Ⅲ 글로벌 포용보험의 운영 메커니즘과 혁신 사례 분석

1. 분석 프레임워크

가. 분석방법론

본 연구는 글로벌 포용보험의 혁신 사례를 분석함에 있어 국가의 경제적·사회적 성숙도를 축으로 리스크 대응 패러다임을 분류하고, 각 국가가 채택한 혁신전략을 다각도로 고찰한다. 이는 단순히 개별 국가의 성공사례를 나열하는 차원을 넘어 보험의 본질적 가치인 사회적 회복탄력성이 인프라 환경과 어떻게 상호작용하는지 규명하기 위함이다. 본 연구의 분석 프레임워크는 크게 경제발전 단계에 따른 분류와 다차원적 분석지표라는 두 가지 축으로 구성된다.

초위험사회에서 발생하는 다중위기는 기존 상업보험의 위험분산 논리를 무력화한다. 기후변화와 같은 거시적 리스크는 통계적 계산이 불가능한 진정한 불확실성을 야기하며, 이는 상업 보험회사의 시장 이탈과 취약계층의 보장 공백을 심화시킨다. 따라서 포용보험은 단순한 복지모델이 아닌 현대 사회의 리스크관리 시스템을 보완하는 필수적 안전망으로 재정립되어야 한다. 본 연구는 이러한 거시적 배경 아래 각국이 어떻게 제도적 사각지대를 기술과 인적 네트워크를 통해 보완하고 있는지 분석한다.

나. 경제발전 단계에 따른 분류

포용보험은 국가의 금융 인프라 수준과 사회적 리스크의 성격에 따라 전략적 지향점이 상이하다. 본 연구는 글로벌 사례를 다음과 같이 구분하여 분석한다.

첫째, 생존형 혁신을 추구하는 개도국형 모델이다. 개발도상국은 물리적 금융 인프라와 제도적 장치가 부족하여 취약계층이 기후변화나 대재난 등 거대 리스크에 그대로 노출되어 있는 상황이다. 이들에게 포용보험의 핵심가치는 접근성(Accessibility)이며, 생존을 위한 최소한의 경제적 방어막을 구축하는 것이다. 개도국형 포용보험에서 리스크 대응은 제도

적·물리적 공백을 디지털 기술과 인적 네트워크로 즉각 메우는 도약(Leapfrogging) 모델을 채택한다. 또한 개도국 포용보험에서는 인프라의 대체재로서 휴먼 네트워크의 전략적 역할을 중시한다. 지점망이 부재한 환경에서 지역 내 신뢰자산인 소상공인(약국, 잡화점주 등)이 금융서비스를 대행하는 에이전트 네트워크(Agent Network)는 물리적 지점의 역할을 대체하는 것이다. 이들은 디지털 기술에 대한 불신과 정보 부족을 현장 상담을 통해 해소하고, 보험의 효용을 가입자의 언어로 번역하여 전달하는 '신뢰의 다리' 역할을 수행한다.

둘째, 적응형 혁신을 추구하는 선진국형 모델이다. 선진국은 성숙한 금융시장을 보유하고 있으나 초고령화, 사회적 불평등, 디지털 소외라는 복합적 위기에 직면해 있다. 이들에게 포용보험의 핵심가치는 단순히 상품 공급을 넘어 가입자의 삶의 질을 유지하고 예방적 돌봄을 제공하는 서비스 통합에 있다. 선진국형 포용보험에서 리스크 대응 모델은 데이터와 인공지능을 활용해 리스크를 사전 예방하고, 부족한 돌봄 역량을 인적 네트워크와 연계하는 지능형 통합관리를 지향한다. 또한 선진국형 포용보험에서는 서비스 품질의 차별화와 고객의 맥락적 보호라는 관점에서 휴먼 네트워크를 적극 활용한다. 디지털 기술이 제공하지 못하는 정서적 유대와 대면 상담은 인적 인터페이스를 통해서만 가능하다. 이는 취약계층이 겪는 디지털 역설을 해소하는 핵심기제이다. 또한 휴먼 네트워크는 데이터를 통해 포착된 위기 징후를 현장 인력이 해석하고, 가입자의 개별 상황(고용 형태, 거주환경 등)에 맞는 적절한 보건·복지 서비스를 연계하는 '데이터-휴먼 하이브리드'의 핵심 엔진으로 작동한다.

다. 다차원적 분석지표

각 사례를 심층 분석하기 위해 본 연구는 다음의 네 가지 핵심 분석지표를 설정한다. 첫째, 상품구조이다. 개별 보험상품이 취약계층의 리스크 특성에 얼마나 맞춤화되어 있는지, 상품의 복잡성과 보장범위의 적절성을 평가한다. 둘째, 디지털 활용도이다. 인슈어테크, 모바일 플랫폼, 데이터 분석 기술이 보험료 산출, 인수 심사, 보험금 지급 등 가치사슬 전반에 어떻게 활용되고 있는지 분석한다. 셋째, 휴먼 인터페이스이다. 기술적 도구가 보완하지 못하는 가입자의 삶의 맥락을 이해하고, 상담·돌봄·예방 서비스를 제공하는 인적 네트워크의 역할과 운영방식을 평가한다. 넷째, 거버넌스 및 정책이다. 민관 협력모델, 규제 샌드박스, 데이터 공유 등 포용보험 생태계를 지탱하는 제도적 환경과 정책적 지원 체계를 분석한다.

라. 신뢰자산 분석 방법론

본 연구의 차별화된 방법론은 모든 사례 분석에 신뢰자산(Trust Asset) 이론을 적용한다는 점이다. 보험은 미래의 약속을 거래하는 신뢰 집약적 산업이다. 특히 정보의 비대칭성이 심각한 포용보험시장에서 디지털 기술이 도입되더라도 그 기술에 대한 가입자의 수용성을 결정하는 것은 현장의 인적 네트워크가 축적한 평판과 관계적 신뢰(Relational Trust)이다. 따라서 본 장에서는 개도국과 선진국의 사례를 분석함에 있어 해당 국가의 휴먼 네트워크가 어떻게 지역사회 내 신뢰자산을 축적하고, 이를 어떻게 금융적 가치(보험 가입 및 갱신)로 전환했는가를 정성적·정량적 측면에서 분석한다.

2. 개도국(생존형 혁신)

가. 필리핀: 제도적 포용과 인적 신뢰자산의 제도화

필리핀의 포용보험시장은 개발도상국의 금융포용성 확대와 빈곤층의 재난 회복력 강화를 위한 전 세계적인 모범사례로 평가받고 있다. 전통적인 금융시스템이 도달하지 못하는 비공식경제 부문 종사자, 저소득층, 농어민들을 대상으로 하는 이 특수한 보험형태는 국가적 재난대응 시스템의 핵심 축으로 자리잡으며 폭발적인 성장을 기록해왔다. 필리핀 보험전문매체인 비마바자르(Bimabazaar)[17]에 따르면, 2023년 기준 필리핀의 포용보험 가입자 수는 성인 인구의 약 48%에 해당하는 5,000만 명을 돌파했다. 이는 2008년의 보험침투율이 3%에 불과했던 것과 비교할 때 경제사적으로 유례를 찾기 힘든 괄목할 만한 성과이다.

특히 필리핀은 매년 평균 20여 개의 태풍이 상륙하고, 영토의 최소 60% 및 인구의 74%가 극심한 자연재해에 노출된 지리적 특성을 지니고 있다(GFDRR 2016). 글로벌 기후위험 지수(Global Climate Risk Index)에 따르면, 필리핀은 자연재해로 인한 인명 및 경제적 손실 위험이 세계 4위에 달하는 국가이다[18]. 인구의 약 25%가 빈곤선 아래(ADB 2018)에 거주

17) Bimabazaar(2025. 2. 11), "Case Study: Microinsurance in the Philippines – A Global Success Story"(https://bimabazaar.com/2025-insurance-times/case-study-microinsurance-in-the-philippines-a-global-success-story)lobal-success-story)

18) 국제 환경단체 Germanwatch(2021)가 발간한 "글로벌 기후위험 지수 2021(Global Climate Risk Index 2021)"보고서는 2000년부터 2019년까지 20년간 발생한 기후 관련 극단적 기상이변(태풍, 홍수 등)으로 인한 인명 및 경제적 피해를 종합하여 국가별 순위를 매겼는데, 필리핀은 푸에르토리코(1위), 미얀마(2위), 아이티(3위)에 이어 전 세계에서 4번째로 큰 피해를 본 국가 나타남

하는 상황에서 전통적인 상업보험은 이들에게 접근 불가능한 사치재에 불과했다. 이러한 환경적·경제적 한계를 극복하기 위해 필리핀 정부와 민간이 합작하여 구축한 포용보험 생태계는 단순한 금융상품의 보급을 넘어 빈곤의 악순환을 끊는 거시경제적 완충 기제로 작동하고 있다.

1) 역사적 배경과 정책 패러다임의 전환

필리핀 포용보험시장의 폭발적 성장은 시장의 자연발생적 수요뿐만 아니라 국가 차원의 뼈아픈 정책적 실패 경험과 이를 극복하기 위한 패러다임의 전면적 전환에 그 기원을 두고 있다. 1997년 이전 필리핀 정부는 빈곤층의 자금 접근성을 높이기 위해 국가 재정을 직접 투입하는 보조금 기반 대출 프로그램(Directed Credit Programs; DCPs)에 전적으로 의존했다. 1997년 국가신용위원회(National Credit Council; NCC)의 조사에 따르면, 여러 정부기관이 무려 86개의 다양한 직접 대출 프로그램을 운영하고 있었음에도 불구하고 실제 저소득층의 신용 접근성은 전혀 개선되지 않았다. 이러한 정책실패의 근본적 원인은 약한 책임감, 저조한 상환율, 숨겨진 보조금 등으로 인한 막대한 자원 누수와 비금융 정부기관의 비효율성에 있었다.[19]

이에 대한 반성으로 재무부 산하 국가신용위원회는 1997년 민간부문과의 협의를 거쳐 '국가 마이크로파이낸스 전략(National Strategy for Microfinance)'을 전격 발표했다. 이후 이를 실행하기 위해 발령된 대통령령 제138호(Executive Order No. 138)[20]와 중앙은행 통람[21]의 핵심은 정부 산하 비금융기관의 직접대출을 전면 중단하고, 민간 마이크로파이낸스 기관(MFI)의 역할을 극대화하며, 시장지향적인 금리와 신용정책을 채택하는 것이

19) 이와 관련한 자세한 내용은 Seibel, H. D. et al.(2000)을 참조바람

20) 필리핀 대통령령 제138호(Executive Order No. 138, 1999) 제1조 및 제3조에 따르면, 정부 산하 비금융기관(GNFAs) 및 정부 소유·통제 기업(GOCCs)의 직접 대출 공급을 전면 금지하고 기존 정책금융 자금을 모두 정부금융기관(GFIs)으로 이관하도록 강제하였음. 또한, 동령 제2조는 정부 신용 프로그램의 금리를 인위적 보조금 금리가 아닌 시장 금리(Market-oriented interest rates) 이상으로 책정하도록 의무화하여 민간 중심의 소액금융 시장 환경을 조성하는 법적 기반이 되었음 (https://lawphil.net/executive/execord/eo1999/eo_138_1999.html)

21) 필리핀 중앙은행 통람 제272호(Bangko Sentral ng Pilipinas, Circular No. 272, Series of 2001)는 제도권 은행의 소액대출(Microfinancing Loans) 집행에 관한 구체적 가이드라인을 제시하였음. 동 통람은 소액대출을 저소득층의 소기업 운영 및 소득 증대를 목적으로 하는 소형 대출로 정의하며, ① 전통적인 담보 대신 가입자의 현금흐름(Cash flow)을 기반으로 한 무담보(Unsecured) 취급을 허용하고, ② 대출 한도를 최대 15만 페소(PHP)로 제한하였음. 특히 금융기관의 재무적 지속가능성을 위해 대출 금리를 인위적 보조금 금리가 아닌 시장 금리 이상으로 책정하도록 명시하고, 자산·부채 명세서 등 복잡한 서류제출 의무를 면제하는 등 파격적인 규제 완화 내용을 담고 있다. 자세한 내용은 BSP(2001)를 참조하기 바람

었다(BSP 2016). 이 정책적 선회는 시장에 극적인 변화를 가져와 1997년 이전 50만 명에 불과했던 마이크로파이낸스 고객이 2013년 700만 명, 2015년 말에는 900만 명으로 급증(ADB 2016)하는 토대가 되었다.

마이크로파이낸스가 급성장하면서 새로운 구조적 문제점이 대두되었다. 빈곤선 이하의 고객들이 질병, 사망, 재난 등의 충격을 받을 경우 대출을 상환하지 못해 더 깊은 빈곤으로 추락하는 현상이 발생한 것이다. 고객의 부도는 곧바로 MFI의 재무건전성 악화로 이어졌다. 이를 방어하기 위해 수많은 비정부기구와 협동조합들이 회원들을 대상으로 자체적인 비공식 마이크로보험(Informal Microinsurance) 또는 준보험(Quasi-insurance) 제도를 운영하기 시작했다. 그러나 보험수리적 전문성과 충분한 자본여력이 없는 상태에서 자의적으로 운영된 이러한 비공식 제도들은 대규모 재난발생시 가입자에게 보험금을 지급하지 못하는 심각한 시스템 리스크를 내포하고 있었다. 필리핀 중앙은행(BSP)과 재무부 산하 보험위원회(IC) 등 금융규제당국은 이러한 비공식 보험행위가 대중과 금융시스템 전반에 중대한 위협이 될 수 있다고 판단했다. 무분별한 비공식 보험 활동을 근절하고, 이들을 제도권으로 편입시키기 위해 2006년 보험위원회는 획기적인 내용을 담은 양해각서 통람 제9호(Memorandum Circular No.9-2006)를 발표했다. 이 규정을 통해 마이크로보험의 법적 정의[22]가 최초로 확립되었고, 상호공제조합(Mutual Benefit Associations, MBA)이 포용보험 사업에 전념할 경우 초기 보증기금 요건[23]을 대폭 낮추어 주는 합법화 경로가 열렸다.

2) 포용보험 규제 프레임워크의 고도화

2006년의 규제 정립 이후에도 비공식 보험시장의 규모가 줄어들지 않자 필리핀 정부는 재무부, 보험위원회, 보건부, 중앙은행 등 주요 부처가 총망라된 범정부적 접근방식을 취하

22) 필리핀 보험위원회 통람 제9호(Insurance Commission(2006) 제I조 및 제II조에 명시된 마이크로보험의 법적 정의는 다음과 같음. 동 규정은 마이크로보험을 취약계층의 위험 보장 및 불행에 대한 구제를 목적으로 하는 특정 보험 활동으로 정의하고, 구체적인 상품 요건으로 ① 일 단위로 계산된 보험료가 메트로 마닐라 지역 비농업 부문 근로자 일일 최저임금의 10% 이하일 것, ② 생명보험의 최대 보장 한도가 동 일일 최저임금의 500배 이하일 것 등을 규정하여 법적 한계를 명확히 하고 있음

23) 필리핀 보험위원회 통람 제9호(Insurance Commission(2006) 제IV조는 마이크로보험 전업 상호공제조합(Microinsurance MBA)의 진입장벽 완화와 재무건전성 유지를 위한 자본금 요건을 명시하고 있음. 이에 따르면 모든 마이크로보험 MBA는 2006년 12월 31일까지 최소 500만 페소(PHP) 이상의 보증기금(Guaranty Fund)을 적립·유지해야 하며, 이후 매년 총 수납보험료의 5% 상당액을 추가 적립하여 기금 규모가 국내 생명보험회사 필수 자본금의 12.5%에 도달할 때까지 증액하도록 법적 의무를 부여하고 있음

기 시작했다. 2010년 '국가 포용보험 전략(National Strategy for Microinsurance)' 및 '포용보험 규제 프레임워크(Regulatory Framework for Microinsurance)'가 수립되며 본격적인 인프라가 구축되었고, 2015년에는 변화된 시장환경을 반영하여 '개선된 포용보험 규제 프레임워크(Enhanced Regulatory Framework for Microinsurance)'가 채택되었다[24]. 이러한 정책적 진화를 통해 완성된 필리핀 포용보험 규제시스템은 전 세계 학계와 규제당국이 벤치마킹하는 표준모델이 되었다. 이 프레임워크의 핵심 작동원리는 다음과 같다.

첫째, 상품구조의 엄격한 계량화 및 가격통제이다. 포용보험이라는 명칭의 남용을 막고, 저소득층의 실질적인 구매력을 보장하기 위해 규제당국은 보험료와 보장금액의 한도를 법률로 명시하였다. 포용보험으로 승인받기 위해서는 일일 단위로 계산된 보험료, 기여금 및 수수료 총합이 메트로 마닐라 지역 비농업 부문 일일 최저임금의 7.5%를 초과할 수 없도록 강제되었다. 동시에 최대 보장금액 역시 해당 일일 최저임금의 1,000배를 넘지 못하도록 상한선을 두어 공급자가 감당할 수 없는 과도한 리스크를 지지 않으면서도 상품이 단순하고 명확하게 유지되도록 규격화했다[25]. 이러한 계량적 통제는 사망률 및 기술 개선으로 인한 효율성을 반영한 것으로, 다수의 저소득층에게 리스크를 분산시켜 유통비용을 대폭 낮추는 규모의 경제를 달성하는 핵심기제로 작용했다(Actuarial Society of the Philippines 2013).

둘째, 상업보험과의 구조적 차별성의 제도화이다. 규제 프레임워크는 상업보험과 포용보험의 목표 집단과 운영원리를 철저히 분리했다(Llanto et al.. 2006). 상업보험이 거액의 보

24) 필리핀 포용보험 제도의 발전 및 주요 정책의 세부 전개과정은 필리핀 보험위원회의 공식 백서인 Insurance Commission(2018)의 서론(Introduction) 부분을 참조하기 바람. 동 자료에 따르면 필리핀의 포용보험 규제 체계는 다음과 같은 단계적 고도화 과정을 거쳐 정착되었음. 첫째, 제도적 기반 조성기(1997~2006)임. 1997년 민간 중심의 시장 환경을 조성하기 위한 '국가 마이크로파이낸스 전략(National Strategy for Microfinance)'을 수립하였고, 2006년 보험위원회 통람 제9호(IMC No. 9-2006)를 통해 마이크로보험의 초기 개념 정의 및 마이크로보험 전업 상호공제조합(Microinsurance MBAs)의 설립 근거를 마련했다. 둘째, 범정부 프레임워크 정립기(2010~2012)임. 2010년 1월 재무부(NCC)와 보험위원회(IC) 주도로 '국가 포용보험 전략' 및 '규제 프레임워크'를 동시 선언하였으며, 부처 합동 통람(JMC 01/02-2010)을 발령하여 비공식 준보험시장을 전면 단속하고 제도권 양성화를 강제했음. 2011년에는 금융 문해력 로드맵을, 2012년에는 대안적 분쟁해결제도(ADREM)와 SEGURO 성과평가 지표를 차례로 도입했음. 셋째, 비즈니스 모델 고도화기(2015~2016)임. 2015년 시장환경 변화를 반영한 '개선된 포용보험 규제 프레임워크(Circular Letter No. 2015-54)'를 채택하여 모집·유통망 규제를 정비하였고, 농업(Micro Agri), 상조(Micro Pre-Need), 보건(Micro Health) 등 영역별 특화 프레임워크를 잇달아 구축했음. 특히 2016년 12월 비전통적 유통채널(전당포, 소매점, 전자 플랫폼 등)의 합법적 활용 기준을 명시한 '유통채널 프레임워크'를 발효함으로써 포용보험 비즈니스 모델의 극적인 진화를 견인하였음

25) Peak Re(2016. 7. 11.), "Microinsurance in the Philippines: A solution to the protection gap?" (https://www.peak-re.com/en/knowledge-hub-insights/microinsurance-in-the-philippines-a-solution-to-the-protection-gap/)

험료를 지불할 능력이 있는 계층을 대상으로 이윤을 추구하며 복잡한 상품 메뉴를 제공한다면, 포용보험은 사회경제적 지위로 인해 서비스 제공 비용이 많이 드는 소외계층을 타깃으로 연대와 상호부조의 가치를 추구한다. 상업보험이 고도의 심사요건을 요구하는 반면 포용보험은 가입 제한이 없거나 극히 제한적이며, 계약조건은 가입자가 쉽게 이해할 수 있도록 반드시 영어와 필리핀어(타갈로그어)로 간결하게 명시되어야 한다.

〈표 Ⅲ-1〉 상업보험과 포용보험의 비교

구분	상업보험	포용보험
핵심 타깃층	다액 보험료 납부여력 보유 개인·기업	빈곤층(일용직·비공식 노동자 등)
운영 동기	주주가치 극대화 및 이윤창출	연대, 상호부조 및 금융포용
상품·서비스 구조	고도로 개인화되고 복잡한 특약 구조	단순·제한적 메뉴, 가족단위 포괄 보장
가입 심사	엄격한 건강·재무 심사 및 제한 존재	심사요건 최소화, 사실상 무제한 가입 허용
공급자 지배구조	영리 목적의 주식회사	상호공제조합·협동조합 등 조합원 소유기관
잉여금 배분	주주 배당금 및 투자수익	조합원 지분가치 상승, 이용고 배당, 준비금 적립

자료: Llanto et al.(2006), p. 11

셋째, 보험금 지급기간(10일 이내)의 법적 강제화이다. 전통적인 상업보험 규정상 보험 제공자에게는 클레임 정산을 위해 최대 60일의 유예기간이 주어진다. 그러나 일용직이나 비공식부문 종사자는 이 기간 동안 현금 유동성이 단절될 경우 생존 자체가 위협받는다. 이에 보험위원회는 마이크로생명 및 건강보험 규정을 통해 모든 서류가 완비된 후 영업일 기준 10일 이내에 반드시 보험금을 지급하도록 의무화했다. 대형 태풍 등 재앙적 재난사태에 발동되는 농업 포용보험(MicroAgri)의 경우에도 최대 20일 이내에 보상금을 정산하도록 했다(ADB 2017). 이 강력한 규제는 포용보험시장 발전에 있어 분수령이 되었다. 저소득층 사이에 깊게 뿌리내려 있던 보험금 지급 지연 및 거절에 대한 신뢰의 적자(Trust Deficit) 문제를 극적으로 불식시켰으며, 규정을 준수하기 위한 보험회사들의 백오피스 자동화 및 혁신을 강제하는 촉매제로 작용했다. 실무적으로 선도적인 기관들은 규정된 10일보다 훨씬 빠른 24시간에서 5일 이내에 지급을 완료하고 있다.[26]

26) Lorenzo Chan Jr.(2021. 6. 29.), Features, Microinsurance Networks, "Steep learning curve: microin

넷째, 비전통적 유통채널의 합법화와 유연한 규제 적용이다. 접근성이 극히 떨어지는 농촌 및 섬 지역 주민들을 위해 규제당국은 전통적인 보험대리점이나 보험설계사가 아닌 조직을 유통망으로 끌어들였다. 전당포, 비정부기구, 농촌은행, 협동조합 등 빈곤층과 가장 밀접하게 접촉하는 기관들이 포용보험 대리점으로 활동할 수 있는 길을 열어준 것이다.[27] 특히 2015년 중앙은행 통화위원회의 결의를 통해 농촌은행이나 협동조합은행의 대출고객을 위한 포용보험 판매를 연관사업(Allied Undertaking)의 재무적 상품으로 공식 인정하여 판매승인 절차를 대폭 간소화했다(BSP 2010). 다만, 이 과정에서 소비자가 예금자보호 상품과 보험상품을 혼동하지 않도록 유통채널의 영업 문구에 "해당 보험상품은 필리핀 예금보험공사의 보장을 받지 않으며 은행이 보증하지 않는다"는 문구를 명시하도록 하여 불완전판매의 여지를 차단했다. 2010~2011년 발령된 통람들을 통해 대형 농촌은행들의 제도권 유입이 시작되었으며, 나아가 2015~2016년에 걸쳐 발효된 규정은 대리점 등록 수수료 및 갱신 절차를 현실화하여 대규모 농촌은행들이 합법적인 보험규제망 안으로 대거 유입되는 성과를 이끌어내었다.[28]

3) 포용보험시장의 폭발적 성장

필리핀 보험산업 전체와 그 하위 부문인 포용보험시장은 최근 수년간 거시경제적 역풍과 자연재해의 연속에도 불구하고 강력한 양적 확장을 구현했다. 보험위원회에 따르면 2025년 기준 필리핀 보험산업 전체의 수입보험료는 2024년 4,405억 3천만 페소에서 14.1% 증가한 5,026억 4천만 페소(약 85억 5천만 달러)를 기록하며 사상 최초로 5,000억 페소를 돌파했다. 시장을 압도적으로 견인하는 생명보험의 수입보험료는 전년(3,520억 2천만 페소) 대비 14.5% 증가한 4,032억 1천만 페소로 전체 보험료의 80% 이상을 차지했다. 손해보험

surance products in the Philippines"(https://microinsurancenetwork.org/posts/steep-learning-curve-microinsurance-products -in-the- philippines)

27) 필리핀 재무부 보도자료(2015. 6. 1.), "Philippines Leads the Way on Microinsurance"(https://www.dof.gov.ph/philippines-leads-the- way-on-microinsurance/)

28) 필리핀을 포용보험 규제측면의 선구적 국가로 평가하는 국제보험감독자기구는 다음과 같이 언급했음(IAIS 2015b). 필리핀 당국의 포용보험 유통 프레임워크는 포용보험이 전체 포트폴리오의 50% 이상을 차지하는 중개인(Brokers)에게 자본금 요건을 완화하는 파격적인 유인책을 제공하는 한편, 중개업자의 라이선스 취득 및 교육 모듈 승인 절차를 의무화하는 정비 작업을 진행했음. 특히 중앙은행(BSP)과 보험위원회(IC)의 관련 통람들은 농촌은행(Rural Banks)이 정식 대리점 자격을 취득할 수 있는 경로를 열어주었음. 이러한 규제 완화와 등록 절차의 현실화 조치는 마이크로보험시장에 참여하던 대형 농촌은행들을 유통채널로서 제도권 보험 규제망 안으로 유입시키고 등록 대리점을 크게 확장하는 핵심 성과를 거두었음

과 포용보험의 핵심 주체인 상호공제조합(MBAs)은 각각 16.4%와 3.8%를 차지했다.[29] 이러한 양적 성장은 보험산업의 수익성과 자산 건전성 개선으로 이어졌다. 2025년 보험산업 전체의 순이익은 15.1% 증가한 647.9억 페소에 달했으며, 동 기간 동안 가입자에게 지급된 혜택 및 보험금 청구액 역시 1,218.8억 페소를 상회하며 경제적 안전망으로서의 역할을 충실히 이행했다. 보험밀도는 2024년 약 3,894페소에서 2025년 약 4,400 페소로 상승하여 4,000페소를 넘어섰다.

포용보험에 특화된 성과지표는 더욱 극적이다. 포용보험 부문의 수입보험료는 2015년 80억 페소에서 2023년 280억 페소로 급증하며 연평균 16.4%의 고도성장을 달성했다.[30] 보수적 집계방식에 따른 보험위원회 데이터에 의해서도 2022년 115억 페소에서 2023년 135.4억 페소로 17.4% 급증한 것으로 확인된다. 2024년 2분기 기준 마이크로보험회사들은 전년 동기 55억 페소 대비 22.7% 급증한 67억 페소를 거두어들이며 성장을 가속화하고 있다.[31] 더욱 경이로운 수치는 가입 인구다. 2015년 2,800만 명이었던 포용보험 가입자는 2023년 기준 5,000만 명을 초과하여 필리핀 전체 성인 인구의 48%를 커버하기에 이르렀다. 보장 유형별로는 생명 포용보험 상품이 전체의 52%로 과반을 차지해 사망리스크 대비 수요가 가장 컸으며, 태풍 및 재산 손실을 보장하는 재산 및 재난 대비 상품이 25%, 건강 포용보험이 23%를 차지하고 있다.[32]

4) 유통채널의 혁신과 비즈니스 모델의 극적 진화

빈곤층은 보험료 지불능력이 낮을 뿐만 아니라 이들이 거주하는 지역은 상업은행의 지점이나 기존 설계사 조직이 진입하기에는 유통채널 구축비용이 더 많이 소요되는 구조적 한계가 존재한다. 필리핀 보험업계는 이러한 마찰비용을 극복하기 위해 사회적 신뢰가 구축

29) Roxanne Libatique, *Insurance Business*(2026. 2. 13), "Philippine insurance premiums exceed PHP 500 billion" (https://www.insurancebusinessmag.com/asia/news/breaking-news/philippine-insurance-premiums-exceed-php-500-billion-565326.aspx)

30) Bimabazaar(2025. 2. 11), "Case Study: Microinsurance in the Philippines – A Global Success Story" (https://bimabazaar.com/2025-insurance-times/case-study-microinsurance-in-the-philippines-a-global-success-story)lobal-success-story)

31) Xander Dave Ceballos, *Manila Bulletin*(2024. 4. 30) "Microinsurance premiums surge by 17% in 2023"(https://mb.com.ph/2024/4/30/article-2229microinsurancepremiumssurges17percentin2023)

32) Bimabazaar(2025. 2. 11), "Case Study: Microinsurance in the Philippines – A Global Success Story" (https://bimabazaar.com/2025-insurance-times/case-study-microinsurance-in-the-philippines-a-global-success-story)lobal-success-story)

된 비전통적 허브를 적극 활용하고 첨단기술을 도입하는 방식으로 세계에서 가장 효율적인 유통혁신을 이룩했다.[33]

가) 지역사회 금융 혈맥의 활용: 전당포와 세부아나 릴리에

필리핀 전역의 골목골목에 거미줄처럼 퍼져 있는 전당포(Pawnshops)는 금융 인프라가 전무한 농어촌 서민들에게 급전 대출, 공과금 납부, 국내외 송금 등을 제공해 온 가장 친숙한 금융채널이다. 필리핀 최대의 마이크로금융 솔루션 사업자인 세부아나 릴리에(Cebuana Lhuillier)는 30년에 걸쳐 구축된 이 방대한 전당포 네트워크의 점포망을 보험상품 판매의 최전선으로 탈바꿈시켰다.[34] 세부아나 릴리에는 '알라강 세부아나 플러스(Alagang Cebuana Plus; ACP)'라는 포용보험 시리즈를 성공적으로 론칭하며, 최저임금 근로자들도 부담없이 구매할 수 있도록 서류제출 요건을 최소화한 구조를 완성했다. 2004년 이후 2013년 무렵까지 1,200만 건 이상을 판매했으며, 매월 120만 건의 신규가입을 유치하는 등 폭발적인 궤적을 그렸다.[35] 특히 2015년에만 600만 명을 ACP에 가입시켰고, 2018년 기준으로는 전체 필리핀 포용보험 가입자 2,660만 명의 약 30%에 달하는 800만 명 이상을 가입자로 유치해 시장지배력을 강화하였다.

이들의 혁신은 지속적인 상품 다양화에서도 두드러진다. 단순 상해나 화재 보장을 넘어 기후변화 및 자연재해 피해에 직면하는 대중을 위한 재난위험 감소 도구로서 'ACP Gold'를 도입했다.[36] 이 상품은 마이크로 생명보험을 기본으로 탑재하고 우발적 사망, 장애, 화재 시 현금지원뿐 아니라 필리핀 빈민가의 불안정한 치안 상황을 고려하여 이유 없는 살인 및 폭행으로 인한 피해까지 보장범위에 포함시키는 극단적인 현지화 전략의 산물이다. 1억 8천만 페소 이상의 클레임을 정산하며 쌓인 신뢰는 전당포라는 비공식적 금융창구를 공고한 국가적 안전망 인프라로 격상시켰다.

---

33) 필리핀 재무부 보도자료(2015. 6. 1.), "Philippines Leads the Way on Microinsurance"(https://www.dof.gov.ph/philippines-leads-the- way-on-microinsurance/)

34) The Philippine Star(2018. 1. 21), "Cebuana Lhuillier gives microinsurance cover to over 8 M Filipinos"(https://www.philstar.com/business/2018/01/21/1779750/cebuana-lhuillier-gives-microinsurance-cover-over-8-m-filipinos#google_vignette)

35) Ted. Torres, *The Philippine Star*(2013. 9. 10), "Cebuana Lhuillier expands microinsurance services" (https://www.philstar.com/business/banking/2013/09/10/1190631/cebuana-lhuillier-expands-microinsurance-services)

36) Norman Mendoza(2016. 4. 25), "Cebuana Lhuillier offers new micro-insurance product"(https://cebudailynews.inquirer.net/92124/cebuana-lhuillier-offers-new-micro-insurance-product)

나) 핀테크와 임베디드 보험의 결합: GCash와 GInsure의 파급력

물리적 네트워크의 한계를 초월하여 필리핀 포용보험시장의 제2차 빅뱅을 견인하고 있는 것은 모바일 기술과 디지털 지갑이다. 필리핀 1위 모바일 핀테크 플랫폼인 GCash는 2021년 자체 보험 카테고리인 'GInsure'를 론칭하며 초단기 초소액 중심의 임베디드 시장을 개척했다. GInsure는 출시 이후 불과 몇 년 만에 1,400만 명의 사용자에게 5,140만 건의 마이크로보험을 판매하며 타의추종을 불허하는 확장력을 과시하고 있다. GInsure 생태계의 가장 큰 장점은 전통적 보험판매의 모집수수료와 유지비용을 완전히 제거했다는 데 있다. 사용자는 앱 내에서 단 3번의 탭만으로 월 최소 10페소로부터 시작하는 보험상품을 전자지갑 잔액으로 실시간 결제할 수 있다. 이들은 Pioneer Insurance, Chubb, Singlife 등 글로벌 및 국내 최상위 보험회사들과 제휴하여 일상생활 전반에 보험을 융합시켰다.[37]

가장 주목할 만한 상품구조의 혁신 사례는 Singlife Philippines이 제공하는 소득상실 대비 현금보장(Cash for Income Loss) 상품이다.[38] 대부분의 빈민층과 소상공인들이 위기 상황을 버틸 수 있는 저축이 한 달 치에 불과한 상황에서 이 상품은 사고나 질병으로 장애나 사망 발생 시 월 소득의 최대 100%를 36개월(보너스 2개월 포함 시 최대 38개월) 동안 일시불이 아닌 매월 분할로 지급한다. 이는 유가족이 거액의 보험금을 수령한 뒤 단기간에 탕진하는 도덕적 해이나 재무관리 실패를 방지하고, 지속적인 생계유지를 가능케 하는 고도의 행동경제학적 설계가 접목된 결과이다. 더불어 GInsure는 Chubb과 제휴하여 GCash를 이용한 온라인 쇼핑 시 배송 중 파손, 미배송, 제품 불량, 도난 발생 시 60일간 최대 20,000페소를 보상해주는 생활밀착형 마이크로 거래 보장상품을 출시했다.[39] 이러한 상품은 빈곤층에게 낯설 수 있는 보험이라는 개념의 심리적 저항성을 낮추고 디지털 금융 문해력을 극적으로 향상하는 촉매가 되고 있다.

37) CCash 홈페이지, "Protect your future with GInsure", (https://gcash.com/services/ginsure)

38) Singlife Philippines 홈페이지, "GInsure", (https://singlife.com.ph/about/faqs/ginsure/)

39) Chubb 홈페이지, "GInsure Online Shopping Protect", (https://www.chubb.com/ph-en/personal/ginsure-online-shopping-protect.html)

다) 상호공제조합 연대망 및 투자 고도화 메커니즘: MiMAP와 BBBF 풀링

상호공제조합(Microinsurance Mutual Benefit Associations; Mi-MBAs)은 이윤을 남기지 않고 조합원들에게 잉여금을 환원하는 구조로 인해 필리핀 포용보험시장의 윤리적 닻 역할을 하고 있다(Llanto et al. 2006). 필리핀 전체 마이크로보험 가입자의 약 52%인 2,596만 명(2020년 기준)이 18개의 Mi-MBA 네트워크를 통해 보호받고 있다(MiMAP(RIMANSI) 2021). 대표적으로 CARD MRI 산하기관인 CARD MBA는 필리핀 전역의 현장 네트워크를 통해 지역사회에 밀착하여 신속한 보상을 실현하는 대표적 모범사례로 꼽힌다. 그러나 개별 MBA 단체들은 심각한 규모의 한계에 직면해 있었다. 수집되는 보험료가 푼돈에 불과하여 자산운용을 통한 이자수익 창출이 불가능하고, 이는 인플레이션 환경에서 기관의 장기적 재무건전성을 위협했다. 이를 타개하기 위해 필리핀 내 18개 MBA의 기술지원 연합체인 MiMAP(구 RIMANSI)은 Citi Foundation의 지원을 받아 '금융포용 확대를 위한 마이크로보험회사 역량 강화 프로그램(Building Microinsurers Capacities for Greater Financial Inclusion)'을 출범시켰다(MiMAP(RIMANSI) 2020).

이 프로그램이 달성한 가장 놀라운 제3차 파급효과는 바로 투자풀링 메커니즘의 성공이다. 2018년 7월 MiMAP 주도로 여러 영세 공제조합의 소액 자본을 한 곳에 모아 3,550만 페소 규모의 BBBF 펀드를 시범 조성했다. 이 펀드는 개별 조합으로서는 접근조차 불가능했던 다각화된 포트폴리오(필리핀 1~3년 만기 인덱스 90% 및 필리핀 주식거래소 인덱스 10% 혼합)에 전략적으로 분산 투자되었다. 그 결과 2019년 말까지 12개 회원사가 동참하며 1억 9천만 페소 규모로 급성장했고, 운영 초기 몇 달 만에 6.95%에서 시작해 연말에는 8.03%라는 상업 기관투자자를 압도하는 절대수익률을 달성했다. 빈민들이 납부한 푼돈이 고도의 금융공학을 거쳐 안정적인 고수익을 창출하고, 이것이 다시 빈민층의 보험료 인하 및 배당으로 돌아가는 완벽한 자본의 선순환 구조를 구축해 낸 것이다. 나아가 MiMAP은 코로나19 팬데믹으로 대면 현금 수납이 중단되는 위기를 극복하기 위해 개발사 Kezar Philippines와 협력하여 회원 조합을 위해 자체 모바일 애플리케이션을 보급했다. 2023년 말까지 모든 애플리케이션에 Xendit Philippines의 전자결제 게이트웨이를 성공적으로 연동함으로써 서류작업 및 수금 비용을 획기적으로 낮추고, 실시간 클레임 청구가 가능하도록 구현함으로써 아날로그 기반의 공제조합을 디지털 퍼스트 조직으로 진화시키고 있다.

5) 기후리스크 대응을 위한 파라메트릭 보험으로의 패러다임 전환

필리핀 포용보험시장이 글로벌 무대에서 가장 혁신적이라고 평가받는 또 다른 이유는 기상이변이라는 체계적 위험을 해지하기 위한 파라메트릭 보험 기술의 상용화다. 태풍이나 홍수가 발생하면 지역 농경지가 전멸하게 되고, 이는 단순히 농민 개인의 소득상실에 그치지 않는다. 피해 농민들이 대규모 대출 부도를 내면 이들에게 자금을 공급했던 소규모 농촌은행과 협동조합들이 연쇄 파산하여 농촌경제 생태계 자체가 붕괴되는 치명적인 제2차 피해가 발생한다.

전통적인 손해사정 기반 보험은 재난발생 시 심사관이 수백 개의 피해 현장을 일일이 방문해 손실액을 산정해야 하므로 극심한 행정비용이 발생하며, 보상금이 지급되기까지 수개월이 소요되는 한계가 있었다. 이러한 맹점을 극복하기 위해 CLIMBS 생명손해보험협동조합(CLIMBS Life and General Insurance Cooperative)은 런던에 기반을 둔 Global Parametrics, IBISA 네트워크, CIAT, InsuResilience Solutions Fund(ISF) 등과 파트너십을 맺고, 필리핀 최초의 협동조합 주도 파라메트릭 보험인 '기후보장 보험(Weather Protect Insurance; WPI)'을 도입했다.[40]

파라메트릭 보험의 핵심은 사람이 개입하는 손해사정 절차를 완전히 폐기했다는 점이다. WPI는 ERA5 위성 데이터베이스와 필리핀 기상청(PAGASA)의 데이터를 연동하여 농작지가 위치한 지역에 사전 정의된 임계치(Trigger Parameters, 예: 특정 강수량 초과, 일정 기준 이상의 풍속, 심각한 가뭄지수 등)가 관측되면, 실제 피해발생 여부나 규모를 묻지 않고 즉각적으로 사전에 약정된 보험금을 자동으로 지급한다. 이러한 데이터 주도형 구조는 행정비용을 0(제로)에 가깝게 수렴시키고, 지급속도를 비약적으로 높였다. 도입 초기 필리핀 북부를 강타한 태풍 에가이 사태 직후 WPI 시스템이 즉각 발동되어 12개 협동조합에서 약 184만 8,850 페소(약 32,510달러)의 초기 현금 지원금이 지연없이 지급되었고, 출시 1년 만에 총 274만 398 페소의 누적 보상금이 지급되었다.[41] 이 파라메트릭 보험의 채택은 빈

40) Susanna Berkouwer and Joshua Dean(2023 Spring), "Using Parametric Insurance to Mitigate Global Climate Risk" (https://www.povertyactionlab.org/initiative-project/using-parametric-insurance-mitigate-global-climate-risk)

41) CLIMS 홈페이지, "CLIMBS' Weather Protect Insurance pays 2.7M cash assistance from weather triggers to PH Farmers: 1st Year Journey with ISF", (https://climbs.coop/climbs-weather-protect-insurance-pays-2-7m-cash-assistance-from-weather-triggers-to-ph-farmers-1st-year-journey-with-isf/)

민층 농가의 파산을 막아주는 것은 물론 협동조합 대출 포트폴리오의 재무건전성을 보장해주는 이중의 거시경제적 안전판 역할을 수행하고 있다. 필리핀 정부 역시 이러한 혁신을 지원하기 위해 대재해 채권(Catastrophe Bonds) 등 자본시장 연계방안을 모색하며 재난구호 금융의 다각화를 추진하고 있다.[42]

6) 포용보험 생태계의 진정한 성장을 위한 과제

외형적인 눈부신 성장 궤적에도 불구하고 필리핀 포용보험시장이 질적으로 고도화되고 생태계의 재무적 지속가능성을 확보하기 위해서는 여전히 극복해야 할 다수의 구조적·규제적 난관들이 산적해 있다.

첫째, 고질적인 낮은 금융이해력과 행동경제학적 저항이다. 하루 벌어 하루를 생활하는 최하위 계층에게 미래의 불확실한 재난을 대비하기 위해 현재의 확정적인 소득 일부를 희생하라는 요구는 직관적으로 수용되기 어렵다. 이들 다수는 보험을 예방적 안전망이 아닌 불필요한 지출로 인식하는 경향이 짙다.[43] 단순히 상품을 진열하는 것을 넘어 지역사회에 밀착된 금융교육 캠페인을 통해 행동의 변화를 끌어내는 데는 막대한 시간과 지속적인 자본 투입이 필요하다.

둘째, 유통 및 운영 인프라의 마찰 비용이다. 7,000여 개의 섬으로 구성된 필리핀의 극단적인 지리적 환경은 도서 및 산간 오지에 거주하는 타깃 집단에 다가가기 위한 물리적 운영비용을 기하급수적으로 증가시킨다. 징수된 보험료는 월 수십 페소에 불과한데, 이를 관리하고 오프라인 네트워크를 유지하는 운영비용이 그를 초과하게 되면 보험회사 입장에서는 수익구조 창출이 원천적으로 불가능해지는 구조적 한계가 상존한다.

셋째, 필리핀의 자연환경에서 기인하는 비정상적으로 높은 손해율과 리스크 집중의 문제다. 특정 지역을 휩쓰는 거대 태풍이나 지진 발생 시 해당 지역의 가입자들로부터 동시다발적으로 엄청난 액수의 보험금 청구가 쇄도하게 된다. 이는 자본력이 취약한 공제조합이

42) Roxanne Libatique, *Insurance Business*(2026. 3. 13.), "Uninsured disaster bill climbs while insurance capacity is tested – OECD" (https://www.insurancebusinessmag.com/asia/news/catastrophe/uninsured-disaster-bill-climbs-while-insurance-capacity-is-tested--oecd-568547.aspx)

43) Lorenzo Chan Jr.(2021. 6. 29.), Features, Microinsurance Networks, "Steep learning curve: micro insurance products in the Philippines"(https://microinsurancenetwork.org/posts/steep-learning-curve-microinsurance-products -in-the- philippines)

나 소형 포용보험회사의 지급여력비율을 일시에 붕괴시킬 수 있는 치명적인 꼬리위험으로 작용한다. Peak Re와 같은 글로벌 재보험회사를 통한 위험분산이나 거국적인 재보험 풀 참여가 필수적이나, 영세 보험회사들의 재보험 접근성은 여전히 제한적인 상황이다.

넷째, 사기방지와 서류 증빙의 딜레마다. 마이크로보험 제공자들은 상품의 특성상 본인 확인 및 피해사실 증빙 요건을 최소화해야만 저소득층의 가입을 유도할 수 있다. 그러나 이러한 허술한 인증 절차는 타인 사칭, 허위문서 조작, 내부 담합에 의한 부정 청구 등 다양한 사기위험에 직접적으로 노출된다. 사기 청구가 누적되면 보험 풀 전체의 재정이 파탄나게 되므로 혁신적인 신원 확인 기술(생체 인증 등)과 디지털 데이터베이스의 접목을 통해 절차를 복잡하게 만들지 않으면서도 부정수급을 차단하는 고도의 사기방지 인프라가 시급히 구축되어야 한다(Rendek et al. 2014).

다섯째, 과거의 경험에서 비롯된 신뢰의 적자(Trust Deficit)이다. 초창기 비공식 보험시장이 난립하던 시절, 가입자들이 수십 년간 쌈짓돈을 냈음에도 불구하고 정작 병에 걸리거나 재해가 닥쳤을 때 보험금 지급이 거부되거나 무기한 지연되었던 불행한 사례들이 다수 존재했다. 이는 잠재적 가입자들에게 극심한 부정적 낙인효과를 남겼다. 규제당국이 '10일 내 지급의무'를 법제화하고 이를 강력하게 단속하여 벌금을 부과하고 있음(ADB 2017)에도 불구하고 한 번 금이 간 대중의 신뢰를 완전히 복구하기 위해서는 공급자 측의 투명하고 즉각적인 보상 실증 사례가 끊임없이 누적되어야만 한다.

7) 파급효과

필리핀에서 포용보험이 지니는 본질적 가치는 손실액의 1차적 보전이라는 보험 고유의 목적을 넘어선다. 포용보험이 촉발하는 2차, 3차 파급효과는 빈곤층 가구의 파산을 막아주는 결정적인 거시경제적 레버리지 역할을 수행하는 것이다. 이런 파급력을 극명하게 증명한 역사적 변곡점이 바로 2013년 11월 필리핀 중남부를 초토화한 최악의 열대성 저기압, 태풍 하이옌(Haiyan, 필리핀명 Yolanda) 사태였다. 하이옌은 1,400만 명 이상의 직간접적인 이재민을 낳았고, 경제적 손실액은 무려 900억 페소를 상회하는 국가적 재앙이었다. 도로망이 단절되고 정부의 긴급구호 자금과 행정시스템이 붕괴되어 기능이 마비된 절망적인 상황에서 지역사회에 촘촘히 뿌리내리고 있던 포용보험 네트워크의 진가가 유감없이 발휘되었던 것이다. 포용보험의 효과는 다음과 같다.[44]

첫째, 1차적인 효과로는 즉각적 유동성 주입을 들 수 있다. 국가 재난시스템이 지체되는 사이 190만 명의 마이크로보험 가입자들은 수주 이내에 신속하게 보험금을 수령했다. 특히 CARD MBA와 같은 선도적인 상호공제조합은 전체 청구건수의 97%를 10일 이내에 현금으로 지급 완료하는 경이적인 행정력을 선보였다. 이를 통해 포용보험회사들은 인프라가 붕괴된 피해 지역사회에 단기간 내에 약 5억 페소라는 긴급 유동성을 제공하였다.

둘째, 2차·3차 파급효과로는 약탈적 사금융의 차단 및 생계의 조기 정상화를 들 수 있다. 과거 이와 같은 대형 재난이 발생하면 집과 농토를 잃은 빈민층은 당장의 식량 확보와 건축자재 구매를 위해 살인적인 금리를 요구하는 지역 고리대금업자나 사채시장으로 달려갈 수밖에 없었다. 이는 한 세대의 불행을 넘어 대를 잇는 영구적 빈곤으로 전락하는 전형적인 메커니즘이었다. 그러나 10일 이내에 지급된 보험금은 이 치명적인 도미노 현상의 고리를 절단했다. 가구들은 고금리 빚을 지는 대신 수령한 보험금으로 자재를 사서 무너진 집을 재건하고, 농작물 종자를 구입해 신속하게 생업전선으로 복귀할 수 있었다.

셋째, 영구적 기저효과로는 포용보험에 대한 사회적 각성을 들 수 있다. 하이옌 사태 이후 현장에서 보험에 가입한 이웃이 어떻게 생존하고 재기하는지 똑똑히 목격한 대중들 사이에서 금융에 대한 인식 자체가 바뀌는 대사건이 일어난 것이다. 태풍 직후에만 12만 9,786가구가 자발적으로 포용보험에 새로 가입했으며, 재난 발생 2년 만에 필리핀 전체의 마이크로보험 가입률이 두 배로 폭증하는 기저효과를 창출하였다.

재무부의 핵심 관계자가 강조했듯이 포용보험 가입률을 높이는 것은 단순한 금융상품 판매가 아니라 국가경제를 튼튼히 하고, 지속가능한 성장을 담보하는 가장 효과적이고 실질적인 빈곤퇴치 정책임이 실제 데이터와 현실을 통해 입증된 것이다.

8) 소결

필리핀의 포용보험시장은 정부의 선제적이고도 유연한 규제 프레임워크 설계, 전당포 및 공제조합과 같은 비전통적 사회자본 채널의 전략적 편입, 그리고 GCash와 같은 최첨단 핀테크 인프라의 이식이 완벽한 타이밍에 맞물리며 폭발적인 시너지를 일궈낸 글로벌 벤치마크 모델이다. 최하위 빈곤층은 보험료를 납부할 여력이 없을 것이라는 기존 경제학계와 보험업계의 오랜 통념을 산산이 조각냈으며, 적절한 상품구조와 유통망 혁신이 수반된다면 세계 최고 수준의 보험침투율을 달성할 수 있음을 5,000만 명의 가입자 데이터로 증

44) 각주 27)과 30)의 내용을 참고하여 저자가 작성함

명해 냈다. 그러나 5,000억 페소를 돌파한 전체 필리핀 보험산업 규모의 성장을 온전히 기저부터 뒷받침하고, 포용보험이 일시적 성공에 그치지 않는 영구적 국가 인프라로 자리잡기 위해서는 다음과 같은 전략적 고도화 조치가 수반되어야 한다.

첫째, 고도화된 기술 생태계와의 전면적 통합이다. Xendit을 연동한 MiMAP의 모바일 결제 도입이나 GInsure의 인앱(In-app) 가입 시스템은 시작에 불과하다. 향후에는 인공지능을 활용한 개인별 리스크 모델링을 통해 농어민, 일용직 노동자, 소규모 자영업자들의 각기 다른 수요에 최적화된 초개인화 포용보험 상품을 설계해야 한다. 또한 블록체인 기반의 스마트 컨트랙트를 통해 위성 관측 기상 데이터가 확인되는 즉시 심사 없이 전자지갑으로 1시간 이내에 보상금이 입금되는 극단적 수준의 자동화를 구현하여 사업비용을 획기적으로 낮춰야 한다.

둘째, 민관 파트너십 기반의 리스크 분산 역량 극대화이다. 기후변화로 인해 통계적 예측을 벗어나는 슈퍼 태풍과 대가뭄의 빈도가 증가하고 있다. 일개 공제조합이나 지역 금융기관의 자본력으로는 이러한 매크로 리스크를 온전히 감당할 수 없다. 필리핀 정부, 세계은행, ISF[45] 같은 글로벌 기금, 그리고 대형 민간 재보험회사들이 연합하여 포용보험시장 전용 국가 단위 재보험 풀을 신설하고, 파라매트릭 보험의 핵심인 촘촘한 기상관측망(위성, 무인기, 현장 IoT 기상관측소)을 공공재 성격으로 구축해 기초 데이터의 정확성을 한층 높여야 한다.

셋째, 동태적 규제 혁신의 지속적 추진이다. 과거 비공식 보험을 양성화하여 제도권으로 흡수했던 정책적 혜안을 디지털 시대에도 발휘해야 한다. 전자상거래 플랫폼, 배달 애플리케이션, 통신사 등 빈곤층이 매일 접속하는 비금융 플랫폼 운영자들이 더욱 유연하게 마이크로보험 사업을 영위할 수 있도록 감독기준과 시스템 간 상호 운용성(Open API 등)을 보장해주는 투명하고 유연한 법적 토대를 마련해야 한다.

결론적으로 필리핀 포용보험시장의 진화과정은 경제적 불평등과 기후재앙이 교차하는 위기의 시대에 신흥국 정부와 시장이 나아가야 할 가장 현실적이고 강력한 청사진을 제공한다. 시장 혁신을 허용하면서도 엄격한 소비자보호 장치를 포기하지 않은 균형잡힌 규제와

45) ISF(InsuResilience Solutions Fund)는 G7과 V20(기후취약국포럼)이 주도하는 기후 및 재난위험 금융·보험 이니셔티브(InsuResilience Global Partnership)의 핵심 실행 기금임. 독일 연방경제협력개발부(BMZ)의 재원 지원을 받아 독일개발은행(KfW)이 설립하였으며, 프랑크푸르트 금융경영대학원(Frankfurt School of Finance & Management)이 위탁 관리하고 있음. 개발도상국 및 신흥국을 대상으로 태풍, 가뭄 등 극단적 기후 재난에 대응하는 혁신적인 파라메트릭(지수형) 보험상품 설계, 기상 데이터 인프라 구축, 타당성 조사 등에 매칭펀드 형식의 무상 보조금(Grant)과 기술 자문을 제공하는 대표적인 글로벌 기금임

이익추구 이전에 상호연대를 무기로 삼은 공급자들의 합작품인 포용보험 시스템은 필리핀 국민을 보호하는 가장 든든한 최후의 보루가 될 것이다.

나. 인도

인도는 글로벌 경제의 지정학적 불확실성과 인플레이션 압력 속에서도 2026년 기준 6.6%의 견고한 성장률을 기록할 것으로 전망되는 핵심 신흥시장이다. 이러한 거시경제적 안정성은 인도의 금융시스템, 특히 보험 및 재보험 산업의 비약적인 확장을 견인하고 있다. 2024년 기준 100% 외국인 직접투자 허용, 신규 재보험회사 등록, 그리고 규제당국의 권한과 보험계약자 보호를 대폭 강화한 '보험법 개정안 2025(Sabka Bima-Sabki Raksha)'의 제정 등 일련의 정책적 개혁은 인도 보험시장의 구조적 고도화를 강력히 뒷받침하고 있다.[46] 그러나 국가 차원의 거시적 성장 이면에는 여전히 심각한 불평등과 경제적 취약성이 자리잡고 있다. 막대한 인구를 자랑하는 인도의 수많은 농어촌 거주자, 비공식 부문 노동자, 그리고 저소득층 가구는 질병, 자연재해, 가장의 사망 등 예기치 못한 외부 충격에 직면할 경우 즉각적으로 빈곤의 늪으로 전락할 위험에 노출되어 있다.[47] 이들에게 전통적인 상업보험은 너무 비싸거나, 이해하기 어렵거나, 물리적으로 접근 불가능한 금융상품에 불과하다. 따라서 재무적 회복력(Financial Resilience)을 국가 전체로 확장하기 위해서는 기존의 상업보험 생태계로는 포섭할 수 없는 계층을 타깃으로 하는 포용보험의 획기적인 확대가 절대적으로 요구된다.

---

46) ABS News Service(2026. 1. 19), "DFS Secretary Highlights India's Reinsurance Growth Potential at IFSC-IRDAI-GIFT City Global Reinsurance Summit"(https://worldtradescanner.com/DFS%20Secretary%20Highlights%20India%20Insurance%20Growth%20at%20IFSC%E2%80%93IRDAI%E2%80%93GIFT%20City%20Global%20Reinsurance%20Summit.htm)

47) 이와 관련한 자세한 내용은 ASSOCHAM & EY(2023)을 참조하기 바람. 참고로 본 보고서는 인도의 금융 및 의료시장의 구조적 취약성에 대해 다음과 같이 주장하고 있음. 첫째, 농어촌 및 비공식 부문의 높은 기후리스크 의존도임. 인도 전체 인구의 65% 이상이 농촌지역에 거주하며 몬순(Monsoon) 등 기후 변동성에 직접 노출된 농업 및 유관 비공식 산업을 주업으로 삼고 있으나, 국가 차원의 제도적 사회보장 안전망이 거의 전무한 실정임. 둘째, 본인 부담 의료비로 인한 빈곤층 전락 실태임. 인도 인구의 17.3%가 가계 총지출의 10% 이상을 의료비로 지출하고 있는데, 이로 인해 발생하는 과도한 의료비 본인부담 충격으로 연간 5,500만 명 이상의 인도 국민이 빈곤층으로 전락하고 있음. 셋째, 의약품 비용으로 인한 빈곤선 추락이다. 특히 취약계층의 의료비 중 의약품 구입비 부담이 치명적이어서 매년 3,800만 명의 인구가 오직 약값을 감당하지 못해 빈곤선(Poverty Line) 아래로 추락하는 심각한 의료난민 지표를 기록하고 있음

인도 정부와 인도 보험규제개발국(IRDAI)은 '2047년까지 모두를 위한 보험(Insurance for All by 2047)'이라는 국가적 비전을 선포하고, 이를 실현하기 위해 규제환경을 근본적으로 재편하고 있다. 이와 동시에 인도 중앙은행(RBI)이 주도하여 금융소외 지역에 기초 은행 서비스를 제공하기 위해 도입한 비즈니스 특파원(Business Correspondent, 이하 'BC'라 함) 제도는 단순한 현금 입출금 창구를 넘어 포용보험을 라스트 마일(Last mile) 고객에게 전달하는 가장 강력하고 논쟁적인 핵심 유통채널로 부상하였다.[48)]

1) 인구통계학적 변화와 포용보험 확장의 당위성

거시적 보험지표의 성장이 주로 도시의 정규직 중산층을 중심으로 이루어지고 있는 반면, 인구통계학적 메가트렌드는 포용보험의 긴급성을 역설하고 있다. 인도노령화보고서(India Ageing Report) 2023에 따르면, 2050년까지 60세 이상의 고령인구 비율이 전체 인구의 20.8%로 급증할 것으로 예상된다. 인도의 거대한 인구 상당수가 비공식 부문이나 농업에 종사하고 있어 연금이나 사회보장 혜택의 사각지대에 방치되어 있다는 점을 감안할 때, 연금시장 및 생존보장 영역에 막대한 보장의 공백(Protection Gap)이 존재하는 것은 자명하다.

이에 따라 각 보험회사는 시니어 계층이 소득 창출기 시절의 생활수준을 유지할 수 있도록 다양한 연금상품을 고안하고 있으나, 근본적으로 최빈곤층을 구제하기 위해서는 극도로 저렴한 가격표를 단 마이크로보험의 설계가 필수적이다. 단순히 상품을 만들어내는 것을 넘어 이를 적재적소에 배분할 수 있는 강력한 유통 네트워크가 요구된다. 인도의 최대 생명보험회사인 인도생명보험공사(LIC)의 경우 2,048개의 지점과 1,580개의 위성 사무소, 95,000명의 직원 및 130만 명의 막강한 에이전트 조직을 가동하며 이 간극을 메우고자 노력하고 있다. 그럼에도 불구하고 상업적 에이전트망의 한계를 뛰어넘어 오지마을의 가장 취약한 가정까지 도달할 수 있는 혁신적인 대체 유통채널과 포용보험 전용 규제 프레임워크가 요구된다(ASSOCHAM & EY 2023).

48) 인도의 전체 인구 중 65% 이상이 거주하는 농어촌 및 비공식 부문의 라스트 마일(Last mile) 접근성 문제를 해결하기 위해 도입된 현지 밀착형 유통 생태계의 구체적 구조는 ASSOCHAM & EY(2023)을 참고하기 바람. 동 보고서에 따르면 인도 보험규제개발국(IRDAI)은 디지털 기술과 연계하여 각 마을 자치회(Gram Panchayat) 단위마다 지정된 현지 전담인력이 보험판매 및 현장 클레임 서비스를 직접 전담 처리하도록 가동하는 '비마 바하크(Bima Vahak)' 제도를 도입하여 벽지 지역의 소외 문제를 해결하고 있음. 나아가 기존 상업금융 채널의 비용적 접근 한계를 깨부수기 위해 현지 사회의 수용성과 신뢰도가 검증된 지역 우체부(Postman), 농촌 보건요원, 마을 교사 및 공공 서비스 센터의 지역 기업가들(CSC-VLEs)을 잠재적 포용보험 대리점 및 중개업자로 대거 포섭·지정함으로써, 오버더카운터(OTC) 방식의 저비용 소형 패키지 상품(Sachet products)을 현지에 공급하는 핵심 창구로 고도화하고 있음

2) IRDAI의 포용보험 규제 구조의 진화

포용보험은 단순히 보장금액을 줄인 상품이 아니라 저소득 가구가 마주하는 특수한 재무적 제약, 즉 불규칙한 현금흐름, 낮은 금융 리터러시, 그리고 높은 정보 비대칭성을 고려하여 전면 재설계된 생태계이다.[49] 인도 보험규제개발국(IRDAI)은 빈곤층을 상업논리로부터 보호하면서도 보험회사들에게 시장진입의 경제적 유인을 제공하기 위해 규제환경을 지속적으로 다듬어 왔다.

첫째, 2005년 및 2015년 마이크로보험 규제(Micro Insurance Regulation)이다. IRDAI는 2005년 처음으로 마이크로보험 규제를 제정하여 포용보험을 별도의 법적 상품군으로 규정하였다. 이후 시장 현실을 반영하여 2015년에 규제를 전면 개정하였으며, 이는 현재 인도 포용보험 생태계의 골간을 이루고 있다. 개정된 규제에 따르면 마이크로 생명보험은 최대 보장금액이 20만 루피 이하인 생명보험상품으로 정의된다(Shaji 2020).[50] 이 상품들은 주로 5,000루피에서 최대 50,000루피 사이의 초소액 보장금액으로 시작하며, 저소득층의 생계유지 자산 보호, 질병 및 부상, 사망에 대한 보상을 주된 목표로 삼는다. 규제당국은 무진단 자동인수 방식을 폭넓게 허용하며, 200명 이상의 단체가입 시에는 자동인수를 적용하여 가입절차의 마찰을 대폭 줄였다.[51] IRDAI는 보험회사의 적극적인 시장참여를 강제하기 위해 '농촌 및 사회부문 의무(Rural and Social Sector Obligation)' 조항을 신설하였다. 이 규정은 모든 생명·손해보험회사가 전체 발행 증권 중 일정 비율을 반드시 농촌 및 사회적 약자 계층에 판매하도록 강제하는 강력한 페널티 기반의 포용정책이다.[52]

---

49) 인도의 포용보험 규제 및 업계의 혁신 동향을 망라한 ASSOCHAM & EY(2023)에 따르면, 인도 보험규제개발국(IRDAI)과 현지 업계는 포용보험을 기존 상업보험 상품의 단순 축소판이 아닌 비공식·농어촌 부문 특유의 낮은 금융 문해력(Low financial literacy)과 불안정한 소득흐름 등의 재무적 제약을 극복하기 위해 아키텍처 자체를 전면 재설계한 'Insurance 2.0' 디지털 생태계로 규정하고 있음. 구체적으로는 기성형 '원사이즈(One-size-fits-all)' 상품 구성을 전면 폐기하고, 디지털 플랫폼(Bima Sugam)과 현장 특파망(Bima Vahak)을 결합하여 정보 비대칭성을 원천 차단하는 유연한 마이크로 서비스 모델로의 전환을 지속가능한 포용보험의 표준으로 제시함

50) Ashish Shaji, *Enterslice*(2020. 11. 16.)(https://enterslice.com/learning/key-aspects-of-micro-insurance-regulations/)

51) 과거 최소 20명 규정에서 5명 이상으로 단체 요건이 완화된 사례도 있음

52) 인도 보험법(Insurance Act 1938) 제32B조에 기반한 '농촌 및 사회부문 의무(Rural and Social Sector Obligation)' 조항의 구체적 법정 의무 이행기준은 최신 통합 규정인 'IRDAI (Rural, Social Sector and Motor Third-Party Obligations) Regulations, 2024' 및 2025년 마스터 통람(Master Circular)에 따름. 규제당국이 강제하는 부문별 법정 의무 비율은 다음과 같음. 사회적 약자 부문 의무는 보험회사 종류에 관계없이 당해 연도 총 보장 인구(Total lives covered) 중 취약계층(비공식 노동자, 영세 자영업자 등)의 비율을 2025-26 회계연도 기준 최소 10%, 2026~27 회계연도 기준 최소 12% 이상으로 반드시 구성해야 함. 농촌 부문 의무는 농촌 마을 자치회(Gram Panchayat)의 보장 확대를 위해 보험회사별로 배정된 전담지역 내에서 인구 및 자산의 2025-26

둘째, 상품별 구조설계와 계약자보호 장치이다. 포용보험 상품은 기능에 따라 저축형(Endowment/Savings/Pension), 보장형(Protection/Term), 건강(Health), 재산(Property) 부문으로 세분화되며, 각 부문마다 엄격한 소비자보호 장치가 마련되어 있다.[53] 생명 및 정기보험의 납입기간은 10~15년으로 제한되며, 보험료 납부의 융통성을 극대화하기 위해 월납, 연납 등 다양한 방식이 허용된다. 자살로 인한 사망의 경우 제3자 이익을 보호하기 위해 가입 후 1년 내 자살이라 하더라도 기납입보험료를 환불하도록 명시하고 있으며(일부 예외 존재), 15일에서 30일 사이의 청약철회 기간과 30일의 유예기간(Grace Period)을 부여하여 소비자의 변심 및 현금흐름 불일치에 대비한다. 건강보험은 실손보상의 복잡한 절차를 피하기 위해 입원시 고정된 일당(예: 입원 1일당 150루피, 전문의 진료비 4,500루피 등)을 지급하는 정액보상 방식을 채택한다. 이는 영수증 발급조차 어려운 농촌의 의료 현실을 반영한 것이다. 연간 최대 병원비 보장한도는 30,000루피 수준으로 책정되며, 가족 구성원 전체를 하나의 보험금액 한도 내에서 공동 보장하는 플로터(Floater) 형태가 보편적이다.

셋째, 마이크로보험 에이전트 수수료 체계 및 운영지침 마련이다. 마이크로보험의 가장 큰 맹점은 보험료 자체가 너무 저렴하여 판매자가 취득하는 수수료의 절대액이 생계유지를 불가능하게 만든다는 점이다. 이는 에이전트들이 빈곤층 밀집지역으로의 진출을 꺼리는 근본 원인이 된다. IRDAI는 이 문제를 해결하기 위해 마이크로보험에 한해 예외적으로 높은 비율의 수수료 지급을 허가하였다. 생명보험 부문의 경우 일시납보험은 보험료의 10%, 분납은 전체 납입기간 동안 보험료의 20%를 에이전트 수수료로 지급할 수 있다. 손해보험은 보험료의 15%를 수수료로 산정한다.[54]

넷째, 비정부기구, 자조모임, 소액금융기관 같은 새로운 비상업적 조직을 유통채널로 편입하면서 규제당국은 이들에 대해 25시간의 마이크로 에이전트 필수교육 이수를 의무화하고, 3년마다 보수교육을 강제하는 등 최소한의 전문성 검증 체계를 확립하였다. 보험회사는 에이전트의 역량과 과거 이력에 대해 철저한 실사를 수행해야 하며, 불완전판매 관련 민원이 발생할 경우 이를 즉각적으로 처리하고 당국에 분기별로 보고할 강력한 의무를

회계연도 기준 최소 15% 이상을 의무 보장해야 하며, 2026~27 회계연도에는 기존 배정 지역 최소 25%(신규 배정 지역은 10%)로 상향 조정됨

53) 이와 관련한 자세한 내용은 인도 보험규제개발국(IRDAI) 공식 홈페이지 내에 구축된 '보험계약자(소비자) 보호 및 교육 전용포털 내의 마이크로인슈어런스를 참조하기 바람(https://policyholder.gov.in/micro-insurance)

54) Ashish Shaji, *Enterslice*(2020. 11. 16.)(https://enterslice.com/learning/key-aspects-of-micro-insurance-regulations/)

진다. 특히 정보비대칭을 최소화하기 위해 모든 보험 계약서는 인도 헌법이 인정하는 현지 언어로 발행되어야 하며, 단체계약의 경우 각 개인에게 별도의 보험 가입 증명서를 발급하여 보장권리를 명확히 하도록 규정하였다.

이러한 IRDAI의 체계적인 마이크로보험 규제는 인도 내 포용보험의 개념적·법적 토대를 완성하는 데 크게 기여했다. 2018~2019년 기준 약 1억 2,200만 명의 인구가 개인 및 단체 마이크로 생명보험에 가입했으며, 322억 6,000만 루피의 수입보험료를 거둬들이고, 30만 8,800건의 사망사고에 대해 89억 루피의 사망보험금을 지급하는 등 실질적 구제효과를 증명하였다.[55] 그러나 여전히 광대한 지리적 제약을 극복할 보편적 라스트 마일 유통망의 부재라는 한계가 상존하였고, 이는 인도 중앙은행(RBI)이 주도하는 인프라와의 극적인 결합을 통해 새로운 전기를 맞게 된다.

3) 인도 중앙은행(RBI)의 BC 모델 진화와 포용보험의 연계

가) BC제도의 역사적 기원 및 구조적 메커니즘

인도 농촌과 산간 지역의 고립된 마을에 오프라인 은행 지점을 설립하는 것은 상업논리상 성립될 수 없는 고비용 구조이다. 이 치명적인 금융소외 현상을 타개하기 위해 인도 중앙은행은 2006년 역사적인 규제완화를 단행하여 비즈니스 특파원(Business Correspondent, BC) 및 비즈니스 촉진자(Business Facilitator)라는 대리인 위탁제도를 전격 도입하였다.

BC제도는 상업은행들이 마을의 우체국, 등록된 자조모임, 비정부기구, 공용 서비스센터 운영자, 협동조합, 심지어 주유소 소유주와 같은 현지 지역공동체 구성원을 위탁 대리인으로 지정하여 1차적 금융서비스를 고객의 집 앞까지 배달하는 아웃소싱 모델이다. 이들은 은행 직원이 아니지만 은행을 대신하여 예금계좌 개설, 소액현금의 입출금, 송금 결제, 정부 보조금 지급업무를 대행한다. RBI는 BC제도가 영리 목적의 수탈 도구로 변질되는 것을 막기 위해 매우 엄격한 운영지침을 부과하였다. 은행은 BC 요원들에게 적정한 수수료와 수당을 지급해야 하지만, BC 당사자는 고객에게 어떠한 명목으로도 서비스 수수료를 직접 청구할 수 없도록 강제하였다. 또한 BC 모델은 철저하게 국내의 금융소외 계층을

55) Manoj K. Pandey, *Bimabazaar*(2024. 5. 16), "Technology changing the landscape of Micro-insurance in India"(https://bimabazaar.com/journal-books/insurance-times-journal/2021-insurance-times/technology-changing-the-landscape-of-micro-insurance-in-india)

돕기 위해 고안되었으므로 비거주자 인도인 계좌개설이나 대규모 외환거래 등에는 사용될 수 없다. 다만 최근 RBI는 금융접근성을 더욱 높이기 위해 은행들이 신원 확인(KYC) 정보에 변동이 없거나 주소만 변경된 고객의 경우, 인가된 BC를 통해 주기적 KYC 갱신을 수행할 수 있도록 허용하는 등 제도를 지속적으로 유연화하고 있다. 인도는 지난 2021년 여러 금융기관 간에 분산된 개인 금융 데이터를 정보주체의 동의하에 안전하게 교환·조회할 수 있는 어카운트 애그리게이터(Account Aggregator; AA) 프레임워크를 출범시켰다. 이 기술은 은행 및 비은행금융회사(NBFC)의 서류 작업 비용을 획기적으로 낮추며 디지털 대출 혁신을 이끌었을 뿐만 아니라, 향후 라스트 마일(Last-mile)의 BC 채널과 결합하여 영세 소상공인 대상의 데이터 기반 여신 업무를 현장에서 효율적으로 수행할 수 있도록 지원하는 핵심적 정책 고도화 전략으로 제시되고 있다(Naveen Kumar et al. 2022).

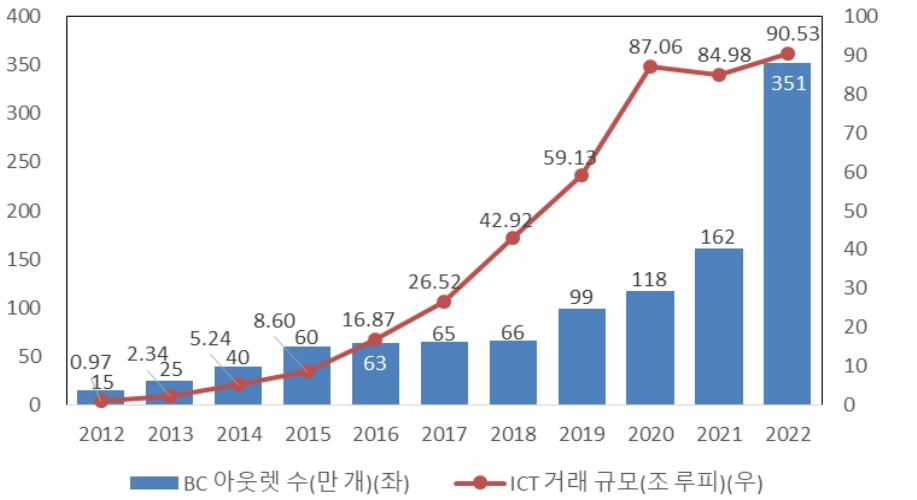
이 제도는 그야말로 폭발적인 팽창을 경험했다. 〈그림 Ⅲ-1〉에서 보듯, 2012년 인도 전역에 약 14.7만 개에 불과했던 총 BC 아울렛 수는 10년 만인 2022년 351.3만 개로 20배 이상 기하급수적으로 팽창했다. 물리적 네트워크의 양적 확장뿐만 아니라 이 채널을 통한 정보통신기술(ICT) 기반의 디지털 거래금액 역시 같은 기간 970억 루피에서 9조 525억 루피 규모로 치솟으며 질적 고도화까지 동시에 이루어 냈다. 또한 제도 도입 이후 BC 네트워크는 2011년 3월 기준 75,000개 이상의 농촌마을과 3,500여 개의 도시지역으로 스며들었으며,[56] 코로나19 팬데믹을 거치며 그 중요성이 극대화되어 2020년 54만 1천 개에서 2024년 무려 154만 7천 개까지 급증하며 전 세계 금융포용 정책 역사상 유례없는 규모의 오프라인 인간 네트워크망을 완성하였다.[57]

56) Deborah Keller, *Artha Impact*(2018. 12. 20), "Banks' Business Correspondents May Get To Sell Micro-Insurance"(https://arthaimpact.com/latest_news/banks-business-correspondents-may-get-to-sell-micro-insurance/)

57) 다만, 이러한 급격한 확장은 2025 회계연도 들어 수익성 악화 등으로 인해 약 131만 개로 감소하며 규제 재정비 단계에 진입하는 양상을 보이고 있음. 이와 관련한 자세한 내용은 라)를 참고하기 바람; "Banking Correspondent Outlets Fall By 2.3 Lakh In FY25, RBI Data Shows"(https://knnindia.co.in/news/newsdetails/sectors/financefintech/banking-correspondent-outlets-fall-by-23-lakh-in-fy25-rbi-data-shows)

〈그림 Ⅲ-1〉 인도 BC 모델의 발전 추이

(단위: 만 개, 조 루피)



자료: Naveen Kumar et al.(2022)의 〈Table 12.3〉을 이용하여 작성함

나) 포용보험 유통망으로서의 BC의 역할 편입

단순한 입출금 대행업무에 국한되었던 BC의 역할은 인도 정부가 보험의 대중화로 정책 목표를 확대하면서 일대 전환기를 맞이한다. 과거에는 혹독한 자격시험과 교육을 통과한 전속 보험대리점, 브로커 등 정식 인가를 받은 중개자(Intermediaries)만이 보험계약을 체결할 수 있었다. 그러나 IRDAI와 RBI는 무보험 지대의 간극을 좁히기 위해 수만 개의 마을에 이미 뿌리를 내리고 있는 BC요원들이 포용보험 상품, 즉 마이크로 보험을 취급할 수 있도록 전격 허용하였다. 이러한 유통망 간의 결합은 2006년 BC 제도 출범 당초부터 계획된 핵심 구조였다. RBI가 2006년 1월 25일 공식 지침(Circular DBOD.No.BL.BC.58/22.01.001/2005-06)을 발령하며 BC 제도를 전격 도입할 당시, 규제당국은 이들의 기본 업무 범위에 소액예금 및 대출 취급뿐만 아니라 소액보험(Micro insurance), 연금, 뮤추얼 펀드 상품의 판매를 명확히 적시하여 허용하였다(RBI 2009).

이는 2005년 조직된 RBI 내부 실무 그룹(H R Khan 위원회)이 농촌 무은행·무보험 지대의 포괄적 해소를 위해 제안한 통합적 금융포용 청사진을 제도설계 단계에서부터 전면 수용한 결과였다. 이러한 초기 유통 인프라는 이후 규제당국과의 유기적 연계를 통해 더욱 고

도화되어, 최근 인도 보험규제개발국(IRDAI)의 '농촌·사회 부문 의무 규정(2024)' 개정으로 이어졌다. 해당 규정에 따르면 현장 최일선에서 활동하는 보험 유통 요원인 '비마 바하크(Bima Vahaks)'를 통해 유통된 마이크로 보험 계약 건은 보험회사가 의무적으로 충족해야 하는 농촌·사회 부문 할당량 실적으로 인정받도록 명시되었다. 이로써 인도는 초기 금융 인프라 구축 단계부터 최근의 규제 정비에 이르기까지 소외계층을 겨냥한 포용보험 유통망의 법적 실효성과 현장 요원들의 취급 효용성을 지속적으로 강화해 나가고 있다.

BC 요원은 자신이 거주하는 지역사회의 이웃들을 상대로 오랜 세월 축적된 인적·사회적 평판자본을 보유하고 있다. 보험은 본질적으로 필요성이 즉각 체감되지 않아 누군가의 강력한 설득과 권유가 동반되어야만 팔리는 푸시(Push)형 상품이다. 외부에서 유입된 낯선 세일즈맨이 아니라 매일 얼굴을 마주하는 마을의 BC 요원이 혜택을 설명하고 가입을 유도할 때 발생하는 신뢰의 시너지는 높을 수밖에 없다. 실제로 글로벌 저소득층 금융포용 전문 컨설팅사인 MSC(MicroSave Consulting)가 인도 마디아프라데시주 다모(Damoh) 지역에서 수행한 실증 실험은 이러한 대인 신뢰의 경제적 효용을 여실히 증명한다. 현장조사 결과, 소외계층 소비자들은 장기적 유지가 필요한 보험상품에 대해 극심한 정보 부족과 인지적 불신을 겪고 있었으나, 매달 정부 지원금을 받기 위해 아울렛을 찾는 이른바 '교육 가능한 순간(Teachable moments)'을 포착하여 마을 BC 요원이 1:1로 직접 소통하고 행동주의 기반의 시각·청각 보조 도구를 활용해 설득하자 놀라운 반전이 일어났다. 상대적으로 판매 장벽이 높았던 정부 지원 소액 생명보험(PMJJBY)의 신규 가입 건수가 팬데믹의 제약 속에서도 단기간 내에 무려 36%나 급증한 것이다. 이는 디지털 플랫폼의 고도화만큼이나, 현장 요원의 인적 네트워크 기반 '라스트 마일 허브(Hub)' 역할이 포용보험의 정착에 결정적 변수임을 방증하는 대목이다(Khanna, M., & Munshi, S. 2022).

이처럼 현장에서 검증된 BC 요원들의 밀착형 인적 신뢰자산은 인도 정부가 추진한 전 세계 유례없는 규모의 초대형 공공 금융포용 인프라가 마찰 없이 작동하도록 만드는 거대한 윤활유가 되었다. 즉, 국가 주도의 거시적 제도설계가 BC라는 미시적 혈류망을 만나면서 폭발적인 정책 시너지를 내기 시작한 것이다. 이러한 라스트 마일의 강력한 인적 결속력은 대규모 국가 포용금융 정책의 성패를 가르는 결정적 기반이 되었다.

인도는 2005년 도입된 노프릴(No-Frill) 계좌를 2012년 '기초 저축은행 계좌(BSBDA)'로 전격 전환하며 금융소외계층을 위한 제도적 발판을 마련하였고, 이는 대대적인 국가적 금융포용 드라이브와 맞물려 폭발적인 계좌 보급으로 이어졌다(Asthana & Asthana 2024).

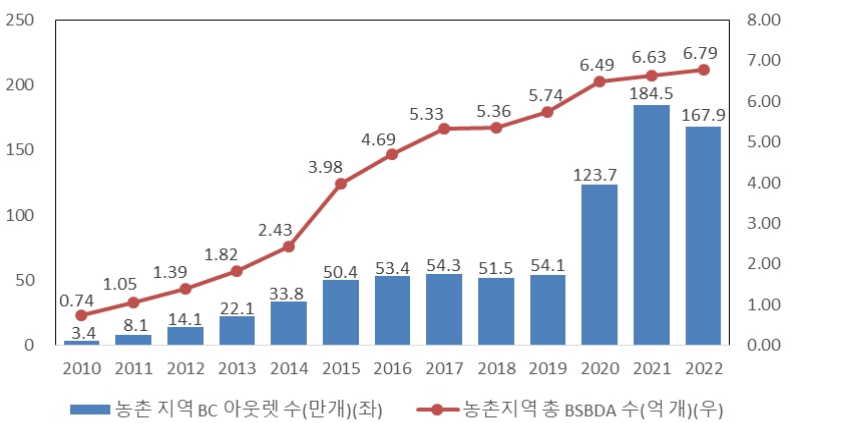
제도 도입 초기인 2010년 약 7,350만 개에 불과했던 농촌지역 총 BSBDA 수는 불과 수년 만에 급증하여 2017년 5억 3,300만 개를 돌파하는 전례 없는 성과를 거두었다(〈그림 Ⅲ-2〉 참조). 중요한 것은 이처럼 거대하게 늘어난 기초계좌 인프라를 실질적인 금융 이용으로 연결하고, 국가 주도의 양대 포용보험 정책(PMJJBY & PMSBY)을 현장에 전파한 핵심 동력이 다름 아닌 전국적인 BC 네트워크였다는 점이다. 실제로 BC 채널을 통한 정보통신기술(ICT) 기반의 금융 거래 건수는 2010년 2,700만 건에서 2022년 25억 4,300만 건으로 상상을 초월하는 수준으로 대폭 확장되었으며, 소액 적립 및 당좌대월(OD) 기능과 결합된 이 거대한 라스트 마일 디지털 혈류망을 타고 국가적 소액보험 상품들이 핏줄처럼 스며들기 시작했다. 즉, 국가 주도의 거시적 인프라가 BC라는 미시적 신뢰망을 통과하면서 비로소 생명력을 얻게 된 것이다.

---

1. 프라단 만트리 지반 지요티 비마 요자나(PMJJBY-생명보험): 18~50세(55세 자동 만기) 사이의 계좌 보유자를 대상으로 연 330루피의 초저가 보험료로 20만 루피의 사망보험금을 보장한다. 보험료는 매년 계좌에서 자동이체되며, 역선택을 막기 위해 가입 후 30일 이내에 발생한 사망(사고 제외)에 대해서는 면책조항을 둔다.
2. 프라단 만트리 수락샤 비마 요자나(PMSBY-상해보험): 18~70세 사이를 대상으로 우발적 사망 및 완전 영구장애 시 20만 루피, 부분 장애 시 10만 루피를 지급한다. 연간 보험료는 단 12루피로 책정되어 극도의 경제성을 담보한다.

〈그림 Ⅲ-2〉 인도 농촌지역의 BC 인프라 확충 및 기초계좌 성장 추이

(단위: 만 개, 억 개)



자료: Asthana, G. P., & Asthana, S. (2024). 〈Table 1.2.〉를 이용해 작성함

이러한 정책의 공간적 수용률 분석을 살펴보면, 가장 낙후되고 인구가 밀집된 우타르프라데시(UP)와 비하르(Bihar) 주가 전체 계좌 가입의 각각 15%와 10.5%를 견인하고 있는 반면에, 상대적으로 경제적 인프라가 갖춰진 남부의 주(케랄라, 타밀나두 등)들은 낮은 비율을 보였다. 보험상품별로도 PMSBY 가입의 53.29%가 농촌지역에서 발생하여 포용정책 본래의 목적에 부합하는 결과를 보였으며, 공공부문 은행인 인도국립은행(SBI)이 전체 가입 실적의 35%를 단독으로 처리하는 등 기존 국영 금융 인프라와 결합된 BC 모델의 위력이 입증되었다(RoopKumar & Sharma 2018). 특히 농촌지역의 PMJJDY 계좌 보유 여성을 대상으로 한 표본조사 결과 68%가 PMSBY에, 62%가 PMJJBY에 가입되어 있었으며, 이들 중 72%가 BC의 도움을 받아 제도를 이해하고 등록을 마친 것으로 나타났다(Women's World Banking 2024).

다) BC 판매채널의 행동경제학적 한계와 실증연구 결과

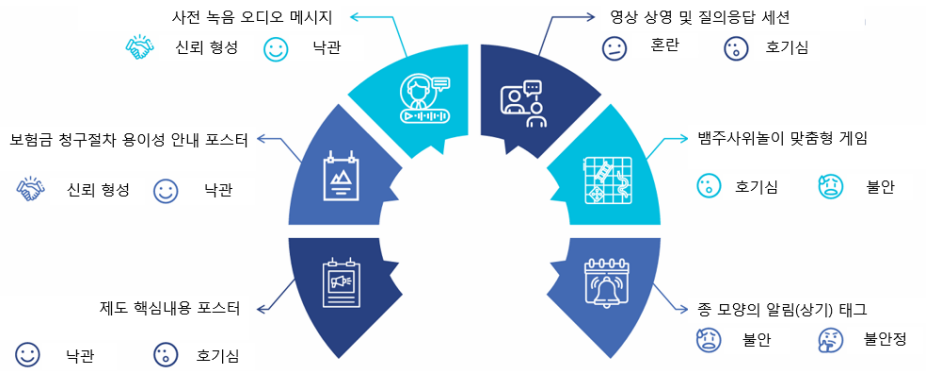
그러나 거시적 수치의 화려함 이면에는 현장 BC 요원들이 감당해야 하는 치열한 미시적 장벽들이 존재했다. 포용보험 확산을 가로막는 수요 측면의 핵심 장애물은 중저소득 고객 특유의 인지적 편향과 금융 리터러시의 결핍이었다. 2021년 마이크로세이브 컨설팅(MSC)과 FIA Global이 마디아프라데시 주 다모(Damoh) 지역의 126만 명 거주자를 담당하는 18명의 BC 요원을 대상으로 실시한 파일럿 실증연구는 이들이 직면한 6가지 치명적 과제를 명확히 규명하였다(Khanna & Munshi 2022).

---

1. 장기 상품에 대한 신뢰 부족: 일용직 노동자들은 당장 내일의 현금흐름에 급급하므로 장기적인 헌신이 필요한 연금이나 보험을 기피한다.
2. 개념적 오해: 고객 다수가 보험을 위험을 해지하는 지출이 아니라 '언젠가는 원금을 돌려받아야 하는 투자형 저축'으로 심각하게 오해하고 있었다.
3. 가격 민감도: 연 12루피에 불과한 PMSBY는 쉽게 판매되는 반면, 연 330루피의 PMJJBY는 '비싸고 감당 불가능하다'는 인식으로 인해 판매가 극히 저조했다.
4. 행동-의도의 불일치: 보험 갱신의사가 있음에도 불구하고 갱신 시점에 계좌에 잔액을 유지하지 않아 자동이체가 실패하여 효력이 상실되는 경우가 빈번했다.
5. 청구 불신: 과거 보상금 지급 거절 사례가 마을 내에서 소문으로 퍼지며, 청구과정의 복잡성과 부패에 대한 두려움이 가입을 가로막았다.
6. 팬데믹의 타격: 대면 접촉이 극도로 제한되면서 2019년 11월 186건이던 PMJJBY 신규 가입 건수가 2020년 11월 33건으로 추락하는 물리적 타격을 입었다.

연구진은 이러한 문제를 타개하기 위해 철저히 행동주의적 접근에 기반한 '커뮤니케이션 툴박스(Communication Toolbox)'를 현장 BC들에게 지급하였다. 직관적인 그림으로 이익과 손실을 설명하는 뱀주사위놀이(Snakes and Ladders) 형태의 보드게임 장치, 고객이 시각적으로 즉각 이해할 수 있는 디지털 시청각 자료(WhatsApp 비디오 링크), 그리고 통장 잔고 유지를 리마인드하는 상점 내 종 모양의 태그 등 아날로그와 디지털을 결합한 개입이 이루어졌다.

〈그림 Ⅲ-3〉 행동과학적 개입을 위한 커뮤니케이션 툴박스 설계도



주: 화살표 옆은 핵심도구를, 아이콘 옆의 글자는 각 핵심도구의 유도 감정을 의미함
자료: Khanna & Munshi(2022), p. 5

이 실험의 성과는 폭발적이었다. 2021년 6월~11월 평가기간 동안 해당 지역의 PMJJBY 가입 건수는 전년 대비 36% 증가했으며, 한 달에 33건까지 떨어졌던 실적이 166건으로 극적으로 회복되었다. 특히 유의미한 질적 지표는 상대적으로 판매가 어려운 PMJJBY 가입 비율이 개선되어 PMJJBY 대 PMSBY 가입비율이 2020년 대비 거의 2배 가까이 상승했다는 것이다. 현장 BC 요원들 또한 보험판매를 통해 건당 12루피의 정액 수수료 등을 취득함으로써 월평균 약 680루피의 부가적인 수입을 창출하였고, 이는 입출금 서비스 중심의 단조로운 비즈니스 모델을 다각화하여 BC 제도의 영속성을 담보할 수 있는 가능성을 열어주었다.

라) 최근 BC 생태계의 붕괴 위기 및 규제적 대응

최근 발표된 RBI 연례보고서(2024~2025년)와 관련 금융 데이터들은 인도의 BC 모델이 구조적인 붕괴 위기의 변곡점에 서 있음을 알리는 적색경보를 울리고 있다. 2024 회계연도에 154만 7천 개에 달하며 정점을 찍었던 전국의 BC 아울렛 수는 불과 1년 만인 2025 회계연도 기준 약 131만 개로 무려 23만 개 이상 급감한 것으로 나타났다.[58] 도시지역 BC가 2020년 63만 개에서 2025년 30만 개 수준으로 이미 반토막이 난 상황에서 최근의 폐쇄 현상은 인구 2,000명 이상의 핵심 농촌마을에서 집중적으로 발생하고 있다.[59]

이러한 도미노식 폐쇄의 핵심 원인은 비즈니스 모델의 극단적 채산성 악화에 기인한다. BC 요원들은 인플레이션으로 인해 급등하는 임대료, 전기세, 교통비를 고스란히 감당해야 하며, 특히 생체인식 장치의 유지관리, 강화된 사이버 보안 네트워크 구축, 잦은 현금 취급에 따른 물류비 상승 등 기술 및 운영 고정비용의 압박에 시달리고 있다. 반면 이들이 취득하는 입출금 거래 및 정부 보조금 이체 수수료는 제자리걸음을 하고 있어, 거래규모가 작은 오지 마을일수록 마진 스퀴즈(Margin Squeeze) 현상에 의해 폐업을 선택할 수밖에 없는 구조적 한계에 봉착한 것이다. 마하라슈트라 주립은행 파트너협회(MSBA)는 낮은 보수와 취약한 기관 지원을 비판하며, 정부가 즉각적으로 시정조치를 내리지 않을 경우 저소득층, 농민, 연금 수급자들이 의존하는 정부 보조금 직불 생태계 전체가 마비될 수 있다고 경고하였다.

이러한 위기 상황 속에서 IRDAI가 2026년 들어 적극 검토 중인 '노력 기반 수수료(Effort-linked commissions)' 체계의 개편은 BC 채널의 수익성을 극적으로 구제할 수 있는 구명줄로 평가받는다.[60] 과거 일률적으로 통제되던 보험 수수료 상한선을 철폐하고, 채널의 기여도에 따라 수수료를 차등 지급하겠다는 것이 핵심이다. 웹 애그리게이터나 방카슈랑스처럼 인적 개입이 적고 인프라 비용이 낮은 저터치(Low-touch) 채널은 수수료를 억제하는 반면, 고객 온보딩, 복잡한 약관 설명, 사후 청구관리 등 라스트 마일에서 엄청난 물

58) KNN Bureau, *Knowledge & News Network*(2026. 6. 2), "Banking Correspondent Outlets Fall By 2.3 Lakh In FY25, RBI Data Shows" (https://knnindia.co.in/news/newsdetails/sectors/financefintech/banking-correspondent-outlets-fall-by-23-lakh-in-fy25-rbi-data-shows)

59) 참고로 의회에 보고된 2025년 6월 기준의 또 다른 통계에서는 160만 명의 BC가 활동 중이라고 언급된 바 있어, 단기적으로 수십만 명의 요원이 이탈하고 재유입되는 극도의 산업적 불안정성이 고착화되어 있음을 시사함 (Ministry of Finance 2025)

60) Vipal Durge, (Re)inAsia(2026. 5. 7.) "IRDAI weighs effort-linked commissions for insurance agents –report"(https://reinasia.com/irdai-weighs-effort-linked-commissions-for-insurance-agents-report/)

리적 에너지와 감정노동을 소모하는 전통적 대리점 채널 및 농촌 BC 등 고터치(High-touch) 채널에 대해서는 보상한도를 대폭 상향하겠다는 방침이다. BC들이 농촌 현장에서 비마 비스타(Bima Vistaar)와 같은 포용보험을 판매할 때 10% 이상의 합당한 영업 인센티브를 안정적으로 보장받는다면 보험은 단순한 부가상품을 넘어 BC 조직의 핵심 캐시카우로 자리잡고 금융포용의 최전선 인프라가 붕괴되는 것을 막을 수 있을 것이다.

4) IRDAI의 전면적 패러다임 전환

2047년까지 인도의 모든 시민과 기업에 위험분산 솔루션을 제공한다는 'Insurance for All' 비전 아래 IRDAI는 전통적 보수주의를 탈피하고 기술과 인권이 결합된 전례 없는 규제개혁을 쏟아내고 있다(ASSOCHAM & EY 2023).

가) 마스터 서큘러 2024: 소수자 차별 철폐와 제도적 포용의 강제

IRDAI가 2024년 10월 발효시킨 '보험계약자 이익 보호에 관한 마스터 서큘러 2024(Master Circular on Protection of Policyholder's Interests 2024)'는 인도 보험산업이 지향하는 가치철학의 근본적 전환을 의미한다[61]. 과거 상업논리에 의해 고위험군으로 분류되어 철저히 인수 거절 통보를 받았던 사회적 소수자와 약자들을 제도권 금융의 보호망 안으로 편입시키는 강력한 규범적 시장 개입이다. 이에 따라 인도 내 모든 보험회사는 다음의 5대 핵심 인권 및 공중보건 관련 법령을 의무적으로 반영하여 자사의 모든 보장구조를 전면 개편해야 한다.

1. 정신건강관리법 2017: 보험회사는 정신질환을 기존의 신체적 상해 및 질병과 완전히 동등하게 취급하여 관련 치료비를 보장해야 하며, 우울증이나 정신과적 병력을 이유로 가입을 부당하게 제한할 수 없다.
2. 장애인 권리법 2016: 신체적 혹은 정신적 장애를 지닌 개인에게 포괄적인 보험상품을 의무 제공해야 하며, 장애를 이유로 한 불합리한 보험료 할증이나 가입 거절은 엄격히 금지된다.
3. 대리모(구제)법 2021: 보수적인 인도 사회의 특성을 뛰어넘어 건강보험 플랜 내에 대리모 출산을 고려하는 가족을 위한 임산부 관련 치료 보장을 반드시 포함해야 한다.

61) WTW(2024. 10. 23.), "IRDAI's latest regulatory requirements: Ensuring inclusive insurance coverage for all"(https://www.wtwco.com/en-in/insights/2024/10/irdais-latest-regulatory-requirements-ensuring-inclusive-insurance-coverage-for-all)

4. 트랜스젠더 권리보호법 2019: 성별 정체성에 기반한 어떠한 형태의 차별도 금지되며, 트랜스젠더의 성 확정 수술 및 특수 건강요구에 부합하는 포괄적 치료 보장이 보험증권 내에 명시되어야 한다.
5. HIV 및 AIDS 예방 및 통제법 2017: HIV 양성 판정자나 AIDS 환자를 보험가입의 배제 대상으로 삼는 관행을 철폐하고, 관련 치료 전반을 포괄하는 건강보험을 제공해야 한다.

이와 병행하여 보험회사는 자금세탁방지 및 테러자금 조달금지 관련 2022년 마스터 가이드라인 개정에 따라 실소유주 식별 중심의 고도화된 KYC 체계를 구축하는 한편, 소액보험 가입자에 대해서는 위험기반 접근을 통해 가입마찰을 최소화하는 등 보안성과 접근성 사이의 규제 최적화를 도모하고 있다(JSA 2024). 이러한 강력한 비차별 의무조항과 정교해진 컴플라이언스 체계는 인도의 포용보험이 단순한 경제적 빈곤층을 넘어 사회적·의학적 주변부 계층 전체의 존엄성을 보장하는 거대한 사회안전망으로 진화하고 있음을 증명한다.

나) 비마 트리니티(Bima Trinity): 융합형 포용보험 인프라 구축

규범적 강제만으로는 인도의 척박한 물리적 제약을 극복할 수 없다. 이에 IRDAI는 기술, 상품, 인적자원의 결합체인 비마 트리니티라는 3축 프레임워크를 야심차게 출범시켰다. 디지털 플랫폼인 비마 수감, 혁신적 상품인 비마 비스타, 유통망인 비마 바학으로 구성된 이 삼위일체 생태계는 도시와 농촌의 단절을 끊고 모든 계층에 통합된 보험 경험을 제공하도록 정교하게 설계되었다.

첫째, 인프라의 혁명이라 일컫는 비마 수감(Bima Sugam)이다. 비마 수감은 인도의 디지털 결제산업을 폭발시킨 UPI(Unified Payments Interface)와 완전히 동일한 개념의 글로벌 최초 공공 보험 디지털 인프라(DPI)이다. 상업적 목적이 배제된 비영리 연합체(BSIF)가 운영하며, 인도 내에 등록된 모든 보험회사는 예외 없이 이 플랫폼에 상품을 등재해야 한다. 이 플랫폼은 기존 상업시장에 만연했던 마찰적 수수료, 편향성, 데이터 피로도를 한 번에 제거하는 5단계 프로세스를 자랑한다. 소비자는 아다르(Aadhaar)와 PAN 카드를 사용해 단 한 번의 KYC를 거치고 영구적인 디지털 보험 식별자인 '비마 페찬(Bima Pehchaan) ID'를 발급받는다. 이후 사용자는 수수료 제로의 중립적인 플랫폼 환경 내에서 생명, 건강, 자동차 등 전 분야의 보험을 스폰서나 광고 알고리즘의 방해 없이 객관적으로 비교하고 완전 무서류 방식으로 구매할 수 있다. 가장 혁명적인 변화는 유지관리와 보상 프로세스의 중앙화이다. 다수의 보험회사 포털을 헤맬 필요없이 단일 대시보드에서 보상

청구신청과 실시간 추적이 가능해져 과거 보험 시스템에 대한 만연한 불신을 근본적으로 해소한다. 비마 수감은 다국어 UI/UX를 지원하여 도시와 디지털 기기 보유층의 보험소비 패턴을 획기적으로 향상시킨다.

둘째, 상품의 초간소화를 추진하는 비마 비스타(Bima Vistaar)이다. 비마 수감이 접근성을 담당한다면 비마 비스타는 구매 의사결정의 복잡성을 타파하기 위해 개발된 번들형 마이크로 보험이다. 복잡한 약관을 해독할 능력이 부재한 빈곤층 및 농촌 계층을 겨냥하여 '하나의 상품, 한 번의 결정'이라는 모토 아래 생명·건강·상해·재산 4가지 핵심 보장을 하나의 패키지로 통일시켰다. 이 상품의 가장 강력한 무기는 고정적이고 직관적인 저가 보험료 구조이다. 전체 패키지의 가격은 1인당 연간 1,500루피로 책정되었으며, 가족 전체를 보장하는 플로터 형태 선택 시 2,420루피가 부과된다.[62]

〈표 Ⅲ-2〉 비마 비스타의 상품구조

(단위: 루피)

피보험자	연령	연간 보험료	보장내용
주피보험자	18~50세	1,400	생명(30만), 상해(30만), 재산(20만), 입원일당(500)
	51~60세	2,000	생명(10만), 상해(30만), 재산(20만), 입원일당(500)
기타 가족구성원	18~50세	820	생명(30만), 상해(30만), 입원일당(500)
	51~60세	1,420	생명(10만), 상해(30만), 입원일당(500)

자료: Institute of Actuaries of India(2025) 프레젠테이션 자료 재구성함

특히 재산 보장에 도입된 파라메트릭 모델은 인도 손해보험의 판도를 바꿀 혁명적 메커니즘이다. 기존 전통 재산보험은 홍수로 집이 파손되었을 때 손해사정사가 파견되어 가재도구의 감가상각을 일일이 산정하는 데 수 주가 소요되었다.[63] 그러나 파라메트릭 모델은

62) Roxanne Libatique, *Insurance News*(2024. 4. 30), "India rolls out all-in-one insurance for rural communities"(https://www.insurancebusinessmag.com/asia/news/breaking-news/india-rolls-out-allinone-insurance-for-rural-communities-487142.aspx)

63) OneAssure 홈페이지(2026. 3. 19), "Bima Vistaar Policy: Benefits, Coverage & Is It Enough for Your Family?", (https://www.oneassure.in/insurance/health-insurance-guides/bima-vistaar-government-policy-guide)

기상청의 강우량 데이터나 지진 강도가 특정 임계치를 초과하는 즉시 피해 조사를 생략하고 보상금을 자동지급하는 알고리즘을 사용한다. 이를 통해 이재민이 즉각적인 현금 유동성을 확보하여 붕괴된 삶을 복구할 수 있는 골든타임을 확보해 준다. 또한 까다로운 사립병원비 대신 하루 500루피의 고정 입원일당을 서류 증빙 없이 지급하는 병원일당(Hospicash) 제도는 영수증 발급 시스템이 붕괴된 농촌 의료현실을 정확히 꿰뚫어 본 혁신이다.

셋째, 라스트 마일 유통 혁명을 몰고 올 비마 바학(Bima Vahak)이다. 디지털 플랫폼과 훌륭한 상품이 있더라도 스마트폰과 인터넷 연결이 차단된 인도의 수많은 농촌마을에서는 이것이 무용지물에 가깝다. IRDAI는 이 디지털 디바이드를 극복하기 위해 가장 오프라인적이고 인간 중심적인 유통 네트워크인 비마 바학 제도를 출범시켰다. IRDAI의 목표는 2024년 12월 31일까지 인도의 모든 마을 자치단위인 그람 판차야트(Gram Panchayat)[64]마다 1명 이상의 비마 바학 요원을 침투시키는 것이다. 비마 바학의 구조적 핵심은 철저한 여성 인력의 조직화에 있다. 보험에 대한 거부감이 높은 농촌 공동체 특성상 외부에서 파견된 도심의 남성 세일즈맨은 결코 신뢰를 얻을 수 없다. 반면 현지 출신의 여성 요원은 이웃들과 일상적인 유대감과 두터운 평판을 맺고 있으며, 남성 가부장의 부재 시에도 각 가정을 스스럼없이 방문하여 여성 및 가족 구성원을 설득할 수 있는 최적의 인적자본이다. 보험회사들은 직접 개인 비마 바학을 임명하거나 대행사 역할을 하는 기업형 비마 바학을 통해 이들을 운영할 수 있다. 여성 비마 바학 요원들은 스마트 패드 등 디지털 기기를 지참하고 마을 곳곳을 누비며 비마 수감(디지털 인프라)에 접속하여 이웃의 지문을 스캔해 비마 페찬 ID를 현장에서 즉시 개설해주고, 비마 비스타 상품의 청약을 받아 계약을 성사시킨다. 이들은 단순한 영업사원이 아니라 서류 작성 대행부터 가장 중요한 보험금 청구 지원 서비스까지 완벽하게 밀착 수행하는 지역사회의 재무 방어막 역할을 담당한다(JSA 2024).

5) 소결: 피지털 융합모델을 통한 인도 포용보험의 전략적 시사점

인도 포용보험의 진화 궤적을 거시경제 지표에서부터 RBI의 BC 네트워크 통계, IRDAI의 전방위적인 비마 트리니티 규제까지 통시적으로 분석한 결과, 보편적 보험보장을 향한 인

64) 그람 판차야트(Gram Panchayat)는 인도 농촌지역의 최하위 행정단위이자 지방자치기구로, 인도 고유의 풀뿌리 민주주의 시스템인 '판차야티 라즈(Panchayati Raj)'의 핵심 주체임. 이는 마을 단위의 의회로서 주민의 행정 및 복지 사무를 담당하며, 최근 인도 보험당국(IRDAI)은 농촌지역의 보험 포용성(Insurance Inclusion)을 강화하고 인프라 접근성을 높이기 위해 모든 그람 판차야트 단위마다 보험중개인인 비마 바학(Bima Vahak)을 배치하는 등 이를 핵심 유통거점으로 활용하고 있음

도의 실험은 인류 금융포용 역사상 유례없는 규모와 층위를 지니고 있음을 확인하였다. 총인구 대비 3.7%(2024년 기준)에 불과한 낮은 침투율 수치는 뒤집어 생각하면 수억 명의 잠재고객과 천문학적 규모의 신규 보험료를 창출할 수 있는 압도적인 성장여력을 의미한다. 정신건강 보장부터 트랜스젠더 포용까지 아우르는 마스터 서큘러 2024의 파격적인 약자 포용 행보는 인도 당국이 더 이상 서구 선진국의 규제방식을 따라가는 것이 아니라, 신흥국의 현실에 부합하는 새로운 인권 친화적 금융의 청사진을 직접 주도하고 있음을 여실히 보여준다. 그러나 이 거대한 마스터플랜의 성공 여부는 최전선에서 소비자와 맞닿아 있는 유통 인프라의 붕괴를 막아내는데 달려 있다. 2024년 154만 개에서 2025년 131만 개로 급감한 BC 아울렛 축소 사태는 오프라인 대면 네트워크를 한낱 저렴한 공공재로 취급하며 마진을 쥐어짜는 모델이 한계에 직면했음을 증명한다. 지속 불가능한 유지비용과 고정비의 역설 속에서 IRDAI가 도입을 예고한 '노력 기반 수수료 체계'와 비마 비스타 판매시 보장되는 10%의 수당구조는 BC 생태계를 부활시킬 결정적 경제 모멘텀이다. BC가 안정적인 부가수익을 통해 자생력을 회복해야만 정부의 복지보조금 생태계와 라스트 마일 포용보험망이 붕괴되는 사회적 대참사를 막을 수 있다.

궁극적으로 인도 포용보험의 과제는 정보비대칭을 깨부수는 행동주의적 개입과 디지털 기술이 오프라인 인적자원과 완벽히 융합하는 피지털 생태계의 완성으로 수렴된다. 문맹과 의심에 찬 저소득층을 향해 다모 지역의 파일럿 연구에서 증명된 보드게임과 시청각 툴박스 같은 직관적 교육을 쉼 없이 반복해야 한다. 그리고 마을에 거주하는 비마 바학 요원과 BC 요원들이 수수료 제로의 통합 디지털 플랫폼인 비마 수감에 접속하여 파라메트릭 알고리즘으로 무장한 직관적인 패키지 상품 비마 비스타를 원클릭으로 판매하고 청구하는 완전한 선순환의 루프를 그려내야 한다. 이 기술, 상품, 인간이 결합된 견고한 삼위일체 생태계가 정착될 때 비로소 인도는 2047년 독립 100주년을 맞이하여 세계에서 가장 완벽하게 보호받는 위대한 보험강국으로 자리매김할 수 있을 것이다.

3. 선진국(적응형 혁신)

가. 영국

1) 글로벌 보장격차의 확대와 보험의 거시경제적 역할

현대 자본주의 금융생태계에서 보험은 가계와 기업이 예상치 못한 경제적 충격으로부터 회복할 수 있도록 지원하는 핵심적인 거시경제적 안전장치로 기능한다. 글로벌 보험산업은 전통적으로 광범위한 위험 풀을 구성하여 위험을 분산시켜 왔으나 기후변화의 가속화, 인구구조의 고령화, 데이터과학의 발달에 따른 위험평가 체계의 고도화로 인해 전례 없는 구조적 한계에 직면해 있다(IFoA & Fair by Design 2021). 최근 Economist Impact와 SAS가 17개국 500명 이상의 보험회사 임원을 대상으로 실시한 조사에 의하면, 생명·건강·자연재해 및 농작물보험 전반에 걸친 전 세계적인 보장격차는 약 1조 4천억 파운드(약 1조 8천억 달러)로 추산된다. 특히 2024년 한 해 동안 산불, 홍수, 폭풍, 지진 등 자연재해로 인해 발생한 전 세계 경제적 손실 2,890억 파운드 중 60%가 무보험 상태로 방치되어 국가 재정 및 공공구호 시스템에 막대한 하중을 가한 것으로 나타났다(Economist Impact & SAS 2025).

이러한 글로벌 추세 속에서 영국의 보험시장은 규모와 복잡성 면에서 세계 최고 수준의 발전을 이룩했다. 영국 금융행위감독청(FCA)에 따르면 영국의 보험산업은 30만 명 이상의 인력을 고용하며 전체 GDP에 지대한 공헌을 하고 있다. 특히 런던보험시장은 지난 10년간 그 규모가 두 배로 성장하여 2022년 대비 17% 증가한 1,870억 달러의 총 수입보험료를 기록했다. 이는 City of London 지역 GDP의 37%, 영국 전체 GDP 기준으로는 610억 파운드에 해당하는 막대한 경제적 가치를 창출하고 있다. 전체 소비자의 86%가 최소 하나 이상의 일반보험이나 순수 보장성상품을 보유하고 있을 만큼, 보험은 영국 국민의 재무계획과 국가경제의 회복탄력성을 지탱하는 근간이다(FCA 2026).

그러나 이토록 고도화된 시장의 외형성 성장 이면에는 금융포용성의 실패와 심각한 계층 간 불평등이라는 구조적 모순이 깊게 자리잡고 있다. 영국의 금융규제당국과 학계는 기존의 은행계좌 접근성 중심의 금융포용 논의를 넘어 보험시장에서 체계적으로 배제되는 취약계층의 문제, 즉 빈곤 프리미엄(Poverty Premium)의 해악에 정책의 초점을 맞추고 있다. 영국 정부는 경제성장을 촉진하는 것을 넘어 소비자 결과(Consumer Outcomes)를 개선하기 위해 사후적 규제에서 선제적이고 예방적인 감독체계로 패러다임을 전환하고 있

으며, 2025년 11월 발표된 '금융포용 전략(Financial Inclusion Strategy)'(HM Treasury 2025)은 이러한 국가적 개입의 정점을 보여준다.[65]

2) 영국 보험시장의 보장격차 실태와 취약성 지표 분석

영국 보험시장에서 관찰되는 보장격차는 단순히 소비자의 금융 이해력 부족이나 선택의 결과로 치부할 수 없는 복합적인 사회구조적 한계망의 붕괴를 시사한다. 영국의 정책 분석기관과 규제당국이 수집한 데이터는 영국 가계가 예상치 못한 소득충격에 얼마나 무방비로 노출되어 있는지를 명확히 보여준다.

가) 재무적 회복탄력성의 결여와 보험 가입의 역설

FCA가 실시한 Financial Lives 2017 Survey에 따르면 영국 전체 성인 인구의 약 3분의 1이 낮은 재무적 회복탄력성을 보이고 있다(FCA 2018). FCA는 이 지표를 단순히 소득수준이 아닌 일상적인 현금흐름의 경직성을 기준으로 정의했다. 구체적으로는 과도한 부채에 시달리거나, 주택담보대출 혹은 임대료가 월 50파운드 이하로 소폭 상승하는 작은 재무적 충격조차 감당하지 못하는 상태, 주된 소득원을 상실할 경우 단 일주일간의 생활비조차 충당할 수 없는 가구, 그리고 급여나 기타소득이 입금되기도 전에 일상적으로 마이너스 통장 한도를 초과하는 가구들이 이에 포함된다. 은퇴자들의 경우에도 일상적인 생계비 지출에 지속적인 어려움을 호소하는 비율이 상당한 것으로 집계되었다.

이러한 극심한 재무적 취약성에도 불구하고 이를 보완해야 할 사적 사회안전망인 보험의 가입률은 절망적인 수준이다. FCA 조사결과 영국 성인 인구의 65%는 어떠한 형태의 보장성보험도 보유하고 있지 않은 것으로 확인되었다(FCA 2018). 이는 경제적 충격이 발생할 경우 이들이 국가의 복지예산에 전적으로 의존하거나 즉각적인 빈곤층으로 전락할 수밖에 없음을 의미한다.

65) 영국 정부의 국가 포용금융 종합전략은 6대 핵심 영역(① 디지털 포용 및 은행 접근성, ② 저축 지원, ③ 보험을 통한 재정적 회복력, ④ 서민금융·신용 접근성, ⑤ 채무 문제 해결, ⑥ 금융교육과 3대 횡단 과제(정신건강, 장애·접근성, 경제적 학대)를 제시하고 있음. 한편 영국 하원 재무위원회(House of Commons Treasury Committee, 2026)는 정부가 제시한 '소비자 결과(Consumer Outcomes)' 가치가 단순한 상징 문구에 그치지 않고 정량적 측정 지표(Metrics)로 이행되어야 함을 지적하며, 사후적 적발 규제에서 예방적·선제적 감독으로의 전환 필요성을 논리적으로 뒷받침하고 있음. 영국 휴면자산기금 기반 전문기구(Fair4All Finance 2026)는 재무부 전략 내 3번째 축인 '보험을 통한 재정적 회복력(Financial resilience through insurance)' 과제를 이행하기 위해 영국보험협회(ABI)와의 공동 실행문서를 발표하였음

나) 상품 선호도의 인지적 편향과 보장의 불균형

보장성보험에 가입한 35% 소비자 집단 내에서도 상품유형에 따른 극심한 불균형이 관찰된다. 통계에 따르면 영국 성인의 10%가 중대질병보험에 가입한 반면, 정기적인 급여상실을 보전해주는 소득보상보험의 가입률은 4%에 불과하다(FCA 2018). 소비자들이 실제 장기 결근의 주된 원인(정신질환, 근골격계 질환 등)을 포괄하는 소득보상보험을 기피하고 중대질병보험에 편중되는 현상은 세 가지 심리적 위험평가 기준에 기인한다. 첫째, 통제력의 상실이다. 소비자들은 자신이 통제할 수 없는 끔찍한 질병에 대해 더 높은 위험을 느낀다. 둘째, 재무적 파급력이다. 장기 질병이나 장애가 경제파탄을 초래한다는 점은 인지하면서도 심리적으로 그 발생 가능성을 고의로 과소평가하는 인지 부조화가 작용한다. 셋째, 건강과 웰빙에 미치는 충격이다. 사망이나 중증 암과 같이 직관적이고 치명적인 위협에 대해서는 일시금을 통해 마음의 평화를 구매하려는 성향이 짙은 반면, 매월 감액된 형태로 지급되는 소득보상보험의 가치는 지불해야 하는 보험료 대비 지나치게 비싸고 추상적이라고 인식한다. 나아가 다수의 근로자들은 고용주의 병가수당 정책에 대해 막연히 수개월에서 최대 6개월까지 전액 또는 부분 급여가 보장될 것이라고 잘못 인지하고 있어, 사전 보험 가입의 필요성을 방기하는 구조적 한계를 드러낸다.

이러한 상황 속에서 영국보험협회(ABI)의 2018년 시장현황 보고서는 개인 보장성보험 계약 건수가 전반적으로 4% 감소했다는 충격적인 지표를 발표했다. 이는 2017년 한 해 동안 약 100만 명의 영국 성인이 심각한 질병이나 부상으로 인해 경제활동을 중단해야 했던 현실과 극명한 대조를 이루며, 보장격차가 개인의 불행을 넘어 국가적 노동력 손실로 전이되고 있음을 방증한다(FCA 2018).

3) 빈곤 프리미엄의 역학과 구조적 차별

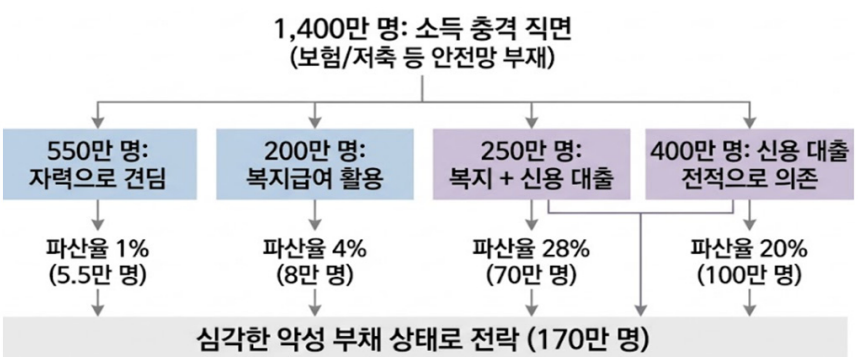
보험보장 격차를 단순히 정보 비대칭성이나 소비자 선호의 문제로 환원할 수 없는 결정적인 이유는 보험시장 내에 고착화된 빈곤 프리미엄 메커니즘 때문이다. 이는 가장 취약한 자가 생존을 위하여 가장 비싼 대가를 치러야 하는 자본주의의 역진성을 극명하게 보여준다.

가) 빈곤 프리미엄의 정의와 재무적 타격

빈곤 프리미엄이란 저소득 가구가 에너지, 신용대출, 보험 등 현대사회의 필수 서비스를 구매할 때 고소득 가구와 동일하거나 유사한 재화를 소비함에도 불구하고 구조적으로 부담해야 하는 추가적인 비용을 의미한다. 런던 지역을 연구하는 비영리 재단 및 학계의 분석에 따르면, 이러한 빈곤 프리미엄으로 인해 영국 내 최저 소득계층의 런던 시민들이 부담하는 추가비용은 연간 3억 6,800만 파운드에 이른다. 영국 계리사회(IFoA)와 Fair By Design(FBD)이 공동으로 발표한 '가난의 숨겨진 위험: 보험에서의 빈곤 프리미엄(The hidden risks of being poor: the poverty premium in insurance)'에 따르면 영국의 저소득 가구는 필수 서비스 전반에 걸쳐 연평균 490파운드에서 500파운드의 추가비용을 지불하고 있으며, 특히 하위 10% 가구의 경우 그 금액이 연간 780파운드를 초과한다(IFoA & Fair by Design 2021).

주목할 만한 거시적 변화는 과거 에너지 요금이 주도했던 빈곤 프리미엄의 가장 큰 원인 제공자로 최근 몇 년 새 보험산업이 급부상했다는 점이다. 저소득층은 질병, 사별, 실직 등 소득충격으로부터 가계를 보호하기 위해 필수적인 보호장치가 절실함에도 불구하고 턱없이 높은 보험료로 인해 시장에서 배제되거나 보장범위를 억지로 축소할 수밖에 없는 상황으로 내몰린다. 영국의 부채 자선단체인 StepChange의 분석에 따르면, 약 1,400만 명의 영국인이 12개월 내에 최소 한 번의 소득충격을 경험하며 보험이라는 완충재가 없는 저소득층은 이 충격을 고비용 악성부채로 메우게 되어 종국에는 돌이킬 수 없는 파산상태에 직면하게 된다. 즉 무보험 상태는 이른바 잠재적 빈곤 프리미엄을 형성하여 단기적 비용절감이 장기적인 재무적 파멸로 이어지는 악순환을 유발한다(StepChange Debt Charity 2015).

〈그림 Ⅲ-4〉 재무적 회복탄력성 부족과 부채의 덫



자료: StepChange Debt Charity(2015), p. 2를 재구성함

나) 개별화된 미시적 위험평가(Granular Pricing)의 폐해

보험시장 내 빈곤 프리미엄의 증가는 보험 언더라이팅 기술의 진화와 궤를 같이한다. 역사적으로 보험은 넓고 다양한 계층의 가입자를 하나로 묶어 광범위한 위험 풀을 조성하고, 운이 좋아 사고를 당하지 않은 저위험군이 불운한 고위험군의 비용을 상쇄하는 강력한 사회 연대적 성격을 띠고 있었다.

그러나 빅데이터, 알고리즘 추론, 텔레매틱스와 같은 첨단 데이터과학이 도입되면서 보험회사들은 개인의 극도로 구체적인 특성을 바탕으로 개별화된 미시적 위험평가 체계로 전환했다. 산업계는 이를 통해 저위험군에게 보험료 인하 혜택을 제공하고 안전운전 등 긍정적 행동을 유도할 수 있다며 혁신으로 포장했으나, 이는 환경적 통제력이 약한 취약계층을 고위험군으로 낙인찍어 시장에서 축출하는 합법적 명분으로 작용했다. Fair By Design이 다양한 지역 구분에 걸쳐 1,000개 이상의 자동차보험 견적을 수집하여 분석한 실증 연구는 이러한 가격차별의 실체를 적나라하게 고발한다(Fair By Design 2024). 자동차는 일터로 이동하거나 돌봄노동을 수행하기 위해, 특히 장애인에게는 유일하게 적합한 교통수단으로서 생활의 필수불가결한 요소이다.

〈표 Ⅲ-3〉 영국 지역별 자동차보험료 빈곤 프리미엄 실증분석 결과

요인 및 분석기준	프리미엄 가산 비율	추가 부담금액
가장 낙후된 지역 거주	+29%~48%	£234~£314
범죄·사고율 등 통제변수 적용 후 낙후지역 페널티	+15%~20%	£131~£156
인종적 다양성이 높은 지역 (유사 범죄율 지역 비교)	+20%	약 £180
일시납 대신 월납 선택 시 최고 페널티	+41%	£384
월납 선택 시 최저보장(가장 저렴한 견적) 페널티	+10%	£86

자료: Fair By Design(2024)의 주요 결과 요약 및 재구성함

위 표에서 보는 것처럼 낙후된 빈곤지역에 거주하는 운전자는 기본적으로 최대 314파운드의 추가비용을 지불해야 한다. 더 충격적인 것은 해당 지역의 실제 차량 관련 범죄율,

교통사고 발생 건수, 인구의 연령 분포 등 보험회사가 객관적 위험으로 간주할만한 모든 변수를 통제한 후에도 동일한 차량을 보유한 동일한 조건의 운전자가 단지 가난한 동네의 우편번호를 가졌다는 이유만으로 최대 156파운드를 추가로 부담해야 한다는 사실이다. 더욱이 범죄율이 유사한 지역을 비교했을 때 거주민의 인종적 다양성이 높은 지역은 그렇지 않은 지역보다 약 180파운드 높은 견적을 받는 것으로 나타나, 알고리즘에 의한 구조적 레드라이닝(Redlining)[66] 의혹을 강하게 뒷받침한다.

지불방식에서의 프리미엄 또한 극단적이다. 일시불로 연간 보험료를 납부할 수 있는 현금 유동성이 없는 저소득 가구는 울며 겨자 먹기로 월납을 선택해야 하는데, 보험회사들은 이들에게 신용위험 명목으로 무려 41%에 달하는 이자율 및 페널티를 부과한다. 이러한 구조적 차별은 빈곤층의 통제력을 완전히 벗어난 외부요인으로 인해 발생하며, 빈곤층은 보험료를 줄이기 위해 우범지대를 벗어나 안전한 동네로 이사하거나 값비싼 차고를 구매할 자본능력이 전무하다는 점에서 문제의 심각성이 있다.

다) 2010년 평등법 위반 논쟁과 소비자의 목소리

보험금 산정에 사용되는 정밀한 프록시 데이터는 영국의 헌법적 가치를 지닌 '2010년 평등법(Equality Act 2010)' 위반 논란을 낳고 있다. 빈곤 프리미엄의 타격을 가장 크게 받는 집단은 방글라데시계, 파키스탄계, 흑인 등 인종적 소수자와 편부모, 장애인 가구 등 보호 대상 특성을 지닌 계층과 정확히 일치한다(IFoA & Fair by Design 2021).

소비자 옹호단체들은 보험회사들이 표면적으로는 인종이나 장애 여부를 묻지 않더라도 직업, 거주지역, 신용점수 등을 알고리즘 연산에 투입하여 실질적인 간접 차별을 자행하고 있다고 비판한다. 2019년 영국의회 재무위원회가 보험회사들의 가격책정 알고리즘을 소환 조사했을 때 다수의 대형 보험회사들은 자사의 머신러닝 데이터가 어떻게 추출되고 조합되는지 명확히 설명하지 못했으며, 해당 알고리즘이 평등법을 준수하고 있는지 사전에 테스트한 증거조차 제출하지 못해 시장의 신뢰를 추락시켰다(House of Commons Treasury Committee 2019).

66) 1930년대 미국 금융기관들이 저소득층 및 소수인종 거주 지역을 지도상에 '붉은 선(Red Line)'으로 표시하고 대출이나 보험 가입을 거부·제한했던 역사적 금융배제 행위에서 유래했음. 현대 보험 및 금융시장에서는 개별 가입자의 위험도가 아닌 거주지역(우편번호)이나 지역적 속성만을 이유로 보험 가입을 거절하거나 불합리하게 높은 보험료를 부과하는 '지리적 가격차별 및 구조적 금융배제'를 통칭함

영국의 자선단체인 토인비 홀(Toynbee Hall)이 가난의 직접적 당사자인 전문적 경험자(Experts by lived experience) 패널을 대상으로 실시한 질적 연구는 이러한 통계 이면의 고통을 생생히 증언한다. 패널들은 천식, 갑상선 질환, 자가면역 질환, 당뇨병 등 통제 불가능한 건강문제를 앓고 있었으며, 보험상품의 약관이 지나치게 복잡하고 불투명하여 보장범위를 정확하게 이해할 수 없다고 토로했다. 이들은 수년 동안 보험을 유지한 충성고객임에도 갱신 시점에 터무니없이 인상된 보험료를 요구받는 이른바 충성도 페널티에 분노했으며, 합법적인 자동차보험조차 구하지 못해 범법자로 전락할 위기에 처하는 등 보험시장 시스템 전체에 대해 극심한 무력감과 배신감을 경험하고 있었다(IFoA & Fair by Design 2021).

4) 규제 패러다임의 혁명적 전환: FCA의 소비자의무와 시장개입

광범위한 시장실패와 구조적 불평등이 임계점에 달함에 따라 영국의 1차적 금융규제 기관인 FCA는 2022년 금융서비스 및 시장법을 기반으로 규제철학의 근본적인 대전환을 선언했다. 과거 FCA가 보험상품이 약관의 조항을 잘 준수했는지 따지는 사후적이고 처방적인 규제에 머물렀다면, 현재는 금융생태계 내에 실질적이고 긍정적인 소비자결과가 도출되었는가를 심판하는 결과 중심적 규제로 진화했다. 이러한 규제혁명의 핵심이 바로 전 금융권에 강제 도입된 소비자의무(Consumer Duty) 프레임워크이다.

가) 접근성의 내재화와 취약성 테스트

FCA 최고경영자인 니킬 라티(Nikhil Rathi)는 보험회사들이 금융상품을 다 만들어 놓은 후 마지막 배포단계에서 취약계층 보호를 형식적인 옵션으로 덧붙이던 관행의 종식을 선언했다. 소비자의무 체제하에서 접근성과 고객 지원은 상품기획의 첫날부터 디자인의 핵심 기둥으로 내재화되어야 한다. 특히 곧 도래할 AI 주도의 자동화 금융환경에서 노인이나 장애인, 디지털 소외계층이 복잡한 핀테크 상품 사이에서 길을 잃지 않도록 기업이 적극적인 지식과 기술교육 모델을 제공하도록 법적 의무를 부여했다.[67]

67) Hogan Lovells Cadwalader(2025. 11. 10.), "Financial inclusions: UK government's strategy looks to embed accessibility and support into products and services"(https://www.hlc.com/en/publications/financial-inclusion-uk-governments-strategy-looks-to-embed-accessibility)

소비자의무의 실효성을 담보하기 위해 서브 리걸(Serve Legal)과 같은 제3자 전문 감사기관들은 매우 정교한 미스터리 쇼핑 및 취약고객 감사 프로그램을 가동하고 있다. 이들은 소비자가 재무적 고통, 사별 또는 심각한 디지털 배제에 처해 있다는 가상의 스트레스 시나리오를 설정하고, 이 압박 속에서 보험회사의 고객여정(Customer journeys) 체계가 어떻게 반응하는지를 엄격히 시뮬레이션한다.[68] 규제당국은 직원들의 경직된 매뉴얼식 답변, 일관성 없는 기록유지 체계, 부서 간의 책임 떠넘기기와 같은 운영상 결함을 소비자에 대한 심각한 위해 행위로 간주하여 강력한 제재조치를 취하고 있다. 또한 자산관리자들이 자문과정에서 고객의 취약성 특성을 조기에 식별하지 못하는 행위를 중점 억제하고 있으며, 주택 및 여행보험 분야에서는 소비자 이해와 공정가치 원칙이 충족되고 있는지 집중적으로 감사 영역을 확대하고 있다.

나) 위험기반 감독과 May 2026 규제 이니셔티브

FCA의 철학적 변화는 행정시스템의 통폐합으로 이어졌다. FCA는 산발적으로 발행되던 40여 개의 포트폴리오 서한을 폐지하고, 전산업 부문의 리스크와 감독방침을 묶은 단일 통합가이드인 '규제 우선순위 보고서(Regulatory Priorities reports)'를 연례적으로 발간하기 시작했다. 이는 규정준수 노력이 우수한 대형기업에 대해서는 데이터 수집의 강도를 낮추어 유연한 혁신을 장려하는 반면, 소비자 피해가 예측되는 지점에는 감독국의 역량을 집중하는 철저한 위험 기반적 모델이다(FCA 2026).

이러한 전방위적 규제 압박의 이정표는 FCA, 영란은행(BoE), 지불시스템규제청(PSR) 등 9개 주요기관이 공동으로 편찬한 '영국 규제 이니셔티브 그리드(UK Regulatory Initiatives Grid-May 2026)'에 선명하게 드러난다. 현재 총 135개의 라이브 이니셔티브가 가동 중이며, 향후 18개월 내에 보험 및 금융권의 지형을 뒤흔들 핵심 일정들이 도사리고 있다(TLT 홈페이지).[69]

68) ServeLegal(2026. 2. 24.), "Protecting vulnerable customers under Consumer Dutry"(https://www.servelegal.co.uk/news/protecting-vulnerable-customers-under-fca-consumer-duty)

69) TLT 홈페이지, "UK Regulatory initiatives grid"(https://www.tlt.com/insights-and-events/insight/uk-regulatory-initiatives-grid-may-2026-what-financial-services-firms-need-to-know-now)

- 2026년 5월 완료 기한: 자문 지형의 구조조정(Advice Guidance Boundary Review) 지나치게 복잡한 금융자문 규정을 단순화하여 중산층 이하 소비자들이 거부감 없이 적절한 투자 및 보험 위험관리에 접근할 수 있도록 자문서비스의 경계를 전면 재편한다.
- 2026년 7월 15일: 선구매 후결제(BNPL) 규제 개시일 취약계층의 숨겨진 부채 뇌관으로 작용하던 제3자 제공 BNPL 상품이 FCA의 전면적인 규제 권역으로 편입되어 소비자 신용법안의 적용을 받게 된다.
- 2026년 3분기: 앱 기반 사기에 대한 독립 평가 및 소비자 투자 접근성 확대 소비자에게 위해를 가하는 사기 정책에 대한 12개월간의 독립적 평가 결과가 도출되며, 동시에 투자위험 이해도를 돕는 규제 프레임워크 피드백 문서가 확정된다.
- 2027년 1월: 바젤 3.1 자본규제 시행 금융 생태계 전반의 자본건전성 체계가 근본적으로 개편된다.

결과적으로 FCA는 단편적인 위법행위 적발을 넘어 시장 내에 고착화된 '위험을 취약계층에게 전가하는 구조'를 국가적 차원에서 교정하여 시스템 전체의 신뢰를 재건하려 하고 있다.

5) 국가 거시전략: 재무부의 2025년 '금융포용 전략'

FCA의 미시적이고 감독적인 압박과 더불어 국가 거시경제를 총괄하는 영국 재무부(HM Treasury)는 2025년 11월 5일 정부 부처와 업계, 그리고 시민단체를 총망라한 강력한 마스터플랜인 '금융포용 전략(Financial Inclusion Strategy)'을 공식 발표했다. 이 전략은 단순히 소외계층을 돕는 구휼정책이 아니라 지속가능한 경제성장을 달성하기 위해 영국 가계 전체의 재무적 기초체력을 증진시키려는 국가 주도의 시장 개입안이다(UK Parliament 홈페이지).[70]

재무부는 정책 전반을 관통하는 3대 횡단테마(Cross-cutting themes)로 정신건강(Mental health), 접근성(Accessibility), 경제적 학대(Economic abuse)를 설정하여 금융 불평등이 다른 사회적 취약성과 어떻게 상호작용하는지 입체적으로 고려할 것을 명문화했다. 이 전략은 다음과 같은 6개의 핵심 기둥(6 Key Pillars)으로 구조화되어 시행된다.

70) UK Parliament 홈페이지, "Financial Inclusions Strategy - Volume 774"(https://hansard.parliament.uk/commons/2025-11-05/debates/25110532000010/FinancialInclusionStrategy)

〈표 Ⅲ-4〉 영국 포용금융 전략의 6대 핵심기둥

6대 핵심영역	주요 정책 메커니즘 및 미래 이행안
① 디지털 은행 접근성 및 포용 (Banking & Digital Inclusion)	• 시중 대형은행 및 제3섹터와의 협력을 통해 표준 신분증 없이도 은행계좌를 개설할 수 있는 파일럿 프로그램 가동 • 오프라인 금융소외 계층을 위해 350개 대면 뱅킹허브를 전국 단위로 신설 및 배치 추진 • FCA 주도의 현금 사용 보장성에 대한 효능 평가 진행
② 저축 인프라 확대 (Savings Support)	• 고용주가 피고용인을 위해 직장 내 급여 연계 저축(Payroll – based savings scheme)을 도입할 수 있도록 FCA가 규제 투명성을 제공 • 연금 및 투자관리 기관인 MaPS와 Nest Insight 등과 연합하여 전국 고용주연합을 창설, 저소득 가구를 위한 'Help to Save' 정부보조 프로그램 가입을 유도
③ 보험을 통한 가계 회복력 (Insurance Resilience)	• Fair4All Finance 주도로 잉글랜드 내 사회적 임차인 대상 가재도구보험 공급 파일럿 개시 • 영국보험협회 주도하에 기존 정신질환 병력이 있는 소비자가 여행보험 언더라이팅 시 겪는 구조적 배제를 철폐하기 위한 특별 워킹그룹 결정 • 갱신 시점에 취약고객을 지원하기 위한 ABI와 영국보험브로커협회(BIBA)의 훈련강령(Code of Conduct) 도입
④ 저렴한 신용대출 시스템 (Affordable Credit)	• 3천만 파운드 규모의 신용협동조합 혁신기금 조성 • 저소득층을 위한 공정한 소액대출 파일럿 가동 및 경제적 학대 관련 강압적 부채(Coerced debt) 피해자구제절차 수립 • 소비자 신용정보의 질과 포괄성을 높이기 위한 FCA의 신용정보시장 개선 이행
⑤ 문제성 부채의 근본적 타개 (Problem Debt)	• 공공부문 채권추심 관행의 강압성을 완화하여 채무자의 인간적 존엄성 보장 • 전문 부채상담서비스에 대한 정부 자금지원을 대폭 상향하고 상담의뢰 경로 첨단화 및 최적화하여 붕괴 직전 가계의 조기보호 도모
⑥ 금융교육 의무화 및 역량 강화 (Financial Education)	• 잉글랜드 초등학교 필수 교육과정인 시민의식 커리큘럼 내 기초 금융 리터러시 교육을 법적으로 의무화 반영 • 성인을 위한 Money and Pensions Service(MaPS)의 'Money Guiders' 프로그램 전국 확대 시행

자료: FCA(2026) 등을 참고하여 저자가 작성함

특히 주목해야 할 것은 재무부가 민간 노동시장의 중추인 고용주를 금융포용의 핵심동력으로 끌어들였다는 점이다.[71] 영국 급여전문가협회(CIPP)와 다국적 폐기물관리기업 SUEZ UK의 우수 성공사례[72]로 대표되는 직장 내 저축 이니셔티브는 매년 11월에 열리는 'Talk

Money Week' 등의 캠페인을 통해 금융문제를 개방적으로 논의하는 직장문화를 뿌리내리게 하고 있다. 이는 개인의 재무건전성이 노동생산성과 직결된다는 고도의 경제적 계산이 깔린 포석이다. 영국 재무부는 본 전략의 선언적 효과에 머물지 않고, 발표 2년 후인 2027년 11월에 6대 영역의 정량적 달성률과 이행 성과를 국가 단위로 재검토할 것임을 확약하여 집행의 엄중함을 담보했다.

6) 저소득층을 위한 시장설계: Fair4All Finance 가재도구 보험 파일럿

재무부 금융포용 전략의 핵심인 Fair4All Finance의 이니셔티브는 정부의 정책의지가 민간자본과 어떻게 물리적으로 결합하여 시장실패를 치유하는지 입증하는 강력한 사례이다. WPI Economics(2025)에 따르면, 현재 배제된 가계의 금융포용성을 완전히 복원할 경우 영국경제 전체에 연간 64억 파운드의 막대한 추가 부가가치가 창출될 수 있는 것으로 나타났다. 이 막대한 경제적 잉여를 갉아먹는 주범 중 하나가 저소득 사회적 임차인(Social Renters)[73]의 극단적인 보장 공백이다. Fair4All Finance의 자체 분석과 FCA 통계의 교차검증에 따르면 전체 영국 성인의 가재도구 보험 가입률이 46%인 반면, 재무적 취약계층의 가입률은 30%에 불과하다. 특히 연소득 1만 5천 파운드 이하 가구의 60%는 가재도구 보험이 전무한 상태이다. Aon 그룹의 연구(Helen Povah 2021)[74]는 이 비극의 역설을 완벽히 보여준다. 저소득 빈곤지역 사회는 고소득 부유층 거주지보다 방화로 인한 범죄 피해를 입을 확률이 무려 30배나 높으며, 조수 범람원(Tidal floodplain) 같은 환경재난위험지역에 위치할 확률이 8배에 달한다. 극단적 위험에 가장 크게 노출된 자들이 보호막은 가장 얇은 역진적 붕괴 상태에 놓인 것이다.

---

71) The Chartered Institute of Payroll Professionals(2025. 11. 5.), "HM Treasury: Financial Inclusion Strategy"(https://www.cipp.org.uk/resources/news/hm-treasury-financial-inclusion-strategy.html)

72) 다국적 폐기물 관리 기업인 SUEZ UK는 저소득·현장직 노동자 비중이 높은 자사 근로자들의 재무적 유동성을 지원하기 위해 영국 신용협동조합(Transave UK) 및 MaPS와 협력하여 '급여 공제형 자동 저축 프로그램(Payroll Savings Scheme)'을 도입했음. 근로자가 급여에서 일정 금액을 자동으로 저축하도록 지원하고 'Talk Money Week'를 통해 직장 내 돈 문제를 솔직하게 논의하는 문화를 조성한 결과, 근로자의 비상자금 마련율이 크게 증가하고 재무 스트레스 감소로 인한 이직률 저하 및 업무 생산성 향상 성과를 거두었음. 이와 관련한 자세한 내용은 CIPD의 "Supporting employee financial wellbeing: SUEZ payroll autosaving"을 참조하기 바람(https://www.cipd.org/en/knowledge/case-studies/financial-wellbeing-suez-payroll-autosaving/)

73) 영국 등 선진국의 주거복지 체계에서 지방정부(Council)나 비영리 주택협회(Housing Association)가 소유한 사회적 임대주택(Social Housing)에 시세보다 저렴한 임대료로 거주하는 저소득·취약계층 세입자를 의미함. 우리나라의 '공공임대주택(영구·국민임대 등) 입주자'와 유사한 개념으로, 금융포용 및 포용보험 연구에서는 보장성보험 가입률이 가장 낮고 빈곤 프리미엄에 가장 크게 노출된 핵심 취약집단으로 분류됨

74) Helen Povah, AON 홈페이지(원본: The ALARM journal(2021. 7.), "Content insurance comfort")

Fair4All Finance는 문제해결을 위해 5A 프레임워크(5As framework)[75]를 도입하여 임차인들이 직면한 구체적인 장벽을 체계화했다. 영국계리사회(IFoA), 전문 연구기관인 Big Window 등과 연합하여 사회적 임대주택 거주자를 대상으로 수차례 심층 인터뷰와 가설검증 워크숍을 수행한 결과, 다음과 같은 심층적 장벽이 도출되었다(Fair4All & IFoA 2025).

1. 제품 카테고리에 대한 가치인식의 오류
   소비자들은 스마트폰 보험(Gadget insurance)이나 가전제품 품질보증서(Warranty)에 대해서는 보장 내용이 불분명하고 청구심사 과정이 느리며 결국 보험회사가 보험금 지급을 회피할 것이라는 뿌리 깊은 불신이 존재했다.
2. 신체적/정신적 취약성에 대한 페널티
   신체적 장애가 있는 소비자의 경우, 휠체어 등 고가의 필수 의료 및 기동성 장비를 보유하고 있으나 표준 가재도구보험은 이를 저렴하게 보장하지 않고 막대한 자기부담금을 요구했다. 위임장을 가진 간병인이 대신 보험을 관리해야 하는 등 여정이 극히 제한적이고 개인화가 결여되어 있었다.
3. 정보획득 채널의 파편화와 평판리스크
   젊은 층은 전통적인 보험채널을 불신하고, 소셜미디어나 비공식 네트워크의 정보에 의존하여 잘못된 결정을 내리는 빈도가 높았다. 더불어 가장 큰 신뢰의 원천이 될 수 있는 주택조합이나 사회적 임대인 측은 특정 보험상품을 추천했다가 향후 분쟁이 발생할 경우 자사의 평판이 훼손될 것을 우려하여 세입자에게 아예 보험정보를 제공하지 않는 극단적 방어태세를 취했다.

이러한 전방위적 마찰을 획기적으로 감축하기 위해 Fair4All Finance가 채택한 해법은 '임대차계약 체결 시 옵트아웃 방식의 보험 자동 내장'이다. 이는 행동경제학적 통찰을 극대화한 방식으로, 세입자가 입주 계약서에 서명할 때 최소한의 필수 보장가치를 지닌 가재도구 보험이 자동으로 적용되도록 설계하되, 원치 않는 경우에만 명시적으로 탈퇴하도록 넛지를 설계하는 것이다. 소비자 워크숍 결과 임차인들은 기존 보험업계에 대한 높은 회의론에도 불구하고 이러한 매끄러운 자동내장 방식이 '아무 것도 없는 것보다는 훨씬 낫다'며 압도적 호의를 보였다. 이를 실현하기 위해 Fair4All Finance는 2025년 하반기부터 대규모 파일럿 프로젝트(Pilot Project)를 가동하며 민간 상업보험회사, 브로커, 사회적 임대 지주를 하나의 컨소시엄으로 묶고 교육, 마케팅, 기술 통합, 데이터 언더라이팅 지원을 총체적으로 제공하는 거대한 생태계 실험을 전개하고 있다.

75) Fair4All Finance가 금융 취약계층의 금융접근성 저해요인을 체계적으로 진단하기 위해 설정한 5가지 핵심 평가 축인 5A는 다음과 같음. ① 인식(Awareness): 상품의 존재 및 필요성에 대한 인식 여부, ② 접근성(Accessibility): 가입 및 이용 채널(디지털·대면)의 물리적·절차적 용이성, ③ 지불가능성(Affordability): 저소득층이 부담가능한 합리적 가격(보험료·수수료) 수준, ④ 수용성(Acceptability·Trust): 상품의 공정성, 약관의 투명성 및 브랜드에 대한 신뢰도, ⑤ 적합성(Adequacy·Appropriateness): 취약계층의 실제 위험과 생활패턴에 맞춘 보장 구조의 적합성임

7) 기업복지로서의 포용보험과 조세정책의 딜레마

보험산업 내부의 보험금 지급을 살펴보면 포용보험 확대가 국가 재정, 특히 국민보건서비스의 부담을 얼마나 효과적으로 대체할 수 있는지 확인할 수 있다. 그럼에도 불구하고 불합리한 국가 조세 및 보조금 제도는 이러한 긍정적 효과의 확산을 가로막고 있다.

가) 민간보험의 막대한 사회적 환원 수치

영국보험협회(ABI)와 Group Risk Development(GRiD)의 합동 통계에 따르면 2024년 한 해 동안 영국의 생명, 소득보상, 중대질병보험을 포괄하는 개인 및 단체 보장성보험 지급액은 역대 최고치인 78억 4,000만 파운드를 기록했다. 이는 중증질환, 부상, 사별을 겪은 가계에 매일 2,190만 파운드라는 막대한 유동성이 투입되고 있음을 의미한다. 이 중 개인보험 지급액은 53억 2천만 파운드로 전년 대비 10% 증가했으며, 청구심사 통과율(지급률)은 최근 10년간 꾸준히 97.9%라는 경이적인 수준을 유지하고 있어 산업계에 덧씌워진 소비자의 맹목적 불신과는 뚜렷한 대비를 이룬다(ABI 2026).[76]

〈표 Ⅲ-5〉 2025년 영국 보장성보험(Protection) 상품군별 청구·지급 실적

(단위: 건, %, 백만 파운드, 파운드)

상품유형	신규 청구 건수	승인율	총지급액 (백만 파운드)	건당 지급액 (파운드)
중대질병보험	20,498	90.2	1,422	69,375
정기 생명보험	48,055	96.7	4,031	83,892
영구장애보험	393	66.7	31	79,834
종신보험	193,577	100.0	1,477	7,631
소득보상보험	18,469	79.0	880	23,416
합계	280,992	95.9	7,841	-

자료: ABI(2026)

76) ABI 보도자료(2026. 6. 29.), "Protection insurers pay out £7.84 billion to help customers safeguard their finances"(https://www.abi.org.uk/media-hub/news-post/protection-insurers-pay-out-7-84-billion-to-help-customers-safeguard-their-finances)

금전적 보상 외에도 보험회사가 예방차원에서 지원하는 의료서비스의 가치 역시 폭발적으로 증가하고 있다. 2023년 한 해 동안 보험회사가 제공한 가상 원격진료, 심리상담 등의 혜택을 이용한 영국인은 약 220만 명으로 전년 대비 23% 상승했으며, 이들이 생성한 총 서비스 인터랙션(Interactions)은 1,030만 건에 달했다.[77] 원격 GP(일반의) 진료건수는 173만 건(21% 상승), 물리치료 등 근골격계 관리는 163만 건(29% 상승), 정신건강 상담 및 디지털 인지행동치료(CBT)는 133만 건(11% 상승)으로 철저히 질병의 조기차단에 집중되어 있다. 이 의료서비스 이용자의 압도적 다수(86%)는 직장을 유지하거나 성공적으로 복귀했으며, 노동시장 이탈 위험이 가장 높은 50대 이상 고연령 근로자의 경우에도 10명 중 8명이 직장 복귀에 성공하는 놀라운 성과를 거두었다(ABI 2023).

나) 시스템적 모순: 유니버설 크레딧공제와 세금폭탄

현재 영국은 16세에서 64세 사이의 근로 연령대 성인 중 919만 명이 경제활동을 포기한 상태이며, 이 중 약 30%에 해당하는 280만 명은 장기 질병을 노동 이탈의 직접적 원인으로 지목했다. 이런 통계는 기업이 노동자에게 고용기반 보험을 제공하여 조기에 예방적 의료서비스를 받게 할 경우, 국가경제의 활력을 얼마나 극적으로 되살릴 수 있는지를 증명한다.

그러나 두 가지 중대한 시스템적 장애물이 이러한 확산을 억제하고 있다. 첫째는 영국 국가보조금인 유니버설 크레딧(Universal Credit; UC)과 개인 소득보상보험(IIP) 간의 치명적 설계오류이다. ABI가 New Policy Institute에 의뢰한 연구에 따르면, IIP 가입자의 3분의 2는 고위층이 아닌 연소득 1만 파운드에서 4만 파운드 사이의 평범한 노동계급이다(ABI 2023). 그러나 이들이 질병으로 실직하여 매월 민간보험금(IIP)을 수령할 경우 국가규정은 이를 전액 소득으로 간주하여 본래 지급받아야 할 유니버설 크레딧 보조금을 1:1로 삭감해 버린다. 결과적으로 저소득 노동자는 본인의 돈으로 비싼 민간보험료를 수년간 성실히 납부했음에도 불구하고 질병 발생시 수령하는 총 가처분소득은 민간보험 없이 국가 보조금만 전적으로 타내는 사람과 완벽히 동일해지는 역차별을 경험하게 된다. 이는 결국 노동자로 하여금 민간보험 가입을 기피하게 만들고, 국가복지 시스템에 전적으로 의존하게 만드는 악성 도덕적 해이를 유발한다.

77) Jaskeet Briah, *Inclusive Media*(2025. 11. 3.), "Use of insurer-provided health services up by 23%: ABI"(https://www.covermagazine.co.uk/news/4521245/insurer-provided-health-services-23-abi)

둘째는 영국 재무부 산하 국세청(HMRC)이 징수하는 과도한 보험프리미엄세(Insurance Premium Tax; IPT)이다. 국세청의 세수 집계 통계(HMRC Monthly Tax Receipts)에 따르면 IPT 세수는 매년 최고치를 경신하며 가계와 기업에 상당한 재정적 부담으로 작용하고 있다. 이에 대해 Broadstone 등 주요 컨설팅 그룹과 영국보험협회(ABI)는 예산안 발표를 앞두고 고용주가 제공하는 건강 및 포용보험에 대한 세금 동결 또는 감면 인센티브를 신설하지 않는 한, 중소기업과 저임금 노동자 계층으로의 보험 확산은 요원하다고 강력히 지적하고 있다.

8) 소결

영국의 포용보험은 현재 데이터과학의 고도화라는 이면에 숨겨진 '취약계층의 체계적 배제'라는 구조적 모순의 정점에 서 있다. 1조 4천억 파운드에 달하는 글로벌 보장격차의 파고 속에서 영국 성인의 절반 이상이 재무적 보호막 없이 문제성 부채의 절벽 위를 걷고 있다. FCA가 도입한 소비자의무(Consumer Duty)의 강력한 제재와 재무부가 내놓은 6대 횡단전략은 시장의 탐욕을 억제하고 금융의 사회적 책임을 묻는 역사적인 분기점임에 틀림없다. 그러나 진정한 의미의 금융포용을 달성하고 빈곤 프리미엄이라는 국가적 오명을 씻어내기 위해, 영국의 정책 입안자와 보험업계는 단순한 규제·감독 강화를 넘어 공공·민간·사회적 주택기구가 결합한 생태계 차원의 패러다임 전환과 다음과 같은 구조적 혁신을 적극 검토해야 한다.

첫째, 거시적 위험 흡수를 위한 국가 주도의 재보험기금(Reinsurance Pool) 상설화이다. 과거 홍수 다발지역의 시장 붕괴를 막아낸 Flood Re의 성공 모델을 확장하여, 병력과 장애 요인으로 배제된 취약계층을 구제할 Health Re(건강 재보험)와 우편번호 차별을 해소할 Postcode Re(지역 재보험)의 설립을 민공합작(PPP) 형태로 추진할 필요가 있다. 이는 인공지능과 세분화된 언더라이팅이 약화시킨 사회적 연대의 끈을 제도로서 재건하는 실질적인 안전판이 될 것이다.

둘째, 월납 보험료에 대한 과도한 분납 수수료 관행의 제도적 개선이다. 현금 유동성이 부족하여 분할 납부를 선택한 가난한 노동자에게 높은 신용이자율(최대 41%)을 부과하는 관행은 공정가치(Fair Value) 원칙에 배치된다. 규제당국은 이를 완화하기 위해 분납 수수료 상한제를 도입하거나, 필수 보장성보험에 한해 실비 수준의 수수료만 부과하도록 표준 가이드라인을 정립해야 한다.

셋째, 부처 간 칸막이를 허무는 유니버설 크레딧과 보험프리미엄세(IPT)의 연계 개혁이다. 노동연금부(DWP)는 개인이 사적자본으로 가입한 소득보상보험 청구액을 복지 지원금 산정 시 100% 감액하는 불평등한 감액률(Taper Rate) 규정을 개선하여 적정 수준의 공제 구간을 신설해야 한다. 동시에 재무부는 단기적인 세수 확보에서 벗어나, 근로자를 위해 포용적 건강보험을 제공하는 중소기업 고용주에게 세제혜택(IPT 감면 및 사회보험료 면제)을 부여함으로써 280만 명에 달하는 질병 기반 비활동 인구를 노동시장으로 유인할 필요가 있다.

마지막으로, 옵트아웃(Opt-out) 기반 미소보험(Microinsurance) 채널의 단계적 도입이다. Fair4All Finance의 연구가 입증하듯 취약계층의 탐색 비용을 줄이기 위해서는 주택 임대차 계약이나 직장연금 가입시점에 최소한의 필수 보장을 디폴트 옵션으로 제공하고, 명시적인 거부 의사가 있을 때만 탈퇴시키는 행동경제학적 넛지(Nudge) 체계를 구축할 필요가 있다.

결론적으로 영국의 보험 생태계가 마주한 현재의 도전은 단순한 금융상품 보급률의 문제를 넘어 국가 전체의 거시경제적 회복력(Macroeconomic Resilience)을 사수하기 위한 핵심 과제이다. 정부, 감독기관, 그리고 민간자본이 완벽한 연대를 통해 '위험의 재분배(Rebalancing Risk)'라는 시대적 과업을 수행할 때, 영국은 빈곤 프리미엄을 박멸하고 글로벌 포용금융 시장의 선도적 표준을 제시할 수 있을 것이다.

나. 일본

1) 포용금융의 부상과 보장 공백의 해소

현대 자본주의와 금융시장이 고도화됨에 따라 금융시스템의 사각지대에 놓이는 취약계층의 리스크는 점차 다변화되고 파편화되고 있다. 포용보험은 이처럼 일반적인 상업보험시장의 대상으로 간주되지 않거나, 충분한 보험을 제공받지 못하는 계층(사회적 약자, 저소득층, 중소기업 등)을 대상으로 각 집단의 특정 니즈에 맞춘 접근이 용이하고 감당 가능한 요율의 보험상품을 제공하려는 글로벌 금융 이니셔티브다. 과거에는 주로 개발도상국의 저소득층을 위한 마이크로인슈어런스의 개념으로 이해되었으나, 최근에는 선진국에서도 금융포용을 추진하는 핵심적인 전략으로 그 외연이 확장되고 있다(奥山絹代 2024).

제네바협회(2024)의 포용보험 요약 보고서에 따르면, 선진국 보험시장에서도 Z세대와 같은 젊은 층이나 고령화된 1인 가구 집단에서 심각한 리스크 보장갭과 보험포용 갭이 발생

하고 있다. 젊은 세대는 상대적으로 낮은 임금과 주거 불안정으로 인해 전통적 장기보험에 대한 구매력을 상실하고 있으며, 급속한 고령화로 인해 기존 보험체계에서는 인수가 거절되는 고령자 및 유병자의 수가 급증하고 있다. 이러한 거시적·구조적 변화는 기존의 표준화된 생명보험 및 손해보험 상품만으로는 사회적 안전망을 유지할 수 없음을 시사한다.

이러한 맥락에서 일본의 보험시장은 전 세계에서 가장 역동적인 포용보험의 테스트베드로 기능하고 있다. 초고령사회에 진입한 일본은 인구구조의 변화, 생활방식의 다양화, MZ세대의 합리적 소비지향 등 시장환경의 급격한 변화에 직면하여 단순·간편·다양한 보험상품에 대한 수요가 증가하고 있다(노건엽 외 2024). 2006년 전격 도입된 소액단기보험 제도는 이러한 수요를 흡수하여 일본을 글로벌 포용금융의 선도국으로 발돋움하게 한 가장 성공적인 규제혁신 사례로 평가받는다(이상우 2020).

2) 일본의 거시적 금융환경과 포용금융 이니셔티브

가) 초고령사회와 금융노년학(Financial Gerontology)의 대두

일본 생명보험산업은 세계에서 유례가 없는 초고령사회에 대응하기 위해 혁신기술을 활용한 포용력 확대와 새로운 성장동력 발굴을 국가적 과제로 추진해 왔다. 이 과정에서 금융노년학이라는 학제적 융합 학문이 산업 전반에 깊숙이 뿌리내렸다. 이는 인지기능 및 신체기능이 저하되는 고령자를 위해 금융상품의 구조를 재설계하고, 사내 매뉴얼과 임직원 교육에 노인학적 지식을 결합하는 접근법이다. 일본 보험회사들은 대학 등의 기초 의과학연구소와 협업하여 과학적 근거에 기반한 질병 예방, 조기 발견, 고령층 맞춤형 상품 및 서비스 개발을 공격적으로 추진하고 있다.

이러한 산업적 노력은 정부의 강력한 정책적 뒷받침과 맞물려 있다. 일본 정부는 2015년부터 2017년에 걸쳐 데이터 3법을 제·개정하고, 2019년에는 고객 가공정보의 제3자 제공업을 허용하는 방향으로 보험업법을 개정함으로써 민간보험회사가 보건·의료 데이터를 활용하여 초개인화된 건강관리 서비스와 포용보험 상품을 개발할 수 있는 인프라를 구축하였다(이상우 2020).

나) G20 후쿠오카 선언과 글로벌 포용금융의 표준 제시

일본의 포용금융에 대한 정책적 혜안은 2019년 후쿠오카에서 개최된 G20 재무장관·중앙은행 총재 회의에서 국제적 어젠다로 승화되었다. 동 회의에서는 세계경제의 주요 과제로 '고령화와 금융'이 최초로 정식 테마로 선정되었으며, 그 결과물로 '고령화와 포용금융을 위한 우선 정책과제(G20 Fukuoka Policy Priority)'가 공식 채택되었다.

해당 선언문은 고령자와 사회적 취약계층의 금융소외를 막기 위해 정책당국, 금융기관, 산업계가 취해야 할 8개 항의 구체적인 행동지침을 제시하였다. 세부적으로는 ① 데이터와 근거(Evidence)의 적극 활용, ② 디지털 지식 및 금융지식의 강화, ③ 생애 파이낸셜 플랜의 지원, ④ 고령자 맞춤형 특화서비스 제공, ⑤ 이노베이션의 적극 추진, ⑥ 경제적 학대로부터의 고령자 보호 등이다(OECD 2020b). 이는 일본이 자국의 소액단기보험시장을 통해 실험하고 축적해 온 포용금융의 방법론을 글로벌 스탠다드로 제시한 것으로, 이후 포용보험 상품들이 단순한 재무적 보상을 넘어 생애주기 전반의 웰빙을 관리하는 방향으로 진화하는 강력한 동인이 되었다.

다) 포용보험의 8가지 판매 비즈니스 모델 혁신

전통적인 대면 설계사 위주의 채널로는 소액의 보험료를 취급하는 포용보험의 사업비를 충당할 수 없다. 이에 따라 일본과 글로벌 포용보험시장에서는 정보통신기술과 대체 유통망을 결합한 혁신적인 판매 비즈니스 모델이 안착하고 있다. 국제 이슈 페이퍼 등에 따르면 포용보험의 판매요소는 크게 8가지로 분류된다(奥山絹代 2024).

대표적으로 ① 제3자가 정해진 인구집단을 대신해 보험을 일괄 구매하는 자동가입 방식, ② 모바일 네트워크 사업자가 우수고객에 대한 로열티 혜택으로 보험료를 대납하는 로열티 상품, ③ 지역밀착형 조직이 상호부조 모델로 리스크를 집단 보유하는 지역의 자조, ④ 고객이 영업 담당자 없이 우편이나 온라인 캠페인을 통해 주도적으로 구매하는 패시브 세일즈 등이 있다. 특히 모바일 테크놀로지를 활용한 MNO 제휴 모델은 보험료 징수 체계를 통신요금이나 모바일머니와 결합함으로써 은행계좌가 없고 물리적 접점이 부족한 지방 거주자나 저소득층의 보험 가입률을 획기적으로 끌어올리는 인프라로 작용하고 있다.

3) 일본 소액단기보험 제도의 형성과 규제 메커니즘

가) 무인가 공제의 양성화와 비례규제의 철학

현재의 일본 소액단기보험제도를 이해하기 위해서는 그 기원이 되는 근거법 없는 공제(무인가 공제)의 역사를 살펴볼 필요가 있다. 2000년대 초반 일본 내에서는 노동조합이나 특정 단체가 그 구성원을 대상으로 법적 규제 없이 임의로 보험 형태의 공제를 운영하는 사례가 팽배했다. 이들 무인가 공제는 상호부조의 순기능도 있었으나, 규모와 형태가 다양해지면서 불특정 다수를 대상으로 영업을 확장하기 시작했고 정보공시 미흡, 설명의무 태만, 재무건전성 부실에 따른 파산으로 인해 소비자 피해가 급증하는 사회적 문제를 야기했다.[78]

이러한 모순을 타개하기 위해 일본 금융청은 2005년 보험업법을 전면 개정하여 특정인을 대상으로 하던 공제사업을 정식 보험업의 정의에 편입시켜 규제 대상으로 삼았다. 이 과정에서 소규모 공제단체들이 대형 상업보험회사 수준의 과도한 자본금이나 고도의 규제 요건을 감당하지 못하고 시장에서 소멸하는 것을 방지하기 위해 소액단기보험업이라는 새로운 라이선스 제도를 신설하였다. 이는 리스크의 크기와 사업의 규모에 비례하여 규제의 강도를 차등화하는 비례규제 원칙의 선구적 모델이다. 금융청은 공제단체들이 정해진 유예기간(2008년 3월 말) 내에 소액단기보험업으로 등록하거나, 일반 보험회사로 면허를 취득하거나, 사업을 폐지하도록 유도하여 혼탁했던 음성적 시장을 투명한 양성적 제도권으로 재편하는 데 성공하였다.

나) 소액단기보험업의 진입요건과 한계 설정

소액단기보험업은 일반 생명보험이나 손해보험과는 확연히 구별되는 규제 프레임워크 내에서 작동한다. 진입을 용이하게 하는 파격적인 완화 조치와 동시에 부실 발생 시 시스템적 위기로 전이되는 것을 막기 위한 엄격한 제한 조치가 공존한다.

---

78) 1990년대 후반~2000년대 초 무인가 공제의 위협을 일본 사회에 처음으로 각인시킨 대표적 사례는 오렌지공제조합사건임. 참의원 의원이 주도하여 높은 배당을 약속하며 무인가 공제 형태로 약 630억 엔(한화 약 6,000억 원)에 달하는 자금을 모은 뒤 파탄에 이르러 수만 명의 은퇴자 및 고령자에게 심각한 금전적 피해를 입혔음. 이를 포함해 무인가 공제의 현상에 대한 자세한 내용은 船木明彦(2008)을 참조하기 바람

- 진입규제 및 자본금 요건: 일반 보험회사가 금융청장관의 면허제를 거쳐 최소 10억 엔의 자본금을 구비해야 하는 반면, 소액단기보험업은 각 지역 재무국의 등록제를 채택하고 있으며 최저 자본금 요건을 1,000만 엔으로 대폭 하향 조정하였다(단 경과조치 적용시 시행일로부터 7년간 500만 엔 허용)
- 취급 분야 및 보험료 상한: 하나의 회사가 생명보험(제1분야)과 손해보험(제2분야), 의료·간병보험(제3분야)을 동시에 겸업할 수 있는 권한을 부여받는다. 단 연간 수입보험료 규모는 50억 엔을 초과할 수 없으며, 이를 초과할 경우 일반 보험회사 면허로 전환해야 한다.
- 상품구조 및 보험기간의 제한: 상품구조는 오직 순수보장성으로만 한정된다. 즉 만기환급형, 연금 등 생존보험, 자산운용형 상품의 판매는 전면 금지된다. 또한 리스크의 장기화를 막기 위해 보험기간은 손해보험의 경우 2년 이내, 생명 및 의료보험의 경우 1년 이내로 엄격히 제한되며 만기 시 갱신하는 형태로 운영된다.
- 보험금액의 상한: 피보험자 1인당 인수할 수 있는 보험금의 총액은 1,000만 엔을 초과할 수 없다. 이를 세분화하면 1) 질병에 의한 중증장애 및 사망은 300만 엔, 2) 질병 및 상해에 의한 입원급부금 등은 80만 엔, 3) 상해에 의한 중증장애 및 사망은 600만 엔, 4) 손해보험 보상액은 1,000만 엔으로 제한된다.
- 자산운용 및 계약자보호: 고객이 납부한 보험료 등 자산의 운용은 예금, 국채 등 원본이 보장되는 안전한 자산으로만 한정된다. 또한 소액단기보험사업자가 파산할 경우 일반 보험회사와 달리 예금보험기구나 보험계약자보호기구 같은 공적 안전망의 보호를 받지 못한다. 이를 보완하기 위해 금융당국은 자금의 부정한 이용 방지와 최소한의 손실 보전을 목적으로 업체 측에 일정금액의 법정 공탁을 의무화하고 있다.

이러한 정교한 규제 디자인은 자본력이 부족한 소규모 사업자나 혁신적인 인슈어테크 스타트업들이 민첩하게 시장에 진입하여 틈새시장을 공략할 수 있도록 하는 강력한 원동력이 되었다.

4) 일본 소액단기보험시장의 진화

가) 1,000만 건 시대를 돌파한 양적 성장

2006년 제도가 시행된 이래 19년이 경과한 현재 일본 소액단기보험시장은 사회구조의 변화와 소비자 니즈의 세분화에 기민하게 반응하며 견고한 성장 가도를 달리고 있다. 일본 소액단기보험협회(SSI)가 발표한 2024년도 업계 주요 수치에 따르면, 소액단기보험 전체 보유계약 건수는 1,248만 건에 도달하여 전년 대비 10.8%의 성장률을 기록하였다. 수입보험료 총액 역시 전년 대비 10.7% 증가한 1,536억 엔 규모로 확대되었다(日本少額短期保険協会 2025a).

이러한 성장세는 단기적 현상이 아니며, 2025년 9월 말 기준 수치에서도 보유계약 건수 1,284만 건, 수입보험료 803억 엔을 기록하며 흔들림 없는 우상향 트렌드를 입증하고 있다(日本少額短期保険協会 2025b). 2020년 957만 건 수준이던 보유계약 건수가 단 4년 만에 약 300만 건 이상 순증한 것은 이 시장이 정체된 일본 금융시장 내에서 독보적인 블루오션임을 시사한다. 등록된 사업자 수 또한 매년 꾸준히 증가하여 2024년 말 기준 123개사에 달하며, 소액단기보험 모집인 자격 취득자 수도 33.6만 명을 돌파하여 탄탄한 영업 생태계를 구축하고 있다.

나) 4대 핵심 포트폴리오 분석

시장의 구성은 제공하는 담보의 성격에 따라 가재보험(임대주택), 생명·의료보험, 펫보험, 비용·기타보험 등 4대 축으로 나뉜다. 아래의 표는 2024년도 말 기준 각 분야의 재무적 기여도를 비교 분석한 결과이다.

〈표 Ⅲ-6〉 일본 소액단기보험의 담보유형별 현황

(단위: 개, 건, %, 엔)

사업영역	사업자 수	보유계약 건수	비중	수입보험료	비중	전년 대비 (2023년)
가재보험	54	945만	76	945억	62	104
생명·의료보험	30	60만	5	199억	13	106
펫보험	10	77만	6	236억	15	115
비용·기타보험	29	164만	13	155억	10	116
전체	123	1,248만	100	1,536억	100	107

자료: 日本少額短期保険協会(2025a)를 재구성함

위 표에서 보는 것처럼 시장의 근간을 지탱하는 캐시카우는 가재보험이다. 전체 계약 건수의 76%, 보험료 수익의 62%를 점유하는 이 시장은 1인 가구의 증가와 임대차시장 활성화의 수혜를 직접적으로 받고 있다. 이는 일본의 임대 관행상 부동산 중개업체나 임대인이 계약조건으로 임차인의 배상책임 및 가재도구 보장보험 가입을 사실상 의무화하고 있어, 2년 임대차 갱신주기와 맞물려 구조적으로 안정적인 반복 갱신매출이 발생하는 시장적 특성에 기인한다.

한편 최근 업계의 판도를 바꾸며 가장 역동적인 성장을 견인하는 엔진은 비용·기타보험과 펫보험이다. 펫보험은 10개 사업자만 존재함에도 불구하고 수입보험료 기준 15%의 점유율을 차지하며 전년 대비 115% 성장을 기록했다. 이는 저출산·고령화 속에서 반려동물을 가족으로 인식하는 문화가 확산되며 고액의 수의학 진료비 헤지 니즈가 높아진 결과이다.

가장 눈에 띄는 도약은 비용·기타보험 분야로, 스마트폰 파손보험(모바일보험), 여행취소보험, 티켓취소보험 등의 이른바 디지털 마이크로보험 판매가 급증함에 따라 보유계약 건수 기준 134%, 수입보험료 기준 116%라는 괄목할 만한 성장률을 달성하였다. 이는 소액단기보험 산업이 전통적인 생명·손해 담보를 넘어 소비자의 미시적 일상 깊숙이 침투하고 있음을 방증한다.

다) 대형 보험회사 및 이종산업 자본의 전략적 각성

소액단기보험 제도는 출범 초기 중소형 및 지역기반 사업자들의 전유물로 여겨졌으나, 시장의 유효성이 입증되면서 대형 종합 보험회사와 비금융 대기업(부동산, 통신, 플랫폼 등)의 전략적 진출 러시가 이어지고 있다(정승희 2019). 특히 성장의 정체 국면에 직면한 일본 내 대형 생보사들은 2019년을 기점으로 소액단기보험 자회사를 직접 설립하거나 유망 인슈어테크 스타트업에 지분 출자를 단행하는 방식으로 시장 진입을 본격화하였다. AXA의 MicroEnsure 출자, Allianz의 Bima 출자처럼 글로벌 대형사들이 포용보험시장을 선점하기 위한 경쟁적 투자가 일본 내에서도 재현되고 있는 것이다(林 勝己 2019).

이들 대형사가 자본금 1,000만 엔의 소규모 라이선스 시장에 뛰어드는 이유는 명확하다. 첫째, 복잡하고 무거운 본사의 레거시 시스템으로는 기획부터 출시까지 수개월이 소요되는 상품을 소액단기 자회사를 통해서는 단 몇 주 만에 신속하게 출시하여 시장반응을 테스트할 수 있는 에자일(Agile) 규제 샌드박스로 활용하기 위함이다. 둘째, 비대면 디지털 환경에 익숙한 MZ 세대와 모바일 네이티브 세대에게 200~500엔 수준의 초소액 임베디드 보험을 판매함으로써 미래의 핵심고객과 디지털 접점을 형성하고 장기적으로 자사의 주력 생·손보 상품으로 업셀링을 유도하기 위한 미끼상품 채널로 기능하기 때문이다.

5) 사회적 리스크 기반 포용보험 특화상품

일본 소액단기보험의 본원적 경쟁력은 일반 대형 보험회사가 수익성 부족이나 언더라이팅 데이터의 부재를 이유로 인수를 거절하는 보장 사각지대에 과감히 파고들어 혁신적인 솔루션을 제공한다는 점이다. 이들은 인구통계학적 변화가 만들어낸 신종 사회적 리스크를 금융상품으로 체계적으로 흡수하고 있다.

가) 고독사 리스크의 금융적 전가와 임대인 보호 메커니즘

초고령사회, 핵가족화, 극단적 개인주의가 결합되면서 일본 내 고독사 문제는 큰 사회·경제적 리스크로 대두되었다. 통계에 따르면 일본 내 연간 고독사 건수는 약 1만 7,000명 이상으로 전체 사망자의 3.5%를 상회하며 지속 증가하고 있다. 일본소액단기보험협회 산하 고독사대책위원회가 2015년부터 축적한 클레임 데이터에 따르면 고독사 사망자의 평균 연령은 약 61세이며, 남녀 모두 65세 미만의 중년층에서 발생하는 비율이 50%를 초과하는 등 노인만의 문제라는 통념을 전복시키고 있다(日本少額短期保険協会 孤独死対策委員会 2025).

특히 충격적인 것은 고독사 원인 중 자살의 비율이 10%를 넘어 국가 전체 평균 자살률(약 1.5%)의 6배에 이른다는 점이며, 발견되기까지 평균 17일이 소요되는 것으로 나타났다. 여성의 경우 3일 이내에 조기 발견되는 비율이 절반에 달하지만, 남성의 경우 사회적 접촉의 부재로 인해 30일 이상 방치되는 장기화 비율이 매우 높다. 이처럼 시신 발견이 장기화되면 심각한 악취 발생과 구더기 번식 등으로 거주시설의 손괴가 극심해지며, 51.3%의 사례가 혈연관계가 아닌 부동산 관리자나 집주인에 의해 최초 발견된다.

이는 즉각적으로 임대인의 막대한 재무적 손실로 귀결된다. 시신 수습, 혈흔 제거, 도배 및 장판 교체 등 특수 청소에 소요되는 일차적 물리적 비용(약 35만 엔 수준)은 물론이고, 이른바 사고물건(고독사가 발생한 방)이라는 낙인이 찍혀 향후 1~3년간 새로운 세입자를 구하지 못하거나 임대료를 대폭 인하해야 하는 이차적 기회비용 손실이 발생하기 때문이다. 이러한 경제적 공포로 인해 다수의 임대인이 고령자나 1인 가구의 입주를 원천적으로 거부하는 심각한 주거 소외현상이 발생했다(国土交通省 2023).

이를 해결하기 위해 등장한 것이 바로 포용적 고독사보험이다. 2011년 아아아루 소액단기보험은 업계 최초로 '무연사회 지킴이(無縁社会のお守り)'라는 상품을 출시했다(日本少額短期保険協会 2011). 이 상품의 천재성은 보험의 계약자를 경제적 능력이 부족한 세입자가 아닌 자산보호의 동기가 강한 집주인으로 설정했다는 점이다. 집주인이 가구당 월 300엔의 저렴한 보험료를 납부하면 해당 가구에서 고독사나 자살 발생 시 특수 청소 및 원상회복 비용으로 최대 100만 엔, 이후 1~2년 간의 임대료 하락 및 공실 손실분으로 최대 200만 엔을 보상받게 된다. 나아가 시노켄그룹 등 대형 임대관리 기업들도 자사 관리 물건의 오너들을 위해 고독사 발생 시 임대료 하락분을 보전해 주는 관리 특약 서비스를 자체 내장(Built-in)하는 등, 고독사 리스크 담보 기전은 보험업계를 넘어 민간 임대관리 플랫폼 전체로 확산되었다.

이러한 혁신은 임대인의 재무적 불확실성을 제거해 줌으로써 독거노인들의 주거 진입장벽을 낮추는 사회적 윈-윈 생태계를 구축해 냈다. 그 유효성이 입증되자 최근에는 젠이치라비 소액단기보험 등 후발 주자들의 가입 건수와 지급 건수가 매년 2배 이상 급증하고 있으며, 대형 손보사인 미쓰이스미토모해상 등도 기존 화재보험에 고독사 담보를 세트로 편입시키는 등 주류시장으로 확산되고 있다. 나아가 일본 푸르덴셜생명과 푸르덴셜신탁회사는 고령자 1인 가구를 대상으로 사망보험금을 재원으로 삼아 생전에 유품정리, 특수청소, 화장 및 납골 비용, 사후 행정사무 처리를 신탁회사에 일임하는 '종합 지원 마이엔딩 케어' 서비스를 도입하여 고독사가 발생하더라도 타인에게 민폐를 끼치지 않고 존엄하게 생을 마감할 수 있는 포괄적 솔루션을 제공하고 있다.

나) 인지증(치매) 및 초고령 간병리스크 특화보험

65세 이상 노인 인구의 상당수가 겪게 되는 기질성 치매 발병은 환자 본인의 의료비 지출을 넘어 간병하는 가족의 경제적 파탄과 타인에 대한 배상책임이라는 이중의 리스크를 파생시킨다.

플러스소액단기보험이 판매하는 '인지증의 지지(認知症のささえ)' 상품은 현장의 요양보호사들의 목소리를 반영하여 기획된 혁신상품이다. 뇌혈관 장애나 뇌의 위축 등에 의한 기질성 인지증(단순 가령성 건망증 제외)으로 진단받을 경우 최저 월 160엔대부터 시작하는 저렴한 보험료로 최대 80만 엔의 진단 일시금을 지급한다(플러스소액단기보험 홈페이지).[79] 이는 공적 장기요양보험만으로는 부족한 주택 내 안전 바 설치, 휠체어 경사로 공

사, 전동 간병침대 구입 등 초기 인프라 구축비용을 적시에 조달할 수 있도록 설계된 것이다. 도덕적 해이를 방지하기 위해 가입 후 90일간의 면책기간을 두며, 6개월 이내 발병 시 50%만 지급하는 안전장치도 세밀하게 마련되어 있다.

특히 치매환자의 경우 길을 잃고 배회하다가 타인의 재물을 손괴하거나 전철 운행을 지연시키는 등의 대형사고를 유발하여 그 가족이 막대한 액수의 손해배상 청구를 당하는 사회적 비극이 잇따르고 있다. 리본소액단기보험은 의사의 사전 치매진단서 없이도 가입 가능한 포용적 심사기준을 도입하고, 연 2만 엔 수준의 보험료로 치매환자의 예측 불가능한 돌발 행동에 기인한 법률적 배상책임(이웃 기물 파손, 화재 미수 등)을 전면적으로 커버하는 '리본 인지증보험'을 통해 간병 가족들의 심리적 압박감을 해소해주고 있다. 스마일소액단기보험 역시 요양 등급 판정 시 일시금을 지급하여 치매 돌봄에 필요한 유동성을 보장한다(스마일소액단기보험 홈페이지).[80] 나아가 당뇨병 환자만을 타깃으로 하는 에셀에이드 소액단기보험의 '페리오DM80' 상품 등 유병자 전용 맞춤형 상품들이 질병 악화를 방지하는 역할까지 수행하고 있다(日本少額短期保険協会, 2011).

다) 철저히 소외된 계층의 포용: 장애인 및 방일 외국인 보험

가장 전통적인 생명보험시장에서 일차적인 위험 심사 대상조차 되지 못하고 원천적으로 가입이 거절되었던 중증 지적장애인과 뇌전증 환자 등은 리스크 노출에 가장 취약한 계층이었다. 이를 구제하기 위해 2000년 자발적으로 결성된 전국지적장애인공제회는 2006년 보험업법 개정에 발맞춰 2008년 소액단기보험사업자인 젠치공제(ぜんち共済)로 성공적으로 탈바꿈했다. 일본 최초의 지적·발달 장애인 전용보험인 '젠치의 안심보험'은 연간 15,000엔이라는 합리적인 보험료로 4대 안심보장(질병 의료비, 사망보험금, 1,000만 엔 한도의 대인·대물 개인 배상책임, 권리옹호 비용)을 종합적으로 제공한다. 특히 인지적 한계로 인해 감정통제가 어려워 우발적으로 상점의 진열장을 부수거나 타인을 밀쳐 상해를 입히는 등의 트러블 발생 시 일반적인 배상뿐 아니라 장애인 본인이 부당한 혐의나 차별을 받을 때를 대비한 변호사 선임비용(권리 옹호)까지 보장한다. 2024년 4월부터는 취업 중인 장애인이라면 장애등급이나 수첩 종류에 무관하게 인수 범위를 대폭 확대하여 진정한 포용금융의 이데아를 실현하고 있다(유유유 홈페이지).[81]

---

79) 플러스소액단기보험(プラス少額短期保険) 홈페이지, "認知症の支え"(https://www.plus-ins.co.jp/sasae/)
80) 스마일소액단기보험(スマイル少額短期保険株式会社) 홈페이지(https://smile-ins.co.jp/product/kaigolp.html)
81) 장애인포털 유유유(ゆうゆうゆう) 홈페이지, "善知共済株式会社"(https://www.u-x3.com/?p=11893)

한편 일본 내국인뿐 아니라 일본에 체류하거나 방문하는 외국인을 위한 포용적 상품도 각광받고 있다. 일본 국민건강보험의 혜택을 받지 못하는 단기체류 외국인 관광객이 일본에서 예기치 못한 질병이나 상해를 입은 경우 파산에 가까운 의료비 청구서를 받게 된다. 대형 손보사인 솜포재팬은 방일 외국인 전용 소액단기 인터넷 여행보험을 출시하여 입국 직후 가입 시 30일간 최고 1,000만 엔까지 의료비를 실비 보장한다. 더 나아가 의료 통역이 가능한 전용 콜센터 운영, 전국 800여 개 제휴 병원에서의 무현금 결제서비스를 자동 부가함으로써 언어장벽과 정보 비대칭성을 해소하여 외국인들의 생명권을 적극 보호하고 있다.[82]

라) 디지털 융합 마이크로 리스크와 B2B2C 임베디드 생태계

MZ 세대와 밀레니얼 세대의 소비 트렌드는 소유에서 경험으로, 거대한 생애보장보다는 당장의 일상적 불편함을 해소하는 마이크로 보장으로 이동하고 있다.[83] 소액단기보험 업계는 이러한 미시적 리스크를 상품화하여 B2B2C 임베디드 방식으로 시장에 침투하고 있다.

대표적 사례인 재팬소액단기보험의 '날씨보험(お天気保険)'은 기상청의 공식 관측 데이터를 활용한 혁신적 지수형 보험이다.[84] 개인 소비자가 아닌 여행사나 리조트, 골프장 등 사업자가 계약자가 되어 '날씨 할인 패키지' 형태로 판매된다. 여행기간 중 목적지에 사전에 지정된 시간(3, 6, 19시간 연속) 동안 시간당 0.9mm 이상의 비나 눈이 내릴 경우, 객관적 기상 데이터를 통해 즉각 손해가 입증되므로 손해사정 분쟁 없이 여행대금 상당액이 소비자에게 환원된다. 이는 여행사 입장에서는 우천 취소에 따른 위약금 분쟁과 매출 하락을 방어하는 최적의 판촉수단이 된다. 이와 유사하게 여행 당일 불가피한 사유로 취소할 경우 위약금을 100% 보전해 주는 트립캔슬보험 역시 선풍적인 인기를 끌고 있다. 이 밖에도 스마트폰, 태블릿, 무선 이어폰 등 고가 디지털 기기의 파손, 수몰, 도난을 월 200~700엔으로 보장하는 모바일 보험, 전철 내 성추행의 억울한 누명이나 실제 피해를 당했을 때 버튼 하나로 변호사에게 즉각 연결되는 헬프콜 기능이 탑재된 변호사비용보장보험, 자전거

82) Sompo Japan Agency 홈페이지, "방일여행자보험(訪日旅行保険)"(https://www.sompo-japan-off.jp/travelins/travelins_ko.html)

83) 하시모토 나오키(橋本 直樹), Monstarlab 블로그(2025. 3. 13.), "마이크로 인슈어런스란? 디지털 혁신이 열어가는 보험의 미래(マイクロインシュアランスとは？デジタル革新が切り開く保険の未来)"(https://monstar-lab.com/dx/about/about-microinsurance/)

84) 재팬소액단기보험주식회사(ジャパン少額短期保険株式会社) 홈페이지, "날씨보험(お天気保険)"(https://www.japan-insurance.jp/otenki.html)

도난시 구매가의 일정액을 보상하는 챠리포보험 등은 소비자들의 일상적 스트레스 지점을 정확히 타격하며 시장을 혁신하고 있다.

6) 소액단기보험 산업의 당면 과제와 규제환경의 고도화

소액단기보험제도는 파격적인 진입장벽 완화를 통해 혁신적 벤처기업을 끌어들이고, 시장의 저변을 확대한 공로가 지대하지만, 그 이면에는 소규모 자본금에 기인한 근본적인 재무적 취약성과 리스크관리의 부실이라는 짙은 그림자가 존재한다. 최근 일본 금융당국의 기조는 이러한 부작용을 통제하기 위해 건전성 모니터링을 대폭 강화하는 방향으로 선회하고 있다.

가) 팬데믹으로 인한 재무적 파탄

소액단기보험은 통상적으로 상호 독립적인 소규모 리스크를 다수 집적하여 대수의 법칙을 실현하는 구조에 적합하다. 그러나 국가적 재난이나 전염병처럼 모든 가입자가 동시에 위험에 노출되는 상관리스크 혹은 꼬리위험에 대해서는 1,000만 엔의 최저 자본금으로는 버텨낼 수 없는 구조적 치명타를 입게 된다.

이를 극명하게 보여 준 사건이 코로나19 팬데믹 당시 인슈어테크 벤처기업 저스트인케이스(Just In Case)의 몰락이다. 이 회사가 출시한 코로나19 전용보험은 폭발적으로 가입자를 유치하며 2022년 3월 기준 3,000만 엔의 수입보험료를 거둬 들였으나, 오미크론 변이의 확산으로 확진자가 폭증하면서 지급해야 할 보험금이 1억 8,000만 엔으로 수입의 6배까지 치솟는 사태가 발생했다. 막대한 유동성 위기에 직면한 회사는 결국 기존 계약자들에게 약정된 보험금을 일방적으로 삭감하여 지급하는 초유의 사태를 빚었다(강윤지 2024).

또한 반려동물 보험시장에서 공격적으로 영업하던 펫베스트 소액단기보험 역시 자금조달 계획 실패로 약 4,080건, 금액으로는 2억 엔에 달하는 보험금 지급 지연사태를 초래하였으며, 어린이를 주 타깃으로 했던 유어사이드 소액단기보험은 론칭 초기 마케팅 실패로 신규계약을 거의 유치하지 못한 채 유동자산이 고갈되어 영업개시 1년 만에 사업을 포기해야 했다.

나) 금융청의 행정처분 및 거버넌스 감독기조의 엄격화

이러한 연쇄적인 한계기업의 부실과 보험금 미지급 사태는 가벼운 진입규제만을 믿고 치밀한 언더라이팅 역량과 비상 자본조달 플랜 없이 시장에 뛰어든 부작용의 결과였다. 사태의 심각성을 인지한 금융청 산하 관동재무국 등은 즉각 강력한 제재의 칼을 빼 들었다. 2022년 6월 저스트인케이스에 대해 보험인수 리스크관리 미비의 책임을 물어 엄중한 업무개선 명령을 내렸고, 동년 8월 펫베스트에 대해서는 2개월간의 업무정지 명령 후 이듬해 파산 결정을 내렸으며, 유어사이드에 대해서는 2022년 12월 직권으로 등록취소 처분을 단행하였다.

나아가 금융청은 2026년 시행을 목표로 소액단기보험사업자에 대한 감독지침을 대폭 개정하여 배포하였다(金融庁 2026). 개정안에 따르면 각 업체는 보험모집에 관한 법령 준수와 고객정보의 적정 관리 등 내부통제 시스템을 확립해야 하며, 특히 다수의 보험대리점과 영업소를 통제할 수 있는 정교한 감사시스템을 구축할 것을 명문화하였다. 대리점에 대해 주기를 정해 감사를 실시하고, 부적절한 징후가 발견될 시 즉각 기한을 정해 개선을 명령하며 이를 추적 검증하는 프로세스를 구비하지 않을 경우 퇴출시키겠다는 강력한 의지를 표명한 것이다.

일본 소액단기보험협회의 와타나베 케이스케 회장 역시 언론 인터뷰를 통해 2년 연속 행정처분을 받은 업계의 현실을 뼈아프게 지적하며 정보공시 기피와 컴플라이언스 의식 부재를 근절하겠다고 말했다.[85] 협회 차원에서 대형 생명보험회사가 보유한 높은 수준의 거버넌스 및 자금운용 체계를 후발 인슈어테크 기업들에게 이식하는 캠페인을 전개하여 이종산업 진출자들이 스스로를 벤처가 아닌 엄중한 금융기관으로 자각하도록 체질 개선을 강제하고 있다.

다) 초소액 결제 인프라와 블록체인 연동 비전

소액단기보험 특유의 낮은 보험료는 기존 신용카드 결제망의 고정 밴 수수료를 감당하기 어려워 마진율 훼손의 주범이 되어 왔다. 이러한 난제를 해결하기 위해 일본의 대형은행

85) Diamond Online(2021. 10. 27.), "소액 단기보험협회 회장이 선언, 업계 발전을 위해 「정보 공개 문화」를 뿌리내린다"(https://diamond.jp/articles/-/284686)

들이 주도하는 거시적 금융인프라 혁신이 소액단기보험산업의 새로운 돌파구로 떠오르고 있다(법무법인 화우 2026).

일본 금융청은 2023년 결제서비스법 개정을 통해 법정 통화(엔화) 연동형 스테이블코인의 발행과 유통을 세계 최초로 포괄적으로 허용하는 규제체계를 정립하였다. 이에 따라 미쓰비시UFJ, 스미토모미쓰이, 미즈호 등 3대 메가뱅크가 앞다투어 기업용 스테이블코인 발행 인프라를 구축하고 있다.

은행권 주도의 엔화 연동 스테이블코인은 24시간 즉시 정산기능을 제공하며 결제수수료를 한계비용에 가깝게 낮출 수 있다. 이 기술이 향후 통신사, 렌터카, 숙박 플랫폼의 시스템과 API로 연동될 경우 사용자가 특정 각 이코노미 업무를 수행하는 단 2시간 동안만 15엔의 보험료를 블록체인 스마트 컨트랙트로 자동 지불하고, 사고 발생 시 역시 코인으로 즉각 보험금을 수령하는 궁극적인 초마이크로 단위의 포용보험 생태계가 실현될 수 있다. 이는 소액단기보험의 비즈니스 모델을 근본적으로 혁신할 강력한 외부 모멘텀으로 작용할 것이다.

7) 미마모리 서비스와 기술융합적 돌봄생태계

미마모리(見守り)는 '계속 지켜봄' 또는 '보살핌'을 의미하는 말로 현대 사회복지 및 산업 영역에서는 주로 고령자, 아동, 1인 가구 등 사회적 보호가 필요한 대상의 안부를 확인하고 사회적 고립을 예방하기 위한 일련의 활동과 서비스를 지칭한다(임덕영 2020). 이 개념은 단순히 물리적인 생사확인을 넘어 개인의 존엄성을 유지하며 지역사회 내에서 자립적으로 살아갈 수 있도록 돕는 다층적 안전망의 의미를 내포하고 있다. 미마모리 서비스가 일본 사회에서 필수적인 국가 인프라로 격상된 배경에는 초고령화와 1인 가구의 급증, 그리고 이로 인해 파생된 고독사라는 심각한 사회병리 현상이 자리하고 있다. 세계 최고 수준의 개호(장기요양) 시스템을 갖춘 일본이 역설적으로 세계 최고 수준의 고독사 국가라는 오명을 쓰게 된 원인은 기능적 돌봄과 사회적 관계망 사이의 괴리에서 찾을 수 있다. 기저귀 교체나 식사 보조, 방문간호와 같은 신체적 서비스는 완벽에 가깝게 제공되나, 정서적 유대감이나 사회적 고립을 방지하는 네트워크는 여전히 취약하다. 더욱이 타인에게 폐를 끼치는 것을 극도로 꺼리는 일본 특유의 메이와쿠(迷惑) 문화는 고령자가 자녀나 이웃에게 짐이 되지 않기 위해 스스로를 고립시키고 공적 돌봄서비스조차 거부하게 만드는 요인으로 작용한다.

가) 공공정책의 진화와 3층 돌봄 네트워크의 구축

미마모리 서비스는 초창기 지자체의 자체 주민 네트워크나 자원봉사자에 의존하는 아날로그적 방식이었으나, 2000년대 후반부터 중앙정부 주도의 체계적인 시스템으로 구조화되었다. 일본 중앙정부는 2009년부터 2011년까지 58개 기초자치단체를 대상으로 '안심생활 창조사업'을 시범 실시하며 안부 확인을 지역사회 내 생존유지를 위한 기반 지원으로 명문화했다. 이 사업을 통해 미마모리의 핵심 효과를 '조기 발견(변화 탐지) → 조기 대처 → 위기 관리 → 정보 지원 → 불안 해소'라는 5단계로 체계화하였다.

도쿄도는 〈고령자 등의 안부 확인 가이드북〉을 제정하여 대상자의 위험도에 따라 지역사회의 개입 수준을 3단계로 분업화했다. 1단계는 '따뜻한 안부 확인'을 하는 단계로 지역주민, 상인, 택배 배달업체, 가스 및 전력 검침원, 금융기관 등이 일상적인 업무수행 중 우편물 방치 등의 이상징후를 감지하고 전문 상담기관에 알리는 '비공식적 일상 감시망' 역할을 수행한다. 2단계는 '담당자의 안부 확인' 단계로 민생위원, 아동위원, 노인클럽, 주민 자원봉사자 등 사전에 지정된 담당자가 홀로 사는 고령자 세대를 정기적으로 방문하여 대화하고 건강을 점검하는 능동적 개입단계이다. 3단계는 '전문적 안부 확인' 단계로 지역포괄지원센터, 실버 파출소 직원, 복지 공무원 등이 투입되어 치매(인지증), 노인 학대, 중증 질환 등 고도의 복합적 개입이 필요한 대상에게 사정 평가 및 불가피한 강제개입 조치를 수행한다.

〈표 Ⅲ-7〉 도쿄도의 다층적 안부 확인 체제

단계	주체 및 참여기관	활동내용 및 개입 수준
1단계 (따뜻한 안부 확인)	• 지역주민, 상인, 택배 배달업체, 가스·전력 검침원, 금융기관	• 일상생활이나 업무수행 중 고령자의 거동, 우편물 방치 등 이상징후를 감지할 경우 전문 상담기관에 즉각 알리는 비공식적 일상 감시망 역할
2단계 (담당자 안부 확인)	• 민생위원, 아동위원, 노인클럽, 주민 자원봉사자	• 사전에 지정된 담당자가 홀로 사는 고령자 세대를 정기적으로 방문하여 대화하고 건강 상태를 점검하는 능동적이고 정기적인 개입
3단계 (전문적 안부 확인)	• 지역포괄지원센터, 실버 파출소 직원, 복지 공무원	• 치매(인지증), 노인 학대, 중증질환 등 고도의 복합적 개입이 필요한 대상에게 전문 지식을 바탕으로 사정 평가, 복지연계 및 불가피한 강제개입 조치 수행

자료: 東京都福祉保健局(2023) p. 4를 재구성함

2024년 4월에 시행된 '고독·고립 대책 추진법'을 통해 일상 인프라(우체국, 택배 등)를 활용한 민관 협력이 국가적 차원으로 격상되었으며, 내각부는 일상 속 소외이웃을 발굴하는 '연결 서포터' 양성 프로그램을 전국적으로 전개하고 있다. 또한 삿포로의 NPO법인 트러블 상담센터는 공적 개호보험의 대상이 되지 못하는 고령자를 위해 1회 3,300엔의 비용으로 월 1회부터 매일 방문까지 선택 가능한 정기방문 및 야간 패트롤 서비스를 제공하며 제도의 사각지대를 메우고 있다(PR Times 홈페이지).[86]

나) B2C 중심의 사물인터넷 및 가전 융합형 비접촉 미마모리 생태계

2020년대를 전후하여 카메라나 마이크가 유발하는 프라이버시 침해 논란과 '감시당한다는 느낌'을 원천 차단하기 위해 일상 공간에 시각적 이물감 없이 녹아드는 비접촉 앰비언트(Ambient) 디자인이 산업의 표준으로 자리 잡았다.

첫째, 헬로라이트와 야마토운수는 조명과 물류 인프라를 결합한 혁신을 선보였다. IoT 전구업체 헬로라이트와 일본 최대 택배기업 야마토운수의 합작인 '크로네코 미마모리 서비스'는 압도적인 비용 효율성을 자랑한다.[87] 화장실이나 복도 전구를 HelloLight LED 전구로 교체하기만 하면 되며, 내부에 소라콤(SORACOM)의 eSIM 기반 셀룰러 모듈이 탑재되어 별도의 와이파이나 허브기기가 필요없다. 전일 오전 9시부터 당일 오전 8시 59분까지 24시간 동안 점·소등 변화가 없으면 가족에게 이메일을 발송하고, 원거리 가족의 요청 시 야마토운수 지역 배달원이 자택을 대리방문하여 안부를 확인한 후 지역포괄지원센터로 통보한다. 기기 렌탈, 통신비, 대리방문 비용을 합쳐 월 1,738엔이라는 파격적 구조로 2022년 굿 디자인상을 수상했다.

둘째, 조지루시와 네코리코는 백색가전과 센싱 기술을 결합한 서비스를 선보였다. 일본 가전업체 조지루시(Zojirushi)는 2001년 세계 최초로 고령자가 컵라면 등을 먹기 위해 매일 사용하는 전기포트에 무선 통신기를 내장한 '미마모리 핫라인'을 상용화했다. 전원 온·오프 및 급탕 이력을 가족의 스마트폰 앱으로 전송하며, 초기 가입비 5,500엔에 월 3,300엔으로 정기적 제품교체 및 세정제 무상 제공 등 사후관리를 지원한다.[88] 네코리코의 '마모

86) PR Times 홈페이지, NPO 법인 트러블 상담 센터(2026. 8. 12.) "고령자의 고립고독사를 막는 "정기 지켜 서비스" 개시 – 월 1회 ~ 매일까지 선택할 수 있는 안부 확인으로 제도의 틈새를 해소"(https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000004.000180027.html)

87) 크로네코 미마모리 서비스(クロネコ見守りサービス) 홈페이지, 헬로 라이트 방문 플랜(ハローライト訪問プラン)(https://nekosapo-order2.kuronekoyamato.co.jp/mimamori.html)

리코'는 기존 냉장고 외부에 소형 센서만 부착하여 냉장고 문 개폐시의 가속도와 진동을 감지한다. 단말기(9,900엔~14,300엔) 내에 LTE-M(Cat.M1) 통신모듈과 온·습도 센서가 탑재되어 실내 열사병 위험까지 모니터링하며 월 550엔의 단순화된 요금제를 제공한다.[89]

셋째, KDDI와 오키나와 셀룰러는 플러그 및 공간 동선 센싱 기술을 통해 생활공간 전체의 움직임을 파악하는 솔루션인 '간편 미마모리 플러그'를 제공한다. 동 서비스는 벽면 콘센트에 꽂는 일체형 기기로 동작·온도·습도·조도를 동시 감지한다. 초기 8,800엔, 월 539엔에 이용 가능하며 비상시 회당 5,500엔의 비용으로 보안업체 세콤의 긴급출동을 요청할 수 있다.[90] 마루베니 네트워크 솔루션즈의 '고령자 미마모리 서비스'는 실내의 미세한 빛 에너지로 자가 발전하는 PIR(수동적 적외선) 인체 감지센서를 사용한다. 케이블 배선공사가 불필요해 임대 아파트 원상복구 부담이 없으며, 암흑에서도 7.5년, 일반 조도에서 15~20년간 무선 송신이 지속되는 기술을 통해 열사병 경고 및 배회 행동 등을 복합적으로 확인한다.[91] 소프트웨어 기반으로는 일본의 국민 메신저 LINE을 활용해 수일 간격으로 안부를 묻는 '엔리치 미마모리 서비스'도 등장했다.[92]

〈표 Ⅲ-8〉 일본의 주요 B2C 비접촉 미마모리 서비스

구분	감지방식 및 하드웨어 형태	초기비용	월 이용료	주요특징 및 오프라인 연계
크로네코 미마모리 (야마토운수)	IoT LED 전구 (점·소등 감지)	0엔	1,738엔	• 소라콤 셀룰러 내장 • 24시간 미작동 시 알림 • 택배원 대리방문 포함
미마모리 핫라인 (조지루시)	무선통신 내장 전기포트	5,500엔	3,300엔	• 급탕, 전원 사용이력 실시간 전송 • 조작 불필요, 장비렌탈 및 사후관리
마모리코 (네코리코)	냉장고 부착형 진동 센서	9,900~ 14,300엔	550엔	• LTE-M 모듈 탑재 • 냉장고 개폐 감지, 실내 온·습도 측정기능 포함
간편 미마모리 플러그 (KDDI)	콘센트 삽입형 복합센서	8,800엔	539엔	• 동작/온·습도/조도 감지 • 필요 시 SECOM 긴급출동(회당 5,500엔) 요청 가능

88) D for Good! by Impress Sustainable Lab, *No+e*(2023. 5. 31.), 전기주전자로 자연스럽게 연결된다 – 상인 마호빈의 안부 확인 시스템 '미마모리 안심 라인!'"(https://note.com/d4g/n/nd22d2387bdc0)

89) Necolico 홈페이지, "마모리코(まもりこ)"(https://www.necolico.co.jp/mamolico/)

90) 오타 료조(太田 亮三), Impress Watch(2023. 7. 11.), "au, 콘센트에 꽂을 뿐인 IoT 보기 센서(au、コンセントにさすだけのIoT見守りセンサー)"(https://www.watch.impress.co.jp/docs/news/1515509.html)

91) 마루베니 I-DIGIO(丸紅 I-DIGIO) 홈페이지, "고령자 보수 서비스(高齢者見守りサービス)"(https://www.marubeni-idigio.com/product/somilution/ai_iot/mimamori.html)

92) NPO법인 엔리치(エンリッチ) 홈페이지, "자신을 지켜보는 서비스(あなた自身見守りサービス)"(https://www.enrich.tokyo/)

다) 물리 보안기업의 능동형 대처 모델과 헬스케어 융합

가전 센서기반 서비스가 예방적 발견에 집중한다면 세콤과 알속(ALSOK) 등 전통적 보안기업은 24시간 무중단 관제와 전국 단위의 긴급 출동망을 활용한 '능동형 생명유지 서비스' 시장을 개척하고 있다.

첫째, 알속은 인적 인프라 결합형 긴급 출동망 서비스인 'HOME ALSOK 미마모리 서포트'를 제공한다. 동 서비스는 화장실과 복도의 라이프 리듬 센서가 24시간 움직임을 감지하지 못하거나 화재, 가스누출 센서가 작동하면 관제센터에 경보가 울리고 경비대원이 내부로 진입하여 구급 대원에게 인계한다. 도입 장벽을 낮추기 위해 초기비용이 전액 면제되는 '제로 스타트 플랜(월 3,069엔)', '렌털 플랜(초기 13,365엔/월 2,838엔)', '구매 플랜(초기 70,565엔/월 1,870엔)'으로 세분화했다. 센서 작동에 의한 출동은 무료이나 비긴급 상황에서 단순 확인용 출동 요청시 1회 7,700엔이 부과되며, 실내 카메라 '알보 eye'와 치매 배회 위치 추적기 등 복합 옵션을 제공한다.[93]

둘째, 일본 최대 보안업체인 세콤은 웨어러블 디바이스와 소셜기능을 융합한 '마이 닥터 워치(My Doctor Watch)' 서비스를 출시했다. 동 서비스는 손목밴드 내 가속도 및 기압 센서를 통해 착용자가 바닥에 쓰러질 때 발생하는 물리적 충격과 이후 신체 움직임 정지 상태를 독자적 알고리즘으로 분석하여 낙상을 자동 판별한다. 의식불명 상태라도 블루투스에 연동된 베이스 스테이션이나 셀룰러망을 통해 세콤에 구급신호를 즉시 전송하며, 자택 출동은 무료이나 야외 출동 시에는 시간당 11,000엔이 부과된다.[94] 또한 평소 걸음 수와 소비 칼로리를 기록하여 대사증후군 예방관리 도구로도 기능한다. 나아가 세콤은 정서적 고독감 해소를 위해 스타트업 '치카쿠'와 손잡고 '마고 채널 with SECOM'을 선보였다. 스마트폰 조작을 두려워하는 조부모 세대가 오직 TV 리모컨만을 이용해 손주(마고)의 사진·영상을 시청할 수 있게 한 기기다. 이 장치에 온도/습도/조도 센서를 결합해 어르신이 TV를 켤 때 기상 및 생활 소음 유무를 분석하여 가족의 앱으로 전송함으로써 정보소외 극복과 안부 확인을 동시에 달성했다.[95]

---

93) 미마모리 홈페이지, "ALSOK 고령자 미모리(見守り) 서비스 요금 해설"(https://mimamori.website/alsok/)

94) 오타 료조(太田 亮三), *Impress Watch*(2016. 12. 21), "활동량계와 센서에 세콤의 응급 대응이 융합, 「세콤 마이닥터 워치」", (https://k-tai.watch.impress.co.jp/docs/news/1036312.html)

95) SECOM 홈페이지, "고령자 안부 확인 서비스(高齢者の安否確認サービス)"(https://www.secom.co.jp/mimamori/mago-ch/)

라) 개호시설 및 B2B 영역의 스마트 돌봄 기술 전개

만성적인 요양보호사 부족 사태를 해결하기 위해 후생노동성은 2026년도 예산안에 요양 시설의 개호기술(로봇, 센서, ICT) 도입 지원 사업비로 97억 엔을 편성하는 등 B2B 스마트 돌봄 플랫폼 구축이 가속화되고 있다.

첫째, A.I. Viewlife의 자립 지원형 로봇 시스템은 광각 적외선 센서와 생체 센서를 결합해 거실 동선을 24시간 가시화하고 치매환자의 침대 이탈을 사전 예측하여 요양보호사의 스마트폰으로 알림을 보낸다. 미쓰비시전기의 '키즈키아-나이트'는 침대 부근에는 고해상도 AI 카메라를, 사생활 보호가 필수인 화장실에는 실루엣조차 남지 않는 적외선 열화상 센서를 배치하는 복합 솔루션을 적용했다.[96] NTT 도코모 역시 CROSS LAB을 통해 천장 부착형 저해상도 열화상 센서를 개발, 프라이버시를 완벽히 보호하며 환자의 위치와 쓰러짐을 추적하는 시스템의 상용화 테스트를 2024년부터 진행 중이다.[97]

둘째, 피트 퍼시픽(Fit Pacific)의 'AiSleep'은 매트리스 하단에서 3초 내에 환자의 상반신 일으킴 동작을 초고속으로 감지하고 매초 단위로 수면 깊이와 호흡을 기록한다. 에코나비스타의 '라이프 리듬 나비+Dr.'은 침대/인체감지/온·습도 센서를 연동해 수면 분석과 열사병 예방을 통합 관리하고,[98] 집케어(ZIPCARE)의 '마모루노 십'은 AI 컨시어지를 통해 시급한 알람만 선별적으로 통지하여 정보 피로도를 낮춘다.[99] 또한 스마트 기저귀 센서 '라이프렌즈(LIFELENS)'는 배설 타이밍을 정확히 알려 야간 근무자의 육체적 피로를 대폭 절감시킨다. 이러한 시스템을 전면 도입한 결과, 와라쿠 홈 요양원은 시설 내 낙상사고 25% 감소, 요양 스태프 직무 스트레스 지수 18% 개선이라는 가시적 성과를 입증했으며, 수집된 생체 데이터는 '호노보노 IoT 클라우드' 등 전자 차트와 API로 연동되어 수기 간호 기록 시간을 크게 단축하고 있다.

---

96) ND소프트웨어 주식회사(NDソフトウェア株式会社) 홈페이지, "자립 지원형 개호 지켜보기 로봇 AIViewlife" (https://www.ndsoft.jp/iot-tool/aiviewlife)

97) NTT도코모 홈페이지, "기술해설: 화장실에서도 안심. 프라이버시를 지킬 수 있는 체온 검지형 AI센서"(https://www.docomo.ne.jp/corporate/technology/rd/service/001/)

98) ASPIC 홈페이지, ASPIC 편집부(2026. 2. 2.), "개호시설용 보수 시스템 비교 12선 – 유형별 소개"(https://www.aspicjapan.org/asu/article/24307)

99) 월간장기요양(2026. 3. 2.), "[일본] 사람이 없다 – 일본 개호 현장에 로봇이 들어온 이유"(https://www.carekim.com/news_view.jsp?ncd=3462)

마) 인공지능과 로보틱스를 활용한 자립 지원과 정서적 케어

돌봄의 패러다임이 단순 신체 모니터링을 넘어 거주자의 인지능력을 훈련하고 뇌 신경회로를 자극하는 자립 지원으로 고도화되며 초거대 AI와 소셜로봇이 전면에 투입되고 있다.

첫째, 지방 소도시의 사회복지 공무원 인력 한계를 타개하기 위해 한국 네이버클라우드의 '클로바 케어콜'이 2023년 6월 초고령화 도시인 시마네현 이즈모시에 성공적으로 도입되었다. 기계적 스크립트를 읽는 구형 ARS가 아니라 하이퍼클로바 알고리즘을 통해 "지난번에 아프다던 무릎은 좀 어떠신가요?"처럼 이전 대화의 맥락을 기억하여 자연스럽고 공감적인 대화를 이끌어낸다. 복지 공무원들은 AI가 정리한 대화 요약본을 토대로 심리적 우울증이나 건강 악화가 감지된 가구에만 대면 행정력을 집중하는 복지 디지털 전환을 달성하였고, 이를 바탕으로 오사카와 간사이 등 일본 전역의 지자체로 확산되고 있다.[100]

둘째, 소니의 인공지능 강아지 '아이보(Aibo)'는 사용자의 습관을 학습하여 실제 반려견처럼 감정을 표현하며 고독감을 달래고, 아이 형태의 소셜로봇 '효돌(Hyodol)'은 정해진 시간 복약 안내 및 노래 부르기 등 생활밀착형 지원을 제공한다(윤자영 2024). 네코리코의 대화형 로봇 '보코 에모(BOCCO emo) LTE 모델'은 온도와 습도를 24시간 모니터링하다가 임계치 도달 시 스스로 판단해 "방이 너무 덥네요. 에어컨을 켜는 건 어떨까요?"라고 음성 안내를 하는 '오지랖 통지' 기능을 갖추었으며, 앱을 통한 가족 간의 양방향 음성 메신저 역할도 수행한다.[101] 일본 요양시설에서는 로봇 강사의 안내에 따라 치매 인지훈련과 체조 동작을 수행하는 자립 활동이 이미 일상화되어 있다.

바) 일본 우정그룹의 미마모리 서비스: 전국망 인프라를 활용한 피지털 돌봄의 완성

첨단 IoT 센서와 AI 기술이 쏟아지는 가운데서도 일본의 고령층이 가장 높은 신뢰를 보이는 돌봄의 주체는 역설적으로 가장 아날로그적인 우체국 직원이다. 일본우정그룹(일본우편, 우초은행, 캄포생명)은 전국 2만 4천여 개의 우체국 점포망과 수십만 명의 배달원 및 보험설계사 조직을 보유한 일본 최대의 오프라인 네트워크 기업이다. 이들은 디지털 기기

100) 연합뉴스(2026. 5. 18.), "네이버클라우드 AI 안부전화, 日 초고령사회 파고든다"(https://www.yna.co.kr/view/AKR20260518042300017); 뉴스핌(2026. 5. 18), "네이버클라우드, 日 공공시장 공략 – AI 안부전화 '케어콜' 공개"(https://www.newspim.com/news/view/20260518000279)

101) 고조이루(ごじょいる) 홈페이지, "고령자돌봄서비스"(https://gojoiru.co.jp/lp2025/necolico/)

조작에 극단적 거부감을 갖거나 타인의 방문을 꺼리는 고령자들도 우편 배달부나 우체국 보험설계사에게는 쉽게 문을 열어준다는 행동경제학적 특성을 정확히 간파했다. 이에 따라 기존의 우편배달 동선과 캄포생명의 보험 영업망을 활용하여 추가적인 인프라 구축비용 없이 전국 단위의 안부확인 네트워크를 상용화하는 데 성공했다. 이는 국가 인프라가 곧 민간의 복지 플랫폼으로 전환된 세계적으로 유례가 없는 모델이다.

일본우편과 캄포생명이 연계하여 제공하는 미마모리 서비스는 고령자의 건강 상태와 거주환경에 따라 선택할 수 있도록 크게 3가지 모듈로 구조화되어 있다.[102]

첫째는 대면과 디지털의 완벽한 결합인 미마모리 방문서비스(월 2,500엔 수준)이다. 이 서비스는 이 생태계의 핵심으로, 훈련받은 우체국 직원이나 캄포생명 제휴 직원이 월 1회 고령자의 자택을 직접 방문하여 약 30분간 대면상담을 진행한다. 직원은 단순히 인사만 하는 것이 아니라 사전에 체계화된 10여 개의 문항(식욕, 수면 상태, 외출 빈도, 복약 여부, 집안의 정리정돈 상태 등)을 기반으로 인터뷰를 실시한다. 이 과정에서 직원은 센서나 AI가 결코 포착할 수 없는 고령자의 미세한 우울감, 집 안의 악취, 안색의 변화 등을 인간의 감각으로 확인한다. 이후 현장에서 태블릿 PC를 활용해 확인된 데이터를 입력하고, 고령자의 웃는 모습이 담긴 사진을 촬영하여 원거리에 거주하는 가족의 스마트폰(이메일 또는 전용 앱)으로 즉시 리포트를 전송한다.

둘째는 자동화된 일상 모니터링 시스템인 미마모리 전화 서비스(월 980엔 수준)다. 매일 지정된 시간에 고령자의 유선전화나 휴대전화로 자동 음성전화가 걸려 온다. 고령자가 전화기의 다이얼(1번: 건강함, 2번: 평소와 다름 등)을 눌러 응답하면 그 결과가 가족에게 이메일로 전송된다. 응답이 없을 경우 일정시간 간격을 두고 재발신하며, 최종 미응답시 가족에게 경고 알림을 발송하여 신속한 조치를 유도한다.

셋째는 보안기업과의 융합 시스템인 긴급출동(카케츠케) 서비스 옵션이다. 전화 응답이 없거나 방문 리포트에서 심각한 이상이 감지되었을 때 원거리 가족의 요청에 따라 제휴된 전문 보안업체(ALSOK 등)의 경비대원이 즉각 자택으로 출동하는 서비스다. 이처럼 우체국의 친근한 일상 돌봄과 보안업체의 위기 개입을 분업화하여 서비스의 전문성을 극대화하였다.

일본 내에서 압도적인 고령 가입자 비율을 보유한 캄포생명은 이 미마모리 서비스를 자사의 생명보험 및 연금 상품의 가치사슬 내로 완벽히 흡수하여 강력한 락인효과와 사회적 가치를 창출하고 있다.[103]

---

102) 일본우정그룹 홈페이지, "우체국 마미모리서비스"(https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/)

먼저 보험금 청구 누락 방지 및 고객의 권리보호 강화다. 고령 가입자는 치매 발병이나 인지능력 저하로 인해 자신이 입원이나 수술을 했음에도 보험금 청구를 잊어버리는 경우가 빈번하다. 캄포생명은 미마모리 방문 서비스를 통해 직원이 자연스럽게 최근의 입원 및 통원 이력을 확인하도록 하여 미청구된 보험금을 선제적으로 찾아내어 청구절차를 직접 대행·지원한다.

둘째는 지정대리청구인 제도 안내와 계약 실효 방지이다. 치매 발병 등으로 보험료 납부가 중단되어 계약이 실효되는 것을 막기 위해 방문 직원이 고령자와 가족에게 지정대리인 청구제도(가입자를 대신해 가족이 보험금을 청구할 수 있는 제도)의 등록을 적극 권장한다. 이는 캄포생명의 유지율을 방어하는 핵심 재무적 기제로도 작동한다.

셋째는 임베디드 바우처를 통한 포용의 확대이다. 캄포생명은 자사의 특정 노후 보장성보험이나 치매보험에 가입하는 고객을 대상으로 우체국 미마모리 방문서비스 3개월 무료 이용권이나 월정액 할인 바우처를 기본 특약으로 제공하고 있다. 보험상품의 금전적 보상에 오프라인 인적 돌봄을 물리적으로 결합함으로써 상품의 차별화를 이뤄낸 것이다.

일본우정그룹과 캄포생명의 모델은 기술의 진보 속에서 인간의 역할이 어떻게 재정의되어야 하는지를 웅변한다. 디지털 센서는 24시간 감시라는 압도적 효율성을 자랑하지만, 고령자에게 심리적 위화감을 주며 결국 기계적 수치만을 전달한다. 반면 우체국의 미마모리 서비스는 가장 아날로그적인 사람의 대면 방문을 전면에 내세워 고령자의 심리적 장벽을 허물고, 수집된 정성적 데이터를 태블릿과 클라우드라는 백엔드 기술을 통해 가족과 보험회사에 즉각 연동하는 피지털 융합을 구현했다. 이는 첨단 디지털 기술의 궁극적 종착지가 인간의 배제가 아니라 인간이 다른 인간을 더 깊이 돌볼 수 있도록 효율적으로 연결하는 것임을 입증하는 선진국형 포용보험의 가장 모범적인 사례라 할 수 있다.

8) 소결

초불확실성과 인구구조의 격변이 교차하는 현시대에 일본의 소액단기보험 및 미마모리(안부 확인) 생태계는 금융시스템이 초고령사회의 위험을 어떻게 흡수하고 진화해야 하는지를 보여주는 구체적인 실증 모델이다. 과거 규제의 사각지대에 방치되어 있던 무인가

103) 캄포생명의 가치사슬 통합 전략에 대해서는『かんぽ生命 統合報告書 (Integrated Report)』및 공식 홈페이지의 '고령자 대상 서비스(高齢者向けサービス)' 지침 참조바람

공제 제도를 투명한 법의 테두리로 편입시킨 과감한 비례규제적 결단은 오늘날 120여 개의 혁신 벤처와 1,200만 건을 상회하는 계약이 숨 쉬는 역동적 포용보험시장을 탄생시켰다. 결과적으로 대형 상업보험회사가 수익성을 이유로 외면했던 고독사, 치매 배상책임, 일상생활의 파손 등 파편화된 '마이크로 리스크'가 혁신의 텃밭으로 탈바꿈하게 되었다.

무엇보다 일본의 돌봄 생태계는 첨단기술만으로는 초고령사회의 고립을 온전히 해결할 수 없다는 분명한 궤적을 남긴다. 일본은 고령자의 디지털 거부감을 허물기 위해 통신 모듈을 백색가전이나 전구 등 일상 사물에 앰비언트(Ambient) 형태로 숨겨 자연스러운 모니터링을 구현했다. 나아가 위기가 감지되면 우체국 직원, 택배 배달원, 민간 경비대원 등 이미 전국망을 갖춘 오프라인 인력이 즉각 현장에 투입되도록 매핑(Mapping)했다. 이는 첨단기술의 궁극적 종착지가 '인간의 배제'가 아니라, '인간이 다른 인간을 더 깊이 돌볼 수 있도록 연결하는 것'임을 입증하는 피지털(Phygital) 융합의 성과라 할 수 있다.

이처럼 보험상품에 오프라인 인적 돌봄을 임베디드(Embedded) 형태로 결합하는 시도들은 보험이 단순한 사후적 금전 보상을 넘어 가입자의 생애주기 전반을 예방하고 관리하는 능동적 파트너로 진화하고 있음을 시사한다. 다만, 혁신의 이면에는 빈약한 자본력으로 인해 팬데믹과 같은 거시적 충격을 감당하지 못하고 붕괴한 한계기업들의 실책도 공존한다. 진입의 자율성은 대폭 열어두되, 사후적인 대리점 내부통제와 소비자보호(2026년 시행 예정 감독지침 등)만큼은 엄격히 옥죄는 최근 금융청의 행보는 포용금융의 생태계가 지속가능성을 확보하기 위해 어떠한 규제적 균형감각을 갖추어야 하는지를 묵묵히 보여주고 있다.

4. 비교분석 및 시사점

가. 비교분석

글로벌 포용보험의 혁신 사례는 국가의 경제적·사회적 성숙도와 직면한 리스크의 성격에 따라 크게 두 가지의 전략적 지향점(생존형 혁신 vs 적응형 혁신)을 보여준다.

필리핀과 인도 등 개발도상국은 물리적 금융 인프라의 부재를 극복하고 최빈곤층의 '접근성(Accessibility)'을 극대화하여 재난과 빈곤의 악순환을 끊는 '생존형 혁신(Leapfrogging)'에 주력하고 있다. 반면, 영국과 일본 등 선진국은 고도화된 금융시장 이면에서 발생

하는 고독사, 초고령화, 빈곤 프리미엄(Poverty Premium) 등 '사회적 스트레스와 구조적 배제'를 해결하기 위해 보험을 예방과 돌봄의 사회안전망으로 재정의하는 '적응형 혁신'에 방점을 두고 있다.

이러한 양극단의 시장환경에도 불구하고, 4개국의 사례를 관통하는 공통된 진화의 궤적은 '디지털 기술의 효율성(High-Tech)'과 '현장 밀착형 인적 네트워크의 신뢰(High-Touch)'가 결합된 피지털(Phygital) 생태계로의 수렴이다.

〈표 Ⅲ-9〉 4개국 포용보험 혁신 모델 비교

구분	개도국 (생존형 도약 모델)	선진국 (적응형 고도화 모델)
국가	• 필리핀, 인도	• 영국, 일본
핵심과제	• 금융소외 및 물리적 접근성 결여 극복	• 사회적 고립 및 빈곤 프리미엄 타파
주요 리스크	• 자연재해, 빈곤, 보장 사각지대	• 초고령화(고독사, 치매), 알고리즘 배제
규제 및 거버넌스	• (필리핀) 10일 내 지급 강제, 상품 규격화 • (인도) 농촌·사회부문 의무할당, 소수자 차별 철폐	• (영국) 소비자의무(Consumer Duty), 예방적 감독 • (일본) 소액단기보험 라이선스 (비례규제 도입)
핵심 상품/채널	• GCash 임베디드, 파라메트릭 보험·비마 트리니티(수감, 비스타)	• 옵트아웃 가재보험, 고용주 연계 저축 • 고독사 보험, 앰비언트 IoT(가전 융합)
휴먼 네트워크	• 전당포, 상호공제조합(MBA)·BC 요원, 비마 바학(현지 여성)	• 비영리단체, 주택협회, 고용주 • 우체국(미마모리), 임대관리 플랫폼
성공요인	• 현지 밀착을 통한 신뢰(Trust) 구축	• 전문가 기반의 가치 제안(Expertise)

위의 4개국 사례를 바탕으로 도출한 포용보험 생태계의 3대 핵심 혁신기제는 다음과 같다.

첫째, 규제 및 거버넌스 측면에서는 비례규제와 결과 중심(Outcome-based) 감독을 추구하고 있다는 점이다. 각국 금융당국은 포용보험의 정착을 위해 기존 상업보험의 획일적 규제를 타파하고 시장의 특수성을 반영한 맞춤형 규제 프레임워크를 도입했다. 일본은 무인가 공제의 난립으로 인한 소비자 피해를 막기 위해 2006년 소액단기보험제도를 신설하여, 최저 자본금을 1,000만 엔으로 대폭 낮추는 파격적인 비례규제를 통해 혁신 자본이 틈새시장에 진입할 수 있도록 유도했다. 필리핀은 보험금 지급 지연에 대한 대중의 불신을 불식시키기 위해 '10일 이내 보험금 지급'을 법적으로 강제하고, 보험료와 보장금액의 상

한을 최저임금과 연동하여 규격화했다. 인도는 생·손보사들이 농촌 및 사회적 약자 계층에 일정 비율 이상을 의무 판매하도록 강제하는 '농촌 및 사회부문 의무' 조항을 신설했으며, 정신질환 및 장애인 등에 대한 구조적 차별을 금지하는 규제를 선도하고 있다. 영국은 알고리즘에 의해 취약계층이 높은 보험료를 지불하는 '빈곤 프리미엄' 현상을 타파하기 위해 '소비자의무(Consumer Duty)' 프레임워크를 전격 도입하여 실질적인 긍정적 결과를 도출하도록 강제하고 있다.

둘째, 초간소화·임베디드·파라메트릭 등 상품 및 채널 측면의 혁신이다. 취약계층의 복잡성 회피와 지불능력 한계를 극복하기 위해 상품의 구조는 극단적으로 간소화되거나 일상에 내장(Embedded)되는 형태로 진화했다. 필리핀의 '기후보장 보험(WPI)'과 인도의 패키지 상품 '비마 비스타(Bima Vistaar)'는 재난 발생 시 손해사정 과정을 생략하고 기상 관측 데이터가 임계치를 초과하면 자동으로 보험금을 즉시 지급하는 알고리즘을 채택하여 행정 비용을 획기적으로 낮췄다. 일본은 1인 가구와 초고령화라는 사회적 스트레스에 대응하여 임대인의 공실 및 원상회복 비용을 보장하는 '고독사 보험', '치매 배상책임보험' 등 기존 상업보험이 인수하지 않는 틈새 리스크를 정밀하게 타격하고 있다. 영국은 저소득 사회적 임차인들의 가재도구 보험 가입률을 높이기 위해 임대차 계약 시 보험이 자동으로 내장되고 원치 않을 때만 거부(Opt-out)하게 만드는 넛지(Nudge) 방식을 도입했다.

셋째, 데이터-휴먼 하이브리드(피지털) 융합 모델을 적극 활용하고 있다는 점이다. 첨단 디지털 플랫폼이 도입되더라도 결국 취약계층의 정보 비대칭성을 해소하고 행동 변화를 이끌어내는 핵심 동력은 사회적 자본이 축적된 현장의 휴먼 네트워크였다. 필리핀은 전국에 퍼져있는 전당포 네트워크와 모바일 지갑(GCash) 플랫폼을 결합하여 서민들이 가장 친숙하게 방문하는 거점을 포용보험 판매의 최전선으로 탈바꿈시켰다. 인도는 상업은행 지점이 없는 오지 마을의 '비마 바학(현지 여성 요원)'과 'BC(비즈니스 특파원)' 요원들이 보드게임 등 행동주의 툴박스를 들고 이웃을 대면 설득하며, 수수료 제로의 공공 디지털 플랫폼 '비마 수감'과 연동하여 완벽한 피지털 융합을 구현했다. 일본은 디지털 감지 기술과 인간의 대면상담을 결합한 '미마모리(안부확인) 서비스'를 우체국 네트워크 등을 통해 안착시켜 기술로 해결할 수 없는 정서적 고립을 촘촘히 관리하고 있다. 영국은 민간 고용주를 적극 끌어들여 직장 내 급여연계 자동 저축 및 보험 프로그램을 유도하며, 주택조합 등 제3섹터가 세입자의 보호막 역할을 대행하도록 생태계를 재편했다.

나. 시사점

앞서 살펴본 4개국의 포용보험 운영 메커니즘과 혁신 사례는 포용보험이 단순한 시혜적 금융 복지나 사회공헌 차원을 넘어 복합위기 시대에 보험산업의 지속가능성과 국가 거시경제적 회복탄력성을 지탱하는 필수적 위험관리 인프라임을 명확히 보여준다. 이는 한국형 포용보험 생태계를 구축하는데 다음과 같은 일곱 가지 시사점을 제공한다.

첫째, 기존 상업보험의 고비용·복잡한 특약 구조를 탈피하는 상품 패러다임의 근본적인 전환이 필요하다. 인도의 비마 비스타(Bima Vistaar)가 보여준 번들형 패키지나 일본의 마이크로 특화상품처럼 정보 비대칭성과 금융 문해력이 취약한 계층을 겨냥해 필수 기본 보장을 직관적으로 묶은 '한국형 마이크로 번들 상품' 및 고독사·간병 등 파편화된 리스크에 특화된 상품 라인업을 집중적으로 개발해야 한다.

둘째, 기후위기 심화에 따른 대응력을 제고하기 위해 데이터 기반의 파라메트릭(지수형) 보험을 전면 도입해야 한다. 폭우, 폭염 등 기후 충격에 가장 취약한 소상공인과 농어민을 보호하기 위해 공공 기상 데이터와 연계하여 사전에 약정된 임계치 초과 시 손해사정 절차 없이 즉각적으로 보험금을 지급함으로써 취약계층의 2차 금융파산을 차단하는 거시경제적 안전판을 마련해야 한다.

셋째, 스마트폰 중심의 비대면 채널 확장에만 치중하는 대신 디지털 플랫폼과 현장 인적 네트워크를 융합한 피지털(Phygital) 유통망을 구축해야 한다. 필리핀의 전당포망이나 인도의 현장 여성 요원, 일본의 우체국 배달망 사례에서 보듯 우체국, 지역 복지관, 요양보호사 등 지역사회 밀착형 인적 자원을 포용보험 전담 에이전트로 양성하여 대면 신뢰를 바탕으로 디지털 가입과 청구를 대행하는 하이브리드 접점 확보가 절대적이다.

넷째, 사고 발생 이후의 일회성 금전 보상에 그치지 않고 사전 예방 및 실물 돌봄을 내재화하는 방향으로 가치사슬을 능동적으로 확장해야 한다. 헬스케어 디바이스 및 통신사, 가전 IoT와 연계하여 고독사 위험 모니터링이나 만성질환 관리 등 사전 예방 서비스를 상품구조 내에 기본 탑재하며, 위기 발생 시 간병이나 특수청소와 같은 실물 돌봄 서비스를 직접 연계하는 통합적 돌봄의 접근이 요구된다.

다섯째, 혁신적인 소형 플레이어의 시장진입을 원천 봉쇄하는 경직된 제도의 벽을 허물고 실효성 있는 비례규제를 도입해야 한다. 일본이 자본금 요건을 대폭 낮추어 120여 개 인슈어테크의 진출을 이끌어낸 것처럼 한국도 2021년 도입되었으나 활성화되지 못한 소액

단기전문보험업 제도의 자본금 기준을 탄력적으로 적용하고 인허가 절차를 간소화하여 이종산업 기업들이 취약계층 특화보험을 신속히 출시할 수 있는 생태계를 조성해야 한다.

여섯째, 빅데이터와 인공지능 기반의 고도화된 위험평가가 자칫 취약계층을 고위험군으로 낙인찍어 합법적으로 배제하지 않도록 공정가치(Fair Value)를 수호하는 선제적 소비자보호 거버넌스를 확립해야 한다. 영국의 '소비자의무(Consumer Duty)' 프레임워크처럼 상품기획 단계부터 접근성을 평가하고 알고리즘에 의한 구조적 차별과 빈곤 프리미엄 현상을 방지하는 엄격한 모니터링 체계로 전환해야 한다.

일곱째, 포용보험의 대규모 확산과 지속가능성을 담보하기 위해 확고한 민·관·사회적 파트너십(PPP)과 제도 간 정합성을 확보해야 한다. 취약계층이 민간 포용보험금을 수령할 때 기초생활수급비가 전액 삭감되지 않도록 소득인정액 산정 특례를 마련하고, 포용보험 제공 기업에 세제혜택을 부여하는 한편, 정부의 공공복지 데이터와 민간의 리스크관리 역량을 결합한 공고한 협력 체계를 구축해야 한다.