

화재 현장 조사 유감(有感)

손 명 식

〈세종손해사정(주) 상무이사, 손해사정인〉

보험 회사로 부터 전송된 보험 청약서를 접수하고 현장 조사 기본 장비가 갖추어진 큰 가방을 챙겨서 화재 현장에 도착, 우선은 계약자를 만나 신분을 밝힌 후 위로의 말과 함께 사고 발생 경위와 아울러 대략적인 피해 상황을 청취하게 된다. 청약서 내역에 의거 현장 조사를 시작하다 보면 청약서상에 명기된 내역과 현장 상황이 딱맞아 떨어지지 않는 경우가 많이 발생되고 있는 점을 볼 수 있다.

보험을 어떻게 가입하셨습니까? 왜요? 계약자는 다소 의아하다는듯이 반문한다. 청약서에 기록된 내용에 의하면 보험 계약된 건물은 철근 콘크리트조 슬라브층 평가건 1백평 1동으로 되어 있는데, 실측하여 보니 건물 평수도 1백25평 정도로 크고 일부가 2층으로 건축되어 있으며, 본건물에 붙여지은 목조 가건물은 물론 벽돌로 지은 창고 건물도 있는데 어떻게 된 건가요? 글썄요?!

보험에 가입할 당시의 상황과 조금도 틀리지 않는데요!

그러면 계약 당시 이 청약서를 직접 작성하셨나요?

물론이죠!

그때 보험 회사에서 나오신 분과 상의해서 제가 직접 썼습니

다.!

무엇이 잘못됐나요?

바짝 다가서면서 질문한다. 그러면, 그때 가건물 부위라든가 옆에 붙여지은 창고 부위도 함께 보험에 가입하신 것인가요?

잘 모르겠는데……

아무튼 저는 저희 공장 건물은 이것이 전부이니까 다든 것으로 생각되며, 그때 보험 회사에서 나오신 분도 그렇게 생각하신 것 같던데요!

그런데 문제는 이 공장의 경우 화재는 본건물에 붙여 지은 창고에서 발생한 것이다.

미안한 말씀이지만 직접 작성하신 청약서 내역에서 보면 이 창고 건물은 빠져 있는 것 같은데 이에 대하여는 보험 회사의 판단이 있어야 될 상황입니다.

이쯤되면 분위기는 반전되며 현장 조사를 계속 진행시키기가 여간 곤혹스러운 일이 아닐 수 없게 된다. 현장 조사를 마무리 짓기 위하여 무거운 마음으로 여러 상황 조사는 하고 있지만 제발 시끄러운 민원이라도 발생되지 않았으면 좋겠다는 마음만이 간절해지는 순간이다.

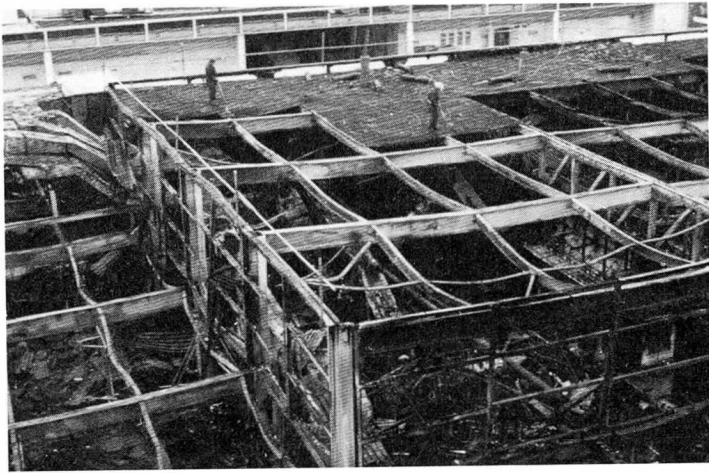
이와 같은 경우 면책 처리가 십중 팔구이지만 여러 상황이 참작되고 계약자의 부모 의사가 존중

되어 부책 처리도 배제할 수 없는 상황이 전개되기도 한다. 그러나 결론이 어떻게 처리되었건간에 이와 같은 일이 발생되면 보험자와 계약자 사이에는 눈에 보이지 않는 불신감이 남게 된다. 보험의 궁극적인 목적은 만족할 만한 보상이 이루어졌을 때 있다고 본다.

여기에서 만족할 보상이란 참뜻은 보험자 입장에서 보면 정확히 판단하여 인수한 물건에 대하여 약관에 따라 정상적으로 보상을 하고, 마찬가지로 계약자측도 발생한 손해를 약관에 따라 정당하게 지급받겠다는 의미로 해석할 수 있다. 그러나 화재 현장 조사를 하다보면 이와 같이 만족스러운 상태가 아닐 때가 많다. 이유는 청약서 내용이 실제 현장 상황과는 많은 차이가 있어 보험자는 청약된 내용대로 정확히 조사하여 보상하려 하고 계약자는 청약서 내용보다는 실제 현장 상황의 유리한 입장에서 해결되기를 원하기 때문이다.

그러면 왜 이와 같은 일이 자주 발생되는 것일까!

보험 계약 체결 당시 계약자는 앞뒤를 생각하지 않고 또는 보험 상식이 없는 상태에서 미흡한 내용으로 청약하고, 모집 사원중 일부는 보험 가입의 필요성만을 강



조하여 보험 체결만을 유도할 뿐 이후 사고로 인한 보상 문제에 관련된 제반 사항 특히, 미흡한 청약서를 작성함으로써 계약자에게 돌아갈 수도 있을 불이익한 점에 대하여는 정확한 이해를 시키지 않은채 계약을 성사시키기 때문이다. 더욱이 기업 보험이 아닌 가계성 보험 계약에 관련된 것일수록 이러한 현상이 두드러진다. 책임은 양측에 있다고 볼 수 있으나 냉철한 입장에서 관찰하여 보면 보험자측의 책임이 더 많지않나 생각된다.

그러면 대체적으로 어떠한 문제가 주로 발생되는가를 보면, 앞서 얘기한 것과 같이 본건물에 붙여 지은 부속 건물이라든가, 가건물 상태의 것이 부보된 것인지의 여부 (물론 인수 당시 구조에 따른 보험 요율 산정 관계로 확실히 구분된 상황을 제외하고)의 문제와 이와 관련하여 그 장소에 수용된 대상물의 인정 여부, 그리고 일부 보험 가입에 따른 비례 보상 문제 등을 꼽을 수 있을 것이다. 이 중에서 건물의 부속 건물을 보면 대체적으로 청약서상에 표기된 건물의 내용이 주된 구조의 주건물에

대한 면적 표시만 되어있는 것이 많아서 애매모호한 상황을 접하게 될 때가 있다. 물론 계약자의 청약 당시 부보 의사와 제반 상황을 따져 보아 보편적으로 그 부속 건물도 가액 평가에 포함시켜 산정 하지만 반드시 전부가 그렇지 않은 않은 특수한 상황의 것도 있기 때문에 문제가 되는 것이다.

앞서의 사례를 보더라도 목조 가건물은 고려할 사항이 아니더라도 증축된 창고 부위는 문제가 될 수도 있기 때문이다. 계약 당시 계약자는 본건물에 붙여서 증축한 창고 건물은 염두에 두지도 않은 채 주된 건물이 대략적으로 1백여 평 정도로 될 것이니까 그렇게 청약한 것이라고 주장하는 반면 보험자는 실측하여 본 결과 주된 건물이 청약서 내용과 같이 1백평이 되므로 창고 건물은 당초부터 보험계약에서 제외된 것이 아니냐는 의견을 내세워 서로간 의견이 대립되고 있는 것이다. 이렇게 되면 계약자의 청약 당시 상황을 추적하게 되고 모집 사원의 모집 경위도 확인해야 되는 등의 복잡한 양상이 진행되어 결국은 민원 또는 분쟁으로 확대되면서 보

험감독원에서의 출입이 잦아지게 된다. 현재 각 보험 회사에는 보험 인수와 관련한 위험관리 부서가 따로 있어 보험 인수 기술이 상당히 현대화되어 있으며, 홍보도 잘 되어 있고, 보험 계약 당사자들도 이제는 어느 정도 보험에 관한 지식이 높아진것 만은 사실이다. 그럼에도 불구하고 이와 같은 일이 시정되지 않고 지속적으로 야기되고 있는 이유는 어디에 있는 지? 오랜 세월 동안 화재 현장을 답사하여 손해 사정을 하면서 무수한 계약자와 함께 각 보험 회사 일선 영업 사원을 상대하여 보고 느끼는 경험은 앞서도 언급하였듯이 보험계약을 체결하는 과정에 있어서 보험 회사 직원은 의외로 그 보험 계약 체결 성사 여부에만 치중하고 그 체결 내용을 확정시켜 청약서를 작성하는 과정에 들어가는, 계약자로 하여금 꼼꼼히 검토시키는 과정이 별로 없다.

1960년대를 지나 1980년대를 거쳐오면서 보험 사업은 괄목할 만한 성장을 하여 왔지만 그 기반을 이루는 보험 청약서 작성 문제만은 아직도 미흡한 관습이 그대로 답습되고 있는 것 같다. 언제 썸이나 내용이 충실하게 반영된 청약서를 들고 가벼운 마음으로 현장 조사를 하게 될까하는 기대를 가져본다.

따르릉! "건물 옆에 붙어있는 집진실에서 화재가 났는데 청약서에는 표기가 되어있지 않아 보험 회사 직원이 한번 나와서 판단해야 될 상황인 것 같은데요?!" 본 원고를 쓰고 있는 사이 현장으로부터의 급한 구원 요청의 전화벨 소리다. ☹