

AI Governance Report

개인정보 보호와 함께 발전하는 AI

원칙

T.H.E. AI
AI 현장과 행동규범

책임

CPO 총괄
경영과 현장의 역할

실행

위험 검토와 점검
업무에 적용하는 관리기준

CEO 발간사

AI 혁신의 미래를 여는 신뢰

SK텔레콤은 대한민국의 통신 인프라를 책임져 온 기업으로서 AI 대전환을 추진하고 있습니다. AI는 통신 서비스와 일하는 방식을 바꾸고, 산업 전반에 새로운 가능성을 열고 있습니다. SK텔레콤은 이러한 변화를 고객의 일상에 도움이 되고 기업의 경쟁력을 높이는 기회로 만들고자 합니다.

우리는 AI가 가져올 혁신만큼이나 그에 따르는 책임도 분명히 인식하고 있습니다. 새로운 기술을 선보이는 데 앞서 고객에게 미칠 위험을 충분히 검토하고 필요한 보호조치를 갖춰야 합니다. 안전과 신뢰는 AI 대전환의 결과가 아니라, 그 출발점에 놓여야 할 전제조건입니다. 고객이 AI의 성능뿐 아니라 이를 제공하는 기업의 책임까지 믿을 수 있도록 하는 것, 이것이 SK텔레콤이 추구하는 'AI 트러스트'입니다.

SK텔레콤은 이러한 생각을 T.H.E. AI(by Telco, for Humanity, with Ethics) 원칙에 담았습니다.

통신기업으로서 연결과 신뢰를 지키고, 사람을 위해 기술을 활용하며, 그러한 과정에서 투명성과 책임성을 갖추겠다는 약속입니다. AI의 기획부터 개발, 서비스 제공과 운영에 이르기까지 이 원칙을 판단의 기준으로 삼겠습니다.

이번 AI 거버넌스 리포트는 SK텔레콤이 이 원칙을 어떻게 실천하고 있는지 고객과 사회에 설명드리기 위해 마련했습니다. 지금까지의 노력과 앞으로 보완해야 할 과제를 함께 살피고, 고객과 이해관계자 여러분의 의견에 귀 기울이겠습니다.

AI 기술은 앞으로도 빠르게 발전할 것입니다. 저를 비롯한 경영진은 그 과정에서 안전과 신뢰의 원칙이 실제 사업의 판단과 실행에 반영되도록 책임을 다하겠습니다. 고객이 안심하고 이용할 수 있는 AI 서비스로 SK텔레콤의 성장을 이어가겠습니다.

SK텔레콤
대표이사 사장

정재현

CPO 발간사

신뢰할 수 있는 AI를 위한 거버넌스의 실행과 발전

AI 기술이 고객 서비스와 사내 업무 전반으로 빠르게 확산되면서, AI 거버넌스의 중요성도 더욱 커지고 있습니다. 이제 중요한 것은 원칙과 기준을 마련하는 데 그치지 않고, 이를 실제 서비스의 기획과 개발, 운영 과정에서 일관되게 실행하는 것입니다. SK텔레콤은 개인정보 보호와 AI 거버넌스를 통합적으로 관리하는 체계를 기반으로, AI 기술의 발전과 활용 확대에 대응하여 관리기준과 실행 절차를 지속적으로 정비하고 있습니다.

고객 대상 AI 서비스에서는 AI 거버넌스 포털을 중심으로 위험·기회 평가와 자가진단, 개인정보 보호 검토, 기술적 점검 및 전문 심의 절차를 운영하고 있습니다. 서비스 기획 단계부터 개인정보의 적법한 처리와 이용자 권리 보호, AI 기술의 안전성과 신뢰성을 함께 검토하고, 확인된 위험이 실제 개선 조치로 연결되도록 관리하고 있습니다. 앞으로는 서비스 출시 이후에도 AI 모델과 데이터의 변경, 새로운 위험의 발생 등에 대응할 수 있도록 전 생애주기에 걸친 점검과 모니터링 체계를 더욱 고도화해 나가겠습니다.

사내 AI 활용에 대해서도 활용 방식과 위험 수준에 따른 관리체계를 발전시키고 있습니다. 구성원의 AI 도구 이용에 대해서는 개인정보 및 기밀정보 보호, 생성 결과의 검증 등 기본 원칙을 적용하고, 사내 AI Agent의 개발과 운영에 대해서는 데이터 활용의 적정성과 접근 권한, 책임 소재 등에 대한 관리기준을 구체화하고 있습니다. 특히 AI Agent의 자율적인 업무 수행이 확대되는 환경에 대비하여 Agent별 식별과 책임자 지정, 권한 관리, 정기적인 평가와 모니터링, 중단 및 폐기에 이르는 관리체계를 단계적으로 정비해 나갈 계획입니다.

아울러 국내외 AI 및 개인정보 보호 규제 변화에 대응하면서, 정부와 산업계, 학계 및 글로벌 이해관계자와의 협력을 통해 AI 거버넌스의 실효성을 높이고자 노력하고 있습니다. 새로운 AI 기술과 서비스에 기존의 관리기준을 어떻게 적용할 것인지 지속적으로 검토하고, 실제 운영 과정에서 확인한 경험과 과제를 제도 개선과 업무 절차에 반영해 나가겠습니다.

이번 보고서에는 SK텔레콤이 추진해 온 AI 거버넌스의 주요 활동과 성과, 현재 운영 중인 관리체계와 향후 개선 과제를 담았습니다. 앞으로도 AI 서비스와 사내 AI 활용 과정에서 확인되는 위험과 개선사항을 지속적으로 점검하고, 이를 관리기준과 업무 절차에 반영해 나가겠습니다.

특히 AI 기술과 서비스의 변화에 맞춰 개인정보 보호 검토와 AI 위험평가, 사후 모니터링의 연계성을 강화하고, 각 조직이 관련 기준을 일관되게 적용할 수 있도록 지원하겠습니다. 이를 통해 AI 거버넌스가 실제 사업과 업무 현장에서 효과적으로 작동하고, 지속적으로 개선되는 관리체계로 정착할 수 있도록 노력하겠습니다.

SK텔레콤
개인정보보호책임자(CPO)

차호범

Contents

Overview

CEO 발간사	02
CPO 발간사	03
SK 텔레콤 AI 거버넌스 개관	05

PART 1

AI 거버넌스 원칙	06 – 13
------------	---------

PART 2

AI 서비스의 개인정보 보호	14 – 20
-----------------	---------

PART 3

내부 AI 활용과 관리	21 – 30
--------------	---------

PART 4

규제 대응과 대외 협력	31 – 34
--------------	---------

PART 5

주요 활동과 향후 과제	35 – 38
--------------	---------

Conclusion

맺음말	39
-----	----

SK텔레콤 AI 거버넌스 개관

SK텔레콤은 개인정보 보호와 AI 거버넌스를 CPO가 총괄하는 체계를 구축하여, 원칙·책임·검토 절차에 따라 AI 관련 업무를 수행합니다.

관리체계의 구성



주요 경과



01

AI 거버넌스 원칙

AI 거버넌스의 원칙에 개인정보 보호를 반영합니다.

이 장에서
다루는 내용

원칙과 조직

T.H.E. AI와 CPO 중심의 관리 체계

적용 범위

고객 대상 서비스와 내부 AI Agent를 포괄한 관리

평가와 개선

AI 서비스 변화에 대응하는 점검과 기준 보완

T.H.E. AI로 구현하는 AI거버넌스 원칙

SK텔레콤은 2021년 사람 중심의 AI 추구가치를 정립하고, 2024년 1월 AI의 신뢰성과 안전성을 확보하고자 AI 거버넌스를 회사 경영에 도입 하였습니다. 같은 해 3월 주주총회에서 공개된 T.H.E. AI 원칙은 by Telco, for Humanity, with Ethics의 약칭으로, 통신기술 기반의 특성, 사람을 위한 목표, 윤리적 가치를 여섯 가지 원칙으로 구체화한 것입니다.

연결과 신뢰를 바탕으로

by Telco는 연결과 신뢰성을 의미합니다. 통신기술을 기반으로 고객과 이해관계자 간 연결을 확대하고, AI 활용에 따른 위험으로부터 고객을 보호하는 것을 원칙으로 합니다.

사람을 위한 다양성과 포용

for Humanity는 다양성과 포용, 인류의 복지 증진을 의미합니다. AI 생애주기 전반에서 다양성·평등·공정의 가치를 존중하고, AI가 사회에 긍정적인 영향을 미치도록 개발·활용하는 것을 원칙으로 합니다.

투명한 판단과 책임 있는 AI

with Ethics는 AI 의사결정 과정과 근거의 투명성을 확보하고, 활용 정보의 정확성을 높이는 원칙입니다. 고객이 자신의 개인정보 처리에 관해 알 권리와 자기결정권을 존중하며, 이를 AI 거버넌스의 검토 기준으로 적용합니다.

SK텔레콤은 AI 현장을 사규로 제정하여 T.H.E. AI 원칙을 명시하고, AI 행동규범을 통해 구성원이 실천할 행동 기준을 구체화했습니다. 행동규범은 개발·배포·서비스 제공의 전 과정에서 안전성을 확인하기 위한 시험과 점검 절차를 마련하도록 정하고 있습니다.

T.H.E. AI 원칙



개인정보 보호를 중심으로 한 AI 거버넌스

AI 거버넌스는 신뢰성과 안전성을 갖춘 AI 기술과 서비스를 개발·제공하기 위한 의사결정 체계입니다.

SK텔레콤은 고객의 개인정보 보호를 AI 거버넌스의 핵심 기준으로 삼습니다. AI 거버넌스는 고객의 프라이버시, 비즈니스 보호와 고객 가치 존중, 글로벌 확장을 목표로 합니다. 서비스의 성능, 개인정보 보호와 안전성, 이용자에 대한 설명을 종합적으로 검토하고 그 결과를 사업 의사결정에 반영합니다.

고객의 프라이버시와 비즈니스 보호

SK텔레콤은 안전한 보안 체계와 개인정보 보호를 기반으로 AI 시스템과 서비스를 개발하고 있습니다.

AI의 작동 방식과 결과에 대한 근거를 제공하고, AI의 결정 과정에 있어 발생할 수 있는 편향 및 그 외 위험을 방지하는 수단을 마련하여 투명성과 책임성을 강화합니다. 특히 고객에게 제공하는 서비스의 편의와 개인정보 보호에 필요한 조치를 검토합니다.

고객 가치 존중

SK텔레콤의 AI 거버넌스는 고객 가치 존중을 최우선으로 합니다. 고객 데이터를 신중하게 활용해 맞춤형 서비스를 제공하고, 고객의 프라이버시를 보호하는 데 중점을 둡니다. AI 개인비서와 보이스피싱 탐지처럼 고객 접점의 AI 서비스는 이용 목적과 맥락에 따라 필요한 보호조치를 다르게 구성합니다.

글로벌 확장을 뒷받침하는 거버넌스

글로벌 사업에서는 사업 지역별 법령과 개인정보 보호 기준을 사전에 확인하고, 업무에 관한 내부 검토 절차에 반영합니다. AI 시스템의 개발·운영 과정에서는 지역의 문화적·언어적 특수성도 고려합니다. AI 사업에 참여하는 협력사에는 행동규범을, 서비스 이용자에게는 이용약관을 기준으로 적용해 책임 있는 AI 활용을 추진합니다.

SK텔레콤의 AI 거버넌스 지향점



고객 프라이버시와 비즈니스 보호

개인정보 보호·안전성·투명성을 고려한 검토



고객 가치 존중

고객 데이터의 신중한 활용



글로벌 대응

사업 지역의 제도와 환경을 고려한 거버넌스

CPO 중심의 개인정보 보호와 AI 거버넌스 통합

SK텔레콤은 2025년 개인정보 보호체계 정비를 통해 CPO 소관으로 AI 거버넌스 전담 조직을 신설, CPO가 개인정보 보호와 AI 거버넌스를 함께 총괄하도록 했습니다.

AI 거버넌스 전담 조직은 개인정보 보호 정책의 기획과 교육, 관리체계 운영과 진단, 법·제도 변화 대응, 정보주체의 권리 보장 업무를 수행합니다. 이와 함께 AI 서비스와 AI Agent의 기획·개발·운영 전 과정에서 발생할 수 있는 개인정보 및 AI 관련 위험을 사전에 식별하고 관리하는 AI 거버넌스 체계를 관리하고 있습니다. 이를 통해 개인정보 보호와 AI 거버넌스를 유기적으로 연계하여, 안전하고 신뢰할 수 있는 AI 활용을 위한 관리체계를 지속적으로 고도화하고 있습니다.

이사회에서 현장까지 이어지는 책임체계

이사회는 AI 거버넌스 관련 투자와 사업계획 등 주요 사안을 최종 검토합니다. 이사회 산하 ESG위원회는 추진 방향과 성과, 주요 AI 서비스의 위험 평가 및 대응 전략을 심의합니다. 또한, 다각도의 관점을 고려하여 적절한 방식으로 수행할 수 있도록 AI 거버넌스 담당 조직이 전략과 기획안을 수립하고 이행체계를 관리하며, AI 사업부와 법무·준법·대외협력 조직이 참여하는 실무협의체가 이를 뒷받침합니다.

적법성과 안전성을 동시에 반영하는 관리체계

개인정보 처리의 적법성과 기술적 보호조치의 적정성은 개인정보 보호의 주요 항목입니다. SK텔레콤은 CPO의 개인정보 보호 검토에 기술적 확인 결과가 반영되도록 절차를 정비하고, 개인정보 처리 과정에서 발생할 수 있는 위험을 고려하여 적절한 기술적 보호조치를 검토·적용하고 있습니다. 2026년 6월에는 AI 도구 활용과 AI Agent 개발 시 유의사항을 관련 부서와 구성원에게 안내했습니다.

경영 의사결정으로 이어지는 개인정보 보호

CPO가 전사 개인정보 처리 현황을 확인하고, 개인정보 보호 계획과 이행 결과를 경영진과 이사회에 보고하는 체계를 정비하고 있습니다. 이는 주요 개인정보 보호 사안에 관한 검토 결과를 경영 의사결정에 반영하기 위한 절차입니다.

주요 역할의 구분

역할	주요 기능
이사회·ESG위원회	전략과 주요 사안의 검토·심의
CEO·CPO	전사 정책과 주요 이슈의 관리·감독
AI 거버넌스 담당 조직	정책·점검 기준 마련 및 사업부서 검토 지원
사업부서	서비스별 위험 식별과 자가진단
	기술적 취약점과 개인정보 처리의 적정성 검토
	전문 진단·개인정보 보호 검토

고객 대상 서비스와 내부 AI Agent를 아우르는 AI 거버넌스

SK텔레콤은 AI 거버넌스의 적용 범위를 고객 대상 서비스뿐만 아니라 구성원이 업무에 활용하는 AI Agent까지 포괄하여 운영하고 있습니다.

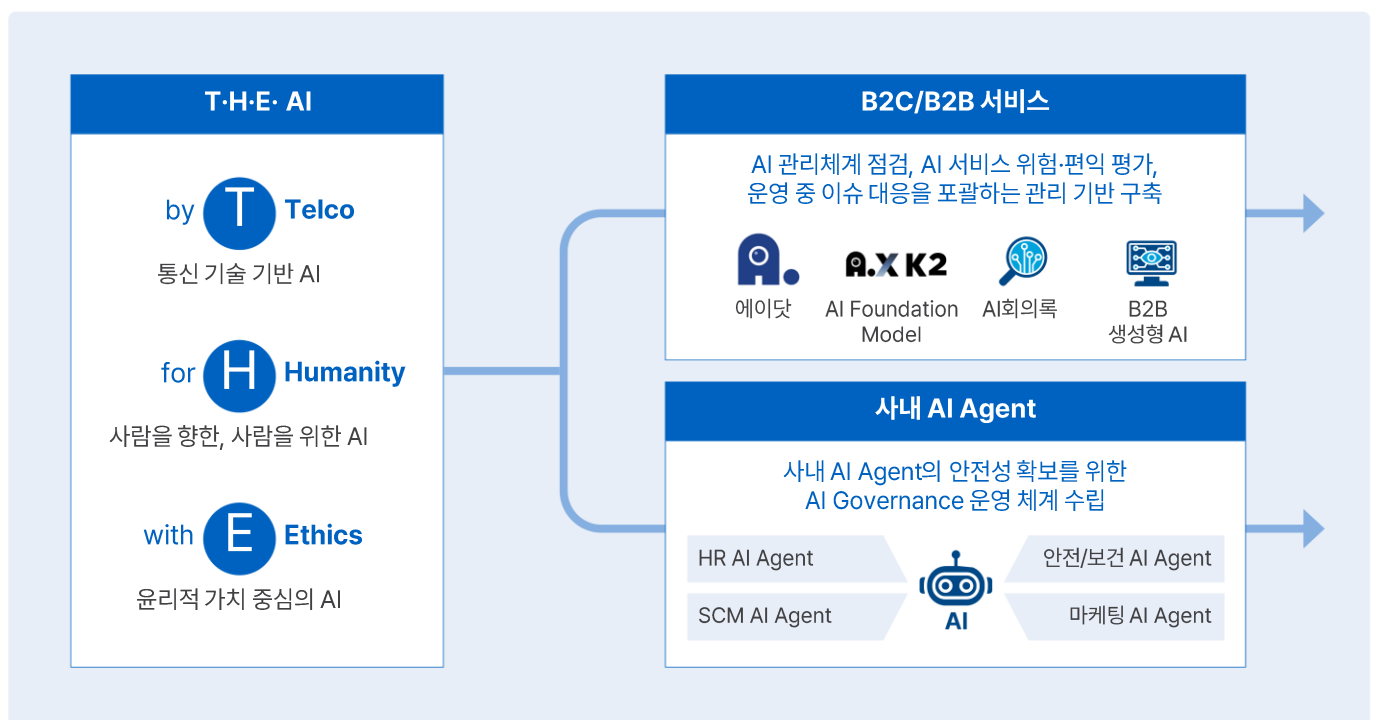
고객 대상 서비스에 대해서는 기획·개발·출시·운영에 이르는 전 과정에서 AI가 고객과 사회에 미칠 수 있는 영향을 고려하여 적법성, 개인정보 보호, 투명성, 안전성, 이용자 통제권 등의 관점에서 잠재적 위험을 사전에 식별하고 관리합니다.

동시에 전사적인 AX 확산에 따라 구성원이 직접 개발하거나 업무에 활용하는 AI Agent에 대해서도 AI거버넌스를 적용하고 있습니다. AI Agent가 다양한 업무와 데이터에 연결되고 수행 가능한 역할과 권한이 확대되는 만큼, 개발부터 활용·운영까지 전 생애주기에 걸쳐 개인정보, 보안 및 AI 윤리 측면의 위험을 점검하고 관리합니다.

이를 통해 SK 텔레콤은 고객에게 제공되는 AI뿐만 아니라 내부 업무에 활용되는 AI에 대해서도, 각 AI의 활용 목적과 특성에 맞는 위험관리 절차를 적용하여 AI 활용 전반에 신뢰와 책임을 내재화하고 있습니다.

고객 대상 / 내부 AI에 대한 관리

고객 대상 서비스	내부 AI Agent
서비스 등록	대상 식별·기본정보 확인
위험·기회 평가와 자가진단	위험 평가와 자가점검
전문 검토·심의·승인	자율성 수준을 고려한 관리 기준
운영 점검과 개선	사후 모니터링과 안전조치 개선



위험과 기회를 함께 고려하는 AI 평가와 관리

SK 텔레콤의 AI 거버넌스는 국제표준에 따른 AI에 대한 관리 체계를 반영하여, 위험·기회 평가를 구성요소로 두고 있습니다. 위험 평가는 신뢰성, 다양성과 포용, 결정의 투명성, 윤리적 책임성을, 기회 평가는 연결과 인류의 복지 증진을 기준으로 합니다. SK텔레콤은 자가진단 도구를 통해 개인정보의 목적 외 이용 여부와 고객의 자기결정권 보장에 관한 사항을 확인합니다. AI의 이용자와 활용 업무 등 구체적인 맥락을 고려하여 위험을 평가하고 판단 근거를 기록합니다. 위험 수준에 따라 추가 검토와 완화 조치를 파악하며, 수용하기 어려운 위험이 있는 서비스는 완화 조치 없이 배포하지 않습니다. 기회 평가에는 서비스의 이용 대상과 기대 편익을 기록합니다.

기획부터 개발·운영까지 이어지는 점검

사업부서 담당자는 데이터 수집·처리, AI 모델, 서비스 환경, 운영의 각 단계에서 개인정보 보호와 AI 위험을 점검합니다. 판단 근거를 기록하고, 주관부서와 협의하여 필요한 사항을 보완합니다. 검토 결과와 점검 이력을 AI 거버넌스 포털에서 서비스 단위로 관리하여 출시 전 검토, 운영 점검 및 개선에 활용합니다.

2026년 1월 22일 시행된 AI 기본법과 개인정보 보호 안내에 맞추어 내부 체계를 정비하고, 관련 기준을 구성원 교육과 점검에 반영하고 있습니다.

위험과 기회의 평가 기준

구분	기준
위험 평가	신뢰성
	다양성과 포용
	결정의 투명성
	윤리적 책임성
기회 평가	서비스 연결을 통한 고객의 편의
	인류의 복지 증진

평가의 목적

사용 맥락과 이용 대상에 따른 영향을 파악하고, 판단 근거와 필요한 완화 조치를 검토합니다.



분야별 전문성을 결합한 분석과 검토

SK텔레콤은 사업부서의 자가진단, 전문 조직의 위험·기회 평가, AI 거버넌스 담당자의 종합검토를 통해 AI 관련 위험을 확인합니다. AI의 특성과 기술적 취약점, 개인정보 보호에 필요한 조치를 종합적으로 살펴보기 위함입니다.

다양한 관점에서 검증하는 AI

AI 서비스와 AI Agent 등 AI와 관련하여 발생할 수 있는 위험은 개인정보, 법·규제, 보안, 윤리 등 여러 영역에 걸쳐 있어 하나의 관점과 기준으로는 식별, 분석하기 어렵습니다. SK텔레콤은 관련 분야의 전문성을 연계하여 AI의 위험을 다각도로 검토하고, 필요한 보호조치와 대응 방향을 종합적으로 판단합니다.

개인정보 보호 관점에서는 개인정보 처리의 적정성과 보호조치를 검토하고, 법·준법 관점에서는 관련 법령과 규제 준수 여부를 확인합니다. 보안 영역에서는 데이터와 시스템의 안전성, 접근통제 및 취약점을 점검하며, AI 거버넌스 관점에서는 AI의 목적과 영향, 투명성, 사람의 감독과 책임 등을 종합적으로 살펴봅니다.

각 분야의 검토 결과는 개별적으로 관리하는 데 그치지 않고 상호 연계하여 서비스의 위험 수준과 필요한 조치의 범위를 판단하는 데 활용합니다. 이를 통해 AI의 기술적 특성과 개인정보 보호, 법·규제 및 사회적 영향을 함께 고려한 분석과 검토에 따라 전방위적인 조치가 이루어지도록 관리하고 있습니다.

자가진단, 전문 검토, 의사결정의 흐름



사업부서의 자가진단

서비스 목적·범위와 위험의 식별



전문 진단과 개인정보 보호 검토

기술적 취약점 및 적법성·보호조치의 확인



종합 검토와 의사결정

검토 결과와 필요한 보완사항을 반영

AI 거버넌스의 지속적 개선

SK텔레콤은 AI 서비스의 기획·개발 단계에서 위험을 사전에 식별, 분류하며, 실제 운영 과정에서 확인되는 변화와 이슈를 AI 거버넌스 체계에 지속적으로 반영하여 관리합니다. AI 거버넌스 관리는 체계 관리, 사업 관리, 이슈 대응으로 구분하여, AI 서비스 운영 과정에서 발생하거나 새롭게 확인되는 위험에 대해 정해진 절차에 따라 대응합니다.

고객에게 제공하는 서비스에 이상이나 잠재적 위험이 확인되면 관련 사항을 점검하고 원인을 분석한 후, 영향 범위와 심각도에 따라 사전에 마련된 우선순위를 고려하여 대응방안을 마련하고 필요한 조치를 취한 후 보완, 개선사항들을 정리하고 이를 반영합니다.

개선 이후에도 조치 결과에 따라 원인이 제거되었는지를 확인하고, 재발하지 않도록 보완사항을 포함한 개선계획을 이행합니다. 개별 이슈를 일회적으로 해소하는 데 그치지 않고, 이러한 운영 과정을 통해 축적된 사례와 경험을 향후 유사 서비스 및 AI 위험 검토와 대응, 보호 수단 개발에 활용할 수 있도록 관리체계에 반영합니다.

관리체계 자체에 대해서도 외부 규제 및 기준의 변화, 서비스별 위험과 기회, 운영과정에서 확인된 이슈 등을 고려하여 종합적으로 점검합니다. 특히 모델·데이터·수탁사·이용 목적·자동화 수준 등 AI 서비스의 주요 요소가 변경되거나 운영 중 새로운 위험과 개선 필요사항이 확인되면 이를 관리체계에 반영합니다.

이슈 대응과 개선



확인 and 대응

정해진 절차에 따른 초기 대응



원인 분석

문제의 원인과 필요한 보완사항 검토



개선 계획 and 실행

필요한 조치의 수립·이행



점검 and 기준 보완

이행 결과를 확인하고 정책·업무 절차에 반영

02

AI 서비스의 개인정보 보호

서비스의 목적과 이용 맥락에 따라 개인정보 처리의 적정성과 필요한 보호조치를 검토합니다.

이 장에서
다루는 내용

설계와 검토

개발 단계의 보호조치와 관리 경계

연계와 활용

목적·처리 근거, 고객의 이해와 선택

고객 중심

서비스 특성에 따른 검토 관점과 공개 사례

AI 시대, 개인정보 보호 영역 확장

SK텔레콤은 신뢰성과 안전성을 갖춘 AI 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.

AI의 개발·활용 과정에서는 학습 데이터의 처리 근거, 서비스 제공 과정의 개인정보 처리 범위, 외부 사업자가 관여하는 처리 구조 등을 검토해야 합니다. 통화와 이용 내역 등 고객의 생활과 관련된 정보를 처리하는 통신 서비스의 특성도 고려 대상입니다. SK텔레콤은 고객 데이터의 신중한 활용과 프라이버시 보호를 AI 거버넌스의 주요 검토 기준으로 삼습니다.

데이터 관리부터 시작하는 책임 있는 AI

AI 모델의 학습에 개인정보를 활용하는 경우에는 데이터의 이용 목적과 처리 근거를 확인해야 합니다. 이미 보유한 개인정보를 학습에 이용하는 경우에도 해당 이용의 적법성에 대해 검토합니다.

고객 중심의 AI개인정보 보호

AI 개인비서 등 고객에게 제공하는 서비스는 고객의 일상과 밀접한 정보를 처리합니다. 고객 대상 서비스는 서비스 기획 단계부터 정보 처리 목적과 범위를 명확히 하고, 필요한 범위에 한정하여 개인정보를 처리하도록 관리합니다.

연결의 확장에 대응하는 개인정보 보호

AI 서비스에 외부 모델이나 클라우드를 활용하는 경우에는 개인정보 보호 및 보안 수준이 확인된 외부 사업자를 이용하여 개인정보가 안전하게 처리될 수 있도록 관리합니다.

사람의 판단과 감독 명시

AI가 고객에게 정보를 안내하거나 업무를 수행하는 경우에는 해당 판단과 실행에 대한 사람의 감독과 책임을 절차에 반영합니다.

내부 AI 활용 원칙

SK텔레콤은 구성원이 업무에 AI를 안전하게 활용할 수 있도록 안전성이 확인된 AI 도구를 제공하고 있습니다. 또한 AI 도구에 입력·활용할 수 있는 정보의 범위와 기준을 마련하여 구성원에게 주기적으로 안내하고 있습니다.

개인정보 보호와 AI 거버넌스 감독의 연계

SK텔레콤은 CPO가 AI 서비스의 위험 평가에 개인정보 처리 기준을 실질적으로 반영하기 위한 목적으로 개인정보 보호와 AI 거버넌스를 함께 총괄하는 조직체계를 갖추고 있습니다. 이러한 SK텔레콤의 조직과 정책은 고객 서비스뿐 아니라 구성원의 AI 활용에 이르기까지 AI가 관여된 사안에 대해 고객 데이터 및 개인정보에 대한 보호조치가 작동될 수 있도록 합니다.

AI 활용의 주요 검토 관점

대상	검토 사항
학습 데이터	활용 목적과 처리 근거
고객 서비스	처리 정보의 범위와 고객 영향
외부 모델·환경	관여 주체와 처리 구조
AI의 판단·실행	사람의 감독과 책임
구성원의 도구 이용	승인 도구·입력 정보·결과 확인

설계 단계부터 시작하는 개인정보 보호

Privacy by Design(설계 단계 개인정보 보호)은 서비스의 기획·설계 단계부터 개인정보 보호를 고려하는 접근입니다.

SK텔레콤은 PbD를 서비스 기획과 개발에 반영하는 것을 원칙으로 합니다. 이를 위해 AI 가이드라인을 수립·배포하여 개인정보 보호 수준과 AI 보안 수준을 높이기 위한 기준으로 활용하고 있습니다.

기획 단계에서부터 준비하는 보호조치

서비스 기획·개발 과정에서는 개인정보의 처리 범위와 관련 위험을 확인하고, 그 결과에 따라 데이터 수집 방식과 처리 절차, 시스템 구조 등에 필요한 보호조치를 반영합니다. SK텔레콤은 신규 서비스의 기획·개발과 기존 서비스의 주요 변경 시 개인정보 보호 관점의 사전 검토를 수행하는 절차를 운영하고 있습니다. 사전 검토에서는 서비스의 목적과 개인정보 처리 현황을 파악하고, 수집·이용·제공 등 주요 처리 과정의 적법성과 보호조치의 적정성을 확인합니다. 검토 결과는 서비스에 반영하고, 운영 단계의 점검과 관리로 연계합니다.

안전성과 적법성을 함께 고려하는 설계

SK텔레콤은 AI 서비스의 개인정보 보호 검토에서 기술적 안전조치와 개인정보 처리의 적법성을 종합적으로 확인합니다. 관련 기준은 내부 관리체계에 반영하고, 개인정보 처리방침을 통해 처리 원칙을 안내합니다. 처리 조건이 바뀔 때는 실제 처리 내용과 안내의 일치 여부를 검토합니다. 서비스별 구체적인 내용은 각 서비스의 개인정보처리방침에서 확인할 수 있습니다.

서비스 전 과정에 이어지는 개인정보 보호

AI 서비스에서는 원본 데이터, 가공한 데이터, 참조 문서, 운영 기록 등 다양한 형태의 정보가 활용됩니다. 관리 대상 정보의 특성에 따라 확인할 사항을 구분하고 단계별 관리 기준을 적용할 필요가 있습니다. SK텔레콤은 상품과 서비스의 출시·운영·종료 단계를 개인정보 생애주기와 연계하는 관리체계를 두어, 기획 시부터 종료 시까지 개인정보 보호 검토 절차를 거쳐 적절한 대응 조치가 가능하도록 합니다. 외부 모델·클라우드·협력사가 관여하는 경우에는 개인정보 처리 구조에 따른 책임과 처리 근거, 고객에게 안내해야 할 사항을 확인합니다.

설계에서 종료까지



기획·설계

목적·처리 범위·위험을 사전에 검토



개발·적용

보호조치와 검토 기준을 구체화



운영·변경

처리 현황과 변경 영향을 점검



운영 종료

생애주기 종료에 필요한 사항을 확인

AI 서비스의 외부 연계부터 데이터 접근까지 체계적 관리

개인정보를 처리하는 AI 서비스가 외부 모델과 클라우드를 활용하는 경우에는 개발·제공 방식에 따라 관여하는 주체와 처리 범위가 달라집니다. 외부에서 처리되는 기술을 검토할 때에는 활용 목적과 데이터의 성격, 외부 전송 여부를 파악하고 개인정보 처리위탁과 국외이전 등 개인정보 보호 이슈가 발생하는지를 각각 확인할 필요가 있습니다.

한편, AI의 사용 권한과 조회 가능한 데이터 범위에 대한 접근통제도 구분해야 합니다. 같은 AI를 이용하더라도 사용자의 역할과 업무에 따라 조회 범위가 달라질 수 있기 때문입니다. 자가점검 기준에서는 역할별 데이터 접근 범위와 외부 전송에 필요한 통제를 확인하도록 하고 있습니다. 외부 모델·라이브러리를 도입하는 경우에는 라이선스와 보안 취약점 등 구성요소의 적정성도 검토 대상으로 삼습니다.

관리는 도입 시부터 도입 후 변경과 종료까지 전 생애주기에 걸쳐 이어 집니다. 생애주기 관리체계에 따라 수집 항목이나 수탁사가 변경되는 경우의 안내 내용 정비, 처리 현황의 점검, 서비스 종료 시 필요한 관리를 구분합니다. 개인정보 처리의 적법성과 기술적 보호조치를 함께 검토하고, 변경과 운영 과정에서 확인된 사항을 관련 기준에 반영하여 AI 거버넌스와 개인정보 보호를 통합적으로 관리합니다.

관리 영역	범위	주요 검토 관점
외부 모델·라이브러리	도입하는 구성요소와 사용 조건	라이선스·보안 취약점 검토
외부 처리 환경	처리위탁·국외이전 발생 여부	처리 구조와 적법한 근거 확인
데이터 접근	사용자·역할별 조회 범위	사용 권한과 데이터 접근통제 구분
운영 조건의 변경	수집 항목·수탁사·모델 등의 변경	안내 내용 정비와 변경 영향 재검토



책임 있는 정보 활용

AI에 개인정보를 활용하는 경우에는 수집 당시의 목적과 활용 목적의 관계를 확인해야 합니다. SK텔레콤은 관련 법령과 개인정보보호위원회의 가이드라인을 검토 절차와 구성원 교육에 반영하고 있습니다.

목적과 근거에 기초한 데이터 활용

수집 목적 범위 내의 서비스 개선, 수집 목적과 관련된 추가 이용, 신규 서비스를 위한 활용은 각각 검토해야 할 사항이 다릅니다. SK텔레콤은 AI 활용 및 AI 서비스 개발에 관여하는 구성원을 대상으로 개인정보보호위원회의 생성형 인공지능(AI) 개발·활용을 위한 개인정보 처리 안내서를 바탕으로 데이터 활용에 관한 유의사항을 주기적으로 교육, 안내하고 있습니다.

가공 이후에도 이어지는 개인정보 보호

이름이나 전화번호 등 일부 항목을 삭제한 데이터도 다른 정보와의 결합을 통해 개인이 식별될 수 있습니다. 이에 따라 가공된 정보라 하더라도 회사의 사전 검토를 거치도록 했습니다. 내부 AI Agent를 개발할 때에는 활용 데이터의 개인정보 해당 여부와 적절한 처리 근거를 사전에 확인하도록 안내했습니다.

고객의 합리적 기대를 고려한 개인정보 활용

서비스 개선에 개인정보를 활용하는 경우에도 수집 목적과 고객에게 안내한 내용, 고객이 합리적으로 예상할 수 있는 범위를 확인합니다. SK텔레콤은 가명정보와 익명정보의 관리 기준을 운영하고, 관리체계 인증과 심사를 정기적으로 받고 있습니다. 2026년에는 전사적으로 내부 구성원에게 이에 관한 사항을 안내하고, AI 거버넌스 포털의 점검 항목을 보완하여 업무 수행에 실질적으로 반영될 수 있도록 하였습니다.

활용 목적에 따른 검토

상황	검토의 초점
수집 목적 내 활용	기존 목적·고지 내용과 실제 활용의 관계
목적과 관련된 추가 활용	구체적 조건과 이용자의 합리적 예상 범위
별도 목적의 활용	새 목적에 필요한 처리 근거
가공한 정보의 활용	다른 정보와 결합한 식별 가능성

고객을 위한 AI 관리 기준

SK텔레콤의 T.H.E. AI 원칙은 고객이 자신의 개인정보 처리에 관해 알 권리와 자기결정권을 존중하도록 정하고 있습니다. AI 서비스에서의 개인정보 활용에 관한 안내와 고객의 선택을 보장하기 위한 기준입니다.

이해하기 쉬운 정보로 높이는 투명성

AI 서비스에 입력한 정보는 기능과 목적에 따라 처리 방식이 달라질 수 있습니다. 서비스 제공을 위한 정보와 모델 학습에 활용하는 정보의 관계를 실제 처리 내용에 맞추어 안내해야 합니다. SK텔레콤은 서비스 운영 단계에서 현황에 맞게 개인정보 처리방침을 업데이트하고 있으며, 고객이 이해하기 쉽도록 다양한 방식으로 안내하고 있습니다.

고객의 선택을 존중하는 서비스

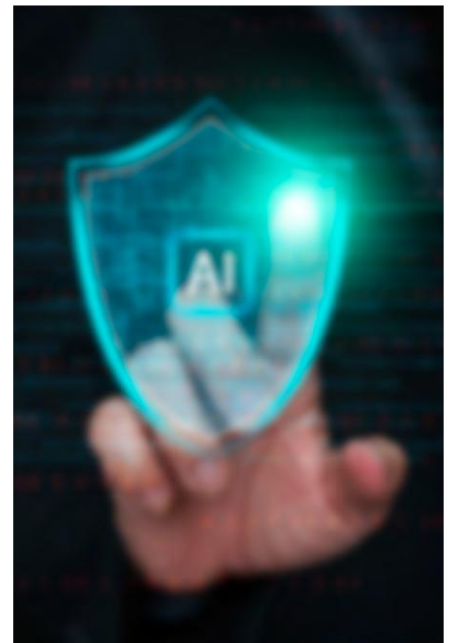
SK텔레콤은 고객의 선택을 존중하며, 고객의 의사에 부합하여 개인정보가 활용될 수 있도록 노력하고 있습니다. 이를 위해 서비스의 개인정보 처리방침뿐 아니라 내부 검토 항목과 판단기준에 관련 항목을 포함하여 서비스 적합성을 판단합니다.

AI의 결과에 사람의 판단을 더하는 원칙

AI의 판단이 고객의 권리나 서비스 이용 결과에 영향을 미칠 수 있는 경우에는 사람이 그 결과를 확인하고 필요한 조정을 할 수 있는 절차가 중요합니다. SK텔레콤은 서비스 검토 과정에서 AI의 판단과 결과를 고객이 이해할 수 있는지, 필요한 경우 사람이 확인하고 개입할 수 있는 절차가 마련되어 있는지 확인합니다. 또한 고객이 서비스 이용 여부를 충분히 판단할 수 있도록 개인정보의 활용 방식과 AI의 판단 범위에 대한 설명이 적절하게 제공되는지도 함께 검토합니다.

고객 관점의 관리 기준

관점	주요 내용
이해	정보의 활용과 AI의 판단 범위에 관한 안내
선택	개인정보 관련 권리와 행사 방법
사람의 감독	결과 확인과 필요한 개입
의견 제시	신고·이의제기 절차 및 책임체계의 확인



고객 중심의 AI 서비스와 개인정보 보호

고객 접점의 AI 서비스는 제공 목적과 이용 맥락에 맞추어 개인정보 보호를 검토해야 합니다. 이 과정에서 고객의 편의와 개인정보 보호를 균형 있게 고려하고, AI에 활용되는 정보와 그 결과가 고객에게 미치는 영향도 함께 검토합니다. 회사의 자가진단 기준에는 서비스의 목적·범위에 대한 설명, AI 결과에 대한 이해 가능성, 필요한 경우 사람의 개입을 고려하는 항목이 포함되어 있습니다.

SK텔레콤의 “나만의 AI 개인비서, 에이닷”은 고객의 일상과 밀접하게 연결되는 서비스인 만큼, 서비스에 활용하는 정보의 이용목적과 범위를 명확히 하고 고객이 이를 쉽게 확인하고 이해할 수 있도록 안내하고 있습니다. 또한 AI가 제공하는 기능과 결과가 고객에게 미치는 영향을 고려하여, 필요한 경우 고객이 내용을 확인하고 선택하거나 이용을 조정할 수 있도록 관리합니다. 이를 통해 AI의 편의성을 제공하면서도 고객의 권리 보호를 위해 노력하고 있습니다.

“에이닷 전화 가족 케어”는 보이스피싱 탐지 기능을 통해 고객의 금융·통신 피해를 예방하고 일상 속 위험을 줄이는 데 초점을 두고 설계했습니다. 서비스에 필요한 개인정보는 정해진 목적과 범위 내에서 활용하고, AI의 탐지 결과가 고객 보호를 위해 적절하게 활용될 수 있도록 필요한 보호조치와 통제 방안을 함께 검토했습니다. 이러한 검토를 거쳐 고객의 안전과 편익을 높이면서도 개인정보 보호 원칙이 함께 지켜질 수 있도록 관리하고 있습니다.

AI 개인비서

고객의 정보 활용과
일상 편의 지원

< 서비스 목적 >

활용 정보의 목적과
범위

< 개인정보 검토 >

정보 활용의 이해와
결과 확인

< 고객 관점 >

서비스 특성에 따른
검토 관점

< 설명의 범위 >

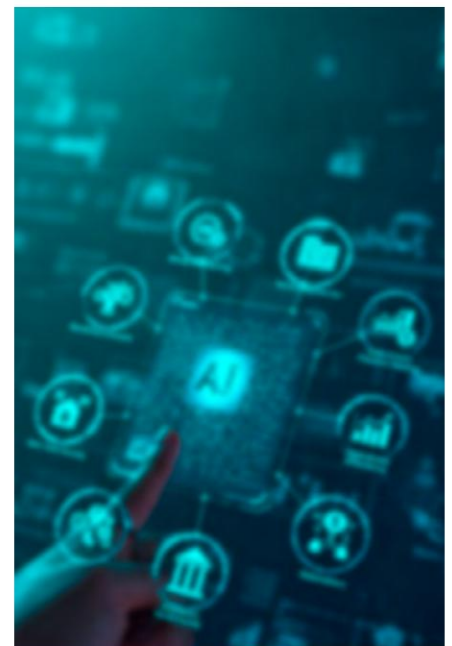
보이스피싱 탐지 기능

통신금융사기
피해 예방

탐지 목적에 따른
처리 근거와 보호조치

기능의 이해와
고객 보호

피해 예방 목적에 따른
검토 관점



03

내부 AI 활용과 관리

구성원의 AI 활용부터 AI Agent의 업무 수행까지 활용 방식과 권한에 따라 필요한 관리 기준을 적용합니다.

이 장에서
다루는 내용

개발 전 검토

도구 선택·입력 정보·결과 확인과 교육

Agent 관리

사번제도, Agent OS 운영을 통한 통합 관리

평가와 개선

성과 평가를 기초로 한 포상, 운영 중지 및 실행 중단

AI Agent 개발 전 개인정보 보호 검토

개발 전 확인하는 개인정보 보호

내부 AI Agent를 개발할 때에는 활용 데이터의 개인정보 해당 여부와 적법한 처리 근거를 먼저 확인합니다. 개인정보를 활용하는 경우에는 개발에 앞서 처리 목적과 범위, 데이터의 출처와 이용 방식 등을 검토하고 필요한 보호조치를 반영합니다.

데이터 처리 구조까지 살피는 사전 검토

사전 검토는 단순히 개인정보 입력을 제한하는 것보다 넓은 범위에서 이루어집니다. AI Agent가 수행하는 업무와 활용 데이터, 외부 모델·클라우드 이용에 따른 데이터 처리 구조, 개인정보의 외부 전송 여부 등을 종합적으로 확인하고 필요한 보호조치를 점검합니다.

업무와 위험에 따른 차등 관리

AI Agent의 사용 권한과 데이터 접근 범위를 구분하여 관리하고, 업무 영향과 활용 데이터의 민감도, 자동화·자율성 수준 등을 고려해 위험평가와 자가점검 항목을 차등 적용합니다.

운영과 변경까지 이어지는 개인정보 보호

개발 이후에도 활용 데이터, 모델·도구(Tool), 처리 목적이나 외부 사업자 등 주요 사항이 변경되는 경우 개인정보 처리와 위험 수준에 미치는 영향을 다시 확인합니다. 운영 과정에서 확인된 사항은 후속 점검과 관리기준 개선에 반영합니다.

Agent 개발 시 주요 검토·점검 사항

01 개발 전 확인

- 개인정보 해당 여부
- 적법한 처리 근거
- 처리 목적·범위
- 데이터 출처·이용 방식

02 처리 구조 검토

- Agent 수행 업무
- 활용 데이터
- 외부 모델·클라우드
- 외부 전송·처리 구조

03 위험 기반 차등 관리

- 권한·데이터 접근 범위
- 업무 영향·데이터 민감도
- 자동화·자율성 수준
- 위험평가·자가점검 차등

04 운영·변경 관리

- 데이터·처리 목적 변경
- 모델·Tool 변경
- 외부 사업자 변경
- 개인정보 영향·위험 재확인



운영과정의 결함 및 조치 사항 지속적인 개선

책임 있는 AI 활용의 일상화

SK텔레콤은 구성원들이 AI를 업무 수행 과정에서 활용할 때 참고할 수 있도록 생성형 AI 도구 사용 가이드라인을 마련하여 안내하고 있습니다. 가이드라인은 개인정보와 기밀정보의 보호, 저작권 관련 문제의 예방을 목적으로 도구 선택, 정보 입력 및 결과 활용 단계의 준수 사항을 정하고 있습니다.

승인된 안전한 환경에서 시작하는 AI 활용

구성원은 회사가 승인한 도구와 환경에서만 AI를 이용합니다. 가이드라인은 업무에 활용할 서비스의 정보 처리 방식을 확인하고, 회사가 정한 이용 기준을 정하고 있습니다.

개인정보 보호를 전제로 하는 AI 활용

구성원이 생성형 AI 도구를 직접 활용함에 있어 회사가 승인한 도구라 하더라도 개인정보와 기밀정보를 입력하지 않는 것이 원칙입니다. 다만, 내부 AI Agent 개발에 개인정보를 활용할 필요가 있는 경우에는 처리 근거 등에 대한 사전 검토를 거치도록 안내하고 있습니다.

AI 활용 결과에 대한 구성원의 책임

가이드라인은 AI가 생성한 내용의 정확성, 출처 및 저작권을 확인하도록 정하고 있습니다. 구성원은 AI 생성 결과를 초안으로 검토한 후 업무에 활용하며, 결과의 확인과 업무상 판단에 대한 책임을 집니다.

구성원과 함께 정착시키는 AI 활용 원칙

2026년 6월 전사 구성원들에게 업무에 AI 도구 활용시 발생할 수 있는 개인정보 관련 위험을 안내하였습니다.

구성원의 AI 활용 기준



도구 선택

회사에서 승인한 도구와 환경의 이용



정보 입력

개인정보·기밀정보의 직접 입력 제한



결과 확인

정확성·출처·저작권을 검토한 후 업무 활용

활용 방식별 관리

회사는 업무에 AI를 활용하는 방식에 따라 필요한 개인정보 보호조치를 구분하여 적용합니다. 구성원이 AI 도구를 직접 이용하는 경우에는 입력할 수 있는 정보의 범위와 기준을 정하여 관리하고, 내부 Agent를 개발하는 경우에는 개인정보의 활용 범위와 관련 위험을 사전에 검토합니다.

구성원과 함께 하는 책임 있는 AI 활용과 개인정보 보호

SK텔레콤은 AI 활용 확대에 대응하고자 구성원이 실제 업무에서 개인정보를 포함한 개인정보 이슈를 판단할 수 있도록 업무 가이드를 마련하고, 실무협의체 운영과 전문가 특강을 통해 주요 내용을 지속적으로 안내하고 있습니다. 교육은 AI 학습데이터 활용부터 AI 도구 이용과 AI Agent 개발까지 실제 업무에서 접할 수 있는 사례를 중심으로 진행합니다.

AI와 개인정보 보호에 관한 실무 기준 안내

개인정보보호위원회 가이드라인을 바탕으로 「AI와 개인정보보호법」 교육자료를 마련하고, AI 학습 데이터의 활용 목적에 따라 확인해야 할 개인정보 처리 기준을 정리했습니다.

수집 목적 내 서비스 개선·고도화, 수집 목적과 관련된 이용, 별개 목적의 신규 서비스 개발, 민감정보 등 특수한 개인정보 처리를 구분하고, 각각의 경우 처리 근거, 정보주체의 예측 가능성, 안전조치, 가명·익명처리 등 실무에서 확인해야 할 사항을 사례와 함께 안내했습니다. 또한 AI 도구를 직접 이용하는 경우와 AI Agent를 개발하는 경우를 구분하여, AI 도구 이용 시 개인정보 입력을 제한하고 Agent 개발 시에는 활용 데이터의 개인정보 해당 여부와 적절한 처리 근거를 사전에 확인하도록 안내했습니다.

실무협의체를 통한 주요 이슈 공유와 대응

개인정보 보호 실무협의체를 통해 구성원이 실제 업무에서 접하는 AI·Privacy 이슈를 공유하고 대응방안을 안내합니다.

2026년 4월 실무협의체에서는 「AI와 개인정보보호법」을 주제로 AI 학습데이터 활용과 개인정보 처리 기준을 다뤘으며, 6월에는 「AI Agent 개발 시 주의사항」을 중심으로 Agent 개발 과정에서 확인해야 할 개인정보 보호 사항을 공유했습니다.

구성원의 이해를 높이기 위한 외부 전문가 특강

실무 가이드와 함께 외부 전문가 특강을 통해 AI와 개인정보 보호에 대한 구성원의 이해를 높이고 있습니다.

2026년 4월에는 「지속가능한 성장을 위한 개인정보 보호 및 데이터 활용 가이드」를 주제로 규제 환경 변화와 AI, 개인정보 생애주기별 현장 실무 대응, 위험 예방과 내부 통제를 다루었습니다.

6월에는 「AI 프라이버시 리스크 관리 모델: 우리가 만드는 Agent의 개인정보 이야기」를 주제로 AI Agent의 유형, 프라이버시 리스크 식별·측정, 위험 완화 조치와 관리체계를 살펴보았습니다.

이러한 가이드와 교육을 통해 제도와 원칙을 전달하는 데 그치지 않고, 구성원이 실제 AI 활용과 Agent 개발 과정에서 개인정보 보호 기준을 이해하고 적용할 수 있도록 지원하고 있습니다.

구성원 대상 가이드 · 공유 · 교육 현황

가이드	실무협의체	전문가 특강
AI 학습 데이터 활용 기준	4월 AI와 개인정보보호법	4월 개인정보 보호·데이터 활용
AI 도구 이용 및 AI Agent 개발 시 주의사항	6월 AI Agent 개발 시 주의사항	6월 AI Agent 프라이버시 리스크
업무 기준 제시	실무 이슈·Q&A 공유	사례 중심 이해 확대

AI Agent 사번제도의 설계와 운영

AI Agent의 활용이 확대되면서 조직 내에서 Agent가 어떤 업무를 수행하고 누가 관리하는지를 명확하게 파악하는 것이 중요해지고 있습니다.

SK텔레콤은 업무용 AI Agent를 식별하고 수행 업무와 책임자를 체계적으로 관리하기 위한 Agent 사번제도를 설계하여 운영하고 있습니다. 기본 ID를 통해 Agent 현황을 파악하고, 일정 기준을 충족한 Agent에는 사번을 부여하여 조직의 관리 대상으로 체계화하였습니다.

사람과 AI의 역할을 함께 고려한 관리

AI Agent 사번제도는 내부에서 활용되는 Agent의 역할과 수행 업무를 파악하고, 사람과 AI의 업무 배치와 관리 책임을 명확히 하기 위한 제도입니다. Agent의 개발과 활용이 확대됨에 따라 사람이 수행하는 업무와 Agent가 지원·수행하는 업무를 구분하고, 업무 특성에 맞는 관리 기준을 적용하고 있습니다.

사번 부여와 운영 관리

SK텔레콤은 사번을 부여받은 AI Agent의 수행 업무와 책임자, 소속 및 주요 운영 정보를 등록·관리하며, 역할이나 업무 범위가 변경되는 경우에도 관련 정보를 지속적으로 최신 상태로 유지합니다.

AI Agent 사번제도의 핵심은 '책임 있는 자율적인 업무 처리'에 있습니다. AI Agent가 더 많은 일을 자율적으로 수행할수록, 누가 어떤 기준으로 이를 감독하고 어떤 범위에서 권한을 부여할지 명확히 해야 합니다.

이를 위해 SK텔레콤은 Agent별 역할과 권한, 운영 현황과 성과를 투명하게 기록하고, 그 영향이 조직에 어떤 의미를 갖는지 지속적으로 점검하는 체계를 운영하고 있습니다.

사번제도의 설계 및 구성

구성	관리 목적
목적	사람과 AI 자원의 역할·업무 배치
등록·식별	기본 ID와 기준 충족 후 사번 부여
책임자	Agent의 수행 업무와 자율성에 따른 책임자 지정
권한·점검	사용 권한과 데이터 조취범위 구분
평가	역량·성과와 결과 활용
운영·운영 종료	운영 데이터에 따른 유지·고도화·운영 종료
확대	경험·성과를 토대로 단계적 발전



AI Agent의 체계적인 관리

AI Agent 관리 방식

AI Agent의 내부 개발이 완료되면, 해당 Agent의 기본 정보를 우선적으로 확보합니다. 확보하는 기본 정보는 개발·운영 개시 시점, 내부 업무 환경과의 연동 현황, 수행하는 업무의 범위입니다. AI Agent의 운영이 개시되면 운영 과정에서 수집되는 데이터 등을 종합적으로 관리합니다.

AI Agent 중 별도의 심사를 거쳐 사내 Agent 기준과 요건을 충족한 Agent를 대상으로 사번을 부여합니다. 사번 부여 후 해당 Agent는 역할과 책임자(Owner), 운영 상태와 성과를 지속적으로 모니터링 받게 됩니다. 이와 같이 Agent의 등록 및 관리 체계를 엄격히 적용하는 이유는, AI Agent가 갖고 있는 자율성과 그에 따른 영향을 고려하여 AI Agent로 인해 발생할 수 있는 운영 리스크를 사전에 관리하기 위함입니다.

AI Agent에 대한 사람의 감독과 책임

AI Agent의 역량이 뛰어나고 자율성을 부여하는 것이 효율적이라 하더라도 책임 있는 AI 활용을 위한 사람의 감독이 필요합니다. 오히려 자율성이 높아질수록 감독의 기준과 책임 범위를 더 정교하게 설계해야 합니다.

SK텔레콤은 AI Agent의 자율성 수준, 업무 영향 범위, 데이터 접근 방식 등을 고려해 적합한 책임자를 지정합니다. 개인 업무를 보조하는 AI Agent는 이를 사용하는 구성원이 관리할 수 있지만, 보다 큰 영향을 미치거나 자율성이 높은 AI Agent는 팀장 또는 임원 등 업무 책임자가 반드시 지정되어 감독하도록 하고 있습니다.

또한 AI Agent가 업무를 처리함에 있어 사람의 개입 수준은 업무 특성과 리스크를 반영해 구분합니다. 중요한 결정이나 비용/권한 상승 수준을 업무 성격에 맞게 설계하여, Agent가 어디까지 스스로 결정하고 실행할 수 있는지, 그리고 어떤 시점에 사람이 개입해 리스크를 제어할지 정의하고 있습니다.

AI Agent 관리체계의 주요 구성요소

구분	의미
기본 ID	개발 완료 AI Agent의 현황을 파악하기 위한 식별
사번	전사 기준 충족 여부를 평가한 후의 관리 구분
책임자	AI Agent가 맡은 업무의 책임자
운영 정보	업무·책임자·운영 현황·평가 결과의 관리



Agent OS를 통한 운영과 통제

SK텔레콤은 다양한 환경에서 개발·운영되는 AI Agent를 일관된 기준으로 관리하기 위해 Agent OS를 운영하고 있습니다. Agent OS에서는 AI Agent의 실행 현황과 사용량, 변경 이력 등을 확인하고, 운영 과정에서 발생하는 주요 정보를 기록·관리합니다. 이를 바탕으로 AI Agent의 운영 상태를 지속적으로 살피고 필요한 조치를 취할 수 있도록 지원합니다.

AI Agent의 운영 현황의 통합 관리

Agent OS에서는 AI Agent가 어떤 모델과 연동 도구(Tool)을 사용하고 있는지, 실제 업무가 어떻게 수행되고 있는지 확인할 수 있습니다. 실행 단계별 기록과 토큰 사용량·호출량 등 주요 운영 정보를 관리하고, AI Agent의 설정이나 기능 변경 이력도 함께 기록합니다. 여러 환경에서 운영되는 AI Agent의 현황과 주요 변화를 한 곳에서 파악할 수 있습니다.

AI Agent가 수행한 업무의 과정을 기록

AI Agent가 수행한 업무와 그 과정에서 사용한 모델과 Tool, 주요 실행 내역을 기록합니다. 문제가 발생했을 때는 관련 기록을 바탕으로 어떤 과정에서 문제가 발생했는지 확인하고 대응할 수 있습니다. 이러한 실행 이력은 AI Agent의 업무 수행 과정을 사후에 확인하는 자료로도 활용됩니다.

운영 상황에 맞춰 신속하게 대응

Agent OS에서는 AI Agent별 운영 상태와 주요 변화를 확인하고, 운영 과정에서 확인된 사항에 대응할 수 있도록 관리 기능을 제공합니다. 이상 상황이나 즉각적인 대응이 필요한 경우에는 AI Agent의 실행을 중단할 수 있으며, 관련 조치와 변경 이력도 함께 관리합니다. AI Agent의 활용 범위가 넓어지더라도 운영 상황을 확인하고 적시에 대응할 수 있도록 관리하고 있습니다.

Agent OS 주요 관리 기능



AI Agent의 자율성에 따른 감독과 점검

업무의 특성을 반영하는 자율성

SK텔레콤은 AI Agent에 사번을 부여하고 업무 범위를 결정할 때 세 가지 요소를 반드시 고려합니다. 첫째, 표준운영절차(SOP)가 정립되어 있는지, 둘째, 성과를 객관적으로 측정할 수 있는지, 셋째, 사람의 개입 없이도 업무를 완결할 수 있는 역량이 있는지 여부입니다. 이 세 요소는 AI Agent의 자율성과 위험 수준을 가늠하는 기초가 됩니다.

사람의 감독으로 이어지는 권한 관리

SK 텔레콤은 업무 영향도와 자율성 수준에 따라 AI Agent가 사용할 수 있는 기능과 접근할 수 있는 데이터 범위를 정합니다.

자율성이 높은 AI Agent일수록 사람의 검토·승인 절차를 강화하고, 운영 데이터를 기반으로 관리 수준을 조정합니다. 위험 평가는 업무 범위와 영향도, 데이터 유형·민감도, 자동화·자율성 수준, 사용 모델과 운영 환경 등 요소를 종합해 수행합니다. 그 결과에 따라 입력 단계의 안전장치, 개인정보·기밀정보 출력 통제, 생성물 고지, 운영 이력 관리 등 필요한 통제 수단을 적용합니다.

또한, 수시로 적절한 완화조치 이행 및 이행 후 결과 검증절차까지 수행하는 관리절차를 갖추고 있습니다.

개발 전 확인하는 개인정보 처리 적법성 확인

SK텔레콤은 구성원들에게 개발에 앞서 활용 데이터의 개인정보 해당 여부와 적법한 처리 근거를 사전에 확인하도록 하고 있으며, 개인정보를 활용하는 서비스 및 AI Agent 개발에 대해서는 개인정보·법무 조직이 개인정보 처리의 적정성을 검토하고 있습니다.

AI Agent 이용과 데이터 접근에 대한 통제

구분	확인할 내용
사용 권한	누가 AI Agent를 이용할 수 있는가
데이터 접근통제	AI Agent가 어떤 범위의 자료를 조회할 수 있는가

자율성과 사람의 감독

감독 시점	사람의 개입·점검 방식
사전 검토·승인	주요 판단·실행 전 사람의 확인
운영 중 감독	Agent 수행 상태 모니터링 및 필요시 개입
사후 점검	수행 결과·운영 이력 확인 및 개선 검토

성과 평가를 통한 AI Agent 고도화

SK텔레콤은 사번을 부여받은 AI Agent를 공식적으로 새로운 노동력 (Workforce)으로 인정합니다. 따라서 운영 성과를 체계적으로 평가하고, 그 결과를 조직 성과와 연계하는 시스템을 운영합니다.

SK텔레콤은 운영 데이터와 사전에 정의된 성과지표를 바탕으로 AI Agent의 성과를 평가하며, 이를 조직 생산성 성과로 반영합니다.

이 과정에서 AI Agent 이용자와 책임자는 자가점검을 통해 업무 방식과 운영 변화의 실질적 효과를 설명하고, 별도의 역량 평가에서는 프로세스 완결성, 영향 범위, 데이터 접근 방식, 기여도의 측정 가능성 등을 종합적으로 판단합니다. AI 전문가로 구성된 평가위원회는 자가점검 결과와 역량·성과 수준을 평가합니다.

이 평가는 단순한 점수와 이상의 의미를 갖습니다. Agent의 성과를 구성원들과 공유할 수 있는 방안을 검토하고 있으며, 장기적으로는 조직의 핵심성과지표(KPI)와 반영까지 고려합니다. 결국 평가 결과는 AI Agent의 확대·고도화, 그리고 사람과 AI Agent 간 업무 배치 개선의 근거가 됩니다.

평가체계의 설계 요소	검토 내용	활용 방향
이용/책임자의 Self Review	AI Agent 활용에 따른 조직 운영의 변화	종합 평가의 기초 자료
업무 수행 역량 평가	프로세스 완결성·업무 영향·데이터 접근·성과 기여도 측정	업무 수행 수준의 평가
성과지표 달성도 평가	후보 추천 시 설정한 성과지표의 달성 여부	운영 성과의 확인
전문가의 종합 검토	Self Review 및 역량·성과 평가 결과	Agent 평가 결과 도출
단기 활용	임원 평가·보상 연계와 구성원 포상	대상별 활용 방식의 구분
장기 활용	KPI에 AI Agent 운영 성과 포함	조직 성과 관리에 반영



AI Agent의 지속적인 평가와 개선

사건을 부여받은 Agent는 운영 이후에도 수행 업무와 성과를 정기적으로 점검합니다. Agent OS에서 확인되는 운영 정보와 실제 업무 성과를 함께 살펴보고, Agent가 맡은 역할을 적절하게 수행하고 있는지 확인합니다. 점검 결과는 Agent의 유지·개선 또는 운영 종료를 판단하는 데 활용합니다.

운영 성과에 대한 정기적인 평가

Agent의 업무 수행 결과와 성과, 운영 비용, 기능 등을 정기적으로 평가합니다. 실제 업무에서 맡은 역할을 적절히 수행하고 있는지, 투입 자원 대비 성과가 적정인지 등을 확인합니다. 업무나 역할이 달라진 경우에는 Agent의 업무 범위와 관련 정보도 함께 점검합니다.

평가 결과에 따라 Agent를 현재 상태로 유지하거나 기능과 업무 범위를 조정하며, 활용 필요성이 낮아진 Agent는 운영을 종료합니다.

평가 결과를 반영한 지속적인 개선

평가 과정에서 확인된 사항은 Agent의 기능과 업무 범위, 운영 방식을 개선하는 데 반영합니다. 실제 업무에서 효과가 확인된 Agent는 활용 범위를 넓히고, 보완이 필요한 사항은 기존 Agent의 개선뿐만 아니라 신규 Agent의 개발·운영에도 반영합니다.

이처럼 실제 운영 과정에서 축적된 경험과 성과를 활용해 Agent의 활용 수준을 높이고, 사람과 AI의 역할과 업무 배치도 지속적으로 개선하고 있습니다.

AI Agent 운영 및 통제 기준



04

규제 대응과 대외 협력

외부 기준과 정책 논의를 회사의 AI 거버넌스 검토와 개선에 반영합니다.

이 장에서
다루는 내용

정책 변화

법령·안내서와 내부 기준의 연결

국내외 협력

국제사회·기업·학계·지역사회 활동

글로벌 기준

글로벌 기준과 회사 관리체계의 연계

법·정책 변화와 함께 발전하는 AI 거버넌스

SK텔레콤은 개인정보 보호 및 AI 관련 법령과 정책의 변화를 지속적으로 확인하고, 규제기관의 가이드라인과 주요 안내 사항을 AI 거버넌스 체계에 반영하고 있습니다. 새롭게 마련되거나 변경된 기준은 내부 정책과 점검 절차에 반영하고, 서비스 검토와 구성원 교육, 운영 관리로 이어질 수 있도록 관리합니다.

변화가 실제 업무에 적용되도록

법·정책의 변화가 실제 AI 서비스와 업무에 미치는 영향을 검토하여 필요한 관리 기준과 절차를 보완합니다. 새로운 의무사항뿐만 아니라 개인정보 처리, 이용자 권리, 투명성 등 AI 활용 과정에서 고려해야 할 사항을 구체화하고, 구성원이 업무 과정에서 이를 확인하고 적용할 수 있도록 안내합니다.

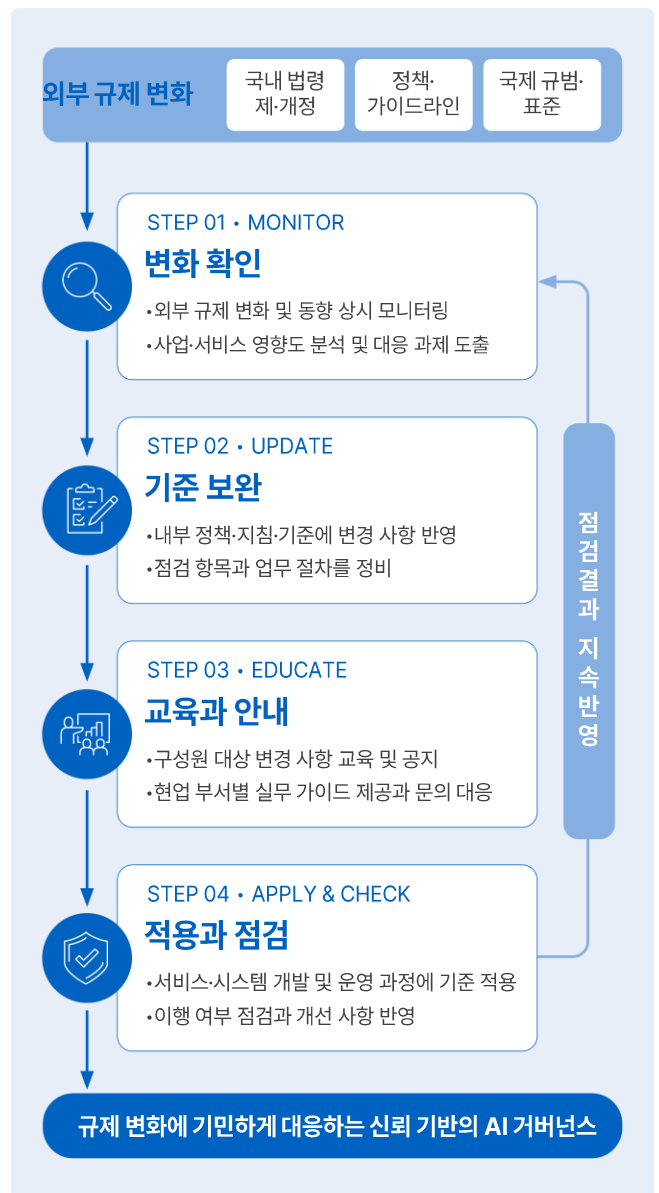
AI 기본법 시행에 맞춘 관리체계 정비

2026년 1월 AI 기본법 시행에 맞추어 법의 주요 내용과 AI 활용 시 고려해야 할 프라이버시 준수 사항을 전사에 안내했습니다. 또한 AI 거버넌스 포털의 검토·점검 절차를 보완하고, 관련 법령과 개인정보 보호 안내에 따라 내부 관리체계를 정비하고 있습니다. 사전 고지, AI 생성물 표시, 개인정보 처리 기준 등 서비스 기획·개발 과정에서 확인해야 할 주요 사항도 전사 안내와 교육에 반영했습니다.

제도 변화에 맞춰 지속적으로 개선

SK텔레콤은 법·정책 변화를 일회성 대응에 그치지 않고 실제 서비스의 검토와 운영 과정에 지속적으로 반영하고 있습니다. 적용 과정에서 확인된 사항과 새로운 규제·정책 변화를 다시 내부 기준과 점검 체계에 반영함으로써, 변화하는 AI 환경에 맞춰 AI 거버넌스를 지속적으로 발전시켜 나가고 있습니다.

외부 규제 변화의 업무 반영 흐름



AI Trust를 위한 국내외 협력

SK텔레콤은 AI 거버넌스를 운영하며 쌓은 경험을 국내외 기관과 공유하고, 글로벌 AI 원칙과 기준을 SK텔레콤의 관리체계에 반영하고 있습니다. 국제기구와 통신업계, 국내 산업·학계와의 교류를 넓히며 AI Trust에 대한 경험과 방향을 함께 나누고 있습니다.

글로벌 기관과의 협력 확대

글로벌 기관 및 통신업계와 교류하며 AI Trust를 위한 협력을 확대하고 있습니다. 유엔 인권최고대표사무소의 B-Tech와는 AI와 인권에 관한 글로벌 기준과 주요 이슈를 살펴보고, T.H.E. AI와 AI 거버넌스 포털 등 SK텔레콤의 운영 경험을 공유했습니다.

GSMA의 Responsible AI Maturity Roadmap에 대한 지지와 채택 의지를 표명하고, 해외 통신사업자들도 AI 거버넌스 체계와 적용 사례를 나누고 있습니다. 앞으로도 글로벌 기관 및 기업과의 협력을 넓혀 새로운 AI 이슈와 글로벌 기준을 살펴보고, SK텔레콤의 경험도 지속적으로 공유해 나갈 계획입니다.

Agentic AI 시대의 프라이버시 방향 제시

APB(Asia Privacy Bridge) Forum 2026에서 SK텔레콤 CPO가 「Privacy in the Age of Agentic AI」를 주제로 기조연설을 했습니다. AI가 사람의 요청에 답하는 수준을 넘어 스스로 판단하고 업무를 수행하는 환경에서 새롭게 고려해야 할 개인정보 보호 이슈를 살펴보고, Privacy by Design과 사람의 감독·책임 등 Agentic AI 환경에서 필요한 프라이버시 관리 방향을 제시했습니다.

MWC에서 공유하는 AI Trust

MWC 2026에서는 사전 위험 관리, 설계 단계의 개인정보 보호, 투명성 및 거버넌스의 상호운용성을 중심으로 SK텔레콤의 AI 거버넌스 방향과 적용 경험을 소개했습니다. 체험형 전시에서는 T.H.E. AI 원칙을 바탕으로 관람객이 자신의 AI 활용 방식을 직접 점검해보는 체크리스트 프로그램을 운영했습니다.

2027년 3월에 열리는 MWC 2027에서는 'AI Trust'를 주제로, 선언적인 AI 윤리 원칙을 넘어 신뢰와 안전을 실제 AI 시스템에 구현하기 위한 기술과 적용 사례를 선보일 계획입니다.

국내 산업·학계·지역사회와의 경험 공유

국내에서는 한국개인정보보호책임자 협의회(KCPO) 워크숍을 통해 T.H.E. AI와 AI 거버넌스 포털을 활용한 위험 평가 및 생애주기 관리 경험을 공유했습니다. 대학 특강과 학회에서도 Privacy by Design과 사람의 감독·책임을 중심으로 실제 AI 거버넌스 적용 사례를 소개했습니다.

한국인터넷진흥원(KISA) 및 나주교육지원청과 함께 청소년 대상 개인정보 보호 교육과 기업 탐방을 지원했습니다. 일상생활에서 필요한 개인정보 보호와 사이버 범죄 예방 교육을 통해 개인정보 보호 경험을 공유하는 범위를 지역사회로 넓히고 있습니다.

활동과 공유 주제

활동 영역	주요 내용
국제기구·해외 통신사업자	AI 원칙·관리체계와 인권을 고려한 논의, GSMA Responsible AI Maturity Roadmap 지지
국제 전시·컨퍼런스	위험관리·투명성·상호운용성 제시 및 AI 활용 체험 프로그램 운영, APB Forum 2026 기조연설(Agentic AI 시대의 프라이버시)
국내 기업·학계	개인정보 보호와 AI 거버넌스 검토 경험
지역사회	청소년 개인정보 보호·사이버 범죄 예방 교육

책임 있는 AI를 위한 글로벌 기준과의 연계

SK텔레콤은 기업책임경영 관련 세미나에 참여해 OECD의 책임 있는 AI 실사 지침을 바탕으로 기업의 AI 리스크 관리와 책임 있는 AI 구현 방향을 논의했습니다. OECD는 AI로 인해 발생할 수 있는 실제·잠재적 부정적 영향을 식별·평가하고 이를 예방·완화하며, 이행 결과를 추적하고 필요한 경우 소통과 구제로 이어지는 실사체계를 제시하고 있습니다.

이러한 접근은 SK텔레콤의 T.H.E. AI 원칙과도 맞닿아 있습니다. T.H.E. AI는 연결과 신뢰, 인간 중심의 포용과 삶의 질 향상, 투명한 의사결정과 윤리적 책임을 주요 가치로 삼고 있으며, AI 서비스와 Agent의 기획·개발·운영 과정에서 위험을 점검하고 관리하는 기준으로 활용됩니다.

특히 위험의 사전 식별과 평가, 필요한 보호조치, 운영 과정의 점검과 개선, 사람의 감독과 책임, 투명한 정보 제공은 OECD의 실사 지침과 T.H.E. AI 원칙이 공유하는 주요 방향입니다. SK텔레콤은 이를 고객 대상 AI 서비스와 내부 AI Agent의 관리체계 및 자가점검 기준에 구체적으로 반영하고 있습니다.

SK텔레콤은 국제적으로 논의되는 책임 있는 AI의 방향을 지속적으로 살피고, 이를 회사의 AI 거버넌스 기준과 실제 운영에 연결함으로써 글로벌 기준에 부합하는 책임 있는 AI 관리체계를 지속적으로 발전시켜 나가고 있습니다.

원칙

SK 텔레콤 T.H.E. AI

3대 가치, 6개 세부 원칙

T by Telco
통신 기술 기반의

OECD AI 원칙
견고성·보안성·안전성

T1 Connectivity 연결

T2 Reliability 신뢰성

H for Humanity
사람을 향한,
사람을 위한

OECD AI 원칙
포용적 성장·웰빙
인권·공정성

H1 Diverse Inclusion 다양성과 포용

H2 Well-being 인류의 복지 증진

E with Ethics
윤리적 가치
중심의

OECD AI 원칙
투명성·설명가능성
책임성

E1 Decision Transparency 결정의 투명성

E2 Ethical Responsibility 윤리적 책임성

6개 세부 원칙과 OECD, UNGC가 제시한 기준과 실행 프레임워크와의 관계

OECD AI 원칙 (2024 개정)

포용적 성장·지속
가능한 발전 및 웰빙

공정성과 프라이버시를 포함한 법치,
인권 및 민주주의적 가치 존중

투명성·
설명가능성

견고성·보안성·
안전성

책임성

기준

OECD

책임 있는 AI 실사 지침 (2026. 1.)

1단계
정책 및
관리체계에
내재화

E2

2단계
부정적 영향
식별 및 평가

T1 **H1** **H2**

3단계
부정적 영향 중단,
예방 및 완화

T1 **T2** **E1**

4단계
이행 및
결과 추적

T2

5단계
부정적 영향을
해결하기 위한
조치의 소통

E1

6단계
적절한 구제 제공
또는 구제 협력

E2

05

주요 활동과 향후 과제

SK텔레콤은 고객, 이해관계자, 사회를 위한 AI 거버넌스를 지속적으로 고도화해 나갑니다.

이 장에서
다루는 내용

점검과 인증

인증 현황과 운영 점검

추진과제

사전검토·생애주기·역량·대외 소통

관리기반

두 포털의 역할과 연결 방향

중장기 로드맵

AI 거버넌스의 고도화·확산을 위한 계획

제3자 인증을 통한 관리체계의 신뢰 강화

SK텔레콤은 2024년 4월 AI 경영시스템 국제표준인 ISO/IEC 42001 인증을 국내 통신사 최초로 취득했습니다.

2026년 10월 현재, 급변하는 AI 규제 및 환경에 따라 고도화된 AI 경영시스템과 내부 AI Agent 관리 체계까지 적용범위를 넓혀 인증을 취득했으며, 정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 인증도 이동통신/고객서비스 영역에서 네트워크·인프라 영역까지 범위를 넓혀 현재 심사를 진행하고 있습니다.

관리체계 운영 방향

SK텔레콤은 국제표준 인증을 취득한 AI 경영시스템과 개인정보 보호 체계를 상호 연계하여 운영하고 있습니다. AI 거버넌스 포털과 자가진단을 통해 서비스별 위험을 평가하고 생애주기 단계별 관리기준의 적용 현황을 점검합니다. 인증 취득 이후에도 내부 AI Agent 등 관리 대상과 범위, 운영 현황을 정기적으로 점검해 관리체계를 개선하고 있습니다.

AI 거버넌스에 따라 AI 관련 서비스 기획, 내부 활용 방침에 대한 사전 검토를 진행하며, 기술 및 내·외부 정책의 변화를 상시적으로 모니터링 하면서 AI에 따른 위험 식별·완화 기준을 보완합니다. 이러한 검토 결과를 기준과 업무 절차의 개선, 구성원에 대한 교육에 반영하여 신뢰 있는 AI 사용 원칙 구현을 추구합니다.

앞으로 실제 작동과 위험 완화 효과를 검증할 수 있는 주요 위험 시나리오에 기반한 시험 등 다양한 형태의 점검 방식을 도입하고, 인증된 관리체계의 적용범위를 단계적으로 확대해 나가겠습니다.

AI 관리 체계 및 개인정보 보호 관련 인증 현황

구분	대상·범위	상태
ISO/IEC 42001 (AI 경영시스템 국제표준 인증)	• AI 경영관리체계 및 대고객 AI 서비스	2024년 4월 최초 인증 취득
	• AI 규제 및 환경 변화 대응을 위한 고도화 된 AIMS 체계 • 내부 AI Agent 관리체계	2026년 10월 인증 취득
ISMS-P (정보보호 및 개인 정보보호 관리체계)	• 이동통신 및 고객서비스 영역	2021년부터 인증 지속
	• 네트워크 및 인프라 영역까지 확대하여 인증	2026년 9월~ 심사 진행 중



AI 환경 변화에 대응하는 신뢰 기반 거버넌스 고도화

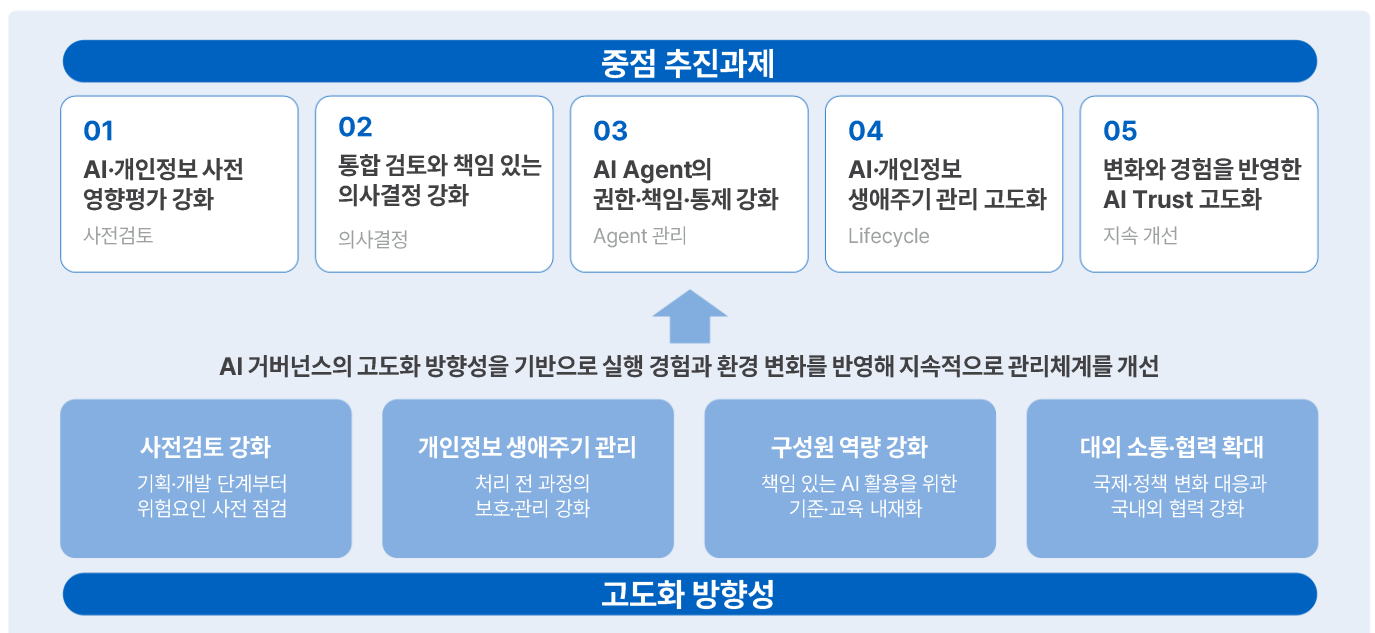
SK텔레콤은 AI 기술의 발전과 활용 확대, 관련 제도와 사회적 요구의 변화에 맞추어 신뢰할 수 있는 AI를 위한 거버넌스 체계를 구축합니다. AI 서비스와 AI Agent의 활용 전 과정에서 발생할 수 있는 다양한 위험을 사전에 식별하고, 개인정보 보호, 보안, 법·규제, 윤리와 책임 등의 관점을 종합적으로 고려하는 관리체계를 단계적으로 갖추고자 합니다.

AI 서비스와 AI Agent에 대한 사전 예방적 검토와 생애주기 관리체계를 정비합니다. 기획·개발 단계부터 서비스의 목적과 영향, 활용 데이터, 자율성 및 자동화 수준 등을 고려해 필요한 검토와 보호조치를 적용하고, 운영 과정에서 확인된 사항을 이후의 평가와 관리 기준에 반영하는 구조를 갖추니다.

개인정보 보호 등 관련 사항들을 통합한 AI 거버넌스 포털을 기반으로 AI 서비스와 Agent의 검토·점검 이력을 체계적으로 기록, 관리하고 있습니다. 이러한 통합 검토 및 이력 관리를 통해 발생할 수 있는 위험을 사전에 방지하고 보완할 수 있는 기반을 마련합니다.

또한 CPO를 중심으로 개인정보 보호와 법적·관리적 검토, 기술적 보호 조치 등의 결과가 AI 서비스의 기획과 운영에 실질적으로 반영되도록 내부 조직의 의사결정과 검토 절차를 정비하였습니다. 주요 AI 관련 사안에 대해서는 경영진과 관련 의사결정기구의 검토를 통해 책임과 역할을 명확히 하고, 사람의 감독과 통제가 필요한 영역도 함께 관리할 계획입니다.

현장의 실행력을 높이기 위해 직군별 교육과 전문가 프로그램, 실무협의체 등을 통해 구성원의 AI 이해와 점검 역량을 높입니다. 그룹 멤버사, 규제·정책기관, 협회·학회 등과의 협력도 넓혀, 변화하는 AI 정책과 외부 논의를 내부 거버넌스 개선에 반영하고, 축적된 경험과 사례를 대외적으로 공유하며 AI 신뢰도를 높여 가겠습니다.



AI Trust를 위한 거버넌스 고도화 중장기 로드맵



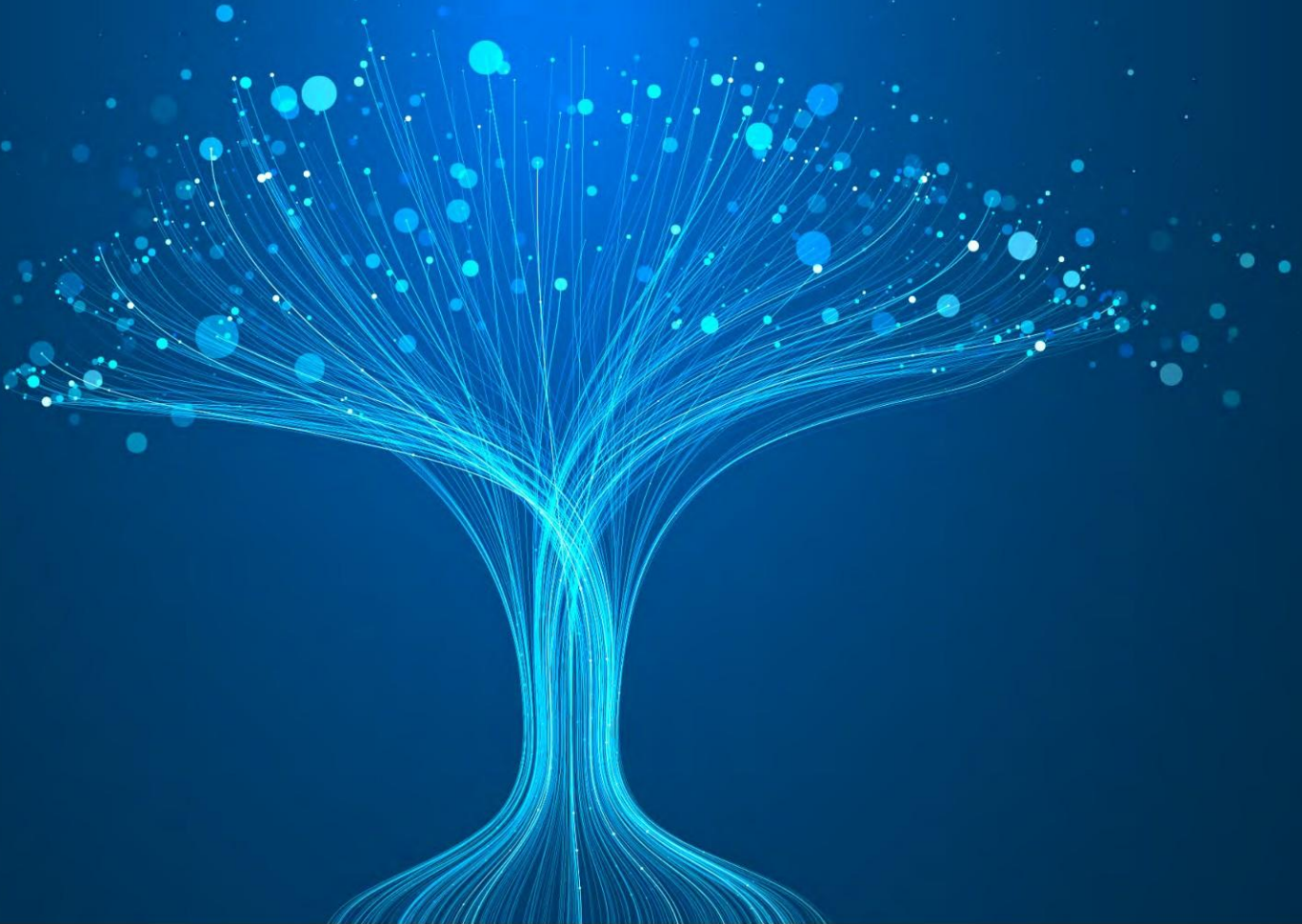
01. AI·개인정보 사전 예방체계 강화	- AI 서비스·Agent 사전 자가점검 기준 정립 - 개인정보·데이터·보안·법규 등 주요 위험영역 점검	- 서비스 특성과 위험 수준에 따른 차등 평가 및 전문 검증 강화 - 기획·개발 단계의 PbD 적용 확대	- 사전 예방형 위험관리의 전사 정착 - 고위험 영역 선제 점검 및 지속 개선
02. AI·개인정보 생애주기 관리 고도화	- 서비스·Agent의 기획·개발·운영 단계별 관리기준 마련 - 검토·점검 이력 관리 기반 구축	- 변경·고도화·운영·종료까지 위험평가와 모니터링 연계 - AI 거버넌스와 개인정보 관리체계 연계	- 전 생애주기 관리 정착 - 운영 경험과 이력을 활용한 지속적 관리
03. AI Agent의 권한· 책임·통제 강화	- Agent 식별·등록, 소유자 지정 - 사용 권한 및 데이터 접근 범위 기준 마련	- 자율성·업무 영향에 따른 차등 권한 및 통제 - 사람의 검토·승인·개입 체계 고도화	- Agent 운영·평가·유지·고도화·폐기까지 관리 - 책임과 감독체계 전사 정착
04. 통합 검토와 책임 있는 의사결정 강화	- 개인정보·법무·준법·보안·AI 분야별 검토체계 정비 - CPO 중심의 연계 및 역할·책임 명확화	- 분야별 검토 결과를 통합한 위험 판단 - 주요 사안의 경영진 검토 강화	- 주요 AI 의사결정에 통합 위험관리 내재화 - 조직 간 협업 기반의 책임체계 정착
05. 변화와 경험을 반영한 AI Trust 고도화	- AI 관련 법·정책 및 외부 기준 모니터링 - 구성원 AI 활용 가이드·교육 강화	- 규제 변화와 운영 경험을 내부 기준에 체계적으로 환류 - 국내외 기관·학계·산업계 협력 확대	- 그룹 및 대외 확산을 통한 경험 공유 - AI Trust 수준의 지속적 측정·개선 체계 정착

신뢰할 수 있는 AI를 위한
거버넌스 기반 구축

AI 위험관리·검증 및
통합 의사결정 고도화

AI Trust 기반의
전사 거버넌스 정착 및 확산

“개인정보 보호와 함께 발전하는 AI”



SK텔레콤은 개인정보 보호와 AI 거버넌스를 연계하여 AI 서비스와 사내 AI 활용에 필요한 책임체계와 관리기준을 정비하고 있습니다. CPO를 중심으로 T.H.E. AI 원칙을 업무에 반영하고, 위험 평가와 전문 검토를 통해 고객과 구성원에게 미치는 영향을 확인하는 것이 그 기반입니다.

AI의 활용 범위와 데이터 처리 환경이 달라지면 관리기준도 이에 맞추어 보완되어야 합니다. SK텔레콤은 운영 과정에서 확인한 위험과 개선사항을 검토하고, 개인정보의 적법한 처리, 고객의 이해와 선택, 사람의 감독이 업무 절차에 반영되도록 관리체계를 발전시켜 나가겠습니다.

사내 AI Agent 관리와 사후 모니터링, 개인정보 보호 업무 기반의 정비 등 추진 중인 과제는 실제 적용과 점검을 통해 지속적으로 개선하겠습니다.

제도의 수립과 운영, 이행 완료를 구분하여 현황을 확인하고, 법령·정책 변화와 현장의 의견을 반영하겠습니다. 고객과 이해관계자에게 관리 방향과 주요 활동을 지속적으로 설명하며 신뢰 기반의 책임 있는 AI 활용을 추진하겠습니다.

개인정보 보호와 신뢰 기반의 책임 있는 AI