

개인정보보호 관리운영지침

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 개인정보보호법 제30조 제1항 및 동법 시행령 제31조 제1항에 따라 정보주체의 개인정보를 보호하고 원활하게 처리할 수 있도록 개인정보처리방침을 준수하며, 시설의 이용자 및 보호자, 직원, 자원봉사자 등 개인정보의 처리 및 보호에 관한 사항을 정함으로써 개인의 자유와 권리를 보호하고, 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "개인정보"라 함은 생존하고 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아 볼 수 있는 부호, 문자, 음성, 음향, 영상 및 생체특성 등에 관한 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아 볼 수 있는 것을 포함)를 말한다.
2. "서비스"라 함은 노인복지법에 의한 노인복지서비스를 말한다.
3. "서비스 제공자"라 함은 위항에 의거 서비스를 제공하는 기관 또는 직원을 말한다.
4. "이용자" 라 함은 서비스제공자가 제공하는 서비스를 이용하는 자로서 처리되는 정보에 의하여 식별이 되는 당해 정보의 주체를 말한다.
5. "제3자" 라 함은 다음 각목에 해당하는 장 이외의 자연인, 법인, 단체로서 서비스제공자와 당해 서비스를 이용하는 자
 - 가. 서비스제공자로부터 개인정보의 수집, 취급, 관리 등을 위탁받은 자
 - 나. 영업의 양수, 합병, 상속 등에 의하여 서비스제공자로부터 권리, 의무를 승계한 자
6. "개인정보지침"이라함은 서비스제공자가 자체적으로 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 수립한 기본지침 및 계획 등을 말한다.

제3조(적용범위) 이 지침은 서비스 제공을 목적으로 개인정보를 통하여 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보뿐만 아니라 서면 등 정보통신망 이외의 수단을 통하여 수집, 이용, 제공 또는 관리되는 개인정보에 관해서도 적용된다.

제2장 개인정보의 수집

제4조(수집범위) ① 서비스제공자는 적법하고 공정한 수단에 의하여 서비스계약의 성립 및 이행에 필요 한 성명, 주소, 전화번호, 생년월일(주민등록번호) 등 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다.

② 서비스제공자는 이용자의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 다음 각 호 의 내용을 포함하는 개인정보를 수집하여서는 아니 된다. 다만, 이용자의 동의가 있는 경우 또는

법령의 규정에 의한 경우에는 예외로 한다.

1. 인종 및 민족
2. 사상 및 신조
3. 출신지 및 본적지
4. 정치적 성향 및 범죄기록

제5조(수집의 구분) ① 서비스제공자가 이용자의 개인정보를 수집하는 경우에는 기본적인 서비스 제공을 위하여 필요한 필수항목과 부가적인 서비스 제공을 위하여 필요한 선택항목으로 구분하여 이용자가 기입할 수 있도록 조치하여야 한다.

② 서비스제공자는 이용자가 선택항목에 당해 정보를 기입하지 않은 이유로 기본적인 서비스 제공을 거부하여서는 아니 된다.

제6조(동의) ① 서비스제공자가 이용자의 개인정보를 수집하는 경우에는 당해 개인정보제공동의서를 받아야 한다. 또한 시설에서 어르신 분들의 계약 시 마다 「별지 제1호서식」 서식에 의한 개인정보 수집 및 활용동의서를 받아 보관한다.

다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 예외로 한다.

1. 정보통신망이용촉진 등에 관한 법률 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
 2. 서비스 이용계약의 이행을 위하여 필요한 경우
 3. 의료등 각종 서비스 제공에 필요한 경우
 4. 서비스 제공에 따른 비용정산을 위하여 필요한 경우
- ② 제1항에 의한 동의는 당해 이용자의 서명날인 또는 전자서명, 전자우편, 동의란에 대한 표시 등의 방법에 의한다.

제3장 개인정보의 이용 제공 및 관리

제7조(수집정보의 활용범위)

- ① 서비스제공 및 이용자 관리에 필요한 정보의 활용
- ② 제공기관 간의 서비스 연계와 관련사항에 관한 대상자 정보 제공
- ③ 관련기관 정보제공 요청 시 제공
- ④ 회원가입 및 관리, 프로그램 참여자 관리, 복지관 내 소식 안내 및 홍보, 욕구조사 등
- ⑤ 후원자 금품의 접수 및 관리 등
- ⑥ 자원봉사자 접수 및 관리 등
- ⑦ 통계작성, 수급자 회원 조회, 회원정보 등록, 긴급상황 발생시 조치 등
- ⑧ 보호구분, 동거상태, 학력, 건강상태, 보유질환, 관심질환, 이용병원 등
- ⑨ 노인사회활동지원사업 참여자 관리 등

제8조(개인정보의 처리 및 보유기간) ① 시설은 법령에 따른 개인정보 보유.이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집 시에 동의를 받은 개인정보 보유.이용기간 내에서 개인정보를

처리 보유한다.

② 각각의 개인정보 처리 및 보유 기간은 다음과 같다.

가. 서비스 제공 : 서비스의 종결 시까지

가) 「사회복지사업법 제 33조의 9」에 따른 관련된 자료의 기록·관리

- 조사하거나 제공받은 자료 : 수집기간 이후부터 5년
- 보호대상자로 판명나지 않은 자료 : 수집기간 이후부터 5년

㉞ 과정, 상담, 모니터링기록지, 사례관리회의록 등 수급자 개인에 대한 자료

나) 「자원봉사활동 기본법 시행령 제16조」에 따른 자원봉사활동 공헌 인정에 필요한 자원봉사활동실적 정보의 수집·저장·보유·가공·제공

- 자원봉사자 및 활동에 관한 자료 : 센터 폐업 또는 양도 시 까지

㉞ 자원봉사자 관리대장 및 활동일지

제9조(이용 및 제공의 제한) ① 서비스제공자는 이용자의 개인정보를 제7조의 규정에 의하여 고지 또는 명시한 범위를 초과하여 이용하거나 제3자에게 제공할 수 없다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 예외로 한다.

가. 금융실명거래및비밀보장에관한법률, 신용정보의이용및보호에관한법률, 전기통신 기본법, 전기통신사업법, 지방세법, 소비자보호법, 한국은행법, 형사소송법 등 법령에 특별한 규정이 있는 경우

나. 이용자에게 각종서비스를 제공에 필요한 경우

다. 서비스 제공에 따른 비용정산을 위하여 필요한 경우

라. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별 할 수 없는 형태로 제공하는 경우

② 서비스제공자가 제1항의 규정에도 불구하고 고지 또는 명시한 범위를 초과하여 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 반드시 당해 이용자에게 개별적으로 서면이나 유선으로 통지하여 동의를 받아야 하며, 이 경우 고지 또는 명시한 범위를 초과하여 이용하거나 제3자에게 제공하는 것을 거절할 수 있음을 이용자에게 알려야 한다.

③ 서비스제공자로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자는 당해 이용자의 동의가 있거나 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 개인정보를 제공받은 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

제10조(개인정보의 정확성 확보) 서비스제공자는 이용자의 개인정보를 정확하고 최신의 상태로 관리하여야 한다.

제11조(기술적 대책) 서비스제공자는 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 다음 각 호의 기술적 대책을 강구하여야 한다.

① 비밀번호 등을 이용한 보안장치

- ② 백신 프로그램을 이용한 컴퓨터바이러스 방지장치
- ③ 어르신 파일 관리함 잠금장치

제12조(관리적 대책) ① 서비스제공자는 이용자의 개인정보에 대한 접근 및 관리 시 지침을 숙지한다.

② 서비스제공자는 이용자의 개인정보를 처리하는 시스템의 사용자를 정하여 사용자 비밀번호를 부여하고 이를 정기적으로 갱신하여야 한다.

제13조(비밀유지) 서비스의 제공을 위하여 이용자의 개인정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 타인에게 누설하거나 제공하여서는 아니 된다.

제14조(개인정보의 파기) ① 서비스제공자 또는 서비스제공자로부터 개인정보를 제공받은 자는 개인정보의 수집 목적 또는 제공받은 목적을 달성한 때에는 당해 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 예외로 한다.

- 가. 상법 등 법령의 규정에 의하여 보존할 필요성이 있는 경우
- 나. 제7조의 규정에 의하여 보유기간을 미리 이용자에게 고지하거나 명시한 경우
- 다. 개별적으로 이용자의 동의를 받은 경우

② 제1항의 규정에 의하여 개인정보를 파기할 경우에는 종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하고, 전자적 파일 형태로 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제하여야 한다.

제15조(개인정보의 위탁처리에 관한 조치) ① 서비스제공자가 개인정보 처리를 외부에 위탁하는 경우에는 이용자의 동의를 받아야 한다.

- ② 제1항의 규정에 의하여 위탁하는 경우에는 이 지침을 준수할 수 있는 자를 선정하여야 한다.
- ③ 제1항의 규정에 의하여 위탁하는 경우에는 위탁계약 등을 통하여 서비스제공자의 개인정보 보호 관련 지시 엄수, 개인정보에 관한 비밀유지, 제3자 제공의 금지 및 사고시의 책임부담 등을 명확히 규정하고 당해 계약내용을 서면 또는 전자적 기록으로 보존하여야 한다.

제4장 이용자의 권리

제16조(열람 및 정정 요구) ① 서비스제공자는 이용자가 방문하여 개인정보에 대한 열람 또는 정정을 요구하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 인터넷 홈페이지를 운영하는 서비스제공자는 이용자가 인터넷 홈페이지에서 자신의 개인정보에 대한 열람 또는 정정을 수행할 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

③ 서비스제공자는 이용자의 대리인이 방문하여 열람 또는 정정을 요구하는 경우에는 대리 관계를 나타내는 위임장을 제시하도록 요구할 수 있다.

④ 서비스제공자는 제1항의 규정에 의하여 이용자로부터 개인정보 오류의 정정 요구를 받은

경우에는 그 오류를 정정할 때까지 당해 개인정보를 이용하여서는 아니 된다.

⑤ 서비스제공자가 제1항의 규정에 의하여 정정 조치를 한 경우에는 그 사실을 지체 없이 당해 이용자에게 통보하여야 한다.

제17조(동의의 철회) ① 서비스제공자는 이용자가 방문하여 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 인터넷 홈페이지를 운영하는 서비스제공자는 이용자가 인터넷 홈페이지에서 자신의 개인정보에 대한 수집, 이용 또는 제공에 대한 동의를 철회할 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

제18조(불만처리) ① 서비스제공자는 개인정보와 관련하여 이용자의 의견을 수렴하여 상담할 수 있다.

② 서비스제공자는 전화, 전자우편을 통하여 이용자의 불만사항을 접수·처리하여야 한다.

제19조(분쟁조정) 서비스제공자와 이용자는 개인정보에 관한 분쟁이 있는 경우 신속하고 효과적인 분쟁해결을 위하여 한국정보보호센터 내의 개인정보 분쟁조정위원회에 그 처리를 의뢰할 수 있다.

제5장 공개 및 책임

제20조(개인정보보호 방침의 공개) 서비스제공자는 개인정보보호지침을 비치하여 직원들이 그 내용을 숙지하도록 한다.

제21조(교육) ① 서비스제공자는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 개인정보에 관한 연간 교육을 세워 직원에 연 1회 이상 교육을 실시한다.

② 서비스제공자는 제1항의 지침에 의한 교육을 자체적으로 실시하거나 해당 분야의 전문기관에 위탁하여 실시할 수 있다.

제22조(개인정보 관리책임자의 지정 및 책임) ① 서비스제공자는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 개인정보 관리책임자를 시설의 관장으로 한다.

② 개인정보 관리책임자는 이 지침을 준수하기 위한 제반 조치를 실시할 책임을 진다.

제23조(개인정보취급제한) 서비스제공자는 이용자의 개인정보를 취급할 수 있는 자는 본 시설의 근무 직원으로 관장이 임명하는 자로 규정하며, 그 외 취급하려는 직원은 관장의 승인 후 취급하여야 한다.

제24조(개인정보보관함) 서비스제공자는 이용자의 개인정보가 담긴 파일을 잠금장치가 되어 있는

보관함에 반드시 보관, 관리하며 개인정보관리자의 허락 후 열람이 가능하다.

제25조(개인정보 보호책임자) ① 복지관은 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있다.

▶ 개인정보 보호책임자는 관장, 개인정보보호 관리자는 시설의 중간관리자 혹은 관장이 임명하는 자로 규정한다.

② 정보주체는 시설의 서비스(또는 사업)를 이용하시면서 발생한 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 관리자에게 문의하실 수 있다. 복지관은 정보주체의 문의에 대해 지체 없이 답변 및 처리한다.

제6장 법정대리인에 관한 특별 조치

제26조(정보주체의 권리 의무 및 행사방법) ① 정보주체는 복지관에 대해 언제든지 다음 각 호의 개인정보 보호 관련 권리를 행사할 수 있다.

가. 개인정보 열람요구

나. 오류 등이 있을 경우 정정 요구

다. 삭제요구

라. 처리정지 요구

② 제1항에 따른 권리 행사는 복지관에 대해 서면, 전화, 전자우편, 모사전송(FAX) 등을 통하여 하실 수 있으며 기관은 이에 대해 지체 없이 조치한다.

③ 정보주체가 개인정보의 오류 등에 대한 정정 또는 삭제를 요구한 경우에는 복지관은 정정 또는 삭제를 완료할 때까지 당해 개인정보를 이용하거나 제공하지 않는다.

④ 제1항에 따른 권리 행사는 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 할 수 있다. 이 경우 개인정보 보호법 시행규칙 별지 제11호 서식에 따른 위임장을 제출하여야 한다.

⑤ 정보주체는 개인정보 보호법 등 관계법령을 위반하여 기관이 처리하고 있는 정보주체 본인이나 타인의 개인정보 및 사생활을 침해하여서는 아니 된다.

제27조(개인정보 항목) 복지관은 다음의 개인정보 항목을 처리하고 있다.

① 서비스 제공

필수항목 : 성명, 생년월일, 성별, 주소, 전화번호, E-mail, 바이오 정보(병력 등)

② 후원회원, 후원금품의 접수 및 관리, 사회활동지원사업

필수항목 : 성명, 생년월일, 성별, 주소, 전화번호, E-mail, 은행 계좌번호

③ 자원봉사자의 발굴 및 관리

필수항목 : 성명, 생년월일, 주민등록번호, 성별, 주소, 전화번호, E-mail, 봉사자 연번, 아이디(ID)

④ 고충해결

필수항목 : 성명, 전화번호

선택항목 : 생년월일, 성별, 주소

⑤ 인터넷 서비스(홈페이지) 이용과정에서 아래 개인정보 항목이 자동으로 생성되어 수집될 수 있습니다.

제28조(피해구제 상담·문의) 권익침해 구제방법 정보주체는 아래의 기관에 대해 개인정보 침해에 대한 피해구제, 상담 등을 문의할 수 있다.

<아래의 기관은 별개의 기관으로서, 기관의 자체적인 개인정보 불만처리, 피해구제 결과에 만족하지 못하시거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.>

▶ 개인정보 침해신고센터 (한국인터넷진흥원 운영)

- 소관업무 : 개인정보 침해사실 신고, 상담 신청

- 홈페이지 : privacy.kisa.or.kr

- 전화 : (국번 없이) 118

- 주소 : (138-950) 서울시 송파구 중대로 135 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터

▶ 개인정보 분쟁조정위원회 (한국인터넷진흥원 운영)

- 소관업무 : 개인정보 분쟁조정신청, 집단분쟁조정 (민사적 해결)

- 홈페이지 : privacy.kisa.or.kr

- 전화 : (국번 없이) 118

- 주소 : (138-950) 서울시 송파구 중대로 135 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터

▶ 대검찰청 사이버범죄수사단 : 02-3480-3573 (www.spo.go.kr)

▶ 경찰청 사이버테러대응센터 : 1566-0112 (www.netan.go.kr)

제29조(법정대리인의 권리) ① 서비스제공자는 이용자로부터 수집한 개인정보에 대하여 법정 대리인이 열람 또는 정정을 요구하는 경우에는 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 서비스제공자는 이용자로부터 수집한 개인정보의 이용 및 제공에 대하여 법정대리인이 동의를 철회하는 경우에는 지체 없이 필요한 조치를 취하여야 한다.

③ 법정대리인에 의한 열람, 정정 및 동의 철회 요구에 관하여는 제15조 및 제16조의 규정을 준용한다.

제7장 보 칙

제30조(적용의 특례) ① 서비스제공자는 이용자의 개인정보를 수집 또는 취급하게 하는 경우 개인정보보호에 대한 일정한 책임을 지고, 지침을 준수할 것을 권고하여야 한다.

② 서비스제공자와 이용자 등 누구든지 정보통신망에 의하여 처리·보관 또는 전송되는 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해·도용 또는 누설하여서는 아니 된다.

부 칙

제1조(시행일) 이 지침은 2018년 10월 1일부터 시행한다.

제2조(법령등의 우선) 관계법령 개폐로 이 지침이 관계법령에 저촉되는 경우 그 사항에 대하여는 법령이 정하는 바에 따른다.

[별지 제1호서식] 개인정보 수집 및 활용동의서

목호노인종합복지관에서는 회원가입 서비스를 위한 개인정보 수집·이용을 위하여 개인정보보호법 제15조 및 제22조에 따라 귀하의 동의를 받고자 합니다.												
1. 정보 수집·제공에 관한 동의서 (1) 개인정보 수집 목적 : 회원가입 및 관리, 복지관 내 소식 안내 및 홍보 (2) 수집하는 개인정보의 항목 - 필수정보 : 성명, 생년월일, 전화번호 - 선택정보 : 위 회원등록신청서 상의 필수정보를 제외한 모든 정보 (3) 개인정보의 보유·이용기간 : 회원가입일로부터 서비스 목적 달성시 까지 (4) 귀하는 개인정보 수집·이용에 동의하지 않으실 수 있습니다. , 거부시 복지관에서 회원에게 제공되는 서비스 이용이 제한될 수 있음을 알려드립니다. ■ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">동의함</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">홍보 동의</td> <td style="text-align: center;">SMS(문자)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">전화(유무선)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">주소(우편)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	동의함	<input type="checkbox"/>	홍보 동의	SMS(문자)	<input type="checkbox"/>	전화(유무선)	<input type="checkbox"/>	주소(우편)	<input type="checkbox"/>	동의하지 않음 <input type="checkbox"/>	
동의함	<input type="checkbox"/>											
홍보 동의	SMS(문자)	<input type="checkbox"/>										
	전화(유무선)	<input type="checkbox"/>										
	주소(우편)	<input type="checkbox"/>										
2. 민감 정보 수집·이용 동의안내 (1) 민감정보 수집 목적 : 통계작성, 수급자 회원 조회, 회원정보 등록, 긴급상황 발생시 조치 등 (2) 수집하는 개인정보의 항목 - 민감정보 : 보호구분, 동거상태, 학력, 건강상태, 보유질환, 관심질환, 이용병원 등 (3) 개인정보의 보유·이용기간 : 회원가입일로부터 서비스 목적 달성시 까지 (4) 귀하는 개인정보 수집·이용에 동의하지 않으실 수 있습니다. 단, 거부시 복지관에서 회원에게 제공되는 서비스 이용이 제한될 수 있음을 알려드립니다. ■ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">동의함</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	동의함	<input type="checkbox"/>	동의하지 않음 <input type="checkbox"/>								
동의함	<input type="checkbox"/>											
3. 제3자 제공에 대한 동의 (1) 정보 수집 목적 : 상급 단체의 통계작성 및 기초정책 수립에 활용 (2) 제공 정보 항목 : 회원등록신청서 상의 모든 정보 항목 (3) 제공 정보 및 제공 목적 : 지방자치단체장, 보건복지부장관(통계작성, 수급자 회원 조회, 무료급식이용자 현황 제공, 이용자 만족도 조사) 등에 활용될 수 있습니다. 단, 거부시 복지관에서 회원에게 제공되는 서비스 이용이 제한될 수 있음을 알려드립니다. ■ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">동의함</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	동의함	<input type="checkbox"/>	동의하지 않음 <input type="checkbox"/>								
동의함	<input type="checkbox"/>											
개인정보보호법 제15조(개인정보의 수집·이용), 제17조(개인정보의 제공), 제18조(개인정보의 이용·제공 제한), 제22조(동의를 받는 방법)에 의거하여 개인정보처리에 관하여 고지를 받았으며 본인은 위와 같이 개인정보 수집 및 이용·제공에 동의합니다. <b style="font-size: 1.2em;">용 자 성 명 : (인)												