



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	성명		전자우편
			전화번호
지정인	성명		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.			
년 월 일 (서명 또는 인)			
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	(서명 또는 인)	지정인	(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