

요율 낮고 손해를 높은 영문계약 시정되어야

1. 머리말

보험상품은 보험약관과 보험료의 2가지 요소로 구성된다. 보험약관은 보험자가 보험계약자에게 약속하는 계약의 내용을 구체화한 조문으로 증권에 표시되며 보험료는 보험자가 보험계약자에게 부과하는 상품가격에 해당된다.

우리나라의 화재보험약관은 8·15 광복전의 일본어약관을 우리나라 글로 번역하여 1946년 2월 4일부터 사용하기 시작한 것이 그 효시인데 그 이후 수차례 걸친 체계개편과 내용 보완을 통해 오늘에 이르렀다. 화재보험요율도 1946년 3월 당시 미군정청에서 협정요율로 인가를 얻어 사용하기 시작한 이래 수차례 걸친 체계개편과 요율수준의 개정과정을 지금까지 거쳐



차 경 철

〈보험감독원 손해보험부 부장〉

왔다.

그런데 우리나라의 화재보험계약은 현재 불합리한 요율체계와 요율체계상의 이중성, 국문요율과 영문요율간의 격차로 인한 계약자간의 형평상실 등의 문제를 안고 있다. 따라서 우리나라 화재보험약관과 요율측면에서의 주요 당면과제를 검토해본 후 개선방안을 제시하

고 아울러 보험분쟁의 대상이 되고 있는 손해보상에 대해서도 간단히 살펴보고자 한다.

2. 주요당면과제

가. 현황

화재보험의 보험료는 아래 표에서 보는 바와 같이 규모면에서는 매년 꾸준히 증가하고 있으나 전체 손해보험중에서 차지하는 비중은 매우 낮을 뿐만 아니라 계속 낮아지고 있는 실태이다. 이는 전체 손해보험에서 자동차보험과 특히 장기저축성보험의 성장으로 화재보험의 비중이 낮아진데에도 기인된다고 볼 수 있으나 소비자의 화재보험에 대한 인식부족 등으로 인해 화재보험의 이용이 낮은 데에도 원인이 있는 것으로 보인다.

나. 약관

보험계약의 양식은 정형계약(부합계약)이므로 가입자는 보험회사가 작성하여 제공하는 내용을 승인하는 형식을 취하는 것이 일반적이며 그 내용은 법률적이고 기술적, 전문적이어서 일반인에게는 어려

〈표 1〉 화재보험실적

(단위 : 백만원, %)

구 분	화 재 보 험			손 해 보 험 합 계		
	보험료	보험금	손해율	보험료	보험금	손해율
1984	59,954	20,071	33.5	760,719	602,450	79.2
1985	63,583	17,262	27.2	851,817	626,858	73.6
1986	74,614	17,092	22.9	982,819	660,398	67.2
1987	87,689	41,828	47.7	1,234,995	841,902	68.2
1988	104,577	29,148	27.9	1,578,333	1,214,860	77.0

운 면이 있다. 그리하여 계약자는 제공된 보험상품을 선택할 수 있는 위치에 있을 뿐이며 계약내용에 자신의 의사를 반영하지 못하므로 원칙적으로 불만족의 요소가 존재하게 된다. 따라서 보험가입자 중에는 적지않은 사람들이 보험계약내용을 이해하지 못한 상태에서 보험에 가입하는 경우가 많고 바로 이 점이 보험분쟁발생원인의 하나가 되고 있다.

우리나라 화재보험약관은 1946년 2월 일본어약관을 번역하여 사용하기 시작해 1963년과 1970년, 1977년 등 3회에 걸쳐 약관의 체계와 내용을 대폭적으로 개정해 바 있고 그 이외에도 수시로 추가수정을 해왔다. 그 결과 정관 내용의 평이화, 간소화 그리고 소비자의 이해증대추진 등에서 볼 때 어느 정도는 소망스러운 위치에 와있다 하겠다. 그러나 아직도 전문적이고 난해한 문언이 사용되고 있는 등 개선의 여지는 있다. 특히 1987~1988년에 걸쳐 보험민원해소방안의 하나로 보험사고시 계약자 또는 피보험자가 화재증명서 등을 의무적으로 제출하던 것을 손해사실의 확인이 어려운 경우에 한하여 필요한

증거자료를 요청할 수 있도록 하였다. 또한 주택물건과 장기화재보험에서 이미 운용되고 있던 80% 실손보상제도를 일반물건과 창고물건에도 확대, 적용하였으며 골동품, 서화 등 보험가액의 객관적 평가가 곤란한 보험목적에 대하여 보험계약체결시에 보험가액을 협정함으로써 보험금 지급시 발생가능한 분쟁을 예방하기 위해 협정보험가액 특별약관을 신설하는 등 보험가입자 보호 및 보험민원해소측면에서 획기적인 보완이 있었다.

다. 요율

우리나라 화재보험요율제도는 1960년대 까지 합리적이고 과학적인 요율체계를 확립하지 못하다가 1970년대 이후 화재보험요율체계의 골격이라 할 수 있는 건물에 관한 규정, 전국의 지역등지구분, 공업 및 작업공정, 일반통칙 등을 부분적으로 또는 전면적으로 현실에 부합되도록 보완하였다. 그러나 1960년대 이후 경제성장과 더불어 나타나기 시작한 급격한 산업화, 도시화, 주택구조의 변화, 에너지연료의 대체 등 화재보험요율산정상의 변화요인들이 많이 나타났으나 기

존요율체계는 크게 달라지지 않고 있다. 특히 화재보험요율체계에서는 전국등지구분류를 전통적인 4등급 분류방식을 그대로 사용하고 있고 행정구역 구분에 따른 편의적 분류방법을 사용하고 있다. 물론 각 분류에 대해 5년주기로 내용조정이 되고 있으나 각지역의 여건과 특수성에 따른 격차를 즉각적으로 반영하지는 못하고 있다. 이점은 우리나라가 그간 보여온 행정구역의 빈번한 개편과 이에 따른 읍, 시의 승격 등에 잦은 변동이 있어 왔다는 것과 관련지어 생각한다면 막연한 행정구역중심의 등지설정은 근본적인 문제점을 안고 있다 하겠다.

한편, 1960년대 이후 경제성장과 더불어 외국인 투자업체, 차관업체의 증가와 함께 보험금액이 고액화되고 보험계약자가 영문증권 사용을 요청해오에 따라 요율체계도 국·영문요율체계로 구분되어 동일한 보험목적에 대해 요율의 이종구조를 나타내는 문제점이 등장하였다. 뿐만 아니라 요율산정의 해외의존도가 심화되고 있고 영문 해석상의 곤란으로 인한 계약자와의 분쟁소지가 있어 국문계약발전의 상대적 저해요소가 되고 있다. 영문계약실적손해율이 국문계약실적손해율보다 높은 데도 불구하고 낮은 요율을 사용하고 있어 계약자간의 위험분담형평을 상실케하고 있다. 이러한 점들은 국내보험산업의 건전한 발전을 위해 시정되어야 할 것이다.

라. 손해보상

보험사고발생시 손해액의 평가와 지급보험금의 계산 등을 하게되는 손해보상업무는 보험계약체결업무와 함께 보험업의 가장 중요한

〈표 2〉 화재보험 연도별 계약실적분포추이

(단위 : %)

물건 구분	일 반			공 장			총 합		
	연도	1985	1986	1987	1985	1986	1987	1985	1986
국 문	90.9	91.4	90.3	59.6	61.0	55.7	68.8	69.9	65.1
영 문	9.1	8.6	9.7	40.4	39.0	44.3	31.2	30.1	34.9
합 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

〈표 3〉 화재보험 연도별 손해율추이

(단위 : %)

물건 구분	일 반			공 장			총 합		
	연도	국문	영문	계	국문	영문	계	국문	영문
1985	25.3	11.6	23.9	25.0	84.9	49.3	25.1	78.9	42.0
1986	23.5	1.2	21.5	30.6	11.5	23.0	27.7	10.8	22.5
1987	42.3	10.3	39.1	59.4	131.6	89.5	58.2	123.0	79.4

업무중의 하나로서 보험계약당사자 모두에게 큰 관심사가 아닐 수 없다.

손해보상업무는 사실관계의 확인, 현장조사, 손해액산정, 보험금 지급 등으로 구분할 수 있다.

보험사고발생통지를 받은 보험자는 현장조사이전에 보험계약의 유효여부, 보험계약자와 피보험자, 보험목적물의 소재지와 내용, 보험가입금액, 계약조건 및 타보험자와의 중복보험여부 등을 확인하여야 한다. 그 후에는 철저하고 신속, 정확한 현장조사를 해야하는데 현장조사에 임하게 되면 사고원인과 발생경위, 사고발생이후의 조치사항, 보험목적물과 피해목적물의 일치여부, 손해상태와 규모 등을 조사, 확인하여야 한다. 그다음에는 손해액을 산정해야 하는데 그 기준은 사고발생 직전의 상태로 복구하는데 필요한 비용을 측정하여 결정해야 하고 손해액이 결정되면 보험자는 피보험자와의 합의를 거쳐 보험금을 지급해야 한다.

그러나 보험액산정에 많은 시간이 걸리고 손해액이 결정된 후에도 지연지급하며 실제손해액보다 적은 금액을 지급하는 등의 사례가 많아 보험자와 피보험자간에 분쟁이 야기되는 것은 시정되어야 할 과제라 하겠다.

3. 개선방향

약관을 작성할 때는 공평성을 확보하고 해석상의 이견폭이 생기지 않도록 규정해야 한다. 거래실태와 약관규정을 일치시키는 것은 물론이고 전문적인 용어는 피하되 부득이 사용할 때에는 이해하기 쉬운 해설을 붙임으로써 약관을 이해하기 쉽게하는 등 소비자의 이익이

나 편익 증대를 위해 계속 노력하여야 할 것이다. 우리나라 화재보험약관은 그동안 지속적인 약관정비와 보완을 통해 평이화, 간소화 및 소비자의 이익증대측면에서 볼 때 어느 정도 소망스러운 위치에 와있다 볼 수 있으나 아직도 그 내용이 전문적이고 난해한 문언이 사용되고 있는 등 개선의 여지가 있음을 앞서 서술한 바와 같다.

화재보험요율체계에 있어서는 등지분류시 급수상태, 소방서, 과거손해율 등 제반 사항이 고려되고는 있으나 막연하게 행정구역중심의 등지설정과 5년이라는 장기간이 지나서야 등지가 조정되는 문제가 있으므로 요율체계를 재정립하고 실제적인 조사와 통계를 근거로 등지등급이 매년 혹은 2년에 1회 정도는 조정되도록 해야할 것이다.

또한 화재보험요율의 이중구조상의 문제점을 개선하기 위해서는 먼저 국문약관에 대한 특약 및 요율을 보완하고 영문약관 및 요율의 사용제한을 확대하여 영문계약의 국문계약화를 유도함으로써 영문계약 적용명분을 제거시켜 나가야 할 것이다.

마지막으로 손해보상에 있어서는 보험사고가 발생하면 신속, 정확하고 철저한 현장조사를 통해 정당한 금액을 신속히 보상함으로써 가입자보호에 노력하여야 함에도 불구하고 앞서 서술한 바 대로 고의적으로 손해사정에 많은 시간을 소비하고 손해액이 결정된 후에도 지연지급하며 과소지급 되고 있는 현실을 감안해볼 때 보험자 손해액의 공정하고 신속한 사정을 위해 적정 손해사정인을 확보해 분쟁 발생의 여지를 두지 않도록 해야할 것이다.

또한 보험자들은 화재원인을 철

저히 규명하여 화재요인별로 정확한 통계를 작성, 확보함으로써 이를 기초로 화재예방에 대한 근본적인 대책을 강구하는 한편 보험요율 산정시에도 활용해야 할 것이다.

4. 맺는말

화재보험계약이란 주지하는 바와 같이 보험가입자가 화재라는 우연한 사고로 인해 재산상의 손해를 입었을 경우 그 손해를 보상받기 위해, 혹은 이러한 경제적 불안을 제거하기 위해 그 댓가로서 소정의 보험료를 내고 보험에 가입하는 것이다. 또한 보험자는 가입자들로부터 받은 보험료를 관리하면서 가입자가 실제로 화재로 인해 재산상의 손해를 입었을 때 그 손해를 보상하는 상부상조의 경제적 제도이다.

지금까지 화재보험의 약관과 요율 및 손해보상에 대한 주요당면과제와 개선방향에 대해 살펴보았으나 어느 것 하나 소홀히 할 수 없는 중요한 것들이다. 그러나 역시 중요한 것은 보험자가 보험 본래의 기능을 수행하는 것이라 하겠다. 보험자가 사명감을 가지고 보험 본래의 기능을 성실히 수행할 때 모든 문제들은 자연히 해소될 것이다. 특히 보험자는 보험상품을 만들 때 건 손해사정을 할 때건 간에 소비자들에 대한 법률적 벽을 두껍게 하고 자기 방어 강화의 자세로 너무 매달려서는 안될 것이다. 또한 일체의 약관내용이나 보험료에 대하여 소비자는 초보자이고 약자라는 사실을 잊어서는 안될 것이다. 왜냐하면 분쟁이 발생했을 경우 판결은 약자구제 및 약자의 편이라는 세론의 경향이 무시될 수는 없기 때문이다. ☹