

VI. 결 론

최근 들어서 금융시장의 글로벌화와 더불어 금융회사의 겸업화·대형화 등 금융환경이 급격히 변화함에 따라 보험상품도 복잡해지고, 이로 인해 보험민원과 보험분쟁도 급증하고 있다. 현재 이러한 보험관련 분쟁은 대부분 법원의 판결에 의하여 처리되고 있으나, 실제적인 측면에서 소송은 보험소비자에게는 실용적이고 실효성 있는 피해구제절차로서의 한계를 노정하고 있다. 따라서 보험분쟁에 있어서도 최근 세계적으로 관심이 집중되고 있는 재판외적 분쟁해결제도(ADR)를 활성화할 필요가 있다. ADR은 관련분야의 풍부한 지식과 경험을 가진 전문가에 의해 분쟁을 해결할 수 있고, 소송절차보다 진행이 유연·신속·경제적이어서 시간과 비용을 절약할 수 있다는 장점이 있기 때문이다.

그러나 현행 보험 ADR에는 다음과 같은 문제점이 발견되고 있다. 첫째, 금융분쟁조정위원회의 분쟁조정 심의건수가 매우 미미할 뿐만 아니라 분쟁조정위원회의 조정안도 당사자에게 합의를 권고하는 수준에 머무르고 있어 분쟁해결제도로서의 실효성이 미흡한 것으로 지적되고 있다. 둘째, 재판외적 분쟁해결방법으로 알선, 화해, 조정, 중재 등 다양한 방법이 존재함에도 불구하고, 보험과 관련한 분쟁은 조정만이 유일한 접근수단으로 이용되고 있는 실정인바, ADR을 활성화 하기 위해서는 다양한 분쟁해결제도의 도입이 필요하다. 셋째, 현재 금융분쟁조정위원회는 금융감독원 소속으로서, 객관적이고 독립적인 분쟁처리전문기관이나 준사법적 기관으로서의 역할에는 미흡하다는 점이 자주 지적되고 있다. 넷째, 보험관련 분쟁은 보험의 특수성으로 말미암아 매우 복잡다단한 형태로 발생하고 있으나, 현행 금융분쟁조정 관련 규정은 조정기간, 조정위원의 구성 등에서 매우 획일적이고 경직적으로 운영되고 있어 실효성 있는 분쟁해결에 걸림돌이 될 소지가 있는 것 역시 문제점이라고 할 수 있다. 마지막으로 금융분쟁조정위원회를 통한 분쟁해결의 경우 금융감독원의 감독을 받지 않는 금융회사는 분쟁조정 대상에서 제외되고 있을 뿐 아니라, 관련 분쟁기구 간에 연계가 미흡하여 금융분쟁이 발생했을 때 소비자 보호에

문제가 발생할 수 있다는 점이 지적되고 있다.

이에 이 보고서는 보험관련 분쟁에 있어 분쟁조정과 판결례 상호 간에는 어떠한 차이점이 존재하는지, 그리고 분쟁조정 결정이 재판 결과를 어느 정도 예측할 수 있는지에 관하여 분쟁조정사례와 대법원의 판결례의 비교·검토를 통하여 살펴보았다. 보험분쟁에 대한 통계분석을 종합해 보면, 대법원에서의 소비자승소율이 분쟁조정에서의 소비자승소율보다 10%(p) 가량 높게 나타나는 등 대법원 판결과 분쟁조정은 다소 다른 양상을 보이기는 하나, 결론적으로 승소 여부의 측면에서는 양자 간에는 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다. 개별 사례별로 분석해본 결과 역시 분쟁조정 결정에 있어서는 전체적으로 분쟁조정위원회가 대법원의 일관된 판례를 따르고 있어, 조정결정이 판시결과와 특별히 의견을 달리하는 부분을 찾아보기 힘들었다. 분쟁조정과 판결례 간 차별성이 존재한다고 보기 어려운 것으로 판단된다.

분쟁해결제도를 통해 얻고자 하는 효과는 불완전 계약으로 인한 계약당사자들의 다툼에 대하여 합리적이고 효율적인 해결방안을 제공함으로써 불필요한 사회적 비용의 발생을 억제하는 것이라고 정의할 수 있다. 따라서 이 보고서에서는 다양한 보험분쟁조정제도의 비용·편익 구조를 분석하였고 정책적 함의를 발견하고자, Shavell(1995)의 이론에 기초한 경제학적 분석모형을 이용하여, 분쟁조정제도가 분쟁당사자들의 유인체계에 어떤 변화를 가져오는지 분석하였다. 다양한 분쟁조정제도의 경제학적 분석으로부터 공통적으로 발견되는 결과는 합리적인 분쟁당사자들은 분쟁비용을 최소화함으로써 자신의 이익을 극대화시킬 수 있는 방법을 모색하며, 분쟁조정의 예측력이 완벽한 경우에는 소송이 발생하지 않게 되어 사회적 분쟁비용이 감소한다는 점이다. 따라서 당사자 간 정보교환을 촉진하거나 최종적인 분쟁해결 결과를 예측하기 쉽도록 만드는 제도적 장치를 도입하여, 원고의 상대적 낙관주의를 제거하고 당사자 간 의견 수렴을 이끄는 것이 화해를 통해 사회적 비용의 발생을 억제하는데 도움이 될 것이다. 더불어, 비용효과 분석결과 오판비용이 미미한 경우에는 구속적 분쟁조정이나 사전적 분쟁조정을 도입하는 것이 바람직한 것으로 나타났다. 구속적 분쟁조정은 분쟁기간의 장기화를 막고 분쟁당사자의 법적 안정성을 증진시킬 수 있으며, 사전적 분쟁조정은 예측력에 관계없이 사후적

분쟁조정보다 소송의 빈도를 감소시키는 효과가 더 크다고 할 수 있다.

이 보고서에서는 개선안을 도출하기 전에 효율적이고 공평한 분쟁해결제도를 구축하기 위해서 기본적으로 고려해야 할 사항들을 먼저 살펴보았다. 먼저, 효율적인 ADR을 설계하기 위해서는 무엇보다도 먼저 ADR의 재판결과에 대한 예측력이 가장 중요하며, 그 다음으로는 ADR이 분쟁해결비용을 최소화함으로써 사회적 후생을 증진시킬 수 있어야 한다. 또한 ADR은 보험분쟁이 발생한 경우 보험회사와 보험소비자가 동등한 위치에서 분쟁해결을 시도할 수 있도록 제도적으로 뒷받침하는 역할을 수행할 수 있어야 한다. 더불어 ADR은 당사자 사이에 정보가 충분히 교환될 수 있도록 설계되어야 하며, ADR의 실효성을 제고하기 위한 기초적인 토대로서 ADR의 이용가능성을 제고할 수 있는 장치가 반드시 포함되어야 한다.

이상의 검토 및 분석 결과를 기초로 하여 이 보고서에서는 다음과 같은 개선안을 제시하였다. 첫째, 현행 분쟁조정제도의 실효성을 제약하는 내재적인 요소들인 분쟁조정기간 제한, 조정위원 수의 제한 등의 규정을 완화함으로써 분쟁조정위원회의 기능을 강화하고 분쟁조정 실효성을 제고할 필요가 있다. 둘째, 분쟁조정위원회에 대한 금융감독원장의 역할을 축소하고, 장기적으로는 독립성을 갖춘 분쟁해결기구를 설치함으로써 객관적인 분쟁조정기구로서의 신뢰성을 확보하고, 사적 계약에 대한 순수한 사법적 심사·의결기관으로서의 본질적 기능을 수행할 수 있는 토대를 마련하여야 할 것이다. 셋째, 소송 전 분쟁조정제도를 의무화 하여, 양 당사자가 협상을 통해 능률적이고 적극적으로 분쟁을 해결할 수 있는 가능성을 확대하고, 보험소비자에게 정보제공의 기회를 넓히는 등 분쟁조정제도의 실효성을 제고시킬 필요성이 있다. 넷째, 분쟁조정에서는 사업자가 소비자보다 우월한 지위에서 협상에 임하게 되는 경우가 많으므로, 분쟁조정결정에 대해 보험회사에 대한 편면적 구속력을 부여하여 소비자 보호를 강화하고 소송제기에 따른 분쟁조정업무의 중단으로 발생하는 사회적 비효율을 축소시켜야 할 것이다. 마지막으로, 오늘날 다양한 형태의 분쟁을 보다 효율적으로 해결하는 수단으로 여겨지고 있으며, 전세계적으로도 법원의 재판을 대체하는 대표적인 분쟁해결수단으로 자리잡아가고 있는 중재제도를 공식적인 보험분쟁 해결제도의 하나로 도입할 필요가 있다.

다만, 소비자 보험분쟁에 중재제도를 전적으로 도입하는 것은 시기상조인 것으로 판단되므로, 전문보험계약자로부터 시작하여 점진적으로 중재제도를 확대 도입하는 방안이 바람직하다고 판단된다.

이 보고서는 보험계약 관련 분쟁에 대하여 분쟁조정사례와 대법원 판결례를 비교·분석함으로써 분쟁조정과 대법원 판결이 어떠한 특성을 가지는지 뿐만 아니라, 분쟁조정이 어느 정도의 신뢰성과 예측가능성을 가지는지를 살펴보고자 하였다. 그리고 분쟁해결절차에 대한 경제학적 비용효과분석을 이론적인 측면에서 탐구하여 분쟁조정제도가 분쟁당사자들의 유인체계에 어떤 변화를 가져오는지 분석하였으며, 그 결과로부터 보험계약 관련 ADR제도의 개선방안을 도출해 내고자 노력한 점에서 그 의의가 있다고 하겠다.

다만, 사례분석에 있어서는 정보수집의 한계로 인하여 분쟁조정 이후 당사자의 소송 진행 여부, 각 심급에서의 판정결과 및 당사자의 수용여부 등을 추적·분석하지 못한 것은 아쉬운 점이라 하겠다. 그리고 분쟁조정과 재판과정에서의 비용 및 판결정보를 통한 비용효과의 실증적 분석도 개별 분쟁해결비용 및 소가(訴價)자료 등에 수집의 어려움 및 여타 제도적 비용에 대한 계량화 곤란으로 시도하기 어려웠는 바, 이는 추후의 연구를 통해서 보완해 나가고자 한다. 일반적으로 분쟁은 당사자 간의 합의를 통해서 해결하는 것이 가장 좋은 방법이고, 그 다음의 차선택이 제3자를 개입시켜 당사자 간의 합의를 유도하는 것이며, 마지막으로 이러한 방법들이 곤란할 때는 법원의 재판에 의하여 해결하여야 할 것이다. 따라서 재판외적 분쟁해결제도를 활성화하기 위해서는 자율적 분쟁해결이라는 궁극적인 목표를 이해하고, 당사자들이 가장 만족할만한 결론을 이끌어 내기 위하여 끊임없이 노력해야할 필요가 있다. 다만, 이 경우에도 항상 보험계약의 특성을 고려함으로써 보험의 단체성, 수지상등의 원칙 등 보험의 기본원칙을 훼손하는 일이 있어서는 안 될 것이다. 더불어, 중재나 조정 등 재판외적 분쟁해결제도는 사법제도를 보충하는 것이지만 전통적인 재판제도를 완전히 대체하는 것은 아님을 명심할 필요가 있다. 즉, 전통적인 사법제도와 재판외적 분쟁해결제도가 양 날개와 같이 상호균형을 유지할 때라야만 비로소 보험분쟁 해결제도가 공평하고 효율적인 제도로서 제 기능을 수행해낼 수 있을 것이다.