

2012

안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한 🔒 개인정보보호 수칙



CONTENTS



안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한
판매자 개인정보보호 수칙 / 2



안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한
택배사 개인정보보호 수칙 / 14



안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한
수취인 개인정보보호 수칙 / 27





안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한 판매자 개인정보보호 수칙



안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한 판매자 개인정보보호 수칙



저장 단계

하나, 고객의 개인정보 암호화하여 저장하기

1 (상황)

홈쇼핑 또는 오픈마켓(이하 '홈쇼핑 등')을 통하여 제품을 판매하는 대부분의 판매자들은 고객(여기서 '고객'은 구매자 또는 수취인을 의미)의 이름, 주소, 전화번호 등 개인정보를 제공받아 PC에 엑셀파일로 저장하는데, 이러한 파일을 방치해 두면 유출의 위험이 높습니다.

2 (대책)

홈쇼핑 등으로부터 제공받은 고객의 개인정보파일을 암호화하여 저장하거나 엑셀파일에 암호를 설정하여 저장해야 합니다.

※ 관련 법규(정보통신망법)

제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다.

4. 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치
⇒ 이름, 주소, 전화번호의 경우는 반드시 법적인 암호화 의무대상은 아니나 고객의 개인정보 보호를 위해 암호화 저장하는 것을 권장합니다.

모 범 사 례

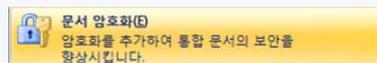
A 오픈마켓을 통해 의류를 판매하는 B씨는 A 오픈마켓을 통해 구매한 고객을 대상으로 주문한 물품을 발송하기 위해, 고객의 성명, 주소, 전화번호 등의 배송지 정보가 필요합니다. 이를 위해, B씨는 A 오픈마켓의 판매자 관리 시스템을 통해 구매 고객 명단과 배송지 정보가 담긴 엑셀 파일을 다운로드 받은 후 이를 활용하여 물품 배송을 위한 송장을 출력하였습니다. 이 과정에서 혹시나 발생할 수 있는 개인정보 유출 사고를 미연에 방지하기 위해, B씨는 A 오픈마켓 시스템에서 구매자 정보를 엑셀 파일로 다운로드 받은 즉시 엑셀 파일에 비밀번호를 설정한 후 PC에 저장하였습니다.

- 개인정보 암호화 미조치에 따른 유출 사례 -

K은행은 고객에게 홍보용 메일을 발송하면서 직원의 실수로 메일을 수신하는 수천 명의 고객 명단이 담긴 엑셀 파일을 첨부하여 발송하였습니다. 해당 파일은 암호화되어 있지 않았기 때문에, 파일에 담긴 고객의 정보는 고스란히 많은 사람들에게 유출되었습니다. 정보가 유출된 고객들은 민사 소송을 제기하였으며 법원에서는 최대 20만원의 배상 판결을 내렸습니다. 만약 이 파일에 암호화되어 있었다면 직원의 실수로 파일을 유출하였다고 하더라도 파일내용을 확인할 수가 없어 개인정보 유출의 피해는 최소화 되었을 것입니다.

※ 암호화 저장 방법

■ 엑셀, 워드 등 MS 오피스 파일 : 메뉴 ⇒ 준비 ⇒ 문서 암호화



- 엑셀, 워드 등 MS 오피스 파일의 자세한 암호화 방식은 아래의 링크에서 확인 가능합니다.

<http://office.microsoft.com/ko-kr/excel/HA101483331042.aspx>

■ 한글 파일 : 메뉴 ⇒ 파일 ⇒ 문서암호



이용 및 제공 단계



둘, 배송 목적으로만 고객의 개인정보 이용하기

1 (상황)

물품의 배송시 홈쇼핑 등으로부터 고객정보를 제공 받는 판매자의 경우, 고객 개인정보를 본래 목적인 배송 외에 광고성 메일이나 SMS 등에 이용하는 것은 정보통신망법 위반사항입니다.

2 (대책)

판매자는 홈쇼핑 등에서 제공받은 개인정보파일을 각 해당 품목의 배송 목적으로만 이용해야 합니다.

※ 관련 법규(정보통신망법)

제24조(개인정보의 이용 제한) 정보통신서비스제공자는 제22조 및 제23조제1항 단서에 따라 수집한 개인정보를 이용자로부터 동의받은 목적이나 제22조제2항 각 호에서 정한 목적과 다른 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

⇒ 위반시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금 / 매출액 100분의 1 금액 이하의 과징금

위 반 사 례

A 식품회사는 B 홈쇼핑사와 제휴 계약을 맺고 냉동식품을 공급하여 판매하였습니다. 홈쇼핑 방송이 나간 후 A 식품회사는 B 홈쇼핑사로부터 주문 고객의 정보를 제공받아 주문한 물품을 모두 배송하였습니다. 배송시점을 전후하여 A 식품회사는 새로운 레토르트식품 형태의 신제품을 출시하여, 이에 대한 홍보 방법을 검토하다가, B 홈쇼핑사로부터 제공받았던 고객의 개인정보를 활용하여 신제품에 대한 광고 메일을 전송하였습니다. 이는 개인정보의 목적 외 이용에 해당하는 행위로서 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처해지는 행위입니다.

조 치 방 법

홈쇼핑 방송을 통해 주문한 고객의 개인정보를 홈쇼핑사로부터 제공받은 경우에는 반드시 제공받은 목적인 물품 배송의 목적으로만 활용하여야만 하며, 신제품 홍보 등 별도 목적으로 활용해서는 안 됩니다. 내부 직원이 개인정보보호 인식이 충분치 못하여 혹시라도 목적 외로 활용할 수 있는 경우를 방지하기 위해서는, 배송이 완료 되는대로 해당 정보를 삭제하는 것이 가장 좋습니다.



셋, 다른 회사에 고객정보 제공하지 않기

1 (상황)

제휴사 또는 다른 판매자 등에게 고객정보를 제공하는 행위는 이용자에게 충분히 설명 후 법적으로 동의를 받아야 하는 사항이며, 재위탁의 경우 본사가 이용자에게 대한 동의나 공개·통지 절차 없이는 안 됩니다.

2 (대책)

판매자는 제3자에게 고객정보를 제공하지 않아야 합니다. 재위탁이 꼭 필요한 경우, 판매자가 홈쇼핑 등을 통해 물품 상세정보에 수탁자 및 위탁업무의 내용 등을 함께 게시하거나 통지할 수 있도록 합니다. 이와 관련하여 위탁업무를 맡긴 업체는 수탁자를 관리·감독할 책임이 있습니다. 따라서 수탁자가 협의 없이 재위탁하여 위탁자가 법률을 위반하지 않도록 위탁계약서에 미리 명시하여 둡니다.

※ 관련 법규(정보통신망법)

제24조의2(개인정보의 제공 동의 등) ① 정보통신서비스제공자는 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하려면 제22조제2항제2호 및 제3호에 해당하는 경우 외에는 다음 각 호의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다.

1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
3. 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간

② 제1항에 따라 정보통신서비스 제공자로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자는 그 이용자의 동의가 있거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 외에는 개인정보를 제3자에게 제공하거나 제공받은 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.

③ 제25조제1항에 따른 정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 제공에 대한 동의와 제25조제1항에 따른 개인정보 취급위탁에 대한 동의를 받을 때에는 제22조에 따른 개인정보의 수집·이용에 대한 동의와 구분하여 받아야 하고, 이에 동의하지 아니한다는 이유로 서비스 제공을 거부하여서는 아니 된다.

⇒ 위반하여 이용자 동의없이 제3자 제공시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금과 매출액 100분의 1 금액 이하의 과징금, 미동의 사실인지 후 제공받을 시 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금

제25조(개인정보의 취급위탁) ① 정보통신서비스 제공자와 그로부터 제24조의2제1항에 따라 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 “정보통신서비스 제공자등”이라 한다)는 제3자에게 이용자의 개인정보를 수집·보관·처리·이용·제공·관리·파기 등(이하 “취급”이라 한다)을 할 수 있도록 업무를 위탁(이하 “개인정보 취급위탁”이라 한다)하는 경우에는 다음 각 호의 사항 모두를 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다.

1. 개인정보 취급위탁을 받는 자(이하 “수탁자”라 한다)
2. 개인정보 취급위탁을 하는 업무의 내용

④ 정보통신서비스 제공자등은 수탁자가 이 장의 규정을 위반하지 아니하도록 관리·감독하여야 한다.

⇒ 위반하여 동의없이 위탁시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금과 매출액 100분의 1 금액 이하의 과징금, 위탁사항 미고지시 2천만원 이하 과태료

위 반 사 례

A 오픈마켓을 통해 기저귀와 각종 육아 용품을 판매해 오던 B씨는 물품을 배송하기 위해 고객의 정보를 A 오픈마켓으로부터 제공받아 이용하고 있습니다. C 보험사는 기저귀와 육아 용품 구매자들이 유아 보험에도 관심이 많을 것으로 예상하고, A 오픈마켓의 육아 용품 카테고리의 파워 셀러인 B씨를 대상으로 사업 제휴를 제안하였습니다. 바로, B씨가 오픈마켓으로부터 배송을 위해 제공받은 구매자의 개인정보를 C 보험사의 유아 보험 가입 유도를 위한 텔레마케팅에 활용하자는 것이었습니다. B씨는 텔레마케팅 건당 10원, 보험계약 체결시 건당 10만원을 받기로 하고, A 오픈마켓으로부터 제공받아 보유하고 있는 구매 고객의 성명, 전화번호 등의 개인정보를 C 보험사에 제공하고 C 보험사는 이를 보험 가입 권유 텔레마케팅에 활용하였습니다.



파기 단계



넷, 판매완료시 고객 개인정보 파기하기

1 (상황)

구매가 확정되는 등 판매자의 배송 목적이 달성되었음에도 불구하고, 고객의 개인정보를 정당한 사유 없이 보관하는 것은 법규 위반 행위입니다.

2 (대책)

고객에 대한 판매(또는 환불, 교환 등 포함)가 완료된 것이 확인되어 목적이 달성된 경우, 보유하고 있는 이름, 주소, 연락처 등 정보를 즉시 파기하여야 합니다.

※ 관련 법규(정보통신망법)

제29조(개인정보의 파기) ① 정보통신서비스제공자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 수집·이용 목적이나 제22조 제2항 각 호에서 정한 해당 목적을 달성한 경우
2. 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우
3. 제22조제2항에 따라 이용자의 동의를 받지 아니하고 수집·이용한 경우에는 제27조의2제2항제3호에 따른 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우
4. 사업을 폐업하는 경우

⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료

※ 다른 법령의 예

전자상거래법 제6조(거래기록의 보존 등) ① 사업자는 전자상거래 및 통신판매에서의 표시·광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 상당한 기간 보존하여야 한다. 이 경우 소비자가 쉽게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

전자상거래법 시행령 제6조(사업자가 보존하는 거래기록의 대상 등) ① 법 제6조제3항의 규정에 의하여 사업자가 보존하여야 할 거래기록의 대상·범위 및 기간은 다음 각 호와 같다. 다만, 통신판매중개자는 자신의 정보처리시스템을 통하여 처리한 기록의 범위 내에서 다음 각 호의 거래기록을 보존하여야 한다.

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

모 범 사 례

A 오픈마켓을 통해 의류를 판매하는 B씨는 고객의 물품 수령여부와 오픈마켓의 구매자 수취확인을 A 오픈마켓의 판매자 관리 시스템을 통해 수시로 확인합니다. 구매자가 수취 확인을 함으로써 A 오픈마켓과의 정산에 필요한 모든 판매 절차가 종료되었음을 확인한 B씨는 엑셀 리스트에서 수취 확인된 고객의 개인정보를 삭제합니다. 혹시 소비자 불만이 발생하는 경우에는 해당 분쟁 당사자에 대한 정보를 A 오픈마켓 측에 다시 요청하여 제공 받으면 됩니다.

파 기 방 법

개인정보의 파기란 재생할 수 없도록 파기하는 것을 말합니다. 따라서 컴퓨터 형태로 저장된 개인정보 기록은 재생할 수 없는 기술적인 방법으로 삭제해야 합니다.

- 예를 들면, 하드디스크에 기록된 정보를 삭제할 때에는 데이터 복원을 방지하기 위해 '로우레벨 포맷(공장초기화 포맷)'으로 포맷하거나, 일반포맷 후 불필요한 정보를 여러 번 덮어씌우는 방법으로 다시는 재생할 수 없도록 조치합니다.
- ▶ 개인정보의 파기방법은 방송통신위원회의 개인정보보호 포털(<http://www.i-privacy.kr>)에서 확인할 수 있습니다.(「자료실」⇒ 「가이드라인」 중 58번 「정보통신 서비스제공자를 위한 개인정보보호 가이드」의 "개인정보의 파기" 항목을 참조)



기술적·관리적 보호조치

다섯, 개인정보파일에 접근할 수 있는 권한 최소화하기

1 (상황)

홈쇼핑 등에서 제공받은 고객정보에 접근할 수 있는 관계자가 많을수록 유출의 위험이 큼니다.

2 (대책)

고객의 개인정보파일에 대한 접근권은 필요한 사람에게만 부여하는 등 최소화하고, 관계자 변경 및 퇴사 등 인사이동시 지체없이 이를 반영합니다.

제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적관리적 조치를 하여야 한다.

- 2. 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영
 - ② 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 취급하는 자를 최소한으로 제한하여야 한다.
- ⇒ 미조치시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금 / 1억원 이하 과징금

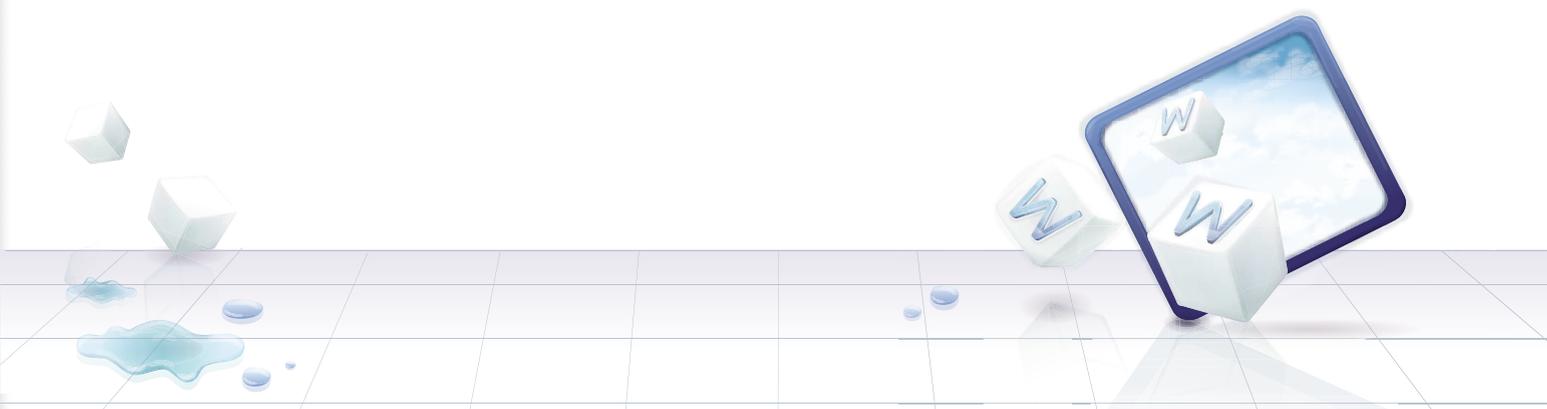
모범 사례



소규모 여성 의류 쇼핑몰을 운영하는 A씨는 B 오픈마켓을 통해서도 의류를 판매하고 있습니다. A씨의 쇼핑몰은 웹 디자이너 1명, 배송 및 고객 관리 직원 1명, 마케팅 직원 1명 등 A씨를 포함해 총 4명으로 이루어져 있습니다.

B 오픈마켓을 통해 의류를 구매한 고객에게 배송을 하기 위해 B 오픈마켓으로부터 제공받은 구매 고객의 성명, 주소 등 주문자 및 배송지 정보는 4명의 직원 중 오로지 배송 및 고객 관리 담당 직원 1명만이 처리하고 있습니다. 웹디자이너나 마케팅직원, 그리고 사장인 A씨는 업무상 고객의 정보를 직접 처리할 사유가 없기 때문에, 고객의 개인정보가 담긴 파일을 가지고 있거나 보지 않습니다.

▶ 접근통제 방법에 대한 세부 사항은 방송통신위원회의 개인정보보호 포털(<http://www.i-privacy.kr>)을 통해 확인할 수 있습니다. (「자료실」⇒「가이드라인」 중 7번 「개인정보의 기술적관리적 보호조치 기준 해설서」의 “접근통제” 항목을 참조)





여섯, 개인정보가 저장된 PC 비밀번호 관리하기

1 (상황)

판매자가 홈쇼핑 등으로부터 고객의 개인정보를 제공받고 구매 확정시까지 보관 등을 하는 경우, 해킹 등으로 인하여 개인정보가 유출될 수 있는 위험이 높습니다.

2 (대책)

이에 대한 고객의 개인정보파일을 보호하기 위하여 판매자 PC의 비밀번호 설정 및 주기적 변경 등으로 보호조치를 해야 합니다.

※ 관련 법규(정보통신망법)

제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적관리적 조치를 하여야 한다.

2. 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영

⇒ 미조치시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금 / 1억원 이하 과징금

모 범 사 례

위의 사례에서 살펴 본 온라인 쇼핑몰 운영자 A씨는 B 오픈마켓을 통해 의류를 구매한 고객에게 배송을 하기 위해 B 오픈마켓으로부터 제공받은 구매 고객의 성명, 주소 등 주문자 및 배송지 정보는 4명의 직원 중 오로지 배송 및 고객 관리 직원 1명의 PC에만 저장하고 있습니다. 구매 고객의 배송 업무와 무관한 웹 디자이너, 마케팅 직원, 그리고 사장인 A씨의 PC에는 B 오픈마켓으로부터 제공받은 고객의 정보를 전혀 저장하지 않습니다. 배송 및 고객 문의 대응을 위해 불가피하게 고객의 개인정보를 취급할 수밖에 없는 고객 관리 직원의 PC에는 PC 부팅 비밀번호를 설정하여 고객 정보 유출 방지를 위한 보호조치를 취하고 있습니다.

- 고객 관리 직원의 PC 비밀번호 설정 및 관리 방법 -

- 영문 대문자, 영문 소문자, 숫자, 특수문자 등 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성
- 연속적인 숫자생일전화번호 등 추측하기 쉬운 개인정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않음
- 비밀번호는 반기별 1회 이상, 연 2회 이상 변경

▶ PC 비밀번호 설정에 대한 세부 사항은 방송통신위원회의 개인정보보호 포털(<http://www.i-privacy.kr>)을 통해 확인할 수 있습니다. (「자료실」⇒「가이드라인」 중 7번 「개인정보의 기술적관리적 보호조치 기준 해설서」의 “접근통제” 항목을 참조)



일곱, 악성 프로그램의 방지를 위하여 백신 소프트웨어 설치 및 점검하기

1 (상황)

고객의 정보를 담은 개인정보파일이 비밀번호 등의 조치가 되어 있어도 판매자 PC가 보안상 안전하지 못 할 경우 유출의 가능성이 있습니다.

2 (대책)

악성 프로그램의 설치와 같은 해킹 등으로부터의 유출을 방지하기 위해 백신 소프트웨어를 설치합니다. 이 경우 사용 중인 백신 소프트웨어를 최신 프로그램으로 업데이트하고, 내부에서는 주기적인 점검을 수행하도록 합니다.

※ 관련 법규(정보통신망법)

제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적관리적 조치를 하여야 한다.

5. 백신 소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스에 의한 침해 방지조치

⇒ 미조치시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금 / 1억원 이하 과징금

모 범 사 례

수칙의 다섯 번째 사례에서 살펴 본 여성 의류 쇼핑몰을 운영하는 A씨는 고객 관리 직원의 PC에 악성 프로그램이 설치되어 고객 정보 파일이 유출되는 일이 없도록 백신 소프트웨어를 설치하였습니다. 백신 소프트웨어는 직원의 PC에 항상 실행시켜 둔 채로 하루에 한번 점심시간에 자동으로 악성 프로그램 검사를 실행할 수 있도록 설정하였습니다. 또한 최소 월 1회 이상 주기적으로 갱신 및 점검 되도록 인터넷을 이용한 자동 업데이트 및 실시간감지기능을 활용하고 있습니다. 그리고 윈도우 등 PC의 운영체제(OS)나 응용 프로그램에 내재된 보안 취약점을 보완하기 위해 항상 최신버전으로 업데이트하고 최신 보안 패치를 적용하고 있습니다.

▶ 백신 소프트웨어는 한국인터넷진흥원의 보호나라(<http://www.boho.or.kr>)를 통해 무료 또는 유료로 다운받을 수 있습니다.
(「다운로드」를 눌러 업무 성격에 맞는 백신 소프트웨어 다운)





여덟, 고객 개인정보를 제한적으로 출력하고 출력 후 완전히 파기하기

1 (상황)

판매자가 홈쇼핑 등으로부터 고객정보를 저장한 후에는 원칙적으로 꼭 필요한 경우 외에는 출력을 제한해야 합니다.

2 (대책)

다만 일정한 사유 발생시에만 예외적으로 출력할 수 있으며, 이때에도 목적 달성 후 출력본을 완전히 파쇄해야 합니다.

※ 관련 법규(정보통신망법)

제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적관리적 조치를 하여야 한다.

6. 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치

⇒ 미조치시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금 / 1억원 이하 과징금

모 범 사 례



수칙의 다섯 번째 사례에서 살펴 본 의류 쇼핑몰을 운영하는 A씨는 고객 관리 직원의 PC에 저장된 개인정보 파일은 주문서와 운송장을 출력하는 용도로만 한정하여 출력하고 있으며, 그 외의 목적으로는 고객의 개인정보를 종이에 출력하는 일이 없습니다. 또한 주문자와 수령자의 정보를 구분하여, 운송장에는 배송과 직접적인 관련이 없는 주문자의 개인정보는 제외하고 수령자의 성명, 주소, 전화번호만을 기재하고 있습니다.

A씨가 이용하는 택배사는 온라인을 통한 수령자 정보 입력이 가능하고, 택배기사의 단말기로 수령자의 개인정보를 확인할 수 있으므로 운송장에는 성명, 주소, 전화번호 등 개인정보의 일부를 마스킹 처리하여 출력하고 있습니다. 또한, B 오픈마켓이 제공하는 안심번호 서비스를 이용하여, 이용자의 가상의 전화번호를 택배 기사가 이용하도록 하고 있습니다.

- 개인정보 최소화 출력 예시 -

발 는 분	송장 번호	12345678910
	성명	홍*동
	주소	서울시 송파구 **동 71번지 708호
	연락처	0505-***-4567
	남기는 말	부재시 경비실에 부탁합니다.

파 기 방 법

개인정보의 파기란 재생할 수 없도록 파기하는 것을 말합니다. 따라서 목적이 달성된 후에는 종이에 출력된 개인정보 등의 문서를 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여야 합니다.

인식 제고



아홉, 개인정보를 관리하는 담당자 및 관련 직원에게 개인정보보호 교육하기

1 (상황)

고객정보를 제공받아 저장하여 관리하는 담당자는 개인정보보호와 관련된 법령 및 보호조치 등을 잘 알아야 합니다.

2 (대책)

판매자는 개인정보취급자 등 개인정보담당자에게 적어도 연 2회 이상의 개인정보보호 교육을 통해 안전한 배송이 이루어질 수 있도록 노력해야 합니다.

※ 관련 법규(정보통신망법)

제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적관리적 조치를 하여야 한다.

1. 개인정보를 안전하게 취급하기 위한 내부관리계획의 수립·시행

⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료

모 범 사 례



5번 수칙의 사례에서 살펴본 의류 쇼핑몰을 운영하고 B오픈마켓을 통해 판매하는 판매자 A씨는 고객 관리 직원에게 개인정보보호 교육을 연 2회 실시하고 있습니다. 소규모 업체인 판매자 A씨는 별도의 개인정보보호 교육 콘텐츠를 가지고 있지 않기 때문에 방송통신위원회에서 개발보급하고 있는 온라인 교육 콘텐츠를 이용하고 있습니다. 방송통신위원회 교육 콘텐츠는 교육 수수료 후 수수료증을 발급하고 있으므로 교육 사실을 증빙할 수 있습니다. 만약 자체적으로 마련한 교육 콘텐츠를 활용하는 경우에는 교육 대장을 만들어 고객 관리 직원이 해당 교육 콘텐츠 열람 후 서명하게 함으로써 관리를 할 수 있습니다.

- 방송통신위원회 교육 콘텐츠 이용 방법 -

- 방통위 개인정보보호 포털 접속 : <http://www.i-privacy.kr>
- 좌측 메뉴 중 「온라인 교육」 클릭 및 이용

'개인정보보호 교육과정 1' 에 오신걸 환영합니다.

STEP 01
동영상 강좌

필수강의 동영상은 5개를 열람하세요.

STEP 02
수강 완료

회원님께서 수강퀴즈를 열람/확인 하실 수 있습니다.

STEP 03
수수료증 발급

해당 강좌의 수수료증을 출력/발급 받으실 수 있습니다.

침해시 대응



열, 개인정보의 침해 사실을 안 경우, 피해자 및 관련 기관에 통지 및 신고하기

1 (상황)

판매자는 고객의 개인정보가 분실·도난·누출 등 침해상황 발생시 지체없이 이에 대응해야할 필요가 있습니다.

2 (대책)

개인정보 누출시 판매자는 정보주체에게 침해와 관련된 사실을 모두 알리고, 방송통신위원회에 신고하여야 합니다.

※ 관련 법규(정보통신망법) - 2012. 8. 18부터 시행

제27조의3(개인정보 누출등의 통지신고) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·누출(이하 “누출등”이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 다음 각 호의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회에 신고하여야 한다. 다만, 이용자의 연락처를 알 수 없는 등 정당한 사유가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 통지를 갈음하는 조치를 취할 수 있다.

1. 누출등이 된 개인정보 항목
2. 누출등이 발생한 시점
3. 이용자가 취할 수 있는 조치
4. 정보통신서비스 제공자등의 대응 조치
5. 이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처

⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료

관 련 사 례

A 홈쇼핑을 통해 가전제품을 판매해 오던 B사 직원 C씨는 거래 업체인 D사에 견적서를 발송하는 과정에서 실수로 A 홈쇼핑을 통해 전자제품을 구매한 고객의 명단에 관한 파일을 첨부하여 송부하였습니다. 설상가상, C씨는 해당 파일을 PC에 저장하면서 암호를 설정하여 두는 것을 간과하였습니다. C씨는 해당 사실을 인지하자마자 거래 업체 D사의 메일 수신자인 F씨에게 부탁하여 해당 메일을 즉시 삭제하여 줄 것을 요청하였으며, B사는 다음의 사항을 이용자에게 이메일을 통해 통지하고 외부에 누출 사실을 방송통신위원회에 신고하였습니다.

- 통지 내용 -

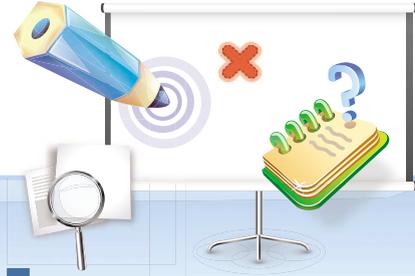
지회 B사에서는 거래 업체에 견적서를 발송하던 중 직원의 실수로 고객님의 개인정보가 저장된 파일이 거래 업체에 첨부되어 발송되었습니다. 그러나 해당 파일은 거래 업체 담당자가 즉각 삭제 조치하여, 더 이상 누출 범위가 확대된 바는 없습니다. 고객님의 소중한 개인정보가 잠시나마 당사 외부로 유출된 점 사과 말씀 드리며 추후 다시는 동일한 사항이 재발하지 않도록 각별히 주의하겠습니다.

- ① 누출등이 된 개인정보 항목 : OO물품 주문자의 성명, 휴대폰 번호, 이메일 주소, 수령자의 성명, 휴대폰 번호, 집 주소
- ② 누출등이 발생한 시점 : YYYY, MM, DD, 16시 경
- ③ 이용자가 취할 수 있는 조치 : 유출 사실을 인지한 즉시 해당 파일을 삭제하여 추가 조치 사항 없음
- ④ 정보통신서비스 제공자등의 대응 조치 : 외부에 누출된 파일을 재생할 수 없는 방법으로 즉시 삭제
- ⑤ 이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처 : CS 부서, 02-123-4567

▶ 방송통신위원회에 신고하는 항목은 이용자에게 통지하는 항목과 동일하며, 추후 수정완료되어 발간될 「정보통신서비스제공자 등을 위한 개인정보보호 가이드」를 통해 확인할 수 있습니다.

- 상기 가이드는 방송통신위원회의 개인정보보호 포털(<http://www.i-privacy.kr>)에 게재 예정입니다.

(좌측 메뉴 중 「자료실」 ⇒ 「가이드라인」)



■ 개인정보보호 자가진단표 ■

순번	단계	점검 내용	관련 법률	검사항목	이행여부	
					O	X
1	저장	개인정보의 암호화	정통방법 제28조	고객의 개인정보를 송신하거나 보조저장매체에 저장하는 경우 암호화하는가?		
2				고객 정보가 담긴 엑셀파일에 암호를 설정하였는가?		
3	이용 제공	개인정보의 이용 제한	동법 제24조	홈쇼핑 등에서 제공받은 고객정보를 배송 목적으로만 사용하는가?		
4		개인정보의 제공동의 등	동법 제24조의2	제휴사 또는 다른 판매자에게 고객정보 제공시 고객에게 충분한 설명 후 동의를 받았는가? ※ 제3자에게의 고객정보 제공은 원칙적으로 하지 않아야 하며, 불가피한 경우에만 조건적으로 가능		
5		개인정보의 취급위탁	동법 제25조	재위탁이 꼭 필요한 경우, 수탁자 및 위탁항목 등 모든 사항을 게시하거나 이용자에게 통지하였는가? ※ 수탁사로의 고객정보 제공은 원칙적으로 하지 않아야 하며, 불가피한 경우에만 조건적으로 가능		
6				재위탁시 수탁자에 대한 관리감독 책임을 인지하고 있으며, 위탁계약서에 그 내용을 명시하였는가?		
7	파기	개인정보의 파기	동법 제29조	배송 목적이 달성되거나 별도의 보관기간이 정해지지 않은 경우, 고객정보를 안전한 방법으로 즉시 파기하였는가?		
8				목적 달성 후 고객정보를 정당하게 보존해야하는 경우, 해당 정보를 다른 고객정보와 분리저장하고 있는가?		
9	기술적·관리적 보호조치	접근 권한 최소화	동법 제28조	개인정보처리시스템에 대한 접근 권한을 필요한 최소인원에게만 부여하였는가?		
10				개인정보처리시스템에 접속시 개별 계정을 부여하고 ID나 PW를 공유 또는 유출되지 않도록 하였는가?		
11				고객정보 관리자의 변경 및 퇴사 등 인사이동시 지체없이 이를 반영하였는가?		
12		비밀번호 관리	고객정보가 저장된 PC나 개인정보처리시스템에 대한 비밀번호 작성 규칙을 수립하고 이행하고 있는가?			
13			개인정보처리시스템에 접속하는 취급자의 비밀번호를 설정하고 주기적으로 변경하고 있는가?			
14			고객정보 취급 PC가 영문 대·소문자, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리, 3종류 이상을 조합하여 8자리 이상의 비밀번호로 설정되어있는가?			
15		출력물 보호조치	출력물 보호조치	고객정보가 저장된 PC에 악성프로그램을 방지하는 백신프로그램이 설치되어있는가?		
16				최신 백신프로그램으로 업데이트하고 월 1회 이상 주기적으로 점검하는가?		
17				개인정보처리시스템에서 고객정보 출력시 용도를 특정하여 용도에 따라 출력항목을 최소로 제한하였는가?		
18			고객정보 일부를 마스킹 처리하여 출력하고, 안전한 장소에 보관하는 등 필요한 보호조치를 갖추었는가?			
19		배송 목적 달성 후 출력된 개인정보파일은 즉시 파쇄 또는 소각하였는가?				
20	개인정보 교육	홈쇼핑 등에서 제공받은 고객정보를 처리하는 자에게 연 2회 이상의 개인정보보호 교육을 실행하고 있는가?				



안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한 택배사 개인정보보호 수칙



안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한 택배사 개인정보보호 수칙



저장 단계

하나, 고객의 개인정보 암호화하여 저장하기

1 (상황)

택배사의 PC에 홈쇼핑 등, 물품판매자로부터 제공받은 배송관련 고객의 DB를 저장할 때, 해당 파일을 그대로 저장하면 내외부로 부터 유출의 위험이 있습니다.

2 (대책)

고객 개인정보 DB를 송수신시(운송장 출력단말과 중앙 DB사이) 보안서버를 적용하여 암호화하고 저장시에도 암호화 조치를 합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제29조(안전조치의무) / 동시행령 제30조(개인정보의 안전성 확보 조치) ① 개인정보처리자는 법 제29조에 따라 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.

3. 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술의 적용 또는 이에 상응하는 조치

정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적관리적 조치를 하여야 한다.

4. 개인정보를 안전하게 저장전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치

⇒ 이름, 주소, 전화번호의 경우는 반드시 법적인 암호화 의무대상은 아니나 고객의 개인정보 보호를 위해 암호화 저장하는 것을 권장합니다.

모범 사례

A 택배사는 B 홈쇼핑 업체와 제휴 계약을 맺어 배송 업무를 위탁 받아 처리하고 있습니다. 물품 배송을 위해 필요한 고객의 배송지 정보는 개별 직원의 PC에 저장하지 않고 택배사의 중앙 DB에 직접 저장합니다. 또한, 송장 출력 단말기와 중앙 DB 사이 구간에는 SSL을 적용하여 암호화 전송함으로써 개인정보가 유출되지 않도록 조치하고 있습니다.

※ 보안서버 인증서 설치 방법

① 보안서버를 설치하기 위해서는 SSL 인증서 또는 응용프로그램을 구입하여야 합니다.

② SSL 인증서는 보안서버 전문 구축업체 등을 통해 구입하실 수 있습니다.

③ 보안서버 전문 구축업체는 '보안서버전문 협의회(<http://kisia.or.kr/secareserver>)' 또는 검색 사이트에서 '보안서버' 등으로 검색해 찾아 볼 수 있고 여러 업체 중 운영하시는 웹사이트에서 가장 적합한 곳을 선정하여 구축하시면 됩니다.



▶ 보다 자세한 보안서버 구축 방법은 방송통신위원회 개인정보보호 포털(<http://www.i-privacy.kr>)에서 확인할 수 있습니다. (좌측 「사업자」메뉴 중 두 번째 메뉴)

이용 및 제공 단계



둘, 배송 목적으로만 고객의 개인정보 이용하기

1 (상황)

홈쇼핑 물품의 배송시 본래 목적인 배송 외에 광고성 메일이나 SMS 등에 이용하는 것은 개인정보보호법(또는 정보통신망법) 위반 사항입니다.

2 (대책)

제공받은 개인정보파일을 각 해당 품목 배송의 목적으로만 이용해야 합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제18조(개인정보의 이용 제한) ① 개인정보처리자는 개인정보를 제15조제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

⇒ 위반시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금

동법 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한) ⑤ 수탁자는 개인정보처리자로부터 위탁받은 해당 업무 범위를 초과하여 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

⇒ 위반시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금

정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 제한) 정보통신서비스제공자는 제22조 및 제23조제1항 단서에 따라 수집한 개인정보를 이용자로부터 동의받은 목적이나 제22조제2항 각 호에서 정한 목적과 다른 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

⇒ 위반시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금 / 매출액 100분의 1 금액 이하의 과징금

동법 제25조(개인정보의 취급위탁) ③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보 취급위탁을 하는 경우에는 수탁자가 이용자의 개인 정보를 취급할 수 있는 목적을 미리 정하여야 하며, 수탁자는 이 목적을 벗어나서 이용자의 개인정보를 취급하여서는 아니 된다.

⇒ 위반시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금 / 매출액 100분의 1 금액 이하의 과징금



위 반 사 례

A 택배사는 B 홈쇼핑 업체와 위탁 계약을 맺고 배송 업무를 위탁 받아 처리하고 있습니다. 택배 고객에게 “대명절 특송 서비스”를 개발하여 이에 대한 대대적인 홍보를 위해 그동안 배송을 위해 B 업체로부터 제공받은 고객의 휴대폰 번호를 활용하여 신규 서비스에 대한 홍보 문자를 발송하였습니다. 그러나 이는 배송을 위해 제공받은 고객의 정보를 자사 홍보를 위해 활용한 사례로써 5년 이하의 징역, 또는 5천만원 이하의 벌금인 형사처벌 대상입니다.

조 치 방 법

홈쇼핑 업체를 통해 배송한 고객의 개인정보는 반드시 제공받은 목적인 물품 배송의 목적으로만 활용하여야만 하며, 신규 서비스 홍보 등 별도 목적으로 활용해서는 안 됩니다. 내부 직원이 개인정보보호 인식이 충분치 못하여 혹시라도 목적 외로 활용할 수 있는 경우를 방지하기 위해서는, 소비자분쟁대미나 법령에서 보관을 의무화하고 있는 경우를 제외하고 배송이 완료 되는대로 해당 정보를 삭제하는 것이 가장 좋습니다.





셋, 다른 회사에 고객 정보 제공하지 않기

1 (상황)

제휴사 또는 다른 택배사 등에게 고객의 개인정보를 제공하는 행위는 이용자에게 충분히 설명 후 법적으로 동의를 받아야 하는 사항입니다.

2 (대책)

택배사는 제3자에게 고객정보를 제공하지 않아야 합니다. 업무상 제3자 제공이 꼭 필요한 경우라면, 이와 관련하여 이용자에게 제3자 제공 관련 사항에 대한 동의를 받아야 합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제18조(개인정보의 이용 제한) ① 개인정보처리자는 개인정보를 제15조제1항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

⇒ 위반시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금

정보통신망법 제24조의2(개인정보의 제공 동의 등) ① 정보통신서비스제공자는 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하려면 제22조제2항제2호 및 제3호에 해당하는 경우 외에는 다음 각 호의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다.

- 1. 개인정보를 제공받는 자
- 2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
- 3. 제공하는 개인정보의 항목
- 4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간

② 제1항에 따라 정보통신서비스 제공자로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자는 그 이용자의 동의가 있거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 외에는 개인정보를 제3자에게 제공하거나 제공받은 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.

③ 제25조제1항에 따른 정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 제공에 대한 동의와 제25조제1항에 따른 개인정보 취급위탁에 대한 동의를 받을 때에는 제22조에 따른 개인정보의 수집·이용에 대한 동의와 구분하여 받아야 하고, 이에 동의하지 아니한다는 이유로 서비스 제공을 거부하여서는 아니 된다.

⇒ 위반하여 이용자 동의없이 제3자 제공시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금과 매출액 100분의 1 금액 이하의 과징금, 미동의 사실인지 후 제공받을 시 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금



위 반 사 례

A 택배사는 C 대리운전사와 제휴 계약을 맺고 C 대리운전의 홍보 문자를 발송할 수 있도록 B 홈쇼핑사로부터 제공받은 수령자의 휴대폰 번호를 해당 고객의 동의없이 C대리운전사에 제공하였습니다.

조 치 방 법

A 택배사는 위와 같이 배송 목적 이외에 다른 목적으로 홍보를 위해 개인정보를 활용하기 위해서는 별도로 제3자 제공 동의가 필요합니다. 그러나 일반적인 배송절차상 고객에게 동의를 받기 어려우므로, 제3자에게 제공하지 않는 것을 권장합니다.





넷, 위탁계약서에 개인정보 처리에 대한 사항 명시하기

1 (상황)

배송을 위하여 영업소나 택배기사 등에 위탁(재위탁을 포함)을 하는 경우, 위탁계약서에 개인정보 처리에 관한 내용이 누락되어있는 상황입니다.

2 (대책)

택배사는 위탁이 꼭 필요한 경우, 개인정보 처리와 관련된 위탁업무내용을 문서로 하고, 수탁자 및 위탁업무의 목적 및 범위 등 관련 내용을 홈페이지에 게시해야 합니다. 이와 관련하여 위탁업체는 수탁자를 관리·감독할 책임이 있습니다. 따라서 수탁자가 협의 없이 재위탁하여 위탁자가 법률을 위반하지 않도록 위탁계약서에 미리 명시하여 둡니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한) ① 개인정보처리자가 제3자에게 개인정보의 처리 업무를 위탁하는 경우에는 다음 각 호의 내용이 포함된 문서에 의하여야 한다. (각 호 생략)

② 제1항에 따라 개인정보의 처리 업무를 위탁하는 개인정보처리자(이하 “위탁자”라 한다)는 위탁하는 업무의 내용과 개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 자(이하 “수탁자”라 한다)를 정보주체가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 대통령령으로 정하는 방법에 따라 공개하여야 한다.

④ 위탁자는 업무위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 않도록 수탁자를 교육하고, 처리 현황 점검 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는 지를 감독하여야 한다.

⇒ 개인정보 처리위탁을 문서로 하지 않았거나 위탁사항 미공개시 각각 천만원 이하 과태료

정보통신망법 제25조(개인정보의 취급위탁) ① 정보통신서비스 제공자와 그로부터 제24조의2제1항에 따라 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 “정보통신서비스 제공자등”이라 한다)는 제3자에게 이용자의 개인정보를 수집·보관·처리·이용·제공·관리·파기 등(이하 “취급”이라 한다)을 할 수 있도록 업무를 위탁(이하 “개인정보 취급위탁”이라 한다)하는 경우에는 다음 각 호의 사항 모두를 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다.

1. 개인정보 취급위탁을 받는 자(이하 “수탁자”라 한다)
2. 개인정보 취급위탁을 하는 업무의 내용

④ 정보통신서비스 제공자등은 수탁자가 이 장의 규정을 위반하지 아니하도록 관리·감독하여야 한다.

⇒ 위반하여 동의없이 위탁시 최대 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금과 매출액 100분의 1 금액 이하의 과징금, 위탁사항 미고지시 2천만원 이하 과태료



위 반 사 례

A 택배사는 B 영업소와 위탁 계약을 맺고 배송 업무를 위탁 하여 처리하고 있습니다. 그러나 개인정보 처리에 관하여 위탁계약 내용에 명시하고 있지 않고, 위탁사실도 공개하지 않고 있습니다.

조 치 방 법

A 택배사는 B 영업소와 위탁 계약을 맺은 경우, 위탁업무의 목적 및 범위, 재위탁에 관한 사항, 접근통제 등 안전성 확보 조치에 관한 사항, 손해배상에 관한 사항 등 개인정보 처리에 관한 내용을 계약서에 포함하여야 하거나 첨부문서 등으로 명시하여야 합니다. 또한 개인정보 처리 위탁에 관한 내용(수탁자, 수탁업무내용 등)을 인터넷 홈페이지 등에 공개하여야 합니다.

- 문서에 포함하여야 하는 사항 -

1. 위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항
2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항
3. 위탁업무의 목적 및 범위
4. 재위탁 제한에 관한 사항
5. 개인정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항
6. 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보의 관리 현황 점검 등 감독에 관한 사항
7. 수탁자가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등 책임에 관한 사항

※ 개인정보 처리업무 위탁과 관련한 표준위탁계약서는 개인정보 종합지원 포털(www.privacy.go.kr) 자료실에서 확인하실 수 있습니다.



파기 단계

다섯, 배송 완료시 고객정보 파기하기

1 (상황)

고객에게까지 물품을 안전하게 전달하여 배송이 완료된 경우, 택배사는 고객의 개인정보를 즉시 파기 처리해야 합니다.

2 (대책)

고객에 대한 배송(또는 반송 등 포함)이 완료된 것이 확인되어 목적이 달성된 경우 택배사가 보유하고 있는 이름, 주소, 연락처 등 정보를 즉시 파기하여야 합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제21조(개인정보의 파기) ① 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.
② 개인정보처리자가 제1항에 따라 개인정보를 파기할 때에는 복구 또는 재생되지 아니하도록 조치하여야 한다.
③ 개인정보처리자가 제1항 단서에 따라 개인정보를 파기하지 아니하고 보존하여야 하는 경우에는 해당 개인정보 또는 개인정보파일을 다른 개인정보와 분리하여서 저장·관리하여야 한다.

⇒ 미파기시 3천만원 이하 과태료

정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) ① 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 수집·이용 목적이나 제22조 제2항 각 호에서 정한 해당 목적을 달성한 경우
2. 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우
3. 제22조제2항에 따라 이용자의 동의를 받지 아니하고 수집·이용한 경우에는 제27조의2제2항제3호에 따른 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우
4. 사업을 폐업하는 경우

⇒ 미파기시 3천만원 이하 과태료

※ 다른 법령의 예

전자상거래법 제6조(거래기록의 보존 등) / 동시행령 제6조(사업자가 보존하는 거래기록의 대상등) ① 법 제6조제3항의 규정에 의하여 사업자가 보존하여야 할 거래기록의 대상·범위 및 기간은 다음 각호와 같다. 다만, 통신판매중개자는 자신의 정보처리시스템을 통하여 처리한 기록의 범위내에서 다음 각호의 거래기록을 보존하여야 한다.

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

국세기본법 제85조의3(장부 등의 비치와 보존) ① 납세자는 각 세법에서 규정하는 바에 따라 모든 거래에 관한 장부 및 증거서류를 성실하게 작성하여 갖춰 두어야 한다.

② 제1항에 따른 장부 및 증거서류는 그 거래사실이 속하는 과세기간에 대한 해당 국세의 법정신고기한이 지난 날부터 5년간 보존하여야 한다. 다만, 제26조의2제1항제5호에 해당하는 경우에는 같은 호에 규정한 날까지 보존하여야 한다.

위 반 사 례

A 택배사는 B 홈쇼핑 업체와 위탁 계약을 맺어 배송 업무를 수탁 받아 처리하고 있습니다. 수탁 받은 물품이 고객에게 배송이 완료된 경우에는 완료된 정보를 중앙 DB에서 파기하고 있습니다. 다만, 국세기본법상의 거래에 대한 장부 및 증거서류 조항을 고려하여 물품의 거래 사실을 확인할 수 있는 최소한의 정보만을 남깁니다. 예를 들어 구매 번호, 배송 번호, 수취 사실 등에 대한 배송 사실과 관련된 정보와 최소한의 개인 식별정보만(연락처 등은 파기) 보유하고 있습니다. 배송 관련 상세 정보는 B 홈쇼핑 업체가 보유하고 있으므로 문제 발생시에는 B 홈쇼핑 업체가 보유한 개인정보를 통해 세부 사항이 확인 가능하기 때문입니다.

기술적·관리적 보호조치



여섯, 내부관리계획을 수립하여 시행하기

1 (상황)

판매자와 홈쇼핑 등과 위탁관계인 택배사는 물품의 안전한 배송을 위하여 개인정보보호법(또는 정보통신망법)상의 의무를 준수하고, 이를 위해 계획을 세워 개인정보의 보호를 위해 노력하여야 합니다.

2 (대책)

내부관리계획은 개인정보보호책임자의 지정, 개인정보보호책임자 및 취급자의 역할 및 책임, 안전성 확보에 필요한 조치, 취급자에 대한 교육, 기타 개인정보보호를 위해 필요한 사항 등이 포함되도록 수립합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제29조(안전조치의무) / 시행령 제30조(개인정보의 안전성 확보 조치) ① 개인정보처리자는 법 제29조에 따라 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.

1. 개인정보의 안전한 처리를 위한 내부관리계획의 수립·시행

⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료

정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적관리적 조치를 하여야 한다.

1. 개인정보를 안전하게 취급하기 위한 내부관리계획의 수립·시행

⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료

모 범 사 례



A 택배사는 B 홈쇼핑 업체와 위탁 계약을 맺어 배송 업무를 수탁 받아 처리하고 있습니다. 물품 배송을 위해 고객의 개인정보 취급이 필수적으로 발생함에 따라 고객의 개인정보보호를 위한 내부 관리 계획을 수립하여 시행하고 있습니다.

- 내부 관리 계획 포함 사항 -

- 개인정보 보호 조직의 구성 및 운영에 관한 사항
- 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한 사항
- 개인정보관리책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
- 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
- 접근 통제, 접속기록의 위·변조 방지, 개인정보의 암호화, 악성프로그램 방지, 출력·복사시 보호조치, 개인정보 표시 제한 보호조치
- 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

▶ 각 항목에 대한 세부 사항은 개인정보 종합지원 포털(www.privacy.go.kr)에서 확인할 수 있습니다. (「자료실」 ⇒ 「지침자료」 중 8번 「개인정보의 안전성 확보조치 기준 고시 및 해설서」 다운)

▶ 정보통신서비스제공자 등에게 배송업무를 위탁받은 경우는 방송통신위원회 개인정보보호 포털(http://www.i-privacy.kr)에서 확인할 수 있습니다. (「자료실」 ⇒ 「가이드라인」 중 7번 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」의 “내부 관리계획의 수립·시행” 부분을 참조)

▶ 또한, 방송통신위원회는 사업자의 용이한 내부 관리 계획 수립을 위해 표준 내부 관리 계획을 추후 배포할 예정입니다. 동 자료 또한 개인정보보호 포털(http://www.i-privacy.kr)을 통해 확인 가능합니다.



일급, 고객 개인정보처리시스템에 접근 권한 최소화하기

1 (상황)

배송업무를 위탁받은 택배사는 홈쇼핑등의 개인정보처리시스템에 접근이 가능합니다. 이를 악용하여 홈쇼핑 등의 고객 개인정보가 대량 유출될 위험이 있습니다.

2 (대책)

개인정보처리시스템에 접근하여 개인정보 조회 등의 권한을 최소화하고, 관련 담당자의 ID 및 패스워드를 관리합니다. 또한 접근 가능한 IP주소를 제한하여 안전한 곳에서 접근할 수 있도록 합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제29조(안전조치의무) / 동시행령 제30조(개인정보의 안전성 확보 조치) ① 개인정보처리자는 법 제29조에 따라 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.

2. 개인정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한의 제한 조치

⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금

정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) / ① 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다.

2. 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영

⇒ 미조치시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금 / 1억원 이하 과징금

모 범 사 례



A 택배사는 B홈쇼핑 업체의 물품 배송업무를 수탁받아 처리하고 있습니다. B홈쇼핑 업체는 배송을 위해 필요한 고객의 배송지 정보 제공을 위해 B홈쇼핑의 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한을 A 택배사에게 부여하기로 하였습니다. A 택배사는 송장 처리 및 출력 업무를 맡은 부서의 직원 다섯명에게만 B 홈쇼핑사의 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한을 B 홈쇼핑사에 요청하였습니다. 또한 B 홈쇼핑사에 저장된 개인정보 중 배송을 위해 필요한 고객 성명, 전화번호, 주소 정보만을 열람할 수 있도록 하고, 해당 직원의 IP에서만 개인 정보처리시스템에 접근 가능하도록 조치하였습니다. 이외에도 해당 개인정보처리시스템에 접근 가능한 직원의 계정부여 현황을 대장으로 관리하고 이직·퇴직·부서 이동 등으로 인해 직원이 해당 업무를 더 이상 수행하지 않는 경우에는 계정을 말소하였으며 말소 내역을 기록하였습니다.

▶ 접근통제 방법에 대한 세부 사항은 개인정보 종합지원 포털(www.privacy.go.kr)을 통해 확인할 수 있습니다.(「자료실」⇒「지침 자료」 중 8번 「개인정보의 안전성 확보조치 기준 고시 및 해설서」 다운)

▶ 정보통신서비스제공자 등에게 배송업무를 위탁받은 경우는 방송통신위원회 개인정보보호 포털(http://www.i-privacy.kr)에서 확인할 수 있습니다.(「자료실」⇒「가이드라인」 중 7번 「개인정보의 기술적관리적 보호조치 기준 해설서」 다운)





여덟, 고객의 개인정보를 송수신하는 단말기 보호하기

1 (상황)

홈쇼핑 등 또는 판매자에게서 제공받은 고객의 개인정보파일을 택배사 PC 내에 그대로 저장될 경우 내외부로부터 유출될 위험이 큼.

2 (대책)

이러한 개인정보파일의 보호를 위하여 PC의 비밀번호 설정 및 주기적 변경을 해야 합니다. 또한 최신 백신 프로그램을 사용하여 주기적인 점검을 함께 수행합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제29조(안전조치의무) / 시행령 제30조(개인정보의 안전성 확보 조치) ① 개인정보처리자는 법 제29조에 따라 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.

3. 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술의 적용 또는 이에 상응하는 조치
4. 개인정보 침해사고 발생에 대응하기 위한 접속기록의 보관 및 위조·변조 방지를 위한 조치
5. 개인정보에 대한 보안프로그램의 설치 및 갱신

⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금

정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다.

2. 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영
5. 백신 소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스에 의한 침해 방지조치

⇒ 미조치시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금 / 1억원 이하 과징금

모 범 사례



A 택배사는 송장 정보의 출력 이전 홈쇼핑 등으로부터 제공받은 고객의 개인정보를 자사 송장 출력 시스템에 적합하게 입력될 수 있도록 담당 직원의 PC에서 홈쇼핑사로부터 제공받은 개인정보를 가공하고 있습니다. 이를 위해 해당 개인정보를 가공하는 직원의 PC를 통한 개인정보 유출이 발생하지 않도록 개인정보 취급 직원의 PC에 다양한 보호조치를 취하고 있습니다.

<고객 정보 취급 직원의 PC 보호 조치 내역>

① PC 비밀번호 설정 및 관리

- 영문 대문자, 영문소문자, 숫자, 특수문자 등 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성
- 연속적인 숫자·생일·전화번호 등 추측하기 쉬운 개인정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않음
- 비밀번호는 반기별 1회 이상, 연 2회 이상 변경

② P2P 프로그램, 웹하드, 공유 폴더 설정 제한

③ 백신 소프트웨어 설치 및 월 1회 이상 주기적으로 갱신·점검

④ 윈도우 등 PC의 운영체제(OS)나 응용 프로그램에 내재된 보안 취약점을 보완하기 위해 최신버전으로 업데이트 및 최신 보안 패치 적용

- ▶ PC 비밀번호 설정에 대한 세부 사항은 개인정보 종합지원 포털(www.privacy.go.kr)을 통해 확인할 수 있습니다. (「자료실」⇒ 「지침자료」 중 8번 「개인정보의 안전성 확보조치 기준 고시 및 해설서」 다운)
- ▶ 정보통신서비스제공자 등에게 배송업무를 위탁받은 경우는 방송통신위원회 개인정보보호 포털(<http://www.i-privacy.kr>)에서 확인할 수 있습니다. (「자료실」⇒ 「가이드라인」 중 7번 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」 다운)
- ▶ 백신 소프트웨어는 한국인터넷진흥원의 보호나라(<http://www.boho.or.kr>)를 통해 무료 또는 유료로 다운받을 수 있습니다. (「다운로드」를 눌러 업무 성격에 맞는 백신 소프트웨어 다운)



아홉, 저장된 개인정보를 제한적으로 출력하고 출력 후 완전히 파기하기

1 (상황)

택배사가 판매자 또는 홈쇼핑 등으로부터 고객정보를 저장한 경우에는 원칙적으로 꼭 필요한 경우 외에는 출력을 제한해야 하고, 고객정보가 포함된 출력물은 잠금장치가 있는 안전한 곳에 보관하여야 합니다.

2 (대책)

다만 일정한 사유 발생시에만 예외적으로 출력할 수 있으며, 이때에도 출력물은 안전하게 관리하고, 배송 목적 내에 이용 후 출력본을 완전히 파쇄해야 합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제29조(안전조치의무) / 시행령 제30조(개인정보의 안전성 확보 조치) ① 개인정보처리자는 법 제29조에 따라 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.

6. 개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설의 마련 또는 잠금장치의 설치 등 물리적 조치
 ⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금
 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적관리적 조치를 하여야 한다.

6. 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치
 ⇒ 미조치시 3천만원 이하 과태료, 미조치로 인해 개인정보 침해된 경우 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금 / 1억원 이하 과징금

모 범 사 례

A 택배사는 B 홈쇼핑사의 배송을 맡아 위탁하여 처리하고 있습니다. 송장 출력은 홈쇼핑사로부터 주문 고객의 배송지 정보를 제공 받아 출력하고 있으나, 배송 기사의 개별 단말기에도 배송지 정보와 수령인의 연락처 정보 등이 저장됩니다. 따라서 송장에는 배송하여야 하는 물품을 구분할 수 있는 최소한의 정보만을 개인을 식별할 수 없는 형태로 마스킹 처리하여 출력합니다. 특히 악용될 우려가 높은 수령자의 휴대폰 번호는 출력하지 않고 배송 기사의 단말기를 통해서만 조회합니다.

- 개인정보 최소화 출력 사례 -

받 는 분	송장 번호	12345678910
	성명	홍*동
	주소	서울시 송파구 **동 71번지 708호
	연락처	0505-***-4567
	남기는 말	부재시 경비실에 부탁합니다.

파 기 방 법

개인정보의 파기란 재생할 수 없도록 파기하는 것을 말합니다. 따라서 목적이 달성된 후에는 종이에 출력된 개인정보 등의 문서를 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여야 합니다.

인식 제고



열, 개인정보를 관리하는 담당자 및 관련 직원에게 개인정보보호 교육하기

1 (상황)

고객정보를 제공받아 저장하여 관리하는 담당자는 개인정보보호와 관련된 법률 또는 기술적 사항 등을 잘 알아야 합니다.

2 (대책)

택배사는 개인정보취급자 등 개인정보담당자에 대하여 적어도 연 2회 이상의 개인정보보호 교육을 통해 안전한 홈쇼핑 배송이 이루어질 수 있도록 노력해야 합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제29조(안전조치의무) / 시행령 제30조(개인정보의 안전성 확보 조치) ① 개인정보처리자는 법 제29조에 따라 다음 각 호의 안전성 확보 조치를 하여야 한다.

1. 개인정보의 안전한 처리를 위한 내부관리계획의 수립·시행
⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료

정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적관리적 조치를 하여야 한다.

1. 개인정보를 안전하게 취급하기 위한 내부관리계획의 수립·시행
⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료

모 범 사 례



A 택배사는 홈쇼핑 등 수탁 업무를 주는 외부 업체를 상대하는 관리직 직원 10명, 배송 직원 200명, 운송장 출력 및 부착 업무를 맡은 직원 50여명, 배송 시스템 구축·운영을 위한 프로그래머 및 전산 관리자 10여명 등이 업무를 위해 홈쇼핑 등으로부터 제공받은 개인정보를 취급하고 있습니다. 이와 같이 개인정보를 취급하는 개인정보 취급자 약 270명을 대상으로 연간 교육 계획을 수립하여 연 2회 개인정보보호 교육을 실시하고 있습니다.

A 택배사는 별도의 개인정보보호 교육 콘텐츠를 가지고 있지 않기 때문에 방송통신위원회에서 개발·보급하고 있는 온라인 교육 콘텐츠를 이용하고 있습니다. 방송통신위원회 교육 콘텐츠는 교육 수수료 후 수수료증을 발급하고 있으므로 교육 사실을 증빙할 수 있습니다. 장기적으로는 자체적으로 A 택배사 특성에 맞는 교육 콘텐츠를 개발하여 사내 인트라넷을 통해 동 교육 콘텐츠를 열람하여 교육 이수 여부를 관리할 예정입니다.

- 방송통신위원회 교육 콘텐츠 이용 방법 -

- 방통위 개인정보보호 포털 접속 : <http://www.i-privacy.kr>
- 좌측 메뉴 중 「온라인 교육」 클릭 및 이용

'개인정보보호 교육과정 1' 에 오신걸 환영합니다.

STEP 01
동영상 강좌

필수강의 동영상을 5개를 열람하세요.

STEP 02
수강 완료

회원님께서 수강퀴즈를 열람/확인 하실 수 있습니다.

STEP 03
수수료 발급

해당 강좌의 수수료증을 출력/발급 받으실 수 있습니다.

침해시 대응



열하나, 개인정보의 침해 사실을 안 경우, 피해자 및 관련 기관에 통지 및 신고하기

1 (상황)

택배사는 고객의 개인정보가 분실·도난 등 유출된 때에는 지체 없이 이에 대응해야 할 필요가 있습니다.

2 (대책)

홈쇼핑 등으로부터 제공받은 개인정보 유출시 택배사는 정보주체에게 침해와 관련된 사실을 모두 알리고, 방송통신위원회 등 관련 기관에 신고하여야 합니다.

※ 관련 법규

개인정보보호법 제34조(개인정보 유출 통지 등) ① 개인정보처리자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체 없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다.

1. 유출된 개인정보의 항목
2. 유출된 시점과 그 경위
3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보
4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차
5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처

③ 개인정보처리자는 대통령령으로 정한 규모(1만건) 이상의 개인정보가 유출된 경우...(생략)

지체 없이 행정안전부장관 또는 대통령령으로 정하는 전문기관에 신고하여야 한다. (이하생략)

⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료

정보통신망법 제27조의3(개인정보 누출등의 통지·신고) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·누출(이하 "누출등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 다음 각 호의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회에 신고하여야 한다. 다만, 이용자의 연락처를 알 수 없는 등 정당한 사유가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 통지를 갈음하는 조치를 취할 수 있다.

1. 누출등이 된 개인정보 항목
2. 누출등이 발생한 시점
3. 이용자가 취할 수 있는 조치
4. 정보통신서비스 제공자등의 대응 조치
5. 이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처

⇒ 위반시 3천만원 이하 과태료 - 2012. 8. 18.부터 시행

관 련 사 례

A 택배사는 웹사이트를 통해 택배 예약을 신청한 고객들의 택배 신청 1만건이 포함된 DB가 외부 해킹에 의해 유출된 사실을 발견하였습니다. 이에, A 택배사는 다음의 사항을 이용자에게 이메일을 통해 통지하고 누출된 사실을 방송통신위원회에 신고하였습니다.

- 통지 내용 -

저희 A사에서는 웹사이트 해킹으로 인해 온라인 택배 신청 예약을 통해 신청한 고객의 개인정보 일부가 외부에 유출된 사실을 확인하였습니다. 해킹 취약점을 분석하여 보완함으로써 동일 수법에 의한 해킹은 재발하지 않을 것으로 예상됩니다. 고객님의 소중한 개인정보가 잠시나마 당사 외부로 유출된 점 사과 말씀 드리며 추후 다시는 동일한 사항이 재발하지 않도록 각별히 주의 하겠습니다.

① 누출등이 된 개인정보 항목 : 온라인 택배 예약자의 성명, 휴대폰번호, 주소, 이메일 주소, 방문 희망일 등 1만여건의 개인정보

② 누출등이 발생한 시점 : YYYY, MM, DD, 16시 경

③ 이용자가 취할 수 있는 조치

- 웹사이트를 통한 온라인 택배 신청 취소 및 개인정보 삭제
- 개인정보 침해 관련 신고 및 분쟁조정 신청 : 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터 ☎118

④ 정보통신서비스 제공자등의 대응 조치

- 해킹 원인 분석 결과 웹사이트의 온라인 택배 예약 페이지에서 SQL injection 공격에 대한 취약점이 발견되어 해당 웹서버에 대해 보안 설정 점검, 최신 패치 및 서비스팩 적용 확인 등 보안성 강화 조치
- 해커에 대한 추적 및 수사를 위해 경찰청 사이버테러대응센터 수사요청

⑤ 이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처 : CS 부서, 02-123-4567

▶ 택배사는 정보통신망을 통한 서비스 제공시 또는 정보통신서비스제공자로부터 위탁을 받은 고객정보 침해시 방송통신위원회(또는 한국인터넷진흥원)에 신고하여야 합니다. 다만, 그 외 일반적인 택배업무상 침해된 경우 행정안전부(또는 한국인터넷진흥원, 한국정보화진흥원)에 신고합니다.





■ 개인정보보호 자가진단표 ■

순번	단계	점검 내용	관련 법률	검사항목	이행여부	
					O	X
1	저장	개인정보의 암호화	정통방법 제28조	고유식별정보 등의 고객정보(필수 암호화 대상)는 택배사 중앙DB에 암호화 저장하는가? ※ 이름, 주소, 연락처의 경우는 암호화를 권장함		
2				송장 출력 단말기와 택배사 중앙DB 사이에 보안서버를 적용하여 암호화 전송하는가?		
3	이용 제공	개인정보의 이용 제한	동법 제24조	판매자 또는 홈쇼핑 등에서 제공받은 고객정보를 배송 목적으로만 사용하는가?		
4		개인정보의 제공동의 등	동법 제24조의2	제휴사 또는 다른 회사에 고객정보 제공시 고객에게 충분한 설명 후 동의를 받았는가? ※ 제3자에게의 고객정보 제공은 원칙적으로 하지 않아야 하며, 불가피한 경우에만 조건적으로 가능		
5		개인정보의 취급위탁	동법 제25조	재위탁이 꼭 필요한 경우, 개인정보 처리와 관련된 위탁업무내용을 문서로 하고, 위탁 항목 등 모든 관련 내용을 홈페이지 등에 공개하였는가? ※ 수탁사로의 고객정보 제공은 원칙적으로 하지 않아야 하며, 불가피한 경우에만 조건적으로 가능		
6				재위탁시 수탁자에 대한 관리감독 책임을 인지하고 있으며, 위탁계약서에 그 내용을 명시하였는가?		
7	파기	개인정보의 파기	동법 제29조	배송이 완료되거나 별도의 보관기간이 정해지지 않은 경우, 고객정보를 안전한 방법으로 즉시 파기하였는가?		
8				배송 완료 후 고객정보를 정당하게 보존해야하는 경우, 해당 정보를 다른 고객정보와 분리저장하고 있는가?		
9	기술적·관리적 보호조치	내부 관리 계획	동법 제28조	개인정보를 안전하게 취급하기 위한 회사 내 개인정보 관리계획(내부관리계획)을 수립하여 이를 이행하고 있는가?		
10				개인정보보호책임자 및 취급자를 지정하여 그 역할 및 책임을 구분하고 있는가?		
11				기술적·관리적 보호조치 등 개인정보보호를 위한 사항을 관리하고 꾸준히 검토하고 있는가?		
12		접근 권한 최소화	개인정보처리시스템에 대한 접근 권한을 필요한 최소인원에게만 부여하였는가?			
13			개인정보처리시스템에 접속시 개별 계정을 부여하고 ID나 PW를 공유 또는 유출되지 않도록 하였는가?			
14			고객정보 관리자의 변경 및 퇴사 등 인사이동시 지체없이 이를 반영하였는가?			
15		송수신 단말기 보호	고객정보가 저장된 단말기에 쉽게 유추될 수 없는 비밀번호를 주기적으로 설정·변경하고 있는가?			
16		출력물 보호조치	고객정보 취급 단말기에 최신 백신프로그램을 설치하고 업데이트 및 월 1회 이상의 주기적인 점검을 하는가?			
17		출력물 보호조치	개인정보처리시스템에서 고객정보 출력시 용도를 특정하여 용도에 따라 출력항목을 최소로 제한하였는가?			
18		출력물 보호조치	고객정보 일부를 마스킹 처리하여 출력하고, 안전한 장소에 보관하는 등 필요한 보호 조치를 갖추었는가?			
19	출력물 보호조치	배송 완료 등 목적 달성 후 출력된 개인정보파일은 즉시 파쇄 또는 소각하였는가?				
20	개인정보 교육	판매자 및 홈쇼핑 등에서 제공받은 고객정보 취급자에게 연 2회 이상의 개인정보보호 교육을 실행하고 있는가?				



안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한 수취인 개인정보보호 수칙



안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한 수취인 개인정보보호 수칙



배송 전 단계

하나, 배송정보가 정확한지 확인하기



1 (상황)

가입시 입력했던 주소나 연락처 등이 과거 정보인 경우 실수로 잘못 배송되거나, 배송관련 정보가 다른 사람에게 전송되어 악용될 가능성이 있습니다.

2 (대책)

따라서, 현재 배송을 위한 개인정보가 정확한 정보인지 확인하고 물품을 주문합니다. 구매자와 수취인이 다를 경우는 특히 수취인의 정보 확인에 신경을 써야 합니다.

- 예 : 이사한 경우 이사 후 주소로 정보 수정하고 배송

둘, 배송 요청시 배송에 꼭 필요한 정보만 기입하기



1 (상황)

수령지 정보란에 이름과 주소, 연락처(일반전화, 휴대전화) 등을 적는데, 입력한 정보를 판매자나 택배사가 다른 용도로 쓰기 위해 유출할 수 있습니다.

2 (대책)

이와 관련하여, 이름과 주소 외에 꼭 필요한 정보가 아닌 이상 유출될 수 있는 정보의 양을 줄일 수 있도록 근본적인 유출방지를 해야 합니다.

- 예 : 일반전화 또는 휴대전화 등은 선택적 기입

셋, 휴대폰 번호 등 중요한 정보는 가상전화번호 이용하기



1 (상황)

물품이 배송되는 과정에서 운송장이 다른 사람에게 쉽게 노출이 되는데, 이러한 노출되는 정보(이름, 주소, 연락처 등)는 보이스피싱 및 스팸에 이용되고 있습니다.

2 (대책)

물품의 배송시 가상전화번호를 부여받아 적거나, 임시가상번호를 제공하는 홈쇼핑사, 판매자, 택배사를 이용합니다.

- 예 : 0505 등 임시가상전화번호 이용하기

배송 단계

넷, 본인이 직접 배송받기



1 (상황)

아파트 같은 다세대가 함께 사는 건물에서는 물품이 배송되는 단계에서 타인이 대리 수령할 경우, 운송장에 기입된 개인정보를 약용할 수 있습니다.

2 (대책)

따라서, 본인이 직접 받을 수 있도록 물품의 예상 도착시간을 확인하고 부득이한 경우 수령지의 신뢰할 만한 사람에게 부탁해야 합니다.
- 예 : 수령시간 알림 받기

배송 후 단계

다섯, 운송장에 찍힌 내 정보 떼어내기

1 (상황)

이름, 주소, 일반전화휴대전화 등의 연락처, 상품명 등 다양한 정보가 적혀있는 운송장은 그대로 버릴 경우, 개인정보 노출의 위험이 있습니다.

2 (대책)

이에 대한 조치로 운송장을 떼어내어 따로 버려야 합니다. 이는 아주 작은 정보에서부터의 유출에 대한 경각심이 필요하기 때문입니다.
- 예 : 운송장의 내 정보 찢어서 따로 버리기



여섯, 배송이 완료되면 물품 확인 후 구매 완료 하여 구매목적 달성하기

1 (상황)

안전히 배송되었다는 목적을 달성하게 되면 해당 판매자 및 택배사는 정보를 파기해야할 의무가 주어집니다.

2 (대책)

물품이 배송되면 자신이 주문한 상품이 맞는지 확인하고, 해당 물품에 파손되거나 누락된 점이 있는지 꼼꼼히 확인해야 합니다. 만약, 온전히 배송된 것이 확인된 경우 구입한 홈쇼핑 사이트에서 구매를 확정하여 완료합니다. 구매를 확정 하면 개인정보의 파기시기를 앞당길 수 있기 때문입니다.

- 예 : 배송 관련 창의 구매확정 버튼 누르기



침해시 대응

일곱, 개인정보의 침해 사실을 안 경우, 관련 기관에 신고하기

1 (상황)

평소 이용하는 홈쇼핑사가 침해사고를 당할 수 있으며, 물품 구매를 한 판매자나 이를 배송한 택배사로부터 고객의 개인정보가 침해될 수 있습니다.

2 (대책)

고객은 홈쇼핑 배송을 이용하는 중 개인정보를 침해당한 경우 개인정보침해신고센터에서 운영하는 **☎118** 등을 통해 신고하고 도움을 요청합니다.



언제 어디서나 인터넷 관련 상담은 @118



안전한 쇼핑 및 물품 배송을 위한
개인정보보호 수칙