

IV. 보험분쟁 사례 및 비용효과분석

1. 보험분쟁 사례분석

Sander(2006)는 적절한 분쟁해결방법을 선택하기 위해 당사자들의 목적과 분쟁의 특성을 먼저 살펴봐야 한다고 주장하였다. 그 이유는 분쟁에 영향을 미치는 요인은 정의하기 어려울 만큼 많고, 이러한 요인들이 미치는 영향력은 시간과 상황에 따라 변하는 반면, 분쟁당사자들의 목적과 분쟁의 특성은 비교적 변하지 않기 때문이라는 것이다. 더불어, 당사자들이 추구하는 목적과 분쟁의 특성에 따라 다른 분쟁해결 방법이 적용되어야 한다고 주장하였다.

한편 백병성(2002)은 소비자 분쟁조정은 국민통합기능, 갈등해결기능, 정보제공·교육기능 및 소비자 대변기능을 가지고 있다고 보았다. 분쟁을 효율적으로 해결하려면 분쟁을 저렴한 비용으로, 신속히, 종국적으로, 공정한 절차에 의하여, 당사자들에게 만족감을 주는 방향으로 해결해야 주장하였으며, 이런 점에서 분쟁조정제도는 효율적인 분쟁해결방법이라고 주장하였다.

실제로 ADR제도로서의 분쟁조정은 절차의 간편성, 유연성, 신속성, 전문성 그리고 비공개성을 그 장점으로 하고 있다. 그러나 우리나라의 보험계약 관련 분쟁해결의 실태는, 제II장에서 살펴본 것과 같이, 보험계약 관련 신규 소송 건수가 연간 6천여 건에 이르는 반면, 분쟁조정 심의건수는 50여건에 불과하다. 현재 우리나라의 분쟁조정제도의 활용도는 극히 미미한 수준에 머물러 있다고 할 수 있다.

따라서 이 절에서는 보험관련 분쟁은 어떠한 특성을 가지는지, 분쟁조정과 판결례 상호간에는 어떠한 차이점이 존재하는지, 그리고 분쟁조정 결정이 재판 결과를 어느 정도 예측할 수 있는지를 분쟁조정사례와 대법원의 판결례의 비교·검토를 통하여 살펴봄으로써, 효율적인 분쟁해결방안의 도입을 위한 시사점을 찾아보고자 한다.

가. 분석 자료 및 분류 기준

1) 분석 대상 자료

분쟁조정과 재판과의 차이점이나 분쟁조정의 재판에 대한 예측가능성을 살펴보기 위해서는, 분쟁조정 내용, 분쟁조정 결정의 당사자 수용여부, 그리고 분쟁조정 이후 재판에서의 판시결과 등을 순차적으로 추적·파악할 필요가 있다. 그러나 이러한 자료를 습득하기 위해서는 분쟁조정 신청인의 개인정보의 이용이 전제되어야 하는 바, 여기에는 개인정보 보호차원에서 일정한 한계가 있을 수밖에 없으며, 전체 소송건수 중 분쟁조정 건수가 차지하는 비중이 극히 적으므로 이러한 분석의 실익도 크지 않을 것으로 판단된다. 더불어, 하급심 판결은 대법원을 거치지 않고 종결되었다고 하더라도 최종심이 아니므로 대법원에서 얼마든지 그 결과가 번복될 수 있다는 점을 고려하면, 오히려 대법원 판결과 분쟁조정과의 비교가 재판과 분쟁조정의 차이를 더욱 분명하게 밝혀낼 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 이 보고서에서는 대법원 판결례와 분쟁조정사례를 분석함으로써 분쟁조정과 재판과의 차이점 및 특성, 분쟁조정의 재판에 대한 예측가능성 등을 측정해 보고자 한다.

우선, 분쟁조정사례의 경우는 금융감독원에서 매년 발간하는 「금융분쟁조정 사례집」의 사례를 취합하여 정리하였다. 금융감독원 분쟁조정위원회에서는 매년 40여건 내외의 보험분쟁사건을 접수·처리하고 있으나, 사례집에는 그 중 조정중 합의건, 단순 분쟁사례 등이 제외된 절반가량만을 정리하여 발간하고 있다. 이에 이 연구에서는 「금융분쟁조정사례집」에 실린 2003년부터 2007년까지의 분쟁조정사례 100건을 그 분석대상으로 하였다.

대법원 판결례 역시 2003년 1월부터 2007년 12월까지 최근 5개년 동안 대법원에서 선고가 내려진 보험계약 관련 분쟁사건 113건을 취합하여 정리하였다. 다만 대법원 판결례의 경우 민원분쟁 이외에 보험회사 간 분쟁, 보험회사와 그 직원간의 분쟁, 일반 채권·채무자와의 분쟁 등 다양한 종류의 분쟁이 존재하는 바, 이 연구에서는 보험계약과 관련한 분쟁으로서 원고 또는 피고(상고인 또는 피상고인)가 보험회사와 보험계약자등³²⁾인 경우로 한정하였다.

<표 IV-1> 분석대상 분쟁사례 현황

(단위 : 건)

구 분	2003	2004	2005	2006	2007	계
분쟁조정사례	15	16	20	26	23	100
대법원 판결례	30	23	27	16	17	113
계	45	39	47	42	40	213

2) 분쟁유형 분류 기준

제2장의 통계현황에서 볼 수 있듯이, 금융감독원은 주로 발생하는 분쟁을 기준으로 분쟁유형을 법률 및 약관해석 등 총 7가지³²⁾로 구분하여 통계 및 분석자료에서 활용하고 있으나, 동 분류기준은 대법원 판결례에 적용하기에는 다소 적합하지 못한 점이 존재한다. 분쟁조정은 사실관계의 확인이나 규정에 의 적합여부가 주된 분쟁요인인 반면, 대법원 판결은 상법 등 관련 법령에 기초하여 약관의 해석 등 관련 기준을 명확히 하는 데 초점을 맞추고 있기 때문이다.

따라서 이 보고서에서는 대법원 판결례에 대해서도 적용이 용이할 뿐만 아니라 보다 객관적인 측면에서 접근할 수 있도록 새로운 분류방식을 고안하였다.<표 IV-2> 참조) 대법원 판결례는 주로 보험계약자와 보험회사 간의 계약 내용 및 권리·의무에 관한 사항을 주로 취급하므로, 이 연구에서는 상법 보험편의 개별 조항을 기준으로 분쟁유형을 재분류하였으며, 관련 조항이 다수 존재하는 경우에는 주요 분쟁조항을 그 판단기준으로 하였다. 물론, 대부분의 보험분쟁이 보험금 지급 여부를 최종적인 목표로 하고 있으므로, 새로운 분류기준도 중복성이 존재하는 등 나름대로의 한계성은 존재할 수 있다.³⁴⁾

32) 보험계약자, 피보험자, 보험수익자, 피해자 및 보험금 수령권자 등 이해관계자들을 말한다.

33) i)법률 및 약관해석, ii)재해인정 여부, iii)보험계약 해지 및 무효 여부, iv)약관의 교부·명시의무, v)보험금 지급, vi)손해방지의무, vii)고지의무

34) 보증보험의 경우에는 민법상 보증과 보험이 결합된 구조로서 분쟁의 형태가 주로 보증 계약의 성격이나 구상권의 문제로서 일반 보험과 상이하므로 별도로 분류하였다.

<표 IV-2> 분쟁사례 분류기준

대분류	소분류	
① 보험계약의 성립·무효·해지 등	<ul style="list-style-type: none"> - 보험계약의 성립 - 보험자의 파산선고 - 승낙전 보호제도 - 보험금 및 보험료 반환청구 - 타인을 위한 보험(고지의무 제외) - 보험계약의 목적 - 소급보험 - 보험증권의 교부 및 기재사항 - 보험사고의 객관적 확정 	<ul style="list-style-type: none"> - 특별위험의 소멸 - 보험목적의 양도(통지의무 포함) - 보험계약의 해지 - 타인의 사망보험에서의 동의 - 보험료지급지체(소멸시효 포함) - 피보험자의 제한 - 보험계약의 부활 - 보험수익자 지정·변경권 - 보험계약의 무효 등
② 보험약관의 명시 의무	<ul style="list-style-type: none"> - 보험약관의 교부·명시의무 (약관의 효력 및 해지 포함) 	
③ 보험계약자 등의 의무	<ul style="list-style-type: none"> - 고지의무(계약해지 포함) - 손해방지의무 - 위험변경증가통지의무 및 위험유지의무(계약해지 포함) 	<ul style="list-style-type: none"> - 선박확정통지의무 - 책임보험 사고통지의무 - 사고발생통지의무 - 책임보험 변제 등의 통지의무
④ 보험자의 책임	<ul style="list-style-type: none"> - 보험자의 책임개시 - 고의·중과실 면책 - 보험자의 책임범위 - 운송보조자의 고의·중과실 면책 - 손해보험자/인보험자의 책임 - 인보험의 중과실 담보 - 선박보험/집합보험등의 목적 	<ul style="list-style-type: none"> - 전쟁위험등 면책 - 소방등의 조치로 인한 손해의 보상 - 보험목적의 성질·하자등 면책 - 운송의 중지나 변경과 계약효력 - 해상보험면책사유 - 공동해손분담액·구조료의 보상 - 사고발생후의 목적멸실
⑤ 보험금의 산정 및 지급	<ul style="list-style-type: none"> - 보험금의 지급절차 - 분손 및 전손의 보상 - 상실이익등의 불산입 - 선박/적하일부손해의 보상 - 손해액의 산정기준 - 매각손해의 보상 - 체납보험료의 공제 	<ul style="list-style-type: none"> - 보험자대위 - 선박의 행방불명 - 인보험의 보험자대위 금지 - 방어비용 - 보험위부(통지의무 포함) - 책임보험 제3자 선택상원칙, 직접청구권
⑥ 타법률 및 약관 해석	<ul style="list-style-type: none"> - 다른 법률의 해석 - 약관의 해석 	
⑦ 보증보험		

예를 들어 '타법률 및 약관의 해석'과 관련된 분쟁은 여타의 분쟁유형과 중복될 여지가 많으나, 이 연구에서는 분쟁의 사유가 여타의 분쟁유형(예: 보험자의 책임)과 중복되더라도 분쟁사유가 구체적 사실인정보다는 해당 제도의 도입배경이나 취지에 기초하여 관련 용어의 정의나 조항의 해석에 비중을 두고 있을 경우에는 타법률 및 약관의 해석으로 분류하였다.

나. 분쟁조정과 대법원 판결 자료의 통계 분석

1) 유형별 통계분석

분쟁조정 및 대법원 사례를 정리함에 있어, 분쟁조정위원회의 결정과 대법원의 판결을 소비자의 승소 혹은 패소³⁵⁾로 양분(all or nothing)하였으며, 이러한 결정에는 연구자의 주관적인 판단이 가미되었다. 조정결정 및 판시결과와 경우 동일한 사건 내에서도 보험회사와 소비자 간에 쟁점별로 승소와 패소가 각각 나뉠 수 있고(일부 승소나 일부 패소), 그 비율을 산출할 수 있는 경우도 제한적이기 때문이다. 따라서 이 연구에서는 전체 청구금액 대비 소비자의 승소금액을 기준으로 하거나 그것이 곤란할 경우에는 중요쟁점 부문에서 누가 승소하였는지를 기준으로 소비자나 보험회사의 승소 여부를 구분하였다.

또한 대법원 판결자료에서는 보증보험 관련 분쟁을 제외하였다. 보증보험은 여타의 일반적 보험과 성격을 달리할 뿐만 아니라, 과거 5년 동안 금감원의 분쟁조정위원회에서 보증보험과 관련한 분쟁이 한 건도 처리된 사실이 없어 대법원 판례와 비교하는 것이 의미가 없었기 때문이다. 이에 따라 대법원 판결자료에서 보증보험과 관련된 판결사례 14건을 제외하였으며, 그 결과 판결자료도 분쟁조정자료와 비슷한 총 99건이 되었다.

먼저 연도별 분쟁처리 현황을 살펴보면, 금감원의 분쟁조정건수는 증가추세를 보이고 있는 반면, 대법원 판결건은 최근 감소세³⁶⁾를 나타내고 있다. 소비

35) 분쟁조정 경우에는 신청인의 주장이 인용된 경우를 말하나, 이하에서는 승소라는 용어를 통일적으로 사용하고자 한다.

36) 그러나 대법원 판결건은 분쟁발생 이후 최소한 2~4년이 경과한 것이라는 점을 고려할 때 이러한 감소추세가 최근의 현황을 반영한다고는 할 수 없다.

자 승소율 측면에서 살펴볼 때 대법원 판결이 금감원 분쟁조정보다 소비자에게 다소 우호적인 것으로 판단된다. 대법원 판결의 경우 보험자가 원고인 경우가 소비자 승소율이 더 높게 나타나며, 분쟁이 대형사와 관련되어 있을 경우에는 소비자의 승소율이 한층 더 높게 나타나고 있다.

<표 IV-3> 연도별 분쟁처리 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2003	2004	2005	2006	2007	계
금감원 분쟁조정	15 (20.0)	16 (50.0)	20 (35.0)	26 (46.2)	23 (47.8)	100 (41.0)
대법원 판결례	28 (39.3)	16 (62.5)	27 (59.3)	14 (50.0)	14 (42.9)	99 (50.5)
보험자 원고	9 (33.3)	5 (80.0)	14 (64.3)	4 (50.0)	5 (40.0)	37 (54.1)
대형사 관련	13 (53.8)	8 (62.5)	17 (58.8)	10 (60.0)	12 (50.0)	60 (56.7)

주 : 1) 괄호 안의 숫자는 소비자의 승소율(소비자 승소건수/분쟁건수)임.

2) '대형사'라 함은 FY2007 수입보험료 기준으로 생보는 상위 3개사 손보는 상위 4개사를 말함.

보험종목별 분쟁처리 현황을 살펴보면, 분쟁조정과 대법원 판결 사이에 분쟁 빈도나 승소율에 부침이 크게 나타나고 있음을 확인할 수 있다. 보험종목별로 살펴보면, 금감원 분쟁조정은 생명보험종목이 다수를 차지(44%)하고 있는데 비하여, 대법원 판결은 자동차보험의 비중이 가장 높은(45%)은 것으로 나타났다. 이는 생명보험의 경우는 재해인정 여부나 보험금 산정에 관한 사항이 주요 분쟁사안인 데 비해, 자동차보험의 경우는 자동차손해배상책임(이하 '자배책')과 관련한 법률이나 약관의 해석부분과 관련이 있어 소송을 많이 이용하고 있기 때문인 것으로 판단된다.

소비자승소율을 기준으로 볼 경우 보험종목별로 승소율의 격차가 다소 크게 나타나고 있음을 확인하였다. 생명보험과 자동차보험은 소비자승소율이 상대적으로 낮은 반면, 상해보험과 화재보험은 소비자승소율이 높은 것으로 나타났다. 특히, 상해보험의 경우에는 분쟁조정의 승소율과 대법원의 승소율 간

차이가 커서 소송의 유인 요소로서 작용할 수 있는 것으로 판단되었다. 더불어 대법원 판결에서 보험자가 원고인 경우에는 소비자의 승소율이 대부분 50%를 상회하고 있는 것으로 나타났다.

추가적으로 대법원에서의 하급심 원고와 상고인의 승률을 살펴보면, 상해보험과 화재보험은 하급심 원고의 승소율(64.7%, 70.0%)이 상고인의 승소율(41.2%, 40.0%)보다 높게 나타난 반면, 자동차보험은 상고인의 승소율(68.9%)이 하급심 원고의 승소율(46.7%)보다 높아 상고의 유인이 크게 존재함을 추론할 수 있다. 또한 생명보험의 경우는 원고와 상고인의 승소율이 각각 36.4%, 27.3%로 평균보다 낮게 나타났다.

<표 IV-4> 종목별 분쟁처리 현황

(단위 : 건, %)

구 분	생명	상해	자동차	화재	기타	계
금감원 분쟁조정	44 (38.6)	27 (40.7)	18 (38.9)	3 (66.7)	8 (50.0)	100 (41.0)
대법원 판결례	11 (45.5)	17 (76.5)	45 (42.2)	10 (70.0)	16 (37.5)	99 (50.5)
보험자 원고	3 (33.3)	7 (71.4)	16 (50.0)	5 (60.0)	6 (50.0)	37 (54.1)
대형사 관련	9 (55.6)	10 (80.0)	25 (48.0)	5 (80.0)	11 (45.5)	60 (56.7)

주 : 1) 괄호 안의 숫자는 소비자의 승소율(소비자 승소건수/분쟁건수)임.

2) '대형사'라 함은 FY2007 수입보험료 기준으로 생보는 상위 3개사 손보는 상위 4개사를 말함.

분쟁유형을 기준으로 살펴볼 경우에도 분쟁조정과 대법원 판결 간 주요 분쟁유형이 상이하게 나타나는 것을 알 수 있다. 분쟁조정에서는 보험자의 책임에 관한 분쟁이 52%로 절반 이상을 차지하고 있는 데 비해, 대법원 판결에서는 타법률 및 약관의 해석에 관한 분쟁이 35%로 제일 높은 비중을 차지하고 있다. 이는 분쟁조정과 대법원 판결의 특성을 그대로 반영하고 있는 것으로 판단된다. 승소율의 측면에서는 분쟁조정과 대법원 판결 모두 보험금 지급과

관련된 분쟁에서는 소비자의 승소율이 낮게 나타났으나, 보험계약자의 의무나 보험약관의 교부·명시의무 및 타법률 및 약관의 해석에 관한 대법원 판결에서는 소비자의 승소율이 상대적으로 높게 나타나고 있다. 특히, 보험자가 원고인 소송과 대형보험회사가 관련된 소송일수록 타법률 및 약관해석과 보험자의 책임에 관한 분쟁에 있어 소비자의 승소율이 높게 나타나는데, 이는 가급적 경제적 약자인 보험소비자의 손을 들어 주려는 법원의 성향을 보여주는 것으로 판단된다.

대법원에서의 하급심 원고와 상고인의 승률을 분쟁유형별로 살펴보면, 보험약관의 교부·명시의무와 보험금의 산정·지급, 타법률 및 약관해석과 관련된 분쟁에 있어서는 하급심 원고와 상고인의 승률이 비슷하다. 즉, 하급심과 대법원의 승률에 크게 차이가 발생하지 아니하나, 보험계약자의 의무 및 보험자의 책임과 관련한 분쟁에서는 하급심 원고가 대법원에서 승소할 확률이 높은 반면(75.0%, 50.0%), 상고인의 승률은 상당히 저조하여(37.5%, 33.3%) 상고의 유인이 작다고 할 수 있다. 이에 반하여 보험계약의 성립·무효·해지 등에 관한 분쟁의 경우에는 상고인의 승률(45.5%)이 하급심 원고의 승률(27.3%)보다 높게 나타나고 있다.

<표 IV-5> 분쟁유형별 분쟁처리 현황

(단위 : 건, %)

구 분	보험계약 성립해지	보험약관 명시의무	계약자의 의무	보험자의 책임	보험금 지급	타법률 및 약관
금감원 분쟁조정	12 (44.2)	8 (37.5)	6 (33.3)	52 (44.2)	11 (18.2)	11 (45.5)
대법원 판결례	11 (27.3)	14 (57.1)	8 (75.0)	12 (27.3)	19 (36.8)	35 (57.1)
보험자 원고	4 (50.0)	5 (40.0)	2 (50.0)	6 (50.0)	3 (33.3)	17 (64.7)
대형사 관련	8 (37.5)	9 (66.7)	2 (100.0)	6 (66.7)	13 (38.5)	22 (63.6)

주 : 1) 괄호 안의 숫자는 소비자의 승소율(소비자 승소건수/분쟁건수)임.

2) '대형사'라 함은 FY2007 수입보험료 기준으로 생보는 상위 3개사 손보는 상위 4개사를 말함.

2) 상관관계 분석

여기서는 변수들 간의 상대적인 영향력을 살펴보기 위해서 상관관계 분석을 수행하였다. 먼저, 보험종목과 소송여부(분쟁조정은 '0', 대법원 판결은 '1')와의 관계에서는 생명보험과 상해보험은 음(-)의 상관관계, 자동차보험과 화재보험 및 기타 손해보험은 양(+)의 상관관계를 나타내고 있었다. 다시 말하면, 생명보험과 상해보험은 소송보다는 분쟁조정을 선호하고, 자동차보험과 일반 손해보험은 분쟁조정보다 소송을 선호하는 것으로 해석할 수 있다.³⁷⁾ 분쟁유형과 소송여부와의 관계는 타법률 및 약관의 해석, 보험약관의 교부·명시의 무 및 보험금의 산정·지급에 관한 분쟁은 소송을 선호하는 것으로 나타났으나, 보험약관의 교부·명시의무는 통계적 유의성이 상당히 낮은 것을 확인할 수 있다. 반면, 보험자의 책임범위에 관한 다툼은 분쟁조정을 선호하는 것으로 나타났으며, 여타의 분쟁유형들은 통계적 유의성이 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-6> 소송 여부의 상관관계

보험종목	생명보험	자동차보험	화재보험	상해보험	기타손보
상관계수	-0.3677 (0.0000)	0.2951 (0.0000)	0.1437 (0.0429)	-0.1184 (0.0958)	0.1253 (0.0778)

분쟁유형	보험계약 성립해지	보험약관 명시의무	계약자의 의무	보험자의 책임	보험금 지급	타법률 및 약관
상관계수	-0.0139 (0.8455)	0.0979 (0.1688)	0.0407 (0.5683)	-0.4269 (0.0000)	0.1145 (0.1074)	0.2888 (0.0000)

주 : 괄호 안의 숫자는 p-값임.

다음으로, 소비자승소여부와의 관계를 살펴보았다. 보험종목별로는 화재보험과 상해보험에 관한 분쟁이 소비자승소율이 높은 것으로 나타났으나, 상해

37) 이러한 비교는 전술한 것처럼 대법원에 상고된 건과 분쟁조정에 신청된 건을 비교한 것이므로, 엄격하게는 소송과 분쟁조정의 비교라고는 할 수 없다.

보험은 낮은 통계적 유의성을 나타냈다. 다만, 대법원 판결의 경우 상해보험에서 높은 통계적 유의성이 나타났다. 분쟁유형별로는 보험금 산정 및 지급에 관한 분쟁은 소비자승소율이 낮은 것으로, 타법률 및 약관의 해석에 관한 분쟁은 소비자승소율이 높은 것으로 나타났는데, 이는 보험금의 산정 및 지급에 관해서는 고도의 전문적 지식이 필요할 뿐만 아니라, 보험회사의 경우 다수의 경험이 축적된 데에 기인하는 것으로 판단된다. 그리고 타법률 및 약관의 해석에 관해서는 법원과 분쟁조정 모두 보험계약자에게 보다 관대하게 해석하려는 경향을 반영한 것으로 보인다. 전체적인 측면에서 소송여부(대법원 판결 또는 분쟁조정 여부)와 소비자승소율과의 상관관계를 살펴볼 때, 대법원 판결의 경우가 분쟁조정보다 소비자승소율이 높은 것으로 나타났으나 통계적 유의성은 낮았다. 통계적으로 분쟁조정과 대법원 판결 간에 소비자승소율에 차이가 있다고 할 수 없는 것으로 해석할 수 있다.

<표 IV-7> 소비자승소 여부의 상관관계

보험종목	생명보험	자동차보험	화재보험	상해보험	기타손보	소송여부
전 체	-0.0711 (0.3185)	-0.0609 (0.3927)	0.1247 (0.0792)	0.0943 (0.1852)	-0.0302 (0.6720)	0.0954 (0.1801)
분쟁조정	-0.0426 (0.6739)	-0.0201 (0.8426)	0.0918 (0.3638)	-0.0032 (0.9747)	0.0540 (0.5939)	—
대법원 판 결	-0.0357 (0.7256)	-0.1512 (0.1351)	0.1307 (0.1972)	0.2365 (0.0185)	-0.1142 (0.2603)	—

분쟁유형	보험계약 성립해지	보험약관 명시의무	계약자의 의무	보험자의 책임	보험금 지급	타법률 및 약관
전 체	-0.0479 (0.5019)	0.0302 (0.6717)	0.0630 (0.3765)	-0.0058 (0.9357)	-0.1330 (0.0611)	0.0949 (0.1826)
분쟁조정	0.0676 (0.5041)	-0.0210 (0.8358)	-0.0394 (0.6973)	0.0684 (0.4991)	-0.1631 (0.1049)	0.0318 (0.7532)
대법원 판 결	-0.1643 (0.1042)	0.0539 (0.5963)	0.1453 (0.1514)	-0.0038 (0.9706)	-0.1332 (0.1888)	0.0982 (0.3336)

주 : 괄호 안의 숫자는 p-값임.

대법원에서 처리된 분쟁사건 중 하급심 원고가 승소한 사건 또는 상고인이 승소한 사건과 보험종목 간의 상관관계를 살펴보면, 화재보험과 상해보험은 원고 승소율이 높고, 생명보험과 자동차보험은 원고 패소율이 높은 것으로 나타났다. 모두 통계적으로는 유의하지 않았다. 상고에서는 자동차보험만이 상고인 승소율이 높고 여타 종목은 상고인 패소율이 높은 것으로 나타났는데, 이는 자동차보험에서 대법원이 원심의 판결을 번복한 경우가 많다는 것으로서, 자동차보험은 「자동차손해배상 보장법」(이하 ‘자배법’) 등 타법률과 관련하여 그 해석 및 입증책임 여부에 대한 논점이 복잡하기 때문으로 짐작된다.

<표 IV-8> 소송에서의 승소 여부 상관관계

보험종목	생명보험	자동차보험	화재보험	상해보험	기타손보
원고승소	-0.1072 (0.2910)	-0.0886 (0.3834)	0.1240 (0.2215)	0.1202 (0.2361)	-0.0133 (0.8960)
상고인승소	-0.1643 (0.1042)	0.3357 (0.0007)	-0.0704 (0.4885)	-0.0850 (0.4031)	-0.1691 (0.0943)

분쟁유형	보험계약 성립해지	보험약관 명시의무	계약자의 의무	보험자의 책임	보험금 지급	타법률 및 약관
원고승소	-0.1715 (0.0896)	-0.0123 (0.9038)	0.1393 (0.1690)	-0.0113 (0.9119)	0.0622 (0.5407)	-0.0013 (0.9900)
상고인승소	-0.0357 (0.7256)	-0.0621 (0.5416)	-0.0771 (0.4480)	-0.2176 (0.2083)	0.0720 (0.4786)	0.1404 (0.1656)

주 : 괄호 안은 p-값임.

분쟁유형별로는 보험계약의 성립·무효·해지와 관련된 분쟁에서 원고의 승소율이 낮은 것으로 나타났다. 상고에서는 타법률 및 약관의 해석에 관한 분쟁은 상고인 승소율이 높은 반면, 보험자의 책임에 관한 분쟁은 상고인 패소율이 높은 것으로 나타났으나, 두 유형 모두 통계적 유의성은 낮았다. 보험자의 책임범위 등 사실관계에 관한 분쟁은 하급심의 결정을 존중해 주는 반면, 법률의 해석 등에 관한 분쟁은 대법원에서 최근의 동향을 반영하여 기존 판결례를 번복하는 사례가 많다는 것을 의미한다.

다. 분쟁조정과 대법원 판결의 사례분석

1) 보험계약의 성립, 무효, 해지 등

보험계약은 기본적으로 보험계약자의 청약과 보험자의 승낙으로 이루어지며, 그 계약의 특성상 또는 보험계약자 등의 보호를 위하여 승낙전 보호제도, 피보험이익, 타인을 위한 보험에서의 타인의 동의 등 여러 가지 제약을 두고 있다. 동시에 계속계약으로서 보험계약이 가지는 성질상 일정한 기간 동안 지속하는 것이 원칙이나, 보험계약이 성립한 때부터 그 효력이 생겨나지 않는 무효의 경우가 있고, 또 보험계약의 변경·소멸에 관하여는 일반계약관계보다도 더 많은 특칙이 인정되고 있는 것이 현실이다. 이 보고서에서는 보험계약의 성립, 보험증권, 보험의 목적, 보험계약의 취소, 무효, 해지 및 부활 등에 관한 분쟁을 '보험계약의 성립, 무효, 해지 등'으로 분류하여 정리하였다.

'보험계약의 성립, 무효, 해지 등'에 관한 법규정은 대부분 강행규정으로서, 이들 규정을 엄격히 적용하는 것이 분쟁조정위원회와 대법원의 공통된 태도라고 할 수 있다. 그 결과 소비자의 승소율이 여타 분쟁유형에 비해 비교적 낮게 나타나고 있다. 다만, 대법원은 보험계약이 체결될 상황과 당사자의 의도를 종합적으로 검토하여 보험계약자 및 수익자에게 유리하도록 해석할 수 있는 경우에는 보험계약의 효력을 유효하게 판단하는 경향을 보이고 있다.

세분류로서 먼저, 보험계약의 성립·취소·해지의 일반적 사유와 관련된 분쟁에서 대법원은 선박보험계약의 피보험자가 사고발생 이후 사기적인 방법으로 보험금을 청구하는 경우에는 보험회사는 보험계약을 취소할 수 있음을 명확히 하고 있으며, 보험금을 부정취득할 목적으로 한 보험계약은 사회질서에 반하여 무효라고 판시하고 있다. 분쟁조정사례에서는 기존의 대법원 판례에 기초하여 배우자의 일방적 약관대출 및 보험계약해지는 일상가사대리권의 범위를 넘어서는 것으로서 표현대리를 인정할 수 없다고 결정한 바 있다.

타인을 위한 보험과 타인의 사망보험과 관련하여 대법원 판결은 타인의 사망보험의 경우 상법 제731조를 엄격하게 적용하여 타인의 포괄적·묵시적 동의를 인정하지 않고 타인의 서면에 의한 동의만을 인정하고 있으며, 사후의

추인도 인정하지 않고 있다. 반면, 조정사례는 종신보험에서 무권대리에 의한 보험계약에서 신청인의 추인을 인정한 사례가 존재한다. 단체보험계약에 있어서 대법원은 보험금을 유가족에게 전달하는 것을 조건으로 보험계약자인 회사를 보험수익자로 할 수 있도록 하고 있으며, 규약이 없는 단체보험계약을 무효로 하는 등 보험계약자인 회사의 권한 남용을 제한하고 피보험자인 직원의 권익을 보호하고 있다. 보험사고의 객관적 확정과 관련하여 대법원과 분쟁조정위원회 모두 사고발생시점을 판단하는 데 있어서 진단시점만을 고려하는 것이 아니라, 피보험자의 성장과정이나 병력 등을 종합적으로 판단하고 있다. 보험사고의 객관적 확정도 보험회사의 책임개시와 구분하기 어려운 면이 존재하나, 이 보고서에서는 보험소비자의 보험금 청구에 대해 보험회사가 보험계약의 무효를 주장한 경우에는 객관적 확정으로 분류하여 정리하였다.

보험료 지급지체로 인한 계약해지의 문제는 실효약관의 유효성 문제가 대법원 판결에 의해 명확화 된 이후 관련 분쟁이 대폭 감소하였으며, 최근 5년간은 보험계약자의 장기부채로 보험료 납입 최고장을 수령하지 못한 경우, 등기우편을 이웃 주민이 수령하여 전달한 경우 모두 계약해지가 정당하다는 분쟁조정 결정 2건만이 존재한다.

전체적으로 볼 때, 보험계약의 성립·취소·해지와 관련한 분쟁에서는 분쟁조정과 대법원 판결 결과가 유사한 경향을 나타내고 있으며, 내용측면에서도 분쟁상황을 종합적으로 검토하여 실제적 진실을 추구하는 등 분쟁조정과 대법원 판결 간에 차별성이 존재하지 않는 것으로 판단된다.

<표 IV-9> '보험계약 성립 등'에 관한 분쟁처리 현황

(단위 : 건)

세 분 류	분쟁조정	대법원 판결
보험계약의 성립·취소·해지	1	2
타인을 위한 보험 및 타인의 사망보험	1	6
보험사고의 객관적 확정	7	1
보험료 지급지체(소멸시효 포함)	2	0
기타(보험목적의 양도, 피보험자의 제한 등)	1	2

2) 보험약관의 교부·명시의무

보험약관이란 보험자가 동질적인 수많은 보험계약을 체결하기 위하여 미리 작성한 보험계약의 내용을 이루는 정형적인 계약조항으로서, 보통거래약관의 일종이라고 할 수 있다. 보험계약은 보험자가 일방적으로 작성한 보험약관에 의하여 체결되기 때문에 보험계약자는 계약의 내용을 알지 못하여 계약상에 주어진 의무를 불이행할 수 있고, 그로 인하여 보험계약자가 선의의 불이익을 당할 수가 있다. 따라서 상법은 보험계약자가 보험계약의 내용을 알고 계약을 체결하도록 하기 위해서 보험약관에 대한 교부의무와 중요한 내용에 대한 설명의무를 부여하고 있으며, 보험자가 보험약관의 설명의무를 위반한 때에는 보험계약자는 보험계약이 성립한 날부터 1월 내에 그 계약을 취소할 수 있도록 하고 있다. 실무에서는 보험약관의 효력, 교부·명시의무 위반에 따른 입증책임, 교부·명시의무의 대상 여부에 관한 분쟁이 다수 존재하며, 이 보고서에서도 이를 별도의 분쟁유형으로 분류하여 정리하였다.

분쟁조정과 대법원 판결은 취급하는 보험종목과 분쟁유형에 있어 약간의 차이가 존재한다. 분쟁조정위원회는 생명보험과 상해보험 등 인보험을 주로 다루는데 반해, 대법원은 자동차보험을 중심으로 한 손해보험을 가장 많이 다루었다. 분쟁 세부유형별로 살펴보면, 분쟁조정은 '설명 의무 위반여부의 입증'에 관한 분쟁이 주를 이루고 있으나, 대법원에서는 '해당 약관이 설명의무의 대상인지의 여부'에 관한 사항이 대부분이다. 이와 같은 차이는 대법원의 경우 하급심을 거치는 과정에서 입증책임 등 사실확인에 관한 분쟁이 대부분 해소되었기 때문으로 보인다. 더불어, 동일한 판단기준을 따르고 있는 분쟁조정사례보다 대법원 판결의 소비자의 승소율이 상대적으로 높게 나타나고 있는데, 구체적 사실인정 여부에 있어 법원이 소비자 편향적인 자세를 취하고 있는 현실을 반영한 것으로 해석할 수 있다.

세부 내용을 살펴보면, 대법원 판결에서는, 보험자의 명시·설명 의무가 인정되는 것은 보험계약자가 알지 못하는 가운데 약관의 중요한 사항이 계약 내용으로 되어 보험계약자가 예측하지 못한 불이익을 받게 되는 것을 피하고자 하는 데에 그 취지가 있으므로, 명시·설명 의무가 제대로 이행되었더라도

그러한 사정이 그 보험계약의 체결 여부에 영향을 미치지 아니하였다고 볼 만한 특별한 사정이 인정된다면 비록 보험사고의 내용이나 범위를 정한 보험약관이라고 하더라도 이러한 명시·설명 의무의 대상이 되는 보험계약의 중요한 내용으로 볼 수 없다는 판결³⁸⁾에 기초하고 있다. 또한 보험자가 보험약관의 교부·명시 의무에 위반하여 보험계약을 체결하거나 약관과 다른 내용의 약정을 한 때에는 그 약관의 내용을 보험계약의 내용으로 주장할 수 없음을 명확히 하고 있다. 구체적으로는 가족운전자 한정운전특약, 타보험금 공제조항, 오토바이 운전자의 보험금 지급제한 조항, 상법의 일반조항과 다른 보험자의 책임개시시기를 정한 약관내용은 설명 의무의 대상으로 판시하고 있지만, 사기적 보험금 청구행위 관련 보험금 청구권 상실조항, 무보험자동차 특약 및 피보험자동차의 양도에 관한 통지의무 규정은 보험자의 설명 없이도 당연히 예상할 수 있는 사항에 해당하므로 설명 의무의 대상이 아니라고 판시하였다. 그러나 대법원 판결은 해당 약관의 조항이 명시·설명 의무의 대상이라 하더라도, 과거에 가입한 경험이 있는 경우는 보험계약자가 알고 있는 것으로 추정함으로써 명시·설명 의무의 대상에 대하여 실질적이고 종합적인 상황을 중요시 하고 확실적인 적용을 탈피하려 하려는 태도가 엿보인다.

분쟁조정위원회도 대법원의 일관된 판례를 그대로 따르고 있는 것으로 판단된다. 즉, 보험약관의 교부·명시 의무에 위반하여 보험계약을 체결한 때에는 그 약관의 내용을 보험계약의 내용으로 주장할 수 없도록 하고 있으나, 동 약관의 무효를 주장하는 계약자 및 수익자는 보험자가 설명 의무를 불성실하게 이행했다는 사실을 입증하도록 하고 있다. 예를 들어, 분쟁조정에서는 보험청약서에 자필서명이 있는 경우 혹은 신청회사의 명판과 사용인감을 날인한 경우에는 설명 의무를 다한 것으로 보는 등 설명 의무의 이행에 대해 보험계약자의 서명을 중요한 입증자료로 간주하고 있으며, 보험계약자가 충분히 예상할 수 있었거나, 알았다고 하더라도 보험계약을 체결하였을 것으로 충분히 예상되는 경우에는 설명 의무 위반을 인정하지 않고 있다. 더불어 분쟁조정위원회는 약관에서 정한 바와 다르게 확인서를 작성한 경우나 약관과 다른 내용의 보험안내장을 교부한 경우에는 설명 의무를 위반한 것으로 보고 있으며, 확인

38) 대법원 1994.10.25. 선고 93다39942 판결 등 참조

서나 안내장의 내용대로 계약이 체결된 것으로 보는 입장을 취하고 있다.

<표 IV-10> '보험약관의 교부·명시의무' 관련 분쟁처리 현황

(단위 : 건)

구 분		분쟁조정	대법원 판결
세부 유형	설명의무 위반 여부의 입증	5	2
	설명의무 대상 여부	1	10
	설명의무 위반시의 약관의 효력	2	2
보험 종목	생명보험	3	1
	상해보험	4	3
	자동차보험	0	8
	기타 손해보험	1	2

분쟁조정과 대법원 판결을 종합적인 측면에서 분석하면, 분쟁조정과 대법원 판결은 대상 보험종목이나 세부 분쟁유형에 있어서는 각각의 특징을 갖는 것으로 보이나, 전체적으로 볼 때는 설명의무에 대한 입증책임과 설명의무의 대상 여부의 인정 등에 대해서는 분쟁조정위원회가 대법원의 일관된 판례를 그대로 따르고 있어, 분쟁조정과 대법원 판결이 그 판단기준 등에 있어서는 차이가 존재하지 않는 것으로 보인다.

3) 보험계약자 등의 의무

보험자와 보험계약자 사이에 보험계약의 내용에 관한 합의가 이루어지면 보험계약이 성립되어 그 계약이 종료할 때까지 보험계약관계가 존속된다. 이에 따라 보험계약관계에서는 보험계약의 직접당사자인 보험자와 보험계약자 뿐 아니라 보험관계자인 피보험자와 보험수익자도 법률상 일정한 의무를 가지게 되는데, 보험료 지급의무, 고지의무, 통지의무, 손해방지의무 등이 그 예이며, 상법은 보험계약자 등이 이러한 의무를 이행하지 아니하거나 해태할 경우에는 계약해지나 보험금 부지급 등 일정한 불이익을 부과하고 있다. 따라서

보험계약자 등의 의무이행과 관련하여서도 실무상 다수의 분쟁이 발생하고 있으며, 이 보고서에서는 ‘보험계약자 등의 의무’를 세 번째 분쟁유형으로 분류하여 정리하였다.

고지의무와 통지의무에 관한 분쟁을 살펴보면, 분쟁조정에서는 고지의무와 관련된 사항만을 처리하였으나, 대법원에서는 주로 통지의무 위반 여부가 주로 다루어짐을 알 수 있다. 대법원은 손해보험에 있어서 다른 보험계약을 체결한 것은 통지의무의 대상이 되는, 위험이 현저하게 변경되거나 증가된 것에 해당하지 않으며, 보험계약 체결시 다른 보험계약이 존재하는 사실도 고지의무의 대상이 되는 중요한 사항은 아니라고 판시하고 있다. 이는 보험자가 타 보험계약의 존재를 알았다 하더라도 보험자가 계약을 체결하지 않았거나 또는 적어도 동일한 조건으로는 계약을 체결하지 않았을 것으로 판단되지 않는다는 것을 그 이유로 들고 있다. 또한 대법원은 통지의무 위반의 효과로서 계약해지의 범위에 대해서는 기존의 판결례³⁹⁾에 따라 위험이 증가된 부분에 대해서만 계약해지가 적용됨을 명확히 하고 있다. 정밀검사가 고지의무의 대상인지의 여부에 관한 분쟁에서는 분쟁조정위원회는 기존의 대법원 판결례⁴⁰⁾에 따라 암 정밀검사를 받았는지의 여부와 검사 후 재검을 요구한 사실은 고지의무의 대상이 아님을 명시하고 있다. 보험설계사는 고지의무와 통지의무 수령권이 없다는 점에 대해서는 분쟁조정위원회와 대법원은 모두 동일하게 판단하고 있다.

손해방지의무에 관한 분쟁사례는 대법원 판례에서만 나타났다. 대법원은 제3자에 대한 손해배상청구나 보험자에 대한 보험금 청구에 따른 비용은 손해방지비용에 포함되지 않으나, 건물 안전상 치명적인 손해가 발생할 위험을 방지하기 위하여 시급히 시행한 하자보수 비용은 손해방지비용으로 인정한다고 판시하였다.

보험계약자 등의 의무에 관한 분쟁을 살펴보면, 대법원과 분쟁조정위원회는 보험계약자의 의무를 엄격하게 적용하는 기존의 판례를 견지하고 있으며, 이러한 태도는 미세침흡입검사상의 진단과 발달성언어장애 진단은 각각 갑상선

39) 대법원 2000.11.24. 선고 99다42643 판결

40) 대법원 1996.12.23. 선고 96다27971 판결; 대법원 2001.2.13. 선고 99다13737 판결

암과 발달장애에 대한 '의료경험척상 진단확정에 해당하는 경우'로 인정하여 이를 알리지 않은 것을 고지의무 위반이라고 해석한 판결례로부터 확인할 수 있다. 다만, 최근의 판결 또는 결정에서는 계약자의 의무는 좁게, 수익자의 보상범위는 넓게 해석하려는 공통된 경향이 나타나고 있음을 관찰할 수 있다.

<표 IV-11> '보험계약자 등의 의무' 관련 분쟁처리 현황

(단위 : 건)

세분류	분쟁조정	대법원 판결
고지의무·통지의무	6	6
손해방지의무	0	2

4) 보험자의 책임

보험계약자 등의 의무와 더불어 상법은 보험자에게도 보험약관의 교부·명시의무, 보험료 반환의무, 보험금 지급의무 등을 부여하고 있다. 보험계약에서 정한 보험사고가 발생하여 손해가 생기면, 보험자는 보험금청구권에 대하여 보상할 책임을 지며, 이것을 보험금 지급의무라고 한다. 그러나 보험자는 모든 손해에 대해서 보상하는 것이 아니라, 보험계약 소정의 책임범위 내에서만 보상책임을 진다. 이 보고서에서는 보험자의 보험금 지급의무 중 책임개시, 책임종기, 면책사유 등 보험자의 책임범위 등에 관한 사항을 묶어 '보험자의 책임'으로 분류하였다.

보험자의 책임과 관련하여서는 분쟁조정과 대법원 판결 모두 보험자의 책임개시 및 종료의 시점, 고의·중과실 등 면책사유의 인정 여부 등 사실관계의 확인 여부에 초점이 맞추어져 있다.

먼저, 보험자의 책임개시 시기나 종기와 관련하여서는 대법원과 판례는 해당 약관의 규정을 엄격히 적용하고 있는 것으로 판단된다. 예를 들어, 단체생명보험에서 피보험자가 보험사고 이외의 사고로 사망하거나 퇴사한 경우 보험료의 납입 여부를 불문하고 피보험자의 자격을 상실토록 하고 있으며, 생명보험에서는 보험약관의 규정에 따라 피보험자가 제1급 장애상태가 된 시점부

터 보험계약은 효력을 가지지 않는다고 판단하여 이후의 입원급여금의 지급을 인정하지 않고 있다. 보험자의 면책사유와 관련한 분쟁은 분쟁유형분류 중 소비자의 승소율이 가장 높은 부분으로, 분쟁조정과 대법원 판결 모두 소비자의 이익을 우선하는 성향을 나타내고 있다.

분쟁조정위원회의 경우 보험자의 책임 범위를 넓게 해석하고, 보험자의 면책 사유를 엄격히 제한적으로 해석함으로써 계약자와 수익자의 이익을 두텁게 보호하는 경향을 보이고 있다. 예를 들어, 분쟁조정위원회는 부부싸움중 신청인이 찬 발에 맞아 피보험자가 사망한 경우나 경찰의 '자살추정'에 대하여도 면책조항을 적용하지 않고 보험자의 보상책임을 인정한 사례가 있다.

대법원은 한발 더 나아가 보험자 면책의 요건을 '계약자의 중과실이 유일하고 결정적인 경우'로 한정하여 분쟁조정위원회의 태도보다 강하게 보호하고 있을 뿐 아니라, 그 기준을 보다 구체적으로 제시하고 있다. 그 결과 정신질환에 의한 자살도 피보험자의 고의가 아니라 우발적 사고인 재해로 보고 있으며, 피보험자가 중대한 결과 발생까지 인식·용인하였다고 볼 수 없는 경우에도 미필적 고의를 인정하지 않고 있다. 그러나 분쟁조정위원회의 결정 중, 정신착란에 의한 자살의 경우 대법원과 같이 고의로는 인정하지 아니하나, 상해보험약관상의 '정신질환으로 인한 상해'에 해당한다고 하여 보험자의 면책을 인정한 사례가 존재한다. 무면허운전 면책에 대하여도 대법원이나 분쟁조정위원회는 무면허운전에 대하여 보험계약자가 묵시적으로나마 승인할 의도가 있었다고 추단할 만한 사정을 입증하지 않는 한 면책인정을 엄격하게 제한하고 있다.

그러나 보험자의 책임에 관한 분쟁의 대부분을 차지하고 있는 '보험자의 책임범위 및 재해인정 여부'는 분쟁조정위원회의 분쟁조정사례에서만 집중적으로 발견될 뿐 아니라, 소비자의 승소율도 매우 낮다는 것을 확인할 수 있다. 이러한 결과는 동 분쟁사건들은 특정사고가 보험자가 담보하는 위험인지 또는 재해로 인정할 수 있는지에 관하여 판단하는 것으로서 이에 대한 입증책임⁴¹⁾

41) 여기서 재해라 함은 우발적인 외래의 사고로서 그 사고의 원인이 피보험자의 신체의 외부로부터 작용하는 것을 말하고, 사고의 외래성 및 상해 또는 사망이라는 결과와 사이의 인과관계에 대해서는 대법원과 분쟁조정위원회가 모두 보험금 청구권자에게 입증책임을 부과하고 있다.

이 소비자 측에 있어 상대적으로 불리할 뿐만 아니라, 사고가 발생하였을 경우 보험계약자 등이 일단 보험회사 측에 보험금을 청구하고 보는 관행에 기인하는 것으로 짐작된다. 이 때문에 '보험자의 책임범위 및 재해인정 여부'는 보험자의 책임과 관련한 분쟁의 상당수를 차지함에도 대법원 판결에서는 거의 찾아볼 수 없는 것으로 보인다. 분쟁조정외의 경우 보험자의 책임범위와 재해인정 여부는 구체적 사실관계의 인정여부와 관련된 분쟁이 대부분으로, 그 판단 기준으로는 기존의 판례를 그대로 따르거나 유추해석하는 수준이라고 할 수 있다. 생명보험과 상해보험은 사고가 재해로 발생한 것인지의 여부에 관한 분쟁이 대부분을 차지하고 있으며, 자동차보험 등 손해보험은 피보험자가 소유·사용·관리하는 재물에 생긴 손해인지 또는 소유·사용·관리와 관련한 사고로 생긴 손해인지의 여부가 조정대상의 대부분을 차지하고 있다.

<표 IV-12> '보험자의 책임' 관련 분쟁처리 현황

(단위 : 건)

세 분류	분쟁조정	대법원 판결
보험자의 책임개시 및 종료	2	2
보험자의 책임범위 및 재해인정 여부	39	3
고의·중과실 면책	5	5
기타의 면책사유	6	1

5) 보험금의 산정 및 지급

분쟁유형의 다섯 번째 분류인 '보험금의 산정 및 지급'에서는 보험자의 보험금 지급의무 중 구체적인 보험금 지급절차, 손해액의 산정기준, 보험자대위, 제3자 직접청구권 등에 관한 사항으로 분류하였다. 모든 보험분쟁은 보험금 지급과 관련이 있으므로, 여기서의 분류는 구체적 사실관계의 확인이나 노동능력상실률 등의 산정 등 보험금액의 '확정'과 관련된 사항만을 포함시키고, 기타의 사항은 가급적 여타의 원인으로 분류하고자 하였다.

분쟁조정위원회와 대법원의 분쟁처리 결과를 살펴보면, 구체적인 손해액의

산정기준에 관한 분쟁이 대부분을 차지하고 있다. 분쟁조정과 대법원 판결 모두 과실의 인정 여부, 과실비율·노동능력상실률·일실퇴직금 손해의 산정 등 사실관계의 확인 및 책임비율의 결정에 관한 것으로서 양자 간에 차별성을 발견할 수 없다. 손해액의 산정기준과 관련한 주요 쟁점은 과실비율의 산정, 인과관계 인정 여부, 기왕증에 의한 보험금 감액 여부 및 당사자 합의의 효력 등이 있다. 과실비율과 관련한 분쟁은 대부분 분쟁조정에서만 발견되었으며, 분쟁조정위원회는 과실비율의 산정에 있어 기존의 판례와 분쟁조정사례를 적극 인용하고 있는 것으로 보인다. 구체적인 사례를 살펴보면, 대법원과 분쟁조정위원회는, 유턴 허용에 관하여 별도 표지가 부착되어 있지 않은 경우 유턴을 하는 차량과 정지신호를 무시하고 좌회전 차로를 따라 빠른 속도로 진입한 오토바이와 충돌한 사건, 음주운전 중 중앙선을 침범하여 자기 차선을 준수하여 진행하던 마주오던 차량을 충격하여 음주운전자가 사망한 사건, 갑자기 중앙선을 침범한 차량을 피하기 위해 급제동한 앞 차량을 뒤서 추돌한 사건의 경우에는 일방과실을 인정하였고, 비가 오는 날 무단횡단자를 충격한 운전자, 음주운전자가 중앙선을 침범하여 충돌하였지만 자신도 음주운전을 한 운전자, 고객이 스키장 보호망에 걸려 부상을 당한 경우 스키장시설업자, 운동회 자유시간에 축구공으로 타인을 다치게 한 어린이의 보호자에게 30%의 과실비율을 인정한 바가 있다.

인과관계와 관련하여 대법원에서는, 자동차가 주차금지구역에 주차된 덤프트럭 뒤에서 튀어나온 어린이를 충격한 사건에서 덤프트럭의 불법주차와 사고 사이에 인과관계가 있다고 판시하였으며, 주의의무를 다하고 진행하던 앞차가 무단횡단자를 1차로 충격하고 앞차와 안전거리를 확보하지 못한 뒤차가 2차로 충격한 경우 뒤차와 사고발생 사이에 인과관계를 부정한 판례가 있다.

기왕증과 관련하여서는 대법원과 분쟁조정위원회 모두 상해보험에서는 기왕증이 공동 원인이 되어 상해에 영향을 미친 경우에도 보험계약 체결시 약정한 대로 보험금을 지급할 의무가 발생하나, 보험약관에 계약체결 전에 이미 존재한 신체장해, 질병의 영향에 따라 상해가 중하게 된 때에는 그 영향이 없었을 때에 상당하는 금액을 결정하여 지급하기로 하는 내용이 있는 경우에 한하여 그 약관 조항에 따라 보험금을 감액할 수 있다는 입장을 견지하고 있

다. 또한 대법원과 분쟁조정위원회는 손해배상금에 대하여 합의나 화해가 이루어진 경우 그 사항에 관하여는 엄격하게 해석하는 원칙을 견지하여, 합의사항에 대하여는 보험회사에게 손해배상 책임이 존재하지 않는다는 입장을 고수하고 있다.

보험자대위, 책임보험의 직접청구권 및 소멸시효 관련 분쟁은 대법원 판결례만 존재하여 분쟁조정사례와 비교할 수는 없으나, 대법원은 사실관계의 확인보다는 대위권 행사 대상, 소멸시효의 기산점 등과 관련한 기준을 명확히 하는 데 초점을 맞추고 있는 것으로 판단된다.

대부분의 분쟁유형에서 소비자 승소율이 높게 나타남에도 불구하고 '보험금의 산정 및 지급'에 관한 분쟁에서는 대법원과 분쟁조정 모두 소비자승소율이 매우 낮게 나타나고 있다. 이는 사실관계에 대한 입증책임이 소비자들에게 상당한 부담이 되고 있는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

보험금의 산정 및 지급과 관련한 분쟁에 있어서는 분쟁당사자들의 수용률이 낮으며, 대법원에의 상고건수도 상대적으로 많은 편이다. 그 원인으로 분쟁조정위원회와 법원의 판단이나 중립성에 대한 불만이 크다는 점이 지적될 수 있다. 분쟁당사자들의 수용률을 높이기 위해서는 분쟁해결기구의 신뢰성을 향상시켜야 하며, 그렇지 않은 경우 불필요한 사회적 비용이 발생할 수 있음을 다시 한번 확인할 수 있는 부분이다.

<표 IV-13> '보험금의 산정 및 지급' 관련 분쟁처리 현황

(단위 : 건)

세 분 류	분쟁조정	대법원 판결
손해액의 산정 기준	11	14
보험자 대위	0	2
책임보험 제3자 선배상원칙, 직접청구권	0	1
소멸시효	0	2

6) 타법률 및 약관의 해석

‘타법률 및 약관의 해석’에 관한 사항은 기본적으로 여타의 분쟁유형들과 중복되는 특성을 가지고 있으므로, 보는 시각의 차이에 따라 보험자의 면책사유나 보험자의 책임 또는 보험금의 산정·지급으로 분류가 가능하다. 그러나 이 보고서에서는 분쟁사유가 구체적 사실인정보다는 해당 제도의 도입배경이나 취지에 기초하여 관련 용어의 정의나 조항의 해석에 비중을 두고 있을 경우 타법률 및 약관의 해석으로 분류하고자 하였다. 특히, 자동차보험의 경우 자동차 손해배상 보장법(이하 ‘자배법’)과 도로교통법 관련 분쟁이 많은 바, 동 사안은 중국적으로는 보험회사의 책임범위와 관련된 것으로서 ‘보험자의 책임’으로 분류하여 취급하는 것도 가능하나, 이 보고서에서는 ‘타법률의 해석’ 사항으로 일률적으로 분류하였다.

‘타법률 및 약관의 해석’은 분쟁유형 중 ‘보험자의 책임’에 이어 가장 많은 빈도수를 나타내고 있으며, 소비자승소율은 평균을 약간 상회하고 있다. 타법률과 관련하여서는 자동차손해배상책임보험(이하 ‘자배책보험’)의 자동차소유자의 운행책임에 관한 사항이, 약관과 관련하여서는 피보험자의 소유·사용·관리의 인정 여부가 주요 쟁점사항이라고 할 수 있다. 또한 분쟁조정위원회는 주로 자배책보험과 보험약관의 내용을 심사대상으로 하고 있지만, 대법원은 이외에도 민법, 형법 등으로 그 범위를 확대하여 포괄적으로 판시하고 있다.

타법률의 해석과 관련하여서는 자배법상 자동차소유자의 운행책임에 관한 사항, 즉 ‘자기를 위하여 운행하는 자’에 관한 해석 및 적용이 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 그 인정여부는 소유자가 운행을 지배하여 운행이익을 향유하는 책임주체의 지위에 있는지가 중요한 판단기준으로 작용하고 있다. 주요한 판시 사항으로 대법원은 오토바이를 장기간 골목길에 방치하여 놓은 경우, 구급차의 ‘들것’을 통한 이동의 경우, 그리고 안전하지 못한 곳에 정차한 경우도 ‘운행’에 해당하는 것으로 판시하고 있으며, 날치기 범행을 위하여 자동차를 운행하다가 다른 사람에게 부상을 입힌 경우도 운행과 사고 사이에 인과관계를 인정할 수 있다고 하여 보험자에게 보상책임을 부담시키고 있다. 타법률의 해석에 관한 분쟁조정사례인 3건 모두는 운행자책임의 인정여부에

관한 사항이며, 대법원의 판결과 동일한 판단기준을 적용하고 있는 것으로 판단된다. 또한 대법원의 경우에는 '자동차손해배상 보장사업'에 관한 판례도 나타나고 있는데 보장사업의 주체인 정부의 책임 범위 및 보상액에 관한 판례가 대부분을 차지하고 있다.

약관해석에 관한 다툼에서 대법원은 가급적 계약자에게 유리한 방향으로 해석하여 보험소비자가 보험의 혜택을 보다 많이 누리도록 배려하고 있는 것으로 판단된다. 예를 들어 선원보험에서 '탑승'의 정의를 탑승의 전후에 걸쳐 탑승과 불가분의 관계로 이어지는 일련의 과정으로 해석하여, 선박에 설치된 사다리를 타고 선박에 오르다가 갑작스런 파도로 인해 추락한 경우 교통승용구의 운행과 관련하여 사고가 난 경우로 인정하고 있으며, 개인영업용택시에 승객을 태우고 운전하던중 성명불상의 승객으로부터 흉기에 찔려 사망한 경우에도 운행중인 교통기관에 탑승하고 있는 동안에 입은 불의의 사고로 해석한 바가 있다. 또한 보험금 청구시 서류나 증거를 위조하여 과대한 청구를 한 경우도 '보험금 청구권을 상실한다.'는 약관의 규정을 좁게 해석하여 과장된 금액이 크지 않은 경우나 허위청구를 하지 않은 부분에 대해서는 청구권을 상실하지 않는다고 판시하였다.

분쟁조정위원회는 약관의 해석에 있어 상당부분 기존의 판례 및 조정결정을 인용하고 있는 것으로 판단되며, 특히 자동차보험과 관련하여서는 기존의 판례를 엄격히 적용하고 있다. 주요 결정사례를 살펴보면, 대구광역시 지하철 화재사건과 관련하여서는 지하철 전동차는 생명보험약관상의 '차량'에 해당하지 않으므로 교통재해에 해당하지 않는다고 한 반면, 운전자보험에서는 모판을 옮길 목적으로 경운기를 사용하던중 발생한 사고는 당해 약관상 '기타교통승용구'에 해당하므로 교통사고로 보고 있다. 또한 사실혼관계에 있는 배우자는 생명보험상의 종피보험자에 해당하지 않으며, 기명피보험자의 딸의 배우자도 가족한정특약상의 운전자에 범위에 해당하지 않는다고 판단하였다.

전체적인 측면에서 볼 때, 타법률 및 약관의 해석에 관해서는 기본적으로 분쟁조정위원회가 대법원의 판례를 그대로 인용하고 있는 것으로 판단되며, 그 성향 및 판단기준 등에 있어 차이가 존재하지 않는 것으로 판단된다. 대법원 판례와 분쟁조정사례 모두 기본적으로는 보험약관의 일반적 해석 원칙에

따라 그 내용이 불분명한 경우 계약자와 수익자에게 유리하도록 해석되고 있으나, 문리적 해석을 넘어서는 확대해석은 불가함을 명백히 하고 있다. 다만, 분쟁조정사례와 판결례 모두 법인이 계약자나 수익자인 경우에는 개인에 비해 판결에 있어서 엄격히 약관을 해석하는 경향이 있는데, 이러한 태도는 법인이 상고인인 경우 패소율이 개인보다 2배 가량 높다는 사실을 통해서도 확인할 수 있다.

<표 IV-14> ‘타법률 및 약관의 해석’ 관련 분쟁처리 현황

(단위 : 건)

세분류	분쟁조정	대법원 판결
다른 법률의 해석	3	20
약관의 해석	8	13
계약자불이익 변경금지 원칙 등	0	2

라. 보험분쟁 사례분석 종합

보험분쟁에 대한 통계분석을 종합해 보면, 대법원 판결과 분쟁조정은 다소 다른 양상을 보이기는 하나, 결론적으로 승소 여부의 측면에서는 양자 간에는 차이가 존재하지 않는 것으로 나타난다.

분쟁조정에서는 생명보험과 보험금 지급 관련 분쟁이, 대법원에서는 자동차보험과 타법률 및 약관의 해석 관련 분쟁건이 많이 처리되고 있다. 승소율의 측면에서는 분쟁조정과 대법원 판결 모두 보험금 지급과 보험계약의 성립·무효·해지와 관련된 분쟁에서는 소비자의 승소율이 낮게 나타났으나, 대법원 판결 중 보험계약자의 의무에 관한 분쟁에서는 소비자의 승소율이 높게 나타났다. 특히, 보험자가 원고인 소송과 대형보험회사가 관련된 소송일수록 타법률 및 약관해석에 관한 소비자의 승소율이 높게 나타나는데, 이는 가급적 소비자의 손을 들어 주려는 법원의 성향을 나타내는 것이라 할 수 있다.

전체적으로는 대법원에서의 소비자승소율이 분쟁조정에서의 소비자승소율

보다 10%(p) 가량 높게 나타나는 등 분쟁조정과 대법원 판결은 그 특성을 달리하고 있는 듯이 보이고, 이는 하급심을 거치는 과정에서 승소가능성이 과대평가된 사건은 걸러지고, 실질적으로 승소가능성이 있는 사건만 상고되고 있는 현실을 반영한 것으로 보인다. 그러나 소비자 승소율과 분쟁유형과의 상관관계에서 볼 수 있듯이 통계적으로는 대법원 판결과 분쟁조정 결정 간에 차이가 없는 것으로 나타났다.

세부 유형별로 살펴보면, 대법원 판결과 분쟁조정은 취급하는 보험종목과 분쟁유형의 구성에 있어서 다소 격차를 보이고 있는데, 이는 분쟁조정과 대법원의 특성상 나타나는 차이라고 할 수 있다. 분쟁조정사례의 경우 분쟁의 시작단계라는 점에서 동일한 사실관계에 대해 양 분쟁당사자가 다른 해석을 하는 경우 이에 대한 제3자의 판단을 요구하는 경우가 대부분이라고 할 수 있으나, 대법원의 경우에는 하급심에서 제출된 증거자료에 관해 법관이 판단한 내용이 불만스러운 경우 이에 대한 적부를 다투기 위해 상소한 경우를 대상으로 하고 있기 때문이다. 그러나 구체적인 사례를 살펴보면, 분쟁조정 결정에 있어서는 전체적으로 분쟁조정위원회가 대법원의 일관된 판례를 따르고 있어, 조정결과와 판시결과가 유사한 경향을 나타내고 특별히 의견을 달리하는 부분을 찾기 어려웠다. 보험계약에 관한 많은 상법의 규정들은 강행규정으로서, 이들 규정을 엄격히 적용하는 것이 분쟁조정위원회와 대법원의 공통된 원칙이라고 할 수 있기 때문이다. 다만, 대법원은 보험계약이 체결될 상황과 당사자의 의도를 종합적으로 검토하여 보험계약자 및 수익자에게 유리하도록 해석할 수 있는 경우에는 보험계약의 효력을 유효하게 판단하는 등 분쟁조정에 비해 소비자를 보호하려는 경향이 조금 더 강한 것으로 보인다.

2. 보험분쟁 해결의 비용효과분석

가. 분쟁해결의 사회적 비용과 개인적 비용

분쟁해결제도가 추구하는 목표는 불완전 계약으로 인한 계약당사자들의 다

틈에 대하여 합리적이고 효율적인 해결방안을 제공함으로써 불필요한 사회적 비용의 발생을 억제하는 것이라고 할 수 있다.

분쟁해결과정에서 발생할 수 있는 비용은 운용비용과 오판비용으로 대별할 수 있다. 운용비용(operating cost)은 분쟁해결과정에서 소요되는 자원의 기회비용으로서, 양 당사자의 엇갈린 주장 혹은 법적인 불안정성을 해소하기 위해 지급하는 모든 경제적 비용이라고 이해할 수 있다. 원고와 피고가 분쟁해결을 위해 소비한 시간과 노력도 이에 포함된다. 원고와 피고가 운용비용을 지급하는 이유는 분쟁해결제도가 법적 불안정성을 직접적으로 해결해 주거나 중국적인 분쟁해결의 결과에 대한 정보를 얻기 위해서라고 할 수 있다. 그러나 운용비용이 지나치게 증가할 경우에는 '효율성'이라는 분쟁해결제도의 이상과 상충되게 된다. 오판비용(error cost)은 연구목적에 따라 여러 가지 정의가 가능하겠으나, 이 보고서에서는 중국적인 분쟁해결방법이자 가장 신뢰성이 있는 유권해석인 대법원의 판단과 달라서 생기는 비용이라고 정의하고자 한다. 오판비용의 증가는 잠재적인 당사자들에게 부적절한 책임이나 권리를 부여함으로써 사회적으로 부적절한 행동유인을 제공하거나 법에 대한 불순응을 유발하게 된다. 즉, 오판비용의 증가는 분쟁해결의 '합리성⁴²⁾'이라는 이념에 반한다는 것을 알 수 있다.

이러한 측면에서 볼 때 분쟁해결방식을 설계·운용하는 정책입안자의 목표는 사회적 분쟁해결비용의 최소화라고 할 수 있다. 그런데 이 요소들은 일반적으로 상쇄관계(trade-off)에 있기 때문에, 효율성이라는 이상만을 쫓는 경우에는 운용비용의 절감이라는 목표를 달성할 수는 있으나, 상대적으로 오판 가능성이 증가하여 합리성이 희생된다. 따라서 상쇄관계에 있는 이러한 요소들을 적절히 조화시켜 사회적 비용을 최소화시킬 수 있는 조합을 만들어내는 것이 가장 중요하다고 하겠다.

개인이 부담하는 사적 분쟁해결비용도 개인이 부담해야 할 소송비용('사적 운용비용')과 오판으로 인한 기대이익의 손실('사적 오판비용')로 구분할 수 있다. 분쟁당사자가 부담하는 운용비용은 분쟁해결방법에 따라 다르게 나타는데, 당사자 간 화해나 금융분쟁조정위원회를 통한 분쟁조정인 경우 비용이 거

42) 이 보고서에서는 '합리성'을 공정성과 공평성을 포함하는 개념으로 사용하고자 한다.

의 수반되지 않는다. 대한상사중재원을 통한 중재의 경우 중재비용⁴³⁾을 지급하나, 소송보다는 상당히 적은 액수이다. 반면 소송을 통해 분쟁을 해결하는 경우 패소자는 상대가 지출한 비용 중 일부에 대해서도 비용을 부담해야 한다.⁴⁴⁾ 소송비용을 구체적으로 살펴보면 재판비용과 변호사비용으로 구분할 수 있으며, 소송비용 패소자부담원칙에 따라 동 비용을 패소자가 부담하는 것이 원칙이나, 실제적으로는 재판비용과 변호사 비용의 부담 비율이 상이하다. 예를 들어 인지대, 감정료 등 재판비용은 민사소송비용법 및 동 규칙에 따라 패소한 측에서 거의 전액을 부담하나, 변호사 비용은 민사소송법 제109조제1항에 의해 인정된 부분에 대해서만 비용을 부담한다. 개인적 측면에서도 분쟁해결 제도를 선택하는 경제적 목표는 역시 사적비용의 최소화라고 할 수 있다.

이러한 사회적 비용·편익과 개인적인 비용·편익은 항상 일치하는 것이 아니다. 분쟁당사자들은 소송이 가져오는 사회적 이익, 예를 들어 판결의 억지효과와 법해석을 통한 잠재적 분쟁원인 제거 효과 등을 고려하지 않기 때문에, 소송비용이 과다한 경우 '화해' 혹은 '분쟁포기'가 사회적으로 바람직한 수준보다 빈번하게 일어날 수 있다. 그 결과 공공재적 성격을 가지는 판례가 과소 생산되어 잠재적인 사회후생이 감소할 수도 있는 것이다. 따라서 정책입안자는 보험분쟁을 해결하는 과정에서 얻게 될 사회적 편익과 비용을 감안하여, 사회후생을 극대화시킬 수 있는 해결방법을 모색할 필요가 있다.

나. 분석 모형 개요

이 보고서에서는 Shavell(1995)의 이론에 기초한 경제학적 분석모형을 이용하여 다양한 보험분쟁 해결제도의 비용효과 모형을 분석하고자 한다. Shavell (1995)은 ADR의 종류를, 당사자 간의 합의나 법 규정 등을 통해 분쟁이 발생하기 전에 ADR을 채택하기로 결정한 '사전적 ADR 합의(ex ante agreement to ADR)'와 분쟁이 발생한 후 ADR을 이용하기로 하는 '사후적 ADR 의존(ex post ADR resort)'으로 구분한 후, 경제학적 방법을 동원하여 ADR제도가 분

43) 중재비용은 요금, 경비, 중재인수당(판결문 작성 수당 포함)으로 구성된다.

44) 소송비용부담제도는 미국과 일본은 본인부담제도를 채택하고 있고, 영국, 독일, 한국은 패소자부담제도를 채택하고 있다. 박세일(2007), p.675

쟁당사자들의 유인체계에 어떤 변화를 가져오는지 분석하였다.

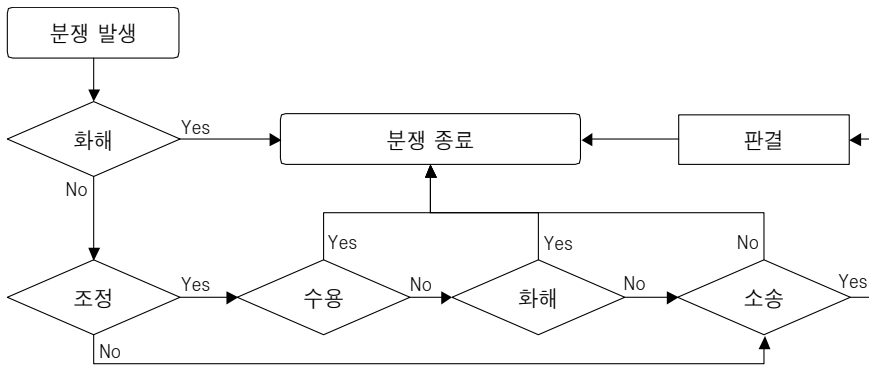
우리나라의 보험 ADR은 주로 금융분쟁조정제도의 틀 속에서 운영되고 있으며, 중재는 구속적 분쟁조정과 동일한 효과를 가져오므로, 여기서는 이해의 편의를 위하여 분쟁조정제도에 초점을 맞추어 Shavell의 분석모형을 우리나라 상황에 맞게 변형시켜 분석하고자 한다.

먼저, <그림 IV-1>은 우리나라 금융소비자가 분쟁에 직면했을 경우 어떠한 절차에 따라 분쟁을 해결하게 되는지를 보여주는 흐름도이며, <그림 IV-2>는 <그림 IV-1>에 기초하여 분쟁당사자가 각 단계별로 어떠한 분쟁해결 수단을 선택할 수 있는지를 트리구조로 나타낸 것이다.

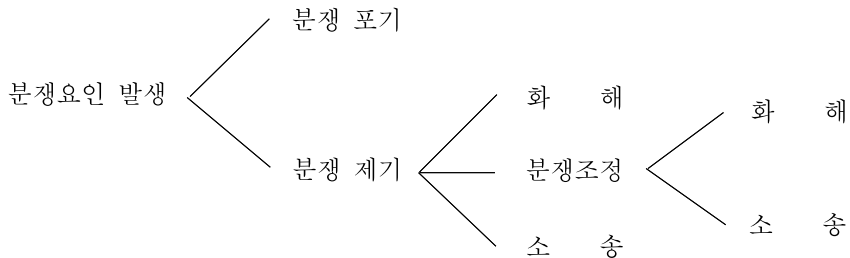
분쟁원인이 발생할 경우 계약당사자, 특히 원고⁴⁵⁾는 분쟁제기시의 편익과 비용을 비교형량하여 분쟁제기 여부를 결정하게 된다. 분쟁이 제기된 경우에는 <그림 IV-2>에서 볼 수 있듯이, 1단계에서 3가지의 선택가능한 방법이 존재하는 바, 당사자는 분쟁초기에 자율적인 화해를 선택할 수도 있고, 금융감독원에 분쟁조정을 신청할 수도 있으며, 분쟁조정으로도 해결이 어렵다고 판단할 경우에는 소송으로 직행할 수 있다. 또한 분쟁조정을 신청한 경우에는 다음 단계에서 2가지의 선택이 가능하다. 즉, 분쟁당사자는 분쟁조정을 선택한 후에도 그 경과와 결론을 보아가며, 화해와 소송 중 하나를 선택할 수 있다. 이 보고서에서는 1단계와 2단계의 소송과 화해를 구분하기 위하여 1단계의 소송과 화해를 '즉각적 소송', '즉각적 화해'로 칭하기로 한다.

45) 분쟁조정제도에서는 '분쟁조정 신청인'이 되겠으나, 이하에서는 모두 '원고'라는 용어로 통일시켜 사용하고자 한다.('피고'도 동일하게 적용)

<그림 IV-1> 금융분쟁 해결절차 흐름도



<그림 IV-2> 금융분쟁 해결방법 선택도

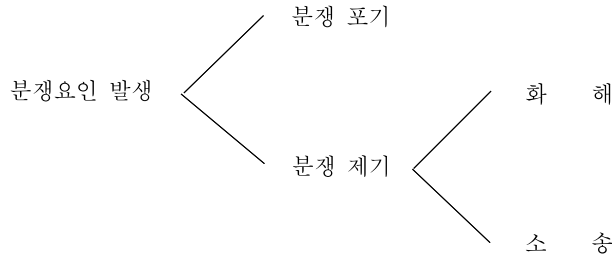


다. 기본 소송 모형⁴⁶⁾

다양한 분쟁해결제도의 비용효과분석에 앞서, 분쟁조정제도가 존재하지 않은 경우를 기본모형으로 가정하여 살펴보고자 한다. 분쟁조정제도를 상정하지 않는 경우, <그림 IV-3>에서 볼 수 있듯이, 양 분쟁당사자는 i) 즉각적 소송이나 ii) 즉각적 화해를 선택할 수 있다.

46) 이하의 경제학적 분석모형은 수식과 함께 설명하는 것이 일반적이겠으나, 본문에서는 독자들의 편의를 위하여 서술식으로만 분석하고 수식은 [부록]에 첨부하였다.

<그림 IV-3> 기본 소송 모형의 선택도



분석의 편의를 위하여 다음과 같은 분쟁상황을 가정한다. 원고와 피고가 일정금액의 소송물에 대하여 다투고 있으며, 원고와 피고는 각자의 믿음에 기초해 자신이 승소할 확률을 판단한다. 소송에 참여하는 경우 양 당사자는 소송비용을 지급해야 하며, 자발적으로 화해를 하는 경우에만 아무런 비용을 지급하지 않는다. 이러한 가정은 기본소송모형은 물론 앞으로 전개될 분쟁조정제도에 관한 분석에도 동일하게 적용될 것이다.

1) 분쟁 제기 조건

분쟁요인이 발생한 경우에도 분쟁을 제기할지의 여부는 원고에 의해 결정되는데, 원고는 소송결과를 모르는 상태이므로 소송으로부터 얻을 수 있는 순기대이익, 즉 주관적으로 판단한 예상 판결금액에 소송비용을 차감한 금액을 이용해 자신의 의사를 결정한다. 예를 들어 소송가액과 원고가 지급해야 할 소송비용이 각각 1000만원, 300만원인 분쟁에 대하여 원고가 고민한다고 가정하자. 원고의 승소확률이 40%라면, 원고의 순기대이익은 100만원(=1000만원×40%-300만원)이 된다. 즉, 소송을 제기하면 분쟁을 포기할 때보다 100만원의 이익을 얻을 수 있다. 반면, 승소확률이 20%인 경우에는 순기대이익이 -100만원(=1000만원×20%-300만원)이다. 순기대이익의 값이 음(-)이라는 것은 소송을 제기했을 때 손해를 본다는 것을 의미한다. 따라서 합리적인 원고라면 소송으

로부터 얻을 수 있는 순기대이익이 양(+)¹의 값을 갖는 경우에만 분쟁을 제기할 것이다. 따라서 원고의 분쟁제기조건은 다음과 같이 표현할 수 있다.

$$\text{원고의 순기대이익} = \text{원고의 기대보험금} - \text{원고부담의 소송비용} > 0$$

2) 화해의 조건 - 화해가능영역의 존재

원고가 분쟁을 제기하는 경우 즉, 원고의 순기대이익이 양(+)¹의 값을 갖는 경우에도 소송과 화해 중 어느 것이 발생할 것인지는 원고와 피고, 두 분쟁당사자의 선택에 달려 있다. 불확실성하에 있는 피고의 선택기준 역시 총기대비용, 즉 재판으로 지출할 기대보험금과 기대비용을 합한 금액이 될 것이며, 이를 이용해 피고 자신의 의사를 결정한다.

예를 들어 소송가액이 1000만원이고, 원고가 생각하는 자신의 승소확률과 피고가 예상하는 원고의 승소확률이 각각 70%와 50%라고 가정하자. 그리고 원고와 피고가 지출해야 할 소송비용은 동일하게 150만원이라고 하면, 원고가 소송으로부터 얻을 수 있는 순기대이익은 550만원(=1000만원×0.7-150만원)이고, 피고의 기대비용은 650만원(=1000만원×0.5+150만원)이다. 이는 ‘원고가 소송을 통해 받을 수 있다고 기대하는 금액’이 550만원이고, ‘피고가 재판을 하는 경우 지급해야 한다고 예상하는 금액’이 650만원임을 의미한다. 만약 원고와 피고가 [550만원, 650만원]의 구간에 속하는 화해금액을 서로 주고받는다면, 양 당사자 모두 소송을 이용하는 것보다 더 높은 만족을 얻을 수 있다. 따라서 이 경우 효용극대화를 추구하는 양 당사자는 화해를 선택할 것이다. 반대로 원고가 기대하는 이익이 피고가 예상하는 비용보다 크다면 화해는 성립되지 않고, 원고가 제기한 분쟁은 소송으로 향하게 될 것이다.

이처럼 원고와 피고가 받아들일 수 있는 화해금액이 존재하는 범위를 ‘화해가능영역(zone of agreement)’이라고 부르며, 화해가능영역이 존재할 수 있는 조건, 즉 ‘원고의 순기대이익 < 피고의 기대비용’을 ‘화해가능조건’이라고 정의한다. 다시 말하면 화해가능영역의 크기가 양(+)¹의 값을 갖는 경우 화해의 성립이 가능하고, 화해가능영역의 크기가 음(-)¹의 값을 갖는 경우에는 화해가 성립될 수 없다. 일반적으로 화해가능영역의 크기가 커질수록 화해성립의

가능성은 높아진다.

화해가능조건을 앞서 소개한 사례를 이용해서 다시 설명하면, '1000만원 \times 0.7-150만원 < 1000만원 \times 0.5+150만원'이 된다. 원고와 피고의 예상판결금액과 소송비용을 분리하여 식을 정리하면 '1000만원 \times 0.7-1000만원 \times 0.5 = (0.7-0.5) \times 1000만원 < 150만원+150만원'이 된다. 이 부등식의 왼편은 원고와 피고가 예상하는 판결금액의 차이로서 양 당사자가 직면하고 있는 법적 불확실성의 크기라고 해석할 수 있다. 일반적으로 원고가 피고보다 자신의 승소확률을 높게 예측하기 때문에 소송결과에 대한 예측의 차이를 '원고의 상대적 낙관주의⁴⁷⁾'라고 부르며, 위 부등식에서는 (0.7-0.5) 부분이 원고의 상대적 낙관주의를 표현하고 있다. 한편 부등식의 오른편은 소송결과에 관계없이 원고와 피고가 부담해야 할 소송비용의 합계이다.

따라서 상기 부등식으로부터 다음과 같은 경제학적 함의를 발견할 수 있다. 화해가능조건을 의미로 다시 해석하면 '(양 당사자가 예상하는 판결금액의 차이 = 양 당사자가 직면하고 있는 법적인 불확실성의 크기) < (양 당사자가 지출하는 소송비용의 합)'이라고 할 수 있다. 즉, 소송으로부터 얻는 편익 또는 해소되는 불확실성의 크기가 총 소송비용보다 작은 경우 화해를 통한 분쟁의 해결이 가능하다. 원고와 피고 모두 소송비용의 지출은 피하고 싶은데 양 당사자가 소송에 대해 갖는 기대값의 차이가 소송비용보다 작다면 굳이 소송을 이용할 필요를 느끼지 않을 것이기 때문이다. 이러한 개념을 확장하여 '(양 당사자가 예상하는 분쟁해결 결과의 차이) - (분쟁해결방법을 이용하는데 드는 비용)'을 '분쟁해결방법의 순기대가치'라고 정의하면, 다수의 분쟁해결방법이 존재할 때 '가장 큰 순기대가치'를 가져다주는 분쟁해결방법이 양 당사자가 선택할 분쟁해결방법이라는 것을 알 수 있다. 위의 사례의 경우 원고와 피고가 선택할 수 있는 분쟁해결방법에는 '화해'와 '소송'이 존재하며, 화해금액이 600만원이라고 가정할 경우 '화해의 순기대가치'는 원고가 받은 '화해금액 600만원 - 피고가 지급한 화해금액 600만원) - (화해비용 0원) = 0'이 되고⁴⁸⁾, '소송의 순기대가치'는 '(원고가 예상하는 판결금액 700만원 - 피고

47) Cooter & Rubinfeld(1994)는 원고가 기대하는 판결의 결과가 피고의 기댓값을 초과할 때 원고의 상대적 낙관주의(relative optimism about trial)가 발생한다고 하였다.

가 예상하는 판결금액 500만원) - (원고와 피고의 소송금액 300만원) = -100만원'이 된다. 위 예에서 원고와 피고가 소송 대신 화해를 선택한 것은 소송을 통해 해결하고자 하는 법적인 불확실성의 크기에 비해 소송비용이 과다하여, 화해를 통해 자발적으로 분쟁을 해결하는 것이 원고와 피고 서로에게 이익이 되기 때문이라고 이해할 수 있다.

'화해가능조건'과 '분쟁해결제도의 순기대가치'에 관한 분석으로부터 알 수 있는 또 다른 사실은 '원고의 상대적 낙관주의'가 화해가능영역의 형성에 큰 영향을 미친다는 점이다. 양 당사자가 직면하고 있는 법적인 불확실성의 크기가 '원고의 상대적 낙관주의'에 비례하기 때문이다. 따라서 정책적 개입을 통해 분쟁비용구조를 개선하고 당사자 간 정보교환을 촉진할 수 있는 방안을 마련한다면, 화해의 성립 가능성을 높일 수 있을 것이다.

라. 분쟁조정제도의 이용이 가능한 경우의 분석모형

분쟁조정제도의 이용이 가능한 경우, 당사자들이 선택할 수 있는 분쟁해결 방법은 <그림 IV-2>와 같이 화해, 소송, 그리고 분쟁조정(구속적, 비구속적)으로 확장된다. 여기서 분쟁조정제도를 모형에 반영하기 위하여 분쟁조정제도에 관한 추가적인 가정을 도입한다. 우선, 현실적인 상황을 반영하여 분쟁조정비용은 소송비용보다 작다고 가정한다. 그리고 당사자들은 분쟁조정의 결과에 관해 소송에서와 마찬가지로 확률적인 믿음을 가지고 있으며, 분쟁조정의 결과는 원고승소 또는 피고승소 중 하나로 귀결된다. 마지막으로 분석의 편의를 위해 분쟁조정 결정금액의 크기와 재판 판결금액의 크기는 같다고 가정한다.

분쟁조정결과를 분쟁당사자들에게 강제하는지의 여부에 따라 분쟁조정제도가 분쟁당사자들에게 제공하는 효용은 다르다. 우선, 비구속적 분쟁조정제도는 소송 결과에 대한 정보를 제공하는 역할만을 수행한다. 왜냐하면 분쟁조정 결정에 구속력이 없기 때문에 최종적인 분쟁해결방법이라고 할 수 없고, 단지 중립적인 제3자의 판단을 통해 최종적 분쟁해결방법인 소송의 결과를 미리

48) 즉각적 화해가 성립하면 원고와 피고가 동일한 금액만 주고받고 다른 비용을 지급하지 않기 때문에, 즉각적 화해의 순기대가치는 항상 '0'이 된다.

예측할 수 있는 기회를 제공받게 되기 때문이다. 한편, 구속적 분쟁조정제도는 소송과는 별개의 중국적인 분쟁해결방법으로서 역할을 한다. 중립적인 제3자의 판단에 의해 법적 불안정성이 해소된다는 점에서 소송과 비슷한 구조를 가지며, 효력 측면에서도 소송에 준하는 분쟁해결방법으로 자리잡게 된다.

더불어 양 당사자가 분쟁상황에 직면했을 때에 반드시 분쟁조정제도를 이용해야 하는지의 여부에 따라 분쟁조정제도는 상이한 특성을 가진다. 먼저 사후적 분쟁조정제도는 소송 전 분쟁조정의 이용에 대하여 양 당사자에게 선택의 기회를 준다. 그 결과 소송에 도달하는 경로가 분쟁조정을 거치지 않는 경로와 분쟁조정을 거친 뒤 소송에 도달하는 경로 두 가지로 분화되고, 분쟁당사자들의 합리적인 의사결정에 의해 효용을 극대화하는 경로가 선택된다. 이에 반하여, 사전적 분쟁조정제도는 소송 전에 분쟁조정을 강제함으로써 결과적으로 즉각적 화해를 제외한 모든 분쟁해결방안의 운영비용을 상승시키게 된다. 소송에 도달하기 위해서는 반드시 분쟁조정과정을 거쳐야 하기 때문이다. 따라서 사전적 분쟁조정의 비용 대비 편익이 얼마나 큰지, 그리고 분쟁조정제도의 비용이 소송보다 적은지의 여부에 따라 분쟁조정제도의 의무화가 당사자들에게 불필요한 비용 부담을 유발할 수도 있고 그렇지 않을 수도 있게 되는 것이다.

결과적으로, 분쟁조정제도를 결정에의 구속력 부여 여부와 사전적 이용 여부에 따라 <표 IV-15>와 같이 총 4가지 형태의 분쟁해결방식이 존재할 수 있다. 총 4가지 방식 중 어떠한 형태의 분쟁조정제도가 이용될 것인지는 정책입안자와 양 계약당사자들의 선택에 달려 있으며, 분쟁조정제도의 효율성을 제고하기 위해서는 사회후생을 극대화시킬 수 있는 분쟁해결방법, 즉 사회적 비용을 최소화시킬 수 있는 방법이 선택되어야 할 것이다.

더불어 분쟁조정제도를 분석하는 데 있어서 분쟁조정제도의 소송결과에 대한 예측력은 중요한 의미를 가진다. 이러한 예측력은 소송결과와 조정결과의 일치정도에 따라 예측력이 완벽한 경우, 전무한 경우, 불완전한 경우로 대변할 수 있다. 현실적으로는 이 중에서 불완전한 예측력을 가정하는 것이 모형의 설명력을 가장 높이는 방법이라고 할 수 있다. 그러나 불완전한 예측력을 가진 분쟁조정제도를 분석해 보면 오판비용의 크기에 따라 예측력이 완전한

경우와 전무한 경우에 나타나는 모든 결과가 발생할 수 있음을 알 수 있다. 즉, 해당 분쟁조정제도가 야기하는 오판비용이 작아질수록 예측력이 완전한 경우에 근접한 결과가 생산되고, 반대의 경우에는 예측력이 전무한 경우와 유사한 결과가 생산된다는 것을 관찰할 수 있을 뿐 특별히 언급할 만한 분석결과가 존재하는 것은 아니었다. 따라서 이하에서는 예측력이 완전한 경우와 전무한 경우에 대해서만 분석하고자 한다.

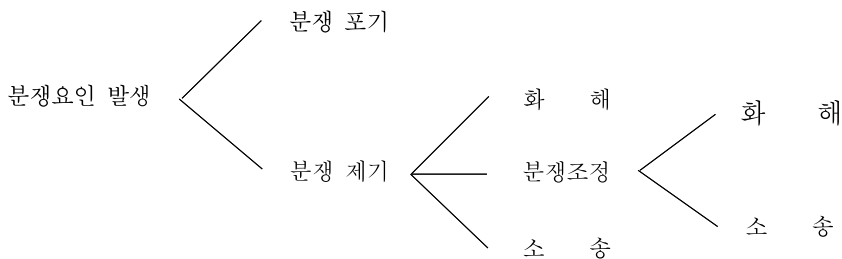
<표 IV-15> 분쟁조정제도의 유형과 특징

구분	비구속적 분쟁조정	구속적 분쟁조정
사후적 분쟁조정	<p>① (An형) 비구속적인 분쟁조정제도를 사후적으로 선택 가능</p> <pre> graph LR A[분쟁제기] --> B[화해] A --> C[소송] B --> D[분쟁조정] B --> E[소송] D --> F[화해] D --> G[소송] </pre> <p>※ An 형의 특징 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소송 결과 예측에 필요한 정보제공 - 소송 전 분쟁조정 임의적 절차 	<p>② (Ab형) 구속적인 분쟁조정제도를 사후적으로 선택 가능</p> <pre> graph LR A[분쟁제기] --> B[화해] A --> C[소송] B --> D[분쟁조정] D --> E[소송] </pre> <p>※ Ab 형의 특징 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소송과 수평적인 분쟁해결방법 제공 - 소송의 최종적 분쟁해결 기능 부분적 대체
사전적 분쟁조정	<p>③ (Bn형) 비구속적인 분쟁조정제도를 사전적으로 의무화</p> <pre> graph LR A[분쟁제기] --> B[화해] A --> C[소송] B --> D[분쟁조정] D --> E[화해] D --> F[소송] </pre> <p>※ Bn 형의 특징 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소송 결과 예측에 필요한 정보제공 - 소송 전 분쟁조정 필수적 절차 	<p>④ (Bb형) 구속적 분쟁조정제도를 사전적으로 의무화</p> <pre> graph LR A[분쟁제기] --> B[화해] A --> C[분쟁조정] B --> D[소송] C --> E[소송] </pre> <p>※ Bb 형의 특징 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소송과 수평적인 분쟁해결방법 제공 - 소송의 최종적 분쟁해결 기능 완전한 대체

1) 비구속적인 분쟁조정이 사후적으로 선택 가능한 경우(An형)

비구속적인 분쟁조정은 앞서 말한 바와 같이 소송 결과에 관한 정보를 제공하는 역할만을 수행하므로, 비구속적인 분쟁조정을 사후에 선택 가능하도록 정한 것은 소송 결과에 관한 '정보를 취득'할 수 있는 '기회'를 부여한 것이라고 해석할 수 있다. 기본소송모형에서 살펴본 바와 같이, 화해가능영역의 도출을 위해서는 원고의 상대적 낙관주의를 해소하는 것이 중요하므로, 새로운 정보 수집을 통해 양 당사자 간 이견을 좁힐 수 있는 기회로서 분쟁조정제도를 도입한 것이다. An형 분쟁조정제도가 적용되는 경우 분쟁해결의 진행 순서는 <그림 IV-2>에 소개된 일반적인 분쟁해결제도와 동일하다.

<그림 IV-4> An형 모형의 선택도



An형 분쟁조정제도는 그 이용이 강제된 것이 아니므로, 비구속적 분쟁조정이 비용 대비 효과를 얼마나 발휘하는지의 정도에 따라 그 이용 여부가 결정된다. 참고로 우리나라의 금융분쟁조정위원회도 사후적·비구속적 분쟁조정제도에 속하며, 신청인(보험소비자)은 금전적인 비용을 전혀 부담하지 않고 있다.

비구속적인 분쟁조정이 정보제공의 역할을 충분히 수행하는 경우, 즉 재판 결과를 완전히 예측하는 경우에는 양 당사자는 소송을 선택할 유인이 없다. 종국적인 분쟁해결방법인 소송과 동일한 결과를 소송보다 낮은 비용으로 얻을 수 있기 때문이다. 만약 분쟁조정에서 원고가 승리하는 경우를 가정해보자. 이 경우 소송에서도 원고가 승소할 것이 명백하므로 '(원고가 판단하는

자신의 승소확률)=(피고가 판단하는 원고의 승소확률)=1'이 된다. 따라서 원고가 소송에서 승소하여 분쟁조정 결과와 동일한 판결액을 얻고, 피고는 소송에서 패소하여 판결액을 지급할 것이 명백하므로, 화해를 통해 소송비용의 발생을 방지하고자 하는 쌍방의 목적이 일치하게 된다. 그러므로 '원고의 예상 판결금액에서 분쟁조정비용과 소송비용을 제외한 금액'에서부터 '피고의 예상 판결금액에 분쟁조정비용과 소송비용을 포함한 금액' 사이에 속하는 화해금액을 교환하고 분쟁을 종료하는 것이 양 당사자에게 이익이 된다.⁴⁹⁾

그리고 원고가 분쟁조정에서 패한 경우에는 소송에서도 패소할 것이 명백하기 때문에 원고는 소송을 제기하지 않을 것이다. 원고가 승소했을 때와 같은 이유로 양 당사자의 믿음은 '(원고가 판단하는 자신의 승소확률)=(피고가 판단하는 원고의 승소확률)=0'으로 일치하게 된다. 분쟁조정 후 소송은 원고에게 음(-)의 수익을 가져다 주기 때문에 원고 스스로 분쟁을 포기할 것이다. 피고도 이 사실을 잘 알고 있으므로, 피고는 원고가 제시하는 어떠한 화해금액에도 합의할 유인이 없다.

앞서 살펴 본 바와 같이, 화해는 사회적 비용 최소화의 측면에서 소송보다 우월한 제도이므로 화해를 촉진시키는 사후적 분쟁조정은 사회적으로도 바람직하다고 할 수 있다. 또한 화해의 촉진과 소송의 억제에 가장 핵심적인 역할을 하는 것은 분쟁조정결과의 예측력이라는 사실을 알 수 있다. 분쟁조정의 예측력이 높을수록 양 당사자는 의견의 차이를 좁힐 수 있고, 당사자들의 의견 수렴은 분쟁비용 최소화라는 행위를 통해 화해로 표현된다. 분쟁조정제도의 예측력 향상은 분쟁조정제도의 실효성을 제고시키는 데 결정적인 역할을 하므로, 그 중요성이 매우 크다고 하겠다. 이와 같은 정책적 함의는 앞으로 소개될 다양한 분쟁조정제도의 분석결과에서도 일관되게 발견할 수 있다.

한편, 비구속적인 분쟁조정이 정보제공의 역할을 원활하게 수행하지 못하는 경우, 극단적으로 분쟁조정이 재판 결과에 대한 정보를 전혀 전달하지 못하는

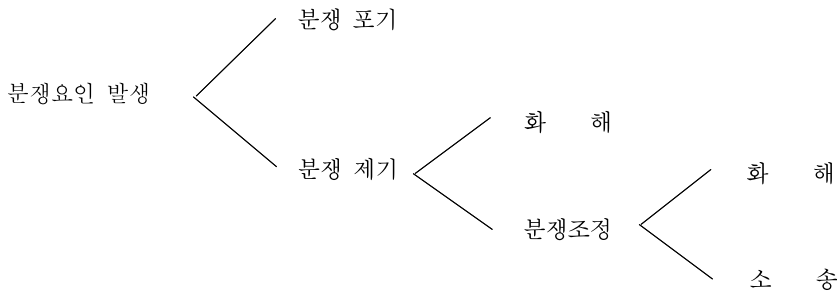
49) 소송 전 화해의 경우 '(원고의 예상 판결금액) - (원고부담 소송비용)'과 '(피고의 예상 판결금액) + (피고부담 소송비용)' 사이에서 화해금액이 결정된다. 그러나 분쟁조정 후 화해할 경우에는 분쟁조정을 이용하는데 비용이 지출되므로, '(원고의 예상 판결금액) - (원고부담 분쟁조정비용) - (원고부담 소송비용)'과 '(피고의 예상 판결금액) + (피고부담 분쟁조정비용) + (피고부담 소송비용)' 사이에서 화해금액이 결정된다.

경우에는 비구속적인 분쟁조정이 발생하지 않는다. 분쟁조정이 소송에 관한 추가적인 정보를 전혀 전달하지 못하므로 분쟁조정 후 소송에 관한 당사자들의 의견은 수렴하지 않는다. 그 결과 상대적 낙관주의는 그대로인 반면 양 당사자 모두 분쟁조정비용을 지급해야하므로, 비구속적 분쟁조정을 이용하는 것은 비용 최소화를 통해 자신의 편익을 극대화하려는 당사자들의 목적에 반한다는 것을 알 수 있다. 따라서 소송을 제기할 유인이 있는 원고, 즉 소송으로부터 얻을 수 있는 순기대이익이 양(+)¹의 값을 갖는 원고는 비구속적 분쟁조정제도를 무시하고 즉각적 화해를 시도하거나 화해가 실패한 경우 소송으로 직행한다. 결과적으로 예측력이 전무한 비구속적 분쟁조정제도는 어떠한 경우에도 발생하지 않으며, 사회적 분쟁해결 비용의 감소에 기여하지도 않을 것이다.

2) 비구속적인 분쟁조정이 사전적으로 강제된 경우(Bn형)

사전적 분쟁조정제도의 정의에 따라 당사자들이 즉각적 소송을 선택하는 것은 불가능하게 된다. 따라서 분쟁당사자들은 i) 즉각적 화해, ii) 분쟁조정 후 화해, 또는 iii) 분쟁조정 후 소송 중 하나를 선택할 수 있을 뿐이다.

<그림 IV-5> Bn형 모형의 선택도



사전적 분쟁조정제도의 도입으로 인해 즉각적 화해를 제외한 모든 분쟁해결 방법은 그 운용비용이 일제히 상승한다. 왜냐하면, <그림 IV-5>에서 보는

바와 같이 '즉각적 화해'를 제외한 모든 분쟁해결방법은 반드시 '사전적 분쟁 조정제도'를 거쳐야 하기 때문이다. 이와 같은 현상은 소송을 이용할 때 개인이 감수해야 할 기회비용을 높여 소송의 발생빈도를 낮추고, 즉각적 화해나 분쟁포기를 촉진하는 요인으로 작용을 한다. 분쟁조정 후 소송과 화해는 즉각적 소송과 화해에 비하여 원고의 기대수익이 감소하고, 피고의 기대비용은 증가하는 부정적인 비용효과를 얻게 된다. 따라서 비용의 최소화를 추구하는 양 당사자는 분쟁조정 후 소송이 양(+의) 순기대수익을 가져다주지 않는 이상 소송을 제기할 유인이 없으며, 분쟁조정 후 화해가 성립될 수 있는 경우에는 불필요한 비용의 감소를 위하여 분쟁조정 전에 화해를 시도할 것이다.

원고가 분쟁조정 후 소송으로부터 음(-)의 순기대수익을 얻는 경우에는 분쟁조정의 예측력에 관계없이 원고는 분쟁을 포기할 것이다. 왜냐하면 분쟁조정비용과 소송비용을 지급한 후 소송을 통해 얻을 수 있는 이익이 분쟁조정비용과 소송비용을 합한 금액보다 작다면 원고는 소송을 제기할 유인이 없고, 소송을 제기할 유인이 없는 원고에게 정보의 취득을 위한 비용지출은 무의미하기 때문이다. 피고도 원고가 소송을 제기하지 않는다는 사실을 잘 알고 있으므로, 원고가 제시하는 어떠한 화해금액의 제시에 대해서도 응할 이유가 없다.

반대로 원고가 분쟁조정 후 소송으로부터 양(+의) 순기대수익을 얻는 경우를 가정해보자. 비구속적인 분쟁조정이 제공하는 정보가 완벽하다면 소송은 절대 발생하지 않는다. 왜냐하면 분쟁조정의 예측력이 완벽하므로 분쟁조정 후 양 당사자가 예측하는 소송 결과가 일치하게 되고, 앞서 분석했던 '예측력이 완벽한 사후적 분쟁조정'과 마찬가지로 양 당사자는 분쟁조정 결과에 따라 화해나 분쟁종료가 발생하기 때문이다. 다시 말하면, 원고가 패하는 경우 원고는 더 이상 소송을 진행할 이유가 없고 분쟁은 분쟁조정단계를 끝으로 종료된다. 원고가 승리하는 경우에는 양 당사자가 화해를 하게 되는데, 만일 소송가액과 동일한 화해금액을 주고받는다면 양 당사자가 얻는 경제적 이익이 구속적 분쟁조정을 거쳤을 때와 동일하다.⁵⁰⁾ 소송이 전혀 발생하지 않으므로

50) 예를 들어, 소송가액이 1000만원이고 분쟁조정에서 원고가 승소할 확률과 피고가 승소할 확률이 각각 0.7, 0.5이며, 분쟁조정비용은 200만원으로 동일하다고 가정하자. 원고가 분

사회적 측면에서 운영비용은 감소하고, 분쟁조정과 소송의 결과가 일치하여 분쟁조정으로 인한 오판비용 역시 발생하지 않는다고 할 수 있다. 따라서 분쟁조정제도의 운영비용을 초과하는 분쟁해결비용은 발생하지 않는다.

반면 비구속적 분쟁조정제도가 제공하는 정보의 예측력이 전무한 경우에 사전적 분쟁조정 의무화는 소송비용만 상승시키고 불필요한 사회적 비용과 절차를 양 당사자에게 강요하는 것이 되고 만다. 분쟁조정이 원고와 피고의 의견을 수렴시키는 데 아무런 역할을 하지 못할 것이므로, 즉각적 화해나 분쟁조정 후 소송만이 발생할 것이다. 왜냐하면 분쟁조정 후 화해와 즉각적 화해를 비교해보면, 원고의 상대적 낙관주의는 동일한 반면 비용 측면에서는 분쟁조정비용만큼의 차이가 발생하게 되므로, 만약 분쟁조정 후 화해가 가능하다면 분쟁조정 전 화해를 하는 편이 분쟁조정 비용을 절약할 수 있기 때문이다. 따라서 비용의 최소화를 통해 자신의 이익을 극대화하려는 원고와 피고의 행동에 의해 분쟁조정 후 화해는 배제되고, 즉각적 화해와 분쟁조정 후 소송이라는 두 종류의 선택만 존재하도록 만든다. 물론 앞에서 살펴본 바와 같이 분쟁조정이 소송 전에 강제됨으로 인해 소송비용이 증가하고 소송의 발생빈도는 낮아질 것이다. 하지만, 즉각적 화해가 성립하지 못하여 소송이 제기되는 경우에는 분쟁조정비용과 소송비용이 동시에 발생하기 때문에 운영비용 측면에서 보았을 때 가장 안 좋은 결과가 나타날 수 있다.

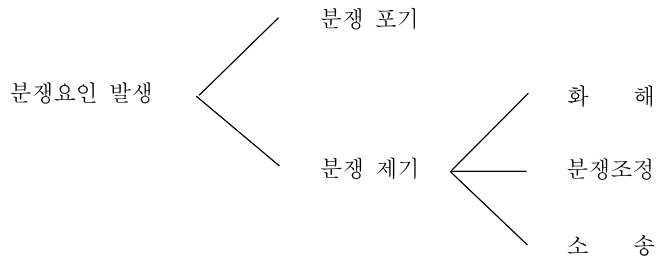
3) 구속적인 분쟁조정이 사후적으로 선택 가능한 경우(Ab형)

구속적인 분쟁조정은 그 자체로 소송과는 별개의 종국적인 분쟁해결제도로서 역할을 한다. 분쟁당사자는 운영비용의 감소와 오판비용의 증가를 비교한 뒤 구속적 분쟁조정제도에 대한 이용 여부를 결정할 것이다. 구속적 분쟁조정은 가정에서 살펴본 바와 같이 운영비용 측면에서는 소송보다 우월한 반면,

쟁조정에서 승리하여 양 당사자가 소송가액과 동일한 화해금액(1000만원)을 교환하는 경우, 원고의 총 수익은 800만원(=1000만원 - 200만원)이고, 피고가 지출하는 총비용은 1,200만원(=1000만원 + 200만원)이 된다. 예측력이 완벽한 구속적 분쟁조정을 이용하는 원고가 승리했을 때 얻는 금액이 800만원이며, 피고가 지출하는 비용 역시 1200만원임을 알 수 있다.

분쟁조정 결과 소송과 다른 경우에는 그 크기에 관계없이 양 당사자는
 오판비용을 감수해야만 한다.

<그림 IV-6> Ab형 모형의 선택도



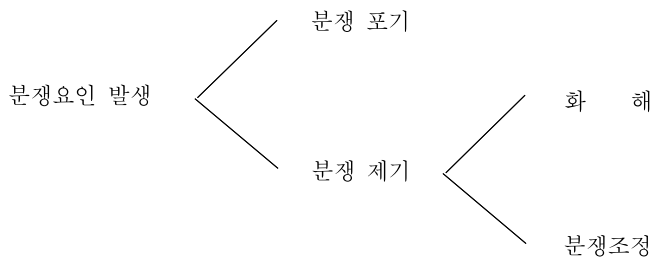
합리적인 분쟁당사자들이라면 두 가지 상반된 비용효과를 고려하여 분쟁조정제도의 비용구조가 우월한 경우 소송 대신 구속적 분쟁조정을 선택할 것이다. 예를 들어 분쟁조정 결정이 소송 결과와 정확하게 일치한다면, 오판비용은 발생하지 않으므로 운영비용의 감소만이 발생한다. 즉, 소송과 동일한 결과를 적은 운영비용으로 얻을 수 있는 것이다. 분쟁조정이 비용 측면에서 소송보다 명백히 우월하므로, 화해가 성립되지 않는 경우에는 소송 대신 분쟁조정이 선택되고, 소송은 구속적 분쟁조정에 의해 완전히 대체한다. 한편, 분쟁조정이 소송과 완전히 독립된 결정을 내리는 경우에도 즉, 소송결과에 대한 예측력이 전무한 경우에도 양 당사자 모두는 구속적 분쟁조정이 자신에게 유리하다고 판단할 때에는 구속적 분쟁조정을 선택할 것이다. 원고는 자신의 승률이 소송에서 보다 높다고 과대평가 하고, 피고는 원고의 패소율이 소송에서 보다 낮다고 과소평가 할 때 구속적 분쟁조정이 발생하는 것이다.

4) 구속적 분쟁조정이 사전적으로 강제되는 경우(Bb형)

구속적 분쟁조정이 사전에 강제된다면 분쟁이 제기되는 경우 양 당사자는
 i) 즉각적 화해와 ii) 구속적 분쟁조정만을 선택할 수밖에 없기 때문에 공식

적인 소송 제도는 형해화(形骸化)된다. 따라서 Bb형 분쟁조정제도는 헌법상 부여된 재판을 받을 권리를 침해할 수 있다는 논란이 발생할 수 있다. 구속적 분쟁조정제도를 사전적으로 도입하면 분쟁당사자가 직면하게 되는 분쟁해결 제도는 소송이 분쟁조정제도로 대체된 기본소송모형과 같게 된다. 당해 모형에서는 소송이 존재하지 않으므로 분쟁조정제도의 오판비용을 고려하는 것은 의미가 없다.

<그림 IV-7> Bb형 모형의 선택도



사전적 분쟁조정제도에 구속력이 부여되어 있으므로, 분쟁당사자는 즉각적 화해와 구속적 분쟁조정 중 한 가지를 선택해야 한다. 선택을 결정하는 원리는 기본 소송모형에서와 마찬가지로 분쟁조정제도를 이용할 때 얻을 수 있는 순기대가치의 크기에 의존한다. 즉, '양 당사자가 직면하고 있는 법적인 불확실성'이 '총 분쟁조정비용'보다 작은 경우에는 즉각적 화해가 양 당사자들의 효용을 증진시키는 분쟁해결방법이고, 그렇지 않은 경우에는 구속적 분쟁조정 제도를 통해 분쟁을 해결하는 것이 양 당사자에게 유익하다.

5) 보험회사에 대한 편면적 구속력이 존재하는 경우

보험회사에 대해 편면적 구속력이 적용되는 경우를 살펴보자. 편면적 구속력이 적용되는 경우, 분쟁조정에 참가한 원고는 단독으로 분쟁조정의 결과를 수용할 것인지, 거부할 것인지를 결정할 수 있다. 이러한 분쟁조정을 사전적으로 강제할 것인지 아니면 사후적으로 선택할 것인지에 따라 분쟁해결의 호

름이 변화한다.

먼저 편면적 구속력이 부여된 분쟁조정이 사후적으로 선택 가능하다고 가정하자. 이때 기본적인 모형의 구조는 Ab형(구속적인 분쟁조정이 사후적으로 이용 가능한 경우)과 비슷하지만, 분쟁조정 결과에 구속력이 부여되는지 여부가 원고의 의사에 달려있다는 점에서 차이가 있다. 즉, 분쟁조정의 구속력이 일관되게 발생하는 것이 아니라, 분쟁조정 후의 원고의 의사에 따라 구속력이 존재하기도 하고 안하기도 하는 것이다. 분쟁조정에서 원고가 승리한 경우 원고는 해당 분쟁조정결과를 수용할 것이지만, 패하는 경우에는 원고는 자신의 기대이익에 따라 소송 제기, 피고와의 화해 시도, 또는 분쟁의 종료를 선택할 수 있기 때문이다.

먼저 분쟁조정이 재판결과를 완전히 예측하는 경우를 살펴보자. 이 경우 분쟁조정에서 승리한 원고는 조정결과를 수용하고 분쟁을 종료시키게 될 것이다. 재판결과가 분쟁조정의 결과와 동일하므로, 분쟁조정 후 소송을 제기하는 것은 소송비용만 추가적으로 지출하는 것이기 때문이다. 또한 분쟁조정에서 원고가 패하는 경우에도 분쟁은 종료될 것이다. 재판에서도 원고가 패소할 것이기 때문에 분쟁조정 후 소송의 순기대가치는 음(-)의 값을 가지게 되고, 원고로서는 소송을 제기할 이유가 없다. 결과적으로 분쟁조정은 즉각적 소송보다 항상 선호된다. 분쟁조정이 소송결과를 정확히 예측하고 있으므로 소송과 동일한 결과를 낮은 비용으로 얻을 수 있기 때문이다. 따라서 편면적 구속력이 부여되는 경우에도 분쟁조정의 예측력이 완벽하다면 소송은 전혀 발생하지 않는다.

분쟁조정이 재판의 결과를 전혀 예측하지 못하는 경우에는 분쟁조정과 재판의 결과가 서로 독립적이므로, 원고의 순기대가익은 다음과 같다. 먼저 원고는 분쟁조정의 결과가 자신에게 유리한 경우 그 결과를 수용함으로써 분쟁을 종료시킬 수 있기 때문에, 분쟁조정의 예측력이 전무한 경우라고 하더라도 분쟁조정으로부터 얻을 수 있는 순기대가익이 양(+)의 값을 갖는 경우에는 편면적 분쟁조정을 선택할 유인이 있다. 따라서 분쟁조정에서 원고가 승리할 확률이 높을수록, 그리고 분쟁비용이 소송비용보다 작으면 작을수록 원고는 분쟁조정을 선호하게 된다. 만약 분쟁조정에서 원고가 패하는 경우 원고는 분쟁

조정 후 소송과 분쟁종료, 그리고 당사자 간 화해를 선택할 수 있다. 분쟁조정 후 소송에 대한 원고의 순 기대수익이 양(+)의 값을 갖는 경우, 즉 분쟁조정비용을 지급한 후에도 소송을 제기할 유인이 존재하는 경우에는 피고가 예상하는 소송의 기대비용에 따라 '분쟁조정 후 화해'가 이루어지기도 하고 '분쟁조정 후 소송'이 발생하기도 한다. 한편, 분쟁조정 후 소송의 기대수익이 음(-)의 값을 갖는 경우 원고는 분쟁조정 후 소송을 제기할 경제적 유인이 없으며, 피고 역시 이 사실을 알고 있으므로 분쟁은 그대로 종료될 것이다. 왜냐하면 피고는 분쟁조정 후 소송을 제기하지 않는 원고와 화해를 할 이유가 없기 때문이다.

즉각적 화해는 분쟁조정이나 분쟁조정 후 소송보다 즉각적 화해가 양 당사자에게 더 큰 이익을 가져다주는 경우에 발생한다. 즉, 분쟁조정으로부터 얻을 수 있는 원고의 순기대이익보다 피고의 기대비용의 크기가 더 크고, 동시에 분쟁조정 후 소송으로부터 얻을 수 있는 원고의 순기대이익보다 피고의 기대비용의 크기가 더 큰 경우에 즉각적 화해는 성립된다. 다시 말하면, 분쟁조정 이든 소송이든 제3자에 의한 분쟁해결보다 자발적인 분쟁해결이 원고와 피고 모두에게 이익이 되는 경우에 즉각적 화해가 발생한다는 것을 알 수 있다.

편면적 구속력이 부여된 분쟁조정제도를 사전적으로 이용하도록 정하였다고 가정해 보자. 사전적인 분쟁조정이 강제되기 때문에 즉각적 소송을 제기하는 것이 불가능하다는 점과 분쟁조정에 구속력이 부여될 수 있다는 점에서 Bb형 분쟁조정과 개략적인 형태는 동일하다. 다만, 앞서 살펴본 경우와 같이 구속력이 발휘되는지의 여부는 소비자의 결정에 달려있다는 점에서 차이가 있을 뿐이다.

우선, 분쟁조정의 예측력이 완전한 경우에는 다른 형태의 분쟁조정과 마찬가지로 소송이 발생하지 않는다. 즉, 분쟁조정에서 원고가 승리하는 경우, 원고는 그 결과를 수용하여 구속력을 부여하고자 할 것이며, 피고로서도 소송을 제기할 유인이 없기 때문이다. 만약 분쟁조정이 원고의 패배로 귀결되는 경우에는 원고의 순기대이익이 음(-)의 값을 갖기 때문에 소송이 발생하지 않으며, 이 사실을 알고 있는 피고는 원고와 화해할 유인이 없다. 한편, 분쟁조정의 순기대가치가 음(-)의 값을 갖는 경우에는 편면적 분쟁조정에 대한 화해가능

영역이 존재하므로, 즉각적 화해가 발생한다. 왜냐하면 분쟁조정과 소송에서 원고가 승소할 확률이 동일하기 때문에, 분쟁조정의 순기대가치가 음(-)의 값을 갖는 경우에는 분쟁조정 후 소송도 당연히 음(-)의 값을 갖게 되므로 순기대가치가 '0'인 즉각적 화해가 가장 큰 순기대가치를 제공하기 때문이다.

Bn형 분쟁조정 경우에는 분쟁조정 후 소송에서 양(+)의 순기대이익을 얻을 수 있는 원고만 분쟁조정을 제기하였으나, 편면적 구속력이 부여된 경우에는 분쟁조정 후 소송의 순기대이익이 음(-)의 값을 갖더라도 분쟁조정이 발생한다. 왜냐하면 분쟁조정의 결과가 소비자의 일방적인 결정에 의해 보험회사를 구속하기 때문에 분쟁조정 후 소송을 제기할 유인이 없는 소비자도 분쟁조정으로부터 얻을 수 있는 순기대이익, 즉 기대판결금액에서 분쟁조정비용을 차감한 금액이 양(+)의 값을 갖는 경우에는 편면적 분쟁조정을 이용할 유인이 존재하는 것이다.

예측력이 전무한 편면적 분쟁조정이 사전적으로 강제되는 경우에는 분쟁조정이 과도하게 발생할 잠재적 원인이 존재하는 동시에 편면적 구속력을 통해 보험회사에게 오판비용을 그대로 부담시킬 가능성 역시 존재한다고 볼 수 있다. 그리고 분쟁조정의 결과가 재판결과와 독립적으로 결정되기 때문에 분쟁조정에서 패한 원고가 소송을 제기할 가능성이 완벽한 예측력을 가진 경우에 비해 크다는 점에서 사회적 분쟁해결비용의 최소화라는 목적에 부합하지 못한다. 다만, 분쟁조정이 소송 전에 강제되기 때문에 실질적인 소송비용을 증가시키는 효과가 발생하므로, 소송이용 빈도는 다소 감소할 것이다.

분쟁조정이 발생하기 전에 화해가 발생하기 위해서는 분쟁조정에 대한 순기대가치와 분쟁조정 후 소송의 순기대가치가 동시에 음(-)의 값을 가져야 한다. 왜냐하면, 분쟁조정과 소송에서 원고가 승리할 확률이 서로 독립적이기 때문에 분쟁조정 후 화해가능영역의 존재가 즉각적인 화해가능영역의 존재를 의미하지 않기 때문이다.

마. 비용효과분석의 시사점

분쟁해결방식의 이상은 사회적 분쟁해결비용의 최소화라고 할 수 있다. 분

쟁조정제도는 오판비용과 운영비용의 발생을 억제함으로써 사회적 분쟁해결 비용 감소에 기여할 수 있다. 분쟁조정제도는 분쟁당사자에게 분쟁조정 결과를 수용하도록 하거나 자발적 합의를 유도하여 분쟁이 소송으로 발전하는 빈도를 낮출 수 있는 것이다.

다양한 분쟁조정제도에 대한 분석으로부터 공통적으로 발견되는 결과는 i) 합리적인 분쟁당사자들은 분쟁비용을 최소화함으로써 자신의 이익을 극대화시킬 수 있는 방법을 모색하며, ii) 분쟁조정의 예측력이 완벽한 경우에는 소송이 발생하지 않게 되어 사회적 분쟁비용이 감소한다는 점이다. 따라서 당사자 간에 정보교환을 촉진시키거나 최종적인 분쟁해결 결과를 예측하기 쉽도록 만드는 제도적 장치를 도입하여, 상대적 낙관주의를 제거하고 당사자 간의 의견 수렴을 유도하는 것이 화해의 성립을 통해 사회적 비용 발생을 억제하는 데 도움이 된다는 것을 알 수 있다. 특히, 분쟁조정제도의 예측력이 완벽한 경우에는 구속력의 부여 여부에 관계없이 비용 효율적인 결과를 도출하는 바, 이러한 긍정적인 효과를 얻기 위해서는 분쟁조정의 예측력을 높일 수 있도록 정책적 지원이 요구된다. 분쟁조정이 소송과 점점 일치된 결과를 나타낼수록, 비용 최소화를 목적으로 행동하는 당사자들의 소송 빈도는 감소해 나갈 것이다.

현재 우리나라의 보험분쟁에 적용되고 있는 분쟁조정방식은 앞서 말한 바와 같이 사후적·비구속적 분쟁조정이다. 예측력이 완벽한 경우에는 소송은 전혀 발생하지 않고, 분쟁조정 후 쌍방에 의해 화해가 성립되거나 원고가 분쟁을 포기하게 된다는 것을 분석을 통해 살펴보았다. 이와 같은 결과는 분쟁조정을 사전에 강제하는 경우에도 동일하게 발생하며, 화해금액의 크기가 판결금액과 동일하다면 사후적 분쟁조정에 구속력을 부여하더라도 동일한 결과가 나타난다는 것 역시 분석을 통해 확인하였다. 따라서 분쟁조정의 예측력이 완벽한 경우에는 분쟁조정이 소송을 완전히 대체한다. 반대로 분쟁조정의 예측력이 전무하다면 비구속적 분쟁조정은 분쟁당사자들로부터 철저히 외면당하게 된다. 비구속적 분쟁조정의 본질적인 기능이 종국적인 분쟁해결의 결과에 대한 예측이라고 할 때, 재판에 대한 정보를 제공하지 못하는 비구속적 분쟁조정은 아무런 효과 없이 비용만 유발하기 때문이다. 만약 예측력이 전무한

사후적 분쟁조정제도에 구속력을 부여한다면, 증가하는 오판비용과 감소하는 운영비용의 상대적 크기를 분쟁당사자들이 비교하여 소송과 구속적 분쟁조정 중 하나를 선택하게 될 것이다. 왜냐하면 사전적으로 비구속적 분쟁조정을 도입하게 되면 소송을 이용하기 위해서는 분쟁조정을 반드시 거쳐야 하는 바, 소송의 기회비용이 증가하기 때문이다. 이러한 운영비용의 증가는 당연히 소송의 발생빈도를 낮추는 효과가 있다. 따라서 분쟁조정의 예측력이 전무한 경우 분쟁조정이 소송을 전혀 대체하지 못하거나 부분적으로 대체된다.

분석결과 오판비용이 미미한 경우에는 구속적 분쟁조정이나 사전적 분쟁조정제도를 도입하는 것이 바람직하다는 것을 알 수 있다. 구속적 분쟁조정은 분쟁기간의 장기화를 막고 분쟁당사자의 법적 안정성을 증진시킬 수 있기 때문이다. 비구속적 분쟁조정에서 승소한 소비자는 피신청인인 보험회사와 협상을 통해 화해금액을 결정하거나 보험회사가 조정결정의 수락을 거부할 경우는 소송을 제기해야 하는데, 분쟁해결과정이 장기화되면 추가적인 비용이 발생하거나 법적 불안정성이 지속되는 부작용이 발생할 수 있다. 특히 일반 개인이 원고인 경우에는 분쟁해결을 통해 보상받고자 하는 금액에 비하여 분쟁해결 비용이 차지하는 비중이 상대적으로 크므로, 소송보다 낮은 비용으로 종국적인 분쟁해결 효과를 거둘 수 있는 구속적 분쟁해결이 소비자에게도 유익하다. 분쟁조정의 결정을 강제하지 않는 경우, 보험회사는 분쟁을 장기화함으로써 자신의 잠재적 협상력을 높일 수 있는 반면, 개인인 일반 소비자는 금전적 심리적 어려움에 처하여 낮은 화해금액에 만족해야 하거나 분쟁을 포기해야 하는 경우가 나타날 수도 있기 때문이다. 이러한 부작용이 발생하게 되면 분쟁조정의 예측력이 아무리 뛰어나더라도 분쟁조정 후 소송 혹은 즉각적 소송이 발생할 가능성이 크다. 따라서 분쟁조정제도의 오판비용이 미미하게 존재하는 경우에는 분쟁조정제도에 구속력을 부여하여 일방 당사자가 우월한 협상력을 남용하거나 협상과정의 장기화로 인해 법적 불안정성이 지속되는 것을 예방하는 것이 사회적 분쟁비용을 감소시키는데 도움이 될 것이다.

그리고 사전적 분쟁조정의 경우 앞서 살펴본 바와 같이 즉각적 화해를 제외한 나머지 분쟁해결 방법의 운영비용을 일제히 증가시켜 사후적 분쟁조정보다 소송의 빈도를 감소시키는 효과가 존재한다는 것을 확인하였다. 소송비

용의 증가는 일부 소비자가 투기적 소송을 제기하는 데 드는 비용, 즉 소송제도를 남용하는 데 드는 기회비용을 증가시켜 부적절한 소송을 스스로 포기하도록 만드는 선별기능(screening)을 수행할 수 있다. 이와 같은 선별기능은 법원의 한정된 법자원을 효율적으로 운영할 수 있도록 기여할 것이다. 더불어, 사전적 분쟁조정에 있어 분쟁조정예측력이 완전할 경우에는 소송이 전혀 발생하지 않으므로 사회적 측면에서 운영비용은 감소하고, 분쟁조정과 소송의 결과가 일치하므로 분쟁조정으로 인한 오판비용 역시 발생하지 않을 것이다. 그러나 재판결과에 대한 예측력이 전무한 경우에는 소송을 이용하는 비용만 상승시키게 되어 불필요한 사회적 비용과 절차를 양 당사자에게 강요하는 것이 될 수도 있다.

<표 IV-16> 분쟁조정제도의 유형별 당사자의 행동과 평가

구분	구속	예측	당사자의 행동	평가
소송	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소송의 순기대이익이 양(+) 의 값을 갖는 경우, 원고는 분쟁을 제기함 ○ 소송에 대한 화해가능영역의 크기가 양(+) 의 값을 갖는 경우 즉각적인 화해 발생 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 양 당사자가 예측하는 소송 결과가 비슷하다면, 화해금액을 교환하는 것이 비용 최소화 목적에 부합함 ○ 화해가 성립되는 경우 사회적 분쟁해결비용은 발생하지 않음
사후적 분쟁조정	비구속적	완전	<ul style="list-style-type: none"> ○ 즉각적인 화해가 결렬된 경우 양 당사자는 분쟁조정제도를 통해 분쟁을 해결함 - 조정에서 원고 승소 → 화해 - 조정에서 원고 패소 → 종료 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분쟁조정이 소송 결과에 대한 완벽한 정보를 제공하므로, 소송은 발생하지 않음
		전무	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화해가 성립되지 않은 경우 즉각적 소송이 발생하며, 분쟁조정은 선택되지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분쟁조정제도는 사회적 비용 감소에 아무런 기여를 못하는 분쟁조정제도를 무시함
	구속적	완전	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구속적 분쟁조정이 즉각적인 소송보다 항상 선호되며, 즉각적인 화해가 실패하는 경우 분쟁조정이 발생함 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분쟁조정의 결과와 소송의 결과가 완벽하게 일치하므로, 분쟁조정을 이용함으로써 운영비용의 감소를 꾀함

구분	구속	예측	당사자의 행동	평가
사후적 분쟁조정	구속적	전무	○ 즉각적 소송과 분쟁조정에 대한 화해가능영역이 동시에 존재할 때 화해가 성립하며, 그 외에는 제한적으로 분쟁조정이 발생함	○ 양 당사자 모두 분쟁조정이 자신에게 유리하다고 평가한 경우에만 구속적 분쟁조정이 발생함
	편면적	완전	○ 즉각적인 화해가 결렬된 경우 양 당사자는 분쟁조정제도를 통해 분쟁 해결하며, 소송은 발생하지 않음	○ 분쟁조정의 결과가 소송과 동일하므로 화해에 실패한 양 당사자는 운영비용이 낮은 분쟁조정제도를 이용함
		전무	○ 분쟁조정에서 패한 원고가 분쟁조정 후 소송에 대하여 양(+)의 순기대이익을 갖는 경우, 화해나 소송이 발생함	○ 원고의 결정에 의해 분쟁조정의 구속력이 결정되므로, 유리한 조정결과를 기대하는 원고는 분쟁조정을 선택함
사전적 분쟁조정	비구속적	완전	○ 즉각적인 화해가 결렬된 경우 사전적 분쟁조정의 정의에 따라 분쟁조정제도를 통해 분쟁을 해결하며, 분쟁조정 후 소송은 발생하지 않음	○ 분쟁조정 후 소송이 전혀 발생하지 않으므로 사회적 측면에서 운용비용이 감소하고, 오판비용도 발생하지 않음
		전무	○ 즉각적인 화해가 성립하지 않는 경우 분쟁조정이 발생하며, 분쟁조정 후 소송에 대한 원고의 순기대이익이 양(+)의 값을 갖는 경우만 소송 또는 화해가 발생함	○ 소송비용의 증가에 의해 소송 발생빈도가 낮아지는 효과가 존재함
	구속적	-	○ 분쟁조정에 대한 화해가능영역의 존재 여부에 따라 즉각적인 화해 또는 구속적 분쟁조정이 발생함	○ 사전적 분쟁조정에 구속력이 부여되면 소송제도가 존재하지 않는 것과 동일함
	편면적	완전	○ 즉각적인 화해가 결렬된 경우 분쟁조정이 발생하며, 분쟁조정 후 소송은 발생하지 않음	○ 분쟁조정의 결과가 소송과 일치하므로 분쟁조정 후 소송은 발생하지 않음
		전무	○ 분쟁조정으로부터 양(+)의 순편익을 가지는 원고는 분쟁조정을 제기할 유인을 가짐 ○ 분쟁조정에서 패배한 원고가 소송에 대해 양(+)의 순기대이익을 가지면, 화해 혹은 소송이 발생함	○ 편면적 구속력에 의하여 분쟁조정 후 소송의 순기대이익에 관계없이 분쟁조정은 발생할 수 있음 ○ 분쟁조정과 소송의 순기대 가치가 동시에 음(-)의 값을 가질 때에만 즉각적 화해가 발생함

<계속>