# 해외 소비자 보호기관의 AI 활용 동향과 시사점

목 차

1. 서론 /01

2. AI 활용 관련 국제적 논의 /03

3. 해외 소비자 보호기관의 AI 활용 유형과 사례 /08

4. 결론 및 시사점 /25

**최한솔** 책임연구원 | hschoi@kca.go.kr

# 1. 서론

□ **(배경)** AI의 급속한 발전과 확산으로 소비자 문제가 복잡해지고 고도화되는 상황에서, **AI는** 규제가 필요한 대상인 동시에, **정책 집행을 지원하는 도구로도 주목**받고 있음

□ **(공공부문 AI 활용 확대)** 최근 해외 주요국에서는 공공서비스와 업무에서 AI 활용을 확대하고 있음

○ 2025년 OECD 디지털정부지수(Digital Government Index)에 따르면, OECD 36개국 중 35개국(97%)이 적어도 하나의 정부 업무 영역에서 AI를 활용하고 있으며, 특히, 내부 행정절차와 공공서비스 부문에서 비교적 활발하게 활용하고 있음[1)]

□ **(소비자 보호 분야의 AI 활용 필요성)** 신기술의 확산으로 새로운 소비자 문제가 등장하는 소비자 분야에서도 소비자 위해정보, 상담 등 **다양한 소비자 보호 업무 영역에서 AI 활용 필요성과 가능성이 강조**되고 있음

○ 다크패턴, 불공정 거래, AI워싱 등 새로운 소비자 문제 대응에 기존 인력과 전통적인 소비자 문제 해결 방식으로는 한계가 있어, 더 고도화된 소비자 보호 정책을 위해 집행 기관의 AI 기술 활용에 대한 필요성이 확대됨[2)]

○ 특히, AI를 활용한 기만적 관행 탐지, 디지털 플랫폼 모니터링, 대량 민원

1) OECD (2026), Digital Government Outlook 2026: From Foundations to Transformational Impact, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/0496b2bc-en.
2) UNCTAD (2025a), Artificial Intelligence and Consumer Protection (Technical note produced within the framework of UNCTAD informal Working Group on Consumer Protection in e-commerce).

분석, 법 집행 효율화 등 다양한 소비자 업무 분야에서의 AI 활용 가능성이 주목받음[3]

□ **(국제적 논의 확대)** ICPEN과 OECD에서도 소비자 보호기관의 AI 활용에 대한 국제적 논의가 구체화되는 중임

○ ICPEN은 각국 소비자 보호기관의 AI 활용 경험과 사례를 공유하는 자리를 마련[4]

○ OECD는 2026년 12월 '인공지능 시대의 소비자 정책(Consumer policy in the age of artificial intelligence)' 컨퍼런스에서 소비자 및 제품 안전 당국의 AI 활용을 하나의 세션으로 다룰 예정[5]

□ 그러나, 국내의 기존 논의들은 아직 AI가 야기하는 위험과 이에 대한 규제에 집중하는 경향이 있고, 소비자 보호 업무에서 AI 도구 활용 범위와 내용에 대한 논의는 비교적 부족한 실정임

□ 이에, 본고는 **소비자 보호 업무의 AI 활용에 대한 국제적 논의와 해외 소비자 보호기관의 활용 사례를 정리**하고, **AI 도입과 활용을 위한 시사점을 제시**하고자 함

○ 소비자 보호 업무는 영역마다 해결하려는 문제와 요구되는 AI 기능에 차이가 있으므로, 업무 특성을 고려한 AI 활용 방법과 적용 범위에 대한 검토가 필요

3) UNCTAD (2025b), Checklist for Consumer Protection Agencies Deploying Artificial Intelligence.
4) UOKiK (2025), UOKiK chairs a new ICPEN project on the use of AI in consumer protection, https://uokik.gov.pl/en/uokik-chairs-a-new-icpen-project-on-the-use-of-ai-in-consumer-protection.
5) OECD (n.d.), Consumer policy in the age of artificial intelligence, https://www.oecd.org/en/events/2026/12/consumer-policy-in-the-age-of-artificial-intelligence.html.

○ 사례는 AI 활용 내용과 추진 현황을 중심으로 파악하고, 소비자 보호기관 업무의 기능과 목적을 기준으로 1) 소비자 상담 및 피해구제, 2) 위해정보 수집·분석, 3) 디지털 시장감시와 조사 지원 세 가지로 구분하여 살펴봄

○ 이를 통해 소비자 보호기관의 AI 활용 및 도입 시 고려해야 할 구체적인 사항을 파악하고 이에 대한 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 함

# 2. AI 활용 관련 국제적 논의

□ 본 장에서는 정부 및 공공부문의 AI 활용을 다룬 OECD(2025)를 먼저 살펴본 뒤, 소비자 보호기관의 특수성을 고려해 AI 활용 방향을 제시한 UNCTAD와 ICPEN 논의를 검토하고자 함

## 2.1 경제협력개발기구(OECD)

□ OECD(2025)는 정부의 효과적인 AI 활용을 위한 필수 요소와 도전 과제에 대한 인사이트 제시를 목표로, 11개의 정부 기능과 AI 활용 사례 200건을 검토하여 「인공지능을 활용한 국정운영(Governing with Artificial Intelligence)」을 발표[6)]

○ 정부의 AI 활용 업무 유형을 크게 ▲ 대민 서비스 제공, ▲ 내·외부 감시 및 감독, ▲ 내부 운영, ▲ 정책 수립지원의 4가지로 제시

○ 해당 보고서에서 소비자 보호라는 표현을 직접적으로 사용하지는 않으나, ‘규제 설계 및 이행에 활용되는 AI(AI in regulatory design and

6) OECD (2025), Governing with Artificial Intelligence: The State of Play and Way Forward in Core Government Functions, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/795de142-en.

delivery)'에서 '경제 규제 기관의 기능 강화(enhancing economic regulators' functions)'의 하위 차원으로 소비자 보호를 위한 위해제품 탐지 등 AI를 활용한 사례들을 일부 제시[7)]

□ **(AI 도입 현황)** 정부 내 AI 도입 현황은 전문성 부족과 생성형 AI가 창출하는 가치 측정의 어려움으로 인해 아직 제한적인 것으로 알려짐

○ 공공부문 AI 사례 약 1,500개를 분석한 결과, 약 58%가 계획·개발 중·시범 운영 단계이며, 구현 완료된 사업도 특정 부서나 용도를 넘어 다른 분야로 확장되는 경우는 드문 것으로 나타남

○ 정부의 전략적 AI 활용의 장애요인으로 **▲ 기술과 역량 부족, ▲ 고품질 데이터 확보 및 공유 부족,** ▲ 실행 가능한 프레임워크와 가이드라인 부재, ▲ 위험 회피, ▲ 투자 수익률 입증의 어려움을 제시

○ 이를 극복하는 방법으로 동력(Enablers), 가드레일(Guardrails), 참여(Engagement)를 제시

## 2.2 유엔무역개발회의(UNCTAD)

□ 앞서 OECD(2025)가 거시적인 관점에서 정부의 AI 활용을 위한 핵심적인 요인을 조명한 것과 달리, UNCTAD는 **소비자 보호기관에 특화한 AI 활용 방안**에 대해 논의

□ UNCTAD는 AI를 소비 생활의 위험 요인인 동시에 소비자 보호기관의

7) 본고에서는 해당 사례들을 함께 검토하여 정리함

시장감시 및 집행 수단으로 보고, 2025년에 「인공지능과 소비자 보호(Artificial Intelligence and Consumer Protection)」 기술노트와 「소비자 보호기관 AI 도입 체크리스트(Checklist for consumer protection agencies deploying Artificial Intelligence)」를 발표

□ **(인공지능과 소비자 보호 기술노트)** AI가 시장에 미치는 영향과 AI 위험 요인을 살펴보고, 이에 대응하기 위한 소비자 보호기관의 AI 활용 범위를 검토[8)]

○ 소비자 보호기관이 AI를 업무에 활용할 경우, 자동분석, 데이터 관리 등으로 집행 절차를 간소화하고 신속하게 대응함으로써 기존의 **사후적 대응에서 사전적 예방으로의 전환**을 가능하게 할 수 있음

○ 소비자 보호기관이 AI를 활용할 수 있는 영역으로 다크패턴·불공정행위 탐지, 민원처리·분류 자동화, 증거 수집 및 집행 지원 등을 제시

○ 다만, 소비자 보호기관이 AI를 효과적인 도구로 활용하기 위해서는 **공정성(fairness), 투명성(transparency), 책임성(accountability)**을 확보할 필요가 있다고 강조

○ 또한 책임 있는 AI 활용을 위해 ▲ 데이터 품질 관리, ▲ 소비자 보호기관의 AI 역량 강화, ▲ 국제 협력 확대의 중요성을 강조하고, 정책 차원에서는 AI 관련 규제 프레임워크 마련을 제안함

□ **(소비자 보호기관 AI 도입 체크리스트)** 소비자 보호기관이 업무 도구로 AI 활용 시 고려해야 할 점검 사항을 가이드라인으로 제시[9)]

8) UNCTAD (2025a), Artificial Intelligence and Consumer Protection (Technical note produced within the framework of UNCTAD informal Working Group on Consumer Protection in e-commerce).

○ 이미 AI를 도입한 소비자 보호기관들의 실무 경험을 바탕으로, 소비자 보호기관이 AI 도입 시 계획(planning), 조달(procurement), 개발(development), 구현(implementation) 및 감독(oversight) 단계에서 **스스로 점검할 15개의 항목을 제시하는 비규제적인 실무지침**(〈표 1〉)

**〈표 1〉 체크리스트**

| |
|---|
| 1. AI가 지원할 업무·기능 파악(Understand the task or function AI will assist with) |
| 2. 해당 문제에 AI가 적합한 도구인지 확인(Ensure AI is the appropriate tool for the identified problem) |
| 3. 명확하고 달성 가능한 목표를 설정(Set clear and achievable goals) |
| 4. 적절한 팀을 구성하고 교육(Build and train the right team) |
| 5. 유연한 개발 방식 채택(Use a flexible development approach) |
| 6. 기존 시스템과의 원활한 연동 보장(Ensure seamless integration with existing systems) |
| 7. 적절한 자금을 확보(Secure the right funding) |
| 8. 데이터를 체계적으로 정리(Get your data in order) |
| 9. 시스템을 모니터링하고 개선(Monitor and refine the system) |
| 10. AI 사용에 대해 투명하게 공개(Be transparent about AI usage) |
| 11. 윤리 기준 및 법규 준수 보장(Guarantee compliance with ethical standards and the law) |
| 12. 개인정보 보호(Safeguard data privacy) |
| 13. AI 시스템의 보안 확보(Make AI systems secure) |
| 14. 의사결정 권한 유지(Maintain decisional authority) |
| 15. AI 도입 시 환경적 지속 가능성 고려(Consider environmental sustainability in AI deployment) |

○ **(문제 중심 접근)** 해결해야 하는 **소비자 문제를 정의하고, 비용-편익 분석 등을 통해 AI 도입의 적합성을 판단**하는 과정 필요

○ **(규범 내재화)** AI 개발 이후 윤리적, 법적 문제를 검토하는 것이 아니라, **개발단계부터 윤리적, 법적 준수(Compliance by design)** 실천 필요

○ **(인간 검증)** AI는 인간의 의사결정을 지원하는 도구로 활용되어야 하며, **중대한 의사결정 시 최종적으로 인간 검증 필요**

9) UNCTAD (2025b), Checklist for Consumer Protection Agencies Deploying Artificial Intelligence.

## 2.3 국제소비자보호집행기구(ICPEN)

□ ICPEN은 「소비자 보호 분야의 AI(AI in Consumer Protection)」 프로젝트(2025-2026.6)를 통해 **각국 소비자 보호기관 간 실제 AI 활용 경험을 공유**하고 **적용 방안을 논의**[10]

○ 해당 프로젝트는 폴란드 경쟁소비자보호청(Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, UOKiK)과 이탈리아 경쟁시장당국(Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, AGCM)이 공동 주도하고, 13개국 소비자 보호기관과 COMESA 경쟁위원회(COMESA Competition Commission)가 참여

- 프로젝트는 ▲ 소비자 보호 관점에서 위험으로서의 AI, ▲ 소비자 보호기관을 위한 도구로서의 AI, ▲ AI의 효과적인 활용 방법, ▲ 시장 데이터 수집 및 스크래핑과 AI 에이전트 총 4개 모듈로 구성됨

○ 그 중 ‘소비자 보호기관을 위한 도구로서의 AI’ 모듈에서는 ‘AI를 실무에 적용하는 방법(How to Implement AI in Practice)’ 웨비나를 2025년 11월에 개최하여 각국 소비자 보호기관의 AI 활용 경험을 공유

- 영국, 한국, 엘살바도르, 핀란드, 태국 등 소비자 기관들의 실무 경험을 종합하여 민원 분석, 사기 탐지, 데이터 관리 등 업무 강화 도구로 AI를 활용한 사례 공유

10) UOKiK (2025), UOKiK chairs a new ICPEN project on the use of AI in consumer protection, https://uokik.gov.pl/en/uokik-chairs-a-new-icpen-project-on-the-use-of-ai-in-consumer-protection.

## 3. 해외 소비자 보호기관의 AI 활용 유형과 사례

□ **(목적)** 본 장에서는 해외 소비자 보호기관의 AI 활용 사례를 소비자 보호기관 업무의 기능과 목적을 기준으로 **1) 소비자 상담 및 피해구제, 2) 위해정보 수집·분석, 3) 디지털 시장감시 및 조사 지원**의 영역으로 구분하고, 각 영역에서 주요국의 AI 활용 내용을 검토하고자 함

***사례 선정 근거와 연구 범위**

- **(선정 근거)** 국제기구 보고서와 각 기관의 공개 자료를 통해 AI 활용 내용이 구체적으로 확인되는 소비자 보호기관을 중심으로 사례를 선정함
- **(검토 범위)** AI 활용 범위는 소비자 보호 기능(소비자 상담·피해구제, 위해정보 분석, 디지털 시장감시 등)을 수행하기 위해 자연어처리, 머신러닝, 생성형 AI 등을 활용하는 것을 의미하며, 단순 회의록 작성, 일반 문서 작성 등 소비자 보호 업무와 관련성이 낮은 경우는 제외함

### 3.1 소비자 상담 및 피해구제

□ 소비자 상담 및 피해구제 분야에서는 상담 서비스 접근성을 높이고 대응 시간을 단축하기 위해, 상담 데이터 검색·분석, 상담 내용 요약 등에 AI를 활용하거나 도입을 계획하고 있음

### 3.1.1 일본 소비자청 (Consumer Affairs Agency, CAA)

□ **(개요)** CAA는 소비생활 상담 업무의 디지털 전환을 추진하면서 ▲ 상담 업무 지원, ▲ 상담 데이터를 분석한 연구 수행, ▲ 위험 조기 탐지 등으로 AI 활용 범위를 확대해 오고 있음

□ **(상담 업무 지원)** CAA는 2023년 7월 「소비생활상담 디지털 트랜스포메이션 액션플랜 2023」을 발표하고, PIO-NET[11]을 중심으로 **AI를 활용한 소비생활 상담 업무의 디지털 전환을 추진**함[12]

○ **(배경)** 사회의 디지털화가 급격하게 진행되는 반면, 상담 현장에서는 전화, 대면, 수기 입력 등 아날로그식 처리 방식이 지속되고, 향후 상담 수요 증가와 인력 및 자원 제약에 대한 대응 필요성 증대[13]

- 이에 기계가 수행 가능한 업무는 기계를 활용하고, **상담원은 전문적인 판단에 집중**하는 방향으로 추진[14]

○ 연도별 추진 계획은 ▲ 2022년 상담 데이터를 활용한 AI 분석 기법 개발, ▲ 2023년 AI 기반 검색 방법 실증, ▲ **2024년 이후 신시스템 탑재 가능 여부 검증** 등으로 구성[15]

- DX 이후 서비스 구상 및 계획에 AI 음성 인식, AI에 의한 소비자 조언 등을 제시하고 있으며[16], 2026년에 PIO-NET을 새로운 시스템으로 전환할 계획[17]

11) 전국 소비생활정보 네트워크 시스템(Practical Living Information Online Network System)을 의미
12) 일본 소비자청·국민생활센터 (2023), 消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン.
13) 위와 같음
14) 위와 같음
15) 위와 같음
16) 위와 같음
17) 일본 소비자청 (2024), 消費者庁の最近の取組.

□ **(상담 데이터 분석 연구)** CAA가 2026년 6월에 발표한 **연구 보고서**인 「로컬 생성형 AI를 활용한 데이터 분석과 자동 요약(Data Analysis and Automatic Summarization Using Local Generative AI)」에서 축적된 상담 데이터 분석과 보고서 작성 지원에 AI를 활용[18]

○ 토픽모델링 및 로컬 생성형 AI를 결합해 **소비자 상담 동향을 분석**하고 **자동으로 요약해 보고서를 작성하는 방법을 검토**[19]

- 성년연령 인하(2022년 4월) 전후로 소비자 상담의 변화를 파악하고자 PIO-NET 시스템에 등록된 상담 128,307건의 텍스트 데이터를 분석

- 연령 구분에 대한 정보 제공 없이도 요약 결과에서 미성년자와 성인의 상담 특징이 뚜렷하게 구분되어, AI가 상담 주체의 특성을 잘 포착한 것으로 나타남[20]

□ **(위험 조기 탐지)** CAA는 2026년 9월 1일, 「사기적인 사업 도산으로 다수 소비자에게 심각한 재산피해를 초래하는 악질적 상행위 대책 패키지」에서 연간 약 90만 건의 **상담 정보를 AI로 분석**하여 **위험을 조기에 탐지하고 집행으로 연계하는 방안을 발표**[21]

○ **(배경)** 고수익을 보장하며 투자금을 모은 뒤 도산하는 사기성 상행위가 나타나고 있으나, 피해 발생 전에는 문제가 잘 드러나지 않고, 피해 발생 후에는 구제가 어려워 조기 대응의 필요성 증대[22]

---

18) 일본 소비자청 국제소비자정책연구센터 (n.d.), https://www.caa.go.jp/en/policy/future/icprc.
19) 일본 소비자청 국제소비자정책연구센터 (2026), ローカル生成AI を用いたデータ分析と自動要約～相談内容のテキストマイニングからのレポート自動作成～, Research Discussion Paper.
20) 위와 같음
21) 일본 소비자청 (2026c), 詐欺的な事業の破綻により多数の消費者に深刻な財産被害を及ぼす悪質商法に係る対策, https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/measures/.
22) 일본 소비자청 (2026a), 【概要】詐欺的な事業の破綻により多数の消費者に深刻な財産被害を及ぼす悪質商法に係る対策パッケージ.

○ **(정보 수집)** 전국 소비생활센터에 접수되는 PIO-NET 상담 정보, 전문가 파견으로 얻은 국민생활센터의 정보, 웹사이트 및 SNS 정보 등을 수집[23)]

○ **(정보분석 고도화)** 과거 유사사례의 권유 방식과 사업 구조, 도산 전후의 특징을 대상으로 AI 기반 문맥 분석과 핵심 문구 분석을 실시하여 도산 조기 징후와 공통 수법 탐지[24)]

- 분석 정확도 제고를 위해 **정보 입력 품질을 총괄하는 인력을 배치**하고 **상담개요 작성 교육을 실시**할 계획[25)]

○ **(정보의 활용)** 분석 결과를 ▲ 조기 경보 정보, ▲ 계약 전 상담, ▲ 행정 처분, ▲ 관계 기관 정보 제공을 통한 집행 강화, ▲ 소비자 교육 등에 활용할 계획[26)]

□ **(시사점)** 일본 CAA는 상담 영역을 중심으로 계획 수립, 데이터 분석 연구, 위험 탐지의 활용을 통한 집행 연계 등으로 AI 활용이 점차 고도화되는 양상을 보임

○ 연구에서는 외부 서버 연결 없이 로컬 AI를 활용함으로써 효율성을 높이는 동시에, 민감정보의 외부 유출 위험을 줄일 수 있는 가능성을 확인

○ 위험 탐지 활용 사례에서는 ▲ 개별 상담 정보를 활용한 집단적 피해 조기 탐지와 예방, ▲ 분석 결과와 조기 경보, 행정 집행 등 정책 조치와의 연계가 중요함을 확인

23) 위와 같음
24) 위와 같음
25) 일본 소비자청 (2026b), 【本文】詐欺的な事業の破綻により多数の消費者に深刻な財産被害を及ぼす悪質商法に係る対策パッケージ.
26) 위와 같음

### 3.1.2 잠비아 경쟁소비자보호위원회 (The Competition and Consumer Protection Commission, CCPC)

□ **(개요)** 잠비아 CCPC는 집행 및 사건 관리에 **AI를 도입하는 초기 단계**로, **사건관리시스템(Case Management System, CMS)에 챗봇**을 **통합**하는 방안을 **추진**하고 있음[27][28]

○ 기존의 대면 및 이메일 중심 시스템에서 챗봇 도입을 통해 온라인 민원 접수, 자동 응답, 사건 번호를 통한 사건 진행 상황 추적이 가능해질 것으로 기대됨

□ 다만, **제한적인 디지털 인프라와 데이터 여건으로** 인해 **AI 도입**에 **어려움**을 겪고 있음

○ ▲ 낮은 인터넷 보급률, 높은 데이터 비용으로 인한 데이터 수집 및 실시간 모니터링의 어려움, ▲ 비공식 플랫폼의 전자상거래 데이터 획득의 어려움, ▲ 여러 플랫폼에 파편화된 데이터 소스(소비자 불만, 가격정보, 거래 기록) 등

○ 이에, 시범사업을 시작으로 점진적으로 확대하는 단계적 접근 방식을 채택하였으며, 내부 AI 전문인력 부족으로 인해 대학 및 지역 기술기업과의 협력을 모색 중임

□ **(시사점)** AI 도입 시 디지털 인프라와 데이터 여건을 고려하고, 인력과 자원이 제약된 상황에서 시범사업을 통한 단계적 확대와 외부 기관과의 협력을 검토할 필요가 있음을 시사함

---

27) UNCTAD (2025b), Checklist for Consumer Protection Agencies Deploying Artificial Intelligence.
28) CCPC는 이외에도 LLM을 활용해 가격추적, 패턴 인식, 디지털 시장 담합 행위 탐지 등을 수행하는 시장감시 도구 개발도 기획 중임

## 3.2 위해정보 수집·분석

□ 위해정보 수집·분석 분야에서는 이상 탐지·위해요인 조기 발견 등을 목표로 위해제품과 리콜 정보 검색·수집, 온라인 시장 모니터링 등에 AI를 활용하거나 도입을 계획하고 있음

### 3.2.1 미국 소비자제품안전위원회 (Consumer Product Safety Commission, CPSC)

□ **(개요)** 미국 CPSC는 소비자제품 안전과 관련된 **데이터의 처리와 분석**에 AI와 머신러닝(Machine Learning, ML)을 활용하고 있으며, **조직 기반 마련**과 **입법 논의** 등을 통해 AI 활용을 확대해 오고 있음

□ **(AI·ML 활용)** CPSC는 데이터 인프라를 구축하고 **위해정보 분류와 데이터의 보정 등에 ML을 활용**하고 있음

○ **(데이터 인프라 구축)** FY 2022 성과보고서에 따르면, 머신러닝 소프트웨어 활용 및 방대한 데이터의 단기간 처리·분석이 가능한 환경을 만들고자 Data Lake 환경으로의 데이터 이관을 추진하고 있음[29)]

○ **(데이터 보정)** ML 기반의 고급 통계 대치(imputation) 모델을 구축해 **누락된 인구통계학적 변수(인종, 민족 등)를 계산**함으로써 소외 계층에 대한 위험 분석 능력을 확대[30)]

○ **(위해정보 분류)** FY 2025 운영 계획에 따르면, CPSC는 자원 제약으로 수작업 분류가 어려운 일부 전자상거래 데이터에 ML을 활용하여 **제품 및 심각도 코드를 부여**함으로써, **새로운 위해요인 식별을 지원**함[31)]

29) Consumer Product Safety Commission(CPSC) (2023), Annual Performance Report, Fiscal Year 2022.
30) 위와 같음

□ **(조직 기반 마련)** CPSC는 고급 데이터 분석을 활용하기 위해 '분석 우수센터(Analytic Center of Excellence, CoE)' 설립 계획 수립[32]

○ 해당 센터는 미국 국민의 편익을 증진하고 기관의 효과적인 임무 수행을 지원하는 AI 도입을 적극적으로 추진할 계획으로, 특히 위해제품 식별과 불법 수입화물 선별 역량을 강화해 공정한 경쟁 여건 조성에 기여할 예정[33]

□ **(입법 동향)** 미국에서는 CPSC의 소비자 제품 안전 업무에서 AI 활용을 확대하고자 「소비자안전기술법안(Consumer Safety Technology Act)」이 추진되고 있으며, 해당 법안에서는 법 제정 후 1년 이내에 **소비자 제품 안전 임무 수행을 지원하기 위한 AI 시범사업을 실시하도록 규정**[34][35][36]

○ 구체적으로 ▲ 소비자 제품 관련 부상 발생 추이 추적, ▲ 소비자 제품 위험성 식별, ▲ 리콜 소비자 제품 판매와 소매시장 모니터링[37], ▲ 미국 내 반입이 거부되는 소비자 제품 식별 등 4개 분야 중 최소 1개 분야에 인공지능을 사용하도록 규정

○ 시범사업 종료 후 1년 이내에 **AI 활용으로 인한 CPSC의 소비자 안전 임무 수행 능력 향상 정도**를 포함하여 사업 결과를 **의회에 보고**하도록 규정

---

31) Consumer Product Safety Commission(CPSC) (2024), Operating Plan, Fiscal Year 2025.
32) Consumer Product Safety Commission(CPSC) (2025), Performance Budget Request to Congress, Fiscal Year 2026.
33) 위와 같음
34) U.S. Congress (2025a), H.R. 1770, Consumer Safety Technology Act, 119th Congress (2025-2026), https://www.congress.gov/bill/119th-congress/house-bill/1770.
35) U.S. Congress (2025b), S. 2766, Consumer Safety Technology Act, 119th Congress (2025-2026), https://www.congress.gov/bill/119th-congress/senate-bill/2766.
36) 제119대 연방의회에서 Darren Soto 하원의원이 2025년 3월 「소비자안전기술법안(Consumer Safety Technology Act)」(H.R.1770)을 발의하였고, 해당 법안은 같은 해 7월에 하원을 통과함. 이후 2025년 9월에 상원에서도 John Curtis 의원이 동일한 내용의 법안(S.2766)을 별도로 발의
37) 리콜 소비자 제품은 신제품과 중고품을 모두 포함하며, 소매시장은 인터넷 웹사이트를 포함

□ **(시사점)** 데이터 인프라 구축 등 AI 활용을 위한 기반 마련과 시범 사업을 통해 실제 업무에 미치는 효과 검증을 고려할 필요가 있음을 시사

### 3.2.2 이탈리아 라치오 주 (Lazio region)

□ **(개요)** OECD의 지원으로 이탈리아 라치오 주에서 소셜미디어 및 온라인 리뷰를 민원 관리 시스템의 주요 원천으로 활용하여, **머신러닝으로 식품 위생 관련 위험을 식별하는 시범사업 수행**[38)39)]

○ **(기능)** 로마 지역의 트립어드바이저(Tripadvisor) 음식점 리뷰를 머신러닝 알고리즘에 학습시켜 위생 문제 및 식중독 관련 리뷰 분류와 탐지

○ **(방법)** 데이터 수집 및 표본 추출 → 표본 사전 분류 → 알고리즘 학습 → 적용의 단계로 이루어짐(〈표 2〉)

**〈표 2〉 진행 단계 도식화**

| 1단계: 식당 리뷰 수집 및 표본 선정 | → | 2단계: 표본 분류 | → | 3단계: 알고리즘 학습 | → | 4단계: 적용 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 리뷰 200만 건 수집 후, 그 중 5천 건의 리뷰를 표본으로 선정 | | 표본 댓글을 위생 문제 혹은 식중독 발생 여부에 따라 수작업 분류 | | 분류된 데이터 세트를 사용해 머신러닝 알고리즘 (양방향 LSTM) 학습 | | 알고리즘을 적용해 웹사이트의 새로운 리뷰 분석·위생 문제 리뷰 식별 |

○ **(성과)** 사전 분류 데이터를 제한적으로 이용했음에도 약 81~83%의 성능을 보이는 것으로 나타남

38) OECD/EU (2024), Reforming Regulatory Inspections in Italy at Regional and National Level 21IT12.
39) OECD (2025), Governing with Artificial Intelligence: The State of Play and Way Forward in Core Government Functions, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/795de142-en.

□ **(시사점)** 공식 민원 채널 외 온라인 리뷰 및 소셜미디어 데이터에서도 위험 신호 식별이 가능하다는 것을 확인한 사례로, 비정형 데이터를 AI 분석의 주요 정보원으로 활용할 수 있다는 가능성을 보여줌

### 3.2.3 덴마크 안전기술청 (Danish Safety Technology Authority, SIK)

□ **(개요)** 덴마크 안전기술청은 2021년 소비자 안전 강화와 행정 부담이 큰 업무의 자동화를 위해 유럽 16개국에서 온라인상 **위험 제품을 찾는 AI 도구 'SAFE'를 개발**[40]

○ **(운영 방식)** 해당 도구는 유럽의 위험 제품 신속 경보 시스템인 Safety Gate와 시장감시 정보 및 통신 시스템(Information and Communication System on Market Surveillance)의 정보를 활용하여, **이미지와 텍스트 인식 기술로 검색해 위험 및 결함 제품을 찾는 방식**으로, 기존에 수작업 검색이 필요했던 업무를 자동화함

○ **(학습 및 활용)** 정확도를 높이기 위해 사용자 피드백 정보를 지속적으로 학습하고, 이러한 결과물은 각국 시장에 판매 중인 규정 미준수 제품에 대해 당국에 경고하는 데 활용 가능

□ **(시사점)** 기존 시스템의 정보를 활용하고, 사용자 피드백을 학습에 반영해 정확도를 높여가는 방식을 보여줌

40) OECD (2025), Governing with Artificial Intelligence: The State of Play and Way Forward in Core Government Functions, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/795de142-en.

## 3.3 디지털 시장감시 및 조사 지원

□ 디지털 시장감시 및 조사 지원 영역에서는 계약 약관, 광고, 인터페이스 등의 대량 정보를 분석해 불공정 거래 및 기만·조작행위(다크패턴, 경제적 대가 미표시 광고 등)를 식별하고 조사를 지원하는 데 AI를 활용하고 있음

### 3.3.1 폴란드 경쟁소비자보호청 (Office of Competition and Consumer Protection, UOKiK)

□ **(개요)** UOKiK는 불공정 약관을 탐지하는 ARBUZ 시스템을 실제 업무에 활용하고 있으며, 다크패턴 탐지 AI 도구는 개발 단계에 있음[41]

□ **(불공정 약관 탐지)** UOKiK는 계약 약관 내 소비자 이익을 중대하게 침해하는 불공정 조항(Abusive clauses)을 식별하기 위해 ARBUZ[42] 시스템을 개발하여 2023년 1월부터 **업무 지원 공식 도구로 활용**[43]

○ **(개발 배경)** 예산과 인력 제약으로 시장 모니터링에 한계가 있어 사후적인 대응에 머무르는 경우가 많고, 이용약관 등 장문의 문서를 검토하는 데 많은 시간이 소요

○ **(개발 방식)** UOKiK 직원이 학습 데이터베이스를 구축하고, 외부 위탁으로 시스템 개발

41) UNCTAD (2025a), Artificial Intelligence and Consumer Protection (Technical note produced within the framework of UNCTAD informal Working Group on Consumer Protection in e-commerce).
42) 'ARBUZ'는 폴란드어 발음이 영어 'Abuse(남용, 불공정)'와 유사하다는 점에서 붙여진 이름임
43) UOKiK (2024), Advancing Consumer Law Enforcement with Artificial Intelligence: insight from the Polish Office of Competition and Consumer Protection (UOKiK), White Paper.

○ **(운영 방식)** 해당 시스템은 학습된 데이터[44]를 바탕으로 지도학습 방식(Supervised machine learning)을 사용하여 잠재적인 불공정 조항을 식별

- 불공정 조항 식별은 데이터베이스의 불공정 혹은 적법한 조항과 조사 대상 조항의 '의미적 유사성(semantic similarity)'을 바탕으로 이루어짐

○ **ARBUZ가** 불공정 가능성이 있는 조항을 **1차적으로 선별**하면, **담당자가 최종적으로** 불공정 여부를 **판단**(〈표 3〉)

**〈표 3〉 시스템 활용 단계 도식화**

| 1단계: 계약서 입력 | → | 2단계: 불공정 가능성 조항 식별 | → | 3단계: 담당자 추가 검토 | → | 4단계: 추가 조항 보완 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 담당자가 시스템에 계약서 양식을 입력 | | 불공정 가능성이 있는 조항 추출 | | 담당자가 시스템이 추출한 조항을 불공정 혹은 공정 항목으로 판정 | | 담당자는 시스템이 제안하지 않은 항목도 추가로 선택하여 불공정 혹은 공정 항목으로 표시 가능 |

- 최종적으로 불공정 조항으로 판정되는 경우, 시스템은 후속 작업으로 해당 결정의 근거와 관련 법원 판결을 포함하여 사업자에게 해당 조항의 자발적인 사용 중단을 요청하는 문서를 자동으로 생성 가능

□ **(다크패턴 탐지 도구)** UOKiK는 다크패턴 자동 탐지를 위한 AI 도구를 개발하고, 2026년 3월 기준 **실제 업무 적용에 앞서** 해당 AI 도구 **테스트 및 시연과 가이드라인 마련을 추진** 중임[45]

44) 시스템에 학습시킨 데이터 중 ① 공식 법적 문서로는 UOKiK 청장의 결정문, 법원 판결문, 소프트 콜(사업자에게 금지된 계약 조항 사용을 자발적으로 중단하도록 요청하는 조치) 주석이 달린 내용이 있으며 ② 계약 조항 사례로는 정당한 계약 조항, 불공정 계약 조항 및 조건부 불공정 조항 등이 포함되어 있음

○ UOKiK는 EU의 자금 지원을 받아 '인공지능을 활용한 다크패턴 탐지 및 퇴치(Detecting and Combating Dark Patterns with Artificial Intelligence)' 프로젝트를 시작

○ 소비자 불만 분석을 통해 다크패턴이 빈번한 분야를 파악하고, 전자상거래 웹사이트 분석 결과와 다크패턴 사이트 소스코드에서 추출한 코드 조각을 AI 학습 데이터로 활용

○ **(테스트)** OpenAI GPT-4 모델의 다크패턴 탐지 능력을 테스트하고, 그 결과를 활용해 웹페이지 레이아웃과 소스코드를 분석하는 AI 도구 개발

□ **(시사점)** 불공정 약관 식별에 먼저 AI 활용 후 담당자가 최종적으로 검토하는 구조에서 인간 중심 의사결정 과정의 중요성을 확인할 수 있음. 또한 다크패턴 탐지 도구 개발에서 웹사이트 요소와 소비자 불만사항을 함께 활용한 점은 기술적 정보와 소비자 경험 정보를 함께 고려할 필요가 있음을 시사

### 3.3.2 영국 경쟁시장청 (Competition and Markets Authority, CMA)

□ **(개요)** CMA는 ▲ 전문인력·조직, 내부 원칙 등 **AI 활용을 위한 조직 기반**을 갖추는 한편, ▲ 실제 문서 및 데이터의 **증거 검토**(evidence review)와 ▲ 소셜미디어 **미표시 광고 탐지** 등 특정 업무를 대상으로 **AI를 시범적으로 활용**하고 있음[46]

45) UOKiK (2026), UOKiK is working on using AI to combat dark patterns, https://uokik.gov.pl/en/uokik-is-working-on-using-ai-to-combat-dark-patterns.
46) CMA (2024), CMA AI strategic update, https://www.gov.uk/government/publications/cma-ai-strategic-update/cma-ai-strategic-update.

□ **(조직 기반 마련)** AI 역량 강화 및 도입을 위해, 전문인력을 갖춘 TBS(Technology and Business Services)와 DaTA(Data, Technology and Analytics) 부서를 중심으로 지속적인 디지털 전환 프로그램을 추진하고, 내부 업무 프로세스와 정책 전반에서 협업적이고 인간 중심적인 AI 도입을 추진하고 있음

○ **(전문인력 확보)** DaTA 부서는 데이터 과학자, 기술전문가, 행동과학자, 디지털 포렌식 전문가 등 80명 이상으로 구성되며, 이들 중 상당수가 AI 및 AI의 영향, 실제 환경에서의 AI 활용에 대한 전문지식을 보유

○ **(적용 원칙)** CMA는 내부 업무 프로세스에 AI 적용 시 기관이 고려해야 할 원칙으로 Safety(안전성), Ethics(윤리), Transparency(투명성), Accountability(책임성) 4가지를 제시

□ **(문서 및 데이터 증거 검토)** CMA 주요 업무 중 하나인 사건 처리 업무(case work)에 AI를 시범 운영 중임[47)]

○ 현장 직원(frontline staff)과의 협력을 통해 다양한 도구 및 기법을 테스트하고, 실제 업무에 적합한 방식을 파악하고자 노력

□ **(온라인 광고 탐지)** CMA는 AI를 활용해 소셜미디어 내 경제적 대가 미표시 광고를 탐지한 바 있음[48)]

○ DaTA 부서는 AI를 활용하여 페이스북 내 광고 중 대가를 받은 사실을 표시하지 않은 것으로 의심되는 게시물을 탐지

47) 위와 같음
48) CMA (2023), The Competition and Markets Authority's response to government's White Paper, 'AI regulation: a pro-innovation approach'.

□ **(시사점)** CMA는 전문 조직과 내부 적용 원칙 등을 마련하고, 현장 직원과의 협업을 통해 AI를 시범 운영하는 사례로, AI 도입 시 조직 기반 마련과 현장 검증이 병행될 필요가 있음을 시사함

## 3.4 소결

□ 해외 소비자 보호기관의 AI 활용 유형을 1) 소비자 상담 및 피해구제, 2) 위해정보 수집·분석, 3) 디지털 시장감시 및 조사 지원 3가지로 나누어 국가별 사례를 정리하면 다음과 같음(〈표 4〉)

□ 해외 사례를 종합한 결과, AI 활용의 주요 특징으로 ▲ 업무 지원 도구로서의 활용, ▲ 업무 영역별 활용 기능의 차이, ▲ 활용 단계의 차이, ▲ 데이터 여건의 중요성 등이 확인됨

○ **(업무 지원 도구로 활용)** 대량의 데이터 검색과 분류 등 시간이 많이 소요되는 업무에 AI를 활용하여 **담당자의 업무를 지원하고, 담당자가 최종적으로 판단**하는 사례들이 확인됨

○ **(활용 기능) AI 활용 영역별 기능에 차이**를 보였는데, 상담 및 피해구제에서는 상담 내용 검색 및 요약, 위해정보에서는 위해정보 수집 및 패턴탐지, 디지털 시장감시에서는 불공정행위 식별과 증거자료 검토 지원 기능이 주로 활용되는 것으로 나타남

○ **(활용 단계)** 시스템 개발 및 시범적용부터 실제 운영까지 **기관이나 업무별 추진 단계에 차이**가 있고, 특히 **AI 활용 성과**에 대해 **보고**한 경우는 **제한적**임

○ **(데이터 여건의 중요성)** 기존에 기관이 축적해 온 상담 데이터, 법 집행자료 등을 AI 분석 및 학습에 활용한 사례와 **데이터 인프라 부족**으로 **AI 도입에 제약**이 있는 사례가 확인됨

## 〈표 4〉 AI 활용 영역과 활용 사례

| 구분 | 국가 및 기관명 | 사례 | AI 활용 내용 | 추진 단계 및 현황 |
|---|---|---|---|---|
| 1. 소비자 상담 및 피해구제 | 일본 CAA | • PIO-NET 상담 업무 지원 | • 소비자 문제 조기 발견을 위한 분석 기법 개발 및 상담 정보 검색 실증 | • 개발 및 실증 후 신시스템 적용 여부 검토 |
| | | • PIO-NET의 상담 데이터를 바탕으로 상담 동향 분석 | • 토픽모델링과 로컬 생성형 AI를 결합하여 상담 내용 자동 요약, 텍스트 분석, 토픽명 부여 등 | • 연구 데이터 분석에 활용 |
| | | • 사기적 사업 도산 위험 조기 탐지 | • 상담 데이터의 문맥 및 핵심 문구 분석을 통해 위험 징후와 패턴 식별 | • 분석 결과를 바탕으로 조기 경보 등 집행에 반영 예정 |
| | 잠비아 CCPC | • 챗봇 기반 민원 관리 | • 온라인 접수, 자동 응답, 사건 진행 상황 추적 지원 | • AI 통합 초기 단계<br>• 데이터 인프라 부족이 주요 제약 요인임 |
| 2. 위해정보 수집·분석 | 미국 CPSC | • 소비자 보호 업무를 위한 AI·ML 활용 | • 데이터 보정: ML 기반 고급 통계 대치 모델 구축<br>• 위해정보 분류: ML을 활용해 전자상거래 데이터에 제품 및 심각도 코드 부여 | • 데이터 분석 업무에 적용<br>• 코드 부여로 새로운 위해요인 식별 지원 |
| | | • AI 활용 확대를 위한 입법 동향(「소비자안전기술법안」) | • 시범사업 영역: 부상 추이 추적, 제품 위험성 식별, 리콜 제품 모니터링, 반입 거부 대상 제품 식별 | • 법안상 제안: 4개 분야 중 최소 1개 분야에 AI 시범사업 및 효과 평가 규정 |

| 구분 | 국가 및 기관명 | 사례 | AI 활용 내용 | 추진 단계 및 현황 |
|---|---|---|---|---|
| | 이탈리아 라치오 주 | • 식품 위생 위험 식별 작업 | • 음식점 리뷰를 ML로 분석하여 식품 위생 위험 식별 | • 시범사업, 성능 검증 |
| | 덴마크 SIK | • 위해제품 검색 도구 'SAFE' | • 이미지와 텍스트 인식 기술을 활용해 위험 및 결함 제품 검색 | • AI 도구 개발 |
| 3. 디지털 시장감시 및 조사 지원 | 폴란드 UOKiK | • 불공정 약관 탐지지원 도구 'ARBUZ' | • 불공정 가능성이 있는 조항을 1차적으로 선별해 담당자가 최종적으로 판단하도록 지원 | • 공식 업무 도구로 활용 |
| | | • 다크패턴 탐지 도구 | • 웹페이지 레이아웃, 소스코드 분석을 통한 다크패턴 식별 지원 | • 실제 업무 적용에 앞서 개발된 도구의 테스트 및 가이드라인 마련 계획 |
| | 영국 CMA | • 증거자료 검토 | • 현장 직원과의 협업으로 다양한 도구 테스트 | • 사건 처리 업무에 시범 운영 |
| | | • 소셜미디어 내 광고 탐지 | • 경제적 대가 미표시 광고 탐지 | • 광고 탐지 이력 보유 |

출처: 본고에서 검토한 해외 AI 활용 사례를 바탕으로 저자 재구성

## 4. 결론 및 시사점

□ AI의 확산으로 소비자 문제가 복잡해지고 고도화되는 상황에서, AI를 규제 대상으로 다루는 것을 넘어 소비자 보호 업무를 지원하는 도구로 활용하는 방안에 대한 국제적 논의가 확대되고 있으며, 실제 활용 사례도 증가하고 있음

□ 해외 AI 활용 사례를 검토한 결과, AI는 최종 의사결정 도구로 활용되기보다, 소비자 상담 및 피해구제, 위해정보 수집·분석, 디지털 시장감시 등 대량 데이터 조사와 분석 업무에서 담당자의 보조 도구로 활용되고 있음

□ 앞서 살펴본 국제적 논의와 해외 사례를 종합하면, 소비자 보호 분야의 AI 활용은 기술 도입 자체보다, **▲ 소비자 보호 업무 영역을 고려한 AI 활용, ▲ AI의 단계적 도입과 검증, ▲ 인간의 관리·감독과 책임, ▲ 데이터 여건과 품질 검토**가 필요하다는 것을 시사

## 4.1 소비자 보호 업무 영역을 고려한 AI 활용

□ 소비자 상담 및 피해구제, 위해정보 수집, 디지털 시장감시와 조사 지원 등 **소비자 보호 업무 영역에 따라 AI 활용 목적과 기대효과에 차이**를 보임(〈표 5〉)

**〈표 5〉 소비자 보호 업무 영역별 AI 활용 특징**

| 활용 영역 | AI 활용 목적 | 기대효과 | 중점 고려 사항 |
|---|---|---|---|
| 1. 상담 및 피해구제 | 소비자 민원 접수·상담·피해구제 처리 업무의 효율화와 소비자 접근성 제고 | • 온라인 민원 접수와 진행 상황 추적을 통한 이용 편의 향상<br>• 대규모 상담 데이터의 분석을 통한 소비자 문제 파악 | • 상담 기록의 일관성 등 상담 정보의 품질 관리<br>• 분석 결과를 상담 및 행정처분에 활용하는 방안 검토 |
| 2. 위해정보 수집·분석 | 위해요인 조기 탐지를 통한 선제적 예방 | • 위해정보의 수집·분류·분석 자동화를 통한 업무 부담 완화<br>• 누락 데이터 보정을 통한 분석 대상의 확대<br>• 대규모 및 비정형 데이터 분석을 통한 위험 탐지 범위 확대 | • 데이터의 최신성 확보<br>• 공식 신고 채널 외 비정형 데이터 활용 가능성 검토 |
| 3. 디지털 시장감시·조사 지원 | 불공정 거래 조사의 신속성·정확도 제고 | • 불공정 거래·조작행위 등 조사 지원을 통한 업무 부담 완화<br>• 증거 검토 지원을 통한 업무 효율성 증대 | • AI 활용 결과에 대해 담당자의 최종 검토 필요<br>• 실제 업무 적용 전 테스트 및 현장 검증 |

출처: 본고에서 검토한 해외 AI 활용 사례를 바탕으로 저자 재구성

○ 동일한 업무 영역에서도 정보 검색, 자료 검토, 분류 등 AI 기능에는 차이가 있을 수 있음

□ 이에, AI 적용 시 획일적인 방식으로 AI를 도입하기보다 **소비자 문제와 업무 영역을 고려해 AI의 역할과 활용 범위를 먼저 검토**할 필요가 있음

## 4.2 AI의 단계적 도입과 검증

□ 일부 사례에서 AI를 초기부터 전면적으로 도입하기보다 특정 소비자 문제에 시범적용 후 성능 검증 결과를 바탕으로 활용 범위를 확대하는 접근이 확인됨

○ UNCTAD(2025b)도 먼저 해결해야 하는 소비자 문제를 파악하고, 해당 문제에 AI가 적합한 도구인지 사전에 검토할 것을 권고

○ 이에, AI 도입 전에 해결하려는 소비자 문제를 명확히 결정하고, AI 도입 없이 사전에 정해진 규칙에 따라 처리하는 자동화 방식만으로도 해당 업무의 개선이 가능한지 **AI 도입 적합성을 검토할 필요**가 있음

○ AI 활용이 적합하다고 판단되는 경우, 제한된 업무를 대상으로 **파일럿 테스트를 진행**하여 **기존 방식과 효과를 비교 및 검토**할 수 있음

□ 그러나, 실제 AI 활용에 대해 재무적 혹은 비재무적 영향평가를 수행하는 경우는 36개 OECD 회원국 중 10개국(28%)에 불과할 정도로[49], 공공부문에서도 AI 활용 평가에 대한 논의는 아직 부족한 편임

○ 이에, 소비자 보호 분야에서도 AI 도입의 효과를 검토할 필요가 있으며, AI 도입 효과 평가 시, 정확도, 재현율 등 **AI 시스템의 기술적인 성능**뿐만 아니라, AI 도입으로 인한 시간 단축 등 **실제 업무 개선 사항도 함께 살펴볼 필요**가 있음

- 특히, AI 도입의 효과가 집단별로 다를 수 있으므로, 전체 평균과 함께 **취약 소비자(노인, 장애인 등)를 포함한 집단별 차이도 파악할 필요**[50]

49) OECD (2026), Digital Government Outlook 2026: From Foundations to Transformational Impact, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/0496b2bc-en.

□ OECD(2026), UNCTAD(2025b)의 체크리스트, 개인정보보호위원회의 「AI 프라이버시 리스크 관리 모델」[51][52]의 자율점검표를 종합하여, 소비자 보호 분야의 AI 도입·활용 시 참고 가능한 고려 사항을 정리하면 다음과 같음(〈표6〉)

50) HM Treasury & Evaluation Task Force (2026), Guidance on the Impact Evaluation of AI Interventions, https://www.gov.uk/government/publications/the-magenta-book/guidance-on-the-impact-evaluation-of-ai-interventions-html.

51) 개인정보보호위원회가 AI 기술을 도입하는 기관을 대상으로 프라이버시 관련 내부 관리체계에 대해 작성한 실무 안내서임

52) 개인정보보호위원회 (2024), 안전한 인공지능(AI)·데이터 활용을 위한 AI 프라이버시 리스크 관리 모델.

## 〈표 6〉 AI 도입 및 활용 시 주요 고려 사항

| 핵심 내용 | 주요 고려 사항 |
|---|---|
| AI 필요성과 적합성 | • AI로 해결하려는 소비자 문제가 명확한가?<br>• 기존 방법보다 AI를 도입했을 때 더 효과가 있는가? |
| 프라이버시 및 보안 | • 학습 데이터의 수집·이용·보관 과정에서 개인정보 침해 위험을 검토하고 보호조치를 마련하였는가?<br>• 기획 단계부터 개인정보보호법을 준수하고 있는가? |
| 데이터 확보 | • 데이터의 품질과 편향 가능성을 점검하였는가?<br>• AI 활용 목적에 필요한 데이터가 충분히 확보되었는가? |
| 파일럿 테스트 | • 실제 업무에 일부 적용한 결과, 정확도, 처리시간, 사용자 만족도는 어떠한가?<br>• 기존 방법 대비 비용-편익 관점에서 효과가 있는가?<br>• AI 도입 후 업무 목적별 성과는 어떠한가? |
| 인간의 관리·감독 | • 담당자가 AI 결과를 검토하고 수정하거나 채택하지 않을 수 있는가?<br>• AI 활용에 대한 관리·감독 및 의사결정의 책임 주체가 지정되어 있는가?<br>• 소비자 권리에 중대한 영향을 미치는 AI 활용 시 담당자의 검토와 승인 절차를 마련해 두었는가? |
| 위험 시 중단 계획 | • AI 오류나 소비자 권리 침해가 발생하는 경우 자동화된 조치를 중단하거나 되돌릴 수 있는가?<br>• AI 자동화로 인한 응급 상황의 경우 소비자 피해를 막을 수 있는 안전장치가 마련되어 있는가? |
| 성과 측정 및 환류 | • AI 시스템의 기술적 성과 외에 소비자 보호 업무 성과도 함께 측정하고 평가하였는가?<br>• 성과평가 결과와 사용자 피드백을 바탕으로 시스템의 개선이나 보완 여부를 검토하는 절차가 마련되어 있는가? |

출처: OECD(2026), UNCTAD(2025b), 개인정보보호위원회(2024)를 바탕으로 연구자 재구성

## 4.3 인간의 관리·감독과 책임

□ 해외 소비자 보호기관의 AI 활용 사례를 종합해 보면, AI는 최종 의사결정을 내리기보다 대량 정보 조사와 분류 등에서 담당자 업무를 지원하는 기능 위주로 활용되고 있음

○ UNCTAD(2025a, b)는 소비자 보호기관에서 AI 도입 시 인간의 관리·감독(Human Oversight)이 이루어져야 한다고 강조

□ AI 시스템의 경우 오류나 편향 등으로 소비자 권익을 침해할 위험이 있으므로, **최종적으로** AI가 아닌 **담당자가 의사결정을 내리고, 인간의 전문성과 책임이 개입되는 인간 중심의 프로세스를 고려할 필요**

○ **(소비자 전문가 참여) AI 시스템 개발 및 구축 시** AI 프로그램 전문가뿐만 아니라 위해정보 분석, 시장감시 등 **해당 소비자 문제 전문가가 팀원으로 참여**하여, 소비자 권익 보호가 간과되지 않도록 할 필요

○ **(업무 담당자 AI 리터러시 제고)** 인간 중심의 프로세스가 구축되더라도 담당자의 AI 기능과 한계에 대한 이해가 전제되어야 실질적인 감독이 가능하므로, 단순 AI 사용 방법에 대한 교육보다 **▲ AI 결과를 이해하고 해석하는 능력, ▲ AI의 오류와 환각을 판별하는 능력** 등을 강화할 필요

○ 또한 인간 중심 프로세스에서 아래와 같은 안전장치 적용 가능성을 검토할 필요가 있음

- AI의 활용 범위와 책임 소재를 명확화

- AI가 도출한 결과에 대한 근거를 제공함으로써 설명가능성 확보

- AI로 인한 피해나 문제가 발생하는 경우 **진행 과정을 바로 중단하거나 중간에 인간 감독으로 전환 가능한 장치 마련**(예. 킬 스위치(kill switch))

## 4.4 데이터 여건과 품질 검토

□ AI 시스템 성능에 데이터의 양과 품질이 영향을 미치므로, AI 도입 시 **데이터 확보 여부**와 정확성, 최신성 등 **데이터 품질 수준을 점검할 필요**가 있음

○ 데이터 인프라가 부족한 경우 AI 도입 자체가 어려울 수 있어, 데이터 확보 가능 여부를 먼저 파악할 필요

○ UNCTAD(2025a)는 AI 도구의 효과는 체계적으로 정리된 고품질 데이터에 달려있으므로, 지속적인 데이터 품질 보증을 위한 투자를 강조

□ 데이터 품질 관리 방법은 AI 시스템에서 활용하는 데이터 형태와 특성에 따라 달라질 수 있음

○ 특히 상담·피해구제와 위해정보 수집 과정에서 상담 내용이나 위해정보가 자연어 텍스트 등 비정형 데이터로 수집되는 경우가 많아, 정형 데이터와는 다른 정제와 품질 관리 기준이 필요할 수 있음

○ 따라서 데이터 품질 및 관리 기준을 일률적으로 통일하기보다, 해결하려는 소비자 문제에 필요한 **데이터 형태와 AI 활용 목적을 고려해** 데이터 품질 검토 시 **중점 관리 항목을 차별화**할 수 있음

# [ 참고 문헌 ]


- CMA (2023), The Competition and Markets Authority's response to government's White Paper, 'AI regulation: a pro-innovation approach'.
- CMA (2024), CMA AI strategic update, https://www.gov.uk/government/publications/cma-ai-strategic-update/cma-ai-strategic-update.
- Consumer Product Safety Commission(CPSC) (2023), Annual Performance Report, Fiscal Year 2022.
- Consumer Product Safety Commission(CPSC) (2024), Operating Plan, Fiscal Year 2025.
- Consumer Product Safety Commission(CPSC) (2025), Performance Budget Request to Congress, Fiscal Year 2026.
- HM Treasury & Evaluation Task Force (2026), Guidance on the Impact Evaluation of AI Interventions, https://www.gov.uk/government/publications/the-magenta-book/guidance-on-the-impact-evaluation-of-ai-interventions-html.
- OECD (2025), Governing with Artificial Intelligence: The State of Play and Way Forward in Core Government Functions, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/795de142-en.
- OECD (2026), Digital Government Outlook 2026: From Foundations to Transformational Impact, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/0496b2bc-en.
- OECD (n.d.), Consumer policy in the age of artificial intelligence, https://www.oecd.org/en/events/2026/12/consumer-policy-in-the-age-of-artificial-intelligence.html.

- OECD/EU (2024), Reforming Regulatory Inspections in Italy at Regional and National Level 21IT12.
- UNCTAD (2025a), Artificial Intelligence and Consumer Protection (Technical note produced within the framework of UNCTAD informal Working Group on Consumer Protection in e-commerce).
- UNCTAD (2025b), Checklist for Consumer Protection Agencies Deploying Artificial Intelligence.
- UOKiK (2024), Advancing Consumer Law Enforcement with Artificial Intelligence: insight from the Polish Office of Competition and Consumer Protection (UOKiK), White Paper.
- UOKiK (2025), UOKiK chairs a new ICPEN project on the use of AI in consumer protection, https://uokik.gov.pl/en/uokik-chairs-a-new-icpen-project-on-the-use-of-ai-in-consumer-protection.
- UOKiK (2026), UOKiK is working on using AI to combat dark patterns, https://uokik.gov.pl/en/uokik-is-working-on-using-ai-to-combat-dark-patterns.
- U.S. Congress (2025a), H.R. 1770, Consumer Safety Technology Act, 119th Congress (2025-2026), https://www.congress.gov/bill/119th-congress/house-bill/1770.
- U.S. Congress (2025b), S. 2766, Consumer Safety Technology Act, 119th Congress (2025-2026), https://www.congress.gov/bill/119th-congress/senate-bill/2766.
- 개인정보보호위원회 (2024), 안전한 인공지능(AI)·데이터 활용을 위한 AI 프라이버시 리스크 관리 모델.
- 일본 소비자청 (2024), 消費者庁の最近の取組.

- 일본 소비자청 (2026a), 【概要】詐欺的な事業の破綻により多数の消費者に深刻な財産被害を及ぼす悪質商法に係る対策パッケージ.
- 일본 소비자청 (2026b), 【本文】詐欺的な事業の破綻により多数の消費者に深刻な財産被害を及ぼす悪質商法に係る対策パッケージ.
- 일본 소비자청 (2026c), 詐欺的な事業の破綻により多数の消費者に深刻な財産被害を及ぼす悪質商法に係る対策, https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/measures/.
- 일본 소비자청 국제소비자정책연구센터 (2026), ローカル生成AI を用いたデータ分析と自動要約 ~ 相談内容のテキストマイニングからのレポート自動作成 ~ , Research Discussion Paper.
- 일본 소비자청 국제소비자정책연구센터 (n.d.), https://www.caa.go.jp/en/policy/future/icprc.
- 일본 소비자청·국민생활센터 (2023), 消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン.


*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 소속기관의 공식 견해가 아닙니다.