

# 삼성전자 주식회사

## 평가 대상 서비스

- 삼성의 안드로이드 운영 체제(모바일 환경)
- 삼성 클라우드(클라우드 서비스)

순위

9

점수

29%

2018년 대비 점수차

▼ 0.17

12개 인터넷·모바일 기업 중 순위

0% ————— 100%

## 주요 발견사항

- 삼성은 대부분의 인터넷·모바일 기업보다 이용자의 표현의 자유 및 개인정보 보호에 영향을 미치는 정책들에 대해 적은 양의 정보를 제공했으며, 또 다른 한국 기업인 카카오보다 낮은 점수를 받았다.
- 특히 개인정보 보호 부분에서는 모든 인터넷·모바일 기업 중 두번째로 낮은 점수를 받았고, 보안 정책 관련 정보에 관한 투명성은 가장 부족했다.
- 또한 한국 기업은 법적으로 표현의 자유 및 개인정보 보호에 대한 불만 처리 및 권리 구제 절차를 제공해야 함에도 불구하고 이에 관한 정보는 전혀 제공하지 않았다.

## 주요 권고사항

- **보안 관련 정보 투명성 개선.** 데이터 유출에 대한 대응 등 이용자 정보를 보호하기 위해 취하는 조치와 통신 및 개인 콘텐츠에 관한 암호화여부를 좀 더 투명하게 공개해야 한다.
- **권리 구제 절차 제공.** 이용자들이 표현의 자유 및 개인정보 보호에 대한 문제를 제기할 수 있는 불만 처리 및 권리 구제 절차를 제공해야 한다.
- **제삼자 요청에 대한 투명성 제고.** 제삼자의 콘텐츠 및 이용자 계정 제한 요청과 이용자 정보요청에 대한 정보를 공개해야 한다.

## 분석결과

삼성에는 이용자들의 표현의 자유 및 개인정보 보호에 영향을 미치는 정책을 대부분의 동종 기업보다 적게 공개하여, 평가 대상인 12개의 인터넷·모바일 기업 중 9위에 머물렀다.<sup>1</sup> 지난해와 마찬가지로 본 지수에서 평가된 다른 한국 기업인 카카오보다 낮은 점수를 받았다. 삼성의 전반적인 점수는 보안 정책의 낮은 공개 수준으로 인해 하락했다.<sup>2</sup> 보안 취약점 대응에 대해 공개한 정보가 감소했고, 더 이상 이용자에게 사이버 위험으로부터 자신을 보호하는 방법에 대한 정보를 제공하지 않았다. 기업이 이용자 정보 수집 및 공유 시 이용자들의 동의를 얻도록 규정하고 있는 등 한국의 강력한 개인정보 보호 체제<sup>3</sup>에도 불구하고, 삼성의 관련 정책 및 관행은 투명성이 부족했다. 또한 한국의 현행법에 따라 기업은 불만 처리 절차를

제공해야 하지만 삼성은 이용자들에게 표현의 자유 및 개인정보 보호와 관련한 불만을 제기할 수 있는 명확한 옵션을 공개적으로 제공하지 않았다.

삼성전자 주식회사는 전 세계 소비자들에게 다양한 가전 제품, 가정용 전자기기 및 IT 솔루션 등을 판매하는 기업이다. TV, 휴대폰, 네트워크 장비, 오디오 및 비디오 기기 등을 포함한 각종 제품들을 생산한다.

시가총액: 2,471 억 달러(USD)<sup>4</sup>

코스닥: A005930

소재지: 대한민국

웹사이트: [www.samsung.com](http://www.samsung.com)

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

<sup>2</sup> 2018 기업책임지수의 삼성 기업 평가서: <https://rankingdigitalrights.org/index2018/companies/samsung>.

<sup>3</sup> “정보통신망 이용 촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률”, 최종 접속일 2016년 3월 22일. <http://www.law.go.kr/법령/정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률>. “개인정보보호법”, 최종 접속일 2016년 3월 29일. <http://www.law.go.kr/법령/개인정보보호법>.

<sup>4</sup> 블룸버그 마켓(Bloomberg Markets), 최종 접속일 2019년 4월 18일 <https://www.bloomberg.com/quote/005930:KS>.

## 거버넌스 32%

인권 문제에 관한 거버넌스 및 감독에 대해 삼성은 대부분의 인터넷·모바일 기업보다 적은 정보를 공개했으며, 본 지수에서 평가된 다른 한국 기업인 카카오에 비해서도 공개 수준이 조금 낮은 편이었다. 삼성은 이용자의 표현의 자유 및 프라이버시를 존중하겠다고 공개적으로 약속했으나(G1), 어떤 방식으로 글로벌 경영 전반에 걸쳐 이러한 약속을 이행하고 있는지에 대한 분명한 증거가 부족했다. 임원진 수준에서 개인정보 보호 문제를 감독하고 있다는 증거는 공개했으나 표현의 자유 문제에 대해서는 공개하지 않았다(G2). 인권 영향 평가 시행에 대한 정보 또한 공개된 자료가

매우 적었으며, 여타 평가 대상 기업들과 마찬가지로 삼성의 자동화된 의사결정 사용과 타깃 광고 관행 및 정책이 표현의 자유와 개인정보 보호에 미치는 영향에 대한 평가 등을 시행하는지에 대해서는 아무런 정보도 공개하지 않았다(G4). 표현의 자유 및 개인정보 보호에 대한 문제에 있어서 이해관계자들과의 소통 여부도 공개하지 않았고(G5), 한국 기업은 법적으로 불만 처리 절차를 제공해야 함에도 불구하고,<sup>5</sup> 이용자들이 표현의 자유나 개인정보 보호에 관련한 불만 사항을 제기할 수 있는 명확한 절차도 제공하지 않고 있다(G6).

## 표현의 자유 30%

삼성에는 이용자의 표현의 자유에 영향을 미치는 정책에 대한 낮은 투명성으로 인해 표현의 자유 부분에서 평가 대상인 12개의 인터넷·모바일 기업 중 8위를 차지했다. 클라우드 서비스 약관은 찾기 쉬운 위치에 노출되어 있었고 이해하기 쉬웠으나, 안드로이드 서비스 약관은 노출과 이해도가 떨어졌다(F1). 또한 삼성은 콘텐츠 및 계정의 제한 사유에 대한 이유를 일부 공개했으나(F3), 이러한 규정 위반을 이유로 제한된 콘텐츠나 계정의 수나 성격에 대한 데이터는 공개하지 않고 있다(F4). 또한 콘텐츠나 계정 제한의 이용자 통지에 관한 정책에 대한 정보를 거의 제공하지 않았으며(F8),

오로지 갤럭시 앱 이용자 및 개발자에게 서비스 접근을 종료하기 전에 통지하겠다는 약속만 공개했다.

본 지수에서 평가된 인터넷·모바일 기업 중 정부나 민간의 콘텐츠 또는 이용자 계정 제한 요청을 처리하는 절차(F5)나 이러한 요청의 양 및 준수율에 관한 정보(F6, F7)를 전혀 공개하지 않은 기업은 중국 기업 바이두와 삼성밖에 없었다. 한국에는 이러한 정보를 기업이 공개하지 못하도록 막는 규제적 장애는 없다. 주목할만한 점은, 카카오는 이러한 절차들에 대해 훨씬 더 투명하게 공개함으로써 기업이 이러한 유형의 요청을 처리하는 방법을 더욱 투명하게 공개하는 것이 가능하다는 점을 보여주고 있다.

## 개인정보 보호 27%

개인정보 보호 부문에 있어서 삼성은 평가 대상인 인터넷·모바일 기업 중 두번째로 낮은 점수를 받았다. 삼성은 모든 평가 대상 기업 중에 가장 적은 양의 보안 정책 관련 정보를 공개했으며, 특히 정부 및 제삼자의 이용자 정보 요청을 처리하는 절차에 대한 정보의 공개가 미흡한 세계의 인터넷·모바일 기업 중 하나였다. 텐센트(Tencent) 및 Mail.Ru와 함께 삼성은 이런 요청에 대한 응답 절차에 관한 정책을 전혀 공개하고 있지 않았으며(P10) 이러한 요청의 양 및 준수율에 대한 어떠한 데이터도 공개하지 않았다(P11).

삼성에는 이용자 정보를 처리하는 방식 또한 충분히 공개하고 있지 않다. 수집(P3) 및 공유(P4)하는 이용자 정보의 유형과 그 목적(P5)에 대한 정보는 일부 공개했으나, 이용자 정보 보관 정책에 대한 투명성은 매우 미흡했다(P6). 이용자가 타깃 광고를 제한하는 등 직접 자신의 정보를 관리할 수 있는 옵션을 일부 제공하고 있지만(P7),

자신의 정보를 얻거나 접근할 수 있는 옵션은 제공하지 않았다(P8).

삼성에는 이용자 정보 보안 정책도 최소한의 정보만 제공하고 있다(P13-P18). 직원들의 이용자 정보 접근을 제한하고 감시하고 있다는 점과 데이터 보안 감사를 시행한다는 점은 밝혔으나 사내 보안 전담반의 존재 여부 및 외부 보안 감사 시행 여부에 대해서는 공개한 바 없다(P13). 또한 보안 취약점 대응에 관한 정보는 일부 공개했지만 안드로이드 모바일 운영 체제를 수정했는지, 수정된 사항이 이용자의 보안 업데이트 수용 능력에 영향을 미치는지에 대해서는 명확히 공개하지 않았다(P14). 데이터 유출에 대한 대응 정책이나(P15) 전송 과정 혹은 삼성 기기 상에서 이용자 정보를 보호하기 위해 어떠한 종류의 암호화 방식이 제공되고 있는지(P16)에 대한 정보는 일체 공개하지 않고 있다.

<sup>5</sup> '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>.