

개인정보처리방침

2022. 09. 16 ~ 2022. 10. 27

1. 개인정보처리방침이란?

주식회사 카카오엔터테인먼트 (이하"회사")는 이용자의 '동의를 기반으로 개인정보를 수집·이용 및 제공'하고 있으며, '이용자의 권리 (개인정보 자기결정권)'를 적극적으로 보장합니다. 회사는 정보통신서비스제공자가 준수하여야 하는 대한민국의 관계 법령 및 개인정보보호 규정, 가이드 라인을 준수하고 있습니다.

"개인정보처리방침"이란 이용자의 소중한 개인정보를 보호함으로써 이용자가 안심하고 서비스를 이용할 수 있도록 회사가 준수해야 할 지침을 의미합니다.

2. 개인정보 수집

서비스 제공을 위한 필요 최소한의 개인정보를 수집하고 있습니다.

모든 이용자는 회사가 제공하는 서비스를 이용할 수 있고, 회원가입을 통해 더욱 다양한 서비스를 제공받을 수 있습니다. 이용자의 개인정보를 수집하는 경우에는 반드시 사전에 이용자에게 해당 사실을 알리고 동의를 구하도록 하겠습니다.

회원 가입 및 서비스 이용 과정에서 아래와 같은 최소한의 개인정보를 수집하고 있으며, 이용자의 동의 없이 민감정보를 수집하지 않습니다.

- 필수정보란 : 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위한 정보
- 선택정보란 : 보다 특화된 서비스를 제공하기 위해 추가 수집하는 정보 (선택 정보를 입력하지 않은 경우에도 서비스 이용 제한은 없습니다.)

수집하는 개인정보는 다음과 같습니다.

[회원가입-카카오계정 기반]

필수

- 카카오계정, 이메일 주소, 프로필사진, 닉네임, 휴대전화번호, 쿠키 또는 광고식별자
- 만 14세 미만 아동: 생년월일

선택

- 아이디, 비밀번호

[본인인증]

필수

- 이름, 생년월일, 성별, 내/외국인 정보, 암호화된 동일인 식별정보(CI), 휴대전화번호, 이동통신사 정보

[법정대리인의 동의]

필수

- 법정대리인명, 성별, 생년월일, 휴대전화번호, 이동통신사 정보, 내/외국인 정보, 암호화된 동일인 식별정보(CI)

[유료서비스 이용]

필수

- 신용카드, 상품권, 무통장 입금(가상계좌)
- 카카오페이 : 결제승인번호
- 휴대전화 : 휴대전화번호, 가입통신사, 결제승인번호
- 제휴·할인상품 결제 시 : 휴대전화번호, 성별, 생년월일, 단말정보(모델명, 단말기고유번호, 개통일), 데이터 함께쓰기 요금제 사용 여부

[멜론티켓 상품 주문 및 배송]

필수

- 구매자 이름, 구매자 연락처(휴대전화번호, 이메일 주소), 수령인 이름, 수령인 연락처(휴대전화번호 또는 유선전화번호), 배송지 주소

- 팬클럽 가입상품 구매 시: 이름, 포털 아이디, 생년월일, 국가, 성별, 팬클럽홈페이지ID

[기기등록]

필수

- 휴대전화번호(Android 기기, 멜론을 지원하는 SKT일반폰(피쳐폰)인 경우에만 해당)

[현금 환불]

필수

- 계좌은행명, 계좌번호, 예금주명, 이메일 주소

[현금 영수증 발급]

필수

- 휴대전화번호, 현금영수증 카드번호

[이벤트]

필수

- 이름, 휴대전화번호, 이메일 주소
- 배송상품의 경우: 주소
- 제세공과금 처리 시: 이름, 주민등록번호, 휴대전화번호, 주소, 이메일 주소

[2단계 인증]

필수

- 휴대전화번호, 이메일 주소

[멜론DJ(운영담당자 가입)]

필수

- 이름, 이메일 주소

[멜론DJ 이용]

선택

- SNS URL

[비회원]

필수

- 멜론티켓 예매
구매자 이름, 구매자 연락처(휴대전화번호, 이메일 주소)
배송상품의 경우: 배송지 주소
- 멜론티켓 결제: 신용카드번호, 유효기간
- 현금영수증 발행: 휴대전화번호

[고객상담]

필수

- 서비스 문의/오류, 결제/해지/환불, 회원 정보, 이벤트 : 아이디, 이메일 주소, 휴대전화번호, 사용환경(운영체제, 브라우저, 사용 모델/버전)
- 캐시프렌즈 쇼핑하기형
(카카오 구매): 아이디, 이메일 주소, 휴대전화번호, 구매한 상품명, 주문번호
(카카오 이외 구매): 아이디, 이메일 주소, 휴대전화번호, 구매한 상품명
- 권리침해신고: 아이디, 이메일 주소, 휴대전화번호, 권리침해 증명자료에 포함된 정보
- 현금환불: 예금주명, 계좌은행명, 계좌번호, 관계증명서류(필요 시)
- 구글 인앱 결제 환불 : 구글 이메일 계정
- 티켓 취소/환불
아이디, 이메일 주소, 휴대전화번호, 사용환경(운영체제, 브라우저, 사용 모델/버전), 예매번호
(선택): 계좌은행명, 계좌번호
- 현금영수증 신청: 휴대전화번호, 현금영수증 카드번호
- 연락처 도용 신고
신청인 정보 : 이름, 연락처(휴대전화번호 또는 이메일 주소), 멜론아이디(멜론 회원일 시)
본인확인 서류 : 신분증 사본, 휴대전화번호 이용계약증명서(필요 시)
- 연락처 정정 요청
신청인 정보 : 이름, 생년월일, 멜론아이디, 연락처(휴대전화번호 또는 이메일 주소)
본인확인 서류 : 신분증 사본, 휴대전화번호, 이용계약증명서(필요 시)
- (비회원)
멜론티켓 예매: 이름, 휴대전화번호, 이메일 주소, 배송지 주소

신용카드결제 시: 신용카드번호, 유효기간

- (비회원) 사망자 아이디 탈퇴 요청

대리인 정보 : 이름, 생년월일, 휴대전화번호, 이메일 주소, 정보주체와의 관계

사망자 정보 : 이름, 아이디, 생년월일, 휴대전화번호, 이메일 주소

확인 서류 : 사망사실증명서, 관계증명서

고객센터로 문의/신고 시 위와 같은 정보를 수집할 수 있으며, 문의/신고 유형에 따라 회원님께서 추가로 입력하시는 개인정보가 있을 수 있습니다.

서비스 이용과정에서 다음과 같이 정보가 자동으로 생성 또는 수집될 수 있습니다.

단말기 정보(모델명, 디바이스 아이디, MAC주소, OS), IP주소, 쿠키, 부정이용기록, 서비스이용기록 등의 정보가 자동으로 생성되어 수집될 수 있습니다.

개인정보를 수집하는 방법은 다음과 같습니다.

개인정보를 수집하는 경우에는 반드시 사전에 이용자에게 해당 사실을 알리고 동의를 구하고 있으며, 아래와 같은 방법을 통해 개인정보를 수집합니다.

- 회원가입 및 서비스 이용 과정에서 이용자가 개인정보 수집에 대해 동의를 하는 경우
- 제휴 서비스 또는 단체 등으로부터 개인정보를 제공받은 경우
- 웹사이트, 메일, 팩스, 전화로 고객센터에서 상담하는 경우
- 온·오프라인 이벤트/행사에서 참여하는 경우

3. 개인정보 이용

이용자의 개인정보를 다음과 같은 목적으로만 이용하며, 목적이 변경될 경우에는 반드시 사전에 이용자에게 동의를 구하도록 하겠습니다.

- 회원 식별/가입의사 확인, 본인/연령 확인, 부정이용 방지
- 친구선물, 활동내역 알림 기능 제공
- 인구통계학적 특성과 이용자의 관심, 기호, 성향의 추정을 통한 맞춤형 콘텐츠 추천에 활용
- 신규 서비스 개발, 다양한 서비스 제공, 문의사항 또는 불만처리, 공지사항 전달
- 유료서비스 이용 시 콘텐츠 등의 전송이나 배송·요금 정산, 환불처리
- 서비스의 원활한 운영에 지장을 주는 행위(계정 도용 및 부정 이용 행위 등 포함)에 대한 방지 및 제재
- 이벤트/행사 참여 확인, 마케팅 및 광고 등에 활용
- 서비스 이용 기록, 접속 빈도 및 서비스 이용에 대한 통계, 프라이버시 보호 측면의 서비스 환경 구축, 맞춤형·개인화 서비스 제공, 서비스 개선에 활용
- 유저의 위치정보에 기반, 사용자 상황을 추정하여 날씨/상황에 맞는 음악 추천
- 위치기반의 맞춤형 광고

4. 개인정보 제공

이용자의 별도 동의가 있는 경우나 법령에 규정된 경우를 제외하고는 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하지 않습니다. 제3자와의 서비스 연결을 위해 아래와 같이 개인정보를 제공하고 있습니다.

제공받는 업체명	목적	제공항목	개인정보 보유 및 이용기간
멜론티켓 공연 주최/기획사 [주최/기획사 리스트]	- 멜론티켓의 예매, 취소, 환불, 고객 상담 등 티켓 구매 계약의 이행을 위해 필요한 업무의 처리 - 부정예매 대상자 대응 업무의 처리	구매자 정보(아이디, 이름, 휴대전화번호, 이메일), 티켓 예매, 취소, 환불 정보, 수령인 정보 (이름, 휴대전화번호 또는 유선전화번호), 배송지 주소, 송장번호, (팬클럽 상품 구매시)이름, 포털 아이디, 생년월일, 국가, 성별, 팬클럽홈페이지ID	재화 또는 서비스의 제공 완료일로부터 3개월(관련 법령에 의해 보존할 필요가 있는 경우 해당 보유기간 동안 보관)

제공받는 업체명	목적	제공항목	개인정보 보유 및 이용기간
에스케이텔레콤 주식회사	서비스 내 이용자 식별, 회원관리, 이용권 정산 및 서비스 제공	멜론아이디, 음악활동이력, 멜론 이용권 정보	서비스 탈퇴 또는 연결 해제 시까지
르노코리아자동차 주식회사	서비스 내 이용자 식별 및 서비스 제공	음악활동이력	서비스 탈퇴 또는 연결 해제 시까지
(주)엔씨소프트	서비스 내 이용자 식별 및 서비스 제공	멜론 활동로그, 이용권 정보	서비스 탈퇴 또는 연결 해제 시까지
기아(주)	서비스 내 이용자 식별 및 서비스 제공	멜론프로필, 멜론 MY 뮤직 이용내역, 이용권 정보	서비스 탈퇴 또는 연결 해제 시까지
(주)카카오	(필수)카카오 서비스 내 결제 내역 통합관리, 개인화된 콘텐츠 추천 서비스 제공, 카카오 서비스 내 멜론서비스 제공	멜론 이용권정보, 구매내역, 음악활동이력 등 이용내역, 멜론 닉네임	회원 탈퇴 시 지체 없이 파기
	(선택) 카카오 서비스 내 이벤트 및 광고 등 마케팅에 활용	멜론 이용권정보, 구매내역, 음악활동이력 등 서비스 이용 내역	동의 철회 또는 회원 탈퇴 시 지체 없이 파기
현대자동차(주)	서비스 내 이용자 식별 및 서비스 제공	멜론프로필, 멜론 MY 뮤직 이용내역, 이용권정보	서비스 탈퇴 또는 연결 해제 시 까지
삼성전자(주)	서비스 내 이용자 식별, 회원관리 및 서비스 제공	멜론닉네임	서비스 탈퇴 시까지
이벤트 주관사 [이벤트 제공내역]	이벤트 당첨자 추첨 및 경품 배송	이름, 휴대전화번호, (배송상품의 경우)주소 (※이벤트에 따라 상이할 수 있음)	이벤트 종료 시까지

서비스 제공에 있어 필요한 업무 중 일부를 위탁하고 있습니다.
위탁 받은 업체가 관계 법령을 준수하도록 관리·감독하고 있습니다.

수탁업체명	위탁업무의 내용
DK Techin	멜론서비스 개발 및 운영
한국모바일인증 주식회사	휴대전화를 이용한 본인확인 및 성인인증 서비스
(주)카카오 (재위탁: 주식회사 카카오페이, 페이레터 주식회사, KG이니시스, 에스케이텔레콤 주식회사, 주식회사 다날)	멜론서비스 이용대금 청구·결제 및 수납(휴대전화요금 합산 청구 선택시) 대행, 멜론서비스 이용대금(IMPAY) 결제 대행, 멜론서비스 이용대금(카카오페이) 결제 대행
주식회사 트랜스코스모스코리아	멜론서비스, 멜론티켓 고객센터•응대 및 민원처리 멜론서비스 고객센터문 운영 멜론티켓 비회원 예매

수탁업체명	위탁업무의 내용
(주)케이앤웍스	멜론 이벤트 운영 대행, 고객상담 현황 관리 운영 대행
(주)카카오	인프라 운영, 결제 서비스 제공, 현금영수증 발행, 환불처리, 데이터 분석 및 통계화 처리, 문자메시지 발송, ARS인증, 카카오톡 메시지 발송 대행, 개인정보 제공동의 수령/관리, 이벤트 당첨자 정보 관리, '카카오뮤직서비스'의 운영 및 디자인, 개발, '서비스이용자'의 문의, 불만 및 청약철회 요구 등에 대한 관리 및 대응
주식회사 젤라블루	이벤트 경품 및 행사 운영(TM 포함) 대행, 경품관련 제세공과금 처리
씨제이대한통운 주식회사, (주)제니엘시스템	상품 배송
그라운드엑스	NFT 발행
주식회사 리브	상품포장, 배송처리
(주)오늘식탁	경품 배송 접수 및 처리, 민원 대응
비즈톡(주)	알림톡 및 문자메시지 전송

5. 개인정보 파기

개인정보는 수집 및 이용 목적이 달성되면 지체없이 파기되며 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

개인정보는 수집 및 이용목적이 달성되면 지체없이 재생이 불가능한 방법으로 파기합니다. 또한, '개인정보 유효기간제'에 따라 일정기간 서비스를 이용하지 않은 회원의 개인정보를 별도로 분리 보관하고 있으며, 분리 보관된 개인정보는 4년간 보관 후 지체없이 파기합니다.

단, 다음의 경우는 해당기간 보유 후 파기합니다.

[탈퇴회원]

불량이용자 재가입 방지 및 부정이용 방지 목적을 위해 회원정보는 6개월 간 보관 후 지체없이 파기합니다.

[개인위치정보]

회사는 위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률에 근거하여 개인위치정보 수집·이용·제공 사실 확인자료를 자동으로 기록·보존하며, 해당 자료는 6개월간 보관합니다.

개인위치정보이용 제공사실 확인자료 외 수집한 개인위치정보는 이용자가 동의한 목적 범위 내에서의 이용을 위하여 4주간 보유하며 4주가 지난 경우 지체없이 파기합니다.

이 외에 법령에 따라 일정기간 보관해야 하는 개인정보 및 해당 법령은 아래 표와 같습니다.

보관 정보	보존 이유	보존 기간
계약 또는 청약철회 등에 관한 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
전자금융 거래에 관한 기록	전자금융거래법	5년

보관 정보	보존 이유	보존 기간
세법이 규정하는 모든 거래에 관한 장부 및 증빙서류	국세기본법	5년
서비스 이용 관련 로그인 기록	통신비밀보호법	3개월

6. 기타

여러분의 권리를 보호합니다.

언제든 '내 정보'에서 자신의 개인정보를 조회 또는 수정하거나 회원 탈퇴를 통해 개인정보 삭제를 요구할 수 있습니다.

만 14세 미만 아동의 개인정보는 법정대리인의 요구가 있는 경우, 법령 상의 권리(아동의 개인정보에 대한 열람, 정정·삭제, 개인정보 처리정지 요구권)를 보장합니다.

만 14세 미만 아동에 관한 개인정보의 열람 등 요구는 법정대리인이 직접 해야 하며, 만 14세 이상의 미성년자인 정보주체는 정보주체의 개인정보에 관하여 미성년자 본인이 권리를 행사하거나 법정대리인을 통하여 권리를 행사할 수도 있습니다.

개인정보 열람 및 처리정지 요구는 「개인정보 보호법」에 따라 정보주체의 권리가 제한될 수 있으며, 개인정보의 정정 및 삭제 요구는 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.

보다 구체적으로는 서비스 내 설정 기능을 통한 변경, 가입 해지(동의 철회)를 위해서는 서비스 내 "서비스 탈퇴"를 클릭하면 되며, 고객센터를 통해 서면, 전화 또는 이메일로 연락하시면 지체 없이 조치하겠습니다. 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청하신 경우 정정을 완료하기 전까지 해당 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한, '온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드 라인'에 따른 이용자 권리보호를 위한 페이지도 제공하고 있습니다.

웹기반 서비스의 제공을 위하여 쿠키를 이용하는 경우가 있습니다.

인터넷 서비스를 통하여 고객의 정보를 저장하고 수시로 찾아내는 쿠키(cookie)를 설치/ 운용하고 있습니다. 쿠키란 웹 서버가 웹 브라우저에 보내어 저장했다가 서버의 부가적인 요청이 있을 때 다시 서버로 보내주는 문자열 정보를 말합니다.

- 사용목적 : 개인화되고 맞춤화된 서비스를 제공하기 위해서 이용자의 정보를 저장하고 수시로 불러오는 쿠키를 사용합니다. 이용자가 웹사이트에 방문할 경우 웹 사이트 서버는 이용자의 디바이스에 저장되어 있는 쿠키의 내용을 읽어 이용자의 환경설정을 유지하고 맞춤화된 서비스를 제공하게 됩니다. 쿠키는 이용자가 웹 사이트를 방문할 때, 웹 사이트 사용을 설정한대로 접속하고 편리하게 사용할 수 있도록 돕습니다. 또한, 이용자의 웹사이트 방문 기록, 이용 형태를 통해서 최적화된 광고 등 맞춤형 정보를 제공하기 위해 활용됩니다.
- 쿠키 수집 거부 : 쿠키에는 이름, 전화번호 등 개인을 식별하는 정보를 저장하지 않으며, 이용자는 쿠키 설치에 대한 선택권을 가지고 있습니다. 따라서, 이용자는 웹 브라우저에서 옵션을 설정함으로써 모든 쿠키를 허용하거나, 쿠키가 저장될 때마다 확인을 거치거나, 모든 쿠키의 저장을 거부할 수도 있습니다. 다만, 쿠키 설치를 거부할 경우 웹 사용이 불편해지며, 로그인이 필요한 일부 서비스 이용에 어려움이 있을 수 있습니다.
- 설정 방법의 예 :
 - 1) Internet Explorer의 경우 : 웹 브라우저 우측 상단 [설정] 메뉴 > [인터넷 옵션] > [개인정보] > [고급]
 - 2) Chrome의 경우 : 웹 브라우저 우측 상단 [설정] 메뉴 > [개인정보 및 보안] > [사이트설정] > [쿠키 및 기타 사이트 데이터]
 - 3) Edge의 경우 : 웹 브라우저 우측 상단 [설정] 메뉴 > [쿠키 및 사이트 권한] > [쿠키 및 사이트 권한]

이용자의 소중한 개인정보보호를 위해 다음의 노력을 하고 있습니다.

- 회사는 이용자의 개인정보를 암호화된 통신구간을 이용하여 전송하고, 비밀번호 등 중요정보는 암호화하여 보관하고 있습니다.
- 회사는 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의해 이용자의 개인정보가 유출되거나 훼손되는 것을 막기 위해 외부로부터 접근이 통제된 구역에 시스템을 설치하고 있습니다. 해커 등의 침입을 탐지하고 차단할 수 있는 시스템을 설치하여 24시간 감시하고 있으며, 백신 프로그램을 설치하여 시스템이 최신 악성코드나 바이러스에 감염되지 않도록 노력하고 있습니다. 또한 새로운 해킹/보안 기술에 대해 지속적으로 연구하여 서비스에 적용하고 있습니다.
- 회사는 개인정보를 취급하는 직원을 최소화합니다. 또한 개인정보를 보관하는 데이터베이스 시스템과 개인정보를 처리하는 시스템에 대한 비밀번호의 생성과 변경, 그리고 접근할 수 있는 권한에 대한 체계적인 기준을 마련하고 지속적인 감사를 실시하고 있습니다.
- 개인정보를 취급하는 모든 임직원들을 대상으로 개인정보보호 의무와 보안에 대한 정기적인 교육을 실시하고 있습니다.

다른 회사의 웹사이트 또는 자료에 대한 링크를 제공할 수 있습니다.

- 외부사이트로부터 제공받는 서비스나 자료의 유용성에 대해 책임을 부담하거나 이를 보증하지 아니합니다.
- 홈페이지에 포함되어 있는 링크를 클릭(click)하여 타 사이트(site)의 페이지로 옮겨갈 경우 해당 사이트의 이용에 관하여는 더 이상 멜론의 「개인정보처리방침」이 적용되지 아니합니다.

회원의 사전 동의 없이 영리 목적의 광고성 정보를 전송하지 않습니다.

- 해당 내용을 전송하는 경우 관련 법령이 정하는 방법을 준수하고 필요한 조치를 취합니다.
- 온라인 맞춤형 광고를 위해 최소한의 행태정보를 수집합니다.

[맞춤형 광고 소개 및 거부방법 안내]

개인정보보호와 관련하여 궁금하신 사항은 아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

서비스를 이용하면서 발생하는 모든 개인정보보호 관련 문의, 불만, 조언이나 기타 사항은 아래의 연락처로 문의해주시기 바라며, 여러분의 목소리에 귀 기울이고 신속하고 충분한 답변을 드릴 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

개인정보보호책임자	담당부서	문의
김현	개인정보보호팀	고객센터 [1566-7727]

또한 개인정보가 침해되어 이에 대한 신고나 상담이 필요하신 경우에는 아래 기관에 문의하셔서 도움을 받으실 수 있습니다.

구분	연락처	Site URL
개인정보침해 신고센터	(국번없이)118	https://privacy.kisa.or.kr
대검찰청 사이버수사과	(국번없이)1301	https://spo.go.kr
경찰청 사이버안전국	(국번없이)182	https://ecrm.cyber.go.kr
개인정보분쟁조정위원회	(국번없이) 1833-6972	https://www.kopico.go.kr

개인정보처리방침이 변경되는 경우

법률이나 서비스의 변경사항을 반영하기 위한 목적 등으로 개인정보처리방침을 수정할 수 있습니다. 개인정보처리방침이 변경되는 경우 변경사항을 게시하며, 변경된 개인정보처리방침은 게시한 날로부터 7일 후부터 효력이 발생합니다. 다만, 수집하는 개인정보의 항목, 이용목적의 변경 등과 같이 이용자 권리의 중대한 변경이 발생할 때에는 최소 30일 전에 미리 알려드리겠습니다.

- 개인정보처리방침 변경 공고일자 :2022년 9월 9일
- 개인정보처리방침 시행일자: 2022년 9월 16일

이용약관 위치기반서비스 이용약관 개인정보처리방침 청소년보호정책 제휴/프로모션문의 이메일주소무단수집거부 파트너센터

(주)카카오엔터테인먼트 경기도 성남시 분당구 판교역로 221 대표이사 : 이진수, 김성수 사업자등록번호 : 220-88-02594

통신판매업신고번호 : 제 2015-제주아라-0032호 사업자정보확인

문의전화 : 1566-7727 (평일 09:00-18:00, 유료) 이메일 : melon_info@kakaoment.com 호스팅서비스사업자 : (주)카카오엔터테인먼트 © Kakao Entertainment Corp.