

## V. 맺음말

기업의 본질적 역할은 사회가 원하는 상품과 서비스를 효율적으로 생산하고 적정한 이윤을 추구하는 데 있으나, 현대사회에 있어서는 기업에게 이러한 경제적 기능 외에 사회에서 필요로 하는 여러 가지 책무들을 수행할 것을 요구하고 있다. 기업도 사회에 대하여 일정한 책임을 지며 그와 관련된 역할을 해야 한다는 생각에 대하여 공감대가 확대되고 있는 것이다. 이에 이 보고서에서는 보험회사가 사회적 책임을 수행하기 위한 경영 패러다임으로서의 윤리경영의 의의와 필요성을 살펴보고 그 운영 실태를 조사·분석한 후 이를 통해 보험회사가 그 본연의 기능은 물론 사회적 책임을 적절히 수행할 수 있도록 윤리경영을 활성화할 수 있는 방안을 제시하고자 하였다.

이 보고서에서는 국내 원수보험회사 전체인 41개 보험회사를 대상으로 윤리경영 운영체계, 윤리경영에 대한 인식 정도, 윤리경영에 미치는 영향 요인 및 윤리경영 수행의 효과 등에 대해 실태 조사를 실시하였다. 조사 내용을 간략히 살펴보면, 먼저 보험산업의 경우는 그 공공적 성격으로 인하여 여타의 산업보다 윤리경영에 대한 요구 수준이 높으며, 이에 따라 윤리경영의 기초가 되는 윤리규범도 거의 모든 보험회사가 구비하고 있는 것으로 조사되었다. 윤리강령과 윤리지침은 일반적으로 모든 이해관계자에 대해 적용할 필요가 있으나, 보험회사의 경우 주로 임직원 및 전속모집조직만을 그 대상으로 하고 있는 것으로 나타났다. 또한 보험회사가 기업윤리의 실천을 위하여 운영하고 있는 사내 제도로써 가장 많이 도입하고 있는 것은 윤리규범 준수서약제도(92.7%), 윤리경영 위반행위 신고제도(헬프라인시스템, 87.8%), 윤리경영 내부통제시스템(80.5%)인 것으로 조사되었다. 보험회사의 윤리경영 운영체계 도입 현황을 총괄적으로 정리하면, 윤리경영의 추진을 위해 필요한 기본적 인프라는 90% 이상의 보험회사가 잘 구축하고 있는 것으로 나타났으나, 윤리경영에 대한 감독·평가·보상, 자율준수 프로그램의 시행, 윤리교육 이수자격제도, 정기적 윤리책자 발간, 윤리위원회의 설치와 관련하여서는 그 도입률이 60% 미만으로 매우 취약한 것으로 분석되었다.

윤리경영의 인식도나 수행 정도에 대한 조사에서 보험회사는 윤리경영의 필

요성이나 당위성, 윤리경영의 이해도 등 윤리경영의 원칙론적인 부분에서는 매우 긍정적으로 생각하고 있으나, 실제적인 측면 즉 그 실천에 대해서는 상대적으로 낮게 평가하고 있는 것으로 분석되었다. 또한 윤리경영의 효과에 대한 조사에서 보험회사는 윤리경영의 수행을 통해 기업이미지와 소비자의 신뢰가 제고되는 효과를 가져올 것으로 판단하고 있는 반면, '협력사와의 관계 활성화'나 '매출액 및 수익률 증대'에는 상대적으로 적은 효과를 가져올 것으로 생각하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 국내 보험회사의 윤리경영 운영체계의 도입률은 국내 200대 기업이나 일본 기업보다 앞서 있는 등 그 도입 수준이 상대적으로 높은 것으로 분석되었으나, 보험회사의 최고경영자 및 임직원의 윤리경영에 대한 추진의지는 국내 200대 기업보다 뒤지는 것으로 나타났다. 또한 보험회사의 윤리경영 추진현황을 부문별로 살펴보면 최고경영자·임직원의 인식(0.80) 및 추진의지(0.81)와 소비자 보호(0.79) 부문은 상대적으로 높은 점수를 기록한 반면, 사회공헌활동(0.52), 윤리교육(0.59) 및 협력회사와의 관계(0.63)에 있어서는 윤리경영의 추진 정도가 낮은 것으로 분석되었다.

이 보고서에서는 보험회사에 대한 이러한 실태분석과 평가를 바탕으로 보험산업 차원과 개별 보험회사 차원으로 구분하여 윤리경영의 활성화를 위해 노력해야 할 과제들을 제시하였다. 특히, 보험산업 차원의 개선방안과 관련하여서는, 보험회사가 윤리경영을 수행할지의 여부는 개별 회사 차원에서 결정해야 할 문제이지만, 특정 회사의 무관심이 보험산업 전체의 신뢰도에 영향을 미칠 수 있다는 측면에서 윤리경영의 확산을 위하여 최소한의 자율적인 제도적 장치들을 마련할 필요가 있을 것이라는 판단 아래 개선방안을 제시하였다.

먼저, 보험산업은 낮아진 신뢰도 제고를 위해 영업행위 윤리기준을 제정하고 인증하는 절차를 마련할 필요가 있으며, 보험소비자들이 보험산업 차원에서 기업윤리가 어느 정도로 확립되어 있는지를 정량적 또는 정성적으로 평가함으로써 보험산업의 윤리성을 제고할 수 있도록 소비자윤리평가보고서를 정례화하고 공시할 필요가 있다. 또한 정책·감독당국은 윤리경영을 선도해 나가고 기업의 사회적 책임을 다하고자 하는 보험회사에 대해서는 인센티브를 지급하는 등 보험회사로 하여금 윤리경영에 적극적으로 참여할 수 있는 제도적 환경을 조성하고, 보험산업 내 윤리경영 표준안 및 모범사례를 작성·제시함으로써 보험회사

가 윤리경영을 보다 수월하고 적합하게 추진할 수 있도록 유도할 필요가 있음을 제안하였다.

그리고 보험회사 차원에서는 윤리경영이 보험산업 내에 실질적으로 체화되도록 최고경영자와 임직원의 윤리경영에 대한 인식 및 추진의지를 보다 공고히 할 필요가 있으며, 회사 내에 윤리규범이 제정되고 윤리경영 실천을 위한 사내 제도가 어느 정도 도입된 후에는 임직원들이 윤리경영에 대하여 이해하고 실천할 수 있도록 할 뿐만 아니라 임직원 간 윤리경영에 대한 공감대를 형성할 수 있도록 올바른 윤리교육이 반드시 선행되어야 함을 지적하였다. 또한 윤리경영은 혼자만의 힘으로 이루어지는 것이 아니라 관련회사와의 상호관계 속에서 형성되므로, 업무위탁기관 등을 포함한 협력회사 선정 기준에 해당 회사의 사회적 책임 이행 수준 등을 포함시킬 필요가 있으며, 본사 임직원에 대한 협력회사의 신고제도를 도입하고, 협력회사와 공동으로 윤리경영을 추진해 나갈 필요가 있음도 지적하였다. 더불어 보험회사는 윤리경영 실태의 평가결과에 대한 보상제도를 보다 확충하고 평가결과를 보고서로 작성·발간함으로써 윤리경영을 실질적으로 개선하고 이해관계자 모두에게 신뢰를 얻을 수 있는 계기를 만들어야 할 것이다. 마지막으로, 윤리경영 시스템의 국제표준화는 국제거래가 빈번한 기업들에게 새로운 과제로 대두되고 있는 바, 글로벌화를 지향하고 있는 우리나라 보험회사도 스스로 국제표준인 ISO 26000에 관심을 갖고 적극적으로 준비할 필요가 있음도 제안하였다.

이상과 같은 연구는 향후 윤리경영을 확산시키기 위해 필요한 과제를 발굴해 내는 데 초점이 맞추어졌다고 할 수 있다. 앞으로 윤리경영에 대한 연구는 보험산업 차원에서 필요하다고 제기된 과제가 실행될 수 있도록 구체적 방안을 제시하는 데 초점이 맞추어져야 할 것이다. 윤리경영은 법규의 준수와는 달리 개별 회사 차원의 노력만으로 충분하지 않은 측면이 있기 때문이다. 따라서 윤리경영을 자율규제 차원으로 끌어올려 실천함으로써 보험산업에 대한 신뢰도를 높이는 노력이 필요할 것이다.