개인정보 처리방침

개인정보 처리방침

한국토요타자동차(주)(이하 “회사”)는 “개인정보보호법 제30조”에 따라 정보주체의 개인정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 다음과 같이 개인정보 처리방침을 수립·공개합니다.

가. 처리하는 개인정보 항목/처리목적/수집방법/보유 및 이용기간

회사는 다음의 목적을 위하여 개인정보를 처리합니다. 처리하고 있는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경되는 경우에는 개인정보 보호 법 제18조에 따라 별도의동의를 받는 등 필요한 조치를 이행할 예정입니다.

1. 차량구매고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 성명, 휴대폰번호, 관심차종, 주민등록번호(외국인의 경우, 외국인등록번호) (선택) 주소, 팩스번호, 이메일, 결혼여부, 성별, 결혼기념일
처리 목적	- 계약 관련 문의 및 요청사항 처리 - 차량등록대행, 차량의 인도 및 수령, 하이패스 등록대행, 설문조사, 품질향상을 위한 정보확인 - 리콜관련업무, 차량점검 및 보증수리를 포함한 각종 차량 수리 서비스, 긴급출동서비스, 사고조사, 고객 질의/불만 처리 - 고객서비스(각종 부가서비스 포함), 전화/이메일/SMS 등을 통한 신상품, 이벤트, 캠페인 정보 안내, 판촉활동 - 고객 서비스 제공을 위한 데이터 분석 • **고유식별정보(주민등록번호 및 외국인등록번호) 처리 목적 :** 자동차관리법 제8조 3항에 따라 차량 등록원부 작성에 필요한 자동차 제작증 정보 전송
수집 방법	정보주체로부터 직접 수집
보유 및 이용기간	해당 정보를 제공받은 날로부터 10년 (만약 본인의 삭제 요청 시 관련 법령에 따라 보관해야 할 정보를 제외하고 즉시 삭제함) • 관련 법령은 아래의 [관련법령] 내용을 참고.

2. 정비서비스 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 성명, 휴대폰번호, 관심차종 (선택) 주소, 팩스번호, 이메일, 결혼여부, 성별, 결혼기념일
처리 목적	- 차량정비서비스, 신상품 및 이벤트/캠페인 정보 안내 - 설문조사, 각종 마케팅활동(지원 프로그램 등) 및 각종 홍보, 판촉활동 - 품질향상을 위한 정보확인, 리콜 관련 업무
수집 방법	정보주체로부터 직접 수집
보유 및 이용기간	해당 정보를 제공받은 날로부터 10년 (만약 본인의 삭제 요청 시 관련 법령에 따라 보관해야 할 정보를 제외하고 즉시 삭제함) • 관련 법령은 아래의 [관련법령] 내용을 참고.

3. 가망 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 성명, 휴대폰 번호 (선택) 생년월일, 직업, 주소, 이메일, 현 보유차종, 관심차종
처리 목적	- 시승서비스, 안내(이메일, 전화, DM/SMS발송 등), 이벤트 경품 제공/배송, 행사진행, 이벤트 참여 기회 제공 - 각종 마케팅활동 및 각종 홍보, 판촉활동
수집 방법	정보주체로부터 직접 수집
보유 및 이용기간	해당 정보를 제공받은 날로부터 1년

4. 홈페이지 시승 신청 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 성명, 휴대폰 번호, 이메일 (선택) 거주지
처리 목적	시승 서비스 제공
수집 방법	홈페이지 시승신청 메뉴를 통하여 수집
보유 및 이용기간	홈페이지 시승 신청 요청 후 1년 후 삭제

5. 홈페이지 문의 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 성명, 이메일, 접수내용 (선택) 휴대폰번호, 보유차량정보
처리 목적	고객 문의 응대
수집 방법	홈페이지 고객문의 메뉴를 통하여 수집
보유 및 이용기간	고객문의 요청 등록 후 1년 후 삭제

6. 토요타 중고차 무상점검 서비스 신청 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 성명, 휴대폰번호, 소유차량 모델, 차대번호, 신청경로
서비스 이용 과정에서 자동수집될 수 있는 항목	접속지정보(IP주소), 기기정보(기기고유번호, OS버전, 모델명, 제조사 정보 등), 쿠키, 방문기록
처리 목적	중고차 대상 고객 서비스 혜택 안내 및 응대 서비스 이용 고객 분석, SMS 문자 서비스
수집방법	홈페이지 고객 서비스 메뉴 내 중고차 무상점검 서비스 페이지를 통해 수집
보유 및 이용기간	중고차 무상점검 서비스 신청요청 후 3개월 후 삭제

7. SIENNA 관심 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 이름, 이메일 (선택) 휴대폰번호
처리 목적	이메일을 통한 시에나 하이브리드 관련 컨텐츠 발송
수집 방법	정보주체로부터 직접 수집
보유 및 이용기간	해당 정보를 제공받은 날로부터 1년

8. 모바일 어플리케이션 시승/상담 신청 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 성명, 휴대폰번호, 이메일 (선택) 거주지, 신청 경로
처리 목적	시승 및 상담 서비스 제공
수집 방법	홈페이지, 모바일 어플리케이션 시승신청 메뉴를 통하여 수집
보유 및 이용기간	홈페이지, 모바일 어플리케이션 시승 신청 요청 후 1개월 후 삭제

9. 모바일 어플리케이션 1:1 문의, 문의/개선 요청 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 성명, 휴대폰번호, 이메일, 차량 유무(차량 번호), 문의 분류, 접수 내용 (선택) 사진 첨부
처리 목적	고객 문의 응대
수집 방법	홈페이지 고객문의 메뉴, 모바일 어플리케이션 1:1 문의 메뉴, 문의/개선 요청 메뉴를 통하여 수집
보유 및 이용기간	고객문의 요청 등록 후 1개월 후 삭제

10. 모바일 어플리케이션 회원 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 아이디(이메일), 비밀번호, 이름, 생년월일, 휴대폰번호, 차대번호, 차량번호, 차종, 차량등록일, 보증 만료일, 정비이력, 서비스 쿠폰 내역 (선택) 연령대, 직업, 취미, 좋아하는 차량 종류, 거주지역
처리 목적	회원제 서비스 이용에 따른 본인 확인을 통한 고객 관리 • 회원제 서비스: 서비스센터 예약, 시승 예약, 1:1 문의 접수, 내 차 관리 서비스 등 모바일 어플리케이션 서비스 이행을 위한 서비스 제공
수집 방법	모바일 어플리케이션 회원가입 메뉴를 통하여 수집
보유 및 이용기간	정보 주체가 앱 회원 탈퇴 시까지.

11. 모바일 어플리케이션 정비서비스 예약 요청 고객

처리하는 개인정보항목	(필수) 차대번호, 이름, 휴대폰번호, 점검항목 (선택) 요청사항, 차량 사진
처리 목적	서비스센터 정비 예약
수집 방법	모바일 어플리케이션 서비스센터 예약하기 메뉴를 통하여 수집
보유 및 이용기간	해당 정보를 제공받은 날로부터 10년 (만약 본인의 삭제 요청 시 관련 법령에 따라 보관해야 할 정보를 제외하고 즉시 삭제함) • 관련 법령은 아래의 [관련법령] 내용을 참고.

[관련법령]
관련 법령의 규정에 의하여 보존할 의무가 있는 경우, 회사는 고객의 개인정보를 보관합니다.
이 경우 회사는 보관하는 정보를 그 보관의 목적으로만 이용하며 보존기간은 다음과 같습니다.

(1) 회사의 상업장부와 영업에 관한 중요서류 및 전표 등에 관련된 정보 :
- 중요 서류 : 10년 / 전표 : 5년

(2) 모든 거래에 관한 장부 및 증빙서류와 관련된 정보 :
- 국세기본법, 법인세법 : 5년

(3) 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록, 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록 :
- 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 : 5년

(4) 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록 :
- 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 : 3년

(5) 장부와 교부한 세금계산서 또는 영수증 :
- 부가가치세법 : 5년

나.
개인정보의 제3자 제공

회사는 정보주체의 개인정보를 명시한 범위 내에서만 처리하며, 정보주체의 동의를 받거나 법률의 관련 규정 등에 해당하는 경우에만 제3자에게 제공합니다.

제공받는 자	제공받는 자의 개인정보 이용 목적	제공하는 개인정보 항목	제공받는 자의 보유 이용기간
토요타 파이낸셜 서비스 코리아	그룹계열사 공동, 고객프로그램 진행 및 공동, 프로모션진행	성명, 차대번호, 금융정보 (할부, 리스, 현금 여부 및 금융사정보)	해당 정보를 제공받은 날로부터 1년 (만약 본인의 삭제 요청 시 관계법령에 따라 보관해야 할 정보를 제외하고 즉시 삭제함)
국토교통부	자동차 제작증 전송	성명, 주민등록번호(외국인의 경우, 외국인등록 번호), 주소, 차대번호	-
㈜광장오토모티브, 더프리미엄효성 ㈜토요타, 엘엔티모터스㈜, 주식회사 베스트토요타, 주식회사 토요타와이엠, 중부모터스 ㈜토요타대전, 동일모터스 ㈜토요타부산, 효성토요타 주식회사	시승신청 고객에 대한 서비스 제공 중고차 무상점검 서비스 신청 고객에 대한 서비스 제공	성명, 연락처, 이메일, 성별, 연령, 거주지 차량모델, 차량번호	시승 서비스 제공 완료 후 삭제 중고차 무상점검 서비스 제공 완료 후 삭제

다.
개인정보처리의 위탁

1. 회사는 원활한 개인정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리업무를 위탁하고 있습니다.

위탁받는 자	위탁받는 업무의 내용
덴츠맥거리보웬, 인디큐브릭(덴츠맥거리보웬의 재위탁), 블루인마케팅서비스(덴츠맥거리보웬의 재위탁), 기지커뮤니케이션즈(덴츠맥거리보웬의 재위탁), 한글로벌컨버전스(덴츠맥거리보웬의 재위탁), ㈜티아이커머스 (덴츠맥거리보웬의 재위탁), 인텐스 (덴츠맥거리보웬의 재위탁), ㈜플랜에스(덴츠맥거리보웬의 재위탁) ㈜루트업(덴츠맥거리보웬의 재위탁) ㈜엔크리에이션(덴츠맥거리보웬의 재위탁) ㈜알리는사람들(덴츠맥거리보웬의 재위탁) ㈜오투커뮤니케이션(덴츠맥거리보웬의 재위탁)	토요타 홈페이지 운영/유지보수 이벤트/프로모션 진행(SNS채널 운영) 설문조사 고객서비스 및 품질향상을 위한 만족도 조사 마케팅 진행 및 데이터 분석에 의한 맞춤형 서비스 제공
하쿠호도제일, 다우기술 (하쿠호도제일의 재위탁), 한국문화진흥㈜ (하쿠호도제일의 재위탁), 비스킷플래닛 (하쿠호도제일의 재위탁), 트레져데이터(하쿠호도제일의 재위탁),	

휴머스온(하쿠호도제일의 재위탁), ㈜ 광장오토모티브, 더프리미엄효성 ㈜ 토요타, 엘엔티모터스㈜, 주식회사 베스트토요타, 주식회사 토요타와이엠, 중부모터스 ㈜ 토요타대전, 토요타동일모터스 ㈜, 효성토요타 주식회사, 엘앤티모터스㈜	토요타 홈페이지 운영/유지보수 이벤트/프로모션 진행 (SNS채널 운영) 설문조사 고객서비스 및 품질향상을 위한 만족도 조사 마케팅 진행 및 데이터 분석에 의한 맞춤형 서비스 제공
Treasure Data, Inc.	고객 맞춤형 서비스 제공을 위한 시스템 운영/유지보수
㈜휴머스온	SMS, LMS, MMS 발신 서비스 제공
㈜광장오토모티브, 더프리미엄효성 ㈜토요타, 엘엔티토요타㈜, 주식회사 베스트토요타, 주식회사 토요타와이엠, 중부모터스 ㈜토요타대전, 동일모터스 ㈜토요타부산, 효성토요타 주식회사	SIENNA HYBRID, RAV4 HYBRID, GR86, GR SUPRA 차량 판매 대행 및 고객 계약 관련 문의 및 요청사항 처리
디자인피버, KT클라우드(디자인피버의 재위탁)	렉서스 홈페이지 운영/유지보수 공식인증중고차 홈페이지 운영 공식인증중고차 광고성 메시지 발송 이벤트/프로모션 진행(SNS 채널 운영)
세도통상, (주) 모바일이앤엠애드(세도통상의 재위탁)	이벤트 경품 관리 및 발송
앱노트	렉서스 라운지 멤버쉽 어플리케이션 및 시스템 운영
어질리티코리아	제휴 서비스 제공 및 고객 센터의 운영
프리몬, 뉴리버(프리몬의 재위탁)	토요타 고객용 앱 운영/유지보수
한국후지쯔, SE파트너즈 (한국후지쯔의 재위탁), 해든인포텍 (한국후지쯔의 재위탁)	내부 업무 시스템 운영/유지보수
대경티엘에스	타이어호텔 서비스 운영
컨슈머인사이트, 넷퍼시(컨슈머인사이트의 재위탁)	고객 만족도 조사
한국리서치, 기프트레터(한국리서치의 재위탁)	고객 만족도 조사
나이스D&R	고객 만족도 조사
한국코퍼레이션	고객 상담 업무
마스터카	사고 접수 및 긴급출동 서비스 지원
신대동관세사	차량 관세업무 처리
브레인파크	Connect to 매장 관리/운영 이벤트/프로모션 진행
하나투어, 롯데JTB	항공 서비스 이용
RS Shop	자동차 정비 업무

2. 회사는 위탁계약 체결 시 개인정보 보호법 제26조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 기술적 관리적 보호조치, 재위탁 제

한, 수탁자에 대한 관리, 감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁사가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 감독하고 있습니다.

3. 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우 지체 없이 본 개인정보 처리방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

라.
정보주체와 법정대리인의
권리.의무 및 행사방법

1. 정보주체 및 법정대리인은 회사를 대상으로 언제든지 개인정보 열람.정정.삭제.처리정지 요구 등의 권리를 행사할 수 있습니다.

2. 제1항의 권리 행사는 아래의 연락처를 통해 하실 수 있으며, 회사는 요청에 대해 지체 없이 조치하겠습니다.

* 정보주체의 개인정보 열람, 정정, 삭제, 처리정지 요구 연락처
- 관리 부서: 고객지원부
- 연락처 : 080-525-8255, privacy@toyotamotor.co.kr

3. 개인정보 열람 및 처리정지 요구는 "개인정보보호법 제35조 제5항, 제37조 제2항" 에 의하여 정보주체의 권리가 일부 제한 될 수 있습니다.

4. 개인정보의 정정 및 삭제 요구는 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.

5. 회사는 정보주체 권리에 따른 열람의 요구, 정정·삭제의 요구, 처리정지의 요구 시 열람 등 요구를 한 자가 본인이거나 정당한 대리인인지를 확인합니다.

마.
개인정보의 파기

1. 회사는 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 해당 개인정보를 파기합니다.

2. 정보 주체로부터 동의 받은 개인정보 보유기간이 경과하거나 처리목적이 달성되었음 에도 불구하고 다른 법령에 따라 개인정보를 계속 보존하여야 하는 경우에는, 해당 개인정보를 별도의 데이터베이스(DB)로 옮기거나 보관장소를 달리하여 보존합니다.

3. 개인정보 파기의 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

(1) 파기절차
회사는 파기 사유가 발생한 개인정보를 선정하고, 개인정보 보호책임자의 승인을 받아 개인정보를 파기합니다.

(2) 파기방법
회사는 전자적 파일 형태로 기록.저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없도록 파기하며, 종이 문서에 기록.저장된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여 파기합니다.

바.
개인정보의 안전성 확보조치

회사는 개인정보의 안전성 확보를 위해 다음과 같은 조치를 취하고 있습니다.

1. 내부관리계획의 수립 및 시행
회사는 '개인정보의 안전성 확보조치 기준' 및 '개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준'에 의거하여 내부관리계획을 수립 및 시행합니다.

2. 개인정보취급자 지정의 최소화 및 교육
개인정보취급자의 지정을 최소화하고 정기적인 교육을 시행하고 있습니다.

3. 개인정보에 대한 접근 제한
개인정보를 처리하는 데이터베이스시스템에 대한 접근권한의 부여, 변경, 말소를 통하여 개인정보에 대한 접근을 통제하고, 침입차단시스템과 침입방지시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있습니다.

4. 접속기록의 보관 및 위변조 방지
개인정보처리시스템에 접속한 기록(웹 로그, 요약정보 등)을 최소 1년 이상 보관, 관리하고 있습니다.

5. 개인정보의 암호화
이용자의 개인정보는 암호화 되어 저장 및 관리되고 있습니다. 또한 중요한 데이터는 저장 및 전송 시 암호화하여 사용하는 등의 별도 보안기능을 사용하고 있습니다.

6. 해킹 등에 대비한 기술적 대책
진흥원은 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의한 개인정보 유출 및 훼손을 막기 위하여 보안프로그램을 설치하고 주기적인 갱신·점검을 하며 외부로부터 접근이 통제된 구역에 시스템을 설치하고 기술적, 물리적으로 감시 및 차단하고 있습니다.

7. 비인가자에 대한 출입 통제
개인정보를 보관하고 있는 개인정보시스템의 물리적 보관 장소를 별도로 두고 이에 대해 출입통제 절차를 수립, 운영하고 있습니다.

사.
개인정보 자동 수집 장치의 설치·
운영 및 거부에 관한 사항

1. 회사는 이용자에게 개별적인 맞춤서비스를 제공하기 위해 이용정보를 저장하고 수시로 불러오는 '쿠키(cookie)'를 사용합니다.

2. 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버(http)가 이용자의 컴퓨터브라우저에게 보내는 소량의 정보이며 이용자들의 PC 컴퓨터내의 하드디스크에 저장되기도 합니다.

- 쿠키의 사용목적: 이용자가 방문한 각 서비스와 웹 사이트들에 대한 방문 및 이용형태, 인기 검색어, 보안접속 여부, 등을 파악하여 이용자에

게 최적화된 정보 제공을 위해 사용됩니다.
- 쿠키의 설치·운영 및 거부 : 웹브라우저 상단의 도구>인터넷 옵션>개인정보 메뉴의 옵션 설정을 통해 쿠키 저장을 거부 할 수 있습니다.
- 쿠키 저장을 거부할 경우 맞춤형 서비스 이용에 어려움이 발생할 수 있습니다.

아.
개인정보 보호책임자

1. 회사는 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만 처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있습니다.

▣ 개인정보 보호책임자
성명: 강대환
직위 : 상무
연락처 : 080-525-8255, privacy@toyotamotor.co.kr

▣ 개인정보 보호 담당부서
부서명 : 정보서비스부
연락처 : 080-525-8255, privacy@toyotamotor.co.kr

2. 정보주체는 회사의 서비스(또는 사업)을 이용하시면서 발생한 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 담당부서로 문의하실 수 있습니다. 회사는 정보주체의 문의에 대해 지체 없이 답변 및 처리해 드리겠습니다.

자.
개인정보 열람청구

정보주체는 "개인정보 보호법 제35조"에 따른 개인정보의 열람 청구를 아래의 부서에 할 수 있습니다. 회사는 정보주체의 개인정보 열람청구가 신속하게 처리되도록 노력하겠습니다.

▣ 개인정보 열람청구 접수.처리 부서
부서명 : 고객지원부
담당자 : 임태영 부장
연락처 : 080-525-8255, privacy@toyotamotor.co.kr

차.
권익침해 구제방법

정보주체는 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)
소관업무 : 개인정보 침해사실 신고, 상담 신청
홈페이지 : privacy.kisa.or.kr
전화 : (국번없이) 118
주소 : (58342) 전남 나주시 진흥길 9(빛가람동 301-2) 3층 개인정보침해신고센터

▣ 개인정보 분쟁조정위원회
소관업무 : 개인정보 분쟁조정신청, 집단분쟁조정 (민사적 해결)
홈페이지 : www.kopico.go.kr
전화 : (국번없이) 1833-6972
주소 : (03171)서울특별시 종로구 세종대로 209 정부서울청사 4층

▣ 대검찰청 사이버범죄수사단 : (국번없이)1301 (www.spo.go.kr)
▣ 경찰청 사이버안전국 : (국번없이)182 (http://cyberbureau.police.go.kr)

카.
영상정보처리기기 설치.운영

회사는 아래와 같이 영상정보처리기기를 설치.운영하고 있습니다

1. 영상정보처리기기 설치근거.목적 : 시설안전 및 화재 예방

2. 설치 대수, 설치 위치 및 촬영범위

설치 위치	설치 대수	촬영 범위
본사(역삼)	12대	각 출입구, 접견실 및 통제구역
트레이닝센터(성수)	4대	각 출입구
CPD(안산)	19대	건물 외곽 및 각 출입구

3. 관리책임자, 담당부서 및 영상정보에 대한 접근권한자 :

▣ 관리책임자: 최태영 부장
담당부서 : 인사·총무부

▣ 접근권한자 : 김경률 사원/ 인사·총무부

4. 영상정보 촬영시간, 보관기간, 보관장소, 처리방법
- 촬영시간 : 24시간 촬영
- 보관기간 : 30일 ~ 60일 (시설 별 상이)
- 보관장소 : 각 시설 별 보관장소 (통제구역)

5. 영상정보 확인 방법 및 장소 : 관리책임자에 요구 (인사·총무부)

6. 정보주체의 영상정보 열람 등 요구에 대한 조치 : 개인영상정보 열람.존재확인 청구서로 신청하여야 하며, 정보주체 자신이 촬영된 경우 또는 명백히 정보주체의 생명.신체.재산 이익을 위해 필요한 경우에 한해 열람을 허용함

7. 영상정보 보호를 위한 기술적.관리적.물리적 조치 : 내부관리계획 수립, 접근통제 및 접근권한 제한, 영상정보의 안전한 저장.전송기술 적용, 처리기록 보관 및 위.변조 방지조치, 보관시설 마련 및 잠금장치 설치 등