**<1 Shop 정보보호 관리 현황 인터뷰 자료>**

**◎ 인터뷰 개요**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 부서명 | 고객센터 | 인터뷰 일시 | 10월 3일 개천절 |
| 담당자명 | 안고객 | 참석자 | 담당자 포함 4명 |

**◎ 인터뷰 주요 내용**

|  |
| --- |
| **Q : 고객 문의 주요 수단과 본인 확인 방법은?**  A : 주로 전화상담을 통한 응대 처리. 고객센터 일반 직원이 1차 업무를 처리하며, 처리가 불가능한 경우, 고객대응팀으로 업무 이관. 고객은 1 Shop 아이디를 확인 후, 이름, 생년월일을 통하여 본인 확인 실시  Q : 1 Shop 이벤트 실시 시 고객센터의 역할?  A : 마케팅 부서에서 이벤트를 기획하며, 이벤트 실시 및 당첨자에 대한 정보 전달받음. 이벤트 당첨자 대상의 상품권, 포인트, 서적 제공 등 업무 실시. 배송업체 관리 및 정보 제공 업무가 포함됨  Q : 이벤트 당첨자에 대한 개인정보 수집은 어떻게 이뤄지고 있고, 수집된 개인정보는 어떻게 처리되고 있는지?  A : 이벤트에 따라 업무 프로세스가 차이를 보임. 이벤트 종류에 따라 제세공과금 처리가 필요한 경우, 신분증 사본으로 팩스로 수신하여 처리하며, 수신된 신분증 사본은 권한이 있는 사람만이 접근 가능. 이벤트가 종료된 후 고객센터에서는 6개월 이후에 파기하지만 마케팅 부서는 어떻게 처리하고 있는지 알 수 없음. 참고로 6개월 보관은 당첨자에 대한 법적 이슈 발생에 대비하여 보관함  Q : 개인정보 취급자에 대한 시스템 계정은 어떻게 받고 있는지.  A : 특별한 절차는 없었던 것으로 기억함. 입사 시에 회사에서 계정을 만들어 줬고, 그대로 사용하고 있음. 아마도 계정 중복에 대한 이슈를 때문으로 판단됨. 고객센터이기 때문에 인력 변경이 잦아 퇴사자의 계정도 삭제되지 않고 있는 것으로 알고 있음  Q : 입사 시 회사 계정 신청서 같은 것도 작성한 적이 없는지.  A : 입사 시 기밀유지 서약서 같은 것을 작성했지만 그 이외의 문서를 작성한 적은 없음 |