



인터넷 자기계시물 접근배제요청권 가이드라인

2020.12.



개인정보보호위원회



한국인터넷진흥원

< 목 차 >

1. 기본방향	1
2. 목적	1
3. 이용자 본인의 접근배제 요청	3
4. 사업자의 접근배제 판단·조치	5
5. 결과 통보 및 제3자의 이의신청	7

1. 기본방향

- 2014년 유럽사법재판소(ECJ)가 이용자의 시효가 지난 채무 관련 기사에 대해 검색사업자의 검색목록 삭제 책임을 인정한 이후, 소위 '잊힐 권리'의 도입방안에 대해 활발한 국내외 논의가 이루어진 바 있음
 - 해당 권리가 적용된 EU에서는 프라이버시와 표현의 자유 등 권리 간의 균형과 조화 및 법제화 방안에 대한 논란 끝에 마침내 2018년 GDPR 제정을 통해 '잊힐 권리'(Right to be forgotten)가 도입
- 한국의 경우 제3자 게시물에 대해 임시조치 등* 기존 구제수단이 있으나, 자기게시물의 경우 회원 탈퇴 등으로 관리권을 상실한 경우 이용자의 명백한 의사에도 불구하고 구제가 곤란
 - * 저작권법상 구제수단(복제자료), 언론중재법상 구제수단(언론기사), 정보통신망법상 구제수단(제3자 권리침해 게시물) 등 기존 제도를 적극 활용 가능
- 이에 따라, 사각지대에 있는 자기게시물에 대한 관리권을 상실한 이용자를 효과적으로 구제하면서도 표현의 자유 침해 등 부작용을 최소화할 수 있도록 필요최소한의 범위에서 가이드라인을 마련

2. 목 적

- 본 가이드라인은 헌법상의 개인정보 자기결정권, 행복추구권 및 사생활의 비밀과 자유, 개인정보 보호법 상 개인정보 보호 원칙, 그리고, 정보통신망법상의 정보통신서비스제공자의 책무 등에 근거하여 이용자 본인이 인터넷상 게시한 게시물에 대하여 타인의 접근 배제를 요청할 수 있는 권리(이하 "자기게시물 접근배제요청권"이라 한다)를 보장
- 정보통신서비스 제공자는 개인정보처리자로서 개인정보 보호 원칙을 준수하는 한편, 이용자를 보호하고 건전하고 안전한 정보통신서비스를 제공하여 이용자 권익을 보호할 책무를 부담하므로, 이용자의 자기 게시물 접근배제요청 의사를 존중하여 표현의 자유 및 알권리 등과 적절한 조화를 이루도록 노력

3. 이용자 본인의 접근배제 요청

[권리행사 대상 : 자기게시물 및 사자(死者)게시물]

- 정보통신망을 통하여 이용자 본인이 게시한 글(댓글 포함), 사진, 동영상 및 이에 준하는 기타 게시물
- 사자(死者)가 생전에 접근배제요청권의 행사를 위임한 지정인 또는 사자(死者)의 유족*이 접근배제를 요청하는 경우, 사자(死者)가 정보통신망을 통하여 게시한 글(댓글 포함), 사진, 동영상 및 이에 준하는 기타 게시물(지정인과 유족의 의견이 다른 경우에는 특별한 사정이 없는 한 지정인의 의견에 따른다)

* 유족 : 사망한 사람의 배우자와 직계비속으로 한정하되, 배우자와 직계비속이 모두 없는 경우에는 직계존속이, 직계존속도 없는 경우에는 형제자매가 그 유족이 되며, 같은 순위의 유족이 2명 이상 있는 경우에는 유족 전원이 합의하여 요청권 행사

※ 지정인이나 유족은 사망사실증명서, 접근배제요청인 지정서(p.9 참조)나 가족관계 증명서 등 사자(死者)와의 관계 증명을 위해 필요한 서류 및 접근배제 요청 게시물이 사자가 게시한 게시물임을 입증할 수 있는 자료를 제출하여 접근배제 요청

< 권리행사 대상 예시 >

- ◆ 자기 게시물에 댓글이 달려 게시물 내용을 인터넷에서 삭제하기 어려운 경우
- ◆ 회원 탈퇴 또는 1년간 계정 미사용 등으로 회원정보가 파기됨에 따라 이용자 본인이 직접 삭제하기 어려운 게시물인 경우
- ◆ 회원 계정정보를 분실하여 이용자 본인이 삭제하기 어려운 경우
- ◆ 게시판 관리자가 사업의 폐지 등으로 사이트 관리를 중단한 경우 (검색 서비스 사업자에 대해서 검색목록 배제의 방법으로 접근배제를 요청)
- ◆ 사자(死者)가 생전에 접근배제요청권의 행사를 위임한 지정인 또는 유족이 사자(死者)의 인터넷 게시물에 대한 접근배제를 요청하는 경우
- ◆ 게시판 관리자가 게시물 삭제 권한을 제공하지 않아, 이용자가 스스로 게시물을 삭제할 수 없는 경우

[권리행사 주체 및 상대방]

- (주체) 자연인 누구든지 가능(법인 제외)
- (상대방) 정보통신망을 이용한 게시판을 직접 관리·운영하는 정보통신서비스 제공자(이하 '게시판 관리자') 또는 정보통신망을 이용한 검색서비스를 제공하는 사업자(이하 '검색서비스 사업자')

※ 국내에서 한국어 서비스를 제공하는 해외 사업자 포함

[요청 방법 및 절차]

- 자기게시물 접근배제요청권을 행사하고자 하는 자는 우선 이용자 본인이 직접 해당 게시물을 삭제할 수 있는지 시도

※ 이용자 본인이 직접 해당 게시물을 삭제할 수 있는 경우, 사업자는 자기게시물 접근배제요청 거부 가능

- 이용자 본인이 직접 게시물을 삭제하기 어려운 경우, 게시판 관리자에게 인터넷에 게재된 자기게시물의 접근배제를 요청

※ 타인의 게시물에 대하여 부당한 방법을 통해 허위로 접근배제를 요청하는 경우, 관련 법률에 따라 민사·형사상의 책임을 부담할 수 있음

- 이용자 본인(이하 '요청인')은 접근배제요청시 아래와 같이 요청인이 게시한 자기게시물임을 입증할 수 있는 자료 등을 첨부

< 자기게시물 접근배제 요청시 제출하여야 하는 항목 >

1. 접근배제를 원하는 게시물 및 게시물의 위치자료(URL)
2. 요청인이 해당 게시물을 게시하였다는 사실을 입증할 수 있는 자료
3. 접근배제를 요청하는 사유

※ [별지 2] 자기게시물 접근배제 요청서(예시) 참조(p.10)

- 게시판 관리자가 접근배제 조치를 취하는 경우, 검색목록의 배제를 추가적으로 원하는 요청인은 게시판 관리자의 접근배제 조치사실을 입증할 수 있는 자료(접근배제통보서)를 첨부하여 검색서비스 사업자에게 검색목록 배제를 요청
- 다만, 게시판 관리자의 사이트 관리 중단 등 특별한 사유*로 인해 게시판 관리자가 접근배제 조치를 취하지 않는 경우, 요청인은 증빙자료**를 첨부하여 검색서비스 사업자에게 검색목록 배제를 요청

* 특별한 사유 : ① 게시판 관리자가 사업을 폐지한 경우, ② 기타 게시판이 사실상 운영되지 않아 게시물 접근배제가 어렵다고 검색서비스 사업자가 판단하는 경우

** 자기게시물 접근배제 요청시의 제출항목, 특별한 사유 중 ①에 해당하는 경우에는 국세청 홈페이지에서 확인한 폐업확인 자료 등

4. 사업자의 접근배제 판단·조치

[접근배제 판단·조치]

- 게시판 관리자의 경우
 - 게시판 관리자는 요청인이 제출한 입증자료를 종합적으로 고려하여 해당 게시물이 이용자 본인의 자기게시물이라고 합리적으로 판단되는 경우, 해당 게시물에 대한 블라인드 처리 방법으로 지체없이 접근배제 조치 실시

< 자기게시물 판단방법 예시 >

그림 예시	설명
<p>학과 전공서적 나눔 공지 자유로운글</p> <p>홍길동(le)</p> <p>안녕하세요, 한국대학교 사회학과 06학번 홍길동입니다.</p> <p>가지고 있는 전공서적을 과 후배들에게 나눠주려 합니다.</p> <p>필요하신 분들은 연락주세요.</p> <p>태그 EDIT</p>	<p><이용자 본인이 게시하였음을 확인할 수 있는 다양한 입증자료를 종합적으로 고려></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 게시물*에서 나타나는 성별·나이·직장·학교·거주지역·사진 및 동영상 인물 등 각종 정보와의 동일성 확인 <p>* 접근배제 요청 게시물, 동일 서비스 내에 같은 ID/별명/IP주소로 게시한 타 게시물</p>

※ 허위 신청 등으로 인해 부당하게 게시물이 삭제될 가능성이 있으므로, 게시판 관리자는 해당 게시물을 블라인드 처리하여 게시물에 대한 제3자의 접근을 방지

○ 검색서비스 사업자의 경우

- (게시판 관리자가 접근배제 조치를 취한 경우) 검색서비스 사업자는 요청인의 접근배제요청서 및 게시판 관리자의 접근배제통보서를 기초로 지체없이 캐시 등을 삭제하여 검색목록에서 배제하는 방법으로 접근배제 조치를 실시
- (게시판 관리자가 접근배제 조치를 취하지 않은 경우) 게시판 관리자의 사이트 관리 중단 등 특별한 사유*가 있어 요청인이 검색서비스 사업자에게 곧바로 검색목록 배제를 요청하는 경우, 검색서비스 사업자는 증빙자료를 기초로 검색목록 배제 여부를 결정하여 조치

* 특별한 사유 : ① 게시판 관리자가 사업을 폐지한 경우, ② 기타 게시판이 사실상 운영되지 않아 게시물 접근배제가 어렵다고 검색서비스 사업자가 판단하는 경우

[접근배제 예외기준]

- 게시판 관리자 및 검색서비스 사업자(이하 '게시판 관리자 등')는 아래의 경우, 요청인의 접근배제요청 거부 가능
 - 접근배제를 요청받은 게시물이 다른 법률 또는 법령에서 위임한 명령 등에 따라 접근차단 또는 삭제가 금지되어 게시판 관리자 등이 해당 게시물의 보존의무를 부담하는 경우 (법원의 증거보전결정 등에 따라 보존의무가 있는 경우 등 포함)
 - 접근배제를 요청받은 게시물이 공익과 상당한 관련성이 있는 경우 (정무직 공무원 등 공인이 자신의 공적 업무와 관련하여 게시한 게시물인 경우 혹은 공직자 및 언론기관 관계인 등이 게시한 게시물이 그 업무에 관한 것으로서 공적 관심사에 해당하는 경우)

5. 결과 통보 및 제3자의 이의신청

[접근배제 결과 통보]

- 제출 자료에 의해 자기게시물임이 입증되어 접근배제 조치를 취한 경우, 게시판 관리자 등은 접근배제 결정 게시물 및 그 위치자료, 접근배제 일시 등을 우편·모사전송·전자우편 등의 방법 중 하나 이상으로 접근배제 요청인에게 통보
 - 게시판 관리자는 접근배제 조치를 한 게시물에 대해서, 게시자의 요청으로 접근배제 조치를 하였다는 사실을 해당 게시물 자리에 공시하는 등의 방법으로 제3자가 알 수 있도록 조치

- 자기게시물임이 입증되지 않거나 접근배제 예외기준에 해당하여 접근배제 요청을 거부하는 경우, 게시판 관리자 등은 접근배제 거부 게시물 및 그 위치자료, 거부사유 등을 우편·모사전송·전자우편 등의 방법 중 하나 이상으로 접근배제 요청인에게 통보

[제3자의 이의신청]

- 이의신청 주체 : 해당 게시물에 대해, 접근배제 요청인이 게시한 것이 아니라 자신이 게시한 것임을 주장하는 제3자
- 접근배제 조치된 게시물에 관하여 권리를 주장하는 이의신청인은 게시판 관리자 등에게 접근재개를 요구하는 사유 및 이에 대한 입증 자료를 첨부하여 접근재개를 요청
- 게시판 관리자 등은 이의신청인의 제출 자료에 의하여 이의신청 사유가 입증된 경우 즉시 접근재개 조치를 취하고, 접근배제 요청인 및 이의신청인에게 접근배제 결과통보와 동일한 방법으로 접근재개 게시물, 접근재개 예정일, 접근재개 사유 등을 통보

※ [별지3] 접근재개 요청서(예시) 참조(p.12)

[접근배제·재개 거부]

- 사업자는 요청인 또는 이의신청인이 제출한 입증자료가 불충분한 경우 추가적인 입증자료를 요청할 수 있으며, 입증이 충분치 않다고 판단되는 경우 접근배제·재개 요청 거부 가능

※ 접수일자		※ 접수번호	
접근배제요청인 지정서			
신청인	성 명	전자우편	
		전화번호	
지정인	성 명	전자우편	
		전화번호	
	신청인과의 관계		
지정 대상 게시판 관리자 (또는 검색서비스사업자)			
지정 사유			
지정인의 접근배제요청 제한 범위		(제한 사항이 없을 경우 생략)	
위와 같이 접근배제요청인을 지정합니다. <div style="text-align: right; margin-right: 100px;"> 년 월 일 (서명 또는 인) </div>			
게시판 관리자 ○ ○ ○ ○ ○ 귀하 (또는 검색서비스사업자)			
<개인정보의 수집 및 이용 동의 안내> 1. 수집하려는 개인정보의 항목 - 신청인 및 지정인의 성명, 전화번호, 전자우편, 신청인과 지정인의 인적 관계 2. 개인정보의 수집 및 이용 목적 - 본인 식별 절차 및 자기게시물 접근배제요청인 지정업무, 접근배제 요청업무의 처리 3. 개인정보의 이용 및 보유기간 - 수집된 정보는 자기게시물 접근배제 요청 처리 및 접근재개 요청 처리 완료시까지 보유 4. 동의를 거부할 권리가 있으며, 거부시 접근배제요청인 지정 및 접근배제 요청 업무 처리에 제한이 있을 수 있습니다. 본인은 위 항목에 대한 개인정보 수집·이용·보유에 동의합니다.			
신청인		지정인	
(서명 또는 인)		(서명 또는 인)	

(뒤쪽)

No	접근배제 요청 게시물	접근배제 요청 게시물의 위치자료(URL)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

[별지 제3호]

(앞쪽)

※ 접수일자		※ 접수번호	
접근재개 요청서			
접근재개 요청인 (이의신청인)	성명	전자우편	
		전화번호	
재개 요청 게시물		※ 대량일 경우 뒤쪽 사용	
재개 요청 게시물의 위치자료 (URL)		※ 대량일 경우 뒤쪽 사용	
중단 일시			
접근재개 요청 사유			
위와 같이 검색배제 게시물의 접근재개를 요청합니다.			
		년	월
		일	
		(서명 또는 인)	
게시판 관리자		○ ○ ○ ○ ○	귀하
(또는 검색서비스사업자)			
<개인정보의 수집 및 이용 동의 안내>			
1. 수집하려는 개인정보의 항목			
- 성명, 전화번호, 전자우편, 요청인이 제출한 접근재개 사유의 입증자료에 포함된 ID, IP주소 등의 개인정보 (요청인의 제출 자료에 따라서 수집 개인정보가 상이할 수 있음)			
2. 개인정보의 수집 및 이용 목적			
- 본인 식별 절차 및 자기게시물 접근재개 요청 처리			
3. 개인정보의 보유 및 이용기간			
- 수집된 정보는 자기게시물 접근배제 요청 처리 및 접근재개 요청 처리 완료시까지			
4. 동의를 거부할 권리가 있으며, 거부시 접근재개 요청 처리에 제한이 있을 수 있습니다.			
본인은 위 항목에 대한 개인정보 수집·이용·보유에 동의합니다.			
		신청인	(서명 또는 인)
※ 첨부서류			
1. 접근재개 사유가 존재함을 입증할 수 있는 자료			

(뒤쪽)

No	접근재개 요청 게시물	접근재개 요청 게시물의 위치자료 (URL)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

인터넷 자기게시물 접근배제요청권 가이드라인

발 행 일 2020. 12.

발 행 처 개인정보보호위원회 한국인터넷진흥원

디자인·인쇄 한결엠 02-6952-0551

 중증장애인생산물생산시설

 사회적협동조합

 사회적기업