Ⅰ 서론

1. 연구 배경

보험산업은 개인의 재산형성, 대출 및 주식·회사채 투자 등을 통한 기업자금 공급 등 전통적인 자금 중개 기능을 수행할 뿐만 아니라 노후를 대비하고 재해 및 질병 등 국민의 건강·생명과 재산을 각종 위험으로부터 보호하는 역할을 담당하는 미래형 종합 금융산업이다.

그간 국내 보험산업은 고도성장[1)]을 지속하여 세계 7~8위의 보험시장을 창출하는 등 양적 성장을 통한 저변 확대와 고용창출[2)]에 크게 기여하였다.

그러나 저성장, 저출산·고령화, 고인플레이션, 국제보험회계기준 및 신지급여력제도 도입 등 주변 환경은 보험산업의 지속 성장에 유리하지만은 않은 상황이다.

특히 우리 보험산업은 국내시장에 안주하여 신상품개발, 자산운용 등 핵심역량이 취약한데다 공급자 중심의 상품개발, 불합리한 보험영업 관행 등으로 민원·분쟁이 빈발하고 있는 등 국민의 신뢰도가 높지 않은 상태이다.

이와 같은 구조적인 문제로 인해 국민복지 증진을 위한 국민연금 등 공적보험 한계를 보완하는 민영 사회안전망으로서 기능을 다하지 못하고 있고, 각종 재난재해 등 다양한 위험의 관리자로서 또는 기업자금 공급자로서 충분한 역할을 못하고 있는 실정이다.

그 결과, 보험산업은 국민의 복지 수요 및 위험 보장 등을 충족시킬 수 있는 성장잠재력이 높은 산업인데도 불구하고 성장동력이 떨어지고 있는 상황이다.

한편, 전대미문의 코로나19 확산은 국내외 경기둔화와 금융시장의 변동성 확대, 유동성 증가 등 다양한 경제 환경 변화를 야기하고 있으며, 앞으로의 경제성장 경로를 예측하는데

1) 수입보험료 기준 ('18년) 202조 원, ('19년) 213조 원, ('20년) 221조 원, ('21년) 225조 원임(연평균 3.6%) (보험개발원, 보험통계연감을 참조함)

2) '21년 말 현재 보험산업 종사자는 49만 명(금융·보험산업 종사자 75만 명의 65% 수준)임(보험개발원, 보험통계연감; 고용노동부 보도자료(2023. 1. 31), "2022.12월 고용노동부 사업체 노동력조사결과"를 참조함)

큰 변동성을 안겨주고 있다.

그리고 코로나19 확산 장기화로 인하여 보험산업 경영환경의 불확실성이 확대되고, 대면 채널 중심에서 비대면 채널로 영업 움직임이 진행되고 있다. 최근 비대면 문화의 확산, 디지털 기술의 발달 등으로 손해보험을 중심으로 비대면·인바운드 방식의 비중이 증가하고 있으나 산업의 성장성·수익성·건전성을 저해시킬 수 있는 부정적 요인들이 지배적인 상황이다.

〈표 Ⅰ-1〉 보험상품의 모집방식별 비중

(단위: %)

구분	손해보험(원수보험료 기준)				생명보험(초회보험료 기준)	
	전체		자동차		전체	
	’16년	’20년	’16년	’20년	’16년	’20년
대면	87.0	84.3	65.9	56.8	98.8	98.7
전화	10.1	9.4	22.3	18.0	1.1	1.0
디지털	2.9	6.3	11.8	25.2	0.1	0.3

자료: 금융위원회 보도자료(2022. 5. 17), “소비자 보호의 실효성은 높이고, 보험모집의 비효율은 낮출 수 있도록 「비대면·디지털 모집 규제」를 개선하겠습니다.”

더욱이 카카오, 네이버 등 빅테크 기업과 테크 기업들이 방대한 정보력, 디지털플랫폼 등을 기반으로 투자, 사업제휴 등 다양한 형태로 보험시장에 본격적으로 진출하면서 이러한 기업들과 보험회사 간의 공정한 경쟁질서 요구가 거세어지고 있으며, 앞으로 전 세계적인 금융산업의 전반적인 디지털 혁신 흐름 속에서 우리 보험산업도 지속적으로 탈바꿈해야 하기 때문에 디지털 플랫폼의 보험판매 확산을 거스를 수는 없을 것이다.

따라서 코로나19에 따른 언택트 시대가 계속되면서 마이데이터 및 빅데이터를 이용한 신규사업자 진입에 대응하여 보험산업은 단순한 채널의 디지털화를 넘어 전사적 디지털 혁신을 본격적으로 추진하는 디지털 금융시스템 시대에 보험산업이 어떻게 변화하고 대응해야 하는지 알아보고 이러한 변화에 맞추어 금융당국의 감독·규제 변화 및 방향 등을 살펴보겠다.

2. 연구 방법 및 구성

본 보고서는 기본적으로 약 30년간 금융감독원 보험감독 및 검사업무의 경험을 바탕으로 과거 검토하고 발표했던 내용과 '18~'19년 국제보험감독자협의회(IAIS)[3]집행위원회(Executive Committee)의 위원으로서의 활동 내용, '15~'17년 IAIS 출장 및 위원회 참석 경험 및 '09~'10년 미국 캘리포니아 보험감독청 근무 경험 등을 기초로 관련 자료를 정리하되, 최근의 상황에 대해서는 금융감독원·금융위원회 보도자료와 보험연구원 및 보험 개발원의 연구자료를 참고하였다.

개별 사안들의 배경 및 진행경과 등 구체적인 최근 내용을 파악하기 위해 금융감독원·금융위원회, 보험연구원·보험개발원, 생명·손해보험협회 직원들과의 면담을 통하여 그 흐름을 익혔으며 특히 해외동향 및 최신자료들은 IAIS, 보험연구원 및 보험개발원의 연구자료를 많이 참고하였다.

무엇보다도 본 연구 방향은 보험산업이 국민 경제에 크게 기여하며 금융산업의 한 축으로서 지속성장하고 건전하게 발전하는 길이 무엇인지를 고민하였고, 특히 고령화가 급속도로 진행되는 과정에서 사회복지국가의 사회안전망 역할, 각종 재난 등의 위험관리자로서의 역할과 디지털 혁신과정에서의 선택과 집중 방안을 고민하였다.

제Ⅱ장 및 제Ⅲ장에서는 보험산업을 둘러싼 금융 및 보험환경의 변화를 알아보면서 특히 최근의 주요 변화를 사회경제적 측면과 보험산업 측면에서 간략히 파악하고, 그간 보험산업에 대한 평가로 ① 환경변화에 대한 보험회사의 대응이 다소 미흡하고, ② 지속 성장을 위한 경쟁력이 일부 부족하며, ③ 보험산업에 대한 낮은 신뢰도 등을 살펴보았다.

제Ⅳ장은 해외 보험산업이 지속 성장하고 건전하게 발전하는 과정에서 해외 보험산업 및 감독정책의 주요 특징으로 산업 측면에서 ① 인슈어테크 가속화, ② 디지털·고령화에 대응하는 건강 관련 보험·서비스 확대, ③ ESG 경영의 일환으로 기후위기에 적극 대응, 감독정책 측면에서 ① 정부의 보험산업·서비스 혁신에 대한 적극 지원, ② 디지털 혁신 지원

3) IAIS(International Association of Insurance Supervisors)는 보험의 사회·경제적 중요성 확대와 보험산업의 글로벌화에 따라 각국 보험감독당국간 상호협력과 정보교환을 위해 1994년에 설립됨. 현재는 국제보험감독기준 제정, 보험계약자 보호, 금융안정성 제고 등의 역할 수행함. 사무국은 스위스 바젤에 있으며, 올해 5월 기준으로 131개국 150개 보험감독당국과 6개 국제기구가 회원으로 가입함. 금융감독원은 IAIS 창립회원이며 '02년부터는 금융위원회와 공동회원으로 활동함. '08년부터 실질적인 최고 의사결정기관인 집행위원회(Executive Committee)의 위원으로 활동함

과 보험시장 안정의 균형 달성도모, ③ 사이버복원력 제고 노력, ④ 기후리스크 관리 강화의 4가지를 분석하였다.

제V장은 디지털 전환 시대에 보험산업의 지속가능한 성장과 건전한 발전을 모색하는 과정에서 향후 보험산업의 변화와 보험회사의 대응 방향을 살펴보았다. 일반적으로 보험회사의 디지털 전략은 크게 두 영역으로 구분하여 살펴볼 수 있는데, 보험회사 내부의 효율성과 보험소비자의 만족도를 높이기 위해 기존 가치사슬을 디지털화하는 경우와 보험회사의 신성장동력으로 디지털 전략과 기술을 이용하여 사업의 외연을 확장하는 경우이다.

이와 더불어 고령화, 저출산, 기후변화, 기술발전 등 우리 사회의 복합위기에 대한 사회적 안전망을 제시하고, 더 나아가 이를 미래 성장 전략의 한 축으로 삼기 위한 보험산업의 노력이 필요하다는 인식하에 ① 보험산업 가치사슬 영역별 인슈어테크 도입, ② 디지털 혁신을 통한 보험산업 성장동력 발굴, ③ 복합위기에 대한 솔루션을 제시하는 보험산업 측면에서 변화 및 대응을 알아보았다.

제VI장에서는 본 연구의 코어로서 디지털 전환 시대에 보험 감독·규제의 방향을 논하면서 ① 보험산업의 변화에 적극적으로 대응을 하고 지속적인 성장을 유도하도록 보험의 디지털화에 부합하는 감독·규제 체계 구축, ② 디지털 전환과정에서 발생하는 다양한 리스크를 줄이기 위해 사이버 리스크, 개인정보 유출 등 디지털 전환 시대의 변화하는 위험 요인에 대한 철저한 대비, ③ 고령화, 탄소배출 감축 등 디지털 전환 시대의 주요 사회적 전환 이슈를 적절히 대처하고 변화하는 인구구조적 수요에 적극 대응 등 크게 3가지 방향을 제시하였다.

무엇보다도 금융당국은 보험기술 혁신으로부터 야기되는 리스크 대응과 자율과 창의에 기반한 혁신 촉진 간의 균형을 모색하며 보험시장 안정성을 보장하면서 혁신으로 촉진할 수 있는 규제 환경을 꾸준히 조성해야 할 것임을 강조하였다.