

“개인정보 문의했는데 답 없거나 외국어 회신”... 개인정보위, 뽀튼·테슬라 등 5개사에 개선권고

- 2025년 개인정보 처리방침 평가 미흡기업 대상 후속 이행점검 결과 발표
- 정보주체 권리행사 창구·국내대리인 민원처리 미흡 사업자에 실질적 운영 개선조치

개인정보보호위원회(위원장 송경희, 이하 ‘개인정보위’)는 ‘2025년 개인정보 처리방침 평가(이하 ‘처리방침 평가’)’ 미흡기업을 대상으로 후속 이행점검을 실시한 결과, 정보주체의 권리행사 보장, 국내대리인 운영이 미흡한 5개 사업자에 대해 개선을 권고하기로 9월 9일 제19회 전체회의에서 심의·의결했다.

개인정보위는 2025년 처리방침 평가 당시 ‘미흡’ 평가를 받은 기업의 자율적인 개선을 지원하기 위해 기업별 평가 결과를 통보하고, 신청 기업을 대상으로 평가에 참여한 전문위원이 직접 사업장을 방문해 미흡사항과 구체적인 개선 방법을 안내하는 맞춤형 현장 지원을 실시했다.

이후 처리방침의 개선 여부와 함께 ▲정보주체 권리행사 창구 운영, ▲국내 대리인 운영, ▲웹·모바일 앱의 처리방침 접근성 등을 점검해 개선사항의 이행 여부를 확인했다.

점검 결과, 현장 피드백을 받은 기업을 중심으로 실제 처리하는 개인정보의 목적과 보유기간을 처리방침에 구체적으로 반영하는 등 전반적인 개선 성과도 확인되었다. 특히 일부 해외사업자의 경우 기존에 영문으로 안내하던 권리 행사 관련 내용을 한글로 제공하고, 국내대리인의 민원 처리 절차를 정비했다. 아울러, 모바일 앱 내 처리방침 접근 경로를 단순화하는 등 이용자의 접근성도 개선했다.

다만 일부 기업은 개선 조치에도 불구하고 정보주체의 실질적인 권리행사와 국내대리인 운영 측면에서 추가적인 보완이 필요한 것으로 확인됐다.

구체적으로 (주)뤼튼테크놀로지스는 권리행사 문의에 회신하지 않았고, 테슬라코리아(유)와 답시크는 국내 이용자의 문의에 각각 영어와 중국어로 회신했다. 개인정보위는 이들 3개 사업자에게 국내 정보주체의 권리행사 요구가 원활하게 접수·처리되도록 운영체계를 개선할 것을 권고했다.

국내대리인 운영과 관련해서는 오픈에이아이(OpenAI)와 나이키(Nike)가 전화 문의 시 별도 이메일을 안내했으나 해당 문의에 회신하지 않은 것으로 확인됐다. 이에 두 사업자에게 국내대리인을 통한 개인정보 관련 고충 및 상담이 원활하게 처리되도록 관리·감독을 강화할 것을 권고했다.

이 외에도 ▲처리방침에 기재된 처리 근거와 실제 처리 방식의 일부 불일치, ▲복잡한 처리방침 접근 경로, ▲이전 처리방침 미공개 등의 미흡 사항이 추가로 확인됐다. 개인정보위는 해당 기관들에 점검 결과를 개별 통보하고, 자체적인 개선이 이루어지도록 지속 유도할 방침이다.

고낙준 개인정보보호위원회 예방조정심의관은 “처리방침 평가가 단순한 평가에 그치지 않고 실질적인 개인정보 보호 수준의 개선으로 이어지도록 후속점검과 맞춤형 지원을 강화하겠다”라며, “정보주체의 원활한 권리행사를 저해하는 사항에 대해서도 지속적으로 점검·개선해 나가겠다”라고 말했다.

담당 부서	예방조정심의관 자율보호정책과	책임자	과장 황지은 (02-2100-3081)
		담당자	사무관 박미영 (02-2100-3085)