



챗봇에 고객·회사 정보, 넣기 전에 지우기

한 줄로 말하면

챗봇에 쓴 내용은 서비스에 저장되거나 서비스 개선에 쓰일 수 있습니다. 고객·회사 정보는 붙여 넣지 말고, 알아볼 수 없게 바꾼 뒤 필요한 내용만 넣으세요.

비유 · 택배 상자 겉면에 적은 비밀번호 여러 손을 거치는 택배 상자에 비밀번호를 적지 않듯, 서버로 전달되는 챗봇 창에도 민감한 내용은 적지 않습니다.

■ 이렇게 흘러가요

- 1. 붙여 넣기 전 멈추기** 복사한 내용에 누구인지, 어느 회사인지 알 수 있는 정보가 있는지 봅니다.
- 2. 지우거나 바꾸기** 이름·연락처·주소·계정은 지우고, "고객 A"."B사"처럼 바꿉니다.
- 3. 필요한 만큼만 넣기** 전체 파일 대신 질문에 필요한 문장만 넣습니다.
- 4. 결과에 다시 채우기** AI 결과를 받은 뒤, 실제 이름·숫자는 내 컴퓨터에서 직접 채웁니다.

■ 꼭 알아야 할 단어

- 익명화(anonymization):** 누구인지 알아볼 수 없게 이름 등을 지우거나 바꾸는 것
- 대화 기록(chat history):** 챗봇에 저장된 지난 대화 내용
- 최소한만 넣기(data minimization):** 질문에 꼭 필요한 정보만 넣는 습관

■ 일과 생활 속 예시

- 고객 불만 답장** 고객 메일 전체를 붙여 넣는 대신 "고객 A가 배송이 사흘 늦었다고 화가 났어요. 사과와 다음 조치를 담은 답장 초안을 써 주세요."라고 상황만 적습니다.
 - 회의록 정리** 참석자 이름은 "팀장"."담당자 1"로 바꾸고, 내부 수치는 빼거나 범위로 적은 뒤 요약을 맡깁니다.
- 넣지 않는 것** 고객·동료의 이름·연락처·주소, 계정·비밀번호·인증번호, 계약서·내부 문서 원문, 아직 공개하지 않은 숫자.

■ 직접 해 보기

- 최근에 받은 업무 메일 하나를 떠올리고, 챗봇에 묻는다면 어떻게 쓸지 종이에 적어 보세요.
- 이름·회사·연락처·금액에 동그라미를 치고, "고객 A"."B사"."약 ○○만 원"으로 바꿔 보세요.
- 바꾼 글만 보고도 질문이 통하는지 확인해 보세요. 회사에서 쓰라고 정한 AI 도구가 있다면 그것을 씁니다.

■ 확인 퀴즈

Q1. 고객 메일을 통째로 챗봇에 붙여 넣고 답장을 부탁해도 괜찮다. O / X

정답 X — 고객 정보가 그대로 들어갑니다. 이름·연락처를 지우고 상황만 적습니다.

Q2. 회의록 요약을 맡길 때 가장 안전한 방법은? ① 참석자 실명과 내부 수치를 그대로 넣는다 ② 이름은 역할로 바꾸고 내부 수치는 빼거나 범위로 적는다 ③ 회의 파일 전체를 올린다

정답 ② — 알아볼 수 있는 정보는 바꾸고, 필요한 만큼만 넣습니다.

Q3. 챗봇 설정에서 대화 기록을 꺾다면 무엇이든 넣어도 된다. O / X

정답 X — 설정을 바꿔도 얼마 동안 남을 수 있습니다. 처음부터 넣지 않는 것이 가장 안전합니다.

기억할 한 줄 붙여 넣기 전에 멈추고, 지우고, 바꾸고, 필요한 만큼만 넣습니다.