

보험범죄특별조사팀(SIU)의 근무환경과 보험범죄에 대한 일반적 인식이 직무만족도에 미치는 영향

윤명성* · 이완희** · 이승애***

〈요 약〉

현재 보험범죄는 해마다 증가하고 있으나 정부차원에서 보험범죄를 적발하거나 방지하기 위한 전문조직은 미비한 실정이다. 이러한 보험범죄로 인한 피해는 인명과 국민경제 측면에서 매우 심각한 실정이다. 보험범죄는 보험회사의 경영수지를 악화시키는 것은 물론이고, 보험금의 부정유출로 인해 보험사의 손해를 악화시킴으로써 보험사 부실의 원인이 될 수 있다. 이는 결국 보험사의 보험료 인상으로 이어져 결국, 보험가입자의 보험료 인상이라는 문제를 야기시킨다. 이러한 이유로 1996년부터 보험회사들은 보상조직 내에 보험사기를 전문적으로 조사하기 위한 보험범죄특별조사팀(Special Investigation Unit, SIU)을 구성하기 시작하였다. 하지만 현재의 SIU는 보험범죄의 예방을 위한 다양한 업무를 효율적으로 수행하기에는 아직 그 인력과 재원이 부족한 수준이다. 따라서 본 연구는 갈수록 심각한 사회문제로 주목받고 있는 보험범죄를 실제 현장에서 담당하고 있는 SIU 구성원을 대상으로 현재의 근무환경과 보험범죄에 대한 일반적 인식이 그들의 직무만족에 미치는 영향에 대하여 알아보았다. 본 연구는 이러한 현장조사 분석을 바탕으로 현재 SIU 구성원들의 보험범죄 인식 및 근무 환경을 분석하고, 직무만족 향상을 통하여 구축할 수 있는 효과적인 보험범죄 대응 방안을 마련하는 데에 목적이 있다.

주제어 : 보험범죄, 보험사기, SIU, 보험범죄 인식, 근무환경, 직무만족

* 화순경찰서 경찰서장(제1저자)

** 경기대학교 경호보안학과 강사 (교신저자)

*** 텍사스대학교 오스틴 박사과정 (제3저자)

목 차

- | |
|-----------|
| I. 서 론 |
| II. 이론적배경 |
| III. 연구설계 |
| VI. 결 과 |
| V. 결 론 |

I. 서 론

보험범죄는 일반적으로 ‘희생자 없는 범죄(victimless crime)’로 불린다. 그러나 보험범죄는 궁극적으로 모든 가입자의 보험료 인상으로 귀착된다는 측면에서 명백히 희생자가 있는 범죄라고 할 수 있다. 우리나라는 1921년 최초로 보험범죄가 발생한 이래 오늘날 보험범죄의 영역이 건강보험, 산재보험 등 공영보험으로까지 확산되고 있는 상황이다. 그렇기 때문에 보험범죄는 사회구성원 모두를 희생자로 삼는 심각한 범죄행위라고 할 수 있다.

금융감독원에 따르면 이렇게 심각한 보험범죄와 관련된 적발인원과 피해금액이 꾸준히 증가하고 있음에도 불구하고 정부차원에서 보험범죄를 적발하거나 방지하기 위한 전문조직은 미비한 실정이다. 검찰 내에도 보험범죄를 담당하는 전담조직은 없으며, 경찰청에서도 역시 별도의 전담조직이 없다. 보험범죄 방지 전담조직은 1996년 삼성화재생명을 필두로 보상조직 내에 보험사기를 전문적으로 조사하기 위한 특별조사팀 (Special Investigation Unit, SIU)을 설치하면서부터 구성되기 시작하였다. 경찰력의 한계와 보험회사의 영업 손실이 커지고 있기 때문에 SIU와 민간조사관제도 도입에 대한 관심이 커지고 있다.

SIU는 보험사기를 인지하고 기초증거자료를 수집하여 분석하는 역할을 담당하여 보험범죄조사의 초기단계에서 중요한 역할을 하고 있으며 실제로 SIU의 보험범죄

예방활동으로 보험범죄로 인한 자금 유출이 방지되고 있다. 하지만 보험범죄 방지를 위한 다양한 업무를 효율적으로 수행하기에는 아직 그 인원 및 재원이 부족한 실정이며, 효과적인 보험범죄 방지 및 예방을 위하여 SIU 조직을 대상으로 하는 연구는 심도 있게 이루어지지 않고 있다. 더 나아가 SIU 조직을 대상으로 직무환경과 인식 조사 등 업무만족에 대한 연구는 더더욱 찾아보기 힘든 것이 사실이다. 직무만족은 국·내외 연구를 막론하고 조직연구에서 중요한 연구변수로 사용되어져 왔고, 특히, 오늘날에는 학자들뿐만 아니라 각 기관에서도 기관의 효율성 증대를 위한 요소로써 직무만족을 매우 중요시 여기고 있다(Oyewobi, et al., 2012). 직무만족은 조직생활의 질과 관련되어 있어 조직의 효율성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 매우 중요한 기준이 되기 때문이다. 직무만족은 구성원의 욕구를 충족시킬 뿐만 아니라, 조직구성원들의 행복한 삶을 반영하는 지표이자, 직무 외 생활에도 영향을 미치는 것이 효과가 있다(김진혁, 2011: 44). 그러므로 효과적인 보험범죄 방지 및 예방을 위하여 보험범죄의 초기단계에서 중요한 역할을 하고 있는 SIU 조직을 대상으로 하는 연구가 시급하다.

외국의 경우는 1980년대부터 보험범죄가 심각한 사회적 문제로 대두되면서, 보험범죄의 실태를 조사하는 실증적 연구가 활발하게 진행되기 시작하였다. 그러나 우리나라의 경우에는 1990년대 중반 이후의 급격한 보험범죄의 증가에도 불구하고 그에 상응하는 실증적 연구가 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 갈수록 심각한 사회문제로 주목받고 있는 보험범죄와 직접적으로 연관성이 있는 SIU의 업무현황에 대한 탐색연구(Exploratory Study)로, SIU 조직원들의 근무환경과 보험범죄에 대한 일반적 인식이 직무만족에 미치는 영향을 고찰하였다. 이러한 현장조사 분석을 바탕으로 현재 SIU의 보험범죄 대응에 대한 실태를 도출하고 효과적인 보험범죄 대응 방안을 마련하는데 연구의 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 보험범죄와 보험사기의 개념

일반적으로 보험범죄라 함은 보험가입자 또는 제 3자가 받을 수 없는 보험금부를 댓가 없이 받거나 부당하게 낮은 보험료를 지불하거나 또는 부당하게 높은 보험금의

지급을 요구할 목적을 가지고 고의적이며 악의적인 행동을 하는 것을 의미한다. 이 경우 보험범죄와 유사한 개념으로 사용되고 있는 보험사기가 다른 것인가에 대한 의문이 제기 될 수 있다. 보험범죄가 구체적인 범법행위로 나타난 결과만을 지칭하는 반면에 보험사기는 보험가입시의 악의성을 포함하는 보다 광범위한 개념이라는 점에서 보험범죄보다 더 광의적인 개념이라고 본다.

보험사기는 ‘보험가입자 또는 제3자가 받을 수 없는 보험급부를 대가 없이 받거나, 부당하게 낮은 보험료를 지불하거나 또는 부당하게 높은 보험금의 지급을 요구할 목적을 가지고 고의적이며 악의적으로 행동하는 것’ 이라고 정의한다(정재욱, 2002). 보험사기자나 보험범죄자가 취하려고 하는 이익은 단순히 사기적인 계약의 형성에 있는 것이 아니라 궁극적으로 보험회사에 의해 지불될 보험금에 있다는 점에서 공통성을 지니므로 그 구별실익이 없다고 하여 보험사기와 보험범죄를 동일한 의미로 사용하는 경우도 있다(장인권, 2010: 8).

그러나 보험범죄자나 보험사기자가 취하려고 하는 이익이 단순히 사기적인 계약의 형성에 있는 것이 아니라 궁극적으로 보험자에 의해 지불될 보험금에 있다는 점에서 볼 때 양자는 동일한 개념으로 사용하고 있다. 이와 같이 보험범죄를 보험사기와 동의어로 이해하는 경우, 도덕적 위험을 광의의 개념으로 보게 되므로 보험범죄를 보험계약자, 피보험자 또는 수익자가 보험제도의 원리상으로는 취할 수 없는 보험혜택을 부당하게 얻거나, 보험제도를 역이용하여 고액의 보험금을 수취할 목적으로 고의적이며 악의적으로 행동하는 자의 인위적인 행위로 정의할 수 있다. 보험범죄의 본질은 보험계약을 사기로 성립시킬 뿐만 아니라 이 보험계약을 이용하여 보험회사로부터 보험금을 사취하는데 있는 것으로 이해되어야 한다(박영수, 2011: 12-13).

여기서 보험범죄와 보험사기를 구별할 것인가 혹은 양자를 동일시할 것이냐에 대해서는 견해가 엇갈리고 있다. 먼저 보험범죄와 보험사기의 용어를 구별하지 않는 견해에 따르면, 보험사기 또는 보험범죄는 보험금을 사취하기 위하여 보험 제도를 악용하거나 남용하는 모든 부당한 행위이다. 그 이유는 보험범죄자나 사기 행위자가 취하고자 하는 이익은 궁극적으로 보험회사에 의해 지불될 보험금에 있다는 데에 공통성이 있기 때문이다. 반면에 양 개념을 구별하는 견해에 따르면 보험범죄는 보험업무와 관련하여 본인 또는 제3자의 재산상의 이익을 위해 보험회사에 대해 행하는 일체의 범법행위, 가령 살인, 방화, 상해, 보험 관련 문서위조 등을 포함한 형사처벌의 대상이 되는 행위를 의미 한다(이병희, 2002: 16-17). 이와 다르게 보험사기는

재산적 이익을 얻을 목적으로 보험회사를 직접 기만하는 행위로, 현행 형법상의 사기죄(제347조)의 한 유형을 의미한다. 이렇게 보험사기자나 보험범죄자가 취하려고 하는 이익은 단순히 사기적인 계약의 형성에 있는 것이 아니라 궁극적으로 보험회사에 의해 지불될 보험금에 있다는 점에서 공통성을 지니므로 그 구별실익이 없다는 것이 보험사기와 보험범죄를 동일한 의미로 사용한 하는 편의 견해이다(장인권, 2010: 8). 본 연구에서는 보험업계 실무에서 양자를 함께 사용하고 있다는 점을 고려해 보험범죄와 보험사기를 같은 의미로 보고 혼용하였다.

2. 보험범죄의 일반적 현황과 대응실태

세계시장에서 7위권의 시장점유율을 자랑하는 한국의 보험산업은 지난 반세기 동안 많은 변화를 겪어왔다. 1980년대 후반 생명보험 시장의 개방, 1990년대 초·중반 우루과이라운드 협상의 타결과 OECD 가입, 그리고 FTA 확대 등으로 우리나라 보험시장의 개방화와 자유화 추세는 지속되고 있다. 외환위기로 인한 금융구조 조정으로 대미불사의 신화가 사라지면서, 보험사들의 경영 패러다임도 외형 위주에서 내실 위주로 전환되어왔다. 2003년 9월 도입된 방키슈랑스, 손·생보 교차판매 허용 등에서 볼 수 있듯이 금융겸업화가 확산되고 있고, 자본시장통합법의 제정은 그 추세를 가속시키고 있다. 한편 정보통신기술의 발달은 온라인보험사, 홈쇼핑보험과 같은 신채널의 등장, 보상체계의 혁신 등 다양한 경영혁신을 불러오고 있다. 급속한 고령화 추세는 퇴직연금, 민영화의료보험 등과 같은 신규수요를 창출하고 있지만 경제성장률의 하락세가 고착화되고 있어 국내 보험시장은 전반적으로 저성장 국면을 탈피하지 못하고 있다(금융감독원, 2011).

국내보험시장의 성장세가 둔화된 가운데 IMF 이후 계속 증가하고 있는 보험범죄는 보험시장을 더욱 어렵게 하고 있다. 보험제도는 원칙적으로 우연한 사고에 따른 손실을 보전하는 것을 목적으로 하는데 의도적으로 사고를 발생시켜 이익을 보려는 일부 계약자들이 최근 사회문제를 야기하고 있다. 이러한 보험범죄를 통한 이익의 추구를 가입단계에서부터 차단하는데 언더라이팅(underwriting)¹⁾의 질적 수준을 향상시키기 위해 국내의 많은 보험사들이 노력하고 있는 현실이다.

1) 언더라이팅이란 보험사가 보험계약의 체결을 위하여 청약자로부터 제시된 리스크를 선택하고 분류하는 일련의 과정을 의미한다.

그럼에도 불구하고 2011년에 금융감독원이 발표한 자료에 의하면 보험사기가 2010년까지 꾸준히 증가하여 2010년에 보험사기 적발인원이 54,994명으로 계속적으로 증가하고 있고, 2011년에는 상반기에만 보험범죄로 적발된 사람이 30,529명으로 집계됐다고 밝혔다. 보험사기 적발 금액은 3,467억 원으로 피해금액이 꾸준히 증가하고 있다. 이들이 타낸 보험금은 지난해 상반기와 비교해 적발인원은 31.5%, 금액은 15.5% 증가했다(금융감독원, 2011). 이와 같은 보험범죄 적발건수의 증가는 보험업계에서 보험사기 혐의 정보의 실시간 분석 및 혐의 확인 등 시의성 있는 대응체계를 구축하고 수사기관과 연계한 지속적인 보험사기 특별단속 실시에 기인한 바도 있겠지만, 보험범죄를 노리는 범죄자가 그 만큼 증가하고 있음을 증명한다. 이 같은 추세는 최근 몇 년 동안 계속되고 있으며 겉으로 드러난 통계는 사실상 전체 보험범죄의 일부에 불과하다.

보험개발원에 따르면 보험사기 총 규모는 약 2조 2,000억 원에 이른다. 이는 전체 보험사의 연간 보험금 지급액 24조 원의 10%에 해당될 정도로 엄청난 수준이다. 보험료 누수는 보험사의 주요 수익원인 위험차익을 감소시키고 결국에는 보험료 인상으로 이어지게 만든다. 이렇게 보험사기로 빠져나가는 보험금 때문에 가구당 15만 3,000원의 보험료를 추가로 부담하는 결과를 낳고 있다. 이처럼 보험료의 상당부분이 부당청구에 기인한 것이며, 결국 보험범죄로 인한 보험금 누수는 수많은 보험가입자들이 낸 보험료가 부당하게 낭비되는 결과를 초래하기 때문에 범정부차원의 대책이 필요하다(박영수, 2011: 27-28).

한편 범죄유형별 보험사기 적발금액은 2010년 허위사고가 32.4%로 가장 많이 차지하고 있으며, 고의사고는 21%, 피해과장 16%, 바꿔치기는 15.4%에 달하고 있다. 범죄유형별 보험사기 적발인원은 2010년 허위사고가 29.2%로 가장 많이 차지하고 있으며, 바꿔치기는 20.7%, 고의사고는 19.3%, 피해과장 17.4%에 달하고 있다.

보험범죄에 대하여는 주로 형법 제347조의 사기죄를 적용하여 처벌하고 있다. 「형법」상 사기죄는 사람을 기망하여 재물의 교부를 받거나 재산상의 이익을 취득한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. 또한 「특정경제범죄 가중처벌 등에 관한 법률」에서는 사기죄에 관한 형벌 가중규정을 두고 있는데 동법 제3조 제1항에서는 「형법」제347조 사기죄를 범한 자는 그 범죄행위로 인하여 취득하거나 제3자로 하여금 취득하게 한 재물 또는 재산상 이익의 가액이 5억원 이상인 때에는 가중 처벌하도록 규정되어 있다. 동법에서 이득 액이 50억원 이상인 때에는 무기

또는 5년 이상의 징역에 처하고, 이득 액이 5억원 이상 50억원 미만인 때에는 3년 이상의 유기징역에 처한다고 규정하고 있다.

1999년 금융감독원이 출범하면서 감독당국 차원에서 금융감독원 내에 보험사기를 조사하고 그 대책을 마련·추진하는 별도의 전담조직으로 조사3국(16명)을 설치하여 보험사기 방지를 위한 강한 의욕을 보였다. 최근에는 개별 회사차원의 보험범죄방지 대책에는 한계가 있고 보험범죄가 전문화, 지능화, 집단화되면서 공동대응의 필요성이 점차 높아지게 되자 금융감독원의 권고에 따라 2000년 7월 손해보험협회 내에 보험범죄방지대책위원회를 구성하게 되었고, 그 산하에 보험범죄 신고센터와 특별조사반을 두어 특수보험범죄, 집단적 보험범죄, 조직적 보험범죄에 대처하고 있다(최인섭 외, 2002: 550).

한편, 경찰이나 검찰 등 수사기관에서는 대개 보험사기 사건에 대하여 금융감독원 또는 개별 보험회사의 특수조사팀으로부터 의뢰받은 사건을 수사하게 된다. 즉 보험회사가 보험사고에 대한 손해사정을 하는 과정에서 보험사기의 의심이 가는 정보가 있는 경우 이를 수사기관에 제공하고 이에 따라 수사가 진행되어 보험사기를 적발하게 된다. 경우에 따라서는 수사기관이 독자적인 정보를 가지고 보험사기 혐의사건의 수사를 하는 사례도 있는데 기획수사 형식으로 병의원이나 자동차 정비업소와 공모한 보험사기의 적발을 위해 지역별, 유형별로 집중수사를 하기도 하며, 금융감독원과 대검찰청과 보험사기조사에 대한 공조체제를 구축하고 있다(박세민, 2009: 156).

그러나 여전히 정부차원에서 보험범죄를 적발하거나 방지하기 위한 전문조직은 미비한 것이 사실이다. 검찰 내에도 보험범죄에 대한 전담조직은 없으며, 담당검사 차원에서 인지되거나 신고된 사건만을 위주로 수사를 하고 있다. 경찰청 역시 별도의 전담조직이 없으며, 지능범죄수사과에서 1년에 한두 차례 정도 기획수사를 하고 있는 것이 전부이다. 한국에서의 보험범죄 방지 전담조직은 1996년 삼성화재생명을 필두로 사립 보험회사들이 보상조직 내에 보험사기를 전문적으로 조사하기 위한 특별조사팀을 설치하면서부터 시작되었다. 그 후 모든 손해보험회사가 보상조직 내에 전직 수사관이나 교통경찰관 등을 채용되어 활동하고 있다.

3. 특별조사팀(Special Investigative Unit: SIU)

SIU는 손해보험협회와 생명보험협회 등 주요 보험회사에서 전직 경찰관과 내부

사원으로 구성된 자체 보험범죄 특별조사부서를 설치하고 있는데 이러한 특별조사 부서를 Special Investigation Unit(SIU)라고 부른다. 이부서는 수사기관이 인지하지 못하는 보험범죄와 보험범죄로 의심할만한 사건에 대하여 자체 조사를 하는 부서로서 합법적 테두리 안에서 증거조사와 보험범죄를 입증할 만한 자료를 수집하고, 수집한 증거자료를 바탕으로 수사기관에 수사를 의뢰한다. 특별조사부서의 주요 업무를 살펴보면 사고다발자의 색출, 다수 보험계약자 등 색출, 도난차량 적발, 자동차 보험의 이중청구, 할부보증보험을 이용한 차량사기, 약관대출금 횡령, 허위 퇴직보험금 청구사기 등과 같은 보험범죄에 대한 조사업무를 담당하고 있다(한상철 외, 2009: 309).

최초의 보험범죄특별조사팀은 삼성화재에서 1996년 6월 보험기획팀 소속 6명의 인원으로 구성되었고, 그 후 1997년에 현대해상, 1998년에 동부화재가 이러한 보험범죄특별조사 조직을 만들어 운영하였다. 다른 보험회사에서도 이와 같은 SIU의 설치를 시작하여 2000년에는 손해보험회사만 27명, 2004년 7월에는 손해보험사의 경우 11개사가 119명의 인원으로, 생명보험사의 경우 6개사 26명의 인원으로 보험사기 조사팀을 운영하게 되었다.

현재 보험업계의 보험사기 담당조직 SIU는 크게 손해보험업계와 생명보험업계로 나뉘 살펴볼 수 있다. 먼저 손해보험업계의 보험범죄 담당조직은 1990년대 후반부터 설치되기 시작했고, 현재 상당수 손해보험회사들이 독립적인 보험사기 담당조직을 구축하고 있다. 손해보험협회는 보험사기와 관련하여 업계와 체계적인 공조를 유도하고 수사기관과 협조를 강화하기 위해 2000년 3월 보험업무부에 보험범죄대책팀을 신설하였고 현재는 2006년에 설치된 공익사업부의 보험범죄조사팀이 보험사기 조사업무를 전담하고 있다. 손해보험회사는 삼성화재(1996년), 현대해상(1997년), 동부화재(1998년) 등이 1990년대 후반부터 보험사기 담당조직을 설치하여 운영하기 시작했으며 현재 11개사가 독립적인 담당조직을 운영하고 3개사는 보험관련 부서에 조사 담당 직원을 배치하는 등 14개사가 보험사기 담당조직을 운영하고 있다.

한편 생명보험업계는 손해보험업계와는 달리 보험사기 담당조직이 2002년부터 설치되기 시작하였으며 최근 보험사기 담당조직이 강화되고 있다. 생명보험협회는 2002년 업계의 보험사기 조사업무 지원을 담당하기 위해 보험리스크 관리실 내에 보험사기방지팀을 신설하였고 2006년 계약관리지원부 내에 보험범죄방지팀으로 개편하였다. 생명보험회사는 2002년 삼성생명이 SIU를 설치한 이후 대한생명(2003년), 교보생명(2004년) 등이 보험사기 담당조직을 설치하였다. 2004년 이후 생명보험회사

에서 보험사기 담당직원을 보험금심사 부서에 본격적으로 배치하기 시작했으며 삼성생명과 교보생명은 각각 2005년과 2006년에 보험사기 담당조직을 독립부서로 승격시켰다.

4. SIU의 근무현황과 문제점

앞서 언급한 것처럼, 수사권을 가지고 보험범죄를 수사하는 검찰과 경찰에서는 보험범죄를 형법상 사기죄로 수사를 하고 있으나, 보험범죄에 대한 전담 수사기구가 없는 상태이기 때문에 수사 과정에서 인지되거나 신고가 된 사건만을 중심으로 수사를 진행하고 있다(한성철 외, 2009). 담당 수사기관의 인지하지 못하는 역할을 현장에서 직접적으로 보험범죄를 담당하는 SIU가 맡고 있다. 다시 말해, SIU는 보험범죄를 자체적으로 인지하여, 합법적인 테두리 안에서 증거조사와 보험범죄를 입증할 만한 자료를 수집하고 분석하여 수기관에 수사의뢰를 하는 역할을 한다 (한성철 외, 2009). 하지만 2011년 현재 전국적으로 약 402여명의 특수조사요원이 활동하고 있어 사기방지를 위한 다양한 업무를 효율적으로 수행하기에는 아직 그 지원이 부족한 수준이다(금융감독원 내부자료 참고). 게다가 수사당국, 금융감독원과 각 보험사간의 정보교환(또는 자료의 공유) 및 업무에 대한 지원이 효율적으로 이루어지지 않아 보험범죄예방과 적발에 대한 효과적인 대응이 어렵다(박세민, 2009). 업무공조체제가 잘 이루어지고 있는 미국의 특별조사팀(SIU)과 비교할 때 그 규모나 지원에서 상당한 차이가 나타나고 있다.

미국 SIU의 주요업무는 사기성 보험금청구나 보험청약사항의 조사, 보상담당자에 대한 보험범죄 의심사고 조사방법교육, 기소와 관련한 지원업무, 주요고객에 대한 조사결과와 보고, 소송 진행 지원, 분쟁해결 지원 등 설치·운영에 있어 우리나라와 큰 차이는 없다. 하지만 대규모의 범죄조직 또는 계획적으로 보험사고를 반복하는 개인에 의해 주도되는 사건과 같이 SIU에서 다루기 힘든 사건은 전미보험범죄방지국(NICB)로 그 조사업무를 위임하는 것이 일반적이다(육태용, 2011: 34). 뉴욕 주의 경우 보험부에 법원의 소송절차를 생략하고 보험사기에 대하여 5000달러 이상의 벌금을 부과할 수 있는 권한이 부여되어 있다(박세민, 2009). 보험사가 자발적으로 SIU를 설치하는 것이 일반적이지만 캘리포니아 주 등에서는 SIU설치를 의무화 하고 있다. 또한 뉴저지 주의 경우 1만명의 보험가입자 당 1명의 SIU를 의무적으로 배치하

고 있고 손해보험사의 경우 자료제출 요구권과 조사협조 요청권이 인정되고 있다(박세민, 2009).

5. SIU의 근무환경과 직무만족

보험사기의 인지, 증거수집, 확보 등 보험범죄에 대한 기초 증거자료를 수집하고 분석하는 중요한 역할을 담당하고 기소를 위한 각종 지원을 하고 있어 보험사기조사의 초기 단계에서 SIU의 중요성이 인지되고 있지만, 조직의 업무효율성에서 중요한 영향을 미치는 조직의 근무환경과 직무만족에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 직무만족은 국·내외 연구를 막론하고 조직연구에서 중요한 연구변수로 사용되어져 왔고, 특히, 오늘날에는 학자들뿐만 아니라 각 기관에서도 기관의 효율성 증대를 위한 요소로써 직무만족을 매우 중요시 여기고 있다 (Oyewobi, et al., 2012).

Schermerhorn (1996)의 직무만족에 대한 정의를 살펴보면, 직무만족은 어떤 형태의 조직이든 조직구성원이 자신의 업무에 대한 정도를 긍정적 또는 부정적인 형태로 측정하는 것으로 현재 자신이 속해 있는 조직에서 느끼는 직무에 대한 만족도라 할 수 있다. 다시 말해, 직무만족은 일반적으로 개인이 생각하는 삶에 대한 태도나 만족도 혹은 삶의 질로 평가되어 왔다(Tait, Padgett, & Baldwin, 1989). 이러한 직무만족도는 결국 개인 혹은 기관전체의 조직몰입도에 영향을 미치고 (Rue & Byars, 2005), 조직 몰입은 구성원들의 행동과 그 효율성과 연결되어 궁극적으로는 기업의 업무 성과에도 유효한 영향을 미치는 것으로 알려져 왔다 (Bateman & Strasser, 1984). 또한, 직무만족도는 조직구성원들의 퇴사의향과 혹은 실제 퇴사에 유효한 영향을 미치는 것으로 밝혀져(Ward & Sloane, 2000), 보험회사의 이익뿐만 아니라 보험가입자의 재산 및 권리를 관리하는 공익적 책무와 더 나아가 사회적 질서를 이끈다는 점에서 매우 중요한 요소로 알려져 왔다 (이병희, 2002).

Tovey와 Adams(1999)의 연구에서는 직무만족과 밀접한 관련이 있는 여러 가지 요소들이 조직의 성격이나 상황에 따라 변한다고 하였다. 결국 직무만족도는 업무의 형태 만에 의해서 결정되기 보다는 다양한 업무 환경적인 요인에 의하여 영향을 받는 것이다. 특히, 여러 요인 중에서도 작업환경은 직무만족도에 가장 영향력을 미치는 요인으로써 (Oyewobi, Suleiman, & Muhammad-Jamil, 2012), 조직에 의하여 조절되어질 수 있기 때문에 건강한 업무생활과 직무 만족을 위한 중요한 요소로 여겨지고

있다(Roelena, Koopmansb, & Groothoffc, 2008).

Roelena et al. (2008)는 직무만족도에 영향을 미치는 요소를 알아보기 위하여 전문적인 업무 인식, 업무 다양성, 보상, 승진기회, 상관의 칭찬, 동료와의 관계 등 여러 가지 요인들을 포함하여 각각의 요소들이 직무만족도에 미치는 영향을 조사하였다. 그 결과, 전문적인 업무인식, 동료와의 관계, 업무다양성, 업무 환경, 업무압박도 등이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Dickmann,, Barsness, Sondak (2004)은 업무 공정성을 직무 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인으로 꼽았다. 특히, 회사의 결정, 정책 그리고 그 과정의 공정성을 평가하는 절차상의 공정성 (procedural fairness)은 과거의 연구문헌들과 동일하게 업무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다 (Van den Bos, 2001; Van den Bos & Miedema, 2000).

6. 연구의 목적 및 가설

본 연구는 갈수록 심각한 사회문제로 주목받고 있는 보험범죄에 대해서 현장에서 보험관련 범죄를 담당하고 있는 SIU의 근무환경과 보험범죄에 대한 일반적 인식이 직무만족에 미치는 영향을 알아보았다. 직무만족은 조직구성원들의 행동과 보험회사의 업무 성과에 영향을 미치고 궁극적으로 보험료를 지불한 모든 보험계약자들에 게도 영향을 미친다. 따라서 본 연구에서는 문헌연구를 바탕으로 SIU의 근무환경(업무압박, 업무보상)과 보험범죄에 대한 일반적인 인식(보험제도의 공정성, 보험회사의 투명성, 보험사고 처리, 사고발생시 고충)이 SIU 조직 구성원의 직무만족에 영향을 미칠 것이라고 가설 설정을 하였다. 또한 인구사회학적 변인인 나이, 성별, 근무경력, 학력에 따라 직무만족에 영향을 미칠 것으로 가설설정을 하였다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 표본선정 및 연구방법

본 연구는 보험회사에서 보험범죄에 대한 예방 및 단속 업무를 담당하고 있는 SIU의 조직구성원을 대상으로 실시되었다. SIU 조직구성원의 보험범죄에 대한 일반적인 인식과 근무환경이 직무만족에 미치는 영향을 알아보는 것을 그 목적으로 하였

다. 자료 수집은 자기보고식 설문 조사방법이 사용 되었고, 설문조사는 2011년 9월부터 2011년 10월에 걸쳐서 약 한 달간 전국에 있는 SIU를 대상으로 약 400부를 배포하여 258부를 회수하였다. 설문지 대부분의 주요문항은 리커트(Likert) 4점 척도로 구성되었다.

SIU 조직원의 성별, 나이, 학력, 근무회사 종류, 근무경력, 입직경로가 조사되었고, 보험범죄에 대응하는 SIU조직원들의 보험범죄에 대한 일반인식을 측정하기위하여 보험제도의 공정성, 투명성, 보험사고 처리, 사고발생시 고충을 조사하였다. 또한, 업무 만족도에 유효한 영향을 미치는 것으로 알려진 근무환경을 측정하기위해 구성원들이 인지하는 업무 압박도와 보상도 측정하였다. 본 연구는 가설 검증 및 결론 도출을 위하여 기술적인 연구방법 및 추론통계방법을 사용하였고, SPSS 17.0 통계패키지를 사용하여 기술통계 분석(descriptive statistic), 신뢰도분석(reliability Test), 탐색적요인분석(Exploratory Factor Analysis), 그리고 다중회기분석(Multiple Regression)을 실시하였다.

2. 변인의 측정

1) 직무만족

직무만족은 종속변인으로서 SIU의 조직구성원들의 직무만족의 정도를 의미한다. 일반적인 직무만족은 직무를 수행하는 자가 자기의 직무에 대해 가지는 여러 가지 태도나 정서적인 반응을 말한다(Tiffin & McCormick, 1980). 이러한 직무만족도를 SIU의 직무 영역에 적용시켜 SIU 자신의 직무수행 과정으로부터 얻게 되는 감정적, 정서적인 반응을 측정하였다. 전반적인 직무만족은 4 점 Likert 척도로 측정되었다 (1:매우 불만족스럽다 - 4: 매우 만족스럽다).

2) 보험제도의 공공성

SIU조직 구성원들이 인지하고 있는 조직문화의 공공성을 측정하기 위하여, 6개의 문항이 사용되었다. 모든 문항이 4 점 Likert 척도로 측정되었고 (1:전혀 그렇지 않음 - 4: 매우 그렇다), 그 내용은 다음과 같다. (1) 현행 보험기준 및 수가는 적정하게 이루어지고 있다. (2)현행 보험관련 세법구조(소득공제, 해약시 수령방법 등)가 형평에 맞게 구성되어 있다. (3) 현행 보험제도는 보험회사와 가입자간 서로 동등한 위치에

서 있다. (4) 현재의 보험금 지급의 기준이 적정하다. (5) 보험 지급 기준이 공정하게 적용되고 있다. (6) 보험회사에 의해 운용되는 보험금의 재정수입이 가입자에게 공정한 혜택을 제공하고 있다. 총 여섯 문항에 대한 신뢰도분석을 실시하였고, 분석결과 Cronbach's alpha 값이 .868로 비교적 내적 일관성이 높은 것으로 나타났다.

3) 보험회사의 투명성

보험회사의 투명성은 총 6개의 문항이 4점 Likert 척도로 측정되었고, (1:전혀 그렇지 않음 -4: 매우 그렇다), 신뢰도 분석 결과 Cronbach's alpha 값이 .889로 내적 일관성이 높은 것으로 나타났다. 보험회사의 투명성에 대한 인식을 측정하기 위하여 사용된 아이템들은 다음과 같다. (1) 보험사고 발생 시 보험회사는 가해자에게 사고조사의 과정 및 자료를 공개하고 그 결과를 명확하게 알려주고 있다. (2) 보험사고 발생 시 보험회사는 피해자에게 사고조사의 과정 및 자료를 공개하고 그 결과를 명확하게 알려주고 있다. (3) 보험회사는 보험사고 발생 시 가해자에게 사고조사 과정에서 피해 구제방법 또는 위법행위 여부 등을 충분한 설명을 해준다. (4) 보험회사는 보험사고 발생 시 피해자에게 사고조사 과정에서 피해 구제방법 또는 위법행위 여부 등을 충분한 설명을 해준다. (5) 보험범죄 발생 시 그 사고조사 과정은 공정하게 이루어지고 있다. (6) 보험범죄 발생 시 관련기관에서는 보험범죄 행위를 정확히 밝혀내고 있다.

4) 보험사고 처리

보험사고 처리에 대한 인식은 4개의 문항이 4점 Likert 척도로 측정되었고, (1:전혀 그렇지 않음 -4: 매우 그렇다), 신뢰도 분석 결과 Cronbach's alpha 값이 .930으로 내적 일관성이 매우 높은 것으로 나타났다<표 1 참조>. 보험회사의 보험사고 처리에 대한 인식을 측정하기 위하여 사용된 아이템들은 다음과 같다. (1) 보험사고 발생 시 내가 근무하는 보험회사에서는 가해자에게 사고조사의 과정 및 자료를 공개하고 그 결과를 명확하게 알려주고 있다. (2) 보험사고 발생 시 내가 근무하는 보험회사에서는 피해자에게 사고조사의 과정 및 자료를 공개하고 그 결과를 명확하게 알려주고 있다. (3) 내가 근무하는 보험회사는 보험사고 발생 시 가해자에게 사고조사 과정에서 피해 구제방법 또는 위법행위 여부 등을 충분한 설명을 해준다. (4) 내가 근무하는 보험회사는 보험사고 발생 시 피해자에게 사고조사 과정에서 피해 구제방법 또는 위법행위 여부 등을 충분한 설명을 해준다.

5) 사고발생시 고충

SIU 조직 구성원이 인식하는 사고발생시 고충은 6개의 문항이 4점 Likert 척도로 측정되었고, (1:전혀 그렇지 않음 -4: 매우 그렇다), 신뢰도 분석 결과 Cronbach's alpha 값이 .774로 내적 일관성이 높은 것으로 나타났다. 사고발생시 고충에 대한 인식을 측정하기 위하여 사용된 아이탬들은 다음과 같다. (1) 보험범죄의 지능화로 증거확보가 어렵다. (2) 법적 조사권한이 없어 심도 있는 조사가 어렵다. (3) 유관기관에서 정보를 공유하지 않기 때문에 보험범죄 혐의자에 대한 정보습득이 불가능하다. (4) 유관기관과 상호공조체제가 잘 이루어지지 않는다. (5) 고객서비스를 강조하다보니 민원발생에 대한 염려로 조사활동 시 위축된다. (6) 보험범죄 혐의자의 협박과 폭력으로 신변위험을 느낀다.

〈표 1〉 신뢰도 분석

변수	Cronbach's alpha	아이템 수
보험제도의 공공성	.868	6
보험회사의 투명성	.889	6
보험사고 처리	.930	4
사고발생시 고충	.774	6
보상	.835	5
업무 압박	.685	5

6) 근무환경

근무환경은 총 10개의 문항으로, 다른 변인들과 마찬가지로 4점 Likert 척도로 측정되었다 (1:전혀 그렇지 않음 -4: 매우 그렇다). 10개 문항의 신뢰도 분석 결과, Cronbach's alpha 값이 .557로 낮게 보고되었다. 그렇기 때문에 문항들 간의 구성타당도를 알아보기 위하여 탐색적 요인분석(EFA)를 실시하였고, 주성분분석(Principal components)을 사용하여, 직각회전방식 중 하나인 Varimax 방식으로 요인회전(Factor rotation)을 실시하였다. Bernard(1998)의 제안에 따라 .40 이상의 요인 값이 나오는 문항들을 묶은 결과, 임계치(critical ratio) 안에서 총 2개의 요인이 각 5개의 문항으로 묶인 것을 확인할 수 있었다. 두 요인의 각 5개의 문항을 대상으로 신뢰도 분석을 재 실시한 결과, 요인1의 Cronbach's alpha 값은 .835로 내적 일관성이 높은

것으로 나타났다. 요인2 역시 신뢰도분석을 재 실시하였고, Cronbach's alpha 값은 .685로 내적 일관도가 비교적 적합한 것으로 나타났다.

요인1은 근무 보상으로 명명하였고, 선택된 문항은 다음과 같다. (1) SIU부서의 승진 기회는 타부서에 비해 공정하다. (2) 나는 타 부서와 비교해 SIU부서의 복리후생에 만족한다. (3) 나는 SIU부서의 인센티브제도에 만족한다. (4) SIU부서의 승진은 업무능력 및 실적에 따라 진행된다. (5) 나는 나의 업무 실적을 비추어 볼 때 현재의 임금수준에 만족한다.

요인2는 업무압박이라 명명하였고, 선택된 5개의 아이템은 다음과 같다. (1) 나는 업무량이 많아 일과 후 근무하는 경우가 많다. (2) 나는 업무를 수행할 때 강한 심리적인 압박으로 절망감이 든다. (3) 나는 SIU에 근무하면서 업무실적에 때문에 신분보장에 대한 심리적 압박감을 받는다. (4) 나는 SIU 팀의 인원부족으로 세부조사가 어렵다고 느낀다. (5) 나는 업무와 관련하여 과도한 책임을 지고 있다고 느낀다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 인구 사회학적 특성

본 연구에는 총 258명의 참가자가 설문조사에 응답하였다. 먼저, 연구에 참가한 조사대상자의 인구사회학적특성을 살펴보면<표 2>와 같다. 조사 대상자의 성별은 253명(98.1%)이 남성, 5명(1.9%)이 여성으로 대다수의 조사 대상자가 남성인 것으로 나타났다. 조사 대상자의 연령대는 20대가 3명(1.2%), 30대가 32명(12.4%), 40대가 155명(60.1%), 50대가 62명(24.0%), 60대 이상이 6명(2.3%)으로, 대다수의 조사대상자가 40대임을 알 수 있었다. 조사대상자의 학력으로는 중학교 졸업 이하가 1명(0.4%), 고등학교 졸업 이하가 60명(23.3%), 대학교 졸업 이하가 187명(72.5%), 대학원 이상이 10명(3.9%)으로, 대학교 졸업 이하의 조사대상자가 가장 많은 것으로 나타났다.

SIU 에서의 근무 경력을 보면 5년 미만 48.8%, 5년 이상-10년 미만 36.8%, 10년 이상-15년 미만 9.7%, 15년 이상-20년 미만 4.3%, 20년 이상 0.4% 으로 나타나 대다수의 조사 참가자의 근무경력이 10년 미만이라는 것을 알 수 있었다. 근무 경력이 짧다는 것은 그 만큼 SIU의 역사가 오래 되지 않았다는 것을 반증하는 것이라고 할

수 있다. SIU로의 입직 경로를 살펴보면 전직이 경찰공무원이었던 경우가 76.4%, 기타 형사사법관련 기관 1.2%, 보험회사 내 타부서 18.2%, 현재 SIU로의 입직 1.6%, 기타가 2.7%로 나타나 SIU의 근무특성상 전직 경찰공무원인 경우가 많은 분포를 차지하고 있는 것으로 나타나고 있다.

〈표 2〉 연구 대상자의 인구사회학적특성

변수	표본수 (n)	퍼센트 (%)	
성별	남자	253	98.1
	여자	5	1.9
나이	20대	3	1.2
	30대	32	12.4
	40대	155	60.1
	50대	62	24.0
	60대 이상	6	2.3
	학력	중졸이하	1
	고졸이하	60	23.3
	대졸이하	187	72.5
	대학원이상	10	3.9
근무회사 종류	손해보험	236	91.5
	생명보험	22	8.5
근무경력	5년 미만	126	48.8
	5년 이상-10년 미만	95	36.8
	10년 이상-15년 미만	25	9.7
	15년 이상-20년 미만	11	4.3
	20년 이상	1	0.4
입직경로	경찰	197	76.4
	기타 형사사법관련 기관	3	1.2
	보험회사 내 타부서	47	18.2
	현재 SIU부서로 입직	4	1.6
	기타	7	2.7

2. 회귀 분석 결과

본 연구에서 제시하였던 각각의 근무환경이 조직원의 직무 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석(Multiple Regression)을 실시하였다. <표 3>은 각 업무환경 요인들이 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 다중회귀분석의 결과를 보

여주고 있다. 다중 회귀분석 결과, 보험회사 투명성, 사고발생시 고충, 보상, 업무압박도인자가 각 각 직무 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형의 F값은 5.758이었으며, Adjusted R²는 .173로 모델설명력은 17%로 나타났다. 구체적으로, 보험회사 투명성과 보상 두 요인의 베타 값이 양의 수치가 도출되어 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조사 참가자가 회사의 투명성이 높다고 인지하거나 업무보상이 높다고 생각할수록 직무 만족도가 높게 나타났다. 또한, 사고발생시 고충과 업무압박도 요인은 베타 값이 음의 수치가 도출되어 직무만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 말해, 보험 사고 발생 시 고충이 클수록, 업무에 대한 압박도가 클수록 직무만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 보험제도 공공성과 보험사고처리 그리고 성별, 나이, 학력, 전 근무회사, 경력 등의 요인은 조사대상자의 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

〈표 3〉 직무만족도에 대한 다중 회귀 분석 결과

	직무 만족도		
	b	B(베타)	t
(상수)	2.550		3.490
보험제도 공정성	-.049	-.042	-.542
보험회사 투명성	.254	.244	2.483*
보험사고처리	-.016	-.017	-.193
사고발생시 고충	-.253	.171	-2.678**
보상	.156	.168	2.522*
업무압박도	-.278	-.207	-3.161**
성별	-.014	-.003	-.050
나이	-.019	-.021	-.313
학력	0.110	.048	-.787
전 근무회사	-.078	-.062	-1.019
경력	.085	.115	1.815
Adjusted r-square	.173		
F-ratio	5.847		
N	258		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

V. 결 론

보험사기는 더 이상 방치할 수 없는 반사회적 범죄 행위이다. ‘소리 없는 대재앙’(The Quiet Catastrophe)으로 불리는 보험사기는 단순히 보험회사에 대한 손해를 야기하는 것 외에, 보험 산업 전체를 위축시키고 한탕주의, 황금만능주의 등의 만연으로 인해 성실한 근로의욕을 상실케 하며 사회 전반적으로 도덕적 해이를 가져오는 등 그 폐해가 상상할 수 없을 정도이다(박세민, 2009: 173). 보험범죄는 금전적인 이익을 취한다는 점에서 사기죄와 본질을 같이 하는 범죄라고 할 수 있지만 그 피해가 단순히 피해자인 보험회사에 한정되는 것이 아니라 실질적으로는 보험회사에 보험을 계약하고 보험료를 지불한 모든 보험계약자들에게 돌아간다는 점에서 피해의 범위가 매우 넓다고 할 수 있다. 궁극적으로 보험범죄는 보험제도의 효율성 자체를 떨어뜨릴 뿐 아니라 보험제도에 악영향을 줄 수 있다는 점에서 심각하게 보아야 할 문제라고 본다. 하지만 금융감독원, 보험협회와 보험회사들이 보험사기 방지와 그 적발을 위해 많은 노력을 기울여왔으나 이러한 노력이 실질적으로 효과를 발휘할 수 있는 법적, 제도적 뒷받침이 미흡하여 보험사기 적발에 한계를 보이고 있다(박세민, 2009: 173).

보험범죄가 단순히 형법상 사기죄의 한 유형으로만 다루어진다면 고도로 지능화·교묘화·집단화 되어 가는 보험범죄에 대처에 여러 가지 어려움이 있다. 아울러 사회 환경 변화에 따른 치안수요가 증가하는 추세에서 한정된 경찰력만으로는 보험범죄에 대응하기는 한계가 있다. 따라서 고도로 지능화된 경제범죄 중의 하나인 보험범죄에 대한 형사법적인 대책마련과 동시에 실질적으로 현장에서 보험범죄를 담당하는 SIU에게 관심을 갖고 그 실태를 분석해 개선책을 마련해야 할 것이다. 앞서 언급한 바와 같이 한국에서의 보험범죄 방지 전담조직은 1996년 삼성화재생명을 시작으로 보험회사들이 보험사기를 전문적으로 조사하기 위한 특별조사팀을 설치하였고, 현재 전국적으로 약 402명의 특수조사요원(SIU)이 활동하고 있다. 사실상 SIU의 보험범죄 예방활동으로 보험회사의 많은 금액의 보험금이 사기로 인하여 유출되는 것을 방지하고 있다. 그러나 사기방지를 위한 다양한 업무를 효율적으로 수행하기에는 아직 그 지원이 부족한 수준이다.

Becker(1974)의 연구에서는 보험사기로 발생하는 비용보다 보험사기 적발을 통한

이익이 크다면 보험사기 적발에 대한 투지는 점점 증가한다고 하였다. 현대사회에서는 경기 불황과 더불어 보험범죄가 급격히 증가함에 따라 SIU의 업무 효율성을 높여 기업의 이익을 극대화할 수 있는 SIU 특성 및 업무환경 등에 관련한 연구가 매우 필요한 시점이다. 특히, 하나의 조직이 존재하고 조직원에게 할당되는 직무가 존재할 때에 그 조직의 효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준인 직무만족도는 다양한 조직문화연구의 중요한 지표로 여겨져 왔다. 직무만족도는 직무와 과년한 만족도 외에도 조직구성원들의 행복한 삶을 반영하는 지표이자, 업무 외 생활에도 영향을 미치는 전이 효과가 있다(김진혁, 2011: 44). 따라서 본 연구는 SIU 조직 구성원을 대상으로 하는 선구적인 연구로서 이들을 대상으로 한 인구사회학적 특성을 조사하였고, 또한 조직구성원의 근무환경과 보험범죄에 대한 일반적인 인식이 조직의 발전과 효율성에 중요한 영향을 미치는 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보았다.

본 연구에서 실시한 다중회귀분석결과 SIU 조직구성원이 인식하는 사고발생시 고충과 업무 압박도는 직무만족에 부정적인 영향을 주며, 보험범죄에 대한 일반적인 인식인 보험회사의 투명성과 업무환경요소의 하나인 보상이 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이를 통해 도출할 수 있는 결론은, 업무의 부담과 사고 발생 시 발생하는 SIU 조직 구성원의 고충을 덜어주기 위해서, 더 많은 인력을 충원하고, 업무환경을 개선해야한다는 것이다. 다시 말해, 업무에 따른 적절하고 정당한 보상이 주어지고, SIU 조직원 스스로가 회사의 투명성을 인지 할 때에, 직무만족도가 증가하는 것을 알 수 있었다. 그렇기 때문에, 보험사고 발생 시 보험회사는 가해자 또는 피해자에게 사고조사의 과정 및 자료를 공개하고 그 결과를 명확하게 밝히는 제도적 장치가 필요하다.

또한, 다중회기분석의 결과에 의하면 보험범죄의 법적 조사권한이 없어 심도 있는 조사가 어렵고 유관기관과의 상호공조체제가 잘 이루어지지 않아 직무만족에 부정적인 영향을 주고 있어 법과 제도의정비의 필요성이 강조되고 있다. 본 연구에서도 도출된 결과는 다른 연구에서도 나타나는데, 김상균(2004)의 연구에서는 보험사기를 근원적으로 척결하기 위해서는 앞으로 보험사기 방지팀의 활성화 등을 통한 업계의 다각적인 자구노력활동이 있어야 하고, 국가가 전면에 나서서 법·제도적인 틀과 과학적 관리체계를 시급히 마련하고 연대적 활동을 강화해야 한다고 주장하였다. 황만성 외 (2006)의 연구에서는 보험범죄의 특징을 파악하고 보험범죄를 막기에는 미

비한 법과 제도를 정비하고, 보험사와 수사기관의 협조관계를 강화할 필요가 있으며, 검찰과 경찰에 보험범죄를 전담하는 부서를 두어 수사를 전문화할 필요성과 범죄예방과 적발을 효율적으로 하기 위한 정보공유가 필요한 점을 강조하였다. 따라서 SIU의 보험범죄 예방활동으로 보험회사의 많은 금액의 보험금이 사기로 인하여 유출되는 것을 방지하고 있는 점을 감안 할 때 SIU 근무환경의 질적 향상은 조직의 효과적인 운영에 중요한 기준이 될 것이다.

본 연구에서는 여러 가지 연구의 한계점을 나타내고 있다. 첫째, 자기보고식 설문 방식으로 인식조사가 이루어졌기 때문에 인지과정을 객관적으로 평가하는데 한계가 있다. 둘째, 본 연구는 SIU의 전수를 조사를 목적으로 하였으나 일부 해외파견이나 휴직 등과 같은 사정으로 인하여 전수에 가까운 조사가 이루어졌지만 완벽한 전수조사를 하지 못한 것은 연구의 한계이다. 본 연구는 탐색적 조사연구로써 SIU의 근무환경과 보험범죄에 대한 일반적 인식이 직무만족에 미치는 영향을 고찰하였다. 하지만 추후에는 이런 직무만족의 조직의 효과적인 운영에 어떻게 작용을 하는지 알아보는 연구가 필요하다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 금융감독원 (2003), 「불법 금융거래의 유형 및 특성」, 금융감독원.
금융감독원. <http://www.fss.or.kr/>
- 김상균. (2004), 「최신범죄학원론」, 파주: 양서원.
- 김진혁. (2011), “참여의사 결정이 직무만족이 미치는 영향에 관한 연구”, 원광대학교 대학원 「박사학위논문」.
- 박세민. (2009), “보험사기에 대한 현행 대응방안 분석과 그 개선책에 대한 연구”, 「저스티스」, 111: 140-171.
- 박영수. (2011), “한국의 보험범죄 감소 방안에 관한 연구”, 한성대학교 대학원 「박사학위논문」.
- 육태용. (2011), “보험사기 대응책에 관한 개선방안 연구”, 대전대학교 대학원 「학위논문」.
- 이병희. (1999), “보험범죄와 범죄인의 특성에 관한 고찰”, 「법학연구」 제2집, 한국법학회.
- 이병희 (2002), 「보험사기범죄의 실태와 방지방안」, 한국형사정책연구원.
- 장인권. (2010), “보험범죄에 관한 실증적 연구”, 「박사학위논문」, 경상대학교 대학원.
- 정재욱 (2002), “보험사기 방지를 위한 제안”, 「주간국제금융동향」 제 11권 제6호, 한국금융연구원.
- 최인섭·이천현·오경식·안경옥·이경렬. (2002), 「한국의 금융범죄의 실태와 사회적 대응 방안」, 한국형사정책연구원.
- 황만성·신의기·탁희성. (2006), 「우리나라의 보험사기 방지 선진화 방향 연구」, 한국형사정책연구원.
- 한상철·정병수. (2009), “보험범죄 수사제도의 개선방안에 관한 연구”, 「한국민간경비학회보」, 14: 297-321.

2. 국외문헌

- Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 95-112.
- Becker, G. (1974) “Crime and Punishment”, *Journal of Political Economy*, 76(2).
- Bernard, M. E. (1998). Validation of General Attitude and Belief Scale. *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy*, 16, 183-196.
- Diekmann, K. A., Barsness, Z. I., & Sondak, H. (2004). Uncertainty, fairness perceptions, and

- Job Satisfaction: A field study. *Social Justice Research*, 17(3), 237-255.
- Oyewobi, L. O., Suleiman, B., & Muhammad-Jamil, A. (2012). Job Satisfaction and Job Commitment: A Study of Quantity Survivors in Nigerian Public Service. *International Journal of Business & Management*, 7(4), 179-192.
- Roelena, C.A.M., Koopmansb, P.C., & Groothoffc, J.W. (2008). Which work factors determine job satisfaction? *Work*, 30, 433-439.
- Rue, L.W., & Byars, L.L. (2005). *Management: Skills and Application* (Eleventh Edition). New York: New York. The McGraw Hill Companies.
- Schermerhorn, J. R. (1997). *Organizational Behavior*, New York: John Wiley and Sons.
- Tait, M., Padgett M. Y., & Baldwin, T. T. (1989). Job and life satisfaction: a réévaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, 502-507.
- Tiffin, T. & McComick, E. A. (1980). *Industrial Psychology*. N. J. : Prentice-Hall.
- Tovey, E., & Adams, A. (1999). The changing nature of nurses' job satisfaction: an exploration of sources of satisfaction in the 1990s. *Journal of Advanced Nursing*, 30(1), 150-158.
- Van den Bos, K. (2001). Uncertainty management: The influence of uncertainty salience on reactions to perceived procedural fairness. *J. Pers. Soc. Psychol.* 80: 931-941.
- Van den Bos, K., and Miedema, J. (2000). Toward understanding why fairness matters: The influence of mortality salience on reactions to procedural fairness. *J. Pers. Soc. Psychol.* 79: 355-366.
- Ward, M.E., & Sloane, P.J. (2000). Non-pecuniary advantages versus pecuniary disadvantages; job satisfaction among male and female academics in Scottish Universities. *Scottish Journal of Political Economy*, 47(3), 273-303.

【Abstract】

The Relationship between Work Environment factors, Perception of Insurance Crime and Job Satisfaction among Special Investigation Unit(SIU)

Yun, Myeong-Seong
Lee, Wan-Hee
Lee, Seung-Ae

Government organizations (including police, prosecutor, and Financial Supervisory Service) and programs to uncover or prevent from insurance crime are not well developed. However, insurance crime are increasing among not only private insurances such as life insurance, indemnity insurance, and auto insurance but also public insurances including national health insurance and industrial accident compensation insurance. The damages of crimes are serious in both economical and ethical perspectives. Insurance crime deteriorates a current account of insurance companies and the leakages due to insurance fraud worsen loss ratio. Consequently, insurance crime increases customers' costs of insurance. For this reason, insurance companies stated to establish Special Investigation Unit(SIU) to detect insurance crime and fraud by themselves. However, organizational and operational efficiencies are limited. The purpose of this study is to examine the relationship between work environment factors, perception of insurance crime and job satisfaction among Special Investigation Units. Therefore, this study investigated the perception of work environments of Special Investigation Units. In addition, this study examined how their work environments and general perception of insurance crime influence their job satisfaction. In order test the purpose of this study, reliability test, exploratory factor analysis(EFA), multiple regression were

employed. The results of this study suggested that clarity of insurance company, distress/difficulty of resolve, compensation, perception of work pressure are statistically significant on job satisfaction among Special Investigation Unit in South Korea. This exploratory study expected to contribute to understanding of Special Investigation Unit, and their insurance crime prevention system. The results from this analysis will be examined in light of previous findings and policy implications discussed.

Key words : Insurance crime, Insurance fraud, SIU, Work environment, Job satisfaction