



문제점 목록

프라이버시 보호 WebRTC 기반 실시간 지원 서비스

목차

1

인터뷰 개요

2

인터뷰 진행

3

문제점 정리

1. 인터뷰 개요

- ① 인터뷰 목적
실시간 지원 서비스의 보안 문제 및
요구 사항 조사
- ② 인터뷰 대상
화상 통화 경험이 있는 일반 사용자
4명
- ③ 질문 구성 방식
3개의 기능인 프로그램 접속, 화면
공유, 화상통화 별로 보안 이슈 파악
을 위한 질문 구성

2. 인터뷰 진행

2.1 사용 경험이 있는 프로그램



ZOOM

2명



Google Meet

1명



Skype

1명

2.2 프로그램 접속

Q. 지원 서비스에 접속할 때 보안이 걱정된적 있나요?

계정 도용

2명

초대 링크 유출

1명

계정 해킹을 통한 개인정보 유출

1명

2.2 화면 공유

Q. 원하지 않는 정보가 공유될까 봐 걱정된 적이 있나요?

사적 메모, 사진, 검색기록 유출

2명

업무 문서, 기밀정보 유출

1명

금융정보 또는 비밀번호 유출

1명

2.2 화면 공유

Q. 상대방이 화면을 캡처하거나 녹화할 가능성이 걱정된 적이 있나요?

도와주는 사람이 신뢰할 수 없는 사람이면 걱정된다.

3명

걱정된적 없다.

1명

3.3 화상 통화

Q. 화상 통화 중 내 얼굴이 몰래 녹화될까 봐 걱정된 적이 있나요?

상대방이 동의 없이 내 화면을 녹화하거나 스크린샷할까 봐 걱정된 적이 있다

4명

3.3 화상 통화

Q. 화상 통화 중 다른 걱정되는 요소들이 있었나요?

다른 사람이 몰래 보고있을 수 있을까봐 불안한 적이 있다.

1명

걱정된적 없다.

3명

4. 문제점 정리

| 문제점 | 문제점 파악 방법 | 문제 상세 기술 | | |
|-----------------------------|--------------|----------|--|--|
| | | 이해당사자 | 고충/니즈 | 이유 |
| 접속 보안 우려 | 인터뷰 | 요청자 | 계정이 다른 사람에게 도용 | 개인정보가 탈취되면 안됨 |
| 화면 공유 시 민감한 정보 노출 가능성 | 인터뷰 | 요청자 | 사적인 메모, 검색 기록, 업 무 문서 노출 | 지원자를 항상 신뢰할 수 있지 않음. |
| 상대방이 화면을 캡처하거 나 녹화할 가능성 | 인터뷰 | 요청자 | 상대방이 허락 없이 화면을 저장하거나 기록하면 안 됨. | 신뢰할 수 없는 상대방이 화 면을 기록할 수 있음 |
| 화상 통화 중 무단 녹화 가 능성 | 인터뷰 | 요청자 | 상대방이 내 동의 없이 영상 을 녹화하거나 스크린샷을 찍으면 안 됨. | 상대방이 동의 없이 녹화하 거나 스크린샷을 찍을 위험 이 있음 |
| 화상 통화 및 화면 공유 중 몰래보기 가능성 | 인터뷰 | 요청자 | 참여하지 않은 사람이 대화 를 듣거나 화면을 보면 안 됨. | 다른 사람이 몰래 대화를 듣 거나 화면을 볼 가능성이 있 음 |

감사합니다