발 간 등 록 번 호
11-1790365-000039-01

자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 안내서

2024. 9.

개인정보보호위원회
personal Information Protection Commission

발 간 등 록 번 호
11-1790365-000039-01

자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 안내서

2024. 9.

개인정보보호위원회
personal Information Protection Commission

자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 안내서

안내 사항

발간 목적

본 안내서는 「개인정보 보호법」에 따라 자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 행사에 개인정보처리자가 조치해야 하는 사항, 자동화된 결정의 범위 및 그 기준과 절차 등의 공개에 관한 사항을 안내합니다.

제·개정 이력

개인정보 보호 관련 법·제도 및 환경 변화를 반영하여 다음과 같이 제·개정하였습니다.

일자	주요 내용
'24. 9. 발간	「개인정보 보호법」 개정('24.3.15. 시행)에 따라 자동화된 결정에 대한 법 개정 사항을 반영하여 발간

재검토 기한

안내서의 최신성을 유지하기 위해 발간일(2024년 9월)을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12.31.까지를 말함)마다 보완 및 개선 등의 조치를 취할 예정입니다.

저작권 표시

본 안내서 내용의 무단전재를 금하며, 가공·인용할 때는 출처를 밝혀 주시기 바랍니다.

* 출처 : 개인정보보호위원회 「자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 안내서」 2024.9.

문의처

본 안내서 내용 관련 문의는 개인정보보호위원회 개인정보보호정책과(☎02-2100-3055, 3057, 3047)로, 개인정보보호 법령 질의 등에 관한 사항은 개인정보보호위원회 법령해석 지원센터(☎02-2100-3043)로 문의주시기 바랍니다.

관계법령

「개인정보 보호법」 제37조의2 및 같은 법 시행령 제44조의2~제44조의4

※ 법령 최신 자료는 국가법령정보센터(www.law.go.kr), 개인정보 보호 안내서 최신 자료는 개인정보보호위원회 누리집*, 개인정보 포털**을 참고

* 개인정보보호위원회 누리집(www.pipc.go.kr) : 법령 〉 법령정보 〉 안내서

** 개인정보 포털(www.privacy.go.kr) : 자료 〉 자료보기 〉 안내서

C O N T E N T S

추진 배경

요약

Ⅰ 권리 도입 목적 6

Ⅱ 자동화된 결정의 대상 7

Ⅲ 개인정보처리자의 조치사항 16

1. 거부할 수 있는 권리 ····· 16
2. 설명 등 요구권 ····· 24
3. 개인정보처리자가 거절할 수 있는 경우 ····· 30
4. 처리기간 및 고지방법 ····· 35

Ⅳ 기준·절차 및 처리방식의 공개 37

1. 기본방향 ····· 37
2. 공개사항 ····· 38
3. 표준화·체계화된 용어·시각화 방법 등 사용 ····· 39

Ⅴ 정보주체의 요구 절차 및 방법 43

Ⅵ 제재 규정 46

Ⅶ 질의 답변 47

참고

1. '자동화된 결정' 자율진단표 ····· 50
2. 설명가능한 인공지능(XAI) 도구의 활용 ····· 51
3. 자동화된 결정 관련 법령 및 고시 ····· 58

추진 배경

인공지능(AI) 시스템에 의한 결정은 사람에 의한 결정에 비해 그 확장성으로 인해 사회적 파급력이 매우 크고, 사람의 실질적인 개입 없이 완전히 자동화된 인공지능(AI) 시스템만으로 정보주체의 일상생활 속에서의 권리 또는 의무에 큰 영향을 미치고 있어 전 세계적으로 사회적 규율에 대한 논의가 이루어지고 있습니다. 우리나라에서도 인공지능(AI) 기술을 이용한 자동화된 결정 과정의 투명성을 높임으로써 개인정보보호법의 목적인 개인의 자유와 권리 보호 및 개인의 존엄과 가치를 구현하기 위한 논의가 진행되어 왔습니다.

이에 따라, 2023년 개인정보 보호법 개정으로 새롭게 도입한 자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리(법 제37조의2)는 인공지능(AI) 등을 통한 개인정보 처리 과정에서의 투명성을 확보하고 거부 및 설명 등을 요구할 수 있는 환경을 마련하기 위한 것입니다. 국민 생활의 일부로 자리 잡아 가고 있는 인공지능(AI) 서비스를 안심하고 사용할 수 있는 사회적 안전장치를 마련하여, 개인정보를 기반으로 하는 인공지능(AI) 서비스가 안전하게 확산될 수 있는 선순환 구조를 마련하기 위한 목적으로 도입되었습니다.

안내서는 2024년 3월 15일부터 자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 규정이 시행됨에 따라 자동화된 결정의 범위에 대한 구체적인 사례, 정보주체의 권리 행사에 따라 개인정보처리자가 조치해야 하는 사항, 자동화된 결정의 기준과 절차 등의 공개에 관한 사항 등을 상세히 안내함으로써 제도의 안정적인 정착과 수범자의 이해를 돕기 위한 것입니다.

2024년 5월 24일 공개한 안내서(초안)에 대한 현장의 의견과 2024년 9월 26일 시행하는 고시의 내용을 반영하여 보완하였습니다.

〈관련 제도 담당 부서〉

법제도 총괄	개인정보보호정책과	02-2100-3055, 3057, 3047

요약

[헌법] 개인정보 자기결정권 등 ⇨ **[개인정보보호법] 정보주체의 권리로 구현**

완전히 자동화된 개인정보 처리 영역에서의 투명성 강화 및 정보주체의 권리 보장

'자동화된 결정' 판단시 고려사항

① **'완전히 자동화된 시스템'**에 의할 것
- ▸ 정당한 권한을 가진 사람에 의한 **실질적이고 의미 있는 개입**이 있는지 여부

② **'개인정보를 처리'**하여 이루어질 것
- ▸ 해당 정보주체의 개인정보를 자동화된 시스템을 통해 실질적인 자동화된 처리 과정을 거쳐 **의미 있는 정보를 추출**하는 과정을 의미

③ **개인정보처리자에 의한 '결정'**일 것
- ▸ **개인정보처리자**에 의해 **'정보주체의 권리 또는 의무'에 영향을** 미치는 **최종적인 결정**을 의미

④ 정보주체에 대한 **'최종적인 결정'**일 것

⑤ '완전히 자동화된 시스템에 의한 개인정보의 처리'와 '결정' 사이에 **'실질적인 관련성'**이 있을 것

⑥ **다른 법률**에 자동화된 결정 관련 특별한 규정이 없을 것
- ▸ 행정기본법 제20조의 '자동적 처분', 신용정보법 제36조의2의 '자동화평가' 제외

①거부권

- 자동화된 결정 중에서 생명·신체·재산 등 자신의 권리 또는 의무에 **'중대한 영향'**을 미치는 경우 **거부 가능**

※ 중대한 영향 판단시 고려사항 : ①생명·신체의 안전과 관련 여부, ②권리의 박탈 등 여부, ③수인 한도를 넘는 의무 여부, ④지속적인 제한 발생 여부, ⑤회복가능성 여부

⇨ **[거부시 조치]** 자동화된 결정 적용 정지 또는 인적 개입에 의한 재처리 후 결과 고지

②설명 등 요구권

- **자동화된 결정**에 해당하면 **설명 및 검토 요구** 가능

① **[설명 요구시 조치] 자동화된 결정에 대한 '간결하고 의미있는 설명'을 제공**

※ **중대한 영향을 미치는 경우가 아닌 때**에는 **공개된 사항 등을 활용하여 설명**

② **[검토 요구시 조치]** 제출한 의견 **반영 여부 검토 등 조치** 후 **그 결과 통지**

☞ 조치를 **거절할 정당한 사유**가 있는 경우 거절 가능

① **(원칙)** 정보주체의 요구를 제한하여 **정보주체**가 입게 될 **불이익**과 **개인정보처리자** 또는 **제3자**의 **이익을 비교·형량**하여 개별적으로 판단

② **(개별적 고려사항)** 고시 제6조 및 별표의 예시를 종합적으로 고려하여 판단

※ 거절시, 사유와 이의제기 방법·절차를 요구를 받은 날부터 **10일 이내**에 고지

사전 공개

- 자동화된 결정의 **기준·절차 등을 인터넷 홈페이지 등에 사전 공개**
- 쉽게 알 수 있도록 **표준화·체계화된 용어, 시각화된 방법 등 활용**

Ⅰ 권리 도입 목적 : 투명성 + 정보 제공 등 대응권 보장

• **[배경]** 인공지능(AI) 등 완전히 자동화된 결정 과정의 복잡성, 블랙박스의 특성에 따른 **불투명성**, 정보주체와 개인정보처리자 간의 **'정보 비대칭' 문제 해소 필요** ⇨ **투명성 확보, 정보 제공을 통한 개인정보자기결정권 보장**

사람의 개입이 없는 '완전히 자동화된 결정'이 내려지는 영역

개인정보 처리의 투명성 확보	정보의 제공 등 대응권 보장
• **[사전 공개]** 자동화된 결정의 기준 및 절차, 처리되는 방식 등을 홈페이지 등에 미리 공개	① **[설명 요구]** 간결하고 의미있는 설명 ② **[의견제출 및 검토 요구]** 의견 반영 여부 및 결과 통보 ③ **[거부]** 권리·의무에 중대한 영향의 경우, 결정의 적용 배제 또는 인적 개입에 의한 재처리 조치 후 통보

■ 개인정보보호법은 **개인의 자유와 권리를 보호**하고 **개인의 존엄과 가치를 구현**함을 목적으로 하고 있음(법 제1조)

- 또한, **개인정보에 대해 정확성, 완전성, 최신성, 처리에 관한 사항 공개, 정보주체의 권리 등을 보장**하고 있고(법 제3조), **개인정보 처리에 관한 정보를 제공받을 권리 등**을 **보장**하고 있음(법 제4조)

■ **법 개정**('23.3.14.공포)을 통해 추가적으로 **자동화된 결정을 거부하거나 그에 대한 설명 등을 요구할 권리**를 **규정**하였음

- **인공지능(AI) 기술 등** 자동화된 시스템으로 개인정보를 처리하여 이루어지는 결정의 **기준과 절차** 등을 **미리 공개**하도록 하고,
- 자동화된 결정에 대해 정보주체가 **설명을 요구**하거나 **의견 제출을 통한 검토 요구**를 할 수 있도록 하여 **투명성을 보장**하였으며,
- 정보주체의 권리 또는 의무에 **중대한 영향**을 미치는 경우에는 **일정한 조건이 충족될 경우에는 거부**할 수 있도록 하였음

Ⅱ "자동화된 결정"의 대상

- **법 제37조의2 제1항 본문**

  "자동화된 결정" : 인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한 **완전히 자동화된 시스템**으로 **개인정보를 처리**하여 이루어지는 **결정**(「행정기본법」 제20조에 따른 **행정청의 자동적 처분은 제외**한다)

- **고시 제6조 제1항 : 자동화된 결정 판단시 고려사항**

  1. **정당한 권한을 가진 사람**의 실질적이고 의미 있는 **인적 개입 없이 완전히 자동화된 시스템에 의해 결정**이 이루어졌는지 여부
  2. 완전히 자동화된 시스템으로 **해당 정보주체의 개인정보를 분석·가공하는 등 개별적인 처리 과정**을 거쳐 **의미 있는 정보를 추출**하는지 여부
  3. **개인정보처리자가 내린 결정**으로서 **정보주체의 권리 또는 의무에 영향**을 미치는 결정인지 여부
  4. 해당 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치는 **최종적인 결정**에 해당하는지 여부
  5. 완전히 자동화된 시스템에 의한 개인정보의 처리와 결정 사이에 **실질적인 관련성**이 있는지 여부
  6. **다른 법률**에 자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리를 규정한 **특별한 규정**이 있는지 여부

- **고시 [별표] 자동화된 결정 예시 : 15쪽 참조**

1. '완전히 자동화된 시스템'에 의할 것

- 해당 결정이 **인적 개입 없이** 완전히 자동화된 시스템으로 이루어져야 하며, **인적 개입**이 있는지 여부는 '해당 결정을 변경할 수 있는 권한 등 **정당한 권한을 가진 사람**이 **실질적**이고 **의미있는 개입**'을 하였는지를 기준으로 판단해야 함
- 결정이 이루어지는 과정에서 **정당한 권한이 없는 사람**의 **개입** 또는 단순 결재 등 **형식적인 개입만 있는** 경우라면 **사실상 사람의 개입 없이 이루어진 자동화된 결정**으로 볼 수 있음
- 반면, 사람이 개입하여 **실질적으로 결정하는 절차가 존재**하고 자동화된 시스템에 의해 산출된 자료를 **참고로만 활용**하는 경우에는 **자동화된 결정에 해당하지 않음**

기준 "인적 개입"이 있는지 판단시 고려사항

실질적 인적 개입 없이 인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한 자동화된 시스템에 의해 결정이 이루어지는 경우에는 정보주체의 권리를 보장하기 위한 조치사항을 검토해야 함. "인적 개입"이 있는지에 대해 판단할 때에는 개입하는 사람의 권한, 능력, 시간 등 다양한 측면에 대한 평가가 이루어져야 함

▸ **"인적 개입"**이란 자동화된 시스템에 의한 결정을 변경할 수 있는 권한을 가진 사람이 그 결정 과정 또는 재처리를 통한 결정 과정에 실질적으로 개입하는 것을 의미함

① 형식 요건 : "정당한 권한이 있는 사람의 개입이 있을 것"

- 사람의 개입은 해당 결정을 변경할 수 있는 업무 권한을 보유하고 해당 업무를 수행할 수 있는 능력이 있는 사람에 의해 수행되어야 함
- 업무 권한이 없는 사람 또는 해당 업무를 수행할 능력이 없는 사람이 형식적으로 자동화된 시스템에 의한 결정 과정에 개입한다고 하더라도 실질적 인적 개입이 있다고 볼 수 없음

  ※ 예 : 고객민원에 대한 상담업무만을 담당하는 직원은 자동화된 시스템에 의해 결정된 육아수당 지급 취소 결정을 변경할 수 있는 권한이 부여되어 있지 않으므로 설령 상담을 진행했다고 하더라도 실질적 의미의 인적 개입이 있었다고 볼 수 없음(자동화된 결정에 해당)

② 실질 요건 : "사람의 개입이 결정의 결과에 실질적인 영향을 미칠 수 있을 것"

- 사람의 개입이 결정의 결과에 실질적 영향을 미칠 수 있어야 하고, 이를 위해서는 결정 과정에 개입하는 사람이 결정에 영향을 미치는 정보에 대한 접근이 가능한 위치에 있어야 함

  ※ 예 : 자동화된 시스템에 의한 결정을 사람이 단순히 기계적으로 적용만 한다면 인적 개입이 있다고 보기 어려움
- 사람의 개입은 최종 결정을 내리기 전에 해당 자동화된 시스템에 의한 산출자료 또는 그 외의 요소들에 대한 종합적인 고려가 있는 상태에서 이루어져야 함

  ※ 예 : 권한이 있는 사람이 인공지능 등 자동화된 시스템에 의한 결과와 그 이외의 다른 고려요소들을 종합적으로 검토하는 절차를 운영하는 경우에는 자동화된 결정이 아님
- 자동화된 시스템에 의한 개인정보의 처리 과정에 사람이 개입하여 최종 결정하려는 경우, 관련 정보를 검토하는데 적정한 시간이 부여되어 있어야 함

  ※ 예 : 자동화된 시스템에 의한 결정 과정에 사람의 개입 절차를 두고 있으나 그 업무량이 방대하고 부여된 시간이 충분하지 않아서 사실상 사람의 개입이 의미 없는 수준에 그칠 정도라면 실질적 의미의 인적 개입이 있었다고 볼 수 없음

➡ 자동화된 시스템에 의한 처리 과정에서 실질적인 인적 개입이 있는 경우에는 자동화된 결정에 해당하지 않아 별도의 조치의무가 발생하지 않으나, 개인정보처리자는 실질적 인적 개입이 있었는지에 대한 입증이 필요하므로 그 결정 과정에 사람이 개입하는 정도와 이것이 어떤 단계에서 일어나는지를 확인하고 기록하는 것이 바람직함

사례 **"실질적이고 의미있는 인적 개입" 여부에 따른 자동화된 결정 사례**

- **(해당) 인공지능(AI) 면접만을 통해서 응시자의 개인정보를 분석하여 불합격 결정을 하는 경우 인적 개입이 있었다고 볼 수 없으므로 자동화된 결정에 해당함**
- **(제외)** 권한이 있는 인사위원회를 통해 실질적으로 채용 여부를 결정하는 절차를 운영하면서, 인공지능(AI) 등 자동화된 시스템에 의해 산출된 자료를 참고하고 다른 요소들과 함께 종합적으로 검토하여 최종 결정을 내리는 경우에는 인적 개입이 있었다고 볼 수 있으므로 자동화된 결정에 해당하지 않음

2. '완전히 자동화된 시스템으로 **개인정보를 처리**'하여 이루어질 것

- 정보주체인 사람의 개인정보자기결정권을 보호하고자 하는 취지이므로 **해당 정보주체의 개인정보**를 **처리**하여 이루어지는 결정이어야 함
  - 개인정보의 처리는 '개인정보를 자동화된 시스템을 통해 분석·가공하는 등 **실질적인 자동화 처리 과정**을 거쳐 **의미 있는 정보**를 **추출**'하는 과정을 의미하며, 단순히 정형화된 개인정보를 기계적으로 대입하여 분류하는 경우를 의미하는 것은 아님
  - 따라서, ①개인정보 처리와 무관한 **사업자 정보, 상품 정보 등**을 처리하는 경우, ②개인정보를 **단순 난수 처리**하여 **무작위 추출**(random sampling)하는 경우 등은 해당되지 않음
- 해당 결정의 **대상이 되는 정보주체의 개인정보**를 **개별적**으로 **완전히 자동화된 시스템**으로 **처리**하는 경우에 한정됨
  - 정보주체의 개인정보를 **구체적**이고 **개별적**으로 **처리**한 것이 아닌 경우라면 **자동화된 시스템에 의한 개인정보의 처리**에 해당하지 않음
  - 한편, 개인정보가 포함된 **학습데이터를 수집하여 인공지능(AI) 모델 등 개발에 이용**하는 것은 **별도의 적법한 개인정보 처리 근거**를 갖추어야 한다는 점에서 **자동화된 결정과 구분**됨

사례 **'해당 결정의 대상이 되는 정보주체의 개인정보' 사례**

- **(해당)** ①AI 배차 플랫폼을 운영하면서 플랫폼 이용사업자의 이용기록 및 패턴(행태정보)을 분석하여 이용계정 중지 여부를 결정하는 경우
  ②인적 개입이 없이 완전히 자동화된 시스템으로 해당 이용계정 보유자인 정보주체가 이용약관을 위반한 행위, 불법 콘텐츠 게시 등의 행위를 한 경우 해당 개인정보를 분석하여 사람이 개입하는 이의제기 절차 없이 이용계정을 영구 삭제 조치하는 경우
- **(제외)** ①쇼핑 플랫폼에서 이용사업자의 상품 노출 순서를 자동으로 결정하는 경우에 이용사업자의 개인정보가 아닌 사업자정보 및 상품정보만을 활용하는 경우
  ②개인정보처리자가 자신의 웹사이트 등에 게시된 불법 콘텐츠에 대한 자동화된 모니터링을 통해 정보통신망법에 따른 임시조치 기준에 따라 해당 게시물에 대해 블라인드 처리 등의 조치를 한 경우 해당 조치는 불법 콘텐츠에 대하여 블라인드 처리 등의 조치를 한 것이고, 게시자인 정보주체의 개인정보를 처리한 것은 아니므로 자동화된 결정에 해당하지 않음

3. **'개인정보처리자가 내린 결정**으로서 **정보주체의 권리 또는 의무에 영향**을 미치는 결정'일 것

- **"개인정보처리자"**에 의해 내려지는 **"결정"**으로서, **정보주체의 권리 또는 의무에 법적 영향**을 미치는 경우여야 함
  - **개인정보처리자**가 **추천**하고 **정보주체가 선택·결정**하는 **맞춤형 광고·뉴스 추천 등**은 개인정보처리자에 의한 결정이 아님
  - 본인 확인을 위한 **단순 사실의 확인, 사실상의 영향**이나 **단순 기대이익 등**의 경우는 정보주체의 권리 또는 의무에 법적 영향을 미치는 경우로 보기 어려움

사례 **개인정보처리자가 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치는 최종적 결정 사례**

- **(해당)** 개인정보처리자가 AI자원할당 등 분야에서 부정거래탐지시스템을 통한 개인정보 분석 등 처리 과정을 거쳐 계약해지 등 불이익을 주는 최종적 결정을 한 경우
- **(제외)** 맞춤형 광고, 뉴스 추천, 상품 추천 등을 자동화한 경우 등 개인정보처리자가 추천하고 이용여부에 대한 결정은 정보주체가 하는 경우로서 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치지 않는 경우

  * 광고·추천 자체가 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치는 것으로 보기 어렵고, 광고·추천에 따라 정보주체가 특정 선택을 하는 결정을 하더라도 이는 개인정보처리자의 결정으로 보기 어려움

- 해당 결정은 **"최종적 결정"**을 의미함
  - 단계적으로 결정이 이루어지는 경우 **각각의 단계에서의 결정이 최종적**인지와 **최종적 결정**이 **정보주체의 권리 또는 의무에 영향**을 미치는지를 기준으로 판단해야 함
  - 해당 결정이 **최종적**으로 **확정되기 전**에 정보주체가 개입하여 **의견**을 **개진**하고 개인정보처리자에 의한 **검토 절차가 운영**되고 있는 경우 **영구적인 결정이 아닌 한** 최종적 결정이 이루어졌다고 보기 어려움

사례 **'최종적 결정'의 사례**

- **(해당)** AI채용 분야에서 서류심사·적성검사 단계에서만 자동화된 결정이 이루어지고 면접은 인적 개입이 있다고 하더라도 불합격자의 경우는 서류심사가 최종적 영향을 미침
- **(제외)** ①플랫폼 계정을 통한 사기활동을 자동화하여 탐지한 후, 계정 박탈에 대한 최종 결정을 내리기에 앞서 임시정지 조치를 취하는 것은 그 기간이 사실상의 박탈에 해당할 만큼 길지 않다면 최종 결정에 해당하지 않음

  ②어뷰징(Abusing)행위*에 대응하여 부정 이용자에 의해 정상적인 이용자가 피해를 입지 않도록 자동화된 시스템을 통해 부정행위를 탐지하여 이용계정 임시정지 등 조치를 하는 경우, 최종적 결정인 계정 삭제 등의 조치에 앞서 사람이 개입하는 이의제기 절차를 운영하고 있고, 이의제기가 없더라도 최종 결정이 아닌 임시정지 상태를 유지하고 있다면 자동화된 결정에 해당하지 않음

  * 디지털 환경에서 불법 프로그램 운영, 타인 계정 도용, 다중 계정 접속 등의 방법으로 부당한 이익을 취하는 행위

4. '완전히 자동화된 시스템에 의한 개인정보의 처리'와 '결정' 사이에 '실질적 관련성'이 있을 것

- 완전히 자동화된 시스템으로 개인정보를 처리한 결과로 인해 해당 결정이 이루어져야 하므로, **상호간 '실질적 관련성'**이 있어야 함
- 자동화된 시스템에 의해 개인정보를 분석·가공하는 등 처리가 **해당 결정의 원인**으로 **작용하는 경우** 실질적 관련성이 있다고 볼 수 있음

사례 **'개인정보의 처리와 결정 사이의 실질적 관련성' 사례**

- **(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 추출(random sampling)을 통해 기계적으로 학교를 자동 배정하는 경우

5. 다른 법률에 자동화된 결정 관련 특별한 규정이 없을 것

① **행정기본법의 '자동적 처분'에 관한 개별 법률 규정이 있는 경우**

- 법 제37조의2 제1항 본문은 **행정기본법 제20조**에 따른 **행정청의 자동적 처분**은 자동화된 결정의 범위에서 명시적으로 **제외**하고 있음
- **행정기본법 제20조**에 따른 '자동적 처분'은 **행정청**이 **개별 법률의 규정**에 따라 **자동적 처분을 할 수 있는 근거가 있는 경우**로서 **처분에 재량이 있지 않은 때에 한정**하여 허용하고 있고,
- '처분'에 해당하면 **행정절차법·행정소송법 등 처분에 대한 일반규정에 따라 정보주체의 권리가 보장**되고 있는 점을 고려한 것임

사례 **「행정기본법」 제20조에 따라 개별 법률에서 규정한 '자동적 처분'**

- **「행정기본법」 제20조(자동적 처분)** 행정청은 법률로 정하는 바에 따라 완전히 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한다)으로 처분을 할 수 있다. 다만, 처분에 재량이 있는 경우는 그러하지 아니하다.
- **「수입식품안전관리 특별법」 제20조의2(수입신고 수리의 자동화)** ① 제20조제1항에 따른 수입신고 중 국민건강에 미치는 위해발생의 우려가 낮고 반복적으로 수입되는 수입식품등의 수입신고는 「행정기본법」 제20조에 따라 제39조의2의 수입식품통합정보시스템에 의하여 완전히 자동화된 방식으로 수리할 수 있다.

- **공공분야의 경우**에도 행정기본법 제20조의 **자동적 처분이 아닌 자동화된 결정**에 대하여는 **개인정보 보호법의 자동화된 결정 규정이 적용**되므로 자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리를 보장해야 함

사례 **"공공분야에서의 자동화된 결정" 사례**

- **행정청이 아닌 공공기관이 바우처 지급** 후 **'AI부정거래탐지시스템'**으로 수급자의 **바우처 사용 내역을 분석**하여, **부정사용(유흥, 사행 등) 시** 자동으로 **바우처 지급을 취소·환수**하는 **최종적 결정**을 하는 경우
- **행정청이 아닌 공공기관이 직원 채용** 과정에서 **1차 시험 → 2차 AI면접 → 3차 대면면접 절차를 운영**하는 경우, **2차 AI면접 전형**에서 완전히 자동화된 **'AI채용시스템'**만으로 **불합격 결정**을 하는 경우

② **다른 법률에 자동화된 결정 관련 특별한 규정이 있는 경우**

- **개인정보 보호법**(제6조)은 개인정보의 처리 및 보호에 관하여 **다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우**에는 **해당 특별한 규정을 적용**하도록 규정하고 있음
- **신용정보법**에 따른 **자동화평가**와 같이 해당 분야의 특수성을 반영하여 **자동화된 결정**과 관련한 **별도**의 **구체적인 권리규정**이 있는 경우 **그 범위 내**에서 **해당 특별한 규정이 적용**됨
  - **금융 분야**라고 하더라도 신용정보법에 정하는 특별한 규정인 **자동화평가의 대상이 아닌 영역**에서 자동화된 결정이 이루어지는 경우에는 **일반법**인 **개인정보 보호법**의 자동화된 결정 규정이 적용됨

사례 **신용정보법에 따른 '자동화평가'**

- **제2조(정의) 14. "자동화평가"**란 제15조제1항에 따른 신용정보회사등의 종사자가 평가 업무에 관여하지 아니하고 컴퓨터 등 정보처리장치로만 개인신용정보 및 그 밖의 정보를 처리하여 개인인 신용정보주체를 평가하는 행위를 말한다.
- **제36조의2(자동화평가 결과에 대한 설명 및 이의제기 등)** ① 개인인 신용정보주체는 개인신용평가회사 및 대통령령으로 정하는 신용정보제공·이용자(이하 이 조에서 "개인신용평가회사등"이라 한다)에 대하여 다음 각 호의 사항을 설명하여 줄 것을 요구할 수 있다.

  1. ~ 2. (생략)

  ② 개인인 신용정보주체는 개인신용평가회사등에 대하여 **다음 각 호의 행위를 할 수 있다.**

  1. 해당 신용정보주체에게 자동화평가 결과의 산출에 유리하다고 판단되는 정보의 제출
  2. 자동화평가에 이용된 기초정보의 내용이 정확하지 아니하거나 최신의 정보가 아니라고 판단되는 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

  가. 기초정보를 정정하거나 삭제할 것을 요구하는 행위

  나. 자동화평가 결과를 다시 산출할 것을 요구하는 행위

  ③·④ (생략)

< 자동화된 결정 예시 (①+②+③+④ 요건 모두 충족) >

구 분	사 례	
① 완전히 자동화된 시스템	◆ 인적 개입이 없는 완전히 자동화된 시스템	
	대상	• **(AI채용)** AI 채용과정에서 AI가 산출한 점수만을 평가자가 형식적으로 확인하여 합격 여부를 결정하는 경우
	제외	• **(AI채용)** AI 채용과정에서 AI가 산출한 점수뿐만 아니라 추가자료(지원서류, AI면접 결과 등)를 종합적으로 검토하여 합격 여부를 결정하는 경우
② 개인정보 처리	◆ 실질적인 개인정보의 분석 등 처리 과정 존재	
	대상	• **(AI채용)** AI 채용 시 입사지원자의 자기소개, 얼굴표정, 목소리, 답변내용 등을 분석하여 활용하는 경우
	대상	• **(AI탐지)** AI 운송·배달 플랫폼 등에서 영업자의 위치정보, 운행시간, 운행패턴, 결제 정보 등을 수집하여 분석하는 경우
	제외	• **(추천서비스)** 쇼핑 플랫폼에서 이용사업자의 상품 노출순서를 자동으로 결정하는 경우에 사업자정보 및 상품정보만을 활용하는 경우
③ 개인정보 처리자의 최종 결정	◆ 개인정보처리자가 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치는 결정	
	대상	• **(AI채용)** 개인정보처리자가 정보주체에게 근로의 기회나 재산적 이익을 직접적으로 제한·박탈하는 경우
	대상	• **(AI탐지)** 개인정보처리자가 AI 부정거래탐지시스템을 통한 개인정보 분석 등을 통해 영구적으로 이용정지·계정박탈·계약해지 등 불이익을 주는 결정을 한 경우
	제외	• **(추천서비스)** 맞춤형 광고, 뉴스 추천 등과 같이 개인정보처리자가 추천하고 이용여부에 대한 실질적 결정은 정보주체가 하여 권리 또는 의무에 영향을 미치지 않는 경우
	◆ 최종적 결정	
	대상	• **(AI채용)** 채용 등 단계적 결정 과정이 있는 경우로서 서류·적성검사 단계에서만 AI결정이 이루어지고 면접심사에서는 인적 개입이 있는 경우 서류심사 단계에서의 불합격자
	제외	• **(AI탐지)** AI 부정행위 탐지 시스템으로 계정을 임시 차단하고, 해당 조치에 대한 정보주체의 소명 후 인적 개입을 통한 최종 결정 절차를 운영하고 있는 경우
④ 실질적인 관련성 (①~③요건 상호간)	대상	• 완전히 자동화된 시스템에 의한 개인정보의 처리의 결과로 인해 해당 결정이 이루어진 경우
	제외	• 기계적 난수 처리, 정형화된 정보를 단순 분류 작업을 거쳐 결정하는 경우와 같이 실질적인 관련성이 없는 경우

< 자동화된 결정 판단시 고려사항(고시 [별표] Ⅰ) >

판단시 고려사항	예시
1. 정당한 권한을 가진 사람의 실질적이고 의미 있는 개입 없이 완전히 자동화된 시스템에 의해 결정이 이루어졌는지 여부	• **(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	• **(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	• **(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	• **(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	• **(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	• 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

Ⅲ 개인정보처리자의 조치사항 (영 제44조의3)

1 거부할 수 있는 권리

• **법 제37조의2 제1항**

① 정보주체는 완전히 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한다)으로 개인정보를 처리하여 이루어지는 결정(「행정기본법」 제20조에 따른 행정청의 자동적 처분은 제외하며, 이하 이 조에서 **"자동화된 결정"**이라 한다)이 자신의 권리 또는 의무에 **중대한 영향을 미치는 경우**에는 해당 개인정보처리자에 대하여 해당 **결정**을 **거부할 수 있는 권리**를 가진다. 다만, 자동화된 결정이 **제15조 제1항제1호·제2호 및 제4호에 따라 이루어지는 경우**에는 그러하지 아니하다.

③ 개인정보처리자는 제1항 또는 제2항에 따라 정보주체가 자동화된 결정을 거부하거나 이에 대한 설명 등을 요구한 경우에는 **정당한 사유가 없는 한 자동화된 결정을 적용하지 아니하거나 인적 개입에 의한 재처리·설명 등 필요한 조치**를 하여야 한다.

• **시행령 제44조의3(거부·설명등요구에 따른 조치)**

① 개인정보처리자는 정보주체가 제44조의2제1항에 따라 자동화된 결정에 대해 **거부하는 경우**에는 정당한 사유가 없으면 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하고 그 결과를 정보주체에게 알려야 한다.

1. 해당 자동화된 결정을 적용하지 않는 조치
2. 인적 개입에 의한 재처리

• **고시**

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 내용을 포함하고 있는 경우에는 각각의 조치를 한 후 그 결과를 함께 알릴 수 있다.

제6조(거부·설명등요구에 대한 조치시 고려사항)

② 개인정보처리자는 정보주체의 거부·설명등요구에 따른 조치를 위하여 자동화된 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 **중대한 영향**을 미치는 경우에 해당하는지 여부를 판단할 때에는 **다음 각 호의 사항 및 [별표]의 예시를 종합적으로 고려**해야 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

1. 권리행사 요건

가. '정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향'을 미칠 것

- 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우인지를 판단할 때에는 ①사람의 생명, 신체의 안전과 관련된 정보주체의 권리 또는 의무인지, ②정보주체의 권리가 박탈되거나 권리의 행사가 불가능하게 되는지, ③정보주체가 통상적으로 받아들일 수 있는 한도를 넘어서는 의무가 발생하는지, ④정보주체의 권리 또는 의무에 지속적인 제한이 발생하는지, ⑤정보주체에게 영향을 미치기 전의 상태로 회복하거나 해당 영향을 회피할 수 있는 가능성이 있는지 등을 종합적으로 고려하여 판단해야 함

  ※ '중대한 영향'이란 자동화된 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 법적인 영향을 미치는 경우로서 그 영향의 정도가 정보주체의 권리 또는 의무의 본질적인 내용을 제한하는 경우를 의미함

기준 **정보주체의 권리 또는 의무에 "중대한 영향" 판단 시 고려사항(고시 제6조 제2항)**

가. 사람의 생명, 신체의 안전과 관련된 정보주체의 권리 또는 의무인지 여부

- 개인의 자유와 권리 보호(법 제1조 목적)의 본질적 부분인 생명, 신체의 안전과 관련성이 있는지를 검토

나. 정보주체의 권리가 박탈되거나 권리의 행사가 불가능하게 되는지 여부

- 정보주체의 권리에 대한 본질적인 부분을 제한하는 경우인지, 법적으로 정보주체에게 보장된 기회의 박탈을 포함하고 있는지를 검토

다. 정보주체가 통상적으로 받아들일 수 있는 한도를 넘어서는 의무가 발생하는지 여부

- 자동화된 결정으로 인해 신체의 자유 제한, 민법상 계약이행 의무 등이 발생한 경우로서 정보주체가 해당 의무를 이행하기 어려운 수준인지를 검토

※ (예) 범죄 수사나 체포 업무에 있어 생체정보를 분석·활용하여 신체의 자유를 제한하고 수인의무를 부여하는 경우

라. 정보주체의 권리 또는 의무에 지속적인 제한이 발생하는지 여부

- 채용 불합격, 복지 보조금 결정 취소 등과 같이 자동화된 결정이 개인의 권리 · 의무 관계에 지속적으로 영향을 미치는 경우에 해당하는지 검토

마. 정보주체에게 영향을 미치기 전의 상태로 회복하거나 해당 영향을 회피할 수 있는 가능성이 있는지 여부

- 정보주체의 권리 또는 의무에 미친 영향을 원래의 상태로 회복할 수 있는지를 검토하여 회복 가능한 정도에 따라 "중대한 영향"에 해당하는지 여부를 검토

※ (예) 자동화된 결정을 적용할 경우 권리를 제한하기 전의 상태로 되돌리는 것이 불가능하다면 해당 결정은 '중대한 영향'을 미치는 자동화된 결정에 해당할 가능성이 큼

〈 고시 [별표] 중대한 결정 판단시 고려사항 예시 〉

판단시 고려사항	예시
1. 사람의 생명, 신체의 안전과 관련된 정보주체의 권리 또는 의무인지 여부	• **(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	• **(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	• **(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	• **(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	• **(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

※ "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

사례 **'중대한 영향' 판단 사례**

[채용·인사]

- 채용 합격 결정과 같이 정보주체에게 **긍정적 영향만을 미치는 결정**은 중대한 영향을 미친다고 보기 어려움
- 반면, 채용 불합격 결정과 같이 정보주체에게 상당 기간 소득 활동 기회 박탈이라는 불이익을 발생시키고, 불합격 결정을 되돌리기 어려운 경우라면 중대한 영향을 미친다고 볼 수 있음
- 기업 내 다른 부서로의 전보는 원칙적으로 중대한 영향을 미친다고 보기 어렵지만, 원격지로의 전보로 인해 근로자에게 생활상 수인하기 어려운 불이익이 발생할 수 있는 경우에는 불이익의 심각성 등에 따라 중대한 영향을 미친다고 볼 수 있음

[서비스 이용계정]

- 서비스 이용계정 영구 삭제 조치는 일정 기간 제한적으로 이루어지는 서비스 계정 일시정지 조치보다 원칙적으로 중대한 영향을 미친다고 볼 수 있음
- 다만 서비스 계정 정지 조치가 단기간 이루어지더라도 해당 기간에 소득 활동 기회가 박탈되는 등 정보주체에게 심각한 경제적 손실이 발생한다면 중대한 영향을 미친다고 볼 수 있음
- 반면 서비스 계정 삭제 조치가 이루어지더라도 서비스 재가입이 가능하고 기존과 동일하게 서비스를 이용할 수 있는 경우에는 중대한 영향을 미친다고 보기 어려움

나. 자동화된 결정이 동의(법 제15조제1항 제1호), 법률(같은 항 제2호), 계약(같은 항 제4호)에 근거한 경우가 아닐 것(법 제37조의2 제1항 단서)

➡ 거부권을 제한하는 취지는 정보주체가 자동화된 결정이 이루어진다는 사실에 대하여 명확히 인지한 상태에서 동의 또는 계약을 했거나, 법률에 명확히 규정이 있는 경우에는 법적 안정성 유지를 위해 법적 효력을 유지하기 위한 것임

① 정보주체의 동의에 근거하여 자동화된 결정에 대한 거부권이 제한되는 경우

- **법 제15조제1항제1호의 동의를 받는 과정**에서 자동화된 결정에 대하여 정보주체가 명확하게 인지할 수 있도록 ①**자동화된 결정이 이루어진다는 사실을 구분**하여 알리고 동의를 받거나, ②자동화된 결정 관련 사항을 **별도로 알리고 동의**를 받아야 함 (①과 ② 중 선택)

기준 "동의"에 근거한 경우인지 판단기준(법 제15조제1항제1호)

- 자동화된 결정이 법 제15조제1항제1호에 따라 이루어지는 경우에 해당하려면, 법 제15조제1항제1호에 따른 개인정보 수집·이용 동의 과정 또는 별도의 동의 절차를 통해 자동화된 결정이 이루어진다는 사실을 정보주체가 명확하게 인지할 수 있도록 관련 주요 사항을 다른 내용과 구분하여 알리고 동의를 받아야 함

  ※ 다만, 법 제15조제1항제1호에 따른 개인정보 수집·이용 동의의 내용과 자동화된 결정에 대한 동의의 내용은 실질적 관련성이 있어야 함

- 이를 위해, 개인정보처리자는 법 제22조 및 영 제17조에서 정하고 있는 동의를 받는 방법에 따라야 하고, 자동화된 결정이 이루어진다는 사실을 알릴 때에는 1. 자동화된 결정이 이루어지는 업무의 내용과 목적, 2. 자동화된 결정 과정에서 처리되는 주요 개인정보의 유형을 다른 동의 사항과 구분하여 알리고 동의를 받아야 함

- 특히, 자동화된 결정에 대한 동의를 받을 때에는 '정보주체의 자유로운 의사'에 따라 동의 여부를 결정할 수 있도록 동의 절차를 두어야 함

  ※ 자동화된 결정에 동의하지 않으면, 자동화된 결정과 실질적 관련성이 없는 다른 재화의 공급 또는 서비스의 제공 자체를 거부하는 방식으로 동의 절차를 강제할 경우 정보주체의 자유로운 의사에 따른 동의라고 보기 어려움

◈ 자동화된 결정에 대한 동의를 받을 때 알려야 하는 내용(예시)

당사는 OOO 업무를 위해 아래와 같이 「개인정보 보호법」 제37조의2 제1항에 따라 완전히 자동화된 시스템으로 귀하의 개인정보를 처리하는 자동화된 결정을 하고 있음을 알려드립니다.

구 분	내 용
[1] 자동화된 결정이 이루어지는 업무의 내용과 목적	**〈AI 채용〉** 신규 직원의 채용 절차 중 면접 단계에서 채용 기준에 따라 지원자의 업무 역량을 평가하여 합격 여부를 결정하기 위해 인공지능(AI)을 활용하여 완전히 자동화된 시스템에 의한 결정(불합격 결정)을 하고 있습니다.
	〈AI 탐지〉 배차를 요청하는 이용자를 대상으로 부정거래행위를 방지하여 정상적인 이용자가 안전하게 ooo 서비스를 이용할 수 있도록 하기 위하여 인공지능(AI) 기술을 이용한 완전히 자동화된 시스템에 의한 결정(계정 영구정지 또는 계약해지)을 하고 있습니다.
[2] 자동화된 결정 과정에서 처리되는 주요 개인정보의 유형	**〈AI 채용〉** 채용 지원자의 면접 과정에서 AI 자동화된 시스템을 통해 수집하는 얼굴표정, 억양, 질문에 대한 답변 내용 등을 분석하여 면접전형 합격 여부를 결정하고 있습니다.
	〈AI 탐지〉 자동 배차를 요청하는 이용자가 자동화된 시스템을 통해 수집하는 배차 요청 기록, 이용 로그 등을 분석하여 부정거래행위가 있었는지를 판단하고 이용계정 정지 등의 결정을 하고 있습니다.

위 자동화된 결정에 동의합니다. 동의함 □ 동의하지 않음 □

② 계약에 근거하여 자동화된 결정에 대한 거부권이 제한되는 경우

- 자동화된 결정의 도입 목적이 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위해 필요한 것이어야 하고, 계약의 내용과 자동화된 결정 간의 실질적 관련성이 인정될 수 있어야 함
- 계약체결 과정 또는 서비스 이용약관을 제·개정하면서 계약사항에 자동화된 결정에 관한 내용을 구분하여 명시하는 등의 조치를 통해 정보주체가 자동화된 결정이 이루어진다는 사실에 대해 명확히 인지할 수 있도록 알려야 함

기준 **"계약"에 근거한 경우인지 판단기준(법 제15조제1항제4호)**

- 자동화된 결정이 법 제15조제1항제4호에 따라 이루어지는 경우에 해당하려면, 자동화된 결정이 '정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우'에 해당해야 함
  - 자동화된 결정이 계약의 이행 등을 위해 필요한 것인지는 계약의 목적과 성격 자체를 기준으로 판단하여야 함
    ※ 처리해야 하는 개인정보의 양이 많거나 개인정보 처리 업무가 복잡하여 사람에 의한 처리로는 기간 내에 계약을 이행하기 어려운 경우에는 자동화된 결정의 필요성이 인정될 수 있음

- 계약의 내용에 자동화된 결정에 관한 내용을 구분하여 명시하는 등의 조치를 통해 정보주체가 자동화된 결정이 이루어진다는 사실을 명확히 인지할 수 있도록 구분하여 표시해야 함
  - 정보주체가 명확히 인지할 수 있으려면, 정보주체가 계약의 목적과 성격에 비추어 법 제37조의2제1항에 따른 자동화된 결정이 이루어진다는 점을 합리적으로 예상할 수 있어야 함
    ※ 개인정보처리자와 정보주체간 계약의 경우, **서로 예상할 수 있는 합리적인 범위 내에서** 상호 신뢰에 기반하여 별도의 동의 없이도 개인정보를 수집하여 이용할 수 있도록 한 입법 취지를 고려
  - 법 제37조의2 제1항에 따라 ① 개인정보처리자가 완전히 자동화된 시스템을 통해 자신의 개인정보를 처리하여 결정을 내린다는 점과 ② 해당 결정이 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미친다는 점이 모두 예상 가능해야 함
    ※ 채용 지원자는 면접 전형을 통해 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 채용 결정이 내려진다는 점에 대해 인식할 수 있으나, 면접 전형은 통상적으로 사람인 면접관에 의해 평가가 이루어지므로 사람에 의한 개입 없이 자동화된 결정만으로 불합격 결정이 이루어진다는 점은 예상하기 어려울 수 있음

③ **법률에 근거하여 자동화된 결정에 대한 거부권이 제한되는 경우**

- 자동화된 결정의 대상이 되는 개인정보 처리가 법률에 명확하게 규정되어 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 자동화된 결정이 불가피한 경우에 해당해야 함

기준 **"법률"에 근거한 경우인지 판단기준(법 제15조제1항제2호)**

- 자동화된 결정에 대하여 개별 법률에서 구체적으로 특별한 규정을 두고 있는 경우
- 법령에서 공공기관 등 개인정보처리자에 대하여 의무를 부여하고 있고 해당 의무를 이행할 수 있는 수단이 자동화된 시스템에 의한 결정으로 제한되어 있는 경우

2. 개인정보처리자의 조치사항 (고시 제3조)

- 정보주체가 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 자동화된 결정에 대해 거부하는 경우,
  - 개인정보처리자는 해당 결정으로 인해 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치지 않도록 **해당 결정의 적용을 정지하는 조치**를 하고 **그 결과를 정보주체에게 알려야 함**

    ※ **(고시 제3조제2항)** 자동화된 결정의 적용을 정지한 경우로서 정지 상태를 해소하고 정보주체의 권리를 보호하기 위해 필요한 경우에는 정보주체의 거부 취지를 고려하여 재검토 등의 조치를 한 후 그 결과를 정보주체에게 알릴 수 있음
  - 개인정보처리자는 자동화된 결정에 대한 정보주체의 거부 의사를 반영하여 **인적 개입에 의한 재처리*를 하고 그 결과를 정보주체에게 알린 경우**에는 적용 정지 및 알리는 조치를 **하지 않을 수 있음**

    * 정보주체의 거부 취지를 반영하여 실질적인 인적 개입을 통해 시스템, 개인정보 확인 등을 포함하여 해당 결정을 다시 내리는 것을 의미
- 개인정보처리자는 자동화된 결정에 대한 정보주체의 거부 내용에 설명 및 검토를 요구하는 내용을 포함하고 있는 경우에는 각각의 조치를 한 후 그 결과를 함께 알릴 수 있음

사례 **정보주체가 거부한 경우 조치방법**

- 공공기관이 복지수당 지급 후 'AI 부정수급자 탐지시스템'만으로 수급자의 개인정보를 분석하는 처리 과정을 통해, 해당 정보주체에 대한 복지수당 지급을 취소하는 최종 결정을 한 경우로서 정보주체가 해당 결정을 거부하면, ①복지수당 지급 취소 결정을 적용(실행)하지 않는 조치를 하거나 ②사람이 실질적으로 개입하여 재처리한 후 그 결과를 정보주체에게 30일 이내에 알려야 함
- 완전히 자동화된 AI 부정거래탐지시스템을 통하여 정보주체의 계정을 '영구적으로 박탈'하는 최종 결정을 한 경우 정보주체가 해당 결정을 거부하면, '영구적으로 계정을 박탈'하는 조치를 적용(실행)하지 않거나 사람이 실질적으로 개입하여 재처리한 후 그 결과를 정보주체에게 30일 이내에 알려야 함

참고 | 거부권 사례 - 부정행위탐지시스템(FDS)

• 정보주체 A는 B社 운송 플랫폼을 통해 탑승 고객을 배차받아 영업을 하고 있음

B社는 운송 플랫폼을 통해 수집되는 위치정보, 배차정보, 결제정보 등을 AI가 분석해 부정·사기 영업 행위를 탐지하는 시스템을 운영

정보주체 A는 AI 탐지시스템에 의해 부정·사기 영업자로 판정되어 계정이 영구정지된다는 통보를 받고 영업을 하지 못함

거부권 대상 여부	• **(자동화된 결정)** A의 위치정보, 배차정보, 결제정보 등의 개인정보를 AI시스템을 통해 처리하여, A의 계정 영구정지를 통해 운전자의 계약상 권리 및 의무가 소멸되는 결정·통보까지 사람의 개입이 없음 • **(중대한 영향)** A는 운송 플랫폼을 이용하여 경제 활동을 할 수 없으며, B社는 계약 사항에 부정·사기 행위 탐지 시 형사고소 절차도 두고 있음 • **(제한사유 해당여부)** A와 B社의 운송 플랫폼 계약 체결시, 부정·사기 운행에 대한 계정 정지 및 형사고소에 대해 일반적인 경고 규정은 있었으나, AI를 통한 완전히 자동화된 시스템으로 결정이 이루어진다는 내용을 포함되어 있지 않음 ⇨ **자동화된 결정에 대한 정보주체의 거부권 성립**
정보주체의 거부시 조치 (택1)	• **(결정의 적용 정지)** A의 거부에 따라 B社는 A의 이용계정에 대한 영구정지 결정을 적용하지 않고 정지함 ※ B社는 정보주체의 거부에 대한 자체 검토를 통해 사실 관계의 오류 여부 등을 확인한 후 재처리 후 계정 정지 등 결정을 취소하거나 그 결과를 알릴 수 있음 • **(인적 개입을 통한 재처리)** 실질적인 인적 개입을 통해 자동화된 결정과정에 오류가 없는지 확인한 후 그 결과를 정보주체에게 알림
조치의 거절	• B社는 AI 시스템 점검 결과 오류가 없었고, A의 부정·사기 영업 행위를 계속하여 방치할 경우 자사와 다른 이용사업자의 정상적인 영업활동의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있다고 판단한 경우에는 정보주체의 조치 요구를 거절하고 거절의 사유와 이의 제기 방법 등을 요구받은 날로부터 10일 이내에 통지함

2 설명 등 요구권

• **법 제37조의2**

② 정보주체는 개인정보처리자가 **자동화된 결정을 한 경우**에는 그 결정에 대하여 설명 등을 요구할 수 있다.
③ 개인정보처리자는 제1항 또는 제2항에 따라 정보주체가 자동화된 결정을 거부하거나 이에 대한 설명 등을 요구한 경우에는 **정당한 사유가 없는 한 자동화된 결정을 적용하지 아니하거나 인적 개입에 의한 재처리·설명 등 필요한 조치**를 하여야 한다.

• **시행령 제44조의2**

② 정보주체는 법 제37조의2제2항에 따라 자동화된 결정에 대해 개인정보처리자에게 다음 각 호의 설명 또는 검토를 요구할 수 있다. 이 경우 정보주체의 설명 또는 검토 요구는 개인정보처리자가 마련하여 제44조의4제1항제5호에 따라 공개하는 방법과 절차에 따라야 한다.
1. 해당 자동화된 결정의 기준 및 처리 과정 등에 대한 설명
2. 정보주체가 개인정보 추가 등의 의견을 제출하여 개인정보처리자가 해당 의견을 자동화된 결정에 반영할 수 있는지에 대한 검토

• **시행령 제44조의3**

② 개인정보처리자는 정보주체가 제44조의2제2항에 따라 자동화된 결정에 대해 같은 항 제1호에 따른 설명을 요구하는 경우 정당한 사유가 없으면 다음 각 호의 사항을 포함한 간결하고 의미있는 설명을 정보주체에게 제공해야 한다. 다만, 개인정보처리자는 해당 자동화된 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치지 않는 경우에는 정보주체에게 제44조의4제1항제2호 및 제3호의 사항을 알릴 수 있다.
1. 해당 자동화된 결정의 결과
2. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 유형
3. 제2호에 따른 개인정보의 유형이 자동화된 결정에 미친 영향 등 자동화된 결정의 주요 기준
4. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 처리 과정 등 자동화된 결정이 이루어지는 절차
③ 개인정보처리자는 정보주체가 제44조의2제2항에 따라 같은 항 제2호에 따른 검토를 요구하는 경우에는 정당한 사유가 없으면 정보주체가 제출한 의견의 반영 여부를 검토하고 정보주체에게 반영 여부 및 반영 결과를 알려야 한다.

• **고시**

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

1. 권리행사 요건

■ 정보주체는 정보주체의 권리 또는 의무에 영향을 미치는 **자동화된 결정에 해당하는 경우** 개인정보처리자에게 **해당 자동화된 결정의 기준 및 처리 과정 등에 대한 설명을 요구**하거나,

■ 개인정보를 추가하여 처리해 줄 것을 요구하는 등의 **의견을 제출**하여 개인정보처리자가 해당 의견을 자동화된 결정에 **반영**할 수 있는지에 대한 **검토**를 **요구**할 수 있음

2. 개인정보처리자의 조치사항

가. 정보주체가 설명을 요구한 경우

① **정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우**

- **정보주체의 설명 요구가 있는 경우**에는 **개별적으로** 정보주체에게 결정의 주요 기준(개인정보의 유형 및 영향), 결정의 절차(개인정보의 처리 과정) 등의 사항*에 대해 일반적으로 이해할 수 있는 **간결하고 의미있는 정보를 제공**해야 함

< *개별적으로 설명해야 하는 정보 >

개별 설명 시 포함해야 하는 정보	세부 내용
1. 해당 자동화된 결정의 결과	• 자동화된 결정의 목적·필요성과 해당 정보주체에게 한 결정의 결과
2. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 유형	• 처리된 개인정보를 유형화하여 정보주체가 직관적으로 이해하기 쉽도록 안내
3. 해당 유형의 개인정보가 자동화된 결정에 미친 영향 등 자동화된 결정의 주요 기준	• 처리된 개인정보의 유형이 해당 결정에 미친 영향을 설명 • 결정의 기준은 공개가 가능한 범위에서 최대한 상세히 설명
4. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 처리 과정 등 자동화된 결정이 이루어지는 절차	• 자동화된 결정 과정에서 개인정보가 처리되는 단계 등 절차를 설명 ※ 개인정보 처리 과정 기재가 어려운 경우 자동화된 결정 전반의 절차를 설명

- 설명할 때에는 데이터 처리기술, 알고리즘이나 머신러닝의 작동방식 등 개인정보 처리의 복잡도를 고려하여 **정보주체가 이해하기 쉬운 방식으로 간략하게 제시**하여야 하고,
- 정보주체의 입장에서 개인정보자기결정권 행사에 도움이 될 수 있는 **의미 있는 정보를 선별하여 제공**하여야 함

※ (취지) 알고리즘이나 머신러닝의 작동과정에서 개인정보 처리에 대한 복잡한 수학적 설명 대신 간결하고 의미있는 정보를 정보주체에게 제공하도록 하려는 것임

사례 **개별적 설명 제공(예시)**

※ 해당 예시는 이해를 돕기위해 법령 조문의 세부 항목별로 작성된 것으로, 실제 작성 시에는 서비스 특성에 맞게 정보주체가 쉽게 확인하고 이해 할 수 있도록 작성하는 것을 권장함

[AI 채용 분야]

1. 해당 자동화된 결정의 결과

- **(예시①)** 당사는 인공지능 기술을 활용하여 완전히 자동화된 시스템으로 귀하께서 제공해 주신 개인정보를 처리하여 채용 여부를 결정하기 위한 심사를 진행하였고, 그 결과 최종적으로 불합격으로 결정되었음을 알려 드립니다.
- **(예시②)** 당사는 귀하께서 제출해 주신 채용서류와 자기소개서에 대하여 인공지능 기술을 이용하여 완전히 자동화된 시스템에 의한 심사를 진행하였고, 그 결과 서류심사 단계에서 최종적으로 불합격 결정되었음을 알려 드립니다.

2. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 유형

- **(예시①)** 이번 자동화된 결정에서는 귀하께서 제출해 주신 서류심사 자료에서 1. 어학능력 수준, 2. 자기소개서 자료를, 인적성검사 과정에서의 선택패턴, AI 면접 과정에서의 표정, 답변내용 및 행동패턴 등 개인정보를 분석하였습니다.
- **(예시②)** AI 채용심사 과정 중 서류심사 단계에서는 채용공고를 통해 공개한 기준 외에 자기소개서에 대한 분석을 통해 당사에 필요한 인재인지 여부를 판단하였습니다.

3. 해당 유형의 개인정보가 자동화된 결정에 미친 영향 등 자동화된 결정의 주요 기준

- **(예시①)** 귀하에 대하여 채용 불합격 결정을 내리는 과정에서 귀하의 AI 서류전형 평가 점수, AI 인적성검사 평가 점수, AI 면접전형 평가 점수가 판단 기준으로 활용되었습니다. 각 채용 전형의 평가 점수가 귀하의 채용 불합격 결정에 미친 영향과 순서는 아래와 같습니다.

순 위	주요 개인정보의 유형	결정에 미친 영향
1	AI 면접전형 평가 점수	하향
2	AI 인적성검사 평가 점수	하향
3	AI 서류전형 평가 점수	상향

※ (추가 예시) 서술형인지 표형태인지와 관계없이 정보주체가 이해하기 쉬운 방식이면 무관함

→ 귀하에 대하여 채용 불합격 결정을 내리는 과정에서 귀하의 AI 서류전형 평가 점수, AI 인적성검사 평가 점수, AI 면접전형 평가 점수가 판단 기준으로 활용되었습니다. 그리고 이 중 귀하의 AI 면접전형 평가 점수가 결과에 가장 큰 영향을 미쳤습니다.

- **(예시②)** 귀하께서 제출해 주신 채용서류 중 자기소개서에 대한 자동화된 시스템 분석 결과가 불합격 결정에 가장 큰 영향을 미쳤음을 알려 드립니다.
  자기소개서에 대한 평가기준은 1. 논리적 표현능력, 2. 전략적 사고 능력, 3. 적극성, 4. 성실성을 사용한 용어와 맥락 중심으로 분석하여 '상-중-하'로 분류하고 '중' 이상에 해당하는 경우 인적성 검사 단계로 넘어갈 수 있게 운영하고 있습니다.

4. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 처리 과정 등 자동화된 결정이 이루어지는 절차

- **(예시①)** 당사의 채용 전형은 AI 서류전형, AI 인적성검사, AI 면접전형 순으로 이루어집니다.
  당사는 각 채용 전형과 최종 채용 결정 절차에서 자동화된 평가시스템을 활용하고 있습니다.
  - 자동화된 평가 시스템은 입력된 귀하의 개인정보를 분석하여 귀하의 분야별 역량을 평가하고 이를 점수로 출력합니다. 자동화된 평가 시스템에 입력된 개인정보는 지원자마다 결과에 미치는 영향이 다를 수 있습니다.
  - 귀하의 개인정보는 채용 전형별로 서면, 음성, 영상의 형태로 자동화된 평가 시스템에 입력됩니다. 가령 AI 서류전형과 AI 인적성검사는 귀하가 서면으로 작성한 정보가 입력되고, AI 면접전형은 마이크와 카메라를 통해 귀하의 음성 및 영상 정보가 입력됩니다. 각 채용 전형의 평가 결과는 다른 채용 전형의 평가 결과에 영향을 미치지 않습니다.
  - 채용 전형별 자동화된 평가 시스템이 출력한 평가 점수는 최종 자동화된 평가 시스템에 입력되어 채용 여부를 결정하는 데에 활용됩니다. 당사는 최종 자동화된 평가 시스템이 출력한 귀하의 평가 점수가 당사의 채용 기준을 충족하지 못했기 때문에 불합격 결정을 내렸습니다.
- **(예시②)** 채용 지원자가 OOO명 이상으로 대규모로 이루어지는 경우 효과적인 심사를 위해 서류심사 단계에서 완전히 자동화된 시스템으로 제출된 서류 내용을 분석하여 다음 단계인 인적성 검사를 받을 대상자를 결정하고 있습니다.

서류심사 (자동화된 결정) ⇨ **인적성 검사** ⇨ **면접**

[AI 자동탐지 분야]

1. 해당 자동화된 결정의 결과

- 당사는 당사의 기술정보 및 자료에 대한 보호조치의 일환으로 OOO시스템 이용자들의 보안 및 이용규칙 준수 여부에 대한 평가를 통해 OOO시스템 이용계정 정지 등의 결정을 하는 과정에서 완전히 자동화된 시스템을 도입하여 활용하고 있습니다.
- '24.oo.oo.부터 oo.oo. 기간동안 귀하의 활동 내역 중 이용실적의 허위 입력 등의 부정행위가 확인되어 OOO시스템 이용계정을 정지하는 결정을 했음을 알려 드립니다.

2. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 유형

- 본 시스템은 (OOO)님이 [과거 oo년간 당사와 체결한 계약 업무와 무관한 정보 및 자료 접근 횟수], [과거 oo년간 이용규칙 위반 횟수] 및 기타 귀하가 이용계약 체결 당시 당사로부터 안내받고 서명한 보안서약서 및 이용규칙에 따라 요구되는 사항과 관련하여 그 준수 및 위반여부와 그 내용을 수집 및 분석합니다.

3. 해당 유형의 개인정보가 자동화된 결정에 미친 영향 등 자동화된 결정의 주요 기준

- 위 각 항목들은 그 내용의 중요도와 민감도 등을 기초로 산정된 가중치에 따라 점수화하고 평가하여, (OOO)님이 당사와의 이용규칙을 준수하고 있는지 여부 및 이를 시정하기 위한 조치가 필요한지 여부를 결정하고 있습니다. 귀하의 2024년 00월00일 ~ 00월00일까지 활동 내역 중 00월00일, 00월00일의 00건 허위 입력으로 인한 이용규칙 00회 위반이 OOO시스템 이용계정 정지 결정에 가장 중요한 영향을 미쳤습니다.

4. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 처리 과정 등 자동화된 결정이 이루어지는 절차

- (OOO)님에 대한 OOO시스템 이용계정 정지 조치는 상시적으로 운영되고 있는 OOO 시스템을 통해 분석된 1. 당사 시스템 이용계약에 따른 이용규칙을 위반한 이력정보, 2. 이용규칙 위반의 의도성 정도 등에 기반하여 이루어짐을 알려 드립니다.

② 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치지 않는 경우

- 정보주체가 자동화된 결정에 대하여 설명을 요구한 경우 개별적으로 설명하는 것이 원칙이나,
- 해당 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 **중대한 영향을 미치지 않는 경우**에는 정보주체에게 미치는 영향이 크지 않은 점을 고려하여 **영 제44조의4 제1항**에 따라 **미리 인터넷 홈페이지에 공개**하거나 **정보주체에게 알린 사항 중 제2호와 제3호의 사항***을 선별하여 알릴 수 있음

* **(제2호)** 자동화된 결정에 사용되는 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계, **(제3호)** 자동화된 결정 과정에서의 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차

설명가능한 인공지능(Explainable AI : XAI) 활용 (권장)

☞ 사람이 이해하기 어려운 인공지능(AI) 기술을 활용한 블랙박스 모델(Black-box model)의 경우 설명 가능한 인공지능(XAI) 모델을 이용하여 사후적 설명(Post-hoc explanation)* 제공이 바람직

* 사후 설명모델 : 인공지능 모델을 학습한 후 별도의 설명 알고리즘을 적용하여 인공지능 모델의 결과를 해석하는 방법 (예: SHAP, LIME 등)

☞ 다만, 설명가능한 인공지능(XAI) 알고리즘을 적용하더라도, 현재 기술로는 완벽한 파악이 어렵고 불확실한 한계가 있는 점을 고려하여 기술 발전 상황에 따라 단계적 적용을 권장함

나. 정보주체가 의견을 제출하고 검토를 요구하는 경우

- 개인정보처리자는 정보주체가 자동화된 결정 과정에 자신의 개인정보를 추가하여 재처리해 줄 것을 요구하는 등 의견을 제출한 경우 **의견을 반영할 수 있는지 검토하고 그 결과를 알려야 함**
  - 정보주체가 제출하는 의견에는, 1. 종전 자동화된 결정 과정에서 처리된 개인정보에 **오류 또는 누락**이 있는 경우 이를 **정정 또는 추가하여 재처리**해 줄 것을 요구하는 내용, 2. 그 밖에 자동화된 결정에 영향을 미치는 **고려사항***이 있는 경우 해당 고려사항에 대한 **재검토**를 요구하는 내용 등이 포함될 수 있음

* (예) 자동화된 시스템 자체의 오류, 자동화된 결정에 영향을 미치는 변수 중 개인정보 처리를 수반하지는 않으나 해당 결정에 영향을 미치는 사항이 있는 경우 등

- 해당 검토 요구를 받은 개인정보처리자는 제출된 의견을 검토한 후 반영하지 못하는 거절사유*가 있는 경우에는 요구를 받은 날부터 10일 이내에 서면등의 방법으로 알려야 하고,

* 거절시 고려사항(고시 제7조제4항) : 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

  - 정보주체의 검토 요구 내용을 반영하여 재처리한 경우에는 그 결과를 정보주체에게 요구받은 날부터 30일 이내에 알려야 함

참고 | '검토 요구'와 '인적 개입에 의한 재처리' 구분

- **(검토 요구에 따른 조치)** 정보주체가 개인정보를 추가·정정하여 자동화된 시스템에 의해 재처리해 줄 것을 요구할 경우 그 방식은 제한되어 있지 않으므로 인적 개입을 통한 재처리, 인적 개입 없이 자동화된 시스템을 통한 재처리 등 상황에 맞게 조치할 수 있음

※ 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는지 여부와 관계 없이 의견 제출의 방식으로 검토 요구 가능함

- **(거부에 따른 조치)** 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우에 한정하여 자동화된 결정에 대해 거부할 수 있고, 정보주체가 거부한 경우에는 해당 자동화된 결정의 적용을 정지하거나 실질적 인적 개입을 통해 재처리한 후 해당 결정을 다시 검토해야 함

※ 이 경우에도 정보주체의 '검토 요구권'이 제한되지 않으므로 의견 제출을 통한 검토 요구를 병행할 수 있음

3 개인정보처리자가 거절할 수 있는 경우

• **법 제37조의2 제2항**

③ 개인정보처리자는 제1항 또는 제2항에 따라 정보주체가 자동화된 결정을 거부하거나 이에 대한 설명 등을 요구한 경우에는 **정당한 사유가 없는 한 자동화된 결정을 적용하지 아니하거나 인적 개입에 의한 재처리·설명 등 필요한 조치**를 하여야 한다.

• **시행령 제44조의3 제4항**

④ 개인정보처리자는 **다른 사람의 생명·신체·재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 등 정당한 사유가 있어** 법 제38조제5항에 따라 거부·설명등요구를 거절하는 경우에는 그 사유를 정보주체에게 지체 없이 서면등의 방법으로 알려야 한다.

• **고시 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 판단**해야 한다.

② 정보주체가 자동화된 결정에 대하여 거부한 경우 제3조에 따른 조치를 **거절할 수 있는 정당한 사유에 해당하는지를 판단할 때**에는 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 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 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

1. 일반 원칙

■ 개인정보처리자는 다른 사람의 생명·신체·재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 등 정당한 사유가 있는 경우에는, 거부 또는 설명·검토 요구에 대해 거절할 수 있고, 거절하는 경우에는 그 사유를 정보주체에게 지체 없이 알려야 함 (영 제44조의3제4항)

■ 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 함 (고시 제7조제1항후단)

■ 정보주체의 거부권, 설명 요구권, 검토 요구권은 그 취지, 내용 및 조치사항에 차이가 있으므로 "정당한 사유"에 대한 판단은 일률적이 아니라 각각의 권리에 대해 개별적으로 판단되어야 함

2. 거절의 "정당한 사유" 판단 시 고려사항

정보주체가 자동화된 결정에 대하여 거부권, 설명 요구권, 검토 요구권을 행사한 경우 정보주체의 요구에 따른 조치를 **거절할 수 있는 정당한 사유에 해당하는지를 판단**할 때에는 **각각의 권리에 따른 고려사항을 종합적으로 검토하여 판단**해야 함

가. 정보주체가 자동화된 결정을 거부한 경우 (고시 제7조제2항)

① 해당 결정이 자동화된 결정이고 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우에 해당하여 영 제44조의3제1항에 따른 조치 의무가 있는지 여부 (제1호)

- 거부권 성립 요건을 충족하는지 여부를 검토하여 거부권이 성립하지 않는 경우에는 거절할 수 있음

※ 법 제37조의2 제1항 후단(동의, 계약, 법률)에 해당하여 거부권이 제한되는 경우 포함

- 정보주체가 자동화된 결정을 거부했다고 하더라도 거부권 자체가 성립되지 않는 경우에는 지체 없이 그 거절 사유를 정보주체에게 10일 이내에 서면등의 방법으로 알려야 함

② **자동화된 결정이 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한지 여부** (제2호)

- 기업 등 개인정보처리자가 법령상 허위 및 사기거래를 탐지하고 방지해야 하는 법적의무를 부담하는 경우, 의무 이행을 위해 자동화된 결정이 불가피한 경우에는 적용 정지 또는 인적 개입에 의한 재처리 조치를 거절할 수 있음
- 자동화된 결정이 아닌 방식으로 법령상 의무를 이행할 수 있다고 하더라도 자동화된 결정의 도입·활용이 법령상 금지되거나 제한되지 않고 기업 등 개인정보처리자가 합리적인 사업적 판단에 따라 이를 자동화된 결정을 통하여 처리하는 경우 이에 대한 이용자의 거부를 거절할 수 있음

③ **해당 조치로 인해 다른 사람의 생명, 신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는지 여부 (제3호)**

- 자동화된 결정의 거부에 따른 비적용 또는 인적개입에 의한 재처리로 인해서 다른 사람의 생명, 신체를 보호하기 위한 조치가 중단 또는 지연되거나,
- 해당 자동화된 결정에 따라 혹은 이를 전제로 다른 사람과 이루어진 거래가 중단되거나 취소되어 재산적 피해가 발생할 수 있는 경우에는 이에 대한 정보주체의 거부를 거절할 수 있음

④ **해당 조치로 인해 개인정보처리자의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우로서 정보주체의 자동화된 결정에 대한 권리보다 우선하는지 여부 (제4호)**

- 거부권을 통하여 달성되는 정보주체의 이익에 비하여, 이로 인하여 발생하는 개인정보처리자 또는 제3자의 이익침해가 과도할 경우에는 자동화된 결정에 따른 거부권을 거절할 수 있는 사유에 해당할 수 있음

※ (예시) 자동화된 결정을 적용하지 않거나 인적 개입에 의한 재처리를 하는 경우 개인정보 처리자 또는 제3자에게 비용 및 시간이 소요되거나, 다른 정보주체와의 관계에서 형평성 및 공정성을 확보하기 어려운 반면, 서비스 등의 성격 및 내용에 비추어 정보주체가 이를 거부하여 달성될 수 있는 이익이 명확하지 않거나 합리적이라고 보기 어려운 경우 등이 이에 해당할 수 있음

- 개인정보처리자인 공공기관은 자동화된 결정의 적용을 정지하거나 인적 개입에 의한 재처리 조치를 할 경우 법령에서 정한 공공의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있다고 판단되는 경우에는 정보주체의 자동화된 결정에 대한 권리와 비교·형량(衡量)하여 해당 조치를 거절할 것인지 여부를 결정해야 함

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 (제5호)

- 자동화된 결정을 적용하지 아니하면 정보주체와 약정한 서비스 및 정보주체와의 계약에 따른 의무 이행이 곤란하게 될 경우, 개인정보처리자는 의무 불이행의 위험에 노출될 수 있음
- 따라서 정보주체가 자동화된 결정을 거부하면서 개인정보처리자의 서비스 제공 및 의무이행 중단에 대한 수용의 의사(계약 해지 등)를 명확히 밝히지 않았다면 거부권 행사를 거절할 수 있음

나. 정보주체가 자동화된 결정에 대해 설명을 요구한 경우 (고시 제7조제3항)

① 해당 결정이 자동화된 결정에 해당하여 영 제44조의3제2항에 따른 조치 의무가 있는지 여부 (제1호)

- 자동화된 결정이 아니면 정보주체의 설명 요구권이 성립하지 않으므로 정보주체의 설명 요구를 거절할 수 있음

② 자동화된 결정에 대한 설명이 법률에 따라 금지되거나 제한되는지 여부 (제2호)

- 자동화된 결정에 대한 정보주체의 요구에 따른 설명이 개인정보 처리자가 법률에 따라 비밀로 유지하여야 하는 정보나 내용의 공개에 해당하거나 법률상 의무 또는 절차에 위반될 수 있는 경우 등에 해당하는 경우에는 설명 요구를 거절할 수 있음

③ 자동화된 결정에 대한 설명으로 인해 다른 사람의 생명, 신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는지 여부 (제3호)

- 정보주체의 요구에 따른 설명으로 인해 제3자가 비밀로 유지하거나 보호하는 정보 및 자료가 외부로 직접 또는 간접적으로 공개될 수 있는 경우에는 설명을 거절할 수 있음

④ 자동화된 결정에 대한 설명으로 인해 개인정보처리자의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우로서 정보주체의 자동화된 결정에 대한 권리보다 우선하는지 여부 (제4호)

- 설명요구권을 통하여 달성되는 정보주체의 이익에 비하여, 개인정보처리자 또는 제3자의 이익침해가 과도할 경우에는 자동화된 결정에 따른 설명요구를 거절할 수 있음

⑤ 자동화된 결정에 대한 설명을 요구한 사항이 정보주체가 충분히 예상할 수 있는 내용이거나 사실과 다른 내용인지 여부 (제5호)

- 서비스 제공 등의 과정에서 관련 정보가 충분히 정보주체에게 전달되었거나, 누구나 예상할 수 있는 내용 또는 사실과 다른 내용인 경우에는 설명요구에 대해 거절할 수 있음

다. 정보주체가 자동화된 결정에 대해 의견제출을 통해 검토를 요구한 경우 (고시 제7조제4항)

① 해당 결정이 자동화된 결정에 해당하여 영 제44조의3제3항에 따른 조치 의무가 있는지 여부 (제1호)

- 자동화된 결정에 해당하지 않는 경우에는 정보주체의 검토 요구권이 성립하지 않으므로 검토 요구를 거절할 수 있음

② 정보주체가 제출한 의견의 내용이 자동화된 결정 과정에 이미 반영되어 있거나 동일한 내용의 검토 요구가 반복적으로 제기된 것인지 여부 (제2호)

- 새로운 검토 요구가 아닌 반복적 검토 요구로 인한 개인정보처리자와 다른 정보주체의 불편이 큰 경우에는 검토 요구를 거절할 수 있음

< 거절의 '정당한 사유' 판단 시 고려사항(고시 제7조) >

구 분	거절의 '정당한 사유' 판단 시 고려사항
거부	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
설명요구	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
검토요구	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

4 처리기간 및 고지방법

• **법 제38조(권리행사의 방법 및 절차)**

⑤ 개인정보처리자는 정보주체가 열람등요구에 대한 거절 등 조치에 대하여 불복이 있는 경우 이의를 제기할 수 있도록 필요한 절차를 마련하고 안내하여야 한다.

• **시행령 제44조의3 제5항**

⑤ 개인정보처리자는 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 정보주체의 거부·설명등요구에 따른 조치를 하는 경우에는 정보주체의 거부·설명등요구를 받은 날부터 30일 이내에 서면등의 방법으로 해야 한다. 다만, 30일 이내에 처리하기 어려운 정당한 사유가 있는 경우에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 2회에 한정하여 각각 30일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있다.

• **고시 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 서면등의 방법으로 알려야 한다.

1. 정보주체의 거부·설명등요구를 거절하는 방법 및 절차

① 거절기간 : 10일 이내

- 정보주체가 자동화된 결정을 거부하거나 설명 등을 요구하였으나, **정당한 사유가 있어 거절하려는 경우**에는 **'지체 없이'** 서면, 전자우편, 팩스, 전화, 문자전송 또는 이에 상당하는 방법으로 알려야 함
- '정당한 사유'가 명백한 경우에는 **가능한 한 신속**하게 그 사유를 알리는 것이 바람직하나, 검토에 시간이 소요되는 경우라고 하더라도 **10일 이내**에는 그 사유를 알려야 함

② 거절에 대한 이의 제기 절차 마련 및 안내

- 개인정보처리자는 정보주체의 거부·설명등요구를 거절하는 등의 조치를 할 경우에는 정보주체가 이에 대해 불복이 있는 경우 **이의를 제기할 수 있도록 필요한 절차**를 마련하고 안내해야 함(법 제38조제5항)
- 정보주체가 해당 절차에 따라 이의를 제기한 경우에는 그 내용을 검토한 후 그 결과를 정보주체에게 알려야 함

2. 정보주체의 거부·설명등요구에 따라 조치하는 방법 및 절차

- **조치기간 : 30일 이내**
  - 개인정보처리자는 정보주체의 요구를 받은 날부터 **30일 이내**에 정보주체에게 거부에 따른 조치 사실을 알리거나 설명 등의 조치를 해야 함
  - 다만, **정당한 사유**가 있는 경우 정보주체에게 그 사유를 알리고 **30일 이내 범위에서 연장**할 수 있으며, 그 횟수는 2회에 한정함

조치기간의 연장이 가능한 '정당한 사유'(고시 제8조 제1항 각 호)

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

- **(고지 방법) 서면, 전자우편, 팩스, 전화, 문자전송 또는 이에 상당하는 방법(서면등의 방법)**으로 알려야 함
  - 거부의 내용에 설명·검토 요구가, 설명 요구의 내용에 검토 요구의 내용이 포함되어 있는 경우에는 각각의 조치를 한 후 그 결과를 함께 알릴 수 있음

Ⅳ 기준·절차 및 처리방식의 공개 (영 제44조의4)

• **법 제37조의2 제4항**

④ 개인정보처리자는 자동화된 결정의 기준과 절차, 개인정보가 처리되는 방식 등을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 한다.
⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 자동화된 결정의 거부·설명 등을 요구하는 절차 및 방법, 거부·설명 등의 요구에 따른 필요한 조치, 자동화된 결정의 기준·절차 및 개인정보가 처리되는 방식의 공개 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

• **시행령 제44조의4 (자동화된 결정의 기준과 절차 등의 공개)**

① 개인정보처리자는 법 제37조의2제4항에 따라 다음 각 호의 사항을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 인터넷 홈페이지 등을 통해 공개해야 한다. 다만, 인터넷 홈페이지 등을 운영하지 않거나 지속적으로 알려야 할 필요가 없는 경우에는 미리 서면등의 방법으로 정보주체에게 알릴 수 있다.
1. 자동화된 결정이 이루어진다는 사실과 그 목적 및 대상이 되는 정보주체의 범위
2. 자동화된 결정에 사용되는 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계
3. 자동화된 결정 과정에서의 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차
4. 자동화된 결정 과정에서 민감정보 또는 14세 미만 아동의 개인정보를 처리하는 경우 그 목적 및 처리하는 개인정보의 구체적인 항목
5. 자동화된 결정에 대하여 정보주체가 거부·설명등요구를 할 수 있다는 사실과 그 방법 및 절차

② 개인정보처리자는 제1항 각 호의 사항을 공개할 때에는 정보주체가 해당 내용을 쉽게 알 수 있도록 표준화·체계화된 용어를 사용해야 하며, 정보주체가 쉽게 이해할 수 있도록 동영상·그림·도표 등 시각적인 방법 등을 활용할 수 있다.

1 기본방향

■ 개인정보처리자가 자동화된 결정을 하는 경우에는 그 기준과 절차, 개인정보가 처리되는 방식 등을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 인터넷 홈페이지 등에 공개하도록 하여 투명성 확보와 함께 정보주체의 권리 행사가 가능하도록 함

■ 다만, 인터넷 홈페이지 등을 운영하지 않거나 지속적으로 알려야 할 필요가 없는 경우에는 미리 서면, 전자우편, 팩스, 전화, 문자전송 또는 이에 상당하는 방법(서면등의 방법)으로 정보주체에게 알릴 수 있음

인터넷 홈페이지 등에 공개해야 하는 사항

1. 자동화된 결정이 이루어진다는 사실과 그 목적 및 대상이 되는 정보주체의 범위
2. 자동화된 결정에 사용되는 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계
3. 자동화된 결정 과정에서의 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차
4. 자동화된 결정 과정에서 민감정보 또는 14세 미만 아동의 개인정보를 처리하는 경우 그 목적 및 처리하는 개인정보의 구체적인 항목
5. 자동화된 결정에 대하여 정보주체가 거부·설명등요구를 할 수 있다는 사실과 그 방법 및 절차

2 공개 사항

■ **(제1호)** '자동화된 결정이 이루어진다는 **사실**과 **그 목적** 및 **대상**이 되는 정보주체의 범위'

- 정보의 공개는 정보주체 스스로 권리 행사가 가능하다는 인지 가능성을 높이기 위한 것인 점을 고려하여 대상이 되는 정보주체가 어디까지인지와 구체적인 목적 및 사실을 공개해야 함

■ **(제2호)** '자동화된 결정에 사용되는 **주요 개인정보의 유형**과 **자동화된 결정의 관계**'

- 개인정보 항목을 일일이 나열하는 것은 현실성이 낮은 점을 고려하여 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계를 중심으로 공개해야 함

■ **(제3호)** '자동화된 결정 과정에서의 **고려사항** 및 주요 개인정보가 처리되는 **절차**'

- 자동화된 결정 과정에서 정보주체가 알아야 할 고려사항과 주요 개인정보가 처리되는 절차를 공개하도록 하여 자동화된 결정의 투명성을 유지할 수 있도록 해야 함

■ **(제4호)** **'민감정보 또는 14세 미만 아동**의 개인정보를 처리하는 경우 그 **목적** 및 처리하는 개인정보의 **구체적인 항목**'

- 투명성 강화를 위해 불가피하게 민감정보·아동 개인정보를 처리하는 경우 해당 사실을 사전에 공개해야 함

■ **(제5호)** '자동화된 결정에 대하여 정보주체가 **거부 또는 설명 등을 요구할 수 있다는 사실**과 **그 방법과 절차**'

- 정보주체가 실질적인 권리 행사가 가능하도록 공개사항에 포함

3 표준화·체계화된 용어·시각화 방법 등 사용

■ 공개할 때에는 정보주체가 해당 내용을 쉽게 알 수 있도록 표준화·체계화된 용어를 사용해야 하고, 정보주체가 쉽게 이해할 수 있도록 동영상·그림·도표 등 시각적인 방법 등을 활용할 수 있음

■ **인공지능 기술**을 이용한 개인정보 처리의 경우 **복잡성**으로 인해 이해가 어려운 점을 고려하여 용어 표준화·시각화 등 활용

- 쉽게 알 수 있도록 **표준화·체계화된 용어** 사용
- 쉽게 이해할 수 있도록 동영상, 그림, 도표 등 **시각화된 방법 활용**

■ **설명가능한 AI(XAI) 등 모델**을 활용하여 **자동화된 결정 과정에서의 개인정보 처리가 투명하게 운영**될 수 있도록 조치 필요

참고 | 일반적 공개 : 설명가능한 인공지능(Explainable AI : XAI) 활용(권장)

1. 단순한 시스템에 의한 자동화된 결정의 경우

- 사람이 이해할 수 있는 수준의 설명을 직접 생성하여 관련 정보를 제공
  ※ (예) 의사결정 트리(Decision Tree)·선형 모델(Linear Model) 등

2. 블랙박스 모델(Black-box model) 등에 의한 자동화된 결정의 경우

- 사후 설명모델(Post-hoc explanation)*을 활용하여 설명

* **사후 설명모델** : 인공지능 모델을 학습한 후 별도의 설명 알고리즘을 적용하여 인공지능 모델의 결과를 해석하는 방법 (예: SHAP, LIME 등)

- 설명가능한 인공지능(XAI) 알고리즘을 적용하더라도 **일반 사용자 수준에서는 쉽게 이해하기 어려울 수 있으므로 사람들이 이해하기 쉬운 형태로 재구성**하여 설명

사례 사전 공개(예시)

※ 해당 예시는 **이해를 돕기위해 법령 조문의 세부 항목별로 작성**된 것으로, 실제 작성 시에는 **서비스 특성에 맞게 정보주체가 쉽게 확인하고 이해 할 수 있도록 작성**하는 것을 권장함

[AI 채용 분야]

1. 자동화된 결정이 이루어진다는 사실과 그 목적 및 대상이 되는 정보주체의 범위

- (예시) 당사는 인재 채용 과정에서 AI 서류전형, AI 인적성검사, AI 면접전형과 최종 대면면접(인사위원회) 절차에서 AI를 활용한 자동화된 채용 시스템을 활용하고 있습니다.

2. 자동화된 결정에 사용되는 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계

1) 주요 개인정보의 유형

- (예시) 채용 결정을 내리는 과정에서 지원자의 AI 서류전형 평가 점수, AI 인적성검사 평가 점수, AI 면접전형 평가 점수가 채용의 판단 기준으로 활용됩니다. 채용 전형별 자동화된 시스템에 사용되는 지원자의 주요 개인정보 유형은 다음과 같습니다.
  - AI 서류전형 : 자기소개서 내용, 공인영어시험 점수, 대학성적 등
  - AI 인적성검사 : 지원자의 응답내용·패턴 등
  - AI 면접전형 : 지원자의 음성, 얼굴영상 등

2) 자동화된 결정과의 관계

- (예시) 채용 결정을 내리는 과정에서 지원자에게 수집하는 주요 개인정보 유형 및 각 단계별 평가점수가 채용에 반영되는 비중은 다음과 같습니다.(단, 지원 현황에 따라 반영 비중이 조정될 수 있음)

채용단계	개인정보 유형	비중
AI서류전형	자기소개서, 학부성적 등	20%
AI인적성검사	응답내용 및 패턴 등	30%
AI면접전형	음성, 얼굴영상 등	50%

3. 자동화된 결정 과정에서의 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차

- (예시) 채용 절차에 사용되는 자동화된 AI 채용 시스템은 지원자가 제출한 개인정보를 분석하여 귀하의 단계별 역량을 평가하고 이를 점수로 산출합니다. 당사는 최종 대면 면접 이전에 1차 합격여부를 자동으로 통보하고 있으며, 최종 대면 면접을 제외한 AI 채용 시스템 운영 과정에서 불합격한 지원자에게 설명 및 검토 요구 등 권리를 보장하고 있습니다.

4. 자동화된 결정 과정에서 민감정보 또는 14세 미만 아동의 개인정보를 처리하는 경우 그 목적 및 처리하는 개인정보의 구체적인 항목(해당하는 경우 구체적으로 명시)

- 불가피하게 민감정보·아동 개인정보를 처리하는 경우라면 해당 사실을 사전에 구체적으로 공개해야 함

5. 자동화된 결정에 대하여 정보주체가 거부·설명등요구를 할 수 있다는 사실과 그 방법 및 절차

• 예시) 당사는 자동화된 결정을 통해 채용 여부를 결정하고 있으며, 불합격 결정에 대하여는 아래의 요구를 할 수 있음을 알려 드립니다.
1. 자동화된 결정에 대한 거부, 2. 자동화된 결정에 대한 설명을 요구, 3. 의견 제출을 통해 검토 요구

자동화된 결정에 대해 거부 및 설명·검토를 요구하려는 때에는 아래의 방법과 절차에 따라 요구할 수 있습니다.

• (방법) 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 요구, 의견제출을 통한 검토 요구서 제출
부서명 : ○○○ (고객센터 또는 개인정보 처리 담당부서)
연락처 : 〈전화번호〉, 〈이메일〉, 〈주소〉

• (절차) 요구서 접수 → 요구사항 검토 → 조치 결과 회신
- 거절사유에 해당한다고 판단되는 경우 요구서 접수일로부터 10일 이내 회신
- 요구에 대하여 필요한 조치를 하는 경우에는 30일 이내에 회신(연장시 별도 고지)

[AI 복지 부정수급 탐지 분야]

1. 자동화된 결정이 이루어진다는 사실과 그 목적 및 대상이 되는 정보주체의 범위

• (예시) 저희 기관은 중앙·지자체 등의 다양한 지원사업 수급 대상자에게 000전자화폐를 지급하고 있으며, 고도화된 AI 탐지시스템을 활용해 000전자화폐 부정수급 및 사용 등을 모니터링하여 적발된 대상자에 대해 즉시 자동 환수조치를 하고 있습니다. 저희 기관은 이를 통해 해당 지원사업 기관의 복지 재정 건전성 강화를 지원하고 있습니다.

※ 000전자화폐로 사용가능한 중앙·지자체 지원사업은 신생아 육아지원 분야, 노인 활동지원 분야, 한부모가정 교육지원 분야 등이 있습니다.

2. 자동화된 결정에 사용되는 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계

• (예시) 000전자화폐 사용 시 AI 탐지시스템에서 패턴 분석을 위해 사용되는 개인정보 유형은 다음과 같습니다.
- 수급 대상자 기초정보 : 성명, 나이, 주소, 지원사업 분야 정보, 소득정보, 납세정보 등
※ 대상자 기초정보는 중앙·지자체 등 수급 대상자 선정 기관 및 국세청에서 제공 받습니다.
- 결제정보 : 신용카드정보, 일시, 장소, 구매내역, 서비스종류 등
※ 결제정보는 전자화폐가 지급되는 신용카드 회사에서 제공 받습니다.

• (예시) 000전자화폐는 대상자 본인 사용만 가능하며 지원사업 분야별 이용가능 품목 및 서비스 분야는 다음과 같습니다.

지원사업 분야	이용가능 분야
신생아 육아지원	식·의약품, 의료비, 육아용품 등
노인 활동지원	식·의약품, 의료비, 교통비 등
한부모 교육지원	학원비, 도서·교육교재비 등

※ 사용불가 품목 및 서비스
- 유흥업종, 위생업종, 레저업종, 사행업종 등
- 주류, 상품권, 공과금 및 요금 등

3. 자동화된 결정 과정에서의 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차

• (예시) AI 탐지시스템의 부정수급 및 사용자 탐지 절차는 다음과 같습니다.



4. 자동화된 결정 과정에서 민감정보 또는 14세 미만 아동의 개인정보를 처리하는 경우 그 목적 및 처리하는 개인정보의 구체적인 항목(해당하는 경우 구체적으로 명시)

• 불가피하게 민감정보·아동 개인정보를 처리하는 경우라면 해당 사실을 사전에 구체적으로 공개해야 함

5. 자동화된 결정에 대하여 정보주체가 거부·설명등요구를 할 수 있다는 사실과 그 방법 및 절차

• (예시) 당사는 자동화된 결정을 통해 복지 부정수급 여부를 결정하고 있으며, 복지 부정수급 대상으로 결정된 경우에는 아래의 요구를 할 수 있음을 알려드립니다.
1. 자동화된 결정에 대한 거부, 2. 자동화된 결정에 대한 설명을 요구, 3. 의견 제출을 통해 검토 요구

자동화된 결정에 대해 거부 및 설명·검토를 요구하려는 때에는 아래의 방법과 절차에 따라 요구할 수 있습니다.

• (방법) 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 요구, 의견제출을 통한 검토 요구서 제출
부서명 : ○○○ (고객센터 또는 개인정보 처리 담당부서)
연락처 : 〈전화번호〉, 〈이메일〉, 〈주소〉

• (절차) 요구서 접수 → 요구사항 검토 → 조치 결과 회신
- 거절사유에 해당한다고 판단되는 경우 요구서 접수일로부터 10일 이내 회신
- 요구에 대하여 필요한 조치를 하는 경우에는 30일 이내에 회신(연장시 별도 고지)

Ⅴ 정보주체의 요구 절차 및 방법 (영 제44조의2)

• **시행령 제44조의2**(자동화된 결정에 대한 거부 및 설명 등 요구의 방법 및 절차)

① 정보주체는 법 제37조의2제1항에 따른 자동화된 결정(이하 "자동화된 결정"이라 한다)에 대해 같은 항 본문에 따라 거부하는 경우에는 개인정보처리자가 마련하여 제44조의4제1항제5호에 따라 공개하는 방법과 절차에 따라야 한다.

② 정보주체는 법 제37조의2제2항에 따라 자동화된 결정에 대해 개인정보처리자에게 다음 각 호의 설명 또는 검토를 요구할 수 있다. 이 경우 정보주체의 설명 또는 검토 요구는 개인정보처리자가 마련하여 제44조의4제1항제5호에 따라 공개하는 방법과 절차에 따라야 한다.

1. 해당 자동화된 결정의 기준 및 처리 과정 등에 대한 설명
2. 정보주체가 개인정보 추가 등의 의견을 제출하여 개인정보처리자가 해당 의견을 자동화된 결정에 반영할 수 있는지에 대한 검토

③ 제1항 및 제2항에 따른 정보주체의 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 및 검토 요구(이하 "거부·설명등 요구"라 한다)의 방법과 절차를 개인정보처리자가 마련하는 경우 준수해야 할 사항에 관하여는 제41조 제2항을 준용한다. 이 경우 "열람 요구"는 "거부·설명등요구"로 본다.

1 개인정보처리자는 요구 방법과 절차를 마련하여 공개

■ 법 제38조(권리행사의 방법 및 절차)는 **'열람등요구'**의 범위에 **자동화된 결정에 대한 거부·설명 등 요구**(법 제37조의2)를 **포함**

• **법 제38조(권리행사의 방법 및 절차)**

- 정보주체는 열람등요구를 문서 등 대통령령으로 정하는 방법·절차에 따라 대리인에게 하게 할 수 있음
- 14세 미만 아동의 법정대리인은 아동의 열람등요구를 할 수 있음
- 대통령령*으로 정하는 바에 따라 수수료와 우송료 청구 가능
- 개인정보처리자는 열람등요구를 할 수 있는 **구체적인 방법과 절차를 마련**하고 정보주체가 알 수 있도록 공개. 열람등요구의 방법과 절차는 해당 개인정보의 수집 방법과 절차보다 어렵지 않도록 해야 함
- 개인정보처리자는 열람등요구에 대한 거절 등 조치에 대하여 불복이 있는 경우 **이의 제기 절차를 마련하고 안내**해야 함

■ 개인정보처리자는 정보주체가 열람등요구*를 할 수 있는 **구체적인 방법과 절차를 마련**하고 이를 정보주체가 알 수 있도록 **공개**해야 하고, 이 경우 열람등요구의 방법과 절차는 **해당 개인정보의 수집 방법과 절차보다 어렵지 않도록** 해야 함(법 제38조제4항, 영 제41조제2항)

* 열람등요구 : 법 제35조에 따른 열람, 제35조의2에 따른 전송, 제36조에 따른 정정·삭제, 제37조에 따른 처리정지 및 동의 철회, 제37조의2에 따른 거부·설명 등의 요구

■ 개인정보처리자는 법 제38조제4항 및 제5항, 영 제44조의2제1항 및 제2항에 따라 정보주체의 거부·설명등요구에 대한 구체적인 방법과 절차를 마련하는 경우에는 해당 개인정보의 수집 방법과 절차에 비하여 어렵지 않도록 **다음 각 호의 사항을 준수**해야 함(영 제44조의2제3항)

1. 서면, 전화, 전자우편, 인터넷 등 **정보주체가 쉽게 활용할 수 있는 방법으로 제공**할 것
2. 개인정보를 수집한 창구의 지속적 운영이 곤란한 경우 등 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 **최소한 개인정보를 수집한 창구 또는 방법과 동일하게 거부·설명등요구**를 할 수 있도록 할 것
3. 인터넷 홈페이지를 운영하는 개인정보처리자는 **홈페이지에 거부·설명등요구의 방법과 절차를 공개**할 것

예시 **자동화된 결정에 대한 '거부·설명등요구' 절차와 방법**

OOO은(는) 개인정보보호법 제37조의2에 따라 자동화된 결정에 대한 투명성을 보장하고 정보주체의 권리를 보장하기 위해 아래와 같이 접수방법 및 절차를 운영하고 있습니다. 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 요구, 의견제출을 통한 검토를 요구하려는 경우에는 아래의 담당부서로 연락해 주시기 바랍니다.

▶ **(방법)** 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 요구, 의견제출을 통한 검토 요구서 제출
부서명 : *ㅇㅇㅇ (고객센터 또는 개인정보 처리 담당부서)*
연락처 : *〈전화번호〉, 〈이메일〉, 〈주소〉*

▶ **(절차)** 요구서 접수 → 요구사항 검토 → 조치 결과 회신
- 거절사유에 해당한다고 판단되는 경우 요구서 접수일로부터 10일 이내 회신
- 요구에 대하여 필요한 조치를 하는 경우에는 30일 이내에 회신(연장시 별도 고지)

2 정보주체는 개인정보처리자가 마련·공개한 방법과 절차에 따라 요구

■ 정보주체는 자동화된 결정에 대해 거부하는 경우에는 개인정보처리자가 마련하여 영 제44조의4제1항제5호에 따라 공개하는 방법과 절차에 따라야 함

■ 정보주체는 자동화된 결정에 대해 개인정보처리자에게 해당 자동화된 결정의 기준 및 처리 과정 등에 대한 설명을 요구하거나, 정보주체가 개인정보 추가 등의 의견을 제출하여 개인정보처리자가 해당 의견을 자동화된 결정에 반영할 수 있는지에 대한 검토를 요구할 수 있음

- 이 경우 정보주체의 설명 또는 검토 요구는 개인정보처리자가 마련하여 영 제44조의4제1항제5호에 따라 공개하는 방법과 절차에 따라야 함

참고 조문

제41조(개인정보의 열람절차 등) ① 정보주체는 법 제35조제1항에 따라 자신의 개인정보에 대한 열람을 요구하려면 다음 각 호의 사항 중 열람하려는 사항을 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다.

1. 개인정보의 항목 및 내용, 2. 개인정보의 수집·이용의 목적, 3. 개인정보 보유 및 이용 기간
4. 개인정보의 제3자 제공 현황, 5. 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용

② 개인정보처리자는 제1항에 따른 열람 요구 방법과 절차를 마련하는 경우 해당 개인정보의 수집 방법과 절차에 비하여 어렵지 아니하도록 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 서면, 전화, 전자우편, 인터넷 등 정보주체가 쉽게 활용할 수 있는 방법으로 제공할 것
2. 개인정보를 수집한 창구의 지속적 운영이 곤란한 경우 등 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 최소한 개인정보를 수집한 창구 또는 방법과 동일하게 개인정보의 열람을 요구할 수 있도록 할 것
3. 인터넷 홈페이지를 운영하는 개인정보처리자는 홈페이지에 열람 요구 방법과 절차를 공개할 것

제43조(개인정보의 정정·삭제 등) ① 정보주체는 법 제36조제1항에 따라 개인정보처리자에게 그 개인정보의 정정 또는 삭제를 요구하려면 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다. 이 경우 개인정보처리자가 개인정보의 정정 또는 삭제 요구 방법과 절차를 마련할 때에는 제41조제2항을 준용하되, "열람"은 "정정 또는 삭제"로 본다.

제44조(개인정보의 처리정지 등) ① 정보주체는 법 제37조제1항에 따라 개인정보처리자에게 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구하려면 개인정보처리자가 마련한 방법과 절차에 따라 요구하여야 한다. 이 경우 개인정보처리자가 개인정보의 처리 정지 요구 방법과 절차를 마련할 때에는 제41조제2항을 준용하되, "열람"은 "처리 정지"로 본다.

Ⅵ 제재 규정 (법 제64조 및 제75조)

• **법 제64조(시정조치 등)** ① 보호위원회는 이 법을 위반한 자(중앙행정기관, 지방자치단체, 국회, 법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회는 제외한다)에 대하여 다음 각 호에 해당하는 조치를 명할 수 있다.

1. 개인정보 침해행위의 중지
2. 개인정보 처리의 일시적인 정지
3. 그 밖에 개인정보의 보호 및 침해 방지를 위하여 필요한 조치

• **법 제75조(과태료)** ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

24. 제37조의2제3항(제26조제8항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 정당한 사유 없이 정보주체의 요구에 따르지 아니한 자
27. 제64조제1항에 따른 시정조치 명령에 따르지 아니한 자

■ **(시정조치 명령)** 법 제37조의2에서 정하고 있는 의무규정을 위반한 자에 대하여는 개인정보 침해행위의 중지, 개인정보 처리의 일시적인 정지, 그 밖에 개인정보의 보호 및 침해 방지를 위하여 필요한 시정조치 명령의 대상이 될 수 있음

※ 시정조치 명령에 따르지 않는 경우 3천만원 이하 과태료 대상에 해당함

■ **(과태료)** 개인정보처리자(수탁자 포함)가 정당한 사유 없이 정보주체의 거부·설명 등 요구에 따르지 않는 경우에는 3천만원 이하의 과태료가 부과될 수 있음

위반행위	제재 내용
법 제37조의2제3항을 위반하여 정당한 사유 없이 정보주체의 요구에 따르지 아니한 자	3천만원 이하 과태료 (법 제75조제2항제24호)
이 법 위반행위에 대해 법 제64조제1항에 따라 시정조치 명령을 받은 후 시정조치 명령에 따르지 아니한 자	3천만원 이하 과태료 (법 제75조제2항제27호)

Ⅶ 질의 답변

Q1 인공지능(AI)을 활용한 채용 절차를 진행하게 되면 무조건 자동화된 결정에 대한 권리 행사의 대상에 해당하는 것인지?

답변 : 인공지능(AI)을 활용한 채용 절차라고 하더라도 모두 동일하게 권리 행사의 대상이 되는 것이 아니며, 채용심사 과정에 실질적인 인적 개입이 있는지, 자동화된 시스템에 의한 개인정보 처리와 결정 사이에 실질적인 관련성이 있는지 등의 구체적이고 개별적인 맥락을 고려해야 함 (① 정보주체의 권리가 인정되는 대상 : '자동화된 결정' 부분 25쪽 참조)

Q2 인공지능(AI)만으로 채용을 진행하는 경우 지원자가 거부권을 행사할 수 있는지?

답변 : 해당 결정을 '거부'할 수 있는 권리는 정보주체의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 결정의 적용을 유보함으로서 정보주체에게 발생하는 피해를 막고, 해당 결정에 오류가 없는지, 처리한 개인정보는 정확한지 등을 인적 개입을 통해 확인하는 기회를 부여하는 것임

따라서, 인공지능(AI)을 활용한 면접만으로 '불합격 결정'을 한 경우, 자동화된 결정에 대한 거부권은 불합격 결정의 적용을 유보하고 인적 개입을 통해 오류 등을 확인하고 재처리하는 조치 의무가 발생하고, '합격 결정'을 해야 하거나 사람이 개입하는 채용절차를 별도로 마련해야 하는 의무가 발생하는 것은 아님

Q3 정보주체는 자동화된 결정에 대한 '설명 요구'를 해야만 추가 의견 제출을 할 수 있는 것인지?

답변 : 법 제37조의2제2항에서는 설명 등을 요구할 수 있도록 하고 있으므로, 자동화된 결정에 대한 설명 요구 없이도 추가 의견을 제출하고 해당 사항에 대한 검토를 요구할 수 있음. 다만, 자동화된 결정에 대한 설명을 제공받은 후 처리 과정에 개인정보를 추가해 줄 것을 요청하는 등의 의견을 제출하여 구체적으로 검토를 요구하는 것이 바람직함

Q4 **영 제44조의3제3항에 따라 정보주체가 의견을 제출하면 개인정보처리자는 검토를 해야 하는데, 특별한 사정(잘못된 개인정보에 대한 오류 정정, 최신 개인정보의 반영 등)이 없음에도 시스템을 통해 재처리를 해주어야 하는지?**

답변 : 정보주체가 잘못된 개인정보에 대한 오류 정정이나 최신 개인정보의 반영 등 특별한 사유 없이 재처리를 요구하는 경우에는 정보주체가 제출한 의견(재처리)을 반영할 것인지 여부를 검토한 후 그 검토 결과를 알리는 조치를 할 수 있음

Q5 **정보주체에게 자동화된 결정에 대한 설명을 했음에도 불구하고, 이해가 되지 않는다는 사유를 들어 알고리즘이나 영업비밀에 해당하는 내용까지 추가로 설명을 요구하는 경우에 그 내용을 설명해야 하는지?**

답변 : 자동화된 결정에 대한 '설명'은 정보주체가 이해하지 못하는 AI 알고리즘에 대한 복잡한 작동 원리나 기술적인 설명을 요구하는 것이 아니며, 개인정보처리자의 영업비밀 또는 기타 재산상의 권리를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우 정당한 사유가 있는 것으로 보아 설명 요구를 거절할 수 있음

Q6 **현재 고객민원 창구를 통해 개인정보 열람이나 정정·삭제, 동의철회 등의 고객민원 처리를 통합하여 운영하고 있는 경우에 별도의 절차를 마련해야 하는 것인지?**

답변 : 자동화된 결정에 대한 거부·설명 등의 요구절차는 개인정보처리자가 기존에 운영하고 있는 고객민원 처리 절차에 통합하여 운영할 수 있음. 다만, 영 제44조의4제1항에 따라 거부·설명 등을 할 수 있다는 사실과 방법 및 절차를 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개해야 함

Q7 **자동화된 결정에 대한 공개 사항을 개인정보처리방침에 같이 공개해도 되는 것인지?**

답변 : 공개사항은 인터넷 홈페이지 등을 통해 공개해야 하므로, 개인정보처리자가 기존에 인터넷 홈페이지에 공개하고 있는 개인정보처리방침에 자동화된 결정의 기준 및 절차 등의 내용을 포함하여 함께 공개할 수 있음

Q8 **정당한 사유가 있어서 설명요구를 거절하는 경우 10일이내 답변을 해야하는데 고객이 불복하고 재검토 요청을 할 경우 답변시한은?**

답변 : 법 제38조에 따라 개인정보처리자가 공개한 절차와 방법에 따라서 대응할 수 있음

Q9 **공공기관이나 지자체도 자동화된 결정의 수범대상이 되는지?**

답변 : 자동화된 결정은 민간·공공을 구분하지 않음. 다만 개별법률에서 행정청이 자동적 처분을 하도록 하는 규정이 있다면 제외됨

Q10 **어뷰징을 시스템이 탐지하고 소명을 요청하였으나 기한내 소명이 없어서 자동으로 계정정지 조치가 이뤄진다면 자동화된 결정에 해당하는지?**

답변 : 계정정지 상태라도 최종 결정 전에 이의신청을 통해서 사람이 실질적으로 개입하는 절차가 마련되어 있다면 자동화된 결정이 아니나, 계정삭제 등 회복이 되지 않는 최종 조치가 이루어진 경우라면 자동화된 결정에 해당됨

참고 1 개인정보처리자를 위한 '자동화된 결정' 자율진단표



참고 2 설명가능한 인공지능(XAI) 도구의 활용

참고 | 설명가능한 인공지능(XAI : Explainable AI) 기술

1. **(개념)** 인공지능(AI) 모델의 결과가 어떻게 도출된 것인지 사람이 이해할 수 있는 형태로 설명을 생성하는 알고리즘을 통칭하며, 기계학습 모델·딥러닝 모델 등 블랙박스 모델에 의한 결정을 '설명'하는데 유용하게 활용될 수 있음

   ※ 배경 : 인공지능(AI) 모델이 점점 더 복잡해지고 사람이 이해하기 어려워지고 있어 인공지능 기술을 이용한 시스템 결정 과정을 이해할 수 있도록 설명을 제공하는 기술이 요구됨

2. **(종류)** 인공지능(AI)모델에 대한 설명은 대상이 전체 모델인지 개별 예측 사례인지에 따라 전역 설명(Global Explanation)과 지역 설명(Local Explanation)으로 구분함

   ① **전역 설명** (Global Explanation)
   - 인공지능(AI) 모델의 **작동방식**에 대한 **포괄적인 설명**을 제공하는 것이 목표이며, 전역 설명을 통해 인공지능(AI) 모델의 예측 결과에 영향을 끼친 주요 속성을 파악할 수 있음
   - 인공지능(AI) 모델의 평균적인 작동방식을 설명하므로 **자동화된 결정의 기준 절차 등에 관한 사전 공개 내용을 작성하기 위해** 유용하게 활용할 수 있음

   ② **지역 설명** (Local Explanation)
   - **개별 사례**에 대해 인공지능(AI) 모델이 어떻게 결정을 내렸는지 설명하는 방법이며, 특정 결정 사례를 대상으로 인공지능(AI) 모델 결과에 대한 설명을 제공하므로 **'정보주체가 해당 자동화된 결정에 대한 개별적인 설명을 요구했을 경우' 유용하게 활용**할 수 있음

1. 도입 취지

개인정보처리자는 자동화된 결정을 하는 경우 사전에 영 제44조의4에서 정하고 있는 사항을 정리하여 공개해야 하고(일반적 설명), 정보주체가 설명을 요구하는 경우에는 영 제44조의3에서 정한 내용에 따라 정보주체가 이해하기 쉽도록 간결하고 의미있는 설명을 제공해야 함(개별적 설명)

자동화된 결정이 인공지능(AI) 모델에 의해 이루어지는 경우에는 자동화된 결정의 주요 기준을 직접적으로 도출하는 것이 어려울 수 있고 신뢰할 수 있는 정보를 파악하기도 어려운 한계가 있음. 정보주체에게 제공할 '설명'을 생성하기 위해서 공개되어 있는 다양한 설명가능 인공지능(XAI) 도구를 활용할 수 있음

아래에 제시한 단계를 거쳐서 현재 사용 중인 인공지능(AI) 모델에 적합한 설명가능 인공지능(XAI) 도구를 선정하고, 선정한 도구에서 출력된 정보를 바탕으로 명확하고 이해하기 쉬운 방식으로 설명을 제공하는 것이 바람직함

2. 사전 공개 내용 작성 방법 (전역 설명을 활용)

인공지능(AI) 모델의 전체적인 동작방식을 설명하기 위해 전역 설명 알고리즘을 활용할 수 있음. 전역 설명 알고리즘은 데이터를 구성하는 각 속성이 모델의 예측에 미치는 평균적인 영향을 평가함. 이러한 전역 설명은 정보주체가 모델의 전체적인 동작방식을 이해하는 데에 도움을 줄 수 있음

1) [1단계] 모델 준비 및 모델 개요 작성

설명하고자 하는 모델을 준비. 자동화된 결정에 사용하고 있는 모델의 개요 및 학습에 사용된 데이터의 개요 등 투명한 운영을 위해 공개할 필요가 있는 사항을 작성

2) [2단계] 데이터 준비

전역 설명 알고리즘은 전체 데이터셋에 대해 적용하는 것이 일반적이나 필요한 경우에는(특정 조건에 해당하는 부분 데이터셋에 대해서 설명해야 할 경우) 데이터셋의 일부에 대해서 적용할 수도 있음

3) [3단계] 사전 공개 내용에 포함해야 할 요소를 확인

항목 ①은 전역적 설명 알고리즘을 통하여 얻을 수 있는 정보이고, 항목 ②는 사용 중인 모델의 개요, 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차를 기술

① 자동화된 결정에 사용되는 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계

- 자동화된 결정에 사용되는 주요 개인정보의 유형을 기술
- 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계를 설명

전역 설명 알고리즘으로부터 특정 속성(개인정보)이 변화할 때 모델의 예측이 어떻게 변하는지를 보여주는 시각적 차트 또는 해당 속성이 모델의 예측에 미치는 기여도(중요도)의 평균을 얻을 수 있음. 이를 바탕으로 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계(결정에 영향을 미친 주요 개인정보 등)를 설명

② 자동화된 결정 과정에서의 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차

자동화된 결정에 사용하고 있는 모델 및 학습에 사용된 데이터의 개요 등 투명한 운영을 위해 공개할 필요가 있는 사항, 자동화된 결정 과정에서 고려하고 있는 사항 중 정보주체에게 알릴 필요가 있는 정보와 주요 개인정보가 처리되는 절차를 기술

※ 모델 전체에 대한 설명은 모델 카드와 전역 설명 알고리즘의 결과를 결합하여 제공할 수 있음

4) [4단계] 전역 설명 알고리즘 선택 (오픈소스 도구 활용)

대표적인 전역 설명 알고리즘으로 PDP(Partial Dependence Plot), ALE(Accumulated Local Effect)가 있으며 이들 알고리즘은 모델의 유형에 상관없이 적용 가능함. 모델에 무관하게 적용가능한 설명 알고리즘인 KernelSHAP을 모든 데이터에 적용한 후 각 속성별 기여도(중요도) 평균을 구하여 전체적인 모델 동작을 설명하는 것도 가능함

5) [5단계] 전역적 설명을 포함한 사전 공개 내용을 작성

전역 설명 알고리즘의 결과를 이해하기 쉬운 방식으로 가공하여 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계를 설명할 수 있음(설명문장을 추가한 차트 또는 기여도(중요도)가 높은 속성(개인정보)의 리스트 제공 등)

이와 함께, 모델의 개요, 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차를 포함하여 사전 공개 내용을 준비함

3. 개별적 설명 내용 작성 방법

1) [1단계] 모델 준비 및 모델의 유형 구분

설명하고자 하는 모델을 준비하고 모델의 유형을 구분. 설명하고자 하는 모델이 본질적으로 설명이 가능한 모델인지, 사후 설명 알고리즘(Post-hoc explanation algorithm)을 활용하여 설명해야 하는 블랙박스 모델인지를 구분해야 함

① 모델로부터 본질적 설명이 가능한 경우 : 선형 모델, 의사결정 트리 등

선형 모델(Linear model)이나 의사결정 트리(Decision tree)를 사용하는 시스템에서는 설명가능한 인공지능(XAI) 기술을 사용하지 않고 선형 모델의 가중치 또는 의사결정 트리의 결정 경로를 해석하여 '설명'을 제공할 수 있음

<본질적 설명이 가능한 모델 유형(예시)>

선형 모델(Linear model)	의사결정 트리(Decision tree)
특정 속성(feature)이 예측 결과에 미치는 중요도를 가중치로 나타냄. 따라서 각 속성이 모델의 예측 결과에 미치는 영향의 정도를 가중치의 크기에 따라 해석할 수 있으므로 본질적으로 설명이 가능한 모델임	각 노드는 특정 결정 또는 조건을 나타내며 각 결정 노드에서 분기를 통해 최종 결과에 이르는 경로가 명확하게 정의되므로 본질적으로 해석이 가능한 모델임

② 모델에 사후 설명 알고리즘을 적용해야 하는 경우 : 블랙박스 모델

기계학습 모델과 딥러닝 모델 등 블랙박스 모델에서는 인공지능(AI) 모델의 작동방식을 설명하기 위해 사후적으로 별도 설명 알고리즘을 적용해야 함

<블랙박스 모델 유형(예시)>

기계학습 모델	딥러닝 모델
랜덤 포레스트(Random Forest) 모델, 그래디언트 부스팅 모델(XGBoost, LightGBM, CatBoost 모델 등) 등 기계학습 모델은 설명가능한 인공지능 알고리즘을 적용하여 사후적으로 설명(Post-hoc explanation)을 생성하게 됨	컨볼루션 신경망 모델(CNN), 재귀 신경망 기반 모델(RNN), 트랜스포머 모델(Transformer) 등 딥러닝 모델은 내부 구조가 복잡하고 비선형적으로 작동하므로 사람이 직관적으로 해석하기 어려움. 이러한 블랙박스 모델들 역시 사후 설명 알고리즘을 활용하여 예측 결과를 설명할 수 있음

2) [2단계] 데이터 준비

모델의 유형을 구분한 후에는, 설명을 제공해야 할 특정 입력값을 선택함.
즉, 개별 사례에 대한 설명을 요구한 정보주체의 데이터 인스턴스를 조회하여 데이터를 준비함

3) [3단계] '개별적 설명'에 포함해야 할 요소를 확인

정보주체에게 제공할 '설명'에는 다음 4가지 항목을 필수적으로 포함해야 함

① 해당 자동화된 결정의 결과

해당 자동화된 결정의 결과란 인공지능(AI) 모델을 사용하는 시스템의 예측 결과 또는 분류 결과를 의미함

※ (예) AI채용 시스템의 '합격' 또는 '불합격', 이상거래탐지 시스템의 '정상 거래' 또는 '부정 거래' 등 결과에 따른 조치 결과

② 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 유형

해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 유형을 '간결하고 의미 있는 설명'을 위해 필요한 범위 내에서 유형화하여 명시해야 함

※ 정보주체의 입장에서 의미 있는 개인정보가 아닌 경우에는 제외 가능함

③ 주요 개인정보의 유형이 자동화된 결정에 미친 영향 등 자동화된 결정의 주요 기준

선형 모델, 의사결정 트리 모델의 경우 속성별 가중치, 트리의 분기 경로 등을 기반으로 어떠한 영향을 미쳤는지 '설명'하고, **기계학습 모델 또는 딥러닝 등 블랙박스 모델의 경우** 사후 설명 기법의 결과를 기반으로 주요 개인정보의 유형이 결정에 미친 영향을 '설명' 내용으로 구성

④ 주요 개인정보 처리 과정 등 자동화된 결정이 이루어지는 절차

인공지능(AI) 모델을 개발하는 과정에서 수행한 데이터 수집 방법(개인정보 수집 방법 포함), 전처리 방법, 학습 방법, 결과값 등 개인정보 처리 과정을 이해하기 쉬운 용어로 설명

4) [4단계] 사후 설명 알고리즘 선택 (오픈소스 도구 활용)

기계학습 모델, 딥러닝 모델 등 블랙박스 모델의 사후 설명을 생성하는 데에 활용할 수 있는 여러 도구를 참조하여 해당 모델에 적용할 수 있는 설명 알고리즘을 선정함

전역 설명 알고리즘과 지역 설명 알고리즘을 제공하는 주요 설명가능한 인공지능(XAI) 도구 목록은 [참고표] 목록을 참고하여 선택

5) [5단계] 설명 생성 및 설명 결과 검토

선택한 설명 알고리즘을 적용하여 인공지능(AI) 모델에 대한 설명 결과를 얻을 수 있고, 이 결과로부터 모델의 결정에 영향을 미친 주요 속성을 파악할 수 있음

알고리즘의 설명 결과가 해당 도메인 지식을 기반으로 논리적이고 타당한지를 검토*하고, 필요한 경우 설명 알고리즘을 교체하거나 알고리즘의 설정(하이퍼파라미터 등)을 수정하여 설명 결과를 개선하는 과정이 필요함

* 설명의 정확성, 설명의 일관성, 설명의 이해 가능성을 평가

6) [6단계] 정보주체에게 제공할 '설명' 양식을 작성

설명 알고리즘에서 출력된 결과를 바탕으로 '설명' 양식을 작성하되, 정보주체에게 최종적으로 제공하게 될 설명 양식은 간결하고 의미 있는 방식으로 재구성해야 함

참고 | 설명가능한 인공지능(XAI) 도구 모음

도구	개발자	지원 언어	지원 AI 프레임워크	특징
Captum (captum.ai)	Meta	Python	PyTorch	Integrated Gradients, LRP (Layerwise Relevance Propagation), LIME, SHAP 등 다양한 XAI 알고리즘 지원
Vertex AI (cloud.google.com/vertex-ai/docs/explainable-ai/overview)	Google	Python	TensorFlow	Sampled Shapley, Integrated Gradients, XRAI(eXplanation with Ranked Area Integrals) 지원
SHAP (shap.readthedocs.io/en/latest/)	Scott Lundberg3)	Python	Python ML library[1] Python DL library[2]	모델에 무관하게 적용 가능한 KernelSHAP과 모델 유형에 따라 선택 가능한 TreeSHAP, DeepSHAP 등을 제공. 전역 설명과 지역 설명에 모두 사용 가능
scikit-learn (scikit-learn.org/stable/)	scikit-learn.org	Python	scikit-learn	전역 설명 알고리즘인 PDP (Partial Dependence Plot) 외 다양한 XAI 알고리즘 지원
AI Explainability 360 (AIX360) (aix360.res.ibm.com)	IBM/The Linux Foundation	Python	Python ML library[1] Python DL library[2]	IBM에서 개발한 오픈소스 도구. 현재 The Linux Foundation에서 운영 중. 최신 설명 알고리즘 및 산업분야별 튜토리얼 지원
Alibi (github.com/SeldonIO/alibi)	Seldon Technologies	Python	scikit-learn, PyTorch, TensorFlow	전역 설명 알고리즘인 PDP, ALE (Accumulated Local Effects) Plots 외 다양한 XAI 알고리즘 지원
PDPbox (pdpbox.readthedocs.io/en/latest/tools.html)	SauceCat	Python	scikit-learn	대표적인 전역 설명 알고리즘 PDF(Partial Dependence Plot) 지원
Zennit (github.com/chr5tphr/zennit)	Technical University Berlin	Python	PyTorch	LRP (Layerwise Relevance Propagation) 알고리즘을 지원

1) Python ML(Machine Learning) Library: XGBoost, CatBoost, LightGBM, scikit-learn 등
2) Python DL(Deep Learning) Library: TensorFlow, Keras, PyTorch 등
3) Scott Lundberg: SHAP 알고리즘 논문 저자. "A Unified Approach of Interpreting Model Predictions" (https://arxiv.org/abs/1705.07874)

참고 3 자동화된 결정 관련 법령 및 고시

개인정보 보호법 [법률 제19234호, 2024. 3. 15., 시행]	개인정보 보호법 시행령 [대통령령 제33723호, 2024. 3. 15., 시행]
제37조의2(자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 등) ① 정보주체는 완전히 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한다)으로 개인정보를 처리하여 이루어지는 결정(「행정기본법」 제20조에 따른 행정청의 자동적 처분은 제외하며, 이하 이 조에서 **"자동화된 결정"**이라 한다)이 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우에는 해당 개인정보처리자에 대하여 해당 결정을 **거부할 수 있는 권리**를 가진다. 다만, 자동화된 결정이 **제15조제1항제1호·제2호 및 제4호**에 따라 이루어지는 경우에는 그러하지 아니하다. ② 정보주체는 개인정보처리자가 자동화된 결정을 한 경우에는 그 결정에 대하여 **설명 등을 요구**할 수 있다. ③ 개인정보처리자는 **제1항 또는 제2항**에 따라 정보주체가 자동화된 결정을 거부하거나 이에 대한 설명 등을 요구한 경우에는 정당한 사유가 없는 한 자동화된 결정을 **적용하지 아니하거나 인적 개입에 의한 재처리·설명 등 필요한 조치**를 하여야 한다. ④ 개인정보처리자는 **자동화된 결정의 기준과 절차, 개인정보가 처리되는 방식 등**을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 공개하여야 한다. ⑤ 제1항부터 **제4항까지**에서 규정한 사항 외에 자동화된 결정의 거부·설명 등을 요구하는 절차 및 방법, 거부·설명 등의 요구에 따른 필요한 조치, 자동화된 결정의 기준·절차 및 **개인정보가 처리되는 방식**의 공개 등에 필요한 사항은 **대통령령**으로 정한다.	**제44조의2(자동화된 결정에 대한 거부 및 설명 등 요구의 방법 및 절차)** ① 정보주체는 법 제37조의2제1항에 따른 자동화된 결정(이하 "자동화된 결정"이라 한다)에 대해 같은 항 본문에 따라 거부하는 경우에는 개인정보 처리자가 마련하여 제44조의4제1항제5호에 따라 공개하는 방법과 절차에 따라야 한다. ② 정보주체는 법 제37조의2제2항에 따라 자동화된 결정에 대해 개인정보 처리자에게 다음 각 호의 설명 또는 검토를 요구할 수 있다. 이 경우 정보주체의 설명 또는 검토 요구는 개인정보처리자가 마련하여 제44조의4제1항제5호에 따라 공개하는 방법과 절차에 따라야 한다. 1. 해당 자동화된 결정의 기준 및 처리 과정 등에 대한 설명 2. 정보주체가 개인정보 추가 등의 의견을 제출하여 개인정보처리자가 해당 의견을 자동화된 결정에 반영할 수 있는지에 대한 검토 ③ 제1항 및 제2항에 따른 정보주체의 자동화된 결정에 대한 거부, 설명 및 검토 요구(이하 "거부·설명등요구"라 한다)의 방법과 절차를 개인정보처리자가 마련하는 경우 준수해야 할 사항에 관하여는 제41조제2항을 준용한다. 이 경우 "열람 요구"는 "거부·설명등요구"로 본다. **제44조의3(거부·설명등요구에 따른 조치)** ① 개인정보처리자는 정보주체가 제44조의2제1항에 따라 자동화된 결정에 대해 거부하는 경우에는 정당한 사유가 없으면 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하고 그 결과를 정보주체에게 알려야 한다. 1. 해당 자동화된 결정을 적용하지 않는 조치 2. 인적 개입에 의한 재처리

개인정보 보호법 [법률 제19234호, 2024. 3. 15., 시행]	개인정보 보호법 시행령 [대통령령 제33723호, 2024. 3. 15., 시행]
	② 개인정보처리자는 정보주체가 제44조의2 제2항에 따라 자동화된 결정에 대해 같은 항 제1호에 따른 설명을 요구하는 경우 정당한 사유가 없으면 다음 각 호의 사항을 포함한 간결하고 의미있는 설명을 정보주체에게 제공해야 한다. 다만, 개인정보처리자는 해당 자동화된 결정이 정보주체의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치지 않는 경우에는 정보주체에게 제44조의4제1항제2호 및 제3호의 사항을 알릴 수 있다. 1. 해당 자동화된 결정의 결과 2. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 유형 3. 제2호에 따른 개인정보의 유형이 자동화된 결정에 미친 영향 등 자동화된 결정의 주요 기준 4. 해당 자동화된 결정에 사용된 주요 개인정보의 처리 과정 등 자동화된 결정이 이루어지는 절차 ③ 개인정보처리자는 정보주체가 제44조의2 제2항에 따라 같은 항 제2호에 따른 검토를 요구하는 경우에는 정당한 사유가 없으면 정보주체가 제출한 의견의 반영 여부를 검토하고 정보주체에게 반영 여부 및 반영 결과를 알려야 한다. ④ 개인정보처리자는 다른 사람의 생명·신체·재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 등 정당한 사유가 있어 법 제38조제5항에 따라 거부·설명등요구를 거절하는 경우에는 그 사유를 정보주체에게 지체 없이 서면등의 방법으로 알려야 한다. ⑤ 개인정보처리자는 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 정보주체의 거부·설명등요구에 따른 조치를 하는 경우에는 정보주체의 거부·설명등요구를 받은 날부터 30일 이내에 서면등의 방법으로 해야 한다. 다만, 30일 이내에 처리하기 어려운 정당한 사유가 있는 경우에는 정보주체에게 그 사유를 알리고 2회에 한정하여 각각 30일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있다. ⑥ 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 정보주체의 거부·설명등요구에 따른 조치에 관한 세부 사항은 보호위원회가 정하여 고시한다.

개인정보 보호법 [법률 제19234호, 2024. 3. 15., 시행]	개인정보 보호법 시행령 [대통령령 제33723호, 2024. 3. 15., 시행]
	제44조의4(자동화된 결정의 기준과 절차 등의 공개) ① 개인정보처리자는 법 제37조의2제4항에 따라 다음 각 호의 사항을 정보주체가 쉽게 확인할 수 있도록 인터넷 홈페이지 등을 통해 공개해야 한다. 다만, 인터넷 홈페이지 등을 운영하지 않거나 지속적으로 알려야 할 필요가 없는 경우에는 미리 서면등의 방법으로 정보주체에게 알릴 수 있다. 1. 자동화된 결정이 이루어진다는 사실과 그 목적 및 대상이 되는 정보주체의 범위 2. 자동화된 결정에 사용되는 주요 개인정보의 유형과 자동화된 결정의 관계 3. 자동화된 결정 과정에서의 고려사항 및 주요 개인정보가 처리되는 절차 4. 자동화된 결정 과정에서 민감정보 또는 14세 미만 아동의 개인정보를 처리하는 경우 그 목적 및 처리하는 개인정보의 구체적인 항목 5. 자동화된 결정에 대하여 정보주체가 거부·설명등 요구를 할 수 있다는 사실과 그 방법 및 절차 ② 개인정보처리자는 제1항 각 호의 사항을 공개할 때에는 정보주체가 해당 내용을 쉽게 알 수 있도록 표준화·체계화된 용어를 사용해야 하며, 정보주체가 쉽게 이해할 수 있도록 동영상·그림·도표 등 시각적인 방법 등을 활용할 수 있다.

자동화된 결정에 대한 개인정보처리자의 조치 기준(고시)

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.

자동화된 결정에 대한 개인정보처리자의 조치 기준(고시)

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

자동화된 결정에 대한 개인정보처리자의 조치 기준(고시)

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 서면등의 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.

부 칙

이 고시는 발령한 날부터 시행한다.

고시 별표 자동화된 결정 및 중대한 영향 판단시 고려사항 예시(제6조 관련)

Ⅰ. 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	• **(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	• **(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	• **(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	• **(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	• **(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	• 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	• **(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	• **(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	• **(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	• **(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	• **(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

※ "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

자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 안내서

발 행 일	2024년 9월
발 행 처	개인정보보호위원회
지원기관	한국인터넷진흥원
디 자 인	호정씨앤피(☎02-2277-4718)
	여성기업

※ 최신자료는 “개인정보보호위원회 누리집(pipc.go.kr)”, “개인정보 포털(privacy.go.kr)”에서 확인할 수 있습니다.

자동화된 결정에 대한 정보주체의 권리 안내서

개인정보보호위원회
personal Information Protection Commission