

메가존클라우드 고객 서비스 포털 개인정보 처리방침

메가존클라우드(주)(이하 ‘회사’)는 메가존클라우드 고객 서비스 포털(help.megazone.com)에 대해 이용자의 개인정보 및 권익 보호를 위해 최선을 다하고 있으며, 이용자의 개인정보와 관련한 고충을 원활하게 처리하기 위해 개인정보보호법 등 관련 법령을 준수하고 있습니다. 회사는 개인정보 처리방침을 통하여 개인정보 처리에 관한 절차 및 기준, 고충 처리에 대한 방법을 안내하고, 개정 시 버전 관리를 통하여 개정사항을 쉽게 확인할 수 있도록 하고 있습니다.

제1조 (개인정보의 처리 목적)

회사는 다음의 목적으로 이용자의 개인정보를 처리합니다. 처리하고 있는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경되는 경우에는 개인정보 보호법에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행할 것입니다.

1. 개인정보 수집 항목

구분	처리 목적
회원가입	이용자 식별, 서비스 제공, 공지사항 전달
고객 문의 접수 및 처리	클라우드 서비스, 제품 및 솔루션 관련 기술 문의, 계정 및 청구 등 고객 문의 사항 접수 및 처리
고객 상담 및 콜 서비스	대표전화를 통한 유선 상담 접수 및 이력 관리 등 고객 전화 상담 문의 처리

제2조 (수집하는 개인정보 항목)

회사는 서비스 제공을 위해 필요 최소한의 범위에서 개인정보를 수집·이용합니다.

1. 이용자의 동의를 받고 처리하는 개인정보 항목

구분	유형	항목 내용	수집 시점
MEGAZONE PoPs 서비스 이용 페이지	회원가입	일반회원 : 계정(이메일), 이름, 비밀번호 계약회원 : 계정(이메일), 이름, 이메일, 비밀번호	회원가입 시
	구글 계정으로 가입	이메일, 이름 (선택) 휴대전화번호, 프로필 이미지	회원가입 시
메가존클라우드 고객 서비스 포털	고객 문의 등록	회사명, 담당자 이름, 이메일 주소 (선택) 연락처	문의 접수 시
	고객 상담 접수	고객명, 연락처, 음성녹음 (선택) 기업명, 사업자등록번호	ARS 내 고지 및 음성 동의 시

2. 서비스 이용 중 자동으로 수집되는 정보

구분	수집항목	수집시점
자동생성 정보	IP주소, 쿠키, 서비스 이용기록, 방문기록, 불량 이용 기록 등	서비스 이용 중 자동 생성

3. 회사는 만14세 미만 아동의 개인정보를 수집하지 않습니다.

제3조 (개인정보의 처리 및 보유기간)

회사는 법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 이용자로부터 개인정보를 수집 시에 동의받은 개인정보 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리 및 보유합니다.

1. 메가존클라우드 고객 서비스 포털 제공을 위한 개인정보 보유 및 이용기간

구분	보유 기간
회원 가입 정보	회원탈퇴 또는 계약 종료 시(30일 후)
고객 문의 등록 정보	보유기간 5년이며, 보유기간 종료 시 개인정보 삭제 자동화 (상시)
고객 상담 녹음 정보	보유기간 5년이며, 보유기간 종료 시 개인정보 삭제 자동화 (상시)

2. 재화 또는 서비스 제공에 따른 법률에 의한 보존

구분	관련 법률	이용기간 (보유기간)
계약 또는 청약철회 등에 관련 기록	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률	5년
대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록		5년
소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록		3년
표시·광고에 관한 기록		6개월
세법이 규정하는 모든 거래에 관한 장부 및 증빙서류	국세기본법	5년
전자금융 거래에 관한 기록	전자금융거래법	5년
방문에 관한 기록	통신비밀보호법	3개월

제4조 (개인정보의 위탁 및 국외이전)

1. 개인정보 국내 위탁업무 내용

회사는 서비스 제공에 있어 반드시 필요한 업무 중 일부를 외부업체로 하여금 수행하도록 개인정보를 위탁하고 있습니다. 그리고 위탁받은 업체가 관계 법령을 위반하지 않도록 관리·감독 하고 있습니다.

수탁사	위탁업무 내용	보유 및 이용기간
Amazon Web Service, Inc.	고객 콜 응대 및 녹취 관리 시스템 운영	위탁 계약 종료 시까지
Salesforce, Inc.	고객 정보 저장 및 통합	문의 처리 완료 후 5년

2. 개인정보 국외 위탁업무 내용

회사는 원활한 서비스 제공, 이용자의 상담 처리를 위해 이용자의 개인정보를 국외로 이전하고 있으며, 보안프로토콜(SSL) 처리된 인터넷 망을 이용하여 전송되고 있습니다.

이전 업체	관리 책임자 및 연락처	이전 목적	이전되는 항목	이전 국가	이전 일시 및 방법	개인정보 보유기간
Zendesk, Inc.	Hasani Caraway Privacy@zendesk.com	고객 문의 접수 및 상담 이력 정보 관리	회사명, 담당자 이름, 이메일 주소	일본	고객 문의 접수 시 네트워크를 통한 이전	계약완료 후 5년

국외 이전을 거부하실 경우 서비스 이용이 불가능합니다. 국외 이전을 원치 않으실 경우 고객경험관리 (mzc_cxm@mz.co.kr)를 통해 국외 이전 거부의사를 전달해 주시면 조치하도록 하겠습니다.

3. 회사는 위탁계약 체결시 개인정보보호법에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 안전성 확보조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리.감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다.

4. 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체없이 본 개인정보 처리방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

제5조 (개인정보의 제3자 제공)

회사는 이용자의 개인정보를 “제1조 개인정보의 처리 목적”에서 명시한 범위 내에서만 처리하며, 이용자의 동의, 법률의 특별한 규정 등에 해당하는 경우에만 개인정보를 제3자에게 제공합니다.

제6조 (개인정보의 파기)

회사는 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 해당정보를 지체없이 파기합니다.

1. 이용자로부터 동의 받은 개인정보 보유기간이 경과하거나 처리목적이 달성되었음에도 불구하고 다른 법령에 따라 개인정보를 계속 보존하여야 하는 경우에는, 해당 개인정보(또는 개인정보 파일)를 별도의 데이터베이스(DB)로 옮기거나 보관장소를 달리하여 보존합니다.

2. 개인정보 파기의 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

- 1) 파기절차: 회사는 파기 사유가 발생한 개인정보를 선정하고, 회사의 개인정보 보호책임자의 승인을 받아 개인정보를 파기합니다.
- 2) 파기방법: 전자적 파일 형태로 기록·저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없도록 파기하고, 종이 문서에 기록·저장 된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여 파기합니다.

제7조 (이용자의 권리·의무 및 행사방법)

회사는 개인정보의 안전성 확보를 위해 다음과 같은 조치를 취하고 있습니다.

- 1. 관리적 조치 : 내부관리계획 수립 및 시행, 전담조직 운영, 정기적 직원 교육 등
- 2. 기술적 조치 : 접근권한 관리, 접속기록 보관 및 위변조 방지, 암호화, 보안프로그램 설치 등
- 3. 물리적 조치 : 전산실, 자료보관실 등의 출입 통제 절차 수립 및 운영

제8조 (개인정보의 안전성 확보조치)

1. 회사는 이용자에게 개별적인 맞춤서비스를 제공하기 위해 이용정보를 저장하고 수시로 불러오는 ‘쿠키(cookie)’를 사용합니다.
2. 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버(http)가 이용자의 컴퓨터 브라우저에게 보내는 소량의 정보이며 이용자의 PC 컴퓨터내의 하드디스크에 저장되기도 합니다.
 - 1) 쿠키의 사용목적: 이용자가 방문한 각 서비스와 웹 사이트들에 대한 방문 및 이용형태, 인기 검색어, 보안접속 여부, 등을 파악하여 이용자에게 최적화된 정보 제공을 위해 사용됩니다.
 - 2) 쿠키의 설치·운영 및 거부 : 웹브라우저 상단의 도구>인터넷 옵션>개인정보 메뉴의 옵션 설정을 통해 쿠키 저장을 거부할 수 있습니다.
 - 3) 쿠키 저장을 거부할 경우 맞춤형 서비스 이용에 어려움이 발생할 수 있습니다.
 - 4) 쿠키설정 거부 방법
 - i) Microsoft Edge: 설정 메뉴 선택 > 사이트 사용권한 탭 선택 > 쿠키 및 사이트 데이터 설정
 - ii) Chrome: 설정 메뉴 선택 > 고급 설정 표시 선택 > 개인정보 및 보안 > 콘텐츠 설정 선택 > 쿠키 수준 설정
 - iii) Safari: 환경설정 메뉴 선택 > 개인정보 탭 선택 > 쿠키 및 웹 사이트 데이터 수준 설정
 - iv) Microsoft Edge: 설정 > 쿠키 및 사이트 권한 > 쿠키 및 사이트 데이터 관리 및 삭제 > 쿠키 수준 설정

제9조 (개인정보 보호책임자 및 담당부서)

성명	직책	전화번호	부서명	부서 전화번호	이메일
양재승	상무	1644-2243	IRM	1644-2243	irm@mz.co.kr

제10조(개인정보 보호책임자 및 담당부서)

1. 이용자는 회사에 대해 언제든지 다음 각 호의 개인정보보호 관련 권리를 행사할 수 있습니다.
 - 1) 개인정보 열람 요구
 - 2) 오류 등이 있을 경우 정정 요구
 - 3) 삭제 요구
 - 4) 처리정지 요구
2. 제1항에 따른 권리 행사는 아래의 “개인정보 열람청구 접수·처리 부서” 통하여 하실 수 있으며 회사는 이에 대해 지체없이 조치하겠습니다.
3. 이용자가 개인정보의 오류 등에 대한 정정 또는 삭제를 요구한 경우에는 회사는 정정 또는 삭제를 완료할 때까지 당해 개인정보를 이용하거나 제공하지 않습니다.
4. 제1항에 따른 권리 행사는 이용자의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 하실 수 있습니다. 이 경우 개인정보 처리 방법에 관한 고시에 따른 위임장을 제출하여야 합니다.
5. 개인정보 열람 및 처리정지 요구는 법률에 특별한 규정이 있는 경우에 의하여 이용자의 권리가 제한 또는 거절될 수 있습니다.
6. 개인정보의 정정 및 삭제 요구는 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.
7. 회사는 이용자 권리에 따른 열람의 요구, 정정·삭제의 요구, 처리정지의 요구 시 열람 등 요구를 한 자가 본인이거나 정당한 대리인인지를 확인합니다.

제11조 (개인정보 열람청구 등 관련 처리부서)

이용자는 개인정보 보호법에 따라 개인정보의 열람 청구를 아래의 부서에 할 수 있습니다. 회사는 정보주체의 권리 행사가 신속하게 처리되도록 노력하겠습니다.

개인정보 열람청구 접수·처리 부서	
부서명	고객경험관리(CXM)
연락처	02-2108-9231
이메일	mzc_cxm@mz.co.kr

제12조 (권익침해 구제방법)

이용자는 아래의 기관에 대해 개인정보 침해에 대한 피해구제, 상담 등을 문의하실 수 있습니다.
아래의 기관은 회사와는 별개의 기관으로서, 회사의 자체적인 개인정보 불만처리, 피해구제 결과에 만족하지 못하시거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.

개인정보 침해신고센터 (한국인터넷진흥원 운영)	소관 업무	개인정보 침해사실 신고, 상담 신청
	홈페이지	privacy.kisa.or.kr
	전화	(국번없이) 118
	주소	(58324) 전남 나주시 진흥길 9(빛가람동 301-2) 개인정보침해신고센터
개인정보 분쟁조정위원회 (개인정보보호위원회 운영)	소관 업무	개인정보 분쟁조정신청, 집단분쟁조정 (민사적 해결)
	홈페이지	www.kopico.go.kr
	전화	(국번없이) 1833-6972
	주소	(03171) 서울특별시 종로구 세종대로 209 정부서울청사 12층
대검찰청 사이버범죄 수사과	(국번없이) 1301 www.spo.go.kr	
경찰청	(국번없이) 182 ecrm.cyber.go.kr	

제13조 (링크 사이트에 대한 책임 및 적용범위)

회사는 이용자에게 다른 회사의 웹사이트 또는 자료에 대한 링크를 제공할 수 있습니다. 이 경우 회사는 외부사이트 및 자료에 대해 통제할 수 있는 권한이 없기 때문에 외부 사이트를 통해 제공 받는 서비스나 자료의 유용성에 대해 책임질 수 없으며 보증할 수 없습니다. 따라서 회사가 포함하고 있는 링크를 클릭하여 타 사이트의 페이지로 옮겨갈 경우 해당 사이트의 신뢰성을 확인하기 바라며, 방문하신 사이트의 개인정보처리방침은 회사와 무관하므로 새로 방문한 사이트의 정책을 확인하시기 바랍니다.

제14조 (개인정보 처리방침 변경)

현 개인정보처리방침의 내용 추가, 삭제 및 수정이 있을 시에는 **개정 최소 7일전**부터 고지할 것입니다. 다만, 개인정보의 수집 및 활용, 제3자 제공 등과 같이 이용자 권리의 중요한 변경이 있을 경우에는 최소 30일 전에 고지합니다.

개인정보처리방침은 관련법령 및 방침에 따른 변경내용의 추가, 삭제 및 정정이 있는 경우 지체없이 홈페이지를 통하여 고지할 것이며, 아래 링크를 클릭하시면 이전 버전의 개인정보처리방침을 확인할 수 있습니다.

본 개인정보 처리방침(제정)은 **2025. 08. 01** 부터 적용됩니다.