



MINBYUN-Lawyers for a Democratic Society
민주사회를 위한 변호사모임

서울 서초구 서초대로 46길 74
전화 02)522-7284, 팩스 02)522-7285
웹페이지 <http://minbyun.or.kr>
전자우편 admin@minbyun.or.kr

문서번호 : 25-12-디정위-02

수 신 : 각 언론사

발 신 : 민변 디지털정보위원회

제 목 : [디지털정보위][성명]이용자의 개인정보자기결정권을 심각하게 침해하는
카카오의 강제적인 서비스 약관 변경 즉각 중단하라!

전송일자 : 2025. 12. 23.(화)

전송매수 : 총 3매

[디지털정보위][성명]

이용자의 개인정보자기결정권을 심각하게 침해하는 카카오의 강제적인 서비스 약관 변경 즉각 중단하라!

주식회사 카카오(이하 ‘카카오’)는 2025년 12월 18일 서비스 약관 변경 공지를 통해, 인공지능 서비스 도입 및 개인화된 서비스 제공 등과 관련하여 필요한 사항을 반영한다는 명목으로 서비스 약관이 변경될 것임을 안내하였다. 이에 의하면 카카오는 변경된 약관이 적용되는 2026년 2월 4일 부터 카카오톡과 같은 SNS 서비스 등에서 이용자의 서비스 이용 기록과 이용 패턴 등을 기계적으로 분석하거나 요약하는 방식으로 활용할 수 있으며, 이를 통해 인공지능 기반으로 운용되는 서비스나 결과물을 제공할 수 있다고 한다.

그러나 일방적인 약관 변경에 의한 행태정보 수집 및 활용 범위 확대는 정보주체의 권리를 심각하게 침해하는 것으로서 허용할 수 없다. 우리 위원회는 정보주체의 권리를 심각하게 침해하는 이러한 개정 내용과 절차에 대해 강력하게 규탄하며, 즉각 이용자들에 대한 공식적인 사과를 공표하고 개정안 시행을 중단할 것을 요구한다.

먼저, 최근 다양한 분야에서 개인정보 유출 사고가 빈번히 발생하는 상황에서, 대다수 국민들이 이용하는 메신저 앱이 수집하는 개인정보의 범위가 늘어난다는 점은 그 자체로 우려스럽다. 카카오는 이번 약관 개정을 통해 확대된 정보 수집의 범위가 이용자의 서비스 이용 기록과 이용 패턴 등이라고 표현하면서, 이를 기계적 분석하거나 요약하는 등의 방법으로 활용하겠다고 한다. 그러나 이러한 설명만으로 그 의미가 불명확하다. 카카오가 계획하는 '서비스 이용 기록의 기계적 분석'이란 것이 이용자들 간의 사적인 대화 기록까지 포함하는 것인지, 혹은 이용자들의 사적인 대화에서 어떤 표현이나 단어를 많이 사용하는지를 분석하겠다는 것인지, 또는 위치 정보를 활용한 서비스 이용 기록을 어떻게 분석하겠다는 것인지 명확하지 않다. 불분명한 약관을 개정을 토대로 이용자들의 민감한 정보를 아무런 제재 없이 분석하고 가공할 수 있다는 점에서 우려하지 않을 수 없다.

특히, 카카오톡이 대다수 국민들이 사용하는 메신저 앱이라는 점을 고려하면, 이용자의 서비스 이용 기록은 개인정보 중에서도 매우 민감하며 사생활 침해 가능성이 높은 정보라 할 수 있다. 이 정보를 기계적으로 분석하거나 요약해서 활용한다 할지라도, 개인정보의 민감성을 고려한다면 이용자들의 우려가 쉽게 해소될 것으로 보이지 않는다.

이보다 더 큰 문제는 이번 약관 개정 방식이다. 카카오는 개정 약관 시행일 7일 이내에 거부 의사를 표시하지 않으면 개정 약관에 동의한 것으로 간주한다고 하면서, 약관 개정에 동의하지 않는 이용자는 이용 계약 해지를 할 수 있다고 한다. 그러나 이용자들이 약관 개정에 반대하여 카카오톡 이용을 중단하는 것은 현실적으로 어렵다. 카카오톡은 이미 사적인 의사소통뿐만 아니라 업무상으로도 광범위하게 사용되고 있으며, 일반적인 메신저 앱을 지칭하는 고유명사처럼 여겨질 정도로 대중화되어 있다. 이에 따라 카카오톡을 사용하지 않는 것은 사회적·업무적으로 사실상 불가능에 가깝다. 이러한 상황에서 이용자들에게 변경된 약관을 받아들이거나 사용을 중지하라는 양자택일의 선택을 강요하는 것은 사실상 동의를 강제하는 것과 마찬가지이다. 이러한 방식으로 얻어진 동의가 개인정보의 적법한 처리의 근거로서의 정보 주체의 자발적 동의라고 볼 수 있을지 의문이다.

또한, 개인정보보호법 제16조 제3항에 의하면 개인정보처리자는 정보 주체가 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 않았다는 이유로 서비스 제공을 거부할 수 없다. 카카오톡과 같은 메신저 앱에서 서비스 제공을 위한 최소한의 필수 정보는 개인명이나 이메일 주소 정도일 것이며, 결제 서비스에서는 추가적인 결제 정보가 필요할 뿐이다. 이번 변경 약관은 카카오가 제공할 서비스 중 인공지능기반 서비스 뿐만 아니라 카카오 서비스 전체 이용을 그 대상으로 하고 있다. 만약 이용 기록과 이용 패턴 등이 반드시 필요한 서비스를

원하는 이용자가 있다면, 그들에게만 별도의 정보 제공 동의를 받으면 될 것이다. 이용자의 서비스 이용기록과 이용패턴 등의 개인정보는 카카오톡의 기본 기능 제공에 필요한 최소한의 정보라고 보기 어렵다는 점에서, 이번 약관 개정 방식은 개인정보보호법 위반 소지가 상당하다.

더하여 이번 카카오의 약관 개정은 약관법에도 위배될 가능성이 있다. 약관법 제6조의 일반 원칙에 따르면, 고객에게 부당하게 불리하거나 예측할 수 없는 사항을 담고 있는 약관 조항은 불공정 약관조항으로서 무효가 될 수 있다. 카카오는 이번 약관 개정을 통하여 서비스 제공 영역을 맞춤형 콘텐츠 추천과 광고 등으로 확대하고자 하지만 이러한 서비스 영역 확대가 이용자들의 이익에 부합한다고 볼 수 없으며, 이용자들은 일방적으로 그러한 서비스를 제공받아야만 하는 상황에 놓이게 된 것이다. 이용자가 원하지 않는 서비스를 강제로 제공하고, 이를 근거로 예측할 수 없는 범위의 개인정보 수집과 활용을 확대하려는 이번 약관 개정은 이용자에게 부당하게 불리한 상황을 초래한다는 점에서, 약관법에서 금지하는 불공정 약관에 해당할 소지가 다분하다.

올해 대규모 개인정보 유출 사건들이 대부분 독점적인 지위를 가진 기업들로부터 발생하였다는 점, 나아가 이러한 유출 사건들의 영향을 현재로서는 가늠하기도 어렵다는 점을 감안할 때, 카카오의 이번 약관 개정 문제에 대해 우리는 더욱 주의깊게 살펴야 한다. 우리 위원회는 카카오의 이번 약관 개정을 강력히 규탄하며, 즉시 무효화하고 중단할 것을 요구한다. 또한, 개인정보보호위원회는 실태 점검을 통해 카카오의 개인정보 수집 및 이용의 위법 소지에 대하여 면밀히 조사할 것을 강력히 촉구한다.

2025. 12. 23.

민주사회를 위한 변호사모임 디지털정보위원회