

January 30, 2026

《人工智能服务用户保护通信法规指引》核心要点解读

2026年1月20日，韩国广播通信委员会（以下简称“广通委”）发布了《面向人工智能服务提供者的用户保护相关通信法规指引》（以下简称“本指引”），针对《电信事业法》及《促进信息通信网利用与信息保护等相关法律》（以下简称“《信息通信网法》”）中涉及用户保护的主要规定，系统分析了其如何适用于人工智能服务场景。

本指引以人工智能服务环境中可能引发问题的既有通信法规监管要素为核心，重点审查了以下条款：

《电信事业法》						
用户保护与损害赔偿 (第32条、第33条)	用户保护业务评估 (第32条)	损害用户利益的行为 (第50条)	未告知重要事项的行为 (第50条)			
《信息通信网法》						
访问权限的同意 要求 (第22条之2)	青少年保护责任人 指定义务 (第42条之3)	信息通信网中的 权利保护 (第44条)	信息删除请求等 机制 (第44条之2)	任意临时措施 (第44条之3)	禁止非法信息传播等 规定 (第44条之7)	对话型信息通信 服务中的儿童保护 (第44条之8)

另一方面，自2026年1月22日起施行的《人工智能发展与可信基础构建基本法》（以下简称“《人工智能基本法》”）虽是适用于整个人工智能产业的一般性法律，但广通委明确指出：在通信法规适用范围内，《电信事业法》与《信息通信网法》优先于《人工智能基本法》适用。

下文将概述人工智能服务提供者在现行《电信事业法》与《信息通信网法》框架下需特别注意的主要法定义务。

I. 《电信事业法》中禁止行为及用户保护义务的适用

人工智能服务大多通过通信网络提供，原则上属于《电信事业法》所定义的“附加通信业务”。特别是所谓的“代理型AI服务”，可能以基础通信业务与附加通信业务相结合的形式提供，

根据业务结构，服务提供者甚至可能同时具备基础电信业务经营者与附加电信业务经营者的双重身份。

因此，在人工智能服务商业化过程中，需重点关注以下可能引发问题的禁止行为及用户保护义务：

1. 损害用户利益行为及未告知重要事项行为

《电信事业法》第50条第1款第5项后段禁止以显著损害电信用户利益的方式提供电信服务（以下简称“损害用户利益行为”），具体类型列于该法施行令附表4。

若人工智能服务采用付费订阅等基于明确合同关系的形式，不当收费、违背用户意愿签约或解约等行为，在现行法律体系下可得到一定程度规制。然而，若将该条款中的“利益”局限于合同关系下的金钱利益或明示权利，对于免费人工智能服务中的不公平行为、算法歧视等新型用户利益侵害问题，现行制度恐难有效应对。

此外，《电信事业法》第50条第1款第5项之2将“未告知重要事项”单独列为禁止行为。因此，在人工智能服务场景中，何为“重要事项”成实务操作中核心争议点。

例如，人工智能模型版本、每小时可处理的消息数量、不同付费等级对应的功能及处理速度等直接影响用户是否签约或选择资费方案的事项，可被解释为“重要事项”。同时，服务的核心功能由人工智能驱动、用户接收的图像、语音、文本等内容由人工智能生成等事实，亦有可能被纳入“重要事项”范畴¹。

2. 用户保护及损害赔偿义务

通过通信网络提供人工智能服务的经营者，须按照《电信事业法》第32条履行预防用户损害、建立投诉处理体系等用户保护义务；若造成用户损失，则可能触发第33条规定的损害赔偿义务及告知义务。

需特别注意的是，即便提供的是免费服务，经营者也不能完全免除赔偿责任。此外，关于服务中断等情况的告知义务，仅适用于面向消费者（B2C）提供且达到一定销售额或用户规模门槛的人工智能服务²。

1 相比之下，训练数据的具体明细、人工智能的具体运行机制等内容通常属于企业商业秘密，原则上被纳入告知义务范围的可能性较低。

2 例如，在2024年12月发生的OpenAI的ChatGPT服务中断4小时的事件中，因其前三个月日均用户数不足100万而免于承担服务中断的告知义务。

II. 《信息通信网法》中营造安全信息通信环境及用户保护义务的适用

一般而言，人工智能服务提供者属于《信息通信网法》规定的“信息通信服务提供者”，须受该法用户保护相关规定的约束。反之，即便人工智能内置于独立设备中，只要人工智能运算仅在设备内部进行，且不与外部通信进行数据收发（即所谓“on-device AI”）而运行的服务，则不属于《信息通信网法》的规制范围。

1. 针对信息流通的用户保护

1) 信息通信网中的权利保护

《信息通信网法》第 44 条第 2 款要求信息通信服务提供者努力防止侵害他人权利的信息通过其运营管理的信息通信网进行流通。对于对话型人工智能服务，仅以 1:1 形式生成并提供信息，通常难以认定为“流通”；但若服务设有独立的公告栏、社区等功能，使信息得以公开或共享，则可能触发此项义务。

2) 信息删除请求与临时措施

根据《信息通信网法》第 44 条之 2 及第 44 条之 3，若向公众公开的信息涉及侵犯隐私、诽谤等侵害他人权利的情形，服务提供者应根据请求采取删除等措施；即使无用户请求，服务提供者也可主动采取临时措施。

3) 禁止流通非法信息

《信息通信网法》第 44 条之 7 第 1 款列举了禁止流通的非法信息类型，并将规制对象界定为“任何人”；同条第 2 款及第 3 款进一步规定，信息通信服务提供者或公告栏的管理、运营者作为“提供流通环境者”，需就相关行为承担责任³。

据此，即便在人工智能服务场景下，如人工智能本身作为行为主体直接实施信息“流通”行为，或该等流通行为发生于由服务提供者运营、管理的服务之中，亦难以排除前述规定的适用可能性。

³ 此外，法院判例也表明，当非法信息通过平台或网站发布、传播时，在符合一定条件的情况下，可因此追究信息通信服务提供者的侵权责任（参见韩国大法院2010年7月29日宣告2007刑终字7973判决等）。

2. 儿童及青少年保护

根据《信息通信网法》第42条之3第1款及该法施行令第25条，符合一定条件的人工智能服务提供者须指定青少年保护责任人，以防范青少年接触有害信息。但需注意，“青少年有害信息”仅限于经青少年保护委员会或相关审议机构判定、并由性别平等家庭部长官公告的信息，因此，不能仅凭提供或作为媒介传递了具有有害性质的信息，就直接认定其适用该规定。

3. 访问权限的同意要求

若人工智能服务以应用程序形式提供，并需访问用户终端设备内的功能或信息，则人工智能服务提供者必须依照《信息通信网法》第22条之2区分必要与可选访问权限，并获得用户同意。特别是人工智能代理服务具有自主处理终端设备内信息与功能的特点，确保访问权限同意程序的正当性更为关键。

但是，若在终端设备制造或供应过程中预装的人工智能服务应用程序功能仅限于实现移动通信终端设备的基本功能（如通信、拍摄、音视频播放等），则可豁免上述访问权限同意要求（参见该法施行令第9条之2）。

III. 政策启示

广通委通过本指引明确指出：现行《电信事业法》与《信息通信网法》可适用于人工智能服务，并能够在禁止损害用户利益行为、履行重要事项告知义务、用户保护及损害赔偿责任、规制非法信息流通、保护儿童及青少年等方面发挥基础性用户保护机制作用。此举旨在提升人工智能服务环境下既有通信法规适用范围的可预测性。

然而也应看到，现行法令在规范人工智能服务环境，特别是生成式人工智能“生成”非法信息这一环节本身存在局限性，未来有必要密切关注相关法律制度的调整与重构方向，以更有效地应对人工智能技术带来的新型治理挑战。

相关成员

尹珠鎬

律师

T 82.2.3404.6542

E juho.yoon@bkl.co.kr

池涌泉

资深外国律师（中国）

T 82.2.3404.0245

E yongquan.chi@bkl.co.kr

金玉

资深外国律师（中国）

T 86.10.6461.3657

E yu.jin@bkl.co.kr

法务法人(有限)太平洋谨此声明：本简报所载内容及观点仅供一般参考之用，既不代表法务法人(有限)太平洋的正式立场，亦不构成针对任何具体事项的法律意见。如有相关咨询，敬请通过上述联系方式垂询。