


# 플랫폼의 비밀 알고리즘과 개인정보 열람청구권

2023년  
12월 12일(화) 오전 10시~12시  
국회의원회관 제11간담회실

주최 운영덕 국회의원, 라이더유니온, 민변 디지털정보위원회, 정보인권연구소, 진보네트워크센터

후원  아름다운재단  
The Beautiful Foundation

# 【 순 서 】

10:00 ~ 10:10	인사	윤영덕 의원 (더불어민주당)
	사회	장귀연 (노동권연구소 소장)
10:10 ~ 10:50	발제	플랫폼에 대한 개인정보 열람청구권 행사의 의미   장여경 (정보인권연구소 상임이사)
		배달 플랫폼에 대한 라이더의 열람청구권 행사 경과 및 평가   김병욱 (변호사, 민변 디지털정보위원회)
10:50 ~ 11:40	토론	구교현 (라이더유니온 위원장)
		마나 (진보네트워크센터 활동가)
		오민규 (노동문제연구소 해방 연구실장)
		개인정보보호위원회   김직동 과장 (개인정보보호정책과)
		국가인권위원회   이진백 주무관 (인권정책과)
11:40 ~ 12:00	플로어 토론 및 참석자 전체 토론	

## 【 인사말 】



윤영덕

더불어민주당 국회의원(광주 동구남구갑)

플랫폼 노동은 ‘노동의 우버화(Uberization)’라는 신조어까지 탄생시키며 그 영역을 넓혀 가고 있습니다. 우리나라의 경우, 2021년 기준 플랫폼 종사자 수는 약 66만 명으로 집계되며, 코로나19 이후 비대면·디지털 전환이 가속화되어 그 비중은 계속 증가할 것으로 예상됩니다.

기존의 전통적 기업과 달리 플랫폼 기업은 플랫폼 노동자와의 고용 관계, 플랫폼 이용자의 정보주권 및 개인정보 보호 문제 등 특수성을 가지고 있습니다.

최근 네이버와 카카오 같은 플랫폼 기업의 데이터 독점 문제, 비공개 알고리즘 논란에서 알 수 있듯이, 확대되는 플랫폼 생태계에서 개인정보 활용에 대한 문제는 점점 더 심각해지고 있습니다.

특히 플랫폼 기업은 이용자의 동의 없이 개인의 개인식별 정보를 수집하고 사용 또는 공유할 수 있지만, 이용자는 자신의 데이터가 어떻게 수집되고 공유되는지 알지 못한다는 등에서 제도적 보완이 시급한 상황입니다.

전문가들을 모시고 관련 토론을 하게 되어 기쁘게 생각합니다. 토론회에서 논의된 사항을 바탕으로 개인정보 보호를 강화하면서 플랫폼 산업의 발전에 기여할 수 있는 정책과 제도들을 마련할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.  
감사합니다.

## 【 목 차 】

---

발제 1	플랫폼에 대한 개인정보 열람청구권 행사의 의미 장여경(정보인권연구소 상임이사)	4p
발제 2	배달 플랫폼에 대한 라이더의 열람청구권 행사 경과 및 평가 김병욱(변호사, 민변 디지털정보위원회)	16p
토론 1	왜 이것은 개인정보가 아니란 말인가? 구교현(라이더유니온 위원장)	37p
토론 2	정보주체의 개인정보 열람요구권과 기업의 민낯 마나(진보네트워크센터 활동가)	40p
토론 3	개인정보·데이터 보호 및 활용이 가야 할 길 오민규(노동문제연구소 해방 연구실장)	48p
토론 4	개인정보보호위원회   김직동 과장(개인정보보호정책과)	63p
토론 5	국가인권위원회   이진백 주무관(인권정책과)	64p
부록	열람권 홈페이지 <내 정보 보여줘!>	65p

---

## 【 발제 1 】

# 플랫폼에 대한 개인정보 열람청구권 행사의 의미

장여경  
(정보인권연구소 상임이사)

## 플랫폼에 대한 개인정보 열람청구권 행사의 의미

2023. 12. 12.

장여경

 사단법인 정보인권연구소  
Institute for Digital Rights

## 정보주체 권리로서 열람청구권

2

## 정보주체 권리의 취지

“ 일반적으로 법규정의 효력, 특히 정보주체 권리의 유효성은 이를 실행할 수 있는 적절한 메커니즘의 존재 여부에 상당 부분 좌우된다. 디지털 시대에는 데이터 처리가 어디서나 이루어지고 개인이 이를 이해하기란 점점 더 어려운 일이 되었다. **정보주체와 개인정보처리자 간의 권력 불균형을 완화하기** 위해서 개인이 자신의 개인정보 처리에 대한 통제권을 더 강력하게 행사할 수 있도록 정보주체의 권리가 주어졌다.

*- European Union Agency for Fundamental Rights and Council of Europe (2018). Handbook on European data protection law: 2018 edition, p.205.*

3

## 정보주체 권리와 열람권

- ❖ 개인정보처리자에 대하여 행사하는 권리  
“empowers data subjects by providing them with rights regarding data controllers”
- ❖ 열람권은 다른 권리를 행사하기 위한 기반
  - 정정·삭제권, 처리정지권
  - (GDPR) 반대권, 이동권, 완전자동화 의사결정에 대한 거부권/설명요구권
- ❖ 열람권은 개인정보 침해에 대한 권리구제의 기반
  - 처리자에 대한 이의제기
  - 감독기관에 대한 진정
  - 법적 구제 등

4

## 열람권의 의미

- ❖ (수단적 의미) “먼저 열람권은 정보주체가 처리자로 하여금 자신의 개인정보를 정정, 삭제 또는 차단하게 하거나, 또는 개인정보가 제공된 제3자에게 이러한 권리에 대해 통지하기 위해 필요하다. 또한 정보주체가 자신의 개인정보가 처리되는 것에 대한 반대권을 행사하거나 진정 제기 및 손해 배상권을 행사하기 위하여 효과적인 열람권 보장이 필요하다.”  
- CJEU, C-553/07, College van burgemeester en wethouders van Rotterdam v. M. E. E. Rijkeboer, 7 May 2009.
- ❖ (본질적 의미) “정보주체는 개인정보처리자가 자신에 관하여 어떤 정보를 보유하고 있고, 어떻게 활용하고 있으며, 개인정보처리자가 보유하는 개인정보는 정확한지 여부를 확인할 수 있어야 한다. 이와 같은 정보주체의 권리는 **개인정보자기결정권의 핵심을 이룬다.**”  
- 개인정보보호위원회 (2020). 2020 개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설. p.369.

5

# 정보주체 인지 실태 (2021)

- 개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지 등 요구를 인지하는 정보주체는 54.8%로 조사됨

그림 III-17. 개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지 등 요구 인지 현황

(단위 : %, 기준 : 전체)



개인정보보호위원회·한국인터넷진흥원 (2022). 2021년 개인정보보호 실태조사보고서.

# 정보주체 행사 실태 (2021)

표 III-24. 개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지 등 요구 경험 및 처리 결과 - 열람

		요구 경험	
		경험	미경험
		(%)	(%)
<b>전체</b>		<b>19.3</b>	<b>80.7</b>
<b>성별</b>	남성	21.8	78.2
	여성	16.3	83.7
<b>연령</b>	20대	28.4	71.6
	30대	24.2	75.8
	40대	20.3	79.7
	50대	14.0	86.0
	60대 이상	12.9	87.1

개인정보보호위원회·한국인터넷진흥원 (2022). 2021년 개인정보보호 실태조사보고서.



# 정보주체 인지 실태 (2022)

일반 국민 중 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대하여 열람, 정정·삭제, 처리정지 등을 요청할 수 있는 권리가 있음을 인지하는 국민은 32.2%로 조사되었다.

최근 1년 내 개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지를 요청한 경험은 12.5%였으며, 세부항목별로 '개인정보 열람'은 10.6%, '정정·삭제'는 9.6%, '처리정지'는 3.2%로 나타났다.

[표 1-1-23] 최근 1년 이내 개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지 요구 경험

		요청 경험	
		있음	없음
일반 국민	열람	10.6	89.4
	정정·삭제	9.6	90.4
	처리정지	3.2	96.8

개인정보보호위원회 (2023). 2023 개인정보보호 연차보고서.

# 처리자 응대 실태

## 정보주체 권리행사 응대 담당부서 유무

정보주체 권리행사(개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지) 요청 응대를 담당하는 부서가 있는 공공기관은 90.9%, 민간기업은 3.6%이며, 종사자 수 300명 이상 민간기업은 40.1%인 것으로 나타났다.

[표 1-1-13] 정보주체 권리행사 응대 담당부서 유무(단위: %, 기준: 전체)

	있음	없음
공공기관	90.9	9.1
민간기업	3.6	96.4
종사자 수 300명 이상	40.1	59.9

개인정보보호위원회 (2023). 2023 개인정보보호 연차보고서.

# 증가하는 분쟁

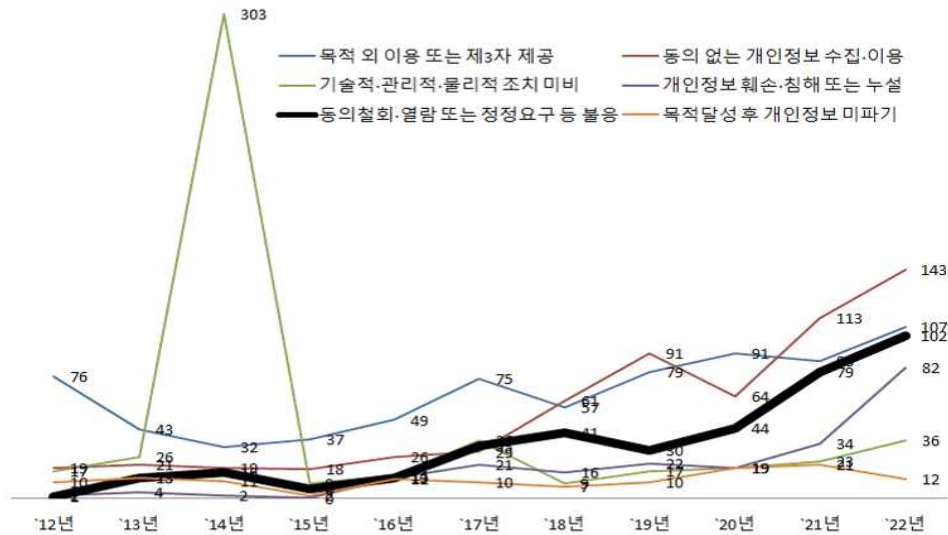
이러 '동의 철회·열람 또는 정정요구 등 불응' 유형은 총 102건을 처리하였다. 이는 2022년 전체 처리사건 수의 10.5%이며, 2021년 중에 처리한 동일유형 사건(79건) 대비 29.1% 증가한 수치이다. 개인정보 열람 및 가명처리 정지를 요구한 사례, 보유기간 경과한 개인정보의 파기 요구 사례, 은행 업무처리 장면이 촬영된 CCTV 열람 요구 사례 등이 있었다.

[표 2-3-15] 침해 유형별 분쟁조정사건 처리 현황 (단위: 건)

구분	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
목적 외 이용 또는 제3자 제공	76	43	32	37	49	75	57	79	91	86	107
동의 없는 개인정보 수집·이용	19	21	19	18	26	29	61	91	64	113	143
기술적·관리적·물리적 조치 미비	17	26	303	9	14	36	9	17	19	23	36
개인정보 훼손·침해 또는 누설	2	4	2	-	13	21	16	22	19	34	82
동의철회·열람 또는 정정요구 등 불응	1	13	16	6	13	33	41	30	44	79	102
목적달성 후 개인정보 미파기	10	13	11	2	12	10	7	10	19	21	12
기타 (과도한 수집, 사생활 침해 등)	18	53	12	62	41	87	84	103	175	514	494
합계	143	173	395	134	168	291	275	352	431	870	976

10

# 열람권 행사에 정보주체 관심↑



11

## 플랫폼과 열람권

12

## 플랫폼과 개인정보

### ❖ 플랫폼이 처리하는 개인정보

- **제공 데이터 (Provided data)**: 이용자들이 능동적으로 플랫폼에 제공하는 데이터
- **관찰 데이터 (Observed data)**: 이용자들이 서비스를 이용하는 행태 등에 대한 데이터. 수동적으로 플랫폼에 제공되는 데이터
- **추론 데이터 (Inferred data)**: 이상의 데이터를 종합하여 이용자의 특성에 대하여 추론 분석한 데이터

*European Data Protection Board(EDPB), 2020.  
Guidelines 8/2020 on the targeting of social media users, Adopted on 2  
September 2020*

13

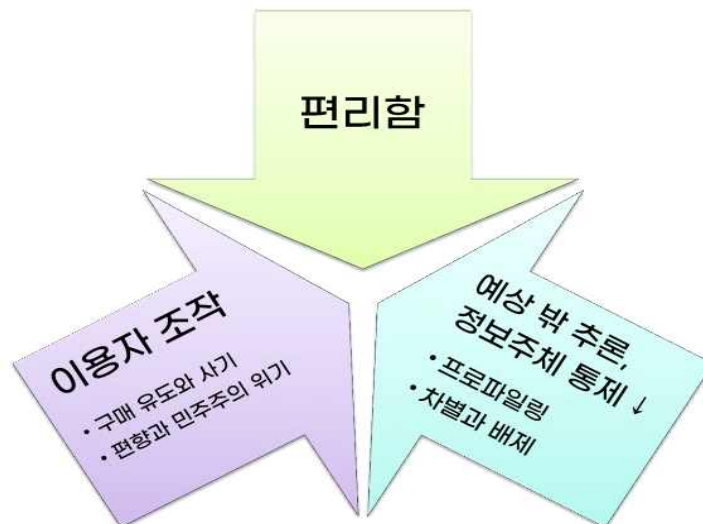
## 온라인 침해 위험

온라인 영역	인적 교류	공공기관	기업
개인정보 직접 제공	○	○	△
추적성 [관찰]	×	△ (알고 있음)	○ (잘 모름)
분석활용 [추론]	×	×	○

Sonia Livingstone, Mariya Stoilova, Rishita Nandagiri (2019). Children's data and privacy online - Growing up in a digital age : An evidence review. LSE Media and Communications.

14

## 이용자 개인정보와 맞춤서비스



EDPB (2021: pp.6-8)

15

# GDPR과 플랫폼 열람권

## ❖ 기본 통지 + 열람권 행사

### - 기본 통지 (GDPR 제12조 제1항, 제13조~제14조)

“소셜 미디어의 특성(온라인 환경, 사용자 계정의 존재)은 정보주체가 자신과 관련된 개인정보에 대하여 원격 접근할 수 있도록 쉽게 권한을 부여할 수 있는 환경이자 ... 관련 행위자의 급증과 기술적 복잡성으로 인해 자신과 관련된 개인정보가 누구에 의해, 어떤 목적으로 수집되고 있는지 **정보주체가 알고 이해하기 어려운 전형적인 상황**”

### - 열람권 행사 (GDPR 제15조)

EDPB (2021: para.94)

16

# 추론데이터와 열람권

정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다. 열람에는 사본의 교부를 포함한다. 정보주체가 직접 제공한 개인정보 이외에 제3자 또는 공개된 정보원으로부터 수집한 개인정보, 개인정보처리자가 생산한 개인정보(신용평가, 인사평가, 거래내역, 진료기록 등), 서비스제공 등의 과정에서 자동적으로 생성된 개인정보(수발신내역, 입출기록, 쿠키, 로그기록 등) 등도 열람요구의 대상이 된다.

개인정보보호위원회 (2020). 2020 개인정보 보호 법령 및 지침·고시 해설.

17

## 추론데이터와 정보주체 권리

- ❖ 일부 국가에서는 개인 제공 데이터와 관찰된 데이터 뿐만 아니라 추론된 데이터와 파생 데이터에까지 접근할 수 있는 권리[right of access, 열람권]를 보장하고 있음
  - 여기에는 데이터 관리자가 개발한 프로파일, 데이터 처리의 목적, 보유 데이터의 범주 및 출처에 대한 정보가 포함될 수 있음
  - 생년월일, 주소, 급여 수준 또는 혼인 상태 등 간단한 데이터는 이미 수정할 권리가 보장되고 있으며, 추론을 통한 예상 소득 수준, 사망 연령 등 추론 데이터 또한 자동화된 결정에서 중요하므로 일각에서는 추론 데이터까지 수정할 권리가 보장되어야 한다고 주장하고 있음

한국데이터산업진흥원 (2022).  
데이터보호와 관련 기술 도입 논의 : 빅데이터·머신러닝을 중심으로.  
데이터산업 동향 이슈 브리프, 2022년 제10호 (통권 29호).

18

## 플랫폼 노동



19



## 플랫폼 노동자 개인 열람권 (GDPR)

### ❖ 네덜란드 법원 (원심 2021. 3. / 항소심 2023. 4.)

- 완전하지 않은 자동화 의사결정 (GDPR 제15조)  
(우버) 주행 업무의 평균 평점이 아닌 승객 각각의 익명 평점
- 완전자동화 의사결정 (GDPR 제22조)  
(우버) 부정행위를 이유로 노동자를 차단하는 데 사용된 개인 정보  
(올라) 주행 업무에 대한 승객의 익명 평점, '부정행위 위험 점수'를 생성하는 데 사용된 개인정보[프로파일링], [업무 할당에 영향을 미치는] 소득 프로필을 생성하는 데 사용된 개인정보[프로파일링], 금전적인 불이익 결정을 내리는데 사용되는 부정행위 경고 시스템과 개인정보. 인간의 개입, 의견제시권, 이의제기권도 보장할 것.

20

## 플랫폼 노동자 개인+집단적 권리

### ❖ EU 플랫폼 노동 입법지침(안):

개인 노동자 뿐 아니라 노동자 대표에게도 다음 정보 제공

- (a) 플랫폼 노동자의 노동 성과를 전자적 수단으로 감시, 감독 또는 평가하는 데 사용되는 자동화 감시 체계
  - (i) 그러한 체계가 사용되고 있다거나 도입 과정에 있다는 사실
  - (ii) 용역 수취자의 평가를 포함하여 그러한 체계가 감시, 감독 또는 평가하는 행동의 범주
- (b) 플랫폼 노동자의 노동조건, 특히 노동 배정에 대한 접근권과 소득, 직업상 보건안전, 노동시간, 승진과 계정 제한, 정지나 해지를 포함한 계약상 지위에 상당한 영향을 미치는 결정을 내리거나 지원하는 데 사용되는 자동화된 의사결정 체계
  - (i) 그러한 체계가 사용되고 있다거나 도입 과정에 있다는 사실
  - (ii) 그러한 체계가 내리거나 지원하는 결정의 범주
  - (iii) 그러한 체계가 고려하는 주요 매개변수와 플랫폼 노동자의 개인 정보나 행동이 결정에 미치는 방식을 포함하여 자동화 의사결정에서 그러한 주요 매개변수의 상대적 중요성
  - (iv) 플랫폼 노동자의 계정을 제한하거나 정지, 해지하는 결정, 플랫폼 노동자가 수행한 노동에 대한 보수 거부, 플랫폼 노동자의 계약상 지위에 대한 결정이나 여타 유사한 효과가 있는 결정의 근거

21

# 플랫폼 노동자 개인+집단적 권리

## ❖ 플랫폼 노동자 개인정보 처리 규제

### - 금지되는 노동자 개인정보 처리

- (a) 플랫폼 노동자의 감정적 또는 심리적 상태에 대한 개인 정보의 처리
- (b) Regulation(EU) 2016/679 9(2)조 (b)-(j)에 언급된 경우를 제외하고 플랫폼 노동자의 건강과 관련한 개인 정보의 처리
- (c) 플랫폼 노동자 대표와의 대화를 포함한 사적 대화와 관련한 개인 정보의 처리
- (d) 플랫폼 노동자가 플랫폼 노동을 제공하거나 수행하지 않을 때의 개인 정보의 수집

### - [완전하지 않은] 자동화 의사결정에 대한 권리

- 설명을 들을 권리
- 이의제기권

22

# 감사합니다

23

<끝>



## 【 발제 2 】

# 배달 플랫폼에 대한 라이더의 열람청구권 행사 경과 및 평가

김병욱  
(변호사, 민변 디지털정보위원회)

# 주요 배달플랫폼에 대한 개인정보 열람요구의 진행 경과 및 그 의미와 한계

김병욱

## 1. 들어가며

배달플랫폼에 종속되어 수행되는 배달 라이더의 노동은 이미 고용시장의 중요한 부분으로 자리 잡고 있다. 코로나가 유행하던 시기에 비하면 배달의 수요가 증가하면서 배달플랫폼은 급속도로 성장하였다. 최근 통계청의 조사에 의하면 국내 배달라이더의 숫자는 42만 6천명(2023년 상반기 기준)에 이른다고 한다<sup>1)</sup>.

배달라이더는 사실상 배달플랫폼에 종속되어 업무를 수행하지만, 배달플랫폼이 배달라이더에게 제공하는 정보는 매우 한정적이다. 배달플랫폼은 배달라이더에 대한 배차 기준, 수수료 산정 기준, 페널티 적용 기준 등을 거의 공개하지 않고 있는데, 이는 통상 근로관계에서 취업규칙 등의 형태로 회사의 운영 방침, 인사 정책의 기준 등이 공개되는 정도에 비추어볼 때 매우 제한적이다.

개인정보보호법 제35조<sup>2)</sup>에서 규정하고 있는 개인정보열람요구권은 개인정보자기결정권 보장의

---

1) 통계청 조사를 인용한 기사에 의하면 배달라이더의 수는 2019년 34만 3천명, 2020년 37만 1천명, 2021년 42만 3천명, 2022년 45만명까지 늘었으나, 2023년 상반기에는 다소 줄어들어 42만 6천명이 다(연합인포맥스 2023. 11. 2. 자 '2위 자리 지켜라...쿠팡이츠·요기요, 배달비 인하경쟁' 기사, <https://news.einfomax.co.kr/news/articleView.html?idxno=4286385> 2023. 12. 4. 방문)

2) 개인정보보호법 제35조(개인정보의 열람)

- ① 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다.
- ② 제1항에도 불구하고 정보주체가 자신의 개인정보에 대한 열람을 공공기관에 요구하고자 할 때에는 공공기관에 직접 열람을 요구하거나 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관을 통하여 열람을 요구할 수 있다. <개정 2013.3.23, 2014.11.19, 2017.7.26>
- ③ 개인정보처리자는 제1항 및 제2항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 대통령령으로 정하는 기간 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.
- 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

가장 기본이 되는 권리로서, 처리 정지, 정정, 삭제 요구 등 정보주체가 본인에게 주어진 구체적인 권리를 행사하기 위한 전제가 되는 권리이다. 배달플랫폼은 배달라이더로부터 다수의 개인정보를 수집하고 있을 뿐 아니라, 이를 활용하여 배달플랫폼을 운영하는 기준을 세우고, 배달라이더 개인별로 기준을 달리 적용하기도 하는 것으로 보이는데, 이 과정에서 개인을 식별하는 방식으로 정보를 처리할 것이라는 추론은 합리적이다.

배달플랫폼 운영업체들은 배달라이더 가입시에 제공되는 약관, 동의서 등 문건에 개인정보 수집 및 처리에 관한 정보를 제공하고, 개인정보처리방침을 업체 홈페이지를 통하여 공개하고 있지만, 개인정보를 포함하여 수집된 정보를 어떤 목적과 방식으로 처리 및 활용하는지에 관하여 일반적인 수준 이상으로 구체적인 정보를 파악하기에는 한계가 있다. 배달플랫폼은 라이더 배차 등에 활용되는 알고리즘에 인공지능을 활용하고 있다고 홍보하고 있는데, 배달라이더로부터 수집된 개인정보가 학습, 검증, 테스트 등 데이터의 일부로 알고리즘의 고도화에 활용되었을 가능성이 있으나, 그 여부 또한 확실치 않다.

이런 상황에서 배달플랫폼에 종속되어 배달업무를 수행하는 배달라이더들의 개인정보 열람요구권 행사는 본인들의 구체적인 개인정보가 어느 범위에서 어떤 형태로 처리, 보관되고 있는지 그 실제관계를 확인해볼 수 있는 방법이다. 아울러 배달라이더가 본인들에게 적용되는 근로조건이나 기준에 관한 단서를 확보할 수 있는 유효한 수단으로도 기능할 수 있을 것으로 보인다.

이에 배달라이더들은 배달플랫폼 시장에서 주요한 비중<sup>3)</sup>을 차지하고 있는 배달의민족, 요기요, 쿠팡이츠, 바로고의 각 배달중개플랫폼 운영업체인 주식회사 우아한청년들(배민커넥트앱), 유한회사 플라이앤컴퍼니(요기요라이더앱), 쿠팡이츠서비스 유한회사(쿠팡이츠파트너앱), 주식회사 바로고(바로고라이더앱, 이하, 회사 명칭에서 주식회사 기재는 생략함)에 대하여 개인정보 열람요구를 진행하였고, 그 결과로 각 배달플랫폼 운영업체로부터 일부 관련된 자료를 확보할 수 있었다.

이하에서 주요 배달플랫폼 운영업체들에 대한 개인정보 열람요구의 진행 경과를 살펴본 다음 그 의미와 한계점에 대하여 살펴보고자 한다.

## 2. 라이더 열람요구 진행 경과

---

다른 법률에 따라 설치된 고등교육기관에서의 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

⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 열람 요구, 열람 제한, 통지 등의 방법 및 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

3) 2023. 10. 12.자 조선비즈 기사에 의하면, 배달앱 업계의 점유율은 배달의 민족 65%, 요기요 20%, 쿠팡이츠는 15% 수준이라고 한다(조선비즈 2023. 10. 12.자 '배달앱 출혈경쟁 승자는 ... 쿠팡이츠 뜨고 요기요 진다')

<https://biz.chosun.com/distribution/channel/2023/10/12/UN3SJUUCHRDFNOI2CWVUF2ZZOY/> 2023.

12. 4. 방문)

## 가. 개인정보 열람요구서 발송

2023. 5.경 라이더 유니온 소속 배달라이더들 4명은 우아한청년들(배민커넥트), 플라이앤컴퍼니(요기요라이더), 쿠팡이츠서비스(쿠팡이츠파트너), 바로고(바로고라이더)의 4개 주요 배달플랫폼별로 각 1인을 신청인으로 하여, 열람요구내용을 담은 메일을 발송하였다<sup>4)</sup>.

배달라이더의 4개 주요 배달플랫폼에 대한 최초 열람 요구의 내용은 동일하였는데, 그 주요한 내용과 취지를 설명하면, 아래와 같다(구체적인 열람요구 항목은 그 이하에 첨부된 표 기재 참고).

① 우선 배달라이더는 위치정보, 운행정보 및 이와 관련하여 생성되거나 관리되는 정보에 관하여 열람을 요구하였다(아래 항목 1, 2 관련). 배달플랫폼들은 공통적으로 배달라이더의 위치정보와 운행정보를 수집하고 있는데, 구체적인 수집항목은 공개되어 있지 않고, 이에 기초하여 생성되거나 관리되는 정보에 대하여도 알 수 없다.

배달라이더가 배달업무를 수행하지 않는 대기시간 등을 운임에 반영하기 위한 목적으로, 배달플랫폼 노동자들의 최저임금보장과 관련하여 미국 등에서 논의되고 있는 '유효운행률' 개념은 대기시간대비 실제 운행시간의 비율을 의미하는데, 배달플랫폼이 유효운행율과 관련한 기준을 정립하거나 적용하고 있는지에 대하여도 함께 열람을 요구하였다.

② 개인정보를 연구목적으로 이용하거나 제3자에게 제공하는지와 관련하여 열람을 요구하고, 배차 알고리즘과 관련하여 개인정보를 이용하는지와 관련한 정보에 대하여 열람을 요구하였다(아래 항목 3, 4 관련).

배달플랫폼은 배차에 알고리즘을 활용하고 있는데, 알고리즘을 개선하고 고도화시키기 위해서는 실제 배달 경험을 기록한 데이터를 통한 학습이 필수적이다. 그럼에도 배달플랫폼이 구체적으로 어떤 데이터를 기반으로 알고리즘을 개발하고, 활용하고 있는지에 대하여 공개되어있지 않다. 실제 배달라이더로부터 수집된 정보가 알고리즘 학습에 활용되고 있다면 실명정보인지, 가명처리된 정보인지, 익명처리된 정보인지, 나아가 이와 관련하여 배달플랫폼 운영업체가 적법하게 개인정보를 처리하였는지에 대하여도 확인해볼 필요가 있다.

③ 배달라이더에 대한 평점이나 등급부여와 관련한 개인정보의 열람을 요구하였다(아래5, 7항목 관련). 배달플랫폼은 각 배달 건별로 고객평점, 배달수락율 등을 기록하고, 이들 정보를 배달라이더에게 공개하고 있으나(배민커넥트의 경우), 공개된 정보 이외에도 개별 배달라이더를 평가하거나, 차등화된 방식으로 기준을 적용할 가능성이 있다. 그리고 평점이나 등급을 활용하여 개별 배달라이더별로 앱 이용을 정지시키거나, 배달목록을 제한적으로 제시하는 등 여러 형태로 패널티를 부과할 가능성이 있다.

4) 배민커넥트 2023. 5. 17, 요기요라이더 2023. 5. 17. 쿠팡이츠파트너 2023. 5. 17. 바로고라이더 2023. 5. 25.경 각 처음 열람청구하였다.

④ 배달라이더에게 지급되는 수수료의 산정기준과 관련한 정보의 열람을 요구하였다(아래 항목6 관련). 배달플랫폼은 고객과 음식점, 배달라이더를 중개하는 역할을 수행하나, 고객이 배달주문을 하면서 결제하는 금액이 얼마인지, 배달플랫폼이 배달 업무를 중개하는 대가로 가져가는 금액(일명 중간수수료)이 얼마인지, 시간이나 지역에 따라 위와 같은 기준이 변경되는지 등에 관한 정보를 제공받지 못하고 있다.

⑤ 앞서 요구한 정보 외에 개인정보파일과 관련한 정보의 열람을 요구하였다(아래 항목8 관련). 배달플랫폼은 배달라이더 개인과 관련한 다양한 정보를 보유하고 있고, 이를 활용하여 개인별로 구별되는 개인정보파일(업무할당 프로필, 소득프로필, 불법 및 부정이용 프로필)을 만들 수 있고, 실제 같은 형태의 개인정보파일을 배차나 수수료 책정 등에 활용하였을 가능성을 배제할 수 없다.

구 분	열람 요구 내용
1	1. 귀사의 앱이 본인에 대하여 수집하고 기록하는 구체적인 개인정보의 항목 및 내용을 다음과 같이 공개하여 주십시오.
1-a	귀사가 본인의 위치를 파악하기 위해 처리하는 개인정보 항목 및 내용
1-b	위치 지리 정보(경도, 위도 등)를 이용하여 본인에 대하여 생성되거나 기록되는 항목 및 내용 (예) 배차 할당 거리(입점업체로부터 픽업거리 몇 km일 경우 배차 할당), 할당 후 업체까지 이동 거리, 업체로부터 주문고객까지 배달 거리 등
1-c	위치 시간 정보(년, 월, 일, 시, 분, 초 등)를 이용하여 본인에 대하여 생성되거나 기록되는 항목 및 내용 (예) 로그인 유지 시간, 배차 응답 시간, 실제 배달 시간, 대기 시간 등
1-d	그밖에 본인에 대하여 앱으로 수집되거나 기록되는 항목 및 내용 (예) 이벤트 및 광고성 정보 응답 등
2	2. 귀사가 처리하고 있는 본인의 운행정보파일이 있다면 그 항목과 내용을 다음과 같이 공개하여 주십시오
2-a	라이더별 배달기록에 결합 또는 참조되는 본인의 개인정보 항목과 내용
2-b	라이더 이동 거리나 시간을 비교하거나 평가하기 위하여 참조하는 비교 기준(예: 적정 이동 시간 등)이 있다면 그 기준과 사유
2-c	본인이 앱을 사용한 전체 시간, 장소 등을 파악하기 위하여 귀사가 수집 처리하는 개인정보 항목과 내용 (앱을 실행했을 때부터 꺾을 때까지, 대기 시간 포함)
2-d	본인이 실제 운행한 시간, 장소 등을 파악하기 위하여 귀사가 수집 처리하는 개인정보 항목과 내용
2-e	귀사가 파악하고 있는 유효운행률 기준(대기시간 대비 라이더 실제 운행시간이 측정되는 기준 및 항목)과 본인의 유효운행률
2-f	본인의 운행과 관련한 개인정보 또는 개인정보를 통해 생성된 정보가 본인에 대한 수수료, 배차 할당, 패널티 등에 대한 결정에 영향을 미치는 경우가 있는지 여부 및 그 사유

2-g	위 d에 완전히 자동화된 결정이 적용되는지 여부, 사람 관리자가 관여했는지 여부
3	귀사가 보유한 본인의 개인정보를 연구 목적으로 이용하거나 제3자에게 제공하고 있다면 다음과 같이 공개하여 주십시오
3-a	귀사 또는 제3자의 알고리즘을 학습시키기 위하여 이용 또는 제공하는지 여부 i. 실명 처리, 가명처리, 익명처리 여부
3-b	실명처리하여 이용 또는 제공하는 경우 i. 처리의 목적 ii. 처리하는 개인정보 항목 iii. 처리하여 보유 및 이용하는 기간 iv. 제3자 제공한 경우 이를 제공받는 자 (입점업체 등)
3-c	가명처리하여 이용 또는 제공하는 경우 i. 가명처리의 목적 (예) 앱의 개선, 업무 제휴 등 ii. 가명처리하는 개인정보 항목 iii. 가명처리하여 보유 및 이용하는 기간 iv. 제3자 제공한 경우 이를 제공받는 자 (고객 등)
4	귀사의 배차 할당의 기준과 관련한 본인의 개인정보를 다음과 같이 공개하여 주십시오
4-a	라이더들 간의 배달 구역 분배 등을 고려하여 배달을 최적화하기 위하여 귀사가 설정한 라이더 위치, 배달처리이력 등 기준 및 본인에게 적용되는 항목
4-b	본인에게 적용되거나 적용되지 않았던 배차 할당 프로모션 또는 가산점이 있다면 그 대상과 기준 (예) 처리율이 높은 라이더에게 프로모션, 휴무하였다가 복귀하는 라이더에게 프로모션 등
4-c	라이더의 과거 배달처리이력을 배차 할당에 사용한다면 그 구체적인 항목
4-d	현재 본인에게 적용되는 배차 할당 기준과 여기에 이용된 본인의 개인정보 항목과 내용 (픽업거리 km, 배달처리이력에 따른 가산점 또는 패널티 감점 등)
4-e	본인의 가입 후 현재까지 배차 할당 기준 변경 이력과 여기에 이용된 본인의 개인정보
4-f	라이더별로 다른 배차 할당 기준이 적용된다면 그 구분 및 정책의 내용
4-g	그간의 배차 할당 기준 변경에 완전히 자동화된 결정이 적용되었는지 여부, 사람 관리자가 관여했는지 여부
4-h	배차 할당 기준 변경이 이루어질 때 본인이 통지받았다면 그 일시방법, 향후 통지받을 수 있는 방법
5	귀사가 처리하고 있는 본인에 대한 평점이나 등급이 있다면 그 항목과 내용을 다음과 같이 공개하여 주십시오
5-a	본인에 대하여 다른 이용자가 생성한 각 평점이나 등급의 항목과 내용
5-b	본인에 대하여 귀사가 생성한 각 평점이나 등급의 항목과 내용
5-c	본인에 대하여 귀사가 생성한 각 평점이나 등급에서 완전히 자동화된 결정이 적용되었는지 여부, 사람 관리자가 관여했는지 여부

5-d	그밖에 배달서비스의 효율성을 높이고, 고객 만족도를 높이고자 귀사가 사용하는 정보, 평점, 등급이 있다면 그 항목과 내용
6	귀사의 수수료 산정기준과 관련한 본인의 개인정보를 다음과 같이 공개하여 주십시오
6-a	픽업거리, 배달거리, 응답속도, 배달속도, 주문처리이력, 무응답 또는 거절이력, 패널티, 날씨 등 배달 수수료를 결정하는 기준과 여기에 이용되는 개인정보 항목
6-b	본인에게 적용되거나 적용되지 않았던 수수료 프로모션 또는 가산점이 있다면 그 대상과 기준 (예) 처리율이 높은 라이더에게 수수료 프로모션, 휴무하였다가 복귀하는 라이더에게 수수료 프로모션 등
6-c	현재 본인에게 적용되는 수수료 기준과 여기에 이용된 본인의 개인정보 항목과 내용 (업무당 배달 단가 %, 픽업거리별 가산점, 배달속도별 가산점, 주문처리이력별 가산점, 무응답 또는 거절 감점 등)
6-d	본인의 가입 후 현재까지 수수료 기준 변경 이력과 여기에 이용된 본인의 개인정보
6-e	라이더별로 다른 수수료 기준이 적용된다면 그 구분 및 정책의 내용
6-f	그간의 수수료 기준 변경에 완전히 자동화된 결정이 적용되었는지 여부, 사람 관리자가 관여했는지 여부
6-g	수수료 기준 변경이 이루어질 때 본인이 통지받았다면 그 일시방법, 향후 통지받을 수 있는 방법
7	본인에게 적용될 수 있는 귀사의 패널티 기준과 관련한 개인정보를 다음과 같이 공개하여 주십시오
7-a	불법 및 부정이용 이력에 따라 라이더에게 적용되는 패널티의 내용 (예) 배차 할당 보류, 배차 지연, 계약 해지 등
7-b	불법 및 부정이용 등을 파악하기 위해 이용하는 본인의 개인정보 항목과 내용
7-c	사람 관리자의 관여나 자동화된 방식으로 라이더에 대한 불법 및 부정이용을 파악하는 기준이 본인에게 적용되었는지 여부 및 그 이력
7-d	사람 관리자의 관여나 자동화된 방식으로 라이더에 대한 배차를 지연시키는 기준을 가지고 있는지 여부 (예) 000의 경우 15분 배차 정지 등
7-e	배차를 지연시키는 기준이 본인에게 적용되었는지 여부 및 그 이력
7-f	그밖의 패널티 기준이 있는지 여부 및 그 항목 (예) 000의 경우 등급을 떨어뜨림) 그밖의 패널티 기준이 본인에게 적용되었는지 여부 및 그 이력
8	앞에서 공개한 개인정보 외에, 귀사가 본인에 대하여 수집하거나 생성하고 있는 다른 개인정보파일이 있다면, 해당 개인정보파일의 각 항목, 목적, 보유 및 이용 기간에 대하여 공개하여 주십시오 (예) 업무할당 프로필, 소득 프로필, 평가 프로필, 불법 및 부정이용 프로필 등 귀사가 개인정보파일을 생성하기 위해 이용한 본인의 개인정보 항목과 내용을 각각 포함하여 주십시오

## 나. 열람요구 이후의 경과

개인정보보호법은 개인정보열람요구에 대하여 개인정보처리자가 10일 안에 답변하도록 정하고 있지만(개인정보보호법 시행령 제41조 제4항), 배달플랫폼 운영업체 가운데 어느 곳도 10일의 기한을 준수하지 않았다. 4개 배달플랫폼은 10일이 지나도 아무런 회신을 하지 않았고, 바로고의 경우 신청인(배달라이더)의 열람요구 이메일을 확인조차 않았다.

이에 각 신청인(배달라이더)은 다시 한번 같은 내용의 열람요구서를 메일로 발송하였으나, 그럼에도 다시 10일이 지나도록 아무런 답변이 없어, 유선 연락을 시도해보았다. 그러나 요기요라이더앱에는 안내된 전화번호가 없었고<sup>5)</sup>, 바로고라이더의 개인정보처리방침에는 개인정보보호 책임자의 연락처가 안내되어 있기는 하였으나, 전화연결이 되지 않았다. 배민커넥트의 경우 부서로 내용을 전달해주겠다는 응답만 하였고, 담당 부서와 직접 통화를 할 수 없었다.

### 1) 배민커넥트

2023. 6. 27.경이 되어서야 배민커넥트 운영업체인 우아한청년들로부터 열람요구에 대한 답변이 회신되었는데, 개인정보처리방침상 이미 공개되어 있는 수집항목, 수집이용 목적, 보유 및 이용기간 등에 관하여 일반사항을 설명하였을 뿐, 신청인(배달라이더)의 구체적인 개인정보를 공개하지 않았다.

또한 열람요구에 대한 회신의 주체는 최초 신청인이 열람요구의 상대방으로 삼았던 '우아한청년들'만이 아니었다. '우아한청년들'은 '우아한형제들'로부터 배달라이더의 위치정보를 제공받아 이용하고 있다고 하면서 '우아한형제들'과 '우아한청년들' 모두를 답변 주체로 한 회신서를 보내왔다.

이에 신청인(배달라이더)은 2023. 8. 7.경 '우아한형제들'에 대하여도 다시 열람요구를 하였고, 최초 열람요구 내용을 대체로 유지하면서 '우아한청년들'에 제공하거나 제공받는 개인정보 항목에 대하여 일부 추가질의항목을 포함하였다. 아울러 '우아한청년들'에 대하여 개인정보 수집항목 등만을 설명하고 구체적인 개인정보를 공개하지 않은 점에 대하여 보완을 요구하는 취지로 열람요구서를 다시 작성하여 전달하였다.

신청인의 재열람요구에 대하여 2023. 8. 22.경 '우아한청년들'과 '우아한형제들'은 일부 신청인의 구체적인 개인정보를 첨부하여 답변서를 보내왔는데, 이에 의하면 '우아한청년들'은 '우아한형제들'로부터 배달라이더의 운행정보, 위치정보를 제3자제공 형식으로 전달받아 라이더 등록 및 운영, 보험가입여부 확인 및 보험관리 등을 위해 이용하고, '우아한청년들'은 '서비스제공을 위한 시스템 개발 및 운영' 목적으로 '우아한형제들'에 배달라이더에 관한 개인정보처리를 위탁하는 관계라는 것이었다.

이후 신청인은 2023. 9. 27 경 '우아한청년들'과 '우아한형제들'에게 다시 회신내용과 관련한 추

5) 요기요라이더앱의 개인정보처리방침에는 개인정보보호책임자의 성함과 이메일 주소만 기재되어 있고, 전화번호는 기재되어 있지 않다.



가질을 하였고, 이에 대하여 2023. 10. 27.경 다시 두 업체로부터 답변을 받았으나, 기존 답변 내용의 큰 틀에서 달라진 내용은 없었다.

## 2) 그 외 3개 배달플랫폼(요기요라이더, 쿠팡이츠파트너, 바로고라이더)

배민커넥트를 제외한 다른 3개 배달플랫폼의 경우 그 이후(2023. 7.경)에도 별다른 회신이 없어, 결국 신청인은 2023. 8. 2.경 3개 배달플랫폼을 상대로 각 개인정보분쟁조정위원회에 분쟁 조정을 신청하였다.

1) 그러자 요기요라이더는 분쟁조정절차 외로 일부정보에 대하여 열람에 응하였으나, 배민커넥트와 마찬가지로 수집한 개인정보의 항목과 수집목적 등 개인정보처리방침에 기재된 수준의 일반적인 사항에 대하여 설명한 문건을 제공하였을 뿐, 구체적인 개인정보를 제공하여주지 않았다.

이에 신청인이 개인정보분쟁조정위원회의 조사관을 통하여 실제 데이터의 공개를 요구하는 취지의 의견서를 제출하였는데, 그러자 요기요라이더는 일부 항목에 대해서는 구체적인 개인정보를 통지하여 주었으나, 여전히 배차 기준 등 적지 않은 정보에 대하여 개인정보와 무관하다거나, 영업비밀에 해당한다는 등의 사유를 제시하며 열람을 거부하였다. 이후 분쟁조정사건은 합의종결로 마무리되었다.

2) 쿠팡이츠파트너는 이전에도 동일한 신청인으로부터 열람요구를 받았던 적이 있다고 하면서, 영업상 기밀 등을 이유로 회신을 거부하였기 때문에 이번에도 요구에 응하지 않았다는 의견을 전달하여 왔다.

이는 타당한 거부사유로 볼 수 없었기 때문에 신청인은 재차 열람을 요구하였는데, 그러자 쿠팡이츠파트너측은 개인정보 수집 항목과 목적 등 일반적인 사항에 관한 의견서를 회신하면서, 마찬가지로 다수의 정보에 대하여 영업비밀, 경영상 비밀 등에 해당한다는 사유로 공개를 거부하였다.

이에 신청인이 개인정보분쟁조정위원회 조사관을 통하여 신청인의 구체적인 개인정보의 열람을 요구하자, 쿠팡이츠는 3개월로 임의로 기간을 제한하여 공개하면서 기간을 특정하여 열람을 요구하면 열람요구에 응하겠다는 의견을 전달하여 왔다.

그러나 열람 대상 정보를 3개월로 제한할 아무런 법적 근거가 없다는 점을 지적하자, 쿠팡이츠 역시 비록 항목이 제한적이기는 하나 보유하고 있는 전체 기간 정보를 공개하였다. 쿠팡이츠를 상대로 한 분쟁조정신청사건은 현재(2023. 12. 8.기준) 합의종결로 마무리되었다.

3) 신청인이 분쟁조정신청을 제기하자 바로고는 개인정보분쟁조정위원회를 통하여 의견을 회신하여 왔는데, 그 답변 내용은 배달플랫폼 운영과정에서 배달라이더의 위치정보(위도, 경도)를 수집하여 관리하나, 그 외에 나머지 요구 사항과 관련하여 아무런 해당사항이 없다는 것이었다.

이에 신청인이 해당사항이 없다는 의미에 대하여 다시 질의하였는데, 이에 대하여 바로고는 배차 할당기준 자체가 존재하지 않기 때문에 이와 관련하여 수집, 관리하는 개인정보가 없으며, 개인정보처리방침에 기재된 사항 외에 별도로 수집하거나 생성하는 개인정보파일 또한 없다고 회신하여 왔다.

바로고측이 수집, 관리하고 있는 위치정보에 관한 위치정보 수집이용제공사실 확인자료를 전달해 옴에 따라, 신청인은 분쟁조정신청을 취하하였고, 해당 분쟁조정신청 건은 종결되었다.

### 3. 열람요구 진행 경과 및 결과에 대한 평가

#### 가. 배달플랫폼 운영 방식에 대한 실체관계 일부 확인

개인정보 열람요구에 따라 배달플랫폼으로부터 확보한 일부 자료를 통해 배달플랫폼의 라이더 개인정보 수집 및 이용 방식, 더 나아가 배달플랫폼의 운영방식과 기준에 대하여 아래와 같이 일부 실체관계를 확인할 수 있었다는 점은 소기의 성과라 할 수 있다.

##### 1) 위치정보의 수집·이용

배달플랫폼은 배달라이더가 배달업무를 수행하는 동안 실시간으로 라이더의 위치정보(특정 시간의 위도, 경도, 방위 등의 정보)를 수집하여, 주문 고객에게 배달 중인 라이더의 위치를 실시간으로 제공하는데, 이때 수집되는 구체적인 정보는 대체로 위도, 경도 정보이나, 배민커넥트는 이에 더하여 실시간으로 고도, 방위 정보까지 함께 수집하는 것으로 확인되었다.

구분 (항목 1관련)	배민커넥트	요기요라이더	쿠팡이츠파트너	바로고라이더
위치 정보	위도, 경도, 고도, 방위	위치정보 (세부내역 비공개)	위도, 경도	위도, 경도
관련 산출 정보 또는 생성 정보	이동거리와 시간을 비교하여 속도 분 석(어뷰징 확인 목 적)	라이더의 현 위치 에서 가게까지의 거리, 라이더 가게 반경 200m 접근 시간	배달 중이 아닌 경 우 현재 위치를 기 준으로 주변지역주 문현황제공을 위하 여 사용되며, 배달 중인 경우 주문배 정, 거리계산 및 경 로제공을 위해 사 용됨. 위치정보를 이용하 여 이동경로정보를 생성함(배차에 활 용)	-

	A	B	C	D	E
1	수집일시	위도	경도	고도	방위
2	2022-07-18 18:43				
3	2022-07-18 18:43				
4	2022-07-18 18:43				
5	2022-07-18 18:43				
6	2022-07-18 18:44				
7	2022-07-18 18:44				
8	2022-07-18 18:45				
9	2022-07-18 18:45				
10	2022-07-18 18:45				
11	2022-07-18 18:45				
12	2022-07-18 18:46				
13	2022-07-18 18:46				
14	2022-07-18 18:47				
15	2022-07-18 18:47				
16	2022-07-18 18:47				
17	2022-07-18 18:47				
18	2022-07-18 18:47				
19	2022-07-18 18:48				
20	2022-07-18 18:48				

<배민커넥트가 공개한 신청인의 위치정보 중 일부 발췌>

또한 배달플랫폼은 수집된 배달라이더의 위치정보를 기반으로 하여 추가로 다양한 형태의 산출 정보 또는 생성정보를 처리하는 것으로 확인되었다.

배민커넥트는 라이더가 설정한 배달 수단 외에 다른 배달 수단을 활용하는 경우 등(이를 어뷰징이라 표현함)을 방지할 목적으로 위치정보를 이용하여 라이더 이동거리와 시간을 비교하여 배달 업무 수행시 라이더의 이동 속도를 분석한다고 답하였고, 요기요라이더는 배차가능여부 판단 및 배달수수료 산정을 위해 라이더의 위치정보를 기반으로 '라이더의 현 위치에서 가게까지의 거리'를 산출하고, 배달수수료 산정 목적으로 '라이더의 가게 반경 200m 접근 시간'도 기록하고 있다고 답하였다.

## 2) 운행 정보, 배달 기록 등

구분 (항목 2관련)	배민커넥트	요기요라이더	쿠팡이츠파트너
운행 정보, 배달기록 등 관련	라이더별 배달기록 관리를 위해 라이더 아이디, 이름, 휴대전화번호를 처리함. 배달기록은 배달서비스 운영, 라이더 안전관련 특이사항 확인 및 정산을 위해 이용됨. 앱 실행/ 종료 시간, 운행 시작/종료 시간, 배차/수락/가게도착/픽업/배달완료 버튼 클릭 시간/생성정보(IP Address, 쿠키, 서비스 이용기록), 기기정보(기기고유번호, OS, 버전, 모델명)	배달기록에 라이더 이름, 휴대폰번호, 라이더ID(내부 식별자)가 저장됨. 앱 접속로그/ 기기정보/앱 이용시간 픽업지 주소/수락시각/근처 픽업시각/픽업시각/배송완료시각/픽업거리/ 앱 상담내용, 유선상담내용, 카카오톡채널상담내용,	배달기록에 회원가입시 수집한 기본정보(이름, 휴대폰번호, 이메일, 배달수단관련 정보)가 같이 저장됨. 배달앱 접속시각 배달 수락/픽업/배달완료 시각, 음식점 상호, 총배달 거리 앱접속 및 사용에 따른 기록항목(IP주소, 디바이스 정보, 로그인 이력, 조회한 페이지, 메뉴 클릭정보, 배달관련내역, 위치정보(위/경도), 그 외 배달 관련 문의나 불만처리 등 상담 진행시 상담기록 및 녹취정보]
유효운행율 관련	유효운행율을 처리 및 분석하지 않음.	유효운행율 등 라이더의 대기시간과 실운영시간을 비교하는 방식으로 생성하는 개인정보를 처리하지 않음.	개인정보에 해당하지 않고 영업비밀 또는 경영상 정보에 해당하므로 제공 불가함.

날짜	음식점	주문 수락 시간	배달완료시간	총 배달 거리(m)	기본 수수료(₩)	픽업 및 배달거리	비고
2021-06-11 19:16			2021-06-11 19:34	3,927	1,000	1,430	방

<쿠팡이츠파트너가 공개한 신청인의 배달완료이력 중 일부 발취>

주요 배달플랫폼은 배달라이더의 기본적인 인적사항이 결합된 형태의 배송기록(배달내역, 배달이력)을 생성하여, 관리하고 있었고, 배송기록에는 배달건을 특정할 수 있는 관련 정보(배달일시, 픽업 주소지, 배달 주소지등)가 포함되어 있었다.

또한 배달플랫폼은 배차/수락/픽업/배달완료로 이어지는 일련의 배달 업무 수행 과정에서 각 시점별로 시간 정보를 수집하고, 이에 더하여 라이더의 배달앱 실행 시각부터 종료 시각 등 배달 라이더들의 배달앱 이용에 관한 행태정보를 수집하고 있었다. 구체적으로 배민커넥트는 쿠키, 서비스 이용기록 등, 요기요라이더는 접속로그, 기기정보, 앱이용시간, 쿠팡이츠파트너는 배달라이더의 앱활동과 관련하여 로그인이력, 조회페이지, 메뉴클릭정보 등 광범위한 행태 정보를 수집하고 있었다.

배달라이더가 배달앱에 로그인한 시간 대비 실제 운행시간을 의미하는 유효운행율에 대한 열람 요구에 대하여, 배민커넥트와 요기요라이더는 같은 형태의 처리를 하지 않는다고 답하였으나, 쿠팡이츠파트너는 영업비밀 등을 이유로 답변을 거부하였다.

### 3) 연구목적 이용 여부

구분 (항목 3관련)	배민커넥트	요기요라이더	쿠팡이츠파트너
연구목적 이용여부	연구목적, 알고리즘 학습 용도로 이용하지 않음. 서비스이용기록통계 및 분석목적으로 라이더의 배차 수락율, 수락후 배달완료율, 고객만족도 지수를 처리 서비스개선 및 신규서비스 개발을 위해 이용하는 정보는 개인식별이 불가능한 형태의 정보임.	배차 알고리즘 학습을 위하여 배달이력을 익명처리 후 사용함	연구목적으로 개인정보를 가명처리하거나 제3자에게 제공하지 않음.

배달라이더로부터 수집된 개인정보를 알고리즘 학습에 이용되고 있으리라는 예상은 일부 사실로 확인되었다.

요기요라이더는 배차 알고리즘 학습을 위하여 배달이력을 익명처리한 후 이용하고 있다고 회신하였고 배민커넥트의 경우 연구목적, 알고리즘 학습 용도로 배달라이더의 개인정보를 이용하지 않는다고 하였으나, 이와 달리 다른 요구 항목(항목 5)에 대한 답변에서 “서비스이용기록통계 및 분석목적으로 라이더의 배차수락율, 수락후 배달완료율, 고객만족도 지수를 처리”한다고 답하였고, 이와 관련된 추가 질의에 대하여 ‘개인식별이 불가능한 형태의 정보’, 즉 익명처리한 정보를 서비스 개선 및 신규 서비스개발을 위해 활용한다고 하였다. 다만, 배민커넥트는 이 같은 이용이 연구목적이나 알고리즘 학습과는 무관하다는 입장을 유지하였다.

쿠팡이츠파트너의 경우 “연구목적으로 개인정보를 가명처리하거나 제3자에게 제공하지 않는다”고 하여, 익명처리 방식에 따라 연구목적으로 활용할 가능성에 대해서는 분명히 답하지 않았다.

#### 4) 배차할당기준

구분 (항목 4관련)	배민커넥트	요기요라이더	쿠팡이츠파트너
배차 할당기준 관련	라이더별로 배차할당 기준을 다르게 적용하지 않음. 배달 수행 전일 경우 라이더의 현재 위치와 픽업 위치(가게)간의 거리, 배달 수행 중일 경우 수행 중인 배달지 위치를 이용하여 동일한 기준에 따라 배차 목록을 제공함.	개인정보와 무관하고, 영업비밀에 관련된 정보로 공개할 수 없음.	개인정보와 무관하고, 영업비밀 또는 경영상 비밀과 관련된 정보로 공개할 수 없음.

배달라이더들에게 중요한 정보라고 할 수 있는 배달플랫폼의 배차 기준 또는 배차알고리즘에 대하여 배달플랫폼은 공통적으로 개인정보와 무관하거나, 영업비밀에 해당한다는 사유로 일체의 정보에 대하여 공개를 거부하였다.

다만 배민커넥트의 경우 배차 기준에 대한 일부 정보를 제시하였는데, 배달 수행 전인 경우 라이더의 위치와 픽업위치(가게)간의 거리, 배달 수행 중인 경우 수행 중인 배달지 위치 정보까지 이용하여 배차목록을 제공한다고 답하였다.

#### 5) 평점이나 등급 관련

구분 (항목 5 관련)	배민커넥트	요기요라이더	쿠팡이츠파트너
평점이나 등급 관련	서비스 이용기록 통계 및 분석목적으로 라이더의 배차수락율, 수락 후 배달 완료율, 고객만족도 지수를 처리하며 이를 배민커넥트앱을 통하여 공개하고 있음. 이는 최근 3개월간 배달 100건(100건 미만인 경우 실제 배달 건수)을 이용한 통계결과값으로, 배차수락율은 시추천배차 수락 배달 건 기준, 수락 후 배달 완료율은 배달이력 기준, 고객만족도 지수는 배달 주문 고객의 만족도 평가에 따라 자동으로 집계됨.	앱이용자(주문고객)가 라이더를 평가하는 기능을 두고 있지 않음. 매주 스케줄 우선선정을 위한 배치제도를 운영하고 있고, 관련 내용은 라이더 앱에서 확인할 수 있음. 위 정보는 배치제도 운영을 위해서만 이용됨. 배치등급은 배치항목을 토대로 자동으로 결정됨.	배달서비스지표(수락율, 완료율, 고객평가 항목으로 구성됨)를 산출하며 이는 공개하고 있음. 배달서비스지표의 세부적인 요소 측정 및 점수 환산 등 세부 기준은 제공시 약용의 소지가 크고, 입점업체, 소비자, 다른 라이더들의 이익을 해칠 우려가 큰 정보에 해당하므로 제공이 불가함.

주요 배달플랫폼들은 예외없이 라이더들을 평가하거나 등급을 매기기 위한 목적의 정보를 생성하여 관리하고 있었다. 배민커넥트는 배차수락율, 수락 후 배달 완료율, 고객만족도 지수를 처리하고 있었고, 쿠팡이츠파트너 역시 수락율, 완료율, 고객평가 항목으로 구성된 배달서비스지표를 산출하고 있었다.

요기요는 라이더들을 4등급으로 구분하여 스케줄을 우선선정할 수 있는 권한을 차등적으로 부여하는 형태의 '스케줄 우선선정을 위한 배치제도'를 운영하고 있다고 답하였는데, 어떤 기준에 따라 등급을 부여하는지에 관한 정보는 공개하지 않았다.

## 6) 수수료

구분 (항목 6 관련)	배민커넥트	요기요라이더	쿠팡이츠파트너
수수료 관련	라이더의 개인정보를 이용하여 수수료를 산정하지 않음.	위탁수수료는 배송업무위탁계약서에 명시된 기본수수료와 라이더앱에 공지되는 프로모션 달성여부에 따라 결정되며, 라이더의 개인정보와는 무관함.	개인정보와 무관하고, 영업비밀 또는 경영상 중대한 악영향을 미치는 정보에 해당하여 제공 불가함.

배달플랫폼은 수수료 산정기준에 대하여 개인정보와 무관하다거나, 영업비밀 등에 해당한다는 사유를 제시하며, 기존에 배달앱 등에서 공개하고 있는 정보(배달 건별 배달라이더에게 지급되는 금액) 외에 추가 정보를 전혀 제공하지 않았다.

즉 회신 결과에 의하더라도 배달 건별로 고객이 결제한 금액 및 배달플랫폼의 중간 수수료 금액을 알 수 없었고, 이러한 기준이 개인별로 또는 일정한 집단에 따라 구분되어 적용되는지 여부도 알 수는 없었다.

### 7) 패널티 기준 적용 관련

구분 (항목 7 관련)	배민커넥트	요기요라이더	쿠팡이츠파트너
패널티 기준 적용 관련	일정기준이상 배차 거절시 배차효율저하 방지를 위한 배차지연정책을 실시 중이나, 거절 횟수는 당일 누적분에 한하여 익일 초기화됨. 이러한 정책은 모든 라이더에게 동일하게 적용되는 정책임.	개인정보와 무관하고 영업비밀에 해당하므로 열람이 제한됨. 배송업무위탁계약 및 기본 조건에 따라 라이더의 불법 및 부정이용이력이 확인되는 경우 업무정지 또는 계약해지할 수 있음.	배달파트너 이용약관 및 이용정책을 통해 기준을 공개하고 있고, 불법 및 부정이용한 경우 본인에게 직접 해당 사실을 안내하고 있음. 세부적인 기준은 개인정보에 해당하지 않고 악용될 소지가 크므로 제공이 불가함.

배달플랫폼은 배달라이더의 배달업무의 수행실적에 따라 배달라이더에게 적용되는 고유의 패널티 적용 기준을 보유하고 있는 것으로 보이나, 구체적인 기준에 대하여는 개인정보와 무관하거나, 영업비밀 등에 해당한다는 사유를 들어 공개하지 않았다.

### 8) 기타 개인정보파일 관련

구분 (항목 8 관련)	배민커넥트	요기요라이더	쿠팡이츠파트너
개인정보파일 관련	회사가 처리하는 개인정보에 관한 내용은 개인정보처리방침을 통해 언제든지 확인할 수 있음.	개인정보처리방침에 명시한 목적에 한하여 개인정보를 처리하고 있고, 신청인이 예시한 형태의 개인정보파일을 생성한 적 없음.	개인정보처리방침을 통해 개인정보 처리에 관한 사항을 모두 공개하고 있음.



별도의 개인정보파일을 관리하는지 여부에 관한 질문에 대하여 배달플랫폼들은 공통적으로 개인정보처리방침을 언급하면서, 개인정보처리방침에 따라서 적법하게 개인정보를 수집 및 처리한다고 답하였다. 이는 별도의 개인정보파일을 생성하거나 관리하지 않는다는 취지의 답변으로 보인다.

## 나. 배달플랫폼의 개인정보 수집 및 처리 과정의 문제점

### 1) 정보의 과도한 수집 및 장기간 보관

개인정보열람요구에 따라 회신된 자료에 의하면, 동일하거나 유사한 목적을 위해 수집된 개인정보 항목이라고 하더라도 개별 배달플랫폼의 필요에 따라 구체적인 수집항목을 달리하고, 활용방식 또한 달리하고 있다는 점을 알 수 있는데, 각 배달플랫폼이 배달라이더와 고객, 음식점을 중개하는 유사한 사업 방식을 지니고 있는 점에 비추어 보면, 특정 배달플랫폼이 필요 이상으로 과도하게 개인정보를 수집하고 있는 것은 아닌지 의심된다. 배달플랫폼이 개인정보를 필요한 목적 범위내에서 최소한도로 수집하여야 한다는 원칙(개인정보보호법 제3조 제1항)을 제대로 준수하고 있는지 살펴볼 필요가 있다.

실제 배달플랫폼은 배차/수락/픽업/배달완료로 이어지는 일련의 배달 업무 수행 과정에서 실시간으로 배달라이더의 위치정보, 시간정보를 수집 및 처리하고, 수집된 위치정보, 시간정보를 기반으로 추가 정보를 생성하거나 산출해내며, 배차이력을 관리하고, 불법 및 부정사용 이력 등을 확인하기도 하는데, 동일한 위치정보라고 하더라도 배달플랫폼 별로 수집하는 정보의 범위에 차이가 있었다. 또한 배달플랫폼은 배달라이더가 앱을 사용하여 배달업무를 수행하는 일련의 과정에서 로그인 정보, 클릭 정보, 조회 이력 등 광범위한 행태정보를 수집하고 있었다.

나아가 배달플랫폼은 수집한 정보를 본래의 목적 범위를 벗어나 불필요하게 장기간 보관하여, 목적 달성 즉시 개인정보를 파기하여야 한다는 개인정보보호법 제21조에 위반하였을 가능성이 의심된다.

요기요라이더는 배달라이더의 위치정보가 배달업무수행을 위하여 필요한 정보라고 하면서, 목적 달성 즉시 파기하기 때문에 위치정보를 공개할 수 없다고 하였으나(위치정보가 아닌 위치정보제공사실확인자료만을 제공함), 이와 달리 배민커넥트는 최소 1년 이전에 수집된 배달라이더의 위치정보를 보관하고 있으면서 개인정보열람요구에 응하였다.

배민커넥트(우아한청년들)는 배달완료 이후에도 귀하의 위치정보를 보관하고 있는 사유에 대한 추가 질의에 대하여 “보험관리(보험가입, 보험료책정, 사고접수, 사고조사 등)을 위한 것”이라고 하면서, 이렇게 보관된 위치정보는 “계약종료 1개월 후 파기”된다고 하였으나, 이미 확보하고 있는 배달이력 정보를 이용하면 배달건을 특정하고 배달 사실 여부등을 확인할 수 있다는 점을 고려할 때, 보험관리 목적으로 분, 초 단위로 기록된 위치정보를 보관하였다는 설명은 납득하기 어렵다.

쿠팡이츠파트너의 경우 위치정보를 이용하여 생성하는 이동경로정보에 대하여 주문자(고객)의 개인정보가 포함되어 있다는 이유로 회신을 하지 않았는데(위치정보가 아닌 위치정보제공사실확인자료만을 제공함), 답변의 취지로 미루어 배달라이더의 이동경로 정보를 배달업무 수행 이후에도 계속해서 보관하고 있는 것으로 추정된다.

## 2) 가명정보의 연구목적 활용 가능성

앞서 언급한 바와 같이, 배달플랫폼 운영업체가 개인정보를 알고리즘 학습의 데이터로 활용하고 있으리라는 예상은 일부 사실로 확인되었다.

요기요라이더는 배달라이더로부터 수집한 배달이력정보를 익명화하여 배차알고리즘 학습에 이용한다고 답하였고, 배민커넥트의 경우 서비스 개선 및 신규서비스 개발을 위해 개인식별이 불가능한 형태의 정보를 이용한다고 하여 익명처리된 정보를 연구목적으로 활용하는 것으로 추정된다. 쿠팡이츠파트너의 경우에도 연구목적의 가명처리만을 부정하고 있어, 익명처리하여 알고리즘 등 학습 데이터로 이용하고 있을 가능성이 있다.

그런데 배달플랫폼이 식별가능하지 않은 수준으로 적법하게 익명처리하였는지 의심된다. 배달플랫폼이 수집된 위치정보나 운행정보 중 개인식별자만을 삭제하는 방식으로 학습데이터를 생성하였다면, 기존 원본 데이터와 비교하는 경우 개인의 식별이 가능할 수 있기 때문에 이는 익명처리가 아니라 가명처리로 보아야 하나, 배달플랫폼이 재식별가능성이 없는 방식으로 적법하게 익명처리를 하였는지 명확히 알 수는 없었다.

배달플랫폼이 연구목적으로 가명정보를 처리하였다면, "가명정보의 처리 목적, 제3자 제공 시 제공받는 자, 가명정보의 처리 기간 등 가명정보의 처리 내용을 관리하기 위하여 대통령령으로 정하는 사항에 대한 관련 기록을 작성하여 보관하여야 하며, 가명정보를 파기한 경우에는 파기한 날부터 3년 이상 보관하여야" 하고(개인정보보호법 제28조의4 제3항), 또한 이와 관련된 사항을 개인정보 처리방침을 통해 알려야 할 의무를 부담하나(개인정보보호법 제30조 제1항 4의2호) 배달플랫폼측은 이를 익명처리로 간주하기 때문에 이러한 의무를 준수하지 않았을 것으로 의심된다.

## 3) 개인정보자기결정권의 형해화

개인정보자기결정권은 자기에 관한 정보가 언제, 누구에게, 어느 범위까지 알려지고 이용되도록 할 것인지를 그 정보주체가 스스로 결정할 수 있는 권리라고 정의되는데, 이러한 정의에 비추어 보면, 배달플랫폼에 종속된 형태로 배달업무를 수행하는 배달라이더의 개인정보자기결정권은 사실상 형해화되어 있다고 볼 수 있다.

배달라이더는 배달업무 수행을 위해 배달플랫폼에 가입하는 과정에서 다수의 이용약관, 개인정보 수집이용동의서 등 문건을 제공받고, 동의 여부를 선택하게 되는데, 이 과정에서 배달업무를 수행하면서 구체적으로 어떤 개인정보가 수집되고 배달플랫폼에 의해 활용될지에 관하여 충분히

인식하고, 그 구체적인 범위를 이해한 상태에서 동의 표시를 한다고 보기는 어렵다.

그리고 이러한 상황을 가능하게 하는 배달플랫폼에 대한 배달라이더의 종속성을 지적하지 않을 수 없다. 즉, 언제 어떤 정보를 어떤 형태로 수집하고, 활용할지에 관한 결정권 내지 통제권은 실질적으로 배달플랫폼에게 맡겨져 있고, 이에 대한 개인(배달라이더)의 동의권은 매우 형식적으로 존재한다는 점이다.

개인정보에 대한 통제 및 관리 권한이 실질적으로 배달플랫폼에 주어진 상황에서, 배달플랫폼은 실제 원하는 시점에 원하는 형태와 방식으로 배달라이더의 개인정보를 수집하고, 이를 원하는 형태로 결합하거나 활용하여 각자 고유의 목적에 부합하는 방식으로 배달플랫폼 운영의 기준을 수립하거나 적용하는 데 활용하고 있는 것으로 보인다.

그러나 정작 배달라이더에게 중요한 의미를 지니는 배차 기준, 수수료 기준, 패널티 기준 등은 개인정보와 무관하다거나, 영업비밀에 해당한다는 이유로 일반적인 수준에서조차 내용이 전혀 공개되지 않고 있고, 이로 인해 이와 관련한 정보주체의 구체적인 권리로서 개인정보에 대한 통제권은 원천적으로 차단되어 있다.

#### 4) 특히 배민커넥트의 경우

한편, 배민커넥트의 경우 다른 배달플랫폼의 경우와 다소 구별되는 위법사항이 의심된다.

우아한청년들에 대한 배달라이더의 최초 개인정보열람요구에 대하여, 우아한청년들과 우아한형제들은 함께 회신을 하였는데, 이로 미루어 두 업체가 배달라이더의 개인정보 수집 및 처리에 관하여 마치 하나의 회사처럼 배달라이더의 개인정보를 공동으로 보유, 관리하고 있었을 가능성이 있어보인다.

현재(2023. 12. 3.기준) 배민커넥트 홈페이지상 사업자는 '우아한청년들'로 되어 있지만, 배달라이더가 배민커넥트에 가입하는 과정에 동의의 상대방은 우아한청년들과 우아한형제들이 혼재되어 있다. 바로배달약관, 구간배달약관, 고유식별정보수집이용동의서상 동의 표시의 상대방은 '우아한청년들'이지만, 위치기반서비스 이용약관상 동의의 상대방은 '우아한형제들'이며, 하나의 개인정보수집이용동의서에 우아한형제들과 우아한청년들에 대하여 각 구분된 동의항목을 두면서, 한꺼번에 동의여부를 정하도록 하고 있다.

실제 우아한청년들은 우아한형제들이 2015년경 배민커넥트 등을 관리하기 위하여 설립한 완전자회사로, 우아한형제들은 우아한청년들의 주식지분을 100% 소유할 정도로 매우 밀접한 관계에 있다.

현행법상 제3자제공 또는 위탁관계에 포섭되지 않는 개인정보의 공동 처리는 위법을 면하기 어렵다. 업체측은 '우아한청년들'은 '우아한형제들'로부터 배달라이더의 운행정보, 위치정보를 제3자 제공 형식으로 전달받아 라이더 등록 및 운영, 보험가입여부 확인 및 보험관리 등을 위해 이용

하고, '우아한청년들'은 '라이더운영 및 관리를 위한 시스템개발 및 유지보수'업무의 처리를 위하여 '우아한형제들'에 배달라이더에 관한 개인정보처리를 위탁하는 관계라고 설명하고 있으나, 이는 그 자체로 두 업체의 개인정보 관리가 매우 복잡한 형태로 혼재되어 있는 양상을 뒷받침하는 근거로, 오히려 개인정보 공동처리의 가능성에 대한 의심을 더하게 한다.

#### **다. 여전히 불분명한 부분**

앞서 설명한 바와 같이 개인정보열람요구를 통하여 배달플랫폼의 운영방식에 관하여 일부 구체적인 사실관계를 확인할 수 있었고, 운영 행태의 문제점을 의심케 하는 단서들도 일부 확인할 수 있었지만, 여전히 많은 부분은 불투명한 상태로 남아있다.

##### **1) 업체측의 부족한 이해와 미비한 업무체계**

열람요구 진행 경과에서 보는 바와 같이 회사측은 최초 열람요구에 대하여 법정 기한(10일)을 어겼고, 이후 진행된 재열람요구에 대해서도 다시 기한을 어겼으며, 개인정보분쟁조정위원회에 분쟁조정신청이 접수되고 나서야 한정된 일부 정보에 대하여 열람요구에 응하였다.

배달플랫폼 운영업체들은 공개항목 또는 공개의 내용적 범위를 제한하거나, 공개기간을 제한하는 등(쿠팡이츠파트너의 경우)의 위법한 업무처리 행태를 보였고, 이에 신청인이 수차례 의견서 형식으로 열람요구제도의 취지에 맞는 회신을 요구하고 나서야 업체측은 비로소 일부 항목에 대하여 구체적인 정보를 공개하였는데, 이는 개인정보처리자인 회사측의 개인정보열람요구 제도에 대한 부족한 이해와 미비한 업무체계를 보여주는 대목이라 할 것이다.

##### **2) 업체측이 내세운 거부사유 관련(개인정보와 무관, 영업비밀에 해당)**

배달플랫폼은 열람요구 대상 항목 가운데 적지 않은 부분에 대하여 개인정보와 무관하다는 이유로 공개를 거부하였는데, 실제 개인을 식별하지 않는 형태로 처리되는 정보의 경우, 개인정보 열람요구의 방법을 통해서 실제관계를 확인하기에는 한계가 있다. 이는 개인정보열람요구 제도가 지닌 내재적 한계라고 할 것이다.

그러나 이와 달리 영업비밀에 해당하기 때문에 공개할 수 없다는 취지의 거부 사유는 그 정당성에 의문이 제기된다. 배달플랫폼 업체측은 영업비밀에 해당한다는 이유로 상당한 범위의 정보에 대하여 일체의 공개를 거부하였는데, 신청인은 알고리즘의 공개를 요구한 것이 아니라 일반 기준 또는 기본 원리의 수준에서 배차 기준, 수수료 기준, 패널티 부과 기준 등에 대한 공개를 요구한 것에 불과하기 때문에 이러한 정보가 공개되더라도 기업의 재산권을 침해하거나 그러한 우려가 있다고 보기 어렵다.

특정 배달플랫폼에서는 영업비밀 또는 경영상 정보라는 사유로 일체의 공개를 거부하였지만, 이와 달리 다른 배달플랫폼에서는 최소한의 수준에서라도 공개를 하는 등 배달플랫폼별로 개별항목에 있어 열람요구 수용의 정도에 차이가 있었는데, 이는 영업비밀 또는 경영상 정보라는 거부

사유가 회사에 의해 자의적으로 남용되고 있을 가능성을 보여준다.

한편 2024. 3. 15. 시행을 앞두고 있는 개정 개인정보보호법 제37조의 2에 의하면 정보주체는 자동화된 의사결정에 대하여 설명을 요구할 수 있고, 개인정보처리자는 자동화된 결정의 기준과 절차, 개인정보가 처리되는 방식 등을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 하는데, 위 제도에 근거한 열람청구에 의하면 정보주체로서의 배달라이더들의 권리가 보다 두텁게 보장될 수 있을 것으로 기대된다.

#### 4. 나오며

배달플랫폼은 배달업무수행의 전과정에 걸쳐 배달라이더의 정보를 수집하고, 기록하고 보유하며, 이를 활용하여 새로운 정보를 생성하거나 산출하여 배달플랫폼 운영과 관련한 기준을 세우거나 알고리즘을 개선하는 데 활용하고 있는 것으로 보인다. 배달라이더의 개인정보가 배달플랫폼에 의해 과도하게 수집되고 장기간 보관되고 있을 가능성 등 법 위반이 의심되는 사항들도 다수 발견되었다.

배달라이더의 개인정보 열람요구에 의해 배달플랫폼의 운영방식에 관한 구체적인 실체관계의 일부 단면이나마 확인할 수 있었다는 점은 소기의 성과라 할 수 있으나 배달라이더의 업무와 관련성이 큰 근로조건이나 인사정책과 관련한 기준을 포함한 주요한 사항들이 여전히 불투명한 상태로 남아있다.

정보주체로서 배달라이더의 적극적인 권리행사의 일환으로 개인정보열람요구권의 행사는 그 자체로 적지 않은 의미를 지니고 있고, 부족한 인식과 체계의 미비점 등은 향후 제도가 적극적으로 활용됨에 따라 개선될 가능성이 있지만, 제도 자체에 내재하여 있는 한계점 또한 분명히 직시하면서 그 해결책을 고민해보아야 하겠다. 끝.

## 【 토론 1 】

구교현

(공공운수노조 라이더유니온지부 위원장)

### 왜 이것은 개인정보가 아니란 말인가?

○ 내가 만든 정보인데, 나에게 소유권이 없다?

- 라이더는 노동과정에서 여러 정보를 생성하게 됨. 날짜, 기상, 시간, 지역, 보수 수준, 업무수행 거리 등의 여러 변수에 따른 업무착수율 / 업무수락율 및 취소율 / 배달수행시간 / 고객평가 / 이에 따른 주문량 등이 그것. 해당 정보들은 배달플랫폼에게는 비즈니스 운영 및 확장에 있어 핵심적인 정보임

- 그간 배달플랫폼은 이러한 정보를 여러 방면으로 활용해 왔을 것임. 주문량을 늘리기 위해, 이용자편의를 높이기 위해, 배달시간을 최소화하기 위해, 최소비용으로 가장 많은 라이더를 동원하기 위해, 기업 리스크를 줄이기 위해 등등. 그런데 해당 정보주체인 라이더는 자신이 생성한 정보가 언제 어떤 목적으로 어떻게 쓰였는지 그 결과는 무엇인지에 대해 단 한 번도 설명을 들은 적이 없음. 기업의 영업비밀이라는 이유임

- 결국 정보를 생산한 정보주체는 배달플랫폼에 이용되기만 했을 뿐, 자신의 정보에 대한 어떠한 권리도 행사하지 못했음

○ 내게 영향을 미치는 정보, 나는 알 수 없다

- 나에게 왜 콜이 안 들어오는지, 왜 자꾸 원하지 않는 지역에서만 콜이 뜨는지, 지금 배달료는 왜 3천원도 안 되는지, 나는 왜 계정정지를 당한 것인지 등에 대해 라이더는 알 수 있는 방법이 없음

- 결국 이런 상황 라이더는 자발적으로 플랫폼에 대한 충성도를 높이는 방식으로 적응하고 있음. 이는 플랫폼의 의도된 전략이라 볼 수 밖에 없음

○ 이것은 왜 개인정보가 아니란 말인가

- 라이더의 개인정보는 이름, 주민번호만이 아님. 노동과정에서 생성한 정보와 더불어 나에 대한 일감배정기준, 내가 지금 받게 될 배달료의 기준, 내가 받을 수도 있는 패널티의 기준 등도 라이

더의 개인정보에 속하는 것임

- 이번 개인정보 열람청구를 통해 확인된 사항에 따르면 사측은 라이더의 위치정보 등 근무와 관련한 모든 정보를 수집하고 있고, 이를 특정한 목적을 달성하기 위해 활용하고 있다는 것임. 그렇다면 어떤 정보를 수집했는지 뿐만 아니라 이 중 어떤 것을, 어떤 목적으로 사용했는지까지 설명은 반드시 필요할 것임
- 이에 대해선 최소한 개인정보 보호법에 따라 정보주체에게 공개해야 할 의무부터 확인되어야 할 것임

#### ○ 알고리즘의 영향

- 배민·쿠팡·요기요와 같은 배달플랫폼 기업들은 라이더가 생성한 정보 및 라이더에 대한 평가와 조치를 토대로 알고리즘을 통한 지휘감독 시스템을 발전시켜 왔음. 라이더는 알고리즘을 벗어나 일할 수 없고, 알고리즘의 조치에 대해 저항할 수단을 가지고 있지 않음. 설령 노동자가 판단할 때 알고리즘의 지시보다 더 합리적인 업무수행방식이 있다 하더라도 알고리즘의 지휘를 따라야 함. 그렇지 않을 경우 보수를 받지 못하거나 계약해지 등의 패널티를 받을 수 있기 때문임 (이를 테면 2건의 배달을 동시에 수행한다고 할 때, 배달순서를 변경할 경우 더 빠르게 배달을 완료할 수 있다 하더라도 알고리즘이 지시한 순서를 어기면 패널티를 받게 됨)
- 중요한 문제는 알고리즘이 어떤 방향으로 설계되는지에 따라 라이더의 보수 및 안전에 직접적인 영향을 미칠 수 있다는 것임. 이를테면 라이더 중 속도가 빠르고, 장시간 일하며, 콜 수락율이 높을 경우 더 좋은 일감을 배정하는 방식으로 설계되어 있다면 라이더는 알고리즘이 원하는 방향으로 일하게 될 가능성이 높음

#### ○ 수시로 바뀌는 알고리즘

- 배민의 경우 2020년 2월 시자동배차 도입 이후 노동 알고리즘은 끊임없이 변동되어 옴. 알고리즘은 노조와의 단체교섭 중에도 고지 없이 변동되었고, 현 시점에도 실시간으로 변동하는 배달료뿐만 아니라 배차 방식, 패널티 방식, 앱 디자인 등이 계속 변동되고 있음
- 배달료: 초기에는 고정배달료로 운영. 2019년 후반부터 일별 배달료를 변동. 점차 시간대 및 지역별로 세분화. 현재는 실시간으로 변동
- 배차방식: 초기에는 주문이 들어온 리스트를 보고 배달을 잡는 방식(일반배차)으로 운영. 2020년 2월부터 시배차를 우선으로 변동. 이후 쿠팡이츠와의 경쟁상황에서 단건 배차로 운영하다, 2023년 5월부터 중복배차로 변동. 배민 비마트의 경우는 일반배차와 시배차를 동시에 운영하다 최근에는 시배차를 우선하는 방식으로 변동

○ 알고리즘은 취업규칙이다

- 근로기준법상 근로자의 경우 10인 이상 사업장에는 취업규칙을 마련하도록 하고 있음. 취업규칙에는 임금의 결정, 계산, 지급방법, 근로자 교육, 안전과 보건에 관한 사항 등 당해 사업 또는 사업장의 근로자 전체에 적용될 사항을 기재한 문서임. 라이더의 근무 전반을 지휘감독하는 알고리즘은 취업규칙의 핵심적 부분에 해당하는 것임
- 취업규칙은 상시 각 사업장에 게시 또는 비치하여 근로자에게 주지시켜야 하며, 이를 불리하게 변경하는 경우에는 소속 노동자 과반의 동의를 받도록 하는 절차가 있음. 알고리즘에 있어서도 노동자에게 영향을 미치는 부분에 대해선 이를 공개해야 할 의무가 있으며, 이의 제정 시 노동조합의 의견을 반영하고, 이를 불이익하게 변경할 시 노동자의 동의를 받는 형태의 기본적 절차가 마련되어야 할 것임

○ 개인정보도 숨겨, 개인정보로 만든 알고리즘도 숨겨

- 플랫폼기업은 투명성을 핵심가치로 내세우고 있음. 불특정 다수의 이용자를 유치해야 성공하는 플랫폼 입장에서선 이용자가 차별받거나 불공정한 대우를 받고 있다는 인식을 주어서는 안 되기 때문임.
- 이 원칙은 정확히 소비자에게는 적용되고 있으나, 노동자 (배달 앱의 경우 자영업자까지)에게는 정확히 적용되고 있지 않음. 자신이 생산한 정보도 알 수 없고, 그 정보를 토대로 구축된 알고리즘도 알 수 없다는 것은 플랫폼기업이 내세우는 핵심가치에 위배되는 것임
- 기업 스스로 바뀌지 않는다면 이에 대한 제도적 정비와 규칙마련이 시급히 필요함



## 【 토론 2 】

마나  
(진보네트워크센터 활동가)

### 정보주체의 개인정보 열람요구권과 기업의 민낯

#### 1. 개인정보 열람요구권 행사

##### 1.1 배경

□ 현행 개인정보보호법 제35조는 정보주체가 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구할 권리를 구체적으로 규정하고 있음. 같은법 시행령 제41조, 제42조에서 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있고, 개인정보처리자는 근무일 기준 10일 이내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 조치하여야 한다고 규정함.

- 정보주체인 '나'는 회사, 공공기관 등 개인정보처리자에게 어떠한 내 개인정보를 수집했는지, 내 개인정보를 누구에게 제공했는지, 내가 언제 동의했는지 알 권리가 있음
- 정보주체는 개인정보처리자가 자신의 개인정보를 어떻게 처리하는지에 대한 정보를 제공받을 권리를 가지고 있음
- 정보주체는 개인정보 수집에 대한 동의여부를 선택할 수 있으며, 민감정보나 고유식별정보를 수집할 경우에는 별도의 동의를 받아야 함

- 2023년 4월, 진보네트워크센터(이하 진보넷)활동가들은 카카오와 네이버를 상대로 기업이 표적광고를 위해 이용자의 개인정보를 어떻게 활용하는지 개인정보 열람요구를 통하여 확인하고자 하였음.

##### 1.2. 경과

- (2023. 4. 6.) 오후2시부터 개인정보 열람방법을 찾지 못하고 시간을 허비함.
- 카카오톡 열람청구를 위해 개인정보처리방침에서 찾았지만, 방법이 나오질 않아 고객센터 상담사와의 채팅을 시도함
- 고객센터 상담사와 연결하여 개인정보 열람방법을 문의하였음.

- 상담사는 문의에 답변을 하지않고 우회적인 방법으로 다른 팝업창을 띄우거나, 챗봇상담으로 전환함.
- 여러번 상담사와의 연결이 끊어지고, 심지어 상담사가 챗봇으로 돌리는 경우도 있었음.
- 다시 상담사와 연결하여 열람방법을 문의하고, 양식이 있다면 보내달라고 요청함.
- 문의에 대한 답변은 하지않고 계속하여 카카오 해당 웹사이트 개인정보조회 링크에서 확인하라고만 함.
- (2023.4.13.) 개인정보 열람방법 문의에 대한 메일이 드디어 도착함.
- 내용은 개보위 'e프라이버시 클린서비스'를 통해 접수하라는 내용임
- 메일 확인 후, 'e프라이버시 클린서비스'를 통해 접수함
- 카카오로부터 다시 메일이 도착함. 잘못 안내했다는 내용임.
- 다시 '카카오 고객센터 문의하기'로 개인정보 열람을 신청함.
- (2023.4.14.) 개인정보 열람요구 신청이 접수되었다는 메일을 받음
- (2023.4.24.) 홈페이지 고객센터로 신분증과 통신확인사실 파일을 보내라는 메일을 받음.
- 2023년 5월까지 카카오의 경우 답변이 없었으며, 네이버의 경우는 질의한 내용과 상관없는 형식적인 답변을 보내왔음.
- 아래는 개인정보 열람요구 질의임.

1. 귀 사가 본인에게 광고를 노출하기 위한 목적으로 이용하기 위해, 귀 사의 서비스를 통해 수집 등 처리하고 있는 본인의 개인정보 항목과 내용 일체
2. 귀 사가 본인에게 광고를 노출하기 위한 목적으로 이용하기 위해, 귀 사의 서비스가 아닌 다른 웹사이트나 앱을 통해 수집 등 처리하고 있는 본인의 개인정보 항목과 내용 일체
3. 귀 사가 본인에게 광고를 노출하기 위한 목적으로, 귀 사의 서비스가 아닌 다른 웹사이트나 앱을 통해 본인의 개인정보를 수집, 이용하는 경우, 이에 대해 귀사가 본인에게 고지하거나 본인이 동의한 내역(각 앱 및 웹사이트 별)
4. 귀 사가 본인에게 맞춤형 광고를 노출하는 데 이용하기 위해, 본인의 개인정보에 대한 프로파일링을 통해 파악한, 본인에게 지정된 카테고리 (예를 들어, 인구통계학적 정보, 관심사, 성향, 특성 등)
5. (추천서비스 관련) 귀 사가 본인에게 광고 외 정보를 추천하는 데 이용하기 위해, 귀 사의 서비스를 통해 수집, 이용하고 있는 본인의 개인정보 항목과 내용 일체
6. (추천서비스 관련) 귀 사가 본인에게 광고 외 정보를 추천하기 위해, 본인의 개인정보에 대한 프로파일링을 통해 파악한, 본인에게 지정된 카테고리 (예를 들어, 인구통계학적 정보, 관심사, 성향, 특성 등)

- (230601) 카카오·네이버 상대로 개인정보 열람요구 불응에 대한 개인정보 분쟁조정을 신청함.
- 분쟁조정 요구사항

(피신청인: 카카오)

1. 피신청인은 신청인의 광고 관련 개인정보 실제 내용의 열람 조치를 이행하십시오.
2. 피신청인은 개인정보 열람요구권 행사방법과 절차를 해당 웹사이트에 명확하게 명시하고 우회적인 안내를 개선하십시오.

(피신청인: 네이버)

1. 피신청인은 신청인의 광고 관련 개인정보 실제 내용의 열람 조치를 이행하십시오.

- 분쟁조정 이후 열람권 행사는 아래와 같음.
- (230621) 카카오로부터 열람요구에 대한 답변 메일을 받았으나, 대부분 형식적인 항목 나열이었음.

맞춤형 콘텐츠 추천 및 광고를 위해 수집 및 이용하는 정보에는 고객님의 카카오의 어떤 서비스를 가입하여 이용하고 있는지에 대한 내역이 포함될 수 있습니다.

카카오는 이러한 정보를 바탕으로 고객님의 성별과 연령대, 관심사 등을 추정하여 고객님의 유용한 맞춤형 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

서비스 가입 및 이용에 대한 상세한 내역은 다음 페이지에서 확인하실 수 있습니다.  
'카카오톡> 더보기 탭 우측 상단 설정(☞)>고객센터/운영정책 > 맞춤형 광고 안내' 확인  
<https://info.ad.daum.net/optout.do>

맞춤형 콘텐츠 추천 및 광고를 위해 수집 및 이용하는 정보에는 고객님의 카카오의 어떤 서비스를 가입하여 이용하고 있는지에 대한 내역이 포함될 수 있습니다.

카카오는 이러한 정보를 바탕으로 고객님의 성별과 연령대, 관심사 등을 추정하여 고객님의 유용한 맞춤형 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

서비스 가입 및 이용에 대한 상세한 내역은 다음 페이지에서 확인하실 수 있습니다.

- '프라이버시센터 >개인정보 이용현황' 확인  
([https://accounts.kakao.com/weblogin/account/privacy\\_info?lang=ko](https://accounts.kakao.com/weblogin/account/privacy_info?lang=ko))
- '프라이버시센터 >연결된 서비스 관리' 확인  
(<https://accounts.kakao.com/weblogin/account/partner?lang=ko>)
- '카카오톡 >친구탭 >채널 >추가한 채널' 확인

보다 자세한 내용은 맞춤형 광고 안내 페이지를 참고해주시고,  
맞춤형 광고를 원하지 않을 경우 거부 설정을 통해 거부하실 수 있습니다.

- '카카오톡 >더보기탭 우측 상단 설정(☞)>고객센터/운영정책 >맞춤형 광고 안내' 확인  
<https://info.ad.daum.net/optout.do>

카카오에서는 타사의 서비스로부터 고객님의 개인정보를 광고를 위한 목적으로 제공받은 내역은 없습

니다.

타사 웹사이트나 앱으로부터의 제공에 대한 구체적인 고지 및 동의 이력은 해당 웹사이트나 앱을 운영하고 있는 사업자측에 문의하시면 정확한 내역을 확인하실 수 있습니다.

카카오가 고객님의 광고를 제공하기 위해 고객님의 추정하고 있는 정보로는 아래와 같은 항목들이 있습니다.

아래 추정 정보는 실제 고객님의 개인정보와 다를 수 있으며, 서비스 이용 내역에 따라서 계속 변할 수 있습니다.

- 추정 성별 :
- 추정 연령대 :
- 주요 추정 관심사 :

추천을 위해 이용되는 정보는 위와 동일합니다.

- (230706) 카카오 열람요구 답변에 대한 의견 제출함.  
- 개인정보보호책임자 메일이 없어서 고객센터로 글을 남겨야 했음.

(2023.6.21. 카카오 답변에 대한 재질의)

첫 번째 요구사항에 대해서는 신청인의 열람요구에 대한 카카오의 답변은 개인정보 항목만을 나열한 것으로 보입니다. 항목 나열이 아닌 실제적인 열람을 확인할 수 있는 답변을 요청드립니다. 두 번째 요구사항에 대해서는 카카오에서 검토하시고 개선하겠다고 하신 것으로 알고 있습니다. 구체적인 전화번호, 팩스번호, 서면 요청방법 등을 포함하여 행사방법과 절차의 자세한 안내가 필요해 보였습니다. 빠른 시일 내에 조직 내에서 검토하시고 개선이 되었으면 좋겠습니다

- (230710) 카카오 답변에 대한 모호한 지점 재질문(고객센터를 통해 재질의)

보내주신 답변과 관련하여 명확하지 않은 점이 있어서 질문드립니다.

예를 들어, 맞춤형 콘텐츠 추천 및 광고를 위해 카카오가 수집 및 이용하고 있는 개인정보 항목 및 내용 중에 서비스 이용 내역이 있고, 그러한 서비스 이용내역으로 카카오 서비스 가입 및 이용 내역을 보내주셨습니다. 여기에는 제가 카카오톡, 카카오TV, 카카오뮤직 등에 가입한 내역을 보내주셨습니다.

그런데 제가 이러한 서비스에 가입했다는 사실만이 '맞춤형 콘텐츠 추천 및 광고'에 활용되는 것인지, 아니면 (예를 들어) 카카오톡으로 주고받은 메시지, 카카오TV를 통해 본 영상의 목록, 카카오뮤직을 통해 들은 음악의 목록, 카카오톡스토리를 통해서 보거나 쓴 내역 등까지 '맞춤형 콘텐츠 추천 및 광고' 등에 활용되는 것인지 모호합니다. 만일 후자라면 실제 귀사에서 '맞춤형 콘텐츠 추천 및 광고'를 위해 활용하고 있는 제 행태정보의 구체적인 내용에 대해서 열람시켜주시길 요청드립니다.

- (230712) 카카오 이용자 권리행사방법 개선(분쟁조정 요구사항 2번 개선됨)  
<https://www.kakao.com/policy/notice/view?seq=2608&searchWord=&lang>

<p><b>7. 이용자 및 법정대리인의 권리와 행사 방법</b></p> <p>카카오는 여러분의 권리를 보호합니다. 이용자는 언제든지 자신의 개인정보를 조회하거나 수정할 수 있으며, 수집·이용, 제공에 대한 동의 철회 또는 가입 해지를 요청할 수 있습니다.</p> <p>서비스 내 설정을 통해 회원정보 수정이나 회원탈퇴를 할 수 있고, 고객센터를 통해 서면, 전화 또는 이메일로 요청하시면 지체 없이 조치하고 있습니다. 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청한 경우 정정을 완료하기 전까지 해당 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다.</p> <p>만 14세 미만 아동의 법정대리인은 아동의 개인정보를 조회하거나 수정 및 삭제, 처리정지, 수집 및 이용, 제공 동의 철회할 권리를 가집니다.</p> <p>카카오 서비스 이용을 위한 이용자의 개인정보의 수집 및 이용, 제3자 제공, 처리 위탁 현황은 '카카오 개인정보 이용현황' 페이지에서 확인할 수 있습니다.</p> <p>카카오 개인정보 이용내역 확인하기(로그인 필요)</p>	<p><b>7. 이용자 및 법정대리인의 권리와 행사 방법</b></p> <p>카카오는 여러분의 권리를 보호합니다. 이용자는 언제든지 자신의 개인정보를 열람(조회)하거나 수정·삭제할 수 있으며, 개인정보의 처리정지, 동의 철회 또는 회원 탈퇴를 요청할 수 있습니다.</p> <p>이용자는 서비스 내 다음과 같은 기능을 통해 언제든지 개인정보 열람(조회) 등의 권리를 직접 행사하거나 또는 고객센터(문의하기)를 통해 요청할 수 있습니다.</p> <p>- 카카오계정 정보 열람(조회) 및 수정 - 카카오계정과 연결된 서비스 관리 - 카카오 서비스 이용을 위한 개인정보 수집, 이용, 제3자 제공 현황 확인</p> <p>카카오는 이용자의 요청을 받은 경우 이를 지체없이 처리하며, 이용자가 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청한 경우 정정을 완료하기 전까지 해당 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다.</p> <p>만 14세 미만 아동의 법정대리인은 아동의 개인정보를 열람(조회)하거나 수정 및 삭제, 처리정지, 수집 및 이용, 제공 동의 철회할 권리를 가집니다.</p>
---	---

- (230802~) 카카오·네이버 개인정보 열람요구에 대한 각 해당 분쟁조정을 “조정 전 합의”로 종결 처리함.

<p>(카카오 답변) 요약</p> <p>-카카오가 맞춤형 콘텐츠 추천 및 광고를 위해 활용한 정보 추정 성별, 추정 연령대, 주요 추정 관심사(예: 신문사, SNS/커뮤니티, 쇼핑물 등)가 활용 '서비스 이용내역'에는 카카오 서비스 가입내역, 카카오계정 로그인으로 연결된 서비스내역, 친구 추가한 카카오톡 채널내역이 포함될 수 있음.</p> <p>-추정정보에 활용된 행태정보 (예) 주요 추정관심사에 음악으로 나타났다면, '카카오뮤직'서비스를 가입한 사실, 카카오톡 토크프로필 뮤직 찜하기 목록, 음악목록에 등록된 정보 활용 신문사, 쇼핑물, 공공기관 등 카톡채널 추가 정보가 이용 쇼핑물의 경우는 카카오쇼핑 서비스를 가입한 사실도 활용</p> <p>추정정보 중 성별과 연령대는 행태정보를 유사하게 가진 그룹과 비교하여 추정하고, 맞춤형 콘텐츠 추천 및 광고를 제공 카카오톡으로 주고받은 이용자의 메시지는 열람하지 않는다고 밝힘.</p>
--

(네이버 답변) 요약

맞춤형 광고 데이터 파일에는

- 회원 정보는 성별과 연령밖에 없고,
- DA클릭로그 (디지털광고클릭로그) : 배너광고 클릭일자, 클릭업종, 횟수
- SA 클릭로그(검색광고클릭로그) : 검색광고 클릭일자과 클릭업종 (예를 들어, 자동차 > 자동차용품/서비스 > 자동차용품판매 ... 이런식)
- 페이결제 : 네이버페이 결제 일자, 카테고리(도서>유아>유아학습>기타... 이런식), 금액
- 쇼핑조회 : 조회일자, 카테고리
- 카페 : 카페방문/가입 이용 일자, 카테고리, 유형(visit)
- 지식인 : 지식인 게시글 조회 일자, 카테고리
- 항공권 : 항공권 조회 일자, 카테고리
- 호텔 : 호텔 조회 일자, 카테고리
- 모바일 메일 주제판 클릭 : 클릭 일자, 카테고리

추천서비스 데이터 파일에는

- 회원 정보는 성별과 연령밖에 없고,
- 검색클릭이력 : 클릭일시, 검색어, 클릭url
- 쇼핑이용이력 : 이용일시, 구매/클릭타입(상품클릭,상품장바구니,상품구매 구분), 상품명, 상품가격, 상품페이지url, 상품브랜드, 상품판매처
- 클릭로그 : 클릭일시, 클릭 url
- 플레이스\_리뷰 : 작성일자, 리뷰작성식당
- 플레이스\_예약 : 예약일시, 예약식당
- 플레이스\_좋아요 : 이용일자, 좋아요한식당

● 위의 데이터는 하나의 예시이며, 이용자에 따라 달라질 수 있음. 해당 플랫폼에서 이용자의 활동 내역이 많으면 많을수록 더 많은 데이터가 활용될 것임.

- 개인정보 열람을 통해 확인할 수 있었던 것은 매우 세부적이고 방대한 행태정보가 표적광고 및 맞춤형 서비스를 위해 활용되고 있다는 것임.

- 그러나 개인정보처리방침에는 서비스 내 방문기록, 활동 로그기록 등 추상적인 용어로만 설명되어 있을 뿐임. 내 행태정보가 표적광고 및 맞춤형 서비스를 위해 활용되는 것을 원하지 않을 경우, 거부할 수 있는 선택권 역시 제공되지 않음.

- 이는 구글이나 메타가 처리하고 있는 행태정보의 목록을 비교적 상세하게 설정 화면에서 제공하고 있는 것과 대비됨. 물론 표적광고를 위한 개인정보 처리와 관련하여 구글이나 메타가 모범 사례라는 의미는 아님. 구글과 메타는 플랫폼 외부의 행태정보까지 방대하게 수집하고 있다는 점에서는 더욱 문제가 많음.

(메타)

당사가 귀하에게 관련성 높은 광고를 표시하는 데 도움이 되는 귀하의 활동 및 동작을 기반으로 한 귀하의 관심사를 보여주는 “기타 기록된 정보” 및 “광고 관심사” 항목과 귀하의 활동과 귀하가 Facebook에 제공한 정보와 관련된 카테고리들을 바탕으로 광고주가 귀하에 도달하는 방법을 보여주는 “광고정보” 항목 내 “회원님에게 도달하기 위해 사용된 기타 카테고리”에서 확인할 수 있습니다.

또한, 귀하는 Facebook 앱 및 웹사이트의 “설정 및 개인정보”에서 광고 기본 설정 내 “회원님에게 도달하기 위해 사용된 카테고리” 항목에서 회원님에게 도달하기 위해 사용된 카테고리를 확인하고 통제할 수 있습니다.

(구글)

- 내 계정의 기본 정보 확인 및 수정하기

- 더 유용한 구글 서비스를 위한 내 설정과 선호사항 확인 및 맞춤설정하기

- 내가 실행 및 열람한 사항과 생성한 사항을 포함하여, 내 구글 서비스 이용과 관련한 데이터 열람하기

- 내 정보를 제3자 앱 및 사이트와 공유한 현황 확인하기

- 내 정보를 다운로드, 백업하거나 다른 서비스로 옮기기 자세한 내용은 고객센터 게시글을 참고 등

### 1.3. 평가

● 진보넷은 2014년부터 공공기관과 기업을 상대로 개인정보 열람권 행사를 해왔음. 그러나 예전이나 지금이나 크게 개선된 점이 없음. 특히, 기업은 열람권 행사 시, 여전히 우회적으로 형식적인 답변을 보내고 있음. 이번 카카오·네이버의 경우에도 분쟁조정 전까지 불성실한 응대를 보였으며, 분쟁조정 중에도 항목만 보여주는 등 한번에 내용까지 공개하지 않음.

● 공공기관과 기업으로서의 투명성과 책무성을 강화시켜야 함. 정보주체의 가장 기본적인 권리조차 제대로 보장하고 있지 못한 것은 부끄러워해야 할 일임.

● 지속적인 개인정보 열람권 행사를 통해 표적광고에 활용되는 개인정보 세부내역 확인이 필요하고, 이를 통해 기업의 불투명하고 무책임성을 드러내고 표적광고의 위험성을 알리는 운동이 필요함.

● 최근 주요국가는 표적(맞춤형)광고에 대한 개인정보 사용을 제한하고 있음을 확인할 수 있음. 특히, 유럽연합 디지털서비스법(DSA)에서는 온라인플랫폼은 온라인 광고의 투명성을 보장할 의무가 있다고 규정하고 있음. 아직 국내에서 디지털서비스법과 같은 규제는 없지만, 개인에게 미칠 수 있는 부정적 영향은 다르지 않음.

● 표적광고 목적의 개인정보 사용을 제한하고 이용자의 선택권을 확대하는 국제적인 흐름이 기업들의 관행과 국내 법제, 그리고 개인정보보호위원회가 준비하고 있는 ‘온라인 맞춤형 광고 가이드라인’에 반영될 필요가 있음. 표적광고의 문제를 해결하기 위해 국회와 정부가 표적광고 관행에 대한 조사가 필요하고, 이에 따른 법·제도적 규제가 시급함.

● 이번 카카오·네이버 개인정보 열람요구권 행사 과정에서 표적광고에 활용되는 개인정보 세부내역을 확인했다는 것 외에 또 하나의 성과는 카카오와 네이버의 열람요구권 대응 절차를 개선한 것임.

- 카카오의 경우, 개인정보처리방침과 정보주체의 열람권 행사방법을 개선하였음.

- 네이버의 경우, 개인정보 문의를 전담으로 처리하는 상담사를 확대 지정하였으며, 향후 ‘개인정보 이용내역’ 시스템을 개편하는 방안을 검토하고 있다고 밝혔음.

- 정보주체인 이용자는 왜 자신에게 특정한 정보가 노출되는지 알아야 할 권리가 있으며, 이용자가 언제든지 열람할 수 있도록 관련 정보를 제공하는 시스템을 구축할 필요가 있음. 개인정보 열람요구권은 개인정보 침해를 최소화하고 부당함을 해결하기 위한 토대로서 중요한 의미를 가짐.

※ 참고자료

- 진보네트워크센터(진보넷)\_개인정보 열람권 리플렛 제작

[https://act.jinbo.net/wp/wp-content/uploads/2023/08/%EB%A6%AC%ED%94%8C%EB%A0%9B\\_%EC%B5%9C%EC%A2%85%EB%B3%B8.pdf](https://act.jinbo.net/wp/wp-content/uploads/2023/08/%EB%A6%AC%ED%94%8C%EB%A0%9B_%EC%B5%9C%EC%A2%85%EB%B3%B8.pdf)



- (230905) 카카오-네이버 개인정보 열람 분쟁조정 전 합의.

- 보도자료 <https://act.jinbo.net/wp/47758>

- 진보네트워크센터\_2023년 8월, 개인정보 열람권 홈페이지를 개설함

<https://guide.jinbo.net/show-me-my-data/>



## 【 토론 3 】

오민규  
(노동문제연구소 해방解放 연구실장)

### 개인정보·데이터 보호 및 활용이 가야 할 길

○ 두 분 발제문 잘 읽었습니다. 특히 김병욱 변호사님이 라이더유니온과 함께 긴 시간 개인정보 열람 신청의 오랜 노력을 해주신 내용은 감명 깊었습니다. 이번 시도 덕에 이와 유사한 일을 다른 업종에서도 쉽게 시도할 수 있는 길을 열어주신 것 같습니다.

○ 매일매일 신상이 털리는 수준의 개인정보를 도둑맞고 있는 한국 현실에서, 조금씩 인식이 확대되고 있기는 하지만 여전히 데이터·정보 주체로서의 감수성이 낮은 상황에서 오늘의 토론회가 전사회적 논의를 촉발시킬 계기점이 되기를 희망합니다.

○ 제가 집행책임자로 일하고 있는 '플랫폼노동희망찾기'에 참여하고 있는 대리운전기사, 퀵서비스기사, 앱택시기사, 웹툰·웹소설 작가들도 사회적 쟁점을 만들어내기 위한 운동에 힘을 보탬 수 있도록 논의하고 조직하도록 하겠습니다.

○ 저는 발제문이 제시하고 있는 내용, 개인정보 관련 공공·민간에서 다뤄야 할 원칙, 앞으로 개인정보 보호 및 활용에 대해 개선해야 할 제도의 방향 전반에 대해 동의한다는 점을 전제로, 주목해볼만한 최근 유럽 사례 속에서 그 방향을 좀 더 구체화할 수 있는 발상 몇 가지를 토론에 추가하고자 합니다.

#### 1. 스페인 바르셀로나주 여성 교통장관을 향한 플랫폼 기업의 협박



- 2021년에 제정된 스페인 라이더법(Ley Riders)에도 불구하고 글로보·우버이츠 등의 배달 플랫폼들은 법을 무시해옴.(라이더법에 따르면 라이더를 '노동자'로 추정하고 이의가 있을 경우 사용자가 반증하도록 하고 있음. 아울러 배달 플랫폼을 비롯해 모든 플랫폼들이 알고리즘 내용을 노동조합에 충분히 설명할 것을 규정하고 있음.)
- 이에 스페인 정부는 글로보에 1천억대 대규모 벌금 부과. 바르셀로나 주정부는 우버를 비롯한 앱택시 플랫폼에 대해 리무진 등 고급 서비스로만 허용하는 규제 채택함. 그러자 앱 택시 플랫폼 캐비파이(Cabify)는 스페인 교통부장관 R. 산체스의 실명과 데이터를 광고하며 노골적인 협박과 공격에 나섬.
- 도로와 지하철 벽면에 "산체스 장관님, 마드리드에서 장관님의 호출 택시가 대기 중입니다"라는 포스터를 부착하고, 교통부장관 집무실 앞에 대형 플래카드를 걸어 "장관님은 이곳에서 총 5,437회의 호출 택시를 이용하셨습니다"라고 광고.
- 관용차가 지급되고 전용 기사와 함께 일하는 장관이 택시를 이용했을 가능성은 거의 없음. 5,437회라는 숫자는 장관 집무실 앞에서 호출 택시를 이용한 전체 횟수인 것으로 알려짐. 5천 회 또는 5,400회도 아니고 정확히 5,437회. 플랫폼기업이 위치 기반 개인정보, 그것도 앱 택시 기사만이 아니라 앱을 깔고 활용하는 일반 시민들의 개인정보를 광범위하게 수집하지 않는다면 절대 나올 수 없는 수치임.
- 이를 활용한다면 앱 택시를 몇 차례 이용해본 개인의 집 또는 직장 주소를 파악하는 것, 주요한 활동반경을 특정하는 것은 SI를 활용하면 아주 간단한 일이 됨. 여성과 이주민 등 약자 입장에서는 겁부터 덜컥 먹을 수밖에 없는 상황. 플랫폼기업이 개인정보 수집을 통해 얼마나 거대한 권력을 가질 수 있고, 갖게 되었는지를 잘 보여주는 사건.

## 2. 글로보 플랫폼의 데이터 수집 관련 조사 및 위반을 판단한 이탈리아 개인정보보호청 명령 제 234호 (Italian Data Protection Authority's Order no. 234) 사례

- 지난 11월에 유럽노동조합연구소(European Trade Union Institute, ETUI)가 발간한 보고서

“Exercising workers' rights in algorithmic management systems(알고리즘 경영 체제에서 노동자 권리 행사하기)”에는 이탈리아 정부가 푸디뉴-글로보 음식배달 플랫폼의 개인정보 보호 관련 위법·탈법 행위를 조사해 벌금을 물린 사건(2021년), 그리고 정보 전문가들이 푸디뉴-글로보 플랫폼이 이탈리아에서 어떻게 라이더들의 개인정보를 다루고 있는지에 대해 진행한 실험 결과 등에 대한 내용이 상세히 기록되어 있음.

- 이탈리아 개인정보보호청(Garante per la Protezione dei Dati Personali, 이하 ‘이탈리아 DPA’)은 2019년 7월, 스페인 음식 배달 플랫폼 업체인 Glovo의 이탈리아 자회사인 Foodinho에 대한 조사를 시작함.

- 2020년 6월, 스페인 데이터 보호 기관인 스페인 개인정보보호청(AEDP)은 Glovo에 대한 자체 조사를 마무리하고 GDPR 37조에 따른 개인정보 보호 책임자 지정 의무를 준수하지 않은 것에 대해 25,000유로의 벌금 부과 결정.

- 정확히 1년 뒤인 2021년 6월 10일, 이탈리아 개인정보보호청은 Glovo의 자회사 Foodinho에 여러 GDPR 조항을 준수하지 않았다는 이유로 260만 유로의 벌금 부과 명령 결정.

- 이탈리아 DPA의 결정 핵심 내용에 따르면,

▲ '프로파일링을 포함해 플랫폼을 통해 수행되는 자동화된 처리와 관련하여 데이터(정보) 주체의 권리, 기본적 자유 및 정당한 이익을 보호하기 위한 적절한 조치, 최소한 컨트롤러 측의 인적 개입을 얻고 자신의 관점을 표현하고 결정에 이의를 제기할 수 있는 권리'를 포함해 GDPR에 명시된 의무 준수할 것 명령

▲ '알고리즘 시스템 결과의 공정성과 정확성을 정기적으로 점검하기 위한 적절한 조치, 부분적으로는 오류의 위험을 최소화하고 플랫폼에 대한 차별, 접근 및 배제 금지에 관한 법령 등을 준수하기 위한 적절한 조치', '피드백 기반 평판 메커니즘의 부적절하거나 차별적인 적용을 방지할 수 있는 장치를 도입하기 위한 적절한 조치'가 필요하다고 명령

▲ 유럽연합 각국 정부 개인정보보호 당국의 명령 권한 관련 내용은 GDPR 58조 2(d)항에 명시되어 있음. GDPR에 명시된 정보주체의 권리가 제대로, 적시에 작동할 수 있도록 각종 조치를 명령할 수 있음.

▲ 이탈리아 노동법 4조에 명시된 조항 준수할 것 명령. DPA가 라이더를 '직원'에 대한 원격 감시를 규제하는 노동관계법을 위반하여 관련 고용주-피고용인 관계의 일부로서 데이터 권리를 침해당한 '노동자'로 간주했다는 점이 중요함.<sup>6)</sup>

- 2019년 7월, DPA 조사관은 사전 통지 없이 불시에 Foodinho 본사 방문 및 직권 조사에 돌입. 조사관들은 회사 컴퓨터를 사용하여 인력 관리에 사용되는 '관리자 플랫폼'이라는 인터페이스에 액세스함.

- 접근하자마자 표시된 데이터의 양이 적정 수준을 크게 초과한다는 사실을 쉽게 확인함. 예를

6) 1970년에 제정된 이탈리아 노동법 제4조에 의하면, 몇 가지 예외를 제외하고는 일반적으로 노동자의 활동을 원격으로 통제하는 데 사용할 수 있는 시청각 장비 및 기타 도구의 사용을 금지하고 있음. 사용자가 과도한 감시 수단을 사용하도록 허용할 경우, 직원과 고용주 사이에 힘 관계가 현저히 불균형해질 수 있기 때문에 이를 방지하려는 것. 2003년 이탈리아 개인정보보호법 제정 및 GDPR을 수용하는 과정에서 이 조항은 업데이트가 되었는데, 사용자가 원격 제어 수단을 통해 수집한 정보는 이탈리아 개인정보보호법 규정에 따라 노동자가 이러한 제어가 어떻게 수행되는지에 대한 적절한 정보를 사전에 받은 경우에만 고용 관계와 관련된 모든 목적을 위해 사용될 수 있도록 하고 있음.

들어, 조사관들은 '드롭다운' 메뉴에서 '선택 국가'를 선택하면 해당 플랫폼이 Glovo가 활동하는 모든 국가(EU 외부에서도)의 라이더 데이터를 시각화하여 자국 라이더와 동일한 세부 정보를 표시한다는 사실을 확인.

- 이탈리아 DPA는 관리자 플랫폼에 액세스할 수 있는 사람이라면 누구나 여러 국가의 라이더 데이터를 이용할 수 있도록 한 점에 대해 '데이터 최소화 원칙'에 위배되는 것으로 판단하였음.

- 또한 대부분의 경우 업무 계약 종료 후 4년까지로 되어 있는 데이터 보존 기간은 과도하고 불법적인 것으로 보았음. 게다가 2016년 시스템 도입 이후 사이버 보안 조치가 업데이트되지 않아 라이더의 데이터가 유출, 변경 또는 불법적인 접근 위험에 노출되어 있다는 사실도 적발.

- 이탈리아 DPA는 이 회사가 GDPR 규정 제35조에 따라 데이터 컨트롤러에게 요구되는 데이터 보호 영향 평가를 수행하지 않은 점 역시 위법으로 판단함. 글로보 측은 데이터 보호 영향 평가가 필요하지 않다고 항변하였으나 DPA는 "회사가 사용하는 기술(라이더의 기기에 설치될 애플리케이션 및 지리적 위치 기능 포함)의 혁신적인 특성과 그에 따른 데이터 주체의 권리와 자유에 대한 높은 위험 등 Foodinho가 수행하는 디지털 플랫폼의 기능을 검토한 결과 (데이터 보호 영향 평가의 필요성) 명백하다"고 판단.

- 이러한 DPA의 판단은 Glovo가 사실상 완전 자동화된 인력 관리 시스템을 구축했음을 보여줌. '회사는 플랫폼 운영에 사용되는 전체 시스템을 통해 프로파일링을 포함한 자동화된 처리를 수행하며, 이는 소위 '우수성 시스템'의 일부로서 특정하고 미리 결정된 매개변수의 적용을 통해 각 라이더에게 회사가 설정한 '시간대 선택 시스템'에 우선적으로 액세스할 수 있는 점수를 할당함.'

- 글로보는 라이더의 '우수성 점수(Excellence Score)'를 계산하는 알고리즘에 의존했고, 이 알고리즘은 주문을 배정하는 데 사용되는 또 다른 자동화된 시스템인 자비스(Jarvis)에 입력됨. 즉, 알고리즘 관리 시스템은 이전 실적을 바탕으로 어떤 라이더에게 더 좋은 주문을 배정하고 어떤 라이더에게 더 나쁜 주문을 배정할지 자동으로 결정함. 이러한 결정에는 사람의 감독이 개입되지 않았으며, 라이더는 이의를 제기할 수 없고 주문을 수락하거나 거부할 수만 있었을 뿐임.

- 글로보 측은 시종일관 완전 자동화된 의사결정이 아니라고 항변했지만 DPA는 '회사가 주장하는 것과는 달리, 알고리즘의 기능에 따라 (인간이) 매개변수를 설정해야 한다고 해서 자동화된 처리만을 기반으로 의사 결정을 내릴 가능성 자체가 부정되는 것은 아니다'라고 결론을 내렸음. 이에 따라 GDPR 22조 위반이라고 판단.

### 3. 라이더가 일하지 않는 시간에도 데이터 수집 및 제3자에 제공한 글로보

- 유럽노동조합연구소의 데이터·정보 관련 전문가들이 이탈리아의 글로보 배달 플랫폼에 대해 리버스 엔지니어링(Reverse Engineering) 기법의 하나인 '블랙박스(black-box)' 기법을 사용해 구체적인 알고리즘 작동방식을 실험해본 결과 역시 보고서에 담겨 있음.

- 글로보 앱의 구체적인 작동방식을 알아보기 위해 우선 mitmproxy 프로그램과 frida 프로그램을 컴퓨터에 설치함. (한국에서도 엔지니어들이 앱 개발시 디버깅 및 분석을 위해 사용하는 오픈 소스 프로그램으로 알려져 있음. 누구나 무료로 사용할 수 있음.)

- 다음으로 이 실험에 함께 할 라이더를 모집했고, 실험에 동의한 라이더의 안드로이드폰 루팅을 통해 폰에서 앱이 작동하는 과정을 추적하도록 시스템을 설계한 것으로 보임. 이 방법을 쓰면 휴대폰에서 생성되는 모든 인터넷 트래픽을 가로채서 컴퓨터에서 분석할 수 있음. 즉, 폰에 깔려

있는 글로보 앱 자체는 그대로 두고 언제 어떻게, 무슨 종류의 네트워크 동작이 일어나는지 등 외부 툴을 이용해서 모니터링 실시한 결과 보고서임.

- 다만, 자원이 풍부한 플랫폼 기업들은 이런 외부 툴에 의한 루팅을 감지하거나 루팅 감지를 우회하는 후킹 기술까지를 감지하고 우회 동작을 하는 방식으로 보안 프로그래밍을 하는 경우가 많음.

- 따라서 이런 방식의 블랙박스 기법이 항상 성공적으로 결과를 추출할 수 있을 거라는 보장이 없기에, 시간대를 충분히 벌여서 3회의 실험을 전개함. (첫번째 실험은 2021년 7월과 9월에 걸쳐 3주 동안 실시됨. 2회차는 2022년 2월에 2주, 3회차는 2022년 7월에 1주일에 걸쳐 이뤄졌음.)

- 글로보를 비롯한 배달 플랫폼이 알고리즘 작동방식과 데이터 수집내용 일체를 공개하지 않고 있기에, 이를 알아보기 위한 방식이기는 하나 매우 제한된 환경에서 실행할 수밖에 없기에 알고리즘을 포괄적으로 분석했다고 보긴 어려움. 알고리즘은 앱에서 작동되는 것이 아니라 서버에서 작동되는 것이니 제한된 부분에서 협소한 테스트를 진행할 수밖에 없는 한계가 있음.

- 다만 이번 보고서는 "새벽시간을 비롯한 비 업무시간(앱의 명시적인 가동이 없는 시간, 일하지 않기에 앱이 백그라운드 실행만 이뤄지고 있는 시간)에도 라이더의 개인정보 및 데이터를 서버로 전송하는가" "전송한다면 그 정보를 혹시 제3자에게도 제공하고 있지 않은가"라는 점에 대해 중점적으로 실험을 해본 결과에 해당함.

#### ① 앱이 작동하지 않는 시간대에도 매우 빈번하게 라이더 GPS 위치 정보 수집

- Glovo Courier 앱이 라이더의 휴대전화 GPS 위치를 요청하는 시점을 보고하도록 Frida 프로그램을 통해 확인한 결과, 새벽 1시부터 3시경까지 무려 9번(01:58:45, 01:58:46, 01:58:49, 01:58:51, 01:58:57, 02:00:12, 02:08:33, 02:09:33, 03:02:22)이나 위치를 요청하는 것을 발견.

#### ② 글로보 앱이 라이더의 어떤 정보를 수집하고 있는지?

- 근무 시간 외에도 라이더의 휴대폰에서 Glovo 배달 앱을 열 때마다 정보가 전송된 정확한 타임스탬프, 라이더의 정확한 위치(위도 및 경도를 10~20미터까지 정확한 위치까지 파악), 속도, 휴대폰 배터리 잔량 등의 데이터를 플랫폼에 자동으로 전송한다는 사실을 확인. (아래 그림)

```
start Time: Wednesday, July 28, 2021 12:15:19.820 AM GMT+02:00,
battery Charging: false,
battery Level: 79,
latitude: 44.4969,
longitude: 11.3515,
speed: 0.0,
timestamp: Wednesday, July 28, 2021 4:20:31.819 PM GMT+02:00
```

- timestamp는 위치가 수집된 순간을 나타내며, 데이터 페이로드에 있는 다른 날짜(start time)는 앱이 열린 시간(16시간 전)을 나타냄.

- 글로보 앱이 GPS를 통해 스마트폰에 현재 위치를 요청하면 Location 서비스(해당 지역의

GPS 및 WiFi 네트워크 정보를 병합)와 통신해 위도·경도 등의 데이터를 전송.

③ 글로벌 앱이 수집한 정보를 제3자와 공유

- Mitmproxy 도구의 도움으로 글로벌 배달 앱에서 외부의 제3자로 전송되는 모든 트래픽을 분석함. 그 결과 GPS 위치, 개인 로그인, 이름, 라이더의 고유 식별자 등의 범주를 포함하여 앱이 제3자와 데이터를 공유하고 있다는 증거를 발견함.

- 먼저 미국 회사 3곳(Pubnub, Kustomer, Smooch)으로 라이더의 고유 사용자 식별자 ("user\_id")가 공유되었음. 트래픽 분석 결과, 이러한 타사 서비스는 앱에서 채팅 서비스를 제공하기 위해 필요한 것으로 추정되었지만, 해당 회사들의 웹사이트를 확인해보면 이보다 훨씬 광범위한 목적으로 공유된 것으로 의심됨. 이러한 타사 서비스의 실제 범위는 글로벌이 공개한 개인 정보 처리방침에 자세히 나와 있지 않기 때문에 정확한 개인정보 처리 목적을 파악할 수 없었음.

- 또한 Firebase라는 곳으로 정보가 공유되었는데 이곳은 모바일 비즈니스를 지원하기 위한 Google 서비스임. 구글 인프라를 기반으로 개발자에게 '양질의 앱을 개발하고 사용자 기반을 확대하며 수익을 창출할 수 있도록 다양한 도구와 서비스'를 제공하기 위한 것. 이는 반대로 해석하면 Google이 라이더의 데이터를 수집할 수도 있다는 점을 의미함. Firebase는 라이더의 ID, 이메일 주소, 이름, 도시 코드, 국가 코드, 사용 교통수단(자전거, 자동차), 휴대폰에 설치된 안드로이드 버전, 특히 흥미로운 것은 라이더의 우수성 점수(Excellence Score)와 같은 정보를 받은 것으로 드러났습니다.

- Braze라는 곳으로도 정보가 공유되었는데, 이 플랫폼은 기업이 멀티채널 마케팅에 사용하는 미국 고객 참여 플랫폼임. Braze는 라이더의 고유 ID뿐만 아니라 플랫폼에서 수집한 이메일, 전화번호, 위치 데이터도 수신한 것으로 나타났음. (아래 그림)

```

POST /api/v3/data HTTP/2
Host: sdk.fra-01.braze.eu
X-Braze-Triggersrequest: true
X-Braze-Datarequest: true
Accept-Encoding: gzip, deflate
Content-Type: application/json
X-Braze-API-Key: c0a5c797-f7df-4bba-8c9b-6c9376d1b5c9
Content-Length: 5684
User-Agent: Dalvik/2.1.0 (Linux; U; Android 8.0.0; Google Pixel
Build/OPR6.170623.017)
Connection: Keep-Alive

{
  "device_id": "e6f-⊖REDACTED⊗-e8f8",
  "time": 1662385143,
  "api_key": "c0a5c797-f7df-4bba-8c9b-6c9376d1b5c9",
  "sdk_version": "15.0.0",
  "app_version": "2.146.0",
  "app_version_code": "123910.0.0.0",
  "device": {
    "os_version": "26",
    "carrier": "Android",
    "model": "Samsung Galaxy S4",
    "resolution": "1080x1794",
    "locale": "en_US",
    "remote_notification_enabled": true,
    "android_is_background_restricted": false,
    "time_zone": "GMT"
  },
  "attributes": [
    {
      "user_id": "⊖REDACTED⊗",
      "email": "⊖REDACTED⊗@gmail.com",
      "phone": "+39-⊖REDACTED⊗",
      "push_token": "cBspy52_S6KLKfuWwCD_rP:AP[...]Ju"
    }
  ]
}

```

- 이번 실험에 따르면 라이더에 대한 위치 추적은 실제 처리의 필요성을 확인하지 않고 지속적으로 자동으로 수행되는 것으로 나타났음. 근무 시간 외에도 플랫폼에서 대량의 추적 데이터를 수집하고 처리하는 목적도 불분명했음. 더욱 당황스러운 것은 수집 데이터가 마케팅 회사와 같은 제3자와 공유되는 점.

- 이러한 데이터가 근무 시간 외의 특정 시간에 라이더의 위치를 매핑하거나 성과 점수를 계산하는 데 사용된다고 추정됨. 이러한 광범위한 데이터 수집 및 처리, 그리고 잠재적으로 자동화된 처리의 목적은 라이더에게 명확히 알려야 하는 사항이나, 플랫폼기업들은 이를 모두 자신들만 확인할 수 있는 블랙박스 속에 가둬둠.

#### 4. 영국 노동자 정보 교류센터 (Workers Info Exchange)

- “이는 단순히 데이터에 대한 접근권 그 이상입니다. 알고리즘 제어 또는 알고리즘 관리에 대한 설명을 들을 권리이기도 합니다.” (James Farrar)

- 데이터 소유권은 특히 플랫폼 기업에서 노동자의 권리를 위한 싸움에서 중요한 전장이 되어 있음. 소프트웨어 회사 SAP에서 퇴사한 후 우버에서 운전기사로 일하기 시작한, 현재 Workers Info Exchange 설립자이자 이사인 제임스 파라(James Farrar)가 영국에서 처음 당한 사례.
- 일하기 시작한 지 몇 주 만에 그는 근무 중 폭행을 당했고, 경찰에 신고하기 위해 택시 호출 플랫폼 기업에 전화를 걸어 범인을 추적하는 데 도움을 요청. 하지만 Uber는 데이터 보안을 위반했다며 승객의 정보 제공을 거부.
- Farrar는 자신의 데이터를 되찾고 우버가 데이터를 어떻게 사용하고 있는지 파악하기 위해 우버에 '정보 주체 접근 요청(subject access requests)' - 이는 영국인이거나 누구나 어떤 조직이 자신의 개인 정보를 사용하거나 저장하고 있는지 요청할 수 있고 해당 데이터의 사본을 받을 수 있는 법적 권리임.
- Farrar는 회사에 "여러 차례 지속적으로" 메시지를 보낸 끝에 자신의 데이터 일부를 제공받았지만 여전히 공백이 많았음. 수년간의 백로그된 GPS 데이터와 승객이 부여한 여행 평가는 물론, 자신의 프로필에 할당된 태그에 대한 정보도 부족했음.
- 이러한 투명성 부족과 데이터 조작으로 보이는 일로 인해 Farrar는 이러한 기록을 공개하지 않은 Uber를 법정에 제소함. Farrar와 그의 법률팀이 가장 우려했던 것은 쉽게 이용할 수 있어야 할 데이터에 대한 접근성이 부족하다는 점. "Uber는 제 근무 프로필에 대한 데이터 시트를 들고 재판소에 왔습니다. 결과적으로 그들은 저에게 아무것도 제공하지 않았습니다."
- 자신과 같은 다른 운전자들을 돕기 위해 2019년에 비영리 단체인 'Workers Info Exchange'를 설립. 2021년 영국 대법원의 역사적인 판결(우버 기사는 우버가 직접 고용한 노동자라는 판결), 그리고 최근 네덜란드 법원이 우버와 올라의 자동화된 의사결정에 대해 접근권 및 알고리즘 설명권을 인정한 판결 모두 이 단체 주도로 이뤄진 쾌거들임.)

## 5. 다양한 사례들이 주는 시사점

### ① Glovo의 모기업은 배달의민족 모기업인 Delivery Hero

- 다시말해 글로보가 이탈리아에서 수행한 비즈니스 모델은 다른 유럽국가는 물론이고 유럽권을 벗어난 곳까지 미치고 있을 가능성이 높음. 유럽노동조합연구소의 보고서는 그나마 GDPR 규제를 받는 유럽연합은 낮지만 이 규제의 적용이 없는 역외에서 글로보 플랫폼이 어떤 역할을 하고 있는지에 대한 조사가 필요하다고 지적함. 대표적인 나라가 한국이고 배달의민족(우아한형제들·우아한청년들)이 될 수밖에 없음.
- GDPR의 강력한 규제를 받는 곳에서도 저 정도의 무차별적이고 광범한 데이터 수집이 이뤄지고 있는데, 규제도 없고 감수성도 없는 이곳에서 배민이 공개한 수준의 데이터만 수집하고 있다? 고양이가 공짜 생선을 보고도 굶어죽을지언정 먹지 않겠다는 약속만큼이나 새빨간 거짓말임.
- 유럽노동조합연구소 보고서가 나오자마자 이 내용을 확인한 스페인 당국은 유럽연합 집행위원회와 함께 글로보 본사인 스페인 사무실, 글로보의 모기업 딜리버리히어로의 본사인 독일 사무실에 대한 전격 압수수색을 단행함.
- 이 대목이 매우 중요한데 기업들이 법에 명시되어 있는 조항을 활용해 "영업기밀이기에 공개할 수 없다"는 변명을 만병통치약으로 활용할 수 없도록 하기 위해서는, 개인정보보호 당국인 정

7) Lucy Harley-McKeown, 《REORGANIZE : 15 Stories of Workers Fighting Back in a Digital Age》



부가 강력한 조사권을 활용해 이게 실제 영업기밀에 해당하는지 여부, 아울러 그들이 공개한 범위를 넘어선 데이터 수집이 이뤄지고 있는지 여부를 확인해야 하기 때문. 그렇지 않으면 이 변명은 만병통치약이 되어 개인정보보호라는 법익은 완전히 무너지고 말 것임.

- 한국 정부는 호구처럼 당하고 있을 것인가, 아니면 실제 개인정보보호라는 법익을 수호하기 위해 단호한 행동과 집행에 나설 것인가.

### ② 블랙박스 테스트 등 다양한 방법의 활용

- 앞서 유럽노동조합연구소 보고서에 소개된 방식. 즉 플랫폼기업이 알고리즘과 데이터를 숨기고 있을 때 시민사회 및 정보민주화운동이 사용할 수 있는 다양한 방법이 있음.

- 물론 이런 방식의 조사는 많은 한계를 갖고 있으나 사회적 쟁점의 발화점 역할을 해내는 데에는 충분함.

- 이를 위해 시민사회 및 정보민주화운동, 민주노조운동이 힘을 합칠 필요가 있음. (이는 세 번째 시사점과 곧바로 연결됨)

### ③ 민주노조운동의 역할이 매우 중요함

- '개인정보'라는 단어 때문에 '개인적 권리'인 것처럼 착각할 수 있지만, 실제로는 이러한 권리를 집단적으로 방어하기 위한 자원을 가진 유일한 기관이 노동조합임.

- 특히 이탈리아 DPA의 판정에서 확인할 수 있는 것처럼 개인정보보호법과 노동법이 어우러질 때 이 권리가 조합원들에게, 그리고 더 나아가 비조합원은 물론이고 모든 시민에게 확장될 수 있는 교두보를 획득할 수 있게 됨.

- 그러나 최근 민주노조운동은 이런 분야에 역량을 투입하기는커녕 자체적인 조사·통계 기능조차 없애고 상실하는 중임. 양 노총과 주요 연맹들은 이런 기능들 상당 부분을 외주화(!)하고 있음. (총연맹의 연구원들도 더 이상 이런 기능을 하지 않고 있음)

- '알고리즘 경영(algorithmic management)'은 디지털 플랫폼만이 아니라 이미 평범한 사업장에 광범하게 사용되기 시작함. 이 분야에 민주노조운동이 직접 나서기 위한 인적·물적 역량 투자와 시민사회단체·전문가 네트워킹이 시급함.

- 아울러 민주노조운동 및 디지털 감수성을 동시에 갖춘 전문가 양성도 필요. 민주노조에 조사통계국·정보통신국 등을 되살리고 이를 적극 활용하는 방법도 검토할 필요. (과거에 민주노조운동은 이 분야에서 정권이나 자본보다 기술적으로 우위에 섰거나 대등한 지위에 있었던 적도 있음.)


- 실제로 유럽연합의 경우 GDPR 내지 플랫폼 노동 입법지침 논의과정에서 개인의 권리만이 아니라 노동조합 등 집단적 노동자 권리를 명시하고 있음.

- 스페인 최대 배달 플랫폼인 글로보(Glovo) 라이더들은 CCOO 노동조합을 통해 지난해 11월에 노동조건에 영향을 미치는 알고리즘 및 인공지능 관련 제반 정보 제공을 요구하였음.(아래 사진) 라이더법에 따르면 15일 이내에 글로보는 구체적인 답변을 해야 함. 글로보는 스페인 노동조합에 알고리즘 관련 정보들을 제공하고 현재 문제되는 지점에 대한 교섭을 벌이고 있는 것으로 알려짐.



**MODELS D'ESCRITS PER SOL·LICITAR LA INFORMACIÓ  
SOBRE ALGORITMES I SISTEMES D'INTEL·LIGÈNCIA  
ARTIFICIAL**

**QÜESTIONS A TENIR EN COMPTE**

 L'ús d'algorismes i sistemes d'intel·ligència artificial **NO es limita a empreses digitals**, és habitual el seu ús en empreses de tota mena fins i tot en l'administració pública, davant el dubte demaneu informació.

- 또한 지난 6월 20일 이탈리아의 팔레르모 지방법원은 스페인의 음식 배달 플랫폼인 글로보가 알고리즘을 통해 작업자에게 업무를 할당하는 방식을 공개해야 한다고 판결함.
- 법원 판결이 있는지 며칠 지나서 글로보는 이탈리아 노동조합을 찾아와 법원 판결에 따른 정보를 제공하게 되었음. 어떤 정보를 받았는지에 대해 이탈리아 노조 관계자가 유럽의 플랫폼노동 관련 매체인 'Gig Economy Project'와 인터뷰한 내용 일부를 번역해 아래에 소개함.<sup>8)</sup>

■ Gig Economy Project : 팔레르모 법원의 판결에 대해 자세히 설명해 주시겠어요? 판결대로라면 실제로는 어떻게 적용될 수 있을까요?

■ 이탈리아 CGIL NidiL 팔레르모 지역 간부인 파비오 파체(Fabio Pace) : 이 메커니즘은 라이더에게 특정 기준을 부과하는 알고리즘으로 구성되어 있으며, 시간에 대한 업무 수행 연속성에 라이더들을 구속시키고 있습니다. 즉, 앱에서 더 오랜 시간 일할수록 더 많은 배달이 할당됩니다.

근무시간 예약은 매주 월요일(주중)과 매주 목요일(주말) 오전 10시에 열리는데, 내부 등급이 높은 라이더에게만 이 시간에 자유로운 예약이 허용되는 반면 다른 라이더는 오후 4시부터나 근무시간 예약을 할 수 있는데 이미 그 시간대가 되면 예약이 꽉 차기 때문에 이 메커니즘에는 이미 특정한 차별 요소가 내재되어 있습니다.

작업이 할당되는 내부 등급을 "우수성 점수"라고 부르는데, 이는 일련의 매개변수들로 구성됩니다. 이를테면 고객의 피드백 같은 변수의 경우, 총 배달 실현 횟수에 가중치를 두어 부정적인 피드백 관련 점수가 주어지게 됩니다.

또 다른 기준은 실현된 배달 건수인데요. 플랫폼에 따르면 이 수치는 지난 28일 동안 같은 도시에 있는 모든 라이더의 평균 배달 건수를 기준으로 한다고 합니다. 그런데 평균이란 것은, 이를테면 세계 배달 기록을 세운 팔레르모의 라이더와 같은 역량차로 인해 객관성에 의문이 제기될 수 있습니다. 이는 분명히 이 평균보다 낮은 다른 라이더의 주문 수락 가능성에 영향을 미치게 됩니다.

또한 글로보는 배달을 완료하는 데 걸리는 평균 시간, 수요가 많은 피크 시간대에 라이더가 수행한 배달 건수, 근무 가능 시간을 미리 입력한 라이더가 앱에 접속하지 않는 '노쇼(no show)' 건수 등을 변수에 포함시킵니다.

이는 플랫폼이 설정한 조건에 따라 노동자가 업무를 수행하도록 강제하는 메커니즘으로, 종속의 고리를 명확하게 보여주는 것이라 하겠습니다.

8) 원문 인터뷰 기사는 아래 웹페이지 참조  
<https://braveneweuropa.com/accessing-the-algorithm-to-build-union-power-the-case-of-palermo>

- 참고로 한국의 대리운전노조의 경우 단체협약을 통해 알고리즘 설명권을 명시하여 카카오모빌리티와 지속적인 교섭을 진행하고 있음.

제19조 [대리기사 처우 개선]

- ① 회사는 대리요금(경유비 포함) 수준이 현실화될 수 있도록 한다.
- ② 회사는 승객의 일방적인 호출 취소나 운행 시작 전 승객의 지연으로 인한 취소수수료나 대기료 등과 관련된 정책을 마련한다.
- ③ 회사는 배정정책과 관련하여 조합에 주요 내용을 설명하고, 조합은 현장의 의견을 취합하여 제시하고, 노사가 개선이 필요하다고 공동으로 인정하는 사항에 대해서 합리적인 해결방안을 함께 모색한다.
- ④ 회사는 대리운전보험과 관련하여 시스템 개선방안을 마련한다

④ 다양한 규칙과 규율 생성

- “문제는 T블루에 가입한 법인택시 회사나 개인택시 기사가 내는 수수료다. 택시 운임의 20%를 카카오모빌리티의 자회사 ‘케이엠솔루션’에 낸다(가맹 계약). 수수료율이 20%라니 폭리 아닐까? 그러나 이는 실질 수수료와 차이가 크다. 가맹 택시들이 운행 데이터를 제공하고 T블루 광고를 해주는 데 대한 대가로 카카오모빌리티가 택시 운임의 15~17%를 가맹 택시에 지급하기 때문이다(업무제휴 계약). 가맹 택시가 실질적으로 부담하는 수수료는 3~5% 수준이다.” (시사IN 전해원 기자, “카카오의 성장전략은 어떻게 독이 되었나”)

- 카카오모빌리티가 가맹 택시들의 운행 데이터 제공에 대한 대가로 운임의 15~17%를 지급하고 있음. 특히 카카오는 앱 호출만이 아니라 배회영업 관련 택시 운행 데이터까지를 수집하고 있음. 이 데이터를 활용해 앱과 알고리즘 및 서비스 개선에 이용하고 있기에 사용료를 지급하는 것.

- 그런데 왜 퀵서비스 라이더, 대리운전기사, 웹툰작가에게는 보상하고 있지 않는 것일까? 그들의 데이터 및 그들의 노동이 생산하는 데이터를 모조리 수집하고 있으면서.

⑤ 개인정보에 대한 필요한 활용이 있음.

- 개인정보를 최소한으로 수집하고 그 목적을 공개할 것과 같은 요구도 있지만, 반대로 공개되면 유리한 정보들이 존재함.

- 앞서 영국의 James Farrar가 당한 폭행 사건의 범인을 잡는데 필요한 정보 제공이 있고, 미국 뉴욕시가 앱택시기사·라이더에게 최저임금 보장을 위해 필요한 빅데이터가 있음. 이번 조사에서 드러나듯 플랫폼기업들은 이러한 권리 보장에 가장 중요한 개념인 ‘유효운행률(utilization rate)’ 따위는 계산하지 않고 있다고 당당하게 답변하고 있음.

- 뉴욕시 소비자 및 노동자 보호국(New York City Department of Consumer and Worker Protection)이 배달 라이더 최저임금 보장 관련 규칙을 만들면서 발표한 자료를 보면, 플랫폼 기업들로부터 빅 데이터를 제공받아서 어떻게 최저임금 권리 보장에 사용할 수 있는지를 잘 보여줌. 인류를 위한 기술과 데이터가 부족한 것이 아니라 독점되고 있다는 점이 가장 큰 문제임.

- 그동안 플랫폼·특수고용 노동자들의 산재보험 가입을 가로막은 2개의 허들(적용제외신청제도, 전속성 기준)이 차례대로 철폐되어 왔음. 적용제외신청제도가 사라지자 2020년 18.3만 명이던 가입자 수가 2021년에 76.2만 명으로 무려 4배 가까이 치솟았음

- 마찬가지로 2023년 7월에 전속성 기준 하나 사라졌을 뿐인데 무려 65만 명의 산재보험 가입

자가 늘었으며 주로 늘어난 쪽은 대리기사와 퀵서비스(배달 라이더)였음. 대리기사의 경우 지난 6월에 23명이던 가입자가 한 달 사이 28.6만 명으로 무려 1만 배 이상 폭증.

연도	전체	보험 설계사	건설 기계 조종사	학습지 교사 (방문강사 포함)	골프장 캐디	택배 기사	퀵서비스 기사	대출 모집인	신용 카드 모집인	대리 운전 기사
'17	60,124	33,408	5,687	8,500	1,194	3,485	2,944	1,936	2,959	11
'18	61,187	33,365	6,180	6,469	1,318	5,067	4,695	1,665	2,425	3
'19	74,170	41,553	820	6,541	1,205	6,372	14,283	1,406	1,986	4
'20	183,822	43,326	305	8,807	1,429	17,303	37,692	1,480	1,358	2
'21	762,937	364,437	400	44,734	35,543	53,729	105,020	7,938	7,440	12
'22	804,987	360,451	2,792	41,223	37,139	59,705	121,817	6,815	8,309	55
'23.6	804,123	358,716	2,116	39,920	41,543	64,318	113,124	6,118	7,026	23
'23.7	1,458,205	364,692	3,023	38,679	42,638	56,358	371,915	4,370	36,472	286,147

※ 자료 출처 : 국회 환노위 윤건영 의원실에서 고용노동부에 요청해 받은 자료 (단, 2020년 7월부터 법이 적용된 방문판매원, 대여제품점검원, 가전제품설치원, 화물차주, 2021년 7월부터 적용된 소프트웨어프리랜서, 2023년 7월부터 적용된 관광통역안내사·어린이통학버스기사·건설현장 화물차주는 아직 수치가 크지 않고 표가 너무 길어져 생략.)

- 한국 산업재해 부동의 1위 산업은 이제 음식 배달업이 되었음. 불과 5년 전만 해도 상위권에는 건설업·광산업·제조업이 꽉 채웠으나 이제 플랫폼기업들이 선두 자리를 굳건히 지키고 있을 뿐만 아니라 쿠팡 물류센터 등 e-커머스 산업, 그리고 대리운전·앱택시 등 모빌리티 산업도 맹렬히 따라오고 있음. 전통적인 산업이 아니라 플랫폼 경제가 가장 많은 노동자를 다치거나 죽게 만들고 있는 것.

- 산재 승인 건수 기준으로 배달의민족에서만 작년 한해 1,837건, 올해의 경우 8월까지만 벌써 1,273건. 2위인 현대중공업, 3위인 대우건설 산재 건수를 합해도 배민에 미달함. (자료 출처 : 국회 환노위 윤건영 의원실에서 고용노동부에 요청해 받은 자료)

업종 ('23.8월 기준)	사업장명	산재 전체		사고		질병	
		신청	승인	신청	승인	신청	승인
운수창고통신업	주식회사 우아한청년들	1,312	1,273	1,301	1,273	11	0
제조업	현대중공업(주)	756	521	220	218	536	303
건설업	(주)대우건설 본사	492	467	393	384	99	83
제조업	현대자동차(주)동부서비스센터	537	463	370	358	167	105
광업	대한석탄공사도계광업소	693	417	6	6	687	411
제조업	기아자동차(주)화성공장	429	333	150	141	279	192
운수창고통신업	쿠팡풀필먼트서비스 대구센터	365	322	326	310	39	12
기타의사업	쿠팡 주식회사	360	322	325	307	35	15

- 대리기사와 라이더의 경우 운행 1건, 배달 1건마다 고용보험료·산재보험료를 1원 단위까지 정산하여 원천징수가 이뤄지고 있음. 카드 거래만이 아니라 고객이 현금으로 비용을 지불하더라도 앱에 현금 지불액이 입력되어 플랫폼 노동자 계좌에서 현금 지불액에 해당하는 고용보험료·산재보험료를 떼어감.



- 그러나 이렇게 폭증한 특수고용·플랫폼노동자들은 고용보험에 기반한 행정통계를 비롯한 정부의 각종 통계와 분석에서조차 제외되어 있음. 1년에 1회씩 노동연구원·고용정보원 등이 주축이 되어 표본조사에 입각한 플랫폼노동자 실태조사가 이뤄지는데 그곳에서 추산되는 규모에 비해 고용보험·산재보험 가입자 데이터가 훨씬 많은 것으로 나타나는 등, 이미 전수 행정통계가 훨씬 더 정확한 현실을 보여주고 있음에도 여전히 표본조사에 입각한 실태조사로 부정확한 결과치에 의존하고 있음. 정확한 통계 없이 어떻게 정합적인 노동정책 수립이 가능한 것인지?

<참고자료> 플랫폼노동희망찾기 12월 4일 성명서

카카오, 블랙박스를 열어라!

- 노동자·시민은 당신들 탐욕의 알고리즘에 소모되는 리소스가 아니다 -

아니, 이럴 수가 우리 모두 다 속았던 건가

글자 그대로 온나라가 사용하는 카카오톡, 이에 기반해 작동되는 카카오뱅크와 카카오페이, 전국민의 이동을 도와주는 카카오모빌리티, K-콘텐츠의 위용을 자랑하는 카카오페이지. 그런데 이게 뭔가. 주가 조작, 분식 회계, 독점가격 인상, 특하면 터지는 경영진 타락상 ... 수단·방법 안 가리고 기업가치 뺏기기와 인수·합병, 스톡옵션 통한 경영진 돈벌이만 난무한다. 자유로운 소통, 편리한 이동, 즐기는 콘텐츠 이면에 탐욕과 사익 추구 그림자가 드러난다.

진실은 블랙박스 속에 끽끔 갇혀 있다

자유로움, 편리함, 즐거움으로 포장되어 있지만 진짜 궁금한 건 하나도 알려주지 않는다 어떤 콘텐츠가 눈에 잘 띄는 자리에 배치되는지, 기준과 원리가 뭔지, 변경은 어떻게 하는지, 내가 택시를 잡을 때만 애를 먹는 건지, 하필 내가 잡은 콜만 똥콜(기피 콜)인 건지, 수수료와 요금이 결정되는 방식은 뭔지, 일감이 배정되는데 가장 중요한 변수는 무엇인지? 플랫폼이 노동자·자영업자와 고객을 붙잡아놓고 돈벌이 수단으로만 이용해 먹으려는 건가.

자유, 편익, 즐거움 vs. 탐욕과 사익 추구

알고리즘 설명해달라 하면 영업기밀이라 큰일난다는 변명만. 알고리즘이 아니라 모르고리즘. 블랙박스 안에는 IPO 부풀리려는 매출 과대 포장, 자회사에 콜 몰아주기 알고리즘만 가득. 노동자·시민의 노동은 고스란히 무상의 데이터로 제공되어 회사 이익을 위해서만 사용되며, 사회적 책임은 고사하고 사용자로서의 책임조차 지지 않으려 온갖 편법과 꼼수를 동원한다.

블랙박스를 열어라 안전한 사회가 만들어진다

노동자와 시민은 당신들의 탐욕을 위해 짜여진 알고리즘 안에서 소모되는 리소스가 아니다 더 빨리! 더 많이! 재촉하는 앱과 AI 메시지는 노동자를 과로·과속·무한경쟁으로 몰아넣었고 수수료·광고비·관리비·환급비용 ... 알 수 없는 사업모델은 모두의 미래를 불안으로 밀어넣었다. 과학적 예측 기반 의사결정이 이뤄지니 걱정 말고 믿으라는 당신들 말을 이제 믿을 수 없다. 끽끔 숨겨놓은 블랙박스 안을 확인하지 않으면 노동자·시민의 안전은 절대 담보되지 않는다.

또다시 거짓으로 가득찬 쇠신이란 말로 현혹하지 말라

교수·법관·전문가 모아서 만든 준법과 신뢰 위원회? 부도덕 경영진들이 만든 경영쇄신위원회? 이제 안 속는다. 카카오 경영진 치부 가리는 어용위원회로 둔갑되었던 적이 어디 한두번인가. 교수·전문가로 구성된 모빌리티 투명성위원회가 작년 9월에 알고리즘 문제없다 선언했지만, 올해 2월 공정거래위는 카카오가 배차 알고리즘을 조작했다며 257억 과징금을 물리지 않았다.

카카오가 진짜로 양해 구하고 대화를 청해야 할 쪽은 노동자·시민

개별 기업과 교섭을 통해 답을 찾는다 해도 그룹 전체가 처한 위기로 인해 모든 게 불투명,

이 기업 가면 저 기업 핑계, 저 기업 가면 본사 핑계, 오늘만 모면하려는 얄팍함은 이제 그만. 플랫폼노동희망찾기 카카오 관련 노조들은 공동으로 요구한다. 문제 해결을 위해 만날 것을! 만남의 형식과 방법, 시점은 모두 열려 있으며, 모든 것은 카카오 경영진 의지에 달려 있다. 소나기만 피하자며 대충 얼버무릴 것인가, 아니면 제대로 수술과 치료 통해 거듭날 것인가?

직접 만나 안전과 편익을 위한 플랫폼으로 거듭날 방안을 논의하자

우리 요구는 카카오가 끄꽂 숨겨놓은 블랙박스를 열고 사용자책임·사회적책임을 다하라는 것. 노동자·시민 모두의 안전과 편익을 위해 노동조합·시민사회단체와 거버넌스를 구성하라는 것. 카카오 비즈니스 전·후방에 위치한 노동자·프리랜서·자영업자 관련 공급망 실사에 나서자는 것. 무리하거나 새로운 요구가 아니라 미국과 유럽에서 이미 시행 중인 처방전임을 밝혀둔다.

응답이 없을 경우 전선은 더 많은 카카오 유관노조 및 시민사회단체로 넓어질 것!  
먼저 카카오 사업 전·후방에 위치한 노동자 요구에 응답하라. 블랙박스를 열어라!

2023년 12월 4일  
플랫폼노동희망찾기

## 【 토론 4 】

개인정보보호위원회 | 김직동 과장(개인정보보호정책과)



## 【 토론 5 】

국가인권위원회 | 이진백 주무관(인권정책과)

# 플랫폼의 비밀 알고리즘과 개인정보 열람청구권 토론회 토론문

국가인권위원회 인권정책과  
이진백

## 1. 논의 배경

2010년대 이후 정보통신기술의 발전에 힘입어 플랫폼 산업의 영역이 지속적으로 확장되면서 다양한 근로 유형의 비정규직 근로자가 증가하였으며, 특히 2020년 초부터 시작된 코로나19 바이러스 대유행기를 계기로 배달 앱을 중심으로 플랫폼 노동 종사자 수가 폭발적으로 증가하였습니다.

이 같은 상황에서 플랫폼 노동 종사자의 근로자성 인정 문제, 노동 3권 보장 문제 등이 사회 현안으로 등장하였으며, 이에 인권위는 2019년 ‘플랫폼 노동 종사자 인권상황 실태조사’를 실시하고 그 결과를 바탕으로 ‘플랫폼 노동 종사자 실태조사 결과 발표 및 정책토론회’를 개최하였습니다.

또한 2021년 3월 플랫폼 종사자의 기본권 보호 및 공정한 계약관계 확립 등을 위한 목적으로 국회 장철민 의원이 대표 발의한 「플랫폼 종사자 보호 및 지원 등에 관한 법률 제정안(의안번호 제2108909호, 이하 ‘플랫폼 법률안’이라 함)」을 검토하고 같은 해 11월 국회의장에게 플랫폼 종사자를 근로자로 추정하고, 단결권 및 단체교섭권 집단적 권리를 인정하며, 수수료 상한선 설정 등 규제 방안을 마련하는 것이 바람직하다는 의견표명을 하였습니다.

인권위는 위 의견표명에서 플랫폼 노동 종사자의 근로자성 인정, 단결권 및 단체교섭권 등 집단적 권리 명시 등 플랫폼 종사자의 근로권 보장에 초점을 맞추어 검토를 하였으나, 플랫폼 노동 종사자에 관련된 인권 문제는 근로권 이외에도 업무 수행 과정에서 필연적으로 수반되는 위치정보 추적 및 저장 등 전자감시에 의한 사생활의 비밀과 자유, 개인정보자기 결정권 침해 등의 문제도 있습니다.

오늘 토론회 주제인 플랫폼 알고리즘에 관한 문제 역시 플랫폼 노동 종사자의 정보인권에 포함되는 주제입니다. 따라서 이에 관한 문제는 비단 개인정보 보호법상 보장된 개인정보열람청구권의 온전한 보장 문제뿐만 아니라 노동 종사자의 정보인권 문제 차원에서 접근할 필요성이 있습니다.

## 2. 플랫폼 노동의 특징

플랫폼 노동 종사자의 정보인권 문제를 검토하기 위해서는 플랫폼 종사자의 범위를 규정하는 것이 무엇보다 중요한데, 플랫폼 노동 종사자는 업종, 계약 방식, 근무 형태, 업무 배정 및 수행 방식이 매우 다양하고, 이에 따라 업무 수행 과정에서 발생하는 정보인권 문제 역시 다양하므로, 플랫폼 노동 종사자의 범위를 규정할 필요가 있습니다.

그러나 현재 플랫폼 노동에 대하여 규율하고 있는 법률은 없으며, 그나마 플랫폼 종사자의 정의, 이들을 위한 보호 방안 등이 포함된 ‘플랫폼 법률안’은 현재 소관 상임위원 환경노동위원회에 상정되어 계류 중인 상태입니다. 또한 위원회가 동 법률안에 대해 제시한 의견은 반영되지 않음

아울러 ‘플랫폼 법률안’은 제25조에서 플랫폼 이용 사업자는 플랫폼 종사자의 인격과 사생활을 보호하여야 하고, 개인정보 보호법 등에 따라 개인정보를 보호하기 위한 조치를 하여야 한다고 명시하고 있을 뿐 플랫폼 종사자의 정보인권 보호에 관하여 개별 조항으로 구체적으로 규율하는 내용은 없습니다.

## 3. 업무배정 알고리즘과 전자감시

업무배정에 관련된 알고리즘은 결국 플랫폼 노동 종사자에 대한 전자감시를 기초로 하고 있는데, 전자적 노동감시(workplace surveillance)란 일반적으로 사업자가 각종 정보통신 기술(CCTV, 지문 등)을 활용하여 사업장 내외에서 근로자의 작업 과정, 몰입도, 근태 등 정보를 수집, 분석하고 이를 근로자 평가 등에 반영하는 행위를 말합니다. 이는 비단 플랫폼 노동 현장에서만 발생하는 것이 아니라 2000년대 초부터 정보통신기술이 발달함에 따라 전 노동 현장에서 도입되어 확산된 것입니다.

인권위는 나날이 확대·고도화되는 사업장 전자감시의 문제점을 분석하고 개선 방안을 모색하고자 2005년 ‘사업장 감시시스템이 노동인권에 미치는 영향’에 대한 연구용역을 실시하였으며, 2007년 연구용역 결과를 바탕으로 ‘사업장 전자감시에서 근로자의 인권보호를 위한 법령제도 개선 권고’를 하였습니다.

인권위는 2007년 권고에서 노동부장관에게 사업장 전자감시에 관한 별도의 법률을 마련하여 사업장 전자감시의 허용범위를 규정할 것, 전자감시 도입 및 운영 과정에서 근로자 권리 보호 장치를 규정할 것, 전자감시를 통하여 수집된 정보의 목적 외 이용 및 제3자 제공을 금지할 것, 근로자에게 수집한 정보에 대한 접근·열람권과 정정·삭제권을 인정할 것, 전자감시로 인한 피해에 대한 구제방안을 규정할 것 등을 권고하였으나, 고용노동부는 이를

수용하지 않았습니다.

또한 2013년에는 ‘정보통신기기에 의한 노동인권 침해 실태조사’를 실시하였으며, 2016년에는 2013년 실태조사 결과와 위원회에 접수된 관련 민원·진정 등을 분석한 결과를 토대로 ‘사업장 전자감시로부터 근로자 정보인권 보호를 위한 제도 개선 권고’를 하였습니다.

2016년 권고에서는 고용노동부장관에게 ‘개인정보보호 가이드라인[인사·노무편]’에 사업장 전자감시의 주요 유형별 개인정보 처리의 요건·절차 및 근로자의 권리 보호 등에 관한 사항을 구체적으로 정할 것을 권고하였으며, 고용노동부는 권고를 수용하겠다고 회신하였습니다. 회신 이후 고용노동부가 2023년 1월 개인정보보호위원회와 공동으로 발간한 「개인정보보호 가이드라인(인사·노무편)」을 살펴보면 ‘디지털 장치 도입(변경·추가) 시 유의 사항’을 별도의 항목으로 구분하여 사전 의견 청취 및 협의, 개인정보 수집·이용 근거 확인, 생체인식정보 등 민감정보 수집 금지, 개인정보 처리 최소화, 디지털 장치 대체수단 마련, 투명성 보장 및 안전성 확보 조치 등에 대해 설명하였습니다.

#### 4. 전자감시 규제 관련 법률 제개정 동향

2022년 3월 국회 강은미 의원이 사업장에서 CCTV, 컴퓨터, 인터넷 모니터링, 지문인식 등 감시설비를 설치 및 운영하는 것을 원칙적으로 금지하고, 사업 목적상 도입하는 경우에도 필요한 범위 내에서 노동자의 권리 침해를 최소화하는 방식으로 해야 한다는 원칙 하에 사업장 전자감시를 규율하는 내용을 담은 「근로기준법 일부개정법률안(의안번호 제 2115012호)」을 대표 발의하였습니다.

동 일부개정안은 근로기준법에 전자감시에 관한 규정이 없는 점을 고려하여 사용자가 근로자 감시설비를 설치·운영하는 경우 이를 적절히 규제하려는 것으로서, 노동 기본법의 틀 안에서 근로자 감시설비로 인해 발생하는 법적 문제를 해결하는 한편, 근로자의 인권 보호를 위한 제도적 장치를 마련한다는 점에 그 의의가 있습니다. 아울러 2007년 위원회 권고 사항과 위 일부개정안의 개정 사항을 검토한 결과, 동 일부개정안이 위원회가 2007년에 권고한 내용을 대부분 반영하여 긍정적인 안으로 평가되나, 동 일부개정안 역시 소관 상임위원 환경노동위원회에 상정되어 계류 중인 상태입니다.

이외에도 근로자 감시를 위한 전자적 감시 설비의 설치·운영 제한에 관한 사항을 담은 「근로기준법 일부개정법률안」(이수진의원 대표발의, 의안번호 2112740호)과 사업장 내 근로자 감시 설비 설치에 관한 절차를 강화하기 위하여 노사협회의 협의사항을 의결사항으로 변경하는 내용을 담은 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 일부개정법률안」(송옥

주의원 대표발의, 의안번호 제2100845호)이 발의되어 환경노동위원회에 계류 중인 상태입니다.

## 5. 전자감시 관련 현행 법률 검토

앞서 살펴보았듯이 현재 플랫폼 노동에 대하여 규율하고 있는 법률은 없으며, 사업장 전자 감시와 관련된 법률로는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률(이하 ‘근로자참여법’이라 함)」, 「개인정보 보호법」, 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률(이하 ‘위치정보법’이라 함)」 등이 있습니다.

이 중 사업장 전자감시에 관한 내용을 직접 규율하고 있는 근로자참여법을 살펴보면 「근로자참여법」 제3조는 상시 30명 이상의 근로자를 사용하는 사업장에서 노사협의회를 구성하도록 규정하고 있고, 같은 법 제20조는 노사협의회 협의 사항으로 ‘사업장 내 근로자 감시 설비의 설치’에 관한 사항을 규정하고 있습니다. 따라서 사용자가 이 법의 적용을 받는 사업장에 CCTV 등 감시 설비를 설치하기 위해서는 설치 전에 노사협의를 거쳐야 합니다. 그러나 근로자참여법은 ① 상시 30명 이상 근로자를 사용하는 사업장만 규율 법 적용 대상으로 정하여 기준 인원에 미달하는 영세 사업장이나 근로자기준법을 적용하기 어려운 플랫폼 사업에 적용할 수 없고, ② 감시 설비의 종류를 구체적으로 규정하고 있지 않으며, ③ 감시 설비 설치에 관한 사항을 의결 사항이 아닌 협의 사항으로 규정한 데다 이를 위반할 경우 적절한 규제 수단이 없어 강제력 및 실효성이 떨어지는 한계가 있습니다.

다음으로 개인정보 보호법은 개인정보 처리에 관한 일반법으로서 플랫폼 사업자가 업무 배정 등의 목적으로 CCTV, GPS 등을 통하여 플랫폼 노동 종사자의 개인정보를 수집하기 위해서는 법 제15조에 따라 종사자에게 개인정보의 수집·이용 목적, 수집하려는 개인정보의 항목, 개인정보의 보유 및 이용 기간을 알리고 동의를 받아야 하며, 수집한 개인정보를 본래 이용 목적 이외의 용도로 활용하거나 제3자에게 제공하기 위해서는 같은 법 제18조에 따라 종사자로부터 이에 대하여 별도의 동의를 받아야 합니다. 또한 같은 법 제23조 및 제24조에 따라 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 민감정보나 고유식별정보는 원칙적으로 처리가 불가합니다. 다만 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우 처리가 가능합니다.

이와 같이 개인정보 보호법은 일견 개인정보의 수집·이용 및 제3자 제공 등 개인정보 처리 과정에서 정보주체의 개인정보를 보호하기 위한 절차적 규정을 두고 있는 것으로 보이나, 여러 제한 사유에도 불구하고 정보주체의 동의를 얻기만 하면 개인정보를 비교적 자유롭게 처리할 수 있다는 맹점이 있으며, 이 같은 문제점은 플랫폼 노동 종사자에 대한 전자

감시 문제에도 그대로 적용됩니다.

다행스러운 점은 2023. 3. 14. 일부 개정되어 2024. 3. 15. 시행 예정인 개인정보 보호법 제37조의2에 자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 등에 관한 사항을 규정하여 자동화된 방식의 알고리즘을 통하여 업무배정을 하는 플랫폼 산업을 규율할 수 있는 토대가 마련되었다는 점입니다.

일부개정에 의하여 신설된 개인정보 보호법 제37조의2에 따르면 정보주체는 인공지능 기술을 포함하여 완전히 자동화된 시스템으로 개인정보를 처리하여 이루어지는 결정이 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우에는 해당 개인정보처리자에 대하여 해당 결정을 거부할 수 있는 권리를 가지게 됩니다. 정보주체는 개인정보처리자가 자동화된 결정을 한 경우에는 그 결정에 대하여 설명 등을 요구할 수 있습니다. 아울러 정보주체가 자동화된 결정을 거부하거나 이에 대한 설명을 요구한 경우에는 정당한 사유가 없는 한 자동화된 결정을 적용하지 아니하거나 인적 개입에 의한 재처리 설명 등 필요한 조치를 하여야 합니다. 더불어 개인정보처리자는 자동화된 결정의 기준과 절차, 개인정보가 처리되는 방식을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 합니다.

업무 배정이 인공지능 알고리즘을 통하여 이루어진다면 위 조항을 근거로 알고리즘에 대한 설명을 요구할 수 있고, 그 방식이 부당하다면 이를 거부할 수도 있을 것입니다. 그러나 위 조항 역시 플랫폼 사업자가 종사자로부터 동의를 받은 경우 종사자가 알고리즘 작동 방식에 설명을 요구하거나 거부할 수 있는 권리가 인정되지 않는다는 맹점이 있습니다.

다음으로 「위치정보법」 제9조는 위치정보를 이용하여 서비스를 제공하려는 자로 하여금 방송통신위원회에 위치기반서비스사업자로 신고하도록 규정하고 있습니다. 위치정보를 기반으로 서비스를 제공하는 플랫폼 사업자도 당연히 신고 의무가 있으므로, 대다수 플랫폼 사업자가 위치기반서비스사업자로 신고되어 있습니다.

위치기반서비스사업 신고를 한 플랫폼 사업자는 같은 법 제15조에 따라 개인위치정보주체의 동의를 받아 개인위치정보를 수집·이용 또는 제공하여야 하며, 같은 법 제16조에 따라 위치정보의 유출, 변조, 훼손 등을 위한 기술적 조치를 하여야 합니다. 또한 같은 법 제17조의2에 따라 위치기반서비스사업자와 종업원, 종업원이었던 사람은 직무상 알게 된 위치정보를 누설·변조·훼손 또는 공개하여서는 아니 됩니다.

그러나 위치정보법 역시 개인정보 보호법과 마찬가지로 개인위치정보주체의 동의만 얻으면 비교적 자유롭게 개인위치정보를 수집·이용 또는 제공할 수 있다는 맹점이 있습니다

## 6. 정리

이상에서 살펴보았듯이 플랫폼 노동 종사자에 대한 전자감시 문제에 대한 개선 방안을 검토하기 위해서는 우선적으로 플랫폼 노동 종사자의 정의와 법적 지위가 명확히 규정되어야 하나, 현재 이에 대해 규율하는 법률은 없으며, 플랫폼 법률안은 현재 소관 상임위에 계류 중입니다.

아울러 전자 노동 감시는 비단 플랫폼 노동 종사자의 문제가 아니라 전체 노동자의 문제로서 이 역시 전자감시의 정의, 감시 장비 설치 요건 및 운영 절차, 대상 정보주체의 권리, 금지 사항, 규제 등에 관한 사항이 통일적으로 규정되어야 하나, 이에 관한 일반법이라 할 수 있는 근로자참여법, 개인정보 보호법 등에는 관련 규정이 미비하며, 이 같은 내용이 일부 포함된 근로기준법 일부개정법률안 역시 현재 소관 상임위에 계류 중입니다.

따라서 플랫폼 종사자의 전자감시 문제를 제도적으로 해결하기 위해서는 플랫폼 법률안과 근로기준법 일부개정법률안이 통과되는 게 해결의 단초가 될 수 있겠으나, 현재 두 법률안 모두 소관 상임위에 계류 중이며, 21대 국회 임기가 얼마 남지 않아 의결 가능성을 낙관하기 어려운 상황입니다.

이와 같은 상황을 고려하면 장기적인 관점에서 종사자가 겪고 있는 전자감시 또는 정보인권 침해 문제가 무엇인지 구체적인 실태를 파악할 필요가 있으며, 플랫폼 노동 종사자의 정보인권 보호에 관한 법률을 새로 제정하는 방안, 개인정보 보호법과 위치정보법 등 기존 법률을 중심으로 개선안을 도출하는 방안, 법률 제·개정 없이 유연한 개선책으로 ‘플랫폼 산업 전자감시에 관한 가이드라인’을 제정하여 산업 현장에 제시하는 방안 등 다양한 방안을 검토하여야 합니다.

현재 사회적으로 이에 관한 연구가 충분히 진행되지 못한 상태이고 그나마 관련이 있는 법률안 역시 국회 의결이 불확실한 상태이므로, 플랫폼 노동 종사자 정의 및 범위 연구, 플랫폼 산업 내 전자감시 실태 및 유형 파악, 전자감시 관련 문제점 도출, 관련 해외 사례 수집 및 분석, 플랫폼 종사자의 정보인권 보호와 관련된 국내외 법제 연구 등을 진행하여 개선안을 도출하는 것이 합리적이라고 생각합니다.

끝.

## 【 부록 】

### 열람권 홈페이지 <내 정보 보여줘!>

<https://guide.jinbo.net/show-me-my-data/>





내 개인정보에 대해 궁금하다면!  
개인정보 열람요구권을 행사해보세요.

- 포털은 내가 검색한 기록을 가지고 있을까요? 얼마나 오랫동안 보관하고 있을까요?
- 통신사 기지국은 내가 통화하지 않을 때도 내 위치를 수집하고 있다던데, 내 위치를 어떻게 기록하고 있을까요?
- 국민건강보험공단은 내 건강정보를 어디까지 알고 있을까요?
- 내 의료기록을 열람할 수 있는 것처럼, 라이더인 나에 대해 플랫폼과 고객이 평가한 내역을 열람할 수 있을까요?
- 지금 스팸 문자를 보내는 이 업체는 나에게 언제 동의를 받은 것일까요?

정보주체인 우리는 회사, 공공기관, 단체 등 개인정보처리자가 어떠한 내 개인정보를 수집했는지, 내 개인정보를 누구에게 제공했는지, 이에 대해 내가 언제 동의했는지 알 권리가 있습니다. 정보주체는 개인정보처리자에게 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구할 수 있습니다.



출처: 개인정보보호위원회, 알기 쉬운 개인정보 처리 동의 안내서(2022.3)

- '개인정보처리자'는요,

업무를 목적으로 내 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 및 개인 등을 말합니다. 개인정보처리자는 내 개인정보를 직접 처리할 수도 있고 다른 업체에 위탁할 수도 있습니다. 개인정보 열람요구를 하기 위해서는 우선 내 개인정보를 보유하고 있는 처리자가 누구인지 확인해야 합니다. 예를 들면, 택배가 도착했는데 이름에 오류가 있었다면 어디에 문의를 해야 할까요? 수탁자인 택배회사가 아닌 해당 쇼핑몰(위탁자) 개인정보보호책임자에게 문의하여 내 개인정보가 어떻게 들어가 있는지 열람을 요구해야 합니다.

정보주체는 '개인정보처리자'가 자신의 개인정보를 어떻게 처리하는지에 대한 정보를 제공받을 권리를 가지고 있습니다. 예를 들어, 동의를 받을 때 개인정보의 수집 목적, 수집하는 개인정보 항목, 보관기간 등의 정보를 제공받습니다. 개인정보처리자는 개인정보 처리 정책에 대한 내용을 <개인정보처리방침>으로 공개하여 누구나 언제든지 알 수 있도록 해야 합니다.

정보주체는 개인정보 수집에 대한 동의 여부를 선택할 수 있습니다. 민감정보나 고유식별정보를 수집할 경우에는 일반 개인정보와 별도로 동의를 받아야 합니다.

개인정보 열람요구권은 정보주체가 자신에 대한 정보를 요청하고 확인할 수 있는 권리를 말합니다. 이를 통해 개인정보처리자가 내 개인정보를 어떤 목적으로 어떻게 처리하는지 이해할 수 있습니다.

2022개인정보보호 및 활용조사보고서에 의하면, 최근 1년 내에 정보주체의 '개인정보 열람' 경험은 10.6%로 나타났는데요. 이는 대부분의 시민들이 "개인정보 열람요구권"을 알지 못한다는 것을 의미합니다.

개인정보 열람요구권은 개인정보 침해를 최소화하고 부당함을 해결하기 위한 토대로서 중요한 의미를 가집니다. 개인정보보호법은 정보주체가 자신의 개인정보를 누가 얼마나 가지고 있고 어떻게 이용·제공·관리하고 있는지를 확인할 수 있도록 자신의 개인정보에 접근권을 보장하고 있습니다(제35조 참조). 열람요구권은 개인정보처리자의 무분별한 개인정보 수집·이용·제공을 방지하는 기능도 수행합니다.

### 무엇을 열람할 수 있을까요?

정보주체는 개인정보처리자가 나와 관련된 어떠한 정보를 보유하고 있는지, 개인정보를 수집한 목적은 무엇인지, 다른 업체에 내 개인정보를 제공하고 있는지 등에 대해 열람을 요구할 수 있습니다. 정보주체는 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하시면 됩니다.

## 열람을 요구할 수 있는 내용

1. 개인정보의 항목 및 내용
2. 개인정보의 수집·이용의 목적
3. 개인정보 보유 및 이용 기간
4. 개인정보의 제3자 제공 현황
5. 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용

열람에는 사본의 교부를 포함합니다. 정보주체가 직접 제공한 개인정보 이외에 제3자 또는 공개된 정보원으로부터 수집한 개인정보, 개인정보처리자가 생산한 개인정보(신용평가, 인사평가, 거래내역, 진료기록 등), 서비스제공 등의 과정에서 자동적으로 생성된 개인정보(수발신내역, 입출기록, 쿠키, 로그기록 등) 등도 열람요구의 대상이 됩니다.

개인정보 처리자에게 열람을 요구할 수 있는 내 개인정보에는 다음과 같은 정보들이 포함됩니다.

### 내가 제공한 개인정보

우선 내가 제공한 개인정보가 있을 수 있습니다. 예를 들면, 네이버에 회원가입을 할 경우, 정보주체가 직접 제공한 개인정보는 필수항목으로 아이디, 비밀번호, 이름, 생년월일, 성별, 휴대전화번호, 선택항목을 동의했다면 이메일주소가 수집됩니다. 만 14세 미만 아동의 경우는 법정대리인 정보(법정대리인의 이름, 생년월일, 성별, 중복가입확인정보(DI), 휴대전화번호)를 추가로 수집됩니다. 휴대전화번호와 같이 내 개인정보가 변경되었거나, 혹은 잘못 기록되어 있을 수 있기 때문에 개인정보 열람이 필요할 수 있습니다. 물론 이러한 개인정보에 대해서는 해당 업체에서 이용자들이 언제든지 열람할 수 있도록 제공하고 있기도 합니다.

### 서비스 이용 과정에서 자동으로 생성되는 개인정보

정보주체가 제공한 정보 외에 서비스 이용 등의 과정에서 자동적으로 생성된 정보가 있을 수 있습니다. 서비스 이용 과정에서 IP 주소, 쿠키, 서비스 이용기록(메일 수발신 기록, 선물하기 기능 사용기록, 상담내역 등), 기기정보, 위치정보가 생성되어 수집될 수 있고, 이미지 및 음성을 이용한 검색 서비스 등에서 이미지나 음성이 수집될 수 있습니다. 신용카드 및 교통카드 이용내역, 상품 구매 내역, 기지국에 기록된 휴대전화 번호 역시 서비스 이용 과정에서 생성된 개인정보입니다. 서비스 이용 과정에서 정보주체는 자신의 개인정보가 수집되고 있다는 것을 인지하기 힘들지만, 서비스 이용 과정에서 생성된 정보 역시 개인정보입니다.

### 제3자 또는 공개된 정보원으로부터 수집한 개인정보

개인정보처리자는 제3자 또는 공개된 정보원으로부터 개인정보를 수집할 수도 있습니다. 예를 들면, 내가 A 통신사가 제휴사인 B 보험회사에 내 동의를 받고 개인정보를 제공한 경우, 나에게 직접 수집하지는 않았지만 B 보험회사는 내 개인정보를 수집할 수 있습니다. 혹은 어떤 기업은 공개된 개인정보를 모아서 공인의 개인정보 데이터베이스를 구축할 수 있을 것입니다.

### 개인정보처리자가 생성하거나 추론한 개인정보

때로는 개인정보처리자가 내 개인정보를 생성하거나 다른 개인정보를 기반으로 추론하기도 합니다. 예를 들어, 병원이 보유하고 있는 내 개인정보는 의사의 진단을 통해 생성된 정보입니다. 이는 의사의 전문적인 판단에 의해 생성된 정보이기는 하지만, 분명 내 질병에 대한 진단 및 처방에 대한 정보이므로, 내 개인정보이기도 합니다. 학생에 대한 교사의 평가 역시 마찬가지입니다. 내 서비스 이용기록을 바탕으로 기업들이 내게 맞춤형 서비스나 표적 광고를 내보내기 위해 나에게 대해 추론하기도 합니다. 예를 들어, 동영상 플랫폼에서 내가 선호하는 영화에 대해 '액션'이나 '공포'라는 태그를 붙여놓을 수 있습니다. 이 역시 내 의사와 무관하게 해당 업체(개인정보처리자)가 추론한 것이긴 하지만, 내 개인정보라고 할 수 있습니다.

### 개인정보 제3자 제공 내역 및 내가 동의한 사실

개인정보 제3자 제공 현황은 내가 동의해서 제공한 내역, 권한이 있는 제3자가 요구해서 가져간 내역 등 개인정보처리자가 다른 개인정보처리자에게 제공한 내역을 의미합니다. 예를 들어, 카카오톡, 구글 등의 아이디로 다른 사이트에서 로그인할 때, 카카오톡이나 구글에서 해당 사이트를 운영하는 업체로 내 개인정보 일부(아이디, 프로필 등)가 제공됩니다. 혹은 통신사가 자신과 제휴한 영화사로 이용자 개인정보를 제공할 수 있습니다. 이런 경우에는 당연히 내 동의를 받아야 합니다. 어쨌든 어떠한 제3자에게, 어떠한 목적으로 내 개인정보를 제공했는지 역시 나의 개인정보입니다. 그런데, 내가 개인정보에 동의한 게 맞나요? 동의한 사실이 기억나지 않을 수 있습니다. 이때 개인정보처리자에게 내가 동의한 내역 역시 열람요구할 수 있습니다. 때로는 내 동의없이 내 개인정보가 제3자에게 제공될 수도 있습니다. 법에서 요구하는 경우가 그렇겠지요. 예를 들어, 수사기관이 통신사에 가입자 정보를 요구할 수 있습니다. 또는 환자를 진료한 병원은 내 진료 기록을 건강보험공단에 전송해야 합니다. 이 과정에서 내 동의를 받지 않습니다. 내 동의를 받지 않고 제공된다고 해서, 내가 개인정보 열람권을 행사할 수 없는 것은 아닙니다. 나는 통신사에 가입자 정보를 수사기관에 제공한 내역에 대한 열람을 요구할 수 있습니다. 혹은 건강보험공단에 병원으로부터 제공받은 내 개인정보에 대한 열람을 요구할 수 있습니다.

### 인공지능 알고리즘에 대해 설명을 요구할 권리

(2024년 3월 15일부터) 개인정보처리자가 인공지능과 같은 자동화된 시스템을 통해 나에게 중대한 영향을 미치는 '자동화된 결정'(제37조의2)을 한 경우, 그 결정에 대하여 설명을 요구할 수 있습니다. 정보주체가 설명을 요구할 경우, 개인정보처리자는 정당한 사유가 없는 한 자동화된 결정의 적용을 적용하지 않거나, 사람이 다시 결정하도록 하거나, 혹은 그렇게 처리한 이유에 대해 설명해야 합니다. 정보주체는 '자동화된 결정'이 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우 해당 결정을 거부할 수 있습니다. 개인정보보호법은 개인정보처리자로 하여금 자동화된 결정의 기준과 절차, 개인정보가 처리되는 방식 등을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하도록 의무화하고 있으니, 공개된 정보를 확인해볼 필요도 있습니다.

### **개인신용정보의 열람**

개인신용정보도 개인정보이기는 하지만, 개인정보보호법에 앞서 「신용정보법」의 적용을 받습니다. 개인신용정보에는 대출현황, 채무보증현황, 신용카드 발급 및 해지사실, 당좌·가계당좌예금 개설

및 해지사실, 신용카드 현금서비스 현황, 대출금 등의 연체, 신용카드대금 미결제 정보 등이 포함됩니다.

「신용정보법」도 신용정보의 열람 및 정정청구 등에 관하여 규정하고 있으므로, 신용정보회사 등은 「신용정보법」에 따라 신용정보주체의 열람청구 등이 있는 경우 필요한 조치를 취하여야 합니다.

### 신용정보법

#### 제38조(신용정보의 열람 및 정정청구 등)

① 신용정보주체는 신용정보회사 등에 본인의 신분을 나타내는 증표를 내보이거나 전화, 인터넷 홈페이지의 이용 등 대통령령으로 정하는 방법으로 본인임을 확인받아 신용정보회사 등이 가지고 있는 신용정보주체 본인에 관한 신용정보로서 대통령령으로 정하는 신용정보의 교부 또는 열람을 청구할 수 있다.

#### 제39조(무료 열람권)

개인인 신용정보주체는 1년 이내로서 대통령령으로 정하는 일정한 기간마다 개인신용평가회사(대통령령으로 정하는 개인신용평가회사는 제외한다)에 대하여 다음 각 호의 신용정보를 1회 이상 무료로 교부받거나 열람할 수 있다.

1. 개인신용평점
2. 개인신용평점의 산출에 이용된 개인신용정보
3. 그 밖에 제1호 및 제2호에서 정한 정보와 유사한 정보로서 대통령령으로 정하는 신용정보

## 열람요구 방법 및 절차

개인정보처리자는 개인정보 열람요구를 할 수 있는 방법과 절차를 마련하여 공개해야 합니다. 열람요구 방법과 절차는 개인정보의 수집 방법과 절차에 비하여 어렵지 않아야 합니다. 정보주체는 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 열람을 신청하면 됩니다. 통상적으로 인터넷 홈페이지나 이메일을 통해 열람을 신청할 수 있습니다.

### \* 열람요구 방법 및 절차 마련 시 준수사항(개인정보보호법시행령 제41조 제2항)

서면, 전화, 전자우편, 인터넷 등 정보주체가 쉽게 활용할 수 있는 방법으로 제공해야 함  
개인정보를 수집한 창구의 지속적 운영이 곤란한 경우 등 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 최소한 개인정보를 수집한 창구 또는 방법과 동일하게 개인정보의 열람을 요구할 수 있도록 해야 함

인터넷 홈페이지를 운영하는 개인정보처리자는 홈페이지에 열람요구 방법과 절차를 공개해야 함

<p>1. 열람방법확인</p>	<p>민간 분야의 경우, 해당 웹사이트 하단 '개인정보처리방침'에서 개인정보 열람방법 확인합니다.</p> <p>공공 기관의 경우, 해당 기관에 직접 요구 혹은 개인정보포털(privacy.go.kr)에서 신청.</p> <p>* 열람방법이나 열람창구를 안내하고 있지 않은 경우, 개인정보 보호책임자 연락처를 찾아서 열람요구하시면 됩니다.</p>
<p>2. 열람요구서작성</p>	<p>'개인정보 열람요구서' 작성하여 제출합니다. 개인정보 수집·이용에 동의 / 본인확인을 거칩니다.</p> <p>* 신분증(뒷번호 마스킹처리) 혹은 휴대전화 등 본인확인</p> <p>▶ 개인정보 열람을 요구합니다.</p> <p>*열람요구서 양식은 해당 사업자가 요구하는 양식을 따르거나, 없는 경우에는 법정양식 개인정보처리방법에 관한 고시 [별지 제8호 서식] 을 사용하시면 됩니다.</p>
<p>3. 열람결정통지</p>	<p>열람 허용의 경우→ 열람 열람 거부 열람 거부의 경우→ 정보주체는 개인정보 열람 거부에 대해 이의제기를 할 수 있습니다.</p>
<p>* 정보주체는 열람한 개인정보에 대하여 개인정보 정정·삭제, 처리정지 등 추가요구를 할 수 있습니다.</p> <p>정정·삭제 요구 : 자신의 개인정보를 열람한 정보주체는 개인정보처리자에게 그 개인정보의 정정 또는 삭제를 요구할 수 있습니다. 다만, 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.</p> <p>처리정지 요구 : 정보주체는 개인정보처리자에 대하여 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구할 수 있습니다.</p>	

### 민간 분야의 경우

웹사이트 하단에서 '개인정보처리방침'을 확인합니다. 개인정보처리방침은 「개인정보 보호법」 제30조에 따라 정보주체에게 개인정보 처리에 관한 절차 및 기준을 안내하고, 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 합니다.

개인정보처리방침에서 '정보주체와 법정대리인의 권리, 의무 및 행사방법'을 찾아서 확인합니다. 이 항목에 명시되어 있는 개인정보 열람방법에 따라 요구하시면 됩니다.

## 6. 이용자 및 법정대리인의 권리와 행사 방법

- 이용자는 언제든지 'NAVER 내정보 > 회원정보'에서 자신의 개인정보를 조회하거나 수정·삭제할 수 있으며, 자신의 개인정보에 대한 열람을 요청할 수 있습니다.
- 이용자는 언제든지 개인정보 처리의 정지를 요청할 수 있으며, 법률에 특별한 규정이 있는 등의 경우에는 처리정지 요청을 거부할 수 있습니다.
- 이용자는 언제든지 '회원탈퇴' 등을 통해 개인정보의 수집 및 이용 동의를 철회할 수 있습니다.
- 만 14세 미만 아동의 경우, 법정대리인이 아동의 개인정보를 조회하거나 수정 및 삭제, 처리정지, 수집 및 이용 동의를 철회할 권리를 가집니다.
- 이용자가 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청한 경우, 정정을 완료하기 전까지 해당 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 제공한 경우에는 정정 처리결과를 제3자에게 지체 없이 통지하여 정정이 이루어지도록 하겠습니다.
- 이용자 및 법정대리인의 권리는 '회원정보' 페이지 등에서 직접 처리하거나, '문의하기'를 통해 요청할 수 있습니다. 이용자 개인의 서비스 이용활동 및 동의 내역에 따라 제3자에게 제공한 내역은 '개인정보 이용현황' 페이지에서 확인하고 동의 철회를 요청할 수 있습니다.
- 참고로 네이버는 '온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드 라인'에 따른 이용자 권리보장을 위한 페이지를 제공하고 있습니다.

'네이버 맞춤형 광고 안내' 바로가기

(예) 네이버 개인정보처리방침, 정보주체 권리와 행사방법

'열람요구서 양식'은 해당 사업자가 요구하는 양식을 따르거나, 없는 경우에는 법정양식 개인정보 처리방법에 관한 고시 [별지 제8호 서식] 을 적절하게 수정하여 사용할 수 있습니다.

■ 개인정보 처리 방법에 관한 고시 [별지 제8호서식]

### 개인정보 열람 요구서

※ 아래 작성방법을 읽고 굵은 선 안쪽의 사항만 적어 주시기 바랍니다. (양 쪽)

접수번호	접수일	처리기간	10일 이내
정보주체	성 명	전 화 번 호	
	생년월일		
	주 소		
대리인	성 명	전 화 번 호	
	생년월일	정보주체와의 관계	
	주 소		
요구내용	<input type="checkbox"/> 개인정보의 항목 및 내용 <input type="checkbox"/> 개인정보 수집·이용의 목적 <input type="checkbox"/> 개인정보 보유 및 이용 기간 <input type="checkbox"/> 개인정보의 제3자 제공 현황 <input type="checkbox"/> 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용		

「개인정보 보호법」 제35조제2항과 같은 법 시행령 제41조제3항에 따라 위와 같이 요구합니다.

년 월 일

요구인

(서명 또는 인)

개인정보 보호위원회 귀하

#### 작성방법

1. '대리인'란은 대리인이 요구인일 때에만 적습니다.
2. '요구내용'란은 열람하려는 사항을 선택하여 [  ] 표시를 합니다. 표시를 하지 않은 경우에는 해당 항목의 열람을 요구하지 않은 것으로 처리됩니다.

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

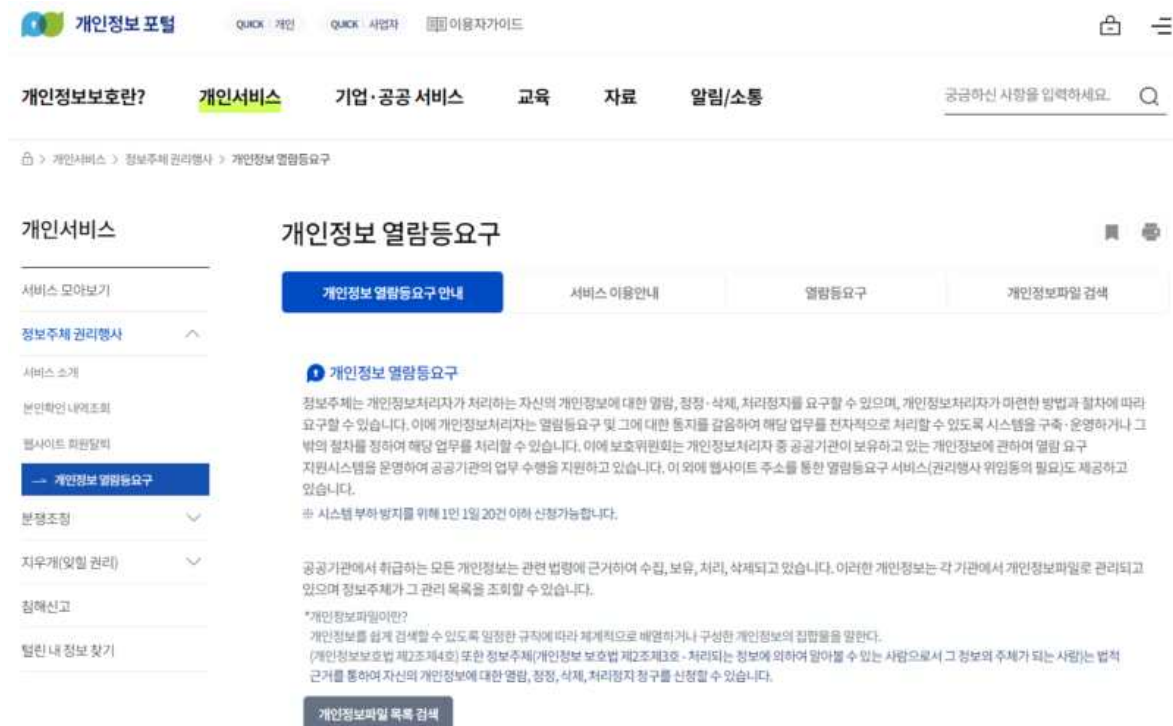
민간 업체에 열람을 청구하는 것이라면 위 양식의 '개인정보 보호위원회'를 해당 업체의 이름으로 바꾸어야 하겠지요. 또한 이 양식에서는 개인정보의 항목 및 내용, 수집 이용의 목적 등에 체크만을 할 수 있는 것처럼 되어 있는데, 그렇게 하면 자신이 열람을 원하는 것을 세부적으로 표현할 수 없습니다. 그래서 열거된 예시 중 관련된 것에 표시는 하되, 그 아래에 자신이 열람을 원하는 개인정보에 대해 세부적으로 제시를 하는 것이 좋습니다. 예를 들어, "귀 사가 기지국을 통해 수집, 보유하고 있는 본인의 휴대전화 정보의 열람을 요구합니다"와 같이 표현할 수 있을 것입니다.

## 공공기관의 경우

민간 분야와 마찬가지로 각 기관 홈페이지의 개인정보처리방침을 통해 열람방법을 찾아서 해당 기관에 직접 요구하실 수 있습니다.

혹은 개인정보보호위원회 개인정보포털을 통해서 열람요구를 할 수도 있습니다. 아래는 개인정보보호포털을 통해서 열람 요구하는 방법입니다.

(주의!) 다만, 개인정보포털을 이용할 때에는, 경찰과 같이 개인정보파일을 공개하지 않는 경우 혹은 내가 열람을 요구하는 개인정보가 어떤 개인정보파일에 포함되어 있는지 알 수 없는 경우, 아래와 같은 절차를 진행할 수 없습니다. 이럴 경우, 민간 분야와 같이 해당 기관의 개인정보 보호책임자에게 직접 문의하거나 국민신문고를 통해 열람을 요구하는 것이 좋습니다.



1. 개인정보 포털에서 [개인정보 열람등요구]에 접속합니다.
2. [열람등요구] 메뉴를 클릭합니다.
3. 본인확인 및 개인정보 수집·이용 동의를 한 후에 열람 요구를 할 대상을 검색합니다.
4. 파일명을 클릭하면 해당 기관이 보유하고 있는 파일 목록이 나타납니다. 이 중 자신이 열람을



요구하는 개인정보가 포함되어 있는 (있을 것으로 추정되는) 파일을 선택합니다.

5. 자신이 요구하는 것이 개인정보 열람인지, 아니면 잘못된 개인정보의 정정이나 삭제인지 등 '요구 유형'을 선택할 수 있습니다.
6. 이후 해당 요구서를 작성하고 접수를 클릭하시면 됩니다. ([개인정보 열람등요구]의 서비스 이용안내 메뉴에 상세한 설명이 나와 있습니다.)

개인정보수집·이용 동의   개인정보대상 검색   요구유형 선택   요구서작성   요구접수

개인정보 파일검색

기관명   🔍 검색   파일명   🔍 검색   선택 완료

\*공공기관에서 취급하는 모든 개인정보는 관련 법령에 근거하여 수집, 보유, 처리, 삭제되고 있습니다. 이러한 개인정보는 각 기관에서 개인정보파일로 관리되고 있으며 정보주체가 그 관리 목록을 조회할 수 있습니다.

웹사이트 (URL) 검색

URL   웹사이트 URL   URL 검색

이전

Wind

그런데 정보주체는 공공기관이 어떠한 개인정보파일을 보유하고 있으며, 자신이 열람을 원하는 개인정보파일이 어디에 포함되어 있는지 현실적으로 알기 힘듭니다. 공공기관에서 취급하는 모든 개인정보는 관련 법령에 근거하여 수집, 보유, 처리, 삭제되며, 개인정보 포털 사이트를 통해 공공기관이 보유하고 있는 개인정보 파일을 공개하고 있습니다. 특정 공공기관이 보유하고 있는 개인정보 파일의 목록과 특정 개인정보 파일이 어떤 개인정보 항목을 가지고 있는지 확인할 수 있습니다. 개인정보파일 검색 메뉴에서 열람을 원하는 공공기관을 선택한 후, 파일명 박스에 아무 입력없이 그냥 검색을 누르면 해당 기관이 보유하고 있는 파일의 전체 목록을 볼 수 있습니다. 여기서 자신이 열람을 원하는 개인정보가 포함되어 있을 것으로 추정되는 개인정보 파일을 찾으시면 됩니다. 또한, 이 기능은 내 개인정보를 열람하기 위한 목적이 아닌, 특정 공공기관이 어떠한 개인정보 파일을 보유하고 있는지 확인하기 위한 목적으로도 활용할 수 있습니다.

\*개인정보파일이란 개인정보보호법 제2조제4호에 의해 “개인정보를 쉽게 검색할 수 있도록 일정한 규칙에 따라 체계적으로 배열하거나 구성한 개인정보의 집합물”을 말합니다. 또한 정보주체는 법적 근거를 통하여 자신의 개인정보에 대한 열람, 정정, 삭제, 처리정지 청구를 신청할 수 있습니다.

## 개인정보 열람등요구

[개인정보 열람등요구 안내](#)
[서비스 이용안내](#)
[열람등요구](#)
[개인정보파일 검색](#)

### 개인정보 파일검색

기관명  
 파일명

\*공공기관에서 취급하는 모든 개인정보는 관련 법령에 근거하여 수집, 보유, 처리, 삭제되고 있습니다. 이러한 개인정보는 각 기관에서 개인정보파일로 관리되고 있으며 정보주체가 그 관리 목록을 조회할 수 있습니다.

[엑셀 다운로드](#)

번호	기관명	업무분야	파일명
132	보건복지부 국민건강보험공단	기타	건강IN 복약 상담내역
131	보건복지부 국민건강보험공단	기타	건강돌봄대상자 명부
130	보건복지부 국민건강보험공단	기타	건강돌봄사업참여의원 인력 목록
129	보건복지부 국민건강보험공단	기타	공공·지역의료인력 양성 관리 및 지원
128	보건복지부 국민건강보험공단	기타	보건의료인력 인권침해 상담센터 상담등록관리
127	보건복지부 국민건강보험공단	기타	복지사각지대 발굴 대상자 정보
126	보건복지부 국민건강보험공단	기타	부정신청자 신고 포상금 제도
125	보건복지부 국민건강보험공단	기타	통합재가서비스 예비사업 II 참여자 내역
124	보건복지부 국민건강보험공단	기타	장기요양 종사자 정기교육
123	보건복지부 국민건강보험공단	기타	의료비 지원사업 지급내역

« < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 > »

개인정보 포털의 [열람등요구] 메뉴를 통해서 열람청구를 하는 것은 편리할 수도 있지만, 이 시스템에서 허용하는 방식에 한정될 수도 있습니다. 혹은 자신이 열람하고자 하는 개인정보가 어떠한 개인정보 파일에 포함되어 있는지 알기 힘들 수도 있습니다. 이럴 경우 굳이 이 메뉴를 사용하지 않고, 해당 공공기관의 개인정보처리책임자에게 이메일 등을 통해 직접 열람을 요구하는 것이 좋습니다.

## 열람방법이나 열람창구를 안내하고 있지 않은 경우

개인정보 보호책임자 연락처를 찾아서 열람을 요구하시면 됩니다.

### 14. 개인정보보호책임자 및 담당자

회사는 고객이 안전하게 서비스를 이용할 수 있도록 개인정보 보호에 최선을 다하고 있으며 고객의 개인정보 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자 및 담당부서를 지정하여 운영하고 있습니다.

개인정보보고총처리책임자	개인정보보호책임자	위치정보보호책임자
<ul style="list-style-type: none"> <li>성명: 문찬오</li> <li>전화: 1544-8838, 104, 114(고객센터)</li> <li>메일: privacy@lgplus.co.kr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성명: 홍권희</li> <li>전화: 1544-0040, 101, 104(고객센터)</li> <li>메일: securitypol@lgplus.co.kr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성명: 이주미</li> <li>전화: 1544-8838, 104, 114(고객센터)</li> <li>메일: infoctia@lgplus.co.kr</li> </ul>

(예) LG U+ 개인정보처리방침, 개인정보보호책임자 및 담당자

## 개인정보 열람요구 방법 및 절차

### 개인정보 열람요구 시 본인확인

내 개인정보가 당연히 다른 사람에게 열람이 되어서는 안되겠죠. 사이트에 로그인한 후에 열람요구를 하는 경우에는 열람을 요구하는 사람이 정보주체 본인이라고 추정할 수 있으나, 그렇지 않은 경우 열람요구를 하는 주체가 누구인지가 문제될 수 있습니다. 이 때문에 개인정보 처리자가 열람요구를 하는 주체의 신원을 확인해야 하는 경우가 있을 수 있습니다.

일반적으로 본인명의로 발급·가입된 공동인증서, 휴대폰, 신용카드, SNS 중 하나를 선택하여 본인확인 절차 후 실명인증이 진행됩니다. 신분증 사본을 첨부할 때는 뒷번호는 마스킹처리하세요.

✓ 본인확인은 해당 사업자에 따라 방식은 달라질 수 있습니다!

### 열람요구의 처리

#### 열람요구를 받은 개인정보처리자가 취해야 할 조치

- 개인정보처리자가 정보주체로부터 개인정보 열람을 요구받았을 때에는 요구받은 날로부터 근무일 기준 10일 이내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 조치하여야 합니다. 개인정보처리자는 열람할 개인정보와 열람이 가능한 일시 및 장소 등을 열람통지서로 해당 정보주체에게 알려야 합니다. 정보주체가 즉시 열람할 경우에는 열람통지서 발급을 생략할 수 있습니다. 개인정보처리자가 열람요구를 수용할 경우, 통상적으로는 열람요구한 개인정보를 이메일이나 우편을 통해 보내줍니다.
- 개인정보처리자가 정보주체로부터 개인정보 열람을 요구받았지만 10일 이내에 열람을 하게 할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있습니다. 열람을 연기한 후 그 사유가 소멸하였을 경우에는 연기사유가 소멸한 날로부터 근무일 기준 '10일 이내'에 열람하도록 하여야 합니다.
- 개인정보처리자가 정보주체의 열람을 연기하려는 경우에는 열람 요구를 받은 날부터 근무일 기준 10일 이내에 연기의 사유 및 이의제기 방법을 열람의 연기·거절 통지서로 해당 정보주체에게 알려야 합니다.

### 개인정보의 열람

개인정보처리자가 개인정보 열람 요구에 대한 답변을 보내올 경우, 답변이 제대로 되었는지 확인해야 합니다. 여러 개의 질의를 한 경우, 일부 질의에 대해서는 답변을 하지 않는 경우도 있습니다. 또한, 개인정보처리자들이 개인정보처리방침에 이미 공개한 항목만 제공하는 경우가 많으므로, 실제 내용까지 제공하는지 주의해서 확인해야 합니다.

예를 들면, '이름'이 항목이라면 '홍길동'은 내용입니다. 정보주체가 요구한 것은 내용인데, 항목만을 보내주는 경우가 많다는 것이죠. 또 다른 예로, '내 개인정보가 맞춤형광고에 활용되는지 그 항목과 내용을 보여달라!' 열람 요구했을 때, 개인정보처리자는 '맞춤형 광고에 서비스 가입여부와 가입일 등을 활용합니다'라고 답변했다면 이는 항목만을 제공한 것입니다. 정보주체가 알고 싶은 것은 실질적인 내용 즉, 내가 너튜브에 가입하고 영상을 시청하고 구독하고 검색(검색이력)하고

댓글을 달고 등등의 활동내역(행태정보)이 '맞춤형 콘텐츠 추천 및 광고'에 어떻게 활용되는지인 것이죠. 그러나 이러한 실질적인 개인정보 자체는 제공하지 않는 경우가 많습니다.

이처럼 개인정보처리자가 질의의 일부에 대해서만 답변하거나, 개인정보가 아닌 '항목'만을 보내 온 경우에는, 재질의하여 정보주체의 열람 요구사항에 대하여 제대로 된 답변을 받으시길 바랍니다.

### 대리인에 의한 권리행사

- 정보주체는 개인정보 열람을 직접 요구하기 힘들 경우, 대리인을 통해 권리를 행사할 수 있습니다. 개인정보 열람뿐만 아니라, 정정·삭제의 요구, 처리정지의 요구, 동의 철회의 요구 등 다른 권리를 행사할 때에도 마찬가지입니다. (이하 "열람등요구"라 한다)의 권리행사를 대리인을 통하여 할 수 있습니다(제1항). 대리인의 범위에는 정보주체의 법정대리인 이외에, 변호사와 같이 정보주체로부터 위임계약을 통해 대리권을 받은 임의대리인도 포함됩니다.
- 정보주체가 만14세 미만의 아동인 경우 그 법정대리인이 열람을 요구할 수 있습니다. 개인정보처리자는 만14세 미만 아동의 법정대리인에게 동의를 받기 위하여 해당 아동으로부터 직접 법정대리인의 성명 및 연락처에 관한 정보를 수집할 수 있습니다.
- 만 14세 이상의 청소년인 정보주체의 개인정보에 관하여는 청소년 본인이 열람권을 행사할 수도 있고, 법정대리인을 통하여 권리를 행사할 수도 있습니다.
- 정보주체의 필요한 부수적인 절차적 행위를 대리할 수 있습니다. 개인정보자기결정권의 본질인 정보주체의 개인정보 정정·삭제, 처리정지 여부의 결정은 정보주체만이 할 수 있습니다.

### 열람의 제한 또는 거절

개인정보처리자는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있습니다. 아래 박스에서 볼 수 있드시피, 개인정보보호법은 개인정보처리자가 열람을 거절할 수 있는 사유를 열거하고 있습니다. 이러한 사유에 해당하지 않는다면 부당한 거절이 되겠지요. 개인정보처리자가 정보주체의 열람을 거절하려는 경우에는 열람요구를 받은 날부터 10일 이내에 거절의 사유 및 이의제기 방법을 연기거절 통지서로 해당 정보주체에게 알려야 합니다.

### 열람 제한 거절 사유(제35조 제4항)

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 고등교육기관에서의 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

### 열람 수수료

- 개인정보처리자는 개인정보 열람을 요구한 정보주체에게 수수료와 우송료(열람요구한 개인정보 사본을 우편으로 발송하는 경우)를 청구할 수 있습니다. 다만, 수수료와 우송료의 금액은 개인정보의 열람등요구에 필요한 실비의 범위에서 청구해야 합니다. 지방자치단체인 경우에는 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 바에 따릅니다.
- 납부 방법은 개인정보처리자가 국가기관인 경우 수입인지로, 지방자치단체인 경우 수입증지로 납부할 수 있지만, 통상 전자결제를 통해 납부할 수 있습니다. 민간의 개인정보 처리자의 경우 해당 개인정보처리자가 납부 방법을 정합니다. 그러나 과도하게 부담스러운 개인정보 열람청구가 아니라면, 통상적으로 수수료를 부담하지 않습니다.

### 개인정보 열람 후 대응방법

#### 열람 후 추가적인 요구가 있는 경우

정보주체는 개인정보의 열람 후에 자신의 개인정보에 오류가 있는 경우 개인정보처리자에게 정정을 요구하거나 처리를 정지할 것을 요구할 수 있습니다. 법률에 따라 보유해야 할 의무가 있는 경우가 아니라면, 그리고 현재 서비스를 제공받는데 필요한 개인정보가 아니라면 자신의 개인정보에 대한 삭제를 요구할 수도 있습니다.

이처럼 개인정보보호법은 정보주체에게 자신의 개인정보에 대한 열람권 뿐만 아니라, 정정·삭제를 요구할 권리와 처리정지를 요구할 권리를 보장하고 있습니다.

#### 개인정보 열람이 거부당한 경우

- 정보주체는 개인정보처리자가 정당한 근거없이 개인정보의 열람을 거절할 경우, 이에 이의를 제기할 수 있습니다. 개인정보처리자는 정보주체가 이의를 제기할 수 있는 절차를 마련하고 안내해야 합니다.
- 정보주체의 열람권을 보장하지 않는 것도 권리 침해입니다. 정보주체는 개인정보침해에 대한

권리를 구제받기 위하여 개인정보침해신고센터에 신고하거나 개인정보 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

- 개인정보침해 신고센터 : 118
- 개인정보 분쟁조정 신청 : 1833-6972

- 개인정보침해신고센터는 개인정보보호위원회의 위탁을 받아 한국인터넷진흥원(KISA)이 운영합니다. 우선 인터넷이나 전자우편을 통해 개인정보침해신고센터의 상담을 받을 수 있는데, 이 경우 원칙적으로 7일 이내에 답변해야 합니다. 개인정보 침해신고센터에 신고할 경우 인터넷, 전자우편, 문서를 통해 접수하는 것을 원칙으로 하며, 신고 처리는 접수일로부터 60일 이내에 완료하는 것을 원칙으로 하지만 (침해신고센터의 업무가 밀려있는 경우) 훨씬 길어질 수도 있습니다. 개인정보침해신고센터는 사실관계를 조사한 후 위법사항이 발견되면 이에 대한 시정을 요구할 수 있습니다.
- 개인정보 분쟁조정 제도는 시간과 비용이 많이 드는 소송의 대안으로써 비용없이 신속하게 분쟁을 해결하기 위해서 만들어진 제도입니다. 개인정보 분쟁조정을 신청하면 침해받은 권리를 구제받거나 손해배상을 받을 수 있습니다. 여러 사람이 같은 침해를 받은 경우 집단분쟁조정을 신청할 수도 있습니다.
- 정보주체는 소송을 통해 자신의 권리를 구제받을 수도 있습니다. 소송을 통해 자신이 요구했던 개인정보 열람을 보장받고, 피해에 대한 손해배상을 요구할 수도 있습니다. 정보주체는 개인정보처리자가 개인정보보호법을 위반하여 정보주체에게 손해를 입히면 손해배상을 청구할 수 있습니다. 이 경우 그 개인정보처리자는 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없습니다. 분쟁조정을 통해 해결되지 못한 경우(한쪽 당사자가 분쟁조정 결과를 수용하지 않을 경우 분쟁조정은 성립되지 않습니다) 소송을 통한 해결을 모색할 수 있습니다. 그러나 소송을 진행 중인 와중에 분쟁조정을 신청할 수는 없습니다.
- 자신의 침해를 구제받기 위해서는 사실 관계를 정확하게 진술하고 증거를 확보해야 합니다. 따라서 개인정보처리자에게 열람 요구를 했던 전 과정에 대해 정리하고 기록으로 남겨놓을 필요가 있습니다. 예를 들어, 언제 개인정보처리자에게 어떤 방법으로, 어떤 내용의 열람 요구를 하였는지, 이에 대해 개인정보처리자는 언제, 어떻게 답변하였는지 등을 시간 순서대로 기록하고, 개인정보처리자와 주고받은 자료를 정리하여 제출해야 합니다.

## 관련 법령

### 개인정보보호법

#### 제3조(개인정보 보호 원칙)

⑤ 개인정보처리자는 제30조에 따른 개인정보 처리방침 등 개인정보의 처리에 관한 사항을 공개하여야 하며, 열람청구권 등 정보주체의 권리를 보장하여야 한다. <개정 2023. 3. 14.>

#### 제4조(정보주체의 권리)

정보주체는 자신의 개인정보처리와 관련하여 다음 각 호의 권리를 가진다. <개정 2023. 3. 14.>

1. 개인정보의 처리에 관한 정보를 제공받을 권리

2. 개인정보의 처리에 관한 동의 여부, 동의 범위 등을 선택하고 결정할 권리
  3. 개인정보의 처리 여부를 확인하고 개인정보에 대한 열람(사본의 발급을 포함한다. 이하 같다) 및 전송을 요구할 권리
  4. 개인정보의 처리 정지, 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리
  5. 개인정보의 처리로 인하여 발생한 피해를 신속하고 공정한 절차에 따라 구제받을 권리
  6. 완전히 자동화된 개인정보 처리에 따른 결정을 거부하거나 그에 대한 설명 등을 요구할 권리
- [시행일: 2023. 9. 15.] 제4조

### 제35조(개인정보의 열람)

- ① 정보주체는 개인정보처리자가 처리하는 자신의 개인정보에 대한 열람을 해당 개인정보처리자에게 요구할 수 있다.
- ② 제1항에도 불구하고 정보주체가 자신의 개인정보에 대한 열람을 공공기관에 요구하고자 할 때에는 공공기관에 직접 열람을 요구하거나 대통령령으로 정하는 바에 따라 보호위원회를 통하여 열람을 요구할 수 있다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2020. 2. 4.>
- ③ 개인정보처리자는 제1항 및 제2항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 대통령령으로 정하는 기간 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.
- 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 고등교육기관에서의 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
- ⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 열람 요구, 열람 제한, 통지 등의 방법 및 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제36조(개인정보의 정정·삭제)

- ① 제35조에 따라 자신의 개인정보를 열람한 정보주체는 개인정보처리자에게 그 개인정보의 정정 또는 삭제를 요구할 수 있다. 다만, 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없다.

### 제37조(개인정보의 처리정지 등)

① 정보주체는 개인정보처리자에 대하여 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구하거나 개인정보 처리에 대한 동의를 철회할 수 있다. 이 경우 공공기관에 대해서는 제32조에 따라 등록 대상이 되는 개인정보파일 중 자신의 개인정보에 대한 처리의 정지를 요구하거나 개인정보 처리에 대한 동의를 철회할 수 있다. <개정 2023. 3. 14.>

② 개인정보처리자는 제1항에 따른 처리정지 요구를 받았을 때에는 지체 없이 정보주체의 요구에 따라 개인정보 처리의 전부를 정지하거나 일부를 정지하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체의 처리정지 요구를 거절할 수 있다. <개정 2023. 3. 14.>

### 제37조의2 (자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 등)

[본조신설 2023. 3. 14.][시행일: 2024. 3. 15.]

① 정보주체는 완전히 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한다)으로 개인정보를 처리하여 이루어지는 결정(「행정기본법」 제20조에 따른 행정청의 자동적 처분은 제외하며, 이하 이 조에서 “자동화된 결정”이라 한다)이 **자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우에는** 해당 개인정보처리자에 대하여 해당 결정을 거부할 수 있는 권리를 가진다. 다만, 자동화된 결정이 제15조제1항제1호·제2호 및 제4호에 따라 이루어지는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 정보주체는 개인정보처리자가 자동화된 결정을 한 경우에는 그 결정에 대하여 설명 등을 요구할 수 있다.

③ 개인정보처리자는 제1항 또는 제2항에 따라 정보주체가 자동화된 결정을 거부하거나 이에 대한 설명 등을 요구한 경우에는 정당한 사유가 없는 한 자동화된 결정을 적용하지 아니하거나 인적 개입에 의한 재처리·설명 등 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 개인정보처리자는 자동화된 결정의 기준과 절차, 개인정보가 처리되는 방식 등을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 자동화된 결정의 거부·설명 등을 요구하는 절차 및 방법, 거부·설명 등의 요구에 따른 필요한 조치, 자동화된 결정의 기준·절차 및 개인정보가 처리되는 방식의 공개 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제38조(권리행사의 방법 및 절차)

① 정보주체는 제35조에 따른 열람, 제35조의2에 따른 전송, 제36조에 따른 정정·삭제, 제37조에 따른 처리정지 및 동의 철회, 제37조의2에 따른 거부·설명 등의 요구(이하 “열람등요구”라 한다)를 문서 등 대통령령으로 정하는 방법·절차에 따라 대리인에게 하게 할 수 있다. <개정 2020. 2. 4., 2023. 3. 14.>

② 만 14세 미만 아동의 법정대리인은 개인정보처리자에게 그 아동의 개인정보 열람등요구를 할 수 있다.

③ 개인정보처리자는 열람등요구를 하는 자에게 대통령령으로 정하는 바에 따라 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우에 한한다)를 청구할 수 있다. 다만, 제35조의2제2항에 따른 전송 요구의 경우에는 전송을 위해 추가로 필요한 설비 등을 함께 고려하여 수수료를 산정할 수 있다. <개정 2023. 3. 14.>

④ 개인정보처리자는 정보주체가 열람등요구를 할 수 있는 구체적인 방법과 절차를 마련하고, 이를 정보주체가 알 수 있도록 공개하여야 한다. 이 경우 열람등요구의 방법과 절차는 해당 개인



정보의 수집 방법과 절차보다 어렵지 아니하도록 하여야 한다. <개정 2023. 3. 14.>

⑤ 개인정보처리자는 정보주체가 열람등요구에 대한 거절 등 조치에 대하여 불복이 있는 경우 이의를 제기할 수 있도록 필요한 절차를 마련하고 안내하여야 한다.

[시행일: 2023. 9. 15.] 제38조

### 개인정보보호법 시행령 제41조(개인정보의 열람절차 등)

① 정보주체는 법 제35조제1항에 따라 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구하려면 다음 각 호의 사항 중 열람하려는 사항을 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다.

1. 개인정보의 항목 및 내용
2. 개인정보의 수집·이용의 목적
3. 개인정보 보유 및 이용 기간
4. 개인정보의 제3자 제공 현황
5. 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용

### 벌칙 규정

개인정보보호위원회(2020), 개인정보 보호 법령 및 지침, 고시 해설서

위반행위	벌칙
정보주체의 열람 요구의 부당한 제한 및 거절 (제35조 제3항 위반)	3천만원 이하의 과태료 (제75조 제2항 제10호)
정보주체의 열람 요구 거부시 통지의무 불이행 (제35조 제3항, 제4항 위반)	1천만원 이하의 과태료 (제75조 제4항 제9호)

제35조 제3항에 의하면, 개인정보처리자는 제1항 및 제2항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 대통령령으로 정하는 기간 내에 정보주체가 해당 개인정보를 열람할 수 있도록 하여야 합니다.

해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 합니다.

<끝>