

ChatGPT Health 출시와 보험산업 고객 접점의 변화 가능성

강윤지(姜允池) 연구원

요약

2026년 1월 출시된 ChatGPT Health는 의료기록과 건강관리 정보를 연결해 여러 출처의 건강정보를 하나의 대화 맥락에서 해석하는 서비스임. 기존 건강관리 앱과 달리 개인의 의료이용 정보를 바탕으로 보험상품 비교와 의료비 의사결정을 지원하는 장점이 있음. 다만 응급상황 판단의 정확성과 평가방식, 소비자용 서비스에 적용되는 건강정보 보호 관련 논란도 있음

- OpenAI는 2026년 1월 7일 개인의 의료기록과 건강관리 정보를 ChatGPT에 연결해 건강 관련 질문에 답변할 수 있는 ‘ChatGPT Health’를 출시함¹⁾
 - ChatGPT Health는 이용자가 의료기관의 의료기록과 Apple Health, MyFitnessPal 등 건강관리 앱을 연결하면 해당 정보를 반영해 건강 관련 질문에 답하는 서비스임
 - 건강 관련 대화와 파일, 연결된 앱 및 기억 정보에는 일반 대화와 구분된 별도의 개인정보 보호조치가 적용되며, 서비스의 이용 목적은 진단이나 치료가 아니라 이용자의 의료정보 이해와 의료서비스 이용 지원으로 한정됨
 - ChatGPT Health 자체의 이용자 수는 공개되지 않았으나, 서비스 출시 당시 전 세계에서 매주 2억 3,000만 명 이상이 ChatGPT에 건강·건강관리 관련 질문을 하는 것으로 집계됨
 - 2026년 7월 기준, 매주 ChatGPT에 건강 관련 질문을 하는 이용자는 3억 명 이상으로 증가했으며, ChatGPT Health는 미국의 만 18세 이상 이용자를 대상으로 웹과 iOS에서 순차적으로 제공되고 있음²⁾
- ChatGPT Health의 특징은 건강정보를 저장·조회하는 데 그치지 않고, 여러 출처의 의료기록과 생활습관 정보를 질문의 맥락에 맞춰 종합·해석하고 후속 대화에 활용한다는 점임
 - 의료기관의 검사 결과·처방정보와 건강관리 앱의 수면·활동량 등을 함께 참고해 이용자의 질문에 답하며, 새로운 검사 결과와 과거 기록을 비교하거나 최근 진료 이후 달라진 사항을 정리할 수 있음
 - 예를 들어 이용자가 “지난 진료 이후 달라진 점은 무엇인가”라고 질문하면 관련 기록의 변화를 정리한 설명을 대화 형식으로 받게 되며, 추가 질문을 통해 다음 진료에서 확인할 사항을 구체화할 수 있음
 - 2026년 7월 23일부터는 이용자의 동의를 전제로 연결된 의료기록과 Apple Health 정보를 일반 ChatGPT 대화에서도 활용할 수 있어, 건강정보를 반복해서 입력하거나 별도의 건강상담 화면으로 이동해야 하는 부담이 줄어들 수 있음

1) Reuters(2026. 1. 7.), “OpenAI launches ChatGPT Health to connect medical records, wellness apps”

2) OpenAI(2026. 7. 23.), “Launching Health in ChatGPT”

○ ChatGPT Health의 보험 선택 지원 기능과 기존 ChatGPT의 보험 관련 활용 사례는 범용 생성형 인공지능이 보험 가입 전 정보 탐색·비교를 돕는 추가 채널로 발전할 가능성을 보여줌

- ChatGPT Health에서는 이용자의 의료이용 경험을 바탕으로 보험상품의 장단점에 대한 설명을 들 수 있어, 개인의 건강정보를 고려한 보험상품 선택에 도움이 될 수 있음
- 이러한 서비스가 등장하기 전부터 ChatGPT를 통한 보험정보 탐색이 이뤄졌으며, 2026년 1월 공개된 분석에 따르면 미국에서 보험상품 비교, 보험금 청구·진료비 청구서 처리, 의료비 확인 등 건강보험 관련 질문이 매주 150만~200만 건 입력되는 것으로 나타남³⁾
 - 자동차보험에서도 2026년 2월 글로벌 정보서비스회사가 ChatGPT 안에서 보장내용을 검토하고 37개 이상 보험회사의 예상 보험료를 비교하며 추가 질문을 할 수 있는 보험상품 비교 서비스를 출시함⁴⁾
- 다만 ChatGPT Health의 공개된 보험 관련 기능은 개인의 의료이용 정보를 바탕으로 보험 선택지의 장단점을 설명하는 것으로, 서비스 안에서 보험계약을 체결하는 기능은 확인되지 않음

○ 다만 ChatGPT Health의 활용 확대와 함께 응급상황 판단의 정확성과 평가방식, 소비자용 서비스로 이전한 건강정보의 보호범위와 이용자 권리를 둘러싼 쟁점도 나타나고 있음

- 연구 결과에 따르면, ChatGPT Health는 임상 지침상 응급상황으로 분류된 사례의 51.6%를 실제보다 낮은 긴급도로 분류했으며, 이에 소비자 대상의 대규모 활용에 앞서 실제 이용환경에서 추가적인 검증이 필요하다고 평가됨⁵⁾
 - 다만 후속 사전공개 연구는 최초 평가가 실제 대화처럼 질문과 답변을 주고받게 하지 않고 정해진 보기에서 답을 고르도록 해 성능이 낮게 측정됐을 수 있다고 지적함⁶⁾
 - 실제 대화에 가까운 조건에서는 긴급도 분류 정확도가 6.4%p 높아진 것으로 나타남
- 소비자용 ChatGPT Health는 의료정보 보호법(Health Insurance Portability and Accountability Act; HIPAA) 적용기관의 업무용으로 설계되지 않아, 이용자가 직접 연결하거나 입력한 건강정보에는 의료기관·건강보험회사에 적용되는 개인 건강정보의 이용·공개 제한, 열람·정정 요구권 등 HIPAA에 따른 보호체계가 동일하게 적용되지 않을 수 있음⁷⁾
 - 예를 들어 잘못 저장된 병력의 정정을 요구하거나 건강정보의 무단 제공에 대해 문제를 제기할 때, 의료기관을 상대로 행사할 수 있는 HIPAA상의 정정 요구권이나 보건복지부의 위반 조사 절차가 적용되지 않을 수 있음
 - HIPAA는 대부분의 의료기관 및 그 업무수탁자가 개인 건강정보를 처리할 때 정보의 이용·공개 제한, 안전 조치, 정보주체의 열람·정정권 등을 규정한 미국 연방법임

3) Healthcare Dive(2026. 1. 6.), "40M users turn to ChatGPT daily for health questions: OpenAI"

4) Experian(2026. 2. 12.), "Experian Launches Insurance Marketplace App on ChatGPT"

5) Ramaswamy, A., Tyagi, A., Hugo, H., Jiang, J., Jayaraman, P., Jangda, M., Te, A. E., Kaplan, S. A., Lampert, J., Freeman, R., Gavin, N., Tewari, A. K., Sakhuja, A., Naved, B., Charney, A. W., Omar, M., Gorin, M. A., Klang, E., and Nadkarni, G. N.(2026), "ChatGPT Health performance in a structured test of triage recommendations", Nat Med, 32, pp. 1671~1675

6) Navarro, D. F., Magrabi, F., and Coiera, E. W.(2026), "Evaluation format, not model capability, drives triage failure in the assessment of consumer health AI", ArXiv: abs/2603.11413

7) U.S. Department of Health and Human Services, "Protecting the Privacy and Security of Your Health Information When Using Your Personal Cell Phone or Tablet"(<https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/privacy/guidance/cell-phone-hipaa/index.html>); Reuters(2024. 10. 25.), "HIPAA-free zone? Think again: the surprising state laws regulating collection of health and fitness data"