V 결론

보험약관 설명의무는 오래되고 중요한 쟁점이다. 약관규제법 제정 이후 학계와 실무에서 설명의무의 요건과 효과에 대한 치열한 논쟁이 이루어졌고, 금융위기를 거쳐 금소법이 제정되며 그 중요성은 더욱 커졌다. 설명의무는 모집, 계약, 보상의 전 과정에서 문제될 수 있으며, 특히 보험분쟁에 있어 설명의무의 중요성은 두말할 나위가 없다.

설명의무 관련 논의는 주로 소비자 보호 필요성의 측면에서 이루어져 왔고, 설명의무 위반 여부를 판단할 때도 사건의 당사자인 소비자가 처한 상황이 최우선으로 고려되었다. 설명은 듣는 사람의 지식과 경험과 상황을 고려하여 이루어져야 비로소 의미가 있는바, 설명의무가 쟁점이 될 때 당사자인 소비자의 주관적 사정이나 예측가능성을 중요하게 고려하는 것은 지극히 타당한 일이다.

그러나 모든 의무는 그로 인해 혜택을 받는 수혜자의 입장과 실제 그 의무를 이행해야하는 수범자의 입장을 함께 고려하여 그 내용과 한계를 정해야 한다. 수범자가 감당할 수 있는 적정 범위에서 실제 이행 가능한 내용과 형식으로 의무가 부과될 때 그 의무는 비로소 실질적 규범력을 가질 수 있다. 한편 보험계약과 관련하여서는 보험의 단체성과 선의성, 보험계약자 평등의 원칙 등 반드시 고려해야 할 법리들이 존재한다. 따라서 이러한 법리들과 소비자 보호 필요성을 종합적으로 고려하여 설명의무의 내용과 한계를 정할 필요가 있다.

본고에서는 설명의무의 수범자 및 이와 관련된 보험법 및 민법의 법리를 고려하여 설명의무의 인정 근거와 적용상 문제점을 살펴보았다. 설명의무의 인정 근거 구체화 방안으로 정보 요건, 수범자 요건, 관계 요건을 제시해 보았고, 설명의무 적용상 문제점으로 약관규제법상 편입통제와 보험 법리의 충돌 문제를 살펴보고 제도 개선방안으로 편입통제 적용 제한 방안을 제안해 보았다. 두 가지 모두 시론(試論)에 불과하나 보험약관 설명의무를 '소비자 보호'의 관점뿐 아니라 '보험'의 관점과 '의무'의 관점에서도 조망해 본다는 취지에서 의견을 개진해보았다.

보험약관 설명의무는 소비자가 자신이 입은 피해에 대해 보험회사에 책임을 묻기 위한 창

이 될 수 있고, 보험회사가 자신의 면책을 주장하기 위한 방패가 될 수도 있다. 이러한 사후적 책임 배분 기능도 설명의무의 고유하고 중요한 기능임은 분명하다. 그러나 설명의무가 본래 취지에 맞게 진정한 의미에서 소비자의 자율적·주도적 의사결정을 돕는 데 기여하도록 하기 위해서는 이러한 사후적 책임 배분의 관점 보다 사전적 정보 제공의 관점이 더 중요하게 고려되어야 한다. 이를 위해서는 설명의무를 지나치게 확대하기보다는 꼭 필요한 정보에 대해 실제 이행 가능한 범위 내에서 설명의무를 부과할 필요가 있다. 향후 설명의무의 판단 기준을 구체화하고, 그 위반에 대해서 공평 타당한 구제 방안을 마련하기 위한 다각적인 노력이 필요할 것으로 생각된다.