

위험을 사유하다

안철경



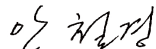
시작하면서...

이 모음집은 지난 수년간 보험에 대해 고민하며 써 내려간 51편의 기고문을 주제별로 엮은 것입니다. 각 글은 특정 이슈에 대한 응답이자 정책적 제언의 성격을 띠고 있으나, 한데 모아 읽다 보면 보험이 나아가야 할 방향을 보다 입체적으로 성찰할 수 있는 실마리를 제공할 수 있으리라 생각했습니다.

이러한 취지에서 오늘날 보험산업이 직면한 주요 과제들, 곧 산업 환경 변화와 제도의 조응, 소비자와 산업의 공존, 포용과 혁신의 긴장감 등을 폭넓게 살펴볼 수 있도록 글을 분류하고 구성했습니다.

물론 개별 글은 특정 시점의 문제의식에서 출발한 만큼 시의성 짙은 부분도 적지 않습니다. 그럼에도 급변하는 환경 속에서 보험이 과연 어떻게 사회적 안전망 역할을 다할 수 있을지, 산업의 수익성과 공공성이 어떻게 조화를 이뤄야 하는지에 대한 고민이 공통적으로 담겨 있습니다.

이 모음집이 보험의 역할을 다시금 생각해 보는 계기가 되고, 더 나은 제도와 정책에 대한 상상력을 불러일으키는 작은 출발점이 되기를 바랍니다.

보험연구원 원장 

Contents

Chapter 01 보험산업의 혁신과 경쟁

01	외국계 보험사가 한국 떠나는 이유	8
02	제로금리 시대, 보험사의 자산운용	11
03	비대면 환경서 빅테크와 싸워야 할 보험업계	14
04	보험혁신 더 이상 늦출 수 없다	17
05	혁신적 보험상품은 실패했나	20
06	우물 안 개구리, 한국 보험회사	23
07	보험상품 비교.추천 서비스 시행과 과제	26
08	보험도 혁신이 필요하다	28
09	혁신 위한 경쟁 절실한 보험산업	31
10	의료데이터 활용 절실하다	34
11	보험 경영, 판이 바뀌다	37

Chapter 02 사회적 위기와 보험의 역할

12	블랙스완 위기, 더 자주 찾아올 것..‘기업휴지보험’ 새 시장 주목하라	42
13	감염병·자연재해 등 반복되는 불확실성...‘보험시대’ 열린다	44
14	포스트 코로나 시대, K.헬스케어 기회로	48
15	전쟁 리스크, 보험으로 가능할까	50
16	소나무가 산불의 주범일까	53

17	기후변화 시대, 보험의 역할	56
18	기후위기 시대와 정책성 보험의 역할	59
19	음주운전은 ‘묻지마 폭행’	62

Chapter 03 고령사회의 소득 설계

20	지금이 연금개혁 할 때다	66
21	연금파산 ‘화색 코볼소’ 무엇으로 막을 수 있을까	68
22	100세 인생 번지점프	70
23	1인 가구 시대의 연금제도	73
24	만시지탄의 연금개혁은 말아야	76
25	벼랑 끝 연금 개혁, 물러설 곳은 없다	79
26	이제는 연금개혁을 완수해야 할 때	82

Chapter 04 고령사회의 건강보장

27	베이비부머 고령화, 그 다음은?	86
28	‘아프고 힘들고 가난한 노후’를 생각한다	88
29	치매에 걸려도 인간답게 살고 싶다	91
30	치매 환자 100만 명 시대의 과제	94

Chapter 05 소비자 보호와 포용금융

31	보험금 청구 전산화, 소비자가 답이다	98
32	보험 이미지 개선이 시급하다	100
33	‘제판 분리’에 소비자가 있어야 한다	103
34	보험 수수료 개편과 신뢰구조	105
35	나도 장애인이다	108
36	고령자는 디지털이 불편하다	111
37	장애인 고용은 더 많은 가능성을 여는 일	114

Chapter 06 산업 지속성과 규제의 균형

38	살인에 이르는 보험사기, 어떻게 줄일 것인가	118
39	실손보험 개혁, 더 이상 미뤄선 안 된다	121
40	의료현장서 실손보험 사라질라	124
41	나무만 보고 숲은 놓치는 보험산업	127
42	보험감독의 균형이 필요한 이유	130
43	보험산업, 밸런스가 중요하다	133
44	보험사 자산운용 규제 재설계할 때다	136
45	이제는 ‘질서 있는 퇴출’로 가야한다	139

Chapter 07 보험의 철학과 미래

46	보험, 근시안의 세계를 넘어서	144
47	보험, 인류의 위대한 발명품	148
48	보험, 모빌리티 시대를 준비하자	151
49	AI 리스크와 보험	154
50	보험은 낭비 아닌 인생 '상비약'... MZ세대도 미리 대비를	156
51	행복한 사회 위한 버킷리스트	159

Chapter 01

보험산업의 혁신과 경쟁

“제도가 틀이 되지 못할 때,
혁신은 벽이 되고 경쟁은 그림자가 된다.”

지난 수년간 보험산업은 ‘혁신’이라는 이름 아래 다양한 논의를 이어왔지만, 그 이면에는 구조적 불균형과 제도적 한계가 자리하고 있다. 소비자 보다는 판매자의 이해가 우선되는 시장 구조, 설계사 중심의 고비용 유통 체계, 디지털 전환 속 내부 통제 약화 등은 산업의 신뢰 기반을 흔들고 있다. 무엇보다 제도는 혁신을 유도하거나 보호하는 틀이 되어야 함에도, 현재 규제 체계는 새로운 시도를 가로막거나 기존 구조를 고착화하는 데 머물고 있다. 이로 인해 혁신은 산업의 체질 개선으로 이어지지 못하고, 경쟁 또한 소비자 편익과 효율성으로 연결되지 못하는 한계에 직면해 있다.

이 장에서는 보험산업이 직면한 구조적 제약과 과제를 짚고, 이를 넘어설 혁신과 경쟁의 방향을 모색한다.

“수익성보다 더 큰 문제는 불확실하고 경직된 규제이다.”

에이미 추아 미국 예일대 교수는 저서 《제국의 미래》에서 과거 대제국의 공통점은 ‘관용’이라고 했다. 제국은 관용을 통해 우수한 인력을 받아들여 제국이 됐다는 것이다. 그러나 스페인은 유대인을 추방함으로써 관용을 버리게 되고, 결국 무적함대의 스페인 제국은 몰락으로 이어졌다고 주장했다.

산업도 마찬가지다. 우수한 외국회사를 국내에 유치하면 고용창출뿐만 아니라 시장경쟁을 촉진하고 선진 노하우를 배울 수 있다. 맥도날드의 진출로 우리나라 패스트푸드 시장이 본격적으로 성장한 것이 좋은 사례다.

보험산업도 시장 개방을 통해 경쟁력을 강화할 수 있다는 취지에서 정부는 외국계 보험사의 국내 진출을 허용했다. 그래서 1980년대 말 국내 보험시장 개방으로 미국계 라이나생명을 시작으로 캐나다, 네덜란드, 프랑스계 보험회사들이 국내 시장에 진출했다. 이들 외국계 보험사는 경쟁 제한적 조치 철폐를 요구했고, 이 요구가 받아들여짐으로써 경쟁이 강화된 국내 보험시장이 성장하는 계기가 됐다.

외국계 보험사의 한국시장 진출은 우리나라 보험산업의 선진화에 기여했다. 먼저, 사람의 죽음을 논하는 것을 금기시하던 시대에 재무설계라는 전문서비스 제공을 통해 종신보험을 성공시킨 데가 미국계 푸르덴셜생명이다. 가장의 부재에도 생활에 어려움이 없도록 하는 재무설계를 통한 종신보험 판매 성공은 우리나라 보험역사에 한 획을 긋는 사건이었다.

외국계 보험회사는 업계 최초로 대졸 남성설계사 조직을 만들어 보험설계사를 전문직으로 한 단계 격상시켰고, 설계사들이 기피하던 저렴한 보험상품을 TM(텔레마케팅)채널을 통해 성공적으로 판매함으로써 소비자들에게 보험상품 선택의 폭을 넓혀줬다. 또 고령화 시대에 적합한 고령층 대상 상품개발 방향을 제시했고, 모두가 어려워하던 치아보험도 최초로 개발해 새로운 시장을 개척했다. 이렇듯 외국계 보험사는 새로운 판매전략, 상품개발, 경영전략 등을 선보이면서 국내 보험시장 수준을 한 단계 끌어올리는 데 기여했다고 평가된다. 그런데 최근 ING생명(네덜란드), 에르고다움(독일), 알리안츠생명(독일), PCA생명(영국), 푸르덴셜생명(미국) 등 외국계 보험회사들이 약속이나 한 듯이 철수했다.

한국시장 철수의 표면적 이유는 환경악화다. 저성장, 저출산, 저금리 등으로 수익성이 나빠져서 더 높은 수익을 창출할 수 있는 동남아 시장 등으로 옮겨간다는 것이다. 그런데 이런 환경악화 요인은 한국만의 문제는 아니다. 국내 시장의 치열한 경쟁도 철수의 한 원인일 것이다. 그러나 치열한 경쟁하에서도 일부 외국계 보험사들은 양호한 실적을 구현하면서 성장해 왔는데, 그런 회사들까지 철수하는 것을 보면 또 다른 원인을 생각하지 않을 수 없다.

다른 원인들 중 하나는 규제를 꼽을 수 있다. 외국계 보험사들은 그동안 한국 보험시장의 규제와 제도의 불투명성에 대한 불만을 드러내 왔다. 보험업의 특성상 장기적인 전략이 필요한데 국내 규제의 불투명성은 외국계 보험사들이 장기적인 전략을 수립하는 것을 어렵게 하거나, 그들이 생각하기에 불필요한 규제들은 본사의 특성을 살린 경영전략을 발휘하지 못하게 했다. 과거 한 외국계 보험회사가 국내 시장에 진출하기 위해 예비인가까지 받았으나, 규제로 인해 자기들만의 상품전략을 제대로 구현할 수 없음을 뒤늦게 알고 회사출범 직전에 철수한 사례도 있다.

외국계 보험사들이 떠나는 이유가 국내 보험시장의 경쟁 격화로 인한 수익성 하락뿐만이 아니라 규제요인으로 인해 미래 수익성 악화가 예상되기 때문이라면, 우리의 규제 체계와 보험산업의 미래를 다시 한번 생각해 보는 기회로 삼아야 할 것이다. 스페인은 그래도 세계를 제패한 후 관용을 버림으로써 몰락했지만 우리는 세계를 제패해 보지도 못하고 보험산업이 침체할까 걱정스럽다.

“제로금리 시대, 보험사의 핵심 경쟁력은 자산운용이다.”

올해 5월 보험연구원이 실시한 설문조사에서 보험회사 CEO들은 포스트 코로나 시대에 가장 큰 위협요인으로 투자수익 감소를 꼽았다. 글로벌 금융위기 이후 코로나19에 이르기까지 경기 침체를 벗어나기 위해 각국 중앙은행이 정책금리 인하와 양적완화를 지속하면서 저금리 추세가 심화되고 있기 때문이다. 우리나라 기준금리도 이미 제로금리 시대에 진입한 상황으로 보험회사들은 투자수익률 하락이라는 직격타를 맞고 있다. 보험회사들은 만기가 긴 부채를 관리하기 위해 채권 중심으로 자산을 운용하고 있어 금리의 영향을 크게 받기 때문이다. 1990년대를 돌이켜보면 현재와 같은 고민이 상대적으로 적었다. 시중금리보다 예정이율이 낮아 금리위험에 대한 인식이 낮았기 때문이다.

그러나 2000년대 이후 금리의 지속적인 하락으로 재무건전성에 대한 우려가 커지면서 보험산업은 금리연동형 상품 출시 등 위험관리를 강조하는 방향으로 변해왔다. 자산운용 측면에서도 금리위험 관리를 위해 대출 중심에서 장기국채 위주로 자산 구성을 바꿔왔다. 이러한 노력의 결과 국내 보험산업은 지속적이고 급격한 금리하락에 비해 상대적으로 양호한 재무건전성을 유지하고 있다.

그러나 수익률 관점에서 자산운용을 살펴보면 이차역마진의 심화가 우려되는 것이 사실이다. 이차역마진은 어제오늘의 문제가 아니다. 생명보험 산업의 경우 10여년 전부터 자산운용수익률이 부채부담이율보다 낮아지기 시작해 그 폭을 넓혀오고 있다. 여기에 얹친 데 덮친 격으로 코로나의 영향으로 저금리가 더욱 심화되고 고착화될 가능성이 높아지고 있다. 특히 제로금리라는 충격적인 상황은 투자수익률에 대한 깊은 고민을 안겨주고 있다.

이러한 상황에서 보험회사는 투자수익률을 방어하는 방안으로 대체투자에 문을 두드리고 있다. 대체투자 자산은 장기적으로 중위험·중수익의 특성을 보이고, 전통자산과 상관관계가 낮아 상대적으로 높은 투자수익과 포트폴리오 분산효과를 기대할 수 있다. 이러한 측면에서 보험회사는 최근 정부가 발표한 한국판 뉴딜정책을 눈여겨볼 필요가 있다.

물론 1990년대 말 일본 보험회사의 파산 사례에서 알 수 있듯이 체계적인 투자 및 위험관리가 바탕이 되지 않은 투자는 보험회사의 생존을 위협할 수 있다는 점을 간과해서는 안 된다. 특히 대체투자는 기존의 채권이나 주식과는 전혀 다른 성질을 가지고 있어 더욱 신중할 필요가 있다. 우선 대체투자는 시장에서 거래가 되지 않아 일단 투자한 이후에는 매매각 및 중도상환이 어렵다. 그리고 복잡한 구조와 정보 부족으로 리스크를 정확히 평가하기 힘들다.

따라서 성공적인 대체투자를 위해서는 중장기적 관점에서 탄탄한 전문성에 기반을 두고 자산운용 역량을 높여나가는 것이 필요하다.

보험회사는 장기계약인 보험상품을 통해 자금을 조달해 투자를 수행하는 장기 기관투자자이자, 노후소득 안정화를 담당하는 중추적인 역할을 수행하는 금융회사이다. 보험회사가 자산운용 역량 강화를 통해 제로금리 시대를 극복하고, 실물경제의 자금공급 및 사회안전망 역할을 강화해 사회경제적 기여를 높일 수 있기를 기대한다.

“보험산업은 빅테크와의 전쟁 속에서
소비자와의 연결고리를 어떻게 유지할지,
생존을 건 응전을 시작해야 한다.”

이집트의 천문학과 기하학 발달은 나일강 범람을 이겨내려는 이집트 사회의 끈질긴 노력의 산물이다. 매년 반복되는 홍수로 땅의 지문이 매년 바뀌니 사람들은 물에 휘둘리지 않는 별자리를 보고 강의 범람을 예측하려 노력했고, 홍수로 지워진 땅의 지문을 가려내려는 노력은 측량술과 기하학 발전으로 이어졌다. 그야말로 이집트 문명은 자연의 도전에 대한 이집트인의 응전으로 이뤄낸 것이다. 반대 사례도 있다.

지난 수십 년 동안 보험시장에는 보험사가 자체적으로 상품을 개발(제조)하고 소속 설계사를 통해 소비자와 대면하는 전통적 영업방식이 주를 이뤘다. 외부 설계사 채널(GA)과 내·외부 온라인 비대면 채널을 활용하는 비중이 꾸준히 늘고는 있지만, 전체 보험료 수입의 대부분이 설계사 영업에서 나오고 있는 점은 변함이 없다.

그런데 최근 보험시장에서 시도되고 있는 몇몇 보험사의 판매 자회사 설립 움직임은 그동안 진행돼 온 제조와 판매의 부분적인 분리와는 다른 긴장감이 있다. 무엇이 이런 긴장감을 만들어 내는 것일까. 농사의 젃줄

인 나일강을 포기할 수 없는 상황에서 강의 범람은 이집트 사회가 반드시 이겨내야 할 도전이었듯이, 소비자와의 접점은 보험회사가 반드시 유지해야 하는 도전이다. 그런데 현재 판매 채널 운영으로는 더 이상 그 접점을 유지하기가 어려워지고 있다.

더구나 코로나19 이후 빠르게 전개되고 있는 비대면 환경은 소비자가 선호하는 채널에도 변화를 가져오고 있다. 이 가운데 디지털 기술을 활용한 비대면 온라인 플랫폼을 기반으로 소비자에게 새로운 접점을 제공하고 있는 빅테크(Big Tech) 기업의 보험시장 진출을 둘러싼 기울어진 운동장과 공정경쟁에 대한 우려는 소비자와의 접점 유지에 힘들어 하는 보험산업의 위기를 고스란히 반영하고 있다.

그간 보험산업이 레드오션화됐다고 하면서 다수 외국계 보험사들이 한국을 떠났다. 매각을 원하는 일부 국내 회사들도 인수자를 찾기가 쉽지 않다. 그런 와중에도 해외에서는 구글·아마존·테슬라가, 국내에서는 네이버·카카오·금융지주사 등이 보험업 진출을 지속적으로 시도하고 있다. 왜 먹거리가 소진됐다고 하는 보험산업에 들어오려고 하는 것일까. 아마도 그동안 기존 보험사가 경험하지 못했던 인슈어테크의 가능성, 빅데이터, 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 등을 통한 고객 분석과 상품 판매 그리고 위험 인수는 물론 위험 예방 서비스 제공 등으로 새로운 고객 접점에 자신감을 갖는 것이 아닐까.

지난해 말부터 본격화된 일부 보험사의 제판분리 트렌드와 빅테크의 보험업 진출 움직임이 거대한 도전이자 위기인 것은 사실이지만 새로운 기회가 될 수 있다는 점에 주목할 필요가 있다.

스마트폰을 재미있는 휴대폰으로만 생각하고 그 너머에 있는 스마트폰 소비자에게는 무심하여 도도새의 운명을 맞이했던 노키아를 반면교사 삼아 2021년 보험산업은 소비자와의 접점을 확보하고 유지하기 위한 도전에 끈질기게 응전해야 한다. 슬기롭게 응전한다면 이집트 문명처럼 새로운 역사를 만들어낼 수 있을 것이다.

“위기를 기회로 삼지 못한 보험산업,
이제는 근본적인 개혁 없이는
다음 시대를 보장할 수 없다.”

한 주에 수학 5시간, 물리 6시간을 공부하는 소련 학생과 수학 1시간, 물리 2시간을 공부하는 미국 학생 중 누가 우주선을 발사할 수 있겠는가? 1950년대 말 미국 중고등학교에 걸린 한 포스터의 내용이다. 자연과학을 더 열심히 하자는 말인데 이런 교육 개혁을 가져온 것은 구소련의 스푸트니크 발사 때문이었다. 1957년 최초의 인공위성인 스푸트니크 발사는 세계 최강국 미국의 자부심을 무참히 뭉개버렸다. ‘스푸트니크 쇼크’라 불리는 충격이 미국에 가해졌고 그 후 미국은 여러 개혁을 통해 결국 인간 달 착륙에서 소련을 앞서게 되고 그 이후 우주개발 최강국이 됐다.

위기는 또 다른 성장을 위한 기회가 된다. 세계 10위권으로 성장한 우리 보험산업은 어떤 위기를 통해 성장했는가. 그러나 속내를 들여다보면 실망스럽기도 하다. ‘이차역마진’이라는 단어는 십여 년째 반복되고 있다. 설계사의 자질 문제와 민원은 보험에 대한 부정적 이미지로 자리잡았다. 덩치만 커졌지 실속이 없다는 가혹한 평가도 내려진다.

되돌아보면 우리 보험산업에 질적 성장의 기회로 삼을 만한 두 차례의 큰 위기가 있었다. 먼저 국제통화기금(IMF) 금융위기로 금융산업의 신뢰가 바닥으로 떨어졌을 때다. 이때 외자계인 P생명은 대졸 남성설계사 조직을 처음으로 도입하여 소비자 신뢰를 쌓으면서 보험판매업의 위상을 전문업 수준으로 높였다. 그러나 타 보험사들은 전문 판매조직을 양성하기보다는 타사의 조직을 스카웃하는 등 장기적인 투자 대신 단기적 전략으로 대응했다. 한국의 설계사 조직이 전문화되고 산업의 신뢰를 높일 수 있는 기회를 잃어버린 상황이 됐다.

다음은 2008년 금융위기로 저금리가 본격화됐을 때다. 저금리는 곧바로 보험사 재무건전성의 위기로 다가왔고, 이는 보험사 경영의 혁신적인 변화를 요구했다. 상품설계, 지배구조, 위험관리체계 및 자산운영전략 등에 대해 포괄적이고 장기적인 계획을 수립하고 실행할 수 있는 기회였다. 그러나 장기투자 확대, 예정이율 인하, 보장성보험 확대 등 저금리 대응 노력이 없었던 것은 아니지만 구조조정을 통해 보험사의 체질을 근본적으로 바꿀만한 혁신적 변화는 일어나지 않은 상황에서 이제 금리가 오르고 있는 듯하다.

위기를 신뢰와 산업 건강성 회복의 기회로 살리지 못한 상황에서 소비자 신뢰는 여전히 비판받고 있고, 다수의 외국계 보험사는 떠나고 보험주가는 약세를 면치 못하고 있다. 보험산업은 IFRS17 도입, 빅테크의 보험업 진출로 또 다른 위기 상황에 직면해 있다.

금융당국은 이달 초 “보험산업 신뢰와 혁신을 위한 정책방향”을 발표하고 보험산업 혁신성장에 강한 의욕을 보이고 있다. 미국이 근본적인 교육제도부터 개혁하면서 우주산업을 키운 것처럼 지난날의 위기를 반면교사로 삼아 근본적인 개혁과 혁신을 통해 새로운 보험산업으로 거듭나기를 기대한다.

“깨지지 않는 유리잔처럼,
시대를 앞선 혁신은 당장 외면받아도
끝내 스스로를 증명한다.”

주말 저녁의 와인 한 잔은 주중의 피로를 씻어주고는 한다. 그러나 간혹 기분에 취해 건배하다 와인 잔이 부러진 경험이 있을 것이다. 깨지지 않는 와인 잔을 왜 만들지 않을까.

깨지지 않는 와인 잔은 이미 약 2,000년 전 로마 황제 티베리우스 시대에 만들어졌다. 한 기술자가 깨지지 않는 유리잔을 만들어 황제에게 바쳤다. 그러나 황제는 그에게 큰 상을 내리는 대신 그를 죽여버렸다. 깨지지 않는 유리잔 때문에 금과 은의 가치가 떨어질 것으로 예상했기 때문이다. 그 이후 2,000년이 흐른 후 깨지지 않는 유리는 다시 만들어졌지만 여전히 우리는 깨지는 와인 잔을 사용한다. 대신에 깨지지 않는 유리잔은 핸드폰터치 화면으로 화려하게 부활했다.

한국 보험시장의 문제점을 논할 때 매번 언급되는 것이 상품의 복잡성이다. 어떤 상품은 특별 약관이 100개가 넘어간다. 아인슈타인이랴도 보험 상품의 모든 보장들을 이해하지 못할 것이다. 보험약관 자체가 어렵고 여기에 수많은 특약을 첨부해 복잡하게 만들다 보니 소비자 입장에서 보험

료도 비싸고 이해도도 떨어져 불완전 판매와 민원이 많이 발생할 수밖에 없다. 보험상품의 복잡성은 보험의 최대 골칫거리다.

그런데 몇 년 전에 H생명에서 이 문제를 해결하는 ‘제로보험’을 내놓았다. 복잡한 보험상품을 최대한 단순화해 개발한 상품이었다. 아마 제로라는 것이 특약이 없는 상품이라는 의미였을 것으로 추측된다. 제로보험의 특징은 특약을 부과하지 않아 단순하고 보험료가 저렴한 것이다. 개발과 동시에 혁신 보험상품의 아이콘으로 당국의 칭찬은 물론 언론이 주는 대부분의 상을 휩쓸었다.

그러나 이 상품은 몇 년 못 가서 시장에서 사라졌다. 가장 큰 이유는 판매가 되지 않아서다. 단순하다 보니 보험료가 저렴해 판매자의 수수료가 낮았다. 판매자로부터 외면받을 수밖에 없었다. 보험료가 싸다 보니 회사 입장에서도 상품 수익성이 떨어졌다. 더 나아가 고객 입장에서도 상품의 보장 내용이 단순 쪼개기에 불과하다는 인식이 들었다. 보험료를 조금만 더 내면 많은 보장을 받는 상품에 길들여져 있었던 탓이다. 깨지지 않는 유리잔처럼 이 혁신적인 상품은 허무하게 사라지고 말았다.

그러나 깨지지 않는 유리잔이 부활하는 데 2,000년이 걸린 것과 달리 최근 제로보험과 유사한 미니보험, 소액 단기 보험 등이 인기를 끌고 있다. 특히 디지털 상품 및 판매 혁신, 그리고 필요한 것만 구매하는 소비 패턴으로 인해 이러한 추세는 점점 강해질 것으로 전망되고 있다. 보험 최대의 골칫거리가 해결될 수도 있을 것 같다. 혁신 상품은 역시 실패하지 않았던 셈이다. 단지 깨지지 않는 유리잔처럼 시대를 앞섰을 뿐이다.

한때 혁신적인 보험상품이었지만 고객으로부터 외면을 받은 상품이 또 무엇이 있는지 한 번 살펴봐야겠다.

“지금 필요한 것은 새로운 성장을 위한 절실함이다.”

약 500년 전 유럽의 선박들이 전 세계 대양을 누비면서 대항해 시대가 시작됐다. 당시 유럽이 우수한 기술로 거대한 선박을 만들어 거친 파도를 헤치면서 세계 정복을 시작한 것으로 알고 있지만 사실은 다르다. 당시 유럽은 여러 면에서 아시아에 뒤처져 있었다. 유럽이 한강 유람선만 한 배를 만들 때 중국은 100m가 넘는 대형 선박을 만들어 아프리카까지 항해했다. 그렇지만 유럽은 정치·경제적인 절실함 때문에 바다로 나갔고 그 이후 모두가 아는 것처럼 세계를 지배하면서 유럽 중심의 세계사를 만들었다.

우리나라 보험회사들도 2000년대 초부터 해외 진출에 관심을 갖기 시작했다. 미국, 중국, 인도에 현지 사무소와 법인 등을 설립하면서 보험시장 진출을 추진했지만 아직 큰 성과를 내지 못하고 있다. 반면 일본은 우리와 비슷한 2000년대 초반에 해외 진출을 시작해 우리와 비교가 안 되는 성과를 내고 있다. 도쿄해상보험은 세계 곳곳에 자회사를 두는 글로벌 회사가 되었고 지난해 이익의 46%를 해외에서 거둬들였다. 우리나라 보험사는 지난해 기준으로 0.8%다. 무엇이 이토록 큰 차이를 만든 것일까?

물론 한국의 보험사가 해외 진출을 못한 데에는 나름 이유가 있다. 무엇보다 부족한 자본력이다. 보험은 돈을 버는 산업이 아니라는 생각이 지배적이었기 때문에 충분한 자본을 축적할 수 없었다. 보험사들도 보험은 내수산업이라는 전제하에 먹고살 수 있을 정도에 만족했다. 규제만 충족하면 일정 정도의 수익을 얻을 수 있는 구조여서 시장경쟁을 통한 역량과 기술력을 쌓는 데 소홀했다.

자본력과 규제, 해외 경험 부재 등을 이유로 해외 진출을 꿈으로만 생각하고 있을 동안 일본은 과거 유럽처럼 절실함을 가지고 해외로 나간 것이 아닐까. 일본 보험시장은 1997년 이후 마이너스 성장을 지속했다. 일본 보험업계는 저성장, 고령화, 저금리 상황에서 해외 진출은 선택이 아니라 필수라고 판단한 듯하다. 도쿄해상이 2000년 인도를 시작으로 싱가포르, 브라질, 영국, 미국에서 성공 가도를 달릴 수 있었던 것은 기술력이나 자본이 충분했다기보다 그만큼 절실했기 때문이 아닐까 한다.

지금 우리 보험산업이 직면한 현실은 20년 전 일본 보험사가 직면한 상황보다도 더 나쁜 것 같다. 저성장, 저금리, 고령화의 어려움에 테크기업과 경쟁까지 해야 한다. 이러한 상황에서 보험산업의 지속가능성을 고민하다 보면 가장 분명한 답은 해외시장 진출이다.

1990년 초 한국시장에 진출한 외국계 P생보사는 264억 원으로 영업을 시작해 그동안 배당금과 매각 대금으로 약 2조 6,000억 원을 본국으로 가져갔다. 장기적인 안목에서 투자한 결과 30년 만에 투자 금액의 약 100배 수익을 거둔 셈이다.

한국의 금융산업은 뛰어난 인재들의 집합소다. K팝, K방역, K컬처 그리고 한국의 기업들이 이룩한 세계인의 신뢰가 있다. 여기에 첨단 디지털 기술과 인슈어테크로 무장한 K보험으로 해외시장에 뛰어든다면 분명 가능성 있는 도전이 될 수 있다. 우리 보험산업도 이제 사회안전망의 역할 뿐 아니라 외화를 획득하는 제2의 종합상사가 되어 국민경제에 기여하는 산업으로 더 큰 도약을 기대할 수 있을 것이다.

지금 보험산업은 난관을 극복하고 새로운 성장을 위한 절실함이 어느 때보다 크다. 이제는 꿈만 꿀 때가 아니라 거친 파도를 헤치고 나간 유럽의 탐험가처럼 신시장에 도전해 세계 보험산업의 지형을 바꿀 때다. 아직 늦지 않았다.

“소비자가 주도권을 갖는 새로운 질서가 시작됐다.”

물건을 살 때 자신에게 적합한 상품을 탐색하는 데에는 시간과 노력이라는 비용이 소요된다. 이때 개인의 정보 접근성과 활용 능력은 탐색 비용의 크기를 좌우한다. 그러나 보험상품의 경우 구조가 매우 복잡하기 때문에 대다수 소비자가 비교·탐색하는 데 한계가 있어 주로 설계사들의 ‘푸시 마케팅(Push Marketing)’으로 판매가 이루어진다. 능동적으로 상품을 탐색해 구매하기 어려운 상황에서 소비자는 추천받은 상품이 자신에게 최적인지 의구심을 갖게 된다. 판매자 편향, 불완전판매, 민원 등 보험모집시장의 많은 문제점도 이 지점에서 발생한다.

올해 1월부터 플랫폼을 통해 소비자들의 다양한 데이터를 활용, 개인에게 적합한 보험상품을 비교·추천하는 서비스가 시행되면서 이 같은 보험 소비자들의 의구심이 상당 부분 해소될 것으로 기대된다. 즉, 인공지능(AI) 기술을 이용해 개인의 행동 및 성향을 파악하고 이들에게 노출된 위험 평가를 기반으로 적합한 상품을 추천함으로써 소비자들의 편의성 제고에 기여할 것이다.

일각에서는 플랫폼의 보험상품 비교·추천 서비스 시장 활성화에 대한 회의적 시각과 더불어 시장 경쟁구조 왜곡 및 소비자 피해 가능성에 대해 우려를 표하고 있다. 보험상품 비교·추천 서비스가 성공적으로 정착하기 위해서는 가능한 한 많은 보험회사가 참여해 다양한 상품을 공급함으로써 소비자 효용을 높일 필요가 있다. 하지만 서비스 시행 초기에는 단기 보험, 자동차보험, 실손보험, 저축성보험 등 온라인 상품으로 한정돼 당초의 기대와는 다르게 시장이 조성될 가능성이 있다. 보험회사는 플랫폼이 새로운 판매 채널로 등장하는 과정에서 우월적 지위를 이용해 부당행위를 요구하거나 공정경쟁이 저해될 것을 우려하며 참여를 주저하고 있다. 한편 소비자의 서비스 이용 과정에서 플랫폼 업체에 제공한 개인정보의 오남용 가능성 통제 및 상품 추천 메커니즘에 대한 신뢰 구축도 선결돼야 할 과제로 꼽힌다.

결국 금융감독당국은 보험상품 비교·추천 서비스 시범 운영 과정에서 플랫폼의 우월적 지위 남용, 알고리즘 편향 등을 방지하기 위해 마련한 규제 장치가 효과적으로 작동하는지를 상시 점검해야 한다. 또 소비자 편익 제고를 위해 개선이 필요한 사항을 시장참여자들과 함께 발굴해 갈 필요가 있다. 보험회사도 보험상품 비교·추천 서비스 시행을 계기로 상품 구조와 전달 방식을 혁신해 소비·추천자의 효용을 높이고 보험산업의 신뢰를 회복할 수 있길 기대한다.

“보험이 스마트폰처럼 진화하지 못한다면, 낡은 규제에 갇힌 '위험보장' 그 이상이 될 수 없다.”

스마트폰을 그저 '전화기'라고 부를 수 있을까? 우리의 일상을 돌아보면 스마트폰으로 통화하는 시간보다 음악 감상, 금융거래, 건강 체크 등에 쓰는 시간이 훨씬 더 길다. 스마트폰은 단순한 통신 수단을 넘어 생활 전반을 관리하는 '라이프 플랫폼'으로 자리 잡았다.

이러한 스마트폰 시장에서 한국은 매년 100억 달러 넘는 스마트폰을 수출하며 혁신의 최전선에 서 있다. 1988년 처음 무선전화기가 등장했을 때만 해도 지금과 같은 발전은 상상하기 어려웠다. 당시 국내 제조사들은 기술력 부족으로 품질 논란에 시달렸고 소비자 신뢰를 얻지 못했다. 결국 1995년 삼성은 품질 혁신을 선언하며 불량 제품을 전량 소각하는 '애니콜 화형식'을 단행했다. 이는 단순한 이벤트를 넘어 한국 휴대폰 산업이 질적 도약을 이루는 상징적인 계기가 됐다.

그렇다면 한국의 보험산업은 어떠한가? 보험은 여전히 '위험보장'이라는 전통적 역할에 머물러 있지만 변화와 혁신이 없었던 것은 아니다. 1990년대 푸르덴셜생명은 대졸 남성 설계사를 내세워 종신보험과 재무설계를 결합한 영업 모델을 도입했다. 2000년대에는 라이나생명이 텔레마케팅을

활용해 비대면 건강보험 판매를 시작했다. 이후 온라인 자동차보험(AXA), 변액유니버설보험(메트라이프), 달러보험(AIG), 저해지보험(ING) 등 혁신 상품이 등장하며 시장에 신선한 변화를 불러왔다.

이처럼 초기의 혁신은 외국계 보험회사들이 주도했다. 그러나 이들의 도전은 국내 보험회사들에 자극이 돼 신상품 개발을 촉진하는 계기로 작용했다. 그 결과 한국에서 개발된 CI(중대질병)보험을 비롯한 다양한 건강 보험상품이 해외 보험회사들이 벤치마킹할 정도로 글로벌 경쟁력을 갖추게 됐다.

그러나 진짜 문제는 이제부터다. 한국은 고령화가 가속화되고 전통적 보험시장은 사실상 포화상태다. 더 이상 과거의 방식으로의 지속 성장을 기대하기 어렵다. 게다가 1인 가구 증가와 라이프스타일의 변화로 인해 보험 수요도 달라지고 있다. 여기에 글로벌 보험회사들의 잇따른 한국 시장 철수는 위기를 더욱 선명하게 드러낸다.

미래 성장성과 수익성도 문제지만 더 근본적인 원인은 과도하고 경직된 규제 환경이다. 보험이 스마트폰처럼 진화하려면 지금과 같은 규제 중심의 시장구조에서 벗어나야 한다. 보험회사는 단순한 위험보장을 넘어 건강관리, 노후생활 지원, 자산관리, 기후위험 대응까지 고객의 삶 전반을 관리하는 서비스 플랫폼으로 거듭나야 한다. 보험회사가 고객의 건강 데이터와 금융 데이터, 라이프로그 데이터를 연결해 생애주기 맞춤형 솔루션을 제공하는 시대가 열려야 한다. 이러한 변화가 가능하게 하려면 규제를 선제적으로 개혁하고 보험회사의 사업영역을 획기적으로 확장하는 정책적 결단이 필요하다.

즉 보험산업에도 ‘화형식’이 필요하다. 낡은 규제와 관행을 과감히 불태우고 새로운 시대를 위한 제도적 토대를 다시 마련해야 한다. 보험이 ‘위험보장’이라는 좁은 울타리를 넘어 스마트폰처럼 ‘삶의 필수 인프라’가 되는 미래, 그것이 한국 보험산업이 나아가야 할 진정한 혁신의 방향이다.

“혁신은 경쟁에서 시작된다.
다양한 보험회사가 치열하게 겨루는 시장이
결국 소비자를 이롭게 한다.”

최근에 화제가 된 단기납 종신보험은 생존 보장 수요가 커진 소비자의 변화된 요구에 보험회사가 대응하는 데 어려움을 겪고 있음을 보여주는 대표적 사례다. 이 보장성 상품은 일정 기간이 지나면 미리 낸 사망 위험 보험료로 구성된 적립금의 원리금이 보험료 원금 회수는 물론 이자가 시장수익률을 초과하도록 설계돼 소비자가 원래 목적인 사망에 대비해 상품을 유지하는 것보다 중도에 해지해 목돈을 챙기는 게 유리한 저축성 보험에 가깝다. 그렇다면 왜 자동차보험과 같은 보장성 종신보험이 보험금 수령을 위한 상품 유지보다 중도 해지가 유리한 저축성 상품이 됐을까. 현재 보험시장에는 소비자의 소득 보장 요구에 대응할 경쟁력 있는 저축성 상품이 없기 때문이다. 그 빈자리를 종신보험이 대신하고 있는 셈이다.

비단 종신보험만의 문제는 아니다. 인구와 기후 변화 그리고 기술 변화로 소비자의 요구와 행동이 과거와 다르게 크게 변화하고 있지만 이에 대응할 지금의 보험 공급 체계는 경직돼 있다. 불행히도 공급이 유연하게 바뀔 여지도 많지 않아 보인다. 혁신이 필요한 이유다. 그러려면 무엇보다

보험회사 수가 많고 다양해야 한다. 한국과 비교해 보험 시장 규모가 큰 나라는 물론이고 시장 규모가 비슷하거나 작은 곳에서도 우리보다 더 많은 수의 보험회사가 시장을 세분화하며 영업하는 사례가 많다. 그러나 국내 보험시장에서는 지난 수십 년간 회사 수에서 큰 변화가 없고, 모두가 비슷비슷한 상품을 팔고 있다. 외국계 보험회사의 시장 철수에 따른 몇 건의 인수합병을 제외하고는 보험회사가 시장을 빠져나간 사례도 거의 없다. 재보험 이외에 시장 내 구조조정 수단이 없어 보험회사 자체의 사업 부문 구조조정도 쉽지 않다.

게다가 진입 단계의 규제 완화는 활발하지만 진입한 후에는 몇 년을 버티지 못하고 시장에서 철수하거나 종합보험회사로 전환하는 사례가 반복되고 있다. 신시장에 진출할 때 기존 보험회사의 사내 겸영을 허용하는 규제 환경도 특화 시장의 혁신을 억제하는 방향으로 작용하는 것으로 보인다. 그 결과 제도적으로 시장을 구분하고 있는 보증보험이나 재보험을 제외하고는 특화 보험회사가 주도하는 신시장을 국내 보험 시장에서 찾아보기 어렵다. 따라서 신시장에 진입한 소규모 회사에는 규모에 비례해 규제 수준을 낮춰 그들의 생존 가능성을 높이고 경쟁을 통해 혁신을 지속하게 할 필요가 있다. 현재와 같이 일단 진입하면 대형사에 맞춰진 무거운 자본 규제 등을 소형 보험회사도 준수하라고 요구하는 한 특화 시장에 진출한 신규 보험회사의 경쟁력 유지를 기대하기 힘들다.

다른 한편으로는 기존 보험회사의 신규 시장 진출에는 별도 법인·브랜드 방식으로만 진출을 허용하는 해외 사례도 참고할 필요가 있다. 또한 규제 샌드박스 등을 통해 신시장에 진입한 신생 회사에는 빅데이터 우선 활용을 허용하는 방식으로 정채 상태에 있는 보험산업과 공공 부문의 데이터

공유를 활성화해 혁신을 촉진하는 방안도 고려해볼 필요가 있다. 보험회사의 재무 건전성 유지, 예금자보호제도, 소비자 보호와 관련한 제도의 진전 등 시장 여건이 성숙할수록 그동안 여건이 되지 않아 닫아뒀던 경쟁 시장의 빗장은 활짝 열어 더 많은 보험 공급자가 변화된 소비자의 요구에 제대로 응답하게 해야 한다. 지금 한국 보험 시장에는 혁신을 위한 경쟁이 필요하다.

“기우로 기회를 막을 순 없다.
공공의료데이터는 건강보장 사각지대를
메울 열쇠가 될 수 있다.”

데이터 이코노미 시대다. 2년 전 ‘데이터 3법’ 개정으로 가명 정보의 산업적 활용에 대한 법적 근거가 마련됐고, 정부도 한국판 뉴딜정책 발표를 통해 데이터 경제 활성화 정책 추진에 노력해 왔다. 바야흐로 데이터 덩에 쌓인 빅데이터가 우리 경제에 활력을 불어일으킬 원유로 작용하는 시대에 들어선 셈이다.

보험은 전형적인 데이터 기반 산업이다. 보험회사는 데이터 분석을 통해 민영건강보험상품을 개발하고 서비스를 제공한다. 이를 통해 국민건강보험의 보완재로서 역할을 수행해왔다. 최근에는 보험 사각지대로 방치됐던 고령자와 유병력자, 난임 시술 등으로 보장을 확대하고, 질병의 사전예방을 위한 헬스케어 서비스와 건강증진형 상품개발에도 힘쓰고 있다. 다 데이터가 있어야 가능한 일이다. 특히 공공의료데이터의 활용은 필요하다.

보험산업에서 공공의료데이터의 활용 목적은 ▷과학적인 근거에 입각해 건강 위험의 분석과 예측의 정확성을 높이고 ▷건강 위험에 따라 맞춤형 보장을 제공해 보장 공백을 해소하며 ▷건강 위험에 비례한 보험료를 책

정함으로써 보험료를 부담하는 보험가입자 간의 형평성을 제고하는 것이라고 볼 수 있다.

그러나 현실을 보면 데이터3법 시행으로 데이터의 안전한 활용을 위한 기반은 마련됐으나 공유에 대한 정보 유출과 영리목적 활용에 대한 우려로 인해 보험회사의 공공의료데이터 활용은 제한적인 상황이다. 일부 의료계나 시민단체에서는 보험회사가 공공의료데이터를 보험료의 할증이나 보험가입 거절 등의 상업 목적으로 악용하는 것을 우려하고 있다. 충분히 일리가 있다. 그런데 익명 정보를 통계값으로 반출하는 건보공단의 뛰어난 보안시스템과 소비자에게 불리하거나 피해를 주는 상품을 개발할 수 없도록 보험업법에 따라 철저히 감독검사하고 있는 현 금융감독 시스템을 고려할 때 이는 기우에 불과하다. 기인지우(杞人之憂·쓸 데 없는 근심)로 정작 이 시대에 필요한 역할을 시작도 못한다면 과연 누구를 위한 정책인지 묻지 않을 수 없다. 그럼에도 부작용이 우려된다면 사전 지침을 통해 미연에 방지하거나 발생 시 신속히 보완해 나갈 수 있는 기제를 만들어 해결해나가는 지혜를 발휘할 수 있을 것이다. 우선은 건강보험공단과 보험업계, 소비자단체, 감독 당국 등 이해관계자가 참여하는 데이터협의회(가칭) 설립을 제안한다.

머지않아 우리나라는 초고령 사회에 진입하게 된다. 국민의 양질 의료 서비스 수요도 확대되고 있어 앞으로 국민건강보험의 재정과 개인 의료비 부담은 늘어날 수밖에 없다. 또한 코로나19를 계기로 헬스케어 패러다임이 일상생활에서 개인맞춤형 서비스로 확대되고 있다. 그동안 건강보험의 사회안전망으로서 한 축을 담당해 온 보험산업의 역할도 더욱 중요해졌다. 정부와 건강보험공단은 보험산업을 사회안전망의 굿파트너로 인정하

고 초고령사회에 공동대응하는 것이 절실하다.

데이터 경제 시대, 의료 빅데이터 댐의 단물을 길러서 그동안 방치된 건강보장 사각지대에 싹을 틔워보자. 이를 통해 국민의 보편적 건강권 실현에 긍정적 방향으로 작용하고, 더 나아가 대한민국의 사회안전망도 한층 강화되기를 기대해 본다.

“시대가 판을 바꾸면 질서는 다시 쓰여야 한다.”

한때 영국 맨체스터에는 ‘스모그 관광’이라는 것이 존재했다. 굴뚝마다 피어오르던 연기는 산업화 시대 기술 발전의 상징이었고, 사람들은 이를 보기 위해 일부러 도시를 찾았다. 당시에는 그것이 산업화의 열기와 번영을 나타내는 것으로 여겨졌지만, 시간이 흐른 지금 우리는 그 연기 속에 감춰져 있던 환경오염이라는 전 지구적 위협을 마주하게 됐다.

이처럼 한 시대에는 바람직하다고 여겨졌던 선택이, 다음 시대에는 생존을 위협하는 요인이 되기도 한다. 보험산업 역시 그러한 선택의 결과를 직면하고 있다.

보험회사는 오랫동안 성장과 단기 실적에 초점을 맞춰 왔다. 정교한 리스크 분석이나 장기 수익성에 대한 고려보다는 매력적인 보장을 내세운 판매 실적과 빠른 수익 실현이 경영 판단의 기준이 돼 왔다. 그 결과 일부 상품은 시간이 흐르며 높은 손해율로 이어졌고, 누적된 리스크는 기업의 재무 건전성을 위협하는 구조적 부담으로 작용하게 됐다. 이는 궁극적으로 산업 전반의 지속가능성에도 부정적인 영향을 미치고 있다.

이러한 문제의식 속에서 보험산업은 최근 회계 기준의 전면적인 전환을 맞이했다. 새롭게 도입된 IFRS17은 보험상품의 미래 손익 흐름을 반영해 수익성을 평가하는 제도로 보험회사 경영의 기준과 전략을 근본적으로 바꾸고 있다. 손익 인식의 시점이 달라지면서 상품 설계와 가격 전략, 자산운용 방식까지 연쇄적으로 재구성되고 있다. 이는 단순한 회계 기준의 조정을 넘어 산업의 ‘판’ 자체가 바뀌는 일이며 자연히 그 위에 놓인 질서도 새롭게 정립될 수밖에 없다.

기술의 진보는 이 변화에 속도를 더하고 있다. 상품 개발, 리스크 평가, 고객 응대, 보험금 심사 등 핵심 영역에 인공지능(AI)과 디지털기술이 적용되면서 전통적인 업무 방식과 채널 구조는 근본적인 재편을 피할 수 없게 됐다. AI는 방대한 데이터를 실시간 분석해 맞춤형 상품과 서비스를 설계하는 데 활용되고 있다. 고객 접점에서는 정밀성과 개인화된 서비스가 새로운 기준이 됐고 설계사 기반의 영업 모델도 그 역할과 기능을 재정의해야 하는 상황이다.

이러한 변화는 더 이상 ‘대응’의 문제가 아니다. 과거의 성장 공식을 되풀이하는 것으로는 미래를 담보할 수 없다. 이제 보험경영은 단기 실적 중심에서 벗어나 계약 전 생애에 걸친 손익의 흐름을 고려하는 장기적 관점으로 전환해야 한다. 전략적 사고는 ‘상품을 파는 것’을 넘어 ‘고객의 삶 전반을 설계하는 것’으로 확장돼야 하며, 물리적 채널에 기반한 운영 방식은 디지털 기반으로 더 정교하고 유연하게 재구성돼야 한다. 기술과 데이터를 기반으로 한 통합적 리스크 관리 역시 이제는 선택이 아니라 생존을 위한 필수조건이다.

결국 관건은 더 이상 유효하지 않은 과거의 기준을 반복할 것인가, 아니면 변화의 본질을 읽고 스스로 새로운 질서를 설계할 것인지를 선택하는데 있다. 과거엔 기술 진보의 증표로 받아들였던 매연이 오늘날 인류의 숨을 막고 있는 것처럼, 보험산업 역시 지금 이 순간의 선택이 미래를 가를 수 있다. 시대가 판을 바꾸면 질서는 다시 쓰여야 한다.

Chapter 02

사회적 위기와 보험의 역할

“재난은 예고 없이 오고,
보험은 준비된 사회를 만든다.”

기후위기, 팬데믹, 지정학적 갈등 등 사회적 위기의 반복 속에서 보험의 역할은 한층 더 중요해졌다. 예측 불가능한 재난이 일상화된 시대, 보험은 단순한 보상 수단을 넘어 사회와 경제를 지탱하는 안전망으로 기능한다. 불확실성 속에서도 기업의 연속성을 보장하고 개인의 삶을 지켜주며, 공공재정의 한계를 보완하는 역할을 한다.

이 장에서는 위기를 계기로 새롭게 떠오른 보험 수요, 사회안전망으로서의 민간보험, 그리고 공공-민간 협력 모델에 대해 논의한다.

“블랙스완의 시대, 보험은 불확실한 미래를 지탱하는 공공적 기반이 되어야 한다.”

코로나19로 국내 보험시장의 판도가 바뀔 전망이다. 비대면 영업 비중이 높아질 뿐 아니라 예상치 못한 재난을 대비한 보험시장도 성장할 수 있다. 저성장 벽에 부딪힌 보험사들이 새로운 성장 계기를 맞이하는 셈이다. 미국과 유럽 등 선진국은 이미 불의의 재난에 따른 기업휴지(休止, 가동중단)보험이 일반화돼 있다. 아직 화재보험 등 물적 손해보험에 그치고 있는 한국은 생각보다 넓은 시장이 남아있는 셈이다.

코로나19는 예상하지 못했던 블랙스완(Black Swan·검은 백조)이다. 물론 코로나19 확산이라는 실물경기 위축으로 보험회사들도 적지 않은 타격을 받을 전망이다. 하지만 인식이 달라지기 시작했다. 코로나19로 우리 사회에는 ‘예기치 못한 미래 위험을 대비해야 한다’는 인식이 높아졌다. 도시 밀집화에 따른 감염병 대유행, 전쟁과 테러, 기후 변화에 따른 자연재해 등은 언제든지 블랙스완의 모습으로 다시 찾아올 수 있다는 점을 깨닫는 계기가 됐다.

코로나19는 이러한 인식 변화의 시작점이다. 이는 코로나19와 같은 블랙스완에 대비한 리스크 보험 시장의 기회가 생길 수 있다는 의미다. 역설

적으로 코로나19는 보험산업의 미래를 열었다. 실제로 911 테러 때도 그랬다. 911 조업 중단에 따른 기업 피해의 경우 손실액 중 33%가 보험으로 보전됐다. 미국 전체 기업 피해 지원액으로 확대해보면, 이중 73%가 보험을 통해 복구됐다. 하지만 테러나 감염병 등은 통상적으로 보험회사가 전적으로 보장할 수 있는 위험 수준을 넘어선다. 예측 자체가 어렵고 한 번 발생하면 피해액 규모가 기하급수적으로 증가하기 때문이다. 따라서 정부와 민간이 공동으로 상품을 개발하는 안을 검토해야 한다. 필요하다면 국가재보험 형태의 제도권 보험도 생각해봐야 한다.

민간 보험사가 사회안전망의 동반자라는 인식도 필요하다. 민간보험의 활성화는 사회안전망의 공백을 메워줄 수 있다. 정부 재정의 누수도 막을 수 있다. 이미 유럽 등 선진 보험시장에서는 정부와 민간 보험사가 사회안전망을 함께 구축하는 모델을 만들어가고 있다. 미래 노년 세대 복지 공백을 보험사가 메우고 있다.

“불확실성이 일상이 된 시대, 보험의 역할이 다시 쓰이고 있다.”

코로나19로 보험산업의 판을 바꿀 수 있는 계기가 마련됐다. ‘미래 불확실성’에 대한 인식이 높아졌고 이에 따른 보험 수요 증가를 예상해 볼 수 있다. ‘재난에 따른 기업 조업 중단’ 보험이 대표적인 예다.

개인 소비자 역시 마찬가지다. 리스크를 대비해야 한다는 인식이 높아졌다. 재난 확산에 따라 생계가 위협받을 때 혹은 은퇴 후 마땅한 소득처가 없을 때 등을 대비할 필요성이 커졌다. 공적 연금의 공백을 메울 수 있는 대안 중 하나로 보험의 역할은 더욱 중요해질 수밖에 없다.

이번 코로나19 사태는 홍수나 가뭄 등의 자연재해, 전염병, 테러 등의 대형재해가 주기적으로 반복될 수 있으며 정부와 기업, 개인이 직간접적으로 영향을 받을 수 있다는 교훈이 됐다. 기업이 가동을 멈추면서 발생하는 휴지(休止·조업중단) 리스크(business interruption risk), 계약 철회나 수요 감소에 따른 손해 등은 앞으로도 얼마든지 발생할 수 있다. 그러나 기업들의 보장 공백(protection gap)은 심각한 수준이다. 화재 등에 따라 발생한 물적 손해를 보장하는 최소한의 재물보험에 가입한 정도다.

지난 2018년 기준 재물종합보험 내 기업휴지보험 가입 건수는 1,458건으로 사업장 화재가 매년 1만 4,000건 이상 발생하고, 활동 기업 수가 625만 개에 달한다는 점을 고려하면 대부분의 기업이 휴지위험에 그대로 노출돼 있는 상태다. 반면 미국을 비롯한 영국, 호주, 캐나다, 프랑스 등에서는 기업휴지손해를 대비한 보험 가입률이 높은 편이다.

미국 '911 테러'는 기업휴지보험 활용의 중요성을 보여주는 사례다. 911 테러 관련 피해 지원·보상금은 2004년 기준 약 380억 달러(약 47조 원)로 이중 보험이 51%, 정부가 42% 부담했다. 특히 기업에 대한 보상 73%가 보험을 통해 이뤄질 정도로 보험의 의존도가 높았다. 그 중 기업휴지보험 지급 비율이 33%로 가장 높았다.

자연재해, 테러나 감염병 등은 한 번 발생하면 민간 보험회사가 감당할 수 있는 규모를 벗어나기 때문에 자본시장이나 재보험을 적극 활용해야 한다. 한편으로는 정부와 민간이 공동으로 상품을 개발하고 필요하면 국가재보험을 활용하는 방안도 검토해야 한다.

개인 리스크에 대한 관심도 높아졌다. 당장 직업생활을 못할 수도 있다는 불안감이다. 노후 불안감도 대표적인 미래 리스크다. 하지만 국민연금이 국민의 노후생활을 모두 책임져 주지 못한다. 공적 연금만으로는 충분한 노후소득 확보에 한계가 있다. 사적 연금이 중요할 수밖에 없는 이유다. 공적연금을 토대로 퇴직연금을 비롯한 사적 연금을 활용한다면 한국이 OECD 노인 최빈곤국이라는 오명도 벗을 수 있다. 특히 기대 수명 증가 및 출산율 하락에 따라 고령 인구는 급속히 늘고 있다. 노후 소득보장에 대한 수요는 높아질 수밖에 없다. 연금보험시장의 성장가능성이 높다는

얘기다.

그러나 현실은 다르다. 연금보험 초회보험료(최초 보험 납입금)는 2014년부터 2018년까지 68.5%나 감소했다. 이는 연금보험상품 공급이 원활하게 이뤄지지 못하기 때문이다. 이유는 간단하다. 보험사 입장에서 연금보험을 팔아야 할 매력이크게 떨어져서다. 연금보험을 포함한 장기저축성보험은 2023년 도입 예정인 'IFRS17'에서 부채로 인식된다. 보험회사는 장기저축성보험이 많을수록 자본을 더 쌓아야 한다. IFRS17과 함께 도입 예정인 신지급여력제도(K-ICS) 하에서 연금보험은 사람들의 수명이 길어지는 '장수 리스크'에 따라 자본을 추가로 쌓아야 한다. 따라서 연금보험을 판매하는 생명보험사들은 연금보험과 같은 장기저축성 보험상품 비중을 축소하고 보장성 보험과 변액보험 비중을 확대해 왔다.

보험회사가 적극적으로 연금보험을 공급하려면 상품개발 자율성 확대, 판매유인을 높일 수 있는 수수료 제도 개선 등이 요구된다. 또한 보험회사가 리스크관리에 적극적으로 나설 수 있도록 재보험 및 보험연계증권(ILS) 거래를 활성화할 필요가 있다. 연금보험 가입자에 더 많은 수익이 돌아갈 수 있도록 세제 혜택도 적극 검토돼야 한다.

코로나19 확산에 따라 보험의 영업방식도 바뀌고 있다. 대면 접촉이 대부분이었던 보험 가입 과정이 빠르게 바뀌고 있다. 보험회사들이 온라인 채널 등 비대면 영업활동을 보완 및 강화하는 계기가 될 것으로 예상된다. 대면 채널 또한 디지털기기의 활용이 증가하고 있다. 정부도 규제혁신을 통해 언택트한 신환경 적응력을 지원해 나갈 것으로 예상된다.

코로나19 사태를 계기로 건강관리서비스나 실손보험 청구전산화에 대한 관심도 증가할 것으로 보인다. 보험가입자가 보험회사로부터 언제 어디서든 충분한 건강관리서비스를 받을 수 있다면 가입자 입장에서 매우 효용이 높은 서비스가 될 것이다.

실손보험 청구전산화와 같은 언택트 업무처리를 하루 빨리 도입하여 소비자의 편익을 높여야 한다.

“디지털 헬스케어는 보험의 새로운 미래다.
이제 보험은 위험보장을 넘어
건강관리의 동반자가 되어야 한다.”

신종 코로나바이러스 감염증(코로나19)으로 인해 전염성이 높은 질환과 고혈압·당뇨 등 만성 질환에 대한 우려가 커진다. 만성 질환과 감염성 질환의 공통점은 평상시 건강·위생 관리와 밀접한 관련이 있다는 것이다. 코로나19로 언택트(비대면)가 일상화되면서 개인이 스스로 건강을 관리하는 수단으로 헬스케어 서비스가 부상한다.

헬스케어 서비스는 일상생활 영역에서 건강 증진과 질병 예방을 목적으로 한다. 특히 디지털을 이용한 헬스케어는 시간·장소·이동의 제약을 넘어 언제 어디서든 서비스를 누릴 기회를 제공한다. 그간 헬스케어 서비스 성장의 발목을 잡았던 개인정보 관련 규제가 완화되면서 헬스케어 생태계 구성에 파란불이 켜졌다. 오랜 진통 끝에 ‘데이터 3법’의 개정안이 국회 문턱을 넘었고 다음달 5일 시행을 앞두고 있다.

이제 보험회사는 전통적인 보험상품에 헬스케어 서비스를 연계하면서 선제적·능동적인 위험 관리자로 변화를 꾀할 수 있게 됐다. 보험 소비자의 활동량이나 생활 패턴에 따라 보험료를 줄여주거나 만성 질환자에 특화

된 헬스케어 서비스를 제공하는 방식이 시도된다. 이를 통해 보험 소비자는 재무적 인센티브와 건강 개선, 보험회사는 장기적인 비용 절감을 도모하는 것이 가능해졌다.

미국 건강보험회사인 유나이티드헬스케어는 디지털 헬스케어 플랫폼을 통해 보험소비자뿐만 아니라 병원·기업을 대상으로 생활 습관과 연계해 리워드(보상) 혜택을 준다. 모바일을 통해 의료기관 매칭(짜짓기)과 비용 상담 등 다양한 서비스도 제공한다. 중국 핑안보험회사는 병원과 제휴한 온라인 헬스케어 플랫폼 운영으로 성과를 거두고 있다.

국내 보험회사도 적극적인 헬스케어 서비스의 사업 모형을 만들어야 한다. 헬스케어 서비스는 대표적인 융합산업이자 고부가가치 산업으로 성장 가능성이 충분하다. 현재 전 세계 헬스케어시장은 연평균 20%씩 고속 성장 중이다.

우리나라에서 헬스케어 서비스가 ‘블루오션’(경쟁 없는 새로운 시장)으로 성장하려면 제도와 법이 발목을 잡지 않도록 해야 한다. 문재인 대통령도 ‘데이터 경제’를 천명했다. 어렵게 트인 데이터 시대의 물꼬를 정작 시행령이 족쇄를 채워선 안 될 것이다. 데이터 활용의 장려라는 데이터 3법의 개정 취지와 달리 하위 법령에서 오히려 규제가 강화되지 않도록 세심한 검토가 필요하다. 데이터 활용에서 사각지대가 발생하지 않도록 민간 산업의 활용 지침도 마련해 줘야 한다.

“이제는 전쟁으로 인해 파생되는 경제적 리스크까지
보험이 어떻게 대응할 수 있을지
고민해야 할 때다.”

동양에 손무의 ‘손자병법’이 있다면 서양에는 카를 클라우제비츠의 ‘전쟁론’이 있다. 클라우제비츠는 전쟁은 욕심과 자만에서 탄생되는 것이며 위대한 서사시와 영웅을 남기는 게 아니라 오직 눈물과 고통·피만 남게 되는 비참한 것임을 깨달아야 한다고 했다. 그럼에도 불구하고 우리는 영화에서나 봄직한 탱크들의 진격과 거대한 폭발, 파괴의 참상을 우크라이나와 러시아 간의 전쟁에서 보고 있다. 수많은 사람들이 삶의 터전을 떠나 피난을 가며 어린이를 포함한 무고한 시민들이 죽어가고 있다.

이런 상황에서 최근 더블린에 본사를 둔 아일랜드의 국제 항공기 리스 회사 에어캡이 러시아와 우크라이나 전쟁으로 러시아 내에 발이 묶인 항공기에 대해 35억 달러(4조 2,700억 원)의 보험금 청구를 발표했다. 과연 전쟁 중 입은 피해도 보험으로 보장할까. 그 엄청난 피해액을 보험회사가 감당할 수는 있을까.

보험에서 전쟁 위험이 지금의 모습을 갖추게 된 것은 20세기에 들어서다. 1938년 아돌프 히틀러가 국가 병합을 통한 영토 확장으로 무력 침공

의 가능성이 예상되자 런던 보험시장의 보험회사를 중심으로 전쟁 위험 손해에 대해 담보하지 않기로 결정했다. 전쟁으로 인한 손실은 민영 보험 회사가 감당하기에는 너무 크다는 이유로 전쟁 면책약관(Clause NMA 464)을 만들게 된 것이다.

그러나 전쟁 면책약관은 실제 적용 과정에서 보험마다 접근을 달리해왔다. 단순히 해당 지역 내 전쟁으로 인한 어떠한 손해도 보상하지 않는 재물 보험(화재보험)이 있는가 하면 해당 전쟁 지역이 아닌 인근·인접 지역을 필요상 운행하거나 여행할 수도 있는 경우를 대상으로 하는 보험 종목(항공·선박·화물·여행 보험)의 경우 극히 극단적인 상황을 제외하고 추가 보험료를 납입하는 조건하에 담보를 제공해 왔다.

문제는 통상적으로 전쟁 당사국에 한정될 것으로 여겨졌던 경제사회적 영향이 전 세계가 긴밀히 연결됨에 따라 전쟁 지역뿐만 아니라 다른 곳에서도 직간접적으로 미치고 있다는 점이다. 러시아에 대한 경제 제재로 러시아 선박 수리를 해주는 국내 조선 업체가 수리 대금을 제때 받지 못하고 있으며 러시아 국적의 선박이 한국에 들어오지 못해 계약 이행이 어려운 상황이 발생한다. 이렇듯 국제 비즈니스 계약 이행이 어려운 상황에 기업들이 입는 피해는 다양하게 나타나고 있다. 내 사업의 영위와 사업장 존속을 위해 이제는 연관된 주변 리스크도 살펴야 하는 시대에 살고 있다는 점을 새삼 느끼게 된다.

우리의 경우 더욱 관심이 가는 지역은 남중국해다. 최근 신냉전 시대라고 얘기될 정도로 동남아 국가들, 그리고 미국과 중국 등이 첨예하게 대립하면서 해군력을 집결하고 있는 곳이다. 남중국해는 우리의 수출입 물동량

의 40%가 통과하고 있고 원유·가스 등 에너지는 90%가 이곳을 거쳐 우리나라로 들어온다. 만약 이곳에서 분쟁이 발생해 남중국해를 통과하는 선박들의 항로가 막혀 우회해서 들어온다면 관련 기업들의 피해는 엄청날 것이다. 이제는 전쟁으로 인한 사망 또는 물적 파괴에 따른 피해를 넘어 직간접 형태로 우리에게 미칠 수 있는 경제적 피해에 대한 우려와 관심이 커지는 상황이다.

보험산업은 지금까지 리스크에 대한 대비책을 제공함으로써 경제활동을 지원하는 역할을 수행해왔다. 9·11 테러와 같은 대재난의 경우에도 45억 달러(5조 4,000억 원)의 보험금이 지급됐다. 전통적 보험에서는 손실을 측정하기 어려워 담보하지 않는 리스크(uninsurable risk)까지도 당사자 간 계약으로 불확실성을 줄여 경제활동이 가능하도록 했다. 이제 전쟁으로 파생되는 다양한 리스크를 점검하고 어떻게 대비해야 할 것인지 진지한 논의가 필요한 때다.

“쏟림은 위험을 키운다.
기후변화에 대응할 생태적 다양성과
예방 시스템을 갖추는 것이 현실적인 해법이다.”

소나무는 언제나 우리 곁에 있었다. 거리 어디에서도 사시사철 푸른 소나무를 마주한다. 소나무가 한반도에 등장한 것은 수천 년 전부터이며 약 1400년 전부터 번성하기 시작했다고 한다. 그러니 우리가 이 땅에 살기 시작할 때부터 소나무는 우리네 삶에 깊숙이 들어와 있었다.

고대 왕릉에서부터 고궁과 아파트에 이르기까지 기풍과 멋을 곁들인 든든한 버팀목이 됐다. 집의 기둥과 서까래 등 건축재에서부터 가구와 농기구에 이르기까지 다방면에 소나무를 사용했다. 춘궁기에는 식량이 되기도 했다.

어쩌면 이런 헌신적인 모습이 우리 민족의 기상과도 닮아서 우리가 소나무를 좋아하는지도 모르겠다. 노목의 장엄한 모습을 보고 감탄하기도 하고, 줄기와 솔잎이 눈 속에서도 푸른 모습을 보고 곧은 절개와 굳은 의지를 조선시대 사명대사는 시로 남겼고, 그 이미지는 고스란히 애국가로 이어지고 있다.

“소나무, 아 푸르구나! 초목의 군자로다/ 눈서리 차가워도 시들지 않고/
비 오고 이슬 내려도 즐거워하지 않네/ 좋을 때나 기쁠 때나 변함이 없
어라….”(사명대사의 ‘청송사’ 중에서)

그런데 지난달 강원도 강릉에 큰 산불이 났다. 수많은 소나무가 불타 버
렸고 인명 피해도 있었다. 고성(1996년 4월), 동해안(2000년 4월), 낙산
사(2015년 4월), 강릉·삼척(2017년 5월)에 이어 반복되는 큰불이다. 동
해안의 해송을 보며 힐링했던 도시인들도 안타까웠지만 송림이 도시브랜
드인 강릉의 경우는 참으로 애석한 일이다.

게다가 산불의 원인 중 하나로 소나무가 지목되고 있다. 소나무는 송진
등 유지성분을 품은 침엽수의 특성상 화재에 취약하기 때문이다. 화재에
강한 활엽수로 바뀌어야 한다는 말도 들리고, 심지어 소나무는 쓸모가 없다
는 말도 들린다. 전통적인 가치와 현실의 이해가 충돌하고 있다.

봄철 서풍에 따른 강풍 발생이 동해안 산불의 주된 원인이라고 전문가들
은 진단한다. 이 때문에 조선시대에도 대규모 산불에 관한 다수의 기록이
남아 있다. 문제는 화재에 상대적으로 취약한 침엽수 위주의 조림이 강풍
상황에서 대규모 산불로 이어지고 있다는 점이다. 송림은 언제나 큰 위험
으로 다가온다.

산림 전문가들은 활엽수 7, 침엽수 3의 구성이 산림 생태계를 안정적으
로 만든다고 한다. 활엽수는 뿌리가 수직으로 뻗는 특성 때문에 수평으로
뻗는 침엽수에 비해 태풍과 집중강우에도 더 강하다.

더구나 기후변화의 위험은 나날이 확대되고 있다. 과거에 보지 못한 강력한 태풍이 오기도 하고, 러시아 모스크바보다 더 추운 한파가 오곤 한다. 이상기온으로 봄꽃 축제가 무산된 게 엿그제 일이다. 더 이상 기존의 관행대로 대응해선 더 큰 피해를 예방하기 어렵다. 위험 노출에 대한 재정비가 필요하다.

4월을 보내면서 산불 위험을 다시 생각하게 된다. 위험의 원인을 제거하는 것이 항상 최선은 아니다. 발화의 원인이 기후 외에도 사람, 소나무라고 하여 이들을 산에서 모두 내치는 것이 현실적인 대안일 수는 없다. 소나무의 전통적인 가치를 보존하고 현실을 영위해 나갈 방도가 필요하다. 위험을 감수하되 피해를 최소화할 생태계 다양성과 부족한 소방시설의 정비 등 사전예방과 더불어 침엽수 위주의 사유지 산림 복구 등 피해 복구 방식을 재정비하는 노력이 필요하다.

지방자치단체가 중심이 되는 보험제도도 고려해 볼 만하다. 피해자에게 보험을 통해 직접 보상하는 것이 보험의 역할이자 존재 이유이기 때문이다. 지원을 받는 피해자도 당당하게 받을 수 있도록 말이다.

“해상보험이 대항해시대를 가능케 했듯, 기후보험은 기후위기 시대의 필수 기반이 될 것이다.”

콜럼버스의 아메리카 대륙 발견으로 서막을 연 대항해시대는 세계사를 돌이켜볼 때 서양과 동양의 세계사적 지위를 결정짓는 전환점이었다. 대항해시대가 시작될 무렵 동양이 서양보다 경제적, 문화적으로 우위에 있었다는 사실은 자주 간과된다. 예를 들어 콜럼버스가 탄 산타마리아호는 길이 약 20미터로 한강 유람선보다 작은 배였다. 이렇게 서양의 배들은 당시 대양을 항해하기에 충분히 크고 견고하지 않았고 이는 잦은 사고와 막대한 재산 손실로 이어졌다. 이러한 문제를 해결하기 위해 서양은 해상(선박)보험을 발전시키기 시작했다. 해상보험은 단순한 경제적 안전망을 넘어 대항해시대의 지속 가능성을 보장한 핵심 요소였으며 현대 금융과 보험산업의 기틀을 마련했다.

보험 발전 계기 된 대항해 시대

현재 인류는 또 한 번 세계사의 향방을 바꿀 수 있는 거대한 도전인 기후변화에 직면해 있다. 최근에 발생한 캘리포니아 산불은 그 피해액이 500억 달러(약 72조 원)가 넘을 것으로 추정되고 있으며 피해 면적은 서울시 면적의 4분의 1에 달한다. 모든 것이 불타버린 도시, 천문학적인

경제적 손실이 이제는 영화가 아닌 현실에서 발생하고 있다. 기후변화는 이제 더는 피할 수 없는 현실이며 피해를 최소화하는 방법을 진지하게 고민해야 하는 시점에 도달했다.

그런데 우리는 지금까지 경험한 자연재해와는 차원이 다른 기후변화와 이 때문에 발생하는 엄청난 재난 리스크를 제대로 평가할 수 있는가. 천문학적 피해를 분산할 수 있는 경제 시스템은 갖추고 있는가. 초대형 산불이 발생해 대형 피해가 발생하면 재난지역을 선포하고 정부가 재난지원금을 지급하는 것이 혹시 우리가 할 수 있는 모든 것은 아닌가.

해수 온도 상승, 전례 없는 가뭄과 폭염 피해를 정확히 평가하고 대응할 준비는 갖추고 있는가. 양식장에서 수백만의 어패류가 폐사하고 대규모 농작물 피해가 발생할 때마다 재난지원금을 지급하면 모든 문제가 해결되는가. 더 나아가 강력한 슈퍼 태풍이 한반도를 관통해 엄청난 피해를 초래했을 때 재난지원금을 지급하면 되는 건가.

보험의 새 역할, 민·관·학 머리 맞대야

이제 기후변화에 따른 피해를 최소화하기 위해 과학, 기술, 경제, 정책 등 다양한 분야에서 종합적인 노력이 필요할 때다. 특히 보험은 대항해시대의 해상보험처럼 기후변화 시대의 안정적이고 지속 가능한 미래를 설계하는 데 다시 한번 핵심적인 역할을 할 준비를 해야 한다. 발생 가능한 피해를 예측하고 이를 최소화하는 방안과 함께 피해를 분산시키는 역할을 수행해 기후변화에 따른 재난 속에서도 국민과 기업이 일상생활과 경

제활동을 지속할 수 있도록 지원해야 한다.

보험이 핵심적인 역할을 하기 위해서는 보험업계의 노력만으로는 가능하지 않다. 이를 해결하기 위해서는 정부의 정책적 리더십, 학계의 과학적 분석, 그리고 보험업계의 실질적 실행력이 유기적으로 결합해야 한다. 이 세 주체가 각자의 강점을 발휘하면서 협력한다면 지속 가능한 미래를 구축할 수 있다.

우리의 과거를 돌아보면 조선 초에 이미 수십 미터의 대형 선박을 제작할 기술을 가지고 있었지만 대양으로 나아가지 않았던 역사가 있다. 지금 다시 우리가 기후변화 시대에 제대로 대응하지 못해 또다시 다가올 천 년에 후진국으로 남게 될까 걱정스럽다.

“정책성 보험은 기후위기 시대,
사회 전체가 위험을 인식하고 함께 분담하며
재난 이후의 삶을 복원할 수 있도록
설계된 공공의 복원 기반이다.”

매년 반복되는 산불과 침수는 단지 자연의 분노만은 아니다. 그것은 우리가 얼마나 허술하게 이 위험을 방치해 왔는지, 사회가 얼마나 준비되어 있지 않았는지를 반추하게 하는 흔적이기도 하다.

문제는 재난의 반복이 아니라 늘 되풀이되는 대응 방식에 있다. 재난이 발생하면 특별재난지역을 선포하고, 복구비와 생계 지원을 투입한다. 재난 이후만을 전제로 한 후행적 시스템이다. 제한된 재정 속에서 대응은 단기적일 수밖에 없고, 복구 부담은 개인에게 전가된다. 사후 대응에만 의존하는 현행 체계는 준비하지 않은 대가를 공동체 전체가 치르게 만든다.

이러한 방식은 민간의 자율적 방재와 사전 대비 노력도 약화시킨다. 피해를 줄이기 위한 예방 투자보다는 ‘정부가 도와줄 것’이라는 기대에 기댄 방관이 늘어나고, 그 결과 모럴해저드가 시스템 안에 고착된다. 이는 단순한 비효율을 넘어 재난 대응체계의 회복 탄력성을 근본적으로 손상시

키는 심각한 문제다.

더욱이 재난은 결코 평등하지도 않다. 같은 재난이라도 누구에게, 어떤 환경에서 닥치느냐에 따라 피해의 깊이와 회복의 속도는 크게 달라진다. 정보 접근성이 낮거나 이동 수단이 부족한 이들은 대피조차 쉽지 않다. 사회적 연결망이 약한 고령자나 저소득층일수록 피해 이후의 지원체계에 접근하기 어렵고 복구 과정에서도 소외되기 쉽다. 이처럼 재난은 기존의 사회적 취약성을 드러내고 그것을 증폭시키는 요인이 되기도 한다. 보편적인 재난 보장체계 구축이 절실하다.

이러한 악순환을 끊어내기 위한 해법 중 하나가 정책성 보험이다. 정책성 보험은 국가가 공공 위험에 대한 분산 구조를 설계하고, 시장과 시민이 책임을 나누는 시스템이다. 정부는 재정을 투입해 위험 분담체계를 마련하고, 민간 보험사는 위험 분석과 보장 실행을 담당하며, 시민은 그 구조 안에서 능동적 방재 주체로 참여한다.

이러한 정책성 보험 모델은 이미 주요국에서 핵심적인 기후위험 대응 도구로 자리 잡고 있다. 미국은 1968년부터 연방재난관리청(FEMA)이 운영하는 국가홍수보험프로그램(NFIP)을 통해 민간 보험사와 협력하며 홍수 피해를 보장한다. 일본은 1966년부터 지진보험을 도입해 민간이 보장을 실행하고, 대규모 피해 발생 시 정부가 손실을 분담하는 공공 재보험 구조를 갖추고 있다.

그렇다면 한국은 어떠한가. 풍수해보험 등 일부 정책성 보험이 존재하지만 보장 대상과 참여율, 인식 수준 모두에서 한계가 뚜렷하다. 특히 산불, 산사태, 지진 등 지역 단위의 기후위험은 실질적 보장 사각지대에 놓여 있다.

정책성 보험은 단지 보험상품을 하나 더 만드는 것이 아니다. 국가가 책임을 민간 기업에 전가하거나 국민에게 일방적으로 부담을 떠넘기는 구조도 아니다. 그것은 사회 전체가 위험을 인식하고 함께 분담하며 재난 이후 삶을 복원할 수 있도록 설계된 공공의 복원 기반이다.

화마가 휩쓸고 간 자리에 우리는 무엇을 남겨야 하는가. 단지 예산과 공문서가 아니라 다음 재난을 대비할 수 있는 준비된 구조 그리고 다시 일어설 수 있는 제도적 토대를 남겨야 하지 않을까.

“음주운전, 처벌보다 중요한 것은 제도의 실효성과 실행력이다.”

보행자들이 음주운전 차량에 치여 사망하는 사고가 잇따르고 있다. 음주운전 사고는 ‘주취 폭행’과 다를 바 없는데, 폭행 수단이 자동차라는 점에서 피해가 더욱 크다. 대낮에도, 스쿨존에서도 음주운전 사고는 발생한다. 피해자가 누구인지 상관하지 않는다는 점에서 ‘묻지마 범죄’에 가깝다.

2018년 12월 윤창호법 제정으로 음주운전자에 대한 제재와 처벌이 강화됐다. 이후 자동차보험제도도 변경돼 음주운전 사고의 경우 자동차보험 혜택을 거의 받지 못하고 운전자 스스로 대부분의 손해배상액을 부담하게 됐다. 그럼에도 불구하고 음주운전 사고는 좀처럼 줄어들지 않는다. 음주운전 적발 건수는 윤창호법 제정 이후 다소 줄어드는 듯했으나 2022년부터 다시 증가하고 있다. 음주운전 재범률도 40%에서 하락하지 않고 있다.

우리 사회는 술에 너그럽다. 과도한 음주가 각종 사회문제를 야기하고 있지만 음주 자체에 대해서는 여전히 관대하다. 술 마시는 것 자체는 나쁜 것이 아니라고 생각하는 것이다. 음주운전조차도 사고로 이어지지 않는 경우에는 크게 문제 삼지 않는다.

그러나 음주는 그저 음주로만 끝나지 않는다. 나쁜 음주 습관으로 곤란한 상황을 겪고도 다시 술을 마시고 똑같은 행동을 반복하는 사람들을 주변에서 심심찮게 볼 수 있다. 특히 과음을 하게 되면 이성적 판단이 어렵다. 술을 마시고 운전은 하지 말아야지 생각했던 사람도 일단 만취하면 처음의 결심은 간데없고 다시 운전대를 잡고 만다. 이렇게 정상적인 판단력이 작동하지 않는 상태에서는 강화된 처벌 기준이나 손해배상 책임은 음주운전을 막지 못한다. 음주운전 재범률이 높은 것도 같은 이유다.

더욱 놀라운 것은 처벌 자체를 크게 두려워하지 않는다는 점이다. 음주운전을 하는 이유를 묻는 도로교통공단의 2021년 설문에서 경찰의 음주단속이나 음주운전 후 발생할 수 있는 교통사고 우려가 자신의 음주운전 여부를 결정하는 데 미친 영향은 각각 1.4%와 1.1%에 불과했다. 오히려 주차 위반에 따른 견인과 차량 손상이 걱정돼 음주운전을 하게 됐다는 응답이 1.9%로 더 높다. 음주운전에 대한 처벌이 전에 없이 강화됐음에도 처벌보다 견인이나 차량 손상을 더 걱정해 음주운전을 한다는 것은 의외가 아닐 수 없다. 처벌 강화가 실제 삶에 전혀 가닿지 않는 것이다.

음주 단속에 걸리거나 교통사고에 직면할 가능성은 과속이나 주차위반 단속에 걸릴 확률보다 낮은 게 사실이다. 처벌을 아무리 강화해도 적발 가능성이 낮거나 실제 제도 운영이 느슨하다면 피부에 와닿지 않는다. 사고만 안 나면 된다는 안일한 생각으로 다시 운전대를 잡기 십상이다.

어떻게 해야 할까. 자동차보험 측면에서 보면 음주운전자가 부담해야 할 자동차보험료를 대폭 올리는 방법을 생각해 볼 수 있다. 하지만 사고 피해자를 보호하고자 마련된 자동차보험의 가입 문턱을 음주운전자에게 무

한정 높일 수는 없는 노릇이다. 음주운전자가 운전대를 잡는 것 자체를 차단할 수 있는 방안이 병행될 필요가 있다.

최근 국회에서는 상습 음주운전자에 대한 시동잠금장치 장착 의무화가 논의되고 있다. 장착 의무화 대상을 음주운전 재범자로 제한해 재범률이 높은 음주운전에 대한 대응책으로 안정맞춤이면서 음주운전과 무관한 대다수의 운전자에게는 불편을 끼치지 않는다. 조속한 도입이 필요하다고 생각된다. 다만, 문제는 늘 제도의 느슨한 운영에 있다. 음주운전을 근절하기 위한 각종 제도를 마련하는 것도 중요하지만 그보다 중요한 것은 일단 만들어진 제도를 엄격하고 철저하게 운영하는 것이다.

Chapter 03

고령사회의 소득 설계

“늘어가는 사회에서,
연금은 가장 인간적인 제도여야 한다.”

고령사회 진입과 함께 개인과 국가 모두에게 노후에 대한 책임이 더욱 무거워졌다. 연금제도의 개혁이 늦어질수록 미래 세대가 감당해야 할 부담은 커지고, 공적·사적 시스템 간의 조율은 더 복잡해진다. 재정의 안정성과 노후소득 보장의 균형, 이를 뒷받침할 사회적 합의와 정교한 제도 설계가 요구된다.

이 장에서는 세대 간 형평성, 연금 재정 고갈, 노후빈곤 해소라는 핵심 과제를 중심으로 연금개혁의 방향과 보험산업의 기여 가능성을 조망한다.

“고령화 시계는 우리를 기다려 주지 않는다.
연금 개혁의 시간은 지금뿐이다.”

신종 코로나바이러스 감염증(코로나19)이 우리 사회의 모든 과정을 삼켜 버린 2020년이 지나면서 저출산·고령화가 이전과 다른 양상을 보여주고 있다. 출생자가 사망자를 밑도는 인구의 자연 감소가 시작됐고 대학 입학 인원을 예측할 수 있는 만 18세 학령인구는 대학 입학 정원(49만 명)에도 못 미치는 수준이 됐다. 1990년 92만 명에 달했던 만 18세 학령인구는 2021년 그 절반 수준인 47만 명이 됐다. 그 결과 4년 후 우리 사회는 인구 5,000만 명 중 약 1,000만 명이 65세 이상 고령자로 예상된다.

고령화 진전 속도가 워낙 빠르다 보니 고령자의 노후 준비도 충분할 리 없다. 통계청 자료에 의하면 2018년 우리나라 고령자의 기대 여명은 경제협력개발기구(OECD) 평균보다 높고 노인 빈곤율도 OECD 회원국 중 가장 높은 수준이다. 고령자 2명 중 1명만이 노후를 준비하고 있다. 그 수단으로는 공적연금 비중이 가장 높고 개인연금이나 기업연금(퇴직연금) 비중은 가장 낮다. 한마디로 우리나라 고령자는 다른 나라 고령자보다 오래 살지만 노후 소득이 부족하고 소득 중 공적연금 의존도가 가장 높다.

공적연금 의존도가 높을수록 재정 부담은 늘어날 수밖에 없다. 미리 기금을 마련하더라도 기금 고갈이 현실화된 후에는 세금을 걷어 연금을 지급할 수밖에 없기 때문이다. 우리나라는 물론 고령화를 먼저 경험한 영국·스웨덴 등 여러 나라에서 ‘더 내고 덜 받는’ 공적연금 개혁과 더불어 공적연금의 보장 축소를 메울 수 있도록 예비 고령자들의 개인연금 및 퇴직연금 가입과 유지를 촉진하는 사적연금 정책이 나오는 배경이다. 그러나 국내의 경우 사적연금 역시 지속된 저금리에 그나마 수익률을 보전할 세제 유인도 축소돼 소비자 매력도가 크게 떨어진 데다 보험회사 입장에서 연금 계약의 장래 수익성이 미미한 것으로 드러나면서 판매 유인이 높지 않다.

이렇듯 공적연금과 사적연금 모두 제도와 상품 측면에서 개혁이 시급한 상황이지만 연금 개혁 논의는 지지부진한 상태를 벗어나지 못하고 있다. 정부는 재정적 한계를 인지하되 연금 정책이 정쟁화의 수단이 되지 않도록 조정자로서의 역할을 충실히 할 필요가 있다. 공적연금을 통해 최소한의 노후 소득은 보장된다는 믿음을 국민들에게 줘야 한다. 아울러 사적연금 활성화를 위해 금융시장 환경을 개선하는 정책을 심도 있게 추진할 필요가 있다. 공사연금 역할 분담의 밑그림을 그리기 위해 연금 개혁 컨트롤타워도 검토할 필요가 있다.

지칠 줄 모르는 고령화 추세를 생각하면 우리에게 남겨진 연금 개혁의 시간은 그리 많아 보이지 않는다. 고령화 시계는 우리를 기다려 주지 않는다.

“시간은 회색 코뿔소의 전진만 가속시킨다.
지금 행동하지 않으면, 연금은 신뢰도 미래도 잃는다.”

2013년 다보스포럼에서 미셸 부커는 어떤 위험의 징조가 지속해서 나타나 사전에 충분히 예상할 수 있음에도 그 영향을 간과해 대응하지 못하는 상황을 ‘회색 코뿔소’에 비유했다. 꼭 오늘날 국민연금을 두고 한 말 같다. 국민연금은 적게 내고 많이 받는 구조에 저출산, 고령화 등으로 기금 고갈이 우려되고 있다. 이대로 방치하면 2055년 연금 파산이라는 회색 코뿔소를 피할 수 없을지도 모른다.

국민연금은 노후소득 보장과 재정 안정이라는 두 목표를 달성해야 한다. 문제는 둘이 상충한다는 점이다. 한국의 노인빈곤율은 43.4%로 경제협력개발기구(OECD) 국가 평균(15.3%)의 세 배에 달한다. 노인빈곤율 해소가 연금개혁의 목표가 돼야 한다는 주장도 이해는 간다. 그러나 연기금이 고갈되면 제도 자체가 유지되기 어렵다는 점을 놓치지 말아야 한다.

최근 공적연금 개혁 논의가 뜨겁지만 과연 결실을 맺을지 조심스럽다. 모두를 만족시킬 완벽한 개혁은 존재할 수 없다. 시간은 회색 코뿔소의 전진만 더욱 가속시킬 뿐이다.

돌이켜보면 우리는 그동안 공적연금만이 노후소득을 보장할 수 있다고 집착해 왔는지도 모르겠다. 하지만 노후자산에는 공적연금뿐만 아니라 퇴직·개인연금, 심지어 주택·농지연금 등도 있다. 2021년 말 현재 퇴직연금과 개인연금은 각각 300조 원, 370조 원에 이른다. 900조 원의 국민연금에 버금가는 수준이다. 초고령사회를 극복하려면 다양한 노후자산을 활용해야 하고 무엇보다 사적연금도 중추적인 역할을 맡을 수 있다.

정부도 고령화 위기에 대응하기 위해 사적연금에 대해 각종 세제 지원으로 가입을 장려하고 있다. 이에 대응해 보험업계도 단기 수익에만 집착할 게 아니라 소비자를 위한 연금수익률 제고, 다양한 상품 개발 등 대승적 차원의 전략을 수립할 필요가 있다. 국민의 신뢰를 얻고 사회안전망으로서 기능할 때 보험산업의 성장도 이뤄낼 수 있다.

선진국도 고령사회에 접어들면서 공적연금을 꾸준히 축소해 역사적 경험을 갖고 있다. 대신 강제·준강제, 자동가입 방식의 사적연금을 도입했다는 점에 주목할 필요가 있다. OECD 국가의 사적연금 가입률은 70.2% (생산가능인구 기준)로 늘었고 노인빈곤율은 15.3%로 낮아졌다. 한국의 사적연금 가입률 17%, 노인빈곤율 43.4%와 비교하면 고무적인 결과가 아닐 수 없다.

이제 우리는 회색 코뿔소를 막을 무언가를 찾아내야 한다. 연금개혁의 기회가 공수거가 되지 않기를 바란다.

“연금은 퇴직 후 나의 자존심을 지켜주는
노란 월급봉투다.
인생 번지점프를 가능케 하는 유일한 안전장치다.”

TV 오락 프로그램에서 고소공포증이 있는 유명 연예인이 번지점프를 시도하고 있었다. 점프대까지는 가까스로 올라갔지만 긴장된 표정에 말도 못 하고 어안이 병병한 모습이었다. 다리도 풀린 듯했고 두려움에 난간을 꼭 잡고 있었다. 과연 어떤 심정이었을까? 발아래 출렁대는 강물 속으로 추락할 아찔한 긴박감에 심장이 두근거리지 않았을까. 마침내 눈을 감고 푸른 하늘 속으로 몸을 던졌다. 어떻게 뛰어내린 것일까. 무엇보다 자기 발목과 몸통을 단단히 묶고 있는 안전장치를 믿었을 것이다. 발목을 단단히 조여오는 아픔이 안도로 바뀌면서 공포를 이겨낸 것이다.

베이비부머 세대들이 은퇴하면서 새로운 세상으로 뛰어들고 있다. 이들은 70~80대 노부모들을 모시고 자식들을 키웠지만 정작 자신의 노후는 오롯이 스스로 책임져야 하는 최초의 세대다.

눈앞 현실로 다가온 은퇴 후 세상에 자신 있게 뛰어들 수 있는 사람은 얼마나 될까. 누군가는 번지점프대를 용감하게 박차고 뛰어내리는 사람처럼 은퇴 후 생활을 즐겁게 맞이할 것이다. 그러나 대부분은 점프대 앞에

서 주저하듯이 은퇴 후 삶에 대해 두려움을 가진다. 과연 내가 더 이상 돈을 벌지 않고 기나긴 노후를 버틸 수 있을까. 1인당 소득이 3만5000달러, 전 세계 23위에 해당하는 선진국으로 분류되지만 우리나라의 노후 빈곤율은 약 40%로 경제협력개발기구(OECD) 국가(평균 15%) 중 최고 수준이다. 과연 나의 노후는 어떨까. 쉽게 답하지 못하는 것이 현실이다.

다행히도 국민연금이 있다. 그러나 국민연금의 소득대체율(퇴직 전 소득 대비 연금소득 비중)은 40% 수준에 그친다. 국민연금만으로는 노후생활이 충분하지 못한 것이다. 그나마 이조차도 불안하다. 국민연금(1층) 외에도 퇴직연금(2층)과 개인연금(3층)이란 ‘3층 연금’ 구조를 만들어 국가, 회사, 개인이 노후 준비를 하도록 유도한다. 노후에 자식들에게 손을 벌리지 않고 최소한의 자존감을 지킬 수 있는 연금을 받으면서 살 수 있도록 한 것이다. 그야말로 평생 월급봉투가 생기는 것이다.

70~80년대 직장을 다닌 월급쟁이들은 노란 월급봉투의 추억이 있다. 평소 아내에게 쥐여살던 공처가들도 노란 월급봉투는 ‘가장의 권위’를 지키는 중요한 수단이었다. 안정적 수입에서 오는 힘 때문이었다. 그렇다. 연금은 퇴직 후에 자신의 권위와 삶의 안정을 보장해주는 젊은 시절 노란 월급봉투다.

유럽 여행을 가본 사람이라면 누구나 은퇴한 백발의 노부부가 서로 의지하면서 여행을 즐기는 모습을 쉽게 볼 것이다. 노인의 여유로운 삶에서 진정한 선진국의 모습을 느끼게 한다. 물론 그들은 노년의 행복을 위해 젊었을 때 꽤 많은 돈을 연금보험료로 납부한다. 국민연금 보험료가 OECD 국가 평균은 18%인 반면 우리의 경우 9%로 절반에 불과하다. 그

리고 퇴직·개인연금 적립 수준도 낮아 선진국에 비해 우리나라 연금액이 적은 것은 당연하다.

개미와 베짚이의 올드 버전이 생각난다. 한여름 힘들지만 열심히 일해 겨울을 따뜻하게 보낸다는 동화는 지금 100세 시대를 살고 있는 우리가 무엇을 해야 하는지를 알려준다. 젊을 때 조금 힘이 들지만 좀 더 많은 준비를 하면 따뜻한 노후를 보낼 수 있다는 사실을.

우리에게는 번지점프대 발목을 조여주는 안전장치 대신 3중으로 안전을 보장하는 연금 구조가 있다. 발목을 조여오는 작은 아픔이 푸른 하늘 속으로 뛰어들 수 있게 하는 것처럼 오늘 내가 낸 연금보험료가 최소한 나의 노후 자존심을 지켜줄 것이다.

3층 구조의 월급봉투인 연금. 은퇴 후에도 늘 현역처럼 생활할 수 있는 노후 안전판이자 선진국의 조건이다. 100세 시대, 새로운 세상을 위해 인생 번지점프를 준비하자.

“가족 대신 연금이 노후를 책임지는 시대, 연금은 선택이 아니라 생존의 조건이다.”

혼자 사는 사람들이 늘어나고 있다. 전체 가구의 3분의 2에 해당하는 가구의 구성원 수가 2인 이하이고, 1인 가구가 전체 가구의 3분의 1이다. 가족공동체를 통해 노후생활을 도모하기가 점점 어려워지는 현실이다.

1인 가구 증가에는 50세가 넘는 미혼 남녀들의 증가도 한몫하고 있다. 2020년 현재 우리나라 생애미혼율은 남자 16.8%, 여자 7.6%이다. 일본의 2005년 생애미혼율과 유사하다.

15년이 지난 2020년 일본의 생애미혼율은 남자 28.3%, 여자 17.8%로 크게 높아졌는데, 이 수치는 우리나라 생애미혼율이 2030년에 도달할 것으로 예상되는 추정치와 근사하다.

1988년 국민연금이 도입되었을 무렵 직장 내 젊은 세대였던 베이비부머가 은퇴 대열에 본격적으로 합류하고 있다. 직장에서 장기근속의 행운을 누렸더라도 국민연금으로 기대되는 소득대체율은 25~30% 남짓이다.

베이비부머는 자신의 노후를 스스로 책임져야 하는 최초의 세대이면서 소득빈곤에 시달리는 부모 세대를 부양하는 마지막 가족공동체 세대가 될 듯하다. 가족공동체를 대신하는 연금이 중요한 이유다.

연금제도를 도입한 지 오래된 선진국에서는 연금이 은퇴 전 소득의 60% 수준을 보장해주고 있다. 우리나라 국민연금이 제시하고 있는 소득대체율은 40%로 선진국의 3분의 2 수준이다. 그마저도 실질 소득대체율은 23% 내외에 불과하다.

40년 동안 연금보험료를 납입한다는 조건으로 소득대체율을 정한 것인데 연금 가입자들의 평균 근속연수가 20년이 채 되지 않기 때문이다.

따라서 연금개혁을 통해 소득대체율 40%의 지속가능성을 확보하고 그 혜택을 보는 계층을 늘려나가야 한다. 더 나아가 사적연금인 퇴직연금 및 개인연금을 통해 선진국 수준의 60% 소득대체율 달성을 추진할 필요가 있다.

그런데 사적연금에는 다른 문제가 있다. ‘연금 수령’이다. 통상 55세부터 연금이 지급되는 개인연금의 수령 기간은 10년 이하가 대다수이고, 대다수 퇴직연금은 연금 수령이 아니라 일시금 지급으로 종결되고 있다.

그 결과 국민연금을 수령하기 시작하는 65세 은퇴자들은 평균적으로 21년을 더 살 것으로 예상되지만, 그들 중 대다수는 퇴직연금과 개인연금이 사라져버린 상태에서 기초연금과 국민연금에 의존하여 21년을 살아가야

한다. 이래서는 노인빈곤을 40%에서 벗어나기 힘들다.

연금 재원 마련에 치중한 지금의 사적연금 정책은 연금 수령과 장기간 수령을 장려하는 정책으로 옮겨가야 한다.

1인 가구가 전체 가구의 51%를 차지하는 스웨덴의 연금 소득대체율은 60~70% 수준이다. 우리도 공적연금 개혁과 사적연금의 연금 수령 강화를 통해 선진국 수준의 안정적인 소득대체율 달성을 고민할 때다. 아직 늦지 않았다.

“연금개혁은 좌고우면할 일이 아니다.

호미로 막을 지금을 놓치면,

가래로도 못 막을 내일이 온다.”

출생아 수 38만 명 감소, 노인 기대여명 7년 증가, 경제성장률 10% 포인트 감소! 이는 국민연금 도입 후 35년 동안 변화한 우리나라의 저출산·고령화·저성장 모습이다. 압축 성장 국가의 인구경제 구조 변화의 단면을 보여준다. 우리나라의 국민연금은 선진국에 비해 상당히 늦게 출발했다. 고령화 수준이 낮고 경제 성장이 한창이던 1988년 도입됐다. 당시 국민연금을 둘러싼 환경은 지금과는 완전히 달랐고, 압축 성장을 성공한 자신감으로 저부담·고급여의 후한 국민연금제도를 택했다.

그때는 맞았고, 지금은 틀린 것일까? 30여년 만에 이렇게 세상이 변할지 누가 알았겠는가. 이젠 애플단지처럼 전략한 국민연금에 화타의 처방을 애타게 기다려야 하는 상황이다.

제20대 대통령 선거를 기점으로 연금개혁 논의가 재점화됐다. 그러나 국회 연금개혁특별위원회와 민간자문위원회의 연금개혁 논의는 소득 보장과 재정 안정화라는 상충적 현실 앞에서 좌초 일보 직전이다. 5년 전 연금개혁 논의 때처럼 흐지부지될까 우려스럽다.

국민연금은 지난 35년 동안 보험료를 3%에서 9%로, 소득대체율 70%에서 40%로 조정됐지만 여전히 수지 불균형 상태다. 소득대체율과 보험료를 배율로 보면 경제협력개발기구(OECD)는 2.3배이나 우리나라는 3.5배로 심각한 수지 적자다. 이로 인해 지난 15년 동안 국민연금 기금 소진 시점은 2060년에서 2055년으로 5년이나 앞당겨졌다. 연금 재정에 적색 경고등이 켜진 지 오래다.

돌이켜 보면 이미 우리는 기초(노령)연금 도입 후 15년 만에 그 급여 수준은 10만 원 수준에서 30만 원으로 급격히 증가해 왔다. 공적연금의 재정 위기를 언급하는 과정에서도 기초연금은 40만 원까지 확대될 것으로 예정돼 있다. 물론 여전히 부족한 노후보장 수준이지만 국가의 재정적 여력을 고려하면 상당히 고무적이다. 어찌보면 이젠 기초연금의 재정 문제까지 염려해야 할지도 모른다는 걱정이 앞선다. 여러 상황을 고려하면 앞으로 추가적 노후 준비는 재정 문제가 유발되지 않는 방법으로 모색해야 한다.

이에 선진국의 사적연금 활성화를 통한 노후소득보장 강화를 타산지석으로 삼을 필요가 있다. 퇴직·개인연금과 주택·농지연금 등 사적 자산을 적극 활용해야 한다. 물론 노후자산이 없는 저소득층에 대해서는 보조금 등을 통해 노후자산을 축적할 유인을 제공할 필요는 있다.

이를 위해 노후 준비 목표 수준의 설정이 필요하다. 국민연금으로 30~40%를, 퇴직·개인연금 등 사적 자산으로 20~30%를 충당해 평균 소득자의 목표 소득대체율을 60~70%로 맞추는 것을 제안한다. 물론 소득 계층별, 가입자 특성별로 접근 전략을 다르게 해야 한다. 이에 전체적 목

표 수준에 대한 합의가 이뤄지면 세부적 접근은 원만히 수행될 것으로 판단된다.

최근 프랑스의 연금개혁 과정을 보면서 지도자 결단이 얼마나 중요한지를 새삼 생각하게 한다. 연금제도의 특성상 다양한 이해가 얹혀 모두를 만족시키는 것은 불가능하다. 설사 큰 불협화음 없이 개혁했다고 하더라도 사회경제적 변화에 따라 연금제도는 탄력적으로 개선돼야 하는 것도 사실이다. 한 번으로 모든 것을 해결할 수 없는 경우라면 급한 불부터 끄고 가자. 좌고우면의 장고로 일을 그르치지 말고 큰 틀에서의 결단이 요구된다.

2007년 연금개혁 후 어렵게 찾아온 기회를 이것저것 재다가 놓쳐선 안 된다. 호미로 막을 것을 가래로 막아야 하는 상황이 되지 않기를 바란다. 15년 만에 다시 연금개혁에 대한 목소리도 높아지고 열기도 뜨겁다. 이제 화타와 같은 명의를 돼 완벽한 치유를 못할지언정 작은 이해에 집착해 연금개혁이라는 큰 목표를 잃게 되는 소탐대실의 우는 범하지 말아야 할 것이다.

“연금개혁은 더 미룰 곳이 없다. 지금도 늦었고, 내일은 더 불리할 뿐이다.”

최근의 연금개혁은 전국시대 송나라 저공이 집안 형편이 어려워져 원숭이들에게 주던 도토리를 ‘아침에 셋, 저녁에 넷’으로 줄이고자 했으나, 이에 성난 원숭이들이 ‘아침에 넷, 저녁에 셋’이라는 저공의 변경안에는 만족했다는 조삼모사를 떠올리게 한다.

우리나라 연금개혁 논의 과정에서 나온 안들은 2018년 정부의 국민연금 개편(안), 2023년 제5차 국민연금 재정추계위원회(안), 최근의 국회 연금 개혁특별위원회(안)까지 내용 면에서 크게 다르지 않다.

공론화위원회를 거쳐 국회 연금개혁특별위원회에 제안된 두 가지 방안을 살펴보자. 하나는 보험료율 13%와 소득대체율 50%의 소득보장 방안이고, 다른 하나는 보험료율 12%와 소득대체율 40%(현행 유지)의 재정안정화 방안이다. 이들 두 가지 안은 소득보장 수준에서 다소 차이가 있어 보이지만, 어차피 연기금의 고갈 시점을 6~7년 정도 연장하는 데 그치고 있어서 어느 안이 채택되더라도 연금개혁 논의가 6~7년 이후에는 반복될 수밖에 없다는 한계가 있다. 결국 개혁의 조속한 시행이 중요했던 셈이다.

그런데도 이들 안을 토대로 국회 연금개혁특별위원회가 최종 제안한 방안도 국회를 통과하지 못하고 개혁은 미뤄졌다.

보험료는 13%로 인상하는 데 합의가 이루어졌으나, 소득대체율은 합의가 이루어지지 못해 결국 연금개혁이 다음으로 미뤄진 것이다. 제시된 안들이 실제로 큰 차이가 없었다는 점에서 정치권의 미진한 연금개혁 추진에 아쉬움이 크다.

물론 연금을 둘러싸고 다양한 이해관계가 얽혀 있어 모두를 만족시키는 유일한 안을 선택하는 것은 불가능할 수도 있다. 그렇다면 우리는 과연 어떤 안을 찾고 있는 것일까.

2007년 연금개혁 이후 다양한 개혁방안들이 제시된 바 있다. 2018년에 논의된 국민연금 개편방안 네 가지 중에서 두 가지가 최근의 공론화위원회가 제시한 안과 흡사하다. 그동안 갑론을박하면서 제시된 안이 고작 5년 전 방안들의 복사판이었던 셈이다. 그런 까닭에, 늦으면 늦을수록 불합리하거나 모두가 불편해지는 안만 나올지도 모른다는 우려가 크다. 지금 개혁하지 않으면 만시지탄만 있을 뿐이다.

한편 근본적으로 연금제도의 목적은 노후소득 보장에 있다. 그런데 이러한 노후소득 보장은 연기금뿐만 아니라 정부 재정의 안정으로 달성되는 것이다. 그동안 우리는 노후소득 보장을 위해 상당한 노력을 해왔다. 기초연금 확대가 이를 증명한다. 이제는 노후소득 보장을 위해 재정안정에도 초점을 둘 때다. 늦으면 국민연금뿐만 아니라 기초연금까지 재정 부담

으로 다가올 수 있다. 따라서 노후보장의 버팀목이 되는 복지유산인 국민연금제도를 재정비할 시기를 놓치지 말아야 한다.

그런 점에서 국민연금의 구조개혁 논의도 필요하다. 이에 따라 2023년 상반기 제2차 국회 연금개혁특위 자문위원회에서는 구조개혁을 논의했지만, 준비 과정이 짧았고 국회의원 선거 등으로 인해 별 성과를 내지 못했다. 보험료와 소득대체율을 논의하는 모수개혁과 다르게 국민연금과 여러 다른 연금들을 함께 고려해야 하는 구조개혁 논의는 다양한 이해관계를 고려해야 한다는 점에서 더 많은 숙고가 요구된다. 이렇듯 연금개혁이 지체될수록 해결해야 할 과제는 쌓여만 가고 있다. 유일하고 완벽한 개혁방안은 없다.

대다수 국민은 조속한 연금개혁을 통해 우리의 노후소득이 안정적으로 보장되기를 바라고 있다. 지금이야말로 집단지성을 발휘해서 우리나라의 복지 위기를 극복해야 할 시점이 아닌가 생각해 본다. 22대 국회 개원과 함께 연금개혁도 완수되기를 기원해 본다.

이제는 연금개혁을 완수해야 할 때(한국경제 2025.2.12.)

“이제는 말이 아니라 실행이다. 연금개혁, 더는 미룰 수 없다.”

다이나믹 코리아! 정치 경제 사회 문화, 어디 하나 조용할 날이 없다. 지난해 12월 3일 비상계엄 사태 이후 모든 이슈가 정치 블랙홀로 빨려 들어갔고 연금개혁도 예외가 아니었다. 7년 전 문재인 정부의 연금개혁 실패는 연금 재정을 더 악화시켰다. 인구 및 경제 상황 변화로 국민연금 기금 소진 시점은 2055년으로 2년 앞당겨졌다.

65세 이상 인구는 지난해 1000만 명을 넘어섰고, 올해 초고령사회로 진입할 것으로 보인다. 기대수명은 1993년부터 30년 동안 매년 0.35세씩 증가해 2023년 기준 83.5세에 도달했다. 반면 경제성장률은 2% 이하로 하락했고 국민연금 지급액은 2023년 40조 원에서 2050년 321조 원으로 급증할 전망이다. 기초연금 지급액도 2022년 20조 원에서 2033년 35조 2,000억 원으로 증가할 것이다. 미래 세대 부담을 증가시킬 것임에 분명하다.

국내에서 2차 베이비부머(1964~1974년생) 940만 명이 본격적으로 은퇴하기 시작했다. 이들의 연령별 평균 인구는 86만 명인 데 비해 같은 해 출생아는 23만 명에 불과하다. 당연히 심각한 부양 문제가 예상된다. 이

같은 인구 구조 변화는 세대 간 불평등을 심화시킬 것이다. 베이비붐 세대는 9%의 보험료율로 소득대체율 40~70%를 보장받았지만, 지난해 출생자들은 보험료율 20% 이상을 부담해야 함에도 소득대체율은 40%를 넘기 어렵다. 해결 방법으로 조속히 보험료율을 인상해야 한다. 추가로 국민연금 가입 상한 연령은 65세로 높이고 이에 맞춰 정년 연장도 추진해야 한다. 이것이 연금 재정 안정과 노후 소득 보장을 동시에 강화하는 방법이다.

2007년 연금개혁 당시 기초연금 소득대체율은 2028년까지 10%로 설계됐지만, 2014년에 이미 10%를 초과했으며 40만 원 지급 시 13%에 이를 전망이다. 이로 인해 노인빈곤율이 45%에서 38%로 내려가는 성과가 있었지만 재정 부담은 심화하고 있다. 이를 해결하려면 사적연금을 활성화하고 국민연금을 포함한 연금제도를 종합적으로 관리할 컨트롤타워 구축을 통해 ‘중장기 연금개혁 로드맵’을 마련해야 한다.

더 이상 연금개혁을 미룰 시간이 없다. 지난해 9월 발표된 정부안과 최근 정치권의 연금개혁 의지를 실제 개혁으로 연결해야 한다. 소중한 노후 자산인 연금제도가 지속 가능하게 하려면 더 이상 연금 재정 악화를 방치해서는 안 된다.

Chapter 04

고령사회의 건강보장

“삶이 길어질수록,
보장의 정의도 달라져야 한다.”

고령화는 질병의 유병률을 높이고, 만성질환과 장기요양 수요를 폭발적으로 늘린다. 하지만 건강보험제도는 여전히 ‘치료 중심’에 머물러 있고, 삶의 질과 돌봄을 보장하는 구조로는 충분히 진화하지 못하고 있다. 단순히 보장 범위를 넓히는 것을 넘어, 질병 이전의 예방과 돌봄 이후의 인간다운 삶까지 포괄하는 ‘건강보장’의 재정의가 필요한 시점이다.

이 장에서는 고령 인구의 증가에 따른 건강보험과 장기요양보험의 지속가능성 문제를 짚고, 치매 돌봄, 독거노인, 의료 접근성 등 제도의 사각지대가 어떤 삶의 불안을 만들어 내는지를 살펴본다.

“요양은 더 이상 복지의 영역만이 아니다.
고령화의 현실 앞에서, 보험은 돌봄의 공백을 메우는
핵심 수단이 되어야 한다.”

과거를 되돌아보는 레트로가 유행이다. 잘 나가는 아이돌의 음악에도 드라마 다시보기에도 복고의 기운이 넘쳐난다. 최근에는 케이블 방송에서 농촌 가족드라마 전원일기가 다시 방송되고 있는 모양이다. 1980년부터 2002년까지 방송된 이 드라마에는 아들, 며느리, 손자손녀는 물론 어머니까지 4대가 함께 사는 대가족을 중심으로 그 집을 내 집 드나들 듯 하는 이웃들의 시시콜콜한 일상이 그려진다.

하지만 현실로 돌아오면 전혀 다른 세상이다. 더 이상 대가족 공동체를 찾아보기가 쉽지 않다. 주변에는 노부부만 살거나 혼자 사는 노인으로만 구성된 고령 가구를 어렵지 않게 볼 수 있다. 한 집 건너 대가족이 살고 길 안쪽 큰 대문 집 부자와 골목 어귀 서민이 어우러져 사는 골목길 공동체는 사라진 지 오래다.

공동체가 사라진 그늘을 비영리단체가 일부 메우고는 있지만 저출산, 고령화에 대응하기에는 역부족이다. 이제는 국가와 사회 차원에서 어린이는 물론이고 노인을 책임져야 하는 시대가 됐다. 이에 정부도 노인장기요양

보험제도를 2008년부터 운영하고 있으나 아직은 재가서비스 중심으로 운영되고 있어서 요양시설 확대에도 힘을 쏟아야 할 것으로 보인다. 이런 점에서 출산율 하락에 따른 교육 수요 감소로 인하여 늘어나고 있는 폐교를 노인 요양시설로 활용하는 방안을 고려해 볼 만하다.

경제력을 갖춘 베이비부머 세대가 본격적으로 고령층에 합류하면서 요양서비스 수요는 보다 다양해지고 있다. 최근 한 보험회사의 현대식 요양시설이 주목받은 이유도 병원 같은 요양시설이 아니라 집과 같은 편안한 요양시설을 희망하는 수요가 반영됐기 때문이었다. 베이비부머의 고령화가 진전될수록 보다 다양하고 질 높은 요양서비스에 대한 수요는 커질 수밖에 없다.

반면, 기본적인 사회안전망으로써 기능하는 노인장기요양보험이 요양시설의 확충을 넘어 다양한 요양서비스 수요에 대응하기는 어려울 것이다. 그런 점에서 전통적인 보장서비스에서 헬스케어 등 예방서비스로 영역을 넓히려는 보험회사가 요양서비스를 개선하려는 정부의 좋은 협력자가 될 수 있을 것이다. 고령 사회에 들어선 후 비영리단체와 민간 영역을 분리하고, 민간 영역의 경우 규제 정비를 통해 요양서비스 산업을 활성화한 일본의 사례를 참고할 필요가 있다.

일본은 요양서비스로 이익을 창출할 수 있는 환경을 조성함으로써 보험회사의 참여 유인을 높이고, 보험회사는 유료 노인홈 등을 직접 운영하면서 요양서비스와 간병보험의 연계하는 노력을 통해 가격을 낮추는 시너지 효과를 내고 있다.

‘아프고 힘들고 가난한 노후’를 생각한다(매일경제 2022.1.5.)

“보험은 이제 우산이 아니라, 비를 예고하고 피할 길까지 함께 설계하는 제도가 되어야 한다.”

EBS의 ‘위대한 수업(Great Minds)’에서 국제정치 분야의 세계적 권위자 스티븐 크래스너는 “어떻게 민주적이면서 부유한 나라가 될 것인가”라는 질문을 던진다. 그는 2차 세계대전 이 후 민주적이면서 부유한 나라가 된 국가는 오직 한국뿐이라고 말한다. 그만큼 어려운 일이라는 것인데, 그는 ‘제도적 역량이론’으로 설명한다. 제도가 안정되어야 사회가 발전한다는 것이다.

지금 우리나라는 경제적 성공을 이뤘음에도 내부적으로 여러 위험 요인이 증폭되고 있다. 당장 고령화와 노인빈곤 문제는 우리의 앞날을 어둡게 한다. 경제협력개발기구(OECD) 국가중 최하위인 노인빈곤율은 우리에게 나이 들어 폐지를 줍는 것이 아닌가 하는 막연한 공포가 엄습하게 한다. 소득 불균형 문제는 젊어서부터 열심히 일해도 더 나은 삶을 이룰 수 없다는 패배감을 퍼뜨린다. 젊은이들은 한 방에 인생 역전을 꿈꾸면서 코인 투자에 달려들고 영끌 대출을 해서라도 아파트를 장만한다.

노인이나 젊은이 할 것 없이 생존의 문제에 직면하게 된다면 우리 사회가 과연 안정될 수 있을까. 제도적 역량이론에 따르면 사회가 안정되지

않으면 부와 민주주의를 이룰 수 없다고 한다. 우리 사회가 지난 반세기 동안 이룬 세계 유일의 성공을 미래에는 서서히 잃어갈 수도 있다는 위기감이 맴돈다.

임인년(壬寅年) 새해 우리 사회의 당면 과제는 무엇일까. 성장의 추구보다는 내부적 위험 해소가 우선시되어야 한다. 사회 불안은 역사 이래로 항상 존재해왔고 이에 대한 여러 대책 중 하나로 과거에는 두레와 같은 공동 부조를 활용했다. 이러한 전통을 계승 발전시켜 형성된 경제적 제도가 오늘날의 보험이다. 보험산업은 이미 당면 문제의 심각성을 인식하고 끊임없이 본연의 역할을 수행해왔다. 기대수명 연장에 따른 노후 소득 문제와 고령층 건강 문제의 해법으로 다양한 연금과 실버 건강보험상품을 개발했고 최근에는 다양한 헬스케어 서비스와 노인요양 서비스 시장의 문을 두드리고 있다.

국민들의 보험에 대한 기대는 어떤가. 이제 국민들은 단순히 사고가 나면 보험금을 주는 것에 만족하지 않는다. 비 올 때 우산을 씌워주는 것뿐만 아니라 비가 올 것을 미리 알려주어 우산을 준비하게 하고, 우산이 없는 사람에게 우산은 물론 비를 피할 수 있는 다양한 서비스까지 제공해주기를 기대한다. 보험의 본질적 서비스가 변화하기를 요구하고 있다.

그럼에도 불구하고 현실적인 한계가 상존한다. 4차 산업혁명의 신기술이 규제로 인해 산업혁신을 주도하지 못하고 있다. 국민건강보험 데이터를 비롯해 빅데이터를 활용한 다양한 보험상품 개발, 건강관리와 의료 서비스를 접목한 통합적인 헬스케어 서비스 제공에도 어려움이 있다. 세계적으로 보험의 역할이 위험 인수에서 위험 관리로 확장되고 있는 것이 글

로벌 트렌드임에도 위험 인수 역할에 머물 수밖에 없는 것이 한국 보험 산업의 현실이다.

다가오는 대통령선거에 출마하는 대통령 후보들은 우리 사회의 ‘아프고 힘들고 가난한 노후’를 해결하기 위한 근본적 개혁을 약속해주길 희망한다. 느리면서도 빠른 움직임을 보이는 호랑이처럼 말이다. 그래서 20세기에 세계에서 유일하게 민주주의와 부를 동시에 이룩한 대한민국이 21세기에도 지속적으로 번영하는 데 보험산업이 작은 밑거름이 될 수 있기를 새해를 맞아 기원한다.

“치매는 가족만의 문제가 아니다.
보험은 이제 노후의 존엄을 함께 지키는
공동체적 해법이 되어야 한다.”

‘나이를 먹는다는 것. 나쁜 것만은 아니야. 멋있게 늙는 건 더욱더 어려워. 아름다운 것도 즐겁다는 것도 모두 다 욕심일 뿐. 다만 혼자서 살아가는 게 두려워서 하는 얘기.’ 유행가의 한 구절이다. 나이가 한 살 더 먹어가면 덕담으로 더 현명해졌다고 말하곤 하지만 요즘은 늙어가는 것이 두려워지는 게 사실이다. 내 가족들, 주변 사람들을 알아보지 못하고 나만의 세상에서 살아가게 되지 않을까 두렵다.

치매의 영어 단어 ‘Dementia’는 ‘정신이 없어진다’는 라틴어에서 유래한 말이다. 치매 관련 이야기는 대부분 나 자신이 점점 사라지는 것 같은 이야기다. 말을 못 알아듣고 쉬운 단어조차 기억나지 않아도 견딜 만하다. 그러나 내가 길거리를 헤매고, 갑자기 배우자를 의심하고, 심지어 폭력적으로 변하는 것은 정말 두려운 일이다.

돌봄으로 지친 가족들이 함께 생을 마감한다는 안타까운 뉴스들이 심심찮게 들린다. 치매 환자 가족 중 절반 이상이 하루에 7시간 이상을 간병에 매달려서 직장을 그만두는 등 정상적인 일상생활이 불가능하다고 한

다. 환자와 가족에게 가장 큰 고통을 주는 질병으로 치매가 꼽혔다는 설문조사의 결과에 쉽게 수긍이 간다.

치매는 스스로 치료할 수 없고 가족들이 돌보는 데도 한계가 있다. 그래서 노인요양시설이 생기고 국가는 장기요양보험제도를 운영한다. 민간 보험회사들도 치매의 심각성을 인식하고 2000년대 초부터 치매보험 판매를 시작해 2022년 현재 65세 이상 고령자 중 161만 명, 17.9%가 가입하여 치료 및 간병 비용에 도움을 받고 있다.

우리나라 65세 이상의 치매 환자 수와 치매 유병률은 2022년 약 93만 5,000명으로 10.4%다. 65세 이상 10명 중 1명이 치매 환자인 셈이다. 2050년에는 300만 명, 16.6%에 달할 것이라고 한다. 치매 관리를 위한 국가 비용도 2017년 14조 2,000억 원에서 2021년 18조 7,000억 원으로 31.7% 증가하였다. 장기요양보험의 재정수지 균형을 위해 요율을 인상하고 있음에도 불구하고 2031년에 누적준비금이 소진될 것이란 전망이다. 이는 정부의 노력에도 한계가 있음을 의미한다.

최근 보험회사를 비롯한 많은 기업들이 요양사업에 진출하려는 움직임이 보인다. 현재 장기요양시설의 70% 이상을 개인이 소규모로 운영하는 것으로 알려져 있으며 대부분 도시 외곽에 존재한다. 최근 노인 세대로 진입하고 있는 베이비부머들이 선호하는 도시 지역 내 시설은 대규모의 자금이 요구되어 보험회사와 같은 기업의 진출이 필요하지만 쉽지 않은 상황이다. 치매에 걸리면 더 이상 내가 내가 아니고 집안에서 가족들을 고통스럽게 하든가 시골의 어느 작은 병실에서 살아가는 것이 현실이다. 따라서 치매에 걸리더라도 조금이라도 인간답게 생활하기 위해 정부, 기업

그리고 개인사업체는 우리 사회가 직면한 치매 문제를 해결할 수 있는 대안을 함께 고민하면서 해결책을 찾아야 할 것이다.

독일의 유명 철학자 리하르트 다비트 프레히트는 “내가 아는 나는 누구인가”라는 질문을 던지면서 삶의 의미를 찾는 이야기를 하고 있다. 치매로 인해 장차 내가 아닌 다른 누구인가가 될지 모르겠지만 인간적 자존심은 지키면서 이웃과 함께 살아가는 세상이 될 수 있도록 지금 나와 그리고 우리의 진지한 노력이 시작되어야 할 때다.

“치매는 더 이상 개인의 질병이 아니라, 사회가 함께 설계해야 할 존엄의 문제다.”

대한민국 헌법 제34조는 “모든 국민은 인간다운 생활을 할 권리를 가진다”고 명시하며 국가는 사회보장과 복지증진에 노력할 의무를 진다고 규정하고 있다. 고령화가 가속화하고 치매환자가 급격히 증가하고 있는 오늘날 이 조항은 단순한 선언에 머무르지 않고 실질적인 제도와 정책으로 구현해야 할 시대적 요구다.

내년이면 국내 치매 환자 수가 100만 명을 넘어설 전망이다. 이는 단순한 통계를 넘어 치매가 개인의 질병에 그치지 않고 우리 사회의 구조적 문제로 자리 잡았음을 의미한다. 인지 기능이 저하한 치매 환자는 일상생활을 스스로 수행하기 어렵고 가족은 장기적인 돌봄의 책임을 떠안는다. 그에 따른 정서적 소진과 경제적 압박은 가족 전체의 삶을 위협하고 심하면 가족관계의 해체로까지 이어질 수 있다.

물론 인간다운 삶을 영위할 일차적 책임은 개인에게 있다. 그러나 스스로 그 책임을 감당할 수 없는 상황, 즉 자율성과 판단력이 급격히 저하해 개인의 노력만으로는 존엄을 지키기 어려운 상황에 이르렀을 때 사회와 국가는 그 빈틈을 메우고 삶의 질을 보장할 의무가 있다.

이러한 인식 아래 우리나라는 2017년 ‘치매국가책임제’를 도입해 치매안심센터 설치, 조기검진 확대, 치매안심마을 조성 등 다양한 정책을 추진해 왔다. 그러나 중증 치매 환자를 수용할 수 있는 24시간 요양시설은 절대적으로 부족하고 지역 간 서비스의 격차도 여전하다. 즉 정책의 물리적 확장에도 돌봄 인프라의 질과 접근성에는 여전히 한계가 존재한다.

이러한 돌봄의 공백을 메우기 위해서는 정부의 노력뿐만 아니라 민간 부문, 특히 보험사를 비롯한 복지 관련 산업 주체의 적극적인 참여가 절실하다. 일본은 1989년 ‘골드플랜’을 시작으로 2010년 ‘오렌지플랜’, 2023년에는 ‘치매기본법’을 제정해 치매 환자도 사회의 일원으로 존중받을 수 있는 포용사회를 국가 비전으로 제시해 왔다.

주목할 점은 보험사가 치매 보험상품 제공을 넘어 요양시설 운영, 지역 커뮤니티 돌봄 체계 구축 등 정책의 실질적인 실행 파트너로 기능하고 있다는 점이다. 공공과 민간이 역할을 나누고 협력한 결과 더욱 입체적인 치매 돌봄 시스템이 가능해진 것이다. 국내 보험사 역시 다양한 치매 관련 상품을 통해 개인의 경제적 부담을 낮추는 역할을 해왔다. 이제는 단순한 보장 제공에서 한 걸음 더 나아가 적극적인 사회적 책임과 기능을 고민할 시점이다. 예컨대 보험사가 지방자치단체와 협력해 지역 단위의 치매 요양시설을 공동 운영하거나 고령자 통합복지 서비스를 제공하는 등 주도적이고 창의적인 방식의 참여가 필요하다.

아울러 경도인지장애 단계부터 보장을 제공하고 다양한 연령층이 치매에 대비할 수 있도록 상품 설계의 유연성을 높이고 예방 중심의 통합 서비스 제공이 필요하다. 이제 보험사를 포함한 민간 부문은 정책의 보조자에

머무르지 않고 고령사회 복지 시스템의 공동 설계자이자 실행 주체로 자리매김해야 한다. 이는 치매 돌봄 정책의 지속 가능성과 현장 적용력을 높이는 핵심 동력이 될 것이다.

Chapter 05

소비자 보호와 포용금융

“보험은 약자를 위한 마지막 그물이어야 한다.”

보험은 계약에 기반한 제도이지만, 정보의 비대칭이 구조적으로 내재되어 있다. 이러한 불균형은 계약체결 단계부터 소비자에게 불리하게 작용하며, 불완전판매, 복잡한 보험금 청구 절차 등 다양한 방식으로 소비자의 권익을 침해해 왔다. 소비자의 권리는 종이 서류에 갇힌 채, 소비자 보호를 위한 제도의 효용이 실제 경험 속에서 충분히 체감되지 못하고 있다.

이 장은 보험을 둘러싼 제도와 관행이 어떻게 소비자 중심으로 재설계되어야 하는지, 특히 사회적 약자의 실질적 보호와 제도 접근성 강화의 측면에서 그 방향을 제시한다.

“보험금 청구 전산화는 이제 소비자 권리의 문제다.”

주위를 둘러보면 스마트폰을 사용하고는 있지만 딱히 설정을 바꾸지 않는 경우가 다반사다. 행동경제학에선 현재 상태를 그대로 유지하고 싶은 성향이 우리 모두에게 내재해 있다고 말한다. 지난 10여 년간 실손의료보험의 보험금 청구 전산화 논의에도 이런 현상유지 편향이 강하게 작용하고 있다.

오늘도 실손의료보험에 가입한 소비자가 증빙서류를 신청하면 대다수 의료기관은 소비자에게 ‘종이서류’로 발급한다. 이 종이서류를 보험회사에 제출하려면 소비자는 별도의 시간을 낼 수밖에 없다. 첨단 정보통신기술이 보편화한 대한민국에서 현재 일어나는 일이다. 신청자가 적으면 그럴 수도 있다고? 잠재 신청자 수가 3,800만 명이나 된다. 하지만 증빙서류 신청 1,000건당 고작 한 건만이 ‘전자문서’로 발급되는 게 현실이다.

종이서류 발급을 고집하는 의료기관은 청구 전산화가 불필요한 행정업무를 늘리는 결과만 초래한다고 반대 목소리를 높인다. 보험금 청구가 간편해지면 그동안 소비자가 귀찮다고 포기했던 소액의 보험금 청구가 늘어날 게 뻔하다.

보험금 청구 전산화는 의료기관에 새로운 의무를 지우는 게 아니다. 의료기관이 증빙서류를 발급해야 하는 의무를 전자문서로 이행하도록 하는 수단이다. 전산화가 이루어지면 소비자는 의료기관에서 종이서류를 발급받아 보험회사에 제출하는 시간을 따로 낼 필요가 없다.

청구 전산화는 소비자의 '귀차니즘'을 완화해 보험회사가 소비자에게 한 걸음 더 다가갈 기회를 제공할 것이다. 보험 소비자가 서비스를 경험하는 가장 결정적인 순간은 보험금 수령이다. 청구 전산화로 인하여 늘어날 보험금은 소비자와의 분쟁을 줄이고 소비자 신뢰를 회복하기 위한 종잣돈이 될 것이다.

다른 한편에선 소비자 개인 의료정보의 유출과 남용을 우려한다. 따라서 증빙서류를 전자문서가 아니라 종이 문서로 발급하는 관행을 유지해야 한다는 목소리도 있다. 이는 정보 보안으로 풀어야 하는 문제다. 소비자 보호를 명분으로 소비자가 원하는 방식을 원천적으로 차단해야 하는 이 유가 될 수는 없다.

이제 의료기관과 보험회사 모두 소비자와 대등한 관계에서 청구 전산화에 접근할 필요가 있다. 소비자 위에 군림하는 경영이 장애물은 아닌지 진지하게 되돌아보아야 한다. 소비자 요구를 묵살하는 정보 보안의 문제 제기도 마찬가지다. 소비자에게 마땅히 돌아가야 할 보험금과 정보화 시대에 굳이 쓰지 않아도 될 시간을 소비자에게 돌려줄 때가 됐다.

“신뢰 없는 보험은 기능할 수 없고, 이미지 개선 없이는 변화도 설득되지 않는다.”

록펠러. 저임금 노동 착취와 무자비한 기업 죽이기로 악명이 높았던 그는 미국에서 반독점법이 만들어지는 계기가 됐다. 그러나 오늘날 록펠러는 엄청난 부호이면서 사회봉사에 큰 기여를 한 사람으로 기억되고 있다. 몇 년 전 LG전자가 북미 지역 본부 신사옥의 높이를 43m에서 21m로 낮추기로 5개의 환경단체와 합의했는데, 합법적인 건축허가를 받았음에도 이렇게 한 이유 중 하나가 록펠러 가문이 자연보호를 이유로 반대했기 때문이었다. 사람들은 록펠러를 악덕재벌이 아니라 자연보호·의료·공중보건·교육·과학 연구 등에 후한 기부천사의 이미지로 생각한다.

보험은 질병 또는 사고가 났을 때 경제적 어려움을 덜어주는 꼭 필요한 제도다. 예를 들면 자동차보험 없이 차를 끌고 나가는 것은 상상하기 어렵다. 실손보험은 이미 의료체계의 한 축을 담당하고 있다. 암환자들에게 보험금으로만 매년 수조 원을 지급하며, 노후연금 등을 통해 사회복지의 기능도 충분히 하고 있다.

이렇듯 보험의 본질은 선한 것이고 개인은 물론 공동체의 존립과 상부상조 정신이 깃들어 있다. 그럼에도 불구하고 많은 사람들에게 보험 하면

떠오르는 이미지는 매우 부정적이다. 보험을 팔 때는 모든 것을 다 해줄 것처럼 말하지만 정작 사고 발생 시 이런저런 이유로 보험금 지급을 거절하는 불완전판매의 영향이 크다. 이로 인해 보험산업은 민원산업으로까지 인식된다. 많게는 수백 개의 특약으로 이뤄지는 복잡한 상품 구조, 이해하기 힘든 어려운 용어들, 친척이나 지인의 부탁으로 어쩔 수 없이 가입하는 비자발적(푸시) 상품, 그리고 보험설계사의 낮은 전문성 등이 보험의 이미지를 부정적으로 규정짓는 데 큰 몫을 차지하고 있다.

최근 다행스러운 것은 보험사들이 완전판매와 소비자 보호를 위해 많은 투자를 하고 있다는 점이다. 어려운 보험용어와 복잡한 특약은 소비자 친화적으로 바꾸면서도 패키지 상품을 선호하는 소비자의 선택권을 확보하도록 유도한다. 일자리 측면에서도 설계사 채용이 늘어나고 있다.

보험산업은 큰 변화를 모색 중이다. 사고로 인한 경제적 손실을 보상하는 차원에서 한 발짝 더 나아가 사고를 예방하는 기능을 수행하려 한다. 고객이 질병에 걸릴 때까지 기다리기보다는 미리 건강을 관리해 건강한 삶을 유지하도록 도우려 한다. 자동차 사고가 발생하지 않도록 위험 안내를 하고, 사고가 발생하면 신고하기 전에 이를 먼저 인지하고 처리하려 한다.

이렇듯 미래 보험의 역할과 새로운 변화를 위해서는 우선 고객의 지지가 필요하다. 하지만 보험의 부정적 이미지 때문에 보험산업이 무엇을 하든 색안경을 쓰고 바라본다. 이는 서비스의 변화와 확장에 큰 걸림돌이 되고 말 것이다.

보험산업의 발전은 이미지 개선이 전제가 돼야 하고 이는 불완전판매의 최소화에 있다. 따라서 불완전판매에 대한 규제는 더욱 철저히 강화해 가는 것이 필요하다. 다만 보험산업의 사회적 역할을 극대화하기 위해서는 경영 과정상의 규제는 완화해야 할 것이다.

현재까지만 보면 보험산업은 이미지 싸움에서 진 것이다. 소비자 지지를 받는 록펠러가 대기업을 움직이듯 계약자의 지지 속에 보험산업이 사회 안전망 구축에 선두에 서는 날을 기대해 본다.

‘제판 분리’에 소비자가 있어야 한다(서울경제 2021.3.29.)

“제판 분리는 소비자의 목소리를 상품 혁신으로 연결하는 시작점이어야 한다.”

100여 년 전 헨리 포드는 협소한 공급 네트워크의 문제를 다수의 공급 업체를 인수·설립하는 그룹 내 수직 계열화를 통한 생산 체제 구축으로 해결했다. 이러한 포드의 경영전략은 20세기 초 기업 경영 전략의 표준이 됐다. 한편 시장이 성숙하고 경쟁이 심화함에 따라 21세기에 들어선 후 최근까지도 기업 경영은 선택과 집중이 강조되고 비용 절감과 아웃소싱을 촉진하는 방향으로 전개됐다. 그런가 하면 최근의 테슬라 사례는 또 다른 형태의 수직 계열화를 보여준다. 테슬라는 비용 절감에 주목한 자동차 판매가 아니라 자동차를 이용한 소비자 접점의 확보와 데이터에 기초한 지속적인 서비스 제공을 목표로 한다. 이 점이 포드나 지금의 다른 자동차 제작사들과 다른 점이고 사람들이 테슬라에 주목하는 이유다.

최근 들어 상품 개발(제조)과 판매를 분리해서 운영하는 ‘제판 분리’ 움직임이 몇몇 보험사에서 추진되고 있다. 지난 2000년 이후 은행(방카슈랑스)과 법인보험대리점(GA)을 판매 채널로 활용하는 아웃소싱이 확대됐으나 최근의 제판 분리가 주목받는 것은 은행이나 GA를 통한 아웃소싱이 아니라 보험회사의 판매자회사를 설립하는 방식으로 제판 분리를 진행하고 있기 때문이다.

새로운 제판 분리의 배경에는 전속이든 GA 소속이든 관계없이 수수료 제도와 상품, 언더라이팅 정책에 따라 설계사의 이동이 반복되고 있는 상황에서 기존 영업방식으로는 소비자와의 지속적인 서비스 관계를 유지하기가 점점 어려워질 수밖에 없기 때문이다. 더구나 소비자 점점 유지 및 데이터 확보 측면에서 기존 판매 채널보다 유리한 위치에 있는 플랫폼 기업들의 보험업 진출이 가시화하고 있어 보험사 전속 채널의 영업 경쟁력이 약화될 수 있다는 위기의식 또한 작동하는 것으로 보인다.

그런데 최근의 제판 분리 과정에서 걱정되는 현상들도 나타나고 있다. 현실적으로 GA화된 판매자회사에서 자사 상품을 촉진하면서 타사 상품 확대를 동시에 추구할 수 있을지가 관건이다. 비용 관리(판매코스트 절감), 영업 조직 이탈, 기존 매출 확보에 대한 논의뿐만 아니라 정작 고객 접점의 확보, 고객 정보와 보험상품 연계 등 판매자회사를 추진하게 된 동인을 사업 운영에서 어떻게 구체화할지에 대한 고민이 진지하게 다뤄져야 할 것이다.

판매자회사가 기존 아웃소싱의 다른 형태에 불과하다면 수수료 중심의 영업 행태가 반복될 가능성이 높다. 핵심 경쟁력인 상품과 언더라이팅, 조직 관리에 대한 고민이 이뤄져야 한다. 무엇보다도 판매회사가 소비자의 숨겨진 요구를 포착하는 보험사의 축수가 되고, 보험사는 이를 상품 혁신과 소비자 만족으로 이어질 수 있도록 해야 한다. 이러한 선순환을 통해 보험사와 판매자, 그리고 소비자가 모두 승자가 되는 새로운 사업 모델 구축에 힘을 쏟아야 할 것이다.

“보험은 시간을 통해 완성되는 약속이다.”

보험산업에서 판매수수료는 줄곧 논쟁의 중심에 있다. 소비자 보호와 판매 관행 사이의 균형 문제가 끊임없이 제기되는 가운데, 최근에는 수수료 공개 및 분급 확대라는 중대한 제도 변화를 맞이하고 있다.

수수료 공개제도는 보험 판매 시 설계사에게 지급되는 수수료 내역을 소비자에게 사전 고지하도록 한 것이다. 기존에는 수수료가 사실상 비공개로 운영돼 소비자는 권유가 자신의 이익을 위한 것인지, 설계사나 회사의 보상 구조에 따른 것인지 판단하기 어려웠다. 수수료가 공개되면 소비자는 어떤 기준으로 권유가 이루어졌는지를 판단할 수 있고, 이는 설계사에게 보다 책임 있는 상품 추천과 설명을 요구하는 압력으로 작용한다.

수수료 분급 제도는 그간 회사 자율로 운영되어 왔지만 실제로는 대부분의 수수료가 1~2년 내 선지급되면서 계약 이후의 유지·관리보다는 단기 성과에 초점이 맞춰졌다. 이로 인해 불완전판매, 높은 해지율, 민원 증가의 악순환이 반복돼 왔다. 이번 개편은 수수료 지급 기간을 최대 7년까지 확대하고, 계약 유지에 따라 보상이 지급되는 유지관리수수료를 도입한 것이 핵심이다. 특히 선취 수수료는 계약체결 비용 한도 내에서 지급

되며 잔여 수수료는 계약 유지 실적에 따라 분할 지급되도록 해 설계사의 보상이 계약의 질과 밀접하게 연동되도록 설계됐다.

이러한 일련의 제도 변화는 보험 판매 관행을 보다 투명하고 지속 가능한 방향으로 전환하기 위한 조치다. 다만 제도의 실효성을 높이려면 수수료 수준에 대한 논의가 병행될 필요가 있다. 수수료가 지나치게 낮으면 상담의 질 저하와 사후관리 부실로 이어질 수 있고, 과도하면 소비자에게 불필요한 상품이 권유되거나 보험료 부담이 증가할 수 있다. 수수료는 단순한 '판매 보상'이 아니라, 정당한 노력과 책임에 대한 균형 잡힌 보상이 되어야 한다.

실질적인 변화를 위해서는 보상 방식뿐 아니라 평가 기준도 함께 개선되어야 한다. 보험회사는 계약 유지율, 고객 만족도, 민원 발생률 등 정성적 지표를 반영한 성과 기반 보상체제로 전환할 필요가 있다. 수수료 수준 역시 단순한 계약 건수나 금액이 아닌 계약의 질과 지속 가능성을 평가하는 기준에 따라 설정되어야 하며 이는 상품 설계 단계부터 체계적으로 반영되어야 한다. 아울러 감독당국은 그 적정성과 실효성을 주기적으로 점검해야 한다.

이번 개편은 보험산업이 판매 중심 구조에서 신뢰 중심 구조로 재편되고 있음을 시사한다. 앞으로 설계사는 단기 실적이 아닌 고객과의 장기적인 관계 유지와 관리 역량으로 평가받아야 한다. 보험회사는 상품을 '팔기 위한 구조'가 아닌 '지속 가능한 구조'로 재설계해야 한다.

보험은 시간을 통해 완성되는 약속이다. 소비자는 현재의 불확실성을 감수하며 미래의 위험에 대비하고, 그 약속의 진정한 가치는 계약이 체결된 순간이 아니라 이후 어떻게 관리되고 유지되느냐에 따라 결정된다. 지금의 변화는 단순한 보상 체계의 조정이 아니라 보험이 신뢰를 바탕으로 작동할 수 있도록 산업의 구조를 다시 세우는 과정이다.

“ 입장을 바꾸는 순간,
'그들'이 아닌 '우리'의 문제가 된다.”

차가운 바닥에 무릎을 꿇고서 빌고 있는 어머니의 모습을 찍은 사진은 그 자체로 충격이었다. 아직도 선명하게 기억에 남아 있다. 장애인 자녀를 둔 부모가 아이들을 위한 장애인학교를 설립하게 해 달라고 지역 주민들에게 무릎을 꿇고 비는 사진은 우리가 과연 문명사회에 살고 있는지를 되묻게 하는 사건이었다. 최근 도심 내 노인요양시설 설립을 놓고도 주민들의 반대에 곤혹스럽다는 이야기가 간혹 흘러나온다. 첨단산업이 발전하고 세계 10대 경제대국이 돼 드디어 우리도 선진국이라는 대한민국에서 공동체 의식은 오히려 퇴색해 가고 있는 것은 아닌지 안타깝다.

곰곰이 생각해 보면 장애인학교나 요양시설 설립을 반대하는 사람들의 입장도 이해가 안 되는 것은 아니다. 재산목록 1위인 주택 가격이 하락하는 것을 막기 위해 최선의 선택을 한 것이다. 그렇지만 장애인학교나 요양시설 설립을 반대하기 위해서는 기본적 전제가 수반돼야 한다. 즉 본인 또는 가족은 절대 장애인이나 노인이 되지 않을 것이라는 착각이다.

우리나라 등록장애인 수는 2021년 기준 265만 명이다. 이 중 후천적 원인이 90%가 넘는 지체장애인이 120만 명으로 가장 큰 비중을 차지하고

있다. 발달장애처럼 태어날 때부터 장애를 가진 경우도 있지만 대부분 살아가면서 교통사고, 질병 등으로 장애를 가지게 된 것이다. 시각장애인 발생 원인을 살펴보면 질환이 53.6%, 사고가 35.8%로 약 90%가 후천적 원인이다. 60대 이상 장애인 수는 전체 장애인의 64%를 차지하는 것으로 알려져 나이가 들면서 장애인이 될 가능성이 매우 높다.

휠체어에 의지해 살아가는 장애인 대부분도 젊은 시절 두 다리로 힘껏 뛰어다니던 사람이었다. 바로 가족이요 동료였다. 달리 말하면 나도 장애인이 돼 휠체어 신세를 질 수도 있었겠지만 운 좋게도 두 다리로 서 있을 뿐이다.

한국인 최초의 시각장애인 교수인 고 이익섭 연세대 교수의 유명한 일화가 있다. 미국에서 공부를 마치고 한국에 돌아와 공방에 들어서는 순간 자기가 시각장애인이라는 사실을 깨달았다고 한다. 미국은 장애인 천국으로 장애인에 대한 지원과 사람들의 인식이 우리나라와는 큰 차이가 있다. 미국인이 착해 그런 건 아닐 것이다. 제2차 세계대전과 같은 전쟁에서 자신을 희생한 수많은 상이용사가 돌아왔을 때 그들을 차별할 수 없었다. 오히려 나 대신 전쟁터에 나가 싸우고 온 군인들을 우리 이웃으로 받아들이는 정서가 생기면서 장애인에 관한 인식이 변화했다.

오늘 갑자기 불의의 사고로 내가 장애인이 된다면 어떨까. 사고가 아니더라도 나이가 들어가면서 보행이 불편해져 장애인과 다름없게 되는 경우를 상상해 보자. 누구나 언젠가 장애인이 된다는 얘기이기도 하다. 남의 문제가 아니라 바로 자신의 문제가 될 수 있다.

장애인의 삶이 어디 신체적 불편만 있으랴. 근로능력 상실 혹은 소득활동 장애로 소득이 감소하게 되면 본인과 가족의 생계가 위협받는 현실에 맞닥뜨려질 수밖에 없다. 물론 이에 대비해 장애인연금(저소득층 중증장애인), 장애수당(경증장애인), 국민연금의 장애연금 등 다양한 공적 지원책이 있다지만 실제 상실된 소득을 보상하기에는 턱없이 부족하다는 것이 일반적인 지적이다. 어떻게 해야 할까. 유명무실한 장애인보험상품을 개선하거나 신탁제도 등이 실질적으로 활용될 수 있도록 산업의 적극적 지원과 참여가 필요하다. 장애인 문제를 개인이나 국가의 책임만으로 해결하기에는 한계가 있다. 기업을 포함해 우리 사회의 모든 경제주체가 협력해 해결해 나가야 할 과업이다.

나도 장애인이다! 입장 바꿔 생각하면 쉬운 문제들을 우리는 여전히 해결하지 못하기에 아직도 2% 부족한 선진국에 머물러 있는 건 아닌가 하는 생각이 머릿속을 떠나지 않는다.

“보험의 디지털 전환은 누구도 소외되지 않는 속도로 이뤄져야 한다.”

얼마 전 음식점에 갔다가 테이블에 설치된 소형 키오스크로 주문하느라 애를 먹었던 적이 있다. 사람과 눈을 마주치며 하던 작업이 기계로 대체 될 때 우리가 흔히 경험하는 어색함이 넘을 수 없는 큰 벽처럼 다가왔다. 디지털 기술의 발전과 함께 코로나 이후 사람과 기계가 마주하는 비대면 서비스가 일상다반사가 됐다. 보험 등 금융서비스 분야에도 디지털 기술을 접목한 비대면 서비스가 늘어나고 있고, 대면 서비스를 제공하는 금융회사 점포 수는 줄어들고 있다. 이제 소비자는 지리적 거리에 상관없이 언제 어디서나 금융서비스를 이용할 수 있게 됐다.

그러나 디지털 환경에 접근하기 어렵거나 접근할 수 있더라도 비대면 금융서비스에 익숙하지 않은 소비자가 활동하는 공간은 줄어들고 있다. 특히 디지털 정보 활용 수준이 일반 소비자의 70%에도 미치지 못하는 고령층은 비대면 금융서비스의 혜택을 받지 못할 가능성이 가장 큰 소비자 군에 속한다. 금융당국이 ‘은행 점포 폐쇄 내실화 방안’ 등 다양한 대응 방안을 내놓고 있지만 대면 서비스 감소는 거스르기 어려운 현실이 되고 있다. 따라서 고령층 소비자들이 디지털 비대면 금융서비스에서 소외되지 않도록 하는 보다 체계적인 대응이 필요하다.

고령층의 금융 역량 제고 측면에서 생각해 볼 일은 먼저 디지털 금융서비스에 접근하는 통로인 금융앱을 단순하고 직관적으로 설계해 고령층의 접근성을 높이는 것이다. 단순하고 직관적인 화면은 실수할 여지를 줄이고, 실수가 있더라도 원래 화면으로 쉽게 돌아가도록 해 고령층도 쉽게 사용할 수 있어야 한다.

둘째, 고령자가 충분한 시간을 가지고 디지털기기 사용에 익숙해지도록 반복 학습을 제공하는 대면 교육프로그램을 확충해야 한다. 홍보를 통해 더 많은 고령자가 교육에 참여할 수 있도록 유도하는 것도 필요하다. 이와 관련해 청소년 자원봉사자들이 고령자에게 디지털 교육을 제공하는 호주의 ‘영 멘토스(Young Mentors)’ 사례는 국내 고령자 교육프로그램에도 참고할 만하다.

마지막으로, 디지털 사고에 대한 두려움은 고령자의 비대면 금융서비스 이용을 더욱 어렵게 하므로 사전 교육과 보안프로그램 제공도 필요하다. 빈번하게 일어나고 있는 대출 보이스피싱, 신기술 투자를 빙자한 금융사기, 피싱 이메일을 통한 정보 유출 사고 등에 대한 대처 방법을 고령층에 적극 알리고, 모바일기기 보안 도구를 제공할 필요가 있다.

컴퓨터가 도입된 초창기, 나는 양손 검지만으로 키보드를 치는 이른바 ‘독수리 타법’으로 적응했다. 그러나 어느 정도 손에 익어 딱히 자판을 보지 않아도 될 정도가 됐어도 숫자나 기호 같은 건 여전히 자판을 보면서 쳐야 하는 데다 손목에 피로가 쉽게 쌓이면서 제대로 된 타자법을 배워야만 했다. 돌이켜보니 그 모든 걸 나 스스로 해결해야만 했다.

그러나 디지털이 일상다반사가 된 환경에서 개인에게 모든 적응의 책임을 지울 수는 없는 노릇이다. 비대면 서비스에 적응하는 일이 누군가에게는 차 마시고 밥 먹듯이 그렇게 쉽고 당연한 게 아닐 수 있다. 패스트푸드점에서 키오스크로 주문하다가 결국 포기한 아버지, 어머니의 이야기가 우리 자신의 머지않은 미래일 수도 있다.

어떤 이들에게 비대면 디지털 금융 환경은 여전히 어색하다. 고령층일수록 특히 그렇다. 어색함에는 늘 불안과 어려움이 따라온다. 지금 금융산업이 해야 할 일은 고령층의 도무지 익숙해지지 않을 것 같은 불안을 완화해주는 것이다. 사람들의 어려움을 포용하는 사회일수록 그 사회의 안정성과 복원력도 더 높아진다. 우리 사회가 그런 사회가 되도록 모두의 노력이 필요하다.

“장애인 고용은 보험회사가 잃고 있던
감각을 회복하는 것이며,
포용성과 혁신을 이끄는 가장 실용적인 투자다.”

한 보험회사 고객센터에 근무하는 상담원은 전화를 받지 않는다. 그는 청각장애인이다. 대신 모니터 속 채팅창으로 고객의 고객과 대화하고, 수어 영상으로 청각장애인 고객을 응대한다. 그는 고객의 불안, 불만, 머뭇거림을 누구보다 섬세하게 읽어낸다. 자신이 경험한 ‘이해받지 못함’의 감각이 고객의 문제를 더 잘 읽어내는 깊은 ‘공감’의 능력으로 이어졌다.

2024년 말 기준 우리나라 등록장애인 수는 약 263만 명으로 전체 인구의 5%를 넘는다. 이 중 절반 이상은 65세 이상 고령층이며, 88%는 후천적 원인에 의해 장애를 겪게 된 사람들이다. 다시 말해 장애는 특수한 누군가의 이야기가 아니라 ‘누구나 경험할 수 있는 상태’다.

그러나 우리 사회의 장애인 고용 현실은 여전히 개선이 필요하다. 현행 법령은 50인 이상 민간 사업장에 대해 3.1%의 장애인 의무고용률을 규정하고 있지만 2023년 기준 민간 기업의 평균 고용률은 2.99%에 불과하다. 특히 대기업은 2.43%로 더욱 낮은 수준에 머물러 있다.

보험업계도 예외는 아니다. 1999년 청각장애인 교사의 보험 가입 거절 사건이 보도되면서 보험업계의 장애인 차별 문제가 사회적 이슈로 떠올랐다. 이후 금융당국은 장애인 보험 공통계약 심사 기준을 마련하고, 생명보험사들은 전용 상품을 잇달아 출시했다. 2007년 장애인차별금지법 제정, 2018년 장애고지의무 폐지 등 실질적 접근성을 높이는 정책도 이어졌다. 그러나 보험회사 조직 내부로 시선을 돌려 고용 측면을 살펴보면 여전히 아쉬움이 크다. 2022년 기준 국내 주요 보험회사의 평균 장애인 고용률은 1.76%에 불과하다.

반면 해외 보험회사들은 장애인 고용을 ESG(환경·사회·지배구조) 경영의 핵심 과제로 인식하고 적극 실천하고 있다. 미국의 AIG, 처브(Chubb) 등 18개 보험회사가 장애평등지수 최고점을 받았고, 영국의 아비바(Aviva), 취리히 UK 등은 장애인 친화기업 인증 최고 등급을 획득했다. 이들 기업은 단순한 채용을 넘어 인식 개선 교육, 의사결정 체계 재구성, 근무 환경정비, 조직문화 혁신 등 전방위적인 노력을 기울이고 있다. 관련 연구에 따르면 장애인을 고용한 기업은 브랜드 신뢰도, 조직 혁신성, 재무 성과 측면에서도 긍정적인 결과를 보이는 것으로 나타났다.

다행히 국내 보험업계에서도 긍정적인 변화가 나타나고 있다. 지난해 한화생명미가 업계 최초로 장애인 고용률 3.2%를 달성하고, 경제적 자립을 지원한 공로로 고용노동부의 '트루컴퍼니상'을 받았다. 이는 포용적 조직문화의 실현 가능성을 보여주는 고무적인 사례다.

장애인 고용은 사회적 의무 이전에 조직의 가능성을 넓히는 일이다. 우리가 '제약'이라 여겼던 특성은 때로는 가장 필요한 '역량'이 된다. 장애인

고용은 단지 수치를 채워야 하는 문제가 아니라 조직이 놓치고 있던 감각을 회복하는 일이다. 그것은 조직을 더 유연하게 만들고, 사회를 더 단단하게 하는 가장 실용적인 방법이다. 특히 장애인의 조직 내 참여는 보호자와 공동체를 포함한 다양한 이해관계자의 시각을 조직에 유입시켜 상품과 서비스 혁신은 물론 상생의 선순환을 이끄는 기반이 된다. 이에 기업은 채용 편의 제공, 근무 환경 개선, 경력개발 보장 등 포용적 제도 개선에 적극 나서야 하며, 정부도 실효성 있는 인센티브로 이를 뒷받침할 필요가 있다.

4월 20일은 장애인의 날이었다. 장애인 인식 개선과 권리 보호를 위해 제정된 이날은 우리 사회의 포용 수준을 점검하는 기회이자 앞으로의 방향을 함께 모색하는 출발점이 돼야 한다. 매년 돌아오는 형식적인 기념일에 그치지 않고 보다 넓은 포용을 실천하는 '장애가 장애가 되지 않는 사회로 가는 첫걸음'을 내딛는 계기가 되길 바란다.

Chapter 06

산업 지속성과 규제의 균형

“보험은 위험을 다루는 산업이지만,
지금 그 가장 큰 위험은 제도 안에 있다.”

보험사기와 과잉청구 등 제도 남용은 보험 본연의 기능을 훼손하여 산업의 지속가능성을 심각하게 위협한다. 이는 보험제도의 구조적 취약성, 제도 설계상의 허점, 규제의 실효성 부족이 복합적으로 작용한 결과이다. 불완전한 제도 설계는 보험제도가 가진 구조적 취약성을 증폭시키고, 실효성 없는 규제는 문제를 바로잡을 기회를 잃게 만든다.

이 장은 위기의 원인을 진단하고, 보험산업의 신뢰와 지속가능성을 회복하기 위한 제도의 재설계와 균형 잡힌 정책 방향을 모색한다.

“보험사기로 얻을 수 있는 이익보다,
적발될 때 감수해야 할 손해가 크다는
사회적 메시지를 분명히 해야 한다.”

백내장 실손보험금 과다 청구 및 계곡 사망 사건 등 사회적 이슈로 ‘보험사기’에 대한 관심이 그 어느 때보다 높다. 감독당국은 보험사기 적발 및 수사 지원, 의료계와의 공조, 보험금 지급심사 가이드라인 제시 등 다각도로 대응책을 마련하고 있다. 보험회사들도 보험사기 전담팀을 보강하고 거액의 신고 포상금을 제시하는 등 적발 노력을 강화하고 있다. 정부합동 대책반 신설, 처벌 강화, 보험금 환수권 도입 등의 내용을 담은 보험사기 방지 특별법 개정안도 국회에 발의됐다.

작게는 ‘보험 꿀팁’ 운운하며 보험금을 부풀리는 것부터 보험금을 노린 강력범죄까지 보험사기의 스펙트럼은 매우 넓다. 어느 쪽이든 이를 근절하기 위해서는 적극적이고 단호한 대응이 필요하지만, 민원·분쟁에 대한 우려로 소극적으로 대처하는 경우가 적지 않다.

이렇게 민원이 두려워 보험사기 의심행위에 대해 적극적으로 대응하지 못하면, 보험사기는 만연해질 수밖에 없고 결국 다수의 선량한 보험계약자들이 경제적 피해를 입는다. 세간에 화제인 계곡 사망 사건도 보험금을

받지 못했다며 언론사에 제보하는 과정에서 드러났다.

보험사기 근절을 위해서는 보험사기를 저지른 사람에 대해 처벌을 강화하는 것은 물론이고, 보험사기로 금전적 이익을 취할 수 없다는 인식을 강하게 심어줘야 한다. 보험사기죄에 대한 법정형(10년 이하 징역, 5,000만 원 이하 벌금) 자체가 낮다고 보기는 어렵다. 그러나 실제 처벌 현황은 보험사기의 심각성과는 괴리가 있어 보인다. 금융감독원에서 보험사기로 적발된 인원(2020년 9만 8,826명) 중 기소가 된 사건은 10% 정도이다(2020년 1만 567명).

기소된 사건 중 12% 정도만 정식재판이 진행되고(2020년 형사재판 1심 처리 대상 1,310명), 나머지는 약식명령으로 벌금이 선고되는 것으로 종결된다. 정식재판이 이뤄진 경우에도 대부분 벌금형이나 집행유예가 선고되고, 징역형이 선고되더라도 3년 미만인 경우가 대부분이다. 최근 조직적 보험사기에 대해 강한 처벌이 부과된 사례도 나오고 있으나, 보험사기를 저지르면 엄중한 처벌을 받는다는 인식을 확산시키기에는 부족해 보인다.

처벌보다 더 중요한 것은 보험사기로 인한 이익을 철저히 박탈하는 것이다. 보험사기는 보험금이라는 경제적 이득을 노린 범죄이다. 보험사기 예방을 위해서는 보험사기가 적발되면 형사처벌을 받는 것은 물론이고, 보험사기로 얻은 이익도 당연히 박탈될 수밖에 없다는 인식을 확산시키는 것이 필요하다.

최근 보험사기죄로 유죄판결을 선고받았음에도 보험금 반환청구권의 소멸 시효(5년)가 완성 되었다고 보아 보험금을 반환하지 않도록 한 대법원의 판단은 아쉬운 점이 있다. 소멸시효 법리상 이와 같은 판단이 불가피하다면, 보험사기방지 특별법에 별도의 규정을 두어서라도 보험사기로 인한 이익은 반드시 박탈되도록 할 필요가 있다.

고통과 위험에 대한 부담을 공동체가 함께 나누어 지는 취지에서 마련된 보험제도가 보험사기로 인해 망들려가는 것은 너무도 안타까운 일이다. 보험사기로 인한 보험시장 교란행위와 신뢰파괴행위에 대해 양형을 강화하고 이익을 환수함으로써 보험사기를 통해 얻는 이익보다 적발 시 부담하게 되는 처벌과 손해가 더 크다는 점을 명확히 해야 한다. 보험사기에 대한 단호한 대응은 보험이 지속 가능한 형태로 본연의 기능을 수행하는 것은 물론, 사회 전체의 신뢰 제고와 범죄 예방에도 기여할 수 있을 것이다.

“실손보험이 무너지면, 건강보장의 사회안전망도 함께 흔들린다.”

사람들이 품격 있는 삶을 누릴 수 있다면 오늘의 초조함과 내일에 대한 두려움이 줄어들게 되고, 낯설고 새로운 것에 경계와 혐오를 드러내기보다 스스럼없이 다가가고 적극적으로 도전하게 된다. 우리 사회가 질병, 재난, 궁핍으로부터 구성원들을 보호하기 위한 사회안전망을 구축하려는 이유가 여기에 있다.

그런데 우리 사회의 질병치료 보장을 위한 사회안전망에서 한 축을 맡고 있는 실손의료보험에 비상등이 켜진 상태다. 실손의료보험은 우리 사회의 거의 모든 성인들이 가입한 국민 보험이 됐지만 이를 공급하는 보험회사들 가운데 일부는 실손의료보험 판매를 중단해 버렸고, 다른 보험회사들은 판매 규모를 줄이고 있다.

사실 실손의료보험의 재무 상태가 안 좋아진 것이 어제 오늘의 일은 아니다. 실손의료보험이 보장하는 비급여는 정부의 의료수가 통제가 적용되지 않는 부분이라서 병원 입장에서는 첨단의료기술 등 보다 고가의 진료를 필요 이상으로 제공할 수 있는 유인이 클 수밖에 없다. 게다가 소득 향상과 고령화로 보다 질 높은 의료서비스를 원하는 사람들의 수요가 크

게 늘어나면서 실손의료보험의 보험금 지급액은 기하급수적으로 증가해왔다. 손해율이 급증할 수밖에 없는 여건을 모두 갖춘 셈이다. 이는 보험회사의 의료시장 예측 실패와 방만한 보장, 실적 경쟁과 느슨한 위험관리가 누적된 재난이다.

더 큰 문제는 재난의 원인을 알았는데도 그 치료가 쉽지 않다는 데 있다. 우선 그동안의 손실이야 보험회사가 초래한 재난이라 하더라도 앞으로 뻔히 발생할 손실에 대응할 충분한 보험료 인상도 어려운 게 현실이다. 정부는 보험회사의 재무 건전성 악화를 걱정하면서도 다른 한편으로는 국민 보험이 된 실손의료보험의 보험료 인상에 대해서도 경계한다. 하지만 기본적으로 규제는 실손의료보험 가입의 사각지대를 줄이는 데 집중하고, 보험료 조정에 의한 시장 원리가 작동하도록 하는 것이 보다 바람직하다.

보다 근본적으로는 보험금이 급증하고 있는 원인을 제거하려는 노력이 필요하다.

첫째, 실손의료보험에서 가입자별 의료 이용량에 따라 보험료를 차등하는 방안을 검토해 볼 수 있다. 실손의료보험 가입자의 대다수는 일 년에 병원을 한 번도 방문하지 않는다. 따라서 일부 가입자의 불필요한 의료 이용을 차단하면 보험금 급증을 피할 수 있고, 이는 대다수 가입자가 보험료 인상 부담에서 벗어나 노년기에도 실손의료보험의 보장을 계속해서 누릴 수 있는 가능성을 높이게 된다.

둘째, 비급여 관리 강화다. 의료비 총액 대비 국민건강보험이 보장하는 급여의 비중을 늘리겠다는 정부의 보장성 강화 정책은 비급여를 포함한 의료비 총액이 관리될 수 있다는 전제가 있어야 실효를 거둘 수 있다. 이를 위해 환자와 보험가입자의 진료대리인과 재정대리인으로서 의료기관과 보험회사가 비급여에 관해 서로를 견제할 수 있도록 해야 한다. 물론 보험회사와 의료기관 간 견제는 ‘상생을 위한 협업’이어야 하므로 서로를 이해하려는 노력이 어느 때보다 필요한 시점이기도 하다.

사회안전망이 잘 갖추어진 사회일수록 구성원 간에 불평등이 덜하고 그런 사회일수록 구성원 간에 신뢰도 높다고 한다. 이제 실손의료보험이 건강보장을 위한 사회안전망의 든든한 한 축이 될 수 있도록 이해관계자 모두가 미래지향적으로 실손의료보험 개편을 숙고해야 할 때다.

“실손보험의 위기는 의료의 공공성과 신뢰의 균열에서 시작된다.”

간난신고(艱難辛苦)라는 사자성어가 있다. 몹시 고되고 괴롭고, 어려움을 견디며 애쓴다는 뜻으로, 이미 사회안전망의 한 축이 되어버린 실손의료보험이 처한 상황을 표현하는 듯하다. 돌아보면 실손보험의 수난이 어제 오늘의 일은 아니나, 지금은 그 강도가 지나쳐 실손보험의 사회적 역할이 무색할 지경에 이르렀다.

보험회사는 실손보험을 통해 2020년 한 해 동안 2조 7,000억 원, 최근 5년 동안 10조 원 이상의 손실을 기록했다. 문제는 손실 규모가 줄어들기는커녕 매년 눈덩이처럼 더욱 커진다는 점이다. 사정이 이렇다보니 보험회사들이 예년보다 높은 보험료 인상이라는 응급처방을 제시하는가 하면, 올해만 벌써 두 개의 보험회사가 실손보험 시장에서 철수하는 등 수요와 공급 모두 위축되고 있다.

실손보험은 매년 가입자의 연령 증가에 따른 불가피한 보험료 인상분이 발생한다. 고령일수록 발병률이 높기 때문이다. 문제는 일부 소수가 의료를 지나치게 이용하거나 불필요한 의료를 공급하는데 있다. 이는 보험료 폭탄을 부르고 실손보험 공급을 위축시킨다. 건강보험은 공사를 불문하고

도덕적 해이에 대한 안전장치가 필요하다. 이를 방관했던 지난날의 보험회사 잘못은 질책받아 마땅하다. 하나 보험회사가 스스로 진료행위를 할 수는 없는 노릇으로, 허점을 수익 창출 수단으로 악용한 일부 의료인들의 행위가 정당화될 수는 없다. 문제의 핵심이 실손보험 가입 여부에 따라 의료행위나 의료수준이 달라지는 의료시장의 도덕적 해이에 있기 때문이다.

의료부문은 공급자와 소비자 간 정보 비대칭성이 매우 높고 공급자가 정보 우위에 있기 때문에, 건강보험의 보장성 강화뿐만 아니라 공공의 복리를 위해서라도 의료 공급자에 대한 효과적인 정책이 중요하다. 한정된 의료자원의 효율성 확대를 위해서는 공공성 강화 원칙을 견지하면서, 최소한의 정책적 개입이 필요해 보인다. 우리나라는 경제협력개발기구(OECD) 회원국에 비해 국민건강보험 보장성은 매우 낮으면서 의료공급은 민간 중심으로 유지되고 있다. 이렇다 보니 의료공급기관의 통제 없는 공적 재원 마련만으로는 국민의 의료비 개인부담 경감에 한계가 있다.

고령화시대 도래와 함께 코로나 공존 사회에서는 국민의 건강보장에 대한 욕구가 더욱 강해질 것이다. 또한, 의료 수요의 보장성 확대를 넘어 의료 공급의 공공성 강화가 중요한 과제다. 우리나라 국민의 건강보장률은 실손보험에 가입했더라도 70% 초반 수준이다. 보험회사와 의료기관은 국민의 건강보장을 책임지는 공급자로서 함께 고민해서 현명한 해법을 제시해야 할 시점이다.

귀한 것은 귀하게 여길 때에 귀하게 쓰인다고 한다. 실손보험 없는 의료 현장에서 의료인과 국민건강을 상상해보기 바란다. 지금 실손보험에 대한

냉소가 도를 넘어 사회안전망의 불씨를 꺼트릴까 염려가 된다면 지나친
노파심일까?

**“보험은 당장 팔기 위한 상품이 아니라,
수십 년의 보장과 신뢰를 담보하는 약속이어야 한다.”**

2010년대 들어 조선사들은 건조에 몇 년씩 걸리는 해양플랜트를 대규모로 수주했다고 자랑하면서 무리한 수주를 통한 저가 매출 경쟁에 뛰어들었다. 몇 년 후 조선사들은 수조 원의 손실을 기록했고 결국 심각한 구조조정을 겪어야 했다. 해양플랜트에 대한 충분한 경험도 없이 저가 수주로 뛰어들었다가 발생한 손실이 큰 이유였다.

보험산업에도 유사한 경험이 있다. 2000년을 전후해서 보험산업은 건강보험(입원·수술비 등)과 상해보험 등 장기 보장성 상품을 본격적으로 개발해 고객 수요에 대응하면서 큰 성장을 이뤘다. 그러나 얼마 전부터 저성장, 저금리, 고령화 등 보험 환경 악화로 성장이 정체되자 일부 보험사들은 장기적인 보험금 지급에 대한 보수적 접근이 아닌 눈앞의 매출 증대를 위해 리스크 관점에서 우려스러운 상품들을 판매하기 시작했다. 예를 들면 지나치게 높은 보험금을 지급해 소비자의 불필요한 의료 이용을 유발하는 상품, 미래에 지급해야 할 보험금을 충당하기에는 부족해 보이는 보험료를 받는 상품 등이다. 현재의 매출을 늘리기에는 달콤하지만 보험사 미래를 멍들게 하는 상품들이 경쟁적으로 개발된 것이다.

실제로 보험시장에서는 모럴성 위험을 갖는 상품이 상당한 효과를 보고 있는 것이 현실이다. 이러한 보험상품들이 시장에서 반응을 보이면 다른 보험사들은 매출 증대를 위해 동일한 상품을 개발하지 않을 수 없는 상황에 빠지게 된다. 현장에서 판매자들의 압박을 이겨내기란 쉽지 않다. 고객은 보험상품을 경제적 피해를 줄이는 것이 아닌 경제적 이득을 위한 상품으로 인식하게 되는 결과를 가져오게 돼 한마디로 보험산업이 왜곡되고 변질될 수 있다.

시장에서 신상품 경쟁은 고객들에게 더 좋은 보험상품을 제공하는 순기능이 있지만, 단기 매출 중심의 경쟁으로 과열될 경우 장기적 관점에서 보험산업에 치명적인 결과를 가져온다는 것은 역사적 교훈이다. 물론 이러한 논의는 2023년 새로운 건전성 제도가 도입되면 상당 부분 해소될 것으로 기대된다. 그러나 단기적으로는 제도 도입 시점에 상당한 부담으로 다가올 수 있다.

보험사는 고객 수요에 따른 신상품 개발에 의해 꾸준한 성장을 이뤄왔다. 상품개발은 한국 보험산업이 갖는 최고의 역량이자 경쟁력이었다. 그러나 지나친 보장은 보험사 미래에 독이 될 수 있음에도 불구하고 매출 경쟁의 탓에 걸린 보험사들은 소위 ‘대박상품’과 ‘히트상품’을 추구함으로써 계약자 만족과 보험사 장기전략 사이의 균형이 깨지게 돼 향후 누구도 승자를 기대할 수 없는 불안한 상황이 전개되고 있다.

보험상품은 수십 년 동안 계약자와 보험사를 이어준다. 그렇기 때문에 보험사와 계약자의 신뢰는 매우 중요하다. 그러나 계약자가 보험을 다르게 바라보기 시작하고 보험사는 미래에 보험금 지급에 대해 신뢰를 주지 못

한다면 보험산업의 존립이 흔들리게 될 것이다.

조선산업은 구조조정 이후 약 10년의 세월 동안 역량을 갈고닦아 다시 세계 시장을 석권하고 있다. 그러나 보험산업은 20년이 지나면서 상품개발 능력은 세계적 수준이 됐지만 안타깝게도 과거의 쓰라린 교훈을 잊어버리고 다시 불나방처럼 매출 경쟁을 위한 상품개발에 뛰어들고 있는 것 같다. 보험상품은 조선산업의 선박 건조 시간보다 더 긴 짧게는 5년, 길게는 평생을 보장하기 때문에 정확한 손익 분석과 리스크 관리가 필수적이다.

“보험감독은 소비자 보호와 건전성 유지라는
두 축이 균형을 이룰 때
비로소 신뢰받는 시스템이 된다.”

여러 차례의 금융위기를 통해 정착된 지금의 금융감독은 금융시스템의 안정과 금융회사의 건전성을 유지하면서 소비자를 보호하는 데 그 목적을 두고 있다. 하지만 건전성 감독과 소비자 보호가 서로 충돌하는 경우가 많아 금융감독의 형태에 대해 여전히 논란이 있다.

현행 보험감독에서도 소비자 보호와 건전성 규제가 상품감리 측면에서 상충하는 경우를 종종 보게 된다. 보험업법에서는 보험료를 결정하는 핵심 요소인 보험요율에 대해서 요율이 보험회사의 건전성을 크게 훼손하지 않아야 한다는 ‘충분성(adequacy) 원칙’과 함께 요율이 보험금과 그 밖의 급부에 비해 지나치게 높지 않아야 한다는 ‘비과도성(not excessive) 원칙’이 제시되고 있는데, 비과도성 원칙은 자동차보험 특칙과 더불어 가격규제의 근거가 되고 있다.

1998년 외환위기를 계기로 자유로운 상품설계와 가격결정에 대한 금융회사의 선택을 존중하고 시장경쟁을 촉진하는 대신 금융감독은 그 선택을 사후적으로 감시하는 방향으로 금융개혁이 진행되어 왔다. 이는 경영과정

의 대표적 기능인 가격과 상품에 대한 규제보다는 시장 기능의 효율성이 소비자 이익에 부합되기 때문이다. 그런데 이미 선진 시장에서는 선언적 원칙이 되어 버린 ‘비과도성 원칙’이 국내 시장에서는 여전히 엄격한 상품 감리로 이어지고 있지 않나 우려스럽다.

소비자 보호를 이유로 보험상품 감리에서 보험요율의 ‘충분성 원칙’이 ‘비과도성 원칙’에 압도되어 버리면, 새로 출시되는 상품을 통해 미래 부실이 계속해서 양산되는 상황이 벌어질 수 있다. 이 경우 사후적인 자본 규제로는 소비자에게 보험금을 지급하지 못하는 사태를 확실하게 막기가 어렵다. 이는 마치 보험회사 내부의 영업 부문과 위험관리 부문 간 견제와 균형이 제대로 이루어지지 않는 상황과 다를 바 없다.

또한 요율의 충분성이 갖춰지지 않은 상품의 출시는 간간한 보험금 지급 심사로 이어질 것이 불 보듯 뻔하다. 그 결과는 대량의 소비자 민원 발생과 보험금 미지급이다. 처음부터 부족한 보험료를 받고 출발한 상품을 두고 나중에서야 늘어나는 민원을 줄이고 자본을 확충해서 손실을 메우라는 것은 사후약방문에 불과하다.

과거 우리의 벤치마킹 대상이던 일본 보험시장도 상황이 비슷했으나 지금은 다르다. ‘비과도성 원칙’ 중심의 감독 환경에서 나타난 보험회사 부실에 보험회사에는 준비금 추가 적립 등 자본 확충의 자구노력을 요구하는 한편, 감독당국도 ‘충분성 원칙’에 기초한 상품 감리로 전환하여 보험회사가 건실한 보험마진을 획득함으로써 이차역마진을 극복하도록 유도했다.

궁극의 보험소비자 보호는 어떠한 경우에도 소비자가 약속한 보험금을 불편함 없이 정당하게 지급받는 것이다. 상품과 회사의 건전성 감독에 기초하면서 보험회사와 소비자의 선택을 존중하는 방향으로 감독 기조를 재정립해야 할 필요가 있다.

“보험산업이 지속가능한 발전을 이어가기 위해서는 다층적인 균형과 회복탄력성을 갖춘 구조로 전환해야 한다”

최근 보험산업을 둘러싼 환경은 빠르게 또 복합적으로 변화하고 있다. 고령화, 기후위기, 기술혁신 등 구조적 변화가 동시다발적으로 나타나면서 보험회사가 직면하는 리스크의 양상은 갈수록 복잡해지고 있다. 이러한 변화는 기존 전략의 미세조정만으로는 대응이 어려우며, 산업 전반의 체질을 바꾸는 수준의 대응이 요구된다. 이 과정에서 보험산업은 외부 충격을 견디고 회복할 수 있는 ‘회복탄력성(resilience)’ 확보가 핵심 과제로 떠오르고 있다.

회복탄력성은 단지 재무제표의 안정성을 의미하지 않는다.

보험회사가 다양한 이해관계 속에서 변화에 유연하게 적응하고, 위험을 분산하며, 지속가능한 성장경로를 찾기 위해서는 전반적인 균형이 전제되어야 한다. 보험회사 내부의 운영요소뿐만 아니라 소비자를 포함하는 이해관계자 간의 관계, 시장 경쟁 및 질서를 규율하는 규제환경 등 생태계를 구성하는 각 축이 어느 하나에 치우치지 않고 유기적으로 작동해야만 보험산업은 지속가능한 방향으로 나아갈 수 있다.

첫째, 보험수익과 투자수익 간의 균형이 중요하다. 한쪽 수익원에 편중되면 환경 변화에 취약한 구조가 형성된다. 새 국제회계기준(IFRS17)과 신 지급여력제도(K-ICS) 도입 이후 보장성 상품 중심의 영업이 강화됐지만, 해당 제도는 효율적인 자산운용 역량도 동시에 요구하고 있다. 안정적 수익기반을 확보하기 위해서는 보험 본연의 기능과 자산운용이 조화를 이루는 구조가 필요하다. 둘째, 단기성과와 장기책임 간의 균형이다. 최근 보험시장은 무·저해지, 단기납 등 더 복잡한 상품 중심으로 재편되고, 신계약 확대를 위한 사업비 지출도 늘어나고 있다. 그러나 보험은 본질적으로 장기계약에 기반한 신뢰 산업이다. 단기 수익에 치중한 전략은 계약유지율을 떨어뜨리고, 장기적인 고객이탈과 신뢰저하로 이어질 수 있다. 책임 이행을 중심에 둔 장기전략이 요구된다. 셋째, 사업모형과 소비자 기반의 균형도 간과할 수 없다. 현재 보험시장은 30~50대 중심의 유사한 보장성 상품에 집중돼 있으며, 고령층 대상 상품은 미비하고 MZ세대의 관심도 낮은 편이다. 디지털 채널 확대 역시 소비자의 체감과는 괴리가 크다. 다양한 생애주기와 니즈를 반영한 맞춤형 상품과 유통채널 혁신이 병행돼야 시장의 포용성과 회복력이 강화될 수 있다. 넷째, 주주와 이해관계자 간의 균형이다. 과거에는 주주의 이익이 경영의 최우선 가치였지만 이제는 보험계약자, 임직원, 판매채널, 지역사회 등 다양한 이해관계자와의 신뢰가 기업의 지속가능성을 좌우한다. ESG 경영은 더 이상 선택이 아닌 경영판단의 기본이 되었으며, 이해관계자 관점의 균형 잡힌 전략이 장기 경쟁력의 핵심으로 작동하고 있다. 마지막으로, 보험산업 생태계 전반의 균형이 필요하다. 외국계 보험회사의 철수와 중소 보험회사의 위축은 산업의 다양성을 약화시키고, 사업모형의 획일화를 초래하고 있다. 특히 보험규제가 지나치게 경직적으로 작동할 경우 혁신적이고 유연한 사업모형의 시장진입을 가로막을 수 있다. 이는 경쟁 부족과 서비스

획일화를 유발하고, 결국 소비자의 선택권을 제한하고 후생을 저해하는 결과로 이어질 수 있다. 금융당국은 규제의 목적과 효과를 균형 있게 조율하며, 다양한 사업자가 공존할 수 있는 유연한 시장환경을 조성할 필요가 있다.

보험산업은 단기수익을 추구하는 산업이 아니라 개인·기업·사회가 직면한 리스크를 흡수하고 관리하는 사회안전망의 핵심 인프라다. 빠르게 변화하는 환경 속에서 보험산업이 지속가능한 발전을 이어가기 위해서는 무엇보다 특정 상품, 계층, 전략에 편중된 구조를 넘어서야 한다. 균형과 다양성이 살아 있는 생태계만이 변화하는 환경 속에서 회복탄력성을 갖추고, 미래에 대응할 수 있는 보험산업의 기반이 될 것이다.

“보험산업 자산운용 규제는 ‘사전 통제’에서 ‘사후 책임’ 중심으로의 전환이 필요하다.”

보험산업은 중요한 갈림길에 서 있다. 고령화, 기후위기 등 거대한 구조 변화가 일상화된 상황에서 보험은 위험을 보장하는 전통적 기능을 넘어 사회안전망과 자금증개자 역할을 더욱 많이 요구받고 있다. 하지만 국내 보험산업은 급변하는 외부 환경에 효과적으로 대응하지 못하고 있다.

이 같은 한계는 단순히 시장 여건 때문만은 아니다. 산업을 둘러싼 제도적 틀이 여전히 과거 사고방식에 머물러 있는 점도 문제다. 자산운용 관련 규제가 대표적이다. 현행 제도는 보험회사가 어떤 자산에 얼마만큼 투자할 수 있는지를 사전에 정해두고 일정 비율을 초과하지 못하도록 제한하고 있다. 부동산, 외화자산, 자회사 관련 자산 등이 대표적이다.

이런 정량적 비율 규제는 안정성과 위험 분산이라는 명분 아래 유지돼 왔다. 하지만 지금처럼 금융환경이 빠르게 변화하는 상황에서는 오히려 보험회사의 전략적 판단과 시장 대응 능력을 제약한다. 헬스케어, 웰니스 등 사회적 요구는 빠르게 커지고 있지만 보험회사는 여전히 정해진 자산 비율의 틀 안에서만 운용 전략을 짜야 하는 상황이다. 이 때문에 새로운 수요에 대한 선제적 대응은 물론 수익성 개선과 소비자 만족도 제고 모

두 쉽지 않다.

주목할 점은 보험회사를 둘러싼 규제 체계가 이미 사후적이고 간접적인 관리 중심으로 진화하고 있다는 사실이다. 2017년 도입된 자체위험 및 지급여력 평가제도(ORSA), 2023년 시행된 신지급여력제도(K-ICS)는 모두 보험회사가 스스로 위험을 진단하고 대응책을 마련하도록 유도하는 제도다. 지배구조 측면에서도 올해부터 대형 보험회사를 대상으로 책무구조도 시범 운영이 본격화했다. 요컨대 규제 체계는 점차 보험회사의 내부 통제와 책임경영을 강화하는 방향으로 전환하고 있다.

하지만 자산운용 비율 규제만은 여전히 과거 방식을 고수하고 있다. 이는 규제 체계 전반의 실효성과 일관성마저 떨어지는 결과로 이어지고 있다.

해외 주요국은 이 같은 문제를 인식하고 규제 철학을 전환해 왔다. 영국 독일 일본 등도 과거에는 우리와 비슷하게 자산운용 비율을 사전에 규제 했지만 지금은 대부분 이를 폐지하거나 크게 완화했다. 대신 보험회사가 자체적으로 내부통제 체계를 갖추고 투자 관련 위험을 평가·공시하도록 하는 방식으로 감독의 중심축을 옮겼다.

이제는 우리도 같은 질문을 던져야 할 시점이다. 규제는 산업의 위험을 관리함과 동시에 성장을 유도하는 수단이어야 한다. 모든 것을 사전에 통제하는 방식으로는 변화의 속도를 따라갈 수 없다. 자산운용에 관한 규제도 이제는 ‘사전 통제’가 아니라 ‘사후 책임’으로 전환해야 한다.

지금 필요한 것은 규제의 일부분을 손보는 미세조정이 아니다. 규제 철학 전체의 재설계가 필요하다. 변화한 환경에 맞춰 규제의 틀을 조정하지 않으면 오히려 규제가 산업의 발목을 잡는 역설에 빠질 수 있다.

이제는 ‘질서 있는 퇴출’로 가야한다

“보험산업의 지속가능성과 신뢰 회복을 위해,
부실보험회사의 ‘질서 있는 퇴출 메커니즘’ 구축은
더 이상 미룰 수 없는 과제다.”

‘우물쭈물하다 결국 이렇게 될 줄 알았다.’ 버나드 쇼의 묘비명으로 잘 알려진 이 문장은, 지금 계약이전 논의의 중심에 선 MG손해보험의 현실을 놀라울 만큼 정확히 그려낸다. 마치 방향을 잃은 배가 바람 한 점 없는 바다 위를 떠돌다 결국 예견된 좌초에 이르듯, MG손해보험의 현재 상황은 오랜 시간 미봉책으로 버텨온 끝에 도달한 피할 수 없는 결과처럼 보인다.

MG손해보험은 2018년에 이미 적기시정조치 대상이 되었지만, 경영상의 개선은 이뤄지지 않았고 결국 2022년 부실금융기관으로 지정되었다. 이후 세 차례의 매각 시도가 무산되었고, 수의계약 방식으로 메리츠화재가 우선협상대상자로 선정되었지만, 노조와의 이견 등으로 인해 인수를 철회하게 되었다. 지금까지도 정상적인 경영은 불가능한 상황이지만, 금융당국은 청산이나 파산이 아닌 다른 보험회사로의 ‘강제 계약이전’ 방안을 검토하고 있는 것으로 알려졌다.

물론 보험계약자는 예금자보호법에 따라 계약당 최대 5천만 원까지 보호 받을 수 있다. 그럼에도 불구하고 정부는 이 방식 대신, 다른 보험회사에게 손실을 분담시키는 구조를 추진하고 있다.

이러한 방식이 과연 타당한가?

MG손보가 부실금융기관으로 지정된 지 3년이나 지난 지금 내린 결론이 ‘강제 계약이전’이라는 사실은 우리 보험산업의 구조적 문제를 그대로 드러낸다. IFRS17 도입 이후 보험회사들은 사상 최대 이익을 올리고 있음에도, 대내외 경제 불확실성과 금리 변동성 등으로 지급여력비율(K-ICS)은 오히려 하락하고 있다. 대형 보험회사조차 여유 자본이 넉넉하지 않은 상황에서, MG손보 계약을 인수할 여력은 사실상 부족해 보인다. 계약이전은 일종의 ‘폭탄 돌리기’에 불과하며, 이는 또 다른 부실보험회사를 양산할 뿐이다.

실제로 우리나라 보험산업은 아직까지 단 한 번도 보험회사를 온전히 정리해본 적이 없다. 1997년 외환위기 당시 33개 생명보험회사가 22개로 줄었을 때조차, 전부 계약이전 방식으로 정리되었고, 이 과정에서 2조 8천억 원의 공적자금이 투입되었다. 이런 구조하에서 보험계약자는 어떠한 손실도 입지 않기 때문에, 보험회사의 건전성에 관심을 가질 이유가 없다. 보험회사 역시 무리한 경영이나 상품개발로 부실을 키우더라도 결국 누군가가 책임져 줄 것이라는 도덕적 해이(Moral Hazard)에 빠지기 쉽다.

보험산업이 안고 있는 이러한 구조적 문제를 해결하려면, 부실 보험회사의 ‘질서 있는 퇴출 메커니즘’을 마련해야 한다. 해외를 살펴보면 독일의 프랑크푸르트 생명보험회사는 런오프(run-off) 전문보험회사로, 새로운 영업을 하지 않고, 이전된 보험계약을 효율적으로 관리하고 자산운용을 통해 수익을 창출한다. 이를 통해 고객 서비스는 유지하면서도 시장의 부담을 최소화하는 구조를 갖추고 있다.

우리나라도 최근 보험개혁회의를 통해 이와 같은 ‘런오프 전문 보험회사’의 도입을 검토하였다. 이는 부실보험회사의 문제를 단순히 다른 회사에 떠넘기는 방식이 아니라, 전문적으로 관리하고 수익화할 수 있는 새로운 모델이 될 수 있다. 무엇보다, 보험회사가 부실화되기 전에 선제적으로 관리할 수 있는 제도적 수단이 될 수 있다는 점에서 의미가 크다. 또한 계약 이전시 책임준비금 감액 등을 통해 자금부담을 완화하는 방안도 함께 고려할 수 있다. 부실보험회사 정리 시 계약을 이전하는 경우 예금부분보장처럼 계약자도 일정 손실을 부담토록 하는 제도도 검토할 필요가 있다. 최소한 ‘보험회사가 망하면 손실을 입는다’는 인식을 소비자에게 주기만 해도 보험시장의 도덕적 해이를 상당히 규율하는 효과가 있다.

나는 이미 2020년 보험연구원 신년 기자간담회에서 금융당국이 공정한 경쟁 환경을 조성함으로써 경쟁에서 도태된 보험회사가 자연스럽게 시장에서 퇴출될 수 있도록 유도해야 한다고 강조한 바 있다. ‘부실보험회사의 정리’는 금융시장 안정성과 소비자 보호를 위한 필수적 조치이며, 이를 통해 해외의 건전한 자본이 국내 시장에 재진입할 수 있는 토대를 마련할 수도 있다.

더 이상 우물쭈물할 시간이 없다. 질서 있는 퇴출은 부실보험회사를 정리하기 위한 수단일 뿐만 아니라, 보험산업 전반의 지속가능성과 신뢰 회복을 위한 유일한 길이 될 것이다. 이제는 제도적 틀과 실행 의지를 갖춘 실질적인 개혁이 필요한 시점이다.

이 글은 많은 고민 끝에 언론에 기고하지 않았음을 밝힌다.

Chapter 07

보험의 철학과 미래

“보험은 인류의 위대한 발명품이다.
미래를 상상하는 힘이 된다.”

보험은 단순한 상품이 아니라, 인간이 불확실한 세계에서 공존하기 위해 발명한 사회적 장치이다. 그 본질은 위험을 나누고 연대하는 데 있으며, 이를 통해 사회의 안정과 지속가능성을 도모해 왔다. 말하자면 보험은 불확실성 속에서도 인간이 미래를 설계할 수 있다는 증거이며, 문명이 축적한 가장 집단적인 지혜다.

그렇다면 AI, 자율주행, 기후위기 등 새로운 유형의 위험이 끊임없이 등장하는 예측 불가능한 시대에, 보험은 어떤 가치와 역할을 지향해야 할까. 이 장에서는 보험의 존재 이유와 미래 방향에 대해 근본적인 질문을 던진다.

“보험은 신뢰를 기반으로 한 공동체 계약이며,
그 지속가능성은 이타성과 공정성에 근거한
제도적 설계에 달려 있다.”

요즈음 우리는 정치·경제·외교적으로 신뢰에 금이 갈 때 발생할 수 있는 다양한 상황들을 경험하고 있다. 저성장과 저금리에 갇혀 있는 보험산업의 활로를 이야기할 때에도 산업의 신뢰 제고를 말씀하시는 분들이 많다. 신뢰가 화두다.

신뢰란 무엇일까. 신뢰는 상대방을 믿는 것이고 그 믿음을 상대방이 저버릴 위험이 매우 낮다고 인식하는 것이다. 그러나 믿는 도끼에 발등 찍힌다고 신뢰에는 항상 상대의 행동이 나의 예측을 벗어날 불확실성과 그에 따른 위험을 감수해야 하는 자발적인 취약성이 따라 붙는다. 물론 이런 신뢰를 받고 있는 상대방도 나의 신뢰에 부응하려는 도덕적 의무감을 안게 되는 것이 인지상정이다. 이렇듯 신뢰와 도덕성은 동전의 양면과 같다.

이런 신뢰가 없는 사회나 제도가 지속할 수 있을까. 이와 관련하여 우리가 익히 알 만한 ‘공유지 비극’의 예제와 ‘공공재 게임’ 실험은 그런 사회나 제도가 지속할 수 없으며 어떻게 신뢰를 형성하고 복원해야 할 것인가를 말해준다.

1960년대 생물학자 개뿔 하딘은 최대 100마리까지만 양을 기를 수 있는 공유지에서 너도나도 양을 100마리 기르게 되면 결국 목초지는 황폐해지고 더 이상 양을 기를 수 없게 되는 상황을 제시한 바 있다. 이 상황에서는 축산 공동체 전체가 위기를 맞이하게 되는 것이다. 이는 상호 협력과 신뢰가 없는 가운데 개개인의 이기적인 행동이 공동체에 어떤 결과를 초래할 수 있는가를 보여준다.

한편, 1980년대 사회학자 마웰과 에임스의 실험은 참가자들에게 각각 1만 원을 주고는 참가자가 공통계정에 각자 원하는 액수를 내놓으면 그렇게 각출한 금액의 두 배를 참가자 전원에게 균등하게 배분하는 것으로 진행됐다. 결과는 놀랍게도 참가자들이 가진 돈의 40% 이상을 공통계정에 각출하는 것으로 나타났다. 공유지의 비극이나 죄수의 딜레마에서 상정한 인간의 이기적인 본성이 아니라 이타적인 본성이 드러난 것이다. 이런 공공재 실험 결과가 혹시라도 이기적인 개인의 전략적인 행동의 결과 인지를 알아보기 위한 또 다른 실험들에서도 이타적인 본성은 여전했다. 현실의 인간은 공정성이라는 중요한 가치를 위해 개인적인 이익을 섣불리 포기하는 행동도 마다하지 않은 것이다.

결국 공동체에는 자기의 이익을 좇는 이기적인 행태와 자기의 이익도 포기할 수 있는 이타적인 행태가 뒤섞여 있을 것으로 예상할 수 있는데, 이타적인 행태가 공동체를 주도하도록 한다면 공동체 내에 신뢰가 제고될 수 있음을 보여주는 사례다.

이렇듯 사회적 상호작용과 공정성에 기초한 적절한 응징을 통해 형성된 신뢰는 경제적 측면에서 감시와 통제 비용을 줄여주는 사회적 자본으로

기능한다. 그리고 신뢰라는 자본은 쓰면 쓸수록 많아지지만 쓰지 않으면 고갈되고 마는 속성을 지니고 있어서, 공동체 내에서 신뢰의 경험이 쌓일수록 신뢰가 보다 견고해질 것으로 예상할 수 있다. 이에 클라우스 오페는 공동체 구성원들이 적극적으로 진실을 말하고 최소한의 약속을 지키도록 하는 제도가 정착될 때 신뢰가 형성된다고 말한다.

이는 보험제도에도 그대로 적용된다. 보험은 같은 위험에 노출된 여러 사람이 위험 공동체를 구성해 보험료를 각출하고 보험사고가 발생하면 보험금을 지급받는 제도다. 이때, 사람들이 보험에 가입하는 목적은 금전적 이익이 아니라 장애의 경제적 손실을 보상받는 데 있으므로 공동체의 구성원은 자신이 속한 공동체의 위험에 상응하는 보험료를 내놓는 것이 공정한 것이다.

그러나 보험 가입자가 자신이 가진 위험의 정도에 대해 진실을 말하지 않는 한, 보험회사는 공동체 구성원 개개인이 가진 위험의 정도에 맞는 보험료를 부과하기 어렵다. 이 때문에 사고 발생확률이 비슷하다고 예상되는 사람들로 구성된 위험 공동체에 사고 발생 확률이 더 높은 사람들이 동일한 보험료를 내는 역선택이 발생할 경우, 공동체 내 보험금 총액은 증가할 수밖에 없고 보험료 인상을 피할 수 없다. 결과적으로 대다수 공동체 구성원이 자신의 위험보다 더 높은 보험료를 내야 하는 상황이 벌어지는 것이다. 이에 따라 보험제도는 구성원이 되려는 사람들에게 고지 의무 등을 부과해 그 특성에 따라 차등적인 보험료를 부과하는 등의 방식으로 다른 가입자에게 보험료가 부당하게 전가되는 것을 막아 공정성을 확보하고 한다.

이런 측면에서 국내 보험제도에 신뢰가 화두가 되고 있음은 진실을 말하게 하고 약속을 지키게 하는 제도적 장치가 제대로 작동하지 않고 있음을 의미한다.

보험상품을 판매하는 과정에서 위험 공동체에 들어올 가입자에게 충분한 설명을 통해 신뢰를 보여주지 않는 순간 가입자에게 도덕적 의무를 기대하는 것도 쉽지 않게 된다. 불충분한 설명은 보험회사의 약속 지키기로 이어지지 않을 가능성을 높인다. 최근에는 가입자의 도덕적 의무를 처음부터 지워버리는 무리한 병실 판매가 회자되고 있기도 하고, 간병보험이나 치매보험 등이 장기간의 안목으로 설계되고 판매되는 것인지 걱정스럽다는 목소리가 나오고 있다. 그렇다고 통계가 부족하더라도 충분한 보험료를 받는 것으로 보이지 않는 장기간병보험 등에 대해서는 감독자가 먼저 나서서 보험료 인상을 요구하는 해외사례를 국내에서 찾아보기는 어렵다. 근시안의 경영 의사결정과 근시안의 감독이 오늘날 국내 보험산업의 신뢰 수준을 보여주고 있는 것은 아닌지 되돌아 볼 때다. 그리스어로 눈을 감아야만 앞이 보이는 근시안(myopia)에서 벗어나 멀리 미래를 볼 수 있을 때 우리는 신뢰를 기대할 수 있다.

“보험은 과거와 미래를 잇는 사회안전망이자, 진화해야 할 인류의 위대한 제도다.”

인간의 가장 위대한 발명품은 종이, 화약 그리고 나침반이라고 한다. 피터 L 번스타인은 그의 저서 ‘신을 거역한 사람들(Against the Gods)’에서 이것보다 더 위대한 발명품은 보험이라고 주장했다. 보험이 인류역사 발전에 기여한 것이 더 크다는 이유에서다. 보험이 있기에 크게는 우주선을 발사하고 대형 선박이 대양을 항해하며, 작게는 우리가 자동차를 몰고 나갈 수 있다는 것이다.

한국 사회에서 보험산업은 어떠했을까. 본격적인 경제개발 시대인 1960~70년대 보험은 위험 보장 그 자체보다는 저축의 한 수단 역할을 수행하면서, 보험자본이 경제발전의 유용한 자금으로 흘러 들어갔다. 마치 2차대전 후 폐허가 된 독일에 생명보험 적립금이 독일 경제의 재건을 위해 투자됐던 것과 같다. 1980년대 이후 보험산업은 저축 기능을 넘어 본격적으로 산업과 사회의 안전판 역할을 수행하기 시작했다. 각종 건설 공사, 선박 및 항공업, 수출입, 재물의 화재, 각종 배상책임 등과 같은 소위 ‘산업 리스크’를 인수함으로써 대한민국 경제가 선진국으로 진입하는 데 그 역할을 담당했다. 아울러 개인의 질병·재난·사고 등 다양한 위험으로 인한 경제적 피해를 보상해주는 개인보험시장이 발달하면서 안정

적인 삶을 영위할 수 있게 됐다.

보험산업은 자본시장의 안정화에도 일정 부분 역할을 하고 있다. 보험자산(1,300조 원)은 은행자산(3,690조 원) 다음으로 규모가 크다. 당연히 기관투자자로서의 역할을 수행하면서 위기 시 자본시장의 안전판 역할을 수행해왔다. 경제개발협력기구(OECD)에 따르면 금융위기 발생 시 보험산업이 발달한 나라는 비교적 시스템 리스크가 크지 않고 안정적이고, 보험자산의 성격이 장기 투자에 적합해 여타의 단기 자본과는 그 성격이 다르다고 진단하고 있다.

이러한 경제활성화, 리스크관리자 및 금융적 기능 외에도 보험산업의 중요한 사회적 기여는 고용 창출에서 찾을 수 있다. 보험업 종사자는 약 48만 명으로, 금융업 종사자(84만 명)의 60% 수준이다. 이 중 약 40만 명이 보험판매원이다. 이들은 과거 대부분 경제적으로 취약계층이었거나 고용이 극히 제한적이었던 중장년 여성들이다. 한국 사회에서 여성의 경제활동을 가장 역동적으로 지원한 산업이 보험산업임에는 두말할 필요가 없을 것이다.

이제 보험산업은 다시 한 번 진화를 준비할 때다. 바로 고령화 사회에서의 사회안전망 역할이다. 노후 대비에는 모든 금융이 나름의 역할을 수행하겠지만 보험산업이 그 역할을 수행하는 데 효과성이 가장 높게 나타날 것이다. 고령층의 가장 큰 관심은 노후소득(연금)과 노후건강(건강보험)이기 때문이다. 헬스케어 서비스도 중차대한 국가적 어젠다다. 그래서 보험산업의 역할에 대한 기대가 어느 때보다 커지고 있으며, 이에 걸맞게 보험산업의 위상 제고도 필요하다.

지난해부터 이해관계자 자본주의 열풍이 거세다. ESG(환경·사회·지배구조) 경영이 선택이 아닌 필수가 되고 있다. 여기에 더해 언택트·디지털 문화의 확산, 저출산 고령화라는 새로운 환경에서 더 높아진 위상과 모습으로 진화하는 보험이 '위대한 발명품'으로의 새로운 역할과 기여를 기대해본다.

“모빌리티 시대,
보험은 변화의 속도를 따라잡는 것이 아니라
이끌어야 한다.”

바야흐로 모빌리티의 시대다. 자율주행차 기술은 날로 고도화되고 있고 낮설고 위험하게 느껴지던 전동킵보드도 어느덧 일상 교통수단으로 자리 잡아가고 있다. 오는 2025년에는 드론택시로 출근할 수 있게 된다고 한다. 공상과학의 영역이라고 생각했던 일들이 하나둘 현실화되고 있다.

이러한 변화는 보험과 무관하지 않다. 오히려 보험과 관련된 무수히 많은 질문들이 던져지고 있다. 자율주행차의 경우를 보자. ‘내가 운전을 안 했는데 내 보험으로 보상을 해야 하나’ ‘자동차보험은 사라지고 제조물책임 보험만 남게 되지 않을까’ 등등. 전동킵보드는 또 어떠한가. ‘전동킵보드도 자동차보험에 들어야 할까’ ‘공유 전동킵보드 때문에 사고가 발생하면 킵보드 업체의 보험으로 피해보상이 이루어질 수 있나’ ‘전동킵보드 보험 가입을 의무화해야 하나’ 등의 질문이 가능하다. 드론택시는 더욱 복잡하다. 드론택시는 드론(항공기)인가, 택시(자동차)인가부터 시작해서 다양한 질문들이 제기된다. 많은 사람들은 보험의 역할에 대한 기대와 우려를 표한다.

새로운 위험원이 등장하면 그 위험을 인수하는 것이 보험의 역할이다. 보험이 있어야 사람들이 안심하고 새로운 이동 수단을 이용할 수 있고 관련 산업도 발전할 수 있다. 대항해 시대의 해상보험, 자동차 시대의 자동차보험이 그러한 역할을 수행했다. 이제 모빌리티 시대를 맞아 보험산업은 모빌리티 보험을 준비해야 한다. 이는 보험산업의 존재 이유이기도 하다.

사람들이 보험산업에 기대하는 것은 ‘자율주행차 시대가 되면 자동차보험이 사라질 것’이라는 전망이나 ‘전동킥보드는 자동차가 아니므로 자동차보험 보상 대상이 아니다’라는 판단이 아니다. ‘자율주행차도 보험의 대상이 되나요’라는 질문에는 자율주행차 전용 보험으로 응답해야 한다. ‘전동킥보드 사고가 나면 보험 처리가 되나요’라는 질문에는 전동킥보드 사고 피해자 및 운전자를 위한 보험으로 응답해야 하는 것이다.

물론 이러한 보험상품은 보험산업의 노력만으로 만들어질 수 있는 것이 아니다. 먼저 제도적 기반이 마련돼야 한다. 전동킥보드의 법적 성격을 자동차로 볼 것인지, 자전거로 볼 것인지가 정해져야 그에 맞는 보험상품을 공급할 수 있다. 자율주행차도 사고 발생 시 차주가 책임을 지는지, 아니면 자동차 제작사가 책임을 지는지가 결정돼야 자동차보험으로 보상할지, 제조물책임으로 보상할지를 정할 수 있다. 새로운 상품 개발 시 리스크가 너무 크다는 점에서 공동 보험이나 안전 할증 범위를 넉넉하게 인정하는 등의 지혜가 필요하다.

머지않은 미래에, 아니 미래라고 하기도 어려울 만큼 가까운 시기에 우리는 자율주행차로 출근하고 드론택시로 퇴근하게 될 것이다. 상상만 해도

흥분된다. 보험산업은 정책 당국 및 모빌리티 산업과 머리를 맞대고 모빌리티 시대를 준비해야 한다. 변화에 끌려가기보다 변화를 주도해 나가기
를 기대한다.

“AI 시대, 보험은 기술의 불확실성을 감당할 최후의 안전망이 되어야 한다.”

지난 2016년 3월 인공지능(AI)과 인간의 대결로 세간의 이목이 집중된 알파고 대 이세돌 간의 바둑 대결은 AI 시대를 예고하는 서막이었다. 이후 AI는 전 산업에 걸쳐 4차 산업혁명을 주도하고 있다.

AI 시대의 전망이 밝은 것만은 아니다. 모든 과학기술이 시행착오를 거치며 발전하듯 AI도 예외일 수 없다. 그러나 AI는 기존의 어떤 과학기술보다 강력하고 위협적이어서 AI의 시행착오는 돌이킬 수 없는 결과로 이어질 수 있다. 미국의 나이트캐피털그룹은 2012년 트레이딩 소프트웨어의 오류로 단 45분 만에 4억 4,000만 달러의 손실을 봤고 다음날 주가는 47.4% 폭락했다. 트레이딩 소프트웨어 하자의 파급력이 이 정도인데 그보다 훨씬 강력한 기술인 AI에 오류가 발생할 경우 눈 깜짝할 사이에 감당할 수 없는 금융 사고가 발생할 수도 있다.

매사추세츠공대(MIT) 물리학 교수인 맥스 테그마크는 저서 ‘라이프3.0’에서 기술이 강력할수록 시행착오를 통한 사후 대응보다는 사전 안전 연구에 중점을 뒀야 한다고 했다. 쥐덫과 원자력을 비교할 때 원자력의 사전 안전 연구의 중요성이 크다는 점은 두말할 필요가 없다. AI는 전력망이

나 주식시장, 핵무기 시스템을 파괴할 수 있는 막강한 기술이다. 따라서 AI에 대해 사후 대응이 아닌 사전 안전 연구에 집중해야 한다는 것이다.

이런 점을 고려할 때 이번 금융위원회의 ‘금융 분야 AI 운영 가이드라인’ 제정 방안은 환영할 만하다. 금융 분야에서 AI는 이미 투자자문, 알고리즘 거래, 고빈도 거래 등에 이용되며 향후 대고객 업무, 신용평가 및 대출·보험심사 업무, 사기탐지 업무 등에 전면 투입될 예정이다. 로보어드바이저와 같은 금융 분야에서의 AI 활용 확대에 대비해 AI의 잠재적 위험을 해소하고 신뢰성을 확보하기 위한 조치로 생각된다.

다만 가보지 않은 길을 예측해 대응하는 것은 한계가 있다. 그리고 아무리 노력해도 완벽한 조치는 존재하지 않는다. 사고는 발생할 수밖에 없고 사고의 피해가 우리가 감내할 수 없는 수준이라면 우리는 AI를 활용하는데 주저할 수밖에 없을 것이다. 따라서 잠재적 위험성 해소를 위한 대책이 필요하다. 그 하나로 원자력 사고를 예방하기 위해 최선을 다하지만 사고 발생에 대비해 원자력 사고 보험이 있는 것처럼 AI에 대해서도 사전 안전 조치에 최선을 기울이되 AI 사고 보험이 마련될 필요가 있다.

보험산업의 미래를 어둡게 전망하는 이들이 많지만 오히려 새롭게 등장하는 다양한 위험들에 대비하려면 보험산업은 눈코 뜰 새 없이 바쁠 것 같다. AI 시대에 보험산업은 금융 분야 AI 활용의 주체이자 AI 관련 사고 대응 주체라는 두 가지 역할을 맡게 될 것이다. 보험산업이 이 두 가지 역할을 성공적으로 수행해내기를 기대한다.

“보험은 쓰지 않기를 바라는 인생의 상비약이다.”

연령별 보험가입률 연구 결과를 보도하면서 ‘MZ세대의 보험 엑소더스’라는 제목을 붙인 기사를 본 적이 있다. 기존 보험 보장을 크게 축소시키는 ‘보험 다이어트’가 MZ세대 트렌드로 소개된 적도 있다. 보험에 눈길을 주지 않는 MZ세대, 이유가 무엇일까?

가장 큰 이유는 살아가면서 사고에 직면할, 혹은 몸이 아플 기회가 적었기 때문일 것이다. 오늘도 평온했고, 어제도 평온했으며 한 달 전에도 평온한 젊은 세대는 내일도 모레도 이러한 평온이 지속될 것이라고 기대한다. 불행은 남에게는 발생하지만 자신은 피해갈 거라 생각하는 젊은이들에게 아직 발생하지 않은 위험에 대비하기 위한 보험 구매는 ‘합리적이지 않은 소비’일 수 있다. 바로 선행된 경험, 주어진 정보에 의해 판단이 이뤄지는 (행동경제학에서 말하는) 프레임 효과가 바로 젊은이들의 보험 구매 의사결정에 나타나는 것이다.

보험을 소비재의 하나로 인식하는 것도 하나의 이유가 될 수 있다. 보험은 확률은 낮지만 발생 시 큰 비용을 치러야 하는 사고에 대비하기 위한 무형의 금융상품이다. 현재 사고가 나지 않았지만 1시간 뒤 발생할 사고

에 대비하기 위해 혹은 아직은 상상도 되지 않는 은퇴 후 생활에 대비하기 위해 현재 지불해야 하는 보험료는 당장 효용을 느끼길 원하는 젊은이, 즉 MZ세대에게는 쓸데없는 낭비일 수 있다.

나이 든 사람은 자기가 두 번 다시 젊어질 수 없다는 것을 알고 있지만, 젊은이는 자기가 나이를 먹는다는 것을 잊고 있다는 유대 격언이 있다. 건강하던 몸도 나도 모르는 사이에 병이 들거나 쇠약해지는 때는 온다는 사실을 MZ세대는 잊고 있는 듯하다. 대부분의 소비가 그렇듯이 필요를 실제 경험한 뒤 구매하면 되는 것이 아닐까? 이미 늦었다. 위험이 높아진 이후에 가입하는 보험은 보험료도 비싸지만 가입에 제약이 있을 수밖에 없다. 인생이 젊은 지금처럼 건강하고 영원할 것이란 착각 속에 아무런 대비 없이 살아간다면 어느 순간 자신뿐만 아니라 가족을 불행으로 몰아넣을 수도 있음을 알아야 한다. 사회안전망 강화에 대한 공감대가 과거보다 높아졌다고 하더라도 나의 노후와 나의 가족 생계를 국가가 온전히 다 책임질 수는 없다.

그런데 MZ세대가 보험에 관심이 적은 것을 이전 젊은 세대와 다른 MZ의 특성(탓)으로만 돌릴 것인가? 경험이 부족하다면 경험을 제공해 위험을 인지하게 하고, 장기간 대비가 부담스럽다면 보험 납부 기간이 짧은 보험상품을 제공해 보험이 MZ세대에게 미래를 대비하는 데 매력적인 금융상품으로 다가가도록 보험상품도 변해야 한다. 단기납 종신보험, 정기보험상품 확대, 생활 플랫폼과 연결된 임베디드 미니보험 등의 가볍고 현실적인 보장이 제공되는 보험상품 확대도 MZ세대의 보험에 대한 허들을 낮추고 보험 구매로 이끌 수 있는 방법이 될 수 있다.

때가 되면 상비약을 골고루 준비하는 후배 녀석이 어느 날 이런 말을 한 적이 있다. 상비약에도 유통기한이 있어서 때 되면 잘 살펴서 교체해야 하는데, 이렇게 유통기한 지난 상비약을 쓰지 않고 버릴 때마다 왠지 뿌듯하다고. 왜? 그 기간만큼 아프지 않고 무사히 지내왔다는 증거이므로. 상비약을 살뜰히 구비해놓듯이 MZ세대도 인생의 상비약인 보험을 살뜰히 구매해두길 바란다.

“행복한 노후는 개인의 몫이 아니라, 사회가 함께 써야 할 공동의 버킷리스트다.”

내년이면 경제협력개발기구(OECD)가 정의한 ‘경제활동이 가능한’ 나이를 넘어서 65세 이상 고령인구 수가 1,000만,명에 달한다. 우리 사회 5명 중 1명은 은퇴자인 셈이다. 주변을 둘러보면 퇴직 후 삶에 대한 조언을 제공하는 생애설계 프로그램이 여기저기서 활발하게 전개되고 있다. 행복한 노후를 위한 희망 사항을 작성하고 실천해 보라는 조언이 사람들 사이에 회자된 지도 꽤 됐다.

생각난 김에 2007년 잭 니콜슨과 모건 프리먼이 주연한 영화 ‘버킷리스트-죽기 전에 꼭 하고 싶은 것들’을 다시 찾아봤다. 살아온 배경은 다르지만 병실을 함께 쓰게 된 노년의 두 환자, 자동차정비사 카트와 백만장자 사업가 잭이 의기투합해 각자 하고 싶은 일들에 함께 도전하는 이야기다. 극적 효과를 위해 영화는 시한부 환자라는 설정을 두고 이야기를 전개하고 있지만 죽는 시기만 다를 뿐 우리 모두 시한부 환자이기에 카트와 잭의 이야기는 우리의 이야기이기도 해서 많은 걸 생각하게 한다.

특히 이집트 피라미드를 바라보며 카트가 잭에게 건넨 말은 많은 여운을 남긴다. 천국에 들어가기 전에 신은 우리에게 두 가지 질문을 던진다고.

“삶의 기쁨을 찾았는가. 그리고 다른 사람에게 기쁨을 주었는가.” 영화는 노년의 두 신사가 버킷리스트를 실행하면서 삶의 의미를 되찾고 가족, 친구와 기쁨을 나누는 여정을 보여준다.

그러나 영화 밖 현실은 쉽지 않다. 삶의 기쁨을 찾기에는 우리 사회의 노인 빈곤율이 너무 높고, 가족 및 이웃과 단절된 절망한 노인들의 자살률도 아주 높다. 그동안 우리 사회는 삶의 기쁨을 찾는 여정을 오롯이 개인의 능력과 책임으로 돌렸다.

그런데 신이 묻는 두 가지 질문은 애초부터 질문이 하나가 아니었을까. 내 삶의 기쁨을 찾는 것과 다른 사람과 기쁨을 나누는 것이 독립적으로 얻어지는 게 아니라는 것. 영화 속 잭과 같은 백만장자를 현실의 우리가 곁에 둘 가능성은 너무 낮다. 이제는 개인에게 열심히 준비해 삶의 기쁨을 스스로 찾아야 한다고 훈계할 것이 아니라 5명 중 1명이 은퇴자로 구성된, 늙어가는 이 사회가 잭의 역할을 해줘야 한다.

우리 사회 65세의 기대여명은 21.6년. 정년 60세를 기준으로 하면 남은 기간 26년. 2021년 통계청이 발표한 55~79세 대상 경제활동 조사에 따르면 그들 중 48%만이 연금을 수령하고 있고, 평균 퇴직 나이는 법정 정년 60세보다 11년이나 빠른 49.3세로 나타났다. 이제 은퇴 후 인생 설계는 더 이상 남은 인생을 정리하는 시기가 아니라 새로운 인생을 살아가는 데 힘을 쏟아야 함을 보여준다.

최근의 연구도 우리 사회가 고령자 건강과 일자리 정책에 이전보다 더 관심을 가져야 한다는 결과를 내놓고 있다. 1970년대와 1980년대 영유아 사망률 감소가 기대수명을 크게 늘렸고 우리 사회의 인구 구조를 젊게 만들었다. 그러나 지난 20년 동안 우리 사회는 고령화됐고, 고령자의 가파른 사망률 개선은 우리 사회 고령화에 더 크게 기여하고 있다. 따라서 고령자가 좋은 건강 상태를 유지하고 생산적 활동에 참여하도록 하는 정책을 우리 사회가 버킷리스트에 담아 카트와 같은 일반 서민과 동행할 필요가 있다.

초고령화 단계에 진입하는 우리 사회가 건강하게 고령화의 파고를 이겨 내려면 다양한 성향의 세대가 힘을 모아야 한다. 그 시기가 바로 지금이다. “알 수 없는 내일이 있다는 건/ 설레는 일이야 두렵기는 해도/ 산다는 건 다 그런 거야/ 누구도 알 수 없는 것”이라는 노랫말처럼 미래는 언제나 예측불허이고, 그리하여 노후에도 기꺼이 도전하는 삶을 살 수 있는 사회를 꿈꿔본다. 우리가 그렇게 만들 수가 있다.

Epilogue.

보험, 불확실성 위에 미래를 짓는 힘

보험의 본질과 사회적 역할

보험은 사회 전체의 회복탄력성(Resilience), 포용성(Inclusiveness), 그리고 예측 가능성(Predictability)을 떠받치는 중요한 제도적 장치이다. 따라서 보험은 재난, 사고, 질병, 장수 리스크와 같은 다양한 위험에 선제적으로 대응하고, 소득 격차와 돌봄 공백 등 사회 구조적 취약성을 보완하는 역할을 수행해야 한다. 아울러 보험은 개인과 사회가 생애 전반에 걸쳐 위험을 체계적으로 관리하고, 미래를 예측할 수 있도록 지원함으로써, 사회의 구조적 기반을 강화하고 스스로 지속 가능한 경쟁력을 확립해 나가야 한다.

보험산업이 이러한 본연의 역할을 충실히 수행하려면 기존의 상품 판매 중심 구조에서 벗어나, 생애주기를 포괄하는 리스크 설계 및 관리 산업으로 근본적인 구조 전환이 필요하다. 단순히 보험을 가입하고 사고가 발생했을 때 지급하는 이분법적 구조를 넘어, 설계-예방-보장-리밸런싱-해지로 이어지는 순환 구조를 중심으로 한 ‘생애 서비스’ 모델을 구축해야 한다.

정책·감독의 역할 재정립

그러나 보험산업의 구조 전환은 산업 내부의 노력만으로는 완성될 수 없다. 이를 뒷받침하기 위해 정책과 감독체계 역시 근본적으로 변화해야 한다. 보험산업은 오랜 기간 금융안정이라는 틀 속에서 감독되어 왔다. 이는 위기 대응과 자본 건전성 유지에 일정한 역할을 해왔지만, 보험이 실질적으로 제공하는 서비스의 흐름과 점점 복잡해지는 사회적 요구에는 충분히 대응하지 못하고 있다. 특히 정책과 감독 간의 역할 구분이 명확하지 않고, 상품의 설계부터 판매, 보장에 이르는 일련의 흐름을 유기적으로 관리할 수 있는 통합적 거버넌스가 부재한 상황이다.

규제는 여전히 상품 중심이며, 디지털 플랫폼, 인공지능(AI) 기반의 보험 설계, 비대면 유통 채널의 확산 등 변화하는 사업모델을 포괄할 수 있는 감독체계는 아직 충분히 정비되지 않았다. 한편, 재난·돌봄 등 사회 전반의 리스크가 커지고 있음에도 공공과 민간 사이의 역할 분담은 모호하고, 위험 분산을 위한 제도적 기반도 미흡하다.

핵심은 산업정책과 감독정책의 조율이다. 보험산업이 혁신을 지속하면서도 보장의 공공성을 강화할 수 있으려면, 이 두 영역이 긴밀히 연결된 공동 거버넌스 체계 아래 작동해야 한다. 산업과 감독은 상호 견제를 넘어, 사회 전체의 위험을 설계하고 관리하는 공동 설계자로 협력해야 한다.

이를 위해 첫째, 보험정책과 감독 기능을 명확히 구분하고 통합 거버넌스를 구축해야 한다. 둘째, 디지털 기반 보험설계와 AI 인수심사 등 새로운 서비스 흐름에 대한 정책 정의와 책임 범위 재설정이 필요하다. 셋째, 재난·돌봄·장기요양 등 구조적 리스크 대응을 위해 민관 공동 재보험, 리스크풀 등 협력 모델을 제도화해야 한다.

요컨대 보험정책과 감독은 변화하는 환경 속에서 소비자의 생애 리스크를 실질적으로 보장할 수 있도록 설계되어야 한다. 그 과정에서 산업은 사회적 책임을 다하고, 정책은 정치적 책임성과 일관성을 갖춘 체계를 유지해야 한다. 이 두 방향이 조화롭게 작동할 때, 보험산업은 지속가능성과 공공성을 함께 갖춘 사회적 기반으로 발전해 나갈 것이다.

보험산업의 재정의

이제, 보험산업을 단순한 금융상품 판매 산업이 아닌, 사회 인프라로 새롭게 정의해야 할 때다. 보험은 단순히 사고가 발생했을 때 보상하는 역할을 넘어, 위험대응체계를 사전에 설계하고 사회적 리스크를 종합적으로 관리하는 기능을 수행해야 한다. 특히, 불확실성과 복합위기가 일상이 된 현대 사회에서 개인과 사회의 회복탄력성을 높이고, 포용적 성장 기반을 마련하며, 예측 가능한 미래를 설계할 수 있도록 지원하는 핵심 인프라로 자리매김해야 한다.

보험산업의 이러한 혁신 노력이, 우리 사회가 불확실성 속에서도 흔들림 없는 단단한 미래를 만들어갈 수 있는 원동력이 될 것이다.

보험, 보험산업, 보험연구원에 대한 단상...

보험연구원은 산업·정책 현장의 질문을 출발점으로, 불확실성을 관리 가능한 지식으로 전환하고 신뢰를 축적하는 플랫폼이어야 한다. 현장의 문제를 연구 질문으로 정립, 검증하며 그 한계를 투명하게 제시해야 한다. 연구 결과는 실행 가능한 형태로 제공해 산업과 사회의 회복탄력성을 높여야 한다.(조재린, 부원장)

보험은 미래의 불확실성을 인정하고 관리하는 사회적 장치다. 위험을 수치화·분산해 개인이 감당하기 어려운 손실을 공동으로 대비한다. 핵심은 불확실성을 투명하게 공유하고 책임 있게 다루는 태도다. 보험산업의 경쟁력은 예측 능력뿐 아니라 예측 불가능성을 다루는 역량에 달려 있다.(김해식, 선임연구위원)

보험산업은 전통적 위험보장을 넘어 사회안전망 보완과 위기 대응을 수행해 왔다. 팬데믹, 고령화, 기후변화 등 구조적 리스크가 심화되며 공적 제도와 연계된 정책 파트너로서 중요성이 커지고 있다. 이제 보험은 금융 기능을 넘어 국가 리스크 관리 인프라이자 전략적 동반자로 도약할 시점이다.(강성호, 선임연구위원)

산소의 가치는 물에 빠져 숨쉬기 어려운 순간에 비로소 깨닫는다. 보험도 그렇다. 보험산업은 산소를 내뿜는 숲이고, 보험연구원은 그 숲을 돌보는 정원사다. 기후변화 시대, 그 숲이 더 많은 산소를 내릴 수 있도록 연구자와 업계 종사자 모두의 노력이 필요하다.(김석영, 선임연구위원)

보험은 불확실한 미래 속 인간의 한계를 인정하는 장치이자, 위험을 함께 나누며 살아가겠다는 사회적 약속이다. 보험이 제 역할을 하려면 신뢰라는 토대가 흔들려서는 안 된다. 보험연구원은 그 신뢰를 지켜내는 지적 양심이 되어야 한다.(김동겸, 보험산업연구실장)

보험연구원은 IFRS17과 K-ICS라는 복잡한 항해지도를 해석하는 보험회사의 나침반이자, 고령화와 기후변화라는 파도를 예측하는 등대이다. 보험회사가 안전하게 항해하고 금융시장이 흔들리지 않도록 든든한 닻을 내리고, 보험산업이라는 거대한 배가 폭풍우 속에서도 길을 잃지 않도록 노력해야 한다.(노건엽, 금융제도연구실장)

디지털 시대, 보험은 책상 속 “상비약”에서 위험을 예방·감지하고 손실을 자동 복구하는 “상시 가동 능동형 안전망(Always-on Safety Net)”으로 전환해야 한다. 데이터와 AI가 가능케 한 초개인화는 위험의 선별이 아니라 연대와 신뢰 위에서만 지속 가능하며, 이는 소비자의 자발적 선택과 만족을 이끌어내는 원동력이 된다.(손재희, 소비자·디지털연구실장)

보험연구원은 보험산업의 건전한 발전을 위한 클린봇이다. 지난 17년간 임직원이 다 함께 뜨겁게 달려왔고, 지금도 끝없는 토론과 고민 속에서 보험의 올바른 길을 제시하기 위해 힘쓰고 있다.(홍성연, 기획행정실장)

미약한 시작이었지만, 어느덧 20여 년이 지나고 금융·보험연구에 한 축으로 자리 잡은 보험연구원! 앞으로 연구원과 임직원이 함께 성장하여, 지금보다 더 큰 역할을 하기를 기대한다.(김형진, 디-커뮤니케이션팀장)

마무리하면서...

2019년 4월, 보험연구원장으로 취임한 이후 어느덧 6년의 시간이 흘렀습니다. 원장으로서 처음 내세운 약속은 명확했습니다. 보험연구원이 보험시장과 정책 현실에서 괴리되지 않고, 실용적이면서도 미래지향적인 연구를 통해 산업과 사회의 길잡이가 되겠다는 것이었습니다.

그 약속을 지키기 위해 수많은 현장을 찾아 다양한 목소리에 귀 기울였고, 그 안에서 얻은 문제의식을 바탕으로 깊이 고민하며 정리한 생각들을 기록으로 남겼습니다. 작은 깨달음이라도 언론과 다양한 통로를 통해 나누려 했던 것은, 연구가 책상 위에서 끝나는 것이 아니라 현장과 연결될 때 비로소 살아 숨쉬는다는 믿음 때문이었습니다. 현장에서 얻은 성찰은 단순한 기록에 머물지 않고, 연구의 방향을 이끄는 중요한 밑거름이 되었습니다.

사회·환경·기술의 변화가 불러오는 새로운 위험과 도전에 대응하며, 보험회사의 생존(Survival)을 넘어 지속가능성(Sustainability)을 확보할 수 있는 사업모델, 규제 개혁, 글로벌화 전략을 모색했습니다. 동시에 보험산업이 사회안전망으로서 제 역할을 다할 수 있도록 노후소득 보장 기능과 사회적 위험 분산 기능을 강화하는 과제를 중요한 축으로 삼았습니다. 그리고 IFRS17 회계제도와 신지급여력제도 도입이 불러온 격변에 대응하기 위한 정책적·제도적 해법을 제시하는 데 주력했습니다.

무엇보다 원리에 천착하면서도 현실의 현안에 민첩하게 대응하는 균형을 지키고자 노력했습니다. 이를 통해 보험연구원이 이론과 실무, 정책과 시장을 동시에 아우르며, 한국 보험산업의 제도와 정책을 선도하는 싱크탱크이자 산업의 든든한 동반자로 자리매김했다고 생각합니다.

돌아보면 부족함도 많습니다. 예컨대 재임 중 많은 노력을 기울였던 모집 수수료제도의 경우, 이른바 1,200% 규제를 도입하여 단기성과 중심의 영업 관행과 과도한 수수료로 인한 소비자 피해를 줄이고자 했으나, 시장참여자의 행태 변화를 충분히 고려하지 못해 수수료 경쟁이 과열되고 정책 목표 달성에도 한계가 있었습니다. 그 밖에 보험영업 관행의 혁신을 앞당기지 못한 아쉬움, 보험회사 구조조정에 대한 더 과감한 제안과 실행을 이끌지 못한 미련이 남습니다.

성취와 아쉬움이 교차하는 과정이었지만, 그동안 내디딘 걸음들이 모여 한국 보험산업이 앞으로 나아가는 데 작은 보탬이 되었으리라 믿습니다. 이제 남은 과제는 후배 연구자들과 업계가 이어가야 할 몫이며, 새로운 도전의 출발점이라 생각합니다. 앞날의 세대가 더욱 치열하게 고민하고 더 깊이 탐구하여, 제가 미처 다하지 못한 과제를 완성해 나가기를 바랍니다.

마지막으로, 지난 여정의 모든 순간을 함께해 준 보험연구원 임직원들과 업계의 수많은 관계자들에게 진심 어린 감사의 마음을 전합니다. 여러분의 열정과 헌신, 그리고 사랑이 있었기에 제가 보험연구원 원장으로서 책무를 다할 수 있었습니다. 저 역시 제가 몸담은 보험연구원과 한국 보험산업에 대한 깊은 애정을 품고 이 길을 걸어왔습니다.

앞으로도 보험연구원이 사회와 시장을 잇는 다리로서, 그리고 보험산업의 든든한 조력자로서 그 사명을 다해 나가기를 기대합니다. 저 역시 한 사람의 연구자로서, 또 한 명의 동반자로서 여러분의 걸음을 응원하겠습니다.

보험연구원 원장 *이 청정*

위험을 사유하다

발행일	2025년 9월
발행인	안철경
발행처	보험연구원
주소	서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38 화재보험협회빌딩
인쇄소	경성문화사

