

모바일 진단기술을 활용한 휴대폰 보험 시장 확대 가능성

I 검토배경

- (현황) 휴대폰 보험은 모바일 기기의 파손(액정, 본체 등), 도난·분실 등을 보장하는 단기손해보험
 - (가입 방식) 보험의 가입은 대체로 손보사와 제휴를 맺은 주요 통신사(SKTEL, KT, LG 등)를 통해 휴대폰 개통 시 이루어지는 형태
 - (규모) 국내 휴대폰 보험 시장은 출시 이후 가파른 성장세를 보이고 있으며 향후 1조원 이상 규모*로 성장할 것으로 전망
 - * 연간 수입보험료 기준(2020년 수입보험료는 약 4,600억원)
 - ①스마트폰 보급의 확대, ②기기 가격의 상승¹⁾ 등이 성장세를 견인하고 있으며 전 세계적으로도 휴대폰 보험 시장 확대 중

[표1] 국내 휴대폰 보험 가입자수 추이

(단위: 만명)

| 구분 | 연도 | | | |
|------|------|------------------|------------------|--------------------|
| | 2013 | 2015 | 2017 | 2019 |
| 가입자수 | 500 | 774 (58.4%↑)* | 984 (27.1%↑)* | 1,174 (19.3%↑)* |

* 괄호는 직전 2년 대비 성장률

- (이슈) 기존 모바일 기기 구매자 대부분은 가입 시기의 제한으로 인해 휴대폰 보험에 가입하지 않으며, 특히 중고폰 이용자의 경우 보험 가입이 불가능

1) 재산적 가치를 보전하기 위한 동기로 인해, 기기 가격과 휴대폰 보험 가입자수는 정비례 관계를 보임

○ (가입 시기) 일반적으로 개통 후 30일(또는 60일) 이내로 보험 가입 시기를 제한

- 이는 ①모바일 기기의 가치평가(감가상각액 등)가 어렵고, 특히 ②계약자의 도덕적 해이 및 보험사기 위험이 크기 때문

○ (가입률) 국내의 경우 휴대폰 개통 건수 대비 보험 가입률이 20~25% 수준*으로 기기의 상당 비중을 보험 판매 대상에서 놓치고 있어,

- 보험 가입 시기의 제한이 휴대폰 보험 시장 성장에 장애물이 되는 것으로 판단

* 보험개발원 기초통계 참고(2020년말 기준)

□ (진단 기술) 최근 모바일 기기를 진단 및 평가하는 기술 지원 기업들이 속속 등장하고 있으며 일부 보험사는 자체 기술 개발 중

○ 모바일 기기를 진단하는 방식(모바일 앱, 진단 장비 활용 등)과 보험 가입 옵션(플랜)은 개별 기업마다 다소 차이가 있으나,

○ 기술을 활용하여 기기 평가의 정확성을 높이고, 보험 가입 시기의 제한을 완화함으로써 기존 휴대폰 보험 시장을 크게 확장할 수 있다는 점에서 주목받고 있음

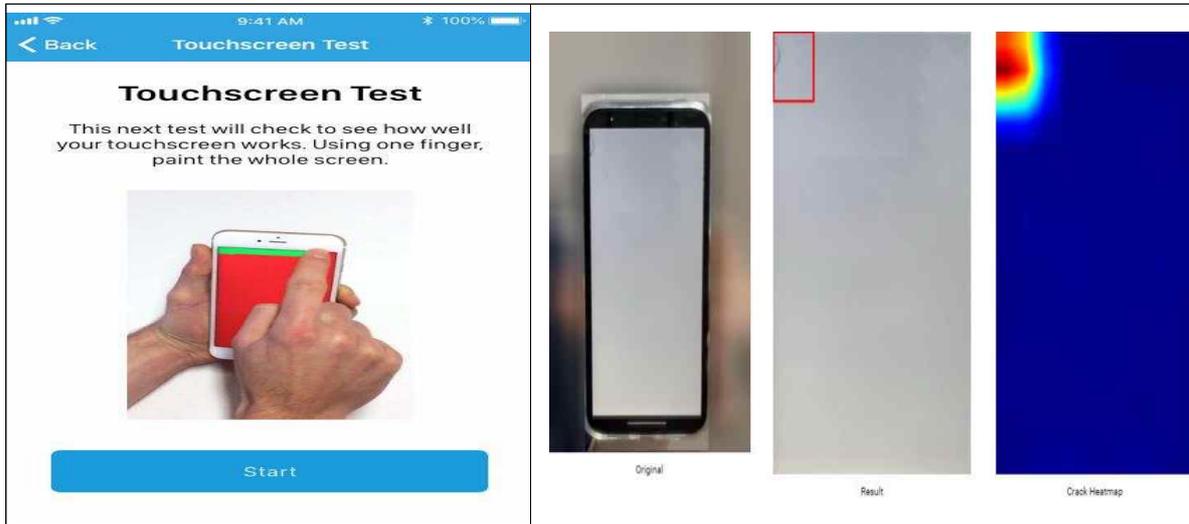
☞ 모바일 기기 진단 기술을 활용하여 휴대폰 보험 솔루션을 제공하는 대표적인 기술 지원 기업의 사례를 살펴보고자 함

II 모바일 기기 진단 기술 활용 사례

1. Blancco : Mobile Insurance Solution

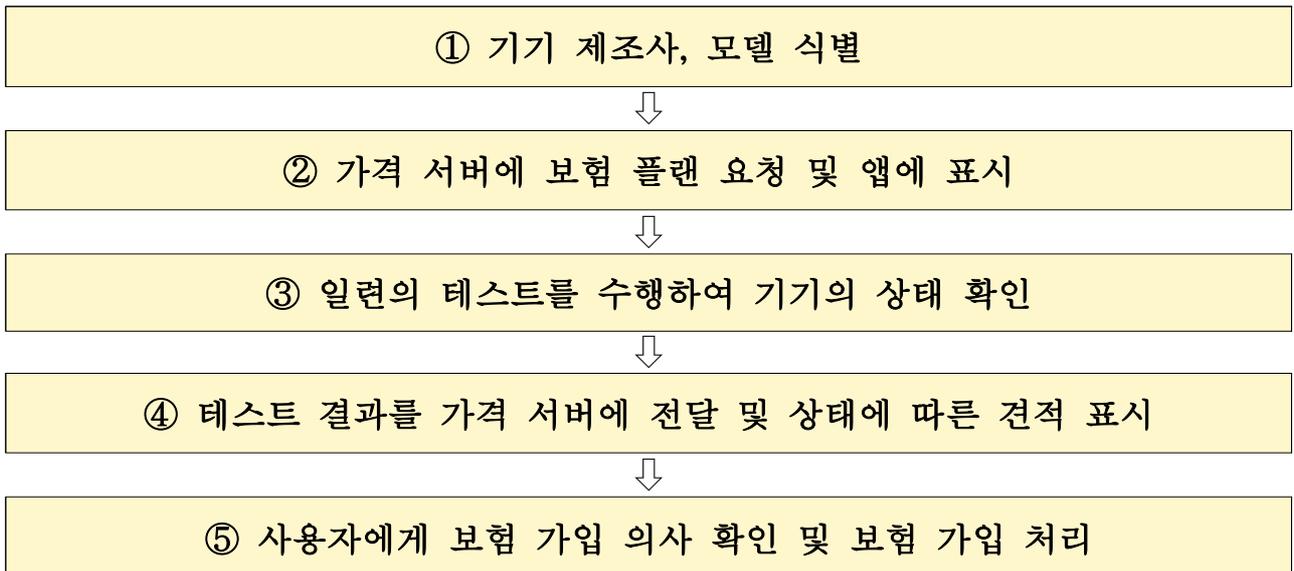
- (기업 개요) Blancco는 보안데이터 삭제 및 모바일 기기 진단 분야를 선도하는 기업으로 다수의 권위 있는 산업 기관으로부터 소프트웨어 인증을 받으며 기술력을 인정받고 있음
 - 현재 북미, 유럽, 아시아 등 주요 거점에 16개 지사를 보유* 하고 있는 글로벌 기업(본사 미국)
 - * 한국 지사는 2014년 설립
 - 기술을 활용하여 전 세계 100여개국 다양한 업종의 기업들과 제휴를 맺고 있으며, 그 중 하나로 모바일 진단 기술을 활용한 휴대폰 보험 솔루션을 제공 중
- (진단 방식) Blancco 앱(App)을 통해 모바일 기기의 상태를 확인
 - 터치 기능 동작 테스트, LCD 스크린 테스트 등 몇 가지 테스트를 거쳐 액정 유리의 파손, 스크린의 선명도, 기기의 물리적 손상 여부 등을 파악
 - 해당 테스트는 Blancco가 개발한 AI 신경망 프로세스를 바탕으로 5년여간 200만개 이상의 이미지 학습을 통해 성능을 개선
 - 특히 액정 파손진단의 경우 20만개의 자체 샘플링 테스트에서 약 98%의 높은 정확성을 보임

[그림1] Blancco 모바일 진단 테스트 예시



- 진단 결과를 바탕으로 모바일 기기의 상태에 따라 보험 견적이 표시되며 계약자는 시간·장소에 구애받지 않고 보험 가입 가능
 - 특히, 보험 가입 시기 제한이 완화되어 중고폰 이용자들도 휴대폰 보험에 가입할 수 있는 기회가 주어짐

< 휴대폰 보험 프로세스 Workflow >



□ (효과) Blancco의 진단 기술 활용은 휴대폰 보험 시장에 긍정적 효과를 가져올 수 있을 것으로 기대

- 보험계약자는 언제 어디서든 간편하게 휴대폰 보험 가입이 가능하며 특히 기존 중고폰 사용자는 보험 가입 옵션이 추가 되어 미래 불확실성 해소
- 보험사의 경우, 대다수의 휴대폰 보험 미가입자를 잠재적 고객으로 확대하여 추가 수익을 창출할 것으로 기대

[표2] Blancco 모바일 진단 기술 활용의 기대 효과

| 고객 측면 | 보험사 측면 |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - 보험 가입 <ul style="list-style-type: none"> · 고객은 원격 기기 진단 기능이 있는 앱 또는 웹 브라우저를 통해 시간/장소에 제약 없이 휴대폰 보험 가입 가능 - 중고폰 사용자 <ul style="list-style-type: none"> · 기존 보험 가입이 불가하였던 중고폰 사용자의 경우 보험 가입이 가능해져 미래 불확실성 해소 - 다양한 보험 옵션 및 견적 제공 <ul style="list-style-type: none"> · 실시간으로 보험 견적 업데이트 | <ul style="list-style-type: none"> - 추가 수익 창출 <ul style="list-style-type: none"> · 약 70~80% 정도의 휴대폰 보험 미가입자를 대상으로 판매 가능 · 직영점 등이 아닌 곳에서도 휴대폰 보험이 가입이 가능하므로 판매 창구 확대 - 부당청구(Moral Hazard) 방지 <ul style="list-style-type: none"> · 진단 기술을 통해 모바일 기기의 상태를 확인함으로써 부당청구를 미연에 방지 - 인적 오류 방지 <ul style="list-style-type: none"> · 객관적이고 정확한 기기 진단을 통해 개인의 주관적 판단, 인적 오류를 방지 |

2. 민틔(Mintit) : 모바일 케어 보험

- (기업 개요) 민틔은 모바일 기기 진단 및 가치평가를 바탕으로 중고폰 거래, 휴대폰 보험 솔루션 서비스를 제공하는 국내 기술 지원 기업²⁾
 - ‘민틔 ATM’ 또는, ‘민틔 박스’라고 불리는 비대면 중고폰 매입기를 통해 기기의 적정 가격을 산정하고 휴대폰 매입
 - 2020년에는 디지털 손보사인 캐롯 손보와 제휴하며 ‘휴대폰 액정 파손 케어 보험’ 출시

[그림2] 민틔 - 액정 케어 보험 (with Carrot)



액정 케어 보험 with Carrot

상품특징

| | | |
|--|--|--|
| <p>휴대폰 전면 액정파손 집중 보장</p> <p>금이 가거나 파손된 경우 최대 100만원 보장 (민틔 100 가입시)</p>  | <p>사용하던 휴대폰도 가입 가능</p> <p>새 휴대폰은 물론, 사용하던 휴대폰도 가입 가능</p>  | <p>민틔 ATM으로 넣기만 하면 즉시 가입</p> <p>휴대폰 보험도 비대면으로!</p>  |
|--|--|--|

- (진단 방식) Blancco와 같이 자체 모바일 앱을 활용하지 않고, ATM 기계를 이용하여 휴대폰 상태 진단
 - (진단) ATM에 비치돼 있는 케이블을 휴대폰 기종에 맞게 연결 후 ATM 기계에 넣으면 자동으로 LCD 스크린 상태 등을 평가

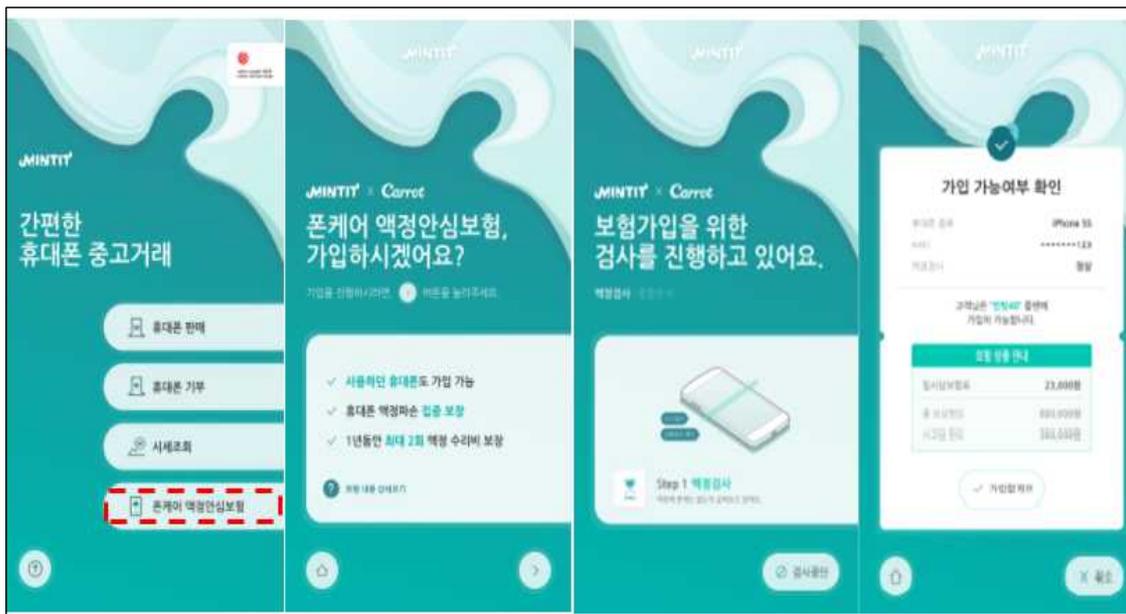
2) SK 네트워크의 자회사

[그림3] 민틔 ATM 휴대폰 진단



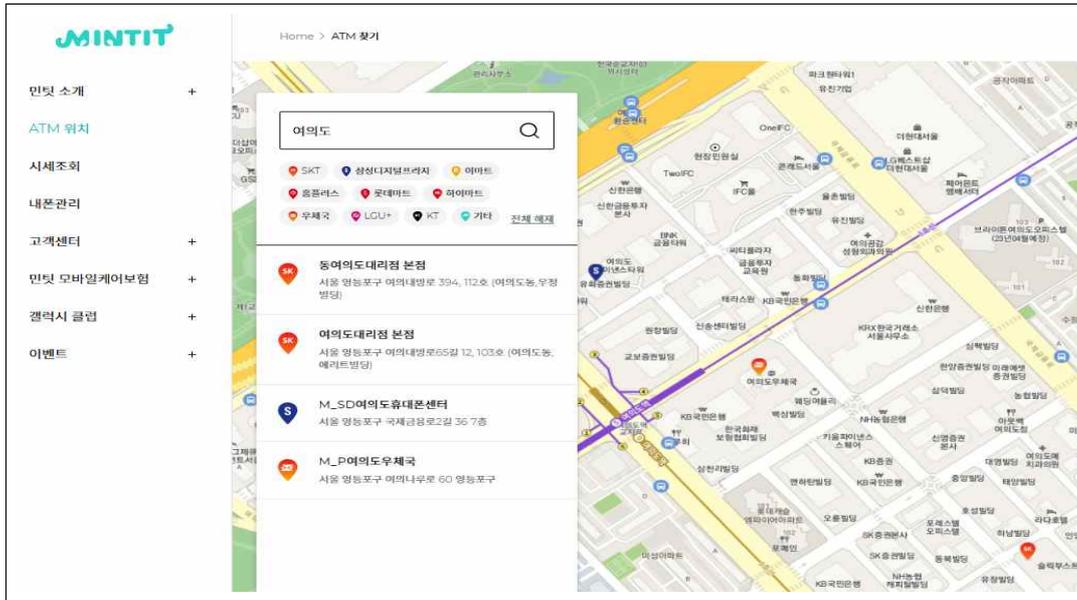
- (가입) 진단 결과를 바탕으로 가입 가능 여부와 고객이 선택한 옵션별 보험료를 제시하며 실제 가입까지 20분 미만 소요

[그림4] 민틔 액정 케어 보험 가입 절차



- (ATM 위치) 민틔 ATM은 주요 통신사 대리점 및 대형마트 등에서 이용이 가능하며, 민틔 홈페이지상에서 ATM 기계 위치를 안내

[그림5] 민티 ATM 위치 정보 예시



- (가입 조건) 2017년 이후 출시된 휴대폰을 대상으로 보험 가입이 가능하며 아이폰을 제외한 해외 제조사(샤오미, 화웨이 등)의 휴대폰은 가입 불가
- (보상) 보험기간은 1년이며, 고객이 선택한 옵션에 따라 휴대폰 액정의 파손을 최대 연 2회까지 보상
- (보험료) 휴대폰 기종과 고객이 선택한 옵션에 따라 차등화

[표3] 민티 액정 케어 보험 - 보장 내용

| | |
|---------------|--|
| 보장 내용 | - 휴대폰 액정이 물리적으로 금이 가거나 쪼개진 상태 |
| 보장 금액 | <ul style="list-style-type: none"> - [민티20] 1사고당 10만원 / 총 보상한도 20만원 - [민티40] 1사고당 20만원 / 총 보상한도 40만원 - [민티60] 1사고당 30만원 / 총 보상한도 60만원 - [민티80] 1사고당 40만원 / 총 보상한도 80만원 - [민티1000] 1사고당 50만원 / 총 보상한도 100만원 <p>※ 연간 최대 2회 보상</p> |
| 보장 기간 | - 1년 |
| 자기 부담금 | - 손해액의 30%(최소 3만원) |