

66회 보험연구원 산학세미나

구독형 보험과 패러다임의 전환

정광민 교수

포스텍 산업경영공학과

2026. 02. 26.

구독의 개념 및 특징

- 구독이란?

- 소비자가 **일정 금액을 지불**하고 **정해진 기간 동안** 원하는 **상품이나 서비스를 제공받는 것**
(시사경제용어사전, 기획재정부)

- 구독의 특징

정기적 결제 구조

- 소비자가 사전에 약정된 주기로 구독료를 납부하고, **별도의 갱신 절차 없이** 서비스 이용이 연속됨

유연한 가입과 해지

- 디지털 채널을 통한 계약 및 해지**를 통해 **언제든** 소비자는 필요한 기간만큼 구독하고, 쉽게 해지 가능

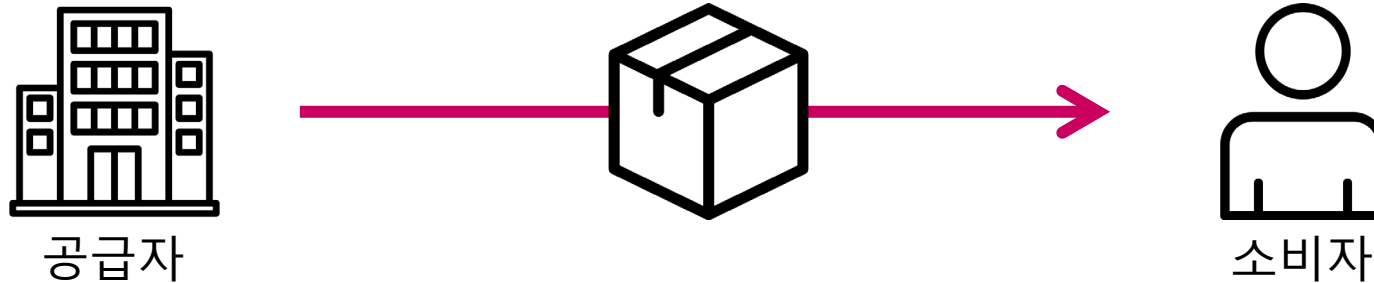
**개인화된
상품 및 서비스**

- 소비자 데이터를 기반**으로 소비자 **맞춤형** 상품 및 서비스 제공

구독의 개념 및 특징

- 전통적 소비 구조

- 일회성 구매 중심 소비 구조



- 구독이 바꾼 소비 구조

- 경험 중심 소비 구조
- 소비자와 지속적 관계를 통해 맞춤형 서비스, 유연한 상품 구성, 실시간 관리 등 개인화된 경험을 제공



구독의 유형

재구매형

개념

- 소비자가 일상생활에서 **반복적으로 구매하는 소비재를 자동으로 정기 배송하는 서비스**

소비자 이익

- 반복 구매 **번거로움 해소**
- 반복 구매 **시간 절약**

공급자 이익

- 소비자의 **반복적인 구매 유도**로 수익 증가
- **수익 예측 가능성**을 높임

성공 전략

- 상품, 서비스 **가격 경쟁력 확보**

큐레이션형

- 고객의 **취향과 선호 데이터를 바탕으로** 다양한 카테고리의 상품을 **큐레이션 형태로 정기 제공**하는 서비스

- **다양한 상품 경험**

- **다양한 상품과 구매 유도**로 매출 상승
- 개인 맞춤형 (취향, 선호) 데이터를 통해 **더 적합한 상품 제안, 추천 가능**
- 상품/구매 **경험 고급화** 가능

- 상품, 서비스 품질 경쟁력 확보 및 고객 데이터 기반 **적합한 큐레이션** 제공

프리미엄 혜택형

- 디지털 콘텐츠와 **프리미엄 혜택을 무제한으로 제공**하는 서비스

- 배타적인, **차별화된 이익**(특가, 서비스 이용 등)

- 특전 제공을 통해 타 유형 대비 **장기 관계 형성** 용이(락인 효과)

- 상품, 서비스 **가격 및 제공되는 서비스의 경쟁력 확보**

구독의 유형

재구매형

- 면도날 정기 배송 서비스

**DOLLAR
SHAVE
CLUB®**

- 건강기능식품 정기 배송 서비스



큐레이션형

- 예술작품 정기 큐레이션 서비스

pinzle.STORE

- 화장품 추천 서비스

BIRCHBOX◆

- 의류 스타일링 서비스

STITCH FIX

프리미엄 혜택형

- 영상 스트리밍

NETFLIX

- 음악 스트리밍



- AI 서비스

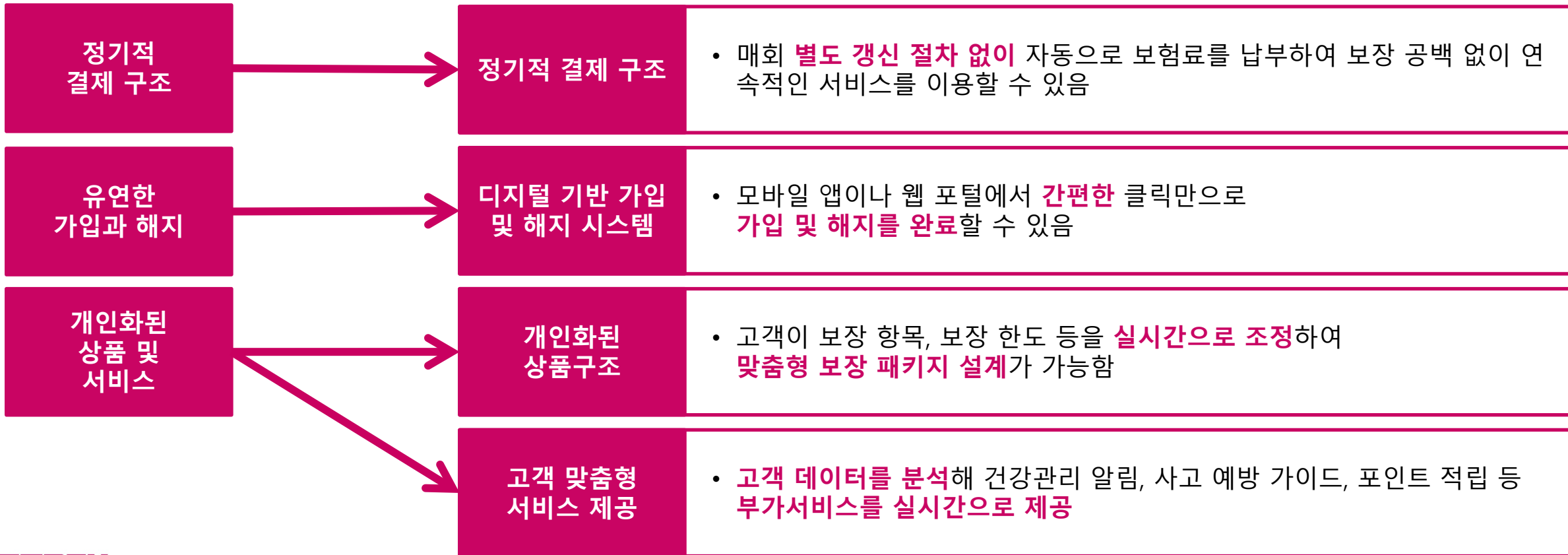


구독형 보험서비스의 개념 및 특징

- 구독형 보험서비스란?
 - 구독의 핵심 특징을 보험상품에 적용한 혁신적인 서비스

구독의 특징

구독형 보험서비스의 특징



전통적 보험과 차이점

전통적 보험

구독형 보험서비스

계약 구조

- 보장 기간과 내용이 계약 시 **일괄 확정**

- 보장 항목을 필요에 따라 **디지털 채널에서 조정**

계약 변경

- 별도 심사나 **복잡한 절차** 수반

- **실시간** 및 **간소화된** 변경 절차

가입 절차

- 가입 전 서류 제출, 심사 등 진입장벽 존재

- 초기 **심사 간소화**, **디지털 기반** 진입장벽 완화

보장 방식

- **단발성 보장** (사고 발생 시 보상 중심)

- 가입 기간동안 **맞춤형 혜택** 및 **서비스 연속 제공**

소통 방식

- **오프라인 중심**, 제한적 디지털화

- **디지털 채널 중심**, 실시간 서비스 제공

고객 관계

- 계약 후 보험금 청구 전까지 **단절**되는 경우 존재

- **지속적인 고객 관리** 및 **개인화된 혜택** 연속 제공

구독의 효과와 전략 및 구독형 보험 관련 기존 연구

구독의 효과와 전략

Iyengar et al. (2022, JMR)

- 소매 업체 데이터를 활용하여 구독 프로그램이 고객 구매행동에 미치는 영향을 분석함
- 구독 프로그램은 매출을 증가시키고, 구매 빈도와 구매 다양성을 높여 회원 참여를 유지할 수 있게 도움
- 특히, 구매효과의 약 1/3은 경제적 혜택, 약 2/3은 비경제적 요인에 의해 설명됨
- 결론적으로 구독은 **매출 증가에 긍정적으로 기여**하며, 고객의 **구매행동을 변화**시킬 수 있음을 보여줌

Li et al. (2022, ISR)

- 온라인 플랫폼에서 부가 보험(add-on insurance) 도입이 기존 상품 판매에 미치는 영향을 미용 시술 플랫폼에서 일부 시술에 부가 보험을 제공한 사례를 통해 실증 분석함
- 부가 보험 제공은 저위험 시술의 판매를 증가시켰으나, 고위험 시술 판매에는 유의한 효과가 없음을 밝힘
- 고위험 시술에서는 무보험 상품 판매가 감소하는 효과가 나타났는데, 이는 부가 보험 도입의 효과는 위험도에 따라 이질적으로 나타남을 의미
- 결론적으로 부가 형태로 구독형 보험 도입 시, 상품 특성에 따라 적용 대상을 선별하는 전략이 필요함을 시사함

구독의 효과와 전략 및 구독형 보험 관련 기존 연구

구독형 보험 관련 연구

Holland and Kavuri (2025, The Geneva Papers)

- 신규 보험 사업자(인슈어테크)는 디지털 기술로 새로운 고객가치, 상품, 서비스를 구축하는 반면, 기존 보험사는 디지털 기술을 방어적으로 활용하는 경향을 보임

Röschmann et al. (2022, The Geneva Papers)

- 스위스 소비자 설문을 바탕으로, 온디맨드 보험의 비즈니스 모델을 분석하여 핵심 고객가치를 즉시성과 유연성으로 제시함
- 인슈어테크 기업은 기존 보험사들과 협력하며, 기존 보험 생태계 안에서 운영되는 사례가 많음을 확인함
- 온디맨드 보험이 기존 상품의 보완재로서 가치를 창출하며, 기술·운영·모델 요소가 성과와 고객 확보로 이어질 수 있음을 논의함

Braun et al. (2023, JRI)

- 온디맨드 보험 계약은 효율성을 개선하고, 조건에 따라 계리적으로 공정한 완전보험 설계를 가능하게 할 수 있음을 이론적으로 제시함

구독형 보험서비스의 유형

큐레이션형

소비자 주도형

- **고객이** 여러 상품 및 담보를 **직접 선택**하여 패키지를 구성



보험사 추천형

- 보험사가 **고객 데이터를 분석**해 최적의 상품 및 담보 **조합을 제안**



프리미엄 혜택형

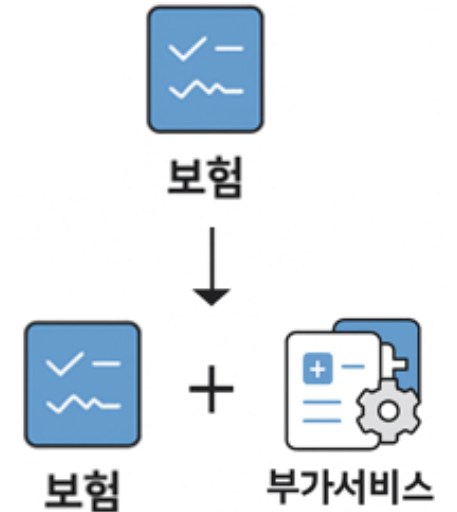
임베디드형

- **기존 구독 서비스에 보험**을 포함해 **통합 제공**



부가서비스형

- **보험상품에** 건강관리, 법률 상담 등 리스크 관리 **부가서비스를 제공**



구독형 보험서비스의 유형

	큐레이션형		프리미엄 혜택형	
	소비자 주도형	보험사 추천형	임베디드형	부가서비스형
소비자 이익	<ul style="list-style-type: none"> 보장 항목을 자율적으로 조합해 불필요한 보험료 낭비를 감소 	<ul style="list-style-type: none"> 데이터 기반 추천으로 상품 탐색 부담 없이 최적 보장을 선택 	<ul style="list-style-type: none"> 사용 중인 서비스에 자동으로 보험을 제공 받아 편의성 우수 	<ul style="list-style-type: none"> 리스크 관리 서비스를 통해 사고 발생 가능성 및 손해 감소
공급자 이익	<ul style="list-style-type: none"> 개인화된 설계 구조를 통해 고객 충성도 및 유지율 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 데이터 기반의 리스크 예측 및 손해율 관리 용이 	<ul style="list-style-type: none"> 기존 구독 플랫폼과 연계해 낮은 비용으로 신규 수요 창출 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 결합을 통한 락인 효과와 장기 고객 유지에 유리
성공 전략	<ul style="list-style-type: none"> 유연한 담보 설계와 사용자가 조정 가능한 디지털 환경 	<ul style="list-style-type: none"> 정확한 리스크 평가 및 정교한 추천 알고리즘 	<ul style="list-style-type: none"> 파트너 플랫폼과 유기적 연계 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 니즈에 맞는 특전 구성 및 제휴 서비스 인프라 확보

유형별 구독형 보험서비스 해외 사례

큐레이션형

소비자 주도형

- 자동차보험에 다른 상품을 결합한 번들형 보험서비스



보험사 추천형

- 챗봇을 활용한 맞춤 보장 제안 서비스



프리미엄 혜택형

임베디드형

- Amazon에서 상품 구매 시 임베디드 형태로 보장 제공
- 임베디드 보험을 추가할 수 있는 B2B2C 솔루션 제공



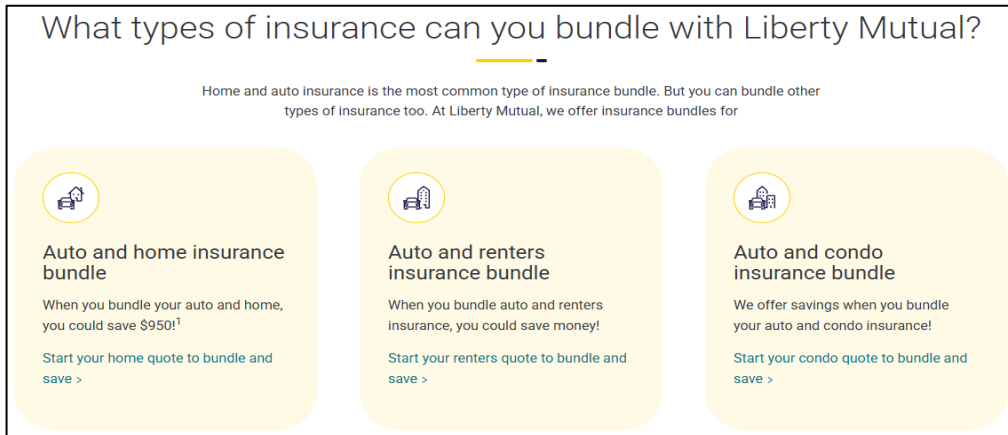
부가서비스형

- 헬스케어 연계 특전을 제공하는 건강보험
- 진료지원 서비스를 제공하는 건강보험

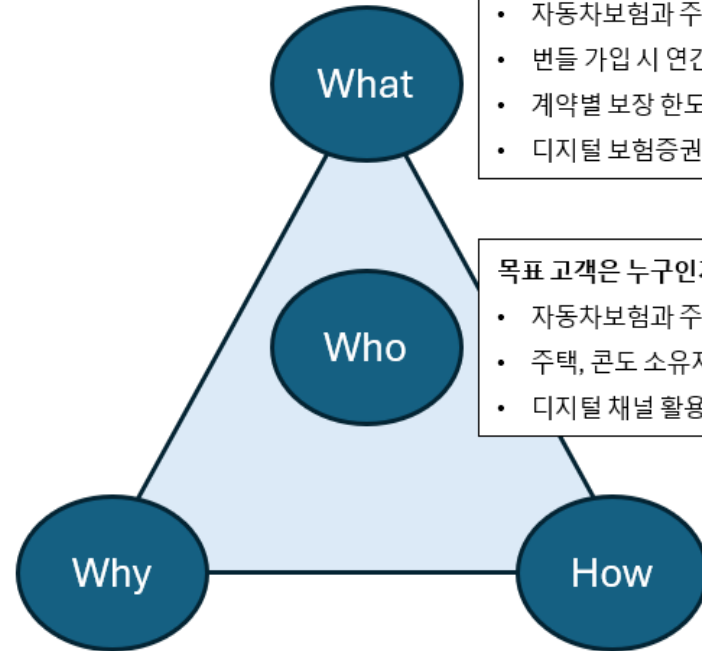


소비자 주도형 보험서비스 해외 사례

- 자동차보험과 주택/콘도/임차인보험을 결합한 Liberty Mutual 번들형 보험
 - 자동차보험 가입 시 주택, 콘도, 임차인보험을 선택하여 동시에 가입할 수 있음
 - 여러 보험 종목을 함께 가입, 관리할 수 있으며, 보험료 할인 혜택 제공



Liberty Mutual 홈페이지 번들형 보험 소개 화면



고객에게 무엇을 제공하는가?

- 자동차보험과 주택보험, 콘도보험, 임차인보험을 하나의 번들로 가입
- 번들 가입 시 연간 평균 950달러 이상의 보험료 절감 혜택
- 계약별 보장 한도 개별 설정 가능, 유연한 상품 설계
- 디지털 보험증권, 모바일 앱을 통한 24시간 계약 조회, 관리, 청구 상태 확인

목표 고객은 누구인가?

- 자동차보험과 주거용 재산보험을 모두 필요로 하는 개인 소비자
- 주택, 콘도 소유자, 세입자 등 다양한 주거 행태의 소비자
- 디지털 채널 활용에 익숙하며, 가격 및 편의성을 중시하는 소비자

성공 요인은 무엇인가?

- 보험료 절감이라는 명확한 경제적 인센티브 제공
- 하나의 계정으로 여러 계약을 관리하는 편의성
- 번들 구성의 유연성과 가입 및 해지의 자유로움

가치 제안은 어떻게 실현되는가?

- 디지털 채널을 통한 계약, 관리, 청구 전 과정 실시간 처리
- 번들 옵션 제공 및 할인을 설계로 고객 유입 극대화
- 계약별 보장 한도 설정 기능을 통해 고객 맞춤형 상품 구현

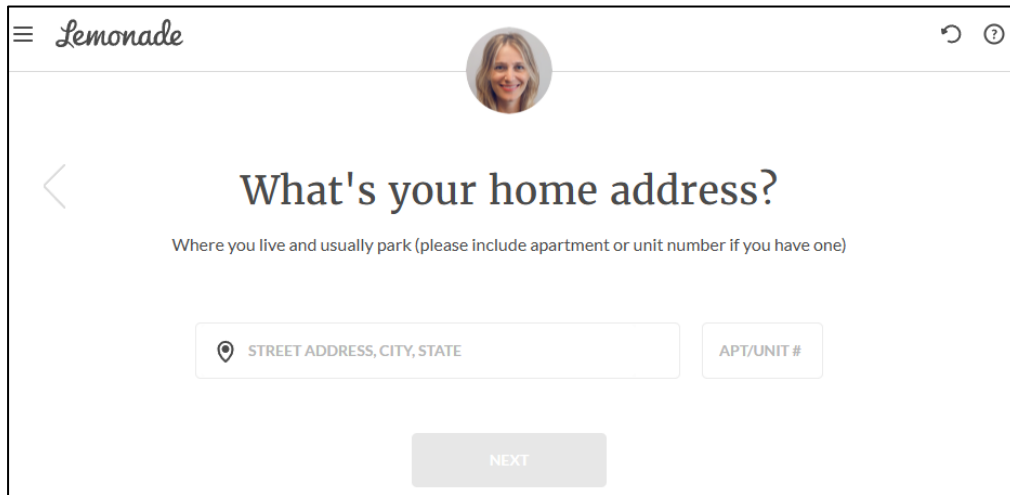
Liberty Mutual 번들형 보험의 비즈니스 모델 분석

자료: Gassmann et al. (2014)에서 제시한 비즈니스 모델 분석 방법 참조함

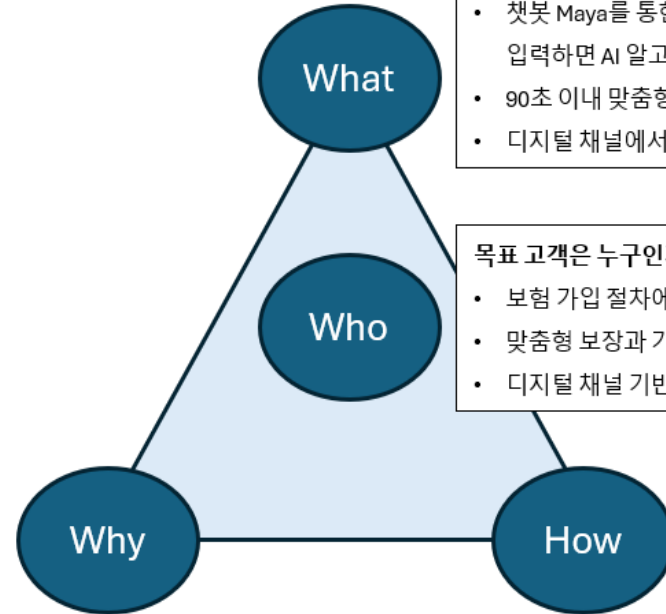
보험사 추천형 보험서비스 해외 사례

• Lemonade의 챗봇을 활용하여 맞춤 보장 제안 서비스

- 소비자가 **챗봇 Maya**를 통해 거주지 정보, 생활 패턴 등 **데이터를 입력**하면, **AI가 최적 보장 항목과 월별 구독료 제안**
- 소비자는 자신의 **리스크 프로필에 맞춘 제안** 결과를 바탕으로 보험 가입을 결정



Lemonade의 보험 추천을 위한 챗봇 Maya 문진 화면



고객에게 무엇을 제공하는가?

- 챗봇 Maya를 통한 거주지 정보, 보유 자산, 생활 패턴 등의 데이터를 입력하면 AI 알고리즘 기반 최적 보장 항목과 월별 구독료 제안
- 90초 이내 맞춤형 견적 및 추천 보장 구성 제공
- 디지털 채널에서 보장 범위를 자유롭게 조정 및 해지 가능

목표 고객은 누구인가?

- 보험 가입 절차에서 빠른 처리와 간편성을 중시하는 디지털 친화적 소비자
- 맞춤형 보장과 가격 제안을 원하는 개인 소비자
- 디지털 채널 기반 서비스 사용에 익숙한 젊은 세대와 기술 수용도가 높은 고객

성공 요인은 무엇인가?

- 90초 이내 결과 제공으로 즉시성과 편리성 극대화
- 다른 보험사 대비 100배 이상의 데이터 포인트 확보를 통한 고정밀 리스크 평가
- 고객 개별 특성 반영으로 높은 만족도와 유지율 확보

가치 제안은 어떻게 실현되는가?

- 챗봇과 AI기반 언더라이팅을 통한 자동화 및 정밀화된 상품 제안
- 디지털 채널을 통해 가입, 변경, 해지 전 과정 구현
- 대규모 데이터 수집 및 분석 인프라로 위험군별 차별화된 상품 설계

임베디드형 보험서비스 해외 사례

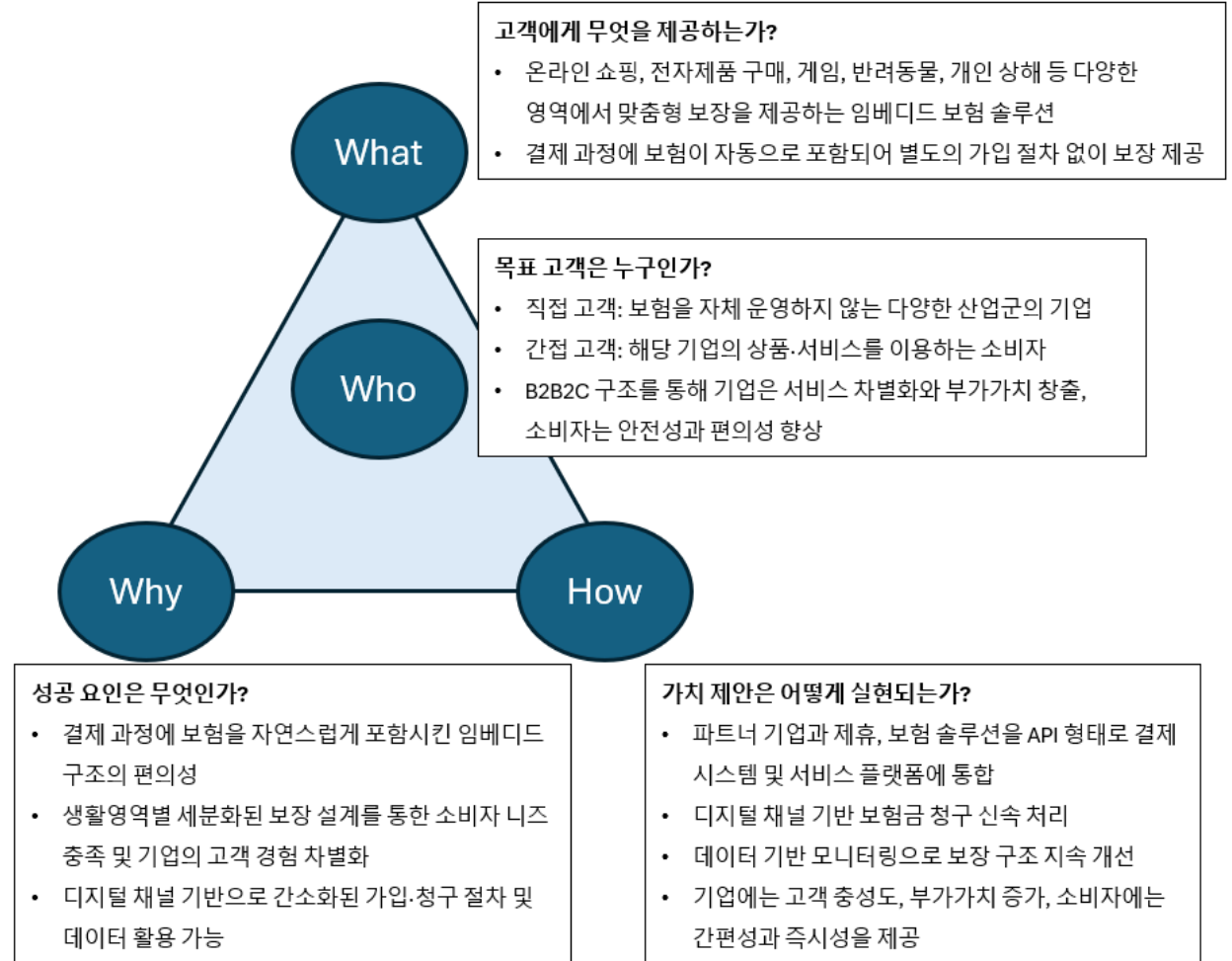
- 온라인 쇼핑 보험, 게이머 건강 보험 등 맞춤형 보장을 적용할 수 있도록 솔루션을 제공하는 **igloo**
 - **고객사가 판매하는 상품과 서비스에 보험을 포함할 수 있도록 임베디드 보험 솔루션 제공(B2B2C)**

We're trusted by industry players

We've worked with all types of players across different industries and have helped our distribution partners deliver the right insurance products to their customer base, primarily through our **embedded insurance solution**.

Telcos	We work with telcos to offer products that go well with their lifestyle-centric user base.	TELKOMSEL	AIS	mobifone
e-Commerce / Lifestyle	With micro insurance increasingly in demand, we work with ecommerce companies to offer affordable insurance products that address the end users' needs.	Shopee	淘宝网 Taobao.com	天猫 Tmall.com
Financial Services	We work with players in the financial sector to provide better protection for their large customer base.	shippit	bukalapak	JD.ID
Logistics Services	From insuring goods in transit to protecting fleet drivers, we work with logistics companies to mitigate delivery and fulfillment issues.	blibli.com	fabelio	BHINNEKA
		AEON	GCash	UnionBank
		SCB Inewarūsei	DANA	Philinsure
		Ahamove	shippit	LOSHIP
		LOCAD		

igloo 홈페이지 산업별 파트너사 및 제공 중인 서비스

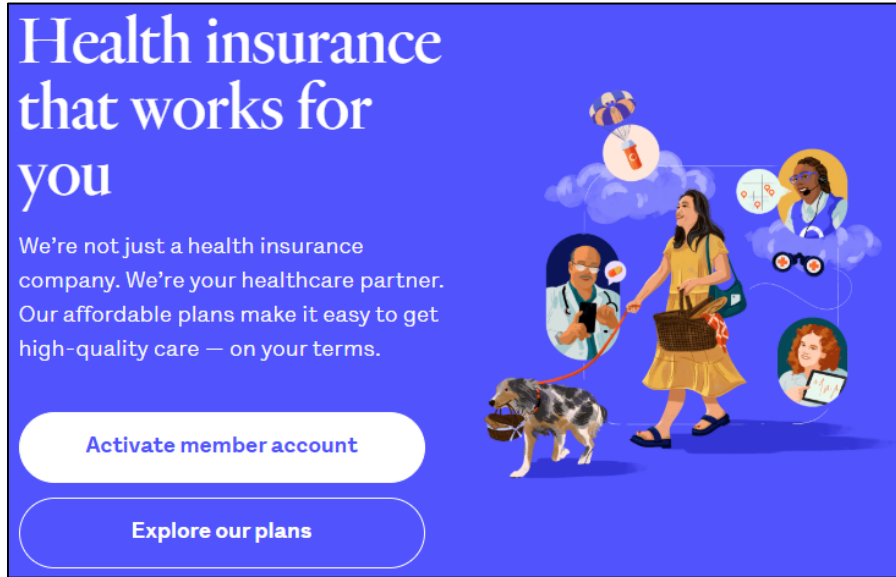


igloo B2B2C 임베디드 보험 솔루션의 비즈니스 모델 분석

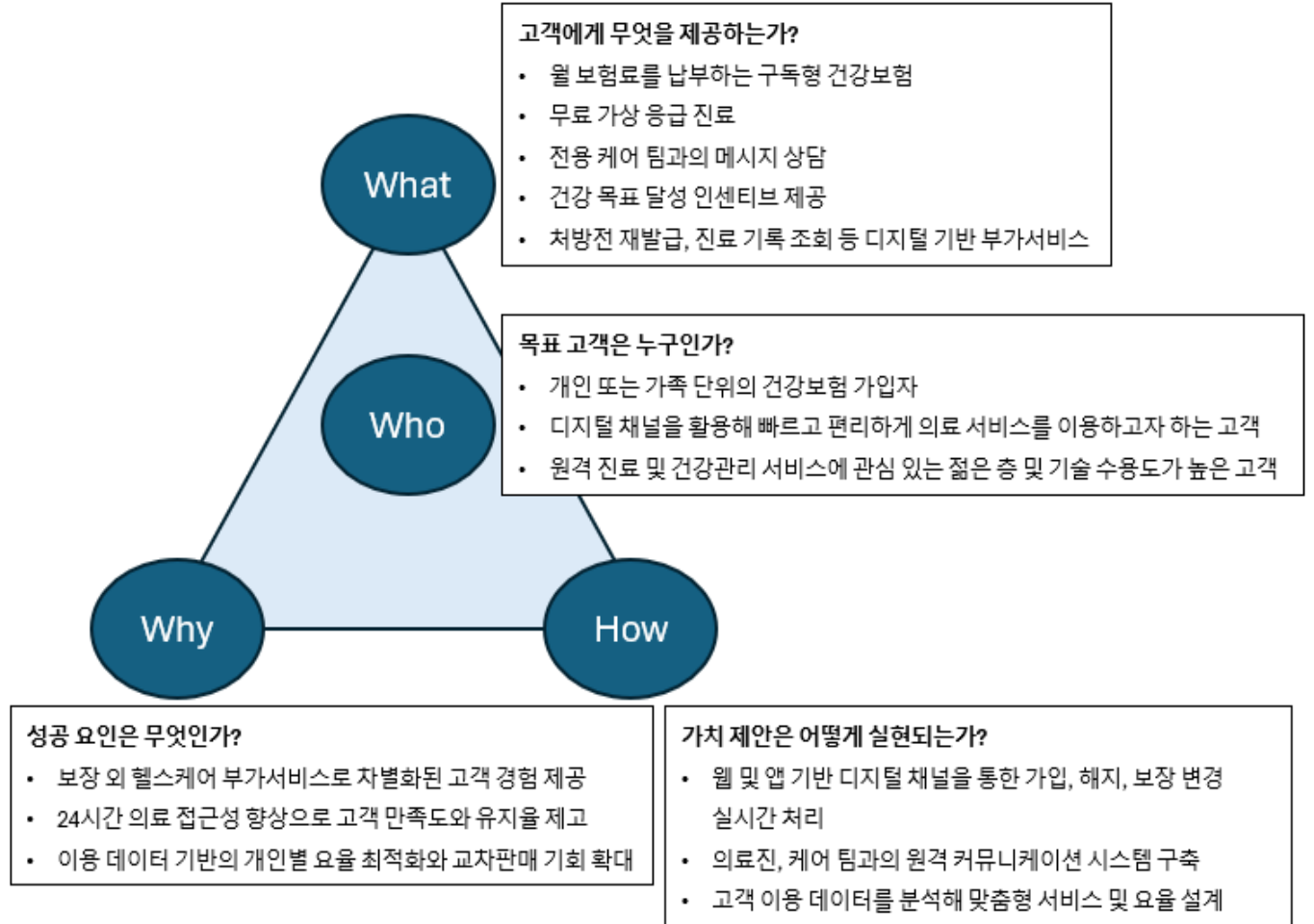
부가서비스형 보험서비스 해외 사례

• 건강보험 고객에게 다양한 진료 지원 서비스를 제공하는 Oscar Health

- 모든 가입자에게 자동으로 **무료 가상 응급 진료, 전용 케어팀과 메시지 상담, 건강 목표 달성 인센티브** 등 다양한 부가서비스 제공



Oscar Health 홈페이지의 보험상품 소개 화면



Oscar Health 건강보험의 비즈니스 모델 분석

구독형 보험서비스 국내 도입의 규제 이슈

구독형 보험서비스 도입 과정에서 다양한 규제 이슈가 예상됨

- 전통적 보험과 달리 구독경제에 기반하여 일상적 위험을 지속적으로 관리하는 상품임
- 기존 규제 체계와의 충돌 우려 및 새로운 소비자 보호, 시장 관리 이슈 등 다양한 제도적 쟁점 존재
- 보험산업은 대표적 규제 산업이므로, 신규 서비스 도입 시 규제 이슈 및 대응방안에 대한 사전 검토 필요

주요 규제 이슈 구분

소비자 보호 및 판매 행위

- 계약 체결 시 설명의무 이행
- 불완전 판매, 다크패턴 방지
- 특별이익 제공 금지
- 연성 보험사기 방지

상품구조 및 운영방식

- 언더라이팅 기준
- 보험료 산출 기준
- 구독 중 보장 변경 시 보험료 정산
- 구독 중단 시 해지환급금 처리

개인정보 및 타 산업 활용

- 개인정보 연계 활용
- 타 산업 연계 활용

보험회사의 업무영역 제한

- 보험회사의 업무범위 확대
- 보험회사 자회사의 업무범위 확대

소비자 보호 및 판매 행위 관련 이슈

• 소비자 보호 및 판매 행위 관련 쟁점과 대응방안

규제 이슈	예상되는 쟁점	주요 대응방안
계약 체결 시 설명 의무 이행 방식	<ul style="list-style-type: none"> 반복적 보장변경에 따른 설명 분량 증가 온라인 설명의무 가이드라인 원칙 준수 	<ul style="list-style-type: none"> 모든 보장 및 변경 옵션, 절차를 기초서류·안내문에 반영 표준화된 이해도 점검시스템 도입
불완전·다크패턴 방지	<ul style="list-style-type: none"> 상품 정보 제공의 불투명성 및 비교 어려움 숨은갱신, 순차공개 가격, 특정옵션 사전선택 등 소비자 오인 유발 구조 	<ul style="list-style-type: none"> 과장, 허위광고 금지 및 실시간 광고와 모집 모니터링 해지, 탈퇴 절차 간소화
특별이익 제공금지	<ul style="list-style-type: none"> 부가서비스 등 제공 시 규제상 한도초과 	<ul style="list-style-type: none"> 구독형 보험서비스 구조에 맞는 한도 완화 방안(마련 예) 위험감소 인정 범위 확대; 다보종 제공한도 통합 등
연성 보험사기 방지	<ul style="list-style-type: none"> 자유로운 가입과 해지로 인한 도덕적 해이 반복·소액 청구의 검증 한계 	<ul style="list-style-type: none"> 인공지능 기반 이상징후 탐지 및 실시간 모니터링 최소 가입 기간 설정, 자동 갱신 제한 등 구조적 통제

상품구조 및 운영방식 관련 이슈

• **상품구조 및 운영방식 관련 쟁점과 대응방안**

규제 이슈	예상되는 쟁점	주요 대응방안
언더라이팅 기준	<ul style="list-style-type: none"> 실시간, 반복적 위험평가 필요 자동화 심사 모델의 신뢰성 	<ul style="list-style-type: none"> 실시간 데이터 연동 및 평가체계 구축 자동화 모델의 공정성, 투명성 강화 반복적 보장 변경, 청구에 대한 관리 기준 마련
보험요율 산출 기준	<ul style="list-style-type: none"> 복수 담보 간 위험 상관성 반영 맞춤형 요율이 가져올 수 있는 가격차별 등 사회적, 윤리적 쟁점 	<ul style="list-style-type: none"> 비선형 상관성 평가모델 도입 투명한 보험요율 산출 근거 마련과 공정성 확보
보장 변경에 따른 보험료 정산 기준	<ul style="list-style-type: none"> 반복계약 구조로 인한 정산 기준 복잡 소비자에게 정산 방식 설명 필요 	<ul style="list-style-type: none"> 표준화된 정산 기준 및 안내체계 마련 실시간 요율 안내 및 소비자고지 기능 도입
해지환급금 처리 기준	<ul style="list-style-type: none"> 해지환급금의 존재 여부와 산정 방식 빈번한 해지에서 발생하는 리스크 	<ul style="list-style-type: none"> 초기엔 해지환급금 없는 단순구조 우선 도입 집단별 해지 패턴 분석과 같은 리스크 관리체계 도입

개인정보 및 타 산업 연계 활용과 보험회사의 업무영역 제한 관련 이슈

• 개인정보 및 타 산업 연계 활용 쟁점과 대응방안

규제 이슈	예상되는 쟁점	주요 대응방안
개인정보 연계 활용 관련	<ul style="list-style-type: none"> 신유형 데이터 법적·제도적 해석과 활용 범위 정보주체 권리 보장과 정보보안 및 내부통제의 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 네거티브 규제 원칙 도입 등 유연한 법적 해석 확대 개인정보 관리방안 강화 및 인공지능 활용 시 국제기준 준수
타 산업 연계 활용 관련	<ul style="list-style-type: none"> 데이터활용에 관한 상이한 법령해석 존재 산업별 감독기관 해석 및 적용 기준의 불일치 	<ul style="list-style-type: none"> 보험 산업 데이터 활용 표준 가이드라인 제정 통합(One-stop) 심사창구 구축 및 주관기관 명확화

• 보험회사의 업무영역 제한 관련 쟁점과 대응방안

규제 이슈	예상되는 쟁점	주요 대응방안
보험회사의 업무범위 확대 관련	<ul style="list-style-type: none"> 신사업 모델 도입 시 업무범위 경계의 모호성 법적, 제도적 한계 및 명확한 기준 부재 	<ul style="list-style-type: none"> 구체적인 부수업무 판단 기준과 가이드라인 마련 혁신금융서비스 제도 연계 및 법률 개정
보험회사 자회사의 업무범위 확대 관련	<ul style="list-style-type: none"> 업종 제한과 신사업 인정 여부 불확실성 모회사-자회사간 책임 소재 모호 	<ul style="list-style-type: none"> 법령 및 시행령 개정 검토를 통한 허용 업종 범위 확대 추진 모회사-자회사별 책임 기준 사전 분장

구독형 보험서비스 국내 도입 방안

• 구독형 보험서비스 단계별 도입 방안

- 국내 시장에 구독형 보험서비스를 효율적으로 도입하기 위한 3단계 로드맵 제안
- 각 단계는 보험사의 리스크와 비용을 점진적으로 완화하고, 내부 검토 과정의 효율성을 제고하며, 최종적으로 안정적이고 합법적인 서비스 운영 체계를 구축하는 것을 목표로 함

1단계:
기존구독플랫폼에보험결합
(임베디드형)

- 기존 구독 상품에 보험을 임베디드 형태로 결합하여 구독형 보험서비스 제공
- 별도의 운영 체계 구축 없이 초기 비용 및 리스크 감소
- 신속한 서비스 개시 가능

2단계:
혁신금융서비스 제도 운영
(소비자주도형,보험사추천형)

- 설명의무 완화 등 규제 특례를 적용하여 구독형 보험서비스 시범운영
- 파일럿 상품 운영을 통해 가입 전환율, 해지율 등 핵심 지표 검증
- 소비자 불편 사항 및 제도 보완 과제 조기 파악

3단계:
제도개선을 통한 고도화
(부가서비스형)

- 제도개선 과제 확정 및 금융당국 협의
- 운영 매뉴얼 및 교육 프로그램 마련을 통한 고객지원 역량 강화
- 판매 채널별 최적화된 운영 프로세스 정립
- KPI 설정 및 모니터링

구독형 보험서비스 도입을 위한 아이디어

- (1단계) 기존 구독 플랫폼에 보험 결합-임베디드형

- 다양한 산업에서 활성화되어 있는 구독 서비스에서 발생 가능한 위험에 대한 보장을 임베디드형으로 결합 제공

- 주요 제공 서비스 예시

산업 구분	기존 구독 서비스	보험상품 결합 예시
자동차·모빌리티	<ul style="list-style-type: none"> • (쏘카) 월정액 차량·개인형 이동수단 대여 • (현대차) 전기차 배터리 구독 	<p>기존 구독 서비스에서 제공하지 않는 보장을 추가로 결합</p> <p>배터리 손상·화재·도난 보장 결합</p>
이커머스	<ul style="list-style-type: none"> • (쿠팡·네이버) 무료배송·할인·등 혜택 제공 	<p>물품 도난이나 파손 보장 결합</p>
반려동물	<ul style="list-style-type: none"> • (펫츠놀로지) 반려동물 용품 정기 배송 	<p>반려동물 보험 결합</p>
가전·전자제품	<ul style="list-style-type: none"> • (코웨이) 정수기 렌탈 	<p>제품 파손, 손해 보장 결합</p>
헬스케어·레저	<ul style="list-style-type: none"> • (스포애니) 헬스케어 서비스 제공 • (골프존·카카오VX) 골프 관련 혜택 제공 	<p>운동 중 부상, 시설 파손 보장 결합</p> <p>홀인원 보험 결합</p>
여행	<ul style="list-style-type: none"> • (티웨이항공) 항공권 할인, 무료 위탁수하물 제공 	<p>여행관련 보장 결합</p>
콘텐츠·미디어	<ul style="list-style-type: none"> • (넷플릭스) 동영상 스트리밍 콘텐츠 제공 	<p>개인정보 유출, 서비스 장애 보장 결합</p>

구독형 보험서비스 도입을 위한 아이디어

• (2단계) 혁신금융서비스 제도 운영-소비자 주도형, 보험사 추천형

	소비자 주도형	보험사 추천형
설명	<ul style="list-style-type: none"> 가입자가 보장을 자유롭게 선택하여 보험료가 산정되는 방식 	<ul style="list-style-type: none"> 인공지능으로 소비자의 라이프스타일과 위험 특성을 분석하여 최적의 보장과 보험료를 제안하는 방식
유형	<ul style="list-style-type: none"> 정액형: 정해진 금액(예: 월 2만 원) 한도 내에서 담보 선택 변액형: 원하는 담보 선택 후 보험사가 보험료 산정 	<ul style="list-style-type: none"> 문진표 기반: 생활 습관, 건강 상태, 선호도 등 입력 후 상품 구성 제안 생활데이터 기반: 헬스케어 앱, 웨어러블 기기 등 실시간 데이터로 위험 수준 평가 및 맞춤형 상품 설계 통합형: 문진표와 생활 데이터를 결합하여 정교하고 실효성 있는 보장 설계
장점	<ul style="list-style-type: none"> 맞춤형 보장 설계 가능 매월 보장 구성 변경 가능 (라이프스타일 변화 등) 높은 소비자 참여도 	<ul style="list-style-type: none"> 소비자: 생활 습관에 부합하는 정교한 보장, 실질적 필요 기반 보장, 선택 부담 완화 보험사: 정밀한 요율 산정, 계약 유지율 제고, 예측 가능한 리스크 관리, 운영 효율성 확보
단점	<ul style="list-style-type: none"> 소비자의 선택 부담 보험 지식 부족 시 적절한 보장 구성 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보 수집·활용에 대한 소비자 우려 존재 AI 및 데이터 인프라 구축 비용 발생 데이터 품질 및 정확성 확보 필요

구독형 보험서비스 도입을 위한 아이디어

- **(3단계) 제도개선을 통한 구독형 보험서비스 고도화-부가서비스형**
 - 2단계 시범운영의 결과를 바탕으로 제도 개선을 추진하고, 기존보험의 보장에 다양한 비보험 서비스를 결합한 부가서비스형 보험서비스를 추가로 도입
 - 부가서비스형 모델은 장기 이용을 유도하고 고객 충성도를 높이는 데 효과적임
- **부가서비스형 보험서비스 예시**

부가서비스 예시	결합 보험	주요 내용
헬스케어 부가서비스형	보장성보험	기존 보장성 보험에 운동 구독, 건강식 배송, 헬스장 이용권 등 건강관리 서비스를 추가 제공하여 건강증진과 보험 혜택을 동시에 제공하는 모델
반려동물 부가서비스형	반려동물보험	반려동물보험에 펫푸드 정기배송, 수의사 상담, 펫호텔·장례 등 반려동물 관련 다양한 서비스를 결합한 모델
정신건강·문화콘텐츠 부가서비스형	질병보험	질병보험 등에 심리 상담, 문화콘텐츠 구독(OTT, 음악, 독서, 공연 등) 혜택을 추가하여 정서적 안정과 삶의 질 향상을 지원하는 모델
금융·법률 부가서비스형	보장성보험	보장성 보험에 재테크 상담, 신탁, 법률 자문 등 금융·법률 생활 지원 서비스를 결합하여 생애주기별 리스크 관리와 실생활 편의를 제공하는 모델

구독형 보험서비스 도입의 시사점

- **구독형 보험서비스는 보험산업의 지속가능성을 위한 새로운 패러다임**

새로운 보험 소비 패러다임

- 구독형 보험서비스는 지속적이고 반복적인 소비에 기반
- 디지털 채널 통한 실시간 계약과 유연한 가입, 해지 구조
- 보험사의 종합 위험관리 서비스 공급자로의 전환 계기

유연한 가입과 데이터 기반 맞춤형 상품 + 서비스

- 낮은 진입장벽으로 신규 고객 유입 증가 기대
- 지속적 접점 확보로 장기 고객관계 구축
- 축적되는 데이터로 고객 생애주기에 맞춘 상품 설계

시장 선점의 필요성

- 초기 확보 고객이 장기 고객으로 전환됨
- 높은 전환 비용으로 후발주자 진입장벽 형성
- 플랫폼 선점 효과로 시장 지배력 확보
(카카오톡, 넷플릭스 사례)

성공적 안착을 위한 조건

- 보험사의 전사적 디지털 전환 전략과 연계하여 추진
- 디지털 채널 운영에 따른 신뢰·보안 체계 확립
- 시장환경 조성을 위한 규제 개선 등 제도적 지원 필요

참고문헌

1. 문종숙, 구오영. (2024). 온라인 다크패턴 상관행(Dark Commercial Patterns): OECD 논의 동향 및 소비자보호 시사점. *소비자정책동향*, (137), 1-46.
2. 박소영. (2024. 12. 5.). 다크패턴으로부터 온라인 이용자 보호. *NARS 현안분석*, (335). 1-14.
3. 백영화, 손민숙. (2022. 7.). 보험업법상 특별이익 제공 금지에 관한 연구. *보험연구원 연구보고서*, 2022(05), 1-81.
4. Braun, A., Haeusle, N., and Thistle, P. (2023). Risk classification with on-demand insurance. *Journal of Risk and Insurance*, 90(4), 975-990.
5. Chang, H., and Schmeiser, H. (2025). Risk attitude toward on-demand insurance: an experimental study. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 50(1), 106-141.
6. Chen, T., Fenyo, K., Yang, S., and Zhang, J. (2018). *Thinking inside the subscription box: New research on e-commerce consumers*. McKinsey & Company, 1-9.
7. Gassmann, O., Frankenberger, K., and Csik, M. (2014). Revolutionizing the business model. In *Management of the fuzzy front end of innovation* (pp. 89-97). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-01056-4_7
8. Holland, C. P., and Kavuri, A. S. (2024). Insurtech strategies: a comparison of incumbent insurance firms with new entrants. *The Geneva Papers on Risk and Insurance. Issues and Practice*, 50(1), 78.
9. International Association of Insurance Supervisors (IAIS). (2020, February). *Issues Paper on the Use of Big Data Analytics in Insurance*. <https://www.iais.org/uploads/2022/01/200319-Issues-Paper-on-Use-of-Big-Data-Analytics-in-Insurance-FINAL.pdf>
10. Iyengar, R., Park, Y. H., and Yu, Q. (2022). The impact of subscription programs on customer purchases. *Journal of Marketing Research*, 59(6), 1101-1119.
11. Li, H., Peng, J., Li, X., and Stallaert, J. (2023). When more can be less: The effect of add-on insurance on the consumption of professional services. *Information Systems Research*, 34(1), 363-382.
12. OECD. (2022). *Dark commercial patterns (OECD Digital Economy Papers, No. 336)*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/44f5e846-en>
13. Zeier Röschmann, A., Erny, M., and Wagner, J. (2022). On the (future) role of on-demand insurance: Market landscape, business model and customer perception. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 47(3), 603-642.

구독형 보험서비스 적용 가능성

손해보험과 생명보험의 구독형 보험서비스 핵심 특징의 적용 가능성을 평가

손해보험의 구독형 보험서비스 적용 가능성

핵심 특징	적용 가능성	설명
정기적 결제 구조	상	<ul style="list-style-type: none"> 정기적 결제 구조를 갖추고 있음
디지털 기반 가입 및 해지 시스템	중	<ul style="list-style-type: none"> 보험상품별 가입 기간 및 해지 규정에 차이가 있으나, 일부 상품에서 자유로운 가입 및 해지의 특성을 띠고 있음
개인화된 상품구조	중	<ul style="list-style-type: none"> 가입자가 보장 항목을 직접 선택하고 이에 따라 보험료가 산정되는 방식이 일부 상품에 도입되어 있으며, 디지털 채널을 통해 확대할 수 있음
고객 맞춤형 서비스 제공	중	<ul style="list-style-type: none"> 고객 데이터 기반 맞춤형 서비스가 일부 종목과 연계된 형태로 운영되고 있으며, 디지털 채널을 통해 확장할 수 있음

생명보험의 구독형 보험서비스 적용 가능성

핵심 특징	적용 가능성	설명
정기적 결제 구조	상	<ul style="list-style-type: none"> 정기적 결제 구조를 갖추고 있음
디지털 기반 가입 및 해지 시스템	하	<ul style="list-style-type: none"> 주로 만기가 긴 상품으로 이뤄진 생명보험 특성상 해지 시 해약환급금 산출에 대한 별도 검토가 필요
개인화된 상품구조	중	<ul style="list-style-type: none"> 소비자가 직접 보장 항목을 선택하는 방식으로 적용할 수 있음 디지털 가입 채널 확대를 통해 맞춤형 상품 제공할 수 있음
고객 맞춤형 서비스 제공	중	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 플랫폼을 통하여 고객과의 접점을 확대하여, 개인화된 서비스 제공할 수 있음

보험 종목별 구독형 보험서비스의 적용 방안

「보험업법」에서 정의한 손해보험사에서 거래할 수 있는 보험 종목의 구독형 보험서비스 적용 방안

구분	보험 종목	적용 방안
일반 보험	화재보험	스마트 홈 모니터링 구독 서비스를 결합하여 위험 예방과 사고 발생 시 즉각 출동 서비스를 제공한다.
	해상보험	선박, 화물, 운송 등의 보장을 제공하는 종목으로 개인 소비자의 소비 종목이 아니므로 구독형 보험서비스의 형태로 제공하기에 적합하지 않다.
	보증보험	보증보험에서 담보하는 채무 보증은 사업자 간 계약에 해당하는 것으로 개인 소비자를 대상으로 하는 종목이 아니므로 개인화된 서비스 등 구독형 보험서비스를 적용하기에 적합하지 않다.
	책임보험	월 구독료에 법률 자문, 사고 대응 서비스를 포함한 리스크 관리 패키지를 제공하여 지속적 리스크 진단과 신속한 전문가 지원을 제공한다.
	기술보험	기술과 관련된 사업에서 발생할 수 있는 위험에 대한 보장을 제공하는 종목으로, 개인 소비자에 초점을 맞춘 구독형 보험서비스의 구조를 적용하기에 적합하지 않다.
	권리보험	부동산 거래 시 권리와 관련된 내용으로 개인 소비자의 일상과 관련된 보장이 아니므로 구독형 보험서비스를 적용하기에 적합하지 않다.
	도난보험	특수한 목적의 보장을 제공하는 특성상 개인 소비자와 관련된 구독형 보험서비스의 구조를 적용하기에 적합하지 않다.
	유리보험	건물에 부착된 유리 등 유리 제품에 대한 보장을 제공하는 종목으로, 개인 소비자를 목표로 하는 구독형 보험서비스를 적용하기에 적합하지 않다.

보험 종목별 구독형 보험서비스의 적용 방안

「보험업법」에서 정의한 손해보험사에서 거래할 수 있는 보험 종목의 구독형 보험서비스 적용 방안

구분	보험 종목	적용 방안
일반보험	동물보험	반려동물 헬스케어, 영양제 배송 서비스 등을 통합한 월 구독형 서비스를 제공하여 반려인의 만족도를 높일 수 있다.
	원자력보험	원자력손해배상법에 따른 손해배상책임을 보장하는 종목으로 개인 소비자를 대상으로 하는 종목이 아니므로 구독형 보험서비스에 적합하지 않다.
	비용보험	스마트 기기, 산업 장비 구독 서비스와 결합하여 월정액 구독료로 파손 및 수리 비용을 보장한다.
	날씨보험	특수 산업 위험을 보장하는 종목으로 개인 소비자를 대상으로 하는 종목이 아니므로 구독형 보험서비스에 적합하지 않다.
제3보험	상해보험	웨어러블 연동 건강관리, 응급구조 호출, 심리 상담 서비스를 포함한 통합 건강관리 패키지를 통해 사고 예방부터 사후 관리까지 일괄 제공한다.
	질병보험	정기 갱신형 구조에서 디지털 헬스케어 구독 서비스를 결합하여 질병 예방부터 회복까지 지속적으로 지원한다.
	간병보험	월 구독료에 전문 간병인 배치, 입퇴원 지원, 법률 서비스 등을 포함하여 중증 환자 가정의 돌봄 공백을 최소화하는 통합 돌봄 패키지를 제공한다.
자동차보험	자동차보험	디지털 앱을 연계하여 주행거리, 운전 습관 기반 실시간 요금제 및 차량 구독 상품에 보험서비스를 패키지로 포함하여 교차판매 기회를 확대한다.
재보험	재보험	보험사 간 거래에 해당하는 종목으로 개인 소비자를 대상으로 하는 보험이 아니므로 구독형 보험서비스를 적용하기에 적합하지 않다.

보험 종목별 구독형 보험서비스의 적용 방안

- 「보험업법」에서 정의한 생명보험사에서 거래할 수 있는 보험 종목의 구독형 보험서비스 적용 방안

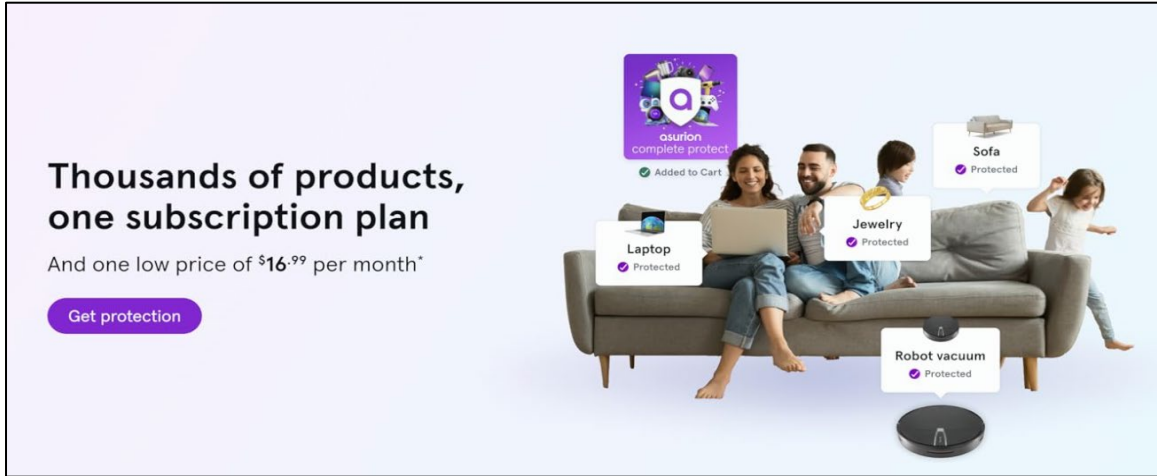
구분	보험 종목	적용 방안
생명보험	정기보험 종신보험	준비금 산정 방식 및 수익률 보장 조항이 고정적이며, 장기 계약 및 저축 기능을 결합한 상품으로 해약환급금 구조가 복잡하고 최소 납입 기간이 엄격하게 설정되어 있어 보장 항목을 수시로 조정하거나 해지를 자유롭게 처리하기에 한계가 있다.
	연금보험	자산관리 및 투자 성격이 강한 상품 특성상, 디지털 채널을 통한 실시간 가입 및 변경을 구현하기 위해선 제도적 개선과 추가적 리스크 관리 체계 구축이 필수적이다.
제3보험 (손해보험사에서 다른 내용과 동일)	상해보험	웨어러블 연동 건강관리, 응급구조 호출, 심리 상담 서비스를 포함한 통합 건강관리 패키지 를 통해 사고 예방부터 사후 관리까지 일괄 제공한다.
	질병보험	정기 갱신형 구조에서 디지털 헬스케어 구독 서비스를 결합 하여 질병 예방부터 회복까지 지속적으로 지원한다.
	간병보험	월 구독료에 전문 간병인 배치, 입퇴원 지원, 법률 서비스 등을 포함 하여 중증 환자 가정의 돌봄 공백을 최소화하는 통합 돌봄 패키지 를 제공한다.

재구매형 구독형 보험서비스

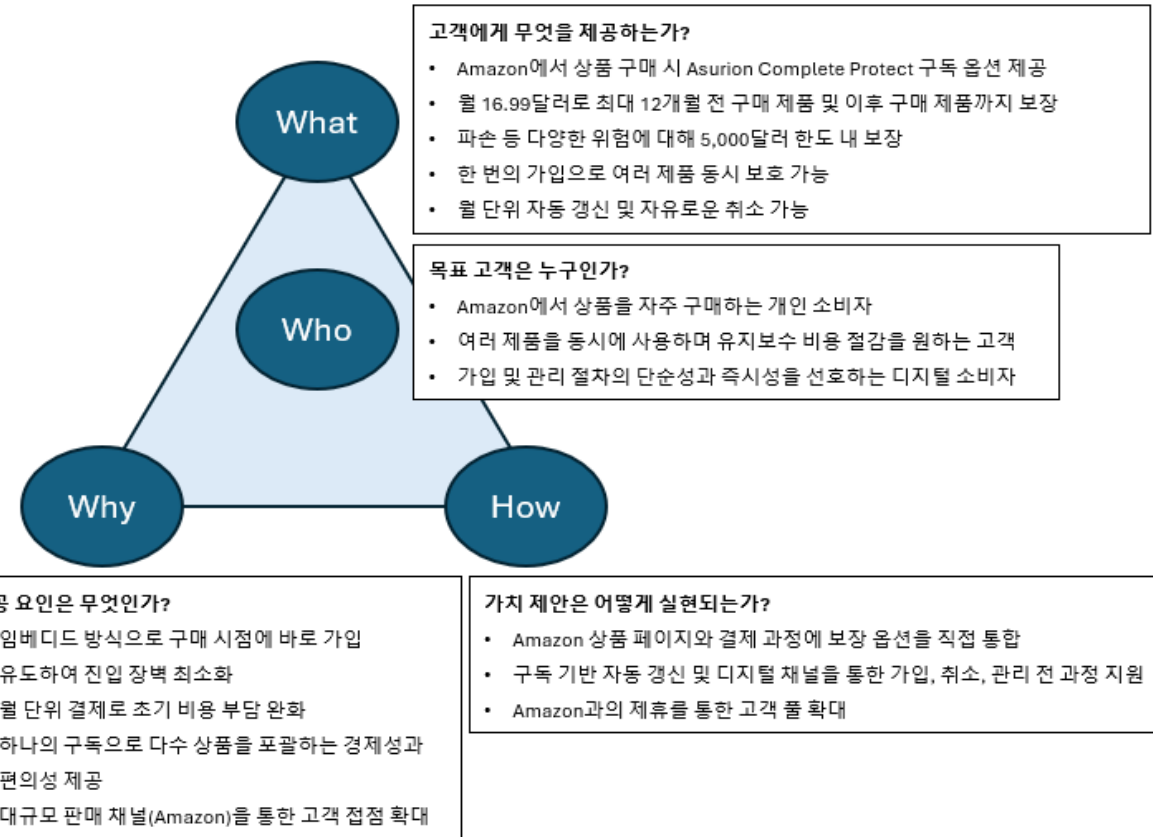
- 재구매형은 반복적으로 구매하는 소비재를 자동으로 정기 배송받는 형태를 의미하며, 보험산업에서도 일정한 가입 주기에 따라 **의무보험을 갱신하는 구조**가 필수 소비재의 재구매와 **유사한 측면**이 있다.
- **의무보험에 구독의 핵심이라 할 수 있는 유연한 가입과 해지, 디지털 채널을 활용한 개인 맞춤형 환급 서비스와 같은 부가서비스를 결합한다면 구독형 보험서비스로 발전할 가능성이 있다.**
 - 예를 들어 **의무보험인 자동차보험**은 차량의 위치정보나 주차장 출입 기록 등을 실시간으로 활용하여 실제 운행 여부를 확인하고, 미운영 기간에 대해서는 해당 기간 보험료를 환급하는 **맞춤형 서비스를 제공**함으로써 재구매형 보험서비스로 확장할 수 있다.
- 다만 이는 **기존 방식을 일부 변형한 수준에 불과**하며, 보험산업의 디지털 전환이나 서비스 중심 구조 변화와는 직접적인 연계성이 낮다.
- 따라서, 본 연구과제에서는 구독형 보험서비스 적용을 통해 보험산업에 새로운 혁신을 제공할 수 있는 **큐레이션형과 프리미엄 혜택형에 초점을 맞추어 검토**하였다.

임베디드형 보험서비스 추가 사례

- Amazon에서 상품 구매 시 임베디드 형태로 보장을 제공하는 Asurion의 상품
 - Amazon에서 **상품 구매 시** Asurion에서 제공하는 **보험을 선택할 수 있는 옵션**을 제공
 - 옵션 선택 시 **구매 제품의 파손 등 다양한 위험에 대한 보장** 제공



Amazon 홈페이지 Asurion 보험상품 소개 화면

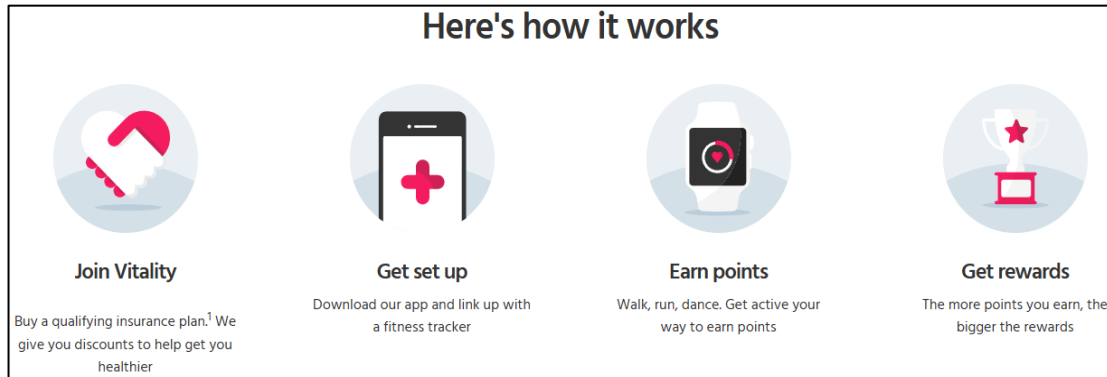


Asurion-Amazon 임베디드 보험의 비즈니스 모델 분석

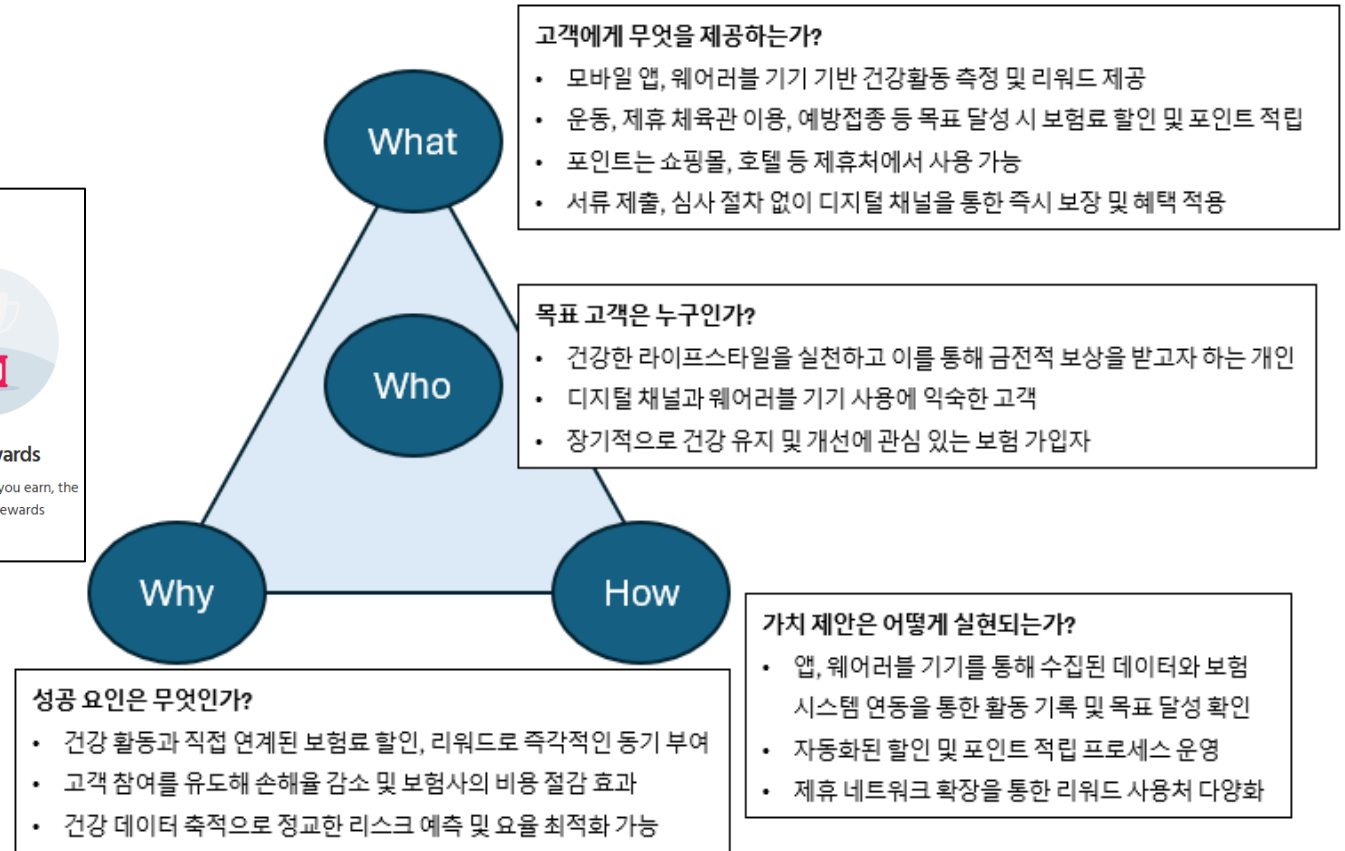
부가서비스형 보험서비스 추가 사례

• 헬스케어 연계 특전을 제공하는 Vitality의 건강보험

- 고객이 **모바일 앱과 웨어러블 기기를 통해** 걸음 수, 운동량, 건강 검진 결과 등 라이프스타일 지표를 기록하고 목표를 달성하면 **보험료 할인과 포인트 적립 혜택** 제공



Vitality 홈페이지의 리워드 작동 방식 소개 화면



Vitality 헬스케어 연계 건강보험의 비즈니스 모델 분석

구독형 보험서비스 설명의무 이행 방식

- **구독형 보험서비스 설명의무 이행 방식 제안**
 - 계약 체결 시 모든 보장에 대한 설명의무를 이행
 - 상품 변경 시 관련된 보장에 대한 설명의무를 이행

	계약 체결 시 일괄 설명	상품 변경 시 개별 설명
설명 의무 충실성	<ul style="list-style-type: none"> • 높음 	<ul style="list-style-type: none"> • 높음
소비자 편의성	<ul style="list-style-type: none"> • 낮음 (시간과 피로도가 높음) 	<ul style="list-style-type: none"> • 높음 (필요 시 안내, 보장별 확인 가능)
주요 한계	<ul style="list-style-type: none"> • 정보 과잉과 가입 진입장벽이 높아짐 	<ul style="list-style-type: none"> • 반복 변경 시 정보 누락과 설명의무 이행 준수 관리의 어려움
공통 개선 방안	<p>주요 보장항목 중심 간소화 및 요약 제공 변경·이해·확인 등 관리 시스템 도입 금융당국의 명확한 간소화 가이드라인 마련</p>	

해외 다크패턴 대응정책 현황

• OECD 및 주요국 다크패턴 대응정책 현황

구분	대응정책
OECD	<ul style="list-style-type: none"> • 다크패턴을 소비자 정책 주요 이슈로 선정, 실증연구 및 국제 가이드라인 등 다양한 규제와 권고 추진 • 소비자 자율성 침해와 시장 왜곡, 경제적, 심리적 피해에 주목
미국	<ul style="list-style-type: none"> • 네거티브 옵션 규칙 등으로 다크패턴 규제 • 개인정보 동의 절차 등 디지털 환경 다크패턴 규제 강화
EU	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털서비스법, 디지털시장법, 데이터법 등에서 다크패턴 규제 • 온라인 플랫폼의 다크패턴 금지, 소비자 선택 왜곡이나 해지 방해 등 규제

국내 다크패턴 규제 현황

- 「전자상거래법」 개정을 통해 규제하는 6개 다크패턴 유형

구분	규제 내용	해당 조항
작위 의무	(숨은갱신) 정기결제 대금 증액 또는 무료 서비스의 유료 전환 시 소비자의 사전 동의 의무화	제13조 제6항
	(순차공개 가격책정) 정당한 사유 없이 재화 등의 구입 총비용이 아닌 일부 금액만 표시·광고하는 행위 금지	제21조의2 제1항 제1호
	(특정옵션의 사전선택) 특정 상품 구매과정에서 다른 상품 구매 여부를 묻는 선택항목을 미리 선택하는 행위 금지	제21조의2 제1항 제2호
부작위 의무	(잘못된 계층구조) 선택항목의 크기·모양·색깔 등에 현저한 차이를 두어 사업자에게 유리한 특정 항목 유인 금지	제21조의2 제1항 제3호
	(취소·탈퇴 등의 방해) 소비자의 취소·탈퇴 방해 행위 금지	제21조의2 제1항 제4호
	(반복간섭) 팝업창 등으로 소비자 선택을 반복적으로 변경 요구하는 행위 금지	제21조의2 제1항 제5호

부가서비스 제공 규제 완화 참고 사례 (NAIC)

- **NAIC 모델법상 보험 부가서비스 허용 기준 및 목적**

보험회사 또는 모집종사자는(직원, 계열사 또는 제3자를 통해서도 마찬가지로) 보험증권에 명시되어 있지 않은 경우에도, 다음 조건을 충족한다면 부가가치가 있는 물품이나 서비스를 무상 또는 저렴한 비용으로 제공할 수 있다.

(i) 해당 물품이나 서비스가 보험 담보와 관련되어 있을 것

(ii) 해당 물품이나 서비스가 다음 중 하나 이상을 주된 목적으로 하여 설계되어 있을 것

a. 손실의 완화 또는 관리의 제공

b. 클레임 비용 또는 클레임 해결 비용의 감소

c. 책임 위험 또는 인명이나 재산 손실 위험에 대한 교육의 제공

d. 위험의 모니터링 또는 평가, 위험 원인의 식별, 위험 제거 또는 감소 전략 개발

e. 건강의 증진

f. 교육 또는 재정계획 서비스를 통한 재정건전성 증진

g. 손실 후 서비스 제공

h. 고객에 대한 건강 개선 또는 사망·장애 위험 감소를 위한 행동 변화 유인

i. 직원 또는 퇴직자 보험의 보장 범위 관리 지원

해외 맞춤형 요율 산출 규제 현황

- 맞춤형 요율 산출의 주요 이슈와 국가별 규제와 정책 동향

구분	규제 내용	해당 조항
미국	가격최적화 등 고객의 가격 민감도를 반영한 요율 산출이 불공정 차별로 이어질 우려	<ul style="list-style-type: none"> 일부 주에서 가격 최적화를 금지 요율 인가서에서 관련 요소 제거를 요구
영국	보험 갱신 시 차별적 가격 산정 등 불공정 가격산정에 대한 우려	<ul style="list-style-type: none"> 감독기관에서 공정가격 논의 및 시장조사 착수 일반 보험가격 관행에 대한 피해규모·영향 분석개선 방안 논의 및 보고서 발간
인도	고객 수요와 지불의사 등 비위험 요인에 따른 차별적 보험료 산정에 대한 우려	<ul style="list-style-type: none"> 보험료 산정은 감독기관 사전 승인 필요 요율 기준은 위험요인 등 정의된 기준만 허용