

[별첨] 채용의 공정성과 인공지능¹

불공정한 채용이란 공개경쟁 채용절차에서 사전에 일반적으로 정해진 구직자의 경험과 직무능력 등이 아닌, 다른 자의적 요소에 의해 당락이 결정되는 채용이라 할 수 있음. '자의적 요소'는 기업 내 채용권한 있는 기관이 아닌 제3자의 개입, 사전에 고지된 객관적 기준과 다른 평가방식, 면접 등 주관적 평가권한의 남용 등을 들 수 있음².

공정한 채용은 이러한 자의적 요소를 배제하는 것이 핵심임. 특히 채용 면접위원들의 자의적 요소를 배제하는 것이 매우 중요함. 채용심사 참여자들이 중립적 상태가 아니라면 오히려 공정채용을 가장한 불공정 채용의 한 방법으로 전환될 수도 있기 때문³

인사혁신처는 이러한 불공정 채용을 방지하기 위하여 채용 단계별 공정성 확보방안을 마련하고 있는데, 1) 서류전형에서는 외모, 학력 등 편견요소를 배제하고 2) 면접시험에서는 배경 블라인드 면접을 시행하도록 하고 있음. 이는 편견과 부정이 개입될 수 있는 여지를 없애고 실력에 따라 채용될 수 있도록 하기 위함임. 또한 채용 면접관이 편향적이거나 기존 채용 관례를 답습할 경우를 방지하고 통제하기 위해 독립된 면접위원회 구성, 면접위원 사전교육 등 시스템을 운영하고 있음.

최근에 공공기관 및 기업들은 공정하고 객관적인 채용을 위한다는 명목으로 AI 면접을 확대해 나가고 있음. 현재 여러 기업 및 공공기관 등에서 인공지능(AI) 면접을 도입해서 평가요소로 활용하고 있는데, AI 면접 시스템은 다음과 같은 평가를 할 수 있다고 알려져 있음.

- 뇌신경과학을 기반으로 응시자의 표정, 음성, 언어, 생리적 신호 등을 토대로 공정하고 객관적 평가 기능을 통한 AI 면접시스템 제공
- 단순 평가결과 분석이 아닌 개인별 세세한 내면적 특성(성과역량, 관계역량, 조직 및 직무적합성 등)에 대한 분석 기능 및 **외면적 호감도(의사표현, 감정 전달 등)**에 대한 분석 기능을 통한 객관적 평가 기능 보유

¹ 오정미, 서울대 공익법률센터 공익펠로우

² 신권철(2018), “채용의 공정- 채용비리를 중심으로”, 노동법학 제67호, 89쪽

³ 신권철(2018), “채용의 공정- 채용비리를 중심으로”, 노동법학 제67호, 90쪽

구인구직 매칭 플랫폼 사람인이 2019년 구직자 1,458명을 대상으로 한 ‘AI 채용에 따른 부담’ 설문조사에 따르면 약 60%가 부담을 느끼고 있다고 답하고 있음. 가장 큰 이유는 ‘정보부족’, ‘기준 모호’였음.

특히 AI 면접에 대비하기 위해 취업 사교육이나 스터디를 한다고 응답했는데, 특히 ‘호흡·음색·안면 색상 변화 등을 연습(31.7%)’ 했다는 부분을 주목할 필요가 있음.

AI 면접은 간단한 인적성 검사용 게임을 하는 동안 ▲응답자가 카메라와 눈을 잘 마주치는지, ▲눈을 자주 깜빡이는지, ▲컴퓨터로 인식할만큼 또박또박 말하는지, ▲지원자의 언어습관이나 특정 단어 사용 횟수, ▲표정을 찡그리는지 긴장하는지 등 행동반응으로 지원자의 정서 상태를 측정해 점수를 매기고 있음⁴

구직자들은 AI가 자신의 모습과 생체변화를 토대로 평가하는 ‘외면적 호감도’ 때문에 업무능력과 관련성 없는 ‘호흡·음색·안면 색상 변화까지 연습해야하는 부담이 발생함. 또한 자신의 자연스러운 모습이 아닌 AI가 규정한 ‘호감도’에 맞추기 위해 자신의 모습을 인위적으로 연습해야하는 아이러니한 상황이 발생하고 있음.

또한 ‘호감도’ 항목으로 공정한 평가를 할 수 있는지 짚어볼 필요가 있음. 현재 우리나라 채용 공정화를 위해 마련된 법안들⁵을 살펴보면 공통적으로 **성별, 연령, 신체조건, 옹모, 출신지역** 등으로 차별하지 말 것을 규정하고 있음.

그러나 호감도 평가로 인하여 법에서 금지하고 있는 차별이 발생할 가능성이 있음. 외면적 호감도는 연령, 신체조건, 옹모, 출신지역(표준어 사용 여부 등) 다양한 요소에 영향을 받을 가능성이 높기 때문임.

1) 안면인식 시스템으로 외모에 의한 차별이 있을 수 있으며, 2) 누군가는 표준어가 아닌 사투리를 쓰거나 목소리가 작은 경우 톤 인식 시스템에서 불리할 수 있음. 3) 전략게임 항목에서 반응 속도가 느리면 불리하기 때문에 고연령층이거나 반응속도가 느린 사람은 상대적으로 낮은 평가를 받을 수 있음.

⁴ [2020국정감사] 인천공항·한국공항공사, 인공지능의 차별 학습 및 편향성 대비 없이 무책임 AI면접 도입, 심상정의원실

⁵ 고용정책기본법 제7조(취업기회의 균등한 보장)

채용절차공정화에 관한 법률제4조의3(출신지역 등 개인정보 요구 금지)

고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률 제4조의4(모집·채용 등에서의 연령차별 금지)

남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제7조(모집과 채용)

장애인고용촉진 및 직업재활법제5조(사업주의 책임)

사람마다 다양한 표정이 있고, 다양한 태도를 갖고 있는데 외향적인 모습으로 내면까지 평가하는 것은 신중해야 함. 따라서 현재 인공지능이 공정하고 객관적인 면접 평가를 할 수 있는 충분한 학습과 데이터를 갖추었는지 검토가 필요함. 이러한 과정이 생략된 채 지속적으로 도입된다면 결국 지원자, 채용자 모두에게 공정하지 않은 채용으로 귀결될 우려가 있음.

인공지능 알고리즘의 특징은 데이터에 대한 학습을 통해 얻게 된 정보를 바탕으로 판단을 내린다는데 있음. 인간에 대한 데이터를 대상으로 학습하고 분석해야 하는 고용 및 인사관리 인공지능은 데이터의 부족 및 원데이터(raw data)의 왜곡 가능성으로 인한 한계에 봉착할 수밖에 없는 경우가 많음⁶.

다른 한편, 충분한 양과 대표성을 지닌 훈련데이터를 확보하는 것이 가능하다고 하더라도 차별적 결과가 나타나게 될 수도 있음. 인공지능이 판단기준을 마련하기 위해 학습하게 되는 데이터는 과거 인간에 의해 생성된 일종의 역사적 데이터이기 때문임. 만일 과거의 사회에서 차별적 편견이 만연했을 경우, 그러한 편견이 데이터에 그대로 반영되어 있을 수밖에 없음⁷.

아마존, MS 등의 기업들도 AI 채용을 시도해왔지만 AI가 기존 채용 데이터의 차별과 편향성을 그대로 학습해 성차별, 인종차별 등을 답습한 채용결과를 내놓아 결국 철회한 바 있음.

2020년10월22일 시행된 국정감사에서 정의당 심상정 의원은 한국공항공사, 인천국제공항공사가 시행한 AI 면접에 대하여 차별 학습 및 편향성 우려에 대한 문제를 지적한 바 있음.

한국공항공사와 인천국제공항공사는 시범적으로 면접참고 자료로만 사용했다고 하나 (다른 공공기관은 실제 평가 점수에 반영하는 경우도 많았음), 참고자료 활용 역시 면접관에게 해당 응시자에 대한 편견을 심어줄 가능성을 배제할 수 없음.

또한 실제 채용결과와 AI 면접결과가 일치하지 않았으며, 공사에서 AI 면접을 도입할 때 측정방법과 알고리즘에 대해 기술적으로 검토가 없었고 외부 자문도 없었다는 점이 밝혀짐.

또한 공공기관은 채용과정에서 데이터의 공공성과 절차의 투명성을 확보할 책임이 있음에도 AI 면접이 차별을 재생산하거나 편향성을 띠게 될지 여부에 대해 사전에 논의한바 없었으며, 이후 평가결과를 두고 어떻게 해석할지에 대해서 논의한 바 없다는 점도 밝혀짐.

⁶ 고학수, 박도현, 정해빈(2019), “인공지능과 고용차별의 법경제학: 블라인드 채용과 베일의 역설을 중심으로”, 법경제학연구 제16권 제1호, 57쪽

⁷ 고학수, 박도현, 정해빈(2019), “인공지능과 고용차별의 법경제학: 블라인드 채용과 베일의 역설을 중심으로”, 법경제학연구 제16권 제1호, 57쪽

유럽연합의 '신뢰가능 인공지능 윤리 가이드라인'에는 다양성, 차별 금지 및 공정성 확보를 위해 인공지능 시스템은 모든 범위의 인간 능력과 기술 및 요구사항을 고려하고 접근성을 보장해야 한다고 규정하고 있음.

'인공지능은 공정하고 객관적일 것이다'라는 맹목적인 신뢰가 인공지능의 차별 학습 및 편향성 가능성을 간과하게 만들고 성급히 AI 면접을 도입한 것으로 볼 수 있음. 인공지능 알고리즘 역시 공정채용을 위해 마련된 법규들을 준수하고 있는지 검토가 필요함.