

## 보험 분야에서의 AI 규제

안녕하세요. 김이결 변호사입니다.

이번 연구자료에서는 금융분야의 AI 관련 법규, 규제와 인공지능 개발 기업의 금융 분야 참여에 대한 규제사항에 이어 마지막 파트로 **인공지능 보험 모집 이슈**에 대해 살펴보겠습니다.

### 보험 모집의 자격

**통상 보험모집은 권유 → 설명 → 청약 → 해피콜로 진행됩니다.** 현재 인공지능 보험모집인은 법상 가능하지 않는데, 보험업법 제 83 조에서 보험모집을 할 수 있는 자로 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 보험회사의 임원 또는 직원을 열거하고 있기 때문입니다. 즉, 인공지능은 인간이 아니기 때문에 보험모집을 할 수 있는 자에 해당하지 않아 보험모집행위를 수행하는 것이 가능하지 않다고 해석되고 있습니다.

2019 년경 규제 샌드박스 실증특례로 보험 판매가 가능한 AI 로보어드바이저가 한시적으로 허용된 경우가 있었는데, 이는 위 보험모집인 규제에 대한 예외였습니다.

### 전화 모집시 음성봇 활용

2021 년 금융위원회는 전화 모집 시 인공지능 음성봇을 활용하는 방안을 발표하였습니다. 종래 보험설계사가 전화로 보험을 모집(TM)할 때, 표준 스크립트를 모두 직접 낭독하는 방식만 가능하고 인공지능을 탑재한 음성봇을 이용할 수 없었습니다. 이런 제한으로 인하여 통상 30 분 내외의 장시간동안 사람이 직접 낭독하는 과정에서 지나치게 빠른 설명속도, 부정확한 발음, 형식적 설명 등으로 소비자가 상품을 이해하는 데에 한계가 있음이 빈번히 제기되었습니다.

보험업감독규정에서 '전자적 상품설명장치'인 음성봇 사용이 허용되면서 TTS 기술 기반의 인공지능 음성봇이 모집에 활용될 수 있었고, 설계사는 고객의 질문이나 추가설명 요청에 집중할 수 있도록 모집절차가 개선되었습니다. 다만, 소비자보호를 위해 소비자가 자신의 상황에 맞게 음성봇을 조절하고 쌍방향 피드백이 가능하지 않으면 안 되는 제한이 부가되었습니다.

즉, 음성봇 활용요건으로 ① 설명속도, 음량 등을 조절할 수 있는 기능을 제공하여야 하고 ② 소비자가 AI 음성봇 사용 중단을 요청하면 즉각 중단하여야 하며 ③ 소비자가 설명내용에 대해 질문이나 추가설명을

요청하면, 설계사가 직접 응대할 수 있는 시스템을 갖추어야 하고, ④ 음성봇이 상품설명을 한다는 사실에 대하여 소비자에게 미리 안내하고 동의를 받아야 합니다.

## 업무위탁 가능 여부

한편, AI 를 보험업에 활용함에 있어서 업무위탁이 가능한지, 즉, 제 3 자 AI 서비스를 이용해 보험회사의 업무를 처리할 수 있는지에 대해서는 여전히 제한이 있습니다.

현행 「금융기관의 업무위탁등에 관한 규정」에서는 보험회사의 본질적 업무 위탁을 금지하고 있고, 보험계약 인수 여부에 대한 심사·결정, 보험모집 및 계약체결, 보험회사 공시, 보험계약의 유지 및 관리, 보험금 지급 심사 및 결정 등을 보험회사의 본질적 업무로 규정하고 있습니다.

즉, 위의 규정을 살펴보면 본질적 업무에 별도로 예외를 두고 있지 않아 보험업에 있어서는 인공지능 관련 업무 위탁이 어려울 것으로 보입니다.

## 결론

자본시장법은 ‘투자조언장치’라고 하여 로보어드바이저를 허용하는 것과 달리 보험업법에서는 ‘전자적 상품설명장치’라고 하고 있어 그 역할에 차이가 있습니다.

보험업법의 경우 ‘인공지능 모집인’을 허용하기 보다는 모집절차에서 설명이 필요한 부분에 대해 ‘음성봇’을 사용하여 자동화된 알고리즘에 의해 상품을 설명하는 것만 허용하고 있어서, 고객에 대한 인공지능 기반 서비스 제공에는 한계가 있습니다.

본 자료에 게재된 내용 및 의견은 일반적인 정보제공만을 목적으로 발행된 것이며, 법무법인 세움의 공식적인 견해나 어떤 구체적 사안에 대한 법률적 의견을 드리는 것이 아님을 알려 드립니다. Copyright ©2025 SEUM Law.

김이결 변호사

Partner

[egyul.kim@seumlaw.com](mailto:egyul.kim@seumlaw.com)