



오충희 과장
공정거래위원회
소비자안전교육과

할 수 있는 행위 유형은 일부에 불과하다. 또한 생성형 AI가 제공한 답변 또는 서비스로 인해서 소비자가 피해를 입었을 때, 그 부당성이나 인과관계를 입증하기는 어려울 것이다. 이러한 생성형 AI로 인한 소비자 문제 해결을 위해서 다양한 법 제도적 개선 노력이 이루어지고 있다. 사전 규제 등을 담은 인공지능 육성 법안이 논의 중에 있고, 개인정보보호를 위해 AI 등 신기술의 안전한 데이터 활용을 위한 사전 적정성 검토제를 내년부터 시행할 예정이며, 개인정보보호법이 AI 맥락에서 현실성 있게 적용될 수 있도록 6대 핵심 가이드라인을 마련할 것으로 알고 있다. 또 문화부에서는 AI 저작권 침해 문제 해결을 위해서 연내 AI 저작권 가이드라인을 마련할 계획으로 알고 있다. 공정위에서도 AI 등 신기술 발전에 따른 제조물 책임 등을 개선하는 손해배상 제도 개선을 검토해 갈 예정이다. 그렇지만 현행법, 현재 논의 중인 법안만으로는 생성형 AI로 인해 발생하는 새롭고 다양한 소비자 이슈에 대응하는 데 분명 한계가 있을 것이다. 그래서 오늘과 같은 논의의 장이 지속적으로 마련돼서 AI와 관련된 소비자 이슈가 계속 논의될 필요가 있을 것 같다. 공정위는 AI가 시장 및 소비자에게 미치는 영향을 면밀히 모니터링하고 AI 관련 법 제도 논의 시 시장 경쟁 및 소비자 권익 보장 등의 내용이 반영될 수 있도록 적극 노력하도록 하겠다. 그리고 오늘 논의 중에 나왔듯 소비자의 AI 리터러시 제고 등을 위한 소비자 제도 개편 필요성에 대해 소

비자 안전 교육 과정으로서 소비자 단체와 소비자 AI 리터러시 제고를 위한 논의를 많이 해 나가도록 하겠다.

[좌장]



강정화 회장
한국소비자연맹

소비자의 날 기념이라는 뜻에서 많은 의미를 담아 이 주제를 택했는데 생성형 AI와 관련해 앞으로 소비자들, 또 소비자 단체의 관심이 점점 더 커져야하는 분야가 아닐까 생각이 든다.

최근 가격비교플랫폼의 검색결과보다 로그인 된 쇼필몰 앱 판매가격이 10%정도 비쌌던 경험이 있다. 거대플랫폼이 앞으로 이러한 락인효과를 바탕으로 해당 쇼필몰에 로그인 되어있는 소비자들에게 훨씬 불리한 조건들을 제시하는 등 소비자 구매 행태에 따라 조건이 달라지는 이러한 상황이 더욱 심해질 가능성이 커 우려가 된다. 또한 앞서 발표 중에 언급되었듯 AI를 좀 더 비판적으로 볼 수 있는 사고를 키워야 하는데 이제는 앞으로 소비자들이 스스로 해야할 일들, 갖추어야 할 능력들이 더 늘어나고 있다는 생각이 든다. 이제 AI 기술의 발전은 이미 속도 조절을 할 수 없을 정도로 급하게 급변하고 발전하고 있어서 소비자들의 준비가 더욱 절실해지고 있다는 생각을 하면서 오늘 토론은 마무리하겠다. ▲

● 소비자 정보

전자상거래로 구매한 항공권 취소 수수료 반환요구

한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회

소비자기본법 제31조에 따라 한국소비자단체협의회에 설치된 자율분쟁조정위원회에서 조정 결정한 사건 중 참고할만한 사례를 소개한다(편집자 주).

사건의 개요

신청인은 2023. 9. 9. 항공권 예매 사이트인 피신청인2의 홈페이지에서 항공사인 피신청인1의 '로마-광저우-서울' 노선 항공권 1매를 구매하고 644,000원을 신용카드 6개월 할부로 결제하였다. 이후 신청인이 항공권을 확인해보니 영문 이름 중 한 음절이 누락되어 있어 2023. 9. 12. 피신청인2에게 이름 변경을 요청하였으나, 피신청인2는 이름 수정이 불가하다고 답변하며 신청인에게 항공권 환불 처리 후 재구매할 것을 권유하였다. 신청인이 2023. 9. 21. 항공권을 환불하였는데, 결제금액 644,000원 중 세금 명목 비용 76,700원만 카드 결제 일부 취소로 환급되었다.

소비자 주장

항공권 구매 당시 영문 이름을 올바르게 기재하였으나, 발급된 항공권을 확인해보니 영문이름 중 일부가 누락되어 있어 피신청인2에게 문의하였는데, 피신청인2는 이름 변경이 어렵다고 하며 항공권 환불 및 재구매를 안내하여 항공권을 취소한 후 재구매하였다. 환불 불가 조건의 항공권이라는 것은 환불 후 인지하였다. 미사용 항공권임에도 결제금액 644,000원 중 76,700원만 환급되는 것은 부당하며, 공제되는 취소수수료가 과다하다고 생각한다. 과다하게 공제된 수수료 항목을 인정할 수 없으며 공제된 취소수수료는 소비자를 기만하는 것이므로 부당하므로, 과다하게 공제된 항공권 취소 수수료의 조정을 원한다.

피신청인1(항공사) 주장

항공권 이름 수정은 영문 3글자 이내로만 수정이 가능하다. 신청인이 구매한 항공권은 피신청인1이 직접 발권한 항공권이 아닌 피신청인2를 통해 발권된 것이며, 항공운임이 저렴한 대신 환불이 불가능한 조건의 'Non-refund' 항공권이다.

피신청인2(항공권 구매 플랫폼) 주장

신청인이 항공권 이름 수정을 요청하여 수정을 시도하였으나, 기존 이름과 수정하는 이름 간 차이가 커서 수정이 불가하였다. 항공권 이름이 여권의 이름과 일치하지 않을 경우 탑승이 거절될 수 있기 때문에 신청인에게 '환불 접수 후 새로운 항공권 구매'를 권유하였으며, 이 때 환불 규정에 따라 환불금액은 70,000원임을 신청인에게 안내하였다. 신청인이 항공권 이름 기재 오류를 주장하여 기술 부서를 통해 예약 당시 과정을 확인해보았으나, 항공권은 예약 당시 신청인이 기재한 대로 발권되었음을 확인하였다. 신청인이 구매한 항공권은 환불 불가 조건으로 판매되는 항공권으로서 환불할 경우 세금 70,000원만 환불이 가능하다. 피신청인2는 중요 약관에 대해 결제 전 고객에게 한 번 더 안내하고 있으며 고객이 동의해야만 예약이 진행될 수 있는데, 신청인도 환불 불가 규정에 대해 동의하여 예약이 진행된 것이다. 결국 신청인이 동의한 환불 규정에 따라 세금 70,000원 및 수하물 지연

보험금 6,700원 총 76,700원을 환불하였는바, 추가 환급할 금액은 없다.

조정안

피신청인들은 신청인이 구매한 항공권은 항공운임이 저렴한 대신 환급이 불가능한 조건의 'Non-refund' 항공권이므로 환급이 불가하며, 영문이름 변경을 위해 항공권 예매를 취소하는 경우라도 추가 환급은 불가하다고 주장한다. 그러나 일부 항공사의 경우 이름을 잘못 기재했더라도 항공권 예매 취소 없이 이름을 변경한 후 예약한 항공권을 그대로 이용할 수 있는바, 3글자를 넘는 이름 변경을 할 수 있도록 하는 것이 기술적, 법규적으로 불가능한 것은 아닌 것으로 보이고, 신청인의 경우 부득이하게 환불 후 재구매하여 예매 취소로 인한 손해가 피신청인1에게 발생하지 않았을 것으로 보임에도 이러한 경우까지 환급불가 원칙을 적용하는 것은 고객에게 부당하게 불리한 것으로 판단된다. 따라서 환불이 불가하다는 약관은 이름 변경이 불가하여 부득이하게 항공권을 취소한 경우까지 적용되는 범위에서 약관규제법 제6조에 따라 고객에게 부당하게 불리한 것으로 신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항으로 무효에 해당하는 것으로 판단된다. 따라서 이 사건에서 환불불가 조항은 무효이므로, 피신청인2는 항공권 요금 내역 "항공운임 342,300원, 예상세금&기타요금 260,000원, 발권 수수료 10,000원, 수하물지연 보

험 6,700원, AirHelp Plus 25,000원" 중 이미 지출된 비용인 발권 수수료 10,000원 등을 공제한 대부분의 결제대금을 환급하여야 한다. 그러나 신청인도 항공권이 환불불가 상품임을 사전에 고지 받고 동의한 것으로 보이는 점, 신청인에게 이름을 잘못 기재한 과실이 있는 것으로 보이는 점 등을 고려하여 피신청인2는 기환급한 76,700원에 추가하여 항공운임 상당의 342,300원을 추가로 환급하는 것으로 조정한다. 한편 피신청인1은 피신청인2에게 부당이득으로 환급금 상당액을 반환할 의무가 있고 신청인이 피신청인2에 대한 환급금 청구권을 피보전채권으로 하여 피신청인2의 피신청인1에 대한 부당이득반환청구권을 대위 행사할 경우 이를 수인해야 할 지위에 있으므로 피신청인들은 연대하여 342,300원을 신청인에게 환급하는 것으로 조정한다.

결론

피신청인들은 연대하여 이 사건 조정성립통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 342,300원을 환급한다. ▲