[붙임 2]

한국장학재단 개인정보 영향평가

AI 콜봇 구축 사업
개인정보 영향평가서 요약본

2026. 06.

푸른등대
한국장학재단

개인정보 영향평가서 요약본

<table>
<tr><td colspan="2">공공기관 명</td><td colspan="6">한국장학재단</td></tr>
<tr><td colspan="2">평가기관</td><td>㈜컴앤휴먼</td><td>평가기간</td><td>2026.05.19.
~
2026.06.19.</td><td>평가예산</td><td colspan="2">□ 1천만원 미만
■ 1천만원 이상 ~ 3천만원 미만
□ 3천만원 이상 ~ 5천만원 미만
□ 5천만원 이상 ~ 1억원 미만
□ 1억원 이상</td></tr>
<tr><td rowspan="8">평가대상시스템개요</td><td>시스템명</td><td colspan="4">AI 콜봇 구축 사업</td><td>시스템 구축 또는 변경 일정</td><td>계약일로부터 6개월</td></tr>
<tr><td>추진배경 및 목표</td><td colspan="6">• 추진배경
- AI 3대 강국 도약을 위한 국가 AI 대전환 추진
-『AICC 추진 로드맵 2.0』에 맞춘 고객서비스 혁신 지속 추진
• 추진 목표
- 24시간 365일 응대 가능한 AI 콜봇 서비스 신규 구축
- AI 콜봇의 단계적 도입으로 서비스 안정성 확보·예산 제약 해소</td></tr>
<tr><td rowspan="4">추진성격</td><td>대상여부</td><td colspan="3">「개인정보 보호법 시행령」 제35조 제3호 해당
• 100만 명 이상 개인정보 처리</td><td rowspan="2">추진 예산</td><td rowspan="2">802,000 천원
(부가세포함)</td></tr>
<tr><td>추진주체</td><td colspan="3">한국장학재단 고객지원부</td></tr>
<tr><td>추진근거</td><td colspan="3">• 한국장학재단 설립 등에 관한 법률 제4조</td><td>추진 유형</td><td>■ 신규 구축
□ 변경(고도화)
□ 운영</td></tr>
<tr><td>신기술 유형</td><td colspan="5">해당 없음</td></tr>
<tr><td>주요내용</td><td colspan="6">• AI 콜봇 상담시스템 신규 구축
• 상담완결률 극대화를 위한 콜봇 시나리오 설계·디지털 채널 연동
• 재단 정보시스템 연계 및 2단계 콜봇 고도화 기반 마련</td></tr>
<tr><td>운용체계 변경내용 (변경인 경우)</td><td colspan="6">해당 없음</td></tr>
<tr><td rowspan="2">개인정보파일개요</td><td>파일명</td><td>정보주체 수</td><td colspan="2">개인정보 항목</td><td colspan="2">제3자 제공</td><td>개인정보 처리 목적</td></tr>
<tr><td>콜봇 이용자 관리</td><td>1,000,000 건 이상 예상</td><td colspan="2">필수: 생년월일, 전화번호(휴대폰 번호), 상담녹취

선택: -</td><td colspan="2">• 제공근거: -
• 제공받는자: -
• 제공목적: -
• 제공항목: -</td><td>대출 조회, 연체 안내, 상환 안내 등</td></tr>
<tr><td>개인정보 처리 흐름분석</td><td colspan="6">• 개인정보 수집 단계
- 콜봇 이용 시 본인인증을 위하여 생년월일, 전화번호(휴대폰 번호)에 대하여 수집하여 기간계 정보와 일치 여부 확인
- 콜봇과 상담 시 상담 내용에 대한 녹취 정보 수집</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2">• 개인정보 보유·이용, 제공 단계
- 민원 처리 및 통계 자료를 위하여 상담 녹취정보를 보유하며, 별도의 제3자 제공은 하지 않음

• 개인정보 파기 단계
- 본인 인증 후 즉시 파기 (생년월일, 전화번호(휴대폰 번호))
- 상담 녹취 : 3년 보관

• 개인정보 처리 흐름도 : [붙임] 참조</td></tr>
<tr><td rowspan="4">영향평가기준</td><td rowspan="3">평가기준 변경사항 및 사유</td><td>추가</td><td>• 없음</td></tr>
<tr><td>변경</td><td>• 없음</td></tr>
<tr><td>삭제</td><td>• 대상 기관 개인정보보호 관리체계 점검의 경우 2026년 5월 AI 학업장려대출 시스템 구축 시 개인정보영향평가를 실시 중 평가한 것으로 확인되어 10개 지표에 대하여 평가를 생략함
• 특정 IT기술 활용 시 개인정보보호 평가영역의 37개 지표 중 대상 시스템에서 활용하지 않는 37개 항목 삭제</td></tr>
<tr><td>주요 평가기준</td><td colspan="2">• 개인정보 침해요인을 분석하기 위해 개인정보보호위원회 『개인정보영향평가에 관한 고시(제2025-7호, 2025.9.5.)』 11조 (평가항목)에 의거한 평가항목을 기준으로 법령 개정 및 대상기관이 특성에 따른 평가항목을 가감하여 3개영역 18개 평가분야, 74개 평가항목으로 구성</td></tr>
<tr><td colspan="2">평가기준에 따른 개인정보 침해요인 분석·평가</td><td colspan="2">• 총 74개 평가항목을 기준으로 평가한 결과 “이행” 45개, “부분이행” 0개, “미이행” 0개, “해당 없음” 29개 항목이 식별되어 전체 이행률은 100%로 평가되었음
• 침해요인이 도출된 평가 항목은 없음</td></tr>
<tr><td rowspan="2">위험요인에 대한 개선조치</td><td>주요 위험요소에 따른 개선조치 방안</td><td colspan="2">• 침해요인이 발견되지 않음</td></tr>
<tr><td>위험요소에 따른 정보주체 인지사항</td><td colspan="2">• 침해요인이 발견되지 않음</td></tr>
<tr><td colspan="2">평가결과</td><td colspan="2">• 한국장학재단 콜봇 시스템의 개인정보처리에 따른 침해 위험성을 아래 영역별로 분석·평가하였음
- 대상시스템의 개인정보보호 관리체계 (7개 평가항목)
- 개인정보 처리단계별 보호조치 (25개 평가항목)
- 대상시스템의 기술적 보호조치 (42개 평가항목)
• 총 74개의 항목을 평가한 결과 “이행(양호)” 45개, “해당없음(관련 없음)” 29개이 식별되어 전체 이행률은 100%로 평가되었음</td></tr>
</table>

[붙임] 개인정보 처리 흐름도

