

사회복지시설 개인정보 보호 관리 현황과 과제¹⁾

Personal Information Protection Management
of Social Welfare Facilities in Korea

정영철 | 한국보건사회연구원 연구위원

사회복지시설은 민간에서 제공하는 사회복지서비스의 중추적인 역할을 맡고 있는 기관으로서, 복지서비스 대상자 개개인의 다양하고 많은 민감정보가 이용, 생산되는 곳일 뿐만 아니라 서비스 제공 대상자 대부분이 정보취약계층이므로 개인정보 보호 측면에서 주의 깊게 지켜보아야 할 개인정보 관리 주체이다.

이러한 사회복지시설의 개인정보 보호 관리 수준을 파악해 본 결과 첫째, 향후 추가 연구를 통해 사회복지시설에서 사용하는 각종 정보시스템과 정보 교류 현황을 구체적으로 파악하여 개인정보의 관리 주체와 범위를 설정하고 이들에 대한 구체적인 개인정보 관리 실천 방안을 마련할 필요가 있다. 둘째, 과태료 부과 항목과 관련해서는 예산 확보 없이 단시간에 마련할 수 있는 보완 방안과 예산 확보 등 준비 시간이 필요한 보완 방안으로 구분하여 시설별로 점진적인 적용 방안을 마련하여야 한다. 셋째, 시설 종류별 현 업무 사례 중심으로 변화하는 개인정보 처리 환경을 반영하여 지속적으로 교육 자료 및 상세 가이드라인을 개발하고 배포할 필요가 있다. 이러한 방안들을 구체적으로 마련하고 적용하기 위해서는 정부의 적극적인 개입과 관련 협단체들을 중심으로 한 의견 수렴과 내용 조율, 그리고 이들을 통한 원활한 배포 작업 등을 병행하여야 한다.

1. 들어가며

정보화 발전에 따른 수많은 이점과 혜택이 있

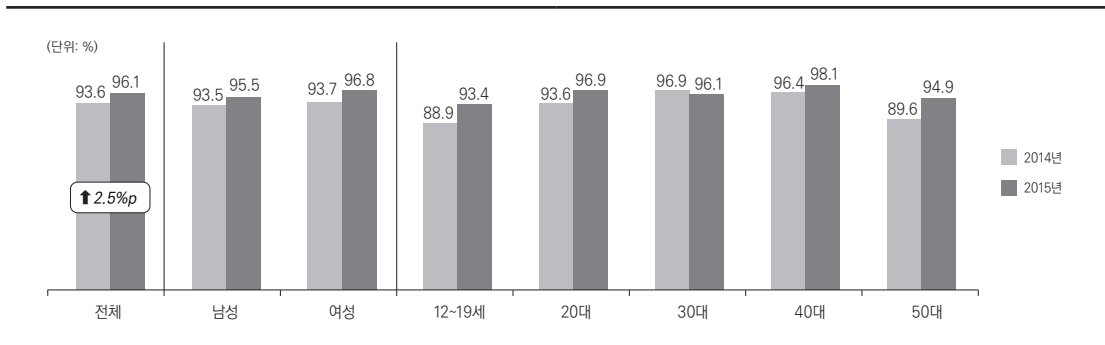
음에도 불구하고 이로 인해 원치 않는 개인정보의 유출, 오남용 사고가 발생하여 사람들의 불안감을 확대시키고 개인정보 보호 문제에 대한 사

1) 본고에서의 조사는 이연희 등(2016), IoT 중심의 사회복지시설 정보화현안과 정책과제(발간예정) 연구의 일환으로 수행된 조사임.

회적 관심을 증가시키고 있다.²⁾ 2015년 7월 현재 만 3세 이상 인구의 인터넷 이용률은 85.1%로 매년 증가하고 있으며, 특히 10세 미만의 저연령층과 70세 이상 고연령층의 신규 인터넷 이

용자 진입이 지속적으로 증가하고 있다.³⁾ 이러한 인터넷 이용자들은 대부분(96.1%) 개인정보 보호를 중요하게 생각하는 것으로 나타났다⁴⁾(그림 1).

그림 1. 개인정보 보호 중요성 인식



자료: 미래창조과학부·한국인터넷진흥원(2016), 2015년 정보보호 실태조사(개인부문). p.3.

그러나 2000년대 중반 이후 옥션(2008), SK 커뮤니케이션즈(2011), 농협 등 카드 3사(2014), 홈플러스(2014), 최근의 인터파크(2016) 사태에 이르기까지 지속적으로 발생하는 개인정보 대량 유출 사고는 집단 손해배상 소송 사태를 불러오고 매년 국정감사에서도 주요 이슈로 등장하게 되면서 국가 차원에서 규제 수준과 정도를 높여가고 있다. 국가 차원의 가장 강력한 규제 수단은 법률 제정 및 이의 시행으로 우리나라에서는 2011년 「개인정보보호법」을 제정, 시행하였다.

「개인정보보호법」은 기존에 공공과 민간 부문이 제각각 별도의 법률에 규정된 것과 달리 공공 및 민간 부문의 모든 개인정보 처리자에게 공통으로 적용된다는 점, 그리고 전자문서뿐 아니라 수기문서에도 적용된다는 점 등 법률 적용 대상 및 범위가 확대되었다는 점에 의의를 두고 있다.

한편 개인정보 보호 측면에서 이미 주요 분야로 알려져 있는 금융, 교육, 의료 분야 이외에 주의 깊게 지켜보아야 할 분야는 바로 사회복지 분야이다. 사회복지 분야에서 복지서비스를 제공

2) 김태한(2003), 정보화사회와 개인정보 보호, 정치정보연구, 6(2), 한국정치정보학회, pp.1-21.

3) 미래창조과학부·한국인터넷진흥원(2015), 2015년 인터넷이용실태조사.

4) 미래창조과학부·한국인터넷진흥원(2016), 2015년 정보보호 실태조사(개인 부문).

하기 위해 대상자 개인의 신체정보, 장애정보, 질병정보, 주거정보, 금융정보, 소득정보, 계좌정보, 학력정보, 상담정보, 복지급여 및 서비스 수혜정보 등 다양한 종류의 민감정보가 이용, 생산되고 있다. 이러한 정보들은 업무 수행에 따라 생성, 축적, 파기되는바 전자적인 파일 형태로 관리되기도 하며 문서 형태로 관리되기도 한다. 최근 사회복지 분야에서도 많은 부분 정부 주도의 행정정보화, 업무정보화가 추진되어⁵⁾ 전자화된 사회복지 대상자 관련 정보는 대부분 국가 책임으로 수집 및 관리되고 있고, 이에 대한 개인정보 보호 관리도 정부 차원에서 지속적으로 관심을 가지며 모니터링⁶⁾하고 있다. 그러나 민간에서 제공하는 사회복지서비스의 중추적인 역할을 하는 민간 사회복지시설에서는 서비스 대상자들의 개인정보를 이와는 별도로 전자적 혹은 문서 형태로 수집, 관리, 이용하고 있어 상대적으로 개인정보 보호 관리 환경이 안정적이지 않다. 그뿐만 아니라 개인정보 파일을 등록 및 공개해야 하는⁷⁾ 공공기관과 달리 민간시설인 사회복지시설은 개인정보 처리 종류 및 양을 파악하기조차 어려운 상황이다.

이에 본고에서는 사회복지시설 개인정보 보호의 중요성을 논의하고 보건복지부 소관 사회복지

지시설을 대상으로 개인정보 보호 관리 현황에 관한 설문조사를 하여 문제점과 시사점, 그리고 이를 기반으로 향후 과제를 검토해 보고자 한다.

2. 사회복지시설 개인정보 보호의 중요성

사회복지시설은 요보호 대상자들을 위한 사회복지사업을 수행할 목적으로 설치된 시설⁸⁾로서 민간에서 제공하는 사회복지서비스의 중추적인 역할을 맡고 있다.

1970년 1월 1일 제정된 「사회복지사업법」에 의해 운영의 법적 근거를 최초로 마련한 우리나라 사회복지시설은 1999년 886곳⁹⁾에서 2014년 말 기준 6만 2506곳¹⁰⁾으로 급증하며 최근에는 지역사회 주민들의 보편적 복지서비스 제공까지 범위가 확대되어 사회복지서비스 민간전달체계에 많은 기여를 하고 있다.

사회복지시설에서 복지서비스를 제공하기 위해서는 앞서도 언급한 바와 같이 개인의 다양한 민감정보가 필요하며, 서비스 제공 정보를 산출하기도 한다. 이와 같은 정보들은 민감한 영역의 정보가 총망라되어 있어 원치 않는 유노출의 경우 그 피해는 매우 심각하다고 할 수 있다. 이

5) 사회보장정보시스템, 사회서비스 전자바우처, 보육통합정보시스템, 사회복지시설정보시스템 등.

6) 행정자치부 개인정보 보호 합동점검과의 '개인정보 보호 실태점검', 보건복지부의 '개인정보 보호 관리실태 점검' 및 '개인정보통합 관제' 등.

7) 개인정보보호법 제32조(개인정보파일의 등록 및 공개).

8) 사회복지사업법 제2조(정의) 제4항.

9) 김종해(2000), '사회복지시설의 현황과 발전방향, 비판사회정책', 상황과 복지(8), 비판과 대안을 위한 사회복지학회, pp.13-42.

10) 보건복지부 및 여성가족부 소관 사회복지시설을 모두 합한 숫자로 보건복지부 사회복지시설정보시스템 홈페이지(www.w4c.go.kr)에서 2016. 9. 1. 인출.

뿐만 아니라 사회취약계층은 대부분 정보취약계층으로, 개인정보가 유출되더라도 이를 인지조차 못 하는 경우도 많고 대처 능력이 부족해 표면상 드러나지 않은 피해는 곧 이들에 대한 인권 침해와도 연결 지어질 수 있는 잠재적 위험성이 있다.

실례로 노숙인 사망자 정보를 이용해 노령연금과 장애수당을 빼돌린¹¹⁾ 사례나 아동양육시설에서 해킹에 의해 아동 개인정보가 유출¹²⁾된 사례 등이 언론에 보도되기도 하였다(표 1).

표 1. 최근 언론에 기사화된 우리나라 사회복지 부문에서의 개인정보 유출 사건 현황

번호	날짜	제목	내용	출처
1	2014. 5. 1.	노숙인시설서 개인정보 유출 및 사망자 예금 빼돌린 일당 검거	노숙인 생활시설 직원이 사망한 입소자 개인정보를 넘겨 이들의 노령연금과 장애수당 등 빼돌려	파이낸셜뉴스
2	2014. 5. 2.	유가족 동의 없이... 생계비 지급 논란	유가족 동의 없이 세월호 침몰 사고 피해자 중 생계가 어려운 가정에 생계비 지급	경기신문
3	2015. 3. 26.	중평군 복지재단 부당행위 53건 적발... 4건 고발, 수사 의뢰	장애인복지관 직원의 폐쇄회로(CC)TV 무단 열람	연합뉴스
4	2015. 12. 1	경기도문화의 전당, 공연 참석자 130명 개인정보 방치 '도마 위'	경기도 문화의 전당이 2015 드림 콘서트(Dream Concert)에 참여한 아동센터, 초등학교, 장애인복지관, 청소년수련관 등의 기관 관계자와 참석자 등 130여 명의 이름, 주소, 사무실 전화 번호 등 개인정보가 담긴 문서 방치	중부일보
5	2015. 12. 17.	개인정보 줄줄 새는 장애인체육회	쓰레기장에서 장애인 선수들의 개인 신상정보가 있는 장애인체육대회 참가 신청서 무더기 발견	중부매일
6	2015. 12. 24.	양육시설 아동정보 유출	아동자립지원단의 '아동자립지원통합관리시스템'이 해킹되어 양육시설 아동정보 유출	한국일보
7	2016. 2. 18.	장애 아동 4명 중 1명 "인권 침해나 차별 겪어"	장애아동 4명 중 1명 인권침해나 차별 겪어; 초상권 침해나 개인정보 유출 등 사생활 침해 사례도 5.0%에 달함	여성신문

사회복지시설에서는 회계, 인사, 후원금, 서비스 이력 관리 등과 같은 업무의 표준화, 회계 투명성 제고, 온라인 보고, 시설보조금 및 각종 복지급여 지급의 전자적 처리를 위해 보건복지부에서 추진 및 보급하고 있는 사회복지시설 통합 업무관리시스템인 '사회복지시설정보시스템'을 대부분 사용하고 있다.¹³⁾ 또한 업무별로 사회복지시설에서 자체 개발했거나 개발업체에서 도입한 정보시스템¹⁴⁾과 굿네이버스, 세이브더칠드런, 월드비전, 유니세프 등과 같은 비정부기구

11) 윤경현(2014. 5. 1.), 노숙인시설서 개인정보 유출 및 사망자 예금 빼돌린 일당 검거, 파이낸셜뉴스.
 12) 남보라(2015. 12. 24.), 양육시설 아동정보 유출, 한국일보.
 13) '사회복지시설정보시스템'은 정부통합전산센터에 시스템 서버가 구축되어 있으며 사회보장정보원에서 운영·관리하고 있음.
 14) 시스템 서버 구축 및 운영·관리는 각 시설 자체 혹은 외부 위탁업체에서 수행함.

(NGO) 단체들과 업무 진행 시 사용하는 그들의 업무관리시스템, 그리고 그 외 많은 전자문서 작업, 수기문서 작업 등을 병행 사용하고 있다. 이는 다양한 개인 민감정보가 사회복지시설정보시스템, 자체 개발 시스템, NGO 단체 관리 시스템, 각 시설 업무 담당자들의 컴퓨터, 그리고 각각의 시설에 전자문서 혹은 수기문서 형태로 수집, 처리, 보관되어 있다는 것을 의미하며 이는 곧 개인정보 보호 관리 주체가 다양하고 관리 대상 정보가 여러 곳에 산재되어 있어 개인정보 보호 관리 측면에 어려움이 있다는 것을 의미한다.

그러므로 취급되는 개인정보의 민감성과 중요성, 관리 주체의 다양성, 관리 대상 개인정보의 산재성 등을 고려할 때 사회복지시설에서의 개인정보 보호는 더 이상 미룰 수 없는 과제인 것이다.

3. 사회복지시설 개인정보 보호 관리 현황

가. 조사 개요

사회복지시설에서의 개인정보 보호 관리 현황과 문제점을 파악하기 위한 설문조사를 하고자 2013년 의료기관을 대상으로 실시한 '의료기관 개인정보 보호 관리 현황 조사표'¹⁵⁾를 토대로 한국아동복지협회, 한국노인복지중앙회, 한국노인종합복지관협회, 한국장애인복지시설협회, 한국장애인복지관협회, 한국노숙인복지시설협회, 한국사회복지시설협회, 한국정신요양시설협회, 한국지역자활센터협회, 한국사회복지관협회 등 10개 관련 협단체와의 긴밀한 의견 교류를 통해 조사 내용과 방법 등을 마련하였다. 이후 7개 시설을 대상으로 이메일을 통한 사전 조사를 해 조사 내용을 보완한 뒤 총 39개 문항을 확정하였다. 설문 문항은 시설의 일반적 특성, 추진 사업 관련, 개인정보 보호 관련 등 크게 3개 부문으로 구분하여 각각 5개, 2개, 32개로 구성하였으며 개인정보 보호 관련 문항은 다시 관리체계 구축, 보호 대책 수립 및 시행, 침해 사고 대책, 개인정보 처리, 안전성 확보 조치, 기타로 세분화하여 각각 14개, 3개, 4개, 7개, 1개, 3개의 자기 기입식으로 구성하였다(표 2).

표 2. 사회복지시설 개인정보 보호 관리 현황 파악을 위한 설문조사 문항

구분	문항 수	내용	관련 법령 등*
일반적 특성	5	운영 주체, 서비스 유형, 소재지, 지역 규모, 직원 수	
추진 사업 관련	2	서비스 대상자 정보 교환 기관 및 교환 방법	

15) 정영철 등(2013), 의료기관의 개인정보보호현황과 대책. 내용 참조.

(표 계속)

구분	문항 수	내용	관련 법령 등*	
개인 정보 보호 관련	관리체계 구축	14	개인정보 보호 담당 부서 지정 여부, 개인정보 보호 담당 부서명, 개인정보 보호 책임자 지정 여부, 개인정보 보호책임자의 직책, 내부 관리 계획 수립 여부, 개인정보 보호 교육 계획 수립 여부, 지난 1년간 개인정보 보호 교육 실시 여부, 지난 1년간 개인정보 보호 교육 실시 횟수, 지난 1년간 개인정보 보호 교육 내용, 지난 1년간 개인정보 보호 교육 방법, 향후 필요한 교육 내용, 외부 기관에 위탁한 사업 중 개인정보 포함 사업 유무, 외부 위탁사업 개수, 외부 수탁자에 대한 교육 및 관리·감독 실시 여부	-법 제26조, 제28조, 제31조 -시행령 제28조, 제32조 -지침 제23조, 제24조
	보호 대책 수립 및 시행	3	개인정보 처리 방침 수립 여부, 영상정보처리기기 설치 여부, 영상정보 처리기기 관리 대장 및 안내판 설치 여부	-법 제25조, 제30조 -시행령 제24조, 제25조, 제31조 -표준지침 제26조, 제48조, 제49조
	침해 사고 대책	4	업무용 컴퓨터의 백신 소프트웨어 설치 여부, 업무용 컴퓨터의 고유식별정보/바이오정보/비밀번호 저장 여부, 고유식별정보/바이오정보/비밀번호 저장 시 암호화 툴 설치 여부, 업무용 컴퓨터 및 홈페이지의 개인정보 노출 방지를 위한 상시 모니터링 수행 여부	-고시 제7조, 제9조 -법 제29조 -시행령 제25조, 제30조, 제33조
	개인정보 처리	7	개인정보 수집에 대한 동의서 여부, 동의서 받는 업무 종류, 지난 1년간 종이문서 형태의 개인정보 파기 여부, 시설에서 시행하고 있는 종이 문서 형태의 개인정보 파기 방법, 지난 1년간 전자파일 형태의 개인정보 파기 여부, 시행하고 있는 전자파일 형태의 개인정보 파기 방법, 개인정보 파기 대장 기록 및 관리 여부	-법 제15조 -표준지침 제11조
	안전성 확보 조치	1	개인정보를 취급하는 공간에 대한 출입 통제 절차 수립 및 운영 여부	-고시 제10조
	기타	3	개인정보 보호 업무 수행에 있어 외부 전문가의 자문(컨설팅)이 필요한 부문, 업무 수행 중 개인정보 부정 사용 혹은 오남용 발생 가능한 사례, 개인정보 보호 업무와 관련해 1~3순위에 대한 국가 차원의 지원 중요도	

* 법: 개인정보보호법, 시행령: 개인정보보호법 시행령, 표준지침: 표준개인정보보호지침, 고시: 개인정보의 안전성 확보 조치 기준.

다음으로 설문 대상은 전체 사회복지시설 중 보건복지부가 관할하는 사회복지시설이며 위의 10개 관련 협단체를 통해 사회복지시설 개인정보 보호 담당자들의 조사 참여를 유도하였다.

조사 방법은 자기 기입식 온라인 설문조사로, 2016년 7월 약 3주간 한국보건사회연구원 설문

조사 사이트(<http://survey.kihasa.re.kr:8080>)에서 실시하였으며 조사 응답 기관 총 178곳 중 전반적인 내용에 불성실하게 응답한 3곳을 제외한 175곳의 사회복지시설 설문 결과에 대해 SPSS 21.0 프로그램을 통해 빈도분석을 하였다.

나. 분석 결과

응답 기관 중 74.9%가 사회복지법인이 운영 주체인 시설이었으며 거주시설(29.1%)보다는 이용시설(70.9%)이 많은 수를 차지하였다. 또한 대상별로는 장애인 관련 시설(45.1%), 정신보건시설(14.3%) 순으로 나타났으며 소재지 지역 규모별로는 대도시(45.1%), 중소도시(34.3%), 읍면 지역(20.6%)에 각각 분포되어 있고(표 3), 각 시

설의 직원 수는 평균 약 30명이었다. 특히 장애인 관련 시설이 높은 비중을 차지하는 것은 ‘장애인복지관 개인정보 보호 매뉴얼’¹⁶⁾이나 ‘장애인복지관 개인정보 보호실태와 개선방안’¹⁷⁾ 등과 같은 관련 문헌을 보고 알 수 있듯이 사회복지시설에서의 개인정보 보호 수준 향상을 위한 정부 및 관련 단체들의 기존 움직임과 연구가 매우 부족한 상황에서도 장애인 영역에서는 일찌감치 개인정보 보호에 관심을 기울여 온 영향이라 할 수 있다.

표 3. 조사 응답 사회복지시설의 일반적 특성

구분	시설 수(곳)	%
운영 주체(계)	175	100.0
개인	6	3.4
사회복지법인	131	74.9
국가 또는 지자체	6	3.4
기타(협회, 연합회 등)	32	18.3
서비스 유형(이용시설/거주시설)(계)	175	100.0
이용시설	124	70.9
거주시설	51	29.1
서비스 유형(대상)(계)	175	100.0
노인	24	13.7
아동	20	11.4
장애인	79	45.1
정신보건	25	14.3
노숙인	9	5.1
사회복지관	1	0.6
지역자활센터	17	9.7

16) 김성진 등(2011. 12.), 장애인복지관 개인정보 보호 매뉴얼, 한국장애인복지관협회.

17) 김성진, 권재숙(2010. 11.), 장애인복지관 개인정보 보호 실태와 개선 방안, 한국콘텐츠학회논문지 11(10), 한국콘텐츠학회, pp.262-274.

(표 계속)

구분	시설 수(곳)	%
소재지 지역 규모(계)	175	100.0
대도시(특별시, 광역시)	79	45.1
중소 도시	60	34.3
읍면 지역	36	20.6
직원 규모(계)	172	100.0
10명 이하	27	15.7
11~20명	36	20.9
21~30명	37	21.5
31~40명	34	19.8
41~50명	15	8.7
51명 이상	23	13.4

자료: 이연희·정영철 등(2016), IOT 중심의 사회복지시설 정보화현안과 정책과제(발간 예정), 한국보건사회연구원

조사 대상 사회복지시설에서 수행하는 사업과 관련하여 대상자의 정보를 국가 또는 지자체와 주고받는 시설은 88.6%, 타 사회복지시설, 위탁기관, 기타 기관(교육기관, 의료기관, 보험업체 등)과는 각각 30.3%, 30.3%, 4.6%로 나타났으며 이러한 정보들은 정보시스템을 이용하여(77.7%), 이메일을 이용하여(52.6%), 유선(전화)을 이용하여(20.0%) 주고받는 것으로 나타났다(표 4). 이는 최근 정보화의 영향으로 정보시스템 등을 비롯한 전자화된 수단을 통한 개인정보 유통이 많음을 보여 준다.

한편 개인정보 보호 담당 부서 지정, 개인정보 보호 책임자 지정, 개인정보 내부 관리 계획 수립 항목에서는 각각 66.3%, 82.9%, 86.9%로 나타

나 개선의 여지를 보이고 있다. 이들 중 매년 개인정보 보호 교육 계획을 수립하여 지난 1년간 개인정보 보호 교육을 실시한 시설은 92.6%, 평균 개인정보 보호 교육 횟수는 1.4회, 포함한 교육 내용으로는 개인정보 보호의 중요성(91.9%), 개인정보 취급 관련 주의 사항(83.2%) 순이었다. 한편 이들 기관의 지난 1년간 개인정보 보호 교육 방법으로는 외부 전문 강사에 의한 집합교육(57.1%), 내부 직원에 의한 집합교육(44.1%), 인터넷 교육(23.6%) 등이 있으며 향후 개인정보보호법 변경 사항, 타 기관들의 실천 혹은 위반 사례, 사업별 개인정보 보호 관련 양식 소개 등 실무에서 바로 활용할 수 있는 사례 중심의 교육이 필요함을 추가로 기술하고 있다(표 5).

표 4. 조사 응답 사회복지시설의 대상자 정보 교환 현황(복수 응답)

구분	시설 수(곳)	%
서비스 대상자 정보 교환 기관(전체)	175	
국가 또는 지자체	155	88.6
타 사회복지시설	53	30.3
위탁기관	53	30.3
기타	8	4.6
서비스 대상자 정보 교환 방법(전체)	175	
정보시스템	136	77.7
이메일	92	52.6
서면	74	42.3
유선(전화)	35	20.0
팩스	64	36.6

자료: 이연희·정영철 등(2016), IOT 중심의 사회복지시설 정보화현안과 정책과제(발간 예정), 한국보건사회연구원

표 5. 조사 응답 사회복지시설의 개인정보 보호 관리체계 구축 현황

구분	%
개인정보 보호 담당 부서 지정	66.3
개인정보 보호 책임자 지정	82.9
개인정보 내부 관리 계획 수립	86.9
지난 1년간 개인정보 보호 교육을 실시한 시설	92.6
지난 1년간 실시한 교육 내용(복수 응답)	
개인정보 보호의 중요성	91.9
기관의 개인정보 보호 정책·지침·위험 관리	73.3
기술적·관리적 보호 조치 기준 이행	44.1
개인정보 보호 업무의 절차·책임 등	74.5
개인정보 취급 관련 주의 사항	83.2
개인정보 침해 사고 대응 절차	43.5
지난 1년간 실시한 교육 방법(복수 응답)	
내부 직원에 의한 집합교육	44.1
외부 전문 강사에 의한 집합교육	57.1
외부 전문 기관의 교육과정 참석	9.3
인터넷 교육	23.6
교육 자료 배포	3.7

자료: 이연희·정영철 등(2016), IOT 중심의 사회복지시설 정보화현안과 정책과제(발간 예정), 한국보건사회연구원

또한 전체 175개 기관 중 지난 1년간 외부 기관에 위탁한 사업 중 개인정보가 포함되어 있는 사업이 있었던 기관은 38.3%, 이들의 평균 사업 수는 2.5개였으나 이들 기관 중 외부 수탁자에 대한 교육 및 관리·감독을 실시한 경우는 43.5%에 불과하여 이는 매우 우려스러운 상황이다.

한편 보호 대책 수립 및 시행 부문에서 개인정보 처리 방침이 수립되어 있는 경우는 91.4%, 영상정보처리기기 설치율은 77.7%로 나타났으며 영상정보처리기기가 설치되어 있는 시설 중 4.5%는 안내판을 설치하지 않은 것으로 나타났다. 이 중 개인정보 처리 방침을 수립하지 아니하거나 이를 공개하지 아니할 경우 그리고 영상정보처리기기 설치에 대한 안내판 설치 등 필요한 조치를 하지 아니한 경우는 개인정보보호법상 1000만 원 이하의 과태료가 부과되므로¹⁸⁾ 기관 입장에서는 더욱더 세심한 주의가 필요하다 하겠다.

다음으로 침해 사고 대책 부문으로 업무용 컴퓨터에 백신 소프트웨어가 설치되어 있는 경우는 96.0%, 이러한 업무용 컴퓨터에 고유식별정보, 바이오정보, 비밀번호 등을 저장하고 있는 경우가 66.9%인 데 반해 정보가 저장된 컴퓨터에 암호화 톨이 설치되어 있는 경우는 45.9%, 업무용 컴퓨터 및 홈페이지에서 개인정보가 노출되는 것을 막기 위해 상시 모니터링을 하는 경우는 63.4%, 안전성 확보 조치 부문 중 개인정보를 취급하는 공간에 대한 출입 통제 절차를 수립하고

운영하는 경우는 54.3%로 비율이 낮게 나타났다. 이는 개인정보보호법상 3000만 원 이하의 과태료가 부과되는¹⁹⁾ 위반 사례로 주의를 요한다.

개인정보 처리 부문에서 개인정보 수집 동의 받는 경우는 99.4%로 거의 모든 기관에서 지켜지고 있었으며 응답 기관 중 지난 1년간 종이 문서 형태의 개인정보를 파기한 적이 있는 기관(81.7%)들은 직접 파쇄 및 소각(82.4%)하거나 대행 업체 위탁(17.6%)으로 처리하였다. 한편 지난 1년간 전자파일 형태의 개인정보를 파기한 적이 있는 기관(49.1%)들은 대부분 직접 영구 삭제하였고(93.0%) 7.0%만이 대행업체에 위탁·처리하여 대행업체 위탁에 따른 위험성은 비교적 적은 것으로 나타났다. 그러나 파기 대장을 기록·관리하여야 함에도 불구하고 30.3%만이 이를 지키고 있어 개인정보 처리에 더 많은 관심을 가져야 할 것으로 보인다.

마지막으로 시설의 개인정보 보호 업무 수행에서 외부 전문가의 자문(컨설팅)이 필요한 부분에 대해서는 개인정보 수집 시 동의에 관한 사항, CCTV 설치 및 운영에 관한 사항, 개인정보 보호 교육에 관한 사항 등 각각에 대한 응답 비율이 고르게 나타났다. 국가 차원의 지원이 필요한 부분에 대해서는 예산, 시설 종류별 상세 가이드라인 개발 및 배포에 대한 응답 비율이 상대적으로 높게 나타난 반면 시설별 컨설팅은 9.7%로 그리 높지 않아 정부는 예산 및 상세 가이드라인 개발에 좀 더 치중해야 할 것으로 판단된다(표 6).

18) 개인정보보호법 제75조(과태료) 제3항.

19) 개인정보보호법 제75조(과태료) 제2항.

표 6. 조사 응답 사회복지시설의 기타 부문 현황

구분	%
전문가 자문 필요 부문(복수 응답)	
개인정보 수집 시 동의에 관한 사항	30.3
개인정보 보호 교육에 관한 사항	29.7
개인정보 보관에 관한 사항	25.7
개인정보 파기에 관한 사항	25.7
개인정보 유출에 관한 사항	18.9
개인정보 주체의 권리에 관한 사항	22.9
CCTV 설치 및 운영에 관한 사항	30.3
국가 차원의 지원 필요 부문(1순위)	
예산 지원(솔루션 및 장비 도입)	45.7
개인정보 보호 교육 지원	11.4
시설 종류별 상세 가이드라인 개발 및 배포	23.4
시설별 컨설팅	9.7
개인정보 보호 홍보	2.3
사회복지 분야 개인정보 보호 상담	7.4

자료: 이연희·정영철 등(2016), IOT 중심의 사회복지시설 정보화현안과 정책과제(발간 예정), 한국보건사회연구원

4. 나가며

이상과 같이 사회복지시설을 대상으로 개인정보 보호 관리 현황을 살펴보기 위해 실시한 조사 결과를 보았을 때 사회복지시설에서 수집, 이용되고 있는 개인정보는 전자화된 수단을 통해 국가 또는 지자체, 타 사회복지시설, 위탁기관, 기타 기관(교육기관, 의료기관, 보험업체 등) 등과 교류되고 있으므로 관련 정보시스템 및 전자문서 등에 대한 관리가 더욱 철저히 이루어져야 할 것이다. 이는 타 영역에서도 문제점으로 지적되는 부분이긴 하나 사회복지시설은 교류 대상에

공공과 민간이 혼재되어 있어 관리 방법과 내용이 더 명확하게 정의되어야 할 것이다. 그러나 본 조사에서는 실제적인 정보 교류 내용을 파악할 수 없었으므로 향후 추가 연구를 통해 사회복지시설에서 사용하는 각종 정보시스템과 정보 교류 현황을 구체적으로 파악하여 개인정보의 관리 주체와 범위를 설정하고 이들에 대한 구체적인 실천 방안을 마련해야 할 것이다.

또한 관리체계 구축, 보호 대책 수립 및 시행, 침해 사고 대책 부문에서는 특히 과태료 부과 항목에 대한 우선적인 보완 방안 마련이 필요한바 개인정보 처리 방침 수립 및 공개, 영상정보처리

기기 설치 안내판 등과 같이 단시간에 마련할 수 있는 방안과 암호화 톨 설치, 개인정보 노출 방지를 위한 상시 모니터링 수행 등과 같이 예산 확보가 필요한 방안 등으로 구분하여 시설별로 점진적으로 적용할 수 있을 것이다. 그러나 각 시설에서 적용하기 위해서는 표준화된 혹은 각 시설에 맞는 개인정보 처리 방침 및 영상정보처리기기 설치에 대한 안내 내용을 마련할 필요가 있다.

한편 시설 종류별, 시설 규모별 업무 내용과 업무 환경 등이 다를 뿐 아니라 최근의 빅데이터, 사물인터넷 등과 같은 개인정보 처리 환경이 나날이 변화함에 따라 기존의 교육 자료 및 가이드라인만으로는 개인정보 보호 관리가 충분히 이루어질 수 없다. 그러므로 시설 종류별 현 업무 사례 중심으로 변화하는 개인정보 처리 환경을 반영하여 지속적으로 교육 자료, 가이드라인 등을 개발, 배포해야 한다.

이상과 같은 방안들을 구체적으로 마련하고 적용하기 위해서는 우선적으로 정부의 적극적인 개입이 필요하나 동시에 관련 협단체들을 중심

으로 자체적인 방안 마련, 의견 수렴과 내용 조율 그리고 이들을 통한 원활한 배포 작업 등을 병행한다면 더욱더 효과적인 개인정보 보호 관리 환경이 마련될 것이다.

마지막으로 본 조사 결과는 전체적인 부분에서는 기존 타 영역, 타 기관 등에서 문제점으로 지적된 부분들과 큰 차이를 나타내고 있지는 않으나 공공과 민간 정보시스템을 동시에 사용하고 다양한 채널을 통해 정보 교류를 하는 점 등은 개인정보 보호 관리 측면에서 더 많은 제한 사항으로 적용될 것이다. 한편 본 조사는 사실상 운영 주체별, 서비스 유형별, 지역별 등 조사 대상 모집단 특성에 따른 샘플링을 기반으로 실시한 조사는 아니므로 조사 결과에 일부 통계 편향을 나타낼 수도 있는 제한점을 지니고 있다. 그럼에도 불구하고 사회복지시설의 개인정보 보호 관리 현황을 직접 파악해 본 점에 의의를 두고 추후 사회복지시설의 개인정보 보호 관리를 위한 더 많은 연구와 조사를 기대해 본다. ■