

보도 시점 2026. 3. 31.(화) 12:00
(2026. 4. 1.(목) 조간) 배포 2026.3.31.(화) 09:00

‘인공지능 기본법 지원 창구(지원 데스크)’, 시행 10주 차 총 552건 상담 접수, 사례집 발간으로 기업 지원 강화

- 1월 22일 개소 이후 시행 10주 차, 262건 전화 상담 및 290건 온라인 상담 접수
- 법 시행 첫 주 132건에서 9주 차에 44건으로 감소, 현장 이해도 높아져
- 기업에서 자주 물어보는 질의응답 사례 20건 선정, 현장 중심의 『인공지능 기본법 지원 창구(지원 데스크) 사례집』 발간

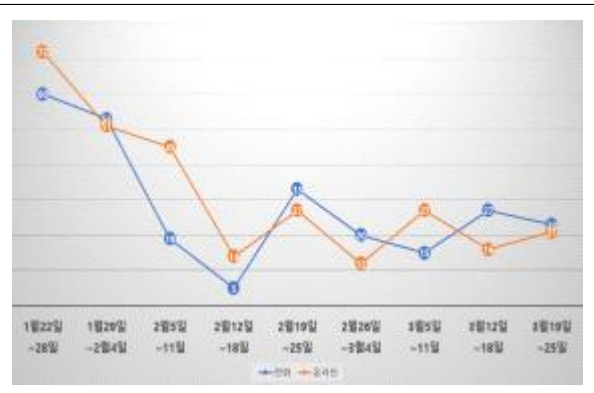
과학기술정보통신부(부총리 겸 과기정통부 장관 배경훈, 이하 과기정통부)는 「인공지능 기본법」 시행에 맞추어 1월 22일 개소한 지원 창구(지원 데스크) 를 통해 시행 초기 기업의 애로사항 해소를 지원해 나가고 있으며, 이를 바탕으로 기업 현장에서 자주 물어본 질문과 답변 사례 20선으로 구성된 『인공지능 기본법 지원 창구(지원 데스크) 사례집』을 3월 31일 발간한다고 밝혔다.

지원 창구(지원 데스크) 는 개소 이후 10주 차를 맞이하였으며, 3월 30일까지 총 552건의 상담을 접수하였다. 그간 한국 인공지능·소프트웨어 산업협회와 관계 전문기관* 소속 전문가 등이 262건의 전화 상담을 즉각적으로 처리하였고 290건의 온라인 상담 중 262건에 대하여 평균 1일 이내에 신속한 답변을 제공하였다. 인공지능 기본법 시행 첫 주(1.22~1.28) 132건에 달했던 상담 접수 건수는 9주 차(3.19~3.25) 기준 44건으로 줄어, 인공지능 기본법에 대한 기업 현장의 이해도가 제고되고 있는 것으로 나타났다. 이에, 지원 창구(지원 데스크) 는 인공지능 기본법 시행 초기 제도의 현장 안착을 위해 지속적으로 운영**될 예정으로, 기업의 법률 상담(컨설팅)과 기술 자문까지 적극 지원할 계획이다.

* 한국지능정보사회진흥원, 인공지능 안전연구소, 한국정보통신기술협회, 정보통신정책연구원 등

** 평일 오전 9시부터 오후 6시까지 운영(전화: 080-850-2546), 온라인 문의는 24시간 운영

주차	구분	전화	온라인	총계
1	1월 4주(1.22~28)	60	72	132
2	2월 1주(1.29~2.4)	53	51	104
3	2월 2주(2.5~11)	19	45	64
4	2월 3주(2.12~18)	5	14	19
5	2월 4주(2.19~25)	33	27	60
6	3월 1주(2.26~3.4)	20	12	32
7	3월 2주(3.5~11)	15	27	42
8	3월 3주(3.12~18)	27	16	43
9	3월 4주(3.19~25)	23	21	44
합계		255	285	540



< 현황 >

< 시행 이후 접수 추이 >

온라인 상담 접수는 익명으로 가능하나 접수자가 밝힌 바에 따르면, 약 68.9%가 기업으로, 이 중 36.2%가 중소기업, 32.7%가 대기업인 것으로 추정된다. 접수 분야별로는 51%가 투명성 표시 의무 관련으로 가장 많았고, 19.6%가 고영향 인공지능 해당 여부 관련 질의였다.

한편 지원 창구(지원 데스크) 질의 내용을 분석한 결과, 기업 현장에서는 법 조항 자체가 아니라 법 조항이 ‘자신의 상황에 어떻게 적용될 것인지’에 대한 궁금증이 더 큰 것으로 확인되었다. 이에 과기정통부는 ‘기업 관점’에서 실제로 필요하고, ‘기업’이 쉽게 이해할 수 있는 『인공지능 기본법 지원 창구(지원 데스크) 사례집』을 발간하였다.

사례집의 구성은 ▲인공지능 기본법 개요 소개, ▲주요 조항별 자주 묻는 질문과 답변(FAQ), ▲유형별 심층 답변으로 이루어진다. 유형별 답변은 ① 의무 주체 및 적용대상, ②투명성 표시 방법, ③고영향 인공지능 해당 여부, ④그 밖의 궁금증의 네 가지로 분류하였다. 이번 사례집은 현장에서 실제 질의한 질문 중심으로 작성되었으며, 단순히 질문에 대한 결론만이 아니라 결론에 이르는 판단 과정까지 상세히 제시하였다. 다만, 세부 질의 내용은 질의자가 특정되지 않도록 각색되었다.

아울러, 사례집 부록에는 준법 업무 관련 인력과 비용이 부족한 창업 초기 기업(스타트업) 등 기업이 자체적으로 활용할 수 있는 실무 판단 기준(점검 목록 <체크리스트> 등)과 인공지능으로 인한 기타 피해 유형별 대응 안내를 수록하여 기업 담당자는 물론 일반 국민도 폭넓게 활용할 수 있도록 하였다. 사례집은 과기정통부(www.msit.go.kr)와 한국 인공지능·소프트협회(KOSA)의 지원 창구(지원 데스크)(https://www.sw.or.kr/Al_act_helpdesk/main.jsp) 누리집을 통해 누구나 내려받을 수 있도록 배포할 예정이다.

과기정통부 이진수 인공지능정책기획관은 “지원 창구(지원 데스크)의 상시 운영과 이번 사례집 발간 등을 통해 「인공지능 기본법」 이행에 있어 창업 초기 기업(스타트업)을 포함한 우리 기업들이 부담을 느끼지 않도록 적극적으로 지원해 나갈 계획”이라며, “지원 창구(지원 데스크)를 통해 접수된 기업 현장의 궁금증과 애로사항은 심층 분석하여 향후 제도개선에도 적극적으로 활용하겠다.”라고 밝혔다.

담당 부서	과학기술정보통신부 인공지능 안전 신뢰정책과	책임자	과장	장두원	(044-202-6290)
		담당자	사무관	남수경	(044-202-6381)
관련 기관	한국 인공지능 소프트웨어 산업 협회 AI 추진전략팀	책임자	본부장	안홍준	(02-2188-6930)
		담당자	팀장	기도형	(02-2188-2438)

내일을 만드는 과학기술
내 삶을 채우는 디지털·AI

대한민국
지능책브리핑



참 고

인공지능기본법 지원데스크 질답 사례 20선 요약

분류	질의개요	답변개요
----	------	------

(유형1) 의무 대상	1	우리 회사는 온라인 백과사전 서비스를 운영하며 타사가 제공하는 인공지능으로 콘텐츠를 제작하고 생성된 텍스트 등을 검수한 후 사이트에 게시합니다. 우리 회사가 인공지능 이용사업자인가요?	인공지능으로 콘텐츠를 제작하여 서비스에 게시하는 행위는 인공지능제품 또는 인공지능서비스를 이용자에게 직접 '제공' 하는 것이 아닙니다. 따라서 이 경우 귀사는 인공지능사업자가 아니므로 인공지능기본법상 투명성 표시 의무 대상이 아닙니다.
	2	우리 회사는 공공기관인데, 외부 사업자가 제공하는 생성형 인공지능 서비스를 도입하여 내부 업무에 사용 중입니다. 우리 회사도 투명성 확보 의무를 이행해야 하나요?	인공지능사업자 또는 이용자에 공공기관이 포함될 수 있습니다. 공공기관 여부가 기준이 아니라 '누가 인공지능제품·서비스를 개발 또는 제공하는가?'가 사업자의 판단 기준입니다. 이 경우 이용자로서 투명성 확보 의무 대상이 아닙니다.
	3	타사가 개발한 인공지능 서비스를 납품받아 고객에게 제공하는 경우 서비스를 받은 회사는 인공지능개발사업자인가요, 인공지능이용사업자인가요, 이용자인가요?	인공지능서비스를 제3자에게 제공하는 경우 인공지능이용사업자에 해당합니다. 다만, 발주사가 해당 인공지능 서비스의 구조 설계 관여하거나, 실질 통제하거나, 개발사가 납품한 시스템을 중대하게 변경했다면 인공지능개발사업자에 해당할 수 있습니다.
	4	개인 창작자가 타사가 제공하는 생성형 인공지능서비스로 만든 표지·삽화·홍보 이미지를 플랫폼에 게시하는 경우, 인공지능기본법상 표시 의무의 직접 대상이 됩니까?	생성형 인공지능을 활용하여 콘텐츠를 제작·게시하는 개인 창작자는 인공지능기본법상 이용자에 해당하는 것이 일반적이며, 투명성 확보 의무 대상이 아닙니다.
	5	외부에 제품·서비스를 제공하지 않고 내부 직원이 업무용으로 사용할 인공지능서비스를 개발·이용하는 경우에도, 인공지능기본법상 표시 의무가 적용됩니까?	인공지능기본법 시행령 제23조제4항은 인공지능사업자의 내부 업무 용도로만 사용하는 경우 투명성 확보 의무 적용 예외로 규정하고 있어, 고지 및 표시 의무의 예외에 해당할 수 있습니다.
(유형2) 투명성 표시 방법	6	생성형 인공지능으로 만든 인공지능 생성물에 서비스 내에서만 보여주는 경우와 다운로드·공유(외부 반출)하는 경우 표시 방식이 달라집니까?	인공지능서비스 이용 환경(UI, 앱 화면 등) 안에서만 인공지능 생성물이 제공되는 경우, 이용 전 안내나 서비스 화면의 로고·문구 표시 등으로 이용자가 인공지능이 생성한 사실을 알 수 있게 하는 방식으로도 충분합니다. 이 경우 개별 이미지마다 워터마크를 반복 삽입할 필요는 없습니다. 반면 다운로드·공유 등 외부 반출 기능을 제공할 때는, 인공지능 생성물 자체에서 인공지능이 생성한 사실을 확인할 수 있도록 생성물(파일) 안에 표시를 포함해야 합니다.
	7	우리 회사는 이용자에게 제공하는 챗봇/보이스 응답 서비스를 제공하고 있습니다. 이 경우 사전고지는 어떤 방식으로 하면 됩니까?	사전고지는 서비스명, 앱 설치시 안내, 이용약관, 첫 화면 안내 등 다양한 방식이 허용됩니다. 이용자가 서비스 이용 전에 인공지능 기반으로 운영된다는 사실을 인지할 수 있는 구조라면 매번 개별 알림이나 메시지로 반복해서 알릴 필요는 없습니다.
	8	온라인 커머스 상세 페이지에 인공	제3자가 제공하는 인공지능서비스를 활용하여

		지능 생성 이미지 또는 텍스트를 게시할 때 상세 페이지에 ‘인공지능 사용’ 표기를 해야 하나요?	인공지능 생성물을 만드는 경우는 이용자에 해당하므로 인공지능기본법상 표시 의무의 대상이 아닙니다. 즉, 홈페이지 상세 페이지 등에 인공지능을 사용하였다는 표시 의무가 생긴다고 보기 어렵습니다.
	9	생성형 인공지능으로 만든 인공지능 생성물을 사람이 일부 수정하면 투명성 표시 의무가 달라지나요?	타사의 생성형 인공지능서비스로 이미지를 만들고, 그 이미지를 청첩장 등에 단순히 삽입하는 방식이라면 이용자에 해당하여 표시 의무 책임이 없습니다.
	10	이용자가 여러 대규모언어모델(LLM) 중 하나를 선택해 인공지능 생성물을 생성하는 경우, 인공지능 생성물 하단 등에 구체적인 모델명까지 표시해야 하나요?	현행 인공지능기본법과 하위법령에서는 표시 의무 이행 시 구체적인 모델명까지 기재하도록 명시적으로 요구하지는 않습니다. ‘인공지능이 생성한 결과물’ 또는 ‘인공지능 생성물’ 등의 포괄적 표현으로 표시 의무를 이행할 수 있습니다.
	11	광고영상·소셜네트워크서비스(SNS) 콘텐츠·인쇄물 제작 등을 위해 인공지능 생성물을 만들어 사용하면 표시 의무가 있습니까? 있다면 모든 장면이나 이미지마다 해야 하나요?	단순히 생성형 인공지능으로 광고용 이미지·영상 등의 인공지능 생성물을 만들어 게시하는 경우는 ‘이용자’에 해당하여 표시 의무의 대상이 아닙니다. 반면 이용자에게 인공지능서비스를 제공하는 인공지능사업자라면 표시 의무가 발생하며, 표시 방식은 콘텐츠 특성과 제공 방식에 따라 설계할 수 있습니다.
	12	예술적·창의적 표현물에서 감상을 방해하지 않는 표시 방법은 무엇입니까?	①생성물의 주요 콘텐츠와 겹치지 않는 별도의 영역에 표시하는 방법(엔딩크레딧, 자막 등), ②기계가 판독할 수 있는 비가시적 표시 방법이 있습니다.
	13	인공지능기본법 시행(2026.1.22.) 이전에 인공지능으로 생성하여 게시한 인공지능 생성물에 대해서도, 워터마크를 삽입해야 하는지요?	인공지능기본법은 법 시행 이후 생성되는 인공지능 생성물에 대해 표시 의무를 부과합니다. 법 시행 이전에 이미 생성하여 게시된 인공지능 생성물에 대해서는 소급 적용이 되지 않으므로, 기존 게시물에 워터마크를 삽입하거나 삭제·재업로드할 필요가 없습니다.
(유형3) 고영향 인공지능 판단	14	채용 서류전형에서 인공지능을 보조 도구로만 활용하고, 평가/선별은 사람이 수행하면 고영향 인공지능에 해당하나요?	채용 분야는 고영향 인공지능에 해당할 수 있는 영역이지만, 고영향 여부는 채용 과정에서 인공지능시스템이 지원자 채용에 미치는 영향과 실질적인 개입 여부를 종합하여 판단합니다. 문의 사안처럼 인공지능이 채용 여부를 결정하지 않고 서류 검토 등 기초자료 작성에만 활용되고 최종 선별/평가는 사람이 수행하는 구조라면 고영향 인공지능에 해당하지 않을 수 있습니다.
	15	대출 승인 여부와 대출 조건 판단에 인공지능을 활용하는 경우, 어떤 때 고영향 인공지능으로 봐야 하나요?	대출 심사는 고영향 인공지능에 해당할 수 있는 분야입니다. 다만, 인공지능 결과값을 단순 참고로만 활용하고 최종 결정(승인 여부·대출 조건)을 담당자가 검토·조정·승인하는 구조라면 고영향 인공지능에 해당하지 않을

		수 있습니다.
	16	진단용 초음파 의료기기에 탑재되어 병을 탐지하고 의사에게 결과를 제공하는 인공지능서비스가 고영향 인공지능에 해당하는지 문의드립니다.
	17	중·고등 특수교육 대상 학생에게 학습 콘텐츠 초안 생성·활동 기록 분석·리포트를 제공하는 인공지능서비스가 고영향 인공지능에 해당합니까?
	18	공공안전 분야 인공지능(홍수예보·지능형 CCTV 등)은 고영향 인공지능입니까?
(유형4) 기타	19	고영향 인공지능 사업자의 기록·사후 검증 관리체계 의무는 구체적으로 무엇입니까?
	20	법 시행 이전부터 제공하던 인공지능서비스에도 법이 소급적용됩니까?
		문의하신 기능은 스스로 질병을 진단하거나 영상을 판독하는 것이 아니라 검사 편의성을 높이고 특정 수치의 예측값을 제공해 의료진의 판단을 보조하는 역할에 그칩니다. 최종 임상 판단은 의료진이 수행하며 오류 시 의료진이 직접 개입할 수 있는 구조라면, 의료진의 진단을 대체하거나 자동화된 결정을 내리는 기능으로 보기 어려워 고영향 인공지능에 해당하지 않습니다.
		교육 분야 인공지능은 유아교육·초등교육 및 중등교육에서의 ‘평가’ 분야에서 활용되는 경우만 고영향 인공지능으로 분류합니다. 문의 서비스는 교육자료 생성과 교육과정 진행·정리를 목적으로 사용되며, 평가 분야의 프로그램으로 보기는 어렵습니다.
		단순한 홍수예보 체계에서만 활용된다면 고영향 인공지능에 포함되지 않을 가능성이 높습니다. 추가로 스마트 CCTV 등 지능형 감시 기기가 단순 모니터링 지원인지, 특정인의 식별(생체 인식) 등의 기능 수행 여부에 따라 고영향 인공지능 여부가 결정되는 것이 아니라, 그 기기가 인공지능기본법에서 열거한 법정 영역에서 활용되는 경우 고영향에 해당할 수 있습니다.
		기록 보관은 인공지능 판단 시점의 입력·출력·근거를 로그로 저장하고 변경 이력을 관리하는 시스템을 갖추도록 권장합니다. 설명 가능성 확보는 개별 결정 단위로 이용자에게 설명할 수 있는 체계를 마련하는 것입니다. 마지막으로, 사후 검증은 정기적 성능 점검, 오류 모니터링 체계 운영을 포함합니다.
		법 시행 전부터 제공하던 인공지능서비스도 시행 이후부터는 인공지능기본법의 의무대상이 됩니다. 다만 최소 1년 이상 유예기간 중이므로, 지금부터 단계적으로 이행 계획을 세우고 준비 과정을 기록해 두는 것이 필요합니다.