



보도자료

책임자 손재희 실장(소비자디지털연구실, 3775-9023)
작성자 손재희 연구위원(3775-99023)
홍보담당 변철성 수석역(3775-9115)

보도 2024. 4. 9(화) 조간부터
(온라인 2024. 4. 8(월) 14:00부터)
매수 총 3매

보험연구원, 『생성형 AI 시대, 보험산업의 AI 활용과 과제』 발간

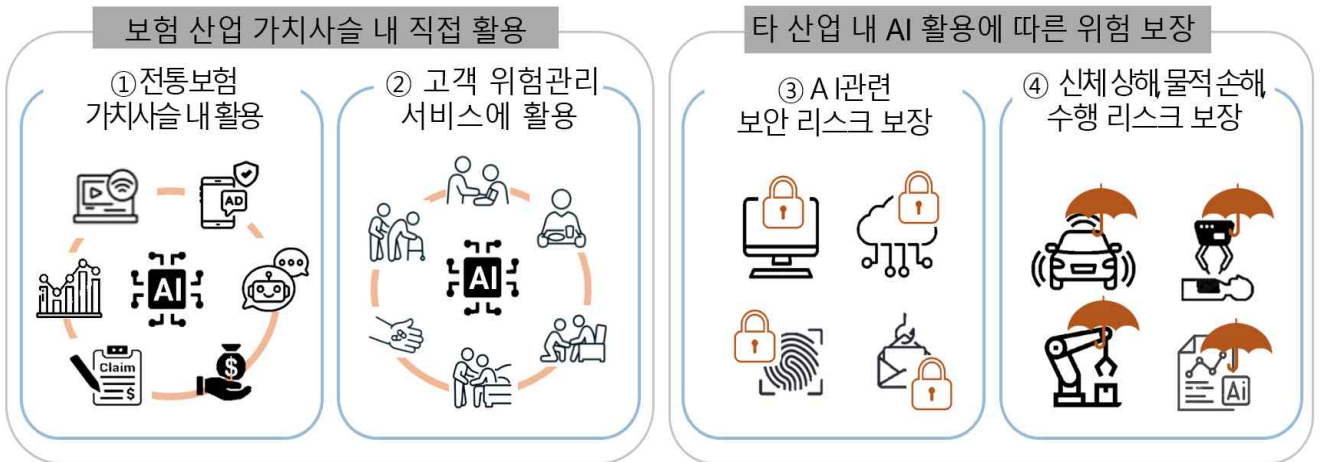
“보험산업은 보험 가치사슬 내 직접적인 AI 활용뿐만 아니라
관련된 위험 보장 니즈의 증가에 주목하고 선제적인 준비를 할 필요”

- 보험연구원 손재희 연구위원(소비자·디지털연구실장)은 생성형 AI에 대한 관심이 고조되고 있는 환경에서 보험산업 내 AI 활용의 국내·외 사례를 살펴보고 관련되어 발생하는 이슈들을 점검하기 위해 『전자금융업 개편과 보험회사 대응방안』 CEO Report를 발표함
- (생성형 AI가 제공하는 가치) 생성형 AI는 고도화된 AI의 한 형태로 데이터 학습을 기반으로 이용자의 요구에 따라 새로운 콘텐츠를 인간과 상호작용이 가능한 형태로 생성한다는 점에서 기존 AI와 차별화된 기술과 가치를 제공함
 - 보험업을 비롯한 금융업은 그동안 업무 효율화 분야에 주로 AI를 활용했으나 생성형 AI를 통해 활용 영역이 확대될 것으로 보이며, 이를 통해 ① 업무 생산성 향상, ② 리스크 및 시장 분석모델 고도화, ③ 소비자 경험 제고 등의 가치를 기대할 수 있음
- (보험산업 내 AI 활용 사례) 보험산업은 보험 가치사슬의 효율성 제고와 서비스 고도화를 위해 직접 AI를 활용하기도 하고 타 산업의 AI

활용에 따라 새로이 창출 혹은 확대되는 위험을 보장할 수 있음

- AI를 활용해 사내 업무절차를 자동화하고, 임직원 업무수행의 보조역할을 하여 효율성을 증진하며, 고객과의 소통에 신속하고 만족스러운 대응을 제시하여 보다 나은 보험소비 경험을 제공함
- 더불어 보험 가치사슬 내 적용 외 다양한 위험관리를 위한 서비스 제공에 생성형 AI를 활용하여 개인화된 맞춤형 보험서비스 제공이 가능함
- AI 활용에 따른 보안 리스크의 보장뿐만 아니라 AI 프로그램 내 인지·판단 과정에서 발생하는 오류 혹은 의도치 않은 상황 발생으로 인한 인간의 생명·신체·재산상의 손해를 보장하는 상품을 제공할 수 있음

<그림> 보험산업의 AI 활용 범위



- (국내·외 보험회사의 AI 활용 현황) 글로벌 보험회사는 생성형 AI를 보험 가치사슬 내 업무지원·고객관리·보험금 청구 및 지급 등에 우선 적용하여 생산성 제고와 고객가치 향상을 기대하고 있음
 - 국내의 경우 업무 프로세스 자동화 및 간편심사 등을 중심으로 기존 머신러닝 기반 AI를 활용하고 있으며, 생성형 AI의 등장으로 그 활용 범위가 확대될 것으로 기대되지만 아직 활용 수준은 초기 단계라고 판단됨
- (AI 활용 관련 우려사항) 보험산업 내 AI 활용은 생산성 및 소비자 경험 제고 등 긍정적 효과가 기대되지만, 설명 가능성, 신뢰성, 편향성, 개인정보, 사이버 리스크 등 다양한 문제가 발생할 가능성이 있음
 - 기존 AI 활용에 따른 이슈와 함께 생성형 AI의 등장은 할루시네이션(환

각), 오정보의 생성·확산으로 피해가 확대될 수 있어 우려를 낳고 있음

- AI 활용으로 발생할 수 있는 소비자 피해를 방지하고 금융기관의 책임 있는 AI 활용을 위해 각국의 감독기관은 다양한 대응책을 마련하고 있음

□ (시사점) 국내·외 보험시장은 아직 본격적으로 생성형 AI를 활용하고 있지는 않지만 점차 활용범위를 넓히려 시도 중이며, AI 활용 관련 다양한 위험의 보장 니즈가 증가할 것으로 예상되는바, 보험산업은 관련 시장의 성장에 주목하고 선제적 준비를 할 필요가 있음

- AI 역기능의 가시화에 따른 규제 강화로 보험산업 내 AI의 직접적인 활용 범위가 제약될 가능성도 염두에 둘 필요가 있음
- AI 활용으로 야기되는 새로운 위험을 보장하기 위해서는 보험회사는 AI 모델 및 성능에 대한 정확한 정보 확보 및 관련 위험평가 역량 확보가 필요함

□ 보험산업은 향후 AI 관련 규제변화에 수동적으로 대응하기보다 AI 활용으로 발생할 수 있는 소비자 피해 방지를 위해 적극적으로 대비하려는 노력이 요구됨

□ 신뢰할 수 있는 AI 활용과 소비자 피해 방지를 위해 적절한 규제 도입은 필수이지만, 급변하는 AI 환경하 보험산업이 본연의 역할을 효과적으로 수행할 수 있도록 AI 관련 균형있는 제도 마련이 요구됨

첨부: CEO Report 『생성형 AI 시대, 보험산업의 AI 활용과 과제』

- 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처(<http://www.kiri.or.kr>)를 표기하여 주시기 바랍니다.