

손해·손해배상의 범위와 보험

아무리 제품이 우수하고 안전하다고 해도 제품을 생산, 유통 또는 판매하는 회사라면 소비자로부터 클레임을 한번도 접해보지 않는다는 것은 사실상 불가능하다.

일반적으로 클레임을 크게 분류하면, 단순히 제품 자체의 문제로 제기되는 일반 클레임과 제품의 문제로 인하여 신체상 또는 제3의 재산상 손해에 대한 Ⅱ성 클레임으로 나눌 수 있다.

이와 같은 통상적인 클레임에 대한 사항이라면 거의 모든 회사들은 나름대로 자체적인 클레임 대응 절차에 따라 클레임을 분류하고 자사의 손해정도(재산상, 이미지상 모두 포함)에 따라 합당한 대응방향을 설정하고 있다.

하지만 소비자로서 하여금 직접 클레임을 제기받는 CS(Customer Satisfy) 담당자라면 당사 제품으로 인한 손해 발생시 흥분된 소비자를 사내 클레임 절차에 따라 적용·대응하기란 실질적으로 쉬운 일만은 아니다.

이는 CS담당자 각자의 소비자 대응에 대한 실력과 자질에도 문제가 있겠지만 기본적으로 법적인 사항에 대하여 이해하지 못한 상태에서는 더욱 어려워지는 것이 현실이다.

만약, 자동차를 구매한 한 소비자가 차량을 통상적인 조건으로 운행하던 중 Steering(핸들)에 문제가 발생하여 교통사고가 발생하였다면 이 때 기본적인 차량 수리비, 치료비, 기타 이 사고로 인한 직접적인 손해에 대해서 자동차 회사가 이에 합당한 손해배상을 해주는 것은 당연한 일이다.

그런데 이 소비자가 100만불 어치 수출계약을 하러 가던 도중 이런 사고를 당함으로써 시간약속을 지키

지 못하여 계약이 성사되지 않았다고 주장하면서 이에 대한 손해배상까지 요구한다면 CS담당자는 과연 어떻게 대응해야 할 것인가? 그리고 법적으로 정말 이 범위까지 손해배상을 해줘야 하는 것인가?

혹자는 계약에 대한 내용이 사실이라면 이에 전액 손해배상을 해줘야 한다는 사람도 있을 것이고 일부는 이 타당성에 따라 비율에 맞게 배상을 해줘야 한다는 사람도 있을 수 있다. 나머지는 전혀 배상의 책임이 없다고 주장할 수도 있다.

이와 같은 경우처럼 CS담당자는 법적인 기본적 지식을 가지고 있다면 소비자 대응에 있어서 우왕좌왕하지 않고 일괄적인 대응을 하는데 있어서 큰 도움이 될 것이다.

이런 의미에서 이번 칼럼에서는 손해에 대한 종류 및 손해배상의 범위에 대해서 알아보도록 하자.

1. 손해의 종류

일반적으로 손해의 종류는 크게 3가지로 나누어지며 각각의 내용을 살펴보면 아래와 같다.

(1) 재산적 손해와 정신적 손해

재산적 손해란 문구 그대로 재산에 대하여 가하여진 손해를 의미하며 정신적 손해란 생명·신체·자유·명예 등에 가하여진 손해를 포괄적으로 의미하고 있다.

민법은 불법행위에 대해서는 정신적 손해를 배상할 책임이 있음을 규정하고 있지만 채무불이행에 있어서는 이러한 규정도 두고 있지 않다.

그러나 불법행위와 채무불이행에 있어서는 정신적 손해에 대해 차이를 두어야 할 이유가 없으므로, 채무불이행에 있어서도 정신적 손해의 배상을 인정하여

야한다고 보는 것이 통설이다.

다만, 채무불이행에 있어서의 정신적 손해는 특별한 사정에 의한 손해로 되는 경우가 많다고 볼 수 있다.

(2)적극적 손해와 소극적 손해

적극적 손해란 기존의 재산이 감소하게 됨으로써 발생한 손해를 말하며 소극적 손해란 장래 얻을 수 있는 이익을 상실한 경우를 의미한다.

예를 들어, 어떤 A라는 회사가 B사로부터 '가' 라는 원재료를 받고 '나' 라는 제품으로 이에 대한 대가를 지급하기로 했는데 A사가 '가' 를 인수했음에도 불구하고 '나' 를 지급하지 않음으로 발생한 손해가 적극적 손해이고 B사가 A사로부터 '가' 에 대한 대가로 '나' 를 받았고 이 '나' 를 매매 등을 통하여 얻을 수 있었던 이익에 대한 상실이 소극적 손해인 것이다.

(3)통상손해와 특별손해

통상의 손해란 특별한 사정이 없는 한 그러한 종류의 채무불이행이 있으면 사회일반의 관념에 따라 보통 발생하는 것으로 생각되는 범위의 손해를 말한다.

이에 반하여 특별손해란 당사자 사이에 있어서의 개별적 · 구체적 사정에 의한 손해를 말하며, 이러한 손해를 배상하기 위하여는 채무자가 그러한 특별사정을 알았거나 알 수 있어야 한다.

예를 들어, B라는 사람이 A라는 사람에게 자동차를 1000만원에 매매하기로 하고 돈을 지불하였고 B는 다시 C에게 이 자동차를 1200만원에 재판매하기로 계약을 체결하였다고 하자. 그런데 이때 A가 자동차를 B에게 인도하기 직전 사고로 인하여 차량을 폐차할 수밖에 없어 B에게 인도할 수 없는 경우가 되었다면 이 경우 1000만원은 통상손해로 B가 A에게 청구할 수 있으나 B가 C에게 재판매함으로써 얻을 수 있는 200만원의 이득상실은 특별한 사정으로 생긴 손해로 특별손해가 된다. 즉, 특별손해 200만원은 A가 B와 C 사이에 이러한 매매계약이 성립하고 있었음을 알고 있었거

나 알 수 있었던 경우에 한해서 B는 A에게 그 손해배상을 청구할 수 있는 것이다.

2. 손해배상의 범위

(1)상당인과관계

손해배상은 실제로 발생한 손해를 전보하여 손해가 없었던 것과 같게 만들어 공평을 기하려는 제도이다. 그러므로 손해배상의 범위는 실손해의 범위와 같다. 그리고 배상하여야 할 손해의 범위는 인과관계이론에 의하여 정해진다. 인과관계라 함은 책임원인(채무불이행 · 불법행위)과 손해와의 사이에 원인과 결과의 관계가 있음을 말한다. 그러나 자연계의 인과관계는 무한히 진전될 수 있으므로 하나의 채무불이행 또는 불법행위를 원인으로 하여 생기는 손해는 의외의 범위에까지 확대되는 일이 적지 않다. 여기서 '상당인과관계설'은 당해 채무불이행 또는 불법행위를 원인으로 하여 생기는 손해 중에서 일반적으로 생기기라고 인정되는 손해에만 국한하려고 한다. 손해배상의 범위에 관한 민법의 규정은 오늘날의 통설이라고 할 수 있는 상당인과관계설에 근거를 두고 있다. (333조 1항) 다만 통상의 손해라고는 볼 수 없는 특별손해도 일정한 경우에는 손해배상의 범위에 들어가는 경우가 있다. (333조 2항)

(2)손익상계

손해배상은 실제로 생긴 손해의 전보를 목적으로 하는 것이므로 채무불이행으로 인하여 채권자에게 손해가 발생함과 동시에 이익도 생긴 경우에는 배상액을 정함에 있어서 손해액에서 그가 얻은 이익을 공제하여야 하는데 이것을 손익상계라 한다. 가령 매도인이 채무를 이행하지 않았기 때문에 매수인이 목적물의 운반비와 그 보관을 위한 창고사용료의 지급을 면하였다면, 매수인은 매도인의 채무불이행으로 인한 손해액에서 지급을 면한 운반비와 사용료를 공제하여야 한다. 손익상계에 관하여는 민법에 규정이 없

으나 손해배상의 성질상 당연히 이를 인정하고 있다. 손익상계로 공제되어야 할 이익의 범위는 책임원인인 채무불이행 또는 불법행위와 상당인과관계가 있어야 한다.

(3)과실상계

채무불이행에 관하여 채권자에게도 과실이 있는 때에 법원은 손해배상책임 및 그 금액을 정함에 있어 이를 참작하여야 한다.(386조) 이를 과실상계라고 하는 데 이는 불법행위로 인한 손해배상에도 준용된다.(763조) 피해자가 차도를 무단횡단하다가 차에 치여 교통사고가 난 경우가 거의 좋은 예이다. 법원은 채권자 또는 피해자에게 과실이 있는 경우에는 채무자의 배상액을 경감할 수 있을 뿐만 아니라, 책임 그 자체를 부정할 수도 있다.

(4)금전채무에 관한 특칙

민법은 금전채무의 불이행에 의한 손해배상청구권을 확보하기 위하여 그 요건과 효과에 관하여 특칙을 두고 있다.(397조) 즉, 금전채무의 불이행은 언제나 이행지체가 되고 이행불능을 인정하지 않는다. 또한 이행지체가 있으면 당사자간에 별도의 약정이 없는 한 당연히 법정이자(민사는 연 5푼, 상사는 연 6푼, 민법 379조, 상법 54조)에 상당하는 손해가 있는 것으로 하고 있다.

1차 손해의 종류, 2차 손해배상의 범위에 대하여 법적으로 간단하게 알아보았지만 법에서 사용되는 단어 자체가 그리 친숙하게 느껴지지는 않았을 것이다. 하지만 우리가 꼭 업무와 직접적인 관계가 있어서만이 아니라 항상 제조물책임에 대한 보다 큰 이해를 위해 항상 법과 좀더 친숙해질 필요가 있지 않을까 한다.

3. 국내 생산물배상책임보험

가. 보험금을 지불하는 경우

국내에서 판매된 제품에 기인해 타인의 생명이나

신체를 해치고, 또는 타인의 재물을 멸실·훼손하거나 파손한 경우 피보험자가 법률상의 배상책임을 부담함으로써 입는 손해를 전보한다. 이 보험에서는 신체장해와 재물손괴가 발생한 경우만을 대상으로 하고 있기 때문에, 이들이 발행하지 않고 경제적 손해만을 준 경우(예를 들면, 판매한 산업기계가 제대로 작동되지 않아 공장의 미가동 손해가 발생한 경우)에는 대상이 되지 않으므로 주의할 필요가 있다. 더욱이 법률상의 배상책임이란 민법의 불법행위 책임에만 국한하지 않고, 상법이나 그 외 특별법상의 불법행위 책임 및 채무 불이행책임, 손해배상 책임에 관한 특별계약에 의거한 계약책임 등도 포함된다. 단, 계약상의 책임은 별도 약관상 면책으로 되어 있다.

나. 보험의 대상이 되는 손해

(1) 손해배상금

재판에서 판결이 내려진 경우뿐만 아니라 화해의 경우에도 손해배상금은 지불된다. 단, 피해자와 손해배상금액을 화해하는 경우에는 사전에 보험회사의 동의를 얻어야 한다. 신체장해의 경우에는 치료비·위자료·장례비용·휴업보상 등이, 재물손해의 경우에는 수리비용이 대상이 된다. 더욱이 수리기간 중의 대체물 차용료, 영업수입 감소에 따른 휴업손실 등은 예견가능성이 있고 타당한 금액에 한해 대상이 된다.

(2) 구상권 보전비용

보험약관에서는 타인으로부터 손해보상을 받게 된 경우 보험 계약자 또는 피보험자가 그 권리(구상권)의 보전 또는 행사에 대해 필요한 절차를 취하는 것이 의무되어 있고, 그것을 위한 비용을 지급한다.

(3) 손해방지비용

보험약관에서는 보험계약자 또는 피보험자가 손해를 방지·경감하기 위해 필요한 일체의 수단을 강구하는 것이 의무되어 있고, 그것을 위한 비용을 지급

한다.

④ 쟁송비용

소송비용 · 변호사 보수 등의 비용이 지급되지만, 사전에 보험회사의 승인을 받아야 한다. 더욱이 소송 결과 피보험자에게 배상책임이 없는 것으로 판명되어도 이 비용은 지불된다.

⑤ 협력비용

피해자로부터 손해배상 청구에 대해 보험회사가 직접 해결권을 행사하는 일이 있지만, 이 경우 피보험자가 보험회사의 요구에 맞게 수행하는, 협력을 위한 비용을 지급한다. 더욱이 피보험자가 사고발생 후 손해방지 · 경감을 위한 수단을 강구했지만, 나중에 배상책임이 없음이 판명된 경우에도 피해자에 대해 긴급하거나 부득이한 데 필요했던 비용은 지급된다.

다. 보험이 대상이 되는 제품

보험 대상이 되는 생산물의 범위는 공업제품 등에 국한되지 않고, 미가공 농산물 · 수산물 · 축산물도 포함된다. 또한 감독관청의 제조승인을 얻기전의 물건이라 하더라도 대상으로 할 수 있다. 일반적으로 당해 피보험자가 제조 · 판매하는 모든 제품을 대상으로 해서 보험계약을 체결하지만, 제품을 명확히 구별할 수 있는 경우에는 일부 제품만을 대상으로 하는 것도 가능하다.

라. 전보한도액


해외 제조물책임보험과 마찬가지로, 전보한도액이 설정된다. 더욱이 일반적으로 쟁송비용과 협력비용은 보험금액의 범위 위에서 지불된다.

마. 보험기간과 보험사고

보험기간은 1년이며, 보험기간 중에 발생한 신체장해와 재물손해를 보험 대상으로 하는 오커런스 베이

스가 채용되고 있다. 단, 의약품 등 일부 제품에 대해서는 국내 내수제품의 경우에도 클레임스 매드 베이스에 의거해 보험인수가 되고 있다.

바. 보험료

해외 제조물책임보험과 마찬가지로 보험료는 일반적으로 보험기간 중의 대상 제품 매출액에 보험요율을 곱해 산출된다. 그러나 생산물배상책임보험의 경우에는 보험요율이 보험업무에 의거해 정부가 허가하는 업무인가요율과 각 보험회사가 개별적으로 결정하는 자유요율로 대별된다. 예를 들면 가정용 전기기계 · 기구, 완구, 식료품 등은 전자에 해당하고, 산업용기계, 의약품, 자동차 등은 후자에 해당한다. 자유요율에 해당되는 제품을 인수할 경우 보험회사가 감안할 항목은 해외 제조물책임보험의 경우와 마찬가지로, 

〈출처 : 국제표준센터, 백원식 수석전문위원 칼럼〉