

개인정보보호지침

소관부서 CPO
제 정 2011.11.01

제1장 총 칙

제1조 【적용범위】 본 지침은 개인정보의 수집, 이용 및 제공, 보관, 파기의 과정에서 개인정보의 유출 및 오남용이 발생하지 않도록 하는데 그 목적이 있다.

제2조 【용어정의】 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

① ‘개인정보’

개인을 식별할 수 있는 신상 및 거래내역과 관련된 일련의 정보 (예: 주민등록번호, 계좌번호 등)를 의미하며 해당 정보만으로 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인 식별이 가능한 정보를 포함한다.

② ‘민감정보’

유전정보, 범죄경력에 관한 정보, 사상·신념, 노동조합·정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 그 밖에 개인의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보를 말한다.

③ ‘고유식별정보’

개인을 고유하게 구별하기 위하여 부여된 식별정보로 주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호를 말한다.

④ ‘개인정보파일’

개인정보를 쉽게 검색할 수 있도록 일정한 규칙에 따라 체계적으로 배열하거나 구성한 개인정보의 집합물(集合物)을 의미한다.

① ‘인원’

회사의 업무를 어떤 형태로든 수행하고 있는 사람 전체를 총칭하는 말로 임직원, 임시인원, 외주인원을 포함하는 개념이다.

⑤ ‘개인정보보호담당부서’

개인정보를 안전하고 효과적으로 보호하기 위한 개인정보보호 업무를 주도적으로 수행하는 부서를 의미한다.

⑥ ‘개인정보보호책임자’

'개인정보보호법'에 따라 전체 개인정보보호에 관해 업무를 총괄해서 책임을 맡고 있는 자를 의미한다.

⑦ ‘고객센터 개인정보보호담당자’

고객센터의 개인정보보호 강화를 위해 각 고객센터 별로 선임·운영하는 자를

의미한다.

⑧ ‘개인정보취급부서’

개인정보의 수집, 이용 및 제공, 보관, 파기 등의 업무를 수행하는 부서를 의미한다.

⑨ ‘개인정보취급자’

개인정보의 수집, 이용 및 제공, 보관, 파기 등의 업무를 수행하는 인원을 의미한다.

⑩ ‘개인정보처리시스템’

개인정보를 전자적으로 처리하고 있는 모든 정보시스템을 의미한다.

⑪ ‘개인정보처리시스템 개발/운영부서’

개인정보의 수집, 저장 및 사용을 위한 개인정보처리시스템을 개발, 운영하는 IT부서를 의미한다.

제3조 【개인정보보호책임자】

- ① 개인정보보호책임자는 개인정보보호담당임원 또는 개인정보와 관련하여 이용자의 고충처리를 담당하는 부서의 장 또는 개인정보 취급부서의 장이어야 한다.
- ② 개인정보보호책임자는 아래 업무 수행을 위하여 필요한 권한 및 의무를 가진다.
 1. 개인정보 보호 계획의 수립 및 시행
 2. 개인정보 취급방침의 수립 및 시행
 3. 개인정보 처리 실태 및 관행의 정기적인 조사 및 개선
 4. 개인정보 주체의 개인정보 수집·이용·제공 및 관리에 관한 업무 총괄
 5. 개인정보 처리와 관련한 불만의 처리 및 피해 구제
 6. 개인정보 유출 및 오·남용 방지를 위한 내부통제시스템의 구축
 7. 개인정보 보호 교육 계획의 수립 및 시행
 8. 개인정보파일의 보호 및 관리·감독
 9. 해당 공공기관의 개인정보 보호 관련 통계 및 자료의 취합
 10. 처리목적이 달성되거나 보유기간이 경과한 개인정보의 파기
 11. 기타 개인정보 보호에 필요한 사항

제4조 【개인정보취급자 의무】

- ① 개인정보를 취급하는 부서의 장은 업무상 필요한 최소의 인력만을 개인정보취급자로 지정하여 개인정보 관련 업무를 처리하도록 하여야 하며 개인정보취급자에 변동이 발생한 경우에는 즉시 개인정보보호담당부서로 통보하여야 한다.
- ② 개인정보를 취급하는 부서의 장은 각 부서 내 개인정보 업무 흐름 및 담당자를 파악하여, 부서 내 ‘개인정보 업무 흐름도’ 를 작성·관리하여야 한다.
- ③ ‘개인정보 업무 흐름도’ 는 개인정보보호책임자에게 전달하여 전사 ‘개인정보 업무 흐름도’ 에 반영하도록 하여야 하며, 개인정보 업무 흐름에 변동사항

이 발생할 시, 즉시 반영하여 개인정보보호책임자에게 알려야 한다.

- ④ 개인정보취급자이거나 개인정보취급자이었던 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.
1. 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받는 행위
 2. 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위
 3. 정당한 권한 없이 또는 허용된 권한을 초과하여 다른 사람의 개인정보를 훼손, 멸실, 변경, 위조 또는 유출하는 행위
- ⑤ 개인정보취급자의 상위 관리자는 해당 업무 처리가 관련 법규, 개인정보 취급 방침 등을 준수하는지 관리·감독을 행하여야 한다.

제5조 【개인정보 DB】

- ① 개인정보보호담당부서는 정보자산 중 개인정보를 포함하는 DB 목록을 파악하여 관리하여야 한다.
- ② 개인정보를 포함하는 DB 자산 소유자는 ‘자산분류및위험관리지침’에 정한 방법에 따라 매년 개인정보 DB에 대한 위험평가를 실시하고 그 결과로 도출된 위험관리 방안을 성실히 이행해야 한다.

제6조 【개인정보 취급방침의 공개】

- ① 개인정보보호담당부서는 주요 개인정보취급부서 및 개인정보처리시스템 개발/운영부서와의 협의를 통해 다음의 사항들이 반영된 개인정보 취급방침을 인터넷 홈페이지 등을 통하여 고객에게 공지하여야 한다.
 1. 개인정보의 처리 목적
 2. 개인정보의 처리 및 보유 기간
 3. 개인정보의 가공목적, 가공방식, 가공된 개인정보의 이용, 관리 등에 관한 사항
 4. 제3자 또는 공개된 자료로부터 수집한 개인정보의 이용, 관리 등에 관한 사항
 5. 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항 (해당하는 경우에만 정한다.)
 6. 개인정보처리의 위탁에 관한 사항 (해당하는 경우에만 정한다.)
 7. 정보주체의 권리·의무 및 그 행사 방법에 관한 사항
 8. 처리하는 개인정보의 항목
 9. 개인정보의 파기에 관한 사항
 10. 개인정보보호를 위한 기술적, 관리적 대책
 11. 개인정보 관련 불만처리에 관한 사항
 12. 인터넷 홈페이지 접속정보파일(cookie)의 운영에 관한 사항

13. 기타 개인정보의 처리 및 보호를 위하여 필요한 사항
- ② 인터넷 홈페이지를 통해 개인정보 취급방침을 공개하는 경우, 홈페이지 첫 화면 또는 첫 화면과의 연결화면을 통해 공개하여야 하며 다른 화면과 전자적으로 연결되도록 하여야 한다.
 - ③ 인터넷 홈페이지를 통해 공개할 수 없는 경우, 다음 각 호의 어느 하나 이상의 방법으로 공지한다.
 - 1. 동일한 제호로 연 2회 이상 계속적으로 발행하여 고객에게 배포하는 간행물·소식지·홍보지·청구서 등에 지속적으로 게재하는 방법
 - 2. 재화 또는 용역을 제공하기 위한 이용계약서 등에 게재하여 배포하는 방법
 - ④ 개인정보 취급방침이 변경된 경우에는 고객이 쉽게 확인할 수 있도록 위 2항 또는 3항, 전자메일 등을 통하여 고객에게 변경 이유 및 내용을 공지하도록 하여야 한다.

제7조 【개인정보보호 교육】 개인정보보호 교육은 정기 보안교육에 반드시 포함되도록 하여야 하며 개인정보취급자 전체를 대상으로 실시되어야 한다.

제8조 【개인정보보호 현황점검】

- ① 개인정보보호담당부서는 특정 영역의 개인정보보호 현황을 파악할 필요가 있다고 판단되는 경우 ‘보안점검지침’에 정하는 방법에 따라 개인정보보호 현황 점검을 실시할 수 있다.
- ② 개인정보보호담당부서는 고객센터의 개인정보보호 현황 파악을 위해 매년 ‘보안점검지침’에 정하는 방법에 따라 개인정보보호 현황점검을 실시해야 한다.
- ③ 개인정보보호 현황점검을 보다 효율적으로 수행하기 위해 개인정보보호담당부서는 ‘개인정보보호 체크리스트’를 작성 및 유지·관리하여야 한다.

제2장 개인정보 취급기준

제9조 【개인정보 수집 동의】

- ① 개인정보를 수집하는 경우 각각의 동의사항을 구분하여 고객이 이를 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 각각 고객의 동의를 반드시 받아야 한다.
- ② 개인정보의 수집에 대한 고객의 동의를 받는 방법은 다음 각 호의 어느 하나와 같다.
 - 1. 동의 내용이 기재된 가입신청서 등의 서면을 고객에게 직접 교부하거나 우편 또는 모사전송 등의 방법을 통하여 전달하고, 고객의 서명을 기재하고 인장을 찍거나 서명하는 방법
 - 2. 전화를 통하여 동의 내용을 고객에게 알리고 동의의 의사표시를 얻거나 인

터넷 주소 등의 내용을 확인할 수 있는 방법을 안내하고 재차 전화 통화를 통하여 동의의 의사표시를 확인하는 방법

3. 인터넷 사이트에 동의 내용을 게재하고 개인정보처리시스템 화면상에서 ‘동의’ 버튼을 클릭하는 등의 고객이 동의 여부를 표시하도록 하는 방법
4. 동의 내용이 적힌 전자우편을 발송하여 고객으로부터 동의의 의사표시가 적힌 전자우편을 전송 받는 방법
5. 그 밖에 유·무선 통신으로 동의 내용을 알리고 동의의 의사표시를 확인하는 방법

제10조 【개인정보 수집에 대한 고지】 개인정보를 수집하는 개인정보취급부서는 수집에 따르는 다음과 같은 고지 내용을 고객이 쉽게 인지할 수 있도록 고지하여야 한다.

1. 개인정보보호관리자의 성명, 소속부서, 지위, 전화번호, 전자우편주소, 기타 연락처
2. 개인정보의 구체적인 수집 목적
3. 서비스 제공과 관련하여 수집하고자 하는 개인정보 항목
4. 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우 제공받는 자의 명칭, 주된 사업, 연락처, 제공 목적 및 제공할 정보의 내용
5. 수집하는 개인정보 보유 사유, 이용기간 및 법적 근거
6. 수집되는 개인정보의 보유기간
7. 동의, 열람, 정정·삭제, 처리정지 요구 등 고객 및 법정대리인의 권리행사 방법 및 절차
8. 기타 필요사항

제11조 【고객 이외로부터 수집한 개인정보의 수집 출처 등 고지】

- ① 고객 이외로부터 수집한 개인정보를 처리하는 경우에는 고객의 요구가 있으면 즉시 다음 각 호의 모든 사항을 고객에게 알려야 한다.
 1. 개인정보의 수집 출처
 2. 개인정보의 처리 목적
 3. 개인정보 처리의 정지를 요구할 권리가 있다는 사실

제12조 【개인정보 수집의 제한】

- ① 개인정보취급부서는 고객의 기본적 인권을 현저하게 침해 할 우려가 있는 다음 내용을 포함하는 개인정보를 수집하여서는 안 된다. 다만, 서비스 제공에 직접적으로 관련되어 필요한 경우로써 고객에게 이를 알리고 별도의 동의를 받은 경우, 법률에 수집대상 개인정보가 명시되어 처리를 요구하거나 허용되어 있는 경우에는 예외로 한다.

1. 인종 및 민족
 2. 사상 및 신념
 3. 출신지 및 본적지
 4. 노동조합·정당의 가입 및 탈퇴
 5. 정치적 견해 및 범죄기록
 6. 유전정보
 7. 성생활
 8. 병력
 9. 기타 민감정보
- ② 개인정보취급부서는 개인정보를 수집하는 경우에 필수항목과 선택항목으로 구분하여 고객이 선택적으로 자신의 정보를 제공할 수 있도록 하여야 한다.
1. 필수 항목: 성명, 연락처 등 서비스 제공을 위하여 필요한 기본적인 항목
 2. 선택 항목: 기본적인 서비스 외에 고객에게 부가적인 서비스 제공을 위해 필요한 항목
- ② 개인정보취급부서는 고객이 선택항목에 해당하는 개인정보를 제공하지 않았다는 이유로 기본적인 서비스 제공을 거부하여서는 안 된다.

제13조 【개인정보 오·남용 금지】

- ① 모든 인원은 다음과 같은 부당한 목적을 위해 개인정보를 사용해서는 안 된다.
1. 개인정보를 이용 및 제공하여 해당 서비스 외의 영업을 하는 행위
 2. 개인정보를 외부에 매매 및 거래하는 행위
 3. 출력된 개인정보 자료 방치 및 무단유출 행위
 4. 정보시스템을 이용 및 제공하여 타 소관 개인정보를 추출/이용 및 제공하는 행위 혹은 이를 도와주는 행위
 5. 개인정보의 부실입력 및 조작행위
 6. 본인의 동의 없이 타인에게 전화, 팩스, 전자메일 등을 통하여 개인정보를 제공 또는 송부하는 행위
- ② 개인정보취급부서의 장은 개인정보의 부당 사용을 항상 감시하고 통제하여야 한다.

제14조 【개인정보 접근제한】 개인정보처리시스템 개발/운영부서는 개인정보취급자의 업무역할에 따라 접근할 수 있는 개인정보와 서비스를 차별화하여 개인정보로의 접근을 제한할 수 있도록 구축하여야 한다.

제15조 【개인정보 출력제한】

- ① 개인정보처리시스템에서 개인정보의 출력(인쇄, 파일생성 등)은 원칙적으로 금지한다.

- ② 업무 상 부득이하게 출력이 필요한 경우에는 용도를 특정하여야 하며, 용도에 따라 출력 항목을 최소화하고 용도에 불필요한 정보는 숨김 처리를 한 후 출력한다.
- ③ 개인정보의 인쇄 및 복사(저장매체 복사 등 포함)가 필요한 부서는 [양식 1] ‘개인정보 출력대장’에 다음과 같은 사항을 기록하고 부서의 장 혹은 개인정보보호책임자의 승인을 받아야 한다.
1. 출력·복사물 일련번호
 2. 출력·복사물의 형태
 3. 출력·복사 일시
 4. 출력·복사의 목적
 5. 출력·복사를 한 자의 소속 및 성명
 6. 출력·복사물을 전달받을 자
 7. 출력·복사물의 파기 일자
 8. 출력·복사물의 파기책임자
- ④ 승인 시 부서의 장 혹은 개인정보보호책임자는 개인정보보호관련 법령에 위배되는지 여부를 확인해야 하며, 출력·복사물의 불법 유출 시 개인정보보호관련 법령에 의하여 법적 책임을 지게 됨을 개인정보 취급자에게 주지시켜야 한다.

제16조 【개인정보 공유】 개인정보를 포함하는 DB에 대한 타 부서의 공유 요청이 있는 경우 해당 DB의 공유 이전 개인정보 DB 소유부서는 개인정보보호담당부서에 이를 통지하고 그 허용여부를 승인 받아야 한다.

제17조 【개인정보 처리 위탁】

- ① 개인정보의 수집, 처리 및 관리 등을 제3자에게 위탁할 경우, 위탁하는 업무의 내용과 개인정보 처리 업무를 위탁 받아 처리하는 자(이하, ‘수탁자’라 한다.)의 내역을 개인정보 수집 시 서면, 전자우편, 전화 또는 홈페이지 게재 등으로 고객에게 미리 고지하여야 한다.
- ② 개인정보를 처리하는 업무를 제3자에게 위탁하는 경우, 위탁계약서 상에 개인정보보호와 관련하여 다음과 같은 사항을 명시하여야 한다.
 1. 위탁하는 사무의 목적 및 범위
 2. 위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항
 3. 접근 가능한 개인정보의 범위
 4. 처리하는 개인정보의 제3자 제공 금지
 5. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항
 6. 개인정보 접근에 대한 검토 및 승인 절차 등 안전성 확보조치에 관한 사항
 7. 개인정보의 관리현황 점검 및 수탁자 소속 직원의 개인정보보호교육에 관한 사항

8. 수탁자가 준수하여야 할 의무를 위반하는 경우의 손해배상 등에 관한 사항
 9. 기타 개인정보의 안전한 관리를 위하여 필요한 사항
- ③ 재화 또는 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하는 업무를 위탁하는 경우에는 서면·전자우편·모사전송·전화·휴대전화 문자전송 도는 이와 유사한 방법으로 위탁하는 업무의 내용과 수탁자를 고객에게 알려야 한다. 위탁하는 업무의 내용이나 수탁자가 변경되는 경우에도 또한 같다.
- ④ 개인정보보호담당부서는 위탁업체가 계약서에 명시한 개인정보보호 준수 의무를 교육하고 개인정보 취급에 있어 계약내용을 충실히 이행하고 있는지에 대하여 ‘보안점검지침’에 정한 방법에 따라 ‘개인정보보호 체크리스트’를 이용하여 주기적으로 점검하여야 한다.

제18조 【개인정보 제3자에 제공】

- ① 개인정보는 본인의 동의가 있는 경우를 제외하고 이용약관에 명시한 범위를 제3자에게 제공해서는 안 된다. 단, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 고객 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고는 개인정보를 제3자에게 제공할 수 있다.
1. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
 2. 고객 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 고객 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
 3. 정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
 4. 통계작성 및 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 가공하여 제공하는 경우 및 법률에 특별한 규정이 있는 경우
- ② 개인정보를 제3자에게 제공할 경우, 제3자가 제공받은 정보를 고객으로부터 동의 받은 목적과 범위 내에서만 사용하고 문제 발생 시 손해배상 책임 및 주기적 점검 등을 계약서에 명시하여 관리하여야 한다.

제19조 【개인정보 저장】

- ① 개인정보를 저장/보관하는 정보시스템 및 보관장소는 출입통제가 이루어지는 공간에 위치해야 한다.
- ② 개인정보를 개인정보처리시스템에 저장하는 경우 다음의 개인정보는 암호화하여 저장하여야 한다. 단, 업무 특성상 암호화가 불가능할 경우는 개인정보보호담당부서와 협의하여야 한다.
1. 고유식별정보
 2. 고객비밀번호
 3. 기타 암호화가 필요하다고 판단되는 고객 정보

- ③ 서비스 이용계약 해지 후에도 고객의 개인정보를 보유한다면 이를 별도의 DB에 보관·관리하여야 하고 접근 가능 인원도 최소한으로 제한하여야 한다.

제20조 【개인정보 PC저장】

- ① 개인정보취급부서 및 개인정보처리시스템 개발/운영부서는 개인정보를 파일 또는 데이터 형태로 개인 PC에 저장할 수 없도록 구현해야 하며, 부득이한 경우에 개인정보보호담당부서와 협의하여야 한다.
- ② 부득이한 경우 사용자의 PC내 저장된 개인정보는 해당 업무 목적 달성 직후 반드시 삭제하여야 한다.

제21조 【개인정보 파기】

- ① 개인정보취급부서 및 개인정보처리시스템 개발/운영부서는 보유기간의 경과, 개인정보의 수집 또는 제공 받은 목적을 달성한 경우 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다. 단, 다음의 경우는 예외로 한다.
1. 상법 등 관계 법령의 규정에 의하여 보존할 필요성이 있는 경우
 2. 보유기간을 미리 고객에게 고지하거나 명시한 경우
 3. 개별적으로 고객의 동의를 받은 경우
- ② 개인정보의 파기는 개인 식별이 불가능한 형태로 ‘문서보안지침’ 과 ‘IT운영보안관리지침’ 이 정한 방법을 따르며 복구 또는 재생되지 아니하도록 조치하여야 한다.

제22조 【고객의 동의 철회】

- ① 개인정보취급부서 및 개인정보처리시스템 개발/운영부서는 고객이 방문, 전화, 홈페이지 등의 방법을 통해 정보제공에 대한 동의를 철회할 경우 정보제공 동의 절차와 유사한 사용 난이도 및 절차를 통해 철회가 가능하도록 구현하여야 한다.
- ② 고객이 정보 제공에 대한 동의를 철회한 경우 개인정보취급부서 및 개인정보처리시스템 개발/운영부서는 해당 개인정보를 즉시 파기하여야 한다. 단, 법령에 의해 보존할 필요성이 있는 경우는 예외로 한다.

제23조 【개인정보 처리 이력 관리】

- ① 개인정보처리시스템 운영부서는 개인정보취급자에 의해 개인정보가 조회, 삭제, 변경되는 경우 처리 이력을 전자적으로 기록하여야 한다.
- ② 처리 이력에는 다음과 같은 내용이 포함되어 있어야 하고 세부 기록 항목은 개인정보보호담당부서와 협의하여 결정할 수 있다.
1. 사용 IP주소
 2. 사용자ID

3. 처리시간
 4. 처리내용
- ③ 개인정보 처리 이력은 전산 매체를 사용하여 1년 이상 보관하여야 한다.
- ④ 개인정보 처리 이력은 비인가자의 접근으로부터 통제되어야 한다.

제24조 【고객 권리보장】

- ① 개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지, 개인정보 제공 내역 조회 등의 고객의 요구 시 제공 절차 수립 및 시스템을 구현하여야 하고 절차 수립 시 다음 사항을 준수하여야 한다.
1. 개인정보 수집 방법 보다 쉽게 동의 철회, 열람 요구 등의 권리행사를 할 수 있도록 서면·전자우편·모사전송 등 간편한 방법을 제공하여야 한다.
 2. 개인정보의 열람 요구가 있을 경우, 10일 이내에 고객이 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 만약 해당 기간 내에 열람할 수 있는 정당한 사유가 있을 때에는 열람 요구를 받은 날로부터 5일 이내에 연기 사유와 이의를 제기할 수 있는 방법을 해당 고객에게 알리고, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다. 이 경우 개인정보의 처리방법·형태, 고객이 요구한 방식 등을 고려하여 서면·전자우편·모사 전송 등의 방법으로 알려야 한다.
 3. 개인정보의 정정 또는 삭제의 요구가 있을 경우, 다른 법령에서 특별한 절차가 규정되어 있는 경우를 제외하고는 지체 없이 그 개인정보를 조사하여 정보주체의 요구에 따라 정정·삭제 등 필요한 조치를 한 후 그 결과를 고객에게 알려야 한다. 단, 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 삭제하지 않는다.
 4. 개인정보의 오류 정정 요구가 있을 경우, 그 오류를 정정할 때까지 당해 개인정보를 제공하거나 이용해서는 안 된다.
 5. 개인정보의 처리 정지 요구가 있을 경우, 지체 없이 고객의 요구에 따라 개인정보 처리의 전부를 정지하거나 일부를 정지하여야 한다. 다만, 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 고객의 처리정지 요구를 거절할 수 있다.
 - 가. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
 - 나. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
 - 다. 공공기관이 개인정보를 처리하지 아니하면 다른 법령에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우
 - 라. 개인정보를 처리하지 아니하면 고객과 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 고객이 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우

6. 개인정보 처리정지 요구를 거절하였을 경우에는 고객에게 지체 없이 그 사유를 알려야 한다.
 7. 고객이 동의철회, 열람, 정정·삭제, 처리정지의 요구를 할 경우에는 주민등록증·운전면허증·여권 등의 신분증명서를 확인하거나 공인전자서명 등을 확인하는 방법 그 밖에 이와 유사한 방법을 통하여 해당 요구를 하는 자가 고객 본인인지 여부를 확인하여야 한다.
 8. 대리인을 통하여 개인정보의 열람 등을 요구하는 때에는 [양식 3] ‘위임장’ 과 인감증명서 또는 주민등록증·운전면허증·여권 등의 신분증명서 사본을 제출 받아 해당 요구를 하는 자가 실제 고객의 위임을 받은 정당한 대리인임을 확인하여야 한다.
 9. 고객이 열람, 정정·삭제, 처리 정지 등의 요구에 대한 거절 등 조치에 대하여 불복이 있는 경우 이의를 제기할 수 있도록 필요한 절차를 안내하여야 한다.
- ② 고객이 자신의 개인정보에 관한 다음 각 호의 사항에 대하여 열람 요구하는 경우에는 해당 사항을 제공하여야 한다.
1. 개인정보의 항목 및 내용
 2. 개인정보의 수집·이용의 목적
 3. 개인정보 보유 및 이용기간
 4. 개인정보의 제3자 제공 현황
 5. 개인정보 처리에 대한 동의 여부 및 내용
- ③ [별표 1] ‘개인정보보호법’ 제35조제4항의 어느 하나에 해당되는 경우에는 고객에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다. 이 경우 열람 요구를 받은 날부터 5일 이내에 제한·거절의 사유 및 이의를 제기할 수 있는 방법을 서면·전자우편·모사 전송 등으로 해당 고객에게 알려야 한다.
- ④ 개인정보의 열람, 정정·삭제, 처리정지 등의 요구를 하는 고객에게 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우에 한한다.)를 청구할 수 있다. 단, 개인정보의 열람, 정정 또는 삭제하게 된 사유가 해당 부서에 있는 경우에는 정정 또는 삭제청구에 관한 수수료를 청구하여서는 아니된다.

제25조 【아동 개인정보 보호】

- ① 만 14세 미만의 아동(이하 ‘아동’ 이라 한다)의 개인정보취급부서는 다음 행위를 하는 경우에 해당 아동의 법정대리인의 동의를 받아야 한다.
1. 아동의 개인정보를 수집하는 경우
 2. 미리 고지한 범위 또는 서비스 이용약관에 명시한 범위 이상의 아동 개인정보를 이용하는 경우
 3. 제공 받은 아동 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하는 경우
 4. 제공 받은 아동 개인정보를 제3자에 제공하는 경우

- ② 법정대리인의 동의를 받기 위하여 해당 아동으로부터 직접 법정대리인의 성명·연락처에 한하여 정보를 수집할 수 있다.
- ③ 아동의 개인정보취급부서는 아동 개인정보를 수집하는 경우 개인정보처리시스템 개발/운영부서에 법정대리인의 동의 절차를 응용프로그램 상에서 적절히 구현하도록 요청하고, 이 기능을 우회하여 아동 개인정보를 수집할 수 없도록 하여야 한다.

제26조 【개인정보영향평가】

- ① 새로운 신규 서비스의 개발을 기획하거나 기존의 서비스를 변경하고자 하는 개발부서는 기획단계에서 개인정보영향평가를 위한 사전 조사를 수행하고 개인정보파일의 운용으로 인해 고객의 개인정보 침해가 우려되는 경우에는 개인정보보호담당부서에 개인정보영향평가 실시를 요청하여야 한다.
- ② 개인정보보호담당부서는 개인정보영향평가를 실시하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.
 - 1. 처리하는 개인정보의 수
 - 2. 개인정보의 제3자 제공 여부
 - 3. 고객의 권리를 해할 가능성 및 그 위험 정도
 - 4. 민감정보 또는 고유식별정보의 처리에 따른 침해위험 정도
 - 5. 개인정보 보유기간
 - 6. 기타 개인정보 영향평가에 관련한 사항
- ③ 개인정보영향평가 수행을 위한 방법 및 절차는 ‘한국정보보호진흥원(KISA)’에서 제시하는 ‘개인정보 영향평가 수행지침(ver 1.0)’에 따른다.
- ④ 개인정보보호담당부서는 개인정보영향평가를 요청 받은 날로부터 1개월 이내에 실시하고 그 결과를 개발부서 및 개인정보보호책임자에게 보고하여야 한다.

제27조 【개인정보 유출통지】

- ① 개인정보가 유출된 경우 ‘침해사고대응지침’에 따라 그 피해를 최소화하기 위한 대책을 마련하고 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 서면·전자우편·모사전송·전화·휴대전화 문자 전송 또는 이와 유사한 방법을 통하여 지체 없이 해당 고객에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다. 다만, 개인정보의 유출 확산 방지를 위하여 접속경로의 차단, 취약점 점검·보완, 유출된 개인정보의 삭제 등 긴급한 대응조치가 필요한 경우에는 해당 조치를 취한 후 지체 없이 고객에게 알릴 수 있다.
 - 1. 유출된 개인정보의 항목
 - 2. 유출된 시점과 그 경위
 - 3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 고객이 할 수 있

는 방법 등에 관한 정보

4. 개인정보 유출에 대한 대응조치 및 구제절차
 5. 고객에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처
- ③ 개인정보 유출 통지에도 불구하고 개인정보의 유출사실을 알았거나 긴급한 대응조치를 취한 후에 위 2항 각 호의 사항을 확인하지 못한 경우에는 고객에게 유출이 발생한 사실 및 위 2항 각 호 중에서 확인 안된 사항만을 일차적으로 알리고 추후 확인되는 즉시 추가적으로 알릴 수 있다.
- ④ 1만명 이상의 고객에 관한 개인정보가 유출된 경우에는 위 1항에 따른 조치 결과 및 위 2항에 따른 통지를 지체 없이 다음 각 호의 전문기관에 신고하여야 한다.
1. 금융감독원
 2. 한국인터넷진흥원(KISA)
 3. 한국정보화진흥원
- ⑤ 1만명 이상의 고객에 관한 개인정보가 유출된 경우에는 위 2항의 각 호의 사항을 고객에게 알리는 것과 동시에 인터넷 홈페이지의 첫 화면에 별도의 창과 고객센터, 공지사항 등 고객이 알아보기 쉬운 위치에 최소 30일 이상 게시하여야 한다. 다만, 인터넷 홈페이지를 운영하지 않는 경우에는 점포·영업소·사무소·사업장 등의 보기 쉬운 장소에 게시하여야 한다.

제3장 고객센터 개인정보보호

제28조 【고객센터 개인정보보호담당자】

- ① 고객센터(콜센터, 오프라인 고객센터 등)에는 개인정보보호 강화를 위하여 고객센터 개인정보보호담당자를 선임·운영하여야 한다.
- ② 고객센터의 개인정보보호담당자는 다음과 같은 업무를 수행한다.
 1. 개인정보보호담당부서와의 연락
 2. 개인정보보호 관리 계획의 이행
 3. 개인정보보호 관련 법령 및 내부 규정/지침 등의 변경 발생 시 내부 전파
 4. [양식 4] ‘개인정보보호서약서’ 징구 및 개인정보보호담당부서에 제출
 5. 고객센터 소속 직원 또는 제3자에 의한 위법·부당한 개인정보 침해 행위에 대한 점검
 6. 개인정보 주체로부터 제기되는 개인정보에 대한 불만이나 의견의 처리에 대한 감독
 7. 추가 수집된 개인정보의 보관 및 관리
 8. 개인정보 출력 및 복사 등에 대한 승인
 9. 기타 이용자의 개인정보 보호에 필요한 사항

제29조 【개인정보보호서약서】

- ① 고객센터 개인정보보호담당자는 고객센터 내 새롭게 개인정보취급자가 발생할 경우 [양식 4] ‘개인정보보호서약서’에 서명을 받아 개인정보보호담당부서에 제출하여야 한다.
- ② 고객센터 개인정보보호담당자는 매년 고객센터 내 모든 개인정보취급자로부터 [양식 4] ‘개인정보보호서약서’에 서명을 받아 개인정보보호담당부서에 제출하여야 한다.

제30조 【개인정보 이용 단말기 보안】

- ① 고객센터의 개인정보를 취급하는 단말기는 다음의 기능이 제한되어야 한다.
 1. 업무 수행을 위해 필요한 어플리케이션을 제외한 다른 어플리케이션의 실행
 2. 조회한 개인정보의 저장 혹은 출력
 3. USB, 이동식 하드디스크 등의 연결
- ② 위 1항의 제한된 기능에 대한 사용이 필요한 단말기의 경우 고객센터 개인정보보호담당자가 그 대상 단말기에 대한 정보(IP 등)와 사용하는 기능을 명시하여 개인정보보호담당부서에 통지하여야 한다.

제31조 【개인정보 이용에 관한 모니터링】

- ① 고객센터 개인정보보호담당자는 월간 단위로 개인정보 이용에 관한 업무가 본 지침에 의거 수행되고 있는지를 파악하여 개인정보보호담당부서에 보고해야 한다.
- ② 개인정보보호담당부서는 고객센터에서 개인정보를 조회, 인쇄, 다운로드, 처리 등의 개인정보취급 행위 발생 시 접근자, 일시, 작업내역, 접근 IP주소 등을 로그로 남기도록 구현하여야 하고, 해당 로그 정보는 위·변조가 되지 않도록 별도의 보관장치에 최소 5년간 백업보관 한다.
- ③ 개인정보보호담당부서는 개인정보 조회, 인쇄, 다운로드, 처리 등 발생 시 남겨진 로그를 월 1회 이상 주기적으로 검토하고 이상여부를 확인 감독하여야 한다.

제32조 【본인확인 및 추가 개인정보 수집】

- ① 고객센터는 휴대폰, 전화 및 이메일 등 비대면(非對面)을 방식을 통해 고객의 요구 및 불만사항을 처리하여야 할 때 본인 확인이 필요할 경우를 대비하여 본인 확인 절차를 마련하고 운영하여야 한다.
- ② 본인확인을 위해 추가적인 개인정보의 수집이 필요한 경우에는 반드시 동의를 얻어야 한다.

- ③ 고객센터 개인정보취급자가 추가적으로 수집된 개인정보(음성 녹취, 문서, 이메일 등)는 고객센터 개인정보보호담당자 관리 하에 별도의 보관장소에 보관·관리하여야 한다.

제33조 【침해사고 접수 및 처리】

- ① 각 고객센터는 고객의 개인정보 침해 또는 개인정보 이용 및 제공에 대한 의견이나 불만을 접수하여 처리할 수 있도록 대응방법, 내부 처리절차 등을 규정한 침해사고처리 매뉴얼을 작성하고 유지·관리하여야 한다.
- ② 개인정보에 대한 주요 분쟁이 발생할 경우 고객센터 개인정보보호담당자는 개인정보보호담당부서에 즉시 연락하여야 하고, 개인정보 분쟁조정위원회에서 조정을 받을 수 있음을 고객에게 알려 주어야 한다.

부칙

- ① 인원의 개인정보는 고객의 개인정보 처리 기준에 준하여 처리한다.
- ② 이 지침은 2011년 12월 7일부터 시행한다. 단, 시스템 개발이나 설치가 필요한 항목은 그 시스템이 개발 및 설치가 완료되어 주관부서장이 정상가동이 가능하다고 지정한 날로부터 시행한다.

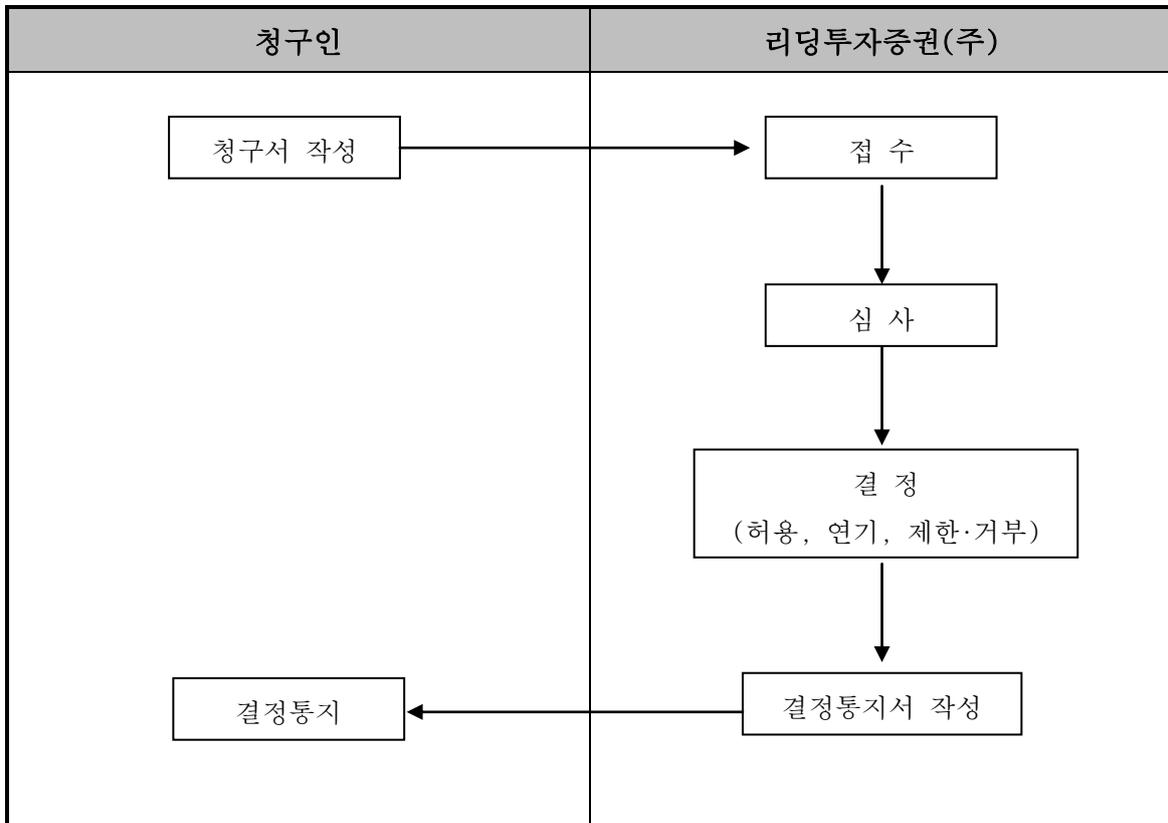
[양식 2] 개인정보 (열람, 정정·삭제, 처리정지) 청구서

(앞 쪽)

개인정보(□열람 □정정·삭제 □처리정지) 청구서				처리기한
※아래 유의사항을 읽고 굵은 선 안쪽의 사항만 적어 주시기 바랍니다.				10일 이내
청구인	성명		전화번호	
	생년월일		정보주체와의 관계	
	주소			
정보주체의 인적사항	성명		전화번호	
	생년월일			
	주소			
청구내용	□열람	대상	□ 개인정보 기록항목: 전부, 일부()	
			□ 개인정보 제3자 제공 현황: 기간(~)	
			□ 개인정보 처리에 대한 동의 현황	
		방법	□ 열람: 직접방문, 전자열람	
			□ 사본·출력물 수령: 우편, 모사전송	
			□ 전자파일 수령: 전자우편, 기타()	
	□정정·삭제	※정정·삭제하고자 하는 개인정보의 항목과 그 사유를 기재합니다.		
		항목		
		사유		
	□처리정지	※개인정보의 처리정지를 원하는 대상·내용 및 그 사유를 기재합니다.		
대상·내용				
사유				
<p>「개인정보 보호법」 제35조제1항, 제36조제1항 및 제37조제1항에 따라 위와 같이 개인정보의 열람, 정정·삭제 또는 처리정지를 청구합니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: right;">청구인 (서명 또는 인)</p> <p style="text-align: center;">리딩투자증권(주) 귀하</p>				
<p><유의사항></p> <ol style="list-style-type: none"> 개인정보의 열람을 청구하고자 하는 경우에는 ‘열람’ 란에 표시하고 열람하고자 하는 대상과 방법을 선택하여 표시를 합니다. 표시를 하지 않은 경우에는 ‘미포함’ 으로 처리됩니다. 개인정보의 정정·삭제를 청구하고자 하는 경우에는 ‘정정·삭제’ 란에 표시를 하고 정정 또는 삭제하고자 하는 개인정보의 항목과 그 사유를 기재합니다. 개인정보의 처리정지를 청구하고자 하는 경우에는 ‘처리정지’ 란에 표시를 하고 처리정지 청구의 대상·내용 및 그 사유를 기재합니다. 				
담당자의 청구인에 대한 확인 서명				

이 청구서는 아래와 같이 처리됩니다.

(뒤 쪽)



[양식 4]

개인정보보호서약서

본인은 회사를 직무 수행함에 있어 다음과 같은 사항을 성실히 준수할 것을 서약합니다.

-----※ 다 음 ※-----

- 1 본인은 업무수행 과정에서 알게 된 고객정보는 업무 목적으로만 사용하고 타인에게 절대 누설하지 아니하며 영업 등의 업무과정 수행 중 고객확인절차가 필요한 경우 반드시 고객 본인의 동의를 받도록 하겠습니다.
- 2 업무소행 과정상 알게 된 고객정보는 주의 깊게 사용하고 보관함으로써 무단복제, 훼손, 분실, 변조 등이 발생하지 않도록 안전하게 관리하겠으며 고객이 활용을 동의한 범주내의 업무목적에 한하여 이용토록 하겠습니다.

본인은 상기 사항을 숙지하고 이를 성실히 준수할 것을 약속하며 위의 사항을 포함하여 고객정보 보호와 관련된 법령을 위반하였을 경우에는 민·형사상의 책임 및 회사의 사규에 따른 징계조치 등을 감수하겠으며 회사 및 고객에게 손해가 발생하였을 경우에는 즉시 변상하고 그 밖의 어떠한 책임도 감수 할 것을 서약합니다.

년 월 일

부 서:

사 번:

주민등록번호 :

주 소:

성 명:

(서명)

리딩투자증권(주) 대표이사 귀하

[별표 1] 개인정보보호법

제35조 (개인정보의 열람) ④ 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법률에 따라 열람이 금지되거나 제한되는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 공공기관이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 업무를 수행할 때 중대한 지장을 초래하는 경우
 - 가. 조세의 부과·징수 또는 환급에 관한 업무
 - 나. 「초·중등교육법」 및 「고등교육법」에 따른 각급 학교, 「평생교육법」에 따른 평생교육시설, 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 고등교육 기관에서의 성적 평가 또는 입학자 선발에 관한 업무
 - 다. 학력·기능 및 채용에 관한 시험, 자격 심사에 관한 업무
 - 라. 보상금·급부금 산정 등에 대하여 진행 중인 평가 또는 판단에 관한 업무
 - 마. 다른 법률에 따라 진행 중인 감사 및 조사에 관한 업무

사규관리대장

1. 기본관리사항

사규명	정보보호규정		
관리번호	7313	소관부서	CPO
제정연월일	2011.11.01	시행연월일	2011.12.7

2. 개폐연혁

회차	연월일	개폐내용	비고
1차	2011.11.01	제정	
2차			
3차			
4차			
5차			

3. 유권해석

연월일	관련 조항	유권해석 내용