

삼성전자 주식회사

평가 대상 서비스

- 삼성의 안드로이드 운영 체제 (모바일 환경)

순위



점수

28%

2017년 대비 점수차

▲ 1.93

12개 인터넷·모바일 기업 중 순위



주요 발견사항

- 삼성은 대부분의 인터넷·모바일 기업보다 이용자들의 표현의 자유와 개인정보에 영향을 미치는 정책들에 대하여 적게 공개하고 있다.
- 특히 앱스토어 내 콘텐츠를 어떻게 규제하고 있는지와 정부의 이용자 정보 요청 현황에 대한 투명성이 부족했다.
- 타깃 광고에 사용되는 이용자 정보를 이용자들이 스스로 조절할 수 있는 옵션들을 공개하는 부분은 개선되었으나, 이들이 이용자 정보를 주요 영역에서 어떻게 처리하고 있는지에 대한 투명성은 여전히 부족했다.

주요 권고사항

- **불만 시정 방법의 제공.** 이용자들의 표현의 자유나 개인정보에 관한 권리가 기업 관행에 의하여 침해된 경우 이용자들이 불만사항을 제기할 수 있는 방법에 대한 종합적인 정보를 제공하여야 한다.
- **외부로부터 받은 각종 요청의 투명성 제고.** 제 3자로부터 받은 콘텐츠 및 계정 제한 요청들과 이용자 정보 제공 요청에 관한 데이터를 제공하여야 한다.
- **어떠한 이용자 정보를 수집하고 공유하는지 명확히 할 것.** 어떠한 종류의 이용자 정보를 수집하고, 공유하며, 어떠한 목적으로 사용하고, 타 서비스들 간에 결합하고 있는지 여부 등에 대하여 이용자들에게 보다 분명하게 밝혀야 한다.

분석

삼성은 대부분의 동종 기업에 비하여 이용자의 표현의 자유 및 개인정보 보호에 영향을 미치는 정책에 대해 적게 공개하고 있으며, 평가 대상 12개 인터넷 및 모바일 기업 중 8위를 차지했다. 2018년도 기업책임지수에서는 일부 개선점이 있었으나, 다른 한국 내 평가대상 기업인 카카오에는 계속 뒤지고 있다.¹ 삼성은 회사의 정책 및 관행이 어떻게 표현의 자유와 프라이버시에 영향을 미치는지에 관한 고위 경영진의 감독을 공개하는 부분을 향상시켰고, 인권 영향 평가에 있어 새로운 정보를 공개했다. 또한 타깃 광고에 사용되는 이용자 정보를 이용자들이 조절할 수 있는 옵션들을 공개하는 부분을 개선하였다.² 한국은 기업이 이용자 정보를 수집하고 공유하는 경우에는 이용자로부터 동의를 얻도록 하는 등, 세계에서 가장 강한 개인정보 보호 법제를 가진 국가 중 하나임에도 불구하고, 삼성은 관련한 정책과 관행에 대해서는 아직 일반적으로 명확히 공개하고 있지 않다.

한국 기업들은 이용자 고충 처리 수단을 마련하여야 할 법적 의무가 있음에도, 삼성은 이용자가 표현의 자유 및 개인정보 보호와 관련한 불만 사항을 제기할 수 있는 명확한 옵션들을 공적으로 공개하지 않았다.

삼성전자 주식회사는 전세계적으로 다양한 가전 제품, 가정용 전자기기 및 정보 기술 솔루션을 판매하는 기업이다. TV, 휴대폰, 네트워크 장비, 오디오 및 비디오 장비를 포함한 각종 제품들을 생산한다.

시가총액: 2,833 억 달러 (USD)³

코스닥: A005930

소재지: 대한민국

웹사이트: www.samsung.com

¹ 2018년 기업책임지수의 연구기간은 2017년 1월 13일부터 2018년 1월 12일까지임. 2018년 1월 12일 이후 시행된 기업 정책은 본 기업책임지수에서 평가되지 않음.

² 삼성의 2017년도 기업책임지수 결과는 이하 웹사이트 참조. <https://rankingdigitalrights.org/index2017/companies/samsung>.

³ 블룸버그 마켓 (Bloomberg Markets), 2018. 2. 26.자 정보 <https://www.bloomberg.com/quote/005930:KS>.

기업 거버넌스 32%

삼성은 기업 거버넌스 부문에서 인터넷·모바일 기업 중 8위를 차지하였고, 카카오와 모든 미국 기업보다는 하위를 기록하였다. 임원 및 경영진급의 구성원들이 회사 정책 및 관행이 표현의 자유 및 개인정보 보호에 어떻게 영향을 미치는지를 감독하고 있음을 명확히 밝혔고(G2), 개인정보 보호 위험성과

관련된 인권 영향 평가에 대한 더 많은 정보를 제공하였다(G4). 그러나 표현의 자유와 개인 정보 보호 문제와 관련하여 이해관계자들을 참여시키는 방안을 공약하지 않았고(G5), 이용자들이 표현의 자유나 정보 보호와 관련한 불만을 제기할 수 있는 방법을 명확히 공개하지 않고 있다(G6).

표현의 자유 22%

삼성은 이용자들의 표현의 자유에 영향을 미치는 정책에 대하여 거의 공개하지 않으면서, 이 부문에서 12개 기업 중 8위로, 러시아 인터넷 기업 Mail.Ru와 동순위를 차지하였다.

콘텐츠 또는 계정 이용 제한 : 삼성은 앱스토어 내 자사 규율을 위배하는 콘텐츠나 활동을 규제하는 절차에 대한 투명성이 부족했으나, 애플 및 몇몇 다른 기업들보다는 많이 공개하고 있다. 삼성은 갤럭시 이용자와 앱개발자 모두에게 콘텐츠나 계정의 제한 사유에 대한 일부 정보를 공개하고 있으나(F3), 이러한 규정 위반을 이유로 제한된 콘텐츠나 계정의 양이나 성격에 대한 데이터는 공개하지 않고 있다(F4). 또한 제한된 콘텐츠에 접근하고자 하는 이용자들에게 이를 통지하는지 여부에 대해서도 공개하지 않고 있다(F8).

콘텐츠 및 계정 이용 제한 요청 : 삼성은 중국 기업 바이두와 더불어, 콘텐츠나 이용자 계정에 대한 정부나 민간으로부터의 제한 요청을 처리하는 절차에 대한 정보(F5)와 이러한 요청의 양 및 준수율에 관한 정보(F6, F7)를 공개하지 않은 단 두 개의 인터넷·모바일 기업 중 하나였다. 한국에 이러한 기업의 정보 공개를 막고 있는 규제적 장애는 없다. 주목할만한 점은, 카카오는 이러한 절차들에 대해 훨씬 더 투명하게 공개함으로써, 회사가 이러한 유형의 요청들을 처리하는 방법에 대한 더욱 고양된 정보 공개가 가능하다는 것으로 보여주고 있다.

신원 확인 정책 : 삼성은 이용자 및 개발자는 정부가 발급한 신분증 혹은 전화번호를 제출할 것이 요구된다고 밝히고 있다(F11).

개인정보 보호 29%

삼성은 Mail.Ru와 바이두를 제외한 다른 대부분의 평가대상 인터넷·모바일 기업보다 이용자의 개인정보 보호에 영향을 미치는 정책에 대해 공개하고 있는 정보가 적다.

이용자 정보 처리: 삼성은 이용자 정보 처리 관련 정책에 관하여 대부분의 다른 인터넷·모바일 기업보다는 적은 양의 정보를 공개하고 있었으나, 안텍스, 바이두 및 Mail.Ru보다는 높은 점수를 받았다(P3-P9). 타 서비스들 간에 이용자 정보를 결합하는지 여부는 2018 년도 지수에서 더욱 불명확했다(P5). 이용자들이 타깃 광고 대상에서 제외될 수 있는 옵션을 공개한 부분은 향상되었으나, 이는 곧 타깃 광고가 기본값으로 적용되고 있음을 시사하고 있다(P7). 또한 쿠키, 위젯 또는 다른 유형의 추적 도구를 이용하여 제 3 의 웹사이트상에서 이용자들을 추적하는지 여부 또한 공개하지 않고 있다(P9).

이용자 정보 요청 : 삼성은 Mail.Ru 및 텐센트와 더불어 정부나 민간으로부터의 이용자 정보 요청에 대한 응답 절차에 대한 정보를 공개하지 않고 있는

세 개의 인터넷·모바일 기업 중 하나였다(P10). 이러한 요청의 양 및 준수율에 대한 어떠한 데이터도 공개하지 않고 있으며(P11), 이용자 정보가 요청된 경우 이를 해당 이용자에게 통지하는지 여부도 공개하지 않고 있다(P12).

보안 : 삼성은 동종 기업들에 비하여 보안 정책에 대해서 거의 밝히지 않고 있다(P13-P18). 보안 취약점 신고 포상제(Bug bounty program)를 운영하고 있다고 밝혔으나, 대부분의 기업들과 마찬가지로 취약점을 찾아내어 신고한 보안 연구자들을 형사 고발 대상에서 제외시키려는 노력이 부족했다(P14). 삼성 기기 내 구동되는 안드로이드 운영 체제의 경우 구글로부터 보안 업데이트를 제공받고 있다고 밝혔으나, 이 업데이트를 자사 이용자들에게 배포하는 일정은 명시하지 않고 있다(P14).⁴ 데이터 유출에 대한 대응 정책(P15)이나 전송 과정 혹은 삼성 기기 상에서 이용자 정보를 보호하기 위하여 어떠한 종류의 암호화가 제공되고 있는지(P16)에 대한 정보는 일체 공개하지 않고 있다.

⁴"Samsung on Android (TM)" (Samsung, 2016), <https://kp-cdn.samsungknox.com/b4d72b36cd0bc416d54f9d188ab381a1.pdf>.