

고객만족도 조사 관련 법령 등 참고자료

□ 개인정보 보호법

제15조(개인정보의 수집·이용) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
3. 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
4. 정보주체와 체결한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 경우
5. 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.
7. 공중위생 등 공공의 안전과 안녕을 위하여 긴급히 필요한 경우

제17조(개인정보의 제공) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공(공유를 포함한다. 이하 같다)할 수 있다.

1. 정보주체의 동의를 받은 경우
2. 제15조제1항제2호, 제3호 및 제5호부터 제7호까지에 따라 개인정보를 수집한 목적 범위에서 개인정보를 제공하는 경우

제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한) ① 개인정보처리자가 제3자에게 개인정보의 처리 업무를 위탁하는 경우에는 다음 각 호의 내용이 포함된 문서로 하여야 한다.

1. 위탁업무 수행 목적 외 개인정보의 처리 금지에 관한 사항
2. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항
3. 그 밖에 개인정보의 안전한 관리를 위하여 대통령령으로 정한 사항

- ② 제1항에 따라 개인정보의 처리 업무를 위탁하는 개인정보처리자(이하 “위탁자”라 한다)는 위탁하는 업무의 내용과 개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 자(개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 자로부터 위탁받은 업무를 다시 위탁받은 제3자를 포함하며, 이하 “수탁자”라 한다)를 정보주체가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 대통령령으로 정하는 방법에 따라 공개하여야 한다.
- ④ 위탁자는 업무 위탁으로 인하여 정보주체의 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 수탁자를 교육하고, 처리 현황 점검 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하여야 한다.
- ⑤ 수탁자는 개인정보처리자로부터 위탁받은 해당 업무 범위를 초과하여 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.
- ⑥ 수탁자는 위탁받은 개인정보의 처리 업무를 제3자에게 다시 위탁하려는 경우에는 위탁자의 동의를 받아야 한다.

□ 개인정보 보호법 시행령

제28조(개인정보의 처리 업무 위탁 시 조치) ① 법 제26조제1항제3호에서 “대통령령으로 정한 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 위탁업무의 목적 및 범위
 2. 재위탁 제한에 관한 사항
 3. 개인정보에 대한 접근 제한 등 안전성 확보 조치에 관한 사항
 4. 위탁업무와 관련하여 보유하고 있는 개인정보의 관리 현황 점검 등 감독에 관한 사항
 5. 법 제26조제2항에 따른 수탁자(이하 “수탁자”라 한다)가 준수하여야 할 의무를 위반한 경우의 손해배상 등 책임에 관한 사항
- ② 법 제26조제2항에서 “대통령령으로 정하는 방법”이란 개인정보 처리 업무를 위탁하는 개인정보처리자(이하 “위탁자”라 한다)가 위탁자의 인터넷 홈페이지에 위탁하는 업무의 내용과 수탁자를 지속적으로 게재하는 방법을 말한다.

□ 책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률 시행령

제14조3(고객만족도 조사) ① 기관장은 소속책임운영기관의 운영 개선 등을 위하여 그 기관의 서비스를 제공받은 국민을 대상으로 연 1회 이상 고객만족도 조사를 실시할 수 있다.

□ 개인정보보호법 표준 해석례(개인정보보호위원회, 2021.7.)

21. 고객의 동의를 받지 않고 만족도 조사를 해도 되는지?

- (문의) 서비스 품질에 대한 고객만족도 조사를 하면서 고객의 동의없이 개인정보를 이용해도 되는지요?
- (답변) 민간은 동의를 받거나 계약체결의 이행을 위하여 필요한 범위 내에서 동의를 받지 않고 만족도 조사가 가능하나 공공은 법령에 근거하여 민원인의 동의를 받지 않고 만족도 조사가 가능
 - (민간) 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호에 따라 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집·이용할 수 있으나
 - 물건 판매 또는 서비스 제공 등 계약과 관련한 만족도 조사는 같은 항 제4호에 따라 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 범위 내에서 정보주체의 동의를 받지 않고 개인정보를 수집·이용할 수 있음
 - (공공) 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제3호에 따라 공공기관은 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우 동의를 받지 않고 개인정보를 수집·이용할 수 있음
 - 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제13조에 따라 국민에게 직접 서비스를 제공하는 기관의 경우 매년 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여야 하며, 「민원처리에 관한 법률」 제26조에 따라 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있음