

# kiri Weekly

2014.8.4 제294호

## 이슈

보험금 청구 · 지급관련 제도개선의 향후 논의방향

## 포커스

보험회사 이자율 관련 공동행위에 대한 대법원 판결과 시사점

## 글로벌 이슈

영국 퇴직연금 자동가입제와 퇴직연금시장 전망

아시아 주요국 보험회사의 부동산 투자 현황 및 시사점

## 금융시장 주요지표

**kiri** 보험연구원  
Korea Insurance Research Institute

이슈와 포커스는 연구자 개인의 의견이며, 보험연구원의 공식 견해가 아님을 밝힙니다.  
서울시 영등포구 국제금융로 6길 38 (여의도동 35-4) 8층 보험연구원(문의 : 변철성 수석담당역 / 02-3775-9115)



# 보험금 청구·지급관련 제도개선의 향후 논의방향

송윤아 연구위원

## 요약

- 7월 15일, 금융위원회는 보험금 청구 및 지급 관련 법규가 매우 미흡하다는 점을 들어, 보험업법에 보험금 청구·지급과 관련한 불공정 행위 유형을 규정하고 이를 위반한 경우 엄정히 제재할 것임을 공표함.
  - 이는 보험금 지급의 공정성 및 보험신뢰 제고 차원에서 제시된 정책으로, 보험회사의 불공정 보상행위를 엄격히 금하는 미국의 사례와 유사함.
- 이와 비슷한 시기, 영국에서도 신속·공정한 보험금 지급의무와 동 의무 위반 시 제재를 법규정화하기 위한 논의가 활발히 진행되었음.
  - 영국의 경우, 불공정 보상행위를 방지하기 위한 법제가 이미 두텁게 형성된 가운데 보험회사의 '추가적인 손해' 배상책임에 대해서도 전향적인 논의를 시도함.
  - 즉, 법률위원회는 2006년부터 8년 동안 보험금 지급 의무 및 위반 시 제재에 대한 회담을 개최하였고, 신속·공정한 보험금지급의무와 위반 시 추가적 손해배상책임 부과를 규정한 보험계약법 초안을 2014년 7월 공개함.
  - 회담 참여자의 80% 이상이 상기 안에 찬성하였으나, 소송비용과 보험회사의 무리한 초과비용 발생가능성을 우려한 반대 의견이 있어, 동 이슈는 7월 17일 영국정부가 발의한 보험법안에는 포함되지 않음.
- 보험금 지급관련 법규의 한계와 주요국의 입법례 및 논의를 검토한 결과, 보험금 지급관련 법개정 시 다음과 같은 사항이 고려되어야 할 것으로 보임.
  - 첫째, 불공정 보상행위에 대한 제재는 실효성을 확보할 수 있는 수준으로 하되, 이로 인한 불필요하고 악의적인 민원 및 소송 부담을 방지할 수 있는 견제장치가 고려되어야 함.
  - 둘째, 금지 및 제재 대상 불공정 보상행위를 명료하게 정의함으로써 분쟁비용에 대한 예측가능성을 제고할 필요가 있음.
  - 셋째, 보험금 지급관련 불만 해소를 위한 제도개선은 보험사기 방지를 위한 제도개선과 조화를 이룰 필요가 있음.
  - 끝으로, 약정한 서비스를 신속하고 공정하게 제공하는 것은 신뢰제고를 위한 가장 기본적인 미션이라는 인식하에, 불공정 보상행위에 대한 법규정화와 별개로 보험회사의 자체노력이 필요함.

## 1. 검토배경



■ 7월 15일, 금융위원회는 보험금 청구 및 지급 관련 법규가 매우 미흡하다는 점을 들어, 보험업법에 보험금 청구·지급과 관련한 불공정 행위 유형을 규정하고 이를 위반한 경우 엄정히 제재할 것임을 공표함.<sup>1)</sup>

- 더불어, 금융위원회는 7월 24일 보험사기 근절 대책을 발표하면서 충분한 조사 없이 보험금 지급을 거절하는 행위, 조사과정에서 악의적인 방법을 동원함으로써 계약자 등에게 피해를 초래하는 행위 등을 금지하고 위반 시 엄정히 제재할 것임을 재차 강조함.<sup>2)</sup>
- 이는 보험금 지급의 공정성 및 보험신뢰 제고 차원에서 제시된 정책으로, 보험회사의 불공정 보상 행위를 엄격히 금하는 미국의 사례와 유사함.<sup>3)</sup>

■ 이와 비슷한 시기, 영국에서도 신속·공정한 보험금 지급의무와 동 의무 위반 시 제재를 법규정화하기 위한 논의가 활발히 진행되었음.<sup>4)</sup>

- 영국 법률위원회는 8년간의 검토 끝에 보험금 지급 지연 및 거절 등에 관한 보험계약법 초안을 정부에 제출하였음.
- 다만, 영국 정부는 법률위원회가 제안한 보험계약법 초안에서 보험금지급 지연 및 거절과 관련된 조항을 제외한 채, 7월 17일 보험법안을 국회에 제출함.<sup>5)</sup>
  - 법률위원회의 보고서에 따르면, 2014/15 회기 내 국회통과를 위해 ‘보험금지급 지연 금지와 위반 시 손해배상책임’과 같이 논쟁의 여지가 있는 이슈는 정부발의안에 포함시키지 않음.

■ 이에 본고에서는 우리나라 보험금 지급관련 법제의 한계와 영국·미국의 입법례 및 논의를 검토한 후, 이를 토대로 향후 보험금 지급 관련 법개정 시 고려해야할 사항을 제시함.

1) 이외에도 금융위원회는 보험금 지급관련 불만 해소를 위해 다음과 같은 제도개선 계획을 발표함: ① 보험권유 단계에서 보험금이 지급되지 않았던 주요 사례를 상품안내자료 등에 포함, ② 보험회사가 보험금 지급과 관련하여 제기한 소송 현황 정기공시 사항으로 반영, ③ 계약자 등이 일정한 본인확인 절차만 거처도 보험금 청구·지급 현황을 조회할 수 있도록 개선(출처: 금융위원회 2014. 07. 15일자 보도자료, “보험 혁신 및 건전화 방안”).

2) 금융위원회는 보험회사의 불공정 행위에 대해 과태료 1,000만 원을 부과하기로 함(출처: 2014. 07. 24일자 보도자료 “보험사기 근절 대책”).

3) 미국 사례는 본고 3장을 참조 바람.

4) Law Commission, Insurance Contract Law: Business Disclosure; Warranties; Insurers' Remedies for Fraudulent Claims; and Late Payment, 2014. 07.

5) HL Bill 39(Insurance Bill), <http://www.publications.parliament.uk/pa/ld200809/ldbills/039/2009039.pdf>.

- 금번 금융위원회에서 발표한 보험금 청구·지급 관련 정책은 아직 구체적인 실행방안을 담고 있지 않아, 향후 입법논의를 위해서는 추가 검토가 필요함.
- 영국의 경우, 불공정 보상행위를 방지하기 위한 법제가 이미 두텁게 형성된 가운데 보험회사의 ‘추가적인 손해’ 배상책임에 대해서도 전향적인 논의를 시도했다는 점에서 검토의 의미가 있음.
- 미국의 경우, 보험회사의 불공정 보상행위 방지를 위한 법규에 있어 가장 모범적인 사례임.

## 2. 보험금 지급 관련 제도 개선 필요성



### 가. 보험금 지급 관련 분쟁 현황

■ 보험금 지급단계는 보험회사가 약정한 서비스를 제공하고 소비자가 보험회사의 서비스를 경험함으로써 소비자의 신뢰가 형성되는 중요한 지점임.

- 계약의 성립 및 실효, 고지 및 통지의무위반 등 모집과 계약체결 단계에서의 문제점이 표면화되어 다툼이 일어나는 지점 또한 보상단계임.

■ 면·부책 결정을 포함한 보험금 산정 및 지급 관련 민원은 2013년 상반기 기준 전체 민원의 약 37%로 가장 높음.

〈표 1〉 유형별 보험민원 현황

(단위: 건, %)

구분	2012년 상반기		2013년 상반기	
	건수	구성비	건수	구성비
보험금 산정 및 지급	5,092	26.9	5,702	26.9
보험모집	5,218	27.6	5,457	25.7
면책·부책 결정	1,611	8.5	2,069	9.7
계약의 성립 및 실효	1,650	8.7	1,933	9.1
고지 및 통지의무위반	802	4.2	702	3.3
보험질서	396	2.1	428	2.0
기타	4,149	21.9	4,940	23.3
소계	18,918	100	21,231	100

자료: 금융감독원.

■ 또한, 보험회사의 ‘압박용 소송남발’을 줄이기 위한 제도개선 결과 손해보험회사의 소제기는 2012년 기준 428건으로 감소추세이나 타 금융권역에 비해 여전히 높은 편임.

- 손해보험의 경우 미리 정한 금액을 지급하는 것이 아니라 실제 손해액을 보상해야 하므로 피해액 산정, 과실비율 등을 둘러싼 잦은 분쟁 및 소송이 불가피한 측면이 있음.
- 그러나, 보험회사들이 소송을 제기하면 소비자가 금감원이나 소비자원에는 피해구제를 신청할 수 없고 이미 접수되어 처리중인 사건도 중단된다는 점을 악용하는 이른바 압박용 소송이 제기될 여지가 없지 않음.
  - 금융회사의 무분별한 소제기 남발을 줄이기 위해 소제기 현황 및 결과 공표 정례화, 민원발생평가 시 불이익 부과, 소송지원제도 확대, 부적절한 민사조정 등에 대한 실태점검 강화 등이 시행됨.

## 나. 문제점

■ 보험회사의 불합리한 보험금지급 지연 및 거절, 보험금 산정 및 지급 과정에서 악의적인 방법 동원 등 불공정 보상행위에 대한 법규가 미흡한 상황임.

■ 구체적으로, 상법과 보험업법은 보험회사의 신속한 보험금지급의무 위반에 대해 이자지급 외 별도의 제재 규정을 두고 있지 않음.

- 보험업감독업무시행세칙 제20조 제3항에 따르면, 서류접수 후 3영업일 이내에 보험금을 지급하지 아니하였을 때에는 그 다음날부터 지급일까지의 기간에 대하여 보험계약대출이율을 연단위 복리로 계산한 금액을 보험금에 더하여 지급하여야 함.
  - 다만, 계약자, 피보험자(보험대상자) 또는 수익자의 책임있는 사유로 지급이 지연된 때에는 그 해당기간에 대한 이자는 더하여 지급하지 않음.
- 상법 제658조는 일정 기간 내 보험금 지급을 의무화하고 있으나, 위반 시 처벌규정을 별도로 두고 있지 않음.<sup>6)</sup>
- 또한, 이진수(2012)에 따르면 보험금지급 지연으로 인한 추가적인 손해에 대해 민법상의 손해배상 책임(민법 제390조)을 활용하기란 쉽지 않음.<sup>7)</sup>

6) 보험회사는 보험금액의 지급에 관하여 약정기간이 있는 경우에는 그 기간 내에 약정기간이 없는 경우에는 제657조 제1항의 통지를 받은 후 지체없이 지급할 보험금액을 정하고 그 정하여진 날부터 10일내에 피보험회사 또는 보험수익자에게 보험금액을 지급하여야 함(상법 제658조).

7) 이진수(2012), 『보험계약제결 후 계약당사자들의 의무 및 피보험이익에 관한 영국법 개정논의의 시사점』, 보험학회지, 제91집.

- 상기 보고서에 따르면, 보험금지급 지연으로 인해 발생한 추가적인 손해는 특별한 사정의 손해에 해당하는 것으로 보이며, 예견가능성의 입증이 어려워 배상가능한 특별한 손해의 인정이 어려울 것임.

■ 또한, 보험금지급 지연 및 거절 외에 보험금 산정 및 지급 과정에서 발생하는 보험회사의 불공정한 행위를 저지할 수단이 미흡함.

- 청구권자에게 보상과 관련된 보험계약약관 또는 청구관련 사실을 잘못 알려주는 행위, 보상을 하지 않겠다는 부당한 협박 등 보험회사의 불공정한 행위에 대한 제재수단이 미흡함.
- 미국의 경우, 상술한 행위에 대해 벌금, 영업중지 또는 영업허가 철회와 같은 제재가 가해짐.<sup>8)</sup>

### 3. 영국 · 미국의 보험금 지급 관련 규제 및 동향



■ 본 절에서는 영국과 미국의 보험금 지급관련 법규와 관련 논의를 검토함으로써 시사점을 도출함.

- 영국 법률위원회 주관 하에 2006년 이후 지난 8년 동안 활발히 전개된 이해관계자들의 논의와 법률위원회가 작성한 보험계약법 초안은 보험금 지급관련 법개정에 대해 논의를 시작한 우리나라에서 검토의 의미가 있음.
- 미국의 경우, 대부분의 주에서 불공정 보상행위를 정의하고 이를 금지하는 법을 가지고 있음.

#### 가. 영국

##### 1) 보험금지급의무의 법규정화 논의 배경

■ 영국은 보험회사의 불합리한 보험금 지급 지연 및 거절을 방지할 다양한 제도적 장치를 가지고 있음.<sup>9)</sup>

- 첫째, 보험회사가 보험금지급을 지연하는 것은 보험회사의 신의성실의무 위반임.

8) 상세한 내용은 본고 3장을 참고하기 바람.

9) Law Commission, Insurance Contract Law Issue Paper 6: Damages for Late Payment and the Insurer's Duty of Good Faith, 2010.



- 둘째, 영국 Financial Conduct Authority(이하, FCA)의 Insurance Conduct of Business Sourcebook(이하, ICOBS) 8.1.1은 보험사기의 증거가 없는 경우 보험회사로 하여금 신속, 공정한 보상을 하도록 요구하고 있음.<sup>10)</sup>
  - 보험금 지급에 대해 FCA는 ICOBS 8.1.1에 보험회사가 비합리적으로 보험금청구를 지체 또는 거절할 수 없도록 함.
- 셋째, ICOBS 8.1.1을 위반할 경우 소비자는 Financial Service and Market Act 2000의 138D에 따라 그 손해를 청구할 수 있음.<sup>11)</sup>
- 넷째, 금융옴브즈만서비스(Financial Ombudsman Service, 이하 FOS)<sup>12)</sup>는 보험회사로 인해 그 소비자가 고통을 겪거나 불편(distress and inconvenience damages)을 겪는 경우 그에 대해 배상할 것을 요구함.
- 마지막으로, 보험금 지급 지연 시 법정 이자(8%) 청구가능

■ 이처럼 보험금 지급과 관련된 두터운 보호 장치에도 불구하고, 보험금지급 지연으로 인한 추가적인 손해(consequential damages)의 보상이 이루어지지 않아 소비자 보호가 완전하게 이루어지지 않는다는 문제 인식이 있음.<sup>13)</sup>

- 구체적으로 첫째, 보험금의 성질을 손해배상으로 보고 있어 불합리한 보험금지급 지연으로 인한 추가적인 손해에 대한 구제책은 없고 법정 이자(8%)만 청구가능
- 둘째, FCA는 ICOBS 8.1.1을 위반한 보험회사에 벌금을 부과하거나 보험회사의 위법행위를 공개할 수 있으나,<sup>14)</sup> 이는 소비자의 손해를 보상하는 것과는 무관함.
- 셋째, ICOBS 8.1.1을 위반할 경우 소비자는 FSMA 2000에 따라 그 손해를 청구할 수 있으나, FSMA의 규정은 복잡하고 제한적이어서 실제 적용된 사례가 거의 없으며 기업의 손해에 대해서는 적용되지 않음.

10) An insurer must: (1) handle claims promptly and fairly; (2) provide reasonable guidance to help a policyholder make a claim and appropriate information on its progress; (3) not unreasonably reject a claim (including by terminating or avoiding a policy); and (4) settle claims promptly once settlement terms are agreed.

11) A contravention by an authorized person of a rule made by the FCA is actionable at the suit of private person who suffers loss as a result of the contravention, subject to the defences and other incidents applying to actions for breach of statutory duty.

12) 금융옴브즈만은 법에 의해 구성된 독립기구로 금융기관과 고객 간에 발생한 개별분쟁의 해결을 돕기 위해 설립되었으며, 금융옴브즈만이 내린 결정은 사실상의 법적 권한이 포함됨.

13) Law Commission(2010).

14) Financial Services and Markets Act 2000, S66.

- 넷째, 보험회사의 신의성실의무 위반 시 소비자는 보험계약을 취소(avoid)함으로써 기납입보험료를 반환받을 수 있지만,<sup>15)</sup> 지급지연으로 인한 손해를 보상받을 수는 없음.
- 마지막으로, FOS는 보험회사로 인해 그 소비자가 고통을 겪거나 불편을 겪는 경우 그에 대해 배상할 것을 요구하나, 이는 사실상 제한적으로 적용됨.
  - FOS는 보험회사로 인한 소비자의 고통이나 불편에 대해 높은 수준의 입증책임을 부과
  - FOS의 기준을 초과하는 기업(종업원이 10명 이상이거나 연매출이 2백만 유로이상인 기업), 100,000파운드를 초과하는 손해는 FOS를 통해 그 손해를 구제받을 수 없음.

■ 또한, 영국 법원은 보험회사의 가장 주된 의무가 피보험자에게 손해가 발생하지 않도록 하는 것이라고 봄으로써 보험금의 지급 지연으로 인한 추가적 손해에 대해서는 배상을 인정하지 않음.

- 즉, 영국 법원은 보험회사의 가장 주된 의무는 손해의 보상이라기보다는 손해발생의 방지이므로 보험계약에 따른 보험금의 지급은 당해 손해만큼 지급되어야 한다는 입장을 취함.
- 결국, Sprung v. Royal Insurance Ltd.(1997) 판결을 계기로 보험금 지급 지연 및 거절로 인한 추가적인 손실의 배상책임에 대해 논의할 필요성이 강하게 제기됨.<sup>16)</sup>

## 2) 보험계약법 개정 관련 논의 과정

■ 영국 법률위원회는 2006년부터 8년 동안 보험금 지급 의무 및 위반 시 제재에 대한 회담을 여러 차례 가졌으며, 2014년 7월 보험계약법 초안을 공개함.

- 2006년부터 법률위원회는 기업보험계약자의 고지 및 통지 의무, 담보원칙(insurance warranty), 사기적 보험금 청구, 보험금 지급지연으로 인한 손실 등 4가지 이슈에 대해 이해관계자의 의견을 수렴하여 이를 토대로 보험계약법 초안을 작성함.<sup>17)</sup>

15) Section 17 of Marine Insurance Act 1906에 따르면, 거래상대방의 신의성실의무 위반 시 보험계약을 취소할 수 있음 (A contract of marine insurance is a contract based upon the utmost good faith, and, if the utmost good faith be not observed by either party, the contract may be achieved by the other party).

16) Sprung은 조그만 사업체를 운영하면서 그의 공장을 재물보험에 가입함. Sprung의 재산과 공장은 기물파손자에 의해 손해를 입었고 보험회사는 반달리즘(vandalism)은 보험의 담보범위에 포함되지 않는 점을 들어 보험금지급을 거절하였음. 4년여 동안 보험금 지급을 지체한 보험회사는 분쟁절차를 통해 결국 법정이자를 붙인 보험금을 지급함. 그러나 보험금이 지급되던 시기에 이미 그 손해로 인하여 Sprung은 파산에 직면하게 되었고 그는 보험회사에 대하여 추가적인 손해를 청구하는 소송을 제기함. 그러나 법원은 그러한 손해는 법률로 배상 받을 수 있는 것이 아니라고 판시함.

17) Law Commission, Insurance Contract Law: Post Contract Duties and Other Issues-A Joint 회담 Paper, 2011.



■ 법률위원회는 최근 발표한 초안에서 보험금 지급 의무와 위반 시 추가적 손해배상책임 부과를 법규정화할 것을 제안함.<sup>18)</sup>

- 즉, 보험회사는 유효한 보험금지급청구에 대하여 합리적인 기간 안에 보험금을 지급할 계약상의 책임을 부담하여야 하며, 보험회사는 이러한 의무를 이행하지 않아 그 결과로 발생하는 예측 가능한 손해를 배상할 책임을 부담함.
  - 합리적인 기간은 합리적인 손해사정 및 조사 기간 뿐 아니라 보험종류, 클레임의 규모 및 복잡성, 보험회사 통제 밖의 요인 등 제반환경을 고려
  - 보험회사가 합리적인 근거를 제시할 경우 보험금 지급 의무 위반이 아님.
  - 또한 기업성보험의 경우 보험회사의 지급지연이 고의 또는 악의가 아닌 경우 지급의무 위반에 따른 손해배상책임을 면할 수 있음.

■ 회담 참여자의 80% 이상이 상기 안에 찬성하였으나, 소송남용과 보험회사의 무리한 초과비용 발생가능성을 우려한 반대 의견이 있음.

- 회담 참여자의 80% 이상이 불합리하게 보험금의 지급을 지체하거나 합법적이지 않은 방법으로 보험금의 지급을 거절하는 보험회사는 일반 계약법상의 원칙에 따라 그 손해를 배상할 책임을 부담하여야 한다는 것에 동의함.
- 그러나, International Underwriting Association을 포함한 일부 이해관계자는 보험금 지급 지연으로 인한 추가적인 손실을 인정할 경우 소송 남용과 보험회사의 무제한 초과 비용 발생의 가능성이 있으며, 이는 보험료 인상이나 요구자본 조건 재평가, 담보 및 요율구조 재평가 등의 문제를 초래한다고 주장함.

## 나. 미국<sup>19)</sup>

■ 피보험자 및 청구권자는 불공정 보상행위법, 그리고 묵시적인 선의와 공정거래의 의무 및 징벌적 손해배상에 의해 보험회사 등의 불합리한 지급행위를 견제, 방지함.

18) Law Commission, Insurance Contract Law: Business Disclosure; Warranties; Insurer's Remedies for Fraudulent Claims; and Late Payment, 2014 July.

19) 송윤아(2014), 「보험사기 방지를 위한 입법노력의 한계와 향후 고려사항」, 주간이슈, 보험연구원.

■ 구체적으로, 첫째 미국 대부분의 주는 National Association of Insurance Commission(이하, NAIC)가 제정한 불공정 보상행위 모델법(Unfair Claims Settlement Practices Model Act)<sup>20)</sup>을 채택하여 보험회사의 불공정 보상행위를 금지하고 있음.

- 동 모델법에서는 14가지 불공정 보상행위를 열거하고 있음.<sup>21)</sup>
  - 보상과 관련하여 잘못된 정보 제공, 사고접수의 확인 통지 지연, 보험지급여부 통보 지연, 보험금 지급 지체 또는 거절에 대한 설명 부족, 보험금 지급 거절 및 삭감을 위한 조사 부족, 지급 거절이나 지체를 위한 소송 제기, 악의적인 방법을 동원한 사고조사, 책임보험에서 방어 의무를 부당하게 이행하지 않는 행위, 책임보험에서 피해자의 화의제기에 적극적으로 대응하지 않는 행위 등
- 동 모델법에 따르면 주감독당국은 보험회사의 불공정 보상행위가 관찰될 경우 해당 보험회사에 변상명령서(a statement of charges)와 청문회 통지서를 발부해야 하며, 청문회 이후에도 불공정행위가 지속되면 벌금부과, 영업중지 또는 영업허가 철회 등의 조치를 취할 수 있음.<sup>22)</sup>

■ 둘째, 보험회사의 의도적이고 악의적인 선의의무 위반행위는 묵시적인 계약상 의무의 위반 및 불법행위(bad faith tort)가 되며, 그로 인한 청구권자의 모든 손해가 보상될 수 있음.

- 보험회사가 선의와 공정거래의 의무를 이행하지 않는 것은 명시적인 계약의 내용과 관계없이 계약상의 의무 위반이 될 수 있음.
- 보상 대상 손해에는 경제적 손해뿐만이 아니라 경제적 손해로부터 발생하는 정신적 고통에 대한 손해, 추가적인 손해에 더하여 징벌적 손해배상을 인정하기도 함.
  - 미국에서는 불법행위로 인한 손해배상 사건에서는 징벌적 손해배상금이나 정신적 고통에 대한 위자료의 청구가 가능한 반면, 계약위반으로 인한 손해배상에서는 이러한 것이 전통적으로 허용되지 않음.

20) <http://www.naic.org/store/free/MDL-900.pdf>.

21) Unfair Claims Settlement Practices Model Act Section 4.

22) Unfair Claims Settlement Practices Model Act Section 5~7.

## 4. 결론



■ 보험금 지급관련 법규의 한계와 주요국의 입법례 및 논의를 검토한 결과, 보험금 지급관련 법개정 시 다음과 같은 사항이 고려되어야 할 것으로 보임.

■ 첫째, 불공정 보상행위에 대한 제재는 실효성을 확보할 수 있는 수준으로 하되, 이로 인한 불필요하고 악의적인 민원 및 소송 남용을 방지할 수 있는 견제장치가 고려되어야 함.

● 보험소비자 보호를 위해 만들어진 법제를 악의적으로 남용하는 일부 청구권자 또는 보험사기 행위자들의 역선택 문제가 발생할 수 있음.<sup>23)</sup>

〈표 2〉 신속·공정한 보험금 지급의무 비교

구분		우리나라	영국	미국
법 규	신속한 보험금 지급의무	상법 제658조, 보험업감독업무시 행세칙 제20조	Insurance Conduct of Business Sourcebook 8.1.1	주법(Unfair Claims Settlement Practices Model Act 수정·보완)
	불공정 보상행위 유형	없음	Insurance Conduct of Business Sourcebook 8.1.2에서 불합리한 보상에 대해 정의	
상기 법규 위반 시 벌칙		법정이자	벌금 또는 위법행위 공개 FSMA 138D에 의거, 추가손실에 대한 제한적 손해배상책임	변상 및 청문회 청문회 이후에도 불공정행위가 지속될 경우, 벌금, 영업중지 또는 영업허가 철회
그 외 보험회사의 책임		민법 제390조에 의한 추가손실의 배상, 활용 한계 존재	법정이자(지급지연시) 추가손실의 ‘제한적’ 배상(FOS의 결정) 보험계약 취소(신의성실의무 위반)	법정이자(지급지연시) 추가손실 배상(경제적 손해, 정신적 고통) 징벌적 손해배상(신의성실의무 위반)

23) 유세중(2012), 『보험금 청구와 관련한 민원제도 역선택 문제에 관한 실태 연구: 손해보험을 중심으로』, 석사학위논문, 동의대학교.

- 둘째, 금지 및 제재 대상 불공정 보상행위를 명료하게 정의함으로써 분쟁비용에 대한 예측가능성을 제고할 필요가 있음.

〈표 3〉 불공정 보상행위(악의적 보상행위) 예시

- 청구권자에게 보상과 관련된 보험계약약관 또는 청구관련 사실을 잘못 알려주는 행위
- 청구권자의 사고통보 후 사고접수 통지를 정해진 기간 내에 하지 않는 행위
- 청구권자가 손실증명에 필요한 서류를 제출한 이후 일정 시간이 지났음에도 보험지급여부를 알려주지 않는 행위
- 보험회사의 책임이 자명한 보험금청구에 대해 신속공정하게 보상하고자 성실하게 노력하지 않는 행위
- 청구권자에게 법률서비스(변호인이나 손해사정인)를 이용하지 말라고 직접적으로 조언하는 행위
- 충분한 설명 없이 보험금 지급을 지체하거나 거절하는 행위
- 충분한 조사 없이 보험금 지급을 거절하거나 삭감하는 행위
- 피보험자의 보험금 청구 후에 지급거절이나 지체를 위한 소송의 제기
- 조사과정에서 악의적인 방법을 동원함으로써 청구권자에게 피해를 초래하거나 사생활을 침해하는 행위
- 책임보험에서 방어 의무를 부당하게 이행하지 않는 행위
- 책임보험에서 피해자의 화의제기에 적극적으로 대응하지 않는 행위
- 손해배상을 위한 조사를 신속공정하게 하지 못해서 보상을 적절하게 하지 못한 경우
- 증권에 기재되지 않은 과도한 서류를 요구하는 행위
- 보상을 하지 않겠다는 부당한 협박

- 셋째, 보험금 지급관련 불만 해소를 위한 제도개선은 보험사기 방지를 위한 제도개선과 조화를 이룰 필요가 있음.

- 불공정 보상행위에 대한 제재는 자칫 보험회사의 보험사기 조사활동을 위축시킬 수 있음.
  - 보험사기와 관련하여 보험금지급 지연 및 거절, 압박용 소송제기, 무리한 보험사기 조사 등 보험회사의 불공정 보상행위가 발생할 수 있음.
- 영국의 보험금 지급 관련 개혁은 보험사기 방지를 위한 조치와 병행하여 논의되었으며, 결국 후자는 정부가 발의한 보험법안에 포함됨.
- 또한, 미국의 경우도 보험회사에 폭넓은 조사권 및 정보접근성을 허용하면서 동시에 불공정 보상행위에 대한 법규정화 및 제재를 마련함.

- 끝으로, 약정한 서비스를 신속하고 공정하게 제공하는 것은 신뢰제고를 위한 가장 기본적인 미션이라는 인식하에, 불공정 보상행위에 대한 법규정화와 별개로 보험회사의 자체노력이 필요함. [kiri](#)