

# 개인정보 처리방침 평가결과 및 평가 추진방향

5. 21.(수) 개인정보 정책포럼

개인정보 처리방침 평가 지원 및 컨설팅

# CONTENTS

I 추진배경

II '24년 평가 개요

III '24년 평가결과

IV '25년 평가방향

V 향후 계획

# I 추진배경



개인정보 처리의 투명성·책임성을 강화하여 개인정보 보호 수준 향상 도모



개인정보처리자가 수립하여 공개하고 있는 개인정보 처리방침에 대한  
**평가 및 환류체계를 통해 개인정보 처리 투명성, 책임성 강화 필요**



개인정보 보호를 강화하고, 법적 준수를 보장하기 위해 개인정보 처리방침 평가제 도입('24~)



개인정보 처리방침 상 개인정보 처리의 적정성,  
정보주체 권리보장 기여 정도 등을 평가 하여 **개인정보 보호 수준 개선** 유도

·(근거) 개인정보 보호법 제30조의2(개인정보 처리방침의 평가 및 개선권고), 동법 시행령 제31조의2,  
「개인정보 처리방침 평가에 관한 고시」(이하 '고시')

## II '24년 평가 개요



### 평가 대상

7개 분야  
49개 기업

- ① 빅테크, ② 온라인 쇼핑(종합 쇼핑몰, 온·오프라인 병행, 홈쇼핑, 중고거래),  
③ 온라인 플랫폼(주문, 배달, 숙박·여행), ④ 병·의료원, ⑤ 온라인 동영상 서비스(OTT),  
⑥ 엔터테인먼트(게임·웹툰), ⑦ AI 채용



### 평가 대상 서비스

대표 서비스 처리방침 만 평가 (주요 B2C 서비스 처리방침)



### 평가 항목

'24.7.1일자 공개된 개인정보 처리방침의 적정성(정합성, 권리보장, 안정성) 가독성,접근성을 평가



### 평가 방법

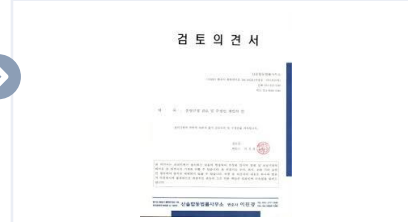
전문가로 구성된 평가위원회를 구성 기초·심층평가

※ 실제 서비스를 이용하는 이용자평가단을 구성하여 '가독성', '접근성'에 대한 평가 병행(점수 미반영)

#### ① 사전질의서 작성·발송



#### ② 사전검토자료 작성



#### ③ 사전검토자료 검증

검토 항목		준수 여부	비고
1. 개인정보 처리방침의 적정성	정합성	○	
2. 개인정보 처리방침의 가독성	가독성	○	
3. 개인정보 처리방침의 접근성	접근성	○	
4. 개인정보 처리방침의 투명성	투명성	○	
5. 개인정보 처리방침의 책임성	책임성	○	
6. 개인정보 처리방침의 안전성	안전성	○	
7. 개인정보 처리방침의 권리보장	권리보장	○	
8. 개인정보 처리방침의 안정성	안정성	○	



### 평가 결과

우수 사례 위주로 대외 공개하여 개인정보처리자의 자발적 개선 유도



### III '24년 평가 결과

처리방침 평가는 처리방침 內

[1] 법 상 포함하여야 할 사항을 적정하게 기재했는지(적정성) [2] 알기 쉽고 (가독성) [3] 쉽게 확인 (접근성)



#### 종합 결과

전체 평균 점수 **57.9점** 으로 전반적으로 **매우 미흡**한 수준

- 처리방침 작성이가장 우수한 분야는 **병의료원**(70.6점), 가장 미흡한 평가를 받은 분야는 **온라인 동영상 서비스**(44.9점)

구분 (기관수)	평균 (49개)	병의료원 (5개)	AI채용 (2개)	빅테크 (4개)	엔터테인먼트 (7개)	온라인쇼핑 (15개)	온라인플랫폼 (12개)	온라인동영상 (4개)
결과	57.9	70.6	60.3	58.5	57.4	57.3	57.1	44.9

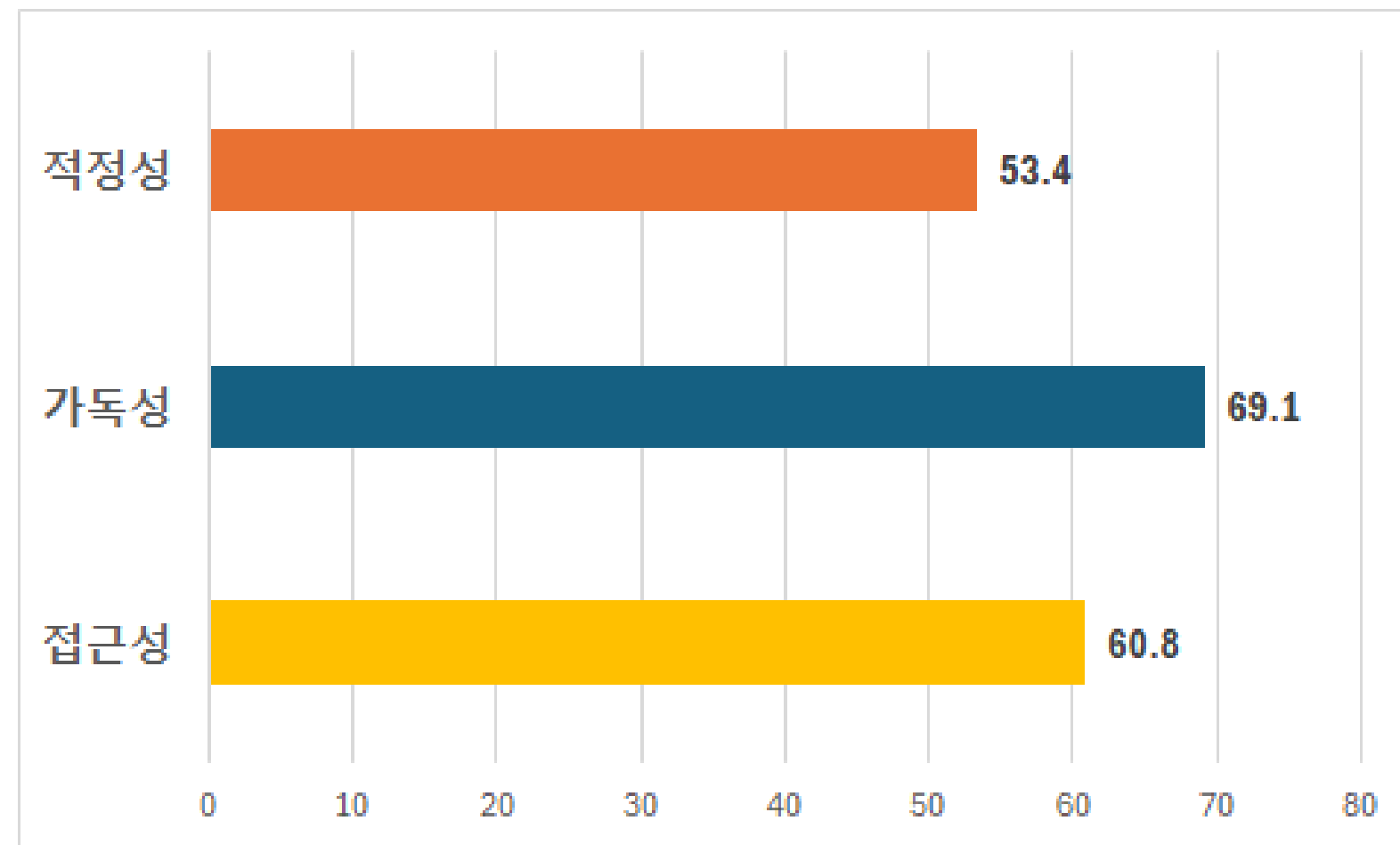
# III '24년 평가 결과



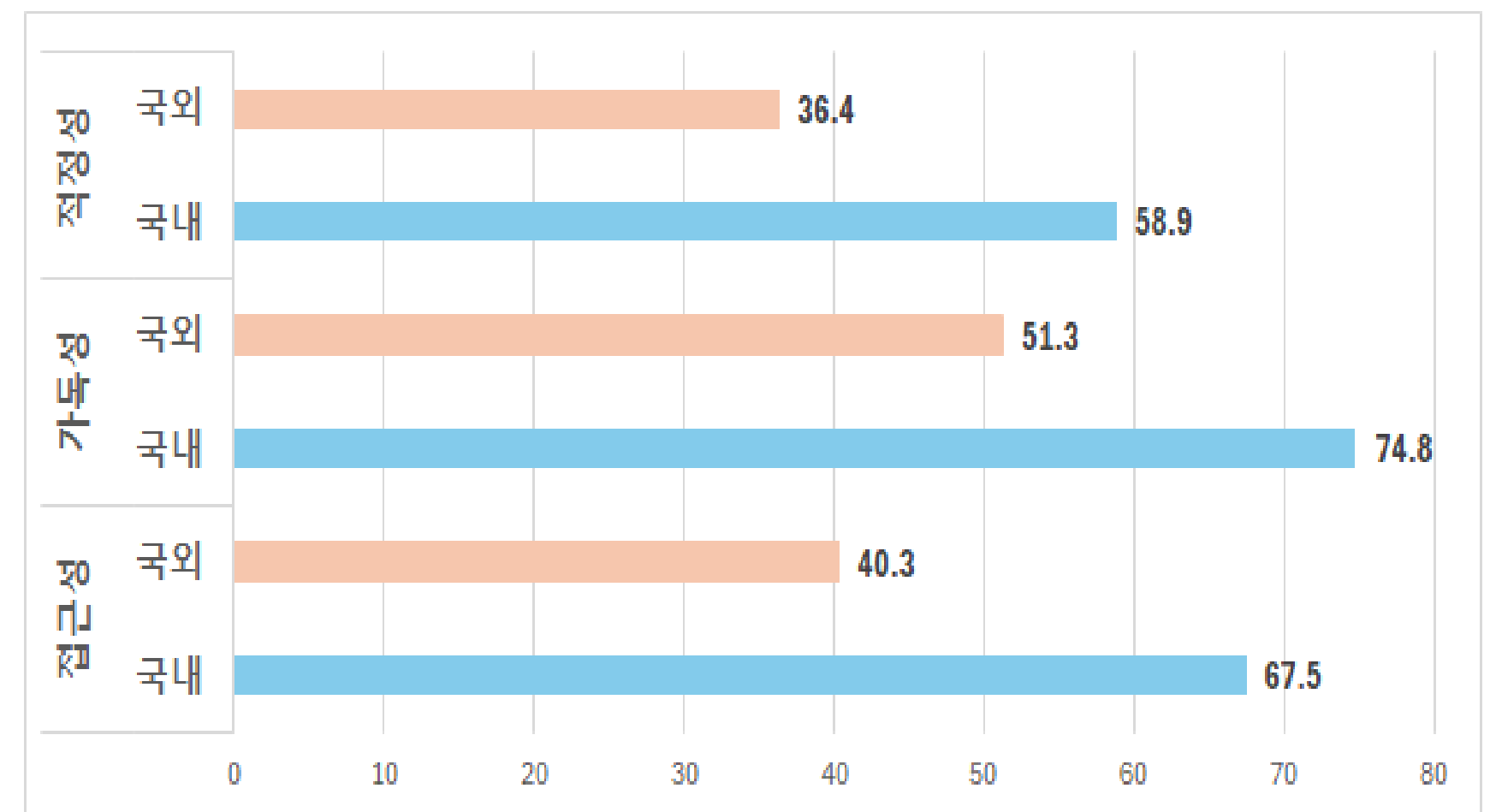
## 평가분야별 점수

평가분야(적정성, 가독성, 접근성) 별 전체 기업 평균 점수를 백분위로 환산하면, 가독성(69.1점), 접근성(60.8점), 적정성(53.4점) 순

- 타 평가분야대비 **국내·외 기업** 모두 **적정성** 분야의 평가점수가 **매우 낮았음**
- 특히, **해외사업자**의 경우 가독성, 접근성, 적정성 모든 분야에서 국내기업 대비 **미흡한 평가**를 받았음



<평가분야 별 비교>



< 국내·외 기업 평가분야별 비교>

### III '24년 평가 결과



#### 주요 미흡사례 (적정성 항목)

##### Ⓢ (서비스 고지 내용과 처리방침 불일치) 처리방침에 대한 정보주체의 신뢰도 저하

- 서비스 이용 시 고지하는 개인정보 처리 목적·항목·보유기간과 개인정보 처리방침이 불일치 (일치율: 28%)

##### Ⓢ (정보주체의 권리 행사 어려움) 정보주체의 개인정보 열람 청구권 침해

- 총 49개 중 9개社は 개인정보 열람 접수부서에서 개인정보와 관계없는 일반 전화 문의만 가능 (18%)
- 총 49개 중 23개社は 개인정보 열람 요청에 적시 응답하지 않음 (47%)
- 외국계 4개社は 개인정보 열람 요청에 영문으로 회신 또는 영문으로 된 지원센터 이용 요구

### III '24년 평가 결과



#### 주요 미흡사례 (적정성 항목)

##### Ⓢ (보유기간 명확성 부족) 개인정보 파기 시점에 대한 예측가능성 저하

- '필요한 기간' 등 개인정보 보유기간을 모호하게 작성
- 총 49개 중 38개社は '법령에 따른 기간 동안 보관' 등 파기 예외 문구를 기재하고 관련 개인정보 항목 미 기재 (78%)

##### Ⓢ (국내대리인 제도 운영 미흡) 외국기업의 개인정보 민원처리 대응체계 한계

- 국내대리인 지정 총 10개 중 5개社만 실제 개인정보 관련 민원처리·열람 서비스 제공 (50%)



### III '24년 평가 결과



## 주요 미흡사례 (가독성 항목)

☑ (표현의 명료성 결여) 외국계 기업의 경우 번역투 표현과 전문용어로 인한 정보주체의 이해도 저하

- 번역 투 표현 및 외국어 혼용, 장문의 서술형 문장 등으로 기재되어 정보주체가 이해하기 어렵다고 평가

※ **(T社)** 독점내기, 콘테스트, 기타 프로모션 및 이벤트(목적), 귀하에게 특정한 통제 및 선택권을 행사할 수 있습니다.  
귀하는 귀하의 개인 정보에 액세스, 삭제, 수정할 권리가 있습니다 (권리·의무)

※ (M社) 회원님의 개인정보를 국외로 이전하는 것을 거부할 권리를 보유하고 있습니다 (국외이전)

1. 당사 수집 정보
 

당사 사이트를 방문함으로써 귀하의 이름, 주소, 전화번호, 국적, 특정 금액과 관련한 계좌번호, 비밀번호 등 기타 금융 시스템, 애플리케이션, 서비스, 상품, 계약과 관련한 특정 금융 정보와 기타를 수집합니다. 이용자가 모바일 기기로부터 모바일 앱을 통해 모바일에 보관된 사이트로부터 접속하는 경우 당사는 기기 ID, 기기 위치(대중교통의 시, 기기별 설정 및 특정과 같은 이용자의 모바일 기기 식별 정보를 수집할 수도 있습니다).

또한, 당사는 사이트를 이용하거나 계약하여, 방문한 후, 기타 활동을 하면서 여러가지로는 기타 서비스를 통칭하여 "대행"이나 귀하가 제공하는 귀하 또는 추후의 이름, 주소, 전화번호, 신용 카드 정보, 이메일 주소, 은행 금융정보, 보험 및/또는 기타 개인, 특정 유한 사항과 관련된 다양한 개인정보를 받습니다. 그리고 이용자의 주소와 계정 비밀번호와 같은 이용자에 관한 정보를 수집합니다.

당국은 제약을 위해 당사는 귀하 또는 귀하의 금융 기록, 신용활동, 신용, 국적과 기타 국가, 여권 또는 정부 발급 신분증 정보와 여권 또는 신분증 번호, 발급 국가, 번호, 국적, 생년월일, 금융권 관련 정보(가족, 계약 날짜, 연령, 연락처 또는 금융 기관의 여부, 추가 수확, 또는 인그리드와 같은 추가 서비스 구별 정보) 등 귀하의 금융권 금융정보가 관련된 보호정보는 기타 다양한 보호고향에 관한 정보를 수집할 수 있습니다.

이용자가 당사 사이트를 통해 추가 또는 기타 어떤 액티비티를 계약하기로 결정한 경우, 회사 서비스 받은 아니나 추가 또는 어떤 액티비티의 유형에 따라 당사는 어떤 상황에 대한 추가 정보(이용자 또는 이용자의 추후에 방문, 해당 또는 앞으로 통해 도착하는 지에 대한 여부, 도착 예정 시간, 목적(여행, 쇼핑, 방문) 등)을 받습니다. 정보는 추가/액티비티 진행 전에, 신청, 방문, 또는 앞으로 예정 추가/액티비티 참여에 관련하여 당사 어떤 금융정보가 그와 관련하여 특정 사항에 대한 기타 정보를 추가할 수도 있습니다. 이를 위한 정보 포함.

이용자가 당사 고객센터와 연락하여 하거나 다른 수단(예: 소셜 미디어, 웹사이트 또는 당사를 통한 어떤 금융정보와/또는 커뮤니케이션 등)을 통해 당사와 연락을 하는 경우, 당사는 이용자가 그러한 연락을 통해 제공하기로 선택한 정보를 수집할 수 있습니다.

이용자가 여행에 대한 또는 당사를 통해 당사와 웹사이트에서 이용할 수 있는 기타 추가 서비스에 대한 이용기록을 제공하는 경우 당사는 이용자의 이름과 거주 국가 및 여행 시간(여행자 이름, 여행하기로 결정한 경우, 시간에 걸칠 또는 기타 식별 가능한 특정 등을 포함한 개인정보를 제공하기 위해서 받습니다.) 등 이용자의 이용기록에 포함된 이용자의 정보를 수집합니다.

이용자는 당시에 주된 보호고향 또는 다른 보호고향에 참여하는 것을 결정할 수 있으며, 참여하는 것은 당시에 개인정보를 제공함을 의미합니다. 이와 더불어 이용자는 당시에 보호역을 제공하거나 사이트 혹은 당사의 다양한 커뮤니케이션 플랫폼을 이용과 관련해 도움을 요청할 수 있습니다.

이용자가 다른 추후자를 포함하여 제약을 전행하고 이용자 여파의 일부면으로 이용자가 다른 추후자의 정보를 당시에 제공한 경우 또는 이용자가 다른 사람을 대신해 제약을 전행한 경우, 이용자가 제공한 개인정보의 제공하는 사람이 이용자가 자신의 정보로 제약을 전행했음을 인지하도록 하고 하고자 자신의 정보를 어떻게 사용하는지를 이해하게 하고 이에 동의하도록 하는 것은 이용자의 책임입니다. 본 개인정보 처리방침에 명시).

## <A社 처리방침>

구분	법적 근거	내용
<p>· 회원 가입 및 로그인</p>		
수집 목적		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 회원 가입</li> <li>· 서비스 로그인</li> <li>· 제과 또는 서비스 제공</li> <li>· 회원가입 필수 확인 및 본인 확인</li> <li>· 회원제 서비스 제공</li> <li>· 본인 식별 및 인증</li> <li>· 간편 인증 사용</li> <li>· 서비스 관련 부정 이용 방지</li> <li>· 회원 자격 유지 및 관리</li> <li>· 미성년자 회원 가입 방지 확인</li> <li>· 각종 금지 및 금지 금지, 고충 처리 접수인 확인</li> <li>· 사설 조사 및 기타 결과 통보</li> </ul>
수집 항목	개인정보보호법 제45조 제1항 제4호 (제과에 한정)	<p>· 회원 가입 및 로그인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 성명, 휴대전화번호, 생년월일, 성별, 통신판매 등불거름 확인정보 (나이, 동양인 식별정보(CI), 이메일, 은행, 계좌번호)</li> <li>· 지문, 얼굴(생체인식 정보)을 서비스 전송하지 않으며, 스캐너를 통해 입력된 생체정보와 대조한 결과 값만을 전송한다 (본인인증)</li> </ul>

### <B社 처리방침>



## 주요 미흡사례 (접근성 항목)

### ☑ (접근의 어려움) 개인정보 처리방침의 실질적 접근성 저해

- 처리방침 확인을 위해 **평균 12회 스크롤** 필요
- 온라인쇼핑 분야는 스크롤 다운 시 **지속적인 상품정보 노출**로 처리방침 확인 어려움
- 16개 모바일 앱은 **로그인 또는 여러 단계를 거쳐야** 처리방침 확인 가능

### III '24년 평가 결과



#### 감점사례

##### Ⓢ (책임회피) 개인정보 보호 의무 회피

- '기본적인 인터넷 위험성, 의도하지 않은 공개 등으로 인한 책임을 지지 않는다'고 기재하여 감점 처리 (4개 기업)

### III '24년 평가 결과



#### 우수사례 (적정성 항목)

##### ☑ (병의료원 분야) 전 분야 높은 수준의 개인정보 처리방침 운영

- 적정성, 가독성, 접근성 등 모든 항목에서 평균 이상의 높은 점수 기록

##### ☑ (S병원) 정보주체 중심의 처리방침 개선 프로세스 구축

- 가명정보 처리 관련 연구데이터 심의위원회 운영사항을 **평가시점('24.7.1) 이후에도 추가 기재**
- 정보주체가 자신의 개인정보 활용에 대한 충분한 이해와 통제권 확보를 갖도록 **지속적 개선**

##### ☑ (S병원, L社, H社, G社) 처리방침 기재 연락처에서 개인정보 관련 민원 즉시 처리 가능

##### ☑ (Y社, L社, H社) 여권번호 등 고유식별정보 보유기간을 필요 최소한으로 설정

### III '24년 평가 결과



#### 우수사례 (가독성·접근성 항목)

##### ☑ (정보 취약계층 배려) 포용적 개인정보 처리방침 제공

- (N社, K社, E社 등 12개 기업) 고령자, 외국인 등 정보 취약계층을 위한 맞춤형 처리방침 제공

##### ☑ (다양한 제공 매체 활용) 개인정보 처리방침의 이해도 제고 노력

- 동영상(G社), 음성(W社) 등 정보주체가 쉽게 이해할 수 있는 다양한 형태의 맞춤형 처리방침 추가 제공



# IV 향후 계획



## '25년 평가 방향

### ☑ (평가 대상 분야) 국민생활 밀접 분야 중 AI 등 신기술 활용, 민감한 개인정보 다량 처리하는 서비스 중점 선정

- 국민 생활 밀접 분야 중 AI 등 신기술 활용 서비스
- 고유식별정보 등 민감한 개인정보를 다량으로 처리하는 서비스

※ 커넥티드 카, 에듀테크, 스마트 홈, 생성형 AI, 이동통신사 등

### ☑ (평가 기준) 개인정보 처리방침의 법령 부합성 및 적정성, 가독성, 접근성 평가(보호법 제30조의2)

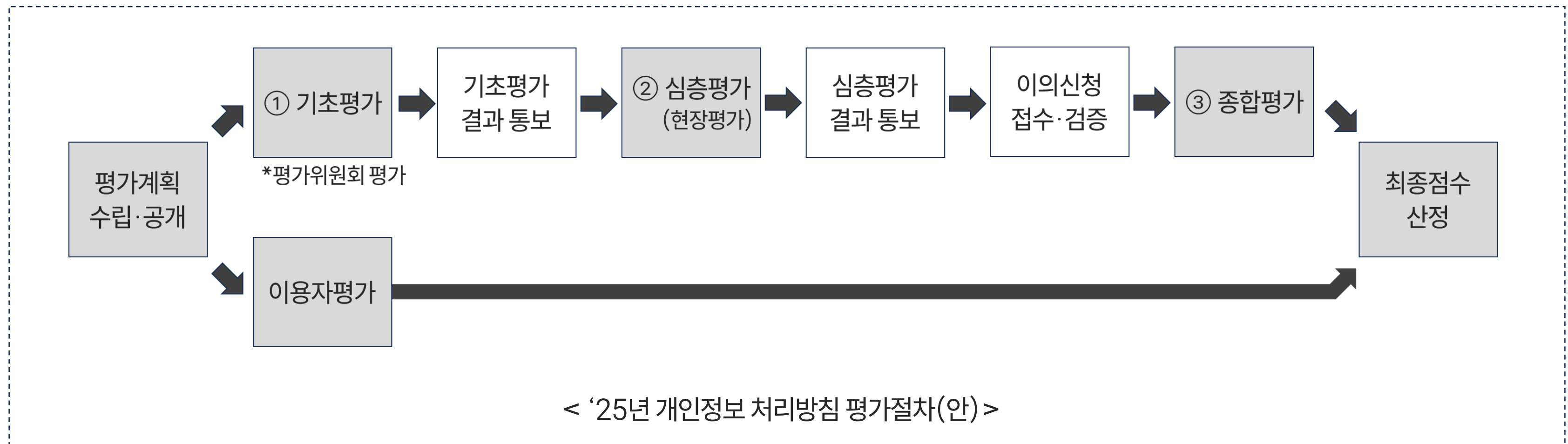
- 법령 부합성 및 적정성, 가독성, 접근성을 평가
- 법령상 필수사항과 처리방침 작성지침의 권장사항을 명확히 구분하여 평가
- 신기술, 정보주체 권리 강화 등 정보주체의 권리 보장에 대한 평가 강화



## ‘25년 평가 방향

### ☑ (평가 절차) 평가주체별(전문가/이용자) 평가항목 이원화

- 전문가 평가: 법령 부합성, 적정성 중심
- 이용자 평가: 가독성, 접근성 중심



- 
- ❖ '24년 미흡기관 대상 개선사항 피드백 진행 : ~'25.7월
  - ❖ '25년 개인정보 처리방침 작성지원 컨설팅 · 교육 지원 : ~'25.11월
    - 신청대상 : 영세·소상공인, 창업기업, 자율규제단체
    - 신청기간 : '25.5. ~
    - 신청방법 : 한국정보통신진흥협회(privacy\_policy@kait.or.kr)로 문의
  - ❖ '25년 개인정보 처리방침 평가 대상 공개 : '25. 6.12.(예정)
    - '25년 처리방침 피평가기업 대상 처리방침 평가지표 설명회 개최('25.6.16(월) 예정)

# 감사합니다!



개인정보보호위원회

Personal Information Protection Commission