

인공지능스피커 계약해지 위약금 상담이 80%이상

무료인 줄 알고 가입했다가 요금 부과돼 계약해지 하려고 하니 위약금 부과되었다는 상담 대부분

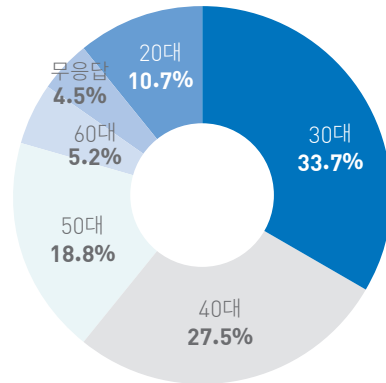
5G시대를 맞아 AI를 이용한 다양한 서비스가 출시되고 있다. 통신사에서 IPTV상품과 연계해 인공지능(AI) 스피커를 이용한 서비스를 출시하면서, 국내 인공지능스피커 이용이 증가하고 있다. 업계에 따르면 국내 인공지능스피커 보급 대수는 2019년 3월 400만대가 넘었으며 올해 연말까지 800만대에 달할 것으로 추정하고 있다. 이는 약 2000만 가구 수를 감안하면 전체 가구의 약 40%가 인공지능스피커를 보유하고 있는 것으로 추정된다. 인공지능스피커의 보급이 급성장 하면서 인공지능스피커 관련 소비자상담도 증가하고 있어 2018년부터 2019년 9월까지 1372 소비자상담센터에 접수된 인공지능스피커 관련 소비자 상담을 분석하였다.

인공지능스피커 소비자상담, 서울과 경기에서 많이 발생
연령별로는 30대, 40대가 많았고,
사업자별로는 LG유플러스 상담이 많아

2018년 1월부터 2019년 9월까지 1372 소비자상담센터에 접수된 인공지능스피커 관련 상담은 총 484건으로 나타났고, 이중 61.2%가 30대(33.7%, 163명), 40대(27.5%, 133명)인 것으로 나타났다. 지역별로는 서울과 경기 지역이 전체 상담의 54.2%를 차지했고, 사업자별로는 LG유플러스 관련 민원이 83.3%(403건)으로 가장 많았다.

연령별 상담 분석

(n=484)



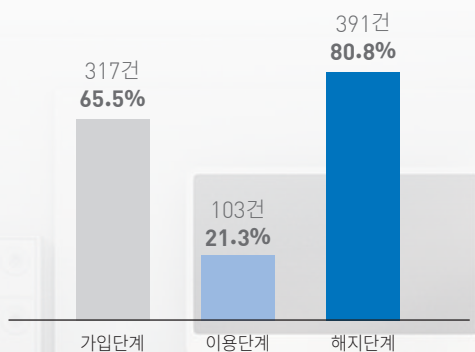
인공지능스피커 계약해지 상담 80.8%
서비스에 가입되었다는 사실을 몰랐다는 상담도 28.7%

인공지능스피커 관련 상담을 유형별로 분석해 본 결과, 서비스 가입(계약)관련 상담이 전체 484건 중 65.5%(317건)로 나타났고, 이용단계에서 발생한 문제로 인한 상담 21.3%(103건), 계약 해지 관련 상담 80.8%(391건)으로 나타났다.

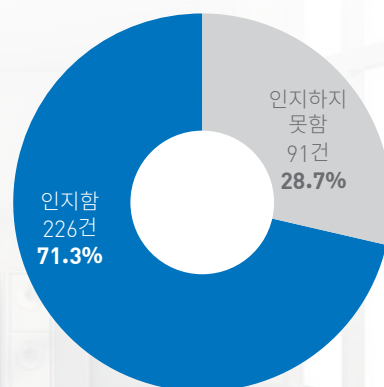
인공지능스피커 관련 상담의 대부분이 계약 및 이용 불만으로 인한 계약 해지관련 상담으로 무료 서비스나 사은품으로 인공지능스피커를 준 줄 알았는데 요금이 청구되어 계약을 해지하려고 하니 위약금이 부과되었다는 상담이었다.

특히 계약(가입)단계 관련 상담 317건 중 인공지능스피커를 이용한 서비스에 계약(가입)하였다는 사실을 모르고 있었다는 상담이 28.7%(91건)으로 나타나 인공지능스피커와 결합한 서비스상품 가입 시 불완전판매에 대한 주의가 필요하다.

인공지능스피커 상담 유형별 (n=484, 복수응답)



인공지능스피커 서비스 가입 인지 (n=317, 가입단계상담)



인공지능스피커 유형별 주요 상담



가입단계 주요 상담

- 통신사에서 전화가 와서 사용하고 있던 IPTV셋탑박스를 인공지능스피커 기능이 더해진 기기로 업그레이드 시켜준다고 해서 무료인줄 알고 이용하겠다고 했는데, 나중에 보니 이용 요금이 부과되었다.
- 인터넷 또는 IPTV 설치 기사가 인공지능스피커를 사은품으로 준다고 해서 가입을 했는데 나중에 보니 요금이 부과되었다.
- IPTV 가입 시 사은품으로 인공지능(AI) 스피커를 준다고 했는데 사은품이 없다면서 주지 않는다.



이용단계 주요 상담

- 가입할 때 설명한 인공지능스피커 기능이 제대로 구현되지 않는다.
- 사용하지도 않는 인공지능스피커 이용요금이 부과되었다(해당 상담의 대부분이 계약(가입) 여부를 인지하고 있지 못함).
- 인공지능스피커 기기가 제대로 작동 하지 않는다(기기불량).



해지단계 주요 상담

- 무료로 인공지능 스피커를 사용할 수 있다고 해서 가입을 했는데 요금이 나와서 계약을 해지 하려고 하니 위약금을 내라고 한다.
- 서비스 이용이 어려워서 계약 해지를 하려고 하니, 설치비와 위약금을 부과하였다.
- 설치기사가 기기를 무료로 준다고 해서 인공지능 스피커를 설치했는데, 기기 사용이 불편해서 다음날 계약 해지를 하려고 하니 설치비를 내라고 한다.

소비자 주의사항

1. 통신사가 인공지능스피커를 무료로 준다고 하는 경우가 있는데, 소비자는 인공지능스피커 기기뿐만 아니라 해당 기기를 이용해서 사용하는 서비스도 무료라고 생각하는 경우가 있다. 소비자는 무료라는 것에 현혹되기 보다는 기기만 무료로 제공되는 것인지, 기기를 이용한 서비스에는 비용이 어떻게 부과되는지 등에 대해 사전에 확인하고 서비스에 가입한다.
2. 소비자가 인공지능스피커를 사용하고자 할 경우, 통신사에서는 약정기간에 따라 인공지능스피커 기기를 무료로 제공하는 경우가 있으나 중도에 계약해지를 할 경우 위약금이 발생할 수 있으므로 계약 시 약정 기간 및 중도해지 시 위약금을 사전에 확인한다.