

보험회사의 윤리경영 운영실태 조사 <주요 내용>

1. 현황조사 개요

- 현황조사는 보험회사 전체인 41개 보험회사(재보험회사 제외)를 그 대상으로 하였음.
 - 구체적으로는, 국내에서 보험영업활동을 수행하는 생명보험회사 22개사와 손해보험회사 19개사를 대상으로 현황조사를 수행하였음.
- 「윤리경영 현황조사서」는 ‘윤리경영 운영현황’, ‘윤리경영 인식도·수행정도’ 및 ‘윤리경영의 효과·영향요인’의 총 3개 부문으로 구성되었음.
 - ‘윤리경영 운영현황’은 윤리규범, 전담조직, 점검 및 평가 등 윤리경영 프로세스 전반에 걸친 윤리경영 운영체계의 실태파악을 위한 문항으로 구성되어 있음.
 - ‘윤리경영의 인식도 및 수행정도’에서는 보험회사의 윤리경영 인식정도와 윤리경영 운영체계, 소비자보호제도의 수행정도 등에 관한 5점척도형 문항으로, 보험회사 업무담당자가 자사의 윤리경영 운영현황에 대해 자기 스스로 평가를 할 수 있도록 하였음.
 - ‘윤리경영의 효과 및 영향요인 등’은 윤리경영 수행에 따른 효과 및 부정적·긍정적 요인들이 무엇인지, 향후 개선사항은 무엇인지 등을 파악할 수 있는 문항으로 구성하였음.
- 이 현황조사서는 보험회사의 윤리경영 담당자에 의해 작성되도록, 공문을 통해 송부하였으며, 접수는 응답자의 소속, 직책, 이름 등과 함께 이메일 또는 팩스를 통해 접수하였음.

<표 1> 현황조사내용의 구성

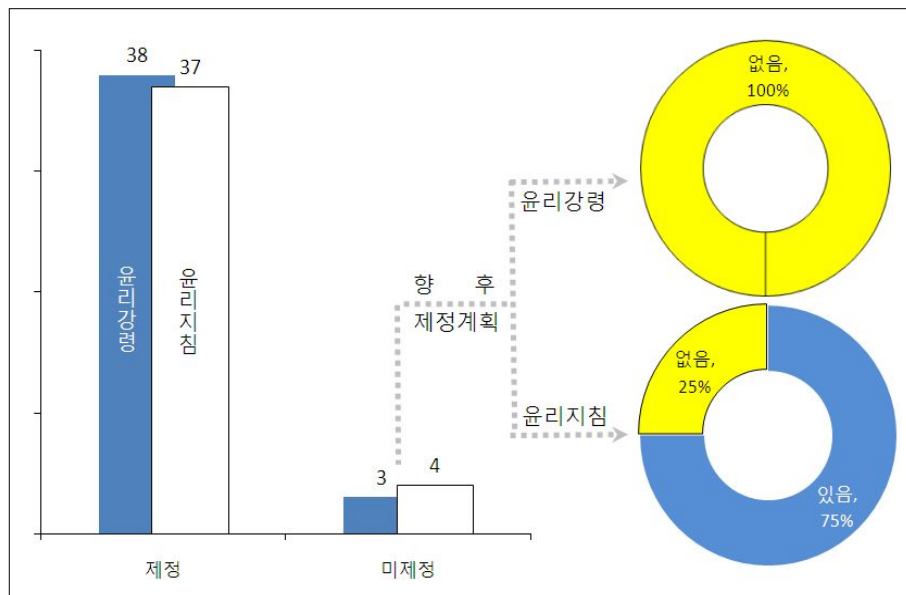
구 분	주요 조사 내용	문항수 (세부문항)
윤리경영 운영현황	- 윤리강령/윤리지침의 제정 - 정기점검 및 평가 - 평가의 반영 및 표창·처벌제도 - 전담조직의 설치 - 윤리교육 실시 - 사회공헌활동 - 기타 사내제도	19 (34)
윤리경영의 인식도 및 수행정도	- 윤리경영의 인식도 - 윤리경영 운영체계의 수행정도 - 소비자 보호제도의 수행정도 - 협력회사의 윤리경영 수행정도	4 (29)
윤리경영의 효과 및 영향요인 등	- 윤리경영 추진이유 - 윤리경영이 요구되는 분야 - 윤리경영 성패의 핵심요소 - 윤리경영에 효과적인 사내제도 - 윤리경영에 영향을 미치는 요인 - 윤리경영의 효과 - 윤리경영 개선사항	10 (19)

2. 윤리경영 운영체계 현황 분석

가. 윤리규범의 정비

- (윤리규범 제정현황) 보험산업의 경우는 그 공공적 성격으로 인하여 여타의 산업보다 윤리경영에 대한 요구 수준이 높으며, 이에 따라 보험산업에서는 윤리경영의 기초가 되는 윤리규범도 거의 모든 회사가 구비하고 있는 것으로 조사됨.
- 조사대상 보험회사 총 41개사의 대부분인 38개사(92.7%)가 윤리강령을 제정하여 시행하고 있으며, 윤리강령을 제정하지 않은 회사는 손해보험 외국사 3개사인 것으로 나타남.
- 윤리지침의 경우에도 37개사(90.2%)가 윤리지침을 제정하여 실시하고 있으며, 윤리강령과 윤리지침을 모두 제정하지 않은 외사는 손해보험 외국사 1개사뿐임.

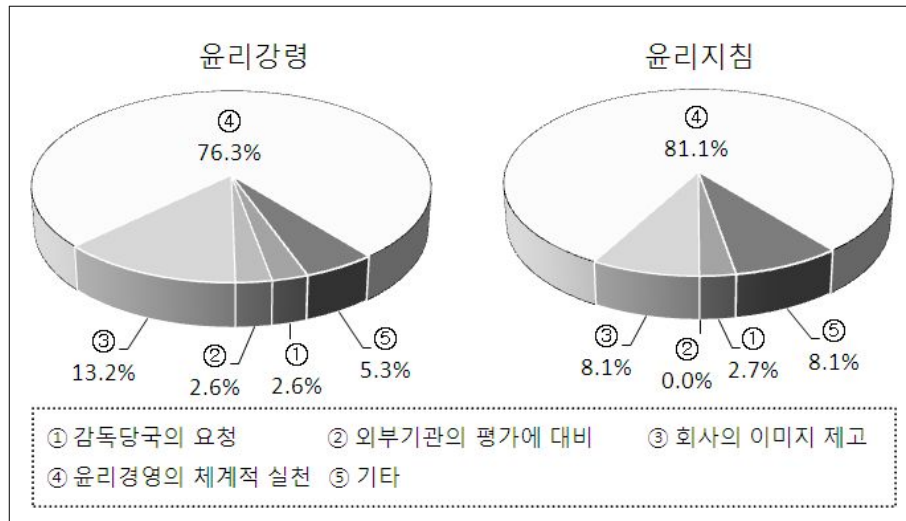
<그림 2> 윤리규범의 제정 현황 및 향후 제정 계획



- (윤리규범 제정동기) 보험산업에 있어 윤리경영의 도입은 국제적 환경변화에 따른 법령 개정 등 외부적 요인에 의해 비자발적으로 시작되었다고도 할 수 있으나¹⁾, 대부분의 보험회사는 윤리규범을 윤리경영의 체계적 실천을 위해 자발적으로 도입한 것으로 인식하고 있었음.

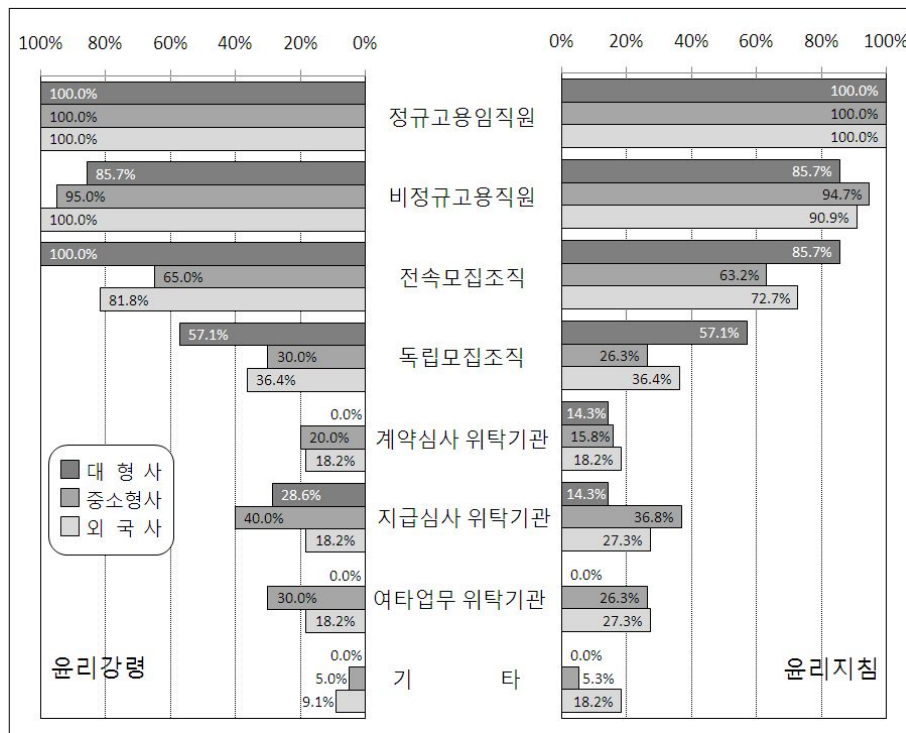
1) 이경룡 · 이봉주(2003), p.150.

<그림 3> 윤리규범 제정 동기



- (윤리규범 적용대상) 윤리강령과 윤리기준에 대해서는 일반적으로 이해관계자 모두에 대해 적용할 필요가 있으나, 현황 조사결과 보험회사의 경우 주로 그 임직원 및 전속모집조직만을 대상으로 하고 있는 것으로 나타났다.

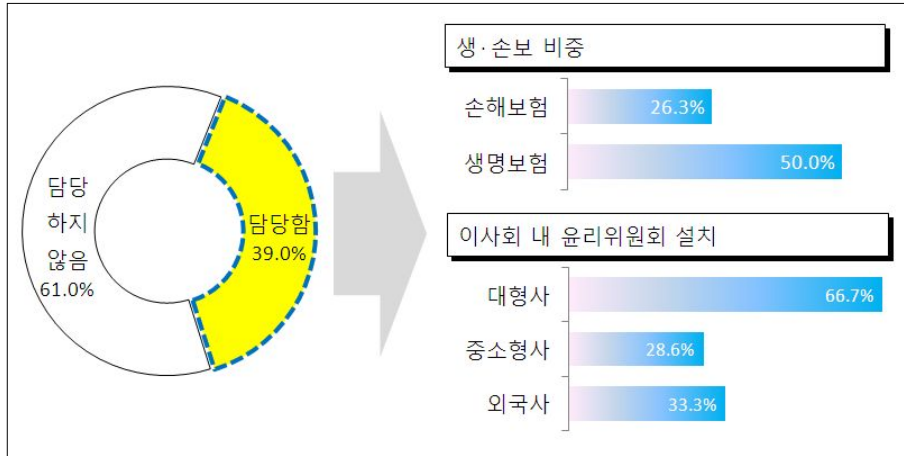
<그림 4> 윤리규범 적용대상



나. 윤리경영 담당조직

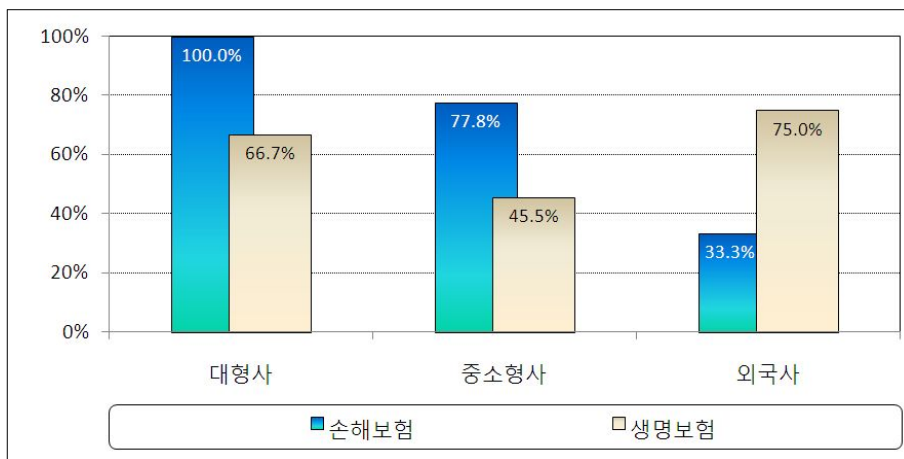
- (이사회) 보험회사의 경우 기업윤리를 이사회 차원에서 직접 담당하고 있는 회사는 많지 않으며, 생명보험회사가 손해보험회사보다는 더 적극적인 것으로 나타남.

<그림 5> 이사회의 윤리경영 담당 여부



- (전담조직) 보험회사의 경우는 모든 회사가 예외 없이 윤리경영을 준법감시부서에서 담당토록 하고 있어, 실제적으로 전사(全社)가 전담조직을 설치하고 있다고 볼 수 있음.
- 기업윤리 전담조직을 설치하고 있는지의 여부를 묻는 질문에 대해, 26개사(63.4%)가 전담조직이 있다고 응답하였으며, 전담조직으로는 거의 대부분이 준법감시부서를 언급함.
 - 그러나 전담조직을 설치하고 있지 않다고 응답한 회사들도 모두 기업윤리 점검 및 상담부서로 준법감시부서를 들고 있었음.

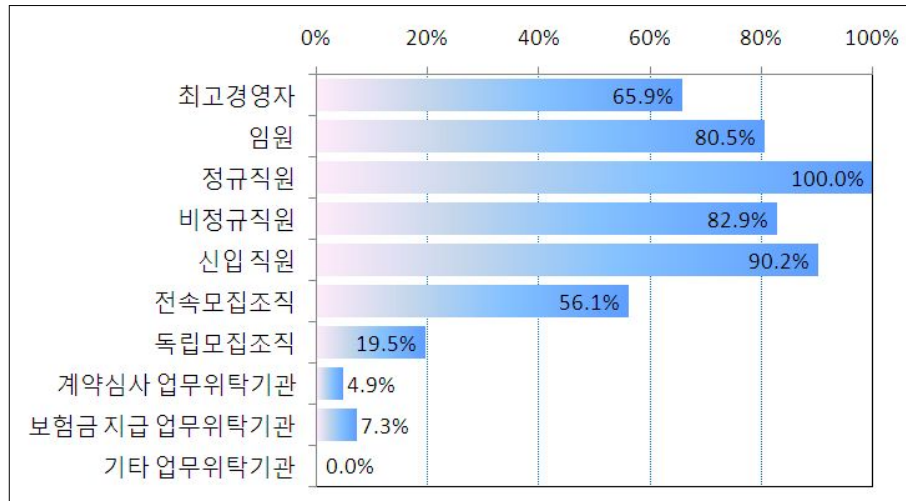
<그림 6> 윤리경영 전담조직의 설치



다. 윤리교육

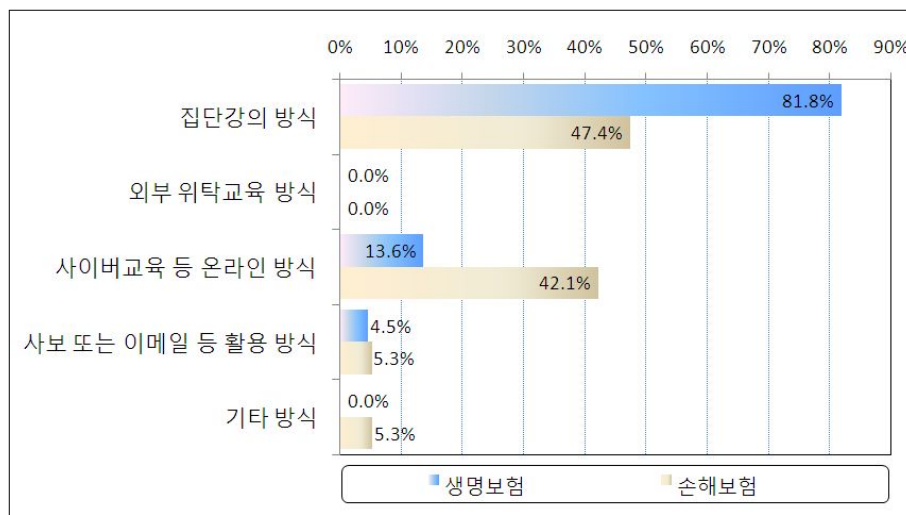
- (교육대상) 보험회사는 주로 회사 내 임직원만을 대상으로 윤리교육을 실시하고, 독립모집조직과 업무위탁기관에 대해서는 윤리교육을 거의 실시하지 않는 것으로 나타남.

<그림 7> 윤리교육 대상



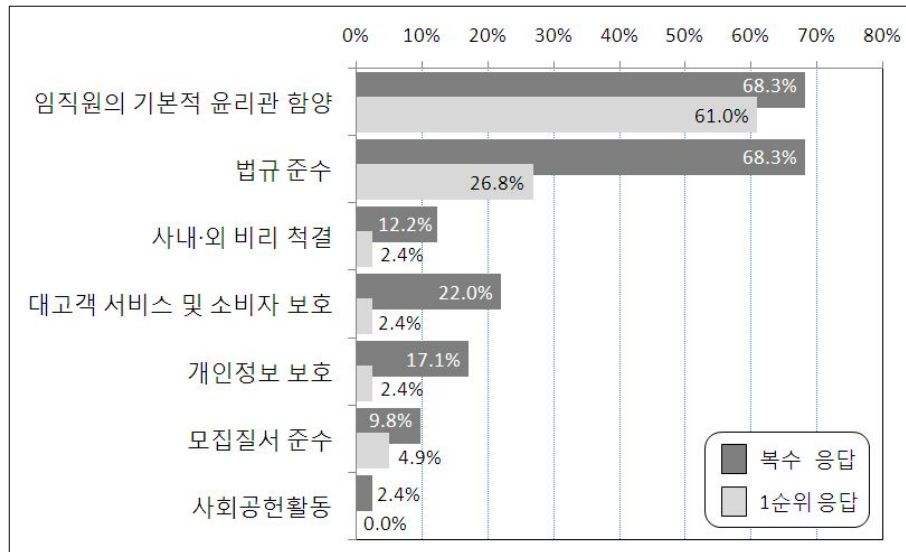
- (교육방식) 임직원의 주된 윤리교육방식은 집단강의방식(27개사, 65.9%)과 사이버교육 등 온라인방식(11개사, 26.8%)인 것으로 나타남.

<그림 8> 윤리교육 방식



- (중점교육사항) 보험회사가 임직원에게 윤리경영을 교육함에 있어 중점을 두고 있는 사항은 주로 '임직원의 기본적 윤리교육 함양'과 '법규준수'인 것으로 나타남.

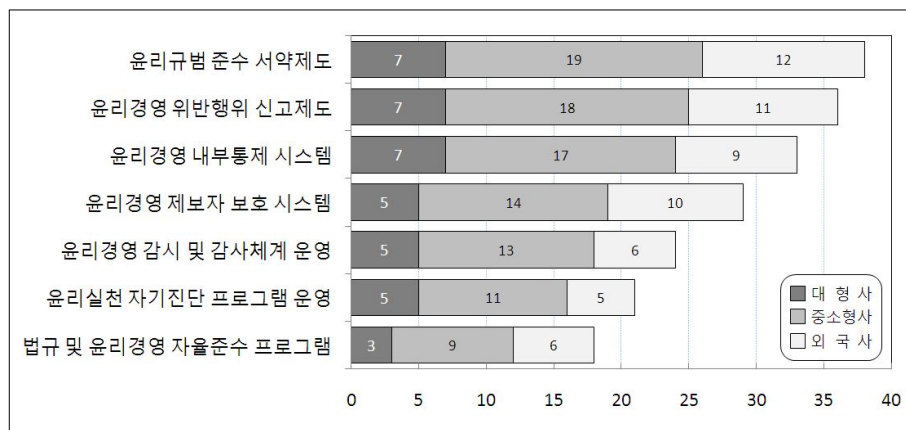
<그림 9> 임직원 중점교육사항



라. 윤리경영 실천을 위한 기타 사내제도

- 보험회사가 기업윤리실천을 위하여 운영하고 있는 사내제도로 가장 많이 도입하고 있는 것은 윤리규범 준수서약제도(92.7%), 윤리경영 위반행위 신고제도(헬프라인시스템, 87.8%), 윤리경영 내부통제시스템(80.5%)인 것으로 조사됨.
- 이외에도 윤리경영 제보자 보호 시스템(70.7%), 윤리경영 감시 및 감사체계 운영(58.5%), 윤리실천 자기점검 진단 프로그램(51.2%) 등이 윤리경영 실천을 위한 사내제도로 자리 잡고 있음.

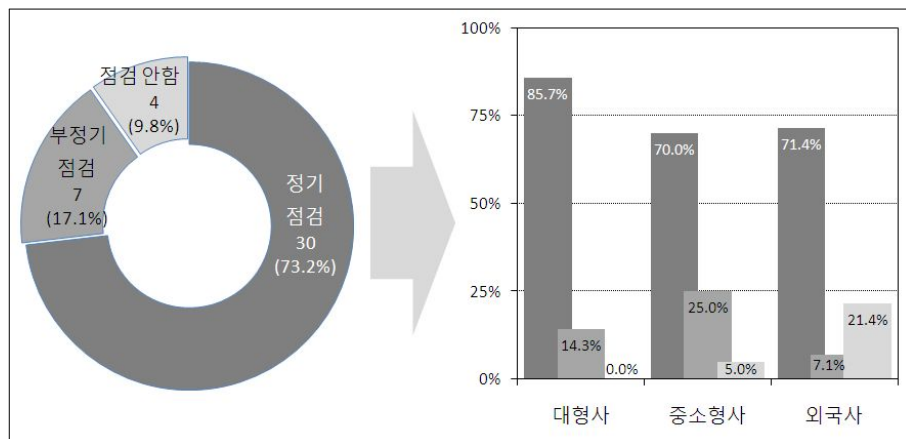
<그림 10> 윤리경영 실천을 위한 기타 사내제도



마. 윤리경영의 점검 및 평가

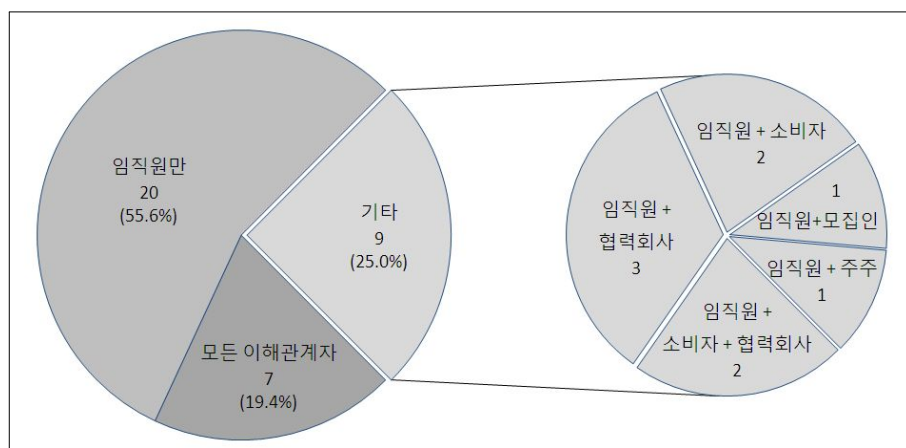
- (실태점검) 윤리규범의 준수여부나 윤리경영 실천현황에 대하여 대부분의 회사 (89.7%)가 점검을 실시하며, 점검을 하지 않는 회사는 4개사에 불과함.
- (평가) 윤리규범의 준수여부나 윤리경영 실천현황에 대한 평가 여부도 정기적 점검 여부와 유사한 분포를 나타내었음.

<그림 11> 윤리경영 운영현황에 대한 정기 점검



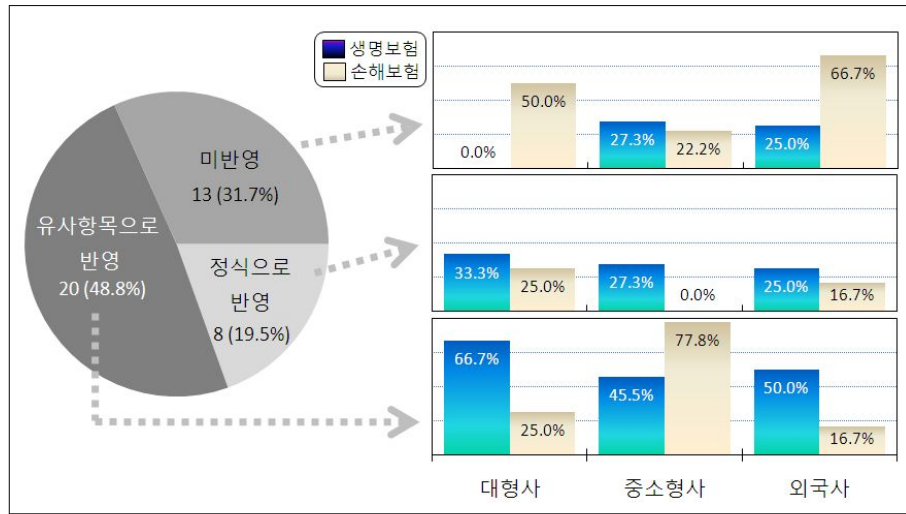
- (평가대상) 보험회사는 주로 임직원에 대하여서만 윤리규범의 준수여부나 윤리경영 실천현황에 대하여 평가하는 것으로 조사되었음.

<그림 12> 윤리경영 평가대상



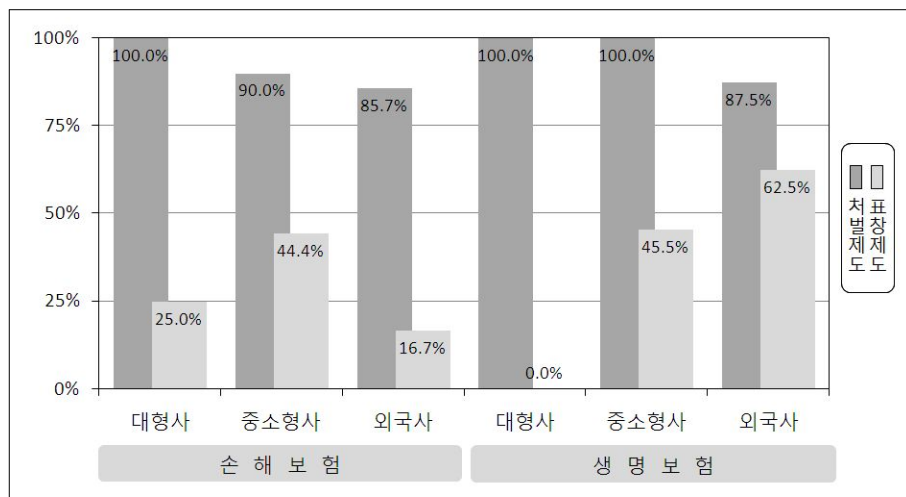
- (고과평가지 반영) 보험회사 특히 손해보험의 경우에는 고과평가지 윤리규범 준수여부의 반영비율이 낮아, 이 부분에서는 기업윤리 실천에 대한 실효성 제고 노력이 다소 미진한 것으로 조사됨.

<그림 13> 고과평가시 윤리규범 준수 여부의 반영



- (표창 및 처벌) 보험회사는 임직원의 윤리규범 준수 및 실천을 독려함에 있어, 인센티브 부여 등 동기부여적 측면보다는 위반자에 대한 처벌제도를 보다 선호하는 것으로 조사됨.

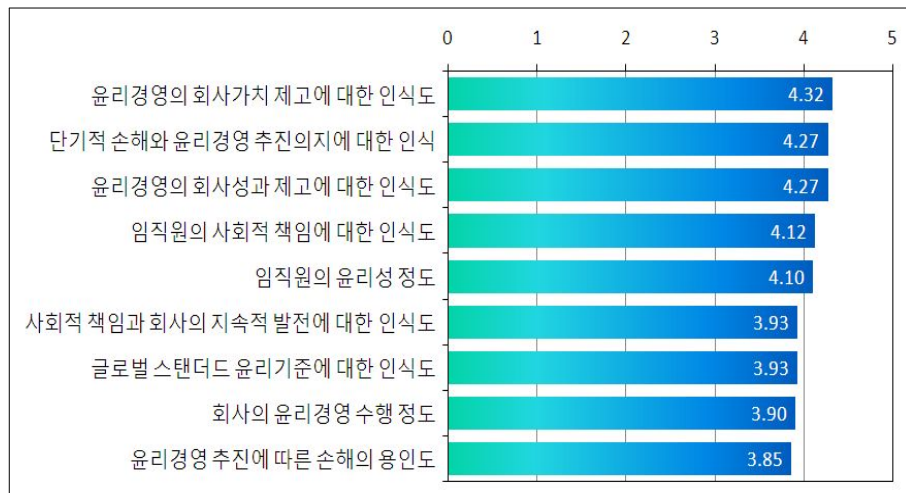
<그림 14> 표창 및 처벌 제도



3. 윤리경영 인식도 및 수행정도 평가

- (윤리경영의 인식도) 보험회사는 윤리경영의 필요성이나 당위성, 윤리경영의 이해도 등 윤리경영의 원칙론적인 부분에서는 매우 긍정적으로 생각하고 있으나, 실제적인 측면에서는 상대적으로 낮게 평가하고 있는 것으로 분석되었음.

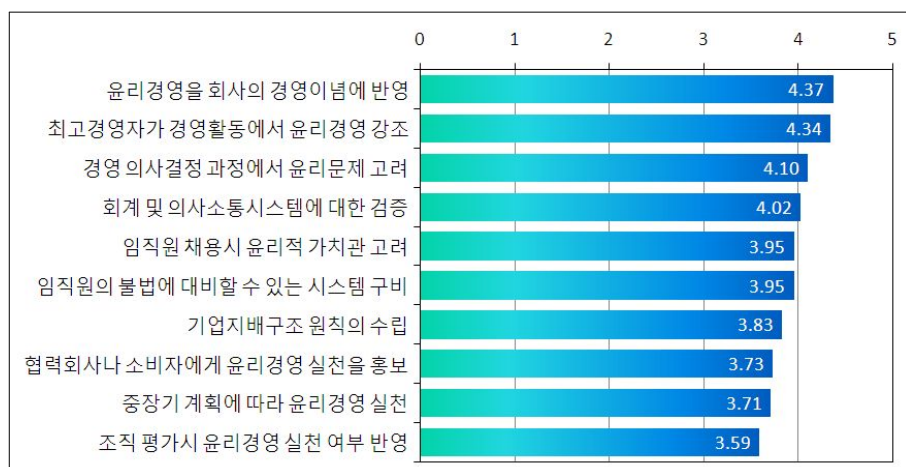
<그림 15> 윤리경영의 인식도 평가



주 : 상기 값은 '매우 그렇지 않다'를 1점, '매우 그렇다'를 5점으로 하여 산출한 평균값임.

- (윤리경영 수행정도) 윤리경영 운영체계의 수행정도에 관한 자기평가형 5점척도 질문에 서 보험회사는 적극적으로 윤리경영의 중요성을 강조하고 경영이념에 반영하고 있으나, 구체적 실천을 위한 행동플랜이나 결과에 대한 피드백에는 소홀한 것으로 나타났다.

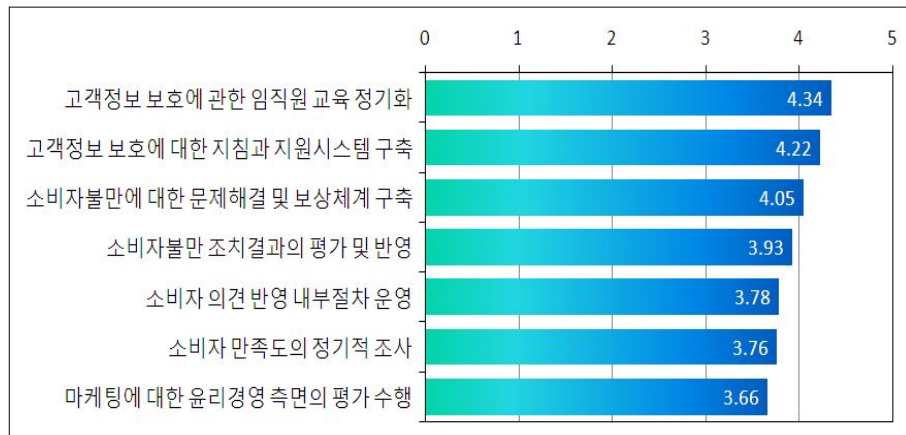
<그림 16> 윤리경영 운영체계의 수행정도



주 : 상기 값은 '매우 그렇지 않다'를 1점, '매우 그렇다'를 5점으로 하여 산출한 평균값임.

- (소비자보호 수행정도) 소비자보호제도의 수행 정도에 관한 자기평가형 5점척도 질문에서 보험회사는 고객정보 보호나 소비자 불만에 대해서는 적극적으로 대응하고 있으나, 소비자 의견 반영이나 소비자 만족도 조사 등에 있어서는 소극적인 것으로 분석되었음.

<그림 17> 소비자보호제도의 수행 정도



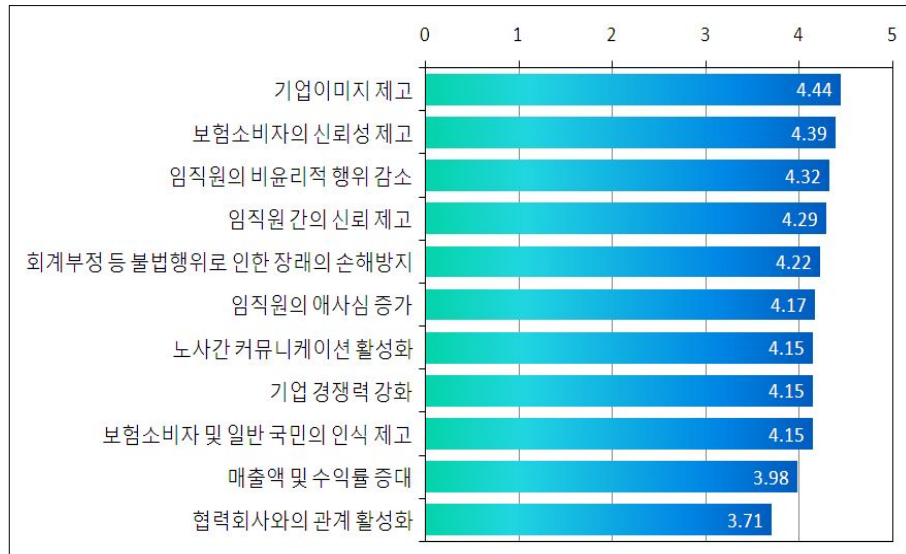
- (협력회사와의 윤리경영 수행정도) 거래회사, 업무위탁회사, 사업파트너 등 협력회사와의 윤리경영 수행 정도에 대한 자기평가형 5점척도 질문에서 보험회사는 여타의 윤리경영 수행정도에 비해 상대적으로 매우 낮은 점수를 기록하고 있음.

<그림 18> 협력회사와의 윤리경영 수행정도



- (윤리경영의 효과) 보험회사는 윤리경영의 실천을 통해 기업이미지와 소비자의 신뢰가 제고되는 효과를 가져올 것으로 판단하고 있는 반면, '협력사와의 관계 활성화'나 '매출액 및 수익률 증대'에는 상대적으로 적은 효과를 가져올 것으로 생각하고 있는 것으로 나타났음.

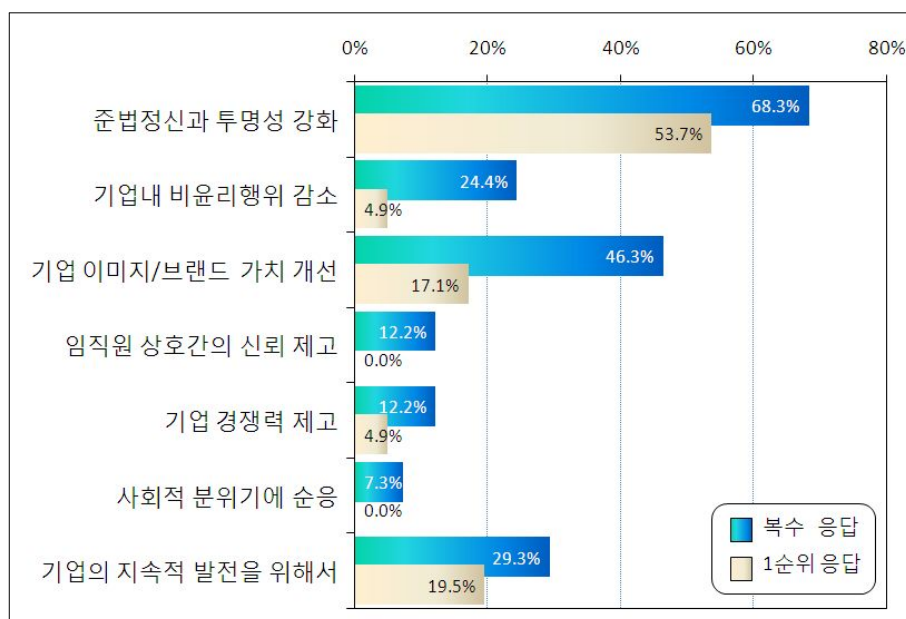
<그림 19> 윤리경영의 실천이 가져다주는 효과



4. 윤리경영 개선과제

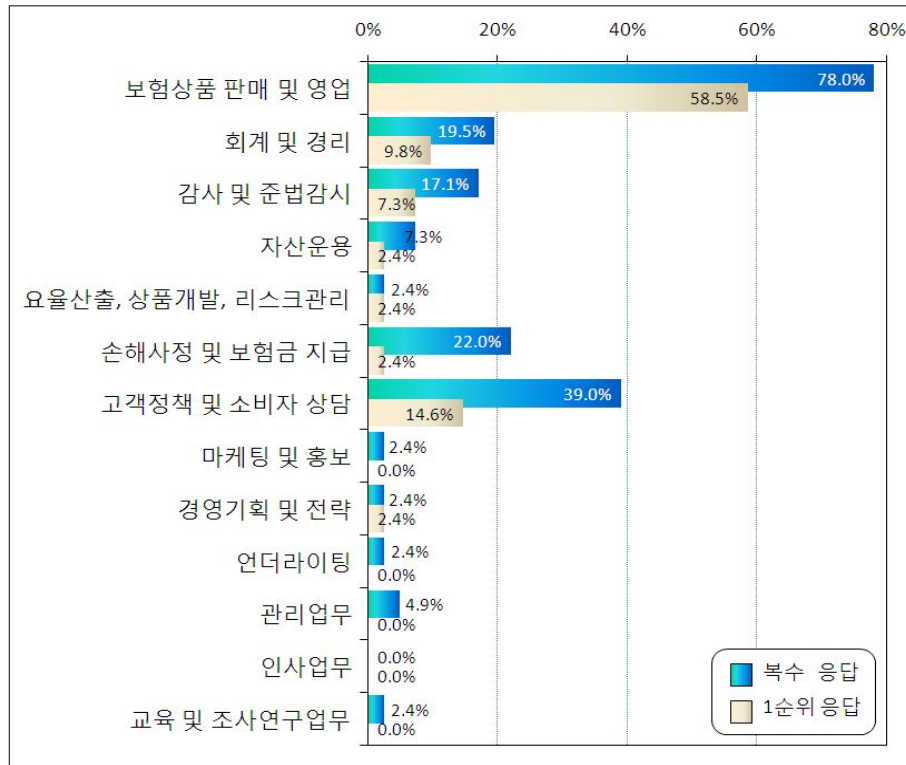
- (윤리경영 추진이유) 보험회사가 윤리경영을 추진하는 주요 이유는 준법정신 강화와 회사의 이미지 제고 등 회사 내적인 문제해결에 보다 초점이 맞추어져 있으며, 대형사가 중소형사보다 기업의 사회적 책임에 대한 인식이 높은 것으로 조사되었음.

<그림 20> 윤리경영 추진이유



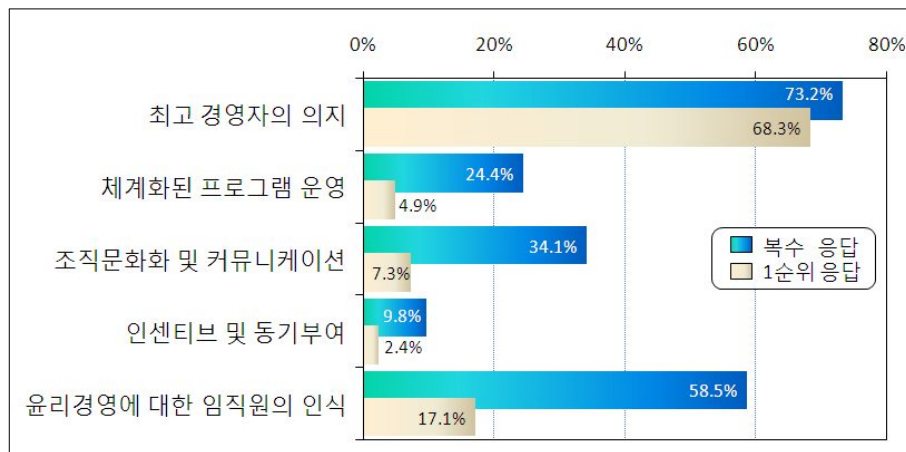
- (윤리의식 요구분야) 윤리의식이 가장 요구되는 분야에 대한 조사결과, 소비자의 불만이 빈번히 제기되는 영업 및 고객정책 분야에 대한 윤리의식 함양이 필요한 것으로 조사되었음.

<그림 21> 윤리의식이 가장 요구되는 분야



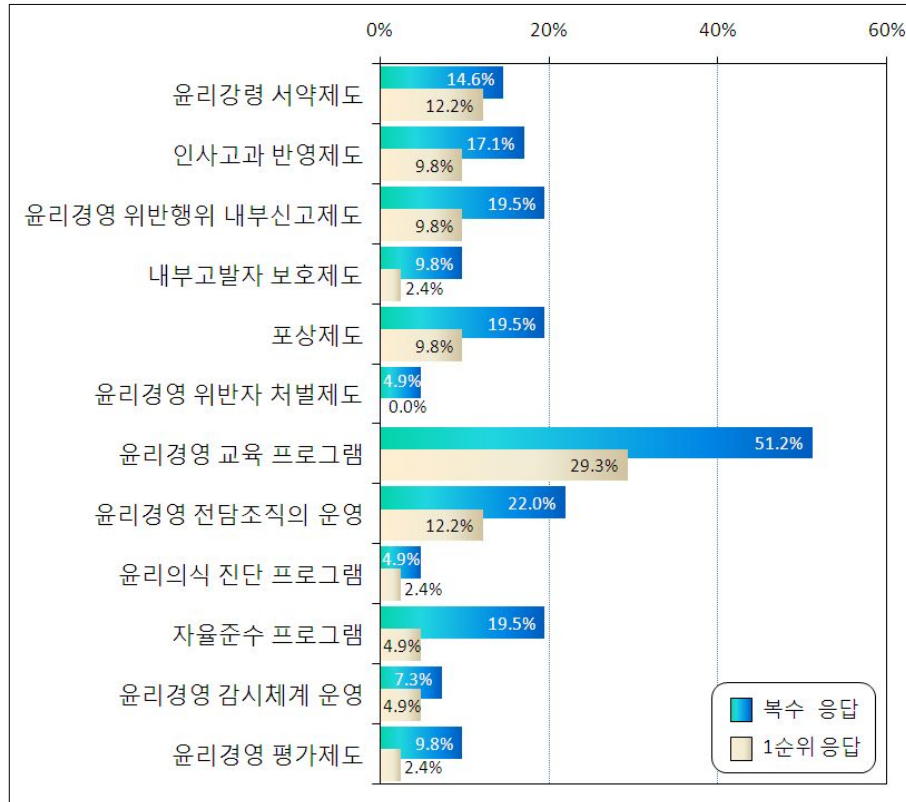
- (윤리경영 성패의 핵심요소) 윤리경영을 수행함에 있어 윤리경영 시스템의 구비보다는 최고경영자를 비롯한 임직원의 주관적 요소가 윤리경영의 성패를 좌우하는 핵심 요소로 인식되고 있는 것으로 나타났음.

<그림 22> 윤리경영 성패의 핵심요소



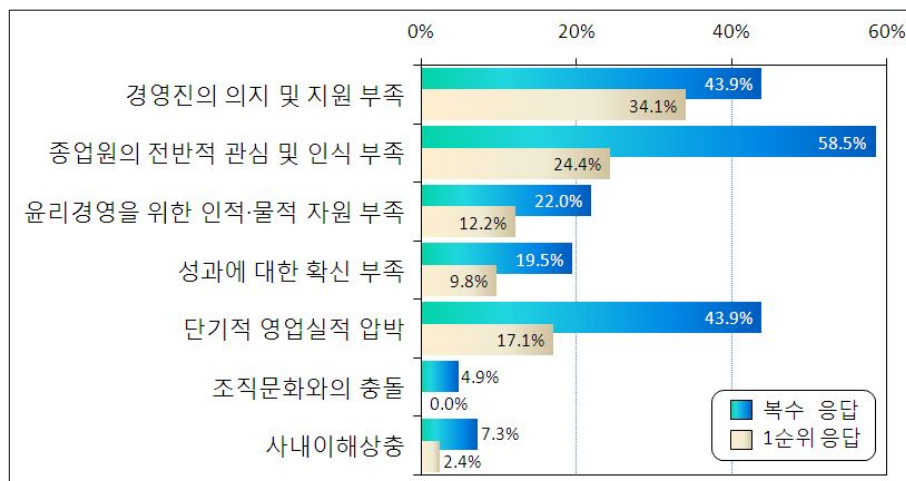
- (효과적인 사내제도) 윤리경영을 활성화하기 위해서는 윤리경영에 대한 체계적인 교육 프로그램을 구축하여 운영하는 것이 가장 바람직하다고 인식하는 것으로 나타났다.

<그림 23> 윤리경영 활성화에 효과적인 사내제도



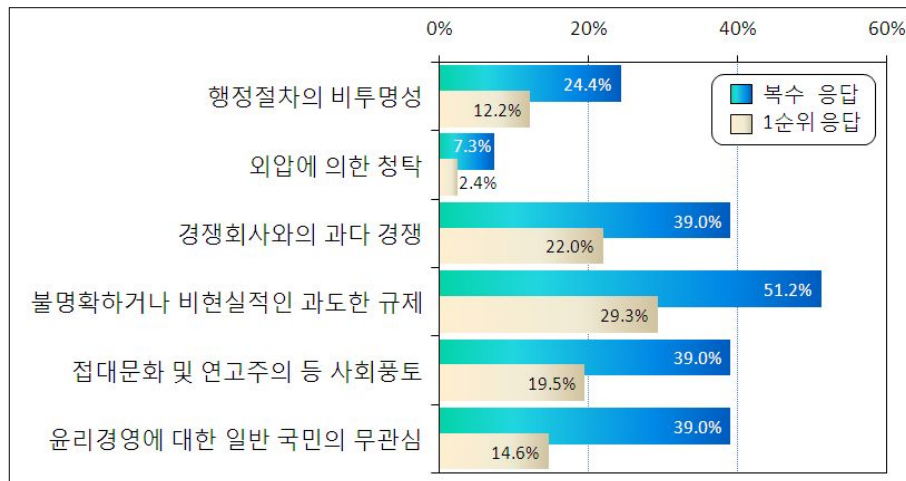
- (부정적인 내부요인) 반면, 경영진과 임직원의 윤리경영에 대한 인식 및 의지의 부족은 윤리경영을 저해하는 부정적인 요소로 작용하고 있는 것으로 조사되었음.

<그림 24> 윤리경영에 부정적 영향을 미치는 내부요인



- (부정적인 외부요인) 보험회사들은 국민들의 무관심이나 사회풍토 등 주관적 요소보다는 과도한 규제와 과다 경쟁 등 제도적 제약이 윤리경영에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

<그림 25> 윤리경영에 부정적 영향을 미치는 외부요인



- (개선계획) 윤리경영과 관련한 개선방안을 강구중에 있는 회사는 전체 41개사 중 28개사(68.3%)로 나타나, 다수의 보험회사들이 윤리경영을 위해 지속적으로 관심을 가지고 있음을 알 수 있음.

<그림 26> 윤리경영 개선 계획

