

손해사정사 제도에서 보조인에 관한 연구

- 보조인 및 무등록 종사자의 개선방향 -

(A study on the assistant in the claim adjuster system
: Improvement direction for assistants and unregistered assistants)

최보국*
Bokuk, Choi

<국문초록>

1977년 재무부가 보험제도의 개선을 위해 도입하고, 1978년 보험업법 개정 법률안이 시행되었다. 손해사정사는 보험 사고의 발생 시 정확하고 신속한 보험금 산정을 위해 중립적 위치에서 보험금을 산정해야 한다. 만약 업무 수행 중 어느 일방에 치우친 결정을 하게 되면 보험 당사자의 권리를 침해이므로 엄격한 자격을 소지한 자에 한하여 업무를 시행해야 하는 것은 당연하다. 공정한 보험금 산정 및 지급에 관한 손해사정은 보험사의 존립에 관한 문제이다. 반면에 보험소비자의 권익의 측면에서는 보험보장 및 생존에 관한 문제이므로 균형 있는 합의점이 필요하다. 이러한 합의점을 위해 공정하고 객관적인 손해사정이 필요하며 공인되지 않은 음성적인 인력이 보험보상에 관여하는 것에 대한 적절한 규제가 필요할 것으로 판단된다. 보험업 종사자가 일부 의료기관(의사, 사무장)과 공모 하에 보험 가입자에게 허위진단서 등을 발급하여 보험금을 편취한 사건** 이 발생 하고 있다. 수년간 이와 유사한 보험사기 사건이 증가하고 있으며, 보험사기에 가담하는 사람들이 보험전문 지식을 가진 일부 보

* 법학석사 다운손해사정 대표, 3종 · 신체손해사정사

** 금융감독원 보도자료 2016.7.22.

투고일: 2020. 04. 28. 심사일: 2020. 05. 14. 게재확정일: 2020. 05. 29.

협설계사나 병원 관계자, 손해사정에 관한 지식을 쌓은 불법브로커 등과 결탁하여 보험금 사기를 통하여 보험금의 누수에 악영향을 미치는 것으로 추정된다. 지금까지 보험 산업에서 보험금 과다지급과 분쟁에 대한 책임을 손해사정사의 문제로 바라보는 시각이 존재한다. 그러나 실제로 활동하는 손해사정사의 숫자와 보험금 지급처리에 관여하는 비율을 추론하여 보면 보험금 분쟁의 문제는 공인 손해사정사의 자질의 문제가 아니라 불법브로커 및 보조인의 문제일수도 있다는 전제에서 보조인 및 무등록 보조인의 업무 범위 및 업무 자격의 확정을 통하여 보험시장의 불필요한 분쟁의 해결방안을 제시한다. 여기에서는 손해사정사 자격이 없는 자를 무자격자로 칭하고, 무자격자 중 보험사 및 손해사정회사에 소속된 자를 보조인, 소속되지 아니하고 활동하는 자를 무등록 보조인(불법브로커)로 칭한다.

※ 국문 주제어 : 손해사정사, 손해사정제도, 보조인, 무자격손해사정, 무등록손해사정

I. 서론

손해사정은 보험사고로 인한 재산이나 신체의 손해에 대하여 그 손해액을 평가하고 그에 따른 보험금을 사정하는 업무이며, 보험사고가 발생하고 보험금이 지급되어 보험의 기능이 현실화 되는 과정에 조사를 통한 보험금 결정 및 보험법규나 약관 등을 적용하여 정산하는 기술적인 관련 업무의 연결체이다. 보험금의 사정이란 사고조사 또는 감정행위 즉 손해액의 사정에서 얻은 자료를 기초로 하여 보험법규와 보험의 약관을 통한 계약에 따라 적용하고 보상여부를 판단하여 최종적으로 보험금을 계산·확정하는 업무로써 사정 또는 정산을 의미한다. 손해사정업무는 전문적 지식을 필요로 하기 때문에 그 성질상 일반인이 담당하기에 적합하지 않다. 따라서 일반인이 담당하기 어려운 부분에서 이를 해결하기 위한 객관적인 인력으로 손해사정을 담당할 전문가를 손해사정사¹⁾로 규정하고 있다.

또한, 손해사정사 제도는 손해사정에 관한 절차와 범위가 복잡하고 보험금 지급 결정에 대해 사회적인 파급효과 있어서 손해사정업²⁾ 등록과 사무보조인을 사용함에도 일정한 요건과 제한을 두고 있다. 이러한 제한이 있음에도 손해사정 전문가 아닌 자가 불법적으로 보험금 편취를 하는 경우는 매년 증가하고 있다. 실제로 금융감독원과 수사기관은 지속적으로 보험사기에 대해 기획수사를 진행하고 있으나 2019년 상반기 손해보험 보험사기 적발 금액은 3,732억원으로 전년 대비 110억원(3.0%)증가하였고, SNS 구인광고를 가장한 공모자 모집 및 브로커가 개입된 보험사기 수법이 지능화 되고 있다³⁾.

1) **보험업법 제185조(손해사정)** 대통령령으로 정하는 보험회사는 손해사정사를 고용하여 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정(이하 “손해사정“이라 한다)에 관한 업무를 담당하게 하거나 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자(이하 “손해사정업자“라 한다)를 선임하여 그 업무를 위탁하여야 한다. 다만, 보험사고가 외국에서 발생하거나 보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우에는 그러하지 아니하다.

2) **보험업법 제187조(손해사정업)** ① 손해사정을 업으로 하려는 자는 금융위원회에 등록하여야 한다.

3) 금융감독원 보도자료 2020.1.15.

1. 보험사기의 형태

보험사기의 일반적인 유형에는 ▲ 보험사고의 조작행위, 보험금 청구시 보험 사고 내용을 조작하는 행위, 보험사기에 가담하거나 보험사기 수법을 공유하는 행위 ▲ 보험사고 후 피해를 과장하는 행위, 환자에게 문제병원을 소개, 알선 하는 행위 ▲ 손해사정 진행 중 불법적 브로커로 개입하는 행위, 피보험자를 대신하여 보험사와 보험금 협의를 하는 행위, 피보험자를 대신하여 보험사에 민원제기를 협박하는 행위, 계약자 및 피보험자를 사칭하여 민원제기 하는 행위 등이 있다.

사례 1) 단기간 다수보험 계약 후, 장기 입원 조장⁴⁾

- 특정 보험설계사에 의해 모집된 10여명의 보험가입자가 단기간에 걸쳐 다수(6~17건)의 보험계약을 체결하고, 동 보험가입자가 모두 “동일한 특정 병명” 으로 동일 병원에 장기 입원하는 사례

사례 2) 수술횟수 부풀리기 조장⁵⁾

- 특정 보험설계사에 의해 모집된 10여명의 보험가입자가 특정 병원에서 집중적으로 “동일한 특정 수술” 을 수회 반복적으로 실시한 것으로 의료기록 등을 조작하여, 이른바 수술횟수 부풀리기로 수술보험금을 편취한 사례

2. 불법브로커의 유형

불법브로커라 함은 무등록 상태에서 손해사정사의 관리를 받지 아니하고 손해사정회사에 소속되지 않거나 손해사정업을 영위할 수 없는 사람이 손해사정을 하는 자를 말한다. 실무에서 발생하는 불법브로커의 유형은 ▲무자격자임에

4)금융감독원 보도자료 (2016.7.22.)

5)금융감독원 보도자료 (2016.7.22.)

도 손해사정사로 오인하게 하며 온라인을 통한 밴드나 카페를 운영하는 경우, 온라인상에서 보상 상담이나 보험가입을 유도하며 보험금 청구에 관여하는 경우로 실질적 손해사정을 영위하는 행위 ▲설계사 중 손해사정을 하며 보상전문가로 칭하는 경우, 보험가입을 목적으로 하지 아니하고 보험금 청구 및 보상에 관여하여 손해사정을 빌미로 보험사에 민원을 제기하고 보수를 받는 행위 ▲병원종사 직원으로 직접 보상에 관여하는 경우, 교통사고 환자 및 상해환자를 대상으로 직접 보험사에 보험금을 청구하고 각종 민원을 대리하여 보수를 받는 행위 ▲손해사정업 등록하지 않고 손해사정을 하는 경우, 금융감독원 및 한국손해사정사회에 등록하지 않고 소속된 회사가 없음에도 소속회사 등을 사칭하여 손해사정을 하는 행위 등이 있다.

II. 손해사정의 일반적 이해

1. 손해사정 절차

손해사정이란 보험사고가 발생한 후 보험금의 지급결정시까지 사고발생 사실의 확인, 사고원인 및 손해 정도의 확인, 보험 약관 및 관련법규 적용에 따른 보험금 지급여부 결정, 손해액 및 보험금 사정을 포함하는 일련의 과정 전체를 말한다. 실무현장에서 손해사정의 의미는 보험사고 발생 후 보험 소비자가 보험회사에 사고발생을 통지하면, 사고접수와 보험금 청구서류 및 처리 절차의 안내 등에서부터 사고발생 사실과 원인 및 손해 정도의 확인, 보험약관과 관계 법률 적용, 손해액 및 보험금 사정, 민원과 소송 및 구상처리, 보험금의 지급과 지급 후 안내에 이르는 일련의 모든 과정을 말한다.⁶⁾ 이러한 모든 과정 중에서 보험사고 조사 및 사실 확인을 통하여 손해액 산정 및 보험금 지급 절차에 전문가격사인 손해사정사가 관여하게 된다.

6) 임동섭, “현장에서 활용하는 손해사정 실무” 2015.1, P.2

[표 1] 손해사정 업무 진행절차⁷⁾

손해사정 절차	내 용
보험사고 이후 보험금 청구서류제출	▲ 청구서류 접수 이후 서류심사로 심사가 완료되는 경우에는 별도의 손해사정 없이 보험금 지급완료
보험회사의 청구서류심사	▲ 청구서류 접수 이후 서류심사로 완료되는 경우에는 별도의 손해사정 없이 보험금 지급완료
손해사정선임권 안내 (보험회사)	▲ 손해사정 대상인 경우 보험회사는 보험금 청구권자에게 손해사정사 선임 관련 내용을 적극적으로 안내
보험금 청구권자의 손해사정사 선임권 행사 여부 확인(보험회사)	▲ 보험금청구권자가 손해사정사 선임관련 안내일로부터 3영업일 내에 선임관련 의사표시 ▲ 3영업일 이내에 보험금 청구권자가 의사표시를 하지 않은 경우에는 보험회사가 위탁 또는 선임한 손해사정사가 업무를 진행한다는 사실을 안내하고 손해사정 업무 착수
보험회사에 대한 선임동의 요청	▲ 보험회사는 손해사정사 선임기준에 따라 동의 여부를 판단(3영업일 이내에 회신) ▲ 손해사정사 선임에 동의하지 않을 경우 그 사유를 보험계약자 등에게 설명·안내하고, 손해사정사의 재선임 요청(재선임은 5영업일 이내에 해야 함)
손해사정사와 보험금 청구권자의 계약체결 (보험회사 동의 이후)	▲ 계약 체결시 보험금청구권자와 손해사정사간의 권리·의무 등에 대한 사항을 안내
손해사정 수행	▲ 보험계약 및 청구내용 확인,피보험자 면담, 병·의원 등 관련기관 확인
손해사정서 작성	▲ 보험업감독 업무시행세칙제6-18조(손해사정서기재사항 등)에서 정하고 있는 사항을 기재
손해사정서 교부	▲ 손해사정서 작성을 완료한 후 지체없이 보험회사 및 보험계약자 등에게 교부 ▲ 필요한 경우 보험회사의 손해사정서 정정·보완 요청
보험금 지급액 결정 및 안내(보험회사)	▲ 보험금이 정상 지급된 경우 보험금 지급내역, 보험금 산출근거, 비례 분담 내역 등에 대해 설명 및 안내 ▲ 보험금 부지급 또는 감액 지급된 경우 사유 및 결과 등을 상세히 안내

7) 금융감독원 보도자료(2019.6.27.), “보험금산정을 위한 보험계약자 등의 손해사정사 선임 권한이 강화됩니다”

손해사정사는 보험업법 시행령에 따른 업무수행 형태로 구분하면, 고용손해사정사와 독립손해사정사로 구분된다. 고용손해사정사는 보험회사에 소속된 손해사정사이며, 독립손해사정사는 보험회사에 소속되지 아니하고 독립하여 손해사정업을 영위하는 손해사정사이다. 실무적으로는 세분화하면 독립손해사정사는 실제로 누구에게서 업무를 위탁받는 지에 따라 구분이 된다. 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받는 경우를 위탁손해사정업자로 보고 보험소비자로부터 업무를 위임받아 처리하는 경우를 독립손해사정사로 구분한다. 우선, 보험사고 접수가 되면 보험사를 통하여 고용손해사정사 또는 위탁손해사정사에게 사고 조사를 의뢰한다. 사건을 위탁받은 고용 및 위탁 손해사정회사는 각 직원인 보조인 등을 통하여 직접 사고면담과 병원기록을 조사하게 된다. 이러한 과정에서 실제로 손해사정회사의 보조인이 무자격임에도 실질적 손해사정사의 업무를 수행하고 있다. 반면에 보험금 청구를 하게 되는 소비자는 보험사의 고용 및 위탁 손해사정회사의 사고조사와 보험금액 결정에 대응할 전문적 지식이 없기 때문에 자신들을 대리하여 독립손해사정사를 선임하게 된다. 문제는 일반인들이 의뢰하는 독립 손해사정사 중 일부는 무자격자인 손해사정 보조인이거나 불법브로커가 등록 손해사정사로 위장하여 손해사정사임을 사칭하여 활동하는 것이다. 실무에서 일반인이 손해사정사의 자격을 확인 방법이 쉽지 않으며, 보험금 지급의 상대방인 보험사에서 피보험자 및 수익자를 대리하는 손해사정사의 자격을 확인하지 않고 있다. 이러한 보상체계에서 설계사나 병원 관계자가 보험전문 지식을 이용하여 병원 진단서 발급단계에서부터 보험사와 손해사정액을 산정하는 과정 전체에서 보험사와 직접 접촉을 하여 보험금을 받아내는 역할을 하는 경우가 많다.

2. 손해사정 목적

정확하고 공정한 손해사정은 첫째, 보험금 청구와 관련된 비용의 최소화를 목적으로 한다. 보험제도의 운영에 있어서 손해사정은 발생한 손해의 지급여부

를 신속하게 결정하는 기능을 통해 보험제도 본래의 경제적 보장기능을 지원하게 된다. 즉 손해사정은 보험자의 지급과정에서 통제기능을 수행하는 것이라 할 수 있다.

둘째, 보험금 지급과 관련된 여러 가지 절차를 수행함으로써 보험계약에서 약정한 보장의 실현을 목적으로 한다. 손해사정은 보험사고의 발생에 따른 보험금 지급여부가 결정되면 보험금의 지급과 관련된 협상의 절차를 진행하여, 이 과정에서 여러 가지 손해를 입증하거나 손해액을 결정할 수 있는 자료의 존재, 준비, 진위를 검토한다.

셋째, 보험금 지급과정에서 보험가입자와 선의의 관계를 형성함으로써 궁극적으로 보험자에 대한 좋은 인상을 심어주는 것을 목적으로 한다. 손해사정은 단순히 보험계약의 보험금 지급약정과 관련된 역할에서 그치는 것이 아니라, 보험가입자에 대한 조언과 협력을 제공하면서 손실 발생으로 인해 어려움에 처한 보험가입자를 정신적으로 지원한다⁸⁾.

넷째, 보험사는 보험의 동질위험의 집단화를 통하여 지급보험금과 보험료의 수지상등의 원칙에 따른 수입과 지출의 균등화를 위해 손해사정을 실시한다. 보험은 보험가입자가 보험자에게 보험료를 지불하고, 보험자는 계약 조건에 따라 보험계약자의 손해를 보전한다. 이처럼 지출과 수입의 균형을 이루지 못할 경우에는 보험자의 재정적 손실이 다른 보험계약자에게 불이익이 발생할 수 있어 보험금 지급을 손해사정의 통제를 하여 보험사기나 부당한 보험금 지급을 줄이려 노력을 한다.

8) 생명보험협회, 보험기초이론 P.151

Ⅲ. 손해사정업 관련 법규

1. 손해사정사 업무규정

손해사정사의 업무에 관하여 보험업법 제188조⁹⁾에서 규정하고 있다. 보험사고가 발생한 경우나 보험금을 청구할 사유가 발생할 경우에 발생한 손해를 확인하고 손해액 및 보험금을 산정하여 보험금 지급에 관한 업무를 처리한다.

2. 보조인의 감독규정 및 시행세칙

손해사정사는 손해사정업무를 수행하면서 필요한 경우에 보조인을 활용할 수 있다.

보조인의 활용에 관하여 보험업감독규정¹⁰⁾에서 보조인의 수 및 업무범위 등을 정하고 있다. 또한, 보조인의 자격¹¹⁾에 관한 규정도 동시에 정하고 있다. 보조인의 경우에 보험감독원장이 정하는 기준에 해당하는 자로 한정하여 보조인의 등록 자격을 득할 수 있다. 등록 가능한 보조인은 손해사정사 시험 1차에 합격한 자

- 9) **보험업법제188조(손해사정사 등의 업무)** 손해사정사 또는 손해사정업자의 업무는 다음 각 호와 같다.
1. 손해 발생 사실의 확인
 2. 보험약관 및 관계 법규 적용의 적정성 판단
 3. 손해액 및 보험금의 사정
 4. 제1호부터 제3호까지의 업무와 관련된 서류의 작성·제출의 대행
 5. 제1호부터 제3호까지의 업무 수행과 관련된 보험회사에 대한 의견의 진술
- 10) **보험업감독규정 제9-15조(보조인의 활용)** ① 손해사정사는 손해사정업무를 수행하기 위하여 필요한 경우에 감독원장이 정하는 기준에 해당하는 자를 보조인으로 활용할 수 있다.
 ② 감독원장은 손해사정업의 질서유지 등을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 제1항의 규정에 의한 보조인의 수, 업무범위 등 보조인의 관리에 관한 사항을 정할 수 있다. ③ 생략
- 11) **보험업감독업무시행세칙 제6-21조(보조인의 자격 등)** ① 감독규정 제9-15조제1항에서 “감독원장이 정하는 기준에 해당하는 자”라 함은 다음 각호의 1을 말한다. <개정 2011.1.19>
1. 해당분야별 손해사정사시험의 제1차시험에 합격한 자
 2. 규칙 제54조제1항의 기관에서 2년 이상 해당 손해사정업무에 종사한 경력이 있는 자
 3. 보험연수원, 손해보험협회, 법 제178조의 규정에 의한 손해사정사단체 및 보험요율산출 기관에서 시행하는 해당분야별 손해사정에 관한 연수과정을 이수한 자<개정 2007.2.8.>
 4. 4년제 대학교 보험관련학과 졸업자

이거나 손해사정업무에 2년 이상 종사한 경력을 보유하거나 4년제 보험관련학과의 졸업자의 경우에 보조인의 등록 자격이 있다. 이러한 자격이 없는 자는 추가적으로 보험연수원이나 손해사정사 단체 등에서 손해사정에 관한 일정과정의 연수과정을 이수하여야 보조인으로 등록 가능하다. 이점이 다른 전문직과 보조인의 등록에 차이가 있다. 다른 전문직 중 변호사, 법무사의 보조인 등록의 경우에는 범죄기록을 통한 신원조회를 하지만 다른 학력 등 제한사항은 없다.

3. 보조인의 인원 및 업무 범위

□ 손해사정업무 종사자 등록현황¹²⁾

(2017.12월말 기준, 단위 : 명)

구 분	고용손해사정 (보험회사)	자회사	위탁손해사정	독립손해사정	합계
손해사정사	3,191	843	443	940	5,417
사무원(보조인)	2,881	3,968	2,799	727	10,375
계	6,072	4,811	3,242	1,667	15,792

2017.12월 기준으로 등록 손해사정사 5,417명 중 독립 손해사정사는 940명 정도이며, 독립손해사정사무소에 소속된 보조인은 727명이다. 독립손해사정회사에 소속된 보조인의 숫자는 한국손해사정 협회에 등록된 숫자이며, 실제로 등록하지 아니하고 활동하는 보조인의 숫자는 더 많은 것으로 추정된다. 한편, 보험회사에 소속된 손해사정사는 3,191명, 자회사에 소속된 손해사정사는 843명, 위탁법인에 소속된 손해사정사는 443명이다. 보험사의 통제를 받는 손해사정사는 5,417명 중 4,477명이며, 사무원 기준으로 비교를 하면 전체 등록 사무원 10,375명 중 727명을 제외한 9,648명의 보조인이 보험회사 및 보험사와 관련된 소속으로 활동하고 있다. 이 통계에 잡히지 않은 불법브로커의 경우에는 더 많을 것으로 판단된다.

12) 한국손해사정사회, <https://kicaa.or.kr>

(1) 무자격자에 의한 손해사정 업무 수행

보험업법 제 185조에서 손해사정은 자격증을 가진 전문가만이 손해사정업무를 수행하도록 규정하고 있다. 그러나 손해사정사의 인원이 부족함을 고려하여 손해사정업무의 보조인을 두어 손해사정의 보조하도록 규정을 두고 있다. 손해사정의 보조의 개념에 대해 정확한 정의가 없으나, 실무적 보조의 개념은 손해사정액에 대한 결정 및 산정을 제외한 자료 수집 및 병원 기록 확인 등의 보조를 의미하는 것으로 해석해야 한다. 그러나 현재 보험회사와 위탁손해사정회사 등에서는 보험 사실 확인부터 최종적인 보험금 결정의 권한을 보조인에게 의존하는 경향이 있다.

가) 보험사의 보조인으로 무자격자 손해사정

보험업감독규정과 보험업감독시행세칙에서 종별 고용손해사정사 1인당 2인의 보조인을 활용하도록 규정을 두고 있다. 이에 현행 대부분의 보험사는 손해사정사의 자격자의 비율을 규정에 맞추어 채용하고 있으나, 손해사정업무에 대해 손해사정사가 직접 처리하고 보조인의 경우에는 보조업무만을 지시한 규정을 있음에도 실질적 손해사정업무에 있어서 일반 직원인 보조인이 손해사정업무를 시행하고 있다. 특히 보험사의 위탁을 받아 손해사정을 시행하고 있는 위탁법인과 보험 자회사의 경우에는 감독시행세칙에서 규정한 손해사정사의 비율을 여전히 충족하고 있지 못하고 있으며, 손해사정보조인이 일반 직원으로 채용되어 실질적 손해액의 산정 및 결정을 하여 보상업무를 수행토록 하는 경우도 발생하고 있는 것으로 알려져¹³⁾있다.

나) 독립손해사정 보조인으로 무자격자 손해사정

보험소비자의 권익을 위해 일하는 독립손해사정사의 측면에서 보조인의 제한을 독립 손해사정사 1인당 5인의 보조인¹⁴⁾ 활용하도록 규정을 두고 있

13) 조규성, “손해사정사제도의 효율적 운영을 위한 개선방안 고찰 :보험업법의 입법적 개선안을 중심으로” ‘동아법학’ 제 58호,2013.p698

다. 손해사정제도를 시행하면서 손해사정사의 절대적 인원의 부족으로 인하여 보조인 활용의 필요성으로 보조인의 규정을 두고 있으나, 보조인의 업무는 손해사정사의 업무를 보조하는 데 그쳐야 하지만 실제로 손해사정 실무에서는 보조인이 손해사정사와 같은 위치에서 보험소비자와 계약서를 직접 작성하거나 손해액 산정을 결정하여 동일한 범위의 활동을 하고 있다. 손해사정 현장에서는 보조인이 명함이나 광고지를 들고 환자에게 접근하여 직접 계약서를 작성하여 사건을 수입하는 현실이다. 게다가 보험사의 무관심으로 보조인이 보험사와 직접 보험금 결정을 하거나 손해사정을 하여 금액을 결정하는 경우가 대부분이다. 이는 전문가를 통한 공정하고 객관적인 업무수행을 고려한 입법취지를 몰각시키는 것이다.

다) 불법브로커인 무등록 손해사정

현재 손해사정회사에 소속하여 등록된 보조인의 경우에 보험사와 손해사정사의 보조인으로 활용되는 인원은 무자격자임에도 실질적 소속이 손해사정업을 영위하는 회사에 한정되고 있어서 인원 파악과 업무에 대한 적절한 관리가 제도로 제한이 가능하다. 그러나, 손해사정업에 있어 보조인으로 채용되지 아니하면서도 실질적 손해사정업무에 개입하고 있는 ‘불법브로커’가 존재한다. 예를 들면 보상업무를 시행하는 설계사, 병원 관계자, 행정사 및 법무사 등 타 직역의 보조인들이 손해사정사의 자격이 없이 실질적 손해사정을 하고 있으며, 보험 설계사들이 방송이나 인터넷에서 ‘보상 전문가’라고 칭하면서 불법 손해사정을 하고 있다.

등록된 독립손해사정회사의 사무원의 경우에는 자질향상을 위해 보조인의 자격을 강화하고 보험연수원, 한국손해사정협회 및 인터넷 등 교육을 통한 자질 향상을 위해 보조인 연수과정을 두고 있다. 그러나 불법브로커인 무등록 손해사정 보조인은 연수과정을 통한 교육이 없는 것이 현실이다. 정식

14) 보험업감독업무시행세칙 제6-21조 ② 손해사정업무에 종사하고 있는 고용손해사정사는 종별 구분에 따라 1인당 2인 이내의 보조인을 활용할 수 있으며, 독립손해사정사는 종별 구분에 따라 1인당 5인 이내의 보조인을 활용할 수 있다.(개정201.9.26)

등록된 손해사정사와 보조인의 경우에는 지속적인 연수과정을 통하여 업무에 관한 지식을 축적하여 활동하지만, 제도권 밖에서 관리되지 않은 불법브로커의 경우에는 손해사정 업무에 관한 교육이 이루어지지 않는다. 이처럼 자질부족으로 인한 불법적 손해사정은 보험소비자의 권익 침해와 손해사정업의 전체적인 신뢰 하락 문제가 발생한다.

IV. 손해사정사의 보조인 판단

1. 등록 보조인 등록 방법

보조인의 등록방법에 관하여 보험업감독규정 제9-15조¹⁵⁾에서 규정하고 있다. 손해사정업의 질서유지 등을 위하여 보조인의 수, 보조인의 업무범위 등에 관하여 정하고 있으며, 보조인의 일련의 행위에 관하여 그 담당 손해사정사의 행위로 간주하여 책임을 묻고 있다. 또한, 보험업감독업무시행세칙 제6-21조¹⁶⁾에

- 15) **보험업감독규정 제9-15조(보조인의 활용)** ① 손해사정사는 손해사정업무를 수행하기 위하여 필요한 경우에 감독원장이 정하는 기준에 해당하는 자를 보조인으로 활용할 수 있다. ② 감독원장은 손해사정업의 질서유지 등을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 제1항의 규정에 의한 보조인의 수, 업무범위 등 보조인의 관리에 관한 사항을 정할 수 있다. ③ 제1항의 규정에 의한 보조인의 업무상 행위는 그를 활용한 손해사정사의 행위로 본다.
- 16) **보험업감독업무시행세칙 제6-21조(보조인의 자격 등)** ① 감독규정 제9-15조제1항에서 “감독원장이 정하는 기준에 해당하는 자” 라 함은 다음 각 호의 1을 말한다. <개정 2011.1.19>
1. 해당분야별 손해사정사 시험의 제1차 시험에 합격한 자
 2. 규칙 제54조제1항의 기관에서 2년 이상 해당 손해사정업무에 종사한 경력이 있는 자
 3. 보험연수원, 손해보험협회, 법 제178조의 규정에 의한 손해사정사단체 및 보험요율산출기관에서 시행하는 해당분야별 손해사정에 관한 연수과정을 이수한 자<개정 2007.2.8.>
 4. 4년제 대학교 보험관련학과 졸업자
- ② 손해사정업무에 종사하고 있는 고용 손해사정사는 종별 구분에 따라 1인당 2인 이내의 보조인을 활용할 수 있으며, 독립 손해사정사는 종별 구분에 따라 1인당 5인 이내의 보조인을 활용할 수 있다.<개정 2012.9.26.>
- ③ 종별 손해사정업무 수행과 관련이 있는 국가공인 전문가자격증을 보유하고 있는 자가 손해사정업무와 관련하여 제6-20조의 전문인 업무를 수행하는 경우에는 보조인으로 보지 않는다.<신설 2012.9.26.>
- ④ 보조인의 업무범위는 다음 각호와 같다.
1. 손해발생사실 확인의 **보조** 2. 손해액 및 보험금 사정의 **보조** 3. 그 밖에 손해사정사의 **사무보조**

서 보조인의 활용을 위해 보조인의 자격에 대한 일정한 요건을 두고 있으며, 보조인의 업무범위에 관하여서 명문으로 동조 각호의 업무 ‘보조’로 제한하고 있다. 보조인의 등록 방법은 보험업감독업무시행세칙규정에 근거하여 자격을 갖춘 자이거나 손해사정협회 등에서 일정기간 교육이수가 확인된 자를 손해사정회사에 직원으로 채용함을 손해사정사협회에 신청을 통하여 등록한다. 등록된 보조인의 경우에는 손해사정사협회에서 발급한 자격등록 번호 및 신분증을 지급한다.

2. 불법 브로커인 무등록 보조인

과거 손해사정사 숫자가 많지 않은 시기에 보조인을 통한 업무 활성화를 통하여 보험소비자 불편을 해소하려고 했다. 그러나 지속적인 시험을 통하여 손해사정사가 매년 600여 명씩 증가하여 2017.12월 기준 5,417명이 활동하고 있다. 매년 증가하는 손해사정사의 증가로 보조인의 수도 증가하였으며, 보조인은 이보다 2배가 많은 10,000명으로 추정된다. 음성적인 불법보조인을 포함하면 적어도 30,000명이 넘을 것으로 추측된다. 이 중에 대부분이 보험지식을 쌓은 설계사와 변호사사무실의 사무장을 사칭하는 자들이 보험사기를 통하여 보험금을 편취하는 사고들이 매년 증가하고 있다. 등록된 보조인의 수가 등록된 손해사정사의 수보다 많으며, 보조인의 경우에는 실무적으로 등록 및 활동에 제한 규정이 없다. 무엇보다 불법적인 무등록 보조인의 숫자는 파악이 어려워 보험 산업에서 이들을 통한 보험금 지급액 및 사건에 관여하는 수치를 알 수가 없다. 불법적인 무등록 보조인이 보험사기에 가담하거나 과잉민원을 유발하여 보험사를 압박하여 과다 지급되는 보험 사기액이 늘어날수록 선량한 일반 가입자가 손해를 보게 된다.

기사 : '블랙 컨슈머' 조장하는 보험 브로커

보험업계 다른 관계자는 “손해사정사의 경우 규정 업무상 민원을 조장하거나 소송을 조장하는 것은 금지돼 있어 대놓고 민원에 개입하지 않는다”면서 “하지만 음성적으로 사고 후 병원에 입원한 환자를 대상으로 접근하는 경우가 있다”고 말했다. 만일, 보험금을

더 타낼 수 있다며 손해사정사라고 할 경우 금감원 홈페이지를 통해 공식적으로 등록된 손해사정사인지 확인할 필요가 있다. 출처 : [데일리안] 2013.07.29.

기사 : [보험범죄 뿌리뽑자] ④ 수수료 떼먹는 브로커 활개친다

김 씨는 작년 교통사고를 당해 병원에서 치료를 받던중 모 변호사 사무실의 사무장이라는 A씨의 방문을 받았다.

“보험금을 많이 받게 해주겠다”는 A씨의 말에 김 씨는 보상사건을 그에게 맡겼다. 이후 A씨는 김 씨로부터 진단을 잘 받게 해준다는 5백만원, 보험회사에 인사를 해야 한다며 3백만원 등 수 차례에 걸쳐 교제비 명목으로 2천만원을 챙겼다가 검찰에 적발됐다. 조사 결과 A씨는 변호사 사무실에 근무한 적도 없는 사람이었다. 보험 브로커가 판을 치고 있다. 바로 A씨같은 사람이다. 이들은 교통사고 환자나 상해 환자에 접근, 사고수습은 물론 보험사로부터 최대한의 보험금을 받아 주겠다고 접근한다. 이들이 사칭하는 직업도 여러 가지다. A씨처럼 변호사 사무실 사무장을 자처하는가 하면 손해사정사무소 사무장, 병원 사무장 등의 신분으로 접근하기도 한다. 브로커들은 환자로부터 사건을 의뢰받으면 갖은 명목으로 수수료를 갈취한다. 출처 : 한국경제 2005.2.15.

기사 : 손해사정시장, 자격없는 브로커가 좌지우지

손해보상서비스시장에서는 적합한 보험보상과 소비자 구제를 위해 독립손해사정사와 변호사 등 전문인이 활동하고 있지만 자격이 없는 일부 설계사 및 브로커 등이 커미션을 노리고 활동하고 있어 이에 대한 정확 필요성이 커지고 있다. 서울 강남구에서 독립손해사정사를 운영하고 있는 A씨는 “자격있는 손해사정사마저 사건수임을 위해 병원 관계자나 설계사 등 브로커에게 수수료 상당액을 알선료로 주고 있는 상황”이라면서 “사고발생 시 전화통화만 연결해줘도 수수료를 요구하는 경우가 빈번하다”고 말했다. A씨는 “심지어 수수료의 50% 이상을 커미션으로 지급하는 독립손해사정사도 있을 정도로 손해사정시장에서 불법행위가 만연돼 있다”고 전했다.....손해사정사 업무를 돕고 있는 보조인도 브로커 때문에 피해를 보고 있다. 3년째 손사보조인으로 활동하고 있다는 B씨는 “설계사를 통해 고객을 소개받으면 손사보조인 수당의 일부를 설계사에게 커미션으로 지급하게 된다”고 말했다. 이처럼 혼탁한 손해보상서비스시장에 대해 손보사 관계자는 “보상시장의 경쟁이 치열하다보니 커미션을 노리고 비합법적으로 활동하는 조직이 횡횡하고 있다”면서 “불법 브로커의 활동은 소비자 부담으로 연결될 수 밖에 없어 개선이 시급하다”고 말했다. 출처 : 한국보험신문 2016-05-02

기사 : “교통사고 보험금 두 배 더 받아 드립니다“ 브로커의 유혹

병원 입원실이나 중환자실을 돌아다니며 보험금을 더 받아 주겠다고 환자들을 유혹, 높은 수수료를 받아 챙기는 무자격 브로커들이 환자와 보호자들을 멍들게 하고 있다. 이들은 주로 손해사정사나 법무법인 사무장을 사칭, 보험금 산출 업무를 대행하거나 보험금 합의를 대신 해주고 많게는 보험금의 40%를 가로채고 있다. 수백만원의 착수금을 미리 받고 자취를 감추는 사기꾼도 기승을 부리고 있다. 문제는 이들 대부분이 실제 보험금 산출 등의 업무를 대신할 수 없는 무자격 브로커라는 것. 이들이 손해사정 업무를 진행할 경우 보험업법 202조 위반으로 3년 이하 징역이나 2000만원 이하 벌금에 처한다.

출처 : 뉴스인사이드 2012.11.17.

V. 다른 자격사의 사무보조인 제도

1. 다른 자격사의 사무원 규정

(1) 법무사의 사무원 규정

법률관련 전문자격사 중의 하나로 법원(등기소 포함), 검찰에 제출하는 서류의 작성을 대행(대서, 代書)하는 것을 주 업무로 삼는 사람을 가리킨다. 등기 업무를 대리하며 민사소송, 형사소송, 민사집행, 가압류, 가처분, 공탁, 개인회생, 파산, 가사사건, 이혼사건, 개명사건 등의 서류작성, 공경매사건 관련 신청 대리, 위 사무를 위한 법률자문·상담 등 업무를 수행한다.¹⁷⁾ 이러한 법무사 업무의 보조를 위해 법무사법 제23조¹⁸⁾를 근거로 사무원을 둘 수 있으며 사무원의 인원을 5인으로 제한하고 있다. 사무원으로 등록하기 위해서는 소속지방법무사회의 승인을 요한다.

17) 법무사법 제2조

18) 법무사법 제23조(사무원) ① 법무사는 사무원(事務員)을 둘 수 있다.

법무사규칙 제37조 (사무원) ① 법무사는 소속지방법무사회의 승인을 얻어 사무원(운전기사등 법무사가 채용하는 일체의 직원을 포함한다. 이하 같다)을 채용할 수 있다.

⑤ 법무사〔법무사합동사무소 및 법무사법인·법무사법인(유한)의 구성원 과 구성원 아닌 법무사를 포함한다〕 1인이 채용할 수 있는 사무원의 수는 5인을 초과하지 못한다. <개정 2016.6.27.>

(2) 변호사의 사무원 규정

변호사는 개인 간의 다툼에 관련된 민사사건과 범죄사건에 관련된 형사사건이 발생할 경우 개인이나 단체를 대신해 소송을 제기하거나 재판에서 그들을 변호해 주는 활동을 한다. 민사소송사건, 조정사건, 비송사건, 행정소송사건 등에 있어서는 사건 당사자나 관공서의 의뢰·위촉을 받아 소송 등의 제기와 취하, 조정, 이의, 화해 등의 절차를 행하는 업무를 수행한다¹⁹⁾. 변호사의 사무원²⁰⁾의 경우에는 사무직원으로 채용하는 제한 사항으로 형법 등 범죄에 관한 유죄판결을 유무를 기준으로 삼고 있으며, 퇴직공무원의 경우에는 공무원 등 징계 사유에 해당하는지 여부를 고려한다. 그러나 법무사와 달리 채용 인원에 관한 규정이 변호사법에 존재하지 않는다.

(3) 노무사의 사무원 규정

공인노무사 제도는 노동 분야의 전문적인 법률, 경영, 경제 지식 서비스의 수요에 대응하여 탄생한 제도로써, 민·형사 송무를 주로 담당하는 변호사와는 달리, 노동법률, 경영자문, 인사노무, 4대 보험, 정부지원금, 컨설팅, 경영학술용역 등에 있어서의 광범위한 노동관련 지식서비스를 제공한다. 노무사의 사무원²¹⁾에 관한 규정은 노무사법 제11조에서 규정하고 있으며 보조원을 두는 데 특별한 제한사항이 없다. 앞서 언급한 법무사와 달리 채용인원에 대한

19) 위키백과, <https://ko.wikipedia.org>

20) 변호사법 제22조(사무직원) ① 변호사는 법률사무소에 사무직원을 둘 수 있다

② 변호사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 제1항에 따른 사무직원으로 채용할 수 없다. <개정 2014. 12. 30.>

1. 이 법 또는 「형법」 제 129조부터 제132조 까지, 「특정범죄가중처벌 등에 관한 법률」 제 2조 또는 제3조, 그 밖에 대통령령으로 정하는 법률에 따라 유죄 판결을 받은 자로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자

가. 징역 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 3년이 지나지 아니한 자

나. 징역형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간이 지난 후 2년이 지나지 아니한 자

다. 징역형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 자

2. 공무원으로서 징계처분에 의하여 파면되거나 해임된 후 3년이 지나지 아니한 자

3. 피성년후견인 또는 피한정후견인

21) 노무사법 제11조(직무보조원) ① 개업노무사는 그의 직무를 도와줄 보조원을 둘 수 있다.

제한도 없으며, 변호사와 달리 보조인의 범죄경력 제한 사항도 요구하지 않는다. 각 노무사의 고유권한으로 채용이 가능하고 법무사 등과 달리 지방소속회의 승인을 필요로 하지 않는다.

(4) 행정사의 사무원 규정

행정사의 업무범위²²⁾는 행정기관에 제출하는 서류작성 및 제출대행, 권리의 무나 사실증명에 관한 서류작성 및 제출대행, 행정기관의 업무에 관련된 서류 번역 및 제출대행, 인가·허가 및 면허 등 행정기관에 제출하는 신고·신청·청구 등의 대리, 행정 관계 법령 및 행정에 대한 상담 또는 자문, 법령으로 위탁받은 사무의 사실조사 및 확인 등이다(행정사법 2조). 여기서 사실조사는 탐정업의 사실조사가 아닌 법에 따라 행정사에게 사실조사권을 부여하여야만 가능하다.²³⁾ 특히 행정사의 업무 범위에 관하여 행정기관을 대상으로 행정적 업무에 한정하여 수행하는 것으로 제한하여 해석하여야 한다. 행정사의 사무원²⁴⁾에 관하여 등록 가능한 인원의 제한규정이 존재하지 않으며 사무원으로 등록하기 위한 특별한 제한 자격요건이 없다. 행정사법 제 18조 사무직원에 관한 규정이 존재하지만, 인원 및 등록 자격 요건에 대한 규정이나 승인절차 등이 없어서 다른 자격사에 비해 사무보조인을 제한 없이 고용할 수 있다. 이는 현행 자격사를 통한 시장 형성에 비추어 보면 제한 규정을 두지 않은 것은 입법상 불비라고 생각된다.

22) 행정사법 제 2조(업무) ① 행정사는 다른 사람의 위임을 받아 다음 각 호의 업무를 수행한다. 다만, 다른 법률에 따라 제한된 업무는 할 수 없다.

1. 행정기관에 제출하는 서류의 작성
2. 권리·의무나 사실증명에 관한 서류의 작성
3. 행정기관의 업무에 관련된 서류의 번역
4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 따라 작성된 서류의 제출 대행(代行)
5. 인가·허가 및 면허 등을 받기 위하여 행정기관에 하는 신청·청구 및 신고 등의 대리(代理)
6. 행정 관계 법령 및 행정에 대한 상담 또는 자문에 대한 응답
7. 법령에 따라 위탁받은 사무의 사실 조사 및 확인

② 제1항에 따른 업무의 내용과 범위는 대통령령으로 정한다.

23) 위키백과, <https://ko.wikipedia.org>

24) 행정사법 제18조(사무직원) ① 행정사는 사무직원을 둘 수 있으며, 소속 사무직원을 지도·감독할 책임이 있다. ② 사무직원의 직무상 행위는 그를 고용한 행정사의 행위로 본다.

2. 다른 자격사의 사무원의 인원 및 활용

(1) 법무사의 사무원

법무사는 등기, 파산, 회생 등 법원관련 기록을 자격사가 직접 작성하고 서류의 제출 대행 위해 사무원을 활용한다. 사무원의 활동시 관련 법원에서 신분확인을 하여 서류 제출 대행을 제외한 직접적인 사건처리과정에 사무원이 관여가 불가능하다. 법무사는 사무원의 채용시 법무사규칙에 의거하여 범죄기록 신원조회를 실시하고 각 소속지방법무사회의 승인을 통하여 채용을 하게 된다. 채용인원은 법무사규칙에 규정된 각 자격사 1인당 5인 이내의 사무원을 등록가능하다. 보조인의 활용은 사건의 자료 조사, 문서 작업 및 법원에 제출 대행에 한정되며, 관공서의 업무처리 과정에 개입할 수 없다.

(2) 변호사의 사무원

변호사는 일반적으로 소송의 준비단계 및 소송 절차에서 자격사인 변호사의 역할이 크고 법무사와 마찬가지로 사무원이 법원 판결 및 법원 절차단계에 개입이 불가능하고, 단순한 서류대행 등 사무처리만을 하게 된다. 사무원의 채용시 변호사법에 의거하여 범죄기록 신원조회를 실시하고 각 소속 지방 변호사회에 통보함으로 채용 가능하다. 사무원의 채용인원의 제한은 별도로 규정이 없다. 변호사의 사무원의 경우에도 법원의 재판 절차 및 관공서에 대한 적극적 개입이 불가능하고 단지 서류의 전달 및 자료의 조사에 한정되는 업무를 행한다.

(3) 노무사의 사무원

노무사는 근로복지공단을 상대로 임금 체불, 해고 및 산업재해에 대한 일을 처리하고 이 과정에서 사무원은 언급한 다른 자격사와 마찬가지로 단순한 서류의 제출 및 조사에 역할이 그친다. 사무원은 노무사법에 별도의 규정이 없

어 인원의 제한이나 채용시 절차가 미비하여 실무상 각 노무사는 자체적으로 채용을 하는 것으로 확인된다. 그러나, 대부분의 노무법인 및 회사는 사무원을 4대 보험에 가입해 인원의 관리, 통제가 가능하다. 과거에는 노무사의 사무원이 직접 근로복지공단에 접촉하여 사무처리가 가능했던 시기가 있었으나, 현재에는 근로복지공단의 업무프로세스의 변화로 변호사 자격자와 노무사 자격자를 제외한 그 사무원과의 일체의 상담 또는 사건 내용 공유를 거절하고 있어서 실질적으로 사무원이 업무처리에 관여가 불가능하다.

(4) 행정사의 사무원

행정사는 법령에 의거한 업무는 행정관청을 상대로 민원 서류 작성을 하는 것이나, 실제로는 행정관청의 업무를 벗어난 다른 자격사의 업무를 하는 경우가 있다. 행정사법에서 행정사의 자격에 관한 규정은 있으나, 사무직원에 대한 채용 자격과 인원 제한이 없다. 행정사의 경우에도 사무직원의 제한하는 규정이 없어서 활동인원 파악이나 합법적 활동 여부에 관한 여러 가지 문제점이 발견된다. 행정사의 경우에는 업무의 범위가 명확하지 않다는 주장으로 여러 가지 업무를 하고 있다. 사무직원 또한 적절한 관리 및 통제가 이루어지지 않아 사회적인 부작용을 일으키는 데 일조하고 있다.

3. 손해사정사 보조인과 다른 자격사의 사무원의 비교

손해사정사의 취급 당사자는 쌍방 당사자가 사인에 불과하다. 독립손해사정사의 위임자는 보험소비자가 대부분이며, 보험사 역시 법적 지위는 사법인이다. 이처럼 사적 계약관계에 따른 지위에서 손해사정 사무원은 특별한 제재나 통제 없이 보험소비자를 통해 일반 사인인 보험사를 상대로 직접 업무 처리 과정에서 깊숙한 개입이 가능하다. 반면에 다른 직역인 법무사, 변호사 및 노무사 등은 일방 당사자가 관공서 및 정부기관에 해당하여 통제 및 제재가 존재한다.

법무사 및 변호사의 보조인인 사무원은 법원의 서류제출 대행에 불과하고 실제 사건처리 과정인 법원 재판에 참여하거나 실질적 영향력을 행사할 수 없는 구조이다. 또한, 노무사의 사무보조인의 경우에는 근로복지공단 등에 사무를 처리하는 과정에서 자격사 이외 보조인은 업무의 참여가 불가능한 구조임에 반해, 손해사정 보조인은 업무처리 상대방이 일반 국민 혹은 사법인에 불과하여 각 당사자의 묵인 하에 사건 처리 과정인 전반적인 업무인 보험금 산정과 결정까지 독단적으로 가능한 상태이다.

게다가 사무원 등록에 있어서도 다른 자격사인 법무사와 변호사의 경우에는 법규를 통하여 신원조회라는 규제가 가능하고 노무사의 경우에도 4대 보험의 가입이라는 절차를 통해 실질적으로 등록하지 않은 사무원의 활동이 불가능하지만, 손해사정사의 경우에는 한국손해사정사회를 통한 단순한 인원제한 규정만이 있고 등록규정의 제재가 없어서 초과인원 채용이나 무등록의 경우에도 적발이 어렵고 통제가 쉽지 않다. 무엇보다 상대측인 보험사의 무관심과 묵시적 동의로 등록여부에 상관없이 불법브로커 입장에서 손해사정 절차가 가능하여 보험금 지급이 이루어지고 있는 상태에서 보험사기 등 보험누수가 심각하다.

Ⅵ. 결론

1977년 손해사정사 제도의 기본적 취지를 고려하면 정보력과 대응력이 약한 일반 보험 소비자가 보험 전문가 집단인 보험사를 상대로 대응할 경우에 법적 전문가의 도움을 받아 공정한 손해사정평가로 권리를 침해당하지 않도록 하는 것이다.

또한, 보험사의 측면에서는 보험사기를 통한 부당한 보험금 누수를 막아 보험산업의 재정을 확보하여 사업을 지속적으로 영위하도록 하는 것도 중요한 문제이다. 소비자와 보험사의 측면에서 균형 있고 정당한 보험금 지급을 위해서 불법적인 제3자, 즉 불법브로커의 개입을 차단하는 것이 중요하다고 판단된다. 불법브로커의 원천적인 손해사정 개입을 막기 위해서는 보험사와 손해사정사의 지속적인 정보교류를 통하여 손해사정서의 의무적 제출 및 보조인의 활

동현황을 쉽게 알 수 있게 하여 보험금 지급절차를 명확히 해야 한다. 보조인의 등록 여부 및 활동에 관한 제도적 통제를 한다면 불법적인 브로커가 손해사정시장에서 활동이 금지될 것이다.

1. 보험금 지급절차의 투명화

보험 사고로 인한 청구권자가 손해사정 절차에서 절차 담당자의 합법성 여부의 확인이 필요하다. 보험 계약자 및 피보험자는 절차의 직접 당사자이고 직접 당사자를 돕는 전문가인 제 3자의 권한의 합법성이 확인되어야 한다. 현행 제도에서 보험금 청구 후 보험사는 손해사정 절차에서 보험사에 접촉(통화) 및 절차를 진행하는 자를 직접 당사자에 한정하지 아니하고 친척 혹은 설계사, 불법브로커 등 무자격자로 칭하는 자들의 손해사정에 대해 우호적이다. 보험사의 입장에서 오히려 손해사정 전문가인 손해사정사의 산정 금액보다 비전문가인 이들의 제시금액이 적은 경우가 더 많고, 무자격자의 손해사정의 불법성을 기화로 이를 협박하여 적은 금액의 보험금 지급이 가능하여 불법브로커의 개입을 개의치 않는 것으로 판단된다.

문제의 해결을 위해서 보험사는 보험금 청구가 직접 당사자의 청구인지 확인하고, 직접 당사자가 아닌 자의 손해사정 진행과 협의를 거부하여야 한다. 또한, 제 3자의 손해사정 개입은 정당한 권원(위임장, 사업자등록 및 자격증)을 확인하여 손해사정 절차의 투명화를 위해 노력해야 한다.

2. 보험사와 독립손해사정사의 지속적인 정보교류

장기보험과 자동차사고로 인한 자동차 보험사고에서 독립 손해사정사의 손해사정서가 제출 되는 경우에는 보험사에서 서류 접수 후 각 독립손해사정회사의 손해사정사에게 직접 팩스나 우편을 통한 확인 및 통보가 필요하다. 현행 제도에서는 모 독립손해사정회사에서 보조인들이 회사의 명의를 빌려 보험사에 손해사정 통보를 할 경우에는 해당 담당자인 보조인에게 직접 연락을 하고

각 손해사정회사의 대표에게 별도의 통보를 하지 않는다. 이런 경우에 독립손해사정회사에서 퇴직을 앞두고거나 퇴직한 보조인이 기존의 사건을 퇴직 후에도 진행 가능하고, 새로운 사건을 독립손해사정회사에 알리지 않고 접수가 가능한 체계이다. 더 큰 문제는 처음부터 등록하지 않은 제 3자가 독립손해사정회사의 명의를 도용하여 사건을 유선진행 하거나 설계사나 기타 무자격자가 보험계약자 및 피보험자의 친척을 사칭하여 불법적 손해사정을 하고 경우에도 보험사의 적극적인 적발 의지가 없어서 통제가 불가능하다. 무자격자의 손해사정 경우에는 보험사에서 적극적으로 수사기관이나 금융감독원에 고발하는 조치를 취해야 한다.

또한, 보험사와 독립손해사정회사의 직접적인 정보교류가 보험사의 업무의 과중을 유발할 가능성이 있어 정보교류의 주체를 단일화하여 보험사와 한국손해사정사협회가 교류 주체가 되는 방안이 있다. 한국손해사정사협회는 손해사정사의 등록 및 보조인의 관리를 하는 곳으로 전국의 손해사정사와 보조인의 현황을 파악 가능하기 때문에 보험사에 손해사정사회사의 명단과 대표자 정보를 직접 제공하여 보험사는 이를 활용하여 정식 등록 여부 및 업무범위를 확인하는 방법을 고려할 수 있다.

3. 손해사정서 제출 및 접수의 의무화

손해사정서는 등록된 손해사정사가 제출하는 서류로 보험사고의 조사부터 손해액의 결정을 적시한 서류이다. 현행 보험업법상 예외 규정을 제외하면 모든 조사에 있어서 손해사정서를 제출하고 보험사는 접수를 해야 한다. 그러나 현재 실무상 손해사정서가 제출 되지 아니하여도 손해액이 결정 된다는 점에서 불법브로커가 개입할 여지가 용이하다는 것이다. 대표적으로 피보험자의 친인척을 사칭하거나 담당설계사의 경우에는 손해사정서의 제출을 요구하지 아니하고 유선으로 손해액과 보험금의 협의가 가능하다. 보험업법에서 손해사정서의 제출이 의무화이지만, 손해사정서 제출 의무를 손해사정사에게만 적용되는 것으로 잘못 해석하여 무자격자들이 손해사정서의 제출하지 않고 유선으로

보험금 결정이 이루어진다. 직접 당사자 이외의 사건 개입의 경우에는 손해사정서 제출을 의무화하여야 한다. 그리고 손해사정서의 제출 및 접수과정에서 문서의 진위 여부를 확인하는 절차를 추가해야 한다. 손해사정서의 제출 후 실제로 해당 독립사무소의 발송 서류여부 및 발송권자의 자격여부를 확인 절차를 거치면 보조인의 임의 작성 및 제 3자의 불법 작성을 차단하여 건전한 손해사정이 정착될 것이며, 보험금의 누수 방지를 통한 보험사의 재정건전성도 확보될 것으로 판단된다.

4. 보조인의 업무범위 특정 및 활동인원 관리

보험업감독업무시행세칙 제 6-21조 4항에서 보조인의 업무범위는 각 호의 보조 및 사무보조로 한정하고 있다. 그러나 실무에서는 사무 보조인의 활동에 관한 제약이 없으며, 손해사정사의 업무 범위를 초과하여 수행하는 일이 발생하고 있다. 실무에서는 손해사정사를 대신하여 손해사정 광고 및 고객 유인, 인터넷 블로그 운영 중 손해사정에 관한 실질적 상담 실시, 계약서 작성 등을 하는 일이 비밀비재하다. 일반인의 시각에서 살펴보면 손해사정사 자격사와 보조인의 구분이 불명확하고, 무자격 보조인을 손해사정사로 오인하는 경우도 많다. 특히 무등록 보조인(불법브로커)의 업무가 손해사정사의 행위로 인식되어 문제가 발생할 경우에 손해사정사의 과실로 오인되는 경우가 있으며, 불법브로커의 경우에는 보험민원 및 보험사기를 발생시키고 책임을 다하지 않기 때문에 보험시장에 혼란을 초래한다. 이를 해결하기 위해서는 보조인을 명확히 등록하여 업무에 관한 제한을 두고, 시행세칙에 따른 업무 범위는 단순한 사무의 보조에 그치는 것으로 해석하여야 하며, 현재 손해사정사의 역할을 포괄적으로 대신하는 손해사정 계약서 작성, 손해사정서의 작성 및 제출, 보험사에 대한 보정서 제출, 보험 담당자와의 의견 진술 및 손해사정액의 결정에 관여하는 업무를 명문의 규정에 맞게 보조하는 역할로 조정해야 할 것으로 판단된다. 보조인의 등록 및 업무에 관하여 범위를 정하여 활동하게 하면 불법적인 무등록 보조인의 근절을 도모하여 건전한 보험시장 형성을 맞이하게 될 것이다.

<참고문헌>

- 김정주, “국내 손해사정사 제도의 입법적 개선방안” 국회입법조사처, 2014.12
- 김동민, “우리나라 손해사정제도 활성화 방안에 관한 연구” 목원대학교석사논문, 2016.6
- 금융감독원, “보험금산정을 위한 보험계약자 등의 손해사정사 선임 권한이 강화됩니다”, 보도자료(2019.6.27.)
- 마승렬,신영순, “손해사정사제도 개선방안” 한국보험학회 정책세미나, 2019.11
- 임동섭, “현장에서 활용하는 손해사정 실무” 보험연수원, 2015.1
- 박태건 외2인, “국내 손해사정사제도 개선방안” 전북대학교 법학연구, 2018.12
- 박경재, “법률전문직의 구조와 갈등” 부산대학교 법학연구, 2016.2
- 송윤아,이성은, “손해사정의 외부위탁강제 법안에 대한 검토” 보험연구원, 2014.10
- 이동찬, “우리나라 자격제도의 입법적 개선방안” 전북대학교 법학연구, 2013.12
- 이용균 외2인, “손해사정사 자격제도의 역사적 고찰을 통한 개선방안” 산업경제 연구 제 31권 제2호, 2018.4
- 조규성, “손해사정사제도의 효율적 운영을 위한 개선방안 고찰 :보험업법의 입법적 개선안을 중심으로”, 동아법학, 2013.
- 생명보험협회 “보험기초이론” 2017.5
- 금융감독원, <http://www.fss.or.kr>
- 대법원 종합법률정보센터, <hppt://www.scourt.go.kr>
- 법제처 국가법령정보센터, <http://www.law.go.kr>
- 위키백과, <https://ko.wikipedia.org>
- 한국손해사정사회, <https://kicaa.or.kr>

Abstract

In 1977, the Ministry of Finance introduced it to improve the insurance system, and in 1978, the revised bill of the Insurance Industry Act was implemented. In the event of an insurance accident, the claim adjuster must calculate the insurance amount from a neutral position in order to calculate the insurance amount accurately and quickly. If a decision to be biased against one side of the business is made, it violates the rights of the insured party, so it is necessary that only those with strict qualifications should perform the business. Damages related to fair calculation and payment of insurance premiums are a matter of the existence of insurance companies. However, in terms of the rights and interests of insurance consumers, it is a matter of insurance coverage and survival, so a balanced agreement is needed. For this agreement, fair and objective damage assessment is necessary, and it is judged that appropriate regulations on the involvement of illegal and unauthorized personnel in insurance compensation are necessary. There has been a case in which an insurance business worker has issued a false diagnosis to the insured under a public offering with some medical institutions (doctors and secretaries), thereby depriving insurance money. Similar insurance fraud cases have been increasing over the years. It is presumed that those who participate in insurance fraud collide with some insurance agents with insurance expertise, hospital officials, and illegal brokers who have accumulated knowledge about damage settlement, and adversely affect the leakage of insurance money through insurance money fraud. Until now, there is a view in the insurance industry that views overpayment of insurance money and responsibility for disputes as a problem of loss adjusters. However, by inferring the number of adjusters who are actually active and the ratios involved in insurance payment processing, the problem of insurance claims disputes is not a problem of qualifications of

certified loss adjusters. Assuming that it may be a problem with illegal brokers and assistants, I propose solutions to unnecessary disputes in the insurance market by determining the scope of work and qualifications for assistants and unregistered assistants. In this case, I mention that a person who does not qualify as a loss adjuster is referred to as an unqualified person. Among the unqualified persons, I mention that a person belonging to an insurance company and a loss-adjusting company is referred to as an assistant, and a person who does not belong to it is referred to as an unregistered assistant (illegal broker).

※ **Key words** : Adjusters, A claim adjust system, An assistant, An illegal broker, Non-registered claim adjusters