



한국사회보장정보원 고객상담센터 개인정보 처리방침


한국사회보장정보원 고객상담센터는 정보주체의 자유와 권리 보호를 위해 「개인정보 보호법」 및 관계 법령이 정한 바를 준수하여 적법하게 개인정보를 처리하고 안전하게 관리하고 있습니다. 이에 「개인정보 보호법」 제30조에 따라 정보주체에게 개인정보 처리에 관한 절차 및 기준을 안내하고, 이와 관련된 고충을 신속·원활하게 처리할 수 있도록 다음과 같이 개인정보 처리방침을 수립하여 공개합니다.


주요 개인정보 처리 표시(라벨링)			
			
일반 개인정보 수집	개인정보 열람청구	개인정보의 보유기간	개인정보의 처리 목적
			
개인정보의 제공	개인정보 처리 위탁	안전성 확보조치	처리항목


목차


제1조 개인정보의 처리목적 및 보유기간 

제2조 처리하는 개인정보의 항목 


제3조 개인정보의 제3자 제공 


제4조 개인정보 처리의 위탁 

제5조 개인정보의 파기 절차 및 방법 

제6조 개인정보의 안전성 확보조치 

제7조 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 그 행사방법 

제8조 개인정보 보호책임자 

제9조 정보주체의 권익침해 구제방법 

제10조 개인정보 처리방침의 변경 

제1조(개인정보의 처리목적 및 보유기간)

- ① 고객상담센터는 상담 및 서비스 품질 향상을 목적으로 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여 처리하고 있습니다.
- ② 고객상담센터는 법령에서 정하였거나, 정보주체로부터 개인정보 수집 시 동의받은 보유·이용 기간 내에서 개인정보를 처리합니다.
- ③ 고객상담센터에서 처리하는 개인정보의 처리목적과 보유기간은 다음과 같으며, 처리하고 있는 개인정보는 아래 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경될 때는 「개인정보 보호법」 제18조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행할 예정입니다.

개인정보 파일명칭	운영근거	처리목적	보유 기간
상담고객 관리	「개인정보 보호법」 제15조 제1항 제4호	고객 상담 접수 및 효율적인 상담 지원 관리	3년

제2조(처리하는 개인정보의 항목)

고객상담센터는 고객 상담 접수 및 효율적인 상담 지원 관리를 위해 다음의 개인정보 항목을 처리하고 있습니다.

구분	개인정보 항목
필수항목	고객명, 휴대전화번호, 일반전화번호, 상담내용, 처리내용, 녹취정보
선택항목	해당 없음

제3조(개인정보의 제3자 제공)

- ① 현재 고객상담센터는 제3자에게 제공하는 개인정보가 없습니다.
- ② 고객상담센터는 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.

제4조(개인정보 처리의 위탁)

- ① 고객상담센터는 원활한 개인정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리업무를 위탁하고 있습니다.

위탁받는 자(수탁자)	위탁업무
효성ITX(주)	고객상담센터 일부 위탁상담
(주)FMVICE	보육통합정보시스템 일부 위탁상담
(주)에어미디어	상담처리결과 문자발송
(주)링네트	상담시스템 유지보수

- ② 고객상담센터는 위탁계약 체결 시 「개인정보 보호법」 제26조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 안전성 확보 조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지 감독하고 있습니다.
- ③ 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체없이 본 개인정보 처리방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

제5조(개인정보의 파기 절차 및 방법)

- ① 고객상담센터는 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때는 지체없이 해당 개인정보를 파기합니다.
- ② 정보주체로부터 동의받은 개인정보 보유기간이 경과하거나, 처리목적이 달성되었음에도 다른 법령에 따라 개인정보를 계속 보존하여야 할 때는 해당 개인정보(또는 개인정보파일)를 별도의 데이터베이스(DB)로 옮기거나 보관장소를 달리하여 보존합니다.
- ③ 개인정보 파기의 절차 및 방법은 다음과 같습니다.
- ㉠ 파기절차 : 고객상담센터는 파기하여야 하는 개인정보(또는 개인정보파일)에 대해 개인정보 파기 계획을 수립하여 파기합니다. 파기 사유가 발생한 개인정보(또는 개인정보파일)를 선정하고, 개인정보 보호책임자의 승인을 받아 파기합니다.

- ④ 파기방법 : 고객상담센터는 전자적 파일 형태로 기록·저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없도록 파기하며, 종이 문서에 기록·저장된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여 파기합니다.

제6조(개인정보의 안전성 확보조치)

고객상담센터는 개인정보의 안전성 확보를 위해 다음과 같이 조치를 취하고 있습니다.

- ㉠ 관리적 조치: 내부 관리계획 수립·시행, 정기적 직원 교육
- ④ 기술적 조치: 개인정보처리시스템 등의 접근권한 관리, 접근통제 시스템 설치, 고유식별정보 등의 암호화, 보안프로그램 설치
- ㉡ 물리적 조치: 전산실, 자료 보관실 등의 접근통제

제7조(정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 그 행사방법)

- ① 정보주체는 고객상담센터에 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 위임장을 제출하셔야 합니다.

[\[서식\] 「개인정보 처리 방법에 관한 고시」 \[별지 11\] 위임장 \(다운로드\)](#)

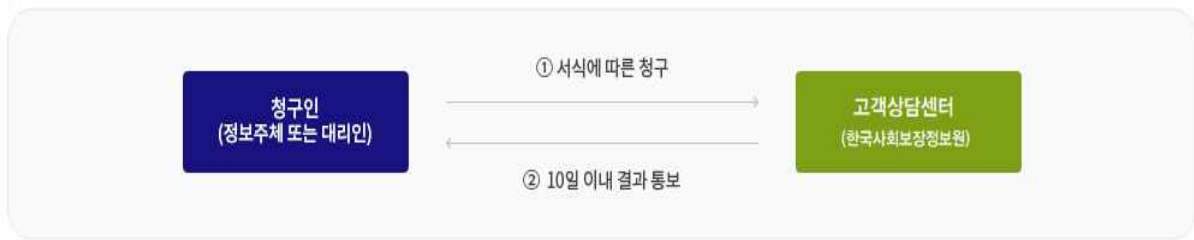
- ③ 제1항에 따른 고객상담센터에 대한 권리는 인터넷, 서면(우편), 이메일을 통해 행사하실 수 있습니다.

1. **인터넷 청구** 개인정보 포털(<http://privacy.go.kr>) 접속 > 개인 서비스 > 개인정보 열람 등 요구 [\[바로가기\]](#)

※ 개인정보 수집·이용 등에 관한 동의 및 본인인증 과정이 존재합니다.



2. 서면 개인정보 열람 등 청구 접수·처리 부서로 요구서 제출



[개인정보 열람 등 청구 접수·처리 부서]

부서명	고객지원부	담당자	이연정
연락처	02-6360-6318	이메일	yjlee@ssis.or.kr
주 소	서울시 광진구 능동로 400(중곡동, 보건복지행정타운) 13층 고객지원부		

[\[서식\] 「개인정보 처리 방법에 관한 고시」 \[별지 8\] 요구서 \(다운로드\)](#)

- ④ 개인정보 열람 및 처리정지, 동의 철회 요구는 「개인정보 보호법」 제35조 제4항, 제37조 제2항에 해당할 시 정보주체의 권리가 제한될 수 있습니다.
- ⑤ 개인정보의 정정 및 삭제 요구는 다른 법령에서 해당 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.
- ⑥ 고객상담센터는 제1항에 따른 권리를 행사한 주체가 정보주체 본인 또는 정당한 대리인인지 확인합니다.

제8조(개인정보 보호책임자)

- ① 고객상담센터는 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있습니다.

구분	소속	성명	연락처
개인정보 보호책임자	정보이사	오동석	02-6360-6030
분야별 개인정보 책임자	고객지원본부	윤상경	02-6360-6350
개인정보보호 담당자	고객지원부	이연정	02-6360-6318

- ② 정보주체는 고객상담센터의 서비스(또는 사업)를 이용하시면서 발생한 모든 개인정보보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 담당부서로 문의할 수 있습니다. 고객상담센터는 정보주체의 문의에 대해 지체없이 답변 및 처리해드릴 것입니다.

제9조(정보주체의 권익침해 구제방법)

- ① 정보주체는 아래의 기관에 개인정보 침해에 대한 피해구제, 상담 등을 문의하실 수 있습니다. 다만, 아래 기관은 고객상담센터와 별개의 기관으로 원활한 처리가 어려울 수 있으니 고객상담센터에 우선 상담 등을 하신 후 그 결과에 만족하지 못하시거나 보다 자세한 도움이 필요하시면 문의하여 주시기 바랍니다.

구분	홈페이지	전화번호
개인정보 분쟁조정위원회	www.kopico.go.kr	(국번없이) 1833-6972
개인정보침해신고센터	privacy.kisa.or.kr	(국번없이) 118
대검찰청	www.spo.go.kr	(국번없이) 1301
경찰청	ecrm.police.go.kr	(국번없이) 182

- ② 「개인정보 보호법」 제35조, 제36조, 제37조에 의한 요구에 대하여 공공기관의 장이 행한 처분 또는 부작위로 인하여 권리 또는 이익의 침해를 받은 자는 「행정심판법」이 정하는 바에 따라 행정심판을 청구할 수 있습니다.

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

제10조(개인정보 처리방침의 변경)

① 이 개인정보 처리방침은 2024.9.12. 부터 적용됩니다.

[개인정보처리방침 개정사항 비교표 보기]

② 이전의 개인정보 처리방침은 아래에서 확인하실 수 있습니다.

[이전방침 살펴보기]
2024년 5월27일 이전방침
2024년 3월11일 이전방침
2024년 1월15일 이전방침

개인정보처리방침 개정사항 비교표

번호	개정 전(2024년 5월 27일 기준)	개정 후(2024년 9월 12일 기준)
1	제목 및 서문	목차 추가
2	제1조(개인정보의 처리목적)	제1조(개인정보의 처리목적 및 보유기간) - [제1조 제2조]의 병합 · ①항②항③항 내용 변경 - 운영근거 변경 · 정보주체의 동의 → 개인정보 보호법 제15조제1항제4호
3	제2조(개인정보의 처리 및 보유기간)	
4	제3조(처리하는 개인정보의 항목)	제2조(처리하는 개인정보의 항목)
5	제4조(개인정보의 제3자 제공)	제3조(개인정보의 제3자 제공) - ①항②항 내용 변경
6	제5조(개인정보 처리의 위탁)	제4조(개인정보 처리의 위탁)
7	제6조(개인정보의 파기 절차 및 방법)	제5조(개인정보의 파기 절차 및 방법)
8	제7조(정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 그 행사방법)	제7조(정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 그 행사방법) - ②항③항④항⑥항 내용 변경
9	제8조(개인정보의 안전성 확보조치)	제6조(개인정보의 안전성 확보조치)
10	제9조(개인정보 보호책임자)	제8조(개인정보 보호책임자)
11	제10조(개인정보 열람청구)	삭제 - 제7조와 병합 기재
12	제11조(정보주체의 권익침해 구제방법)	제9조(정보주체의 권익침해 구제방법)
13	제12조(개인정보 처리방침의 변경)	제10조(개인정보 처리방침의 변경)