

사단법인 한국여행업협회 참여 회원사를 위한

여행업무 개인정보 처리 가이드

2019. 9.

문 서 명	여행업 업무처리 가이드		
작성기관	한국여행업협회		
자문기관	한국인터넷진흥원		
작 성 일	2019년 9월 17일	Ver.	v.1.9.1

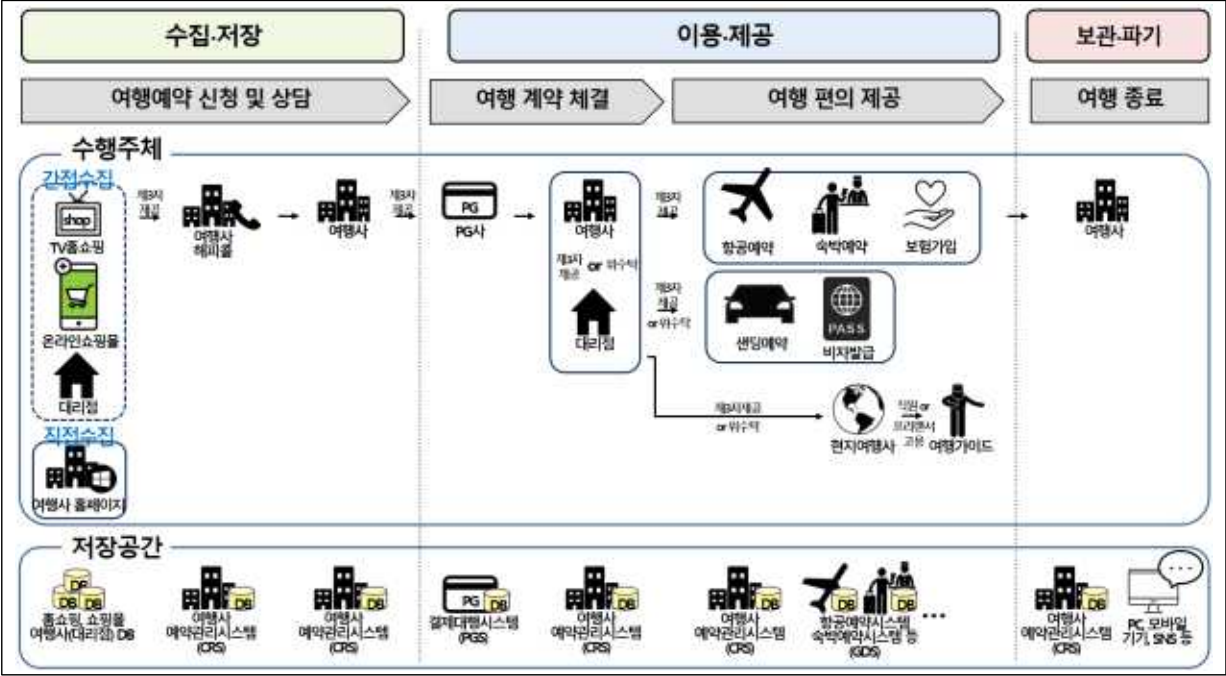
목 차

I. 여행업 개인정보 처리	1
1. 여행 업무 개요	1
(1) 여행 업무 개인정보 흐름도	1
(2) 여행 업무별 주요 확인 사항	1
2. 여행 상품 상담	2
(1) 상담자 정보 직접 수집	2
(2) 상담자 정보 간접 수집	6
(3) Q&A	11
3. 여행 계약 체결	14
(1) 여행 결제	14
(2) 여행 계약 체결 이행	14
(3) Q&A	18
4. 여행 편의 제공	20
(1) 항공 및 선박 예약	20
(2) 숙박 예약	20
(3) 보험 가입	20
(4) 렌터카 예약	21
(5) 비자 발급	21
(6) 현지 여행사 연결	22
(7) Q&A	23
5. 여행 종료	25
(1) 여행자 정보 파기	25
(2) 분리·보관	26
(3) Q&A	28
 II. 회원사 안전성 확보조치	 29
1. 개요	29
(1) 유형별 분류 기준	29
(2) 유형별 안전성 확보조치 사항	29
2. 유형1에 속하는 회원사 안전성 확보조치	29
3. 유형2에 속하는 회원사 안전성 확보조치	30
4. 유형3에 속하는 회원사 안전성 확보조치	31
5. Q&A	32

I. 여행업 개인정보 처리

1. 여행 업무 개요

(1) 여행 업무 개인정보 흐름도



(2) 여행 단계별 개인정보 처리 관련 주요 확인 사항

구분	주요 확인 사항	비고
여행 상담	- 여행 예약자 개인정보 수집 시 개인정보 수집·이용 동의 여부 - 여행 예약자 개인정보 제3자 제공에 대한 별도 동의 여부 - 개인정보 위탁 처리에 대한 안내 여부 - 여행상품계약이 이루어지지 않은 여행 상담자 개인정보의 지체없는 파기	
여행 계약 체결이행	- 여행계약의 이행을 위하여 수집한 개인정보의 안전한 보관 및 파기 - 대리점이 필요 최소한의 개인정보만을 수집·이용하고, 그 수집·이용 목적이 달성된 후 지체 없이 파기할 수 있도록 교육하고 관리하고 있는지 여부	
여행편의 제공	- 적법하고 정당한 개인정보의 수집 여부 확인 - 개인정보 제3자 제공 시 고객에게 필수 사항 고지 후 별도 동의 여부 확인 - 서비스 제공 업체에 개인정보 처리 위탁 시 교육, 관리·감독 의무 이행 여부 확인 - 여행가이드에 대한 관리·감독의 내용을 계약서 또는 별도 안내서에서 구체적으로 명확하게 제시하고 있는지 여부	

여행 종료	· 여행사 및 대리점에서 이용한 CRS 시스템 DB 및 업무·개인 PC, 메신저, SNS 등 일체 고객정보 파기	
-------	--	--

2. 여행 상품 상담

(1) 여행 상담자 개인정보 직접 수집

여행사는 여행을 원하는 고객의 개인정보 처리(예: 여행 상담, 회원가입 등)를 위해 고객의 개인정보를 여행사 홈페이지 또는 여행사 방문 등의 방법으로 직접 수집하는 경우 다음의 사항을 검토하여야 한다.

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 개인정보(여행 상담자 정보) 수집 시 4가지 필수 안내 사항을 안내하고 동의를 받도록 한다. ※ 4가지 사항 동의 안내 시 구체적이고 정확하게 안내하도록 해야 함	점검표 1.번
☒ 여행 상담자의 개인정보는 필요한 범위에서 최소한으로 수집하도록 해야 한다.	점검표 2.번
☒ 고객 중 여행 상담만 하고 실제 여행상품 계약으로 진행되지 않는 경우는 수집한 고객정보는 그 수집목적이 달성되었으므로 지체 없이 파기해야 한다.	점검표 16.번
☒ 여행 상담자와 계약 체결 이전이므로 주민등록번호와 여권번호 등 고유 식별정보를 수집하지 않도록 한다.	점검표 8.번 점검표 9.번

가. 여행사 홈페이지를 통한 여행 상담

여행사 홈페이지는 회원가입 후 여행 상담하는 경우와, 회원가입 없이 여행 상담하는 경우로 구분된다. 2가지 모두 여행 상담을 위해 고객의 개인정보를 수집하는 때에는 개인정보의 수집·이용 동의를 받아야 한다. 이때, 수집하는 개인정보는 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만 수집하도록 해야 하며, 동의를 받을 때에는 4가지 필수항목(①개인정보의 수집·이용 목적, ②수집하려는 개인정보의 항목, ③개인정보의 보유 및 이용기간, ④동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익 내용)을 구체적으로 명확하게 알려야 한다.

- 여행 상담 시 수집이 가능한 개인정보의 범위

개인정보는 그 목적에 필요한 범위에서 최소한으로 수집하여야 한다. 필요한 범위에서 최소한의 개인정보를 수집하였음을 입증하여야 할 책임은 여행사에 있다.

- ① 여행사 홈페이지 비회원으로 여행 상담만을 하는 경우라면,
: (필수항목) 이름, 연락처
 - ② 여행사 홈페이지 회원가입을 한 후 여행 상담을 하는 경우라면,
: (필수 항목) 아이디, 비밀번호, 이름, 연락처, 이메일
- ※ 수집하는 개인정보 항목은 여행사마다 다를 수 있으므로 여행사 업무 형태에 맞춰 수집을 권장

나. 여행사 직접 방문을 통한 여행 상담

여행사를 직접 방문한 고객의 여행 상담을 위해 개인정보를 수집하는 경우는 개인정보 수집·이용 동의를 받아야 한다. 이때, 수집하는 개인정보는 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만 수집하도록 해야 한다.

개인정보의 수집·이용을 위하여 동의를 받을 때에는 4가지 필수항목(①개인정보의 수집·이용 목적, ②수집하려는 개인정보의 항목, ③개인정보의 보유 및 이용기간, ④동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익 내용)을 구체적으로 명확하게 알려야 한다.

특히, 여행 상담만 하는 때에는 여권번호(여권사본) 및 주민등록번호(주민등록증 사본)을 수집하지 않도록 주의하여야 한다.

- 여행 상담 시 수집이 가능한 개인정보의 범위

개인정보는 그 목적에 필요한 범위에서 최소한으로 수집하여야 한다. 필요한 범위에서 최소한의 개인정보를 수집하였음을 입증하여야 할 책임은 여행사에 있다.

- ① 여행사를 직접 방문하여 여행 상담만을 하는 경우라면,
: (필수 항목) 이름, 연락처
- ※ 수집하는 개인정보 항목은 여행사마다 다를 수 있으므로 여행사 업무 형태에 맞춰 수집을 권장

다. 개인정보 수집·이용 동의 작성 방법

여행사는 고객에게 동의를 받을 때에는 아래의 필수항목을 알리고 동의를 받도록 한다.

[동의를 받을 때 알려야 하는 항목]

- ① 개인정보의 수집·이용 목적
(예 : 회원 관리, 여행 예약 및 서비스 제공)
- ② 수집하려는 개인정보의 항목
(예 : 이름, 연락처)

③ 개인정보의 보유 및 이용 기간

(예 : 여행 계약의 이행완료 시까지)

※ 온라인으로 여행상품을 판매하는 경우, 「전자상거래법」에 의하여 5년간 보유 가능

④ 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

[동의 안내 시 표현 방법]

① 글자 크기는 9pt 이상으로 작성

② 아래의 내용은 9pt보다 20% 이상 크게 작성

- 개인정보의 수집이용 목적 중 재화나 서비스 홍보 또는 판매 권유 등을 위하여 해당 개인정보를 이용하여 정보주체에게 연락할 수 있다는 사실
- 민감정보, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호
- 개인정보의 보유 및 이용 기간
- 개인정보를 제공받는 자 및 제공받는 자의 개인정보 이용 목적

③ ②번 내용에 대하여 아래와 같은 방법으로 구분하여 구체적으로 표시

- 글씨의 색깔을 다르게 하거나, 굵게 하거나, 밑줄을 통하여 강조하는 방법 중 선택

▶ 위반 시, 3천만원 이하의 과태료 부과 (법 제75조)

[작성 예시 1] 여행사 홈페이지 회원 가입 시 개인정보 수집·이용 동의서

개인정보 수집·이용 및 제공 동의서(예시)

OO여행사의 개인회원 가입 후 원활한 서비스를 제공하기 위하여 아래와 같이 개인정보의 수집·이용을 하고자 합니다. 내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.

□ 개인정보 수집·이용 내역(필수항목)

항목	수집·이용 목적	보유기간
아이디, 비밀번호, 이름, 연락처, 이메일	회원관리, 여행 상담, 여행 계약 및 서비스	<u>회원탈퇴 시</u>

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다.
그러나 동의를 거부할 경우 회원가입이 되지 않습니다.

☐ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?

동의

동의 안함

□ 개인정보 제3자 제공 내역

제공받는 자	제공목적	제공 항목	보유기간
<u>제휴사</u>	<u>항공권 구입</u>	이름, 영문이름, 연락처, 여권번호	<u>1년</u>

※ 위의 개인정보 제3자 제공에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다.
그러나 동의를 거부할 경우 일부 서비스를 제공 받을 수 없습니다.

☐ 위와 같이 개인정보를 제3자 제공하는데 동의하십니까?

동의

동의 안함

년 월 일

본인 이름 (서명 또는 인)

OO여행사 귀중

[작성 예시 2] 여행사 직접 방문 상담 시 개인정보 수집·이용 동의서

개인정보 수집·이용 및 제공 동의서(예시)

OO여행사의 여행 서비스를 제공하기 위하여 아래와 같이 개인정보의 수집·이용을 하고자 합니다. 내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.

□ 개인정보 수집·이용 내역(필수항목)

항목	수집·이용 목적	보유기간
이름, 연락처	회원관리, 여행 상담, 여행 계약 및 서비스	<u>여행계약 완료 시</u> <u>까지</u>

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다.
그러나 동의를 거부할 경우 회원가입이 되지 않습니다.

☐ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?

동의

동의 안함

년 월 일

본인 이름 (서명 또는 인)

OO여행사 귀중

- 5 -

(2) 여행 상담자 정보 간접 수집

여행사가 현장대리점(또는 콜센터), TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰 등을 통해서 여행을 원하는 고객의 개인정보 처리(예: 여행 예약 신청 또는 상담 등)를 위해 개인정보를 간접적으로 수집하는 경우 다음의 사항을 검토하여야 한다.

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 개인정보를 간접적으로 수집할 때에는 개인정보 처리업무 위탁인지, 제3자 제공인지 여부를 구분하여야 한다. [일반적 견해] ① 현장대리점, 콜센터 - 개인정보 처리업무 위탁(여행사가 위탁사임) ② TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰 - 개인정보 제3자 제공(여행사가 제공 받음) ※ 일반적 견해는 참조사항이고, 여행사의 내규 등에서 따로 정하고 있는 경우, 개인정보보호법 및 개인정보 보호 관련 법령이 요구하는 사항은 준수하여야 함	-
☒ 여행사가 개인정보 처리 업무를 위탁한 경우라면, - 수탁사에서 개인정보를 수집할 때, 개인정보의 수집 동의를 받도록 한다. - 여행사는 수탁사 정보를 개인정보처리방침에 고지한다. - 여행사는 수탁사에 대한 교육 및 개인정보 처리 현황 점검 등을 관리·감독의무를 이행한다.	점검표 13.번 , 점검표 14.번 , 여행대리점 점검표 17.번
☒ 여행사가 제3자로부터 개인정보를 제공 받는 경우라면, - 개인정보를 수집하는 홈쇼핑 등에서 제3자 제공 동의를 받도록 요구하고 그 사실을 확인한다. 제3자로부터 개인정보를 제공받은 여행사가 5만명 이상의 고유식별정보를 처리하거나 100만명 이상의 고객의 개인정보를 처리하는 여행사는 다음의 항목을 알리고 난 후, 여행상담을 하여야 합니다. [정보주체 고지 항목] ① 개인정보의 수집 출처(예, OO쇼핑몰을 통해 수집됨) ② 개인정보의 처리 목적(예, 여행 상담 서비스) ③ 개인정보 처리의 정지를 요구할 권리가 있다는 사실	-
☒ 고객 중 여행 상담만 하고 실제 계약으로 진행되지 않는 경우는 수집한 고객정보는 목적이 달성되었으므로 지체없이 파기해야 한다.	점검표 16.번
☒ 여행 상담만 하는 때에는 여권번호(여권사본) 및 주민등록번호(주민등록증 사본) 을 처리하지 않도록 주의하여야 한다.	점검표 8.번, 점검표 9.번

[참고] ‘개인정보 제3자 제공’과 ‘개인정보 처리업무 위탁’의 구분

- ▶ 개인정보의 제3자 제공과 처리업무 위탁은 개인정보 이전 목적 및 방법, 관리·감독, 손해배상책임 등에서 차이가 있음

- ▶ 업무 위탁의 경우 수탁사(예시:대리점)의 업무처리 범위 내에서 개인정보 처리가 행해지고 위탁사(예시:여행사)의 관리·감독을 받는 반면, 제3자 제공은 제3자의 이익을 위해서 개인정보 처리가 행해지고 제3자가 자신의 책임 아래 개인정보를 관리하게 됨

구분	제3자 제공	개인정보 처리 업무 위탁
예시	사업제휴	배송업무, 텔레마케팅 업무 위탁
이전의 목적	제3자의 이익을 위하여	위탁자의 이익을 위하여 처리
예측 가능성	정보주체가 사전에 예측하기 어려움	정보주체가 사전 예측 가능
이전의 방법	제공목적 등 고지 후에 정보주체의 동의 획득	- 원칙 : 위탁사실 공개 - 예외(마케팅 업무 위탁) : 위탁사실 고지
관리·감독 책임	제공받는 자의 책임	위탁자의 책임
손해배상 책임	제공받는 자가 부담	위탁자 부담 (사용자 책임)

가. 현장대리점 또는 콜센터를 통한 수집

현장대리점, 콜센터는 여행사의 여행 상담 업무를 대행하므로 개인정보 처리 업무 위탁으로 볼 수 있다.

따라서, 여행사는 아래의 항목을 준수하여야 한다.

- 개인정보 처리 위탁 계약서 작성

여행사는 개인정보 처리에 관한 업무를 위탁하는 경우 필수항목(7개)을 포함한 문서(계약서)에 의한 계약을 체결하는지 확인하여야 한다.

체크항목	Y	N
① 위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항		
② 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항		
③ 위탁업무의 목적 및 범위		
④ 재위탁 제한에 관한 사항		
⑤ 개인정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항		
⑥ 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보의 관리 현황 점검 등 감독에 관한 사항		
⑦ 수탁사가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등 책임에 관한 사항		

※ 여행사는 위·수탁문서가 아니더라도 개인정보 보호 약정서, 보안 약정서, 협약서 등의 형태로 필수항목(7개)이 모두 포함되어 있는 경우라면 따로 개인정보 처리위탁 계약서를 작성하지 않아도 됨

※ 「정보통신망법」 제25조의 적용을 받는 여행사가 개인정보 처리 업무를 위탁한 때에는 ‘①개인 정보 취급을 위탁받는 자(수탁자) / ②개인정보취급위탁의 업무 내용’ 을 고객에게 알리고 동의를 받아야 함에 유의하여야 함

- 개인정보처리방침 등에 수탁사 공개

여행사는 개인정보 처리에 관한 업무를 위탁하는 경우 수탁사(현장대리점, 콜센터)를 인터넷 홈페이지에 위탁하는 업무의 내용과 함께 지속적으로 게재하여 공개하여야 한다. 다만, 인터넷 홈페이지에 공개할 수 없는 경우 다음과 같이 다른 방법으로 공개할 수 있다.

- ▶ 사업장·영업소·사무소·점포 등의 보기 쉬운 장소에 게시
- ▶ 관보 또는 일반일간신문, 일반주간신문 또는 인터넷신문에 실는 방법
- ▶ 이용자에게 배포하는 각종 소식지에 포함하여 연 2회 이상 발행
- ▶ 계약서 등에 실어 발급하는 방법

- 수탁사에 대한 관리·감독

여행사는 개인정보 처리업무를 위탁한 경우 수탁사를 교육하고 관리·감독을 하여야 한다.

- ▶ 수탁사에 대한 개인정보 보호 교육을 실시하여야 함
- ▶ 수탁사가 위탁받은 개인정보를 안전하게 처리하도록 정기적으로 개인정보 처리현황을 점검하는 등 감독 의무를 이행하여야 함
- ▶ 관리·감독 시 중점사항
 - 수탁사가 여행 상담자의 개인정보를 수집하여 상담 또는 여행계약 체결 업무가 종료되면 수탁사에서 그 개인정보를 삭제하도록 관리·감독 해야 함
 - 수탁사가 여행 상담만 하는 때에는 여권번호(여권 사본), 주민등록번호(주민등록증 사본)를 수집하지 않도록 관리·감독 해야 함

- 여행 상담 시 개인정보 수집 동의

여행사를 직접 방문한 고객의 여행 상담을 위해 개인정보를 수집하는 경우는 개인정보 수집·이용 동의를 받아야 한다. 이때, 수집하는 개인정보는 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만 수집하도록 해야 한다.

개인정보의 수집·이용을 위하여 동의를 받을 때에는 4가지 필수항목(①개인정보의 수집·이용 목적, ②수집하려는 개인정보의 항목, ③개인정보의 보유 및 이용기간, ④동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익 내용을)을 구체적으로 명확하게 알려야 한다.

특히, 여행 상담만 하는 때에는 여권번호(여권사본) 및 주민등록번호(주민등록증 사본)를 수집하지 않도록 주의하여야 한다.

[동의 안내 및 방법]

본 가이드 p.3 개인정보 수집·이용 동의 작성 방법 참고

- 전화를 통한 상담 시 개인정보 수집 동의

여행상품 또는 여행편의 제공서비스, 결제 사항, 불만 사항, 그 밖의 사항에 대한 상담을 위하여 개인정보를 수집하기 위해서는 상담신청자의 동의를 받아야 한다.

[예시] 전화를 통한 상담 시 개인정보 수집 · 이용 동의 수집

- ○○여행사는 고객님의 상담 내용을 확인하고 상담 결과를 회신하기 위하여 고객님의 이름, 연락처를 수집하고 있으며, 전화를 통한 상담 및 수집 동의의 경우에는 통화내용을 녹음합니다. 고객님의 개인정보 수집에 대한 동의를 하시지 않는 경우에는 상담신청을 할 수 없습니다. 이상의 내용을 충분히 이해하시며, 개인정보 수집 및 녹취에 대한 동의를 하십니까? 동의를 하시지 않는 경우에는 상담을 하실 수 없습니다.
- 개인정보 수집에 대한 동의한 경우 : 개인정보는 상담 결과를 회신할 때까지 보유합니다. 다만, 불만 및 분쟁처리에 관한 내용인 때에는 3년간 보유합니다. 이상의 내용을 충분히 이해하십니까?

나. TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰을 통한 수집

TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰은 여행사에게 여행 상담 고객의 정보를 제3자 제공하는 유형으로 볼 수 있다. 따라서 개인정보 제3자 제공에 따라 TV 홈쇼핑 등으로부터 개인정보를 제공받는 때에는 아래의 사항을 준수하여 업무를 처리하는 것이 바람직하다.

- ※ 다만 여행사의 내부 규정 등에 따라 TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰을 처리업무를 위탁받아 처리하는 “수탁자”로 인정하는 경우에는 개인정보 처리업무 위탁에 대한 법적 요구사항을 준수하여야 함

- 고객정보에 대하여 제3자 제공 동의 준수

TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰에서 여행상품을 상담하려고 하는 고객의 개인정보를 수집하는 경우, TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰이 여행사에 제공하는 부분에 대하여 제3자 제공 동의를 받도록 하여야 한다.

TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰로부터 제공받은 여행사는 다음의 사항을 준수하여야 한다.

- ▶ TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰로부터 제공받을 시 안전하게 제공 받도록 한다.
 - 시스템으로 전송할 경우, 암호화 전송하도록 함
 - 전자파일로 받을 경우는 파일을 암호화하여 받도록 함
- ▶ 여행사는 제공 받은 고객 대상으로 아래의 3가지 사항을 알리고 난 후, 예약 상담을 수행하여야 한다. 제3자로부터 개인정보를 제공받은 여행사가 5만 명 이상의 고유식별정보를 처리하거나 100만 명 이상의 고객의 개인정보를 처리하는 여행사는 다음의 사항을 알리고 난 후, 여행 상담을 하여야 한다.

[정보주체 출처 고지 항목]

- ① 개인정보의 수집 출처(예, OO쇼핑몰을 통해 수집됨)
- ② 개인정보의 처리 목적(예, 여행 상담 서비스)
- ③ 개인정보 처리의 정지를 요구할 권리가 있다는 사실

- ▶ 제공받은 정보는 예약 상담 목적 외로는 사용되지 않도록 하여야 한다.
- ▶ 여행 상담이 종료되면 해당 개인정보는 지체 없이 파기하도록 한다.

- 계약 체결이 되지 않는 경우 제공받은 개인정보의 파기

TV 홈쇼핑, 온라인 쇼핑몰로부터 제공받은 고객정보를 바탕으로 여행 상담 이후 계약 체결이 되지 않고 상담으로만 끝나는 경우라면 제공받은 고객정보는 지체 없이(5일 이내) 파기하여야 한다.

(3) Q&A

Q-1	여행 대표자가 일행의 여행 계약 정보를 여행사에 제공하거나, 반대로 여행 대표자가 여행사에 일행의 여행 계약 정보를 요청하는 경우 문제가 없나요?
A-1	여행자에게 개별로 개인정보 수집이용 동의를 받았다면, 여행 대표자가 그 정보를 취합하여 제공하는 것은 큰문제가 없어 보입니다. 반대로 여행 대표자가 여행사에 일행의 여행 계약 정보를 요청하는 경우, 계약이 잘되어 있는지 문의하는 사항이라면 문제가 없어 보이나, 여행 대표자에게 여행자의 정보를 전달하는 경우는 여행 대표자가 어떠한 의도로 요청하는지 확인 후 결정하는게 바람직합니다.
Q-2	여행사에서는 고객만족도를 높이기 위하여 해피콜을 실시하고 있는데 이에 대한 동의절차도 받아야 하는지요?
A-2	최초 여행자에게 개인정보 수집 동의를 받을 때 “수집 및 이용 목적”에 여행 만족 조사를 위해 해피콜을 하는 부분이 안내가 되었다면 문제가 없으나, 해당 내용에 대하여 동의를 받지 않았다면 해피콜하기 전에 별도의 동의를 받는게 바람직합니다.
Q-3	회원이 아닌 여행자가 오프라인 예약을 하는 경우 개인정보수집 동의를 받는 방법을 알려주었으면 합니다.
A-3	온라인, 오프라인 모두 개인정보 수집 동의는 아래의 사항을 고려하여 받으면 됩니다. 1) 동의 안내 4가지 ① 개인정보의 수집이용 목적 ② 수집하려는 개인정보의 항목 ③ 개인정보의 보유 및 이용기간 ④ 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용 2) 동의 안내할 때 개인정보보호법 제22조제2항 적용 - 글자크기는 9point 이상 작성 - 개인정보의 보유 및 이용기간, 개인정보 항목(민감정보, 고유식별정보), 개인정보를 제공받는자, 개인정보를 제공받는자의 개인정보 이용 목적은 글자크기보다 20%이상 크게 작성하고 진하게, 밑줄 또는 색깔로 구분해야 함 3) 동의 안내 시 구분동의 고려 - 필수사항 동의, 선택사항 동의, 고유식별정보 처리 동의, 민감정보 처리 동의, 제3자 제공 동의 등 구분하여 각각 동의를 받아야 함

Q-4	법률이 아닌 지침, 고시 등의 규정으로 인해 수집, 보관, 처리 등이 되는 개인정보를 규정에 의하여 처리해도 되는지요?
A-4	정보주체에게 동의를 받지 않는 경우는 개인정보보호법 제15조제1항제2호부터 제6호만 해당합니다. 개인정보보호법 제15조제1항제2호에는 “법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우”로써 법률과 법령(법률, 시행령, 시행규칙)만 언급하고 있습니다. 따라서, 법령에 해당하지 않는 경우는 개인정보 수집이용 시 동의를 받고 처리하는 게 바람직합니다. 단, 개인정보보호법 시행령 제30조제3항처럼 고시로 정하는 경우는 법령에 준하여 해석될 수 있습니다.
Q-5	여행사 직원의 개인정보를 여행자에게 알리는 것은 문제가 되지 않는지요? (예 : 호도여행이나 인센티브 여행 등은 실제 여행자가 아닌 대표 계약자가 인솔자 및 가이드의 정보를 요구함)
A-5	여행사 직원이 인솔자 및 가이드가 된다면 여행 업무 수행 시 여행 계약 체결 및 이행을 위해 불가피한 경우로써 처리가 가능하다고 판단됩니다.
Q-6	여행 업무를 진행하다보면 특정 상황에서 사전 동의를 받지 못하는 경우가 종종 있습니다. 반드시 사전 동의만 가능한지요? 사후 동의 등의 규정은 없는지, 없다면 관련 규정을 마련할 의사가 있는지 궁금합니다.
A-6	개인정보보호법 제15조제1항에 정보주체에게 동의를 받도록 하는 경우는 정보주체의 개인정보를 처리하는 내용을 명확히 알고 동의를 받도록 하는 것을 목적으로 합니다. 따라서, 사전에 동의를 받고 처리하는 것이 바람직합니다. 사전에 동의를 받을 수 없는 부득이한 경우라면 개인정보 수집에 대한 동의 내용을 알리고, 정보주체가 인지하도록 하고 가능한 빠른 시점에 동의를 받는게 타당합니다. 그러나, 이런 부득이한 경우에 대한 처리 방법은 권장하지 않습니다.
Q-7	TV 홈쇼핑사에서 여행사의 개인정보보호 관련 점검을 시행하는데, 이 부분이 합리적인 사항인가요?
A-7	개인정보보호법 제26조제4항에 따라 위탁자는 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지 감독하도록 규정하고 있습니다. TV 홈쇼핑사와 여행사가 개인정보보호법 제26조에 따라 위탁자, 수탁자의 관계라면 점검할 수도 있다고 봅니다. 따라서 여행사는 TV 홈쇼핑사와의 계약관계를 잘 살펴보고, 제3자 제공인지 업무 위탁인지 확인 해 보실 필요가 있습니다. 만약, 계약서 내에 제3자 제공으로 계약했어도 점검한다는 조항이 있다면 계약내용에 따라 점검할 수도 있습니다.

Q-8	비회원에게 마케팅 활용 동의를 받아 광고성 정보를 제공해도 문제가 되나요?
A-8	개인정보보호법 제22조에 근거하여 개인정보 수집 동의와 구분하여 마케팅 활용 동의를 받았다면 문제가 없다고 판단됩니다.
Q-9	고객이 여행상품 계약 후 취소하였다면 취소를 인지한 후 지체 없이 파기해야 하나요? (ex : 10월에 출발하는 여행상품을 6월에 계약 후 7월1일에 취소하였다면, 5일 이내에 해당 개인정보를 파기해야 하나요?)
A-9	질문에 따라 여행상품에 대한 비용결제를 하지 않고 예약만 한 경우라면, 목적이 달성되었다고 판단되므로 지체 없이 파기하는 것 바람직합니다. 단, 지체 없이의 개념은 표준개인정보보호지침에 5일 이내로 되어있습니다. 그러나, 비용 결제를 했다면 환불 등 과정을 거쳐야 하고, 향후에 법적 문제가 발생할 경우를 대비하여 법적근거에 따라 그 기간 동안 보유해야 합니다.

3. 여행 계약 체결

(1) 여행 비용 결제

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 고객의 여행비용 결제를 대행하기 위하여 고객으로부터 신용카드번호를 받은 경우 결제가 완료되면 해당 카드번호를 즉시 파기하여야 한다. 특히, 카카오톡, 메시지, 메일 등의 방법으로 카드 복사본을 받은 경우에도 결제가 완료되면 해당 카드 복사본을 즉시 파기하여야 함	점검표 17.번

가. 여행사, 판매대리점에서 결제를 대행하는 경우

여행상담 이후 여행비용에 대한 결제는 고객이 직접 하도록 해야 한다. 그러나, 부득이한 사유로 고객이 직접 할 수 없는 경우, 고객으로부터 신용카드번호 등을 전화로 받거나 신용카드 복사본을 카카오톡 등으로 받아 결제를 한 후 즉시 해당 신용카드번호 및 복사본을 파기하여야 한다.

고객으로부터 신용카드번호를 수집하여 여행비용을 결제하는 것은 “정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피한 경우”에 해당하므로 고객의 동의를 받지 않고도 신용카드번호를 수집할 수 있다.

※ 다만, 개인정보보호를 위해서 고객이 직접 결제하도록 하는 것이 바람직함

(2) 여행계약 체결

여행계약이란 여행업자가 여행자에게 운송, 숙박, 관광 또는 그 밖의 여행 관련 용역을 결합하여 제공하기로 약정하고, 여행자가 그 대금을 지급하기로 약정함으로써 체결되는 계약을 말한다(「민법」 제674조의2).

여행계약은 여행계약서와 여행약관·여행일정표(또는 여행설명서)의 내용을 그 계약 내용으로 한다(「공정거래위원회 여행업 표준약관」(국외여행 표준약관) 제4조제1항).

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 여행계약을 체결하기 위해 개인정보를 수집하는 때에는 수집하는 개인정보 항목에 대한 수집·이용 동의, 고유식별정보(여권번호) 수집 동의, 제3자 제공 동의를 받도록 고려하여야 한다. ※ 단, 보험사는 「보험업법 시행령」 제102조에 따라 여행자보험 가입을 위해 주민등록번호를 수집할 수 있으며, 여행사를 통해 전달받을 뿐이다.	점검표 1.번 점검표 8.번 점검표 9.번 점검표 10.번
☒ 고객이 판매대리점을 통해 여행 계약을 체결할 때, 판매대리점은 가능한 고객의 정보를 불법으로 보유하지 않도록 주의하여야 한다.	여행대리점 점검표 23.번
☒ 여행계약을 체결한 고객의 정보를 여행관리시스템에 등록·관리하는 경우, 여행관리시스템에 대한 개인정보의 안전성확보조치 기준을 준수하도록 기술적 보호조치를 하여야 한다.	점검표 24~37.번

가. 여행 계약 체결과 개인정보 수집

- 계약준비단계의 개인정보 수집

‘계약체결’에는 계약체결을 위한 준비단계도 포함되므로, 여행사는 여행상품 별 여행서비스 제공을 위하여 여행객 수, 선호하는 여행지, 여행방법 등의 조사·확인을 위해 고객의 개인정보를 처리할 수 있다.

이 경우 계약체결이나 여행을 위해 불가피하게 필요한 개인정보는 정보주체에 대한 고지·동의 없이도 개인정보를 수집할 수 있다. 이 경우, 여행계약 체결 및 여행을 위해 필요한 최소한의 개인정보만 수집하도록 해야 한다.

- ① 여행 계약 체결을 위한 필요한 최소한의 개인정보는,
: (필수항목) 이름, 연락처
- ② 필요한 최소한의 개인정보 이외에 추가적인 개인정보를 수집하는 경우라면, 고객에게 별도 개인정보 동의를 받아야 함

- ※ 다만, 여행계약이 체결되지 않는 경우 수집한 개인정보는 즉시 파기하여야 함
- ※ 비자발급 대행 등을 위해 여권번호를 수집하는 경우라면 별도의 동의를 받아야 함
- ※ 여행사가 수집 목적 내에서 고객의 개인정보를 제3자에게 제공할 때에는 고객으로부터 제3자 제공을 위한 동의를 받아야 함

- 여행자 표준 계약서 사용

- ※ 국내 여행상품 제공시 국내여행표준약관(표준약관-제10020호), 국외 여행상품 제공시 국외여행표준약관(표준약관-제10021호) 사용

여행사는 고객(여행자)과 여행계약을 체결하였을 때에는 그 서비스에 관한 내용을 적은 여행계약서(여행일정표 및 약관을 포함, 표준약관-제10020~1호) 및 보험가입 등을 증명할 수 있는 서류를 고객(여행자)에게 내주어야 한다. 여행사는 여행 일정(선택관광 일정 포함)을 변경하려면 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 고객(여행자)의 동의를 받아야 한다(「관광진흥법」 제14조).

- 대리인 적법 요건 확인

여행사는 고객(여행자)과 여행계약을 체결할 때, 대리인을 통한 계약체결의 경우 정당한 대리권을 부여받았는지를 확인하여야 하므로 대리권 확인을 위한 목적으로 대리인의 개인정보를 수집·이용할 수 있다.

일반적으로 위임장에는 대리인의 이름, 주소, 전화번호 등이 기재되어 있는데, 대리권 확인을 위한 대리인의 개인정보를 수집·이용하는 것은 계약체결 등 법률행위를 위해 불가피한 사항이므로 단순히 대리인 여부를 확인하기 위해서는 대리인의 개인정보를 수집·이용 할 수 있다.

- ※ 다만 주민등록번호 등의 고유식별번호는 「개인정보 보호법」 제24조, 제24조의2에 따라 수집이 제한 또는 금지됨에 유의해야 함

- 판매대리점을 통한 계약 체결

여행사는 판매대리점과 위탁 계약을 체결한 경우, 수탁자인 판매대리점이 개인 정보를 안전하게 처리하는지를 감독하여야 하고, 판매대리점은 위탁계약이 완료된 후 여행사로 위탁받아 처리한 개인정보처리와 관련한 모든 문건을 지체 없이 파기하여야 한다.

※ 단, 제3자 제공으로 처리할 경우, 이에 따른 적법절차를 준수하여야 함

[판매대리점 중점 관리 항목]

- 여행 계약이 완료되면 판매대리점에서 보유한 개인정보는 모두 파기하도록 관리 · 감독한다. 특히, 여권번호(여권사본), 주민등록번호(주민등록증 사본)도 반드시 즉시 파기하도록 한다.
- 판매대리점 직원이 개인정보가 분실 · 도난 · 유출 · 위조 · 변조 또는 훼손되지 않도록 개인정보보호에 대한 인식을 개선하고 높일 수 있도록 개인정보보호 교육을 받도록 한다.
- 여행사는 판매대리점에서의 개인정보 유출 및 오남용 방지를 위해 매년 주기적으로 관리 · 감독을 수행한다.

나. 여행계약 이행과 개인정보의 이용 및 제3자 제공

- 여행사의 명백히 정당한 이익달성을 위한 개인정보의 이용

여행사가 요금정산 · 채권추심 등을 위하여 고객의 서비스 이용내역, 과금내역 등의 개인정보를 생성 · 관리하는 경우, 이는 계약이행에 따른 정당한 대가를 받기 위한 것이므로 정보주체의 동의 없이 처리가 가능하다.

단, 제3자 제공의 경우 법령의 의무 준수를 위해 불가피한 경우를 제외하고는 정보주체의 동의를 받아야 한다.

※ 계약이행: 물건의 배송 · 전달이나 서비스의 이행과 같은 주된 의무의 이행뿐만 아니라 부수의무, 즉 경품배달, 포인트(마일리지) 관리, 애프터 서비스의무 등의 이행도 포함

- 제3자 제공 시 적법 근거 확인

여행사는 계약의 체결과 이행을 위해 여행계약서에 따라 개인정보를 처리할 수 있으나, 계약의 이행을 위해(예: 항공예약, 비자발급, 보험가입, 숙소예약, 자동차렌트 등) 제3자 제공이 필요한 경우 법 제17조제1항에 따라 다음과 같이 정보주체의 동의를 받거나 법령의 의무 준수를 위해 제3자에게 개인정보를 제공할 수 있다.

이 경우 「보험업법」에 따라 주민등록번호를 제공하는 경우와 「출입국 관리법」에 따라 여권번호를 제공하는 경우 외에는 모두 아래의 필수고지 항목을 안내한 후 별도 동의를 받아야 한다.

[개인정보 제3자제공 동의 획득 시 필수 안내 항목]

- ① 개인정보를 제공받는 자
(예 : ○○렌터카, ○○호텔)
- ② 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
(예 : 숙박예약, 운송업체 탑승예약, 서비스 제공)
- ③ 제공하는 개인정보의 항목
(예 : 성명, 연락처)
- ④ 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간
(예 : 서비스 이용 종료 시 까지)
- ⑤ 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용
(예 : 동의를 거부하시면 렌터카 및 호텔 예약 서비스를 받을 수 없습니다.)

아래의 표는 여행사가 여행계약을 이행하기 위하여 개인정보 수집 목적 범위 내에서 제3자 제공이 허용되는 경우를 설명하고 있다.

< 여행계약 이행을 위한 제3자 제공 현황 >

	제공받는자	제공목적	제공항목	관련 법적 근거	동의 필요여부
1	보험사	여행자 보험가입	이름(한글), 주민등록번호	「보험업법 시행령」 제102조	불필요
※ 단, 여행사에서 주민등록번호를 수집하여서는 안되며 보험사에 단순 전달하는 형태로만 가능					
2	항공사/ 선박회사 등	항공예약/ 크루즈 예약	이름(한글, 영문), 성별, 생년월일, 여권(여권번호, 유효일자)	「출입국관리법」 제73조의2	불필요
3	대사관	비자발급	이름(한글, 영문), 성별, 생년월일, 여권(여권번호, 유효일자)	제3자 제공 동의(국외이전)	필요
4	숙박업체	숙소예약	이름(영문)	제3자 제공 동의(국외이전)	필요
5	현지여행사	현지여행가이드	이름(한글, 영문), 연락처	제3자 제공 동의(국외이전)	필요
6	렌트카업체	차량렌트	이름(한글, 영문), 연락처	제3자 제공 동의(국외이전)	필요
7	비자발급 대행사	비자발급 대행	이름(한글, 영문), 성별, 생년월일, 여권(여권번호, 유효일자)	제3자 제공 동의	필요
8	PC사, 카드사 등	여행금액 결제	이름(한글), 신용카드번호, 결제금액 등	제3자 제공 동의	필요

※ 다만, 회원사에서 회사 내규 등에서 개인정보 처리업무 위탁을 통하여 처리하도록 하는 경우에는 개인정보 처리업무 위탁의 예에 따라 위탁자가 준수하여야 하는 사항을 반드시 준수하여야 함.

(3) Q&A

Q-1	업무 특성상 수탁사 및 기관이 많은데 수탁사 관리방법을 구체적으로 알려주었으면 합니다.
A-1	「개인정보 보호법」 제26조제4항은 “위탁자는…처리 현황 점검 등 … 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하여야 한다.” 고 규정하고 있습니다. 따라서, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지 여부를 관리하고 감독하기 위한 구체적인 방법을 위탁자의 업무 특성에 맞게 수립하는 것이 바람직합니다. 일반적으로 관리·감독의 정확성 및 효과성을 높이기 위해서는 수탁업무 처리 현장을 직접 방문하여 감독하는 것이 바람직합니다.
Q-2	기업 등 단체여행계약은 보통 대표 1명이 계약자로 되어 있어서 여행자 전체의 개인정보를 대표 1명이 전달하는 상황인데 문제가 없나요?
A-2	여행계약에 대해서는 「관광진흥법」 제14조에 근거하여 계약을 진행하면 됩니다. 단지, 여행계약의 체결 및 이행 과정에 여행자의 개인정보가 수집·이용, 제3자 제공되고 있으므로 개인별 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의를 받는 것이 타당합니다.
Q-3	계약자와 여행자가 가족일 경우(예 : 부모님 여행을 위하여 자녀가 예약 및 계약을 하는 경우)에도 위임장을 받아야 하나요? 또한, 가족관계 증명서 등으로 대신 할 수 있을까요?
A-3	가족 중 대표자가 여행계약을 체결하는 것은 가능합니다. 이때, 계약과정에 각 여행자의 개인정보가 수집·이용, 제3자 제공이 되므로 개인별 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의를 받는 것이 타당합니다. 위임장 또는 가족관계 증명서 등을 통해 모든 가족이 동의했다고 판단하는 것은 바람직하지 않습니다.
Q-4	비자발급 대행 등을 위해 여권번호를 수집하는 경우에는 별도 동의를 받도록 되어 있는데 문서가 아닌 유선상(녹취) 혹은 온라인 동의를 받는 것이 가능한가요?
A-4	비자발급을 위해서는 대행업체가 대사관에 가서 대신 비자발급을 대행합니다. 이 경우, 대행업체는 개인정보 위탁으로 처리하는 것이 바람직하고, 대사관에 제공되는 고객의 정보는 제3자 제공으로 처리하는 것이 바람직합니다. 따라서 대사관에 제공하는 것에 대하여 제3자 제공 동의를 받는 것이 타당하고, 동의를 받는 방법은 오프라인 문서, 녹취(녹음이 되어야 함), 온라인 동의 모두 가능합니다.

Q-5	온라인 예약 후 계약이 진행되는 경우, 계약자와 여행자가 다를 수 있는데, 온라인 예약 페이지가 위임장과 동일한 효력이 발생하나요?
A-5	위임장은 개인정보 수집에 대한 효력이 없습니다. 온라인 예약자와 계약자(실제 여행객)가 다를 경우, 계약 이후 진행되는 과정에서 처리되는 개인정보는 계약자 정보이므로 계약자 개인정보에 대한 수집 동의를 받는 것이 타당합니다.
Q-6	개인정보 수집 · 이용 등에 대한 동의를 여행자 개인별로 받으라고 하는데, 아동의 경우에는 부모가 대신하여 동의를 하면 될까요? 그럴 경우 위임장이 필요한가요?
A-6	「개인정보 보호법」에서는 만 14세 미만 아동에 대해서는 법정대리인(부모)의 동의를 받도록 하고 있습니다. 아동의 개인정보를 수집 · 이용, 제3자 제공을 하는 경우 법정대리인(부모)의 동의를 받으면 됩니다. 따라서 법정대리인(부모)이 동의를 하면 되므로 별도의 위임장은 필요하지 않습니다.

4. 여행 편의 제공

(1) 항공 및 선박 예약

여행상품의 구성 서비스로서 고객 편의를 위한 선박, 항공기, 기차, 자동차, 그 밖의 교통기관 등을 통해 국외 운송예약을 하는 경우는 제3자 제공에 해당하고, 이것은 「출입국관리법」 제73조의2에 근거하므로 고객에게 제3자 제공 동의 없이 제공할 수 있다.

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 여권번호 수집 시 별도 동의 없이 「출입국관리법」 제73조의2에 따라 수집한 경우 - 선박, 항공기, 기차, 자동차 그 밖의 교통기관 등을 통해 국외 운송예약을 목적으로만 제3자 제공을 할 수 있다. - 여행사 여행관리시스템에 저장하거나 다른 목적으로 사용하지 않도록 한다.	점검표 10.번 점검표 11.번
☒ 여권번호 수집 시 별도 동의를 받고 수집한 경우 - 별도 동의 받으면서 안내한 수집 및 이용 목적에만 사용할 수 있다. - 수집 및 이용 목적 이외의 다른 목적으로 사용하지 않도록 한다.	점검표 8.번

(2) 숙박 예약

여행상품의 구성 서비스로서 고객 편의를 위한 숙박 예약을 하는 경우는 제3자 제공의 동의를 반드시 받아야 한다.

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 숙박 예약을 위해 제3자 제공 동의를 받고 제공해야 한다.	점검표 10.번 점검표 11.번
☒ 숙박 예약을 위해 제3자 제공을 할 때 개인정보는 필요한 범위에서 최소한으로 하여야 한다. - 제공하는 최소한의 개인정보 항목 : 이름, 연락처 - 특히, 여권번호는 제공되지 않도록 해야 함	점검표 10.번 점검표 11.번

(3) 보험 가입

보험사는 여행상품의 구성 서비스로서 고객 편의를 위한 보험 상품을 제공하는 경우 「보험업법 시행령」 제102조에 근거하여 주민등록번호 수집이 가능하다. 이 경우 여행사는 주민등록번호를 직접 수집하지 않고 보험사에 전달하는 형태로 업무 협조가 가능하다.

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 여행사가 보험사에 보험가입을 위해 개인정보를 전달하고 난 후 보험가입을 위한 정보는 필요가 없으므로 즉시 삭제하도록 한다. - 특히, 보험가입을 위해 전달한 고객의 주민등록번호는 반드시 삭제하도록 한다.	점검표 9.번 점검표 11.번
☒ 여행사 여행관리시스템에 주민등록번호가 저장·관리되지 않도록 해야 한다.	점검표 11.번

(4) 렌터카 예약

여행상품의 구성 서비스로서 고객 편의를 위해 렌터카 서비스 예약을 하는 경우 제3자 제공 동의를 반드시 받아야 한다.

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 렌터카 서비스 예약을 위해 제3자 제공 동의를 받도록 하고 안전하게 제공하도록 해야 한다.	점검표 10.번 점검표 11.번
☒ 렌터카 서비스 예약을 위해 제3자 제공하는 개인정보는 필요한 최소한으로 하여야 한다. - 제공하는 필요한 최소한의 개인정보 항목 : 이름, 연락처 - 특히, 운전면허번호는 제공되지 않도록 해야 함	점검표 10.번 점검표 11.번

(5) 비자 발급

여행상품의 구성 서비스로서 고객 편의를 위한 비자 발급 대행을 하는 경우 비자발급 대행업체에 대하여 개인정보 업무 위탁에 따른 관리·감독을 하여야 하고 대사관에 제공되는 개인정보는 제3자 제공 동의를 반드시 받아야 한다.

※ 여행사에서 비자 발급 대행업무에 대하여 제3자 제공으로 처리할 경우는 반드시 동의를 받아야 함

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 내국인이 해외로 여행하기 위해 주한대사관에 그의 개인정보를 제공하는 경우 - 국외이전에 해당하므로 제3자 제공을 위한 동의를 받도록 한다.	점검표 10.번 점검표 11.번
☒ 외국인이 국내로 여행하기 위해 발급되는 비자의 경우 - 「출입국관리법」 제8조의 규정에 따라 처리되어야 하므로 외국인의 개인정보는 비자발급을 위해서는 동의 없이 가능하다.	-
☒ 비자발급 대행업체에 비자발급을 위해 개인정보 처리업무를 위탁한 경우 - 개인정보 처리업무 위탁의 예에 따른다. ※ 「개인정보보호종합포털」(https://www.privacy.go.kr/) 자료실의 표준 개인	점검표 13.번 점검표 14.번

정보 처리 위탁 계약서 참조 - 비자발급 대행업체 직원이 개인정보보호 교육 및 서약서를 받도록 한다. - 비자발급 대행업체에서 비자발급이 완료된 고객의 정보는 즉시 삭제하도록 한다. - 비자발급 대행업체에 대해 주기적으로 개인정보보호 관련 관리·감독을 수행한다.	
---	--

(6) 현지여행사(랜드사) 연결(여행가이드 포함)

현지에서 고객의 여행 편의를 도와줄 현지여행사와 연계하는 경우는 제3자 제공 동의를 받드시 받아야 한다.

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 현지 여행사에 여행자의 개인정보 제공을 할 때에는 제3자 제공 동의를 받고 개인정보를 제공한다.	점검표 10.번 점검표 11.번
☒ 현지 여행사에 여행자의 개인정보 제공을 할 때에는 필요한 최소한의 개인정보만을 제공 하여야 한다. - 제공하는 필요한 최소한의 개인정보 항목 : 이름, 연락처 - 특히, 여권번호는 제공되지 않도록 해야 함	점검표 10.번 점검표 11.번
☒ 현지 여행사에 제공된 개인정보는 다른 목적으로 사용되지 않도록 업무 협약 시 문서화 하도록 한다. 현지 가이드에 제공될 때에도 다른 목적으로 가이드가 사용하지 않도록 하고, 필요한 최소한의 개인정보만 제공되도록 해야 한다. 또한, 현지 가이드에게 별도 서약서 및 안내서를 제시하여 현지 가이드가 함부로 개인정보를 처리하지 않도록 한다.	-

(7). Q&A

Q-1

여행업계와 관계기관의 제3자 제공 및 위탁 관계가 어떻게 되는지 정리해 주시고 처리방법을 알려주었으면 합니다.
[예: 항공사, CRS(예약시스템), GSA(총판 대리점), 랜드사(현지여행사, 한국사무소), 판매대리점, TV홈쇼핑사, 인터넷쇼핑몰, OTA(온라인여행사), 미팅&샌딩업체, 숙박업체, 기타 관광지 등)]

A-1

여행업계와 관계기관과의 관계에 대하여 일반적인 형태로 말씀드리면 아래와 같습니다. 아래의 표에 관계기관과의 관계가 제3자 제공, 위탁 모두 있는 경우는 여행사와의 계약관계에 따라 다르게 판단될 수 있습니다.

	관계기관	제3자/ 위탁 구분	관련 법적 근거
1	항공사/ 선박회사 등	제3자 제공	「출입국관리법」 제73조의2
2	보험사	단순전달	「보험업법 시행령」 제102조
3	대사관	제3자 제공	제3자 제공 동의(국외 이전)
4	숙박업체	제3자 제공	제3자 제공 동의(국외이전)
5	랜드사 (현지여행사, 한국사무소)	제3자 제공 위탁	제3자 제공 동의(국외이전) 위탁 시 관리감독 수행
6	미팅&샌딩업체	제3자 제공 위탁	제3자 제공 동의 위탁 시 관리감독 수행
7	비자발급 대행사	제3자 제공 위탁	제3자 제공 동의 위탁 시 관리감독 수행
8	TV 홈쇼핑사, 인터넷 쇼핑몰	제3자 제공	제3자 제공 동의
9	GSA(총판 대리점) 판매대리점	제3자 제공 위탁	제3자 제공 동의 위탁 시 관리감독 수행
10	CRS (예약시스템)	위탁	자체 운영이 아닌 경우라면, 위탁으로 관리해야 함

Q-2

중국 내 단체비자를 발급받는 경우, 타인(다른 여행자)의 개인정보도 기재되어 있어 확인이 가능합니다. 타인의 개인정보 유출은 법적인 책임이 수반된다는 주의를 안내하고 있지만 문제가 없는지 알고 싶습니다.

A-2

단체비자로 해서 여행자들의 정보가 모두 기재되어 본인 외에 타인(다른 여행자)의 개인정보도 확인이 되는 경우는 대사관의 업무처리방식에 따른 것입니다.

따라서, 이 경우 여행자들에게 단체비자에 작성된 개인정보는 다른 목적으로 사용될 수 없음과 개인정보 유출에 대한 책임이 본인에게 있음을 안내하는 것이 바람직합니다. 또한, 부가적으로 여행자들에게 서약서 등을 징구하여 경각심을 부여하는 것을 권장합니다.

Q-3	인솔자 및 가이드에게도 여행객 개인정보의 일부를 전달해야 합니다. 개인정보 보호와 관련하여 해야 할 사항이 있는지요?
A-3	인솔자 및 가이드에게 전달되는 개인정보는 여행이 종료되면 지체없이 파기하도록 조치하는 것이 바람직하고 다른 목적으로 인솔자 및 가이드가 이용하지 않도록 사전에 개인정보보호 서약서를 징구하는 것이 바람직합니다.
Q-4	방한 외국인 관광객에 대한 개인정보 처리 방안을 마련해 주세요. - 국내 항공권 발권, 호텔예약, 면세점 등에 개인정보 활용 및 제공 필요
A-4	방한 외국인 관광객에 대한 개인정보도 내국인과 같이 「개인정보 보호법」에 따라 처리하는 것이 바람직합니다. 위 질문 Q-1을 참고하시기 바랍니다.
Q-5	여행사 직원 또는 인솔자, 가이드가 여행자의 개인정보를 실수로 다른 사람에게 발송하거나 유출한 경우 어떤 문제가 발생할 수 있는지요?
A-5	개인정보를 실수로 발송한 경우도 표준개인정보보호지침에서는 개인정보 유출로 정의하고 있습니다. 따라서, 여행사에서는 내부적으로 개인정보 유출로 처리하여 정보주체에게 개인정보 유출 통지, 1천건 이상이면 개인정보 유출 신고 등을 수행하는 것이 바람직합니다. 또한, 초기 대응을 신속하게 처리하여 잘못 발송된 개인정보에 대하여 삭제 및 오남용이 되지 않도록 처리하는 것이 바람직합니다. 이를 대비하여 여행사는 「개인정보 유출사고 대응 매뉴얼」을 작성하여 유출사고가 발생한 때 여행객의 피해를 최소화하기 위하여 체계적으로 대응토록 준비하는 것이 바람직합니다.

5. 여행 종료

(1) 여행자 개인정보 파기

여행사는 보유기간 경과(예:법정 보유기간 종료 등), 처리목적 달성(예:계약취소, 여행종료 등), 사업 종료(업무 종료 포함), 회원탈퇴, 동의철회 등의 경우에 지체 없이 다음의 절차와 방법에 따라 해당 개인정보를 파기하여야 한다. 또한, 여행사는 여행이 종료된 고객에 대한 수탁사(판매대리점, 비자발급 대행업체 등)의 여행 종료에 따른 파기 여부를 관리·감독하여야 한다.

중점 확인 사항	점검 항목
☒ 여행사는 여행이 종료되어 그 목적을 달성한 고객정보를 파기하여야 한다. - 서류로 보관하는 고객정보 파기 - 스캔 등의 방법으로 전자파일로 변환한 고객정보 파기 - 여행관리시스템에 저장된 고객정보 파기 - 위탁하고 있는 판매대리점, 비자발급 대행업체에서 보유하는 고객정보 파기, 특히, 판매대리점 직원의 PC, 핸드폰 카카오톡 등 SNS, 이메일 등에 보유한 개인정보 파기	점검표 16.번

가. 원칙적인 파기의무

여행사는 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이(5일 이내) 개인정보를 파기(삭제)하여야 한다.

여행사(대리점 포함)는 여행 서비스 및 편의 제공을 위해, 제3자에게 전달되는 고객정보(예: 여권번호, 주민등록번호 등)를 전달 후 지체없이(5일 이내) 삭제하여야 한다.

 여행 서비스 및 편의 제공을 위한 제3자 제공하는 경우 ○ 교통(항공, 크루즈, 철도 등) : 이름, 전화번호, 여권번호 등 전달 ○ 보험(여행자 보험, 자동차 보험 등) : 이름, 주민등록번호 등 전달 ○ 렌터카 : 이름, 전화번호 등 전달 ○ 숙박(호텔, 리조트 등) : 이름, 전화번호 등 전달 ○ 미팅/샌딩업체 : 이름, 전화번호 등 전달 ○ 현지 랜드사 및 여행 가이드 관리업체 : 이름, 전화번호 등 전달

- 파기대상

여행사는 목적이 달성하거나 보유기간이 지나 파기 대상인 고객의 개인정보는 아래와 같다.

구분	대상	보유기간
문서	여행계약서 고객정보파일	5년
전자파일	스캔 여행계약서 고객정보파일	5년
	PC저장 고객정보파일	여행서비스 종료 후 파기
	카카오톡, 메일 고객정보파일	업무처리 후 즉시 파기
	여권번호, 주민등록번호	업무처리 후 즉시 파기
시스템 DB	여행관리시스템 내 고객정보	5년

- 파기방법 및 절차

여행사는 목적이 달성되거나 보유기간이 지난 개인정보에 대한 파기방법은 아래와 같다.

구분	파기 방법
문서	파쇄기 또는 소각을 통한 파기 수행 파쇄업체를 통한 파기 수행 ※ 파쇄업체를 통한 개인정보 파기는 개인정보 처리 위탁 계약을 작성하여야 함
전자파일	개인정보를 삭제한 후 복구 및 재생되지 않도록 파기 수행
시스템 DB	

(2) 분리·보관

여행사는 보유기간의 경과, 처리목적의 달성, 사업 종료, 회원탈퇴, 동의철회 등의 경우에도 다른 법령에 따라 보관하여야 할 경우에는 다른 법령에서 보관하도록 하는 기간 동안 파기하지 않고 보관할 수 있다.

중점 확인 사항	점검 항목
☑ 여행사에서 보유하고 있는 개인정보 중 다른 법령에 따라 분리하여 보관하는 개인정보가 무엇인지 확인하여 관리하도록 한다.	점검표 25.번 점검표 26.번
☑ 다른 법령에 따라 파기하지 않고 보관해야 하는 경우에는 보관하고 있는 개인정보와 분리하여 보관하도록 한다.	점검표 25.번 점검표 26.번

가. 보관방법

여행사사는 다른 법령에 따라 보관하여야 할 경우 해당 개인정보(또는 파일)을 다른 개인정보와 분리하여 보관하여야 한다.

나. 다른 법령에 따른 개인정보 보존 근거(예시)

개인정보의 종류/내용	근거법령	보존기간
영업관계서류	상법 제33조제1항	10년
전자금융거래기록	전자금융거래법 제22조제1항	5년
1. 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록 2. 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령 제6조제1항	5년
소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록		3년
모든 거래에 관한 장부 및 증거서류(납세자)	「국세기본법」 제85조의3	5년
상업장부와 영업에 관한 중요서류 • 상업장부 - ①회계장부, ②대차대조표 • 영업에 관한 중요서류 - ①주식회사에서 작성하는 주주총회 및 이사회 의사록, ②감사가 작성하는 감사보고서, 감사록, ③주주명부	「상법」 제33조제1항	10년
전표 또는 이와 유사한 서류		5년
표시·광고에 관한 기록	「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제6조, 시행령 제6조	6개월
계약 또는 청약철회 등에 관한 기록		5년
대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록		5년
1. 통신과금서비스를 이용한 거래의 종류 2. 거래금액 3. 통신과금서비스를 통한 구매·이용의 거래 상대방(통신과금서비스를 이용하여 그 대가를 받고 재화 또는 용역을 판매·제공하는 자를 말한다) 4. 거래일시 5. 대금을 청구·징수하는 전기통신역무의 가입자번호 6. 해당 거래와 관련한 전기통신역무의 접속에 관한 사항 7. 거래의 신청 및 조건의 변경에 관한 사항 8. 거래의 승인에 관한 사항 9. 그 밖에 과학기술정보통신부장관이 정하여 고시하는 사항	「정보통신망 이용 및 정보보호에 관한 법률 시행령」 제66조의8	5년 (건당 거래 금액이 1만원을 초과하는 거래인 경우에는 5년)
장부 및 증거서류	「지방세법」 제44조	5년
법 제2조제11호가목부터 라목까지 및 바목에 따른 통신사실확인자료	「통신비밀보호법」 제15조의2, 시행령 제41조	12개월
위의 자료 중 시외·시내전화역무와 관련된 자료인 통신사실확인자료		6개월
법 제2조제11호마목 및 사목에 따른 통신사실확인자료 (컴퓨터통신 또는 인터넷의 로그기록자료, 정보통신기기의 위치를 확인할 수 있는 접속지 추적자료)		3개월

(3) Q&A

Q-1	계약 및 결제 이력 등 여행소비자의 개인정보 보유기간 등이 정리되었으면 합니다.
A-1	여행업무 개인정보 처리 가이드에 업무처리 과정에서 처리하는 개인정보에 대하여 보유기간을 설명하고 있으므로 가이드 내용을 참고해 주세요. 특히, 여행계약서 등 고객정보는 5년간 보유하는 것이 타당합니다.
Q-2	인솔자나 가이드가 원활한 일정 진행을 위해 카톡방을 개설하는 경우, 그리고 여행자의 연락처 등을 수취하여 연락 등(안부, 사진발송)을 취하는 경우 문제가 되나요?
A-2	여행자와의 계약 체결 시 개인정보 수집·이용 동의를 받을 때 수집·이용 목적에 해당 내용을 안내하고 처리하는 것이 바람직합니다. 또한, 카톡방을 개설하는 목적은 원활한 여행을 위한 것으로 여행이 종료되면 카톡방을 통한 처리는 삭제하는 것이 바람직합니다.
Q-2	여행자 전체 명단이 들어간 리스트(이름, 생년월일 등 기초정보)가 공통으로 배포된 경우 문제가 발생할 수 있는지요?
A-2	업무를 처리하는 직원에게 배포하는 경우는 업무 처리 범위 내에서 사용할 수 있으나 그와 관련이 없는 여행자들에게 배포하는 것은 바람직하지 않습니다.
Q-3	정보통신 등 전자적인(메신저, 카톡, 이메일 등) 정보 수집 및 제공에는 과정 상 어디든 정보가 남아 있을 것 같은데 문제가 없나요?
A-3	본 가이드에서 개인정보를 전자적으로 처리하면서 남아 있을 것으로 예상되는 경우는 업무처리 후 즉시 삭제하도록 안내하고 있습니다. 따라서, 메신저, 이메일, 카톡 등에 남지 않도록 업무 처리 후 즉시 삭제하도록 하는 것이 바람직합니다.

II. 회원사 안전성 확보 조치

1. 개요

(1) 유형별 분류 기준

회원사 규모 및 유형	개인정보 보유량(정보주체 수)	유형
소상공인 (상시근로자 5인 미만)	1만명 미만	유형1
	1만명 이상	유형2
중소기업	100만명 미만	유형2
	100만명 이상	유형3
중견기업, 대기업	10만명 미만	유형2
	10만명 이상	유형3

(2) 유형별 안전성 확보 조치 사항

안전성 확보 조치 사항	유형1	유형2	유형3
개인정보 보호책임자 지정	○	○	○
내부관리계획 수립 및 시행	×	○	○
개인정보처리방침 수립 및 시행	○	○	○
개인정보보호 교육	○	○	○
수탁사 관리감독	○	○	○
PC 보호조치	○	○	○
시스템 보호조치	여행관리시스템, 홈페이지가 있을 경우 해당		○

2. 유형1에 속하는 회원사 안전성 확보 조치

중점 확인 사항
☒ 여행사는 개인정보 보호책임자를 지정하여야 한다. - 개인정보 보호책임자는 사업주 또는 대표자 임원(임원이 없는 경우에는 개인정보 처리 관련 업무를 담당하는 부서의 장)
☒ 여행사는 개인정보처리방침을 수립하여 시행하여야 한다. - 홈페이지가 있는 경우, 홈페이지에 개인정보처리방침을 작성하여 공개하도록 한다. - 홈페이지가 없는 경우, 사업장등에 개인정보처리방침을 작성하여 고객이 확인할 수 있도록 한다.

- ☑ 여행사는 직원대상으로 개인정보보호 교육을 받도록 한다.
 - 개인정보보호 교육은 최소 1년에 1회 이상 받도록 한다.
 - 개인정보보호 교육은 온라인, 오프라인 교육 모두 가능하다.
오프라인 교육을 할 경우, www.privacy.go.kr -> 교육 마당 -> 개인정보보호 전문강사 검색을 통해 강사를 초빙할 수 있다.
 - 온라인 교육을 할 경우, www.privacy.go.kr -> 교육 마당 -> 온라인 교육을 통해 강의를 받을 수 있다.
- ☑ 여행사는 개인정보 업무 위탁한 업체를 관리·감독을 한다. (업무 위탁의한 경우에만 해당)
 - 개인정보 처리 위탁 계약서를 작성한다.
 - 수탁업체 직원을 대상으로 보안서약서를 징구한다.
 - 수탁업체 직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 받게 한다.
 - 계약기간 내 여행사 고객정보를 잘 관리 하는지 여부에 대하여 관리·감독한다.
 - 계약이 종료되면, 여행사에서 제공한 모든 고객정보를 파기하도록 한다.
- ☑ 여행사 업무 PC에 대한 보호조치를 한다.
 - 바이러스 백신 프로그램을 설치하도록 하고, 업데이트를 최신화하여 관리한다.
 - 업무 PC에 저장된 고객의 개인정보는 암호화하여 저장·관리한다.
 - 업무 PC에 저장된 고객의 개인정보는 업무처리가 끝나면 파기하도록 한다.

3. 유형2에 속하는 회원사 안전성 확보 조치

중점 확인 사항

- ☑ 여행사는 개인정보 보호책임자를 지정하여야 한다.
 - 개인정보 보호책임자는 사업주 또는 대표자, 임원(임원이 없는 경우에는 개인정보 처리 관련 업무를 담당하는 부서의 장)으로 지정하여야 한다.
- ☑ 여행사는 내부관리계획을 수립하고 시행하여야 한다.
 - 내부관리계획을 수립한 이후 임직원이 확인할 수 있도록 해야 한다.
- ☑ 여행사는 개인정보처리방침을 수립하여 시행하여야 한다.
 - 홈페이지가 있는 경우, 홈페이지에 개인정보처리방침을 작성하여 공개하도록 한다.
 - 홈페이지가 없는 경우, 사업장에 개인정보처리방침을 작성하여 고객이 확인할 수 있도록 한다.
- ☑ 여행사는 직원대상으로 개인정보보호 교육을 받도록 한다.
 - 개인정보보호 교육은 최소 1년에 1회 이상 받도록 한다.
 - 개인정보보호 교육은 온라인, 오프라인 교육 모두 가능하다.
오프라인 교육을 할 경우, www.privacy.go.kr -> 교육 마당 -> 개인정보보호 전문강사 검색을 통해 강사를 초빙할 수 있다.
 - 온라인 교육을 할 경우, www.privacy.go.kr -> 교육 마당 -> 온라인 교육을 통해 강의를 들을 수 있다.
- ☑ 여행사는 개인정보 업무 위탁한 업체를 관리감독을 한다. (업무 위탁한 경우만 해당)
 - 개인정보 업무 위탁 계약서를 작성한다.
 - 업무 위탁한 업체 직원들 대상으로 보안서약서를 징구한다.
 - 업무 위탁한 업체 직원들 대상으로 개인정보보호 교육을 받게 한다.

- 계약기간 내 여행사 고객 정보를 잘 관리하는지 여부에 대하여 관리감독한다.
- 계약이 종료되면, 여행사에서 제공한 모든 고객 정보를 파기하도록 한다.
- ☑ 여행사 업무 PC에 대한 보호조치를 한다.
 - 바이러스 백신 프로그램을 설치하도록 하고, 업데이트를 최신화 하여 관리한다.
 - 업무 PC에 저장된 고객의 개인정보는 암호화 하여 저장관리 한다.
 - 업무 PC에 저장된 고객의 개인정보는 업무처리가 끝나면 파기하도록 한다.

4. 유형3에 속하는 회원사 안전성 확보 조치

중점 확인 사항

- ☑ 여행사는 개인정보 보호책임자를 지정하여야 한다.
 - 개인정보 보호책임자는 대표자 또는 임원(임원이 없는 경우에는 개인정보 처리 관련 업무를 담당하는 부서의 장)
- ☑ 여행사는 내부관리계획을 수립하고 시행하여야 한다.
 - 내부관리계획을 수립한 이후 임직원이 확인할 수 있도록 해야 한다.
- ☑ 여행사는 개인정보처리방침을 수립하여 시행하여야 한다.
 - 홈페이지가 있는 경우, 홈페이지에 개인정보처리방침을 작성하여 공개하도록 한다.
 - 홈페이지가 없는 경우, 사업장등에 개인정보처리방침을 작성하여 고객이 확인할 수 있도록 한다.
- ☑ 여행사는 직원대상으로 개인정보보호 교육을 받도록 한다.
 - 개인정보보호 교육은 최소 1년에 1회 이상 받도록 한다.
 - 개인정보보호 교육은 온라인, 오프라인 교육 모두 가능하다.
 - 오프라인 교육을 할 경우, www.privacy.go.kr -> 교육 마당 -> 개인정보보호 전문강사 검색을 통해 강사를 초빙할 수 있다.
 - 온라인 교육을 할 경우, www.privacy.go.kr -> 교육 마당 -> 온라인 교육을 통해 강의를 받을 수 있다.
- ☑ 여행사는 개인정보 업무 위탁한 업체를 관리·감독을 한다. (업무 위탁의 경우에만 해당)
 - 개인정보 처리 위탁 계약서를 작성한다.
 - 수탁업체 직원을 대상으로 보안서약을 징구한다.
 - 수탁업체 직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 받게 한다.
 - 계약기간 내 여행사 고객정보를 잘 관리 하는지 여부에 대하여 관리·감독한다
 - 계약이 종료되면, 여행사에서 제공한 모든 고객 정보를 파기하도록 한다.
- ☑ 여행사 업무 PC에 대한 보호조치를 한다.
 - 바이러스 백신 프로그램을 설치하도록 하고, 업데이트를 최신화 하여 관리한다.
 - 업무 PC에 저장된 고객의 개인정보는 암호화 하여 저장관리 한다.
 - 업무 PC에 저장된 고객의 개인정보는 업무처리가 끝나면 파기하도록 한다.
- ☑ 여행사에서 운영하는 고객관리시스템에 대하여 기술적 보호조치를 한다.
 - 개인정보의 안전성 확보조치 기준에서 요구하는 사항을 준수하도록 한다.
 - 그 밖에 개인정보보호를 위하여 필요한 사항에 대하여 기술적 보호조치를 한다.

5. Q&A

Q	개인정보처리시스템 안전성 확보 조치에 따른 개발 가이드(권한분류, 로그기록, 마스킹, 세션타임아웃 등)을 알려주시면 좋겠습니다
A	개인정보 안전성 확보조치 기준 해설서를 참고하시면 보다 자세한 내용을 알 수 있습니다. ※ 개인정보보호종합포털 “www.privacy.go.kr -> 자료마당 -> 지침자료” 그리고, 한국인터넷진흥원에서 “시스템 개발자용 개인정보보호 적용 가이드”를 제작 중에 있으므로 공고 후 보다 자세한 설명을 참고하실 수 있습니다.