



TM계약 및 불법 주·정차 차량사고에 관한 분쟁조정 사례

글 **채명균** 금융감독원 분쟁조정국 분쟁조정총괄팀 선임연구원

1. 머리말

최근 전화를 통한 보험모집 계약이 많아지면서 TM(Tele Marketing) 모집 보험계약 관련 분쟁이 예전에 비해 분쟁조정위원회에 자주 상정되고 있다. Tele Marketer가 아무리 설명을 잘한다고 하더라도 비대면 모집계약이라는 특성 때문에 여러 가지 문제점이 우려되어 단속규제 법규인 보험업 관련 법규에서 반드시 녹취를 하도록 규정하고 있고, 대부분의 보험회사에서 이러한 규정을 준수하고 있는 것으로 알고 있다. 그러나 일부 보험회사의 대리점에서는 관련내용을 녹음하지 않는 등 여전히 취약성을 나타내고 있는 것도 현실이다. 만약, 전화를 이용하여 모집한 자동차보험계약에 있어서 ‘만26세 한정특약’ 내용에 대한 설명을 제대로 이행하였는지에 대한 다툼이 발생한 경우, 관련 녹취록이 없다면 어떻게 될까? 본고에서는 먼저 이러한 TM계약과 관련한 최근 분쟁조정위원회의 결정사례를 살펴보고자 한다.

다음으로 우리가 갓길에 차량을 주·정차하는 경우가 많은데, 이러한 주·정차는 불법 주·정차인

경우가 대부분이다. 만약 오토바이 운전자가 이러한 불법 주·정차 차량을 뒤에서 충돌하는 경우 불법 주·정차한 차량에 자동차보험에 대하여 과실을 물을 수 있을까? 불법 주차한 차량이 없었다면 사고가 발생하지 않았을 것이라고 가정한다면 과실을 물을 수도 있겠지만, 가만히 세워둔 차량을 뒤에서 충돌한 경우까지 주차차량에 대해 책임을 묻는 것이 과연 정당한지에 대해 의구심을 가질 수 있을 것이다. 본고에서는 또한 최근 분쟁조정위원회 결정사례를 통해 이러한 궁금점에 대한 답을 찾아보고자 한다.

2. 분쟁조정 사례

가. 연령한정 운전 특약의 설명의무 위반 여부에 해당되는지 여부

(1) 사실관계

동 분쟁은 민원인이 보험대리점에 전화하여 자동차보험 가입 의사를 밝히고 유선으로 26세 한정특약을 포함한 자동차 보험계약을 체결하였는데, 2개월이 지난 시점(민원인 나이 만 25세 8개월)에 사고가

나면서 발생하게 되었다.

먼저 양 당사자의 주장을 살펴보면, 민원인 측은 보험계약 체결당시 보험회사의 모집인에게 민원인 본인이 운전한다는 사실과 주민등록번호를 알려주었는데도 동 모집인은 민원인의 운전제에 대해 아무런 문제점을 제기하지 않았으며, 모집인으로부터 연령 한정 특약과 관련하여 나이 계산방법 등에 대해 설명들은 바도 없다고 주장하였다. 또한 운전자연령 만26세이상 한정운전 특별약관에서는 이 특별약관의 내용을 알려주었다는 사실을 회사가 입증하지 못하는 경우에는 보험금을 지급하도록 규정하고 있음에도, 보험회사에서는 입증자료(녹취기록 등)를 제출하지 못하고 있으며, 보험회사가 영수증과 보험증권 만으로도 이에 대한 입증자료로 충분하다고 주장하는 것은 부당하다고 주장하였다.

반면, 보험회사에서는 계약 체결 시 신청인이 26세 한정특약을 위하여 가입하였고, 비록 녹취자료 등을 보관하고 있지는 않지만 모집인이 이에 대해 설명하였다고 주장하고 있는 사정 등을 감안할 때 민원인의 주장을 수용하기 어려우며, 보험계약 체결이후 보험회사가 민원인에게 발송한 보험영수증과 보험증권에 만 26세 한정특약이라고 명시되어 있으므로 보험사리의 보험금 지급책임은 없다고 주장하였다.

(2) 분쟁조정위원회의 판단

먼저 보험회사를 비롯한 일부에서는 만26세 일부 한정 특약내용은 일반적인 상식에 불과하기 때문에 동 특별약관이 명시·설명의무 대상에 해당되지 않는다고 주장하는 바 이에 대해 살펴보겠다.

보험자 및 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자는 보험계약을 체결함에 있어 보험계약자 또는 피보험자에게 보험약관에 기재되어 있는 보험상품의 내용, 보험료율의 체계 및 보험청약서상 기재사항의 변동사항 등 보험계약의 중요한 내용에 대하여 구체적이고 상세한 명시·설명의무를 지고 있다. 보험자가 이러한 보험약관의 명시·설명의무를 위반하여 보험계약을 체결한 때에는 그 약관의 내용을 보험계약의 내용으로 주장할 수 없다(대법원 2007.4.27. 선고 2006다87453 판결 등 참조).

약관 설명의무의 대상이 되는 '중요한 내용' 이라 함은 사회통념에 비추어 고객이 계약 체결의 여부나 대가를 결정하는데 직접적인 영향을 미치는 사항(대법원2008.12.16. 선고 2007마 1328 판결 등 참조)을 말하는 것이다.

만 26세 한정운전 특별약관은 만26세 미만의 자가 운전 중 발생한 사고에 대하여 보험자가 책임을 부담하지 않겠다는 의미인데, 동 약관에서의 '만26세 이상의 의미에 관한 사항' 및 '책임보험(대인배상I)의 범위를 넘어서는 보상을 받을 수 없다는 사항' 은 피보험자의 범위를 확정하고 보험자의 면책과 관련된 사항으로 중요한 내용에 해당된다 할 것이며, 당해 약관 규정 제2조 제2항에서도 이러한 취지 등을 반영하여 특약내용의 설명에 대한 입증여부에 따라 보험금 지급여부가 결정된다고 규정하고 있다. 따라서 '만26세 이상의 의미' 를 포함한 동 특약의 내용은 피신청인의 명시·설명의무의 대상이 된다고 판단하였다.¹⁾

한편, 보험회사는 민원인이 동 특별약관 내용을 충

1) 보험회사도 이러한 약관규정 취지에 따라 1)對面계약의 경우에는 청약서에 '본인은 이 보험에 가입한 차량이 주민등록증상 0000년 00월 00일 이전 출생지만 운전가능한 운전자연령 만 26세 이상 한정특약에 가입된 사실과 만 26세 미만의 사람이 운전중 발생한 사고에 대하여 보상받을 수 없음을 확인합니다.' 라고 기재되어 있고 계약자가 서명 또는 날인하도록 되어 있으며, 2) 전화를 이용한 계약의 경우에도 상담원이 '0000년생 생일 지난분만 운전이 가능하고 그 외의 분이 운전하다 사고시 보상이 불가능합니다.' 라고 안내하도록 표준 안내자료에 기재되어 있음(동 건 보험계약은 미이행)

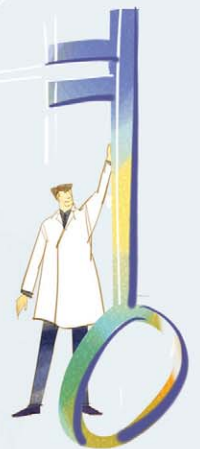
분히 알고 있기 때문에 민원인에게 별도로 설명할 필요가 없다고 주장하였다. 그러나 동 특별약관을 설명할 필요가 없을 정도로 보험계약자 측이 그 내용을 잘 알고 있었다고 보기 위해서는, 보험계약자 측에서 '만26세 이상의 의미'에 관한 약관규정을 포함한 일체의 위 특별약관이 이 사건 보험계약에서 구체적으로 어떤 의미를 가지는지에 대해서도 알고 있어야 한다(대법원 2003.8.22. 선고 2003다27504판결 등 참조). 단지 민원인이 과거 만 21세 한정운전 특약을 가입한 사실이 있으며, 이 건 보험 가입 당시 26세 한정운전 특약 가입을 직접 요청하였다는 사실만으로 보험계약자가 '만26세 이상의 의미' 등을 충분히 알고 있었다고 보기는 어렵다. 오히려 차주가 민원인의 부모이고 민원인의 모친(만47세)이 피보험자인 상황에서 만26세 한정특약으로 가입한 점 등을 고려할 경우 이 건 관련 차량의 주운전자는 민원인으로 보이고, 이러한 경우 민원인의 입장에서는 약관상 담보되지 않는 특약을 가입할 이유가 없는 점과 민원인이 동건 보험계약 가입 직전에는 만 21세 한정특약으로 가입하다가 금번 보험계약 갱신 시에 만 26세 한정특약으로 변경한 사실 등에 비추어 민원인은 연령한정 특약의 만 나이를 기준으로 한다는 사실을 몰랐거나 아니면, 민원인 본인의 나이를 잘못 계산함으로 인해 만 26세 연령한정 특약을 가입한 것으로 봄이 상당하다고 판단하였다. 그렇다면 민원인이 이 건 보험계약과 관련하여 '만 26세 이상'의 의미를 알지 못한 상태에서 동 건 보험계약을 체결한 것으로 보이므로 민원인은 동건 보험계약에 대해 명시·설명의무가 있다고 결정하였다.

다음으로 보험회사가 이 건 관련 특별약관의 명시 설명의무를 위반하였는지가 쟁점이다. 이에 대해 살펴보면 민원인은 2010. 7. 28 보험대리점에 전화를 걸어 자동차 보험계약을 체결하였다. 계약을 모집한

위 대리점 모집인의 모집 경위서 및 모집인과의 유선문답(2010. 12. 20) 등에 따르면, 보험회사의 모집인은 만 26세 한정운전 특약 가입사실에 대해서는 설명한 것으로 보여지나 '만26세 이상의 의미' 및 '최저 운전가능 연령' 등에 대해서는 설명하지 않은 것으로 보인다고 판단하였다. 또한 동 건 계약에 대한 설명의무 이행여부에 대한 입증을 위한 목적뿐 아니라 보험모집행위에 대한 단속 규범인 보험업감독규정에 따라 반드시 녹취가 필요한 계약임에도 녹취기록 등이 없고 달리 설명의무를 이행하였다고 인정될 만한 증거자료도 찾아 볼 수 없었다. 이에 보험모집인이 보험계약 체결 시 동 건 보험계약의 명시·설명의무를 이행하였다고 보기 어려우며, 보험계약의 명시·설명은 보험계약 체결 시 이루어져야 할 것인데 보험계약 체결 이후 보험료 영수증과 보험증권을 우편을 통해 송부하였다는 사실만으로는 당해 보험계약에 대한 명시·설명의무를 이행하였다고 보기 어렵다고 판단하였다.

(3) 시사점

일부에서는 '만 나이' 적용은 사회통념상 대부분의 사람들이 알고 있는 사항이므로 이에 대해서는 보험계약 체결당시 보험회사에서 설명의무가 없다고 주장한다. 그러나 분쟁조정위원회에서는 만26세 한정특약은 중요한 사항으로 반드시 설명할 필요가 있다고 판단하였다. 특히 만 나이가 경계선상에 있는 경우에는 운전시점에 있어서 본인이 만 나이에 해당되는지는 일반소비자들이 혼돈할 수가 있으므로 '만 26세'의 의미에 대해서 반드시 설명하여야 하며 보험회사가 이에 대한 입증 책임을 다하지 못하는 경우 보험



금 지급책임이 있다고 결정하였는데, 향후 보험회사들이 대리점을 통해 TM 보험계약을 인수하는 경우 더욱더 주의할 부분으로 생각된다.

나. 불법주차 차량의 과실 인정 여부

(1) 사실관계

동 분쟁은 민원인의 부친(74세)이 사륜오토바이²⁾를 무면허로 운전하던 중 횡단보도 앞 10m 이내 3차로에 불법 주차중인 트럭(기중기식 트럭)의 고정식 받침대에 머리가 부딪혀 부상당하였고 약 20일 정도 입원도중 사망하면서 발생하였다.

먼저 양 당사자의 주장을 살펴보면, 민원인 측은 민원인의 부친이 농업에 필요한 비료를 구입하기 위해 사륜 오토바이를 운행 중 불법 주차된 차량의 측면(고정식 받침대)을 충돌하여 사망하였고 불법 주차된 차량이 없었다면 본건 사고는 발생하지 않았을 것이며, 불법 주차 차량의 소유주도 보험처리 해주시기를 희망하는데도, 보험사가 판례를 이유로 불법 주차된 차량의 과실이 전혀 없다며 보험금 지급을 거부하는 것은 부당하다고 주장하였다.

보험회사는 본건은 사고 발생 당시 시간이 오전 8시 40분경으로 주간인 상태였고, 사고도로가 편도 2차로 도로에서 3차로 도로로 넓어지는 도로이며, 주차된 차량의 위치가 3차로 상으로 직선도로에 가까워 시야가 확보된 장소이기에 주차된 차량을 쉽게 발견할 수 있었으므로, 사륜 오토바이 운전자의 전방주시 태만 등으로 인하여 사고가 발생하였다고 보는 것이 타당하여 주차 차량과 충돌사고 사이에 상당인과관계가 있다고 볼 수 없다고 주장하였다.

(2) 분쟁조정위원회의 판단

분쟁조정위원회에서는 불법 주차와 사고의 인과관

계 유무는 사고발생 시각, 주차된 차량의 도로 점유 상태, 사고 당시 운전자의 음주여부 등의 신체상태 및 사고 운전자의 시야확보 정도 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다고 제시하면서, 보험회사는 이 건 사고는 망인이 전방주시 태만으로 발생한 사고에 해당되므로 보험회사 측 차량의 손해배상책임이 전혀 없다고 주장하나 다음과 같은 점에서 인정되기 어렵다고 판단하였다.

먼저, 경찰서에서 발행한 교통사고 사실 확인원(2010. 9. 14), 교통사고 보고 및 사고당시 사진자료 등에 따르면, 이 건 사고와 관련된 도로는 편도 3차선의 곡선도로로 보험회사의 피보험차량(기중기식 트럭)은 갓길이 아닌 주·정차가 허용되지 않은 3차로의 대부분을 무단으로 점거하고 있었고, 도로의 형태도 직선도로가 아닌 곡선도로였으므로 운전자의 시야확보에 장애 요소로 작용할 수 있다고 판단하였다.

보험회사는 사륜 오토바이 운전자가 좌측 1, 2차로를 이용하여 얼마든지 정상주행이 가능한 상태였다고 주장하나, 사고지점의 도로가 2차선에서 3차선으로 넓어진다고 하더라도 일반적으로 시속 50km 이내로 저속 주행하는 사륜오토바이는 도로의 가장자리인 3차로를 이용할 수밖에 없는데 앞서 살펴본 바와 같이 보험회사의 피보험차량은 갓길이 아닌 주·정차가 허용되지 않은 3차로의 대부분을 무단으로 점거하여 주차하고 있었다. 이러한 불법주차는 3차로를 이용할 수밖에 없는 사륜오토바이의 주행에 심각한 장애요소로 작용할 수 있다는 점과, 사고당시 상황에 대한 목격자가 없어 정확하게 알기 어려우나 사고당시 2차로로 미상의 차량들이 진행하고 있었다면 3차로에서 2차로로 피하기도 어려울 수 있다는 점, 또한 사고 당시 병원 응급센터 진료기록지(2010. 8. 9)에 따르면, 사고당시 동 건 관련 사륜오

토틀이 운전자가 음주상태가 아니었던 것으로 확인되고, 졸음운전 또는 신체적으로 이상이 있는 상태에서 사륜 오토바이의 조향장치를 조작하였다고 볼 만한 증거자료도 찾아 볼 수 없는 점, 보험약관 과실상계 등 나. 과실비율의 적용기준에 따르면, 별도로 정한 '자동차사고 과실비율의 인정기준'에 따라 과실비율을 적용하도록 규정하고 있고, 보험회사에서 공통적으로 사용하는 '자동차사고 과실비율의 인정기준 및 보상처리 조건표' 상의 '과실비율의 인정기준'에서는 주·정차법을 위반한 경우 기본적으로 과실(10%)을 인정하고 있다는 점 등을 고려할 경우, 이 건 사고는 피보험차량의 불법주차와 인과관계가 있다고 보여지므로 피보험차량의 과실이 전혀 없다고 주장하는 보험회사의 주장은 이유 없다고 결정하였다.

다만, 불법행위로 인한 손해의 발생 또는 확대에 관하여 피해자에게도 과실이 있을 때에 그와 같은 사유는 가해자의 손해배상 범위를 정함에 있어 참작되어야 하는 것인데, 양자의 과실비율을 정함에 있어서는 손해의 공평 타당한 분담이라는 제도의 취지에 비추어 사고발생에 관련된 제반 사항이 충분히 고려되어야 할 것(대법원 1991. 7. 9 선고 91다 14291 판결 등 참조)이다. 따라서 이 건 관련된 사고 발생시기가 8월이고 발생시각이 야간이 아닌 08:40 분경으로 어둡지 않았으며, 사륜 오토바이 운전자가 사고지역 주변에 거주하고 있어 평소 주변지역을 잘 알고 있었다는 사정 등을 고려한다면 사륜 오토바이 운전자가 전방주시의무를 제대로 이행하였다면 동 건 사고를 피할 가능성도 있었음을 고려하여 사륜 오토바이 운전자의 과실이 더욱 크다 할 것이므로

피신청인의 피보험차량 과실을 10%로 제한하는 것이 타당하다고 결정하였다.

(3) 시사점

금융분쟁조정위원회에서는 본 건과 관련하여 불법주차 차량의 과실비율을 산정함에 있어 단순히 차량의 불법주차만을 문제로 삼아 10%로 과실로 결정한 것은 아니며, 차량의 도로 점거 상태, 사륜오토바이의 주행차로, 시야확보 정도, 망인의 신체상태 및 사고 발생시각 등을 종합적으로 고려하여 과실비율을 산정하였는데, 향후 불법주차와 관련한 유사 분쟁조정사례에 판단 기준이 될 것으로 생각된다.

3. 맺음말

작년한해 동안 금융분쟁 접수 건수는 총 25,888건으로 전년(28,988건) 보다 3,100건(10.7%) 감소하였는데 한 가지 특이할 사항은 대부분의 권역의 분쟁발생 건이 감소된 반면, 유일하게 손해보험사만 전년대비 1.1%(111건) 소폭 증가하였고 향후 이러한 추세는 당분간 이어질 것으로 보인다. 이는 보험회사가 당면한 경영의 어려움 때문일 수도 있고, 손해보험 특성에 기인한 측면도 있을 것이다. 그러나 이러한 추세는 분명 바람직하지 않기 때문에, 점진적으로 감소되길 기대해 본다. ☺

※ 본고와 관련하여 문의사항이 있는 경우에는 다음 연락처로 연락주시기 바랍니다.

(02-3145-5215, mkchae@fss.or.kr)

2) 자동차관리법시행규칙 제2조에서는 조향장치의 조작방식, 동력전달방식 또는 원동기 냉각방식 등이 이륜의 자동차와 유사한 구조로 되어 있는 삼륜 또는 사륜의 자동차로서 승용자동차에 해당하지 아니하는 자동차는 이륜자동차로 분류