

보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안

- 금융분쟁조정제도를 중심으로 -

2009. 3.

오영수 · 김경환 · 이종욱

보험연구원

머 리 말

보험상품은 보험금 지급요건을 충족하는지 엄밀한 판단을 필요로 하고, 보험금이 사후에 확정되는 상품이 많아서 민원이 자주 발생하는 특성을 가지고 있다. 또한 모집단계에서도 상품설명의 의무가 제대로 지켜지지 않는 등 불완전판매도 여전히 많이 있다. 이에 따라 보험금 지급을 둘러싸고 보험회사와 보험소비자 간에 분쟁이 빈번히 발생하고 있다. 그러나 개인 보험소비자가 소송으로 분쟁을 해결하려 할 경우 시간과 비용이 많이 소요되는 등 여러 가지 문제점이 생겨나고 있다.

이에 정부는 재판외적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution)의 일환으로 금융감독원 내에 금융분쟁조정위원회를 설치하는 등 보험분쟁의 원만한 해결을 위하여 노력하고 있으나, 현행 제도 하에서는 여러 가지 한계로 인해 실효성이 높지 않다. 결국 보험회사와 보험소비자들은 분쟁조정제도를 기피하고 소송을 제기함으로써 많은 사회적 비용이 유발되고 있는 실정이다.

이러한 문제점을 해결하기 위해 이 보고서는 해외사례 조사, 이론적 및 실증적 분석을 통해 재판외적 분쟁해결제도를 활성화하는 방향에서 현행 분쟁조정제도의 개선점을 제안하고 있다. 즉, 단기적으로는 조정기간이나 조정위원 수 제한 완화와 같은 제도 개선방안을 제안하고 있다. 그리고 중장기적으로는 분쟁조정위원회의 독립성을 확대하고, 소송전 분쟁조정을 의무화하거나 분쟁조정 결정에 대한 편면적 구속력을 부여하는 방안을 신중하게 검토할 것을 제안하고 있다. 이러한 종합적 개선방안은 향후 동 제도의 발전에 큰 기여를 할 것으로 생각된다. 그러나 본 보고서는 제도개선을 위한 연구의 종착점이라기보다는 오히려 시작점이라고 생각된다. 이는 본 보고서가 제안한 내용들이 사회적 공론화를 통해 충분히 이해되고 공감되어야 하기 때문이다.

마지막으로 동 보고서에 수록된 내용은 연구자 개인의 의견이며, 우리원의 공식 견해가 아님을 밝혀 둔다.

2009년 3월

보 험 연 구 원

원장 나 동 민

목 차

요 약	1
I. 서 론	23
1. 연구의 배경 및 목적	23
2. 기존 연구 검토	25
3. 연구의 범위 및 방법	30
II. 보험분쟁 해결제도 현황 및 문제점	32
1. 분쟁해결제도 개요	32
2. 보험분쟁 발생 현황	44
3. 보험분쟁 해결제도의 문제점	51
III. 외국의 재판외적 보험분쟁 해결제도	55
1. 영 국	55
2. 호 주	61
3. 미국	68
4. 일본	69
IV. 보험분쟁 사례 및 비용효과분석	73
1. 보험분쟁 사례분석	73
2. 보험분쟁 해결의 비용효과분석	98
V. 보험분쟁 해결제도 개선방안	123
1. 제도 개선의 기본적 고려사항	123

2. 현행 제도상 분쟁조정 기능 강화 방안	125
3. 분쟁조정위원회의 독립성 확대 및 독립기관화	129
4. 소송 전 분쟁조정 의무화	132
5. 분쟁조정결정에 대해 편면적 구속력 부여	134
6. 전문보험계약자에 대한 보험중재제도 도입	137

VI. 결 론	141
---------------	-----

참고문헌	145
------------	-----

[부 록] 보험분쟁 해결의 비용효과 분석	149
--------------------------------	-----

<표 차례>

<표 II-1> 분쟁해결방법의 비교	32
<표 II-2> 재판외적 분쟁해결 수단	34
<표 II-3> 금융부문별 민원상담 및 안내 현황	44
<표 II-4> 금융부문별 민원 접수 현황	46
<표 II-5> 금융부문별 민원수용률	49
<표 II-6> FY'07 보험계약 관련 소송 현황	50
<표 II-7> 연도별 보험계약 관련 소송 추이	51
<표 III-1> 호주의 소비자분쟁 조정기관	63
<표 III-2> 일본 손해보험의 고충·분쟁해결기관	72
<표 IV-1> 분석대상 분쟁사례 현황	75
<표 IV-2> 분쟁사례 분류기준	76
<표 IV-3> 연도별 분쟁처리 현황	78
<표 IV-4> 종목별 분쟁처리 현황	79
<표 IV-5> 분쟁유형별 분쟁처리 현황	80
<표 IV-6> 소송 여부의 상관관계	81
<표 IV-7> 소비자승소 여부의 상관관계	82
<표 IV-8> 소송에서의 승소 여부 상관관계	83
<표 IV-9> '보험계약 성립 등'에 관한 분쟁처리 현황	85
<표 IV-10> '보험약관의 교부·명시의무' 관련 분쟁처리 현황	88
<표 IV-11> '보험계약자 등의 의무' 관련 분쟁처리 현황	90
<표 IV-12> '보험자의 책임' 관련 분쟁처리 현황	92
<표 IV-13> '보험금의 산정 및 지급' 관련 분쟁처리 현황	94
<표 IV-14> '타법률 및 약관의 해석' 관련 분쟁처리 현황	97
<표 IV-15> 분쟁조정제도의 유형과 특징	108
<표 IV-16> 분쟁조정제도의 유형별 당사자의 행동과 평가	121

<그림 차례>

<그림 II-1> 금융분쟁 조정절차	39
<그림 II-2> 소비자분쟁조정위원회 운영 절차	41
<그림 II-3> 대한상사중재원의 중재 절차	43
<그림 II-4> 금융부문별 민원상담 및 안내현황	45
<그림 II-5> 금융부문별 민원 접수 현황	46
<그림 II-6> 보험 부문의 분쟁유형별 민원처리 현황	48
<그림 II-7> 금융부문별 민원 수용율	49
<그림 IV-1> 금융분쟁 해결절차 흐름도	102
<그림 IV-2> 금융분쟁 해결방법 선택도	102
<그림 IV-3> 기본 소송 모형의 선택도	103
<그림 IV-4> An형 모형의 선택도	109
<그림 IV-5> Bn형 모형의 선택도	111
<그림 IV-6> Ab형 모형의 선택도	114
<그림 IV-7> Bb형 모형의 선택도	115

요 약

I. 서 론

- 최근 들어서 금융시장의 글로벌화와 더불어 금융회사의 겸업화·대형화 등 금융환경이 급격히 변화함에 따라 보험상품도 복잡해지고, 이로 인하여 보험민원과 보험분쟁이 급증하고 있음.
 - 현재 이러한 보험관련 분쟁은 대부분 법원의 판결에 의하여 처리되고 있으나, 실제적인 측면에서 소송은 보험소비자에게는 실용적이고 실효성 있는 피해구제절차로서의 한계를 노정하고 있음.
 - 따라서 보험분쟁에 있어서도 최근 세계적으로 관심이 집중되고 있는 재판외적 분쟁해결제도(이하 ADR)를 활성화할 필요가 있음.
 - ADR 관련분야의 전문가에 의해 분쟁을 해결할 수 있고, 소송보다 절차진행이 유연·신속·경제적이어서 시간과 비용을 절약할 수 있다는 장점이 있기 때문임.
- 이 보고서에서는 우리나라와 선진제국의 분쟁해결제도 현황을 살펴봄으로써 보험분쟁 해결제도에 대한 이해의 폭을 넓히고,
 - 보험분쟁 사례분석을 통하여 분쟁조정과 법원판결 간의 차이점 및 분쟁조정의 재판에 대한 예측가능성을 검증하며,
 - 분쟁해결방식에 대한 경제학적 비용효과분석을 통해, 분쟁조정제도의 정책적 함의를 발굴하고, 분쟁조정제도가 분쟁당사자들의 유인체계에 어떠한 변화를 가지고 오는지를 분석하여,
 - 보험분쟁의 재판외적 해결제도의 개선안을 제시함으로써 궁극적으로

는 보험분쟁의 ADR을 활성화하고 선진적인 제도로 발전시킬 토대를 제공하고자 함.

II. 보험분쟁 해결제도 현황 및 문제점

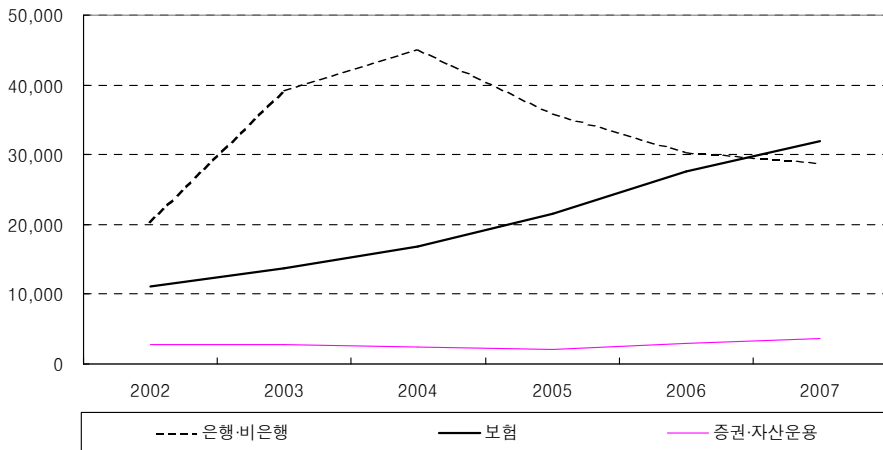
1. 분쟁해결제도 개요

- ☐ 분쟁해결방법은 크게 재판에 의한 분쟁해결과 재판외적 방법에 의한 분쟁해결로 구분할 수 있음.
 - 재판에 갈음할 수 있는 재판외적 분쟁해결제도로는 화해(settlement), 중재(arbitration), 조정(mediation), 알선(conciliation) 등이 있음.
 - 재판외적 분쟁해결제도의 장점으로는 절차의 간편성, 유연성, 신속성, 전문성 및 비공개성을 들 수 있음.
- ☐ 현재 보험실무에 있어서는 조정과 중재만이 활용되고 있으며, 그나마 중재의 경우도 재보험 등 예외적인 경우에만 사용되고 있음.
 - 보험관련 분쟁조정업무는 금융감독원에 설치된 금융분쟁조정위원회와 한국소비자원에 설치된 소비자분쟁조정위원회에 의해 이루어지고 있음.
 - 당사자가 조정안을 수락한 경우 재판상 화해와 동일한 효력을 가짐.
 - 중재업무는 중재법에 따라 상설중재기관인 대한상사중재원이 담당함.
 - 중재 판정은 법원의 확정판결과 동일한 효력이 있음.

2. 보험분쟁 발생현황

- 금융소비자가 금융감독원에 문제의 해결을 청원한 민원접수 건수는 2007년도에 총 64,424건으로 전년대비 5.9% 증가하였음.
- 보험 부문의 경우는 6개년 내내 증가세를 보임에 따라, 2007년에는 은행·비은행 부문을 넘어선 것으로 나타났는데,
- 이는 경기회복이 지연되고 보험회사간 경쟁이 심화되면서, 보험계약의 해약 및 모집 관련 민원이 증가한 데 기인한 것으로 판단됨.

<요약 그림 1> 금융부문별 민원 접수 현황



- 보험계약 관련 소송 현황을 살펴보면, FY'07 말 현재 소송에 계류중인 사안은 7,319건이고 매년 6천여 건의 소송이 새로이 발생하고 있음.
- 연도별로 살펴보면, 소송건수는 매년 감소하여 FY'07 말에는 FY'04

대비 33.0% 감소한 7,319건을 기록한 반면, 보험회사가 원고인 소송 건수는 매년 증가하여 FY'04 대비 52.5%나 증가한 1,339건으로 나타났다.

<요약 표 1> 연도별 보험계약 관련 소송 추이

(단위 : 건, %)

구 분	2004.3.31	2005.3.31	2006.3.31	2007.3.31	2008.3.31
전 체	10,917 (-)	10,336 (-5.3)	10,270 (-0.6)	8,217 (-20.0)	7,319 (-10.9)
보험사 원고	878 (-)	1,122 (27.8)	1,225 (9.2)	1,319 (7.7)	1,339 (1.5)

주 : 1) 소송건수는 심급별로 계산

2) 괄호 안의 수치는 전년대비 증감률

3. 보험분쟁 해결제도의 문제점

□ 분쟁해결제도의 실효성 미흡

- 현재 금융소비자의 피해구제와 금융분쟁의 신속·공정한 처리를 위하여 금융감독원에서 민원처리 및 분쟁조정업무를 수행하고 있으나,
 - － 보험의 경우 아직도 상당수가 소송에 의해 분쟁을 해결하고 있음.
- 더불어 현행 분쟁조정제도는 상호간에 합의를 권고하는 수준에 머무르고 있어, 분쟁해결에 더 많은 시간과 노력이 소요되는 문제 발생.

□ 재판외적 분쟁해결제도의 다양성 부족

- 재판외적 분쟁해결방법으로는 알선, 화해, 중재, 조정 등 다양한 방법이 존재하나, 보험과 관련하여서는 분쟁조정만이 유일한 접근 수단임.
- 따라서 보험분쟁의 해결에 있어, 보다 자율적이고 유연한 제도를 다

양하게 도입함으로써 소비자의 선택의 폭을 넓힐 필요가 있음.

□ 분쟁조정기관의 독립성 미흡

- 현재 금융분쟁조정위원회는 객관적이고 독립적인 분쟁처리전문기관으로서의 역할에는 미흡하다는 점이 자주 지적되고 있음.
- 소비자 측면에서도 분쟁조정기관이 감독기관에 속해 있다는 점을 들어 조정결과에 대해서 공정성을 인정하지 않으려는 경향을 보이고 있음.

□ 분쟁조정 대상의 누락과 분쟁해결기구의 다원화

- 분쟁조정위원회의 조정을 통한 분쟁해결의 경우 금융감독원의 감독을 받지 않는 금융회사가 제외되고 있을 뿐 아니라, 소비자원 등 금융에 전문성이 없는 기관의 분쟁조정 참여로 인해,
- 분쟁조정결과 간에 일관성이 훼손되거나 형평성의 문제가 발생하여, 분쟁조정업무의 신뢰성을 저하시키는 결과를 초래할 수 있음.

□ 분쟁조정절차의 경직성

- 금융분쟁조정에 관한 규정은 그 내용이 매우 획일적이고 경직적이어서 분쟁당사자간의 실효성 있는 분쟁해결에 걸림돌이 될 소지가 높음.

III. 외국의 재판외적 보험분쟁 해결제도

1. 영 국

- 1980년대부터 각 업계를 중심으로 운영되어 온 옴부즈맨과 중재 등 8개 금융 ADR 제도를 2000년에 단일 옴부즈맨 제도로 통합하였음.

- 보험소비자는 분쟁해결을 위해 i)민원해결절차, ii)옴부즈맨 제도, iii)중재 또는 조정 제도 및 iv)소송과 같은 제도들을 이용할 수 있음.
- FSA는 분쟁처리절차를 지도할 법적 권한을 가지고 있으며, Handbook에서 금융회사의 분쟁처리절차에 대한 규제를 마련하고 있음.
- FSMA는 금융분쟁에 대해 신속하고 비공식적으로 해결할 수 있는 옴부즈맨 제도에 관해 규정하고 있음.
- FOS는 FSA에 의해 설립된 법인으로서 비정부기관이고, FSA가 옴부즈맨의 결정에 간섭할 수는 없음.
- FOS의 관할은 강제관할과 선택관할로 구분되며, 강제관할에 있어서는 인가금융회사에 대하여 편면적 구속력이 부여됨.

2. 호 주

- 호주에서는 업계 중심의 ADR제도가 널리 활용되었으나, 2001년 금융서비스개혁법을 계기로 규제당국이 개입하는 방식으로 전환됨.
- 금융서비스개혁법 이후 증권투자위원회(ASIC)가 금융상품 및 서비스와 관련된 소비자분쟁을 조정하는 역할을 담당하고 있음.
- 동법에서는 소매고객 대상 금융업자의 경우 사내민원처리절차(IDR)의 설치와 감독당국에 의해 승인된 외부분쟁해결기구(EDR) 가입이 금융업 인가조건이 되는 방식으로 금융ADR제도가 금융회사에 의무화됨.
- 금융분쟁이 IDR과정을 통해서도 해결되지 않을 경우 FOS는 분쟁을 조사한 후 금융서비스 공급자를 구속하는 서면결정을 내릴 수 있음.

3. 미 국

- 미국에서는 보험분쟁의 80% 내외가 소송에 의해 해결되고 있으며, 보험에 관한 상담·민원처리는 주 보험청이 중심적 역할을 담당함.
- 경영개선협회(BBB), 미국중재협회(AAA), 온라인회사(CyberSettle, Inc), 그리고 JAMS 등의 민간단체도 조정·중재서비스를 제공하고 있음.
- 그러나 분쟁해결을 수행하는 독립적이고 전문적인 옴부즈맨과 같은 기관은 존재하지 않음.

4. 일 본

- 2002년 4월에 「금융분야 업계단체·자주규제기관의 민원 및 분쟁 해결 지원 모델」을 만들어 민원 및 분쟁 해결지원절차를 정비하였으며,
- 2007년 4월에는 「재판외 분쟁해결절차의 이용촉진에 관한 법률」을 시행하여 ADR 활성화에 노력하고 있음.
- 금융청에서는 금융서비스이용자상담실을 설치하여, 금융청의 행정에 관한 민원처리 및 문의에 대한 정보제공에 관한 사무를 담당하고 있으며,
- 금융거래와 관련한 민원처리는 거래가 있었던 금융회사 또는 협회 등 금융관계단체의 민원상담창구에서 처리하고 있음.

IV. 보험분쟁 사례 및 비용효과분석

1. 보험분쟁 사례분석

- ☐ 이 보고서에서는 분쟁조정사례와 대법원의 판결례의 비교·검토를 통해 보험분쟁의 특성, 분쟁조정과 판결례의 차이점 및 분쟁조정의 재판결과에 대한 예측력을 살펴보았음.

가. 분쟁조정과 대법원 판결 자료의 통계 분석

- ☐ 연도별 분쟁처리 현황을 살펴보면, 금감원의 분쟁조정은 증가추세를 보이고 있는 반면, 대법원 판결은 최근 감소세를 나타내고 있음.
 - 소비자 승소율 측면에서 살펴볼 때는 대법원 판결이 금감원 분쟁조정보다 소비자에게 다소 우호적인 것으로 판단됨.
- ☐ 보험종목별 분쟁처리 현황을 살펴보면, 금감원 분쟁조정은 생명보험(44%), 대법원은 자동차보험(45%)의 빈도가 가장 높은 것으로 나타났음
 - 또한 생명보험과 자동차보험은 소비자 승소율이 상대적으로 낮은 반면, 상해보험과 화재보험은 소비자 승소율이 높은 것으로 나타났음.
 - － 특히, 상해보험의 경우에는 분쟁조정의 승소율과 대법원의 승소율의 차이가 커 소송의 유인 요소로서 작용할 수 있음.

<요약 표 2> 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)

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

□ 분쟁유형을 기준으로 살펴보면, 분쟁조정과 대법원 판결 간 주요 분쟁유형이 상이하게 나타남.

- 분쟁조정에서는 보험자의 책임에 관한 분쟁이 52%를 차지하고 있으나, 대법원에서는 타법률 및 약관의 해석에 관한 분쟁이 35%를 차지
- 또한 분쟁조정과 대법원 판결 모두 보험금 지급과 보험계약의 성립·해지와 관련된 분쟁에서는 소비자 승소율이 낮게 나타났으나,
 - － 보험계약자의 의무나 보험약관의 교부·명시의무에 관한 대법원 판결에서는 소비자의 승소율이 높게 나타남.

<요약 표 3> 분쟁유형별 분쟁처리 현황

(단위 : 건, %)

구 분	보험계약 성립해지	보험약관 명시의무	계약자의 의 무	보험자의 책 입	보험금 지 급	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)

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

- 전체적인 측면에서 소송여부와 소비자승소여부와 상관계수가 0.0954로 나타나, 대법원 판결의 경우가 분쟁조정보다 소비자승소율이 높은 것으로 볼 수 있으나, p-값이 0.1801로 통계적 유의성은 낮게 나타났다.
- 이는 통계적으로 분쟁조정과 대법원 판결 간에 소비자 승소율에 차이가 있다고 할 수 없는 것으로 해석됨.

나. 분쟁조정과 대법원 판결의 사례분석

- '보험계약의 성립·무효·해지 등'에 관한 법규정은 강행규정으로서, 이들 규정을 엄격히 적용하는 것이 조정위원회와 대법원의 공통된 태도임.
 - 그 결과 소비자 승소율이 여타 분쟁유형에 비해 낮게 나타나고 있음.
 - 다만, 대법원은 보험계약이 체결될 상황과 당사자의 의도를 종합적으로 검토하여 보험계약자 및 수익자에게 유리하도록 해석할 수 있는 경우에는 보험계약의 효력을 유효하게 판단하는 경향이 있음.
- '보험약관의 교부·명시의무'에 관한 분쟁유형에 있어서는 양자가 다소 차이를 보이고 있음.
 - 분쟁조정은 '설명의무 위반여부의 입증'에 관한 분쟁, 대법원에서는 '해당 약관이 설명의무의 대상인지의 여부'에 관한 분쟁이 대부분임.
 - 더불어, 동일한 판단기준을 따르고 있는 분쟁조정사례보다 대법원 판결의 소비자의 승소율이 상대적으로 높게 나타나고 있는데,
 - 이는 구체적 사실인정 여부에 있어 법원이 소비자 편향적인 자세를 취하고 있는 현실을 반영한 것으로 해석됨.
 - 그러나 전체적으로 볼 때는 분쟁조정위원회가 대법원의 일관된 판례

를 그대로 따르고 있어, 분쟁조정과 대법원 판결이 그 판단기준 등에 있어서는 차이가 존재하지 않는 것으로 판단됨.

- ‘보험계약자 등의 의무’에 관한 분쟁을 살펴보면, 대법원 및 분쟁조정위원회는 기존 판례를 엄격하게 적용하고 있으며, 계약자의 의무는 좁게, 수익자의 보상범위는 넓게 해석하려는 공통된 경향을 나타내고 있음.
 - 고지의무와 통지의무에 관한 분쟁을 살펴보면, 분쟁조정에서는 고지의무, 대법원에서는 통지의무 위반 여부가 주로 다루어짐.
 - 손해방지의무에 관한 분쟁사례는 대법원 판례에서만 나타남.
- ‘보험자의 책임’에 관해서는 분쟁조정과 대법원 모두 보험자의 책임 개시 및 종료의 시점 등 사실관계의 확인 여부에 초점이 맞추어져 있음.
 - 분쟁조정의 경우 보험자의 책임 범위를 넓게 해석하고, 보험자의 면책 사유를 제한적으로 해석함으로써 계약자의 이익을 두텁게 보호
 - 대법원은 한발 더 나아가 보험자 면책요건을 ‘계약자의 중과실이 유일하고 결정적인 경우’로 한정하여 분쟁조정위원회보다 강하게 보호
- ‘보험금의 산정 및 지급’과 관련된 분쟁을 살펴보면, 대법원과 조정위원회 모두 구체적인 손해액의 산정기준에 관한 분쟁이 대부분을 차지함.
 - 분쟁조정과 대법원 판결 모두 과실의 인정 여부, 과실비율·노동능력 상실률·일실퇴직금 손해의 산정 등 사실관계의 확인 및 책임비율의 결정에 관한 것으로서 양자 간에 차별성을 발견할 수 없음.
 - 보험자대위, 직접청구권 및 소멸시효 관련 분쟁은 대법원 판결에만 존재하여 분쟁조정사례와 비교할 수는 없으나, 대법원은 사실관계의 확인보다는 관련 기준을 명확히 하는 데 초점을 맞추고 있음.
- ‘타법률 및 약관의 해석’은 ‘보험자의 책임’에 이어 가장 많은 빈도수를

나타내고 있으며, 소비자승소율은 평균을 약간 상회하고 있음.

- 타법률과 관련하여서는 자동차손해배상보장법상 자동차소유자의 운행책임에 관한 사항이, 약관과 관련하여서는 피보험자의 소유·사용·관리의 인정 여부가 주요 쟁점사항임.
- 또한 분쟁조정위원회는 주로 자동차손해배상책임보험과 약관의 내용을 심사대상으로 하고 있지만, 대법원은 이외에도 민법, 형법 등으로 그 범위를 확대하여 포괄적으로 판시하고 있음.
- 분쟁조정위원회는 약관의 해석에 있어 상당부분 기존의 판례 및 조정결정을 인용하고 있는 것으로 판단되며, 특히 자동차보험과 관련하여서는 기존의 판례를 엄격히 적용하는 경향이 있음.

다. 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 나타남.
- ☐ 개별 사례 분석의 경우, 대법원 판결과 분쟁조정은 취급하는 보험종목과 분쟁유형에 있어서는 다소 격차를 보이고 있음.
 - 그러나 구체적인 사례를 살펴보면, 분쟁조정 결정에 있어서는 전체적으로 분쟁조정위원회가 대법원의 일관된 판례를 따르고 있어,
 - 조정결과와 판시결과가 유사한 경향을 나타내고 특별히 의견을 달리하는 부분을 찾기 어려운 등 분쟁조정과 판결레간 차별성이 존재한다고 보기 어려운 것으로 판단됨.

2. 보험분쟁 해결의 비용효과 분석

- 분쟁해결제도를 통해 얻고자 하는 효용은 불완전 계약으로 인한 계약당사자들의 다툼에 대하여 합리적이고 효율적인 해결방안을 제공함으로써 불필요한 사회적 비용의 발생을 억제하는 것이라고 정의할 수 있음.
- 이 보고서에서는 Shavell(1995)의 이론에 기초한 분석모형을 이용하여, 분쟁조정제도가 사람들의 유인체계에 어떤 변화를 주는지를 분석함.

가. 기본 소송 모형

- 분쟁조정제도를 상정하지 않는 경우, 양 분쟁당사자에게는 소송과 화해의 두 가지 선택 사항이 주어짐.
- (소송제기조건) 원고는 재판으로부터 얻을 기대보험금에서 기대비용을 뺀 순기대수익이 양(+)의 값을 갖는 경우에만 소송을 제기할 것임.
 - 즉, 원고의 순기대이익 = 기대보험금 - 원고부담의 소송비용 > 0
- (화해의 조건) 양 당사자는 화해금액이 재판으로부터 얻는 원고의 기대수익보다 작지 않으면서, 피고의 기대비용보다 크지 않다면, 화해를 선택하고 재판으로 가지 않을 것임.
 - 즉, 원고의 순기대이익 < 피고의 기대비용
 - 피고의 기대비용은 재판으로 지출할 기대보험금과 기대비용을 합한 금액임.
 - 상기 식은 다음과 같이 단순화 가능
 - (양 당사자의 예상판결금액의 차이) < (양 당사자의 소송비용의 합)
 - 이러한 분석으로부터 양 당사자의 상대적 낙관주의(예상판결금액의

차이)가 화해 여부에 막대한 영향을 미친다는 사실을 알 수 있음.

나. 분쟁조정제도의 이용이 가능한 경우의 분석모형

- 분쟁조정제도의 이용이 가능한 경우, 분쟁조정의 구속력 여부 및 소송 전 의무화 여부에 따라 총 4가지 형태의 분쟁해결방식이 존재할 수 있음.

<요약 표 4> 분쟁조정제도의 유형과 특징

구분	비구속적 분쟁조정	구속적 분쟁조정
사후적 분쟁조정	① (An형) 비구속적인 분쟁조정제도가 사후적으로 선택 가능한 경우 분쟁제기 $\begin{cases} \text{화 해} \\ \text{분쟁조정} \\ \text{소 송} \end{cases}$ $\begin{cases} \text{화 해} \\ \text{소 송} \end{cases}$	② (Ab형) 구속적인 분쟁조정제도가 사후적으로 선택 가능한 경우 분쟁 제기 $\begin{cases} \text{화 해} \\ \text{분쟁조정} \\ \text{소 송} \end{cases}$
사전적 분쟁조정	③ (Bn형) 비구속적인 분쟁조정제도가 사전적으로 강제된 경우 분쟁제기 $\begin{cases} \text{화 해} \\ \text{분쟁조정} \\ \text{소 송} \end{cases}$ $\begin{cases} \text{화 해} \\ \text{소 송} \end{cases}$	④ (Bb형) 구속적 분쟁조정제도가 사전적으로 강제되는 경우 분쟁 제기 $\begin{cases} \text{화 해} \\ \text{분쟁조정} \end{cases}$

□ 비구속적인 분쟁조정이 사후적으로 선택 가능한 경우(An형)

- 비구속적인 분쟁조정이 재판 결과를 완전히 예측하는 경우, 양 당사자는 소송을 선택할 유인이 없음.
- 중국적인 분쟁해결방법인 소송과 동일한 결과를 소송보다 낮은 비용으로 얻을 수 있기 때문임.

- 한편, 비구속적인 분쟁조정이 재판 결과에 대한 정보를 전혀 제공하지 못하는 경우에는 비구속적인 분쟁조정을 이용할 유인이 없음.
 - － 분쟁조정을 거치더라도 원고의 기대 승소율은 그대로인 반면, 양 당사자 모두 분쟁조정비용을 지급해야 하기 때문임.
- 비구속적인 분쟁조정이 사전적으로 강제된 경우(Bn형)
 - 원고가 분쟁조정 후 소송을 제기할 유인이 없는 경우에는 사전적 분쟁조정의 예측력에 관계없이 원고는 분쟁을 포기함.
 - 분쟁조정 후 소송을 제기할 유인이 있다고 가정하면,
 - － 비구속적인 분쟁조정이 제공하는 정보가 완벽한 경우에는 원고에게 분쟁조정 후 소송을 제기할 유인이 있더라도 소송은 발생하지 않음.
 - － 반면, 예측력이 전무한 경우에는 소송비용만 발생시키게 되어 불필요한 사회적 비용과 절차를 양 당사자에게 강요하는 것이 됨.
- 구속적인 분쟁조정이 사후적으로 선택 가능한 경우(Ab형)
 - 구속적인 분쟁조정은 그 자체로 소송과는 별개의 종국적인 분쟁해결 제도로서의 역할을 수행함.
 - 분쟁조정의 판단이 소송의 판단과 정확하게 일치한다면, 오판비용은 발생하지 않으므로 운영비용의 감소만 발생함.
 - 분쟁조정이 소송결과를 전혀 예측하지 못하는 경우에도, 양 당사자 모두 구속적 분쟁조정이 자신에게 유리하다고 판단할 때에는 구속적 분쟁조정을 선택함.
- 구속적 분쟁조정이 사전적으로 강제되는 경우(Bb형)
 - 구속적 분쟁조정이 사전에 강제된다면 분쟁이 발생할 경우, 양 당사자는 즉각적인 화해와 구속적 분쟁조정 외에는 선택할 여지가 없음.

- 소송 제도는 없는 것과 동일하며, 재판권의 침해소지가 존재함.
- 분쟁조정의 선택을 결정하는 원리는 기본 소송모형에서와 마찬가지로 분쟁조정제도를 이용할 때 얻을 수 있는 비용-편익의 효과에 의존함.
 - 양 당사자가 직면하고 있는 불확실성의 차이가 분쟁조정비용보다 작은 경우에는 즉각적 화해가 발생하고, 그렇지 않은 경우에는 분쟁조정제도를 통해 분쟁을 해결하는 것이 바람직함.
- 보험회사에 대한 편면적 구속력이 존재하는 경우
 - 사후적 분쟁조정에 대해 편면적 구속력이 적용되는 경우, 분쟁해결제도의 기본적인 구조는 Ab형과 비슷하지만 분쟁조정의 결과에 구속력이 부여되는지 여부가 원고의 의사에 달려있다는 점에서 차이가 존재함.
 - 분쟁조정이 재판결과를 완전히 예측하는 경우에는 소송과 동일한 결과를 낮은 비용으로 얻을 수 있으므로 분쟁조정은 즉각적 소송보다 항상 선호됨.
 - 분쟁조정의 예측력이 전무하더라도 원고는 분쟁조정 결과가 자신에게 유리하다고 판단하는 경우에는 그 결과를 수용함으로써 분쟁을 해결할 수 있기 때문에, 편면적 분쟁조정을 선택할 유인이 존재함.
 - 분쟁조정에서 원고가 패하는 경우에는 각 분쟁해결방법이 가져다주는 순기대가치의 크기에 따라 분쟁조정 후 소송과 분쟁종료, 그리고 당사자 간 화해가 발생함.
 - 편면적 구속력을 부여한 분쟁조정이 사전에 강제되면 분쟁해결제도의 구조는 Bb형과 유사해짐.
 - 완벽한 예측력을 가진 편면적 분쟁조정은 다른 분쟁조정제도와 마찬가지로 소송을 완전히 대체하며, 분쟁해결비용의 증가를 억제함.

- 편면적 구속력은 원고의 일방적인 의사에 의해 발생하기 때문에 분쟁조정 후 소송을 제기할 유인이 없는 원고도 편면적 구속력이 부여된 분쟁조정을 이용할 유인이 존재할 수 있음.
- 소송의 실질적인 운영비용을 상승시켜 소송의 발생빈도를 낮추는 효과는 분쟁조정의 예측력에 관계없이 발생함.

다. 비용효과분석의 시사점

- 다양한 분쟁조정제도의 분석으로부터 공통적으로 발견되는 결과는
 - 합리적인 분쟁당사자들은 분쟁비용을 최소화함으로써 자신의 이익을 극대화시킬 수 있는 방법을 모색하며, 분쟁조정의 예측력이 완벽한 경우에는 소송이 발생하지 않게 되어 사회적 비용이 감소한다는 점임.
 - 따라서 당사자 간 정보교환을 촉진하거나 최종적인 분쟁해결 결과를 예측하기 쉽도록 만드는 제도적 장치를 도입하여 원고의 상대적 낙관주의를 제거하면 화해가 증가하여 사회적 비용 발생을 억제할 것임.
- 분석결과 오판비용이 미미한 경우에는 구속적 분쟁조정이나 사전적 분쟁조정을 도입하는 것이 바람직한 것으로 나타남.
 - 구속적 분쟁조정은 분쟁기간의 장기화를 막고 분쟁당사자의 법적 안정성을 증진시킬 수 있음.
 - 또한 사전적 분쟁조정은 예측력에 관계없이 사후적 분쟁조정보다 소송의 빈도를 감소시키는 효과가 더 큰 것으로 나타남.
 - 그러나 재판결과에 대한 예측력이 전무한 경우에는 소송을 이용하는 비용만 상승시키게 되어 불필요한 사회적 비용과 절차를 양 당사자에게 강요하는 것이 될 수 있음.

V. 보험분쟁 해결제도 개선방안

1. 제도 개선의 기본적 고려사항

- ☐ 효율적인 재판외적 분쟁해결제도(ADR)를 설계하기 위해서는,
 - ADR의 재판결과에 대한 예측력이 가장 중요하며, ADR이 분쟁해결 비용을 최소화함으로써 사회적 후생을 증진시킬 수 있어야 함.
 - ADR은 보험회사와 소비자가 동등한 위치에서 분쟁을 해결할 수 있도록 제도적으로 뒷받침하는 역할을 수행하여야 함.
 - ADR은 당사자 사이에 정보가 충분히 교환될 수 있도록 설계되어야 함.
 - ADR의 실효성을 제고하기 위해서는 ADR 설계시 그 이용가능성을 제고시킬 수 있는 장치를 포함할 필요가 있음.

2. 현행 제도상 분쟁조정 기능 강화 방안

- ☐ (조정기간 제한 완화) 금융위법은 신청안이 위원회에 회부된 경우, 조정위원회는 60일 이내에 이를 심의하여 조정안을 작성하도록 하고 있으나,
 - 조정기간을 획일적으로 제한할 것이 아니라 사안의 전문성·복잡성 등을 고려하여 탄력적으로 운영할 수 있도록 개선할 필요가 있음.
 - － 사실조사가 필요 없는 분쟁 등 가벼운 사안은 15일 이내에 처리
 - － 특별히 복잡하고 전문적인 사안의 경우는 기한을 연장
- ☐ (조정위원 수 제한 완화) 조정위원회 위원은 7인 이상 11인 이하로 구성

토록 하고 있으나,

- 조정위원 수의 경우에도 확일적으로 제한할 필요는 없으며 융통성을 부여하여 구체적 사안의 복잡성에 따라 달리 적용할 필요가 있음.
 - － 조정위원을 ‘3명 이상’으로 하여 하한선을 낮추고 상한선도 폐지
 - － 보험분쟁 조정위원회를 여러 소위원회로 구분하여 운영
 - － 조정위원 중 일부 의료·법률전문가 등을 상근위원회
- (분쟁조정기능의 통합) 현재 비제도권 금융을 포함한 모든 금융권에 대한 분쟁조정이 단일한 금융분쟁조정제도하에서 이루어질 수 있도록 함.
- 또한 보험계약 관련 분쟁조정은 분쟁해결의 전문성 및 일관성 제고를 위해 금융분쟁조정위원회로 조정업무를 일원화함.

3. 분쟁조정위원회의 독립성 확대 및 독립기관화

- 분쟁조정위원회의 내부적인 의사결정의 독립성 확보 차원에서 분쟁조정 위원회에 대한 금융감독원장의 역할을 축소할 필요가 있음.
- 위원장은 금융위원회에서 임명하거나 상호 호선하도록 하고, 심의결과는 위원장이 제시하여 수락을 권고하며, 위원장은 조정안에 대해 감독원장과 협의하는 수준으로 독립성을 강화하여야 할 것임.
- 장기적으로는 금융감독원으로부터 분쟁조정업무를 자회사 형식으로 분리·운영하여 독립성을 확대하거나, 민원 및 분쟁업무만을 전적으로 취급하는 독립적 분쟁조정기구를 설립하는 방안을 검토해야 할 것임.

4. 소송 전 분쟁조정 의무화

- ☐ 소송 전 분쟁조정을 의무화 할 경우 다음과 같은 편익이 존재할 것임.
 - 소비자는 소송에 앞서 전문가들과 의견을 나누고 정보를 습득할 수 있는 기회를 부여받으며, 양 당사자 모두에게 협상을 통한 능률적이고 적극적인 분쟁해결의 길을 제공함.
 - 분쟁조정은 소비자의 주관적 승률을 현실화 하여 소송억지효과를 가져오므로, 사회 전체의 불필요한 비용지출을 절감하는 효과를 가져옴.
 - 소송전 분쟁조정 의무화는 분쟁조정중 소송제기를 곤란하게 하므로 불필요한 비용의 낭비와 남소를 제한하는 역할을 할 것임.
- ☐ 사전적 분쟁조정제도에 대해서는 다음과 같은 우려가 존재함.
 - ADR의 발전이 불완전한 상태에서는 불필요한 시간 소모만을 유발
 - 분쟁조정업무의 급격한 증대로 인한 분쟁조정위원회의 업무부담 과중
- ☐ 그러나 우리나라의 분쟁조정은 법원 판결에 대한 예측력이 상당히 높으므로 제도 도입에 따른 효익이 더 클 것으로 판단되며,
 - 당장의 제도 도입이 곤란하다고 판단되는 경우에는 1차적으로 일정 금액 이하의 분쟁에 대해서만 적용하는 방안도 검토될 수 있을 것임.

5. 분쟁조정결정에 대해 편면적 구속력 부여

- ☐ 조정결정에 대한 구속력 부여는 소비자 보호와 실효성 제고라는 정책적 측면에서의 고려가 작용하는 것임.
 - 당사자 간의 자율성이 중요시되는 분쟁조정에서는 사업자가 소비자

보다 우월한 지위에서 협상에 임하게 되는 경우가 많음.

- 분쟁조정중 소송이 제기되어 분쟁조정이 중단된다면, 어렵게 마련한 조정안이 사장되는 등 사회적 비효율을 초래하는 결과가 될 것임.
- 그러나 분쟁조정예의 편면적 구속력 부여에 대한 최대의 걸림돌은 보험회사의 ‘재판을 받을 권리’를 침해할 수 있다는 것임.
- 그럼에도 불구하고 분쟁조정에 편면적 구속력을 부여하는 것이 준사법기능을 수행하고 있는 분쟁조정위원회의 기능강화에 부합하며, 중국적으로는 보험소비자 보호와 연결되는 것임.
- 더불어, 다음과 같은 차선택도 고려해 볼 수 있음.
- 일정 금액 이하에 대해서만 편면적 구속력을 부여하고, 그 이상에 대해서는 의무적으로 소송을 지원하는 방안
- 보험회사가 조정을 중단시켰을 경우, 보험소비자가 중재를 선택하면 보험회사로 하여금 중재에 따르도록 하는 방안

6. 전문보험계약자에 대한 보험중재제도 도입

- 최근에는 중재를 보험분쟁 해결제도의 하나로서 활성화 하자는 논의가 자주 등장하고 있음.
- 그러나 대부분이 소비자분쟁인 보험분쟁의 해결방안으로서 중재가 적절한지에 대하여는 보다 충분한 검토가 필요함.
 - 특히, 소비자가 중재를 선택한다는 것은 법원에 의한 재판을 포기함을 의미하나, 소비자들이 이를 인식하고 있는 경우는 드뭄.
- 따라서 중재제도를 전적으로 도입하는 것은 시기상조인 것으로 판단되나,

- 보험회사와 대등한 협상력을 보유하고 있는 전문보험계약자의 경우에는 제도도입의 실효성이 존재할 것으로 사료되므로,
 - 전문보험계약자로부터 시작하여 점진적으로 중재제도를 확대 도입함으로써 그 활용을 늘려 나갈 필요가 있음.
- 일반보험계약자가 자발적으로 중재를 선택하는 경우에도, 중재합의의 체결은 반드시 분쟁발생 후에만 하도록 시기적으로 제한할 필요가 있음.
- 더불어 보험의 특수성·전문성을 고려할 때는 금융분쟁해결기구 내에서 보험관련 중재업무를 전담케 하는 방법을 검토하여야 할 것임.

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

월터 올슨(Walter K. Olson)은 1992년에 발간한 그의 저서에서 ‘소송폭발(The Litigation Explosion)’이라는 용어를 사용하여 미국 내의 소송과다현상을 비판하면서, 소송남용에 대한 규제의 필요성을 역설하였다.

분쟁을 소송으로 해결하는 것은 어느 국가를 막론하고 가장 전통적이고 일반적인 방법이라고 할 수 있다. 그러나 최근에는 이러한 소송제도에 대하여 선진국뿐만 아니라 우리나라에서도 많은 비판이 제기되는 추세에 있다. 그 원인으로서는 과다한 비용, 분쟁해결의 지연, 절차의 난이성, 사소한 분쟁에 대한 부적합성 등을 들 수 있다. 현실적으로도 법원이 모든 분쟁을 소송을 통해 처리하려고 하는 것은 법원에게는 과중한 업무부담을 가저올 뿐만 아니라, 당사자 간에도 시간·비용 등 소송경제적인 측면에서 매우 불합리한 결과를 초래하고 있기 때문이다.

이런 불만들을 해소하기 위해 대안으로 등장하고 있는 것이 바로 재판외적 분쟁해결제도(이하 ‘ADR’: Alternative Disputes Resolution)이다. ADR은 앞서 언급한 소송제도의 단점을 해소하기 위해 엄격한 법규와 절차의 적용을 지양하고 그 대신 분쟁당사자의 자발적 참여를 통해 융통성 있게 분쟁을 해결하고자 하는 소송 대체적 분쟁해결방법이다. 현재 여러 선진국에서는 경미하거나 특수한 분쟁에 대한 효과적인 처리절차로서 ADR이 크게 각광을 받고 있다. 또한 ADR은 관련분야의 풍부한 지식과 경험을 가진 전문가의 도움을 받아 분쟁을 해결할 수 있고, 절차적인 측면에서 소송보다 유연하고 신속하며 경제적 이어서 시간과 비용을 크게 절약할 수 있다는 장점이 있다. 뿐만 아니라 ADR은 당사자들 간에 합의를 바탕으로 분쟁을 해결하는 것이기 때문에 법원의 재판에 의한 해결보다 분쟁당사자들에게 훨씬 만족스러운 결과를 가져다주는 것으로 인식되고 있다.

최근 들어서 금융시장의 글로벌화와 더불어 금융회사의 겸업화·대형화 등

금융환경이 급격히 변화함에 따라 보험상품도 복잡해지고, 이로 인하여 보험 민원과 보험분쟁도 급증하고 있다. 이는 보험의 특성상 보험회사가 장래에 지급하여야 할 보험금이 사전에 확정되지 않은 상품이 많은 데다, 보험금 지급 시에도 그 지급 여부에 대해 다툼이 발생하는 경우가 많아, 특정한 사고가 발생한 경우에도 보험소비자는 정작 자신의 의도와는 달리 보상을 받지 못하게 되는 결과가 발생하기 때문이다.

현재 이러한 보험관련 분쟁은 대부분 법원에 의하여 해결되고 있다. 사인 간의 분쟁은 종국적으로 법원의 재판에 의해 해결되어야 하며, 보험분쟁의 경우도 이론(異論)의 여지는 없으나, 현실에서는 재판이 보험소비자에게 실용적이고 실효성 있는 피해구제절차로 자리매김하기에는 여러 가지 한계를 노정하고 있다. 이는 보험회사에 비해 정보력, 전문성, 경제적 지위 등에서 열위에 있는 보험소비자가 재판을 통해 문제를 해결하기에는 비용, 시간 등의 측면에서 어려움이 크기 때문이다.

따라서 보험분쟁에 있어서도 최근 세계적으로 관심이 집중되고 있는 ADR을 활성화할 필요가 있는 것으로 판단된다. 다소 상황의 차이는 존재하지만 세계 각국에서도 소비자주권운동(consumerism)에 힘입어 기존의 전형적인 피해구제책인 소송 이외에 이를 실제적으로 대체할 수 있을 뿐만 아니라 피해자인 보험소비자의 불만과 비용을 최소화할 수 있는 분쟁해결방법이 등장하고 있는 추세에 있다. 우리나라에서 보험분쟁에 대한 ADR은 주로 금융분쟁조정제도의 틀 속에서 처리되고 있으나, 그 처리실적은 아직 미미한 실정이다. 현재 금융분쟁조정위원회가 자신에게 주어진 역할에 상응하는 법률적·제도적 장치를 갖추지 못하고 있는 데에 그 원인이 있는 것으로 판단된다.

따라서 이 보고서는 우리나라와 선진제국의 보험분쟁 해결제도의 현황을 살펴봄으로써 보험소비자에게 이해의 폭을 넓힐 뿐 아니라 우리나라 분쟁해결제도의 문제점을 발굴하고, 보험분쟁사례를 분석하여 분쟁조정과 법원판결 간의 차이점 및 분쟁조정의 신뢰성을 검증하기로 한다. 그리고 분쟁해결방식에 대한 경제학적 비용효과분석을 통해 분쟁조정제도의 정책적 함의를 발굴하여 궁극적으로는 보험분쟁의 재판외적 해결제도를 활성화하고 선진적인 제도로 발전시킬 토대를 제공하고자 하는 데 연구의 목적이 있다.

2. 기존 연구 검토

가. 국내 연구

ADR과 관련한 국내의 기존 연구자료는 분쟁조정제도 개선에 관한 연구, ADR 활성화에 관한 연구, 그리고 중재제도 도입에 관한 연구로 구분할 수 있다. 먼저, 분쟁조정제도 개선에 관한 연구로서 기홍철(1997)은 보험분쟁해결에 관한 분쟁조정제도의 보완장치로서 미국 ADR제도의 도입을 검토하고, 보험분쟁 당사자간 조정의 장점과 구속력이 미치는 중재제도의 결합을 제안하였다. 조정과 중재의 결합을 통하여 각각의 장단점을 서로 보완하고 소송으로 가는 길을 회피함으로써 분쟁당사자들의 시간적·경제적 기회비용손실을 최소화하고 동시에 조정인이나 중재자의 결정을 믿고 따르는 데 의의가 클 것이라는 이유에서였다. 또한 구체적 개선사항으로 간이분쟁제도 도입, 분쟁결정에의 자율적 구속력 부여 등을 제시하였는데, 특히 기존의 분쟁조정절차에 관하여 분쟁건수의 증가, 절차의 지연, 복잡한 증거서류 제출 등의 문제점을 피하기 위하여 간이분쟁조정제도의 도입을 제안하였다. 이 제도의 도입으로 보험금 산정에 관한 분쟁조정은 신청 즉시 양 당사자에게 출석토록 하여 당사자 합의 및 소송 여부를 신속히 결정할 수 있도록 함으로써 민원을 적극적으로 해소할 수 있을 것으로 보았다. 또한 보험분쟁조정위원회의 기능 활성화를 위하여 동 위원회 내에 전문위원들로 하여금 조기분쟁조정제도를 운영하게 하고, 여기에서 결정된 사안은 보험회사가 자율적으로 따르는 구속력(binding decision)을 갖도록 해야 한다고 주장하였다.

최병수(2000)도 분쟁조정기구의 독립성 강화, 실질적 심리기능의 확보, 분쟁조정위원 일부의 상임위원화, 분쟁조정위원회의 조정기준 마련 등을 개선방안으로 제시하였다. 분쟁조정위원 중 일부를 상임위원화 하여 동 상임위원이 안건을 회의 전에 충분히 검토한 후 위원들에게 보고하여 그 내용을 중심으로 토의하도록 할 필요가 있으며, 분쟁조정위원회가 적절한 조정기준(보험금지급 기준 및 과실판단기준)을 마련하여 이를 분쟁조정의 기준으로 삼아 보다 적극적인 분쟁해결방안을 마련하는 것이 바람직하다고 주장하였다. 더불어, 실

질적인 심리기능을 확보하여 공정성을 강화하고, 동 업무가 행정기관의 업무가 아니라 순수한 사법기능의 보조적 기능임을 신청인에게 사전에 주지시켜 분쟁조정 신청인의 행정기관에 대한 의존성을 탈피시키고, 나아가 감독기관의 업무로부터 어느 정도 독립적인 기관으로 다시 자리매김할 필요가 있다고 하였다.

또한 김주원(1996)과 박길준(2001) 및 최병규(2006)는 보험약관상 '중재조항'의 삽입을 통해 보험분쟁을 중재를 통해 서로 해결할 수 있도록 활성화할 것을 주장하였다. 최병규(2006)는 ADR의 한 방법인 중재를 보험 분야에서도 적극 이용할 필요가 있다는 입장에서 연구를 진행하였는데, 순수한 보험관계 사건은 종래처럼 분쟁조정제도와 재판절차를 활용하도록 하고, 보험과 일반 민법상의 계약이 혼합된 분야부터 점진적으로 중재조항을 확대하여 특수보험 분야로 보험중재제도의 활용을 늘려가야 한다는 주장을 개진하였다. 그리고 보험중재제도의 활성화를 위해서는 약관상 중재조항 편입, 분쟁조정제도와 체계적 연계 및 상대적 우위의 선점, 중재인의 자질 향상, 온라인 중재 활성화, 적극적 홍보 등의 조치가 필요하다고 주장하였다. 또한 박길준(2001)은 금융관련 분쟁은 소송에 의하기보다 소송 대체적인 방법으로 해결하는 것이 바람직하며, 기존에는 분쟁해결방법이 조정 일변도로 운영되어 왔으나 중재제도를 이용하고 활성화하는 것이 바람직하다고 주장하였다. 특히 보험분쟁의 경우 특인¹⁾ 관행에 중재제도를 원용하면 보다 긍정적인 효과가 나타날 것으로 예상하였다.

전병서(2005), 김경배(2005), 유병현(2006) 등은 우리나라에서 ADR이 발전하기 위해서 필요한 제도화 방안과 ADR이 성공적으로 정착할 수 있는 방안을 제시하였다. 먼저 김경배(2005)는 금융분쟁조정에 있어 조정합의가 성립하지 않을 경우에 대부분의 분쟁당사자들이 법원에 소송을 제기함으로써 이중적인 비용이 발생하는 문제를 해결하기 위해 조정·중재(med-arb)제도를 도입하는 것이 바람직하다고 하였다. 전병서(2005)는 사법개혁추진위원회의 연구용역보고서에서 변호사협회가 담당하는 민간주도형 ADR기구의 설치, 교통사고 등

1) 특인이란 피해보상금에 대해 본사의 특별한 승인이 내려진 금액을 말한다. 본래는 약관의 지급기준에는 약관에 의한 것과 소송에 의한 것이 있는데, 특인 금액은 그 중간에 속한다.

전담 ADR기구의 설치, ADR지원센터 설치, 대체적 분쟁해결법의 제정 등의 필요성을 언급하였다. 한편 유병현(2006)은 각종 행정형 또는 민간형 분쟁조정제도(분쟁조정위원회)의 정비 필요성을 언급하면서, 분쟁조정제도의 효력을 높이는 방법으로서 조정서를 공정증서에 준하는 것으로 보아서 조정서에 강제집행의 수락 의사표시를 기재하면 집행증서로서의 효력을 갖도록 하는 방안을 제시하였으며, 이 경우 조정문언 등의 명확화를 위해 변호사 자격이 있는 사람이 조정위원으로 참여하는 것이 전제되어야 한다는 점을 지적하였다.

한편, 강수미(2006)는 ADR은 재판에 의한 분쟁해결을 완전히 대체할 수 있는 것이 아니며, 양자는 상호보완관계에 있는 것이라는 입장 아래, ADR 관련 제도를 운영함에 있어서 분쟁해결의 실효성과 국민의 재판받을 권리 내지 법치주의를 절충하는 방법을 모색하는 것이 바람직하다는 의견을 제시하였다.

나. 해외 연구

해외의 경우 이미 분쟁조정제도가 광범위하게 이용되고 있으며, 이에 관한 다양한 논의도 진행되어 왔다. 화해(settlement)는 분쟁당사자들의 자발적인 행동 결과인데 반해, 분쟁조정은 제3자의 관여를 통해 분쟁해결을 꾀한다는 점에서 차이가 있다고 하겠다. 분쟁조정제도는 분쟁해결에 소요되는 거래비용을 감소시키고, 양 당사자에게 더 나은 결과를 제공하기 위하여 이용되고 있다. 따라서 많은 연구들은 분쟁조정제도가 이러한 목표를 달성하는 데 기여하였는지에 대하여 경제학적 분석틀을 이용하여 평가하는 데 초점이 맞추어져 있다.

먼저 Mnookin(1998)은 조정(mediation)제도를 중심으로 ADR과 관련된 이론 및 실무에 대해 광범위한 조사 연구를 수행하였다. 그는 위에서 언급한 두 가지 목표를 추구한다는 점에서 대부분의 분쟁조정제도들이 공통점을 가지고 있지만, 실제 제도가 운영되고 있는 구체적인 형태를 살펴보면 상황에 따라 매우 상이하다는 것을 발견하였다. 이와 같은 형태의 다양성은 그 자체로 경제학적 연구의 주제가 되었으며, 외부성을 비롯한 시장실패요소가 존재하지 않는다는 가정하에서 사전적인 분쟁조정제도에 대한 합의가 사회적 후생에

어떠한 영향을 미치는지, 그리고 분쟁조정제도가 사후적으로 분쟁비용을 감소시키고 사전적으로는 분쟁의 원인을 감소시키는지에 관한 연구가 촉발되었다.

다양한 분쟁조정제도의 효율성에 대해 분석할 수 있는 틀(framework)을 제공한 대표적인 연구로서 Shavell(1995)의 연구를 소개할 수 있다. 이 연구는 분쟁조정을 사전적 분쟁조정과 사후적 분쟁조정, 그리고 구속적 분쟁조정과 비구속적 분쟁조정으로 나누어 각각의 분쟁조정제도가 발생시키는 후생, 비용, 준법에 대한 동기부여, 분쟁빈도 측면에서 자세히 분석하였다. 이 연구의 결론부분에서 Shavell은 사전적 분쟁조정에 대한 합의가 사회적 분쟁비용의 감소는 물론 당사자의 복리를 증진하는 데 기여한다고 주장하였다.

이와 같은 Shavell의 주장에 대하여 Mnookin(1998)은 실무적으로 각광 받고 있는 사전적 분쟁조정제도는 유연한 분쟁해결방법과 소송에 대한 예측 가능성을 동시에 제공하지만, 당사자들의 합의를 끌어내지 못한다면 불필요한 사전 단계를 강요하는 것이 되어 추가적인 사회비용만 유발할 수 있다는 점을 지적하였다. 이에 반해, Dixit(2003)은 분쟁조정에 참여한 제3자가 법원보다 나은 전문성을 가지고 있는 경우, 즉 법원이 판단할 수 없는 정보를 분쟁조정자가 판단할 수 있는 경우, 양 계약당사자(잠재적 분쟁당사자)들은 보다 완전한 계약을 사전에 체결함으로써 효용을 명백히 증가시킬 수 있다는 것을 이론적 분석을 통해 입증하였다.

한편, 법학계의 ADR에 대한 평가는 학자들에 따라 엇갈리고 있다. 대부분의 법학자들과 변호사들은 Shavell의 주장과 같은 선상에서 ADR의 효율성과 합리성을 지지하고 있으며, 사전적 분쟁조정을 통해 공공적 가치가 적은 소송을 배제시키거나 화해를 통해 분쟁을 해결함으로써 소송의 폭발적 증가를 예방하고 사법부를 과도한 행정적 부담으로부터 자유롭게 할 수 있다고 주장하였다. 또한 Sander & Rozdeiczer(2006)도 사전적 분쟁조정제도의 유용성을 지지하는 입장에서 최적 분쟁조정제도의 탐색에 관한 연구를 수행하였는데, 분쟁해결제도를 선택하는 기준으로 '분쟁당사자들의 목적', '분쟁제도가 분쟁의 해결을 촉진시키는 측면', 그리고 '분쟁해결 과정에서 빈번하게 나타나는 장애요인'을 제시하였으며, 실무적으로는 조정(mediation)을 중심으로 최적 분쟁해결제도를 찾는 것이 가장 효율적인 방법이라고 조언하였다.

그러나 ADR의 부정적인 측면에 대하여 비판하는 연구도 다수 존재하는데, Sternlight(2005)의 연구가 그 대표적인 예라고 할 수 있다. Sternlight(2005)는 Galanter(1974)의 연구를 바탕으로 ADR의 부작용에 대하여 분석하였다. 먼저 Galanter(1974)의 연구에 의하면, 사법제도를 이용하는 빈도에 따라 분쟁당사자를 OS(one-shooter, 일회성 소송참여자)와 RP(repeated player, 반복적 소송참여자)로 구분할 수 있으며 그들이 소송에 직면했을 때 나타내는 행태의 특성이 서로 다르다는 것을 보였다. 즉, RP는 지속적으로 소송에 참여하기 때문에, OS와 달리 장기적인 이익을 추구하고, 스스로 전문성을 향상시키며, 유리한 판례를 개발하고 우호적인 분쟁해결 환경을 조성하는데 투자할 유인을 가진다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 Sternlight(2005)는 1980년대 이후 연방대법원의 승인과 장려를 통해 급속히 확산된 '계약에 의한 소송 전 분쟁조정제도'는 근본적으로는 강력한 협상력을 가진 기업(RP)이 장기적인 이익을 극대화하기 위해 디자인한 분쟁해결제도로서, 사법제도에 대한 경험과 지식이 부족한 개인 소비자(OS)의 권익을 침해하고 분쟁해결과정의 투명성과 형평성을 심각하게 악화시킨다고 비판하였다.

분쟁조정제도의 효과에 대한 계량적인 분석도 시도되었으나, 분쟁조정과 관련된 대부분의 자료가 공개되어 있지 않은 관계로 연구사례를 많이 발견할 수 없었다. 먼저, Farber & White(1991)는 의료소송 사건에 관한 통계자료를 대상으로 실증분석을 하였는데, 연구결과 소송 전 분쟁조정이 양 당사자에게 유익한 정보를 제공하였고, 많은 분쟁사건들이 조정 결과에 따라 화해에 이르렀음을 보였다. Wittman(2003)은 캘리포니아 주의 자동차사고 관련 통계자료를 이용하여 사후적 분쟁조정제도가 소송결과에 대한 예측력을 가지고 있는 경우 분쟁당사자들이 분쟁조정제도를 선호하게 된다는 것을 보였다. 한편, Yoon(2004)은 네바다 주의 의료소송과 자동차사고에 관한 통계자료를 이용하여 소송 전 분쟁조정의 도입이 법원의 업무 부담을 완화하고, 분쟁당사자들의 조속한 권리구제에 기여했는지에 대해 실증분석을 시도하였는데, 그 결과 분쟁조정 제도가 도입됨에 따라 비가치적 소송(승소 확률이 지극히 낮아 원고 스스로 중도 포기하는 소송)이 유의하게 감소하여 사회적 비용 감소에 기여하였다는 것을 확인할 수 있었다. 그러나 전체적인 분쟁기간은 증가하였고 소송

비용이 감소하지 않았다는 점 역시 발견되어, 사전적 분쟁조정제도를 도입함으로써 사회적 총 편익이 증가하였는지에 대한 명확한 답을 얻지는 못하였다.

3. 연구의 범위 및 방법

전술한 바와 같이 이 연구는 보험분쟁의 재판외적 해결제도(ADR)를 활성화함으로써 선진적인 제도로 발전시킬 토대를 제공하고자 하는 데 목적이 있다. 여기서 ‘보험분쟁’은 보험과 관련한 분쟁을 의미하는 바, 보험계약자와 보험회사 간의 분쟁, 보험회사와 보험회사 간의 분쟁, 보험회사와 행정기관 간의 분쟁 등 다양한 양태가 있을 수 있으나, 이 보고서에서는 보험계약과 관련한 분쟁만을 그 대상으로 한다. 즉, 보험계약에 관한 분쟁으로서 보험계약자, 피보험자, 보험수익자 및 보험금 수령자 등의 이해관계자와 보험회사 간의 분쟁만을 그 대상으로 한다.

제IV장 제1절에서는 보험관련 분쟁에 있어 분쟁조정과 대법원 판결례 상호 간에는 어떠한 차이점이 존재하는지, 그리고 분쟁조정 결정이 재판 결과를 어느 정도 예측할 수 있는지를 살펴보기 위하여, 분쟁조정과 대법원 판결례의 사례분석을 시도하였다. 이러한 분석을 수행하기 위해서는 분쟁조정의 내용, 분쟁조정 결정의 당사자 수용여부, 그리고 분쟁조정 이후 재판에서의 판시결과 등을 순차적으로 추적·파악할 필요가 있으나, 이 보고서에서는 개인정보 이용의 한계점으로 인하여, 분쟁조정사례와 대법원의 판결례의 비교·검토로 그 범위를 한정하였다. 분쟁조정사례의 경우는 2003년부터 2007년까지의 「금융분쟁조정사례집」의 사례 100건을 취합하여 정리하고, 대법원 판결례 역시 동 기간 동안 대법원에서 선고가 내려진 보험계약 관련 분쟁사건 113건을 취합하여 정리하였다. 다만, 보증보험의 경우에는 여타의 보험과 성격을 달리 할 뿐만 아니라 분쟁조정위원회에서의 처리실적이 전혀 없어 대법원 판결과 비교하는 것이 의미가 없으므로 분석대상에서 제외하였다. 구체적 분석방법은 유형별 통계분석과 개별사례의 비교분석방법을 이용하였다.

이 보고서는 총 6개의 장으로 구성되어 있다. 먼저 제II장에서는 우리나라

의 분쟁해결제도의 현황 및 문제점을 살펴보았다. 제1절에서는 일반적 분쟁 해결제도로서 재판과 ADR 간의 차이점과 특징을 살펴보고, 보험분쟁에 있어 조정과 중재의 법적 근거 및 운영세부사항에 대해서 개괄함으로써 전체적인 분쟁해결제도의 틀을 살펴보았다. 이어 제2절에서는 보험분쟁 발생 현황을 민원상담에서부터 민원접수, 민원처리, 그리고 민원수용률까지의 민원처리순서에 따라 그 특징적 현황을 살펴보고, 마지막으로 보험계약 관련 소송현황을 개괄하였다. 분석에 사용된 통계자료는 금융감독원이 홈페이지를 통해 공식적으로 발표한 자료를 이용하였다. 마지막으로 제3절에서는 제1절과 제2절을 통해 나타난 금융분쟁 해결제도의 문제점을 적시하였다.

제Ⅲ장에서는 영국, 호주, 미국, 일본의 ADR에 대하여 살펴보았는데, 여기서는 각국의 보험분쟁의 처리연혁과 현행 제도 개요 및 그 특징을 함께 살펴봄으로써 선진 제국의 보험분쟁 해결제도 변화추이도 함께 고려할 수 있도록 하였다.

제Ⅳ장 제1절에서는 전술한 것처럼, 보험관련 분쟁에 있어 분쟁조정과 대법원 판결례 상호 간에는 어떠한 차이점이 존재하는지, 그리고 분쟁조정 결정이 재판 결과를 어느 정도 예측할 수 있는지 살펴보았다. 또한 제Ⅳ장 제2절에서는 보험분쟁조정제도의 비용-편익 구조를 분석하고 정책적 함의를 발견하고자 Shavell(1995)의 이론에 기초한 경제학적 분석모형을 이용하여 분쟁조정제도가 분쟁당사자들의 유인체계에 어떤 변화를 가져오는지 분석하였다.

제Ⅴ장은 ADR을 활용한 보험분쟁 해결제도의 개선방안을 제시하고 있다. 제1절에서는 개선안을 도출하기 전에 효율적이고 합리적인 분쟁해결제도를 구축하기 위해서 기본적으로 고려해야 할 사항들을 먼저 살펴보았고, 제2절에서는 현행 분쟁조정제도 범위 내에서의 기능강화방안을 모색하고 있으며, 제3절부터 제6절까지는 보험소비자 보호와 동시에 재판외적 분쟁해결제도의 실효성을 제고할 수 있는 개선방안들을 열거하였다.

끝으로 제Ⅵ장에서는 결론으로서 5장까지의 요약과 시사점, 그리고 연구의 한계점 등을 기술하였다.

II. 보험분쟁 해결제도 현황 및 문제점

1. 분쟁해결제도 개요

가. 일반적 분쟁해결제도

분쟁해결방법은 크게 재판에 의한 분쟁해결, 당사자 간의 협상, 그리고 조정·중재 등에 의한 분쟁해결로 구분할 수 있다. 우선 재판에 의한 분쟁해결은 협상이나 조정·중재 등으로는 분쟁이 해결되지 않았을 경우 국가 사법기관의 힘을 빌어서 해결하는 것이다. 소송이 제기될 경우 상대방은 강제적으로 참여하게 되며, 당사자들의 의사와 관계없이 결정된 판사가 개입하여 엄격한 소송절차에 따라 진행된다. 재판의 결과는 강제적으로 집행되며, 재판의 결과를 얻기까지 많은 시간과 비용이 소요되는 것이 보통이다.

<표 II-1> 분쟁해결방법의 비교

특 징	협 상	조 정	중 재	재 판
참여의 강제성	자발적임	자발적임	자발적임	강제적임
제3자 개입여부	없음	당사자 합의로 선임된 조정인이 개입(행정조정은 법에서 정함)	당사자 합의로 선임된 중재인이 개입	당사자 의사와 관계없이 결정된 판사가 개입
절차의 요식성	없음	없음(행정조정은 엄격한 절차)	당사자 합의로 절차를 정함	소송법에 따른 엄격한 절차
절차의 내용	무제한적 입증	무제한적 주장입증	중재약정에 따른 주장입증	소송법에 따른 주장 입증
분쟁해결의 결론	상호 만족할 만한 합의	조정결정에 대한 양 당사자의 수락	합의된 실체규범에 따른 중재판정	법률에 따른 판결
결론의 집행력	없음	없음	있음	있음

자료 : 허만(1992)을 참조하여 보완

재판에 갈음할 수 있는 재판외적 분쟁해결제도로는 화해(settlement), 중재(arbitration), 조정(mediation), 그리고 알선(conciliation) 등이 있다. 화해란 당사자 간의 합의에 의한 분쟁해결을 추구하는 방법으로서 재판의 화해와 재판상 화해로 구분된다. 전자는 민법상의 화해계약(민법 제731조 이하)을 의미하는 것으로, 당사자가 서로 양보하여 분쟁을 종료시킬 것을 약정하는 것이다. 국가기관이 전혀 관여하지 않는 분쟁해결방식이며 계약의 일반적 요건을 구비해야 한다.²⁾ 당사자 사이에서 다툼의 대상이었던 법률관계는 화해의 내용에 따라 확정되며, 각자가 주장하던 법률관계는 더 이상 주장하지 못하게 된다. 한편 재판상 화해는 다시 소송상의 화해와 제소 전 화해로 나눌 수 있다. 소송상 화해는 소송이 진행되는 과정에서 양 당사자가 서로의 주장을 서로 양보하여 소송을 종료시키기로 하는 화해이며, 제소 전 화해는 제소 전에 화해하고자 하는 당사자가 상대방의 보통재판적 소재지의 지방법원에 출석하여 행하는 화해를 말한다. 소송상 화해와 제소 전 화해 모두 확정판결과 동일한 효력을 발휘한다.

조정은 제3자가 독자적으로 분쟁해결을 위한 조정안을 마련하여 양 당사자에게 수락을 권고하는 방법이다. 분쟁해결에 관한 결정권을 제3자가 아닌 분쟁당사자가 가지고 있다는 점에서 중재와 차이점이 있다.³⁾ 비용 측면에 있어서 대부분의 분쟁조정기관이 무료 내지 명목적인 이용료만을 징구하는 수준이므로 비용 때문에 접근이 어려운 경우는 거의 없다고 할 수 있다. 조정이 성립되면 조정조서에 재판상의 화해와 동일한 효력을 부여하는 것이 일반적이다.

중재란 분쟁당사자 간의 중재계약에 따라 사법(私法)상의 법률관계에 관한 현존 또는 장래에 발생할 분쟁의 전부 또는 일부를 법원의 판결에 의하지 아니하고 사인(私人)인 제 3자를 중재인으로 선정하여 중재인의 판결에 맡기는 동시에 그 판정에 복종함으로써 분쟁을 해결하는 자주법정제도이다.⁴⁾ 중재회부 여부를 결정하는 데에 분쟁당사자들의 사적 자치가 인정된다는 점에서 자주적 분쟁해결방법에 속하며, 중재판정이 당사자를 구속하게 된다는 점에서 조정이나 화해와 차이가 있다. 중재법상 중재 판정은 법원의 확정판결과 동일

2) 박길준(2001), p.431.

3) Stone(1999, p.33), 유병현(2006, p.298)에서 재인용

4) 대한상사중재원, 인터넷 홈페이지

한 효력이 있다. 중재계약이 체결되었음에도 불구하고 동일한 분쟁에 대하여 원고가 소송을 제기한 경우 피고는 중재계약에 의한 항변을 주장함으로써 법원의 각하를 이끌어 낼 수 있다.

알선은 분쟁의 해결 또는 계약의 성립을 위해 제3자가 당사자를 매개하여 합의를 촉진시키는 과정으로 조정이나 중재와는 달리 관계당사자로 하여금 자주적으로 분쟁을 해결하도록 하고, 알선위원 자신은 해결책을 제시하지 않는 것이 원칙이다. 따라서 지금까지 소개된 ADR 중 제3자의 개입 정도가 가장 낮다고 할 수 있다.

<표 II-2> 재판외적 분쟁해결 수단

유형	수 단	내 용	특 징
화해	재판외 화해	당사자가 서로 양보하여 분쟁을 마무리하는 약정을 함	창설적 효력
	재판상 화해	법원이 관여하고 화해내용을 조서로 작성함	확정판결과 동일 효력
중재	상사중재	중재판정에 반드시 복종해야 하는 강제 해결방식임	일종의 사적 재판
	노동중재	노동쟁의조정법에 의하여 노동중재위원회가 권한을 가짐	-
	언론중재	정간물등록법에 따라 언론중재위원회가 권한을 가짐	-
조정	법원조정	민사조정법에 따라 민사에 관한 모든 분쟁을 조정하고 조정조서를 작성함	확정판결과 동일 효력
	민간조정	민간단체 등 사회적으로 영향력 있는 단체가 조정에 나섬	활용이 낮음.
	행정조정	노동, 보험, 소비자, 의료, 환경, 금융, 국가배상 등의 문제를 다룸	확정판결과 동일 효력
알선	당사자들이 스스로 합의 양해에 도달하도록 제3자가 직·간접적으로 지원함(노동쟁의조정법, 환경오염피해분쟁조정법 등에서 채택하고 있음)		가장 비법률적임.

자료 : 송상현(1993), 최병록(1993) 등을 참조하여 수정.

이상과 같은 ADR은 공식적인 사법제도의 이용과 비교하여 다양한 장점을 가지고 있다. 먼저, 소송과 비교할 때 분쟁해결절차가 간편하며, 당사자의 의향에 따라 절차를 유연하게 진행할 수 있다. 뿐만 아니라 당사자의 합의에 따라 신속하게 절차를 진행할 수 있어 소요되는 시간이 짧고 비용도 저렴하며, 법관은 아니지만 분쟁해결에 대해 전문적인 지식을 가진 제3자의 도움을 받으면서 분쟁을 해결할 수 있다. 마지막으로 해결까지의 과정이 비공개로 행해지고 결론에 대해서도 원칙적으로 공개되지 않으므로 당사자들의 사적인 정보를 보호할 수 있다.

이러한 다양한 장점에도 불구하고, 다른 제도와 마찬가지로, ADR에도 내재적 한계 또는 단점이 존재한다.⁵⁾ 먼저, ADR을 이용하는 것이 양 분쟁당사자에게 잠재적으로 많은 편익을 제공하겠지만, 사회적 관점에서는 공식적인 소송제도의 이용을 감소시키고 그 결과 판례의 축적을 저해할 수 있다. 다시 말하면, ADR로 인해 소송이 감소됨으로써 법집행을 담당하는 사법제도의 활동이 침체되는 부작용이 발생할 수 있는 것이다. 다음으로, 법치주의의 중요한 특징이 충분한 예측가능성의 확보와 일관성 있는 법해석, 즉 동일한 상황에 처한 사람에게 동일한 법적용이 이루어지는 것이라고 할 때, ADR은 그 결과에 대한 예측가능성을 저하시켜 법치주의를 구성하는 근본적인 요소에 악영향을 미칠 수 있다. 또한 법원에 의해 이루어지는 공개심문과 법관의 법해석을 동반한 판결은 범법을 방지하고, 피해자들에게 법적 권리에 대한 정보를 제공하는 교육적인 역할도 수행한다. 하지만 절차와 결과에 대한 비공개를 기본 속성으로 하는 ADR은 이러한 공적인 역할을 수행하지 못하므로 예방적 역할이 결여되어 있다고 할 수 있다. 마지막으로, ADR이 가장 비판 받는 부분 중의 하나가 일반인의 정의 관념에 반하는 결과를 생산할 수 있다는 점이다. ADR과 같은 비정형적인 분쟁해결방법은 피해자 권리구제에 필요한 법적 강제수단을 갖추지 않은 경우가 대부분이기 때문에 피해자 권리구제에 소홀할 수 있다. 또한 일반적으로 ADR 규정의 계약 내 삽입 여부는 양 당사자의 합의에 의해 결정되기보다는 금융사와 같이 약관을 작성하는 일방 당사자에 의해서 결정되는 경우가 많다. 이 과정에서 피해자 구제수단에 대한 자의적인

5) Sternlight(2005), p.1631 참조.

제한, 집단소송 가능성 배제, 그리고 분쟁해결비용의 임의적 분배 등의 문제가 발생할 수 있다.

나. 보험분쟁 해결제도

보험분쟁의 해결 역시 재판에 의한 방법과 화해, 중재, 조정, 알선과 같은 ADR이 있는데, 현재 보험실무에 있어서는 이러한 ADR 중 조정과 중재만을 활용하고 있으며, 그나마 중재의 경우는 재보험 등 예외적인 경우를 제외하고는 거의 사용되지 않고 있는 것이 현실이다. 따라서 이 보고서에서는 ADR 중 현실에서 주로 활용되고 있는 조정과 중재를 중심으로 살펴보고자 한다.

1) 분쟁조정제도

가) 법적 근거

보험관련 분쟁조정업무는 현재 금융감독원에 설치된 ‘금융분쟁조정위원회’와 한국소비자원에 설치된 ‘소비자분쟁조정위원회’에 의해 이루어지고 있다.⁶⁾ 전자에 의한 금융분쟁조정은 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」(이하 ‘금융위법’)에 근거를 두고 있다.⁷⁾ 조정 대상은 금융감독원의 검사를 받는 기관에

6) 이외에 법원에 의한 ‘민사조정’제도도 운영되고 있으나, 동 민사조정은 소송 전뿐 아니라 소송제기 후 수소법원의 직권에 의해서도 조정에 회부되기도 하며, 당사자 간 합의가 성립되지 않을 경우 자동으로 재판이 진행된다는 점에서 이 보고서에서는 소송에 준하는 것으로 분류하고자 한다.

7) 보험분쟁 관련 민원은 보험계약자, 피보험자, 기타 이해관계자 등으로부터 제기되고 있으며, 이는 원칙적으로 민원인들이 이해당사자인 보험회사나 보험협회와의 협의를 통해 처리하는 것이 바람직하다. 이러한 취지하에 정책당국은 1968년에는 ‘보험상담실’을 1975년에는 ‘보험사고심의위원회’를 보험회사 및 협회에 설치토록 하여, 보험업계 차원에서 자율적으로 보험민원해결창구의 역할을 해 줄 것으로 기대하였지만, 우리나라의 정서상 민원업무가 효율적으로 처리되지 않았다.(대한손해보험협회, 손해보험협회 60년사, p.385) 이에 1978년 3월 한국보험공사의 설립에 따라 협회의 보험사고분쟁심의 관련 업무가 한국보험공사로 이관되었고, 1978년 4월 한국보험공사는 ‘보험분쟁심의위원회’를 설치하고 보험관련 분쟁의 심의·조정업무를 담당하였으며, 1985년 5월에는 민원업무를 총괄하는 독립된

관한 분쟁으로 국한되며, 금융감독원의 검사를 받지 않는 농협공제 등 각종 공제와 우체국보험은 제외된다.⁸⁾ 한편, 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회는 「소비자기본법」 제60조에 근거하여 설치·운영되고 있다.⁹⁾

한국소비자원의 보험관련 분쟁조정업무의 수행근거에 대해서는 이견이 존재할 수 있는 바, 이에 대하여 살펴보고자 한다. 소비자기본법에 의하면 분쟁조정업무는 소비자단체에 의한 자율적 분쟁조정업무와 한국소비자원에 의한 분쟁조정업무로 구분된다. 소비자단체에 의한 자율적 분쟁조정업무는 ‘다른 법률의 규정에 따라 설치된 전문성이 요구되는 분야의 분쟁조정기구에서 관장하는 사항’에 대해서는 대상업무에서 제외하고 있으며(동법 제31조) 동법 시행령이 금융분쟁조정위원회, 환경분쟁조정위원회 등을 열거함으로써 보험분쟁은 그 조정대상에서 명확히 제외되고 있다. 한국소비자원의 경우에도 ‘다른 법률의 규정에 따라 설치된 전문성이 요구되는 분야의 분쟁조정기구에 신청된 피해구제 등으로서 대통령령이 정하는 피해구제’의 경우 그 처리대상에서 제외하도록 하고 있다(동법 제35조). 그러나 동법 시행령은 다른 분쟁조정기구와 중복신청한 경우에만 적용을 제외하도록 정하고 있다. 따라서 보험관련 분쟁조정을 한국소비자원에만 신청한 경우에는 소비자기본법에 근거하여 한국소비자원의 대상업무가 되는 것으로 해석되고 있다.

민원실을 설치하게 되었다. 그 후 한국보험공사가 보험감독원으로 변경되고 다시 금융감독원으로 통합됨에 따라 동 업무는 ‘금융분쟁조정위원회’와 ‘금융소비자보호센터’로 이관되어 현재에 이르고 있다.

8) 공제 등의 경우 별도로 공제분쟁조정위원회가 구성되어 있다.

9) 1960년대에 소비자 보호가 사회문제로 등장함에 따라 우리나라에도 1970년에 한국소비자연맹이 결성되었고, 1978년에는 한국소비자단체협의회가 경제기획원의 승인을 받아 정식 발족하였으며, 1982년 9월에는 소비자보호법이 시행되어 소비자 보호를 위한 제도적 틀이 마련되었다. 이후 1987년 7월 한국소비자보호원이 출범하였고, 동년 8월에는 제1회 ‘소비자분쟁조정위원회’가 개최됨으로써 실질적인 소비자 보호 업무를 수행할 수 있게 되었다. 2007년에는 「소비자보호법」을 전면 개정하여 법 제명을 「소비자 기본법」으로, 한국소비자보호원을 한국소비자원으로 변경함으로써 소비자 보호기능을 강화하였다.

나) 금융분쟁조정위원회의 운영사항

금융분쟁조정위원회의 회의는 위원장 1인을 포함하여 보험 분야 또는 비보험 분야(은행, 증권, 비은행 등)별로 매 회의 시 위원장이 지명하는 7인 이상 11인 이하의 위원으로 회의 1주일 전까지 구성되며, 위원장이 소집한다. 금융분쟁조정위원회는 금융감독원장이 지명하는 부원장을 위원장으로 하며, 소속 부원장보와 기타 변호사, 소비자단체, 금융회사경력자, 학자 등을 위원으로 위촉하고 있다. 또한 조정업무와 관련하여 금융감독원장 또는 위원회의 자문에 응하기 위하여 30인 이내의 전문위원을 위촉할 수 있도록 하고 있다.

금융분쟁조정위원회의 조정 절차는 금융수요자 및 기타 이해관계인이 금융과 관련한 분쟁에 대해 금융감독원장에게 조정을 신청함으로써 시작된다. 분쟁처리 담당자는 분쟁신청이 접수되면 처리부서, 담당자 직함·성명, 전화번호 등을 유선, 전자우편, 문서 등 연락이 가능한 방법으로 접수사실을 즉시 통지하여야 한다. 금융감독원에 접수된 조정신청 중 사실조사 또는 위원회 회부 등의 사유로 처리가 지연되는 경우 금융감독원장은 지연사유 등을 신청인에게 알려야 한다. 한편, 금융감독원장은 조정신청에 대하여 관련자료 등 보완이 필요하다고 인정될 때에는 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구할 수 있으며, 필요성이 인정되는 때에 한하여 금융감독원 직원으로 하여금 사건에 대한 검사, 사실조사 및 조회 또는 관련자의 출석 등의 방법으로 조사를 하게 하거나 당사자에 대하여 사실의 확인 또는 자료의 제출 등을 요구할 수 있다.

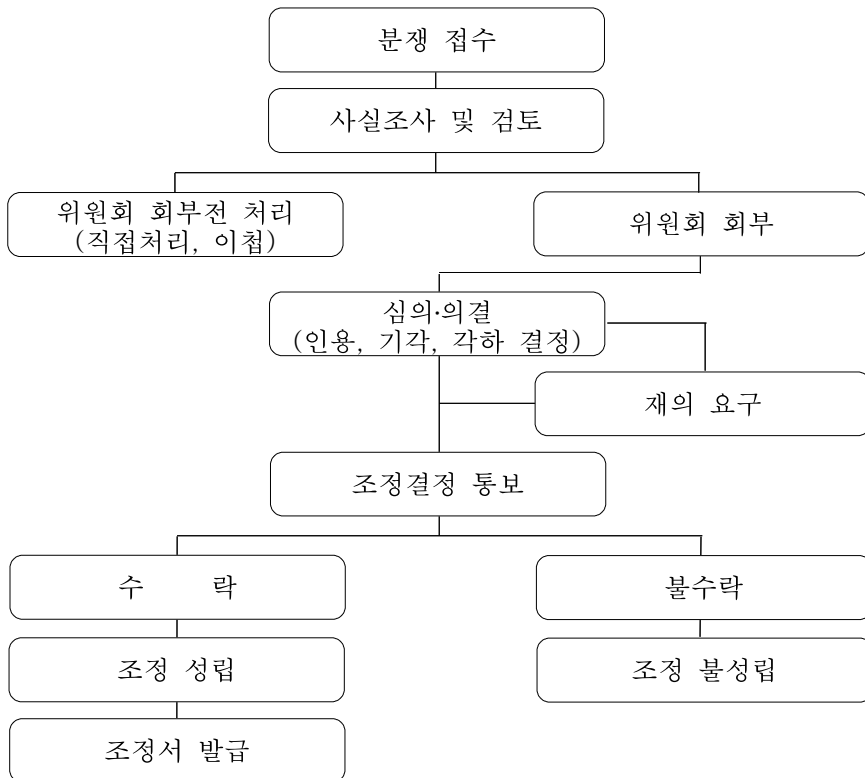
금융감독원장은 다음과 같은 절차에 따라 금융관련 분쟁을 처리한다. 먼저, 원장은 조정신청내용이 정한 기준(제17조 제1항 1호부터 9호까지)에 부합할 경우 합의권고 또는 위원회에 회부를 하지 아니하고 직접 처리하거나 해당기관에 이첩하여 처리할 수 있다. 또한 신청인이 취하서를 제출한 경우 혹은 당사자가 합의하도록 함이 상당하다고 인정되는 사건의 경우에는 각각 조정신청의 취하 혹은 당사자 간 합의권고 등을 행할 수 있다.

분쟁조정위원회는 사건이 회부된 날로부터 60일 이내에 이를 심의하여 조정결정을 내려야 한다. 위원회가 사건에 대한 심의·의결을 종료한 때에는 그 결과를 원장에게 통보해야 하며, 원장은 위원회의 의결사항을 검토하여 동 의

결사항이 관련법규를 위반한 경우나 공익에 비추어 심히 부당한 경우 등 필요하다고 판단되는 경우에는 그 사유를 첨부하여 재의를 요구할 수 있다. 그 외의 경우에는 위원회의 조정결정서 또는 각하결정서를 첨부하여 위원회의 의결내용을 당사자에게 통지하여야 한다.

양 당사자가 통지받은 조정안을 수락한 경우 당해 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 가지게 되며, 조정이 성립된 경우 당사자인 금융관련기관은 조정이 성립한 날로부터 20일 이내에 처리결과를 금융감독원장에게 보고하여야 한다.

<그림 II-1> 금융분쟁 조정절차



자료 : 금융감독원, 「금융분쟁조정사례집」

또한 당사자는 다음에 해당하는 사유가 있는 때에는 위원회의 결정에 대하여 재조정을 신청할 수 있다. 첫째, 조정 당시에는 제출되지 아니한 것으로서 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우, 둘째, 조정의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우, 셋째, 조정의 기초가 된 법률·판결 등이 변경된 경우, 넷째, 조정에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 위원회가 판단하지 아니한 경우, 마지막으로 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우 등이 재조정 신청사유에 해당한다.

다) 소비자분쟁조정위원회의 운영사항

소비자분쟁조정위원회는 한국소비자원 원장의 제청으로 공정거래위원장이 임명하는 위원장 1인, 상임위원 1인을 포함한 50인의 위원으로 구성되어 있다. 소비자분쟁조정위원회의 회의는 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5인 이상 9인 이하의 위원으로 구성되며, 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정운영절차는 <그림 II-2>와 같다. 한국소비자원은 소비자 또는 국가·지방자치단체·소비자단체 등으로부터 피해구제의 청구를 받아 30일 이내에 당사자 간 합의를 이루지 못하게 되면 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청하고 그 결정에 따라 처리하여야 한다. 조정위원회는 그 신청을 받은 날로부터 30일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 30일 이내에 그 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우에는 그 기간을 연장할 수 있다.

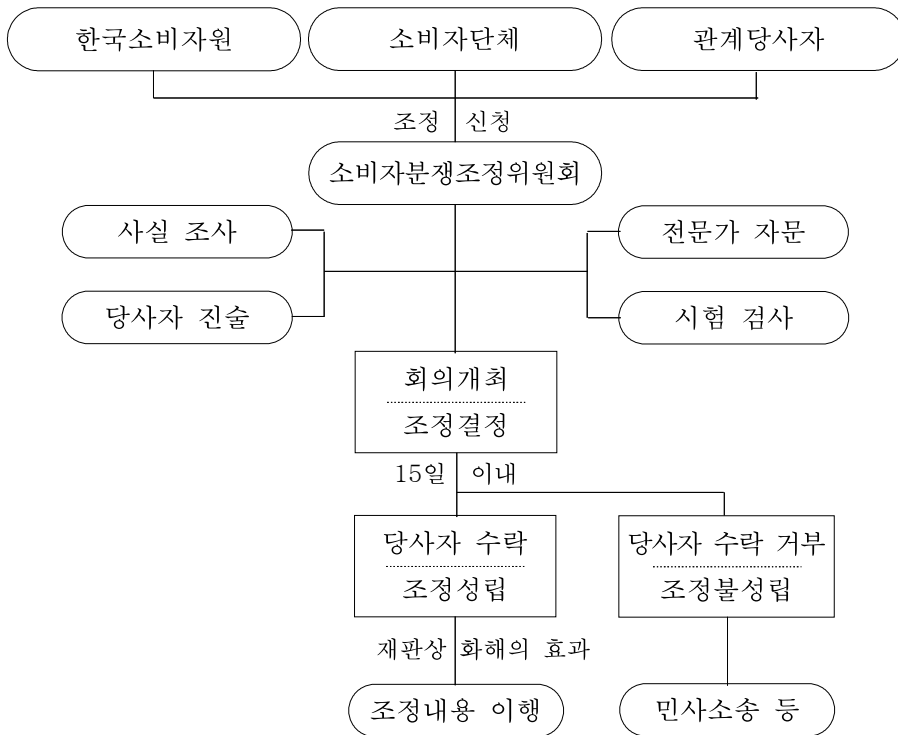
소비자분쟁조정위원회는 사실조사, 전문가 자문¹⁰⁾, 시험검사, 양 당사자의 진술과 관계자료 등을 검토하고, 공정한 절차에 따라 위원들의 의견을 모아 조정안을 제시한다.¹¹⁾ 조정안의 내용은 즉시 당사자에게 통보되며, 당사자가

10) 소비자분쟁조정위원회의 업무를 공정하고 객관적으로 수행하기 위하여 각 분야별 전문가로 구성된 전문위원회를 운영하고 있다. 동 위원회는 섬유제품, 금융, 법률, 의료 등 20개 분야 75명으로 구성되어 있으며 분쟁조정사건에 대한 자문역할을 수행하고 있다.

11) 소비자분쟁조정위원회는 심의결과, 청구내용이 이유가 없다고 인정되는 경우에는 '조정

통보를 받은 날로부터 15일 이내에 조정을 수락하여 조정서에 기명·날인하거나 수락거부의 의사를 표시하지 않을 경우 조정은 성립되고, 양 당사자 중 어느 한쪽이 수락거부의 의사를 표시하는 경우에는 조정은 성립하지 않게 된다. 만약 조정이 성립되면 조정의 내용은 '재판상 화해'와 동일한 효력('민사소송법'상 확정판결과 동일한 효력)이 부여되고, 그 결과 해당 분쟁에 대해서는 소송을 제기할 수 없다.

<그림 11-2> 소비자분쟁조정위원회 운영 절차



자료 : 한국소비자원, 인터넷 홈페이지

을 하지 아니하는 결정'을 할 수 있다.

2) 분쟁중재 제도

우리나라에서 중재는 주로 대한상사중재원이 중재법에 따라 그 업무를 담당하고 있으며, 보험의 경우 재보험이나 기업성 물건에 대한 중재가 행하여지고 있으나, 개별 계약자에 의한 소비자중재는 그 사례를 찾기가 어렵다.

중재의 신청은 분쟁당사자 일방이 분쟁의 최종적 해결을 위해 중재를 신청하면 이루어진다. 이때 중재원은 당해 신청이 중재규칙 제10조의 규정에 적합한 것인지의 여부를 확인하고 적합한 경우에 이를 접수한다. 중재신청서가 접수되고 중재비용이 예납되면¹²⁾ 중재사건을 처리하기 위하여 중재원 직원 중 중재서기를 지명하고, 양 당사자에게 중재신청이 접수되었음을 통지함과 동시에 중재인 선정을 의뢰함으로써 중재절차가 개시된다. 피신청인은 중재신청 접수통지의 수령일로부터 15일(국제중재의 경우는 30일) 이내에 중재원에 답변서를 제출해야 하며, 필요에 따라서는 동일 사안에 대하여 반대 신청을 할 수도 있다. 피신청인이 반대신청을 낸 경우 중재원은 신청인의 중재신청과 병합하여 심리한다.

심리절차는 중재판정부¹³⁾에 의해 심리의 일시, 장소, 방식 등이 결정되며, 중재원 사무국은 심리개시 10일(국제중재의 경우는 20일)전까지 이를 양 당사자에게 통지한다. 심문은 중재판정부가 직접 하는 것이 원칙이나, 당사자의 서면합의가 있으면 서면심리에 의한 중재심리로 대체할 수도 있다. 심리과정에서 당사자가 주장 및 입증을 다하였다고 인정되는 경우 심리의 종결을 선언할 수 있으며, 요약된 준비서면과 답변서의 제출이 요구될 때에는 동 서류의 최종 제출기일에 심리종결이 있는 것으로 본다. 또한 당사자 쌍방이 2회 이상 출석하지 아니하거나 출석해서도 심리에 응하지 아니하는 경우에 중재판정부는 심리절차의 종료를 선언할 수 있다. 마지막으로 모든 심리절차는 비

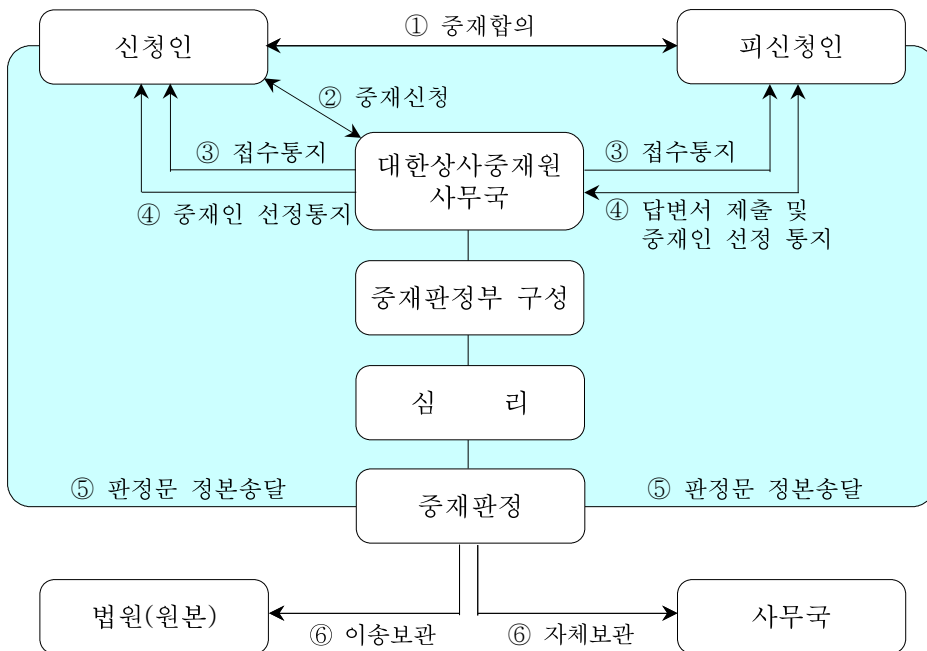
12) 중재를 신청한 신청인이 중재신청 시 비용을 예납하여야 하지만, 추후 중재 판정에서 패소자 부담원칙이 적용되어 중재비용에 대한 부담비율이 최종적으로 결정된다.

13) 중재판정부는 중재사건을 심리하고 판정을 내리는 업무를 수행하며, 1인 또는 수인의 중재인으로 구성된다. 중재판정부는 당사자의 중재합의로 정해질 수 있지만, 중재원에 의해 선정될 때에는 당사자가 송부한 중재인 후보자 선정명단의 당사자 선정 희망순위에 따라 선정된다.

공개로 하는 것을 원칙으로 하며, 당사자 이외의 사람은 중재판정부의 허가를 받아야 심문에 출석할 수 있다.

중재판정부는 당사자의 합의 또는 법률의 규정 중 다른 정함이 없는 한 심리종결일로부터 30일 이내에 중재판정을 내려야 한다. 판정의 범위는 중재계약의 범위 내에서 계약의 현실이행뿐 아니라, 공정하고 정당한 배상이나 기타의 구제를 명할 수 있으며, 책임 있는 당사자에게 중재비용의 부담비율을 명할 수도 있다. 중재원 사무국은 판정의 정본을 당사자 또는 대리인에게 송부하고, 원본은 송부사실을 증명하는 서면을 첨부하여 관할법원에 송부하여야 한다.

<그림 11-3> 대한상사중재원의 중재 절차



자료 : 대한상사중재원, 인터넷 홈페이지

2. 보험분쟁 발생 현황

가. 민원상담 및 안내 현황

이 절에서는 금융감독원에서 공식적으로 발표한 최근 6개년(2002년~2007년) 자료를 이용하여 보험분쟁의 현황을 분석하였다. 금융감독원은 금융회사 이용자의 피해 또는 불만에 대해 전화, 인터넷 및 내방상담 서비스를 제공하고 있으며, 민원상담 및 안내건수는 2002년을 제외하고는 지속적인 증가세를 보이고 있다. 특히 2004년과 2005년은 전년대비 각각 32.1%, 39.4%나 증가하였으며, 2007년에는 2006년 대비 9.9% 증가한 220,752건을 기록하였다. 금융부문별로 구성을 살펴보면, 은행·비은행 부문이 53.1%로 가장 많으며, 그 다음으로 보험 부문이 42.7%를 차지하고 있다. 은행·비은행 관련 상담은 2002년 이후 신용카드회사의 유동성 문제 등으로 신용카드 및 채권추심 관련 상담이 크게 증가한 데 기인하며, 보험관련 상담은 생명보험의 경우 보험모집 관련 상담, 손해보험의 경우 보험금 지급 지연에 관한 상담이 증가하면서 2005년의 경우 전년대비 70.4%나 증가하였다. 최근 들어서는 전화금융사기 관련 신고 및 상담이 급증하고 있으며, 2007년에만 총 1만 4천여 건이 신고 되었다.

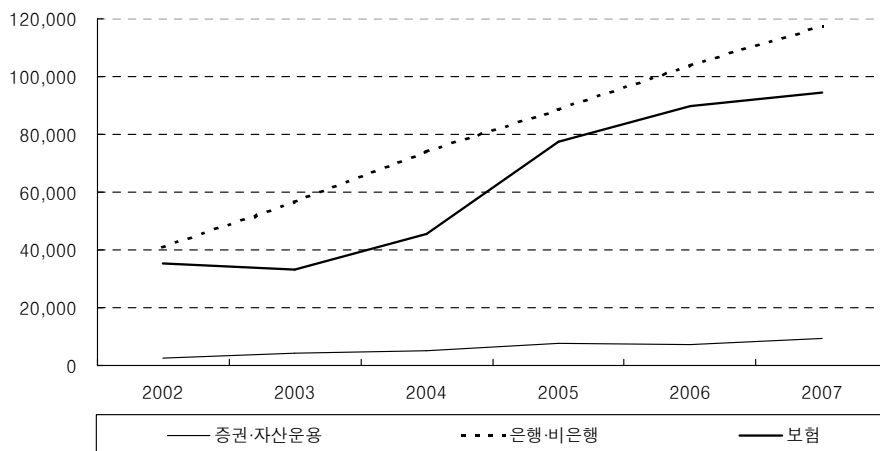
<표 II-3> 금융부문별 민원상담 및 안내 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2002	2003	2004	2005	2006	2007
증권·자산운용	2,613 (3.3)	4,366 (4.6)	5,188 (4.1)	7,669 (4.4)	7,419 (3.7)	9,175 (4.2)
은행·비은행	40,782 (51.9)	56,756 (60.2)	73,959 (59.4)	88,617 (51.0)	103,758 (51.6)	117,306 (53.1)
보 험	35,194 (44.8)	33,144 (35.2)	45,401 (36.5)	77,358 (44.6)	89,721 (44.7)	94,271 (42.7)
계	78,589 <-18.8>	94,266 <19.9>	124,548 <32.1>	173,644 <39.4>	200,898 <15.7>	220,752 <9.9>

주 : ()는 전체 건수 대비 구성비, < >는 전년대비 증감률을 나타냄.

<그림 II-4> 금융부문별 민원상담 및 안내현황



나. 민원 접수 현황

민원접수는 민원상담 및 안내와는 달리 금융소비자가 금융감독원에 문제의 해결을 위하여 청원한 것을 접수하는 행위이며, 민원인의 권리의식이 신장되고 인터넷 등 통신수단의 발달로 민원접수가 용이해짐에 따라 절대 건수는 매년 꾸준히 증가하고 있다. 다만 그 상승추세는 완만해지고 있는데, 이는 금융회사의 자발적 민원감축 노력에 기인하는 것으로 판단된다.

2007년 금융감독원에 접수된 민원은 총 64,424건으로 전년대비 5.9% 증가하였다. 금융부문별 민원접수 추이를 살펴보면, 은행 부문이 2003년과 2004년에 최대의 민원접수실적을 기록한 이후 감소추세를 보이고 있는데, 이는 2002년의 신용카드 사태가 진정된 데에 기인하는 것으로 파악된다. 보험 부문의 경우는 6년간 지속적인 증가세를 보임에 따라, 2007년에는 은행·비은행 부문의 민원 건수를 추월하였다. 이는 경기회복이 지연되고 보험회사 간 경쟁이 심화되면서, 보험계약의 해약 및 모집 관련 민원이 증가한 데 기인한 것으로 짐작된다.

<표 II-4> 금융부문별 민원 접수 현황

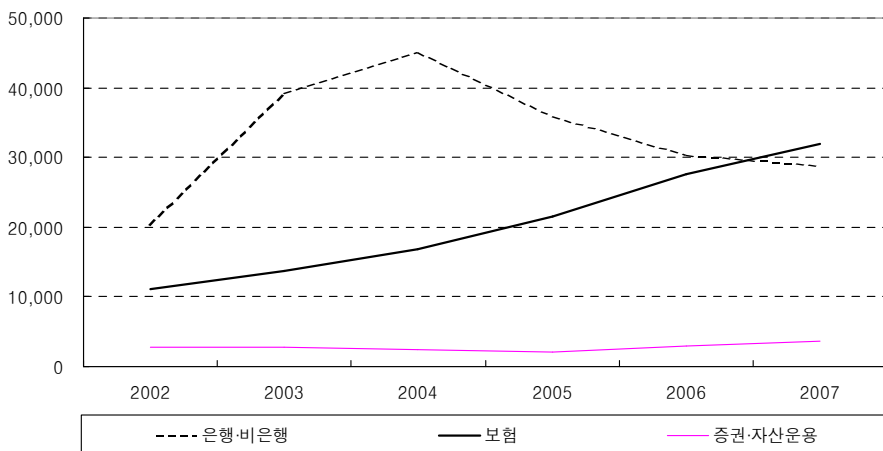
(단위 : 건, %)

구 분	2002	2003	2004	2005	2006	2007
증권·자산운용	2,775 (8.1)	2,704 (4.9)	2,451 (3.8)	2,048 (3.4)	3,035 (5.0)	3,567 (5.5)
은행·비은행	20,145 (59.1)	39,289 (70.5)	45,139 (70.0)	35,879 (60.3)	30,296 (49.8)	28,864 (44.8)
보 험	11,179 (32.8)	13,732 (24.6)	16,886 (26.2)	21,583 (36.3)	27,530 (45.2)	31,993 (49.7)
계	34,099 <41.2>	55,725 <63.4>	64,476 <15.7>	59,510 <-7.7>	60,861 <2.3>	64,424 <5.9>

주: ()는 전체 건수 대비 구성비, < >는 전년대비 증감률을 나타냄.

민원접수방법별 현황을 살펴보면, 최근 인터넷의 보편화로 인하여 인터넷 접수가 지속적으로 증가하고 있는 점이 특징이다. 인터넷 접수 건수는 2001년에는 11,810건 이었으나, 2005년에는 49,016건으로 5배 가량 증가하였으며, 그 구성비도 줄곧 80% 이상을 차지하고 있다. 이에 반해, 우편·팩스·방문에 의한 접수는 2001년 51.1%에서 2005년에는 17.6%로 감소세를 나타내고 있다.

<그림 II-5> 금융부문별 민원 접수 현황



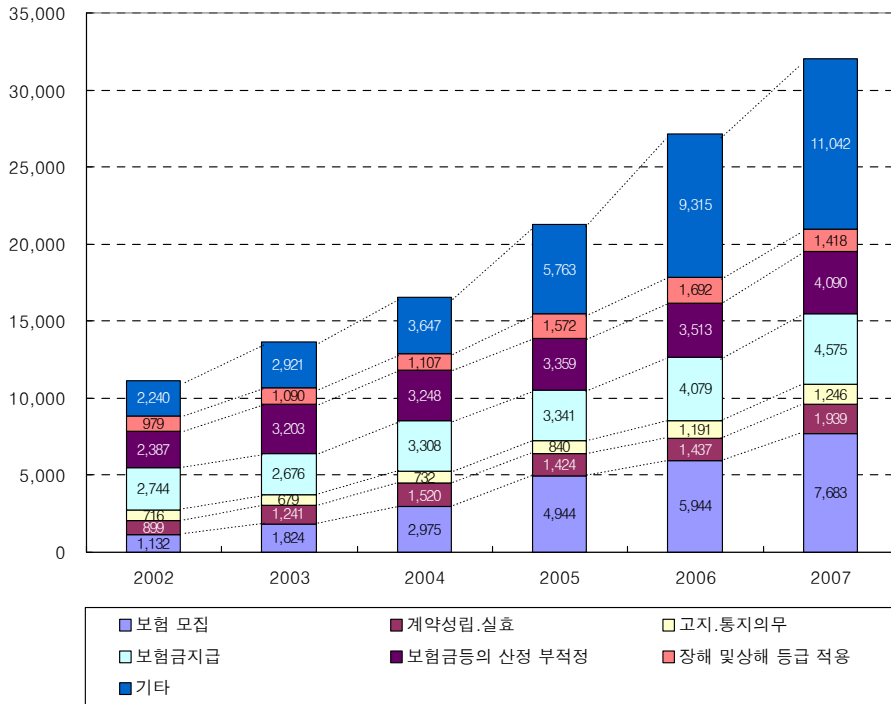
다. 민원 처리 현황

민원 처리 현황은 금융감독원에 민원이 접수되어 당해 연도에 처리된 상황을 의미하며, 기본적으로는 민원의 접수 현황과 추세를 같이한다. 일반적으로 접수된 민원의 대부분이 당해 연도에 처리가 되므로 민원처리건수도 민원접수건수와 거의 동일하게 나타난다고 할 수 있다.

보험 부문의 민원처리 내역을 유형별로 살펴보면, 2005년을 기준으로 그 구성비중이 달라지는 것을 알 수 있는데, 2004년 이전에는 보험금 지급과 보험금 산정의 부적정성 부문이 가장 비중이 컸으나, 2005년 이후에는 보험모집부문과 기타부문(재산운용, 모집질서 문란 등) 관련 민원이 가장 많이 나타나고 있다. 최근 들어 모집과 관련한 민원이 크게 증가하고 있는 이유는 새로운 보험상품의 등장과 보험회사간 경쟁심화로 인해 보험모집시 상품설명 불충분, 3대 기본지키기(자필서명, 청약서 사본 전달, 약관전달 및 설명) 위반 등이 빈번하게 발생하기 때문으로 추정된다.

2007년 유형별 민원처리현황을 보면, 보험모집(7,683건), 보험금 지급(4,575건) 및 보험금 산정(4,090건) 관련 민원이 각각 24.0%, 14.3%, 12.8%를 차지하고 있으며, 전년대비 변동폭이 가장 큰 분쟁유형으로는 계약성립 및 실효(34.9% 증가), 보험모집(29.3% 증가), 장해·상해등급 적용(16.2% 감소)을 꼽을 수 있다. 특히, 모집관련 민원의 증가는 홈쇼핑 등 판매채널 다양화 및 변액 보험상품 등의 판매경쟁 심화에 기인한 것으로 보인다.

<그림 11-6> 보험 부문의 분쟁유형별 민원처리 현황



라. 민원수용률

민원수용률은 2004년까지는 증가추세를 보이다가, 2005년부터 감소세를 나타내고 있다. 여기서 민원수용률이라 함은 전체 민원건수 대비 신청인의 주장이 수용된 사건수의 비율을 의미한다. 민원수용률은 민원인의 요청대로 민원이 해결되었다는 긍정적인 측면도 있으나, 한편으로는 금융회사의 업무처리가 부적절하였다는 의미도 내포되어 있다.

2006년도 권역별 수용률을 살펴보면¹⁴⁾ 보험이 34.0%로 가장 높고, 자본시장이 15.4%, 은행·비은행이 14.8%의 순서로 나타나고 있다. 증권·자산운용

14) 금융감독원에서 발표한 2007년 민원수용률은 기존의 수용률과 산출기준이 상이한 것으로 판단되어 제외하였다.

부문과 보험 부문은 2년 연속 하락세를 나타내어 2004년 기준 각각 9.1%(p), 5.5%(p) 하락하였다.

보험민원 수용률은 타 부문에 비해 전체적으로 민원수용률이 높는데, 이는 민원인의 적극적인 증거서류 제출 및 보험회사의 분쟁조정 노력에 기인하는 것으로 판단된다.

<표 II-5> 금융부문별 민원수용률

(단위 : %)

구 분	2002	2003	2004	2005	2006
증권·자산운용	22.3	25.4	24.5	22.0	15.4
은행·비은행	24.4	13.0	18.2	20.1	14.8
보 험	31.3	37.1	43.0	39.5	34.0
계	26.5	19.5	24.8	27.0	23.5

<그림 II-7> 금융부문별 민원수용률



마. 소송 현황

보험계약 관련 소송 현황을 살펴보면, FY'07 말 현재 소송에 계류 중인 전체 건수는 7,319건이고 매년 6천여 건의 소송이 새로이 발생하고 종료되고 있다. 여기서 보험계약 관련 소송은 원고 또는 피고가 보험계약자, 피보험자, 보험수익자, 보험사고 피해자 또는 이들의 상속권자인 경우로 한정하였다. 전체 계류 중인 소송에서 18.3%만이 보험회사가 원고인 소송으로, 보험 관련 소송은 주로 보험계약자 등에 의해서 제기되는 것으로 나타났다.

<표 II-6> FY'07 보험계약 관련 소송 현황

(단위 : 건)

구 분		07.3.31 현재 소송 건수		소송제기 건수		소송 종료 건수		08.3.31 현재 소송 건수	
		전체	보험사 원고	전체	보험사 원고	전체	보험사 원고	전체	보험사 원고
생 보	대형3사	461	95	567	84	556	97	472	82
	기타	533	127	386	117	580	169	339	75
	계	994	222	953	201	1,136	266	811	157
손 보	대형4사	4,045	394	2,852	556	3,039	521	3,858	429
	기타	3,178	703	2,124	757	2,652	707	2,650	753
	계	7,223	1,097	4,976	1,313	5,691	1,228	6,508	1,182
계		8,217	1,319	5,929	1,514	6,827	1,494	7,319	1,339

주 : 소송건수는 심급별로 계산함.

FY'07 기준으로 대형사와 중·소형사의 소송건수 구성비가 59.2%와 40.8%인 반면, 대형사가 원고인 소송건수는 전체의 7.0%이고, 중·소형사가 원고인 소송건수가 전체의 11.3%를 차지하는 것으로 나타났다. 이와 같은 통계결과를 미루어 볼 때, 최근 중·소형 보험회사가 원고로서 소송을 더 많이 제기하고 있음을 알 수 있다.

연도별 소송 건수를 살펴보면, 전체 소송건수는 매년 감소하여 FY'07 말에

는 FY'04 대비 33.0% 감소한 7,319건을 기록한 반면, 보험회사가 원고인 소송 건수는 매년 증가하여 FY'04 대비 52.5%나 증가한 1,339건으로 나타났다. 이에 따라 전체 소송건수 대비 보험회사 원고 건수 비중도 FY'03 말 8.0%에서 매년 지속적으로 증가하여 FY'07 말에는 18.3%에 이르게 되었다.

<표 II-7> 연도별 보험계약 관련 소송 추이

(단위 : 건, %)

구 분	2004.3.31	2005.3.31	2006.3.31	2007.3.31	2008.3.31
전 체	10,917 (-)	10,336 (-5.3)	10,270 (-0.6)	8,217 (-20.0)	7,319 (-10.9)
보험사 원고	878 (-)	1,122 (27.8)	1,225 (9.2)	1,319 (7.7)	1,339 (1.5)

주 : 1) 소송건수는 연도 말 시점에 계류중인 사건으로 심급별로 계산함.

2) 괄호 안의 수치는 전년대비 증감률임.

3. 보험분쟁 해결제도의 문제점

가. 분쟁해결제도의 실효성 미흡

현재 금융감독원은 금융소비자의 피해구제와 금융분쟁의 신속·공정한 처리를 위하여 민원처리 및 분쟁조정업무를 수행하고 있으나, 보험관련 분쟁의 경우 상당수가 아직도 소송을 통해 해결되고 있다. FY'07의 민원제기 건수가 31,993건인 반면, 동년 말 기준 소송건수가 7,319건임을 볼 때, 금감원의 민원·분쟁제기건의 4분의 1에 해당하는 건이 소송을 통해 분쟁을 해결하고 있는 셈이다. 그런가 하면 금융감독원의 민원·분쟁해결제도상 소비자의 수용률이 40%에도 미치지 못하는 점도 보험소비자들이 소송을 빈번하게 제기하는 이유가 되는 것으로 판단된다.

이처럼 분쟁조정제도가 외면 받는 배경으로 금융감독원이 분쟁조정제도를 운영함에 있어 당사자 상호간 합의를 권고하는 수준에 머무르고 있는 제도적

한계를 지적할 수 있다. 따라서 분쟁당사자들은 결국 소송에 의존하게 되고, 분쟁해결에 더 많은 시간과 비용이 소요되는 문제가 발생하게 되는 것이다. 즉, 금융감독원장이 분쟁조정위원회에서 작성한 조정안을 양 당사자에게 수락하도록 권유하고 있으나, 양 당사자 중 일방이라도 이를 수락하지 않는 경우에는 많은 시간과 비용을 들인 분쟁조정위원회의 조정안이 아무런 효력을 가지지 못하고 사장되고 만다. 특히, 보험회사는 자신의 감독기관으로부터 수락을 권유받게 되므로, 불리한 결정이 내려질 것으로 예상되면 분쟁 초기단계에서부터 법원에 민사조정이나 소송을 제기하게 되고, 소비자에 의해 분쟁조정이 신청된 경우에도 조정안 결정통지 전 단계에서 스스로 법원에 '채무부존재 확인소송'을 제기하여 분쟁조정을 중단시킴으로써 이러한 비효율성을 부추기는 결과를 초래하고 있다.¹⁵⁾

이 때문에 보험계약관련 전체 소송건수 대비 분쟁조정위원회의 심의건수가 매우 적어지고, 분쟁조정제도의 존재의의가 퇴색하고 있다. FY'06 말 기준 소송건수가 8,217건인데 비해 분쟁조정위원회의 처리건수는 51건에 불과하여 소송건수 대비 0.7%에도 미치지 못하고 있는 실정이다. 따라서 현재의 분쟁조정제도도 재판을 대체할 수 있는 효율적이고 합리적인 분쟁해결수단으로서는 다소 미흡하다는 점이 지적되고 있으며, 금융감독원 분쟁조정제도의 실효성을 제고시킬 수 있는 방안의 모색이 시급하다고 하겠다.

나. 재판외적 분쟁해결제도의 다양성 부족

재판 이외에 분쟁을 해결하는 방법으로는 알선, 화해, 중재, 조정 등 다양한 방법이 존재하지만, 보험과 관련해서는 분쟁조정만이 유일하게 접근 가능한 수단이라고 할 수 있다. 중재는 통상적으로 대한상사중재원에서 담당하나 상사(商事)에 관한 분쟁을 주로 취급하고 있으며, 알선과 화해는 법률의 규정에 의한 경우를 제외하고는 변호사법 위반이 되므로 실질적으로 접근 불가능한

15) 특히, 최근 손해보험회사들이 보험소비자의 민원제기에 대해 법원에 민사조정을 신청하는 경우가 크게 증가하고 있는 것으로 알려지고 있다.(서울경제신문, 2009.1.30. A09면) 이에 의하면 손해보험회사들의 민사조정 신청건수는 2005년 274건에서 2007년에는 3,095건으로 10배 이상 증가한 것으로 나타났다.

형편이다. 따라서 보험의 특성을 반영하여 분쟁이 적절하게 해결될 수 있도록, 보다 자율적이고 유연한 제도를 다양하게 도입함으로써 소비자의 선택범위를 넓힐 필요가 있다. 더불어, 분쟁해결조건에 있어서 보험회사보다 열위에 있는 보험소비자를 지원할 수 있는 기구의 설립도 검토할 필요가 있다.

다. 분쟁조정기관의 독립성 미흡

현재 금융분쟁조정위원회는 금융감독원 소속으로서 민원처리기관의 역할을 수행하고 있을 뿐이지, 객관적이고 독립적인 분쟁처리전문기관이나 준사법적 기능을 수행하는 기관으로서 역할을 다하기에는 미흡한 점이 많다는 비판이 제기되고 있다. 금융감독원의 본질적인 업무는 금융회사에 대한 감독·검사업무이며, 민원 및 분쟁조정업무는 행정법규인 금융위법에 의하여 부과된 부수적인 업무에 불과하다. 따라서 업무담당자들도 민원 및 분쟁처리업무에 대한 소명의식을 가지고 분쟁당사자의 입장에 서서 공정한 분쟁해결을 위해 노력하기 보다는, 순환보직에 의해 일시적으로 주어진 민원업무를 무난하게 처리하는 데에 초점을 맞추고 있는 것이 현실이다.

더불어 보험소비자 측에서도 보험 등 금융분야에 대한 분쟁조정기관이 감독기관에 속해 있다는 점을 들어 분쟁조정결과에 대해서 공정성을 인정하지 않으려는 경향을 보이고 있으며, 이러한 불신은 분쟁조정 결정의 신뢰성이 평가절하 되는 원인으로 작용하고 있다.

라. 분쟁조정 대상의 누락과 분쟁조정기구의 다원화

금융분쟁조정위원회의 조정을 통한 분쟁해결의 경우 금융감독원의 감독을 받지 않는 금융회사가 제외되고 있을 뿐 아니라, 관련 분쟁기구 간에 연계가 미흡하여 금융분쟁 발생시 소비자 보호에 문제가 발생할 수 있다. 현재 금융감독원의 감독을 받지 않는 새마을금고와 우체국 및 공제사업자에 대해서는 적용이 배제되고 있음은 앞서 살펴본 바와 같다.

아울러 금융분쟁의 해결에 전문성이 없는 기관이 분쟁조정과정에 참여함에

따라 정보교류 및 분쟁처리원칙 등에 혼란이 발생할 수 있다. 현재 한국소비자원에서도 보험분쟁의 처리에 일부 참여하고 있으며 이 경우 「소비자기본법」에 의한 분쟁조정절차를 따라야 되므로, 결과적으로 동일한 분쟁에 대하여 이원적인 조정제도가 운영되고 있는 셈이다. 그 결과 분쟁조정결과에 일관성이 훼손되거나 형평성의 문제가 발생하게 되고, 소비자로부터 분쟁조정결과의 신뢰성을 스스로 저하시키는 결과를 초래할 수 있다. 뿐만 아니라 금융분쟁 특히, 보험분쟁의 해결에 필요한 학계 및 실무계의 전문가가 많지 않은 현실 상황에서 분쟁조정기구가 이원적으로 운영되는 것은 희소한 전문가 자원의 활용도를 떨어뜨리고 전체적인 제도운영에 비효율성을 야기한다.

마. 분쟁조정절차의 경직성

보험관련 분쟁은 보험의 특수성으로 말미암아 여타 금융분쟁과는 이질적인 형태로 발생하고 있으나, 금융위법상 금융분쟁의 조정에 관한 제규정은 금융업 전체를 대상으로 하고 있다. 그 결과 보험의 특수성을 반영하여 분쟁당사자 간의 실효성 있는 분쟁해결을 도모한다는 본래의 역할을 제도적으로 뒷받침하기에는 규정들이 지나치게 획일적이고 경직적이다. 먼저, 분쟁조정 처리기간에 관한 현 금융위법은 분쟁조정의 신청을 받은 날로부터 30일 이내에 감독원장의 합의권고가 받아들여지지 않을 경우, 이를 지체없이 조정위원회에 회부토록 하고 있으며, 조정위원회는 60일 이내에 이를 심의하여 조정안을 작성토록 하고 있다. 또한 금융위법은 조정위원회는 원장이 지명하는 7인 이상 11인 이하의 위원으로 구성하여 소집하도록 하고 있다. 그러나 동 규정들은 복잡한 사안에 대해 융통성을 부여할 수가 없어, 즉 모든 분쟁사건에 대해 획일적으로 적용되고 있어서, 전문적이고 복잡한 의학지식과 관련된 사안 등 심층적인 조사와 논의가 필요한 분쟁의 경우에는 시간의 부족으로 인하여 실제적 진실의 발견을 곤란하게 할 수 있다. 이와는 반대로, 비교적 단순하고 쟁점이 명확한 사안의 경우에는 7인 이하의 위원이 심의를 해도 충분한데, 상기 규정을 경직적으로 적용함으로써 회의를 비효율적으로 운영하고 결과적으로는 분쟁조정의 실효성을 저하시키는 결과를 초래할 수 있다.

Ⅲ. 외국의 재판외적 보험분쟁 해결제도¹⁶⁾

1. 영 국

영국에서는 1980년대부터 각 업계를 중심으로 금융분쟁조정기관을 개별적으로 운영해왔다. 이들 금융분쟁조정기관은 그 설립근거에 따라 법령에 의해 설립된 것(주택금융조합옴부즈맨), 임의단체로 설립된 것(은행옴부즈맨, 보험옴부즈맨, 개인보험중재서비스), 규제당국과 분야별 자율규제기관(SIB공인)에 의해 운영되는 것(투자옴부즈맨, 개인투자위원회옴부즈맨, 증권선물위원회중재기구, FSA 민원서비스)으로 구분되었다. 보험업의 경우 FSMA체제 이전에는 분쟁조정을 담당하는 임의단체로서 보험옴부즈맨, 개인보험중재서비스, 개인투자위원회(PIA)옴부즈맨이 운영되었다. 이들 금융분쟁조정기관은 금융기업의 가입여부가 임의적이고, 제도의 내용도 일관성이 결여되어 있어 소비자에게 혼란을 일으킬 소지가 컸던 바, 이와 같은 제도적 결함을 보완하기 위하여 2000년에 이르러 8개의 금융 옴부즈맨 기관을 하나의 단일 옴부즈맨 제도로 통합하였다.

현재 보험회사와의 분쟁에 직면한 보험소비자가 분쟁해결을 위하여 취할 수 있는 분쟁해결방법으로는 i) 적절한 민원처리절차에 탄원하는 방법, ii) 옴부즈맨 제도를 통해 시정(redress)을 촉구하는 방법, iii) 중재(arbitration) 또는 조정(mediation)을 통해 분쟁해결을 꾀하는 방법, iv) FSA가 투자자를 대신하여 소송에 참여하도록 요청하는 방법, 마지막으로 v) 일반적인 민사소송(court action)을 통해 법원의 판결을 받는 방법 등이 존재한다.

가. FSA의 보험회사 분쟁처리절차 규제

FSA(Financial Services Authority)는 분쟁처리 절차에 대해 지도할 일반적인

16) 이 장에서 소개하고 있는 외국 제도는 해당 국가의 법령 규정과 관련 기관의 인터넷 홈페이지(참고문헌 참조)의 자료를 주로 참조하여 작성하였다.

법적 권한을 가지고 있으며, Handbook에는 금융회사들이 분쟁처리와 관련하여 마련해야 하는 절차에 대해 규정하고 있다. FSA의 규제목적은 공정하고 즉각적인 처리를 통해 분쟁이 초기에 해결되도록 하여 FOS(Financial Ombudsman Service)에 이관되는 미해결 분쟁의 수를 최소화하는 데 있다. FSA가 정한 절차에는 분쟁에 대한 보상, 시간제한, 기록 보존 등에 관한 조항이 포함되어 있으며, 보험회사가 이를 위반할 경우에는 FSA가 법적인 구속력은 없으나 상징적으로 중요한 의미를 가지는 지도권을 발휘하도록 되어있다.

FSA가 정한 내부분쟁 처리절차의 특징은 FOS에 의한 금융분쟁조정제도의 선행 절차로서 금융회사의 내부 분쟁해결수단을 통한 민원해결이 실패한 경우에만 FOS에 신청이 가능하도록 하고 있다는 점이다. FSA는 접수된 민원의 건수 및 종류, 정해진 기한 내에 처리된 분쟁의 실적 등을 공시사항에 포함되도록 함으로써 금융회사의 내부민원처리절차가 규제목적에 맞게 운영되고 있는지 감독한다.

FSA의 규정에 의해 금융회사는 자신의 지점 또는 판매점이 FOS의 관할임을 공시해야 하고, 상품판매시 또는 판매 후 즉시 서면으로 사내민원처리절차를 이용할 수 있다는 것을 고객에게 알려 주어야 한다. 그리고 민원처리의 각 단계마다 시한을 부과하여¹⁷⁾ 소비자의 신속한 권리구제와 적절한 정보제공을 꾀하고 있다. 정보보존과 관련해서는 강제관할을 받는 금융회사의 민원은 민원을 접수받은 때부터 최소한 3년간 보관하며, FOS에 연 2회 민원처리에 관한 내용을 보고하도록 규정하고 있다.

17) 분쟁처리와 관련한 단계별 시한

- 신청접수 5일 이내에 서면으로 접수사항(담당자 이름, 직위, 절차 등 상세한 내용 포함)을 통지
 - 신청접수로부터 4주 이내에 최종회답 또는 경과보고와 최종회답 답신예정(8주 이내) 취지
 - 신청접수로부터 8주 이내에 최종회답, 또는 최종회답이 불가능한 이유와 최종회답 답신예정, 또는 최종회답 지연에 불만이 있는 경우 FOS에 신청이 가능하다는 알림*
- * 금융회사가 민원에 대한 최종회답을 송부할 때에 최종회답에 불만이 있는 경우는 6개월 이내에 FOS에 분쟁해결 신청이 가능하다는 뜻을 같이 통지하고, FOS의 설명판 플렛을 동봉

나. 옴부즈맨 제도

영국의 옴부즈맨 제도는 분쟁금액이 상대적으로 적거나 소비자가 소송을 수행할 자력을 갖고 있지 않은 경우 이용할 수 있는 효과적인 분쟁해결제도로서 정착되어 왔다. FSMA는 금융분쟁에 대해서 독립된 당사자가 신속하고 비공식적으로 해결할 수 있는 옴부즈맨 제도에 대해 규정하고 있다. 동 법은 ‘금융서비스 옴부즈맨제도’의 설립을 규정함으로써 투자업무분쟁에 대하여 소비자들에게 기존의 8개의 ADR을 대신할 단일의 창구를 마련한 것이다. FOS는 FSMA에 따라 FSA에 의해 설립된 별도의 법인으로서 비정부기관이며, 구제도와 달리 신제도에서는 모든 인가업자가 의무적으로 가입하게 되어 있다.¹⁸⁾ 고객과 금융회사의 문제가 당사자들 사이에서 해결되지 않을 경우 고객은 옴부즈맨 제도를 통해 문제를 해결할 수 있으며, 금융회사는 FOS에 협조하도록 되어 있다. 고객의 주장이 수용될 경우 금융회사는 이 제도의 결정에 따라야 하지만, 고객은 결정에 따를 의무가 없는 소위 편면적 구속력이 부여되어 있으며, 금융회사가 고객의 결정에 불복할 경우 공식적으로 소송을 제기할 수도 있다.

FOS에 의한 분쟁처리의 효력은 관할 대상이 무엇이나에 따라 달라지는데, 관할 대상은 강제관할과 선택관할으로 구분할 수 있다. 강제관할은 FSA의 인가를 받은 금융회사에 대한 것으로서, 기존의 영역별 분쟁해결기구들이 행사하던 관할권을 FOS가 담당하게 된 것을 말하며, 강제관할에 관한 FOS의 결정은 편면적 구속력이 부여된다. 이에 반해 선택관할은 FSA의 인가를 받지 않은 금융회사에 대한 관할권으로 FSA의 규제대상이 되는 행위가 아니기 때문에 당해 금융회사가 FOS에 분쟁해결을 의뢰하는 경우에만 관할권을 행사할 수 있으며, FOS 결정의 효력은 FSA가 지정한 약관에 의존한다.

FOS의 조직은 크게 소비자문의접수부문(consumer contact division)과 분쟁처리부문(casework division)으로 구성된다. 분쟁처리부문은 은행·대출(loan)부문, 보험부문, 투자부문 등으로 나뉘는데, 이들 부문마다 주임옴부즈맨

18) 기존의 옴부즈맨 제도는 회사법의 절차에 따라 보험회사들이 The Insurance Ombudsman Bureau를 설립(1981.3.30.부터 업무 개시)하여 임의로 가입하였다.

(principal ombudsman)과 수 명의 옴부즈맨이 존재하며 이들 옴부즈맨의 맨 위에 대표옴부즈맨(chief ombudsman)이 있다.

옴부즈맨 제도의 운영에 소요되는 비용은 기본적으로 FSMA의 규제를 받는 금융회사가 부담하며, 소비자에게는 부담시키지 않는 것이 원칙이다. 지출 예산의 50%는 관할권에 속하는 인가된 금융회사로부터 일반부과금(general levy)으로 각출되며, 나머지 50%는 금융회사가 지급하는 소송수수료(case fees)로 충당 된다¹⁹⁾. 일반부과금은 업종별로 부과되는데, 그 부과액은 매년 FSA와 FOS 사이에서 행해지는 예산안에 관한 협의를 거쳐 FSA가 결정한다. 전체 예산에서 일반부과금에 비해 소송수수료가 차지하는 비중이 꾸준히 증가해왔는데, 2005년과 2006년의 경우 25:75의 비율을 보이고 있다.

옴부즈맨 기구는 민원이 FSA의 규제대상 범위에 포함되는 경우 피신청인이 당해 민원을 처리하도록 하는 강제적 권한을 보유하고 있다. 강제적 권한이 부여된 경우 옴부즈맨이 피신청인의 행위가 부당하거나 불합리하다고 판단하면 민원 신청인에게 유리한 결정을 내려야 하며, 만일 그 결정에 불만을 품은 당사자가 있다면 누구나 법원에 제소할 수 있다.

FSA가 여러 가지 경로를 통하여 FOS에 대한 통제력을 행사하고 있기 때문에 FOS의 독립성에 대한 비판이 존재하는 것이 사실이다. 그러나 옴부즈맨 제도가 FSA의 소비자보호 목적과 통일성 있게 운영되어야 한다는 주장에 따라 FSA의 FOS에 대한 영향력은 유지되고 있다. FSA가 FOS에 대해 우월적으로 가지는 대표적인 권한은 FOS 이사회 의장과 이사진의 임면권(의장은 정부의 승인이 필요), FOS의 예산 승인권, FOS의 강제관할에 관한 규칙제정권(청원자의 자격 및 화폐적 보상의 최대 금액²⁰⁾을 정하는 것을 포함), FOS와 대표옴부즈맨에 대한 보고서 요구권, FOS가 만든 기타 규칙에 관한 승인권 등이 있다. FOS에 의한 분쟁해결 절차는 신청적격 심사, 화해 혹은 조정, 그리고 옴부즈맨에 의한 재정의 순서로 구성되어 있다.

FOS는 민원신청을 받으면 신청의 적격요건을 심사하는데, 결정을 내리기

19) 강제관할에 속하는 금융회사에 대해서는 360파운드(표준수수료) 수준이 유지되며, 선택관할에 속하는 금융회사에 대해서는 475파운드(특별수수료)가 부과된다.

20) 옴부즈맨이 강제할 수 있는 최대의 화폐적 보상은 10만 파운드인데, 공정한 보상이 필요한 경우 그 이상의 금액을 해당 금융회사가 지급하도록 권고할 수 있다.

전에 신청자에게 의견진술의 기회를 부여하고, 만일 각하(dismissal) 결정을 하는 경우에는 그 이유를 신청인에게 통지하여야 한다. 신청의 적격성을 심사하는 요건은 신청자 요건(eligible complaint), 기한 요건(time limit), 내용 요건으로 구성되어 있다. 개인, 연 매출액 10억 파운드 이하의 기업, 연수입이 10억 파운드 이하의 자선기관(charity), 또는 순자산이 10억 파운드 이하 신탁의 수탁자만이 신청자 요건을 통과할 수 있다. 기한요건과 관련해서는 사내민원처리기한 이내의 경우, 최종회답으로부터 6개월 이상 경과한 경우, 또는 관련 사건이 발생한 후 6년 이상 경과(또는 그 사실을 안 때로부터 3년 이상 경과)한 경우는 적격한 요건에서 벗어난 것으로 간주한다. 그리고 신청내용의 검토 결과 신청자가 실질적인 손실을 입고 있지 않다고 판단되는 경우, 회사가 공정하고 합리적인 보상을 제시하고 있음에도 소비자가 거부하는 경우, 그리고 해당 민원이 과거 또는 현재 적당한 옴부즈맨에 의해 검토되고 있는 경우에도 신청을 각하한다.

적격성이 확인된 민원 혹은 분쟁에 대해서는 FOS가 나서서 양 당사자의 교섭에 의한 화해를 모색한다. 일반적으로 조정(mediation)과 조사(investigation)를 활용한다. 조정은 분쟁을 평가(assessment)하여 신속하고 효율적으로 해결하는 비공식적 수단이며, 조정에 의한 초기단계의 해결에 실패한 경우에는 공식적인 조사 단계로 이행한다. 조사 단계는 당사자의 진술 기회를 포함하고 있으며, FOS에 의한 평가(provisional assessment)가 내려진다.

만일 조정과 조사에 의해서도 분쟁이 해결되지 않는다면, 옴부즈맨은 최종 결정(裁定, determination)을 내린다. 옴부즈맨에 의한 재정은 관련 법령, 규칙과 규정, 가이드라인 및 관련업계의 상관행(good industry practice) 등을 중요한 기준으로 이용한다. 재정이 내려지면 그것은 서면으로 당사자에게 통지되고, 신청인이 이에 수락한다는 뜻을 옴부즈맨에게 전달하면 재정의 결과는 양 당사자를 구속하게 된다. 재정의 최종적인 법적 효력은 법원에 의한 금전지급 강제집행절차(대상 : 손실 등에 대한 보상 혹은 배상)와 특정조치에 대한 강제 실행절차(injunction)에 의해 보장된다.

옴부즈맨은 공정하고 합리적인 분쟁의 처리를 위하여 서면통지를 통해 당사자에게 당해 분쟁의 결정(재정)을 위해 필요하다고 생각되는 정보와 문서의

작성 및 제공을 요구할 수 있으며, ombudsman의 요구를 받은 당사자는 정해진 기한 내에 요구에 응하도록 FSMA에 정해져 있다. 만약 당사자가 그 요구에 따르지 않을 경우 ombudsman은 법원을 통해 그 사실의 확인을 요구할 수 있으며, 법원이 판단하건대 당사자가 합리적인 이유 없이 이러한 요구에 따르지 않은 경우에는 당사자나 대표자(법인의 경우)는 법정 모욕에 준하여 처벌될 수도 있다.

다. 기타 분쟁해결절차

1) 중재(arbitration) 및 조정(mediation)

영국의 금융관련 분쟁에서 조정은 점차로 그 중요성이 높아지고 있으며, 상업적 영역에서는 이미 보편적인 방법이 되었다. 현재 금융산업을 위한 민간 중재기관 또는 조정기관이 다수 존재하게 됨에 따라, FSA는 이들 기관과의 역할 중복을 피하기 위하여 중재 및 조정 서비스를 제공하지 않고 있다.

2) 소송

소송에 의한 분쟁해결은 보험소비자에 의해 직접 제기되는 소송(court action)과 보험소비자를 대표하여 FSA가 대신 수행하는 소송으로 구분된다. FSMA는 보험회사가 불법행위에 관한 일반법(general law of tort) 또는 관련 규제법규를 위반한 경우 피해를 입은 소비자는 소송을 제기할 수 있도록 규정하고 있다. 이 경우 사인(private person)은 개인으로 한정되며, 내부자거래와 관련한 위반일 경우에만 사인이 아니더라도 소송을 제기할 수 있다. 이처럼 소송권자의 범위를 한정된 것은 전문적인 투자자들이 전략적으로 소송을 이용하지 못하게 하려는 정책적인 의도가 있기 때문이다. 또한 소비자의 권익 보호와 시장신뢰의 확보를 위해, 인가업자 또는 인가받지 않은 개인이 규제법규를 위반하여 이익을 얻거나 손실을 끼칠 경우 FSMA는 법원이 반환(restitution)을 명령할 수 있도록 권한을 부여하고 있다.

2. 호 주

가. 개 요

호주에서는 1980년대 중반부터 재판과 중재제도가 안고 있던 대심주의 절차의 문제점(시간, 비용, 결말에 대한 불만족)이 비판받아 옴에 따라, 대심주의적 요소를 배제하는 형태의 ADR이 활성화되었고, ADR절차의 본질에 대해서도 당사자의 요구와 이해를 만족시키는 창의적 합의의 도출에 있다고 여겨져 왔다. 그 결과 '조정(mediation)'이 호주 ADR의 주류가 되었다.

호주 금융 ADR의 제도적 특징은 금융서비스개혁법(FSRA)의 등장 이전과 이후로 나누어 살펴볼 수 있다. FSRA가 등장하기 이전인 1990년대의 호주 금융 ADR 제도는 소비자와 금융회사간의 직접적인 분쟁해결이 여의치 않은 경우 업계단체형 ADR기관을 주로 이용하였다. 업계단체가 운영하고 있던 ADR 기관은 주로 조사, 알선 또는 조정이라는 수단을 이용하여 당사자 간 합의를 도출하기 위해 노력하였으며, 이와 같은 노력이 실패한 경우에는 일정한 금액을 한도로 하는 재정 결정을 내렸다. 1980년대 이후 호주 연방정부는 소비자 정책을 통해 민원의 성격(민원제기건수가 많고 내용이 복잡한 민원의 경우)에 따라 업계단체에 의한 분쟁처리가 적절할 수 있다는 의견을 제시해왔으며, 그 결과 업계단체형 ADR은 소비자정책에서 자율규제의 유효성을 확보하기 위한 수단으로서 인정되었다.

그러던 중 2001년 FSRA의 도입을 계기로 호주의 금융 ADR 제도는 규제당국이 개입하는 방식으로 전환되었다. 특히 FSRA는 소매고객을 대상으로 하는 금융업자의 경우 사내민원처리절차(Internal Dispute Resolution Procedure)의 설치와 감독당국에 의해 승인된 외부분쟁해결기구(External Dispute Resolution Procedure)에의 가입을 금융업 인가의 필수요건으로 정하였다. 이러한 과정에서 업계단체형 ADR기관의 독립성 확보를 위한 여러 수단(독립법인, 이사회 구성 등)이 마련되었고, 금융ADR제도의 본격적인 법제화가 이루어졌다.

ASIC(Australian Securities and Investments Commission)²¹⁾는 FSRA 제정

21) 1998년 7월부터 기존 ASC(Australian Securities Commission)의 업무에 추가하여 연금,

이후 금융상품 및 서비스와 관련된 소비자분쟁을 조정하는 데 있어서 중심적인 역할을 담당하는 기관이 되었다. ASIC가 발족되면서 ACCC(Australian Competition Consumer Commission)가 수행해오던 금융서비스 분야의 소비자보호 역할이 ASIC로 이전되었으며, ASC(Australian Securities Commission)에 속해 있던 Financial Complaints Referral Centre는 “종합민원기구(one stop shop)”로 기능하면서 금융서비스에 불만을 가진 소비자들을 적절한 소비자분쟁포럼으로 인도하고 있다. 소비자분쟁포럼에는 Australian Banking Industry Ombudsman Scheme, Life Insurance Complaints Service 등이 존재한다.

ASIC가 인정한 EDR들 중 몇몇 기구들의 통폐합이 꾸준히 진행되어 왔으며, 그 결과 2008년 8월말 현재 금융분야 별로 5개의 기구가 남고, 다른 법률에 의한 기업연금분쟁심판위원회까지 포함하여 총 6개의 기구가 존재하게 되었다. 기존에 존재하던 금융분야별 7개의 EDR가 2008년 7월 1일자로 the Banking and Financial Services Ombudsman(BFSO), Financial Industry Complaints Service(FICS), Insurance Ombudsman Service (IOS)²²⁾가 Financial Ombudsman Service(FOS)로 통합된 것이다.

보험, 수신(은행)에 대한 규제기능을 인수하여 확대 개편되었으며, 그 이후 2002년부터는 여신에 대한 규제도 담당하고 있다.

- 22) Insurance Ombudsman Service는 2004년 11월 10일에 Insurance Enquiries and Complaints와 General Insurance Enquiries and Complaints Scheme이 통합됨으로써 생겨났다.

<표 III-1> 호주의 소비자분쟁 조정기관

기 관 명	역 할
Financial Ombudsman Service (FOS)	은행, 신용대출, 손해보험, 생명보험, 재무설계, 투자, 주식거래, 펀드, 기업연금 등과 관련한 분쟁의 처리
Credit Union Dispute Resolution Centre (CUDRC)	회원으로 되어 있는 대부분의 신용조합과 관계된 분쟁 처리
Insurance Brokers Disputes Limited (IBD)	손해·생명보험 중개사와 관련된 분쟁의 처리
Financial Co-operative Dispute Resolution Scheme (FCDRS)	신용조합 및 주택금융조합과 관련된 분쟁의 처리
Credit Ombudsman Service Ltd (COSL)	신용서비스공급자(모기지브로커, 파이낸스 브로커 등)와 관련된 분쟁의 처리
Superannuation Complaints Tribunal (SCT)	기업연금 공급자 등의 결정 및 행위와 관련된 분쟁을 처리하는 정부 기구

나. 사내민원처리절차(Internal Dispute Resolution Procedure)

IDR절차는 금융서비스 제공과 관련하여 ‘소매고객(retail customer)’에 의해 제기된 민원을 적절히 대응하기 위해 마련된 것이다. 여기서 소매고객이라 함은 특정 금융상품 또는 관련 서비스에 따라 달리 정의될 수 있으나, 기업활동과 관련된 경우와 전문투자자에 의한 경우, 그리고 ASIC가 정한 일정 금액 이상의 금융상품 또는 서비스와 관련된 경우는 제외되는 것이 일반적이다.²³⁾

IDR절차의 설치는 금융업의 인가조건으로서, 이를 위반하거나 위반할 우려가 있는 경우 인가가 보류되거나 취소될 수 있다. 이렇게 IDR 절차를 강조하는 이유는 민원 내지 분쟁은 당사자의 직접 교섭에 의해 가능한 한 초기 단계에서 처리되는 것이 양 당사자에게 유익하다는 인식이 오래전부터 있어 왔기 때문이다.

ASIC는 다음의 조건을 만족시킨 경우에만 금융회사가 설치한 IDR절차를

23) 제조업의 경우 100인 미만, 기타 업종의 경우는 20인 미만의 종업원이 있는 소기업의 경우는 소매고객으로 인정된다.

적법한 절차로 인정한다.²⁴⁾ 첫째, 「호주 표준규격(AS4269-1995)」상의 “효과적인 민원처리의 필수요건(Essencial Elements of Effective Complaints)”²⁵⁾을 충족해야 한다. 둘째, 민원처리의 절차와 정책(접수·조사·기한 내 처리·EDR기구와의 제휴방법·관련 정보의 기록구조적 문제의 처리 등에 관한 것), IDR이 사용할 수 있는 구제수단의 종류, 그리고 민원처리를 위한 조직구조와 보고체계에 대해 문서화가 갖추어져 있어야 하며, 이들 문서를 관련 직원에게 배포하고 소비자가 민원을 신청할 때 또는 요구할 때 이용하기 쉽도록 준비되어 있어야 한다. 셋째, IDR절차는 외부분쟁해결기구와 제휴를 맺고 있어야 한다. IDR절차에 의해서도 민원이 처리되지 않거나 주어진 처리기한을 초과한 경우 IDR직원은 소비자에게 EDR기구를 이용할 권리가 있음을 알리고 그에 관한 상세한 정보를 제공해야 한다.

금융회사가 IDR절차를 운영할 때에는 사업규모, 제공해야 할 금융서비스의 범위, 고객층의 성질, 예상되는 민원 건수 및 복잡성 등을 고려하는 것이 바람직하며, 각자에게 적합한 IDR절차를 두는 것이 가능하다. 하지만 보다 넓은 범위의 고객을 대상으로 모든 종류의 문의와 민원에 대응할 수 있도록 하는 것이 장려된다.

다. 외부분쟁해결기구(External Dispute Resolution Scheme)

EDR은 감독기관의 인가가 요구되는 모든 금융서비스와 관련하여 ‘소매고객’에 의해 제기된 금융회사와의 분쟁(기업연금분쟁심판위원회에 의해 처리될

24) ASIC는 IDR표준을 작성하고 있지 않으나, IDR의 처리기한, 민원(complaints)의 정의, 보고 관련 사항 등을 포함하여, 금융업계에 적합한 IDR표준의 작성을 자신의 과제로 하고 있다.

25) 약속(commitment), 민원처리의 공정성(중립적 직원에 의한 조사, 결정 이유 명시 등 fairness), 사내자원의 충분한 배분(resources), IDR정보의 획득 가능성(IDR절차의 존재와 민원해결 방법을 소비자가 항시 용이하게 알 수 있도록 하는 것 visibility), 접근수단의 용이성(access), 민원 신청에 도움을 주는 체제의 구축(assistance), 분명한 민원처리 기한의 설정(responsiveness), 무료비용(charge), 구제수단의 공정성(remedies), 기록의 보존관리(data collection), 구조적(시장문제가 되는)·반복적 민원에 대한 대응(systematic and recurring problem), 보고·설명체제의 구축(accountability), 주기적 또는 외부에 의한 검사(reviews)가 있다.

수 있는 분쟁은 제외)을 단독으로 또는 다른 기관과 공동으로 해결하기 위해 설치된 것으로서, 회사법에 의하여 ASIC의 인정을 받은 기구들이다.

ASIC가 EDR을 인정하는 과정에서 중요한 원칙으로 삼고 있는 사항들은 아래와 같다. 첫째는 접근용이성(accessibility)으로, 홍보를 통해 소비자의 접근과 이용에 장애가 없어야 한다. 둘째는 독립성(independence)으로, 기구의 운영과 분쟁해결과정에서 회원금융회사로부터 독립성을 유지해야 한다. 셋째는 공정성(fairness)이다. 즉, 분쟁해결에서 기구는 절차적 공정을 준수하고, 내용측면의 공정성을 보장하기 위하여 적절한 기준과 정보에 근거한 결정을 내려야 한다. 넷째는 설명책임(accountability)으로, EDR은 분쟁에 관한 결정 사항 등을 공개하고, 구조적인 문제에 대해서 업계의 주의를 환기시켜야 한다. 다섯 번째는 효율성(efficiency)으로, 기구의 운영은 분쟁의 전개상황을 지속적으로 추적하여 적절한 절차에 의해 분쟁이 해결되는 것을 보증하고, 수행 결과를 정기적으로 평가함으로써 효율성을 확보해야 한다. 마지막은 유효성(effectiveness)이다. 즉, 기구는 적정하고 포괄적인 업무규정을 갖고 수행결과에 대해서 외부의 주기적인 평가를 받음으로써 그 유효성을 확보한다.

상기 원칙을 실현하기 위해 ASIC가 정한 EDR기구 인정지침은 다음과 같다. 첫째, EDR기구의 조직은 반드시 관련 업계로부터 독립적이어야 한다. 기구의 운영상 독립성을 확보하기 위하여 법인운영의 책임기구(이사회)는 동수의 업계 및 소비자 대표로 구성되는데, 그 의장은 외부인사가 맡아야 한다. 이사회는 분쟁해결에 있어 최종결정자를 임명하며, 기구의 기능 수행을 위해 자원이 적절히 배분되고 있는지 감시해야 한다. 그리고 업무규정의 작성·변경은 기구의 운영(분쟁해결절차도 포함)에 관련한 중요한 사항이기 때문에 이사회가 단독으로 결정할 수 없으며, 기본적으로 업계, 소비자단체, ASIC 등 모든 이해관계자(stakeholder)가 협의하여 결정할 사항(public consultation)²⁶⁾으로 되어 있다.

둘째, 분쟁해결 절차에는 구제수단(remedies)의 다양성과 결정의 구속력을 확보할 수 있는 방법이 존재해야 한다. 구제수단이란 분쟁이 분쟁처리의 초기 단계에서 당사자의 합의에 의해 해결되지 않은 채 옴부즈맨 등에 의한 최종적인

26) 사소한 변경은 ASIC와의 협의사항이다.

결정에 이른 경우에 필요한 것으로서 금전배상(보상)과 비금전적 명령 등 두 종류가 포함된다. 금전배상은 금융회사가 의무를 위반함에 따라 생긴 직접적인 손실(loss) 또는 손해(damage)를 대상으로 하며, 소위 징벌적 손해배상은 포함하지 않는다. 비금전적 명령에는 작위 또는 부작위의 명령이 포함되며²⁷⁾, 기구에 가입하는 금융회사는 가입의 조건으로서 이와 같은 기구의 결정에 따를 것을 계약으로 합의해야 한다. EDR기구는 구제방법에 불복하는 회원사(금융회사 = 피신청인)가 존재하는 경우에 대비하여 내부처리절차에 대한 업무규정을 정해놓아야 하며, 이러한 내부처리절차는 회원사가 결정을 받아들일 수 있도록 상당한 기간을 부여해야 한다. 그럼에도 불구하고 회원이 기구의 결정에 따르지 않는 경우가 발생하면, 가입조건 위반을 이유로 회원사 자격을 제명처분할 수 있으며, 제명처분에 앞서 ASIC에 의한 사전조회가 요구된다. ASIC는 이러한 회원사를 청문조사한 후 인가에 조건을 부가하거나 변경할 수 있고, 다른 EDR기구에 가입하도록 명령하는 등의 조치를 취할 수도 있다.

셋째, EDR기구의 운영에 필요한 이용료를 신청인에게 청구하지 않는 것이 원칙이며, 이는 ASIC가 강력히 권고하는 기본원칙이다. 이용료의 징수는 EDR기구를 이용하고자 하는 신청인에게 불이익으로 인식될 우려가 있기 때문이다. 만일 EDR기구가 이용료를 징수하고자 하는 경우에는 사전에 업계, 소비자단체 그리고 ASIC와 협의해야 한다.

마지막으로, EDR기구는 ASIC에 자신의 업무를 보고해야 한다. EDR기구에 의한 보고는 '분쟁처리에 관한 보고'와 '시장에 관계된 중대문제에 관한 보고'로 구성되어 있다. 분쟁처리와 관련된 보고사항은 Policy Statement에 명시되어 있으며, 연 4회 보고하는 것을 기본으로 한다. 시장에 관계된 중대문제는 구체적으로 정의하거나 특정하지는 않았으나, 공시의 태만, 표준적인 조건의 부적절한 해석 내지 적용 등에 의해 발생한 금전적인 손실과 소비자 신뢰의 상실 등이 발생한 경우 등이 포함되고, 중대한 위반행위로는 사기적인 행위, 중대한 과실행위, 관련법의 위반행위 등을 예로 들 수 있다. 이와 같은 사항

27) 예를 들면 신청인이 계약으로부터 해방되는 것(지급한 금액 및 이자의 반환), 계약조항의 변경(단, 제3자의 권리는 영향 받지 않는 범위에서), 금융회사의 관리하에 있는 고객의 서류와 정보의 반환 등이다.

은 발생할 때마다 수시로 ASIC에 보고되어야 하며, 연차보고서에도 반드시 공시되어야 한다.

라. Financial Ombudsman Service의 운영 사례

FOS는 ASIC에 의해 승인된 비영리 유한책임회사이다. FOS의 이사회는 9명의 이사(director)로 구성되어 있으며²⁸⁾, 그 이사회가 임명한 4명의 옴부즈맨(대표옴부즈맨 1명과 분야별 옴부즈맨 3명)이 활동하고 있다. FOS가 담당하는 분야는 “Banking and Finance”, “General Insurance”, “Investments, Life Insurance & Superannuation”으로 구분되며, FOS 운영에 필요한 재원은 이사회의 결정에 의해 정해진 연회비(annual levy), 특별회비(extraordinary levy), 그리고 수수료(fee) 등을 통해 조달된다.

호주 내의 모든 금융회사는 FOS에 가입할 수 있으며, FOS는 은행, 신용, 대출, 손해보험, 생명보험, 재무설계, 투자, 주식거래, 펀드, 기업연금 등과 관련하여 공정하고 편리한 분쟁해결방법을 제공하는 것에 그 목적을 두고 있다. 금융분쟁이 IDR절차를 통해서도 해결되지 않았을 경우 FOS는 화해절차를 제공할 수 있으며, 분쟁을 조사한 후 금융서비스 공급자를 구속하는(binding) 서면결정²⁹⁾을 내릴 수 있다. 현재 FOS는 호주에서 발생하는 금융분쟁의 약 80% 가량을 처리하는 것으로 알려져 있으며, ASIC에 대한 자문업무에도 참여하고 있다.

28) 2008년 FOS로 통합된 Insurance Ombudsman Service, Banking and Finance Ombudsman Service, Financial Industry Complaints Service 등의 전직 이사가 현 이사회 구성원의 대부분을 차지하고 있다. 2009년 6월 1일 부터는 FOS의 정관에 따라 업계와 소비자 단체에서 추천하는 8명의 이사와 이들이 임명한 1명의 의장이 현 이사회를 대체한다.

29) 신청인은 이에 따르지 않아도 된다.

3. 미국

가. 개요

미국에서는 보험분쟁의 80% 내외가 소송에 의해 해결되고 있으며, 보험에 관한 상담·민원처리는 주 보험청이 주로 담당하고 있다. 민간단체들도 다양한 활동을 펼치고 있는데, 비영리단체인 경영개선협회(BBB: Better Business Bureau)는 소비자가 제기한 민원의 해결이나 소액사건의 조정·중재서비스에 관한 활동을 주로 담당하고 있으며, 미국중재협회(AAA: American Arbitration Association)나 온라인회사(CyberSettle, Inc), JAMS 등에서도 조정 내지 중재서비스를 제공하고 있다. 그러나 유럽과 같이 분쟁해결을 독립적으로 수행하는 옴부즈맨 제도는 존재하지 않는다.

나. 주보험청의 민원처리

소비자는 보험회사가 해결하지 못하는 민원이나 분쟁의 해결을 보험청에 신청할 수 있다. 보험청은 소비자로부터 민원이 접수되면 주 보험법이나 기타 법률상의 불법행위를 검토하여, 보험회사나 보험중개사·보험대리점의 법률위반이 있는지 판단하고, 위법이 판명될 경우 제재금의 부과·면허박탈·정지 등의 처분을 내린다. 다만, 주 보험청은 민원신청에 있어서는 보험회사에 대하여 일정한 조치를 행할 수 있을 뿐 금전의 지급을 명령하거나 요구할 수는 없다.

일반적으로 보험청에서는 보험사고의 책임소재 여부에 관한 판정이나 과실의 인정 여부, 보험금액의 과소에 관한 분쟁사건에는 관여하지 않고 있으나, 예외적으로 뉴욕 주 보험청은 무과실(no-fault) 자동차보험의 보험금 청구에 관해 중재제도를 운영하고 있다.³⁰⁾

30) 무과실 자동차보험의 보험금청구자는, 보험금청구 후 30일 이내에 보험회사가 처리한 경우나 지급불가의 회답을 받은 경우, ① 법원예의 소제기, ② 주 보험청예의 분쟁해결 신청, ③ 미국중재협회(AAA)예의 중재 제기 중에서 선택할 수 있다.

다. 재판외적 분쟁해결절차(ADR)

미국의 경우 ADR이 오랜 기간 동안 발전해왔다. 소송의 폭발적인 증가와 법원의 업무부담을 경감시키기 위하여 1990년 제정된 민사사법개혁법(Civil Justice Reform Act)과 ADR을 장려하는 사회적 분위기가 ADR이 활성화된 계기가 되었다고 할 수 있다. 1997년 민사사법개혁법이 실효되자 1998년 ADR을 이전보다 강하게 요구하는 연방 ADR법(Alternative Dispute Resolution ACT of 1998)이 제정되었다. 이 법은 모든 민사사건에 대하여 연방지방법관소로 하여금 ADR의 이용을 검토할 것, ADR 전문가를 둘 것, 중립적인 분쟁조정자(neutral)의 명부를 작성할 것 등을 의무사항으로 정하고 있다.

현재 미국에서 활발하게 이용되고 있는 ADR제도는 법원 부속형 ADR과 사적 ADR이 있다. 전자는 법원에 제기된 소송을 법규나 법관의 명령에 따라 법원의 감독하에 있는 ADR절차에 회부되는 것을 말한다. 법원 부속형 ADR의 운영을 통해 얻고자 하는 효과는 만성적이고 심각한 사법지체를 완화하고 법원의 행정업무 부담을 경감하려는 데 있다. 한편, 후자의 경우에는 다시 비영리형 ADR과 영리형 ADR로 나눌 수 있다. 비영리형 ADR기관은 미국중재협회(AAA)나 경영개선협회(BBB)와 같이 법원 대체적 기능을 수행하는 것도 있지만, 대부분은 특정분야의 분쟁이나 특정지역의 당사자를 대상으로 한다. 영리형 ADR기관으로는 전국규모로 성장한 JAMS 등이 있다.

4. 일본

일본에서는 ADR을 활성화 하기 위하여 2007년 4월에 「재판외분쟁해결절차의이용촉진에관한법률」(약칭 ‘ADR촉진법’)이 시행되었으며, 이에 앞서 2002년 4월에는 「금융분야 업계단체·자주규제기관의 민원 및 분쟁 해결지원 모델」을 만들어 민원 및 분쟁해결지원절차의 정비가 진행되어 왔다. 이러한 일련의 제도정비는 ‘공정중립’, ‘투명성’, ‘간편·신속·저렴’, ‘실효성 확보’, ‘금융시장

의 건전한 발전'을 위해 추진되어 왔다.

이러한 목표를 달성하기 위하여 민원 및 분쟁의 정의와 비밀준수의무 등 민원해결지원과 분쟁해결지원에 필요한 공통사항을 규정하고, 기관의 이용을 촉진하기 위해 기관 및 회원기업이 소비자에 대한 홍보와 접촉점(access point)을 확대하도록 규정하였다. 또한 민원처리업무의 전가, 소위 '뽕뽕이 돌리기'를 막기 위해 ADR기관들이 제휴할 것을 제시하였다. 마지막으로 분쟁해결지원에 관한 실적을 공표하고 금융회사에 대한 외부평가를 실시하여 금융회사운영의 적정화와 규제 정비를 꾀하였다.

뿐만 아니라 민원해결에 관한 규칙을 마련하여 절차 진행의 기준을 명확히 하였다. 분쟁해결위원회(기관의 위촉을 받아 분쟁해결지원절차를 실시하는 자)를 설치하고 이해관계자를 배제하여 기관의 중립성과 공정성을 담보한 점, 취급하는 분쟁의 범위와 신청인(혹은 그 대리인)의 범위, 알선 및 조정을 행하지 않는 경우와 절차를 중지하는 경우 등 절차의 진행에 대한 기준을 명확히 한 점, 회원기업에 대한 사실조사·자료제출 요구와 조치·권고 등 기관의 회원기업에 대한 권한을 명백히 한 점, 그리고 회원기업은 기관이 제시한 알선·조정안에 대하여 존중할 것을 규정하고 정당한 이유 없이 수락하지 않는 경우에는 해당 기업명을 공표할 수 있도록 규정한 점 등은 분쟁해결지원규칙의 특징적인 사항이라고 할 수 있다.

금융청은 본래 ADR기능을 갖고 있지 않으나, “정책과에 금융서비스이용자상담실 및 기획관 2인, 금융기획관리관 1인 및 금융행정상담관 1인을 두며, 금융서비스이용자상담실은 금융청의 행정에 관한 민원 처리 및 문의에 대한 정보 제공에 관한 사무를 취급한다.”고 정한 「금융청조직규칙」 제2조에 의거하여 금융서비스이용자상담실을 설치·운영하고 있다. 현재 금융서비스이용자상담실은 금융행정에 관한 질의사항과 계좌의 부정이용 등에 관한 각종 정보 제공, 상담내용 및 자료의 금융청 내 공유와 활용, 기타 정보제공(상담 등의 접수 실적, 자주 있는 상담에 대한 Q&A 등을 3개월마다 금융청 홈페이지에 공표) 등의 서비스를 수행하고 있다. 다만 이용자와 금융회사 간 다툼에 대해서는 사정을 들어본 후 타기관 소개 또는 논점 정리 등의 자문을 해 주고 있으나, 알선·중개·조정에는 가능하지 않음을 유의사항으로 알리고 있다.

금융거래와 관련한 민원은 해당 금융회사 또는 금융관계단체의 민원상담창구를 통해서도 처리되고 있다. 예를 들어 생명보험협회는 전국에 53개소의 생명보험상담소를 설치·운영하고 있는데, 계약자를 비롯하여 일반소비자들의 생명보험에 관한 상담·조회·민원처리 등을 무료로 행하고 있다. 구체적으로 동 협회는 금융상품거래법에서 정한 인정투자자보호단체로 인정을 받았으며, 변액보험·변액연금보험, 외화표시보험·외화표시연금보험, 해약환급금변동형보험 등의 거래에 관계된 민원의 해결, 당사자 간 의견차이가 있는 경우 알선 등의 업무를 행하고 있다.

화해 내지 알선을 통해서도 민원을 해결하지 못한 경우에는 상담소 내에 설치되어 있는 '재정심사회'를 이용한다. 재정심사회는 변호사(3명), 소비생활상담원(3명), 생명보험상담소직원(1명)으로 구성되어 있으며, 생명보험상담소가 접수한 민원 중 1개월이 경과하여도 문제가 해결되지 않은 사건에 대해 이용할 수 있도록 하였다. 재정심사회는 제출된 서류에 기초하여 적격성 심사를 행한다. 그리고 나서 심리결과 신청인의 주장에 이유가 있다고 판단되고 양 당사자들이 노력하였음에도 불구하고 해결되지 않는 경우에는 재정서에 의한 화해안을 제시하며, 당사자들에게 수락할 것을 권고한다.³¹⁾ 이와 같은 재정심의위원회의 결정에 법적 구속력은 없으나, 보험회사들이 재정심사회의 결정을 수용하는 것이 관례화되어 있어 재정심사회의 화해안은 사실상의 구속력을 발휘한다.

손해보험과 관련하여서는 협회나 변호사연합회 등에서 상담 및 분쟁처리기구를 운영하고 있다. 일본손해보험협회는 그 회원사의 보험계약자, 피보험자, 보험금청구자 등이 제기하는 상담이나 고충을 처리하는 기관으로서, 손해보험상담실, 손해보험조정위원회, 자동차보험청구상담센터를 설치·운영하고 있다.

31) 단, 다음의 경우에는 재정은 행해지지 않는다.

- 생명보험계약에 관한 것이 아닐 때
- 보험계약자 등에 의한 신청이 아닐 때
- 소송과 민사조정이 진행 중 또는 종료한 사건
- 부당한 목적으로 터무니없이 재정 신청을 했다고 인정된 때
- 보험회사의 경영방침과 직원 개인에 관계된 사항, 사실확정이 현저히 곤란한 사항 등 신청내용이 성질상 재정을 행하기에 적당하지 않다고 인정될 때

그 외에 제3자기관으로서 교통사고에 관한 분쟁 등을 처리하는 교통사고분쟁 처리센터, 일변연(日弁連)교통사고센터 및 국가에서 설립한 자배책보험·공제 분쟁처리기구가 있다.

<표 III-2> 일본 손해보험의 고충·분쟁해결기관

명 칭	기 능				비 고
	상담	고충	알선	조정	
손해보험상담실	○	○	-	-	손해보험 전반에 대한 상담·고충처리
손해보험 조정위원회	-	-	-	○	상담실을 경유하였으나 당사자간 합의에 이르지 못한 경우에만 가능
자동차보험 청구상담센터	○	○	-	-	자배책보험·임의자동차보험의 내용 및 보험금청구절차 등에 관한 상담
교통사고 분쟁처리센터	○	-	○	○	촉탁 변호사가 중립적 입장에서 상담, 화해의 알선 등을 무료로 제공
日弁連교통사고 상담센터	○	-	○	○	전문 변호사가 교통사고에 관한 상담·알선을 무료로 제공
자배책보험·공제분쟁처리기구	-	-	-	○	자배책보험(공제)에 관한 분쟁조정업무를 수행

자료 : 損害保険事業総合研究所(2007), p.197.

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	- 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	- 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	- 보험약관의 교부·명시의무 (약관의 효력 및 해지 포함)	
③ 보험계약자 등의 의무	- 고지의무(계약해지 포함) - 손해방지의무 - 위험변경증가통지의무 및 위험유지의무(계약해지 포함)	- 선박확정통지의무 - 책임보험 사고통지의무 - 사고발생통지의무 - 책임보험 변제 등의 통지의무
④ 보험자의 책임	- 보험자의 책임개시 - 고의·중과실 면책 - 보험자의 책임범위 - 운송보조자의 고의·중과실 면책 - 손해보험자/인보험자의 책임 - 인보험의 중과실 담보 - 선박보험/집합보험등의 목적	- 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	- 보험금의 지급절차 - 분손 및 전손의 보상 - 상실이익등의 불산입 - 선박/적하일부손해의 보상 - 손해액의 산정기준 - 매각손해의 보상 - 체납보험료의 공제	- 보험자대위 - 선박의 행방불명 - 인보험의 보험자대위 금지 - 방어비용 - 보험위부(통지의무 포함) - 책임보험 제3자 선택상원칙, 직접청구권
⑥ 타법률 및 약관 해석	- 다른 법률의 해석 - 약관의 해석	- 보험계약자등의 불이익변경금지 - 기타
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 판시결과의 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) 분쟁조정의 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 보여 주는 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 일반손해보험은 분쟁조정보다 소송을 선호하는 것으로 해석할 수 있다.³⁷⁾ 분쟁유형과 소송여부와의 관계는 타법률 및 약관의 해석, 보험약관의 교부·명시의무 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 경험에 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 실체적 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 압 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)

세 분 류	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 책임 개시 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. 분쟁조정 기구인 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 분 류	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 판결에만 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 흥기에 찔려 사망한 경우에도 운행중인 교통기관에 탑승하고 있는 동안에 입은 불의의 사고로 해석한 바가 있다. 또한 보험금 청구시 서류나 증거를 위조하여 과대한 청구를 한 경우에도 '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)

세 분 류	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 자동차 보험과 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 승소가가능성이 과대평가된 사건은 걸러지고, 실질적으로 승소가가능성이 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 상고한 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 상충관계(trade-off)에 있기 때문에, 효율성이라는 이상만을 쫓는 경우에는 운용비용의 절감이라는 목표를 달성할 수는 있으나, 상대적으로 오판 가능성이 증가하여 합리성이 희생된다. 따라서 상충관계에 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 분쟁조정의 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.

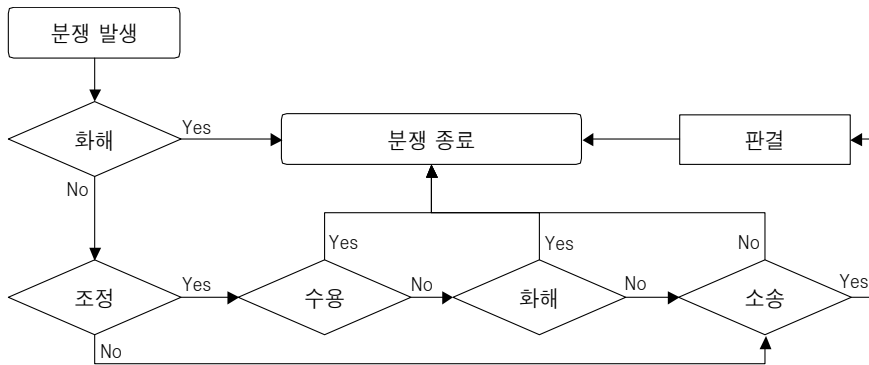
우리나라의 보험 ADR은 주로 금융분쟁조정제도의 틀 속에서 운영되고 있으며, 중재는 구속적 분쟁조정과 동일한 효과를 가져오므로, 여기서는 이해의 편의를 위하여 분쟁조정제도에 초점을 맞추어 Shavell의 분석모형을 우리나라 상황에 맞게 변형시켜 분석하고자 한다.

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.

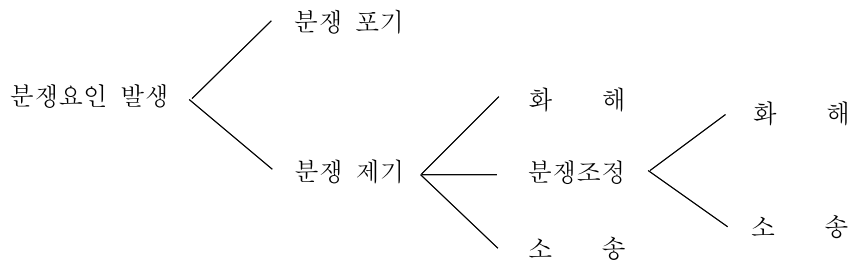
분쟁원인이 발생할 경우 계약당사자, 특히 원고⁴⁵⁾는 분쟁제기시의 편익과 비용을 비교형량하여 분쟁제기 여부를 결정하게 된다. 분쟁이 제기된 경우에는 <그림 IV-2>에서 볼 수 있듯이, 1단계에서 3가지의 선택가능한 방법이 존재하는 바, 당사자는 분쟁초기에 자율적인 화해를 선택할 수도 있고, 금융감독원에 분쟁조정을 신청할 수도 있으며, 분쟁조정으로도 해결이 어렵다고 판단할 경우에는 소송으로 직행할 수 있다. 또한 분쟁조정을 신청한 경우에는 다음 단계에서 2가지의 선택이 가능하다. 즉, 분쟁당사자는 분쟁조정을 선택한 후에도 그 경과와 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

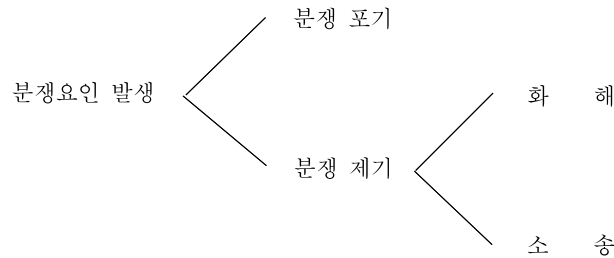


다. 기본 소송 모형⁴⁶⁾

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($=1000\text{만원} \times 40\% - 300\text{만원}$)이 된다. 즉, 소송을 제기하면 분쟁을 포기할 때보다 100만원의 이익을 얻을 수 있다. 반면, 승소확률이 20%인 경우에는 순기대이익이 -100만원($=1000\text{만원} \times 20\% - 300\text{만원}$)이다. 순기대이익의 값이 음(-)이라는 것은 소송을 제기했을 때 손해를 본다는 것을 의미한다. 따라서 합리적인 원고라면 소송으

로부터 얻을 수 있는 순기대이익이 양(+)의 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(+)의 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($=1000\text{만원} \times 0.7 - 150\text{만원}$)이고, 피고의 기대비용은 650만원($=1000\text{만원} \times 0.5 + 150\text{만원}$)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(+)의 값을 갖는 경우 화해의 성립이 가능하고, 화해가능영역의 크기가 음(-)의 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 의미하는 식을 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 종국적인 분쟁해결방법으로서 역할을 한다. 중립적인 제3자의 판단에 의해 법적 불안정성이 해소된다는 점에서 소송과 비슷한 구조를 가지며, 효력 측면에서도 소송에 준하는 분쟁해결방법으로 자리잡게 된다.

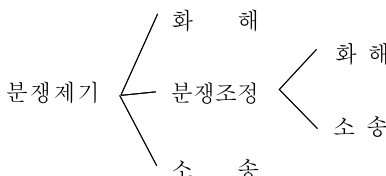
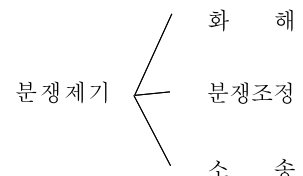
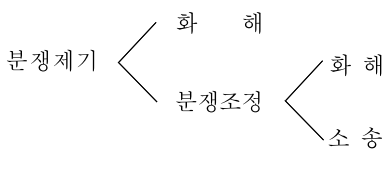
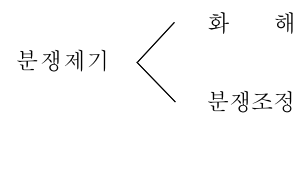
더불어 양 당사자가 분쟁상황에 직면했을 때에 반드시 분쟁조정제도를 이용해야 하는지의 여부에 따라 분쟁조정제도는 상이한 특성을 가진다. 먼저 사후적 분쟁조정제도는 소송 전 분쟁조정의 이용에 대하여 양 당사자에게 선택의 기회를 준다. 그 결과 소송에 도달하는 경로가 분쟁조정을 거치지 않는 경로와 분쟁조정을 거친 뒤 소송에 도달하는 경로 두 가지로 분화되고, 분쟁당사자들의 합리적인 의사결정에 의해 효용을 극대화하는 경로가 선택된다. 이에 반하여, 사전적 분쟁조정제도는 소송 전에 분쟁조정을 강제함으로써 결과적으로 즉각적 화해를 제외한 모든 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.

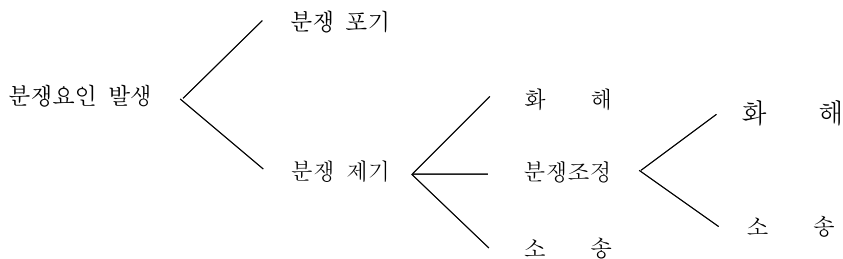
<표 IV-15> 분쟁조정제도의 유형과 특징

구분	비구속적 분쟁조정	구속적 분쟁조정
사후적 분쟁조정	① (An형) 비구속적인 분쟁조정제도를 사후적으로 선택 가능  ※ An 형의 특징 : - 소송 결과 예측에 필요한 정보제공 - 소송 전 분쟁조정 임의적 절차	② (Ab형) 구속적인 분쟁조정제도를 사후적으로 선택 가능  ※ Ab 형의 특징 : - 소송과 수평적인 분쟁해결방법 제공 - 소송의 최종적 분쟁해결 기능 부분적 대체
사전적 분쟁조정	③ (Bn형) 비구속적인 분쟁조정제도를 사전적으로 의무화  ※ Bn 형의 특징 : - 소송 결과 예측에 필요한 정보제공 - 소송 전 분쟁조정 필수적 절차	④ (Bb형) 구속적 분쟁조정제도를 사전적으로 의무화  ※ Bb 형의 특징 : - 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

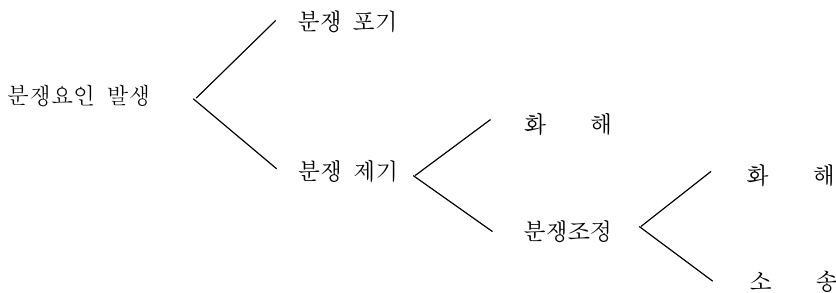
49) 소송 전 화해의 경우 '(원고의 예상 판결금액) - (원고부담 소송비용)'과 '(피고의 예상 판결금액) + (피고부담 소송비용)' 사이에서 화해금액이 결정된다. 그러나 분쟁조정 후 화해할 경우에는 분쟁조정을 이용하는데 비용이 지출되므로, '(원고의 예상 판결금액) - (원고부담 분쟁조정비용) - (원고부담 소송비용)'과 '(피고의 예상 판결금액) + (피고부담 분쟁조정비용) + (피고부담 소송비용)' 사이에서 화해금액이 결정된다.

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(+)의 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.

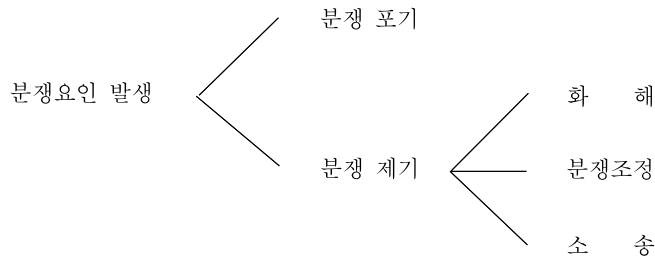
3) 구속적인 분쟁조정이 사후적으로 선택 가능한 경우(Ab형)

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($=1000\text{만원} - 200\text{만원}$)이고, 피고가 지출하는 총비용은 1,200만원($=1000\text{만원} + 200\text{만원}$)이 된다. 예측력이 완벽한 구속적 분쟁조정을 이용하는 원고가 승리했을 때 얻는 금액이 800만원이며, 피고가 지출하는 비용 역시 1200만원임을 알 수 있다.

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

<그림 IV-6> Ab형 모형의 선택도



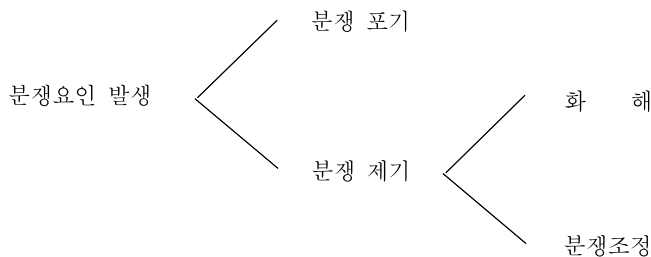
합리적인 분쟁당사자들이라면 두 가지 상반된 비용효과를 고려하여 분쟁조정제도의 비용구조가 우월한 경우 소송 대신 구속적 분쟁조정을 선택할 것이다. 예를 들어 분쟁조정 결정이 소송 결과와 정확하게 일치한다면, 오판비용은 발생하지 않으므로 운영비용의 감소만이 발생한다. 즉, 소송과 동일한 결과를 적은 운영비용으로 얻을 수 있는 것이다. 분쟁조정이 비용 측면에서 소송보다 명백히 우월하므로, 화해가 성립되지 않는 경우에는 소송 대신 분쟁조정이 선택되고, 소송은 구속적 분쟁조정에 의해 완전히 대체한다. 한편, 분쟁조정이 소송과 완전히 독립된 결정을 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, 분쟁조정의 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 순기대이익은 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 순기대이익이 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 분쟁조정의 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 분쟁조정제도의 예측력이 완전할 경우에는 소송이 전혀 발생하지 않으므로 사회적 측면에서 운영비용은 감소하고, 분쟁조정제도와 소송의 결과가 일치하므로 분쟁조정제도로 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	-	-	○소송의 순기대이익이 양(+)의 값을 갖는 경우, 원고는 분쟁을 제기함 ○소송에 대한 화해가능영역의 크기가 양(+)의 값을 갖는 경우 즉각적인 화해 발생	○양 당사자가 예측하는 소송 결과가 비슷하다면, 화해금액을 교환하는 것이 비용 최소화 목적에 부합함 ○화해가 성립되는 경우 사회적 분쟁해결비용은 발생하지 않음
사후적 분쟁조정	비구속적	완전	○즉각적인 화해가 결렬된 경우 양 당사자는 분쟁조정제도를 통해 분쟁을 해결함 - 조정에서 원고 승소 → 화해 - 조정에서 원고 패소 → 종료	○분쟁조정이 소송 결과에 대한 완벽한 정보를 제공하므로, 소송은 발생하지 않음
		전무	○화해가 성립되지 않은 경우 즉각적 소송이 발생하며, 분쟁조정은 선택되지 않음	○분쟁조정제도는 사회적 비용 감소에 아무런 기여를 못하는 분쟁조정제도를 무시함
	구속적	완전	○구속적 분쟁조정이 즉각적인 소송보다 항상 선호되며, 즉각적인 화해가 실패하는 경우 분쟁조정이 발생함	○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
	구속력	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 경우에만 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 순기대가치가 동시에 음(-)의 값을 가질 때에만 즉각적 화해가 발생함

<계속>

V. 보험분쟁 해결제도 개선방안

1. 제도 개선의 기본적 고려사항

이 장에서는 지금까지 살펴본 내용을 바탕으로 우리나라 보험분쟁 해결제도의 운영상 나타난 문제점을 어떻게 해소할 수 있는지, 그리고 보험분쟁 해결제도의 효율성과 합리성을 제고하기 위해서는 어떤 부분을 개선할 필요가 있는지에 대하여 재판외적 분쟁해결제도(ADR) 특히, 분쟁조정제도를 중심으로 검토하고자 한다. 이에 따라 이 절에서는 실효성 있는 분쟁해결제도를 구축하기 위해서 기본적으로 고려해야 할 사항들을 먼저 살펴보고, 이를 토대로 이후의 절에서 분쟁해결의 구체적인 개선방안을 제시하고자 한다.

효율적이고 합리적인 ADR을 구축하기 위해서는, 제Ⅳ장에서 살펴본 바와 같이, 무엇보다도 ADR의 재판결과에 대한 예측력을 향상시키는 것이 가장 중요하다고 할 수 있다. 이는 양 당사자 간 주관적 승소확률의 차이가 작을수록 합의가능성은 높아지기 때문이다. ADR의 예측력이 완벽한 경우에는 ADR의 구속력 여부에 관계없이 비용 효율적인 결과를 도출하는 바, ADR의 실효성을 제고하기 위해서는 무엇보다도 ADR의 예측력을 높일 수 있는 제도적 장치를 도입하는 것이 중요하다. 그러나 이 보고서에서는 ADR 예측력의 개선방안에 대해서는 논하지 않기로 한다. 이는 이 보고서의 범위를 넘어서기도 하지만, 제Ⅳ장 제1절에서 살펴본 바와 같이, 현재 보험 관련 분쟁조정은 법원의 판결례에 충실히 기초하여 이루어지고 있는 것으로 판단되기 때문이다.

더불어, ADR은 분쟁해결비용을 최소화함으로써 사회적 후생을 증진시킬 수 있어야 한다. 분쟁을 해결하기 위해서는 비용이 발생하게 되므로 그것이 편익보다 작아야 보험소비자는 분쟁을 제기하고자 할 것이며, 비용이 편익보다 클 경우에는 분쟁제기 자체를 포기하게 된다. 따라서 분쟁해결제도를 설계·운용하는 정책입안자의 목표는 사회적 분쟁해결비용의 최소화라고 할 수 있는데, 효율성과 합리성은 서로 상쇄관계에 있기 때문에, 효율성이라는 이상만을 쫓는 경우 운용비용의 절감은 달성할 수 있으나, 오판의 가능성을 높여

합리성이란 이상이 희생되고 오판비용이 증가하게 된다. 따라서 ADR을 설계함에 있어 가급적 운용비용을 낮추도록 하되, 운용비용을 낮추는 데 치중한 나머지 오판비용을 증가시켜서는 안 될 것이다.

다음으로 ADR은 보험분쟁이 발생한 경우 보험회사와 보험소비가 동등한 위치에서 분쟁해결을 시도할 수 있도록 제도적으로 뒷받침하는 역할을 수행할 수 있어야 한다. 보험상품의 경우는 여타 산업이나 금융 분야와는 달리 사후적인 상품으로서의 특성을 가지므로, 분쟁발생시 그 해결방법 역시 일반인이 이해하기에는 복잡하고 어려운 면이 존재한다. 그 결과 보험회사가 소비자에 대하여 정보와 전문성 측면에서 우위를 차지하게 되고, 분쟁발생시 소비자는 보험회사에 비해 불리한 입장에 있을 수밖에 없다. 게다가 보험소비는 보험분쟁을 접할 기회가 거의 없지만, 보험회사는 매년 수천 건의 보험계약관련 분쟁을 처리하고 있으며 자체적으로 변호사를 고용하고 있어, 노하우나 전문성 면에서 소비자보다 월등히 우위에 있다. 따라서 ADR은 상대적으로 열위에 있는 보험소비가 보험회사와 대등하게 협상할 수 있도록 지원할 필요가 있다.

또한 ADR은 당사자 사이에 정보가 충분히 교환될 수 있도록 설계되어야 한다. 정보교환을 통해 ADR 결정에 대한 신뢰도를 높일 수 있고, 이로써 ADR 절차 내에서 화해를 가능하게 하기 때문이다. 분쟁당사자 간의 충분한 의사소통이 이루어지도록 하기 위해서는 ADR 절차를 비공개로 하는 등 최소한의 비밀성을 보장하는 제도적 보완이 필요하다. 특히, 기존 판례 및 분쟁조정결과에 대한 정보를 공유함으로써 재판결과에 대한 주관적인 승소율이 비슷해진다면 화해가능성을 더 높일 수 있을 것이다.

마지막으로, ADR의 실효성 제고를 위한 기초적인 토대로서 먼저 ADR의 이용가능성을 향상시킬 필요가 있다. 그리고 그 이용가능성을 향상시킬 수 있는 방법으로는 분쟁조정결과에 대한 구속력 부여를 고려해 볼 수 있다. 제4장 제2절의 분쟁조정의 경제학적 분석에서 살펴보았듯이, 분쟁조정에 구속력을 부여할 경우 재판을 감소시켜 결과적으로는 사회적 비용이 명백하게 감소하는 것으로 나타난다. 다만, 현실적으로 분쟁조정의 구속력 부여가 당위성을 갖기 위해서는 재판에 대한 예측력이 전제되어야 한다. ADR의 이용가능성을

제고하는 또 다른 방법으로는 소비자에 대한 교육 및 홍보를 통해 ADR의 존재를 부각시키고 그 장점을 인식시키는 간접적인 방법과 소송 전에 ADR을 의무화하는 방법 등이 있을 수 있다. Shavell(1995)의 연구결과에서도 볼 수 있듯이 사전적 ADR 합의는 당사자의 복리를 증진시키며, 그렇기 때문에 대개 법률적으로 강제되어야 하는 것으로 생각되고 있다.

2. 현행 제도상 분쟁조정 기능 강화 방안

분쟁조정은 불필요한 소송이 남용되는 것을 방지하고, 분쟁해결의 신속성, 자율성 및 전문성을 확보함으로써 실효성 있는 분쟁해결을 도출하는데 기여할 수 있다. 이러한 장점에도 불구하고 우리나라의 경우 보험관련 분쟁조정이 활성화 되고 있지 못하고 있는 바, 이는 분쟁조정제도 내에 스스로의 실효성을 제약하는 요소가 존재하기 때문인 것으로 판단된다. 따라서 이하에서는 현행 제도의 기본골격은 유지하는 범위 내에서 분쟁조정위원회의 기능을 강화하고 분쟁조정의 실효성을 제고하는 측면에서의 제도개선방안을 먼저 모색해 보고자 한다.

가. 조정기간 제한 규정의 완화

현재 금융위법은 금융감독원장으로 하여금 분쟁조정의 신청을 받은 날로부터 30일 내에 합의가 이루어지지 않을 경우 동 신청안을 조정위원회에 회부토록 하고(§54③), 조정위원회는 60일 이내에 이를 심의하여 조정안을 작성하도록 하고 있다(§54④).

그러나 보험은 여타의 산업분야와는 달리 추상적이면서 기술적이고 대수의 법칙을 전제로 하는 등 보험 그 자체가 갖는 특수성으로 말미암아 복잡다단한 형태를 띠고 있으므로, 이를 확일적으로 60일 한도로만 조정결정을 요구하는 것은 자칫 시간적 제약으로 인한 부실 심의 가능성을 야기할 수 있다. 물론 분쟁처리를 신속하게 진행시키기 위해 그 처리에 일정한 시간적 제약을 부과

한 법규정의 취지는 충분히 이해할 수 있겠으나, 분쟁해결에 있어 시간적 제약에 얽매일 경우 실제적 진실을 간과함으로써 그 처리결과에 대해 당사자의 불만이 여전히 존속하게 될 수 있다는 점도 고려해야 할 것이다. 그리고 이와 같은 현상이 자주 발생할 경우 분쟁조정에 대한 소비자나 금융회사의 신뢰성을 저하시키고, 분쟁조정을 기피하게 만드는 원인으로 작용하게 될 것이다. 또한 사안에 따라서는, 조정위원이 판단하기에, 당사자 간의 격앙된 감정만을 추스른다면 쉽게 합의에 도달할 수 있는 사례도 존재할 것인 바, 이러한 경우에는 기간제한이 오히려 당사자 간 합의에 걸림돌로 작용할 수도 있다.

따라서 조정기간을 획일적으로 제한할 것이 아니라 사안의 전문성·복잡성 등을 고려하여 탄력적으로 운영할 수 있도록 개선할 필요가 있다. 예를 들어 조정안 작성 기한을 기본적으로 15일, 30일, 60일, 90일 등으로 세분화하는 것을 검토해 볼 수 있다. 사실조사가 필요 없는 분쟁 등 비교적 가벼운 사안은 15일 이내에 처리하도록 하여 분쟁해결의 신속성을 제고하되, 특별히 복잡하고 전문적인 사안의 경우는 다방면의 전문가가 참여하여 충분히 검토될 수 있도록 작성기한을 설정하되, 동 기한도 초과할 것으로 예상되는 경우는 당사자들의 양해와 위원장의 승인을 얻어 일정한 제한하에 기간을 더 연장할 수 있도록 개선할 필요가 있을 것이다. 물론 이 경우에도 2개월을 초과하는 사안의 경우에는 매 2개월마다 소비자에게 중간보고를 하여 소비자가 처리상황을 파악할 수 있도록 함으로써 소비자의 불만을 최소화하여야 할 것이다.

나. 조정위원 수 제한 완화

현재 금융위법은 조정위원회를 위원장이 매 회의마다 지명하는 7인 이상 11인 이하의 조정위원회 위원으로 구성토록 하고 있으나(§54①), 이 또한 그 수를 획일적으로 제한할 필요는 없으며 사안별로 융통성 있게 운영할 필요가 있다.

일반적으로 필요 이상의 과도한 조정위원의 참여는 조정위원회 운영에 고비용·저효율을 초래할 가능성이 크다. 동일한 회의에 많은 위원이 참여할수록 회의시간이 길어지고, 회의당 처리하는 사건의 수는 줄어들며, 회의 개최 및 운영에 소요되는 비용은 오히려 증가하기 때문이다. 다시 말하면, 동일한

회의에 참여하는 조정위원의 수가 많아지면 많아질수록 하나의 사건당 조정 업무에 투입되는 시간이 길어지는 것이며, 따라서 전체적인 회의 개최 횟수는 줄어들 것이므로 이는 결과적으로 하나의 사건당 부여되는 시간은 줄어들게 하는 효과를 가져온다. 실제적으로도 월 1회 또는 2회 정도 개최되고 있는 보험분쟁조정위원회에서는 10여건 넘는 사건을 불과 몇 시간 안에 의결하고 있어 실체적 진실 발견을 어렵게 하는 원인이 되고 있는 것으로 지적되고 있다.

따라서 조정위원 수도 구체적 사안의 복잡성에 따라 달리 적용할 필요가 있다. 사회가 복잡 다기화 되어 가는 현실에서 일부 분쟁은 보다 전문적인 법률지식이나 새로운 의학지식 등 전문성을 요하는 사안이 자주 제기되므로, 이 경우에는 보다 심층적인 심사를 위해서 위원 수를 보다 확대하여야 한다. 반면, 분쟁금액이 소액이거나 비교적 단순한 사건은 소수의 위원이 조정하는 것이 보다 효율적일 것이다.

이는 위원회의 회의 개최시기와 방법 및 위원 수를 보다 탄력적으로 운영 함으로써 개선할 수 있다. 예를 들어 조정위원을 '3명 이상'으로만 규정하여 인원 하한선을 낮출 뿐만 아니라 상한선도 폐지함으로써 분쟁조정위원회 개최에 필요한 위원 수를 탄력적으로 운영할 수 있도록 하고, 보험분쟁 조정위원회를 여러 소위원회로 구분하여 각 소위원회에서 조정안을 심의하게 한다면, 회의 개최의 용이성과 빈도를 높일 수 있을 것이다. 다만, 3인 내지 5인 소위원회에서 조정위원 간에 이견이 있는 사안이나 기존 결정을 번복하는 내용의 결정에 대해서는, 대법원의 전원합의체판결처럼, 전체 위원회의 의결을 거치도록 한다면 조정결정의 전문성이나 신뢰성을 제고시킬 수 있을 것으로 판단된다. 이와 함께, 현재 비상근위원만으로 구성되어 있는 조정위원 중 일부 의료·법률전문가 등을 상근위원화 한다면 분쟁조정제도의 실효성을 보다 높일 수 있는 계기가 될 것이다.

다. 분쟁조정기능의 통합

현재 금융감독원의 관할범위에서 벗어나 있는 새마을금고, 우체국보험, 공제 등을 포함한 모든 금융권에 대해서 분쟁이 단일한 금융분쟁조정제도에

서 해결될 수 있도록 하고, 장기적으로는 이를 통합금융법에 반영할 수 있도록 하는 것이 바람직하다. 현재 금융감독원의 감독을 받지 않는 새마을금고와 우체국에 대해서는 적용이 배제되고 있는데, 금융분쟁조정위원회의 분쟁조정 대상을 이들 기관에 대해서도 확대 적용할 필요가 있다. 만약 이러한 개선이 당장 여의치 않다면 차선택으로서 공제 등 유사보험 소비자의 경우, 소비자 자신의 선택에 따라 금융분쟁조정위원회의 분쟁조정을 받을 수 있도록 허용하는 방안도 검토할 수 있다.⁵¹⁾ 이 경우 해당 금융기관에 대해서는 건당 일정 금액의 수수료를 징구하는 것이 합리적일 것이다.

또한 보험계약 관련 분쟁조정은 금융감독원 외에 한국소비자원에서도 수행할 수 있는 바, 분쟁해결의 전문성 및 일관성 제고를 위해서도 금융감독원의 '금융분쟁조정위원회'로 조정업무를 일원화할 필요가 있다. 소비자기본법은 소비자의 정의를 '사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 소비생활을 위하여 사용하는 자 또는 생산활동을 위하여 사용하는 자로서 대통령령이 정하는 자'로 폭넓게 정의하고 있으며, 한국소비자원으로 하여금 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위한 소비자분쟁조정위원회를 설치하도록 하고 있다(동법 제60조). 따라서 보험계약관련 분쟁조정업무도 소비자기본법상 한국소비자원의 수행업무범위에 포함될 수 있다는 데에는 이견이 없다.

그러나 소비자기본법상 소비자단체와 한국소비자원 모두에 '다른 법률의 규정에 따라 설치된 전문성이 요구되는 분야의 분쟁조정기구에서 관장하는 사항'에 대해서는 대상업무에서 제외하고 있는바(동법 제31조 및 제35조), 이는 전문성이 필요한 특수분야의 경우는 소비자보호와 관련된 문제라고 할지라도, 그 전담기관에 분쟁조정업무를 맡기겠다는 것이 법 제정의 취지라고 할 것이다. 실제로도 소비자단체의 분쟁조정업무에서는 보험관련 분쟁을 제외시키고 있다. 그럼에도 불구하고, 한국소비자원의 경우에는 시행령에서 당해 예외사유를 중복신청한 경우만으로 좁게 규정함으로써 본래의 취지를 훼손시키고 있는 것으로 볼 수 있다.

51) 어느 방안이든 금융위법과 해당 유사보험기관의 소관법률을 모두 개정하여야 할 것이다. 최근 정책당국에 의해 추진되고 있는 '유사보험 감독일원화'와 동일한 맥락에서 검토할 필요가 있다.

보험회사에 대한 별도의 감독기관이 존재하고, 법령상 보험분쟁조정업무의 처리를 위하여 별도의 조정위원회를 설치하고 있는 상황하에서 상대적으로 전문성이 취약한 한국소비자원이 보험에 관한 분쟁조정업무를 중복 수행하는 것은 동일 사안에 대해 이중 잣대를 제시할 우려가 있어, 소비자를 혼란스럽게 할 뿐만 아니라 불필요한 불만을 야기시키는 결과를 초래할 것으로 사료된다. 따라서 소비자기본법 시행령상 한국소비자원의 분쟁조정업무 적용제외대상(제28조)을 동 시행령상의 소비자단체의 적용제외대상(제25조)과 수준을 맞추므로써 소비자기본법의 취지를 훼손하지 않도록 할 필요가 있다.

3. 분쟁조정위원회의 독립성 확대 및 독립기관화

분쟁조정이 활성화 되지 못한 이유 중 하나로 분쟁조정기구의 신뢰성 및 독립성이 부족한 점을 꼽을 수 있다. 보험분쟁조정제도가 시장에서 완전히 자리를 잡기 위해서는 보험소비자뿐 아니라 보험회사로부터도 신뢰를 받을 수 있도록 사회적 역할을 수행하여야 한다. 여기서 독립성이란 누구의 지시나 명령에도 구속을 받지 아니하는 상태를 말하는 것으로, 분쟁조정업무에 있어서는 분쟁조정결정 자체의 독립은 물론 절차상의 독립도 포함하는 개념이라고 정의할 수 있다.

분쟁해결기관을 감독기관으로부터 독립시키는 것은 다양한 이점을 가져다 준다.⁵²⁾ 가장 큰 장점은 분쟁해결과정의 독립성이 두 기관의 분리를 통해 향상된다는 점이다. 감독기관의 최우선 업무는 보험회사들의 건전성을 관리하고 부적절한 행위를 감시하는 것이다. 이러한 업무는 필연적으로 관련 업계와의 공조를 수반하기 때문에 감독기관 산하에 있는 분쟁해결기관은 업계로부터 독립적일 수 없다. 또한 감독기관 하부에 있는 분쟁해결기관이 스스로 독립적인 문화를 형성하는 일은 쉽지 않다. 우선 조직의 목표가 다르다. 감독기관은 업계와의 공조를 통해 미래에 발생 가능한 추상적인 문제들을 예방하는 데 노력하는 조직인 반면, 분쟁해결기관은 과거에 발생한 구체적인 문제를 해결

52) Schwarcz(2008), pp.799-802 참조

하는 기관이기 때문이다.

둘째, 감독기관의 권위가 미치지 않아야 분쟁해결기관의 직원들이 보험소비자, 보험회사, 그리고 기타 이해관계자들에게 자신의 역할을 분명히 주지시킬 수 있다. 실제로 영국의 FOS는 FSA로부터의 독립성을 확보하고 FOS의 목표를 명확하게 하기 위하여 FOS의 목표는 분쟁의 공정한 해결이지 범법행위를 한 금융기관에 대한 처벌이 아님을 오랜 기간 설명해왔다. 즉, FOS 스스로가 자신이 감독기관으로 비춰지는 것을 피하기 위하여 FOS의 독립성을 강조함으로써 업계와 긴밀하게 연결된 FSA가 임명하는 산하기관이라는 인식에서 벗어나고자 노력하였다.

셋째, 조직의 독립성은 분쟁해결기관이 다른 정책목표의 희생양이 되는 것을 방지한다. 예산이나 인적자원의 제약이 발생할 경우 감독기관 산하에 있는 분쟁해결기관은 그 기능의 일부를 포기하여야 하는 경우가 발생할 수 있지만, 독립된 분쟁해결기관은 자신의 고유 업무인 분쟁해결을 주어진 자원 내에서 효율적으로 처리하기 위하여 노력할 수 있다.

마지막으로, 분쟁해결기관이 감독기관으로부터 독립함으로써 보험사들이 분쟁해결기관에 대하여 가지는 두려움을 감소시킬 수 있다. 일반적으로 보험회사는 감독기관에 소속된 분쟁해결기관을 이용하는 경우 그것이 감독기관의 또 다른 감사나 조사활동을 유발하지 않을까 걱정한다. 따라서 이러한 보험회사들의 두려움을 경감함으로써 개별사건의 원활한 해결을 유도할 수 있다. 실제로 미국의 보험회사들은 감독기관에 소속된 분쟁해결기관을 이용하는 경우 그 사실 자체가 보험회사의 잘못을 인정하고 감독기관에 안 좋은 인상을 줄 수 있다는 인식 때문에 분쟁해결기관의 이용을 꺼려하는 것으로 알려져 있다.

그러나 현재 금융분쟁조정위원회의 운영형태를 살펴보면 형식적 측면에서는 물론 내용적 측면에서도 금융감독원에 종속되어 있다고 할 수 있다. 분쟁조정위원회는 금융위법에 따라 금융사업을 감독하는 금융감독원에 설치(§51)되어 있으며, 위원장은 금감원 부원장이 겸임하고, 조정위원을 금융감독원장이 위촉(§52②)하게 되어 있다. 게다가, 분쟁조정위원회의 심의결과는 금융감독원장이 당사자에게 제시하여 수락을 권고할 수 있을 뿐만 아니라(§53⑤), 금융감독원장은 조정안에 대하여 분쟁조정위원회에 재의를 요구할 수 있는

권한(§54③)을 가지고 있다. 따라서 분쟁조정위원회는 금융감독원의 보조기관이나 자문기관에 불과한 것으로 판단할 수밖에 없으며, 분쟁조정위원회가 금융감독원 내부의 단순 민원처리기구화 되어, 객관적이고 독립적인 분쟁조정 전문기구로서의 역할을 수행하는 데에는 미흡한 점이 많다.

그러므로 현행 조정제도의 기능 및 실효성을 제고하기 위해서 다음과 같은 개선이 이루어져야 할 것이다. 먼저, 분쟁조정위원회의 내부적인 의사결정의 독립성 확보 차원에서 분쟁조정위원회에 대한 금융감독원장의 역할을 축소하여야 한다.⁵³⁾ 분쟁조정위원회는 여타의 기관으로부터 견제를 받거나 그의 결정에 구속을 받아서는 안 되기 때문이다. 따라서 위원장은 상호 호선하거나 금융감독원장의 제청을 받아 금융위원회에서 임명토록 하고, 심의결과는 위원장이 수락을 권고하며, 위원장은 조정안에 대해 금융감독원장과 협의하도록 의무화 하는 수준으로 독립성을 강화할 필요가 있다. 이렇게 함으로써 비로소 분쟁조정위원회가 사적 계약에 대한 순수한 사법적 심사·의결기관으로서의 본질적 기능을 수행할 수 있는 토대를 얻게 될 것으로 기대할 수 있다.⁵⁴⁾

더불어, 장기적으로는 독립성을 갖춘 분쟁해결기구를 설치함으로써 소비자 보호라는 큰 틀 아래서 복잡다단한 보험분쟁을 재판외적 방법을 통해 효율적이고 합리적으로 해결하는 모습을 보여 주어야 한다. 이를 위해서는 금융감독원으로부터 분쟁조정업무를 자회사 형식으로 분리·운영하여 독립성을 확대하거나, 민원 및 분쟁업무만을 전적으로 취급하는 독립적 분쟁조정기구를 설립하는 방안을 검토할 필요성이 있다. 기구의 독립성이 갖추어져야 분쟁조정 업무담당자의 입장에서 전문직 종사자로서 분쟁처리업무에 대한 소명의식을 가지고 공정한 분쟁해결을 위하여 노력하고자 할 것이기 때문이다.

53) 헌법재판소가 행정형 ADR을 평가하면서 주목한 것은 ADR을 주관하는 심의회·위원회 등이 중립적이고 독립적인지 여부, 절차가 공정하고 신중한지 여부, 당사자의 동의가 진정이었는지 여부 등이다. 조홍식(2006), p.56

54) 영국의 경우, 제3장에서 살펴보았듯이, FOS는 FSA로부터 독립되어 운영되고 있으며, FSA는 FOS의 의사결정과정에는 전혀 관여하고 있지 않다. 그러나 이 경우에도 FSA가 여러 가지 경로를 통하여 FOS에 대한 통제력을 행사하고 있기 때문에 FOS의 독립성에 대한 비판은 여전히 존재하고 있다.

4. 소송 전 분쟁조정 의무화

분쟁조정제도의 도입취지 중의 하나는 분쟁이 소송으로 물리는 현상을 억제함으로써 사회적 분쟁해결비용을 감소시키는 역할을 수행하는 것이다. 그러나 현재 보험관련 분쟁의 경우 아직도 상당수가 소송에 의한 분쟁해결에 의존하고 있는 실정이라고 할 수 있다. FY'07의 민원제기 건수가 31,993건인 데 반해 동년 말 기준 소송건수가 7,319건으로 전체 민원제기 건수의 4분의 1에 해당하고 있으며, 보험회사의 경우 자신에게 불리한 결정이 내려질 것으로 예상하여 조정안 결정통지 전 단계에서 법원에 '채무부존재확인소송'을 제기하여 분쟁조정을 중단시키는 사례도 증가하고 있는 것으로 나타나고 있다. 따라서 분쟁조정제도의 실효성을 제고하기 위해서는 분쟁조정제도 자체의 이용률을 증가시키는 것이 필요하며, 분쟁조정제도의 이용도를 제고시킬 수 있는 가장 직접적이고 효과적인 방법은 소송전 분쟁조정을 의무화하는 것이라고 할 수 있다.

소송 전 분쟁조정을 의무화 할 경우 다음과 같은 효과를 기대할 수 있다. 분쟁조정에는 관련 분야의 전문가들이 심의과정에 참여하므로, 소비자는 소송에 앞서 이러한 전문가들과 의견을 나누고 정보를 습득할 수 있는 기회를 가질 수 있으며, 조정과정에서 양 당사자 모두에게 협상을 통한 능률적이고 적극적인 분쟁해결을 시도할 수 있는 여지가 생긴다. 또한 분쟁조정결정이 향후의 소송에 대한 예측가능성이 클 경우에는 분쟁조정이 분쟁당사자의 주관적 승률을 현실화 하여 소송의 발생을 억제하므로, 소송전 분쟁조정은 사회 전체의 불필요한 비용의 지출을 제어하는 효과도 발생시킨다. 마지막으로 소송전 분쟁조정 의무화는 분쟁당사자의 분쟁조정중 소송제기를 곤란하게 하므로 불필요한 비용의 낭비를 절감시킬 수 있으며, 특히 전문성이나 정보력에서 열위에 있는 소비자의 입장에서는 보험회사의 남소를 제한하는 역할을 기대할 수 있다.

소송 전 분쟁조정의 의무화는 소관법률인 금융위법의 개정을 통해서도 가능하겠지만, 당사자 간의 약정 즉, 보험약관에 의무화 조항을 삽입하여 시행하는 방법도 가능하다. 분쟁이 발생한 경우 재판을 신청하기 전에 미리 조정

을 신청하고 조정이 이루어지지 않았을 때에만 재판으로 갈 수 있게 한 것을 조정전치주의라고 하며, 우리나라에서는 현재 법상 조정전치주의는 가사조정이나 노동쟁의조정 등 일부에 대해서만 인정되고 있다. 그러나 독일의 경우에는 일정 소가(訴價) 이하의 사건에 대해서는 법원에 제소하기 전에 조정을 먼저 거치도록 의무화하고 있으며⁵⁵⁾, 우리나라 민사법원도 조정전치주의를 도입하고자 검토한 바가 있다.⁵⁶⁾ 사전적 분쟁조정제도가 당사자 간의 합의에 의해 강제될 경우에는 보험계약 체결시 소비자에게 이에 대한 충분한 설명이 제공되어야 할 것이며, 만일 이러한 설명의무가 이행되지 않을 경우 또 다른 분쟁의 원인이 될 수 있음을 간과해서는 안 된다.

그러나 사전적 분쟁조정제도 의무화에 대해서는 다음과 같은 우려도 존재한다. 먼저, ADR의 발전이 불완전한 상태에서 ADR의 이용을 의무화 하는 것은 불필요한 시간 소모만을 초래할 뿐이며, 재판청구권을 침해하는 문제가 발생될 수 있다는 주장⁵⁷⁾이 있다. 더불어, 법원예의 보험계약 관련 소송은 매년 6천여 건에 달하는 바, 사전적 분쟁조정을 의무화할 경우 금융감독원이나 분쟁조정위원회의 입장에서는 분쟁조정업무의 급격한 증대로 인한 소화능력이 문제될 수 있다. 현재 금감원은 매년 27,000여건의 보험민원을 처리하고 있으나, 분쟁조정이나 소송에 비해서는 심도가 현저히 차이가 날 것으로 예상되기 때문이다. 또한 증가한 분쟁조정을 처리하기 위해서는 광범위한 규모의 조정인단을 구성할 필요가 있으나, 보험에 능통한 학계나 법조계 인사의 확보에는 일정한 한계가 존재한다.

그럼에도 불구하고 제4장의 사례분석에서 검토하였듯이 우리나라의 분쟁조정은 법원 판결에 대한 예측력이 상당히 높으므로 제도 도입에 따른 효익이 더 클 것으로 판단되며, 당장의 제도 도입이 곤란하다고 판단되는 경우에는 일정 금액 이하의 분쟁에 대해서만 적용하는 방안을 차선택으로 검토할 수

55) 독일은 1999년 법원외에서의 분쟁해결촉진에 관한 법률을 제정하여 소가 1500DM(750EUR) 이하의 재산권에 관한 분쟁, 상린관계에 기한 이웃 간의 분쟁, 개인의 명예훼손에 관한 분쟁 등에 관하여 승인된 분쟁기관에서 반드시 분쟁해결을 먼저 시도하도록 하여 화해에 의한 분쟁해결 시도를 소의 적법요건으로 하고 있다. 유병현(2004), p.45

56) 이시윤(2000), pp.2-3.

57) 유병현(2006), p.310.

있을 것이다. 민사사건의 경우에도 조정전치주의를 도입할 경우 소가 5천만원 이하의 사건에 대해서 적용하는 것이 바람직하다는 의견이 제시된 바가 있다.⁵⁸⁾ 더불어, 재판청구권 침해의 문제는 반대의 입장에서 생각해 볼 필요가 있다. 즉, 분쟁조정을 통하여 분쟁을 해결하고자 하는 소비자의 경우에는, 보험회사가 소송을 제기함으로써 어쩔 수 없이 소송으로 직행하게 되므로 오히려 조정을 받을 권리를 박탈당하는 것으로 생각할 수 있다. 특히, 소송비용을 부담할 능력이 없는 소비자에게는 이러한 상황이 더욱 심각한 문제로 부각될 것이다.

5. 분쟁조정결정에 대해 편면적 구속력 부여

현행 금융위법 제55조는 '(양)당사자가 조정안을 수락한 경우 당해 조정안은 재판상의 화해와 동일한 효력을 갖는다.'라고 규정하고 있다. 이를 반대로 해석하면, 당사자 일방이 조정안을 수락하지 않을 경우에는 조정이 성립되지 않음을 의미한다.

당사자 간의 자율이 중요시되는 분쟁조정에서는 사업자가 소비자보다 우월한 지위에서 협상에 임하게 되는 경우가 많은 것이 현실이다. 분쟁조정은 본질적으로 진실의 추구나 엄격한 증거주의에 의한 결정보다는 당사자 간의 과실정도를 참고하여 일정부분 양보와 타협을 통하여 원만한 합의를 도출하고자 하는 분쟁해결방법이다. 여기서 법과 제도는 소비자와 사업자를 대등한 관계로 설정하고 있는 반면, 실제 시장에서는 사업자가 소비자보다 우월한 지위에 있는 것이 일반적인 거래현실이며, 또한 조정안의 수용 여부에 대해서도 소비자는 사업자에 비해 불리한 입장에 놓여 있는 경우가 많다. 즉, 사업자의 경우 조정안을 거부할 경우에도 추가적인 부담이 거의 없는 반면, 소비자의 경우에는 조정안을 거부하면 소비자 자신이 직접 소송을 통하여 권리를 주장하여야 하는데, 여기에는 여러 가지 여건상 사업자에 비해 상당히 불리하다는 것을 쉽게 짐작할 수 있다. 따라서 소비자가 조정안을 수용하는 경우에도 원

58) 이시윤(2000), p.3.

만한 합의에 의해 조정안을 받아들였다고 하기 보다는 선택가능한 다른 대안이 없기 때문인 경우가 많다고 할 수 있다.⁵⁹⁾

또한 분쟁조정에는 사실조사, 당사자 의견청취, 조정안 작성, 조정위원회의 심의 등 많은 시간과 비용이 투입되는 바, 분쟁조정 과정 진행중 일방당사자가 자신에게 불이익한 결정이 내려질 것으로 예상하여 소송을 제기한다면, 그 시점에서 분쟁조정이 중단되어, 그 동안의 분쟁조정업무가 무위로 돌아가게 되고 어렵게 작성된 조정안이 활용되지도 못하고 폐기 되는 등 사회 전체적인 측면에서 비효율성을 초래할 것이다.

따라서 분쟁조정결정에 대한 구속력 부여는 소비자 보호와 실효성 제고라는 정책적 측면에서의 고려가 많이 작용하는 것이며, 이러한 취지하에서 편면적 구속력의 부여가 그 의미를 갖는다고 하겠다. 여기서 '편면적'이란 구속력이 보험회사에게는 적용되나, 보험소비자에게는 적용되지 않음을 의미한다. 즉, 분쟁조정위원회의 분쟁결정에 대해 보험회사는 거부의를 밝힐 수 없으나, 소비자는 거부의를 밝힐 수 있으며, 소비자가 수용의 뜻을 밝혔을 경우에는 보험회사의 의견과는 상관없이 분쟁조정이 합의된 것으로 본다는 것이다.

보험회사의 측면에서도 분쟁조정 결정에 대한 구속력 부여는, 분쟁조정의 법원 판결에 대한 예측력이 높음을 감안할 때, 종국적으로는 불필요한 남소를 방지함으로써 분쟁에 소요되는 시간과 비용을 절감하는 효과를 가져올 수 있을 것으로 판단된다.

그러나 분쟁조정에서의 편면적 구속력 부여에 대한 최대의 걸림돌은 보험회사의 '재판을 받을 권리'를 침해할 수 있다는 점이다. 특히, 편면적 구속력이 사전적 분쟁조정과 연결될 때 보험회사는 분쟁발생시 무조건 조정으로 가야 할 뿐만 아니라 조정의 결과를 전적으로 수용해야 하므로 헌법상의 기본권을 침해한다는 비난이 가능해진다.

그럼에도 불구하고 분쟁조정에 편면적 구속력을 부여하는 것이 준사법적 기능을 수행하고 있는 분쟁조정위원회의 실효성 제고와 위원회의 기능강화에 부합하며, 종국적으로는 보험소비자 보호와 연결되는 것이라고 생각한다.⁶⁰⁾

59) 백병성(2002), pp.97~100.

분쟁조정에 구속력을 부여하기 위해서는 실제로 두 단계의 업무처리절차를 도입할 필요가 있다. 먼저, 조정신청인인 보험소비자가 분쟁조정을 신청하면 일정한 권한을 부여받은 업무담당자가 사실조사나 당사자 의견청취 등의 절차를 거쳐 분쟁사안에 대한 1차적 결정을 하여야 한다. 이러한 1차적 결정에 대해서는 보험소비자와 보험회사 모두 수락과 거부의 의사를 표시할 수 있다. 그러나 어느 일방이라도 거부의 의사를 표명한 경우에는 동 사안은 조정위원회의 심의를 거쳐야 하고, 조정위원회의 최종결정에 대해서는 보험회사는 거부의 의사를 표명할 수 없으며, 보험소비자가 거부의 의사를 표시한 경우에 한하여 보험소비자와 보험회사는 법원에 소송을 제기할 수 있는 것이다. 물론 보험회사는 조정절차의 진행중에는 소송을 제기할 수 없어야 할 것이다.

민약 재판청구권 침해에 대한 논쟁과 관련해서 분쟁조정에 편면적 구속력을 전적으로 부여하는 것이 곤란하다면 다음과 같은 차선택을 고려해 볼 수 있다. 먼저, 여타 선진국의 사례⁶¹⁾에서처럼 일정 금액(예를 들어 5천만원이나 1억원) 이하에 대해서만 분쟁조정결정에 대해 편면적 구속력을 부여하고, 그 이상에 대해서는 보험회사가 조정결정을 수용하지 않는 경우에 한하여 당해 소비자에 대하여 분쟁조정위원회가 의무적으로 소송을 지원하는 방안을 상정해 볼 수 있다. 이 경우 구속력 부여 대상을 현실적 수준에서 조정할 수 있어 보험회사의 불만을 완화시킬 수 있을 것으로 판단되며, 대상 사안의 금액이 일정 금액 이상이어서 편면적 구속력이 부여되지 않는 경우에도 소송지원제도를 통하여 소비자를 보호하게 하는 한편, 소송지원비용은 종국적으로는 보험회사의 부담으로 연결되므로, 보험회사의 불필요한 소송을 제한하는 역할을 수행할 것으로 예상된다.

60) 영국의 경우 편면적 구속력을 부여하고 있는 FSMA나 FOS의 절차는 영국의 인권법(Human Rights Act 1998)이나 유럽인권협약(European Convention on Human Rights Act)에 따라 제정된 것으로, 관련 규정과 충돌되는 사항은 없는 것으로 받아들여지고 있다.(FSA & FOS, "Review of cases by external appeal: after an ombudsman decision", *Consultation Paper*, 2004.7, pp.27-31)

61) 영국의 경우에는 금융회사가 FOS의 조정결정서를 수락하지 않아도 금융회사에 대해서는 10만 파운드(약 2억원)의 범위 내에서 구속력을 가지며, 독일의 경우에는 5,000유로(약 900만원), 호주의 경우에는 28만 달러(약 2억 7천만원)의 범위 내에서 보험업부즈만이나 ICS의 결정에 대한 편면적 구속력을 부여하고 있다.

다음으로, 분쟁조정위원회의 조정안에 대하여 구속력을 부여하지는 않지만, 미국의 사례와 같이⁶²⁾ 조정안에 대하여 보험회사가 조정안의 수락을 거부하거나 조정진행중 소송을 제기함으로써 조정을 중단시켰을 경우 보험소비자가 중재를 선택하면 보험회사로 하여금 중재에 따르도록 강제함으로써 소비자에게 스스로 소송의 비효율로부터 벗어나게 하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것이다.⁶³⁾

6. 전문보험계약자에 대한 보험중재제도 도입

중재제도는 오늘날 다양한 형태의 분쟁을 보다 효율적으로 해결하는 수단으로 여겨지고 있으며, 전세계적으로도 법원의 재판을 대체하는 대표적인 분쟁해결수단으로 자리잡아가고 있다. 중재판정은 법원의 확정판결과 동일한 효력을 가지고 있으며, 분쟁당사자들은 중재제도를 통하여 신속하고 저렴하게 분쟁을 해결할 수 있는 등 다양한 장점을 갖고 있기 때문에 국제상거래에서는 특히 많이 이용되고 있다. 우리나라의 경우 민사부문에서는 분쟁해결제도로서의 중재제도가 아직 활성화되어 있지는 않지만, 중재제도가 가지는 여러 장점에 힘입어 앞으로는 우리나라에서도 중재제도의 이용이 활성화될 것으로 기대된다. 보험 등 금융부문에 있어서는 중재제도의 이용도가 매우 낮게 나타

62) 미국 BBB의 경우는 조정실패시에 소비자가 BBB의 중재합의에 서명하면 사업자는 중재 합의에 동의하도록 하고 있다. BBB는 사업자가 중재합의에 동의하지 않으면 회원자격을 박탈할 수도 있으며 또한 당연히 합의해야 하는 것으로 인식되고 있다. 김석철(2002), p. 231

63) 이는 기홍철(1997), 김경배(2005) 등이 제안한 조정·중재(med-arb) 제도와 유사하다. 조정(Mediation)과 중재(Arbitration)의 혼합된 형태인 조정·중재(med-arb)제도는 분쟁발생시 조정을 먼저 거치고, 주어진 기간 내에 합의에 이르지 못하는 경우 중재를 거치도록 하고 있기 때문이다. 이러한 조정·중재의 전형적인 단점은 양측이 자신이 원하는 합의 가능금액을 밝히기를 꺼려한다는 점이다. 일반적으로 조정을 담당하는 제3자가 조정이 실패하는 경우 중재의 담당자가 되기 때문에, 혹시 발생할 수 있는 중재에서 보다 유리한 결과를 이끌어 내기 위하여 조정에서 자신의 진실된 의중을 밝히기를 꺼려한다는 것이다.

나고 있지만, 보증보험·해상보험 및 재보험의 경우에는 중재에 의해 자주적으로 해결되는 사례가 많으며⁶⁴⁾, 최근에는 중재를 보험분쟁 해결제도의 하나로 활성화 하자는 논의도 자주 등장하고 있다⁶⁵⁾. 또한 자동차보험약관에 지방변호사회 중재위원회의 규칙에 따라 중재로서 사건을 해결한다는 내용의 중재조항을 넣게 하면 ‘교통사고시 자체해결이 안 되는 사건은 보험회사의 인도에 따라 자연히 지방변호사회로 몰려들게 될 것이고, 그렇게 되면 브로커의 개입가능성이 줄어들게 된다.’는 주장⁶⁶⁾도 있다.

그러나 대부분이 소비자분쟁인 보험분쟁의 해결방안으로서 중재가 적절히 작동할 수 있을지에 대하여는 충분한 검토가 필요하다. 먼저, 우리 중재법은 소비자보호에 관한 규정을 두고 있지 않아 소비자 보호에 미흡한 점이 많다. 소비자가 중재를 선택한다는 것은 법원에 의한 재판을 포기함을 의미한다. 중재절차는 심급제도가 없고 단심으로 분쟁이 종결되기 때문에 불복의 기회가 보장된 법원의 소송에 비해 소비자로서는 보다 진지하게 중재합의에 관한 결정을 내려야 한다. 그러나 실제거래에 있어서는 필수적 중재조항에 의해 법원에 제소할 수 있는 권리를 포기함에도 불구하고 소비자들이 이를 인식하고 있는 경우가 드문 것이 현실이다.⁶⁷⁾

또한 국내 유일의 상설 중재기관인 대한상사중재원도 소비자 분쟁에 대한 별도의 프로그램이 없으며, 상사중재라는 포괄적인 범위 내에서 중재업무를 수행하고 있을 뿐이므로, 우리나라에서 소비자중재를 시행하고 있는 소비자보호기관은 없다고 해도 무방하다⁶⁸⁾. 더불어, 중재제도는 절차의 유연성·융통성으로 인하여 그 결과의 공정성이 상대적으로 약한 반면, 보험의 경우는 단

64) 박은희(1996, pp.12~13), 최병규(2006, pp.126~130).

65) 김주원(1996), 박길준(2001), 최병규(2006) 등 참조.

66) 김주원(1996), p.113.

67) 이러한 현실을 반영하여, 독일에서는 민사소송법 제1031조제1항에서 소비자보호를 위한 내용을 규정하고 있다. 이에 따르면, 소비자가 당사자인 경우 중재합의는 일방당사자가 직접 서명한 서면에 포함되어 있어야 한다. 중재합의를 체결함으로써 법원에 의한 권리가 포기됨을 소비자가 명확히 인식하도록 하기 위함이다. 더불어 영국에서는 청구금액이 5,000파운드 미만인 경우에는 그 중재합의를 불공정한 것으로 간주한다. 정선주(2008), p. 236

68) 김석철(2002), p.220.

채성, 신의성실의 원칙 등에 따라 공공성과 공평성을 매우 중요시한다는 점에서 중재제도와 보험 간에 괴리가 있을 수 있다. 즉, 중재제도는 개별사안의 융통성 있는 해결에 적합한 반면, 보험의 경우에는 개별사안을 유연하게 해결하고자 융통성을 부여하게 될 경우에는 보험의 단체성이라는 대원칙을 훼손하게 되어 전체 계약자에게 불이익을 주는 경우가 발생할 수 있는 것이다.

따라서 보험분쟁해결에 중재제도를 전면적으로 도입하는 것은 시기상조인 것으로 판단된다. 그러나 보험회사와 대등한 협상력을 보유하고 있는 '전문보험계약자⁶⁹⁾'의 경우에는 중재제도를 도입해도 실효성이 존재할 것으로 사료되므로, 전문보험계약자부터 시작하여 점진적으로 중재제도를 확대 도입함으로써 그 활용을 늘려 나갈 필요가 있다.

중재제도의 도입방법으로는 보험계약체결시 계약서에 중재조항을 삽입하는 방법이나 별도의 독립된 중재약관을 작성하는 것이 적절할 것이나, 중재조항의 일반화를 위하여 표준약관에 이를 반영하는 것도 바람직할 것으로 본다. 다만, 동 조항은 설명의무의 대상이 되는 중요한 조항을 넘어서 보험소비자의 재판청구권을 제한하는 조항이므로, 확인서명 등 보험소비자를 위한 보다 강화된 보호장치를 마련하여야 한다.

더불어 현재 대부분의 중재는 대한상사중재원에서 담당하고 있으므로 보험관련 분쟁도 중재업무를 전문적으로 처리하고 있는 대한상사중재원으로 하여금 처리하도록 하는 것도 가능하나, 앞서 말한바와 같이 보험의 특수성·전문성을 고려할 때는 금융감독원의 산하기관이나 독립된 금융분쟁해결기관 내에 중재사무국을 설치⁷⁰⁾하여 보험관련 중재업무를 전담케 하는 방법이 실효성을 제고할 수 있는 방법이 될 것이다.

또한 '일반보험계약자'의 경우, 자발적으로 중재제도를 통하여 분쟁을 해결하고자 하는 때에는 사적자치의 원칙상 이를 금지할 이유는 없다. 그러나 소비자 보호를 위하여 중재합의의 체결은 반드시 분쟁발생 후에만 하도록 시기

69) '전문보험계약자'란 보험계약에 관한 전문성 구비여부, 자산규모 등에 비추어 보험계약의 내용을 이해하고 이행할 능력이 있는 자를 말하며, 전문보험계약자가 아닌 보험계약자를 일반보험계약자라고 한다.(2008.11.4. 보험업법 입법예고안 참조)

70) 상사중재업무를 수행하기 위해서는 지식경제부장관이 지정하는 사단법인이 되어야 한다. (중재법 제40조)

적으로 제한할 필요가 있다. 분쟁 발생 후에 비로소 중재합의를 체결하도록 한다면, 소비자는 중재합의에 의해 이제 더 이상 법원의 재판이 불가능해진다는 사실을 명확하게 인식할 수 있어 보다 신중하게 중재합의의 체결을 결정할 수 있을 것이기 때문이다. 실제로 이러한 이유 때문에 유럽에서는 법상 사후적 중재만을 인정하고 있는 추세이다.⁷¹⁾

71) 정선주(2008), p.238.

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 실정이라서 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 분쟁조정의 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.

참고문헌

- 강수미, 「재판 외의 분쟁해결제도에 대한 반추」, 한국민사소송법학회, 『민사소송』, 제10권 제1호, 2006, pp.205~239.
- 기홍철, 「보험분쟁의 신속·공정한 해결을 위한 ADR운동의 전개」, 보험감독원, 『보험조사월보』, 1997년 1월호, 통권 227호, 1997, pp.22~48.
- 김경배, 「한국 대체적 분쟁해결제도(ADR)의 제도화 및 발전방안에 관한 연구」, 한국산업경제학회, 『산업경제연구』, 제18권 제1호, 2005, pp.251~274.
- 김석철, 「소비자피해구제 실태분석을 통한 소비자중재제도 도입방안 연구」, 한국중재학회, 『중재연구』, 제12권, 2002, pp.207~239.
- 김인숙, 「소비자분쟁조정제도에 관한 경제학적 검토」, 한국법경제학회·KAIST공정거래연구센터·한국소비자원, 『소비자분쟁해결과 법경제학』, 2008.8, pp.1~27.
- 김주원, 「서울지방법변호사회의 중재절차 운영에 부쳐」, 서울지방법변호사회, 『시민과 변호사』, 1996.9, pp.107~115.
- 박길준, 「한국법문화에서의 금융분쟁해결제도」, 한국상사법학회, 『상사법연구』, 제20권 제3호(통권 제31호), 2001, pp.429~454.
- 박세일, 『법경제학』, 박영사, 2007.
- 박은희, 「보험분쟁의 실태와 중재사례」, 보험감독원, 『보험조사월보』, 통권 219호, 1996, pp.6-13.
- 백병성, 『소비자분쟁조정의 활성화 방안 연구』, 한국소비자보호원, 연구보고서 2002-01.
- 양병희, 「ADR의 활성화를 위한 화해제도의 개선방안 — 독일의 변호사화해제도를 중심으로 —」, 한국민사소송법학회, 『민사소송』, 제1권, 1998, pp.411~423.
- 양병희, 「재판외 분쟁해결제도의 현황과 과제」, 대한상사중재원, 『중재』, 제300호, 2001, pp.47~53.

- 유병현, 「ADR의 발전과 법원의 조정의 효력」, 법조협회, 『법조』, 제53권 제6호(통권 제573호), 2004, pp.27~72.
- 유병현, 「우리나라 ADR의 발전방향」, 안암법학회, 『안암법학』, 제22권 , 2006, pp.293~314.
- 이시윤, 「조정전치주의의 입법안에 대하여」, 고시계사, 『고시계』, 제517호, 2000 , pp.2~3.
- 전병서, 『대체적 분쟁처리제도(ADR)의 도입방안』, 사법제도개혁추진위원회 연구용역보고서, 2005.
- 전삼현, 「소비자기본법상의 집단분쟁조정제도에 관한 소고」, 한국상사법학회, 『상사법연구』, 제26권 제3호(통권 제56호), 2007, pp.253~273.
- 정선주, 「소비자중재에서 소비자보호의 문제」, 서울대학교, 『법학』, 제49권 제1호, 2008, pp.231~248.
- 조홍식, 「대안적 분쟁해결제도(ADR)의 경제학 — 환경분쟁조정제도에 대한 평가를 중심으로 —」, 서울대학교 법학연구소, 『서울대학교 법학』, 제47권 제1호, 2006, pp.13~75.
- 최병규, 「보험분쟁과 중재」, 한국기업법학회, 『기업법연구』, 제20권 제2호 (통권 제25호), 2006, pp. 109~136.
- 최병수, 「사법제도 이외의 보험분쟁해결제도」, 양승규·장덕조(편), 『보험법의 쟁점』, 법문사, 2000, pp.676~691.
- 허만, 「미국에서의 사법재판에 의하지 아니한 분쟁해결」, 민사판례연구회 (편), 『민사판례 X IV』, 박영사, 1992, pp.442~469.
- 大槻芳行, 「英國金融オンブズマン制度の研究(I)・(II)」, 『損害保険研究』, 第66卷第1号・第3号, 損害保険事業総合研究所, 2004.5・2004.11.
- 損害保険事業総合研究所, 『歐米における消費者保護に向けた保険教育・情報提供および相談・苦情対応』, 2007.3.
- Cooter, Robert D. & Daniel L. Rubinfeld, "An Economic Model of Legal Discovery", *Journal of Legal Studies*, Vol. 23, 1994, pp.435~464.

- Galanter, Marc, "Why the Haves Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change", *Law & Society Review*, Vol. 9, No. 1, Fall 1974, 1974, pp.95~160.
- Mnookin, Robert, "Alternative Dispute Resolution", *Harvard Law School M. Olin Center for Law, Economics and Business Discussion Paper Series 232*, 1998.
- Kaplinsky, Alan S. and Mark J. Levin, "Excuse me, but who's the predator?: Banks can use arbitration clauses as a defense", *Business Law Review Today*, May/June 1998, p.24.
- Katherine V. W. Stone, *Private Justice: The Law of Alternative Dispute Resolution*, Foundation Pr, 1999.
- Sander, Frank E.A. and Lukasz Rozdeiczer, "Matching Cases and Dispute Resolution Procedures: Detailed Analysis Leading to a Mediation-Centered Approach", *Harvard Negotiation Law Review*, Vol. 11, Spring 2006, p.1.
- Schwarcz, Daniel, "Redesigning Consumer Dispute Resolution: A Case Study of the British and American Approaches to Insurance Claims Conflict", *Tulane Law Review*, Vol.83, No.735, July 28, 2008, pp.741~812.
- Shavell, Steven, "Alternative Dispute Resolution: An Economic Analysis", *Journal of Legal Studies*, Vol. X X IV, January 1995, pp.1~28.
- Sternlight, Jean R., "Creeping Mandatory Arbitration: Is it Just?", *Stanford Law Review*, Vol. 57, 2005, pp.1631~1675.
- Yoon, Albert, "Mandatory Arbitration and Civil Litigation: An Empirical Study of Medical Malpractice Litigation in The West", *American Law and Economics Review*, Vol. 6, No. 1, 2004, pp.95~134.

금융감독원	http://www.fss.or.kr/
금융위원회	http://www.fsc.go.kr/
대법원	http://www.scourt.go.kr/
대한상사중재원	http://www.kcab.or.kr
한국소비자원	http://www.kca.go.kr
독일 보험옵부즈맨	http://www.versicherungsbudsmann.de
미국 경영개선협회	http://www.bbb.org
미국 뉴욕주 보험청	http://www.ins.state.ny.us
미국 중재협회	http://www.adr.org
미국 JAMS	http://www.jamsadr.com
영국 금융감독청	http://www.fsa.gov.uk
영국 금융옵부즈맨	http://www.financial-ombudsman.org.uk
영국 보험자협회	http://www.abi.org.uk
일본 금융청	http://www.fsa.go.jp
일본 생명보험협회	http://www.seiho.or.jp
일본 손해보험협회	http://www.sonpo.or.jp/
호주 금융옵부즈맨	http://www.fos.org.au
호주 증권투자위원회	http://www.asic.gov.au

[부 록] 보험분쟁 해결의 비용효과 분석

1. 기본 소송 모형

분쟁조정제도를 상정하지 않은 경우, 양 분쟁당사자에게는 소송과 화해의 두 가지 선택 사항이 주어진다. 원고가 재판으로부터 얻을 순기대이익(net expected return)은 아래와 같으며 이 값이 양(+)의 값을 갖는 경우 원고는 소송을 제기할 유인이 존재한다.

$$E_{\pi}^T = p_{\pi}x - (1 - p_{\pi})(t'_{\pi} + t'_{\delta}) - t_{\pi}'' \quad (1)$$

$$\left[\begin{array}{l} x : \text{재판상 판결금액}(x > 0) \\ p_i : \text{원고가 당사자 } i \text{의 의견상 재판에서 이길 확률} \\ \quad \text{여기서 } i \text{는 원고에 대해서는 } \pi, \text{ 피고에 대해서는 } \delta \\ t'_i : \text{당사자 } i \text{의 소송비용 중 패자부담비용} \\ t_i'' : \text{당사자 } i \text{의 소송비용 중 당사자부담비용} \end{array} \right.$$

피고의 기대비용(expected cost of trial) 역시 아래와 같이 표현할 수 있다.

$$E_{\delta}^T = p_{\delta}x + p_{\delta}(t'_{\pi} + t'_{\delta}) + t_{\delta}'' \quad (2)$$

원고의 순기대이익보다 피고의 기대비용의 크기가 큰 경우 화해의 성립이 가능하므로, 식 (1)과 식 (2)로부터 잠재적인 화해금액이 존재하는 영역을 구할 수 있다.

$$\begin{aligned} p_{\pi}x - (1 - p_{\pi})(t'_{\pi} + t'_{\delta}) - t_{\pi}'' &\leq s \leq p_{\delta}x + p_{\delta}(t'_{\pi} + t'_{\delta}) + t_{\delta}'' \\ \therefore (p_{\pi} - p_{\delta})x &\leq (t'_{\pi} + t'_{\delta})(1 - p_{\pi} + p_{\delta}) + (t_{\pi}'' + t_{\delta}'') \end{aligned} \quad (3)$$

식 (3)의 우변을 $t = t' + t''$ 를 이용하여 다시 정리하면 다음과 같다.

$$\begin{aligned} & t_{\pi}' + t_{\pi}'' + t_{\delta}' + t_{\delta}'' - (p_{\pi} - p_{\delta})(t_{\pi}' + t_{\delta}') \\ &= t_{\pi} + t_{\delta} - (p_{\pi} - p_{\delta})(t_{\pi}' + t_{\delta}') \end{aligned}$$

여기서 $(p_{\pi} - p_{\delta})(t_{\pi}' + t_{\delta}')$ 가 차지하는 비중이 크지 않고 이후의 분석에 있어서 결과에 의미 있는 영향을 미치는 것이 아니므로, 모형의 단순화를 위하여 생략한다면, 식 (3)은 다음과 같이 수정된다.

$$(p_{\pi} - p_{\delta})x \leq t_{\pi} + t_{\delta} \quad (3)'$$

식 (3)'는 구간 $[E_{\pi}^T, E_{\delta}^T]$ 의 크기가 양(+)의 값을 갖는 경우로서 이 구간에 속하는 화해금액(s)을 양 당사자가 교환함으로써 소송 전 화해가 가능하다. 분석의 단순화를 위하여 이후 이어질 분석에서는 양 당사자가 교환하는 화해금액(s)의 크기는 판결금액(x)과 항상 동일하다고 가정한다.

2. 사후적 분쟁조정에서의 소송모형

다양한 분쟁해결방법이 존재하는 경우 각 분쟁해결제도에 대한 비교분석의 편이를 위하여 분쟁해결방법의 순기대가치를 정의한다. 분쟁해결방법의 순기대가치는 '원고의 순기대이익에서 피고의 기대비용을 차감한 값'으로, 이 값이 클수록 파레토 우월한 분쟁해결방법이라고 이해할 수 있다. 예를 들어, 즉각적 화해와 소송을 비교하면, 화해의 순기대가치는 피고가 지급하는 금액과 원고가 받는 금액은 동일하므로 '0'이 된다.

$$E_{\pi}^S - E_{\delta}^S = s - s = 0 \quad (4)$$

다음으로 소송의 순기대가치는 예상 판결금액의 차액에서 소송비용의 합계액을 뺀 금액이다.

$$E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (t_{\pi} + t_{\delta}) \quad (5)$$

화해의 순기대가치가 소송의 순기대가치보다 더 큰 경우 화해가 소송보다 파레토 우월하므로, 양 당사자는 화해를 선택하고 그 결과 소송은 발생하지 않을 것이다.

$$E_{\pi}^S - E_{\delta}^S = s - s = 0 > E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (t_{\pi} + t_{\delta})$$

다음으로 분쟁조정제도의 예측력에 따른 원고와 피고의 행태 및 유인을 분석해보고자 한다.

가. 분쟁조정이 재판결과를 완벽하게 예측하는 경우

1) 구속적 분쟁조정제도가 존재하는 경우

분쟁이 제기된 경우 양 당사자는 i) 즉각적 화해, ii) 즉각적 소송, 그리고 iii) 분쟁조정을 선택할 수 있다.

비교의 편의를 위하여 원고가 분쟁조정제도를 통해 받을 수 있는 보상액의 크기는 소송을 통해 받을 수 있는 판결액의 크기와 동일하다고 하자. 현재 분쟁조정에서 승소할 확률과 재판에서 승소할 확률은 동일하므로($p_i = q_i$), 원고의 순기대이익(E_{π}^B)과 피고의 기대비용(E_{δ}^B)은 각각 다음과 같고,

$$E_{\pi}^B = p_{\pi}x - a_{\pi} \quad (6)$$

$$E_{\delta}^B = p_{\delta}x + a_{\delta} \quad (7)$$

구속적 분쟁조정제의 순기대가치는 식 (6)에서 식 (7)을 뺀 값이 될 것이다.

$$E_{\pi}^B - E_{\delta}^B = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta}) \quad (8)$$

양 당사자가 즉각적 화해를 선택할지 구속적 분쟁조정을 선택할지는 각 분쟁해결방법으로부터 얻을 수 있는 '순기대가치'의 크기에 의존한다. 즉각적인 화해로부터 얻는 순기대가치는 항상 '0'이므로<식 (4)>, 구속적 분쟁조정제의 순기대가치 <식 (8)>가 양(+)의 값을 갖는 경우에는 구속적 분쟁조정을 선택하고, 음(-)의 값을 갖는 경우에는 즉각적 화해를 선택하여 분쟁이 해결된다.

구속적 분쟁조정제도의 순기대가치는 항상 즉각적 소송보다 크므로, 구속적 분쟁조정제도는 항상 즉각적 소송보다 파레토 우월하며, 아래와 같이 나타낼 수 있다.

$$E_{\pi}^B - E_{\delta}^B = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta}) > E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (t_{\pi} + t_{\delta})$$

$$\therefore a_{\pi} + a_{\delta} < t_{\pi} + t_{\delta}$$

2) 비구속적 분쟁조정제도가 존재하는 경우

비구속적 분쟁조정하에서 양 당사자는 i) 즉각적 화해, ii) 즉각적 소송, iii) 분쟁조정 후 소송, 그리고 iv) 분쟁조정 후 화해 중 하나를 선택할 수 있게 된다.

원고가 비구속적 분쟁조정에서 승리하는 경우, 양 당사자는 재판 시 원고의 승소를 예측한다($p_{\pi} = p_{\delta} = 1$). 따라서 비구속적 분쟁조정 후 소송과 화해의 순기대가치는 각각 아래와 같다.

$$E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = -(a_{\pi} + a_{\delta}) - (t_{\pi} + t_{\delta})$$

$$E_{\pi}^S - E_{\delta}^S = -(a_{\pi} + a_{\delta})$$

그러므로 분쟁조정 후 화해를 하는 것이 분쟁조정 후 소송을 제기하는 것보다 파레토 우월하므로, 화해가 이루어지고 소송은 제기되지 않는다.

$$E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = -(a_{\pi} + a_{\delta}) - (t_{\pi} + t_{\delta}) < E_{\pi}^S - E_{\delta}^S = -(a_{\pi} + a_{\delta})$$

원고가 비구속적 분쟁조정에서 패배하는 경우($p_{\pi} = p_{\delta} = 0$), 분쟁조정 후 소송의 순기대가치가 음(-)의 값을 가지기 때문에($E_{\pi}^T = -(a_{\pi} + t_{\pi}) < 0$), 원고는 소송을 제기할 유인이 없다. 따라서 소송은 발생하지 않고 분쟁은 그대로 종료된다. 양 당사자가 즉각적 화해를 선택할지, 비구속적 분쟁조정을 선택할지 역시 각 분쟁해결방법으로부터 얻을 수 있는 '순기대가치'의 크기에 의존한다. 예측력이 완벽한 경우 비구속적 분쟁조정의 순기대가치는 다음과 같다.

$$\text{원고의 순기대이익} : E_{\pi}^N = p_{\pi}s - a_{\pi} \quad (9)$$

$$\text{피고의 기대손실} : E_{\delta}^N = p_{\delta}s + a_{\delta} \quad (10)$$

$$\text{순기대가치} : E_{\pi}^N - E_{\delta}^N = (p_{\pi} - p_{\delta})s - (a_{\pi} + a_{\delta}) \quad (11)$$

즉각적 화해로부터 얻는 순기대가치는 항상 '0'이므로 <식 (4)>, 비구속적 분쟁조정의 순기대가치 <식 (11)>가 양(+)의 값을 갖는 경우에는 비구속적 분쟁조정을 선택하고, 음(-)의 값을 갖는 경우에는 즉각적 화해를 선택하여 분쟁이 해결된다. 화해금액(s)이 법원의 판결금액(x)과 같다면, 즉각적 소송을 선택하는 것은 비구속적 분쟁조정을 선택하는 것보다 항상 파레토 열등하므로, 즉각적 소송은 발생하지 않는다.

$$E_{\pi}^N - E_{\delta}^N = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta}) > E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (t_{\pi} + t_{\delta})$$

나. 분쟁조정이 재판결과에 대한 예측력을 전혀 가지지 않는 경우

1) 구속적 분쟁조정제도가 존재하는 경우

사후적 분쟁조정에서 분쟁조정 결정에 구속력이 부여된 경우, 양 당사자는 i) 즉각적 화해, ii) 즉각적 소송, iii) 구속적 분쟁조정 중 하나의 방법을 선택할 수 있다. ‘즉각적 화해’의 순기대가치는 앞서 살펴본 바와 같이 항상 ‘0’이며, ‘즉각적 소송’의 순기대가치는 기본소송모형과 동일하다.

$$E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (t_{\pi} + t_{\delta}) \quad (5)$$

분쟁조정과 재판의 결과가 서로 독립적이므로($p_i \neq q_i$), ‘구속적 분쟁조정’의 순기대가치는 다음과 같다.

$$\text{원고의 순기대이익} : E_{\pi}^B = q_{\pi}x - a_{\pi} \quad (12)$$

$$\text{피고의 기대손실} : E_{\delta}^B = q_{\delta}x + a_{\delta} \quad (13)$$

$$\text{순기대가치} : E_{\pi}^B - E_{\delta}^B = (q_{\pi} - q_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta}) \quad (14)$$

‘즉각적 화해’의 순기대가치가 ‘0’이므로 ‘즉각적 소송’의 순기대가치 <식 (5)>와 ‘구속적 분쟁조정’의 순기대가치 <식 (14)>가 동시에 음(-)의 값을 가져야 화해가 발생한다고 할 수 있다.

그렇지 않은 경우에는 순기대가치의 크기에 따라 ‘즉각적 소송’이나 ‘구속적 분쟁조정’이 발생한다.

2) 비구속적 분쟁조정제도가 존재하는 경우

사후적 분쟁조정에서 분쟁조정 결정에 구속력이 부여되지 않는 경우, 양 당사자는 i) 즉각적 화해, ii) 즉각적 소송, iii) 분쟁조정 후 소송, 그리고 iv)

분쟁조정 후 화해 중 하나의 방법을 선택할 수 있다.

비구속적 분쟁조정이 재판에 대한 정보를 전혀 제공하지 못하는 경우 분쟁 조정을 거친 당사자들이 예상하는 승소확률은 변화하지 않는다. 분쟁조정 결과에 재판의 결과와 완전히 독립적이므로 분쟁조정의 결과에 관계없이 화해나 소송을 선택할 것이다. 하지만, 분쟁조정 후 화해나 소송은 비용구조상 '즉각적 화해'나 '즉각적 소송'보다 항상 파레토 열등하기 때문에 '즉각적 화해'나 '즉각적 소송'이 선택될 것이다. 결과적으로 비구속적 분쟁조정은 발생하지 않는다.

3. 사전적 분쟁조정에서의 소송모형

사전적 분쟁조정제도 하에서 당사자들이 즉각적 소송을 선택하는 것은 불가능하므로, 양 당사자는 분쟁이 발생하면 i) 즉각적 화해, ii) 분쟁조정 후 화해, 또는 iii) 분쟁조정 후 소송을 선택할 수 있다.

비구속적 분쟁조정 후 화해와 소송의 순기대가치는 각각 다음과 같다.

(비구속적 분쟁조정 후 화해의 순기대가치)

$$\text{원고의 순기대이익} : E_{\pi}^S = s - a_{\pi} \quad (15)$$

$$\text{피고의 기대손실} : E_{\delta}^S = s + a_{\delta} \quad (16)$$

$$\text{순기대가치} : E_{\pi}^S - E_{\delta}^S = -(a_{\pi} + a_{\delta}) \quad (17)$$

(비구속적 분쟁조정 후 소송의 순기대가치)

$$\text{원고의 순기대이익} : E_{\pi}^T = p_{\pi}x - t_{\pi} - a_{\pi} \quad (18)$$

$$\text{피고의 기대손실} : E_{\delta}^T = p_{\delta}x + t_{\delta} + a_{\delta} \quad (19)$$

$$\text{순기대가치} : E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = (p_{\pi} - p_{\delta})w - (t_{\pi} + t_{\delta}) - (a_{\pi} + a_{\delta}) \quad (20)$$

가정적으로 즉각적인 소송의 순기대가치가 음(-)의 값을 갖는 경우 비구속

적 분쟁조정 후 소송의 순기대가치도 음(-)의 값을 가지므로, 분쟁조정 후 화해는 분쟁조정 후 소송보다 항상 파레토 우월하며,

$$(p_{\pi} - p_{\delta})x - (t_{\pi} + t_{\delta}) < 0$$

$$\therefore (p_{\pi} - p_{\delta})x - (t_{\pi} + t_{\delta}) - (a_{\pi} + a_{\delta}) < -(a_{\pi} + a_{\delta}),$$

동시에 즉각적 화해는 비구속적 분쟁조정 후 화해보다 파레토 우월하다.

$$E_{\pi}^S - E_{\delta}^S = s - s = 0 > -(a_{\pi} + a_{\delta})$$

‘즉각적 화해’가 가장 높은 순기대가치를 제공하므로, 양 당사자는 ‘즉각적 화해’를 선택한다. 분쟁조정 후 소송의 순기대가치가 양(+)의 값을 갖는 경우, 양 당사자는 항상 ‘분쟁조정 후 소송’을 선택할 것이다. 따라서 분쟁조정 후 소송을 제기할 유인이 있는 경우에만 비구속적 분쟁조정이 선택된다.

가. 분쟁조정이 재판의 결과를 완전히 예측하는 경우

소송 전 강제되는 비구속적 분쟁조정제도가 재판의 결과를 완전히 예측하면, 원고는 자신이 비구속적인 분쟁조정제도로부터 얻는 순기대이익($E_{\pi}^N = p_{\pi}s - a_{\pi}$)이 양(+)의 값을 가질 때에만 분쟁조정을 이용한다. 이 경우 분쟁조정에서 원고가 승소해 당사자 간 화해가 성립되거나, 원고가 패소하는 것으로 분쟁이 종료된다. 그렇지 않은 경우에는 즉각적 화해가 발생한다.

나. 분쟁조정이 재판의 결과를 전혀 예측하지 못하는 경우

당사자들은 분쟁조정의 결과로부터 재판 결과에 대한 아무런 정보도 얻을 수 없으므로, 분쟁조정의 결과에 관계없이 소송 여부를 결정한다. 따라서 당사자들은 분쟁조정 후 소송과 즉각적 화해 가운데 하나를 이용한다.

비구속적 분쟁조정이 소송 전 강제되고 분쟁조정이 재판의 결과를 전혀 예측

하지 못하는 경우, 분쟁조정 후 소송을 통해 얻을 수 있는 판결액의 크기 ($E_{\pi}^T = p_{\pi}s - a_{\pi} - t_{\pi}$)가 양(+)의 값을 가지는 경우에는 분쟁조정이 발생한다. 이때 분쟁조정 후 소송의 순기대가치가 양(+)의 값을 가지면 분쟁조정 후 소송이 발생한다. 한편, 사전적 분쟁조정제도의 결과를 그대로 수용하는 경우의 순기대가치($E_{\pi}^N - E_{\delta}^N$)가 음(-)의 값을 갖고, 이 값이 분쟁조정을 거친 후 재판을 통해 얻을 수 있는 순기대가치($E_{\pi}^T - E_{\delta}^T$)보다 큰 경우 즉각적 화해가 발생한다.

$$(p_{\pi} - p_{\delta})x - (t_{\pi} + t_{\delta}) - (a_{\pi} + a_{\delta}) < (q_{\pi} - q_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta}) < 0$$

4. 편면적 분쟁조정에서의 소송모형

가. 편면적 분쟁조정이 사후적으로 이용되는 경우

기본적인 구조는 ‘구속적인 분쟁조정이 사후적으로 선택된 경우’와 유사하다. 그러나 분쟁조정 후 소송으로 발전 가능한지 여부가 원고 일방의 의사에 달려 있다는 점에서 차이가 존재한다.

1) 분쟁조정이 재판의 결과를 완전히 예측하는 경우

재판의 결과가 분쟁조정의 결과와 동일하므로 분쟁조정에서 원고가 승리하는 경우 화해가 성립하고, 분쟁조정에서 원고가 패배하는 경우에는 분쟁이 종료된다. 그리고 분쟁조정의 운영비용이 소송의 운영비용보다 낮으므로 분쟁조정은 항상 소송보다 파레토 우월하기 때문에, 즉각적인 화해가 발생하지 않는 경우에는 분쟁조정만 발생하며 소송은 발생하지 않는다.

2) 분쟁조정이 재판의 결과를 전혀 예측하지 못하는 경우

분쟁조정과 재판의 결과가 서로 독립적이므로($p_i \neq q_i$), 분쟁조정의 결과를

그대로 수용하는 경우 분쟁조정의 순기대가치는 아래와 같다.

$$\text{원고의 순기대이익} : E_{\pi}^N = q_{\pi}x - a_{\pi}$$

$$\text{피고의 기대손실} : E_{\delta}^N = q_{\delta}x + a_{\delta}$$

$$\text{순기대가치} : E_{\pi}^N - E_{\delta}^N = (q_{\pi} - q_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta})$$

재판에 대한 예측력이 전무한 분쟁조정이라도 원고는 분쟁조정의 결과를 수용하여 이익을 얻을 수 있으므로, 분쟁조정이 소송보다 더 큰 순기대가치를 제공하는 경우 원고는 분쟁조정을 이용할 유인이 있다. 한편, 분쟁조정에서 원고가 패배하는 경우에는 소송과 분쟁종료, 그리고 당사자 간 화해 중 하나를 선택할 수 있다. 우선 원고가 분쟁조정 후 소송으로부터 양(+)의 순 기대수익을 얻고($E_{\pi}^T = p_{\pi}x - a_{\pi} - t_{\pi} > 0$), 분쟁조정 후 소송의 순기대가치가 양(+)의 값을 가질 때에는 분쟁조정 후 소송이 발생한다. 반대로 소송의 순기대가치가 음(-)의 값을 가지는 경우에는 [$E_{\pi}^T = p_{\pi}x - a_{\pi} - t_{\pi}$, $E_{\delta}^T = p_{\delta}x + a_{\delta} + t_{\delta}$] 사이에 속하는 화해금액을 교환하고 분쟁조정 후 화해가 성립된다.

즉각적인 화해는 분쟁조정 후 소송을 제기하는 경우 원고가 얻는 순기대이익이 양(+)의 값을 갖고, 분쟁조정의 순기대가치와 분쟁조정 후 소송의 순기대가치가 동시에 음(-)의 값을 갖는 경우에 발생한다.

$$E_{\pi}^N - E_{\delta}^N = (q_{\pi} - q_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta}) < 0,$$

$$E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta}) - (t_{\pi} + t_{\delta}) < 0$$

만약 분쟁조정 후 소송에서 원고가 얻는 순기대이익이 음(-)의 값을 갖는 때에는 분쟁조정에서 패한 원고는 분쟁을 종료한다.

나. 편면적 분쟁조정이 사전적으로 강제되는 경우

기본적인 구조는 ‘구속적인 분쟁조정이 사전적으로 강제된 경우’와 동일하

지만, 분쟁조정 결과 수용할지 여부는 원고가 단독으로 결정한다. 따라서 분쟁조정에서 원고가 승리한 경우 원고는 그 결과를 수용할 것이지만, 패배하게 되면 원고는 자신의 기대수익에 따라 소송 제기, 피고와의 화해 시도, 혹은 분쟁의 종료를 선택할 수 있다.

1) 분쟁조정이 재판의 결과를 완전히 예측하는 경우

편면적인 분쟁조정이 사후적으로 이용되는 경우와 마찬가지로 분쟁조정 후 소송은 발생하지 않는다. 재판의 결과가 분쟁조정의 결과와 동일하므로 분쟁조정에서 원고가 승리하는 경우 화해가 성립하고, 분쟁조정에서 원고가 패배하는 경우에는 그대로 분쟁이 종료되기 때문이다. 즉각적인 화해는 분쟁조정의 순기대가치가 음(-)의 값을 갖는 경우에 발생한다. 분쟁조정과 소송에 있어서 원고의 승소확률이 동일하기 때문에 분쟁조정 후 화해보다 즉각적인 화해가 항상 파레토 우월하고, 그 결과 분쟁조정 후 화해는 발생하지 않기 때문이다.

2) 분쟁조정이 재판의 결과를 전혀 예측하지 못하는 경우

예측력이 전무한 비구속적인 분쟁조정이 사전적으로 강제될 때에는 분쟁조정 후 소송을 제기할 유인이 있는 원고, 즉 분쟁조정 후 소송으로부터 양(+)의 순기대이익을 얻는 원고만 분쟁조정을 이용할 유인이 있었다. 그러나 편면적인 구속력이 부여된 분쟁조정이 존재하는 경우에는 분쟁조정의 결과를 원고가 자신의 의사에 따라 피고에게 강제할 수 있기 때문에, 분쟁조정 후 소송의 순기대이익에 관계없이 분쟁조정의 순기대이익이 양(+)의 값을 가지면 원고는 분쟁조정을 이용할 유인이 존재한다.

분쟁조정에서 원고가 패배하는 경우 원고는 분쟁의 포기, 분쟁조정 후 소송, 분쟁조정 후 화해를 선택할 수 있다. 분쟁포기는 분쟁조정 후 소송으로부터 원고가 음(-)의 순기대이익을 얻는 경우에 발생하며, 그렇지 않은 원고는 분쟁조정 후 소송이나 화해를 선택할 것이다. 무엇이 선택될 것인지는 각 분쟁해결 방법이 제공하는 순기대가치의 크기에 의존한다.

즉각적인 화해는 분쟁조정 후 소송을 제기하는 경우 원고가 얻는 순기대이익이 양(+)의 값을 갖고, 분쟁조정의 순기대가치와 분쟁조정 후 소송의 순기대가치가 동시에 음(-)의 값을 갖는 경우에 발생한다.

$$E_{\pi}^N - E_{\delta}^N = (q_{\pi} - q_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta}) < 0,$$

$$E_{\pi}^T - E_{\delta}^T = (p_{\pi} - p_{\delta})x - (a_{\pi} + a_{\delta}) - (t_{\pi} + t_{\delta}) < 0$$

보험연구원(KIRI) 발간물 안내

■ 연구보고서

- 2006-1 보험회사의 은행업 진출 방안 / 류근욱 2006.1
- 2006-2 보험시장의 퇴출 분석과 규제개선방향 / 김현수 2006.3
- 2006-3 보험지주회사제도 도입 및 활용방안 / 안철경, 이상우 2006.8
- 2006-4 보험회사의 리스크공시체계에 관한 연구 / 류건식, 이경희 2006.12
- 2007-1 국제보험회계기준도입에 따른 영향 및 대응방안 / 이장희, 김동겸 2007.1
- 2007-2 민영건강보험료율 결정요인 분석 / 조용운, 기승도 2007.3
- 2007-3 퇴직연금 손·익 위험 관리전략에 관한 연구 / 성주호 2007.3
- 2007-4 확률적 프런티어 방법론을 이용한 손해보험사의 기술효율성 측정 / 지홍민 2007.3
- 2007-5 금융겸업화에 대응한 보험회사의 채널전략 / 안철경, 기승도 2008.1
- 2008-1 보험회사의 리스크 중심 경영전략에 관한 연구 / 최영목, 장동식, 김동겸 2008.1
- 2008-2 한국 보험시장과 공정거래법 / 정호열 2008.3
- 2008-3 확정급여형 퇴직연금의 자산운용 / 류건식, 이경희, 김동겸 2008.3
- 2009-1 보험설계사의 특성분석과 고능률화 방안/ 안철경, 권오경 2009.1
- 2009-2 자동차사고의 사회적 비용 최소화 방안 / 기승도 2009.1
- 2009-3 우리나라 가계부채 문제의 진단과 평가 / 유경원, 이혜은 2009.3

■ 조사보고서

- 2006-1 2006년도 보험소비자 설문조사 / 김세환, 조재현, 박정희 2006.3
- 2006-2 주요국 방카슈랑스의 운용사례 및 시사점 / 류건식, 김석영, 이상우, 박정희, 김동겸 2006.7
- 2007-1 보험회사 경영성과 분석모형에 관한 비교연구 / 류건식, 장이규, 이경희, 김동겸 2007.3
- 2007-2 보험회사 브랜드 전략의 필요성 및 시사점 / 최영목, 박정희 2007.3
- 2007-3 2007년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 기승도, 오승철 2007.3
- 2007-4 주요국의 퇴직연금개혁 특징과 시사점 / 류건식, 이상우 2007.4
- 2007-5 지적재산권 리스크 관리를 위한 보험제도 활용방안 / 이기형 2007.10
- 2008-1 보험회사 글로벌화를 위한 해외보험시장 조사 / 양성문, 김진억, 지재원, 박정희, 김세중 2008.2
- 2008-2 노인장기요양보험 제도 도입에 대응한 장기간병보험 운영 방안 / 오영수 2008.3
- 2008-3 2008년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 기승도, 이상우 2008.4
- 2008-4 주요국의 보험상품 판매권유 규제 / 이상우 2008.3
- 2009-1 2009년 보험소비자 설문조사 / 안철경, 이상우, 권오경 2009.3
- 2009-2 Solvency II의 리스크평가모형 및 측정방법 연구 / 장동식 2009.3
- 2009-3 이슬람 보험시장 진출방안 / 이진면, 이정환, 최이섭, 정중영, 최태영 / 2009.3

■ 정책보고서

- 2006-1 2007년도 보험산업 전망과 과제 / 동향분석팀 2006.12
- 2006-2 의료리스크 관리의 선진화를 위한 의료배상보험에 대한 연구 / 차일권, 오승철 2006.12
- 2007-1 퇴직연금 수탁자리스크 감독방안 / 류건식, 이경희 2007.2
- 2007-2 보험상품의 불완전판매 개선방안 / 차일권, 이상우 2007.3
- 2007-3 퇴직연금 지급보증제도의 효율체계에 관한 연구:미국과 영국을 중심으로/ 이봉주 2007.3
- 2007-4 보험고객정보의 이용과 프라이버시 보호의 상충문제 해소방안 / 김성태 2007.3
- 2007-5 방카슈랑스가 보험산업에 미치는 영향 분석 / 안철경, 기승도, 이경희 2007.4
- 2007-6 2008년도 보험산업 전망과 과제 / 양성문, 김진억, 지재원, 박정희, 김세중 2007.12
- 2008-1 민영건강보험 운영체계 개선방안 연구 / 조용운, 김세환 2008.3
- 2008-2 환경오염리스크관리를 위한 보험제도 활용방안 / 이기형 2008.3
- 2008-3 금융상품의 정의 및 분류에 관한 연구 / 유지호, 최원 2008.3
- 2008-4 2009년도 보험산업 전망과 과제 / 이진면, 이태열, 신종협, 황진태, 유진아, 김세환, 이정환, 박정희, 김세중, 최이섭 2008.11
- 2009-1 현 금융위기 진단과 위기극복을 위한 정책제언 / 진익, 이민환, 유경원, 최영목, 최형선, 최원, 이경아, 이해은 2009.2
- 2009-2 퇴직연금의 급여 지급 방식 다양화 방안 / 2009.3 이경희

■ 경영보고서

- 2009-1 기업휴지보험 활성화 방안 연구 / 2009.3 이기형, 한상용

■ 연구논문집

- 1호 보험산업의 규제와 감독제도의 미래
 / Harold D. Skipper, Robert W. Klein, Martin F. Grace 1997.6
- 2호 세계보험시장의 변화와 대응방안
 / D. Farny, 전천관, J. E. Johnson, 조해균 1998.3
- 3호 제1회 전국대학생 보험현상논문집 1998.11
- 4호 제2회 전국대학생 보험현상논문집 1999.12

■ 영문발간물

- 1호 Environment Changes in the Korean Insurance Industry in Recent Years :
 Institutional Improvement, Deregulation and Liberalization / Hokyung Kim,
 Sango Park, 1995.5
- 2호 Korean Insurance Industry 2000 / Insurance Research Center, 2001.4
- 3호 Korean Insurance Industry 2001 / Insurance Research Center, 2002.2
- 4호 Korean Insurance Industry 2002 / Insurance Research Center, 2003.2
- 5호 Korean Insurance Industry 2003 / Insurance Research Center, 2004.2
- 6호 Korean Insurance Industry 2004 / Insurance Research Center, 2005.2
- 7호 Korean Insurance Industry 2005 / Insurance Research Center, 2005.8
- 8호 Korean Insurance Industry 2006 / Insurance Research Center, 2006.10
- 9호 Korean Insurance Industry 2007 / Insurance Research Center, 2007.9
- 10호 Korean Insurance Industry 2008 / Korea Insurance Research Institute, 2008.9

■ Insurance Business Report

- 20호 선진 보험사 재무공시 특징 및 트렌드(유럽 및 캐나다를 중심으로) / 장이규 2006.11
- 21호 지급여력 평가모형 트렌드 및 국제비교 / 류건식, 장이규 2006.11
- 22호 선진보험그룹 글로벌화 추세와 시사점 / 안철경, 오승철 2006.12
- 23호 미국과 영국의 손해보험 직관시장 동향분석 및 시사점 / 안철경, 기승도 2007.7
- 24호 보험회사의 자본비용 추정과 활용: 손해보험회사를 중심으로 / 이경희 2007.7
- 25호 영국손해보험의 행위규제 적용과 영향 / 이기형, 박정희 2007.9
- 26호 퇴직연금 중심의 근로자 노후소득보장 과제 / 류건식, 김동겸 2008.2
- 27호 보험부채의 리스크마진 측정 및 적용 사례 / 이경희 2008.6
- 28호 일본 금융상품판매법의 주요내용과 보험산업에 대한 영향 / 이기형 2008.6
- 29호 보험회사의 노인장기요양 사업 진출 방안 / 오영수 2008.6
- 30호 교차모집제도의 활용의향 분석 / 안철경, 권오경 2008.7
- 31호 퇴직연금 국제회계기준의 도입영향과 대응과제 / 류건식, 김동겸 2008.7
- 32호 보험회사의 헤지펀드 활용방안 / 진익 2008.7
- 33호 연금보험의 확대와 보험회사의 대응과제 / 이경희, 서성민 2008.9

■ CEO Report

- 2006-1 생보사 개인연금보험 생존리스크 분석 및 시사점 / 생명보험본부 2006. 1
- 2006-2 보험회사의 퇴직연금 운용전략 / 보험연구소 2006.1
- 2006-3 생보사 FY2006 손익 전망 및 분석 / 생명보험본부 2006.2
- 2006-4 의무보험제도의 현황과 과제 / 손해보험본부 2006.2
- 2006-5 자동차보험 지급준비금 분석 및 과제 / 자동차보험본부 2006.3
- 2006-6 보험사기 관리실태와 대응전략 / 정보통계본부 2006.3
- 2006-7 자동차보험 의료비 지급 적정화 방안 / 자동차보험본부 2006.3
- 2006-8 자동차보험시장 동향 및 전망 / 자동차보험본부 2006.4
- 2006-9 날씨위험에 대한 손해보험회사의 역할 강화 방안 / 손해보험본부 2006.4
- 2006-10 장기손해보험 상품운용전략 -손익관리를 중심으로- / 손해보험본부 2006.5
- 2006-11 자동차 중고부품 활성화 방안 / 자동차기술연구소 2006.5
- 2006-12 장기간병보험시장의 활성화를 위한 상품개발 방향 / 보험연구소 2006.6
- 2006-13 보험산업 소액지급결제시스템 참여방안 / 보험연구소 2006.7
- 2006-14 생명보험 가입형태별 위험수준 분석 / 리스크·통계관리실 2006.8
- 2006-15 「민영의료보험법」 제정(안)에 대한 검토 / 보험연구소 2006.9
- 2006-16 모기지보험의 시장규모 및 운영방안 / 손해보험본부 2006.9
- 2006-17 생명보험 상품별 가입 현황 분석 / 생명보험본부 2006.10
- 2006-18 자동차보험 온라인시장의 성장 및 시사점 / 자동차보험본부 2006.10

- 2007-1 퇴직연금제 시행 1년 평가 및 보험회사 대응과제 / 보험연구소 2007.4
- 2007-2 외국의 협력정비공장제도 운영현황과 전략적 시사점 / 자동차기술연구소 2007.4
- 2007-3 예금보험제 개선안의 문제점 및 과제 / 보험연구소 2007.6
- 2007-4 자본시장통합법 이후 보험산업의 진로 / 보험연구소 2007.7
- 2007-5 방카슈랑스 확대 시행과 관련한 주요 이슈 검토 / 보험연구소 2007.11
- 2007-6 자동차보험 시장변화와 전략적 시사점 / 자동차보험본부 2007.11
- 2008-1 자동차보험 물적담보 손해를 관리 방안 / 기승도 2008.6
- 2008-2 보험산업 소액지급결제시스템 참여 관련 주요 이슈 / 이태열 2008.6
- 2008-3 FY2008 수입보험료 전망 / 동향분석실 2008.8
- 2008-4 퇴직급여보장법 개정안의 영향과 보험회사 대응과제 / 류건식, 서성민 2008.12
- 2009-1 FY2009 보험산업 수정전망과 대응과제 / 동향분석실 2009.2
- 2009-2 퇴직연금 예금보험요율 적용의 타당성 검토 / 류건식, 김동겸 2009.3

정기간행물

■ 계간

- 보험동향
- 보험금융연구

『 도서 회원 가입 안내 』

회원 및 제공자료

	법인회원	특별회원	개인회원	연속간행물 구독회원
연회비	₩ 300,000원	₩ 150,000원	₩ 150,000원	간행물별로 다름
제공자료	- 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서	- 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서	- 연구보고서 - 정책/경영보고서 - 조사보고서 - 기타보고서	- 보험금융연구 (년3회 ₩ 30,000) - 보험통계월보 (월간 ₩ 50,000) - 보험동향 (계간 ₩ 20,000)
	-연속간행물 · 보험금융연구 · 보험동향(계간)	-연속간행물 · 보험금융연구 · 보험동향(계간)	-연속간행물 · 보험금융연구 · 보험동향(계간)	
	-본원 주최 각종 세미나 및 공청회 자료 -보험통계월보 -손해보험통계연보	-보험통계월보 -손해보험통계연보	-	

※ 특별회원 가입대상 : 도서관 및 독서진흥법에 의하여 설립된 공공도서관 및 대학도서관

가입문의

보험연구원 도서회원 담당
전화 : (02)3775-9115, 9080 팩스 : (02)3775-9102

회비납입방법

- 무통장입금 : 국민은행 (400401-01-125198)
예금주 : 보험연구원
- 지로번호 : 6360647

가입절차

보험연구원 홈페이지(www.kiri.or.kr)에 접속 후 도서회원가입신청서를 작성·등록 후 회비입금을 하시면 확인 후 1년간 회원자격이 주어집니다.

자료구입처

서울 : 보험연구원 보험자료실, 교보문고, 영풍문고, 반디앤루니스
부산 : 영광도서

저 자 약 력

오 영 수

성균관대학교 경제학 박사
현 보험연구원 정책연구실장
현 한국보험학회 이사
현 한국사회보장학회 이사
(E-mail : ysoh@kiri.or.kr)

김 경 환

승실대학교 경영학 박사
현 보험연구원 정책연구실 수석연구원
(E-mail : khkim@kiri.or.kr)

이 종 욱

연세대학교 경제학 석사
현 보험연구원 정책연구실 연구원
(E-mail : bumiugj@kiri.or.kr)

정책 보고서 2009-3
보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안

발 행 일 2009년 3월 일
발 행 인 나 동 민
발 행 처 보 험 연 구 원
서울특별시 영등포구 여의도동 35-4
대표전화 (02) 368-4400

ISBN 978-89-5710-077-6

정가 10,000원