

【 주간 이슈 】

보험상품 판매업자에 대한 손해배상책임 강화

김경환 전문연구위원

□ 보험소비자에게 발생한 손실의 보상은 그 손실의 귀책 여부에 따라 보험상품 제조업자(보험회사)나 보험상품 판매업자(보험대리점, 보험중개사 등)에게 각각 귀속되어야 하나, 실제로는 대부분의 손해배상책임을 보험회사가 부담하고 있는 실정임.

- 민법은 기업에게 사용자책임을 인정함으로써, 보험상품 판매업자를 사용하여 보험상품의 판매업무에 종사하게 한 보험회사에게 판매업자가 그 업무를 행함에 있어 제3자에게 가한 손해를 배상할 책임을 부과
- 이에 더하여 보험업법 또한 보험모집중사자(보험설계사, 보험대리점 등)의 불법행위 등에 기인하여 보험소비자에게 손해가 발생한 경우, 모집을 위탁한 보험회사에게 손해배상책임이 있음을 명시적으로 규정

□ 보험회사의 사용자배상책임은 제판(製販)분리 등으로 대형화·전문화되고 있는 보험상품 판매업자의 배상자력을 반영하지 못하고 있음.

- 더불어 이러한 손해배상책임제도는 대형 판매업자를 보험소비자에 대한 직접적인 손해배상책임으로부터 자유롭게 함으로써, 이들이 오히려 도덕적 해이에 빠져들어 보험상품의 불완전판매를 증가시킬 수 있는 구조를 만들어 내고 있는 실정임.
- 대부분의 국가에서도 금융상품의 불완전판매에 따른 책임을 판매업자에게 귀속시키고 있으며, 제조자와 판매자가 본인-대리인 관계에서 상품을 판매한 경우에만 제조자가 불완전판매에 대한 책임을 부담하는 것이 일반적임.

□ 따라서 보험상품 판매업자가 전속인지의 여부와 법인인지의 여부를 주된 기준으로 하여, 보험상품 판매업자의 손해배상책임을 단계적으로 확대하는 방안이 필요함.

- 일정한 자격요건이나 배상능력을 갖춘 보험상품 판매업자에 대해서는 자기책임원칙을 준수토록 하여 자신의 귀책사유에 의한 보험소비자의 손해에 대해서는 원칙적으로 자신이 그 손해배상책임 부담하도록 하여야 할 것임.

1. 논의 배경

- 보험서비스의 제공으로 소비자에게 손실이 발생했을 경우, 그에 대한 가장 직접적이고 실효성 있는 보호방안은 보험소비자에게 발생한 손실을 보전(손해배상의 확보)해 주는 것이 될 것임.
- 보험소비자에게 발생한 손실의 보상주체는 그 손실의 귀책 여부에 따라 보험상품 제조업자(보험회사)나 보험상품 판매업자(보험대리점, 보험중개사 등)에게 각각 귀속되어야 하나, 실제적으로는 대부분의 손해배상책임을 보험회사가 부담
 - 당해 손실이 보험회사의 귀책사유로 인한 경우에는 기본적으로 민법상의 불법행위책임¹⁾에 따라 당해 보험회사가 배상책임을 부담
 - 한편, 보험소비자에게 발생한 손실이 보험상품 판매업자의 귀책사유로 인한 경우에는 그 배상책임을 보험상품 판매업자에게 귀속시키는 것이 당연한 것이나, 실제적으로는 보험회사가 보험상품의 판매에 대한 대부분의 책임을 부담
- 따라서 본고에서는 보험서비스의 제공과정에서 보험소비자에게 손실이 발생했을 경우, 그 손실의 보전이 어떤 근거와 방식하에 이루어지고 있는지를 살펴보고, 그에 따른 문제점과 개선방안도 함께 논의해 보고자 함.

2. 보험상품 판매에 따른 손해배상책임제도의 현황

- 민법은 기업에게 사용자책임을 인정함으로써, 보험상품 판매업자를 사용하여 보험상품의 판매업무에 종사하게 한 보험회사에게 판매업자가 그 업무를 행함에 있어 제3자에게 가한 손해를 배상할 책임을 부과하고 있음.(민법 제756조²⁾)
 - 민법이 사용자책임을 인정하고 있는 것은, 타인을 사용하여 어떤 사업을 경영하는 자는 그것에 의하여 이익을 얻고 있는 것이므로, 피용자가 사무집행에 관하여 타인에게 주는 손해는 그 사업에 기인하는 손해로서 사용자 자신이 부담하는 것이 공평의 관념에 부합되기 때문임.

1) 제750조 (불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

2) 제756조 (사용자의 배상책임) ① 타인을 사용하여 어느 사무에 종사하게 한 자는 피용자가 그 사무집행에 관하여 제3자에게 가한 손해를 배상할 책임이 있다. 그러나 사용자가 피용자의 선임 및 그 사무감독에 상당한 주의를 한 때 또는 상당한 주의를 하여도 손해가 있을 경우에는 그러하지 아니하다. ② 사용자에게 가름하여 그 사무를 감독하는 자도 전항의 책임이 있다. ③ 전2항의 경우에 사용자 또는 감독자는 피용자에 대하여 구상권을 행사할 수 있다.

- 이에 더하여 보험업법 또한 보험모집종사자(보험설계사, 보험대리점 등)의 불법행위 등에 기인하여 보험소비자에게 손해가 발생한 경우, 모집을 위탁한 보험회사에게 손해배상책임이 있음을 명시적으로 규정하고 있음.(보험업법 제102조³⁾)
- 민법 제756조에 따라 피용자의 행위로 인하여 손해가 발생한 때에는 사용자에 게 배상토록 하는 일반적인 배상책임을 규정하고 있음에도 특히, 보험업법에서 배상책임에 관한 별도의 규정을 두고 있는 것은
 - 보험회사와 판매업자 간의 법률관계가 모호하여 그에 대한 다툼이 있을 수 있으므로, 고용·도급·위임관계 등에 구애됨이 없이 모든 보험상품 판매업자의 불법행위에 관하여 보험회사의 사용자책임을 인정하여 보험소비자의 보호와 보험산업의 건전한 발달을 도모하려는 데에 그 이유가 있다고 하겠음⁴⁾.
- 다만, 보험회사가 당해 보험설계사 또는 보험대리점 등에 대하여 i) 모집을 위탁함에 있어 상당한 주의를 하였고, ii) 이들이 행하는 모집에 있어서 보험소비자에게 가한 손해의 방지에 노력한 경우에는 손해배상책임을 면할 수 있음.
- 그러나 보험회사가 “상당한 주의”와 “손해방지 노력”을 입증하는 것이 매우 어려우므로 보험회사의 책임은 사실상 무과실 책임에 가깝다고 할 수 있음⁵⁾.
- 보험모집종사자가 보험모집 과정에서 보험소비자에게 손해를 입히고, 보험회사가 그 손해를 보상한 경우, 보험회사는 해당 보험설계사 및 보험대리점 등에 대하여 구상권을 행사할 수 있음.
- 이에 따라 보험소비자에 대한 손해배상책임은 최종적으로 보험설계사 및 보험대리점 등에게 귀속된다고 할 수 있음.
- 한편, 보험회사와는 독립적으로 보험계약의 체결을 중개하는 보험중개사는 중개행위와 관련하여 손해를 입은 보험소비자에 대하여 직접 배상책임을 부담함.(보험업법 시행령 제38조⁶⁾)

3) 제102조(모집을 위탁한 보험회사의 배상책임) ① 보험회사는 그 임직원·보험설계사 또는 보험대리점(보험대리점 소속 보험설계사를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)이 모집을 하면서 보험계약자에게 손해를 입힌 경우 배상할 책임을 진다. 다만, 보험회사가 보험설계사 또는 보험대리점에 모집을 위탁하면서 상당한 주의를 하였고 이들이 모집을 하면서 보험계약자에게 손해를 입히는 것을 막기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다. ② 제1항은 해당 임직원·보험설계사 또는 보험대리점에 대한 보험회사의 구상권(求償權) 행사를 방해하지 아니한다. ③ 제1항에 따라 발생한 청구권에 관하여는 「민법」 제766조를 준용한다.

4) 양석완, 「보험업법상 보험사업자의 배상책임과 외형이론」, 『기업법연구』 제21권 제3호, 2007.9 p.344.

5) 성대규, 『한국 보험업법』, 도서출판 동원, 2004.2, p.304.

6) 제38조(보험중개사의 손해배상) ① 보험중개사의 보험계약 체결의 중개행위와 관련하여 손해를 입은 보험계약자 등은 그 보험중개

- 보험중개사 소속 보험설계사의 경우도 보험대리점 소속 보험설계사와는 달리 보험회사가 아닌 보험중개사가 사용자책임을 부담
- 여기서 보험업법은 보험중개사 등의 손해배상책임으로부터 보험계약자를 보호하기 위하여, 보험계약자 등에게 보험중개사의 영업보증금에 대한 우선변제권을 부여하고 있음.(보험업법 제103조⁷⁾)

<표 1> 보험상품 판매업자와 손해배상책임의 귀속주체

판매업자		책임귀속	근거법규
임직원		보험회사	보험업법 제102조
보험대리점		보험회사	보험업법 제102조
보험설계사	보험회사 또는 보험대리점 소속	보험회사	보험업법 제102조
	보험중개사 소속	보험중개사	민법 제756조
보험중개사		보험중개사	민법 제750조, 보험업법 시행령 제38조

3. 보험회사 손해배상책임제도의 개선 필요성

- 보험소비자 보호를 목적으로 하고 있는 보험업법상의 사용자책임 규정은 최근 대형화·전문화되어 가고 있는 보험상품 판매업자의 배상자력을 반영하지 못하고 있음.
 - 자본주의의 기본이념 중의 하나인 사적자치의 원칙(계약자유의 원칙)은 자기책임의 원칙(과실책임주의)을 그 근간으로 하고 있으나,
 - 민법은 자신의 이익을 위하여 자신의 업무에 종사하도록 한 자의 귀책사유로 제3자에게 손해를 입힌 경우에 대해서는 제3자 보호를 위하여 과실책임원칙의 예외로서 사용자책임을 인정하여 그 감독상의 책임을 부담하도록 하고 있음.
 - 또한 보험업법이 보험상품의 모집과정에서 발생한 보험소비자의 손해에 대하여 보험회사에 손해배상책임을 부과한 이유는 궁극적으로 보험소비자의 보호에 있다고 할 수 있음.

사의 영업보증금의 한도에서 영업보증금예탁기관에 손해배상금의 지급을 신청할 수 있다. ② 영업보증금예탁기관의 장은 제1항에 따른 손해배상금의 지급신청을 받았을 때에는 총리령으로 정하는 절차에 따라 해당 보험중개사의 영업보증금에서 손해배상금의 전부 또는 일부를 지급할 수 있다. ③ 보험중개사는 제2항에 따라 영업보증금예탁기관의 장으로부터 손해배상금의 전부 또는 일부를 지급받은 보험계약자 등에 대하여 그 금액만큼 손해배상책임을 면한다.

7) 제103조(영업보증금에 대한 우선변제권) 보험계약자나 보험금을 취득할 자가 보험중개사의 보험계약체결 중개행위와 관련하여 손해를 입은 경우에는 그 손해액을 제89조제3항에 따른 영업보증금에서 다른 채권자보다 우선하여 변제받을 권리를 가진다.

- 즉, 보험소비자는 영세한 사업자인 보험설계사나 보험대리점에 손해배상을 청구하는 것보다 보험회사를 상대로 하는 것이 보다 충분한 배상을 받을 수 있을 것이기 때문임.
 - 그러나 이러한 사용자책임제도는 최근 판매업자의 대형화·전문화 추세를 간과하고, 그 도입취지에만 매몰됨으로써, 손해를 야기한 책임주체의 배상자력에 대한 선별 없이 보험상품의 부실판매에 따른 1차적인 손해배상책임을 항상 보험회사에 부담시키는 불합리성을 내포하게 됨.
 - 최근에는 보험상품의 제조업자인 보험회사보다 자산규모나 사회적 영향이 큰 판매업자(금융기관보험대리점 등)가 등장함으로써 기존의 사용자책임에 대한 보완이 불가피한 것으로 판단됨.
- 이러한 보험회사의 손해배상책임제도는 대형 보험상품 판매업자를 보험소비자에 대한 직접적인 손해배상책임으로부터 자유롭게 함으로써, 이들이 오히려 도덕적 해이에 빠져들어 보험상품의 불완전판매를 증가시킬 수 있는 구조를 만들어 내고 있는 실정임.
- 보험상품의 판매실적이 많은 보험대리점 등이 보험회사와의 수수료 협상에서 우위를 점하는 실정이므로, 보험상품 판매업자들은 완전판매를 위한 노력보다는 판매 수량의 증대에 보다 매진하고 있는 것이 현실임.
 - 이에 더하여 보험회사에게 1차적인 손해배상책임을 부과하고 있는 현재의 제도는 보험상품 판매업자들로 하여금 일단 보험상품을 많이 팔고 보자는 도덕적 해이를 부추기는 효과를 야기할 가능성이 큼.
 - 물론, 보험회사는 불법행위를 행한 보험설계사 또는 보험대리점에 대하여 구상권을 행사할 수 있으나, 사용자배상책임에서 피용자에 대한 구상권은 제한적으로 인정되는 것이 판례의 태도⁸⁾이므로 보험회사가 판매업자에 대해 구상권을 행사하는 것이 용이하지 않음.
 - 특히, 보험회사에 대하여 우월적 지위를 가지고 있는 은행 등 금융기관보험대리점이나 대형법인대리점의 경우에는, 현실적인 측면에서도, 보험회사가 우선 변제를 한 후 구상을 할 수 없는 구조를 가지고 있어, 불완전판매를 증가시키는 요인으로 작용하는 것으로 판단됨.

8) 일반적으로 사용자가 피용자의 업무수행과 관련하여 행하여진 불법행위로 인하여 직접 손해를 입었거나 그 피해자인 제3자에게 사용자로서의 손해배상책임을 부담한 결과로 손해를 입게 된 경우에 있어서, 사용자는 그 사업의 성격과 규모, 시설의 현황, 피용자의 업무내용과 근로조건 및 근무태도, 가해행위의 발생원인과 성격, 가해행위의 예방이나 손실의 분산에 관한 사용자의 배려의 정도, 기타 제반 사정에 비추어 손해의 공평한 분담이라는 견지에서 신의칙상 상당하다고 인정되는 한도 내에서만 피용자에 대하여 손해배상을 청구하거나 그 구상권을 행사할 수 있다(대법원 95다52611, 2003나16053, 2009다59350 판결 등).

- 대부분의 국가에서도 금융상품의 불완전판매에 따른 책임을 판매업자에게 귀속시키고 있으며, 제조자와 판매자가 본인-대리인 관계에서 상품을 판매한 경우에만 제조자가 불완전판매에 대한 책임을 부담하는 것이 일반적임.
- 영국의 경우 「금융서비스시장법(FSMA2000)」, 판매자책임 가이드라인 및 금융감독청의 핸드북에 손해배상책임에 관한 규정들이 있으나, 동 규정들도 기본적으로는 자신의 귀책사유에 의한 소비자의 손실은 자신이 부담하도록 하는 원칙을 취하고 있음.
 - 한편, 영국 법무부는 2009년 12월 「소비자보험법」⁹⁾ 개정초안을 의회에 제출하였으며, 동 법은 보험회사에 책임을 부과할 수 있는 경우로는 ① 보험회사의 지정판매인인 경우, ② 보험판매업자가 보험회사로부터 고지수령권을 명시적으로 위임받은 경우, 그리고 ③ 보험판매업자가 보험회사를 대리한 계약체결권이 있는 경우 등임.
- 일본의 경우 금융업권별 사업법에서는 판매업자의 판매행위에 기인한 금융소비자의 손해에 대해서 금융회사가 책임을 지도록 하는 규정을 가지고 있으나, 2006년에 제정된 「금융상품판매법」¹⁰⁾은 금융상품의 판매에 있어 금융소비자에게 끼친 손해는 원칙적으로 판매업자가 그 책임을 지도록 하고 있음
 - 즉, 동 법은 금융상품판매업자등이 설명의무(제3조)나 단정적 판단의 제공금지(제4조) 규정을 위반한 경우에는 이로 인해 고객에게 생긴 손해에 대한 배상책임을 금융상품판매업자등¹¹⁾이 부담하도록 하고 있음(제5조).

4. 보험상품 판매업자에 대한 손해배상책임 강화

- 민법상의 사용자책임 규정에도 불구하고 보험업법이 제102조에서 보험회사의 손해배상책임을 부과한 것은 보험소비자 보호 차원에서 일응 타당한 입법적 고려라고 할 것임.
- 보험설계사 등은 보험회사와의 관계에서 법적 지위가 불분명하여 민법 제756조에 의한 사용자배상책임을 지울 수 있는지의 여부가 분명하지 않기 때문임.
- 더불어 보험업법은 보험설계사 등이 행한 불법행위에 대하여 배상자력이 충분한 보험회사로 하여금 보험계약자 등의 손해를 보상하게 함으로써 보험소비자를 두텁게 보호하기 위하여 민법 제756조의 특칙으로 동 조항을 둔 것임.¹²⁾

9) “Consumer Insurance Law : Pre-contact Disclosure and Misrepresentation”

10) 동법은 예금·보험·유기증권 등의 폭넓은 금융상품의 판매에 관하여 민법의 손해배상 규정의 특칙을 정한 법률임.

11) “금융상품판매업자등”은 금융상품의 판매등을 업으로서 행하는 자를 말하고, 여기서 “금융상품의 판매등”이란, 금융상품의 판매 또는 대리 또는 매개(고객을 위하여 행하는 것을 포함한다)를 말함(제2조제11호).

- 그러나 일정한 자격요건이나 배상능력을 갖춘 보험상품 판매업자(대형 판매업자)에 대해서는 자기책임원칙을 준수토록 하여 자신의 귀책사유에 의한 보험소비자의 손해에 대해서는 원칙적으로 자신이 그 손해배상책임 부담하도록 하여야 할 것임.
 - 보험상품 판매업자의 자기책임원칙을 준수토록 하는 것이 모집질서의 유지, 보험상품 불완전판매의 제거 등 보험소비자 보호에도 도움이 되고, 궁극적으로는 보험업법의 취지에도 부합하는 것이라고 할 수 있음.
 - 다만, 이 경우에도 판매업자가 파산 등으로 그 손해를 배상할 수 없는 경우를 대비하여 보험회사에게 2차적인 책임을 부과할 필요가 있음.

- 보험상품 판매업자가 일정한 자격요건이나 배상능력을 갖추고 있는지의 여부, 즉 판매업자별 책임귀속 여부 결정의 기준으로는 i) 전속판매업자인지의 여부, ii) 판매업자가 법인인지의 여부, iii) 판매액이나 종사자의 수 등이 고려될 수 있을 것임.
 - 판매업자가 보험회사에 전속된 경우에는 보험회사가 해당 판매업자를 대상으로 정기적으로 교육을 시키는 등 보험회사의 실질적인 관리감독을 받고 있다고 할 수 있으므로 보험회사의 책임이 클 것으로 판단되며,
 - 법인인 판매업자는 개인인 판매업자에 비해, 조직적으로 운영되고 그 판매액이나 종사자의 수도 많아 배상자력이 상대적으로 클 것이기 때문임.
 - 다만, 이 경우에도 종사자의 수나 판매액의 크기에 따라 책임 여부 및 그 책임 범위를 조정할 수 있을 것임.

<그림 1> 판매업자별 손해배상책임의 단계적 확대 도입 방안

		전속 여부	
		전속	독립
법인 여부	법인	판매회사 책임 (2단계)	판매회사 책임 (1단계)
	개인	금융회사 책임	판매회사 책임 (2단계)

12) 이성남·김건, 『보험업법』, 도서출판 행림미디어, 2003.12, p.204.

- 따라서 본고에서는 보험상품 판매업자가 전속인지의 여부와 법인인지의 여부를 주된 기준으로 하여, 보험상품 판매업자의 손해배상책임을 단계적으로 확대하는 방안을 제시하고자 함.
 - 법인인 판매업자로서 보험회사로부터 독립적으로 운영되고 있는 자에 대해서는 1단계에서 손해배상책임을 직접 부과
 - 이 경우에도 금융기관보험대리점이나 소속 보험설계사를 100명 이상 보유하고 있는 법인대리점 등에 먼저 도입하는 방안도 검토될 수 있을 것임.
 - 독립적으로 운영되고 있으나 개인인 판매업자와 법인으로서는 보험회사에 전속되어 있는 판매업자에 대해서는 2단계에서 책임을 부과
 - 한편, 손해배상책임을 부담하는 판매업자에게는 영업보증금 위탁 또는 배상책임보험 가입을 의무화하여 소비자 보호가 실질적으로 이행될 수 있도록 할 필요가 있음. KiRi