



판매점을 위한

# 개인정보보호 안내서





판매점을 위한

# 개인정보보호 안내서

① 개인정보의 정의 및 교육의 필요성	2P
② 개인정보의 파기	4P
③ 주민등록번호의 처리	9P
④ 개인정보의 안전성 확보조치 기준	11P
⑤ 기타 준수사항 안내	18P
⑥ CCTV 설치 및 운영	23P
⑦ 판매점 현장점검 근거	24P

---

부록 1 개인정보보호 무료 컨설팅	25P
부록 2 개인정보보호 자율점검 체크리스트	26P
부록 3 개인정보보호 및 보안 서약서	27P
부록 4 CCTV 안내판 예시	28P

※ 본 안내서에 포함된 운영체제 정보(PC, Android, iOS)는 2025년 8월 기준 최신 버전을 기준으로 작성되었습니다.

# 1 개인정보의 정의 및 교육의 필요성



## >> 개인정보의 정의

### ☑ “개인정보”란 살아 있는 개인에 관한 정보를 말함

- 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보
- 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보

## >> 판매점에서의 주로 취급하는 개인정보



한 개만으로  
개인정보인 경우

주민등록번호, 외국인등록번호,  
운전면허번호, 휴대전화번호,  
이메일 등



두 개 이상의 정보 결합으로  
개인정보인 경우

이름 + 생년월일  
이름 + 주소



기타  
개인정보인 경우

유심(USIM) 정보, 단말기 정보,  
계좌번호, 카드번호

## >> 판매점에서의 개인정보보호 교육의 필요성

### ☑ 개인정보보호 교육, 반드시 받아야 하는 법적 의무

- 판매점은 통신사의 개인정보 처리 업무를 재위탁 받아 개인정보 처리를 하는 수탁자로 개인정보 보호법은 판매점에게도 통신사와 같은 개인정보보호 의무를 부여하고 있으므로 중요한 개인정보를 다루는 만큼 법에서 어떤 의무를 부여하는지 사전에 파악하고 준수하는 것이 매우 중요함
- 민감하고 중요한 개인정보를 다루기 때문에 소홀히 관리하면 개인정보 보호법에 따라 판매점도 과징금, 과태료 등의 직접적인 행정처분은 물론 통신사의 제재 대상이 될 수 있음
- 따라서 판매점은 개인정보 보호법을 잘 준수하여야 하며 법에서는 개인정보를 처리하는 모든 직원과 담당자는 개인정보보호 교육 이수 의무를 규정하고 있음(개인정보 보호법 제28조)

## >> 개인정보보호 교육! 어떻게 받으면 될까요?

### ☑ 대상

- 판매점 대표와 고객의 개인정보를 처리하는 모든 직원(신입 포함)

### ☑ 교육 이수 방법

- 판매점 대상 통신 업무에 특화된 교육은 개인정보보호협회 '통신분야 개인정보 자율규제 홈페이지 (<https://tsr.opa.or.kr>)'에서 무료로 온라인 교육 수강이 가능함  
※ 교육 신청 경로 : 홈페이지 → 개인정보보호 교육 → 교육안내 및 신청 → 신청하기
- 개인정보보호위원회에서 운영하는 '개인정보배움터'에서 교육 수강이 가능함
- 이외 외부 기관·기업이 제공하는 온·오프라인 교육, 판매점 대표자가 직접 실시하는 자체 교육 등의 방법으로 교육 이수가 가능함



### ☑ 교육 이수 주기

- 연 1회 이상 정기적으로 이수해야 함

### ☑ 개인정보보호 교육 증빙 방법

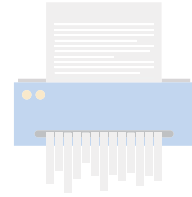
- 온라인, 오프라인 교육 시 교육기관에서 발급한 교육 수료증 원본 또는 사본을 매장 내에 보관해야 함
- 교육 수료증에는 교육 대상자, 교육 일시, 교육 내용, 교육 기관 등이 포함되어 있어야 함
- 외부 집체 교육이나 판매점 대표가 직접 교육 실시하는 경우에는 교육 계획서, 교육 결과 보고서, 참석자 명부(서명 포함), 교육 자료 등이 포함된 증빙 서류를 매장 내에 보관·관리해야 함
- ❗ 교육을 받았다는 사실은 판매점이 직접 증명해야 하며 증빙 자료는 반드시 매장에 보관·관리해야 함

### ☑ Check

#### 개인정보보호 교육

- ☑ 개인정보를 처리하는 판매점의 모든 직원은 개인정보보호 교육을 반드시 이수해야 함
- ☑ 교육은 연 1회 이상 정기적으로 이수해야 함
- ☑ 교육 수료증은 반드시 매장 내에 보관·관리해야 함

## 2 개인정보의 파기



### >> 개인정보 파기 시점

- 개인정보의 사용 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 즉시 그 개인정보를 복구할 수 없도록 파기해야 함
- 판매점은 통신서비스 판매를 목적으로 고객의 개인정보를 취급하고 있으며 통신서비스 가입이 완료되면 즉시 개인정보를 파기해야 함
- 대리점과의 수수료 정산, 고객 관리 등의 사유 또는 삭제해야 하는지 몰라서 가입이 완료된 이후에도 고객 개인정보를 보관하는 사례가 많으며 이는 개인정보 파기 위반으로 3천만 원 이하의 과태료가 부과될 수 있음

### >> 개인정보 파기 방법 • 파기 원칙: 복구 또는 재생되지 않도록 파기

#### ☑ 종이로 된 서류 등의 파기 방법(가입신청서, 각종 사본 서류)



▶ 파쇄기 사용



▶ 개인정보 부분에 구멍 뚫기, 마스킹 등 처리

#### 종이 서류 파기 시 잘못된 파기 방법 예시

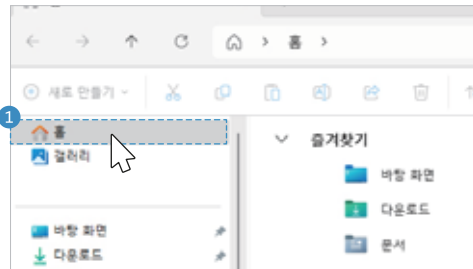


▶ 손으로 대충 찢는 경우



▶ 손으로 구겨서 버리는 경우

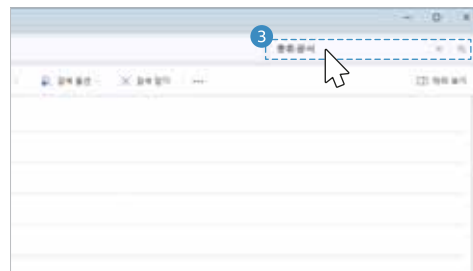
☑ PC 내 개인정보 파일 검색 및 파기 방법 ① 윈도우 11 기준



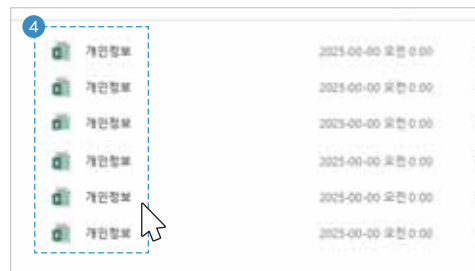
① 하단 검색 창에서 '파일 탐색기' 선택 또는 [윈도우 키 + E] 단축키 누르기  
① 반드시 '홈'에서 검색해야 함



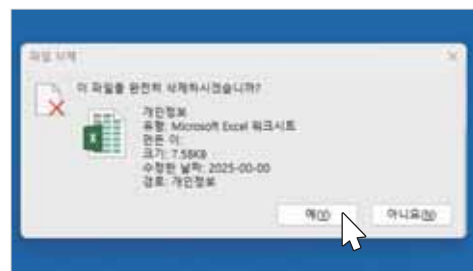
② '보기' → '표시' → '숨김 항목' 옵션은 반드시 체크하여 검색



③ 우측 상단 검색 창에 '종류: OO'를 입력 후 검색  
① '종류: 문서', '종류: 사진', '종류:.xlsx(확장명)' 등 '종류:' 뒤에 검색할 내용을 입력하여 검색 가능



④ 검색 완료 후 개별 파일을 확인하여 개인정보가 포함된 파일은 완전 삭제 조치



⑤ [Shift 키 + Delete 키] 를 눌러 완전히 삭제



⑥ 혹은 파일을 그냥 삭제한 경우 휴지통에 마우스 오른쪽 클릭 후 '휴지통 비우기' 클릭

① 업무 중 자동 저장된 파일, 복구 파일 등과 같은 임시 파일은 주기적으로 검색하여 삭제

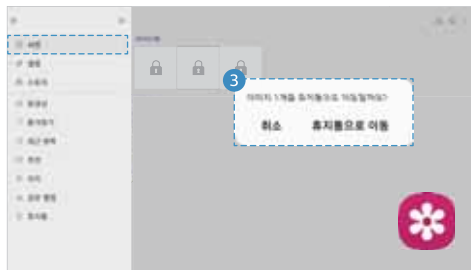
☑ 태블릿 PC 내 개인정보 파일 검색 및 파기 방법 ① 안드로이드 기준



① '내 파일' 또는 '갤러리' 앱 클릭



② '내 파일'에서 이미지, 문서, 다운로드 등 메뉴 내에 개인정보가 포함된 파일은 삭제



③ '갤러리'에서 개인정보가 포함된 이미지 파일 삭제



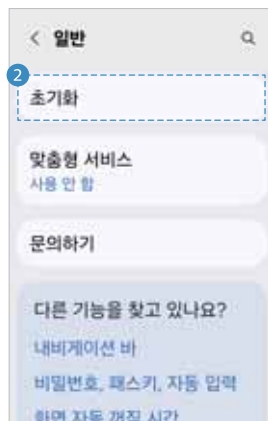
④ '휴지통'에서도 30일 이내로 복구가 가능하므로 한 번 더 확인하여 완전히 삭제

☑ 중고 거래 단말기(스마트폰 기기) 초기화

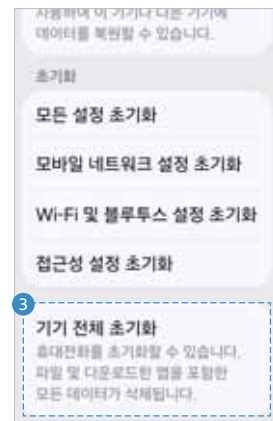
안드로이드 기기 초기화 방법



① 설정 메뉴에서 '일반' 또는 '시스템' 메뉴로 이동



② '초기화' 또는 '백업 및 재설정' 옵션을 선택



③ '기기 전체 초기화' 옵션을 선택하여 초기화를 진행

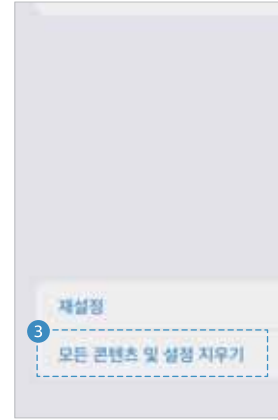
### iOS 기기 초기화 방법



1 설정 메뉴에서 '일반'을 선택



2 '전송 또는 iPhone 재설정' 메뉴로 이동



3 '모든 콘텐츠 및 설정 지우기'를 선택하고 Apple ID 비밀번호를 입력 후 초기화를 진행

### ☑ 유심(USIM) 파기 방법



▶ 유심(USIM)은 가위로 절단, 펀칭 등 물리적인 방법으로 파기

### ☑ Check

#### 개인정보의 파기

- ☑ 매장 내 개인정보가 포함된 종이 서류(가입신청서, 각종 사본 등)는 가입 완료 즉시 파쇄기를 이용하여 파기해야 함
- ☑ PC 및 태블릿 PC 내 개인정보가 포함된 파일은 가입 완료 즉시 삭제해야 하며 휴지통 등을 한 번 더 확인하여 완전히 삭제해야 함
- ☑ 중고 거래 단말기는 초기화하고 유심(USIM)은 물리적으로 사용할 수 없도록 파기해야 함



## 개인정보 파기에 대한 궁금증!



**Q** 개통 업무가 완료되지 않은 상태에서 개인정보가 포함된 서류를 일시적으로 보관해야 하는 경우에는 어떻게 해야 하나요?

**A** 해당 서류를 고객에게 돌려주고 개통 또는 변경 업무가 다시 진행될 때 고객이 직접 지참하도록 안내해야 합니다.

부득이하게 개인정보가 포함된 서류를 보관해야 하는 경우 개통 업무가 완료되기 전까지 잠금 장치가 설치된 서랍이나 캐비닛 등 안전한 장소에 보관하고 반드시 잠가 놓아야 합니다.

**Q** 대리점과 정산 시 개인정보가 필요한데 어떻게 하나요?

**A** 실제 대리점과 정산 시 고객 개인정보는 모두 마스킹 처리된 상태로 제공하기 때문에 개인정보를 가지고 있을 필요가 없습니다.

판매점에서 관행적으로 개인정보를 보관하는 것으로 보이며 개인정보 외에 휴대폰 기종, 요금제, 개통 일시, 기기 일련번호 등을 사용하여 정산하는 것을 권장합니다.

**Q** 업무를 하다 보면 개인정보가 포함된 서류나 문서 등이 발생할 수밖에 없는데 즉시 파기가 원칙이나 시간 관계상 불가한 경우가 많습니다. 이런 경우 어떻게 해야 하나요?

**A** 개인정보는 원칙적으로 사용 목적이 달성되면 즉시 파기해야 한다고 법에 명시되어 있습니다.

판매점의 업무 특성상 업무 시간 중에 고객과의 지속적인 상담 등의 이유로 즉시 파기가 어려운 경우 업무가 종료된 후 당일 수집된 서류를 일괄 파기할 수 있으며 이때 서류를 파기하기 전까지는 잠금 장치가 있는 곳에 잠가 놓고 안전하게 보관 후 파기해야 합니다.

**Q** 판매점에서 통신서비스 개통 외에 중고 단말기 거래를 중개하거나 고객 대신 대행하는 경우 개인정보 관련 주의할 점이 있나요?

**A** 중고 단말기에 개인정보가 포함되어 있다면 문제가 발생할 수 있으므로 반드시 초기화해야 합니다.

또한 단말기 대금을 고객에게 지급하기 위해 이름, 연락처, 계좌번호 등을 수집·보관하는 경우 해당 정보는 잠금장치가 있는 서랍에 잠가서 보관해야 하고 대금 지급이 완료되는 즉시 개인정보는 파기해야 합니다.

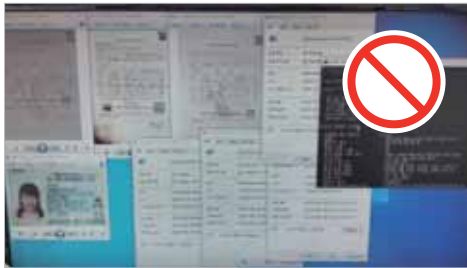
## 3 주민등록번호의 처리



### >> 주민등록번호의 처리 방법

- 주민등록번호는 관련 법령에 구체적인 근거가 있어야 처리가 가능함
- 판매점은 통신서비스 개통 시 본인 확인을 위해 제한적으로 주민등록번호를 처리할 수 있음
- 개인정보 보호법은 신분증이나 주민등록번호가 포함된 서류를 단순 보관하는 것도 처리로 규정하고 있으며 판매점에선 본인 확인 업무 외에 단순히 보관만 하더라도 위반에 해당함
- 신분증은 본인 확인이 완료된 즉시 고객에게 돌려주어야 하며 신분증을 스캔하거나 복사하여 보관하면 안 됨
- 메모지 등에 주민등록번호를 수기로 써서 보관하는 경우도 동일하게 주민등록번호를 처리하는 행위로 보아 개인정보 보호법 위반에 해당함
- 주민등록번호가 적혀 있는 문서는 원본, 사본, 수기 어느 하나라도 보관한다면 주민등록번호 처리 위반으로 3천만 원 이하의 과태료가 부과될 수 있음

#### 주민등록번호 처리 위반 예시



▶ PC 내 가족관계증명서 스캔본 보관



▶ 매장 내 신분증 원본 보관

#### Check

#### 주민등록번호의 처리

- 신분증 원본, 사본, 가족관계증명서, 주민등록등본, 메모 등 주민등록번호가 포함된 서류나 파일을 보관하는 것은 어떠한 경우라도 법 위반에 해당함



## 주민등록번호 처리에 대한 궁금증!



**Q** 고객이 신분증을 맡겨두고 자리를 비우거나 실수로 신분증을 두고 간 경우엔 어떻게 해야 하나요?

**A** 업무 처리 중이라면 고객의 신분증이나 주민등록번호가 포함된 서류는 서랍이나 캐비닛 등 안전한 장소에 넣고 반드시 잠가서 보관해야 합니다.

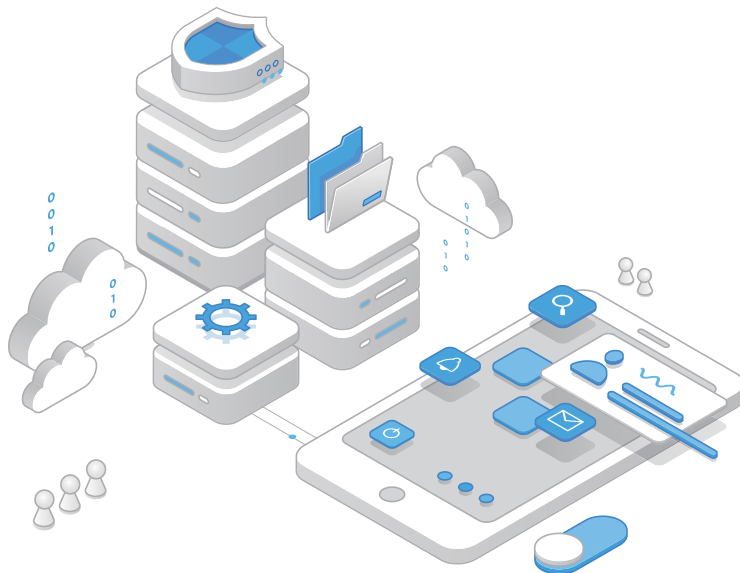
만약 고객이 실수로 신분증을 두고 간 경우에는 근처 우체통에 넣거나 시·군·구, 읍·면·동 민원실에 넘겨주시기 바랍니다.

신분증은 절대 매장 내에서 보관하지 않도록 해야 합니다.

**Q** 가족관계증명서나 장애인등록증, 운전면허증과 같은 주민등록번호가 포함된 문서는 어떻게 처리하나요?

**A** 주민등록번호가 포함된 문서의 경우에는 개통이 완료되면 즉시 고객에게 돌려주거나 고객이 두고 간 경우 즉시 파기해야 합니다.

어떠한 경우에도 주민등록번호가 포함된 문서는 매장 내에 보관하지 않는 것이 가장 중요합니다.



## 4 개인정보의 안전성 확보조치 기준



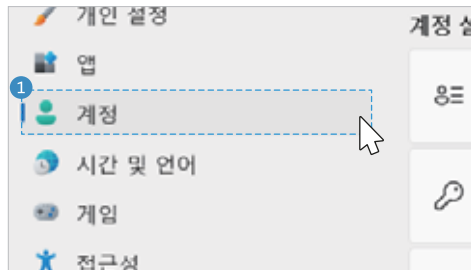
### >> 개인정보보호를 위한 필수 보호조치

- 개인정보를 처리하는 모든 업무용 기기(PC, 태블릿 PC 등)에는 개인정보가 유출되지 않도록 반드시 비밀번호를 설정해야 함
- 업무용 PC에는 백신 등 보안 프로그램을 설치·운영하고 최신 상태 유지를 위해 자동 업데이트를 적용해야 하며 해킹이나 악성 코드 방지를 위해 실시간 감시 기능을 활성화해야 함
- 업무용 태블릿 PC는 반드시 업무용 계정으로만 사용해야 하며 다른 기기와의 동기화를 차단하고 자동으로 데이터가 백업되지 않도록 설정해야 함

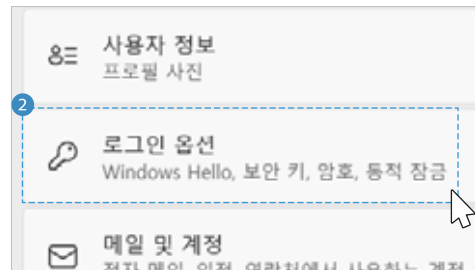
### >> PC 보호조치 방법 **①** 윈도우 11 기준

#### ✓ PC 비밀번호 설정 방법

- 판매점 대표 혼자 운영하더라도 개인정보를 처리하는 PC에는 반드시 비밀번호를 설정해야 함



① 설정 앱에서 '계정' 메뉴로 이동



② '로그인 옵션' 클릭

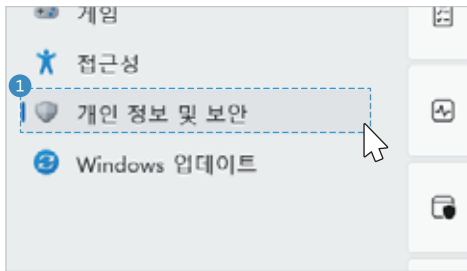


③ 암호 설정 **①** PC 암호 설정 종류: 얼굴, 지문, PIN, 보안 키 등

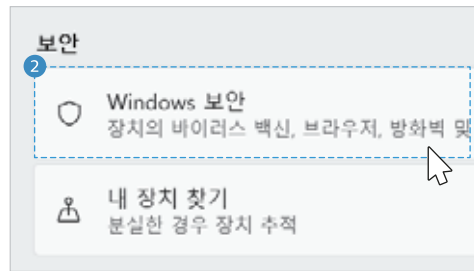
## ✓ 백신 설치 및 운용 방법

- 악성 코드 등을 막기 위하여 PC에 백신은 의무적으로 설치하도록 하고 있으며 주기적으로 바이러스 검사를 하도록 설정하고 자동 업데이트를 설정하여 시스템 보안 상태를 점검해야 함

### 백신 운용 여부 확인



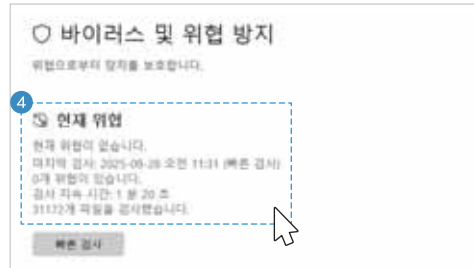
① 설정 앱에서 '개인 정보 및 보안'으로 이동



② 'Windows 보안' 메뉴 클릭



③ 보호 영역에서 '바이러스 및 위협 방지' 메뉴 클릭

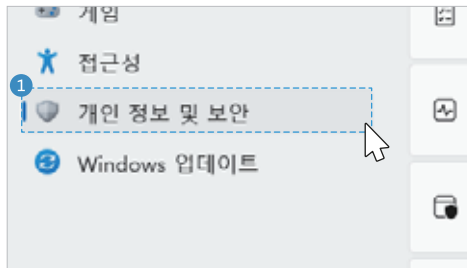


④ 백신 프로그램이 정상적으로 작동하고 있는지 운용 여부 확인

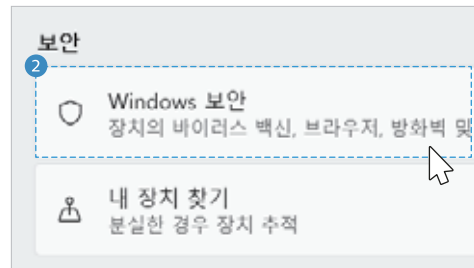
- ① 백신 프로그램은 기본적으로 '마이크로소프트 디펜더(Microsoft Defender)'를 설치하여 사용할 수 있으며 이 외에도 다양한 무료 백신 프로그램(V3, 안랩)이 있으니 반드시 백신을 설치하여 운영해야 함

### 백신 기능 설정 방법

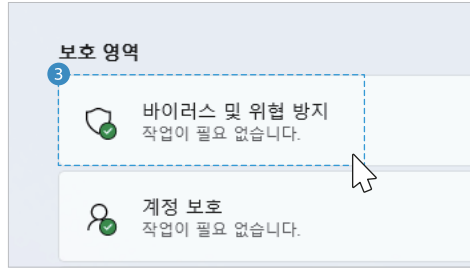
#### ① Microsoft Defender 기준



① 설정 앱에서 '개인 정보 및 보안'으로 이동



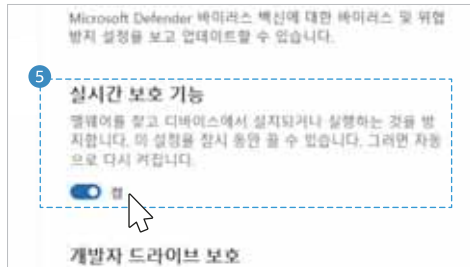
② 'Windows 보안' 메뉴 클릭



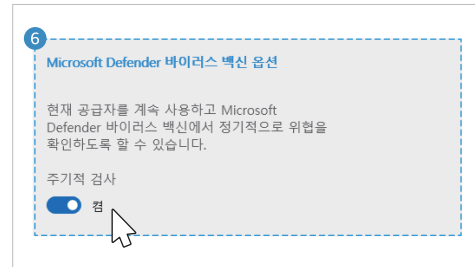
3 보호 영역에서 '바이러스 및 위협 방지' 메뉴 클릭



4 '바이러스 및 위협 방지 설정' 메뉴에서 '설정 관리' 클릭



5 Microsoft Defender 바이러스 백신에 대한 '실시간 보호 기능' 켜기

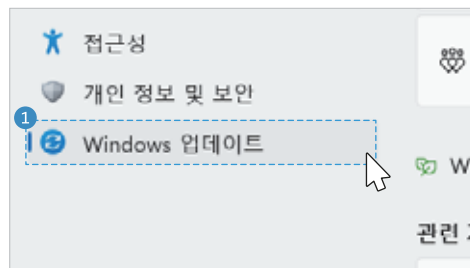


6 이전 단계 4에서 하단 'Microsoft Defender 바이러스 백신 옵션'에서 '주기적 검사' 기능 켜기

- 1 Microsoft Defender는 Windows 업데이트(운영체제) 시 자동으로 최신 업데이트가 진행됨
- 1 기타 다른 백신을 사용하는 경우에도 백신 앱에서 '자동 업데이트', '실시간 감시', '예약 검사' 등 기능을 반드시 설정해야 함

### ☑ 운영체제 업데이트 설정 방법

- PC의 운영체제는 항상 최신화가 되도록 업데이트 설정을 활성화해야 하며 자동 업데이트가 되지 않는 경우 네트워크 문제, 디스크 공간 등 문제 해결 후 업데이트를 진행하도록 설정해야 함



1 설정 앱에서 'Windows 업데이트'로 이동



2 업데이트 확인(최신 업데이트 활성화)

운영체제 업데이트가 불가할 경우 확인 사항

- ① 네트워크 문제 : 인터넷 연결이 불안정하거나 끊긴 경우
- ① 디스크 공간 부족 : 드라이브(C:)의 여유 공간 확인 필요, 공간이 부족한 경우 업데이트 불가
- ① Windows 업데이트에 필요한 파일 또는 서비스가 손상되었거나 누락된 경우
- ① 오래된 Windows 버전인 경우(Windows 7 등)
- ① 백신, 보안 프로그램이 문제가 있는 경우

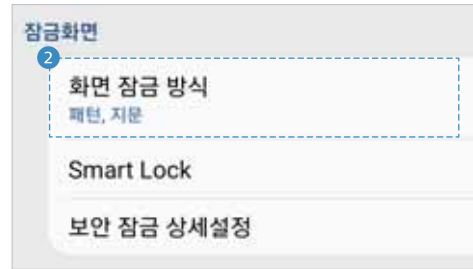
## >> 태블릿 PC의 보호조치 방법

- ☑ 태블릿 PC의 비밀번호 설정 방법 ① 암호 설정 종류 : PIN(숫자), 비밀번호(영문+숫자), 패턴, 얼굴 인식, 지문 등

안드로이드



① 설정 앱에서 '잠금화면' 메뉴로 이동

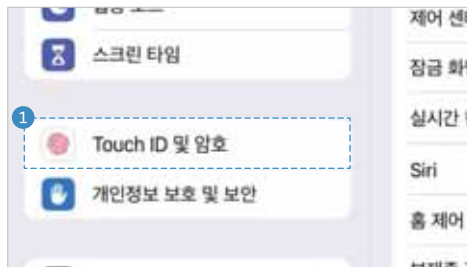


② '화면 잠금 방식' 클릭



③ PIN, 비밀번호, 패턴 등 암호 설정

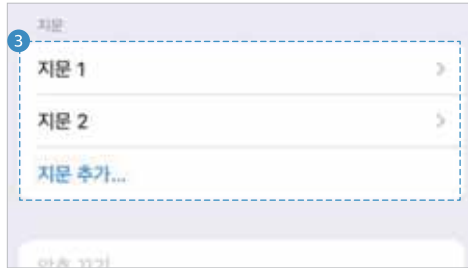
iOS



① 설정 앱에서 'Touch ID 및 암호' 또는 'Face ID 및 암호' 메뉴로 이동



② 'iPad 잠금 해제' 활성화



③ '지문 추가', 'Face ID 설정' 메뉴를 클릭하여 지문 및 얼굴 등록



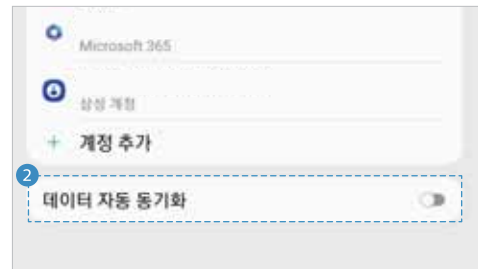
④ '암호 크기' 메뉴를 클릭하여 6자리(또는 4자리) 숫자 코드로 암호 설정

### ☑ 계정 동기화 및 백업 기능 비활성화 설정 방법

#### 안드로이드 계정 동기화 설정



① 설정 앱에서 '계정 및 백업' 메뉴를 클릭하여 '계정 관리' 메뉴로 이동



② '데이터 자동 동기화' 비활성화 설정

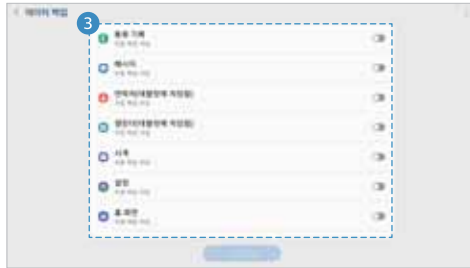
#### 안드로이드 자동 백업 설정



① 설정 앱에서 '계정 및 백업' 메뉴로 이동

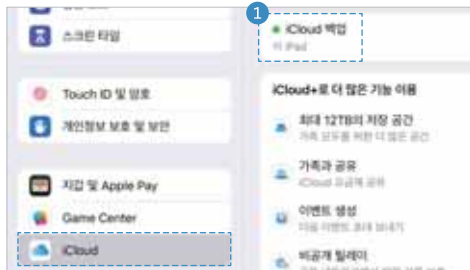


② (삼성 클라우드, Google 드라이브) 각 '데이터 백업' 메뉴를 클릭



3 모든 앱, 체크 박스에 대해 비활성화 설정

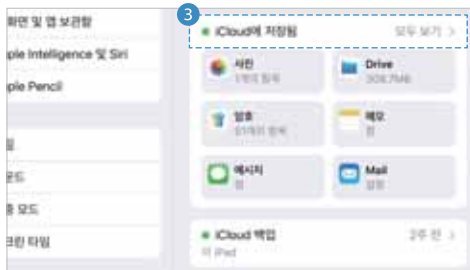
iOS iCloud 자동 백업 및 계정 동기화 설정



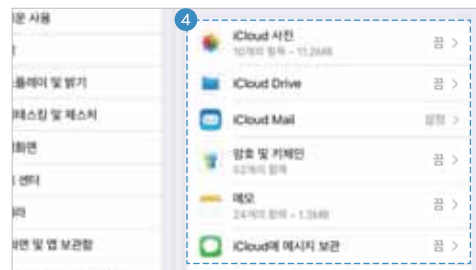
1 설정 앱에서 'iCloud' 클릭 후 'iCloud 백업'으로 이동



2 '이 iPad 백업' 비활성화 설정



3 이전 단계인 1에서 iCloud에 저장된 메뉴의 '모두 보기' 로 이동



4 메일, 사진, 메신저, 메모 등 항목별로 계정 동기화 기능을 모두 해제

Check

PC와 태블릿 PC의 필수 보호조치 항목

- ✓ 판매점 대표 혼자 운영하더라도 업무용 PC와 태블릿 PC에는 비밀번호 설정을 해야 함
- ✓ Windows 운영체제는 항상 최신으로 업데이트될 수 있도록 상태를 확인해야 함
- ✓ 백신 소프트웨어는 설치 후 주기적 검사 및 자동으로 업데이트 되도록 설정해야 함
- ✓ 태블릿 PC의 개인 계정 동기화 및 자동 백업 기능은 비활성화 상태로 설정해야 함

## PC, 태블릿 PC 등 보호조치에 대한 궁금증!

### Q 윈도우 구 버전을 사용하면 안 되나요?

A Windows 7, Windows 10 등 구 버전 사용 시 업데이트 지원이 종료되어 이후에 발견된 새로운 보안 취약점에 대해서 패치가 되지 않습니다.

이처럼 보안 지원이 중단된 운영체제를 사용하는 경우 보안 취약점이 방치되어 악성코드 감염, 해킹 등의 위험이 증가하고 이로 인해 개인정보 유출 가능성이 높기 때문에 가급적 최신 윈도우로 맞춰 주는 것이 좋습니다.

### Q 윈도우 정품을 쓰지 않으면 문제가 되나요?

A Windows 정품을 사용하지 않는 경우에도 보안 업데이트를 지속적으로 제공받을 수 없으며 일부 백신, 방화벽 등 주요 보안 기능이 정상 작동되지 않을 수 있습니다. 그 결과 보안 취약점이 방치되어 악성코드 감염, 해킹 등의 위험이 증가하고 이로 인해 개인정보 유출 가능성이 증가합니다.

따라서 개인정보를 처리하는 PC에는 반드시 Windows 정품 운영체제를 설치하고 업데이트를 최신 상태로 유지해야 합니다.

### Q 해커가 소규모 자영업자인 판매점까지 해킹을 하나요?

A 해커는 반드시 특정 대상을 지정해서 해킹을 시도하는 것은 아닙니다. 봇 등을 활용해 무작위로 해킹을 시도하기도 하므로 안전을 위해 최소한의 보호조치는 필요합니다.



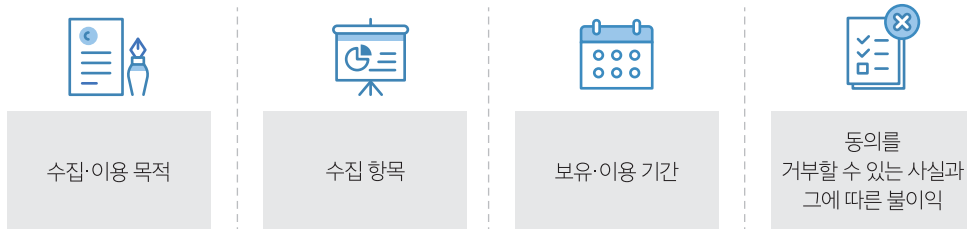
## 5 기타 준수사항 안내



### >> 온라인 영업(자체 홈페이지 운영) 시 준수사항

#### ☑ 개인정보 수집·이용 동의

- 통신서비스 상담 목적으로 고객의 개인정보를 수집하는 경우 다음 4가지 항목을 명확히 고지하고 동의를 받아야 함



#### 개인정보 수집·이용 동의 예시

수집·이용 목적	수집 항목	보유·이용 기간
가입상담 진행	이름, 휴대전화번호	상담 종료 후 즉시 파기

동의를 거부할 수 있습니다. 단, 거부 시 상담 서비스가 제한될 수 있습니다.  
 동의 합니다.       동의 하지 않습니다.

- 홈페이지 운영 현황에 따라 세부 내용을 확인하고 개인정보 수집·이용 동의 절차를 구현해야 함

#### ☑ 주민등록번호 무단 수집 금지

- 주민등록번호는 관련 법령에 구체적인 근거가 있어야 처리가 가능하며 별도로 온라인 영업 시 홈페이지에서 수집하는 것은 주민등록번호 무단 수집에 해당함

#### 주민등록번호 무단 수집 예시



▶ 가입신청 시 주민등록번호 무단 수집



▶ 요금 납부 시 주민등록번호 무단 수집

## ✔ 개인정보 처리방침 수립 및 공개

- 홈페이지에서 개인정보 수집·이용 동의를 받고 개인정보를 수집하는 경우 개인정보 처리 현황을 반영하여 개인정보 처리방침을 작성하고 공개해야 함
- 개인정보 처리방침 작성 시 법령에서 정한 필수 기재사항을 반드시 포함하여 공개해야 함
- 개인정보 처리방침은 홈페이지 첫 화면에서 스크롤 다운 시 보이는 하단 부분 등 쉽게 확인할 수 있는 영역에 공개하고 지속적으로 게재해야 함
- 게재 시에는 반드시 '개인정보 처리방침'이라는 표준화된 명칭을 사용하여 글자 크기, 색상 또는 굵기(Bold) 등을 활용하여 다른 고지사항(이용약관 등)과 구분하여 공개해야 함

### 개인정보 처리방침 공개 예시



- 개인정보 처리방침을 변경하는 경우 변경된 내용에 대해 지속적으로 게재해야 함

### 개인정보 처리방침 변경 이력 게재 예시



## ✔ 개인정보 처리방침 기재 사항

### 필수 기재 사항

- 개인정보의 처리 목적
- 처리하는 개인정보의 항목
- 14세 미만 아동의 개인정보 처리에 관한 사항
- 개인정보의 처리 및 보유 기간
- 개인정보의 파기 절차 및 방법에 관한 사항
- 개인정보의 안전성 확보조치에 관한 사항
- 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 행사방법에 관한 사항
- 개인정보 보호책임자의 성명 또는 개인정보 업무 담당부서 및 고충사항을 처리하는 부서에 관한 사항
- 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항

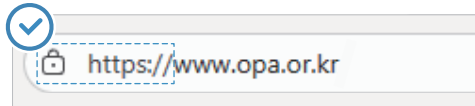
### 해당 시 기재 사항

- 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항
- 추가적인 이용·제공이 지속적으로 발생 시 판단기준
- 개인정보 처리업무의 위탁에 관한 사항
- 개인정보의 국외 수집 및 이전에 관한 사항
- 민감정보의 공개 가능성 및 비공개를 선택하는 방법
- 가명정보 처리에 관한 사항
- 개인정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항
- 개인정보 자동 수집 장치를 통해 제3자가 행태정보를 수집하도록 허용하는 경우 그 수집·이용 및 거부에 관한 사항
- 국내대리인 지정에 관한 사항
- 정보주체의 권익침해에 대한 구제방법
- 고정형 영상정보처리기기 운영·관리에 관한 사항
- 이동형 영상정보처리기기 운영·관리에 관한 사항
- 개인정보처리자가 개인정보 처리 기준 및 보호조치 등에 관하여 자율적으로 개인정보 처리방침에 포함하여 정한 사항

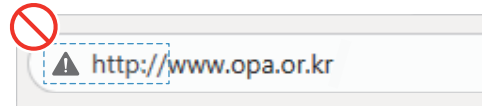
### ✔ 개인정보를 인터넷 구간으로 송·수신 시 암호화 적용

- 상담 신청, 회원가입 등 웹사이트를 통해 개인정보를 입력받는 경우 해당 정보는 인터넷을 통해 서버로 송·수신 됨
- 이 과정에서 암호화를 적용하지 않을 경우 개인정보가 쉽게 유출될 수 있으며 이에 따라 관련 법령에서는 개인정보를 인터넷 구간으로 송·수신 시 반드시 안전한 알고리즘으로 암호화하도록 규정하고 있음
- 판매점 자체 홈페이지를 운영하여 개인정보를 수집하는 경우 홈페이지의 규모와 관계없이 반드시 암호화를 적용해야 함
- ④ 암호화 방식으로는 SSL 인증서 설치가 일반적으로 사용되며 기타 응용 프로그램 등을 이용하여 암호화 적용해야 함

암호화한 경우 웹사이트 주소 예시



▶ 암호화가 진행된 웹사이트 URL



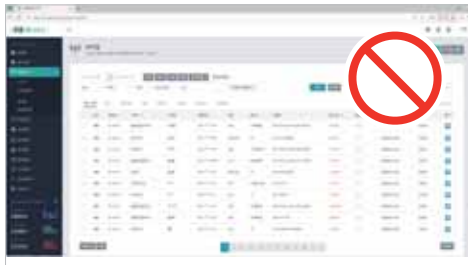
▶ 암호화가 진행되지 않은 웹사이트 URL

- ④ 암호화가 진행되지 않은 사이트인 경우 보안서버 등 암호화 적용을 반드시 해야 함

## >> 고객 관리 프로그램 사용 금지

- 고객 관리 프로그램은 통신사가 허용하지 않은 외부 개인정보처리시스템으로 판매점에서는 고객 관리 프로그램에 정산, 마케팅 등의 목적으로 고객의 개인정보를 저장하고 있는 경우가 있음
- 고객 관리 프로그램에 고객의 개인정보를 저장하는 것은 개인정보 처리 위탁 계약을 위반하는 행위이며 고객의 동의 없이 개인정보를 저장하는 것이기 때문에 개인정보 보호법 위반에 해당함
- 또 하나 고객 관리 프로그램에 저장된 개인정보를 판매점 자체 마케팅이나 광고에 활용하는 경우 이는 개인정보의 목적 외 이용으로 이 역시 법 위반에 해당함
- 고객 관리 프로그램을 제공하는 업체들의 보안 수준도 충분히 검증되지 않은 경우도 많아 개인정보 유출 등 사고로 이어질 위험이 높음

고객 관리 프로그램 예시



▶ 이름, 전화번호, 계좌번호 등 고객의 개인정보를 고객 관리 프로그램 내 보관

## >> 통신사 공식 신청서 양식 사용

- 일부 판매점에서는 통신사에서 사용하지 않는 '예약 가입신청서' 등을 자체 제작하여 고객의 개인정보를 수집하고 사용 목적 달성이 끝나지 않았다는 이유로 파기하지 않는 경우가 있음
- 자체 양식을 사용하는 경우 개인정보 파기 문제가 아닌 개인정보 무단 수집에 해당하여 과징금 처분을 받을 수 있으며 개통 시에는 반드시 통신사의 공식 신청서 양식(가입신청서)을 사용해야 함

### Check

#### 기타 준수사항

- ✓ 온라인으로 개인정보를 수집하는 경우 반드시 개인정보 수집·이용 동의를 받아야 하며 개인정보 처리방침을 수립·공개해야 함
- ✓ 온라인 영업 시 홈페이지에서 주민등록번호를 수집하는 것은 주민등록번호 무단 수집으로 개인정보 보호법 위반에 해당함
- ✓ 개인정보를 인터넷 구간으로 송·수신 시에는 반드시 암호화를 적용해야 함
- ✓ 통신사가 허용하지 않은 고객 관리 프로그램 내 개인정보를 보관해서는 안 됨
- ✓ 서비스 개통 시에는 반드시 통신사의 공식 신청서 양식(가입신청서)을 사용해야 함



### 기타 준수사항에 대한 궁금증!



**Q** 홈페이지에서 판매점 홍보만 하고 개인정보는 수집하지 않는 경우에도 개인정보 처리방침 공개나 암호화를 꼭 해야 하나요?

**A** 홈페이지에서 고객의 개인정보를 수집하지 않는 경우에는 개인정보 보호법상 개인정보 처리방침 공개나 암호화 조치를 따로 하지 않아도 됩니다.

다만 추후 개인정보 수집 기능이 추가될 경우에는 관련 법령에 따라 적절한 조치를 취해야 합니다.

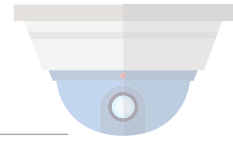
**Q** 상담을 위해 개인정보를 수집할 때 단순히 개인정보 수집·이용 동의만 받으면 되나요?

**A** 상담을 목적으로 고객의 개인정보를 수집할 때에는 수집 목적, 항목, 보유·이용 기간, 동의 거부권을 포함한 개인정보 수집·이용 동의를 받아야 합니다. 동의를 받은 후에는 보유·이용기간에 맞춰 개인정보를 보관하고 상담(수집 목적)이 완료되면 반드시 파기해야 합니다.

또한 개인정보를 수집하는 경우에는 '개인정보 처리방침'을 수립·공개해야 하며 개인정보를 송·수신 하는 인터넷 구간에는 암호화 적용을 해야 합니다.

개인정보를 수집할 때에는 단순히 동의만 받으면 되는 것이 아니라 법적 의무가 발생하므로 이를 확인하고 이행해야 합니다.

## 6 CCTV 설치 및 운영



### >> CCTV 안내판 설치

- CCTV는 개인정보 보호법상으론 '고정형 영상정보처리기기' 라고 정의하고 있으며 판매점 내에 설치한 경우 고객의 얼굴 등 개인영상정보가 촬영될 수 있으므로 CCTV 안내판을 설치하도록 규정하고 있음
- 고객이 CCTV 설치에 대해 인식할 수 있도록 CCTV 안내판을 설치해야 하며 안내판에는 설치 목적 및 장소, 촬영 범위 및 시간, 관리책임자의 연락처 등 필수 기재사항을 포함해야 함
- 안내판은 촬영 범위 내 출입구·정문 등 고객이 쉽게 확인할 수 있는 위치에 설치해야 함

### ? CCTV 설치 및 운영에 대한 궁금증!



#### Q 모형 CCTV를 설치하고 있는데도 안내판을 반드시 설치해야 하나요?

**A** CCTV(고정형 영상정보처리기기)를 설치하고 운영하는 사람은 반드시 CCTV 안내판을 설치해야 합니다.

모형 CCTV의 경우 촬영을 하지 않고 영상 정보도 없기 때문에 법적으로 영상정보처리기기에 해당하지 않으므로 안내판 설치를 하지 않아도 됩니다.

#### Q 안내판은 정확히 어디에 설치해야 하나요?

**A** CCTV 안내판은 고객이 쉽게 알아볼 수 있는 곳에 설치해야 합니다.

판매점 내에 설치할 경우 출입구 또는 정문, 휴대폰 진열장 등 눈에 잘 띄는 곳에 설치해야 하며 집단상가에서 CCTV를 운영하는 경우에는 상가의 주 출입문, 계산대 등에 안내판이 설치가 되어 있기 때문에 별도로 설치할 필요는 없습니다.

## 7 판매점 현장점검 근거



### >> 판매점은 현장점검을 왜 받아야 할까?

- 판매점에 대한 통신사의 관리·감독 소홀로 판매점이 개인정보 보호법을 위반한 경우 대리점 및 통신사에게도 과징금이 부과될 수 있으므로 현장점검은 반드시 해야 하는 의무사항임
- 대리점은 통신사가 직접 관리·감독하고 있지만 판매점은 특정 통신사가 단독으로 관리·감독할 수 없어 개인정보보호협회(OPA)를 통해 관리·감독하고 있으며 이와 같은 관리·감독 행위를 거부하는 것은 통신사의 의무이행을 방해하는 행위임
- 대리점의 개인정보 처리 위탁 계약서 및 규약에 현장점검 조항이 포함되어 있기 때문에 판매점도 현장점검을 반드시 받아야 함



### 현장점검에 대한 궁금증!



#### Q 영장 없이 불시에 점검하는 것은 과도한 '갑질' 아닌가요?

**A** 현장점검은 통신사의 개인정보 처리 업무 위탁에 대한 관리·감독에 해당하며 이는 법적 의무사항입니다.

또한 현장점검에 대한 협조 의무는 개인정보 처리 위탁 계약서 및 규약에도 나와 있기 때문에 이를 숙지하시고 너그러운 협조를 부탁드립니다.

#### Q 현장점검을 받지 않으면 어떻게 되나요?

**A** 개인정보 처리 위탁 계약서 및 규약에도 현장점검에 대한 내용이 포함되어 있으므로 거부 시 계약 위반에 해당하여 위탁자인 통신사의 별도 제재를 받을 수 있습니다.

또한 자율규제 홈페이지 내 개인정보 고위험 판매점으로 공개되는 등 불이익을 받을 수 있습니다.

#### Q 판매점 스스로 개인정보보호 수준을 확인할 수 있는 방법은 없나요?

**A** 통신분야 개인정보 자율규제 홈페이지에서 판매점 스스로 개인정보보호 수준을 확인해볼 수 있도록 자율점검 체크리스트를 활용한 '자율(서면)점검'을 지원하고 있습니다. 현장점검과 동일한 체크리스트이기 때문에 이를 이용해 사전에 대비할 수 있습니다.



## 판매점 대상 개인정보보호 무료 컨설팅

- 개인정보보호협회(OPA)에서는 판매점의 개인정보보호 수준을 진단하고 개인정보 관리 프로세스, 물적·인적 자원, 개인정보와 관련된 법령 및 제도를 종합적으로 고려한 판매점 맞춤형 무료 컨설팅을 운영하고 있음

### 컨설팅 주요 내용

- 판매점 업무현황 파악 및 개통절차 시 관련법령 위반사항 여부 확인
- 관련 법령에 따른 판매점 내 개인정보 처리 준수사항 안내
- 판매점 스스로 개인정보에 관한 사항을 조치할 수 있는 안내 책자 배부
- PC, 태블릿 PC 등 보호조치 방법 및 개인정보 보유 여부 확인 등 모의점검 형식으로 확인

### 컨설팅 혜택

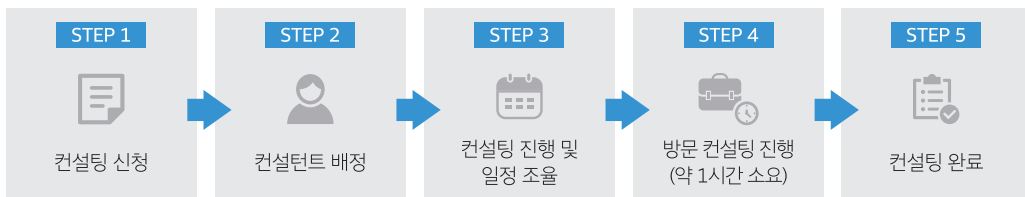
- 개인정보보호를 위한 안내 자료 및 각종 양식 제공
- 개인정보보호 컨설팅 진행 판매점을 알리는 확인증 제공
- 개인정보보호 '우수 판매점'을 선정하여 자율규제 홈페이지를 통한 홍보 지원

### 컨설팅 신청

- 통신분야 개인정보 자율규제 홈페이지(<https://tsr.opa.or.kr>) → 컨설팅 안내 및 신청 → 신청하기
- ① 컨설팅 비용은 전액 무료
- ① 컨설팅 신청은 판매점별 1회로 한정, 중복 신청 불가



### 컨설팅 진행절차





## 개인정보보호 자율점검 체크리스트



판매점명  점검자 성명  점검일자  년 월 일

항목	문항	응답
1. 주민등록번호 이용제한	신분증 원본·사본 등 주민등록번호가 포함된 서류 또는 파일을 보관하지 않고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
2. 개인정보 파기	개인정보가 포함된 서류 또는 파일을 보관하지 않고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
3. PC 보호조치	PC 내 비밀번호를 설정하고 정기적(반기 1회 이상)으로 변경하고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	백신 소프트웨어를 설치·운영하며 '실시간 감시' 기능을 설정하고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	운영체제 및 백신 소프트웨어를 자동 업데이트하도록 설정하여 항상 최신 상태로 유지하고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
4. 태블릿PC 보호조치	업무용 태블릿 PC의 화면 잠금 기능을 설정하고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	업무용 태블릿 PC의 계정 동기화 기능을 사용하지 않고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
5. 교육 이수	임직원 모두 정기적(연 1회 이상)으로 개인정보보호 교육을 이수하고 그 결과를 보관하고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
6. 목적 외 이용	고객의 개인정보를 통신사로부터 위탁받은 업무 목적(서비스 개통, 변경 등)으로만 이용하나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
7. 목적 외 제3자 제공	고객의 개인정보를 제3자(타 판매점 등)에게 업무 목적 외로 제공하지 않고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
8. 비인가 채널 등	통신사 공식 서식지 또는 전자청약앱, 공식가입 홈페이지로만 개통 업무를 처리하나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
9. 중고 단말기 초기화	중고 거래 단말기는 즉시 초기화하고 고객에게 받은 유심(USIM)은 즉시 파기하고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
10. CCTV 설치 운영	CCTV를 설치 운영하는 경우 개인정보 보호법에 따른 안내판(설치목적, 설치장소, 촬영시간, 촬영장소, 관리책임자 등 기재)을 설치하고 있나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오



## 개인정보보호 및 보안 서약서

입사자  재직자  퇴직예정자

본 \_\_\_\_\_ (서약자) (이하 '본인'이라 함)은/는 \_\_\_\_\_ (판매점) \_\_\_\_\_ (이하 '회사'라 함)의 임/직원으로서  
고객의 개인정보와 회사의 기밀정보를 보호하기 위해 다음의 사항을 준수할 것을 서약합니다.

- 1 개인정보 및 정보보호 관련 교육을 정기적으로 이수하겠습니다.
- 2 통신서비스의 신규가입, 번호이동, 기기변경 등 회사가 통신사 및 대리점으로부터 위탁받은 업무 목적으로만 고객의 개인정보를 처리하고 그 외의 목적으로 보관·이용하거나 제3자에게 누설·제공하지 않겠습니다.
- 3 통신사 및 대리점, 회사가 정한 방법과 시스템으로만 고객정보를 처리하고 그 외의 방법으로 처리하지 않겠습니다.

- 신규계약신청서 등 고객이 작성한 서류와 그 부속서류는 지정된 방식으로만 전송한다.
- 고객이 작성한 서류와 그 부속서류는 통신서비스 가입 등 그 목적이 달성된 때에는 원본은 고객에게 교부하고 원본 또는 사본을 보관하지 않는다.
- 고객이 작성하거나 제출한 서류에 기재된 고객의 개인정보를 임의로 보관하지 않는다.
- 고객이 제출한 신분증은 본인확인 후 고객에게 반환하고 원본 또는 사본을 보관하지 않는다.
- 고객의 개인정보는 그 목적이 달성되는 즉시 지정된 절차에 따라 복구할 수 없도록 파기한다.

- 4 고객 개인정보를 보호하기 위한 통신사 및 대리점의 정기적인 보안점검에 성실히 응하겠습니다.
- 5 회사가 승인하지 않은 전산장비 및 정보저장 장치, 프로그램을 근무 장소에 반입하거나 업무를 위해 사용하지 않겠습니다.
- 6 허가받지 않은 정보나 시설에 접근하지 않겠습니다.
- 7 업무를 수행하면서 직·간접적으로 알게 된 고객의 개인정보와 회사의 영업 비밀을 업무 외의 목적으로 이용하거나 제3자에게 제공·공개하지 않겠습니다.
- 8 퇴사 후에도 업무를 수행하면서 직·간접적으로 알게 된 고객의 개인정보와 회사의 영업 비밀을 회사 외의 누구에게도 누설하지 않으며 제3자를 위해 사용하지 않겠습니다.
- 9 본 서약서 외에도 개인정보 보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 관련 규정을 준수하겠습니다.

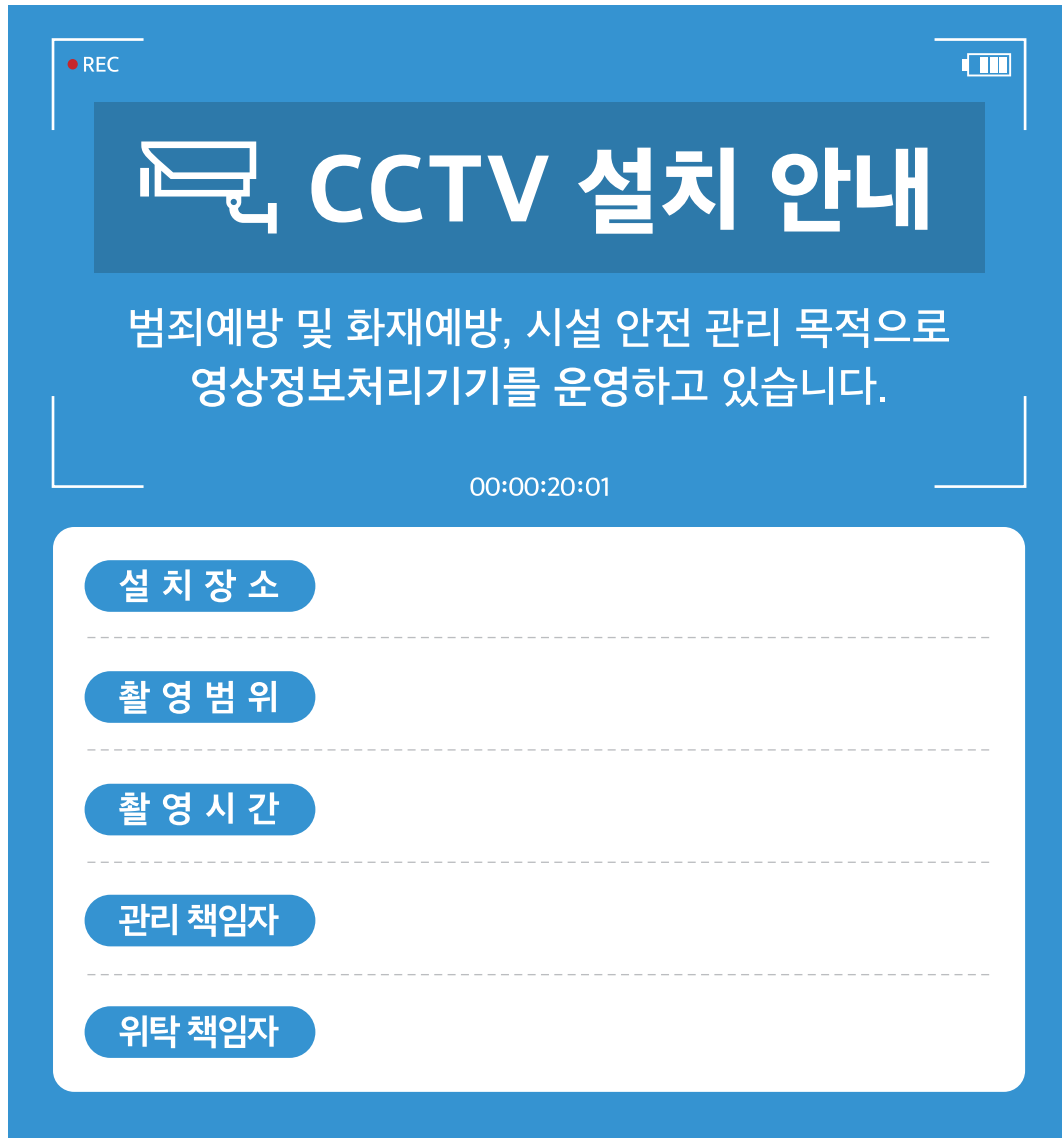
본인은 위의 사항을 숙지하여 성실히 준수할 것이며 이를 위반하였을 경우 재직 여부와 관계없이 관련 법령 및 민형사상의 책임뿐만 아니라 회사 규정에 의한 징계 등 어떠한 처벌도 감수할 것이며 회사에 끼친 손해에 대해 지체 없이 변상 및 복구할 것을 서약합니다.

20 \_\_\_\_\_ 년 \_\_\_\_\_ 월 \_\_\_\_\_ 일

서약자: \_\_\_\_\_ (서명/인)

\_\_\_\_\_ (판매점) 대표이사 귀하

CCTV 안내판 예시



CCTV 안내판 설치 시 기재 사항

- 설치장소 및 촬영범위 : '매장 내·외부' 등 구체적으로 설치장소와 촬영범위를 명시해야 함
- 촬영 시간 : '24시간 촬영' 등 실제 촬영하는 시간을 기재해야 함
- 관리 책임자 : CCTV를 관리하는 책임자의 성명(또는 판매점 명)과 연락처를 기재해야 함
- 위탁 책임자 : 외부 업체에 위탁한 경우 업체명과 연락처를 기재해야 함



서울특별시 서초구 서초대로 350, 3층 (서초동, 동아빌라트)

발행일 : 2025. 8. 31.

발행처 : (사)개인정보보호협회

지원기관 : (주)에스케이텔레콤, (주)케이티, (주)엘지유플러스, 에스케이브로드밴드(주)

디자인 : 빛슬커뮤니케이션 ☎02-6205-6051



통신분야 개인정보 자율규제  
<https://tsr.opa.or.kr>

---

※ 본 안내서의 저작권은 (사)개인정보보호협회(OPA)에 있으며 허가 없이 복제하거나 배포하는 행위를 금합니다.



판매점을 위한  
**개인정보보호**  
안내서

