

# IV

## 시사점

- 국내·외 보험시장 내 AI 활용 사례를 살펴본 결과 보험산업 내 생성형 AI의 활용은 본격화된 상황은 아닌 것으로 판단되며, 사내 시범 운영 등을 통해 활용범위를 넓히려 시도 중임
  - 보험산업 내 AI 기술 진화에 따른 혁신이 가장 큰 분야로 언더라이팅 및 상품개발이라고 전망<sup>54)</sup>되고 있지만, 앞서 글로벌 보험회사의 활용 사례에서 살펴본 바와 같이 아직 이 분야에 뚜렷한 사례가 등장하지 않고 있음<sup>55)</sup>
    - 생성형 AI 활용을 통한 심사 및 분석 결과에 대한 프로파일링 대응에 한계,<sup>56)</sup> 개인 데이터 활용 제약<sup>57)</sup> 등이 이 분야에 대한 성장을 늦추고 있는 것으로 판단됨
  - 데이터 보안 및 다양한 개인정보를 취급하는 금융·보험업의 특성<sup>58)</sup>으로 인해 대규모 생성형 AI를 도입하기보다 자사에 적합한 경량화된 AI 모델을 적용하려는 움직임이 있으며, 인슈어테크와 협업을 통해 활용을 시도하기도 함
- AI 활용에 따른 다양한 위험 발생 가능성이 높다는 것을 이를 보장하기 위한 보험의 역할이 중요해지고 있다는 것을 의미하며 관련 시장의 성장에 주목하고 이에 대한 선제적 준비를 할 필요가 있음<sup>59)</sup>
  - 현재 AI 관련된 위험을 보장하는 보험은 사이버 리스크와 같이 대체로 보안 리스크에 중점을 두고 개발<sup>60)</sup>되어 있어 향후 AI 활용 확대에 의해 새로이 등장하는 위험 즉, AI 사용에 따른 신체 상해, 물적 손해, 평판 리스크 및 수행 리스크에 증가에 대한 적극적인 대응이 요구됨

54) Fairview(2022), "Underwriting Insurtech: Capitalizing on an Emerging Industry"

55) 고도의 개인 맞춤형 위험평가를 위해서는 보험 내부 정보와 외부 정보를 결합한 데이터를 기반으로 AI 분석 알고리즘을 이용해야 하나 현재 보험회사들이 도입한 AI 기반 언더라이팅은 주로 문서 정보의 디지털화 및 기존의 활용 정보의 신속한 계산 판단하여 절차를 자동화하는 등 사전심사의 역할에 중점을 두고 개발되고 있음

56) AI 기반의 언더라이팅은 사람보다 정교하고 빠른 판단을 내려 소비자에게 편의를 제공하지만, 복잡한 시스템이 내린 결과에 대한 사유는 정확하게 알 수가 없어 거절된 계약 건에 대해 소비자가 사유를 요청하면 언더라이팅 담당자가 일일이 검토해 소비자에게 알려줘야 함. 따라서 현재 AI 기반 언더라이팅 모델은 프로파일링 대응원에 대응하는 데 한계가 있어 불완전한 형태로 활용할 수밖에 없음 (보험신보(2022), "AI 언더라이팅시스템 운영 어려움 여전")

57) 안수현(2021)

58) 금융회사 특성상 민감한 개인정보를 관리하고 정보의 망 분리 규제가 적용됨

59) The Wall Street Journal(2023. 10)

60) 김윤진(2021)

- AI 활용으로 발생 가능한 다양한 위험을 보장하기 위해서는 AI 모델에 대한 정확한 정보와 성능에 대한 데이터를 확보하는 것이 중요하며 빠른 속도로 기술 진보가 이루어지고 있는 생성형 AI를 감안할 때 보험회사의 위험평가 역량도 더 빨라질 필요가 있음
- 한편, AI의 활용은 보험산업 내 혁신과 시장 확대의 기회를 제공할 수 있다는 점에서 기대를 모으고 있지만 AI 역기능의 가시화와 이와 관련된 규제 강화로 시장 내 현실화는 더디게 진행될 가능성도 염두에 둘 필요가 있음
- 즉, 앞서 언급한 바와 같이 AI 활용에 따른 위험, 즉, 훈련 데이터의 편향성, 개인 프라이버시 침해, 불투명성 등에 대응하기 위한 규제의 강도가 점차 높아질 것으로 보이며, 이로 인해 보험산업 내 AI 활용범위가 제약될 가능성도 존재함
- 보험회사는 향후 규제 변화에 대한 면밀한 검토도 필요하지만 이에 수동적으로 대응하기보다 AI 활용으로 인해 발생 가능한 소비자 피해를 방지하기 위해 선제적으로 대비하려는 노력이 요구됨
- 단기적으로 생성형 AI를 포함한 AI를 업무 보조 수단으로 활용할 경우 담당자의 무관심이나 담당 인력 감축으로 인한 소비자 피해가 발생할 수 있으며, 이에 대한 대비가 필요함
  - 장기적으로 AI가 보험 영업행위를 완전히 대체할 경우 발생할 수 있는 위험과 소비자 피해에 대비하기 위해 영업규제 방안도 고민할 필요가 있음<sup>61)</sup>
  - 나아가 AI 기능이 고도화되어 초개인화된 위험평가가 가능해질 때, 이로 인해 발생 가능한 보험소외 현상을 방지하기 위해 인수와 보험료 결정 관련 가이드라인 수립도 고려할 필요가 있음
- 단, 빠르게 변화해 가는 AI 환경에서 보험산업이 위험에 대한 관리와 보장이라는 본연의 역할을 효과적으로 수행할 수 있도록 AI 활용과 관련된 합리적인 제도 마련을 위한 고민이 요구됨

---

61) 황현아(2024)