

이용자 개인정보보호규정

시립마포노인종합복지관에서는 호텔 같은 서비스, 가족 같은 복지관을 실현하기 위해 이용자의 참여권을 보장하고 복지관 내·외부 고객의 불편사항 및 고충사항을 접수·관리하며 신속한 피드백을 실시하여 고객 감동 서비스를 지원하고 있습니다.

<총칙>

제1조(목적)

개인정보보호 내부관리 계획(이하 '본 계획' 또는 '내부관리계획'이라 한다)은 「개인정보보호법」 제29조(안전조치의무) 내부관리계획의 수립 및 시행 의무에 따라 제정된 것으로 마포노인종합복지관(이하 '복지관'이라 한다)이 개인정보를 처리함에 있어 개인정보의 분실, 도난, 유출, 변조 또는 훼손, 오·남용 되지 아니하도록 함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위)

본 계획은 홈페이지 등 온라인을 통하여 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보뿐만 아니라 직접방문 등 오프라인(시면, 전화, 팩스 등)을 통해 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보에 대해서도 적용되며, 이러한 개인정보를 취급하는 내부직원(비정규직 포함) 및 외부업체 직원에 대해 적용한다.

제3조(용어정의)

1. "개인정보"란 살아있는 개인에 관한 정보로서 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 것을 포함한다)를 말한다.
2. "처리"란 개인정보의 수집, 생성, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(파기), 그 밖에 이와 유사한 행위를 말한다.
3. "정보주체"란 처리되는 정보에 의하여 알아볼 수 있는 사람으로서 그 정보의 주체가 되는 사람을 말한다.
4. "개인정보 처리자"란 업무를 목적으로 개인정보파일을 운영하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체 등 개인 등을 말한다.
5. "개인정보 보호책임자"란 개인정보처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지거나 업무처리를 최종적으로 결정하는 자로서 「개인정보보호법 시행령」 제32조 제2항 제2호에 해당하는 자를 말한다.

「개인정보보호법 시행령」 제32조(개인정보 보호책임자의 업무 및 지정요건 등)

② 개인정보처리자는 법 제31조제1항에 따라 개인정보 보호책임자를 지정하려는 경우에는 다음 각 호의 구분에 따라 지정한다.

2. 공공기관 외의 개인정보처리자 : 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람

가. 사업주 또는 대표자

나. 개인정보 처리 관련 업무를 담당하는 부서의 장 또는 개인정보보호에 관한 소양이 있는 사람

6. "개인정보 보호담당자"란 개인정보 보호책임자가 업무를 수행함에 있어 보조적인 역할을 하는 자를 말하며 개인정보 보호책임자가 일정 요건의 자격을 갖춘 이를 지정한다.

7. “개인정보 취급자”란 개인정보처리자의 지휘·감독을 받아 개인정보를 처리하는 업무를 담당하는 자로서 직접 개인정보에 관한 업무를 담당하는 자와 그 밖에 업무상 필요에 의해 개인정보에 접근하여 처리하는 모든 자를 말한다.

8. “개인정보처리시스템”이라 함은 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스 시스템을 말한다.

9. “영상정보처리기기”란 폐쇄회로 텔레비전(CCTV), 네트워크카메라 등 일정한 공간에 지속적으로 설치되어 사람 또는 사물의 영상 등을 촬영하거나 이를 유·무선망을 통하여 전송하는 일체의 장치를 말한다.

10. “개인영상정보”라 함은 영상정보처리기기에 의하여 촬영·처리되는 영상정보 중 개인의 초상, 행동 등 사생활과 관련된 영상으로서 해당 개인의 동일성 여부를 식별할 수 있는 정보를 말한다.

11. “영상정보처리기기운영자”라 함은 개인정보보호법 제25조 제1항 각호에 따라 영상정보처리기기를 설치·운영하는 자를 말한다.

12. “영상정보보호책임자”란 함은 개인영상정보의 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지는 자로서, 표준 지침 제41조에 따라 영상정보처리기기 운영자가 지정한 자를 말한다.

「표준 개인정보 보호지침」 제41조(관리책임자의 지정)

- ① 영상정보처리기기운영자는 개인영상정보의 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임질 개인영상정보보호 책임자를 지정하여야 한다.
- ② 제1항의 관리책임자는 법 제31조 제2항에 따른 개인정보보호책임자의 업무에 준하여 다음 각호의 업무를 수행한다.
- ③ 법 31조에 따라 개인정보보호책임자가 지정되어 있는 경우에는 그 개인정보보호책임자가 개인영상정보보호책임자의 업무를 수행할 수 있다.

<내부관리계획의 수립 및 수행>

제4조(내부관리계획의 수립 및 승인)

- 1. 개인정보보호담당자는 복지관의 개인정보보호를 위한 전반적인 사항을 포함하여 내부고나리계획을 수립하여야 하며, 개인정보보호와 관련한 법령 및 관련 규정을 준수하고 개인정보의 안전한 처리를 위하여 내부관리계획을 수립하여야 한다.
- 2. 개인정보보호책임자는 개인정보보호담당자가 수립한 내부관리계획의 타당성을 검토하여 개인정보보호를 위한 내부관리계획을 승인하여야 한다.
- 3. 개인정보보호담당자는 내부관리계획을 개정할 필요가 있다고 판단되는 경우 개정안을 수립할 수 있으며, 개인정보보호책임자는 타당성을 검토하고 승인하여야 한다.
- 4. 개인정보담당자는 모든 항목의 타당성을 검토한 후 개정할 필요가 있다고 판단되는 경우 내부관리계획의 개정안을 작성하여 개인정보보호책임자에게 보고하고 개인정보 보호책임자의 승인을 받아야 한다.

제5조(내부관리계획의 공표)

- 1. 개인정보보호책임자는 승인한 내부관리계획을 전 직원(계약직, 시간제 근무자 등 포함)에게 공표하며, 계획 내 변경 사항이 있는 경우 이를 공지한다.
- 2. 개인정보보호책임자는 내부관리계획을 수시로 열람할 수 있도록 출력·관리하며, 개인정보 취급자 역시 업무처리 과정에서 상시 활용할 수 있도록 출력하여 활용하여야 한다.

<개인정보보호책임자 의무와 책임>

제6조(개인정보보호책임자의 지정)

1. 기관은 개인정보보호법 제31조 제1항 및 시행령 제32조에 따라 해당하는 지위에 있는 자를 개인정보보호책임자로 지정한다.

○ 마포노인종합복지관 개인정보보호책임자 성명 : 김 윤 태 직책 : 관 장 연락처 : 02-333-1040, 02-333-5886	○ 마포노인종합복지관 개인정보보호담당자 부서명 : 복지지원팀 담당자 : 송 정 현 연락처 : 02-333-1040, 02-333-5886
---	---

제 7조 개인정보처리자의 의무와 책임

1. “개인정보처리자”라 함은 개인정보보호책임자, 개인정보보호담당자, 개인정보취급자 모두를 의미한다.
2. 개인정보보호책임자는 업무를 수행함에 있어 필요한 경우 개인정보 처리현황, 처리체계 등에 대하여 수시로 조사하거나 관계 당사자로부터 보고를 받을 수 있다.
3. 개인정보보호책임자는 개인정보보호와 관련하여 이법 및 다른 관계 법령의 위반 사실을 알게 된 경우에는 즉시 개선조치를 하여야 한다.
4. “개인정보취급자”라 함은 복지관에서 개인정보를 처리하는 업무를 수행하는 자를 말하여, 정규직 이외에 기간제, 시간제근로자 등이 모두 포함된다.
5. 개인정보처리자의 의무와 책임은 아래와 같으며, 개인정보처리자는 의무와 책임을 성실히 이행하여야 한다.

구 분	의무 · 책임
개인정보보호 책임자	<ul style="list-style-type: none"> · 개인정보보호 총괄 · 내부관리계획의 검토 및 승인 · 개인정보보호 계획의 수립 및 시행 · 개인정보의 유출 및 오용·남용 방지를 위한 내부통제시스템의 구축 · 법 제30조에 따른 개인정보 처리방침의 수립·변경 및 시행 · 개인정보처리와 관련한 불만의 처리 및 피해 구제 · 개인정보보호교육 계획의 수립 및 시행 · 처리 목적이 달성되거나 보유기간이 지난 개인정보의 파기 · 기타 개인정보보호에 필요한 사항 검토 및 조치
개인정보보호 담당자	<ul style="list-style-type: none"> · 개인정보보호책임자 보좌 · 개인정보보호 업무에 대한 실무 총괄·관리 <ul style="list-style-type: none"> - 개인정보보호내부관리계획 및 방침 수립, 개인정보 침해대응 - 개인정보처리 실태관리 및 각종 자료 취합 - 개인정보보호법 관련 업무 전반 및 개인정보 교육·점검 실무 - 개인정보보호책임자가 위임한 제반 업무 시행

개인정보 취급자	<ul style="list-style-type: none"> · 취급하는 개인정보의 수집, 이용, 제공 및 이에 따른 책임 · 내부관리계획의 준수 및 이행 · 개인정보의 기술적·관리적·물리적 보호조치 이행 · 개인정보의 수집-저장-이용 및 제공-파기 단계의 책임 · 업무상 알게 된 개인정보를 제3자에게 제공하지 않음 · 기타 개인정보보호를 위한 지시사항 이행
---------------------	--

<개인정보의 수집·이용>

제8조(개인정보의 수집 및 수집 제한)

1. 정보주체로부터 개인정보를 수집하는 경우에는 정보주체의 동의를 얻어야 하며, 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다. 정보주체의 개인정보를 수집하는 경우는 다음과 같다.

- 1) 복지관 회원가입 양식과 온라인 홈페이지를 통한 정보 수집
- 2) 개인정보 수집·활용 동의서(서면)를 통한 정보 수집
- 3) 자원봉사 및 후원 신청 양식을 통한 정보 수집

2. 제1항의 규정에 의한 동의는 서면 또는 홈페이지상의 동의란에 대한 표시 등의 방법에 의한다

3. 제1항의 규정에도 불구하고 다음에 해당하는 경우 개인정보를 수집할 수 있다.

- 1) 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
- 2) 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
- 3) 정보주체와의 계약 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우

4) 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우

5) 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.

4. 기본적인 인권에 관한 민감한 개인정보의 수집을 금지한다. 다만, 정보주체의 자발적·명시적 동의 또는 수집 대상 개인정보가 명시되어 있는 법률에 근거한 경우에는 수집을 허용한다.

5. 정보주체의 개인정보를 수집하는 경우, 적법하고 공정한 수단에 의하여 서비스 제공에 직접적으로 관련되어 필요한 최소한의 정보를 수집하여야 한다.

제9조(개인정보의 수집에 대한 고지)

정보주체로부터 제8조 제1항의 규정에 의한 동의를 받고자 하는 경우 또는 개인정보를 제3자로부터 제공받은 경우에는 미리 다음 각 호의 사항을 서면 또는 인터넷 홈페이지 등을 통하여 내용을 쉽게 확인할 수 있도록 정보주체에게 고지하거나 서비스 이용약관에 명시하여야 한다.

1. 개인정보보호책임자의 성명, 소속, 전화번호, 전자우편주소
2. 개인정보의 구체적인 수집목적 및 이용목적
3. 동의 철회, 열람 또는 정정 요구 등 정보주체 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법
4. 정보주체로부터 수집하고자 하는 개인정보 항목
5. 수집하는 개인정보의 보유·이용기간 및 법적 근거 등 보유 근거
6. 기타 개인정보에 대한 처리 또는 관리 방식

제10조(개인정보의 이용 및 제공의 제한)

1. 개인정보를 제9조의 규정에 의한 고지의 범위 또는 서비스 이용약관에 명시한 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다. 다만, 정보주체의 별도 동의가 있거나 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 예외로 한다.

- 1) 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
 - 2) 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
 - 3) 통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 개인정보를 제공하는 경우
 - 4) 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 이를 제3자에게 제공하지 아니하면 다른 법률에서 정하는 소관 업무를 수행할 수 없는 경우로서 보호위원회의 심의·의결을 거친 경우
 - 5) 조약, 그 밖의 국제협정의 이행을 위하여 외국정부 또는 국제기구에 제공하기 위하여 필요한 경우
 - 6) 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지를 위하여 필요한 경우
 - 7) 법원의 재판업무 수행을 위하여 필요한 경우
 - 8) 형(刑) 및 감호, 보호처분의 집행을 위하여 필요한 경우
2. 다른 개인정보처리자로부터 정보주체의 개인정보를 제공받은 자는 정보주체의 별도 동의가 있거나 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 개인정보를 제공받은 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.
3. 제1항 및 제2항의 규정에 의한 정보주체의 동의를 얻고자 하는 때에는 미리 정보주체에게 개별적으로 서면, 전자우편, 전화 등으로 제9조 1항 각호의 사항을 고지하여야 한다.

제11조(개인정보취급자의 제한)

개인정보보호책임자는 개인정보를 취급할 수 있는 자를 다음 각 호의 1에 해당하는 자로 정하여 최소한으로 제한하여야 한다.

1. 정보주체를 직접 상대로 하여 업무를 수행하는 자
2. 개인정보관리 업무를 수행하는 자
3. 데이터베이스를 포함한 전산 관련 업무를 수행하는 자
4. 기타 업무상 개인정보의 취급이 불가피한 자

제12조 개인정보처리의 위탁)

1. 업무상 타인에게 개인정보의 수집·취급·관리 등을 위탁하는 경우에는 서면, 전자우편, 전화 또는 홈페이지를 통하여 미리 그 사실을 정보주체에게 고지 또는 공개하여야 한다.

2. 제1항의 규정에 의한 위탁계약을 체결하는 때에는 수탁자와 다음 각 호의 사항을 합의하여 서면 또는 전자적 기록으로 보존하여야 한다.

- 1) 기술적·관리적 보호 의무
- 2) 개인정보에 관한 비밀 유지 의무
- 3) 처리하는 개인정보의 제3자 제공 금지
- 4) 내부 규정에 의한 손해배상 책임
- 5) 기타 개인정보를 안전하게 처리하기 위하여 필요한 사항

3. 위탁 처리되는 개인정보가 안전하게 관리 될 수 있도록 수탁자가 제2항 각호의 내용을 성실하게 이행하는지 여부에 대하여 위탁한 업무의 범위 내에서 적절한 감독을 행하여야 한다.
4. 제1항의 규정에 의하여 개인정보의 수집을 위탁 받은 자가 개인정보를 수집하는 때에는 미리 위탁 받은 사실을 정보주체에게 고지하여야 한다.
5. 제1항의 규정에 의하여 개인정보 수집·취급·관리 등을 위탁받은 자는 개인정보를 위탁받은 목적 외의 용도로 이를 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

<개인정보의 기술적·관리적 보호조치>

제13조(개인정보보호조치)

1. 개인정보처리자는 개인정보가 포함된 서류, 저장매체 등을 잠금장치가 있는 장소에 보관하여야 하며, 개인정보보호 책임자는 물리적 보호조치 여부를 수시로 점검할 수 있다.
2. 개인정보 보호책임자는 개인정보가 포함된 정보를 출력하거나 복사할 경우에 개인정보 유출사고를 방지하기 위한 보호조치를 취하여야 한다.
3. 개인정보취급자는 개인정보의 이용을 위하여 출력 및 복사한 개인정보의 이용 목적이 완료된 경우 분쇄기로 분쇄하거나 소각하는 등의 안전한 방법으로 파기하여야 한다.

제14조(개인정보취급자 접근권한 관리 및 인증)

1. 개인정보처리자는 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 업무수행에 필요한 최소한의 범위로 업무 담당자에 따라 차등 부여한다.
2. 개인정보처리자는 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소하여야 하며, 또한 비밀유지의무 등에 대한 서약서를 받아야 한다.
3. 개인정보처리자는 제1항, 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 3년간 보관하여야 한다.
4. 개인정보처리자는 개인정보처리시스템에 접속할 수 있는 사용자 계정을 발급하는 경우, 개인정보취급자 별로 한 개의 사용자 계정을 발급하여야 하며, 다른 개인정보취급자와 공유되지 않도록 하여야 한다.

제15조(개인정보의 암호화)

1. 개인정보처리자는 개인정보취급자 또는 정보주체가 생일, 주민등록번호, 전화번호 등 추측하기 쉬운 숫자나 개인관련 정보를 패스워드로 이용하지 않도록 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이를 적용 및 운용하여야 한다.
2. 정보처리자는 비밀번호에 적절한 기간의 유효기간(반기별 1회 이상)을 설정하여야 한다.
3. 개인정보취급자는 정보주체의 개인정보를 개인용컴퓨터(PC)에 저장할 때에 이를 암호화해야 한다.

제16조(보안 프로그램의 설치 및 운영)

1. 개인정보 보호책임자는 개인용 컴퓨터(PC) 등을 이용하여 개인정보를 취급하는 경우 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보를 위한 백신 프로그램 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 한다.
2. 보안 프로그램은 항상 최신의 버전으로 업데이트를 적용하여야 한다.

3. 보안 프로그램의 최신 업데이트를 적용하기 위하여 자동 업데이트 설정 및 실시간 감시 기능을 적용하여야 한다.

제17조(영상정보처리기기의 설치 및 운영관리)

1. 영상정보처리기기 운영관리 부서의 장(이하 개인영상정보 보호책임자)은 영상정보처리기기 설치 시 “개인정보보호법 제23조”에 따라 전문가 및 이해관계인의 의견수렴 절차를 거쳐야 한다.
2. 제1항에 따라 영상정보처리기기를 설치·운영 하려는 경우 불특정 다수가 이용하는 목욕실, 화장실, 탈의실 등 개인의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 장소의 내부를 볼 수 있도록 영상정보처리기기를 설치·운영하여서는 아니 된다.
3. 제1항에 따라 영상정보처리기기를 설치·운영 하려는 경우 녹음기능을 사용하여서는 아니되며, 기기의 임의조작하거나 다른 곳을 비춰서는 아니 된다.
4. 개인영상정보 보호책임자는 다음 각 호의 항이 포함된 안내판을 설치하여야 한다.
 - 1) 설치 목적 및 장소
 - 2) 촬영 범위 및 시간
 - 3) 관리책임자의 성명 및 연락처
5. 개인영상정보보호책임자는 개인영상정보기기의 운영을 위하여 내부관리계획 제8조에서 제17조까지의 기술적·관리적 보호조치를 준수하여야 한다.

< 개인정보 침해대응 및 피해규제 >

제18조(개인정보 유출 등의 통지)

1. 개인정보보호책임자는 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체없이 해당 정보주체에게 다음 각 호의 사실을 알려야 한다. 다만, 유출된 개인정보의 확산 및 추가 유출을 방지하기 위하여 접속경로의 차단, 취약점 점검·보완, 유출된 개인정보의 삭제 등 긴급한 조치가 필요한 경우에는 그 조치를 한 후 정보주체에게 알릴 수 있다.
 - 1) 유출된 개인정보의 항목
 - 2) 유출된 시점과 경위
 - 3) 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보
 - 4) 대응조치 및 피해 구제절차
 - 5) 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있도록 담당부서 및 연락처
2. 개인정보보호책임자는 개인정보가 유출된 경우 그 피해를 최소화하기 위하여 침해사고 대응팀을 구성하고 필요한 조치를 한다.

침해사고 대응팀 구성표

구 분	담당자	역 할
총 괄	개인정보보호책임자(관장)	총괄조정, 지시
대응팀장	개인정보보호 팀별 관리자	처리 책임(사고발생부서)
대응팀원	개인정보보호담당자 해당 개인정보취급자	조사, 통지, 보고 등 실무 전반

제19조(개인정보유출 등의 신고)

개인정보보호책임자는 1만명 이상의 개인정보가 유출된 경우에는 본 계획 21조에 따른 통지 및 조치 결과를 지체 없이 전문기관(한국정보화진흥원, 한국인터넷진흥원)에 신고하여야 한다. 이 경우 대

통령령으로 정하는 전문기관은 피해 확산방지, 피해 복구 등을 위한 기술을 지원할 수 있다.

제20조(권익침해 구제방법)

개인정보주체는 개인정보침해로 인한 구제를 받기 위하여 개인정보분쟁조정위원회, 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터 등에 분쟁해결이나 상담 등을 신청한다. 이 밖에 기타 개인정보침해의 신고 및 상담에 대해서는 아래의 기관에 문의한다.

1. 개인정보분쟁조정위원회 : (국번없이) 118
2. 대검찰청 사이버범죄수사단 : 02-3480-3571
3. 경찰청 사이버테러대응센터 : 02-1566-0112
4. 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터 : <http://privacy.kisa.or.kr>