

# 자동차보험 약관의 설명의무 범위에 관한 연구

임 동 섭\* · 김 영 준\*\*

<차례> \_\_\_\_\_

- I. 머리말
  - II. 자동차보험에서의 보험약관 설명의무
  - III. 자동차보험에서 ‘이미 널리 알려진 사항’에 대한 설명의무의 범위
  - IV. 맺음말
- 

주제어 : 자동차보험, 보험약관, 설명의무, 교부의무, 중요한 내용

<국문초록> 「상법」과 「약관의 규제에 관한 법률」에서는 ‘중요한 내용’을 설명하도록 하고 있지만 어떤 사항이 ‘중요한 사항’인지에 대해서는 구체적인 언급이 없다. 법원의 판결에서는 “보험거래상 일반적이고 공통된 것으로서 일반에게 이미 널리 알려진 사항”은 설명의무를 부정하고 있으며, 설명의무와 관련된 분쟁도 지속되고 있다.

자동차보험에서 ‘거래상 일반적이고 공통된 것이어서 별도의 설명 없이도 충분히 알 수 있는 사항’을 실증하기 위해 일반인, 보상실무자, 보험설계사의 세 집단으로 구분하여 설문 조사를 실시하였다. 자동차보험 약관 설명에 필요한 적정시간은 평균 19.96분으로 실제 설명한 시간의 평균 10.72분보다 훨씬 높아 일반적으로 더욱 많은 설명시간이 필요한 것으로 조사되었다. 자동차보험 가입경력이나 운전경력에 따라 설명에 필요한 시간은 달랐으나 실제 이행시간은 그 경력과는 관련이 없었다. 자동차보험계약의 4가지 기본사항을 충실히 이행하는지에 대해 조사했으나 ‘보험약관 전달’, ‘청약서 부분 전달’, ‘자필서명 이행’에는 집단 간 유의한 차이가 없었지만 ‘중요한 내용 설명의무 이행’은 보험설계사 집단이 가장 높게 인식하고 있었고, 보상실무자 집단이 가장 낮게 인식하고 있었다.

그리고 5가지 주요 분쟁유형, 즉 ‘사고발생 시 조치의무 위반 시의 보상’, ‘자동차 양도·판매 시의 계약’, ‘음주운전 사고 시의 보상’, ‘개인용 자동차보험의 유상운송 면책약관’, ‘연령 한정 및 가족한정 운전 특별약관’에 대한 일반인의 인식도는 낮게 나타났으며, 일반인 집단은 보험설계사 집단 보다 설명의무의 필요성을 모두 높게 인식하고 있었다. 따라서 자동차보험 표준약관에 명시된 사항이라 하더라도 거래상 일반적이고 공통적인 것으로 볼 수 없고 자동차보험계약 체결 시에 설명해야 하는 것으로 분석하였다.

---

\* 광주보건대학교 교수  
 이 논문은 2019년도 광주보건대학교 교내 연구비의 지원을 받아 수행된 연구임(No.3018019).  
 \*\* 전주대학교 금융보험학과 박사과정 재학생  
 - 논문접수일(2021.01.27), 심사개시일(2021.02.10), 게재확정일(2021.02.25)

## I. 머리말

2019년 말 현재 우리나라의 자동차보험 가입 건수는 2,150만여 건에 달하고 있다. 자동차보험은 보험업법에 정한 보험업의 구분에 따라 손해보험업에 속하는 보험 종목 중 하나로서 피보험자가 자동차를 소유, 사용 또는 관리하는 동안에 발생한 사고로 인하여 생긴 손해를 보상할 책임을 부담하는 보험이다. 자동차보험은 자동차 사고로 인하여 피보험자가 손해배상책임을 짐으로써 입은 손해를 보상하는 배상책임 담보 항목으로서 ‘대인배상Ⅰ’, ‘대인배상Ⅱ’, ‘대물배상’의 3가지가 있으며, 자동차 사고로 피보험자가 입은 손해를 보상하는 담보 항목으로 ‘자기신체사고’, ‘무보험자동차에 의한 상해’, ‘자기차량손해’의 3가지 담보 항목으로 구성되어 있으며 이 외에도 운전자의 범위를 제한하거나 보험료 할인할증 등과 관련된 별도의 특별약관을 보험회사별로 다양하게 운영하고 있다. 이 담보 항목 중에서 ‘대인배상Ⅰ’과 ‘대물배상’은 「자동차손해배상보장법」에 따라 가입이 의무화되어 있으며, 이를 위반한 경우에는 미가입 기간에 따라 자동차보유자에게는 300만원 이하의 과태료가 부과되고, 보험 가입을 거부한 보험회사 등에는 2천만원 이하의 과태료가 부과된다.

이처럼 자동차보험은 모든 보험회사가 「보험업감독업무시행세칙」에 정한 표준약관을 사용하고 있으며, 자동차보험 미가입 시 과태료가 부과되는 ‘강제보험’과 ‘임의보험’이 혼합되어 있을 뿐만 아니라 1년마다 갱신하여 같거나 유사한 내용의 자동차보험을 다시 가입해야 한다.

생명보험이나 제3보험 상품은 보험기간이 최소 3년 이상 또는 수십년 동안 지속될 뿐만 아니라 보험 가입 여부가 순수하게 보험계약자의 자유의사에 따라 결정되고, 각 보험상품의 보상요건이 매우 다양하기 때문에 보험계약 체결 시의 설명의무가 매우 중요할 수 있다. 그러나 자동차보험은 보험 가입이 의무화되어 있고 모든 보험회사가 동일·유사한 자동차보험을 판매하고 보험 가입이 1년마다 반복되기 때문에 보험계약자는 보험회사와 보험료 수준만을 주요 비교 대상으로 할 수 있다는 점에서 설명의무의 중요성은 달라질 수 있다.

「상법」과 「약관의 규제에 관한 법률」에서는 보험계약자에게 보험약관 교부와 함께 ‘중요한 내용을 설명하도록 의무화하고 있으며, 「보험업법」에서는 보험료,

보장범위, 보험금 지급제한 사유 등과 같은 내용을 일반보험계약자가 이해할 수 있도록 보험회사의 설명을 의무화하고 있었다. 나아가 2021년 3월부터 시행 예정인 「금융소비자 보호에 관한 법률」에서는 보장성 상품의 내용, 보험료, 보험금 지급제한 사유 및 지급절차, 위험보장의 범위, 그 밖에 위험보장 기간 등 보장성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명해야 할 의무를 부과하고 있다.

이와는 별도로 판례에서는 ① 계약자 또는 그 대리인이 보험약관의 내용을 잘 알고 있거나<sup>1)</sup>, ② 보험거래상 일반적이고 공통된 것으로서 일반에게 이미 널리 알려진 사항이거나<sup>2)</sup>, ③ 관련 법령에 정해진 것을 되풀이하는 정도이거나 부연하는 것에 불과한 경우<sup>3)</sup>에는 그 설명의무를 부정하고 있다.

그리고 최근 온라인을 이용하여 자동차보험에 가입하는 소비자의 비율은 2009년 25%에서 2019년에는 47.7%<sup>4)</sup>에 달할 정도로 빠른 속도로 증가하고 있다. 온라인을 통해 가입하는 통신판매계약의 경우 약관 교부 및 설명의무는 사이버몰에서 약관 및 그 설명문(약관의 중요한 내용을 알 수 있도록 설명한 문서)을 읽거나 내려받게 하는 방법으로 이행할 수 있으며, 이 경우에는 보험계약자가 이를 읽거나 내려받은 것을 보험회사가 확인한 때에는 약관을 전달하고 중요한 내용을 설명한 것으로 본다(자동차보험 표준약관 제39조 제2항). 따라서 통신판매계약의 경우 오프라인 채널에 의한 전통적인 설명의무 이행방법을 적용하는 것이 어렵고, 분쟁이 발생한 경우 보험소비자가 ‘중요한 내용’에 대한 설명을 실제 읽었거나 들었는지의 여부와 관계없이 무차별적으로 보험소비자의 책임으로 전가되는 상황을 용납하기는 쉽지 않을 것이다.

또한 자동차보험은 「보험업감독업무시행세칙」에 정한 표준약관을 적용하고 있

1) 대법원 2005. 8. 25. 선고 2004다 18903 판결; 대법원 1998. 4. 14. 선고 97다 39308 판결; 대법원 1999. 3. 9. 선고 98다 43342 판결; 대법원 2003. 8. 22. 선고 2003다 27054 판결.

2) 대법원 2005. 12. 9. 선고 2004다 26164, 26171 판결; 대법원 2000. 7. 4. 선고 98다 62909, 62916 판결; 대법원 2004. 11. 25. 선고 2004다 28245 판결.

3) 대법원 1999. 9. 7. 선고 98다 19240 판결; 대법원 2000. 7. 4. 선고 98다 92909, 62916 판결; 대법원 2001. 1. 15. 선고 2000다 31847 판결; 대법원 2003. 5. 30. 선고 2003다 15556판결; 대법원 2004. 11. 25. 선고 2004다 28245 판결.

4) 보험개발원, “2019년 자동차보험 시장동향, 지급 및 가입특성”, 2020년 4월 27일자 보도자료: 2009년 25%→ 2010년 27.1%→ 2011년 29.5%→ 2012년 32.4%→ 2013년 34.6%→ 2014년 35.6%→ 2015년 37.2%→ 2016년 38.8%→ 2017년 42.0%→ 2018년 44.8%→ 2019년 47.7%로서 매년 가파르게 증가하고 있다.

다는 이유로 “보험거래상 일반적이고 공통된 것으로서 일반에게 이미 널리 알려진 사항”으로 간주될 경우 설명의무가 부정되는 경우도 빈발하고 있으며, 보험설계사나 보상실무자 입장에서도 보험계약 체결 시에 어디까지 설명의무가 이행되어야 하는지에 대한 논쟁도 지속되고 있다.

아울러 자동차보험의 표준약관은 2001년 3월 9일 최초로 작성된 이후에 보험산업의 환경변화에 대응하고, 보험소비자 보호를 강화하기 위해 2020년 현재까지 17차례<sup>5)</sup>나 변경되었다. 모든 보험회사가 동일한 표준약관을 적용하고 있지만 매년 변경되는 자동차보험계약의 내용을 통신문매 계약이라거나 표준약관이라는 이유로 설명의무를 부정하는 것에 대한 반론도 적지 않다.

따라서 이 연구에서는 「상법」과 「약관의 규제에 관한 법률」, 그리고 기존 「보험업법」에서의 설명의무와 이를 대체하기 위해 2021년 3월부터 시행 예정인 「금융소비자보호에 관한 법률」에 정한 약관 교부 및 설명의무에 대한 의의와 범위를 살펴보고, 자동차보험 상품의 설명의무 대상과 범위를 확인하고자 한다. 특히 자동차보험에서 설명의무가 면제되는 “보험거래상 일반적이고 공통된 것이어서 보험계약자가 별도의 설명을 듣지 않더라도 충분히 예상할 수 있는 사항”의 범위를 확인하는 것을 주된 연구 목적으로 한다.

## II. 자동차보험에서의 보험약관 설명의무

### 1. 법률에 정한 보험약관의 교부·설명 의무

「상법」 제638조의3에서는 보험자의 보험약관 교부 및 약관의 ‘중요한 내용’에 대한 설명의무를 부과하고 있으며, 「약관의 규제에 관한 법률」 제3조에서는 약관에 정해진 ‘중요한 내용’을 고객이 이해할 수 있도록 설명해야 한다고 규정하고 있다. 이를 위반한 경우 「상법」에서는 계약이 성립한 날부터 3개월 이내에 계약자가 계약을 취소할 수 있도록 하고 있고 「약관의 규제에 관한 법률」에서는

5) 자동차보험 표준약관은 2001년 3월 9일 제정된 이래, 2001.7.27, 2002.12.13, 2004.6.25, 2005.12.9, 2006.11.10, 2010.1.29, 2011.1.19, 2011.5.8, 2012.12.28, 2014.6.30., 2015.12.29., 2016.3.18., 2016.6.23., 2017.1.20., 2018.5.25., 2019.4.24, 2020.4.29. 과 같이 총 17차례 걸쳐 변경되었다.

설명 의무를 위반하여 체결한 경우 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없도록 하고 있다.

기존 「보험업법」 제95조의2의 설명의무 조항이 「금융소비자보호에 관한 법률」 시행에 맞추어 2020년 3월 24일 자로 삭제됨에 따라 「금융소비자보호에 관한 법률」 제19조 제1항에서는 “금융상품판매업자 등은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 보장성 상품의 내용, 보험료, 보험금 지급제한 사유 및 지급절차, 위험보장의 범위와 같은 중요한 사항을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명해야 한다”고 규정하면서 “일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정한다”는 단서 규정도 두고 있다. 이를 위반한 경우에는 위법한 계약을 해지할 수 있으며(제47조 제1항), 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입 또는 이에 준하는 금액의 100분의 50 이내의 과징금을 부과하도록 하고 있다(제57조 제1항).

이처럼 넓은 의미에서는 ‘금융상품의 테두리 안에서 각 법률에서 설명의무를 부과하고 있다. 그러나 「상법」과 「약관의 규제에 관한 법률」은 보험상품의 복잡성과 전문성, 그리고 기술성 때문에 보험소비자가 충분히 알 수 있도록 기회를 주기 위한 것<sup>6)</sup>이지만, 변경 전 「보험업법」에 정한 설명의무는 「상법」에서 규정한 보험약관 설명의무의 내용을 보완함으로써 보험계약자를 더욱 강하게 보호하려는 목적<sup>7)</sup>을 가진 금융기관의 고객보호 의무를 위한 제도<sup>8)</sup>이자 보험회사의 설명의무 이행 강제를 위한 행정적 규제<sup>9)</sup>였다. 나아가 「금융소비자보호에 관한 법률」은 기존 「보험업법」에서 규정하고 있는 설명의무의 대상이 되는 중요한 사항에는 큰 차이가 없다고 본 견해도 있지만<sup>10)</sup> 보험소비자 보호를 위해 많은 부분이 강화되었다. 즉 일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우에는 해당 사항으로 한정하지만, 계약 체결을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 ① 보장성 상품의 내용<sup>11)</sup>, ② 보험료, ③ 보험금 지급제한 사유

6) 김현무, “보험자의 보험약관 설명의무의 범위”, 「경영법률」, 제19집 제2호, 2009, 422면.  
 7) 박세민, “보험자 설명의무 및 약관설명 의무의 내용분석과 개정 방향에 관한 연구”, 「상사판례연구」, 제28집 제1권, 2015, 29면; 이상남, “2010년 개정 보험업법에 관한 고찰”, 「보험법연구」, 제4권 제2호, 2010, 156면.  
 8) 장덕조, 「보험법」, 제3판, 법문사, 2016, 161-169면.  
 9) 김선정, “약관에 없는 사항에 대한 설명의무”, 「월간 생명보험」, 2014년 12월호, 64면.  
 10) 원일연, “금융소비자보호법 제정이 보험계약자 보호에 미치는 영향 연구, 금융소비자보호법과 보험업법의 비교분석을 중심으로”, 「서강법률논총」, 제9권 제3호, 2020, 83면.

및 지급절차, ④ 위험보장의 범위, ⑤ 그 밖에 위험보장 기간 등 보장성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항<sup>12)</sup>으로 정하고 있다.

그리고 「금융소비자보호에 관한 법률」에서는 설명에 필요한 설명서 제공을 의무화하였으나 「금융소비자보호에 관한 법률 시행령(안)」<sup>13)</sup>에서는 법률에 정한 ‘설명서’ 외에 ① 일반금융소비자의 계약 체결여부 판단에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항과 ② 일반금융소비자의 권익 보호에 중요한 사항을 작성한 “핵심설명서”도 함께 제공하도록 의무화하고 있다. 설명의무 위반 시의 과태료도 기존 「보험업법」의 2천만원 이하에서 1억원 이하로 올리고 과징금 부과 대상도 확대되었으며, 입증책임도 전환시켰다.

설명 의무의 주체인 보험자가 보험계약자에게 보험약관에 명시된 모든 내용을 설명하는 것은 사실상 불가능하기 때문에 보험약관의 내용 중에서 ‘중요한 내용’만 설명하면 충분하다.<sup>14)</sup> 왜냐하면, 약관의 모든 사항을 설명하면 제공되는 정보가 지나치게 많고 복잡하여 보험상품을 충분히 이해하기 어려울 수 있고,<sup>15)</sup> 많은 정보량 때문에 의사표시의 불일치와 같은 착오로 인해 정작 중요한 내용이 빠질 수도 있기 때문이다.<sup>16)</sup> 따라서 설명은 각각의 보험상품을 이해하는데 필요한 중요한 내용이면 충분하고,<sup>17)</sup> 중요한 내용에 대한 설명대상을 늘리려면 보험자의 소요비용과 보험소비자의 편익에 대한 분석이 선행되어야 한다.<sup>18)</sup> 여기에서 ‘중요한 내용’이란 보험계약자가 계약 체결 여부나 보험료 결정 등에 직접적인 영향을 미치는 사항으로서 무엇이 중요한지는 구체적인 개별적인 사정을 고려해서

11) 「금융소비자보호법을 시행령(안)」(금융위원회 공고 제2020-394호)에서 “보장상품의 내용”을 “① 위험보장의 내용, ② 보험료 납입기간, ③ 해약을 하거나 만기가 도래한 경우 각각의 환급금에 관한 사항”으로 규정하고 있다.

12) 「금융소비자보호법을 시행령(안)」(금융위원회 공고 제2020-394호)에서 “대통령령으로 정하는 사항”을 “① 위험보장 기간, ② 계약의 취소 및 무효에 관한 사항, ③ 일반금융소비자 또는 피보험자가 「상법」 제651조에 따른 고지의무 및 같은 법 제652조에 따른 통지의무를 각각 위반한 경우에 금융상품직접판매업자가 계약을 해지할 수 있다는 사실, ④ 「상법」 제647조에 따라 보험료의 감액을 청구할 수 있는 권리, ⑤ 일반금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용”으로 규정하고 있다.

13) 「금융소비자보호법을 시행령(안)」(금융위원회 공고 제2020-394호)의 의견제출기한은 2020년 10월 28일부터 2020년 12월 7일까지였다.

14) 박세민, 「보험법」 제3판, 박영사, 2015, 151면.

15) 성대규, 「한국 보험업법」, 도서출판 두남, 2012, 379면.

16) 송호신, “보험약관의 교부 설명의무”, 「법학연구」 제37집, 2010, 329면.

17) 이현열, “개정 표준약관 개관”, 「보험법연구」 제4권 제1호, 2010, 61면.

18) 김현록, “보험자의 보험약관 설명의무와 그 새로운 입법안”, 「상사판례연구」 제26집 제1 권, 2013, 82면.

판단해야 한다.<sup>19)</sup> 「금융소비자보호에 관한 법률」에서도 “일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정한다”는 조항을 둬으로써 ‘중요한 내용에 대한 기계적이고 무차별적인 설명의무를 배제하고 있다.

따라서 ‘중요한 내용’은 보험료, 보험사고, 보험계약의 해지사유나 면책사유 등<sup>20)</sup>과 같이 해당 사항에 대한 알고 모름이 보험계약의 체결에 영향을 미칠 수 있는 것을 의미하되,<sup>21)</sup> 계약에 대한 인지 정도나 개별적인 특수상황과 그 주변 환경 등을 고려<sup>22)</sup>해야 한다. 그리고 단순히 내용 전달 정도가 아니라 보험계약자가 중요한 내용을 충분히 이해하고 계약의 체결 여부를 결정할 수 있는 수준이어야 한다.<sup>23)</sup>

## 2. 자동차보험 약관의 설명의무의 범위

「상법」과 「약관의 규제에 관한 법률」 등에서 보험상품을 판매하는 보험회사에 약관의 교부 및 설명의무를 부담시킨 것은 보험계약자가 알지 못하는 계약 내용으로 인해 예상치 못한 불이익을 받는 것을 방지하기 위한 것이기 때문에<sup>24)</sup> 보험회사가 굳이 설명하지 않더라도 보험계약자가 충분히 예상할 수 있었던 사항이나 보험거래상 일반적이고 공통된 것이어서 이미 널리 알려진 사항 또는 법령에 이미 정해진 것을 반복하거나 부연하는 정도에 불과한 경우에는 설명의무가 배제된다고 보는 것이 일반적 견해이다.

보험거래상 일반적이고 공통된 사항에 대해 설명의무를 배제시킨 것은 이미 보편적으로 알려진 것이기 때문이라는 논리 때문이다.<sup>25)</sup> 여기에서 “거래상 일반적이고 공통된 것으로서 당사자가 알고 있는 사항”에 대해 우리 대법원은 “다른 보험약관에서도 일반적으로 사용하는 내용”으로 설명하고 있는데, 이러한 논리라

19) 대법원 2010. 7. 15. 선고 2010다 19990 판결; 대법원 2008. 12. 16. 선고 2007마 1328 판결.

20) 양승규, 「보험법」 제3판, 삼지원, 1999, 114면.

21) 맹수석, “보험약관의 법적 쟁점과 최근 법원 판례의 검토”, 충남대학교 「법학연구」 제 27권 제1호, 2016, 142면.

22) 김은경, “보험자의 설명의무에 대한 재고”, 「상사판례연구」 제20권 3호, 2007, 116면.

23) 김은경, 「보험계약법」, 보험연수원, 2016, 167면.

24) 김창호, “실손의료보험 보상한도 원상회복 조정결정 고찰”, 소비자분쟁조정위원회 조정결정문을 중심으로 「금융법연구」 제10권 제2호, 2013, 179-180면; 대법원 2003. 5. 30. 선고 2003다 15556 판결; 대법원 1998. 4. 14. 선고 97다 39308 판결.

25) 장덕조·한창희, 「보험법 판례연구집」, 법영사, 2010, 40면.

면 「보험업감독업무시행세칙」에 정한 표준약관을 적용한 자동차보험 약관에 정한 면책사유 등은 보험거래상 일반적이고 공통된 것이기 때문에 결과적으로 설명의무의 대상이 될 수 없다는 논리가 될 수 있다.<sup>26)</sup> 따라서 표준약관을 그대로 적용한 자동차보험 약관이라 하더라도 일반인이 흔히 예상하기 어려운 내용은 보험약관의 설명의무를 인정해야 한다는 판결<sup>27)</sup>과 의견<sup>28)29)30)</sup>이 다수이다. 즉 자동차보험 표준약관의 내용이라 하더라도 제도의 변화에 따라 변경된 약관 내용이거나<sup>31)</sup> 일반인의 상식에 반하는 약관 내용, 보험소비자에게 제한을 가하거나 부담을 줄 수 있는 내용<sup>32)</sup>은 설명의무를 인정해야 한다.<sup>33)</sup>

따라서 ‘무보험자동차 손해’ 약관에 정한 보험금 산정기준이 모든 자동차 보험 회사에서 동일하게 적용되기 때문에 일반인들이 보험회사의 설명 없이 충분히 예상할 수 있는 사항으로 볼 수 있으므로 보험회사의 설명의무가 없다는 판결<sup>34)</sup>은 대인배상Ⅱ와 무보험자동차손해 조항은 소송이 제기되는 경우 보험금에서 큰 차이가 있고, 일반인이 별도의 설명 없다면 알 수 있는 내용이 아니고 피보험자에게 불이익할 수 있는 조항으로서 보험회사의 설명의무를 인정해야 한다.<sup>35)</sup>

보험계약자 또는 보험계약자의 대리인이 약관의 중요한 내용을 충분히 잘 알고 있는 경우에도 약관의 설명의무가 면제되는데<sup>36)</sup> 이는 보험계약자가 알고 있는 보험약관이 계약 내용이 되어 당사자 사이의 구속력을 갖기 때문이다.<sup>37)</sup> 보험

26) 장덕조, 앞의 책, 75면.

27) 대법원 2013. 6. 28 선고 2012다 107051 판결.

28) 장덕조, “약관설명 의무와 법령에 규정된 사항”, 「상사판례연구」 제26집 제1권, 한국상사판례학회, 2013, 69면.

29) 이진수, “보통보험약관 설명의무의 대상과 그 예외에 관한 고찰”, 「법과 기업연구」 제4권 제2호, 2014, 146-147면.

30) 박은경, “표준약관조항은 보험자의 약관설명 의무 면제상인가? : 대법원 2013.6. 28. 선고 2012다 107051 판결”, 「법학연구」 제52집, 2013, 338-339면.

31) 임동섭, “제3보험의 보험약관 설명의무에서 ‘이미 널리 알려진 사항’의 인식에 대한 연구”, 「법학연구」 제28권 제4호, 2017, 266면.

32) 김효신, “최근 판례분석을 통한 보험약관설명 의무 범위의 재검토”, 「상사판례연구」, 제29집 제4권, 2016, 103면.

33) 임동섭, “실손의료보험의 보험약관 설명의무에서 ‘일반적으로 널리 알려진 사항’의 범위에 대한 연구”, 「아주법학」 제11권 제3호, 아주대학교 법학연구소, 93면.

34) 대법원 2004. 4. 27. 선고 2003다 7302 판결.

35) 유명일, “무보험자동차 손해보험의 보험금 산정기준과 보험약관의 명시설명 의무. 대법원 2004.4.27. 선고 2003다7302판결”, 「상사판례연구」, 제17집, 한국상사판례학회, 2004, 76-81면.

36) 한창희, “정보비대칭하에서의 보험자의 정보제공의무”, 「법학논총」 제23권 제2호, 국민대학교 법학연구소, 2011.139면.

계약자가 보험약관의 내용을 충분히 잘 알고 있는지에 대한 입증책임은 보험회사가 부담해야 하고<sup>38)</sup> 입증해야 하는 내용은 약관전달 사실과 설명하지 않은 내용이 중요하지 않다는 사실, 그리고 약관의 내용이 중요한 사항이라 하더라도 보험계약자가 충분히 잘 알고 있다는 사실까지 입증해야 한다.<sup>39)</sup> 따라서 최초로 자동차보험계약을 체결할 당시 중요한 내용에 대한 설명이 없었다면 기간연장만을 위한 갱신계약이라 하더라도 그 약관을 충분히 잘 알고 있다고 볼 수 없기 때문에 설명의무가 면제되는 것은 아니다.<sup>40)</sup>

보험약관의 내용이 보험계약자에게 불리한 조항이라 하더라도 관련 법률에 규정되어 있다면 보험회사의 설명의무가 면제된다는 것이 일부 판결<sup>41)</sup>의 입장이다. 이러한 판결 입장은 보험약관의 설명의무 대상을 명확하게 구분할 수 있는 장점은 있지만 단지 법률로 명시하고 있다는 객관적 사실만으로 설명의무를 면제하면 일반인에게 공개된 법령이라 하더라도 소비자가 모든 법률을 다 알 수는 없고<sup>42)</sup> 법령에 정해진 사실 자체를 모르는 경우까지도 보호를 받을 수 없도록 하는 것은 약관의 설명의무 본래의 취지에도 반한다.<sup>43)</sup> 따라서 법령에 정해진 사항이라 하더라도 사안별로 판단해야 하는데, 예를 들어 사실혼 배우자가 ‘가족 운전자 한정운전 특별약관에서 배제된다는 사실을 알았다면 보험계약을 체결하지 않았거나 모든 운전자가 운전이 가능한 특별약관으로 변경하였을 것으로 보이는 등의 경우와 같이 제반 사정을 고려할 때 운전자의 범위를 제한하는 ‘가족 운전자 한정운전 특별약관은 자동차보험 설명의무의 대상이다.<sup>44)</sup>

따라서 자동차보험 약관에서 설명의무의 대상이 되는 것은 ① 보험계약자에게 불리한 조항, ② 만약 보험계약자가 안다면 계약 체결 여부, 계약 내용 결정에 영향을 미칠만한 조항, 예를 들면, 보험사고의 종류, 피보험자의 범위, 보험자의

37) 대법원 1998. 4. 14. 선고 97다 39308 판결; 대법원 2005. 8. 25. 선고 2004다 18903 판결.

38) 한창희, 「보험법」, 국민대학교출판부, 2011, 204면.

39) 박은경, 앞의 논문, 339면.

40) 대법원 2005.8.25. 선고 2004다 18903 판결.

41) 대법원 1999. 9. 7. 선고 98다 19240 판결; 대법원 2000. 7. 4. 선고 98다 92909, 62916 판결; 대법원 2001. 1. 15. 선고 2000다 31847 판결; 대법원 2003. 5. 30. 선고 2003다 15556 판결; 대법원 2004. 11. 25. 선고 2004다 28245 판결.

42) 김화중, “보험소비자 보호법제의 주요 쟁점; 최근의 보험실무상 현안을 중심으로”, 「월간 손해보험」, 2016년 4월호, 39면; 대법원 1999. 9. 7. 선고 98다 19240 판결.

43) 박세민, 보험법, 박영사, 2015, 156면.

44) 금융감독원 분쟁조정위원회 제2013-30호

면책사유 등이다.<sup>45)</sup> ③ 제도의 변경 등으로 표준약관 등이 기존 내용에서 변경된 조항 등이다.

### Ⅲ. 자동차보험에서 ‘이미 널리 알려진 사항’에 대한 설명의무의 범위

#### 1. 설문조사의 목적 및 개요

##### (1) 설문조사의 목적

보험약관의 교부 설명의무와 관련된 「상법」과 「약관의 규제에 관한 법률」에서는 설명의무의 대상을 “중요한 내용”으로 제한하고 있으나 어떤 사항이 중요한 내용인지는 별도로 규정하지 않고 있다. 그러나 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제19조 제1항에서는 보장성 상품의 내용, 보험료, 보험금 지급제한 사유 및 지급 절차, 위험보장의 범위 등을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명해야 한다고 하여 설명의무의 대상을 보다 구체화하고 있다.

하지만 그동안의 판례에서는 ① 계약자 또는 그 대리인이 보험약관의 내용을 잘 알고 있거나, ② 보험거래상 일반적이고 공통된 것으로서 일반에게 이미 널리 알려진 사항이거나, ③ 관련 법령에 정해진 것을 되풀이하는 정도이거나 부연하는 것에 불과한 경우 보험자의 설명의무를 부정하고 있다. 이 중에서 자동차보험 표준약관을 사용하기 때문에 ‘보험거래상 일반적이고 공통적인 것’으로 보아 설명의무가 부정되는지 또는 자동차보험 표준약관이 ‘이미 널리 알려진 사항’인지에 대한 규정이 없을 뿐만 아니라 법원의 판단도 사안에 따라 달리 정하면서 분쟁도 지속되고 있다.<sup>46)</sup>

실제 법원 판결에서도 단순히 표준약관에 정한 ‘면책조항’이라는 이유로 보험

45) 전우현, “자동차종합보험약관 설명의무의 범위에 관한 검토”, 「상사판례연구」, 제18호 제4권, 한국상사판례학회, 2005, 201~202면.

46) 대법원 2005. 12. 9. 선고 2004다 26164, 26171 판결; 대법원 2000. 7. 4. 선고 98다 62909, 62916 판결; 대법원 2004. 11. 25. 선고 2004다 28245 판결.

자의 설명의무를 일관되게 인정하거나 부정하지 않고 있다. 예를 들어, 자동차보험의 유상운송 면책조항에 대한 보험자의 설명의무에 대해 비사업용 자동차에 대해서는 설명의무를 부정<sup>47)</sup>한 반면, 업무용 자동차에 대해서는 설명의무를 인정<sup>48)</sup>한 바 있다. 즉 자동차보험 약관의 내용 중 어떤 사항이 ‘보험거래상 일반적이고 공통된 것으로서 일반에게 이미 널리 알려진 사항인지의 여부를 일관되게 제시하지 못하고 있다.

<표 1> 자동차보험 약관의 설명의무 관련 판례

설명 의무를 인정한 판례	설명 의무를 부정한 판례
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주운전자의 허위기재시 받게 되는 불이익(97다4494)</li> <li>• 26세 이상 한정운전 특별약관(98다14191)</li> <li>• 21세 이상 한정운전 특별약관(2003다35611)</li> <li>• 가족운전자 한정운전 특별약관(2003다27054)</li> <li>• 자동차보험 계약의 승계절차(94다17970)</li> <li>• 다른자동차운전담보 특별약관(2001다14917)</li> <li>• 업무용 자동차의 유상운송 면책조항(98다59842)</li> <li>• 대인배상과 자기신체사고 보험금의 공제조항(2004다28245)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무면허운전 관련 조항(99다66236)</li> <li>• 산재보험 수혜자 면책조항(89다카24070)</li> <li>• 비사업용자동차의 유상운송 면책조항(91다36642)</li> <li>• 대인배상에서 사실혼 배우자 면책조항(93다39942)</li> <li>• 무보험자동차에 의한 상해 특별약관(2003다7302)</li> <li>• 피보험자동차의 양도에 관한 통지의무(2006다87453)</li> <li>• 피보험자동차의 구조변경 통지의무(98다32564)</li> </ul>

따라서 이 연구는 그동안의 판례에서 언급된 ‘거래상 일반적이고 공통적인 사항으로서 이미 널리 알려진 사항이 무엇인지 일률적인 기준을 알 수 없으므로, 표준약관을 사용하는 자동차보험 약관의 분쟁다발 유형에 대해 보험소비자와 보험상품을 판매하는 보험설계사, 그리고 보상업무를 수행하는 보상실무자의 보험상품 이해도와 설명의무 이행 필요성, 그리고 주요 분쟁유형별로 판례에서 언급된 ‘이미 널리 알려진 사항으로 볼 수 있는지의 여부를 비교하기 위해 설문 조사를 실시하였다.

47) 대법원 1992. 5. 2. 선고 91다36642 판결.

48) 대법원 1999. 5. 11. 선고 98다59842 판결.

(2) 설문대상의 선정 및 자료의 수집

이 연구를 위한 설문 조사는 2019년 11월 16일부터 12월 6일까지 스마트폰을 기반으로 한 모바일 설문 조사로 진행되었다. 설문 조사는 실제 자동차를 운전하는 일반인(보험소비자)과 보험설계사, 그리고 보험회사의 보상실무자와 같이 세 집단으로 나누어 진행하였다. 이러한 세 집단에 대해서 스마트폰의 SNS를 통해 집단별로 500명씩 총 1,500명에게 설문 조사를 요청하였고, 설문에 응답한 사람에게는 커피 쿠폰을 제공하였으나 일반인 376명, 보상실무자 220명, 보험설계사 299명을 합산한 총 895명만이 설문에 응답하였다.

설문에 응답한 895부 중 결측치 5부를 제외하고 자료 분석에 활용된 설문지는 총 890부이며, 이 중 일반인 집단(보험소비자)은 376명(42.2%)이 응답하였고, 보험회사의 보상실무자 집단은 220명(24.7%), 그리고 보험설계사 집단은 294명(33.0%)이 응답하였다.

<표 2> 인구통계학적 분석

구분	일반인			보상실무자			보험설계사			합계		
	빈도 (명)	집단 비율 (%)	전체 비율 (%)	빈도 (명)	집단 비율 (%)	전체 비율 (%)	빈도 (명)	집단 비율 (%)	전체 비율 (%)	빈도 (명)	전체 비율 (%)	
성별	남성	202	53.7	22.7	156	70.9	17.5	61	20.7	6.9	419	47.1
	여성	174	46.3	19.6	64	29.1	7.2	233	79.3	26.2	471	52.9
연령	20~29세	47	12.5	5.3	34	15.5	3.8	10	3.4	1.1	91	10.2
	30~39세	130	34.6	14.6	140	63.6	15.7	40	13.6	4.5	310	34.8
	40~49세	121	32.2	13.6	33	15.0	3.7	119	40.5	13.4	273	30.7
	50~59세	55	14.6	6.2	13	5.9	1.5	106	36.1	11.9	174	19.6
	60세이상	23	6.1	2.6	0	0	0	19	6.5	2.1	42	4.7
학력	초졸	1	0.3	0.1	0	0.0	0.0	3	1.0	0.3	4	0.4
	중졸	7	1.9	0.8	0	0.0	0.0	4	1.4	0.4	11	1.2
	고졸	61	16.2	6.9	4	1.8	0.4	126	42.9	14.2	191	21.5
	대졸	229	60.9	25.7	180	81.8	20.2	153	52.0	17.2	562	63.1
	대학원이상	78	20.7	8.8	36	16.4	4.0	8	2.7	0.9	122	13.7
자동차	본인 소유	214	56.9	24.0	140	63.6	15.7	140	47.6	15.7	494	55.5
	가족 소유	100	26.6	11.2	59	26.8	6.6	115	39.1	12.9	274	30.8
	회사 소유	21	5.6	2.4	0	0	0.0	2	0.7	0.2	23	2.6
	기타	41	10.9	4.6	21	9.5	2.4	37	12.6	4.2	99	11.1

구분		일반인			보상실무자			보험설계사			합계	
		빈도 (명)	집단 비율 (%)	전체 비율 (%)	빈도 (명)	집단 비율 (%)	전체 비율 (%)	빈도 (명)	집단 비율 (%)	전체 비율 (%)	빈도 (명)	전체 비율 (%)
가입 경로	보험설계사	161	42.8	18.1	56	25.5	6.3	221	75.2	24.8	438	49.2
	법인보험대리점	14	3.7	1.6	8	3.6	0.9	7	2.4	0.8	29	3.3
	인터넷가입	158	42.0	17.8	143	65.0	16.1	39	13.3	4.4	340	38.2
	기타	43	11.4	4.8	13	5.9	1.5	27	9.2	3.0	83	9.3
선택 요인	인적 관계	82	21.8	9.2	35	15.9	3.9	136	46.3	15.3	253	28.4
	브랜드 파워	44	11.7	4.9	29	13.2	3.3	25	8.5	2.8	98	11.0
	저렴한 보험료	189	50.3	21.2	134	60.9	15.1	90	30.6	10.1	413	46.4
	가입 편리성	35	9.3	3.9	12	5.5	1.3	28	9.5	3.1	75	8.4
	기타	26	6.9	2.9	10	4.4	1.1	15	5.1	1.7	51	5.7
합계		376	100	42.2	220	100	24.7	294	100	33.0	890	100

※ 집단비율은 해당 집단 내에서의 비율을 말하며, 전체비율은 전체 설문응답자 중 비율을 나타냄.

집단 간 표본 수의 차이에서 발생하는 편차를 줄이기 위해 조화평균을 사용하였으며, 조화평균의 표본 크기는 282.848이다. 설문응답자 중 남성의 비중은 419명으로 47.1%, 여성은 471명으로 52.9%를 차지하고 있었으며, 연령은 20대가 91명으로 10.9%, 30대가 310명으로 34.8%, 40대가 273명으로 30.7%, 50대가 174명으로 19.6%, 60세 이상의 비중은 42명으로 4.7%를 차지하고 있었으며, 응답자의 학력은 중졸 이하가 15명으로 1.6%를 차지하고 있었으며, 고졸은 191명으로 21.5%, 대졸은 562명으로 63.1%를 차지하여 가장 큰 비중을 차지하고 있었다. 대학원 재학 이상은 122명으로 13.7%를 차지하고 있었다.

그리고 설문응답자의 자동차보험 가입유형을 확인하기 위해 본인이 운전하는 자동차의 소유자가 누구인지에 대한 설문에서 응답자의 55.5%가 본인 소유의 차량을 운전하고 있었으며, 가족 소유 자동차는 30.8%, 회사 소유는 2.6%, 기타 11.1%로 나타났다.

자동차보험 가입 시 설명의무를 이행하는 판매 채널을 묻는 설문에서 응답자의 49.2%가 보험회사 소속의 보험설계사 또는 보험대리점을 통해 가입했으며, 3.3%가 법인보험대리점을 통해 가입했고, 38.2%가 인터넷을 통해 보험료를 비교한 후 가입하였으며, 기타 판매 채널은 9.3%로 나타났다.

자동차보험 가입 당시 해당 보험회사의 자동차보험을 선택한 요인으로는 저렴한 보험료 때문이라는 응답이 46.4%로 가장 많은 비중을 차지했으며, 보험설계사 등과의 오랜 인적관계 때문이라는 응답이 28.4%, 보험회사의 브랜드 파워 11.0%, 가입 편리성 8.4%, 기타 5.7% 순으로 나타났다.

### (3) 설문 문항의 선정과 자료의 분석

이 연구에서의 설문 문항은 크게 세 가지로 구분된다. 첫째, 자동차보험의 설명의무 이행에 필요한 적정시간과 실제 이행시간을 묻는 설문을 통해 설문 응답 집단별로 실제 자동차보험 설명의무가 충실히 이행되고 있는지에 대한 여부와 자동차보험에 대한 많은 분쟁의 원인이 설명의 부족 때문이 아닌지를 분석하고자 하였다. 둘째, 주요 분쟁유형별로 설문응답자가 실제 해당 사항을 알고 있는지와 해당 사항에 대한 설명의무 이행 필요성에 대한 인식도를 분석하고자 하였다. 셋째, 자동차보험의 주요 담보 항목과 특약별로 설명의무 이행 필요성에 대한 설문을 통해 보험소비자가 설명을 듣고자 하는 주요 항목에 대해 분석하고자 하였다.

분쟁유형에 대한 설문 문항은 설명의무 이행과 관련된 법원의 판례와 자동차보험의 보상을 담당하는 보험회사의 보상실무자를 대상으로 자동차보험의 보상 과정에서 보험소비자와 보험약관 설명의무와 관련되어 최근 빈발하는 사례를 조사하였다. 그 결과 ① “사고 발생한 경우 조치의무 위반 시의 보상”과 관련된 설명 여부, ② “자동차양도(판매) 및 교체 시의 자동차보험계약”과 관련된 설명 여부, ③ “음주운전 사고 시의 보상”과 관련된 설명 여부, ④ “개인용 자동차보험의 유상운송 면책약관”과 관련된 설명 여부, ⑤ “연령 한정 및 가족 운전자 한정 운전 특별약관”과 관련된 설명 여부에 대한 다섯 가지로 압축되었다.

이를 참고하여 주요 분쟁유형별로 설문응답자의 이해도를 확인하기 위해 문제를 제시하여 응답자들이 정답을 고르도록 하였으며, 응답자의 응답 편이를 위해 보기 문항에는 ‘모르겠음’이라는 항목을 추가하였다. 아울러 주요 분쟁유형별로 설명의무 이행 필요성에 대한 인식도를 조사하였다. 보험약관 설명의무 이행 필요성에 대한 설문 문항은 리커트 척도 5점으로 제시하였으며, 설문 분석을 위해 SPSS 23.0을 이용하여 집단 수에 따라 독립 표본 T-test 및 일원 배치 분산분석

(ANOVA)을 사용하였다.<sup>49)</sup>

## 2. 자동차보험 약관의 설명의무 이행에 필요한 적정시간과 이행도

### (1) 자동차보험 약관의 교부 설명의무 이행에 필요한 적정시간과 실제 이행시간

#### 1) 집단별 분석

자동차보험 약관의 교부 설명의무를 이행하는데 필요한 적정시간을 어느 정도로 인식하고 있는지 확인하기 위하여 “자동차보험에 가입할 때 보험설계사 등이 설명해 주어야 한다고 생각하는 적정 설명시간은 몇 분 정도로 생각하십니까?”라는 설문을 제시하였다.<sup>50)</sup>

자동차보험 약관 설명의무 이행에 필요한 적정시간에 대해 일반인 집단의 평균은 17.50분, 보상실무자 집단은 25.91분, 보험설계사 집단은 18.65분으로 나타나 보상실무자 집단의 평균값이 가장 높게 나타나 일반인 집단과 보험설계사 집단보다 설명의무 이행에 필요한 적정시간이 더 길어야 한다고 생각하는 것으로 분석하였다. 일반인 집단과 보험설계사 집단의 평균값은 Scheffe 사후분석에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 않았으며, 설문응답자 전체가 인식하는 설명의무 이행의 적정시간은 19.96분으로 나타났다.

자동차보험 약관의 설명의무 이행에 필요한 적정시간에 대한 조사와 아울러 ‘실제 설명을 들은(실시한) 시간에 대해 조사하기 위해 “귀하(가족 포함)께서 가장 최근에 자동차보험에 가입할 때, 가입하는 자동차보험에 대한 설명을 들은(실시 이행한) 시간은 실제 몇 분 정도입니까?”라는 설문을 제시하였다.

분석결과 일반인 집단이 설명을 들은 시간은 8.77분, 보상실무자 집단은 10.12분, 보험설계사 집단은 13.66분으로서 실제 자동차보험을 판매한 보험설계사 집단이 인식한 설명의무 이행시간보다 일반인 집단과 보상실무자 집단이 인식한 설명의무 이행시간이 낮게 나타났다. 그리고 적정 설명시간과 실제 설명의무 이

49) 이 연구는 독립변수와 종속변수와의 관계를 규명하는 연구가 아니므로 설문 문항에 대한 요인분석과 신뢰도 분석은 생략하였다.

50) 일반인이나 보상실무자외는 달리 보험설계사 집단에게는 “자동차보험을 판매할 때 보험상품을 설명하기 위해 적절하다고 생각하는 시간을 선택하세요”라는 설문 문항으로 제시하였다.

행시간과의 차이는 세 집단 중 보험설계사 집단이 가장 작았으나 보상실무자 집단에서 가장 크게 나타났다.

<표 3> 보험약관 교부·설명 의무 이행에 필요한 적정 시간과 실제 소요시간: 집단별 (단위: 분)

구분	N (명)	설명 의무 이행 적정 시간			설명 의무 실제 이행 시간		
		평균	표준편차	F/유의확률	평균	표준편차	F/유의확률
일반인	376	17.50(a)	15.345	23.067**	8.77(a)	10.737	17.504**
보상실무자	220	25.91(b)	17.772		10.12(a)	10.765	
보험설계사	294	18.65(a)	8.336	/	13.66(b)	7.446	/
전체	890	19.96	15.758	.000**	10.72	10.185	.000**

※ \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

※ a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

전체적으로 세 집단 모두에서 설명 의무 이행에 필요한 적정 시간보다 실제 이행 시간이 작게 나타나고 있을 뿐만 아니라 전체 평균 시간도 설명 의무 이행에 필요한 적정 시간 19.96분 대비 설명 의무를 실제 이행한 시간은 10.72분으로서 자동차보험 계약 체결 시에 더욱 많은 설명 시간이 필요하다고 인식하고 있는 것으로 분석하였다.

## 2) 자동차보험 가입 채널별 분석

최근 자동차보험의 온라인 가입이 증가하면서 설문 응답자가 가입한 판매 채널 별로 가입자 속성이 달라질 수 있다는 판단에 따라 자동차보험 가입 채널 별로 설명 의무 이행에 필요한 적정 시간과 이행 시간을 분석하였다. 그 결과 자동차보험 가입 채널이 보험설계사 집단은 적정 시간을 18.63분, 법인보험대리점 22.38분, 인터넷 가입 21.23분, 기타 20.89분으로 나타나 가입 채널별 분류에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 다만, 설명 의무를 실제 이행한 시간에서 법인보험대리점을 통해 가입한 경우 13.00분으로 나타나 다른 집단에 비해 높게 나타났는데, 이는 법인보험대리점을 통해 가입하는 과정에서 여러 보험회사의 자동차보험의 보험료와 특별약관의 비교 설명에 따른 것으로 추정된다.

그리고 오프라인 채널과 온라인 채널 간 차이가 있는지를 확인하기 위해 두 집단으로 분류하고 평균 비교를 위해 독립 표본 T-test를 실시하였다.

<표 4> 보험약관 교부 설명의무 이행에 필요한 적정시간과 실제 소요시간

(단위: 분)

구분	N (명)	설명 의무 이행 적정시간			설명 의무 실제 이행시간			
		평균	표준편차	F/유의확률	평균	표준편차	F/유의확률	
1	보험설계사	438	18.63	14.174	2.173 /.090	11.74	10.428	3.810* /.013*
	법인보험대리점	29	22.38	22.321		13.00	15.161	
	인터넷 가입	340	21.23	15.721		9.32	10.906	
	기타	83	20.89	18.039		10.29	11.729	
2	오프라인	550	19.17	15.335	19.999	11.59	10.618	40.021*
	온라인	340	21.23	15.721	/.642	9.32	10.906	/.003*
전체		890	19.96	15.507	-	10.72	10.963	-

※ \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

※ a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

분석결과 설명의무 이행에 필요한 적정시간은 오프라인 채널이 19.17분, 온라인 채널이 21.23분으로 나타나 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 그러나 설명의무를 실제 이행한 시간은 오프라인 채널이 11.59분으로 온라인 채널 9.32분보다 높게 나타났다.

자동차보험 표준약관에서도 컴퓨터를 이용하여 보험거래를 하는 경우 설명의무 이행은 사이버몰에서 자동차보험 약관이나 그 설명문을 읽거나 내려받게 하고 있으며, 이 경우 보험계약자가 읽거나 내려받은 것을 보험회사가 확인한 때에 설명한 것으로 본다.<sup>51)</sup> 자동차보험의 인터넷 가입률이 가파르게 증가하고 있다는 점을 고려할 때 보험소비자가 인터넷에서 해당 내용을 읽었다거나 내려받았다는 확인만으로 설명의무에 대한 책임을 면하는 것은 법률의 변경이나 보험제도의 변화, 그리고 계약조건의 변경이 자동차사고 발생에 미치는 영향 등을 잘 알지

51) 자동차보험 표준약관 제39조(약관 교부 및 설명의무 등) 제2항. 사이버몰에서 자동차보험 약관이나 설명문을 읽었는지의 여부는 보험계약자가 실제 읽었는지의 여부와는 상관없이 “상기 약관(설명문) 내용을 읽었고 충분히 이해하였습니다”라는 문구의 체크박스에 클릭하면 약관이나 설명문을 읽은 것으로 간주된다.

못하는 보험소비자에게 지나치게 가혹할 수 있다.

따라서 사이버몰에서 보험거래가 이루어지는 특성을 반영하여 보험계약자가 선택한 각종 특약에 따라 받게 되는 보험료 할인 혜택 외에도 자동차사고 발생 시 입게 되는 불이익과 함께 법률이나 보험환경 변화에 대한 내용까지 성우의 음성 등으로 설명한 내용을 반드시 보험계약자가 보거나 들을 수 있도록 표준약관을 변경해야 할 것이다.

### 3) 자동차보험 가입경력별·운전 경력별 설명의무 이행 분석

자동차보험 가입경력이 낮을수록 설명의무 이행에 필요한 적정시간과 실제 설명의무 이행시간 모두 높을 것이라는 가정에 따라 자동차보험 가입경력에 따른 분석을 하였다. 분석결과 설명의무 이행에 필요한 적정시간은 자동차보험 가입경력이 낮을수록 설명의무 이행에 필요한 시간은 높게 나타났다. 그러나 자동차보험 가입경력에 따른 자동차보험 설명의무의 실제 이행시간에 대한 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 즉 자동차보험 가입경력이 낮을수록 가입자에게 더욱 많은 설명이 필요하다고 인식하고 있으나 실제 설명하는 시간은 이를 반영하지 못하고 있음을 나타낸다.

자동차 운전경력이 낮을수록 설명의무 이행에 필요한 적정시간과 실제 설명의무 이행시간이 모두 높을 것이라는 가정에 따라 자동차 운전경력에 따른 분석을 하였다. 분석결과 자동차 운전경력이 낮을수록 설명의무 이행에 필요한 적정시간은 높게 나타났으나 자동차 운전경력에 따른 자동차보험 설명의무의 실제 이행시간 차이는 통계적으로 유의하지 않았다. 즉 운전경력이 낮을수록 가입자에게 더욱 많은 설명이 필요하다고 인식하고 있으나 실제 설명시간은 이를 반영하지 못하고 있음을 나타낸다.

<표 5> 보험약관 교부·설명 의무 이행에 필요한 적정 시간과 실제 소요시간

(단위: 분)

구분	N (명)	설명 의무 이행 적정 시간			설명 의무 실제 이행 시간			
		평균	표준편차	F/유의확률	평균	표준편차	F/유의확률	
가입 경력	0년~3년	237	22.14	17.749	5.669**	11.25	12.737	1.555
	4년~6년	109	22.76	15.442		12.17	11.935	
	7년~10년	173	21.13	14.025	/	10.75	9.229	/
	11년~19년	163	18.17	13.190	.000**	10.81	11.488	.184
	20년 이상	208	16.43	14.959		9.25	8.902	
운전 경력	0년~3년	198	21.82	18.040	7.093**	10.55	12.734	2.312
	4년~6년	72	25.82	17.517		13.92	13.895	
	7년~10년	157	21.58	13.791	/	10.82	9.354	/
	11년~19년	196	19.13	13.855	.000**	11.15	10.712	.056
	20년 이상	267	16.64	14.266		9.61	9.513	
전체	890	19.96	15.507	-	10.72	10.963	-	

※ \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

※ a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

## (2) 자동차보험 약관의 교부·설명 의무 이행도

「보험업감독업무시행세칙」[별표 15]에 정한 자동차보험 표준약관에서는 보험계약자가 청약한 경우 자동차보험 약관 및 보험계약자 보관용 청약서(청약서 부분)를 전달하고 약관의 중요한 내용을 설명하도록 하고 있으며, 보험계약을 체결할 때 청약서에 자필서명을 받도록 하고 있다. 보험회사가 이를 위반한 경우 보험계약자는 보험계약 체결일부터 3개월 이내에 계약을 취소할 수 있으나 의무보험은 취소할 수 없다.<sup>52)</sup>

자동차보험은 모든 보험회사의 상품이 같고(특별약관 제외) 생명보험이나 제3보험과는 달리 의무보험과 임의보험이 혼합되어 있으며, 보험기간이 1년으로 매우 짧을 뿐만 아니라 1년마다 갱신되는 특성 때문에 약관의 교부 및 설명의무가

52) 자동차보험 표준약관 제39조(약관 교부 및 설명의무 등) 제1항 및 제4항.

소홀해지기 쉽다.

따라서 실제 자동차보험계약 체결 시 약관의 교부 및 설명의무를 제대로 이행하고 있는지 조사하기 위해 “귀하께서는 보험에 가입할 때마다 보험설계사 또는 보험회사로부터 보험약관(청약서 부분 전달, 중요한 내용의 설명, 자필서명)을 항상 받았나요?”라는 설문 문항과 함께 리커트 5점 척도를 제시하였다.

<표 6> 자동차보험 약관 교부·설명 의무 이행도

구분	N (명)	구분	자동차보험 약관 교부·설명 의무 이행도			
			보험약관 전달	청약서부분 전달	중요한 내용 설명 의무 이행	자필서명 이행
일반인	376	평균	3.77	3.75	3.32(a)	3.75
		표준편차	1.32	1.298	1.262	1.307
보상실무자	220	평균	3.69	3.72	3.04(b)	3.85
		표준편차	1.39	1.328	1.304	1.221
보험설계사	294	평균	3.71	3.71	3.72(c)	3.80
		표준편차	1.414	1.370	1.261	1.253
전체	890	평균	3.74	3.73	3.38	3.79
		표준편차	1.368	1.328	1.304	1.268
		F	0.479	0.077	18.648**	0.424
		유의확률	0.255	0.926	0.000**	0.654

※ \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

※ a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

설문 응답을 분석한 결과 보험설계사 집단은 ‘보험약관 전달 이행’과 ‘청약서 부분 전달’, ‘자필서명 이행’ 그리고 ‘중요한 내용 설명의무 이행’을 모두 높게 인식하고 있었다. 그러나 일반인 집단과 보상실무자 집단은 ‘보험약관 전달 이행’과 ‘청약서 부분 전달’ 그리고 ‘자필서명 이행’을 모두 높게 인식했으나 자동차보험 약관의 ‘중요한 내용 설명의무 이행’을 가장 낮게 인식하고 있었다.

중요한 내용의 설명의무 이행도에서 일반인 집단의 평균은 3.32(a), 보상실무자 집단은 3.04(b), 보험설계사 집단은 3.72(c)로 나타나 세 집단의 평균이 통계적으

로 유의한 차이를 나타냈다. 특히 보상실무자 집단의 평균이 일반인과 보험설계사 집단의 평균보다 현저하게 낮게 나타났는데 이는 보상 과정에서 판매 채널의 보험상품에 대한 설명이 부족하다고 느끼는 것으로 분석하였다.

### 3. 개별 항목별 정답률과 설명의무 이행 필요성에 대한 인식도

#### (1) “사고 발생 시 조치의무 위반 시의 보상”의 설명의무에 대한 인식도

기존에는 자동차 사고를 일으킨 후 사고 발생 시 조치의무를 위반한 때에도 자동차보험의 보상처리 과정에서 자동차 사고를 일으킨 가해자에게는 범죄행위로 처벌되는 것 외에는 별다른 불이익이 없었다. 이에 음주무면허 운전 시 가해자가 보험회사에 납입하는 사고부담금 제도처럼 사고 발생 시의 조치의무를 위반한 피보험자가 1사고당 대인배상Ⅰ은 300만원, 대인배상Ⅱ는 1억원, 대물배상 의무보험 한도까지는 100만원, 대물배상 의무보험 한도 초과분은 5천만원의 사고부담금을 보험회사에 납부하도록 표준약관이 변경되었다.<sup>53)</sup>

그러나 사고 발생 시 조치의무를 위반하여 사고부담금을 납입 해야 할 때 이에 대한 설명을 이행하였는지와 관련된 분쟁도 지속되고 있다.

<표 7> “사고발생시 조치의무 위반 시 보상 설명의무”에 대한 인식도

구분	N (명)	항목별 질문(%)			설명 의무 필요성 인식도		
		정답률	오답률	모르겠음	평균	표준편차	F/유의확률
일반인	376	34.8	48.4	16.8	4.50(a)	0.949	38.482** / .000**
보상실무자	220	52.7	35.5	11.8	3.99(b)	1.343	
보험설계사	294	52.4	40.5	7.1	3.69(c)	1.361	
전체	890	45.1	42.5	12.4	4.11	1.249	

※ 항목별 질문에서 정답률, 오답률, 모르겠음의 비율은 해당 집단내의 비율을 나타냄.

※ \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

※ a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

53) ‘사고 발생 시의 조치의무 위반’ 규정은 2018년 5월 25일 자동차보험 표준약관 개정 시 신설되었다. 신설 당시의 사고부담금은 「대인배상Ⅰ·Ⅱ」는 300만원, 「대물배상」은 100만원이었으나, 2020년 4월 29일 개정된 표준약관부터 현행 기준으로 변경되었다.

이러한 분쟁 상황을 반영하여 “운전자 ‘갑’이 사고를 일으키고 ‘사고 발생 시의 조치의무를 위반한 경우 보상은 어떻게 될까요?”라는 질문을 제시하였다. 보기 문항의 항목은 실제 사고 발생 시의 조치의무 위반 시 보상설명에 관한 사항 중 비교적 명확하고 난도가 낮은 사항들로 제시되었다. 선택지는 “① ‘사고 발생 시의 조치의무를 위반한 것은 뺑소니에 해당하므로 자동차보험 회사에서는 전혀 보상하지 않고 운전자 ‘갑’이 피해자인 ‘을’과 직접 합의해야 한다. ② ‘사고 발생 시의 조치의무 위반은 범죄에 해당하므로 보험회사에서 상대방인 ‘을’의 손해는 보상하지 않지만, 운전자 ‘갑’에게 발생한 손해만 보상한다. ③ ‘사고 발생 시의 조치의무를 위반하였으므로 보험회사가 운전자 ‘갑’의 손해를 제외한 상대방인 ‘을’의 모든 손해를 보상한다. ④ 사고 발생 시의 조치의무를 위반했어도 운전자 ‘갑’과 상대방인 ‘을’의 모든 손해를 보상하지만 사고부담금(대인배상 I·II는 300만원, 대물배상은 100만원)<sup>54)</sup>은 내야 한다. ⑤ 모르겠음”과 같은 보기 문항을 제시하였다. 이에 대한 조사결과 일반인의 정답률은 34.8%, 오답률과 ‘모르겠음’의 비율은 각각 48.4%와 16.8%로 나타났다. 따라서 일반인들의 65%가량은 사고 발생 시의 조치의무 위반 시 보상에 관한 내용을 제대로 이해하지 못하거나 모르고 있는 것으로 나타났다. 그리고 보험설계사 집단과 보상실무자 집단의 정답률도 52.4%와 52.7%에 불과하여 제도 개편 이후 전반적인 이해도가 높지 않은 것으로 나타났다. 사고 발생 시 조치의무 위반 시 보상에 대하여 보험회사의 설명이 필요성에 대한 설문 문항에서 일반인과 보상실무자, 보험설계사 세 집단의 평균은 각각 4.50(a), 3.99(b), 3.69(c)로 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 특히 일반인이 가장 높은 평균값을 나타낸 것은 사고 발생 시 조치 의무 위반에 따른 사고부담금 납부 제도가 2018년 5월 29일부터 신설되어 일반인들에게 아직 잘 알려지지 않은 것으로 분석하였다.

따라서 자동차 사고 유발 시 조치의무를 위반한 경우의 사고부담금은 ‘자동차보험 표준약관에 명시된 사항으로 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항’이지만 ‘이미 널리 알려진 사항’으로는 볼 수 없는 것으로 분석하였다.

54) 사고부담금은 뺑소니 사고로 인해 지급되는 보험금으로 선량한 보험소비자에게 보험료 부담이 전가된다는 지적에 따라 2020년 4월 29일부터 현행 기준으로 변경되었다.

(2) “자동차 양도(판매) 및 교체 시의 자동차보험계약”의 설명의무에 대한 인식도

자동차보험 표준약관에서는 피보험자동차를 양도한 경우 보험계약으로 인하여 생긴 보험계약자 및 피보험자의 권리와 의무는 피보험자동차의 양수인에게 승계되지 않도록 하고 있으며, 피보험자동차를 같은 차종의 다른 자동차로 교체한 경우 보험회사에 통지하여 승인을 받아야 한다(자동차보험 표준약관 제48조 및 제49조). 왜냐하면, 자동차보험은 차량의 종류, 배기량, 용도, 성별과 연령, 운전자의 연령과 범위, 법규 위반, 직전 3년간의 사고 여부 및 사고 건수 등에 따라 보험료가 각기 달라질 수 있고, 운전자의 범위에 따라서도 자동차 보험 계약의 효력이 달라질 수 있기 때문이다.

따라서 자동차의 양도 및 교체 시에 보험소비자가 보험회사에 통지하고 승인을 받아야 한다는 사실을 알지 못한 상태에서 사고가 발생한 경우의 분쟁<sup>55)</sup>도 지속되고 있다.

이러한 분쟁 상황을 반영하여 ‘갑은 본인 명의의 자동차를 소유하고 자동차보험에 가입하여 운행해오던 중 그 자동차를 “을”에게 중고차로 양도(판매)한 경우 자동차보험계약은 어떻게 될까요?’라는 질문을 하였다. 보기 문항은 자동차의 양도 및 교체 시의 계약 효력 발생 여부를 다루는 사항 중 비교적 명확하고 난도가 낮은 사항을 제시하였다. 보기 문항으로는 “① ‘갑’이 피보험자동차를 ‘을’에게 양도(판매)한 경우 자동차보험도 자동차와 함께 ‘을(구입한 사람)’에게 당연히 자동차로 승계된다. ② ‘갑’이 피보험자동차를 ‘을’에게 양도(판매)한 후에 ‘을(구입한 사람)’이 운전하던 중 발생한 사고도 양도인(판 사람)의 자동차보험에서 전부 보상한다. ③ ‘갑’이 피보험자동차를 ‘을’에게 양도(판매)한 후에 ‘을(구입한 사람)’이 운전하던 중 발생한 사고도 양도인(판 사람)의 자동차보험에서 전부 보상한다. ④ ‘갑’이 피보험자동차를 ‘을’에게 양도(판매)하면 가입된 자동차보험계약은 자동으로 해지되고, ‘갑’은 새로운 자동차에 맞는 자동차보험을 별도로 가입해야만 한다. ⑤ 모르겠음”과 같이 제시하였다.

55) 대법원 2015.12.24. 선고 2015다200838 판결, 대법원 2012.4.26. 선고 2010다60769판결, 대법원 2010.4.15. 선고 2009다90269 판결, 1998.12.23. 선고 98다34904 판결.

<표 8> “자동차 양도(판매) 및 교체시의 자동차보험계약”에 대한 인식도

구분	N (명)	항목별 질문(%)			설명의무 필요성 인식도		
		정답률	오답률	모르겠음	평균	표준편차	F/유의확률
일반인	376	26.6	67.5	5.9	4.35(a)	1.065	16.054** / .000**
보상실무자	220	56.4	38.1	5.5	4.15(a)	1.129	
보험설계사	294	53.7	43.2	3.1	3.83(b)	1.331	
전체	890	42.9	52.3	4.8	4.13	1.194	

※ 항목별 질문에서 정답률, 오답률, 모르겠음의 비율은 해당 집단내의 비율을 나타냄.

※ \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

※ a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

분석결과, 일반인 집단의 정답률은 26.6%, 오답률과 ‘모르겠음’의 비율은 각각 67.5%와 5.9%로 나타나 일반인 집단의 74% 정도가 자동차의 양도(판매) 및 교체 시의 자동차보험계약에 대해 제대로 이해하지 못하고 있거나 모르고 있는 것으로 나타났다.

자동차 양도(판매) 및 교체 시의 자동차보험계약에 대해 보험계약 체결 시 설명이 필요한지에 대한 설문 문항에서 일반인 집단의 평균은 4.35(a), 보상실무자 집단의 평균은 4.15(a)로 나타나 보험설계사 집단의 평균 3.83(b)과 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이것은 보험사고 발생 시 보상 여부에 대해서 다투어야 하는 일반인 집단과 보상실무자 집단은 설명이 필요하다고 인식했으나 보험상품을 직접 판매하는 보험설계사 집단은 해당 사항이 보험상품 판매에 직접적인 연관이 적다고 생각하는 것으로 분석하였다.

따라서 보험계약 체결 시 제시되는 자동차 양도(판매) 및 교체 시의 자동차보험 계약은 ‘자동차보험 표준약관에 명시된 사항으로 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항이지만 ‘이미 널리 알려진 사항’으로는 볼 수 없는 것으로 분석하였다.

### (3) “음주운전 사고 시의 보상”의 설명의무에 대한 인식도

최근 음주운전에 대한 처벌 강화를 골자로 한 「특정범죄 기중처벌 등에 관한 법률」 개정안과 「도로교통법」 개정안이 통과되면서 음주운전에 대한 사회적 경각심은 매우 높은 상태이다. 이러한 제도적 변화에 발맞추어 자동차보험 표준약관

관에서도 음주운전 또는 무면허 운전으로 교통사고를 일으킨 경우뿐만 아니라 기명피보험자의 명시적·묵시적 승인하에서 피보험자동차의 운전자가 음주운전이나 무면허 운전을 하는 동안에 생긴 사고까지도 대인배상I 은 1사고당 300만원, 대인배상II는 1사고당 1억원, 대물배상 의무보험 한도까지는 1사고당 100만 원, 대물배상 의무보험 한도 초과분에 대해서는 1사고당 5,000만원의 사고부담금을 부과하도록 변경되었다(자동차보험 표준약관 제11조 제1항).<sup>56)</sup>

<표 9> “음주운전 사고시의 보상”에 대한 인식도

구분	N (명)	항목별 질문(%)			설명 의무 필요성 인식도		
		정답률	오답률	모르겠음	평균	표준편차	F/유의확률
일반인	376	26.9	64.9	8.2	4.36(a)	1.14	11.022** / .000**
보상실무자	220	55.9	39.6	4.5	4.08(b)	1.30	
보험설계사	294	51.7	43.5	4.8	3.92(b)	1.14	
전체	890	42.2	51.6	6.2	4.15	1.19	

※ 항목별 질문에서 정답률, 오답률, 모르겠음의 비율은 해당 집단내의 비율을 나타냄.

※ \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

※ a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

그러나 강화된 법 개정사항이나 자동차보험 약관의 변화를 인지하지 못한 운전자와 보험회사 간에 음주운전 사고 시 사고부담금을 설명했는지에 대한 분쟁도 지속되고 있다.

이러한 분쟁 상황을 반영하여 “기명피보험자 ‘갑’이 혈중알코올농도 0.09% 이상인 상태에서 음주운전을 하다가 부주의로 인하여 사고를 일으켰을 때 보상은 어떻게 될까요?”라는 질문을 하였다. 보기 문항으로는 “① 음주운전 사고 시에는 모든 손해를 전혀 보상하지 않으므로 운전자 ‘갑’이 상대방 피해자인 ‘을’과 직접 합의를 해야 한다. ② 자동차보험에서는 음주 운전자 본인 ‘갑’의 손해만 보상하고 상대방인 ‘을’의 모든 손해는 보상하지 않는다. ③ 자동차보험에서는 음주 운전자 본인 ‘갑’의 손해는 보상하지 않고 상대방인 ‘을’의 모든 손해를 보상한다. ④ 음주운전을 했어도 본인 ‘갑’과 상대방인 ‘을’의 모든 손해를 보상하지만 사고

56) 금융감독원, “임의보험 음주 뺑소니 운전 사고 시 사고부담금 신설 등 자동차보험 표준약관 개정”, 2020년 5월 28일자 보도자료.

부담금(대인 I·II는 300만 원, 대물은 100만 원)<sup>57)</sup>은 내야 한다. ⑤ ‘모르겠음’과 같이 보기 문항을 제시하였다.

분석결과, 일반인의 정답률은 26.9%, 오답률과 ‘모르겠음’의 비율은 각각 64.9%와 8.2%로 나타나 일반인의 73%가량이 음주운전 사고 시의 보상에 대해 제대로 이해하지 못하거나 모르고 있는 것으로 나타났다.

음주운전 사고 시의 보상에 대해 보험계약 체결 시 설명이 필요한지에 대한 설문 문항에서 일반인의 평균은 4.36(a)으로 나타나 보상실무자 집단의 평균 4.08(b), 보험설계사 집단의 평균 3.92(b)와는 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이것은 일반인들도 음주운전은 중대한 법률 위반행위라는 점은 인식하고 있지만, 음주운전 사고 발생 시의 사고부담금과 같은 자세한 보상요건에 대해서는 잘 몰랐기 때문에 설명의무 이행의 필요성을 높게 인식하는 것으로 분석된다.

따라서 ‘음주운전 사고 시의 보상은 ‘자동차보험 표준약관에 명시된 사항으로 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항이지만 ‘이미 널리 알려진 사항으로는 볼 수 없는 것으로 분석하였다.

#### (4) “개인용 자동차보험의 유상운송 면책약관”의 설명의무에 대한 인식도

최근 모바일 앱을 기반으로 한 다양한 서비스가 상용화되면서 우리나라에서도 승객과 운송 차량을 연결해 주는 모바일 서비스의 합법성에 대한 논란이 있었다. 도심 속에서 택시를 잡기 어려운 곳에서 앱을 이용하여 서비스를 신청하면 가장 가까운 곳에 등록된 차량과 연결되어 일정 수준의 비용을 지불하면 쉽게 이용할 수 있다는 점에서 ‘우버’, ‘그랩’ 등의 브랜드로 아시아를 포함한 전 세계의 많은 지역에서 운용되고 있다.

그러나 자동차보험 표준약관에서는 “영리를 목적으로 요금이나 대가를 받고 피보험자동차를 반복적으로 사용하거나 빌려준 때에 생긴 손해”를 ‘보상하지 않는 손해’로 정하고 있다. 만약, 우리나라에서 모바일 앱을 이용하여 유상으로 승객을 반복적으로 운송하다가 자동차 사고가 발생한다면 보험회사는 해당 면책약관을 근거로 보상하지 않을 것이다. 이 외에도 비사업용 자동차를 반복적으로 유

57) 음주운전 시의 사고부담금은 음주운전으로 인해 지급되는 보험금으로 선량한 보험소비자에게 보험료 부담이 전가된다는 지적에 따라 2020년 4월 29일부터 현행 기준으로 변경되었다.

상 운송하던 중 발생한 사고로 보상 여부를 다투는 분쟁<sup>58)</sup>도 지속되고 있다.

이러한 상황을 반영하여 “갑은 비사업용 자동차인 일반 승합차를 ‘개인용 자동차보험’에 가입한 상태에서 일용근로자들을 실어 나르면서 탑승자들에게 매일 일정 정도 요금을 받고 장기간 운행하던 중 사고가 발생한 경우 자동차보험에서의 보상은 어떻게 될까요?”라는 질문을 하였다. 보기 문항으로는 “① ‘갑’이 요금이나 대가를 목적으로 계속적 또는 반복적으로 피보험자동차를 사용한 상태에서 생긴 사고로 인한 손해이므로 자동차보험에서 보상하지 않는다. ② ‘갑’이 영업용 자동차가 아닌 일반 승용차로 운행하였으므로 아무런 문제가 없고 자동차보험에서 보상받을 수 있다. ③ 택시나 버스가 아니고 탑승자들에게 매일 일정 정도의 소액을 받은 것에 불과하므로 자동차보험에서 보상을 받는 데에는 문제가 없다. ④ 운전자 ‘갑’이 탑승자들과의 별도의 계약서 작성을 통한 계약을 체결하지 않는 한 자동차보험에서 보상받을 수 있다. ⑤ 모르겠음”과 같이 제시하였다.

<표 10> “개인용 자동차보험의 유상운송 면책약관”에 대한 인식도

구분	N (명)	항목별 질문(%)			설명 의무 필요성 인식도		
		정답률	오답률	모르겠음	평균	표준편차	F/유의확률
일반인	376	56.1	28.7	15.2	4.41(a)	0.89	22.558** / .000**
보상실무자	220	73.6	15.9	10.5	4.34(a)	1.02	
보험설계사	294	57.1	34.4	8.5	3.87(b)	1.21	
전체	890	60.8	27.4	11.8	4.35	1.00	

※ 항목별 질문에서 정답률, 오답률, 모르겠음의 비율은 해당 집단내의 비율을 나타냄.

※ \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

※ a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

분석결과, 일반인의 정답률은 56.1%, 오답률과 ‘모르겠음’의 비율은 각각 28.7%와 15.2%로 나타나 일반인의 44%가량이 개인용 자동차보험의 유상운송 면책약관에 대해 제대로 이해하지 못하거나 모르고 있는 것으로 나타났다. 그러나 보험설계사 집단의 정답률은 73.6%로 높은 이해도를 나타내고 있었다.

개인용 자동차보험의 유상운송 면책약관에 대해 보험계약 체결 시 설명이 필

58) 대법원 1999.5.11. 선고 98다59842 판결, 대법원 1992.5.22. 선고 91다36642 판결.

요한지에 대한 설문 문항에서 일반인 집단의 평균 4.41(a)과 보상실무자 집단의 평균 4.34(a)는 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, 보험설계사 집단의 평균 3.87(b)과는 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 이것은 보험사고 발생 시 보상 여부에 대해서 다투어야 하는 일반인과 보상실무자는 설명이 필요하다고 생각하는 반면 보험상품을 직접 판매하는 보험설계사 집단은 해당 사항은 보험상품 판매에는 직접적인 연관이 적다고 생각하는 것으로 분석하였다.

따라서 ‘개인용 자동차보험의 유상운송 면책약관은 상당수 일반인이 이해하지 못하고 있는 사항으로서 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항으로서 이미 널리 알려진 사항으로 볼 수 없는 것으로 판단하였다.

#### (5) “연령한정 및 가족 운전자 한정운전 특별약관”의 설명의무에 대한 인식도

자동차보험의 보험료는 차량의 종류, 배기량, 용도, 보험 가입금액, 성별, 연령 등에 따라 미리 정해놓은 ‘기본보험료’에 운전자의 연령 범위를 제한하거나 운전자의 범위를 가족으로 제한하는 등의 ‘특약 요율’, 보험 가입경력 요율이나 교통 법규 위반 경력 요율과 같은 ‘가입자 특성 요율’, 자동차의 구조나 운행실태가 같은 종류의 차량과 다른 경우에 적용하는 ‘특별요율’, 사고 발생 실적에 따라 적용하는 ‘우량 할인·불량 할증요율’, 직전 3년간 사고 발생 여부 및 사고 건수에 따라 적용하는 ‘사고 건수별 특성 요율’을 곱하여 산출된다. 산출된 보험료는 보험 기간 1년에 한하여 적용되며, 보험기간이 종료되면 보험료는 소멸된다. 이러한 특성 때문에 기명피보험자는 가급적 보험료를 할인받기 위해 운전자의 범위를 축소하여 자동차보험계약을 체결하지만 사고 발생 당시 운전자가 할인 대상이 아닌 경우에는 보험회사는 보상 책임을 부담하지 않는다. 이에 따라 계약 체결 시에 운전자의 범위나 연령 한정 등과 같은 조건을 설명했는지에 대한 분쟁<sup>59)</sup>도 지속되고 있다.

59) 대법원 2014.9.4. 선고 2013다66966 판결, 대법원 2009.1.30. 선고 2008다68944 판결, 대법원 2003.11.14. 선고 2003다35611 판결, 대법원 2003.8.22. 선고 2003다27054 판결, 대법원 1998.6.23. 선고 98다14191 판결, 대법원 1994.10.25. 선고 93다39942 판결.

<표 11> "연령 한정 및 가족 운전자 한정운전 특별약관"에 대한 인식도

구분	N (명)	항목별 질문(%)			설명 의무 필요성 인식도		
		정답률	오답률	모르겠음	평균	표준편차	F/유의확률
일반인	376	31.6	55.1	13.3	4.66(a)	0.697	21.836** / .000**
보상실무자	220	38.2	53.6	8.2	4.52(a)	0.914	
보험설계사	294	73.5	24.1	2.4	4.15(b)	1.354	
전체	890	47.1	44.5	8.4	4.46	1.032	

※ 항목별 질문에서 정답률, 오답률, 모르겠음의 비율은 해당 집단내의 비율을 나타냄.

※ \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

※ a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

이러한 상황을 반영하여 “기명피보험자 ‘갑’이 자동차보험 가입 시 ‘가족 운전자 한정운전 특별약관’에 추가 가입한 경우 해당 자동차보험에서 운전이 가능한 ‘가족으로 볼 수 없는 사람은?’이라는 질문을 하였다. 보기 문항으로는 “① 별거 중인 기명피보험자 ‘갑’의 배우자, ② 별거 중인 기명피보험자 ‘갑’의 장인, ③ 동거 중인 기명피보험자 ‘갑’의 형제, ④ 동거 중인 기명피보험자 ‘갑’의 며느리, ⑤ 모르겠음”과 같은 보기 문항을 제시하였다.

분석결과, 일반인의 정답률은 31.6%, 오답률과 ‘모르겠음’의 비율은 각각 55.1%와 13.3%로 나타나 일반인 집단의 68%가량이 연령 한정 및 가족 운전자 한정운전 특별약관에 대해 제대로 이해하지 못하거나 모르고 있는 것으로 나타났다. 그러나 보험설계사 집단의 정답률은 73.5%로서 상대적으로 높은 이해도를 나타내고 있었다.

연령 한정 및 가족 운전자 한정운전 특별약관에 대해 보험계약 체결 시 설명이 필요한지에 대한 설문 문항에서 일반인 집단의 평균은 4.66(a), 보상실무자 집단의 평균은 4.52(a)로 보험설계사 집단의 평균인 4.15(b)와 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

이것은 보험상품을 직접 판매하는 보험설계사는 보험사고 시 보상이 가능한 운전자 한정 특약에 대해 일반인과 보상실무자보다 인식도가 높은 데 비해, 일반인과 보상실무자는 인식도가 낮은 것으로 분석하였다.

그리고 보험사고 발생 시 보상 여부에 대해서 다루어야 하는 일반인과 보상실

무지는 설명이 필요하다고 생각하는 반면 보험상품을 직접 판매하는 보험설계사 집단은 해당 사항은 보험상품 판매에는 직접적인 연관이 적다고 생각하는 것으로 분석하였다. 실제 자동차보험 표준약관에서 사용하는 ‘가족<sup>60)</sup>의 개념과 일반인이 생각하는 ‘가족의 개념이 달라 오해의 소지가 충분하기 때문에 해당 특별약관을 부가하는 경우 보험회사는 이에 대한 설명의무를 부담하는 것으로 보아야 한다.

따라서 ‘연령 한정 및 가족 운전자 한정운전 특별약관에 대한 사항은 대다수 일반인이 제대로 이해하지 못하거나 알지 못하는 사항으로서 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항으로서 이미 널리 알려진 사항으로 볼 수 없는 것으로 판단하였다.

#### 4. 자동차보험의 주요 담보별 설명의무 이행 필요성에 대한 인식도

자동차보험 표준약관은 ‘대인배상Ⅰ’, ‘대인배상Ⅱ’, ‘대물배상’, ‘자기신체사고’, ‘무보험 자동차에 의한 손해’, ‘자기 차량 손해’의 6가지 보장 종목과 연령 한정 특별약관 등과 같은 다양한 특별약관으로 구성되어 있다. 자동차보험이 의무보험과 임의보험이 혼합되어 있고, 모든 손해보험회사가 표준약관을 사용하면서 대부분의 보험약관이 같거나 비슷하고, 1년마다 반복적으로 동일·유사한 계약을 체결하기 때문에 설명의무의 대상이 되는 범위를 정하기는 쉽지 않다.

따라서 자동차보험 약관에서 설명이 필요하다고 느끼는 내용이 무엇인지 확인하기 위하여 10가지의 주요 항목을 제시한 후 “다음 자동차보험의 약관 내용 중 보험설계사로부터 설명 듣기를 희망하는 정도를 선택해 주세요”라는 설문을 리커트 척도 5점으로 제시하였다.



60) 자동차보험 약관에서 사용하는 ‘가족이란 ① 기명피보험자의 부모와 양부모, 계부모(부모의 사실혼 관계 배우자 제외), ② 기명피보험자의 법률상 배우자의 부모 또는 양부모, 계부모(부모의 사실혼 관계 배우자 제외), ③ 기명피보험자의 법률상의 배우자 또는 사실혼 관계에 있는 배우자, ④ 법률상의 혼인 관계에서 출생한 자녀, 사실혼 관계에서 출생한 자녀, 양자 또는 양녀, 계자녀(사실혼 관계 배우자의 자녀 제외), ⑤ 기명피보험자의 며느리 또는 사위, 계자녀(사실혼 관계 배우자의 자녀 제외)의 배우자로 정하고 있다.

<표 12> "주요 담보별·집단별 설명의무 이행 필요성"에 대한 인식도

구분	일반인		보상실무자		보험설계사		전체			
	376		220		294		890			
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	F	유의 확률
① 대인배상 I, II	4.28(a)	0.746	4.03(b)	0.888	4.05(b)	0.929	4.15	0.853	8.776**	0.000**
② 대물배상	4.26(a)	0.774	4.02(b)	0.909	4.09(a,b)	0.907	4.14	0.859	6.433**	0.002**
③ 자기신체사고	4.31(a)	0.745	4.07(b)	0.857	4.16(a,b)	0.951	4.20	0.850	5.981**	0.003**
④ 무보험자동차상해	4.24(a)	0.776	4.04(b)	0.862	4.11(a,b)	0.931	4.14	0.854	4.147*	0.016*
⑤ 자기차량 손해	4.29(a)	0.750	4.05(b)	0.877	4.01(b)	1.014	4.14	0.884	9.698**	0.000**
⑥ 과실비율	4.14(a)	0.913	3.52(b)	1.083	3.52(b)	1.083	3.80	1.095	33.533**	0.000**
⑦ 보험료 할인·할증	4.21(a)	0.866	3.90(b)	0.904	3.84(b)	1.050	4.01	0.954	14.750**	0.000**
⑧ 음주·무면허	4.21(a)	0.902	3.89(b)	1.016	3.97(b)	1.046	4.05	0.989	9.246**	0.000**
⑨ 운전자 제한특약	4.27(a)	0.804	4.10(a)	0.881	4.16(a)	0.929	4.19	0.868	3.065*	0.047*
⑩ 자동차 교체·양도	4.00(a)	0.980	3.84(a)	1.006	3.85(a)	1.077	3.91	1.021	2.534	0.080
전체	4.22(a)	0.689	3.94(b)	0.769	3.98(b)	0.798	4.07	0.757	12.787	0.000**

\* \*p < 0.05, \*\*p < 0.01

\* a, b : 같은 문자는 통계적으로 유의한 차이가 없음.

\*  음영처리 부분은 상위 3항목  빗금처리 부분은 하위 3항목임.

분석결과 보상실무자 집단(3.94)과 보험설계사 집단(3.98)보다 일반인 집단(4.22)이 전체적으로 설명 필요성을 높게 인식하고 있었다. 주요 10개 항목 중에서 일반인 집단은 '자기신체사고(4.31)', '자기 차량 손해(4.29)', '대인배상 I·II(4.28)'의 순으로 설명 필요성을 높게 인식하고 있었으며, '보험료 할인·할증(4.21)', '음주·무면허(4.21)', '과실비율(4.14)', 그리고 '자동차 교체·양도(4.00)' 항목이 하위 4항목으로 설명 필요성을 낮게 인식하고 있었다. 보상실무자 집단에서는 '운전자 제한 특약(4.10)', '자기신체사고(4.07)', '자기 차량 손해(4.05)'가 상위 3항목으로 나타났으나, '음주·무면허(3.89)', '자동차 교체·양도(3.84)', '과실비율(3.52)'이 하위 3항목으로 나타났다. 보험설계사 집단은 '자기신체사고(4.16)', '운전자 제한 특약(4.16)', '무보험자동차상해(4.11)'가 상위 3항목으로 나타났으나 '자동차 교체·양도(3.85)', '보험료 할인·할증(3.84)', '과실비율(3.52)'가 하위 3항목으로 나타났다.

특히, '자기신체사고' 항목은 세 집단 모두에서 설명 필요성을 높게 인식하고 있었으며, '자기차량손해'와 '운전자 제한 특약'은 각각 두 집단에서 설명 필요성

을 높게 인식하고 있었다. 반면, ‘과실비율과 ‘자동차 교체·양도’는 세 집단 모두에서 설명 필요성을 낮게 인식하고 있었으며, ‘보험료 할인·할증과 ‘음주·무면허’ 항목은 두 집단에서 각각 설명 필요성을 낮게 인식하고 있었다.

10개 항목 전체적으로 보상실무자 집단과 보험설계사 집단은 집단간 유의한 차이가 없었으나 일반인 집단과는 유의한 차이가 있었다. 그러나 ‘운전자 제한 특약은 상위종목으로 ‘자동차 교체·양도’는 하위종목으로 세 집단에서 공통으로 분류되었지만 세 집단 간 평균 차이는 유의하지 않았다.

또한 ‘대물배상, ‘자기신체사고’, ‘무보험자동차상해’의 3항목은 일반인 집단과 보상실무자 집단 간 평균 차이는 유의하였으나 보험설계사 집단과의 평균 차이는 각각 유의한 차이가 없었다.

결과적으로 주요 10개 항목 중 일반인 집단에서는 ‘대인배상 I·II’, ‘자기신체 사고’, ‘자기차량손해’를 설명 필요성이 높은 항목으로 인식하고 있으며, 이외에 보상실무자 집단에서는 ‘운전자 제한특약, 보험설계사 집단에서는 ‘무보험자동차 상해’를 추가로 설명 필요성이 높다고 인식하고 있었다. 반대로 ‘과실비율’, ‘보험료 할인·할증’, ‘음주·무면허’, ‘자동차 교체·양도’의 4항목은 설명 필요성이 낮은 항목으로 인식하고 있었다.

## VI. 맺음말

우리나라에서 자동차보험계약 건은 연간 2,150만여건에 달하는 보험상품으로서 손해보험회사의 주력상품 중 하나이다. 자동차보유자는 「자동차손해배상보장법」에 따라 보험에 가입해야 하고 이를 위반한 경우 300만원 이하의 과태료 처분을 받게 된다. 자동차보험은 보험 가입이 강제되는 의무보험과 임의보험이 혼합되어 있고 1년마다 보험계약을 갱신해야 하며, 같거나 유사한 보험계약을 반복 가입하는 특성 때문에 설명의무의 이행범위에 대한 논란은 지속되고 있다.

따라서 이 연구에서는 설문응답자를 일반인, 보상실무자, 보험설계사의 세 집단으로 구분하고, 1년마다 갱신되는 자동차보험계약을 체결할 때 집단별로 자동차보험 설명의무 이행에 필요한 적정시간과 실제 이행시간을 조사하였고, 설명의

무와 관련된 판결에서 거론되는 ‘자동차보험 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 별도의 설명 없이도 충분히 알 수 있는 사항인지의 여부를 확인하기 위해 최근 빈발하는 다섯 가지 유형에 대하여 일반인과 보험설계사, 그리고 보상실무자 집단의 자동차보험에 대한 이해도와 설명의무 필요성에 대한 인식도를 조사하였다. 그리고 자동차보험의 주요 10가지 항목에 대한 설명의무 이행 필요도를 조사하였다.

우선 자동차보험의 약관 설명의무 이행에 필요한 적정시간과 실제 이행시간에 대한 분석결과는 다음과 같다. 자동차보험계약 체결 시에 필요한 적정시간을 묻는 설문에서 일반인 집단은 17.50분, 보험설계사 집단은 18.65분으로 두 집단 간 유의한 차이는 없었으나 보상실무자 집단은 25.91분으로 가장 높게 나타났다. 이에 비해 실제 설명의무 이행시간은 일반인 집단 8.77분, 보상실무자 집단은 10.12분으로 나타나 두 집단 간 유의한 차이는 없었으나 보험설계사 집단은 13.66분으로 가장 높게 나타났다. 그리고 보험설계사 집단이 인식하는 적정시간과 실제 이행시간의 차이가 가장 작았으나 보상실무자 집단에서는 가장 크게 나타났다. 전체적으로 실제 설명의무를 이행한 시간(10.72분)이 설명의무 이행에 필요한 적정시간(19.96분)보다 현저히 낮아 자동차보험과 관련된 분쟁원인 중 하나가 될 수 있으며, 자동차보험계약 체결 시에 더욱 많은 설명시간이 필요한 것으로 분석하였다.

자동차보험 가입경력이나 자동차 운전경력이 낮을수록 설명의무 이행에 필요한 적정시간과 실제 이행시간 모두 높을 것으로 예상하였다. 그러나 자동차보험 가입경력이나 운전경력이 낮을수록 설명의무에 필요한 적정시간은 모두 높게 인식했으나 실제 설명의무 이행시간은 가입경력 또는 운전경력에 따른 차이가 없는 것으로 분석되었다.

자동차보험 약관의 교부 및 설명의무 이행도 조사에서 ‘보험약관 전달’, ‘청약서 부분 전달’, ‘자필서명 이행’의 세 가지 항목에서는 세 집단 간 유의한 차이가 없었으나, ‘중요한 내용 설명의무 이행’항목은 세 집단 간 유의한 평균 차이를 나타났다. 특히 보험설계사 집단의 평균(3.72 c)보다 보상실무자 집단의 평균(3.02 b)이 현저하게 낮아 일선 보상현장에서 보상실무자 집단은 설명의무의 이행이 더욱 필요하다고 인식하고 있는 것으로 판단하였다.

자동차보험의 개별 항목별 설문 조사에 대한 분석결과는 다음과 같다. 첫째, ‘사고 발생 조치의무 위반 시 보상의 내용을 충분히 이해하고 있는지에 대한 설문 문항에서는 일반인 집단의 이해도(34.8%)는 보험설계사 집단(52.4%), 보상실무자 집단(52.7%)에 비해 낮게 나타났다. 설명의무 필요성에 대한 인식도는 보험설계사 집단의 평균은 3.69(c)로 가장 낮게 나타났으나 보상실무자 집단은 3.99(b), 일반인 집단은 4.50(a)으로 나타나 세 집단 모두 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 즉 일반인은 설명 필요성을 가장 높게 인식하고 있었으며, 보험설계사는 가장 낮게 인식하고 있었다. 따라서 사고 발생 조치의무 위반 시 보상과 관련된 조항은 2018년과 2020년 두 차례에 걸쳐 사고부담금이 신설되거나 변경되어 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항’이라거나 이미 널리 알려진 사항으로 볼 수 없는 것으로 판단하였다.

둘째, ‘자동차 양도 및 교체 시의 자동차보험계약에 대한 이해도 조사에서 일반인 집단(26.6%)과 달리 보험설계사 집단(53.7%)과 보상실무자 집단(56.4%)은 모두 상대적으로 높게 나타났다. 설명의무 이행 필요성에 대한 인식도에서 일반인 집단과 보상실무자 집단의 평균은 각각 4.35(a), 4.15(a)로 보험설계사 집단의 평균인 3.83(b)보다 높게 인식하고 있었다. 따라서 자동차 양도·교체 시의 약관 조항은 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항’으로서 이미 널리 알려진 사항으로 볼 수 없는 것으로 분석되었다. 이는 ‘자동차 양도 시 보험계약에 대한 설명의무를 부정한 판결<sup>61)</sup>과 상반된 결과이다.

셋째, ‘음주운전 사고 시의 보상에 대한 이해도는 일반인 집단의 이해도(26.9%)가 보험설계사 집단의 이해도(51.7%)나 보상실무자 집단의 이해도(55.9%) 보다 상대적으로 낮게 나타났다. 설명의무 필요성에 대한 인식도는 보상실무자 집단은 4.08(b), 보험설계사 집단은 3.92(b)로 인식한 데 반해 일반인의 평균은 4.36(a)으로 통계적으로 유의한 차이를 나타냈으며, 일반인은 매우 높게 나타났다. 따라서

61) 피보험자동차를 양도하였으나 자동차에 관한 등록 명의를 변경하지 않은 상태에서 자동차를 운전하다가 교통사고를 일으킨 사고에서 “보험기간 중에 피보험자동차를 양도한 경우에는 보험계약으로 인하여 생긴 보험계약자 및 피보험자의 권리와 의무는 피보험자동차의 양수인에게 승계되지 아니한다”는 약관조항은 비록 약관에 정해진 사항이라 하더라도 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 보험계약자가 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있었던 사항이거나 이미 법령에 정해진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 사항이라면 보험자에게 보험약관의 명시설명의무가 없다고 판시하였다(대법원 2007. 4. 27. 선고 2006다87453 판결).

음주운전 사고 시의 보상과 관련된 조항은 최근 음주운전 사고 시의 처벌 및 사고부담금의 강화 등의 변경 등과 함께 고려할 때 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항으로서 이미 널리 알려진 사항으로 볼 수 없는 것으로 분석하였다. 이는 ‘음주운전’과 유사한 사고부담금 제도가 적용되는 ‘무면허 운전 시 보상에 대한 설명의무를 부정한 판결<sup>62)</sup>과 상반된 결과이다.

넷째, ‘개인용 자동차보험의 유상운송 면책특별약관에 대한 일반인 집단과 보험설계사 집단의 이해도는 각각 56.1%와 57.1%로서 보상실무자 집단의 응답률 73.6%와는 큰 차이를 보였다. 즉 일반인 집단의 44%가량은 개인용 자동차보험의 유상운송 면책특별약관에 대해 제대로 이해하지 못하고 있거나 모르는 것으로 나타났다. 그리고 개인용 자동차보험의 유상운송 면책특별약관에 대한 설명의무 필요성에 대한 인식도에서 일반인 집단은 4.41(a), 보상실무자 집단은 4.34(a)를 나타내어 유의한 차이가 없었으나 보험설계사 집단의 평균은 3.87(b)로서 두 집단과 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 따라서 자동차보험의 유상운송 면책특별약관 조항은 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항으로서 이미 널리 알려진 사항으로 볼 수 없는 것으로 분석되었다. 이는 ‘비사업용 자동차의 유상운송 면책약관에 대한 설명의무를 부정한 판결<sup>63)</sup>과 상반된 결과이다.

다섯째, ‘연령 한정 및 가족 운전자 한정운전 특별약관 항목에 대한 일반인 집단의 이해도는 31.6% 수준으로 매우 낮았다. ‘연령 한정 및 가족 운전자 한정운전 특별약관 항목의 설명의무 이행 필요성에 대한 인식도에서 일반인 집단은 4.66(a), 보상실무자 집단은 4.52(a)를 나타내어 유의한 차이가 없었으나 보험설계사 집단의 평균은 4.15(b)로 나타나 두 집단과는 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 따라서 연령 한정 및 가족 운전자 한정운전 특별약관 항목 조항은 해당 약관에 대한 일반인 집단의 이해도가 낮고 설명의무 이행 필요성에 대한 인식도가 높아 ‘거래상 일반적이고 공통된 사항으로서 이미 널리 알려진 사항으로 볼 수

62) 회사 소유의 화물자동차를 운전하다가 교통사고를 일으킨 사고에서 어떤 면허를 가지고 피보험자 자동차를 운전해야 무면허운전이 되지 않는지의 여부는 보험회사의 무면허 운전시 보상하지 않는다는 면책약관의 설명의무의 범위에 포함되지 않는다고 판시하였다(대법원 2000. 5. 30. 선고 99다 66236 판결).

63) 비사업용자동차로 보험에 가입한 차량을 계속적 또는 반복적으로 유상운송행위에 교통사고가 발생한 사안에서 비사업용 자동차를 유상운송 목적으로 사용하는 경우에 발생한 사고는 보상하지 않는다는 면책조항은 자동차종합보험 보통약관에서 일반적이고 공통된 사항으로서 보험자의 설명을 요할 정도의 중요한 것이라고 보기도 어렵다고 판시하였다(대법원 1992. 5. 22. 선고 91다36642 판결).

없는 것으로 분석하였다. 이는 ‘가족 운전자 한정운전 특별약관에 대한 설명의무를 이행해야 한다는 판결<sup>64)</sup>과 같은 결과를 나타냈다.

자동차보험의 주요 10가지 항목 중 일반인 집단에서는 ‘대인배상Ⅰ·Ⅱ’, ‘자기 신체사고’, ‘자기차량손해’를 설명 필요성이 높은 항목으로 인식하고 있으며, 이외에 보상실무자 집단에서는 ‘운전자 제한 특약’, 보험설계사 집단에서는 ‘무보험자 동차 상해를 추가로 설명 필요성이 높다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 반대로 ‘과실비율’, ‘보험료 할인·할증’, ‘음주·무면허’, ‘자동차 교체·양도’의 4항목은 설명 필요성이 낮은 항목으로 인식하고 있었다. 이에 따라 자동차보험의 주요 항목 중 반드시 설명해야 할 항목과 설명하지 않아도 될 항목에 대해 개략적으로나마 구분할 수 있었다.

설문 조사를 통한 실증연구에도 불구하고 이 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째, 스마트폰을 기반으로 한 모바일 설문 조사 방식으로 진행하면서 연구설계 단계에서 구분한 세 집단 간 응답률이 각각 달라 집단 간 평균 차이를 비교하는 데에 일정 부분 통계의 왜곡이 발생할 수 있다. 즉 세 집단 모두 표본수를 각각 500명으로 정하여 설문지를 온라인 배포하였으나 설문에 응답한 집단의 크기가 달라 조화평균을 사용하였음에도 불구하고 적절한 비교가 이루어지지 않았을 수 있다. 둘째, 보상실무자 집단은 보험 종목의 종류에 따라 해당 보험상품에 대한 전문성이 달라질 수 있으나 보험 종목에 대한 구분 없이 같은 집단으로 분류하면서 실제 자동차 보상업무를 수행하지 않는 보상실무자가 다수 포함되었을 수 있다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구가 일반인 집단과 보상실무자 집단, 그리고 보험설계사 집단 간 자동차보험 상품에 대한 이해도와 자동차보험의 주요 항목에 대한 설명의무 필요성에 대한 인식의 차이를 비교하였다는 데 그 의의가 있다. 그리고 자동차보험 분야에서 자주 발생하는 분쟁유형을 조사한 다음 각각의 분쟁유형별로 실제 얼마나 정확하게 인식하고 있는지와 각각의 집단별로 설명의무 이행 필요성에 대한 인식도를 확인함으로써 판례에서 정하고 있는 ‘거래

64) 기명피보험자의 남동생의 사실혼 배우자가 운전 중 발생한 교통사고에서 보험계약자가 보험약관의 내용을 충분히 잘 알고 있는 경우에는 그 약관내용을 설명할 의무가 없지만 가족운전자 한정운전 특별약관은 보험자의 면책과 관련된 중요한 내용으로서 일반적으로 보험자의 구체적이고 상세한 명시설명 의무의 대상이라고 판시하였다(대법원 2003. 8. 22. 선고 2003다27054 판결).

상 일반적이고 공통적인 것으로서 이미 널리 알려진 사항을 확인하였다는 점에서도 의의가 있다. 하지만 자동차보험계약을 체결하는 과정에서 ‘일반적이고 공통적인 사항인지에 대한 판단은 평균적인 일반인의 시각으로 해야 하기 때문에 이 연구의 실증 자료에 전적으로 의존할 수는 없으나 실증조사 결과를 토대로 규범적 판단에 대한 일정 수준의 기준을 제공할 수 있을 것이다.

다만, 자동차보험계약 체결 시 설명의무 이행시간이 설명의무 이행에 필요한 적정시간보다 현저하게 부족한 상황을 개선하기 위한 대안을 제시한다면, 자동차보험계약의 전체적인 내용이나 개별 특별약관은 보험설계사 등이 설명하고, 표준약관에 제시된 공통적인 사항은 인터넷 기반의 상품설명으로 보완하는 방법이 현실적인 방안이 될 수 있을 것이다. 특히 보상실무자 집단이 설명의무 이행에 필요한 적정시간을 보험설계사 집단보다 매우 높게 인식하고 있다는 점에서 빈발하는 분쟁유형별로 사고사례를 상황극 형태로 알기 쉽게 구성하여 인터넷 등 다양한 방식으로 배포한다면, 보험소비자의 접근성이나 이해도도 높아질 것이다.

또한 「보험업법」 제128조의4 제1항 및 「보험업법시행령」 제71조의6에 의거하여 보험요율산출기관인 보험개발원에서 실시하는 보험약관 이해도 평가<sup>65)</sup>를 개편하여 기존의 평가기준인 명확성, 평이성, 간결성, 소비자 친숙도 외에 개별 약관내용에 대한 ‘이해도’를 추가로 평가하는 방안을 제시한다. 모든 보험상품의 내용을 평가할 수는 없으므로 많은 보험소비자들이 가입하고 표준화 되어있는 실손의료보험이나 자동차보험의 주요보장 내용이나 면책사항과 특별약관에 대한 내용 이해도를 평가하여 표준약관 개정이나 법원의 판결에 참고할 수 있도록 하는 것도 방법이 될 수 있을 것으로 판단된다.

2021년 3월 「금융소비자 보호에 관한 법률」의 시행을 앞두고 금융상품에 대한 설명의무 위반 시 그 제재조치가 강화되고 있는 만큼, 향후 화재보험이나 배상책임보험 등과 같이 일반인들이 일상적으로 널리 가입하는 보험상품 등에 대해서도 항목별로 보험자의 설명의무의 범위에 대한 연구가 지속되기를 기대한다.

65) 자동차보험에 대한 약관이해도 평가는 2차, 7차, 11차, 15차, 19차 평가시에 이루어졌다. 평가원칙은 명확성(44점) 6개 세부항목, 평이성(33점) 6개 세부항목, 간결성(15점) 2개 세부항목으로 이루어져 있으나 보험약관의 내용 자체의 실제 이해도보다 평가원칙에 제시된 항목을 충족하는지의 여부로 평가한다.

## 참고문헌

### [국내 서적]

- 김은경, 「보험계약법」, 보험연수원, 2016.
- 박세민, 「보험법」 제3판, 박영사, 2015.
- 박세민, 보험법, 박영사, 2015.
- 성대규, 「한국 보험업법」, 도서출판 두남, 2012.
- 송호신, “보험약관의 교부 설명의무”, 「법학연구」 제37집, 2010.
- 양승규, 「보험법」 제3판, 삼지원, 1999.
- 장덕조, 「보험법」 제3판, 법문사, 2016.
- 장덕조·한창희, 「보험법 판례연구집」, 법영사, 2010.
- 한창희, 「보험법」, 국민대학교 출판부, 2011.

### [국내 논문]

- 김선정, “약관에 없는 사항에 대한 설명의무”, 「월간 생명보험」, 2014년 12월호
- 김은경, “보험자의 설명의무에 대한 재고”, 「상사판례연구」 제20권 3호, 한국상사판례학회, 2007.
- 김창호, “실손의료보험 보상한도 원상회복 조정 결정 고찰, 소비자분쟁조정위원회 조정결정문을 중심으로” 「금융법연구」 제10권 제2호, 2013.
- 김현무, “보험자의 보험약관 설명의무의 범위”, 「경영법률」, 제19집 제2호, 2009.
- 김현록, “보험자의 보험약관 설명의무와 그 새로운 입법안”, 「상사판례연구」 제26집 제1권, 한국상사판례학회, 2013.
- 김화중, “보험소비자 보호법제의 주요 쟁점; 최근의 보험실무상 현안을 중심으로”, 「월간 손해보험」, 손해보험협회, 2016년 4월호
- 김호신, “최근 판례분석을 통한 보험약관 설명의무 범위의 재검토”, 「상사판례연구」, 제29집 제4권, 한국상사판례학회, 2016.

- 맹수석, “보험약관의 법적 쟁점과 최근 법원 판례의 검토”, 충남대학교 「법학연구」 제 27권 제1호, 한국상사판례학회, 2016.
- 박세민, “보험자 설명의무 및 약관설명 의무의 내용분석과 개정방향에 관한 연구”, 「상사 판례연구」 제28집 제1권, 2015.
- 박은경, “표준약관조항은 보험자의 약관설명 의무 면제사항인가? : 법원 2013. 06. 28. 선고 2012다 107051 판결”, 「법학연구」 제52집, 2013.
- 유영일, “무보험자동차 상해보험의 보험금 산정기준과 보험약관의 명시설명 의무: 대상판결 대법원 2004.4.27. 선고, 2003다7302판결”, 「상사판례연구」, 제17집, 한국상사판례학회, 2004.
- 원일연, “금융소비자보호법 제정이 보험계약자 보호에 미치는 영향 연구, 금융소비자보호법과 보험업법의 비교분석을 중심으로”, 「서강법률논총」 제9권 제3호, 2020.
- 이성남, “2010년 개정 보험업법에 관한 고찰”, 「보험법연구」 제4권 제2호, 2010.
- 이진수, “보통 보험약관 설명의무의 대상과 그 예외에 관한 고찰”, 「법과 기업연구」 제4권 제2호, 2014.
- 이현열, “개정 표준약관 개관”, 「보험법연구」 제4권 제1호, 2010.
- 임동섭 “실손의료보험의 보험약관 설명의무에서 일반적으로 널리 알려진 사항의 범위에 대한 연구”, 「아주법학」 제11권 제3호, 아주대학교 법학연구소, 2017.
- \_\_\_\_\_, “제3보험의 보험약관 설명의무에서 ‘이미 널리 알려진 사항의 인식에 대한 연구’, 「법학연구」 제28권 제4호, 충남대학교 법학연구소, 2017.
- 장덕조, “약관설명 의무와 법령에 규정된 사항”, 「상사판례연구」 제26집 제1권, 한국상사판례학회, 2013.
- 전우현, “자동차종합보험 약관 설명의무의 범위에 관한 검토”, 「상사판례연구」 제18호 제4권, 한국상사판례학회, 2005.
- 한창희, “정보비대칭하에서의 보험자의 정보제공의무”, 「법학논총」 제23권 제2호, 2011.

**[인터넷 자료]**

금융위원회(www.fsc.go.kr) 입법예고 자료

보험개발원(www.kidi.or.kr) 통계자료

<Abstract>

## A Study on the Scope of Duty of explain the Motor Vehicle Insurance Policy

Lim, Dong Sup\* · Kim, Young Jun\*\*

The importance of explaining the motor vehicle insurance terms and conditions may differ from other products because motor vehicle insurance is mandatory and all insurance companies sell the same or similar motor vehicle insurance and the insurance policy is repeated every year. The Commercial Act and the Act on the Regulation of Terms and Conditions require an explanation of "important matters," but there is no specific mention of what is "important." The court's ruling denies the obligation to explain "what is already widely known to the public as common and common in insurance transactions," and disputes related to the obligation to explain continue. The survey was conducted in three groups of ordinary people, claim adjusters, and insurance solicitor to demonstrate that 'it is common and common in the transaction' in automobile insurance. The appropriate time required to explain the terms and conditions of automobile insurance was 19.96 minutes on average, much higher than the average 10.72 minutes, which generally required more time to explain. The time required for explanation was different depending on the experience of car insurance or driving experience, but the actual explanation time was not related to that experience. Although there were no significant differences between groups in 'delivery of insurance terms', 'delivery of subscription copies' and 'fulfillment of self-written signatures', 'fulfillment of important content' was recognized by the group of insurance planners at the highest level and the group of compensation workers at the lowest level. In addition, the public's awareness of the

---

\* Associate Professor, Dept. Health Administration in Gwangju Health University. The Ph. D. of Finance and Insurance.

\*\* The Ph.D. Student in Dept. of Finance and Insurance, Jeonju University.

five major types of disputes, namely 'compensation for violation of the obligation of action in the event of an accident', 'contract for transfer or sale of a motor vehicle', 'compensation for drunk driving accidents', 'paid transportation immunity terms and conditions of personal motor insurance', and 'age limit and family limit driving' was lower, and the public group was more aware of the need for explanation than the insurance planner group.

**Key Words** : Automobile Insurance, Insurance Policy, Duty of Explain.  
Duty of Issue. Significant matters.

