

가주 AI 도입, 세금 상담 시간 단축

대기 줄며 연 1만 건 이상 추가 서비스 가능

캘리포니아주가 세금 상담 전화센터에 인공지능 기반 가상 비서를 도입하면서, 공공서비스 혁신과 노동 문제 사이에서 균형을 찾으려는 노력이 본격화되고 있다.

■ 세금 문의 연간 80만 건

캘리포니아 조세·수수료 관리국(CDTFA)은 매년 약 90억 달러 이상의 세수를 거둬들이며, 이 과정에서 120명의 상담원이 연간 약 80만 건의 납세자 전화를 처리한다. 특히 세금 신고가 집중되는 시기에는 문의량이 평소보다 50% 이상 급증한다. 상담원들은 수천 개의 웹페이지와 문서를 찾아 정확한 답변을 제공해야 해 통화가 길어지고, 이로 인해 대기 시간이 늘거나 전화가 중도에 끊기는 문제가 발생해왔다.

이를 해결하기 위해 도입된 AI 비서는 상담 내용을 실시간으로 텍스트로 작성하고 개인정보를 가린 뒤, 질문을 분석해 관련 자료를 검색하고 답변 초안을 작성한다. 상담원은 이를 검토해 정확성을 확인한 후 납세자에게 전달한다.



센터장 토트 던은 "AI 덕분에 상담 시간이 줄고, 연간 1만 건 이상 추가로 응대할 수 있을 것"이라고 밝혔다. 초기 분석에 따르면 상담원의 통화 시간을 1.5% 단축했으며, 이는 전체 콜센터 운영 효율에 큰 차이를 만든다는 설명이다.

■ 노동조합의 우려 제기

이번 프로젝트는 새크라멘토 기반 IT 기업 심소프트 솔루션과 1년 445,000달러 계약으로 운영된다. 하지만 공공부문 최대 노조 SEIU Local 1000의 아나카 웰스 회장은 "노조가 충분히 참여하지 못했고, 현장 노동자들의 목소리가 반영되지 않았다"며 우려를 제기했다.

웰스 회장은 "사후적으로 불려가 의견을 내는 것은 이미 늦다"며 "AI 도입이 근로조건과 서비스 품질에 어떤 영향을 미칠지 현장 직원들이 가장 잘 알고 있다"고 강조했다.

이에 대해 주정부 운영청(GovOps)의 로이 케네디 대변인은 "노동 파트너와 초기 단계부터 10여 차례 이상 논의했다"며 "노조가 배제됐다는 주장은 놀랍다"고 반박했다.

■ 캘리포니아 AI 실험의 세 갈래

개빈 뉴섬 주지사 행정부는 AI를 적극적으로 도입하겠다는 방침 아래, 이번 조세·수수료 관리국 프로젝트 외에도 두 건의 교통 관련 프로젝트인 ▶교통사고 다발 구간 분석: 자전거·보행자 안전 도로 설계 개선 목표 ▶고속도로 혼잡 완화 연구: 교통 패턴과 기상 조건 분석에 투자하고 있다.

세 프로젝트의 총 계약액은 약 390만 달러에 달한다.

■ 신뢰와 사람 중심 설계가 관건

UC버클리 데이터사이언스대학의 메레디스 리 파트너십 책임자는 "AI는 정부 정보 접근성을 높일 수 있지만, 신뢰가 뒷받침되지 않으면 활용도가 떨어진다"며 "초기 단계부터 인간 중심 설계를 도입해야 한다"고 지적했다. 브라운 행정부에서 최고정보책임자(CIO)를 지낸 카를로스 라모스는 "AI가 공공부문 일자리에 어떤 영향을 미칠지는 아직 불확실하다"며 "정부는 변화 가능성을 솔직하게 인정하고, 점진적이고 신중하게 도입해야 한다"고 조언했다.

사진=shutterstock

가주 빈곤율 17.7% 전국 최고, 노인은 21%

캘리포니아가 2024년에도 루이지애나와 함께 전국에서 가장 높은 빈곤율(17.7%)을 기록했다. 센서스국이 발표한 보조 빈곤지표(SPM)에 따르면 이는 2023년(18.9%)보다는 소폭 개선됐지만, 여전히 약 700만 명의 주민이 식료품·주거·의료 같은 기본 필요를 충족하지 못했다.

캘리포니아 예산·정책센터 연구책임자 토라 프라이어는 코로나19 팬데믹 당시 도입된 연방 차일드 택스 크레딧(CTC) 확대와 사회안전망 강화로 빈곤율이 사상 최저치인 11%까지 내려갔음을 상기시키며, "정책이 만료되자 수백만 명이 다시 빈곤으로 내몰렸다"고 지적했다. 특히 혼합 신분 가정(시민권자·이민자 혼합 가구) 아동과 고령층에서 충격이 컸다. 아동 빈곤율은 2021년 7.5%에서 2024년 18.6%로 두 배 이상 뛰었으며, 노인 빈곤율은 21.1%로 전국 평균(15%)보다 훨씬 높았다.

임차 가구의 빈곤율도 심각하다. 2024년 캘리포니아 임차인의 27.1%가 빈곤 상태였는데, 주택을 소유한 가구(11.1%)의 두 배를 넘었다. 유색인종 공동체에서 그 비중이 특히 컸다. 프라이어는 "연방·주정부가 주거 및 임대 지원에 투자하지 않고 오히려 의료·식료품 지원을 삭감하면서 더 많은 가정이 식비·의료비·임대료 사이에서 불가능한 선택을 강요받게 됐다"고 말했다.

이 같은 빈곤 악화의 배경에는 연방 지원 철회가 자리하고 있다. 2023년 확장된 CTC와 SNAP(보충영양지원 프로그램) 긴급 할당이 종료된 데 이어, 2025년 7월 의회를 통과한 연방 예산은 의료·주거·식료품 지원을 대폭 삭감했다. 이로 인해 최대 340만 명이 메디칼 보장을 상실하거나 본인부담금 인상으로 비용 압박을 받을 수 있다.

'우베 페스티벌' 27, 28일 세리토스 퍼포밍아트센터

'우베 페스티벌(Ube Festival)'이 27일과 28일 세리토스 퍼포밍 아트센터(18000 Park Plaza Dr.)에서 무료로 열린다.

뱃퍼, 룰피아, 559 브레드 앤 버터, 바탐봉 BBQ, 마나 베이커리 LA, 우베 에어리어 베이커리 등 70곳이 넘는 업소가 참가한다.

토요일에는 오후 4시부터 9시까지 야간 마켓이, 일요일에는 정오부터 오후 7시까지 주간 마켓이 운영된다.

우베 페스트는 2021년 롱비치에서 소규모 팝업 행사로 출발해 지난 4월에 세리토스의 돈크나베 공원에서 처음으로 카운터 규모의 축제를 개최했다.

'우베'는 동남아시아 원산의 자색 고구마로, 고소하면서 바닐라 향이 감도는 풍미로 인기를 끌고 있다.

RCD Capital

부동산에 투자하고 싶으신가요?

26년 경력

Atlanta • Houston • Las Vegas • Los Angeles • Newport Beach • New York

개인 대출자로서 투자하시면 연간 10%에서 12%의 수익률을 기대할 수 있으며, 미국 전역의 부동산을 찾아드릴 수 있습니다!

- Home Loans 주택융자
- FHA Loan Program 연방주택청(FHA) 대출 프로그램
- VA Loan Program 재향군인청(VA) 대출 프로그램
- Foreign National Loan Program 외국인 대출 프로그램
- Jumbo Loan Program 정보 대출 프로그램
- Reverse Mortgage 역모기지
- Non-QM or Profit and Loss Loan Program
- Real Estate Investments Loan 부동산 투자 대출
- Commercial Building Loans 상업용 건물 대출
- 12 - 24 months Bridge Loan 12 - 24개월 브릿지 대출
- Fix & Flip Loan 수리 및 재판매 대출
- New Construction Loan 신축 대출
- DSCR Rental Loan DSCR(부채상환비율) 임대 대출
- HELOC - 주택 담보 대출 한도 대출 (Home Equity Line of Credit)

Steven Lee
slee@rcdcapital.com
949.400.0402

Jonathan Surak
jonathan@rcdcapital.com
201.895.1926

지금 바로 전화주세요!
800.369.7009
www.rcdcapital.com

Follow us:
X f y i p



California Finance Lender 60DBO-76030 | NMLS 1722515

