

보험계약자의 권익보호를 위한 손해사정사 선임권 관련 규정의 개선방안

(Improvement Measures for Regulations Regarding the Right to Appoint
Claims Adjusters for the Protection of Policyholders' Rights and Interests)

안로이드* · 김명규** · 마승렬***

Lloyd An Myungkyu Kim Seungryul Ma

<국문초록>

본 연구는 2024년 2월 6일 개정된 보험업법 제185조제2항 규정에 따른 “보험계약자 등”의 손해사정사 선임권에 대해 분석하였다. 보험계약자는 일반적으로 보험계약의 체결, 보험금 청구, 손해사정 절차 등 보험 거래 전반에 걸쳐 보험회사에 비해 약자적 위치에 있다. 따라서 보험계약자의 권리를 보호하기 위한 법적 장치의 마련은 매우 중요하다. 개정 보험업법은 보험계약자 등에게 독립적인 손해사정사 선임권을 부여하고, 보험회사에는 이에 대한 동의 의무를 부과하여 보험계약자의 권리를 강화하고자 하였다. 그러나 본 연구의 분석에 의하면 개정된 보험업법의 취지가 하위 행정규칙과 기타 규정을 통해 왜곡되고 있음을 확인할 수 있다. 특히 보험업감독규정과 보험협회의 모범규준이 보험회사에 과도한 권한을 부여하여, 실질적으로 보험계약자 등의 선임권을 제한하고 있는데 이는 보험업법의 개정 취지를 무력화시키고, 보험계약자 등의 권리를 침해할 우

* 주저자, 로이드손해사정법인 이사장 (000501@lloyds.co.kr)

** 공동저자, 목원대학교 부동산금융보험학과 교수, 손해사정연구소 소장 (ksonsa@mokwon.ac.kr)

*** 교신저자, 상명대학교 특임교수, RMI보험경영연구소 손해액평가센터장 (samhan12@hanmail.net)

려가 있다. 본 연구는 이러한 문제점을 해결하기 위해 보험업감독규정의 개정과 보험협회 모범규준의 재정비를 제안하였다. 구체적으로 보험회사의 과도한 권한을 제한하고, 보험계약자의 선임권을 실질적으로 보장하는 방안을 제시하였으며, ‘보수기준 결정기구’ 설치 등 제도적 보완책을 제안하였다.

※ 국문 주제어 : 보험업법, 보험계약자, 손해사정사 선임권, 보험업감독규정,
보험협회 모범규준, 금융소비자보호

I. 서론

보험계약에서 핵심은 계약의 직접 당사자인 보험계약자와 보험자이고 보험수익자나 피보험자 또는 보험금청구권을 가진 피해자는 보험계약에서 특수한 관계를 형성한다. 보험자를 제외하고 보험계약자, 피보험자, 보험수익자, 보험금과 이해관계를 가진 사람들을 모두 포함하여 “보험계약자 등” 이라고 한다¹⁾.

“보험계약자 등” 을 정의하는 주요 법·규정을 살펴보면 상법 제653조(보험계약자 등의 고의나 중과실로 인한 위험증가와 계약해지)와 동법 제663조(보험계약자 등의 불이익변경금지원칙)에서 “보험계약자, 피보험자 또는 보험수익자” 를 지칭하여 보험금을 받을 사람들을 의미하고, 보험업법 제32조(보험계약자 등의 우선취득권)는 “보험계약자나 보험금을 취득할 자” 로 규정하면서 동법 제185조(손해사정) 제1항 및 제2항은 보험회사와 별개로 손해사정사를 선임할 권리가 있는 자를 말한다.

일반적인 “보험계약자 등” 은 보험계약과 관련된 지식이 부족하고 보험사고 발생 시의 손해액 산정 및 보험금 청구 문제 등에 있어서 많은 경험과 전문성을 지닌 보험회사와 비교하였을 때 열등한 지위에 있음은 주지의 사실이다. 따라서 이러한 열등한 지위에 있는 보험계약자 등의 권리는 보험상품 판매자이며 보험금지급 의무자인 보험회사로부터 보호받을 수 있어야 한다.

보험계약자 등의 보호와 관련하여 보험업법(이하 ‘법’ 이라 함)은 2010년 이후 세 번에 걸친 개정이 있었다. 먼저, 2010. 7. 23일 개정은 “보험소비자에 대한 보호를 강화하고 보험상품의 불완전 판매를 예방하기 위하여 보험상품을 판매할 때 보험계약에 관한 주요 사항에 대하여 설명의무를 부과하고…” 라고 하면서 법 제1조 목적부터 전반적인 개정과 법 제95조의2부터 제95조의5까지를 신설하여 보험회사의 설명의무를 강제하고 벌칙 규정을 신설하였다.

1) 보험업감독규정 제9-16조 제1항에서 보험업법 제185조 제1항 제2호의 “보험계약자 등”이라 함은 보험계약자·피보험자·보험수익자·피해자·그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자를 말한다고 범위를 정하고 있다.

다음으로 2018. 2. 21일 개정은 법 제189조(손해사정사의 의무 등) 제1항의 내용과 관련하여 “현행법은 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사가 보험회사에만 손해사정서를 내어 주도록 하고 있어 손해사정에 오류가 있더라도 보험계약자 등이 이를 파악하기 어려워 피해가 발생하고 있는바, 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사가 손해사정서를 작성하는 경우에 그 손해사정서를 보험회사뿐만 아니라 보험계약자, 피보험자, 보험금청구권자에게 내어 주도록 하는 한편, 손해사정사 또는 손해사정업자가 손해사정업무를 수행하면서 보험계약자 등에게 손해사정과 관계없는 정보를 요구하여 손해사정을 지연하거나 보험계약자 등에게 보험금지급을 요건으로 합의서를 작성하거나 합의를 요구하는 사례가 발생하고 있어, 보험계약자의 보호를 위해 이러한 행위를 금지하려는 것임.” 이라고 개정 이유를 밝히면서 법 제189조를 개정하였다.²⁾

그리고 2024. 2. 6일 개정은 법 제185조(손해사정)를 전면 개정하여 제1항부터 제5항까지를 신설하면서, 특히 제2항의 경우 “보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 그 손해사정사가 금융위원회가 정하는 손해사정사 선임에 관한 동의기준을 충족하는 경우에는 이에 동의하여야 한다.” 라는 내용을 신설함으로써 “보험계약자 등”의 손해사정사 선임권을 확실히 보장하였다는 매우 큰 의미가 있다.³⁾

본 고에서는 “보험계약자 등”의 손해사정사 선임권의 보호를 위하여 먼저, 보험관련 법규상 보험계약자 등의 권리의무를 총정리하고, 2024. 2. 6일 개정(2024. 8. 7일 시행)된 보험업법의 주요 내용 중 법제 185조제2항을 중심으로

2) 그러나 이러한 개정에도 불구하고 다수의 보험회사가 이 규정을 지속해서 위반하고 있는 실정인데, S 보험(주)은 “사고경위 및 보험가입 질문서”에는 법의 취지에 반하여 손해사정업무와 무관한 “이번 청구 보험금과 관련 대리인(독립손해사정사 또는 법률사무소) 위임여부 및 경위”, “보험금의 합의/결중에 대한 부분을 위임하셨나요?(손해사정사 측에서 요청하셨나요?)” 등의 손해사정과 무관한 정보를 월권하여 요구하고 있다.

3) 개정이유는 “보험협회가 규약을 제·개정 또는 폐지하는 경우 보험설계사 등 이해관계자의 의견을 수렴하는 절차를 거치도록 하고, 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하거나 위탁하는 경우에 대한 준수사항을 명확히 규정하며, 보험회사 및 법인인 손해사정업자가 소속 손해사정사에게 손해사정에 관한 교육을 하도록 하고, 손해사정업자의 공시의무, 손해사정업무에 관한 과대·허위의 표시·광고 금지 등의 규정을 신설하며, 보험협회의 업무에 보험회사 간 분쟁의 자율조정 업무를 추가하는 등 현행 제도의 운용상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하는 것이라 함.

“보험계약자 등”의 보호 또는 권리 보장과 관련한 개정내용과 문제점을 살펴 보며, 보험계약자 등 권익보호의 차원에서 필요한 추가 입법사항 및 제반 규정의 개정·보완 등에 대하여 제언하고자 한다.

II. 보험관련 법규상 보험계약자 등의 권리와 의무

1. 상법상 규정

보험계약법(상법 제4편 보험)에서 규정하고 있는 “보험계약자 등”의 주요 의무는 보험료지급의무(제639조, 제650조), 고지의무(제651조), 통지의무(제652조, 제657조, 제672조, 제679조, 제704조, 제713조, 제715조, 제722조, 제723조, 제734조), 위험유지의무(제653조), 손해방지의무(제680조), 협조의무(제724조) 등이 있다. 이 중 보험계약의 이행에 대한 관점에서 “보험계약자 등”의 가장 중요한 의무는 보험료 지급 및 계약 전·후 알릴 의무라 하겠다.

한편, “보험계약자 등”의 주요 권리를 살펴보면, 보험계약의 직접적인 이해관계자로서 보험금청구권(제639조)을 비롯하여 보험계약 취소권(제638조의3), 보험증권재교부 청구권(제642조), 보험료감액청구권(제647조, 제669조①), 보험료반환 청구권(제648조), 임의해지권(제649조), 계약부활청구권(제650조의2), 방어비용·담보공탁청구권(제720조), 보험수익자 지정·변경권(제733조) 등으로 “보험계약자 등”의 가장 중요한 권리는 보험금청구권과 보험금을 지급받을 권리라 하겠다.

2. 보험업법상 규정

보험업법에서 규정하고 있는 “보험계약자 등”의 보험금과 관련한 주요 권리

와 의무를 살펴보면 기본적인 권리로서 보험회사 설명의무 수령권(제95조의2), 실손보험 청구서류전송요청권(제102조의6), 제3자의 보험금지급 보장권(제165조), 손해사정사 선임권(제185조제1항, 제2항), 손해사정서 수령권(제189조) 등이 있고, 의무로는 보험사기행위 부작위의무(제102조의2) 등이 있다. 이 중 “보험계약자 등”의 권리보호를 위한 가장 중요한 권리는 보험계약으로부터 보험금의 지급까지 각 단계별 중요한 내용을 설명받을 권리(보험회사의 설명의무)와 보험금을 지급받기 위한 절차인 손해사정사 선임권이라고 할 수 있다.

Ⅲ. 보험업법상 손해사정 관련 규정의 주요 개정 내용

1. 보험업법 제185조(손해사정) 규정

보험계약자 등의 손해사정사 선임권은 보험업법 제185조(손해사정)에서 규정하고 있는데, 2024. 2. 6. 개정 전 규정은 <표1>, 개정된 후 규정은 <표 2>와 같다.

<표 1> 개정 전 제185조(손해사정) 전문

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.

[전문개정 2010.7.23.]

〈표 2〉 개정 후 제185조(손해사정) 전문

- ① 대통령령으로 정하는 보험회사는 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정(이하 “손해사정”이라 한다)에 관한 업무를 직접 수행하거나 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자(이하 “손해사정업자”라 한다)를 선임하여 그 업무를 위탁하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2024.2.6>
1. 보험사고가 외국에서 발생한 경우
 2. 보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우로서 보험회사가 이에 동의한 경우
- ② 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 그 손해사정사가 금융위원회가 정하는 손해사정사 선임에 관한 동의기준을 충족하는 경우에는 이에 동의하여야 한다. <신설 2024.2.6>
- ③ 보험회사는 제1항 본문에 따라 손해사정업무를 직접 수행하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. <신설 2024.2.6>
1. 손해사정사를 고용하여 손해사정업무를 담당하게 할 것
 2. 고용한 손해사정사에 대한 평가기준에 보험금 삭감을 유도하는 지표를 사용하지 아니할 것
 3. 손해사정서를 작성한 경우에 지체 없이 대통령령으로 정하는 방법에 따라 보험계약자, 피보험자 및 보험금청구권자에게 손해사정서를 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려 줄 것
 4. 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항을 준수할 것
- ④ 보험회사는 제1항 본문에 따라 손해사정업무를 위탁하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. <신설 2024.2.6>
1. 손해사정사 또는 손해사정업자 선정기준 등 대통령령으로 정하는 사항을 포함한 업무위탁기준을 마련하고 이를 준수할 것
 2. 전체 손해사정업무 중 대통령령으로 정하는 비율을 초과하는 손해사정업무를 자회사인 손해사정업자에게 위탁하는 경우에는 제1호에 따른 선정기준과 그 기준에 따른 선정 결과를 이사회에 보고하고 인터넷 홈페이지에 공시할 것

3. 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항을 준수할 것
- ⑤ 보험회사는 제1항 본문에 따라 손해사정업무를 위탁하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. <신설 2024.2.6>
1. 손해사정 위탁계약서를 교부하지 아니하는 행위
 2. 위탁계약서상 계약사항을 이행하지 아니하거나 위탁계약서에서 정한 업무 외의 업무를 강요하는 행위
 3. 위탁계약서에서 정한 해지요건 외의 사유로 위탁계약을 해지하는 행위
 4. 정당한 사유 없이 손해사정사 또는 손해사정업자가 요청한 위탁계약 해지를 거부하는 행위
 5. 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사 또는 손해사정업자에게 지급하여야 하는 수수료의 전부 또는 일부를 정당한 사유 없이 지급하지 아니하거나 지연하여 지급하는 행위
 6. 정당한 사유 없이 손해사정사 또는 손해사정업자에게 지급한 수수료를 환수하는 행위
 7. 손해사정을 보험회사에 유리하게 하도록 손해사정사 또는 손해사정업자에게 강요하는 행위 등 정당한 사유 없이 위탁한 손해사정업무에 개입하는 행위
 8. 그 밖에 대통령령으로 정하는 불공정한 행위

[전문개정 2010.7.23]

2. 법 제185조제1항 개정 주요 내용

첫째, 종전에는 “보험회사는 손해사정사를 고용하여 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정(손해사정)에 관한 업무를 담당하게 하거나” 라고 하여 보험회사는 의무적으로 손해사정사를 고용하는 방법과 위탁하는 방법 중 선택하여 손해사정업무를 하도록 하였으나, 개정법은 “손해사정에 관한 업무를 직접 수행하거나” 라고 하여 직접 손해사정 내지 자기손해사정이 가능하도록 하였다. 아울러 개정 전과 동일한 손해사정 위탁과 단서 조항은 제1호 및 제2호로 유지하였다.

그간 보험회사의 직접 손해사정 내지 자기손해사정에 대한 문제점에 대해서는 김정주(2014), 임동섭(2017), 마승렬(2020), 유주선(2022), 김명규·마승렬(2022) 등의 연구에서 지속적으로 지적 되어왔으며, 안로이드·마승렬(2024)은 “보험회사의 보험금이 결국 스스로 손해사정을 통해 이행되는 것은 보험업법 제189조제3항의 위임에 따라 시행령 제99조에서 자기손해사정을 금지하고 있는 점과 상충한다.” 라고 하면서 보험회사의 직접 손해사정으로 인해 결과적으로는 국민 대다수에게 잠재적 피해가 발생할 수 있다고 하였다. 따라서 보험회사의 직접 손해사정이 가능하도록 규정한 제1항의 개정 내용은 손해사정 시장 질서에 매우 큰 변화가 초래되었음을 의미하는 것이며 이로 인한 보험금의 과소지급 등 부작용이 우려되는 부분이다⁴⁾.

3. 법 제185조제2항의 신설 내용

법 제185조제1항제2호에서 “보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우로서 보험회사가 이에 동의한 경우” (이하 ‘동의 선임권’⁵⁾이라 함)에는 보험회사의 손해사정 의무에 대한 예외사항을 규정한 것이고, 이와 별도로 법 제185조제2항에서 “보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 그 손해사정사가 금융위원회가 정하는 손해사정사 선임에 관한 동의기준을 충족하는 경우에는 이에 동의하여야 한다.” (이하 ‘법정 선임권’⁶⁾이라 함)라고 하여, “보험계약자 등”에게 자주적이고, 독립적으로 손해사정사를 선임할 권리와 동시에 보험회사에게 법정 동의 의무를 부과하여 “보험계약자 등”의 손해사정사 선임권이 상시 보장되는 제도적 장치가 마련되었다. 이 규정의 신설 및 해당 규정의 위임에 따라 금융위원회는 보험업감독규정(이하 ‘감독규정’과 용어 사용을 병용함) 등을 개정하여 합리적인 보험회사 동의기준을 마련하여야 할 것이다. 이 문제에 대해서는 본 고 제Ⅳ장 이하에서 구체적으로 살펴보기로 한다.

4) 보험회사의 자기손해사정을 합법화한 이번 개정에 대한 행정부의 제도적 규제가 필요하나 이 문제는 본 고에서는 다루지 않는다.

5) 보험계약자가 선임한 손해사정사를 보험회사가 동의해야 하는 전제조건이 있으므로 본 고에서는 “동의 선임권”이라 한다.

6) 보험회사는 금융위원회가 정하는 동의기준에 충족하는 손해사정사에 동의할 법정무가 있으므로 본 고에서는 “법정 선임권”이라 한다.

4. 법 제185조제3항의 신설 내용

제1항에 따라 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하는 경우에는 공정한 손해사정을 위해 준수할 사항을 마련하였고, 금융위원회로 하여금 공정한 손해사정에 필요한 세부 사항을 정하여 고시하도록 하였다. 하지만 해당 위임에 따른 감독규정의 정비는 현재까지 미진한 상황이므로 빠른 시일 내에 공정한 손해사정을 위해 보험회사의 관련 준수사항이 마련되어야 할 것이다.

5. 법 제185조제4항 및 제5항 신설 내용

보험회사의 손해사정 업무위탁과 관련한 규정으로서 독립손해사정사와 구분되는 위탁손해사정사 또는 위탁손해사정업자의 개념을 명확화하였고, 보험회사와의 계약 관계와 위탁 손해사정 업무에 대하여 공정한 프로세스가 마련되는 기초가 되었을 뿐만 아니라 제5항을 위반할 경우 보험회사를 제재할 법 제209조(과태료)의 개정과 연결되어 일견 실효성까지 확보된 것으로 보인다.⁷⁾

IV. “보험계약자 등”의 손해사정사 선임권

1. 보험계약자 등의 범위

보험업감독규정 제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임)에서 규정하고 있는 “보험계약자 등”의 범위를 먼저 살펴보면 <표 3>과 같다. 이러한 보험업감독규정 제9-16조에서의 “보험계약자 등”은 보험업법 제185조제2항의 “보험계약자 등”의 범위와도 다를 바 없다.

7) 안로이드·마승렬(2024) 참조.

〈표 3〉 보험업감독규정 제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임)

- 제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임) ① 법 제185조제1항제2호의 “보험계약자 등” 이라 함은 보험계약자·피보험자·보험수익자·피해자·그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자를 말한다. <개정 2024. 7. 29.>
- ② 법 제185조제1항제2호의 “보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우”란 보험회사가 손해사정을 착수하기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우를 말한다. <개정 2024. 7. 29.>
- ③ 법 제185조제2항의 “금융위원회가 정하는 손해사정사 선임에 관한 동의 기준”이란 제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 경우를 말한다. <신설 2024. 7. 29.>
1. 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 법 제187조에 따라 적법하게 등록된 자일 것
 2. 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 법 제186조의2에 따른 교육을 이수하였을 것
 3. 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 제9-21조의2의 규정에 따른 손해배상보장예탁금을 예탁하거나 인허가보증보험에 가입하였을 것
 4. 법 제185조제1항제2호의 동의와 관련하여 협회가 마련한 보험회사의 **표준동의기준에 부합할 것**
- ④ 보험계약자 등은 다음 각 호의 경우 보험회사와는 별개로 손해사정사를 선임할 수 있다. <신설 2024. 7. 29.>
1. 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(제3보험상품의 경우 접수가 완료된 날을 말한다)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 경우
 2. 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사의 사정 결과에 승복하지 않거나 별도의 손해사정이 필요한 경우
- ⑤ 보험계약자 등이 제2항 및 제4항제1호의 규정에 의하여 선임한 손해사정사의 보수는 보험회사가 부담하고 보험계약자 등이 제4항제2호의 규정에 의하여 선임한 손해사정사의 보수는 보험계약자 등이 부담함을 원칙으로 한다. <개정 2024. 7. 29.>

- ⑥ 보험계약자 등은 손해사정사를 선임하였을 때에는 지체없이 이를 보험회사에게 통보하여야 하며, 이 경우 선임된 손해사정사는 보험계약자 등을 대리하여 통보할 수 있다. <개정 2024. 7. 29.>
- ⑦ 보험회사가 손해사정사를 선임한 보험계약에 대해 재보험계약을 체결하는 경우 재보험을 받은 보험회사는 법 제185조에 따른 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자를 선임하여 그 업무를 위탁한 것으로 본다. <신설 2012. 2. 28., 개정 2024. 7. 29.>

2. “동의 선임권” 과 “법정 선임권” 의 비교

“보험계약자 등” 이 손해사정사를 선임하는 두 가지 경우를 보험업법과 감독규정에 따라 비교하면 <표 4>와 같다.

<표 4> “보험계약자 등” 의 선임권 근거 규정 비교

구분	제185조 제1항 제2호의 동의 선임권	제185조 제2항의 법정 선임권
보험업법	<p>① 대통령령으로 정하는 보험회사는 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정(이하 “손해사정”이라 한다)에 관한 업무를 직접 수행하거나 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자(이하 “손해사정업자”라 한다)를 선임하여 그 업무를 위탁하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2024.2.6></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보험사고가 외국에서 발생한 경우 2. 보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우로서 보험회사가 이에 동의한 경우 	<p>② 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 그 손해사정사가 금융위원회가 정하는 손해사정사 선임에 관한 동의 기준을 충족하는 경우에는 이에 동의하여야 한다. <신설 2024.2.6></p>

구분	제185조 제1항 제2호의 동의 선임권	제185조 제2항의 법정 선임권
감독규정	<p>제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임)</p> <p>② 법 제185조제1항제2호의 “보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우”란 보험회사가 손해사정을 착수하기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우를 말한다. <개정 2024. 7. 29.></p>	<p>제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임)</p> <p>③ 법 제185조제2항의 “금융위원회가 정하는 손해사정사 선임에 관한 동의 기준”이란 제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 경우를 말한다. <신설 2024. 7. 29.></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 법 제187조에 따라 적법하게 등록된 자일 것 2. 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 법 제186조의2에 따른 교육을 이수하였을 것 3. 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 제9-21조의2의 규정에 따른 손해배상보장예탁금을 예탁하거나 인허가보증보험에 가입하였을 것 4. 법 제185조제1항제2호의 동의와 관련하여 협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것

3. 위임입법의 한계에 대한 문제점

(1) 동의 선임권 관련 규정

보험업법 제185조제1항제2호에 따른 동의 선임권은 법에서 위임한 것으로 금융위원회가 정한 감독규정 제9-16조제2항에 따라 “보험회사가 손해사정을

착수하기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우”에 해당하면 족하고, 특정 조건을 충족해야 하는 손해사정사일 필요가 없다. 즉 이 경우 금융위원회는 보험협회의 모범규준이나 보험회사의 동의 기준 등으로 다시 제한하는 위임을 한 바가 없으므로, “보험계약자 등”이 보험회사가 손해사정을 착수하기 전에 손해사정사를 선임하여 통보하면 보험회사는 이에 대한 동의 또는 거부를 할 수 있는 것이다.

(2) 법정 선임권 관련 규정

보험업법 제185조제2항에 따른 “보험계약자 등”의 법정 선임권은 법의 위임으로 금융위원회가 정한 감독규정 제9-16조제3항에 따라야 하며, 해당 감독규정은 감독규정 제9-16조제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우 그 손해사정사가 “첫째, 법에 따라 적법하게 등록된 자일 것, 둘째, 법에 따라 교육을 이수하였을 것, 셋째, 감독규정에 따라 손해배상보장예탁금을 예탁하거나 인허가보증보험에 가입하였을 것, 넷째, 법 제185조제1항제2호의 동의와 관련하여 협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것”의 4가지 조건을 모두 충족하여야 한다는 것이다.

법정 선임권의 전제조건이 감독규정 제9-16조 “제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우(동의 선임권)”로 한정되었다. 이는 결국 보험업법 제185조제2항에 따른 법정 선임권이 감독규정으로 인해 동의 선임권과 같게 되는 모순을 가져다 준다. 즉 보험업법 개정으로 “보험계약자 등”에게 부여된 법정 선임권의 전제조건이 “보험회사가 손해사정을 착수하기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우”만으로 한정되는 문제가 있다.

이어서 하위 조건들을 살펴보면 첫째부터 셋째까지는 보험업법 제186조의2(손해사정사 교육), 제187조(손해사정업), 제191조(손해배상의 보장)로써 손해사정사 또는 손해사정업을 영위하기 위한 강행규정이기에 당연한 기준이라 하겠으나 넷째의 조건에 대해서는 큰 문제점이 있다. 이는 법 제185조제1항제2호의

동의와 관련하여 협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준 자체가 존재하지 않기 때문이다. 이러한 모순된 문제는 감독규정이 2024. 7. 29일 개정되었는데 보험협회의 “손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준(이하 모범규준이라 함)”은 그 이후 시점인 2024. 8. 30일 개정된 점에 주목하면 설명이 된다. 즉 보험협회 모범규준의 표준동의기준은 규정 형식 절차상 순서가 지켜지지 않은 상태에서 개정된 것인데, 보험협회가 모범규준을 개정하며 공시한 개정 전후 해당 모범규준 비교표를 살펴보면 <표 5>과 같다.

<표 5> 개정 전후 해당 모범규준 비교표

2023. 7. 1. 개정	2024. 8. 30. 개정
<p>제6조(손해사정사 선임 동의 기준 운영 등) ①보험회사는 <u>보험금청구권자가 보험업감독규정제9-16조제2항제1호8)에 따라 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우 동의 여부 결정을 위한 객관적이고 합리적인 세부 기준을 운영하여야 한다.</u></p> <p>②<u>보험회사는 다음 각 호에 해당하는 경우 보험금청구권자의 손해사정사 선임 요청 동의를 거부할 수 있다.</u></p> <p>1. <u>보험업법 제2조 제19호에 따른 전문보험계약자의 계약. 다만, 실손의료보험 계약을 포함하는 단체보험상품 및 여행보험상품은 해당되지 아니한다.</u></p> <p>2. <u>보험업법 시행령제1조의2제3항 각 호에 따른 보험계약</u></p> <p>3. <u>제1항에 따라 보험회사에서 정한 동의 기준의 거부 사유에 해당하는 경우</u></p>	<p>제7조(손해사정사 선임 관련 표준동의 기준 등) ①보험회사는 <u>보험계약자 등이 보험업감독규정 제9-16조제2항에 따라 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우, 같은 규정 제3항을 고려하여 동의 여부를 결정한다.</u></p> <p>②<u>보험업감독규정 제9-16조제3항제4호의 표준동의기준은 <별표2>와 같다.</u></p> <p style="text-align: center;"><삭 제></p> <p style="text-align: center;"><삭 제></p> <p style="text-align: center;"><삭 제></p>

8) 구 보험업감독규정 제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임) ① 법 제185조에서 정한 “보험계약자 등”이라 함은 보험계약자·피보험자·보험수익자·피해자·그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자를 말한다.

2023. 7. 1. 개정	2024. 8. 30. 개정
<p style="text-align: center;"><u><신 설></u></p>	<p>③ <u>보험회사가 보험계약자 등으로부터 손해사정사 선임의사를 통보받은 날로부터 3영업일 내에 보험계약자 등에게 동의여부를 회신하지 않은 경우 선임요청에 동의한 것으로 간주한다.</u></p>
<p style="text-align: center;"><u><신 설></u></p>	<p>④ <u>보험회사는 보험계약자 등의 손해사정사 선임에 동의한 경우와 관련하여 손해사정사가 제출한 손해사정 업무 결과 등 객관적인 평가자료에 근거하여 그 업무에 소요되는 필요 비용을 고려한 합리적인 보수 산장지급체계를 설계하여야 한다.</u></p>

구 보험업법 제185조제1항 단서 “보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우” 는 구 감독규정 제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임)제2항제1호 “손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때 (동의 선임권)” 에 해당함을 알 수 있다. 결국, 보험협회가 모범규준을 감독규정보다 늦게 개정하면서 상위 감독규정에 맞춰 감독규정 제9-16조제2항의 동의 선임권에 대한 표준동의기준 내용을 먼저 제시하지 않은 채, 제9-16조제3항제4호의 표준동의기준 만을 제시하지 않았나 판단된다. 결과적으로 “보험계약자 등” 에게는 법정 선임권이 보험회사의 동의 선임권에 흡수되는 문제가 발생되었다. 이런 문제점은 손해사정과 관련한 “소비자 중심”, “공정성·투

- ② 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하고자 할 때는 다음 각 호의 1의 경우에 의한다.
1. **손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때**
 2. 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(제3보험상품의 경우 접수가 완료된 날을 말한다)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 때.
 3. 보험회사가 고용 또는 선임한 손해사정사가 사정한 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니한 때.
 4. 보험계약자 등이 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때.
- ③, ④, ⑤, ⑥ 생략.

명성 강화” 라는 법 개정 목표와 상반되고 “신뢰받는 금융” 이라는 금융당국의 비전과도 괴리가 있는 제도 운용 실태를 보여 주는 것이다.

(3) 해결방안의 모색

해결방안으로는 보험협회의 모범규준 제7조제2항 규정을 현행 “보험업감독규정 제9-16조제3항제4호의 표준동의기준은 <별표2>와 같다.” 에서 “보험업감독규정 제9-16조제2항 및 제3항제4호의 표준동의기준은 <별표2>와 같다.” 로 개정하여, 동의 선임권과 법정 선임권의 기준을 동일하게 통일하면 된다. 동의 선임권이든 법정 선임권이든 모두 금융위원회의 동의기준이 필요하고 두 선임권의 동의기준이 다를 필요가 없기 때문이다. 이때 보험업감독규정 제 9-16조제3항의 내용 중 “제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우로서” 라는 문구는 불필요하므로 제거하여야 할 것이다.

그러나 이와 같은 방법으로 협회의 모범규준을 개정하는 경우 “보험계약자 등” 의 손해사정사 선임권의 실질적 실행에 있어서 이제는 더 이상 모순과 문제점이 야기되지 않을지 여부는 좀 더 면밀히 살펴볼 필요가 있다. 다음 제V 장에서는 “보험계약자 등” 손해사정사 선임권에 대한 보험회사의 표준동의기준인 현행 보험협회의 모범규준 <별표2>에 대하여 더욱 구체적으로 살펴본 후 문제점을 찾아내고 개선안을 제시하고자 한다.

V. 손해사정사 선임 표준동의기준 개선방안

1. 보험협회의 모범규준 <별표 2>의 내용

“보험계약자 등” 의 손해사정사 법정 선임권을 제한하는 보험협회의 모범규준 제7조제2항에 따른 <별표 2> 표준동의기준은 <표 6>과 같다.

〈표 6〉 모범규준의 〈별표 2〉 표준동의기준(제7조제2항 관련)

보험계약자 등이 손해사정 대상에 해당하는 보험금 청구 건에 대해 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 원칙적으로 이에 동의하여야 한다. 다만, 보험회사는 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 보험계약자 등의 손해사정사 선임요청에 대하여 동의하지 않을 수 있다.

1. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험 관련 법규(보험업법·시행령·시행규칙·감독규정 등)를 위반한 사실과 관련하여 감독당국으로부터 제재를 통지받거나 **보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력**이 있는 경우
2. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기방지 특별법, 형법, 변호사법, 개인정보·신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받거나 **보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력**이 있는 경우
3. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 감독규정 제9-16조제5항에 따라 보험회사가 보수를 부담한 계약과 관련하여 보험계약자 등에게 추가적인 보수를 요구하거나 이를 수취한 사실이 확인된 경우
4. 해당 손해사정사에 대하여 **보험사기 인지 보고가 되어 조사가 개시되었거나 수사기관에서 수사절차가 진행** 중인 경우
5. 손해사정사가 손해사정사의 업무범위를 벗어나는 보험금에 대한 화해·중재·합의 등 업무를 수행하기로 약속한 사실 또는 수행 중인 사실이 확인되는 경우
 - * (예시) 변호사법 제109조에서 금지하는 비변호사의 법률사무(화해중재 등), 보험업감독규정 제9-14조에 따른 금지행위(보험금에 대한 합의절충) 등
6. 보험회사가 선임 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하였으나 손해사정사가 선임 동의 기한까지 자료를 제공하지 않는 경우
7. 손해사정사가 제7조제4항에 따른 **보수에 대해 동의하지 않은 경우**
8. 자동차사고의 경우 발생한 손해를 **정비업체, 의료기관 등을 통해 지급보증**하거나, 관련 법규에 따라 정해진 보험금을 지급하는 경우*
 - * (예시) 자동차손해배상보장법 및 표준약관에 따라 계산된 보험금을 지급하는 대차료, 위자료 등

2. 위임한계의 문제점

전술한 바와 같이 2024. 8. 7. 시행된 개정 보험업법 제185조 제2항에 따라 보험계약자 등의 손해사정사 선임권은 법률이 보장하는 일반 국민의 권리이다. “권리를 제한하거나 책임을 부여” 하기 위해서는 행정규제기본법 제4조(규제법정주의)에 따라야 한다. 따라서 모범규준의 해당 규정이 보험업법 제185조제2항에 따른 보험계약자 등의 손해사정사 법정 선임권을 제한하려면 해당 법률에 규정되거나 위임되어야 하고, 이러한 위임이 없이 만들어진 규제는 위법하다 하겠다. 설사 법률의 위임이 없이 “보험계약자 등” 이 선임하려고 하는 손해사정사의 자격을 제한하려면 그 기준은 공정하고 객관적이어야 하며, 제한 기준을 정하는 주체는 최소한 금융감독당국인 정부이어야 하는 것이 원칙이다.

보험업법 제185조제2항은 금융위원회에 보험회사의 동의기준을 위임하였고, 감독규정 제9-16조제3항제4호에서 다시 협회가 마련하는 표준동의 기준에 부합할 것으로 위임하여 마치 순리적으로 비추어지는 듯하나, 보험협회의 모범규준 <별표2> 표준동의기준 제1항과 제2항의 내용은 사법당국과 금융감독당국이 손해사정사에게 제재, 통지하는 것을 넘어서 “보험회사가 손해사정사에게 서면이나 전자문서로 시정 요구하는 경우” 까지도 선임권에서 배제하는 권한을 가지도록 하고 있다. “보험계약자 등” 의 손해사정사 선임권을 보험회사로부터 독립적으로 보호하고자 하는 법률의 취지를 무색하게 하고 보험회사가 아무런 위임 없이도 거부할 수 있게끔 결정할 권한을 주었다. 보험협회의 표준동의기준은 보험회사에 편향되지 않고 이해관계자 누구에게나 공정하고 객관적일 수 있도록 규정되어야 한다. 이를 위해서는 표준동의기준을 보험협회에 위임할 것이 아니라 금융감독기관이 직접 제정하여 제시할 필요가 있는 것으로 판단된다.

3. 직접적 이해관계자 배제의 문제점

손해사정사 법정 선임권의 주체는 “보험계약자 등” 이며 객체는 독립손해사

정사 또는 독립손해사정업자이다. 법정 선임권을 보장하는 보험업법의 개정에 대한 공청회나 의견청취에 대하여 사전에 알려진 바가 없다. 따라서 “보험계약자 등”이라 불리는 보험소비자는 해당 법규정의 개정을 사전에 인지하지 못하였고, 관련 감독규정의 개정에 대하여 의견을 제출할 기회조차 없었던 것으로 보인다. 법률의 개정과 추가 입법 등에서 발견된 절차상의 하자는 결국 보험회사가 보험협회를 앞세워 소비자 선임권의 동의 여부를 결정하는 주체가 되는 기형적 결과를 낳게 되었다. 보험협회는 2024. 8. 7. 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준 개정을 예고(손보험회 공고 제2024-5호)하면서 개정이유, 주요내용, 개정 전문을 공개하고, 2024. 8. 13.까지 의견 제출을 받았다. 그러나 독립손해사정업자들로 구성된 단체인 손해사정업협회에 의하면 이와 관련하여 수십 건의 의견서가 보험협회에 제출되었음에도 예고된 모범규준 개정 전문의 독소조항은 단 한 글자도 변경되지 않고 원안대로 확정 공시되었다고 한다.

4. 표준동의기준 개선방안

본 절에서는 현재 확정 공시(2024.08.30.)되어 시행되고 있는 보험협회의 “손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준”⁹⁾의 <별표 2> 표준동의기준과 관련된 개선방안을 제시한다.

(1) 표준동의기준 제1호 내용 및 개선방안

(내용)

“손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험 관련 법규(보험업법·시행령·시행규칙·감독규정 등)를 위반한 사실과 관련하여 감독당국으로부터 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우”

9) 모범규준 전문은 별첨 참조.

(개선방안)

보험회사는 보험계약자 등의 권리를 보호하고 보장하는 보험업법 제185조 제2항이 보험회사의 자기를 위한 결정권 행사로 오히려 독립손해사정사에게 경고를 남발하거나 대항력 있는 독립손해사정업체를 겨냥한 경고 남발의 도구로 활용되어서는 안될 것으로 보인다. 따라서 보험회사가 손해사정사를 선택하는 것으로 선임권이 무력화된다면 법이 추구하는 법익이 지켜질 수 없는 문제점이 발생될 수 있다. 따라서 제1호는 아래와 같이 수정되어야 할 것이다.

“손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험 관련 법규(보험업법·시행령·시행규칙·감독규정 등)를 위반한 사실과 관련하여 감독 당국으로부터 제재를 통지받은 경우”

(2) 표준동의기준 제2호 내용 및 개선방안

(내용)

“손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기방지 특별법, 형법, 변호사법, 개인정보·신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받거나 **보험회사**로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우”

(개선 방안)

제1호와 동일하게 제2호 규정은 아래와 같이 수정되어야 한다.

“손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기방지특별법, 형법, 변호사법, 개인정보·신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받은 이력이 있는 경우”

(3) 표준동의기준 제3호 내용 및 개선방안

(내용)

“손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 감독규정 제9-16조제5항에 따라 보험회사가 보수를 부담한 계약과 관련하여 보험계약자 등에게 추가적인 보수를 요구하거나 이를 수취한 사실이 확인된 경우”

(개선 방안)

감독규정 제9-16조제5항에 따른 보수는 “정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보(제3보험상품의 경우 접수가 완료된 날을 말한다)를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 경우” 보험계약자 등이 손해사정사를 선임할 때, 보험회사가 보수를 부담하는 규정이다.

이 규정이 보험업법 제185조제2항의 보험계약자 등의 선임권에 대한 보수기준을 보험회사가 일방적으로 정하고 이에 따르도록 할 사전적 장치라면 이는 매우 불합리한 것이다. 만일 이러한 목적이라면, 이미 보험회사가 일방적으로 정한 터무니 없이 적은 보수기준을 강요하여 결국 독립사정사들로 하여금 업무를 수행할 수 없게 만들었던 “실손보험 소비자선임권”의 전례에서 경험한 것처럼 “보험계약자 등의 선임권”에서도 다시 되풀이될 것으로 예상된다.¹⁰⁾

보험업법 제185조 제2항에 따라 보험계약자 등이 선임한 손해사정사의 보수는 2024. 10월 현재까지 결정되지 않았고, 금융위원회는 감독규정 제9-16조 제5항을 2024. 7. 29. 개정하면서 “보험업법 제185조 제2항에 따라 선임된 손해사정사의 보수는 보험회사가 부담한다.” 라는 규정과 동시에 “보험회사가 부담하는 보수 기준을 결정할 기구” 를 만들어야 했으나 아직 미비한 상황이다. 이러한 감독규정의 미비는 추가 개정을 통한 보완이 요구되며, 해당 제3호 규정은 보험계약자 등의 선임과 무관하므로 삭제되어야 한다.

(4) 표준동의기준 제4호 내용 및 개선방안

(내용)

“해당 손해사정사에 대하여 보험사기 인지 보고가 되어 조사가 개시되었거나 수사기관에서 수사절차가 진행 중인 경우”

10) 실손보험 소비자선임권은 2024년 상반기 511건 신청(전년 동기보다 353건 늘어), 2023년 상반기 158건에 불과하다(<https://www.inews24.com/view/1759041>). 2023년 5월 30일 국내 주요 생명보험사 5곳(삼성생명, 한화생명, 교보생명, 신한라이프, NH농협생명)과 손해보험사 5곳(삼성화재, 현대해상, DB손해보험, KB손해보험, 메리츠화재)의 결산보고서에 따르면 한 회사 당 300만 건 이상을 위탁손해사정에 맡겼음에도, 2022년 독립손해사정사 선임 요청 건수는 135건에 불과했다. 소비자 선임은 한 회사당 1년간 평균 15건 이하였다.

(개선 방안)

보험회사의 부당하고 근거 없는 보상금이나 보험금 결정에 대항하여 보험계약자 등의 정당한 권리를 보호하고자 하는 독립손해사정사에 대하여 보험회사들은 과거부터 현재까지 업무범위를 벗어난 자료를 수집하고 해당 손해사정사들에 대하여 수사기관에 악의적인 보험사기 고발을 자행하여 온 것으로 알려져 있다¹¹⁾. 보험회사로부터 고발당한 손해사정사는 결국 재판으로 무죄가 확정되어도 피소 기간 중 입은 손해와 억울함은 해소되지 않는다.¹²⁾ 수사기관에 조사가 개시되었다는 것만으로도 손해사정사로서 선임받을 정당한 권리가 제한된다면 이는 보험계약자 등의 권리 행사까지도 제한하는 것으로 위헌의 소지가 있다(대한민국헌법 제27조제4항 “형사피고인은 유죄의 판결이 확정될 때까지는 무죄로 추정된다.” 라는 명백한 헌법상의 권리를 보험협회가 동의기준으로 헌법이 보장하는 권리를 침범하는 것은 손해사정사와 보험계약자 등의 권리를 제한하는 독소조항). 이미 제2호에 따라 “손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기방지특별법, 형법, 변호사법, 개인정보·신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받은 경우” 라는 기준 설정으로 보험계약자 등은 충분히 양질의 손해사정사를 선임할 수 있을 것으로 판단된다. 제4호 규정은 삭제되어야 한다.

(5) 5호 : 의견 없음.

(6) 표준동의기준 제6호 내용 및 개선방안

(내용)

“보험회사가 선임 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하였으나 손해사정사가 선임 동의 기한까지 자료를 제공하지 않는 경우”

11) 2024년 10월 현재 S 보험(주)의 보험계약자 등에 대한 독립손해사정사 위임과정 확인서, 후유장해진단 경위 확인서 작성요구 등

12) 보험회사는 손해사정사를 보험사기 피해로 신고할 뿐 무고의 죄를 면하려고 고소하지는 않는다고 한다.

(개선 방안)

선입 동의기준은 이미 금융위원회가 감독규정 제9-16조제3항으로 정하였고, 여기에 “협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것” 이라고 정하였는데, 또다시 표준동의기준에 보험회사가 선입 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하고, 이를 발미로 시간을 경과시키거나 동의 거절한다면 결과적으로 보험업법 제185조제2항의 선입권은 중국적으로 보험회사에 의해 무력화될 소지가 있다. 따라서 본 규정은 해당 법률의 위임이 없는 권한의 남용을 조장하는 위법적인 독소조항으로써 삭제되어야 한다.

(7) 표준동의기준 제7호 내용 및 개선방안

(내용)

“손해사정사가 제7조제4항에 따른 보수에 대해 동의하지 않은 경우”

(개선 방안)

보험계약자와 손해사정사가 정한 보수를 보험회사가 일방적으로 부담하는 것은 문제가 될 수 있다. 그러나 보수를 보험회사가 단독으로 결정하고 이에 따르지 않으면 보험계약자 등의 선입권을 보험회사가 제한한다는 것 역시 매우 부당하므로 이 규정도 삭제되거나 수정되어야 한다. 수정의견은 아래와 같으나 결국 또 다른 분쟁이 예상되므로 금융위원회는 보험회사, 손해사정사와 보험소비자로 구성된 “보험회사가 부담하는 보수기준을 결정할 기구” 를 조속히 설치하여야 할 것으로 보인다. 따라서 제7호 규정은 아래와 같이 수정되어야 한다.

“보험업법 제185조제2항에 따라 보험계약자 등이 선입한 손해사정사의 보수가 현저히 부당하여 동의하지 않은 경우”

(8) 표준동의기준 제8호 내용 및 개선방안

(내용)

“자동차사고의 경우 발생한 손해를 정비업체, 의료기관 등을 통해 지급보증하거나, 관련 법규에 따라 정해진 보험금을 지급하는 경우”

* (예시) 자동차손해배상보장법 및 표준약관에 따라 계산된 보험금을 지급하는 대차료, 위자료 등

(개선 방안)

자동차수리비는 보험회사의 자회사가 보험회사로부터 위탁받아 손해사정을 하는 것이 대부분이다. 보험회사가 정비업체와 수리비 지급보증계약을 하거나 기간을 정하여 수가계약을 하는 것이 관행이다. 그러함에도 불구하고 “보험회사가 수가계약에도 불구하고 부당하게 공임과 수리비 삭감하고, 작업항목을 불인하여 정상적인 수리가 불가능하다” 라는 정비업체의 주장과 “과도한 공임과 수리비를 넘어서 과잉수리 후 부당한 비용까지도 청구한다” 라는 보험회사(자회사 손해사정회사)의 이해가 충돌하고 있다. 이러한 충돌의 결과 전국 지방법원에서는 보험회사와 정비업체 간 자동차수리비에 대한 소송전이 벌어지고 있다. 아울러 보험회사는 특정 정비업체와 “정비협력업체” 계약을 통해 자동차 수리를 정해진 정비업체에 몰아주고 있다. 이러한 행위는 공정한 경쟁을 방해하는 것으로서 공정거래법 위반 소지가 있고, 협력업체를 선정하면서 공임 결정권을 보험회사가 행사하여 경제논리에 따라 저가의 비용으로 자동차가 수리되어, 결국 차량을 소유하고 있는 일반 국민 누구에게나 불완전 정비에 따른 피해를 발생시킬 수 있다. 그러함에도 불구하고 지불보증이 되었다는 이유로 정비업체를 제외한다면 분쟁은 더욱 확대되고, 보험업법이 보호 보장하고자 하는 자동차 소유자들(보험계약자 등)의 손해사정사 선임권을 부당하게 제한하는 것이다. 따라서 제8호는 삭제되어야 한다.

VI. 결 론

현행 감독규정 제9-16조제3항제4호는 보험업법 제185조제2항에 따라 보험계약자 등이 “금융위원회가 정하는 손해사정사 선임에 관한 동의기준을 충족” 한 손해사정사를 선임하려면 “협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것”을 규정하였고, 이에 따라 보험계약자 등은 보험협회가 제정한 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준, <별표2> 표준동의기준에 부합하는 손해사정사를 선임하여야만 한다.

본 연구는 협회의 모범규준대로 손해사정이 시행되는 경우 보험업법 제185조 제2항에 의한 보험계약자 등의 손해사정사 법정 선임권이 보험회사가 제한하는 규정들로 다시 제한받게 됨을 살펴보았다.

개정 보험업법이 보장하는 보험계약자 등의 손해사정사 법정 선임권은 보호받아야 마땅하나, 입법 보완으로 마련된 감독규정에 따라 작성된 보험협회의 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준은 보험업법 제185조제2항이 부여한 국민의 권리를 오히려 제한하고 있다. 해당 규제가 법에 규정되지 않았을 뿐만 아니라 해당 법률에 위임받지 않고 마련된 모범규준과 부속된 <별표2>는 결과적으로 손해사정사 선임권을 제한할 수 있는 권리가 보험회사로 위임되는 불합리함을 초래하였고 이는 행정규제에 관한 법률과 규제 법정주의를 위반한 것이라고 판단된다.

보험협회의 모범규준 <별표2>는 보험회사에 과도한 권한을 부여하여 보험계약자 등이 선임하려고 하는 손해사정사를 제한할 수 있도록 하였는데 금융소비자의 의견이 전혀 반영되지 않은 금융감독당국의 불합리한 제도적 허용의 결과라 할 수 있다. 결국 독립손해사정사를 보험회사에 복속시키는 효과를 발생시켜 중립적이고 독립적으로 손해액과 보험금을 결정하여야 할 독립손해사정사로 하여금 보험계약자 등의 정당한 권리를 보호하기보다는 보험회사의 눈치를 살피는 하수인으로 전락시키는 요인으로 작용될 수 있다. 현행 규정 아래에서는 개정 보험업법이 추구하고자 하는 보험계약자 등의 손해사정사 선임권 보장은 요원할 것으로 보여 본 연구에서 제시한 바와 같이 합리적인 개선이 필요한 상황이다.

2024년은 “보험계약자 등”의 권리를 신장하고 보호하기 위하여 구체적으로 손해사정사 선임권을 신설하고, 보험회사의 의무를 강화하는 입법이 이루어졌다. 대표적으로 보험회사를 포함한 금융회사를 규율하고 금융소비자인 “보험계약자 등”의 권리를 보호하기 위한 “금융소비자보호법”이 2020. 3. 24. 제정 시행된 후 2024. 2. 13.까지 5차례 개정(2024. 8. 14. 시행)되었다. 이 법 개정의 주요 내용은 금융회사의 임직원(대리, 중개업자 포함)이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차를 담은 [내부통제기준]을 마련하고 인터넷 홈페이지에 게시할 의무와 금융소비자 보호기관의 설치와 설명의무를 부여하고 위반 시 과태료를

부과하는 등 감독기관의 개입과 통제를 명문화하여 “금융소비자 권익 보호”를 구체화한 것이다.

아울러 2015. 7. 31. “금융회사의 지배구조에 관한 법률” (이하 ‘금융사지배구조법’이라 함)이 제정 시행된 후 2024. 1. 2.까지 4차례 개정(2024. 7. 3. 시행)되었다. 이 법의 목적은 보험계약자, 그 밖의 금융소비자를 보호하는 것이며, 이를 위해 같은 법 제24조(내부통제기준)는 “법령을 준수하고, 경영을 건전하게 하며, 주주 및 이해관계자 등을 보호하기 위하여 금융회사의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차(이하 “내부통제기준”이라 한다)를 마련하여야 한다.”라고 규정하여, 금융소비자보호법과 별개로 [내부통제기준]을 제정하도록 하였고, 같은 법 제25조에 따라 준법감시인을 마련하게 하였다. 그러함에도 불구하고 2019년 금융회사가 [내부통제기준]을 이행하지 않은 점 등에 대하여 감독기관이 중징계를 내리자 이에 불복한 소송은 대법원까지 이어져 감독기관이 패소함으로써¹³⁾, 결국, 2024년 [내부통제기준]에 대한 강화와 감독기관의 제재 규정이 구체화되는 금융사지배구조법 개정이 2024년 이루어지게 되었다.

2024년 7월, 8월 금융소비자 보호를 위해 개정된 보험업법, 금융소비자보호법, 금융회사지배구조법이 시행되었음에도 민영보험과 관련 공법(행정법) 성격의 보험업법이 보장하는 “보험계약자 등”의 손해사정사 선임권은 보험회사에게 최종 동의 여부에 대한 권한이 주어지는 모순된 현실에 직면하고 있다. 금융감독당국은 더 늦기 전에 감독규정 등을 “보험계약자 등”의 법정 선임권이 실질적으로 보장될 수 있도록 개정해 줄 것을 제안한다.

13) 1심인 서울행정법원 제5부(재판장 김순열 부장판사)는 2022년 3월 함영주 하나금융그룹 회장과 하나은행 등이 금융위원회와 금융감독원장을 상대로 낸 업무정지 등 처분 취소소송에서 “원고들의 청구를 기각한다.”라며 원고 패소로 판결했다. 이에 함영주 하나금융그룹 회장과 하나은행이 항소했다. 함영주 회장과 하나은행은 “금융감독당국의 제재사유는 인정되지 않거나, 부수적이고 경미한 실무적인 잘못에 불과하고, 특히 투자자 보호를 위한 금융투자업자의 본질적이고 중요한 의무 위반에 해당하지 않으므로, 제재처분은 비례원칙에 반하고 재량권을 일탈·남용해 위법하다”라고 주장했다. 서울고등법원 제9-3행정부(재판장 조찬영 부장판사)는 2023년 10월 29일 “금융감독원장의 함영주 회장에 대한 ‘문책경고’ 처분과 장경훈 전 하나카드 사장에 대한 ‘정직 3월’ 통보 처분은 위법해 취소돼야 한다.”라고 원고 승소 판결했다. 이 사건은 금융감독원과 금융위원회 그리고 하나은행과 함영주 하나금융그룹 회장 모두 상고해 대법원의 최종 판단을 받게 됐다. 대법원 특별2부는 지난 7월 25일 심리불속행 기각으로 이 사건을 종결했다. 출처 : 로리더(<http://www.lawleader.co.kr>)

<참고문헌>

- 김명규·마승렬, 손해사정사 제도 개선방향: 손해사정서의 실효성 제고, 「연구 보고서」, 한국손해사정학회, 2022.
- 김영국·김명규, 손해사정 제도의 운영상 문제점과 정책적 개선방향, 「연구보고서」, 한국손해사정학회, 2024. 4
- 김정주, “국내 손해사정사 제도의 입법적 개선방안에 관한 연구,” 손해사정연구 제6권제2호, 2014, pp.29-60.
- 마승렬, “손해사정 업무의 공정성 강화를 위한 합리적 제도 운영 방안,” 손해사정연구 제12권 통합호, 2020, pp.5-41.
- 안로이드·마승렬, 보험업법 개정(2024. 2. 6)에 따른 손해사정 관련 추가 입법 보완 방안, 손해사정연구 제16권제1호, 2024, pp.5-36.
- 유주선, “손해사정 제도의 합리적 개선방안에 관한 연구,” 보험학회지 제130집, 2022, pp.100-135.
- 임동섭, “보험업법 제189조(시행령 제99조) 자기손해사정금지의 대안에 대한 소고,” 손해사정연구 제9권제1호, 2017, 39-64.
- 생명보험협회·손해보험협회, “손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준”, 2024. 8. 30

Abstract

This study analyzes the right of the “policyholders, etc.” to appoint a claims adjuster in accordance with Article 185, Paragraph 2 of the Insurance Business Act, as amended on February 6, 2024. Policyholders are generally in a weaker position compared to insurance companies throughout the entire insurance transaction process, including contract conclusion, insurance claim submission, and claims adjustment procedures. Therefore, the establishment of legal mechanisms to protect the rights of policyholders is of great importance. The revised Insurance Business Act grants policyholders, etc., the right to appoint an independent claims adjuster, and imposes an obligation on insurance companies to consent to this, aiming to strengthen the rights of policyholders. However, the analysis in this study reveals that the intent of the revised Insurance Business Act is being distorted through subordinate administrative rules and other regulations. In particular, the Insurance Business Supervisory Regulations and the model guidelines of the Insurance Association grant excessive authority to insurance companies, effectively limiting the policyholders’ right to appoint a claims adjuster. This undermines the purpose of the revised Insurance Business Act and raises concerns about the infringement of the rights of policyholders and others. This study proposes the amendment of the Insurance Business Supervisory Regulations and the restructuring of the Insurance Association’s model guidelines as solutions to address these issues. Specifically, the study presents measures to limit the excessive authority of insurance companies and to effectively guarantee the policyholder’s right to appoint a claims adjuster. It also proposes institutional improvements, such as the establishment of a “Compensation Standards Decision Committee,” to further support these efforts.

※ **Key words** : Insurance Business Act, Policyholder, Right to Appoint a Claims Adjuster, Insurance Business Supervisory Regulation, Insurance Association Model Guidelines, Financial Consumer Protection

(별첨)

손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준

제정 2019. 7. 19.

개정 2023. 7. 1.

개정 2024. 8. 30.

제1조(목적) 이 모범규준은 보험회사의 손해사정 업무 위탁 및 소비자의 손해사정사 선임요청에 대한 처리 기준을 명확히 하여 보험소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 모범규준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “보험회사”라 함은 보험업법 시행령 제96조의3 각 호에 따른 보험회사를 말한다.
2. “손해사정”이란 보험업법 제185조에 따라 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정을 말한다.
3. “손해사정 대상”이란 실제 손해액을 보상하는 제3보험상품 및 손해보험상품에 대한 보험금 청구건을 말한다. 다만, 소송이 제기된 경우 또는 보험금청구권자가 제출한 서류 심사만으로 지급심사가 완료되어 서류접수 완료일로부터 제3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우는 제외한다.
4. “위탁손해사정사”란 보험업법 제185조에 따라 보험회사와 손해사정 업무 위탁에 관한 계약을 체결하고 손해사정업무를 수행하는 손해사정사를 말한다.
5. “보험협회”란 보험업법 제175조에 따른 보험협회를 말한다.
6. “보험계약자 등”이란 보험업감독규정 제9-16조제1항에 따른 보험계약자, 피보험자, 보험수익자, 피해자, 그 밖에 보험사고와 관련된 이해관계자를 말한다.

제3조(적용범위) 이 모범규준은 제2조제1호에서 정한 보험회사에 대하여 적용한다.

제4조(위탁손해사정사 평가기준) ① 보험회사는 손해사정 업무 위탁을 위한 평가기준을 마련하고, 이를 준수하여 업무를 위탁할 손해사정사 또는 손해사정업자를 선정하여야 한다. 이 때, 손해사정사 또는 손해사정업자의 전문성, 인적자원, 경영 안정성, 소비자 만족도, 내부통제 수준, 소비자 보호 방안 등을 종합적으로 고려하여 위탁손해사정사 평가 기준을 항목별로 구체적으로 수립하여야 한다.

② 보험회사는 제1항의 평가기준을 설계할 때, 동 모범규준 <별표 1>의 항목을 배점의 100분의 80 이상 반영하고 다음 각 호의 요건을 만족하도록 세부평가 방식을 결정해야 한다. 다만, 손해사정 위탁 이력이 없어 평가 대상 정보가 없는 경우에는 최초 1회에 한하여 선정을 위한 별도의 기준을 마련할 수 있다.

1. 평가항목별 평가산정 세부지침이 모범규준의 평가기준과 일관성이 있도록 합리적으로 설정하여야 한다.
2. 객관적인 자료로 입증이 가능한 평가여야 한다.
3. 평가항목별 배점은 특정항목에 편중되지 않아야 한다.
4. 정성평가 배점을 늘려 정량평가 항목의 배점을 초과하거나, 형식적으로 절대평가를 수행하거나, 동일한 평가유형/지표를 특별한 이유없이 손해사정사 또는 손해사정업자별로 다르게 적용하여서는 아니된다.

③ 제1항의 평가기준에는 손해사정사 또는 손해사정업자별 보험금액·손해율 등을 평가하거나, 손해사정업자별 손해율 총량한도 등을 고정적으로 제한하여 손해사정사 또는 손해사정업자에게 담보별로 보험금의 부지급, 인위적인 삭감을 유도하는 등 손해사정의 객관성 및 공정성을 훼손하거나 소비자에게 불리한 내용을 포함할 수 없다.

④ 보험회사는 내부감사 또는 준법감시인의 확인을 거쳐 마련한 제1항의 위탁 평가 기준을 홈페이지에 공시하고, 평가기준의 중대한 변경이 있는 경우 이를 위탁 당사자에게 알려야 한다. 또한, 평가기준에 따라 위탁손해사정사를 선정한 경우 당사자 등 이해관계자의 요청이 있으면 불가피한 사유가 없는 한, 세부지표 등 평가기준 등을 제공하여야 한다.

제5조(위탁손해사정사 위탁 절차) ① 보험회사의 위탁 절차는 위탁 대상 업무설정, 위탁 대상 보험사고 및 상품 설정, 업체 현황 조사, 후보선정, 비교평가, 후보당사자 의견 청취, 계약체결, 보험업감독규정 제9-21조의2에 따른 예탁보증여부 및 인허가보증보험 가입여부 확인, 결과평가요소의 안내 등 모든 위탁 관련 업무를 포함한다.

② 보험회사는 손해사정사 또는 손해사정업자가 제출한 손해사정 업무 결과 등 객관적인 평가자료에 근거하여 그 업무에 소요되는 필요 비용을 고려한 합리적인 위탁수수료 산정·지급체계를 설계하여야 하고, 자회사와 비자회사 위탁 손해사정사를 불합리한 방식으로 차별하여서는 아니된다.

③ 보험회사는 손해사정에 관한 업무를 자회사인 위탁손해사정사에게 일정 비율을 초과하여 위탁한 경우에는 제1항에 따른 위탁절차와 동 위탁절차에 따른 위탁결과 등을 연1회 이사회에 보고하고 홈페이지에 공시하여야 한다.

④ 제3항의 일정비율은 각 보험회사의 직전년도 전체 손해사정업무 중 위탁된 손해사정업무가 차지하는 비율의 100분의 50을 말하고, 동 위탁 건수 산정 대상이 되는 업무 범위는 보험업법 제188조 손해사정사의 업무를 의미한다.

⑤ 보험회사는 위탁 계약 체결 및 이행과 관련하여 손해사정사 또는 손해사정업자에게 보험회사에 유리한 손해사정을 강요할 수 없고, 손해사정의 공정성을 보호하기 위하여 다음 각 호의 원칙을 준수하여야 한다.

1. 보험회사는 손해사정 위수탁 당사자 간 합의한 업무범위 등 계약조건을 반드시 반영하여 손해사정업무 위탁계약서를 작성하고 교부하여야 한다.
2. 보험회사는 손해사정 위탁계약서상 계약사항을 이행하지 않거나 위탁계약서에 정한 업무 외의 업무를 강요할 수 없다.
3. 보험회사는 위탁손해사정사 선정을 위한 입찰 전후로 “예정 가격”을 1개 사례에 대해서만 형식적으로 조사하거나, 시장 평균 대비 과도하게 낮추어 조사하는 등 예정 가격을 낮추도록 유도할 수 없다.
4. 보험회사는 보험업감독규정 제9-21조에 따른 보정요청 등 정당한 사유 없이 손해사정서상 결정된 보험금 지급 금액을 임의 변경하여 지급할 수 없다. 다만, 배상책임보험의 사고 당사자 간 합의에 따른 조정 등은 제외한다.

5. 보험회사의 자체 의료자문 결과를 손해사정서 작성 전에 위탁손해사정사에게 송부하거나, 보험금 합의 및 제한 요건/기준을 설정하는 등 손해사정 결과에 영향력을 행사 할 수 없다.

⑥ 보험회사는 다음 각 호의 경우를 제외하고는 위탁계약에 따라 수수료를 지급하여야 한다.

1. 조사 중단, 미결 등 손해사정사 또는 손해사정업자가 위탁계약서에서 정한 사항을 준수하지 못하는 경우
2. 손해사정사 또는 손해사정업자가 보험업법 제189조, 보험업법시행령 제99조, 보험업감독규정 제9-14조 등을 위반하는 경우
3. 손해사정사 또는 손해사정업자가 보험계약자와 분쟁을 야기하거나, 손해사정 미이행 및 불완전 이행을 고의 또는 중과실로 초래한 경우

⑦ 보험회사, 보험협회, 손해사정사 또는 손해사정업자 단체는 위탁실무의 공정성과 관련된 사안을 논의하기 위하여 손해사정 협의체를 구성 및 운영할 수 있다.

제6조(손해사정사 선임 관련 안내) ① 보험회사는 청구권이 손해사정 대상에 해당하는 경우 손해사정을 착수하기 이전에 다음 각 호의 사항을 보험계약자 등에게 안내하여야 한다. 보험회사는 보험계약자 등이 손해사정사 선임 관련 내용을 알 수 있도록 서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 또는 그밖에 이와 유사한 방법을 통해 적극적으로 안내해야 한다.

1. 보험계약자 등이 보험업법 제185조제1항제2호 및 보험업감독규정 제9-16조 제2항 및 제4항에 따라 따로 손해사정사를 선임할 수 있다는 사실
2. 보험업감독규정 제9-16조제5항에 따른 손해사정 비용 부담에 관한 사항
3. 보험계약자 등이 따로 손해사정사를 선임하지 않은 경우 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 손해사정을 하게 된다는 사실
4. 보험계약자 등이 보험업법 제185조제1항제2호에 따라 손해사정사를 선임하려는 경우 보험회사의 동의기준
5. 보험계약자 등이 선임한 손해사정사의 업무 요건

② 보험회사는 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행한다는 사실을 안내하고 즉시 손해사정 업무를 착수할 수 있다.

1. 보험계약자 등이 제1항에 따른 손해사정사 선임 관련 안내일로부터 3영업일 내에 선임 관련 의사표시를 하지 않은 경우
2. 손해사정 지연시 사고현장 훼손·손해 확대 등 피해가 예상되는 경우로서 제1항에 따른 선임 관련 안내시 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행한다는 사실에 대해 보험계약자 등의 동의를 얻은 경우

③ 보험계약자 등이 손해사정사 최초 선임 관련 안내일로부터 3영업일 내에 손해사정사 선임 여부 회신 기한 연장을 요청한 경우에 한해 제2항의 선임 관련 의사표시 기한을 안내일로부터 10영업일로 할 수 있다. 단, <별표2>의 제8호에 해당하는 경우에는 제2항의 선임 관련 의사표시 기한을 연장하지 아니한다.

제7조(손해사정사 선임 관련 표준동의기준 등) ① 보험회사는 보험계약자 등이 보험업감독규정 제9-16조제2항에 따라 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우, 같은 규정 제3항을 고려하여 동의 여부를 결정한다.

② 보험업감독규정 제9-16조제3항제4호의 표준동의기준은 <별표2>와 같다.

③ 보험회사가 보험계약자 등으로부터 손해사정사 선임의사를 통보받은 날로부터 3영업일 내에 보험계약자 등에게 동의여부를 회신하지 않은 경우 선임요청에 동의한 것으로 간주한다.

④ 보험회사는 보험계약자 등의 손해사정사 선임에 동의한 경우와 관련하여 손해사정사가 제출한 손해사정 업무 결과 등 객관적인 평가자료에 근거하여 그 업무에 소요되는 필요 비용을 고려한 합리적인 보수 산장·지급체계를 설계하여야 한다.

제8조(손해사정사 재선임 요청 등) ① 보험회사는 보험계약자 등이 선임하고자 하는 손해사정사가 보험업감독규정 제9-16조제3항제1호부터 제3호의 요건 중 하나 이상 충족하지 않거나 <별표2>의 제1호 내지 제7호 중 하나에 해당하는 경우 다른 손해사정사의 선임을 요청할 수 있다.

- ② 제1항의 규정은 보험계약자 등이 손해사정사를 선임한 이후에도 동일하게 적용한다. 이 때 제1항의 “<별표2>의 제1호 내지 제7호” 를 “<별표2>의 제1호 내지 제5호” 로 본다.
- ③ 보험회사는 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행한다는 사실을 안내하고 손해사정 업무를 착수할 수 있다.
1. 보험계약자 등이 제1항 및 제2항에 따른 재선임 요청일로부터 5영업일 이내에 재선임을 하지 않은 경우
 2. 보험계약자 등이 최초로 손해사정사 선임 의사를 통보한 이후 선임 절차가 20일 이내(제6조제3항에 따라 보험계약자 등의 손해사정사 선임 관련 의사 표시 기한이 10영업일이 된 경우 10일 이내) 완료되지 않는 경우
- ④ 보험계약자 등이 손해사정사에게 손해사정사의 업무범위를 벗어나는 보험금에 대한 화해·중재·합의 등 업무 수행을 요구하거나 요청한 사실이 확인된 경우 보험회사는 해당 손해사정사의 선임을 철회하고 보험회사에 소속된 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약이 체결된 손해사정업자가 업무를 진행한다는 사실을 안내하고 손해사정 업무를 착수할 수 있다.

제9조(손해사정사 선임 미동의 등 안내) ① 보험회사는 보험계약자 등의 손해사정사 선임 요청에 동의하지 않거나 제8조에 따라 재선임을 요청하는 경우 보험계약자 등에게 그 사유를 명확하게 설명하여야 한다.

② 제1항에 따른 안내는 서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 또는 그밖에 이와 유사한 방법으로 하여야 한다.

제10조(통계자료의 공시 등) 보험회사는 보험업감독규정 제9-16조제2항에 따른 선임 요청건수, 제7조제2항에 따른 손해사정사 선임 요청 시 동의 기준 및 미동의 건수·사유 등을 보험협회에서 정하는 기준에 따라 공시하여야 한다.

제11조(손해사정서의 작성) ① 보험회사는 보험계약자 등의 손해사정사 선임에 동의한 때 그 손해사정사에게 손해사정서 보정기준을 안내하여야 한다.

- ② 보험계약자 등이 선임한 손해사정사는 손해사정업자 단체가 보험협회의 의견을 수렴하여 마련한 “손해사정사 및 손해사정업자 표준업무기준(이하 ‘손해사정표준업무기준’)” 을 준수하여 손해사정서를 작성하여야 한다.
- ③ 보험회사는 손해사정서가 손해사정표준업무기준에 근거하여 작성되었는지 여부를 확인하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 모범규준은 2020년 1월 1일부터 시행하되, 시행 이전에 시범 시행기간을 운영한다.

제2조(규제의 재검토) 보험협회는 이 모범규준에 대하여 2021년 12월 31일까지 그 타당성을 검토하여 개정 또는 유지 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 모범규준은 2023년 7월 1일부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 모범규준은 2024년 8월 30일부터 시행한다.

<별표 1> 보험회사의 위탁손해사정사 평가에 관한 기준 (제4조제2항 관련)

분 류		항 목	세 부 내 용(지표)
대분류	중분류		
손해 사정 업무 현황 (60)	서비스 민족도 (전문성) (30)	평균 처리기일 (등급별/유형별)	조사 의뢰시점부터 보고서 제출 시점(심사 - 지급시점)까지의 평균 기일, 지연이자 등 (의료자문 기간 및 타 손해사정법인의 처리 기일 제외, 심사/조사 분리)
		접수건 대비 처리율	사고접수건/처리대상건 대비 실제 처리 비율, 미결보유율, 30일초과 미결보유율(심사/조사 분리)
		지급기일 내 처리비율	종목별 심사절차에 따른 (약관상 지급기간 이내 신속 처리건)/(위탁 건수) 등 특정 기일내 처리율
		민원 현황 및 관리체계	처리건 대비 대내외(감독원) 민원 발생현황 및 처리결과, 민원 응대 및 보고체계 마련 및 운영 여부
		교육 프로그램	CS 및 민원사례, 손해사정사 및 보조인 등 교육 프로그램 운영 여부
		구상 환입 금액, 잔존물 평가 등	구상환입/잔존물 해당금액의 객관적 평가/회수와 관련된 내부통제 기준, 과실비율·채권보전 등 사실관계 및 권리 확인, 소송, 평가 오차, 환입 지연 등을 반영한 업무 평가
		손해사정 결과	약관 부합여부, 30일 초과 장기미결에 대한 처리 결과, 업무품질 관리 기준 운영여부
	조사심사 정확도	최초 추산액 대비 오차 비율, 보정 비율/횟수(감독규정 9-21조), 과도한 조정, 30일 초과건 관리 등	
	내부통 제기준 (10)	내부통제기준	손해사정 표준업무기준 도입여부, 법규준수 및 사고예방 방안, 지급사유 조사/지급절차 투명성 등
		법규 위반	보험업법령, 금소법령 등 관계 법령의 위반 건수 및 내부 징계 건수
	보험 사기 관련 (20)	요주의 병원 확인	허위·과잉 입·통원(입원적정성 확인) 및 허위 진단 병원에 대한 적발 실적 등 (보험사기에방모범규준 제12조의1제1항제1~4호)
		요주의 업체 확인	정비공장, 부품업체, 렌트업체 등 유관 업체 부당/과다 청구건 적발 실적 등
		공모자 적발	환자소개·알선, 사무장 병원 등에 대한 적발 및 연계 브로커 확인 실적 등 (보험사기에방모범규준 제12조의1제1항제5호)

분 류		항 목	세 부 내 용(지표)
대분류	중분류		
손해사정업무현황 (60)	보험사기 관련 (20)	신규 사기 유형 탐지	새로운 유형의 보험사기 방법 확인 및 병원 적발 실적 등
		고지의무 위반 적발	약관상 보험계약 전(보험계약 후) 알릴 의무 적발 건수
회사경영현황 (40)	인적 자원 (20)	손해사정사 비율	손해사정사 자격 보유 인원 및 보조인 대비 비율 등
		전문인 출신 비율	간호사, 임상병리사, 건축사, 경찰 등 관련 전문분야 출신 인원 비율
		평균 근속기간	손해사정 종류별 3년차 이상 유경력자의 보유 비율
		직무 교육 실시비율	전체 인력 대비 교육 이수자 비율, 업무사례 전파 및 전문인력 양성 프로그램 운영 여부
		특별조사역량	해외조사 및 특수물건 조사 실적 등
	경영 안정성 (10)	신용평가등급	기업신용평가 결과 제출(공신력 있는 신용평가 결과)
		재무상태	자본금, 매출액, 영업손익, 당기손익 등 재무상태
		지점 보유현황	주요 광역시 및 도별 지점 현황 등 전국 네트워크 운영 효율성 및 업무연계 현황
	인프라 (10)	IT 보안	IT인력 전문성, 정보 보안 시스템(출력 보안프로그램, 시스템 / PC 보안, 방화벽, 내부/외부 망분리, 매체제어 프로그램, APT 등)
		고객정보보호	개인정보 보안관리(개인정보 보안관리 매뉴얼, 고객정보 관련 교육 여부, 개인정보 암호화, 개인정보 처리 및 폐기 방법 및 점검 방법)

※ 활용 · 작성시 주의사항

1. 분류단위(대분류/중분류)의 기본 배점은 준수, 항목별 배점 및 세부내용(지표) 등의 기준은 회사 내부적으로 마련
2. 분류단위(대분류/중분류)는 위탁평가지표에 모두 포함하되, 중분류 단위별로 항목은 반드시 2가지 이상 평가함
3. 평가 후보에 적용할 수 없는 항목은 검토를 통하여 중분류 해당 대체 항목으로 변경 가능
4. 위탁 업무성격에 따라 평가 취지를 구현하기 위하여 세부내용(지표)을 변경 가능

〈별표 2〉 표준동의기준 (제7조제2항 관련)

보험계약자 등이 손해사정 대상에 해당하는 보험금 청구 건에 대해 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 원칙적으로 이에 동의하여야 한다. 다만, 보험회사는 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 보험계약자 등의 손해사정사 선임요청에 대하여 동의하지 않을 수 있다.

1. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험 관련 법규(보험업법·시행령·시행규칙·감독규정 등)를 위반한 사실과 관련하여 감독당국으로부터 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
2. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기방지 특별법, 형법, 변호사법, 개인정보·신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고(시정요구 등)를 받은 이력이 있는 경우
3. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 감독규정 제9-16조제5항에 따라 보험회사가 보수를 부담한 계약과 관련하여 보험계약자 등에게 추가적인 보수를 요구하거나 이를 수취한 사실이 확인된 경우
4. 해당 손해사정사에 대하여 보험사기 인지 보고가 되어 조사가 개시되었거나 수사기관에서 수사절차가 진행 중인 경우
5. 손해사정사가 손해사정사의 업무범위를 벗어나는 보험금에 대한 화해·중재·합의 등 업무를 수행하기로 약속한 사실 또는 수행 중인 사실이 확인되는 경우

* (예시) 변호사법 제109조에서 금지하는 비변호사의 법률사무(화해·중재 등), 보험업 감독규정 제9-14조에 따른 금지행위(보험금에 대한 합의·절충) 등

6. 보험회사가 선임 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하였으나 손해사정사가 선임 동의 기한까지 자료를 제공하지 않는 경우
7. 손해사정사가 제7조제4항에 따른 보수에 대해 동의하지 않은 경우
8. 자동차사고의 경우 발생한 손해를 정비업체, 의료기관 등을 통해 지급보증하거나, 관련 법규에 따라 정해진 보험금을 지급하는 경우*

* (예시) 자동차손해배상보장법 및 표준약관에 따라 계산된 보험금을 지급하는 대차료, 위자료 등