

인슈어테크 관련 주요 법적 쟁점*

강 현 구**

<차례>

- | | |
|---|-------------------------------|
| I. 서 론 | IV. 블록체인 기반 보험금 간편청구 관련 법적 쟁점 |
| II. 헬스케어 웨어러블 기기를 활용한 보험 상품 개발 관련 법적 쟁점 | V. 결 어 |
| III. AI에 의한 보험모집행위 관련 법적 쟁점 | |

주제어 : 인슈어테크, 이용자 데이터, 특별이익 제공금지, 인공지능, AI 보험설계사, 블록체인, 보험금 간편청구

<국문초록> 국내 인슈어테크 시장은 2016년부터 국내 대형보험회사를 중심으로 성장하고 있으며, 주요 보험회사들을 중심으로 인슈어테크 전담조직을 신설하고 전문인력을 충원하는 등 인슈어테크 사업에 적극적으로 대응하고 있다.

즉, 국내의 경우 이용자 데이터 기반 보험료 차등화, 보험금 청구 간소화 등 보험소비자 편의 제고를 위한 인슈어테크 활용도가 높아지고 있다. 예를 들면, 국내 보험회사들은 스마트워치의 건강기록, 운전습관 기록 등 이용자 데이터를 기반으로 보험사고 위험을 차등화하고 보험료 할인 혜택을 제공하는 방식이다. 또한 인공지능을 활용한 챗봇(Chatbot) 등을 통해 AI 보험설계사의 활용 등은 물론 보험 관련 상담 및 업무 지원·처리를 자동화함으로써 업무효율성을 제고하고 있다. 더불어 보험금 청구 시 본인인증, 보험증권 위조검증 등의 기술을 일부 업무에 시범 적용하여 활용하고 있다.

그러나 해외 시장과 비교해 볼 때 국내 인슈어테크 도입은 아직 저조한 수준이고, 현재 개인정보보호법, 의료법 및 보험업법 등 관련 규제의 위반 가능성으로 인슈어테크를 활용한 다양한 상품개발에 한계가 존재하는 것으로 평가되고 있다. 본 논문에서는 크게 보험상품의 개발, 보험의 모집, 보험금 청구의 각 단계별로 나누어 인슈어테크 관련 주요 법적 쟁점을 살펴보았다.

* 본고는 2021. 8. 20. 연합학술대회 보험법학회 세미나에서 발표한 내용을 토대로 작성하였고, 본고의 내용은 필자 개인의견으로서 속한 기관의 공식적인 견해를 나타내는 것은 아님을 밝힙니다.

** 법무법인(유한)광장 변호사.

- 논문접수일(2021.10.14), 심사개시일(2021.10.15), 게재확정일(2021.10.21)

I. 서론

인슈어테크(InsurTech)란 보험(Insurance)과 기술(Technology)의 합성어로 인공지능, 빅데이터, 블록체인 등 새로운 ICT와 보험이 융합된 혁신적인 보험서비스를 의미한다.¹⁾ 국내 인슈어테크 시장은 2016년부터 국내 대형 보험회사를 중심으로 성장하고 있으며, 주요 보험회사들을 중심으로 인슈어테크 전담조직을 신설하고 전문인력을 충원하는 등 인슈어테크 사업에 적극적으로 대응하고 있다.²⁾

즉, 국내의 경우 이용자 데이터 기반 보험료 차등화, 인공지능을 활용한 보험상담 및 모집 관련 서비스, 보험금 청구 간소화 등 보험소비자 편의 제고를 위한 인슈어테크 활용도가 높아지고 있다. 예를 들어 국내 보험회사들은 스마트워치의 건강 기록, 운전습관 기록 등 이용자 데이터를 기반으로 보험사고 위험을 차등화하고 보험료 할인혜택을 제공하는 방식이다.³⁾ 즉 웨어러블 기기 등 사물에 부착된 센서를 통하여 실시간으로 데이터를 수집하고 수집된 외부 데이터를 활용해 건강증진형 보험, 운전습관연계보험 등과 같은 새로운 보험상품을 개발하고 있다.

또한 인공지능을 활용한 챗봇(chatter robot)등을 통해 AI 보험설계사의 활용 등은 물론 보험 관련 상담 및 업무지원·처리를 자동화함으로써 업무효율성을 제고하고 있다.⁴⁾ 그리고 보험금 청구 시 블록체인 기술을 활용하여 스마트 계약에 따른 간편청구 서비스를 시범적으로 제공하고 있다.

그러나 해외 시장과 비교해 볼 때 국내 인슈어테크 활용은 아직 저조한 수준이고, 현재 개인정보보호법, 의료법 및 보험업법 등 관련 규제의 위반 가능성으로 인슈어테크를 활용하여 다양한 보험서비스를 개발하는 데 한계가 있는 것으로 평가되고 있다. 이하에서는 크게 보험상품의 개발, 보험의 모집, 보험금 청구의 각 단계별로 주요 법적 쟁점이 무엇이 있는지 살펴보고, 향후 바람직한 규제 방향에 대해 논해 보고자 한다.

1) Pierpaolo Marano, Kyriaki Nossia(Editors), *InsurTech: A Legal and Regulatory View*, Springer, 2020, 10면; 맹수석, “인슈어테크와 보험법적 쟁점”, 『보험법연구』 제14권 제2호, 한국보험법학회, 2020, 4면.

2) 김은석/김영준, “인슈어테크 디지털 보험플랫폼서비스의 사용자 수용의도에 관한 연구”, 『경영학연구』 제48권 제4호, 한국경영학회, 2019. 8., 1001면.

3) 금융감독원 보도자료, “글로벌 핀테크 10대 트렌드 및 시사점”(2019. 6. 7.), 21면.

4) 김은경, “AI 설계사 도입 관련 국내 규제 검토”, 『월간손해보험』 통권 제616호, 손해보험협회, 2020. 3., 3면.

II. 헬스케어 웨어러블 기기를 활용한 보험상품 개발 관련

법적 쟁점

1. 헬스케어 웨어러블 기기의 제공 관련 문제 제기

국내 보험회사들은 2018년부터 헬스케어⁵⁾ 관련 서비스를 제공하거나 새로운 건강증진형 보험상품을 경쟁적으로 출시하기 시작하였다. 즉, 당시 보험회사들은 새로운 보험상품에 대한 초기 시장개척을 위하여 스마트워치 등과 같은 웨어러블 기기를 무료로 제공하고, 고객이 스마트워치를 착용하고 하루에 1만보 이상 걷거나 일정 수준 이상 칼로리를 소모하면 보험료를 할인해 주는 온라인 건강보험 상품을 출시하였다. 이때 보험업법 제98조상 특별이익의 제공금지 규정 위반 가능성에 대한 문제제기가 있었다.

보험업법 제98조 제1호 및 동법 시행령 제46조에 따르면, 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자는 그 체결 또는 모집과 관련하여 보험계약 체결 시부터 최초 1년간 납입되는 보험료의 10%와 3만원 중 적은 금액을 넘지 않는 금품만 고객에게 제공할 수 있다. 따라서 보험회사가 3만원을 초과하는 스마트워치 등을 고객에게 무료로 제공한다면 위 보험업법 제98조의 특별이익 제공금지 규정에 위반될 가능성이 있다. 그렇다면 스마트기기 활용 등 핀테크 기술을 이용한 신규 보험상품은 출시할 수 없는 것인지 문제가 되었고, 이에 대한 논의가 시작되었다.⁶⁾

2. 보험업법상 특별이익 제공금지의 규정 취지

보험업법이 특별이익 제공을 금지하는 규정 취지는 다음과 같다. 첫째, 보험산업의 부패를 방지하고자 하는 목적에서다. 즉 동 규정은 보험회사들의 비자금 등의 조성을 예방하려는 의도와 더불어 활동하지 않는 보험모집인에게 수당지급을

5) 헬스케어(healthcare)는 넓은 의미로 기존의 질병 치료 부문 의료서비스에, 더 나아가 질병 예방, 건강관리 과정을 모두 포함한 건강관리시스템을 의미한다. 김영국, “헬스케어의 보험업법상 쟁점”, 『경영법률』 제29집 제2호, 한국경영법률학회, 2019, 45면.

6) 김민규/이성복/강현구/최창열, 「헬로, 핀테크(자산관리·보험)」, 사단법인 한국핀테크지원센터, 2020, 369-370면.

통한 특별이익의 제공을 방지하고자 하는 데 목적이 있다. 둘째, 보험회사의 재무건전성을 보호하려는 목적에서다. 즉 특별이익 제공은 보험회사 간 고객유치를 위한 출혈경쟁을 야기하여 보험회사의 재무건전성을 악화시킬 수 있기 때문이다. 셋째, 고객 간 형평성을 유지하기 위해서다. 즉 다른 조건이 동일함에도 특별이익의 제공으로 인하여 실질적으로 보험료가 달라질 경우 이는 보험계약자 간 차별이 발생할 수 있기 때문이다. 넷째, 보험 모집질서의 불건전성을 방지하기 위해서다. 즉 보험모집을 성실하게 하는 모집인과 특별이익을 제공하는 모집인이 경쟁하는 경우 비슷한 조건이라면 후자가 더 좋은 결과를 가져올 것은 당연하므로, 이로 인해 보험 모집질서의 문란이 초래되기 때문에 이를 방지하기 위함이다. 따라서 위와 같은 이유들로 보험업법은 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자에게 특별이익의 제공을 금지하고 있는 것이다.⁷⁾

3. 국내의 사례

가. 국내 보험업계의 요청

국내 보험업계는 2017년 이후 국무조정실 산하 신산업투자위원회에 착용형 기기와 연계된 핀테크형 보험상품 출시를 위해 규제를 완화해 달라는 건의를 지속적으로 하였다. 미래에셋생명보험 주식회사는 스마트워치나 스마트밴드를 착용하고 하루에 1만보 이상 걷거나 일정 수준 이상 칼로리를 소모하면 보험료를 할인해 주는 온라인 건강보험인 핀테크형 보험상품을 시장에 제공하기 위해 해당 기관에 상품 출시의 도움을 요청하였다. 또한 알리안츠생명보험 주식회사는 하루 1만보 이상을 걷는 등 건강관리를 잘 하는지 여부를 스마트폰 어플리케이션으로 점검하여 잘한다는 결론이 나오면 월 2,000원을 보험가입자에게 지급하는 보험상품을 개발하였다.⁸⁾ 그런데 보험업법 제98조에 따른 특별이익 제공금지 규정으로 인하여 스마트워치나 스마트밴드 기기의 가격이 3만원을 초과하게 되면 위와 같은 보험상품을 출시할 수 없는지 문제가 되었다.

7) 강현구/유주선/이성남, 「핀테크와 법(제3판)」, 씨아이알, 2020, 256면.

8) 상계서, 256-257면.

나. 해외 사례⁹⁾

(1) 일본

일본 약사재팬(AXA Japan) 보험회사는 모바일 앱과 연동하여 보험계약자의 건강정보를 수집 및 관리하고 생활습관 개선을 지원하며, 만일 보험계약자가 목표를 달성하면 보험료를 할인해 주는 건강증진형 보험상품을 출시하였다.

(2) 중국

중국 중앙보험은 당뇨 환자를 위한 보험상품을 개발 및 판매함과 동시에, 혈당 수치 등을 일정 수준 이하로 관리하면 보험료를 할인해 주는 서비스를 제공하였다.

(3) 남아프리카공화국

남아프리카공화국의 디스커버리사는 영국 푸르덴셜 보험회사 및 AIA 보험회사와 제휴하여 보험계약자가 디스커버리사의 건강관리 프로그램(Vitality)에 가입하고 건강등급을 부여받은 후 보험계약자의 노력으로 건강 등급이 개선되면 보험료 할인, 보험금 증액, 캐시백 등의 다양한 경제적 혜택을 제공하였다.

이와 같이 해외에서는 사회경제적 변화에 따라 보험과 헬스케어가 결합된 '건강증진형 보험상품' 개발이 활성화되는 추세로 보인다.

4. 금융당국의 입장

금융위원회와 금융감독원은 위와 같은 보험업계의 요청과 해외 사례 등을 분석하여 2017. 11. 2. '건강증진형 보험상품 개발·판매 가이드라인'을 마련하였다.¹⁰⁾ 동 가이드라인에서는, 질병·사망보험 등 건강관리 노력과 관련된 상품에 대해서는 웨어러블 기기 구매비용, 보험료 할인, 보험금 증액, 캐시백, 포인트, 건강 관련 서비스 등 광범위한 편익을 보험회사가 제공할 수 있도록 허용하였다. 다만 웨어러블 기기의 직접 제공은 허용하지 않기로 하였는데, 그 이유는 기기의 파손

9) 금융위원회 보도자료, "건강증진형 보험상품 가이드라인 - 헬스케어 서비스와 보험산업의 융복합 활성화 -" (2017. 11. 2.), 2면.

10) 전계 금융위원회 보도자료(2017. 11. 2.) 참조.

분실, 계약의 중도 해지 시 기기 회수 등과 관련한 분쟁 및 소비자 민원 등이 발생할 우려가 있어 웨어러블 기기의 직접 제공에 보험회사가 소극적이었고, 또한 보험회사가 특정 회사의 웨어러블 기기를 제공하는 경우불공정 시장행위가 발생할 가능성이 있기 때문이었다. 한편, 소비자의 건강관리 노력·성과에 따라 보험료 할인 등 편익이 제공되는 기준은 보험회사가 기초서류에 명시하도록 하였다.

이러한 가이드라인이 제정된 이후 보험소비자의 건강관리 노력에 대해 보험료 할인 등 편익을 제공하는 보험상품이 허용되어 2019년 9월말까지 11개 보험회사가 건강증진형 보험상품을 출시하였고, 약 57.6만 건이 판매되는 등 보험소비자의 호응을 꽤 얻었다. 그러나 보험 가입 시 보험회사가 건강관리 기기를 직접 제공하는 것은 불가능하므로 건강관리 기기의 활용과 연계된 다양한 건강증진형 보험상품의 개발이 제한되었다. 이에 따라 금융위원회는 2019. 12. 6. 보험위험 감소 효과가 객관적·통계적으로 검증된 건강관리 기기는 보험 가입 시 먼저 제공할 수 있도록 허용하겠다고 발표하면서 위 가이드라인을 개정하였다. 다만, 고가의 기기가 판촉용도로 지급되는 등의 모집질서 문란을 방지하기 위하여 제공할 수 있는 기기의 가액은 10만원 또는 초년도 부가보험료¹¹⁾의 50% 중 적은 금액 이내로 제한하였다.¹²⁾

이와 같이 금융당국은 보험회사가 건강증진형 보험상품 판매 시 웨어러블 기기 또는 이에 대한 구매비용, 보험료 할인 혜택 등을 제공하는 것은 기초서류에 반영할 경우 보험업법상 특별이익 제공금지의 범위에서 제외되는 것으로 입장을 정리한 것으로 보인다.

5. 학설

위와 같은 금융당국 입장에 대해 다음과 같은 견해가 있다. 즉 위 제정 가이드라인에 대해, 보험회사가 건강관리 기기 비용을 보험가입자에게 보전해 주기 위해서는 거쳐야 하는 단계가 더 많기 때문에 보험회사의 업무를 과도하게 증가

11) '부가보험료'란 보험금을 지급하기 위한 보험료(위험보험료)가 아닌 보험계약 관리, 수수료 등 보험 사업 운용에 필요한 비용을 충당하기 위한 보험료를 말한다.

12) 금융위원회 보도자료, "건강증진형 보험상품 개발·판매 가이드라인 개정 등 건강증진형 보험상품 서비스 활성화 방안 후속조치"(2019. 12. 6.), 2면.

시키는 측면이 있다는 비판을 제기하였다. 다시 말해, 우선 보험가입자는 건강증진형 보험상품과 연계되는 기기를 직접 찾아야 하고, 실제로 기기를 구입했다는 것을 보험회사에 입증해야 하는 불편이 있으며, 보험회사 입장에서는 비용 지원에 대한 상한선을 만들어야 하는 것은 물론 연계되는 기기의 종류를 보험가입자에게 안내해야 한다는 것이다. 그리고 보험가입자가 청약절차를 완료한 뒤 며칠 내에 기기를 구매해야 하는지와 기기 구매 입증방법, 비용보전 방식 등 관련된 모든 내용을 기초서류에 반영해야 하므로, 상품개발에 큰 부담으로 작용할 수 밖에 없다는 것이다.¹³⁾ 이에 대해서는 금융당국도 위 가이드라인을 개정하여 보험회사가 건강관리 기기를 보험가입자에게 직접 제공할 수 있도록 하였으므로 동 비판은 더 이상 의미가 없을 것으로 생각된다.

한편, 보험업법상 특별이익 제공금지의 범위에서 웨어러블 기기를 배제하거나, 보험회사가 제공할 수 있는 금품의 한도금액을 상향 조정하여 웨어러블 기기를 보험가입자에게 제공할 수 있도록 하자는 견해가 있다. 동 견해에 따르면 현행 특별이익 제공금지 한도금액인 3만원은 2003년 보험업법등 개정 시에 이루어진 것인바, 현실과 괴리가 있으므로 5만원으로 인상하는 방안이 타당하다고 한다.¹⁴⁾ 그러나 후술하는 바와 같이 금품의 한도금액을 상향 조정하는 것은 건강관리 기기 외에도 여러 가지 형태의 금품이 존재할 수 있고, 그 금액도 어떻게 일률적으로 정할 것인지 여러 논의가 필요해 보이므로, 건강관리 기기의 제공 관련 문제를 해결하는 방법으로는 타당해 보이지 않는다.

6. 개선방향 검토

보험업법 제98조는 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자는 그 체결 또는 모집과 관련하여 1) 금품(보험계약 체결 시부터 최초 1년간 납입되는 보험료의 10%와 3만원 중 적은 금액 이하는 제외), 2) 기초서류에 정한 사유에 근거하지 아니한 보험료의 할인 또는 수수료의 지급 등의 특별이익 제공을 금지하고 있다.

따라서 보험회사는 기초서류에서 정한다면 보험료의 할인 또는 수수료의 지급 등을 할 수는 있지만, 3만원을 초과하는 금품의 경우에는 기초서류에서 정한다

13) 김영국, 전계 논문, 94-95면.

14) 상계 논문, 95면.

하더라도 제공할 수 없다고 해석된다. 그런데 위 금융위원회 가이드라인에 따르면 10만원 또는 초년도 부가보험료의 50% 중 적은 금액 이내라면 보험회사는 건강관리 기기를 보험가입자에게 직접 제공할 수 있다고 하였는바, 보험회사가 설사 기초서류에 이러한 내용을 반영한다 하더라도 위 보험업법 제98조의 3만원을 초과하는 금품에 해당하게 되므로 법위반의 문제가 발생한다고 본다. 따라서 보험업법령을 개정하지 않는 한, 현행과 같이 가이드라인을 통하여 3만원을 초과하는 건강관리 기기 제공을 허용하는 정책은 문제가 있다고 판단된다.

그렇다면 어떻게 보험업법을 개정하는 것이 바람직할까? 위에서 언급한 견해에 따르면 보험업법 제98조의 금품의 한도금액을 5만원으로 상향하자고 하였는바, 건강관리 기기에 따라서는 5만원을 초과하는 기기도 있을 것이므로 근본적인 해결은 아닌 것으로 보인다. 따라서 금품의 한도금액을 상향 조정하는 것은 건강관리 기기 외에도 여러 가지 형태의 금품이 존재할 수 있고, 그 금액도 어떻게 일률적으로 정할 것인지 여러 논의가 필요해 보이므로, 건강관리 기기의 제공 관련 문제를 해결하는 방법으로는 타당해 보이지 않는다.

결국 건강관리 기기 제공을 통한 건강증진형 보험상품 촉진이라는 특별한 목적에 맞게 보험업법 제98조의 금품 중 대통령령으로 예외사유를 규정하여 건강관리 기기 제공은 특별이익에서 제외시키는 방법이 가장 현실적이고 타당한 방법이 아닐까 생각된다.

III. AI에 의한 보험모집행위 관련 법적 쟁점

1. 문제 제기

인공지능(Artificial Intelligence : AI)이란 학습능력이 있는 소프트웨어를 말하는데, 최근 이러한 인공지능 기술은 챗봇, 로보어드바이저, 자율주행 자동차 등 다양한 분야에서 빠르게 발전하고 있다.¹⁵⁾

보험분야에서도 보험모집 과정에서 AI가 이용될 수 있는데, 보험 관련 상담 및 업무지원·처리에 이용될 수 있고, 또한 로보어드바이저의 활용과 동일한 취지

15) 김은경, 전계 논문, 2면.

로 AI 보험설계사가 등장할 수 있다.

보험상품의 판매에서는 보험회사나 보험대리점하의 인력 조직인 보험설계사가 보험상품을 모집 또는 판매하게 되는데, 인적 조직에 의한 모집을 기계적인 요소인 AI 보험설계사로 대체할 경우 현행법상 가능할 것인지, 특히 보험업법상 규정된 보험설계사 규제에 부합할 것인지, 그리고 설명의무 규제를 어떻게 할 것인지 여부등이 문제될 것으로 보인다.

2. AI 보험설계사의 법적 지위 인정 여부

가. 보험업법 규정

보험업법 제83조 제1항에 따르면 보험모집을 할 수 있는 자는 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 보험회사의 임원(대표이사, 사외이사, 감사 및 감사위원은 제외) 또는 직원으로 한정되어 있다. 그 중에서 보험설계사는 보험회사, 보험대리점 또는 보험중개사에 소속되어 보험계약의 체결을 중개하는 자로서 금융위원회에 등록된 자를 말한다(보험업법 제2조 제9호, 제84조 제1항).

따라서 AI 보험설계사에게 현행 보험업법상 보험설계사의 법적 지위를 부여할 수 있는냐는 먼저 AI 보험설계사에게 독립적인 법인격을 부여할 수 있는지, 그리고 설사 법인격을 부여할 수 있다 하더라도 현행 보험업법상 보험설계사의 자격요건을 충족시켜 금융위원회에 등록시킬 수 있는지 문제될 것이다.

나. 해외 사례

(1) 미국

미국 보험회사인 올스테이트(Allstate)는 Early Information Science(EIS) 기관과 제휴하여 ABIE('Abbie'로 발음)라는 가상 보조자를 개발하였다. ABIE는 한 보험상품 판매에서 다른 보험상품 판매로 전환한 올스테이트 보험회사의 일반적인 질문에 답변하도록 설계되었는데, ABIE는 NLP(Natural Language Processing, 자연어 처리)를 사용하여 한달에 25,000건의 문의를 처리하였다. 또한 미국의 대표적인 온라인 보험회사인 가이코(Geico)는 2017년초 케이트(Kate)라는 AI 보조원을 표

준 모바일 애플리케이션에 통합하여 사업에 활용하고 있는데, 케이트는 AI 기반 네트워크와 결합된 음성인식 프로그램으로 보험료에 대한 조언과 정보를 제공하여 소비자가 현명한 결정을 내리고 자신의 정보를 쉽게 확인할 수 있도록 도와준다.¹⁶⁾

따라서 미국의 경우에도 자기결정을 완벽하게 할 수 있는 AI 보험설계사는 아직 나오지 않은 것으로 보인다. 단지 보험회사의 AI 보조원으로서 주로 음성으로 소비자에게 서비스를 제공하는 로봇, 이른바 음성봇(Voice Bot)의 기본 단계에 머물러 있는 것으로 판단된다.¹⁷⁾

(2) 유럽

유럽에서도 보험분야에서 AI 활용이 활발해지고 있다. 알리안츠(Allianz) 보험회사의 온라인 비서인 알리(Allie)는 고객의 질문에 실시간으로 답변해 주는 이른바 보험회사의 시계와 같은 역할을 하면서 고객의 특수한 요구에 맞추어 밀접한 서비스를 제공하고 있다.

독일 바이에른(Bayern) 보험대리점의 경우에는 고객과 대화를 할 수 있게 아바타로 처리하여 기존 음성봇보다는 차원을 높였는데, 보험료 확인 등 기본적인 작업은 물론 적정한 보험상품을 권유하는 방식으로 이미 보험모집 과정에서 모집인으로서의 역할을 수행한다. 현재는 사람의 조력을 받아 학습을 하고 있지만 조만간 그러한 조력이 필요 없을 것으로 전망하고 있다.

악사(AXA)의 경우에는 2019년 6월 스위스 250여 개 대리점과 인공지능 기반 음성봇을 통한 업무협력을 시작하였다. 동 음성봇은 소비자에게 보험정보에서부터 보험판매, 보험서비스의 제공 및 손해사고 통보·산정 과정을 이끌고 있다.¹⁸⁾

따라서 유럽의 경우에도 보험회사나 보험대리점의 AI 보조원으로 보험설계사의 역할을 수행하고 있을 뿐, 자기결정을 완벽하게 할 수 있는 AI 보험설계사는 아직 나오지 않은 것으로 보인다.¹⁹⁾

16) 상계 논문, 9-10면.

17) 강현구/유주선/이성남, 전계서, 264면.

18) 김은경, 전계 논문, 11면.

19) 강현구/유주선/이성남, 전계서, 265면.

다. 학설

AI 보험설계사에게 법인격을 부여할 수 있는가의 문제는 AI 프로그램의 완전도에 따라 다르게 될 것인데, AI가 자기결정을 완벽하게 할 수 있는 정도에 이르면 AI 보험설계사의 독자적인 정보처리와 의사결정 능력을 인정할 수 있으므로 이러한 단계의 AI 보험설계사는 일반 보험설계사에 준하는 법적 지위를 부여할 수 있다는 견해가 있다.²⁰⁾ 다만 동 견해에 따르면 현재 AI에 대해 독립적 법인격을 인정할 수 있는 정도의 단계에 와 있지는 않으므로 보험업법상 보험설계사는 일정한 자격을 갖추고 금융위원회에 등록하여야 하는데, 현 단계에서는 AI 보험설계사에 대한 법인격을 인정할 수 없어 등록은 불가하다고 본다.

이와 비슷한 견해로서, 인공지능은 현행법상 자연인 또는 법인이 아니어서 권리주체가 아니지만, 학습과정을 거쳐 얻게 된 그의 자율성으로 인하여 권리주체와 유사한 법적 지위를 부여할 수 있지만, 이 경우에도 운영자의 지배권이 인정되기 때문에 위험 원인에 대한 지배력에 기해 AI 보험설계사에 의한 의사표시는 운영자(내지 운용자)에게 귀속된다는 견해가 있다.²¹⁾

라. 검토

만일 자기결정을 완벽하게 할 수 있는 AI로서 독자적인 정보처리와 의사결정 능력을 인정할 수 있는 AI 보험설계사가 있다면 독립적인 법적 지위를 인정할 가능성은 있지만, 현재로서는 국내외 사례 모두 그러한 단계의 AI 보험설계사는 인정되거나 활용되지 않으므로, 독립적인 법적 지위를 부여하기는 어려워 보인다. 또한 현행 보험업법상 보험설계사는 모집에 관한 연수과정을 이수하고, 관계 업무에 1년 이상 종사하고 교육을 이수하여야 하며, 자격시험에 합격하는 등의 요건을 갖추고, 금융위원회에 등록을 하여야 한다(보험업법 제84조). 그러나 현행 보험업법 및 그 하위 규정에서는 AI 보험설계사에게 맞는 등록요건을 갖추고 있지 못하므로, AI 보험설계사는 보험업법상 모집인 자격이 있는 보험설계사로 인정받기는 어려워 보인다.

그런데 로보어드바이저의 경우에는 현행 자본시장 및 금융투자업에 관한 법률

20) 맹수석, 전계 논문, 23-24면.

21) 김은경, 전계 논문, 6-9면.

상 ‘전자적 투자조언장치’로 인정하여 독립적인 법적 지위를 부여하지 않고 다만 투자자문업 또는 투자일임업 수행 시 업무보조자로서의 지위만 인정하고 있다. 이러한 점을 참고할 때, AI 보험설계사에게 독자적인 법적 지위를 인정하는 방향보다는 보험모집 시 보험설계사 등 보험모집인의 업무보조자로서의 역할만 인정해 주는 방향이 타당하지 않을까 생각된다.

3. AI 보험설계사의 설명의무 규제 여부

가. 현행법상 보험회사 및 보험모집인의 설명의무 관련 규정

금융소비자 보호에 관한 법률(이하 “금융소비자보호법”) 제19조 제1항에 따르면, 보험회사, 보험대리점, 보험중개사, 보험설계사 등은 일반 보험계약자에게 보험계약 체결을 권유하는 경우 및 일반 보험계약자가 설명을 요청하는 경우에는 보험상품의 내용, 보험료, 보험금, 보장범위 등 대통령령이 정하는 중요한 사항을 보험계약자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 그리고 보험업법 제95조의2 제3항에 따르면, 보험회사는 보험계약의 체결 시부터 보험금 지급 시까지의 주요과정을 대통령령이 정하는 바에 따라 일반 보험계약자에게 설명하여야 하며, 다만 일반 보험계약자가 설명을 거부하는 경우에는 그렇게 하지 않아도 된다.

보험설계사는 보험회사 등에 소속되어 보험계약의 체결을 단지 중개하는 자이므로 보험계약 체결권을 비롯한 고지수령권 등을 갖지 않지만, 오늘날 보험업계의 실정에 비추어 제1회의 보험료 수령권이 있음을 부정할 수 없다.²²⁾ 그런데 보험약관 설명의무 이행은 통상적으로 보험설계사에 의하여 이루어지므로, 보험설계사는 보험회사로부터 대리권을 부여받지 아니하고도 보험약관을 전달하고 이를 설명하는 방식으로 모집을 이행한다고 볼 수 있다.²³⁾

한편, 금융소비자보호법 제45조 제1항에 따르면, 보험회사는 보험대리점, 보험설계사 등이 위 설명의무를 위반하여 보험계약자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다고 규정하여, 무과실책임을 인정하고 있다.

22) 대법원 1989. 11. 28. 선고 88다카33367 판결.

23) 김민규/이성복/강현구/최창열, 전거서, 377면.

나. AI 보험설계사의 설명의무 규제 기능 여부

(1) 학설

설명 의무를 이행함에 있어서 보험업법상 설명의 대상이 정해져 있으므로 그 범위 한도내에서, 경우에 따라서는 법에서 정한 범위를 벗어나서 필요하다고 판단되는 것까지의 설명을 이행하는 것은 인공지능에 기반하여 학습이 된 AI 보험설계사가 자기결정권에 기초하여 가능하다는 견해가 있다.²⁴⁾ 그리고 동 견해에 따르면, AI 보험설계사를 보험모집에 활용하면서 생기는 손해배상책임 문제는 구 보험업법 제102조²⁵⁾에서 무과실책임을 부과하고 있으므로 그 모집방법에서 AI 보험설계사를 활용하여 생긴 책임은 보험회사가 부담한다고 본다.²⁶⁾

이와 같은 취지로, 보험설계사는 보험회사로부터 대리권을 부여받지 아니하고도 보험약관을 전달하고 이를 설명하는 방식으로 모집을 이행하므로, 인공지능에 기반한 AI 보험설계사의 경우도 설명의무를 부담한다는 견해가 있다. 그리고 동 견해는 AI 보험설계사가 보험계약의 중요내용과 관련하여 설명의무를 위반한 경우 궁극적으로는 구 보험업법 제102조 제1항에 의해 보험회사가 손해배상책임을 지게 된다고 한다.²⁷⁾

(2) 검토

앞서 살펴본 바와 같이, AI 보험설계사의 활용 측면에서 보면, 현행 보험업법상 보험모집 자격이 있는 모집인, 즉 보험회사 임직원, 보험설계사, 보험대리점 등이 AI 보험설계사의 보조를 받아 모집을 수행하는 것으로 보는 것이 타당하므로, 설명의무의 주체도 AI 보험설계사가 아니라 위 모집인들이 될 것으로 판단된다. 따라서 AI 보험설계사가 음성봇 형태로 설명의무를 이행하는 것은 결국 보험업법상 보험모집 자격이 있는 모집인이 설명의무를 이행한 것으로 보아야 할 것이다.

24) 김은경, 전계 논문, 16면.

25) 구 보험업법 제102조 제1항은 “보험회사는 그 임직원·보험설계사 또는 보험대리점(보험대리점 소속 보험설계사를 포함)이 모집을 하면서 보험계약자에게 손해를 입힌 경우에는 배상할 책임을 진다”고 규정하였는바, 동조를 삭제하고 현행 금융소비자보호법 제45조 제1항으로 이관한 것으로 보인다.

26) 김은경, 전계 논문, 18면.

27) 맹수석, 전계 논문, 26면.

그렇다면 만일 AI 보험설계사가 보험계약의 주요 내용과 관련하여 설명의무를 위반한 경우에는 AI 보험설계사를 활용한 보험모집인이 그 책임을 져야 할 것이다. 따라서 보험회사 임직원 또는 보험설계사나 보험대리점 등이 AI 보험설계사를 활용하여 설명의무를 위반할 경우에는 금융소비자보호법 제45조 제1항에 따라 보험회사가 손해배상책임을 져야 할 것으로 생각된다.

4. 개선방향 검토

전술한 바와 같이 현행법상 AI 보험설계사는 독립적인 법적 지위를 인정받거나 설명의무의 책임주체가 될 수는 없으므로, 외견상 제도 개선 차원에서는 특별한 의미가 없는 것처럼 보인다. 그러나 실제 AI 보험설계사를 활용할 경우 현행 보험업법상 의미가 있는 것은 설명의무의 방식일 것이다. 즉, 보험업법 시행령 제43조 제4항에 따르면, 사이버몰을 이용하여 모집하는 자는 사이버몰에 보험약관의 주요 내용을 표시하여야 하며, 보험계약자의 청약 내용에 대해서는 원칙적으로 보험계약자로부터 자필서명을 받아야 한다. 다만 전자서명법에 따른 전자서명을 받거나 그 밖에 금융위원회가 정하는 기준을 준수하는 안정성과 신뢰성이 확보될 수 있는 수단을 활용하여 청약내용에 대하여 보험계약자의 확인을 받은 경우에는 자필서명을 받지 않아도 된다. 이 경우 보험계약자가 인터넷 홈페이지에서 약관 및 그 설명문을 읽거나 내려받은 것을 확인한 때에 약관의 중요한 내용을 설명한 것으로 보게 되므로, 보험상품에 대해 충분한 설명이 부족하다는 문제가 제기될 것이다.

따라서 보험회사등 홈페이지에 보험상품에 대한 중요사항을 게재하고, AI 보험설계사를 활용하여 보험계약자가 보험가입 시 이해를 구하는 부분을 클릭하면 관련 설명이 가능하도록 제도화하는 것이 필요하다고 생각된다.²⁸⁾

28) 이경민, “비대면 보험계약의 쟁점에 관한 소고”, 『보험법연구』 제15권 제1호, 한국보험법학회, 2021, 120-121면 참조.

IV. 블록체인 기반 보험금 간편청구 관련 법적 쟁점

1. 문제 제기

가. 블록체인 기반 보험금 간편청구 서비스 등장 배경

실손의료보험의 경우 보험사고 빈도가 높고 보험금도 소액인 경우가 많은데, 대부분 보험계약자들이 병원에서 치료를 받은 후 복잡하고 번거로운 보험금 청구절차 때문에 보험금 청구를 포기하는 경우가 많다. 이에 국민생활과 밀접한 분야에서 소비자의 당연한 권리인 보험금 청구를 손쉽게 하고, 보험회사의 업무효율성도 크게 개선할 수 있는 모범적인 인슈어테크 혁신 사례로 실손의료보험 간편청구 서비스가 등장하게 되었다.

실손의료보험은 일상적인 의료비를 보장하기에 청구가 빈번할 수 밖에 없는 보험상품이나, 보험소비자가 보험금을 청구하려면 진료비를 증빙하기 위한 서류를 병원에서 직접 발급받아 보험회사에 방문 또는 우편·팩스·스캔 등의 방법으로 전송해야 하는 번거로움이 있다. 즉 보험소비자 입장에서는 보험금 청구 외에도 청구서류 발급·제출 절차를 거쳐야 하므로 불편이 발생하고, 보험회사 입장에서는 연간 2,400만 건의 청구서류를 수기(手記)로 심사하는 비용이 발생하게 된다. 따라서 이러한 문제를 극복하고자 새로운 인슈어테크로 등장하게 된 것이다.²⁹⁾

나. 서비스 개요

먼저 보험회사는 진료기록을 갖고 있는 병원들, 블록체인 통합 인증기관과 스마트 컨트랙트(smart contract)를 통하여 업무협약을 체결한다. 보험가입자가 병원을 방문하여 스마트 컨트랙트 가입자임을 밝히면서 증명서 및 진료비 영수증 등 의무기록 출력을 요청하면, 출력을 요청받은 병원이 보험가입자의 성명·생년월일 등을 입력하면서 암호인증 요청을 한다. 이때 블록체인 통합인증 기관이 블록체인 기술을 활용하여 인증을 하면, 보험가입자의 의무기록 사본이 전자문서 출력물 형태로 보험회사로 전송되고, 해당 의무기록과 보험가입 내용을 토대로 자동

29) 금융위원회 보도자료, “최종구 금융위원장, 인슈어테크를 활용한 실손의료보험 간편청구 시연 및 간담회 개최”(2018. 7. 31.).

으로 작성된 보험금 청구서에 기초해 보험회사는 최종적으로 보험금을 보험가입자에게 지급하게 된다.³⁰⁾

다. 규제 이슈

위와 같은 보험금 간편청구 서비스와 관련하여, 먼저 의무기록 사본이 전자문서 출력물 형태로 보험회사에 전송되는 것이 환자 본인이 아닌 제3자에게 환자에 관한 기록사본을 내주는 것을 금지하고 있는 의료법 제21조 위반에 해당되는지 여부가 문제된다. 또한 블록체인을 이용하여 통합인증을 하는 경우 개인정보 보호 관련 법령상 가능한지 여부, 보험금 청구서가 자동 및 전자적으로 작성되는 것이 보험업법상 가능한지 등의 규제 이슈가 제기될 수 있다.

2. 해외 사례³¹⁾

가. 미국 레모네이드 사례

미국 레모네이드(Lemonade)사의 보험금 간편청구 서비스는 먼저 보험가입자가 레모네이드 앱의 버튼을 클릭해 챗봇을 통하여 보험금을 청구하면, 보험회사는 AI를 활용하여 보험사기 검증을 한 후 정상 청구 건일 경우에는 즉시 보험금을 지급하고, 사기 의심 건에 대해서는 별도 처리한다.

보험가입자가 레모네이드 앱의 버튼을 클릭하고 챗봇을 통해 보험금 청구를 하여 AI가 보험금을 산정하여 지급하기까지 걸리는 시간이 무척 짧다. 전체 보험금 청구의 25%를 3초 내에 처리한다고 한다.

나. 일본 애니콤 펫보험 사례

일본 애니콤(Anicom) 펫보험의 경우 2018년 7월 기준 보험회사와 제휴한 동물병원이 6,172개라고 한다. 보험가입자는 제휴 동물병원에서 애완동물을 치료한

30) 금융위원회 보도자료, “최종구 위원장, 인슈어테크를 활용한 실손의료보험 간편청구 시연 및 간담회 개최”(2019. 7. 31.), 별첨 3 교보생명(주)원 시연 자료 참조.

31) 금융위원회 보도자료, “최종금 금융위원장, 인슈어테크를 활용한 실손의료보험 간편청구 시연 및 간담회 개최”(2018. 7. 31.), 별첨 2 보험개발원 보험금 간편청구 해외사례 발표 자료 참조.

대가로 진료비만 지급하면 되고, 특별히 보험금 청구 절차를 밟을 필요가 없다. 동물병원이 보험가입자 대신 보험회사에 직접 보험금청구를 해주기 때문이다.

다. 중국 중안보험 사례

중국 중안보험사의 보험금 간편청구 서비스도 국내 사례와 유사하다. 먼저 보험가입자가 중안보험사 앱에 성명, 사고일자, 진료비 등을 입력하고 신분증 업로드를 통하여 본인인증 절차를 완료하여 보험금을 청구한다. 그러면 제후 병원이 진료내역 등 데이터를 보험회사에 직접 송부해주므로, 보험가입자가 직접 진료내역 등 데이터를 보험회사에 보내지 않더라도 보험금을 지급받을 수 있다.

라. 소결

이와 같이 해외에서는 AI 보험금 산정, 원스톱 보험금 청구 등 인슈어테크를 활용하여 보험가입자가 간편하게 보험금을 청구할 수 있는 서비스를 제공하고 있다.

3. 병원 의무기록 사본의 보험회사 직접 전송 관련 의료법 쟁점

가. 의료법 제21조의 내용 및 문제점

의료법 제21조 제1항에 따르면, 환자는 의료인, 의료기관의 장 및 의료기관 종사자에게 본인에 관한 기록(추가기재·수정된 경우 추가기재·수정된 기록 및 추가기재·수정 전의 원본을 모두 포함)의 전부 또는 일부에 대하여 열람 또는 그 사본의 발급 등 내용의 확인을 요청할 수 있다. 그리고 동조 제2항에 따르면, 의료인, 의료기관의 장 및 의료기관 종사자는 환자가 아닌 다른 사람에게 환자에 관한 기록을 열람하게 하거나 그 사본을 내주는 등 내용을 확인할 수 있게 하여서는 안 된다.

그런데 블록체인 기반 보험금 간편청구 서비스(이하 “본건 서비스”)의 경우 보험가입자인 환자의 요청이 있긴 하지만, 제후 병원이 환자에게 직접 의무기록을 제공하는 것이 아니라, 제3자인 보험회사에 환자의 의무기록을 제공한다는 점에

서 위 의료법 제21조 제2항 위반여부가 문제된다.

나. 규제당국의 입장

금융감독원은 2015년 8월 25일 실손의료보험금 간편청구시스템 구축을 추진하겠다고 발표하면서 “간편청구시스템 구축은 의료법상 제3자에 대한 진료기록 사본제공에 대한 법적 근거가 필요한 사안인 만큼, 관계기관 협의를 거쳐 중장기적으로 추진하겠다”라고 하였다.³²⁾ 또한 금융위원회는 2016년 1월 27일 2016년 업무계획을 발표하면서 “환자 요청에 따라 의료기관이 진료비내역 등을 보험회사에 송부하는 등 실손의료보험금 청구 절차를 간소화하겠다”라고 하였다.³³⁾

그 후 2016년 12월 20일 금융위원회, 보건복지부, 금융감독원은 실손의료보험제도 개선방안을 발표하면서 “온라인을 통한 간편한 보험금 청구가 가능하도록 모바일 앱청구 서비스를 확산하고, 보험금 청구서류 안내를 명확화하겠다”라고 하면서 고객이 증빙서류를 직접 촬영하여 모바일 앱에 제출하는 방안을 예시로 들었다.³⁴⁾

그리고 2018년 7월 31일 금융위원회는 인슈어테크 현장 점검 차원에서 실손의료보험 간편청구 서비스를 직접 시연·체험하는 행사를 가지면서 앞으로 ‘공사보험정책협의체’를 중심으로 실손의료보험 간편청구 확산을 추진하겠다고 발표하였다.³⁵⁾

따라서 금융위원회, 보건복지부, 금융감독원 등 규제당국은 본건 서비스와 관련한 의료법 위반 이슈를 명확히 다루지는 않았으나, 고객이 증빙서류를 직접 촬영하여 모바일 앱에 제출하는 정도라면 의료법 위반 문제는 제기되지 않는 것으로 판단한 것으로 보인다. 그러나 의료법 제21조의 명문 규정이 있는 한, 이에 대한 해석 문제는 여전히 남아 있다.

32) 금융감독원 보도자료, “실손의료보험 가입자 권익제고 방안”(2015. 8. 25.).

33) 금융위원회 보도자료, “2016년 제1차 금융발전심의회 개최 및 금융위원회 업무계획 발표”(2016. 1. 27.).

34) 금융위원회·보건복지부·금융감독원 보도자료, “실손의료보험제도 개선방안”(2016. 12. 20.).

35) 전계 금융위원회 보도자료(2018. 7. 31.).

다. 개선방향 검토

본건 서비스의 경우 환자가 발급받은 의무기록 사본이 환자의 요청에 의해 보험회사에서 원격 출력되는 것으로 보이므로, 의료법상 환자에게 의무기록이 일단 발급되고 이를 환자가 보험회사에 전달하는 것은 적법한바, 본건 서비스는 이러한 경우와 본질적으로 차이가 없어 보인다. 따라서 현행 의료법 해석상으로도 본건 서비스 업무가 가능할 것으로 보이나, 여전히 이에 대한 반론 제기는 가능하므로, 의료법을 명확히 개정해 주는 것이 바람직할 것으로 생각된다.³⁶⁾ 즉, 의료법 제21조 제2항 단서 규정을 신설하여 실손의료보험의 간편청구 서비스를 위하여 의료기관이 환자가 아닌 제3자에게 환자의 진료기록사본 등을 제공할 수 있도록 명문 규정을 마련하는 방안이 필요할 것으로 생각된다.

4. 블록체인 이용 통합인증의 경우 개인정보보호법 관련 쟁점

가. 블록체인상 고객정보의 개인정보보호법상 ‘개인정보’ 해당 여부

본건 서비스에서 사용하는 블록체인 기술은 프라이빗 블록체인(Private Blockchain)이고, 보험가입자의 모든 데이터는 암호화되어 저장된다. 다만, 보험회사, 제휴병원 등 스마트 컨트랙트 당사자들은 암호화된 정보를 복호화하여 데이터를 조회할 수 있으므로, 보험가입자의 데이터, 그 중에서 보험가입자의 ID(성명), 생년월일 등 개인을 식별할 수 있는 정보를 조회할 가능성이 있다.

따라서 현행 개인정보보호법 제2조 제1호는 ‘개인정보’를 ‘살아 있는 개인에 관한 정보로서 i) 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보, ii) 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보(이 경우 쉽게 결합할 수 있는지 여부는 다른 정보의 입수 가능성 등 개인을 알아보는 데 소요되는 시간, 비용, 기술 등을 합리적으로 고려하여야 한다), iii) 위 i) 또는 ii)에 해당하는 정보를 가명처리함으로써 원래의 상태로 복원하기 위한 추가 정보의 사용결합 없이는 특정개인을 알아볼 수 없는 정보(가명정보) 중 어느 하나에 해당하는 정보’를 의미한다고 규정하고 있는바, 블록체인상에 보험가입자의 정보가 암호화되어 저장되어 있다 하더라도,

36) 강현구/유주선/이성남, 전게서, 271면 ; 김민규/이성복/강현구/최창열, 전게서, 384면.

보험회사, 제휴병원 등 스마트 컨트랙트 당사자들 사이에서 이는 쉽게 복호화되어 개인을 식별할 수 있는 정보가 될 가능성이 크므로, 블록체인상 고액정보는 현행 개인정보보호법상 '개인정보'에 해당할 가능성이 클 것으로 생각된다.³⁷⁾

나. 블록체인 네트워크 참여자 간 개인정보 공유의 경우 보험가입자의 제공 동의 필요성 여부

현행 개인정보보호법에 따르면, 개인정보를 수집·이용하기 위해서는 원칙적으로 정보주체에게 법에서 정하는 일정한 사항을 알리고 동의를 받아야 하며(제15조 제1항), 개인정보를 제3자에게 제공하거나 공유하기 위해서도 원칙적으로 정보주체에게 법에서 정하는 일정한 사항을 알리고 동의를 받아야 한다(제17조 제1항).

본건 서비스의 경우 보험가입자의 정보는 스마트 컨트랙트 계약자인 보험회사, 병원 등에서 수집·이용되어야 하므로, 원칙적으로 개인정보보호법 제15조 제1항에 따라 정보주체인 보험가입자로부터 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 받아야 할 것으로 보인다. 또한 통합 인증에 블록체인 기술이 이용됨에 따라 블록체인상에 올려진 모든 정보는 각 참가자(노드)에게 분산되어 저장되므로, 결국 참가자 사이에는 보험가입자의 개인정보를 공유할 가능성이 크므로, 보험회사는 원칙적으로 보험가입자로부터 개인정보 제공(또는 공유)에 대한 동의를 받아야 할 것으로 사료된다.³⁸⁾

5. 보험금 청구서의 자동 및 전자적 작성의 보험업법 관련 쟁점

가. 보험금 청구서의 자동 및 전자적 작성이 보험업법상 허용되는지 여부

보험업법은 보험금 청구서를 반드시 본인이 작성하여야 한다는 취지의 규정(자동으로 작성되는 것 관련)은 물론, 전자문서로 작성할 수 없다는 취지의 규정(전자적으로 작성되는 것 관련)도 두고 있지 않다. 따라서 보험금 청구서가 자동으로, 그리고 전자적으로 작성되는 것 자체가 보험업법상 불허되는 것으로 보이지 않는다.

37) 강현구/유주선/이성남, 상계서, 272면 : 김민규/이성복/강현구/최창열, 상계서, 385면.

38) 강현구/유주선/이성남, 상계서, 272-273면 : 김민규/이성복/강현구/최창열, 상계서, 385-386면.

이와 관련하여 금융당국도 비공식적 입장이지만, “본인의 의사에 기하여 보험금 청구서가 작성되는 이상, 보험금 청구서가 자동으로 및 전자적으로 작성되는 것이 보험업법에 위반된다고 보기는 어렵다”라는 취지의 견해를 밝힌 것으로 파악된다.³⁹⁾

나. 보험업법상 보험금 청구 관련 설명의무 준수 여부

보험업법 제95조의2 제3항, 제4항 및 동법 시행령 제42조의2 제3항에 따르면, 보험회사는 보험계약 체결단계, 보험금 청구 단계, 보험금 심사지급 단계에서 중요사항을 항목별로 일반 보험계약자에게 설명하여야 한다. 다만, 일반 보험계약자가 계약 체결 전에 또는 보험금 청구권자가 보험금 청구 단계에서 동의한 경우에 한정하여 서면, 문자 메시지, 전자우편 또는 모사전송 등으로 중요사항을 통보하는 것으로 이를 대신할 수 있다.

따라서 본건 서비스를 제공할 경우 보험회사는 위 보험업법령에 따라 보험계약 체결 전에 설명의무 갈음에 대한 동의를 받고, 보험가입자가 병원에 내방한 후 스마트 컨트랙트에 따른 보험금 청구를 하면서 블록체인 인증 요청을 하게 될 경우, 보험회사는 고객에게 SMS 링크를 보내는 과정에서 위 중요사항이 통보될 수 있도록 조치를 취해야 할 것으로 생각된다.⁴⁰⁾

V. 결 어

앞서 살펴본 바와 같이 국내 인슈어테크 도입은 해외 시장과 비교해 볼 때 아직 저조한 수준이지만, 국내 보험회사들을 중심으로 꾸준히 인슈어테크를 활용한 보험서비스를 개발하고 있다. 따라서 본 논문에서는 크게 보험상품의 개발, 보험의 모집, 보험금 청구의 각 단계별로 나누어 현재 논의되고 있는 인슈어테크의 주요 법적 쟁점들을 살펴보고 규제 개선이 필요한 부분은 개선방향을 제시해 보았다.

39) 강현구/유주선/이성남, 상계서, 273면 : 김민규/이성복/강현구/최창열, 상계서, 386면.

40) 강현구/유주선/이성남, 상계서, 273-274면 : 김민규/이성복/강현구/최창열, 상계서, 386-387면.

본 논문에서 살펴 본 이슈에 대한 개선방향을 요약하면 다음과 같다. 즉 헬스케어 웨어러블 기기 관련 이슈의 경우에는 보험업법령을 개정하여 특별이익 제공의 예외사유로 인정하는 것이 필요할 것으로 보이고, AI 보험설계사 도입 이슈의 경우에는 AI 보험설계사의 설명의무 방식을 구체화함으로써 사이버몰에서의 보험모집 관련 설명의무의 문제점을 해결하는 것이 필요해 보이며, 끝으로 블록체인 기반 보험금 간편청구 이슈의 경우에는 의료법을 개정하여 불필요한 해석 논란을 제거하는 것이 필요해 보인다.

아직 인슈어테크 관련 보험서비스가 많이 개발된 상태는 아니고 현재도 계속 개발 진행 중인 만큼, 관련 법적 쟁점을 논한 선행 연구는 많지 않은 것으로 보이는바, 추후 인슈어테크 관련 서비스가 활발하게 등장하게 되면 이에 따라 인슈어테크 관련 법적 쟁점도 많이 다루어질 것으로 예상된다.

금융당국은 인슈어테크를 포함한 핀테크 관련 서비스 발전에 도움이 될 수 있는 정책들을 계속 내놓고 있으므로, 인슈어테크 산업은 추후에도 계속 발전할 것으로 보이는바, 본 논문이 추후 등장할 인슈어테크 관련 법적 쟁점을 다룰 연구에 도움이 되기를 바란다.

참고문헌

- 강현구/유주선/이성남, 「핀테크와 법(제3판)」, 씨아이알, 2020.
- 김민규/이성복/강현구/최창열, 「헬로, 핀테크(자산관리·보험)」, 사단법인 한국핀테크지원센터, 2020.
- 김은석/김영준, “인슈어테크 디지털 보험플랫폼서비스의 사용자 수용의도에 관한 연구”, 「경영학연구」 제48권 제4호, 한국경영학회, 2019. 8.
- 김은경, “AI 설계사 도입 관련 국내 규제 검토”, 「월간손해보험」 통권 제616호, 손해보험협회, 2020. 3.
- 김영국, “헬스케어의 보험업법상 쟁점”, 「경영법률」 제29집 제2호, 한국경영법률학회, 2019.
- 맹수석, “인슈어테크와 보험법적 쟁점”, 「보험법연구」 제14권 제2호, 한국보험법학회, 2020.
- 이경민, “비대면 보험계약의 쟁점에 관한 소고”, 「보험법연구」 제15권 제1호, 한국보험법학회, 2021.
- 금융감독원 보도자료, “글로벌 핀테크 10대 트렌드 및 시사점”, 2019. 6. 7.
- 금융감독원 보도자료, “실손의료보험 가입자 권익제고 방안”, 2015. 8. 25.
- 금융위원회 보도자료, “건강증진형 보험상품 가이드라인 - 헬스케어 서비스와 보험산업의 융·복합 활성화 -”, 2017. 11. 2.
- 금융위원회 보도자료, “건강증진형 보험상품 개발·판매 가이드라인 개정 등 건강증진형 보험상품 서비스 활성화 방안 후속조치”, 2019. 12. 6.
- 금융위원회 보도자료, “최종구 금융위원장, 인슈어테크를 활용한 실손의료보험 간편청구 시연 및 간담회 개최”, 2018. 7. 31.
- 금융위원회 보도자료, “2016년 제1차 금융발전심의회 개최 및 금융위원회 업무계획 발표”, 2016. 1. 27.
- 금융위원회·보건복지부·금융감독원 보도자료, “실손의료보험제도 개선방안”, 2016. 12. 20.
- Pierpaolo Marano, Kyriaki Noussia(Editors), InsurTech: A Legal and Regulatory View, Springer, 2020.

<Abstract>

Major Legal Issues Relating to Insurtech

Kang, Hyun Koo*

Since 2016, large domestic insurance companies have driven the growth of the Korean insurtech market, with major insurers rapidly expanding into the insurtech business by establishing dedicated insurtech organizations and recruiting professionals to develop insurtech businesses.

Korean insurers have been increasingly utilizing insurtech to benefit consumers, using it to offer differentiated premiums based on user data, to simplify insurance claims and more. For example, insurers can differentiate consumers' risk levels for insured accidents based on user data such as smart watch health data and driving habits data to provide consumers with premium discounts based on their respective risk levels. Insurance companies are also automating insurance-related consultation and business support and processing through AI-based chatbots and insurance agents, thereby enhancing work efficiency. Furthermore, technologies such as self-authentication and insurance certificate counterfeit verification are being tested out in the handling insurance claims.

However, compared to other countries, insurtech has yet to be widely adopted in Korea, and the development of insurtech in Korea has been limited by various legal hurdles posed by the Personal Information Protection Act, the Medical Service Act, the Insurance Business Act, among others. This paper examines major legal issues surrounding the adoption of insurtech in insurance product development, insurance subscription, and insurance claims.

* Partner Attorney at Lee & Ko.

Key Words : insurtech, user data, prohibition on the provision of special benefits, artificial intelligence, AI insurance agent, block chain, simplified insurance claim

