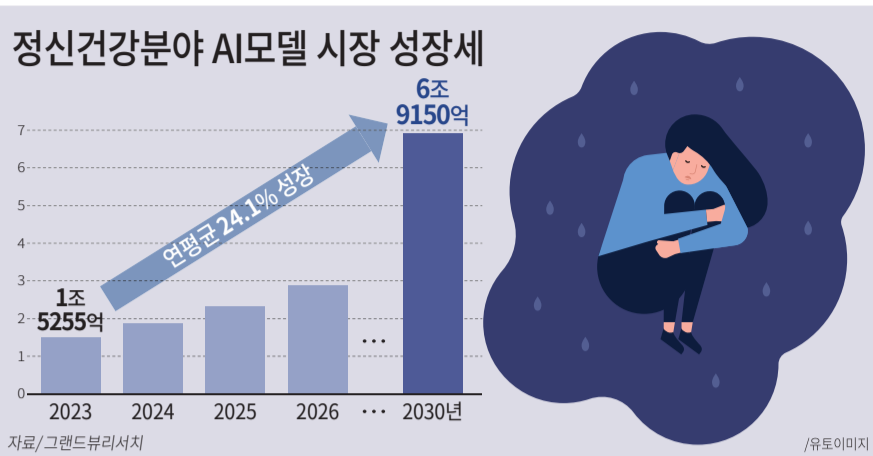


“친구같은 AI로 우울감 개선” vs “오히려 외로움 커질 수도”

정신건강분야 AI모델 시장규모 2030년까지 年 24.1% 고성장세
NEJM “우울장애 병증 51% 개선”
오픈 AI “챗GPT 유대감 형성 때 외로움 느끼고 의존 가능성 높아”



정신질환 치료에 인공지능(AI)을 결합하려는 시도가 잇따르고 있다. 일부에서는 AI 모델을 활용한 치료가 유의미한 성과를 거뒀다는 연구결과가 나오고 있지만, 한편에선 AI 의존이 오히려 외로움을 가중시킬 수 있다는 우려도 제기된다. 전문가들은 이용자들이 AI를 ‘도구’로써 합리적으로 활용해야 한다고 조언한다.

7일 관련업계에 따르면 정신 건강 분야 AI 모델 시장이 급격히 성장하는 가운데 상반된 연구결과가 나오고 있다. 정신 건강 AI 모델 시장은 조기 발견과 치료 개입을 위한 진단 도구부터 임상 진료의 보조적 역할을 해낼 인지 치료 AI 모델까지 넓게 포함한다.

시장조사 업체 그랜드뷰리서치에 따르면 2023년 정신 건강 분야 AI 모델 시장 규모는 약 11억3000만달러(1조5255억 원)로 추산되며, 2024년부터 2030년까지 연평균 24.1%의 고성장세를 이어가 2030년 51억2200만달러(6조9150억 원)에 달할 전망이다. 특히 2022년 오픈 AI의 챗GPT 등장 이후 인간과 구분이 어려운 대화형 AI 챗봇들이 등장하며 치료 보조 수단으로써의 AI 모델 시장이 활성화 됐다.

최근에는 대화형 AI 모델이 정신질환 치료에 도움이 된다는 결과도 나왔다. 세계적인 권위의 의학 학술지 NEJM이 지난달 실은 연구에 따르면 테라봇(Thera Bot)의 정신질환 치료 AI 모델 테라봇을 이용한 주요 우울장애 환자들이 치료 후 병증이 51% 개선됐다.

106명의 정신질환 참가자들은 스마트폰 앱을 통해 테라봇과 상호 작용해 기분이 어떨지에 대한 응답을 입력하거나 대화가 필요할 때 대화를 나눴다. 범

불안장애 참가자는 증상이 평균 31% 감소했으며 섭식장애 고위험군 환자들이 또한 사용 후 신체 이미지와 체중에 대한 우려가 평균 19% 감소한 것으로 나타났다.

실험을 이끈 니콜라스 제이콥슨 닥트머스대학 데이터과학·정신학과 교수는 “우리가 관찰한 증상 개선은 기존 외래 환자 치료에 대해 보고된 것과 유사했으며, 이는 이 AI 지원 접근 방식이 임상적으로 의미 있는 이점을 제공할 수 있음을 시사한다”며 “사람들은 테라봇과 관계를 형성하고, AI 모델을 친구처럼 대했다”고 덧붙였다.

긍정적인 결과에 따라 WHO도 AI 기술을 활용한 정신 건강 증진 프로젝트를 펼치고 있다. WHO는 2024년 4월, 생성형 AI 기반 디지털 헬스 프로토타입 ‘사라(SARAH)’를 공개했다. 사라는 고도화된 공감형 반응 기능을 탑재한 생성 AI로, 다양한 건강 관련 주제에 대해 24시간 실시간 대화를 제공하며, 현재 8개 언어를 지원하고 모든 기

기에서 이용 가능하다.

반면 정반대의 실험결과도 나왔다. 오픈AI와 메사추세츠 공과대학교(MIT) 미디어랩이 지난달 발표한 공동 연구에 따르면 챗GPT와 유대감을 형성한 참가자가 다른 사람보다 외로움을 느끼고 AI에 더 많이 의존할 가능성이 높다는 걸 발견했다.

유대감을 형성한 참가자는 챗GPT를 사용한 시간이 상위 10%에 해당했다. 음성 기반의 대화형 AI인 챗봇은 텍스트 기반의 챗GPT에 비해 비교적 외로움을 완화하는 데 도움을 주는 듯 보였지만, 더 많은 사람이 챗봇을 사용하면 ‘차별화’된 이점은 사라진 것으로 나타났다.

시어도어 코스코 옥스포드 대학박사는 “AI가 고립감을 느끼는 사람들에게 의미있는 지원을 할 수 있다는 지점에서 추가 연구할 가치가 있지만 AI를 일상 생활에 활용하는 방법에 대해서는 신중해야 한다”고 말했다.

/김서현 기자 seoh@metroseoul.co.kr

배민, 리뷰에 ‘내란·탄핵’ 등 키워드 검열

배민 “필터링 시점 설명 어려워”
尹 취임식 때 당시 대표 참석 사실에 정치색 비판, 불매 운동 조짐 일어



배달의민족(배민) 운영사인 우아한형제들이 포장 주문에 약 7%의 수수료를 부과한다고 밝힌 데 이어 ‘현재’, ‘내란’, ‘수괴’, ‘탄핵’ 등과 같은 특정 단어를 리뷰에 쓸 수 없도록 조치해 게시글을 검열했다는 사실이 알려지며 여론이 악화돼 불매 운동 조짐이 일고 있다.

7일 (메트로경제신문) 취재를 종합하면, 현재 배민 앱에서 ‘현재’, ‘내란’, ‘수괴’, ‘탄핵’ 등의 키워드가 들어간 리뷰 작성성이 제한되고 있다.

이날 기자가 해당 금지어들이 실제 적용되는지 확인하기 위해 ‘현재, 내란, 수괴, 탄핵’ 등의 단어를 포함한 리뷰를 작성해 게시를 시도하자 “현재” 키워드는 입력할 수 없습니다. 다른 문구로 변경해 주세요.”란 경고문이 떴다. 이어 ‘내란’, ‘수괴’, ‘탄핵’이란 단어도 입력 불가하다는 안내를 받았다.

반면, 같은 날 쿠팡이츠에서는 ‘현재·내란·수괴·탄핵’ 총 4개 키워드가 모두 들어간 리뷰 글 게시가 가능했고, 배민 앱처럼 별도의 제지도 없었다.

배민 관계자는 “서비스 이용 약관 제

7일 기자가 배달의민족 앱에 접속해 ‘현재, 내란, 수괴, 탄핵’ 등의 단어를 포함한 리뷰를 올리려고 하자 “해당 키워드는 입력할 수 없다”는 경고문이 나타났다. /배민 앱 캡처

11조 2항에 따라 게시물 등에 언급된 부적절한 표현에 대해 사전에 금지어를 지정해 관리하고 있다”면서 “사후 모니터링과 제보를 기반으로 한 수정·삭제 조치 등을 진행 중이다”고 밝혔다.

‘어떤 단어들을, 언제부터 리뷰에 쓰지 못하도록 조치했는지’를 묻는 말에 배민 관계자는 “당사 리뷰 정책에 따라 서비스와 관련 없는 정치적, 사회적 키워드를 사전 및 사후 필터링 조치를 한다”며 “특정 키워드의 필터링 시점 등에 대해서는 구체적으로 설명하기 어렵다”고 답변했다.

지난 5일 한 배민 사용자는 X(구 트위터)에 “탄핵이라는 단어 못 쓰게 해서

탄핵부기(‘탄핵’과 햄버거를 장난스럽게 부르는 신조어 ‘햄부기’의 합성어) 먹었다고 썼는데 수칙 위반했다고 리뷰 삭제 알림 왔다”는 내용의 글을 게시했다. 리뷰를 올린 사용자는 배달의민족 클린 리뷰 정책에 위배돼 블라인드 처리됐으며, 30일 뒤 자동 삭제될 예정이라는 통보를 받았다.

해당 게시글은 이날 오후 2시8분 기준 조회수 68만800회, 리트윗수 1만2000회, 좋아요수 7800개, 북마크수 207건을 기록했다. 그는 “시키려는 가게가 배민 밖에 없어서 어쩔 수 없이 시켰다가 영구 삭제 결심했다”고 덧붙였다.

이 포스트에는 “배민 탈퇴 오늘 바로 했어요”, “배민 바로 삭제”, “배민 영원히 안녕”, “난 요즘 땡겨요 씘. 윤석열 지지자꺼 못 씘!” 등의 댓글이 달렸다.

지난 2022년 김범준 우아한형제들 당시 대표가 윤석열 대통령의 취임식에 참석한 과거의 일까지 들춰지며 배민 플랫폼 사용자들 사이에서는 배달 앱이 정치색을 띠고 리뷰를 검열한다는 비판이 나오고 있다.

배민 관계자는 “다른 IT(정보기술) 플랫폼 업체 대표들과 함께 초대회 취임식에 간 것이다”며 “정치색이라는 상관없다”고 선을 그었다. /김서현 기자 hik1@

LG U+ ‘유플투빨’, 할인쿠폰 1100만건 제공

LG유플러스가 지난 4월 ‘유플투빨’ 론칭 이후 총 1100만건에 달하는 할인 쿠폰을 발급해 234만명의 고객이 이용한 것으로 나타났다고 7일 밝혔다.

유플투빨은 매월 특정일에 제휴처별 할인 쿠폰을 제공하는 프로그램으로, 현재까지 누적 141개 제휴 혜택이 제공됐다. 월평균 44개의 혜택이 운영됐으며, 고객 1인당 월 4.7개 쿠폰을 내려받은 것으로 집계됐다.

CGV, 다이소, GS25 등은 매월 빠짐없이 혜택을 제공한 대표 제휴사로, 연령대별 인기 제휴처는 ▲10대 GS25, CGV ▲20대 파스쿠찌 ▲30~40대 아웃백·노브랜드·VIPS 등이었다.

4월에는 문화와 나들이에 초점을 맞춘 혜택이 추가됐다. 대표 혜택으로는

▲스와로브스키 주얼리 스타일링 체험(커피 포함) ▲레고랜드 2+1 입장권 ▲뮤지엄L 1+1 입장권 ▲CGV 클라이밍존 50% 할인 등이 있다. 아웃백(25% 할인), 롯데렌터카, 투루카 등의 나들이용 할인도 마련됐다.

신규 제휴처 혜택도 마련됐다. ▲15일 청기와타운 10% 할인 ▲16일 컴포즈커피(VVIP 대상) ▲17일 풀무원 9천원 할인 등이 제공된다.

유플투빨 1주년 기념으로는 고객 참여형 이벤트도 진행됐다. VIP/VVIP 고객은 원하는 쿠폰을 선택해 응모할 수 있으며, 총 3만명에게 다이소 금액권, 메가커피 쿠폰, 카카오페이지 캐시 등이 제공된다. 별도 키워드 검색 이벤트도 운영되며, LG 스탠바이미2, 도미노피자, 디저트 경품이 마련됐다.

/김서현 기자

SKT, ‘외식·엔터·뷰티’ 멤버십 제휴처 확대

SPC 해피오더, 백미당 등 신규 제휴
SK텔레콤이 자사 멤버십 서비스 ‘T 멤버십’의 제휴처를 확대하며 외식·엔터·뷰티 분야 혜택을 강화했다.

SK텔레콤은 7일 ▲SPC 해피오더 ▲프리미엄 디저트 브랜드 백미당 ▲북합리조트 파라다이스시티 ▲스킨케어 브

랜드 셀퓨전씨 등과 신규 제휴를 체결했다고 밝혔다.

먼저 SPC그룹의 배달·픽업 플랫폼 ‘해피오더’에서는 T멤버십 고객을 대상으로 월 1회 무료 배달 및 1일 1회 최대 5000원 한도 10% 할인 혜택이 제공된다. 혜택 적용 브랜드는 파라바게뜨, 배스킨라빈스, 던킨, 웨이크셰프 등 SPC 계

열 12개다.

프리미엄 디저트 브랜드 백미당에서도 전 메뉴 10% 할인이 적용된다. 혜택도 강화됐다. T멤버십 고객은 인천 영종도 파라다이스시티의 아쿠아스파 ‘씨메르’와 실내 테마파크 ‘원더박스’ 입장권을 20% 할인받을 수 있으며, 현장 발권 시 사용 가능하다.

뷰티 부문에서는 스킨케어 브랜드 셀퓨전씨 전 제품을 15% 할인된 가격에 구매할 수 있다. /김서현 기자

LG CNS, 1300억 규모 AX 사업 수주

미래에셋생명보험 플랫폼 구축
LG CNS가 미래에셋생명보험의 AX(인공지능 전환) 사업을 수주했다. 사업 규모는 약 1300억원이며, 약 2년에 걸쳐 진행된다.



현신균 LG CNS 사장(오른쪽)과 김재식 미래에셋생명 부회장이 AX 사업 관련 양해각서를 체결한 뒤 기념사진을 찍고 있다. /LG CNS

이번 업무 협약에 따라 LG CNS는 ▲생성형 AI 플랫폼 구축 ▲멀티 하이브리드 클라우드 환경 구현 ▲보험 상품 개발·보험 계약·입출금 관리를 포함한 주요 업무 ▲회계, 영업 관리 등의 업무 시스템 개편을 추진한다.

본 사업을 통해 LG CNS는 미래에셋생명 임직원들이 사내에서 활용하는 생성형 AI 플랫폼을 구축한다. 미래에셋생명이 보유한 방대한 데이터를 거대언어모델(LLM)에 학습시켜 임직원들이 필요한 정보를 빠르고, 손쉽게 찾아 업

무에 적용할 수 있도록 돕는다는 구상이다.

앞으로 임직원들은 업무 중 궁금한 점이 생기면 여러 사내 시스템을 일일이 확인할 필요 없이 AI에게 질문하면 사내 지식 기반의 최적화된 답변을 얻을 수 있다. /김서현 기자