방송미디어통신위원회 보도자료 국민이 만든 대전환의 길

보도시점 2026. 5. 28.(목) 배포시점 배포 2026. 5. 28.(목) 10:00

국민 39% ‘생성형 인공지능’ 이용… 허위정보·범죄 악용 우려도

– 이용 경험 3년 연속 증가…‘2025년 지능정보사회 이용자 패널조사’ 결과 –

우리나라 국민 39%가 챗지피티(ChatGPT) 등 생성형 인공지능(AI)을 써본 경험이 있는 것으로 조사됐다.

이용률이 3년 연속 증가하고 있는 가운데 허위정보 생성과 범죄 악용 등 역기능에 대한 우려도 함께 커지고 있는 것으로 나타났다.

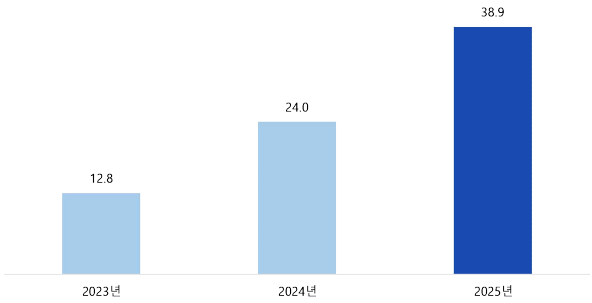
방송미디어통신위원회(위원장 김종철)와 정보통신정책연구원(원장 이상규)은 28일 인공지능 등 지능정보기술과 서비스에 대한 이용자 인식 및 태도, 수용성 등을 폭넓게 조사한 ‘2025년 지능정보사회 이용자 패널조사’ 결과를 발표했다.

「지능정보화 기본법」에 따라 2018년부터 시작된 이번 조사는 지능정보기술 및 서비스 확산에 따른 이용자 중심의 방송미디어통신정책 개발을 위한 것으로, 스마트폰을 이용하며 하루 1회 이상 인터넷을 이용하는 전국 17개 시도 만 18~72세 이하 4,324명을 대상으로 이뤄졌다.

주요 조사 결과를 살펴보면, 전체 응답자의 38.9%가 생성형 AI를 이용한 경험이 있다고 응답했다.

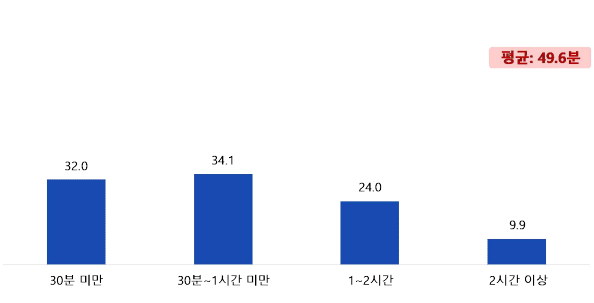
[그림 1] 생성형 인공지능 이용 경험

[응답 대상: 전체(2023년 사례수=4,581, 2024년 사례수=4,420, 2025년 사례수=4,324)/ 단위: %]



[그림2] 하루 평균 이용 시간

[응답 대상: 전체(2023년 사례수=4,581, 2024년 사례수=4,420, 2025년 사례수=4,324)/ 단위: %]



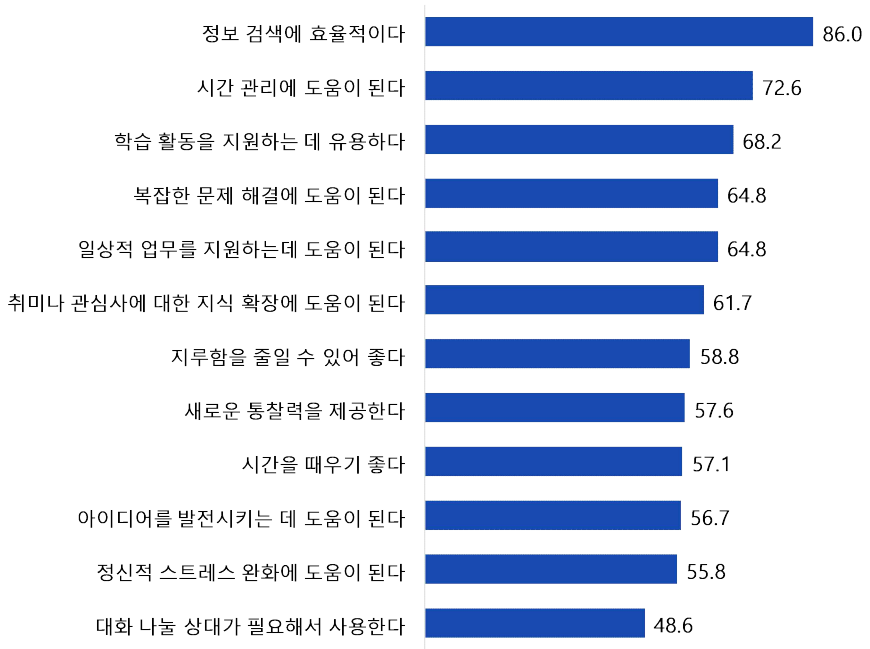
이는 전년도(24.0%) 대비 14.9%p, 2023년(12.3%) 대비 26.6%p 증가한 수치로 3년 연속 늘었으며, 생성형 인공지능 이용 경험자의 하루 평균 이용 시간은 49.6분으로 나타났다.

특히 전체 응답자의 68%는 생성형 인공지능의 하루 평균 이용 시간이 30분 이상으로 나타났다.

생성형 인공지능의 이용 동기로는 '정보 검색에 효율적이다'(86.0%)가 가장 높게 나타났으며, '시간 관리에 도움이 된다'(72.6%), '학습 활동을 지원하는 데 유용하다'(68.2%), '복잡한 문제 해결에 도움이 된다'(64.8%), '일상적 업무를 지원하는 데 도움이 된다'(64.8%) 순으로 뒤를 이었다.

[그림3] 생성형 인공지능 이용 동기

[응답대상: 생성형 인공지능 이용자('25년=1,681)/ 단위: %]



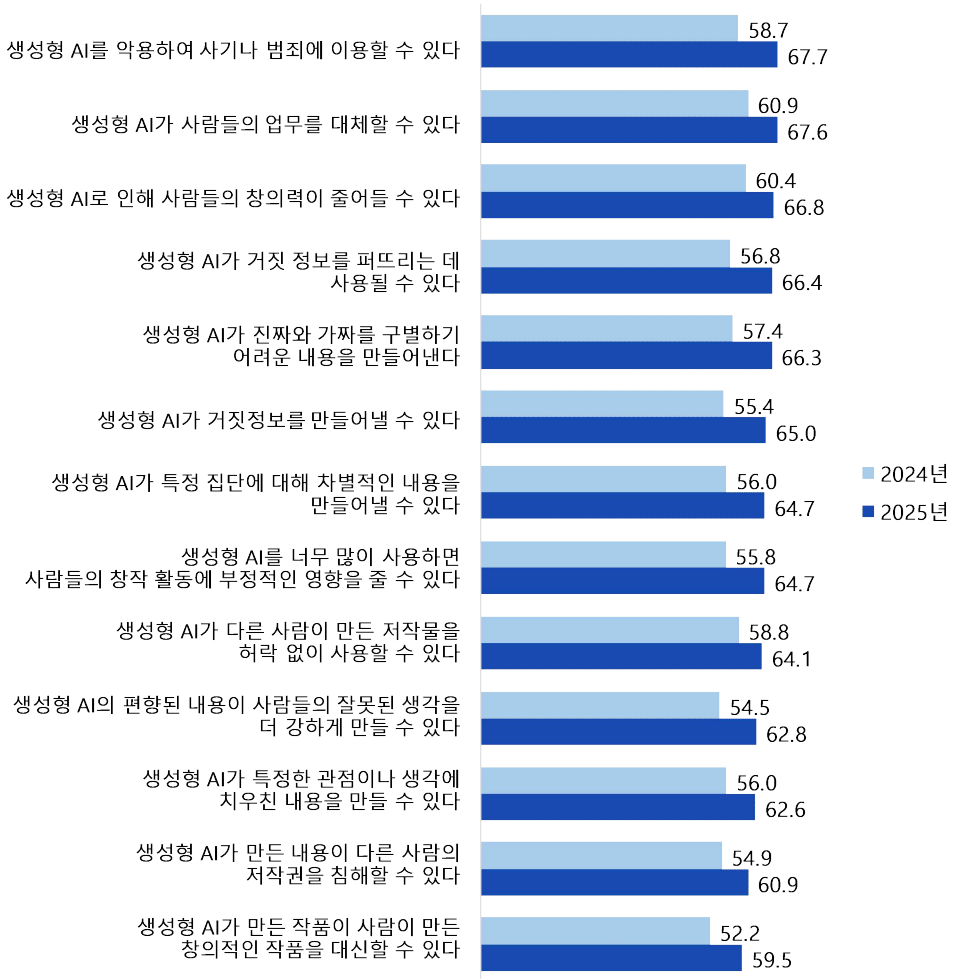
반면 생성형 인공지능의 역기능에 대한 우려도 전반적으로 높아진 것으로 나타났다.

▲허위정보 유포(+9.6%p) ▲범죄 악용(+9.0%p) ▲진위 구별이 어려운 콘텐츠 생성(+8.9%p) 순으로 전년도 대비 우려 증가 폭이 크게 나타났으며, 업무 대체, 창의력 저하, 저작권 침해, 편향·차별적 콘텐츠 생성 등 다양한 역기능에 대한 우려 또한 전년도 대비 일제히 상승했다.

생성형 인공지능의 활용이 빠르게 확산되는 만큼, 안전한 이용 환경 조성을 위한 정책적 대응 필요성도 함께 커지고 있는 것으로 분석된다.

[그림4] 생성형 인공지능 역기능에 대한 우려

[응답대상: 전체('24년=4,420, '25년=4,324)/ 단위: %]



생성형 인공지능을 이용하지 않는 이유로는 '사용 방법을 모르거나 익히기 어렵다'(63.5%)를 가장 많이 꼽았으며, '서비스 비용이 부담스럽다'(59.2%), '나에게 적합한 서비스를 선택하기 어렵다'(59.1%), '개인정보나 사생활을 침해할 가능성이 우려된다'(59.0%), '윤리적 문제가 걱정된다'(59.0%) 순으로 나타났다.

이는 생성형 인공지능의 접근성과 활용 역량 격차를 완화하기 위한 이용자 지원 정책이 지속적으로 필요함을 시사한다.

[그림5] 생성형 인공지능을 이용하지 않는 이유

[응답대상: 생성형 인공지능 미이용자('25년=2,643)/ 단위: %]

디지털 미디어 콘텐츠를 추천해주는 서비스에 대한 긍정적 의견으로는 '내 관심사를 반영한 콘텐츠를 제공한다'는 응답이 가장 높게 나타났다.(정보성 콘텐츠 80.3%, 오락성 콘텐츠 84.4%)

반면 부정적 의견으로는 '콘텐츠를 연달아 시청 또는 이용하게 해 계획했던 것보다 오랜 시간 이용하게 한다'는 응답이 가장 높게 나와(정보성 콘텐츠 74.5%, 오락성 콘텐츠 75.8%) 콘텐츠 추천 서비스가 과도한 이용이나 이용자의 주의력 저하 등 부정적 영향을 미칠 우려도 함께 있음을 보여준다.

한편, 생성형 인공지능 서비스 제공자와 인공지능 추천 서비스 제공자 모두에게 이용자 권익 보호를 위한 책임 있는 서비스 운영이 요구되는 것으로 나타났다.

먼저, 생성형 인공지능 서비스 제공자에 대해서는 ‘이용자가 타인의 인격권을 침해하는 결과물을 생성하지 않도록 내부 점검 또는 신고 절차 등 방안 마련 필요(81.3%)’ 응답이 가장 높게 나타났다.

다음으로, 인공지능 추천 서비스 제공자에 대해서는 ‘이용자에게 인공지능 알고리즘이 선별한 콘텐츠의 선별 기준을 알려줄 필요가 있다(79.3%)’는 응답이 가장 높게 나왔다.

또한 관련 서비스들이 ‘공공의 이익에 반할 때, 정부의 제도적 보완 등 개입이 필요하다’는 응답도 높은 비율을 차지했다(생성형 AI 서비스 75.4%, 인공지능 추천서비스 74.9%).

이는 이용자들이 사업자의 책임 있는 서비스 운영에 대한 기대와 함께 이를 뒷받침하기 위한 정부의 제도적 역할과 정책적 대응 필요성 역시 중요하게 인식하고 있음을 보여준다.

방미통위는 이번 조사 결과에서 나타난 지능정보기술 및 서비스에 대한 이용자 행태와 인식 및 우려 사항 등을 면밀하게 검토해 향후 이용자 보호 정책을 마련하는 데 적극 활용할 계획이다.

이번 조사 결과의 보다 자세한 내용은 방미통위 누리집(www.kmcc.go.kr), 통계청 누리집(www.kostat.go.kr), 정보통신정책연구원 인공지능서비스 이용자 정책 누리집(user-archive.kisdi.re.kr)에서 확인할 수 있으며, 관심 있는 국민은 누구나 자료를 내려받을 수 있다.

붙임. ‘2025년도 지능정보사회 이용자 패널조사’ 주요 결과

담당 부서	방송통신이용자정책국 인공지능이용자보호과	책임자	과 장	김혜숙 (02-2110-1570)
		담당자	사무관	권하진 (02-2110-1572)

대한민국 정책브리핑

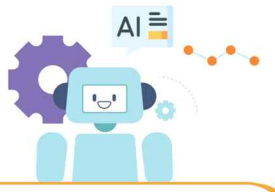
국민이 만든 대전환의 길

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 | **'2025년도 지능정보사회 이용자 패널조사' 주요 결과**

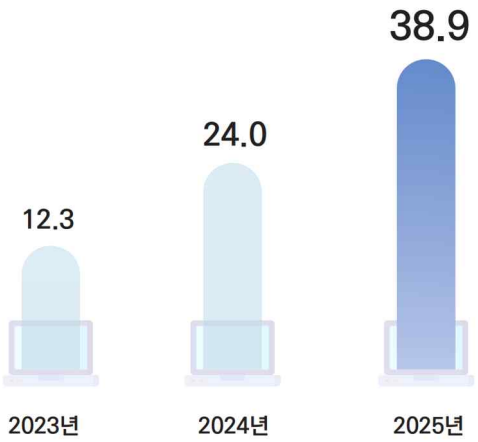
생성형 AI 이용 현황

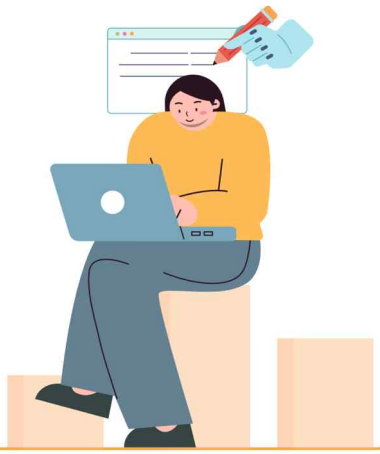
*이용 경험 있다 응답 기준



생성형 AI 이용 경험

[응답 대상: 전체('23년 사례수=4,581, '24년 사례수=4,420), '25년 사례수=4,324/ 단위: %]

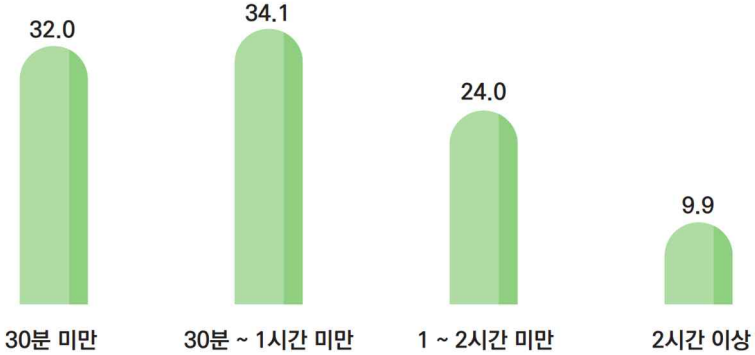




생성형 AI 이용 시간

[응답 대상: 생성형 AI 이용자(사례수=1,681)/ 단위: %]

하루 평균 **49.6분**

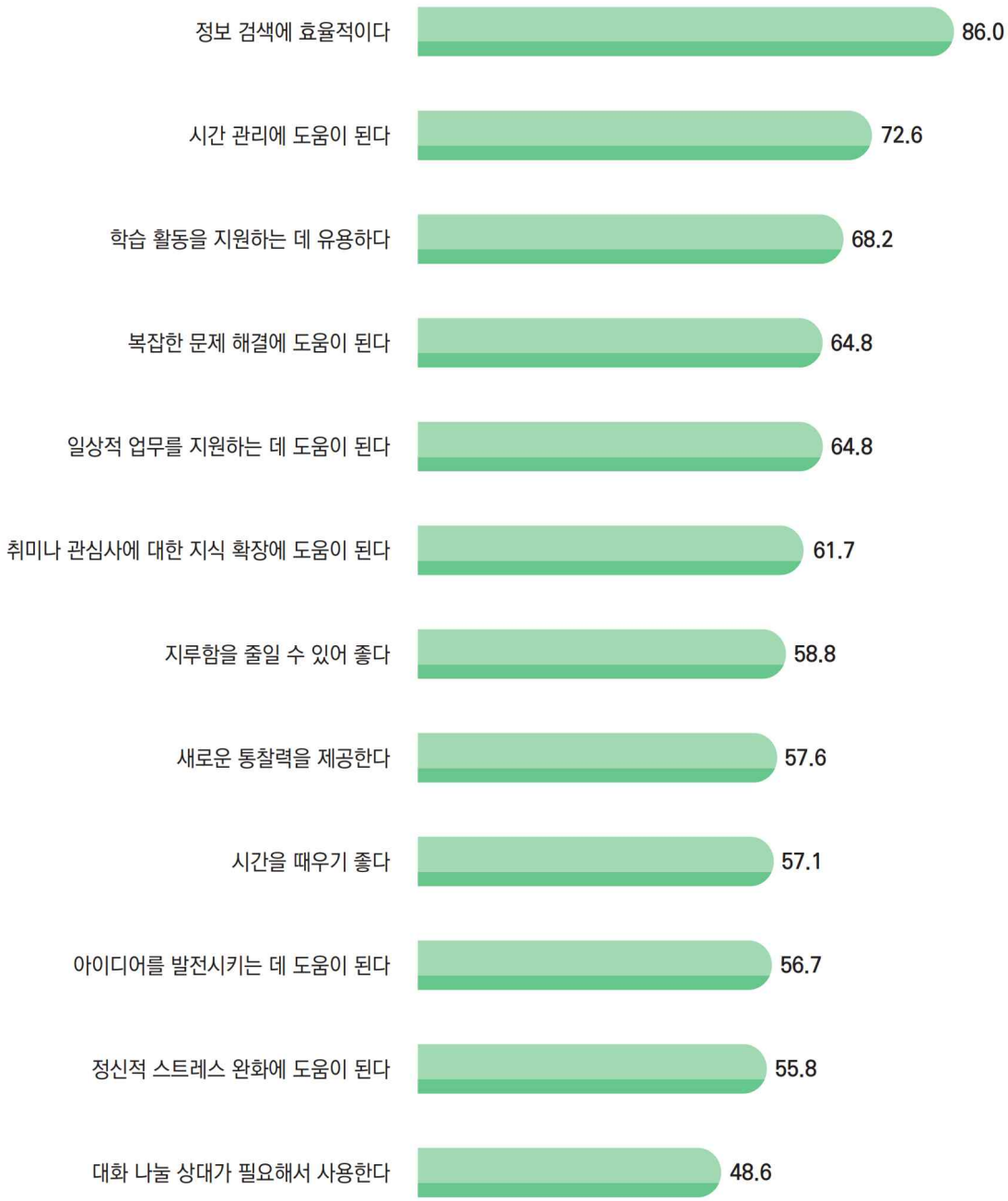


생성형 AI 이용 동기

*매우 그렇다 + 그렇다 응답 기준

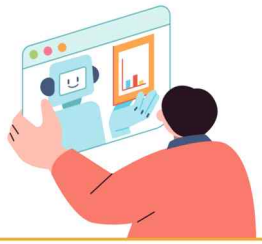
생성형 AI의 이용 동기

[응답 대상: 생성형 AI 이용자(사례수=1,681)/ 단위: %]



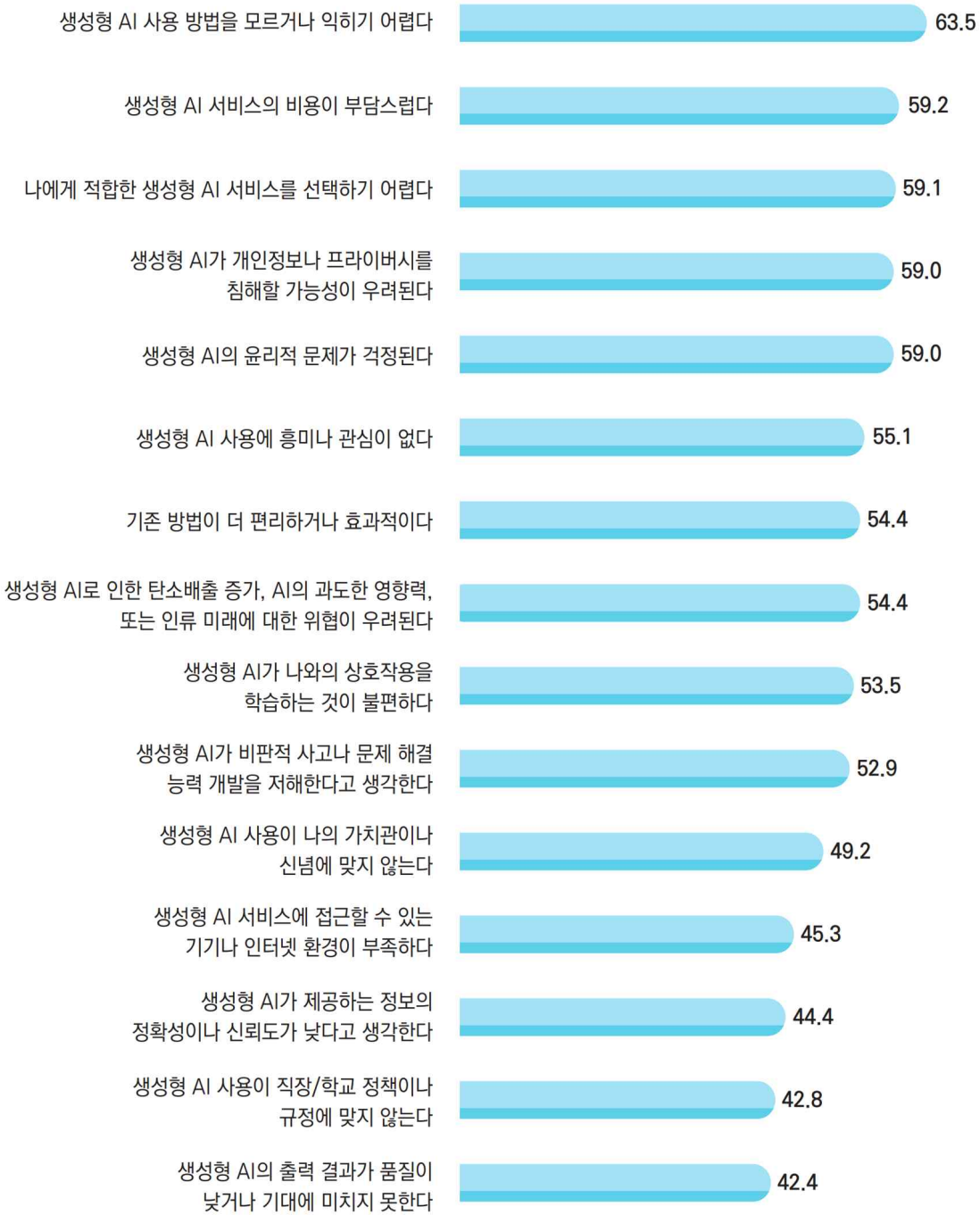
생성형 AI 이용 동기

*매우 그렇다 + 그렇다 응답 기준



생성형 AI를 이용하지 않는 이유

[응답 대상: 생성형 AI 미이용자(사례수=2,643)/ 단위: %]

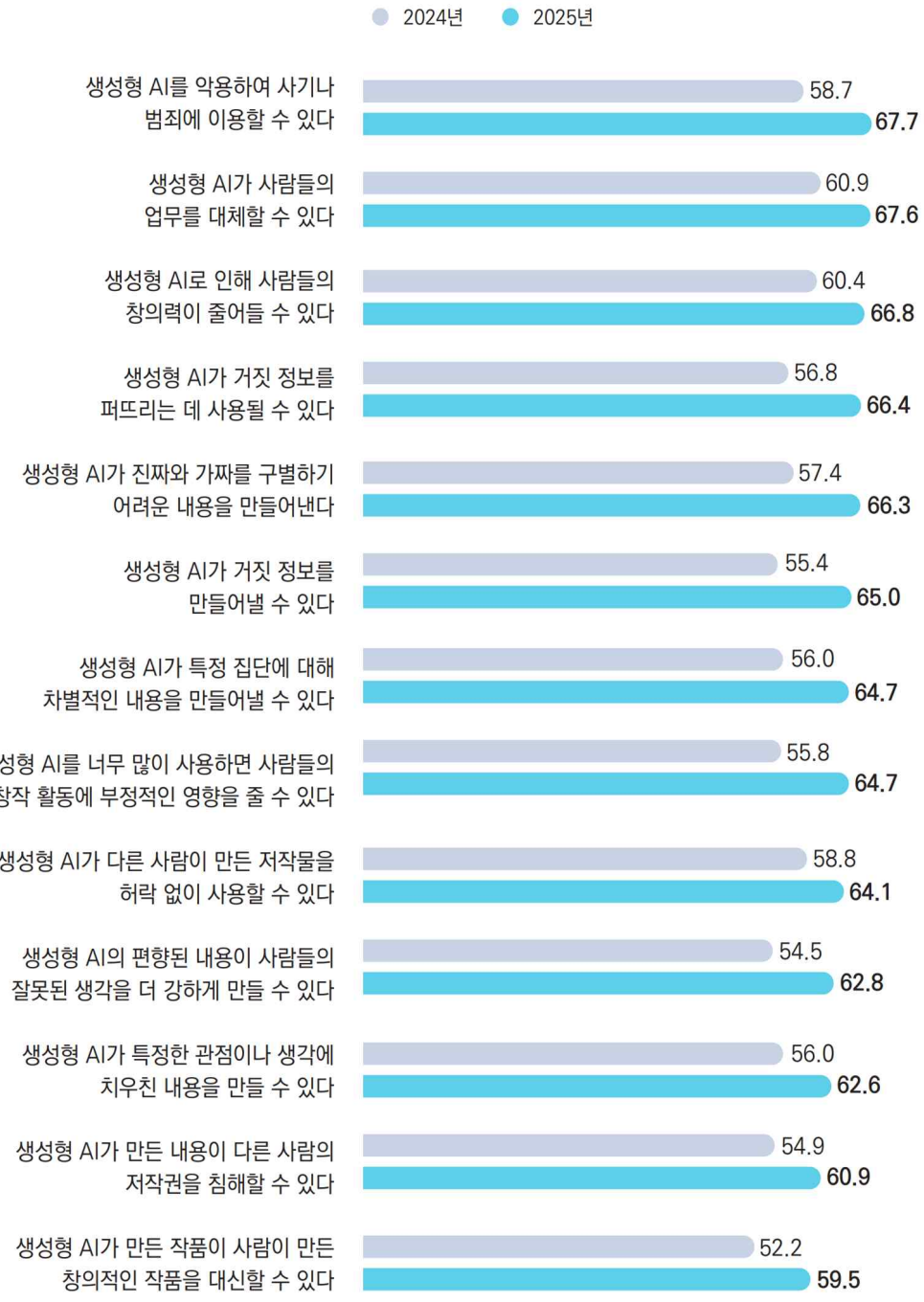


생성형 AI 역기능

*매우 그렇다 + 그렇다 응답 기준

생성형 AI 역기능

[응답 대상: 전체('24년 사례수=4,420, '25년 사례수=4,324)/ 단위: %]

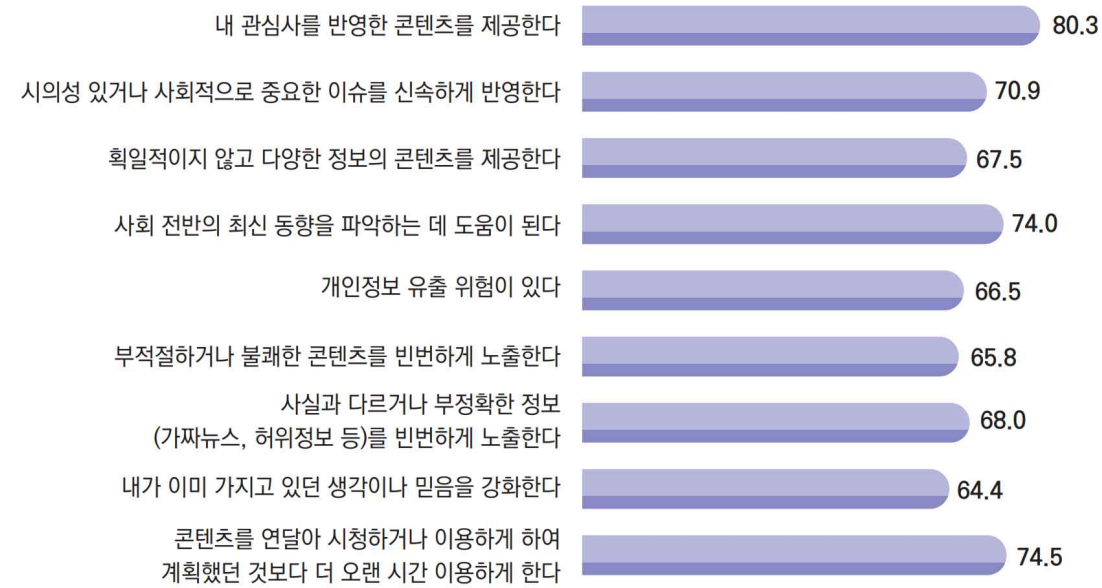


디지털 미디어 콘텐츠 추천서비스에 대한 의견

*매우 그렇다 + 그런 편이다 응답 기준

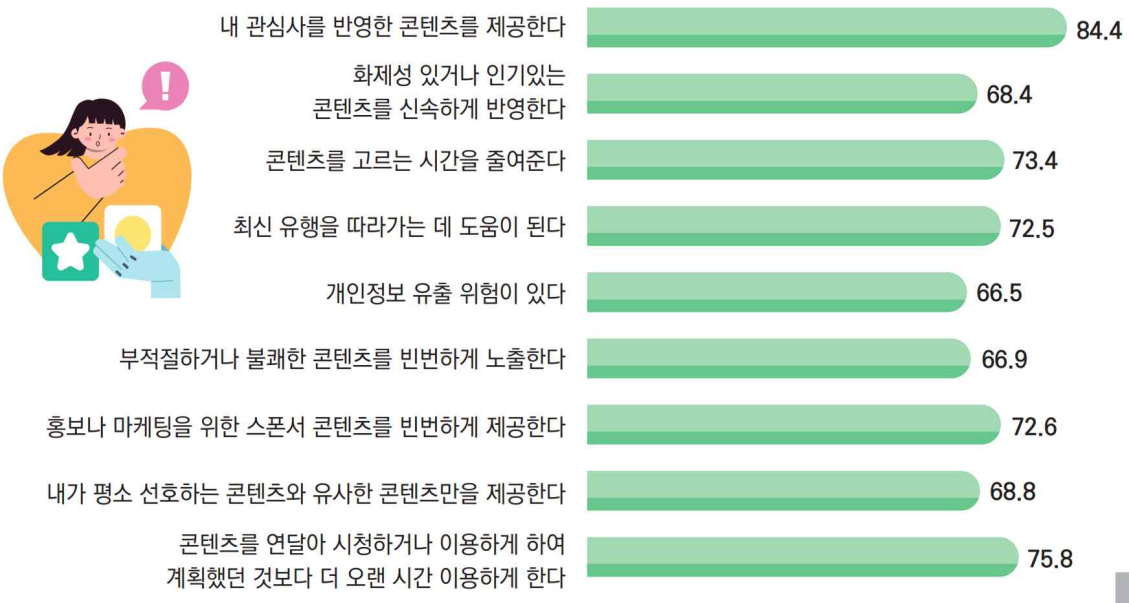
정보성 디지털 미디어 콘텐츠 추천서비스에 대한 의견

[응답 대상: 정보성 디지털 미디어 콘텐츠 이용자(사례수=2,836)/ 단위: %]



오락성 디지털 미디어 콘텐츠 추천서비스에 대한 의견

[응답 대상: 오락성 디지털 미디어 콘텐츠 이용자(사례수=3,158)/ 단위: %]

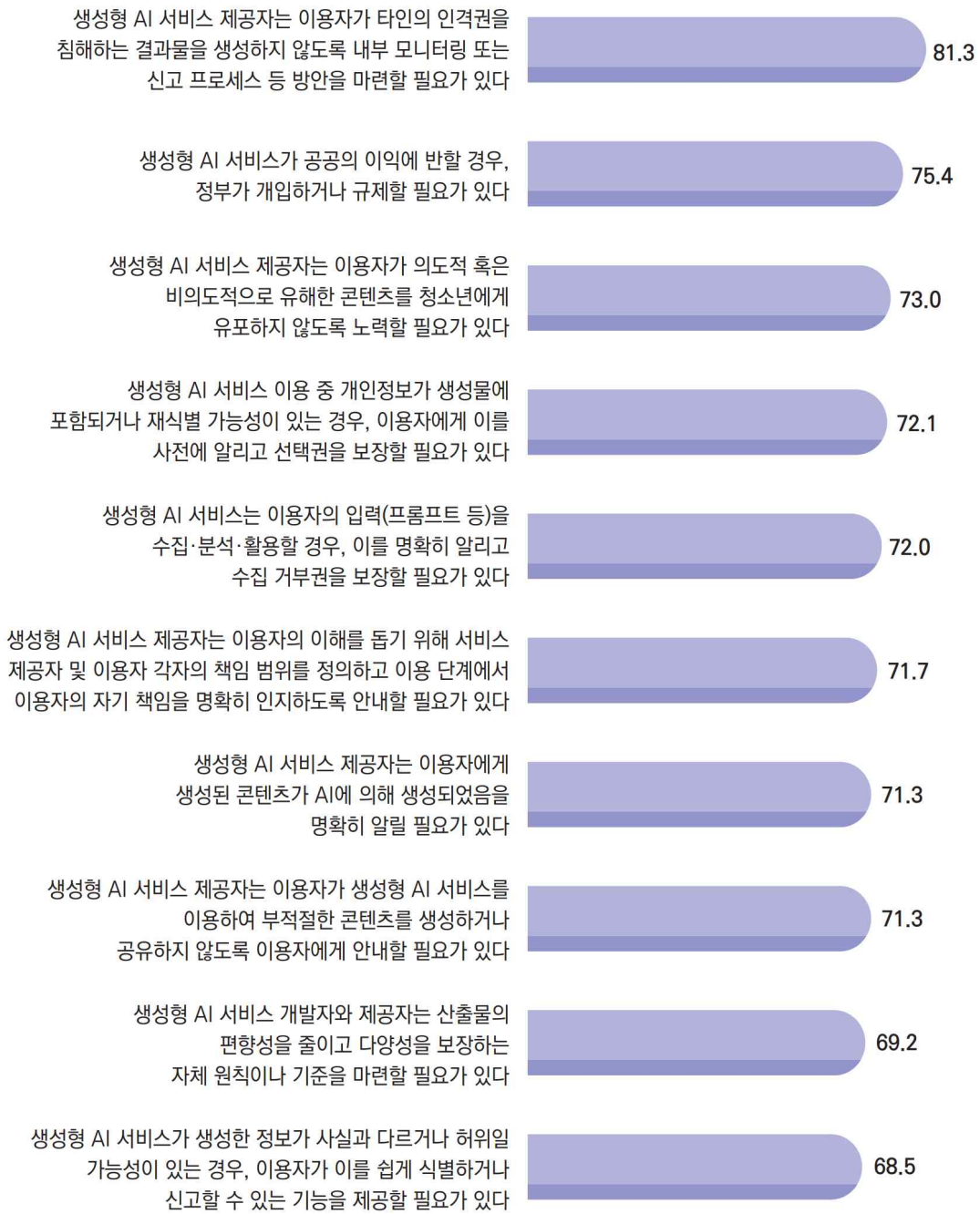


생성형 AI 제공자의 역할

*매우 필요하다 + 필요하다 응답 기준

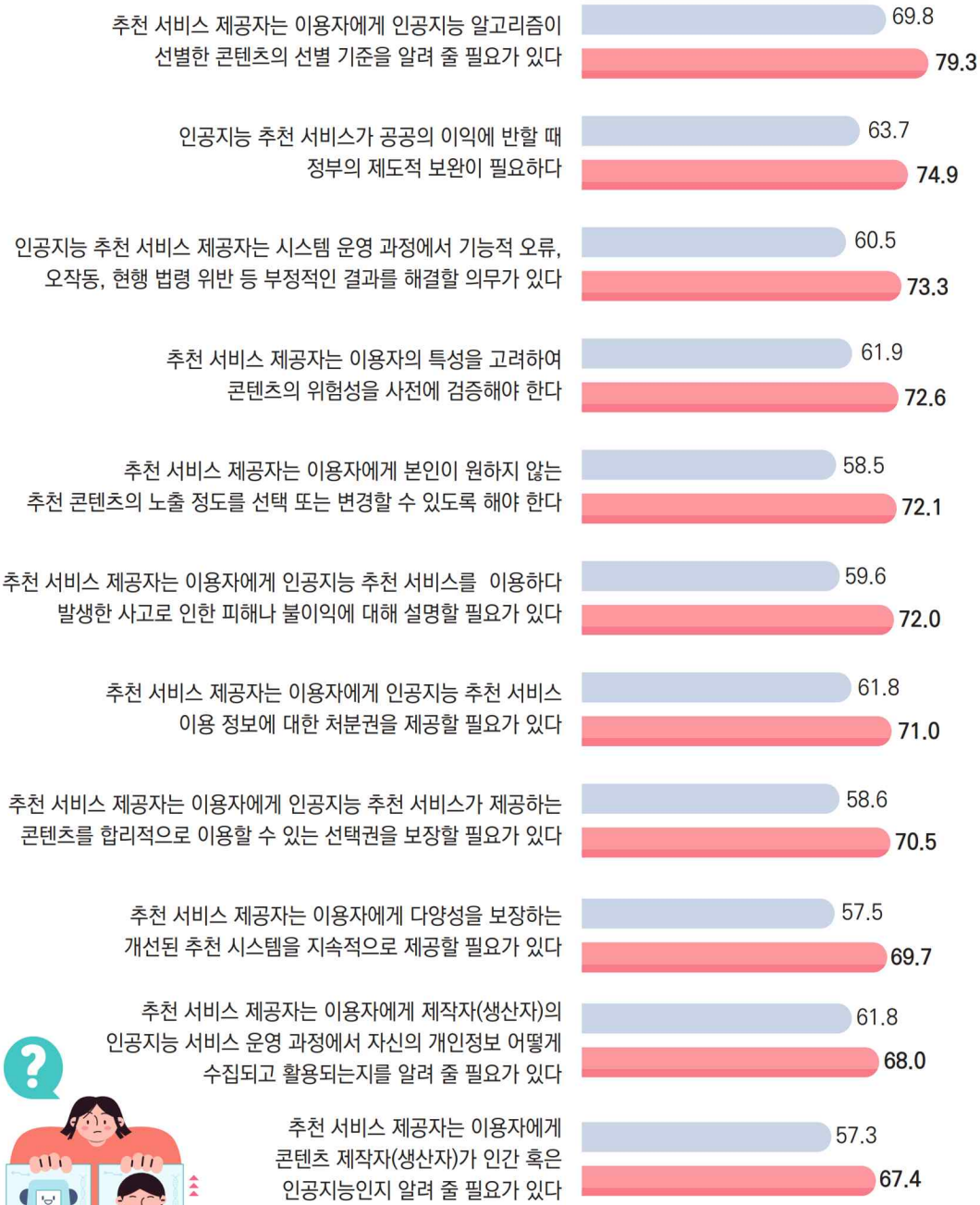
생성형 AI 제공자의 역할

[응답 대상: 전체(사례수=4,324)/ 단위: %]



인공지능 추천 서비스 제공자 책무

*매우 그렇다 + 그렇다 응답 기준

인공지능 추천 서비스 제공자 책무

[응답 대상: 전체('24년 사례수=4,420, '25년 사례수=4,324)/ 단위: %]