

SKT, ‘유심 재설정 솔루션’ 도입… 위약금 면제엔 ‘소극적’

11일 기준 누적교체 고객 147만명
유심 공급 속도, 교체 수요 못 따라가
고객 이탈·위약금 면제 요구 대응

SK텔레콤이 유심(USIM) 교체에서 재설정으로 전환한 가운데 해킹 사태에서 비롯한 번호이동에 따른 위약금 면제 여부가 계속 뜨거운 감자가 되고 있다.

SK텔레콤은 12일 실물 유심 교체 없이 기존 유심의 일부 정보를 변경하는 방식으로 유심 복제를 차단하는 ‘유심 재설정’ 솔루션과 해외 로밍 중에도 고객 정보보호가 가능한 업그레이드된 유심보호서비스를 새롭게 출시했다.

유심 재설정 솔루션은 유심 공급 속도가 실물 유심 교체 수요를 따라가지 못하면서 제시된 대안이다. SK텔레콤은 이달 500만장, 6월 중 577만장의 유심을 공급할 계획이지만, 11일 기준 누적 교체 고객은 147만명에 불과한 반면 지난 2월 기준 SK텔레콤의 MNO(이동



28일 서울 시내 한 SKT 대리점을 찾은 시민들이 유심 교체 순서를 기다리고 있다. /손진영기자 son@

통신부문) 가입 회선 수는 2309만9839개에 달한다. 사실상 불가피한 선택이 었다는 평가가 나오는 이유다.

이와 더불어, 가입자 이탈과 통신사 이동에 따른 위약금 면제 요구에 대응하기 위한 조치이기도 하다. 정치권이 유심 교체 지연을 지적하며 위약금 면

제를 촉구하는 압박 수위를 높이고 있기 때문이다.

처음 위약금 면제 논의가 나온 것은 지난 4일 최민희 더불어민주당 의원이 공개한 국회 입법조사처의 답변부터다. 최 의원은 입법조사처에 ‘이동통신사 스스로 위약금을 면제하는 것이 법

적으로 가능한지’ 여부를 질의했고, 입법조사처는 공식 답변으로 “SK텔레콤이 가입 약관에서 ‘회사의 귀책 사유로 인해 고객의 계약을 해지할 경우’ 위약금 납부 의무를 면제하도록 규정하고 있으므로 이번 해킹사태가 SK텔레콤 귀책 사유로 인한 서비스 문제라면 이 조항을 근거로 위약금을 면제할 수 있다”고 밝혔다.

입법조사처는 2016년 삼성전자 갤럭시 노트7 발화 사태 당시 통신 3사가 자발적으로 위약금을 면제했던 사례를 제시하기도 했다.

SK텔레콤 측에서는 확답을 피하고 있다. 지난 7일 최태원 SK그룹 회장이 공식 사과하던 자리에서도 최 회장은 위약금 면제에 대해 “형평성·법적 문제를 같이 검토하기 위해 이사회에서 논의 중”이라는 말로 즉답을 피했다.

이처럼 SK텔레콤이 위약금 면제에 소극적으로 대처하는 데에는 이용자가 탈에 의한 매출 손실액이 수 조원에 이

를 것으로 우려되기 때문이다.

유영상 SK텔레콤 대표는 지난 8일 과학기술정보방송통신위원회 청문회에서 “위약금이 면제될 시 최소 250만명에서 500만명의 이용자 이탈이 예상된다”며 “3년간 매출 측면에서 7조원 손실이 발생할 것”이라고 우려했다.

위약금 면제 없이도 이미 SK텔레콤을 떠나는 가입자들도 나타난 상황이다. 통신업계에 따르면 지난 22일부터 이달 8일까지 SK텔레콤에서 KT, LG 유플러스로 번호이동한 고객은 27만명으로 영업일 기준 매일 2만 여명이 이탈했다. 이는 알뜰폰으로 이탈한 가입자 수를 상회하지 않은 것이다.

김준섭 KB증권 연구원은 “향후 대응 방향에 따른 통신사 시장 점유율 변화 가능성이 제기되고 있다”며 “SK텔레콤의 번호이동 가입자 시장에 대한 대응 여부가 향후 무선 매출액에 영향을 미칠 것”이라고 했다.

/김서현 기자 seoh@metroseoul.co.kr

LG CNS, 신한은행 기업용 AI 서비스 구축

생성형 AI 금융지식 Q&A 서비스
챗GPT·RAG 기술로 검색 고도화
직원 업무 생산성·효율성 향상 기대

AX(인공지능 전환) 전문 기업인 LG CNS가 신한은행 직원과 고객들을 위한 챗GPT 기반의 기업용 AI(인공지능) 서비스 구축을 완료했다.

LG CNS는 신한은행 직원의 업무를 돕는 ‘생성형 AI 금융지식 Q&A 서비스’를 개발했다고 12일 밝혔다. 이 서비스는 기존 키워드 검색 방식의 챗봇을 챗GPT와 검색증강생성(RAG) 기술 등으로 고도화한 서비스다. 신한은행의 업무지식과 상품설명서를 포함 10만건이 넘는 금융지식을 토대로 답변을 제시해 직원의 업무 생산성과 효율성을

향상시킨다.

예컨대 ‘신한은행에서 발행하는 대출상품 알려줘’, ‘A 저축상품 가입자가 입자별 필요한 서류 알려줘’와 같은 질문을 하면 즉각 답변한다.

LG CNS는 ▲복잡한 금융 문서를 구조화하는 파싱(비정형 문서에서 필요한 정보를 뽑아 구조적으로 정리하는 과정) 엔진 개발 ▲검색의 정확성을 높이는 청킹(텍스트를 의미 단위로 분할하는 정보 추출 기술) 기반의 하이브리드 검색기 설계 ▲최신 자료를 지속 업데이트·관리할 수 있는 비정형 데이터 관리 자동화 체계 구축 등을 진행했다.

고객 서비스도 챗GPT로 고도화했다. 신한은행의 대고객 서비스 ‘AI 브랜치’에는 다양한 창구 업무를 실제 행

원처럼 처리하는 AI 은행원이 있다. AI 은행원은 입출금 계좌나 체크카드 신규 발급, 외화 환전, 금융 문의 등의 창구 업무를 행원 대신 수행한다. 챗GPT 기반의 AI 은행원 서비스는 올해 상반기 내 선보일 예정이며 서소문 지점을 시작으로 확대 적용할 계획이다.

보안 강화를 위해 LG CNS는 자체 생성형 인공지능 보안 전문 솔루션 ‘시큐엑스퍼 AI’를 적용했다. 이 솔루션은 생성형 AI 서비스에 입력되는 이상 행위를 실시간으로 탐지해 신한은행 직원, 고객의 개인정보가 챗GPT로 넘어가지 않도록 막는다. 챗GPT에 대한 외부 공격과 비윤리적인 질문이 탐지되면 사전에 차단해 서비스 안전성을 높인다.

/김현정 기자 hjk1@

중장년층, AI교육 ‘주목’… 실무 중심 ‘인기’

데이원컴퍼니, 방문데이터 분석

중장년층의 AI(인공지능) 교육 수요가 디지털 네이티브 세대를 앞지른 것으로 나타났다. 업무 생산성과 생존 경쟁력을 높이기 위한 ‘실전형 AI 학습’ 열기가 40~50대 이상 계층을 중심으로 빠르게 확산하고 있다는 분석이다.

12일 성인 교육 콘텐츠 회사 데이원컴퍼니에 따르면 지난해 실무 교육 브랜드 패스트캠퍼스의 AI 강의 상세페이지 방문 데이터를 분석한 결과, 45~54세 접속자가 25%로 1위를 차지했다. 40대 이상 연령층은 전체 방문자의 45%에 달했고, 65세 이상 시니어층의 비중도 5%나 됐다.

데이원컴퍼니 관계자는 “이는 AI 교육이 특정 세대의 유행을 넘어 모든 연령층의 직업 경쟁력과 업무 생산성을 높이기 위한 필수적인 도구로 자리 잡

았음을 보여준다”며 “중장년층에게 AI 학습은 빠르게 변화하는 디지털 환경에서 커리어를 지속하고 새로운 가능성을 모색하는 생존형 교육으로 인식되고 있다”고 분석했다.

특히 실무 중심의 AI 교육이 큰 인기를 끌었다. 작년 패스트캠퍼스에서 가장 높은 매출을 올린 AI 강의는 ‘테디노트 랭체인을 활용한 GPT부터 로컬 모델까지의 RAG(검색증강생성) 가이드’로, 누적 매출이 60억원을 넘어섰다.

이와 함께 ‘프로에게 배우는 Comfy UI 이미지/영상/게임/광고 제작’, ‘AI 시대 일잘러를 위한 비현실적인 400가지 챗GPT 활용 바이블’이 각각 54억원, 40억원의 매출을 기록하며 큰 호응을 얻었다.

검색 키워드 분석 결과에서도 실무 중심의 AI 교육 수요 트렌드가 뚜렷했다.

/김현정 기자



KT클라우드 락드실즈에 참가한 직원들이 강영의 정보보호담당(왼쪽 첫번째), 최지웅 KT클라우드 대표(왼쪽 여섯번째)와 기념촬영을 하고 있다. /KT클라우드

KT클라우드, 국제 사이버 방어훈련 참가

NATO 사이버방위센터 ‘락드실즈’

KT클라우드 북대서양조약기구(NATO) 사이버방위센터(CCDCOE)에서 주관하는 세계 최대 규모의 국제 사이버 방어 훈련 ‘락드실즈 2025’에 참가했다고 12일 밝혔다.

락드실즈는 NATO 사이버방위센터가 회원국 간 사이버 위기 대응 협력 강화를 목적으로 2010년부터 매년 개최해 온 실시간 사이버 공격·방어 훈련이다. 한국은 2021년부터 공식적으로 참여하고 있다.

올해 훈련에는 국내 민·관·군 45개 기관과 170여명의 보안 전문가가 함께했

다. 지난 5~9일 KT클라우드는 가상의 국가 간 사이버 교전 상황에 대비한 훈련을 수행하면서 5G 통신망을 포함한 주요 정보통신 인프라의 실시간 사이버 방어 임무를 맡았다.

주요 통신 시스템의 취약점 분석, 위협 탐지, 악성코드 확산 차단, 침해 지표 기반의 실시간 대응 등 다양한 시나리오에 따른 사이버 공격에 맞섰다고 회사 측은 설명했다. 최지웅 KT클라우드 대표는 “사이버 보안 경쟁력 향상을 위해 지속적으로 노력할 것”이라며 “국제 훈련을 통해 국가 차원의 보안 역량 강화에도 기여하겠다”고 말했다.

/김현정 기자

LG U+, 국내 최초 ‘콘텐츠 환승 요금제’

‘프리미엄 환승구독2’ 출시

LG유플러스가 국내 최초 콘텐츠 환승 요금제인 ‘프리미엄 환승구독’에 혜택을 강화한 ‘프리미엄 환승구독2’를 12일 출시했다.

‘환승구독’은 2023년 LG유플러스가 업계 최초로 출시한 콘텐츠 환승 구독 요금제로, 지상파 3사·중편 4사의 원하는 방송 콘텐츠를 주문형비디오(VOD) 월정액 상품 하나의 이용료로 시청할 수 있는 서비스다.

올해 새롭게 출시된 ‘환승구독2’는

KBS, SBS, MBC, JTBC, TV조선, 채널A, MBN까지 기존 7개 방송사에 CJ를 추가하여 총 8개 방송사의 인기 드라마, 예능을 하나의 요금제로 모두 제공하는 것이 특징이다. 보고 싶은 콘텐츠에 따라 8개 월정액 상품을 매일 바꿀 수 있다.

LG유플러스는 콘텐츠 확대뿐만 아니라 더 쉽게 이용할 수 있도록 IPTV 진입 화면에 ‘환승구독’ 전용 메뉴도 신설했다. U+tv 이용 고객은 ‘환승구독’ 전용 메뉴에 진입해 원하는 콘텐츠를 골라 바로 시청할 수 있다.

/김서현 기자