개인정보 유출 사고 관련 FAQ 2026. 10. 30.

Ⅰ. 개인정보 유출 사고 관련

Q1. 어떤 사고가 발생한 것인가요?

A. 배움터 시스템(LMS)에 대한 외부의 불법 접근(해킹)으로 회원정보가 외부로 유출되는 사고가 발생하였습니다. 해당 사실은 배움터 시스템을 위탁운영하는 업체가 자체 점검을 진행하는 과정에서 확인하게 되었습니다.

Q2. 개인정보는 언제 유출되었나요?

A. 현재 확인된 개인정보 유출 시점은 2026년 10월 24일 12시 11분부터 12시 26분 사이입니다. 해당 시간대에 외부의 불법 접근이 발생한 사실을 확인하였습니다.

Q3. 제 개인정보도 유출된 것인가요?

A. 이번 개인정보 유출 대상자로 확인된 회원에게 개별적으로 안내 문자를 발송(10. 29.) 하였습니다. 개인정보 유출 시점 이후에 회원에 가입하신 분들은 유출 대상에 포함되지 않습니다.

Q4. 어떤 개인정보가 유출되었나요?

A. 유출이 확인된 개인정보 항목은 다음과 같습니다.

- 성명, 아이디(ID), 비밀번호(암호화값), 성별, 이메일 주소, 생년월일, 휴대전화 번호, 소속 기관

Q5. 주민등록번호 등 고유식별정보나 민감정보도 유출되었나요?

A. 주민등록번호 등 고유식별정보와 민감정보는 수집하지 않아 유출 대상이 아닙니다.

Ⅱ. 비밀번호 및 계정 보안 관련

Q6. 비밀번호도 유출되었다는데, 다른 사람이 제 계정에 로그인할 수 있나요?

A. 유출된 비밀번호는 암호화된 값으로 저장되어 있던 정보로 기존 비밀번호가 그대로 유출된 것은 아닙니다. 다만, 암호화된 비밀번호라도 저장 방식과 비밀번호의 복잡성 등에 따라 원래 비밀번호가 추정될 가능성을 완전히 배제할 수는 없습니다. 따라서 회원님의 계정 보호를 위해 비밀번호를 즉시 변경하시기를 권고드립니다.

Q7. 비밀번호는 반드시 변경해야 하나요?

A. 네. 개인정보 유출에 따른 추가적인 피해를 예방하기 위해 비밀번호를 변경해 주시기 바랍니다. 특히 다른 홈페이지에서도 동일하거나 유사한 비밀번호를 사용하고 계신 경우 해당 사이트의 비밀번호도 함께 변경하시기를 권고드립니다.

Q8. 비밀번호는 어디서 변경하나요?

A. 시스템에 로그인하신 후 아래 경로를 통해 변경하실 수 있습니다.
변경 시에는 기존에 사용하던 비밀번호와 다른 새로운 비밀번호를 설정해 주시기 바랍니다.

● *경로: 마이페이지 > 정보 수정 > 비밀번호 변경*

※ 로그인이 되지 않는 경우 Ⅲ. 로그인 및 계정 관리 관련 문항(Q11~Q18)을 참고해 주시기 바랍니다.

Q9. 다른 사이트에서도 같은 비밀번호를 사용하고 있는데 어떻게 해야 하나요?

A. 다른 사이트에서 동일한 비밀번호를 사용하고 계신 경우 해당 사이트의 비밀번호도 변경해 주시기 바랍니다. 특히 이메일, 금융서비스, 포털사이트 등 주요 계정의 비밀번호를 우선적으로 변경하고, 가능한 경우 2단계 인증 기능을 활성화해 주시기를 권고드립니다.

Q10. 비밀번호만 변경하면 더 이상 문제가 없나요?

A. 비밀번호 변경은 계정의 무단 사용 가능성을 줄이기 위한 중요한 예방 조치입니다. 다만 성명, 이메일, 휴대전화번호 등 이미 유출된 다른 개인정보로 인해 스미싱이나 피싱 등의 피해가 발생할 가능성은 남아 있습니다. 따라서 비밀번호 변경 후에도 의심스러운 연락이나 메시지에 주의해 주시기 바랍니다.

Ⅲ. 로그인 및 계정 관리 관련

Q11. 비밀번호가 기억나지 않아요. 어떻게 변경하나요?

A. 로그인 화면의 [아이디/비밀번호 찾기]에서 본인인증을 한 뒤 새 비밀번호를 설정하실 수 있습니다. 5회 이상 잘못 입력하면 [아이디/비밀번호 찾기] 화면으로 자동 이동합니다.

● *경로: 로그인 화면 > [아이디/비밀번호 찾기] > 본인인증(휴대폰 또는 이메일) > 새 비밀번호 설정*

Q12. 본인인증 문자(인증번호)가 오지 않아요.

A. 현재 휴대폰 문자 인증이 원활하지 않을 수 있습니다. 본인인증 화면에서 이메일 인증을 선택하시면 가입 시 등록한 이메일로 인증번호가 발송됩니다. 이메일도 받을 수 없는 경우, 독거노인종합지원센터(☎1661-2129)로 문의해 주시기 바랍니다.

Q13. 로그인하니 '휴면회원으로 전환되었다'는 안내가 나와요.

A. 일정 기간 배움터에 접속하지 않아 휴면 상태로 전환된 계정입니다. 화면 안내에 따라 본인인증을 하시면 바로 휴면이 해제되며, 센터에 별도로 연락하지 않으셔도 됩니다.

- 휴면 해제 후 비밀번호를 알고 계시면 로그인하여 마이페이지 > 정보 수정 > 비밀번호 변경에서 바꿔 주시기 바랍니다.
- 비밀번호를 모르시면 [아이디/비밀번호 찾기]를 이용해 주시기 바랍니다.

Q14. 비밀번호를 5회 이상 틀렸어요. 센터에서 비밀번호를 초기화해 줄 수 있나요?

A. 비밀번호를 5회 이상 잘못 입력하면 [아이디/비밀번호 찾기] 화면으로 자동 이동합니다. 본인인증 후 새 비밀번호를 설정해 주시기 바랍니다. 다만 회원님의 개인정보 보호를 위해 센터는 비밀번호를 대신 변경하거나 알려 드릴 수 없습니다. 본인인증이 되지 않아 진행할 수 없는 경우 독거노인종합지원센터(☎1661-2129)로 문의해 주시기 바랍니다.

Q15. 로그인하면 '승인대기 중인 아이디'라는 안내가 나오며 들어갈 수 없어요.

A. 계정이 '중지' 혹은 '대기' 상태인 경우입니다. 근무 여부에 따라 아래와 같이 문의해 주시기 바랍니다.

- 현재 수행기관에 근무 중인 경우: 소속 수행기관에 계정 상태를 '정상'으로 변경 요청해 주시기 바랍니다.
- 현재 소속기관이 없는 경우: 독거노인종합지원센터(☎1661-2129)로 문의해 주시기 바랍니다.

Q16. 퇴사해서 배움터를 쓰지 않는데, 무엇을 해야 하나요?

A. 퇴사하신 분도 비밀번호 변경을 권고드립니다. 배움터 계정에는 그동안의 교육 수료·이수 이력이 남아 있어, 다시 노인맞춤돌봄서비스에 근무하실 때 이력 확인과 수료증 발급에 사용하실 수 있습니다.

- 로그인이 되지 않으면 Q11~Q15를 참고해 주시기 바랍니다.
- 더 이상 계정을 유지할 필요가 없다고 판단하시면 회원 탈퇴도 가능합니다 (Q17 참고).

Q17. 회원 탈퇴는 어떻게 하나요? 탈퇴하면 제 정보는 어떻게 되나요?

A. 로그인 후 마이페이지 > 정보 수정 > 회원탈퇴에서 탈퇴하실 수 있습니다. 탈퇴도 로그인이 필요하므로, 로그인이 되지 않으면 Q11~Q15를 먼저 참고해 주시기 바랍니다.

- 탈퇴 후에는 같은 아이디로 다시 가입할 수 없고, 보관 기간이 지난 후에는 교육 이력 등 정보를 복구할 수 없습니다.

Q18. 이미 탈퇴했는데 제 정보도 유출되었나요?

A. 사고 이전에 탈퇴하신 회원의 경우 성명, 연락처 등 개인정보 항목이 삭제된 상태로 보관되어 있어 유출 대상에 포함되지 않았습니다.

Ⅳ. 개인정보 악용 및 2차 피해 관련

Q19. 독거노인종합지원센터, 광역지원기관, 수행기관, 지자체, 배움터 등을 사칭하는 문자나 전화를 받으면 어떻게 해야 하나요?

A. 독거노인종합지원센터, 광역지원기관, 수행기관, 지자체, 배움터 등을 사칭하는 것으로 의심되는 문자나 전화를 받은 경우 다음 사항을 지켜주시기 바랍니다.

- 출처가 불분명한 링크를 클릭하지 마십시오.
- 비밀번호, 인증번호, 금융정보 등을 제공하지 마십시오.
- 의심스러운 앱이나 프로그램을 설치하지 마십시오.
- 해당 기관의 공식 연락처를 통해 사실 여부를 확인해 주십시오.

독거노인종합지원센터, 광역지원기관, 수행기관, 지자체, 배움터 등은 전화나 문자로 회원님의 비밀번호, 인증번호 또는 금융정보를 요구하지 않습니다.

Q20. 개인정보 유출로 피해가 발생한 경우 어떻게 해야 하나요?

A. 개인정보 유출과 관련하여 피해가 발생한 경우 「개인정보 보호법」에 따라 손해배상, 법정손해배상을 민사소송으로 청구하시거나, 개인정보 분쟁조정위원회(분쟁조정 신청: kopico.go.kr / ☎ 1833-6972)에 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다.

※ 신청 절차 및 필요한 자료는 개인정보 분쟁조정위원회에서 안내받으실 수 있습니다.

Ⅴ. 기관의 대응 및 재발 방지 관련

Q21. 독거노인종합지원센터에서는 사고 발생 후 어떤 조치를 하였나요?

A. 독거노인종합지원센터는 개인정보 유출 사실을 인지한 후 다음과 같은 조치를 실시하였습니다.

- 시스템에서 확인된 악성코드 삭제
- 불법 접근에 사용된 IP 주소 차단
- 홈페이지 취약점 점검 및 보완
- 추가적인 이상 접속 여부에 대한 모니터링 강화

아울러 관리자 사이트에 2차 인증을 적용하는 등 추가적인 보안 강화 조치를 추진할 예정입니다.

Q22. 앞으로 개인정보가 다시 유출될 가능성은 없나요?

A. 독거노인종합지원센터는 유사 사고의 재발을 방지하기 위해 보안 취약점 점검 및 보완, 이상 접속 모니터링 강화 등 필요한 조치를 진행하고 있습니다. 다만, 모든 보안 위험을 완전히 제거할 수 있다고 단정하기는 어려운 만큼 지속적인 점검과 관리 체계 개선을 통해 개인정보 보호 수준을 높이겠습니다.

Q23. 현재 시스템을 계속 이용해도 안전한가요?

A. 개인정보 유출 사실을 확인한 후 악성코드를 삭제하고 불법 접근 IP를 차단하는 등 긴급 보안 조치를 실시하였습니다. 또한 추가적인 보안 취약점 점검과 모니터링을 강화하고 있습니다. 회원님께서는 계정 보호를 위해 비밀번호를 변경하시고, 의심스러운 로그인이나 개인정보 변경 내역이 있는지 주의 깊게 확인해 주시기 바랍니다.

VI. 기타 문의 관련

Q24. 개인정보 유출과 관련한 추가 안내를 받을 수 있나요?

A. 개인정보 유출 사고와 관련하여 추가적으로 확인되는 사항이나 안내가 필요한 내용이 있을 경우, 시스템 등 공식 안내 채널 등을 통해 관련 내용을 안내할 예정입니다. 다시 한번 개인정보 유출로 심려를 끼쳐 드린 점 깊이 사과드리며, 재발 방지와 개인정보 보호를 위해 최선을 다하겠습니다.

Q25. 개인정보 유출 관련 공문 받을 수 있나요?

A. 이번 사안은 시스템 운영과 관련된 개인정보 유출 사고로, 별도의 기관 대상 공문은 발송하지 않고 있습니다. 다만, 개인정보 보호 관련 법령에 따른 통지 의무를 이행하기 위해 해당 시스템 이용자에게 문자를 통해 개별 안내를 실시하였습니다.