[붙임 2]

한국자산관리공사 개인정보 영향평가

고객지원센터 고객상담시스템 개인정보 영향평가서 요약본

2026. 02.

캠코 한국자산관리공사

개인정보 영향평가서 요약본

<table>
<tr><td colspan="2">공공기관 명</td><td colspan="6">한국자산관리공사</td></tr>
<tr><td colspan="2">평가기관</td><td>㈜컴앤휴먼</td><td>평가기간</td><td>2025.12.15. ~
2026. 2.27</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="6">평가대상시스템개요</td><td>시스템명</td><td colspan="4">고객지원센터 고객상담시스템</td><td>시스템 구축 또는 변경 일정</td><td>-</td></tr>
<tr><td>추진개요 및 목적</td><td colspan="6">• 통합메시징시스템(UMS) 재구축 사업
- 고객상담시스템과 연계한 기능 제공으로 상담업무 효율성・서비스 질 제고를 위해 기능 개선, 업무 프로세스 향상
• 고객지원센터 고도화 사업
- 상담어플리케이션 업그레이드, 기존 고객지원센터 콜센터와 소상공인·자영업자 새출발기금 콜센터간 호환성·안전성 확보와 신속한 유지보수 서비의 연속성 보장
• 통합통계시스템 구축 사업
- 상담 통계, 업무 유형/직원 별 통계. 상담원 상태 확인 등</td></tr>
<tr><td rowspan="3">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">98,853천원
950,000천원
184,000천원</td></tr>
<tr><td>추진주체</td><td colspan="3">한국자산관리공사 경영지원실</td></tr>
<tr><td>추진근거</td><td colspan="3">한국자산관리공사 설립 등에 관한 법률 제26조</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">• 통합메시징시스템(UMS) 재구축 사업
- 고객에게 전송된 메시지를 통합하여 직원별·고객별 이력(통계) 조회
- 상담시스템에서 통합메시징시스템 전송 URL 연계한 문자 발송, 문자 발송 및 결과(전송유형, 연계업무, 전송일시, 전송내용, 전송산태 등)를 상담시스템에 연계하여 등록 관리
• 고객지원센터 고도화 사업
- 상담어플리케이션 콜 연동 및 기간계 연동 개발 구축
-「소상공인·자영업자 새출발기금」 콜센터 시스템 구축
- 고객지원센터 상담어플리케이션 업그레이드
• 통합통계시스템 구축 사업
- 상담 통계 수집, 업무 유형/직원 별 통계, 상담원 응답 수 등 상태 확인</td></tr>
<tr><td>운용체계 변경내용</td><td colspan="6">• 해당 없음</td></tr>
<tr><td>개인</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>
</table>

정보파일개요	고객 상담관리	-	<고객정보> 고객번호, 고객명, 휴대전화번호, 전화번호,생년월일 <상담정보> 통화유형, 상담일시, 발신번호, 처리상태, O/B유형, 통화결과, 고객성향, 상담종류, 상담유형, 상담내용, 이슈사항, 재통화예약일자, 재통화예약번호 <통합메시지>휴대전화번호, 문자내용	해당없음	고객 상담 관리
개인정보 처리 흐름분석		• 개인정보 수집 단계 -「한국자산관리공사 설립 등에 관한 법률 제26조」 등 법령에 근거 소관업무 수행을 위해 수집하고 있음 • 개인정보 보유·이용, 제공 단계 -「한국자산관리공사 설립 등에 관한 법률 제26조」에 따라 고객 상담관리 관리를 위하여 보유, 이용하고 있음 • 개인정보 파기 단계 - 고객상담관리 정보는 보유 및 이용기간(10년) 경과시 시스템내에서 자동파기 예정임 • 개인정보 처리 흐름도 : [붙임] 참조			
영향평가기준	평가기준 변경사항 및 사유	추가	• 없음		
		변경	• 없음		
		삭제	• 특정 IT기술 활용 시 개인정보보호 평가영역의 37개 지표 중 대상 시스템에서 활용하지 않는 37개 항목 삭제 - 고정형 영상정보처리기기 관련 6개 항목(5.1.1 ~ 5.1.6) - 이동형 영상정보처리기기 관련 4개 항목(5.2.1 ~ 5.2.4) - 생체인식정보 관련 2개 항목(5.3.1 ~ 5.3.2) - 위치정보 관련 2개 항목(5.4.1, 5.4.2) - 가명정보 관련 9개 항목(5.5.1, 5.5.9) - 자동화된 결정 관련 4개 항목(5.6.1 ~ 5.6.4) - 인공지능(AI) 관련 10개 항목(5.7.1 ~ 5.7.10)		
	주요 평가기준	• 특이사항 없음			
평가기준에 따른 개인정보 침해요인 분석・평가		• 영향평가 결과 "이행(양호)"로 평가된 사항 ①「개인정보 보호법」 등 관련 법령 준수 여부에 대한 분석·평가 - 고객지원센터 고객상담시스템의 해당 개인정보파일은「한국자산관리공사 설립 등에 관한 법률」 등 관련 법률에 근거하여 적법하게 개인정보를 수집하고 있음 ② 개인정보 처리, 개인정보처리시스템 운영관리 및 기술적 조치 사항에 대한 분석·평가 - 대상기관의 개인정보보호 관리체계 영역에서는 개인정보보호 조직, 개인정보 보호계획, 개인정보 침해대응, 정보주체 권리보장 등 분야에서 양호하게 관리되고 있음 - 대상시스템의 개인정보보호 관리체계 영역에서는 개인정보취급자관리, 개인정보처리방침 등 분야에서 양호하게 관리되고 있음 - 개인정보 처리단계별 보호조치 영역에서는 동의받는 방법의 적절성, 개인정보 위탁에 따른 관리감독 등 분야에서 양호하게 관리되고 있음			

		- 대상시스템의 기술적 보호조치 영역에서는 개인정보의 암호화 및 개발환경 통제, 개인정보 처리화면 보안, 출력시 보호조치 등 기타 기술적 보호조치 분야를 양호하게 관리하고 있음
위험요인에대한개선조치	주요 위험요소에 따른 개선조치 방안	해당사항 없음
	위험요소에 따른 정보주체 인지사항	• 정보주체가 인지해야 할 위험요소 및 위험요소를 제거하기 위해 알아야 할 사항은 없음
평가결과		• 한국자산관리공사 고객지원센터 고객상담시스템의 개인정보처리에 따른 침해 위험성을 아래 영역별로 분석·평가하였음 - 대상기관의 개인정보보호 관리체계(10개 평가항목) - 대상시스템의 개인정보보호 관리체계 (7개 평가항목) - 개인정보 처리단계별 보호조치 (25개 평가항목) - 대상시스템의 기술적 보호조치 (42개 평가항목) • 총 84개의 항목을 평가한 결과 "이행(양호)" 56개, "해당없음(관련 없음)" 28개로 평가되어 전체 이행률은 **100%**로 평가되었음

[붙임] 개인정보 처리 흐름도

