

# 개인정보/통신비밀 보호 지침 및 운영계획

2012년6월



# I. 개인정보 보호 지침 및 운영 계획

## 1. 개요

### 1) 개인정보의 정의

성명 또는 주민등록번호 등에 의하여 고객을 식별할 수 있는 부호·문자·음성·음향·영상 및 생체특성 등에 관한 정보를 의미한다.

### 2) 개인정보 보호를 위한 법규 준수

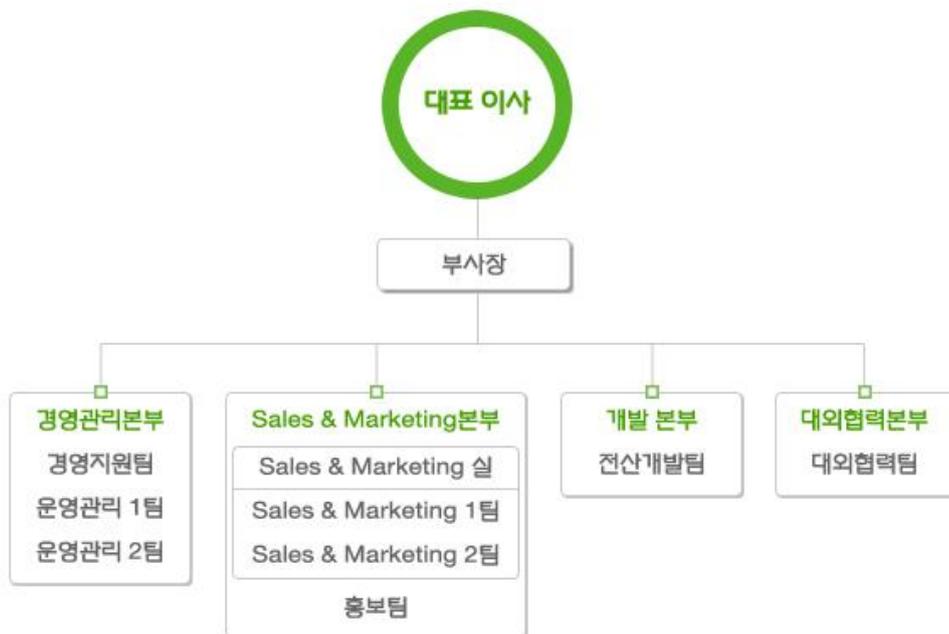
에버그린모바일은 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』의 개인정보 보호 규정 및 방송통신위원회가 제정한 『개인정보의 기술적, 관리적 보호조치 기준』을 준수한다.

### 3) 개인정보 보호를 위한 체계적 관리

- ① 개인정보 보호지침을 체계적으로 관리하기 위한 내부 절차와 방침을 수립한다.
- ② 개인정보 보호 지침을 홈페이지([www.egmobile.co.kr](http://www.egmobile.co.kr))에 공개 또는 영업장소에 상시 비치하여 고객이 용이하게 볼 수 있도록 한다.
- ③ 개인정보 보호 지침이 개선된 경우 개선 사항을 고객이 쉽게 알아볼 수 있도록 시행하기 전에 홈페이지([www.egmobile.co.kr](http://www.egmobile.co.kr)) 등을 통하여 주요 변경 이유 및 내용을 고객에게 상세히 공지한다.

## 2. 전담 조직 구성 및 역할

### 1) 전담 조직도 (2012. 6 현재)



개인정보 보호 관리 전담 조직은 현행 **경영관리본부**로 하고, 개인 정보 보호 관리 담당 임원은 **경영 관리 본부장**, 실무관리자는 **운영관리 1, 2팀장**, 실무자는 **운영관리 1, 2팀**으로 하며, 다음 각 항의 역할을 수행한다.

2) 개인정보보호 책임자(임원)의 역할

- ① 개인정보보호 관리업무 수행에 관한 계획의 조정 및 감독
- ② 임직원이 준수하여야 하는 개인정보 보안 관련 규정 등의 제정, 개정, 폐기
- ③ 개인정보의 기술적 · 관리적 보호조치 기준 이행 총괄
- ④ 개인정보 제3자 및 위탁 기관 제공 시 제공 절차의 확인 및 승인
- ⑤ 임직원, 개인정보취급자, 수탁자, 대리점 등에 대한 교육 등 인식 제고 총괄

3) 개인정보보호 관리자(팀장)의 역할

- ① 서비스 제공자 등의 소속 직원 또는 제3자에 의한 위법 · 부당한 개인정보 침해행위 점검
- ② 이용자로부터 제기되는 개인정보에 관한 불만이나 의견의 처리 및 감독
- ③ 기타 이용자의 개인정보보호에 필요한 사항을 감독
- ④ 개인정보 취급자에 관한 교육 총괄 및 업무처리지침 준수 여부 감독
- ⑤ 개인정보의 기술적 · 관리적 보호조치 기준 이행
- ⑥ 임직원, 개인정보취급자 및 대리점 등에 대한 교육 등 인식 제고 이행

4) 개인정보보호 담당자(팀원)의 역할

- ① 이용자로부터 제기되는 개인정보에 관한 불만이나 의견의 처리 및 기타 이용자 개인정보보호에 필요한 사항 실무 처리
- ② 수탁자의 합의사항을 성실하게 이행하는지 여부에 대하여 적절한 감독 수행
- ③ 운영상의 시정을 요하는 사항이나 개인정보취급 직원이 이 지침을 위반한 사실을 발견 할 때에는 이를 팀장에게 보고하고 필요한 조치를 취함
- ④ 개인정보의 기술적 · 관리적 보호조치 기준 이행
- ⑤ 임직원, 개인정보취급자, 수탁자, 대리점 등에 대한 교육 등 인식 제고 이행
- ⑥ 개인정보 관리 책임자 및 관리자가 승인한 개인정보 처리에 관한 전반적인 사항의 실무 처리

3. 개인정보 수집 목적과 내용

1) 준수 사항

- ① 개인정보의 수집 시 관련법규에 따라 가입신청서 또는 이용약관에 그 수집 범위 및 목적을 사전 고지한다.
- ② 인종, 사상, 신조, 출신지 및 본적지, 정치적 성향 및 범죄기록, 건강 상태 등 고객의 기본적 인권을 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하지 않는다.

## 2) 수집 목적과 내용

- ① 성명, 주민등록번호, 여권번호, 외국인등록번호는 서비스 이용에 따른 본인 식별 절차에 이용하고 여권번호, 외국인등록번호는 외국인에 한한다.
- ② 주소, 전화번호, E-mail주소는 청구서 송부, 상품배송, 고지사항 전달, 본인 의사 확인, 불만 처리 등 원활한 의사소통 경로를 위해 확보한다.
- ③ 계좌(카드)번호 등 금융거래정보는 청구요금 자동이체 또는 통신 요금 환불을 위해 확보한다.
- ④ 주민등록번호, 주소는 인구통계학적 분석 자료 또는 서비스 이용 고객의 연령 별, 성별, 지역별 통계분석 등을 위해 확보한다.
- ⑤ 발·수신번호, 통화시각, 사용도수, 위치정보(기지국위치, GPS정보), 서비스 이용 기록, 접속로그, 쿠키, 접속IP정보, 결제기록, 이용정지 기록 등은 서비스 이용의 요금정산 및 위치기반 서비스, 개인맞춤 서비스 제공을 위해 확보한다.
- ⑥ 국가유공자증명, 복지할인증명 등은 요금감면 제공 대상 여부 판단을 위한 자료 등을 위해 확보한다.
- ⑦ 부가 서비스 제공을 위한 단말기 정보, 이용요금 정산을 위해 필요한 부가 상품, 번호이동, 할부매매계약 내역 등, 제휴서비스 제공을 위한 이동전화 가입 및 해지일, 이동전화 가입기간, 직업 등은 최초 정보 및 변경된 정보를 포함하여 확보한다.

## 4. 개인정보 수집 방법

고객이 서비스 이용 신청서, 명의변경 계약서 또는 멤버십 이용신청서 등 서면양식에 서명하거나, 당사에서 운영하는 홈페이지, 상담게시판, 전화·팩스를 통한 본인·대리인 확인, 경품행사 응모, 제휴 회사로부터의 제공, 이동전화 및 유·무선 인터넷 서비스 사용 시 정보 수집 프로그램을 통한 방법으로 개인정보를 수집한다.

## 5. 개인정보의 활용과 제 3자 제공

고객의 개인정보를 가입신청서, 개인정보 보호 지침의 「개인정보의 수집목적 및 이용 목적」에서 고지한 범위 또는 서비스이용약관에 명시한 범위 내에서 사용하며 제3자에게 일절 제공하지 않고 다음의 각 경우에 대해 특별한 주의를 기울여 개인정보를 이용 및 제공한다.

### 1) 제휴 관계

- ① 보다 나은 서비스 제공을 위하여 고객의 개인정보를 제휴 사에게 제공하거나 또는 제휴사와 공유할 수 있다.
- ② 개인정보를 제공하거나 공유할 경우에는 사전에 고객에게 제휴 회사에 대한 구체적 정보 제공 또는 공유되는 개인정보항목과 용도, 공유 범위와 기간 그리고 정보 보호 관리에 대해 개별적으로 서면 또는 전자우편 등을 통해

고지하여 동의를 구하는 절차를 반드시 거친다.

- ③ 고객에게 동의를 얻지 못한 경우에는 제휴 회사에게 일정 제공하지 않는다.
- ④ 제휴관계에 변화가 있거나 제휴관계가 종결될 때도 같은 절차에 의하여 고객에게 고지하거나 동의를 구한다.

2) 매각·인수 합병

영업의 전부 또는 일부를 양도하거나, 합병·상속 등으로 서비스제공자의 권리·의무를 이전 승계하는 경우 개인정보보호 관련 고객의 권리를 보장하기 위하여 반드시 그 사실을 고객에게 통지한다.

6. 개인정보보호 규정의 고지 방법

고객에 대하여 보다 더 질 높은 서비스 제공 등을 위해 개인정보를 제공할 경우 제공받는 자, 제공하는 항목, 제공받는 자의 이용 목적, 이용 기간 등을 명기하여 당사의 인터넷 홈 페이지 등에 사전 공지한다.

- 1) 개인정보 수집 시 고지한 범위 또는 서비스이용약관, 본 개인정보 보호 규정에 명시한 범위를 넘어 고객의 개인정보를 이용하거나 제 3자에게 제공하기 위해 고객의 동의를 얻고자 하는 때에는 사전에 고객에게 개별적으로 서면, 전자우편, 전화, 문자 등으로 해당사항을 고지한다.
- 2) 타인에게 고객의 개인정보의 수집·취급·관리 등을 위탁하는 경우에는 가입신청서, 서비스이용약관, 홈페이지의 개인정보보호 규정 등을 통하여 그 사실을 고객에게 고지한다.
- 3) 영업의 전부 또는 일부를 양도하거나 합병·상속 등으로 그 권리·의무를 이전하는 경우 서면·전자우편 등을 통하여 고객에게 개별적으로 통지함과 동시에 홈페이지(www.egmobile.co.kr) 첫 화면에서 식별할 수 있도록 표기하고 고객이 고지내용을 충분히 인식할 때까지(30일 이상) 그 사실을 공고한다.  
다만, 서면·전자우편 기타의 방법에 의한 통지는 과실 없이 고객의 연락처를 알지 못하거나 천재·지변 기타 통지할 수 없는 정당한 이유가 있는 경우에는 2곳 이상의 중앙 일간지(고객의 대부분이 특정 지역에 거주하는 경우에는 그 지역을 보급구역으로 하는 일간지도 가능)에 1회 이상 공고한다.
- 4) 만 14세 미만 아동의 개인정보 수집·이용 또는 제3자에게 제공하기 위하여 법정대리인의 동의를 받고자 하는 경우에는 전화, 팩스, 우편, 아동으로 하여금 통지내용을 법정대리인에게 제출하게 하는 방법, 법정대리인에게 전자우편을 보내면서 홈페이지(www.egmobile.co.kr)의 개인정보 보호 지침을 볼 수 있도록 연결시키는 방법 또는 기타 법정대리인에게 고지내용이 도달할 수 있는 합리적

인 방법을 통하여 법정대리인에게 고지한다.

## 7. 고객 VOC 처리 창구 (연락처)

고객과의 원활한 의사소통을 위해 본사, 고객센터, 대리점 등 고객상담창구를 운영하고 있으며, 고객센터의 연락처는 다음과 같다.

- 1) 전화번호 : (국번없이) 1588-6147(선불폰충전) , 1588-6220(후불고객센터),  
1599-6110(에버그린모바일)  
(대표번호) 02-560-3456(에버그린모바일), 02-2122-3444(선불고객센터)
- 2) 인터넷 상담 : [www.egmobile.co.kr](http://www.egmobile.co.kr)에 접속 후 고객센터 메뉴의 상담/안내에서 인터넷 상담원에게 문의 사항을 전달할 수 있다.
- 3) 기타 개인정보 침해에 관한 상담이 필요한 경우에는 한국정보보호진흥원 개인정보 침해신고센터, 경찰청 사이버테러대응센터 등으로 문의할 수 있다.
  - 개인정보침해 신고 센터 : 118, <http://www.cyberprivacy.or.kr>
  - 경찰청 사이버 테러 대응 센터 : 02-393-9112, <http://www.netan.go.kr/>

## 8. 아동의 개인정보 보호

- 1) 만 14세 미만 아동(이하 '아동')이 제공한 개인정보로 인하여 아동 및 법정대리인이 불이익을 입지 않도록 보호 조치를 취하고 있다.
- 2) 아동의 개인정보에 대하여 다음 행위를 하는 경우에는 해당 아동의 법정대리인의 동의를 얻도록 하고 있다.
  - ① 아동의 서비스가입을 위한 개인정보 수집하거나 서비스 가입 시 고지한 범위 또는 서비스이용약관에 명시한 범위를 넘어 아동의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공하고자 하는 경우
  - ② 아동의 개인정보를 제공받은 자가 개인정보를 제공받은 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하는 경우
- 3) 법정대리인의 동의를 얻기 위하여 법정대리인의 성명, 연락처 등 필요한 최소한의 정보를 요구할 수 있다. 이 경우 개인정보의 수집·이용 또는 제공 목적 및 법정대리인의 동의가 필요하다는 취지를 아동이 쉽게 이해 할 수 있는 표현으로 아동에게 고지한다.
- 4) 법정대리인의 동의를 얻기 위하여 수집한 법정대리인의 개인정보를 해당 법정대리인의 동의 여부를 확인하는 목적 외의 용도로 이를 이용하거나 제 3자에게 제공하지 않는다.

## 9. 광고성 정보 전송 행위 규정

- 1) 고객의 사전 동의 없이 영리목적의 광고성 정보를 일절 무단 전송하지 않는다.
- 2) 신상품이나 이벤트 정보안내 등 고객 지향적인 마케팅을 수행하기 위하여 광고성 정보를 전자우편으로 전송하는 경우에는 광고성 정보 전송에 대한 고객의 사전 동의를 득하고 전자우편의 제목란 및 본문란에 다음과 같이 고객이 광고성 정보임을 쉽게 알아 볼 수 있도록 조치를 취한다.
  - 전자우편의 제목란 광고 또는 성인광고 라는 문구를 제목란의 처음에 빈칸 없이 한글로 표시하고 이어서 전자우편 본문란의 주요 내용을 표시한다.
- 3) 광고수신에 동의한 고객에게 팩스·휴대폰 문자전송 등 전자우편 이외의 방법을 통해 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 경우에도 전송자의 명칭을 표기하는 등 필요한 조치를 취한다.

## 10. 개인정보의 보관 기간 및 이용 기간

고객의 개인정보는 에버그린모바일이 고객에게 서비스를 제공하는 기간 동안에 한하여 보유 및 이용된다. 다만, 관계법령의 규정에 의하여 보존할 필요성이 있는 경우에는 관계법령에 따라 보존하며, 관계법령의 규정에 의해 보존할 필요성이 있는 정보 및 보유기간은 아래와 같다.

- 1) 요금의 정산, 요금 과오납 등 분쟁 발생 시 입증을 위하여 해지 후 개인정보는 (과금 정보 포함) 해지일로부터 6개월이고 단, 해지고객이 이용대금을 납부하지 않았거나 고객과 요금관련분쟁이 있는 때에는 해결 시까지 보유한다.
- 2) 통신비밀보호법 제15조의2 규정에 의하여 통신 사실 확인자료 제공 시 필요한 성명, 주민등록번호, 휴대폰번호는 12개월간 보유한다.
- 3) 통신비밀보호법 시행령 제21조의 4 제2항의 규정에 따라 가입자의 전기통신 일시, 전기통신 개시·종료시간, 통신번호 등 상대방의 가입자번호, 사용도수, 정보통신망에 접속된 정보통신기기의 위치자료는 12개월간 보유한다.
- 4) 국세기본법, 법인세법, 부가가치세법에 따른 성명, 주민등록번호, (해지)휴대폰번호, 청구서 배달 주소, 요금 등 거래내역 관련 정보는 5년간 보유한다.

## 11. 개인정보의 파기절차 및 방법

수집한 개인정보의 이용 목적이 달성된 후에는 보관기간 및 이용기간에 따라 해당 정보를 지체 없이 파기하며 파기절차 및 방법은 다음과 같다.

### 1) 파기절차

고객이 서비스 가입 등을 위해 기재한 개인정보는 서비스 해지 등 이용목적이

달성된 후 내부 방침 및 기타 관련 법령에 의한 정보보호 사유에 따라 (보관기간 및 이용기간 참조) 일정기간 동안 저장된 후 삭제되거나 파기한다.

## 2) 파기방법

가입신청서 등 서면양식에 기재하거나, 종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄 또는 소각하거나 화학약품 처리를 하여 용해하여 파기하고, 전자적 파일 형태로 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 완전 삭제 처리한다.

## 12. 이용자의 개인정보에 대한 권리와 행사 방법 (대리인포함)

1) 고객이 개인정보에 대한 열람·증명 또는 정정을 요구하는 경우에는 고객의 요구에 성실하게 대응하고, 해당 개인정보에 오류가 있거나 보존기간을 경과한 것이 판명되는 등 정정·삭제를 할 필요가 있다고 인정되는 경우 정정·삭제 한다.

### ① 개인정보의 열람·증명

고객은 고객의 개인정보에 대한 열람·증명을 요구할 수 있고, 고객이 제공한 개인정보를 보다 철저히 보호하기 위하여 고객의 지점 방문 이외의 전화·우편·FAX 등 기타의 신청방법에 의하여는 고객의 개인정보에 대한 열람·증명을 제공하지 않는다.

### ② 개인정보의 정정·삭제

고객이 대리점 및 고객센터에 방문하거나 전화 등을 이용하여 개인정보에 대한 정정·삭제를 요구하는 경우, 본인 여부를 확인하고 필요한 조치를 취한다.

2) 고객이 본인의 개인정보에 대한 열람·증명을 요구하는 경우, 고객의 신분을 나타내는 주민등록증, 여권, 운전면허증 등의 신분증명서를 제시 받아 본인 여부를 확인한다.

3) 고객의 대리인이 방문하여 열람·증명을 요구하는 경우에는 대리관계를 나타내는 위임장 및 명의고객의 인감증명서와 대리인의 신분증명서 등의 증표를 제시 받아 진정한 대리인인지 여부를 확인한다.

4) 고객이 제3자에 대한 개인정보의 제공에 동의한 경우에도 오류 정정의 요구를 받은 경우에는 그 오류를 정정할 때까지 개인정보의 제공을 중단하고, 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 제공한 경우에는 제3자 및 당사자에게 그 사실을 통지하여 필요한 조치를 취한다.

5) 개인정보의 전부 또는 일부에 대하여 열람·증명 또는 정정을 거절할 정당한 이유가 있는 경우에는 고객에게 이를 통지하고 그 이유를 설명한다.

- 6) 고객은 다음과 같이 개인정보 수집·이용 또는 제공에 대한 동의철회(가입·해지)를 요구할 수 있으며 그에 따른 필요한 조치를 취한다.
  - ① 고객은 본사 및 대리점에 방문하여 개인정보의 수집, 이용 또는 제공에 대한 동의를 철회할 수 있다.
  - ② 고객이 방문하여 개인정보의 수집, 이용 또는 제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 법령에 다르게 규정하고 있는 경우를 제외하고는 당해 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 취한다.
  - ③ 법정대리인은 만 14세 미만 아동의 개인정보 수집·이용 또는 제공에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 만 14세 미만 아동이 제공한 개인정보에 대한 열람 또는 오류의 정정을 요구할 수 있다.

### 13. 개인정보의 자동 수집 장치의 설치·운영

- 1) 에버그린모바일에서 제공하는 인터넷 서비스를 통하여 고객의 정보를 저장하고 수시로 찾아내는 쿠키(cookie)를 설치·운영할 경우도 있다. 고객이 웹사이트에 접속을 하면 고객의 브라우저에 있는 쿠키의 내용을 읽고, 추가정보를 찾아 접속에 따른 성명 등의 추가 입력 없이 서비스를 제공할 수 있다.
  - \* 쿠키 : 웹 서버가 웹 브라우저에 보내어 저장했다가 서버의 부가적인 요청이 있을 때 다시 서버로 보내주는 문자열 정보를 의미한다.
- 2) 쿠키를 통해 수집하는 정보는 회원의 ID에 한하며, 그 외의 다른 정보는 수집하지 않고 다음의 목적을 위해 사용될 수 있다.
  - ① 개인의 관심 분야에 따라 차별화된 정보를 제공한다.
  - ② 회원과 비회원의 접속 빈도 또는 머문 시간 등을 분석하여 이용자의 취향과 관심분야를 파악하여 타겟 마케팅에 활용한다.
  - ③ 관심 있게 둘러본 내용들에 대한 자취를 추적하여 다음 번 접속 때 개인 맞춤 서비스를 제공한다.
  - ④ 유료서비스 이용 시 이용기간 안내한다.
  - ⑤ 회원들의 습관을 분석하여 서비스 개편 등의 척도로 활용한다.
- 3) 고객은 쿠키 설치에 대한 선택권을 가지고 있다. 웹 브라우저 상단의 “도구>인터넷 옵션>개인정보>고급”에서 모든 쿠키를 다 받아들이거나, 쿠키가 설치될 때 통지를 보내도록 하거나, 아니면 모든 쿠키를 거부할 수 있다. 단, 고객이 쿠키 설치를 거부하였을 경우 서비스 이용에 불편이 있거나, 서비스 제공에 어려움이 있을 수 있다.
- 4) 브라우저의 종료 시나 로그 아웃 시 쿠키는 더 이상 유효하지 않게 된다.

## 14. 개인정보보호를 위한 내부 관리

### 1) 기술 측면

고객의 개인정보를 취급함에 있어 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 않도록 안전성 확보를 위하여 아래와 같은 기술적 사항을 적용한다.

- ① 고객의 개인정보는 외부망에서 접근 및 침입이 불가능한 내부망을 활용하여 관리되고 있으며, 파일 및 전송데이터를 암호화하거나 파일 잠금 기능을 사용하여 중요한 데이터는 별도의 보안기능을 통해 철저히 보호한다.
- ② 개인정보처리 시스템 및 개인정보취급자가 개인정보 처리에 이용하는 정보기에 컴퓨터바이러스, 스파이웨어 등 악성 프로그램의 침투 여부를 항시 점검·처리할 수 있도록 백신프로그램을 설치하여 개인정보 침해를 방지하기 위한 조치를 취한다. 또한, 백신프로그램은 주기적으로 업데이트되며 바이러스가 출현할 경우 이를 적용하여 개인정보가 침해되는 것을 방지한다.
- ③ DB의 데이터에 암호알고리즘 등의 이용을 통하여 네트워크상에서 개인정보를 안전하게 전송할 수 있는 보안장치를 채택한다.
- ④ 해킹 등 외부침입에 대비하여 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 운영하여 사내 네트워크를 보호하고, 각 서버마다 접근제어시스템을 설치하여 보안을 강화한다.

### 2) 관리 측면

- ① 개인정보의 안전한 보호를 위하여 주요 시스템 및 설비에 대하여 외부 전문기관으로부터 정보보호관리체계 인증 등 객관적인 인증을 받아 운영한다.
- ② 고객의 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차 등을 마련하여 담당자로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 한다.
- ③ 고객의 개인정보를 취급할 수 있는 자를 최소한으로 제한하고 있다. 고객의 개인정보를 취급할 수 있는 자는 아래와 같다.
  - 마케팅 업무를 수행하는 자
  - 개인정보관리 책임자, 담당자 등 개인정보관리 및 보호업무를 수행하는 자
  - 기타 업무상 개인정보의 취급이 불가피한 자
- ④ 컴퓨터를 이용하여 고객의 개인정보를 처리하는 경우 개인정보에 대한 접근 권한을 가진 담당자를 지정하여 ID(Identification) 및 비밀번호를 부여하고, 해당 비밀번호를 정기적으로 갱신한다.
- ⑤ 개인정보를 취급하는 직원을 대상으로 새로운 보안기술 습득 및 개인정보보호 의무 등에 관해 정기적인 사내 교육 및 외부 위탁교육을 실시한다.
- ⑥ 신규직원 채용 시 정보보호서약서 또는 개인정보보호서약서에 서명함으로써 직원에 의한 정보유출을 사전에 방지하고 개인정보취급방침에 대한 이행사항 및 직원

의 준수여부를 감사하기 위한 내부절차를 마련하여 지속적으로 시행한다.

- ⑦ 직원 퇴직 시 비밀유지서약서에 서명함으로써 고객의 개인정보를 취급하였던 자가 직무상 알게 된 개인정보를 훼손·침해 또는 누설하지 않도록 한다.
- ⑧ 개인정보 취급자의 업무 인수인계는 보안이 유지된 상태에서 철저하게 이뤄지고 있으며, 입사 및 퇴사 후 개인정보 침해사고에 대한 책임을 명확하게 규정한다.
- ⑨ 전산실 및 자료보관실 등을 특별 보호구역으로 설정하여 출입 통제 등 출입관리 절차를 시행한다.
- ⑩ 서비스이용계약체결 또는 서비스제공을 위하여 고객의 신용카드번호, 은행결제 계좌 등 대금결제에 관한 정보를 수집하거나 고객에게 제공하는 경우 당해 고객이 본인임을 확인하기 위하여 필요한 조치를 취한다.

## II. 통신비밀 보호 지침 및 운영 계획

### 1. 개요

#### 1) 목적

에버그린모바일은 전기통신사업법 및 형사소송법에 의거 통신자료제공과 관련하여 개인고객의 정보(이하 '개인정보'라 한다)를 체계적으로 관리하고, 허가 받지 않은 정보공개, 오남용, 변경 및 파괴 등으로부터 보호하기 위하여 통신 비밀 보호 지침 및 운영계획을 수립하고자 한다.

#### 2) 적용 범위

본 지침은 서비스 제공을 목적으로 정보통신망을 통하여 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보뿐만 아니라 서면 등 정보통신망 이외의 수단을 통하여 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보에 관해서도 적용되며, 이러한 개인정보를 취급하는 내부 임직원 및 협력업체 직원에 대해서도 적용된다.

#### 3) 용어 정의

- ① 정보보호 : 정보의 비밀성, 무결성, 가용성을 보장하기 위한 관리적, 기술적, 물리적 수단 또는 그러한 수단으로 이루어지는 행위
- ② 개인정보 : 성명, 주민 등록번호 등에 의하여 개인을 알아볼 수 있는 부호, 문자, 음성, 음향, 영상 및 생체 특성 등에 관한 정보
- ③ 개인정보 처리 전산 시스템 : 개인정보처리 전산시스템이란, 고객의 정보를 조회 관리하는 관리자 시스템, 동 관리자 시스템이 설치된 DB 및 서버, 관리자 시스템에 접근 가능하도록 클라이언트가 설치된 개인정보취급자 및 대리점의 PC 등 고객 정보에 접근 가능한 전자적 처리 장치를 의미한다.
- ④ 정보보호 절차서 : 정보보호를 위한 활동을 순차적으로 표시한 문서
- ⑤ 개인정보 보호 책임자 : 개인정보보호 관리업무 수행에 관한 계획의 조정 및 감독을 수행하는 자이다.
- ⑥ 개인정보 보호 관리자 : 개인정보보호 업무에 대한 실무를 관리하는 자이다.
- ⑦ 개인정보 보호 담당자 : 개인정보 취급 실무를 수행하는 자이다.

### 2. 통신자료 제공 범위

전기통신사업법 제54조 및 형사소송법 제 199조의 규정에 의하여 (에버그린모바일이 보유하고 있는 개인정보의 자산은 법원, 검사, 수사관서의 장(군수기관을 포함), 정보 수사기관의 장에게 수사 또는 형의 집행, 국가안전보장에 대한 위해를 방지하기 위해 제공할 수 있는 자료는 아래와 같다.

- 1) 통신 자료 : 이용자의 성명, 주민등록번호, 주소, 가입 및 해지일자(변경일자, 일시 중지일자 포함), 전화번호, 이용자 ID
  - ① 전화번호 또는 ID란 회사에 가입한 전화번호 또는 ID
  - ② 특정시간, 특정 유동IP를 회사에 제시하고 가입자 정보만을 요구하는 경우는 통신자료에 해당
- 2) 기타 개인정보보호에 필요한 사항

### 3. 업무 협조 절차

개인정보보호 관리자는 개인정보보호 업무에 대한 실무를 관리하는 자로 다음 각 항의 기관에서 요청하는 내용에 대해 성실히 임무를 수행한다.

- 1) 법원, 검사, 수사관서의 장(군 수사기관 포함), 정보수사기관의 장
- 2) 수사관서는 일반사법경찰관인 경찰과 특별사법경찰관으로 구성
- 3) 특별사법경찰관은 "사법경찰관의 직무를 행할 자와 그 직무범위에 관한 법률"과 사업경찰권을 규정한 법률에서 정한 기관으로서 상기 법률에서 정한 직무에 한하여 수사관서에 해당
- 4) 정보수사기관은 검찰, 경찰, 국정원, 기무사임
- 5) 요청 목적
  - ① 법원 : 재판상 필요한 경우
  - ② 검사, 수사관서의장, 정보수사기관의 장 : 수사 또는 형의 집행
  - ③ 정보수사기관의 장 : 국가안전보장에 대한 위해를 방지하기 위한 정보수집

### 4. 제공 절차

개인정보보호 담당자는 다음 각 항의 임무를 수행한다.

- 1) 신분의 확인
  - ① 통신자료제공을 요청하는 자의 신분을 표시할 수 있는 증표를 제시 받아 확인
  - ② 모사전송으로 통신자료제공요청서를 접수한 경우에는 해당 수사기관에 조회 하여 사실여부를 확인 후 통신자료 제공
- 2) 요청 방법
  - ① 협조요청기관은 회사에게 통신자료 제공 요청서를 제출
  - ② 통신자료 제공 요청서의 결재권자 및 기재사항
    - a. 결재권자
      - 판사, 검사, 4급 이상 공무원(5급 공무원이 수사관서장이나 정부 수사 기관 장인 경우에는 해당 공무원을 포함한다)으로 하고, 통신자료 요청서에는 결재권자의 직책, 직급, 성명이 명기되어야 함
      - ※ 지방검찰청 또는 지청의 수사과장은 수사관서의 장에 해당함
      - 경찰 및 해양경찰의 경우에는 총경 이상의 공무원(경정이 관서장인 경우

에는 경정을 포함한다)으로 하고, 군 수사기관의 경우에는 군 검찰관 또는 중령 이상의 군인(소령이 부대장인 군 수사기관인 경우에는 소령을 포함한다)이 결재하고 결재권자의 직책, 직급, 성명이 명기 되어야 함.

- 단, 정보수사기관인 국가정보원 및 국군기무사령부의 경우에는 통신자료 제공 요청서의 결재권자란에 직책만 명기

b. 기재사항

- 요청사유, 해당 이용자와의 연관성, 필요한 자료의 범위

c. 서면으로 요청할 수 없는 긴급한 사유가 있는 때에는 서면에 의하지 아니한 방법으로 요청할 수 있으며, 그 사유가 해소된 때에는 지체 없이 통신자료 제공요청서를 회사에 제출해야 함.

- 회사는 통신자료 제고 요청서를 접수하기 전까지는 통신자료를 제공하지 아니한다.

③ 제공방법

a. 회사가 요청기관에게 통신자료를 제공하는 방법은 직접 전달, 등기우편 또는 보안성을 갖춘 E-mail(공인 전자서명 등 포함)을 원칙으로 한다.

b. 사실 확인 자료 제공 문서의 비밀등급을 사전에 지정하지 않는 경우를 일반 문서로 분류하여 모사전송이나 일반 E-mail로 전송 할 수 있다.

④ 협조대장의 기록

a. 회사는 제 1)항의 요청자 신분 및 제 2)항의 통신자료제공 요청서에 기재된 사항을 별지 서식(제2호의 1 서식)에 기록한다

## 5. 통신비밀 전담 조직 설치 및 운영

### 가. 통신비밀 전담 조직

회사는 협조요청기관에게 통신사실제공업무 처리와 관련하여 주요한 사항을 승인하고 최종적인 의사 결정을 하기 위해 통신비밀 전담기구를 설치 운영한다.

#### 1) 통신비밀전담 조직 위원회의 구성

통신비밀전담기구위원회의 위원장은 개인정보관리책임자(경영지원본부장), 위원은 개인정보보호관리자(운영관리팀장), 마케팅본부장, 개인정보처리 전산시스템을 관리/운영하는 개발본부장, 그리고 간사는 개인정보보호 담당자(운영관리 담당자)로 구성하여 운영한다. 단 사안에 따라 관련 임원 혹은 담당자가 참석할 수 있다.

#### 2) 통신비밀전담 조직 위원회의 책임과 역할

통신비밀전담조직 위원회는 개인정보보호와 관련된 주요 사항에 대해 승인하고 다음 각항의 임무를 수행한다.

#### 나. 책임 및 권한

- 1) 개인정보의 수집, 이용, 제공 및 관리에 관한 업무를 총괄
- 2) 사내 개인정보보호에 대한 인식을 제고 시키고 개인정보보호 대책의 필요성을 이해 시키며 구현된 대책들에 대한 교육 및 훈련 프로그램을 수립 및 이행한다.
- 3) 내부 감사 규정을 수립 및 시행
- 4) 개인정보를 보호하기 위하여 제반 전산 보안 시스템의 운영 및 승인
- 5) 개인정보보호 규정에 따라 필요사항을 개선, 적용, 시행
- 6) 개인정보처리를 외부에 위탁하거나 제3자에게 제공하는 경우 개인정보 보호 수준에 대한 적합성의 평가 및 제공 여부를 승인

#### 다. 역할 및 기능

- 1) 통신자료의 제공 및 다른 법률의 규정에 의한 이용자의 통신비밀에 관한 자료 (감청 집행 협조 포함)의 제공 및 관리
- 2) 회사의 내부 직원 또는 제3자가 위법 및 부당하게 이용자의 통신비밀을 침해 하는 행위의 단속 및 점검
- 3) 통신 사실 제공현황 보고서(별지 제2호의 2서식)를 작성하여 방송통신위원장에 보고
- 4) 통신 사실 제공현황 통보(별지 제2호의 3서식)를 통신자료제공을 요청한 기관 이 소속된 행정기관의 장에게 보고
- 5) 이용자로부터 제기되는 통신비밀에 관한 불만이나 의견의 처리
- 6) 통신비밀에 관한 업무를 담당하는 직원에 대한 교육
- 7) 기타 이용자의 통신비밀 보호에 필요한 사항

#### 6. 개인정보 보호 교육

회사는 개인정보보호에 대한 인식을 향상 시키고, 개인정보의 오·남용 또는 유출 등을 적극 예방하기 위해 임직원 및 개인정보 취급자, 향후 개인정보 관련 업무를 수행할 것으로 예상되는 자를 대상으로 매년 정기적으로 연 1회 이상의 교육을 실시한다.

- 1) 개인정보보호 관리자는 임직원에 대하여 연 1회 이상 정기교육을 실시 하도록 한다.
- 2) 교육 방법은 집체 교육뿐 아니라, 인터넷교육, 그룹웨어 교육 등 다양한 방법을 활용하고, 필요에 따라 외부 전문기관에 위탁하여 교육을 실시한다.
- 3) 기타 개인정보에 대한 중요한 전파사례가 있거나 개인정보보호 업무와 관련된 사항이 변경된 경우 관련 부서 회의 등을 통해 수시 교육을 실시한다.

4) 개인정보를 상시적으로 취급하거나 이용하는 팀의 경우에는 아래와 같은 사항을 실시한다.

- ① 신입 직원의 임무 투입 전 사전 필수 교육 실시
- ② 필요 시 팀 별 집합 교육 실시

## 7. 문서보존 및 통계보고

### 가. 문서보존

1) 통신비밀 보호업무를 취급함에 따라 다음 각 기준에 의거하여 문서를 보존한다.

구분	비밀등급	보존기간
통신자료제공 요청문서	등급이 명시된 경우	예고문이 있을경우 : 예고문
	일반문서	1년
통신자료제공대장	등급이 명시된 경우	예고문이 있을경우 : 예고문
	일반문서	1년
문서접수 및 발송대장	일반문서	1년
통신자료제공문서	등급이 명시된 경우	예고문이 있을경우 : 예고문
	일반문서	1년

- 통신자료 제공문서 첨부 자료는 발송 후 즉시 파기
- 허가서 등에 상위등급이 명시된 경우에는 그 등급에 따라 분류하고 보관
- 취급 시 유의 사항 : 관계자외 열람 제한

2) 회사는 협조요청기관에 의해 요청 받은 통신자료제공 요청 문서는 통신자료 제공대장에 첨부하여 관리한다.

### 나. 통계보고

1) 회사는 다음 사항을 방송통신위원장에게 보고해야 함.

- ① 보고 시기 : 매 반기 종료 후 30일 이내
- ② 보고 내용

- 별지 서식에 의한 통신자료제공현황
- 통신자료제공현황 보고가 사실임을 확인하는 당해 회사의 담당직원 및 기관장, 현장기관을 총괄하는 지역책임자의 확인 서류

2) 회사는 매 반기 종료 후 30일 이내에 별지 제2호의 3 서식에 따라 통신자료 제공현황을 작성하여 통신자료 요청자가 소속된 행정기관의 장에게 통보한다.

### 다. 업무취급시의 유의사항

1) 누구든지 회사가 취급 중에 있는 통신에 관하여 알게 된 타인의 비밀을 누설해서는 안됨

- 2) 통신자료요청기관에 통보하는 통신자료제공내역은 수사상 기밀이 기재되어 있으므로 외부 공개 또는 누설이 불가함.
- 3) 제공된 서류는 수사 또는 형의 집행, 국가안전보장에 대한 위해 방지 이외의 목적에 사용할 수 없음.
- 4) 통신자료제공요청서, 통신사실제공대장 등을 비치하지 아니하거나 허위로 기재하여 비치해서는 안됨.

## 8. 시행일

본 지침서의 시행일은 정보보호위원회로부터 정보보호 정책서 및 본 지침서의 승인이 완료되는 시점부터 시작된다.

## 9. 예외 적용

다음 각 호에 해당하는 경우에는 본 규정에서 명시한 내용일지라도 정보보호책임자의 승인을 받아 예외 취급할 수 있다.

- 1) 기술환경의 변화로 적용이 불가능할 경우
- 2) 기술적, 관리적 필요에 따라 지침의 적용을 보류할 긴급한 사유가 있을 경우
- 3) 기타 재해 등 불가항력적인 상황일 경우

## 10. 경과 조치

특별한 사유에 의하여 본 규정에 정하는 요건을 충족하지 못한 경우에는 시행일로부터 1년 이내에 개선 방안을 강구하여야 한다.

## 11. 기타 사항

본 지침은 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 개인정보보호에 관한 제반 법률 및 정부 지침이나 규정 등을 기초로 작성된 것이며, 본 지침에서 정하지 않은 사항이나 법률과 상충되는 사항이 있을 경우 해당 법률이 우선한다

통신자료제공대장							
자료요청	서면 요청	①접수일시			②요청기관		
		③문서번호					
		④ 기 재 사 항	요청사유				
			해당이용자와의 연관성				
			자료의범위				
		⑤요청자					
		⑥결재권자					
	⑦사후 서면 요청	사후통신자료제공 요청사유					
		요청일시					
	자료제공	⑧제공일시					
⑨제공문서번호							
⑩작업자							
⑪작업기간							
⑫결재권자							
⑬제공내용							

※ 작성요령

- ① 접수일시 : 문서를 접수한 년.월.일.시.분을 기재(예 2010. 9.30, 11:30)한다.
- ② 요청기관 : 통신자료제공을 요청한 기관을 기재한다.
  - 검 찰 청 : 대검찰청, 00 고등검찰청, 00지방검찰청, 00 지청
  - 경 찰 청 : 경찰청, 00 지방경찰청, 00 경찰서
  - 국가정보원 : 국가정보원
  - 국 방 부 : 00 사단 헌병대, 00 사단 보통검찰부
  - 국군기무사령부 : 국군 00 부대
  - 해양경찰청 : 해양경찰청, 00 해양경찰서
  - 관 세 청 : 관세청, 00 세관
  - 기 타 : 실제 관서명
- ③ 문서번호 : 요청기관이 제출한 통신자료제공요청서의 문서번호를 기재한다.
- ④ 기재사항 : 통신자료제공요청서에 기재되어 있는 대로 기재한다.
- ⑤ 요 청 자 : 직접 통신자료제공을 요청한 자의 직위.소속 및 성명을 기재한다.
- ⑥ 결재권자 : 통신자료제공요청서에 명시된 결재권자의 직급 및 성명을 기재한다.
- ⑦ 사후 서면 요청 : 사후 통신자료제공 요청사유 및 요청 일시를 기재한다.
- ⑧ 제공 일시 : 통신자료제공문서의 발송 일시를 기재한다
- ⑨ 제공문서번호 : 통신자료제공문서의상의 문서번호를 기재한다.
- ⑩ 작 성 자 : 통신자료제공을 위하여 전산작업을 한 자를 기재한다.
- ⑪ 작업기간 : 정보검색 및 출력 등 작업소요시간을 00년 00월 00일 00시 00분 ~ 00월 00일 00시 00분으로 기재한다.
- ⑫ 결재권자 : 통신자료제공문서 결재권자의 직급 및 성명을 기재한다.
- ⑬ 제공내용 : 통신자료제공의 내용 및 범위를 구체적으로 기재한다.

[별지 제2호의2서식]

통신자료제공현황보고						
구분	검찰청	경찰청	국가 정보원	군수사 기관	기 타 (기관명영시)	계
가입자인적사항  제공건수	서울					
	경기 (인천포함)					
	충남 (대전포함)					
	충북					
	전남 (광주포함)					
	전북					
	강원					
	경북 (대구포함)					
	경남(부산, 울산포함)					
	제주					
	계					
	<p>전기통신사업법 제54조제6항 및 동법시행규칙 제25조의2제2항에 규정에 의하여 위와 같이 통신자료제공현황을 보고합니다.</p> <p style="text-align: center;">년                    월                    일</p> <p style="text-align: center;"> <span style="margin-right: 200px;">보 고 자</span> <span>(서명 또는 인)</span>  <span>각 지역 책임자</span> <span>(서명 또는 인)</span> </p> <p>방 송 통 신 위 원 장    귀 하</p>					



※ 작성요령

- ① 기관명 : 통신자료제공을 요청한 기관이 소속된 행정기관명을 기재한다
- ② 순 번 : 접수일시를 기준으로 기재한다.
- ③ 요청기관 : 통신자료제공을 요청한 기관을 기재한다.
  - 검 찰 청 : 대검찰청, 00 고등검찰청, 00지방검찰청, 00 지청
  - 경 찰 청 : 경찰청, 00 지방경찰청, 00 경찰서
  - 국가정보원 : 국가정보원
  - 국 방 부 : 00 사단 헌병대, 00 사단 보통검찰부
  - 국군기무사령부 : 국군 00 부대
  - 해양경찰청 : 해양경찰청, 00 해양경찰서
  - 관 세 청 : 관세청, 00 세관
  - 기 타 : 실제 관서명
- ④ 접수일시 : 문서를 접수한 년.월.일.시.분을 기재(예 2011. 9. 1, 11:30)한다.
- ⑤ 문서번호 : 요청기관이 제출한 통신자료제공요청서의 문서번호를 기재한다.
- ⑥ 요 청 자 : 직접 통신자료제공을 요청한 자의 직위.소속 및 성명을 기재한다.
- ⑦ 결 재 자 : 통신자료제공요청서에 명시된 결재권자의 직책, 직급 및 성명을 기재한다.
- ⑧ 기재사항 : 통신자료제공요청서에 기재(국가정보원 및 국군기무사령부의 경우는 제외)되어 있는대로 기재한다.
- ⑨ 사후 서면 요청 : 사후 통신자료제공 요청사유 및 요청일시를 기재한다.
- ⑩ 제공일시 : 통신자료제공문서의 발송일시를 기재한다
- ⑪ 문서번호 : 통신자료제공문서의상의 문서번호를 기재한다.
- ⑫ 제공내용 : 통신자료제공의 내용 및 범위를 구체적으로 기재한다.  
(국가정보원 및 국군기무사령부의 경우는 제외)