

보도시점 2025. 9. 11.(목) 12:00
(2025. 9. 11.(목) 석간)

배포 2025. 9. 10.(수) 18:00

택배 운송장 개인정보 보호 강화, 개인정보위-국토교통부 공동 개선 추진

- 「택배 운송장 개인정보 마스킹 통일 규칙(국토부)」 마련·보급
- 모든 택배서비스사업자 및 운송장 출력업체, 개인정보 보호 수준 제고 기대

개인정보보호위원회(위원장 고학수, 이하 ‘개인정보위’)는 9월 10일(수)에 제20회 전체회의를 열고 택배 운송장의 개인정보 보호조치 강화를 위한 개선사항을 의결하였다.

개인정보위는 택배 운송장의 개인정보 보호 수준 강화를 위하여 국토교통부(장관 김운덕, 이하 ‘국토부’)의 협조를 받아 지난 8개월 동안('25. 1. ~ 8.) 국토부에 등록된 19개 택배서비스사업자(이하 ‘택배사’)와 우정사업본부 및 주요 운송장 출력 솔루션 업체를 점검하였다.

실태 점검 결과, 점검 대상 사업자(개인정보가 없는 B2B사업자 제외)는 택배 운송장 출력시 개인정보에 대하여 마스킹(가림처리)을 적용하고 있었으나, 마스킹 위치·방식이 택배사별로 통일되어 있지 않아 개인정보가 충분히 보호되지 않는 것으로 드러났다.

그간 개인정보위는 '21년부터 택배 운송장의 개인정보 보호를 위하여 이름은 가운데 글자, 전화번호는 마지막 네 자리를 각각 마스킹하도록 안내해 왔다. 그러나 사업자별로 자율적인 보호 방안을 마련하여 일부는 다른 규칙을 적용하면서, 결과적으로 상이한 마스킹 방식이 병존*하게 되었다.

* (이름) 일부 택배사는 가운데 글자(홍*동)를, 다른 일부는 마지막 글자(홍길*)를 마스킹
(전화번호) 일부는 가운데 네 자리(010-****-1234)를 다른 일부는 마지막 네 자리(010-1234-****)를 마스킹

이처럼 사업자별 마스킹 규칙이 다를 경우, 같은 사람에게 여러 사업자의 택배가 동시에 배송될 때 운송장 간 정보를 조합한다면 수취인의 이름 또는 연락처가 노출될 우려가 있었다.

※ (예시) A택배와 B택배 운송장 간 정보 조합 시 수취인의 이름 또는 연락처 유추 가능

이에 따라 개인정보위는 택배사의 등록·관리 및 소비자 보호 등을 담당하는 국토부에 ‘택배 운송장 마스킹 개선 방안’을 마련할 것을 개선 권고하였다. 국토부는 이를 토대로 택배사들의 의견수렴 과정을 거쳐 통일된 마스킹 방식을 담은 「택배 운송장 개인정보 마스킹 통일 규칙」(이하 ‘통일 규칙’)을 연내 마련할 예정이다.

또한, 개인정보위는 통일 규칙이 국토부에 등록된 택배사들에게 적용될 수 있도록 지도·감독할 것을 국토부에 권고하였다. 아울러, 택배사와 연계된 외부 시스템(예 : 대형 쇼핑몰, 운송장 출력업체)을 통해 운송장이 출력되는 경우에도 동일한 규칙이 적용될 수 있도록, 택배사들에게 관련 내용을 택배 운송 의뢰 사업자(화주사) 및 운송장 출력업체에 명확히 안내하도록 하였다.

개인정보위는 “이번 조치는 연간 60억 건이 넘을 정도로 국민의 일상과 밀접한 택배서비스에서 개인정보가 보다 안전하게 보호될 수 있도록 관계 부처와 협력해 개선안을 마련했다는 데에 의의가 있다면서, 앞으로도 국토부와 함께 관련 이행점검 등을 통해 택배서비스 분야에서 보다 안전한 개인정보 보호 환경이 조성될 수 있도록 지속 노력할 것”이라고 밝혔다.

국토부는 “택배 이용자들의 개인정보 보호 강화를 위해 현재 다수의 택배사가 적용하고 있는 방식을 바탕으로 통일된 택배 운송장 마스킹 규칙을 마련한 후 이를 모든 택배사들이 사용할 수 있도록 권고할 예정”이라면서 “앞으로도 택배서비스를 이용하는 국민의 편익 증진을 위해 지속적으로 노력할 것”이라고 밝혔다.

담당 부서	조사조정국 조사3팀	책임자	팀 장	전승재 (02-2100-3151)
		담당자	조사관	윤상은 (02-2100-3153)
<공동>	국토교통부 물류정책관 생활물류정책팀	책임자	팀 장	최정원 (044-201-4152)
		담당자	사무관	김준식 (044-201-4156)
<공동>	한국인터넷진흥원 기획조사팀	책임자	팀 장	박대식 (061-820-1113)
		담당자	책임연구원	이현철 (061-820-1292)