

# 01

Special  
Theme

## 신뢰 회복을 위한 첫걸음





글 황대현 금융감독원 분쟁조정국장

## 1. 머리말

“소송부터 거는 보험사”, “손보 특하면 소송…보험금 지급지연 수단 악용”, “금감원 조정은 무슨…소송이나 하세요.” 듣기만 해도 얼굴이 붉어지는 보험업계의 소송 관행에 대한 언론의 질책이다.

그동안 보험회사들은 소송억제를 위해 노력을 해왔고, 소송이 헌법에 보장된 권리가기도 한 마당에 보험회사에 쏟아지는 비난에 대해 억울한 생각이 들 수도 있다. 하지만 언론의 질책은 보험회사를 바라보는 소비자들의 인식이 곱지 않다는 여론의 반영일 것이다. 설상가상으로 최근에는 해묵은 자동차보험 간접손해에 보험금을 지급하지 않는 문제가 불거져 나오고, 자동차보험 손해를 조작의혹까지 제기되면서 보험업계가 ‘부도덕한 집단’으로 매도되고 있다.

보험관련 소송에 대한 찬반논란이 있을 때마다 ‘재판청구권은 헌법에 보장된 권리’라고 보험회사는 항변하지만, ‘소송이 소비자를 압박하는 수단으로 부당하게 활용되고 있다’는 반론이 만만치 않게 제기되고 있다. 소송이 불가피한 경우도 있기는 하나 약자인 소비자가 법원에서 거대 금융회사를 상대로 다툰다는 것은 어려운 일일 뿐만 아니라 이를 빌미로 부당한 합의를 종용당할 우려도 있다.

이러한 현실적 불합리를 해소하고 금융소비자의 권리구제를 효과적으로 추진하기 위하여 운영되고 있는 제도가 분쟁조정제도이다. 그러나 소송이 제기되면 분쟁조정제도는 무용지물이 된다. 법률상 소송이 제기되면 분쟁조정절차를 진행할 수 없기 때문이다. 금융감독원이 소송과 분쟁조정제도 사이에서 금융소비자가 불필요하게 소송을 당하는 사례를 한 건이라도 줄이려고 애를 쓰고 있는 것은 바로 이 때문이다.

# 01 Special Theme

이하에서는 금융감독원에서 실시한 손해보험사 소송업무 샘플조사 내용을 토대로 손해보험사의 소송업무 실태와 문제점, 이를 해소하기 위해 최근에 추진하고 있는 제도 개선 내용 등을 설명하고자 한다.

## 2. 손해보험사의 소송업무 현황

전반적으로 과거와 같은 무분별한 소송남발 사례는 현저히 줄었다. 그동안 금융감독원은 금융회사별 소재기율 공표, 소송업무 적정성 실태점검 등을 지속적으로 추진해 왔고, 업계 차원에서도 내부통제를 강화하는 등 나름대로 노력해 왔다. 그 결과 '12년 상반기 중 소송건수(274건)<sup>1)</sup>는 전년동기 대비 31.2%, 전전년동기( '10년 상반기) 대비 64%나 각각 감소<sup>2)</sup>하였고, 손해보험의 경우도 전년동기 대비 26.9%가 감소(△93건)하였다.

〈표 1〉 금융업권별 소송건수 추이

(단위 : 건)

구 분	'11년 상반기			'12년 상반기			증감(a-b)
	신청전	신청후	합계(a)	신청전	신청후	합계(a)	
은행·중소서민	25	6	31	8	1	9	△22
금융투자	0	3	3	-	-	-	△3
생명보험	4	14	18	7	5	12	△6
손해보험	320	26	346	250	3	253	△93
합 계	345	49	398	265	9	274	△124

특히, 민사조정을 제외한 실제 정식소송은 더 큰 폭으로 감소한 것으로 추정된다. 샘플 조사에 의하면, 전체 소송건수는 전년대비 14.1%가 줄었으나, 소송형식별로 보면 채무부존재 확인소송은 대폭 감소(전년동기 대비 35건)했으나 민사조정 신청건수는 오히려 증가(8건)한 것이 이를 반증하고 있다.

〈표 2〉 채무부존재 소송 및 민사조정신청 현황

(단위 : 건)

구분	'10.7.1~'11.6.30(a)			'11.7.1~'12.6.30(b)			증감(b-a)		
	채무부존재	민사조정	소계	채무부존재	민사조정	소계	채무부존재	민사조정	계
계	96	96	192	61	104	165	△35	8	△27

### 가. 보험종목별 소송현황

보험종목별로는 자동차보험이 전체소송의 46.6%로 나타나 가장 높았으며, 그 외에

1) 금융감독원에 분쟁조정 신청 전 또는 이후에 소송이 제기된 건을 말함

2) 소송건수 추이(건) : ('10년 상) 761 → ('11년 상) 398 → ('12년 상) 274

인보험(질병·의료보험 등, 43.0%), 배상책임보험(5.5%), 화재보험 등 재물보험(4.8%) 순으로 나타났다.

세부적으로는 자동차보험의 경우 수리비, 대차료, 치료비 청구나 과실비율 산정 문제 등이, 인보험의 경우 적정 입원일수나 장애등급 인정 여부 등이 주요 소송원인이 되고 있어 적정 손해액을 둘러싼 다툼이 많았다.

그 외에 보험사기 연루 건에 대한 계약무효 확인소송, 교통사고 피해자 우선 보상<sup>3)</sup> 후 과다 지급액 환수를 위한 부당이득 반환청구소송 등 불가피한 소송사례도 다수 확인되었다.

#### 나. 제도운영상 문제점

과거와 비교해 보면 소송업무 관리 중요성에 대한 업계의 인식에 상당한 변화가 있다. 소송업무가 보험회사의 평판리스크에 미치는 영향력을 인식하고 내부통제를 강화하였다. 하지만 보험회사별로 자체사정에 따라 자율규제 방식으로 관리가 이루어지다 보니 소비자의 눈높이에는 여전히 만족스럽지 않은 실정이다.

##### (1) 민사소송신청 남발

분쟁내용과 무관한 민사조정신청이 남발되고 있었다. 즉, 특정사안에 대해 ‘과거 사례가 없어 판단이 어려우므로 보상처리 기준을 마련하려면 법원 입장을 확인할 필요가 있다’고 주장하면서 민사조정을 신청한다. 민사조정은 원만한 합의 도출이 주된 목적이기 때문에 신속한 법률관계 확정에는 편리하지만 참고할 만한 판결내용은 얻기 어려워 ‘처리기준 마련’ 명목의 민사조정신청 타당성을 인정하기 어렵다.

민사조정에 대한 내부통제도 미흡하다. 즉, 어떤 소송을 제기할 지를 분쟁내용과 관계없이 소송가액으로 정하는가 하면, 민사조정 신청은 보상담당 부서장 전결로도 가능하도록 하고 있었다. 이렇게 민사조정을 용이하게 함으로써 결과적으로 소송이 소비자 압박수단<sup>4)</sup>으로 악용될 수 있는 여지를 내포하고 있다.

##### (2) 적극적인 해결 노력 미흡

법원까지 꼭 가야할 필요가 없는 분쟁도 있었다. 과다 입원 여부, 장애등급을 둘러싼 다툼이 많은 인보험 관련 분쟁은 보험회사가 소비자가 제출한 진단서를 인정해 주지 않아 발생한다. 이런 경우 통상적으로 이해관계가 없는 전문 의료기관의 판정에 따르

3) 자동차손해배상보장법 등에 의해 교통사고 피해자는 보험회사에 치료비 등 가불금을 직접 청구할 수 있으며 향후 과실비율이 확정된 이후에야 적정보상액이 정해지므로 이미 지급된 금액이 이보다 클 경우 환수를 요구하게 되나 이를 거부할 경우 보험회사가 피해자를 상대로 소송을 제기

4) 실제로 금번 샘플조사대상 보험회사의 전체 승소건중 소비자가 법정에 출두하여 변론

# 01 Special Theme

도록 하는데, 금감원이나 법원이나 진행방식은 유사하다. 이런 유형의 분쟁은 분쟁조정을 통하여도 해소가 가능한 사안으로 소송을 통해 해결해야 한다는 것은 쉽게 납득하기 어렵다. 물론 소비자가 재감정에 응하지 않는 등 불가피한 사례도 있다.

## (3) 소비자의 분쟁조정신청권 침해

‘소송예고(訴訟豫告)제도’가 형식적으로 운용되고 있었다. 이 제도는 소비자가 자신도 모르는 사이에 피소(被訴)되어 소비자의 분쟁조정 신청 기회가 박탈당하지 않도록 하자는 취지로 시행되고 있다. 그러나 제도 취지와는 다르게 소송 예정사실을 아예 알리지 않거나, 이미 소송제기 후 통보(事後通報)한 경우 등의 사례도 확인되었다.

통지한 내용이 불충분한 사례도 있었다. 분쟁이 일어났을 때 이용할 수 있는 ‘분쟁조정’ 제도에 대한 설명이나 신청 절차 등 소비자에게 꼭 필요한 정보는 누락한 채 단순히 향후 소송절차만 안내하는 경우가 대부분이었다.

## 【소송 예고사례(C社)】

당사는 고객의 보험금 청구 내역을 면밀히 검토하여 지금 가능한 보험금을 안내하였으나, 고객이 판단하시는 적정 보험금과 차이가 크고 당사와의 의견 차이를 해소하기 어려워 이에 당사는 합법적이며 합리적인 해결방법을 위해 부득이 관할 법원에 조정신청을 제기하였다.

☞ '12.19. 발송 후 다음날 소송제기

## 조정신청이란?

법원에 설치된 조정위원회가 여러 사정을 참작하여 당사자들이 서로 양보하고 타협하도록 주선함으로써 화해에 이르는 절차

☞ 분쟁조정신청제도 설명 누락

## 3. 개선되어야 할 주요내용

보험회사가 신뢰를 회복하기 위해서는 ‘소송은 내 맘대로 할 수 있다’는 안일한 인식으로부터 벗어나야 한다. 이를 위해 금번 제도개선의 기본 방향도 소비자의 분쟁조정 신청권이 침해받지 않고 분쟁 발생 시 원만한 해결방안을 모색할 수 있는 여건 조성에

주안점을 두었다. 아래 내용은 샘플조사 결과 나타난 문제점 해소를 위해 추진할 주요 과제들이다.

### 가. 금융소비자의 분쟁조정신청권 보장

금융회사가 금융소비자의 분쟁조정신청권을 침해하지 않도록 할 예정이다. 재판청구권이 헌법상 보장된 권리이지만, 분쟁조정도 법률에 근거를 둔 ‘소비자 구제 장치’ 인 만큼 금융회사는 불가피한 경우<sup>5)</sup>가 아니면 소비자의 분쟁조정신청권을 보장해 줄 의무도 있다. 따라서 소비자 구제장치의 운용과 헌법상 보장된 권리 행사의 적절한 조화가 필요하다. 분쟁조정절차를 통해 해결방안을 모색하고 소송은 최후 수단으로 활용하는 것도 분쟁조정신청권 보장의 방법일 것이다.

최근 금융위원회에서 소송중지제도<sup>6)</sup> 및 소액사건(예, 5백만원) 소송금지제도 등의 도입을 추진하는 것으로 알려져 있다. 이 또한 금융회사의 일방적인 재판청구권 행사로 인해 소비자 구제장치가 무력화되지 않도록 하기 위한 노력의 일환이다.

### 나. 소송제기에 대한 내부통제 강화

민사조정신청 남발을 막기 위해 내부통제를 강화토록 할 예정이다. 금융회사가 소송 종류를 소송가액이 아닌 분쟁사안의 내용과 성질에 따라 선택하게 하고, 소송 제기 시에도 소송심사위원회 등 내부통제조직의 심사를 의무화하여 민사조정신청제도가 소비자에 대해 불공정한 합의 유도 수단으로 악용될 소지를 최소화 하도록 유도하고자 한다.

아울러, 금융분쟁조정 제도에 대한 홍보도 대폭 강화할 예정이다. 즉 소송예고뿐만 아니라 보험금 청구서에도 분쟁조정 제도나 절차에 관한 사항을 반드시 기재하여 분쟁이 발생하면 소비자가 스스로 할 수 있는 것이 무엇이고, 어떻게 하면 되는지 알 수 있도록 하자는 것이다.

5) 불가피한 사유로는 다음을 예로 들 수 있다.(예시)

- ① 보험사기 혐의건
    - (i) 보험사기 조사건 및 우리원 보험사기 인지보고건 관련 분쟁
    - (ii) 무효소송인정 기준에 해당하는 다수보험 계약 관련 분쟁
  - ② 배상책임관련 구상금청구건
    - (i) 법령 등에 의한 피해자 우선 보상후 과다지급액 반환청구관련 분쟁
    - (ii) 피해자 보상시 피보험자가 보험료 할증 등을 이유로 이의를 제기할 소지가 있는 분쟁
    - (iii) 자동차보험관련 분쟁
  - ③ 자동차보험 관련업계(정비·렌트업)에 의한 수리비·렌트비관련 분쟁
  - ④ 음주·무면허 운전자에 대한 자기부담금 청구\*소송 및 지불보증 치료비 반환청구 분쟁
  - ⑤ 신청인 소송 승인건
- 6) 분쟁조정 절차와 소송 경합시 법원 결정으로 소송절차 진행을 중지시키는 제도

# 01 Special Theme

## 다. 분쟁예방을 위한 제도장치 마련

전문기관을 적극적으로 활용토록 할 예정이다. 보험금산정을 위한 증빙자료 인정여부 등 타협과 양보로 해결할 수 있는 건은 제3의 전문기관의 판정결과에 따라 처리하자는 것이다.

예를 들어, 진단서나 장애등급진단서 인정여부를 둘러싼 의료 분쟁의 경우에는 건강보험심사평가원, 화재보험과 관련된 재조달가액 분쟁은 한국화재보험협회 주관의 화재손해사정위원회(가칭)에 위탁하는 방안을 생각해 볼 수 있다.

또한 ‘보험분쟁예방협의회’ (가칭)를 만들었으면 한다. 판례나 분쟁조정 사례를 참조하여 유사 분쟁을 주도적으로 해결할 수 있는 자율기구로 업계가 주도적으로 추진할 사안이다. 금융분쟁조정위원회에서는 과거 사례가 없어 합리적인 분쟁처리 기준 마련이 시급한 건들을 주로 다룬다. 금융분쟁조정위원회의 분쟁조정 결정을 두고도 이해관계자의 아전인수(我田引水)식 해석으로 또 다른 분쟁이 야기되는 경우도 있고, 분쟁 내용은 동일한데 분쟁조정 신청여부에 따라 보상내역이 달라지는 형평성 문제가 있어 이를 개선하기 위한 것이 ‘보험분쟁예방협의회’의 설립 목적이다.

동 협의회는 보험업계 이익만을 대변한다는 비판을 듣지 않도록 의료·법조·소비자단체 인사 등 외부 전문가들 위주로 구성되었으면 한다. 구체적인 역할은 협의회에서 정하겠지만, 금융분쟁조정위원회에서 결정된 건을 유사한 사례에 적용할 수 있는지 여부를 검토한 후 세부 적용기준을 마련하여 이를 통해 일괄구제하는 것이 바람직할 것이다.

이는 업계가 ‘찾아가서 도와주는 금융도우미’로 예방적 차원에서 조치하는 것이기에 제대로 정착된다면 잠재 민원의 해소와 보험업계에 대한 부정적인 이미지 쇄신에 상당한 기여를 할 것으로 기대된다.

## 4. 맺음말

소송은 이겨 하나를 얻어내고도, 열을 잃을 수 있다. 보험은 장기상품으로 어떤 금융상품보다 신뢰를 기반으로 하여야 한다. 어느 보험회사의 광고 문구이다. “좋은 보험 고르기 쉽다, 재가입률을 보면 된다.” 소송까지 간 고객이 다시 그 회사의 보험에 가입할까? 사람이 건강을 잃으면 모든 것을 잃듯이, 보험이 신뢰를 잃으면 모든 것을 잃는다는 인식이 필요하다.

때로는 소송이 분쟁을 근원적으로 해결할 수 있어 좋은 점들도 많다. 하지만 금융회

사에 의해 소송이 다른 목적으로 활용되는 것은 바람직하지 않고, 소비자에게 불신을 초래한다. 소비자의 시선이 여전히 녹녹치 않은 것은 과거의 보험회사의 무분별한 소송행태에 대한 투영일 것이다.

금융감독원은 소송관련 업무에 대한 제도개선에 이어 소비자와의 신뢰확보를 위한 다양한 노력을 기우려 나갈 것이다. 이를 위해 보험회사와 지속적으로 소통의 기회를 가지고자 한다. 보험회사와의 충분한 의견교환을 통해 유익한 결과가 도출되어 제도개선으로 이어지길 기대하고 있다.

근래에 보험업계에서 소송과 관련한 문제와 우려에 대해 공감하고 분쟁조정신청권 보장이나 보험분쟁예방협의회를 구성하겠다는 의지를 보여주고 있어 참으로 시의적절하고 반가운 일이라고 생각된다.

종전의 사후약방문(死後藥方文) 처리방식으로부터 과감히 벗어나 먼저 문제해결을 위한 고민과 결단이 일상화될 때 비로소 보험업계가 진정으로 국민으로부터 신뢰와 사랑을 받을 수 있을 것이다. ☺

