

이 보고서는 주택도시보증공사 정보시스템에 대한 개인정보 영향평가 요약 결과자료입니다.



미래형콜센터시스템 구축

개인정보 영향평가 결과보고서 (요약본)

2025 01.

주택도시보증공사

개인정보 영향평가서 요약본

공공기관 명	주택도시보증공사					
평가기관	(주)지티시큐	평가 기간	2024.11.25 ~ 2025.01.03	평가 예산	<input type="checkbox"/> 1천만원 미만 <input checked="" type="checkbox"/> 1천만원 이상~3천만원 미만 <input type="checkbox"/> 3천만원 이상~5천만원 미만 <input type="checkbox"/> 5천만원 이상~1억원 미만 <input type="checkbox"/> 1억원 이상	
평가 대상 시스템 개요	시스템명	미래형콜센터시스템구축		시스템 구축 또는 변경 일정	2024.07~ 2025.02.	
	추진개요 및 목적	H/W·S/W 개선을 통한 지속적 상담업무 변화·확대 환경에 유연하게 대처할 수 있는 업무지원 시스템 필요				
	추진성격	대상여부	구축 중인 시스템의 개인정보 파일의 정보주체 보유 건수가 100만건 이상으로 영향평가 대상임		추진예산	-
		추진주체	주택도시보증공사			
	추진근거	민원 처리에 관한 법률 시행령 제4조 제1항 제2호		추진유형	<input type="checkbox"/> 신규 구축 <input checked="" type="checkbox"/> 변경(고도화) <input type="checkbox"/> 운영	
신기술 유형	해당사항 없음					
주요내용	<input type="radio"/> 미래형 콜센터 시스템 신규 구축 <input type="radio"/> 상담프로그램 및 직원용 연결 프로그램 구성 <input type="radio"/> 표준상담 DB 시스템 구축					
운영체계 변경내용 (변경인 경우)	해당사항 없음					
개인 정보 파일 개요	파일명	정보주체 수	개인정보 항목	제3자 제공	개인정보 처리 목적	
	고객상담 정보	2,675,917 건	전화번호, 상담내용, 녹음파일	-	전화, 채팅을 통한 고객상담정보 관리	



<p>개인정보 처리 흐름분석</p>	<p>1. 전화 또는 웹채팅을 통해 고객상담 정보를 수집하고 있음. 수집한 고객 상담정보는 담당자 접수 후 처리하고 있음. 개인정보는 제3자에게 제공하지 않고 보유기간(3년) 경과 후 파기절차를 수립해 적용 예정임</p> <p>2. [붙임] 개인정보흐름도</p>				
<p>영 향 평 가 기 준</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="223 488 379 739"> <p>평가기준 변경사항 및 사유</p> </td> <td data-bbox="379 488 1481 739"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 특정 IT기술 활용시 개인정보보호 (5.1.1 ~ 5.6.4) 점검 제외 - 본 사업 해당사항이 없음 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="223 739 379 1064"> <p>주요 평가기준</p> </td> <td data-bbox="379 739 1481 1064"> <ul style="list-style-type: none"> - 영향평가 수행안내서(2024.4 개정) "영향평가 항목"인 5개 평가영역, 107개 평가항목을 기준으로 함 - 『개인정보의 안전성 확보조치 기준』 변경사항 반영(2023년 9월22일 개정)에 따라 제5조(접근권한의 관리), 제6조(접근통제), 제7조(개인정보의 암호화), 제9조(악성프로그램 등 방지), 제12조(출력복사시 안전조치), 제13조(개인정보의 파기) 내역 평가 기준 변경 반영 </td> </tr> </table>	<p>평가기준 변경사항 및 사유</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 특정 IT기술 활용시 개인정보보호 (5.1.1 ~ 5.6.4) 점검 제외 - 본 사업 해당사항이 없음 	<p>주요 평가기준</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 영향평가 수행안내서(2024.4 개정) "영향평가 항목"인 5개 평가영역, 107개 평가항목을 기준으로 함 - 『개인정보의 안전성 확보조치 기준』 변경사항 반영(2023년 9월22일 개정)에 따라 제5조(접근권한의 관리), 제6조(접근통제), 제7조(개인정보의 암호화), 제9조(악성프로그램 등 방지), 제12조(출력복사시 안전조치), 제13조(개인정보의 파기) 내역 평가 기준 변경 반영
<p>평가기준 변경사항 및 사유</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 특정 IT기술 활용시 개인정보보호 (5.1.1 ~ 5.6.4) 점검 제외 - 본 사업 해당사항이 없음 				
<p>주요 평가기준</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 영향평가 수행안내서(2024.4 개정) "영향평가 항목"인 5개 평가영역, 107개 평가항목을 기준으로 함 - 『개인정보의 안전성 확보조치 기준』 변경사항 반영(2023년 9월22일 개정)에 따라 제5조(접근권한의 관리), 제6조(접근통제), 제7조(개인정보의 암호화), 제9조(악성프로그램 등 방지), 제12조(출력복사시 안전조치), 제13조(개인정보의 파기) 내역 평가 기준 변경 반영 				
<p>평가기준에 따른 개인정보 침해요인 분석·평가</p>	<p>1. 개인정보 보호법 등 관련 법령 준수 여부에 대한 분석평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - "고객상담" 관련 개인정보 수집은 민원 처리에 관한 법률 시행령 제4조 제1항 제2호와 정보주체 동의에 근거하여 적법하게 수집하고 있음 <p>2. 개인정보 처리, 개인정보처리시스템 운영관리 및 기술적 조치 사항에 따른 분석평가</p> <p>2.1 개인정보 처리(수집, 이용, 제공, 위탁, 파기 등)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 수집 및 이용은 적법하게 처리하고 있음 - 개인정보 처리 위탁내역은 적법하게 관리되고 있음 - 개인정보 파기 절차를 수립해 적용 예정임 <p>2.2. 대상시스템(개인정보처리시스템) 운영관리 및 기술적 조치사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 접속기록 생성 및 관리가 미흡 - 개인정보 화면 보호조치 적용이 일부 누락 				



위험요인에 대한 개선 조치	주요 위험요소에 따른 개선조치 방안	1. 대상시스템(개인정보처리시스템) 운영관리 및 기술적 조치사항 - 개인정보접속기록 관리절차 강화 - 개인정보처리 화면에 대한 안전한 관리를 위한 보호조치 적용
	위험요소에 따른 정보주체 인지사항	해당사항 없음
평가결과		<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상기관의 개인정보보호 관리체계는 적정하게 관리되고 있음을 확인함 ○ 대상시스템의 개인정보보호 관리체계는 개인정보파일대장에 대한 관리개선이 필요함 ○ 개인정보 처리단계별 보호조치는 개인정보 파기 절차 적용이 필요함 ○ 대상시스템의 기술적 보호조치는 서버와DBMS에 대한 인증체계 강화, 개인정보 접속기록 관리 강화, 개인정보처리 화면 보호조치 적용이 필요함 ○ 특정 IT기술 활용시 개인정보보호는 해당 사항이 없어서 점검 제외하였음

<붙임. 개인정보흐름도>

