

이슈
보고서

2021

03

해외 주요국의 대안적 보험분쟁해결제도

변혜원·손재희·정인영

머리말

보험은 아직 일어나지 않은 사건이 조건을 충족하면 보험금을 지급하는 상품이므로 다른 금융상품에 비해 보험회사와 보험계약자 간 분쟁이 발생할 여지가 많다. 또한 과거 보험회사의 양적 성장전략은 판매규모, 신고객 유치를 지나치게 강조함으로써 불완전판매, 소비자 불신 등 부작용을 초래한 것도 사실이다. 그러나 저성장·저금리 환경, 규제환경 변화, 소비자보호 강화 등으로 인해 국내 보험시장은 과거에 이루었던 급속한 양적 성장을 이루기는 어려울 것으로 예상된다. 따라서 보험산업에 있어서 보유계약 유지와 소비자 신뢰는 어느 때보다 중요해 졌으며, 이를 위해 소비자분쟁의 효과적 해결 또한 긴요해 졌다.

한편 소비자분쟁을 해결하기 위해 소송보다 시간과 비용이 적게 드는 대안적 분쟁해결(ADR)방식이 활용되고 있는데, 최근 「금융소비자보호법」이 시행되면서 금융 ADR의 하나인 금융감독원 분쟁조정위원회의 유효성을 높이는 방안이 논의되고 있다. 이에 보고는 주요국 보험시장의 대표적인 보험 ADR제도를 공평성, 투명성, 유효성 기준으로 정리하고 최신화하였다. 본 보고서가 우리나라 보험분쟁해결 제도개선을 위한 심화연구와 정책 마련에 기여할 수 있기를 기대한다.

마지막으로 본 보고서의 내용은 연구자 개인의 의견이며 우리원의 공식적인 의견이 아님을 밝혀 둔다.

2021년 3월

보험연구원 원장 안 철 경

목 차

| | |
|-----------------------|----|
| • 요약 | 1 |
| I. 서론 | 2 |
| II. 대안적 분쟁해결 | 4 |
| 1. 개념 | 4 |
| 2. 유형 | 5 |
| 3. EU의 ADR 원칙 | 7 |
| III. 주요국의 보험 ADR | 10 |
| 1. 영국 FOS | 10 |
| 2. 호주 AFCA | 21 |
| 3. 독일 보험 ombudsman 협회 | 33 |
| 4. 일본 금융 ADR | 43 |
| 5. 프랑스 LMA | 55 |
| 6. 미국 금융 ADR | 62 |
| IV. 맺음말 | 66 |
| • 참고문헌 | 69 |

표 차례

| | |
|--|----|
| 〈표 III-1〉 영국 금융상품별 분쟁 건수 및 비중(2019/20) | 12 |
| 〈표 III-2〉 영국 보험상품별 분쟁 건수 및 비중 | 13 |
| 〈표 III-3〉 영국 FOS 불만인정(Uphold) 비율(2019/20) | 16 |
| 〈표 III-4〉 호주 보험상품별 분쟁 비중 | 25 |
| 〈표 III-5〉 호주 AFCA 분쟁해결종결 건 중 신청자가 동의하거나 신청자에게 유리한 판정 비율 | 27 |
| 〈표 III-6〉 독일 보험상품별 분쟁 건수 및 비중(2019년) | 35 |
| 〈표 III-7〉 보험 ombudsman 협회 불만제기 성공률(Erfolgsquote): 보험회사 관련 분쟁 | 38 |
| 〈표 III-8〉 보험 ombudsman 협회의 접수분쟁 건수 | 39 |
| 〈표 III-9〉 보험 ombudsman 협회의 종결분쟁 건수 | 39 |
| 〈표 III-10〉 분쟁 금액의 분포 | 40 |
| 〈표 III-11〉 평균 분쟁해결기간: 보험회사에 대한 불만 건 | 41 |
| 〈표 III-12〉 프랑스 보험권역별 분쟁 비중(2019년) | 56 |
| 〈표 III-13〉 프랑스 보험상품별 분쟁 비중(2019년) | 57 |
| 〈표 III-14〉 LMA의 해결 결과 및 결정 수용률 | 59 |
| 〈표 III-15〉 LMA 접수분쟁 건수 | 60 |
| 〈표 IV-1〉 주요국 보험 ombudsman제도 비교 | 68 |

그림 차례

| | |
|--|----|
| 〈그림 II-1〉 갈등해결방법의 스펙트럼 | 4 |
| 〈그림 II-2〉 분쟁해결방식의 분류 | 6 |
| 〈그림 III-1〉 FOS의 민원 접수 및 처리 건수 | 18 |
| 〈그림 III-2〉 AFCA 이전 호주 금융 EDR기관 및 통합과정 | 23 |
| 〈그림 III-3〉 호주 업권별 분쟁신청 건수 및 분쟁 비중(2019/20) | 24 |
| 〈그림 III-4〉 AFCA 분쟁해결과정 | 32 |
| 〈그림 III-5〉 일본 금융 ADR제도의 적용 절차 | 50 |
| 〈그림 III-6〉 일본 손해보험협회 금융 ADR운영센터 체계 | 53 |
| 〈그림 III-7〉 일본보험업계 당해분쟁해결 신청 건수 및 당해 완료 건수 추이 | 53 |
| 〈그림 III-8〉 일본 생명보험협회와 손해보험협회 분쟁해결 결과 추이 | 54 |

대안적 분쟁해결(ADR: Alternative Dispute Resolution)은 과도한 비용과 시간 소모, 복잡한 사법절차 진입장벽 등 소송제도의 문제를 해소하기 위한 수단으로 주요국에서는 대표적인 분쟁해결 수단으로 자리잡고 있다. 최근 우리나라에서도 금융 ADR의 하나인 금융감독원 분쟁조정위원회의 유효성을 높이기 위해 분쟁조정위원회의 결정에 편면적 구속력을 도입하자는 논의가 이루어지고 있다. 이에 본고에서는 국내 ADR제도 개선을 위한 참고자료로 활용하기 위해 우리나라에 앞서 ADR제도가 활성화된 주요국(영국, 호주, 독일, 일본, 프랑스, 미국)의 보험(금융) ADR기관을 중심으로 그 현황 및 특징을 유럽위원회가 제시한 ADR의 네 가지 원칙 중 공평성, 투명성, 유효성에 기초하여 정리하였다.

조사 결과, 주요국의 보험 ADR기관은 규모나 지배구조 측면에서 차이가 있으나, 공통적으로 공평성과 투명성을 유지할 수 있는 방법을 마련하고 있다. 특히 공평성 확보의 핵심요소인 옴부즈만의 독립성과 전문성을 보장하기 위해 임기의 보장, 특정 자격요건 마련, 선임절차의 마련, 자문위원회 등 외부 위원회의 역할 등을 활용하고 있다. 한편, 옴부즈만의 효과적 운영을 위해 옴부즈만의 결정에 구속력을 부여하기도 하는데, 국가마다 구속력의 유무나 조건을 달리 하고 있다. 영국, 호주, 독일의 경우, 소비자가 옴부즈만의 결정에 동의할 경우 금융회사에게 편면적 구속력을 행사한다. 일본에서는 지정분쟁조정기관이 편면적 구속력을 행사할 수 있으나, 금융회사가 1개월 안에 소송을 진행할 경우 그 효력을 상실하여 금융회사의 재판청구권을 침해하지 않도록 하고 있다. 프랑스 LMA의 경우에는 옴부즈만의 결정이 양 당사자 모두에게 구속력을 갖지 않는다.

본고는 6개 국가의 ADR제도에 대한 현황과 성과를 확인하였다. 향후 연구를 통해 ADR제도의 역사적 배경, 사법제도와의 관계 등을 검토한다면 조금 더 입체적이고 충분한 분석을 할 수 있을 것으로 기대한다.

I

서론

- 최근 금융소비자보호법 시행을 계기로 금융감독원 분쟁조정위원회의 유효성을 높이는 방안을 활발히 논의하고 있음¹⁾
 - 금융소비자보호법(제42조)은 소비자가 조정을 신청한 2천만 원 이하의 분쟁사건에 대해서는 조정절차 완료 전에 금융회사 등이 법원에 소송을 제기할 수 없도록 함
 - 2020년 8월, 2,000만 원 이하의 금융분쟁 건에 대해서 금융감독원 분쟁조정위원회 결정에 편면적 구속력을 부여하는 내용을 담은 「금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안」이 제출됨²⁾
- 금융분쟁을 효과적으로 해결할 수 있는 방법을 찾기 위한 논의가 꾸준히 이루어져 왔고, 이를 위해 해외 대안적 분쟁해결(ADR: Alternative Dispute Resolution)제도를 검토한 연구들이 있었음
 - 금융분쟁해결을 다룬 연구들은 주로 해외 ADR의 법적 근거나 분쟁해결 처리과정에 초점을 둬³⁾
- 각국의 금융 ADR제도는 법체계나 관행의 역사에 따라 다른 특징을 가짐에도 불구하고, 각 제도의 차이를 일목요연하게 정리한 사례는 찾아보기 어려움
 - 해외 주요국 사례를 깊이 있게 다룬 경우가 있으나, 일관된 항목을 가지고 체계적으로 정리한 경우는 드물
 - 많은 경우 영국의 금융서비스오부즈만(FOS)의 사례를 비중 있게 다루고 있으나, 각국의 대표 금융 ADR은 매우 다른 특징을 가짐
- 이에 본고는 주요국 보험시장의 대표적인 ADR제도를 공정성, 투명성, 유효성 기준으로

1) 금융위원회의 설치 등에 관한 법률에 있었던 금융분쟁조정기구에 대한 조항은 금융소비자보호법(제2절, 금융분쟁의 조정)에 포함되었음

2) 이용우 의원 등 10인, 제2102904호(2020. 8. 12)

3) 한국금융소비자학회(2018); 금융소비자연맹(2018); 박철규(2012); 황승태·계인국(2016); 박선영·권오경(2015); 김명아·고동원·양만식(2012)

명료하고 체계적으로 정리하고 최신화하여 향후 국내 보험분쟁해결체계의 평가 및 개선책 마련을 위한 심화연구의 기초를 제공하고자 함

- 본고는 금융 ADR제도 논의 시 가장 많이 언급되는 영국을 비롯하여 보험시장의 규모 및 역사 등을 고려하여 미국, 일본, 독일, 프랑스 시장을 검토함
- 아울러 최근 금융소비자보호 부문에서 가장 활발한 변화를 보인 호주에 2018년에 설립된 금융 ADR 사례도 살펴보기로 함
- 기존 연구에서 다루었던 ADR기구 현황이나 제도 중 변경되거나 새롭게 시작된 내용들도 최신화하여 다루었음
- 한 개의 ADR기관이 금융 전반의 분쟁을 다루는 경우(통합형 ADR)에는 해당 기관을, 보험만을 다루는 ADR기관(개별형 ADR)이 있는 경우에는 보험 ADR기관을 다룸

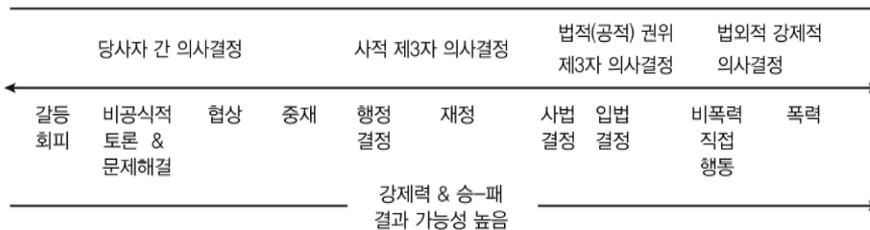
II

대안적 분쟁해결

1. 개념

- 개인이나 조직 간 갈등 또는 분쟁 발생 시 분쟁당사자가 선택할 수 있는 해결방안으로는 ① 당사자 간 화해(和解), ② 법원에 의한 재판(裁判), ③ 대안적 분쟁해결(ADR: Alternative Dispute Resolution)이 있음⁴⁾

〈그림 II-1〉 갈등해결방법의 스펙트럼



자료: Moore(2003); 임동진(2013) 재인용

- 이 중 ADR은 전통적 분쟁해결방법인 재판 이외의 분쟁해결방법을 뜻함
 - 대체적 분쟁해결 또는 소송절차와는 다른 방법을 취한다는 의미에서 ‘재판 외적 분쟁해결’이라고도 부름
 - ADR은 재판이나 행정절차에 비해 비형식적(informal)이며, 일방적인 결정 통보가 아닌 당사자들 간 직·간접적인 합의를 도출해나가는 방식을 취함⁵⁾
 - ADR에 속하는 분쟁해결방법은 다양하지만, 의견제시나 분쟁당사자 간 분쟁정보 소통을 위해 제3자가 관여한다는 공통점을 가짐
 - 또한 신속하고 저렴한 분쟁해결, 비공개적 절차 진행, 최소한의 형식절차, 흑백 가

4) 유승훈(2001)

5) 이희정(2004)

르기 식의 분쟁해결로 인한 당사자들의 부담 완화 효과를 가질 수 있음⁶⁾

2. 유형

○ ADR은 운영주체에 따라 “사법형, 행정형, 민간형”⁷⁾ 또는 “국가주도형, 민간주도형”⁸⁾으로 구분함

- 사법형 ADR은 법원이 직접 분쟁해결을 수행하거나 법원을 통해 분쟁절차가 개시되는 ADR을 말함
- 행정형 ADR은 법령상의 근거에 의해 행정기관이나 그 산하기관에 설치된 분쟁해결기관에서 사인 간의 분쟁을 해결하는 방식을 의미함⁹⁾
 - 우리나라 금융감독원의 금융분쟁조정위원회가 이에 해당함
 - 영국 FOS(Financial Ombudsman Service)나 호주 AFCA(Australian Financial Complaints Authority)는 민간기관이지만, 실질적으로는 행정형 ADR로 분류하는 것이 타당할 것임¹⁰⁾
- 민간형 ADR은 사법형 ADR과 행정형 ADR 이외의 모든 ADR로서, 민간기관, 단체, 개인 등이 분쟁을 해결하는 형태임
 - 독일의 보험 옴부즈만 협회, 일본 금융 ADR, 프랑스 LMA 등이 이에 해당함

○ ADR은 활용방식에 따라 기본적 분쟁해결과 절충적 분쟁해결방식으로 구분할 수 있음¹¹⁾

- 기본적 분쟁해결(Primary Dispute Resolution)방법은 분쟁당사자들의 절차와 결과에 대한 통제가능 여부에 따라 협상, 조정, 중재로 구분됨
 - 협상(Negotiation)은 분쟁당사자들이 절차와 결과를 모두 통제할 수 있으며,

6) 임동진(2012); 조홍식(2006)

7) 황승태·계인국(2016)

8) 정부가 ADR에 관여하는 형태인 법원연계형 ADR과 행정형 ADR은 국가주도형 ADR로, 나머지 형태는 민간주도형 ADR로 구분함(최석범 2010)

9) 김상찬(2012)

10) 영국의 영업행위감독당국(FCA)은 우리나라 금융감독원이 민간기구이나 행정기관의 역할을 하는 것과 유사함

11) 김경배(2005); 안순철·최장섭(2003); Stephen B. Goldberg, Frank E. A. Sander, Nancy H. Rogers(1992) 재인용 함

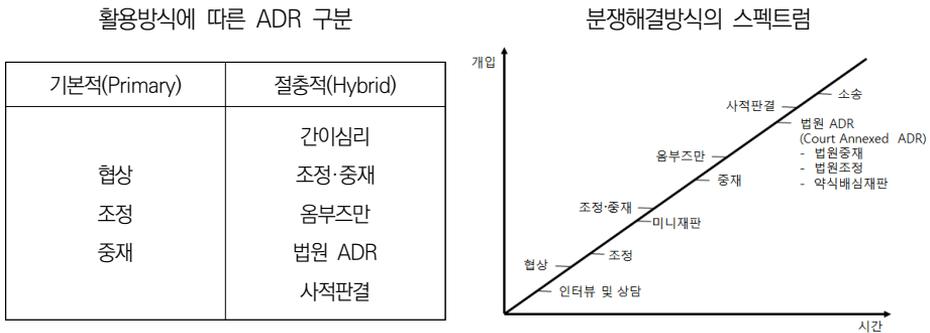
조정(Mediation)의 경우 절차는 제3자에게 위임하되 결과는 당사자들이 통제할 수 있으며, 중재(Arbitration)는 절차와 결과를 제3자에게 위임하는 형태임

- 절충적 분쟁해결(Hybrid Dispute Resolution)은 기본적 분쟁해결방식이 혼합된 방식으로, 간이심리, 조정·중재, ombudsman, 법원 ADR, 사적판결 등이 이에 해당함
 - 간이심리 또는 약식심판(Mini Trial)은 증거제시 및 변론절차가 협상과 결합된 형태이며, 조정·중재, ombudsman(Ombudsman), 법원 ADR은 조정과 중재가 결합된 형태이며, 사적판결(Private Judging)은 중재와 소송이 결합된 형태임

○ 제3자의 개입수준 및 소요시간에 따라 분쟁해결방법을 분류할 수도 있음¹²⁾

- ADR은 분쟁해결방식의 양 극단인 판결(Adjudication)과 협상(Negotiation)의 중간에 위치함
- 제3자의 개입정도와 소요시간을 기준으로 볼 때 조정은 협상에 가까우며 중재는 판결에 가까운 해결 방법임

〈그림 II-2〉 분쟁해결방식의 분류



자료: 김경배(2005)

자료: 김경배(2005); 임동진(2013)

12) 김경배(2005)

〈옴부즈만의 어원〉

- 옴부즈만의 어원은 고대 스칸디나비아어, *umbuds man*에서 유래하는데, 대표, 대변자, 대리인 등으로 해석할 수 있음¹³⁾
 - 첫 번째 용례는 1552년 스웨덴어에서 발견되며, 아이슬란드어의 *umboosmaour*, 노르웨이어의 *ombudsman*, 덴마크어의 *ombudsmand*와 같은 다른 스칸디나비아어에서 사용됨
 - 옴부즈만의 현대적 의미는 1809년 설립된 스웨덴 의회 옴부즈만(Parliamentary Ombudsman)이 집행부로부터 독립된 감독기관을 설립하여 시민의 권리를 보호하기 시작하면서 생겨남
 - 이후 다른 언어뿐만 아니라 영어에도 채택되어 오늘날에는 복수형인 옴부즈맨(Ombudsmen)이 널리 사용되고 있음
- 금융서비스옴부즈만 네트워크(INFO Network)는 옴부즈만을 소비자에게는 무료로 제공되는 독립적이고, 치우치지 않고, 공정하고, 신속하고, 효율적이고, 비공식적인 재판 외적 분쟁해결절차라고 정의함
 - 옴부즈만은 협상(Negotiation), 조정(Mediation), 알선(Conciliation), 조사(Investigation)를 통해 소비자불만을 해결하며, 필요한 경우 권고나 결정을 발표함
- 옴부즈만은 제도나 조직을 의미하거나, 해당 조직을 이끄는 사람을 의미하기도 함

3. EU의 ADR 원칙

- 유럽통합 후 EU시장에서 소비자들이 오프라인 또는 온라인으로 국경을 넘나들며 소비를 하게 되면서 새로운 소비자불만 해결방법을 고민하게 되었음¹⁴⁾
- 이러한 고민 끝에 EU에서는 간소하고 효과적인 분쟁해결을 위해 ADR이 활성화되었으며, 관련 권고와 지침을 발표하였음¹⁵⁾

13) <http://www.networkfso.org/about-ombudsmen.html#theombudsmanmodel>

14) Hodeges et al.(2012)

15) EU의 모든 조치는 EU 회원국들이 자발적, 민주적으로 승인한 조약들에 기초하는데, 조약들이 EU 법의 시작점임

- 특히 2013년에는 EU 소비자 ADR지침¹⁶⁾이 발표되었고, 2015년까지 EU 회원국 국내법에 관련 내용이 반영됨
 - 유럽 집행위원회(EC: European Commission)는 1998년과 2001년에 두 건의 소비자 ADR 관련 권고¹⁷⁾를 채택한 바 있음
 - 아울러 소비자가 EU 내 국경 간 거래에서 직면할 수 있는 문제를 해결하기 위해 ADR 처리 네트워크인 ECC-NET¹⁸⁾과 FIN-NET¹⁹⁾을 설치함
- EC는 2001년 소비자분쟁해결기관 관련 권고를 통해 공정성, 투명성, 유효성, 공정성을 ADR에 관한 네 가지 원칙으로 제시함²⁰⁾
 - ① 공정성(Impartiality): 임기보장, 이해상충의 부재, 절차 전 공정성과 권한에 대한 정보를 양 당사자에게 제공
 - ② 투명성(Transparency): 절차의 투명성, 음부즈만 접근 관련 정보 제공, 음부즈만의 범위, 제한, 선결조건 등에 대한 정보 제공, 정확한 결과 통보, 음부즈만성과 공개 등
 - ③ 유효성(Effectiveness): 절차의 유효성 보장, 접근 용이성, 소비자에게 무료 또는 필요한 경우 분쟁금액에 비례하는 적당한 정도의 비용 청구, 대리인 활용 관련 사항, 신속한 처리 및 분쟁처리 과정 검토 등

며 1차 법(Primary Law)이라고 부름. 조약들의 원칙과 목적에서 온 법체계를 2차 법(Secondary Law)라고 부르는데, 동 법체계는 규칙(Regulation), 지침(Directive), 결정(Decision), 권고(Recommendation), 견해(Opinion) 등을 포함함. 지침은 EU 회원국들이 특정한 결과를 이루도록 요구하지만, 결과를 이루는 방법에 대해서는 회원국 자율에 맡김

- 16) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>
- 17) Commission Recommendation 98/257/EC on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for the Out-of-court Settlement of Consumer Disputes
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31998H0257>
 Commission Recommendation 2001/310/EC on the Principle for Out-of-court Bodies Involved in the Consensual Resolution of Consumer ADR
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32001H0310>
- 18) https://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/european_consumer_centre_network/
- 19) https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en
- 20) EC 위원회의 1998년 권고(European Commission Recommendation 1998/257/EC)는 ADR에 대한 일곱 가지 원칙을 독립성 원칙(Principle of Independence), 투명성 원칙(Principle of Transparency), 변론 원칙(Adversarial Principle), 유효성 원칙(Principle of Effectiveness), 합법성 원칙(Principle of Legality), 자유 원칙(Principle of Liberty), 대의권 원칙(Principle of Representation)으로 제시함

- ④ 공정성(Fairness): 절차참여 거절 및 중지 권리와 타 ADR 절차 및 사법절차 접근 관련 권리에 대한 정보 제공, 자신의 주장·정보·증거 제출 기회 제공, 제안된 해결책에 대한 의견제시 기회 제공, 동의 전 고려할 시간 허락 등

III

주요국의 보험 ADR

1. 영국 FOS

가. 개요

- 영국의 보험 옴부즈만(IOB: Insurance Ombudsman Bureau)은 보험산업이 설립한 사적기관으로서 보험분야 분쟁해결을 담당하였음
 - 1975년 7월에 영국보험법학회(British Insurance Law Association)가 ‘보험과 소비자’라는 주제로 주관한 학회에서 벨기에, 프랑스, 네덜란드, 노르웨이, 스위스 발표자들이 독립적인 불만해결제도를 소개함²¹⁾
 - 동 세미나에 대표로 참석했던 Guardian Royal Exchange(GRE)²²⁾의 Mike Harris가 1975년 9월 영국의 보험 옴부즈만 설립을 제안하는 보고서를 발표함
 - 이후 1981년 GRE, General Accident, Royal Insurance 등 대형 보험회사가 다른 보험회사들과 함께 보험 옴부즈만을 설립함

〈보험 옴부즈만(IOB)의 지배구조 및 주요 요소 도입의 역사적 배경²³⁾〉

- IOB 설립 준비를 위해 Mike Harris(GRE), John Sheather(GA), Ian Rushton(Royal)으로 구성된 운영위원회는 소비자단체인 CA(Consumer’s Association)의 Rosemary McRobert, David Watts와 IOB 설립에 대해 논의함
 - McRobert는 옴부즈만의 독립성을 보장하기 위해서는 공익을 대변하는 구성원이 우위를 차지하는 자문위원회(Council)를 설치해야 한다고 권고함

21) Mendelowitz(2014)

22) GRE는 1968년에 설립된 영국의 대형 보험회사였으나, 1998년 민영건강보험회사인 PPP Healthcare에 인수된 후, 1999년 AXA에 인수됨

23) Tyldesley(2013)

- 이후 운영위원회는 CA의 소개로 NCC(National Consumer Council)의 부회장 Joan Macintosh, 정책책임자 Maurice Healy, NCC의 법률책임자 Richard Thomas를 이후 논의에 참여시킴

○ NCC의 Thomas와 Healy가 옴부즈만제도에 필요한 여섯 가지 주요 요소를 주장하였는데, 이는 후에 IOB의 주요 특성에 영향을 미침

- 옴부즈만의 독립성을 위한 자문위원회를 설치하여야 함
- 옴부즈만 결정의 편면적 구속력이 필요함
 - Thomas는 동 요소는 전적으로 NCC의 제안으로서 이전에 찾아볼 수 없었던 방식이었으며, 동 주장이 받아들여질 것으로 생각하기 어려웠다고 밝힘
- 옴부즈만은 법 적용에 제한되기보다는 무엇이 공정한가에 기초하여 결정을 내릴 수 있어야 함
- 옴부즈만은 서로 대립하는 방식보다는 조사하는 방식에 기초하여 운영되어야 함
 - 유럽의 영향을 받은 부분이라고 할 수 있는데, 민법 관할지역에서는 흔한 접근 방식이었으나, 영국에서는 새로운 접근 방식이었음
- 옴부즈만 서비스는 보험계약자에게는 무료여야 함
- 옴부즈만은 상당한 금액의 지급판정을 내릴 수 있어야 함

○ 1981년 IOB 설립 시 옴부즈만에게는 상담자(Counsellor), 조정자(Conciliator), 재판자(Adjudicator), 중재자(Arbitrator)로서 행동할 권한이 부여됨

- 옴부즈만의 권한은 정관에 따라 자문위원회가 작성한 위임사항에 자세히 설명함

○ 금융시장서비스법(FSMA: Financial Services and Markets Act 2000)에 의해 금융 옴부즈만 서비스(FOS: Financial Ombudsman Service)가 설립되면서 2001년 12월부터 IOB의 기능이 FOS로 이관됨

○ FOS는 단일 비영리법인으로서 금융부문의 소비자분쟁을 해결하는 기관임²⁴⁾

- 옴부즈만제도를 제도운영자(Scheme Operator)로서 관리하는 법인체는 주식자본

24) <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/governance-funding>

금 없이 보증에 의한 유한회사²⁵⁾ 형태의 법인임

- FOS는 FCA(Financial Conduct Authority)와 긴밀하게 협력하지만, 독립적으로 운영됨
- FOS는 사법제도의 부담을 덜어주기 위해 소비자에게 상대적으로 간단하고 비공식적인 대안적 분쟁해결을 제공함
 - 변호사를 고용하여 사법절차를 진행하기 어려운 소비자를 대상으로 하며, 공식적이고 긴 시간이 소요되는 값비싼 사법절차를 따르기에는 단순한 불만을 다루기 위해 설립된 대안적 분쟁조정체계임
- 주택금융, 은행, 대출, 보험, 투자 및 퇴직연금 관련 금융분쟁을 다룸
 - FOS는 2001년 권역별로 존재했던 8개의 옴부즈만 기구를 통합하여 설립됨²⁶⁾

〈표 III-1〉 영국 금융상품별 분쟁 건수 및 비중(2019/20)

(단위: 건, %)

| 구분 | 건수 | 비중 |
|---|---------|-------|
| 지급보증보험(PPI: Payment Protection Insurance) | 122,153 | 45.0 |
| 은행 및 대출 | 103,070 | 38.0 |
| 보험 | 32,637 | 12.0 |
| · 건물 및 가재도구보험 | 6,160 | 2.3 |
| · 건강보험 | 2,233 | 0.8 |
| · 자동차보험 | 9,690 | 3.6 |
| · 기타일반보험 | 12,044 | 4.4 |
| 투자 및 연금 | 10,920 | 4.0 |
| 기타 | 2,688 | 1.0 |
| 계 | 271,468 | 100.0 |

주: 여기서 분쟁 건수는 신규 접수 건수(new cases)를 의미함

자료: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/data-insight/annual-complaints-data>

- FOS가 해당 금융민원을 처리할 수 있는지의 여부는 민원이 발생한 금융 활동의 종류,

25) limited by guarantee and not having share capital

26) 주택금융조합, 은행, 보험, 개인보험중개서비스, 투자, 개인투자위원회, 증권선물위원회중재기구, FSA 민원서비스

해당 사건이 일어난 장소, 민원인의 자격여부, 민원이 발생한 사건의 발생시점 등에 따라 결정됨(FCA Handbook DISP 2.227))

- FOS가 처리할 수 있는 민원 제기자는 소비자, 소상공인, 6백 50만 파운드 미만의 연간소득을 가지는 자선단체, 5백만 파운드 미만의 순자산을 가지는 신탁의 수탁자, CBTL²⁸⁾ 소비자, 소형회사, 보증인 등임(FCA Handbook DISP 2.7)

○ 지금보증보험을 제외한 보험상품 관련 분쟁 중에서는 자동차보험과 일반 손해보험 관련 분쟁 비중이 높음

- 다만, 투자 및 연금 상품 중에는 보험회사가 제공하는 종신연금, 개인연금, 소득인출상품 등이 포함되어 있음

〈표 Ⅲ-2〉 영국 보험상품별 분쟁 건수 및 비중

(단위: 건, %)

| 구분 | 분쟁 건수 | 비중 |
|------------|--------|-------|
| 보험상품 계 | 32,637 | 100.0 |
| 주택보험 | 6,160 | 18.9 |
| 건물보험 | 4,601 | 14.1 |
| 가재보험 | 1,559 | 4.8 |
| 건강보험 | 2,233 | 6.8 |
| 소득보상보험 | 877 | 2.7 |
| 장기간병보험 | 10 | 0.0 |
| 개인상해보험 | 325 | 1.0 |
| 개인의료보험 | 1,021 | 3.1 |
| 자동차보험 | 9,690 | 29.7 |
| 기타 일반 손해보험 | 12,044 | 36.9 |
| 건물하자보수보험 | 417 | 1.3 |
| 기업보험 | 260 | 0.8 |
| 캠핑카 보험 | 136 | 0.4 |
| 카드분실보험 | 253 | 0.8 |

27) FCA Handbook, Dispute Resolution: Complaints Sourcebook(DISP)

28) CBTL(Consumer Buy-to-Let)은 담보대출의 한 종류임

<https://www.fca.org.uk/firms/mortgage-credit-directive/consumer-buy-let-mortgages>

〈표 Ⅲ-2〉 계속

(단위: 건, %)

| 구분 | 분쟁 건수 | 비중 |
|----------|-------|-----|
| 상업용 재물보험 | 575 | 1.8 |
| 상업용 차량보험 | 913 | 2.8 |
| CI보험 | 647 | 2.0 |
| 품질보증연장보험 | 841 | 2.6 |
| GAP 보험 | 150 | 0.5 |
| 주택비상수리보험 | 1,738 | 5.3 |
| 법률비용보험 | 742 | 2.3 |
| 해상적하보험 | 35 | 0.1 |
| 휴대폰보험 | 947 | 2.9 |
| 애완동물보험 | 1,110 | 3.4 |
| 긴급출동보험 | 633 | 1.9 |
| 행사보험 | 35 | 0.1 |
| 전문인보험 | 505 | 1.5 |
| 정기보험 | 2,107 | 6.5 |
| 여행자보험 | 2,510 | 7.7 |

주: 2019년 4월 1일부터 2020년 3월 31일까지 기간을 다룸

자료: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/data-insight/annual-complaints-data>

○ FOS의 재원은 금융회사가 납부하는 연 분담금(Annual Levy)과 FOS가 처리하는 개별 민원 건에 대해 지불된 수수료(Fee)를 통해 조달됨

- 연 분담금은 소규모 금융자문업자의 경우 약 45파운드에서 대형 금융회사의 경우 100만 파운드 이상 사이 수준임²⁹⁾
 - FCA의 규제를 받는 회사들의 연 분담금은 FCA가 받아서 FOS에 전달하며, FCA의 규제를 받지 않더라도 FOS의 서비스를 이용하는 회사들은 FOS에게 연 분담금을 납부함
- 개별 분쟁 건을 조사할 때마다 수수료가 부과되는데, 매년 모든 회사는 25건까지는 무료이며, 26번째 건부터는 건당 650파운드를 부과함³⁰⁾

29) <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/governance-funding>

30) <https://www.financial-ombudsman.org.uk/businesses/resolving-complaint/case-fees>

나. 공정성

- 이사회는 3인 이상이어야 하며, FCA가 재무부의 승인을 얻어 FOS 이사회 의장을 임명함(현재 7인으로 구성)³¹⁾³²⁾
 - 이사는 개별 불만 건에 관여하지 않는 '비상임' 이사이며, FOS의 전략을 감독하고, FOS가 효과적이고 독립적으로 업무를 수행하는 데에 필요한 자원을 가질 수 있도록 점검함
 - 이사회는 옴부즈만 패널 임명, 연차보고서 및 연차결산 승인, 이사회의 회의록 출간, 감사와 추천 소위원회, 보수 소위원회 구성 등의 역할을 함
 - 이사는 3년 이내 임기로 임명되며, FCA에 의해 재임명이 가능하나 총 이사 임기는 10년을 넘지 못함
 - 의장은 5년 이내의 임기로 임명되며, 재임의 경우 재무부의 승인을 얻어야 함
- FSMA Schedule 17, 4절에 따르면 제도운영자(Scheme Operator)인 FOS는 옴부즈만 패널의 독립성을 보장하기 위해 임기, 임명의 종료, 보상 등을 고려하여 옴부즈만 패널을 임명하도록 하고 있음
- 사건처리 담당자나 옴부즈만³³⁾ 채용 시 법 관련 경험이나 금융서비스에 대한 지식이 유리하게 작용하지만, 요구하는 공식 자격요건은 없음
 - FOS는 원하는 인재상을 주로 일처리 방식이나 성격 특성을 중심으로 설명함
 - 사건처리 담당자의 경우 건전하고 합리적인 해결을 하는 실용적인 문제해결사, 호기심이 많고 즉각적으로 대응하며, 체계적이고 부지런한 사람, 논리적이고 균형감 있게 판단하는 강인한 사람 등이 적합함³⁴⁾
 - 옴부즈만의 경우 다양한 이해당사자와의 의사소통 능력, 공감능력, 설득력과 영향력, 개방적이고 객관적인 사고방식이 필요함³⁵⁾

31) https://www.financial-ombudsman.org.uk/files/2625/articles_of_association.pdf

32) Schedule 17 The Ombudsman Scheme, FSMA 2000
(<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/schedule/17>)

33) FOS가 채용하는 직급은 크게 수습직원, 사건처리 담당자(Investigator, Case-handler, 또는 Adjudicator), 옴부즈만(Ombudsman Manager)으로 나눌 수 있음

34) <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/join-us/investigators>

35) <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/join-us/ombudsman-managers>

○ 공식적인 사건처리 담당자가 되기 전 아카데미라고 부르는 6개월간의 훈련 프로그램에서 업무에 필요한 모든 기술을 습득함³⁶⁾

- 사건처리 담당자는 5~10명으로 구성된 팀으로 근무하는데, 오부즈만이 이 팀을 관리함
- 1개월 차에는 FOS가 다루는 상품 및 서비스, FOS의 역사를 다루고, 2개월 차에는 사례연구를 통해 불만을 접근하는 방법, 훈련자와 멘토의 도움을 얻어서 실제 불만사례를 검토하고 조정(Mediation)과 조사 기술을 가지고 어떻게 불만을 해결할 수 있는지 배움
- 3개월 차에는 FOS에 걸려오는 전화상담을 받고 사건해결 개시를 위해 필요한 세부사항을 접수하는 방법을 배움
- 4개월 차 말에는 소비자들의 전화를 받을 것이며 매주 3시간씩 전화상담 업무를 하게 됨

○ 2019년 4월부터 2020년 3월 사이 FOS는 신규접수 건수 중 약 30%의 불만을 인정하였음³⁷⁾

- FOS는 불만인정(Uphold)을 금융회사는 잘못된 것이 없다는 최종응답 후 FOS는 금융회사가 잘못된 부분이 있다고 결정하거나, 금융회사의 보상금액이 충분치 않아 이를 수정하도록 결정한 경우로 정의함

〈표 III-3〉 영국 FOS 불만인정(Uphold) 비율(2019/20)

(단위: 건, %)

| 구분 | 신규접수 건수 | 불만인정 비율 |
|---|---------|---------|
| 지급보증보험(PPI: Payment Protection Insurance) | 122,153 | 17 |
| 은행 및 대출 | 103,070 | 50 |
| 보험 | 32,637 | 30 |
| 투자 및 퇴직연금 | 10,920 | 29 |
| 지급관리회사(CMC: Claims Management Companies) | 1,558 | 42 |
| 계 | 271,468 | 32 |

주: FOS가 불만을 인정(Uphold)했다는 것은 ① 금융회사가 소비자에게 잘못된 것이 없다고 응답하였으나, FOS는 금융회사가 잘못된 부분이 있다고 결정하였거나, ② 금융회사가 소비자에게 응답할 때 제시한 보상금액이 충분치 않으며, 금융회사의 보상금액을 수정하도록 결정한 경우를 말함

자료: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/data-insight/insight/analysis-annual-complaints-data-2019-20>

36) <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/join-us/investigators/training-academy>

37) FOS는 매년 7월에 전년 4월부터 해당 년 3월까지의 연차보고서를 발행하는데, 예를 들어, 2019/2020 연차보고서는 2020년 7월에 발행함

다. 투명성

- FOS는 사업계획과 예산을 웹사이트에 공시하고, 연차보고서와 회계자료를 의회에 제출함
 - 매년 예산 및 계획에 대해 공개 협의(Public Consultation)를 진행함
 - 연간 사업계획과 예산을 온라인으로 게시함
 - 연차보고서와 회계자료를 의회에 제출함³⁸⁾
 - 매년 감사원(National Audit Office)의 감사를 받음
- FOS는 웹사이트에 소비자불만, 분쟁해결 관련 통계와 시사점, 분쟁해결 사례를 공시함
 - 분기별, 반기별, 연간 통계를 제공하고 있으며, 세분류별로 문의 건, 신규접수 건, 해결 건, 불만인정 건수와 비중을 제공함
 - 소비자가 찾는 분쟁해결 사례를 쉽게 찾을 수 있도록 분야별, 주제어를 사용한 분류가 가능하도록 함

라. 유효성

- FOS는 세계적으로 가장 큰 옴부즈만 기관으로서 2020년 월평균 FOS 직원 수는 2,785명이었음³⁹⁾
 - 이 중 옴부즈만은 381명, 사건처리 담당자(Case-handlers)⁴⁰⁾는 1,395명이었음
- 2019~2020년 동안 새롭게 접수된 민원 건수는 273,026건이었으며, 같은 기간 해결한 민원 건수는 296,712건이었음⁴¹⁾
 - FOS는 2001년 설립 이래로 총 3,898,192건의 민원을 접수했으며, 이 중 총 3,806,500건의 민원을 해결함

38) 연차보고서 관련 규정은 FSMA Schedule 17, 7절에 회계보고 관련 내용은 7A절에서 찾을 수 있음. 매년 7월에 전년 4월부터 해당 년 3월까지의 연차보고서를 발행하는데, 예를 들어, 2018/2019 연차보고서는 2019년 7월에 발행함

39) FOS(2020)

40) Adjudicator라고도 부름

41) FOS(2020)

〈그림 III-1〉 FOS의 민원 접수 및 처리 건수

(단위: 건)



자료: FOS(2020)

- FSMA Section 228(5)는 소비자가 ombudsman의 결정을 수락하면 동 결정은 금융회사에 게 최종적이고 법적 효력을 갖는다고 규정함⁴²⁾
 - 소비자는 ombudsman의 최종 결정을 반드시 수락할 필요는 없으며, 어느 단계에서라도 동 절차를 중단할 수 있고, 분쟁을 법정으로 가지고 갈 수도 있음
- FOS는 금융회사가 소비자에게 배상을 지불하도록 명령할 수 있지만, 금융회사에 벌금을 부과할 수는 없음
 - 2019년 4월 1일 이전에 발생한 행동이나 누락으로 인해 제기된 분쟁 건에 대해서 FOS가 명령할 수 있는 보상액 상한은 16만 파운드이며,
 - 2019년 4월 1일 이후 발생한 행동이나 누락으로 인해 제기된 분쟁 건에 대한 보상액 상한은 35만 파운드임(FCA Handbook DISP 3.7.4)
- EU의 ADR 권고(EU Directive on ADR)가 규정하듯이 90일 내에 불만에 대한 답변을 하는 것을 목표로 하고 있음
 - 사건처리 담당자(Case-handler)의 비공식 권고에 양 당사자가 동의하는 경우 몇 주 이내에 사건을 해결하기도 함

42) <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/part/XVI>

- 그러나 비공식적인 해결이 이루어지지 않는 경우, ombudsman이 공식적이고 자세한 조사를 행하여야 하므로, 절차에 소요되는 시간이 길어짐

마. 분쟁해결절차⁴³⁾

- 먼저 소비자불만이 발생한 경우, 소비자는 해당 금융회사와 문제해결을 시도함
 - FOS에 불만을 제기하기 전에 먼저 해당 금융회사에 의사를 밝힘
 - 금융회사는 8주 내에 최종결정을 소비자에게 알려야 함
- 소비자가 금융회사의 결정에 만족하지 않을 경우, FOS에 불만을 접수함
 - 금융회사의 결정에 만족하지 않거나 8주 내에 응답을 받지 않은 경우, FOS에 불만 접수가 가능함
 - 단, 금융회사의 최종결정을 받은 후 6개월 이내에 불만을 접수하여야 함
- 1차적으로 사건처리 담당자(Case-handler)가 접수된 소비자불만을 검토함
 - 사건처리자는 금융회사에게 그들 입장에서의 이야기를 질의하고, 공정하고 치우침 없이 발생한 사실들을 가늠함
 - 소비자와 금융회사에게 1차 검토결과를 알려주고, 소비자나 금융회사가 1차 검토 결과에 동의하지 않으면, ombudsman의 결정을 요청할 수 있음
 - 전화나 서신으로 해결하며 대면하여 사건을 논의하지 않음
- FOS가 1차 검토(Initial Assessment) 결과를 소비자에게 전달함
 - 오해가 있었거나 소비자가 재정적으로 손해를 보지 않았다면 소비자에게 동 내용을 설명하고, 소비자가 부당한 대우를 받았다면 금융회사에게 이를 바로잡도록 함
 - 2019/2020년 기준으로 89.9%의 접수민원이 이 단계에서 해결되었음
- 소비자가 1차 검토에 동의하지 않는다면 ombudsman에게 공식적인 검토를 요청할 수 있으며, 사건이 정식으로 접수되면 ombudsman은 모든 사실과 증거를 검토한 후, 공정성과 합리성에 기초하여 결정을 내리고 당사자에게 서면으로 결과를 알림

43) <https://www.financial-ombudsman.org.uk/consumers/how-to-complain>

- 소비자가 옴부즈만의 최종결정을 받아들이면, 동 결정은 금융회사에게 법적 효력을 가짐
 - 소비자는 옴부즈만의 최종결정을 받아들일 필요는 없으며 어떤 단계에서라도 분쟁 건을 철회할 수 있고, 분쟁 건을 법원으로 가지고 갈 수 있음
 - 당사자 중 어느 한쪽이 결정에 불만족하더라도 해당 결정을 다른 옴부즈만에게 항소(Appeal)하거나, 근거 없이 해당 결정에 동의하지 않는다는 이유로 해당 결정의 항소를 위해 법원으로 갈 수 없음
- 그러나 FOS는 공적 기관으로서 사법적 검토(Judicially Reviewed)를 받을 수는 있음⁴⁴⁾
 - 사법적 검토는 옴부즈만이 결정을 내리기 위해 사용한 절차에 초점을 맞추며, 분쟁 관련 사실이나 증거에 초점을 맞추지 않음

〈주요 정보〉

- 웹사이트: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>
- 위치: 영국 런던
- 분류: 행정형 ADR, 통합형 ADR(주택금융, 은행, 대출, 보험, 투자 및 퇴직연금)
- 관련 규칙 및 법
 - 금융서비스 및 시장법
Financial Services and Market Act 2000(FSMA)⁴⁵⁾
 - FCA 규정집: 분쟁해결
FCA Handbook DISP(Dispute Resolution: Complaints)⁴⁶⁾

44) <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/make-decisions>

45) <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents>

46) <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/DISP/>

2. 호주 AFCA

가. 개요

- 호주에서는 1980년대 이후 산업이 자율적으로 운영하는 금융분쟁조정제도가 발달하였으나, 2001년 금융서비스개혁법(FSRA: Financial Service Reform Act) 도입으로 금융분쟁해결제도가 법제화됨
 - FSRA 이전에는 업계단체가 운영하는 ADR기관이 자율규제의 유효성을 확보하기 위한 수단으로 인정을 받아 분쟁을 처리함
 - 주로 사안의 조사, 알선, 또는 조정을 통해 당사자 간 합의를 도출함
 - FSRA 도입 후, 규제당국은 금융회사의 금융분쟁해결절차의 설치와 분쟁조정기관 가입을 금융업 인가의 조건으로 부가함
 - 분쟁해결기관은 업계로부터 독립, 이사회 구성 등의 독립성 확보가 요구됨
 - 금융기관이 분쟁해결기관에 가입할 때에는 분쟁해결기관의 결정에 따를 것을 계약상 합의해야 함
- FSRA 이후 영업행위 감독을 담당하는 증권투자위원회(ASIC: Australian Security and Investments Commission)⁴⁷⁾는 금융상품 및 서비스와 관련된 소비자분쟁을 조정하는 중심적인 역할을 수행함
 - ASIC는 ACCC(Australian Competition Consumer Commission)가 수행하던 금융서비스 분야의 소비자보호 역할을 흡수하고, ASC(Australian Securities Commission)에 속해있는 ABIO(Australian Banking Industry Ombudsman), Life Insurance Complaints Services 등도 흡수함
- 호주에서는 회사 내 분쟁해결(IDR: Internal Dispute Resolution) 절차 마련과 ASIC 승인 외부 분쟁해결절차(EDR: External Dispute Resolution)기관 가입이 소매금융업 인가의 필수 조건임⁴⁸⁾

47) 호주는 금융위기 이후 FSRA 도입으로 쌍봉형 감독체제를 구축하였고 건전성감독은 APRA(Australian Prudential Regulation Authority), 영업행위 감독은 ASIC으로 이분하여 관리함

48) Australian Financial Service Licence, Credit Licence를 보유한 금융회사와 Authorised Credit Representatives 등은 모두 AFCA에 회원으로 가입하여야 함

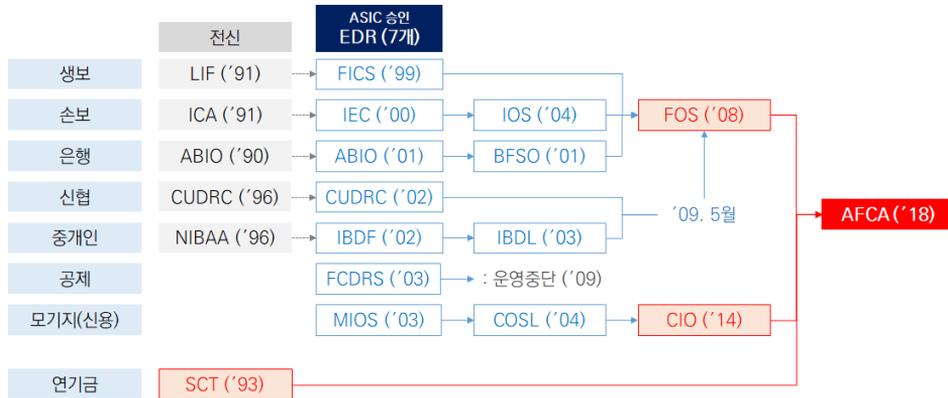
- ASIC는 IDR 설치 기준을 마련하고 있지는 않지만 AFS(Australian Financial Services) 등을 위해 아래와 같은 내용의 IDR 설치의 가이드라인을 제시함⁴⁹⁾
 - 효과적 민원처리의 필수조건⁵⁰⁾을 충족해야 하며 민원처리의 절차와 정책, IDR 이 사용할 수 있는 구제수단의 종류, 민원처리를 위한 조직구조와 보고체계에 대해 문서화해야 함
 - IDR에서 분쟁이 해결되지 않을 경우 소비자는 EDR기구를 통해 해결할 수 있음
 - IDR은 EDR기구(AFCA)와 제휴를 맺고 있어야 하며 IDR에서 처리되지 않을 경우 EDR기구를 이용할 권리가 있음을 알리고 관련 정보를 제공해야 함
- 2018년 11월에 설립된 AFCA는 FOS(Financial Ombudsman Service)에서 다루던 분쟁과 신용 및 투자 ombudsman(CIO), 슈퍼에뉴에이션 민원조사위원회(SCT)에서 다루던 민원을 포괄하여 처리함
- AFCA는 소비자와 소규모 사업체에 대한 분쟁을 해결하는 EDR이며 회사에 관한 법(Corporation Act)에 의해 재가된 비영리법인임⁵¹⁾

49) ASIC Regulatory Guide 165

50) Australian Standard AS/NZS 10002:2014 Guidelines for compliant management in organizations에 명시됨

51) 따라서 정부부처도 아니며 금융서비스 산업을 규제하는 기관도 아님

〈그림 III-2〉 AFCA 이전 호주 금융 EDR기관 및 통합과정



주: ABIO: Australian Banking Industry Ombudsman,
 BFSO: the Banking and Financial Service Ombudsman,
 CIO: Credit & Investment Ombudsman,
 CUDRC: Credit Union Dispute Resolution Centre,
 FCDRS: Financial Co-operative Dispute Resolution Scheme,
 FICS: Financial Industry Complains Service,
 FOS: Financial Ombudsman Service,
 IBDF: Insurance Brokers Dispute Facility,
 ICA: Insurance Council of Australia,
 IEC: Insurance Enquiries and Complaints,
 IOS: Insurance Ombudsman Service,
 LIF: Life Insurance Federation,
 MIOS: Mortgage Industry Ombudsman Services,
 NIBAA: National Insurance Brokers Association of Australia,
 SCT: Superannuation Complaints Tribuna

자료: Ramsay, I. & Webster, M.(2019)

○ AFCA는 소비자와 소규모 사업체⁵²⁾에서 제기된 분쟁을 해결하고 시스템적인 문제를 발견하여 금융회사와 함께 그 문제를 해결하는 역할을 함

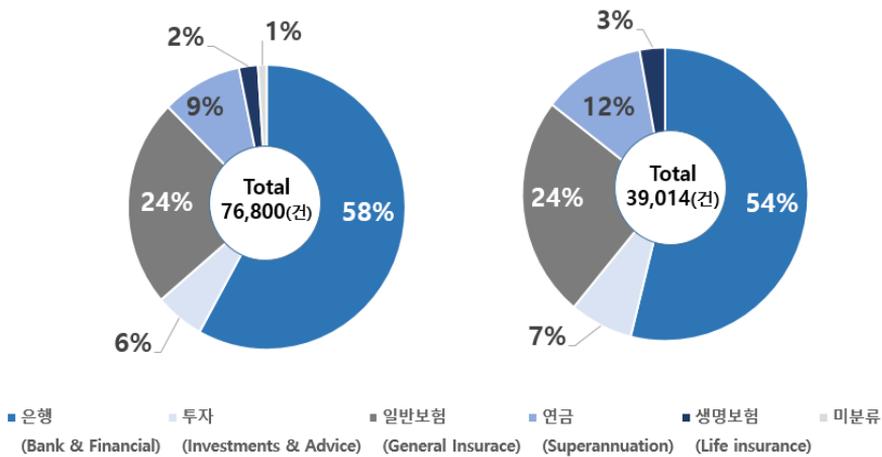
- 신용, 대출, 보험, 은행, 주식 투자 관련 거래 및 이전, 금융 상담 및 연금과 관련된 대부분의 분쟁과 민원해결 신청이 가능함
 - 분쟁해결 신청을 위해서는 민원대상의 금융기관이 신청일을 기준으로 AFCA 회원으로 등록이 되어 있어야 함⁵³⁾

52) 임직원 100인 이하의 소규모 사업체를 의미함(AFCA(2020. 4), Operational Guidelines to the Rules)

53) 분쟁사건이 발생한 당시에 해당 금융기관이 AFCA 멤버로 등록이 되어 있다 하더라도 신청일 기준으로 등록이

- AFCA에 접수된 분쟁해결 신청의 절반 이상이 은행 및 기타 금융 관련 건이며 보험 관련 건은 35%를 차지함
 - AFCA의 분쟁해결 진행으로 넘어가는 경우는 접수 건의 51% 정도이며 이 중 약 39%가 보험 관련 건임

〈그림 III-3〉 호주 업권별 분쟁신청 건수 및 분쟁 비중(2019/20)



- 주: 1) 2019년 7월 1일부터 2020년 6월 30일까지 기간을 다룸
 2) 분쟁해결 진행 건이란 AFCA에 신청된 분쟁해결 신청 건 중 사건처리(Case Management) 단계로 넘어간 건을 의미함

자료: <https://data.afca.org.au/resolution-process>

○ AFCA는 대부분의 생명보험과 일반보험 관련 분쟁을 처리함

- 국내 주택, 자동차, 여행자, 펫, 상해 및 질병 보험, 공동명의 보험, 의료 전문인 책임보험, 소득보상보험, 사고사망 및 저축성 보험 등의 개인보험과 농작물 보험 등 중소기업 대상 보험을 포함함
- 금융회사의 의무사항과 관련 없는 수수료 또는 이자율에 대한 불만사항, 소비자 신용보호와 조세상담 서비스와 관련 없는 전문 회계서비스에 대한 불만사항, 개인 정보 보호법에 따라 발생하는 권리 또는 의무와 관련이 없는 개인정보보호법 관련자에 대한 불만 등은 분쟁청구의 해당사항에서 제외됨

되어 있지 않다면 신청이 불가능함

- 또한 민영 건강보험(Private Health Insurance)과 산재보험(Workers Compensation) 관련 분쟁 및 민원은 AFCA에서 다루지 않음⁵⁴⁾

〈표 III-4〉 호주 보험상품별 분쟁 비중

(단위: %)

| 구분 | 상품명 | 비중 |
|----------------------------------|--|------------------------------|
| 일반보험 | 주택보험(건물)(Home Building) | 29.1 |
| | 주택보험(내부물품)(Home Contents) | 6.4 |
| | 자동차보험(Motor Vehicle) | 27.2 |
| | 자동차보험(Uninsured Third Party) | 8.3 |
| | 여행보험(Travel Insurance) | 12.7 |
| | 신용보험(Credit Insurance) | 4.7 |
| | 개인재물보험(Personal Property) | 3.4 |
| | 질병 및 상해(Sickness & Accident) | 1.3 |
| | 워런티 보험(Extended Warranties) | 1.1 |
| | 의료비보험(Medical Indemnity Insurance) | 0.2 |
| | 전문가 배상보험(Professional Indemnity Insurance) | 0.4 |
| | 소상공인대상보험(SME & Farm Insurance) | 5.2 |
| | 연금 | 연금관리(Account Administration) |
| 단체생명보험(Group Life Insurance) | | 38.8 |
| 사망보상(Death Benefit Distribution) | | 11.3 |
| 연금(Pension) | | 1.0 |
| 생명보험 | 소득보상(Income Protection) | 35.8 |
| | 정기보험(Term Life) | 25.9 |
| | 장애보험(Total & Permanent Disability) | 12.4 |
| | 장례보험(Funeral Plan) | 10.0 |
| | 적립식 연금(Annuities) | 0.5 |
| | 종신보험(Whole Life) | 3.1 |
| | 양로보험(Endowment) | 0.5 |
| | 교육보험(Scholarship Funds) | 0.1 |
| 중대질병(Trauma) | 11.7 | |

주: 2019년 7월 1일부터 2020년 6월 30일까지 기간을 다름

자료: <https://data.afca.org.au/resolution-process>

54) 민영 건강보험 관련 분쟁은 The Private Health Insurance Ombudsman(PHIO)(<https://www.ombudsman.gov.au/How-we-can-help/private-health-insurance>)에서 다루며, 산재보험 관련 이슈는 The Fair Work Ombudsman(<https://www.fairwork.gov.au/leave/workers-compensation>)에서 처리함

○ AFCA는 회원으로 등록된 금융회사로부터 받은 회원 분담금, 분쟁해결비용, 불만 수수료를 기반으로 운영됨

- 호주 내 금융기관들은 법에 따라 AFCA의 회원으로 등록되어야 하므로 운영비 지불의무가 있음
 - 금융회사가 지불하는 회원 분담금은 사업의 규모와 종류에 따라 다르지만 회원의 85% 이상이 지불하는 연 회원 분담금은 평균 355호주달러임
 - 분쟁 건수에 따른 비용이 따로 있으며 분쟁사항 및 해결단계의 복잡성에 따라 추가 수수료가 부가될 수 있음
- AFCA를 이용하는 소비자는 이용료를 지불하지 않음

나. 공정성

○ AFCA 이사회(AFCA Board)는 독립적인 기관으로 2018년 재무부장관(Minister of Revenue and Financial Services)이 현재의 의장과 4명의 이사들을 임명했으나 앞으로 의장은 이사회에서 선출할 예정임⁵⁵⁾

- 이사회는 AFCA가 수행하는 민원 조사 해결 등과 관련된 규칙 제정 및 감독을 책임지며, AFCA의 독립성, 진실성, 공정성을 유지하도록 하는 역할을 함
- 또한 AFCA가 수행하는 업무가 시의적절하고 효율적이며 효과적으로 이루어지도록 관리하며 최고 옴부즈만 및 최고경영자를 통해 분쟁해결이 적절히 이루어지도록 AFCA 관리자들에게 권한을 위임함
 - 이사회는 옴부즈만, 사건처리 담당자(Adjudicator), 옴부즈만의 의사결정을 돕는 AFCA 패널을 임명함
- 이사회는 의장과 이사들로 구성되며 이사는 소비자, 산업, 그리고 운영과 관리에 오랜 경험이 있는 전문가로 업계 전문가와 소비자 전문가가 동수로 구성되고, 총 11명 이하여야 함⁵⁶⁾

55) 현 AFCA 위원장 HelenCoonan은 2018년 4월 재무부장관이 임명했으나 이후에는 AFCA Board에서 선임될 예정임

56) 현재 1명의 의장과 업계 및 소비자 대표 각각 4명의 이사(Board Director)가 활동 중임

○ AFCA 분쟁해결종결 건 중 신청자가 동의하거나 신청자에게 유리한 판정이 내려진 비율은 전체 종결건수 중 약 71%임

- 업권별로는 은행업의 인정비율이 높게 나타나고 보험업에서는 생명보험의 인정비율이 일반보험이나 연금 대비 상대적으로 낮게 나타남
- 한편, 신청자에게 유리한 판정(in favor of complaint)이 내려진 건수는 1,390건으로 전체 종결 건수의 약 3.3%⁵⁷⁾를 차지함

〈표 III-5〉 호주 AFCA 분쟁해결종결 건 중 신청자가 동의하거나 신청자에게 유리한 판정 비율
(단위: 건, %)

| 구분 | 종결 건수 ¹⁾ | 인정 비율 ²⁾ |
|---------------------------|----------------------|---------------------|
| 은행업(Bank & Financial) | 45,558 | 75 |
| 투자업(Investments & Advice) | 4,261 | 50 |
| 일반보험(General Insurance) | 17,564 | 70 |
| 연금(Superannuation) | 6,867 | 70 |
| 생명보험(Life Insurance) | 1,710 | 61 |
| 계 | 76,681 ⁴⁾ | 71 ⁴⁾ |

주: 1) 당해 신규접수 건의 종결 건과 이전해 접수되어 당해 종결된 건을 모두 포함함

2) 불만 신청자가 동의하거나 신청자에게 유리한 판정이 내려진 경우를 모두 포함한 비중임

3) 2019년 7월 1일부터 2020년 6월 30일까지 기간을 다름

4) 소상공인 분쟁해결 신청 건도 포함된 AFCA 전체 분쟁해결종결 건수이며 인정 비율도 이에 기반함

자료: AFCA(2020), *Annual Review 2019-20*

다. 투명성

○ AFCA는 공정성과 설명책임 의무를 실현하기 위해 ASIC에 자신의 업무를 보고함

- AFCA의 보고는 ‘분쟁처리에 관한 보고’와 ‘시장에 관계된 중대 문제에 관한 보고’로 구성됨
 - 분쟁처리에 관한 사항은 연 4회 ASIC에 보고함⁵⁸⁾

57) AFCA Annual Report에는 신청자에게 유리한 판정이 내려진 건수의 경우 업권별로 구분되어 제시되어 있지 않고 AFCA 전체 집계만 제공됨

58) AFCA, *Operational Guidelines to the Rules*(2021. 1), Section A.20 Publication of Information

- 시장에 관계된 중대 문제에 관한 보고사항에는 공시의 태만, 표준적 조건의 부적절한 해석 내지 적용 등에 의해 발생한 금전적인 손실과 소비자 신뢰의 상실 등이 포함됨⁵⁹⁾

라. 유효성

- AFCA에 신청된 분쟁이슈는 조정자, 옴부즈만 그리고 옴부즈만을 지원하는 AFCA 패널에 의해 결정됨
 - AFCA는 2020년 6월 현재 32명의 옴부즈만과 15명의 조정자가 활동 중임
 - 옴부즈만은 1명의 최고 옴부즈만(Chief Ombudsman), 각 산업 분야별 4명의 선임 옴부즈만(Lead Ombudsman), 28명의 일반 옴부즈만으로 구성됨
 - AFCA 패널은 옴부즈만이 내리는 결정이 객관적이고 업권별 특성에 부합하도록 지원하는 역할을 함
 - 분쟁해결 건별 의사결정을 내리기 위해 구성된 AFCA 패널에는 일반적으로 AFCA 옴부즈만, 업계 대표, 소비자 대표 등 3명의 위원으로 구성됨
 - AFCA 패널은 AFCA 이사회(Board)에 의해 선출되나 비상임 외부 전문가 집단이며, 현재 소비자 대표 11명과 산업(기업) 대표 38명이 활동 중임
- AFCA는 분쟁해결의 효율성과 유효성을 담보하기 위해 해결방안(Remedies)의 다양성과 결정의 구속력을 확보함
 - 분쟁 조정을 통해 쌍방이 합의에 이르지 못할 경우 AFCA의 옴부즈만은 최종결정에 이르기 위해 필요한 제안을 제시함
 - 금전배상은 금융회사가 의무를 위반함에 따른 직접적인 손실 및 손해를 말하며 징벌적 손해배상을 포함하지 않으며⁶⁰⁾ 비금전적 배상은 5,000호주달러를 넘지 않도록 제한됨⁶¹⁾

59) AFCA, Operational Guidelines to the Rules(2021. 1), Section A.17 Systemic Issue

60) Section D.3.4에 따르면 AFCA는 금융 규제기관이 아니기 때문에 징벌적 손해배상을 요구할 수 없다고 명시함

61) 단, AFCA는 비금전적 배상에 대해 보수적으로 접근한다고 명시하고 있으며, 피청구인이 비정상적인 신체적 불편 혹은 스트레스를 받았거나 금융회사의 행위가 상황을 해결하기 위해 소요되는 시간이 비정상적으로 과도했음이 증명될 경우만 제공됨(Section D.3.3)

- AFCA가 제시하는 구제수단에 금융회사가 불복할 때에는 금융사가 받아들일 기간을 제시해야 하며 그럼에도 불구하고 AFCA의 결정을 따르지 않을 경우 가입조건 위반으로 회원사 자격을 박탈(제명처분)하여 구속력을 확보함⁶²⁾
 - 제명처분에 앞서 ASIC는 해당금융사를 청문조사한 후 인가에 조건을 부가하거나 변경할 수 있음

○ AFCA의 분쟁해결 신청 시 적용 가능한 금액의 한도(Monetary Restriction on AFCA's Jurisdiction)는 최대 108만 5천 호주달러이며, 퇴직연금의 경우 금액의 제한은 없음⁶³⁾

- 일반보험 중개인에 대한 분쟁제소자의 보상신청 금액은 청구 건당 27만 1천 5백 호주달러를 초과하지 않고 분쟁제소자가 AFCA에 제기 가능한 청구금액의 한도는 108만 5천 호주달러임
- 생명보험의 경우 청구가능한 보상청구액은 보험약관에 따라 다르게 적용되나 분쟁제소자가 AFCA에 제기 가능한 청구금액의 한도는 108만 5천 호주달러로 동일함
- 단, 신용기관이 중소기업 또는 1차산업자에게 빌려준 금액에 대한 청구의 경우 분쟁 신청 가능 금액은 최대 542만 5천 호주달러임
- 금융회사의 잘못으로 인한 손해에 대한 보상은 할 수 있으나 회사를 처벌하거나 벌금을 부과할 수 없음

마. 분쟁해결절차

○ AFCA에 접수된 민원 및 분쟁사건은 IDR을 통해 해결 가능 여부를 확인 후 해결 불가능할 때 EDR로 이송되어 진행하며 사건의 경중에 따라 Fast Track, Standard & Complex, Financial Difficulty로 구분하여 진행함

- AFCA 내 자동 신청 시스템을 운영하여 이용자(소비자)는 자신의 민원 및 분쟁사건이 신청에 적절한 것인지 빠르게 확인 가능함
 - 신청하려는 민원 및 분쟁 건이 자동 신청 시스템에 의해 판단 불가할 경우 금융회사에 넘겨 금융회사에서 다시 한 번 검토하도록 함
- 분쟁 건이 단순할 경우 Fast Track으로 진행되며 이는 신청 후 3일 내에 분쟁조

62) AFCA, Operational Guidelines to the Rules(2021. 1), Section A.15.3

63) AFCA, Operational Guidelines to the Rules(2021.1), Section D. Table(2021년 1월 이후 적용 기준)

정 프로세스 진행을 분쟁해결 신청자에게 알리고 사건처리 담당자(Adjudicator)가 약 7주 후 결과를 알려줌

- 분쟁 건의 내용이 다소 복잡할 경우 신청 후 7일 내 분쟁조정 프로세스 진행을 신청자에게 알리고 분쟁사안에 따라 옴부즈만 혹은 AFCA 패널 리뷰와 결과통보에 2~4개월이 소요됨
- 분쟁 건 중 신청자의 재정상 어려움과 관련된 건은 Financial Difficulty로 분류되며 이는 신청 후 3일 이내 프로세스가 진행되며 이 경우 맞춤형으로 진행하고 약 6개월 후에 옴부즈만이 결과를 통보함
 - 맞춤형이란 AFCA가 해당사안을 분쟁해결 신청자, 금융회사와 적극적인 협의와 의사소통을 통해 진행함을 의미함

○ 분쟁 당사자들은 AFCA가 요구하는 정보를 제공할 의무가 있으며 분쟁신청자가 장애인일 경우 신청자의 동의하에 대면인터뷰가 가능함

- AFCA가 요청하는 정보가 제3자에 대한 기밀 의무를 위반할 수 있거나 정보제공이 법원명령 혹은 경찰의 조사를 방해하는 것이거나 더 이상 합리적인 방법으로 얻을 수 없을 경우 당사자들은 정보 제공을 거부할 수 있으며, 이 경우 당사자들은 이유를 명시하는 법적 선언(Statutory Declaration)을 제출해야 함
- 일반적으로 분쟁해결과정 중에 AFCA가 분쟁 당사자의 대면 인터뷰를 하는 경우는 없으나 신체상의 어려움이 있을 경우 분쟁 관련 정확한 정보 확보를 위해 옴부즈만이 인터뷰를 하기도 함

○ AFCA의 결정은 최종결정이며 금융기관은 AFCA의 결정에 대하여 항소는 불가능함⁶⁴⁾

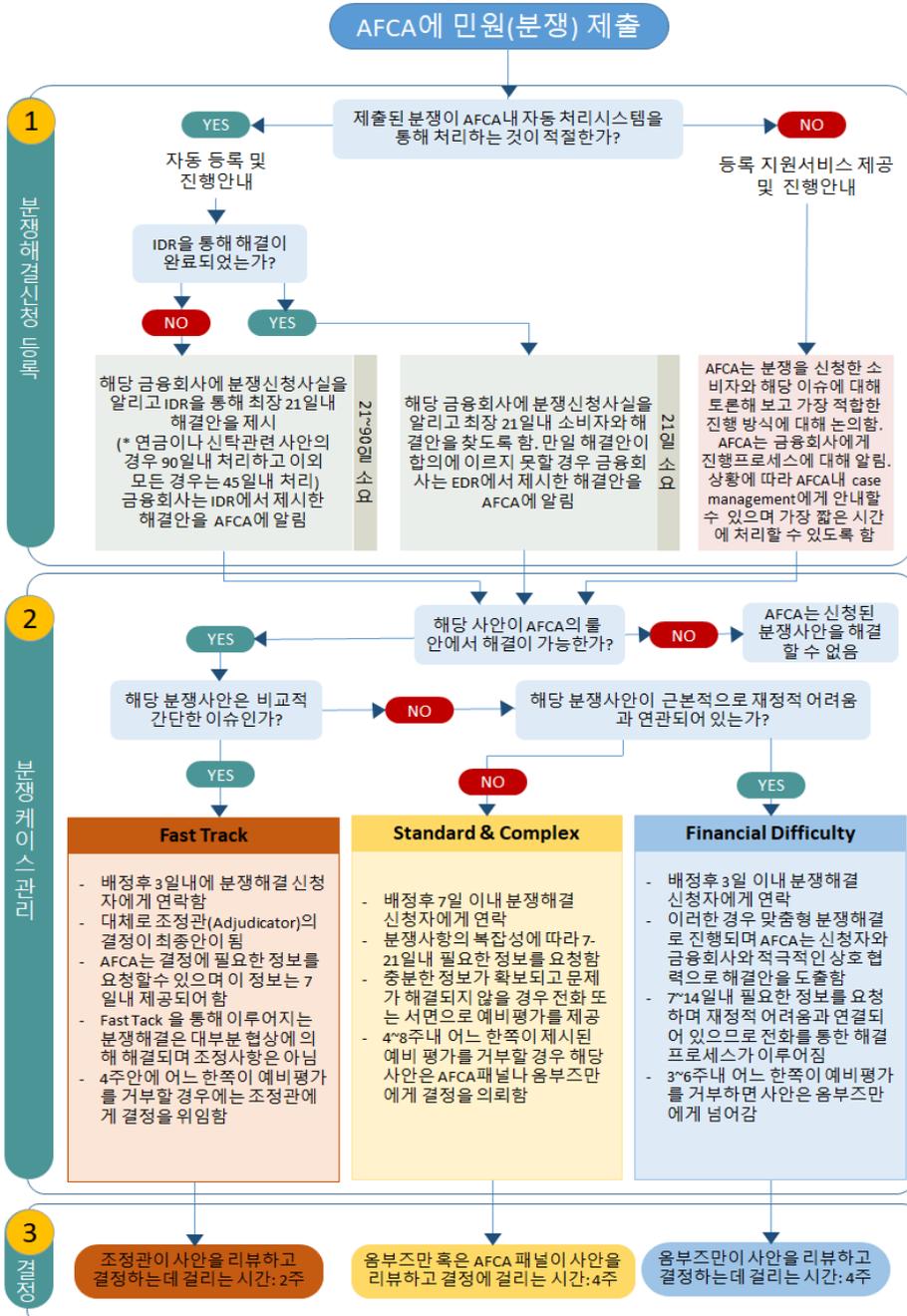
- 단, 연금(Superannuation)의 경우 AFCA의 결정에 법적인 오류가 발생했다고 판단 시 법원에 항소를 요청할 수 있음
 - 연금 관련 분쟁해결에 있어 AFCA가 절차상 공정성을 확보하지 못했거나 AFCA의 의사결정자가 지배구조 규정을 잘못 적용시키는 등의 법적 오류 발생 시 항소 가능하나 항소자체가 AFCA의 결정에 영향을 미치지 않음

64) AFCA, Operational Guidelines to the Rules(2021. 1), Section A.15

- 금융기관이나 소비자단체는 AFCA의 의사결정을 하는 프로세스에 대한 검토를 요청할 수 있으며 AFCA는 이러한 요청을 받아 비공식적 또는 공식적인 평가 후 향후 분쟁해결 결정 방식에 대한 수정 여부를 결정함
 - 단, 이러한 평가에 의한 프로세스의 수정이 개별 결정을 변경하는 데 사용되지는 않음
- 단, 분쟁해결 신청자와 관련 금융기관은 AFCA가 제공하는 분쟁해결 서비스에 대해 불만사항을 제기할 수 있으며 필요 시 독립평가인(Independent Assessor)에게 의뢰할 수 있음
 - 불만사항이 제기될 경우 AFCA는 적절한 기간 내 불만을 제기한 당사자에게 회신을 해야 하며, 회신내용이 만족스럽지 못할 경우 불만사항을 독립평가인에게 의뢰함
 - 독립평가인은 AFCA의 이사회에 의해 임명되며 AFCA 처리 서비스의 적절성을 평가, 검토하며 이를 AFCA에 서면으로 제출함
 - AFCA의 분쟁해결 프로세스 사용 시 서비스 불만사항이 발생했다 하더라도 불만사항에 대한 해결이 AFCA의 의사결정을 재검토하는 도구로 사용될 수는 없음⁶⁵⁾
 - 독립평가인의 검토 결과에 따라 AFCA의 권한 혹은 공표한 결정을 수정 권고할 수는 없음

65) AFCA, Operational Guidelines to the Rules (2021.1), Section A.16

〈그림 Ⅲ-4〉 AFCA 분쟁해결과정



자료: AFCA(<https://www.afca.org.au/what-to-expect/the-process-we-follow>)

〈주요 정보〉

- 웹사이트
 - AFCA: <https://www.afca.org.au/>
- 위치: 호주 멜버른
- 분류: 행정형 ADR, 통합형 ADR(은행 및 대출, 투자 및 자문, 보험, 연금)
- 관련 규칙 및 법
 - 금융서비스개혁법(FSRA: Financial Service Reform Act) 2001
 - 회사법 Corporation Act 2001

3. 독일 보험 ombudsman 협회⁶⁶⁾⁶⁷⁾

가. 개요

- 독일은 전통적으로 재판을 통한 분쟁해결을 중시해 왔으나, 1970년대 후반 민사재판 절차에 대안적 분쟁해결방법 도입에 대한 논의가 시작되었고, 1998년 시작된 사법개혁(Justiz-reform)의 일환으로 ADR 관련법이 마련됨⁶⁸⁾
 - 독일에는 많은 수의 법관이 있었고, 높은 판결 예측가능성, 상대적으로 짧은 해결 기간, 낮은 소송비용 등으로 인해 영미법적인 ADR을 고려하지 않았음
 - 그러나 1970년대 후반부터 소송지연 문제, 법원 업무량 증가 문제가 발생하면서 대안적 분쟁해결방법의 필요성이 제기됨
- 1999년 12월에는 재판 외 분쟁해결 촉진에 관한 법률(Gesetz zur Förderung der

66) Versicherungsombudsmann e.V.은 분쟁을 해결하는 ombudsman(사람)과 제도운영자로서의 기관을 구별하기 위해 동 질에서는 e.V.의 의미를 강조하여 보험 ombudsman 협회라는 용어를 사용함

67) 독일 보험 ombudsman 협회 관련 질의에 답변을 해 주신 Versicherungsombudsmann e.V.의 Dr. Horst Hiort와 Marlo Blondiau님께 감사드리는 바임

68) 황승태·계인국(2016)

Aubergerichtlichen Streitbeilegung)이, 2012년에는 조정법(Mediationsgesetz)이 제정됨

- 유럽연합 조정지침(Directive 2008/52/EC)⁶⁹⁾을 국내법에 반영하였지만, 지침이 민사사건과 상사사건에 적용되는 데 반해, 조정법은 분쟁의 형태에 관계없이 독일 내 모든 조정에 적용됨

○ 1970년대 이후부터 보험 ombudsman 설립에 대한 논의가 이루어졌으나, 2001년 4월에서야 보험 ombudsman 협회가 설립됨⁷⁰⁾

- 보험 ombudsman 협회 설립이 늦었던 이유는 당시 다른 국가와 달리 보험감독청이 소비자불만을 해결하였으므로, 보험산업은 추가적인 ombudsman 설립은 불필요하다는 입장을 취하였기 때문임
- 그러나 유럽위원회(EC)가 회원국들에게 ADR제도 도입을 권고한 후, 독일 은행산업이 1992년에 민영은행 ombudsman(Ombudsmann der privaten Banken)을 설립하면서 보험 권역에도 ombudsman 마련 분위기가 조성됨

○ 독일 보험 ombudsman 협회(Versicherungsbudsmann e.V.)는 독일 등록단체(e.V.: eingetragener Verein)의 형태로 독일 보험협회(GDV)에 의해 설립됨⁷¹⁾

- 보험 ombudsman 협회의 회원은 독일 보험협회와 보험협회의 회원사들이며, 중재위원회(Schlichtungsstelle)에 재원을 조달함
- 보험 ombudsman 협회의 조직은 이사회와 총회로 구성되며, 아울러 ombudsman의 독립성을 담보하기 위해 자문위원회(Beirat)를 둠
- 자문위원회는 ombudsman의 임명, 절차규칙의 개정, ombudsman의 업무에 자문을 제공함

○ 보험 ombudsman 협회는 민영건강보험, 장기요양보험, 공보험을 제외한 보험 관련 소비자분쟁을 다룸

69) Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on Certain Aspects of Mediation in Civil and Commercial Matters
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0052>

70) 다른 유럽국가에 비해 늦은 편이었는데, 스위스의 경우 스위스 보험협회가 민영보험 ombudsman(Ombudsman der Privatversicherung)을 1972년에 설립하였음

71) 독일 민영건강보험협회(PKV-Verbands)에서도 2001년 10월에 독립된 ombudsman(PKV-Ombudsmann: Ombudsmann Private Kranken und Pflegeversicherung)을 설립하였고, 동 ombudsman이 민영건강보험과 장기요양보험 관련 분쟁을 다룸
민영건강보험협회(<https://www.pkv.de/>); 민영건강보험 ombudsman(<https://www.pkv-ombudsmann.de/>)

- 민영건강보험과 장기요양보험 관련 분쟁은 민영건강보험 및 장기요양보험 옴부즈만(PKV-Ombudsmann)이 다룸⁷²⁾
- 한편 독일에는 금융권역별로 대표 옴부즈만이 있는데, 은행 부문에는 은행 옴부즈만 (Bankenombudsmann),⁷³⁾ 투자펀드 부문에는 투자펀드 옴부즈만(Ombudsstelle für Investmentfonds)⁷⁴⁾이 있음

〈표 III-6〉 독일 보험상품별 분쟁 건수 및 비중(2019년)

(단위: 건, %)

| 구분 | 건수 | 비중 |
|----------------------------------|--------|-------|
| 생명보험(Leben) | 3,089 | 23.8 |
| 법률비용보험(Rechtsschutz) | 3,202 | 24.6 |
| 자동차배상책임보험(의무)(Kfz-Haft) | 881 | 6.8 |
| 자동차보험(임의)(Kfz-Kasko) | 1,137 | 8.7 |
| 건물보험(Gebäude) | 1,206 | 9.3 |
| 상해보험(Unfall) | 619 | 4.8 |
| 가재도구보험(Hausrat) | 659 | 5.1 |
| 일반배상책임보험(Allgemeine Haftpflicht) | 598 | 4.6 |
| 산재보험(Berufsunfähigkeit) | 373 | 2.9 |
| 모기지보험(Realkredit) | 27 | 0.2 |
| 기타 | 1,215 | 9.3 |
| 계 | 13,006 | 100.0 |

자료: <https://www.versicherungsombudsmann.de/downloads/>

○ 보험 옴부즈만 협회 절차에 대한 규칙(VomVo)에서 다음의 항목들은 옴부즈만 업무에서 제외된다고 밝히고 있음(§2.(4))⁷⁵⁾

- 10만 유로가 넘는 불만
 - 민사소송법(ZPO: Zivilprozessordnung)의 분쟁 금액 관련 원칙을 사용함

72) <https://www.pkv-ombudsmann.de/>

73) <https://bankenombudsmann.de/>

74) <http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/>

75) 2016년 11월 23일 개정 VomVo

<https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/vomvo/>

- 건강보험, 장기요양보험 관련 불만
 - 분쟁해결기관(Verbraucherschlichtungsstelle)⁷⁶⁾이 이미 해당 분쟁에 대한 해결 절차를 완수했거나 다른 분쟁해결기관에 계류 중인 경우
 - 제3자 보험금청구 관련 분쟁
 - 법원이 이미 해당 분쟁에 대해 실질적인 결정을 내렸거나 해당 분쟁이 소송 중인 경우
 - 단, 법원이 민사소송법(ZPO)의 §278a에 따라 ADR 절차 전에 소송절차를 중지한 경우는 해당 분쟁 건을 다룰 수 있음⁷⁷⁾
 - 해당 불만 건이 다음과 같이 명백하게 해결가능성이 없거나 고의성이 있을 경우
 - 주장이 이미 공소 시효가 지난 경우
 - 해당 분쟁 건이 이미 해결된 경우
 - 불만 건이 충분한 해결가능성을 보이지 않거나 고의적인 것으로 인정되어 신청 단계에서 이미 거절된 경우
- 회원사들은 보험 ombudsman 협회의 재정적 필요에 기초한 연회비와 분쟁 건당 수수료 납부를 통해 보험 ombudsman 협회의 재원을 조달함
- 연회비의 경우 보험회사의 수입보험료에 기초하여 부과하는데, 최소 연회비는 500유로임
 - 보험회사는 결정이나 권고에 의해 종결된 건에 대해서는 144유로를, 다른 방법으로 종결된 건에 대해서는 96유로를 납부함(2019년 기준)⁷⁸⁾

나. 공정성

- 독일 보험 ombudsman 협회는 총회, 이사회, 자문위원회, ombudsman, 기타 직원으로 구성됨
- 모든 회원으로 구성된 총회는 협회 규정과 진행절차의 변경과 조정, 이사회 구성원 선출, ombudsman 보고서 수취와 자문, 예산 승인, 사업계획 수립 등이 이루어짐

76) Verbraucherschlichtungsstelle은 직역하면 소비자 중재위원회이지만, 문맥상 ADR기관으로 번역함

77) https://www.gesetze-im-internet.de/zpo/_278a.html

78) Ombudsmann für Versicherungen(2020)

- 이사회는 5명에서 11명 사이로 구성되며, 옴부즈만 추천, 옴부즈만 권한의 범위 정의, 옴부즈만 소환, 총회 소집, 총회 결정의 시행, 사업계획 수립, 상무이사 (Geschäftsführer)를 임명, 감독, 소환할 수 있는 권한을 가짐
 - 자문위원회는 옴부즈만의 기능과 절차가 공정하고 균형 있게 진행되는지를 감시함⁷⁹⁾
 - 현재 자문위원회는 총 28명인데, 7명의 보험회사 대표, 7명의 소비자보호기구 대표, 2명의 독일 연방금융감독당국(Bafin) 대표, 2명의 보험중개단체 대표, 3명의 학계 대표, 7명의 의회대표(Vertreter des öffentlichen Lebens)로 구성됨⁸⁰⁾
- 옴부즈만은 보험 옴부즈만 협회의 직원이 아니며, 자신의 결정과 절차규칙 체계 내에서의 공식적 행동에 대해 독립성을 가짐
- 임명은 총회와 자문위원회가 결정하는데, 자문위원회에는 7명의 소비자 측 대표가 포함됨
 - 옴부즈만의 독립적 지위가 보장되어 단지 판결이 협회 의견에 반하기 때문에 직위가 해제되는 상황을 방지함
- 일반적으로 옴부즈만의 임기는 5년이며, 1회 연임할 수 있음
- 옴부즈만으로 임명되기 위해서는 특정한 자격을 갖추어야 함⁸¹⁾
- 판사업무를 실행할 수 있는 자격⁸²⁾과 함께 보험 분야에 경험이 있어야 하며 최근 3년간 보험회사의 중개사나 자문사 또는 산업의 대표, 직원 등의 자격으로 상근경력 없이 함⁸³⁾
 - 2019년 4월부터 Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier가 보험 옴부즈만으로 재직하고 있음
 - 그는 1999년부터 2006년까지 연방법원의 판사였으며, 2006년부터 2017년 11월까지 헌법재판소 원로원의 회원이었음

79) <https://www.versicherungsbudsmann.de/der-verein/beirat/>

80) <https://www.versicherungsbudsmann.de/wp-content/uploads/beiratsmitglieder.pdf>

81) <https://www.versicherungsbudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/haeufigefragen/>

82) 판사업무를 실행할 수 있는 자격을 갖추어야 하는데, 독일 내에서 법학 학위를 가지고 사법보좌관(Referendariat) 직무와 Second State 시험을 성공적으로 통과했음을 의미함

83) 아울러 합법적인 독일거주자여야 함

- 2019년 기준으로 보험 ombudsman 협회의 불만제기 성공률(Erfolgsquote)은 생명보험의 경우 약 26%, 비생명보험의 경우 약 46%였음
- 보험 ombudsman 협회가 다룰 수 있는 분쟁 건 중 소비자가 불만제기를 통해 원했던 결과를 전부 또는 부분적으로 얻게 된 비율을 성공률(Erfolgsquote)로 정의함
- 2011년까지 생명보험 관련 불만제기 성공률은 20% 이하였으나, 2012년 처음으로 23.3%가 된 이후 20% 이상 수준을 유지하고 있음

〈표 III-7〉 보험 ombudsman 협회 불만제기 성공률(Erfolgsquote): 보험회사 관련 분쟁 (단위: %)

| 구분 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|------|
| 생명보험(Leben) | 24.1 | 23.2 | 23.6 | 26.2 | 26.0 |
| 생명보험을 제외한 모든 상품 (Alle Sparten ohne Leben) | 44.3 | 46.9 | 43.0 | 44.1 | 45.9 |

주: 성공률(Erfolgsquote)은 보험 ombudsman 협회에서 다룰 수 있는 분쟁 건 중 소비자가 불만제기를 통해 원했던 결과를 전부 또는 부분적으로 얻게 된 비율을 의미함

자료: Ombudsmann für Versicherungen(2020)

다. 투명성

- 보험 ombudsman 협회는 웹사이트에 정관, 분쟁해결절차 규칙, 연차보고서를 공개하고 있으며, ombudsman의 권고나 결정 사례도 제공하고 있음
- 보험 ombudsman의 권고 및 결정사례는 주제별, 보험종목별, 기간 등의 조건검색이 가능함⁸⁴⁾
- 연차보고서는 보험 ombudsman 구성, 활동, 보험분쟁 관련 통계를 제공함

84) <https://www.versicherungsombudsmann.de/entscheidungssuche/>

라. 유효성

- 독일 보험 옴부즈만 협회 중재위원회(Schlichtungsstelle)는 옴부즈만과 옴부즈만의 업무를 지원하는 직원으로 구성됨⁸⁵⁾
 - 45명 이상의 직원이 옴부즈만의 업무를 지원하는데, 불만은 보험 옴부즈만 협회 서비스센터에서 처리됨
 - 14명 이상의 보험 전문 인력이 근무하며, 20명 이상의 변호사들이 옴부즈만의 법적 검토를 도움
 - 2019년 말 기준으로 임시직과 시간제 근무자를 포함한 임직원 수는 50명이었음
- 2019년에 접수된 불만 건수는 17,528건이었으며, 이 중 조정이 완료된 건수는 17,836건이었음⁸⁶⁾
 - 독일 금융감독청(BaFin)이 매년 보험민원에 관한 통계자료를 공시하고 있는 것과 같이 옴부즈만도 정기적으로 보험민원 자료를 연차보고서에 게재함

〈표 III-8〉 보험 옴부즈만 협회의 접수분쟁 건수

(단위: 건)

| 구분 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 접수가능한 건 | 13,805 | 14,659 | 14,910 | 14,147 | 13,006 |
| 처리 불가능한 건 | 6,373 | 4,225 | 3,785 | 3,941 | 3,675 |
| 민원인의 후속조치가 없는 건 | 649 | 695 | 1,059 | 868 | 847 |
| 계 | 20,827 | 19,579 | 19,754 | 18,956 | 17,528 |

자료: Ombudsmann für Versicherungen(2020)

〈표 III-9〉 보험 옴부즈만 협회의 종결분쟁 건수

(단위: 건)

| 구분 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 접수가능한 건 | 14,014 | 14,288 | 15,599 | 14,329 | 13,309 |
| 처리 불가능한 건 | 6,318 | 4,150 | 3,782 | 3,995 | 3,690 |
| 민원인의 후속조치가 없는 건 | 648 | 677 | 1,048 | 892 | 837 |
| 계 | 20,980 | 19,115 | 20,429 | 19,216 | 17,836 |

자료: Ombudsmann für Versicherungen(2020)

85) <https://www.versicherungsombudsmann.de/der-verein/>

86) <https://www.versicherungsombudsmann.de/der-verein/zahlen-und-fakten/>

○ 분쟁 금액이 1만 유로 이하인 경우에 보험회사는 ombudsman의 결정(Entscheidung)을 수 용해야 함⁸⁷⁾

- 2019년 기준으로 ombudsman에 접수된 분쟁 건 중 분쟁 금액 1만 유로 이하 건의 비율은 약 91%였음
- 2010년까지 ombudsman의 결정은 분쟁 금액 5천 유로 이하 금액의 분쟁 건까지 편 면적 구속력을 가졌음

〈표 III-10〉 분쟁 금액의 분포

(단위: %)

| 구분 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------|------|------|------|------|------|
| ~5,000유로 이하 | 84.4 | 79.5 | 80.0 | 82.8 | 81.2 |
| 5,000~10,000유로 이하 | 7.7 | 12.2 | 10.9 | 8.8 | 9.9 |
| 10,000~20,000유로 이하 | 3.6 | 3.5 | 3.9 | 3.8 | 3.5 |
| 20,000~100,000유로 이하 | 4.3 | 4.8 | 5.2 | 4.6 | 5.4 |

자료: Ombudsmann für Versicherungen(2020)

○ ombudsman의 업무를 제한하고, 재무적으로 더 중요한 분쟁은 법적절차를 밟도록 하기 위해 ombudsman에서 다룰 수 있는 분쟁 건의 분쟁 금액 상한을 정함

- 분쟁 건의 금액 상한은 2002년 5만 유로에서 2007년에는 8만 유로, 2010년에는 10만 유로로 증가함
- 1만 유로를 초과하는 건에 대한 ombudsman 결정은 강제성을 갖지 않은 권고(Empfehlung)임

○ 일반적으로 ombudsman의 분쟁해결절차는 불만 접수부터 종료까지 3개월 미만이 소요되지 만, 복잡한 건은 이보다 조금 더 긴 기간이 소요될 수 있음

- 소비자분쟁해결법(VSBG)은 분쟁조정기간으로서 90일을 제시하고 있으며, 특별한 경우에 한하여 이 기간을 넘을 수 있도록 허용함

87) 권고(Empfehlung)의 경우에는 양 당사자에게 구속력을 갖지 않음

〈표 III-11〉 평균 분쟁해결기간: 보험회사에 대한 불만 건

(단위: 일)

| 구분 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------|------|------|------|------|------|
| 접수가능한 건 | 89.9 | 83.2 | 85.7 | 76.9 | 77.2 |
| 처리 불가능한 건 | 8.1 | 6.0 | 9.0 | 6.4 | 5.0 |
| 총 불만접수 건 | 69.0 | 67.2 | 72.2 | 63.2 | 62.9 |

자료: Ombudsmann für Versicherungen(2020)

마. 분쟁해결절차

- 소비자가 보험회사에 불만을 제기한 뒤 6주간 보험회사의 결정을 기다린 후 ombudsman에 해당 건을 제기할 수 있음
 - 소비자는 보험회사의 결정에 만족하지 못하거나, 6주 내에 보험회사로부터 결과를 얻지 못한 경우에 분쟁조정을 신청함
- 소비자는 온라인, 서신, 이메일을 통해 ombudsman에 불만을 제기할 수 있으며, 불만제기 시 다음과 같은 정보 및 서류가 필요함
 - 보험계약자에 대한 자세한 정보
 - 불만족과 관련해서 주고받은 서신의 사본
 - 불만족 제기를 통해 얻고자 하는 목적(예를 들어, 일정 금액의 수취, 계약해지)
 - 사실에 대한 간단한 서술, 보험회사 또는 보험판매자의 이름, 보험계약 또는 보험금 청구 번호, 기타 서류(감정서, 비용 추정금액, 수리 청구서 등)
- 소비자가 불만을 제기하는 대상이 보험회사인지 보험판매자인지에 따라 다른 절차규칙을 따르지만, 두 경우 모두 대안적 소비자분쟁조정법(VSBG)⁸⁸⁾을 따름
- 보험 ombudsman 협회의 분쟁해결절차는 보험회사 관련 분쟁조정인 경우 VomVO를,⁸⁹⁾ 보험판매자 관련 분쟁조정인 경우 VermVO를⁹⁰⁾ 따름

88) Verbraucherstreitbeilegungsgesetz(<https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/>)

89) Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns(<https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/vermvo/>)

90) Verfahrensordnung für Beschwerden im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsver

- 접수 불만 건이 처리 가능하다고 판단이 되면 독일 옴부즈만 직원은 보험회사(또는 보험판매자)에게 불만 건을 전달함
- 옴부즈만은 보험회사(보험판매자)에게 3주 내에 동 불만 건에 대한 견해를 밝히도록 요청하는데, 필요한 경우 기간을 1달까지 연장할 수 있으며, 소비자에게 이를 알려야 함
- 옴부즈만은 상대 회사의 옴부즈만 연락담당처로 지정한 곳에 불만 건을 전달함
- 보험회사(보험판매회사)가 정해진 기간 내에 논평을 하지 않거나 회사의 논평이 사건을 명확히 하기에 명백하게 적합하지 않은 경우, 옴부즈만의 결정은 소비자(불만제기자)의 서류에 의해서만 결정을 내림
- 옴부즈만이 소비자의 서류만을 기초로 분쟁 건에 대한 결정이 어려울 경우, 옴부즈만은 보험회사에게 최소 2주의 기간을 정하고 미리 알린 후, 500유로의 벌금을 지불하도록 할 수 있음(반복될 경우는 1,000유로)

〈주요 정보〉

- 웹사이트: <https://www.versicherungsombudsmann.de/>
- 위치: 독일 베를린
- 분류: 민간형 ADR, 개별형 ADR(민영건강보험, 장기요양보험, 공보험 제외)
- 관련 규칙 및 법
 - 보험 옴부즈만 협회 절차에 대한 규칙
Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns(VomVO)⁹¹⁾
 - 보험계약 중개와 관련된 불만해결 절차에 대한 규칙
Verfahrensordnung für Beschwerden im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen(VermVO)⁹²⁾

trägen(<https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/vermvo/>)

91) <https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/vomvo/>

92) <https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/vermvo/>

- 소비자 분쟁조정법
Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz(VSBG)
- 보험계약법
§ 214 Absatz 1 Nr. 1, Versicherungsvertragsgesetz(VVG)
- 민사소송법
Zivilprozessordnung(ZPO)
- 민사소송법 도입법
§ 15, Einführungsgesetzes zur Zivilprozessordnung(EGZPO)

4. 일본 금융 ADR

가. 개요

- 일본 금융 ADR은 금융상품거래법의 개정과 각 금융관련법의 개정에 의해 법제도화 되어 시행됨(2009년 공표, 2010년 시행)
 - 일본에는 이미 ADR 촉진법이라는 단일법이 존재하나 이와 별도로 금융 ADR을 지정한 이유는 금융사업자에게 보다 강한 책임을 부여하기 위함임
 - ADR 촉진법은 분쟁의 양 당사자의 대등한 관계를 전제로 하고 있으나 금융사업자와 소비자는 정보의 비대칭성이 존재하여 애초에 대등하지 않은 상황임을 고려한 조치임
- 일본 금융 ADR은 민영 법인·단체를 행정기관이 지정 및 감독하는 구조로 되어 있으며 행정의 관여를 최소한으로 한 민간 주체의 법인 구조임
 - 금융 ADR의 주체가 민간이긴 하지만 불만처리 및 분쟁해결의 실효성을 확보하기 위해 금융기관과 지정분쟁해결기관 사이의 절차실시기본계약 체결을 의무화하여 금융기관에게 일정한 의무를 부과함⁹³⁾

93) 즉, 금융기관의 절차응답이나 결과준중 등에 관하여 행위규제로서가 아니라 금융기관과 지정분쟁해결기관간의 계약에 의해 규율함

- 즉, 이용자(금융소비자)에게는 구속력이 없지만 금융회사에게는 일정한 제도적 구조에 근거하여 분쟁해결을 할 수 있도록 구속력을 부가하여 실효성을 구비한 금융업 내 공통 인프라라고 할 수 있음⁹⁴⁾

• 각 업권별로 지정분쟁해결기관을 지정하고 이를 통해 민원을 처리하고 분쟁을 해결함

- 지정분쟁해결기관은 업무의 증별로 내각총리대신의 지정을 받음⁹⁵⁾

- 업권별로 지정분쟁해결기관을 두는 이유는 업권별로 전문성을 갖추기 위함임⁹⁶⁾

- 지정분쟁해결기관은 현재 ① 전국은행협회, ② 신탁협회, ③ 생명보험협회, ④ 손해보험협회, ⑤ 보험음부즈맨, ⑥ 일본소액단기보험협회, ⑦ 증권금융상품알선상담센터, ⑧ 일본대부금융협회 등 총 8개 기관임

○ 금융청이 지정 및 감독하는 지정분쟁해결기관은 분쟁해결의 실효성을 확보하기 위해 통상 ADR에는 없는 ① 계약체결 의무, ② 절차응낙 의무, ③ 자료제공 의무, ④ 특별조정안수락 의무의 조치를 취할 수 있음

• 계약체결 의무: 금융기관은 당해 업권에 지정분쟁해결기관이 있는 경우 지정분쟁해결기관과의 사이에 분쟁해결에 관한 절차실시기본계약을 체결해야 함⁹⁷⁾

• 절차응낙 의무: 통상의 ADR에서 절차에 응하는지의 여부는 당사자의 자유지만 금융 ADR에서는 지정분쟁해결기관 또는 그 분쟁해결위원이 금융기관에게 분쟁해결절차에 응하도록 요구할 수 있고, 금융기관은 정당한 이유 없이 이를 거절할 수 없음⁹⁸⁾

• 자료제공 의무: 통상의 ADR에서 절차자료는 당사자에게 임의의 제출을 요구할 수밖에 없지만 금융 ADR에서는 지정분쟁해결기관이 금융기관에게 보고 또는 장부서류 그 밖의 물건의 제출을 요구할 수 있고, 금융기관은 정당한 이유 없이 이를 거절할 수 없음⁹⁹⁾

94) 한국법제연구원(2012)

95) 금융상품거래법(이하, '금상법'이라 함) 제156조의39 제4항

96) 일부 획적이고 포괄적인 금융 ADR 조치에 대해서는 고민이 필요하다는 지적이 있으나 현재 일본 내 통합금융 분쟁 업무를 위한 조직 구성을 구체화하려는 움직임은 없음(일본 손보협회 답변서)

97) 금상법 제37조 제1호

98) 금상법 제156조의44 제2항2호

99) 금상법 제156조의44 제2항3호, 제150조의50 제6항

- 특별조정안수락 의무: 통상의 ADR에서는 알선위원이 당사자에게 화해안을 제시하고 그 수락을 촉구할 수 있을 뿐이지만, 금융 ADR에서는 분쟁해결위원이 업무관련분쟁의 해결에 필요한 화해안을 작성하고 그 수락을 권고할 수 있을 뿐만 아니라, 당사자 간의 화해가 성립할 가망이 없다고 판단이 될 경우 업무 관련 분쟁의 해결에 필요한 특별조정안을 작성하여 당사자에게 제시할 수 있음

○ 분쟁처리와 관련되어 소용되는 비용은 각 지정분쟁해결기관의 회원인 금융회사로부터 징수하는 분담금으로 마련함

- 금융기관으로부터 징수하는 분담금도 분쟁해결 등 업무를 계속하기 위해 필요한 경비를 과도하게 상회하지 않도록 금상법과 금융 ADR 가이드라인을 통해 명시함¹⁰⁰⁾
- 분쟁해결 신청자는 무료 이용을 원칙으로 하고 있으며 단, 교통비, 통신비 등은 이용자가 부담함 ¹⁰¹⁾
 - 이는 금융분쟁해결을 위한 재판비용 부담을 줄이기 위한 금융 ADR의 취지에 부합하며 비용부담으로 인한 금융 ADR 이용의 감소를 방지하기 위함임

나. 공정성

○ 금융 ADR 내 지정분쟁해결기관 내부의 독립적인 이사회 혹은 위원회에 대한 구체적 가이드라인은 없으나 지정분쟁해결 기관별로 ADR의 독립성 확보를 위해 이사회를 설치하고 운영함

- 금상법에는 분쟁해결기관의 임원 또는 직원의 구성이 분쟁해결 등 업무의 공정한 실시에 지장을 초래하지 않을 것을 요건으로 하고 있으나¹⁰²⁾ 임원의 임명과 관련된 구체적 내용은 존재하지 않음
 - 금융 ADR에 관한 유의사항을 담은 금융 ADR 가이드라인에 따르면 분쟁해결 등 업무를 공정하게 실시하기 위한 전문성과 경험, 중립성 확보를 위해 특정

100) 금상법 제156조44 제5항

101) 금상법 제156조44 제1항 4호, 5호, 은행법 제52조67 제1항 4호, 5호)

102) 금융 ADR제도에 있어서의 지정분쟁해결기관과 관련된 신청에 대한 심사기준을 명확히 하기 위해 금융 ADR 가이드라인이 2010년 4월 공포됨. 분쟁해결기관의 임원 및 직원 구성과 관련된 기준도 이 가이드라인을 따름(관련 가이드라인은 금상법 제156조의39 제1항 6호와 관계함)

금융기관 중사경험에 편중되지 않을 것, 분쟁업무의 독립성 확보를 위해 임직원에 대한 부당한 영향을 배제할 수 있는 조치의 강구를 명시함

다. 투명성

○ 금융청은 분쟁해결 등 업무운영태세, 업무의 적절성, 분쟁해결 등 업무의 정기적인 공표 검증 평가 여부, 분석결과와 피드백 확인 여부, 다른 지정분쟁해결기관과의 제휴 등 지정분쟁해결기관의 종합적인 감독지침을 열거함¹⁰³⁾

- 지정분쟁해결기관의 감독 관련 사항을 열거하여 감독하는 것은 법령 및 업무 규정 등에 근거한 지정분쟁해결기관의 공정하고 투명한 업무 운영을 통해 이용자의 신뢰를 확보하기 위함임
- 지정분쟁해결기관에 대한 감독은 각 업권별 법령에도 언급하고 있으며 보험업법에서도 절차실시기본계약, 공표 주지 고객에 대한 대응 등에 대해 감독사항을 열거하고 있음
 - 분쟁해결절차와 관련하여 화해안 또는 특별조정안을 수락한 경우 담당부서에서 신속하게 대응하고 동시에 그 이행 상황 등을 검사 및 감사하여 사후 검증 여부를 확인하도록 함
 - 화해안 또는 특별조정안의 수락을 거절하는 경우 업무규정 등을 근거로 신속하게 그 이유를 설명함과 동시에 필요한 대응을 하고 있는지도 확인토록 함

○ 금융분쟁연락조정협의회라는 지정분쟁해결기관 협의체를 구성해 민원 및 분쟁처리 절차의 투명성을 확보하고 민원·분쟁 처리사안의 진행상황 확인 체계를 확립함

- 금융분쟁연락조정협의회는 금융 ADR제도의 개선을 목표로 2000년에 시작하였으며 소비자행정기관, 소비자단체, 업계단체, 변호사회, 학계경험자, 금융당국 등이 참여하고 있음¹⁰⁴⁾
 - 금융청은 금융분쟁연락조정협의회의 사무국을 담당함
 - 지정분쟁해결기관의 해결 결과 등의 상태를 파악하고 해결지원결과의 평가(제3자 평가, 고객만족도 조사 등)를 통해 민원·분쟁처리사안의 진행상황 확인 체계

103) 금융감독원 동경사무소(2020. 6)

104) 금융감독원 동경사무소(2020. 6)

를 확립함

- 해결지원결과의 공개를 통해 민원·분쟁처리실적에 대해 적극 공표함

라. 유효성

- 지정분쟁해결기관의 분쟁해결위원은 일정 요건을 충족하는 변호사, 해당 금융업무종사자, 소비자상담원, 인정사법서사, 소비생활상담원,¹⁰⁵⁾ 기타 내각부령에서 정하는 자이어야 하며 보통 지정분쟁기관의 ADR평의회 의장이 임명함¹⁰⁶⁾
 - 변호사, 법률학 교수 혹은 조교수 등의 직위에서 5년 이상 근무한 자, 소비생활전문상담원 등으로서 소비생활상담업무에 5년 이상 근무한 자, 공인회계사, 경제학 교수 혹은 조교수 등의 직위에서 5년 이상 근무한 자 및 민원처리업무를 수행하는 법인에서 고객보호업무에 10년 이상 근무한 자를 열거¹⁰⁷⁾하고 있으며, 이 중에서 1명은 변호사, 인정사법서사, 소비생활상담원 등이어야 함¹⁰⁸⁾
 - 일본 보험법에서도 분쟁해결위원으로 반드시 변호사나 소비생활상담원을 선정할 필요가 있다고 규정하고 있음¹⁰⁹⁾
 - 분쟁해결위원은 당사자와 이해관계가 있는 자는 제외되며 이해관계는 내각부령에서 정함
 - 당사자의 법률 위임을 받고 있지 않으며, 과거 3년간 당사자로부터 사건 수임을 받지 않아야 함
 - 분쟁해결위원은 당사자가 분쟁을 해결하는 데 충분한 능력을 가지고 있거나 무리하게 금융기관으로부터 정보를 취득하기를 원할 때 혹은 불필요하게 분쟁해결 신청을 했다고 판단될 때 분쟁해결절차를 실시하지 않을 수 있음

105) 소비생활상담원은 지방공공단체의 소비생활상담 센터에서 소비생활 상담·알선을 담당하는 상담원으로 2014년 개정된 소비자안전법에 의해 규정됨. 주된 업무로 사업자에 대한 소비자불만에 관한 상담 및 알선, 소비자에 의한 주체적 문제해결 촉진을 위한 지원 등이 있음(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants.html)

106) 손해보험협회 금융 ADR 안내(https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/adr/faq/04_hunso.html)

107) 지정분쟁해결기관에 관한 내각부령 제11조 제2항 제3항

108) 금상법 제156조의50 제3항

109) 만일 분쟁해결위원이 변호사가 아닐 경우 분쟁해결절차에 있어 법령의 해설 적용 관련 전문적 지식이 필요할 때는 변호사의 조언을 얻을 수 있는 조치를 취하도록 지정분쟁기관에게 요구됨(일본 손해협회 답변서)

○ 지정분쟁조정기관의 조건에서 언급된 바와 같이 지정분쟁조정기관의 조정위원은 화해안을 제시하고 이용자가 이를 승낙할 경우 특별조정안을 받은 금융기관은 특정한 경우가 아닌 한 이 특별조정안을 수락하여야 함¹¹⁰⁾

• 이 때 특정한 경우는 아래와 같음

- ① 고객, 즉 분쟁조정 신청자가 수락하지 않을 때
- ② 분쟁조정 신청자가 수락한 사실을 안 금융기관이 그로부터 1개월 이내 소송을 제기하고, 소제기일까지 취하지 않을 때¹¹¹⁾
- ③ 이미 소송이 제기되어 있을 경우 분쟁신청자가 특별조정안을 수락한 것을 금융기관이 안 날로부터 1개월 이내 소송을 취하지 않을 때
- ④ 분쟁신청자가 특별조정안을 수락한 것을 금융기관이 안 날로부터 1개월 내 중재합의나 조정, 화해가 성립할 때

• 한편, 분쟁해결절차의 응낙과 특별조정안의 수락은 지정분쟁해결기관과 금융기관 간 계약의 체결에 따르는 것으로 이에 대한 불이행이 직접 행정처분의 대상이 되지 않음¹¹²⁾

- 또한 앞서 언급한 바와 같이 금융기관이 특별조정안을 제시받았을 경우에도 이를 납득하기 어려울 경우 1개월 내 소송을 제기하면 특별조정안을 수락하지 않을 경우에도 불이익을 받지 않음

• 특별조정안을 제시할 때 담당 분쟁해결위원은 해당 사안의 성질, 당사자의 의향, 화해 가능성, 보험회사로부터 제출받은 소송 리스크를 고려하여 판단하며 배상금액의 많고 적음이 결정적인 영향을 미치지 않는¹¹³⁾

• 시효중단, 소송절차중지: 특별히 보험업법에 근거해 단기소멸시효기간을 정해 놓았으며, 분쟁해결 절차와 소송의 병행이 있을 경우 수소법원이 소송절차를 중지함¹¹⁴⁾

110) 금상법 제156조의44 제6항

111) 특별조정안 수락은 금융 ADR제도의 축으로 금융사업자에 대한 수락의무가 법률로 명문화 되어 있지만 더불어 재판받을 권리도 사업자에게 공정하게 보장하는 것으로 헌법에 명시되어 있음. 따라서 금융사업자에게는 수락의 무는 있지만 ADR기관이 제시한 화해안에 불복하여 신청인 수락 후 1개월 이내 재판으로 해결을 요구한 경우 (즉, 제소한 경우) 신청인이 ADR기관이 제시한 특별조정안을 수락하더라도 그 제안은 효력을 상실하게 됨

112) 단 금융기관의 대응방식이 업무를 적절하게 수행하도록 하는 데 필요하다고 인정될 경우 행정감독의 대상이 될 수 있음

113) 일본 손보험회 질문 답변서를 참고함

114) 김상수(2010)

- 예컨대 보험업법에서는 보험급부를 청구할 권리 등에 관해서는 소멸시효기간을 3년으로 정하고 있음

마. 분쟁해결절차

- 분쟁의 당사자가 분쟁해결기관에 대해 지정분쟁해결절차를 신청하면 지정분쟁기관은 분쟁 해결위원을 선임하고, 분쟁해결위원은 당사자와 참고인으로부터 제출된 의견 및 참고자료를 기초로 화해안을 작성해 당사자에게 그 수락을 권고함
 - 이때 화해안이란 당사자 쌍방이 반드시 양보한 내용이어야 하는 것은 아니며, 화해가 성립하지 않을 것으로 예상되는 경우, 분쟁해결위원은 당사자에게 특별조정안을 제시할 수 있음
 - 일반적으로 ADR은 분쟁만 취급하고 있으나 금융 ADR은 대상을 확대하여 민원과 분쟁해결도 같이 처리함
 - 지정분쟁기관이 존재하지 않는 경우 각 금융기관에서 지정분쟁해결기관과 유사한 역할을 할 수 있도록 함
- 소비자가 민원신청을 하면 지정분쟁해결기관은 필요한 조언 및 조사를 하고 금융사에게 소비자의 민원 내용을 통지하여 신속한 처리를 요청하며,¹¹⁵⁾ 민원처리조치의 구체적 사항은 아래와 같음
 - 민원처리에 대한 업무를 공정하고 정확하게 처리하기 위한 운영체계 및 사내 규칙을 정비하고 공표하는 것
 - 지정분쟁기관이 없을 경우 금융상품거래협회, 인정투자보호단체 등의 자율규제기관, 국민생활센터 또는 소비자생활센터 등을 알선함
- 분쟁해결조치의 구체적 사항은 아래와 같음
 - 분쟁발생 시 분쟁해결 신청자(소비자)는 지정분쟁해결기관에 분쟁해결을 신청하고 분쟁해결위원이 절차를 거쳐 화해안 등을 제시함
 - 각 금융업권별 대표기관은 행정청에 분쟁해결기관 지정 신청¹¹⁶⁾을 하고 행정청

115) 서희석(2013)

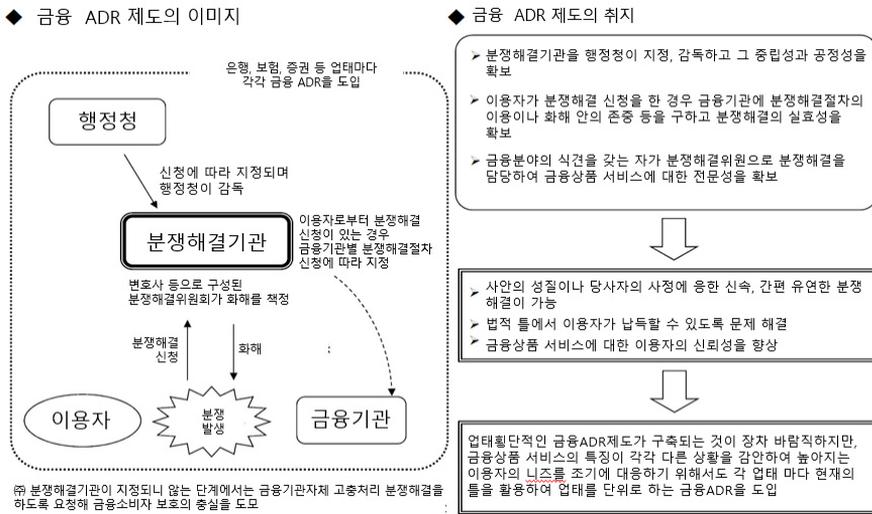
116) 업 내에 복수의 지정분쟁해결기관이 존재할 경우 모든 지정분쟁해결기관에 계약체결을 의무로 하고 있지는 않으며 적어도 하나의 지정분쟁해결기관과 계약을 체결하도록 하며 절차실시기본계약상에 지정분쟁해결기관의 명칭

은 이를 지정, 감독함

- 금융기관은 지정분쟁기관과 절차실시기본계약을 체결할 의무를 가짐

- 지정분쟁기관이 없을 경우 각 금융기관은 ADR법에 의한 범무성의 인정을 받은 인증분쟁해결절차를 밝히고 분쟁처리를 진행하거나 변호사회중재센터, 국민생활센터, 소비자생활센터 혹은 다른 업권의 지정분쟁기관을 통해 분쟁의 해결을 도모하도록 요구됨¹¹⁷⁾

〈그림 III-5〉 일본 금융 ADR제도의 적용 절차



자료: 일본 금융청 ADR제도 설명

을 공표할 것을 의무화함(금융법 제37조7 제2항, 은행법 제12조3 제2항). 또한 지정분쟁해결기관 간의 연계도 명시함(금융법 제156조44 제1항 6호, 은행법 제52조67 제1항 6호)

117) 금융법 37조의7 제1항 1호, 금융상품거래법 등에 관한 내각부령 115조의2 제2항 각 호

바. 보험 관련 분쟁해결기관

- 보험 관련 분쟁해결처리기관은 총 4개 기관으로 그 중 생명보험협회와 손해보험협회의 처리 건수 비중이 90% 이상을 차지함
 - ① 생명보험협회: 생명보험업무와 외국생명보험업무와 관련하여 제기된 민원 및 분쟁을 해결함
 - ② 손해보험협회: 손해보험업무, 외국손해보험업무, 특정손해보험업무와 관련하여 제기된 민원 및 분쟁을 해결함
 - ③ 소액단기보험협회: 소액단기보험업무
 - ④ 보험 ombudsman: 손해보험, 외국손해보험, 특정손해보험, 보험중개인보험모집 관련 민원 및 분쟁을 해결함
- 생명보험협회는 협회 내부의 생명보험상담소를 통해 민원처리를 하고, 재정심사회를 통해 보험분쟁을 해결함¹¹⁸⁾
 - 재정심사회는 3명의 재정심사위원(생명보험회사와 이해관계가 없는 변호사, 소비자생활상담원, 생명보험 상담실 직원)으로 구성되며 분쟁수속이 진행되면 반드시 변호사를 위원으로 포함시킴¹¹⁹⁾
 - 재정심사회는 7개의 분과로 구성되어 각 그룹은 변호사, 소비자생활상담원, 생명보험협회(생명보험상담실) 직원 각 1명, 총 3명의 위원으로 구성됨
 - 재정심사회 위원의 임기는 2년이며 연임이 가능하고 재정심사회 위원 중 호선으로 의장을 선임함
 - 각 분과에서 결정한 판결 결과의 편차가 생기지 않도록 각 분과 결정에 대해 원칙적으로 전체회의(변호사 7명, 소비자생활상담원 7명, 생명보험협회 직원 3명 총 17명으로 구성)에서 다시 심리를 거쳐 최종 결정을 내림(2단계 체제 운영)
 - 생명보험상담소는 외부의 학자, 변호사, 의사 및 소비자단체의 대표 등 5명으로 구성된 재정자문위원회를 만들고 생명보험상담소장(생보협회장)의 자문과 상담에

118) 생명보험협회의 생명보험상담소는 민원전치주의를 원칙으로 하고 있어 곧바로 재정심사회에 신청하는 것은 인정되지 않음

119) 재정심사위원으로 인선 시에는 중립·공정한 입장에서 판단 가능성 등 위원으로서의 적합성을 확인하기 위한 면담을 실시하거나 위원 위촉 후 생명보험회사와 지속적인 관계를 가지는 상황이 발생할 경우 위원을 사임하는 등의 서약서를 작성토록 함(생보협회 재정심사회 규정(<https://www.seiho.or.jp/contact/adr/procedure/>))

응하도록 하며, 재정심사회의 운영이 원활하게 이루어지도록 제언함¹²⁰⁾

- 생명보험업 역시 분쟁해결과정에서 재정심사회가 제시한 특별조정안을 승낙해야 하지만(편면적 구속력)¹²¹⁾ 신청인이 수락 후 보험회사가 1개월 이내 소송을 제기하면 법률상 결과수락의무위반은 아님

○ 손해보험협회는 협회 내부의 ADR센터를 통해 민원처리와 분쟁해결을 모두 처리함

- 손보협회 ADR센터는 교통사고 피해자 분쟁과 지진보험 지불 관련 분쟁에 변호사 1명이 분쟁해결위원으로 선임되어 활동하고 있으며 이 외 일반분쟁에는 변호사, 학계, 소비생활상담자 등 3명이 분쟁해결위원으로 활동 중임¹²²⁾
- 손보협회로부터의 독립성을 유지하기 위해 일종의 ADR기관 이사회인 ADR평의회를 두며 ADR평의회는 협회 이사회로부터 권한을 위임받아 분쟁해결 등 업무의 집행에 관한 중요 사항을 심의함¹²³⁾
 - ADR평의회 의 위원은 손보협회 이사회에서 선임하며, 외부 전문가인 공익위원 2명, ADR 위원회의 위원장, 협회 상근임원 2명으로 구성되고 절차실시위원(분쟁해결위원)을 위촉 또는 해임함¹²⁴⁾
 - 공익위원 임기는 2년이며 연임도 가능하고 ADR평의회 의장 및 부의장은 공익위원 중에서 선출함¹²⁵⁾
- ADR평의회 아래 ADR위원회를 두고 지원센터의 운영에 관한 사항을 관리하고 ADR평의회 논의사항을 사전에 심의함
 - ADR운영위원회의 위원은 협회 임직원 및 분쟁해결위원에서 선임함
 - ADR평의회와 운영위원회의 구성 인원의 과반수는 외부 전문가로 구성

120) 재정심사회 역시 재정 자문위원회에 업무를 보고하고 제언을 받도록 규정됨(생명보험 업무분쟁해결기관 '업무규정', p. 1)

121) 생명보험 업무규정 제4조, 제5조에도 규정되어 있음

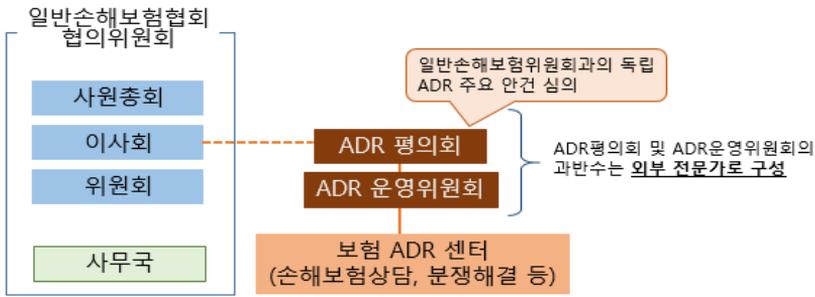
122) 그러나 분쟁의 내용에 따라 관련 전문가가 분쟁해결위원으로 특별 선임되는 경우는 없음

123) 손보협회 업무분쟁해결기관 '업무규정', p. 1

124) ADR센터 운영 규정 제6조 1항, 3항

125) 현재 손보협회 ADR센터 내 ADR평의회 의장은 도쿄대 명예교수이며, 부의장은 도쿄대 대학원 법학정치학연구과 교수임

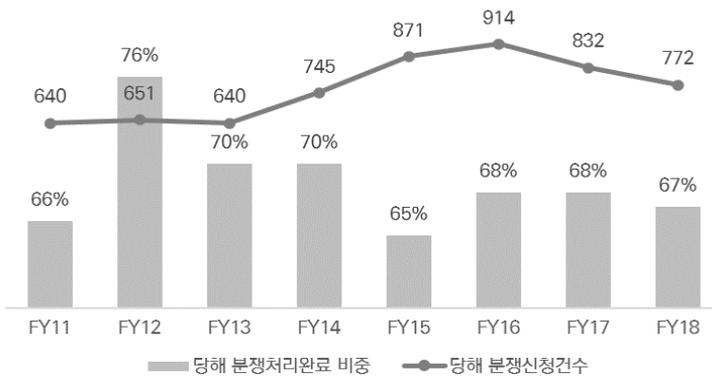
(그림 III-6) 일본 손해보험협회 금융 ADR운영센터 체계



자료: 일본 손해보험협회(<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/adr/torikumi/index.html>)

- 보험 관련 민원 및 분쟁을 처리하고 있는 4개의 지정분쟁조정기관의 성과를 살펴본 결과 분쟁해결접수 건수는 '16년까지 증가하다가 점차 감소하는 추세이며 당기 해결완료 비중은 평균 65% 수준을 유지중임¹²⁶⁾
 - 금융 ADR 제정 직후인 '11년의 접수 건수 640건이 '16년 914건까지 증가하였으나 '18년¹²⁷⁾ 현재 감소 추세임
 - 당기 해결완료 비중은 2012년을 제외하고 크게 변동 없이 유지 증임

(그림 III-7) 일본보험업계 당해분쟁해결 신청 건수 및 당해 완료 건수 추이



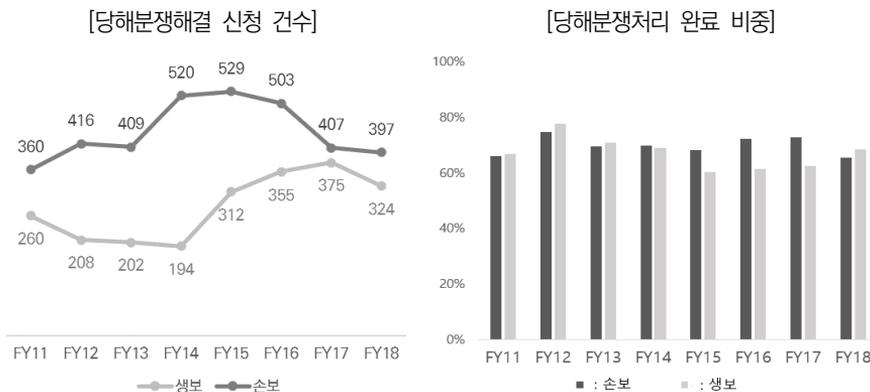
자료: 日本紛争連絡調停協議会, 지정분쟁해결기관 처리결과, 각 년도

126) 금융청 내 금융분쟁연락조정협의회(https://www.fsa.go.jp/singi/singi_trouble/index.html) 분쟁해결 결과 자료

127) FY18은 2018년 4월에서 2019년 3월간의 수치이며, FY19 자료는 상반기만 공시되어 반영이 어려움

- 생명보험협회 분쟁조정 처리 건수는 '14년 이후 증가하였으나 최근 감소추세를 보이고 있으며 분쟁해결절차 소요기간은 3~6개월이 50%를 차지함
 - 당해 분쟁해결절차 종료 건수 중 해결¹²⁸⁾된 건수의 비중은 최근 3년간 31% 수준이며, 금융 ADR 초기 대비 증가 추세임(18%(FY11) → 30%(FY18))
 - 이 중 특별조정안에 의한 해결 비중은 증가하여 최근 3년간 25%를 상회함
- 손해보험협회 분쟁조정 처리 건수는 '14년까지 증가하다가 이후 감소 추세를 보이고 있으며 분쟁해결절차 소요기간은 3~6개월이 약 50%로 생보와 유사함
 - 당해 분쟁해결절차 종료 건수 중 성립된 건수의 비중은 최근 3년간 42%를 상회하고 있으며 금융 ADR 설립 초기 대비 큰 폭으로 상승함(27%(FY11) → 42%(FY18))
 - 이 중 특별조정안에 의한 해결 비중은 생보와 달리 최근 3년 1% 미만으로 대부분 화해에 의해 분쟁이 조정되고 있음¹²⁹⁾

〈그림 III-8〉 일본 생명보험협회와 손해보험협회 분쟁해결 결과 추이



자료: 日本紛争連絡調停協議会, 지정분쟁해결기관 처리결과, 각 년도

128) 화해(분쟁해결위원이 제시한 화해안에 따라 해결) 건과 특별조정(분쟁해결위원이 제시한 특별조정안에 따라 해결) 건을 모두 포함한 수치임

129) 손해보험협회는 이러한 통계를 제시하면서 손해보험업 내 금융 ADR이 보험소비자의 분쟁해결에 긍정적 역할을 해 오고 있다고 평가함(손해보험협회 질문 답변)

〈주요 정보〉

○ 웹사이트:

- 생명보험협회(<https://www.seiho.or.jp/contact/adr/qanda/>)
- 손해보험협회(<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/adr/index.html>)
- 금융분쟁연락조정협의회(https://www.fsa.go.jp/singi/singi_trouble/index.html)

○ 위치: 일본 도쿄

○ 관련 규칙 및 법: 금융상품거래법(2010년)

5. 프랑스 LMA¹³⁰⁾

가. 개요

- 프랑스 금융시장에는 많은 ombudsman들이 존재하는데, 크게 금융감독기관 내에 설치된 행정형 ombudsman과 협회나 금융회사가 설립한 민간형 ombudsman이 혼재되어 있음
 - 자본시장의 AMF(Le Mediateur de l'AMF)¹³¹⁾ 통화 및 금융법(Code monétaire et financier) L. 621-19항을 근거로 하여 AMF 내에 설립된 행정형 ombudsman임(2011년 설립)
 - 보험시장의 LMA(La Mediation de l'Assurance)¹³²⁾는 프랑스보험협회(FFA: Fédération Française de l'Assurance)¹³³⁾ 세운 민간형 ombudsman에 해당됨

130) 프랑스 보험산업 분쟁해결제도와 LMA 관련 질의에 답변을 해 주신 LMA의 Ombudsman, Arnaud Chneiweiss님과 FFA의 Géraldine Vial님, Delphine Roth님께 감사드리는 바임

131) <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>

132) <https://www.mediation-assurance.org/>

133) 프랑스보험협회(FFA: la Fédération Française de l'Assurance)는 2016년에 프랑스보험회사연맹(FFSA: la Fédération française des sociétés d'assurances)과 상호보험회사협회(GEMA: le Groupement des entreprises mutuelles d'assurance)가 통합되어 설립된 단체임. FFA는 프랑스 시장점유율의 99%에 해당하는 280개의 보험회사 및 재보험회사를 대표함(2019년 기준)

- LMA는 소비자불만중재에 관한 소비자법에 근거하여 FFA에 의해 2016년에 설립됨¹³⁴⁾
 - 이전에는 FFSA와 GEMA가 각각 옴부즈만을 두고 있었으나, 2016년 두 협회가 통합되면서 옴부즈만도 통합됨
 - 3,420개 회원을 보유하고 있으며, 이 중 318개는 보험회사, 3,102개는 보험중개사 또는 판매자임(2019년 기준)
- LMA의 옴부즈만은 프랑스에 설립된 보험회사나 상호보험회사와의 보험계약과 관련된 분쟁, CSCA 또는 ANACOFI의 회원인 보험판매자와의 분쟁,¹³⁵⁾ EU 회원국에 설립된 보험회사나 판매자와의 국경 간 분쟁을 처리함
 - 보험회사나 판매자의 가격정책과 관련된 분쟁, 전문가의 기술적 의견이나 의료 검토의견에 대한 논쟁은 옴부즈만이 처리 가능한 분야에서 제외됨

〈표 III-12〉 프랑스 보험권역별 분쟁 비중(2019년)

(단위: %)

| 구분 | 비중 |
|-----------------------------|----|
| 물보험(Assurance de biens) | 60 |
| 인보험(Assurance de personnes) | 40 |
| 프레보이양스(prévoyance) | 31 |
| 생명보험 | 9 |

주: 프레보이양스(prévoyance)는 생활의 위험을 보장해 주는 상품으로서 크게 경제적 활동을 중단시키거나 유예시키는 사망, 장애, 거동불능, 의존 등과 관련된 위험과 입원, 진찰, 분석 관련 의료비를 보장함

자료: <https://www.mediation-assurance.org/Rapports+annuels>

134) L.611-1~L.616-3, R.612-1~R.616-2, Code de la consommation relatifs à la médiation des litiges de la consommation(Titre 1er du livre VI)

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006069565/

135) 전국금융자문인협회(ANACOFI: Assocation Nationale des Conseils Financiers)

<https://www.anacofi.asso.fr/>

보험중개업협회(CSCA: Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurance)

<https://www.planetecsca.fr/syndicat/>

〈표 III-13〉 프랑스 보험상품별 분쟁 비중(2019년)

(단위: %)

| 구분 | 건수 | 비중 |
|-----|--|----|
| 물보험 | 자동차보험 | 32 |
| | 주택보험 | 30 |
| | 이동기기(모바일 등)보험 | 8 |
| | 은행카드보험 | 5 |
| | 법률비용보험 | 5 |
| | 여행보험 | 4 |
| | 민사배상책임보험 | 3 |
| | 건설보험 | 3 |
| | 기타 | 10 |
| 인보험 | 건강보험 | 25 |
| | 생명보험 | 23 |
| | 신용보험 | 20 |
| | 퇴직보험 | 5 |
| | 상해보험(GAV: Garantie Accident de la Vie) | 3 |
| | 장례보험 | 2 |
| | 기타 | 17 |

자료: <https://www.mediation-assurance.org/Rapports+annuels>

○ 소비자법 L. 612-2항에 의해 다음의 불만 건은 ombudsman의 업무에서 제외됨

- 소비자가 불만의 대상이 되는 금융회사 또는 판매자와 먼저 불만해결을 시도하지 않은 경우
- 불만제기 건이 명백하게 근거가 없거나 모욕적인 경우
- 분쟁 건이 이전에 이미 검토되었거나, 다른 ombudsman이나 법원에서 검토 중인 경우
- 금융회사 또는 판매자에게 서면으로 불만을 제기한 후 1년 이상이 지난 후에 ombudsman에 불만을 제기한 경우
- 분쟁 건이 LMA의 관할범위에 포함되지 않는 경우

○ LMA의 재원조달은 보험회사 규모에 기초한 분담금과 분쟁 건수에 근거한 수수료로 충당됨

- 2021년부터는 분쟁 건수에 기초한 수수료가 마지막 단계까지 가는 건과 1차 해결 단계에서 해결되는 건을 구별하여 차등하여 부과하는 방식으로 변경될 예정임

나. 공정성

- LMA는 프랑스 보험협회(FFA)가 설립했지만 독립적 기구이며, 옴부즈만의 독립성과 공정성을 보장하기 위한 규정과 절차를 마련하고 있음
 - 옴부즈만은 INC(Institut National de la Consommation), 금융자문위원회(CCSF: Comité Consultatif du Secteur Financier)의 장, 기관회원의 대표들로 구성된 추천위원회에서 만장일치로 임명됨¹³⁶⁾
 - LMA의 옴부즈만은 소비자분쟁해결 평가 및 관리위원회(CECMC: La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation)의 승인 하에 임명됨
 - CECMC는 고위 판사, 소비자단체 대표, 협회 대표 등으로 구성되는데, 소비자 분쟁조정기관의 활동을 평가하고 분쟁조정 관련 소비자법의 요건을 준수하는지를 감시하는 역할을 함¹³⁷⁾
 - 소비자법 R. 613-1항은 옴부즈만의 독립성, 공정성에 영향을 미치거나, 이해상충이 발생할 수 있는 상황이 발생할 경우, 옴부즈만은 양 당사자에게 즉시 이를 알리도록 규정함
- 옴부즈만의 임기는 3년이며, 갱신이 가능함¹³⁸⁾
- 한편 CECMC는 최근 LMA의 독립성을 증명할 수 있도록 소비자에게 유리한 판결 비율을 높일 것을 요구한 바 있음
 - 조정안 수용률이 높다는 것은 보험회사에 유리한 결정이 많다는 의미일 수 있다는 주장에 근거함

136) Charte du Médiateur de L'assurance, Article 1

137) <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission>

138) Charte du Médiateur de L'assurance, Article 1

〈표 III-14〉 LMA의 해결 결과 및 결정 수용률

(단위: %)

| 구분 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------|------|------|------|
| 민원자에게 유리한 결과 | 28 | 24 | 28 | 25 |
| 회사입장이 타당하다고 판단한 결과 | 72 | 76 | 72 | 75 |
| 수용률 | 99 | 99 | 99.5 | 99 |

자료: La Mediation de L'assurance, Rapport d'Activite, 각 년도

○ LMA의 이사회(Conseil d'Administration de la Médiation de l'Assurance)는 현재 6인으로 구성되어 있으나, 2021년 추가로 1인의 이사가 선임될 예정임

- 현재 이사회 의장은 프랑스 중앙은행(La Banque de France)¹³⁹⁾의 Corinne Dromer이며, 공직자 신분임
- 다른 이사들은 회사의 대표로서 보험회사 1인, 중개회사 1인, 자문업자 1인, 추가로 보험산업에 종사하는 2인의 이사로 구성되어 있음
- 2명의 새로운 독립적인 이사를 임명하기로 했으며, ACPR의 VP였던 Bernadard Delas가 새로운 이사로 임명될 예정임

다. 투명성

○ 매년 분쟁해결 관련 통계와 보험분류별 사례조사를 담은 연차보고서를 LMA 웹사이트에 게시하고 있음¹⁴⁰⁾

- 분쟁해결 관련 통계에는 총 접수 분쟁 건수 및 보험분류별 분쟁 건수, 해결 비율 등이 포함됨

○ LMA의 불만해결 절차와 불만접수 전에 필요한 절차를 웹사이트에 설명하고 있으며, LMA의 규칙도 제공하고 있음¹⁴¹⁾

139) 건전성감독기관인 ACPR(Autorite de Controle Prudentiel et de Resolution)은 중앙은행(La Banque de France) 내부 독립기구이며 법인격(Juristic Personality 또는 legal Personality)은 보유하고 있지 않음

140) <https://www.mediation-assurance.org/Rapports+annuels>

141) https://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/CHARTE_DU_MEDIATEUR_-_2021.pdf

라. 유효성

- LMA는 48명으로 구성되어 있으며, 변호사들과 보조자로 구성되어 있음
 - 재산 및 배상책임보험: 18명, 프레보이양스: 15명, 법제연구: 3명, 생명보험: 2명, 행정: 7명, 경영(pilotage): 3명¹⁴²⁾
- 2019년 기준으로 LMA에 14,758건의 분쟁 건이 접수되었는데, LMA는 3,121건의 해결안을 발행함
 - 접수된 분쟁 건 중 32%만이 LMA가 다룰 수 있는 건이었는데, 접수된 분쟁 건 중 22%는 LMA의 권한을 넘어서는 건이었으며, 46%는 LMA에서 다루기에는 시대상조의 건이었음
 - 해결안 중 민원인에게 유리한 해결안은 25%, 불리한 해결안(회사의 입장이 타당하다고 결론 내린)은 75%였음

〈표 III-15〉 LMA 접수분쟁 건수

(단위: 건, %)

| 구분 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------|--------|--------|--------|--------|
| 접수분쟁 건수 | 14,814 | 16,151 | 15,389 | 14,758 |
| 처리 불가능 건 | 80.0 | 72.8 | 67.7 | 68 |
| 처리 가능 건 | 20.0 | 27.2 | 32.3 | 32 |

주: 처리 불가능 건에는 LMA의 권한 밖의 분쟁인 경우, 소비자가 해당 보험회사와 해결시도를 하지 않은 경우 등이 포함됨

자료: La Mediation de L'assurance, Rapport d'Activite, 각 년도

- Омбудсман의 의견은 분쟁 당사자 모두에게 법적 강제성이 없음
 - LMA 결정의 구속력은 없지만, 현재 약 99%의 조정안이 받아들여지고 약 1%만이 소송으로 감
- Омбудсман은 분쟁 건 접수 후 90일 내에 해당 건에 대한 의견을 제공하도록 되어 있음

142) 프레보이양스(prévoyance)는 생활의 위험을 보장해 주는 상품으로서 크게 경제적 활동을 중단시키거나 유예시키는 사망, 장애, 거동불능, 의존 등과 관련된 위험과 입원, 진찰, 분석 관련 의료비를 보장함. 피보험자가 근로할 수 없는 상황이 되는 경우, 프레보이양스는 피보험자의 소득손실을 보상해 줌으로써 피보험자로 하여금 일정 수준의 생활수준을 보장해 주며, 특약으로는 사고특약, 장례특약, 사망특약, 병원특약, 의존특약 등이 있음

- 다만 해당 분쟁 건의 복잡성으로 인해 추가적인 시간이 필요할 경우에는 해결기간을 연장할 수 있음¹⁴³⁾

마. 분쟁해결절차

- 소비자불만이 발생한 경우, 먼저 보험회사 또는 보험판매자와 해결을 시도함
 - 먼저 소비자가 통상적으로 연락하는 판매자(또는 자문사)에게 불만을 제기함
 - 소비자가 불만족하는 경우, 보험회사(또는 판매자)의 불만부서에 서면으로 불만을 전달함
- 소비자불만부서에서 2달 내 응답이 없거나, 의견 일치가 되지 않을 경우 LMA에 불만을 제기할 수 있음
 - 필요한 모든 서류를 준비하여 LMA에 우편이나 인터넷으로 보냄
 - 옴부즈만에서 처리 가능한 건일 경우, 옴부즈만이 분쟁 건을 검토함
- 옴부즈만에서 조정을 하고 있는 동안에는 법원에 소송을 제기할 수 없음

〈주요 정보〉

- 웹사이트: <https://www.mediation-assurance.org/>
- 위치: 프랑스 파리
- 분류: 민간형 ADR, 개별형 ADR
- 관련 규칙 및 법
 - 소비자법
L.611-1~L.616-3, Titre Ier, Livre VI, Code de la consommation
R.612-1~R.616-2, Titre Ier, Livre VI, Code de la consommation¹⁴⁴⁾
 - ACPR의 불만처리에 대한 권고(2016-R-02)

143) Charte du Médiateur de L'assurance, Article 5

144) https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006069565/

6. 미국 금융 ADR

가. 개요

- 미국의 ADR은 오랜 기간에 걸쳐 발전해왔으며 1998년 연방 ADR법 제정으로 연방지방법원의 ADR 프로그램 설치 및 사용이 확대되었으나 실제 법원 내 설치된 ADR 프로그램 외에 민간형 분쟁해결기구를 활용하는 사례가 많음
 - ADR법 제정을 통해 법원 내 ADR 프로그램 설치를 의무화하고 모든 민사사건에 대해 ADR 이용을 검토하도록 함
 - 동 법은 연방지방법원이 ADR 전문가를 두고 중립적인 분쟁조정자 명부 작성을 의무화 함
- 민간형 분쟁해결기구로는 이웃분쟁해결센터(NJC: Neighborhood Justice Center),¹⁴⁶⁾ 미국중재협회(AAA: American Arbitration Association), 사법중재조정서비스(JAMS: Judicial Arbitration Mediation Service Inc.) 등이 존재함
- AAA는 비영리 민간단체로 세계최대 규모의 ADR 서비스 기관이며 기업, 로펌, 노동조합, 변호사, 개인 등 다양한 회원을 보유 중임
 - AAA는 조정 및 중재 진행 외 ADR에 관한 교육과 중재 및 조정 규범을 정하는 역할도 하며, 분쟁의 실체에 따른 규정, 조정인 및 중재인의 자격, 기준, 이용 요금 보수 등을 규정하고 이는 다른 기관의 참고자료로 활용됨¹⁴⁷⁾

145) <https://acpr.banque-france.fr/contenu-de-tableau/recommandation-2016-r-02-en-date-du-14-novembre-2016-sur-le-traitement-des-reclamations-modifiee-le>

146) 1978~1979년 이웃 간의 분쟁해결을 위해 세워진 센터로 현재 미 전역 550여 개의 주민분쟁조정센터로 발전함. 주로 자원한 조정인을 통해 소소한 민간 분쟁을 해결하는 역할을 함. 미국 내 소수인민자들의 분쟁상당 및 해결센터의 역할을 주로 담당함

147) 법무부·중앙대학교 산학협력단(2015)

- 사건이 제소되면 양측은 AAA 리스트에서 조정인 또는 중재인을 선택하고 선택된 조정인 또는 중재인은 사건과 관련된 모든 사람들과의 관계에 대해 공개함으로써 중립성을 보증함
- JAMS는 대표적 영리형 민간 ADR 기구로 1978년 캘리포니아주 판사출신들에 의해 설립된 사법중재조정서비스와 동부지역 변호사들이 만든 인디스퓨트의 합병으로 설립됨
- JAMS가 보유한 조정인은 분쟁해결전문가, 은퇴판사, 변호사, 그리고 JAMS 패널들이 있으며, 약 300명의 패널들이 JAMS 업무를 전담 중임
 - AAA와 가장 큰 차이점은 AAA의 경우 분쟁발생전 계약에 의해 기재된 중재조항을 중심으로 행하는 중재 중심이지만, JAMS는 분쟁발생 후 조정 업무를 중점적으로 처리함
- 증권분야의 경우 민원과 분쟁해결절차가 금융소비자보호국(CFPB)에서 진행되지만 기존의 자율적인 분쟁해결절차(FINRA)도 동시에 활용 가능함
- 2008년 대형투자은행의 파산에 따른 금융시장 위기해결을 위해 금융감독체계의 개혁과 금융소비자보호 강화를 위해 재정된 도드-프랭크법에 따라 CFPB가 설치되고 민원처리와 금융분쟁해결기능을 포괄하게 됨
 - 금융산업규제협회(FINRA: Financial Industry Regulatory Authority)는 증권업협회(NASD) 및 뉴욕증권거래소(NYSE)의 분쟁해결기능을 통합하여 설립한 기구로 증권분야에서 발생한 금융분쟁을 중재, 조정 처리함
 - FINRA의 조정은 공익조정관과 비공익조정관으로 이루어진 패널을 통해 이루어지며, 조정관을 금융시장에 관한 전문적인 지식을 가진 자 중에서 FINRA가 제 공하는 연수를 이수한 자가 지명됨
 - 특히 공익조정관은 소비자와 금융업자 사이에서 엄격한 중립성이 요구됨¹⁴⁸⁾
- 보험에 관한 상담이나 민원처리는 주로 보험청이 담당하나 유럽과 같이 분쟁해결을 독립적으로 처리하는 ombudsman제도는 존재하지 않으며 AA나 JAMS 등 민간 ADR이 주로 이용됨
- 주보험청은 각 주의 보험법에 의거해 보험회사경영에 관한 규제 외 민원의 상담,

148) 공익조정관의 조건으로 1) 투자자문을 업으로 하는 자와 2) 금융업자를 대상으로 영업을 하고 있는 자는 '자격이 없음'을 명시함

처리, 중재 등의 업무도 수행함

- 보험청은 소비자로부터 민원이 접수되면 각 주의 보험법이나 법률상 불법행위를 검토하여 보험회사나 보험중개사, 보험 대리점의 법률위반 여부를 판단함
- 위법으로 판명 시 제재금 부과, 면허박탈, 정지의 처분을 내릴 수 있으나 민원 신청과 관련하여 금전적인 지급을 명령하거나 요구할 수 없음
- 일반적으로 보험청에서는 보험사고의 책임소재 여부, 과실의 인정 여부, 보험금액의 과소에 관한 분쟁사건에 관여하지 않음

나. 유효성

○ 미국 민간 ADR기관은 대부분 변호사와 판사 경력자로 구성되어 있으며 ADR 실무 경험 혹은 훈련 프로그램 수료가 자격기준이 됨

- AAA에 속한 중재인은 변호사, 전직 재판관, AAA의 조정 또는 중재 기술훈련을 받은 혹은 자격기준에 부합하는 금융 서비스 영역의 사업자임¹⁴⁹⁾
 - 자격기준: 최소 15년의 전문가 또는 업무상의 경험, AAA 조정인, 중재인 훈련 프로그램의 수료, 관련된 학원과 비즈니스/전문가 자격증과 면허, 학업과 지속된 교육 수료, 분쟁관리와 중립적인 기술, 비즈니스/전문가/커뮤니티의 평판, 그리고 중립적인 중재인 또는 조정인으로서 업무 수행 경력
- JAMS는 패널 선정 시 판사 출신의 경우는 화해 건수, 변호사 출신들에게는 ADR 실무 경험 여부를 중시하며, ADR 실무 경험이 없을 시에는 패널에 등재시키지 않음¹⁵⁰⁾
 - JAMS 패널들은 신속한 분쟁해결을 위해 이용자와 계약 후 전적으로 하나의 사건에만 전념함

149) American Arbitration Association(AAA)(2013)

150) JAMS(2020)

〈주요 정보〉

○ 웹사이트

- AAA(<https://adr.org/>)
- JAMS(<https://www.jamsadr.com/>)
- 뉴욕주 보험청(https://www.dfs.ny.gov/complaints/file_no_fault_arbitration)

○ 위치: 미국 뉴욕(AAA Headquarter), 미국 어바인(JAMS Headquarter)

○ 관련 규칙 및 법

- ADR법(1998)
- Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act(2010)

IV

맺음말

- 각국의 대안적 분쟁해결(ADR)제도는 각국의 금융감독체계와 분쟁조정 역사에 따라 진화 하였으므로 서로 다른 형태와 특성을 가짐
 - 운영주체나 분쟁해결분야, 규모, 지배구조, ADR기관 결정의 효력 등에는 국가마다 차이가 있었음
 - 한편, 국가마다 방법의 차이는 있었으나 모두 ADR기관의 독립성과 전문성 보장을 위한 장치를 마련하고 있으며, 영국, 호주, 독일, 프랑스의 경우 보험 ADR기관에 분쟁을 신청하기 전 해당 보험회사와 먼저 분쟁해결을 시도해야 한다는 공통점을 가짐
- 먼저 운영주체에 따라 차이가 있는데, 영국, 호주의 경우에는 행정형 ADR기관, 독일, 일본, 프랑스, 미국의 경우에는 민간형 ADR기관으로 분류할 수 있음
- 단일 ADR기관이 모든 금융권역의 분쟁해결을 담당하는 경우도 있고, 각 금융권역별로 구별된 ADR기관이 있는 경우도 있음
 - 검토한 6개 국가 중 영국의 FOS와 호주의 AFCA는 모든 금융권역의 분쟁해결을 담당하는 통합형 ADR에 해당함
 - 독일, 프랑스, 일본의 경우 금융권역별 분쟁해결기관이 소비자분쟁을 처리하는 개별형 ADR기관임
- 주요국의 보험 ADR기관은 규모나 지배구조 측면에서도 차이점을 보이지만, 각 기관마다 공정성과 투명성을 유지할 수 있는 방법을 마련하고 있음
 - 검토 기관 중 가장 규모가 큰 FOS의 경우 160여 명의 ombudsman을 포함한 3,000여 명의 구성원을 둔 반면, 1명의 ombudsman이 있고 ombudsman을 돕는 직원을 두거나, 협회 내 3명 정도의 인원이 분쟁을 처리하는 경우도 있었음
- ADR기관 또는 기관 내 결정자의 독립성과 전문성을 보장하기 위해 임기의 보장, 특정 자격요건 마련, 선임절차의 마련, 자문위원회 등 외부 위원회의 역할 등을 활용하고 있음

- 한편 ADR기관의 효과적 운영을 위해 ADR 결정에 구속력을 부여하기도 하는데, 이 또한 국가마다 구속력의 유무나 조건을 달리 하고 있음
 - 영국과 호주의 경우 ombudsman의 결정이 가장 강력한 효력을 갖는데, 소비자가 ombudsman의 결정에 동의할 경우 금융회사에게 편면적 구속력을 행사하고 있음
 - 독일 보험 ombudsman 협회 역시 금융회사에게 편면적 구속력을 행사하고 있지만, 분쟁 금액이 10,000유로 이하인 경우에만 구속력이 부과됨
 - 일본은 금융 ADR을 제정하면서 지정분쟁조정기관에게 편면적 구속력 행사를 할 수 있게 하였으나, 실상 금융회사가 이에 불복 시 1개월 안에 소송을 진행할 경우 그 효력을 상실하여 금융회사의 재판청구권을 침해하지 않도록 함
 - 프랑스 LMA의 경우에는 ombudsman의 결정이 양 당사자 모두에게 구속력을 갖지 않음
- 본 보고서는 6개국 보험시장의 대표적인 ADR기관을 일관된 기준으로 명료하고 체계적으로 정리하고자 했으나, 각국의 ADR제도를 사법제도 및 현실과 관련지어 이해할 수 있는 풍부한 자료를 제공하지는 못했다는 한계를 가짐
 - ADR 체계가 자리 잡게 된 배경과 현재까지의 진화과정을 다루었으나, 자료의 한계로 인해 일부 국가의 경우에는 역사적 배경을 충분히 제공하지 못한 경우도 있었음
 - ADR제도와 국내 보험분쟁해결 개선을 다루는 후속과제가 조금 더 입체적이고 충실한 분석을 할 수 있을 것으로 기대함

〈표 IV-1〉 주요국 보험 ombudsman제도 비교

| 비교요소 | 영국 | 호주 | 독일 | 일본 | 프랑스 | 미국 |
|-----------------------|---|--|---|---|--|--|
| 기관명 | FOS | AFCA | 보험 ombudsman 협회 | 손해보험협회 생명보험협회 등 각 금융업협회 내 지정분쟁해결 기관 | LMA | AAA, FINRA, 주보험청 |
| 구분 | 행정형 통합형 | 행정형 통합형 | 민간형 개별형 | 민간형 개별형 | 민간형 개별형 | 민간형 |
| 근거법률 | FSMA 2000 | Corporation Act (2001), FSRA(2001) | 소비자 분쟁조정법 민사소송법, 민사소송법 도입법 등 | 금융 ADR법 (2010), 보험업법 내 ADR 시행 규칙 | 소비자법 (Code de la con sommation) | ADR법(1998), Dodd-Frank Act (2010) |
| 법인형태 | 유한회사 형태의 법인 | 사단법인 | 법으로 등록된 협회 (e.V.) | 사단법인 (각 업권별 협회산하) | 비영리단체 | 사적 법인 |
| 이사회 임명권 | FCA가 FOS 이사회 임명. FOS 이사회가 ombudsman 패널(실무자) 임명 | 재무부장관이 AFCA 위원장과 위원(4명) 임명 | 각 협회 총회를 통해 이사회 선출 | 각 협회 내 이사회에서 선출 | 이사회 의장은 공직자(프랑스 중앙은행), 6인 중 4명은 산업, 2명의 외부 | - |
| 재원조달 | 금융회사 부담금 | 금융회사 부담금 | 보험회사 부담금 | 금융회사 부담금 | 보험회사 부담금 | 금융회사 부담 |
| 인력구조 (규모 및 전문성) | 2,848명 중재인과 160명 ombudsman으로 구성 (‘14년 기준) | 706명 (‘18년 11월 기준) | 법학위 소지자, 업권경력 필, 독일거주자 보험 ombudsman 내 총 45여 명 | 손해보험협회 4명 생명보험협회 3명 (변호사 또는 소비자상담원 5년 이상 경력자) | 48명 (‘19년 기준) | 최소 15년 이상의 업무상 경험자, 중재인 훈련프로그램 이수자 |
| 투명성 제고장치 | 분쟁조정 결과 공개 감사원 감사 (매년) | ASIC에 업무 보고 (연 4회) | ombudsman 홈페이지에서 결정 확인 가능 | 금융청 감독, 분쟁조정 결과 및 회의록 공개 | 연차보고서 공개 사례조사 제공 | - |
| 업무 금융권역 | 전 금융권 | 민영건강보험을 제외한 전체 업권 | 보험 | 보험 | 보험 | 전 금융권 |
| 조정효력 | 편면적 구속력 있음 | 편면적 구속력 있음 | 만 유로 이하 분쟁 건에 편면적 구속력 | 편면적 구속력 존재하나 1개월 내 소송 시 무효 | 편면적 구속력 없음 | 편면적 구속력 없음 |
| 분쟁 금액 상한 | 35만 파운드 (보상액 상한) | 민원 유형별로 금액한도 유 | 10만 유로 | 금액 제한 없음 | - | 금액 제한 없음 |

참고문헌

- 금융감독원 동경사무소(2020. 6), 「일본의 금융 ADR제도」
- 금융소비자연맹(2018), 『금융옴부즈만 도입 방안 연구』
- 김경배(2005), 「한국 대체적 분쟁해결제도 ADR 의 제도화 및 발전방안에 관한 연구」, 『산
업경제연구』, 제18권 1호
- 김명아·고동원·양만식(2012), 「한·중·일 금융 ADR에 관한 비교법적 연구」, 『비교법제 연
구』, 12-20, 한국법제연구원
- 김상찬(2012), 「우리나라 행정형 ADR제도의 활성화 방안」, 『법학연구』, 제46권
- 김상수(2010), 「금융분쟁과 ADR」, 『금융법연구』, 제7권 제1호, 한국금융법학회
- 박선영·권오경(2015), 『보험민원 해결 프로세스 선진화 방안』, 보험연구원
- 박철규(2012), 『한국 ADR법령체계의 현황과 정립방안』, 한국개발연구원
- 법무부·중앙대학교 산학협력단(2015), 「ADR기본법 제정방향 및 현행 ADR기구의 합리적
운영방안」
- 서희석(2013), 「일본형 금융 ADR의 제도모델」, 『Business Financial Law』, 제58호, 서울
대학교 금융법센터
- 안순철·최장섭(2003), 「대안적 분쟁해결의 이론과 실제: 미국의 경험과 한국사회에의 적
용」, 『분쟁해결연구』, 제1권 1호
- 유승훈(2001), 「民事紛爭의 解決에 있어 ADR이 갖는 意味」, 『민사소송』, 제4권
- 이희정(2004), 「법의 지배와 행정법상 재판외 분쟁해결 수단 - 미국의 경우를 중심으로」,
서울대학교 법과대학 박사학위 논문
- 임동진(2012), 『대안적 갈등해결방식(ADR)제도의 운영실태 및 개선방안 연구』, 한국행정
연구원
- _____(2013), 「ADR 기구의 분쟁조정기능 활성화 방안 연구」, 『한국정책과학회보』, 제17
권 3호
- 조흥식(2006), 「대안적(代案的) 분쟁해결제도(ADR)의 경제학 - 환경분쟁조정제도에 대한
평가를 중심으로」, 『서울대학교 法學』, 제47권 1호

최석범(2010), 「국가주도형 ADR과 민간주도형 ADR에 관한 연구」, 『중재연구』, 제20권 3호
한국금융소비자학회(2018), 『금융(보험)민원 근거법령 마련 및 민원처리 프로세스 개선』
한국법제연구원(2012), 『한·중·일 금융 ADR에 관한 비교법적 연구』
황승태·계인국(2016), 「한국형 대체적 분쟁해결(ADR) 제도의 발전 방향에 관한 연구」,
『사법정책연구원 연구총서』, 2016-04, 사법정책연구원

日本損害保険協会(2010), 損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程
日本生命保険協会(2010), 指定(外国)生命保険業務紛争解決機関「業務規程」

AFCA(2020), Australian Financial Complaints Authority Operational Guidelines to the
Rules

_____(2020), Annual Review 2019-20

American Arbitration Association(2013), “Resolution of Intra-Industry U.S.
Reinsurance and Insurance Disputes Supplementary Procedures”

FCA Handbook, Dispute Resolution: Complaints Sourcebook(DISP)

FOS(2020), Annual Report and Accounts for the Year Ended 31 March 2020

Hodege, C., I. Benöhr, and N. Creutzfeldt-Banda(2012), “Consumer ADR in Europe”,
CH Beck-Hart-Nomos

JAMS(2020), *Comprehensive Solutions to Your Insurance Disputes*

Mendelowitz, M.(2014), “Resolving Consumer Insurance Complaints in the UK - the
Financial Ombudsman Service”, in Alternative Dispute Resolution Systems
regarding Private Insurance, AIDA Turkey

Moore, C.(2003), *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving
Conflict(3rd)*, San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers

Ramsay, I. & M. Webster(2019), “The Evolution and Consolidation of External
Dispute Resolution Schemes in the Financial Sector: From the Banking
Ombudsman to the Australian Financial Complaints Authority,” *Journal of*

Banking and Finance Law and Practice, Vol. 30, No. 3

Stephen B. Goldberg, Frankj E.A. Sander, Nancy H. Rogers(1992), “Dispute Resolution: Negotiation, Mediation, and Other Processes”, Little Brown & Co
Tyldesley(2013), “The Insurance Ombudsman Bureau- the Early History”, *Journal of Insurance Research and Practice*, 39

La Mediation de L'assurance, Rapport d'Activite, 각 년도

Ombudsmann für Versicherungen(2020), Jahresbericht 2019

도서회원 가입안내

| 회원 | 연회비 | 제공자료 | |
|-------|-----------|--|-------------------|
| 법인 회원 | ₩300,000원 | - 연구보고서 - 기타보고서 - 연속간행물 · 보험금융연구 · 보험동향 · 해외 보험동향 · KOREA INSURANCE INDUSTRY | 영문 연차보고서 추가 제공 |
| 특별 회원 | ₩150,000원 | | |
| 개인 회원 | ₩150,000원 | | |

* 특별회원 가입대상 : 도서관 및 독서진흥법에 의하여 설립된 공공도서관 및 대학도서관



가입 문의

보험연구원 도서회원 담당

전화 : (02)3775-9113 | 팩스 : (02)3775-9102



회비 납입 방법

무통장입금

- 계좌번호 : 국민은행 (400401-01-125198) | 예금주: 보험연구원



자료 구입처

서울 : 보험연구원 자료실(02-3775-9113 | lsy@kiri.or.kr)

| 저자약력

변혜원 The Pennsylvania State University 경제학 박사 / 연구위원
E-mail : hw.byun@kiri.or.kr

손재희 University of California, Riverside 경제학 박사 / 연구위원
E-mail : jaehee.son@kiri.or.kr

정인영 연세대학교 경제학 석사 / 연구원
E-mail : essence4u@kiri.or.kr

이슈보고서 2021-03

해외 주요국의 대안적 보험분쟁해결제도

발행일 2021년 3월
발행인 안철경
발행처 보험연구원
주소 서울특별시 영등포구 국제금융로 6길 38 화재보험협회빌딩
인쇄소 고려씨엔피

ISBN 979-11-89741-40-2
979-11-89741-37-2(세트)