

AI 시대 소비자권리 보호를 위한 과제 토론문

서치원(녹색소비자연대 디지털소비자권리위원장)

1. “AI 시대 소비자운동의 새로운 과제”에 대한 토론

먼저 뜻깊은 발제를 해주신 정지연 사무총장님께 감사드립니다. 오늘 발제는 AI를 단순한 기술의 문제가 아니라 소비환경의 구조적 변화라는 관점에서 접근하고 있습니다. 딥페이크, 알고리즘 차별, AI 의료서비스, 개인정보 활용, AI 에이전트 등 현재 발생하고 있거나 앞으로 현실화될 다양한 소비자 문제를 폭넓게 정리하였고, 소비자 실태조사 결과를 바탕으로 소비자의 우려와 요구를 실증적으로 보여주었습니다.

나아가 소비자 피해의 구제방안 제시에만 머무르지 않고, AI 소비자 권리장전과 제도 개선 과제를 통해 향후 소비자정책이 나아가야 할 방향을 명확히 제시하고 있다는 점도 큰 의미가 있다고 생각합니다. 저는 발제자의 이러한 문제의식에 전적으로 공감하면서 세 가지를 말씀드리겠습니다.

① 13대 피해사례, 8대 소비자권리, 3대 제도화 방향의 연관성

발제문은 AI 시대 소비자 피해 사례를 매우 풍부하게 소개하고 있습니다. 딥페이크 범죄부터 AI 워싱, 알고리즘 가격차별, AI 의료서비스, AI 에이전트 계약 문제까지 소비자가 직면할 수 있는 위험을 폭넓게 보여주고 있습니다. 다만, 저는 발제문이 제시한 13대 피해사례, 8대 소비자권리, 3대 제도화 방향이 각각 설득력 있음에도 불구하고 서로 어떻게 연결되는지는 충분히 설명되지 않았다고 생각합니다.

AI 소비자권리장전은 원칙이고, 피해사례는 권리침해의 구체적 모습이며, 제도개선은 이를 실현하기 위한 수단에 해당할 것입니다. 예컨대 '딥페이크 사기'라는 피해사례는 8대 권리 중 '투명성의 권리'와 '안전성의 권리'가 침해된 구체적 모습이고, 이에 대한 제도개선 방향은 '딥페이크 탐지 의무화'와 '피해구제 특례'가 될 것입니다. 이처럼 피해사례→권리침해→제도개선의 연결 고리를 보여준다면 일반 소비자가 더 이해하고 실천하기 쉬울 듯 합니다.

다음으로 발제문에서 AI 피해 전담 분쟁조정 기구 설치에 관한 부분을 검토하고자 합

니다. 발제자께서 지적하신 바와 같이 AI 피해는 개인정보, 금융, 의료, 플랫폼, 광고, 계약 문제 등이 복합적으로 얹혀 나타납니다. 이에 대응해 새로운 기관을 만드는 것이 신속한 권리구제에 도움이 된다고 보는 견해도 있을 수 있습니다. 그러나 그것이 기존 소비자보호체계와 완전히 분리되어 별도로 운영되어서는 곤란할 것입니다. 새로운 기관을 만드는 것보다 기존 소비자보호시스템이 AI 문제를 다룰 수 있도록 역량과 전문성을 강화하는 것이 더 지속가능한 해결책일 수 있습니다.

물론 AI 분야에 특화된 전문조직이나 전문위원회는 필요할 수 있습니다. 이것을 기존 소비자보호시스템 내에 어떻게 조화시킬 것인가 고민하지 않고, 자칫 AI 문제만 별도 기관으로 분리한다면 기존 소비자정책 전반의 혁신과 역량강화는 지연되는 결과를 초래할 수도 있습니다. 저는 AI 소비자 문제를 별개의 특수한 영역으로 이해하기보다, 소비자 권리 전반을 다시 설계해야 하는 계기로 이해하는 것이 더 적절하다고 생각합니다. 그러한 점에서 AI 피해 전담 분쟁조정 기구 설치의 신중할 필요가 있습니다.

대안으로 생각해 볼 수 있는 방안은 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회 내에 AI 전문위원회를 두고 AI 기술 전문가·법률가·소비자단체 대표가 참여하는 복합 전문성 체계를 구축하는 방안, 또는 개인정보보호위원회, 금융위원회, 공정거래위원회 등 관련 기관 간 협력 체계를 법제화하는 방안 등이 있을 것입니다.

② ‘보이지 않는 위험의 가시화’를 디지털 인프라의 물질적 측면까지 확장할 필요성

발제문은 소비자단체의 첫 번째 역할로 "보이지 않는 피해와 구조적 위험을 가시화하는 주체"를 제시합니다. 저 역시 이 역할에 적극적으로 동의합니다. AI 시대 소비자 문제의 상당수는 소비자가 인식하기조차 어려운 형태로 발생합니다. 알고리즘 차별도 그렇고, 개인정보 수집과 활용도 그렇고, 추천 시스템에 의한 선택 왜곡도 그렇습니다. 소비자단체는 이러한 보이지 않는 위험을 드러내고 사회적 의제로 만드는 역할을 해야 합니다. 다만 저는 여기서 한 걸음 더 나아갈 필요가 있다고 생각합니다.

우리는 AI를 흔히 비물질적 기술로 인식합니다. 스마트폰 화면 속에서 작동하는 서비스로 이해합니다. 그러나 실제 AI는 엄청난 물질적 기반 위에서 작동합니다. 챗GPT에 질문을 던질 때마다 데이터 센터에서는 엄청난 양의 물이 냉각수로 증발하고, 상상을 초월하는 전력이 소모됩니다. 최근에는 생성형 AI 확산으로 데이터센터 전력 사용량과 물 사용량이 급증하고 있다는 연구결과들이 잇따르고 있습니다. 우리가 마주

한 화면 배후에는 데이터 라벨링을 위해 시급 몇 센트를 받으며 착취당하는 제3세계 노동자들이 있고, 배터리와 반도체를 만들기 위해 황폐화되는 희귀 자원 채취의 현상이 있습니다. 빅테크와 AI 기업들은 이 환경부담비용과 노동착취를 철저히 비가시화, 외부화하고 있습니다.

하지만 대부분의 소비자는 자신이 사용하는 AI 서비스 뒤에 이러한 비용이 존재한다는 사실을 알지 못합니다. 마치 온라인 쇼핑이 물류창고와 택배노동을 가리고 있었던 것처럼, AI 역시 거대한 환경적·사회적 비용을 가리고 있습니다. 따라서 소비자단체가 앞으로 가시화해야 할 대상은 알고리즘의 블랙박스만이 아니라 AI(디지털인프라)의 물질적 블랙박스이기도 합니다. AI 서비스의 에너지 소비, 물 사용량, 탄소배출, 공급망 인권 문제 등을 소비자 관점에서 조사하고 공개하는 일 역시 중요한 소비자운동의 과제가 될 수 있습니다. 특히 지속가능한 소비를 강조해 온 소비자단체라면 AI 소비의 환경적 영향을 소비자의 알 권리 차원에서 제기할 필요가 있다고 생각합니다.

우리는 그동안 AI의 소비자문제로 제품의 안전성, 표시광고의 진실성, 개인정보 보호를 이야기해 왔습니다. 앞으로는 AI 서비스가 소비하는 물과 전기, 그리고 그 과정에서 발생하는 환경비용 역시 소비자의 알 권리에 포함되어야 한다고 생각합니다. 구체적으로는 소비자기본법 제4조 제1호의 "물품 또는 용역으로 인한 생명·신체 또는 재산에 대한 위해로부터 보호받을 권리"와 제4조 제2호의 "물품 등을 선택함에 있어서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리"를 근거로, AI 서비스의 환경적 비용 정보 제공이 소비자의 법적 권리에 포함된다고 생각합니다.

그 외에도 소비자 행동으로 생각해 볼 만한 것들이 있습니다. 예를 들면, *디지털 소비의 탄소배출량 가시화 : 온라인 쇼핑의 배송 방식이나 스트리밍 서비스 이용 등 각종 디지털소비에 따른 환경 영향을 표시하는 ‘디지털 탄소 라벨’ 도입을 생각해 볼 수 있겠습니다. **순환경제 기반의 디지털 기기 소비 운동 : 디지털 기기의 내구성을 높이는 설계를 요구하고, 수리해서 쓸 권리를 활성화하며, ‘공정무역’ 인증제도와 유사하게 디지털 기기 제품 생산 원재료에서부터 더 좋은 소비를 고민할 수도 있을 것입니다.

③ 소비자단체는 기술의 민주적 통제를 위한 핵심 주체

발제문은 소비자단체의 역할로 피해의 가시화, 권리의 구조화, 사회적 문제화, 거버넌

스 설계를 제시하고 있습니다. 매우 중요한 역할입니다. 이 중 피해의 가시화는 앞서 말씀드렸고, 권리의 구조화, 사회적 문제화는 그동안 소비자단체가 꾸준히 해왔으며, 많은 성과를 이루었다 생각합니다.

AI는 단순한 상품이나 서비스가 아니라 사회 전반의 의사결정 구조를 바꾸는 기술입니다. AI는 무엇을 살 것인지 결정하는 데 영향을 미칠 뿐 아니라, 어떤 정보를 접할 것인지, 어떤 보험에 가입할 수 있는지, 어떤 대출을 받을 수 있는지, 나아가 어떤 치료를 받을 수 있는지에도 영향을 미칩니다. 즉 AI는 소비자문제를 넘어 민주주의와 기본권의 문제로 확장되고 있습니다. 이에 소비자단체는 AI 규범과 정책을 논의하는 과정에 소비자의 목소리를 반영하고, 알고리즘의 투명성과 책임성을 요구하며, 기술이 인간의 통제를 벗어나지 않도록 감시하는 역할을 수행해야 합니다. 발제문에 소개된 AI소비자포럼 역시 이러한 가능성을 보여주고 있다고 생각합니다.

발제문에 소개된 실태조사를 통해 확인할 수 있는 바와 같이 소비자가 두려워하는 것은 설명 없는 AI, 차별하는 AI, 책임 없는 AI입니다. 그렇다면 소비자단체는 “이해할 수 있게 설명해주는 AI, 차별없고 공정한 AI, 책임지는 AI”를 만들기 위해 노력해야 합니다. AI가 두려움의 대상이 아니라 함께 살아가는 존재로 받아들여지려면 결국 신뢰성이 관건입니다. 신뢰성은 기술발전이나 전문가집단 주도의 제도설계만으로는 달성할 수 없습니다. 기술에 대한 사회적 통제, 민주적 통제가 가능하다는 참여와 경험 이 축적될 때에만 가능합니다.

따라서 앞으로는 AI 거버넌스에 소비자와 소비자단체가 제도적으로 참여할 수 있는 구조를 보다 적극적으로 만들어갈 필요가 있습니다. 기술이 누구를 위해 존재해야 하는지, 기술 발전의 방향을 누가 결정해야 하는지에 대한 사회적 논의에 소비자의 관점을 반영하는 것입니다. 예컨대 소비자단체는 AI 영향평가 과정에 참여하고, 알고리즘 감사제도 도입을 요구하며, AI 정책 수립 과정에서 소비자 대표성을 확보하고, 시민이 참여하는 AI 공론장을 운영하는 역할을 수행할 수 있습니다. 소비자운동은 더 이상 피해가 발생한 뒤 구제를 요구하는 운동에 머무를 수 없습니다. 기술이 설계되는 단계부터 소비자의 관점을 반영하는 운동으로 확장되어야 합니다. 저는 이것이 앞으로 소비자단체가 수행해야 할 가장 중요한 역할이라고 생각합니다.

AI는 새로운 소비자문제를 만들어내고 있지만, 동시에 소비자운동이 스스로를 재정의할 기회도 제공하고 있습니다. 과거 소비자운동이 제품의 안전성과 표시광고의 진실

성을 요구했다면, 이제는 알고리즘의 투명성과 데이터의 통제권, 그리고 기술의 민주적 통제를 요구해야 하는 시대가 되었습니다. 그런 의미에서 오늘 발제는 단순히 AI 소비자피해를 다룬 보고서가 아니라, 앞으로 소비자운동이 어디로 나아가야 하는지를 묻는 문제제기라고 생각합니다. 좋은 발제를 준비해주신 발제자에게 다시 한번 감사드립니다.

2. “AI 시대 소비자 보호 법제의 과제와 전망”에 대한 토론

먼저 뜻깊은 발제를 해주신 서종희 교수님께 감사드립니다. 오늘 발제는 「인공지능 제품안전과 소비자보호」라는 주제를 소비자 보호와 책임법제의 관점에서 매우 체계적으로 다루고 있습니다. 특히 현행 인공지능기본법이 AI 산업의 복잡한 가치사슬 구조를 충분히 반영하지 못하고 있다는 점을 지적하면서, EU AI Act의 제공자(provider)-배치자(deployer) 체계와 책임 전환 규정을 참고하여 보다 정교한 책임체계를 구축해야 한다고 제안한 점은 중요한 시사점을 제공합니다.

또한 발제문은 인공지능이 야기하는 사고가 기존 제조물 사고와 달리 자율성, 불투명성, 지속적 학습이라는 특성을 가진다는 점에 주목하여, 고위험 AI에 대한 무과실책임 도입, 입증책임 완화, 책임보험 및 공적 보상기금 제도 마련 등 소비자 친화적인 피해구제 체계 구축의 필요성을 설득력 있게 제시하고 있습니다. 나아가 범용 AI 규율, 역외 적용, AI 기반 가격차별 규제 등 현재 우리 법제에서 충분히 수용하지 못한 쟁점들을 빠짐없이 검토하였다는 점에서도 의미가 크다고 봅니다.

저 역시 기본적으로 발제자가 제안해주신 내용과 제도 개선 방향에 전적으로 동의합니다. 다만 실제 입법과 제도 설계의 단계에서는 몇 가지 추가적인 검토가 필요하다고 생각합니다. 이하에서는 AI 가격차별 규제의 현실적 입법 경로, 제품안전과 제조물책임법의 한계, 고위험 피지컬 AI에 대한 사전예방적 규제체계의 가능성과 한계라는 쟁점을 중심으로 말씀드리고자 합니다.

① AI 가격차별 규제의 형식과 내용에 동의하지만 AI 기본법 개정은 검토의 여지가 있습니다.

발제문은 AI가 소비자의 구매이력, 검색기록, 위치정보, 사용기기 등을 분석하여 사실상 제1종 가격차별에 가까운 개인화 가격결정을 가능하게 한다는 점을 지적합니다.

다시 말해 기존 가격차별은 학생할인이나 경로우대처럼 누구나 차별의 기준을 알 수 있었지만, AI 가격차별은 개별 소비자가 자신에게만 더 높은 가격이 제시되었는지조차 인식하기 어렵다는 특수성이 있습니다. 따라서 문제는 단순한 가격 차이가 아니라 정보 비대칭을 넘어선 인지 비대칭에 있습니다. 이때 소비자의 선택권은 형해화됩니다.

가격차별 문제는 향후 소비자보호 분야에서 가장 중요한 쟁점 중 하나가 될 가능성이 높습니다. 현재 온라인 플랫폼 분야에서도 동일한 문제가 이미 제기되고 있습니다. 그런데 플랫폼 사업자가 소비자 특성에 따라 가격, 노출순위, 할인혜택 등을 차별적으로 제공하는 문제는 수년 전부터 입법 논의가 있었지만 아직까지 명확한 규제체계는 마련되지 못하고 있습니다. 물론 온라인 플랫폼의 가격차별 문제는 알고리즘을 매개하되 어디까지나 인간이 설계한 알고리즘에 의한 결과로, AI의 자율성, 적응성의 결과물이 아니라는 점에서 구별되는 지점이 있습니다.

한편, 가격차별의 문제는 AI 자체의 문제라기보다 AI를 활용한 시장행위의 문제라는 성격을 갖습니다. 다른 영역의 차별금지 요청이 설계 당시 고려하지 않은 데이터 자체에 내재하는 편향과 오류에 기반한 것이라면, 가격차별은 설계 당시부터 의도하고 고려한 결과라는 점에서 일반적인 차별금지 규범과는 구별되는 특성이 있습니다. 따라서 인공지능기본법에 직접 규정을 두기보다는 전자상거래법, 표시광고법, 온라인플랫폼법 등 소비자거래법 체계에서 접근하는 것이 입법기술상 더 적절할 수도 있겠다는 생각이 듭니다.

인공지능기본법은 기본적으로 AI 기술 자체의 개발·이용에 관한 규율을 목적으로 하는 반면, 가격차별은 AI를 활용한 시장행위의 문제이므로 소비자거래 규율 체계에서 접근하는 것이 규범 목적과의 정합성 측면에서 더 적절하기도 합니다. 또한 인공지능기본법은 현재 '진흥법'적 성격이 강하여 위반 시 제재가 3,000만 원 이하 과태료에 그치는 등 실질적 준수 유인이 부족한 반면, 표시광고법이나 전자상거래법은 시정명령, 과징금 등 보다 실효적인 집행 수단을 갖추고 있다는 점도 고려해야 합니다.

당장 인공지능기본법에 가격차별 금지를 직접규제하기는 어렵다 하더라도 최소한 개인화 가격 적용 사실에 대한 '고지 의무'와 '독립적 제3자 기관에 의한 가격 알고리즘 정기 감사(Audit)'는 도입되어야 합니다. 소비자는 자신이 개인화 가격의 적용 대상인지 알 권리가 있으며, 왜 그러한 가격이 제시되었는지 설명을 요구할 권리가 있기 때

문입니다.

② 제품안전사고 관련 현행 제조물책임법의 한계를 극복할 방안이 필요합니다.

발제문은 EU 새 제조물책임지침안이 소프트웨어와 인공지능시스템을 제조물에 명시적으로 포함시킨 것처럼, 우리 제조물책임법도 '제조되거나 가공된 동산'(제조물책임법 제2조 제1호)의 정의를 확대하여 인공지능시스템(소프트웨어)을 포함시켜야 한다고 제안합니다. 이 제안에 동의합니다. 그런데 소프트웨어를 제조물로 보더라도 입증 문제는 여전히 남습니다.

현행 제조물책임법 제3조의2는 피해자가 해당 제조물이 “정상적으로 사용되는 상태”에서 피해자의 손해가 발생하였다는 사실 등을 증명한 경우 결함과 인과관계를 추정하도록 규정하고 있습니다. 문제는 AI 소프트웨어의 경우 '정상적으로 사용되는 상태'를 소비자가 어떻게 입증할 수 있는가 하는 것입니다. 지금도 소비자는 자동차 급발진 사고에서 입증의 벽을 넘지 못하고 있습니다. 만약 앞으로 휴머노이드 로봇이나 자율주행차가 스스로 학습하고 판단하는 시대가 된다면 소비자의 입증 부담은 지금보다 훨씬 더 커질 수 있습니다. AI 시스템의 경우 그 작동 과정이 블랙박스 특성을 지니고 있어 소비자가 이를 입증하기가 극히 어렵기 때문입니다.

이 문제에 대한 보완책으로 다음 두 가지를 검토할 수 있습니다. 첫째, 사실상의 추정을 통한 해석론적 접근으로, AI 소프트웨어 사고의 경우 소비자가 통상적인 방법으로 AI 시스템을 이용하였다는 점만 증명하면 정상적 사용을 사실상 추정하는 것입니다. 둘째, 발제자께서 제안하신 바와 같이 EU AI Act가 제공자에게 기술문서와 기록유지를 의무화한 것처럼 우리도 인공지능기본법에 AI 시스템의 작동 로그 기록·보존 의무를 명시하고, 소비자가 피해를 주장하는 경우 해당 로그에 대한 접근권을 법적으로 보장하는 방식을 검토할 수 있습니다. 어느 쪽이든 소비자가 '정상적 사용'을 직접 입증하는 부담을 덜고, 사업자가 '비정상적 사용'이었음을 반증하도록 입증 구조를 전환하는 방향입니다.

③ 고위험 피지컬 AI 시대에는 책임보험보다 사전예방 체계가 더욱 중요합니다.

발제문은 고위험 AI에 대한 책임보험과 공적 보상기금 제도를 제안합니다. 피해구제 측면에서 매우 의미 있는 제안입니다. 그러나 피지컬 AI가 확산될 미래를 고려하면

사후보상만으로는 충분하지 않을 수 있다는 점을 지적하고자 합니다. 지금까지 AI 규제 논의는 개인정보, 차별, 허위정보 등 디지털 공간의 위험에 집중되어 있었습니다. 그러나 앞으로는 AI가 물리적 세계에서 행동하는 '피지컬 AI'의 시대가 도래하고 있고, 소비자 보호의 관점에서도 위험의 중심축이 정보 위험에서 물리적 위험으로 이동하고 있다는 점에 주목할 필요가 있습니다.

최근 논의되는 휴머노이드 로봇, 자율주행차, 돌봄로봇, 물류로봇 등은 AI의 판단이 현실 공간에서 즉시 물리적 행동으로 표출됩니다. 디지털 AI의 오류는 근본적으로 출력 정보의 오류에 불과하지만, 피지컬 AI의 오류는 직접적인 생명·신체 피해를 초래할 수 있습니다. 따라서 피지컬 AI는 대표적인 고위험 AI로 볼 수 있으며 사후배상보다 사전 예방이 더욱 중요합니다. 이와 관련하여 의료기기 인허가 체계와 유사한 위험성 평가 및 인증제도를 검토할 필요가 있습니다.

다만 여기서 고민해야 할 점은 규제의 한계입니다. 인증제도는 결국 시장 진입을 제한하는 효과를 가지므로, 과도한 사전규제는 혁신을 저해할 수 있고, 반대로 지나치게 완화된 규제는 소비자 안전을 위협할 수 있습니다. 따라서 모든 AI에 대한 사전허가 방식보다는 위험기반 접근이 바람직하다고 생각합니다. 예컨대 일반적인 생성형 AI는 사후규제를 중심으로 하고, 자율주행차·돌봄로봇·의료 AI·산업용 로봇 등 생명·신체 위해 가능성이 높은 피지컬 AI에 한해 위험성 평가, 적합성 인증, 정기 안전점검, 사고 보고 의무 등을 단계적으로 부과하는 방식이 현실적일 것입니다.

이것은 발제자께서 제안하신 무과실/과실 책임의 2분체계와도 상응하는 면이 있습니다. 사전예방 체계와 사후책임 체계의 정합성을 확보하기 위해서는 다음과 같은 연결 구조를 검토할 수 있습니다. 첫째, 위험성 평가를 통과하여 적합성 인증을 받은 피지컬 AI가 사고를 일으킨 경우에는 과실책임을 적용하되, 인증 기준을 준수하였다는 사실이 과실 부존재의 유력한 증거가 되도록 설계하는 방안. 둘째, 위험성 평가를 받지 않거나 인증 기준을 위반한 피지컬 AI가 사고를 일으킨 경우에는 무과실책임을 적용하여 사전예방 의무 위반에 대한 강력한 유인을 제공하는 방안. 이를 통해 사전예방 체계와 사후책임 체계를 유기적으로 연결하여 전체 규제 체계의 정합성을 높일 수 있을 것입니다.

오늘 발제는 AI 시대 소비자 보호 법제가 나아가야 할 방향을 매우 설득력 있게 제시하고 있습니다. 특히 가치사슬 기반 책임체계, 입증책임 완화, 책임보험 및 공적 보상

기금 도입이라는 큰 방향에는 저 역시 전적으로 공감합니다. 다만 앞으로의 입법 과정에서 AI 가격차별을 어떠한 법체계에서 규율할 것인지, 소비자의 입증곤란 문제를 어떻게 해결할 것인지, 그리고 피지컬 AI 시대에 사후책임과 사전예방을 어떻게 조화시킬 것인지에 대한 추가 논의가 필요하다고 생각합니다. 소비자가 안심하고 기술을 이용할 수 있는 신뢰의 기반을 만드는 것이야말로 지속가능한 AI 발전의 전제일 것입니다. 오늘 토론이 작은 도움이 되길 바랍니다.