

요약

일상생활의 상당 부분이 온라인으로 옮겨가면서 사후 정리가 필요한 대상도 온라인 계정·구독·디지털 기록 등으로 확대되고 있으나, 처리 절차가 서비스별로 분산되어 있어 유족의 부담으로 이어질 수 있음. 생명보험은 사망 이후 유족과 접점을 갖는다는 점에서 디지털 유산 관리 지원과 연계하기에 유리하며, 해외에는 디지털 유산 관리를 포함한 유족지원 서비스를 보험상품에 결합한 사례가 있음. 국내에서는 법적·제도적 쟁점과 서비스 기반에 대한 검토를 전제로 부가서비스 활용 가능성을 모색할 수 있음

- 온라인 계정, 활동 기록, 자료, 구독계약 등 개인의 디지털 정보는 사망 이후에도 그대로 남게 되며, 이는 흔히 ‘디지털 유산’으로 불림
 - 아직 통일된 정의가 없지만, 국회입법조사처는 계정정보, 개인이 작성한 기록·콘텐츠, 사이버머니, 구매한 디지털 콘텐츠 등을 포괄하여 ‘고인의 디지털 정보’로 지칭하고 있음¹⁾
 - 본고에서는 사망 이후 삭제·보존·접근·해지 여부를 결정해야 하는 온라인 계정, 디지털 기록 및 구독서비스 등을 포괄하여 디지털 유산으로 살펴봄²⁾
- 일상의 많은 부분이 온라인과 모바일로 옮겨가면서 사망 이후 정리가 필요한 디지털 정보와 서비스도 늘어날 것으로 예상됨
 - 2025년 기준 만 3세 이상 인구의 인터넷 이용률은 95.0%이며, 70대 이상의 인터넷 이용률도 70.2%로 2020년 (40.3%) 대비 큰 폭으로 상승함³⁾
 - 사후 디지털자산 정리의 필요성에 대한 인식은 높으나, 이를 사전에 준비한 경우는 드물어 디지털 정보가 정리되지 않은 채 남겨질 가능성이 큼⁴⁾
- 유족은 고인의 디지털 유산을 파악하고 정리하는 데 어려움을 겪을 수 있으며, 구독계약 등의 처리가 지연되면 금전적 부담으로도 이어질 수 있음
 - 사망 후에는 고인이 이용하던 서비스나 계정을 유족이 파악하기 어렵고, 이를 파악하더라도 비밀번호나 인증수단 이 없으면 관련 정보에 접근하기 어려움
 - 또한 서비스 사업자의 서버에 저장된 정보는 처리 과정에서 사업자의 협조가 필요하므로,⁵⁾ 유족은 개별 서비스

1) 박소영(2025), 「고인(故人)의 디지털 정보 처리 현황과 과제」, 『NARS 현안분석』 제347호, 국회입법조사처

2) 암호자산은 재산의 상속 및 접근수단 관리 등 별도의 쟁점이 큰 영역이므로 본고의 검토 범위에서는 제외함

3) 과학기술정보통신부·한국지능정보사회진흥원, 「2025 인터넷이용실태조사」; ‘인터넷 이용률’은 최근 1개월 이내 유선 또는 무선 인터넷을 이용한 적이 있는 사람의 비율임

4) 오병국·변혜원·이소양(2024), 「2023 보험소비자행태조사: 연령대별 위험관리」, 연구보고서 2024-05, 보험연구원; 사후 디지털자산 정리 방법 마련이 필요하다는 응답(6점 척도 중 4-6점)은 78.3%였으나, 이를 준비했다는 응답은 4.1%에 그쳐 장례 준비(9.8%)나 중요 문서 정리(7.0%)보다 낮음. 조사 문항의 ‘디지털자산’은 SNS·이메일 계정, 온라인·모바일 금융계정, 투자계정, 온라인에 저장한 사진·파일 등을 말함

마다 다른 절차를 파악하고 사망 사실과 상속인 여부 등을 반복하여 증명해야 할 수 있음

- 일본 국민생활센터는 사망자의 ID·비밀번호를 몰라 구독서비스를 바로 해지하지 못한 상담 사례를 소개하면서, 계약자가 사망해도 사업자는 이를 알기 어려워 유족이 해지하지 않는 한 요금 청구가 이어질 수 있다고 함⁶⁾

○ 생명보험회사는 사망보험금 청구 과정에서 유족과 접점을 갖고 사망·상속관계를 확인한다는 점에서 유족지원 서비스를 연계하기에 구조적으로 유리하며, 이를 활용한다면 생명보험의 역할을 금전적 보장에서 사망 이후의 실무적 지원으로 넓힐 여지가 있음

- 사망보험금 청구 시 생명보험회사는 사망진단서·기본증명서 등을 통해 피보험자의 사망 사실을 확인하며, 필요한 경우 가족관계증명서 등으로 수익자·상속관계를 확인함
- 이러한 서류는 고인의 온라인 계정 등을 처리할 때 유족에게 요구되는 증빙과 상당 부분 겹치므로 이를 사후 정리에 연계할 수 있다면 유족이 행정처리 부담을 덜 수 있음
 - 한국인터넷자율정책기구(KISO) 정책에서는 상속인이 고인의 계정 폐쇄를 요청할 경우, 고인의 사망 사실과 요청인의 상속인 여부 등을 사업자에게 소명하도록 하고 있음⁷⁾

○ 미국에서는 디지털 유산 관련 서비스를 생전 준비와 사망 후 유족지원의 형태로 제공하며, 이를 생명보험에 결합하는 사례가 있음

- 디지털 유산 관련 서비스는 생전에 계정·문서·사후처리 의사 등을 정리하는 생전 준비형과 사망 후 유족의 계정 폐쇄·구독 해지·유산정리 등을 지원하는 유족지원형으로 구분할 수 있음
- 보험회사는 전문업체와 제휴하여 가입자 또는 수익자에게 서비스를 제공하는 형태로 디지털 유산 관리를 지원하고 있으며, 이러한 지원은 단체생명보험을 중심으로 이루어지면서 개인보험으로도 확대되는 양상임
 - 미국의 MetLife와 Securian Financial은 단체생명보험 수익자를 대상으로 전문업체 Empathy와 제휴하여 계정 폐쇄·구독 해지 등 사후 행정 업무를 포함한 유족지원 서비스를 제공하고 있음⁸⁾
 - 개인보험에서는 Transamerica가 일부 생명보험 상품의 신규 가입자와 수익자에게 디지털 유산 정리·관리 등 생전 준비형 서비스와 사망 후 유족지원 서비스를 함께 제공함⁹⁾
 - 이 밖에 Prudential은 유언장 작성·디지털 금고 등 생전 준비형 서비스를 제공하는 GoodTrust와 제휴하는 등 생전 준비형 업체와의 결합 사례도 나타나고 있음¹⁰⁾
- 보험회사는 디지털 유산 전문업체와의 제휴를 통해 서비스 차별화와 고객 접점 확대를 기대할 수 있음
 - 생전 준비형 서비스는 보험금 지급 이전에도 가입자가 보험과 연계된 서비스를 이용하도록 함으로써 보험의 효용을 체감하는 접점을 확대하는 역할을 할 수 있음¹¹⁾

5) 박소영(2025), 「고인(故人)의 디지털 정보 처리 현황과 과제」, 『NARS 현안분석』 제347호, 국회입법조사처

6) 独立行政法人国民生活センター(2024. 11. 20.), “今から考えておきたい『デジタル終活』-スマホの中の“見えない契約”で遺された家族が困らないために-”

7) 한국인터넷자율정책기구(KISO), 「정책규정」 제3절 「사망자의 계정 및 게시물을 관련 정책」 제29조(계정 폐쇄 요구 등)

8) MetLife 보도자료(2023. 8. 22.), “MetLife Bolsters Beneficiary Claims Concierge Services with Empathy”; Securian Financial(<https://www.securian.com/employers/financial-wellness-360/empathy.html>)

9) Empathy 보도자료(2026. 7. 1.), “Empathy Brings Family Support Services to New Transamerica Policies”

10) GoodTrust(2024. 3. 1.), “Prudential and GoodTrust Unite: Empowering Black Families for Generational Wealth”

11) MetLife(<https://www.metlife.co.uk/intermediary/training/metlife-academy/employee-benefits/adding-value/group-life-value-added-services/>)

- 사망 후 지원은 수익자와의 관계를 이어가고 보험회사에 대한 호감을 높이는 계기가 될 수 있으며, 이 과정에서 형성되는 긍정적 인식은 향후 상품 가입을 고려하는 요인으로 작용할 수 있음¹²⁾
- 상품 구조가 표준화되어 있어 가격 경쟁이 중심이 되는 단체보험 시장에서는 부가서비스가 신규 고객 유치, 가입자 접점 확대 및 고객 유지를 위한 차별화 수단이 될 수 있음¹³⁾

○ 우리나라에는 디지털 유산 처리에 관한 법적 기준이 명확하지 않아 고인의 계정·데이터 처리가 주로 개별 서비스의 약관과 자체 방침에 따라 이루어지고 있으며 유족을 위한 체계적인 지원도 미흡한 상황임

- 주요국이 법률·판례로 디지털 유산의 처리 기준을 갖추어 가는 가운데, 국내에서도 「정보통신망법」 개정안이 꾸준히 발의되는 등 입법 논의가 이어지고 있으나, 아직 법제화에는 이르지 않음
 - 미국은 「수탁자의 디지털자산 접근에 관한 개정 통일법(RUFADAA)」이 대부분의 주에 도입되어 있고, 프랑스는 2016년 「디지털공화국법」으로 생전에 자신의 디지털 정보 사후처리 방법을 정할 권리를 명문화했으며, 독일은 연방대법원 판결(2018)로 디지털 유산을 일반 상속재산과 동일하게 취급함¹⁴⁾
- 법적 기준이 없는 상태에서 처리 실무는 사업자 자체 방침에 맡겨져 있으며, 이는 유족의 부담으로 이어짐
 - 구글·애플·메타와 삼성전자는 이용자가 생전에 사후 데이터의 처리 방법과 이를 위탁할 사람을 지정하는 기능을 제공하고, 네이버·카카오는 KISO 정책규정에 따라 계정 접속권은 제공하지 않되 상속인 요청 시 계정 폐쇄 조치와 공개 게시물 백업을 지원함¹⁵⁾
 - 이에 따라 유족은 서비스마다 다른 절차와 증명을 반복해야 하며, 사망자의 재산내역을 일괄 조회해 주는 정부의 '안심상속 원스톱서비스'와 대조적으로 디지털 계정·구독계약에는 통합 조회·정리 체계도 없음

○ 관련 법적 기준과 전문 서비스 기반이 마련될 경우, 디지털 사후관리는 생명보험의 보장 경험을 보험금 지급 이후의 유족지원으로 확장하는 부가서비스로 활용될 수 있음

- 상조 제휴, 유가족 안내, 신탁 등 기존의 사후 관련 서비스에 더해, 계정·구독 정리와 같은 실질적인 사후 행정 지원으로 보장 경험을 확장할 여지가 있음
- 다만 보험금 지급 과정에서 확보한 정보와 유족 접점을 사후관리 지원 목적으로 활용하는 것이 현행 법령상 어디까지 허용 되는지, 부가서비스 제공에 따른 보험회사의 역할과 책임 범위는 어떠한지 등 법적·제도적 검토가 선행될 필요가 있음
- 아울러 해외 사례는 전문업체와의 제휴를 기반으로 하나 국내에는 아직 이러한 서비스 기반이 형성되어 있지 않으며, 처리 기준이 미비한 상황에서는 보험회사가 개별적으로 서비스를 설계하기도 어려운 만큼, 현재로서는 이들 사례의 서비스 범위와 비용구조를 검토할 단계임

12) Empathy와 LIMRA가 2026년 발표한 생명보험금 수익자를 대상으로 실시한 조사에서, 응답자의 84%는 전담 인력이나 절차 지원 등 별도의 사후지원이 있었다면 해당 보험회사에 대한 호감이 높아졌을 것이라고 답했으며, 96%는 보험금 지급 후에도 보험회사와의 소통에 열려 있다고 답함. 다만 이 조사는 서비스 제공업체인 Empathy가 LIMRA와 공동 수행했다는 점은 감안할 필요가 있음; Empathy 보도자료(2026. 5. 13.), "New Empathy and LIMRA Research: The Overlooked Opportunity to Engage the Next Generation After an Insurance Payout"

13) Jeff Schuh(2016), "Is Group Life Insurance a Commodity? A Call for Value Added Services", RGA Knowledge Center

14) 박소영(2025), 「고인(故人)의 디지털 정보 처리 현황과 과제」, 「NARS 현안분석」 제347호, 국회입법조사처; 김현수·장신재·이선희·이경남(2025), 「디지털 유산에 관한 논의 동향 및 중장기 정책방향 연구」, 방송통신정책연구, 정보통신정책연구원

15) 김현수·장신재·이선희·이경남(2025), 「디지털 유산에 관한 논의 동향 및 중장기 정책방향 연구」, 방송통신정책연구, 정보통신정책연구원; 삼성전자(<https://www.samsungsvc.co.kr/solution/3593377>)