

## 위탁손해사정 보수의 개선방향

(Improvement Direction of Independent Claims Adjuster Fee)

마승렬\* · 김명규\*\*  
Seungryul Ma Myungkyu Kim

### <국문초록>

보험회사는 손해사정사를 고용하거나 손해사정업자를 선임하여 손해사정업무를 위탁 처리하도록 보험업법에서 규정하고 있다. 그러나 보험회사와 손해사정업자간 업무 위수탁 관련 법령기준의 부재로 인해 현장에서는 불공정 위탁계약이 만연해 있는 것으로 알려져 있다. 보험회사로부터의 일방적인 불공정 계약관행을 바로잡고 위탁손해사정 시장의 정상화를 위해서는 손해사정 건의 특성과 업무량, 투입인력, 난이도를 고려하여 손해사정 금액의 구간별로 모든 회사에 동일한 보수가 적용되는 “표준보수요율표”를 정부 차원에서 우선적으로 제공할 필요가 있다. 이후에는 순차적으로 물가상승률 또는 금융보험업의 평균 급여상승률을 반영하여 매년 주기적으로 손해사정보수를 인상시켜 주어야만 위탁손해사정 시장의 정상화가 가능하게 될 것으로 판단된다.

※ 국문주제어 : 손해사정사, 보험업법, 불공정 계약, 표준보수요율표

\* 주저자, 상명대학교 특임교수, RMI경영연구소 손해액평가센터장, 손해사정업협회 회장 (samhan12@hanmail.net)

\*\* 교신저자, 목원대학교 부동산금융보험융합학과 교수(ksonsa@mokwon.ac.kr)

투고일: 2023. 09. 15. 심사일: 2023. 09. 20. 게재확정일: 2023. 09. 27.

## I. 서론

보험업법 제185조(손해사정)에 의하면 보험회사는 보험사고에 따른 손해액 및 보험금 사정업무를 손해사정사를 고용하거나 손해사정업자를 선임하여 위탁 처리하도록 규정하고 있다. 이와 관련하여 보험회사와 손해사정업자간 업무 위탁 관련 법령기준의 부재로 인해 현장에서는 손해사정 위탁의 절차와 계약에 대하여 보험회사의 우월적 지위로 인한 불공정 위탁계약이 만연하고 있는 것으로 알려져 있다. 보험회사는 손해사정 업무 위수탁시 일방적으로 “최저가 입찰제” 등의 가격결정권을 행사함으로써 위탁손해사정사(법인)의 경영상 어려움이 가중되고 있는데, 손해사정보수는 지난 20여년 동안 지속적으로 하향 조정되어 온 것으로 확인된다<sup>1)</sup>. 참고로 2003년~2022년간 최저 임금은 365%, 소비자 물가는 156%가 상승되었는데, 이와 같이 최저 임금 및 소비자 물가 등 손해사정 원가는 큰 폭으로 증가하였음에도 불구하고, 이에 따른 손해사정 보수는 전혀 반영되지 않았거나 오히려 감액되어 위탁손해사정업체는 심각한 경영상 어려움에 직면하고 있는 실정인 것이다<sup>2)</sup>. 이러한 환경 아래서 위탁손해사정사는 손해사정 업무와 관련하여 구조적으로 보험회사에 일방적으로 종속될 우려가 매우 크고 독립적인 손해사정이 어려워 결과적으로는 불공정한 손해사정으로 이어질 가능성이 커지게 된다. 즉, 저품질의 손해사정을 하게 됨으로써 손해사

1) 독립손해사정업자는 대부분 영세하고 재무구조가 취약하여 보험회사로부터 업무위탁을 받지 못하면 즉시 경영상 한계에 직면하게 되므로 보험회사에서 제시하는 조건이 무리한 일방적 입찰 조건임을 알면서도 이에 응할 수밖에 없는 구조 하에 있는 것으로 보인다. 한편, 보험회사에서는 손해사정 완료후 특별한 이유 없이 보수지급을 지연시키거나 미지급 보수에 대해 결제를 요청하는 경우 차기 위수탁 입찰시 해당 위탁손해사정법인에 불이익을 부과시키는 경우도 있다고 한다.

2) SBS Biz(2023.7.14.)에 의하면 지난해5개 대형 손보사(삼성화재, 현대해상, KB손해보험, DB손해보험, 메리츠화재)가 손해사정 자회사에 지급한 건당 수수료는 4만3천42원으로 집계되어 지난 2020년 3만4천395원에서 1만원가량(25.1%) 늘었지만 같은 기간 손해사정을 위탁한 비 자회사인 손해사정법인에 지급한 건당 수수료는 1만5천529원에서 1만1천527원으로 오히려 4천원가량(25.8%) 줄었다는 기사 내용을 확인할 수 있다. 생명보험 업계 역시 비 자회사 수수료 인하 흐름은 비슷한데, 3개 대형 생보사(삼성생명, 교보생명, 한화생명)가 자회사에 지급한 위탁 수수료가 지난 2021년 3만738원에서 지난해 3만3천139원으로 오르는 사이, 같은 기간 비 자회사에 지급한 수수료는 9천136원에서 7천794원으로 14.7% 감소한 것으로 보도되고 있다.

정(보험금 산정)의 객관성 및 공정성을 저하시키는 가장 큰 요인으로 작용하게 되어 불만과 민원을 증가시키고 궁극적으로는 보험회사의 신뢰도 저하와 함께 보험소비자의 권익이 심각하게 훼손되는 결과를 초래할 수 있다.

손해사정 업무 프로세스를 보면 손해사정 업무는 ①사실관계의 조사·확인 ②보험금(보상금) 지급책임 및 범위의 판단 ③손해액 및 보험금(보상금)의 사정 ④손해사정서의 작성 등으로 이루어진다. 모든 경우 비례적이지는 않겠지만 손해사정 보수가 손해사정한 결과의 금액 크기별로 구분하여 정해지고 있는 현실을 고려하면, 손해사정 업무 프로세스를 수행하는 과정에 있어서 손해사정한 금액이 커짐에 따라 업무량, 투입인력, 난이도가 각각 증가하는 것으로 볼 수 있다. 이 경우 동일한 손해사정 금액의 구간에 대하여는 손해사정업체와는 관계없이 손해사정 서비스의 제공 정도가 모두 동일하거나 유사한 것으로 볼 수 있으므로, 동일한 보수를 적용받는 것이 합리적인 것이다. 이때, 동일한 손해사정 금액의 구간에 대하여 서로 다른 보수가 적용된다면 동일한 서비스를 제공하였음에도 불구하고 상대적으로 더 낮은 보수를 지급받는 업체가 발생하여 시장에 교란이 야기될 수 있다.

그러나 실무에서는 보험회사와 “갑” 과 “을” 의 관계에 있는 위탁손해사정업자의 경우 보험회사와의 일방적 보수계약에 따라 손해사정 금액 구간별로 매우 큰 편차의 보수기준을 적용받고 있으며, 보수 수준 또한 매우 열악한 실정이다. 손해사정 금액 구간별로 큰 편차를 보여주더라도 모두 만족스러운 수준의 보수가 지급된다면 문제가 발생하지 않겠지만, 현재 매우 낮은 수수료 체계로 인해 일부 손해사정업체는 도산 가능성이 예견되는 상황에 놓여있는 실정이다. 보험회사로부터의 일방적인 불공정 계약관행을 바로잡고 위탁손해사정 시장의 정상화를 위해서는 신체, 재물, 차량의 특성과 업무량, 투입인력, 난이도를 고려하여 보수기준의 조사·연구에 의한 손해사정 금액의 구간별로 동일한 보수가 적용되는 ‘표준보수요율표’ 를 정부 차원에서 제공해 줄 필요가 있다.

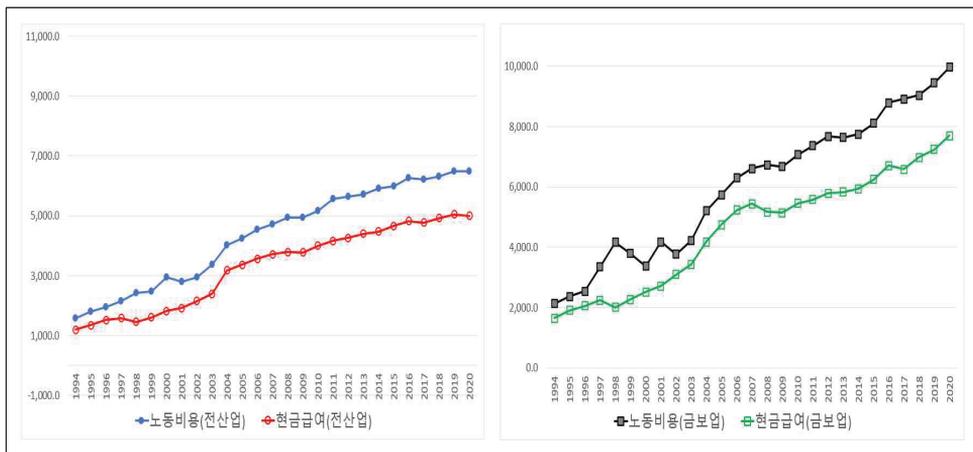
본 연구는 손해사정 업무위탁 보수의 적정성 여부를 분석하여 향후 위탁손해사정보수 체계의 개선방향을 제시하는 데 목적이 있다. 제 I 장 서론에 이어 제

II 장에서는 손해사정업 관련 경제환경을 검토하고 제III 장에서는 위탁손해사정보 수 현황 및 문제점을 살펴본다. 제IV 장에서 손해사정보수 개선방향을 제시하고 제 V 장에서는 본 연구의 결론을 도출한다.

## II. 손해사정업 관련 경제환경 검토

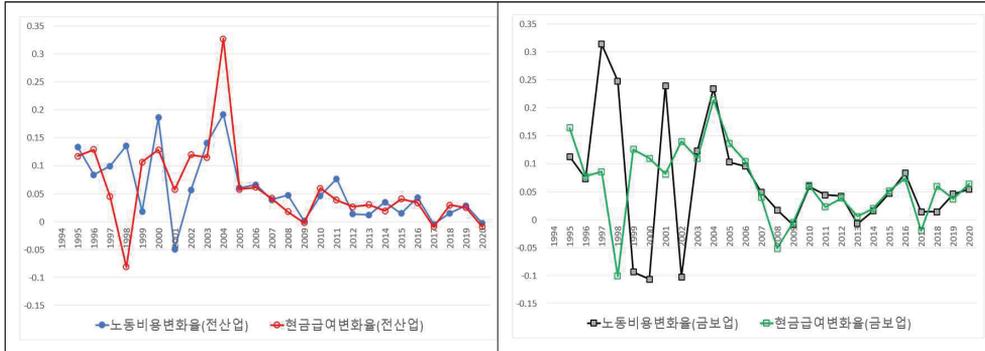
### 1. 노동비용과 현금급여

고용노동부에서는 기업체에서 근로자 고용과 관련하여 발생하는 모든 제반 비용(임금, 퇴직급여, 법정 노동비용, 법정 외 복지비용, 채용 및 교육훈련비용 등)을 종합적으로 파악하여 근로자 복지정책의 기초자료로 활용하고자 매년 기업체 노동비용조사(국가통계 지정통계 제118008호)를 실시하고 있다. <그림 1>은 1994년~2020년간의 전산업과 금융보험업의 노동비용과 현금급여 추이를 나타낸 것인데, 노동비용과 현금급여 모두 시간의 경과에 따라 증가하는 우상향의 추이를 보여주고 있음을 확인할 수 있다.



<그림 1> 노동비용과 현금급여 추이 (전산업 및 금융보험업)

<그림 2>는 1995년~2020년간의 노동비용과 현금급여의 변화율을 보여주는데, 앞의 우상향 추이에서 예상할 수 있는 바와 같이 노동비용변화율과 현금급여변화율 모두 거의 대부분의 연도에 있어서 양(+)의 값을 보여주고 있음을 확인할 수 있다.



<그림 2> 노동비용과 현금급여 변화율 추이 (전산업 및 금융보험업)

변화율 수준이 안정화 된 것으로 보이는 최근 10년간(2011-2020)의 평균변화율을 보면 전산업의 노동비용변화율과 현금급여변화율은 2.3%, 금융보험업의 노동비용변화율과 현금급여변화율은 3.5%로 확인되는데, 노동비용변화율과 현금급여 변화율은 <표 1>에서와 같이 소비자물가변화율보다는 항상 더 높은 값을 유지하고 있었음을 확인할 수 있다. 따라서 향후에도 <표 1>과 같이 기업체의 노동비용변화율과 현금급여변화율은 소비자물가변화율보다는 최소한 더 높은 값을 유지할 것으로 예상할 수 있다.

<표 1> 기간별 평균노동비용변화율과 평균현금급여변화율

기간	전산업 변화율		금융보험업 변화율		소비자물가 변화율
	노동비용	현금급여	노동비용	현금급여	
1995-2020	5.7%	5.9%	6.6%	6.3%	2.7%
2003-2020	4.6%	5.0%	5.7%	5.4%	2.2%
2011-2020	2.3%	2.3%	3.5%	3.5%	1.5%

<그림 3>은 2003년도와 2020년도의 노동비용과 현금급여의 차이를 보여준다. 2003년-2020년 간 전산업의 노동비용은 1.9배, 금융보험업의 노동비용은 2.4배 증가한 것으로 확인되는데, 전산업 평균에 비해 금융보험업의 노동비용 증가 정도가 더 큰 것으로 나타났다. 동 기간 현금급여는 전산업이 2.1배, 금융보험업이 2.2배 증가한 것으로 확인된다.



<그림 3> 2003년과 2020년간의 금액 차이 비교

노동비용은 현금급여 이외의 제반 비용이 포함되므로 현금급여에 비해 높은 수준을 보여주는데, 2020년 기준 양자 간의 비율은 전산업 1.30, 금융보험업 1.29로 나타나 실제 기업이 부담하는 노동비용은 현금급여의 약 130%가 됨을 확인할 수 있다.

## 2. 위탁손해사정업의 경영성과

### (1) 경영실적

금융감독원에 제출된 위탁손해사정법인의 감사보고서 중에서 확인되는 11개 손해사정법인의 연간 매출액(영업수입) 규모는 <표 2>와 같이 확인된다. 매출

액 성장률은 <표 3>에서와 같이 손해사정업체간 큰 편차를 보여주고 있는데 최저 -7.1%~19.2%의 값을 보여주고 있다.

<표 2> 위탁손해사정법인 매출액 추이

(단위: 천원)

업체	2018매출액	2019매출액	2020매출액	2021매출액
ㄱ사	-	31,436,581	36,861,342	37,090,512
ㄴ사	18,096,173	23,941,490	31,062,085	37,023,414
ㄷ사	-	19,667,995	22,234,047	25,264,233
ㄹ사	-	-	10,857,254	12,736,668
ㅁ사	-	-	31,866,798	32,354,893
ㅂ사	27,871,907	28,563,839	33,412,358	36,496,427
ㅅ사	37,056,803	41,630,456	44,125,357	40,996,477
ㅇ사	12,744,279	13,923,196	13,923,196	14,576,918
ㅈ사	-	19,642,370	20,374,520	19,730,049
ㅊ사	-	-	24,395,425	28,086,907
ㅋ사	-	11,368,188	12,644,699	13,607,623

<표 3> 위탁손해사정법인의 매출액 성장률

업체	2019매출액	2020매출액	2021매출액
ㄱ사	-	17.3%	0.6%
ㄴ사	32.3%	29.7%	19.2%
ㄷ사	-	13.0%	13.6%
ㄹ사	-	-	17.3%
ㅁ사	-	-	1.5%
ㅂ사	2.5%	17.0%	9.2%
ㅅ사	12.3%	6.0%	-7.1%
ㅇ사	9.3%	0.0%	4.7%
ㅈ사	-	3.7%	-3.2%
ㅊ사	-	-	15.1%
ㅋ사	-	11.2%	7.6%
평균	14.1%	12.2%	7.2%

대부분의 경우 매년 매출액 규모는 증가한 것으로 나타났으나 2개 업체(스사, 즈사)의 경우에는 음(-)의 매출액 성장률을 보여주었다. 한편, 위탁손해사정법인 감사보고서상 연도별 영업이익 규모를 확인해보면 <표 4>와 같다.

<표 4> 위탁손해사정법인의 영업이익 규모 (단위: 천원)

업체	2018영업이익	2019영업이익	2020영업이익	2021영업이익
ㄱ사	-	34,726	935,419	843,346
ㄴ사	507,227	661,737	301,542	677,138
ㄷ사	-	279,421	185,322	-319,106
ㄹ사	-	-	156,244	364,073
ㅁ사	-	-	480,441	-58,933
ㅂ사	695,209	27,978	656,074	242,212
ㅅ사	2,365,762	1,787,672	3,123,817	4,576,502
ㅇ사	-83,256	-314,651	-314,651	-586,140
ㅈ사	-	-142,365	816,083	17,578
ㅊ사	-	-	23,636	39,434
ㅋ사	-	169,085	548,216	-721,956

위탁손해사정법인 ㅇ사의 경우에는 2018년도 이후 계속 상당한 규모의 음(-)의 영업이익을 실현하였음을 확인할 수 있다. 매출액에 대한 영업이익의 비율인 영업이익률을 확인해보면 <표 5>와 같다.

상대적으로 영업이익 규모가 큰 ㅅ사를 제외하면 위탁손해사정법인의 2021년도 영업이익률 평균값은 -0.3%로서 음(-)의 값을 보여준다. <표 5>에서의 각 연도 영업이익률 평균값은 금융보험업 현금급여 변화율과 비교시 지나치게 낮아 위탁손해사정법인의 열악한 경영실적을 잘 보여주고 있다.

ㄷ사는 2020년과 2021년도 매출액이 각각 13%와 13.6% 늘어났지만, 영업이익률 실적은 매우 저조하여 2020년 0.8%, 2021년 -1.3%를 기록하였다. ㅇ사도 매출액이 2019년 9.3%, 2021년 4.7% 늘어났지만, 영업이익률 실적은 극히 저조하여 2018년 이후 지속적으로 음(-)의 값을 보여주었고 2021년도에는 -4.0%를 기록하고 있다. ㅋ사의 경우에도 매출액은 2020년도 11.2%, 2021년도 7.6% 늘어났지만 2021년도 영업이익률은 -5.3%를 기록하였다.

〈표 5〉 위탁손해사정법인의 영업이익률

업체	2018년	2019년	2020년	2021년
ㄱ사	-	0.1%	2.5%	2.3%
ㄴ사	2.8%	2.8%	1.0%	1.8%
ㄷ사	-	1.4%	0.8%	-1.3%
ㄹ사	-	-	1.4%	2.9%
ㅁ사	-	-	1.5%	-0.2%
ㅂ사	2.5%	0.1%	2.0%	0.7%
ㅅ사	6.4%	4.3%	7.1%	11.2%
ㅇ사	-0.7%	-2.3%	-2.3%	-4.0%
ㅈ사	-	-0.7%	4.0%	0.1%
ㅊ사	-	-	0.1%	0.1%
ㅋ사	-	1.5%	4.3%	-5.3%
평균	2.8%	0.9%	2.0%	0.7%
ㅅ사 제외 평균	1.5%	0.4%	1.5%	-0.3%
금융보험업 현금급여 변화율	6.0%	3.7%	6.4%	-

이와 같이 매년 매출액이 늘어나는 추세 속에서 매출액 규모와는 반대 방향의 저조한 영업이익률을 보여주는 것은 보험회사와의 손해사정 업무 위탁계약 시 출혈경쟁에 의한 저가 수주의 결과일 가능성이 높은 것으로 판단된다.

## (2) 위탁손해사정법인 직원의 급여수준

마승렬·신영순(2019)은 채용포털 사이트 “사람인” 홈페이지에서 2019년도 당시 위탁손해사정법인 중 상위 11개 손해사정법인들의 평균연봉을 조사한 바 있는데, 당시 조사한 자료를 토대로 계산해보면 〈표 6〉과 같이 보험회사의 자회사를 제외한 위탁손해사정법인의 평균연봉은 3,968만원, 대졸초임은 2,891만원으로 확인된다.

<표 6> 2019년도 위탁손해사정법인 대졸초임과 평균연봉 (단위: 만원)

위탁손해사정법인	평균연봉	대졸초임
A 사	3,733	2,705
B 사	3,951	3,002
C 사	3,922	2,914
D 사	3,851	2,894
E 사	3,828	2,617
F 사	3,934	2,739
G 사	4,468	3,223
H 사	4,367	3,292
I 사	3,917	2,876
J 사	3,792	2,768
K 사	3,882	2,766
평균	3,968	2,891

(주) 마승렬·신영순(2019)의 내용을 재구성함

한편, 채용포털 사이트 “사람인”에서 확인되는 위탁손사업체의 2022년도 기준 대졸초임과 평균연봉 수준은 <표 7>과 같다.

<표 7> 2022년도 위탁손해사정법인의 대졸초임과 평균연봉 (단위: 만원)

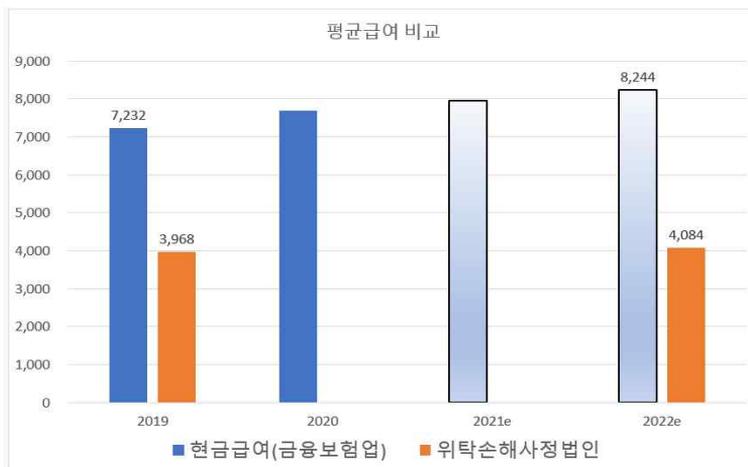
손해사정법인	인원	평균연봉	대졸초임
ㄱ사	635	3,967	2,904
ㄴ사	863	3,499	2,733
ㄷ사	498	3,400	2,652
ㄹ사	179	4,568	3,003
ㅋ사	179	5,069	3,159
평균	416	4,084	2,886

(주) 사람인(<https://www.saramin.co.kr>) 참조

위탁손해사정법인의 2019년도와 2022년도 대졸초임과 평균연봉을 비교하면 3년간 거의 변화가 없었음을 알 수 있다(3년간 평균연봉 2.9% 인상, 대졸초임 -0.17% 인상). 마승렬·신영순(2019)은 당시 국내보험회사의 자회사로 운영되는

손해사정법인의 평균연봉도 조사하였는데, 보험회사 자회사의 평균연봉은 5,114만원으로 조사되어 위탁손해사정법인의 평균연봉 수준이 보험회사 자회사의 약 78% 수준밖에 되지 않음을 확인한 바 있다. 이와 같이 대다수의 위탁손해사정법인은 거의 영(zero)에 가까운 매우 저조한 영업이익률을 실현하면서 어렵게 사업을 영위하고 있는 실정이며, 이로 인해 직원급여 인상에 대한 동력을 가지지 못하고 있는 상황으로 판단된다.

본 연구는 금융보험업 평균 대비 위탁손해사정법인의 급여수준도 비교해 보았다. <그림 4>와 같이 최근 10년간(2011년-2020년) 금융보험업의 평균 현금급여변화율 3.5%를 적용시 2022년 금융보험업 평균 현금급여는 8,244만원으로 추정된다. 따라서 위탁손해사정법인의 평균급여 수준은 전체 금융보험업 평균의 약 50%(=4,084만원/8,244만원)에 불과한 매우 열악한 수준인 것으로 확인된다.



<그림 4> 금융보험업 평균 대비 위탁손해사정법인 현금급여 수준 비교

금융보험업의 최근 10년간 평균 현금급여 증가율 3.5%가 위탁손해사정법인의 급여수준에 매년 반영되었더라면 위탁손해사정법인의 2022년도 평균급여 추정액은 4,399만원이 되어야 할 것이다. 이는 2019년도 대비 8.7%, 현재 2022년도 조사된 현금급여액 4,084만원에 비해서는 약 7.7% 증액된 금액이 지급되

있어야 함을 의미한다.

현재와 같은 위탁손해사정법인의 경영환경에서는 안정적 소득 보장에 의한 우수인력 확보가 원초적으로 어렵고, 기존 직원의 이탈이 가속화될 가능성이 높다. 지속적인 경영 악화로 사업체의 도산 가능성 또한 높아져 위탁손해사정법인의 정상적 운영을 위해서는 특단의 조치가 필요한 상황으로 판단된다. 위탁손해사정법인의 경영 악화의 가장 근본적 원인은 보험회사와 손해사정업자 간의 손해사정 위수탁업무 계약과 관련된 여러 가지 불공정·불대등 계약이 관행으로 자리 잡으면서 이를 해결할 법적·제도적 장치를 마련하지 못한데 기인한다. 이 문제를 계약자유 원칙이나 시장에서의 자유로운 경쟁이라는 핑계로 계속 방치할 경우 상황은 더욱 악화될 것이 명백하다. 따라서 보험회사와 손해사정업체 간에는 계약자유를 보장할 대등한 교섭력이 이미 붕괴되었으며 수요공급의 법칙에 따라 가격이 결정되는 자율구조는 작동하지 않음을 인정하고, 문제해결을 위한 법적·제도적 장치를 반드시 재구축하여야 한다. 위탁손해사정법인은 보험회사로부터 수수하는 손해사정보수가 영업수익의 거의 전부를 차지하고 있으므로 손해사정서비스 제공 후 지급받게 되는 손해사정보수 수준에 따라 경영성고가 크게 달라질 수 있을 것이다.

### Ⅲ. 위탁손해사정보수 현황 및 문제점

#### 1. 위탁손해사정보수의 변천과정

한국손해사정사회(2013)는 재물손해사정보수와 인보험 손해사정보수로 변천과정을 조사한 바 있는데 1985년-2012년도까지의 재물손해사정보수의 변화내용을 살펴보면 <표 8>과 같다.

〈표 8〉 재물손해사정보수 변천 내용(1985년-2012)

(단위: 원; %)

사정금액	1985년	1991년	1993년	1997년	2003년	2007년~2012년		
						(a사)	(b사)	(c사)
1천만원 미만 (기본료)	355,000~410,000	450,000	540,000	600,000	660,000	300만 (500,000) 500만 (650,000) 1천만 (726,000)	300만 (330,000) 300만 ~1천만 (660,000)	500만 (600,000) 500만 ~1천만 (726,000)
1천~2천만원	3.20-3.50	3.20	3.85	4.60	5.06	5.57	5.06	5.57
2천~3천만원	3.00-3.35	3.00	3.30	3.80	4.18	4.60	4.18	4.60
3천~5천만원	2.77-3.05	2.77	2.90	3.40	3.74	4.11	3.74	4.11
5천~1억원	2.32-2.50	2.32	2.43	2.62	2.88	3.17	2.88	3.17
1억~2억원	1.97-2.15	1.97	1.97	2.00	2.20	1.94	2.20	2.09
2억~3억원	1.72-1.90	1.72	1.72	1.77	1.95	1.61	1.95	1.85
3억~5억원	1.44-1.62	1.44	1.44	1.46	1.61	1.33	1.33	1.53
5억~10억원	1.15-1.35	1.15	1.15	1.15	1.27	1.06	1.06	1.20
10억~20억원	1.01-1.20	1.01	1.01	1.01	1.11	0.78	0.78	0.89
20억~30억원	0.93-1.05	0.93	0.93	0.93	1.02	0.71	0.71	0.82
30억~50억원	0.83-0.95	0.83	0.83	0.83	0.91	0.64	0.64	0.73
50억 초과	협의	0.4가산	0.4가산	0.4가산	0.4가산	0.28가산	0.28가산	0.2가산
100억 초과	협의	0.4가산	0.2가산	0.2가산	0.2가산	0.1가산	0.1가산	0.1가산

- (주) 1. 1985년도 ~2003년도 : 전손보사 공동적용  
 2. 2007년도 이후부터 각 보험회사 개별적용  
 3. 2007년 이후 소액건 (1천만원 미만) 세분화 하면서 감액 조정 됨  
 4. 고액건 (1억이상) 요율도 하행적용으로 감액 조정 됨  
 5. 자료: 한국손해사정사회(2013).

2003년도 작성 보수가 그 후 사용되던 중 2007년도부터 각 보험회사별로 개별적용하는 것으로 변경되어 2007년도 이후 보수는 위탁손해사정업체별로 상이하다. 2003년도 기준 1천만원 미만 기본보수는 66만원으로 정해져 있었으나 2007년도 이후 1천만원 미만 금액의 세분화를 통해 평균보수를 감액 조정하였음을 확인할 수 있다.

1997년-2012년도까지의 인보험 손해사정보수는 <표 9>와 같이 변경되었는데 인보험 손해사정보수도 2007년도 이후 평균적으로 감액 조정되었음을 확인할 수 있다.

〈표 9〉 인보험 손해사정보수 변천 내용

(단위: 원)

연도별	손해사정보수		비고
1997년	기본료 : 600,000		- 당시 인보험 보수가 없었던 관계로 재물손해사정보수를 준용함
2003년	조사일수	기준액	- 손해사정사회와 손보협회가 보수기준은 협약하였으나 잘 지켜지지않고 30만원에 계약을 체결함. - 그후 각사별로 2006년까지 하향조정함
	1~3일	300,000	
	4~6일	500,000	
	7~10일	660,000	
	11~15일	660,000의 20% 할증	
	16일 이상	660,000의 50% 할증	
2007년 ~ 2012년	단순건	150,000 (교통비,일비 등 제비용 제외) 180,000 (교통비,일비 등 제비용 포함)	1. 단순건 업무: 피보험자 면담을 포함하여 총 3곳 이하 방문하여 문답서 작성, 병원 확인, 소견서 징구, 의료자문 실시, 관공서 확인 등 단순 징구 업무 2. 일반건 업무: 면,부책 판단, 손해액 산정, 계약유지 검토 등 단순건 보다 다양하고 정밀조사가 필요한 업무
	일반건	250,000 (교통비,일비 등 제비용 제외) 300,000 (교통비,일비 등 제비용포함)	

- (주) 1. 2007년도 이후부터는 각 보험회사 개별 적용
- 2. 자료: 한국손해사정사회(2013).

## 2. 위탁손해사정 보수의 문제점 검토

### (1) 위탁손해사정과 독립손해사정 보수 비교

마승렬·신영순(2019)은 2003년도에 정한 위탁손해사정사의 “선임손해사정사 재물 및 배상책임보험 기본보수표”와 한국손해사정사회에서 작성하여 사용하였던 독립손해사정사의 “재물손해사정사 보수표”를 비교하였는데 그 내용은 <표 10>과 같다.

<표 10> 위탁손해사정과 독립손해사정보수표 비교

(요율: %)

손해사정금액	위탁손해사정보수		독립손해사정보수		요율비율
	요율: A	기준액(원)	요율: B	최저보수(원)	A/B
1천만원 미만	기본료	660,000	기본료	1,500,000	
1천원이상~2천만원미만	5.06	1,012,000			
2천만원이상~3천만원미만	4.18	1,254,000	8.00	1,600,000	52%
3천만원이상~5천만원미만	3.74	1,870,000	7.50	2,400,000	50%
5천만원이상~1억원미만	2.88	2,882,000	7.00	3,750,000	41%
1억원이상~2억원미만	2.20	4,400,000	6.50	7,000,000	34%
2억원이상~3억원미만	1.95	5,841,000	6.00	13,000,000	33%
3억원이상~5억원미만	1.61	8,030,000	5.50	18,000,000	29%
5억원이상~10억원미만	1.27	12,650,000	4.50	27,500,000	28%
10억원이상~20억원미만	1.11	22,220,000	4.00	45,000,000	28%
20억원이상~30억원미만	1.02	30,690,000	3.00	80,000,000	34%
30억원이상~50억원미만	0.91	45,650,000	2.00	90,000,000	46%
50억원이상~100억원미만	0.4가산		1.50	100,000,000	
100억원 초과금액	0.2가산			상호협의	

(주) 마승렬·신영순(2019) 참조

<표 10>에서와 같이 2003년도에 처음 만들어 사용되었던 위탁손해사정보수표와 독립손해사정보수표에 의한 손해사정 보수 수준을 비교해보면 위탁손해사정의 보수 수준이 현저하게 더 낮음을 확인할 수 있다. 소비자로부터 업무를 위탁받아 수행하는 독립손해사정사에 비해 상대적으로 더 많은 물량을 취급하는 위탁손해사정사의 보수와 독립손해사정사의 보수 수준은 어느 정도 차별화가 필요할 수는 있다. 그러나 문제점은 동일한 대상에 대한 손해사정 업무에 있어서 손해사정금액의 구간에 따라서는 위탁손해사정사의 보수가 독립손해사정보수의 1/3 수준에도 미치지 못하는 경우도 있어 양자 간에 보수료 차이가 너무나 크다는 데 있다.

위탁손해사정법인의 손해사정보수 수준은 손해사정업자의 경영실적 및 손해사정 업무 종사자의 급여 수준에 직접적으로 영향을 미치는 매우 중요한 요소이다. 위탁손해사정사의 경우에는 시간이 경과함에 따라 그간 물가수준이나 평균임금상승률 등을 반영하여 보수 수준의 인상이 있었어야 함에도 불구하고 보험회사와 손해사정업체 간의 갑·을 관계 또는 손해사정업자 간의 출혈경쟁 등으로 인해 보수 수준이 전반적으로 정체되어 있거나 또는 오히려 더 낮아졌던 것이다. 현재의 위탁손해사정보수료는 당사자간 개별 협의를 통하여 시행하도록 되어 있어 외견상 자율성이 보장되는 듯하나 실상은 보험회사와 손해사정업체 간의 불평등한 지위 관계로 인해 보험회사의 일방적 보수기준이 적용되고 있으며, 이로 인해 십여 년이 경과하는 동안 보수료 수준이 변동이 없거나 아니면 오히려 감액되어 온 매우 열악한 시장 환경에 놓여져 있는 것이다.<sup>3)</sup>

## (2) 위탁손해사정업체 간 보수 비교

대한손해사정법인협회(2018)는 <표 11>과 같이 2003년도에 처음 정하였던 위탁손해사정의 기본보수표에 의한 보수와 5개 위탁손사업체에서 2018년도에 적용하고 있는 손해사정보수 수준을 조사하여 비교한 바 있다.

손해사정 대상 재물 중 손해액이 1천만원 미만인 소액 건이 전체 사고물건의 대다수인 80% 이상을 차지하는데(대한손해사정법인협회(2018)), 1천만원 미만 소액 건의 경우 사정금액의 크기를 세분화하여 보수를 적용하기 시작하면서 <표 11>에서와 같이 2003년도에 정하였던 보수 수준에 비해 2018년도 5개 회사의 평균 보수 수준이 16.5% 정도 감소한 것으로 조사되었다. 1억원 이상의 고액 건에 대하여도 효율의 하향적용으로 금액의 크기에 따라 6.5%~50%까지 감액 적용되었음을 확인할 수 있다.

3) 보험사의 선임손해사정사에 대한 보수기준 신고의무를 규정한 보험업감독규정이 있었으나 2007년2월8일 감독규정 개정시 폐지되고, 이후 위수탁계약시의 보수는 보험사와 위탁손해사정사간에 자율적으로 정하게 되었다고 한다(김명규·이정호(2012) 참조).

〈표 11〉 재물(차량제외) 손해사정 평균보수료 증감율

(단위: %)

년도별 사정금액	2003년	2018년 (A사)	2018년 (B사)	2018년 (C사)	2018년 (D사)	2018년 (E사)	5개사평 균	증감율
1천만원미만	기본료: 660,000	평균: 571,250	평균: 582,500	평균: 583,330	평균: 500,000	평균: 520,000	평균: 551,000	16.5% 감액
1천~2천만원	5.06	5.57	5.06	5.06	5.06	5.06	5.16	1.9%증액
2천~3천만원	4.18	4.60	4.18	4.18	4.18	4.18	4.26	1.9%증액
3천~5천만원	3.74	4.11	3.74	3.74	3.74	3.74	3.81	1.8%증액
5천~1억원	2.88	3.17	2.88	2.88	2.88	2.88	2.93	1.7%증액
1억~2억원	2.20	1.94	2.2	1.98	1.94	2.20	2.05	6.8%감액
2억~3억원	1.95	1.61	1.95	1.76	1.61	1.95	1.77	9.2%감액
3억~5억원	1.61	1.33	1.33	1.37	1.33	1.61	1.39	13.6%감
5억~10억원	1.27	1.06	1.06	1.08	1.06	1.27	1.10	13.3%감액
10억~20억원	1.11	0.78	0.78	0.86	0.78	1.11	0.86	22.5%감액
20억~30억원	1.02	0.71	0.71	0.78	0.71	1.02	0.78	23.5%감액
30억~50억원	0.91	0.64	0.64	0.7	0.64	0.91	0.70	23.0%감액
50억초과	0.41가산	0.28가산	0.28가산	0.20가산	0.28가산	0.2가산	0.24가산	41.4%감액
100억초과	0.2가산	0.10가산	0.10가산	0.10가산	0.10가산	0.1가산	0.10가산	50%감액

- (주) 1. 2007년이후부터 각 회사별 개별 요율적용  
 2. 자료: 대한손해사정법인협회(2018)의 내용을 일부 재구성함

### (3) 제3보험 위탁손해사정 보수의 문제점

한편 대한손해사정법인협회(2018)는 생·손보사의 제3보험 위탁손해사정보수료에 대하여 2011년도와 2018년도 보수를 조사하여 비교한 바 있는데 신체손해사정의 단순·일반조사 평균보수료 증감률은 〈표 12〉와 같다.

〈표 12〉 신체손해사정의 단순·일반조사 평균보수료 증감률 (단위: 원)

생보사	조사대상	2011년(10개사평균)	2018년(7개사평균)	증 감 율	
	구 분	단순조사	182,500	단순조사 153,500	-15.8%
		일반조사	325,500	일반조사 288,500	-11.3%
평균보수료		254,000	221,000	-12.9%	
손보사		2011년(11개사평균)	2018년(11개사평균)	증 감 율	
	구 분	단순조사	143,636	단순조사 130,900	-8.8%
		일반조사	281,818	일반조사 272,100	-3.4%
평균보수료		212,727	201,500	-5.2%	

(주) 자료: 대한손해사정법인협회(2018)의 내용을 일부 재구성함

생명보험회사의 위탁 손해사정보수료는 2011년 평균 254,000원에서 2018년 221,000원으로 약 12.9% 감소하였으며, 손해보험회사의 위탁 손해사정보수료는 2011년 평균 212,727원에서 2018년 201,500원으로 약 5.2% 감소하였다. 현행과 같은 손해사정보수 수준에서는 불완전 손해사정으로 인해 손해사정서비스의 품질이 저하될 가능성이 매우 높은 상황에 있는 것으로 볼 수 있다.

#### IV. 손해사정 업무위탁 보수의 개선방향

앞의 〈표 8〉에서 보았던 재물손해사정 평균보수료 기준상 1천만원 미만 소액 건에 대한 2012년도 손해사정 보수료를 다시 정리하면 〈표 13〉과 같다.

〈표 13〉 2012년도 1천만원 미만 소액 건 재물손해사정 보수료 (단위: 원)

손해사정금액	a사	b사	c사	평균
300만원 미만	500,000	330,000	600,000	
300만원-500만원 미만	650,000	660,000	600,000	
500만원-1천만원 미만	726,000	660,000	726,000	
산술평균	625,333	550,000	642,000	605,778

(주) 한국손해사정사회(2013)

조사대상 3개사 중에서 c사의 경우 가장 높은 수준의 보수료를 보여주었는데, 단순 산술평균을 한 경우 642,000원으로서 2003년도 기본 손해사정보수료 660,000원의 약 97% 수준이며, b사의 경우 2012년도 보수료는 평균 550,000원으로 가장 낮은 값을 보여주었으며, 2003년도 기본 손해사정보수료 660,000원의 약 83% 수준이다. c사와 b사간의 보수료 수준을 비교해보면 b사는 c사의 86%에 해당하여 위탁손해사정업자 간의 보수료를 편차도 크게 나타났다.

한편, 앞의 <표 11>에서의 재물손해사정 평균보수료 기준상 1천만원 미만 소액 건에 대한 2018년도 보수료를 더욱 상세히 정리하면 <표 14>와 같다.

<표 14> 2018년도 1천만원 미만 소액 건 재물손해사정 보수료 (단위: 원)

손해사정금액	A사	B사	C사	D사	E사	평균
단순	350,000	350,000	-	-	-	
300만원 미만	515,000	500,000	450,000	300,000	400,000	
300-500만원 미만	670,000	740,000	600,000	500,000	500,000	
500-1천만원 미만	750,000	740,000	700,000	700,000	660,000	
산술평균	571,250	582,500	583,333	500,000	520,000	551,000

(주) 자료: 대한손해사정법인협회(2018)

<표 14>에 의하면 2003년도에 정해졌던 기본 손해사정보수료 수준이 시간이 경과하면서 오히려 더 낮아졌음을 확인할 수 있는데, 단순 산술평균을 기준으로 한 경우 2018년도 5개사 평균 보수료는 551,000원으로서 2003년도 기본 손해사정보수료 660,000원의 83% 수준에 불과함을 확인할 수 있다. 조사대상 5개사 중에서 보수료의 단순 산술평균이 가장 높은 회사는 C사인데 이 경우에도 583,333원으로서 2003년도 기본 손해사정보수료 보다 더 낮은 값을 보여준다.

단, 위탁손해사정법인 간의 보수료 수준 비교에서는 단순 산술평균값만으로 비교하는 데에는 한계가 있다. 즉, 손해사정금액 구간별 가중치에 대한 정보가 있으면 가중평균값으로 회사간의 보수료 크기를 합리적으로 비교할 수 있을 것이지만, 이러한 정보가 없는 상황에서는 산술평균의 크기를 기준으로 C사의 보

수료가 조사대상 5개사 중에서 가장 높다고 말할 수는 없을 것이다. 따라서 산술평균 대신에 500만원~1천만원 미만의 보수료를 기준으로 평가하였을 때에는 조사대상 5개사 중에서 A사가 750,000원으로서 가장 높은 수준의 보수료를 보여 주고, E사의 경우 A사의 88%에 상당하는 660,000원으로 가장 낮았다. 그러나 어떠한 방법으로 비교하더라도 위탁손해사정업자 간의 보수료율은 편차가 매우 크게 나타남을 확인할 수 있다.

우리는 본 연구의 지금까지의 논의에서 2003년도, 2012년도와 2018년도 보수료 수준을 비교 시 시간이 경과함에 따라 보험회사에 의해 손해사정 보수료가 지속적으로 감액 조정되어 왔음을 확인할 수 있었다. 2018년도 위탁손해사정법인의 1천만원 미만 소액 건 재물손해사정 보수료는 가장 높은 수준의 보수료를 지급받는 회사조차도 2003년도에 작성하여 시행하여왔던 보수료 수준에도 미치지 못하는 수준임을 볼 때, 위탁손해사정 보수료 수준의 정상화가 시급한 것으로 판단된다.

재물손해사정 보수료 관련 조사대상 5개사 중에서 500만원~1천만원 미만의 보수료를 기준으로 평가하였을 때 A사의 보수료가 가장 높았던 점을 고려하면 위탁손해사정 보수의 정상화를 위해서는 최우선적으로 A사의 보수료를 기준으로 손해사정 보수료 수준을 통일시켜줄 필요가 있을 것이다. 이는 손해사정 대상 재물 중 손해액이 1천만원 미만인 소액건이 전체 사고물건의 대다수인 80% 이상을 차지하고 있는 현실을 고려할 때 가장 우선적으로 개선되어야 할 부분이다.

따라서 손해사정 위탁보수 체계의 개선을 위해서는 최소한 현시점에서 가장 높은 보수료를 지급받고 있는 위탁손해사정업체의 보수료를 기준으로 다른 모든 위탁손해사정업체도 동일한 보수료 수준을 지급받을 수 있도록 표준 손해사정보수표를 작성하여 모든 보험사에서 시행하도록 하고, 추후 순차적으로 물가상승률 또는 금융보험업의 평균 급여상승률을 반영하여 주기적으로 손해사정보수를 인상시켜 주어야만 손해사정 위·수탁시장의 정상화가 가능하게 될 것으로 판단된다. 향후 위탁손해사정 보수의 순차적인 현실화를 통해 위탁손해사정법인 직원의 급여 수준을 현재의 금융보험업 평균급여의 50% 수준에서 최소한 70% 이

상은 유지될 수 있도록 개선하여야만 손해사정 시장의 정상화를 기대할 수 있게 될 것이다.

따라서 손해사정 시장의 정상화를 위해서는 위탁손해사정보수 수준의 현실화를 위한 노력이 시급한 상황이며, 감독당국에서도 “표준손해사정보수표”의 작성 등을 통해 손해사정 시장의 정상화를 위해 적극적인 노력을 기울여야 할 것이다<sup>4)</sup>. “표준손해사정보수기준” 관련 제도를 도입하면 손해사정 업무 위탁계약에서 ‘최저가 입찰제’ 등에 따른 손해사정법인의 보험회사에 대한 종속성이 완화되고, 경영의 독립성과 손해사정서비스의 객관성 및 공정성이 확보될 것으로 사료된다. 또한, 손해사정법인들의 손해사정 업무 전문성 향상과 지속경영이 가능하게 되어 경영 및 고용 안정성이 확보되고, 나아가 손해사정업자의 경영 안정성을 통한 내부 경쟁력 확보를 통해 손해사정 품질을 제고하고 공정한 손해사정을 통한 보험소비자 만족도 및 보험산업에 대한 신뢰도를 증진시킬 수 있게 될 것이다.

## V. 결론

보험회사는 보험사고에 따른 손해액 및 보험금 사정업무를 손해사정사를 고용하거나 손해사정업자를 선임하여 위탁 처리하도록 보험업법에서 규정하고 있다. 그러나 보험회사와 손해사정업자 간 업무 위수탁 관련 법령기준의 부재로 인해 현장에서는 불공정 위탁계약이 만연해 있는 것으로 알려져 있다. 지난 20여년 동안 최저 임금 및 소비자 물가 등 손해사정 원가는 큰 폭으로 증가하였음에도

4) 금융위원회 보도자료(2023.3.28.)에 의하면 정부는 금융소비자의 권익을 더욱 두텁게 보호하기 위하여 「손해사정 업무위탁 등에 관한 모범규준」 개정 추진을 통해 공정·타당한 손해사정에 기반한 보험금 산정·지급이 이루어지도록 하겠다고 하였으며, 보험매일(2023.9.26.) 기사에 의하면 모범규준은 손해사정업무 위탁절차규정 부재로 보수료 하향화, 민원 유발 등의 문제가 이어지자 금융감독원 보험제도팀에서 이를 바로잡기 위해 지난 7월 제정한 바 있는데, 2023년 9월 21일 손해사정 협의체가 첫 가동돼 손사업계 현안을 논의했으며 협의체는 금융당국에서 마련한 ‘손해사정 위탁업무 모범규준’에 따라 가동된 것으로 보험업계 및 손해사정업계 관계자로 구성되어 있으며 정기적으로 운영될 예정이라고 한다.

불구하고 위탁손해사정보수는 오히려 감액되어 위탁손해사정사들은 심각한 경영난을 겪고 있는 실정인 것이다. 손해사정 시장의 이러한 환경은 위탁손해사정사를 보험회사에 종속되도록 만들고 결과적으로는 손해사정업무의 독립성과 중립성을 훼손하는 요인으로 작용하게 된다. 이는 소비자의 불만과 민원을 증가시키고 궁극적으로는 보험회사의 신뢰도를 떨어뜨리는 주요 요인이 될 수 있다.

보험회사로부터의 일방적인 불공정 계약관행을 바로잡고 위탁손해사정 시장의 정상화를 위해서는 신체, 재물, 차량의 특성과 업무량, 투입인력, 난이도를 고려하여 손해사정 금액의 구간별로 모든 회사에 동일한 보수가 적용되는 “표준보수 요율표”를 정부 차원에서 제공해 줄 필요가 있을 것이다.

본 연구의 분석결과에 의하면 전체 재물손해사정 대상 건 중 손해액이 1천만원 미만인 소액 건이 전체의 대다수인 80% 이상을 차지하고 있는 현실을 고려하였을 때, 손해사정 시장의 정상화를 위해서는 소액건 보수료 중 500만원~1천만원 미만의 소액건 보수료를 기준으로 평가하여 여러 회사들 중 위탁손해사정 보수료가 상대적으로 가장 높게 책정되어 있는 회사(A사)를 기준으로 손해사정 보수료 수준을 통일시켜 줄 필요가 있으며 이는 가장 우선적으로 개선되어야 할 부분일 것이다. 따라서 손해사정 위탁보수 체계의 개선을 위해서는 최소한 현시점에서 가장 높은 보수료를 지급받고 있는 위탁손해사정업체의 보수료를 기준으로 다른 모든 위탁손해사정업체도 동일한 보수료 수준을 지급받을 수 있도록 표준손해사정보수표를 작성하여 모든 보험사에서 시행하도록 하고, 이후에는 순차적으로 물가상승률 또는 금융보험업의 평균 급여상승률을 반영하여 주기적으로 손해사정보수를 인상시켜 주어야만 위탁손해사정 시장의 정상화가 가능하게 될 것으로 판단된다.

## <참고문헌>

고용노동부, 기업체노동비용조사, 1994~2020 각년도.

김명규 · 이정호, “손해사정사 보수기준 개선방안,” 손해사정연구 제4권 제1호, 2012, pp.77-88.

대한손해사정법인협회, 위탁손해사정업체 보수 비교, 내부자료, 2018.

마승렬 · 신영순, 손해사정제도 개선방안, 한국보험학회 정책세미나, 2019.

위탁손해사정법인, 감사보고서, 2018~2021.

한국손해사정사회, 손해사정보수료 개선방안, 내부자료, 2013.

<https://www.saramin.co.kr>(사람인 홈페이지).

## Abstract

Insurance companies must hire claims adjuster or appoint independent claims adjuster to process insurance claims in accordance with the Insurance Business Act. However, due to the lack of legal standards related to the delegation of work between insurance companies and independent claims adjuster, unfair delegation contracts are known to be rampant in the field. In order to correct the unilateral unfair contractual practices of insurance companies and normalize the outsourced insurance market, it is necessary for the government to provide a “standard table of independent claims adjuster fee” that applies the same fee to all companies in each section of the amount of the claims, taking into account the characteristics of the claims, workload, input manpower, and difficulty. After that, it is believed that the normalization of the outsourced claim adjustment market can only be achieved by periodically increasing independent claims adjuster fee every year to reflect the inflation rate or the average salary increase in the financial insurance industry.

※ **Key words** : claim adjuster, Insurance Business Act, unfair contract, standard table of independent claims adjuster fee