

AI활용 초기상담 정보시스템 개인정보 처리방침

- AI활용 초기상담 정보시스템은 정보주체의 자유와 권리 보호를 위하여 「개인정보 보호법」 및 관계 법령에 규정된 바를 준수하여 적법하게 개인정보를 처리하고 안전하게 관리하고 있습니다.
- 「개인정보 보호법」 제30조에 따라, 정보주체에게 개인정보 처리에 관한 절차와 기준을 안내하고 이와 관련된 고충을 신속·원활하게 처리할 수 있도록 다음과 같이 개인정보 처리방침을 수립하여 공개합니다.

주요 개인정보 처리현황 알아보기

[주요 개인정보 처리 표시(라벨링)]



※ 상세한 내용은 아래의 개인정보 처리방침의 각 조항을 확인하시기 바랍니다.

목차

제1조	개인정보 처리목적 및 수집 · 처리항목, 보유기간	  
제2조	개인정보 파기 절차 및 방법	
제3조	개인정보의 제3자 제공에 관한 사항	
제4조	추가적인 이용 · 제공 판단 기준	
제5조	개인정보 처리의 위탁에 관한 사항	
제6조	개인정보의 안전성 확보 조치에 관한 사항	
제7조	정보주체와 법정대리인의 권리 · 의무 및 행사 방법에 관한 사항	 
제8조	개인정보보호 책임자(CPO) 및 고충 처리 부서	 
제9조	정보주체의 권익침해 구제 방법	
제10조	개인정보의 처리방침 변경에 관한 사항	

제1조 개인정보 처리목적 및 수집 · 처리항목, 보유기간

- ① AI활용 초기상담 정보시스템은 상담 및 서비스 품질 향상을 목적으로 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여 처리하고 있습니다.
- ② AI활용 초기상담 정보시스템은 법령에서 정하였거나, 정보주체로부터 개인정보를 수집할 시 동의받은 보유기간 내에서 개인정보를 처리합니다.
- ③ AI활용 초기상담 정보시스템은 개인정보를 본 처리방침에 명시한 목적 외 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경되면 「개인정보 보호법」 제18조에 따라 별도 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행할 예정입니다.
- ④ AI활용 초기상담 정보시스템은 「개인정보 보호법」 제32조에 따라 개인정보 파일을 운영하고 있으며, 각 개인정보파일의 처리목적과 개인정보 항목, 보유기간은 아래와 같습니다.

※ 상세한 개인정보파일의 등록사항은 '개인정보 포털 > 개인 서비스 > 정보주체 권리 행사 > 개인정보 열람 등 요구 > 개인정보파일 검색(바로가기)'에서 확인할 수 있습니다.

가. 정보주체의 동의를 받지 않고 처리하는 개인정보

파일명		복지사각지대 발굴 대상자 정보	
법적근거	사회보장급여의 이용/제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제9조의2 및 제12조	보유기간	5년
처리목적	복지사각지대 발굴 대상자 대상 전화 발신용 개인정보를 사회보장정보시스템(행복이음)에서 수집하여 자동 전화 발신 및 상담		
처리항목			
정보주체		법정대리인	
필수	이름, 연락처(집, 핸드폰)	필수	-
선택	-	선택	-

파일명		초기상담 결과	
법적근거	사회보장급여의 이용/제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제9조의2 및 제12조	보유기간	5년
처리목적	복지사각지대 발굴 대상자 대상 전화상담 결과를 사회보장정보시스템(행복이음)에 저장하여 조사		
처리항목			
정보주체		법정대리인	
필수	연락처(집, 핸드폰), 상담 결과(응답유형, 지원욕구 유무), 통화 텍스트	필수	-
선택	-	선택	-

나. 정보주체의 동의를 받아 처리하는 개인정보

- 현재 AI활용 초기상담 정보시스템은 「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제1호에 따라 정보주체로부터 동의받아 처리하는 개인정보는 없습니다.
- 정보주체의 동의로 개인정보를 처리할 경우, 본 처리방침을 통하여 안내하겠습니다.

제2조 개인정보 파기 절차 및 방법

- ① AI활용 초기상담 정보시스템은 개인정보 보유기간 경과 또는 처리목적

달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때는 해당 개인정보를 파기하며, 절차와 방법은 다음과 같습니다.

가. 파기 절차

- AI활용 초기상담 정보시스템은 내부 제·규정 및 법령에 따라 개인정보 파기 계획을 수립하여 파기합니다.
- 파기 사유가 발생한 개인정보는 개인정보보호 책임자의 승인을 받아 파기합니다.

나. 파기 방법

- (전자적 파일 형태인 경우) 복원 불가능한 방법으로 영구 삭제
 - (전자적 파일 형태 이외의 기록물, 인쇄물 등 기록매체인 경우) 파쇄 또는 소각
- ② 정보주체로부터 동의받은 보유기간이 경과하거나 처리목적이 달성되었음에도 다른 법령에 따라 계속 보존하여야 할 때는 해당 개인정보(또는 개인정보파일)를 별도의 데이터베이스로 옮기거나 보관장소를 달리하여 보관합니다.
- ※ 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따른 공공기록물에 해당하는 개인정보는 공공기록물 파기 절차에 따라 파기를 수행합니다.

제3조 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항

- ① 현재 AI활용 초기상담 정보시스템이 제3자에게 제공하는 개인정보는 없습니다.
- ② AI활용 초기상담 정보시스템은 정보주체의 동의 또는 법률의 특별한 규정 등 「개인정보 보호법」 제17조 및 제18조에 해당하는 경우에만 개인정보를 제3자에게 제공하며, 제3자 제공 발생 시 본 처리방침을 통해 안내할 예정입니다.

※ 개인정보 수집 목적 외 제공 건은 '한국사회보장정보원 홈페이지 > 소식알림 > 개인정보 처리현황 > 개인정보 이용·제공 현황(바로가기)'에서 확인할 수 있습니다.

제4조 추가적인 이용·제공 판단 기준

- ① 현재 AI활용 초기상담 정보시스템은 「개인정보 보호법」 제15조 제3항과 제17조 제4항에 따라서 추가로 개인정보를 이용하거나 제공하는 사항이 없습니다.
- ② 관련 법령에 따라 정보주체의 동의 없이 개인정보를 추가로 이용 또는 제공할 시 본 처리방침을 통하여 안내하겠습니다.

제5조 개인정보 처리의 위탁에 관한 사항

- ① AI활용 초기상담 정보시스템은 원활한 개인정보 처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리업무를 위탁하고 있습니다.

가. 수탁자

위탁받는 자	위탁업무	위탁 기간
(주)케이투웹테크/ (주)솔트룩스	'26년 AI활용 초기상담 운영지원 및 유지관리 사업	2026.05.21.~2026.12.31.
(주)씨에스리	생성형 AI 복지상담시스템 구축 정보화 전략계획(ISP) 수립 사업	2026.04.02.~2026.11.28.
(주)케이원/(주)디웍스	'26년 AI 복지상담 및 위기감지 시범 사업	2026.05.07.~2027.03.03.

※ 상세한 개인정보 처리업무 위탁 현황은 '한국사회보장정보원 홈페이지 > 소식알림 > 개인정보 처리현황 > 개인정보 처리위탁 현황(바로가기)'에서 확인할 수 있습니다.

- ② AI활용 초기상담 정보시스템은 개인정보의 처리업무를 위탁하는 경우, 「개인정보 보호법」 제26조에 따라 다음의 내용을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지 관리·감독하고 있습니다.

가. 위탁업무 수행목적 외 개인정보의 처리금지에 관한 사항

나. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치에 관한 사항

다. 그 밖에 개인정보의 안전한 관리에 관한 사항

- 위탁업무의 목적 및 범위, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등

- ③ 수탁자가 위탁받은 개인정보 처리업무를 제3자에게 다시 위탁하고자 할 때는 「개인정보 보호법」 제26조 제6항에 따라, 사보원의 동의를 받고 있습니다.

- ④ 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우, 본 처리방침을 통해 공개하도록 하겠습니다.

제6조 개인정보의 안전성 확보 조치

AI활용 초기상담 정보시스템은 개인정보의 안전성 확보를 위하여 다음과 같은 조치를 취하고 있습니다.

가. 관리적 조치

- 「개인정보의 안전성 확보조치 기준」에 따른 ‘내부 관리계획’ 수립 및 시행
- 개인정보취급자 지정 최소화 및 정기 교육 시행

나. 기술적 조치

- 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 관리(필요 최소한의 범위 내 차등 부여, 변경, 말소 등) 및 접근통제시스템을 이용한 외부로부터의 무단 접근 통제
- 접속기록 보관 및 위·변조 방지를 위한 월별 점검 시행
- 개인정보 암호화, 보안프로그램 설치·운영(주기적 갱신)을 통한 악성프로그램 등 방지

다. 물리적 조치

- 데이터센터 등 개인정보를 보관하고 있는 물리적 보관장소를 별도로 두고 있으며, 해당 장소에 대한 비인가자 출입 통제 절차 수립·운영

제7조 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 행사 방법에 관한 사항

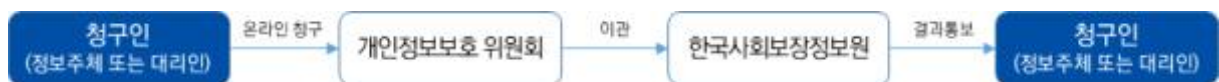
- ① 정보주체는 AI활용 초기상담 정보시스템에 대하여 언제든지 개인정보 열람, 정정·삭제, 처리정지 및 동의 철회 요구 등의 권리를 행사할 수 있습니다.

※ 만 14세 미만인 아동의 경우에는 법정대리인이 직접 해야 하며, 만 14세 이상인 미성년자는 본인이 직접 권리를 행사하거나 법정대리인을 통하여 권리를 행사할 수도 있습니다.

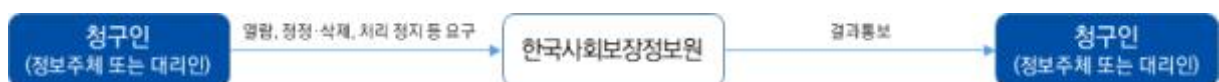
- ② 제1항에 따른 권리 행사는 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인에게 하게 할 수 있습니다. 이 경우, 「개인정보 처리 방법에 관한 고시」 별지 제11호 서식에 따른 위임장([다운로드](#))을 제출하셔야 합니다.

- ③ 제1항에 따른 권리는 서면(우편), 이메일, 인터넷을 통해 행사할 수 있습니다.

가. **인터넷 청구** 개인정보 포털(<http://privacy.go.kr>) 접속 >> 개인 서비스 >> 개인정보 열람 등 요구 ... 개인정보 수집·이용 등에 관한 동의 및 본인인증 과정이 존재합니다.



나. **인터넷 외** 개인정보 열람 등 청구 접수·처리부서로 요구서([다운로드](#)) 제출



【 개인정보 열람 등 요구 접수·처리부서 】

담당부서	복지안전정보부	연 락 처	02-6360-5436
주 소	서울시 광진구 능동로 400(중곡동, 보건복지행정타운) 한국사회보장정보원 18층		

- ④ 개인정보 열람 및 처리정지, 동의 철회 요구는 「개인정보 보호법」 제 35조 제4항, 제37조 제2항에 해당할 시 정보주체의 권리가 제한될 수 있습니다.
- ⑤ 다른 법령에서 해당 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 삭제를 요구할 수 없습니다.
- ⑥ AI활용 초기상담 정보시스템은 제1항에 따른 권리를 행사한 주체가 정보주체 본인 또는 정당한 대리인인지 확인하기 위하여 관련 서류 제출 등을 요청할 수 있습니다.

제8조 개인정보보호 책임자(CPO) 및 고충 처리부서

- ① AI활용 초기상담 정보시스템은 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄하여 관련된 정보주체의 불만 처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보보호 책임자를 지정하고 있습니다.

구분	부서/직위	연락처
개인정보보호 책임자	-/정보이사	02-6360-6031*

* 원활한 유선 문의 등을 위하여 정보이사 전담 비서의 업무용 연락처로 기재하였습니다.

구분	부서/직위	연락처
개인정보보호 담당자	복지안전본부/본부장	02-6360-6460
개인정보보호 실무자	복지안전정보부/주임	02-6360-5436

- ② AI활용 초기상담 정보시스템 이용 시 발생한 개인정보 보호 관련 문의, 불만 처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보보호 책임자 또는 담당 부서로 문의할 수 있습니다.

제9조 정보주체의 권익침해 구제 방법

- ① 정보주체는 개인정보 침해로 인한 구제를 받기 위해 개인정보 분쟁조정위원회, 개인정보 침해신고센터 등에 분쟁 해결이나 상담 등을 신청할 수 있습니다.

구분	홈페이지	연락처
개인정보 분쟁조정위원회	www.kopico.go.kr	(국번 없이) 1833-6972
개인정보 침해신고센터	privacy.kisa.or.kr	(국번 없이) 118
대검찰청	www.spo.go.kr	(국번 없이) 1301
경찰청	ecrm.police.go.kr	(국번 없이) 182

- ② AI활용 초기상담 정보시스템은 정보주체의 개인정보자기결정권을 보장하고 개인정보 침해로 인한 상담 및 피해구제를 위해 노력하고 있습니다. 제1항에 명시된 기관은 한국사회보장정보원과 별개의 기관이므로 우선 AI활용 초기상담 정보시스템에 상담 등을 신청하신 후 그 결과에 만족하지 못하거나 보다 자세한 도움이 필요하실 경우 이용하시기 바랍니다.
- ③ 「개인정보 보호법」 제35조, 제36조, 제37조의 규정에 따른 요구에 대하여 공공기관의 장이 행한 처분 또는 부작위로 권리나 이익의 침해를 받은 자는 「행정심판법」이 정하는 바에 따라 행정심판을 청구할 수 있습니다.

※ 중앙행정심판위원회: (국번 없이) 110 | www.simpan.go.kr

제10조 개인정보 처리방침 변경에 관한 사항

- ① 본 개인정보 처리방침은 2025.06.10.에 제정된바, 향후 법령·정책 등의 변경에 따라 내용이 추가되거나 삭제 또는 수정된다면 이전 처리방침과 함께 개정된 처리방침을 지속 게재하도록 하겠습니다.
- ② 개인정보처리방침 변경 이력은 아래에서 확인하실 수 있습니다.

가. 상세변경 내역

변경 및 시행 일자	주요 개정내용	변경사유
2026.06.01	제5조. 개인정보 처리의 위탁에 관한 사항	- 위탁(수탁)정보 및 재위탁(재수탁) 정보 현행화 · (종료) 2025년도 AI활용 초기상담 업무 편의성 개선 사업 · (종료) 2025년도 AI활용 초기상담정보시스템 운영 지원 및 유지관리 사업 · (착수) 2026년도 AI활용 초기상담정보시스템 운영 지원 및 유지관리 사업 · (착수) 생성형 AI 복지상담시스템 구축 정보화 전략계획(ISP) 수립 사업 · (착수) 2026년 AI 복지상담 및 위기감지 시범사업

나. AI활용 초기상담정보시스템

일자	변경 내역	이전방침 보기
2026.06.01	[제5조. 개인정보 처리의 위탁에 관한 사항]	-
2025.12.26	[제5조. 개인정보 처리의 위탁에 관한 사항]	클릭
2025.10.23	[제5조. 개인정보 처리의 위탁에 관한 사항]	클릭
2025.07.23	[제5조. 개인정보 처리의 위탁에 관한 사항]	클릭
2025.06.10	제정	클릭