 유사한 절차에 의하여 수강신청을 한다. “회사”는 계약체결 전에 다음 각 호의 사항에 관하여 “이용자”가 정확하게 이해하고 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 정보를 제공한다. 1. “콘텐츠” 목록의 열람 및 선택 2. 성명, 주소, 전화번호(또는 이동전화번호), 전자우편주소 등의 입력 3. 약관내용, 청약철회가 불가능한 “콘텐츠”에 대해 “회사”가 취한 조치에 관련한 내용에 대한 확인 4. 이 약관에 동의하고 위 제3호의 사항을

	확인하거나 거부하는 표시(예, 마우스 클릭) 5. “콘텐츠”의 수강신청에 관한 확인 또는 “회사”의 확인에 대한 동의 6. 결제방법의 선택 ② “회사”는 “이용자”의 수강신청이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 승낙하지 않거나 승낙을 유보할 수 있다. 1. 실명이 아니거나 타인의 명의를 이용한 경우 2. 허위의 정보를 기재하거나 “회사”가 제시하는 내용을 기재하지 않은 경우 3. 미성년자가 청소년보호법에 의해서 이용이 금지되는 “콘텐츠”를 이용하고자 하는 경우 4. 서비스 관련 설비의 여유가 없거나 기술상 또는 업무상 문제가 있는 경우 5. 유료 서비스의 이용 요금을 납입하지 않은 경우 6. 유료 서비스 신청 금액 총액과 입금 금액 총액이 일치하지 않은 경우 ③ “회사”의 승낙이 제7조 제2항의 수신확인 통지 형태로 “이용자”에게 도달한 시점에 계약이 성립한 것으로 본다. ④ “회사”의 승낙의 의사표시에는 “이용자”의 수강신청에 대한 확인 및 서비스제공 가능여부, 수강신청의 정정·취소 등에 관한 정보 등을 포함한다.
제 14 조 (정보의 제공 및 광고의 게재) 1. 회사는 서비스를 운용함에 있어서 각종 정보를 서비스에 게재하는 방법 등으로 회원에게 제공할 수 있다. 2. 회사는 서비스의 운용과 관련하여 서비스 화면, 홈페이지, 전자우편 등에 광고 등을 게재할 수 있다.	제14조 전면 개정 제14조[정보의 제공 및 광고의 게재] ① “회사”는 “이용자”가 서비스 이용 중 필요하다고 인정되는 다양한 정보를 공지사항이나 전자우편 등의 방법으로 “회원”에게 제공할 수 있다. 다만, “회원”은 언제든지 전자우편 등을 통하여 수신거절을 할 수 있다. ② 제1항의 정보를 전화 및 모사전송기기에 의하여 전송하려고 하는 경우에는 “회원”의 사전 동의를 받아서 전송한다.

	③ “회사”는 서비스 제공과 관련하여 콘텐츠 화면, 홈페이지, 전자우편 등에 광고를 게재할 수 있다. 광고가 게재된 전자우편 등을 수신한 “회원”은 수신거절을 “회사”에게 할 수 있다.
제 15 조 (서비스 제공의 중지) 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 서비스의 제공을 중지할 수 있다 1. 설비의 보수 등을 위하여 부득이한 경우 2. 전기통신사업법에 규정된 기간통신사업자가 전기통신서비스를 중지하는 경우 3. 기타 회사가 서비스를 제공할 수 없는 사유가 발생한 경우	제15조 전면 개정 제15조(서비스 제공의 중단) ①“회사”는 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수점검, 교체 및 고장, 통신두절 또는 운영상 상당한 이유가 있는 경우 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있다. 이 경우 “회사”는 제8조의4 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지한다. 다만, “회사”가 사전에 통지할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 사후에 통지할 수 있다. ② “회사”가 사전에 고지하지 않고 서비스의 제공을 연속 3일 이상 중지 또는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는 장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우에는 이 기간의 3배 이상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있다. 단, “회사”가 사전에 고지하고 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장을 청구할 수 있다. ③ “회사”는 책임있는 사유로 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상한다. 다만, “회사”가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 그러하지 아니한다. ④ “회사”는 서비스의 제공에 필요한 경우 정기점검을 실시할 수 있으며, 정기점검시간은 서비스제공화면에 공지한 바에 따른다.

	⑤ 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체 간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우에는 “회사”는 제8조의2 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지하고 당초 “회사”에서 제시한 조건에 따라 “이용자”에게 보상하거나 콘텐츠 사용이 가능하도록 기술적 조치 또는 이전 조치 등을 제공해야 한다. 다만, “회사”가 보상기준 등을 고지하지 아니하거나, 고지한 보상기준이 적절하지 않은 경우에는 이미 이용한 기간 등의 비율에 따라 “이용자”들의 유료캐쉬 구매대금 등 서비스 이용을 위하여 지급한 대금의 일부 또는 전부를 현금으로 “이용자”에게 지급한다.
제 17조 상품(도서) 환불 관련 1. 환불기준일 : 결제일 2. 환불가능기간 : 교재수령일 기준으로 7일이내 또는 회사 교재배송일 기준으로 10일이내 3. 환불가능조건 : 상품이 재판매될 수 있는 상태여야 한다. 4. 환불금액 : 배송료 및 카드수수료 등 제반 부대비용을 공제한다. 5. 기타사항 1) 환불은 상품 반송 후 확인절차를 거쳐서 이루어진다. 6. 상세한 환불 규정은 이용사이트의 사이트 이용 가이드 또는 사이트이용 FQ 등을 통해 안내 된 내용을 준용한	과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안 (과오금 등) ① “회사”는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② “회사”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 “회사”는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, “회사”가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다. ③ “회사”는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ “회사”는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다.

다.	⑤ “회사”가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 “회사”는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 “회사”는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다. (서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) “회사”는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준・범위・방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자보호지침에 따라 처리한다.
제 23 조 (게시물 또는 내용물의 삭제) 회사는 서비스의 게시물 또는 내용물이 제17조의 규정에 위반 되거나 회사 소정의 게시 기간을 초과하는 경우 사전 통지나 동의없이 이를 삭제할 수 있다.	제23조 전면 개정 제23조[게시물의 삭제] ① “회사”는 게시판에 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반한 청소년유해매체물이 게시되어 있는 경우에는 이를 지체없이 삭제한다. 다만, 19세 이상의 “이용자”만 이용할 수 있는 게시판은 예외로 한다. ② “회사”가 운영하는 게시판 등에 게시된 정보로 인하여 법률상 이익이 침해된 자는 “회사”에게 당해 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재를 요청할 수 있다. 이 경우 “회사”는 지체없이 필요한 조치를 취하고, 이를 즉시 신청인에게 통지한다.
제 24 조 (게시물에 대한 권리·의무) 게시물에 대한 저작권을 포함한 모든 권리 및 책임은 이를 게시한 회원에게	제24조 전면 개정 제24조[저작권 등의 귀속] ① “회사”가 작성한 저작물에 대한 저작권 기타 지적재산권은

있다.	“회사”에 귀속한다. ② “회사”가 제공하는 서비스 중 제휴계약에 의해 제공되는 저작물에 대한 저작권 기타 지적재산권은 “계약상의 지적재산권자”에게 귀속한다. ③ “이용자”는 “회사”가 제공하는 서비스를 이용함으로써 얻은 정보 중 “회사” 또는 “계약상의 지적재산권자”에게 지적재산권이 귀속된 정보를 “회사” 또는 “계약상의 지적재산권자”의 사전승낙 없이 복제, 전송, 출판, 배포, 방송 기타 방법에 의하여 영리목적으로 이용하거나 제3자에게 이용하게 하여서는 안된다. ④ “회사”는 약정에 따라 “이용자”의 저작물을 사용하는 경우 당해 “이용자”의 허락을 받는다.
제 26 조 (계약해지 및 이용제한) 1. 회원이 이용계약을 해지하고자 하는 때에는 본인이 서비스 또는 전자우편을 통하여 해지하고자 하는 날의 1일전까지 (단, 해지일이 법정공휴일인 경우 공휴일 개시 2일 전까지) 이를 회사에 신청한다.	
2. 회사는 회원이 제17조 기타 이 약관의 내용을 위반하고, 회사 소정의 기간 이내에 이를 해소하지 아니하는 경우 서비스 이용 계약을 해지할 수 있다	제17조 => 제22조
제 28 조 (면책·배상) 1. 회사는.....회원에게 있다.	
2. 회사는 제17조의 규정에 위반하여	제17조 => 제22조
4. 회원이 제17조, 기타 이 약관의 규	제17조 => 제22조

정을 위반.....면책시켜야 한다. 제 29 조 (분쟁의 해결) 1. 회사와....모든 노력을 하여야 한다. 2. 제1항의 규정에도 불구하고, 동 분쟁으로 인하여 소송이 제기될 경우 동 소송은 회사의 본사소재지를 관할하는 법원의 관할로 한다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 29조 제2항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다. * 개인정보 보호에 관한 규정 불비 개인정보보호 조항 신설 필요 제7조 개인정보보호에 관한 조항 보완 (개인정보보호) ① “회사”는 “이용자”의 콘텐츠 이용에 필요한 최소한의 정보를 수집할 수 있다. 이를 위해 “회사”가 문의한 사항에 관해 “이용자”는 진실한 내용을 성실하게 고지하여야 한다. ② “회사”가 “이용자”의 개인정보를 이용하려고 수집하는 때에는 다음 각 호의 모든 사항에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻는다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 1. 개인정보의 수집·이용목적 2. 수집하는 개인정보의 항목

	3. 개인정보의 보유 및 이용기간 ③ “회사”는 “이용자”가 이용신청 등에서 제공한 정보와 제2항에 의하여 수집한 정보를 당해 “이용자”의 동의 없이 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우에 모든 책임은 “회사”가 진다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 한다. 1. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우 2. “콘텐츠” 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우 3. “콘텐츠” 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우 4. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우 5. 약관의 규정 또는 법령에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 ④ “회사”가 제2항과 제3항에 따라 “이용자”의 동의를 받아야 하는 경우에는 “개인정보” 관리책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제24조의2 제1항이 규정한 사항을 명시하고 고지하여야 한다. ⑤ “이용자”는 언제든지 제2항과 제3항의 동의를 철회할 수 있다. ⑥ “이용자”는 언제든지 “회사”가 가지고 있는 본인에 관한 개인정보, “회사”가 본인의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, “회사”에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을

	요구할 수 있다. “회사”는 “이용자”로부터 오류의 정정을 요구받으면 지체없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다. ⑦ “회사”는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며, 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 “이용자”의 “개인정보”의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 “이용자”의 손해에 대하여 책임을 진다. ⑧ “회사” 또는 그로부터 “개인정보”를 제공받은 자는 “이용자”가 동의한 범위 내에서 “개인정보”를 사용할 수 있으며, 목적이 달성된 경우에는 당해 “개인정보”를 지체없이 파기한다. ⑨ “회사”는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」등 관계 법령이 정하는 바에 따라 “이용자”의 “개인정보”를 보호하기 위해 노력한다. “개인정보”의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 “회사”의 개인정보보호정책이 적용된다.

3. (주)지니키즈의 이용약관 컨설팅 결과

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 1장 총칙 제 1조 (목적) 이 약관은 전기통신사업법 및 동법 시행령에 의하여 (주)지니키즈와 이용고객 간에 www.genikids.com(이하 지니키즈)이 제공하는 모든 서비스의 이용조건 및 절차에 관한 사항과 기타 필요한 사항의 준수및 규정함을 목적으로 합니다.	회사정보 등의 제공에 관한 일반조항을 신설할 것을 제안 함 <신설 제안 예시조항> (회사정보 등의 제공) “회사”는 이 약관의 내용, 상호, 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업 신고번호 및 개인정보관리책임자 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 온라인서비스 초기화면에 게시한다. 다만, 약관은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다.
제 2조 (약관의 효력과 변경) (1) 이 약관은 지니키즈를 통해 이용자에게 공시함으로써 효력을 발생합니다. (2) 지니키즈는 중요 사유가 있을 때 이 약관을 변경할 수 있으며, 변경된 약관을 그 적용일자 7일 이전부터 적용일자 전일까지 공지하며, 제 (1)항과 같은 방법으로 효력이 발생합니다. 단, 구 약관에 동의한 이용자가 약관 개정 적용일 이후에도 계속 지니키즈의 서비스를 이용하면 개정 약관에 동의한 것으로 봅니다. (3) 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용됩니다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기 원한다는 동의를 받은 경우에는 개정	<현행 제2조는 약관의규제에관한법률 등에 정한 동의 및 고지의 절차상 무효인 조항에 해당할 소지가 있으므로 이를 아래 예시조항으로 전면 개정할 것을 권장함> 약관의 개정은 이용자에게 중요한 영향을 미치므로 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 동의절차가 필요함 ① “회사”는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시합니다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있습니다.

약관 조항이 적용됩니다.	② “회사”는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회・배송책임・환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 합니다. ③ “회사”는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있습니다. ④ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지합니다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지합니다. 이 경우 ″회사“는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시합니다. ⑤ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용됩니다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 “회사“에 송신하여 ”회사“의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용됩니다.
제 3조 (약관에서 정하지 않은 사항)	제 3조 내용 보완

이 약관에 규정되지 않은 사항은 관계법령의 규정을 따릅니다.	이 약관에서 정하지 아니한 사항과 이 약관의 해석에 관하여는 전자상거래등에서의 소비자보호에관한법률, 약관의규제등에관한법률, 공정거래위원회가 정하는 전자상거래등에서의소비자보호지침 및 관계법령 또는 상관례에 따릅니다.
제 2 장 이용신청 및 승낙 제 1조 (회원의 종류) (1) 지니키즈 회원에는 유료회원과 무료회원 그리고 단체회원이 있습니다. 유료회원은 지니키즈가 정하는 소정의 금액을 납입하는 유료 회원이며, 무료회원은 무료로 가입한 회원입니다. 그리고 단체회원은 유치원 등 단체가입 유료회원입니다.경우 제 3장 계약 당사자 의무 제 1조 (지니키즈의 의무) (1) 지니키즈는 계속적, 안정적으로 서비스를 제공할 의무가 있습니다. (2) 지니키즈는 회원으로부터 소정의 절차에 의해 제기되는 의견에 대해서는 적절한 절차를 거쳐 처리하며, 일정 기간이 소요될 경우 회원에게 그 사유와 처리일정을 알려주어야 합니다. (3) 지니키즈는 회원의 정보를 철저히 보안 유지하며, 양질의 서비스를 운영하거나 개선하는 데에만 사용하고, 이외의 다른 목적으로 타 기관 및 개인에게 양도하지 않습니다.	(현행 약관은 각 장별로 새로운 조로 시작하므로 조항을 인용할 때 혼선과 번거로움이 발생합니다. 각 조를 장의 구분과 상관없이 연속된 번호로 수정하실 것을 제안드립니다. 조, 항 호에 대한 일관성 있는 표시가 필요함) 제3장에 사망자 계정에 대한 정책 조항 신설 제안 0. 회원은 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 회사에 자신의 회원ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 회원의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 회원과의 관계 등 필요 최소한의 정보를 암호화하여 보관하여야 한다. 0. 이용 고객이 사망한 경우, 이용 고객이 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 이용 고객이 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후 해당 계정을 삭제할 수 있

	다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.
제 2조 (회원의 의무) (2) 회원은 서비스의 일부로 보내지는 지니키즈의 전자우편을 받는 것에 동의합니다.	제2조 제2항의 경우 동의의 효력이 문제될 수 있으므로 회원가입시에 메일 수신에 대한 별도의 동의를 득하여야 함
제 3조 (개인정보 보호) (1) 지니키즈는 회원의 정보(이름, 주소, 전화번호, 주민등록번호 등 기본정보)를 중요하게 취급하고, 개인정보를 보호합니다. (2) 지니키즈는 회원이 각 서비스활동, 각 이벤트참가를 위해 제공하는 개인정보 등은 이용계약상의 서비스제공 목적으로만 사용합니다. (3) 지니키즈는 전기통신관련법령 및 기타 법령에서 정하는 경우를 제외하고는 서비스 제공과 관련하여 획득한 회원의 개인정보를 회원의 동의없이 타인에게 누설하거나 다른 목적으로 이용하지 않습니다.	제3조 개인정보보호에 관한 조항 보완 (개인정보보호) ① “회사”는 “이용자”의 콘텐츠 이용에 필요한 최소한의 정보를 수집할 수 있다. 이를 위해 “회사”가 문의한 사항에 관해 “이용자”는 진실한 내용을 성실하게 고지하여야 한다. ② “회사”가 “이용자”의 개인정보를 이용하려고 수집하는 때에는 다음 각 호의 모든 사항에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻는다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 1. 개인정보의 수집・이용목적 2. 수집하는 개인정보의 항목 3. 개인정보의 보유 및 이용기간 ③ “회사”는 “이용자”가 이용신청 등에서 제공한 정보와 제2항에 의하여 수집한 정보를 당해 “이용자”의 동의 없이 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우에 모든 책임은 “회사”가 진다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 한다. 1. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우 2. “콘텐츠” 제공에 관한 계약을 이행하기

	위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우 3. “콘텐츠” 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우 4. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우 5. 약관의 규정 또는 법령에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 ④ “회사”가 제2항과 제3항에 따라 “이용자”의 동의를 받아야 하는 경우에는 “개인정보” 관리책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제24조의2 제1항이 규정한 사항을 명시하고 고지하여야 한다. ⑤ “이용자”는 언제든지 제2항과 제3항의 동의를 철회할 수 있다. ⑥ “이용자”는 언제든지 “회사”가 가지고 있는 본인에 관한 개인정보, “회사”가 본인의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, “회사”에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다. “회사”는 “이용자”로부터 오류의 정정을 요구받으면 지체없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다. ⑦ “회사”는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며, 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 “이용자”의 “개인정보”의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 “이용자”의 손해에 대하여 책임을 진다.

	⑧ “회사” 또는 그로부터 “개인정보”를 제공받은 자는 “이용자”가 동의한 범위 내에서 “개인정보”를 사용할 수 있으며, 목적이 달성된 경우에는 당해 “개인정보”를 지체없이 파기한다. ⑨ “회사”는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 법령이 정하는 바에 따라 “이용자”의 “개인정보”를 보호하기 위해 노력한다. “개인정보”의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 “회사”의 개인정보보호정책이 적용된다.
제 8조 (구매신청) 지니키즈 이용자는 다음 내용 또는 이와 유사한 방법에 의하여 구매를 신청하며, 지니키즈는 회원 및 이용자가 구매신청을 함에 있어서 다음의 내용을 알기 쉽게 제공하여야 합니다. 단, 회원의 경우 제2호 및 제4호의 적용을 제외할 수 있으며, 재화 및 서비스의 종류에 따라 회원만 구매가 가능할 수 있습니다. (1) 제화 및 서비스의 검색 및 선택 (2) 성명, 주소, 전화번호, 전자유편주소(또는 이동전화번호) 등의 입력 (3) 약관내용, 청약철회권이 제한되는 서비스, 배송료, 설치비 등의 이용부담과 관련한 내용에 대한 확인 (4) 이 약관에 동의하고 위 3.호의 사항을 확인하거나 거부하는 표시(예, 마우스 클릭) (5) 재화 및 서비스등의 구매신청 및 이에 관한 확인 또는 지니키즈의 확인에 대한 동의 (6) 결제방법의 선택	제8조에 미성년자 이용계약에 관한 조항 신설 제안 “회사”는 만 20세 미만의 미성년이용자가 구매신청을 하는 경우에 부모 등 법정 대리인의 동의를 얻거나, 계약체결 후 추인을 얻지 않으면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 계약체결 전에 고지하는 조치를 취합니다.
제 5 장 계약 해지 및 이용 제한	제5장에 과오금 및 피해보상에 관한

제 1 조 (상품 주문 및 배송) (1) 쇼핑몰(이하 "몰") : 지니키즈의 상품을 이용자에게 제공하기 위하여 컴퓨터 등 정보통신 설비를 이용하여 상품을 거래할 수 있도록 설정한 가상의 영업장을 말합니다. (2) 지니키즈는 몰에서 판매되고 있는 상품에 대하여 고객의 주문접수가 있고, 이에 대한 대금 지급이 확인된 날로부터 고객에 대하여 해당상품의 배송과 환불에 관한 책임을 집니다. (3) "몰"은 이용자의 구매신청이 있는 경우 이용자에게 수신확인통지를 하며 수신확인통지를 받은 이용자는 본인의 구매 의사와 다른 경우 즉시 구매신청 변경 및 취소를 요청할 수 있습니다. (4) "몰"은 배송전 이용자의 구매신청 변경 및 취소 요청이 있는 때에는 지체없이 그 요청에 따라 처리합니다. (5) 입금 확인일로부터 배송에 소요되는 기간은 다음과 같습니다.(공휴일제외) 일반택배 (전국 3-5일 이내, 산간오지 및 도서지역 10일 이내) (6) 공휴일 및 기타 휴무일에는 배송되지 않으며, 천재지변 등 불가항력적인 사유 발생시 그 해당기간 동안은 배송 소요기간에서 제외됩니다. (7) 구매 신청한 상품의 품질 등의 사유로 상품의 제공을 할 수 없을 때에는 상품대금의 대가를 받은 날부터 3일 이내에 상품대금의 환불을 위하여 필요한 조치를 취하고 그 사유를 구입자에게 통지합니다. 다.	조항 추가 신설 제안 (과오금 등) ① “회사”는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② “회사”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 “회사”는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, “회사”가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다. ③ “회사”는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ 온라인 유료 서비스의 경우 “회사”는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다. ⑤ “회사”가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 “회사”는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 “회사”는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다. (서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) “회사”는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 온라인 유료서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준・범위・방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자보호지침에 따라 처리한다.

제 7 장 마일리지(이하 포인트) 제 2조 (발생) ..... (5) 매월자동결제로 발생하는 신규포인트는 임의로 변경될 수 있습니다. (7) 지니키즈에서 회원에게 무료로 제공하는 서비스의 이용과 관련해서는 어떠한 손해도 책임을 지지 않습니다.	제7장 제2조 제5항은 불공정조항으로서 삭제 요망
[부칙](2006.08.24) ① (시행일) 본 이용약관은 2006년 09월 01일부터 시행합니다. ③ (경과조치) 기존 약관에 의해 가입한 회원은 본 약관에 따라 처리된 것으로 봅니다.	상기 제안에 따른 약관 개정시, 시행일 추가 ▣ 부칙(2010. **. **.) 본 약관은 2010년 **월 **월부터 시행합니다.

4. (주)지니프릭스

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제2조 (용어의 정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다. 1. 이용자: 회사가 제공하는 서비스를 이용하는 자를 말합니다. 2. 회원: 회사가 운영하는 사이트에 접속하여 이 약관에 동의하고, 아이디와 비밀번호를 발급받아 회사가 제공하는 서비스를 이용하는 자를 말합니다. 3. 아이디(ID): 회원의 식별과 서비스 이용을 위하여 회원이 정하고 회사가 승인한 문자와 숫자의 조합을 말합니다.	회사정보 등의 제공에 관한 일반조항을 신설할 것을 제안 함 <신설 제안 예시조항> (회사정보 등의 제공) “회사”는 이 약관의 내용, 상호, 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업 신고번호 및 개인정보관리책임자 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 온라인서비스 초기화면에 게시한다. 다만, 약관은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다.
제3조 (약관의 명시와 개정) ① 이 약관은 회사에서 운영하는 홈페이지(이하 ′홈페이지′)에 온라인으로 공시함으로써 효력이 발생합니다. 이 약관에 동의하고 회원가입을 한 회원은 약관에 동의한 시점부터 동의한 약관의 적용을 받고 약관의 변경이 있을 경우에는 변경의 효력이 발생한 시점부터 변경된 약관의 적용을 받습니다. ② 이 약관에 동의하는 것은 정기적으로 홈페이지를 방문하여 약관의 변경사항을 확인하는 것에 동의하는 것을 의미합니다. ③ 회사는 필요하다고 인정되는 경우 이 약관을 변경할 수 있습니다. 회사는 약관이 변경되는 경우에 변경된 약관의 내용과 적용일을 정하여, 그 적용일로부터 7일 전까지 제11조에서 정	<현행 제3조는 약관의규제에관한법률 등에 정한 동의 및 고지의무의 절차에 위배되어무효인 조항에 해당하므로 이를 아래 예시조항으로 전면 개정할 것을 권장함> 약관의 개정은 이용자에게 중요한 영향을 미치므로 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 동의절차가 필요함 (약관의 게시 등) ① “회사”는 이 약관을 “회원”이 그 전부를 인쇄할 수 있고 거래과정에서 해당 약관의 내용을 확인할 수 있도록 기술적 조치를 취하여야 한다. ② “회사”는 “이용자”가 “회사”와 이 약관의 내용에 관하여 질의 및 응답할 수 있도록 기술적 조치를 취하여야 한다. ③ “회사”는 “이용자”가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 계정의 압류, 청약철회, 환불조건, 손해배상, 중요한 이용조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가

한 방법으로 회원에게 통지합니다. 변경된 약관은 통지한 적용일로부터 효력을 발생합니다. ④ 회원은 변경된 약관에 대해 거부할 권리가 있습니다. 본 약관의 변경에 대해 이의가 있는 회원은 서비스 이용을 중단하고 이용계약을 해지(회원탈퇴)할 수 있습니다. 상기 7일 이내에 회원탈퇴를 하지 않은 회원은 개정약관에 동의한 것으로 간주합니다.	쉽게 이해할 수 있도록 굵은 글씨 등으로 처리를 하거나 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 “이용자”의 확인을 구하여야 한다. (약관의 개정 등) ① “회사”는 「온라인디지털콘텐츠산업발전법」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」 등 관련 법령, 문화체육관광부장관이 정하는 「디지털콘텐츠 이용자보호지침」, 기타 상관습에 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ② “회사”가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 서비스 초기화면에 그 적용일자 30일 이전부터 적용일 후 상당한 기간동안 공지한다. ③ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 개정약관 공지 후 개정약관의 적용에 대한 “이용자”의 동의 여부를 확인한다. 이때 “회사”는 기존 “회원”에게는 개정약관을 전자우편주소 등으로 발송하고 로그인 시 동의창 등 전자적 수단을 함께 제공한다. 다만, “이용자”에게 불리하지 않은 사항에 대해서는 변경된 약관이 공지된 후 15일 이내에 이용자가 거부의사를 표시하지 않은 경우 개정약관에 동의한 것으로 간주할 수 있다. ④ “이용자”가 개정약관의 적용에 동의하지 않는 경우 “회사” 또는 “이용자”는 이용계약을 해지하거나 “회사”가 구 약관에 따른 서비스 제공이 기술적, 영업적으로 가능한 경우에는 구 약관대로 서비스를 제공할 수 있다. 이때, “회사”는 계약해지로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상한다.
제7조 (개인정보의 보호 및 사용) ① 회사는 이용자의 정보수집 시 회원	제7조 개인정보보호에 관한 조항 보완 (개인정보보호) ① “회사”는 “이용자”의 콘텐츠 이용에 필요한 최소한의 정보를 수집할 수

에게 제공되는 각종 편의 서비스의 이용 및 구매계약 이행에 필요한 최소한의 정보를 수집합니다. 다음 사항을 필수사항으로 하며 그 외 사항은 선택사항으로 합니다. 1. 성명 2. 주민등록번호 또는 기타 개인식별수단 3. 주소 4. 전화번호 5. 이동통신번호 및 가입 회사 6. 전자우편 주소 7. 아이디 8. 비밀번호 ② 회사가 이용자의 개인식별이 가능한 개인정보를 수집하는 때에는 반드시 당해 이용자의 동의를 받습니다. ③ 제공된 개인정보는 당해 이용자의 동의 없이 목적 외의 이용이나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이에 대한 모든 책임은 회사가 집니다. 다만, 다음의 경우에는 예외로 합니다. 1. 회원이 회사의 약관을 위배하거나, 타인에게 피해를 주는 등 부정한 행위 등으로 법적인 조치를 취하고자 하는 경우 및 사법기관의 요청이 있을 경우 (이러한 경우라도 프라이버시에 대한 충분한 검토를 거친 후에 하게 됩니다) 2. 업무상 배송업체에 배송에 필요한 최소한의 이용자 정보(성명, 주소, 전화번호)를 알려주는 경우 3. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는	있다. 이를 위해 “회사”가 문의한 사항에 관해 “이용자”는 진실한 내용을 성실하게 고지하여야 한다. ② “회사”가 “이용자”의 개인정보를 이용하려고 수집하는 때에는 다음 각 호의 모든 사항에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻는다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 1. 개인정보의 수집・이용목적 2. 수집하는 개인정보의 항목 3. 개인정보의 보유 및 이용기간 ③ “회사”는 “이용자”가 이용신청 등에서 제공한 정보와 제2항에 의하여 수집한 정보를 당해 “이용자”의 동의 없이 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우에 모든 책임은 “회사”가 진다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 한다. 1. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우 2. “콘텐츠” 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우 3. “콘텐츠” 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우 4. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우 5. 약관의 규정 또는 법령에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 ④ “회사”가 제2항과 제3항에 따라 “이용자”의 동의를 받아야 하는 경우에는 “개인정보” 관리책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에

경우 (정보통신망 이용촉진 등에 관한 법률 제 17조 제1항) 4. 고객의 제세공과금(원천징수 세금 포함)관련 해당기관에 통보하는 경우	관한 법률」 제24조의2 제1항이 규정한 사항을 명시하고 고지하여야 한다. ⑤ “이용자”는 언제든지 제2항과 제3항의 동의를 철회할 수 있다. ⑥ “이용자”는 언제든지 “회사”가 가지고 있는 본인에 관한 개인정보, “회사”가 본인의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, “회사”에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다. “회사”는 “이용자”로부터 오류의 정정을 요구받으면 지체없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다. ⑦ “회사”는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며, 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 “이용자”의 “개인정보”의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 “이용자”의 손해에 대하여 책임을 진다. ⑧ “회사” 또는 그로부터 “개인정보”를 제공받은 자는 “이용자”가 동의한 범위 내에서 “개인정보”를 사용할 수 있으며, 목적이 달성된 경우에는 당해 “개인정보”를 지체없이 파기한다. ⑨ “회사”는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 법령이 정하는 바에 따라 “이용자”의 “개인정보”를 보호하기 위해 노력한다. “개인정보”의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 “회사”의 개인정보보호정책이 적용된다.
제11조 (정보의 제공 및 회원에 대한 통지)	제11조 제4항 ‘회원에 대한 통지’ 조항 개선 제안

④ 회원에 대한 통지를 하는 경우 회사는 회원이 입력한 가장 최근의 전자우편 주소로 통지하거나 또는 회사가 운영하는 홈페이지에 게시하는 것으로 할 수 있습니다. 단, 전자우편의 경우 해당 전자우편 서비스 제공사의 제한에 의해 개별통지가 불가한 경우 발생하는 문제에 대해서는 책임을 지지 않습니다.	④ “회사”가 “회원”에게 통지를 하는 경우 “회원”이 지정한 전자우편주소 등으로 할 수 있다. ⑤ “회사”는 “회원” 전체에게 통지를 하는 경우 7일 이상 “회사”의 게시판에 게시함으로써 제1항의 통지에 갈음할 수 있다. 다만, “회원” 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 제4항에 따른 통지를 하여야 한다.
제15조 (회원의 아이디 및 비밀번호에 대한 의무) ③ 회원이 자신의 아이디 및 비밀번호를 도난 당하거나 제3자가 사용하고 있음을 인지한 경우에는 바로 회사에 통보하고 회사의 안내가 있는 경우에는 그에 따라야 합니다.	제15조 4항 및 5항 신설 제안 ④ 회원은 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 회사에 자신의 회원ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 회원의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 회원과의 관계 등 필요 최소한의 정보를 암호화하여 보관하여야 한다. ⑤ 회원이 사망한 경우, 회원이 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 회원이 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는

제17조 (회원 탈퇴 및 자격 상실) ② 회원이.... 중지 할 수 있습니다. 1. 가입 신청 시에 허위 내용을 등록한 경우..... 없이 복제 또는 유통시키거나 상업적으로 이용하는 경우 10. 음란물을 게재하거나 음란사이트를 링크하는 경우	아니된다. 제17조 제3항 내지 5항 신설 제안 ③ “회사”가 회원자격을 제한·정지시킨 후, 동일한 행위가 2회 이상 반복되거나 30일 이내에 그 사유가 시정되지 아니하는 경우 “회사”는 회원자격을 상실시킬 수 있다. ④ “회사”가 회원자격을 상실시키는 경우 회원등록을 말소하고 아이디를 삭제한다. 이 경우 “회원”에게 이를 통지하고, 회원등록 말소 전에 최소한 30일 이상의 기간을 정하여 소명할 기회를 부여한다. ⑤ “회사”는 “회원”이 탈퇴하거나 회원자격을 상실하는 경우 “회원”의 개인정보를 지체없이 파기한다.
▣ 제6장 분쟁조정 제21조 (손해배상) ① 회원이 본 약관의 규정을 위반함으로 인하여 회사에 손해가 발생하게 되는 경우, 이 약관을 위반한 회원은 회사에 발생하는 모든 손해를 배상하여야 합니다. ② 회원이 서비스를 이용함에 있어 행한 불법행위나 본 약관 위반행위로 인하여 회사가 당해 회원 이외의 제3자로부터 손해배상 청구 또는 소송을 비롯한 각종 이의제기를 받는 경우 당해 회원은 자신의 책임과 비용으로 회사를 면책시켜야 하며, 회사가 면책되지 못한 경우 당해 회원은 그로 인하여	제6장에 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안 (과오금 등) ① “회사”는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② “회사”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 “회사”는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, “회사”가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다. ③ “회사”는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대

회사에 발생한 모든 손해를 배상하여야 합니다. ③ 회사는 무료로 제공하는 서비스와 관련하여 발생하는 사항에 대하여는 어떠한 손해도 책임을 지지 않습니다. 제22조 (면책사항) ① 회사는 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력으로 인하여 서비스를 제공할 수 없는 경우에는 서비스 제공에 관한 책임이 면제됩니다. ② 회사는 이용자의 귀책사유로 인한 서비스의 중지 또는 이용장애, 계약해지에 대하여 책임을 지지 않습니다. ③ 회사는 기간통신 사업자가 전기통신서비스를 중지하거나 정상적으로 제공하지 아니하여 손해가 발생한 경우에는 책임이 면제됩니다. ④ 회사는 사전에 공지된 서비스용 설비의 보수, 교체, 정기점검, 공사 등 부득이한 사유로 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우에 대해서는 책임이 면제됩니다. ⑤ 회사는 이용자의 컴퓨터 환경으로 인하여 발생하는 제반 문제 또는 회사의 귀책사유가 없는 네트워크 환경으로 인하여 발생하는 문제에 대해서는 일체 책임을 지지 않습니다. ⑥ 회사는 이용자가 서비스 내 또는 웹사이트 상에 게시 또는 전송한 정보, 자료, 사실의 신뢰도, 정확성 등 내용에 대해서는 책임을 지지 않습니다. 제23조 (관할법원) ② 분쟁의 원만한 해결이 불가능한 경	금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ “회사”는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다. ⑤ “회사”가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 “회사”는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 “회사”는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다. (서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) “회사”는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준·범위·방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자보호지침에 따라 처리한다.

우, 당해 분쟁은 회사 소재지 관할 법원의 전속 관할 하에 있는 것으로 합니다. ③ 회사와 이용자 간의 분쟁에는 대한민국 법률이 그 준거법이 됩니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 24조 제2항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.
▣ 부칙 본 약관은 2008년 7월 1일부터 적용됩니다.	상기 제안에 따른 약관 개정시, 시행일 추가 ▣ 부칙본 약관은 2008년 7월 1일부터 적용됩니다. ▣ 부칙(2010. **. **.) 본 약관은 2010년 **월 **월부터 시행합니다.

5. (주)트라이디커뮤니케이션

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 2 조 (용어의 정의) 1.본 약관에서 사용되는 주요한 용어의 정의는 다음과 같습니다. (1) 회원 : 회사에 개인정보를 제공하여 회원등록을 한 자로서, 회사와 서비스 이용계약을 체결하고 회원 아이디(ID)를 부여 받은 자를 말합니다. (2) 회원 아이디(이하 'ID') : 회원의 식별과 회원의 서비스 이용을 위하여 회원이 선정하고 회사가 승인하는 문자 또는 숫자의 조합을 말합니다. (3) 비밀번호 : 회원이 부여 받은 ID와 일치된 회원임을 확인하고, 회원의 개인정보를 보호하기 위하여 회원이 정한 문자와 숫자의 조합을 말합니다. (4) 회원탈퇴(등록해지) : 회사 또는 회원이.....하는 것을 말합니다. 제 3 조 (이용약관의 효력 및 변경) 1. 이 약관은 서비스에 게시하고 기타의 방법으로 회원에게 공지 또는 전자우편, 기타방법으로 이용고객에게 통지함으로써 효력이 발생합니다. 2. 회사는 약관의 규제에 관한 법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 본 약관을 개정할 수 있습니다. 3. 회사가 본 약관을 개정하는 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 회사의 초기화면에 그 적용일자 7일 이전부터 적용일자	회사정보 등의 제공에 관한 일반조항을 신설할 것을 제안 함 <신설 제안 예시조항> (회사정보 등의 제공) "회사"는 이 약관의 내용, 상호, 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업 신고번호 및 개인정보관리책임자 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 온라인서비스 초기화면에 게시한다. 다만, 약관은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. <현행 제3조는 약관의규제에관한법률 등에 정한 동의 및 고지의무의 절차에 위배되어무효인 조항에 해당하므로 이를 아래 예시조항으로 전면 개정할 것을 권장함> 약관의 개정은 이용자에게 중요한 영향을 미치므로 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 동의절차가 필요함 (약관의 게시 등) ① "회사"는 이 약관을 "회원"이 그 전부를 인쇄할 수 있고 거래과정에서 해당 약관의 내용을 확인할 수 있도록 기술적 조치를 취하여야 한다. ② "회사"는 "이용자"가 "회사"와 이 약관의 내용에 관하여 질의 및 응답할 수 있도록 기

전일까지 공지합니다. 4. 개정된 약관은 제3조 1항과 같은 방법으로 시행함으로써 그 효력이 발생됩니다. 5. 이 약관에 동의하는 것은 정기적으로 서비스 공지사항을 확인하여 약관의 변경 사항을 동의함을 의미합니다. 변경된 약관에 대한 정보를 알지 못해 발생하는 이용자의 피해는 회사에서 책임지지 않습니다. 6. 회원은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 회원 탈퇴(해지)를 요청할 수 있으며, 변경된 약관의 효력 발생일 이후에도 서비스를 계속 사용할 경우 약관의 변경 사항에 동의한 것으로 간주됩니다.	술적 조치를 취하여야 한다. ③ “회사”는 “이용자”가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 계정의 압류, 청약철회, 환불조건, 손해배상, 중요한 이용조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 쉽게 이해할 수 있도록 굵은 글씨 등으로 처리를 하거나 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 “이용자”의 확인을 구하여야 한다. (약관의 개정 등) ① “회사”는 「온라인디지털콘텐츠산업발전법」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」 등 관련 법령, 문화체육관광부장관이 정하는 「디지털콘텐츠 이용자보호지침」, 기타 상관습에 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ② “회사”가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 서비스 초기화면에 그 적용일자 30일 이전부터 적용일 후 상당한 기간동안 공지한다. ③ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 개정약관 공지 후 개정약관의 적용에 대한 “이용자”의 동의 여부를 확인한다. 이때 “회사”는 기존 “회원”에게는 개정약관을 전자우편주소 등으로 발송하고 로그인 시 동의창 등 전자적 수단을 함께 제공한다. 다만, “이용자”에게 불리하지 않은 사항에 대해서는 변경된 약관이 공지된 후 15일 이내에 이용자가 거부의사를 표시하지 않은 경우 개정약관에 동의한 것으로 간주할 수 있다. ④ “이용자”가 개정약관의 적용에 동의하지 않는 경우 “회사” 또는 “이용자”는 이용계약을 해지하거나 “회사”가 구 약관에 따른 서비스 제공이 기술적, 영업적으로 가능한 경우에는 구 약관대로 서비스를 제공할 수 있다. 이때, “회사”는 계약해지로 인하여 “이용자”가

	입은 손해를 배상한다.
제 4조 (약관 외 준칙) 3. 차후 프리미엄 서비스 이용자의 경우에는 캐쉬 정책 등 기타 회사에서 정하는 정책에 의거해 권리 및 의무를 보장 또는 제한 받을 수 있습니다.	제 4조 (약관 외 준칙) 3. 삭제 <이용자에게 불리한 조항으로서 불공정조항의 소지가 있으므로 삭제를 권함> 상당한 이유없이 일방적 통지에 의한 서비스의 변경은 약관법 제10조 제1호에 해당하여 무효임.
제 7 조 (개인정보보호) 회사는 관계법령이 정하는 바에 따라 회원등록정보를 포함한 회원의 개인정보를 보호하기 위하여 노력을 합니다. 회원의 개인정보보호에 관하여 관계법령 및 회사가 정하는 개인정보 취급방침에 정한 바에 따릅니다. 단, 회사는 이용자의 귀책사유로 인해 노출된 정보에 대해 회사는 일체의 책임을 지지 않습니다.	제7조 개인정보보호에 관한 조항 보완 (개인정보보호) ① “회사”는 “이용자”의 콘텐츠 이용에 필요한 최소한의 정보를 수집할 수 있다. 이를 위해 “회사”가 문의한 사항에 관해 “이용자”는 진실한 내용을 성실하게 고지하여야 한다. ② “회사”가 “이용자”의 개인정보를 이용하려고 수집하는 때에는 다음 각 호의 모든 사항에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻는다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 1. 개인정보의 수집・이용목적 2. 수집하는 개인정보의 항목 3. 개인정보의 보유 및 이용기간 ③ “회사”는 “이용자”가 이용신청 등에서 제공한 정보와 제2항에 의하여 수집한 정보를 당해 “이용자”의 동의 없이 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우에 모든 책임은 “회사”가 진다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 한다. 1. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우 2. “콘텐츠” 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우 3. “콘텐츠” 제공에 따른 요금정산을 위하

	여 필요한 경우 4. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우 5. 약관의 규정 또는 법령에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 ④ “회사”가 제2항과 제3항에 따라 “이용자”의 동의를 받아야 하는 경우에는 “개인정보” 관리책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제24조의2 제1항이 규정한 사항을 명시하고 고지하여야 한다. ⑤ “이용자”는 언제든지 제2항과 제3항의 동의를 철회할 수 있다. ⑥ “이용자”는 언제든지 “회사”가 가지고 있는 본인에 관한 개인정보, “회사”가 본인의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, “회사”에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다. “회사”는 “이용자”로부터 오류의 정정을 요구받으면 지체없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다. ⑦ “회사”는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며, 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 “이용자”의 “개인정보”의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 “이용자”의 손해에 대하여 책임을 진다. ⑧ “회사” 또는 그로부터 “개인정보”를 제공받은 자는 “이용자”가 동의한 범위 내에서 “개인정보”를 사용할 수 있으며, 목적이 달성된 경우에는 당해 “개인정보”를 지체없이 파

	기한다. ⑨ “회사”는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」등 관계 법령이 정하는 바에 따라 “이용자”의 “개인정보”를 보호하기 위해 노력한다. “개인정보”의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 “회사”의 개인정보보호정책이 적용된다.
제 8 조 (회원ID 부여 및 관리) 4. 이용 고객이...이용 고객에게 있습니다.	제8조 제5항 추가 신설 제안 5. 이용 고객이 사망한 경우, 이용 고객이 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 이용 고객이 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.
제 10 조 (회원ID 및 비밀번호에 대한 관리) 2. 회원은...회사의 안내에 따라야 합니다.	제10조 3항 추가 신설 제안 3. 회원은 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 회사에 자신의 회원ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 회원의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 회원과의 관계 등 필요 최소한의 정보를 암호화하여 보관하여야 한다.

제 14 조 (정보의 제공 및 통지) 1. 회사는 회원이 서비스 이용 중 필요하다고 인정되는 다양한 정보를 공지사항 혹은 전자우편 등의 방법으로 회원에게 제공할 수 있습니다.	제14조 제1항 단서 조항 추가 단, 전자우편의 발송은 사전에 미리 동의한 회원에 한하여 제공합니다.
2. 회사는 불특정 다수 회원에 대한 통지를 하는 경우 7일 이상 공지사항에 게시함으로써 개별 통지에 갈음할 수 있습니다.	제14조 제2항 단서 조항 추가 단, 회원에게 불이익한 내용의 통지인 경우에는 30일 이전에 전자우편 기타 개별적 연락이 가능한 수단으로 개별 통지합니다.
제 6 장 손해배상 및 기타사항	제6장에 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안
제 23 조 (손해배상의 내용) 1. 회사는 무료로 제공되는 서비스와 관련하여 회원에게 손해가 발생하더라도 개인정보 취급방침에서 정하는 내용에 해당하지 않는 사항에 대하여 어떠한 손해도 책임을 지지 않습니다. 2. 서비스의 중단이 운영상의 목적에 의한 것으로서 사전에 공지되거나 천재지변 등 불가항력적인 사유나 이용고객의 고의 또는 과실로 발생한 때에는 보상하지 아니합니다. 3. 이용고객은 서비스의 이용과 관련하여 고의 또는 과실로 관계법령이나 이 약관의 규정을 위반함으로써 회사나 다른 이용고객이 입은 손해를 배상하여야 합니다.	(과오금 등) ① “회사”는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② “회사”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 “회사”는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, “회사”가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다. ③ “회사”는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ “회사”는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다.

4. 회사는 유료 서비스의 중대한 하자에 의하여 디지털 컨텐츠가 손상, 훼손 삭제되어 서비스 이용에 손해를 끼친 경우에는 캐쉬의 재충전 혹은 해당 컨텐츠의 복원을 통하여 보상합니다. 다만, 유료서비스의 이용과 관련하여 회사의 고의 또는 중대한 과실이 없이 회원에게 발생한 일체의 손해에 관하여 책임을 지지 않습니다. 제 24 조 (손해배상책임의 면제) 1. 회사는 다음 각 호의 사유가 있는 때에는 서비스의 이용과 관련된 이용고객의 손해를 배상하지 않습니다. (1) 손해가 회사의 고의 또는 중대한 과실이 없이 발생한 경우 (2) 손해가 전시, 사변, 천재지변, 국가비상사태 기타 불가항력적인 사유로 발생한 경우..... 제 25 조 (분쟁의 해결) 1. 회사와 회원은 서비스와 관련하여 발생한 분쟁을 원만하게 해결하기 위하여 필요한 노력을 합니다. 2. 회사는 회원으로부터 제출되는 불만사항 및 의견을 우선적으로 그 사항을 처리합니다. 다만, 신속한 처리가 곤란한 경우에는 회원에게 그 사유와 처리 일정을 즉시 통보해 드립니다. 제 26 조 (준거법과 재판권)회사와 회원간에 서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대하여는 대한민국법을 적용하며, 본 분쟁으로 인하여 소송이 제기될 경우 민사소송법상의 관할을 가지는 대한민국의 법원에 제기합니다.	⑤ “회사”가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 “회사”는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 “회사”는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다. (서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) “회사”는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준·범위·방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자보호지침에 따라 처리한다. 제27조 관할법원 조항 신설 제안 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.

부칙 제 1 조 (시행일)본 약관은 2004년 1월 15일부터 시행합니다.	상기 제안에 따른 약관 개정시, 시행일 추가 부칙 제 1 조 (시행일)본 약관은 2004년 1월 15일부터 시행합니다. 부칙(2010. **. **.) 제 1 조 (시행일)본 약관은 2010년 **월 **월부터 시행합니다.

나. 통신서비스분야 사업자

1) (주)사이버엠비에이 BestBIZ 서비스

(주)사이버엠비에이는 종업원수가 111명으로 데이터베이스 온라인 정보제공업분야 사업을 수행하는 기업으로 온라인 교육서비스 솔루션을 개발하는 중소업체이다. (주)사이버엠비에이 BestBIZ 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제1조 (목적), 제2조(약관의 효력 및 변경), 제3조(약관 이외의 준칙), 제5조(이용계약의 성립), 제6조(이용신청), 제7조(이용신청의 승낙), 제8조(회원 아이디(ID)의 변경), 제14조(수강신청), 제17조 및 제21조(서비스 제공의 중단) 등 10개조 전반에 걸쳐 수정, 보완 또는 전면 개정의 필요성이 제기되어 이에대한 개선을 권고하고 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-13> (주)사이버엠비에이 BestBIZ 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 1 장 총 칙 제 1 조 (목적) 이 약관은 (주)사이버엠비에이(이하 '회사')가 제공하는 BestBIZ서비스(영문명 BestBIZ, 이하 서비스라 합니다)의 이용조건 및 절차, 기타 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.	회사정보 등의 제공에 관한 일반조항을 신설할 것을 제안 함 <신설 제안 예시조항> (회사정보 등의 제공) "회사"는 이 약관의 내용, 상호, 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업 신고번호 및 개인정보관리책임자 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 온라인서비스 초기화면에 게시한다. 다만, 약관은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다.
제 2 조 (약관의 효력 및 변경) (1) 이 약관은 회원에게 공지함으로써 효력을 발생합니다. (2) 회사는 이 약관의 내용을 변경할 수 있으며, 변경된 약관은 제1항과 같은 방법으로 공지 또는 통지함으로써	<현행 제2조는 약관의규제에관한법률 등에 정한 동의 및 고지의 절차상 무효인 조항에 해당할 소지가 있으므로 이를 아래 예시조항으로 전면 개정할 것을 권장함> 약관의 개정은 이용자에게 중요한 영향을 미치므로 최소 15일

효력을 발생 합니다. (3) 약관의 변경사항 및 내용은 BestBIZ 홈페이지(http://www.bestbiz.co.kr)에 게시하는 방법을 공시합니다. (4) 이용약관의 개정시, 최소 7일전 고지를 하며 소비자(회원)에게 불리한 경우에는 30일 이전에 고지합니다.	이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 동의절차가 필요함 ① “회사”는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시합니다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있습니다. ② “회사”는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회・배송책임・환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 합니다. ③ “회사”는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있습니다. ④ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지합니다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지합니다. 이 경우 ″회사“는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시

	합니다. ⑤ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용됩니다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 “회사“에 송신하여 ”회사“의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용됩니다.
제 3 조 (약관 이외의 준칙) 이 약관에 명시되지 않은 사항이 관계법령 사항에 규정되어 있을 경우에는 그 규정 에 따릅니다.	제 3조 내용 보완 이 약관에서 정하지 아니한 사항과 이 약관의 해석에 관하여는 전자상거래등에서의 소비자보호에관한법률, 약관의규제등에관한 법률, 공정거래위원회가 정하는 전자상거래 등에서의소비자보호지침 및 관계법령 또는 상관례에 따릅니다.
제 2 장 서비스 이용계약	
제 5 조 (이용계약의 성립) 이용계약은 서비스이용신청자의 이용신청에 대하여 회사가 승낙을 함으로써 성립합니다. 제 6 조 (이용신청) (1) 서비스 이용신청자는 서비스를 통하여 회사 소정의 가입신청서를 제출함으로써 이용신청을 할 수 있습니다. (2) 서비스 이용신청자는 반드시 실명으로 이용신청을 하여야 하며, 1개의 ID만 신청을 할 수 있습니다.	제5조, 6조, 7조 통합 개정 제12조[이용계약의 성립 등] ① “이용자”는 “회사”가 제공하는 다음 또는 이와 유사한 절차에 의하여 수강신청을 한다. “회사”는 계약체결 전에 다음 각 호의 사항에 관하여 “이용자”가 정확하게 이해하고 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 정보를 제공한다. 1. “콘텐츠” 목록의 열람 및 선택 2. 성명, 주소, 전화번호(또는 이동전화번호), 전자우편주소 등의 입력 3. 약관내용, 청약철회가 불가능한 “콘텐츠”에 대해 “회사”가 취한 조치에 관련한 내용에 대한 확인

제 7 조 (이용신청의 승낙) (1) 회사는 제6조에 따른 이용신청에 대하여 특별한 사정이 없는 한 접수순서에 따라서 이용신청을 승낙합니다. (2) 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 이용신청에 대한 승낙을 제한할 수 있고, 그 사유가 해소될 까지 승낙을 유보할 수 있습니다. ① 설비에 여유가 없거나 기술상에 지장이 있는 경우. ② 서비스 이용요금 납입책임자가 회사에 납부할 이용 요금을 납입하지 아니한 경우. ③ 기타 회사가 필요하다고 인정되는 경우 (3) 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 사항을 인지하는 경우, 이용 신청을 승낙하지 아니합니다. ① 이름이 실명이 아닌 경우 ② 다른 사람의 명의를 사용하여 신청한 경우 ③ 가입신청서의 내용을 허위로 기재한 경우 ④ 사회의 안녕질서 또는 미풍양속을 저해할 목적으로 신청한 경우 ⑤ 기타 회사 소정의 이용신청요건을 충족하지 못하는 경우 (4) 제2항 또는 제3항에 의하여 이용신청의 승낙을 유보하거나 승낙하지 아니하는 경우, 회사는 이를 이용신청자에 알려야 합니다. 다만, 회사의 귀책사유 없이 이용신청자에게 통지할 수 없는 경우는 예외로 합니다.	4. 이 약관에 동의하고 위 제3호의 사항을 확인하거나 거부하는 표시(예, 마우스 클릭) 5. “콘텐츠”의 수강신청에 관한 확인 또는 “회사”의 확인에 대한 동의 6. 결제방법의 선택 ② “회사”는 “이용자”의 수강신청이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 승낙하지 않거나 승낙을 유보할 수 있다. 1. 실명이 아니거나 타인의 명의를 이용한 경우 2. 허위의 정보를 기재하거나 “회사”가 제시하는 내용을 기재하지 않은 경우 3. 미성년자가 청소년보호법에 의해서 이용이 금지되는 “콘텐츠”를 이용하고자 하는 경우 4. 서비스 관련 설비의 여유가 없거나 기술상 또는 업무상 문제가 있는 경우 5. 유료 서비스의 이용 요금을 납입하지 않은 경우 6. 유료 서비스 신청 금액 총액과 입금 금액 총액이 일치하지 않은 경우 ③ “회사”의 승낙이 제8조의4 수신확인통지 형태로 “이용자”에게 도달한 시점에 계약이 성립한 것으로 본다. ④ “회사”의 승낙의 의사표시에는 “이용자”의 수강신청에 대한 확인 및 서비스제공 가능여부, 수강신청의 정정・취소 등에 관한 정보 등을 포함한다.

제 8 조 (회원 아이디(ID)의 변경) 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 회사는 직권 또는 회원의 신청에 의하여 회원 아이디(ID)를 변경할 수 있습니다. ..... ③ 기타 회사 소정의 합리적인 사유가 있는 경우	제8조의2 신설 [회원정보의 변경] ① “회원”은 개인정보 관리화면을 통하여 언제든지 자신의 개인정보를 열람하고 수정할 수 있다. ② “회원”은 회원가입신청시 기재한 사항이 변경되었을 경우 온라인으로 수정을 하거나 전자우편, 기타 방법으로 “회사”에 대하여 그 변경사항을 알려야 한다. ③ 제2항의 변경사항을 “회사”에 알리지 않아 발생한 불이익에 대하여 “회사”는 책임을 지지 않는다. 제8조의3 신설 [“회원”의 “아이디” 및 “비밀번호”의 관리에 대한 의무] ① “회원”의 “아이디”와 “비밀번호”에 관한 관리책임은 “회원”에게 있으며, 이를 제3자가 이용하도록 하여서는 안 된다. ② “회원”은 “아이디” 및 “비밀번호”가 도용되거나 제3자에 의해 사용되고 있음을 인지한 경우에는 이를 즉시 “회사”에 통지하고 “회사”의 안내에 따라야 한다. ③ 제2항의 경우에 해당 “회원”이 “회사”에 그 사실을 통지하지 않거나, 통지한 경우에도 “회사”의 안내에 따르지 않아 발생한 불이익에 대하여 “회사”는 책임을 지지 않는다. 제8조의4 신설 [“회원”에 대한 통지] ① “회사”가 “회원”에게 통지를 하는 경우 “회원”이 지정한 전자우편 주소 등으로 할 수 있다.

	② “회사”는 “회원” 전체에게 통지를 하는 경우 7일 이상 “회사”의 게시판에 게시함으로써 제1항의 통지에 갈음할 수 있다. 다만, “회원” 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 제1항에 따른 통지를 하여야 한다.
제 14 조의1 (수강료 납입) ..... (3) 미성년자가 수강신청을 하는 경우 수강료 납입자를 법정대리인으로 하여 수강신청을 할 수 있습니다. (14 조의2 (사용자 PC환경)	제14조의1 3항 개정 제안 (3)“회사”는 만 20세 미만의 미성년이용자가 수강신청을 하는 경우에 부모 등 법정대리인의 동의를 얻거나, 수강신청 후 추인을 얻지 않으면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 수강신청 전에 고지하는 조치를 취한다.
제 17 조 (수강취소 및 환불신청) (1) 원격교육 유료서비스 신청회원은 수강신청 취소 기간 내에 수강취소/환불신청을 하실 수 있습니다	수강취소기간은 7일 이상이어야 합니다. 제17조의1 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안 (과오금 등) ① 회사는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② 회사의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 회사는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, 회사가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다.

	③ 회사는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ 회사는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다. ⑤ 회사가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다. (서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) 회사는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준・범위・방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자보호지침에 따라 처리한다.
제 21 조 (서비스 제공의 중지) 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 서비스의 제공을 중지할 수 있습니다 (1) 설비의 보수 등을 위하여 부득이한 경우 (2) 전기통신사업법에 규정된 기간통신사업자가 전기통신서비스를 중지하는 경우 (3) 기타 귀사가 서비스를 제공할 수 없는 사유가 발생한 경우.	제21조 전면 개정 제21조(서비스 제공의 중단) ①“회사”는 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수점검, 교체 및 고장, 통신두절 또는 운영상 상당한 이유가 있는 경우 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있다. 이 경우 “회사”는 제8조의4 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지한다. 다만, “회사”가 사전에 통지할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 사후에 통지할 수 있다. ② “회사”가 사전에 고지하지 않고 서비스의 제공을 연속 3일 이상 중지 또는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는

	장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우에는 이 기간의 3배 이상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있다. 단, “회사”가 사전에 고지하고 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장을 청구할 수 있다. ③ “회사”는 책임있는 사유로 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상한다. 다만, “회사”가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 그러하지 아니한다. ④ “회사”는 서비스의 제공에 필요한 경우 정기점검을 실시할 수 있으며, 정기점검시간은 서비스제공화면에 공지한 바에 따른다. ⑤ 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체 간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우에는 “회사”는 제8조의2 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지하고 당초 “회사”에서 제시한 조건에 따라 “이용자”에게 보상하거나 콘텐츠 사용이 가능하도록 기술적 조치 또는 이전 조치 등을 제공해야 한다. 다만, “회사”가 보상기준 등을 고지하지 아니하거나, 고지한 보상기준이 적절하지 않은 경우에는 이미 이용한 기간 등의 비율에 따라 “이용자”들의 유료캐쉬 구매대금 등 서비스 이용을 위하여 지급한 대금의 일부 또는 전부를 현금으로 “이용자”에게 지급한다.

2) (주)썬더 - IDC 네트워크 서비스

(주)썬더는 종업원수가 21명으로 호스팅 및 관리서비스 분야 사업을 수행하는 기업으로 인터넷 서버관리, 온라인 정보제공, 소프트웨어 개발 밀 솔루션서비스를

제공하는 중소업체이다. (주)썬더 IDC 네트워크 서비스의 이용약관에 대한 법률 검토 컨설팅 실시 결과, 제3조 (약관의 명시 및 변경), 제17조 (서비스 이용계약의 자동 갱신), 제 43조 (손해배상의 청구), 제46조 (분쟁의 해결) 등 4개조 전반에 걸쳐 수정, 보완 또는 개정의 필요성이 제기되어 이에대한 개선을 권고하였으며 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-14> (주)썬더 IDC 네트워크서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제3조 (약관의 명시 및 변경) ① 이 약관은 회사의 홈페이지(www.thundernet.co.kr)에 공지함으로써 효력이 발생합니다 ② 회사가 약관을 개정할 경우에는 시행일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 회사의 홈페이지 초기화면에 시행일자 이전부터 7일 이상 게시합니다. ③ 고객은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 이의를 제기할 수 있으며, 변경된 약관의 효력 발생일로부터 7일 이후에도 거부의사를 표시하지 아니하고 서비스를 계속 사용할 경우 약관의 변경 사항에 동의한 것으로 간주됩니다.	제3조의 개선 제안 제3조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지(www.thundernet.co.kr)의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. ② 회사는 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ③ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다.

	④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
제17조 (서비스 이용계약의 자동 갱신) ① 회사와 고객은 합의하여 서비스 이용계약의 기간을 정할 수 있으며 고객 또는 회사가 계약기간 만료 전일까지 이용계약을 갱신하지 않는다는 의사표시가 없으면 동일한 조건으로 이용계약기간이 연장되는 것으로 봅니다.	=>묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항으로서 약관법 제9조 제6호에 해당하여 무효임
제 43조 (손해배상의 청구) ..... ② 제1항의 손해배상 청구는 그 청구사유를 알게 된 날로부터 3개월 내에 청구하지 않으면 그 청구권이 소멸합니다. 청구사유가 발생한 날로부터 3개월이 경과한 때에도 이와 같습니다.	3개월 => 3년
제46조 (분쟁의 해결) ① 이 약관 및 서비스 이용과 관련한 분쟁 발생 시 대한상사중재원에 중재를 신청하여 해결함을 원칙으로 합니다. ② 만일 법적인 분쟁이 발생될 경우 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로

에 제기합니다.	지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 46조 제2항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.

3) (주)썬더 - SMS gateway 서비스

또한, (주)썬더의 SMS gateway 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제9조 (이용요금), 제10조 (요금 청구, 지불), 제12조 (장애조치), 제20조 (약관의 발효 및 유효기간) 등 4개조에 걸쳐 수정, 보완 또는 개정의 필요성이 제기되어 이에대한 개선을 권고하였으며 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-15> (주)썬더의 SMS gateway의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 9 조 (이용요금) (1) 서비스의 "이용료"는 이용자가 서비스를 이용하기 위해 매월 운영자에게 납부하는 통신비용 으로서, 월 운영비와 전송된 메시지당 부가되는 통신비로 구성되며, 운영자가 교부한 서비스 요금표에 따라 정해집니다. (2) 이용료의 변경사항은 30일전에 이용자에게 공시합니다.	이용자에게 불리한 변경의 경우 30일 전에 개별통지하여 동의를 받아야 합

	니다. 다만, 고객에게 상당한 기한 내에 의사표시를 하지 아니하면 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 본다는 뜻을 명확하게 따로 고지한 경우이거나 부득이한 사유로 그러한 고지를 할 수 없는 경우에는 의사표시 의제를 하여도 무방합니다.(약관의 규제에 관한 법률 제12제 제1호 단서)
제 10 조 (요금 청구, 지불) ..... (4) 이용자가 정당한 사유 없이 3개월 이상 이용료 납부를 지연하거나 연체금액의 총합(總合)이 10,000,000원(일금 일천만원정) 이상인 경우, 운영자는 신용정보회사로 추심(推尋)을 이관 할 수 있으며, 이로 인해 발생하는 추심(推尋)대행 수수료(연체총액의 30%)는 이용자가 부담하여야 합니다. 단, 운영자는 최소 7일 이전에 추심이관 일정을 통보하여야 합니다.	=> 불공정약관조항 추심대행수수료 30%를 이용자에게 부담시키는 것은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로서 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당하여 무효의 소지가 있습니다.
제 12 조 (장애의 조치) ..... (2) 전항의 장애로 인하여 이용자가 전송중인 메시지의 송신이 중단되는 경우, 운영자는 해당 메시지의 이용요금을 무료로 하는 것 이외에는 그 책임을 지지 않습니다. 특히, 장애가 무선망의 장애, 이용자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력으로 인하여 발생한 경우, 운영자는 일체의 책임을 지지 않습니다.	약관법 제7조 제2호에 정한 “상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한”하는 조항으로서 무효의 소지가 있음
제 20 조 (약관의 발효 및 유효기간) 본 약관은 운영자가 이용자에게 이용	

승낙을 통지함과 동시에 발효하여, 운영자와 이용자 양 당사자에게 구속력을 가지게 되며, 제15조 1항에 의한 이용 취소 또는 해지신청이 없거나 제17조에 의한 이용승낙의 취소가 없을 경우 계속 유효합니다.	=> “묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항”으로서 약관법 제9조 제6호에 따라 무효인 조항

4) (주)노아소프트

(주)노아소프트는 종업원수가 5명으로 응용소프트웨어 개발 및 공급분야 사업을 수행하는 기업으로 웹 POS 솔루션의 개발 및 구축과 ASP서비스를 제공하는 중소업체이다. (주)노아소프트 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제1조와 제2조 사이에 (약관 등의 명시와 설명 및 개정) 조항 추가, 청약 철회에 대한 조항 추가, 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설, 분쟁해결 및 재판관할 조항 신설 등에 걸쳐 개정의 필요성이 제기되어 이에대한 개선을 권고하였으며 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-16> (주)노아소프트 onPOS서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 1 장 총 칙 제 1 조 (목적 등) ① onPOS서비스 이용약관(이하 '본 약관'이라 합니다)은 onPOS서비스의 제공 및 이용에 따른 주식회사 노아소프트(이하 '노아소프트'라 합니다)와 이용고객간의 서비스 가입조건, 의무사항 등 이용에 관한 제반사항과 기타 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다. ② 본 약관은 onPOS 관련 홈페이지(www.onPOS.co.kr)에 게시하는 방법으로 공시합니다.	제1조와 제2조 사이에 조항 신설 제안 제*조(약관 등의 명시와 설명 및 개

	정) ① “회사”는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시합니다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있습니다. ② “회사”는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회・배송책임・환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 합니다. ③ “회사”는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있습니다. ④ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지합니다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지합니다. 이 경우 ″회사“는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시합니다.

	⑤ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용됩니다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 “회사“에 송신하여 ”회사“의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용됩니다. 제**조 (약관외 준칙) 이 약관에서 정하지 아니한 사항과 이 약관의 해석에 관하여는 전자상거래등에서의 소비자보호에관한법률, 약관의규제등에관한법률, 공정거래위원회가 정하는 전자상거래등에서의소비자보호지침 및 관계법령 또는 상관례에 따릅니다.
제 2 조 (계약의 성립) ① onPOS서비스의 이용계약은 청약자의 청약과 노아소프트의 승낙으로 성립합니다 ② onPOS 서비스의 청약자(이하 이용고객이라 합니다)는 사업자 또는 법인으로 한정하며, 노아소프트에서 정한 신청서와 사업자등록증 또는 이에 준하는 지방자치단체 또는 국가기관에서 발행한 증빙서류를 제출하여야 합니다. ③ 노아소프트는 이용청약에 대하여 승낙을 한 때에는 다음 사항을 이용고객에게 통지합니다. 1. 도메인 네임 및 회사 ID 2. 사용자 ID 및 비밀번호 3. 서비스 제공 개시일 4. 요금(위약금포함)에 관한 사항 5. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항 제 3 조 (계약기간) ① 이용계약 기간은 ASP서비스의 특성	청약철회에 관한 조항 추가 제안 [“이용자”의 청약철회와 계약해제·해지의 효과] ① “회사”는 “이용자”가 청약철회의 의사표시를 한 날로부터 또는 “이용자”에게 계약해제·해지의 의사표시를 받은 날로부터 3 영업일 이내에 대금의 결제와 동일한 방법으로 이를 환급하며, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때에는 이를 사전에 고지한다. 이 경우 “회사”가 “이용자”에게 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 공정거래위원

상 최소 2년이상으로 합니다. ② 이용고객은 서비스 이용계약 기간을 2년, 3년 등으로 사전 약정하는 정기이용계약을 신청할 수 있습니다. ③ 계약기간 만료일 30일 전까지 상대방에 대한 계약종료 또는 계약 조건변경의 통지가 없을 경우 이용계약은 종전과 동일한 조건으로 1년 단위로 자동 연장된 것으로 간주합니다. 제 4 조 (계약내용의 변경) 이용고객이 계약내용을 변경하고자 하는 때에는 그 내용을 노아소프트에 신청하여 승낙을 얻어야 합니다. 제 5 장 손해배상 등 제 27 조 (손해배상) ① 노아소프트는 노아소프트의 귀책사유로 이용고객이 4시간 이상 서비스를 이용하지 못하거나 월 장애누적시간이 24시간을 초과함으로 발생한 손해 및 그 사실을 노아소프트에 통보하여 확인되거나 또는 노아소프트가 알게된 날로부터 계산하여 서비스 이용이 가능해진 시간까지의 미사용 시간에 대하여 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 일 평균요금에 서비스제공 중지시간을 24로 나눈 수를 곱하여 산출한 금액의 3배를 계약자와 협의하여 배상합니다. ② 노아소프트는 제7조의 사유로 인해 서비스 제공이 중단되어 이용고객 또는 제3자가 입은 손해에 대하여는 배상하지 아니합니다. 다만, 노아소프트의 고의 또는 중대한 과실이 있는 경우에는 그러하	회가 정하여 고시하는 지연이자율을 곱하여 산정한 지연이자를 지급한다. ② “회사”가 제1항에 따라 환급할 경우에 “이용자”가 서비스이용으로부터 얻은 이익에 해당하는 금액을 공제하고 환급할 수 있다. ③ “회사”는 위 대금을 환급함에 있어서 “이용자”가 신용카드 또는 전자화폐 등의 결제수단으로 재화 등의 대금을 지급한 때에는 지체없이 당해 결제수단을 제공한 사업자로 하여금 재화 등의 대금의 청구를 정지 또는 취소하도록 요청한다. 다만, 제2항의 금액공제가 필요한 경우에는 그러하지 아니할 수 있다. ④ “회사”는 “이용자”에게 청약철회를 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다. 그러나 “이용자”의 계약해제・해지는 손해배상의 청구에 영향을 미치지 않는다. 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안 (과오금 등) ① 회사는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② 회사의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 회사는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, 회사가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다. ③ 회사는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대

지 아니합니다.	해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ 회사는 과오금의 환불절차를 공정거래위원회의「소비자분쟁해결기준」에 따라 처리한다. ⑤ 회사가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다.
.....	분쟁해결 및 재판관할 조항 신설 제안 제29조(분쟁해결) ① 노아소프트는 회원이 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고, 그 피해를 보상처리하기 위하여 피해보상처리담당을 지정하고 회원에게 공개하여 회원의 정당한 의견이나 불만을 접수 및 반영할 수 있도록 합니다. ② 노아소프트는 회원이 제기한 불만사항 및 의견은 우선적으로 처리합니다. 다만, 신속한 처리가 곤란한 경우에는 회원에게 그 사유와 처리일정을 즉시 통보합니다. ③ 노아소프트와 회원간에 발생한 전자상거래 분쟁과 관련하여 회원의 피해구제 신청이 있는 경우에는 공정거래위원회 또는 시 도지사가 의뢰하는 분쟁조정기관의 조정에 따를 수 있습니다. 제30조(재판권 및 준거법) ① 노아소프트와 회원간에 발생한 전

	자거래 분쟁에 관한 소송은 제소 당시의 회원의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 거소를 관할하는 지방법원의 전속 관할로 합니다. 다만, 제소 당시 회원의 주소 또는 거소가 분명하지 아니하거나, 외국 거주자의 경우에는 민사소송법상의 관할법원에 제기합니다. ② 노아소프트와 회원간에 제기된 전자상거래 소송에는 국내법을 적용합니다.

5) 드라맥스

드라맥스는 종업원수가 5명으로 종합유선방송사업을 수행하는 기업으로 오락 관련 컨텐츠를 제공하는 중소업체이다. 드라맥스 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 회사정보 등의 제공에 관한 일반 조항 신설, 제2조 (약관의 효력 및 변경), 제3장 개인정보보호에 관한 조항 보완, 제10조 (개인정보보호) , 제5장에 '회원에 대한 통지' 조항 신설, 제19조의1 (유료서비스 제공의 중단) 신설 등에 걸쳐 개정의 필요성이 제기되어 이에대한 개선을 권고하였으며 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-17> 드라맥스 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
본 CU미디어 이용약관은 CU미디어 통합 사이트와 CU MEDIA 의 채널 홈페이지인 「코미디TV」 「드라맥스」, 「Y-STAR」 사이트에 공통으로 적용되는 사항입니다.	회사정보 등의 제공에 관한 일반조항을 신설할 것을 제안 함 <신설 제안 예시조항> (회사정보 등의 제공) "회사"는 이 약관의 내용, 상호, 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를

CU MEDIA 이용자 약관 제 1 장 총칙 제 1 조 (목 적) 이 약관은 전기통신사업법 및 정보통신망이용촉진등에관한법률에 의하여 (주) CU MEDIA (이하 "회사"라 합니다)이 제공하는 인터넷관련 서비스(CU미디어 | www.cu-media.co.kr, 코미디TV | www.comedycenter.co.kr, 드라맥스 | www.dramax.co.kr, 와이스타 | www.y-star.co.kr 이하 "서비스"라 합니다)의 이용조건 및 절차, 기타 필요한 사항을 규정하는 것을 목적으로 합니다. 제 2 조 (약관의 효력 및 변경) ① 이 약관의 내용은 서비스 화면에 게시하고 이용자가 동의함으로써 효력이 발생합니다. ② 회사는 합리적인 사유가 발생될 경우에는 이 약관을 변경할 수 있으며, 약관이 변경되는 경우에는 최소한 7일 전에 1항과 같은 방법으로 공시합니다. ③ 새로운 서비스가 개설될 경우 별도의 명시된 설명이 없는 한 이 약관에 따라 제공됩니다.	포함), 전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업 신고번호 및 개인정보관리책임자 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 온라인서비스 초기화면에 게시한다. 다만, 약관은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. 제1조는 이용약관에 동의하여 가입한 회원에 대해 별도의 가입절차 없이 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하는 불공정 조항에 해당함 => 이러한 약관은 불공정한 것으로 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차가 필요함 [개선 제안] 부속사이트의 약관을 모두 포함한 포괄적 동의를 구하되, 부속사이트 약관의 중요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하는 방법 <현행 제2조는 약관의규제에관한법률 등에 정한 동의 및 고지의무의 절차에 위배되어무효인 조항에 해당하므로 이를 아래 예시조항으로 전면 개정할 것을 권장함> 약관의 개정은 이용자에게 중요한 영향을 미치므로 최소 15일 이상의 상당기간(30일) 공지하고 전자우편 동의절차가 필요함 (약관의 게시 등) ① "회사"는 이 약관을 "회원"이 그 전부를 인쇄할 수 있고 거래과정에서 해당 약관의 내용을 확인할 수 있도록 기술적 조치를 취하여야 한다. ② "회사"는 "이용자"가 "회사"와 이 약관의 내용에 관하여 질의 및 응답할 수 있도록 기술적 조치를 취하여야 한다. ③ "회사"는 "이용자"가 약관에 동의하기에

	앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 계정의 압류, 청약철회, 환불조건, 손해배상, 중요한 이용조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 쉽게 이해할 수 있도록 굵은 글씨 등으로 처리를 하거나 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 “이용자”의 확인을 구하여야 한다. (약관의 개정 등) ① “회사”는 「온라인디지털콘텐츠산업발전법」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」 등 관련 법령, 문화체육관광부장관이 정하는 「디지털콘텐츠 이용자보호지침」, 기타 상관습에 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ② “회사”가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 서비스 초기화면에 그 적용일자 30일 이전부터 적용일 후 상당한 기간동안 공지한다. ③ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 개정약관 공지 후 개정약관의 적용에 대한 “이용자”의 동의 여부를 확인한다. 이때 “회사”는 기존 “회원”에게는 개정약관을 전자우편주소 등으로 발송하고 로그인 시 동의창 등 전자적 수단을 함께 제공한다. 다만, “이용자”에게 불리하지 않은 사항에 대해서는 변경된 약관이 공지된 후 15일 이내에 이용자가 거부의사를 표시하지 않은 경우 개정약관에 동의한 것으로 간주할 수 있다. ④ “이용자”가 개정약관의 적용에 동의하지 않는 경우 “회사” 또는 “이용자”는 이용계약을 해지하거나 “회사”가 구 약관에 따른 서비스 제공이 기술적, 영업적으로 가능한 경우에는 구 약관대로 서비스를 제공할 수 있다. 이때, “회사”는 계약해지로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상한다.

제 8 조 (회원 정보의 변경) .... ② 회원은...문제의 책임은 회원에게 있습니다.	제8조 3항 및 4항 신설 제안 4. 회원은 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 회사에 자신의 회원ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 회원의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 회원과의 관계 등 필요 최소한의 정보를 암호화하여 보관하여야 한다. 5. 회원이 사망한 경우, 회원이 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 회원이 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.
제 3 장 개인정보보호 회사는 회원의 개인정보 보호를 중시하여 통신비밀보호법, 전기통신사업법, 정보통신망이용촉진등에관한법률 등 관련 법규에 의거한 개인정보보호정책을 제정하여 준수하고 있습니다. 다음 내용은 2000년 6월 1일부터 시행된 '개인정보보호지침'에 따라 작성되었습니다.	제3장 개인정보보호에 관한 조항 보완 제10조 (개인정보보호) ① "회사"는 "이용자"의 콘텐츠 이용에 필요한 최소한의 정보를 수집할 수 있다. 이를 위해 "회사"가 문의한 사항에 관해 "이용자"는 진실한 내용을 성실하게 고지하여야 한다. ② "회사"가 "이용자"의 개인정보를 이용하려고 수집하는 때에는 다음 각 호의 모든 사항에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻는다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 1. 개인정보의 수집·이용목적 2. 수집하는 개인정보의 항목

	3. 개인정보의 보유 및 이용기간 ③ “회사”는 “이용자”가 이용신청 등에서 제공한 정보와 제2항에 의하여 수집한 정보를 당해 “이용자”의 동의 없이 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우에 모든 책임은 “회사”가 진다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 한다. 1. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우 2. “콘텐츠” 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우 3. “콘텐츠” 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우 4. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우 5. 약관의 규정 또는 법령에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 ④ “회사”가 제2항과 제3항에 따라 “이용자”의 동의를 받아야 하는 경우에는 “개인정보” 관리책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제24조의2 제1항이 규정한 사항을 명시하고 고지하여야 한다. ⑤ “이용자”는 언제든지 제2항과 제3항의 동의를 철회할 수 있다. ⑥ “이용자”는 언제든지 “회사”가 가지고 있는 본인에 관한 개인정보, “회사”가 본인의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, “회사”에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을

	요구할 수 있다. “회사”는 “이용자”로부터 오류의 정정을 요구받으면 지체없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다. ⑦ “회사”는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며, 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 “이용자”의 “개인정보”의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 “이용자”의 손해에 대하여 책임을 진다. ⑧ “회사” 또는 그로부터 “개인정보”를 제공받은 자는 “이용자”가 동의한 범위 내에서 “개인정보”를 사용할 수 있으며, 목적이 달성된 경우에는 당해 “개인정보”를 지체없이 파기한다. ⑨ “회사”는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」등 관계 법령이 정하는 바에 따라 “이용자”의 “개인정보”를 보호하기 위해 노력한다. “개인정보”의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 “회사”의 개인정보취급방침이 적용된다.
제 10 조 (회사의 보안관리) 회사는 이용자의 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 않도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구합니다. 단, 회원이 게시판이 Email, 채팅 등 온라인 상에서 자발적으로 제공하는 개인정보는 다른 사람이 수집하여 사용할 가능성이 있으며 이러한 위험은 개인에게 책임이 있고 회사에는 책임이 없습니다. 제 11 조 (회사의 회원정보 사용에 대	제10조 => 제11조로 변경(이하 각 조 번호 모두 수정)

한 동의) ① 회사는 회사가 제공하는 서비스를 이용하는 이용자를 대상으로 해당 서비스의 양적, 질적 향상을 위하여 이용자의 개인 식별이 가능한 개인정보를 이용자의 동의를 받아 이를 수집, 이용할 수 있습니다. ② 회사가 수집하는 개인정보는 서비스의 제공에 필요한 최소한으로 하되, 필요한 경우 더 자세한 정보를 요구할 수 있습니다. ③ 이용자가 제공한 개인정보는 이용자의 동의 없이 제3자에게 누설하거나 제공하지 않습니다. 단, 회사는 관련 법률에 어긋나지 않는 한 제휴사를 통해 회원에게 제공되는 서비스의 질을 향상시킬 목적이나 통계작성 또는 시장조사 등을 위하여 필요한 정보를 타사에게 제공하거나 공유할 수 있습니다. ④ 회원들이 회사 및 제휴업체의 서비스를 편리하게 사용할 수 있도록 하기 위해 회원 정보는 회사 및 제휴 업체에 제공될 수 있습니다. 이 경우 회사는 사전에 공지하며 이에 동의하지 않는 회원은 등록을 취소할 수 있습니다. 다만 계속 이용하는 경우 동의하는 것으로 간주합니다. ⑤ 이용자는 회사에 제공한 개인정보의 수집과 이용에 대한 동의를 철회할 수 있습니다. ⑥ 회원은 언제든지 본인의 개인정보를 열람하고 변경사항을 정정할 수 있습니다. ⑦ 전기통신사업법 등 법률 규정에 의	

해 국가 기관의 요구가 있는 경우, 수사상 목적이 있거나 정보통신윤리 위원회의 요청이 있는 경우 또는 기타 관계법령 절차에 따른 정보제공 요청이 있는 경우 회원 정보가 제공될 수 있습니다. ⑧ 회사는 서비스를 통해 회원의 컴퓨터에 쿠키를 전송할 수 있습니다. 회원은 쿠키 수신을 거부하거나 쿠키 수신에 대해 경고하도록 브라우저 설정을 변경할 수 있습니다. 단, 서비스에 링크된 웹사이트들이 개인정보를 수집하는 행위에 대해서는 회사가 책임지지 않습니다.	
제 12 조 (회사의 개인정보 수집 및 이용목적) ① 회원의 서비스 질 향상과 사이트 기획시 ② 회원 정보를 이용한 비용 청구 ③ 회원 정보를 이용한 마케팅	제12조 및 제13조는 회사의 개인정보 취급방침에 따르도록 함 제12조, 제13조 삭제
제 13 조 (개인정보 보유 및 이용기간) ① 개인 정보는 회원이 해지하기 전까지 보유하며, 해지 시까지 회원 정보를 회사에서 보유합니다. ② 회원은 본인이 해지하기 전까지 이용할 수 있습니다.	
제 17 조 (정보의 제공 및 광고의 게재) ① 회사는 서비스의 운용과 관련하여 서비스 화면 등 회사에서 지정하는 위	제17조 관련 참조 예시 조항 [정보의 제공 및 광고의 게재] ① “회사”는 “이용자”가 콘텐츠이용 중 필요하다고 인정되는 다양한 정보를 공지사항이나 전자우편 등

치에 광고 등을 게재할 수 있습니다. ② 회원은 회사에서 제공하는 홈페이지 배너 광고에 대해 임의의 삭제, 비방과 기타 광고를 방해하는 행위를 할 수 없습니다. ③ 회사는 서비스상에 게재되어 있는 광고주의 판촉활동에 회원이 참여하거나 거래의 결과로서 발생하는 모든 손실 또는 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.	의 방법으로 “회원”에게 제공할 수 있다. 다만, “회원”은 언제든지 전자우편 등을 통하여 수신거절을 할 수 있다. ② 제1항의 정보를 전화 및 모사전송기기에 의하여 전송하려고 하는 경우에는 “회원”의 사전 동의를 받아서 전송한다. ③ “회사”는 “콘텐츠”서비스 제공과 관련하여 콘텐츠화면, 홈페이지, 전자우편 등에 광고를 게재할 수 있다. 광고가 게재된 전자우편 등을 수신한 “회원”은 수신거절을 “회사”에게 할 수 있다.
제 18 조 (게시물 또는 내용물의 삭제) 회사는 서비스의 게시물 또는 내용물이 규정에 위반되거나 게시기간을 초과하는 경우 사전 통지나 동의없이 이를 보완 또는 삭제할 수 있습니다.	제18조 개정 제안 ① “회원”의 게시물이 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 「저작권법」 등 관련 법률에 위반되는 내용을 포함하는 경우, 권리자 또는 침해를 받은 자는 관련 법률이 정한 절차에 따라 해당 게시물의 게시중단 및 삭제 등을 요청할 수 있으며, 회사는 관련 법률에 따라 조치를 취해야 한다. ② “회사”는 전항에 따른 권리자의 요청이 없는 경우라도 권리침해가 인정될 만한 사유가 있거나 기타 회사 정책 및 관련 법률에 위반되는 경우에는 관련 법률에 따라 해당 게시물에 대해 적절한 조치를 취할 수 있다. 이 경우 세부절차는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 「저작권법」 등 관련 법률의 범위 내에서 정한다.
제 19 조 (서비스 제공의 중지) 무료 서비스의 경우, 회사는 회사의 필요에 따라 언제든지 서비스의 전부 또는 일부를 수정하거나 중단할 수 있으며, 이 경우 회사는 전자우편 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 회원에	제19조에서 유료 서비스 제공 중단에 관한 내용이 누락되어 있으므로 이에 대한 예시 조항 참조 제19조의1 (유료서비스 제공의 중단) ①“회사”는 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수점검, 교체 및 고장, 통신두절 또는 운영상 상

게 즉시 이를 고지합니다.	당한 이유가 있는 경우 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있다. 이 경우 “회사”는 제9조의3 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지한다. 다만, “회사”가 사전에 통지할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 사후에 통지할 수 있다. ② “회사”가 사전에 고지하지 않고 서비스의 제공을 연속 3일 이상 중지 또는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는 장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우에는 이 기간의 3배 이상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있다. 단, “회사”가 사전에 고지하고 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장을 청구할 수 있다. ③ “회사”는 책임있는 사유로 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상한다. 다만, “회사”가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 그러하지 아니한다. ④ “회사”는 서비스의 제공에 필요한 경우 정기점검을 실시할 수 있으며, 정기점검시간은 서비스제공화면에 공지한 바에 따른다. ⑤ 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체 간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우에는 “회사”는 제9조의3 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지하고 당초 “회사”에서 제시한 조건에 따라 “이용자”에게 보상하거나 콘텐츠 사용이 가능하도록 기술적 조치 또는 이전 조치 등을 제공해야 한다. 다만, “회사”가 보상기준 등을 고지하지 아니하거나, 고지한 보상기준이 적절하지 않은 경우에는 이미 이용한 기간 등의

	비율에 따라 “이용자”들의 유료캐쉬 구매대금 등 서비스 이용을 위하여 지급한 대금의 일부 또는 전부를 현금으로 “이용자”에게 지급한다.
제 5 장 권리와 의무 제 20 조 (회사의 의무) ① 회사는 특별한 사유가 없는 한 서비스 제공 설비를 항상 운용 가능한 상태로 유지 보수하여야 하며, 안정적으로 서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 합니다. ② 회사는 서비스와 관련한 회원의 불만사항이 접수되는 경우 이를 즉시 처리하여야 하며, 즉시 처리가 곤란한 경우 그 사유와 처리 일정을 서비스 또는 전자우편을 통하여 해당 회원에게 통지하여야 합니다.	제5장에 ‘회원에 대한 통지’ 조항 신설 제안 ① “회사”가 “회원”에게 통지를 하는 경우 “회원”이 지정한 전자우편주소 등으로 할 수 있다. ② “회사”는 “회원” 전체에게 통지를 하는 경우 7일 이상 “회사”의 게시판에 게시함으로써 제1항의 통지에 갈음할 수 있다. 다만, “회원” 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 제4항에 따른 통지를 하여야 한다.
제 21 조 (회원의 의무) ..... ③ 회원은 회사가 "개인정보보호정책"에 의하여 책임을 지는 경우를 제외하고.....	=> 개인정보취급방침
제 26 조 (분쟁의 해결) ..... ② 모든 노력에도 불구하고 소송이 제기될 경우, 회사의 본사 소재지 관할 법원을 전속 관할 법원으로 합니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조)

	=> 26조 제2항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다. 부칙 제정 및 개정 시행일 표시해야 합니다. 유료서비스가 있는 경우 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안 (과오금 등) ① 회사는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② 회사의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 회사는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, 회사가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다. ③ 회사는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ 회사는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다. ⑤ 회사가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능

	한 경우 회사는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다. (서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) 회사는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준・범위・방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자 보호지침에 따라 처리한다.

6) 메가존

메가존은 종업원수가 250명으로 시스템소프트웨어 개발 및 공급 분야의 사업을 수행하는 기업으로 웹사이트, 도메인, 소프트웨어 서버호스팅, 온라인 광고, 출판디자인 서비스를 제공하는 중견업체이다. 메가존 사이버몰 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 공정거래위원회 “전자상거래(인터넷사이버몰) 표준약관 제10023호를 잘 반영하여 만든 약관으로 특별한 수정 사항은 없으며, 다만 회원 사망시 계정관리에 관한 신설제안만을 하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-18> 메가존 사이버몰 서비스의 현행 이용약관 및 검토・개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제19조 (회원의 ID 및 비밀번호에 대한 의무) ① 제17조의 경우를 제외한 ID와 비밀번호에 관한 관리책임은 회원에게 있	

습니다. ② 회원은 자신의 ID 및 비밀번호를 제3자에게 이용하게 해서는 안됩니다. ③ 회원이 자신의 ID 및 비밀번호를 도난당하거나 제3자가 사용하고 있음을 인지한 경우에는 바로 “몰”에 통보하고 “몰”의 안내가 있는 경우에는 그에 따라야 합니다.	제19조 4항 및 5항 신설 제안 4. 회원은 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 회사에 자신의 회원ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 회원의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 회원과의 관계 등 필요 최소한의 정보를 암호화하여 보관하여야 한다. 5. 회원이 사망한 경우, 회원이 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 회원이 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.

7) 배움닷컴

배움닷컴은 종업원수가 30명으로 온라인 교육/학원 분야의 사업을 수행하는 기업으로 인터넷 교육 포털서비스, 고용보험 위탁 교육, 콘텐츠 개발 및 판매 서비스를 제공하는 중소업체이다. 배움닷컴 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제1조(목적)는 불공정 조항에 해당하여 개선이 필요하고 제16조(개인정보보호) 또한 보완에 필요하며 제18조(회원의 ID 및 비밀번호에 대한 의무)에는 항 신설, 그리고 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안하였다. 그 내용

은 아래와 같다.

<표 4-19> 배움닷컴 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제1조 (목적) 이 약관은 (주)배움이 운영하는 다음의 서비스 사이트에서(이하 “(주)배움”이라 한다)에서 제공하는 각 종 콘텐츠 서비스(이하 “콘텐츠 서비스”라 한다)를 이용함에 있어 (주)배움과 회원의 권리, 의무 및 책임사항을 규정함을 목적으로 합니다. - www.baeoom.com - life.baeoom.com - career.baeoom.com - homestudy.baeoom.com - cyber.baeoom.com - teacher.baeoom.com - www.esuccess.co.kr - 훈련위탁기업 사이버 교육원	제1조는 이용약관에 동의하여 가입한 회원에 대해 별도의 가입절차 없이 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하는 불공정 조항에 해당함 => 이러한 약관은 불공정한 것으로 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차가 필요함 [개선 제안] 부속사이트의 약관을 모두 포함한 포괄적 동의를 구하되, 부속사이트 약관의 중요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하는 방법
제16조(개인정보보호) ① (주)배움은 (주)배움 회원의 개인정보보호를 매우 중요시하며, '정보통신망 이용 촉진 및 정보보호에 관한 법률'상의 개인정보보호규정 및 정보통신부가 제정한 '개인정보보호지침'을 준수하고 있습니다.	제16조 보완에 필요한 참고 예시 조항 (개인정보보호) ① “회사”는 “이용자”의 콘텐츠 이용에 필요한 최소한의 정보를 수집할 수 있다. 이를 위해 “회사”가 문의한 사항에 관해 “이용자”는 진실한 내용을 성실하게 고지하여야 한다. ② “회사”가 “이용자”의 개인정보를 이용하려고 수집하는 때에는 다음 각 호의 모든 사항에

② (주)배움 회원의 개인정보보호에 관한 사항은 '(주)배움 개인정보취급방침'을 따르며, 세부 항목은 다음과 같습니다. 1. 개인정보 수집 및 이용 목적 2. 개인정보 수집 항목 및 수집 방법 3. 개인정보 보유 및 이용기간 4. 개인정보의 열람 내역요구 정정 동의철회 5. 개인정보 제공 및 공유 6. 14세 미만 아동 및 청소년회원의 법정대리인 동의 및 개인정보보호 7. 회원탈퇴 및 개인정보의 파기 절차 및 방법 8. 비회원 고객 개인정보 보호 9. 광고성 정보 전송 10. 고객 개인정보 보호를 위한 보안대책 11. (주)배움 개인정보관리책임자 12. 개인정보침해 관련 상담 및 신고	대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻는다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 1. 개인정보의 수집·이용목적 2. 수집하는 개인정보의 항목 3. 개인정보의 보유 및 이용기간 ③ "회사"는 "이용자"가 이용신청 등에서 제공한 정보와 제2항에 의하여 수집한 정보를 당해 "이용자"의 동의 없이 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우에 모든 책임은 "회사"가 진다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 한다. 1. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우 2. "콘텐츠" 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우 3. "콘텐츠" 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우 4. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우 5. 약관의 규정 또는 법령에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 ④ "회사"가 제2항과 제3항에 따라 "이용자"의 동의를 받아야 하는 경우에는 "개인정보"관리책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제24조의2 제1항이 규정한 사항을 명시하고 고지하여야 한다. ⑤ "이용자"는 언제든지 제2항과 제3항의 동의를 철회할 수 있다. ⑥ "이용자"는 언제든지 "회사"가 가지고 있

	는 본인에 관한 개인정보, “회사”가 본인의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, “회사”에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다. “회사”는 “이용자”로부터 오류의 정정을 요구받으면 지체없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다. ⑦ “회사”는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며, 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 “이용자”의 “개인정보”의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 “이용자”의 손해에 대하여 책임을 진다. ⑧ “회사” 또는 그로부터 “개인정보”를 제공받은 자는 “이용자”가 동의한 범위 내에서 “개인정보”를 사용할 수 있으며, 목적이 달성된 경우에는 당해 “개인정보”를 지체없이 파기한다. ⑨ “회사”는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」등 관계 법령이 정하는 바에 따라 “이용자”의 “개인정보”를 보호하기 위해 노력한다. “개인정보”의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 “회사”의 개인정보취급방침이 적용된다.
제18조(회원의 ID 및 비밀번호에 대한 의무) .....③ 회원이... 그에 따라야 합니다.	제18조 4항 및 5항 신설 제안 4. 회원은 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 회사에 자신의 회원ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 회원의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 회원과의 관계 등 필요 최소한의 정보를

	암호화하여 보관하여야 한다. 5. 회원이 사망한 경우, 회원이 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 회원이 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.
제20조(회원의 의무) ..... ② 회원의 귀책사유로 인하여 결제를 취소하거나 과오금이 발생한 경우 (주)배움이 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 회원이 부담합니다.	과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안 (과오금 등) ① 회사는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② 회사의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 회사는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, 회사가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다. ③ 회사는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ 회사는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다. ⑤ 회사가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한

	경우 회사는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다. (서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) 회사는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준・범위・방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자 보호지침에 따라 처리한다.

8) 케이웨더

케이웨더는 종업원수가 40명으로 데이터베이스 및 온라인 정보제공 분야의 사업을 수행하는 기업으로 종합 날씨 서비스 제공, 날씨 위험 관리 컨설팅, 날씨 종합 솔루션 서비스를 제공하는 중소업체이다. 케이웨더 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제2조(약관의 명시와 설명 및 개정)에 대한 개정, 제3조(약관외 준칙)은 내용보완, 미성년자에 관한 조항 신설, 회원정보의 변경 조항 신설, “회원”의 “아이디” 및 “비밀번호”의 관리에 대한 의무조항 신설, 회원에 대한 통지 조항 신설 그리고 서비스 제공의 중단 조항의 신설 등을 제안하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-20> 케이웨더 서비스의 현행 이용약관 및 검토・개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 1장 총칙 케이웨더㈜에서 제공하는 날씨포털 유	

무선 연동사이트 케이웨더 (이하 '서비스'라 합니다.)의 이용약관은 다음과 같습니다. 단. 케이웨더에서 제공하는 [날씨 알리미 및 특보알리미 서비스]는 별도의 이용 약관이 적용됩니다. 본 회원약관은 제공되는 서비스 및 정책에 따라 내용이 변경될 수 있습니다. 본 페이지를 정기적으로 방문하여 추가 혹은 수정된 내용을 확인해 보시기 바랍니다.	=> 불공정 조항이므로 삭제 (약관의 변경시 이용자의 동의를 얻어야 함)
제 2 조 (이용약관의 효력 및 변경) (1) 이 약관은 그 내용을 회사의 웹사이트에 게시하거나 기타의 방법으로 회원에게 공지하고, 이에 동의한 회원이 서비스에 가입함으로써 효력이 발생합니다. (2) 회원은 정기적으로 사이트를 방문하여 약관의 변경사항을 확인하여야 합니다. 변경된 약관에 대한 정보를 알지 못해 발생하는 회원의 피해는 회사에서 책임지지 않습니다. (3) 회사가 필요하다고 인정하는 경우에는 이 약관을 변경할 수 있으며, 약관이 변경된 경우에는 지체 없이 제1항과 같은 방법으로 공지합니다. 다만, 회원의 권리 또는 의무에 관한 중요한 내용의 변경은 최소한 7일 이전에 공지합니다. 이 경우, 회사는 개정 전 내용과 개정 후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽게 표시합니다. (6) 제3항의 경우에 회원은 변경된 약관에 동의하지 않으면 언제든지 서비	제2조의 개선 제안 제2조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. ② 회사는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회・배송책임・환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 한다. ③ 회사는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다.

스 이용을 중단하고 이용계약을 해지할 수 있습니다. 회원이 변경된 약관의 효력발생일 이후 계속하여 서비스를 이용하는 경우에는 당해 회원은 약관의 변경사항에 동의한 것으로 간주됩니다.	④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ⑤ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
제 3 조 (약관외 준칙) 회사는 필요한 경우 서비스 내의 개별 항목에 대하여 개별약관 또는 운영원칙(이하 '서비스 별 안내'라 합니다)를 정할 수 있으며, 이 약관과 서비스 별 안내의 내용이 상충되는 경우에는 서비스 별 안내의 내용을 우선하여 적용합니다.	제 3조 내용 보완 이 약관에서 정하지 아니한 사항과 이 약관의 해석에 관하여는 전자상거래등에서의 소비자보호에관한법률, 약관의규제등에관한법률, 공정거래위원회가 정하는 전자상거래등에서의소비자보호지침 및 관계법령 또는 상관례에 따릅니다.
제 9 조 (이용계약 사항의 변경) (1) 회원은 이용신청 시 기재한 사항이 변경되었을 경우에는 이를 웹사이	미성년자에 관한 조항 신설 [미성년자의 회원가입에 관한 특칙] ① 만 14세 미만의 “이용자”는 개인정보의 수집 및 이

트를 통해 수정하여야 합니다. (2) 회원이 제1항의 수정을 하지 않음으로 인하여 발생되는 문제에 대한 책임은 회원 본인에게 있습니다. (2) 아이디는 원칙적으로 변경이 불가하며 부득이한 사유로 인하여 변경 하고자 하는 경우에는 해당 아이디를 해지하고 재가입해야 합니다. (3)사이트 아이디는 회원 본인의 동의하에 회사 또는 자회사가 운영하는 사이트의 회원ID와 연결될 수 있습니다. (4) 아이디는 다음 각 호에 해당하는 경우에는 회원의 요청 또는 회사의 직권으로 변경 또는 이용을 정지할 수 있습니다. - 타인의 전화번호 또는 주민등록번호 등으로 등록되어 사생활 침해가 우려되는 경우 - 타인에게 혐오감을 주거나 미풍양속에 어긋나는 경우 - 회사, 회사의 서비스 또는 서비스 운영자 등의 명칭과 동일하거나 오인 등의 우려가 있는 경우 - 기타 합리적인 사유가 있는 경우 (5) 아이디 및 비밀번호의 관리책임은 회원에게 있습니다. 이를 소홀이 관리하여 발생하는 서비스 이용상의 손해 또는 제3자에 의한 부정이용 등에 대한 책임은 회원에게 있으며 회사는 그에 대한 책임을 지지 않습니다. (6) 기타회원 개인정보 관리 및 변경 등에 관한 사항은 서비스 별 안내에 정하는 바에 의합니다.	용목적에 대하여 충분히 숙지하고 부모 등 법정대리인의 동의를 얻은 후에 회원가입을 신청하고 본인의 개인정보를 제공하여야 한다. ② “회사”는 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거치지 않은 14세 미만 이용자에 대하여는 가입을 불허한다. ③ 만 14세 미만 “이용자”의 부모 등 법정대리인은 미성년자에 대한 개인정보의 열람, 정정, 갱신을 요청하거나 회원가입에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 이러한 경우에 “회사”는 지체 없이 수집된 이용자의 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취해야 한다. => 불공정 조항이므로 삭제 제9조의1 신설 [회원정보의 변경] ① “회원”은 개인정보 관

	리화면을 통하여 언제든지 자신의 개인정보를 열람하고 수정할 수 있다. ② “회원”은 회원가입신청시 기재한 사항이 변경되었을 경우 온라인으로 수정을 하거나 전자우편, 기타 방법으로 “회사”에 대하여 그 변경사항을 알려야 한다. ③ 제2항의 변경사항을 “회사”에 알리지 않아 발생한 불이익에 대하여 “회사”는 책임을 지지 않는다. 제9조의2 신설 [“회원”의 “아이디” 및 “비밀번호”의 관리에 대한 의무] ① “회원”의 “아이디”와 “비밀번호”에 관한 관리책임은 “회원”에게 있으며, 이를 제3자가 이용하도록 하여서는 안 된다. ② “회원”은 “아이디” 및 “비밀번호”가 도용되거나 제3자에 의해 사용되고 있음을 인지한 경우에는 이를 즉시 “회사”에 통지하고 “회사”의 안내에 따라야 한다. ③ 제2항의 경우에 해당 “회원”이 “회사”에 그 사실을 통지하지 않거나, 통지한 경우에도 “회사”의 안내에 따르지 않아 발생한 불이익에 대하여 “회사”는 책임을 지지 않는다. 제9조의3 신설 [“회원”에 대한 통지] ① “회사”가 “회원”에게 통지를 하는 경우 “회원”이 지정한 전자우편 주소 등으로 할 수 있다. ② “회사”는 “회원” 전체에게 통지를 하는 경우 7일 이상 “회사”의 게시판에 게시함으로써 제1항의 통지에 갈음할 수 있다. 다만, “회원” 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 제1항에 따른 통지를 하여야 한다.
제 12 조 (서비스의 이용 시간) (1) 서비스 이용은 회사의 업무상 또	

는 기술상 특별한 지장이 없는 한 연중무휴, 1일 24시간 운영을 원칙으로 합니다. 단, 회사는 시스템 정기점검, 증설 및 교체를 위해 회사가 정한 날이나 시간에 서비스를 일시 중단할 수 있으며, 예정되어 있는 작업으로 인한 서비스 일시 중단은 웹사이트를 통해 사전에 공지합니다 (2) 회사는 긴급한 시스템 점검, 증설 및 교체, 설비의 장애, 서비스 이용의 폭주, 국가비상사태, 정전 등 부득이한 사유가 발생한 경우 사전 예고 없이 일시적으로 서비스의 전부 또는 일부를 중단할 수 있습니다. (3) 회사는 서비스 개편 등 서비스 운영 상 필요한 경우 회원에게 사전 예고 후 서비스의 전부 또는 일부의 제공을 중단할 수 있습니다.	제12조의 1 신설 제12조의1 (서비스 제공의 중단) ①“회사”는 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수점검, 교체 및 고장, 통신두절 또는 운영상 상당한 이유가 있는 경우 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있다. 이 경우 “회사”는 제9조의3 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지한다. 다만, “회사”가 사전에 통지할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 사후에 통지할 수 있다. ② “회사”가 사전에 고지하지 않고 서비스의 제공을 연속 3일 이상 중지 또는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는 장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우

	에는 이 기간의 3배 이상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있다. 단, “회사”가 사전에 고지하고 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장을 청구할 수 있다. ③ “회사”는 책임있는 사유로 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상한다. 다만, “회사”가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 그러하지 아니한다. ④ “회사”는 서비스의 제공에 필요한 경우 정기점검을 실시할 수 있으며, 정기점검시간은 서비스제공화면에 공지한 바에 따른다. ⑤ 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체 간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우에는 “회사”는 제9조의3 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지하고 당초 “회사”에서 제시한 조건에 따라 “이용자”에게 보상하거나 콘텐츠 사용이 가능하도록 기술적 조치 또는 이전 조치 등을 제공해야 한다. 다만, “회사”가 보상기준 등을 고지하지 아니하거나, 고지한 보상기준이 적절하지 않은 경우에는 이미 이용한 기간 등의 비율에 따라 “이용자”들의 유료캐쉬 구매대금 등 서비스 이용을 위하여 지급한 대금의 일부 또는 전부를 현금으로 “이용자”에게 지급한다.
제 21 조 (분쟁의 해결) ..... (3) 제1항의 규정에도 불구하고 회사와 회원간에 소송이 제기될 경우, 소송은 케이웨더㈜의 본사 소재지를 관할하는 법원을 관할 법원으로 합니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 21조 제3항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한

	소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다. * 개인정보 보호에 관한 규정 불비 개인정보보호 조항 신설 필요 (개인정보보호) ① “회사”는 “이용자”의 콘텐츠 이용에 필요한 최소한의 정보를 수집할 수 있다. 이를 위해 “회사”가 문의한 사항에 관해 “이용자”는 진실한 내용을 성실하게 고지하여야 한다. ② “회사”가 “이용자”의 개인정보를 이용하려고 수집하는 때에는 다음 각 호의 모든 사항에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻는다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 1. 개인정보의 수집・이용목적 2. 수집하는 개인정보의 항목 3. 개인정보의 보유 및 이용기간 ③ “회사”는 “이용자”가 이용신청 등에서 제공한 정보와 제2항에 의하여 수집한 정보를 당해 “이용자”의 동의 없이 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우에 모든 책임은 “회사”가 진다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 한다. 1. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우 2. “콘텐츠” 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우 3. “콘텐츠” 제공에 따른 요금정산을 위하

	여 필요한 경우 4. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우 5. 약관의 규정 또는 법령에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 ④ “회사”가 제2항과 제3항에 따라 “이용자”의 동의를 받아야 하는 경우에는 “개인정보” 관리책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제24조의2 제1항이 규정한 사항을 명시하고 고지하여야 한다. ⑤ “이용자”는 언제든지 제2항과 제3항의 동의를 철회할 수 있다. ⑥ “이용자”는 언제든지 “회사”가 가지고 있는 본인에 관한 개인정보, “회사”가 본인의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, “회사”에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다. “회사”는 “이용자”로부터 오류의 정정을 요구받으면 지체없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다. ⑦ “회사”는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며, 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 “이용자”의 “개인정보”의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 “이용자”의 손해에 대하여 책임을 진다. ⑧ “회사” 또는 그로부터 “개인정보”를 제공받은 자는 “이용자”가 동의한 범위 내에서 “개인정보”를 사용할 수 있으며, 목적이 달성된 경우에는 당해 “개인정보”를 지체없이 파

	기한다. ⑨ “회사”는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」등 관계 법령이 정하는 바에 따라 “이용자”의 “개인정보”를 보호하기 위해 노력한다. “개인정보”의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 “회사”의 개인정보취급방침이 적용된다.

9) 디유넷

디유넷은 종업원수가 81명으로 시스템소프트웨어 개발 및 공급 분야의 사업을 수행하는 기업으로 E러닝 을 도입코자 하는 기관에 LMS 구축 교육 프로그램 설계 및 서비스를 제공하는 중소업체이다. 디유넷 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제2조(이용약관의 효력 및 변경), 제7조(개인정보보호에 관한 조항), 제21조(재판권 및 준거법)에 대해 신설, 개선 등을 제안하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-21> 디유넷 서비스의 현행 이용약관 및 검토・개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 2 조 이용약관의 효력 및 변경 1. 이 약관은 디유넷 웹사이트(www.dunet.co.kr 이하 '웹')에서 온라인으로 공시함으로써 효력을 발생하며, 합리적인 사유가 발생할 경우 관련법령에 위배되지 않는 범위 안에서 개정될 수 있습니다. 개정된 약관은 온라인에서 공지함으로써 효력을 발휘하며, 이용자의 권리 또는 의무 등 중요한 규정의 개정은 사전에 공지합니다. 2. 디유넷은 합리적인 사유가 발생될	제2조의 개선 제안 제2조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지(www.dunet.co.kr)의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여

경우에는 이 약관을 변경할 수 있으며, 약관을 변경할 경우에는 지체 없이 이를 사전에 공시합니다. 3. 이 약관에 동의하는 것은 정기적으로 웹을 방문하여 약관의 변경사항을 확인하는 것에 동의함을 의미 합니다. 변경된 약관에 대한 정보를 알지 못해 발생하는 이용자의 피해는 디유넷에서 책임지지않습니다. 4. 회원은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 회원 탈퇴(해지)를 요청할 수 있으며, 변경된 약관의 효력발생일로부터 7일 이후에도 거부의사를 표시하지 아니하고 서비스를 계속 사용할 경우 약관의 변경사항에 동의한 것으로 간주됩니다.	볼 수 있도록 할 수 있다. ② 회사는 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ③ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
제 7 조 개인정보의 보호 및 사용 디유넷은 관계법령이 정하는 바에 따라 이용자 등록정보를 포함한 이용자의 개인정보를 보호하기 위해 노력합니다. 이용자 개인정보의 보호 및 사용에 대해서는 관련법령 및 디유넷의 개인정보 보호정책이 적용됩니다. 단, 디유넷의 공식사이트 이외의 웹에서 링크된 사이트에서는 디유넷의 개인정보 보호정책이 적용되지 않습니다. 또한 디유넷은 이용자의 귀책사유로 인해 노출된 정보에 대해서 일체의 책임	제7조 개인정보보호에 관한 조항 보완 제7조 (개인정보보호) ① “회사”는 “이용자”의 콘텐츠 이용에 필요한 최소한의 정보를 수집할 수 있다. 이를 위해 “회사”가 문의한 사항에 관해 “이용자”는 진실한 내용을 성실하게 고지하여야 한다. ② “회사”가 “이용자”의 개인정보를 이용하려고 수집하는 때에는 다음 각 호의 모든 사항에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻는다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 1. 개인정보의 수집・이용목적 2. 수집하는 개인정보의 항목

을 지지 않습니다.	3. 개인정보의 보유 및 이용기간 ③ “회사”는 “이용자”가 이용신청 등에서 제공한 정보와 제2항에 의하여 수집한 정보를 당해 “이용자”의 동의 없이 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우에 모든 책임은 “회사”가 진다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 한다. 1. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우 2. “콘텐츠” 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우 3. “콘텐츠” 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우 4. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우 5. 약관의 규정 또는 법령에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 ④ “회사”가 제2항과 제3항에 따라 “이용자”의 동의를 받아야 하는 경우에는 “개인정보” 관리책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공관련사항(제공받는 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제24조의2 제1항이 규정한 사항을 명시하고 고지하여야 한다. ⑤ “이용자”는 언제든지 제2항과 제3항의 동의를 철회할 수 있다. ⑥ “이용자”는 언제든지 “회사”가 가지고 있는 본인에 관한 개인정보, “회사”가 본인의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, “회사”에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을

	요구할 수 있다. “회사”는 “이용자”로부터 오류의 정정을 요구받으면 지체없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다. ⑦ “회사”는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며, 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 “이용자”의 “개인정보”의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 “이용자”의 손해에 대하여 책임을 진다. ⑧ “회사” 또는 그로부터 “개인정보”를 제공받은 자는 “이용자”가 동의한 범위 내에서 “개인정보”를 사용할 수 있으며, 목적이 달성된 경우에는 당해 “개인정보”를 지체없이 파기한다. ⑨ “회사”는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」등 관계 법령이 정하는 바에 따라 “이용자”의 “개인정보”를 보호하기 위해 노력한다. “개인정보”의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 “회사”의 개인정보취급방침이 적용된다.
제 9 조 이용자ID 부여 및 변경 등 ..... 5. 기타 이용자 개인정보 관리 및 변경 등에 관한 사항은 서비스 별 안내에 정하는 바에 의합니다.	=> 불공정 조항이므로 삭제
제 21 조 재판권 및 준거법 ..... 3. 서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기되는 경우 디유넷의 본사 소재지를 관할하는 법원을 관할 법	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로

원으로 합니다.	지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 21조 제3항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.

10) (주)부동산114

(주)부동산114는 종업원수가 104명으로 데이터베이스 및 온라인 정보제공 분야의 사업을 수행하는 기업으로 부동산 온라인 정보제공,인터넷 부동산 전문 포털 사이트 운영, 부동산 중개 네트워크 서비스를 제공하는 중소업체이다. (주)부동산114 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제12조 (회원정보의 변경)신설, 제33조(분쟁의 해결) 개정 그리고 유료서비스가 있는 경우 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 등을 제안하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-22> 부동산114 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 12 조 (회원정보의 변경) 회원은 회사가 제공하는 화면을 통하여 언제든지 자신의 개인정보를 열람하고 수정할 수 있습니다. 회원은 회원가입 또는 서비스 신청 시 입력한 사항이 변경되었을 경우 온라인으로 수정을 하거나 전자우편 기타	

방법으로 회사에 대하여 그 변경사항을 알려야 합니다. 제2항의 변경사항을 회사에 알리지 않아 발생한 불이익에 대하여 회사는 책임지지 않습니다.	
	제12조 신설 제안 *회원은 자신의 사망 이후를 대비하여 미리 회사에 자신의 회원ID 및 비밀번호를 승계하여 관리할 사람을 지정하여 둘 수 있으며, 회사는 회원의 의사에 따른 사후 관리자의 성명과 회원과의 관계 등 필요 최소한의 정보를 암호화하여 보관하여야 한다. *회원이 사망한 경우, 회원이 등록한 이용자 ID 및 비밀번호는 회원이 생전에 별도의 의사표시를 하지 않았다면, 회사는 그 사망을 안 날로부터 6개월간 계정 폐쇄의 공지를 한 후 해당 계정을 삭제할 수 있다. 다만 위 공지기간 내에 법정상속인 또는 법원의 판결이나 이에 준하는 정당한 권원을 받은 자는 해당 계정을 유지할 것을 요청할 수 있고, 회사는 적법한 요청인 경우 해당 계정을 삭제하여서는 아니된다.
제 33 조 (분쟁의 해결) .....회사와 이용자간 이 약관에 의한 서비스에 대하여 발생한 분쟁으로 소송이 제기되는 경우 대한민국 서울중앙지방법원을 관할 법원으로 합니다.	
	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 33조 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한

	소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다. 유료서비스가 있는 경우 과오금 및 피해보상에 관한 조항 추가 신설 제안 (과오금 등) ① 회사는 과오금이 발생한 경우 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금 전액을 환불하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때는 이를 사전에 고지한다. ② 회사의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우 회사는 계약비용, 수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불한다. 다만, “이용자”의 책임 있는 사유로 과오금이 발생한 경우, 회사가 과오금을 환불하는 데 소요되는 비용은 합리적인 범위 내에서 “이용자”가 부담하여야 한다. ③ 회사는 “이용자”가 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우에 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증할 책임을 진다. ④ 회사는 과오금의 환불절차를 「디지털콘텐츠이용자보호지침」에 따라 처리한다. ⑤ 회사가 제공한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 서비스 이용이 가능하도록 최선의 조치를 다하여야 하며, 그럼에도 불구하고 서비스 이용이 불가능한 경우 회사는 “이용자”가 지불한 이용대금의 전부 또는 일부를 환불하여야 한다.

	(서비스 하자 등에 의한 이용자피해 보상) 회사는 자신의 책임있는 사유로 서비스가 소실된 경우 이를 원상회복한다. 다만, 현재 정보통신서비스의 기술상 이용자의 소실 내용이 기록상 확인 불가능할 경우에는 원상회복 조치를 아니할 수 있다. 이외의 서비스 하자 등에 의한 이용자피해보상의 기준・범위・방법 및 절차에 관한 사항은 디지털콘텐츠 이용자 보호지침에 따라 처리한다.

11) 아사달

아사달은 종업원수가 160명으로 시스템 소프트웨어 개발 및 공급 분야의 사업을 수행하는 기업으로 도메인 등록 대행, 호스팅, 디자인 콘텐츠 및 프로그램 개발 및 네트워크 서비스를 제공하는 중견업체이다. 아사달 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제3조(약관의 효력 및 변경), 제5조(회원가입), 제13조(분쟁의 해결 및 관할)에 대한 개선 권고 및 게시물 또는 내용물의 삭제 조항의 신설을 제안하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-23> 아사달 서비스의 현행 이용약관 및 검토・개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제3조 약관의 효력 및 변경 1. 이 약관은 회사의 웹사이트에 온라인으로 공지함으로써 효력이 발생합니다. 약관에 동의하고 회원가입을 한 회원은 동의한 시점부터 약관을 적용하고, 약관의 변경이 있을 경우에는 시행일부터 변경된 약관을 적용합니다. 2. 회사는 필요하다고 인정되는 경우 관련법을 위배하지 않는 범위에서 약관을 개정할 수 있습니다. 약관을 개	제3조의 개선 제안 제3조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수

정할 경우 개정된 약관의 내용과 개정 사유 및 시행일자 등을 명시하여 시행일 전 7일 이상의 기간 동안 웹사이트의 첫 페이지 또는 첫 페이지와 연결된 페이지에 공지합니다. 단, 회원에게 불리하게 약관을 변경하는 경우에는 최소한 30일의 유예기간을 두고 회사의 웹사이트에 게시합니다. 3. 회원은 개정된 약관에 대해 거부할 권리가 있습니다. 변경된 약관의 시행일로부터 7일 이내에 거부의사를 표시하지 않고 서비스를 계속 이용할 경우 약관의 변경에 동의한 것으로 봅니다. 제5조 회원가입	있다. ② 회사는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회·배송책임·환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 한다. ③ 회사는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ⑤ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다. 제5조 제3항과 제4항은 이용약관에 동의하여

3. 이 사이트를 통해 회원가입을 하는 경우 회사가 직접 또는 제휴하여 운영하는 전 세계 모든 사이트에 동시에 회원으로 가입하게 됩니다. 4. 회원은 회사의 글로벌 통합 회원관리 시스템에 따라 단일한 아이디와 암호를 사용하여 회사가 직접 또는 제휴하여 운영하는 전 세계 모든 사이트에 로그인을 할 수 있습니다. 제9조 회원에 대한 고지 ..... 2. 회사는 회사 웹사이트 게시판을 통해 공지함으로써 회원에 대한 고지를 대신할 수 있습니다. 제13조 분쟁의 해결 및 관할 ..... 2. 회원과 회사 간에 분쟁이 발생할 경우 회사의 본점 소재지 법원을 관할법원으로 합니다.	가입한 회원에 대해 별도의 가입절차 없이 부속사이트의 약관에도 동의한 것으로 간주하는 불공정 조항에 해당함 => 이러한 약관은 불공정한 것으로 부속사이트에 관해서는 별도의 가입절차가 필요함 [개선 제안] 부속사이트의 약관을 모두 포함한 포괄적 동의를 구하되, 부속사이트 약관의 중요한 사항을 요약하여 이용자가 알기 쉽도록 제공하는 방법 제9조 제2항 단서 조항 추가 다만, “회원” 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 제1항에 따른 통지를 하여야 합니다. 이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 13조 제2항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다. 정보의 제공 및 광고 게재 조항 신설(예시)

	[정보의 제공 및 광고의 게재] ① “회사”는 “이용자”가 콘텐츠이용 중 필요하다고 인정되는 다양한 정보를 공지사항이나 전자우편 등의 방법으로 “회원”에게 제공할 수 있다. 다만, “회원”은 언제든지 전자우편 등을 통하여 수신거절을 할 수 있다. ② 제1항의 정보를 전화 및 모사전송기기에 의하여 전송하려고 하는 경우에는 “회원”의 사전 동의를 받아서 전송한다. ③ “회사”는 “콘텐츠”서비스 제공과 관련하여 콘텐츠화면, 홈페이지, 전자우편 등에 광고를 게재할 수 있다. 광고가 게재된 전자우편 등을 수신한 “회원”은 수신거절을 “회사”에게 할 수 있다. 게시물 또는 내용물의 삭제 조항 신설(예시) [게시물 또는 내용물의 삭제] ① “회원”의 게시물이 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 「저작권법」 등 관련 법률에 위반되는 내용을 포함하는 경우, 권리자 또는 침해를 받은 자는 관련 법률이 정한 절차에 따라 해당 게시물의 게시중단 및 삭제 등을 요청할 수 있으며, 회사는 관련 법률에 따라 조치를 취해야 한다. ② “회사”는 전항에 따른 권리자의 요청이 없는 경우라도 권리침해가 인정될 만한 사유가 있거나 기타 회사 정책 및 관련 법률에 위반되는 경우에는 관련 법률에 따라 해당 게시물에 대해 적절한 조치를 취할 수 있다. 이 경우 세부절차는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 「저작권법」 등 관련 법률의 범위 내에서 정한다.

12) 정보넷

정보넷은 종업원수가 33명으로 데이터베이스 및 온라인 정보제공 분야의 사업을

수행하는 기업으로 웹호스팅, EC 호스팅, 서버호스팅, 전자상거래, 디자인 용역 등의 서비스를 제공하는 중소업체이다. 정보넷 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제3조 (약관의 명시 및 변경), 제19조 (계약사항의 변경), 제33조(관할법원), 제41조 (관할법원)에 대한 개선을 제안하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-24> 정보넷 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제3조 (약관의 명시 및 변경) ① 회사는 합리적인 사유가 발생할 경우 관련법령에 위배되지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있습니다. ② 회사가 약관을 개정할 경우에는 시행일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 회사의 홈페이지 초기화면에 시행일자 이전부터 7일 이상 게시합니다. ③ 고객은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 이용계약 해지를 요청할 수 있으며, 변경된 약관의 효력 발생일로부터 7일 이후에도 거부의사를 표시하지 아니하고 서비스를 계속 사용할 경우 약관의 변경 사항에 동의한 것으로 간주됩니다.	제3조의 개선 제안 제3조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호·모사전송번호·전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. ② 회사는 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ③ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전

	유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
제19조 (계약사항의 변경) ..... 3. 도메인 또는 계정의 설치 변경 제20조 (계약의 갱신) 회사와 고객은 합의하여 이용계약의 기간을 정할 수 있으며 고객 또는 회사가 계약기간 만료 전일까지 이용계약을 갱신하지 않는다는 의사표시가 없으면 동일한 조건으로 이용계약기간이 연장되는 것으로 봅니다.	=>묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항으로서 약관법 제9조 제6호에 해당하여 무효임
제33조 (관할법원) 이 약관 및 서비스의 이용과 관련된 분쟁에 관한 소송은 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원에 제기합니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 46조 제2항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의

	주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.
제41조 (관할법원) 이 약관 및 서비스의 이용과 관련된 분쟁에 관한 소송은 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원에 제기합니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 41조 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.

다. 방송서비스 분야 사업자

1) 강원민방

강원민방은 종업원수가 87명으로 지상파방송 분야의 사업을 수행하는 기업으로 강원도 춘천, 강릉, 원주 방송권역의 텔레비전 방송 및 라디오 방송서비스를 제공하는 중소기업이다. 강원민방 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제3조 (약관의 효력 및 변경)를 제3조(약관의 명시와 설명 및 개정)으로 개정, 제22조 (관할법원) 조항의 개정 등을 제안하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-25> 강원민방 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안

제3조 (약관의 효력 및 변경) 1. 본 약관은 회사가 그 내용을 서비스 화면을 통하여 게시하거나, 또는 전자우편 기타의 방법으로 이용자 또는 회원에게 통지함으로써 효력이 발생합니다. 2. 회사는 관련 법을 위배하지 않는 범위 내에서 필요시 본 약관의 내용을 변경할 수 있으며, 서비스 초기 화면을 통하여 그 적용일자 7일 이전부터 적용일자 전일까지 공지하며 제1항과 같은 방법으로 효력이 발생합니다. 3. 변경된 약관에 동의하지 않는 회원 또는 이용자는 언제든지 회원탈퇴를 요청하거나 동의하지 않는다는 의사표시를 해 올 수 있습니다. 만약, 이미 계약을 체결한 이용자가 동조 제2항의 공지에도 불구하고 변경된 약관의 효력 발생일 이후에도 회원탈퇴를 하지 않거나 서비스를 계속 이용하는 경우에는 약관의 변경 사항에 동의한 것으로 간주되며 개정 약관이 적용됩니다. 제22조 (관할법원)	제3조의 개선 제안 제3조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. ② 회사는 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ③ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.

서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기될 경우 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원을 전속 관할법원으로 합니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 46조 제2항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다. 부칙에 제정, 개정, 시행일 표시

2) 광주방송

광주방송은 종업원수가 79명으로 지상파방송 분야의 사업을 수행하는 기업으로 텔레비전 방송 및 FM라디오 방송서비스를 제공하는 중소기업이다. 광주방송 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제3조(약관의 게시, 변경 및 효력) 제4항 개정, 제12조(이용대금의 환불) 조항은 공정거래위원회 “소비자분쟁해결기준” 고시에 따른 환불 절차를 따라 개정, 제25조(개인정보보호) 조항 보완 필요, 제29조(재판권 및 준거법) 조항의 개정 등을 제안하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-26> 광주방송 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 3 조 [약관의 게시, 변경 및 효력] ..... (4) 당사가 약관을 개정할 경우에는	제3조 제4항 개정 제안

개정약관은 개정된 약관의 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고, 그 이전에 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관 조항이 그대로 적용됩니다. 다만, 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간 내에 당사에 송신하여 당사의 동의를 받은 경우에는 개정약관의 조항이 적용됩니다.	④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ⑤ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
(5) 이 약관에서 정하지 아니한 사항과 이 약관의 해석에 관하여는 정부가 제정한 전자거래소비자보호지침 및 관계법령 또는 상관례에 따릅니다.	(5) => (6)항
제 12 조 [이용대금의 환불] 회원이 유료서비스를 이용함에 있어 이미 납입한 이용료에 대한 환급은 원칙적으로 불가능합니다. 단, 네트워크 또는 시스템 장애로 서비스 이용이 불가능한 경우에는 그러하지 아니합니다.	=> 약관의규제에관한법률 제6조에 따라 고객에게 부당하게 불리한 조항이므로 무효의 소지가 있음. 공정거래위원회 “소비자분쟁해결기준” 고시에 따른 환불 절차를 따른다는 취지의 조항 필요
제 6 장 개인정보보호	
제 25 조 [개인정보의 보호]	제25조 개인정보보호 조항 보완 필요

회사는 이용자의 개인정보보호를 위하여 노력하여야 한다. 이용자의 개인정보에 관해서는 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한법률에 따르고, 사이트에 “개인정보 보호정책”을 고지합니다.	제25조(개인정보보호) ① “회사”는 “이용자”의 콘텐츠 이용에 필요한 최소한의 정보를 수집할 수 있다. 이를 위해 “회사”가 문의한 사항에 관해 “이용자”는 진실한 내용을 성실하게 고지하여야 한다. ② “회사”가 “이용자”의 개인정보를 이용하려고 수집하는 때에는 다음 각 호의 모든 사항에 대하여 이용자에게 알리고 동의를 얻는다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 1. 개인정보의 수집・이용목적 2. 수집하는 개인정보의 항목 3. 개인정보의 보유 및 이용기간 ③ “회사”는 “이용자”가 이용신청 등에서 제공한 정보와 제2항에 의하여 수집한 정보를 당해 “이용자”의 동의 없이 목적 외로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이를 위반한 경우에 모든 책임은 “회사”가 진다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 예외로 한다. 1. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우 2. “콘텐츠” 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우 3. “콘텐츠” 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우 4. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우 5. 약관의 규정 또는 법령에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 ④ “회사”가 제2항과 제3항에 따라 “이용자”의 동의를 받아야 하는 경우에는 “개인정보” 관리책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공관련사항(제공받는 자,

	제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등에 관하여 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제24조의2 제1항이 규정한 사항을 명시하고 고지하여야 한다. ⑤ “이용자”는 언제든지 제2항과 제3항의 동의를 철회할 수 있다. ⑥ “이용자”는 언제든지 “회사”가 가지고 있는 본인에 관한 개인정보, “회사”가 본인의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황, “회사”에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다. “회사”는 “이용자”로부터 오류의 정정을 요구받으면 지체없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다. ⑦ “회사”는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며, 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 “이용자”의 “개인정보”의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 “이용자”의 손해에 대하여 책임을 진다. ⑧ “회사” 또는 그로부터 “개인정보”를 제공받은 자는 “이용자”가 동의한 범위 내에서 “개인정보”를 사용할 수 있으며, 목적이 달성된 경우에는 당해 “개인정보”를 지체없이 파기한다. ⑨ “회사”는 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 법령이 정하는 바에 따라 “이용자”의 “개인정보”를 보호하기 위해 노력한다. “개인정보”의 보호 및 사용에 대해서는 관계 법령 및 “회사”의 개인정보취급방침이 적용된다.
제 29 조 [재판권 및 준거법]	

① 회사와 이용자 간에 발생한 분쟁으로 소송이 제기될 경우 동 소송은 광주지방법원의 관할로 합니다. ② 본조의 분쟁에 관하여는 한국법을 적용합니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 제29조 제1항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.

3) 인천음악방송

인천음악방송은 종업원수가 13명으로 유성방송 분야의 사업을 수행하는 기업으로 음악유선방송서비스를 제공하는 중소기업이다. 인천음악방송 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제2조(약관의 명시와 설명 및 개정) 개선제안, 제13조 (회원에 대한 통지) 제2항 단서 조항 (다만, “회원” 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 제1항에 따른 통지를 하여야 합니다), 제23조(서비스 제공의 중단) 및 제27조(관할법원)조항의 개정 등을 제안하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-27> 인천음악방송 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 2 조 (약관의 효력 및 변경)	제2조의 개선 제안

① 이 약관은 서비스를 통하여 이를 공지함으로써 효력이 발생됩니다. ② 회사는 사정상 중요한 사유가 발생될 경우 관계법령에 반하지 않는 범위 내에서 사전고지 없이 본 약관의 내용을 변경할 수 있으며, 변경된 약관 은 제1항과 같은 방법으로 공지함으로써 효력이 발생됩니다. ③ 회원은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 회원 탈퇴를 요청할 수 있으며, 변경된 약관의 효력 발생일 이후에도 서비스를 계속 사용할 경우 약관의 변경 사항에 동의한 것으로 간주됩니다.	제2조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. ② 회사는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회・배송책임・환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 한다. ③ 회사는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ⑤ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된

	계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
제 13 조 (회원에 대한 통지) ..... ② 회사가 불특정다수 회원에 대한 통지를 하는 경우 회사의 게시판에 공지함으로써 개별 통지에 갈음할 수 있습니다.	제13조 제2항 단서 조항 추가 다만, “회원” 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 제1항에 따른 통지를 하여야 합니다.
제 23 조 (서비스 제공의 중지 등) ① 회사는 다음 각 호에 해당하는 경우 서비스 제공을 중지할 수 있습니다. 1. 서비스용 설비의 보수 등 공사로 인한 부득이한 경우 2. 전기통신사업법에 규정된 기간통신사업자가 전기통신 서비스를 중지 했을 경우 3. 기타 불가항력적 사유가 있는 경우 ② 회사는 국가비상사태, 정전, 서비스 설비의 장애 또는 서비스 이용의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 때에는 서비스의 전부 또는 일부를 제한하거나 중지할 수 있습니다. ③ 회사는 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 서비스의 이용을 제한하거나 중지한 때에는 그 사유 및 제한기간	제23조 개정 제안 제23조(서비스 제공의 중단) ①“회사”는 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수점검, 교체 및 고장, 통신두절 또는 운영상 상당한 이유가 있는 경우 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있다. 이 경우 “회사”는 제13조 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지한다. 다만, “회사”가 사전에 통지할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우 사후에 통지할 수 있다. ② “회사”가 사전에 고지하지 않고 서비스의 제공을 연속 3일 이상 중지 또는 장애가 발생하거나, 중지 또는 장애발생 누적시간이 1월 기준 72시간을 초과하는 경우(이용 중지 또는 장애 시간은 이용자가 사업자에게 통지시부터 기산)에는 이용자는 계약을 해지하고 잔여기간 이용요금의 환급을 청구할 수 있고, 연속 4시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우에는 이 기간의 3배 이상 사용기간의 연장만을 청구할 수 있다. 단, “회사”가 사전에 고지

등을 지체 없이 회원에게 알려야 합니다.	하고 서비스를 연속 10시간 이상 중지 또는 장애가 발생한 경우 초과된 만큼 이용기간의 무료연장을 청구할 수 있다. ③ “회사”는 책임있는 사유로 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 “이용자”가 입은 손해를 배상한다. 다만, “회사”가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 그러하지 아니한다. ④ “회사”는 서비스의 제공에 필요한 경우 정기점검을 실시할 수 있으며, 정기점검시간은 서비스제공화면에 공지한 바에 따른다. ⑤ 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체 간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우에는 “회사”는 제13조 [“회원”에 대한 통지]에 정한 방법으로 “이용자”에게 통지하고 당초 “회사”에서 제시한 조건에 따라 “이용자”에게 보상하거나 콘텐츠 사용이 가능하도록 기술적 조치 또는 이전 조치 등을 제공해야 한다. 다만, “회사”가 보상기준 등을 고지하지 아니하거나, 고지한 보상기준이 적절하지 않은 경우에는 이미 이용한 기간 등의 비율에 따라 “이용자”들의 구매대금 등 서비스 이용을 위하여 지급한 대금의 일부 또는 전부를 현금으로 “이용자”에게 지급한다.
제 27 조 (관할법원) 서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기될 경우 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원을 전속 관할법원으로 합니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 제29조 제1항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할

	로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.

4) 강원영서방송

강원영서방송 서비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제2조(약관의 효력 및 변경), 제22조(분쟁의 해결)에 대한 개선 권고를 하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-28> 강원영서방송 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 2 조 (약관의 효력 및 변경) ①이 약관의 내용은 서비스 화면에 게시하거나 기타의 방법으로 회원에게 공지함으로써 효력이 발생합니다. ②회사는 합리적인 사유가 발생될 경우에는 이 약관을 변경할 수 있으며, 약관이 변경되는 경우에는 최소한 7일 전에 1항과 같은 방법으로 공시합니다. ③YBN영서방송 인터넷 서비스 사이트 안에 새로운 서비스가 개설될 경우 별도의 명시된 설명이 없는 한 이 약관에 따라 제공됩니다.	제2조의 개선 제안 제2조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호·모사전송번호·전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. ② 회사는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회·배송책임·환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 한다. ③ 회사는 전자상거래등에서의소비자보호

	에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ⑤ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
제 22 조 (분쟁의 해결) ..... ② 모든 노력에도 불구하고 소송이 제기될 경우, 서울 지방 법원을 그 전속 관할로 합니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 제29조 제1항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의

	하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.

5) 대구방송

대구방송은 종업원수 143명으로 지상파 방송분야에서 사업을 수행하는 중소기업으로 SBS 프로그램 방영, 방송사업 및 문화 서비스업, 광고사업, 출판, 음반 등 제작 판매 등의 서비스를 제공하고 있다. 대구방송의 이용약관 법률 컨설팅 실시 결과 비스의 이용약관에 대한 법률검토 컨설팅 실시 결과, 제3조(약관의 효력 및 변경) 제3항, 제4항, 제5항 개정 및 제8조(회원에 대한 통지) 2항에 단서 조항 신설 등의 개선 권고를 하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-29> 대구방송 서비스의 현행 이용약관 및 검토·개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 3 조 (약관의 효력 및 변경) ..... ③ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 서비스 초기화면에 그 적용일자 7일 이전부터 적용일자 전일까지 공지하며, 제1항과 같은 방법으로 효력이 발생합니다. ④ 회사는 회원이 이 약관 내용에 동의하는 것을 조건으로 회원에게 서비스를 제공할 것이며, 회원이 이 약관의 내용에 동의하는 경우, 회사의 서비스	제3조 제3항,제4항,제5항 개정 제안 ③ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계

제공 행위 및 회원의 서비스 사용 행위에는 이 약관이 우선적으로 적용될 것입니다. ⑤ 이 약관에 동의하는 것은 정기적으로 사이트를 방문하여 약관의 변경사항을 확인하는 것에 동의함을 의미합니다. 변경된 약관에 대한 정보를 알지 못해 발생하는 이용자의 피해는 회사에서 책임지지 않습니다. ⑥ 회원은 변경된 약관에 동의하지 않을 경우 회원 탈퇴(해지)를 요청할 수 있으며, 변경된 약관의 효력 발생일로부터 7일 이후에도 거부의사를 표시하지 아니하고 서비스를 계속 사용할 경우 약관의 변경 사항에 동의한 것으로 간주됩니다. ⑦ 이 약관에 명시되지 않은 사항은 전기통신기본법, 전기통신사업법, 정보통신윤리위원회심의규정, 정보통신 윤리강령, 프로그램보호법 및 기타 관련 법령의 규정에 의합니다. 제 8 조 (회원에 대한 통지) ..... ② 회사가 회원 전체에 대한 통지의 경우 7일 이상 회사의 게시판에 게시함으로써 제1항의 통지에 갈음할 수 있습니다.	약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다. (6) => (5)항 (7) => (6)항 제8조 제2항 단서 조항 추가 다만, “회원” 본인의 거래와 관련하여 중요한 사항에 대하여는 제1항에 따른 통지를 하여야 합니다.

바. 한국케이블TV광주방송

한국케이블TV광주방송은 종업원수 26명으로 유선방송 분야에서 사업을 수행하는 중소기업으로 종합 유선방송 서비스를 제공하고 있다. 한국케이블TV광주방송의 이용약관 법률 컨설팅 실시결과, 제2조(약관의 효력 및 변경), 제22조(분쟁의 해결)등에서 개선 권고를 하였다. 그 내용은 아래와 같다.

<표 4-30> 한국케이블TV광주방송 서비스의 현행 이용약관 및 검토・개선제안 대비표

현행약관	검토 의견 및 개선 제안
제 2 조 (약관의 효력 및 변경) ①이 약관의 내용은 서비스 화면에 게시하거나 기타의 방법으로 회원에게 공지함으로써 효력이 발생합니다. ②회사는 합리적인 사유가 발생될 경우에는 이 약관을 변경할 수 있으며, 약관이 변경되는 경우에는 최소한 7일 전에 1항과 같은 방법으로 공시합니다. ③KCTV광주방송 인터넷 서비스 사이트 안에 새로운 서비스가 개설될 경우 별도의 명시된 설명이 없는 한 이 약관에 따라 제공됩니다.	제2조의 개선 제안 제2조(약관의 명시와 설명 및 개정) ① 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호・모사전송번호・전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 초기 서비스화면(전면)에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다. ② 회사는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회・배송책임・환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 한다. ③ 회사는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다. ④ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함

	께 홈페이지의 초기화면에 그 적용일자 7일이전부터 적용일자 전일까지 공지한다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지하며, 이 경우 회사는 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다. ⑤ 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제4항에 의한 개정약관의 공지기간내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.
제 22 조 (분쟁의 해결) ..... ② 모든 노력에도 불구하고 소송이 제기될 경우, 서울 지방 법원을 그 전속관할로 합니다.	이용자가 소를 제기할 때 특정 법원이나 회사의 본사 소재지가 있는 법원을 관할법원으로 지정하는 조항은 고객에게 제소 및 응소에 큰 불편을 초래할 우려가 있으므로 무효임(약관법 제14조) => 제29조 제1항 개선 조항 예시 회사와 회원간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 이용자의 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 회사 소재지 관할법원을 전속관할로 한다.

경영애로 실태조사표

안녕하십니까.

본 조사는 방송통신분야 중소기업에 대하여 이용자 약관, 불공정거래, 정보보호 자가진단 등의 경영상의 어려움을 지원하기 위해 방송통신위원회에서 총괄하고 한국정보통신산업협회(KAIT)에서 주관하는 '방송통신서비스 관련 중소기업 지원 컨설팅 추진방안 연구'라는 과제로 진행하는 조사하오니, 바쁘시더라도 적극적인 협조를 요청드립니다. 조사결과를 토대로 중소기업 컨설팅(무료), 투자설명회 등의 지원사업을 추진코자 합니다.

감사합니다

한국정보통신산업협회

전략사업팀 박지상 연구원 02-580-0615, jspark@kait.or.kr

기업명		사업자번호 창업연도	년 개월
본사주소	우)	대표자 (핸드폰)	( )
홈페이지		상시 종업원수	명
사업 분야	□ 방송서비스 □ 융합서비스 □ 방송콘텐츠(기획,제작,유통 등) □ 통신서비스 □ 통신콘텐츠(기획,제작,유통 등) □ 기타( )		
주사업명 (서비스명)		주요 거래처	① 통신사 ② 지상파방송사 ③ CATV ④포털업체 ⑤ 기타 ( )
최근 2년간 매출액	년 백만원	년	백만원

1) 현재 귀사의 경영 상태는 1년 전에 비해 어떻게 생각하십니까?
① 매우 호전 ② 호전 ③ 보통 ④ 악화 ⑤ 매우 악화

2) 귀사는 경영상의 애로사항으로 가장 큰 영향을 미치는 요인은 어느분야라고 생각하십니까. ? (복수응답)

① 정보보호컨설팅 ② 이용자 약관 작성 ③ 불공정거래 ④ 회계제도 교육
⑤ 지적재산권 교육 ⑥ 자금 회수부진 ⑦ 신규(서비스)자금 조달 곤란
⑧ 마케팅 역량부족 ⑨ 업체 간 과당경쟁 ⑩ 기타( )

3) 귀사에서 필요로 하는 컨설팅(무료)이 있다면 다음 중 어느 분야라고 생각하십니까 ?
① 정보보호(개인정보)컨설팅 ② 이용자 약관 작성 ③ 불공정거래 ④ 회계제도 교육
⑤ 지적재산권 교육 ⑥ 기타( )

4) 귀사의 **정보보호**관련 가장 큰 애로사항은 다음 중 어느 분야라고 생각하십니까 ?
① 전문인력 부족 ② 관련 법·제도의 규제 ③ 예산 부족 ④ 이용자의 까다로운 요구 수준
⑤ 전문기관의 도움 부족 ⑥ 기타( )

5) 귀사의 **이용자 약관 작성**과 관련하여 가장 큰 애로사항은 다음 중 어느 분야라고 생각하십니까 ?
① 전문인력 부족 ② 관련 법·제도의 규제 ③ 예산 부족 ④ 이용자의 까다로운 요구 수준
⑤ 전문기관의 도움 부족 ⑥ 기타( )

6) 귀사의 **불공정거래** 관련하여 가장 큰 애로사항은 다음 중 어느 분야라고 생각하십니까 ?
① 대기업의 지나친 요구 수준 ② 관련 법·제도의 미흡 ③ 전문인력 및 예산 부족
④ 시장에 비해 경쟁업체 과다 ⑤ 기타( )

7) 귀사의 **회계제도**와 관련하여 가장 큰 애로사항은 다음 중 어느 분야라고 생각하십니까 ?
① 회계제도 내용이 복잡 ② 관련 법·제도의 미흡 ③ 전문인력 및 예산 부족
④ 전문 상담 기구 없음 ⑤ 기타( )

8) 귀사의 자금 조달상에 어려움이 있는 경우, 가장 큰 애로사항은 다음 중 어느 분야라고 생각하십니까 ?
① 어려움이 없다 ② 내수(판매) 침체 ③ 금융기관 대출 곤란
④ 금융 비용 증가 ⑤ 불공정 거래 ⑥ 정부의 정책자금 지원 미흡
⑦ 기타( )

9) 귀사의 자금 조달 완화를 위해, 협회에서 투자설명회(IR)를 개최 한다면 참여할 의사가 있으십니까 ?
① 있다 ② 없다

10) 기타 중소기업 산업 진흥을 위해 건의사항이 있으시면 기재해 주세요(지면 첨부 가능)
( )

응답자 현황

부 서 명		이메일	
		핸드폰	
작성자 성명		연락처	

- 감사합니다 -