



유리창 깨진 것도 열 손해로 볼 수 있는지 여부

글 이승원 금융감독원 분쟁조정국 수석조사역

유리창이 깨지면 보통 유리창이 파손되었다고 하나 간혹 유리창 파열이라고 일컫는 경우가 있다. 유리창 파열? 혹자는 틀린 표현이 아니냐고 반문할 수도 있으나 개인마다 인식차이가 있는 것은 분명한 것 같다. 그런데 실제로 이 파열의 의미를 둘러싸고 발생한 분쟁 사례가 있어 본고에서 이를 소개하고자 한다.

1. 사고 경위

신청인 甲은 '12년 1월 보험회사와 보험계약을 체결하였다. 같은 해 8월, '07년 나리 이후 두 번째로 강한 바람을 동반한 태풍 불라벤의 영향으로 아파트 베란다 유리창이 2장이 깨졌다. 이로 인해 신청인의 보험금 청구에 대해 보험회사는 본 건 보험약관의 담보위험은 주택의 화재로 인한 폭발, 파열 위험인데 일반적으로 '파열'이라 함은 압력이 증가하거나 내부적인 원인으로 무언가가 '터지거나 분출되는 형태의 사고'를 말하는 것이지 강풍으로 유리창이 깨지는 사고는 이에 해당하지 않는다고 보험금 지급을 거절하자 왜 파열의 의미를 보험회사 마음대로 제한하느냐는 것이 분쟁의 발단이 되었다.

약관에는 어떻게 되어 있을까? 당해 보험약관상 보상하는 손해는 증권에 기재된 주택과 가재도구의 손해로 1. 화재, 벼락, 폭발 또는 파열, 화재로 인한 연기 손해, 2. 폭동, 파업, 시위, 노동쟁의, 3. 제3자의 악의적인 행위나 고의적 파괴 등이, 보상하지 아니하는 손해로는 1. 공해 또는 오염, 2. 테러리즘, 3. 파동이나 폭음, 음속, 초음속으로 인한 손해, 4. 건물의 결합, 설계 결합, 시공 결합, 재료 결합으로 인한 손해, ..., 34. 화재로 인하지 아니한 수도관, 수관 또는 수압기 등의 파열로 생긴 손해 등 상당히 구체적이고 상세하게 열거되어 있다.

본 건의 경우에는 유리창이 깨진 것이 보상하는 손해 항목 중 '1. 화재, 벼락, 폭발 또는 파열, 화재로 인한 연기 손해'에 해당여부가 쟁점이 되었다.

2. 위원회의 판단

약관의 해석에 관련된 분쟁이니 만큼 언제나 그렇듯이 위원회의 고민은 '약관의 해석은 신의성실의 원칙에 따라 당해 약관의 목적과 취지를 고려하여 공정하고 합리적으로 해석하되, 평균적 고객의 이해가능성을 기준으로 객관적·확실적으로 해석하여야 하며, 위와 같은 해석을 거친 후에도 약관 조항이 객관적으로 다의적으로 해석되는 등 당해 약관의 뜻이 명백하지 아니한 경우에는 고객에게 유리하게 해석해야 한다'¹⁾는 대전제에서 시작되었다.

먼저 '보상하는 손해에 해당하는지 여부'에 대해 어떻게 판단했는지 살펴보자.

위원회가 주목한 것은 당해약관 제1조(보상하는 손해) 제1항에서 열거하는 '1. 화재, 벼락, 폭발 또는 파열, 화재로 인한 연기 손해'에서 '연기 손해'에 대해서는 '화재'라는 구체적인 원인을 적시하고 있는 반면, 이와 달리 '폭발 또는 파열'에 대해서는 별도로 그 발생 원인을 규정되어 있지 않은 점이었다. '폭발 또는 파열'이라는 것은 어떤 원인에 의해 나타난 '현상' 또는 '결과'를 말하는 것인데 원인을 달리 규정하고 있지 않다면 파열의 의미를 '압력 상승 등 내부적인 원인으로 인해 갈라져 터진 것'이라고 제한해야 하는 아무런 이유가 없다는 것이다. 게다가, 유리가 깨지는 것을 일반적으로 '파손(破損)'이라고 하기는 하지만, '파열(破裂)'도 사전적(辭典的)으로는 '깨어지거나 갈라져 터짐'을 의미하므로 유리창이 깨진 것을 반드시 유리창 '파열'이 아니라 '파손'이라고만 해야 한다고 보기도 어렵다고 판단하였다²⁾.

그 외에도 당해 보험상품은 화재, 폭발 외에도 파열, 폭동, 파업, 시위, 노동쟁의 등 다양한 형태의 위험뿐만 아니라 벼락과 같은 자연재해도 담보하고 있는데, 태풍에 의한 위험만 달리 면책으로 하고 있다고 볼 만한 합리적인 이유가 없고 사정 등을 고려하면 본 건 사고도 보상하는 손해의 범주에 포함한다고 본 것이다.

1) 대법원 2010.12.9.선고 2009다60305판결 등 참조

2) 이에 대해서는 국어연구원에서 일반적으로 유리창이 깨진 것은 '파손'이라고 표현하지만 사전적 의미상 '파열'이라 하여 반드시 어법적으로 틀린 것은 아니라는 입장이다.

그렇다면 파열의 의미가 터지거나 분출되는 형태의 사고로 제한된다고 볼 수 있는가?

이에 대하여 보험회사는 ‘파열’의 의미에 대하여 ‘화재로 인하지 아니한 수도관, 수관 또는 수압기 등의 파열로 생긴 손해’는 보상하지 아니하는 손해로 규정하고 있는 점이나 형법 제172조 등에서도 파열을 폭발성 물건에 한정하고 있는 점 등에 비추어 법률 또는 약관 조문에서 사용되는 ‘파열’은 ‘터지거나 분출되는 형태의 사고’로 해석해야 한다고 주장하였으나 위원회의 생각은 달랐다.

즉, 보상하지 아니하는 손해에서 규정한 파열은 다양한 형태의 파열사고 중 손해발생의 빈도 등을 고려하여 특정 위험을 담보범위에서 제외하기 위한 것이고, 위 형법조항은 위험성의 정도 등을 고려하여 사회 안전망 확보 차원에서 특정한 범죄 행위에 대한 가중 처벌을 위해 마련한 것에 불과하기 때문에 보험회사 주장처럼 위 조항들을 근거로 파열의 의미를 제한할 수는 없다고 판단한 것이다.

파열(破裂)을 사전에서 찾아보면 위에서 살펴본 바와 같이 ‘깨어지거나 갈라져 터진 것’이라고 되어 있다. 일반적으로 파열은 주로 수도관, 가스관, 보일러, 동맥, 장기 등이 터지는 경우를 지칭하는 단어인데, 물건이 훼손되거나 손상되는 구체적인 형상을 나타내는 것으로 훼손(毀損) 또는 손상(損傷) 보다는 협의의 개념으로 밀폐된 공간에서 물건이 압력 등으로 인하여 터져 손상 또는 파손되는 것으로 한정될 여지도 부인하기는 어렵다. 또한 위 형법 외에도 수도관(도로교통법 제69조), 가스관(도로

법 시행령 제30조), 내압용기(자동차관리법 시행령 제9조의 3), 타이어(자동차안전기준에 관한 규칙 제88조의 2), 보일러, 고압가스 기타 폭발성 있는 물건(형법 제172조)이 터지는 현상을 파열로 표현하고 있기 때문에 파열은 ‘깨짐’이 아니라 ‘갈라져 터짐’이라는 보험회사의 주장을 수긍 못할 바도 아니나, 위원회는 유리창 파열이라는 표현이 반드시 틀린 표현은 아니므로 당해 약관에서도 ‘분출 또는 갈라져 터짐’으로만 제한하는 것은 불합리한 만큼, 약관의 내용이 명백하지 아니한 경우에는 고객에게 유리하게 해석해야 한다는 약관해석의 원칙³⁾에 따라 본 건도 계약자에게 유리하게 해석하라고 결정한 것이다.

물론 손해의 원인을 불문하고 파열의 의미를 과도하게 확장할 경우 무언가가 깨진 사고는 모두 보상해야 하는 문제가 발생할 수 있으므로 신중해야 한다는 주장도 제기된다. 이들의 입장에 따르면 화재 손해의 경우에는 당해 약관에서 ‘회사는 본건 주택과 가재도구의 화재 손해를 보상’한다고 되어 있는데, 각 호에 기재된 사유 등을 고려하면 ‘본건 주택과 가재도구에 화재로 인하여 발생하는 손해를 보상’하다는 의미로도 볼 수 있으므로 파열도 어떤 손해의 결과나 손해 자체가 아니라 ‘원인’으로 보아야 한다는 것이다. 또한 보험회사가 풍수해위험 담보 특별약관을 별도로 두고 있는 것은 동 특약에 가입되어 있지 않는 한 풍수재로 인한 손해는 보장하지 않겠다는 반증이 아니냐는 것이다.

3) 약관규제법 제5조 제2항

그러나 위원회는 계약자가 그러한 사정까지 고려하여 파열의 의미를 이해하기는 실질적으로 어려우므로 보험회사가 다의적으로 해석될 수 있는 파열의 의미를 구체적으로 정의하지 아니하는 한 고객에게 유리하게 해석해야 한다는 약관 해석의 원칙을 재확인하였다.

3. 설명의무의 범위

본 건에서 신청인은 보험회사가 풍수재 위험을 보상받기 위해서는 풍수재담보 특약에 가입해야만 한다는 사실을 미리 설명했더라면 당연히 동 특약에 가입해서 보상을 받았을텐데 이를 제대로 설명하지 아니하여 보상을 받지 못하게 되었다면 이는 보험회사의 귀책사유에 의한 것이므로 이에 대한 책임을 져야 한다고 주장하였다. 보험회사에게 과연 이러한 책임을 물을 수 있을까?

약관규제법⁴⁾에 따르면 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 하므로 보험약관에서 보상하는 손해, 보상하지 아니하는 손해 등 중요한 상품 내용을 보험계약자가 이해할 수 있도록 상세히 설명할 의무를 진다. 그러나 보상하는 손해를 설명하면서 풍수재 손해는 담보대상이 아니라는 사실과 동 위험을 담보하기 위해서는 풍수재특약에 가입해야만 한다고까지 설명해야 하는지는 의문이지만, 의외로 관련 분쟁이 자주 발생한다.

보험약관에 정해진 사항이라 하더라도 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 보험 계약자가 별도의

설명 없이도 충분히 예상할 수 있었던 사항이거나 이미 법령에 의해 정해진 것을 되풀이 하거나 부연하는 정도에 불과한 사항 또는 보험계약자가 약관의 내용을 충분히 잘 알고 있는 경우는 보험자의 설명의무가 면제된다고 본다.

4. 보험회사의 배상책임

본 건과 관련하여 시설소유(관리)자 특별약관 분쟁이 참고할 만하므로 이를 살펴보고자 한다.

고속도로 주유소 직원이 기계조작 미숙으로 세차기가 넘어지면서 세차 중이던 고객차량이 파손되었다. 보상가능 여부를 보험사에 수차례 문의한 결과 보상담당 직원은 보상이 가능하다고 안내하였고, 이에 주유소 주인 A씨는 피해자와 3,500만원에 합의한 후 보험금을 청구하였으나 보험회사

4) 약관규제법 제3조 제3항(약관의 작성 및 설명의무 등)

- ① 사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다.
- ② 사업자는 계약을 체결할 때에는 고객에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 분명하게 밝히고, 고객이 요구할 경우 그 약관의 사본을 고객에게 내주어 고객이 약관의 내용을 알 수 있게 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 업종의 약관에 대하여는 그러하지 아니하다. <개정 2011.3.29>
 1. 여객운송업 2. 전기·가스 및 수도사업 3. 우편업
 4. 공중전화 서비스 제공 통신업
- ③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.
- ④ 사업자가 제2항 및 제3항을 위반하여 계약을 체결한 경우에는 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

는 그제야 약관에서 보상하는 시설소유(관리)자 특약에서 보상하는 위험이 아니라며 보험금 지급을 거절하였다.

A씨는 보험가입 당시 이 특약에 대한 설명을 듣지 못했고, 사고 당시 보상 가능여부를 문의했을 때 아무 문제가 없다고 하더니 이제 와서 보험금 지급을 거절한 피신청인의 처사는 부당하다고 주장하였다.

이에 대해서 보험회사는 본 건 사고와 같은 대물 손해는 시설소유(관리)자 특별약관에서는 보상하지 않는 손해라서 반드시 '물적손해 확장 추가 담보특약'에 가입해야 하는데 A씨는 이 특약에 가입하지 않아 보상할 수 없다는 입장이었다.

당해 약관 조항을 살펴보자.

영업배상보험 보통약관에 따르면 '회사는 피보험자가 보험증권상의 보장지역 내에서 보험기간 중에 발생한 특별약관에 기재된 보험사고 인하여 타인의 신체에 장해를 입히거나 타인의 재물을 망그러뜨려 법률적인 배상책임을 부담함으로써 입은 손해, 즉 피보험자가 피해자에게 지급한 법률상 손해배상금을 보상'하며, 이에 따른 시설소유(관리)자 특별약관에는 피보험자가 소유, 사용, 관리하는 시설 및 그 시설의 용도에 따른 업무의 수행으로 생긴 우연한 사고를 보상한다. 그러나 피보험자가 소유, 점유, 임차, 사용하거나 보호, 관리, 통제(원인에 관계 없이 모든 형태의 실질적인 통제행위를 포함)하는 재물이 손해를 입었을 때에는 그 재물에 대하여 정당한 권리를 가진 사람에게 부담하는 손해는 보상하지 않으며, 위 보상하지 아니하는 손해는 별개의 '물적손해 확장 추가 특별약관'에서 보상된다고 규

정하고 있다.

세차는 세차작업 완료를 목적으로 하는 일종의 도급계약이고, 세차작업 중의 차량지배권은 세차업자에게 있으므로 세차 시점부터 완료시점까지는 시설소유(관리)특약상의 '보상하지 아니하는 손해' 중 '피보험자가 보호, 관리, 통제하는 재물'에 해당하므로 약관 규정만 살펴보면 보험회사는 본 건에 대한 보상책임을 지지 않는다. 이에 대하여 A씨는 보험회사가 대물손해가 시설소유(관리)특약에서 보상되지 않는다는 사실이나 '물적손해확장추가 특약'이 있다는 사실을 제대로 알려주지 않아 손해가 발생한 것이라고 주장했다.

위에서 살펴본 바와 같이 약관규제에 관한 법률 제3조(약관의 명시·설명 의무)에서는 사업자가 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 하고 이를 위반하여 계약을 체결한 때에는 당해 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다. 동 법의 특별법으로 볼 수 있는 상법 제638조의 3(보험약관의 교부·명시 의무)에서도 보험자는 보험계약을 체결할 때에 보험계약자에게 보험약관을 교부하고 그 약관의 중요한 내용을 알려주도록 규정하고 있다.

즉, 본 건의 쟁점은 설명을 해야 하는 약관의 범위를 어디까지로 볼 것인가이다. A씨의 주장은 보험회사가 실제 체결한 계약과 관련 없는 다른 상품을 소개해 주었어야 했는데 이를 제대로 설명하지 않은 것은 위 설명의무를 위반에 해당한다는 것으로 볼 수 있다.

이에 대하여 위원회는 약관 설명의 대상이 되는 중요한 내용이라 함은 사회 통념에 비추어 고객이 계약체결의 여부나 대가를 결정하는데 직접적인 영향을 미치는 사항으로 약관조항 중에서 무엇이 중요한 내용에 해당하는지에 관하여는 일률적으로 말할 수 없으며, 구체적인 사건에서 개별적 사정을 고려하여 판단⁵⁾해야 한다고 보았는데 구체적인 사실관계나 개별적인 정황 등을 따져본 결과, 보험회사의 설명의무 위반을 묻기는 어렵다는 결론을 내렸다.

즉, 보험 가입 시 신청인이 작성한 ‘영업배상책임 보험 가입질문서(시설소유관리자특약)’에 따르면 작성 시 유의사항에 ‘본 설문서에 기재되지 아니한 시설물로 인하여 피보험자가 제3자에게 손해배상을 부담하지 않는 경우에는 보험금이 지급되지 않는다’고 기재되어 있다. 또 다른 질문서에는 ‘상기 예시에 해당하지 아니하는 시설물인 경우에는 해당 시설물의 명칭, 용도 및 기타 필요한 사항을 아래에 기재하라’고 되어 있는데 A씨는 담보대상 시설물에 ‘세차기’를 제외한 ‘주유소’만 적었다. 주유소와 세차시설은 통상 구분되는 개념으로 위원회는 세차시설(자동세차기)이 주유소 내에 설치되어 있다고 하더라도 일반적으로 별도의 시설물로 보는 것이 타당하다고 보았다.

또한 위 사실관계에서 살펴본 바와 같이 세차시설(자동세차기)을 별도로 적지 않아 피신청인이 세

차 시설의 존재 여부를 인지할 수 없는 상황에서, 세차기 사고는 보상하지 아니하는 손해에 해당한다는 사실까지 설명할 의무가 있다고 보기는 어렵다고 본 것이다.

결론적으로 보상하는 손해로 볼 수 없어 기각 결정이 내려졌으나 위원회 결정의 행간을 읽어보면 오히려 모집과정에서 보험회사가 보험계약자가 회피하고자 하는 위험이 무엇인지 충분히 알 수 있었다고 볼만한 사정이 있다면 반대의 결론이 도출될 여지도 충분이 있다.

5. 유사사례

실제로 계약 후 이륜자동차를 사용하게 된 경우 보험회사에 통지해야 한다는 사실(통지의무)이 명시·설명 의무 대상에 해당하는지 다툰 건(2011-17)에서도 ‘피보험자가 약관내용을 알고 있었다고 단정할 만한 증빙을 찾아보기 어렵고 보험회사가 별도의 설명 없이도 피보험자가 충분히 예상할 수 있는 사항으로도 보기 어렵다’는 이유로 보험금지급 책임을 인정한 사례가 있다.

자동차보험의 만26세 연령운전특별약관에 가입한 운전자가 만25세 8개월째 된 때 사고가 나서 보상받지 못한 건에 대해서 모집경위서 및 보험자와의 유선문답결과 등에 따르면, 해당 모집자가 만26세 이상의 의미나 최저 운전가능 연령 등에 대해서는 설명하지 않은 것으로 보이고, 반드시 녹취가 필요한 계약 건인데도 녹취기록 등이 없고 달리 설명 의무를 이행하였다고 인정할 만한 증거자료도 찾아

5) 대법원 2008.12.16.선고 2007마328판결 등

볼 수 없다는 이유로 보험금을 지급하라고 결정한 사례(2010-111)도 있다.

또한 탄광 갱도 붕괴로 피보험자가 사망한 건이 건축구조물의 붕괴 사고에 해당하는지 여부를 다룬 건과 관련하여, 계약체결 당시 탄광에서 발생한 보험사고는 보상받지 못한다는 말을 듣지 못했다는 신청인의 주장에 대해서 피보험자의 주거지역이 탄광이 밀접한 지역이었던 점, 청약서상 광업기술자로 기재되어 있는 점 등에 비추어 피보험자가 보험계약 당시 갱도 내 붕괴사고는 보상하지 않는 손해에 해당한다는 설명을 들었다면 당해 보험에 가입하지 않았을 개연성이 높다는 점을 들어 설명대상에 포함된다고 결정한 사례(2010-42)도 있다.

마지막으로 신청인 아들이 위궤양으로 병원 치료 후 보험금을 청구하였으나 보험회사가 보상하는 손해가 아니라며 보험금 지급을 거절한 건과 관련, 유학생 보험에 가입하고자 했으나 충분한 설명을 듣지 못해 엉뚱한 상품에 가입하였으므로 보상책임을 져야 한다는 신청인 주장에 대해서 '당시 녹취록 등에 의하면 신청인이 유학생 보험에 가입하고자 했다는 주장은 받아들일 수 없다'고 판단한 사례(2006-63)도 참고할 만하다.

6. 맺음말

결국, 약관 설명의 대상이 되는 중요한 내용이라 함은 사회 통념에 비추어 고객이 계약체결의 여부나 대가를 결정하는데 직접적인 영향을 미치는 사항이나, 이에 대한 판단에는 모집과정에서 드러난 극히 개별적인 사실관계 등이 종합적으로 고려되므

로 특정 보험상품에 대한 신청인의 가입 의도 등을 모집인이나 보험회사가 알았다거나 알 수 있는 상황이 있었다면 뜻하지 않게 설명의무 위반에 따른 손해배상책임⁶⁾을 지게 될 수도 있음을 명심할 필요가 있다.

최근의 보험소비자 정책이 설명의무의 철저한 이행을 요구하면서 보험회사의 부담이 가중되고 있는 측면이 있는 것도 사실이나, 보험소비자들의 눈이 그 만큼 높아지고 있다는 반증이기도 한 만큼 가급적 명확하고 이해하기 쉬운 상품설계, 그리고 이에 대한 충분한 설명이 보험분쟁 예방에 얼마나 중요한 요소인가를 다시 한 번 곱씹어 보았으면 한다. ☺

※ 본고는 금융감독원의 공식적인 견해는 아닌 저자의 사견(私見)임을 밝히며, 궁금하신 사항은 02-3145-5215, swonlee@fss.or.kr로 문의하여 주시기 바랍니다.

6) 보험업법 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. 2011.3.29)