

소비자 눈높이 맞춘 4차 산업혁명 시대를 열다_ '드론'

“드론 택배가 곧 도착할 예정입니다. 주문 상품은
베란다 택배함에서 확인 바랍니다!”

드론을 활용해 고층 건물 베란다에서 택배 받을 날이 다가오고 있다.
드론이 우리사회에 가져올 변화는 촬영·공연·레이싱과 같은 차세대
취미·레포츠 분야부터 미래 운송, 스마트 농업까지 다양하게 아우른다.

글_황미진(정책연구실 소비자시장연구팀 책임연구원)



4차 산업혁명의 증거, 드론

드론은 소비자가 생활영역에서 4차 산업혁명을 가장 가깝게 체감할 수 있는 대표적인 혁신기술로 전망된다. 일본은 올해 도서·산간 지역 드론 택배를 허용하며 서비스 운용을 위한 채비를 마쳤다. 하지만 드론이 전달하는 새로운 가치를 소비자가 맘껏 누리기 위해서는 아직 넘어야 할 산이 많은 상황이다. 지난해와 올해 대전에서는 충전 중이던 드론 배터리 과열로 인한 화재가 이어졌다. 국내외에서 미숙한 드론 조작으로 인한 크고 작은 안전사고가 보고되고, 개인정보 유출에 대한 불안감도 꾸준히 지적되고 있다.

이에 국제사회는 ISO 국제표준화기구를 통해 글로벌 드론 시장 기술력 향상과 신뢰성 제고를 위한 표준마련에 힘을 모으고 있다. 한국을 포함한 무인기 분과위원회는 신산업 기술 확산의 시작점인 분류 규정·제조·운송·안전관리 표준화 작업에 동참 중이다. 반면 의무규격은 신기술 시장혁신의 저해요소로 다양한 드론 개발을 더디게 만들거나 중소기업에 과도한 기술규제로 작용할 우려도 높다. 이

제는 시장과 소비자요구를 반영한 혁신제품에 부합하는 표준화 방향제시가 바람직하다. 이에 한국은 소비자의 안전한 생활과 신뢰 제공을 목적으로 품질기준을 제정*, ISO 국제표준으로 제시하고 있다.

* 드론의 '원구·취미용·사업용 분류와 정의(KS W 9000)', '제조자 제품설명서 표시에 대한 신뢰 목적의 안전 설계 제시(KS W 9001)', '프로펠러 성능 정의, 시험방법 제시로 제품설명서 표시 신뢰유도(KS W 9131)', '리튬배터리 설계 제작 규정(KS W 9132)' 등

기기 오작동 대한 불안감 떨쳐줘야

신시장 성장으로 드론 소비자문제 경험은 높아지는 추세다. 최근 2년간 1372소비자상담센터에 접수된 상담은 전년 대비 96.8% 증가했다. 한국소비자원의 조사결과는 소비자 눈높이에 맞춘 드론 신기술 정책마련에 유용한 기초 자료를 제공한다.

전국 1,500명 소비자인식 조사결과, 30.5%는 기기 오작동으로 인한 피해를 우려했다. 드론에 장착되는 배터리 안전에 대한 불안감도 높은 수준이다. 드론을 날려본 5명 중 1명은 다친 경험을 응답했다. 프로펠러, 날카로운 모서리 베임, 조작미숙으로 인한 충돌·추락사고가 대표적



이다. 원산지별로는 국내제품 이용 중 오작동을 경험한 소비자가 다수였다면, 중국 등 해외제품은 제품불량이 비교적 높았다.

이처럼 드론 소비자의 눈높이는 신뢰할 수 있는 기기 작동, 품질향상, 위해사고 불안 해소에 맞춰져 있다. 신기술 소비자가 체감할 수 있는 시장 활성화를 위해 다음과 같은 해법에 주목이 필요하다.

첫째는 신기술 소비자불안 해소에 유익한 드론 안전정책 강화다. 프로펠러, 리튬 배터리 등 소비자안전 확보에 필수적인 요소들의 신뢰 표준 정비가 중요하다. 배터리 관련 고장은 심각한 사고(전원 손실로 착륙이 불가능한 상황, 비행제어 고장, 조종불능, 지상충돌위험, 화재 등)로 이어지는 만큼 설계·제작 안전성과 A/S 건전성을 확보해 나가고 있다.

둘째, 국내 온오프라인 시장에서 유통되는 드론의 안전성을 높이기 위한 정책지원과 시장 모니터링의 촉구이다. 소비자는 드론 시장의 안전관리 강화(32.5%)를 중요하게 여기고 있다. 특히 드론 완구와 같이 아동소비자가 이용하는 제품의 품질 표준 등급 마련과 정보표시를 강화하고 시장 자율에 의한 모니터링이 필요하다.

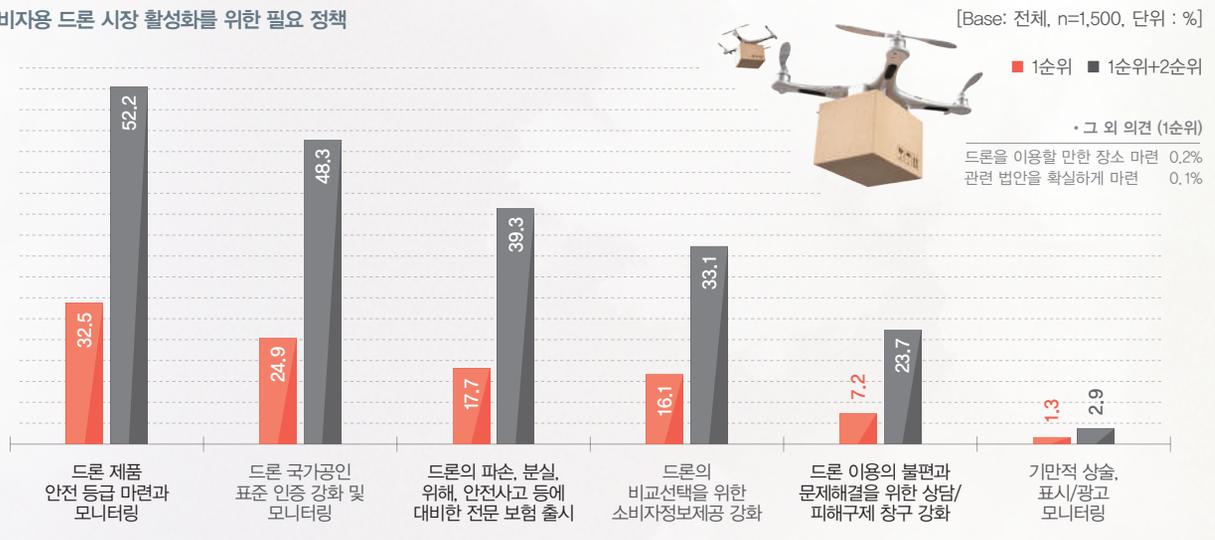


ISO 국제표준화 정기총회 : 항공우주분야 무인기분과 (2017.11.16, 서울)

마지막으로는 4차 산업혁명시대 소비자 눈높이에 맞춘 새로운 안전장치의 확대가 필요하다. 드론 파손·분실·위해·안전사고 등에 대비한 '드론 전문보험' 출시나 다양한 원산지 복잡한 성능의 명확한 비교와 특화된 선택에 유용한 '소비자정보제공' 강화, A/S 확충 등이 해당된다. 특히 국내에서 유통되는 드론의 다수가 글로벌 기업 수입 제품에 의존하고 있다는 점에서도 국내 소비자편익을 위해 반드시 필요한 쟁점이다.

이제는 소비자가 체감할 수 있도록 드론 신시장 신뢰를 높여 나가는 것이 중요하다. 이에 한국소비자원은 드론 소비자 눈높이에 맞는 안전과 신뢰 확보를 위해 ISO, KS 등 국내외 정책마련에 협력하고 있다. 소비자지향적인 드론 기업이 경쟁력을 확보하고 4차 산업혁명시대를 견인할 수 있도록 지속적인 정책적 해법 모색이 필요하다.

소비자용 드론 시장 활성화를 위한 필요 정책



※ 출처 : 황미진(2016), '드론 시장에서의 소비자보호 방안 연구, 한국소비자원 정책연구 16-22