

Ⅲ. 장기손해보험 보험금 지급심사제도의 문제점

1. 충분한 보험금 지급심사곤란

- 보험사기 적발실적을 방법별로 구분해 볼 경우 보험사기의 대부분이 보험금심사과정에서 적발되는 만큼, 철저한 보험사기 조사·적발을 위해서는 보험금 지급심사가 중요함.
- 보험조사 전담조직이 적발한 조사적발은 12,431명(722억원)이며, 보험금 지급심사 과정에서 적발된 현장적발은 41,837(2,581억원)명에 달함.²⁾
 - 조사적발은 조사결과에 따라 수사기관이 입건한 경우이며, 현장적발은 보험금 심사과정에서 보험사기 혐의가 적발되어 보험금 지급이 거절되거나 보험조사 과정에서 혐의자가 수령한 보험금을 자진 반납한 경우를 뜻함.

<표 3> 보험사기 현장적발 비율

| 구 분 | 조사적발 | 현장적발(a) | 합계(b) | 현장적발 비율(a/b*100) |
|---------|--------|---------|--------|------------------|
| 적발인원(명) | 12,431 | 41,837 | 54,268 | 77.1 |
| 적발액(억원) | 722 | 2,581 | 3,303 | 78.1 |

자료 : 금융감독원 보도자료, 2009년도 보험사기 적발현황, 2010.3.16

- 그럼에도 불구하고 장기손해보험의 경우 보험금지급 심사기간이 합리적이지 못한 면이 있음.
- 보험금지급시기에 대해서는 상법이 규정하고 있으며, 이에 따라 각종 보험약관은 보다 세부적으로 보험금지급시기 및 방법을 규정하고 있음.

2) 금융감독원 보도자료, 2009년도 보험사기 적발현황, 2010.3.16

- 상법 제4편 보험 제1장 통칙의 제658조(보험금지급)는 보험금지급에 관하여 약정기간이 있는 경우에는 그 기간 내에 보험금을 지급해야 하며, 약정기간이 없는 경우에는 보험사고발생의 통지를 받은 후 지체없이 보험금액을 정하고 10일 내에 보험금을 지급하여야 한다고 규정하고 있음.

<표 4> 상법의 보험금지급시기 관련조항

| | |
|------------------------|--|
| 상법 제658조 (보험금액의 지급) | 보험회사는 보험금액의 지급에 관하여 약정기간이 있는 경우에는 그 기간 내에 약정기간이 없는 경우에는 제657조제1항의 통지를 받은 후 지체 없이 지급할 보험금액을 정하고 그 정하여진 날부터 10일내에 피보험회사 또는 보험수익자에게 보험금액을 지급하여야 한다. |
|------------------------|--|

- 한편 장기손해보험(질병·상해보험)표준약관에 따르면 신체손해에 관한 보험금은 서류접수일로부터 3영업일 이내에 지급하도록 규정하고 있음.
 - 추가조사가 필요할 경우에는 피보험자나 보험수익자의 청구에 따라 회사가 추정하는 보험금의 50% 상당액을 가지급보험금으로 지급하도록 규정함.
 - 또한 보험금이 지급기한 내에 지급되지 아니하였을 때에는 그 다음날로부터 지급일까지의 기간에 대하여 지연이자금액을 보험금에 더하여 주도록 함.

<표 5> 제3보험 표준약관의 보험금지급시기 관련 조항

| | |
|-----------------------------------|---|
| 질병·상해보험 표준약관 제32조 (보험금의 지급) | ①회사는 제31조(보험금 등 청구시 구비서류)에서 정한 서류를 접수한 때에는 접수증을 교부하고, 그 서류를 접수한 날부터 3영업일 이내에 보험금을 지급하여 드립니다. ②회사가 보험금 지급사유의 조사 및 확인을 위하여 제1항의 지급기일 초과가 명백히 예상되는 경우에는 구체적 사유와 |
|-----------------------------------|---|

| | |
|--|---|
| | <p>지급예정일을 피보험회사(보험대상자) 또는 보험수익자(보험금을 받는 자)에게 통지하여 드립니다.</p> <p>③제2항에 의하여 추가적인 조사가 이루어지는 경우, 회사는 피보험회사 (보험대상자) 또는 보험수익자(보험금을 받는 자)의 청구에 따라 회사가 추정하는 보험금의 50% 상당액을 가 지급보험금으로 지급하여 드립니다.</p> <p>④회사는 제1항의 규정에 정한 지급기일내에 보험금을 지급하지 아니하였을 때에는 그 다음날부터 지급일까지의 기간에 대하여 보험계약대출이율을 연단위 복리로 계산한 금액을 보험금에 더하여 드립니다. 그러나 계약자, 피보험회사(보험대상자) 또는 보험수익자(보험금을 받는 자)의 책임 있는 사유로 지급이 지연된 때에는 그 해당기간에 대한 이자는 더하여 드리지 아니합니다.</p> <p>⑤계약자, 피보험회사(보험대상자) 또는 보험수익자(보험금을 받는 자)는 제24조(알릴 의무 위반의 효과) 및 제2항의 보험금 지급사유조사와 관련하여 의료기관 또는 국민건강보험공단, 경찰서 등 관공서에 대한 회사의 서면에 의한 조사요청에 동의하여야 합니다. 다만, 정당한 사유 없이 이에 동의하지 않을 경우 사실확인이 끝날 때까지 회사는 보험금 지급지연에 따른 이자를 지급하지 아니합니다.</p> |
|--|---|

□ 보험금지급시기는 피보험회사나 보험수익자의 신속한 구제라는 측면이 중요하지만, 현실적으로 약관이 정한 기간을 준수하기 어려운 측면이 있음.

○ 첫째, 약관에서 명시한 보험금지급시기 3영업일은 실무에서 준수하기가 현실적으로 어려운 측면이 있음.

– 뿐만 아니라 신빙성이 의심스러운 서류를 제출한 보험소비자가 보험회사가 판단에 필요한 정당한 추가 조사를 거부하고, 보험사업자가 악의적으로 지급을 지연시킨다고 주장하며 민원을 제기하여 여론으로 압박하는 사례도 발생하고 있음³⁾.

○ 둘째, 만일 가지급금을 지급한 후 보험회사의 책임이 없는 것으

3) 금감원 분쟁조정위원회 의안 제2009-74호 (2009.7.21)

로 밝혀질 때 기지급한 50%의 기지급금을 회수할 가능성이 있는가에 대한 불확실성임.

- 또한 기지급금에 대한 회수여부가 불확실하고 적지 않은 소송 비용을 초래하게 됨.
- 이렇게 보험금지급시기가 비현실적일 경우 보험회사가 필요한 조사를 하지 못하게 되어 보험사기가 증가할 개연성이 높아짐.
- 특히 오늘날 사회현상이 복잡해짐에 따라 보험사고의 전모를 파악하는데 시일이 필요하고, 보험사기가 기승을 부리는 가운데 치밀한 범죄수준의 보험금부정청구사례가 빈번하여 보험회사로서도 지급에 신중을 기하여야 할 경우가 증가하고 있음.⁴⁾

2. 학습효과 및 민원제기를 통한 보험사기 유발 가능

- 보험금지급기한이 충분하지 않을 경우 학습효과로 인해 보험사기가 유발될 가능성이 있으며, 의도적인 민원제기⁵⁾를 통해 보험금을 보다 용이하게 취득할 가능성도 존재함.
- 실제로 설문조사 결과 우리나라 국민은 보험금심사제도가 엄격하지 않고 보험사기를 유발해도 발각되지 않을 것이라는 비중이 상당히 높음.
- 보험금청구 유경험자의 경우 무경험자보다 보험사기 발각가능성이 낮다고 인식하고 있으며 보험금심사도 상대적으로 까다롭지 않다고 생각하고 있어 보험금청구를 경험한 보험계약자일수록 보험금심사제도가 엄격하지 않다고 평가하고 있음.
- 보험금청구 경험자들이 보험금지급심사가 엄격하지 않다는 인식

4) 장덕조, “사기적 보험청구-상법 보험편개정안 비판”, 「인권과 정의」 Vol. 386(2008)

5) 경영실태평가지 경영관리부문(15점)에서 민원평가결과를 반영하고 있음.

이 강할 경우 보험금청구 경험을 통한 학습효과로 인해 오히려 보험사기가 증가될 수 있음.

<표 6> 보험금 청구 경험의 유무에 따른 보험금지급심사에 대한 의견

| 구 분 | 항상·대부분 발각됨 | 보험금지급심사가 까다로움 |
|-------------|------------|---------------|
| 보험금 청구 경험자 | 42.1% | 58.6% |
| 보험금 청구 무경험자 | 48.4% | 65.9% |

주 : 803명을 대상으로 서울 및 경기도에 거주한 25세 이상 65세 미만의 성인 남녀 803명을 대상으로 면접조사한 설문조사에 기반함(2009. 10월, 보험연구원).

또한 보험회사의 손해사정 및 언더라이팅 담당자, 보험사기 업무조사자는 민원평가제도가 보험사기를 유발할 가능성이 매우 높다고 평가하고 있음.

○ 장기손해보험의 주담보인 건강보험의 경우 보험사기 유발가능성과 실제유발 가능성이 매우 높게 나타남.

<표 7> 민원평가제도의 보험사기유발 가능성

| 구 분 | 장기건강보험 | 사망보험 | 자동차보험 | 재물보험 |
|--------|---------|---------|---------|---------|
| 유발가능성 | 80.8(2) | 80.6(3) | 81.8(3) | 81.4(1) |
| 실제유발요인 | 70.2(1) | 71.2(2) | 75.4(1) | 71.6(1) |

주 : 지표는 5점 척도로 답한 것을 100점으로 환산한 것임. ()의 수치는 수개의 답변문항 중에서 가장 높은 점수의 순위임.

자료 : 보험개발원, 『보험사기 유발요인 발굴 및 개선방안』, 금융감독원 용역보고서, 2007.11

3. 보험료 원가 상승으로 인한 보험계약자의 피해

보험회사가 보험금청구에 대해 충분히 심사할 수 있는 제도적 환

경이 개선되지 못할 경우 이를 이용한 보험사기가 지속적으로 발생할 수 있고 이는 다수의 선량한 보험계약자의 피해로 귀결됨.

○ 보험사기에 직접 연루된 경험이 없는 대부분의 국민들은 보험사기로 인해 본인의 피해가 없다고 판단함.

– 2009년 보험소비자 설문조사(보험연구원)⁶⁾에 의하면 우리나라 국민들의 53.9%는 보험사기로 인한 보험료인상에 대해 인지하지 못하고 있는 것으로 나타남.

○ 하지만 보험계약은 동질위험을 가지고 있는 사람들이 보험료를 각출하여 약정한 사고가 우연하게 발생한 경우에 보험금을 지급하는 것이 기본 원리임.

○ 따라서 동질위험을 훼손하는 보험사기가 만연하고 그 피해규모가 증가할수록 보험료가 증가하여 다수의 선량한 보험계약자의 피해로 이어짐.

□ 결국 피보험자와 보험수익자의 신속한 구제를 위해 보험종목의 특성을 반영하지 못하고, 보험금지급시기를 너무 짧게 규정한 나머지 보험사기 및 소송비용이 증가하여 보험사기로 인한 직접적인 피해자 이외에도 다수의 보험계약자의 간접적 피해를 야기함.

6) 전국(제주 제외) 성인남녀 1,200명의 보험소비자를 대상으로 실시함.