

손해사정 제도의 개편방안(Ⅱ)

-독립적인 ‘손해사정전담 심의기구’ 설립방안-

(Reform Measures for the Claim Adjustment System (Ⅱ) :
Establishment plan of Independent ‘Dedicated Claim Adjustment
Review Organization’)

박지훈* · 백주민**
Jihoon, Park Jumin Baek

〈국문초록〉

이 논문은 우리나라 손해사정 제도의 구조적 문제점을 분석하고, 보험소비자의 권익보호와 공정한 손해사정을 위한 독립적인 ‘손해사정전담 심의기구’ 설치의 필요성을 제시하고자 한다. 금융감독원의 금융분쟁조정 통계에 의하면, 2024년 보험분야 분쟁조정 31,028건 중 86.5%인 26,853건이 손해사정 관련 민원으로 나타났다. 이는 현행 손해사정 제도가 보험소비자의 권익을 충분히 보호하지 못하고 있음을 보여주는 실증적 증거이다. 이 논문은 미국, 영국, 일본, 독일, 프랑스 등 주요 선진국의 보험분쟁조정 제도를 살펴보고, 우리나라에 적합한 독립적인 ‘손해사정전담 심의기구’의 설치방안을 제안한다.

※ 국문 주제어 : 손해사정, 분쟁조정, 보험옴부즈만, 손해사정전담 심의기구,
보험소비자보호

* 주저자, 한국손해사정사회 이사, 경영학박사, 더드림손해사정 대표

** 교신저자, 한국손해사정사회 부회장, 경영학박사, 목원대학교 부동산금융보험학과 겸임교수

I. 서론

우리나라 손해사정제도는 1977년 도입된 이래 48년이 경과하였음에도 불구하고, 보험회사와 보험소비자 간의 분쟁이 지속적으로 발생하고 있다. 특히 보험금 지급을 둘러싼 갈등은 보험산업에 대한 소비자 신뢰를 저하시키는 주요 요인으로 작용하고 있다.

금융감독원의 2024년 통계에 따르면, 전체 금융분쟁조정 42,265건 중 보험분야가 31,028건으로 73.4%를 차지하고 있으며, 이 중에서도 손해사정 관련(면·부책 결정, 보험금 산정 및 지급) 민원이 26,853건으로 86.5%라는 압도적인 비중을 보이고 있다. 이러한 수치는 현행 손해사정제도가 구조적인 문제점을 내포하고 있음을 명확히 보여준다.

이 논문은 이러한 문제의식을 바탕으로, 현행 손해사정제도의 문제점을 분석하고, 해외 주요국의 보험분쟁조정제도 사례를 살펴보고, 우리나라 실정에 적합한 독립적인 '손해사정전담 심의기구' 설치의 필요성과 구체적 운영방안을 제시하고자 한다.

II. 현행 손해사정제도의 문제점과 선진국의 사례

1. 손해사정제도의 실태

1) 보험회사의 손해사정업무 권한 남용

우리나라 손해사정업무는 보험회사의 직·간접적인 지휘 및 관리하에서 대부분 이루어지고 있다.¹⁾ 보험업법시행령 제99조제3호의 특례조항으로 인해 보험회

1) 김동민, “우리나라 손해사정제도 활성화 방안에 관한 연구”, 목원대 석사학위논문, 2016. 8. 고용 손해사정사의 지위는 보상조직의 주체가 아니라 보조인과 같은 신분의 직원에 불과하여 손해사정사와 보조인이 동일한 잣대로 평가되는 보상조직의 단순한 구성원으로 취급되는 경우도 있다.

사는 고용손해사정사 및 자회사 소속 손해사정사를 통한 자기손해사정이 허용되고 있으며, 이는 손해사정의 객관성과 공정성을 저해하는 근본적인 구조적 문제로 지적된다.²⁾

보험회사는 손해사정 업무위탁 시 능력, 공정성, 객관성, 독립성을 고려하지 않고 자회사, 협력업체, 일반 손해사정법인 순으로 차별적으로 배정하며, 보수 또한 차등화하여 적용하는 사례가 빈번히 발생하고 있다. 이러한 관행은 손해사정시장의 공정한 경쟁질서를 왜곡시키고, 궁극적으로 보험소비자의 정당한 권익을 침해하는 결과를 초래한다.

2) 보험관련 민원 중 손해사정 분쟁의 높은 비율

금융감독원에 접수된 2022년부터 2024년까지의 금융분쟁조정 현황을 분석한 결과, 보험분야가 전체 금융분쟁의 70% 이상을 차지하고 있으며, 그 중에서도 손해사정 관련 분쟁이 압도적인 비중을 보이고 있다.³⁾

〈표 1〉 금융분쟁조정 접수현황 (2022-2024년)

(단위 : 건)

구 분	2022년	2023년	2024년
은행·중소서민	1,283	2,131	9,048
금융투자	2,808	2,163	2,189
보험	32,417	31,301	31,028
합 계	36,508	35,595	42,265

2) 보험업법시행령 제99조제3호에서 보험회사 고용 손해사정사 및 자회사 소속 손해사정사에 의한 자기 손해사정이 허용되는 특례조항으로 인하여 독립손해사정사나 법인손해사정사에 대하여 우월적 지위를 갖고 손해사정시장의 공정성과 시장질서를 해치는 환경이 조성되고 있으며, 근본적으로 자기손해사정은 그 자체 객관성과 공정성을 담보하기 어려운 것으로 판단됨.

3) 금융감독원, “2024년 금융분쟁조정접수 및 처리현황” (최종검색일: 2025. 9. 26)
 <<https://www.fss.or.kr/fss/bbs/B0000186/view.do?nttlId=195500&menuNo=200200>> 첨부파일 참조

특히 주목할 점은 <표 2>와 같이 보험분야 분쟁조정 중에 면·부책 결정, 보험금 산정 및 지급 등 손해사정 직접 관련 항목이 2024년 기준 26,853건으로 86.5%를 차지한다는 점이다.⁴⁾ 이는 손해사정 과정에서의 구조적 문제가 분쟁의 주요 원인임을 명확히 보여준다.

<표 2> 금융분쟁조정 유형별 처리현황

(단위 : 건)

구 분		2022년	2023년	2024년
은행 · 중소서민	여신	201	191	294
	담보(보증)	14	10	8
	예적금	53	36	67
	신용카드	601	1,319	1,720
	편드·방카슈랑스	345	370	4,640
	기타(후순위채 포함)	232	217	2,319
	계	1,446	2,143	9,048
금융 투자	주식매매	171	196	313
	파생상품매매	38	67	476
	펀드	336	413	459
	전산장애	2,339	1,800	520
	부동산·연금신탁	19	14	292
	기 타	220	240	129
	계	3,123	2,730	2,189
보험	보험모집	414	336	262
	계약성립·실효	338	305	376
	고지의무위반	1,258	1,364	1,509
	면/부책 결정	5,550	6,236	5,399
	보험금 산정 및 지급	19,776	22,846	21,454
	장해등급	202	231	192
	기 타	2,579	2,657	1,836
	계	30,117	33,975	31,028
합 계		34,686	38,848	42,265

*자료: 금융감독원 홈페이지

4) 금융감독원, “2024년 금융분쟁조정접수 및 처리현황” (최종검색일: 2025. 9. 26)
 <<https://www.fss.or.kr/fss/bbs/B0000186/view.do?nttId=195500&menuNo=200200>> 첨부파일 참조

3) 손해사정사의 독립성 및 전문성 저하

현행 제도하에서 손해사정사는 실질적으로 보험회사의 통제를 받는 종속적 지위에 놓여 있다. 고용손해사정사의 경우 보상조직의 단순한 구성원으로 취급되고 있으며, 위탁손해사정사 역시 보험회사의 업무지시를 따를 수밖에 없는 구조이다. 이러한 종속적 관계는 손해사정사가 전문가로서 독립적이고 객관적인 판단을 내리는 데 심각한 제약요인으로 작용한다.

2. 국내 손해사정 분쟁조정체계의 한계

1) 금융분쟁조정위원회의 구조적 한계⁵⁾

현행 금융분쟁조정위원회는 위원장 1인을 포함하여 35명 이내의 위원으로 구성되어 있으나, 손해사정 전문가인 손해사정사는 단 한 명도 포함되어 있지 않다.⁶⁾ 금융분쟁의 대부분이 손해사정 관련임을 고려할 때, 이는 심각한 구조적 결함이라 할 수 있다.

또한, 손해사정 관련 민원이 분쟁조정으로 진행되기를 원하더라도 대다수가 일반 민원으로 처리되고 있으며, 민원처리 기간도 3개월에서 6개월까지 지연되는 것으로 나타났다. 이는 보험소비자의 신속한 권리구제를 저해하는 요인으로 작용한다.

2) 전문성 부족과 객관성 결여

현재의 금융분쟁조정 체계는 보험회사로부터 제출받은 자료 위주로 처리되는 경향이 있어 객관성에 문제가 제기된다. 손해사정의 전문성과 특수성을 이해하지 못한 상태에서 이루어지는 조정은 근본적인 해결책이 될 수 없으며, 오히려 분쟁을 장기화시키는 요인이 되고 있다.

5) 금융감독원 홈페이지 참조(<https://www.fss.or.kr/fss/main/contents.do?menuNo=200518>)

6) 현행의 금융감독원 분쟁조정위원회에는 실질적인 분쟁조정 기능을 수행하기 위해서는 분쟁조정위원회의 조정위원과 전문위원 pool에 손해사정 관련 민원이 가장 많음에도 불구하고 손해사정사의 부재는 아쉬운 점이라 사료됨.

3) 손해사정사의 법적 지위 불안정

손해사정사가 작성한 손해사정서의 법적 효력이 불명확하고, 보험회사가 이를 임의로 수정하거나 무시할 수 있는 현행 구조는 손해사정사의 전문성을 훼손하고 보험소비자의 권익을 침해하는 결과를 초래한다. 이러한 구조적 문제는 손해사정 분쟁의 지속적 발생 원인이 되고 있다.

3. 해외 주요국의 손해사정 분쟁조정제도⁷⁾

1) 미국의 불공정보상모델법과 ADR제도

미국은 보험감독자협의회(NAIC)가 제정한 불공정보상모델법(Unfair Claims Settlement Practices Model Act)을 통해 보험회사의 불공정한 보상행위를 규제하고 있다. 동 법은 14가지 불공정보상행위를 명시하고 있으며, 위반 시 과태료 부과, 면허정지 또는 취소 등 강력한 제재를 가하고 있다.

분쟁해결에 있어서는 미국중재협회(AAA)나 사법중재조정서비스(JAMS) 등 민간 대체금융분쟁해결제도(ADR)가 활성화되어 있다. 주 보험청은 민원 접수 시 법률위반 여부를 검토하고 제재를 가하나, 보험금 과소지급 등 실체적 분쟁에는 직접 관여하지 않는다.

2) 영국의 금융옴부즈만서비스(FOS)

영국은 2001년부터 금융옴부즈만서비스(Financial Ombudsman Service)를 통해 보험분쟁을 해결하고 있다. FOS는 독립적인 비영리법인으로서 2,785명의 직원 중 옴부즈만 381명, 사건처리담당자 1,395명으로 구성된 세계 최대 규모의 옴부즈만 기관이다.

7) 송윤아·홍민지(2021), 변혜원·손재희·정인영(2021), 김성숙·최미수(2020), Schwarcz(2009)의 내용을 요약정리함.

FOS의 특징은 금융회사에 대한 편면적 구속력이다. 민원인은 ombudsman의 결정을 수락하지 않고 법원에 소송을 제기할 수 있으나, 금융기관은 ombudsman의 최종 결정을 거부할 수 없다. 전체 민원의 약 90%가 조정 또는 화해로 해결되며, 2013년부터 모든 분쟁의 최종 결정문을 웹사이트에 공개하여 투명성을 확보하고 있다.

3) 일본의 지정분쟁해결기관 제도

일본은 2010년부터 금융 ADR을 전 금융회사에 의무화하였다. 보험분야의 지정분쟁해결기관으로는 생명보험협회, 손해보험협회, 보험ombudsman, 소액단기보험협회 등 4개 기관이 운영되고 있다.

손해보험 ADR센터의 분쟁해결절차는 상담대응, 고충대응, 분쟁대응의 3단계로 구성되며, 전문적 지식을 보유한 분쟁해결위원이 화해안을 제시한다. 분쟁처리 비용은 금융회사의 부담금으로 충당되며, 신청자는 무료로 이용할 수 있다.

4) 독일의 보험ombudsman협회

독일은 2001년 보험ombudsman협회를 설립하여 주정부 인증 중재원 역할을 수행하고 있다. 300개 보험회사가 회원으로 참여하며, 보상금액이 1만 유로 이하인 경우 ombudsman의 결정은 보험회사를 법적으로 구속한다.

소비자는 보험회사에 불만 제기 후 6주간 기다린 뒤 ombudsman에 분쟁조정을 신청할 수 있으며, 일반적으로 3개 월 미만에 절차가 종료된다. 연방금융감독청(BaFin)과 보험ombudsman은 정기적으로 보험민원 통계를 공시하여 투명성을 확보하고 있다.

5) 프랑스의 보험중재기구(LMA)

프랑스는 2016년 프랑스보험협회(FFA)가 설립한 La Mediation de l'Assurance(LMA)를 통해 보험분쟁을 처리한다. LMA는 48명의 변호사와 보조자로 구성되며, 분쟁 접수 후 90일 이내에 의견을 제공한다.

옴부즈만의 결정에 법적 강제성은 없으나, 약 99%의 조정안이 수용되고 있으며, 1%만이 소송으로 진행된다. LMA는 연차보고서를 웹사이트에 게시하여 투명성을 확보하고 있다.

Ⅲ. 독립적인 ‘손해사정전담 심의기구’의 필요성과 개선방안

1. ‘손해사정전담 심의기구’의 필요성

1) 구조적 문제 해결의 필요성

현행 손해사정제도의 구조적 문제를 해결하기 위해서는 보험회사로부터 독립된 전문 심의기구의 설치가 필수적이라 하겠다. 손해사정전담 심의기구는 보험회사와 보험소비자 간의 손해사정 관련 이견을 객관적이고 공정하게 조정함으로써, 분쟁을 사전에 예방하고 신속하게 해결할 수 있는 제도적 장치가 될 것이다.

특히 2024년 보험분야 분쟁조정 중 86.5%가 손해사정 관련이라는 점은 손해사정 분야에 특화된 전문 심의기구의 필요성을 명확히 보여준다. 일반적인 금융분쟁과 달리 손해사정은 의학적, 공학적, 법률적 전문지식이 복합적으로 요구되는 분야로서, 전문적인 심의기구 없이는 효과적인 분쟁해결이 불가능하다 하겠다.

2) 해외 사례의 시사점

영국의 FOS, 일본의 손해보험 ADR센터, 독일의 보험옴부즈만협회 등 선진국의 사례는 독립적인 분쟁조정기구의 효과성을 입증한다. 특히 영국 FOS의 경우 전체 민원의 90%를 조정·화해로 해결하고 있으며, 프랑스 LMA는 99%의 조정 성공률을 보이고 있다.

이들 국가의 공통점은 첫째, 분쟁조정기구의 독립성 보장, 둘째, 전문인력의 충분한 확보, 셋째, 금융회사에 대한 구속력 부여, 넷째, 투명한 정보공개 등이다.

우리나라도 이러한 선진 사례를 참고하여 한국형 ‘손해사정전담 심의기구’를 설립할 필요가 있다.

3) 보험소비자 권익보호 강화

독립적인 손해사정전담 심의기구는 보험소비자의 권익보호를 실질적으로 강화할 수 있다. 현재 보험회사와의 정보 비대칭, 전문지식 부족 등으로 불리한 위치에 있는 보험소비자에게 전문적이고 객관적인 심의기구는 실질적인 권리구제 수단이 될 것이다.

또한, 심의기구의 결정에 대해 보험회사에 구속력을 부여함으로써, 보험소비자가 소송이라는 시간과 비용이 많이 소요되는 절차를 거치지 않고도 신속하게 권리를 구제받을 수 있는 제도적 장치가 마련될 것이다.

2. 손해사정전담 심의기구의 구체적 운용방안

손해사정 시장에서 문제가 되고 있는 손해사정사의 법적 안정성을 제고하고 아울러 여러 가지 현안을 동시에 해결할 수 있는 하나의 합리적인 해결방안으로서 보험사와 보험소비자 양측이 손해사정한 결과에 대해 전담하는 「손해사정전담 심의기구」의 설치를 제안한다. 이는 손해사정 결과에 대한 보험사와 보험소비자 측의 이견으로 쌍방의 서로 다른 이견(異見)을 해결하는 손해사정전담 심의기구 제도를 도입·운영하는 방안을 발전적으로 생각해 볼 수 있다. 직접 금융감독당국 내에 설치하여야 할 것이지만 제반 사정상 어렵다면, 차선택으로 감독당국의 지원을 통한 자율적인 ‘손해사정전담 심의기구’를 설치하는 방안을 적극적으로 검토할 필요가 있다.

따라서 심의기구 조직과 운영체계 등 제반사항을 제안하여 본다.

1) 심의기구조직 구성 및 운영체계

손해사정전담 심의기구는 금융감독원 산하 독립기구로 설치하되, 운영의 독립성을 보장해야 한다. 심의위원은 다음과 같이 구성한다.

- 위원장 : 손해사정 분야 15년 이상 경력의 전문가
- 상임위원: 5명 (손해사정사 2명, 변호사 1명, 의사 1명, 소비자단체 1명)
- 비상임위원: 20명 (손해사정사, 보험전문가, 의료전문가, 법률전문가, 소비자대표 등) 심의기구는 3단계 처리절차를 운영한다.

1단계 : 서면심사 (접수 후 10일 이내)

2단계 : 조정·중재 (30일 이내)

3단계 : 심의위원회 의결 (60일 이내)

2) 권한 및 기능

손해사정전담 심의기구는 다음과 같은 권한과 기능을 보유해야 한다.

- 조사권 : 양측 손해사정사에 대한 손해사정서 등 자료제출 요구권
- 조정권 : 당사자 간 조정안 제시 및 협의 유도
- 심의·의결권 : 손해사정관련 결과에 대한 최종 심의·의결
- 구속력 : 일정 금액(예: 5,000만원) 이하 사안에 대한 보험회사 구속력
- 권고권 : 손해사정제도 개선에 관한 정책 권고

3) 재원조달 방안

심의기구의 안정적 운영을 위한 재원은 다음과 같이 조달한다.

- 기본운영비 : 금융감독원 예산에서 지원
- 분담금 : 보험회사 수입보험료 기준 연간 분담금 납부
- 수수료 : 분쟁 건당 처리수수료 (신청인 무료, 보험회사 부담)

4) 투명성 및 책임성 확보

심의기구의 투명성과 책임성을 확보하기 위해 다음과 같은 제도를 운영한다.

- 정보공개 : 모든 심의결정문 웹사이트 공개
- 연차보고서 : 연간 운영실적 및 주요 사례 공개
- 성과평가 : 외부기관에 의한 정기적 성과평가
- 이의신청 : 심의결정에 대한 이의신청 절차 마련

IV. 기대효과 및 정책적 제언

1. 기대효과

독립적인 손해사정전담 심의기구 설립 시 다음과 같은 효과가 기대된다.

첫째, 손해사정 관련 분쟁의 신속하고 공정한 해결이 가능해진다. 전문성을 갖춘 심의위원들이 객관적인 기준에 따라 판단함으로써 분쟁해결의 질적 수준이 향상될 것이다.

둘째, 보험소비자의 권익보호가 실질적으로 강화된다. 보험회사와의 정보 비대칭 문제가 해소되고, 전문적인 조력을 받을 수 있게 됨으로써 정당한 보험금을 지급받을 가능성이 높아진다.

셋째, 손해사정사의 전문성과 독립성이 제고된다. 심의기구가 손해사정서의 객관성과 전문성을 인정함으로써 손해사정사의 법적 지위가 강화될 것이다.

넷째, 보험산업에 대한 신뢰도가 향상된다. 공정하고 투명한 분쟁해결 시스템은 보험산업 전체에 대한 소비자 신뢰를 회복시키는 계기가 될 것이다.

2. 정책적 제언

향후 손해사정전담 심의기구의 성공적 운영을 위해 다음과 같은 정책적 지원이

필요하다:

첫째, 보험업법 개정을 통한 법적 근거 마련이 선행되어야 한다. 심의기구의 설치, 권한, 운영 등에 관한 명확한 법적 근거를 마련함으로써 제도의 안정성을 확보해야 한다.

둘째, 단계적 도입전략이 필요하다. 초기에는 시범사업 형태로 운영하면서 문제점을 보완하고, 점진적으로 권한과 기능을 확대해 나가는 전략이 바람직하다.

셋째, 기존 금융분쟁조정위원회와의 역할 분담 및 협력체계 구축이 필요하다. 손해사정 분야는 전담 심의기구에서, 기타 보험분쟁은 기존 체계에서 처리하는 이원화 전략을 고려할 수 있다.

넷째, 전문인력 양성 프로그램이 병행되어야 한다. 심의위원의 전문성 향상을 위한 지속적인 교육·훈련 프로그램을 운영하고, 장기적으로는 전문 심의위원 자격제도 도입도 검토할 필요가 있다.

V. 결론

이 논문은 우리나라 손해사정제도의 구조적 문제점을 분석하고, 이를 해결하기 위한 방안으로 독립적인 ‘손해사정전담 심의기구’ 설립의 필요성을 제시하였다. 금융감독원 통계에 따르면 2024년 보험분야 분쟁조정 31,028건 중 86.5%인 26,853건이 손해사정 관련 민원으로, 이는 현행 제도의 근본적 개선이 시급함을 보여준다.

미국, 영국, 일본, 독일, 프랑스 등 선진국의 사례는 독립적인 분쟁조정기구의 효과성을 입증하고 있다. 특히 영국 FOS의 90% 조정 성공률, 프랑스 LMA의 99% 수용률은 전문적이고 독립적인 분쟁조정기구가 보험분쟁 해결에 얼마나 효과적인지를 보여주는 실증적 증거라 하겠다.

독립적인 손해사정전담 심의기구는 보험회사의 손해사정업무 권한 남용을 견제하고, 보험소비자의 정당한 권익을 보호하며, 손해사정사의 전문성과 독립성을 제고하는 데 기여할 것이다. 또한, 공정하고 투명한 분쟁해결 시스템 구축을 통해 보

험산업에 대한 사회적 신뢰를 회복하는 계기가 될 것이다.

손해사정전담 심의기구의 성공적 운영을 위해서는 법적 근거 마련, 단계적 도입, 기존 체계와의 협력, 전문인력 양성 등 체계적인 정책적 지원이 뒷받침되어야 한다. 이를 통해 우리나라도 선진국 수준의 공정하고 효율적인 손해사정 분쟁해결 시스템을 구축할 수 있을 것이다.

보험은 사회안전망의 핵심 요소로서, 보험제도의 신뢰성 확보는 국민의 안정적인 경제생활을 위해 필수적이다. 독립적인 손해사정전담 심의기구의 설치에 이러한 신뢰 회복의 출발점이 될 것이며, 궁극적으로는 보험산업의 건전한 발전과 보험소비자 보호라는 두 가지 목표를 동시에 달성하는 제도적 장치가 될 것으로 기대된다.

〈참고문헌〉

- 김동민(2016), “우리나라 손해사정제도 활성화 방안에 관한 연구”, 목원대 석사학위논문.
- 김명규·마승렬(2022), 손해사정사 제도 개선방향: 손해사정서의 실효성 제고, 「연구보고서」, 한국손해사정학회, 2022.
- 김성숙·최미수 (2020), “주요국의 보험민원 ADR 운영현황 및 시사점”, 보험연구원.
- 김영국·김명규(2024), 손해사정 제도의 운영상 문제점과 정책적 개선방향, 「연구보고서」, 한국손해사정학회, 2024. 4
- 마승렬(2020), “손해사정 업무의 공정성 강화를 위한 합리적 제도 운영 방안”, 손해사정연구 제12권 통합호, 2020, pp.5-41.
- 박선영·권오경 (2015), “영국의 금융 ADR 제도 및 운영현황”, 금융소비자연구.
- 박지훈(2019), “독립손해사정사의 직무특성이 직무성과에 미치는 영향 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”, 목원대 박사학위논문, 2019. 6.
- 변혜원·손재희·정인영 (2021), “주요국 보험 ADR제도 현황과 시사점”, 보험연구원.
- 송윤아·홍민지 (2021), “미국의 불공정보상관행 규제 및 시사점”, 보험연구원.
- 송윤아·홍민지(2021), 「손해사정제도 개선방안 연구」, 「연구보고서」, 2021-01, KiRi 보험연구원, 2021. 1.
- 안로이드·마승렬(2024), 보험업법 개정(2024. 2. 6)에 따른 손해사정 관련 추가 입법 보완 방안, 손해사정연구 제16권제1호, 2024, pp.5-36.
- 유주선(2022), “손해사정 제도의 합리적 개선방안에 관한 연구”, 보험학회지 제130집, 2022, pp.100-135.
- 생명보험협회·손해보험협회(2024), “손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준”, 2024. 8. 30
- 금융감독원, “2024년 금융분쟁조정접수 및 처리현황”
<https://www.fss.or.kr/fss/bbs/B0000186/view.do?nttId=195500&menuNo=200200>

Abstract

This paper analyzes the structural problems of Korea's Claim Adjustment system and presents the necessity of establishing an independent 'Dedicated Claim Adjustment Review organization' for protecting insurance consumers' rights and ensuring fair Claim Adjustment. According to the Financial Supervisory Service's financial dispute mediation statistics, 26,853 cases (86.5%) out of 31,028 insurance sector dispute mediation cases in 2024 were related to Claim Adjustment complaints.

This serves as empirical evidence that the current Claim Adjustment system fails to adequately protect insurance consumers' rights. This paper examines the insurance dispute resolution systems of major developed countries, including the United States, United Kingdom, Japan, Germany, and France, and proposes the establishment of an independent 'Dedicated Claim Adjustment Review organization' suitable for Korea.

Key words : Claim Adjustment, Dispute Mediation, Insurance Ombudsman, Dedicated Claim Adjustment Review organization, Insurance Consumer Protection