

보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안 주요 내용

I. 서 론

- 최근 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(ADR)를 활성화할 필요가 있음.

II. 보험분쟁 해결제도 현황 및 문제점

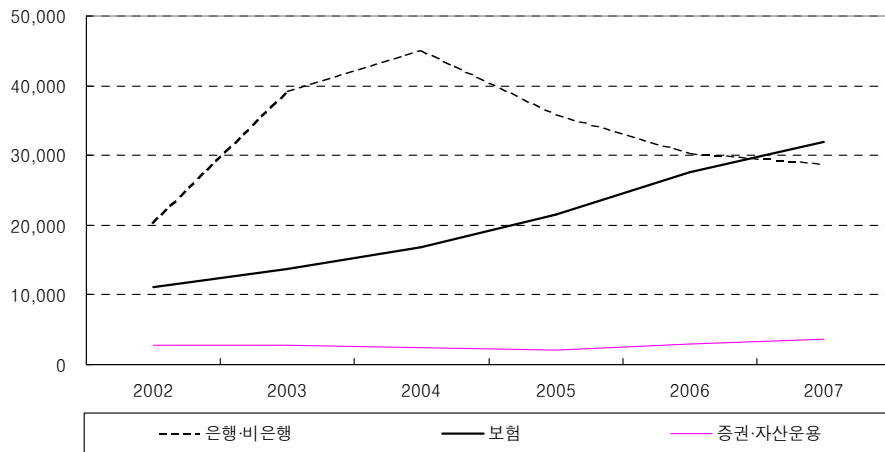
1. 분쟁해결제도 개요

- 분쟁해결방법은 크게 재판에 의한 분쟁해결과 재판외적 방법에 의한 분쟁해결로 구분됨.
- 재판에 갈음할 수 있는 재판외적 분쟁해결제도로는 화해(settlement), 중재(arbitration), 조정(mediation), 알선(conciliation) 등이 있음.
- 재판외적 분쟁해결제도의 장점으로서는 절차의 간편성, 유연성, 신속성, 전문성 및 비공개성을 들 수 있음.
- 현재 보험실무에 있어서는 조정과 중재만이 활용하고 있으며, 그나마 중재의 경우도 재보험 등 예외적인 경우를 제외하고는 거의 사용되지 않고 있는 것이 현실임.

2. 보험분쟁 발생현황

- 금융소비자가 금융감독원에 문제의 해결을 청원한 민원접수 건수는 2007년도에 총 64,424건으로 전년대비 5.9% 증가하였음.
- 이 중 보험 부문의 경우는 6개년 내내 증가세를 보임에 따라, 2007년에는 은행·비은행 부문을 넘어선 것으로 나타남.
- 이는 경기회복이 지연되고 보험회사간 경쟁이 심화되면서, 보험계약의 해약 및 모집 관련 민원이 증가한 데 기인한 것으로 판단됨.
- 보험계약 관련 소송 현황을 살펴보면, FY'07 말 현재 소송에 계류중인 사안은 7,319건이고 매년 6천여 건의 소송이 새로이 발생하고 있음.

<그림 11-5> 금융부문별 민원 접수 현황



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 다양하게 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

- 금융분쟁조정위원회의 경우 금융감독원의 감독을 받지 않는 금융회사가 제외되고 있을

뿐만 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

□ FSMA는 금융분쟁에 대해 신속하고 비공식적으로 해결할 수 있는 옴부즈맨 제도에 관해 규정하고 있음.

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

- 동법에서는 소매고객 대상 금융업자의 경우 사내민원처리절차(IDR)의 설치와 감독당국에 의해 승인된 외부분쟁해결기구(EDR) 가입이 금융업 인가조건이 되는 방식으로 금융 ADR제도가 금융회사에 의무화됨.
- 금융분쟁이 IDR과정을 통해서도 해결되지 않을 경우 FOS는 분쟁을 조사한 후 금융서비스 공급자를 구속하는 서면결정을 내릴 수 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.
- 보험분쟁에 대한 통계분석을 종합해 보면, 대법원 판결과 분쟁조정은 다소 다른 양상을 보이기는 하나, 결론적으로 승소 여부의 측면에서는 양자 간에는 차이가 존재하지 않는 것으로 나타남.
 - 소송여부와 소비자승소여부와의 상관계수가 0.0954로 나타나, 대법원 판결의 경우가 분쟁조정보다 소비자승소율이 높은 것으로 볼 수 있으나, p-값이 0.1801로 통계적 유의성은 낮게 나타났음.
- 개별 사례 분석의 경우, 대법원 판결과 분쟁조정은 취급하는 보험종목과 분쟁유형에 있어서는 다소 격차를 보이고 있으나,
 - 구체적인 사례를 살펴보면, 전체적으로 분쟁조정위원회가 대법원의 일관된 판례를 따르고 있어, 분쟁조정과 판결례간 차별성이 존재한다고 보기 어려운 것으로 판단됨.

2. 보험분쟁 해결의 비용효과 분석

- 이 보고서에서는 Shavell(1995)의 이론에 기초한 분석모형을 이용하여, 분쟁조정제도가 사람들의 유인체계에 어떤 변화를 주는지를 분석함.
- 분쟁조정제도의 이용이 가능한 경우, 분쟁조정의 구속력 여부 및 소송 전 의무화 여부에 따라 총 4가지 형태의 분쟁해결방식이 존재할 수 있으며, 이러한 다양한 분쟁조정제도에 대한 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 장치는 원고의 상대적 낙관주의를 제거하고 화해 가능성을 높여 사회적 비용 발생을 억제할 것으로 기대됨.
 - 또한, 오판비용이 미미한 경우에는 구속적 분쟁조정이나 사전적 분쟁조정을 도입하는 것이 바람직한 것으로 나타남.
 - － 구속적 분쟁조정은 분쟁기간의 장기화를 막고 분쟁당사자의 법적 안정성을 증진시킬 수 있으며, 사전적 분쟁조정은 소송의 발생빈도를 감소시키는 효과가 큼.

V. 보험분쟁 해결제도 개선방안

1. 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.
- ☐ (조정위원 수 제한 완화) 조정위원회 위원은 7인 이상 11인 이하로 구성토록 하고 있으나,
 - 조정위원 수의 경우에도 획일적으로 제한할 필요는 없으며 융통성을 부여하여 구체적인 사안의 복잡성에 따라 달리 적용할 필요가 있음.
- ☐ (분쟁조정기능의 통합) 현재 비제도권 금융을 포함한 모든 금융권에 대한 분쟁조정이 단일한 금융분쟁조정제도의 틀 속에서 해결되어야 할 것임.

2. 분쟁조정위원회의 독립성 확대 및 독립기관화

- ☐ 분쟁조정위원회의 독립성 확보 차원에서 금융감독원으로부터 분쟁조정업무를 자회사 형식으로 분리·운영하여 독립성을 확대하거나, 민원 및 분쟁업무만을 전적으로 취급하는 독립적 분쟁조정기구를 설립하는 방안을 검토해야 할 것임.

3. 소송 전 분쟁조정 의무화

- ☐ 소송 전 분쟁조정을 의무화 할 경우 다음과 같은 편익이 존재할 것임.
 - 소송전 분쟁조정 의무화는 분쟁조정중 소송제기를 곤란하게 하므로 불필요한 비용의 낭비와 남소를 제한하는 역할을 할 것임.
- ☐ 우리나라의 분쟁조정은 법원 판결에 대한 예측력이 상당히 높으므로 제도 도입에 따른 효익이 클 것으로 판단되며,
 - 당장의 제도 도입이 곤란하다고 판단되는 경우에는 1차적으로 일정 금액 이하의 분쟁에 대해서만 적용하는 방안도 검토될 수 있을 것임.

4. 분쟁조정결정에 대해 편면적 구속력 부여

- ☐ 조정결정에 대한 구속력 부여는 소비자 보호와 실효성 제고라는 정책적 측면에서의 고려가 작용하는 것임.
 - 당사자 간의 자율이 중요시되는 분쟁조정에서는 사업자가 소비자보다 우월한 지위에서 협상에 임하게 되는 경우가 많을 것이기 때문임.
 - 다만, 분쟁조정예의 편면적 구속력 부여에 대한 최대의 걸림돌은 보험회사의 '재판을 받을 권리'를 침해할 수 있다는 것임.
- ☐ 따라서 다음과 같은 차선택을 고려해 볼 수 있음.
 - 일정 금액 이하에 대해서만 편면적 구속력을 부여하고, 그 이상에 대해서는 의무적 소송지원제도를 도입하는 방안
 - 보험회사가 조정을 중단시켰을 경우, 보험소비자가 중재를 선택하면 보험회사로 하여금 중재에 따르도록 하는 방안

5. 전문보험계약자에 대한 보험중재제도 도입

- ☐ 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 드물.
- ☐ 따라서, 보험회사와 대등한 협상력을 보유하고 있는 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.