

CEO Brief는 보험산업 관련 이슈를 분석하여 보험회사 CEO와 유관기관의 기관장분들께만 제공되는 리포트입니다.

### 디지털 보험서비스 개선 과제: 소비자 관점

요 약

디지털 보험서비스의 소비자 만족도와 신뢰도를 높이기 위해서는 먼저 보험앱의 유용성, 편리성, 디자인, 신뢰성을 개선해야 함. 또한 구체적인 소비자 사용 경험을 분석하고 보험앱 사용 빈도 제고 방안을 고민해야 함. 아울러 보험서비스 제공 시, 개인정보 수집·활용 동의절차를 개선하여 개인정보 수집·활용·관리자로서의 신뢰도를 강화해야 함. 마지막으로 보험회사의 보건의료데이터 활용이 소비자에게 제공할 수 있는 구체적 혜택과 정보 이용·처리의 엄격성에 대한 이해를 높여야 함

#### 1. 검토 배경

- O 보험산업의 서비스 혁신과 새로운 영역으로의 서비스 확장을 위해서는 디지털 보험서비스, 보험회사의 정보 수집 관행. 개인정보 활용에 대한 소비자의 평가와 인식이 중요함
  - 보험회사가 데이터를 분석하기 위해서는 소비자로부터 보험회사의 정보 수집을 허락받거나, 데이터를 보유한 다른 기관이 보험회사에게 데이터를 공유할 수 있도록 허락을 받아야 할 것임
  - 따라서 보험회사의 정보 수집·활용·관리에 대한 신뢰는 서비스 개발을 위한 데이터분석과 활용에 긴요 하며 소비자의 서비스 이용이나 보험산업 신뢰도에도 영향을 미칠 것임
- 디지털 보험서비스 및 비금융서비스 이용, 보험회사의 개인정보 수집·활용·관리 평가, 보건의료데이터 활용에 대한 인식을 조사한 "2024 보험소비자 행태조사" 결과는 다음과 같이 요약할 수 있음(변혜원·오병국·손유영(2025), 『2024 보험소비자 행태조사: 디지털 금융서비스와 개인정보』, 연구보고서, 보험연구원)
  - 첫째, 디지털 보험서비스는 다른 금융 권역 서비스에 비해 사용자 비율과 사용 빈도가 낮았고, 서비스 만족도도 낮았음
  - 둘째, 보험회사가 제공하는 개인화된 디지털 건강관리 서비스에 대한 부정적인 태도의 원인은 수집정보 를 소비자에게 불리한 용도나 서비스 제공 이외의 용도로 남용할 가능성, 민감정보처리 역량에 대한 의

# **CEO Brief**

#### 심으로 조사됨

- 셋째, 보험회사의 개인정보 수집·활용·관리자로서의 신뢰도는 은행보다 낮았고, 카드회사, 증권회사와 비슷한 수준이었음
  - 그러나 개인정보 수집 과정에서 쉽고 투명한 설명, 동의 철회 용이성, 부분 동의 용이성 측면에서 보 험회사는 증권회사와 함께 금융회사 중 가장 낮은 평가를 받았음
- 넷째, 온라인 소비자실험은 보험회사 보건의료데이터 활용에 대한 구체적 설명이 보험회사의 보건의료데 이터 활용에 대한 소비자의 태도에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 보여줌
  - 구체적인 혜택, 정보이용 및 처리의 엄격성을 모두 제공한 집단에 속한 소비자가 해당 정보를 제공받지 않은 소비자에 비해 보험회사의 보건의료데이터 활용에 대해 긍정적으로 응답할 확률이 높았음

#### 2. 개선 과제

- O 보험회사는 보험서비스 혁신과 헬스케어 등 서비스 영역 확장을 위해 디지털 보험서비스를 적극적으로 활용해야 할 것임
  - 온라인 거래가 보편화되면서 디지털 서비스 이용 요구는 증가할 것이며, 보험회사가 비전통적 신사업 분 야로 사업을 확장하기 위해서는 디지털 서비스의 편리성과 신뢰성이 필수요건이 될 것임
  - 한편 설문조사 결과는 디지털 서비스의 신뢰성, 만족도와 서비스 제공자의 개인정보 수집·활용·관리자로 서의 신뢰도 간에 상관관계가 있음을 보여 온라인 서비스·앱의 신뢰도와 만족도의 중요성을 시사함
- 디지털 보험서비스의 소비자 만족도와 신뢰도를 높이기 위해 다음과 같은 개선 과제를 제안함
  - 첫째, 디지털 보험서비스의 유용성, 편리성, 디자인, 신뢰성을 개선함으로써 소비자 만족도와 개인정보 수집·활용·관리자로서의 신뢰도를 높여야 함
  - 둘째, 구체적인 소비자 사용 경험을 조사하고 디지털 보험서비스 사용 빈도를 높여 소비자와의 지속적인 소통을 통해 빠른 피드백을 확보하고 서비스를 개선해야 함
  - 셋째, 보험서비스 제공 시, 개인정보 수집 및 활용 동의 요청 절차를 개선하여 개인정보 수집·활용·관리 자로서의 신뢰도를 강화해야 함
  - 넷째, 개인정보 활용·관리자로서의 신뢰도를 높이고 소비자에게 제공할 수 있는 구체적 혜택과 정보 이용· 처리의 엄격성에 대한 이해를 높여, 보험회사의 보건의료데이터 활용에 대한 소비자의 인식을 개선해야 함



### 〈표〉 디지털 보험서비스 개선 과제

핵심 과제	개선 과제	기대 효과
보험앱 만족도 개선	• 유용성, 편리성, 디자인, 신뢰성 개선	• 개인정보 수집·활용·관리자로서의 신뢰도 개선
보험앱 사용 빈도 제고	<ul> <li>건강, 안전 운전 등 위험관리 관련 정보 제공을 통해 활용도 제고</li> <li>크레딧(헬스케어 서비스, 보험료 할인 등에 활용)</li> </ul>	<ul> <li>사용 빈도를 높여 신뢰도를 높일 기회를 마련</li> <li>유용한 정보를 제공하여 유용성 측면의 만족도 제고</li> <li>위험관리 개선</li> </ul>
개인정보 수집·활용·관리자로서의 신뢰도 강화	<ul> <li>수집 내용과 활용에 대해 이해하기 쉽고 투명하게 설명</li> <li>개인정보 수집·활용 동의 철회 용이성 개선</li> <li>부분적인 수집·활용 동의 용이성 개선</li> <li>보건의료데이터의 활용을 통해 제공 가능한 혜택, 정보 이용·처리의 엄격성에 대한 이해 제고</li> </ul>	<ul> <li>보험회사 개인정보 관리자로서의 신뢰도 제고</li> <li>보험회사 제공 비전통 분야(헬스케어 서비스, 디지털자산 정리) 활용 의향 제고</li> <li>보건의료데이터를 활용한 새로운 보험서비스 제공</li> <li>위험보장갭 축소</li> </ul>

자료: 변혜원·오병국·손유영(2025)

변혜원 연구위원 hw.byun@kiri.or.kr



# Improving Digital Insurance Services: A Consumer Perspective

**ABSTRACT** 

To enhance consumer satisfaction and trust in digital insurance services, insurers should improve the usefulness, convenience, design, and reliability of apps. They should also analyze user experiences and develop strategies to encourage more frequent usage. Insurers need a more robust consent process for data collection and use. Lastly, consumers should be better informed about the specific benefits of insurers' use of healthcare data and the strict standards governing its handling.

#### 1. Background

Consumer attitudes and assessments of digital services, data collection practices, and the use of personal data are crucial to the innovation and business expansion of the insurance industry. For insurers to analyze data, they must obtain consent from consumers or institutions that hold the data. Accordingly, trust in insurers' data collection and processing is critical not only for enabling data analysis and service development but also for fostering consumer engagement and overall trust in the industry.

The 2024 Insurance Consumer Behavior Survey, which examined the use of digital services (financial and non-financial), evaluations of the data consent process, and attitudes toward the use of healthcare data by insurers, highlighted the following.

First, digital insurance services showed lower user rates, usage frequency, and satisfaction levels compared to those in other financial sectors. Second, negative





attitudes toward personalized digital healthcare services mainly originated from concerns about data misuse beyond service delivery and doubts about insurers' ability to manage sensitive information. Third, trust in insurers as data collectors and processors was lower than in banks and similar to that in credit card and securities companies. Insurers and securities firms also received the lowest ratings for clarity in data collection explanations, ease of withdrawing consent, and partial consent options. Lastly, an online experiment found that detailed information on insurers' use of healthcare data can improve consumer attitudes.

#### 2. Areas for Improvement

Insurers should leverage digital insurance services to drive innovation and expand their business scope. As online transactions become common and demand for digital services continues to grow, the convenience and reliability of apps are indispensable for new businesses. Meanwhile, the survey results indicate a correlation between the reliability and satisfaction of digital services and the level of trust in insurers as personal data handlers, highlighting the importance of trust and satisfaction in digital services.

To strengthen consumer satisfaction and trust in digital insurance services, we recommend the following improvements. First, insurers should enhance the usefulness, convenience, design, and reliability of insurance apps to build consumer satisfaction and trust. Second, they should analyze user experiences and promote more frequent use, enabling timely feedback and continuous service improvement through sustained engagement with consumers. Third, insurers need to advance the consent process for data collection and use to bolster consumer trust in insurers as responsible data stewards. Fourth, insurers should communicate the benefits of using personal health data and the strict standards that govern its use, thereby improving consumer perceptions.





(Table 1) Areas for Improvement in Digital Insurance Services

Core Tasks	Areas for Improvements	Expected Outcomes
Improving Satisfaction with Insurance Apps	Enhancing usefulness, convenience, design, and reliability	Building trust in data collection and use by insurers
Increasing Insurance App Usage Frequency	<ul> <li>Boosting usage by offering risk management-related information (e.g. health, safe driving, etc.)</li> <li>Providing credits applicable to healthcare services, premium discounts, etc.</li> </ul>	<ul> <li>Fostering trust through increased usage</li> <li>Providing meaningful information to enhance usefulness</li> <li>Improving risk management</li> </ul>
Enhancing Trust in Insurers as Data Handlers	<ul> <li>Providing clear and transparent explanations of data collection and use</li> <li>Improving the ease of withdrawing consent</li> <li>Enhancing accessibility of partial consent options for personal data</li> <li>Raising awareness of the benefits of using healthcare data and the strict protocols governing its handling</li> </ul>	as data stewards

Source: Byun, Oh, and Son (2025), 2024 Insurance Consumer Behavior Study: Digital Financial Services and Personal Information, Research Report 2025–03, KIRI

HaeWon Byun, Research Fellow hw.byun@kiri.or.kr

