

안전실패와 보험보상 심리



한석만 | (주)인토스
상무이사

1. 머리말

그 동안 우리사회가 겪은 대규모 화재, 폭발사고 등은 수많은 인명과 재산상의 피해를 발생시켰다. 이들 사고를 분석하여 보면 대부분 안전관리, 방재시설 투자 등 사전대책의 결여, 즉 안전실패가 원인이 되어 발생한 것을 알 수 있다.

지난 30년간 화재안전 분야에서 많은 발전을 이룩하였으나 우리의 종합적인 화재안전에 대한 인식과 대처는 아직 여러 부문에서 보완이 필요한 상황이다. 특히 화재로 인한 인명피해와 재산상의 손실을 통제 및 경감하기 위해서 화재예방활동의 3대 요소, 즉 교육 및 홍보(Education), 법규의 강화, 시행(Enforcement), 방재기술(Engineering)에 대한 지속적인 개선이 필요하며 이는 경영의 한 분야로서의 위험관리 측면에서 적극적으로 검토되어야 할 사안이다.

이러한 위험관리가 성공적으로 수행되기 위해서는 사전예방을 통하여 가능한 예상 손해위험을 제거하거나 경감하고, 사고 후에 발생될 손해에 대해서는 빠른 시일 내 원활한 복구가 진행될 수 있도록 적절한 사전 대책을 준비하여야 한다. 본 글에서는 위험관리의 핵심 요소인 화재예방활동의 효과적인 실행 및 개선방안을 제시하였으며 위험의 전가 측면에서의 보험관리 및 보험보상 심리에 대하여 살펴보고자 한다.

2. 위험관리

화재위험관리는 화재안전과 위험재무관리로 구분된다.

화재안전은 주로 손해발생 전(Pre-Loss) 대처기법이고, 위험재무관리는 손해발생 후(Post-Loss) 대처기법이라고 요약할 수 있다.

가. 손해발생 전 대처기법 - 화재안전

화재안전은 손해발생 전 예방을 목적으로 하며 이를 위하여 화재예방활동의 3대 요소는 가장 기본적으로 고려하여야 할 사안이다. 아울러 손해 발생 시 손해의 규모를 최소화하고 신속한 복구를 위한 일련의 과정이다.

화재안전은 손해사고를 예방하거나, 발생의 규모나 빈도를 최소화하기 위한 모든 방법으로써,

첫째, 경제적이고 합리적인 안전비용을 사용하여 예상되는 사고손해가 경감된다는 충분한 효과가 예상되어야 하고,

둘째, 생존을 위협하거나 예측이 어려운 대형 손해사고가 발생하더라도 극복 가능한 탄력이 있는 내용의 대책이어야 하며,

셋째, 기본적으로 정부와 단체에서 요구하는 제반 법규나 규정 내용이 준수되고,

넷째, 국가나 지역에 사회적 책임을 다할 수 있는 내용이 포함되어야 한다.

이러한 화재위험관리의 세부 실행방안 중 화재예방활동의 3대 요소가 핵심사항이라고 할 수 있다. 교육 및 홍보(Education) 부문은 화재위험에 대한 인식제고, 비상대처 시나리오 운영, 종업원과 관계자 등의 예방활동 역할인식 및 교육 등의 준비가 필요하며, 법규의 강화 및 시행(Enforcement) 부문에는 적절한 방재시설의 설치, 유지 및 관리가 요구되고, 방재기술(Engineering) 부문에는 화재위험에 대비한 최적의 방재시설 및 방화관리 운영 기법의 도입 및 적용이 필요하다.

화재위험관리는 가장 효과적인 투자를 통하여 예상되는 화재손해를 최대한 경감시키는 것이다. 특히 기업의 화재위험관리 목표는 기업의 경영지표와 상호 보완 관계여야 하며, 최고 경영자는 경영의 한 분야로서의 화재위험관리 중요성에 대한 인식과 적극

적인 추진 의지를 갖는 것이 매우 중요하다. 경영자의 화재안전에 대한 투자 및 위험관리 지원에 대한 경영방침 결정은 기업이 화재손해사고 위협에서 벗어나 안정적인 성장과 지속적인 발전을 유지할 수 있는 기본적 토대가 된다. 또한 화재안전목표의 성공적인 수행을 위하여 안전투자에 대한 재무적인 효율성 평가 및 분석, 화재위험관리의 계획, 시행 및 결과에 대한 객관적인 평가작업이 필요하며 이를 위한 체계화된 사내 절차나 규정의 운영이 바람직하다.

나. 손해발생 후 대처기법 - 위험재무관리

손해발생 후 대처기법으로써의 위험재무관리는 화재사고 결과 발생하는 직·간접 손해에 대비하여 사전에 준비되는 재정적인 안전장치로서 준비금 적립, 자가보험 운영, 보험가입 등이 있다. 개인이나 기업이나 각각의 사업형태와 환경에 따라 이러한 손해발생 후 복구에 대한 목표 수준은 다음과 같이 분류될 수 있으며, 그에 따른 목표수립 과정 및 충분한 재정적 여력을 확보하여야 한다.

- 기본적인 생존만을 위한 대책 : 복구비용만 고려
- 지속적인 기업 가동을 위한 대책 : 필요한 가동비용 고려
- 이익 및 지속적 수입 보장을 위한 대책 : 이익, 수입 고려
- 사회적인 책임을 수행하여야 하는 대책 : 별도 추가비용 고려

다. 손해의 형태

화재위험관리 실패의 결과는 화재사고손해로 개인과 기업에 직·간접으로 영향을 미치며 이는 다음과 같이 4가지의 손해형태로 분류할 수 있다.

- 인적손해 : 화재사고에 노출된 관계자 및 제3자의

사상

- 물적손해 : 건물, 기계, 동산 등 재물의 직접피해와 진화로 인한 피해
- 이익손해 : 가동 중단 및 영업을 하지 못함으로써 상실한 예상 이익
- 배상책임손해 : 직·간접으로 제3자에게 입힌 인적, 물적, 이익손해에 대한 법률상 배상책임

라. 주요 위험관리 기법

사고 발생으로 예상되는 다양한 손해에 대하여 개인과 기업은 다음과 같은 위험관리기법을 활용하여 가장 효율적인 대처를 할 수 있다.

- (1) 회피 : 대상위험을 소유, 운영함으로써 얻을 수 있는 이익보다 예상손해가 큰 경우 처음부터 투자나 소유를 회피하는 것이다. 그러나 소유나 운영 대상물이 있다면 현실적으로 100% 손해를 회피할 수는 없다.
- (2) 보유 : 손해를 자체적으로 보전할 수 있도록 준비금, 자가보험 등 재정적으로 손해에 대비하는 일련의 대책이다. 보험의 자기부담금도 일종의 보유에 해당한다.
- (3) 통제 : 손해의 발생 및 규모를 경감하기 위하여 예방활동의 3대 요소(교육훈련, 법규의 강화/시행 및 방재기술)를 효과적으로 실행하는 적극적인 관리 기법이다. 이와 같은 예방활동의 수준은 보험료 결정에도 상당한 영향을 줄 수 있다.
- (4) 분리, 분산 : 손해의 규모나 발생 확률을 줄이기 위하여 위험대상을 2개 이상의 위험대상물로 나누는 것으로 방화구획, 동일 유형의 공장을 2개소 가동, 2개 지역에 분산 창고 운영 등의 방법이 있다.
- (5) 전가 : 손해에 대하여 계약을 통해 제3자에게 손해복구에 필요한 비용이나 책임을 전가시키는 것

으로 보험가입이 일반적으로 활용되는 기법이다.

3. 안전실패 요인 및 개선방안

개인이나 기업의 활동과 주변환경의 다양성 때문에 사고발생 전·후 화재안전 실패의 요인을 정확하고 분명하게 파악한다는 것은 불가능하다. 그러나 일반적인 화재사고의 결과에서 나타나는 안전실패 요인들은 화재예방활동의 3대 요소(교육훈련, 법규의 강화/시행, 방재기술)의 실행 실패에서 발견할 수 있으며 잘못된 안전의식 및 의사결정과 잘못된 목표관리를 중심으로 다음과 같이 검토할 수 있다.

가. 잘못된 안전의식 및 의사결정

- (1) 화재안전을 위한 예방활동이나 손해경감을 위한 투자가 생산성을 방해하는 비용이라고 인식하여 대부분의 기업들이 화재안전에 대한 투자를 소홀히 하고 있으며 심한 경우 화재안전 투자를 경비 절감의 최우선 대상항목으로 취급하고 있다. 그러나 안전에 투자를 하지 못함으로써 잠재된 손해의 규모를 증가시키고 사고발생시 절감된 안전투자 비용의 수십~수 백배 이상의 손실을 입는 경우가 있다.
- (2) 화재손해의 발생시기와 손해규모를 정확하게 예측하는 것은 불가능하다. 이러한 불확실한 손해 가능성에 대하여 개인이나 기업이 적절하게 대처하지 못하여 손해발생시 파장에 이르는 사례가 많이 있다. 가능한 예상손해 규모를 평가하여 계량화하면 손해발생에 따른 심각성에 대해서 올바른 인식을 할 수 있고, 사전 대책을 구체적이고 실질적으로 마련하여 불확실한 손해 가능성에 대처할 수 있다.
- (3) 국가나 단체가 요구하는 제반 법규나 규정은 화재예방 및 손해경감을 위한 최소한의 기준이다. 법규나 규정의 충실한 준수가 화재안전의 전부라는

인식이 “법대로 다 했는데 무엇이 문제인가?”라는 단일한 위험관리 의식을 낳고 있다. 법규 이행만으로는 화재위험을 완벽하게 제거하거나 경감시킬 수 없기 때문에 이러한 경우 법규나 규정의 취약부분을 보완할 수 있는 내부 안전기준을 확립하여 운영하는 것이 바람직하다.

(4) 기업과 개인의 사회적 책임의식 부족은 화재 안전 대책 및 투자에 인식할 수 있으며 그 결과 손해 발생시 관련 기업 또는 개인에게 연속된 손해를 줄 수가 있다. 이러한 것은 화재안전 대책에 적절한 투자를 하였다면 막을 수 있는 손해라는 점에서 기업과 개인의 사회적 책임의식은 매우 중요하다 할 수 있다. 특히 이러한 손해발생이 근로자나 그들의 가족 및 지역 사회에 막대한 경제적, 정신적 피해를 줄 수 있다는 점에서 특히 공공기업이나 대형회사는 공익적인 차원에서 종합적인 화재위험의 인식과 대처를 위한 체계적인 안전투자가 필요하다.

(5) 대부분의 개인과 사기업은 화재사고로 인한 사후대책에 대해 단지 생존만을 위한 재정적인 준비를 한다. 그러나 업태의 성격에 따라 어떠한 사고가 발생하더라도 가동을 계속하여야 하는 기업(전기, 가스 등)의 화재안전은 경제적 타당성과 더불어 화재의 예방과 손해경감의 신뢰성 개선을 위하여 더 많은 투자가 요구되며, 지속적인 성장 목표를 가지고 있는 기업은 사고가 발생하더라도 안정적인 기업의 가동을 통하여 이익을 만들고 재정적 수입을 증대시키기 위하여 체계적인 재정적 보완장치(준비금, 보험 등)가 필요하게 된다.

(6) 화재위험에 대한 직접적·잠재적 손해위험을 모든 관계자가 인식하더라도 위험관리를 위한 적절한 수행이나 의사결정의 지연으로 안전실패가 많이 발생되고 있다. 확인된 손해위험에 대하여는 신속한 의사결정을 통하여 적합하게 대응하는 것

이 필요하다.

나. 잘못된 목표관리

화재안전에 대한 목표관리는 예방관리 차원에서 과정에 대한 목표와 결과에 대한 목표로 구분할 수 있다.

(1) 과정에 대한 목표

소방설비의 정기점검, 화재안전교육 및 훈련의 실시 등은 관련 법규에서 요구하는 수준만 이행하면 완벽한 화재안전이라고 생각하고, 업태와 환경에 따른 다양한 화재위험의 특성에 맞는 방재기술의 적용과 관리, 교육 및 훈련, 소재 개발 및 전문화에 대해서는 미흡한 대처를 하고 있다. 수행되어야 할 교육과 훈련은 실질적인 화재위험인식의 공유와 대처 능력 향상에 도움이 될 수 있어야 하며, 해당 화재위험에 대한 적절한 방재기술의 적용을 위한 지속적 지원과 관리가 필요하다.

(2) 결과에 대한 목표

화재안전의 결과에 대한 목표는 화재가 발생하지 않는 것이다. 대부분의 개인과 기업은 화재경험을 하지 못한다. 보험회사에서 사용되고 있는 화재발생 확률은 100년에서 1000년에 한번 화재손해 발생을 예상하고 보험료를 결정한다. 비교적 희박한 발생 확률이지만 한번의 화재사고는 경험적으로 개인과 기업에 치명적인 손해를 입히게 되어 화재위험에 대하여는 특별한 관리가 요구되고 있다.

화재가 발생되지 않았다고 화재위험이 없는 것이 아니라 화재발생 가능성이 점점 증가하고 있음을 인식해야 한다. 또한 화재사고가 발생하였다면 사고 발생 원인과 손해결과에 대해 철저한 분석을 통하여 화재예방활동에 대한 강화와 위험재무관리(준비금 운영, 보험의 자기부담금 조정, 보험의 보상조건

개선 등)에 대한 개선을 검토하여야 한다.

4. 보험보상 심리

화재손해사고에 대응하여 가장 적절한 방법은 효율적인 예방활동과 더불어 사후에 예상되는 손해에 대하여 재무적인 대책운영이다. 사후 손해에 대한 재무적인 대안(보유, 전가 등) 중에서 재정적으로 안정되어 있는 개인이나 기업인 경우에는 위협의 보유(준비금 적립, 자기보험 운영 등) 방안을 운영할 수도 있지만 대부분의 개인이나 기업들은 보험가입을 통하여 제3자(보험회사)에게 손해위험을 전가하는 방법을 채택하고 있다. 화재보험 가입을 통한 손해위험의 전가는 통상적으로 자체 위협의 보유 경비보다 비효율적일 수 있다. 보험료 속에는 보험회사의 제반 관리비용도 포함되어 있기 때문이다. 그러나 보험회사는 전문적인 위협의 평가 및 분산 기법을 활용하고 있고 그에 따라 다양한 위험형태에 대한 위험관리 방안(위험통제 및 위험재무)을 제시하여 줄 수 있다. 아울러 기업과 개인은 보험회사로부터 최적의 위험전가(보험가입) 프로그램 정보를 제공받을 수 있고 또한 보험회사의 안정적 재정 신뢰도 및 재보험 관리는 위험전가가 손해사고 후의 적절한 복구를 위한 가장 신뢰성 있는 방안으로 인식되고 있다.

화재손해위험은 손해보험에서 가장 핵심이 되는 분야이다. 손해의 유형 중에서 화재손해위험은 다양하고 복잡한 손해의 형태를 갖고 있어 일반적으로 매우 어렵게 생각되고 있다. 그러나 근본적인 화재보험의 문제점은 대부분의 개인이나 기업이 보험료를 손해사고(특히 대형손해)에 대비하여 지출하여야 할 위험분담금이라는 긍정적인 인식보다는 사고

손해가 발생하지 않으면 손해를 본다는 비용으로 인식을 하고 있어 보험관리에 대부분 부정적인 시각을 갖고 있다. 보험 보상심리에 대한 현실은 다음 몇 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 대부분의 개인과 기업이 화재보험 가입에 인식하다. 신문이나 방송에 대형화재 및 폭발사고가 연일 보도되어도 나만은 괜찮겠지 하는 생각과 일회성의 대책이나 점검을 통해 손해위험의 걱정을 위로하고 있다. 그러나 화재손해는 누구에게나 발생할 수 있는 위협으로서 평소에 화재예방활동에 대한 관심과 지원도 중요하며, 또한 화재보험 가입시에는 보험가입금액, 보상조건, 자기부담금 등을 잘 살펴서 보험관리를 하는 것이 바람직하다.

둘째, 개인이나 기업이 갖고 있는 잠재된 화재손해에 대하여 얼마만큼의 위험도가 있고, 손해사고가 발생하면 생존이나 경영에 피해를 얼마만큼 줄 수 있으며, 원상복구를 위하여 가장 바람직한 사전 대책은 무엇인가에 대한 검토 없이 보험에 가입하고, 손해사고가 나면 보험회사에서 모두 보상해 줄 것이라고 기대하는 경향이 매우 높다.

셋째, 대부분의 개인과 기업은 보험가입이 화재손해에 대한 위험관리의 방안으로서가 아닌 대출 담보용이나 의무보험 사항으로 인식하여 소극적으로 보험에 가입하고 있다. 효과적인 보험운영을 위하여 스스로 위험요소의 규모와 손해로 인한 영향의 심각성을 평가하고 충분한 자료 준비를 하여 적절한 보험가입 조건을 보험회사에 요구하고 지속적으로 관리해야 한다.

넷째, 보험가입 금액과 보상되는 위협의 범위가 실제로 보험원칙에 입각한 화재손실에 대한 복구 개념이 아닌, 장부가액으로 보험가입 금액을 결정하고 환경이나 업태에 따른 위협의 형태가 반영이 되지 않은 기본적인 보험조건으로 보험가입을

하는데 이는 비록 보험료가 저렴할 수는 있으나 손해사고 발생 후 적절한 보상을 받지 못하는 사례가 많다.

다섯째, 보험료 절감만이 강조되어 적절한 보험 프로그램의 관리에 한계가 발생한다. 예를 들면 10억원 가액의 건물이 화재로 인한 전손은 100년에 한번 발생 확률이 있다면 매년 1,000만원의 화재손해가 잠재되어 있는 것이며, 전손 발생이 올해에 발생할 수도, 10년 후에 발생할 수도, 100년 후에 발생할 수도 있기 때문에 매년 1,000만원의 투자를 통하여 언제 발생할지 모르는 10억원에 대한 위험분담금이라는 재무운영 개념으로 인식하여 보험료 지출에 맹목적으로 인식하지 않는 것이 바람직하다.

여섯째, 일정한 규모의 보험료를 매년 보험회사에 지급하고 파산이나 재기불능까지 될 수 있는 불확실한 대형화재손해에 대하여 보장을 받는 것이 안정된 경영이나, 관리에 도움이 된다는 인식이 부족하여 경영진들의 보험관리에 대한 관심과 적절한 의사결정이 이루어지고 있지 않다.

일곱째, 특별한 화재예방활동에 대한 투자 없이 화재보험만 가입하는 것은 최선의 손해사고에 대비하는 방안이 될 수 없으며 화재위험에 대한 종합적인 위험관리 비용이 증가할 수도 있다. 화재보험의 위험도는 건물의 형태, 업종, 관리상태, 방재관리 및 시설의 수준에 따라 결정되므로 최선의 화재위험을 경감시키는 예방활동에 대한 투자도 병행되어야만 보험료 인하가 가능하고 종합적인 위험관리 비용을 줄이는 효과를 기대할 수 있다.

5. 맺음말

일부 개인이나 기업에서는 화재예방활동의 3대 요소가 훌륭하게 구성된 안전프로그램을 운영하고

있고, 보험관리를 통하여 저렴한 보험료로 노출위험에 적합하게 화재보험(일부 재산종합보험)에 가입하고 있다. 또한 발전된 화재예방활동 기법을 도입하고 보험관리 개선을 위하여 방재기술 전문가나 보험회사의 위험관리서비스를 적극 활용하고 있다. 이러한 개인 혹은 기업들은 이것을 경쟁력 우위를 유지하기 위한 투자로 생각하고 있다.

대부분 화재안전실패의 요인들을 갖고 있는 개인이나 기업들도 소방법규에 따른 기본적인 화재예방활동은 시행하고 있다. 따라서 현재 화재위험에 대한 지속적인 분석과 평가를 통해 기 실시하고 있던 화재예방활동의 개선사항들을 발견할 수 있으며, 효과적인 보완이 가능하다고 사료된다.

화재예방활동이 완벽하게 화재손해발생을 방지할 수는 없기 때문에 예상되는 손해에 대한 사후대책으로서 보험가입을 하고 있다. 하지만 보험가입 자체도 위험재무관리의 한 방안으로써 인식되어야 하고 최적의 보험가입 프로그램의 설계는 경영의 한 분야로써 위험관리비용과 위험의 인수정도에 대한 Balance 및 투자 효용도를 철저히 분석한 후 적용하여야 하겠다. 한편 보험 목적물 및 영위업종, 담보조건 및 보험가입 금액의 규모 등 제반 가입조건에 따라 보험료가 상이할 수 있으므로 세부사항에 대해서 꼼꼼히 검토하여야 하며 대부분의 보험회사에서 보험설계 서비스 및 위험관리서비스를 실시하므로 이를 활용하는 것도 합리적일 것이다.

성공적인 화재위험관리는 화재예방활동과 보험관리가 조화를 갖고 상호 보완적으로 구성 운영되는 것으로 궁극적으로는 최소의 투자비용으로 최대의 위험관리 효과를 실현하는 것이 목적이며 이를 통해 개인과 기업의 경쟁력 개선의 효과를 기대할 수 있을 것이다. 🌐