

개인정보 처리방침 평가 기준의 정성적 평가 특성에 기반한 분석지표 설계 및 처리방침 작성의 실질적 요건 및 의미 분석

심미나*

성결대학교 컴퓨터공학과 교수

Design of analysis indicators for privacy policy evaluation criteria based on qualitative characteristics and analysis of practical requirements for writing privacy policy

Mina Shim*

Professor, Dept. of Computer Engineering, Sungkyul University

요약 2024년 처음으로 개인정보 처리방침 평가제도가 도입되어 평가가 진행 중에 있으나 개인정보처리자가 공개된 처리방침 평가기준의 요구사항을 온전히 이해하기에는 어려움이 있다. 특히 정성적 평가지표의 경우, 전제조건 특성으로 인하여 실질적 의미와 요구 수준을 명확히 이해하기 어렵다. 따라서 본 연구는 처리방침 작성의 지원도구로써 평가기준의 전제조건을 명확히 이해하고, 처리방침 사례 분석에 적용할 수 있는 정성적 분석지표를 설계하고 지표별 요건과 실제 의미를 분석한다. 즉, '쉽게', '모호함 없이', '정확하게', '구체적으로' 등과 같은 전제조건을 공통 특성으로 도출하여 지표화하고, 처리방침 작성지침과 관련 연구를 바탕으로 그 정도를 이해하기 위한 의미를 분석한다. 또한 2024년 평가대상 기업의 처리방침으로의 적용 시 지표별 대표사례를 분석한다. 연구결과는 평가를 준비하는 담당자나 평가자 모두가 평가지표의 핵심 특성을 깊이 이해하고 대응할 수 있도록 하는 지원도구가 될 것이며, 사회적 비용을 낮추는 데도 기여할 수 있다. 또한 이를 토대로 처리방침 작성 시 올바른 방향을 제시함으로써 궁극적으로 정보주체의 권리행사를 강화시키는 효과를 거둘 수 있을 것으로 기대한다.

주제어 : 개인정보 처리방침, 평가기준, 정성적 평가, 제공 받을 권리, 개인정보보호

Abstract In 2024, privacy policy evaluation system was introduced for the first time and is currently being evaluated. However, it is difficult for processors to understand the published evaluation criteria for privacy policies. In the case of qualitative evaluation indicators, it is difficult to understand their actual meaning and level due to the nature of the prerequisites. Therefore, this study designs qualitative analysis indicators of evaluation criteria and analyzes their practical meaning. Prerequisites are derived from common characteristics and indexed. Based on the writing guidelines, the practical meaning for understanding the level is analyzed. In addition, representative cases are analyzed when applying evaluation indicators to privacy policy. The results will serve as a support tool for managers and evaluators to deeply understand and respond to the core characteristics of evaluation. It is also expected that it will have the effect of strengthening the rights of information subjects.

Key Words : Privacy Policy, Evaluation Criteria, Qualitative Evaluation, The Right to be Informed, Personal Information Protection

*교신저자 : 심미나(mnshim@sungkyul.ac.kr)

접수일 2025년 01월 16일 수정일 2025년 02월 13일 심사완료일 02월 17일

1. 서론

2024년 발효된 개정된 개인정보 보호법의 주요 개정 사항의 하나로 개인정보 처리방침(이하 “처리방침”이라 함)의 평가제가 도입되었다. 처리방침은 정보주체에게 자신의 개인정보가 언제, 어떻게 이용되는지를 명확히 알고 통제할 수 있도록 하는 자기정보통제권을 적극 행사하도록 하는데 중요한 역할을 한다. 처리방침의 국내 입법은 2007년 정보통신망법 개정으로 등장하였는데 동법의 개인정보 취급방침 규율에 관하여 “정보통신서비스 제공자 등이 스스로 취급방침을 공개하여 자율적으로 이를 준수하고 변경 내용을 쉽게 알아볼 수 있도록 조치하는 것은 기업의 사회적 책임감을 강화하면서 이용자의 알 권리를 증진시킬 수 있어 바람직하다”고 하였다[1]. 즉, 정보주체가 자신의 정보를 적절히 제공받을 수 있는 권리의 일환으로 매우 중요함을 이해할 수 있다. 이와 같은 중요성에도 불구하고 개인정보처리자의 처리방침 관리는 소홀함이 없지 않았고 정보주체의 처리방침에 대한 이해나 신뢰 정도는 크지 않다는 내재된 문제가 있다. 이는 2022년 조사 결과에서도 알 수 있는데 보고서에 따르면 처리방침을 확인하는 정보주체는 37.5%에 불과할 뿐만 아니라 가장 높은 이유는 “읽어야 할 내용이 많고 이해하기에 어려워”라는 답변이 47.7%로 상당히 높게 나타난다[2]. 처리방침은 “개인정보 수집·이용, 제공, 위탁 등 개인정보 처리와 관련된 기준과 안전조치에 관한 사항에 대해 개인정보처리자가 스스로 정한 문서”이다[3]. 즉, 개인정보처리자는 처리방침을 통해 개인정보 처리의 투명성을 높일 수 있고, 정보주체는 자신의 개인정보가 어떻게 처리되는지를 비교 및 확인할 수 있다[1]. 따라서 새로 도입한 처리방침 평가 제도를 통해 개인정보처리자가 개인정보를 처리함에 따라 작성하는 처리방침의 적정성, 가독성, 접근성 등을 평가하여 개인정보 처리의 책임성, 투명성을 높임으로써 정보주체의 개인정보에 대한 권리를 강화시키는데 큰 의의를 갖게 될 것을 기대한다[4]. 정보주체에게 통지되는 개인정보 이용·제공 내역이 현실적으로는 처리방침의 그것과 거의 동일하다는 현실을 고려할 때, 통지내용의 이해가 권리행사 등의 정보주체의 보호태도에 상당한 긍정적 영향을 미친다는 연구결과도 이를 뒷받침한다[5]. 2024년 6월, 처리방침의 평가기준이 공개되고 평가제 도입 이후 첫 평가가 진행되고 있는 지금, 아직까지는 그 결과가 공개되지 않았다. 다만, 처리방침 평가의 기준을 적용함에 있어 단순히 구성 항목이나 내용의 반영 여부만을 평가하는 것이 아

니고 내용의 기재 수준을 평가하기 때문에 다양한 요건을 충실히 반영하는데 어려움이 있다. 특히 정량평가 항목은 상대적으로 평가가 명확한 반면 정성평가 항목은 평가자에 따라 주관적이고 모호성이 존재할 수 있어 처리방침 작성 수준을 이해할 수 있는 실질적 잣대가 필요하다. 즉, 평가기준의 정성평가 사항의 보다 실질적 요건과 의미를 제시할 필요가 있다. 한편, 평가시행에 대해 개인정보보호위원회는 “평가제가 첫 시행인 만큼 우수한 사례를 발굴, 공유하는데 중점을 두고 법 위반 우려 등의 경우, 개선을 유도하는 방향으로 추진할 것임”을 밝힌 바 있다[3].

따라서 본 연구에서는 공개된 처리방침 평가기준에 맞춰 수범대상 기업들이 평가를 준비함에 있어 자사의 처리방침 작성 사례를 스스로 분석하고 올바른 방향을 수립하기 위한 분석지표를 설계하고 처리방침 작성 시 요구되는 지표의 실질적 요건과 의미를 도출한다. 이로써 처음 시행되는 처리방침 평가를 준비하는 기업 담당자나 평가자 모두가 평가기준의 핵심 특성을 깊이 이해하고 평가에 대비할 수 있도록 하는 지원도구가 될 것이며, 적절한 사례 도입을 위한 올바른 방향타 역할을 하게 되어 궁극적으로 정보주체가 처리방침을 보다 명확하게 확인함으로써 강화된 권리 행사를 가능하게 할 것으로 기대한다.

단계별 연구 내용은 다음과 같다. 2장에서 처리방침, 정보주체 권리행사 관련 선행연구 결과를 토대로 시사점을 도출한다. 3장에서는 분석 지표 설계와 의미 분석을 위한 연구절차와 방법을 제시한다. 4장에서는 연구결과로 정성평가 특성에 기반한 분석지표와 지표별 의미를 분석하고 2024년 평가대상 기업의 처리방침을 대상으로 지표별 대표사례를 분석한다. 마지막 5장에서는 연구결과에 대한 결론과 기대효과, 후속연구 계획에 대해 기술한다.

2. 선행연구

2.1 개인정보 처리방침 평가제

처리방침 평가 제도는 개인정보 보호법 제30조의 2에 따라 처리방침의 적정성, 가독성, 접근성 등을 평가하여 개인정보 처리의 책임성, 투명성을 높일 수 있도록 하는 취지로 도입하였다[4]. 평가대상은 동법 시행령(제31조의2) 및 처리방침에 관한 고시의 기준(개인정보처리자의 유형 및 매출액 규모, 민감정보 및 고유식별정보 등 처리

하는 개인정보의 유형 및 규모, 개인정보 처리의 법적 근거 및 방식, 법 위반행위 발생 여부, 아동·청소년 등 정보주체의 특성)을 고려하여 선정한다. 평가기준은 동법(제30조의2)에 따라 적정성(처리방침에 포함하여야 할 사항을 적절하게 정하고 있는지), 가독성(처리방침을 알기 쉽게 작성하였는지), 접근성(처리방침을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있는 방법으로 공개하고 있는지) 3개 분야이다. 또한 총 26개 항목 42개 지표를 통해 법적 의무사항 이행 여부 및 개인정보처리자의 노력 등을 평가한다[3].

2.2 개인정보 처리방침 평가 기준 및 세부 지표

처리방침 평가기준은 Table 1과 같이 3개 기준, 26개 항목, 42개 지표, 63개 세부지표로 구성되는데 정량 및 정성 지표는 각각 28개, 35개이다. 또한 적정성은 다시 적합성, 권리보장, 안전성으로 구분한다[6].

〈Table 1〉 Evaluation criteria and indicators

Sector	Evaluation Contents
Adequacy (19 items)	Compatibility(8 items) <ul style="list-style-type: none"> Whether required and recommended information has been written Compliance of the information with the law Legal basis and items for personal information processing Specificity and appropriateness of retention and use period, etc.
	Rights guaranteed(5 items) <ul style="list-style-type: none"> Whether the information subject's rights are protected by privacy policy Whether it actually works, etc.
	Safety(6 items) <ul style="list-style-type: none"> Compliance with the law of items imposing additional obligations for personal information security management Specificity and appropriateness of items
Readability (4 items)	<ul style="list-style-type: none"> How to structure privacy policy (line spacing, table of contents, etc.) Appropriateness of sentences and vocabulary Methods for improving readability, etc.
Accessibility (3 items)	<ul style="list-style-type: none"> Evaluate whether the data subject can easily check and access privacy policy Appropriateness of the disclosure method and ease of access Applies to both web and app privacy policies

2.3 개인정보 처리방침의 기재사항

개인정보 보호법 제30조 및 동법 시행령 및 표준지침에서는 처리방침에 반드시 수립 및 공개해야 하는 사항을 정하고 있다. 즉, 처리방침 작성 시 법령에서 정한 기재사항을 반드시 포함하되, 안내사항을 포함할 것을 권장하고 있다[7]. 처리방침을 평가할 때 정량적 평가는 필수, 권장 기재사항의 포함 여부는 물론 내용이 적정한지

를 평가하게 된다. Table 2는 처리방침에 포함해야 할 기재사항 23개를 나열한 것이다.

〈Table 2〉 What to state in the policy

No.	Matters stated
1	Title
2	Purpose of personal information processing
3	Items of personal information processed
4	Processing of personal information of children under 14 years of age (Recommended) (If applicable)
5	Period of processing and retention of personal information
6	Matters concerning the procedures and methods for destroying personal information
7	Matters concerning the provision of personal information to third parties (if applicable)
8	Judgment criteria for additional use and provision (if applicable)
9	Matters concerning the entrustment of personal information processing work (if applicable)
10	Matters concerning cross-border collection and transfer of personal information (if applicable)
11	Matters concerning measures to ensure the safety of personal information
12	Possibility of disclosure of sensitive information and method of selecting nondisclosure (if applicable)
13	Matters concerning processing of pseudonymized information (if applicable)
14	Matters concerning installation and operation of automatic personal information collection devices and refusal thereof (if applicable)
15	Matters concerning collection, use, and refusal of third parties collecting behavioral information through automatic personal information collection devices (recommended) (if applicable)
16	Matters concerning rights, obligations, and methods of exercise of data subjects and legal representatives
17	Matters concerning the name of the person responsible for personal information protection or the department in charge of personal information work and the department handling complaints
18	Matters concerning the designation of a domestic agent (if applicable)
19	Methods of redress for infringement of the rights of the information subject (recommended)
20	Matters concerning the operation and management of fixed video data processing devices (if applicable)
21	Matters concerning the operation and management of mobile video data processing devices (if applicable)
22	Matters voluntarily included and determined regarding personal information processing standards and protection measures (recommended)
23	Matters concerning changes to the personal information privacy policy

2.4 개인정보 처리방침 평가대상 선정기준

개인정보보호위원회는 2024년 처리방침 평가의 대상으로 49개 기업을 선정할 바 있다. 대상 기업은 다음의 선정기준(고시 제4조) 중 1개 이상 요건에 해당하는지를

판단하게 된다. Table 3은 2024년 선정대상 기업의 유형과 수치를 나타낸 것이며, 4.3의 분석지표 요건을 적용한 지표별 대표 사례 분석의 대상이다.

- 전년도 매출액 1,500억 원 이상이면서 전년도 말 기준 직전 3개월 간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 정보주체의 수가 일일평균 100만 명 이상
- 전년도 말 기준 직전 3개월 간 민감정보·고유식별 정보가 저장·관리되고 있는 정보주체의 수가 일일평균 5만 명 이상
- 처리방침에 정보주체의 동의 없이 처리할 수 있는 개인정보의 항목·법적 근거를 동의 받기 처리하는 개인정보와 구분하고 있지 않음
- 완전히 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템 포함)으로 개인정보를 처리하거나, 그밖에 새로운 기술을 이용한 개인정보 처리 방식으로 인하여 개인정보 침해 우려가 있음
- 최근 3년간 개인정보 유출 등이 2회 이상이거나, 보호위로부터 과징금 또는 과태료 처분을 받음
- 19세 미만 아동 또는 청소년을 주된 이용자로 한 정보통신서비스를 운영

〈Table 3〉 Type and number of evaluation target

Type		Total
Big Tech		4
Online Shopping	Online Total Shoppingmall	7
	Online/Offline parallel	4
	Home Shopping	3
	Used Trade	1
Online Platform	Order/Delivery	3
	Shopping/Trip	9
Hospital/Medical		5
OTT		5
Entertainment	Game	5
	Webtoon	2
AI Recruitment		2

2.5 관련 연구 동향 및 시사점

개인정보 보호법이 제정된 이래 정보주체의 권리 향상에 영향을 미치는 기본 수단인 처리방침에 대한 다양한 목적의 연구가 진행되고 있다. 처리방침의 법적문제, 처리방침과 인식의 관계, 처리방침 내용의 적정성 또는 작성방법, 처리방침 분석방법, 신기술의 처리방침 등 다양한 주제가 있다. 그러나 본 연구에서 다루는 처리방침 평가를 위한 기준이나 방법, 사례에 대한 연구는 상대적으로

로 매우 적다. Table 4는 지난 20여 년 동안 수행된 처리방침 관련 선행연구 16편의 핵심 주제나 방법을 주제별로 정리한 것이다[5, 8-22].

〈Table 4〉 Related research classification

Topic	Research Topics or Methods
evaluation (2)	<ul style="list-style-type: none"> • (2019) Analysis of transparency evaluation factors of privacy policy from a transparency perspective, presentation of evaluation method [8] • (2013) Study on necessity of privacy policy review, concept classification, review factors and legal analysis [9]
Content/Level (4)	<ul style="list-style-type: none"> • (2024) Analysis of elements of privacy policy, analysis of cases of implementation of reasonable AI privacy policy [10] • (2023) Comparison/analysis of terms and conditions of domestic and foreign digital platform companies, comparison of constituent words to identify differences in user protection levels [11] • (2018) Analysis of differences in privacy policies of credit card/VAN companies, development of legal standard items [12] • (2016) Analysis of differences in privacy policy items/contents, identification of differences in disclosure levels of privacy policies by industry [13]
Perception (5)	<ul style="list-style-type: none"> • (2020) A study on changes in awareness of privacy policy with certification mark and reliability [14] • (2018) A study on the perception of notification information and its influence factors [5] • (2016) A study on the differences in behavior and visibility of indifferent/interested groups when privacy policy patterns are provided [15] • (2014) Analysis of information recognition effectiveness and recognition effect of layered notification method [16] • (2012) Analysis on the relationship between privacy policy recognition and confirmation and behavior [17]
Legal issues (5)	<ul style="list-style-type: none"> • (2023) Analysis of legal requirements for overseas privacy policies [18] • (2020) Analysis of detailed requirements for the right to receive information, analysis of best practices [19] • (2020) Analysis of the meaning and necessity of legal terms and conditions control [20] • (2017) Analysis of legal principles of privacy policies [21] • (2016) Analysis of US consumer protection regulations [22]

3. 연구 절차 및 방법

3.1 연구 절차

연구는 다음의 5 단계 연구를 통해 정보주체의 권리 행사 강화라는 궁극적 목표를 달성하기 위해 필요한 처리방침 분석지표 설계와 요건분석을 수행한다.

- 1 단계 : 설계기준으로써의 연구주제 설정
- 2 단계 : 분석지표 설계 방법 마련
- 3 단계 : 정성적 평가 기반의 분석지표 설계

- 4 단계 : 지표별 실질적 평가 의미와 요건 분석
- 5 단계 : 평가지표 적용 시 지표별 대표사례 분석

3.2 단계별 연구방법

3.2.1 분석 기준

다음과 같은 2개 논의주제를 정하고 처리방침 평가기준을 토대로 평가를 수행함에 있어 정보주체의 강화된 권리행사를 지원하기 위한 필요한 실질적 요건을 규명하고자 한다. 단, 상대적으로 평가가 명확한 정량적 평가보다 모호하게 다뤄지기 쉬운 정성적 평가 항목을 논의의 대상으로 한다.

- 주제 1. 평가기준에 따라 적정성, 가독성, 접근성 정성평가를 수행함에 있어 정보주체의 강화된 권리행사 지원을 위한 실질적 의미는 무엇인가?
- 주제 2. 실질적 의미 달성을 목표로 정성적 평가를 수행할 때 고려해야 할 적정성, 가독성, 접근성 평가의 실질적이고 구체적인 요건은 무엇인가?

3.2.2 분석 방법

Table 5-7은 공개된 평가 기준의 세부 평가지표 26개를 정리한 것이다(상세 평가문항 생략). 평가지표 중 세부 정성 평가항목의 공통 특성을 도출하여 통합, 분류한 후 분석 지표를 마련하고 향후 이를 기반으로 지표별 관련 처리방침 작성 사례를 분석하기 위한 토대를 마련한다. 처리방침 기재 항목을 개별 분석지표로 구성하지 않고 각 항목을 기재함에 있어 필요한 정성적 특성 요소를 중심으로 분석지표를 설계한다. 이렇게 설계된 분석지표는 향후 작성 사례가 권리행사 향상 차원에서 어떠한 의미를 갖는지, 그에 따른 평가의 실질적 요건은 무엇인지 도출할 수 있게 된다.

〈Table 5〉 Evaluation indicators of adequacy sector

No.	Content	Type
1	Purpose of personal information processing	-
2	Items of personal information to be processed	-
3	Period of processing and retention of personal information	-
4	Destruction procedures and methods	-
5	Matters regarding provision to third parties	O
6	Judgment criteria for additional use and provision of personal information	-
7	Matters concerning the entrustment of personal information processing	O

8	Cross-border Collection and transfer	O
9	Matters concerning the processing of personal information of children under the age of 14	O
10	Rights and obligations of the data subject and methods of exercising them	-
11	Matters concerning the personal information protection officer or relevant department	-
12	Matters concerning the designation of a domestic agent	O
13	Matters concerning the institution for relief of infringement of rights	-
14	Matters concerning measures to ensure the safety of personal information	-
15	Matters concerning the possibility of disclosure of sensitive information and methods of selecting nondisclosure	O
16	Matters concerning the processing of pseudonymized information	O
17	Matters concerning the installation, operation, and refusal of automatic personal information collection devices	O
18	Matters concerning collection, use, and refusal of third parties collecting behavioral information through automatic collection devices	O
19	Matters concerning operation and management of fixed and mobile video data processing devices	O

(Type: 'If applicable' indicator, marked with O)

〈Table 6〉 Evaluation indicators of readability sector

No.	Content	Type
20	Composition and design	-
21	Appropriateness of sentences and vocabulary	-
22	Use of various display methods such as diagrams and pictures	-
23	Efforts to provide specific guidance	-

(Type: 'If applicable' indicator, marked with O)

〈Table 7〉 Evaluation indicators of accessibility sector

No.	Content	Type
24	How to disclose personal information privacy policy	-
25	Changes to personal information privacy policy	-
26	How to disclose personal information privacy policy when providing multiple services	O

(Type: 'If applicable' indicator, marked with O)

4. 연구결과

4.1 분석지표 설계

Table 8-10은 정성 평가지표의 공통 특성을 분석하고 해당 특성과 관련된 지표번호를 정리한 것이다.

<Table 8> Analysis elements of adequacy sector

No.	Analysis Elements	Related Indicator
1	1-1 Write in an easily recognizable manner	1-1-1 5-1-1 7-1-1, 7-1-2 8-1-2 16-1-1 17-2-1, 17-3-1 18-1-1
	1-2 Write without ambiguous expressions	1-1-1 2-1-1 2-1-3
	1-3 Write without omissions	5-1-1 7-1-1, 7-1-2 8-1-2 16-1-1 17-2-1, 17-3-1 18-1-1
	1-4 Write accurately and clearly	1-1-1 2-1-1 2-1-3 5-1-1 7-1-1, 7-1-2 8-1-2 9-2-1 11-1-1 16-1-1 17-2-1, 17-3-1 18-1-1
2	2-1 Do not simply list, but describe	6-1-2
	2-2 Describe Specifically	6-1-2 10-1-2 14-1-1 15-1-2
3	3-1 Describe and guide appropriately	10-1-2 13-1-1
	3-2 Guide with up-to-date information	13-1-1
4	4-1 Describe the actual processing method reflecting the actual situation	9-2-1 10-1-2
	4-2 Describe the relevant work you are actually responsible for	11-2-1 12-2-1 19-1-2
	4-3 Actually works	10-2-2
	4-4 Connectable	11-2-1 12-2-1 19-1-2
5	5-1 Publicly available for easy verification	18-2-1

<Table 9> Analysis elements of readability sector

No.	Analysis Elements	Related Indicator
6	6-1 Organize for easy viewing (Table of contents, hyperlink, pop-ups)	20-1-2
	6-2 Display for easy viewing (Charts, pictures, labeling, infographics)	22-1-1
	6-3 Efforts to make it easy to view (Videos for information vulnerable groups)	23-3-1
7	7-1 Sentence structure is simple and concise for easy understanding (avoid excessive translation and foreign language)	21-1-1 21-1-2
	7-2 Provide additional explanations for easy understanding (legal terms, technical terms)	23-2-1

<Table 10> Analysis elements of accessibility sector

No.	Analysis Elements	Related Indicator
8	8-1 Publicly available for easy confirmation (mobile app/web, public location)	24-2-1 24-2-2
	8-2 Publicly available for easy confirmation (notices, emails for major changes)	25-1-2
9	9-1 Publicly available for easy recognition and understanding (multiple services)	26-1-1

이에 따라 완성된 분석지표는 Table 11과 같이 9개 분야와 21개 세부지표로 구성된다.

- 적정성 분석 요소 및 방법
- ✓ 지표1. 처리방침에 기재해야 할 사항이나 내용 기재 시, 쉽게 인지하게, 모호한 표현 없이, 누락 없이, 정확하게 또는 명확하게 기재되는지를 평가하므로 이를 통합하여 '용이성, 명확성, 완전성' 관련한 분석 요소를 구성함
- ✓ 지표2. 추가로 기재해야 할 판단 기준, 방법이나 절차 기재 시, 단순히 나열하지 않고, 구체적으로 기재되는지를 평가하므로 이를 통합하여 '구체성' 분석 요소를 구성함
- ✓ 지표3. 동의확인 또는 권리행사 방법 및 절차, 담당 기관 및 부서 연락처 기재 시, 적절하게, 최신성을 유지하여, 평가하므로 이를 통합하여 '적정성, 최신성' 분석 요소를 구성함
- ✓ 지표4. 기재한 담당 업무, 절차, 연락처로 접근 시, 실제 처리하는 방법으로, 실제 현황을 반영하여 기재되는지, 실제 관련 업무를 담당하고, 실제로 작동하고, 연결 가능한지를 평가하므로 이를 통합하여 '실질성' 분석 요소를 구성함
- ✓ 지표5. 그 외, '내용 기타' 분석 요소로 구성함

- 가독성 분석 요소 및 방법
- ✓ 지표6. 처리방침의 내용을 확인 시, 쉽게 확인할 수 있게 구성하고 있는지, 표시방법을 활용하는지, 노력하고 있는지를 평가하므로 이를 통합하여 '확인 용이성' 분석요소를 구성함
- ✓ 지표7. 처리방침 내용 이해를 위해 쉬운 문장을 사용하는지, 부연설명을 제공하는지를 평가하므로 이를 통합하여 '이해 용이성' 분석요소를 구성함
- 접근성 분석 요소 및 방법
- ✓ 지표8. 처리방침 공개 방식의 평가 시, 쉽게 확인

할 수 있는 위치인지, 쉽게 확인할 수 있는 방법을 활용하는지를 평가하므로 이를 통합하여 ‘접근 용이성’ 분석 요소를 구성함

✓ 지표9. 그 외, ‘접근 기타’ 분석요소를 구성함

<Table 11> Metrics of case analysis

(1) Appropriateness indicator			
1	Ease, clarity, and completeness of content	1-1	Write in an easily recognizable manner
		1-2	Write without ambiguous expressions
		1-3	Write without omissions
		1-4	Write accurately and clearly
2	Specificity of content	2-1	Do not simply list, but describe
		2-2	Describe Specifically
3	Appropriate-ness, up-to-dateness of content	3-1	Describe and guide appropriately
		3-2	Guide with up-to-date information
4	Substantiality of content	4-1	Describe the actual processing method reflecting the actual situation
		4-2	Describe the relevant work you are actually responsible for
		4-3	Actually works
		4-4	Connectable
5	Other content	5-1	Publicly available for easy verification
(2) Readability Index			
6	Ease of Verification	6-1	Organize for easy viewing
		6-2	Display for easy viewing
		6-3	Efforts to make it easy to view
7	Ease of Understanding	7-1	Sentence structure for easy understanding
		7-2	Provide additional explanations for easy understanding
(3) Accessibility Index			
8	Ease of Access	8-1	Easy to see where
		8-2	Easy to see how
9	Accessibility Other	9-1	Publicly visible and easy to understand

4.2 세부 지표의 의미 분석

다음은 처리방침 작성 지침과 연구문헌, 작성사례를 기반으로 지표별 세부 요건과 의미를 분석한 결과다. 방대한 작성지침이나 평가기준에서 밝히지 않은 보다 근본적이고 구체적인 요건과 의미를 파악할 수 있다.

4.2.1 적정성 지표 분석

- 지표1 (내용의 용이성, 명확성, 완전성)

1-1. (쉽게 인지하게 기재) 평가지표 1의 1-1(본 연구 결과의 지표번호가 아닌 공개된 평가지표의 번호이며, 이후 기술하는 4.2.1 지표분석에 기술된 지표번호도 동

일함)의 경우, “정보주체가 개인정보 처리목적을 ‘쉽게 인지할 수 있도록’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 처리 목적뿐만 아니라, 제3자 제공, 위탁, 국외 이전, 가명정보 처리, 자동수집에 관해서도 ‘쉽게 인지할 수 있도록’ 기재할 것을 요구한다. ‘쉽게’의 사전적 의미는 ‘까다롭거나 힘들지 않게’이므로 정보주체가 기재사항을 ‘까다롭거나 힘들지 않게 알 수 있도록’ 해야 한다는 의미이다. 즉, 목적 등이 ‘명확하게 그리고 모호하지 않게’의 요건과 더불어 충족되는 것으로 목적 등이 일반적 표현이 아닌 명확히 구분된 것 즉, 구체적으로 세분화한 표현으로 기재되어야 함을 의미한다. 이러한 때 정보주체는 개인정보처리자가 처리하고자 하는 바를 직관적으로 쉽게 알 수 있다.

1-2. (모호한 표현 없이 기재) 평가지표 1의 1-1의 경우, “정보주체가 개인정보 처리목적을 쉽게 인지할 수 있도록 ‘모호한 표현 없이’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 처리 목적뿐만 아니라, 처리하는 개인정보 항목에 대해서도 ‘모호한 표현 없이’ 기재할 것을 요구한다. ‘모호한’의 사전적 의미는 ‘말이나 태도가 흐릿분하여 분명하지 않은’이므로 개인정보 처리 목적이나 항목을 기재함에 있어 ‘흐릿분하여 분명하지 않게’ 기재하지 말아야 한다는 의미이다. 또한, GDPR WP29 작업반에서는 처리방침의 모호성에 대해 ‘구체적이고, 명확하지 않은 용어로 작성되어 있거나 정보주체로부터 다른 해석의 여지를 주어 혼동할 가능성이 있는 의미’로 해석하였다 [8,23]. “다른 마케팅 목적으로 미래에 정보를 처리할 수 있다.”와 같은 예시에서 다른 목적이 무엇인지 확실하지 않다. 처리 항목을 기재할 때에도 ‘등, 기타’와 같은 표현은 명확한 범위를 알 수 없어 모호하다.

1-3. (누락 없이 기재) 평가지표 5의 1-1의 경우, “제3자 제공 시 기재해야 하는 내용을 ‘누락 없이’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 제3자 제공뿐만 아니라, 위탁, 국외 이전, 가명정보 처리, 자동수집에 대해서도 ‘누락 없이’ 기재할 것을 요구한다. ‘누락’의 사전적 의미는 ‘기입되어야 할 것이 기록에서 빠짐’이므로 제3자 제공 등의 사항을 기재할 때 법령상 기재사항으로 정한 바를 빠짐없이 포함해야 함을 의미한다. 처리방침 작성 예시에 따르면 제공받는 자 전체를 공개하지 않거나 제공 기간 같은 기재항목의 일부를 빠뜨리는 경우가 이에 해당한다. 즉, 해당하는 모든 경우에 대해서는 생략이나 빠짐없이 모두 기재해야 한다.

1-4. (정확하게, 명확하게 기재) 평가지표 1의 1-1의 경우, “정보주체가 개인정보 처리 목적을 쉽게 인지할 수 있도록 ‘명확하게’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 처리 목적뿐만 아니라, 개인정보 항목, 제3자 제공, 위탁, 국외 이전, 14세 미만 아동, 개인정보 보호책임자 또는 관련 부서, 가명정보 처리, 자동수집에 대해서도 ‘정확하게, 명확하게’ 기재할 것을 요구한다. ‘정확하게, 명확하게’의 사전적 의미는 ‘바르고 확실하게, 명백하고 확실하게’이므로 기재사항에 대한 올바른 정보를 확실하게 기재해야 함을 의미한다. 모호함 요건에서와 마찬가지로 ‘~등’으로 불명확하게 기재하지 말 것을 작성지침에서도 요구한다. 또한 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집·이용하는 경우, 동의를 받을 때 정보주체에게 고지하는 사항과 일치해야 함을 의미한다.

- 지표2 (내용의 구체성)

2-1. (단순히 나열하지 않고 기재) 평가지표 6의 1-2의 경우, “개인정보의 추가적 이용·제공이 지속적으로 발생하는 경우 고려사항의 판단기준을 법령 사항을 ‘단순히 나열하지 않고’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 본 지표는 해당 판단기준을 정함에 있어 단순히 법령사항을 그대로 나열하여 기재하지 않고, 기업의 상황에 맞는 판단기준을 스스로 자율적으로 정하여 기재해야 함을 의미한다.

2-2. (구체적으로 기재) 평가지표 6의 1-2의 경우, “개인정보의 추가적 이용·제공이 지속적으로 발생하는 경우 고려사항의 판단기준을 법령 사항을 ‘구체적으로’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 추가적 이용·제공뿐만 아니라, 정보주체의 권리의무 및 행사방법, 안전성 확보 조치, 민감정보의 공개 가능성에 대해서도 ‘구체적으로’ 기재할 것을 요구한다. ‘구체적으로’의 사전적 의미는 ‘실질적이고 세밀한 부분까지 담는 것’이므로 판단기준, 권리의무, 안전성 확보조치 등의 기재사항을 ‘실질적이고 세밀한 부분까지 포함’하여 기재해야 함을 의미한다. 특히, 권리행사의 행사방법, 행사절차는 정보주체의 권리행사 강화의 핵심 지표이므로 방법과 절차를 보다 세심하게 기재해야 한다.

- 지표3 (내용의 적정성, 최신성)

3-1. (적정하게 기재, 안내) 평가지표 10의 1-2의 경우, “개인정보 보호책임자 또는 관련 부서에 관한 사항을 ‘적정하게’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 보호책임자뿐

만 아니라, 권익침해 구제기관에 대해서도 ‘적정하게’ 기재할 것을 요구한다. ‘적정하게’의 사전적 의미는 ‘알맞고 바르게’이므로 기재사항을 ‘올바르게’ 기재해야 함을 의미한다. 즉, 보호책임자와 권익침해 구제기관 연락처를 오기재하지 않도록 해야 함을 의미한다.

3-2. (최신성을 유지하여 안내) 평가지표 13의 1-1의 경우, “주요 구제기관의 연락처는 ‘최신성을 유지하여’ 기재하고 있는지”를 평가한다. ‘최신성’의 사전적 의미는 ‘가장 새로운 성질’이므로 구제기관의 연락처는 ‘가장 새로운 것’으로 기재해야 함을 의미한다. 즉, 변경된 연락처가 있는지를 지속적으로 확인하여 최신의 것으로 기재해야 함을 의미한다. 즉, 전문기관명이나 연락처가 변경되어 정보주체에게 혼란을 주지 않도록 해야 함을 의미한다.

- 지표4 (내용의 실질성)

4-1. (실제 처리하는 방법으로, 실제 현황을 반영하여 기재) 평가지표 9의 2-1의 경우, “법정대리인의 동의 확인 방법을 ‘실제 처리하는 방법으로’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 법정대리인뿐만 아니라, 정보주체의 권리의무 및 행사방법에 대해서도 ‘실제 처리하는 방법’ 기재할 것을 요구한다. ‘실제’의 사전적 의미는 ‘거짓이나 상상이 아니고 현실적으로’이므로 법정대리인의 동의 확인 방법, 정보주체의 권리행사를 위한 행사 방법과 절차는 ‘현실에서 사용하는, 거짓되지 않은’ 방법과 절차로 있는 그대로 기재해야 함을 의미한다. 즉, 법령이나 지침의 예시 내용을 그대로 나열하는 것이 아닌, 기업이 실제로 사용하는 현황을 반영하여 그 방법을 기재해야 함을 의미한다.

4-2. (실제 관련 업무를 담당) 평가지표 11의 2-1의 경우, “보호책임자는 ‘실제 관련 업무를 담당하는 자’로 기재하고 있는지”를 평가한다. 보호책임자뿐만 아니라, 국내대리인, 영상정보처리기기 관리책임자에 대해서도 ‘실제 관련 업무를 담당하는 자’로 기재할 것을 요구한다. ‘실제’의 사전적 의미는 ‘거짓이나 상상이 아니고 현실적으로’이므로 해야 보호책임자가 누구인지를 거짓으로 기재하지 말아야 함을 의미한다. 즉, 명문화된 담당자가 아닌 기업이 실제로 임명하고 해당 업무를 담당하고 분쟁 등 문제 발생에 대한 실질적인 권한과 책임을 갖는 자를 기재해야 함을 의미한다.

4-3. (실제로 작동) 평가지표 10의 2-2의 경우, “열람 등 청구 접수처리 부서의 연락처는 ‘실제로 작동’하는 연락처로 기재하고 있는지”를 평가한다. ‘실제’의 사전적 의미는 ‘거짓이나 상상이 아니고 현실적으로’이므로 열람 등 청구를 위한 접수처리 부서의 연락처는 실질적으로 현존하는, 기능을 수행하고 있는 부서이며, 그 연락처야 함을 의미한다. 정보주체의 권리 행사를 실현하기 위한 핵심 요건 중 하나인 만큼 열람 등 청구를 실제 처리할 수 있는 연락처여야 함을 의미한다.

4-4. (연결 가능) 평가지표 11의 2-1의 경우, “보호책임자 또는 관련 부서의 연락처는 ‘연결 가능한’ 연락처로 기재하고 있는지”를 평가한다. 보호책임자 또는 관련 부서의 연락처뿐만 아니라, 국내대리인의 연락처, 영상정보처리기기 관리책임자의 연락처에 대해서도 ‘연결 가능한’ 연락처로 기재할 것을 요구한다. ‘실제’의 사전적 의미는 ‘거짓이나 상상이 아니고 현실적으로’이므로 해당 연락처들은 실제 연결되어 원하는 업무를 처리할 수 있는 연락처여야 함을 의미한다. 즉, 공개된 연락처가 연결이 어렵거나 지나치게 지연되는 등 권리행사를 어렵게 하지 않아야 함을 의미한다.

• 지표5 (내용 기타)

5-1. (쉽게 확인할 수 있도록 공개) 평가지표 18의 2-1의 경우, “자동수집 장치 관련 사항을 별도의 창으로 제공하는 등의 방식으로 정보주체가 관련 사항을 ‘쉽게 확인할 수 있도록’ 공개하고 있는지”를 평가한다. ‘쉽게’의 사전적 의미는 ‘까다롭거나 힘들지 않게’이므로 제3자가 자동수집 장치를 통해 행태정보를 수집하는 경우, 정보주체가 ‘힘들지 않게’ 확인할 수 있는 효과적인 방법으로 공개해야 함을 의미한다. 예시로 연결되는 링크를 클릭하면 별도 창으로 정보주체가 자신의 행태정보 처리를 관련 내용을 확인할 수 있도록 하는 등의 효과적인 방식을 활용해야 함을 의미한다.

4.2.2 가독성 지표 분석

• 지표6 (확인 의 용이성)

6-1. (쉽게 확인할 수 있는 구성) 평가지표 20의 1-2의 경우, “하이퍼링크, 팝업 등 기능을 적절히 활용하여 정보주체가 원하는 내용을 ‘쉽게 확인할 수 있게 구성’하고 있는지”를 평가한다. ‘쉽게’의 사전적 의미는 ‘까다롭거나 힘들지 않게’이므로 처리방침의 내용 중 정보주체가 ‘힘들지 않게’ 원하는 내용을 확인할 수 있도록 해야

함을 의미한다. 예시로 목차, 하이퍼링크, 팝업 등을 적절하게 활용하여 구성해야 함을 의미한다. 특히 목차의 각 항목은 해당 내용으로 하이퍼링크를 통해 연결되도록 하고, 방침 내용 중 보다 상세한 내용을 기재할 경우, 전체 텍스트보다는 하이퍼링크나 팝업을 통해 별도의 페이지나 창으로 구분하여 볼 수 있도록 하여 쉽게 확인할 수 있도록 해야 함을 의미한다. 특히 목차의 경우, 목차 선택 시 숨겨져 있던 하단의 내용이 드러나는 방식, 목차 선택 시 해당 정보가 있는 내용으로 이동하는 방식, 목차 선택 시 별도의 클릭을 통해 원하는 내용으로 이동하는 방식을 활용할 수 있다[8]. 또 다른 예시로 레이어드 방식의 텍스트로 정보의 이해가능성을 높일 수 있다[16].

6-2. (쉽게 확인할 수 있는 표시방법) 평가지표 22의 1-1의 경우, “처리방침 기재 항목 중 여러 가지 내용을 요구하는 항목에 대해 도표 등을 활용하여 정보주체가 ‘쉽게 확인할 수 있게 표시’하는지”를 평가한다. ‘쉽게’의 사전적 의미는 ‘까다롭거나 힘들지 않게’이므로 처리방침 내 기재해야 하는 항목 중 처리 목적, 항목 및 보유기간, 제3자 제공, 국외 이전 등 여러 가지 내용을 요구하는 항목은 ‘힘들지 않게’ 확인할 수 있도록 해야 함을 의미한다. 예시로 해당 내용이 표시하는 바를 아이콘으로 표시하는 라벨링이나 도표, 그림, 인포그래픽 등을 다양하게 활용하여 정보주체가 내용을 직관적으로 이해할 수 있게 해야 함을 의미한다. 특히 라벨링은 중요한 처리 사항을 정보주체가 직관적으로 파악할 수 있도록 기호 등을 활용하여 표시하는 방법을 의미한다. 또 다른 예시로 열람 등 청구절차나 연도별 영향평가결과를 나타낼 때 인포그래픽을 활용하여 보다 직관적으로 내용을 이해할 수 있게 할 수 있다.

6-3. (쉽게 확인할 수 있게 노력) 평가지표 23의 3-1의 경우, “동영상 등 다양한 매체를 활용하는 방법으로 정보취약계층이 처리방침을 ‘쉽게 확인할 수 있게 노력’하는지”를 평가한다. ‘쉽게’의 사전적 의미는 ‘까다롭거나 힘들지 않게’이나 아동, 장애인 등의 정보주체를 대상으로 하기 때문에 이들의 어려움 정도를 고려하여 ‘힘들지 않게’해야 함을 의미한다. 즉, 시각적, 청각적 모두를 만족하는 소리, 자막 등을 모두 포함한 동영상이나 음성 파일을 제공해야 함을 의미한다. 또한, 아동의 경우, 아동의 눈높이에 맞는 그림과 쉬운 문장 및 용어를 사용하며 애니메이션 등의 매체를 활용해야 함을 의미한다.

- 지표7 (이해의 용이성)

7-1. (쉽게 이해할 수 있는 문장) 평가지표 21의 1-1의 경우, “정보주체 누구나 ‘쉽게 이해할 수 있도록 문장이 쉽고 간결하게’ 구성되고 기재하고 있는지”를 평가한다. 또한 번역투의 표현이나 외국어 사용으로 ‘이해하기 어렵게’ 기재하지 않을 것을 요구한다. ‘쉽게’의 사전적 의미는 ‘까다롭거나 힘들지 않게’이므로 분명하고 쉬운 용어를 사용하여 ‘힘들지 않게’ 내용을 이해할 수 있게 해야 함을 의미한다. 쉬운 언어는 지표1-2와 관련된 모호성과 더불어 가독성을 통해 확인할 수 있다. 가독성은 음절의 수, 문장 내의 단어 개수 등을 측정하여 문장의 복잡도 정도를 수치화 하는 방법으로 난이도를 확인할 수 있다[8]. 따라서 이를 고려하여 가독성을 높일 수 있도록 해야 한다. 특히 번역투의 표현이나 외국어 사용의 경우, ‘번역 가독성’ 특성인 텍스트가 ‘읽기 쉽고’, ‘이해하기 쉬운 정도’를 나타내지만 텍스트를 읽기 쉬운 것보다는 내용을 이해하기 쉬워야 함을 의미한다. 또한 평가 기준으로 텍스트 내용의 전체적인 논리성, 한국어 문(文) 구조, 문맥상 적절한 어휘의 사용, 자연스러운 한국어 표현을 사용한다[24]. 따라서 이를 고려하여 외국어 문장 구사에 유의해야 함을 의미한다.

7-2. (쉽게 이해할 수 있는 부연설명) 평가지표 23의 2-1의 경우, “법률 용어, 전문용어 등 이해하기 어려운 용어에 대해 정보주체가 ‘쉽게 이해할 수 있도록 부연설명 등’을 제공하고 있는지”를 평가한다. 지표7-1과 마찬가지로 법률용어나 전문용어의 쉬운 이해는 텍스트가 읽기 쉬운 것이라기보다는 내용을 이해하기 쉬워야 함을 의미한다. 따라서 일반인인 정보주체가 이를 이해할 수 있으려면 용어 사용에 대한 ‘친절함’이 필요하다. 친절함은 전문가가 사용하는 용어를 일반인이 쉽게 이해할 수 있는 쉬운 단어로 바꾸어 사용하거나 설명을 추가해야 함을 의미한다[25]. 이를 구현하는 방법으로 법률용어나 전문용어 설명을 별도 페이지나 팝업으로 제공할 수 있다.

4.2.3 접근성 지표 분석

- 지표8 (접근의 용이성)

8-1. (쉽게 확인할 수 있는 위치) 평가지표 24의 2-1의 경우, “누리집 첫 화면에 노출하는 등 정보주체가 ‘쉽게 확인할 수 있는 영역에’ 처리방침을 공개하고 있는지”를 평가한다. 웹뿐만 아니라, 모바일 앱에 대해서도 서비스 환경을 고려하여 ‘쉽게 확인할 수 있는 위치에’ 공개할 것을 요구한다. 지침에 따르면 ‘쉽게 확인할 수 있는

위치’는 개인정보처리자의 누리집이나 모바일 앱의 ‘첫 화면 또는 서비스 메뉴, 로그인 영역 등 바로 접근할 수 있는 위치’를 의미한다. 즉, 홈페이지나 앱 접근 시 여러 번의 페이지 이동을 하지 않고도 한 번에 쉽게 처리방침을 시각적으로 찾을 수 있게 해야 함을 의미한다. 예시로 웹이나 앱의 첫 화면에 위치하거나 메뉴의 탭에서 바로 접근하는 방식을 제공할 수 있다. 첫 화면에 위치하더라도 페이지 내에 서비스나 상품 정보가 너무 방대하여 스크롤을 지속해야 한다면 접근이 쉽다고 할 수 없다.

8-2. (쉽게 확인할 수 있는 방법) 평가지표 25의 1-2의 경우, “처리방침 변경 시 변경 전후의 내용을 비교하는 등 변경 내용을 공지사항, 이메일 등을 통해 ‘쉽게 확인할 수 있는 방법으로’ 공개하고 있는지”를 평가한다. 지침에 따르면 ‘처리방침 변경을 쉽게 확인’한다는 것은 ‘변경 및 시행 시기, 변경내용을 지속적으로 공개’해야 함을 의미한다. 또한 이전의 처리방침이 있는 경우, 변경 이력을 기재하여 ‘이전 버전을 비교할 수 있도록 하거나, 변경의 주요내용을 별도로 안내’하여 ‘변경사항을 알릴 것’을 의미한다. 변경이나 이전방침의 내용을 확인할 수 없는 형태로 변경이력 날짜만을 기재하는 경우는 쉬운 확인 방법이라 할 수 없다.

- 지표9 (접근 기타)

9-1. (쉽게 알아보고 이해할 수 있게 공개) 평가지표 26의 1-1의 경우, “여러 개의 서비스를 제공하는 경우, 정보주체가 ‘쉽게 알아보고 이해할 수 있게’ 처리방침을 공개하고 있는지”를 평가한다. ‘쉽게’의 사전적 의미는 ‘까다롭거나 힘들지 않게’이므로 개인정보처리자가 복수의 서비스를 제공할 경우, 정보주체는 각각의 서비스 페이지를 방문하여 처리방침을 알아봐야 하는 번거로움이 있다. 따라서 ‘까다롭거나 힘들지 않게’ 여러 개의 처리방침을 확인할 수 있도록 서비스를 통합한 대표 처리방침을 제공하고 개별 서비스의 처리방침은 링크로 연결하여 상세한 내용을 확인할 수 있도록 하는 등의 편리함을 제공해야 함을 의미한다.

4.3 적용 사례 분석

다음은 처리방침 작성사례를 기반으로 지표별 요구사항의 적절한 적용 사례를 분석한 것이다. Table 3의 2024년 처리방침 평가의 대상기업을 분석범위로 9개 지표 영역의 대표 사례를 살펴봄으로써 평가지표 분석의 의미를 보다 명확히 확인할 수 있다.

• 지표1 (내용의 용이성, 명확성, 완전성)

지표 1-1(쉽게 인지하게 기재)의 경우, “정보주체가 개인정보 처리목적을 ‘쉽게 인지할 수 있도록’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 목적이 일반적 표현이 아닌 명확히 구분된 것 즉, 구체적으로 세분화한 표현으로 기재되어야 함을 의미한다. 더불어 지표 1-4(정확하게, 명확하게 기재)의 경우, ‘명확하게’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 일례로 ‘회원가입 및 관리’를 처리목적으로 하는 경우, 단순히 ‘회원가입 및 관리 목적으로 개인정보를 처리합니다.’라고 표현한다면 어떠한 처리사항이 포함되는지를 인지할 수 없다. ‘회원가입 의사확인, 회원제 서비스 제공에 따른 본인식별인증, 회원자격 유지관리, 서비스 부정이용 방지, 만 14세 미만 아동의 개인정보 처리 시 법정대리인의 동의 여부 확인, 각종 고지 및 통지, 고충처리 목적으로 개인정보를 처리합니다.’와 같이 상세한 목적을 세분화하여 기재하여야 한다. BigTech N기업의 경우, 처리방침에 ‘처리목적’ 항목을 별도로 두지 않고 ‘수집한 개인정보의 이용’ 항목에서 7개 유형의 이용 목적을 서술식으로 설명한다. BigTech K기업의 경우, ‘개인정보 이용’ 항목에서 11개 유형의 이용 목적을 나열하되, 개괄식 문구로 목적을 서술한다. 두 경우 모두 목적을 세분화하고 있으나 ‘쉽게 인지’를 위해서는 전자보다 후자가 더 바람직하다고 할 수 있다. OnlineShopping L기업의 경우, ‘수집 항목 및 이용 목적’ 항목에서 표를 구성하여 회원 및 서비스 유형별 처리목적과 항목을 연계하여 기재하였는데 이 경우, 표로 세부 목적이 명확히 구분될 뿐만 아니라 나열된 개별 목적들이 해당 개인정보 항목과의 관련성을 직관적으로 인지할 수 있으므로 보다 쉽게 인지할 수 있는 방법이 된다. 따라서 지표 1의 적용 시, 목적을 명확히 세분화하였는지를 평가하게 되고, 서술식 또는 개괄식으로 기재함에 있어 ‘~등’의 불명확한 표현이나 누락 없이 세부 목적들을 모두 기재하였는지를 평가하는 것이 중요한 핵심 요건이 된다.

• 지표2 (내용의 구체성)

지표 2-1(단순히 나열하지 않고 기재)의 경우, “개인정보의 추가적 이용·제공이 지속적으로 발생하는 경우 고려사항의 판단기준을 법령 사항을 ‘단순히 나열하지 않고’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 또한 지표 2-2(구체적으로 기재)의 경우, 이를 ‘구체적으로’ 기재하고 있는지”를 평가한다. 일례로, ‘추가적인 이용·제공’에 대한 관련법령의 판단기준 4가지(당초 수집목적과의 관련성, 수집정황이나 처리관행 상 예측 가능성, 정보주체 이익

의 부당침해 여부, 안전성 확보조치 여부)를 그대로 기재하는 것은 정보주체가 추가적인 이용·제공을 이해할 수 없기 때문에 문제가 된다. 즉, 해당 기업의 현황에 맞게 4가지 판단기준을 구체화하여 기재해야 함을 의미한다. 이와 관련하여 BigTech N기업의 경우, 처리방침에 해당 항목을 기재하지 않았고 BigTech K기업의 경우, 법령사항을 그대로 서술하였다. 두 기업 모두 추가적인 이용·제공이 이루어진다면 처리방침 기재 요건이 충족되지 않게 된다. 한편 OnlineShopping W기업의 경우, 추가적인 제공에 대해 ‘보험상품 상담 등’ 4가지 목적과 제공항목, 제공받는 자, 보유 및 이용 기간을 구체적으로 명시하였다. 또한 ‘추가적인 이용·제공이 지속적으로 발생하는 경우, 정기적으로 현행화 할 것임’을 명시하였다. OnlineShopping D기업의 경우, 사용자의 동의 없이는 추가적인 이용·제공은 하지 않음을 명시하였다. 따라서 지표 2의 적용 시, 법령사항을 그대로 기재하고 있지 않은지, 기업의 구체적인 기준을 제시하거나 추가적인 이용·제공을 제한하는지를 명확히 기재하는지를 평가하는 것이 핵심 요건이 된다.

• 지표4 (내용의 실질성)

지표 4-3(실제로 작동)의 경우, “열람등 청구 접수처리 부서의 연락처는 ‘실제로 작동’하는 연락처로 기재하고 있는지”를 평가한다. 즉, 청구를 위한 접수처리 부서의 연락처는 실질적으로 현존하는, 기능을 수행하고 있는 부서이며 그 연락처야 함을 의미한다. 또한 지표 4-4(연결 가능)의 경우, ‘거짓이나 상상이 아닌 현실적으로’ 이므로 해당 연락처들은 실제 연결되어 원하는 업무를 처리할 수 있는 연락처여야 함을 의미한다. 이때 공개된 연락처가 현존한다 하더라도 연결이 어렵거나 지나치게 지연되는 등 권리행사를 어렵게 하지 않아야 함을 의미한다. 일례로, BigTech K기업의 경우, ‘개인정보 보호책임자 및 고충처리 부서’ 항목에 보호책임자의 성명, 소속 부서를 기재하였으나 연락처는 보호책임자의 직통번호나 부서연락처가 아닌 K기업의 고객센터 전화번호를 기재하고 있다. 고객센터의 경우, 개인정보 관련 처리를 대응할 수 있다 하더라도 개인정보보호 업무를 수행하는 부서의 연락처 공개를 통해 보다 빠르게 처리가 이루어지도록 할 필요가 있다. OnlineShopping D기업의 경우, 연락처에 이메일 주소만을 기재하고 있다. 반면, Hospital/Medical S기관의 경우, 개인정보보호 책임자 및 담당자의 부서연락처를 기재하고 있다. 이 경우, 고충처리 등을 즉각적으로 처리할 수 있어 실제 연결가능하

도 작동함에 있어 '수집보다 어렵지 않은' 정보주체의 권리 행사를 가능하게 한다. 따라서 지표4의 적용 시, 해당 기업의 실제 현황을 반영하여 작성하였는지를 평가하되 보호책임자나 고충처리 담당자의 현재 연락처 또는 부서 연락처를 기재하였는지, 고객센터 등 회사대표 전화번호를 기재하여 연결이 어려운 것은 아닌지를 평가하는 것이 핵심 요건이 된다. 다만, 전화번호, 팩스번호, 이메일 주소를 모두 기재하는 것을 필수 요건으로 하지는 않으나 보다 쉬운 연결을 위해서는 가장 연결이 용이한 방법 제공 여부도 확인할 필요가 있다.

- 지표6 (확인 의 용이성)

지표 6-1(쉽게 확인할 수 있는 구성)의 경우, "하이퍼링크, 팝업 등 기능을 적절히 활용하여 정보주체가 원하는 내용을 '쉽게 확인할 수 있게 구성'하고 있는지"를 평가한다. 또한 지표6-2(쉽게 확인할 수 있는 표시방법)의 경우, "처리방침 기재 항목 중 여러 가지 내용을 요구하는 항목에 대해 도표 등을 활용하여 정보주체가 '쉽게 확인할 수 있게 표시'하는지"를 평가한다. 일례로 BigTech K기업의 경우, 처리방침 상단에 '개인정보, 처리목적, 제3자제공, 처리위탁'와 같은 주요 항목에 대한 인포그래픽 라벨을 배치하고 마우스 호버링 기능을 적용하여 관련 핵심내용이 표시되도록 함으로써 쉽게 주요 내용을 확인할 수 있다. 또한 서비스별 개인정보 수집항목이 반대할 경우 단순히 나열하지 텍스트로 나열하지 않고 새로운 페이지로 링크되는 버튼을 배치하여 상세 테이블로 서비스별 개인정보 항목을 확인할 수 있도록 하여 쉽게 내용을 확인할 수 있다. OnlineShopping S기업의 경우, 전체 처리방침 내용을 보여줄 때 펼치고 접기 기능을 적용하여 세부 목차가 먼저 표시되게 한 후, 정보주체가 해당 목차를 클릭하면 내용을 확인하도록 한다. 따라서 지표6의 적용 시, 이와 같은 하이퍼링크, 팝업, 인포그래픽, 호버링 등 정보 확인을 용이하게 하는 기능이 적용되었는지, 방대한 항목을 일목요연하게 정리하여 보여주는 테이블 등을 활용하는지를 평가하는 것이 핵심 요건이 된다.

- 지표7 (이해의 용이성)

지표 7-1(쉽게 이해할 수 있는 문장)의 경우, "정보주체 누구나 '쉽게 이해할 수 있도록 문장이 쉽고 간결하게' 구성되고 기재하고 있는지"를 평가한다. 또한 7-2(쉽게 이해할 수 있는 부연설명)의 경우, "법률 용어, 전문용어 등 이해하기 어려운 용어에 대해 정보주체가 '쉽게 이해할 수 있도록 부연설명 등'을 제공하고 있는지"를 평가한다.

일례로 OnlineShopping G기업이나 OnlineShopping S기업의 경우, 3줄 이상 장문의 서술형 문장은 최소화하고 4레벨의 계층적 목차를 구성하여 개괄식의 간략한 문장으로 기재할 수 있도록 하고 있다. 또한 세부 내용을 표로 구성할 수 있는 경우 표 형태로 내용을 기재하고 있다. Entertainment N기업의 경우, '쿠키, 웹로그분석, 온라인 맞춤형 광고'와 같은 전문용어에 대한 부연설명을 추가하여 정보주체가 쉽게 이해할 수 있도록 하였다. 따라서 지표7의 적용 시, 이와 같은 간결한 문장 기재방식, 부연설명 포함 여부를 평가하는 것이 핵심 요건이 된다.

- 지표8 (접근의 용이성)

지표 8-1(쉽게 확인할 수 있는 위치)의 경우, "누리집 첫 화면에 노출하는 등 정보주체가 '쉽게 확인할 수 있는 영역에' 처리방침을 공개하고 있는지"를 평가한다. 또한 지표 8-2(쉽게 확인할 수 있는 방법)의 경우, "처리방침 변경 시 변경 전후의 내용을 비교하는 등 변경 내용을 공지사항, 이메일 등을 통해 '쉽게 확인할 수 있는 방법'으로' 공개하고 있는지"를 평가한다. 일례로 OTT W기업이나 Entertainment N기업의 경우, 방대한 서비스로 인하여 처리방침 확인을 위해 홈페이지 접근 시 스크롤다운을 상당 시간 지속해야 페이지 하단의 개인정보처리방침 메뉴를 확인하게 되는 불편함이 있다. 즉, '쉽게 확인할 수 있는 영역에 처리방침을 공개하고 있는지'를 평가함에 있어 '첫 페이지'에 위치하는지 여부를 우선 평가해야 하나 이와 더불어 빠른 접근도 중요하다. 또한 OTT W기업의 경우, 이전 처리방침의 변경일자나 내용 확인을 위한 링크가 제공되지 않는다. Entertainment N기업의 경우, 처리방침 하단에 이전 처리방침 전체 목록을 제공함으로써 이전 처리방침을 확인하도록 한다. Online Shopping W기업의 경우, 주요 변경사항을 함께 기재하여 내용을 쉽게 비교하도록 한다. 따라서 지표 8의 적용 시, 처리방침의 위치가 쉽게 접근 가능한지, 이전 처리방침이나 변경사항 확인 방법이 제공되는지 여부를 평가하는 것이 핵심 요건이 된다.

5. 결론

본 연구에서는 개인정보처리자가 공개된 처리방침 평가기준에 맞춰 평가를 준비할 때 평가기준의 요구사항을 이해하기 어렵고, 특히 정성적 평가지표의 경우 실질적 의미와 요구 수준을 명확히 이해하기 어려운 문제에 초

점을 맞춰 이를 지원하기 위한 도구로써 처리방침 평가 기준의 정성적 분석지표를 설계하고 지표별 의미를 분석하였다. 특히 평가기준의 정성지표에는 ‘쉽게 인지하게’, ‘쉽게 이해하게’, ‘모호한 표현 없이’, ‘정확하게’, ‘구체적으로’ 등과 같은 요구조건을 전제하는 경우가 많은데, 이를 만족하기 위한 정도를 명확히 가능하기가 어렵다. 따라서 이러한 정성지표가 갖는 특성들을 분류하여 정성적 분석지표를 설계하고, 지표의 궁극적이고 실질적인 의미를 분석하였다. 또한 지표 분석의 의미를 보다 명확히 이해할 수 있도록 2024년 평가대상 기업의 처리방침을 대상으로 지표 적용 시 대표사례를 분석하였다. 연구 결과는 처음 시행되는 처리방침 평가를 준비하는 기업 담당자나 평가자 모두가 평가기준의 핵심 특성을 깊이 이해하고 평가에 대응할 수 있도록 지원하는 도구가 되고 사회적 비용을 낮출 수 있을 것이다. 또한 올바른 처리방침 작성을 지원함으로써 궁극적으로 정보주체의 권리행사를 강화시키는 효과를 거둘 수 있을 것으로 기대한다. 다만, 본 연구는 사례분석을 수행함에 있어 핵심 지표를 우선 대상으로 적용하였다. 향후 후속연구에서 보다 다양한 처리방침 작성의 우수 및 미흡 사례를 도출하고 전체 평가지표의 적용 요건을 상세화 할 것이며 지표의 실질적 요건을 체계화할 것이다.

REFERENCES

- [1] J.U.Lee, "A Study on Legal Nature and Utilization of Privacy Policy", *Gachon Law Review*, Vol.10, No.1, pp.43-88, 2017.
- [2] Personal Information Protection Commission & KISA, "Survey on the Personal Information Protection & Usage", 2023.
- [3] "Personal Information Protection Commission, Personal information processing policy evaluation plan for 2024 confirmed", press release, 2024.
- [4] Personal Information Protection Commission, "Amendments to the Personal Information Protection Act and Enforcement Decree", pp.13-21, 2023.
- [5] S.Y.Yun and J.S.Yeo, "A Study on the Consumer's Perception of the Notification of Details of Using Personal Information", *Journal of Consumer Studies*, Vol.29, No.3, pp.17-38, 2018.
- [6] Personal Information Protection Commission, "Personal Information Protection Commission, Personal information processing policy evaluation plan for 2024(draft)", pp.1-13, 2024.
- [7] Personal Information Protection Commission, "Privacy Policy Creation Guidelines", 2024.
- [8] I.J.Paek, J.H.Oh and K.H.Lee, "A Study on the Methods for Ensuring the Transparency of the Privacy Policies in Android Environment", *Journal of The Korea Institute of Information Security & Cryptology*, Vol.29, No.6, pp.1477-1489, 2019.
- [9] C.M.Chung, "Review of Privacy Policies of Personal Data Processors and Audit of Privacy Protection", *The Legal Studies Institute of Chosun University*, Vol.20, No.1, pp.3-29, 2013.
- [10] J.H.Jeon and K.H.Rhee, "A Legal and Technical Analysis for Establishing Privacy Policies on Artificial Intelligence System", *Journal of The Korea Institute of Information Security & Cryptology*, Vol.34, No.5, pp.115-1133, 2014.
- [11] D.Y.Kim, H.R.Ha, D.K.Kim and J.H.Kim, "Analysis of terms and conditions of domestic and foreign platforms", *Information Society & Media*, Vol.24, No.3, pp.109-144, 2023.
- [12] H.S.Woo and J.H.Yoo, "Comparative analysis of privacy policies of domestic credit card and VAN companies", *The Credit Card Review*, 2018.
- [13] C.U.Jeon and J.H.Yoo, "A Study on the Privacy Policy Comparison by Domestic and Foreign Portal Sites and Domestic Web sites Classified by Industry", *Journal of The Korea Institute of Information Security & Cryptology*, Vol.26, No.3, pp.27-43, 2016.
- [14] I.Y.Kim, "A Privacy Certification Systems Improving the Information comprehension, Trustworthiness, Risk perception and Intention to Provide Personal Information", Thesis of Graduate School of Information Yonsei University, 2020.
- [15] E.S.Lee, Z.K.Lee and K.J.Cha, "The Experimental Research of Protection Behavior depends on Privacy Concern about Personal Information Protection on Privacy Policy for KakaoTalk Users", *The Journal of Society for e-Business Studies*, Vol.21, No.2, pp.135-150, 2016.
- [16] Y.M.Ko, J.W.Choi and B.S.Kim, "The Impact of Privacy Policy Layout on Users' Information Recognition", *Journal of The Korea Institute of Information Security & Cryptology*, Vol.24, No.1, pp.183-193, 2014.
- [17] W.C.Jang and I.S.Shin, "The Online Privacy Policy: Recognition, Confirmation and its Effects on Online Transaction Behavior", *Journal of The Korea Institute of Information Security & Cryptology*, Vol.22, No.6, pp.1419-1427, 2012.
- [18] T.C.Jung and H.Y.Kwon, "A Comparative Analysis of the Legal Systems of Four Major Countries on Privacy Policy Disclosure", *Journal of Information Technology Services*, Vol.22, No.6, pp.1-15, 2023.
- [19] Korea Internet & Security Agency, "A Study on how to Activate the Use of Control Authority for Personal Information of Information Subjects", Research Report, 2020.

- [20] J.H.Park, "Control of Terms for the Personal Information Protection in Private Sector", SungKyunKwan Law Review, Vol.32, No.1, pp.31-60, 2020.
- [21] J.U.Lee, "A Study on Legal Nature and Utilization of Privacy Policy", Gachon Law Review, Vol.32, No.1, pp.31-60, 2020.
- [22] M.J.Lee, "The Protection of Personal Data Under Section 5 of the FTC Act", Journal of Business Administration & Law, Vol.27, No.1, pp.443-476, 2016.
- [23] WP29, "Guidelines on transparency under Regulation 2016/679", 2017.
- [24] I.K.Ahn, "About the Concept of Readability in Translation", The Journal of Linguistics Science, No.74, pp.147-168, 2015.
- [25] Dong-A Science, "Criteria must be established to determine whether difficult terms should be explained in detail.", 2022.

심 미 나(Mina Shim)

[정회원]



- 2006년 2월 : 고려대학교 정보보호대학원(공학석사)
- 2010년 2월 : 고려대학교 정보경영공학전문대학원(공학박사)
- 2010년 8월 ~ 2013년 2월 : 고려대학교 정보보호연구원 연구교수
- 2013년 4월 ~ 현재 : 성결대학교 컴퓨터공학과 부교수

<관심분야>

정보보호, 정보프라이버시, 인공지능, 저작권보호