

폭염 한창인데...구매서 설치까지 20일 '에어컨 배송대란'

(최대)

점통 더위에 에어컨 판매량 '급증' 업체들 추가 잔업 등 풀가동에도 배송·설치·수리서비스 길어져 여름 끝나갈 때쯤 에어컨 도착



전자랜드 매장에서 에어컨을 보고있는 고객과 점원. /전자랜드

연일 계속되는 폭염에 에어컨 판매량이 급증하면서, 이른바 '에어컨 대란'이 일고 있다. 지난해 보다 다소 더위가 늦게 시작됐음에도 불구하고, 올해 에어컨 판매 대수는 역대 최대치를 기록했던 지난해를 뛰어 넘을 것으로 전망된다.

31일 가전 업체에 따르면 올해 국내 에어컨 판매 대수는 최대 260만 대에 달할 것으로 전망된다. 역대 최대치를 기록했던 지난해(250만 대) 기록을 뛰어 넘을 것으로 추정된다.

특히, 올해는 지난 5~6월 기온이 예년

보다 낮은 수준을 유지하면서 에어컨 판매가 줄어든 듯 했으나, 7월 들어 갑자기 시작된 폭염에 에어컨 판매량이 크게 늘었다.

전자랜드에 따르면 지난 23~29일 에어컨 판매량은 직전 동기(7월 16~22일) 대비 42% 증가했다. 지난해 같은 기간과 비교하면 15% 증가한 수치다.

이처럼 수요가 급증함에 따라 업체들은 에어컨 수급을 맞추기 위해 휴가까지 늦춰가며 생산 라인을 완전 가동하고 있다.

삼성전자는 지난해보다 한 달 빠른 3월부터 에어컨 생산라인을 완전 가동했지만, 최근 들어 평일 잔업을 추가 편성하고 있다. 또한 LG전자는 이달 6일부터 10일까지 휴무에 들어가려던 계획이었으나, 생산라인을 정상 가동하기로 했다.

그러나 배송과 설치까지 드는 평균 기간이 길어지면서 에어컨 구매를 앞둔 소비자들의 고민도 깊어지고 있다. 업체에 따르면 에어컨 설치 소요 기간은 평균 닷새 정도다. 전자랜드의 경우, 지역마다 상이하지만 통상 10~20일 정도 소요되고 있다.

여름이 채 한 달여 밖에 남지 않은 데다, 배송과 설치 기간까지 길어지면서 에어컨 구매를 포기하는 소비자들도 있는

반면, 에어컨 대란과 맞물려 수리 기간까지 길어진 탓에 구매로 눈을 돌리는 소비자들도 늘었다.

업체에 따르면 수리 서비스를 받기까지 걸리는 기간은 최소 2~3일에서 길게는 3주 이상 소요되는 것으로 나타났다.

이렇다보니 온라인, 모바일, 홈쇼핑에서 구매하기보다 직접 가전 양판장을 찾는 소비자들도 늘었다. 가전 양판장에서 직접 구매할 경우, 배송과 설치 기간이 상대적으로 줄어들기 때문이다.

업체는 이 같은 '에어컨 대란'이 한동안 지속될 것으로 내다봤다. 전자랜드 관계자는 "역대급 무더위에 올해 에어컨 판매량이 폭발적으로 증가하고 있다"면서 "특히 올해는 무더위가 10월까지 계속될 것으로 예상돼 올해 에어컨 판매량이 역대 최대치를 기록한 작년 수준을 순조롭게 넘어설 것으로 예상하고 있다"고 말했다. /김민서 기자 min0812@metroseoul.co.kr



하계전력수급 대책회의

31일 오후 정부세종청사 산업부에서 열린 하계전력수급 대책 회의에서 백운규 장관(오른쪽)이 발언하고 있다. /연합뉴스

신차 반복 고장시 환불 '레몬법' 내년 시행

국토부 개정안 40일간 입법예고 하자 발생시 중재 거쳐 교환·환불

신차 구입 후 고장이 반복될 경우 교환·환불받는 일명 '레몬법'이 내년 시행된다. 환불금액은 승용차 평균 주행거리를 15만km로 보고 이를 기준으로 차량을 이용한 만큼 차량 가격에서 제하는 대신 취득세와 번호판 가격은 포함하는 방식으로 계산된다.

국토교통부는 내년 '한국형 레몬법' 본격 시행을 위해 필요한 사항을 규정할 시행령과 시행규칙 개정안을 31일부터 40일간 입법예고한다고 밝혔다. 이번 개정안은 원활한 시행을 위해 법률에서 위임한 사항인 교환·환불 요건, 중재 절차 등 세부 사항을 규정했다.

우선 내년 1월1일부터 신차 구매 후 중

대한 하자가 2회 발생하거나 일반 하자가 3회 발생해 수리한 뒤 또다시 하자가 생기면 중재를 거쳐 교환·환불이 가능하다. 중대한 하자는 원동기, 동력전달장치, 조향·제동장치 등의 주행·조종·안전·연료공급 장치, 주행관련 전기·전자장치, 차대 등을 포함한다.

중재는 법학, 자동차, 소비자보호 등 분야별 전문가로 구성된 자동차안전·하자 심의위원회에서 하자 차량의 교환·환불 여부를 판단해 결정한다. 한국교통안전공단에 사무국을 두는 심의위가 내리는 결정은 법원의 확정판결과 같은 효력을 가진다.

중재 판정에 따라 교환 결정이 내려졌지만, 같은 차량의 생산 중단·성능 개선 등으로 같은 품질 또는 기능이 보장되지 않는 경우에는 환불할 수 있도록 했다.

환불 기준도 마련됐다. 계약 당시 지급

한 총 판매가격에서 주행거리만큼의 사용 이익은 공제하되 필수 비용은 포함하도록 했다. 사용 이익은 국내 승용차 평균 주행거리를 15만km라고 보고 이에 비례해 산정토록 했다.

이와 함께 자동차 제작사는 소비자와 신차 매매계약을 체결할 때 교환·환불 관련 내용을 계약서에 반드시 포함해야 한다. 계약서에는 하자 발생 시 신차로 교환·환불을 보장한다는 내용과 환불액 산정에 필요한 총 판매가격, 인도 날짜 등을 기재해야 하고 이를 소비자가 충분히 인지할 수 있도록 설명해야 한다.

고장으로 인한 반복 수리(중대 하자 1회, 일반 하자 2회) 후에도 하자가 재발한 경우 제작자가 이를 구체적으로 인지하도록 소비자가 하자 재발을 통보하기 편리한 서식과 방법 등을 마련해야 한다. /양성문 기자 ysw@

국민·지역과 함께 '새 국토정책' 수립

국토부, '제 5차 국토종합계획' 강원-충청-호남 개발 논의

조성하는 한편, 세종권 광역 균형벨트도 만들어야 한다는 의견이 제기됐다.

인구감소에 대응하기 위한 전략도 논의됐다.

압축도시의 보완책으로 '적정규모화(Smart Decline)' 전략을 추진하고, 체류인구 중심의 정책으로 전환해 1시간 농촌 생활권을 구축해야 한다는 이야기가 나왔다. 적정규모화란 노후 공공시설을 재배치하고 읍면 단위의 연계협력력을 활성화하는 등 집적 경제 전략을 추진하는 것이다.

4차 산업혁명 대응을 위해선 제로 에너지 스마트 도시 조성, 선도도시 조성, 전진기지 구축, 에너지·자율차·바이오 등 신산업 육성 등 의견도 제시됐다.

또 북지지역 최적 기준설정(Regional Optimum) 등 포용적 발전정책 추진, 낙후지역 집중 지원 및 광역경제권 협력을 통한 발전 격차 극복 등을 위한 공동체 생태계 조성 등의 아이디어도 나왔다.

국토부는 이날 논의된 결과와 국민·지자체·전문가 등을 대상으로 한 다양한 의견 수렴 결과를 바탕으로 국토종합계획을 수립해 나갈 계획이다. /채신화 기자 csh9101@

우리 국토의 비전과 전략을 마련하는 '제5차 국토종합계획(2021~2040년)' 수립에 앞서 지역 발전 미래를 논의하기 위한 자리가 마련됐다.

국토교통부와 국토연구원은 31일 세종 국토연구원 대강당에서 '지역별 미래발전 비전과 새로운 이슈 발굴' 세미나를 개최했다.

이번 세미나에는 전국 14개 지역 연구기관이 모두 참석해 그동안의 연구 결과를 바탕으로 지역별 미래 비전과 과제를 공유했다.

지역 연구기관들은 "인구구조 변화, 4차 산업혁명, 자치분권 등이 향후 국토정책에 영향을 미칠 핵심 트렌드가 될 것"이라고 입을 모았다.

이에 따라 충북과 강원에서는 경부축 중심의 발전으로 그동안 소외됐던 강원-충청-호남을 새로운 국토발전축으로 설정해야 한다는 의견이 나왔다.

광역도시권 정책 추진 및 국토 네트워크 구축에 대한 제안도 이뤄졌다. 지방분권 기반의 대도시권 행정 네트워크를 구축해 부산-울산-대구-경남을 통합하는 1000만 광역생활권을

금융권 '챗봇' 확대...개인정보는 걸음마 수준

금감원, 개인정보 암호화 조치 지적

금융회사가 챗봇(Chatbot)·빅데이터 및 인공지능 기술 등을 활용해 인간과 채팅이 가능한 로봇을 적극 활용해 금융서비스의 편리성을 높이는 가운데 챗봇 서비스 과정에서 금융고객의 개인정보를 관리하는 기준이 미비해 정보유출 등 부작용이 초래할 수 있다는 지적이다.

이에 따라 금감원은 은행이 챗봇을 통해 수집한 고객의 개인정보에 대한 관리 기준이 미비하다고 판단하고 이를 방지하기 위해 개인정보에 대한 암호화 조치가 필요하다고 지적했다.

금융감독원은 7월 중 금융회사 352개사를 대상으로 금융회사의 챗봇 운영현황 및 개인정보의 안전한 관리여부, 정보주체의 권리보장 여부 등 서면 점검을 실시했다고 31일 밝혔다. 챗봇 활용 과정에서 철저한 정보보호가 필요하다는 판단에서다.

최근 금융회사들은 상품소개 및 고객상담 등이 가능한 챗봇을 도입해 활용도를 높이고 있는 상황이다. 특히 챗봇은 비

대면 금융거래가 활성화됨에 따라 단순 안내에서 카드발급, 대출, 보험계약 등 다양한 업무처리 수행하고 있다.

하지만 보안대책이 미흡할 경우 개인정보 유출 등의 부작용이 발생할 수 있으며, 인공지능의 이상 작동시 서비스 제공이 원활하지 않을 우려되는 상황이다.

점검 결과, 일부 기업이 금융 고객이 챗봇과 대화시 이용자의 개인정보가 수집될 우려가 있음에도 고객 정보를 암호화하지 않고 있었다. 게다가 일부 기업은 챗봇을 통해 수집한 개인정보에 대한 구체적인 파기기준도 미비한 상태였다.

또한 챗봇 이용자의 개인정보 열람·정정·삭제 등 자신의 정보를 주체적으로 행사할 수 있는 권리행사 방안도 부재한 것으로 나타났다.

이에 따라 금감원은 내년 '금융분야 개인정보보호 가이드라인' 개정시 개인정보 보호조치, 접근통제 강화, 보존기한 설정, 정보주체 권리보장 등 금융회사의 챗봇 도입관련 개선사항이 반영될 수 있도록 관계부처와 협의할 계획이다. /유재희 기자 ryusoul91@

한국인터넷진흥원

모든 ICT 분쟁조정 상담 '118'로 일원화

한국인터넷진흥원(KISA)은 1일부터 기존상담번호의 사용을 중단하고 모든 정보통신기술(ICT) 분쟁조정 상담을 무료전화 국번없이 118(ARS 5번)번으로 일원화한다고 31일 밝혔다.

KISA ICT분쟁조정지원센터는 전자문서·전자거래분쟁, 인터넷주소분쟁, 정보보호산업분쟁, 온라인광고분쟁 관련 상담 및 조정 업무를 하고 있다. 그동안 ICT분쟁조정 관련 전화 상담은 외부 통신사 시스템을 통해 서비스되어 왔으나 최근 자체 전화상담시스템이 구축됐다.

원활한 이용을 위해 내년 말까지는 기존 상담번호로 전화하는 모든 이용자에게 국번없이 118로 상담번호가 변경됨을 안내하고, 이후 통화요금이 발생하지 않도록 자동 종료할 예정이다. /김나인 기자 silkni@

