

요약

- 자동차보험 과실비율, 보험금 산정 등을 둘러싼 민원과 소송이 증가하고 있는데, 민원과 소송은 직접적인 변호사 비용, 행정비용을 유발하며, 일부 사례에서는 보험제도에 대한 신뢰도 저해할 수 있음. 본고에서는 자동차보험 민원·소송의 원인과 특성, 사회적 비용을 분석하고 제도개선 방향을 제시함
- 국내 대형손해보험회사의 민원 자료를 분석한 결과, 민원제기 사고의 치료비와 합의금이 더 높게 나타나 자동차보험 민원이 권리구제를 위한 절차이면서도, 일부 사례에서는 보상 결과에 영향을 미치려는 전략적 수단으로도 활용될 수 있음을 시사함
- 소송의 사회적 비용은 변호사 비용, 손해배상보험금보다 큰 판결금액, 이로 인한 보험료 상승 등으로 나타나는데, 2021년 이후 손해배상청구 소송 판결금액과 대인배상 부상 보험금을 비교하면 소송 판결금액이 합의 보험금의 4배 이상이고 소송일수(소송제기일부터 판결일까지)도 2021년 이전보다 길어짐
- 원고의 청구금액 대비 판결금액 비율은 상해급수별로 다르게 나타나는데, 경상환자인 상해급수 12~14급은 13% 내외에 불과하여 원고의 주장과 판결 인정액 간 차이가 큼. 판결문에는 원고의 주장(경상환자의 경우 복합부위통증증후군 여부, 장기치료의 타당성, 한시적 혹은 영구적 장애인정 여부 등)과 관련된 증거, 청구금액이 모두 제시되지만, 그중 일부만이 손해배상금액 산정에 반영된 사례가 확인됨
- 이러한 결과는 일부 민원과 소송이 손해사정의 오류 시정을 넘어 추가적인 보험금 확보 수단으로 활용되어 사회적 비용을 높일 수 있음을 시사함. 민원의 근본 원인인 보험금 산정 오류를 줄이려면 보상 심리 억제 방안과 법원판결과 표준약관 간 보험금 지급기준 차이를 줄이는 방안을 모색해야 함

1. 검토배경

○ 자동차보험 과실비율, 보험금 산정, 경상환자 장기치료 등을 둘러싼 민원과 소송이 증가하고 있음

- 2026년 4월 발표된 금융감독원 보도자료¹⁾에 따르면 2025년 손해보험 권역 민원 건수는 48,281건으로 전년 대비 19.6% 증가한 것으로 나타났고 과실비율 분쟁심의 청구 건수는 2019년 10만 2천여 건에서 2024년 15만 6천여 건으로 연평균 8.9% 증가함
- 손해보험회사가 피고인 민사소송이 2021년 하반기 1,721건에서 2025년 하반기 2,213건으로 증가한 반면 손해 보험회사가 원고인 소송은 같은 기간 1,304건에서 1,240건으로 감소함²⁾
- 자동차보험 수리 건수 대비 과실비율 분쟁심의 청구 비율은 2019년 3.2%에서 2024년 5.4%로 높아졌고 과실 비율 분쟁에서 소송으로 진행되는 건수의 비율은 2019년 이후 높아지고 있음(〈표 1〉 참조)

〈표 1〉 우리나라 과실비율분쟁 심의 청구 현황

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년
심의청구 건수	102,456	104,077	113,804	120,965	136,225	156,812
전년 대비 증가율	35.5	1.6	9.4	6.3	12.6	15.1
심의청구/대물배상 수리 건수	3.2	3.6	4.0	4.3	4.7	5.4
소송진행 비율	4.1	5.6	8.6	9.8	10.1	6.3

자료: 보험개발원; 손해보험협회 구상금분쟁심의위원회

○ 민원과 소송은 조정 과정에서 발생하는 직접적 비용과 더불어 일부 민원이나 소송이 제도의 취지를 벗어나 활용될 경우 보험제도에 대한 신뢰를 저해할 수 있고 사회적 비용을 증가시킬 수 있음

- 소송의 경우 소비자는 판결에 소요되는 시간·변호사 비용 등의 부담을 겪게 되고, 보험회사 역시 변호사 비용 등 분쟁처리 비용과 규모가 큰 손해배상금을 부담하게 됨
- 2022년 A손해보험회사 민원 건수 가운데 1.6%가 보험사기로 적발된 것으로 나타남³⁾

○ 본고에서는 자동차보험 민원·소송의 원인과 특성, 사회적 비용을 분석하고 제도개선 방향을 제시함

- 보험계약자가 제기하는 민원이 보험금 산정 및 과실비율 산정 과정의 오류를 바로잡는 소비자 피해구제의 취지에 부합하는지를 검토함
- 자동차보험 대인배상 소송에 나타난 원고의 청구금액과 판결금액을 비교함⁴⁾

1) 금융감독원 보도자료(2026. 4. 22.), “2025년 금융민원 및 금융상담 등 동향”

2) 손해보험협회 소비자포털, 항목별 공시정보 「소송제기 현황」

3) 서울경제(2024. 5. 7.), “7년간 치료비 1.4억 쟁기며 민원 남발…블랙컨슈머에 보험사 ‘몸살’”

4) 자동차보험 표준약관 25조 ‘보험금을 청구할 수 있는 경우’의 규정에 따르면 배상책임의 경우 ‘손해배상액이 확정된 때’ 보험금을 청구할 수 있으며, ‘손해배상액의 확정’에는 ① 대한민국 법원에 의한 판결의 확정, ② 재판상의 화해·중재, ③ 서면에 의한 합의 등의 3가지 방법을 규정함

2. 자동차보험 민원

가. 현황

- 자동차보험 분쟁은 다양한 사유로 인해 발생하지만, 민원자료를 살펴보면 과실비율(35%)과 보험금 산정 적정성(37%)에 대한 이견이 가장 큰 것으로 나타남

〈표 2〉 민원 유형 분포

(단위: %)

구분	과실비율 관련	구상 관련	보상처리	사고처리	보험금 산정 적정성	불친절	기타	합계
비중	35.0	3.8	5.9	9.3	37.0	7.8	1.3	100.0

주: 2020년부터 2025년까지 국내 대형손해보험회사의 민원 7,003건을 분석한 결과임

자료: 국내 대형손해보험회사

- 민원제기 사고와 그렇지 않은 사고에서 피해자의 치료비와 입·통원일수 등을 비교한 결과, 대인배상 치료비는 민원 제기 사고에서 합의된 사고보다 더 높은 것으로 나타났고 과실비율이 낮은 피해자의 치료비가 높은 것으로 나타남
 - 민원제기 사고의 평균 통원일수는 16.0일로 일반 대인배상 사고(7.6일)의 약 2.1배 수준이었으며, 평균 치료비도 245.7만 원으로 일반 사고(82.0만 원)의 약 3.0배에 달하는 것으로 나타남
 - 민원발생 사고에서 피해자의 과실비율이 낮은 경우 치료비가 253.4~264.0만 원으로 과실비율이 높은 경우의 치료비 128.6~217.7만 원에 비해 높게 나타남

〈표 3〉 민원제기 여부와 과실구조에 따른 피해자(대인배상) 입원일수 및 치료비

구분	피해자 저과실 집단(운전자 과실 80~100%)	피해자 고과실 집단(운전자 과실 0~20%)
민원제기 사고	• 평균 입원일수: 3.0일 ~ 3.1일 • 대인배상 치료비: 253.4만 원 ~ 264.0만 원	• 평균 입원일수: 1.6일 ~ 2.1일 • 대인배상 치료비: 128.6만 원 ~ 217.7만 원
일반 청구건	• 평균 입원일수: 1.5일 ~ 2.5일 • 대인배상 치료비: 72.1만 원 ~ 98.5만 원	• 평균 입원일수: 0.78일 ~ 1.4일 • 대인배상 치료비: 42.9만 원 ~ 63.8만 원

주: 2020년부터 2025년까지 국내 대형손해보험회사의 민원 7,003건을 분석한 결과임

자료: 국내 대형손해보험회사

- 과실비율에 따른 치료비의 차이는 과실비율이 피해자의 의료 이용 행태와 보상 기대에도 영향을 미칠 가능성이 있음을 시사함
 - 과실비율은 사고당사자 간 책임을 배분하는 기준으로써 보험금에도 영향을 미치고, 운전자 과실비율이 높은 경우 피해자의 입원일수와 치료비가 높아지는 것으로 나타남
 - 특히 경상환자의 경우 상해 정도나 통증 수준은 객관적으로 측정하기 어려운 정보비대칭을 이용할 수 있는데, 피해자의 과실비율이 낮은 경우에는 활용도가 더 높을 수 있음

나. 민원과 합의금

- 본 절에서는 국내 대형손해보험회사의 자동차보험 대인배상 청구자료 21,364건을 활용하여 민원제기 여부와 합의금 사이의 관계를 분석한 연구결과를 요약함⁵⁾
- 첫 번째 분석결과는 민원제기는 합의금과 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 보였고 민원제기가 무작위적으로 발생하는 행동이라기보다 사고 특성 및 피해자의 상황과 연관된 선택적 행동일 수 있음을 제시함
 - 단순 비교에서는 민원제기와 합의금 간 뚜렷한 관계가 확인되지 않았으나, 피해자의 특성을 고려한 분석에서는 민원제기 사고가 더 높은 합의금으로 이어지는 것으로 나타남
 - 이는 자동차보험 관련 민원이 단순한 불만 제기를 넘어 실제 보상 결과와도 관련될 수 있음을 시사함

〈표 4〉 청구인 과실 구조별 민원제기 효과

구분	청구인 과실비율	분쟁제기 효과	해석
고과실 집단	80~100%	유의한 음(-) 효과	과실상계가 크게 적용되어 민원을 통한 추가 보상 효과가 크지 않음
중과실 집단	30~70%	양(+)이나 통계적으로 유의하지 않음	사고별 특성에 따라 결과가 달라질 수 있음
저과실 집단	0~20%	유의한 양(+)의 효과	청구인의 책임이 낮은 경우 민원을 통한 추가 보상 효과가 상대적으로 크게 나타남

주: 1) 내생적 처치효과(Endogenous Treatment Effect) 모델 추정치 기준임

2) 청구인 과실비율에 따른 효과 차이를 명확하게 비교하기 위해 책임비율이 낮은 집단(0~20%), 중간 집단(30~70%), 높은 집단(80~100%)으로 구분하여 분석하였으며, 경계구간(20~30%, 70~80%)은 분석에서 제외하였음

자료: 국내 대형손해보험회사

- 두 번째 분석결과는 민원제기가 보상 결과에 미치는 효과가 청구인의 과실비율에 따라 차이를 보인다는 점임
 - 청구인 과실비율이 낮은 집단(0~20%)에서는 민원제기가 최종 합의금을 유의하게 증가시키는 것으로 확인됨
 - 반면 청구인 책임비율이 높은 집단(80~100%)에서는 민원제기의 효과가 제한적이거나 음(-)의 방향으로 나타났는데, 이는 과실비율이 큰 사고에서는 민원제기를 통해 추가적으로 받을 수 있는 보상이 제한될 수 있음을 보임
 - 청구인 책임비율이 중간 수준인 집단(30~70%)에서는 민원제기의 효과가 양(+)의 방향으로 나타났으나 통계적으로 유의하지 않았음
- 이러한 결과는 자동차보험 민원은 권리구제를 위한 절차인 동시에 일부 사례에서는 보상 결과에 영향을 미치기 위한 전략적 행위로 활용될 가능성도 있음을 보여줌
 - 특히 청구인 과실비율이 낮은 집단에서 민원제기를 통해 추가적인 합의금을 받을 수 있는 효과가 크게 나타난 점은 민원 해결 절차가 손해평가 결과를 재검토하고 추가적인 정보를 반영하는 과정으로 기능할 수 있음

5) Hong, Bobae(2026), "Dispute Filing and Settlement Outcomes: Evidence from Automobile Insurance Claims", Chapter 2 of Ph.D. Dissertation, Claremont Graduate University

3. 자동차보험 소송

- 소송은 변호사 비용 등 직접적인 분쟁처리 비용뿐 아니라 대인배상 보험금보다 높은 판결금액과 이에 따른 보험료 상승 등 추가적인 사회적 비용을 초래할 수 있음
 - 2023년 3월 플로리다주가 과실제도를 전환하였는데 개정 배경은 첫째, 신체상해 및 과실비용 관련 소송 급증과 이로 인한 보험료 상승, 둘째, 과도한 소송과 변호사 수입료 중심의 소송 문화가 시장을 불안정하게 한다는 인식 확산 등이었음⁶⁾
 - 2013년 미국의 사법개혁연구소에 따르면 주요국의 2011년 GDP 대비 소송비용 비율은 미국이 1.66%, 영국이 1.05%, 독일 0.68%, 일본은 0.30%인데, 미국의 비중이 가장 높은 이유는 변호사 비용이 높고 손해배상 규모가 크기 때문임⁷⁾
 - 우리나라 교통사고의 사회적 비용은 2024년 기준으로 GDP 대비 1%인 26.9조 원으로 추산되는데 경찰조사, 보험행정, 119구조·구급 등 사고처리 과정에서 발생하는 사회기관 비용은 약 1조 4,383억 원으로 추산됨⁸⁾
- 손해배상청구 소송 판결금액과 대인배상 부상 보험금을 비교하면 2021년 이후의 경우 소송 판결금액은 합의된 보험금의 4배 이상이고 소송일수(소송제기일부터 판결일까지)는 2021년 이전에 비해 장기화됨
 - 상해급수 12~14급의 경우 2021년부터 2026년 평균 판결금액이 840만 원으로 원고의 평균 청구금액 6,364만 원보다 적지만 표준약관 기준을 따르는 대인배상 보험금 208만 원의 4배 이상임
 - 판결의 쟁점을 보면 상해급수 12급에서는 ‘신체감정’, CRPS(Complex Regional Pain Syndrome, 복합부위통증증후군), 장애인정 여부 등인데, 이들 쟁점에 대한 판단의 차이가 보험금과 판결금액의 차이를 발생시키는 것으로 추정됨
 - 신체감정은 상해심도에 대한 다툼이고 염좌 및 타박상이 대부분인 경미한 사고에서 한시적 혹은 영구적인 장애 인정 여부를 다투는 경우가 있는데, 장애로 인정되면 판결금액이 높아질 수 있음
 - 2021년부터 2026년 경상환자 평균 소송일수는 845일로 2016년부터 2020년까지 소송일수 490일의 1.7배 이상임

〈표 5〉 우리나라 상해급수별 대인배상 보험금과 판결금액 동향

(단위: 건, 만 원, 일)

상해급수	2016~2020년				2021~2026년				2018~2020년	2021~2025년
	건수	청구금액	판결금액	소송일수	건수	청구금액	판결금액	소송일수	대인배상	부상 보험금
치료 중 사망	128	34,481	16,882	378	106	42,223	20,982	654	-	-
1~8급	246	40,208	14,277	593	305	46,223	20,973	1,065	1,479	1,518
9~11급	66	16,002	1,599	480	72	20,955	2,882	897	407	464
12~14급	71	5,468	633	490	71	6,364	840	845	170	208

주: 1) 치료 중 사망의 경우는 부상치료 중 사망한 경우이고, 소송일수는 소송제기일부터 판결일까지 일수임

2) 국내 대형손해보험회사의 2016년 3월부터 2026년 3월까지 판결된 자동차보험 대인배상 소송자료 1,065건, 자동차보험 합의 건 12,422,364건을 분석함

자료: 국내대형손해보험회사; 보험개발원

6) 플로리다 주법 768.81(Fla. Stat. §768.81, Comparative Fault)과 과실비율산정기준(Appportionment standard)을 개정함

7) U.S.Chamber Institute for Legal Reform(2013), "International Comparisons of Litigation Costs"

8) 한국도로교통공단 보도자료(2026. 3. 31.), "2024년 교통사고 비용 26.9조 원... GDP 1.0% 수준"

- 청구금액 대비 판결금액 비율은 상해급수별로 다르게 나타나는데 경상환자인 상해급수 12~14급은 13% 내외에 불과하여 원고가 주장하는 손해배상금과 판사가 인정하는 손해배상금의 차이가 큰 것으로 보임
 - 청구금액은 원고가 제기한 가해자에게 청구한 손해배상금이고 판결금액은 판사가 판결한 손해배상금인데 상해급수 1~8급은 29%에서 36%로, 9~11급은 17%에서 19%로 높아졌고, 12~14급은 13% 수준임
 - 판결문을 보면 원고의 주장과 증거가 모두 제시되지만, 실제 손해배상액 산정에는 일부 주장과 증거만 반영되는 경우가 적지 않은 것으로 보임

〈표 6〉 자동차보험 청구금액 대비 판결금액 비율

(단위: %)

상해급수	2016년~2020년	2021년~2026년
치료 중 사망	43	49
1~8급	29	36
9~11급	17	19
12~14급	13	13

자료: 국내 대형손해보험회사

4. 결론

- 민원과 소송자료를 분석한 결과 일부 청구인의 민원 및 소송 제기는 보험금 및 손해배상액에 대한 이견을 제기하고 바로잡는 기능뿐 아니라 추가적인 보험금을 위한 전략적 행동의 성격을 가질 가능성이 있는 것으로 해석됨
 - 민원은 손해액 평가에 대한 이견이나 시정을 요구하기 위해서뿐 아니라 더 많은 보험금(합의금)을 지급받기 위한 목적으로 제기될 수 있음
 - 민원제기 사고에서 합의금이 더 높은 것으로 나타났고 과실비율에 따라 피해자의 의료 이용 행태와 치료비 규모에도 차이가 확인됨
 - 합의금을 더 받은 피해자가 민원을 제기할 수 있다는 연구결과는 민원자료 분석결과와 유사한데, 합의금 등 보험금 때문에 일부 보험소비자가 추가적 보험금을 목적으로 전략적으로 민원을 제기할 가능성을 시사함
 - 원고의 청구금액 대비 판결금액 비율은 경상환자의 경우 13%인데, 이는 원고의 청구가 법원의 판단 기준에 비해 상당 부분 감액되는 경향이 있음을 시사하는 한편 청구인들이 추가적인 보상을 주장하는 경향이 있음을 의미함
- 민원과 소송은 추가적인 보험금 지급, 대인배상 부상 보험금보다 규모가 큰 판결금액, 소송일수 장기화, 변호사 비용 및 행정비용 증가, 보험제도에 대한 신뢰 저하 우려 등의 사회적 비용 증가로 이어질 수 있음
 - 전술한 일부 보험소비자에게 보상된 추가적인 보험금은 선량한 계약자에게 공평하지 못한 보험료 할증을 통해 제도의 형평성을 훼손할 수 있음

- 2019년부터 2024년까지 평균적으로 과실비율 분쟁심의 청구 건의 7.4%가 소송으로 전환된 점을 고려하면 분쟁심의 신청이 증가할수록 소송 건수도 늘어날 개연성이 있음

○ 보험금 산정의 공정성과 합리성을 제고하기 위해서는 표준약관의 보험금 지급기준과 법원판결로 결정되는 보험금의 차이를 줄이는 방안 모색이 필요함

- 자동차사고 손해액에 대한 보편·타당한 기준을 정립하여 보상에 대한 기대심리를 억제할 수 있는 방안이 필요함
- 자동차보험 보험금은 합의되는 경우와 소송으로 이어지는 경우에 따라 결정(자동차보험 표준약관 제25조 ‘보험금을 청구할 수 있는 경우’)되기 때문에 두 가지 경우의 금액 차이가 클 경우 시장에 혼란을 초래할 수 있을 뿐 아니라 보험제도의 신뢰도를 저하시킬 우려도 있음
- 법원판결은 피해자의 나이, 성별, 사고심도, 사고상황 등을 모두 고려하여 결정되기 때문에 판결의 일관된 기준을 찾기는 어려워 보이지만 각각의 판결에서 중요하게 인정된 점은 유사한 사고에서는 공통적으로 고려될 필요가 있음
 - 예를 들면 경상환자의 상해심도와 이에 부합하는 치료기준에 대한 법원판결을 표준약관 기준에 반영하는 방안을 고려할 수 있음