

“클릭해 보니 가격 다르네”... 여행플랫폼 ‘다크패턴’ 주의보

위장 광고·반복간섭 등 폐해
법적 제재근거 부족... 피해 확산
“플랫폼 스스로 안전환경 구축해야”

#1. 7월 초, 휴가를 맞아 가족과 3박 4일 해외여행을 준비하던 A(27)씨. 항공권을 예약하기 위해 여러 항공사의 항공권을 비교해 예약하는 한 플랫폼에서 적당한 항공권을 찾았다. 결제를 위해 창을 넘기자, 기존에 보지 못했던 부가서비스가 추가돼 가격이 약 10만 원 정도 차이가 나는 걸 확인했다.

#2. 디즈니랜드 티켓을 구매하기 위해 여러 웹사이트를 비교하던 B(34)씨. 더 저렴한 가격에 판매하는 한 사이트를 발견하고 구매를 위해 결제 페이지로 넘어갔다. 최종 결제 금액이 예상했던 금액과 달라 살펴보니 성인이 아닌 어린이 기준으로 요금이 표기된 것을 발견했다.



여행플랫폼 ‘다크패턴’ 관련한 Chat GPT 생성 이미지

1일 (메트로경제) 취재에 따르면 여행 성수기를 맞아 온라인 여행플랫폼(Online Travel Agency·OTA)에서의 ‘다크패턴’이 기승을 부리고 있다.

다크패턴은 소비자를 속이기 위해 디자인된 웹·앱의 인터페이스(UI)를 뜻하는 단어로, 소비자가 물건을 구매하거나 서비스에 가입하도록 유도하기 위해 필요한 정보를 은폐·축소·누락하는 온라인 상술을 일컫는다.

최근 OTA 규모가 커지고 기술이 고도화되면서 다크패턴으로 인한 피해가 더욱 확산할 것으로 분석된다. 한국관광공사에 따르면 관광산업 유통채널에

서 온라인이 차지하는 비중은 2021년 66%에서 2025년 72%까지 확대될 전망이다. 국내 OTA 시장 규모는 2017년 16조 3970억 원에서 2022년 19조 1350억 원으로 연평균 3.1% 성장했으며, 현재는 약 20조 4000억 원에 이를 것으로 추정된다.

공정거래위원회는 다크패턴을 크게 ▲편취형 ▲오도형 ▲방해형 ▲압박형 등 4가지 범주로 구분하고, 이를 19가지 세부 유형으로 명시했다. 이는 법령이 마련되기 전에 업체가 자발적으로 개선하라는 취지에서다.

OTA에서 소비자가 흔히 겪을 수 있

는 다크패턴으로는 ▲순차 공개 가격책정 ▲위장 광고 ▲숨겨진 정보 ▲반복 간섭 등이 있다. 특히 A 씨의 사례에 해당하는 순차 공개 가격책정은 검색 화면의 가격과 최종 결제 금액이 다르거나 상품을 비교하는 도중 가격이 급상승하는 것을 말한다. 소비자는 세금·수수료 등이 포함되지 않은 가격을 확인된 가격으로 착각해 자신도 모르게 더 많은 금액을 지불하게 된다.

한국소비자원이 지난해 공개한 OTA 상위 5개 업체의 판매가격 표시 현황에 따르면, 이들 중 4개 업체가 숙박 예약 첫 페이지에 세금·수수료를 제외한

금액만 표시하거나, 추가 요금 또는 최종 결제 금액을 작은 글씨로 표기한 것으로 드러났다.

트립닷컴은 작은 글씨로 주의 문구를 적고 최종 결제 금액을 알아보기 쉽게 표시했으나, 가격 그래프에 표시된 최저가와 실제 검색한 항공권의 가격이 약 5~7만 원 정도 차이가 나는 것으로 확인됐다.

B 씨의 사례처럼, 일부 여행 플랫폼에서 해외 유명 테마파크 입장권을 판매하면서 ‘다크패턴’ 행위를 한 것으로 확인됐다.

한국소비자원이 주요 여행 플랫폼 6곳에서 판매하는 디즈니랜드, 유니버셜 스튜디오 등 해외 테마파크 7곳의 입장권 거래 상품(44개)을 조사한 결과, 3개 플랫폼(마이리얼트립, 인터파크투어, 트리플)에서 16개 상품에서 다크패턴 사례를 발견했다. 이들 사이트에서는 상품 검색 화면에 노출되는 입장권 대표 가격을 성인보다 저렴한 아동 기준으로 표시하거나, 입장권이 아닌 식사 쿠폰 가격으로 표시했다.

소비자원은 이들 3개 업체가 개선 권고를 수용해 입장권 대표 가격을 성인 기준으로 표시하는 등 개선을 완료했다고 밝혔다.

이 외에도, 소비자가 자신도 모르는 사이에 계약이 자동 갱신·결제되는 ‘숨은 갱신’, 구매·회원가입 절차보다 취소·해지·탈퇴 절차를 복잡하게 만드는 ‘취소·탈퇴 방해’ 등이 다크패턴으로 나타난다.

온라인 상술에 대한 입법 공백을 지적하는 목소리가 나오자, 정부는 지난 1월 다크패턴을 법으로 규제하기 위한 ‘전자상거래법(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)’ 개정안을 국회 본회의에 통과시키고 내년 2월부터 시행할 계획이다. 구체적으로 ▲숨은 갱신 ▲순차 공개 가격책정 ▲잘못된 계층구조 ▲특정옵션 사전선택 ▲취소·탈퇴 방해 ▲반복 간섭 등을 금지하는 내용이 담겼으며, 이를 위반하는 사업자는 시정조치와 함께 500만 원 이하의 과태료가 부과된다.

기존에는 다양한 다크패턴을 제재하기엔 전자상거래법의 법적 제재 근거가 부족해 다양한 다크패턴을 제재하기엔 역부족이었다.

공정거래위원회도 전자상거래법 개정안 시행에 맞춰 필요한 사항 등을 규정한 전자상거래법 시행령 및 시행규칙 개정안을 27일까지 입법 예고했다.

입법 공백을 메워 피해를 줄여 소비자 권익을 보호할 수 있을거라는 기대가 나오지만, 과태료가 최대 500만 원에 불과해 ‘숨방망이 처벌’이라는 비판도 나온다.

소비자주권시민회의 관계자는 “정부의 정책 추진도 중요하지만 야고다, 호 텔스닷컴 등 소비자들이 많이 이용하고 신뢰하는 앱인 만큼 규제 여부를 떠나 플랫폼 스스로 소비자가 직관적이고 안전한 환경에서 거래할 수 있는 환경을 구축해야 한다”고 조언했다.

/이혜민 기자 hyem@metroseoul.co.kr

SK하이닉스, ‘FMS 2024’ 참가

HBM3E 12단 등 AI 메모리 기술·비전 제시

321단 낸드 샘플 등 전시
김주선 사장 “1등 경쟁력 각인”

SK하이닉스가 글로벌 메모리 반도체 행사에서 3분기 양산 계획인 HBM3E 12단, 내년 상반기 양산을 목표로 준비 중인 321단 낸드 샘플 등 차세대 AI 메모리를 선보인다.

SK하이닉스가 오는 6~8일(현지시간) 캘리포니아주 산타클라라(Santa Clara)에서 열리는 ‘FMS 2024’에 참가해 최신 AI 메모리 기술과 제품을 선보이고 이 분야 미래 비전을 제시한다.

SK하이닉스는 “FMS 영역 확대에 발맞춰 올해는 제품 전시뿐 아니라 기조연설을 통한 회사 비전 발표 등 많은

준비를 했다”며 “AI 메모리 솔루션 미래를 선도하는 당사 경쟁력을 업계 전반에 알리는 기회로 이번 행사를 적극 활용하겠다”고 강조했다. 회사는 지난해 FMS에서 세계 최고층 321단 낸드를 최초로 공개하는 등 이 행사를 통한 글로벌 소통에 공을 들여왔다.

6일에는 SK하이닉스 권원오 부사장(HBM PI 담당)과 김천성 부사장(WW SSD PMO)이 ‘AI 시대, 메모리와 스토리지 솔루션 리더십과 비전’을 주제로 기조연설을 진행한다. AI 구현에 최적화한 SK하이닉스의 D램, 낸드 제품 포트폴리오와 AI 메모리 솔루션을 소개하며, 권 부사장이 D램, 김 부사장은 낸드 분야 발표를 맡는다.

회사는 발표 주제에 맞춰 이번 행사에서 3분기 양산 계획인 HBM3E 12단, 내년 상반기 양산을 목표로 준비 중인 321단 낸드 샘플 등 차세대 AI 메모리 제품들을 선보인다.

SK하이닉스는 자사 주력 제품들이 탑재된 고객의 시스템 제품도 함께 전시, 빅테크 고객들과의 긴밀한 파트너십도 강조할 계획이다.

회사는 또, 메모리 업계에서 두각을 나타내고 있는 여성 리더들을 알리기 위해 진행되는 ‘FMS 슈퍼우먼 컨퍼런스(Super Women Conference)’에 올해 공동 스폰서로 참여하기로 했다. 7일 오후 열리는 컨퍼런스에서 회사의 최초 여성 연구위원인 오해순 부사장(Adva



321단 1Tb TLC 낸드, 이전 세대인 238단 512Gb 대비 59% 생산성이 향상됐다. /SK하이닉스

nced PI 담당)이 ‘SK하이닉스의 미래 기술 혁신과 다양성에 대한 이해’를 주제로 발표를 진행한다.

SK하이닉스 김주선 사장(AI Infra 담당)은 “AI 시대가 본격화되면서 D램, 낸드 단품보다는 여러 제품을 결합해 성능을 높인 메모리 솔루션의 중요성이 점차 커지고 있다”며 “이번 FMS를 통해 이 분야를 선도하는 당사의 1등 경쟁력과 기술력을 글로벌 시장에 각인시키도록 할 것”이라고 말했다.

/김서현 기자 seoh@

KT 장기고객 혜택 강화

KT가 장기고객을 위한 고객 혜택을 확대한다.

KT는 유무선 장기가입자를 위한 새로운 혜택 ‘장기고객 감사드림’ 프로그램을 시작한다고 1일 밝혔다. 장기 고객 대상 여부는 KT닷컴과 마이케이티 앱(APP)의 ‘마이쿠폰’ 메뉴에서 확인 가능하다.

‘장기고객 감사드림’은 ▲총 14종의 장기 고객 혜택을 자유롭게 이용할 수 있는 쿠폰 ‘쿠폰드림’과 ▲월 1회 KT 문화 행사에 초청하는 ‘초대드림’으로 구성된다. /구남영 기자 koogija_tea@

SKT 8월 여행 할인혜택 확대

SK텔레콤은 휴가철을 맞아 동남아와 일본 여행 관련 할인 혜택을 확대한다.

SKT는 태국, 베트남, 일본 등에서 T멤버십을 통해 ‘글로벌여행’ 프로모션을 시행한다고 1일 밝혔다. 현지 맛집, 쇼핑 등 분야에서 할인 혜택을 받을 수 있는 내용이다.

SKT는 휴가철인 8월, 추석연휴가 겨 있는 9월을 맞아 T멤버십 가입자에게 혜택을 제공하기 위해 이번 프로모션을 기획했다.

이번 프로모션은 내달 30일까지 2개월 간 진행된다. /구남영 기자

중진공, 뿌리산업 영위기업 현장 점검

강석진 이사장 미주정밀 방문
“정책자금 등 지원사업 다각화”

중소벤처기업진흥공단이 뿌리산업 관련 기업 발굴부터 글로벌 시장 진출까지 원스톱으로 지원한다.

중진공은 강석진 이사장이 1일 경기도

화성에 있는 플라스틱 사출 금형 전문기업 미주정밀을 방문해 생산 현장을 살펴보고 애로사항을 청취했다고 밝혔다.

이날 방문은 우리 산업의 근간인 지역 내 뿌리산업 영위기업 현장을 찾아 중소기업인의 현장 애로에 공감하고, 우수한 기술력을 보유한 뿌리산업 기업을 발굴·육성하기 위한 지원 방안을 모색하기 위해 추진했다.

1990년에 설립한 미주정밀은 34년간 정밀 금형분야를 선도하는 뿌리산업 기업이다. 특히, ‘압축 확산 사출 성형 금형 및 이를 이용한 박형 제품 성형방법’ 등 총 24건의 특허기반 기술력과 선진화된 생산 시스템을 갖췄다.

올해는 중진공 뉴델리 글로벌비즈니스센터(GBC)에 입주해 현지화를 통한

을 발굴·육성하기 위한 지원 방안을 모색하기 위해 추진했다.

인도시장 공략에 나선다.

강석진 중진공 이사장은 “중진공은 창업부터 기업의 성장과 글로벌화 지원까지 중소벤처기업의 성장사다리 역할을 충실히 수행하고 있다”며 “정책자금, 글로벌 신시장 진출 및 기술·경쟁력 강화 등 뿌리산업 기업을 위한 지원사업을 더욱 다각화함은 물론 속도감 있게 추진하겠다”고 밝혔다.

/김승호 기자 bada@