



코로나19로 인한 고령층의 사회적 고립과 영·미 보험산업의 지원 사례

권오경 연구원

연구

코로나19는 고령층의 높은 사망률 및 사회적 고립 심화를 초래하여 고령층에 매우 치명적인 것으로 드러남. 코로나19로 인한 고령층의 사회적 고립문제에 대해서, 영국과 미국의 보험산업은 고령층의 일상서비스 접근성을 높이고, 신체적 및 정신적 건강 유지를 지원하고 있음. 국내 보험산업도 사회적 고립으로 인해 어려움을 겪고 있는 고령인구를 돕기 위한 프로그램 개발에 관심을 가질 필요가 있음

- 코로나19 로 인한 전 세계 사망자가 100만 명에 이르는 가운데¹⁾ 고령층은 코로나19에 매우 취약한 것으로 드러남
 - 세계보건기구(WHO)에 따르면 코로나19의 전 세계 80세 이상 사망률은 일반인의 5배 이상으로 분석되
 어²⁾ 코로나19가 고령층에 상당히 치명적인 것으로 나타남³⁾
 - 고령층은 면역이 약해 감염이 쉽게 되고 갑자기 중증 또는 위중상태로 가는 비율이 높기 때문에 코
 로나19에 더욱 주의하여야 함⁴⁾
 - 세계 각국에서 코로나19 확산 억제를 위해 인구가동 제한정책을 실시하면서 코로나19로 인해 고령층의 사회적
 고립이 심화되고 있음
 - 자택대피 및 사회적 거리두기 정책으로 일상생활에 온라인 방식이 증가하면서 고령층은 접근성이 떨
 어지고, 신체적 및 정신적 건강이 저하됨
- 코로나19로 인한 고령층의 사회적 고립문제에 대해서 영국과 미국의 보험산업은 고령층의 일상서비스 접근성을 높이
 고, 신체적 및 정신적 건강 유지를 위해 지원하고 있음⁵⁾

1) 코로나바이러스-19 확진자 총 37,423,660명 중 사망자 1,074,817명(2020. 10. 12 기준, WHO)
 2) <https://www.who.int/publications-detail/COVID-19-strategy-update---14-April-2020>
 3) 유럽 내 코로나19 사망자의 95% 이상이 60세 이상, 미국 내 코로나19 사망자의 80%가 65세 이상으로 보고됨
 4) 보건복지부 생활 속 거리두기 실천지침: 어르신 및 고위험군 중
 5) <https://www.rgare.com/knowledge-center/media/articles/product-trends-around-the-world-2q-2020>

〈표 1〉 고령층 사회적 고립에 대한 영·미 보험산업 지원 사례

지원서비스 구분	제공업체	지원서비스 내용
일상서비스 접근	(미) UnitedHealth Group	고령층의 식료품 및 비상식량 지원 기금 조성
	(미) Aunt Bertha	음식배달 청구서 지불
신체건강	(미) Silver Sneakers	65세 이상 회원제 피트니스 할인서비스
	(영) AIG	영국 일반의와 전화 또는 동영상 통화서비스
정신건강	(미) AARP	고령층에 온라인세미나 제공 플랫폼 구축
	(영) Bupa	고령층 전용 전화채널 운영

- (일상서비스 접근 지원) 미국은 온라인 쇼핑과 같은 서비스에 취약한 고령층의 사회적 고립에 대응하여 음식 및 교통과 같은 일상적 서비스를 지원하는 네트워크를 조성하고 있음
 - 미국 최대 건강보험회사 UnitedHealth Group은 미국은퇴자협회(AARP)와 협력하여 500만 달러의 기금을 조성하고, 고령층의 식료품과 비상식량 지원 프로그램을 수립하는 데 사용함⁶⁾
 - 미국의 대형보험회사와의 제휴를 통해 비영리단체 Aunt Bertha⁷⁾는 코로나19 지원 서비스로 음식배달 청구서 지불을 제공함
 - (신체건강 지원) 미국 보험회사들은 코로나19 이전부터 고령층을 위한 피트니스 네트워크를 지원하여 왔으며, 영국의 일부 보험회사는 원격진료 서비스를 제공하고 있음
 - 미국 건강보험회사와 연계된 Silver Sneakers는 미국의 65세 이상을 위한 회원제 피트니스 할인 서비스로, 메디케어 수혜자는 무료로 이용하는 프로그램임
 - 영국에서 원격진료 서비스를 제공하는 보험회사 AIG는 자사의 Smart Health App을 통해 영국 일반의와 전화 또는 동영상 통화 서비스를 제공하고 가상 처방전도 발행함⁸⁾
 - (정신건강 지원) 미국은퇴자협회는 고령층의 사회적 고립을 줄이기 위한 플랫폼을 구축하고, 영국 보험회사 Bupa는 고령층 전용 전화채널을 운영하여 고령층에게 대화서비스를 제공함
 - 미국은퇴자협회(AARP)는 대형 건강보험회사와 협력하여, 고령층에 다양한 온라인 세미나를 제공하고 사회적 고립을 줄이기 위한 플랫폼인 Connect2Affect를 구축함
 - 영국 보험회사 Bupa가 제공하는 Bupa Buddy 전화채널을 통해 외롭거나 지루한 고령층이 취미, 관심사 등 무엇이든 대화할 수 있고, 해당 서비스는 자사 고객이 아니어도 이용 가능함
- 국내 보험산업에서도 고령인구의 사회적 고립에 대해 인식하고 어려움을 겪고 있는 고령층을 돕기 위한 프로그램 개발에 관심을 가질 필요가 있음
- 국내 보험회사는 고령층 전용 콜센터를 운영하고 전용 모바일 앱 등을 도입하고 있으나 이는 금융거래 서비스에 국한되어 있어 고령층의 사회적 고립에 대한 관심이 필요함 **kiri**

6) <https://www.unitedhealthgroup.com/newsroom/2020/2020-04-22-uhf-aarp-partnership-support-seniors.html>
 7) 개인 및 가구원이 지역사회에서 자유롭게 저렴하게 사회서비스에 연결 가능한 미국의 사회복지 네트워크
 8) AIG의 원격진료서비스는 고령층에만 제공되는 것은 아님