

자동화된 결정에 대한 개인정보처리자의 조치 기준

[시행 2024. 9. 26.] [개인정보보호위원회고시 제2024-9호, 2024. 9. 26., 제정]

개인정보보호위원회(개인정보보호정책과), 02-2100-3047

제1조(목적) 이 고시는 「개인정보 보호법」(이하 "법"이라 한다) 제37조의2와 「개인정보 보호법 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제44조의3제6항에 따라 정보주체의 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 및 검토 요구에 따른 개인정보처리자의 조치에 관해 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 고시에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "자동화된 결정"이란 법 제37조의2제1항에 따라 완전히 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한다. 이하 같다)으로 개인정보를 처리하여 이루어지는 결정(「행정기본법」제20조에 따른 행정청의 자동적 처분은 제외한다)을 말한다.
2. "거부·설명등요구"란 영 제44조의2제1항 및 제2항에 따른 정보주체의 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 및 검토 요구를 말한다.

제3조(정보주체의 거부에 따른 조치) ① 개인정보처리자는 정보주체가 자동화된 결정을 거부하는 경우에는 해당 결정의 적용을 정지하여 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치지 않도록 조치하고 그 결과를 정보주체에게 알려야 한다. 다만, 인적 개입에 의한 재처리를 하고 그 결과를 정보주체에게 알린 경우에는 그러하지 아니하다.

② 개인정보처리자는 제1항 본문에 따라 자동화된 결정의 적용을 정지한 경우로서 정지 상태를 해소하고 정보주체의 권리를 보호하기 위해 필요한 경우에는 제5조에 따른 조치를 한 후 그 결과를 정보주체에게 알릴 수 있다.

③ 개인정보처리자는 자동화된 결정에 대한 정보주체의 거부 내용에 설명 및 검토를 요구하는 내용이 포함되어 있는 경우에는 각각의 조치를 한 후 그 결과를 함께 알릴 수 있다.

제4조(정보주체의 설명 요구에 따른 조치) ① 개인정보처리자는 정보주체가 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 자동화된 결정에 대해 설명을 요구하는 경우에는 정보주체에게 개별적으로 영 제44조의3제2항 각 호의 사항을 포함한 간결하고 의미있는 설명을 제공해야 한다.

② 개인정보처리자는 제1항에 따라 정보주체에게 자동화된 결정에 대해 설명할 때에는 정보주체에게 의미있는 정보를 선별하여 정보주체가 이해하기 쉬운 방식으로 간결하게 제공해야 한다.

③ 개인정보처리자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 정보주체가 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치지 않는 자동화된 결정에 대해 설명을 요구한 경우에는 영 제44조의4제1항에 따라 미리 인터넷 홈페이지를 통해 공개하거나 정보주체에게 서면, 전자우편, 팩스, 전화, 문자전송 또는 이에 상당하는 방법(이하 "서면등의 방법"이라 한다)으로 알린 사항 중 다음 각 호의 사항을 선별하여 정보주체가 이해하기 쉬운 방식으로 간결하게 알릴 수 있다.

1. 자동화된 결정에 사용되는 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계
2. 자동화된 결정 과정에서의 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차
- ④ 개인정보처리자는 정보주체가 자동화된 결정에 대한 설명 요구의 내용에 검토를 요구하는 내용이 포함되어 있는 경우에는 각각의 조치를 한 후 그 결과를 함께 알릴 수 있다.

제5조(정보주체의 검토 요구에 따른 조치) 개인정보처리자는 정보주체가 영 제44조의2제2항에 따라 제출한 다음 각 호의 의견을 자동화된 결정에 반영할 수 있는지에 대한 검토를 요구한 경우에는 반영 여부를 검토하고 반영한 경우에는 그 결과를 정보주체에게 알려야 한다.

1. 자동화된 결정 과정에서 처리되는 개인정보를 추가하거나 정정한 후 재처리
2. 자동화된 결정 과정에서 정보주체에게 영향을 미치는 고려사항에 대한 재검토

제6조(거부·설명등요구에 대한 조치시 고려사항) ① 개인정보처리자는 정보주체의 거부·설명등요구에 따른 조치를 위하여 완전히 자동화된 시스템으로 이루어지는 결정이 자동화된 결정에 해당하는지 여부를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항 및 [별표]의 예시를 모두 고려해야 한다.

1. 정당한 권한을 가진 사람의 실질적이고 의미 있는 개입 없이 완전히 자동화된 시스템에 의해 결정이 이루어졌는지 여부
2. 완전히 자동화된 시스템으로 해당 정보주체의 개인정보를 분석·가공하는 등 개별적인 처리 과정을 거쳐 의미 있는 정보를 추출하는지 여부
3. 개인정보처리자가 내린 결정으로서 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치는 결정인지 여부
4. 해당 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치는 최종적인 결정에 해당하는지 여부
5. 완전히 자동화된 시스템에 의한 개인정보의 처리와 결정 사이에 실질적인 관련성이 있는지 여부
6. 다른 법률에 자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리를 규정한 특별한 규정이 있는지 여부

② 개인정보처리자는 정보주체의 거부·설명등요구에 따른 조치를 위하여 자동화된 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우에 해당하는지 여부를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항 및 [별표]의 예시를 종합적으로 고려해야 한다.

1. 사람의 생명, 신체의 안전과 관련된 정보주체의 권리 또는 의무인지 여부
2. 정보주체의 권리가 박탈되거나 권리 행사가 불가능하게 되는지 여부
3. 정보주체가 통상적으로 받아들일 수 있는 한도를 넘어서는 의무가 발생하는지 여부
4. 정보주체의 권리 또는 의무에 지속적인 제한이 발생하는지 여부
5. 정보주체에게 영향을 미치기 전의 상태로 회복하거나 해당 영향을 회피할 수 있는 가능성이 있는지 여부

제7조(거부·설명등요구의 거절) ① 개인정보처리자는 정보주체가 자동화된 결정에 대하여 거부·설명등요구를 한 경우라고 하더라도 정보주체의 요구에 따른 조치를 거절할 정당한 사유가 있는 때에는 해당 조치를 하지 않을 수 있다. 이 경우 정당한 사유가 있는지 여부는 정보주체의 자동화된 결정에 대한 거부·설명등요구를 제한하여 정보주체가 입게 될 불이익과 개인정보처리자 또는 제3자의 이익을 비교·형량(衡量)하여 개별적으로 판단해야 한다.

② 개인정보처리자는 정보주체가 자동화된 결정에 대하여 거부한 경우 제3조에 따른 조치를 거절할 수 있는 정당한 사유에 해당하는지를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려해야 한다.

1. 해당 결정이 자동화된 결정이고 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우에 해당하여 영 제44조의3제1항에 따른 조치 의무가 있는지 여부
2. 자동화된 결정이 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한지 여부
3. 해당 조치로 인해 다른 사람의 생명, 신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는지 여부
4. 해당 조치로 인해 개인정보처리자의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우로서 정보주체의 자동화된 결정에 대한 권리보다 우선하는지 여부
5. 해당 자동화된 결정을 적용하지 아니하면 정보주체와 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 정보주체가 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우에 해당하는지 여부

③ 개인정보처리자는 정보주체가 자동화된 결정에 대하여 설명을 요구한 경우 제4조에 따른 조치를 거절할 정당한 사유에 해당하는지를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려해야 한다.

1. 해당 결정이 자동화된 결정에 해당하여 영 제44조의3제2항에 따른 조치 의무가 있는지 여부
2. 자동화된 결정에 대한 설명이 법률에 따라 금지되거나 제한되는지 여부
3. 자동화된 결정에 대한 설명으로 인해 다른 사람의 생명, 신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는지 여부
4. 자동화된 결정에 대한 설명으로 인해 개인정보처리자의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우로서 정보주체의 자동화된 결정에 대한 권리보다 우선하는지 여부
5. 자동화된 결정에 대한 설명을 요구한 사항이 정보주체가 충분히 예상할 수 있는 내용이거나 사실과 다른 내용인지 여부

④ 개인정보처리자는 정보주체가 자동화된 결정에 대하여 개인정보를 추가하는 등 의견 제출을 통해 검토를 요구한 경우 제5조에 따른 조치를 거절할 정당한 사유에 해당하는지를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려해야 한다.

1. 해당 결정이 자동화된 결정에 해당하여 영 제44조의3제3항에 따른 조치 의무가 있는지 여부
2. 정보주체가 제출한 의견의 내용이 자동화된 결정 과정에 이미 반영되어 있거나 동일한 내용의 검토 요구가 반복적으로 제기된 것인지 여부

제8조(조치 기간 및 방법) ① 개인정보처리자는 영 제44조의3제1항부터 제3항의 규정에 따라 정보주체의 거부·설명등요구에 따른 조치를 하는 경우에는 정보주체의 요구를 받은 날부터 30일 이내에 처리하고 서면등의 방법으로 알려야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 30일 이내에 처리하기 어려운 경우에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 2회에 한정하여 각각 30일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있다.

1. 거부·설명등요구에 대하여 추가적인 조치가 필요하거나 요구된 내용이 복잡하여 정해진 기간 내에 조치하기 곤란한 경우

2. 천재지변, 일시적인 업무량 폭주 등으로 정해진 기간 내에 조치하기 곤란한 경우

② 개인정보처리자는 영 제44조의3제4항에 따라 정보주체의 거부·설명등요구에 대하여 거절하려는 경우에는 그 사유와 이의제기 방법 및 절차를 정당한 사유가 없는 한 거부·설명등요구를 받은 날부터 10일 이내에 서면 등의 방법으로 알려야 한다.

제9조(재검토기한) 보호위원회는 이 고시에 대하여 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 2025년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2024-9호,2024.9.26.>

이 고시는 발령한 날부터 시행한다.

[별표]

자동화된 결정 및 중대한 영향 판단시 고려사항 예시 (제6조 관련)

1. 자동화된 결정에 해당하는지 여부(제6조제1항)

판단시 고려사항	예시
1. 정당한 권한을 가진 사람의 실질적이고 의미 있는 개입 없이 완전히 자동화된 시스템에 의해 결정이 이루어졌는지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 인사권자가 직원 채용과정에서 완전히 자동화된 시스템에 의해 산출된 점수만을 형식적으로 확인하여 불합격 결정한 경우 ◇ (제외) 인사권자가 완전히 자동화된 시스템에 의해 산출된 자료와 다른 평가요소들을 종합적으로 검토하여 최종 결정을 한 경우
2. 완전히 자동화된 시스템으로 해당 정보주체의 개인정보를 분석·가공하는 등 개별적인 처리 과정을 거쳐 의미 있는 정보를 추출하는지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 쇼핑·운송·배달 등 플랫폼 사업자가 완전히 자동화된 시스템을 이용하여 플랫폼 이용사업자의 위치정보, 운행시간 및 경로, 주문내역 및 결제정보 등을 개별적으로 분석·가공하여 정보를 생성한 경우 ◇ (제외) 개인정보처리자가 자신의 웹사이트 등에 게시된 불법 콘텐츠에 대한 자동화된 모니터링을 통해 해당 게시물에 대해 임시조치를 하거나, 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 정당한 권한 없이 접속하려는 자에 대한 정보를 분석하여 접근을 차단한 경우
3. 개인정보처리자가 내린 결정으로서 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치는 결정인지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 쇼핑·운송·배달 등 플랫폼 사업자가 완전히 자동화된 시스템을 이용하여 플랫폼 이용사업자의 부정행위 내역 등을 분석한 후 계약해지·이용계정 삭제 등의 결정을 한 경우 ◇ (제외) 뉴스·상품·콘텐츠 등 맞춤형 추천을 자동화한 경우와 같이 개인정보처리자가 추천하고 이용여부에 대한 결정은 정보주체가 한 경우
4. 해당 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치는 최종적인 결정에 해당하는지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 완전히 자동화된 시스템을 이용하여 부정행위 내역 등 개인정보를 분석한 후 영구적으로 이용정지·계정삭제·계약해지 등 불이익을 주는 최종적 결정을 한 경우 ◇ (제외) 완전히 자동화된 시스템을 이용하여 부정행위를 탐지한 후 이용계정을 차단하는 임시조치를 하고 정보주체의 요구가 있으면 사람이 개입하는 최종 결정 절차를 운영하고 있는 경우
5. 완전히 자동화된 시스템에 의한 개인정보의 처리와 결정 사이에 실질적인 관련성이 있는지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 완전히 자동화된 시스템을 이용하여 입사지원 서류에 포함된 개인정보를 분석·가공한 결과가 채용 여부의 결정에 실질적 영향을 미치는 등 관련성이 있는 경우 ◇ (제외) 취학연령에 도달한 아동의 거주지·성별 등 정보를 단순 난수화하여 무작위 추출을 통해 기계적으로 학교를 자동 배정하는 경우
6. 다른 법률에 자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리를 규정한 특별한 규정이 있는지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 개별 법률에서 자동화된 결정과 관련한 별도의 구체적인 권리를 규정하고 있는 경우에는 그 범위 내에서 해당 특별한 규정이 적용됨

※ "예시"는 개인정보처리자가 정보주체의 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 및 검토 요구에 따른 조치를 하는 과정에서 '자동화된 결정'에 해당하는지를 판단할 때 종합적으로 고려해야 하는 사항에 대한 이해를 돕기 위한 가상의 사례로, 실제 사례에서는 구체적 사실관계에 따라 다르게 판단할 수 있음

II. 자동화된 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우에 해당하는지 여부(제6조제2항)

판단시 고려사항	예시
1. 사람의 생명, 신체의 안전과 관련된 정보주체의 권리 또는 의무인지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 자동화된 결정으로 인해 출입국 제한, 격리 등 개인의 자유와 권리 보호의 본질적 부분인 생명, 신체의 안전에 영향을 미치는 경우 ◇ (제외) 자동화된 결정으로 인해 사람의 생명, 신체의 안전과 관련이 없는 영역에서 일부 재산 수입의 감소 등이 발생한 경우
2. 정보주체의 권리가 박탈되거나 권리 행사가 불가능하게 되는지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 자동화된 결정을 통해 채용 불합격 결정이 이루어져 근로의 기회 자체가 박탈되거나, 정상적으로 유지되어온 계약의 해지 등으로 정보주체의 권리행사가 제한되는 경우 ◇ (제외) 채용 합격 결정과 같이 정보주체에게 긍정적 영향만을 미치는 결정이 있는 경우
3. 정보주체가 통상적으로 받아들일 수 있는 한도를 넘어서는 의무가 발생하는지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 서비스 이용계정이 영구 삭제되거나, 일시정지 조치라고 하더라도 해당 기간에 소득 활동 기회가 박탈되는 등 정보주체에게 심각한 경제적 손실이 발생하는 경우 ◇ (제외) 서비스 이용계정 삭제 조치가 이루어지더라도 서비스 재가입이 가능하고 유사한 수준으로 서비스를 이용할 수 있는 경우
4. 정보주체의 권리 또는 의무에 지속적인 제한이 발생하는지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 채용 불합격, 복지 보조금 지급대상 제외 등과 같이 자동화된 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 지속적으로 영향을 미치는 경우 ◇ (제외) 특수한 상황에서 일시적으로 복지 보조금 감액 등의 결정을 한 후 원상회복한 경우와 같이 정보주체의 권리 또는 의무에 미치는 영향이 일시적인 경우
5. 정보주체에게 영향을 미치기 전의 상태로 회복하거나 해당 영향을 회피할 수 있는 가능성이 있는지 여부	<ul style="list-style-type: none"> ◇ (해당) 자동화된 결정으로 채용 불합격 결정이 이루어진 경우로서 해당 불합격 결정을 되돌리기 어려운 경우 ◇ (제외) 자동화된 결정으로 채용 불합격 결정이 이루어졌다고 하더라도 정보주체에게 채용 기회와 유사한 수준의 대안을 제시한 경우
<p>※ "예시"는 개인정보처리자가 정보주체의 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 및 검토 요구에 따른 조치를 하는 과정에서 '중대한 영향'에 해당하는지를 판단할 때 종합적으로 고려해야 하는 사항에 대한 이해를 돕기 위한 가상의 사례로, 실제 사례에서는 구체적 사실관계에 따라 다르게 판단할 수 있음</p>	