



보도자료

담당자 손재희 실장(소비자·디지털연구실, 3775-9023)

홍보담당 변철성 수석역(3775-9115)

보도 2024. 9. 25(수) 14:30 부터

매수 총 4매

보험연구원, 「생성형 AI의 금융서비스 적용과 이슈」 세미나 개최

“생성형 AI 활용은 개인 맞춤형 보험금융서비스 제공에 기여할 것이며 이를 위해 신뢰할 수 있는 생성형 AI 활용을 위한 노력이 요구됨”

- 보험연구원은 생성형 AI를 활용한 혁신적 보험서비스 제공과 이슈를 논의하기 위해 9월 25일(수) 오후 2시 『생성형 AI의 금융서비스 적용과 이슈』 세미나를 개최함

- 프로그램 -

시 간	내 용
14:00 ~ 14:10	(환영사) 안철경 (보험연구원 원장)
	(축 사) 하태경 (보험연수원 원장)
14:10 ~ 14:50	(발표 1) 생성형 AI의 금융서비스 적용: 추천과 소비자 선택에 미치는 영향 신은철 (KAIST 교수)
	(발표 2) 생성형 AI의 활용: 글로벌 보험회사를 중심으로 손재희 (보험연구원 연구위원)
14:50 ~ 15:00	Break Time
15:00 ~ 16:00	(패널토론)
	좌 장 : 박소정 (서울대학교 교수) 토 론 : 김덕규 (성균관대학교 교수), 최진혁 (미래에셋생명 상무), 황순주 (KDI 연구위원)

- (주제발표 1) 신은철 KAIST 교수는 ‘생성형 AI의 금융서비스 적용: 추천과 소비자 선택에 미치는 영향’이라는 주제로 생성형 AI기반 금융 자문 서비스가 개인 투자자의 의사결정 개선에 기여할 수 있음을 확인하고 향후 보다 개인화된 금융 솔루션 제공의 가능성을 보여줌
- (GPT의 경제적 선호도 학습 능력 평가) 현시 선호 이론과 모델을 활용한 GPT의 위험 회피 및 실망 회피와 같은 경제적 선호도 학습 능력의 평가 결과 GPT는 사용자의 위험 성향에 맞춰 추천을 효과적으로 조정할 수 있음을 확인함
 - * 현시 선호 이론이란 사람들의 관찰 불가능한 효용 등을 이용한 분석이 아닌 실제 소비자들의 소비 행태를 관찰하여 소비자의 선택 원리를 설명하는 이론
 - * 위험 회피(실망 회피)란 사람들이 불확실성에 노출되었을 때 그 불확실성이 가진 기대가치가 높더라도 다른 선택을 하는 행동을 의미함
 - 즉 위험 회피 성향이 강한 사람에게 위험도가 낮은 포트폴리오를 추천함으로써 위험 회피 성향을 완화했으며, 이는 개인 맞춤형 의사결정 도구로서 생성형 AI의 가능성을 보여줌
- (GPT의 추천이 사람들의 행동에 미치는 영향 평가) 행동경제학 실험을 통해 확인한 결과 GPT의 추천 포트폴리오는 효율성이 매우 높았지만, GPT 버전에 따라 실험 참여자들의 선택보다 더 위험 추구적이거나 위험 회피적일 수 있음을 확인함
 - * 행동경제학 실험: 실험실이라는 통제된 공간에서 실제 사회에서 벌어지는 관측 불가능한 요인들을 통제하면서 사람들의 행동이 어떠한 방식으로 변화하는가를 평가는 연구 방법론
 - 실험 참가자들은 GPT의 추천을 실제 자신의 포트폴리오 선택에 반영하는 경향을 보였으며, 특히 일부 참여자들은 스스로 만든 포트폴리오의 효율성은 낮았으나 GPT의 추천을 받아 효율성을 높일 수 있음을 확인함
- (금융 서비스 제공에 의미하는 바) 이러한 연구 결과들은 특히 최근 퇴직연금 시장에서 활용되는 로보어드바이저가 일부 사용자들에게 실질적인 도움이 될 수 있음을 시사함

- (주제발표 2) 손재희 보험연구원 연구위원은 ‘생성형 AI의 활용: 글로벌 보험회사를 중심으로’라는 주제로 보험 가치사슬 내 보험회사의 생성형 AI 적용 사례 소개 및 관련되어 발생할 수 있는 이슈들 살펴보고, 각 이슈별 보험회사들이 대응 방안을 제안함
- (생성형 AI가 가져올 금융·보험업의 변화) 생성형 AI의 가장 큰 특징은 사용자가 인간의 언어로 AI와 상호작용이 자연스럽게 이루어질 수 있다는 점이며 이는 향후 일하는 방식과 소비 경험 방식의 변화를 야기할 수 있음
 - 기존에는 AI 전담부서가 사내 고충을 처리했다면 생성형 AI는 각 분야의 임직원이 AI를 직접 사용하여 문제를 해결하는 등 AI와 직접적인 협업이 가능해짐
 - 소비자는 검색엔진, 플랫폼, 소셜네트워크 등을 포괄하는 개인 AI 비서를 통해 정보를 제공받고 각종 소비의 의사결정을 함(AI 비서가 소비자의 최접점)
- (글로벌 보험회사의 생성형 AI 활용 사례) 글로벌 보험회사 역시 생성형 AI의 활용이 본격화된 상황은 아니지만 사내 운영 효율화를 위해 생성형 AI를 우선 적용하고 있으며, 고객 응대, 보험금지급, 인수심사 등 활용 범위를 점차 넓히고 있음
 - AI를 활용해 조사, 요약, 약관 조회, 문서작성 등 업무의 정확도와 효율을 높이고 판매 보조, 고객 상담사 훈련 프로그램 제공 및 고객 서비스를 지원함
 - 인수심사에 생성형 AI 적용은 아직 활용 초기 단계이며 심사에 도움이 되는 각종 비정형 데이터를 처리·분류하여 제공하는 등 심사자의 의사결정에 도움을 주는 보조역할을 함
- (생성형 AI활용시 발생 가능한 위험) 보험산업 내 AI의 적용은 생산성 제고 및 소비자 편익제고 등 긍정적 효과가 기대되지만, 설명가능성, 신뢰성, 편향성, 개인정보, 사이버 리스크 등 다양한 문제가 발생할 수 있음
 - 이에 더해 생성형 AI의 등장은 환각, 저작권 이슈, 악의적 사용에 의한 오정보 생성 및 확산 등 그 피해가 확대될 가능성도 있음
- (신뢰할 수 있는 AI 활용을 위한 대응 방안) 신뢰성의 확보가 중요한 금융·보험

업권의 특성을 고려하여 생성형 AI 활용의 잠재위험에 선제적으로 대응하기 위한 노력이 요구됨

- AI 활용으로 나타날 수 있는 피해를 최소화하기 위해 사용 데이터의 정확성과 투명성 확보를 위한 노력이 선행되어야 하며, 이를 위한 공동 협력도 고민해야 함
- AI 경쟁력 확보를 위해 전문인력 채용 확대뿐만 아니라 내부 임직원의 AI 활용 능력 고취를 위한 교육을 체계화하려는 노력이 필요하며, 이를 위해 학계 및 업계의 네트워크를 활용할 필요가 있음

<생성형 AI 활용 관련 이슈별 대응 방안>

활용에 따른 이슈	대응 방안
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 판매 및 고객 응대에 활용되는 AI 기반 챗봇이 할루시네이션을 야기할 가능성 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 학습에 활용되는 데이터의 정확성, 적합성 등을 수시로 점검하고, 정확한 답변이 요구되는 경우 규칙기반 AI도 동시에 활용
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 민감 데이터 보안 이슈 ✓ 시스템 구축 도입의 비용부담 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 금융사의 특성을 반영한 경량 모델 도입하거나 내부에서 자체 구축하여 활용
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 활용 데이터의 저작권 이슈 ✓ AI적용 결과의 투명성과 설명가능성 이슈 ✓ 적용 오류에 따른 부당한 심사, 부당한 인수거절, 보험소외 발생 가능성 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 인수/보험금 지급 결정에 활용되는 데이터의 수와 종류에 대한 자체 가이드 라인 설정 ✓ 학습 데이터의 정확성과 투명성 확보를 위해 데이터의 출처와 관리 기록 체계 구축(데이터 관리 표준 구축)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ AI 전문인력 및 내부 AI 역량 확보의 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 도메인 지식 보유 임직원이 AI를 도구로 활용할 수 있도록 외부 협력을 통한 교육시스템 구축

첨부: 발표자료 각 1부

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