

보도시점 2026. 10. 29(목) 11:00 배포 2026. 10. 29.(수) 20:00

고객센터 개인정보, 불필요한 조회·이용과 일괄 노출 막도록 보호 강화

- 배달·쇼핑·통신 분야 사업자와 고객센터 운영사 등 9개사 사전 실태점검
- 일부에서 고객정보 과다 노출 및 임의 검색 가능성 확인.. 불필요한 개인정보 조회 방지방안 마련·이행 권고
- 최소 정보 표시 및 임의 검색 제한, 이상조회 탐지 등 보호수칙 제시

개인정보보호위원회(위원장 송경희, 이하 ‘개인정보위’)는 고객의 개인정보를 대량으로 처리하는 고객센터 업무에 대한 개인정보 처리실태를 점검*하여, 상담사에게 표시되는 고객정보 범위를 최소화하고 상담사의 임의 검색에 대한 통제를 강화하도록 하였다.

* 「개인정보 보호법」 제63조의2에 따른 사전 실태점검으로, 개인정보 보호 취약요인을 사전에 점검하여 침해 위험을 예방하는 제도. 미흡사항 발견 시 시정 혹은 개선 권고 실시

개인정보위는 지난 3월 고객센터 상담사가 고객정보를 무단 조회하여 보복 범죄에 악용한 사건을 계기로, 배달, 홈쇼핑, 온라인쇼핑, 유선통신 등 4개 분야의 주요 서비스 사업자 5개사*와 고객센터 운영사 4개사**를 대상으로 사전 실태점검을 실시하였다. 이에 대한 결과와 시정조치(안)은 10월 28일(수) 제21회 전체회의에서 심의·의결하였다.

* (서비스 사업자) (주)쿠팡, (주)위대한상상, (주)CJENM, (주)G마켓, (주)SK브로드밴드

** (고객센터 운영사) (주)메타엠, (주)유베이스, (주)트랜스코스모스코리아, (주)휴넷

이번 점검은 접근권한 관리 등 법적 의무 준수 여부뿐 아니라 상담 과정에서 발생할 수 있는 개인정보 오·남용 위험도 함께 살펴보았으며, 사업자들은 접속 기록 점검, 상담사 교육 등 기본적인 보호조치를 대체로 이행하고 있었다.

다만, A사는 외부에서 접속할 때 인증서, 보안토큰 등 안전한 인증수단을 적용하지 않고 있었다. B사 등은 접속기록의 필수항목을 누락하거나 법정 보관기간(2년)보다 짧은 1년간 보관하였으며, C사 등은 개인정보 처리업무를 위탁 하면서 위탁 업무의 내용과 수탁자를 공개하지 않은 경우도 있었다. 이러한 미흡 사항은 **점검 과정에서 상당 부분 개선되었으며**, 아직 조치가 완료되지 않은 사항은 **시정권고**하였다.

또한, 일부는 고객의 이름이나 전화번호 등 한 가지 정보만 입력해도 상세 주소 등 개인정보를 조회할 수 있었으며, 상담화면에 고객의 이름, 전화번호, 주소 등이 마스킹 없이 표시되는 사례도 있어, 개인정보의 오·남용을 방지하기 위한 보호조치를 강화하도록 하였다.

개인정보위는 이번 점검 결과를 토대로, 이름·주소·전화번호·이메일 등 **주요 개인정보 항목에 대한 마스킹 권장기준**을 포함하여, 서비스 사업자와 고객 센터 운영사가 자율적으로 실천할 수 있는 ‘**고객센터 개인정보 보호 4대 행동 수칙(붙임)**’을 제시하였다.

① 필요한 개인정보만 표시하고 조회한다.

상담 유형과 처리 단계에 따라 필요한 정보만 표시하고, 마스킹을 통해 개인정보를 일괄 노출하지 않도록 한다. 이름은 첫 글자와 세 번째 글자만 표시, 주소는 도로명 또는 법정동까지 표시, 전화번호는 가운데 번호까지 표시, 이메일은 아이디의 첫 두 글자와 도메인 정보만 표시하고 나머지는 마스킹하는 방안을 권고한다.

* (예) 홍*동/홍*동*, 서울시 종로구 세종대로 ***, 010-1234-****, PI*****@korea.kr

또, 이름, 전화번호 등을 이용한 임의 검색을 제한하고, 상세정보 조회나 마스킹 해제가 필요한 경우에는 사유 입력, 추가 인증 등 추가적인 보호 절차를 적용한다.

② 업무에 필요한 사람만 접근하도록 통제한다.

상담사의 담당 업무에 따라 조회 가능한 정보 범위를 제한하고 퇴사·업무 변경시 불필요한 권한을 신속히 회수한다. 외부에서 상담시스템에 접속할 때에는 안전한 인증수단을 적용한다.

③ 누가, 언제, 어떤 정보를 조회했는지 기록하고 확인한다.

접속기록을 법정 기간(처리규모·항목에 따라 1년 또는 2년) 동안 보관하고, 반복·대량 조회 등 비정상적인 이용행위를 상시 탐지·점검한다. 이상행위가 확인되면 조회 사유 등을 신속히 확인하고 필요한 보호조치를 시행한다.

④ 상담사와 고객센터 운영사를 함께 관리·감독한다.

서비스 사업자는 고객센터 업무를 수탁한 사업자의 보호조치 이행 실태를 주기적으로 점검한다. 상담사에게는 무단 고객정보 조회·이용 금지 등 보호수칙을 교육하고 책임성을 높인다.

이번 점검은 법령 위반 여부를 확인하는 데 그치지 않고, 실제 업무환경에서 발생할 수 있는 개인정보 오·남용 위험을 사전에 찾아 개선하도록 했다는 데 의의가 있다. 개인정보위는 시정·개선권고 사항의 이행 여부를 확인하고, 보호수칙 홍보, 관련 업계에 대한 설명회 개최 등을 통해 고객센터 운영 전반에 개인정보 최소 조회·이용 원칙이 확산되도록 할 계획이다.

붙임 고객센터 개인정보 보호 4대 행동수칙 1부. 끝.

담당 부서 <총괄>	예방조정심의관 사전실태점검과	책임자	과 장	김해숙 (02-2100-3060)
		담당자	주무관	이승균 (02-2100-2494)
<공동>	한국인터넷진흥원 기획조사팀	책임자	팀 장	정진우 (061-820-2830)
		담당자	주 임	이수현 (061-820-2839)
		담당자	주 임	권유진 (061-820-2841)



고객센터 개인정보 보호 4대 행동수칙

1 | 필요한 개인정보만 표시하고 조회한다.



- 상담 유형별 필요한 고객정보만 화면에 표시하거나 마스킹한다.
- 인입된 상담 건이나 주문번호 등으로 고객정보를 조회하고, 이름·전화번호·이메일 주소 등을 이용한 임의 검색을 제한한다.
- 상세정보 조회·마스킹 해제 시 사유입력 또는 추가인증을 적용한다.
- 일정 기간이 경과한 주문·상담이력은 상담사의 조회를 제한한다.

	이름	주소	전화번호	이메일
규칙	1, 3번째 글자 외 마스킹	(도로명 주소) 도로명까지 표시, 건물번호 이후 마스킹 (지번 주소) 법정동까지 표시, 지번 이후 마스킹	마지막 4자리 마스킹	로컬파트 앞 2자리 제외 마스킹
예시	홍*, 홍*동, 홍*동*, 홍*동**	(도로명 주소) 서울특별시 종로구 세종대로 *** * (지번 주소) 서울특별시 종로구 세종로 *** * *** * *** *	010-1234-****	PI****@korea.kr

2 | 업무에 필요한 사람만 접근하도록 통제한다.



- 상담사·관리자별로 시스템·메뉴·개인정보 접근범위를 구분한다.
- 계정·권한의 부여와 변경은 승인 절차를 마련하여 운영한다.
- 업무변경, 퇴사 시 접근권한을 즉시 변경하거나 삭제한다.
- 재택근무 등 외부 접속은 승인된 경로로만 접속하도록 하고 안전한 인증수단을 적용한다.

3 | 누가, 언제, 어떤 정보를 조회했는지 기록하고 확인한다.



- 접속자·접속일시·접속지·정보주체·수행업무 등을 기록하고 보관한다.
※ 접속기록은 1년 이상 보관. 단, 5만 명 이상의 개인정보 또는 고유식별정보·민감정보 처리시스템은 2년 이상 보관
- 반복 조회, 단시간 내 대량 조회, 근무시간 외 조회, 상담사별 임계치 설정 등 비정상적인 이용 행위를 엄격하게 탐지한다.
- 의심 행위 발견 시 조회 사유를 확인하고, 필요한 경우 접근권한을 제한한다.

4 | 상담사와 고객센터 운영사를 함께 관리·감독한다.



- 상담사에게 개인정보 무단 조회·이용 금지를 정기적으로 교육한다.
- 상담사에게 본인의 개인정보 조회·이용 내역과 유의사항을 함께 안내한다.
- 수탁자의 권한관리, 접속기록 점검, 교육 등 현황을 주기적으로 확인한다.