

김석영 선임연구위원

## 요약

최근 보험회사들은 헬스케어 서비스를 새로운 성장동력으로 인식하고 다양한 서비스를 추진하고 있음. 해외 주요국의 헬스케어 서비스는 각국의 사회 환경을 반영하여 고객이 필요로 하는 수요에 맞는 서비스를 제공하고 있음. 우리나라 보험회사는 일본과 유사한 수요를 감안하여 간병 관련 헬스케어 서비스에 관심을 가질 필요가 있으며, 정부당국과 협력하여 건강관련 데이터 활용 확대, 의료법의 탄력적 운영 등을 통해 우리나라 의료환경하에서 국민들이 필요로 하는 한국형 헬스케어 서비스를 개발해야 할 것임

- 최근 금융위원회는 보험회사의 헬스케어 서비스를 부수업무로 허용하면서 디지털 헬스케어 산업의 활성화를 추진하고 있음<sup>1)</sup>
  - 헬스케어 서비스란 질병의 사후 치료(cure)에서 나아가 질병의 예방·관리(care), 건강관리·증진 서비스 등을 종합적으로 포괄하는 개념임
  - 보험회사가 보험계약자 외에 일반인을 대상으로 건강관리 서비스를 제공할 수 있도록 부수업무의 허용범위가 확대되고 헬스케어 전문회사를 자회사로 소유할 있도록 절차가 정비됨
  - 보험회사의 헬스케어 참여는 단순히 보험회사의 손해를 관리, 신사업 진출의 의미에 그치지 않으며 국민의료비 지출 효율화와 국가적 성장동력 기틀을 마련하는 데 기여할 것으로 전망됨<sup>2)</sup>
- 보험회사도 규제 완화로 인해 일반인에게도 헬스케어 서비스 제공이 가능해짐에 따라 헬스케어 서비스를 새로운 성장동력으로 인식하고 다양한 서비스를 추진하고 있음
  - 하루 걸음 수, 이동거리 측정 등 걷기를 통한 건강관리 서비스, 건강검진 정보 분석 서비스, 마음건강, 명상 관련 서비스 등을 제공하고 일정 목표를 달성 시 리워드 제공을 통해 고객 참여를 유도하고 있음
  - 일부 회사는 플랫폼에 AI 기술을 접목하여 고객의 운동 자세를 교정하고, 유명 헬스트레이너가 직접 운동을 가르치는 서비스를 제공함

1) 금융위원회 보험과 보도자료(2020. 12. 17)

2) 홍석철(2021. 2. 4), "보험사의 헬스케어 진출 의의와 전략"

〈표 1〉 회사별 헬스케어 서비스 현황

구분	서비스 현황
A 사	하루 걸음 수, 누적 걸음 수 관리를 통한 건강관리, 목표 달성 시 리워드 혜택
B 사	건강검진 정보 분석 서비스, AI 기반 식단 확인 및 영양 분석 등 일상생활 정보를 통한 개인 건강상태 확인
C 사	마음건강, 명상 등 멘탈케어 서비스, 걷기를 통한 건강관리, 건강검진결과 조회 분석
D 사	헬스케어 플랫폼 기반 AI 홈트레이닝 서비스
E 사	걷기, 건강식 섭취, 건강검진 등 건강관리 노력에 따라 보험료 할인 등 혜택 제공
F 사	걷기, 달리기, 등산 등 운동 목표 달성 시 포인트 제공
G 사	건강목표 설정, 식단 관리, 건강정보 제공

출처: 각사 홈페이지

- 중국, 일본, 미국 등 해외 주요국 보험회사도 각국의 의료 및 사회환경에 맞추어진 헬스케어 서비스를 적극적으로 추진하고 있음
- 중국은 의료수요에 비해 공급이 부족하기 때문에 중국 보험회사들은 직접적인 의료 서비스를 포함하는 헬스케어 서비스를 제공함
  - 중국 보험회사가 제공하는 헬스케어 서비스는 고객 건강에 대한 모니터링, 분석 및 평가를 바탕으로 건강위험요인에 대한 개입을 통해 질병의 발생 및 발전을 통제하고 건강한 상태를 유지하는 행위를 의미<sup>3)</sup>하며, 이에 따라 직접적인 의료행위가 가능함
  - 평안보험의 경우 평안굿닥터를 설립하여 원격의료 서비스, 고객에게 비처방약, 건강식품과 스포츠 헬스식품 등을 판매하는 헬스케어 이커머스, 건강검진, 질병위험 분석, 사후 모니터링 등의 소비형 헬스케어, 그리고 기업고객을 대상으로 맞춤형 광고 및 서비스를 제공하는 헬스케어 매니지먼트 & 웰니스 인터랙션 사업을 운영하고 있음
  - 특히 1분 무인진료소는 평안굿닥터가 핵심사업으로 추진하는 원격의료 서비스를 오프라인 방식으로 제공하는 것으로 문진실과 의약품자판기로 구성되어 있으며 이용자에게 진료, 재활지도, 의약품 건의 및 판매 서비스를 제공함
- 일본은 급격한 고령화로 인해 노인 케어 서비스 니즈가 크기 때문에, 보험회사는 고령자 대상 간병 서비스(개호 서비스)를 중심으로 헬스케어 서비스를 제공함
  - 일본 정부는 초고령화로 인해 지속적으로 증가하는 의료비 지출을 억제하고 건강증진과 예방을 통한 국민 건강수명 연장을 위해 헬스케어 산업 육성을 적극적으로 추진하고<sup>4)</sup> 있으며, 일본의 헬스케어 서비스는 일반적으로 고령자 대상 간병서비스를 의미함
  - 일본 정부는 공적 헬스케어 서비스를 통해 고령층의 의료비 감소가 어렵다고 판단하고 보험회사를 비롯한 민간기업의 적극적 참여를 지원하였고, 2000년대 초부터 헬스케어 서비스 제공업체(주로 개호 서비스 제공)가 다수 존재하였으나 2000년대 후반부터 일본 보험회사의 건강관리회사 자회사의 흡수 합병으로 그 수가 감소함

3) 은행보험감독관리, “보험회사의 헬스케어 서비스 규범화에 대한 통지”

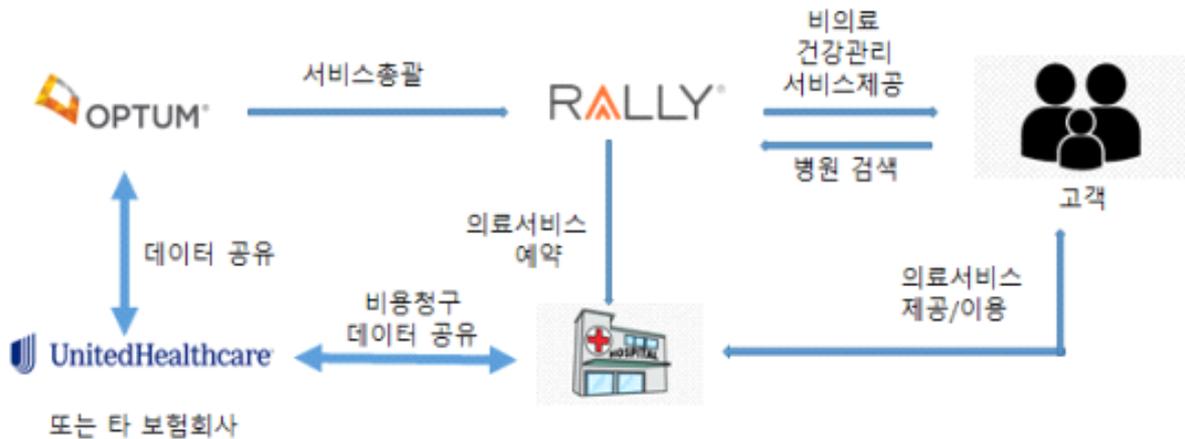
4) 김동겸·정성희(2017. 3. 13), 「보험회사의 헬스케어 서비스 활용: 일본사례 중심으로」, 『고령화리뷰』

- 솜포재팬 홀딩스의 경우 다양한 디지털 기술을 접목한 시설요양 서비스를 제공하는데, 감지기가 장착된 침대를 요양 시설에 설치하여 이로부터 얻어지는 고령자의 수면 활동, 생활 활동 등의 데이터를 확보해 고령층 치매 방지를 위한 분석에 활용 중임<sup>5)</sup>

○ 미국의 경우 건강관리 서비스로 고객의 건강상태가 개선되면 고객은 보험료 부담을 줄일 수 있고 보험회사는 의료비 지출을 줄일 수 있다는 측면에서 헬스케어 서비스가 활성화 됨

- 미국의 헬스케어 서비스는 건강관리 서비스(웰니스 프로그램)와 보험서비스가 결합된 개념으로 건강관리와 함께 사고 시 병원 치료비를 지불하는 서비스이며, 웰니스 프로그램은 건강증진과 질병을 예방하기 위해 참여에 대한 보상과 인센티브를 포함하는 프로그램으로 미국 뉴욕주 보험회사는 웰니스 프로그램을 제공할 수 있음<sup>6)</sup>
- UnitedHealthGroup은 Optum을 설립하고 그 자회사로 OptumHealth, Optum Insight, Optum RX를 운영하며 건강관리 서비스, 커뮤니티 케어, 건강 데이터분석 서비스, 병의원 및 간병인 네트워크 서비스, 약제관리 서비스 등을 수행하고 있음
- 특히 Optum이 플랫폼 Rally를 활용하여 자사 고객뿐만 아니라 타 보험회사와 기업들에게도 비의료 건강관리 서비스를 제공할 정도로 헬스케어 서비스에 대한 수요가 높음

〈그림 1〉 Optum Rally 헬스케어 서비스 현황



자료: KPMG, “글로벌 보험사의 헬스케어 서비스 현황 및 시사점”

○ 해외 주요국의 헬스케어 서비스는 각국의 사회 환경을 반영하여 고객이 필요로 하는 수요에 맞는 서비스를 제공하고 있음

- 중국은 의료 수요에 비해 공급이 부족하여 쉽게 병원에 방문하여 의료 서비스를 받는 것이 어렵기 때문에 중국정부는 보험회사를 포함한 민간자본의 의료 서비스 제공을 적극적으로 지원함

5) 솜포재팬 홀딩스는 이를 위해 Real Data Platform, Palantir를 런칭함(2020. 6)

6) 미국 뉴욕 주 보험업법 제3239조

- 일본은 급격한 고령화로 인해 고령자 대상 간병 서비스를 중심으로 헬스케어 서비스가 성장하고 일본 정부는 보험회사를 비롯한 민간 기업의 참여를 지원함
  - 미국 보험회사는 의료비 축소를 통한 보험료 부담 완화를 위해 건강관리 서비스를 건강보험 사업의 지원 수단으로 활용함
- 우리나라 의료환경은 미국, 중국과 달리 보편적 의료 서비스를 일반 국민에게 제공함에 따라 국민들은 단순한 건강 개선보다는 보다 구체적이고 체감할 수 있는 헬스케어 서비스 제공을 기대하나 보험회사가 소비자의 기대를 충족시키는 데에는 한계가 있음
- 걷기를 통한 건강개선 효과 사실은 대부분 인지하지만 이에 대한 필요성을 느끼고 실천하는 것은 다른 것이며 실제로 걷기 목표를 달성하는 비율은 50~60% 수준에 그치는 것으로 나타남
  - 특히, 걷기 등의 미션 달성에 대한 다양한 리워드도 있음에도 불구하고 유료화 이후 헬스케어 서비스에 대한 고객 반응은 기대 이하인 것으로 알려짐
  - 한편으로 고객이 실제로 필요로 하는 건강상담, 전문병원 알선 등은 의료법 위반 소지가 있어 헬스케어 서비스 확대에 어려움이 있음
- 우리나라 보험회사는 일본과 유사한 수요를 감안하여 간병 관련 헬스케어 서비스에 관심을 가질 필요가 있고, 정부당국과 협력하여 건강 관련 데이터 활용 확대, 의료법의 탄력적 운영 등을 통해 우리나라 의료환경하에서 국민들이 필요로 하는 한국형 헬스케어 서비스를 개발해야 할 것임
- 일본의 사회·의료 환경이 우리와 유사하므로 보험회사는 국민의 수요가 있는 간병서비스 관련 헬스케어 서비스 개발에 대한 관심이 요구됨
  - 정부당국은 국민건강 개선이라는 대전제하에 건강 관련 데이터 활용 확대, 의료법의 탄력적 운영 등을 통해 국민에게 필요한 헬스케어 서비스가 개발되고 더 나아가서 디지털 헬스케어 산업이 활성화될 수 있도록 지속적인 지원이 요구됨