

연구보고서

2023

06

디지털 전환 시대 보험산업 대응 및 감독·규제 방향에 대한 제언

이창욱

본 보고서에 수록된 내용은 집필자 개인의 의견이며 우리원의 공식 의견이 아님을
밝혀 둔다.



목 차

• 요약	1
I. 서론	2
1. 연구 배경	2
2. 연구 방법 및 구성	4
II. 최근 금융 및 보험 환경 변화	6
1. 사회 경제적 측면	6
2. 보험산업 측면	8
III. 국내 보험산업 평가	11
1. 환경변화 대응	11
2. 경쟁력	12
3. 신뢰도	14
4. 소결	16
IV. 최근 해외 보험산업 및 감독정책 동향	18
1. 보험산업	19
2. 감독정책	28
3. 소결	42
V. 디지털 전환 시대 보험산업 대응 및 평가	44
1. 환경 변화와 새로운 보험 수요	45
2. 보험산업의 대응: 업무프로세스 개선	50
3. 보험산업의 대응: 신성장 동력 발굴	56
4. 보험산업의 대응: 사회안전망 역할 강화	64
5. 평가	74
VI. 디지털 전환 시대 보험감독·규제 방향	77
1. 개요	77
2. 보험산업의 경쟁력 강화	78

3. 보험산업의 성장성 제고	87
4. 보험산업의 리스크 감독체계 개선	90
5. 보험산업의 사회안전망 역할 강화	102
VII. 결론	108
• 참고문헌	110

표 차례

〈표 I-1〉 보험상품의 모집방식별 비중	3
〈표 II-1〉 수입보험료 연 성장률	9
〈표 II-2〉 보험설계사의 이동 현황	10
〈표 III-1〉 최근 5년간 보험회사 배타적 사용권 신청 현황	13
〈표 IV-1〉 일본 보험회사 개인용 건강증진형 보험 판매현황('20. 10)	25
〈표 IV-2〉 중국 수입보험료 기준 상위 10개사 중 의료·헬스케어 관련 자회사 설립현황	26
〈표 IV-3〉 '15년 이후 주요 대규모 사이버 공격·전쟁 사례	35
〈표 IV-4〉 ICP, 기후리스크 감독 적용	40
〈표 IV-5〉 FSB 기후리스크 관련, 금융공시 권고내용	41
〈표 V-1〉 공공 의료데이터 활용 관련 경위	46
〈표 V-2〉 보험산업의 의료데이터 활용방안(예시)	48
〈표 V-3〉 국내 건강증진형 보험 판매현황('22. 10)	58
〈표 V-4〉 국내외 자동차 UBI 보험 서비스 관련 현황	63
〈표 V-5〉 일본 보험회사 주요 토티형 연금 출시 동향	69
〈표 V-6〉 광의의 플랫폼 종사자의 남녀 간 직종 분포	73
〈표 VI-1〉 인가업무 단위 및 최저자본금(예시)	80
〈표 VI-2〉 보험 특장별 소액단기보험 국내 상품 현황	91
〈표 VI-3〉 일본 소액단기보험회사와 종합보험회사의 규제 차이 비교	92
〈표 VI-4〉 보험 모집방식별 비중	94
〈표 VI-5〉 모집수수료 정보제공 개선방안(예시)	100

그림 차례

〈그림 II-1〉 연도별 가계대출 추이	7
〈그림 III-1〉 권역별 민원 건수 및 민원 비중	15
〈그림 III-2〉 연도별 보험계약 25회차 유지율 추이	15
〈그림 IV-1〉 보험산업의 영역별 인슈어테크의 도입	19
〈그림 IV-2〉 중국 인슈어테크 매트릭스별 AI 서비스	22
〈그림 IV-3〉 미국 Commercial Line 보험상품 수요 증가 응답	36
〈그림 IV-4〉 미국 사이버보험 수입보험료 규모	37
〈그림 IV-5〉 미국 사이버보험 평균손해액 규모	37
〈그림 IV-6〉 미국 사이버보험의 보험료율 변동	37
〈그림 V-1〉 일본 장수생존보험 Grand Age 상품구조	69
〈그림 VI-1〉 현행 모집채널별 보험계약 체결과정	94
〈그림 VI-2〉 Omni-Channel 모델의 보험계약 체결과정	95
〈그림 VI-3〉 기후변화와 관련된 재무정보 공개의 핵심요소	104
〈그림 VI-4〉 영국 정부의 노후보장 강화 노력	107

Insurance Industry's Response to the Digital Transformation Era and Suggestions for Financial Supervisors and Regulators

According to the recent survey by the Korea Insurance Research Institute, CEOs of many insurance companies in Korea most emphasized the importance of digital strategies for the coming year, saying that digital strategies became more important than ever as new regulatory regimes such as IFRS 17 and the Korean Insurance Capital Standard (K-ICS) came into effect.

Against this backdrop, this paper focuses on digital transformation that would help guide the insurance industry toward the path of sustainable growth and sound development. For key industry developments in other jurisdictions, the paper captures three: i) the rapid growth of insurtech, ii) health insurance products and services as a response to the population ageing, and iii) an active response to the climate crisis as part of the ESG management. It also goes further to study three key regulatory developments in other jurisdictions: i) aiming for a right balance between supporting digital transformation and ensuring the stability of the insurance market, ii) enhancing the cyber resilience of the insurance industry, and iii) strengthening the management of climate risk.

Based on the findings from those developments in other jurisdictions, this paper explores how Korea's insurance industry needs to change and respond from two perspectives: i) when insurers opt to digitalize their existing value chain to enhance their internal efficiency and customer satisfaction and ii) when insurers extend the boundary of their business by using digital strategies and technologies

as a new growth engine. It also goes further to explore the roles that the insurance industry needs to play to help rise to the multi-faceted challenge of our society, i.e., population ageing, low birth rates, climate change, and technological development.

Last but not least, given the fourth industrial revolution and the rapid technological innovation, this paper comes up with some suggestions for insurance supervisors and regulators in this post-COVID-19 era. First, they would need to develop a regulatory and supervisory framework that would suit the digitalization of the insurance industry to encourage it to deal better with the changing landscape and maintain sustainable growth. Second, they would need to support the innovation of the insurance industry while ensuring the prudential soundness of the industry, consumer protection, and market stability, so that a shift to the fourth industrial revolution does not incur excessive risks. Third, they would need to provide support to the insurance industry so that it could respond better to key transformational issues such as population aging and carbon emission reductions, as well as the changing demographical demands.

최근 보험연구원의 설문조사에 의하면, 보험회사 CEO들은 급격한 경제환경 변화와 함께 IFRS17 및 K-ICS 등 시가평가 기반의 신제도 도입으로 이전에 비해 향후 1년간 디지털 전략의 중요성을 가장 강조하고 있다.

2023년 현재 보험회사는 고금리, 저성장이라는 이제까지 경험해 보지 못한 부정적인 시나리오에 직면해 있다. 이 상황에서 투자란 이전과는 다른 신중함을 가질 수밖에 없을 것이다. 그럼에도 불구하고 거의 모든 보험회사 CEO들이 디지털 전략 수립 및 집행에 집중한 것은 더 이상 디지털 전환이 선택의 문제가 아님을 시사한다.

디지털 전환 시대에 보험산업의 지속가능한 성장과 건전한 발전을 모색하는 과정에서 최근 해외 보험산업의 동향으로 ① 인슈어테크 가속화, ② 디지털·고령화에 대응하는 건강 관련 보험·서비스 확대, ③ ESG 경영의 일환으로 기후위기에 대한 적극 대응의 3가지 특징과 해외 감독정책 동향으로 ① 정부의 보험산업 지원, ② 디지털 혁신지원과 보험시장 안정 균형, ③ 사이버복원력 제고 노력, ④ 기후리스크 관리 강화의 4가지 특징을 살펴보았다.

국내 보험산업의 변화 및 대응방향도 이러한 해외 트렌드에 맞추어 ① 보험회사 내부의 효율성과 보험소비자의 만족도를 높이기 위해 기존 가치사슬을 디지털화하는 경우와, ② 보험회사의 신 성장동력으로 디지털 전략과 기술을 이용하여 사업의 외연을 확장하는 경우, ③ 고령화, 저출산, 기후변화, 기술 발전 등 우리사회의 복합위기에 대한 보험산업의 적극 역할을 제시하였다.

제4차 산업혁명 및 신기술 혁신의 급진전으로 디지털 전환 시대의 보험감독·규제의 방향은 ① 보험산업의 변화에 적극적으로 대응을 하고 지속적인 성장을 유도하도록 보험의 디지털화에 부합하는 감독·규제 체계를 구축하되, 보험시장 경쟁촉진을 위한 보험회사 진입 규제를 개편하고 신상품 개발·가격책정·자산운용의 자율성은 적극 확대하며, ② 제4차 산업혁명의 정착 과정에서 과도한 리스크를 초래하지 않도록 보험회사의 건전성 유지, 소비자보호 및 시장안정성에 부합하는 책임을 수반하는 혁신이 이루어지도록 지원하고, ③ 고령화, 탄소배출 감축 등 주요 사회적 전환 이슈를 적절히 대처하고 변화하는 인구 구조적 수요에 보험산업이 대응할 수 있도록 적극 지원하는 등 기술·인구·환경의 변화에 따른 큰 흐름 속에서 금융당국의 역할 등을 제언하였다.

1. 연구 배경

보험산업은 개인의 재산형성, 대출 및 주식·회사채 투자 등을 통한 기업자금 공급 등 전통적인 자금 증개 기능을 수행할 뿐만 아니라 노후를 대비하고 재해 및 질병 등 국민의 건강·생명과 재산을 각종 위험으로부터 보호하는 역할을 담당하는 미래형 종합 금융산업이다.

그간 국내 보험산업은 고도성장¹⁾을 지속하여 세계 7~8위의 보험시장을 창출하는 등 양적 성장을 통한 저변 확대와 고용창출²⁾에 크게 기여하였다.

그러나 저성장, 저출산·고령화, 고인플레이션, 국제보험회계기준 및 신지급여력제도 도입 등 주변 환경은 보험산업의 지속 성장에 유리하지만은 않은 상황이다.

특히 우리 보험산업은 국내시장에 안주하여 신상품개발, 자산운용 등 핵심역량이 취약한데다 공급자 중심의 상품개발, 불합리한 보험영업 관행 등으로 민원·분쟁이 빈발하고 있는 등 국민의 신뢰도가 높지 않은 상태이다.

이와 같은 구조적인 문제로 인해 국민복지 증진을 위한 국민연금 등 공적보험 한계를 보완하는 민영 사회안전망으로서 기능을 다하지 못하고 있고, 각종 재난재해 등 다양한 위험의 관리자로서 또는 기업자금 공급자로서 충분한 역할을 못하고 있는 실정이다.

그 결과, 보험산업은 국민의 복지 수요 및 위험 보장 등을 충족시킬 수 있는 성장잠재력이 높은 산업인데도 불구하고 성장동력이 떨어지고 있는 상황이다.

한편, 전대미문의 코로나19 확산은 국내외 경기둔화와 금융시장의 변동성 확대, 유동성 증가 등 다양한 경제 환경 변화를 야기하고 있으며, 앞으로의 경제성장 경로를 예측하는데

1) 수입보험료 기준 ('18년) 202조 원, ('19년) 213조 원, ('20년) 221조 원, ('21년) 225조 원임(연평균 3.6%)
(보험개발원, 보험통계연감을 참조함)

2) '21년 말 현재 보험산업 종사자는 49만 명(금융·보험산업 종사자 75만 명의 65% 수준)임(보험개발원, 보험통계연감; 고용노동부 보도자료(2023. 1. 31), "2022.12월 고용노동부 사업체 노동력조사결과"를 참조함)

큰 변동성을 안겨주고 있다.

그리고 코로나19 확산 장기화로 인하여 보험산업 경영환경의 불확실성이 확대되고, 대면 채널 중심에서 비대면 채널로 영업 움직임이 진행되고 있다. 최근 비대면 문화의 확산, 디지털 기술의 발달 등으로 손해보험을 중심으로 비대면·인바운드 방식의 비중이 증가하고 있으나 산업의 성장성·수익성·건전성을 저해시킬 수 있는 부정적 요인들이 지배적인 상황이다.

〈표 I-1〉 보험상품의 모집방식별 비중

(단위: %)

구분	손해보험(원수보험료 기준)				생명보험(초회보험료 기준)	
	전체		자동차		전체	
	'16년	'20년	'16년	'20년	'16년	'20년
대면	87.0	84.3	65.9	56.8	98.8	98.7
전화	10.1	9.4	22.3	18.0	1.1	1.0
디지털	2.9	6.3	11.8	25.2	0.1	0.3

자료: 금융위원회 보도자료(2022. 5. 17), “소비자 보호의 실효성은 높이고, 보험모집의 비효율은 낮출 수 있도록 「비대면·디지털 모집 규제」를 개선하겠습니다.”

더욱이 카카오, 네이버 등 빅테크 기업과 테크 기업들이 방대한 정보력, 디지털플랫폼 등을 기반으로 투자, 사업제휴 등 다양한 형태로 보험시장에 본격적으로 진출하면서 이러한 기업들과 보험회사 간의 공정한 경쟁질서 요구가 거세어지고 있으며, 앞으로 전 세계적인 금융산업의 전반적인 디지털 혁신 흐름 속에서 우리 보험산업도 지속적으로 탈바꿈해야 하기 때문에 디지털 플랫폼의 보험판매 확산을 거스를 수는 없을 것이다.

따라서 코로나19에 따른 언택트 시대가 계속되면서 마이데이터 및 빅데이터를 이용한 신규사업자 진입에 대응하여 보험산업은 단순한 채널의 디지털화를 넘어 전사적 디지털 혁신을 본격적으로 추진하는 디지털 금융시스템 시대에 보험산업이 어떻게 변화하고 대응해야 하는지 알아보고 이러한 변화에 맞추어 금융당국의 감독·규제 변화 및 방향 등을 살펴보겠다.

2. 연구 방법 및 구성

본 보고서는 기본적으로 약 30년간 금융감독원 보험감독 및 검사업무의 경험을 바탕으로 과거 검토하고 발표했던 내용과 '18~'19년 국제보험감독자협의회(IAIS)³⁾ 집행위원회(Executive Committee)의 위원으로서의 활동 내용, '15~'17년 IAIS 출장 및 위원회 참석 경험 및 '09~'10년 미국 캘리포니아 보험감독청 근무 경험 등을 기초로 관련 자료를 정리하되, 최근의 상황에 대해서는 금융감독원·금융위원회 보도자료와 보험연구원 및 보험개발원의 연구 자료를 참고하였다.

개별 사안들의 배경 및 진행경과 등 구체적인 최근 내용을 파악하기 위해 금융감독원·금융위원회, 보험연구원·보험개발원, 생명·손해보험협회 직원들과의 면담을 통하여 그 흐름을 익혔으며 특히 해외동향 및 최신자료들은 IAIS, 보험연구원 및 보험개발원의 연구 자료를 많이 참고하였다.

무엇보다도 본 연구 방향은 보험산업이 국민 경제에 크게 기여하며 금융산업의 한 축으로서 지속성장하고 건전하게 발전하는 길이 무엇인지를 고민하였고, 특히 고령화가 급속도로 진행되는 과정에서 사회복지국가의 사회안전망 역할, 각종 재난 등의 위험관리자로서의 역할과 디지털 혁신과정에서의 선택과 집중 방안을 고민하였다.

제Ⅱ장 및 제Ⅲ장에서는 보험산업을 둘러싼 금융 및 보험환경의 변화를 알아보면서 특히 최근의 주요 변화를 사회경제적 측면과 보험산업 측면에서 간략히 파악하고, 그간 보험산업에 대한 평가로 ① 환경변화에 대한 보험회사의 대응이 다소 미흡하고, ② 지속 성장을 위한 경쟁력이 일부 부족하며, ③ 보험산업에 대한 낮은 신뢰도 등을 살펴보았다.

제Ⅳ장은 해외 보험산업이 지속 성장하고 건전하게 발전하는 과정에서 해외 보험산업 및 감독정책의 주요 특징으로 산업 측면에서 ① 인슈어테크 가속화, ② 디지털·고령화에 대응하는 건강 관련 보험·서비스 확대, ③ ESG 경영의 일환으로 기후위기에 적극 대응, 감독정책 측면에서 ① 정부의 보험산업·서비스 혁신에 대한 적극 지원, ② 디지털 혁신 지원

3) IAIS(International Association of Insurance Supervisors)는 보험의 사회·경제적 중요성 확대와 보험산업의 글로벌화에 따라 각국 보험감독당국간 상호협력과 정보교환을 위해 1994년에 설립됨. 현재는 국제보험감독기준 제정, 보험계약자 보호, 금융안정성 제고 등의 역할 수행함. 사무국은 스위스 바젤에 있으며, 올해 5월 기준으로 131개국 150개 보험감독당국과 6개 국제기구가 회원으로 가입함. 금융감독원은 IAIS 창립회원이며 '02년부터는 금융위원회와 공동회원으로 활동함. '08년부터 실질적인 최고 의사결정기관인 집행위원회(Executive Committee)의 위원으로 활동함

과 보험시장 안정의 균형 달성도모, ③ 사이버복원력 제고 노력, ④ 기후리스크 관리 강화의 4가지를 분석하였다.

제V장은 디지털 전환 시대에 보험산업의 지속가능한 성장과 건전한 발전을 모색하는 과정에서 향후 보험산업의 변화와 보험회사의 대응 방향을 살펴보았다. 일반적으로 보험회사의 디지털 전략은 크게 두 영역으로 구분하여 살펴볼 수 있는데, 보험회사 내부의 효율성과 보험소비자의 만족도를 높이기 위해 기존 가치사슬을 디지털화하는 경우와 보험회사의 신성장동력으로 디지털 전략과 기술을 이용하여 사업의 외연을 확장하는 경우이다.

이와 더불어 고령화, 저출산, 기후변화, 기술발전 등 우리 사회의 복합위기에 대한 사회적 안전망을 제시하고, 더 나아가 이를 미래 성장 전략의 한 축으로 삼기 위한 보험산업의 노력이 필요하다는 인식하에 ① 보험산업 가치사슬 영역별 인슈어테크 도입, ② 디지털 혁신을 통한 보험산업 성장동력 발굴, ③ 복합위기에 대한 솔루션을 제시하는 보험산업 측면에서 변화 및 대응을 알아보았다.

제VI장에서는 본 연구의 코어로서 디지털 전환 시대에 보험 감독·규제의 방향을 논하면서 ① 보험산업의 변화에 적극적으로 대응을 하고 지속적인 성장을 유도하도록 보험의 디지털화에 부합하는 감독·규제 체계 구축, ② 디지털 전환과정에서 발생하는 다양한 리스크를 줄이기 위해 사이버 리스크, 개인정보 유출 등 디지털 전환 시대의 변화하는 위험 요인에 대한 철저한 대비, ③ 고령화, 탄소배출 감축 등 디지털 전환 시대의 주요 사회적 전환 이슈를 적절히 대처하고 변화하는 인구구조적 수요에 적극 대응 등 크게 3가지 방향을 제시하였다.

무엇보다도 금융당국은 보험기술 혁신으로부터 야기되는 리스크 대응과 자율과 창의에 기반한 혁신 촉진 간의 균형을 모색하며 보험시장 안정성을 보장하면서 혁신으로 촉진할 수 있는 규제 환경을 꾸준히 조성해야 할 것임을 강조하였다.

Ⅱ

최근 금융 및 보험 환경 변화

1. 사회 경제적 측면

가. 장기간 지속된 저금리 기조에서 상승 추세로 반전

2008년 글로벌 금융위기 이후 전 세계적으로 지속된 저금리 기조가 미 연방준비제도이사회(FRB)의 보유자산 축소 등으로 정책금리 인상 속도를 내고 있고 각국 통화정책 및 정치·경제 상황 등에 따라 거시경제의 변동성이 확대되면서 금리의 장기 하락을 멈추고 V자형 상승 반전된 상황이다.⁴⁾

금리인상으로 채권중심의 자산운용을 하는 국내 보험회사의 자기자본 감소가 예상되어 지급여력비율이 낮아질 우려가 있는 반면, 금리가 인상될 경우 저금리로 부진했던 자산 운용수익률이 높아지고 2023년 신국채회계기준 시행으로 부채시가평가 부담이 낮아지는 효과는 있으나 과거에 판매한 확정금리형 고금리상품으로 인해 금리 역마진으로 인한 손실 부담이 지속될 것이다.

나. 가계부채, 구조조정 등 불확실성 증대

2014년 이후 가계부채 규모가 증가⁵⁾했으며 그간 저금리 지속으로 상환부담이 경감되어 위험이 현실화되지 않았으나, 향후 금리가 지속적으로 상승할 경우 저소득, 서민, 자영업자 등 금리상승에 취약한 계층의 연체율 상승으로 이어질 개연성이 높다.

아울러 높은 진입장벽 등 시장규제에 따른 기업 역동성 저하, 한계기업의 퇴출 지연, 저출

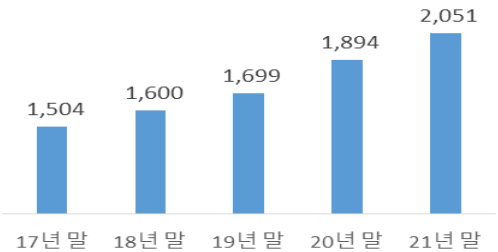
4) 미국 국채금리는 인플레이션 둔화 등을 배경으로 미 연준의 금리인상 속도 조절 기대가 확산되며 상당폭 하락 하였던가 금년 2월에 1월 미국 고용지표 발표 후 미 연준의 긴축 장기화 우려가 재차 부각되면서 상당폭 반등함(한국은행 2023. 3)

5) 가계대출증가율: ('15년) 8.9% → ('16년) 11.9% → ('17년) 7.3% → ('18년) 6.1% → ('19년) 4.9% → ('20년) 8.3% → ('21년) 7.5%(한국은행, 예금취급기관 가계대출 통계 참조함)

산·고령화에 따른 생산성 증가세 둔화 등이 복합적으로 작용해 구조조정 변화의 속도를 떨어뜨릴 경우 경제불확실성 증가가 투자제한, 소비위축 등으로 연결될 우려가 있고 소비 위축 등 경기침체로 인한 신규보험 가입률이 감소하고 기존 계약의 중도 해지율이 증가할 가능성도 있다.

〈그림 II-1〉 연도별 가계대출 추이

(단위: 십억 원)



자료: 한국은행, 예금취급기관 가계대출 통계

다. 저출산·고령화 가속화

한국은 평균수명 증가 및 출산율 하락에 따라 고령화사회(2000년)에서 초고령사회(2026년)로 26년 만에 진입이 예상⁶⁾되는 등 세계에서 가장 빠른 속도로 인구 고령화가 진행 중이며 생산가능인구(15~64세) 감소가 경기침체와 소득감소에 따른 부양능력 상실을 초래하여 저출산·고령화의 악순환이 반복되고 있다.

이로 인해 고령자 및 만성질환자의 보험 가입수요가 증가하는 한편, 평균수명 연장 등에 따라 보험산업의 장수리스크가 증가하고 건강보험 및 국민연금의 재정부담 등 공적 보험의 한계⁷⁾로 인해 노인빈곤 및 건강한 노후에 대비하기 위한 사회안전망으로서의 민영보험의 역할 및 필요성이 더욱 증대될 것이다.⁹⁾

6) 프랑스 154년, 미국 89년, 독일 76년, 일본 36년임(윤성훈 외(2011)를 참조함)

7) 시사IN(2023. 3. 9), “소득대체율이나 재정안정이나, 연금 개혁 해법은?”; 국회연구조정협의회(2023. 3)

8) 2021년 건강보험보장률은 64.5%임(e-나라지표 건강보험 재정 및 급여율)

9) 보건복지부 국민연금 재정추계전문위원회(2023. 1. 27)는 제5차 국민연금 재정추계(2023~2093) 시산결과를 브리핑하면서 현행 국민연금 제도를 그대로 유지하면 오는 2055년에 기금이 모두 소진될 것으로 전망함(e-브리핑 시스템(<https://ebrief.korea.kr>))

라. 제4차 산업혁명시대 진행

제4차 산업혁명이라 명명된 IT기술·인공지능·빅데이터·블록체인·IoT·나노기술 등의 혁신은 현재 금융산업에 기회이자 위협을 가져오고 있는 핵심적 요소이며 보험과 IT 기술이 결합된 인슈어테크는 현재까지 초보적인 수준이기는 하나 조만간 새로운 유형의 비즈니스, 상품, 영업방식 등이 출현하는 등 보험산업 전반에 큰 변혁을 가져올 전망이다.

특히 보험시장에 새롭게 진출한 핀테크 업체들이 기술기반 디지털 마케팅을 기반으로 비대면 영업 조직 등을 구축하면서 대면 영업 중심이던 기존 보험회사 및 법인보험 대리점(GA)은 디지털 역량 강화를 통한 고객 데이터 확보에 집중하는 등 상호 경쟁이 치열할 전망이다.

2. 보험산업 측면

가. 국제보험회계기준 및 신지급여력기준 도입

2023년부터 새로운 회계기준(IFRS17)과 자본규제(K-ICS)로 보험부채 시가평가 기준 및 체계 구축, 상품 개발, 판매채널, 손익관리, 의사결정 과정 및 성과평가 방식 등 경영전략 전면 개편이 불가피하다.

특히 수익과 비용 인식 및 사업비 이연 방법 변경 등으로 기존 신계약 위주의 경영 방식에도 근본적인 변화가 예상되며, 더욱이 보험부채 평가기준 변경(원가→공정가치)으로 보험부채 적립부담이 크게 증가하여 사전에 충분한 대비가 없을 경우 생존의 어려움이 발생할 것이다.

나. 국내보험시장 포화로 인한 성장성 둔화

2019년 가구당 보험 가입률이 98.2%에 이르는 등 국내보험시장은 이미 포화되어 있고 생명·손해보험 연평균 증가율은 2011~2015년 중 7.3%에서 2016~2020년 중 2.0%로 급감하는 등 신규 보험 가입 수요창출이 어려운 실정이다.¹⁰⁾

10) 보험개발원, 보험통계연감, 각 연호

인구 고령화로 인한 생산가능 인구 감소, 저성장으로 인한 소득정체, 소득 대비 가계부채 부담비율 상승 등으로 시장의 외형적 성장이 둔화되고 보험회사 및 모집조직 간 실적 위주의 마케팅 경쟁이 가속화될 것이다.

〈표 II-1〉 수입보험료 연 성장률

(단위: %)

'10년	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
12.0	8.3	23.2	-3.7	3.0	5.6	3.0	-2.0	-0.7	5.4	4.3

자료: 보험개발원, 보험통계연감, 각 연호

다. 소비자 권리의식 강화

인터넷 등 정보통신매체의 발달로 정보접근의 용이성 등에 따라 소비자 권리의식이 지속적으로 강화되고 소비자보호단체 및 언론 등의 보험에 대한 관심 및 감시가 증가하는 한편, 소비자의 교섭력이 지속적으로 증가하면서 보험료 인하, 서비스 개선 등에 대한 소비자 요구가 증대하고 있다.

특히 재작년 금융소비자보호법이 시행되면서 금융소비자 피해예방 및 구제강화를 실질적으로 담보하기 위해 6대 판매행위 규제, 위법계약해지권 신설 및 분쟁조정 절차의 실효성 강화를 도모하는 등 소비자 보호주의가 계속 강조될 것이다.

라. 상품개발 자율성 확대

그동안 보험산업의 발전에 발목을 잡았던 보험 가격의 사전규제에 대해 정책성보험을 제외한 대부분의 상품에 대한 사전 신고의무가 폐지되었으며 보험료(위험률) 할증 한도 폐지 등 가격규제도 완화되었다.

인슈어테크 등의 영향으로 빅데이터를 활용한 AI가 챗봇을 통한 보험 추천, 건강정보를 기반으로 한 헬스케어 연계 서비스, 운전습관을 반영한 자동차보험료 연동 등의 움직임이 있으나 이와 연관된 전용 보험상품 개발은 부진한 상황으로 디지털 기술을 활용한 소비자 맞춤형 판매 단계까지는 도달하지 못하고 있는 실정이다.

앞으로는 상품개발 및 가격 결정의 자율성이 확대되어 과거 양적 경쟁 외 질적 경쟁도 가속화되고 인슈어테크 기술 발전에 의해 AI 및 빅데이터를 활용한 보험상품 개발이 활성화 될 것이다.

마. 대형 판매채널 중심으로 상품개발 및 판매의 분리추세

GA(General Agency)로 불리는 법인보험대리점이 설계사 영업 확대 등 대형화로 보험 영업의 큰 비중을 차지하는 핵심채널로 자리잡고 있으며 방카슈랑스 및 GA 등 전문판매 조직의 비중이 늘고 보험회사 전속설계사의 비중이 다소 감소하며 상품 개발과 판매의 분리가 가속화되는 추세이다.

또한, 500인 이상 대형 GA의 설계사 수는 지속 증가하나 100인 이하 소형 GA의 설계사 수는 감소하는 추세이고 보험회사 전속설계사가 대형 GA로 이동하거나 GA 내에서 소형 회사에서 대형회사로 활발히 이동하는 등 GA의 양적팽창, 대형화 속에 일부 보험회사는 전속설계사 조직을 자회사(GA)로 전환¹¹⁾하는 영업채널 재편을 가속화하고 있다.

〈표 II-2〉 보험설계사의 이동 현황

(단위: 명)

구분	설계사		
	보험회사 전속	GA소속	대형GA소속 (500명 이상)
'15년 12월 말	20.3만	20.4만	11.6만
'21년 12월 말	17.0만	24.7만	17.9만

자료: 금융감독원 보도자료(2018. 5. 31), “보험대리점 상시모니터링시스템 구축 및 활용계획”;
금융감독원 보도자료(2022. 8. 25), “최근 5년간 보험 모집채널별 판매현황 분석 및 시사점”

11) 한화생명·동양생명·미래에셋생명·신한라이프·KB라이프·라이나생명·흥국생명 등이 전속설계사 조직을 GA로 분사 하였음

1. 환경변화 대응

제4차 산업혁명 도래에 대한 대응과 관련하여 해외의 경우 빅데이터 및 사물인터넷(IoT) 등을 활용한 보험상품이 다수 출시되는 등 제4차 산업혁명 기술을 선제적으로 도입하고 있으나 국내 보험회사는 혁신상품 및 판매방식 개발에는 다소 미온적이다.

또한 금융당국·감독당국도 샌드박스 제도를 통해 금융혁신을 지원하고 있으나 여전히 해당 업권별 법규 및 제도적으로 소비자보호 등을 위해 금융산업 혁신을 도모하기에는 제한을 많이 두고 있는 실정이고 특히 혁신기업들이 보험시장 진입 이후 기존 보험회사와 동일한 건전성 제도 등 유지조건을 적용받다 보니 성장하기에는 한계가 있다.

다음으로 금융 겸업화에 대한 대응과 관련하여 복합금융 점포 등 금융겸업화의 진전으로 보험회사의 입지가 점점 축소되고 있는 실정이다.

타 금융업권이 소비자 수요를 고려한 초대형 IB를 출범하거나 겸업 및 업무제휴 등을 통해 종합자산관리서비스 등을 제공하는 것에 비해 보험업계는 신시장 개척보다 보험 시장 내 경쟁에 몰두하고 환경변화에 따른 위협요인과 기회요인이 동시에 존재함에도 불구하고 이를 전략적으로 활용하는 노력 등이 다소 부족하다.

저출산·고령화에 따른 보험수요 변화 대응과 관련하여 우리나라는 고령화 속도가 OECD 국가 중 가장 빠르게 진행되고 있으나 고령화로 발생하는 장수리스크의 관리체계 및 건강·간병 보험의 언더라이팅, 요양 서비스, 의료비 심사 등에 필요한 인프라 등 제반 시설이 부족한 실정이다.

특히 노령 인구에 대한 의료비 및 부양비 지출 증가 등 신규 보험수요에 맞춘 건강, 간병 상품, 양로 서비스 등 신상품 개발이 다소 부족하고 민영보험의 확대 수요에 연계된 헬스케어 서비스 산업 발전이 더딘 상태이며 질병치료 및 헬스케어 과정 중 생성된 건강의료 관련된 빅데이터 활성화를 통한 다양한 서비스 창출도 미흡하다.

새로운 건전성 제도에 대한 대응과 관련하여 2023년 시행된 IFRS17 및 K-ICS는 보험경영의 패러다임을 바꾸는 대변혁이나, 사전에 충분한 대비가 없을 경우 보험회사의 부실화 우려 및 퇴출에 대한 우려가 제기되어왔다.

이에 시행시기 연기('21년 → '23년) 등 일련의 제도 완화를 적용했으나, 다른 한편으로는 시행업무의 추진동력이 저하되고 있다는 지적도 있다.

최근에는 보험계약서비스마진(Contract Service Margin; CSM)에 대한 계리적 가정을 보험회사들이 제각각으로 산출하면서 지표의 신뢰성에 문제가 되고 있으며, 해약환급금 준비금의 자본계정 내 법정준비금 적립에 따른 이연법인세 부채를 주주배당 이익에서 차감¹²⁾하고, K-ICS 운영위험액 내에 기초가정의 자의적 운영을 방지하기 위해 기초가정 리스크 신설 움직임 등 정부의 규제 등으로 업계의 불만이 있는 상태이다.

금리역마진 대응과 관련하여 그동안 장기간 지속된 저금리 등으로 투자환경이 악화되었으나 과거 판매한 확정금리형 고금리 상품 등으로 인해 금리역마진 부담이 여전히 상존하고 있다. 특히 생명보험회사의 경우 자산운용이익율이 하락하더라도 5% 이상으로 부리해야 하는 확정 고금리 상품 비중이 25% 내외로 높은 수준이다.

그러나 ALM 관점에서의 자산·부채의 관리 부족 등 금리역마진에 대한 대응 부족으로 여전히 해당 상품에 대한 수익 악화 및 부실화 우려가 있다.

2. 경쟁력

경쟁력 있는 신상품 개발과 관련하여 소비자의 수요를 고려하여 시장 포화를 극복하고 신규 보험 가입 수요를 창출할 수 있는 혁신상품 개발 노력이 다소 부족하고 타사 상품과 차별이 없는 상품(Me-too 제품)만 빈번하게 출시하고 있다.

생명보험회사의 경우 종신보험에 대한 소비자의 수요 부족으로 일부 보장성보험 개발에 집중하다 보니 새로운 보장성보험 담보를 개발하는 데 한계가 있는 반면 손해보험회사들은

12) IFRS17 도입으로 해약환급금준비금은 이익잉여금 항목으로서 별도 법정준비금으로 계상됨. 따라서 법인세법상 손금산입효과를 고려하지 아니한 세전금액 전액을 배당가능이익에서 공제함에 따라 기존과 달리 배당가능이익이 더 많이 감소하여 과거 부채적립했을 때보다 법인세 효과만큼의 배당가능이익이 더 줄어들게 됨

운전자보험, 펫보험, 여행자보험, 도난보험, 배상책임보험 등 신 보장상품을 발굴하고
인슈어테크의 영향으로 배타적 사용권 신청이 늘어나고 있다.

〈표 III-1〉 최근 5년간 보험회사 배타적 사용권 신청 현황

(단위: 건)

구분	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
생명보험회사	9	9	7	9	10
손해보험회사	9	11	16	22	25
합계	18	20	23	31	35

자료: 생명·손해보험협회 홈페이지의 배타적사용권신청사항 및 심의결과를 참조

보험회사의 상품 판매 후 사후관리 서비스 및 노력과 관련하여 타 금융상품과 달리 보험
이 초장기 계약임에도 불구하고 판매 전 계약 유인을 위해 들인 노력에 비해 판매 후 사후
관리가 미흡하고 변액보험의 펀드 추천·변경 등 수익률 관리가 다소 부족하며 판매 후에
는 '이미 잡은 고기'로 치부하는 경향이 있다.

또한 환자를 직접 진료하지 않았음에도 진단서나 이와 유사한 소견서, 자문의견서를 작성
하고 이를 근거로 보험금을 지급거부하거나 삭감해 지급하는 행위, 특정 병원, 특정 의사
에게 집중 자문 의뢰¹³⁾함으로써 보험금 지급과정에서 의료자문의 공정성과 객관성이 부
족하다는 지적이 많다.

보험회사의 자산운용능력과 관련하여 보험부채의 장기적 특성에 맞는 자산운용체계 개발
이 다소 미흡한데다 신규 장기투자 상품 발굴에도 소홀하였으며 안정적 대체 수익원 확보
를 위한 자산운용 전문인력도 부족하여 금리역마진 해소를 위한 수익률 제고에 한계가 있다.

특히 일부 회사의 경우 고도의 전문성이 요구되는 대체투자를 하면서 리스크 분석 미흡,
사후관리 부재 등으로 오히려 대규모 손실이 발생하는 등 자산운용·관리능력이 취약한
실정이다.

보험회사의 해외시장 개척과 관련하여 국내의 보험 잠재수요 감소 등으로 해외시장 진출

13) 매일경제(2020. 9. 7), “의사를 용돈벌이로 전락한 ‘의료자문’ 논란 언제까지...”; '19년 한해 의료자문 진행한 건
수가 가장 많은 병원은 한양대학병원(3,739건)이며 그 뒤를 인제대학 상계백병원(2,397건), 건국대학병원(2,033
건) 순임

을 통한 성장모색이 필요한 상황이나 국내 보험회사의 해외진출¹⁴⁾은 아직도 활발하게 이루어지지 않고 있다.

국내 보험회사 해외점포의 자산규모는 아시아 신흥국을 중심으로 확대 추세에 있으나 수익 증가 폭은 크지 않은 상태이며 당기순이익 규모는 손해율 개선과 투자이익 증가 등으로 재무구조가 다소 개선되었으나¹⁵⁾ 국내 보험회사 해외진출의 대부분은 현재까지 해외 시장을 공략하기 위한 교두보 마련 차원에 머물고 있는 실정이며 현지에서 사업을 수행할 전문인력의 부족, 보험 회사의 취약한 브랜드 파워 등의 원인으로 실질적인 이익 창출은 다소 미흡하다.

아울러 보험회사 규모의 경제와 관련하여 보험회사는 위험인수를 위한 자본력이 필수적이나 국내시장에서도 규모의 경제를 달성하기 어려운 소형회사가 상당수¹⁶⁾이다.

세계 7~8위의 보험 시장을 형성하면서도 국내시장에 집중한 나머지 국제적 경쟁력을 갖춘 국제보험그룹(IAIG)¹⁷⁾에 해당되는 국내 보험회사가 없는 상황이며 경쟁력 있는 글로벌 보험회사로 성장하여 성장 잠재력이 큰 다른 아시아 국가 또는 선진국가로 진출하는 것이 요구된다.

3. 신뢰도

보험에 대한 소비자 만족도와 관련하여 보험회사의 보험상품 불완전판매, 암보험금 미지급 등 그간의 잘못된 관행으로 ‘보험은 가입하기는 쉬우나 보험금은 받기 어렵다’는 인식이 팽배하여 보험산업에 대한 국민의 신뢰가 높지 않은 상황이다.

실제로 소비자불만 증가에 따라 보험민원이 지속적으로 증가하여 금감원에 접수된 민원 중

14) '21. 6월 말 현재 12개사(생명보험 5개사, 손해보험 7개사)가 13개국에 진출 중임(현지법인 26, 지점 11, 주요 진출국: 미국(8), 중국(6), 영국(3), 베트남(5), 인도네시아(4), 싱가포르(3), 일본(2))(금융중심지지원센터 홈페이지의 금융회사 해외진출현황을 참조함)

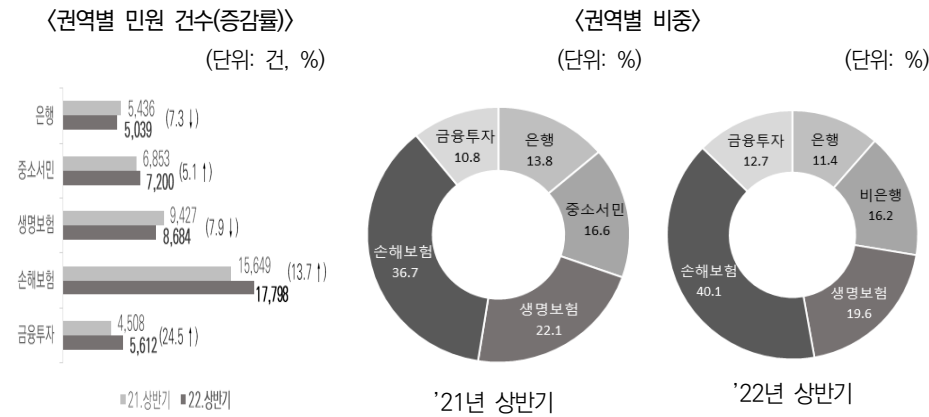
15) 전용식·김유미(2019)

16) 시장점유율 2% 미만인 회사: 전체 44개사(전업 재보험사 제외) 중 17개사임(생명보험 24개사 중 7개사, 손해보험 20개사 중 10개사)(금융감독원, 금융통계정보시스템 회사별 수입보험료(2022년 12월 기준))

17) International Active Insurance Groups은 IAIS가 정한 규모 및 국제성 기준(총 자산 500억 달러, 수입보험료 100억 달러, 진출국가 3개국, 해외영업비중 10% 이상) 충족이 필요함

보험이 60%(’22년 상반기)를 차지하고 있다.

〈그림 III-1〉 권역별 민원 건수 및 민원 비중



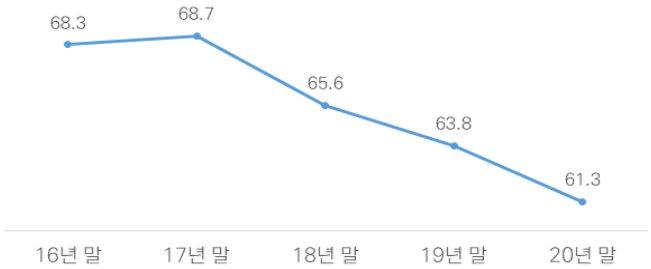
자료: 금융감독원 보도자료(2022. 9. 15), “2022년 상반기 금융민원 동향”

보험계약의 유지율과 관련하여 차별화된 보험 상품보다는 연고 모집 등 밀어내기식 영업에 다소 치중하여 계약 초기에 대량 해지하는 등 장기 유지율이 저조한 실정이다.

이로 인해 대다수 소비자는 중도해지 공제 등에 따른 금전적 손실만 부담하게 되어 소비자 불만이 크고, 장기 유지 후 효용을 얻지 못해 보험의 순기능을 기대하기 곤란한 상황이다.

〈그림 III-2〉 연도별 보험계약 25회차 유지율 추이

(단위: %)



자료: 보험개발원, 통계연감

보험의 부정적 이미지와 관련하여 거액의 보험금을 노린 보험사기는 물론 가족 등을 대상으로 한 비인륜적인 사기행각이 빈번히 언론 등에 노출됨으로써 보험이 국민에게 부정적인 모습으로 투영되고 있다.

또한 보험 가입 유도를 위한 허위·과장 설명, ‘철새 설계사’에 의한 부당승환, 과당 경쟁으로 인한 리베이트 제공 등 보험시장 질서 문란 행위가 지속되면서 이미지가 계속 저하되고 있다. 특히 고령화 사회에서 보험의 사회안전망 기능이 절실히 요구됨에도 소비자 신뢰 저하로 보험수요 창출의 한계가 노정되고 있다.

4. 소결

무엇보다도 보험산업의 신뢰도가 하락하고 환경변화 대응능력과 경쟁력이 부족한 근본 원인은 역선택 및 모럴헤저드를 유발하는 보험상품의 구조적인 문제점도 있으나 운영 측면에서 소비자의 요구와 변화에 신속하게 대응하지 못하는 조직문화와 판매 채널의 행태, 특히 다양하고 복잡한 보험상품에 대한 판매조직의 이해부족과 전문성 부족으로 인한 불완전 판매, 보험회사 자체 내부통제 및 사후 서비스 관리 역량 부족, 보험민원 처리 관련 대응능력 미흡 등이다.

이러한 문제점을 해결하기 위해 보험산업의 체질 및 조직문화의 개선이 시급하고 특히 디지털 전환 시대에는 기존과는 달리 수요자 중심의 생태계가 만들어지면서 다양한 고객 정보를 바탕으로 보험요율의 정확성과 자동심사의 신속성을 향상시키고 소비자 편의성을 제고하여 행동변화를 유도함으로써 보험산업의 성장성과 수익성, 신뢰도를 높이는 것이 시대적 당면과제이다.

또한 그동안 해외 우수 보험회사와 비교하여 국내 보험산업의 경쟁력이 떨어지고 글로벌 보험회사가 출현하지 못하는 것은 보험회사들이 급격한 환경변화에 효과적으로 대처하지 못하고 있는 보험산업에 대한 낡고 촌촌한 규제일 것이다.

특히 네트워크·플랫폼 기반의 디지털 경제 확산에도 보험시장의 디지털 전환은 아직 초입 단계로 평가¹⁸⁾되는 등 산업구조 개편이 시급하고, 해외와 타 업권 대비 과도한 상품

18) 금융위원회 보도자료(2022. 11. 21), “보험분야의 낡은 규제를 개선하여 보험산업의 디지털화 등 질적 혁신성장을

개발과 자산운용 규제로 인한 다양한 상품공급 제약으로 글로벌 경쟁력 취약구조가 지속되고 있다.

디지털 전환 등 환경변화에 대응한 보험산업의 질적 혁신·성장을 유도할 수 있도록 보험산업 전반의 낡은 규제들을 적극 개선¹⁹⁾할 필요가 있으며 새로운 보험산업 허가 정책 마련, 보험회사의 본질적 업무 위탁방안 재검토, 모집채널 전면 재정비 등 지금까지 보험산업의 디지털 전환을 더디게 했던 규제들을 전면 정비할 필요가 있다.

지원하겠습니다”; 예를 들면 온라인 보험 가입 비중(‘20년)에서 생명보험 0.3%, 손해보험 6.3%, 자동차, 여행자 보험 등 제한적 영역에서만 비대면 채널 판매가 확대되는 경향 등이 있음

19) 금융위원회 보도자료(2022. 11. 21), “보험분야의 낡은 규제를 개선하여 보험산업의 디지털화 등 질적 혁신성장을 지원하겠습니다”

IV

최근 해외 보험산업 및 감독정책 동향²⁰⁾

그동안 국내 보험산업 등의 고질적인 문제점 등은 해외의 경우에도 마찬가지이다. 통상 보험은 상품 자체의 복잡성과 판매 과정상의 불완전성이 있기 때문에 소비자 불만이 많은 것이 현실이다. 영국 등 보험선진국에도 보험회사의 불완전판매 등으로 소비자와 보험 회사 간 분쟁이 발생하고 이로 인해 사회적으로도 큰 파장을 일으키면서 보험산업에 대한 소비자 신뢰에 부정적 이미지로 작용하였다.

가령 영국 보험회사의 불완전판매는 1990년대 판매자의 연금보험 부적절한 권유 및 자문에서부터 양로보험 연계형 주택담보대출에 대한 투자리스크 미고지와 2000년 전후하여 지급보증보험의 불완전 판매 등이었다. 이때 지급보증보험이 전체 불완전판매에서 차지하는 비중은 51%(2011년 기준)를 차지하였고 보험회사가 과징금 등으로 부담했던 손실은 약 105억 파운드(약 27조 원)에 이르며²¹⁾ 현재까지도 민원이 발생하고 있다.

그러나 이러한 부정적 요인이 있음에도 해외 선진국의 보험산업이 지속적으로 성장하고 발전한 것은 최근 몇 년간 제4차 산업혁명으로 인한 디지털 혁신과정에 적극적인 참여와 정부의 지원 등이 매우 긍정적인 촉매제가 된 것으로 예상된다.

특히 보험회사는 인공지능(AI) 및 빅데이터를 활용한 다양한 보험상품 개발 및 판매에서부터 헬스케어분야 등 여러 분야에 투자 및 서비스 확대를 통하여 성장성과 수익성을 제고하고 있으며, 정부 또한 정책적인 지원 등을 지속적으로 추진하여 국가경제 성장에의 기여를 유도하고 있다.

이 장에서는 그간의 국내 보험산업 등의 개별적인 문제점 해소방안을 해외사례에서 찾기 보다는 오히려 디지털전환 시대에 주요 해외산업 성장 요인 및 해외 금융당국의 감독중점 사항을 통해서 국내 보험산업의 대응과 금융당국의 규제방향을 알아보겠다.²²⁾

20) 해외 보험산업 동향은 주요선진국가의 보험산업사례이며 감독당국 동향은 IAIS 권고 등을 정리하였음

21) 정세창·안철경(2018)

22) 물론 국내보험산업 등의 각종 문제점(상품다양성 부족, 불완전판매, 소비자 불신 등)에 대한 세부적인 대책 등은 제VI장에서 기술함

1. 보험산업

가. 인슈어테크 확산

해외 주요 선진국 보험산업은 첨단 정보통신기술, 빅데이터, 인공지능, 로봇공학, 사물인터넷, 무인 자동차, 나노 기술과 같은 새로운 기술이 보험산업 전반에 융합되어 혁신적인 변화가 나타나는 제4차 산업혁명을 겪고 있다.

특히 신종 보험회사 출현, 보험상품개발, 계약체결, 판매채널, 보험금지급, 고객관리 등 보험업무의 다양한 분야에 신기술을 융합하여 보험산업이 새롭게 변모하고 있다.

〈그림 IV-1〉 보험산업의 영역별 인슈어테크의 도입



자료: 이창욱(2018)

보험과 기술 간 융합을 통한 혁신으로 새로운 상품과 서비스를 제공하고 보험업무 자동화를 통한 효율성을 추구하는 회사로 미국의 레모네이드 회사, 중국의 중안보험, 태강 온라인 보험, 안신보험, 이안보험 등이 그 대표적이다.

특히 레모네이드 회사는 보험 가입부터 보험금 지급심사까지 보험산업의 전체 프로세스를 디지털 온라인으로 처리하는 보험회사로 보험 가입은 인공지능 마야(Maya)가, 보험금 접수는 인공지능 짐(Jim)이 처리한다. 외투 도난사고 관련 보험금 청구 시에는 접수된 지

3초 만에 보험금이 지급되어 보험업계에서 주목을 끈 사례가 있다.²³⁾

중국의 중안보험은 알리바바와 텐센트, pingan보험이 공동 설립한 중국 최초의 인터넷 보험 회사로 인터넷 사업에 특화된 상품 판매를 시작으로 급성장하고 있다.²⁴⁾

남아프리카공화국의 디스커버리사는 건강검진, 체력증진 프로그램에 가입한 고객을 대상으로 Vitality Points 적립을 통해 보험료 할인 및 여행, 물품 구입 등 보상을 제공하고 있으며, 미국의 Liberty Mutual 보험회사는 화재, 연기 탐지기 및 여타 커넥티드주택 기기 업체들과 제휴하여 보험가입자의 주택보유 및 거주와 관련된 다양한 위험을 사전에 예방할 수 있도록 도움을 제공하고 있다.²⁵⁾

또한 미국, 영국, 이탈리아 등 해외 보험회사들은 자동차 운전자 성향을 분석하여 보험료를 할인해 주는 UBI(Usage-Based Insurance) 보험 서비스를 확대하고 있다.

이렇듯 해외 주요 보험회사들은 상품개발 단계에서 사물인터넷 기술 활용을 통해 새로운 유형의 보험, 보험회사가 웨어러블 디바이스 등을 통해 보험가입자의 운동 등 건강 관련 정보를 수집하여 보험료 할인 등을 지원하는 건강증진형 보험, 스마트폰 네비게이션 등을 통해 보험가입자의 운전습관 관련 정보를 수집하여 보험료를 할인하는 운전습관연계 자동차보험 등을 출시하고 다양한 빅데이터 분석 및 인공지능을 통해 고객에게 맞춤형 상품을 추천하거나 마케팅하고 있다.

미국의 GEICO 보험회사는 고객을 위한 모바일 앱인 Kate(Virtual assistant) 프로그램을 개발하여 보험상품 및 계약과 관련한 자문 및 상담을 해 주고 있고, 독일의 Snapsure사 및 영국의 Spixii사는 챗봇을 이용하여 소비자에게 이해하기 쉬운 용어으로써 보험상품 상담 및 추천을 해 주는 등²⁶⁾ 글로벌 보험회사들은 챗봇, 로봇어드바이저 등과 같은 첨단 디지털 기술을 판매영업 전반에 활용하여 소비자에게 기존 대면채널 못지않은 다양한 서비스를 제공하고 있다.

특히 독일 Friendsurance사는 계약자들이 소규모 그룹을 만들어 가입하는 P2P 보험을 개발, 그룹의 보험사고 실적에 따라 보험료의 일부를 환급받고 도덕적 해이와 역선택을

23) Daniel Schreiber(2016. 12. 23), "Lemonade Sets a New World Record: How A.I. Jim broke a world record without breaking a sweat"(<https://www.lemonade.com/blog/lemonade-sets-new-world-record/>)

24) 이창욱(2018)

25) 김재현·이석호(2021)

26) 김재현·이석호(2021)

줄일 수 있는 새로운 형태의 보험으로서 기존보험(가계보험, 법률보험, 책임보험, 자동차 보험 등)과 소셜네트워크를 접목한 온라인 P2P 보험 플랫폼을 운영하고 있다.²⁷⁾

또한 해외보험회사들은 사물인터넷을 활용한 대규모 데이터를 축적하고 빅데이터, 인공지능 기술을 이용하여 모럴헤저드 및 고위험군 사고분석시스템을 개발, 활용함으로써 언더라이팅 과정에서 위험평가방식을 고도화하거나 보험금 지급심사에서 블록체인기술에 기반한 심사 또는 드론을 활용한 사고조사를 신속히 수행하고 있다.

영국의 InsurETH사는 블록체인 기술에 기반한 스마트 계약을 활용하여 비행기탑승보험 계약자들을 위해 비행기의 연착, 취소 등과 같은 보험사고가 발생할 경우 보험금 청구와 보험금 지급이 쉽고 빠르게 자동적으로 이루어질 수 있도록 관련 시스템을 구축하고 있다.

미국 Allstate, State Farm사는 허리케인 등 자연재해로 인한 재산피해 확인 시 드론을 이용하여 지급업무를 신속히 하고 있으며 에콰도르 QBE사도 지진으로 인한 재산피해 확인 시 드론을 활용하여 90일 이내 대규모 손실보험금의 90%를 우선 지급한다.²⁸⁾

블록체인기술 및 인공지능이 보험사기를 예방하는 데 도움을 주고 있으며, 영국의 Blockverify사와 Everledger사의 경우 블록체인기술을 접목한 시스템을 개발하여 보험사기 등 사기적 거래를 적발하는 데 기여하고 있다.

EU 일부 보험회사는 인공지능에 기반한 보험사기 시스템에 힘입어 보험사기 조사 업무의 생산성과 보험사기 방지율이 상당히 높아진 것으로 파악되었다.²⁹⁾

한편 최근 몇 년간 글로벌 인슈어테크 열풍으로 글로벌 인슈어테크 스타트업 기업은 1,653개 이상(2021년)³⁰⁾이고 전 세계 인슈어테크 투자규모는 약 50.3억 달러(2020년)가 되는 상황³¹⁾이다. 특히 주목할 점은 기술주도 성장을 보이고 있는 중국 보험시장에 대한 관심이 증가하고 있고, 핀테크 100대 기업의 상위 10개사 중 5개사가 중국기업으로 이 가운데 3사³²⁾가 보험 서비스 제공사³³⁾이다.

27) 이창욱(2018)

28) 이창욱(2018)

29) McKinsey & Company(2018); 김재현·이석호(2021) 재인용함

30) Venture Scanner(2021)

31) CBInsights(2020)

32) 앤트 파이낸셜(1위), 중안보험(2위), 징둥 파이낸스(9위)임

33) KPMG(2017)

중국에서는 아래 <그림 IV-2>와 같이 인공지능 기반의 서비스를 통해 보험산업 전반에서 혁신적인 파괴와 융합이 발생하고 있다.

<그림 IV-2> 중국 인슈어테크 매트릭스별 AI 서비스



자료: 보험개발원(2018b) 재인용함

영국의 아마존 UK는 2022년 10월 주택보험 가격 비교 서비스인 아마존 인슈어런스 스토어 (Amazon Insurance Store)를 출시하여 영국 보험시장에 본격적으로 진출했으며 전 세계적으로 약 3억 개 이상의 활성 고객 계정을 보유하고 있다. 특히 Ring doorbells, Alexa 음성 비서, iRobot 진공청소기를 포함한 ‘스마트 홈’ 제품들을 통해 잠재적으로 활용할 수 있는 언더라이팅 데이터가 있어 앞으로 보험업계에 미칠 영향이 클 것으로 보여진다.³⁴⁾

그동안 글로벌 보험업계는 MAMAAs(Meta, Apple, Microsoft, Amazon, Alphabet)로 대표 되는 빅테크들이 언제 어떤 방식으로 금융업에 본격적으로 진출할 것인지 주목해 왔다. 일각에서는 금번 아마존UK의 보험가격 비교 서비스 개시가 빅테크 보험산업 진출의 테스트 시장의 역할을 할 것이라고 보고 있어 앞으로의 귀추가 주목된다.³⁵⁾

34) 정원석 외(2022)

35) Money Marketing(2022)

나. 디지털·고령화에 대응하는 건강관련 보험·서비스

우리나라를 포함, OECD회원국들은 고령화가 빠르게 진행되고 있는 상황에서 치매 등 장기요양서비스가 필요한 노인인구가 급속도로 증가하고 있고 요양, 간병시장의 확대에 맞추어 보험회사의 새로운 건강관리, 간병보험 개발 및 장기요양서비스 요구가 증가하고 있다.

OECD 국가 중 1인당 의료비 지출이 가장 큰 미국은 베이비부머(1946~1964년생) 세대가 본격적으로 은퇴를 시작하면서 디지털 헬스케어에 대한 관심이 더욱 높아지고 있고 고령화로 인해 생명보험 판매가 감소하면서 자산관리영역으로 사업을 확대하기 시작하였다.

미국 사회는 인구 고령화로 인한 의료비 지출의 증가가 본격적인 사회 문제로 부각되고 있다. 지난 2017년 미국의 65세 은퇴인구의 규모가 최초로 5천만 명을 넘어섰으며, 25년 후에는 7천만 명을 넘어설 것으로 예상된다. 미국 메디케어&메디케이드 서비스 센터(CMS)에 의하면, 2017년을 기준으로 미국의 의료비 지출은 3조 5천억 달러이며 이는 미국 GDP의 17.9%에 달하는 금액이다. 10년 후인 2027년에는 의료비용이 미국 GDP의 19.4%에 달할 것으로 예상되며, 이러한 미국 의료비 상승은 의료 서비스 수요가 높은 노인인구 비율의 증가가 요인 중 하나로 지적되고 있다.³⁶⁾

특히 미국 정부가 65세 이상 노인에게 제공하는 건강보험인 메디케어(Medicare)로 처리된 의료비는 2017년 기준 전체 의료비의 20.2%에 달하며, 2027년에는 24.1%로 늘어날 것으로 예측되어³⁷⁾ 앞으로 건강관리에 대한 보험회사의 관심은 계속 높아질 것으로 보인다.

미국의 경우, 높은 의료비에 따른 보험금 청구 증가와 보험회사의 운영수익 저하로 고객이 감당 가능한 수준의 보험료를 유지하기 위해 헬스케어 서비스가 활성화된 경향이 있다.

미국의 보험회사들은 고객의 지속적인 건강관리가 가능한 헬스케어 플랫폼을 마련하고 고객들은 필요에 따라 건강 프로그램에 가입하며 병원을 예약하는 등의 관리를 받을 수 있다. 이를 위해 보험회사들은 헬스케어 세부 분야별로 전문성을 보유한 회사들을 인수하거나 전략적 제휴를 통해 헬스케어 역량을 강화하는 중이다.³⁸⁾

미국의 대표 건강보험회사인 United Health Group은 2011년 디지털 헬스케어를 전담하는

36) KOTRA 뉴욕무역관(2019. 3. 25)

37) KOTRA 뉴욕무역관(2019. 3. 25)

38) 삼일PwC경영연구원(2022)

Optum을 설립하고, 그 자회사로 Optum Health, Optum Insight, Optum RX를 운영하며 건강관리 서비스, 커뮤니티 케어, 건강 데이터분석 서비스, 병·의원 및 간병인 네트워크 서비스, 약제관리 서비스 등을 수행하고 있다.³⁹⁾

또 다른 건강보험회사인 Humana는 2020년 가정 및 원격의료 상담을 제공하는 원격의료 스타트업인 Heal에 1억 달러의 투자지원과 함께 제휴관계를 체결했으며, 2021년에는 홈헬스케어 업체인 Kindred at Home과 가정 간호 서비스업체인 One Homecare Solution을 인수했다. Kindred at Home은 가정 간호 서비스를 제공하는 업체로 40개 주에 연간 550,000명 이상의 환자를 확보하고 있으며, One Homecare Solution은 환자의 집에서 수액(Infusion care), 간호, 물리치료 및 내구성 의료장비(휠체어, 보행기, 병실 침대 등) 서비스를 제공하며, 요양병원을 통해 적절한 진료도 제공한다.⁴⁰⁾

2020년 Cigna는 건강관리 서비스 사업에 집중하기 위해, 단체생명보험, 사고 및 장애보험(Disability insurance)사업을 New York Life에 매각했다. 이는 2018년 약국 급여 관리 조직인 Express Scripts를 인수한 이후 예견되었던 것으로 보이며, 2020년 건강관리 서비스 자회사 Evernorth를 설립하면서 본격적으로 건강관리에 집중하는 모습을 보이고 있다.

일본도 초고령화 사회의 도래로 질병 예방 및 건강관리의 중요성이 증대되면서 가입자의 건강관리 노력에 따라 보험료 할인 등 혜택을 지급하는 건강증진형 보험이 활성화되고 있다.

2016년 이후 일본 생보업계는 고령화 대응 및 신시장 개척의 필요성, 질병 예방의 중요성 등을 기회로 건강증진형 상품을 활발히 출시하고 있으며 초기에는 소액단기보험회사, 중소형사 위주로 판매하였으나 2018년 설계사 채널 중심의 대형 생명보험 회사들이 연달아 출시하면서 시장이 확대되고 있고 2019년 이후 단체용 건강증진형 보험이 판매되고 있다.

또한 2020년 닛폰생명, 스미토모생명, 메이지야스다생명 등은 치매보험 상품 및 서비스를 출시하고 소비자에게 건강관리·인지기능 체크 및 트레이닝 앱을 제공하며 치매예방을 위한 각종 정보 및 관련 상담 서비스를 제공하고 있다.⁴¹⁾

39) 김석영(2021)

40) 삼일PwC경영연구원(2022)

41) 보험개발원(2020a)

〈표 IV-1〉 일본 보험회사 개인용 건강증진형 보험 판매현황('20. 10)

보험회사	상품(특약)명	출시일	상품 특징
(주)건강연령 소액단기보험	건강연령연동형 의료보험	'16. 6	(유형 1) 계약 시 건강연령에 따라 보험료 차등 (특징) 매년 건강연령 재산출, 보험료 재산정
네오퍼스트 생명 (다이이치 자회사)	신체혁명 (7대성인병입원 일시급부보험)	'16. 9	(유형 1) 계약 시 건강연령에 따라 보험료 차등 (특징) 3년마다 건강연령 재산출, 보험료 할인, 할증
	네오de 수입 보장보험 (건강체할인특약)	'16. 9	(유형 2) 계약 시 건강연령에 따라 보험료 차등 (특징) 건강상태, 흡연유무에 따라 최대 40% 할인
동경해상일동 안심생명	아루쿠 호켄 (의료종합보험 건강증진특약)	'17. 8	(유형 3) 계약 후 운동실적에 따라 급부금 지급 (특징) 2년간 일평균 8천보 달성 시 건강증진환급금 지급
다이이치 생명	건강진단 할인특약	'18. 3	(유형 2) 계약 시 건강연령에 따라 보험료 차등 (특징) 건강진단서 결과에 따라 최대 15% 할인
SOMPO 하마와리 생명	가족지킴이 수입보장보험 (건강체요율특약)	'18. 4	(유형 2) 계약 시 건강연령에 따라 보험료 차등 (특징) 계약 후(2~5년) 건강상태 개선 시 보험요율 조 정 소급적용, 보험료 차액분 환급
스미토모생명	바이탈리티 (건강증진승률 적용특약)	'18. 7	(유형 4) 계약 후 건강증진활동에 따라 급부금 지급 (특징) 전년도 건강증진활동에 따라 등급 구분하며 최 대 30% 할인~10% 할증(첫해는 15% 할인) 및 각종 상품, 서비스 할인혜택 제공
아플락생명	건강환급형 의료보험	'18. 10	(유형 3) 계약 후 건강상태에 따라 급부금 지급 (특징) 건강연령이 실제연령보다 낮은 경우 매년 환급 금 지급(연간보험료의 6~9%, 60세까지)
메이지야스다생명	건강서포트 캐시백특약	'19. 4	(유형 3) 계약 후 건강상태에 따라 급부금 지급 (특징) 건강진단서 결과에 따라 매년 캐시백(월보험료 ×검진결과별 계수로 산출, 자동적립)
저스트인케이스 (소액단기보험)	걸으면 이득 (의료보험)	'20. 9	(유형 3) 계약 후 운동여부에 따라 급부금 지급 (특징) 매월 도보 수·BMI에 따라 보험료 최대 25% 할인 (보장) 입원, 수술 시 일시금 지급

자료: 보험개발원(2020a)

중국의 경우에도 헬스케어 서비스를 접목한 보험 서비스를 제공하고 고령화에 대응하는 보험 서비스를 확대하고 있다.

2014년 양광생명의 양광롱허 병원 설립을 시작으로 다수의 보험회사가 직접 병원을 설립 하거나 지분투자 방식으로 투자를 이어가고 있으며 헬스케어 투자만을 위한 전문 투자

회사를 설립하거나 헬스케어 서비스 회사와 제휴 또는 헬스케어 자회사를 설립하여 다양한 서비스를 제시하고 일부 보험회사는 인터넷병원 또는 실버타운을 설립·운영하고 있다.⁴²⁾

핑안보험은 자회사인 핑안굿닥터를 중심으로 2017년 칭다오 인터넷병원을 설립하고 2019년 중국 내 50여 개 병원과 제휴하여 병원과 플랫폼 형태의 인터넷병원 운영도 확대해 나가는 중이다. 2020년 중안보험의 중안 하이난 인터넷병원은 플랫폼과 오프라인 병원 제휴로 설립된 인터넷병원으로 자주 발생하는 질병, 만성병 등의 재진으로 제한하여 원격진료를 하고 있다.⁴³⁾

루이화보험은 헬스케어를 연계한 보험상품 및 보험 단독 서비스를 제공하며 소비자의 건강종합상태, 암위험, 운동능력, 수면의 질, 심리건강 등을 평가하여 제휴병원의 의료진인 화상 또는 전화로 의료상담을 하고 폐결절 검사를 통해 대형병원 전문의의 원격의료상담 서비스를 실시하고 있다.⁴⁴⁾

또한 광대용명보험은 헬스케어+원격진료+보험마켓+의약품 배달까지 디지털 헬스케어 플랫폼을 통해 다양한 서비스를 제공하고 있으며, 베이징어린이병원과 제휴를 맺어 피부과, 신경내과, 심장내과 등의 전문의가 화상통화, 문자메시지 등으로 의료상담을 하고 무료 건강테스트, 의약품 배송, 기업단체 보험가입자 대상 헬스케어 서비스도 실시하고 있다.⁴⁵⁾

〈표 IV-2〉 중국 수입보험료 기준 상위 10개사 중 의료·헬스케어 관련 자회사 설립현황

보험회사	설립 시기	자회사명
China Life	'19년	China Life 건강산업 투자 유한공사
주장생명	'19년	주장후이런 의료건강 투자 유한공사
태평양생명	'18년	태평양 의료 헬스케어 유한공사
핑안생명	'16년	핑안 의료 헬스케어 주식 유한공사
타이칸생명	'15년	타이칸 헬스케어 유한공사
신화보험	'13년	신화 헬스(NCI Health)

자료: 보험개발원(2019b)

42) 보험개발원(2019b)

43) 보험개발원(2019b)

44) 보험개발원(2020b)

45) 보험개발원(2020b)

다. ESG 경영 일환으로 기후위기 대응

최근 글로벌 재보험사인 스위스리(Swiss Re)는 지난해 기후변화로 인한 기상이변과 자연재해로 전 세계 보험업계 보상손실액이 1,150억 달러(약 140조 원)로 지난 10년간 보험업계 연평균 자연재해 손실액인 311억 달러(약 40조 원)보다 3~4배나 급등했다고 발표했다.⁴⁶⁾

이러한 기후피해가 증가됨에 따라 EU와 미국을 중심으로 자연재해 등 기후대응과 기업의 사회적 책임을 강조하는 ESG 경영에 대한 관심이 증가하고 있다. 특히 보험은 상품의 특성과 투자의 장기성으로 인해 ESG와 아주 밀접하고 연관성이 매우 높은 산업이며 기후온난화 및 각종 재해에 대비하는 재해보상보험 개발과 친환경 투자 규모는 해마다 증가하고 있다.

알리안츠는 기후변화가 모든 종류의 보험인수에 직접적으로 영향을 미친다고 판단하여 기후변화에 기인하는 보험인수 리스크에 대한 점검 모델을 개발하고 경영진의 리스크 관리 전략 수립 시 적극 활용하되, 고객, 보험브로커, 보험업계 모두에 기후리스크 관리 관련 ESG 과제에 대한 이해와 협조를 구하고 공동 대응을 하고 있다.

또한 자산보유자 및 자산운용자로서 재생가능에너지, 그린채권, 친환경 건축, 전기자동차 관련 투자 등 ESG 투자를 통해 저탄소 경제이행과 기후변화 등 환경문제에 대응하고 있다. 특히 재생에너지에 의한 발전은 이 사업에 관련된 투자자, 건설회사, 운영화사 등이 새로운 위험에 직면하므로 조립·건설공사보험, 사업휴업보험, 배상책임보험, 해상보험 등에 의한 보상이나 기술적 조언을 70여 개국에 제공하고 있다.⁴⁷⁾

아비바는 보험인수와 기관투자자로서 기후변화에 대응하기 위해 아비바의 기후변화에 대한 전략적 대응(Aviva's Strategic Response to Climate Change)을 발표하고 최대 20% 할인을 제공하는 전기자동차 보험 등 환경에 유익하고 탄소 경감효과가 있는 상품 및 서비스를 제공하고 있다. 또한 기후변화 관련 사망자의 증가를 커다란 위협으로 취급하고 보험료 예측기법을 고도화하며 기후 관련 손실 증가에 따른 보험 보장범위의 재조정, 대재해 발생위험 증가에 따른 재보험 구입 수준 재검토 등 보험사업 리스크를 중점 관리하고 있으며, 자산운용 시 투자결정에 ESG 요소를 통합하고 투자처에 경영참여나 의결권

46) Swiss Re(2022)

47) 이민환(2022)

행사를 통해서 스튜어드십의 책임을 행사하고 있다.⁴⁸⁾

도요해상은 기후변화에 대한 대응을 포함, 지속가능전략을 추진하기 위해 2021년 그룹의 지속가능총괄직을 신설하고 CEO와 COO 등으로 구성하는 지속가능위원회를 설립하여 기후변화관리를 포함한 그룹 전체의 지속가능전략을 의결했다.

온실가스 배출량 감소 과정에서 태양광, 풍력 등 친환경 재생에너지에 대한 보험 수요가 증가할 수 있으므로 보험인수에 대한 리스크 평가를 고도화하고 재생에너지사업에 대한 보험을 개발하여 제공하고 있다.

또한 파리협약의 합의사항 달성을 위해 저탄소사회로의 이행에 공헌할 수 있는 보험인수를 지향하고 석탄화력 발전소 및 탄광개발에 대해서는 신설 및 기존 시설에 관계없이 신규 보험인수를 거절하며 신규 투자를 중지하였고, 투자처의 재무정보 외에 ESG 평가요소를 반영하여 탈탄소 사회로의 이행에 기여하고 있다.⁴⁹⁾

중국의 평안손보는 빅데이터를 활용하여 자연재해 리스크를 사전에 감지하고 사전 경보를 제공하는 시스템(Digital Risk System: DRS)을 개발하여 중국 전역의 태풍, 폭우, 홍수, 지진, 산사태, 해일, 눈 피해, 우박, 벼락의 9가지 자연재해에 대하여 위험등급을 표시하고 재해의 영향범위를 파악, 피해가 갈 것으로 예상되는 보험목적물을 선별하여 고위험 고객에게 재난경보와 함께 조치 방안을 안내하는 등 기후변화에 따른 자연재해를 사전에 대비하기 위해 노력하고 있다.⁵⁰⁾

2. 감독정책

가. 보험산업 지원

주요 선진국들은 최근 가속화되고 있는 기술혁신의 흐름을 산업구조 변화에 어떻게 접목하여 새로운 국가적 도약을 이룰 것인지 고민하고 있다. 특히 4차 산업혁명 시대에 금융

48) 이민환(2022)

49) 이민환(2022)

50) 보험개발원(2019b)

분야의 한 축인 보험산업의 글로벌 경쟁력을 높이고 사회 전체의 후생비용을 줄일 수 있는 방향으로 각종 정책을 실현하고 있다.

가령 중국 정부는 2019년 헬스 차이나 2030 이행을 위하여 각 정부부처 간의 역할이 담긴 정책⁵¹⁾을 발표, 민영 건강보험의 확대와 보험회사의 헬스케어 서비스 제공을 장려하면서 인터넷+의료건강 프로젝트 추진, 건강 서비스의 기술 혁신, 건강보험 발전 등을 지원하고 있다.

건강보험회사가 특수의료, 첨단의료, 혁신적인 의약품을 보장하고 질병리스크 평가, 질병 예방, 건강증진형 서비스가 가미된 건강보험 상품을 개발하도록 하며 건강보험, 헬스케어, 의료 서비스, 장기요양 등 종합적인 헬스케어 서비스 제공주체가 되고 각종 주치의 계약 서비스를 헬스케어 보급의 주요 수단으로 활용하며 만성병, 직업병을 가진 고위험군에 대한 건강검진, 건강 리스크 평가를 강화하도록 했다.⁵²⁾

또한 중국 구이양시는 질병 치료, 헬스케어 과정 중 생성된 건강의료와 관련된 의료 빅데이터 활성화를 위해 의료 빅데이터 플랫폼을 구축하고 상업보험회사, 사회보험회사, 의료 기관 간의 건강데이터 집적 사업에 참여하여 데이터 자원공유를 통한 중증질병보험, 기본 의료보험 등을 제공함으로써 의료분야와 빅데이터 기술 간의 융합을 통해 환경, 관광, 휴식, 운동 등 분야의 서비스를 창출하고 있다.⁵³⁾

이외에도 중국 정부는 보험회사로 하여금 고령층의 특성을 반영한 보험상품 및 양로서비스 개발⁵⁴⁾을 적극 장려하고, 보험업협회는 2019년 3월 정부의 지원하에 커넥티드카 기술 개발 확대에 맞추어 관련 보험상품 개발 및 서비스 제공을 위한 데이터 수집기준을 마련하는 등 보험산업 성장을 적극 지원하고 있다.

영국 금융감독청(Financial Conduct Authority; FCA)은 금융허브 지위를 유지하기 위한 Project Innovate 정책의 일환으로 2015년 11월 혁신적인 보험·금융상품 및 서비스 등을 시장에 출시하여 테스트해 볼 수 있는 규제 샌드박스 시행계획을 발표했다.⁵⁵⁾

51) 중국 발전개혁위원회(2019)

52) 보험개발원(2019b)

53) 보험개발원(2019b)

54) 고령층을 위한 단체 중증질병보험, 의료보험, 장기요양보험, 상해보험, 여행자보험임

55) 국회입법조사처(2022)

최근 금융감독청은 샌드박스를 통해 보험을 포함한 금융부문에 혁신 기술을 적용한 핀테크 기업이 완전히 금융규제를 충족하는 회사로 성장할 수 있도록 지원하는 스케일박스(Scalebox)의 개념⁵⁶⁾을 소개했다. 이와 더불어 핀테크에 필요한 기술 인력을 확보하기 위해 독립위원회를 구성하여 현장에서 필요한 교육사항이 무엇인지를 파악하여 시범교육을 진행하고, 해외 우수 인력을 확보하기 위한 특별 비자 프로그램도 도입하였다.⁵⁷⁾

또한 핀테크 기업에 대한 투자를 활성화하기 위하여 핀테크 기업 내부적으로는 데이터 확보 비용을 R&D로 인정하는 등 기술 투자에 대한 세금 공제대상을 확대하고, 외부적으로는 연금펀드 수수료 상한선 및 보험회사 지급여력 등에 대한 규제를 완화하여 대형 기관 투자자들의 참여를 유도하는 등 기술혁신을 통한 금융산업의 재도약을 지원하고 있다.

유럽 연금감독청(EIOPA)은 2021년 12월, 유럽 보험·연금시장 및 감독방식의 디지털 전환을 위한 디지털전환전략(Digital Transformation Strategy)을 발표⁵⁸⁾하였다.

- ① 건전한 EU 데이터 생태계 발전을 지원하기 위해 지속가능한 금융·연금 데이터 트래킹 시스템 등 금융 데이터 시스템 개발을 지원하고, 오픈 인슈어런스 발전과도 연계한다.
- ② 인공지능 확산에 대비하여 인공지능이 보험시장의 디지털 전환에 있어 중요한 역할을 할 것이므로, 금융포용에 중점을 두면서 인공지능 시스템의 신뢰도를 담보할 수 있는 방안을 모색한다.
- ③ 금융안정성 및 복원력에 대한 선제적 대응을 위해 사이버 보안과 IT 복원력이 중요한 감독 과제가 될 것이므로 클라우드 컴퓨팅이나 IT 가이드라인 등이 제대로 이행되도록 점검하는 한편, 곧 시행될 디지털운영 복원력법의 이행에 대비하고 금융산업의 디지털화(가상 자산 등장, 플랫폼 경제 확대 등)를 고려하여 기존 건전성 감독체계를 재점검한다.
- ④ 디지털 단일시장의 이점을 극대화할 수 있도록 국경 간 또는 권역 간 협력을 촉진할 계획이며, 이의 일환으로 혁신 촉진제도를 지원하고 플랫폼 경제의 장단점 등을 검토한다.

싱가포르도 2022년 9월, 기존의 핀테크 지원을 위한 정책 기조를 유지하는 가운데 최근 금융 산업혁신지도 2025(Financial Industry Transformation Map 2025)를 발표하였다.⁵⁹⁾

56) 규제완화 및 기존 금융회사 연계를 통해 기업들이 시장에 진출한 후 감독당국 인가 회사로 발전할 수 있도록 지원하는 것임

57) 금융감독원 런던사무소(2021)

58) EIOPA(2021)

59) 싱가포르 금융관리국 홈페이지

- ① 아시아 국제금융센터로서 싱가포르의 위상을 더욱 강화하기 위한 성장전략으로 싱가포르가 강점을 가지고 있는 외환, 자산운용, 자산관리, 핀테크 등과 같은 금융 서비스 분야를 지속적으로 발전시키고, 보험권역의 경우 아시아 지역을 대상으로 하는 보험 리스크 자문 및 대체리스크 이전과 같은 부문을 더욱 활성화(예: 팬데믹, 기후, 사이버 리스크 관리 등)시킨다.
- ② 금융 인프라의 효율성 제고를 위한 디지털 인프라, 플랫폼 개발(채권거래, 펀드 결제 등) 및 디지털 금융의 새로운 모델을 활성화(디지털 은행 등)한다.
- ③ 아시아 역내 넷 제로 이행 활성화 차원에서 실물경제의 탈탄소화 촉진, 공시 확대, 지속가능한 금융 발전을 위해 1억 싱가포르 달러 규모의 자금을 지원한다.
- ④ 금융 네트워크의 미래 구상 차원에서 국경 간 지급결제 시스템의 연계성 확대, 분산 원장기술의 잠재력 모색, 금융자산 및 실물경제 자산의 토큰화를 지원한다.
- ⑤ 금융산업 종사자의 전문성 강화를 위해 핀테크 등과 관련한 전문성 강화 분야에 4억 싱가포르달러 규모의 자금 지원, 우수한 해외인력 유치 등을 선언하였다.

홍콩도 2022년 12월, 보험산업 발전을 위한 로드맵을 발표⁶⁰⁾했으며, 이 중 핀테크 관련 정책으로 다음과 같은 사항이 포함되어 있다.

- ① 핀테크 관련 보조금 지급을 두 차례 실시했고, 보험회사나 인슈어테크 스타트업이 참여하도록 계속 장려할 계획이다.
- ② 온라인 보험회사 4개사에 대해 신규 인가를 허용했고, 보험 소비자와의 비대면 거래를 확대하고 앞으로도 인슈어테크 샌드박스 활성화 및 오픈 API 도입을 추진하여 보험 산업의 디지털 전환을 가속화할 계획이다. 또한 기존 보험회사와 스타트업 간의 협업을 가속화하여 보다 나은 생태계를 조성할 수 있는 정책을 검토한다.
- ③ 보험산업의 인재를 육성하기 위해 'Financial Practitioners FinTech Training Program' 등을 운영하고 있으며, 앞으로도 국내외 인재를 유치하기 위한 제도를 마련한다.

60) Financial Services and the Treasury Bureau, The Government of the Hong Kong Special Administrative Region(2022)

나. 디지털 혁신 지원과 보험시장 안정⁶¹⁾

국제보험감독자협의회(IAIS)는 5개년('20~'24년) 감독 전략적 과제로 ① 디지털 전환, ② 사이버 복원력, ③ 기후리스크, ④ 영업행위 및 기업문화, ⑤ 금융포용 등 5개 감독 현안을 선정하여 해당 과제와 관련한 감독 이슈, 각국 대응현황, 모범사례 등을 대외보고서로 발표한 바 있다.⁶²⁾

우선 2016년 6월 국제보험감독자협의회(IAIS)는 핀테크 혁신에 따른 대응방안 마련을 위해 TF 구성을 추진하면서 핀테크 혁신에서 기회와 위험이 동시 발생하므로 금융당국 관심을 환기시켰다.

빅데이터, AI, 머신러닝 등을 활용한 인슈어테크는 상품개발 프로세스 전반에 변화를 주고 저성장기에 직면한 보험회사들의 새로운 성장동력이 될 것이므로 보험회사로 하여금 고객 행동 데이터를 분석하여 고객 수요를 평가하고 이에 맞는 맞춤형 상품 개발을 유도한다.

또한 AI 기술을 통해 고객의 위험변화를 파악하고 보험 보장을 실시간으로 조정하여, 보장 공백 상태를 해소할 뿐만 아니라 자동화된 언더라이팅 기술로 실시간 보험계약 체결이 가능하여 고객만족도를 높일 수 있는 장점이 있다고 본다.

반면, 인슈어테크의 주요기술은 AI, 머신러닝 등 알고리즘을 통한 인지 자동화 기술이며, 이는 결론 도출에 프로그램의 판단이 요구되나 프로그램의 판단이 사회적 관점에서 윤리적으로 옳지 않은 결정을 내릴 가능성이 있고 그 이외에도 데이터 위험, 편견, 개인식별 정보 노출위험 등 보험회사의 잠재적인 위험이 될 수 있음을 강조하였다.⁶³⁾

물론 IAIS는 글로벌 보험산업에서 새롭게 등장하고 있는 기술 및 혁신적 비즈니스 모델 등에 대해 조사하고, 이로 인한 보험산업 영향 등에 대해 분석을 하면서 최근 보험회사가 활용할 수 있는 새로운 데이터원이 확대되고 데이터 분석이 발전하면서 보험시장 혁신이 가속화되고 있다고 본다.

특히 코로나19가 발생하면서 혁신적 기술의 발전이 촉진되어, 보험산업의 디지털화 및 디지털 플랫폼 활용이 확대되고 있음을 진단하고 각국의 금융당국도 보험산업의 디지털

61) IAIS(2018~2022) 디지털 혁신관련 자료 참조함

62) IAIS(2019)

63) IAIS(2018)

전환을 수용하기 위해 노력할 것을 권고하고 있다.

보다 구체적으로 보험상품 개발부터 인수, 마케팅, 모집 등에 이르기까지 보험상품의 밸류체인 각 단계에서 디지털화가 미치는 영향을 분석하고, 보험위험 선택 및 요율 산출, 상품 혁신, 보험사기 예방 등의 측면에서 긍정적인 효과가 있다고 판단하였으나, 금융당국이나 소비자의 관점에서 우려가 될 수 있는 사항도 점검할 것을 권고하였다.⁶⁴⁾

그리고 IAIS는 디지털 기술 전환과 관련하여 보험포용의 관점에서 디지털 기술 활용에 대한 감독·규제체계 마련을 위한 지침을 제공하고 있다. 디지털 기술 발전으로 인한 보험 접근성 제고가 빈곤 감소 및 사회·경제 발전에 기여한다는 인식하에 소비자, 상품구조, 국가적 특성, 영업모델, IT 기술활용 등의 측면에서 전통적 보험과 구분하여 포용적 보험의 특성 및 필요성, 국가별 여건 등에 따른 효익과 비용을 고려하여 국제기준을 비례 적용할 것을 권고하고 있다.⁶⁵⁾

이는 보험포용의 대상을 저소득층에 국한하지 않고 폭넓은 범위의 취약계층으로 확대하고, 포용적 보험의 성격·규모·복잡성에 비례해서 감독수준을 결정하여 과도한 규제는 지양하는 등 포용적 보험의 특성에 맞는 감독제도에 대한 검토를 권고하는 것으로 볼 수 있다.

IAIS는 기술혁신이 야기할 수 있는 리스크에 대한 분석을 토대로 IT 등 핀테크 기술 활용을 유도하기 위해 ICP1(보험감독당국의 목적, 권한 및 책임), ICP2(보험감독당국), ICP3(정보교환 및 기밀준수), ICP4(인허가), ICP5(임직원 적격성), ICP7(지배구조), ICP19(영업행위) 조항을 비례적용할 것을 권고하는 한편 핀테크 기술로 인한 리스크에 지나치게 집중하여 보험포용과 기술혁신을 저해하지 않도록 당부했다.⁶⁶⁾

결국 IAIS는 보험회사의 빅데이터 등 분석 활용이 보험회사나 소비자에게 모두 편익을 제공하지만 AI 기반 의사결정의 복잡성이나 투명성 부족이 소비자에게는 리스크로 작용할 수 있어 금융 당국의 대응이 필요할 수 있다고 보고 있다. 또한 보험회사에게 핀테크는 금융포용 및 보험계약자 가치 제고에 있어 중요한 기회인 반면, 운영리스크, 보험리스크 등이 증가하는 요인이 될 수도 있다고 분석하고 있다.

이에 IAIS는 ① 인공 지능, 빅데이터 및 머신러닝의 공정하고 윤리적인 활용, ② 응용 프로

64) IAIS(2020b)

65) IAIS(2018)

66) IAIS(2018)

그럼 인터페이스(API) 및 오픈 데이터, 오픈인슈어런스,⁶⁷⁾ ③ 분산원장기술(DLT) 및 블록체인 등과 관련된 산업 현황 및 감독 이슈를 점검하고, AI·빅데이터를 적극 활용하여 각종 리스크 관리와 보험요율의 개별화·세분화 등 보험산업 혁신을 지원하는 한편, 모델리스크, 데이터 품질, 데이터 거버넌스, 데이터 편향성 등의 감독 이슈를 제기한 바 있다.⁶⁸⁾

한편 금융안정위원회(Financial Stability Board; FSB)는 2016년 2월 재무장관회의에서 핀테크 분야의 내재적 불확실성, 즉 금융혁신과 리스크관리를 추진할 수 있는 감독체계를 강조하였으며,⁶⁹⁾ 영국 영업행위감독청(FCA)은 빅테크사가 예측능력을 이용하여 보험회사 입장에서 계약자 역선택 위험을 방지하고 소비자 니즈에 더 적합한 보험상품을 제시한다는 점에서 긍정적인 면이 있다고 평가하고, 사물인터넷(IoT) 같은 새로운 기술을 이용하여 전통적 보험회사와 차별화된 보험상품을 시장에 제공하여 보험사각지대를 제거할 수 있다고 봤다.⁷⁰⁾

하지만 장기적 관점에서 빅테크가 우월한 데이터 분석 능력과 소비자 정보를 기반으로 시장 지배력을 확대한 후 수직적 봉쇄(Vertical foreclosure), 자가선호(Self-perference), 묶음판매(Bundling) 방식으로 경쟁사의 보험시장 진입을 제한할 수 있다는 점에 FCA는 우려를 표명했다.⁷¹⁾

다. 사이버 복원력 지원

세계 각국은 기업을 비롯한 정부기관 등에 대한 사이버 공격사태가 매년 증가 추세에 있으며, 그 규모와 민간인 피해 등이 확대되고 있고, 특히 2015년 이후 국가 배후의 ‘사이버 전쟁’들이 발생하고 있다.

67) 오픈 인슈어런스라는 API 개방을 통해 보험회사는 제3자의 서비스 제공자와 새로운 생태계를 조성함으로써 기존 체제에서 발현되지 않은 새로운 상품 및 서비스를 만들 수 있으며 기존 고객에게 새로운 서비스 경험제공도 가능함(손재희 2022)

68) IAIS(2022)

69) FSB(2016. 2~3) 총회에서 핀테크 등 기술혁신과 관련한 잠재적 리스크를 해소하기 위해 관련 기술의 분석체계 마련, 여타 국제기구와의 협력 방안 등을 논의함

70) FCA(2022)

71) 금융감독원 런던사무소(2022)

〈표 IV-3〉 '15년 이후 주요 대규모 사이버 공격·전쟁 사례

사례	내용
우크라이나 전력망 공격('15)	'14년 러시아 크림반도 합병 이후 '15년 러시아의 사이버 군부대인 Sandworm은 우크라이나의 전력망을 공격했으며, 이 공격은 최초의 성공적인 사이버 공격으로 알려진 사건임
NotPetya 멀웨어('17)	Sandworm은 우크라이나 전력망 공격 2년 후 악성코드를 통해 우크라이나를 재공격함. NotPetya는 전 세계에 막대한 피해를 입혔으며 수십억 달러에 달하는 손실을 초래한 사건임
WannaCry 랜섬웨어('17)	Europol은 150개국에서 20만 대의 컴퓨터가 감염되었던 것으로 추정하는 사건임. 공격의 배후에는 북한과 연계된 라자로 그룹(Lazarus Group)이 있다고 추정함
Solar Winds 사이버 공격('20)	미국 오클라호마주에 위치한 소프트웨어 회사인 SolarWinds사의 Orion을 목표로 한 공격임. Orion은 미국 내 다국적기업, 정부에서 사용되는 소프트웨어로 러시아 해커들은 최대 14개월간 미국정부 및 수천 개 기업에 접속할 수 있었던 사건임
Kaseya 공급망 랜섬웨어('21)	SolarWinds 해킹과 유사한 공격으로 미국 플로리다주에 위치한 소프트웨어 공급업체인 Kaseya를 공격한 사건임. 1,500개 이상의 기업이 해킹으로 피해를 입은 것으로 추정함

자료: 보험개발원(2022b)

IAIS는 최근 보험산업의 주요한 리스크로서 사이버 리스크를 지목하면서 사이버 복원력(Resilience)을 강조하고 있다. 사이버 전쟁이 발생하였을 때 빠르고 정확하게 다시 복구할 수 있는지 여부가 중요한 문제로 부각되고 있다.

2020년 글로벌보험 시장보고서⁷²⁾에 의하면 글로벌 사이버 보험시장은 아직 초기 단계의 시장이며, 기술 발전에 따라 사이버 공격의 빈도나 규모가 증가할 수 있는 반면, 경험 데이터의 부족과 기업들이 사이버 사고에 대한 공개를 꺼리는 경향 등으로 인해 전통적인 사이버 리스크 측정 모델의 신뢰도가 취약해질 수 있다고 한다.⁷³⁾

그리고 향후 주요 사이버 위협으로 클라우드 전환에 따른 사고 위험 및 글로벌 해킹 조직의 공격 증가, 랜섬웨어의 진화 등이 지속적으로 발생할 것이므로 금융시스템의 복원력

72) IAIS(2020a)

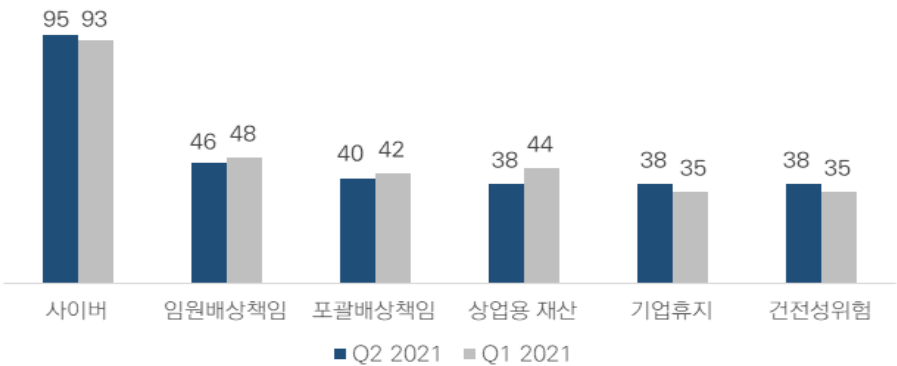
73) 보험회사의 사이버 리스크 익스포저 측정을 어렵게 만드는 요인으로는 ① 사이버 리스크의 끊임없는 진화, ② 손실 데이터 부족, ③ 보험계약자의 사이버 리스크 익스포저나 취약성 평가의 어려움, ④ 축적 리스크(Accumulation risk)나 묵시적 리스크(Non-affirmative coverage) 관리의 어려움 등임

제고 및 지속 가능한 경제 발전을 위해 보험회사의 사이버보험 공급 등 다양한 대책이 필요하다고 보고 있다.

미국 보험중개인·대리점협회(CIAB)⁷⁴⁾에 따르면, 사이버보험의 수요가 증가했다는 응답이 기타 Commercial Line 보험상품과 비교하여 약 2배 이상의 차이를 보이고 있다.

〈그림 IV-3〉 미국 Commercial Line 보험상품 수요 증가 응답

(단위: %)



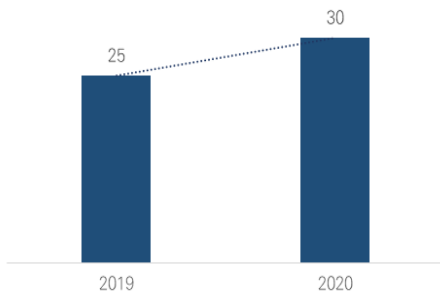
자료: The Council of Insurance Agents & Brokers(2021)

미국 연방보험청⁷⁵⁾ 보고서에 따르면 사이버보험의 경우 2020년 수입보험료는 약 30억 달러 규모로 2019년 25억 달러와 비교하여 약 20% 상승한 반면, 2020년 평균손해액은 35만 8천 달러로 2019년 14만 5천 달러와 비교하여 2배가량 증가했고, 보험료율 역시 2020년 2분기 4.4%에서 2021년 2분기 25.5%로 급격하게 상승하였다.

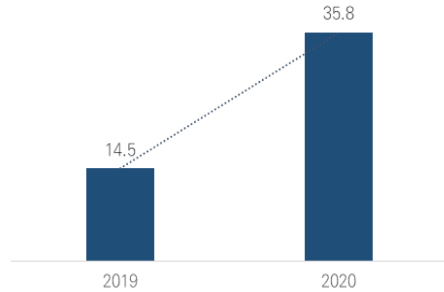
74) The Council of Insurance Agents & Brokers(2021)

75) Federal Insurance Office(2020)

〈그림 IV-4〉 미국 사이버보험 수입보험료 규모
(단위: 억 달러)

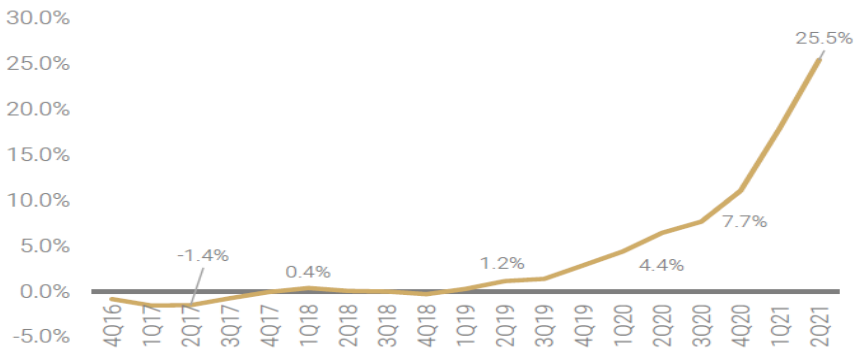


〈그림 IV-5〉 미국 사이버보험 평균손해액 규모
(단위: 만 달러)



자료: Federal Insurance Office Annual Report(2021) 자료: Federal Insurance Office Annual Report(2021)

〈그림 IV-6〉 미국 사이버보험의 보험료율 변동



자료: The Council of Insurance Agents & Brokers(2021)

한편 사이버리스크 관리 및 사이버 공간의 복원력을 강화하기 위해서는 보험회사 등 민간 영역의 역할에 한계가 있으며 미국 등 주요 국가는 국가 차원에서 대응체계를 마련하고 있다.

미국은 일찍이 사이버 공간의 복원력 개념을 정립하고 국립표준기술연구소에서 관련 프레임워크와 가이드라인 등을 개발해 제공하고 있다.

테러위험보험법(TRIA)⁷⁶⁾에 사이버 전쟁 역시 테러의 일종으로 간주하여, TRIA에 따라

76) Terrorism Risk Insurance Act. '02년 11월 26일 조지 W. 부시 대통령이 9.11 테러 이후 서명한 연방법임

사이버 전쟁으로 인한 보험금이 일정액을 초과하면 보험회사와 국가가 2대8 비율로 손실을 부담하였다. 로이드, 뮌헨리 등 재보험회사들은 수년 전부터 사이버 전쟁으로 인한 보상은 국가가 책임져야 한다는 목소리를 내고 있다.

특히 로이드는 2023년부터 판매되는 모든 사이버보험에 대하여 국가 단위의 사이버 테러는 면책사항임을 발표하였으며 이러한 약관의 변경은 여타 보험회사에도 영향을 줄 것으로 예측된다.⁷⁷⁾

해외사례를 볼 때 국가 대응 체계의 핵심은 거버넌스와 법제다. 사이버보안에 대한 총괄 기구 및 관련 법규 마련이 필요하며 위기상황별 컨틴전시 플랜도 구체적으로 마련하여 지속적으로 평가하여야 한다.⁷⁸⁾

세계경제포럼(WEF) 또한 4차 산업혁명의 핵심 동인으로 ‘사이버물리시스템(Cyber Physical System)’을 언급하면서 세계적인 팬데믹과 유럽의 전쟁으로 인해 에너지, 인플레이션, 식량 및 안보 위기가 다시 전면에 등장하고 10가지 주요 리스크 중 사이버 리스크도 지적함으로써 국가 차원에서 다시 한 번 사이버리스크를 점검하고 관리해야 함을 강조하고 있다.⁷⁹⁾

라. 기후리스크 관리

IAIS는 지구온난화 등 기후변화가 물리적 리스크⁸⁰⁾ 및 전환리스크⁸¹⁾의 형태로 글로벌 금융안정성 및 보험산업에 미치는 영향을 새로운 리스크 요인으로 인식하고 보험산업이 기후 관련 자연재해에 대한 보험보장을 통해 기후리스크를 경감하고 관리할 수 있는 특성을 보유하고 있으므로 기후리스크에 대한 효과적인 감독방안을 마련하여 추진하고 있다.

77) 보험개발원(2022b)

78) 우리 정부도 사이버안보 국가 대응 체계 개선의 필요성을 인식하고 110대 국정과제에 ‘사이버안보위원회’ 설치와 관련 기본법 제정이 포함되어 있음. 하지만 아직 위원회 구성과 입법이 되지 않고 있어 더욱 많은 관심과 노력이 필요함. 국가 대응 체계의 기반이 되는 인력과 기술, 산업 생태계를 조성해야 함. 우리 정부도 사이버보안 10만 인재 양성, 보안 산업 전략적 육성방안 등을 제시하고 있음

79) WEF(2023)

80) 기후, 기상이변으로 자산이 훼손됨에 따라 재무손실, 보험금 청구 증가, 자산가치 하락, 차입자 상환능력 저하 등을 유발함

81) 저탄소 경제 전환과정에서 기후정책, 기술, 시장 심리가 변화하면서 관련 비용, 기회를 반영하기 위한 자산가치 재평가가 발생할 경우 재무적 안정성에 부정적 영향을 미칠 수 있음

이에 따라 기후리스크를 IAIS의 2020~2024년 전략 및 재무계획(SPFO)⁸²⁾의 5대 핵심 과제⁸³⁾에 반영하고 기후리스크 관련 업무는 주로 UN 산하의 지속가능한 보험포럼(SIF)⁸⁴⁾과 공동으로 추진하고 있으며 기후리스크에 대한 관심도가 높은 미국, 영국, 호주 등 23개국 24개 IAIS 회원당국이 UN SIF에도 참여하고 있다.

기후리스크 관리강화 차원에서 IAIS는 TCFD(Task force on Climate-related Financial Disclosure)⁸⁵⁾의 권고안을 반영하여 보험핵심원칙(ICP)을 통해 기후리스크 감독에 적용하여 본격적인 실무지침서를 공표하였다.

2018년 6월부터 ICP7(지배구조), 리스크관리 및 내부통제(ICP8), 자산운용(ICP15), 전사 위험관리(ICP16), 영업행위(ICP19), 공시(ICP20) 등 6개 ICP 준칙을 기후리스크 감독에 적용하였다.⁸⁶⁾

2021년 글로벌보험시장보고서 특별판⁸⁷⁾에 의하면 기후리스크가 보험회사의 자산에 미치는 영향을 최초로 계량적으로 분석하여 전체 투자자산의 35% 이상이 기후리스크에 노출되어 있는 것으로 나타났다.

기후리스크 스트레스테스트를 실시한 결과 보험회사의 자본비율이 약 8~49%p 하락하였으나 스트레스테스트 이전 지급여력이 충분하여 스트레스테스트를 적용한 후에도 규제비율(100%)을 크게 상회하는 것으로 나타났다.

82) IAIS의 활동을 규정하는 최상위 목표, 전략과 이를 이행하기 위해 필요한 재무계획임(5년 주기로 수립)

83) 디지털 혁신, 사이버리스크, 기후리스크, 영업행위, 금융포용 및 지속가능한 경제발전임

84) 환경보호 및 지속가능한 발전에 대한 전 세계 보험감독당국이 인식 제고 및 국제협력 증진을 위해 유엔환경계획(UNEP)의 주도하에 출범함('16. 12 설립)

85) 기후변화가 재무·금융에 미치는 영향을 이해하고 금융 및 투자 의사결정에 기후변화 관련 리스크를 반영하기 위해 글로벌 금융시스템을 모니터링하는 국제금융기구 Financial Stability Board가 2015년 설립한 글로벌 협의체·이니셔티브임. 재무·금융부문 이해관계자들이 기후변화 관련 리스크에 대한 유용한 정보에 기반하여 투자, 신용공여, 보험언더라이팅 등 의사결정할 수 있도록 효과적인 기후변화 관련 정보와 리스크 등에 대한 정보공개기준 및 권고안을 제정하고 확산하는 것이 목적임

86) IAIS(2021b)

87) IAIS(2021a)

〈표 IV-4〉 ICP, 기후리스크 감독 적용

관련 준칙	기후리스크 적용
ICP 7 (지배구조)	보험회사가 영업목표 및 이행전략을 수립하고 이와 관련 성과목표, 지표를 마련하는 과정에서 기후리스크를 고려하는 지 점검 이사회 지배구조(리스크관리, 내부통제, 공시, 재무보고 등) 감독 기능 수행 시 기후리스크를 고려하는 지 점검
ICP 8 (리스크관리, 내부통제)	보험회사의 리스크관리, 내부통제체계가 기후리스크를 고려하는 지 점검하고 리스크관리 기능, 지급능력 영향 및 계리기능의 적정성에 중점을 둘 필요 리스크관리 부서, 준법감시 부서, 내부감사, 적격성 심사, 아웃소싱 부분에 대한 점검이 필요
ICP 15 (자산운용)	기후리스크는 보험회사 운용자산 가치에 영향을 줄 수 있으므로 기후리스크를 고려하여 자산운용 규제수준의 조정 필요성을 검토
ICP 16 (전사 위험관리)	스트레스테스트, 시나리오 분석, ORSA 등에 기후리스크 포함 필요성을 검토
ICP 19 (영업행위)	기후리스크 관련 신상품 개발, 판매과정의 투명성, 보험소비자의 금융 이해력 제고, 기후변화로 인한 보험금 청구 급증시 보험금 지급지연 등 영업행위 관련 이슈에 대한 검토
ICP 20 (공시)	보험회사 공시대상에 기후리스크 포함 필요성을 검토 보험회사의 FSB TCFD 이행권고 필요성을 검토

자료: IAIS(2021b)

IAIS는 UN SIF와 공동으로 FSB 기후 관련 금융공시 권고안(TCFD 권고안)의 보험 권역 필요성을 검토, 각 금융당국에 전파함으로써 기후공시 정보의 일관성 및 비교가능성을 제고 하였으며, 각 금융당국은 보험권역 기후리스크를 용이하게 파악하고 TCFD 권고안에 따른 기후 공시를 보험회사의 장기영업계획의 건전성 및 기후리스크 관련 건전성의 판단근거로 활용하고 있다.⁸⁸⁾

88) IAIS(2021b)

〈표 IV-5〉 FSB 기후리스크 관련, 금융공시 권고내용

구분	주요 공시 내용
지배구조	- 기후 관련 리스크와 기회에 대한 이사회의 관리·감독 내용 - 기후 관련 리스크와 기회를 평가·관리하기 위한 경영진의 역할
전략	- 단기·중기·장기적인 기후관련 리스크와 기회 - 기후 관련 리스크와 기회가 영업, 전략 및 재무계획에 미치는 영향 - 지구 평균기온 2°C 이내 상승 시나리오를 포함한 다양한 기후 관련 시나리오가 영업·전략·재무계획에 미치는 영향
리스크 관리	- 기후 관련 리스크의 식별·평가·관리절차 - 기후 관련 리스크의 식별·평가·관리를 리스크관리체계에 통합하는 방법
지표 및 목표치	- 기후 관련 리스크와 기회를 평가하기 위해 사용하는 지표 - 온실가스 배출정보 및 관련 리스크 - 기후 관련 리스크와 기회를 관리하기 위해 사용하는 목표치와 목표치 대비 성과

자료: IAIS(2021b); 김호석(2021)

또한 IAIS는 기후리스크가 장기적으로 시스템리스크 요인이 될 가능성이 있다고 판단하고 기후리스크에 대한 긴밀한 모니터링을 지속적으로 하는 가운데 2020년부터 실시되는 글로벌 모니터링 체계에 환경·기후리스크에 대한 개별 금융당국의 정성적 평가와 글로벌 보험산업의 대재해 손실 총액에 대한 모니터링을 반영하였다.

한편 2018년 11월 UN SIF는 금융당국이 자국 보험회사의 기후리스크 감독을 위해 참고할 수 있도록 검사 체크리스트 표준안⁸⁹⁾을 마련하여 전반적 이해도, 지배구조 등 9개 범주의 72개 항목으로 구성하여 국가별 연구 및 활용목적에 따라 변형하여 사용가능하도록 하고 있다.⁹⁰⁾

결국 기후리스크 대응은 국가적 차원의 종합전략이 필요하므로 다수의 국가는 여타 정부당국과 공조체계를 마련하는 한편 IAIS, UN SIF 등 국제기구의 기후리스크 관련 논의에 적극 참여하여 감독사례 공유 및 공동대응을 모색하고 있다.

89) ① 전반적 이해도, ② 지배구조, 전략, ③ 보험영업현황, ④ 자산운용현황, ⑤ 배상책임리스크, ⑥ 시나리오분석, ⑦ 공시, ⑧ 인적역량 및 조직문화, ⑨ 감독당국 역할

90) SIF/IAIS(2019)

3. 소결

해외 주요 보험회사들은 수년 전부터 중·장기 경영전략과 디지털 전환 추진전략을 연계하여 사업부문을 재조정하고 있으며, 임직원의 디지털 역량을 강화하는 등 관련 인프라를 구축하고, 플랫폼 전략 등을 통한 새로운 사업모형을 개발하는 등의 세부 전략을 추진하고 있다.

다만 사업부문이 지역별 또는 보험종목별로 다각화되어 있는 회사일수록 더 적극적으로 디지털 전환을 추진하고 있다. 보험회사별로 공략하고 있는 신시장은 다소 상이하며, 생명보험은 헬스케어와 자산관리 서비스, 손해보험은 모빌리티와 중소기업 시장, 재보험은 사이버보험을 주력 사업부문으로 설정하고 있는 것으로 보인다.⁹¹⁾

최근 해외 보험산업 및 금융당국은 기업의 사회적 책임을 강조하는 ESG 경영에 대한 관심을 크게 가지고 있다. 보험산업은 디지털 혁신 기후리스크 관리를 통한 환경보호, 각종 사이버 재난 등에 대한 사이버리스크 관리 강화 등을 통해 지속가능한 성장을 모색하고 있으며, 정부는 보험산업의 ESG 경영을 통해 국가 재정부담을 완화하면서 국민 경제의 후생을 높일 수 있기를 기대하고 있다.

특히 디지털 혁신은 기존의 보험 서비스를 인터넷이나 모바일 환경으로 단순 전환하는 것이 아닌 새로운 정보통신기술(ICT)을 기반으로 기존 체계를 혁신하는 것이며 인슈어테크를 통해 기존 보험업무 가치사슬의 효율을 높이고 보험산업의 성장성을 가속시킬 수 있다고 본다.

미국, 중국, 일본 등 주요 국가의 정부도 빅데이터 및 AI 등을 활용한 헬스케어, 모빌리티 산업 등에 보험산업이 진출하도록 허용함으로써 부가가치 창출을 통해 보험산업의 지속가능한 성장을 지원하고 있으며 결국 소비자의 삶을 편리하게 하고 후생을 제고하고 있다.

이러한 보험산업 및 정부의 디지털 전략의 추진과 더불어, 그동안 해외 주요국의 금융당국은 규제 샌드박스, 이노베이션 허브 등을 통해 핀테크 업체들의 시장 진출과 보험산업과의 연계를 적극적으로 지원해 왔다.

아울러 헬스케어 산업, 모빌리티 관련 사업 등에 보험산업이 진출하도록 허용⁹²⁾하고, 데

91) 황인창(2022)

92) 보험개발원(2018c)

이터 분석에 기반한 신시장으로의 확장을 지원하고 있다.

다만, 각 국가의 금융당국 입장에서는 보험산업이 디지털 전략을 통한 경쟁력을 강화하는 동시에 플랫폼 전략을 통한 성장 및 확장 가능성에 대해 적극적인 제도적 지원을 하되, 보험산업의 디지털화로 인한 새로운 리스크 요인을 줄이기 위해 다양한 감독방안을 마련하여야 한다고 권고하고 있다.

즉, 금융당국은 보험시장 안정성을 보장하면서 혁신을 촉진할 수 있는 규제환경을 꾸준히 조성하기를 바라고 있다.

특히 소비자 보호 등을 위해 감독당국 임직원의 디지털 역량을 강화하고 셉테크를 적극 활용하는 한편, 데이터의 공정하고 윤리적인 활용, 빅테크 기업의 시장 진출에 따른 소비자의 디지털 권리 보호 및 시장 경쟁 이슈, 알고리즘 기반 의사 결정에 대한 책임성 확보, 사이버 운영 복원력, 기후리스크 관리 강화 등에 대응할 수 있는 감독수단을 마련하여야 할 것을 강조하고 있다.⁹³⁾

93) IAIS(2022)

보험연구원의 설문조사에 의하면, 보험회사 CEO들은 급격한 경제환경 변화와 함께 IFRS17 및 K-ICS 등 시가평가 기반의 신제도 도입으로 이전에 비해 현안에 보다 집중하는 모습이다.⁹⁴⁾ 그럼에도 주목해야 할 점은 대다수의 CEO들은 향후 1년간 디지털 전략의 중요성(예산, 인력 등)을 매우 강조하고 있다는 것이다.

특히 지난 1년 대비 향후 1년간 디지털 전략의 중요성이 증가할 것이라고 응답한 CEO의 비중이 65.8%이고, 크게 증가할 것이라고 응답한 CEO들이 26.3%로 총 92.1% CEO들이 디지털 전략의 중요도 증가 또는 큰 폭 증가를 예상했다는 것은 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

2023년 현재 보험회사는 고금리, 저성장이라는 이제까지 경험해 보지 못한 부정적인 시나리오에 직면해 있다. 이 상황에서 투자란 이전과는 다른 신중함을 가질 수밖에 없을 것이다. 그럼에도 불구하고 거의 모든 보험회사 CEO들이 디지털 전략의 중요도에 집중한 것은 디지털 전환이 더 이상 선택의 문제가 아님을 시사하는 척도가 될 수 있을 것이다.

이러한 관점에서 먼저 디지털 전환 시대에 보험산업의 지속 성장 및 건전한 발전을 위한 향후 보험산업의 변화와 보험회사의 대응방향을 살펴보도록 한다. 일반적으로 보험회사의 디지털 전략은 크게 두 영역으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 보험회사 내부의 효율성과 보험소비자의 만족도를 높이기 위해 기존 가치사슬을 디지털화하는 경우와 보험회사의 신성장동력으로 디지털 전략과 기술을 이용하여 사업의 외연을 확장하는 경우이다.

이와 더불어 고령화, 저출산, 기후변화, 감염병, 기술 발전 등 우리 사회의 복합위기에 대한 사회적 안전망을 제시하고, 더 나아가 이를 미래 성장전략의 한 축으로 삼기 위한 보험산업의 노력도 지속될 것으로 보인다.⁹⁵⁾

우리나라와 비슷한 인구·경제학적 환경을 가지고 있는 일본 보험회사를 포함, 해외 사례에 비추어 디지털 전환 시대 우리 보험산업의 진행 방향을 가늠해 보고자 한다.

94) 김세중·김유미(2022)

95) 보험개발원(2022c)

1. 환경 변화와 새로운 보험 수요

가. 기술발전 및 생활양식 변화

모바일 또는 네트워크 기술의 발달로 새롭게 등장한 위험을 보장하거나, 새로운 기술의 발전을 지원하기 위한 보험 상품들이 계속 등장하고 있다. 특히 수요자의 요구에 맞춰 원하는 형태의 상품과 서비스를 적시에 공급하는 온디맨드형 상품⁹⁶⁾이 가능하여 여행자, 재물, 자동차 보험 분야를 중심으로 출시하고 있다.

해외에서는 이미 대형보험회사나 스타트업에서 다양한 형태로 온디맨드형 상품을 개발하고 있으며 중국 평안보험은 데이터에 기반한 여행자보험으로 고산병보험, 도보여행보험, 식중독대비보험을 판매하고 있다.

영국 보험회사 리걸앤제너럴(Legal&General)은 집주인이 임대숙소에 대해 필요한 기간만 보험에 가입할 수 있는 온디맨드 보험을, 미국 Sure보험은 스마트폰을 통한 비행기 여행 중의 위험보장보험을, 미국의 Trov보험은 스마트폰을 통한 여행기간 중 카메라와 스마트폰 보장보험을 판매하고 있다.⁹⁷⁾

국내에서는 2019년 NH손해보험과 자산관리 앱 뱅크샐러드를 운영하는 레이니스트가 스위치 온·오프 여행자보험으로 정부 규제 샌드박스를 통과하면서부터 주목받기 시작했으며 한 번만 인증 절차를 거치면 여행을 갈 때마다 스위치를 켜는 것만으로 여행자 보험에 가입할 수 있다. 레이니스트에 따르면 스위치 온·오프 여행자보험에 가입한 이들 중 75%가 20~30대라고 한다.⁹⁸⁾

스타트업 오픈플랜이 2021년 온디맨드 보험 플랫폼 ‘토글 하루보험’을 론칭, 레저·스포츠, 여행, 자산 등 6개 카테고리에서 30여 개 온디맨드 보험을 서비스하고 있고 개인화된 헬스케어 데이터를 기반으로 건강보험 분야까지 진출할 예정이다. KB손해보험은 스타트업 ‘배달의 민족’과 손잡고 2019년 ‘시간 단위의 배달업자 이륜차보험’을 판매하였으며,

96) 소비자들이 주문형 경제에 익숙해지면서 등장한 상품임. 보험대상이 리스크에 노출되어 있는 특정기간 중에만 보험에 가입하는 단기 보험상품으로 모바일 앱을 활용하여 소비자가 원하는 시점, 원하는 장소, 원하는 기간 동안 보험상품을 구매하는 형태임

97) 보험개발원(2018a)

98) 조선비즈(2019. 11. 11), “필요할때 필요한 만큼만 보험가입...2030 겨냥한 온디맨드보험 출시붐몰”

디지털손해보험사 캐롯손해보험 및 카카오 손해보험회사도 온디맨드 컨셉을 적용하는 일상생활보험을 출시하거나 이를 검토하고 있다.

향후 보험산업은 온디맨드 보험의 특징 및 소비패턴을 분석하여 클릭 몇 번만에 보험에 가입할 수 있는 간편함을 최우선 가치로 하고 소비자가 빠르고 쉽게 필요한 만큼만 보험을 사용하는 데 중점을 두어야 할 것이다.

또한 전체 이용자 가운데 MZ세대 비율이 절반 이상을 차지하며, 전체 이용자의 재구매율이 매우 높다는 조사⁹⁹⁾를 참고하여 밀레니얼 세대에 적합한 미니보험 활성화와 인공지능(AI) 챗봇 기반의 간편한 보험 가입 프로세스, 영업비용 절감을 통한 효율화로 판매 방식의 혁신과 AI 기술을 활용한 보험금 청구 방식 등을 적극 활용할 필요가 있다.

나. 개인 맞춤형 건강보장 및 건강관리 수요 확대

2020년 8월 데이터 3법(개인정보보호법·신용정보법·정보통신망법)이 본격 시행된 이후 보건의료데이터의 산업적 활용에 대한 법적 근거가 마련되었으나 개인정보 유출 및 오남용에 대한 우려를 표명한 건강보험공단의 반대로 보험회사의 데이터 활용은 제한적으로 이루어지는 실정이다.

〈표 V-1〉 공공 의료데이터 활용 관련 경위

시기	내 용
'13년	공공데이터 제공 및 이용 활성화에 관한 법률 제정·시행
'14년	건강보험심사평가원은 '개인정보 비식별조치 가이드라인'에 따라 보험업권에 비식별화된 의료정보를 제공
'17년	국정감사에서 공공의료정보의 재식별 가능성, 영리 추구, 가입자 차별 등의 문제가 제기 되고 정보 이용에 대한 법적 근거가 명확하지 않다는 지적으로 인해 건강보험심사평가원은 보험업권에 의료정보 제공 중단
'18년	데이터 경제 활성화를 위한 데이터 3법의 개정안 발의
'20년	데이터 3법(개인정보보호법, 정보통신망법, 신용정보법) 개정안이 시행되어 산업적·상업적 가명정보 이용에 대한 법적 근거 마련

자료: 머니투데이(2019. 10. 10), “동력은 ‘충분’ 시간은 ‘부족’…데이터 3법 어디로?”, 서울경제신문(2020. 7. 30), “‘의료데이터 재개방’ 보험사 속원 무나”; 머니투데이(2021. 6. 6), “4년만에 보험사에 다시 열리는 공공의료 데이터” 기사를 재구성함

99) 전자신문 etnews(2021. 7. 11), “인슈어테크, 온디맨드 보험플랫폼 활성화”

그러나 고령자, 유병자에 대한 보험편익을 증진시키고 맞춤형 헬스케어 서비스를 통한 국민건강 증진을 유도하기 위해서는 보건의료 빅데이터를 활용할 필요가 있다.

고령화가 진행될수록 보험 가입이 거절되거나 높은 보험료를 지불해야 하는 이들이 늘어나 보장 공백이 확대될 가능성이 높고 보험회사의 경험통계로는 이들 취약계층에 대한 발병률, 사망률 등을 정교하게 반영하기 어렵다고 본다.

이미 미국 CMS(Centers for Medicare & Medicaid Services)는 데이터 공유시스템을 구축하여 연구자 및 헬스케어 서비스 제공자 등에게 메디케어 가입자의 의료이용정보를 제공하고 있으며, 영국 HSCIC(Health and Social Care Information Centre)는 보건의료 및 사회보장서비스 제공자 등에게 보건의료데이터를 제공하고 있다.¹⁰⁰⁾

결국 미국의 Cigna TTK, Oscar와 같은 건강보험회사들은 다양한 웨어러블 기기 및 첨단 IT 기술을 활용하여 보험가입자의 건강관리를 위한 동기를 부여하고 건강관리를 모니터링함으로써 질병의 발생을 사전에 예방하는 데 노력하고 있다.¹⁰¹⁾

반면, 국내의 경우 2022년 9월 5개 보험회사(삼성생명·교보생명·한화생명·KB생명·현대해상)가 건보공단에 공공의료데이터 이용 신청을 했지만 건보공단은 선행연구 부족 및 객관적 검증절차가 미비하다는 이유로 모두 거절하였다.

국내 보험회사들은 국내 공공의료데이터를 활용하지 못해 A보험회사의 당뇨 보험은 캐나다의 당뇨 발생률 데이터를 토대로 했고, B보험회사는 만성폐질환과 대상포진을 보장하기 위해 일본의 데이터를 사용하였다.¹⁰²⁾

한국인을 위한 보험상품을 개발하면서 정작 다른 나라 보건의료 빅데이터로 보장조건과 보험료를 책정하는 등 해외 데이터에 의존하는 실정이다.

그러나 건강보험공단이 제공할 공공의료 데이터는 개인을 알아볼 수 없도록 조치한 비식별 정보로서 2019년 7월 건강보험심사평가원의 보험회사 공공의료 데이터 이용 승인 이후 현재까지 의료계나 시민단체가 우려하는 정보의 오·남용, 유출사례가 없었다.

이러한 점을 고려하여 유병자 전용상품이나 새로운 위험을 보장하는 상품이 활성화될 수

100) 보험개발원(2018a)

101) 임준 외(2015)

102) BUSINESS Watch(2022. 9. 26), “보험업계 공공의료데이터 개방 목적은 까닭”

있도록 민간, 공공이 보유하는 다양한 정보들을 서로 공유하여 시너지 효과를 높일 수 있는 정책적인 지원이 필요하다.

향후 보험산업도 공공의료 빅데이터를 분석하여 개개인의 건강상태에 따른 맞춤형 헬스케어 서비스와 보험 상품을 제공할 수 있는 최적의 솔루션과 질병 예측모형 등을 통해 보험가입이 어려운 유병자 및 고령자 대상 보험 상품을 개발함으로써 새로운 보험시장 확대를 도모할 필요가 있다.¹⁰³⁾

〈표 V-2〉 보험산업의 의료데이터 활용방안(예시)

구분	내용
유병자의 리스크 측정	건강보험공단, 암센터, 건강보험심사평가원 등 공공기관 자료 등에 기초하여 만성질환 유병자의 건강상태에 따른 합병증 발생률과 의료비 예측모형 개발
건강나이 산출 및 적용	건강진단결과와 의료비 청구 내역 등에 기반한 건강나이 산출 시스템을 구축하여 보험나이를 대체 (예시) 주기적인 운동으로 건강을 유지하고 있는 만 40세 홍길동은 건강상태 정보에 따라 건강나이 35세로 책정되어 보험료를 25% 할인 받음
맞춤형 헬스케어 서비스 제공	개인별 건강상태 모형과 건강나이에 기반한 맞춤형 보험상품과 헬스케어 서비스 제공으로 건강증진 유도 (예시) ① 운동부족으로 폐활량 적음, 보험나이 45세, 건강나이 48세 → ② 건강나이를 보험나이를 맞추고 폐활량 높일 필요, ③ 검진을 위해 제휴한 A병원 방문 및 전문 헬스케어관리사에 의한 케어, ④ 정상회복

자료: 보험개발원(2018a)

다. 자율주행기술 발달 및 공유 서비스 확산

자율주행차 시대의 도래는 필연적으로 경제·사회·교통 등 사회 전 분야에 영향을 미칠 것으로 예상되며 자동차보험도 자율주행기술 진화에 따른 대응방안을 마련하여 자율주행차가 가져올 변화에 적극적으로 대응할 필요가 있다. 공유차량 이용에 대한 초단기(한 시간 단위) 보험상품 개발과 차량 운행량 등 개인운전 형태에 맞춘 합리적 보험료 산출 및 보상

103) 보험개발원(2018a)

서비스 등의 차별화 전략이 요구된다.

미국은 자율주행차 보급 시 자율주행기술 정보기록장치(Autonomus Technology Data Recorder; ATDR) 의무 장착을 명시¹⁰⁴⁾하고 자동차 제작사와 ICT 기업의 협력 형태로 기술개발을 추진하며 도로주행 테스트를 활발히 진행하여 자율주행차 시장을 선도하는 한편, 우버 등과 같은 공유차량은 운전자가 일단 탑승요청을 승낙하고 차량에 탑승하는 승객의 요금이 결제된 이후부터 우버기사를 위한 단기배상 책임보험이 적용되고 있다.¹⁰⁵⁾

독일은 도로교통법을 개정하여 자율주행차 사고에 따른 손해배상책임과 보험 제도를 마련하여 손해배상 책임은 보유자가 먼저 책임을 지고 시스템 오류 등 제조사의 책임이 있는 경우에 보험회사가 제조사에 구상권을 행사하도록 하고 있다.¹⁰⁶⁾

또한 독일 알리안츠는 공유보험으로 자전거, 세그웨이, 전동킥보드 등 배상책임, 자차손해, 자기신체상해 보험을 판매하고 Zurich는 공유보험으로 세그웨이의 도난, 탑승 중 내부 손상, 오작동 파손 등을 보상하는 상품을 판매하고 있다.¹⁰⁷⁾

국내 주요 손해보험회사들의 경우, 2015년부터 UBI(Usage-Based Insurance) 자동차보험을 제공하고 있다. 일반적으로 T-Map과 연계하여, 보험가입자의 과속, 가속, 제동, 차량 주행시간과 같은 주행정보를 수집하고, 이를 보험료에 반영하는 상품이다.

이는 안전한 주행 습관을 유지하는 가입자는 더 저렴한 보험료 혜택을 받을 수 있고, 보험회사는 안정적으로 손해를 관리를 할 수 있다는 장점이 있다.

다만 차량의 움직임만을 기반으로 분석하는 자료이기 때문에 실제 운전자의 정보가 아닐 수도 있다는 한계가 있어 최근에는 BBI(Behavior-Based Insurance)보험의 도입도 검토되고 있다.

BBI보험은 단순 거리 혹은 감속, 가속 등의 주행정보뿐 아니라 스마트폰 사용, 깜빡이 없이 차선 바꾸기 등과 같은 운전 습관까지 AI가 분석하고 모니터링하기 때문에 보다 정밀한 위험관리가 가능할 것으로 기대된다.¹⁰⁸⁾

104) 황현아(2018)

105) 파이낸셜뉴스(2019. 12. 5), “혁신금융 올라탄 보험사 공유경제 시장 파고든다”

106) 보험개발원(2018a)

107) 이창욱(2018)

108) 안소영(2020)

따라서 정부 및 보험산업은 자율주행차 기술 발달에 따른 자동차 보험의 사고보상 제도·상품요율·인프라 측면에서 많은 제도개선을 할 필요가 있다.

정부는 자동차손해배상 보장법상 법적 책임범위, 자율주행차 하자로 인한 사고 시 보험 회사가 제작사에 구상을 용이하게 할 수 있도록 자율주행기술 단계를 고려한 책임제도를 마련하여야 한다.¹⁰⁹⁾

보험산업 또한 연령, 가입경력 등 기존 운전자 중심 요율체계에서 고밀도 센서, 첨단 안전장치 등 차량장치 수준에 의한 차량중심 요율체제로 전환하여야 하며 자동차 사고기록 장치(Event Data Recorder: EDR) 정보 등 정부 보유의 자동차 관련 조사 통계와 자동차보험 기초 통계 간에 서로 연계하여 빅데이터 기반 계약·사고 통계시스템을 구축하고 자율주행차 사고 책임 규명을 위한 사고기록장치 정보 집적 및 활용과 첨단 안전장치별 안전도 분석 등을 할 필요가 있다.¹¹⁰⁾

한편 AI 발전 및 공유 서비스 확대에 따른 맞춤형 상품 개발을 위해 보험회사는 공유경제의 특징을 고려한 운영모델을 통해 새로운 수익창출 방안을 마련할 필요가 있다.

그리고 언더라이팅 및 가격산출 측면에서 일시적이고 단편적인 거래에 대한 리스크를 실시간으로 평가하고, 소셜미디어 데이터 등을 이용한 소비자 성향을 변수로 반영할 필요가 있으며, 보험금 청구부문에서 공유거래 시 발생한 손해에 대한 정확한 증거를 확보하여 다수 계약가입자의 경우 보험금 수령 주체를 명확히 할 필요가 있다.¹¹¹⁾

2. 보험산업의 대응: 업무프로세스 개선

가. 위험관리

보험산업의 디지털화가 전개됨에 따라 보험은 사후적으로 이미 발생한 사고를 수습하고 보상하는 기존의 전통적 개념에서 사전에 사고를 예견하고 예방하는 언더라이팅 및 위험

109) 보험개발원(2018a)

110) 보험개발원(2018a)

111) 이선주(2016)

관리기능을 더 강조하고 있다.

일본의 주요 보험회사들이 제공하고 있는 치매 예방 부가서비스에도 주목할 필요가 있다.

치매보험에 가입함으로써 경제적 대비뿐 아니라 예방 및 조기발견에도 도움이 될 수 있도록 치매검사 지원, 예방 프로그램, 치매 관련 상담, 정보 제공 등 다양한 부가서비스를 제공하는 것이 최근 추세이다.

다이이치생명¹¹²⁾은 2018년부터 동영상 시청 중의 눈동자 움직임을 AI가 분석해서 인지기능 수준을 파악하는 등의 인지기능 자가진단 테스트와 뇌기능 트레이닝 프로그램 및 식단·운동 프로그램이 탑재된 앱을 제공하고 있고, 타이요생명은 보행속도 모니터링을 통해 인지기능 저하 리스크를 관리하는 앱을 제공하고 있다.¹¹²⁾

기존의 보험상품 및 서비스가 사고 또는 질병이 발생한 이후에 보험금을 지급하는 체계였다면, 앞으로는 빅데이터 분석을 통해 사고 발생을 사전 예방하고, 사고가 발생한 이후에도 위험이 커지지 않도록 관리하는 영역까지 확장되고 있음을 시사한다.

우리 보험산업도 보험약관 검토, 위험률 산출, 보험료 및 책임준비금 산출 및 위험인수 심사 등 상품 개발, 언더라이팅 과정에서 빅데이터를 활용한 모델링 기법으로 경험통계에 의존한 예측 체계를 개선하고 빅데이터 및 인공지능 등을 활용하여 보험요율 산출, 취약 계층·지역 언더라이팅, 손해평가 등의 효율성과 정확성을 높여 사고예방을 위한 위험 관리를 할 필요가 있다.¹¹³⁾

따라서 보험회사들은 소비자들이 보험사고 예방을 위해 노력할 경우 보상을 더 지급하는 구조의 상품을 장려하고 인공지능 기술을 활용하여 방대한 질병 및 비질병 관련 데이터의 분석을 통해 건강보험, 질병보험 언더라이팅의 정확성, 효율성, 신속성을 도모할 필요가 있다.

나. 보험금 청구 및 지급

그동안 보험사고 발생부터 보험금 지급에 이르기까지 사고 관련 각종 서류 제출, 검토 등 많은 비용과 시간이 소요되던 시대에서 이제는 보험사고 발생과 동시에 소비자가 별다른

112) 인터비즈(2020. 6. 8), “보험사, 이젠 관상보고 가입자 가려받는다?”

113) 보험개발원(2018a)

서류를 제출하지 않아도 자동으로 보험금을 청구하는 시대에 이르렀다.

2019년 손보재팬닛폰코아는 블랙박스 영상분석 전문업체인 제넥스트와 기술제휴를 통해 자동차사고 발생 시 블랙박스 사고 영상 및 GPS 위치정보 등을 AI가 분석하여 과실비율을 자동 산정하는 시스템을 개발했다고 밝혔다.¹¹⁴⁾

자동차 사고 발생 시 블랙박스의 영상을 분석하여 보험금을 지급하는 경우가 늘어나면서, 사고의 원인규명 및 과실비율 산정에 필요한 정보를 정확하고 빠르게 분석할 필요가 늘어난 것이다.

GPS를 통한 차량 위치 정보, 블랙박스에 찍힌 상대 차량 위치정보, 양쪽의 속도를 사고 발생 전부터 시계열로 추출하여 두 차량의 움직임을 파악하고, 과거 판례와 손보재팬이 축적해 온 사고 관련 데이터 등을 결합하여 과실 비율과 해당 근거를 자동으로 작성하게 되어 있다.

특히 손보재팬의 블랙박스 특약 ‘Driving’ 가입자의 경우, 블랙박스에 통신기능이 탑재되어 있어, 충격 감지 시 자동으로 해당 영상이 보험회사로 전송되므로, 보상담당자가 단말기를 통해 바로 영상을 확인할 수 있게 된다.¹¹⁵⁾

또한 대규모 수재 발생에도 인공위성 영상데이터를 활용한다. 인공위성 화상데이터의 AI 분석을 통해 홍수, 태풍 등 수재 발생 시 피해범위 및 침수 높이 등을 파악 가능하며, 규제나 날씨로 인해 드론을 사용할 수 없는 경우에도 위성사진은 사용 가능하다는 것이 장점이다.

국내 보험회사들도 AI가 자동차사고 차량의 사고 사진을 판독해 손상 부위와 정도를 확인하고 수리비용 견적을 제공하는 보험개발원의 자동차수리비 자동견적 시스템(AOS)¹¹⁶⁾을 사용 중이다. 자동차사고 보상처리 플랫폼인 AOS에 제4차 산업혁명기술을 접목하여 손해사정의 효율성과 생산성, 고객 만족도를 동시에 높일 수 있다는 점에서 앞으로 AI 등을 이용한 비대면 손해사정은 더욱 확장될 것으로 생각된다.

114) 손보재팬닛폰코아 보도자료(2019. 2. 8), “AI를 활용한 드라이브레코더 영상 분석을 통한 책임 비율 자동산정 시스템 공동 개발”

115) 손보재팬닛폰코아 보도자료(2019. 2. 8), “AI를 활용한 드라이브레코더 영상 분석을 통한 책임 비율 자동산정 시스템 공동 개발”

116) 보험개발원에서 서비스하는 수리비 전산견적 온라인 청구시스템으로 사고차 수리처리의 약 92%를 담당함(보험회사, 정비공장, 부품대리점 등에서 사용) 청구건수 390만 건/연, 수리비 약 5조 원/연(‘17. 12 말 기준)임

향후에는 차대번호 기반으로 견적시스템과 자동차보험 통계를 운용하여 AOS에 집적된 빅데이터를 계속 업데이트하고 AI를 이용한 사진인식 자동견적 기술을 개선하여 차량 정보의 정확성 확보, 신속한 부품수급 및 보상절차 간소화로 소비자 혜택이 증대될 필요가 있다.

아울러 드론 및 이미징 기술 발전을 통해서 원거리 위험지역의 자산평가 및 지급심사를 신속하고 안전하게 할 수 있으므로 고해상도 이미지와 데이터 처리기능을 결합하여 드론을 통한 보험금 지급 평가 자동화를 할 필요가 있다.¹¹⁷⁾

그리고 최근에 논의되고 있는 실손보험 자동청구시스템¹¹⁸⁾은 보험회사와 병원의 전산망을 제3의 기관이 연결하여 병·의원이 증빙서류를 보험회사에 전송할 수 있도록 하는 것으로, 치료를 마친 소비자들이 영수증 등 관련 서류를 종이로 발급받아 다시 보험회사에 제출하는 번거로운 과정을 없애고 비대면·디지털화한 것이다.

특히 보험금 지급과정에서 블록체인을 활용해 보험사고와 관련된 각각의 기관들이 연결된 정보들을 텍스트 마이닝을 활용해 자동 분석할 필요가 있다.

병원과 보험회사 간 필요 정보를 실시간으로 연결하여 구축한 블록체인 통합 인증을 통해 보험계약 정보만으로 보험금을 자동으로 지급받을 수 있으며 텍스트마이닝 기술을 접목시켜 진료 기록, 병원비 수납내역 등을 자동으로 분석한다면 더욱 신속한 보험금 지급이 이루어질 수 있을 것이다.¹¹⁹⁾

다. 민원 관리

보험사업의 가치사슬 중 고객관리는 사전·사후 민원처리 등을 담당하는 중요한 활동으로 보다 신속하고 다양한 서비스를 제공할 수 있는 새로운 고객관리 기법이 요구되고 있다.

2019년 손보재팬넛폰코아는 보험 서비스 거점(사고처리 및 지급관련 고객대응 센터)의 전화응대 서비스 품질을 향상시킬 목적으로 NTT 커뮤니케이션과의 제휴를 통해 전화응대 가이드 AI 개발에 착수했다.

117) 보험개발원(2018a)

118) 2023. 5. 16 국회 정무위원회는 법안심사 1소위를 열어 실손보험 청구 시스템 도입을 골자로 하는 보험업법 개정안을 여야 합의로 의결함

119) 보험개발원(2018a)

총 3단계로 이루어진 전화응대 가이드 AI는 먼저 콜센터 우수직원의 통화 데이터를 분석하여, 고객만족도가 높은 전화응대의 특징을 추출하는 것으로 시작한다. 고객이 전화응대 중 어느 부분에 만족했는지를 추정하는 AI를 개발하는 것이 다음 단계이다.

고객이 만족감을 느끼는 부분이 응대 내용인지, 응대 결과인지, 또는 특정 어휘나 표현, 태도에 만족감을 느꼈는지를 세부적으로 구분하여 추정한다. 마지막으로 전화응대 중의 고객 만족도와 감정을 분석하여 직원에게 가장 적합한 응대 방법을 실시간으로 안내해주는 것이 최종목적이다.¹²⁰⁾

해당 시스템 개발 전에, 전국 약 300개의 보험 서비스 거점에 음성인식시스템이 도입되어 고객과의 통화내용을 실시간으로 텍스트화하는 작업이 선행되었다는 것도 주목해야 할 점이다.

중국의 평안생명도 2019년 AI 기반 영상봇을 활용한 콜백 서비스를 실시하였으며 고화질 얼굴 생성 알고리즘과 아시아 얼굴 데이터를 활용하여 고화질 얼굴을 생성하여 친절하고 자연스러운 서비스를 제공함으로써 기존 전화방식의 콜백 업무가 평균 5일이 소요되었다면 동 서비스는 2.8분으로 단축시켜 업무효율을 제고시켰다.¹²¹⁾

한국도 라이나생명, 동부화재 등 많은 보험회사들이 카카오톡 채팅을 통해 가입상품 안내, 자주 묻는 질문(FAQ) 등 보험 관련 업무를 상담해 주는 ‘챗봇’(Chatbot, 자동상담 서비스)을 제공하고 있다.

앞으로 고객이 원할 때 즉시 상담이 가능하도록 AI 챗봇이 24시간 상담 서비스를 지원하며 서비스 질 향상을 위하여 AI의 자연어 처리수준을 지속적으로 향상시키고 고객의 재무 목적에 따른 자산 포트폴리오 추천 및 모니터링 역할도 적극 추진할 필요가 있다.¹²²⁾

라. 보험사기 관리

보험사기로 인해 불필요한 보험금이 계속 지급되고 있으며 결국 보험료 인상을 유발해 선량한 소비자들에게 피해가 되고 있는 상황에서 혁신기술을 활용해 고도화된 보험사기에

120) 손보재팬닛폰코아 보도자료(2019. 4. 17), “음성 빅데이터 활용한 전화응대가이드 AI 개발”

121) 보험개발원(2018a)

122) 보험개발원(2018a)

대응하고 다른 선량한 소비자들을 보호할 필요가 있다.

2018년 9월 중국 태평양보험은 음성인식 및 감정분석 기술로 고객의 사고접수 통화 기록을 분석하고 특이사항 발견 시 손해사정사에게 이를 사전에 제공하여 보험사기를 예방할 수 있도록 하는 시스템을 개발, 도입하였다.

사고접수 통화기록에서 AI 기반의 음성인식 및 감정분석 기술을 통해 즐거움, 분노, 슬픔, 우울함, 놀람, 두려움, 증오와 같은 7가지 감정을 특정하여 이러한 감정분석 결과와 자동 차 보험사기 시나리오를 결합한 모델링을 통해 보험사기 지수를 측정하고 특이사항 발견 시 손해사정사가 현장에 출동하기 전에 해당 정보를 전송해 주어 해당 부분에 대한 손해 사정을 강화하여 보험사기를 예방할 수 있도록 지원하는 것이다.¹²³⁾

한국도 보험계약과 사고 정보 등을 데이터베이스로 관리·분석해 보험사기 혐의자를 자동으로 추출해내는 보험사기 인지시스템(IFAS) 정보처리 시스템을 개발하여 보험계약 과다 가입 여부와 보험금지급 횟수, 사고 유형 등에 따라 마련된 보험사기 지표로 사람과 그룹 별로 조사대상자를 정하는 ‘혐의자선정시스템’과 사고 관련 성과공모 여부를 판단할 수 있는 ‘연계분석시스템’, 구체적인 혐의가 있는 사람에 대해서는 예상 편취 규모와 사기 유형까지 알아낼 수 있는 ‘검색 및 보고서생성 시스템’이 구축되어 있다.¹²⁴⁾

앞으로 지능화되는 미래 보험사기에 적극 대응하기 위해 신용정보원의 자료를 받아 전체 평균 보험금 대비 과다청구 사례, 지역별·성별 보험사기 혐의자 분포 등 최신 자료를 분석하고 블로그, 트위터, 유튜브 등의 데이터 분석(웹크롤링)으로 통한 보험사기를 사전 차단 할 필요가 있다.

특히 안면인식 기술 등을 보유한 IT기업과 협업하여 보험사고 조사업무에 안면인식시스템을 구축하거나 SAS의 머신러닝 등 인공지능(AI) 기술을 도입하여 방대한 보험사기 조사 데이터를 기반으로 스스로 학습 및 진화하는 지능형 시스템을 구축해 사전 판단력을 강화하고 보험사기 적발률을 높일 필요가 있다.¹²⁵⁾

123) 보험개발원(2019b)

124) 보험매일(2020. 8. 20), “금감원, 보험사기 혐의점 자동분석시스템구축 추진”

125) 보험개발원(2018a)

3. 보험산업의 대응: 신성장 동력 발굴

가. 노후 건강·간병·소득 서비스 제공

고령화 시대 생명·건강보험회사의 역할은 생존 시 의료비와 간병비, 연금 등을 지원하고, 사망 시 보험금을 지급하는 데 그치지 않는다. 우리보다 한 발 앞서 중국, 일본의 주요 보험회사들은 개호(장기요양) 사업과 헬스케어 서비스 사업에 진출했으며, 그 규모는 점차 확대되고 있다.

일본 손보재팬그룹(손포홀딩스), 동경해상그룹, 메이지야스다생명 등은 개호사업을 확대 중에 있으며 개호사업을 통한 수익 창출 이외에도 개호사업의 경영자원을 활용해서 본업인 보험사업과의 시너지 효과를 보고 있다. 헬스케어 서비스 사업은 기업 및 지자체 컨설팅을 시작으로 개인 대상으로 확장되고 있으며 일본의 생명보험 업체는 질병·사망보장에서 질병 예방을 위한 건강증진 서비스를 제공하는 방향으로 전환¹²⁶⁾되고 있다.

닛폰생명그룹의 건강증진 컨설팅서비스 Wellness-star는 장기적으로 건강컨설팅을 통해 축적한 각종 건강·의료데이터를 바탕으로 헬스케어 데이터플랫폼을 구축하고, 향후 상품 개발 및 언더라이팅과 같은 핵심 보험사업뿐 아니라 새로운 비즈니스 발굴을 위한 재료로 활용한다는 청사진을 그리고 있다.¹²⁷⁾

해가죽하에서 고령화되고 있는 보험계약자를 지원하기 위해, 닛폰생명은 2018년 가족기능대행서비스 Grand Age Star(유료)를 선보였고, 신원인수보증(입원·시설 입소 시), 일상생활 지원(통원, 퇴원 시 동행), 임의후견서비스(법정후견인 수탁, 요양, 간호)뿐 아니라 사망 후에는 장례, 납골 유품정리까지 지원하고 정기적으로 안부 전화와 각종 건강 및 재정 상담도 제공한다.¹²⁸⁾

손보재팬닛폰코아의 경우, 운전자의 건강상태 악화를 감지하는 장치에 대한 실험을 진행 중이며 고령화의 진전에 따라 영업용·개인용 운전자 모두 고령 운전자가 증가하면서 운전 중 건강이상을 일으키는 사고를 방지하기 위하여 실험차량의 안전벨트에 디바이스를 장착해서 디바이스 내에 매립된 비접촉 센서로 운전자의 호흡량, 맥박, 운전자세 등을

126) 보험개발원(2017, 2018c, 2019c)

127) 보험개발원(2020a)

128) 보험개발원(2020a)

측정하고 정밀 의료기기로 측정된 결과치와 비교하여 디바이스로 측정된 데이터의 정확도를 검증하는 방식이다.¹²⁹⁾

국내 보험업계도 고령화에 따른 건강관리서비스의 필요성과 디지털 기술의 발전으로 인한 맞춤형 건강관리 서비스 제공의 실현 가능성이 높아짐에 따라 관련 상품의 개발이 점차 늘고 있는 추세이다.

가장 일반적인 형태는 헬스케어 전문 서비스와의 제휴를 통해 사업비의 한도 내에서 보험 상품 소비자에게 각종 건강관리를 위한 서비스를 제공하거나, 보험회사의 앱 또는 플랫폼 등에서 사용자의 건강증진 활동을 정량화해서 리워드(포인트)를 제공하는 방식이다.

최근에는 건강등급 또는 건강나이에 따라 보험료를 차등화하는 등 보험요율과 직접 연동된 형태의 보험상품도 판매되고 있다.

다만 빠르게 고령화가 진행되고 있는 우리나라는 공공의료 데이터 활용과 관련하여 공공 부문과 민간부문 간 협조가 절실히 필요하며 국내 보험회사들은 공공의료데이터를 이용한 연구와 이를 바탕으로 한 헬스케어 서비스 제공 등을 적극 추진할 필요가 있다.

최근 보건복지부가 ‘비의료 건강관리서비스 가이드라인’ 개정에 나서면서 디지털 헬스케어 정책방향, 비의료 건강관리서비스 가이드라인 및 사례집 개정 사항 등을 논의했다고 한다.

비의료 건강관리서비스 가이드라인은 의료법상 의료행위와 비의료기관에서 제공 가능한 비의료 건강관리서비스의 구분을 명확히 하여 비의료 건강관리서비스 개발·제공에 도움이 되도록 마련한 가이드라인으로서 이번 기회에 비의료행위¹³⁰⁾ 및 비의료기기¹³¹⁾의 범주를 명확히 하여 맞춤형 헬스케어 서비스 활성화를 도모할 필요가 있다.

디지털 기술을 활용한 국민 건강증진을 목표로 보험산업이 디지털 헬스케어 신시장 창출 및 빅데이터 기반 바이오헬스 산업 혁신 등에 크게 기여할 수 있도록 의료법 등 모호한 규제¹³²⁾를 정비할 필요가 있으며 보험산업 또한 성장잠재력이 큰 건강관리 서비스 산업에 보험회사의 장기 투자 능력을 접목하여 장기 간병, 요양 서비스, 재활기기 등 물품 및

129) 보험개발원(2020a)

130) 건강생활서비스법에는 비의료행위란 생활습관 관리와 질병예방차원 서비스로 제한함

131) 모바일 의료용 앱 안전관리 지침상 의료기기 측정값을 전송받아 표시, 저장, 분석하는 앱도 의료기기로 포괄적으로 정의함

132) 의료법은 의료행위 및 의료기관 알선소개 등을 포괄적으로 규정하며, 의료인이라 하더라도 의료기관 내에서만 의료업을 허용함

서비스 제공산업, 창조서비스 등 연관시장¹³³⁾을 활성화할 필요가 있다.

아울러 고령화 시대에 보험회사가 운영하는 요양시설과 의료기관의 컨소시엄이 가능하도록 전문 요양 클러스터를 구축하여 일상생활을 하면서 전문의료 서비스도 동시에 받을 수 있도록 주거와 의료기관이 결합된 서비스를 보험회사의 자본력을 활용하여 요양시장에 적극 공급할 필요가 있다.

또한 간호사 등을 활용한 방문형 건강컨설팅 서비스를 도입하여 보험회사가 보험금부 또는 부수 업무로 간호사 등을 활용하여 만성질환자에 대한 가정 방문형 건강 컨설팅 서비스 도입을 하여 경력단절 간호사¹³⁴⁾ 등 전문 인력의 재취업 기회를 제공하고 보험 회사의 새로운 서비스 제공으로 연관 보험시장의 활성화를 도모할 필요가 있다.

〈표 V-3〉 국내 건강증진형 보험 판매현황('22. 10)

보험사	상품(특약)명	출시일	상품 특징
롯데손보	도담도담 자녀보험	'20. 4	(유형 1) 헬스관리 서비스 (특징) (주)AAI헬스케어와 제휴하여 어린이, 산모 대상 헬스관리 서비스 제공
삼성화재	건강보험 천만안심	'18. 6	(유형 2) 건강증진활동에 따라 리워드 제공 (특징) '애니핏 플러스' 모바일 앱을 통해 걷기 등 건강 관리 활동 목표 달성 시 보험편익(포인트) 제공
	다이렉트 건강관리보험	'22. 6	(유형 3) 건강나이에 따른 보험료 차등화 (특징) 실제·건강나이 차이별 기본 등급, 1~5등급으로 나누어 일부 보험료(암, 뇌, 심장질환위주) 할인 * BMI, 수축기 혈압, 공복혈당, HDL 콜레스테롤, AST, 감마GTP를 기준으로 회사가 정한 의료비 예측모형을 통해 건강나이 산출
현대해상	퍼펙트 플러스 종합보험	'19. 4	(유형 2) 건강증진활동에 따라 리워드 제공 (특징) 식사, 운동 등 건강활동 입력, 1일 6,500걸음 이상, 건강정보 읽기 등 건강미션 달성 시 포인트 증정
AXA손보	생활건강보험	'18. 7	(유형 2) 건강증진활동에 따라 리워드 제공 (특징) 월간 환산 일평균 걸음 수 8천보 이상 시 할인대상 담보의 다음달 보험료 5% 할인(월간)

133) 헬스케어, 의료 및 바이오산업, 정보통신(ICT), 의료 건강관리기기 및 유통 AS 등임

134) 전체 간호사(43.6만 명) 중 약 22만 명(50%)이 병·의원에서 근무 중임(메디파나뉴스(2023. 6. 15), "전체 간호사 수 늘지만, 절반은 의료기관에 없다")

〈표 V-3〉 계속

보험사	상품(특약)명	출시일	상품 특징
ACE손보	chubb스마트 헬스케어보험	'21. 6	(유형 2) 건강증진활동에 따라 리워드 제공 (특징) '처브 라이프밸런스' 모바일 앱을 통해 라이프스타일, 신체, 심리, 서프라이즈 4개의 카테고리를 합산하여 포인트 제공
ABL생명	인터넷 네 개 딱! 패키지건강보험 (인터넷보험 가입고객)	'21. 6	(유형 3) 건강나이에 따른 보험료 차등화 (특징) 건강등급 0등급, 1~9등급으로 구분하여 영업보험료 일부를 0~15% 할인
교보생명	New내생애 맞춤건강보험 (CI 보험 우수고객용)	'17. 10	(유형 1) 헬스 관리 서비스 (특징) '교보건강코칭서비스' 앱을 통해 건강 활동량 설정, AI 카메라 기반 식단관리, 전문가 건강코칭, 신체나이 측정 등 제공
신한 라이프	닐리리만보 어플	'18. 4	(유형 2) 건강증진활동에 따라 리워드 제공 (특징) 걷기목표 달성 시 만보 달성 축하금 지급
AIA생명	AIA Vitality 내가 조립하는 종합 건강보험	'18. 3	(유형 2) 건강증진활동에 따라 리워드 제공 (특징) 걸음 수에 따라 연간 바이탈리티 등급 적용, 등급에 따라 연 단위 보험료 할인을 변동, 통신요금 할인, 각종 쿠폰 제공

자료: 각사 홈페이지를 참고함

나. 재난·재해 위험 관리 역할 강화

과거 세월호 침몰사고를 비롯하여 경주지진, 이태원 참사 등 대형 재난은 매년 국가 재정으로 부담하기에는 한계가 있으며 민영보험을 통한 사전 예방을 강조할 수밖에 없다.

따라서 국내외 재난사례 등에 비추어 장래 발생가능성이 있는 신종 대형 도시재난들을 식별하고 그 위험성을 파악하여 전략적으로 대처하는 해외 민영보험의 사례 등은 우리에게 많은 시사점을 제시한다.

2019년 일본 손보재팬닛폰코아는 미국 스타트업 One Concern이 개발한 AI 기반 재해 방지시스템에 Weathernews가 제공하는 기상 데이터를 학습시킨 재해예측 프로그램을 선보였다.¹³⁵⁾ 해당 프로그램은 크게 세 부분으로 구성되어 있다.

135) 손보재팬닛폰코아 보도자료(2019. 3. 25), “AI를 활용한 재해방지시스템 개발”

먼저 재해 발생 전에는 대규모 재해 시뮬레이션을 실행하여 재해 위험성과 지역의 취약성 분석을 바탕으로 피해 지역·규모를 예측한다.

사용자(지자체, 기업 등)가 이 시뮬레이션 결과를 바탕으로 정확하고 실효성 있는 재해 방지 대책을 수립(위기대응 시나리오 및 재해방지 계획 수립, 재난방지 훈련 실시, 재해 시 대피 장소 및 경로 설정 등)하게 돕는 것이 목적이다.

일단 재해가 발생하면 실시간으로 피해상황을 파악하여 정보를 제공한다. 사용자는 피해 지역 및 규모에 대한 정보를 바탕으로 신속한 초기 대응 및 구조활동을 실시함으로써 피해를 최소화한다.

재해 발생 후에는 실제 발생한 피해데이터를 수집하여 실시간으로 피해 상황에 대한 정보를 제공한다. 발생 후 15분 내에 AI가 분석하여 지도에 피해상황을 표시(정확도 85%)하고 사용자는 이 정보를 바탕으로 구조계획 및 재해복구계획 수립에 활용할 수 있다.¹³⁶⁾

중국 평안보험은 과거 침수피해 데이터와 고객의 위치 정보를 결합하여 위험지역 고객에게 위험경보와 안전주차가 가능한 지역정보를 전송하여 침수 피해를 최소화하고 있고 광둥 보험협회는 지역별 침수위험분석자료를 업계에 배포함으로써 자체 시스템을 구축하거나 분석이 어려웠던 중·소형 보험회사의 차량 침수사고 발생률 감축을 지원하고 있다.¹³⁷⁾

우리나라도 일부 지방자치단체가 운영 중인 일상생활에서 발생할 수 있는 재난·사고로부터 피해를 입은 국민의 생활안정 지원을 위한 ‘시민안전보험’¹³⁸⁾을 감염병 등 거대재난과 다중밀집 인파사고를 포함한 사회재난사망 등을 보장하는 ‘국민안전보험’으로 확대 개편하거나 다수 보험회사의 공동인수 방안을 추진할 필요가 있다.

이와 별도로 사회재난위험 평가시스템 및 자연재해위험 예측시스템 개발을 위해서 공공·민간 정보를 연계 분석하여 지역별·재난 유형별 미래 발생 가능한 재난 위험도를 예측, 평가하고 국가적 사회재난·자연재해 발생 시 신속히 대처하도록 선진 시스템을 보유하여 민영 보험회사들이 서로 공유할 수 있도록 하되, 각 기관에서 보유 중인 공공정보의 항목, 단위 등이 상이할 경우 정보 연계가 곤란하므로 시스템 구축을 위한 표준화 등 기술적 문제와 데이터 활용에 대한 저작권 문제 등에 대한 해소가 필요하다. 또한 사회·자연재해에 대한

136) 손보재팬넷폰코아 보도자료(2019. 3. 25), “AI를 활용한 재해방지시스템 개발”

137) 보험개발원(2020b)

138) 지자체별보장편차 해소를 위한 시민안전보험 담보 표준안 마련 및 지자체가입 권고 완료함(이창욱 2022)

사고의 예방 및 보상에 대한 사회적인 공감대가 형성되어 재난 위험도 평가 및 공개에 대한 사회적 합의가 필요할 것이다.¹³⁹⁾

또한 보험회사도 사회·자연재해 위험 빅데이터를 활용한 모델링 기법과 각종 재난사고 발생 시 CAT 모델을 통해 즉각적으로 예상 손해액을 산출해 봄으로써 보험가입자가 피해에 대비하도록 알리는 등 효율적인 대응이 가능하도록 하여야 할 것이다.¹⁴⁰⁾

다. 커넥티드카 연관 사업의 보험 서비스 확산

커넥티드카란 무선랜이 탑재되어 차량 외부는 물론 차량 내부에서도 다른 전자 기기와 인터넷 접속을 공유할 수 있는 자동차를 뜻한다. 현재 전 세계적으로 5G 서비스 상용화, 텔레매틱스(Telematics)¹⁴¹⁾ 서비스 제도화, 카셰어링 서비스 활성화 등을 통해 커넥티드카 확산이 가속화되고 있다.

이에 따라 세계 각국 정부들이 커넥티드카와 관련하여 새롭고 다양한 비즈니스 기회, 그리고 경제적 파급효과에 주목하며 전략적 산업으로 육성하고 있다. 무선네트워크와 연결되어 움직이는 컴퓨터가 된 자동차는 단순한 이동수단이 아니라 초연결 지능형 라이프스타일이라는 전에 없던 경험을 제공할 것이며 특히 커넥티드카 서비스 확산으로 IT 서비스, 콘텐츠,¹⁴²⁾ 보험·금융, 공공·기타 등의 분야에 새로운 사업 기회를 제공할 것이다.

해외의 커넥티드카 보험적용 사례로 미국, 영국, 이탈리아 등 해외 보험회사들이 자동차 운전자 성향을 분석하여 보험료를 할인해주는 운전습관연계(Usage-Based Insurance; UBI) 보험 서비스가 확대되고 있다. 중국은 커넥티드카 육성정책에 따라 R&D와 테스트가 활발히 진행 중이며 보험회사는 IoV(Internet of Vehicles) 데이터를 상품개발, 언더라이팅, 고객관리, 보상, 사고예방 등 자동차 보험환경에 모두 사용할 수 있도록 IoV 설비 및 주행

139) 보험개발원(2018a)

140) 보험개발원(2018a)

141) 텔레매틱스란 Telecommunication과 Informatics의 합성어로, 자동차와 무선통신을 결합하여 인터넷 연결, 실시간 차량의 위치 파악, 원격 차량 제어 및 진단, 위험경고를 통한 사고방지, 교통정보 등의 서비스를 제공함

142) 인포테인먼트(Infotainment) 시스템은 주행, 길 안내 및 교통 상황 등 운전자에게 필요한 정보를 일컫는 인포메이션과 다양한 인간 친화적 기능 및 오락거리 등을 뜻하는 엔터테인먼트를 통합한 시스템으로, 자동차를 단순한 운송수단을 넘어 스마트폰을 차량 내 디스플레이에 연결해 화면을 미러링(Mirroring)할 수 있게 해주는 차량 내 디스플레이 맞춤형 서비스로, 실시간 교통 상황을 반영한 내비게이션, 음악감상, 메신저, 검색엔진 등의 다채로운 기능을 제공함

데이터 분석 등 사전 준비를 하고 있다.¹⁴³⁾

국내 커넥티드카 산업은 미래창조과학부, 산업통상자원부, 국토교통부 등 여러 부처가 관련되어 있으며, 원활한 제품 개발 및 생산을 위해서는 산업에서 필요한 기술 연구 및 개발, 그리고 업체 간의 협업 지원 및 생산부터 장착 및 활용에 대한 관련 법제화가 필수적일 것이다.

국내 보험산업의 역할과 관련하여 커넥티드카 산업과 관련된 보험상품 및 서비스 확대뿐만 아니라 차량 수리업, 물류서비스업, 콘텐츠산업 등 부수업무 확대도 고려할 필요가 있다.

현재로서는 UBI보험 서비스가 확산되고 있으며 자동차에 장착된 이동통신 단말기나 스마트폰을 통해 주행거리, 주행일, 주행장소, 급가속·감속, 급회전 등 운전자 성향 및 습관 정보를 취합하여 보험료 산출에 반영하고 향후 축적된 자동차 빅데이터를 활용하여 안전한 운전을 하는 운전자에 대해 보상하는 등 사고율 감소를 위한 적극적인 리스크관리¹⁴⁴⁾를 할 수 있을 것이다.¹⁴⁵⁾

이미 서비스되고 있는 텔레매틱스 기술을 활용하여 실시간 교통정보 기반 네비게이션 이외에도 자동차 사고 및 긴급구호 서비스 등의 빅데이터를 수집하여 보험업계의 사업 다각화로 이어질 수 있다.

또한 원격 자동차 진단, 자가수리 지원업무와 다양한 콘텐츠를 활용한 여행정보, 엔터테인먼트, 쇼핑 등 서비스 제공업무 등에 부수업무로서 보험업계 참여를 적극 고려할 필요가 있다.

143) 보험개발원(2019b)

144) TOWERS WATSON의 조사에 따르면 운전 형태를 점수화하여 운전자에게 피드백하면 회사 관리 차량은 사고율이 80~90%, 개인고객은 35~56% 수준으로 감소함(뉴스비전미디어(2017. 6. 4), “주행기록과 연계한 UBI 출시에 공공데이터 개방까지... 커넥티드 카, 플랫폼 역할 더욱 강화”)

145) 김승민(2017)

〈표 V-4〉 국내외 자동차 UBI 보험 서비스 관련 현황

국가	기업명	서비스 현황
미국	Progressive	‘Snapshot’이라는 운행기록장치(OBD)를 활용하여 급정거, 총 운행 시간, 고위험시간대, 운행시간 등의 정보를 수집하여 최대 20% 할인
	State Farm	Ford의 ‘Onstar’를 활용하여 주행거리, 시속 80마일 이상으로 주행한 속도 등을 활용하여 최대 50%를 할인해주는 Drive Safe & Save(DSS) 출시
	Liberty Mutual	텔레매틱스 장치를 이용하여 자녀들의 차량 이용 모니터링
	Allstate	‘Drivewise’라는 운행기록장치(OBD)를 활용하여 마일리지, 급정거, 속도 위반 등을 측정하여 최대 30% 할인
영국	Coverbox	보험회사가 아닌 텔레매틱스 회사로서 운행기록장치(OBD)로 운행정보를 수집, 보험회사에 제공
	Insure the Box	‘The in-tele-box’라는 운행기록장치(OBD)를 자동차에 장착하여 주행거리에 따라서 할인
	iKUBE	차량을 오후 11시에서 새벽 5시 사이 운행 시 100파운드 초과요금 부과
	The Co-op insurance	‘Smartbox’ 운행기록장치(OBD)를 활용하여 5단계 ‘Safer Driving Score’를 구분, 30% 할인부터 20% 할증 제공
한국	동부화재	SK텔레콤 T맵과 제휴 스마트폰 네비게이션을 활용하여 안전운전 점수에 따라 보험료를 할인받을 수 있는 ‘smarT-UBI’를 개발
	메리츠화재	KT와 제휴를 맺고 차량의 별도 운행기록장치(OBD)로 운전습관을 확인, 안전 운행 여부를 분석해 보험료 할인을 해주는 UBI 자동차보험 상품을 개발
	삼성화재	‘My Safe Driving’이라는 스마트폰 애플리케이션을 통해 운전자에게 안전운전 점수와 위험운행지점 정보를 운전자에게 제공

자료: 김승민(2017)을 재인용함

4. 보험산업의 대응: 사회안전망 역할 강화

가. 사이버 위험 관리

코로나19로 비대면 문화가 확산되고 제4차 산업혁명 등에 따른 기업의 기술혁신으로 사이버환경에 많이 노출됨에 따라 네트워크 연결로 인한 보안 취약점을 야기하고 있다. 또한 인공지능 오류로 인한 하드웨어, 소프트웨어의 오작동 등 과거에 없었던 새로운 위험이 등장하고 있으며 사이버보험에 대한 기업의 수요도 증가하고 있다.

미국 등 일부 국가들은 최근 사이버 공격 증가에 따른 사이버 위험 불확실성 확대 및 손해를 악화로 보험회사들이 보험료를 인상하거나 보장범위를 축소하면서 보장공백이 발생하고 있으며, 재보험회사 또한 사이버 위험 인수역량에 한계를 보이고 있다.¹⁴⁶⁾

이에 따라 해외 주요국에서는 보험연계증권(Insurance-Linked Securities; ILS)을 활용하여 자본시장을 통해 사이버 위험 인수능력을 확대하는 방안 등 사이버보험 시장 활성화를 위한 논의가 이루어지고 있고,¹⁴⁷⁾ 최근 Beazley사는 사이버시장 최초로 대재해 사이버 리스크에 대한 CAT bond를 발행하였다.¹⁴⁸⁾

최근 우리나라도 코로나19 지속으로 국내 기업의 디지털 전환이 가속화되고, 가상 자산 등 추적이 어렵고 익명성을 가진 인터넷 환경이 확산되면서 사이버 공격이 급증¹⁴⁹⁾하고 있으나, 기업이 사이버 위험을 전가할 수 있는 대표적 수단인 사이버보험은 사이버 위험의 측정이 어렵고 손해를 변동이 불확실하기 때문에¹⁵⁰⁾ 활성화 되고 있지 않다.¹⁵¹⁾

그럼에도 불구하고 앞으로 사이버보험은 과거 해상보험과 자동차보험이 그랬던 것처럼

146) Risk Placement Services(2021)

147) Harvard Business Review(2022)

148) Reinsurance News(2023. 1. 9), "Beazley confirms placement of market's first cyber cat bond"

149) 한국인터넷진흥원에 따르면 랜섬웨어 신고 건수는 '19년 39건에서 '20년 127건으로 3배 이상 증가하고, 과학기술정보통신부에 의하면 민간부문 사이버위기 경보 단계를 '주의'로 조정함(한국인터넷진흥원 보도자료(2021. 7. 19), "KISA, ICT 중소기업의 랜섬웨어 예방 돕는다!"; 과학기술정보통신부 보도자료(2022. 2), "과기정통부, 금품요구악성프로그램(랜섬웨어) 침해사고 주의보 발령")

150) 김세중·김윤진(2022)

151) '20년 A 손해보험회사는 인슈어테크 회사, 사이버보안 업체와 협업하여 랜섬웨어로 인한 데이터 훼손·손해·도난 등을 보장하는 사이버보험을 출시한 바 있고, '22년 E 손해보험회사는 사고원인 조사비용, 데이터 복구비용, 기업 운영 중단에 따른 손실, 사이버 협박 해결 비용 등을 종합적으로 담보하는 보험을 출시함

일반손해보험의 주력 상품으로 성장할 가능성이 가장 큰 분야로 예상된다.

다만 사이버 위험은 보안에 선행하여 진화하는 특성을 가지고 있기 때문에 과거 자료에 의존한 리스크 계량화는 한계가 있으며, 국내 보험산업이 적정한 형태의 사이버보험을 제공할 수 있기 위해서는 사이버사고 자료와 보험 통계를 결합한 리스크 평가모델 개발이 선행되어야 한다는 전문가의 의견에 주목할 필요가 있다.¹⁵²⁾

따라서 보험산업은 보안업체와 협업체계를 구축하여 사이버보험 가입자의 위험과 대책 수준을 정확히 평가할 수 있도록 사이버 보안 등급평가 및 위험평가 모델의 정교화가 필요하고 사이버보험 가입 역선택을 방지하기 위해 사이버보험 가입 의무화를 추진할 필요가 있다. 또한 지능화기기의 오작동에 대한 피해 수준을 최소화하기 위해 기능정보 소프트웨어의 오작동을 보장하는 생산물 책임보험에 대한 재보험을 구하거나 국가에서 재보험을 제공하는 방안을 고려할 필요가 있다.¹⁵³⁾

한편 정부에서는 국가·산업 보안을 위협하는 글로벌 해킹 조직의 공격 증가 등으로 사이버 침해를 당하더라도 업무 중단이 되지 않도록 백업체계를 마련하고 신속한 복구 절차를 사전에 대비하는 등 사이버 레질리언스(Cyber Resilience) 대응체계를 도입할 필요가 있다고 강조하고 있다.¹⁵⁴⁾

나. 기후위기 관리

2023년 1월 세계경제포럼(WEF)의 2023 글로벌 리스크 보고서(Global Risks Report 2023)에 따르면, 현재 세계적인 팬데믹과 유럽의 전쟁으로 인해 에너지, 인플레이션, 식량

152) 보험개발원(2019a)

153) 보험개발원(2018a)

154) 과학기술정보통신부(2022)에 의하면 한국인터넷진흥원(KISA)과 안랩, 이스트시큐리티, 마이크로소프트 등 국내외 사이버 보안 기관, 업계와 함께 사이버 보안 위협 분석과 전망 보고서를 발표함. 사이버 보안 주요 이슈로는 국가·산업 보안을 위협하는 글로벌 해킹 조직의 공격 증가, 재난 등 민감한 사회적 이슈를 악용한 사이버 공격 지속, 지능형 지속 공격과 다중협박으로 무장한 랜섬웨어 진화, 디지털 시대 클라우드 전환에 따른 위험, 복잡해지는 기업 소프트웨어(SW) 공급망 위험 등이 꼽혔음. 우선 코로나19 사태 이후 디지털 환경이 클라우드로 전환됨에 따라 계정 관리 실수 또는 관리자에게 부여된 과잉 권한으로 데이터 유출 등의 보안 사고 가능성이 높아짐에 따라 클라우드 접근 통제를 위한 단계별 인증을 도입하고 '하이브리드 클라우드', '멀티 클라우드' 등 클라우드 운영 형태에 맞춘 보안 대책을 수립할 것을 제언함. 과학기술정보통신부는 "모든 대상에 대한 잠재적인 위험을 미리 식별하고, 새로운 접근 모드를 거듭 확인해 적절한 권한을 부여하는 '제로 트러스트(Zero Trust)' 정책이 주목받고 있다"며 "사이버 침해 시 신속한 복구 프로세스를 사전에 훈련하는 대응체계 마련도 필요하다"고 발표함

및 안보 위기가 다시 전면에 등장함으로써 향후 2년간 ① 경기 침체 리스크, ② 부채 문제 증가, ③ 지속되는 생활 물가 위기, ④ 오보와 허위정보로 양극화된 사회, ⑤ 시급한 기후 대책 실행 중단 등이 발생할 수 있음을 경고하고 있다.

게다가 기후 완화 및 적응을 위해 전 세계가 보다 효과적으로 협력하지 않는 한, 향후 10년 동안 지속적인 지구온난화 및 생태계 파괴로 이어질 것이다. WEF가 진단한 상위 10대 리스크 중 5가지가 기후변화, 완화 및 적응 실패, 자연재해, 생물다양성 손실 및 환경 악화와 관련이 있다.¹⁵⁵⁾

현재 국내 보험회사들은 이사회 내 ESG위원회를 설치하거나 신재생에너지와 같은 친환경 분야 투자 확대 및 탈석탄 금융 선언 등을 통해 기후변화로 인한 위기극복에 동참해 오고 있다.

하지만 기후변화로 인한 리스크가 점차 확대되면서 보험회사를 비롯한 금융권이 기후 위기 대응에 더 적극적인 노력을 기울여야 한다는 지적이 많다. 특히, 보험산업은 기후변화로 인한 재해와 재난의 발생빈도와 심도가 증가하고, 질병 발생률과 사망률이 높아지면 은행이나 증권업에 비해 기후위기 리스크에 더 직접적으로 노출돼 있다.

이러한 상황에서 우리나라 보험산업이 기후위기에 신속하게 대응력을 높이기 위해서는 산업 차원의 실행원칙을 먼저 마련하는 것이 필요하다. 실행원칙에 담길 내용으로는 기후 위기의 영향분석과 탈탄소 시나리오 연구, 탈탄소 투자원칙, 기후위기에 대응한 보험상품 개발, 기후위기 관련 보험회사별 대응 현황 공시, 국내외 관련 기관과의 협력 등을 꼽을 수 있다.¹⁵⁶⁾

기후위기 관련 연구는 국내외 전문기관의 연구성과를 공유하여 보험산업이 대응방안을 마련할 수 있도록 기초자료를 제공해야 한다. 구체적으로는 기후 위기의 시나리오 분석, 보험자산의 가치에 미치는 영향 분석, 보험종목별 위험률 개발 등을 연구해야 할 것이다. 탈탄소 투자원칙은 석탄발전 등 탄소배출이 많은 기업에 대한 투자를 줄이고 재생에너지 등 탄소배출을 중립화할 수 있는 기업에 대한 투자를 늘리도록 해야 한다. 탄소배출이 많은 기업에 대한 투자의 적극적 회수와 함께 이들 기업이 친환경 기업으로 전환할 수 있도록 지원해 연착륙시키는 역할도 검토해야 한다. 반면 리스크와 불확실성 때문에 투자를

155) WEF(2023)

156) 내일신문(2021. 6. 16), “기후위기 대응과 보험산업의 역할”

주저했던 친환경 기업의 탄소 제거 및 저감 노력에 대해서는 좀 더 적극적으로 투자하는 것이 필요하다.¹⁵⁷⁾

보험산업은 기후변화로 피해가 발생할 상황에 대비해 상품을 적극 개발·활성화해야 한다. 현재 기후위기와 직접 관계가 있는 보험상품으로 풍수해보험, 농작물재해보험, 환경 오염배상책임보험 등이 있으나 여러 이유로 크게 활성화되어 있지는 않다.

이들 상품 외에도 기업휴직보험, 임원배상책임보험, 건강보험, 생명보험 등도 기후위기의 영향을 받으므로 전 보험종목에 걸쳐 기후위기의 영향을 분석하고 반영해 국민들의 경제적 이익을 보호할 수 있어야 한다.¹⁵⁸⁾

또한 이러한 기후위기에 대응하기 위해 보험회사는 적절한 시간 내에 기후리스크 관리 전반에 관한 정보를 주기적으로 공시하는 것도 중요하다.

다. 노후 소득 지원

통계청의 장래인구추계(‘21. 2)에 의하면 65세 이상 고령인구 비중은 2070년에 46.4%에 이르고, 15세 미만 유소년인구 비중은 7.5%로 감소할 전망이다. 합계출산율 0.81명, 평균 수명 83.6세¹⁵⁹⁾로 저출산·고령화 현상은 가속될 것으로 보여지는 가운데, 공적연금제도의 지속가능성에 대한 국민적 우려도 커지고 있는 상황이다.¹⁶⁰⁾

현재 국민연금의 실질소득대체율은 20%¹⁶¹⁾¹⁶²⁾대의 낮은 수준으로 은퇴자의 안정적인 노후 소득을 보장하기에는 현저히 부족한 상황이고, 자녀교육비·결혼 등에 대한 지출로 노후를 적극적으로 대비하지 못해 노인 빈곤¹⁶³⁾으로 이어질 것에 대한 우려의 목소리도 높다. 때문에 공적연금의 부족함을 채우고 노후의 경제적 리스크를 해소하기 위한 방안으로

157) 내일신문(2021. 6. 16), “기후위기 대응과 보험산업의 역할”

158) 내일신문(2021. 6. 16), “기후위기 대응과 보험산업의 역할”

159) 통계청(2021)

160) 국회예산정책처(2022)에 따르면, 국민연금기금은 2043년 적자 전환, 2057년 적립금 소진이 전망됨

161) 백세시대(2022. 11. 21), “국민연금 실질 소득대체율은 20%대”; 국민연금 전문가 포럼 「국민연금 소득대체율의 현황과 쟁점」 발제 내용을 참조함)

162) 가입 기간 25년 및 평균소득월액(254만 원) 기준임(국민연금공단, '21년 예상연금월액표)

163) 우리나라의 65세 이상 노인 빈곤율(43.8%)은 OECD 1위임(2019년 기준)(TBS뉴스(2023. 2. 5), 국민연금연구원 “2020년생이 노인될 때 10명중 3명 빈곤”)

사적연금의 강화가 더욱 중요해지고 있다.

그럼에도 불구하고 보험산업이 중추적으로 역할을 해야 할 우리나라의 개인연금보험 시장은 수년간 성장이 정체되어 있는 상황이다. 생명보험회사를 기준으로 연금보험의 전체 수입보험료는 최근 5년간('16~'21년) 약 4% 감소¹⁶⁴⁾했다. 국내 연금보험이 이처럼 정체된 데에는 다양한 연금상품의 부족, 새 회계제도(IFRS17)와 자본규제(K-ICS)하에서 연금에 대한 판매유인 감소, 그리고 개인의 자발적 노후자산 형성을 지지하는 세제 제도가 미흡한 점 등을 원인으로 꼽을 수 있다.

앞서 저금리·고령화를 경험한 일본의 경우, 일본 생명보험 시장에서 개인연금이 차지하는 비중은 약 10.6%(3.1조 엔, '20년 기준)¹⁶⁵⁾으로 높은 비중을 차지한다고 보기 어렵다. 일본의 개인연금 시장도 1984년 보험료 공제제도 도입을 계기로 1990년대까지 성장했으나, 1990년대 후반 이후 저금리 심화로 상품 경쟁력이 저하되어 시장이 축소되었기 때문이다.

이처럼 수년간 정체되었던 일본 연금시장에, 2016년 닛폰생명이 장수생존보험 Grand Age를 출시했다. 톤틴성¹⁶⁶⁾을 높이고 해약환급금을 낮게 설정함으로써 연금자원을 확대하여 생존자들이 더 많은 연금액을 수령할 수 있도록 한 상품이다. 연금개시 전에 사망보험금을 기납입한 보험료보다 적게 설정함으로써 수령 가능한 연금액을 높인 상품은 일본 생명 업계에서 최초로 도입되는 개념이었다.¹⁶⁷⁾ 또한 장수할수록 더 많은 연금을 받을 수 있다는 장수생존의 특징은 사행성 논란을 불러일으키기도 했다.

그럼에도 불구하고 초고령화와 초저금리라는 환경변화를 고려하여, 일본 금융청으로부터 최종 판매 승인을 받은 것으로 보인다. 이후 유사한 형태의 상품들이 출시되면서, 일본 연금시장의 주요 상품군 중 하나로 자리잡았다.

164) 보험개발원, 보험통계조회서비스(INCOS)

165) 일본 생명보험협회(2022)

166) 사망한 사람의 지분이 생존한 사람에게 이전됨으로써 보다 많은 급부가 주어지는 비율을 말함

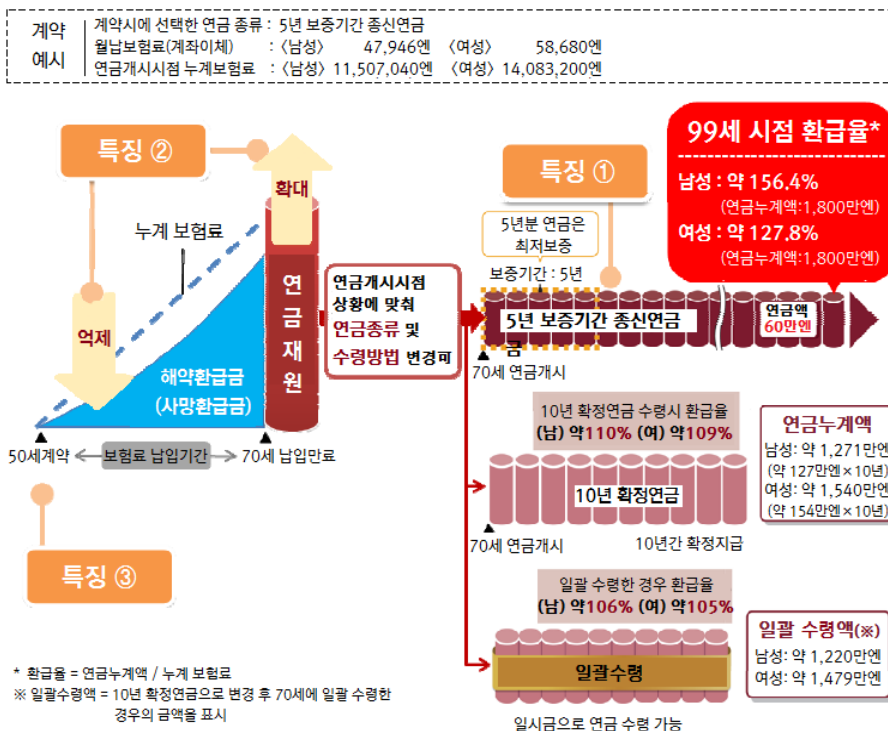
167) 보험개발원(2017)

〈표 V-5〉 일본 보험회사 주요 토티형 연금 출시 동향

보험회사	상품명	출시일
닛폰생명	장수생존보험(저해약환급금형) '그랑에이지'	'16. 4
다이하치생명	생존보장중시형 개인연금보험(토티연금) '장수 이야기'	'17. 4
간포생명	저해약환급금형 장수지원보험 '장수의 행복'	'17. 10
타이요생명	무배당 장수생존연금보험(저해약환급금형) '100세시대연금'	'18. 9
T&D 파이낸셜	저해약환급금형 무배당 장수생존 개인연금보험 '장수 프리미엄'	'18. 7
미쓰이스미토모 해상프라이머리 생명 ¹⁾	생존보장중시형 개인연금(일시납 외화연금) '내일의 기쁨'	'18. 5
	생존보장중시형 평준납 개인연금보험(이율변동형) '100세 시대 응원 적립'	'19. 5

주: 일본 3대 손해보험그룹인 MS&AD 산하의 방카슈랑스 전문 생명보험사임
 자료: 일본 각 보험회사 홈페이지 및 보도자료를 참고함

〈그림 V-1〉 일본 장수생존보험 Grand Age 상품구조



자료: 닛폰생명 보도자료(2016. 3. 17), “닛세이 저해약환급금형 장수생존보험 출시”

미국 생명보험에서 연금(개인 및 퇴직 포함) 수입보험료는 약 3,700억 달러¹⁶⁸⁾로 전체 상품 중 약 48%를 차지하고 있으며, 퇴직연금을 제외한 개인연금 상품의 비중은 약 27% 수준이다. 미국의 개인연금 시장은 2000년 이후 주식시장의 변동성이 커지고 저금리 기조가 장기화되면서, 변액연금보다 안정성을 도모할 수 있는 중위험·중수익형 하이브리드 연금상품을 중심으로 발전하고 있다. 대표적인 상품으로는 지수형 연금과 구조화 연금이 있다.¹⁶⁹⁾

지수형 연금(Fixed Indexed Annuity)은 일반적으로 납입보험료를 보장하거나 특정 수익률로 부리하되 시장지수의 상승률에 따라 추가 수익을 제공하는 형태를 취하고 있다. 정액연금(Fixed Annuity)에 비해 적립이율이 낮아질 위험이 있지만, 변액연금에 비해서는 위험이 적은 대표적인 중위험·중수익형 상품이다.

지수형 연금보다는 다소 위험도가 높은 구조화 연금(Structured Annuity)은 지수 하락 위험을 제한적으로 감수하며 지수 상승 시에는 수익률 한도 내에서 이익을 취할 수 있는 상품이다. 최소 수익률을 보장하지 않으며, 지수 변화에 따라 일정 주기로 수익이 확정되는 방식이다.

최근 국내 보험회사들은 종신 및 질병, 건강보험 등 보장성보험을 중심으로 상품판매는 활발히 하면서 연금보험 등을 통한 국민의 노후소득에 대한 위험 관리자로서의 역할에는 미흡한 것이 사실이다.

코로나19 이후 변화하는 보험소비자의 니즈를 충족시키기 위해서 보험업계가 다양한 연금상품을 구성하고 적극적으로 대응하는 모습이 필요할 것으로 요구된다. 또한 신제도하에서 연금판매를 활성화하기 위해 최적 포트폴리오를 구성하여 사망보험과 연금보험의 자연헷지(Natural hedge) 효과를 높이는 방안도 고려해 볼 필요가 있다.¹⁷⁰⁾

정책적 측면에서는 세액공제를 과거와 같은 소득공제로 환원함으로써 연금저축 수요를 확대하고, 의무연금 수령기간과 세제혜택을 차등화하여 장기연금 수령을 유도하는 등의 추가적인 고민도 요구된다.¹⁷¹⁾

168) 2020년도 수입보험료(연간) 기준임(<https://www.iii.org/fact-statistic/facts-statistics-annuities>)

169) 미래에셋투자자산연금센터(2020)

170) 김세중 외(2022)

171) 김세중 외(2022)

라. 감염병 위험 관리

의료기술의 발전에도 불구하고, 국가 간 이동 증가, 도시화와 이로 인한 인구밀도 증가, 교역 증가 등으로 인해 감염병이 발생할 빈도나 손실 비용은 계속 증가할 것이라는 연구 보고가 있다.¹⁷²⁾ 우리나라도 2009년 신종 인플루엔자, 2015년 MERS에 이어 코로나19 감염증 등으로 인한 경제적 피해액이 계속 커지고 있는 상황이다. 앞으로 보험산업은 코로나19 이후의 또 다른 감염병 위험에 대비하여, 보험산업이 지속가능한 형태로 사회적 안전망을 제공할 수 있는 방안을 모색해야 한다.

먼저 영업중단손실에 따른 위험관리가 필요하다. 코로나19의 확산을 막기 위해 세계 각국의 정부는 영업정지 및 단축 등의 행정규제를 강화하였고, 이로 인해 소상공인과 중소기업의 매출이 크게 감소한 바 있다. 기존의 보험상품에서 영업중단손실은 기업휴지보험을 통해 보상되지만, 감염병과 같이 건물이나 시설에서 물리적 손상이 생기지 않은 경우에는 보상범위에서 제외된다. 때문에 영국, 미국 등 기업휴지보험의 판매가 활성화되어 있는 해외 주요국에서 감염병과 관련된 보험금 지급을 거부하여 관련된 민원이 크게 증가하고 있는 상황이다.

미국 보험감독자협의회(NAIC)의 부속기관인 보험정책 연구센터(Center for Insurance Policy and Research; CIPR)와 위스콘신대학의 보험학자가 공동으로 영업중단 손실의 보상에 대한 보험전문가 의견을 조사한 내용에 따르면 보험전문가들은 보험회사들이 팬데믹으로 인한 영업중단 손실을 보상하는 것은 보험업계의 지급여력에 부정적인 영향을 미치므로 민영보험회사가 단독으로 팬데믹 영업중단보험을 제공하기 어렵다고 응답했다.¹⁷³⁾

이처럼 감염병으로 인한 영업중단이라는 기존 보험상품에서 담보하지 않는 위험에 대한 실질적 보장 공백이 존재하고 이에 대한 시장의 수요도 존재하지만, 보험회사들은 해당 위험에 대한 인수를 꺼리는 상황이므로 정부와 보험회사는 부담비율을 설정하고 정해진 위험비율만큼의 영업손실액을 보장할 필요가 있다.

또한 감염병 치료와 관련된 보다 정교한 위험관리가 요구된다. 2020년 4월 일본 정부는 긴급사태 발표를 통해 코로나의 급격한 확산에 따른 병상 부족에 대비하여 경증자와

172) Global Preparedness Monitoring Board(2019)

173) 한상용·문혜정(2021)

무증상자의 경우 자택이나 숙박시설에서 요양하도록 하는 방침을 발표했다. 이에 따라 보험 업계도 의료기관 입원뿐 아니라 자택 및 숙박시설에서의 요양도 입원급부금 지급 대상으로 인정하며 코로나19로 인한 보장을 강화했다.¹⁷⁴⁾

일본의 경우 2020년에는 약 480억 엔으로 코로나 관련 보험금 규모가 크지 않았으나, 이후 대규모 재확산이 반복되면서 2021년 1분기 350억 엔으로 보험금 청구가 급증했다.¹⁷⁵⁾

여러 차례 보험료 인상과 판매 중단 후 재판매가 이루어지다가, 2022년 9월 일본 금융청이 입원급부금 지급대상에서 코로나로 인한 재택요양을 제외할 것을 보험업계에 요청하면서 문제가 일단락된 상황이다.

우리나라도 코로나19 확진자 급증에 따른 병상 부족 등 의료 과부하 문제를 해결하기 위해 70대 미만 무증상·경증 확진자들에 대해 재택치료가 이루어졌으나 민영보험 회사들은 보험약관상 자택에서 치료가 곤란해 병원에 입원하는 경우에 한하여 입원보험금을 지급하였다. 재택치료자들에 대해 입원보험금을 지급하지 않자 사회적 여론이 악화되었고 보건당국·금융당국의 권고 등에 따라 보험금을 지급하게 되었다.

팬데믹, 감염병 확산으로 인한 위험은 대재해와 유사한 성격이 있다. 발생빈도는 낮지만 파급력이 커서 우리 사회에 대규모 인적·물적(영업손실 등) 손해를 발생시킬 수 있는 가능성이 높다. 보험사업자의 측면에서도 관련 위험의 수준을 측정하기 어렵고, 위험도에 합당하지 못한 보험료 책정은 보험회사의 재무건전성을 위협할 수도 있기 때문에 인수를 기피하는 요인이 되기도 한다.

때문에 보험회사들은 사회안전망을 공급해야 할 위험관리자의 역할을 충실히 수행하고 감염병으로 인한 보험보장 사각지대를 해소하기 위해서는 공·사협력 체계를 구축할 필요가 있으며, 감염병의 발생과 확산, 방역정책, (재)유행의 주기 등을 고려한 감염병 위험평가 모델 등을 활용한 적정 수준의 보험료 산출 등 정교한 위험평가 능력을 갖출 필요가 있다.

마. 플랫폼 종사자 위험 보장 확대

기술 발전으로 인해 새롭게 등장한 위험을 보장하거나, 새로운 기술의 발전을 지원하기

174) 보험개발원(2022a)

175) 보험개발원(2022a)

위한 보험상품들이 앞으로 활발하게 등장할 것으로 예측된다.

그동안 코로나19 장기화의 영향으로 플랫폼 종사자들이 크게 증가하였으며, 특히 배달·배송·운전 분야가 약 30%를 차지하고 있다. 이와 관련하여 플랫폼 배달업자들에 대한 보험 보장공백이 지적되면서 관련 보험상품 출시가 꾸준히 이어져 오고 있다.

〈표 V-6〉 광의의 플랫폼 종사자¹⁷⁶⁾의 남녀 간 직종 분포

(단위: %)

전체		남성		여성	
배달·배송·운전	29.9	배달·배송·운전	47.5	음식조리·접객·판매·수리	33.1
음식조리·접객·판매·수리	23.7	음식조리·접객·판매·수리	15.5	전문서비스	14.5
전문서비스	9.9	사무보조·경비	8.5	가사·청소·돌봄	10.1
사무보조·경비	8.6	전문서비스	6.0	배달·배송·운전	9.8
데이터 입력 등 단순작업	5.7	데이터 입력 등 단순작업	3.5	사무보조·경비	8.6

자료: 한국고용정보원(2021)

플랫폼 배달업자들을 위한 보험은 이륜차 유상 운송형과 승용차 배달형으로 크게 구분된다. ‘플랫폼 배달업자 이륜자동차보험’은 임시 배달운전자를 고용하는 배달업자(배민, 쿠팡이츠 등)를 위한 온디맨드 상품으로, 가정용 이륜자동차보험 가입자가 배달플랫폼을 이용하여 임시로 유상 배달에 참여 시 시간 단위로 가입이 가능하다.

‘플랫폼 배달업자 자동차보험’은 자가용 승용·승합차량을 이용한 파트타임 배달 종사자용 상품이다. 계약자는 배달플랫폼, 운전피보험자는 파트타임 배달기사로 설정하고, 피보험 자동차는 개인소유 자가용 승용 및 16인 이하 승합차로 한정하고 있다. 보험료는 일반적으로 10분 단위로 측정(1시간 미만일 경우 1시간 보험료 적용)된다.

앞으로 플랫폼 노동 시장 확대에 새로운 고용 형태가 정착될 것으로 예상됨에 따라 상해보험, 배상보험, 소득보상보험 등 다양한 형태의 보험에 대한 수요가 증가할 것으로 예상된다.

176) 지난 3개월 동안 스마트폰 앱이나 웹사이트와 같은 온라인 플랫폼의 중개 또는 알선을 통해서 일감을 얻고 고객에게 서비스를 제공하고 수입을 얻은 적이 있는 자임

5. 평가

디지털 전환 시대에 대한 보험산업의 관심을 반영하듯 최근 몇 년간 국내 디지털 전업사는 크게 늘었다. 2013년 교보라이프플래닛이 최초로 디지털전업사로 설립된 이후 한동안 시장 진입자가 없었으나 2019년 디지털 손해보험회사 1호 캐롯손보를 시작으로 신한EZ 손해보험회사와 카카오페이손해보험회사가 차례로 영업을 시작했으며 하나손해보험회사(구 더케이손해보험회사)도 국내 최초 디지털 종합손해보험회사를 표방하며 리포지셔닝을 시도하고 있다.

또한 국내 주요 보험회사들도 디지털 전담 부서를 만들고 내부 업무의 디지털 전환과 지속가능한 신시장 확보를 위한 디지털 전략을 추진하고 있다. 대형사와 지주사를 중심으로 자체적인 건강 또는 금융 플랫폼을 선보이고 있으며, 네이버와 토스 등 빅테크도 보험산업 진출을 위한 작업을 완료한 상황이다.

한편으로는 보험개발원을 중심으로 감염병 예측, 건강나이 개발 등 모델 개발을 통한 위험평가 방식도 시도되고 있다. 건강관리를 하면 보험료를 낮추어 주는 건강 증진형 보험 상품과 건강관련 현물 서비스도 판매되고 있으며 디지털 헬스케어 서비스 사업 및 요양사업으로 사업범위를 확장시키기 위한 보험회사들의 노력도 진행 중이다.

그럼에도 불구하고 국내 보험산업의 디지털 전환기 대응에 대한 평가는 그다지 긍정적이지 않다. 교보생명의 자회사인 디지털 생명보험회사 교보라이프플래닛은 지금까지 한 차례도 흑자를 내지 못했으며 다른 디지털 보험회사들도 모두 적자인 상황이다.

네트워크·플랫폼 기반의 비대면 경제의 확산에도 불구하고 보험시장의 디지털 전환은 아직 초입 단계로 평가되며 고령화, 디지털 네이티브 등장 등 새로운 서비스 수요에도 불구하고 혁신적인 상품과 서비스를 통한 질적 경쟁이 미흡하다는 지적이다.

특히 유사한 상품을 중심으로 판매채널을 통한 마케팅 경쟁에만 치중한 형태가 지속되어 산업 전반의 역동성이 없어지고 있다는 금융당국의 분석¹⁷⁷⁾은 눈여겨볼 필요가 있다.

그동안 국내 보험산업은 상대적으로 디지털 기술 혁신 및 고령화에 따른 보험수요 변화 등의 환경변화에 적극적으로 대응하지 못했으며 경쟁력 있는 상품 개발 노력 또한 미흡

177) 금융위원회 보도자료(2022. 11. 18), “보험산업 혁신·성장을 뒷받침하기 위한 보험분야 규제개선방안”

하고 판매 후 고객관리 등 눈에 띄는 소비자의 호응을 얻어냈다고 보기 어렵다.

더욱이 고령화 시대에 국가와 개인이 감당해야 할 비용을 줄이고 사회의 활력을 유지하기 위해 관련 보험 인프라가 필요하며 미래 농수산업, 제조업 등 주요 산업의 경쟁력을 유지, 강화하기 위해서는 각종 재난 리스크를 예측하고 평가하고 관리할 수 있어야 하고 사이버 공격 등 기술 발전으로 발생 가능한 리스크에 대응하기 위해서는 새로운 인프라를 구축하여야 하나 국내 보험산업의 현주소는 아직 초기 단계에 머무르고 있다.

이에 네이버, 토스 등 빅테크들도 보험산업에서의 본격적인 경쟁에 뛰어들지 않고 시장을 관망¹⁷⁸⁾하고 있다.

이처럼 보험산업에서 디지털 전환의 속도와 파급력이 상대적으로 부진한 것에 대해 시장은 변화하는 산업구조를 반영하지 못하는 규제적 한계를 원인으로 꼽고 있다.

앞서 언급된 건강관리 사업 및 모빌리티 산업, 커넥티드카 사업, 신기술 지원 등으로의 보험산업 진출을 위해서는 보건복지부, 국토교통부 등 관계부처의 적극적인 지원이 있어야 하나, 복잡한 법규의 제약으로 의미 있는 진전을 이루지 못하고 있다.

또한 지난 금융업법 개정 TF가 청취한 보험 관련 규제개혁 건의사항 77건 중 40건이 디지털 전환과 관련¹⁷⁹⁾되어 있다는 점은 시사하는 바가 크다.

현재의 규제 틀에서 이러한 사회 전반적인 기술, 환경의 변화에 적극적인 대응을 하기에 한계가 있고 체계적 대응이 어렵다. 낡은 규제환경에서는 변화된 보험산업을 기대할 수 없고 특히 기후환경 변화, 대형 재난, 노후 경제적 위기 등 국가 전체 복합위기에 대한 선제적인 대응이 어렵다.

결국 우리 사회가 안고 있는 구조적 문제, 고령화, 저출산, 성장정체는 보험산업의 위기이자 기회일 수 있다. 이에 최근 진행되고 있는 기술 혁신 흐름을 보험산업 변화에 접목하여 보험산업 가치 사슬 영역별 인슈어테크를 적극적으로 도입하고, 디지털 혁신을 통한 신 성장동력을 발굴하며 복합위기에 선제적으로 대응하기 위해서 중국 정부의 헬스 차이나 2030¹⁸⁰⁾처럼 한국판 헬스 코리아 2030(가칭) 정책을 수립할 필요가 있다.

178) 시사오늘 시사ON(2022. 12. 1), “빅테크 플랫폼, 보험업 진출 숨고르기...”

179) 금융위원회 보도자료(2022. 11. 18), “보험산업 혁신·성장을 뒷받침하기 위한 보험분야 규제개선방안”

180) 중국 발전개혁위원회(2019); 중국 중앙정국(2016. 8), p. 29 세부내용 참조함

금융당국은 현행 규제 체계를 이에 적합하도록 전면 정비하여 보험시장 경쟁촉진을 위한 보험회사 진입규제를 개편하고 신상품 개발·가격책정·자산운용의 자율성은 확대하는 한편, 세제 지원 등을 통해 국민 스스로 소득이 있는 시기에 자발적으로 노후를 대비하고 보험을 통해 각종 질병과 재난에 대응하도록 보험수요 확대를 유발해야 한다.

다만 시장의 안정적이고 건전한 발전을 위해 보험회사도 책임을 수반하는 금융혁신 (Responsible Financial Innovation)이 이루어져야 하고 금융당국 또한 적정규제(Right balance between risk and innovation)를 견지할 필요가 있다.

이에 다음 장에서는 디지털 전환 시대를 맞아 보험산업이 지속가능한 경쟁력을 확보하고 우리 사회의 복합위기에 대한 위험관리자로서의 역할을 충실히 수행할 수 있도록 하기 위해 보험 감독과 규제가 어떤 방향으로 설정되어야 하는지를 살펴보도록 하겠다.

1. 개요

기술·인구·환경의 변화에 따라 새로운 경제가 부상하고 특히 디지털 트랜스포메이션 과정에서 보험산업 또한 극심한 변화를 겪고 있다. 포스트 코로나 시대에 보험 감독·규제의 방향은 보험산업의 변화에 적극적으로 대응을 하고 지속적인 성장을 유도하도록 보험의 디지털화에 부합하는 감독·규제 체계를 구축해야 한다.

즉, 제4차 산업혁명 및 신기술 혁신의 급진전으로 포스트 코로나 시대의 보험산업 구조는 계속 변화하고 새로운 상품 및 서비스가 출시될 것이므로 오프라인 중심의 현행 보험감독·규제 체계를 이에 적합하도록 전면 정비해야 한다. 보험회사들이 효율성, 고객 만족 제고를 추구하는 과정에서 사업모델을 변화시키거나 혁신기술이 한 기관이 수행하던 서비스의 분화를 촉진하는 등 사업모델의 변화·혁신 및 시장구조의 진화에 맞추어 감독·규제를 개선·보완할 필요가 있다.

무엇보다 기존 규제·감독의 적절성을 점검하고 보험혁신에 장애가 되지 않도록 성장 친화적으로 개선할 필요가 있으며 감독지침을 선제적으로 제시하여 혁신기술 도입 시 불확실성을 제거하고, 규제 일정 조율 등을 통해 보험회사의 부담을 완화할 필요가 있다.

한편 디지털 전환 시대의 보험감독 규제 방향은 시장의 안정적이고 건전한 발전을 위해서 변화하는 위험요인에 철저히 대비할 필요가 있다.¹⁸¹⁾

제4차 산업혁명의 정착과 기회요인 극대화를 추진하는 과정에서 과도한 리스크를 초래하지 않도록 감독당국은 보험기술 혁신으로부터 야기되는 리스크 대응과 자율과 창의에 기반한 혁신촉진 간의 균형을 모색하여 보험시장 안정성을 보장하면서 혁신으로 촉진할 수 있는 규제환경을 꾸준히 조성해야 할 것이다.

보험회사 건전성 제고, 법규 준수, 소비자보호 등의 관점에서 보험회사들이 내부통제,

181) 금융감독원(2020)

지배구조를 구축하고 경영전략을 수립하여 스스로 리스크를 효과적으로 관리하는 책임경영을 유도함과 동시에 공시강화 등 시장규율이 확대되어야 한다.

보험회사는 혁신적인 금융기술을 활용하여 영업활동을 수행함에 있어 스스로 리스크를 효과적으로 관리해야 하는 책임이 있으며 감독당국은 보험회사의 건전성 유지, 소비자보호 및 시장안정성에 부합하는 책임을 수반하는 금융혁신이 이루어지도록 지원할 필요가 있다.

마지막으로 디지털 전환 시대의 보험감독·규제 방향은 주요 사회적 전환에 대한 대응방안을 적극 마련할 필요가 있다. 고령화, 탄소배출 감축 등 주요 사회적 전환 이슈를 적절히 대처하고 변화하는 인구구조적 수요에 적극 대응할 수 있도록 보험의 역할을 강조해야 한다.

이를 위해 보험회사로 하여금 노후생활 안정을 지원하는 보험상품 개발, 녹색금융확대 등을 위한 공시·정보공유 확대, 기후리스크 확대에 대한 적극적인 대응 등 장기적 시각에서 체계적으로 대처해야 할 것이다.

2. 보험산업의 경쟁력 강화

가. 진입제도 개편

보험산업 경쟁촉진을 위한 보험회사 진입규제의 개편이 필요하다. 먼저 혁신기술 개발 촉진과 보험시장의 장기적인 발전을 위해서 신생기업 등이 보험시장에 활발하게 참여할 수 있는 제도적 뒷받침이 필요하다. 특히 새로운 혁신기술로 무장한 주요 경쟁국의 신생기업¹⁸²⁾ 등장으로 인해 글로벌 혁신트렌드에서 도태되면 산업경쟁력을 상실할 우려가 있으므로 주요국에서 시행 중인 혁신 경쟁을 촉진하기 위한 다양한 정책을 참고하여 추진할 필요가 있다.

아울러 시장가치를 기초로 한 회계제도 IFRS17과 신 자본규제 K-ICS 도입으로 보험회사 자본의 효율적 운용을 요구함에 따라 원가를 기초로 한 회계원칙과 자본규제하에서 운영

182) 중국의 Alibaba, Tencent 등은 IT 기업출신이지만 혁신적 금융서비스를 제공함

하던 인허가 등 규제 개편을 적극 추진할 시기가 도래했다.

보험산업 허가단위 개편, 1사 1라이선스 정책기조 완화, 온디멘드보험, 임베디드보험,¹⁸³⁾ 헬스케어 서비스 등 다양한 혁신금융서비스 규제 특례를 반영하는 등 여러가지 사업모델을 수용할 수 있도록 진입 체계를 다시 마련할 필요가 있으며, 장기적 관점에서 진입규제 및 향후 감독방향에 대한 기본원칙을 확립하여야 할 것이다.¹⁸⁴⁾

우선 보험산업 허가단위는 현실 적용 가능성을 고려하여 두 가지 방안을 고려하였다.

첫 번째 방안으로는 현행법상 보험종목별 허가를 보험종목·판매채널·고객유형에 따라 허가 단위를 재구성함으로써 혁신금융서비스 규제특례를 포함한 다양한 사업 모델을 수용할 수 있어야 한다.¹⁸⁵⁾

미국, EU 등 대부분의 국가에서 보험종목별로 허가를 하고, 해당 종목의 특성을 고려하여 재무건전성 요건을 규정하고 있으며, 현행 보험업법도 2003년 보험업법 개정에 따라 보험종목별로 허가를 부여하고 있다.

그러나 자본시장과 금융투자업에 관한 법률은 인가단위와 관련하여 금융투자업의 종류, 금융투자상품의 범위, 투자자의 유형으로 항목을 구분한 후 회사가 각 항목별로 선택한 결과에 따라 최저자기자본을 갖추도록 하고 있으며, 이에 따라 사업의 유연화 및 전문화를 도모하고 있다.

이러한 금융투자업의 사례를 참고하여 보험산업에도 매트릭스 구조를 참고해서 허가 단위와 관련하여 보험종목, 고객 유형, 판매채널로 유형화한 후 신청인이 각 유형별로 선택하는 것을 고려할 수 있겠다.

183) 디지털기술 발전으로 소비자가 특정상품, 서비스 구매 시 해당상품 이용과정에서 발생할 수 있는 위험을 보장하는 기능이 해당 상품에 내재되어 있는 보험임. 항공권 가입 시 여행자보험, 티켓예매 과정에서 행사취소보험, 자동차 구매 시 기계결함보험 등이 대표적인 임베디드보험임

184) 금융위원회 보도자료(2022. 11. 21), “보험분야의 낡은 규제를 개선하여 보험산업의 디지털화 등 질적 혁신·성장을 지원하겠습니다.”

185) 금융위원회, 금융감독원, 보험연구원, 교수, 생명·손해보험협회 등 관계자 면담을 통해 자료를 정리함

〈표 VI-1〉 인가업무 단위 및 최저자본금(예시)

(단위: 억 원)

인가업무 단위	보험종목	판매채널	최저자본금
1-1	생명보험	종합	200
1-2	생명보험	통신판매	-
2-1	연금보험	종합	150
2-2	연금보험	통신판매	-
3-1	자동차보험	종합	150
3-2	자동차보험	통신판매	-
4-1	건강보험	종합	20
4-2	건강보험	통신판매	-
5-1	여행자보험	종합	10
5-2	여행자보험	통신판매	-
...	...	...	...

주: 통신판매전문보험회사의 최저자본금은 일반보험회사의 3분의 2에 상당하는 금액임

자료: 금융감독원(2022)을 참조함

판매채널에 따른 보험산업 구분은 다양한 판매채널이 존재하여 판매채널에 따라 보험 회사의 영업행태 및 리스크 수준이 상당히 달라질 수 있다. 온라인 판매만을 하는 경우에는 일반적으로 보험금이 소액이어서 대면채널을 이용하는 보험회사에 비하여 리스크수준이 낮으므로 통신판매채널만을 선택하는 경우 종합채널 최저자본금의 2/3 수준¹⁸⁶⁾을 적용 하도록 할 필요가 있다.

두 번째 방안으로는 매트릭스형 보험산업 허가 체계는 규제를 복잡하게 만들 수 있으므로 그보다는 진입체계는 단순화하고 다양한 조합의 진입이 생기는 경우 그에 드는 자본을 평가하여 심사에 반영하는 방법도 고려해 볼 수 있다.

즉 K-ICS 도입으로 리스크 중심의 재무건전성 규제가 정착되면 보험종목별 최저자기 자본 규제인 현행 체제를 유지하되, 보험종목별로 채널별·고객 유형별 또는 여타 변수 등을 추가할 경우 별도 리스크 평가를 하거나 객관적으로 리스크를 평가할 수 있는 전문기관을 활용하는 방안도 생각해 볼 수 있다.

186) 보험업법은 통신판매전문보험회사에 대하여 일반 보험회사에 적용되는 최저자본금의 2/3 수준을 갖추도록 요구 하고 있음

다음으로 1사 1라이선스 정책은 금융투자업의 사례¹⁸⁷⁾를 참고하여 보험회사의 다양한 사업모델 수요를 충족하기 위하여 지속적, 단계별로 완화할 필요가 있다.

하나의 보험회사가 특정 종류 상품만 취급하는 별도의 보험회사나 특정 고객층만을 대상으로 하는 별도의 보험회사¹⁸⁸⁾ 등 다양한 형태의 업체가 등장할 수 있도록 허용할 필요가 있다.

보험회사를 소유하는 그룹 차원에서 경영전략상 계열사 간 차별화 내지 전문화가 필요한 경우 1사 1라이선스 허가정책의 예외를 확대하고, 이에 대하여 고객그룹, 상품, 판매채널 등에 따른 차별화 및 전문화를 고려할 수 있다.¹⁸⁹⁾

해외에서는 이미 한 금융회사가 다양한 보험회사를 자회사로 두는 경우가 많다. 언론보도¹⁹⁰⁾에 따르면, 미국 메트라이프 그룹의 경우 지주사 아래 단체보험 및 퇴직 연금 중심의 ‘메트라이프’와 반려동물 보험 전문 ‘펫 퍼스트’, 재보험사 등 해외사업을 위주로 하는 ‘알리코’ 등을 자회사로 두고 있다.

일본 니혼생명도 타이주생명(일반기업 및 임직원), 웰스라이프(고소득층 개인 대상 방카슈랑스 전문), 하나사쿠생명(젊은 연령층 고객 대상) 등 다양한 보험 자회사를 산하에 거느리고 있다.¹⁹¹⁾

고객그룹의 차별화는 기존 보험회사가 단체보험과 개인보험을 구분하여 별도의 보험회사를 운영하는 등 고객의 유형에 따라 복수의 보험회사를 설립하는 경우가 있으므로 이에 따라 고객유형을 구분하여 각 고객그룹에 전문화된 보험회사를 별도로 설립하는 것을 허용할 수 있겠다.

187) 증권회사의 경우 동일 그룹 내에는 원칙적으로 1개의 증권사 설립만을 허용하고 전문화·특화된 경우에만 복수 증권사를 허용하던 정책을 폐지하고 그룹 내 증권사 신설·분사·인수를 자유롭게 허용함. 자산운용의 경우 공모 운용사에 대해서는 업무특화 인정 범위 내에서 복수운용사 설립을 허용하던 정책을 폐지하고 신설·분사·인수를 자유롭게 허용함. 사모운용사의 경우에는 2019년 이전에 이미 1사 1운용사 원칙이 폐지되어 복수운용사를 자유롭게 설립하는 것이 가능했음

188) 특히 세대 맞춤형 특화 상품은 보험 가입률이 비교적 낮은 MZ세대에 다가갈 수 있음. 대표적으로 MZ세대를 겨냥한 캐롯손해보험의 ‘퍼마일자동차보험’은 출시 1년 반 만에 가입 30만 건을 돌파함

189) 신아일보(2022. 4. 28), “보험업 규제체계 발전 방향”

190) 한국일보(2021. 11. 4), “보험사 ‘1사 1라이선스’ 원칙 완화... 고소득층·MZ세대 전용 보험 나온다”

191) 한국일보(2021. 11. 4), “보험사 ‘1사 1라이선스’ 원칙 완화... 고소득층·MZ세대 전용 보험 나온다”

상품의 차별화는 기존 보험회사가 취급하고 있는 상품과 중복되지 않고 특정 보험상품의 전문화를 하는 경우 복수의 허가를 허용할 필요가 있으며, 판매채널의 차별화는 기존에 보유하고 있는 보험회사와 구분되는 전문화된 판매채널을 이용하는 경우 이를 허용할 수 있겠다. 예를 들어 방카채널, 보험설계사 채널, 온라인 채널로 특화된 보험회사를 허용할 수 있다.

향후 기술의 발전에 따라 비대면 판매 활성화는 피할 수 없는 현실이어서 기존의 종합 보험회사들은 대면뿐만 아니라 온라인 채널도 활발하게 이용할 것이다.

빅테크 및 플랫폼 업체와의 경쟁, 비대면 채널의 중요성, 영업전략의 다양화 및 효율화 등을 고려하여 보험회사들에 유연성을 제공할 필요가 있으며, 비대면 채널의 경우에는 중복 허용을 고려할 수 있다.

즉, 기존 보험회사가 비대면 채널을 이용하더라도 추가적으로 비대면 채널에 전문화된 별도의 통신판매 전문 보험회사를 설립하는 것을 허용하여 보험회사가 다양하고 선진적인 영업전략, 상품 전략을 이용할 수 있도록 자율성을 부여할 필요가 있다.

다만, 다수의 온라인 보험회사가 설립되고 향후 일부가 부실화되는 경우 이에 따른 보험 소비자 보호문제가 생길 수 있을 수 있으므로 대주주에 대하여 부실화에 대한 대비책을 마련하도록 하여야 한다.

나. 퇴출제도 정비¹⁹²⁾

보험시장의 진입 장벽을 낮추어 활발하게 영업활동을 보장하는 동시에 퇴출과정 또한 투명성을 제고하기 위해서는 보험회사의 자발적 시장퇴출과 더 이상 생존가능성이 없거나 생존하지 못할 가능성이 높아 정상화될 것이라는 합리적 전망이 불가능한 보험회사에 대한 정리와 관련된 요건이 법규¹⁹³⁾에 상세히 규정되어 있어야 한다.

보험업법상 ① 외국보험회사 국내지점의 폐업이나 ② 보험회사의 보험업 전부 또는 일부의

192) 이기형 외(2012); 김석영·이소영(2020); 임준·이승주(2022)

193) 보험업법은 ① 외국보험회사의 본점이 대한민국에서의 보험업을 폐업한 경우에는 금융위원회가 필요하다고 인정하면 잔무처리자를 선임하거나 해임할 수 있도록 하고, ② 보험회사가 그 보험업의 전부 또는 일부를 폐업하려는 경우에는 그 60일 전에 사업 폐업에 따른 정리계획서를 금융위원회에 제출하여야 하며, ③ 보험회사의 해산, 합병, 보험계약의 이전은 금융위원회의 인가를 받도록 하고 있음

폐업¹⁹⁴⁾에 대해서는 별도로 승인이나 인가제도를 두고 있지 않으며 보험계약의 일부 이전
에 대한 인가 근거가 없고, 보험계약의 일부 폐업 시 정리계획서를 제출할 의무가 부과되어
있을 뿐, 법령상 금융당국이 보험업 일부 또는 전부의 폐업 여부를 심사할 권한은 없다.

또한 폐업하고도 해산되지 않는 상태가 존재할 수 있기 때문에, 보험회사가 폐업을 할 뿐
인가가 필요한 보험계약 이전 결의나 해산 결의를 고려할 수도 있다. 또한 외국보험회사
국내지점의 경우 해산의 개념이 있을 수 없으므로(보험업법 제82조), 폐업도 해산과 동일
하게 인가 대상으로 포함시키고, 일부 폐업도 인가 사유로 포함시키는 방안을 고려할 수
있다.

현재 보험계약 이전은 금산법상 ‘강제적 계약이전’과 보험업법상 ‘임의적 계약이전’으로
구분할 수 있으나 2003년 하나생명이 방카슈랑스 전문보험회사로 전환하기 위해 알리안
츠생명(현 ABL생명)으로 보유계약 일부를 이전한 사례를 제외하고 보험회사 간에 일부
보험종목을 이전시키는 형태의 거래는 거의 이루어지고 있지 않는 실정이다.

보험계약의 이전은 부실회사의 구조조정뿐만 아니라 건전한 보험회사가 일부 보험종목을
중단할 때도 유용하게 사용할 수 있는 방법임에도 불구하고 다양한 목적으로 활용되지
못하고 있다.

그동안 보험계약의 일부만 이전할 경우 이전되는 보험계약자와 이전되지 않는 보험계약
자 간의 차별 문제가 발생할 소지가 있어 전부 이전만을 허용하고 있으나 현행 보험법상
보험계약의 이전단위를 결정하는 ‘책임준비금 산출 기초의 동일성’ 요건¹⁹⁵⁾을 완화하여
임의적 계약이전 범위에 유연성을 제공할 필요가 있다.

특히 일부 이전이 허용되어야 하는 것은 보험사업을 영위 중인 회사가 일부사업 중지명령
을 받은 경우에는 그 보험 종목의 보유계약에 대한 리스크관리 능력이 없음을 인정하는
것임에도 부실회사가 관리를 계속하여 전체 사업의 부실을 야기할 가능성이 있다.¹⁹⁶⁾

한편 보험산업은 고령화, 디지털화 등과 같은 환경변화에 잘 대응할 수 있도록 성장이
둔화되고 있는 기존 사업분야의 자본을 향후 성장이 예상되는 신규 사업분야로 재배치함

194) 이론상 폐업(사실상 영업 중단)하였으나 해산(법인격 유지)하지 않은 상태가 있을 수 있음

195) 보험상품의 종류가 달라도 예정이율과 예정사망률이 같은 경우가 있고 동일 종목이라 하여도 판매된 시점에 따
라 예정이율이 달라질 수 있으며 포괄이전단위가 보험종목인지 특정 상품인지 명확하지 않음

196) 이기형 외(2012)

으로써 자본의 효율성(Capital Efficiency)을 제고할 필요가 있다. IFRS17 도입으로 보험 계약의 공정가치가 이루어지고 계약이전이 객관적 평가하에 이루어지므로 부실보험회사의 퇴출이 원활히 이루어지도록 Run-off 전문보험회사를 허용¹⁹⁷⁾하는 것을 고려할 수 있다.

일부 생명보험회사들은 과거 고금리 보험상품을 판매하여 역마진 상태가 지속되고 있는 상황에서 Run-off 거래는 이러한 손실의 규모를 확정함으로써 향후 경영의 안정을 추구할 수 있는 수단이 될 수 있으며 Run-off를 위해 보험 계약을 이전하려는 경우 보험계약을 이전받는 회사는 국내에서 보험산업 허가¹⁹⁸⁾를 받아야 할 것이다.

Run-off 전문보험회사는 보험계약 유지 및 지급업무 외에는 상품개발과 판매행위를 하지 않으므로 허가 시 기존 보험회사와 다른 진입조건이 요구되고 그에 해당하는 인적, 물적 요건 및 최저 자본금 요건 등을 완화하는 방안을 고려해 볼 수 있다.

가령 현행 보험업법은 보험상품의 개발에서부터 판매 그리고 계약 보전과 보험금 지급 등 보험업무 수행에 필요한 모든 인력을 확보할 것을 명시하고 있으나, Run-off 전문 보험 회사는 상품 개발과 판매를 하지 않기 때문에 이에 관련된 인력이 필요하지 않다.¹⁹⁹⁾

따라서 보험상품의 설계 및 판매와 관련한 인력 요건을 면제하고 준법감시인과 리스크 관리 책임자의 겸직을 허용할 필요가 있으며 물적 시설과 관련하여도 신규 판매업무를 하지 않는다는 점을 고려해서 보험계약의 관리, 보험금 지급 등의 업무를 수행하는 정도의 물적 설비를 갖추도록 할 필요가 있다.

추가로 현행 보험업법의 지급여력비율 및 책임준비금 관련 규정은 신규 보험상품을 지속적으로 판매하는 것을 전제로 하였기 때문에 Run-off 전문 보험회사의 특수성을 고려해서 별도의 예외 규정을 마련해야 할 것이다.

197) 그동안 Run-off 거래가 쉽지 않은 이유는 시장요인과 제도적 요인으로 나눌 수 있는데 시장요인으로는 시장에서 부채평가가 투명하게 이루어지는 시장기반 형성이 부족하다는 점, 그리고 국내 보험회사들은 비슷한 계약 포트폴리오를 보유하고 있어 서로 다른 영업전략에 의한 거래가 이루어지기 어렵다는 점을 들 수 있으며, 제도적 요인으로는 해외 전문보험사들이 한국 보험시장에 진입하기 어렵고, 재보험사들의 경우 이미 진행하고 있는 수재방식 외에 Run-off 계약을 관리할 수 있는 제도적 기반이 마련되어 있지 않기 때문이다

198) 런오프전문보험회사는 영업을 하지 않지만 자산운용을 잘해야 회사를 유지할 수 있는 점을 고려할 필요가 있으며 세계적인 런오프 전문회사는 대개 투자가 강한 투자은행의 자회사 내지 계열회사로 존재하는 사례가 많은

199) 김석영·이소양(2020)

다. 생명·손해보험 겸영 제한 완화

당초 생명보험, 손해보험의 겸영을 금지하는 이유는 두 사업의 성격이 달라 겸영으로 사업의 효율성은 크게 제고되지 않는 반면, 인수하는 위험의 크기, 보험기간, 보험계약자 배당 유무, 주요 판매채널 등에 있어서 차이가 크고 생명·손해보험 계약자 간 이해가 크게 상충될 수 있기 때문이었다.²⁰⁰⁾

그러나 생명·손해보험 겸영 제한의 문제도 최근 손해보험회사들이 생명보험 성격의 장기 손해보험을 60% 이상 판매하고, 통상 생명보험보다 인수하는 위험이 큰 손해보험의 경우 재보험을 통해 위험분산이 활성화되고 있으며, 보험대리점을 통해 생명·손해보험의 다양한 상품을 판매할 뿐만 아니라 자회사를 통한 겸영이나 지주회사 설립을 통한 겸영이 허용되고 있는 추세이므로, 국내외 디지털기업 및 플랫폼 등을 통한 생명·손해보험 상품의 비교 안내 및 판매 유도 등 생명·손해보험 겸영제한의 규제 실익이 없는 현실을 감안하여 단계적으로 규제 완화를 검토할 필요가 있다.

특히 동일한 보장범위의 보험상품(예: 실손보험, 암보험 등)임에도 생명보험회사와 손해보험회사의 참조위험률(보험업계 평균위험률)이 달라 생명·손해보험 상품 간의 보험료 차이가 발생하여 소비자 불만이 증가하고 있는 점도 고려할 필요가 있다.

기본적으로 해당규정의 연혁 및 취지 등을 살펴보면 보험업법 제10조(보험업의 겸영 제한)²⁰¹⁾ 보험회사는 생명보험업과 손해보험업을 겸영하지 못하도록 규정하고 있으나 보험산업 발전 초기 생명보험은 사망보험, 저축보험, 연금보험에 주력하였고, 손해보험은 기업시장을 중심으로 화재보험, 해상보험에 치중하였기 때문에 상호 업무영역에 대한 분쟁이 거의 없었을 시기의 규정이었다.

손해보험회사도 생명보험 영역인 상해보험, 질병보험, 개인연금 및 퇴직연금제도를 도입하고 있다. 2007년 정부(당시 재정경제부)는 보험업법 개정 자문 T/F의 검토를 거쳐 생명·손해보험 산업의 경쟁 촉진과 대형화·종합화 유도를 위해 한 회사(본체) 내에서 생명·

200) 성대규(2012)

201) 제10조(보험업 겸영의 제한) 보험회사는 생명보험업과 손해보험업을 겸영(兼營)하지 못한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 보험종목은 그러하지 아니하다.

1. 생명보험의 재보험 및 제3보험의 재보험
2. 다른 법령에 따라 겸영할 수 있는 보험종목으로서 대통령령으로 정하는 보험종목
3. 대통령령으로 정하는 기준에 따라 제3보험의 보험종목에 부가되는 보험

손해보험 겸영을 허용하는 방안을 검토하였으나 ① 글로벌 스탠다드에 부합하지 않고, ② 손해보험 고유 경쟁력을 약화시킬 우려가 있는 점을 감안하여 추진이 곤란하다고 밝혔다.²⁰²⁾ 그러나 현재는 오히려 손해보험 고유 경쟁력을 약화시킬 명분은 거의 없다고 볼 수 있다.

보험업법 제11조²⁰³⁾에서 보험회사는 경영건전성을 해치거나 보험계약자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 금융업무로서 대통령령으로 정하는 금융 관련 법령에서 정하고 있는 금융업무의 겸영을 허용하고 있다.

동법 제10조와 종합하여 해석해보면 과거에는 보험전업주의로 생명·손해보험 겸영금지와 동일한 이유로 다른 금융업의 겸영도 금지하기 위한 규정이었으나, 보험회사가 다른 금융업을 겸영하는 경우 우려되는 리스크 전이위험은 생명·손해보험 겸영의 경우와 다르지 않으며 현행 동 규정은 금융 겸업화에 맞추어 보험회사 신탁업 허용의 근거 규정이 되는 등 다른 금융업 겸영 허용의 근거 규정이 되고 있음을 고려할 필요가 있다.

한편, 금년부터 IFRS17 및 K-ICS를 도입함에 따라 보험부채 시가평가를 통해 생명·손해보험 보험상품의 리스크와 상품 간 상관관계(Correlation) 분석 및 리스크 전이에 대해 정확한 평가를 할 수 있음에 따라 생명보험·손해보험 사업부문에서 발생한 부실이 생명보험·손해보험 사업부문으로 전이되는 것을 대부분 예방할 수 있을 것이다.

2006년 및 2007년 생명·손해보험 상호 겸영을 검토하던 당시보다 상호 겸영 금지를 유지해야 하는 이유가 더 약화된 상황에서 4차 산업혁명의 영향을 고려할 때 대형화·겸업화 필요성이 커지고 있고, 여타 금융업과 비교하여 보험산업의 경쟁력을 높이기 위해서 오히려 중장기적으로 겸영 금지 규제는 재고할 필요가 있다.

우선 디지털 특화 보험회사 또는 소액전문보험회사 진입 시에 생명·손해보험 상품 판매 겸영 허용 등을 점차적으로 고려²⁰⁴⁾할 필요가 있다. 중장기적으로 하나의 보험회사가 생

202) 재정경제부 보도자료(2007. 12), “보험업법 개편 방안”

203) 제11조(보험회사의 겸영업무) 보험회사는 경영건전성을 해치거나 보험계약자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 금융업무로서 다음 각 호에 규정된 업무를 할 수 있다. 이 경우 보험회사는 그 업무를 시작하려는 날의 7일 전까지 금융위원회에 신고하여야 한다.

1. 대통령령으로 정하는 금융 관련 법령에서 정하고 있는 금융업무로서 해당 법령에서 보험회사가 할 수 있도록 한 업무
2. 대통령령으로 정하는 금융업무로서 해당 법령에 따라 인가·허가·등록 등이 필요한 금융업무
3. 그 밖에 보험회사의 경영건전성을 해치거나 보험계약자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없다고 인정되는 금융업무로서 대통령령으로 정하는 금융업무

명·손해보험 상품을 통합 판매할 경우 시너지 효과가 있거나 글로벌 영업경쟁력을 위해 생명·손해보험 상품의 리스크 측정 및 전이 위험 평가 및 차단 시스템 구축을 전제로 생명·손해보험 겸영을 허용할 필요가 있다.

3. 보험산업의 성장성 제고

가. 업무 위·수탁 활성화

디지털 전환이라는 환경 변화에 맞추어 보험회사 업무위탁 규제를 재검토할 시점이 왔다. 빅테크 기업의 보험산업 진출, 인슈어테크 기업의 사업확장 등으로 보험회사와 인슈어테크 기업 간에 업무제휴가 다양한 형태로 이루어지고 있는 상황에서 디지털화·신기술 도입에 효과적으로 대응하고 경영 효율성을 제고할 수 있도록 보험회사의 업무위탁 규율체계와 위탁업무 범위 확대 등이 필요하다.

우선 보험업법에 보험회사 위탁 및 수탁에 관한 내용과 위임근거를 명시하고 하위법령에 구체적인 위·수탁에 관한 내용을 반영하는 방안²⁰⁵⁾을 고려할 수 있다. 또 다른 안으로는 디지털보험 사업모델이 등장하면서 업무위탁의 양상이 과거와는 현저히 달라지는 점을 고려하여, 보험회사 이사회의 책임하에 제3자 리스크 관리를 중시하고 업종 간의 업무위탁 규율체계를 통합·일원화하는 차원에서 금융회사 지배구조법에 반영하는 방안²⁰⁶⁾을 고려할 수 있다.

위탁업무의 범위와 관련하여 ‘금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정’에서 위탁을 금지하고 있는 보험회사의 본질적 업무가 열거적으로 규정되어 위탁할 수 있는 업무 범위가 제한되어 있다. 보험회사의 본질적 업무를 검토하여 반드시 본사 내에서 수행해야만 하는 핵심업무와 그렇지 않은 업무를 비핵심업무로 구분하여 소비자 보호 등을 위한 인·허가 제도 취지를 훼손하지 않으면서 소비자 편익 증대 및 업무 효율성 제고 효과가 있다면 업무위탁 허용범위를 확장할 필요가 있겠다.

204) 남아공, 인도, 필리핀 등의 국가에서는 보험 포용 촉진을 위해 소액 생명·손해보험 결합상품을 허용함

205) 이승준·정인영(2017)

206) 정준혁(2022)

가령 Small tech 기업들의 소액보험금 간이심사 수탁, 손해사정 수탁을 허용할 필요가 있다. 또한 현재 보험인수여부 심사 및 결정업무는 일정요건 구비 시 외국법인에 위탁 가능하나 요건이 지나치게 제한적²⁰⁷⁾이므로 보험회사의 원활한 업무수행을 위해 요건을 완화²⁰⁸⁾하는 것이 바람직하다.

최근 디지털 시장의 역동성을 제고하고 업무위탁을 활성화하기 위해서는 업무위탁 접근 방식을 근본적으로 재검토하는 것도 고려해 볼 수 있다.

자본시장법과 유사하게 내부통제, 위험관리, 준법감시 등을 제외하고 고유업무, 겸영업무, 부수업무 등에 대한 업무위탁을 허용하거나 해외사례²⁰⁹⁾를 참고하여 보험회사의 업무위탁 관련 사전적 금지 규제를 폐지하고 사후 책임(리스크 관리) 방식으로 전환하는 방안을 고려할 수 있다.

다만 업무위탁에 따른 보험회사의 관리 책임강화 방안²¹⁰⁾ 마련이 필요하다.

사실 특정 외주기업에 대한 의존도가 높아진 상태에서 해당 기업 장애 발생 시 다수 보험회사 서비스가 차질을 겪거나 외주기업의 과점적 지위로 다른 기업으로의 전환이 어려워질 우려가 있을 뿐만 아니라 업무위탁 규정은 수탁자에 대해 간접적인 통제 방식을 취하고 있어 사실상 구속력이 없으므로 실효성 있는 감독이 어려울 수 있다.

따라서 업무위탁 관련 제3자 리스크에 대한 관리·감독을 강화하여 보험회사가 위탁계약 체결 시 수탁자의 감독당국의 검사 및 조치 수용의무를 계약내용에 포함하거나, 보험회사가 업무위탁 리스크를 사전 점검하고 이사회 보고 등 사후 관리하도록 관리책임을 명확히 하여 수탁자 선정절차·모니터링 등 제3자 리스크 관리를 강화할 필요가 있다.²¹¹⁾

207) 예를 들어, 해외위탁을 통한 보험계약의 최대보상한도는 직전 분기 말 자기자본의 100분의 10을 초과할 수 없어 인수가 가능한 보험계약 범위를 축소함. 수탁법인 요건은 위·수탁 계약일 기준으로 설립 이후 3년 경과해야 하는바 신규 해외법인 설립 시는 업무위탁에 제약이 발생함

208) 가령, 위탁한도 폐지 또는 상향(직전 분기 말 자기자본의 100분의 10→100분의 30), 수탁법인 요건 폐지 등임

209) 미국, 유럽(EU), 영국, 싱가포르 등은 금융회사의 업무위탁(아웃소싱)에 대한 규제가 없음

210) 금융위원회의 업무위탁 시정 명령권, 표준위탁계약서 작성 등임

211) 정준혁(2022)

나. 자회사 소유 및 겸영·부수업무 확대

보험산업의 성장성과 수익성을 제고하기 위해서는 기술혁신 등을 통한 새로운 부수 업무 등으로 미래 수익원을 마련하여야 한다.

현행 보험업법령은 자회사가 영위할 수 있는 사업의 범위를 제한적으로 열거하는 규제 방식을 취하고 있어 새로운 서비스의 개발 및 제공이 어려운 실정이다.

과거와 달리 기술과 보험산업의 융합을 통한 혁신서비스 제공, 보험회사의 자산과 위험 관리 노하우를 이용한 지역사회 기여 등 다른 산업과의 융합을 통한 보험산업 발전이 강조되고 있는 상황에서 자회사 허용 업무를 보다 폭넓게 규정하고 필요에 따라 보다 빠르게 대처할 수 있도록 제도를 개선할 필요가 있다.

사회변화에 따라 인슈어테크, 건강관리서비스, 노인이나 어린이 관련 서비스 등 기존에 보험산업과 관련하여 생각되지 않았던 다양한 제품과 서비스가 보험과 함께 제공되어 이용자 편의 향상에 이바지하게 되면 보험산업의 발전과 성장성 제고로 이어질 것이다.²¹²⁾

이러한 관점에서 최근 개정된 보험업법 시행령에 의하면 마이데이터 사업자와 건강관리 서비스기업(헬스케어 전문기업)에 대해서도 지분의 15%를 초과하여 소유할 수 있도록 허용한 것은 바람직하다.

다만 현행 보험업법시행령은 보고 대상 업무에 대해 열거된 업무 외에 그와 유사한 것은 금융위원회 고시로 추가할 수 있도록 위임규정을 두고 있으므로 신고대상 업무에 대해서도 그에 상응하는 위임규정을 도입할 필요가 있다. 또한 헬스케어 서비스 및 요양관리 서비스 외에 신고대상 업무 전체에 대해서 해당 업무에 부수하는 업무를 영위할 수 있음을 명시적으로 규정할 필요가 있다. 더불어 보험산업의 경영과 밀접한 관련이 있는 것으로서 금지기준에 해당하지 않는 업무에 대해서는 추후 새로운 유형의 서비스에 대한 수요가 발생할 때 보다 빠르게 대응이 가능하도록 다양한 업종의 자회사 업무를 폭넓게 허용하는 포괄규정으로 개정하는 방안²¹³⁾도 검토해 볼 필요가 있다.

2021년 3월 금융위원회도 보험산업의 성장성을 위해 온라인 플랫폼에서 보험 가입뿐만 아니라, 건강관리, 자산관리, 식단관리, 안전운전, 간병 서비스 업무, 선불전자 지급업무

212) 양승현(2019)

213) 양승현(2022)

와 ICT 기반의 종합생활 금융 서비스를 제공하는 등 겸영·부수업무 범위를 확대하겠다고 했으며²¹⁴⁾ 오픈뱅킹 참여 허용을 적극 검토하겠다고 한 바 있다.

현재 보험회사가 겸영업무를 수행하려면 해당 금융업법령에 따른 인·허가·등록 이외에도 보험업법에 따라 별도의 겸영업무 신고가 필요하나 자회사가 금융위에 설립허가를 받은 경우에는 본사의 자회사 소유신고를 면제하고 있다. 이를 참고하여 겸영업무 관련하여 해당 금융업법상 허가 등을 받은 경우에는 보험업법에 따른 신고를 면제하도록 할 필요가 있다.

아울러 통상 부수업무의 경우에 네거티브 방식의 규제가 채택된 이유는 보험회사가 보험 업무를 충실하게 수행하는 데에 심각한 영향을 미치지 않는다고 보기 때문이므로 소액 단기보험회사를 별도 법인으로 설립할 경우 보험영업만으로는 적정 수익을 얻기 어렵기 때문에 부수업무 확대를 적극 허용할 필요가 있다.

4. 보험산업의 리스크 감독체계 개선

가. 소액단기보험회사 재무건전성 규제 완화²¹⁵⁾

최근 단순한 보장범위를 활용하여 보험가입자의 건강상태나 상황에 맞추어 꼭 필요한 보험만 가입 가능한 소액단기보험이 국내에 도입되었다. 보험료도 1~2만 원 수준으로 저렴하여 소비자에게 경제적 부담을 주지 않고 보험 가입 시 공인인증서 없이 간편한 본인인증 방식을 도입해 무진단, 무심사로 곧바로 가입 가능하다는 점이 특징이다.

앞으로 주력 보험소비층으로 부상할 20·30대의 경우 타 세대에 비해 낮은 보험 가입의향과 비대면 방식을 통한 보험 가입을 선호하는 특징을 지니고 있어, 주로 플랫폼을 통해 판매되는 소액단기보험 가입의 편리함이 장점으로 작용할 수 있을 것으로 예측된다.

214) 금융위원회 보도자료(2021. 3. 2), “보험산업 신뢰와 혁신을 위한 정책방향 - 2021년 보험산업 금융위 업무계획 -”

215) 노건업 외(2021)

〈표 VI-2〉 보험 특징별 소액단기보험 국내 상품 현황

특징	보험회사	상품명	주요내용
맞춤형 보장	하나생명	손안에골라담는보험	피보험자별 필요한 암보장을 선택 및 조합
	캐롯 손보	퍼마일자동차보험	매월 기본료에 주행거리만큼 후불 지불
		펫 산책보험	반려동물 산책 시 발생하는 배상책임을 담보
	NH농협손보	On-Off 해외여행보험	해외여행 시 활성화, 귀국 시 비활성화
	DB손보	직거래사기보장보험	인터넷 직거래 사기 금전상의 피해 보장
소액보험료	교보생명	교보미니보장보험	보험료 1만 원 이하
가입편리성	한화생명	한화LIFEPLUS오마이픽 암보험	카카오페이 인증을 통해 간편가입
디지털 플랫폼	신한생명	Birth Start Travel 선물보험	발신자가 보험료 결제 후 URL을 통해 선물 가능
	Chubb	Chubb오직위암만을 생각하는보험	전자 쿠폰을 선물하여 위암만 보장

자료: 각사 홈페이지를 참고함

다만 일본²¹⁶⁾과 달리 국내 소액단기보험회사의 허가요건은 종합보험회사와 마찬가지로 인적 및 물적 요건을 충족해야 하며, 업무개시 후 3년간 사업계획서 등을 제출해야 하고 준법감시인, 선임계리사, 손해사정사 또는 손해사정업무수탁자, 전산전문인력 및 영업·계약·보전·보험금 지급 등 보험업무 수행에 필요한 인력을 확보해야 하고 적절한 전산 설비를 갖추어야 한다.²¹⁷⁾

이러한 상황에서는 소액단기보험회사의 진입 및 발전을 기대할 수 없으므로 근본적으로 진입 이후 일정기간 동안 신지급여력제도 및 국제회계기준 등의 적용을 완화시킬 필요가 있다.

우선 지급여력제도 K-ICS의 리스크 측정 대상에서 보험리스크와 운영리스크만을 측정하는 것을 고려하거나 유럽 Solvency II 방식의 비례성원칙²¹⁸⁾을 적용하여 K-ICS 적용을 면제

216) 일본 소액단기보험산업이 활성화된 원인을 제도적 측면에서 보면, 금융당국이 자본금 요건 등 진입 규제뿐만 아니라 상품 심사, 외부 감사, 지급여력규제, 계약자보호제도 등 다양한 측면에서 종합보험회사에 비해 완화된 기준을 적용함으로써 소액단기보험회사의 운영 부담을 완화시켰기 때문이다

217) 노건업 외(2021)

218) 비례성 원칙은 공정한 규제 체제 속에서 모든 보험시장 참여자가 시장 내에서 공존하도록 도모하기 위한 것으로, 일정 요건(연간 수입보험료가 5백만 유로 이하 또는 책임준비금이 2천 5백만 유로 이하 등)을 충족하는 유럽의 소규모 보험회사는 Solvency II를 적용하지 않고 Solvency I을 적용할 수 있음

하고²¹⁹⁾ RBC를 적용하는 방안, 또는 새로운 국제회계기준도 비상장회사 등에 대해 적용하지 않는 점을 감안하여 IFRS17 대신 종전 회계기준을 적용하는 방안도 고려할 필요가 있다.

보험업법에서는 소액단기보험회사의 자본금을 10억 원 이상 납입하도록 규정하고 있으나 시행령상 20억 원의 최저자본금 요건을 10억 원으로 하향 조정하고 연간 총 보험료 요건을 500억 원에서 1,000억 원으로 상향하는 등 허가 및 유지요건 관련 특례를 금융위원회가 정할 수 있도록 보험업법상 법적근거를 마련할 필요가 있다. 또한 소액단기보험회사의 특성상 임원급 선임이 불필요하므로 보험회사에 적용되는 선임계리사 선임의무(법제181조 등) 적용을 배제하여 일반직원이 담당할 수 있도록 하는 등 합리적 방안 도입을 고려할 수 있다.

반면, 운용자산의 안정성을 높이고 경영상태에 대한 모니터링을 강화함으로써 소액단기보험회사의 부실 위험을 관리할 필요가 있으며, 자산은 예금, 국채, 지방채 등 유동성이 높고 안전한 자산으로만 운용하도록 제한하는 것을 고려할 수 있다.

〈표 VI-3〉 일본 소액단기보험회사와 종합보험회사의 규제 차이 비교

구분	소액단기보험회사	종합보험회사
감독 관청	• 금융청	• 금융청
회사 형태	• 주식회사, 상호회사	• 주식회사, 상호회사
인허가 제도	• 재무국에 의한 등록제	• 금융청에 의한 면허제
최저자본금	• 1,000만 엔	• 10억 엔
겸영 여부	• 생명·손해보험 겸영 가능	• 겸영 금지
상품 심사	• 사전 신고제	• 개인 상품은 인가제
사업 규모	• 연간보험료 50억 엔 이하	• 제한 없음
보험금 제한	• 사망보험: 300만 엔 이하 • 상해사망: 600만 엔 이하 • 의료보험: 80만 엔 이하 • 손해보험: 1,000만 엔 이하	• 제한 없음
보험 기간	• 생명보험 1년, 손해보험 2년	• 제한 없음

219) 노건엽 외(2021)

〈표 VI-3〉 계속

구분	소액단기보험회사	종합보험회사
모집 방법	• 소액단기모집인을 통한 모집	• 제한 없음
자산 운용	• 안전자산 한정 (예금, 국채, 지방채 등)	• 제한 없음
외부 감사	• 자본금 3억 엔 이상	• 필요
감독	• 지급여력비율 규제 (일부 위험만 측정)	• 지급여력비율 규제
계약자보호	• 영업 보증금 (전년도 수입보험료의 5% +1000만 엔) 공탁	• 계약자 보호기구 가입
기타	• 보험회사, 보험지주회사는 소액단기보험회사를 자회사로 할 수 있음 • 소액단기보험회사는 보험회사와 합병할 수 있음	

자료: 노건업 외(2021)

나. 영업행위 규제 정비

보험 모집채널은 비대면 문화 및 디지털 기술의 확산, 플랫폼의 보험시장 진출, 제판분리 등으로 구조적 변화에 직면해²²⁰⁾ 있다.

비대면 문화의 확산으로 보험회사의 영업 환경도 대면·전화·온라인 등 다양한 방식이 상호 결합·보완될 수 있도록 하여 소비자보호의 실효성은 높이고 기존 모집방식의 비효율은 낮출 수 있도록²²¹⁾ 비대면·디지털 보험모집 규제를 개선해야 한다.

2021년 5월 금융위원회도 비대면보험 모집 활성화를 위한 여러 가지 규제 정비 계획을 발표하고 해당 내용을 금융소비자보호법과 동 감독규정에 반영하여 제도화하고 있다. 또한 보험 전화모집(TM) 관련 개선방안과 화상통화 및 표준스크립트 사용 예외 등 전화설 명 시 표준스크립트를 간소화하기 위한 가이드라인도 마련될 예정이다.²²²⁾ 이에 따라 보험회사들도 보험 가입부터 보험금 청구, 심사, 지급까지 모바일 등 비대면으로 간편하게 이뤄지는 보험업무의 디지털 전환에 속도를 내고 있다.

220) 금융위원회 보도자료(2021. 5. 17), “소비자 보호의 실효성은 높이고 보험 모집의 비효율은 낮출 수 있도록 「비대면·디지털 모집규제」를 개선하겠습니다.”

221) 금융위원회 보도자료(2021. 5. 17), “소비자 보호의 실효성은 높이고 보험 모집의 비효율은 낮출 수 있도록 「비대면·디지털 모집규제」를 개선하겠습니다.”

222) 금융위원회 보도자료(2021. 5. 17), “소비자 보호의 실효성은 높이고 보험 모집의 비효율은 낮출 수 있도록 「비대면·디지털 모집규제」를 개선하겠습니다.”

〈표 VI-4〉 보험 모집방식별 비중

(단위: %)

구분	모집과정	'16	'17	'18	'19	'20
손해 보험	대면(Out)	87.0	86.7	86.8	86.1	84.3
	비대면	13.0	13.3	13.2	13.9	15.7
	전화(Out)	10.1	9.4	8.8	8.8	9.4
	디지털(In)	2.9	3.9	4.4	5.2	6.3
생명 보험	대면(Out)	98.8	98.4	97.6	98.0	98.7
	비대면	1.2	1.6	2.4	2.0	1.3
	전화(Out)	1.1	1.5	2.2	1.7	1.0
	디지털(In)	0.1	0.1	0.2	0.3	0.3

자료: 금융위원회 보도자료(2021. 5. 17), “소비자 보호의 실효성은 높이고, 보험모집의 비효율은 낮출 수 있도록 「비대면·디지털 모집 규제」를 개선하겠습니다.”

다만 현행 보험계약 체결절차가 보험회사, 보험설계사 및 보험대리점 등 공급자 판매채널의 형태를 중심으로 설정되어 있고 판매채널(방식)별로 관련 규제가 마련되어 소비자의 능동적인 보험계약 체결과정 선택이 제약받고 있다.

현재 보험소비자는 최초 접근경로(채널)에 따라 보험계약 체결과정방식이 결정되고, 이미 정해진 방식, 절차에 따라 체결 종료까지 진행하며 본인의 희망 선호 여부와 상관없이 보험회사가 구축, 제공하는 방식과 절차를 통해서만 보험계약 가입이 가능하다.

〈그림 VI-1〉 현행 모집채널별 보험계약 체결과정



자료: 생명보험협회(2022)

따라서 기술발전과 소비자 변화를 반영하고, 소비자 니즈, 편의성을 충족시킬 수 있는 중장기적으로 새로운 형태의 모집(가입) 프로세스 및 규제체계 마련이 필요하다.

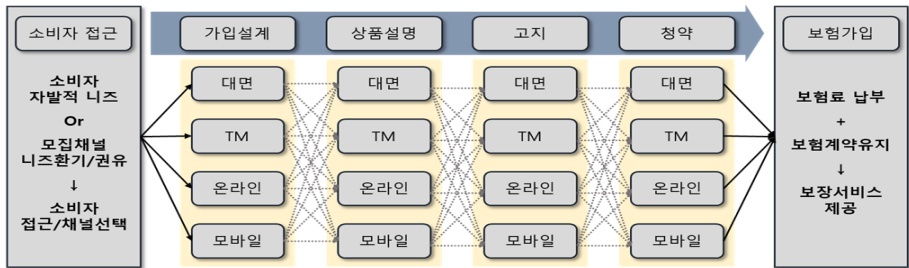
즉 보험회사는 모든 계층의 소비자가 이용하는 다양한 상품을 제공하되 소비자 니즈와 편의성을 고려한 서비스 제공이 필요하고 현행 대면채널 중심의 보험계약 체결과정과 규제체계를 체결 단계별로 구분하고 각 단계별 요구사항, 수단 등을 점검하여 소비자 중심의 보험 가입과정, 방식의 혁신이 모색되어야 한다.²²³⁾

소비자가 능동적으로 본인에게 적합·편리한 수단과 방식 등을 선택²²⁴⁾할 수 있는 판매 방식 융·복합 모델로서 소비자 탐색·접근부터 가입권유, 계약체결 및 보험 서비스 제공에 이르는 과정을 단계별로 구분하여 단계별 기능별 규제체계를 중장기적으로 마련할 필요가 있다.

감독당국은 각 단계별 활용 가능한 수단·방식과 이에 관한 공급자의 준수사항, 금지사항 및 특수·예외사항 등을 규정하여 관리·감독할 필요가 있다.

또한 기존의 범용, TM, CM으로만 구분되던 신계약비 부가 기준이 새로운 판매 채널인 플랫폼과 옴니 채널에 적합하도록 세분화될 필요가 있다.²²⁵⁾ 예를 들어, 홈쇼핑 방송을 통해 보험을 접한 소비자가 설계사를 통해 가입설계를 진행하지만, 상품의 주요 내용은 모바일을 통해 안내받고, 최종 청약은 온라인으로 진행하는 방안에는 세분화된 사업비 부가기준이 있을 수 있다. 반대로 온라인으로 셀프 가입설계를 진행한 소비자가 설계사에게 설명을 듣고 기타 통신 수단을 이용하여 고지 및 청약을 진행하는 경우도 마찬가지이다.

〈그림 VI-2〉 Omni-Channel 모델의 보험계약 체결과정



자료: 생명보험협회(2022)

223) 김동겸 외(2022)

224) 소비자의 판매채널, 거래방식 등에 대한 선호도가 복합적이고 다양하므로 채널, 거래방식의 융·복합 적용함

225) 김규동·김윤진(2021)

다. 빅테크 및 인슈어테크 감독체계 구축

빅테크 기업과 기존 보험회사와의 규제 간 형평성과 공정성을 제고하기 위해서는 금융 플랫폼의 금융상품 판매대리·중개에 적용할 일관된 법체계 마련이 필요하다. 그동안 빅테크 진입에 따른 불공정경쟁과 과도한 수수료 부과에 따른 보험료 인상 등 소비자 피해 우려에도 불구하고 보험시장에 대한 상당한 직·간접적 영향력에 비해 판매채널 규제를 적용받지 않는 등 불합리한 규제 불균형을 초래하고 있었다.

빅테크 사업자의 우월적 지위 남용을 방지하기 위해 금융기관보험대리점(방카슈랑스 등)과 같이 온라인 플랫폼 기반 사업자를 전자금융보험대리점(가칭)으로 신규 분류하여 그 지위를 명확히 하고 별도 규제체계를 마련²²⁶⁾할 필요가 있다.

온라인 플랫폼이 기존 판매채널 등에 미칠 파급력을 고려하여 판매형태, 모집상품 범위, 판매행위에 관한 명시적 규제, CM 영업방식, 온라인 플랫폼 준수·금지사항을 마련²²⁷⁾할 필요가 있다. 또한 다수의 보험회사와의 판매제휴 의무화 등 우월적 지위남용 방지방안, 특정 보험회사에 편중된 상품 판매를 제한하고 플랫폼 이용자 보호를 위한 플랫폼 내 독과점 시장 방지책 또는 방카슈랑스 25% Rule을 준용한 독과점 방지방안을 마련하여 다양한 주체의 적극적인 시장참여 및 공정경쟁을 유도할 필요가 있다.

소비자의 합리적 선택을 저해할 수 있는 알고리즘의 사용 금지 및 상품노출·추천 등에 대한 알고리즘 안내를 의무화하거나 온라인 플랫폼을 통해 판매되는 상품의 합리적 사업비·수수료 구조를 정립하고, 소비자의 알 권리를 위한 안내 강화, 배상책임 부여 등 판매 책임을 강화하는 등 시장참여자 간 균형적 이익구조를 정립할 필요가 있다.

특히 온라인 플랫폼을 통한 모집비용 절감효과가 소비자에게 귀속될 수 있도록 사업비 부가를 제한하고, 플랫폼 내 과당경쟁 방지를 위한 수수료 지급한도, 방식 등을 제한하거나 온라인 플랫폼이 보험회사로부터 대가를 수취하며 제공하는 서비스의 경우 그 사실을 소비자에게 안내하는 방안도 고려할 필요가 있다.

다만, 빅테크에 대한 이러한 규제는 시장지배력을 제한할 수 있지만 소비자후생의 감소도 있을 수 있으므로 양자를 고려한 경쟁정책으로 빅테크 등이 보유한 데이터공유제를 검토

226) 보험업법 제91조, 동 법 시행령 제40조를 준용한 별도법안 신설하는 안

227) 보험업법 제100조, 금소법 제20조 등을 준용한 별도법안 신설하는 안

할 필요²²⁸⁾가 있다.

한편 빅테크 기업이 방대한 고객 빅데이터의 축적·활용, 풍부한 자본력 등을 앞세워 보험 산업에 적극 진출하면 향후 빅테크 기업의 시장 잠식, 정보 집중 가능성이 높아질 수 있다.

이 경우 초대형 금융회사와 유사한 시스템 리스크²²⁹⁾를 유발할 가능성과 IT 기술을 중심으로 한 시장 참여자 간 상호연관성이 증가하면서 보험시장의 부정적 기대나 특정 분야의 어려움이 보험산업 경영환경 전반을 악화시킬 수 있고, 시장과 밀접하게 연관되어 있을수록 전염 리스크가 확산될 수 있으므로 이에 대한 대비가 필요하다.

또한 보험회사가 인슈어테크를 아웃 소싱하거나 새로운 비즈니스 모델을 채택할 경우 이에 대한 관련 컴플라이언스 리스크 대비책이 요구되며 운영리스크 측면에서 외부 서비스 제공업체 이용이 증가하면서 데이터 보안, 개인 정보보호, 사이버 범죄 및 고객보호와 관련된 리스크도 증가한다. 특히 기술 의존도 증가로 인해 인슈어테크 기업 이외에 연관 보험회사까지 사이버 공격으로부터 취약해질 가능성이 높으므로 사이버리스크에 대한 철저한 대비 차원에서 사이버보험 활성화 등이 필요하다.

인슈어테크 기업의 보안 인프라 수준이 기존 보험회사보다 상대적으로 부족하여 인슈어테크 활성화로 개인정보의 유출 및 탈취 가능성도 높아지므로 빅데이터 활용에 대한 가이드라인 제정 및 보안이 필요하다.

특히 최근 인증 수단으로 널리 이용되는 생체정보의 경우 일반 패스워드와 달리 자유로운 갱신, 변경이 불가능함에 따라 정보유출 시 보험계약자의 사생활을 침해하고 보험시장의 신뢰성이 급격히 하락하는 등 그 피해가 지속적이고 심각하므로 데이터 활용회사에 대한 책임을 부과하되, 피해를 보장할 수 있는 보험 의무가입 등 금융보안 및 데이터 보안대책이 필요하다.

인슈어테크 발전에 따라, 상품개발, 모집, 보험심사 등이 인공지능 AI에 의해 자동화 될 경우 보험업무 종사자 인원의 축소가 불가피하며 이에 따른 유희인력 발생, 대규모 실직 등으로 인한 사회갈등 예방을 위해 새로운 업무 직업교육 및 훈련제도 정비와 새로운 일자리 창출을 위한 정부 합동 대책이 필요하다.

228) 임준(2022)

229) 클라우드 컴퓨팅이 일반화될 경우 Google과 같은 초대형 사업자에게 금융회사의 IT가 집중될 수 있고, Google에 문제가 생기면 전체 금융시스템이 마비될 우려가 있음

인공지능을 활용한 손해사정 시 업무의 정확성 검증 차원에서 자동화된 손해사정 시스템이 보험회사에 유리하도록 알고리즘화 될 경우 보험금 과소지급 등에 악용 가능성이 있으므로 AI 학습 데이터의 품질을 지속 조사하고 개선하는 시스템²³⁰⁾을 구축하여 AI 시스템의 오류·불균형·편향성 발생 가능성을 시스템적으로 통제함으로써 AI 손해사정시스템 결과에 대한 객관성·신뢰성을 제고할 필요가 있다.

빅데이터·인공지능을 활용하여 구분한 고위험군에 대해서 인수거절하는 등 보장의 사각지대가 발생하고, 디지털화에 적응하지 못한 고령층, 저소득층, 장애인 등에 대한 ‘인슈어테크 소외현상’이 발생할 수 있다. 따라서 AI에 따른 집단 간 차별 등 기본권 침해행위가 발생하지 않도록 서비스 특성별 공정성 기준을 설정·평가하는 것을 고려해 볼 필요가 있다. 또한 집단 간 차별을 완화하기 위한 교육프로그램을 제공하고, 디지털 채널의 사용자 편의성과 만족도를 개선하거나 소외계층에 대한 보험 접근성 제고를 목적으로 한 정책 보험 상품 개발 등도 검토해 볼 필요가 있다.

라. 보험상품 및 사업비 공시 강화

디지털 방식을 통한 보험 가입이 확산될 경우 상품정보 및 계약체결과정에서 소비자와 판매자 간의 이해상충 문제를 해소하기 위한 공시제도의 중요성이 한층 더 중요해질 것이다. 이는 소비자가 판매중개인을 거치지 않고 온라인상에서 직접 거래를 할 경우 소비자는 전적으로 본인이 결정한 선택에 대한 책임을 지는 구조로 볼 수 있기 때문이다.

이에 온라인 채널을 통해 소비자의 합리적인 보험상품 선택이 이루어지기 위해서는 소비자에게 충분하면서도 균형 잡힌 정보가 전달될 수 있도록 해야 할 것이다.²³¹⁾

우선 감독당국은 정보 비대칭성 해소를 위해 소비자가 보험상품 가입 시 고려해야 할 핵심정보, 즉 보험료, 계약유지율, 지급여력비율, 상품별 불완전판매비율, 예정사업비율(보장성 보험의 경우 보험가격 지수), 해약환급금, 수익률(저축성보험 및 변액 보험), 유지율, 신속지급비율, 회사별 주요 상품별 민원 등을 보험상품 종류별 또는 회사 간 동종 상품 중 회사의 대표 상품을 중심으로 정기적으로 선별하여 비교 안내할 필요가 있다.

230) 데이터 출처 파악, 규격 문서화, 품질 검증(누락, 중복, 불일치 등), 편향되지 않은 충분한 데이터 확보, 무결성 검증, 주기적 갱신 등임

231) 김동겸 외(2022)

필요 시 핵심정보를 정기적으로 안내할 수 있는 근거규정을 시행세칙에 포함시키거나 금융감독원 금융소비자보호처 홈페이지에 메뉴를 추가하여 업데이트하도록 하여야 한다.

이와 관련 해외 사례로서 유럽보험연금감독청(EIOPA)은 가격비교사이트 관련 모범규준²³²⁾ 발간을 통해 소비자가 선택한 보험상품 간 가격 비교가 가능하도록 표준화된 형식을 사용하고 최종 보험료, 위험보장 범위 외에도 공제내역, 면책조항, 수수료 정보 비교도 가능하도록 하고 있다.

또한 미국이나 호주의 판매자 수수료 공개사례²³³⁾를 참고하여 보험회사로 하여금 보험상품 판매자의 수취 수수료를 수수료 총액과 연도별 수수료 분급액을 소비자에게 단계적으로 공개하도록 유도할 필요가 있다.

단기적으로는 현재 저축성보험의 상품 요약서 등에 기재되는 연도별 모집수수료율의 경우 연납보험료 대비 수수료율과 모집수수료 액수를 기재하도록 하며 수익률도 현행 총 납입액 대비 비율이 아니라 연납보험료 대비 비율로 공개하도록 할 필요가 있다. 그리고 보험상품설명서에 기간별 보험료와 수수료를 동시에 표기, 소비자가 유지 기간 등에 따른 수수료 수준을 합리적으로 판단할 수 있도록 제공할 필요가 있다.

중장기적으로는 상품설명서 또는 상품 비교공시 등에 동종 상품 대비 수수료 수준을 나타내는 등급 공개방법을 적용할 필요가 있으며 상품의 판매과정에서 이해상충 여지가 있는 관련 보수에 대해서도 소비자에게 공개하도록 할 필요가 있다.

232) EIOPA(2014)

233) 미국 뉴욕주는 판매자의 수수료를 고객에게 공개하도록 규정함. 2011년에 도입된 판매수수료 의무 고지 규정은 초기 의무고지와 고객 요청 시 고지로 구분됨. 호주 증권투자위원회(ASIC)가 발간한 규제지침은 금융상품자문업자의 공시 및 수수료공시서식에 관하여 지침을 마련, 금융상품 자문제공자는 소매고객에게 상품설명서를 제공하여야 하며, 선취수수료, 유지수수료, 소프트웨어수수료 등의 보수내역을 소매고객에게 제공되는 상품설명서에 기재하여야 함

〈표 VI-5〉 모집수수료 정보제공 개선방안(예시)

현행						개선안					
- 가정 미제공 - 모집수수료를 정보만 제공						- 가정 제공 - 모집수수료 및 연도별 모집수수료를 제공					
(단위: %)						(단위: 원, %)					
구분	1차년	2차년	3차년	4차년~	합계	구분	1차년	2차년	3차년	4차년	합계
모집 수수료율	1.13	0.38	0.19	0.19	1.88	모집 수수료	540,000	180,000	90,000	90,000	900,000
* 모집수수료율 = (1차년) 54만 원/4,800만 원						보험료 현가	2,400,000	2,400,000	2,400,000	2,400,000	48,000,000
(2차년) 18만 원/4,800만 원						모집 수수료율	22.50	7.50	3.75	3.75	1.88
(3, 4차년) 9만 원/4,800만 원											

자료: A 보험회사 모집수수료 안내자료를 참조함

그리고 보험협회의 상품 비교공시는 소비자의 검색 편의성을 높이도록 비교공시 웹 사이트의 검색방법, 정보노출 방식 등을 소비자 친화적으로 개선하고 협회의 상품 비교공시 정보가 소비자의 보험상품 선택에 실질적 도움이 되는지 정기적으로 평가하고 그 결과를 공개하도록 유도해야 한다.

협회 사이트에 소비자가 상품 선택 시 알아야 하는 핵심사항을 1쪽 이내로 쉽고 간결하게 정리하여 팝업 또는 다운로드 방식으로 제공할 필요가 있다.

현행 저축성보험의 공시이율, 보장성 보험의 보험가격 지수 등은 소비자 입장에서 이해하기 쉽지 않으므로 개발 취지를 살리면서 쉽게 이해할 수 있도록 해당 지표의 개선이 필요하며 소비자가 선택한 보험상품 간 가격 비교가 용이하도록 표준화된 양식을 개발할 필요가 있다.

마. 위험관리 및 내부통제 강화²³⁴⁾

디지털 전환 시대에 보험회사의 지배구조의 투명성이 강조되고 있다. 보험산업의 지속 가능한 성장과 건전한 발전을 위해서는 무엇보다도 보험회사의 위험관리 및 내부통제 체계가 제대로 갖추어져 있어야 한다. 이러한 체계가 제대로 정비되어 있고 정상적으로 운영되어야만 금융혁신이 이루어질 수 있다.

234) 금융감독원(2018)

최근 불완전판매, 대규모 횡령 등 잇따른 금융사고로 금융권의 내부통제에 대한 우려와 반성이 제기되고 있다. 금융사고는 소비자·주주들의 직접적 피해를 넘어 금융권 신뢰 훼손 등 경제·사회일반에 미치는 파장도 큰 만큼, 불법행위자 당사자에 대한 처벌·제재 외에도 회사와 경영진, 그리고 경영진에 대한 감시 의무가 있는 이사회 등이 제대로 역할을 해야 한다.

2018년 금감원은 금융기관 내부통제제도 혁신 TF를 학계, 변호사, 연구원 중심으로 구성하여 금융기관 내부통제제도 혁신보고서²³⁵⁾를 제출하였으며 그 주요 내용은 건전한 지배구조의 구축, 금융기업집단의 내부통제 체제구축 및 강화, 감독당국과 시장의 역할 강화 등이다.

보험회사의 경우 이사회 및 대표이사의 내부통제 책임을 명확히 하기 위해 내부통제 최종적인 책임자는 회사 이사회 및 대표이사임을 지배구조법에 규정할 필요가 있다.

준법감시인의 지위 및 권한 강화차원에서 준법감시인을 내부직제상 실질적인 임원으로 선임하도록 유도하고 준법감시 업무 전담 조직의 적정 인력 및 전문가 확보를 위해 준법감시 업무 전담인력이 회사 총 임직원 수의 일정 비율(예: 1%) 이상이 되도록 권장하고 정보 기술(IT), 파생거래 등 전문성을 요하는 분야에 업무 경험을 가진 직원을 준법감시 인력에 포함시킬²³⁶⁾ 필요가 있다.

그리고 보험회사 내부통제 체계를 실질적으로 운영하기 위해서는 내부통제 체계·운영 현황 공시 제도를 도입하되, 공시항목의 범위 설정 시 회사의 보안사항 등 공시에 적합하지 않는 사항은 배제하는 등 공시제도 운영의 유연성을 유지할 필요가 있다.

직원에 대한 성과지표는 소비자의 권익을 중요시하고 수익성, 성장성, 건전성 등이 충실히 반영될 수 있도록 장기 성과 및 내부 통제를 중시하는 성과평가지표(KPI) 운영의 기본 원칙을 규정화할 필요가 있다.

아울러 금융사고 정보 공유 확대차원에서 금감원의 관련 보고서를 회사에 제공하여 유사한 금융사고 발생을 예방할 필요가 있으며 긴급한 금융사고는 바로 각 보험회사에 통지하는 메일링 서비스 시스템을 구축하여 보험회사 등이 즉시 인지할 수 있도록 할 필요가 있다.

235) 양승현(2018)

236) 금융감독원(2018)

5. 보험산업의 사회안전망 역할 강화

가. 기후리스크 관리²³⁷⁾

최근 기후·환경 변화로 인한 개인 및 기업 등 실물 경제부문에서 높아진 위험은 위험관리 전문가로서 보험산업의 역할을 증대시킨다.

'23년 1월 WEF(세계경제포럼)는 '글로벌 위험 보고서 2023'²³⁸⁾에서 자연재해와 기상이변, 지정학적 갈등, 사회 결속력 약화, 사이버 범죄, 자원위기 등을 주요 리스크로 거론했다.

WEF는 기후변화 위험을 감소시키기 위해서는 국가차원에서 전방위적인 노력이 요구된다고 강조하면서 "지나친 생계비와 에너지 공급난 문제, 과도한 국가 부채 등 당면한 과제들이 환경 문제 대응을 방해할 것"이라고 우려했다.

최근 국제보험감독자협의회(IAIS)도 TCFD(기후변화 재무정보공개 전담협의체)의 기후변화 관련 주요 권고안을 ICP(보험핵심원칙)를 통해 기후변화 관련 사항을 다루고 있으며²³⁹⁾ 이를 기초로 각국 감독당국은 국내 보험회사로 하여금 기후리스크에 대한 적극적 관리를 유도하도록 권고했다.

즉, 보험회사로 하여금 이사회를 비롯한 각 임원들의 의사결정 단계에서부터 기후변화 위험 영향을 평가하고 이를 반영한 경영전략을 수립하도록 할 필요가 있다는 것이다.

보험회사가 영위하는 보험종목과 관련된 기후변화의 물리적 위험을 인수하고 인수단계부터 이를 반영하여 의사결정을 해야 하고 보험회사는 기후변화 위험 특히 전환적 위험에 따른 투자자산의 가치 변동 가능성을 인식하여 이를 투자 포트폴리오 구성에 반영하도록²⁴⁰⁾ 할 필요가 있다.

보험회사로 하여금 친환경 보험상품 개발과 친환경 기업에 대한 투자확대와 같은 자산운용을 통하여 기후변화 관련 사회적 책임을 수행하도록 유도하되 최근 관심이 높아진 친환경 자동차 개발과 전후방 연관 산업에 대한 투자확대도 이러한 관점에서 유도할 필요가

237) 이승준(2019)

238) WEF(2023); 매년 1월 중순 스위스 다보스에서 열리는 연차 총회인 다보스포럼 직전에 공개되는 이 보고서는 전 세계 정부, 기업, 학계, 국제기구 소속 전문가 1,200여 명이 뽑은 10대 위험 요인을 제시함

239) IAIS(2021b)

240) 이승준(2019)

있다.²⁴¹⁾

또한, 감독당국은 TCFD의 권고사항 중 기후변화 공시²⁴²⁾에 관한 사항에 대해 광범위한 채택을 보험회사에 권장하고 보험회사의 기후공시를 모니터링할 필요가 있다.

기후변화와 관련된 재무정보공개의 핵심요소는 ① 지배구조: 기후변화 관련 위험과 기회에 대한 조직의 지배구조, ② 전략: 기후변화 관련 위험 및 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무계획에 미치는 실질적 및 잠재적 영향, ③ 위험관리: 기후변화 관련 위험을 파악, 평가 및 관리하기 위해 기관이 사용하는 프로세스, ④ 지표와 감축목표: 해당 기후 변화 관련 위험 및 기회를 평가하고 관리하는데 사용되는 지표와 감축 목표이다.²⁴³⁾

공시정보로 기후리스크와 기회요인을 평가·관리하는 이사회의 감독과 고위 경영진의 역할을 반영하고 기후리스크를 식별·평가하기 위한 조직 내 프로세스를 설명하되 기후리스크 및 이와 관련 내부적으로 전달되는 방식(예: 관리보고서)과 외부적으로 보고되는 방식(예: 규제문서, 회사보고서, TCFD)도 명시할 필요가 있다.

이에 따라 보험회사는 물리적, 전환적 위험 및 배상책임리스크에 대한 다양한 기후위험 관련 시나리오, 비즈니스 특성을 고려해 단기, 중·장기에 걸쳐 기후리스크와 기회요인이 보험계약 인수에 반영되는 프로세스를 공개하고 사업부문별·지역별 핵심 비즈니스, 보험인수 대상, 리스크관리 정책 등을 공개할 필요가 있다.

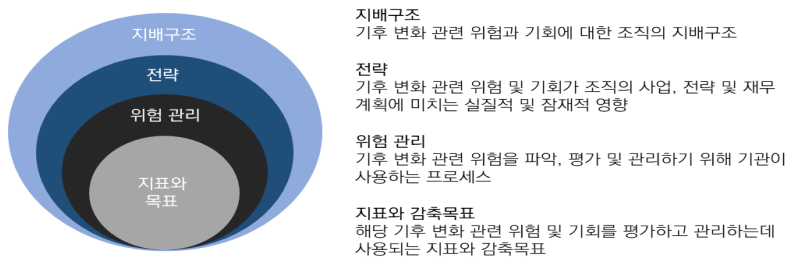
보험회사는 기후리스크와 기회요인 등을 관련 투자정책에 어떻게 반영하는지, 그리고 홍수, 폭풍, 가뭄, 산불 및 기타 자연재해에 취약한 부동산 및 모기지 담보부 투자 같은 자산군을 투자 포트폴리오 결정 시 평가하고 접근하는 방법을 공개하되, 고탄소 자산으로 구성된 포트폴리오가 자본적정성에 미치는 영향과 기후변화 리스크 해소, 리스크 분산화 및 제거 노력도 공개할 필요가 있다.

241) 이승준(2019)

242) TCFD(2017)

243) TCFD(2017)

〈그림 VI-3〉 기후변화와 관련된 재무정보 공개의 핵심요소



자료: TCFD(2017)

나. 고령화 관련 보험산업 육성

인구 고령화는 금융부문의 대응만으로 해결될 수 있는 과제는 아니나 고령층의 수요와 리스크에 대응하는 보험산업 중심의 해결책을 고려하되 관계부처의 협조가 필요한 부분까지 확장하여 해결방안을 모색할 필요가 있다.

정부는 사회복지 연관 산업 육성차원에서 보험회사의 건강관리 업무를 적극 허용할 필요가 있다. 민영 사회안전망으로서 단순한 보험상품 공급만이 아닌 적극적인 사회복지 사업을 수행할 수 있도록 건강관리·생활지원 등 연관 산업에 대한 의료법 등 기존 규제를 완화하여 보험업계 진출 및 투자를 적극 촉진하고 새로운 비즈니스 플랫폼 출현에 따른 기존 규제의 적용 예외를 적극 검토²⁴⁴⁾하여야 한다.

아울러 고령자의 경우 보험사고 발생 시 적절한 보장을 받지 못할 우려가 있으므로 객관적인 입장에서 보험계약 유지·보험금 청구 등을 지원하는 보험컨설팅 제도를 도입하여 신규 일자리 창출을 도모할 필요가 있다.

주요 거점별로 고령자 보험지원센터²⁴⁵⁾를 지정하고 보험관계 업무 경험이나 지식을 갖춘 인력, 즉 보험회사, 감독당국 등의 은퇴인력을 활용하여 노인 일자리 확충 병행과 더불어 고령자 및 취약계층 등에 대한 상담·지원업무를 수행하고 상담결과 만족도를 주기적으로 평가하여 제도의 전문성과 중립성을 확보하도록 한다.

244) 보험회사 업무확대를 위한 자회사소유, 부수업무 및 겸영업무 확대가 필요함

245) 보건복지부는 노후준비법에 따라 국민연금공단 및 그 지사를 중앙·지역 노후준비지원센터로 지정하고 노후 준비 수요에 맞춰 재무·건강·여가 등에 관한 상담 서비스를 확충할 계획임

또한 기존의 노후행복설계센터,²⁴⁶⁾ 사랑방버스²⁴⁷⁾ 등을 활용하여 거동이 불편한 고령자에 대해 찾아가는 금융자문서비스를 강화하여 금융 취약계층의 재무상담을 적극 실시하고 온라인 간편금융 자문서비스 프로그램을 개발하여 고령자들이 모바일 등 온라인을 통해 본인의 소득, 지출 내역을 입력하면 자동으로 재무상황을 분석하여 제공하는 등 금융 자문서비스의 접근성을 강화할 필요가 있다.

다. 사적연금 역할 확대

현재 연금보험은 장기 유지 및 연금지급에 초점을 맞춰야 하는 장기 상품임에도 불구하고 납입 초기 환급율 및 해지환급율을 높이는 저축성 상품과 동일한 사업비 규제²⁴⁸⁾를 운영함으로써 판매자의 연금보험 판매 유인이 부족하고 소비자들도 장기 유지를 하지 못하고 있다.

초기 해지계약자의 환급률보다는 실질적인 노후생활 보장을 위해 연금액을 제고하는 방향으로 다양한 상품이 개발될 수 있도록 사업비 개정 등 상품설계기준의 전면 검토가 필요하다. 해외사례를 참고하여 세제혜택을 추가 부여하는 등 연금저축 수요를 확대하고 의무연금 수령기간과 세제혜택을 차등화하여 장기연금 수령을 유도할 필요가 있다.

또한 퇴직연금(IRP 포함)에서 시행하고 있는 장기 가입 시 운용·자산관리 수수료²⁴⁹⁾ 할인 제도를 연금저축에 도입하여 가입기간에 따라 수수료율을 인하해 주는 상품 개발을 지원하거나, 연금 수령 기간에 따라 보험회사가 부과하는 수수료가 인하되는 상품 개발을 유도하는 것을 검토해 볼 필요가 있다. 다른 한편으로는 세무당국과 협의하여 장기간 동안 연금저축을 유지한 가입자에게 연금 수령 시 연금 소득세율을 추가 인하²⁵⁰⁾(예: 1.1%p)하여 젊은 층의 연금 가입 및 장기유지를 유도하고 90세 이상 연금수령자의 연금소득세율을 인하하여 초고령 사회에 대비하고 고령층의 초고령 부모에 대한 부양 부담을 완화하여 연금 장기 수령을 유도할 필요가 있다.

246) 금융감독원, 신용회복위원회, 한국주택금융공사, 하나은행, 미래에셋생명, 금융투자협회, 은퇴 연금협회가 참여하여 유선 또는 노후행복 설계센터 홈페이지를 통해 사전예약 후 인근센터(50개)에서 상담을 진행함

247) 금융감독원에서 취약계층 금융교육을 위해 운영하고 있음

248) 신계약비 분급, 완납시점 환급율 100% 도달요건 등임

249) DB, DC형은 적립금에서 수취되며, 개인형 IRP는 가입자가 수수료를 부담함

250) 가령, 만 30세에 연금저축을 가입하여 10년(55~65세) 동안 연금을 수령하는 경우, 현재는 연금 소득세율 5.5%를 적용해야 하나 30년 유지시점인 60세부터는 4.4%를 적용함

또한 근로소득에서 연금소득으로 전환되기 전 소득 단절기간에 신종연금상품 도입과 기존 연금상품 리모델링 특약 개발을 유도할 필요가 있다.

퇴직 이후 국민연금 수령시점까지 소득 단절기간 동안 연금을 미리 받을 수 있는 상품 개발(세제지원과 병행)을 유도하되 퇴직 후 재취업 시에는 잔여 연금을 뒤로 미루고 소득이 없는 기간에 맞춰 재수령할 수 있도록 유동적으로 설계할 필요가 있으며 기존 저축성보험에 대해서도 만기 일시금 수령이 아닌 퇴직시점에 연금 수령이 가능하도록 제도성 특약 개발을 유도할 필요가 있다.

고연령층의 연금 납입액에 대해 소득공제 혜택을 추가 부여하는 미국식 캐치업 제도²⁵¹⁾를 제도화하여 은퇴 직전자가 보유자산을 최대한 연금화하도록 하되, 50세 이상 등 퇴직 전 세대에 한하여 연금 세제지원을 추가 부여하여 노후준비가 부족한 사람이 단기간에 집중적으로 노후를 준비할 수 있는 유인을 제공할 필요가 있다.

세무당국과 협의하여 연령이 많아질수록 연금 납입액에 대한 소득공제 또는 세액공제 한도 확대제도를 연금저축에 도입하는 방안을 고려할 필요가 있으며, 저소득층의 연금 저축 납입액에 대해 세액공제율을 확대²⁵²⁾하여 저소득층의 연금납입을 유도하거나 세수감소로 세액공제율 확대가 곤란하다면 소득수준별 세액공제율 차등구조를 개편²⁵³⁾하여 세수감소 없이 저소득층 연금납입을 유도할 필요가 있다.

현재는 위험보장 없이 연금 수령만 가능한 연금상품을 판매하고 있으나 기본형 실손보험을 부가하는 상품을 판매하도록 하면 은퇴준비자는 노후에 필요한 생활비(연금)와 의료비를 한 번에 준비할 수 있어 연금저축 가입 유인을 제고할 수 있고 이를 묶어 판매함으로써 설계사의 판매 수당도 늘어나 판매 활성화를 기대할 수 있다.

한편 장보기 등 생필품 수급 활동이 어렵거나 응급상황 발생 시 신속한 조치를 위해 노후 생활에 필요한 현물이나 서비스를 제공하는 노후생활 보장성보험 출시를 유도하되 대량 구매 또는 제휴업체를 통해 저렴한 가격으로 물품·서비스를 제공하거나 소비자가 현금 또는 현물 서비스를 선택할 수 있도록 하고 의료기관과 제휴하여 독거노인 등의 응급상황

251) '01년 도입한 제도로 Catch-up Policy를 통해 개인연금과 관련하여 50세 이상 국민에게 연간 소득공제 한도 이외에 추가로 소득공제 혜택을 부여함으로써 은퇴 후 적정 노후소득을 확보할 수 있도록 지원함

252) 종합소득 4,000만 원 이하는 16.5% 적용하고 있으나 동 세액공제율을 상향조정함

253) 현행 세액공제율: 종합소득 4,000만 원 초과 13.2%, 4,000만 원 이하 16.5%

예: 종합소득 4,000만 원 이하: 18.7%, 4,000~8,000만 원: 13.2%, 8,000만 원 초과: 11.0%

('16년 국제통보연보 중 세액공제 통계치를 근거로 작성함)

발생 시 앰블런스 등을 긴급출동하는 서비스를 제공할 필요가 있다.

저소득층의 고령가구 빈곤문제 해소를 위해 연금보험료의 일부를 국가가 보조하는 한국형 리스터 연금보조금 제도²⁵⁴⁾ 도입을 중장기적으로 고려할 필요가 있다.

저소득층이 노후 대비 전용연금을 가입할 경우 소득분위·자녀 수 등을 고려한 차등적 국가 보조금 지원을 하는 것으로 개인연금 등에 대한 현재의 재정투입으로 미래 노후 빈곤층을 위해 지급하는 보조금의 절감액이 매우 큰 것으로 분석²⁵⁵⁾된 바 있다.

특히 저소득층의 노후를 직접 대비하는 장점과 함께 소득 재분배 및 출산장려 효과(자녀 수 고려)도 있을 것으로 기대된다. 다만 리스터 연금 도입을 위해서는 재원확보 방안 및 기초연금과의 중복문제 등이 선결되어야 하며, 지원대상 및 인증상품 등에 대한 범정부적 제도 도입방안이 마련될 필요가 있다.

〈그림 VI-4〉 영국 정부의 노후보장 강화 노력

• 노후보장 강화를 위해 아래 4가지 목표로 연금 투자정책을 수정 ① 연금 불입액 확대를 위한 유인 제공 ② 투자비용감소와 선택의 폭 확대 ③ 연금 수급과 수익 흐름의 시간적 매치 ④ 연금상품의 인프라 투자 확대	
• 정책변화를 통해 연금 불입액이 증가했으며, ETF 및 인프라 투자를 활용하여 연금상품의 수익성과 안정성을 높이기 위해 노력 중	
- 자동등록제도 도입으로 직장 연금 가입률이 2012년 47%에서 2017년 73%로 증가 → 핀테크를 활용해 연금저축에 따라 변화하는 노후 재정상황을 보여주도록 대시보드를 구축하고 젊은 층의 연금 추가불입을 유도	- 개인의 연금투자를 풀링하여 위험을 분산시키는 대형 포트폴리오를 구축하고 ETF를 통해 투자 비용을 감축 → 연금에 적합한 장기 현금을 발생시키나, 다수의 연금을 결합한 포트폴리오를 활용하여 환금성이 낮아 기피되어 온 인프라 투자를 확대

자료: BoE(2019) 재구성함

254) 독일 리스터 연금제도는 연방금융감독청(BaFin)의 인증을 받은 개인연금, 퇴직연금, 주택연금 등에 대해 기본보조금과 자녀보조금을 지급하되 자립 유도 및 책임감 유지를 위해 최저 본인 부담제를 운영함

255) 과거 ('01~'13년) 투입 재정대비 재정 절감 효과는 약 1.36~6.4배로 분석되었고, 향후 투입 재정대비 재정절감 효과는 약 8.05배로 분석됨(한국재정학회(2015); 강성호 외(2017) 참조함)

본 연구는 최근 빅테크 등의 금융산업 진출, 마이데이터 사업 전면 시행 등으로 금융 디지털화·플랫폼화가 심화되는 가운데 국내외 보험산업 및 금융당국의 최근 동향과 보험사업자 입장에서 보험산업이 나아가야 할 방향과 감독당국·금융당국 입장에서 감독·규제 방향에 대해 모색하였다.

2023년 현재 보험회사는 코로나19 이후 빠르게 전개되고 있는 비대면 문화와 디지털 전환이라는 도전에 본격적으로 응전하기 시작한 해이기도 하지만 고금리, 고물가, 저성장이라는 이제까지 경험해 보지 못한 부정적인 시나리오에 직면해 있다.

투자란 이전과는 다른 신중함을 가질 수밖에 없을 것이다. 그럼에도 불구하고 거의 모든 보험회사 CEO들이 디지털 전략 수립 및 집행에 집중한 것은 더 이상 디지털 전환이 선택의 문제가 아님을 시사한다.

이러한 관점에서 디지털 전환 시대에 보험산업이 성장성과 수익성을 추구하고 사회적 책임을 이행하는 과정에서 최근 해외 보험산업의 동향으로 ① 인슈어테크 가속화, ② 고령화에 대응하는 건강 관련 보험·서비스 확대, ③ ESG 경영의 일환으로 기후위기에 적극 대응의 3가지 특징과 해외 금융정책의 동향으로 ① 정부의 보험산업 적극 지원, ② 디지털 혁신지원과 보험시장 안정의 균형 도모, ③ 사이버 복원력 제고 노력, ④ 기후 리스크 관리 강화의 4가지 특징을 살펴보았다.

이러한 해외 트렌드에 맞추어 ① 보험회사 내부의 효율성과 보험소비자의 만족도를 높이기 위해 기존 가치사슬을 디지털화하는 경우와, ② 보험회사의 신성장동력으로 디지털 전략과 기술을 이용하여 사업의 외연을 확장하는 경우, ③ 고령화, 저출산, 기후변화, 기술발전 등 우리 사회의 복합위기에 대한 보험산업의 적극 역할을 제시하였다.

결국 금융당국도 전면적인 디지털 전환의 시대에서 보험산업의 성장성과 경쟁력을 제고하기 위해 신규 보험회사의 진입부터 기존 보험회사의 업무범위, 자회사, 겸영·부수업무, 업무위탁, 영업방식 등의 모든 부문에서의 전면 규제 개선을 고려할 필요가 있다. Add-on

방식의 규제개선이 아니라 백지 상태에서의 규제 신설 필요성을 검토할 시기가 왔다.

다만, 디지털 전환 시대에 보험산업의 지속가능한 성장과 안정적이고 건전한 발전을 위해서는 디지털을 추진하는 과정에서 과도한 리스크를 초래하지 않도록 금융당국은 보험 기술 혁신으로부터 야기되는 리스크 대응과 자율과 창의에 기반한 혁신촉진 간의 균형을 모색할 필요가 있다.

보험회사 건전성 제고, 법규 준수, 소비자보호 등의 관점에서 보험회사들이 내부통제, 지배구조를 구축하고 경영전략을 수립하여 스스로 리스크를 효과적으로 관리하는 책임경영을 유도함과 동시에 공시강화 등 시장규율이 확대되어야 한다.

금융당국과 보험회사는 사이버 침투 테스트, 데이터 복구 체계 구축, 사이버보험 활성화 등을 통해 사이버 위험에 적극 대비해야 하고 오픈보험 등 도입과정에서 사기, 보안성, 공정, 비용, 책임 등 보험의 디지털화에 수반되는 각종 위험요인에 대한 문제해소 방안을 적극 마련해야 한다.

마지막으로, 보험감독·규제 방향은 주요 사회적 전환에 대한 대응 방안을 적극 마련해야 한다. 고령화, 저출산 등 인구구조적 수요에 적극 대응할 수 있도록 지원하는 보험의 역할을 강조하고, 기술발전, 탄소배출 감축 등 주요 사회적 전환 이슈를 적절히 대처할 필요가 있다. 특히 보험회사로 하여금 노후생활 안정을 지원하는 보험상품 개발, 녹색금융 확대 등을 위한 공시·정보공유 확대, 기후리스크 확대에 대한 적극적인 대응 등 기술·인구·환경의 변화에 따른 큰 흐름 속에서 금융당국의 적극적인 역할이 필요하다.

참고문헌

- 강성호·정원석·마지혜(2017), 「저소득층 노후소득보장을 위한 공사연계연금연구」, 『연구보고서』, 보험연구원
- 과학기술정보통신부(2022), 「'22년 사이버 보안 위협 분석과 '23년 사이버 보안 위협 전망」
- 국회연구조정협의회(2023. 3), 『공적연금개혁과 재정전망Ⅲ』
- 국회예산정책처(2022), 「2022~2070년 NABO 장기 재정전망」
- 국회입법조사처(2022), 「저성장 극복을 위한 규제개선 방안 - 규제샌드박스를 중심으로」, 『NARS 입법·정책』, 제103호
- 금융감독원(2018), 「금융기관 내부통제 제도 혁신보고서」, 금융기관 내부통제제도 혁신 TF
- _____ (2020), 「글로벌 핀테크 트렌드 및 감독정책」
- _____ (2022), 「금융투자업 인허가 매뉴얼」
- 금융감독원 런던사무소(2021), 「영국 핀테크 산업 육성 전략」
- _____ (2022), 「빅테크社 영국 금융시장 진입에 따른 영향 및 시사점」
- 금융위원회·보건복지부·금융감독원(2019), 「건강증진형 보험상품·서비스 활성화 방안」
- 김규동·김윤진(2021), 「보험산업의 디지털 전환 현황과 과제」, 『KIRI 리포트』
- 김동겸·김석영·정원석·이소양(2022), 「디지털 전환기 보험회사 판매채널 연구」, 『연구보고서』, 보험연구원
- 김석영(2021), 「해외 헬스케어 서비스와 시사점」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원
- 김석영·이소양(2020), 「잔존계약 거래와 시사점」, 『이슈보고서』, 보험연구원
- 김세중·강성호·김유미(2022), 「장수하는 고령사회, 준비와 협력(II): 사적연금 보장성 강화와 보험산업의 역할」, 『CEO Report』, 보험연구원
- 김세중·김유미(2022), 「2022년 보험회사 CEO 설문조사」, 『CEO Report』, 보험연구원
- 김세중·김윤진(2022), 「사이버 공격 증가와 국내외 사이버보험 시장동향」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원
- 김승민(2017), 「커넥티드카 서비스의 확산과 발전전략」, 『I-KIET 산업경제이슈』
- 김재현·이석호(2021), 「한국 금융산업의 2030 비전과 과제: 보험산업(코로나 위기 이후

- 금융의 디지털화를 중심으로」, 금융연구원
- 김호석(2021), 「ESG관련 국내외 동향 및 환경정책에 미치는 영향」, 『정책보고서』, 2021-9,
한국환경연구원
- 노건엽·조영현·이승주(2021), 「소액단기전문 보험업 활성화를 위한 과제」, 『KIRI 리포트』,
보험연구원
- 미래에셋투자자와연금센터(2020), 「저금리·장수시대 도래와 美 연금(Annuity)시장의 대응」,
『미래에셋투자자와연금리포트』, No. 50
- 보험개발원(2017), 「2017 일본 보험 트렌드」
_____ (2018a), 「4차 산업혁명시대 보험산업의 역할과 미래」
_____ (2018b), 「인슈테크 빅뱅 중국」, 『CEO Report』
_____ (2018c), 「2018 일본 보험 트렌드」
_____ (2019a), 「사이버 위협의 진화와 보험의 대응」, 『CEO Report』
_____ (2019b), 「2019 중국 보험 트렌드」
_____ (2019c), 「2019 일본 보험 트렌드」
_____ (2020a), 「2020 일본 보험 트렌드」
_____ (2020b), 「2020 중국 보험 트렌드」
_____ (2022a), 「일본 코로나 보험의 최근 동향 - 오미크론 확산에 따른 일본 보험업계
의 대응조치 -」, 『KIDI brief』, 2022-2
_____ (2022b), 「사이버 공격의 증가와 사이버시장의 동향」, 『KIDI brief』, 2022-9
_____ (2022c), 「KIDI 보험미래포럼」
- 삼일PwC경영연구원(2022), 「디지털 헬스케어의 개화 원격의료의 현주소-제4의 Player 보
험사」
- 생명보험협회(2022), 「생보업계 규제개선 건의」
- 성대규(2012), 『한국보험업법』, 도서출판 두남
- 손재희(2022), 「오픈뱅크시스템의 성장과 시사점」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원
- 안소영(2020), 「운전행태 기반 자동차보험 BBI」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원
- 양승현(2018), 「금융기관 내부통제제도 혁신방안 개요」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원

- _____ (2019), 「보험회사 업무영역 확대를 위한 자회사 범위관련 법률체계 검토」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원
- _____ (2022), 「보험회사 헬스케어 자회사 업무범위 확대와 규제개선」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원
- 윤성훈·류건식·오영수·조용운·진익·유진아·변혜원(2011), 「저출산·고령화와 금융의 역할」, 『정책/경영보고서』, 2011-8, 보험연구원
- 이기형·변혜원·정인영(2012), 「보험산업 진입 및 퇴출에 관한 연구」, 『정책보고서』, 2012-2, 보험연구원
- 이민환(2022), 「손보산업의 기후리스크 활용방안」, KIRI 산학세미나
- 이선주(2016), 「공유경제가 손해보험업에 미치는 영향」, 『KiRi Weekly』, 보험연구원
- 이승준(2019), 「기후변화 위험과 보험회사의 대응방안」, 『CEO Report』, 보험연구원
- 이승준·정인영(2017), 「보험회사 업무위탁 관련 제도 개선방안」, 『연구보고서』, 보험연구원
- 이창욱(2018), 「보험산업 디지털 혁신과 리스크관리」, 보험개발원 국제세미나
- _____ (2022), 「포스트코로나 보험산업 대응 및 감독규제 방향에 대한 제언」, 포스트 코로나 시대, 보험산업 대응 및 감독 규제 방향 세미나 자료, 보험연구원
- 임준(2022), 「디지털 플랫폼의 진화와 규제방향」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원
- 임준·이승주(2022), 「보험산업 사업구조 개편에 관한 연구」, 『연구보고서』, 보험연구원
- 임준·황인창·이성은(2015), 「보험산업의 빅데이터 활용 현황 및 향후과제」, 『KiRi Weekly』, 보험연구원
- 전용식·김유미(2019), 「보험회사의 해외진출 지원방안」, 『KIRI 리포트』, 보험연구원
- 정세창·안철경(2018), 「소비자보호를 위한 보험상품 불완전판매 감소 정책」, 『보험금융연구』, 보험연구원
- 정원석·이상우·이소양·김연희·장윤미·이승주·강윤지·강윤지2(2022), 『해외보험동향』, 11호 (2022 가을호), 보험연구원
- 정준혁(2022), 「금융의 디지털화와 금융회사 업무위탁 제도개선」, 한국금융연구원 금융규제혁신세미나
- 통계청(2021), 「장래인구추계」

한국고용정보원(2021), 「플랫폼 종사자의 규모와 근무실태」

한국은행(2023. 3), 『통화신용정책보고서』

한국재정학회(2015), 「연금과세 체계변화에 따른 소득계층별 연금저축 가입효과 분석」

한상용·문혜정(2021), 「팬데믹으로 인한 영업중단 리스크 관리에 대한 연구」, 『이슈보고서』,
보험연구원

황인창(2022), 「보험산업 디지털 전환을 위한 과제」, 보험연구원·한국 리스크관리학회 공
동세미나

황현아(2018), 「캘리포니아 자율주행자동차 규정개정과 시사점」, 『KiRi 리포트』, 보험연구원

KOTRA 뉴욕무역관(2019. 3. 25), 「트렌드: 디지털 헬스, 美사회에 해법을 제시하다」

금융감독원, 금융통계정보시스템

보험개발원, 보험통계연감, 각 연호

_____, 보험통계조회서비스(INCOS)

한국은행 예금취급기관 가계대출 통계

생보협회 홈페이지(<https://www.klia.or.kr/member/exclUse/exclResult/list.do>)

손보협회 홈페이지(<https://www.knia.or.kr/report/new-review/new-review01>)

e-나라지표([https://www.index.go.kr/unity/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=](https://www.index.go.kr/unity/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=2763)
2763)

e-브리핑시스템 (<https://ebrief.korea.kr>)

중국 발전개혁위원회(2019), “건강산업 발전 촉진을 위한 액션 강요(2019-2022)”

중국 중앙정치국(2016. 8), “헬스차이나 2030”

일본 생명보험협회(2022), “2021년판 생명보험동향”

BoE(2019), “Future of Finance – Review on the outlook for the UK financial system”

CBInsights(2020), “Quarterly InsurTechBriefing”, Q3 2020

EIOPA(2014), “Report on Good Practices on Comparison Websites”, EIOPA- CCPFI – 13/100

_____(2021), “Digital Transformation Strategy - Promoting sound progress for the benefit of the European Union economy, its citizens and businesses”

FCA(2022), “The potential competition impacts of Big Tech entry and expansion”

Federal Insurance Office(2020), “Federal Insurance Office Annual Report 2021”

Financial Services and the Treasury Bureau, The Government of the Hong Kong Special Administrative Region(2022), “Development Roadmap for the Insurance Sector in Hong Kong”

Global Preparedness Monitoring Board(2019), “A World at Risk: Annual Report on Global Preparedness for Health Emergencies”, World Bank and World Health Organization

Harvard Business Review(2022), “The cyber insurance market needs more money”

IAIS(2018), “Application Paper on the Use of Digital Technology in Inclusive Insurance”

_____(2019), “The IAIS Strategic Plan 2020-2024”

_____(2020a), “Global Insurance Market Report”

_____(2020b), “Issues Paper on the Use of Big Data Analytics in Insurance”

_____(2021a), “Global Insurance Market Report”

_____(2021b), “Application Paper on the Supervision of Climate-related Risks in the Insurance Sector”

_____(2022), “IAIS Report on FinTech developments in the insurance sector”

KPMG(2017), “The Fintech 100-Announcing the world’s leading fintech innovators for 2017”

Mckinsey & Company(2018), “Digital insurance in 2018: Driving real impact with digital and analytics”

Money Marketing(2022), “Behind the headlines: Is Big Tech a threat to a financial

services?”

Risk Placement Services(2021), “U.S. cyber market outlook”

Swiss Re(2022), “Hurricane Ian drives natural catastrophe year-to-date insured losses to USD 115 billion”, Swiss Re Institute estimates

TCFD(2017), “Recommendations of the Task Force on Climate -related Financial Disclosures”

The Council of Insurance Agents & Brokers(2021), “Q2 2021 P/C Market Report”

SIF/IAIS(2019), “Issues Paper on the Implementation of the Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures”

Venture Scanner(2021), “Insurance Technology Sector Overview 2”

WEF(2023), “Global Risks Report 2023”

III 홈페이지(<https://www.iii.org/fact-statistic/facts-statistics-annuities>)

lemonade 홈페이지(<https://www.lemonade.com/blog/lemonade-sets-new-world-record/>)

싱가포르 금융관리국 홈페이지(<https://www.mas.gov.sg/development/financial-services-industry-transformation-map-2025>)

도서회원 가입안내

회원	연회비	제공자료	
법인 회원	₩300,000원	- 연구보고서 - 기타보고서 - 연속간행물 · 보험금융연구 · 보험동향 · 해외 보험동향 · KOREA INSURANCE INDUSTRY	영문 연차보고서 추가 제공
특별 회원	₩150,000원		
개인 회원	₩150,000원		

* 특별회원 가입대상 : 도서관 및 독서진흥법에 의하여 설립된 공공도서관 및 대학도서관



가입 문의

보험연구원 도서회원 담당

전화 : (02)3775-9113 | 팩스 : (02)3775-9102



회비 납입 방법

무통장입금

- 계좌번호 : 국민은행 (400401-01-125198) | 예금주: 보험연구원



자료 구입처

서울 : 보험연구원 자료실(02-3775-9113 | lsy@kiri.or.kr)

| 저자약력

이창욱 연세대학교 행정학 학사 / 연세대학교 경제학 석사
Michigan State Univ. Finance 석사 / 한양대학교 경영학 박사
前 금융감독원 보험감리실장·보험감독국장 / 경희대학교 경제학과 강사
E-mail : lcw8389@naver.com

연구보고서 2023-06

디지털 전환 시대 보험산업 대응 및 감독·규제 방향에 대한 제언

발행일 2023년 5월
발행인 안철경
발행처 보험연구원
주 소 서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38 화재보험협회빌딩
인쇄소 고려씨엔피

ISBN 979-11-93021-08-8
979-11-85691-50-3(세트)

(정가 10,000원)