

제공일자	2009. 5. 12	담당자	오영수 선임연구위원
홍보담당	김세환 수석(3775-9051)	연락처	3775-9012 총 2매

제목: 보험소비자 보호와 보험분쟁의 실효성 있는 해결을 위해 재판외적 분쟁해결제도(ADR)의 활성화 필요

보험연구원(원장: 나동민) 오영수 선임연구위원은 최근 발간된 『보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안』이라는 정책보고서를 통해 근래 증가하고 있는 보험분쟁을 효율적이고 공정하게 해결하기 위해서는 금융분쟁조정제도를 주축으로 한 재판외적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution: 이하 "ADR")를 보다 활성화할 필요가 있다고 주장하였다.

ADR이란 화해, 알선, 조정, 중재 등과 같이 재판을 통하지 않고 분쟁을 해결하는 방법을 말한다. 외국에서는 보험분쟁에서도 ADR이 활성화되는 추세를 보이고 있는데, 이는 보험소비자들의 대응능력이 부족하고, 설사 대응능력이 있다 하더라도 많은 시간과 비용이 소요되어 사회적 비효율을 낳기 때문이다.

우리 정부도 보험소비자를 보호하고 사회적 비효율을 줄이기 위해 ADR을 활성화하는 차원에서 금융감독원 내에 금융분쟁조정위원회를 설치하는 등 보험분쟁의 원만한 해결을 위해 노력해왔다. 그러나 현행 제도는 여러 가지 한계로 인해 실효성이 높지 않으므로 보험회사와 보험소비자들이 여전히 분쟁조정제도를 기피하고 소송을 제기함으로써 많은 사회적 비용이 유발되고 있는 실정이다.

이러한 문제점을 개선하기 위해 이 보고서는 해외사례 조사, 분쟁조정과 대법원 판례 비교분석 및 비용효과분석을 하였으며, 이를 바탕으로 ADR을 활성화하는 방향에서 현행 보험분쟁 해결제도의 개선방안을 제시하였다.

첫째, 단기적으로는 현행 분쟁조정제도의 실효성을 제약하는 요소인 조정기간이나 조정위원의 수 등 제한요건*을 완화함으로써 분쟁조정위원회 운영의 유연성과 효율성을 제고할 필요가 있다.

* 현재 금융분쟁조정위원회의 조정기간은 60일, 조정위원의 수는 7인 이상 11인 이하로 사안의 중요성과 상관없이 획일적으로 제한되어 있다.

둘째, 분쟁조정위원회의 자율성을 확대하고, 궁극적으로는 독립성을 갖춘 분쟁 해결기구를 설립함으로써 객관적인 분쟁조정기구로서의 신뢰성을 확보하고, 순수한 준사법적 심사·의결기관으로서의 본질적 기능을 수행할 수 있는 토대를 마련할 필요가 있다.

셋째, 소송 전 분쟁조정제도를 의무화하여, 양 당사자가 협상을 통해 능률적이고 적극적으로 분쟁을 해결할 수 있는 가능성을 확대하는 등 분쟁조정제도의 실효성을 제고시킬 필요성이 있다.

넷째, 분쟁조정에서는 보험회사가 소비자보다 우월한 지위에서 협상에 임하게 되는 경우가 많으므로, 분쟁조정결정에 대해 편면적 구속력*을 부여하여 소비자 보호를 강화하고 소송제기와 그에 따른 분쟁조정업무의 중단으로 발생하는 사회적 비효율을 축소시켜야 할 것이다.

* '편면적 구속력'이란 분쟁조정위원회의 분쟁결정에 대해 보험회사는 거부의 뜻을 밝힐 수 없으나 소비자는 거부의 뜻을 밝힐 수 있으며, 소비자가 수용의 뜻을 밝혔을 경우에는 보험회사의 의견과는 상관없이 분쟁조정이 합의된 것으로 보는 것이다.

영국, 호주 및 독일의 경우 일정 금액(약 2억원 내외)의 범위 내에서 금융분쟁 조정결정에 대해 편면적 구속력을 부여하고 있다.

마지막으로 전문보험계약자*에 한하여 공식적인 보험분쟁 해결제도의 하나로 중재제도를 도입할 필요가 있다. 중재제도는 전세계적으로 법원의 재판을 대체하는 대표적인 분쟁해결수단으로 자리잡아가고 있으며 다양한 형태의 분쟁을 보다 효율적으로 해결하는 수단으로 역할하고 있다.

* '전문보험계약자'란 보험계약에 관한 전문성 구비여부, 자산규모 등에 비추어 보험계약의 내용을 이해하고 이행할 능력이 있는 자를 말한다.(보험업법 입법예고안 2008.11.4.)

이 보고서는 이러한 대안 제시와 더불어 ADR제도를 활성화하기 위해서는 정책당국, 보험업계 및 보험소비자 모두 자율적 분쟁해결이라는 궁극적 목표를 이해하고 원만한 결론을 이끌어 내기 위해서 끊임없이 노력해야 함을 강조하고 있다. 더불어 ADR제도는 사법제도를 보완하는 것이지 대체하는 것이 아니므로, 전통적인 사법제도와 ADR이 상호 균형을 유지할 때만 비로소 보험분쟁 해결제도가 합리적이고 효율적인 제도로서 제 기능을 수행할 수 있음을 지적하고 있다. 끝.