

AI 스피커 관련 참고 자료

1. 현재 판매중인 AI스피커의 제품명

- Clova Friends mini (Doraemon, MINIONS edition 포함), Clova Friends, Clova WAVE, Clova ON+ (세부 제품군은 <https://clova.ai/ko/products/> 참조)

2. AI스피커 사용자의 음성녹음이 서버 혹은 기기에 저장되는지 여부

- (서버 호출 전) 서버 호출 전 음성 정보는 저장하지 않음.
- ※ **국내의 AI 스피커 제품들과 동일한 작동 방식**
- (서버 호출 후) 사용자의 음성은 서버로 전송되어 음성 명령이 텍스트 기반의 쿼리(query, '질의'를 의미함)로 변환되어 처리 됨. 이후, 질의자의 음성 명령에 부합하는 검색 결과(답변)를 제시함. 이 때 음성 정보는 비식별화 되어 서버에 저장됨.

3. 품질 향상 등을 위해 음성녹음 일부를 서버로 전송해 사람이 듣고 분석, 평가하는 'human review'를 이행하고 있는지 여부

- 오류나 개선점 발견에 따른 품질 향상 및 인공지능 알고리즘 향상을 위해서 제한적 조건에서 음성정보를 전사(transcription)하는 사례가 있음
- 당사는 AI 스피커 이용에 앞서, 필수적으로 (네이버 클로바) '이용약관'으로 동의를 받고 있음

Clova 이용약관 중

제 4 조 (네이버 클로바 이용 데이터의 저장 및 활용)

회사는 이용자에게 좀 더 좋은 네이버 클로바 서비스를 제공하기 위하여 이용자가 네이버 클로바를 이용하는 과정에서 입력하는 데이터(음성명령 내용, 메모 내용, 커뮤니케이션 내용, 연동되는 기기(물건)의 위치 정보 등, 이하 '네이버 클로바 이용 데이터'라 합니다)를 저장하여 네이버 클로바의 품질 개선 및 성능 향상, 이용자에 대한 서비스의 고도화 및 최적화 등의 목적으로 활용할 수 있습니다.

3-1. 'human review'를 이행한다면 음성 정보의 몇 %를 리뷰하고 있는지, 음성 정보에 가명화가 이루어지고 있는지, 리뷰 받는 음성 정보에 위치 정보 등이 포함되어서 서버로 전송되는지

- 당사가 수행하는 음성 정보 전사는 전술한 바와 같이, 서비스 고도화를 위해 제한적으로 이루어지는 만큼, 전체 음성 정보 대비 비율로써 산출하는 것은 어려움이 있음
 - 음성 정보는 이용자를 식별할 수 있는 일체의 정보와 분리하여 처리하므로 "누구의 음성인지" 알 수 없음 (음성 정보와 이용자 식별자 간의 연결 고리를 기술적으로 끊어, 데이터 내부에서도 특정 음성이 어떤 이용자의 음성인지 알 수 없게 조치함)
 - 연동되는 기기의 위치 정보를 수집하고 있으나, 이는 '맥락에 부합하는 질의 결과'를 제시하기 위한 것임. 아울러, 이와 같은 위치 정보의 수집 등 처리에 대해 위치 정보 이용약관을 제시하고 이용자의 명시적 동의를 획득하고 있음.
- ※ 예를 들어, 대전광역시에 AI 스피커를 설치하여 이용하는 질의자가 '삼성동 날씨 알려줘'라고 명령을 하면, 질의자는 자신이 위치한 장소인 '대전광역시 동구 삼성동'의 날씨를 요청하는 것으로 이해하는 것이 맥락에 부합함. 이 경우, 위치 정보가 수집된다면 즉시 대전광역시 동구 삼성동의 날씨를 알려줄 수 있지만, 만약 위치 정보가 없다면 질의자에게 "질의한 장소가 서울특별시 강남구 삼성동인지, 대전광역시 동구 삼성동인지" 재차 확인하게 되어 서비스 사용성은 크게 저하될 수 밖에 없음

4. 사용자가 음성 정보를 삭제할 수 있는지

- 이용자 프라이버시 보호를 위해 음성 정보는 이용자를 식별할 수 있는 일체의 정보와 분리하는 방식으로 '비식별 조치'하기 때문에 누구의 음성인지 알 수가 없음
 - 따라서, 사용자와 그의 음성 정보가 매칭되지 않기 때문에, 기술적으로 특정 사용자의 음성 정보를 찾거나, 직접 삭제할 수 없음
- ※ 음성 정보는 수집 후, 2년 경과 시점에 자동 삭제함