

주식회사 카카오

평가 대상 서비스

- 다음 검색(검색엔진)
- 다음 메일(이메일)
- 카카오톡(메신저 및 인터넷전화)

순위

6

점수

50%

2018년 대비 점수차

▲ 1.52

12개 인터넷·모바일 기업 중 순위

0% ————— 100%

주요 발견사항

- 이용자의 표현의 자유 및 프라이버시 존중에 대한 강한 약속을 표명하지는 않았지만, 표현의 자유에 영향을 미치는 정책에 관한 정보는 동종 기업에 비해 더 많이 공개하고 있다.
- 정부의 콘텐츠 및 계정 제한, 이용자 정보 제공 요청을 취급하는 방법에 대해 동종 기업보다 더 많은 정보를 공개했으나 한국 정부를 제외한 다른 국가의 요청에 대한 정보나 데이터는 공개하지 않았다.
- 데이터 유출 대응 관련 정보 공개는 개선했지만, 보안 취약점 관리에 대해 공개한 정보는 많지 않았다.

주요 권고사항

- **이용자 인권 정책 공약 개선.** 카카오는 국제인권기준에 따라 이용자의 표현의 자유 및 프라이버시를 존중할 것을 약속해야 한다.
- **콘텐츠 및 계정 제한에 대한 투명성 개선.** 자사 규율에 따라 제한한 콘텐츠 및 계정에 대한 데이터를 공개하고 이러한 제한 유형을 이용자에게 공지하는데 힘써야 한다.
- **이용자 정보 처리 투명성 개선.** 인터넷상 이용자를 추적하여 데이터를 수집하는지에 대한 여부 및 수집 방법의 투명성을 개선해야 한다.

분석결과

카카오는 평가 대상인 12개 인터넷·모바일 기업 중 6위를 차지했다. 종합 점수는 50 점으로, 다른 한국 인터넷·모바일 기업인 삼성보다 높은 투명성을 보였으나, 표현의 자유와 개인정보 보호에 영향을 미칠 수 있는 정책과 관행에 대한 충분한 정보를 공개하지 않았다.¹ 또한 데이터 유출 대응에 대한 정보 공개는 개선했지만 본 지수의 점수에 영향을 미칠 수 있는 다른 개선 부분은 보이지 않았다.² 이용자 정보 수집 및 공유에 대한 투명성 및 불만 처리 절차 요건³ 등에 관한 한국의 법률은 카카오의 평가를 향상시키는 데 도움을 주었다. 하지만 다른 부문에서는 많이 아쉬운 결과를 보였다. 일례로, 자사 규정에 따라 제한한 콘텐츠 및 계정에 대한 데이터나 이런 제한을 이용자에게 공지하는 것을 금지하는 법적 장애물이 없음에도 불구하고 이러한 정보를 공개하지 않았다.

주식회사 카카오는 한국은 물론 전세계적으로 인터넷 커뮤니케이션 및 검색 서비스를 제공하는 회사로서, 웹 기반의 이메일 및 메신저 서비스, 검색 엔진, 지도와 위치기반 서비스 등을 제공하고 있다.

시가총액: 88억 달러(USD)⁴

코스닥: A035720

소재지: 대한민국

웹사이트: www.kakaocorp.com

¹ 2019 기업책임지수 연구기간은 2018년 1월 13일부터 2019년 2월 8일까지로, 2019년 2월 8일 이후 시행된 기업정책은 본 기업책임지수에서 평가되지 않았음.

² 2018 기업책임지수의 카카오 기업 평가서: <https://rankingdigitalrights.org/index2018/companies/kakao>.

³ 정보통신망 이용 촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률(정보통신망법); 최종 접속일 2016년 3월 22 일. <http://www.law.go.kr/법령/정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률>. '전기통신사업법'; 최종 접속일 2011년 5월 19일. <http://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EC%A0%84%EA%B8%B0%ED%86%B5%EC%8B%A0%EC%82%AC%EC%97%85%EB%B2%95>.

⁴ 블룸버그 마켓(Bloomberg Markets), 최종 접속일 2019년 4월 18일, <https://www.bloomberg.com/quote/A035720:KS>.

거버넌스 33%

기업 거버넌스 부문에서 카카오는 평가 대상 중 유일한 다른 한국 기업인 삼성보다 더 나은 성과를 보여 6위를 차지했다. 비록 국제인권기준을 명확히 언급하지는 않았지만, 이용자의 개인정보보호를 위해 노력할 것을 약속했다. 그러나 표현의 자유와 관련하여서는 이와 유사한 약속을 명시하지 않았다(G1). 이용자 개인정보 보호에 대한 실무 수준에서 관리자 수준까지의 관리감독 체계를 잘 공표하고 있으며(G2) 전자 차원에서 이에 대한 교육 또한 진행하고 있다(G3).

개인정보에 대한 영향 평가 관련 정보는 어느 정도 공개했지만 그 외의 인권영향평가 이행에 대해서는 공개한 정보가 많지 않았고(G4), 여타 평가 대상 기업들과 마찬가지로 카카오의 자동화된 의사결정 사용과 타깃 광고 관행 및 정책이 표현의 자유와 개인정보 보호에 미치는 영향에 대한 평가 등을 시행하는지에 대해서는 아무런 정보도 공개하지 않았다. 한 가지 긍정적인 점은 카카오가 평가 대상인 인터넷·모바일 기업 중 불만 처리 및 권리 구제 절차를 가장 잘 공개했다는 것이다(G6).⁵ 기업들은 법적으로 이용자들이 불만 등을 제기할 수 있는 절차를 마련해야 한다.⁶

표현의 자유 53%

표현의 자유 부문에서 카카오는 이용자의 표현의 자유에 영향을 미치는 정책에 대해 애플이나 페이스북 보다 더 많이 공개하고 있지만, 더 개선해야 할 점도 많았다. 서비스 약관을 알아보기 쉬운 위치에 노출하고, 그 내용 또한 이용자가 이해하기 쉽게 담아냈지만(F1) 약관의 변경사항을 어떻게 이용자들에게 직접적으로 통지하는지에 대해서는 명시하지 않았다(F2). 카카오는 타 기업보다 콘텐츠 및 계정 제한 정책에 대해서 더 많은 정보를 제공하고 있으며(F3) 이런 제한사항의 이용자 통지 정책에 대한 정보를 일부 공개했다(F8). 하지만 대부분의 기업들과 마찬가지로, 서비스 약관 위반을 이유로 제한한 콘텐츠 및 계정의 수나 유형에 관한 데이터는 전혀 공개하지 않았다(F4).

카카오는 콘텐츠 삭제 및 계정 제한에 관한 정부나 민간의 요청을 어떻게 다루고 있는지에 대해 마이크로소프트, 애플, 페이스북 등에 비해 많은 정보를 공개하고 있으며(F5-F7), 정부의 요청보다 개인의 요청을 다루는 절차를 더 투명하게 공개했다(F5). 한 가지 주목할 점은, 한국을 제외한 다른 국가의 정부에서 받은 콘텐츠 및 계정 제한 요청에 대한 정보는 전혀 공개하지 않았다는 것이다(F6). 하지만 애플과 구글을 포함한 여타 동종 기업에 비해 개인의 콘텐츠 차단 및 이용자 계정 제한 요청(F7)을 투명하게 공개하고 있다.

개인정보 보호 54%

이용자 개인정보 보호 및 보안 정책에 대해 카카오는 또 다른 한국 기업인 삼성에 비해 훨씬 많은 정보를 공개하고 있지만, 그 수준은 본 지수에서 평가된 모든 미국의 인터넷·모바일 기업보다 낮았다. 개인정보 보호 관련 정책은 찾아보기 쉽고 이해하기 쉬웠으며, 정책 변경에 대한 안내를 실천하겠다는 약속도 명시하고 있었지만, 정확히 어떤 방식으로 변경사항을 이용자에게 통지하는지는 명시하지 않았다(P1, P2). 카카오는 수집하는 이용자 정보(P3)에 대해서는 명확히 공개하고 있었으며, 이용자의 정보 유형 및 제3자 제공 여부를 평가 대상 기업 중 가장 많이 공개했다(P4). 그러나 이용자 정보 수집 및 공유 목적은 투명하게 공개하지 않았고(P5), 이용자가 계정을 삭제했을 때 카카오가 보유한 이용자 정보를 삭제하는 기간 또한 전혀 명시하지 않았다(P6). 이용자가 직접 자신의 정보 수집을 제어할 수 있는 옵션과 타깃 광고를 제한할 수 있는 옵션을 제공하고 있지만(P7),

인터넷 상에서 이용자를 추적하는지, 한다면 어떤 방식으로 추적하는지에 대한 여부는 공개하지 않았다(P9).

정부 및 민간의 이용자 정보 요청 처리와 관련하여 카카오는 본 지수에서 평가된 모든 미국의 인터넷·모바일 기업에 비해 공개한 정보가 적었으나, 나머지 동종 기업보다는 많은 정보를 공개했다(P10, P11). 이용자 정보에 관한 정부 및 민간의 요청을 당사자에게 통지하는지에 대한 자료는 제공하지 않았다(P12). 보안 정책 부문에서는 페이스북이나 삼성보다 더 많은 정보를 공개했고(P13-P18), 평가 대상 기업 중 유일하게 보안 감사 수행, 직원들의 이용자 정보 접근 제한 및 모니터링 등 이용자 정보 보안을 위한 내부 조치를 완전히 공개했다(P13). 데이터 유출에 대한 대응 방안 또한 전보다 투명하게 공개했다(P15). 하지만 보안 취약점 대응(P14) 및 다양한 서비스에 걸쳐 카카오가 사용하는 암호화 관행(P16)에 대해 공개한 정보는 미흡했다.

⁵ 대한민국은 기업이 이용자에게 불만 처리 절차를 제공하도록 법적으로 규정하고 있다. '정보통신망 이용 촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률' 참조, 최종 접속일 2016년 3월 22일. <http://www.law.go.kr/법령/정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률>; '전기통신사업법' 참조, 최종 접속일 2011년 5월 19일. <http://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EC%A0%84%EA%B8%B0%ED%86%B5%EC%8B%A0%EC%82%AC%EC%97%85%EB%B2%95>.

⁶ '정보통신망 이용 촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률', 최종 접속일 2016년 3월 22일. <http://www.law.go.kr/법령/정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률>; '전기통신사업법', 최종 접속일 2011년 5월 19일. <http://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EC%A0%84%EA%B8%B0%ED%86%B5%EC%8B%A0%EC%82%AC%EC%97%85%EB%B2%95>.