

## 보험업법 제189조(시행령 제99조) 자기손해사정금지의 대안에 대한 소고

(A Study on Alternative of Prohibiting on performing damage adjustment on the insurance accident of oneself, Enforcement Decree of the Insurance Business Act. Article 99.)

임동섭\*  
Dongsup, Lim

### <국문초록>

한국의 보험산업은 세계 8위권의 보험선진시장으로 분류되지만 보험산업에 대한 만족도는 조사대상 30여개국 중 최하위권을 차지하고 있다. 실제 일선 현장에서 보험소비자의 보험산업에 대한 신뢰도는 그리 높지 않은 것이 현실이다. 이러한 보험산업에 대한 불만족이나 불신의 원인 중 하나는 보험회사가 보험상품을 판매할 때의 모습과는 달리 보험금 지급과정에서의 이중적인 태도가 크게 작용하고 있다. 특히 보험회사가 개발하고 판매한 보험상품에 대하여 보험사고가 발생한 경우 보험회사가 보험상품 개발의도나 자의적인 판단, 그리고 직접 손해사정 업무를 수행하면서 불공정한 손해사정을 하고 있다는 믿음에 기초하고 있다.

보험회사는 자기손해사정을 금지할 경우 지급보험금의 관리의 부재에 따른 높은 손해율이 지속적인 보험료 상승을 야기하게 될 뿐만 아니라 보험회사의 보상 조직 이외에는 해당 업무를 수행할 만한 손해사정사 또는 손해사정업자가 없기

\* 광주보건대학교 보건행정과 조교수

투고일:2016. 12. 20. 심사일:2017. 01. 11. 게재확정일 2017. 02. 15.

---

때문에 이는 비현실적인 주장이라며 거부하고 있다.

하지만 공정하고 객관적인 손해사정을 통해 보험소비자를 보호하고 보험산업을 발전시키려는 취지에서 도입된 손해사정사 제도의 취지와 전체 손해사정 업무 처리 건 중 10% 정도만을 고용손해사정사에 의해 처리하고 나머지 90% 정도를 외부 손해사정사에 의해 처리하고 있는 미국의 경우를 보더라도 대안을 만들어 갈 경우 충분히 가능할 것으로 판단된다.

우리나라의 현실적인 문제를 고려한 대안으로 첫째, 고용손해사정사의 채용 목적을 외부 독립손해사정사가 제출한 보고서 및 지급보험금의 적정성 검토 등으로 제한하는 방법, 둘째, 손해사정사 또는 보조인 자격이 없는 무자격자에 의한 손해사정업무의 금지 및 국가직무능력표준(NCS)에 따른 신자격 제도의 도입, 셋째, 자기손해사정 비율의 단계적 축소, 넷째, 보험회사의 손해사정업무를 수행할 능력이 있는 손해사정 법인의 평가를 위한 ‘손해사정법인 평가 인증제의 도입’ 과 인증에 따른 수수료를 적용 등의 방법을 제시하였다.

제도를 변경하는 과정에서는 다양한 문제점과 부작용이 있을 수 있지만 현재의 보험회사에 의한 보험상품의 판매와 자기손해사정에 따른 부작용과 견주어 판단해야할 문제이다.

※ 국문 주제어 : 손해사정, 자기손해사정, 손해사정법인, 독립손해사정사, 국가직무능력 표준, NCS, 신체손해사정, 현장조사, 보험사고접수, 보험금 심사, 손해사정사, 보조인

## I. 들어가는 말

한국의 보험산업은 2015년 현재 수입보험료를 기준으로 1,540억 달러 정도로 세계 8위권의 보험선진시장으로 분류된다. 전 세계 시장을 기준으로 볼 때 시장 점유율로는 3.3%에 이르고, 생명보험의 수입보험료는 980억 달러로 생명보험 시장의 시장점유율은 3.9%에 달하며, 손해보험의 수입보험료는 560억 달러 수준으로 손해보험시장의 시장점유율은 2.7%에 달한다.<sup>1)</sup>

이러한 보험시장의 성장에도 불구하고 한국의 보험산업은 여러 금융산업중 금융분쟁이 가장 큰 비중을 차지하는 산업임과 동시에 전세계 주요국 중 보험산업에 대한 만족도는 최하위권을 기록하고 있다.

게다가 최근 생명보험사의 자살사고에 대한 재해사망보험금 지급거부 사건은 많은 보험소비자들의 신뢰를 무너뜨리고 있다. 전체 생명보험사의 자살보험금 미지급건은 2,980여건에 보험금만 1,886억원에 이르고 지연이자는 578억원에 이른다. 여기에 소멸시효 기간이 경과한 계약 건은 2,314건에 이르고 미지급 보험금은 1,456억원, 지연이자는 547억원에 이르고 있다.<sup>2)</sup> 이 사안은 최초 보험회사가 보험약관의 착오를 이유로 보험금 지급을 거절하다가 대법원이 보험금 지급을 결정하자 소멸시효 경과를 이유로 다시 보험금 지급을 거절하고 있다.

다양한 보험이론상의 논리를 언급하지 않더라도 보험회사가 판매한 보험상품에 대하여 직접 손해사정을 하고, 이에 대한 의사결정을 모두 독단적으로 하면서 발생한 대표적인 사안이라 하지 않을 수 없다. 만약 해당 보험금 청구건에 대하여 보험회사가 직접 손해사정 업무를 수행하지 않고 외부 손해사정사에게 해당 업무를 위탁하였다면 모두 동일하게 보험금 부지급 결정을 내릴 수 있었을지는 의문이다.

보험상품을 개발하고 판매하는 보험회사가 보험사고가 발생한 보험금 청구권자에게 보험상품 개발의도를 앞세워 보험약관을 해석하거나 관련 법규정을 적용하려 한다면, 보험소비자로서는 보험가입당시 해당 보험상품의 개발의도까지도 충분히 검토해야 한다는 모순이 발생한다.

1) swissre, "World Insurance in 2016", Sigma No. 3. 2016, (www.swissre.com) 발췌인용.

2) 금융감독원 보도자료, "자살보험금 지급관련 금감원의 입장 및 향후 처리계획", 2016년 5월 24일자 보도자료.

---

실제 보험산업현장에서는 수없이 많은 보험상품들이 쏟아져 나오고 있고 보험회사의 자의적 판단에 의한 보험금 부지급건은 적지 않을 것이다. 해당 보험금 청구권에 대하여 보험업법에 정한 손해사정사 제도 도입 취지에 충실하여 제도를 운영한다면 많은 보험소비자들의 불만이나 민원도 감소할 것으로 보인다.

보험업법과 그 시행령에 정한 ‘자기손해사정’의 문제에서 비롯된 이러한 손해사정의 불공정성의 문제를 해결하기 위해 ‘자기손해사정 금지’를 주장하면, 보험회사들은 보험금 지급금 관리의 부재에 따른 손해율 급등의 문제와 해당 손해사정업무를 수행할 손해사정회사가 충분히 존재하지 않는다는 점을 들어 반대하고 있다. 그렇다면, 보험회사가 불공정한 손해사정을 통해서 현 체계를 유지하면서 ‘손해율’을 조정하고 있다는 것으로 귀결되는 자기모순에 빠지게 된다.

‘자기손해사정 금지’의 문제는 보험산업 전체의 의지의 문제이고 이 제도를 시행할 경우 발생가능한 다양한 부작용이나 문제점들에 대해 심도 있는 토론과정을 거쳐 공정한 손해사정의 기틀을 마련해야 할 것이다.

따라서 이 소고에서는 현행 보험업법과 보험업법시행령에서 허용하고 있는 보험회사의 자기손해사정 허용에 따른 문제와 자기손해사정을 금지할 경우 이에 대한 대안에 대해 살펴보고자 한다.

## II. 자기손해사정의 문제점

‘손해사정(claim adjusting, adjustment of losses)’이란 “보험을 가입한 개별 경제주체의 보험사고 발생에 따른 경제적 손실에 대하여 보험계약에서 정한 손실을 보상하도록 하는 일련의 과정”이라 정의할 수 있다.

보험업법 제185조(손해사정)에서는 보험회사의 손해사정사 고용의무 또는 위탁의무를 규정하고 있다. 즉 손해보험상품 또는 제3보험 상품을 판매하는 보험회사<sup>3)</sup>는 손해사정사를 고용하여 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정<sup>4)</sup>에

---

3) 2011년 1월 24일 보험업법 개정에 따라 기존의 손해보험상품에 국한하던 손해사정의 영역을 ‘제3보험 상품을 판매하는 보험회사’까지 확대하였다. 이에 따라 제3보험 상품을 판매하는 생명보험회사도 손해사정사를 의무적으로 고용 또는 해당 손해사정업무를 위탁해야 한다.

관한 업무를 담당하게 하거나 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자를 선임하여 그 업무를 위탁해야 한다.

「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. [전문개정 2010.7.23]

이 규정은 보험회사의 사정에 따라 적용여부를 탄력적으로 결정할 수 있는 것이 아닌 의무규정이다. 따라서 보험회사는 반드시 손해사정사를 고용하거나 해당 손해사정업무를 위탁해야 한다.

이렇게 손해사정업무를 ‘손해사정사’가 수행하도록 한 것은 손해사정사 제도를 도입할 당시 보험사고로 인한 손해액과 사고원인, 법률적용의 기초가 되는 사실 확인 및 경제적 손해를 누구의 간섭도 없이 객관적이고 공정하게 산정하여 적정한 보험금이 지급되도록 하기 위한 것이다.<sup>5)</sup> 즉 최초 1977년 12월 31일 보험업법 개정시에 보고되었던 국회재무위원회의 ‘심사보고서’상 손해사정제도는 보험사고가 발생한 경우 손해액의 평가와 손해사정 과정에서 보험회사와 보험소비자간 분쟁을 예방하고 손해사정의 공정성과 전문성을 도모하기 위한 것으로 명확하게 밝히고 있다.<sup>6)</sup>

그러나 제도를 시행하는 과정에서 ‘손해사정사의 고용 의무’나 ‘손해사정사

4) 보험업법 제185조에서는 ‘손해사정’의 정의를 ‘보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정’으로 간접적으로 정의하고 있다.

5) 송태희, “현행 자동차보험제도의 문제점과 개선방안”, 월간 손해보험, 통권 제259호, 손해보험협회, 1990.

6) 조규성, “손해사정사의 업무행위에 대한 변호사법 위반여부와 관련된 비판적 고찰”, 동아법학, 제50호, 동아대법학연구소, 2011, p.385.

또는 손해사정업자에게 손해사정업무 위탁 의무’ 는 사문화 되어 가고 있다. 우선 개별 보험회사 중 상당수 보험회사가 손해사정사 고용의무를 준수하지 않고 있고, 객관성과 공정성 확보를 위한 손해사정업무 위탁이 보험회사의 보험금 심사 지침을 대행하는 정도의 업무를 수행하는 것으로 왜곡되고 변질되어 왔다. 이에 따라 손해사정업에 대한 본질을 몰각한 채 손해사정업은 보험회사가 위탁하는 손해사정사 및 보험회사와 보험소비자가 위탁하는 손해사정사가 양 극단에서 첨예하게 대립하고 있다.

---

「보험업법」 제189조 (손해사정사의 의무 등)

③ 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 고의로 진실을 숨기거나 거짓으로 손해사정을 하는 행위
  2. 업무상 알게 된 보험계약자 등에 관한 개인정보를 누설하는 행위
  3. 타인으로 하여금 자기의 명의로 손해사정업무를 하게 하는 행위
  4. 정당한 사유 없이 손해사정업무를 지연하거나 충분한 조사를 하지 아니하고 손해액 또는 보험금을 산정하는 행위
  5. 보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 이미 제출받은 서류와 중복되는 서류나 손해사정과 관련이 없는 서류를 요청함으로써 손해사정을 지연하는 행위
  6. 그 밖에 **공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위**
- [전문개정 2010.7.23.]
- 

보험업법 제189조 제3항에서는 “손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 안된다” 라고 규정하고 있으며, 추가적으로 6가지 금지행위를 열거하고 있다. 이중 제6호에 해당하는 “그 밖에 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위” 를 금지하고 있다. 다시 말해, 하위법령에 위임한 행위는 ‘공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위’ 로 규정하고 있으며, 이를 금지하도록 하고 있다.

대통령령을 통해 위임한 ‘공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위’로는 첫째, 등록된 업무범위 외의 손해사정을 하는 행위, 둘째, 자기 또는 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자의 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위, 셋째, 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자가 모집한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위로 규정하고 있다. 여기에서 열거된 행위는 이미 보험업법 제189조를 통해 ‘공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위’로 규정하고 있다. 즉 손해사정사와 이해관계가 있는 보험사고에 대해서는 공정한 손해사정을 확보하기 어렵기 때문에 금지하고 있다.<sup>8)</sup>

「보험업법시행령」 제99조 (손해사정사등의 의무)

법 제189조제3항제6호에서 "대통령령으로 정하는 행위"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

1. 등록된 업무범위 외의 손해사정을 하는 행위
2. 자기 또는 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자의 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위
3. 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자가 모집한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위(보험회사 또는 보험회사가 출자한 손해사정법인에 소속된 손해사정사가 그 소속 보험회사 또는 출자한 보험회사가 체결한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위는 제외한다) [전문개정 2011.1.24.]

그러나 ‘보험회사 또는 보험회사가 출자한 손해사정법인에 소속된 손해사정사가 그 소속 보험회사 또는 출자한 보험회사가 체결한 보험계약에 관한 보험사

7) 보험업법 시행규칙 제57조(이해관계자의 범위)에서는 “총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 개인인 손해사정사의 경우 ① 본인의 배우자 및 본인과 생계를 같이하는 친족, ② 본인을 고용하고 있는 개인 또는 본인이 상근 임원으로 있는 법인 또는 단체, ③ 본인이 고용하고 있는 개인 또는 본인이 대표자로 있는 법인 또는 단체, ④ 본인과 생계를 같이하는 2촌 이내의 친족, 본인의 배우자 또는 배우자의 2촌 이내의 친족이 상근 임원으로 있는 법인 또는 단체를 말한다. 법인인 손해사정업자의 경우에는 ① 해당 법인의 임직원을 고용하고 있는 개인 또는 법인, ② 해당 법인에 대한 출자금액이 전체 출자금액의 100분의 30을 초과하는 자를 말한다.

8) 성대규, 「한국보험업법」, 두남, 2012, p.746.

---

고에 대하여 손해사정을 하는 행위는 제외한다’ 라는 단서 조항을 두고 있다. 즉 자기손해사정을 금지하도록 한 원래의 취지에 반하여 단서조항을 둠으로써 모법과의 심각한 충돌이 발생하도록 한 것이다.

보험회사의 독단적이고 자기중심적인 보험금 지급업무를 금지하도록 하기 위해 ‘자기 손해사정’을 금지했으나 단서조항을 통해 ‘자기 손해사정 금지’ 조항 자체를 무력화 시킨 것이다.

보험상품을 개발하여 판매한 보험회사가 스스로 해당 보험상품에 대해 손해사정을 하는 행위는 모법인 보험업법 제189조 제3항 제6호에서 “그 밖에 공정한 손해사정을 해치는 행위”로 규정하면서도 ‘불공정한 손해사정 행위’를 허용하고 있는 셈이다.

보험업법과 그 시행령에서조차 불공정한 손해사정 행위를 허용함으로써 보험상품의 소비가 실현되는 보험산업 현장에서는 보험회사의 일방적인 손해사정행위로 인한 보험소비자 피해가 적지 않다. 따라서 이 소고에서는 ‘자기손해사정’을 금지할 경우의 부작용을 최소화 할 수 있는 대안을 제시해보고자 한다.

### Ⅲ. 자기손해사정 금지에 대한 대안

#### 1. 보험회사의 손해사정사 고용목적의 제한

김정주(2014)는 국내 손해사정사 제도의 법적 규제체계 개선방안 중 하나로 손해사정사 고용목적의 제한을 들었다. 손해사정업계가 보험회사의 입장에서 업무를 수행할 수 밖에 없는 이유로 「보험업법」과 「보험업법시행령」에서 자기손해사정을 허용한 데에 있다고 보았다. 그리고 이에 대한 대안으로 손해사정업무의 위탁대상이 되는 보험회사의 범위를 최소화하고, 보험회사의 자기손해사정은 원칙적으로 금지하되 자기손해사정의 범위는 보험소비자가 위탁하여 독립손해사정사가 작성한 손해사정보고서의 적정성 여부를 검토하기 위한 것 또는 보험금 자체가 소액으로 별도의 손해사정을 필요로 하지 않는 건으로 제한하는 방안을



제시하였다.

이 중에서 손해사정업무의 위탁대상이 되는 보험회사의 범위를 최소화하는 것은 오히려 보험소비자 보호에 역행하는 것이라 하지 않을 수 없다. 왜냐하면 이는 제3보험을 판매하는 생명보험회사의 보험상품에 대하여 손해사정 업무를 하지 않는다는 것을 의미한다.<sup>9)</sup> 따라서 손해사정 업무의 대상이 되는 보험회사의 범위는 현행대로 유지하되 보험회사에서 고용한 손해사정사의 업무범위를 독립 손해사정사가 작성한 손해사정보고서의 적정성 여부의 검토 또는 보험금청구권자가 제출한 서류심사만으로 지급심사가 완료되어 서류접수 완료일부터 제3영업일 이내에 보험금 지급이 가능하여 손해사정보고서의 작성을 생략할 수 있는<sup>10)</sup> 보험금 청구권에 대한 손해사정 업무 등으로 제한하는 것이 합리적이다.

실제 미국의 경우 전체 손해사정 건 중 약 10% 정도만을 고용손해사정사(Company Adjuster)에 의해 처리하고 90% 정도는 외부 손해사정사(Independent Adjuster 및 Public Adjuster)에 의해 처리되고 있으며, 공공손해사정사(Public Adjuster)의 높은 공신력으로 인해 보험회사는 손해사정서상의 금액을 그대로 반영하여 지급하고 있는 점<sup>11)</sup>은 참고할 만하다.

## 2. 무자격자의 손해사정 업무 금지

「보험업법」 제186조에서 “손해사정사는 금융위원회가 정하는 바에 따라 업무와 관련된 보조인을 둘 수 있다”고 하여 보조인에 대해 규정하고 있다. 「보험업법」의 위임에 따라 「보험업감독규정」에서 손해사정사는 손해사정업무를 수행하기 위하여 필요한 경우에 감독원장이 정하는 자를 보조인으로 활용할 수 있도록 하고 있다.<sup>12)</sup> 또한 금융감독원장은 손해사정업의 질서유지 등을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 보조인의 수, 업무범위 등 보조인의 관리에 관한

9) 임동섭, “공정한 손해사정 제도의 운영방안 - 제3보험에서의 손해사정 필요성 -”, 소비자권익 증진을 위한 손해사정제도 개선방안(II) 세미나(보험업법 개정(안) 검토를 중심으로), 2015년 국회세미나 자료.

10) 보험업감독규정 제9-18조(손해사정사의 의무) 제1항.

11) 김미향, “손해사정제도에 관한 연구”, 전주대학교 금융보험학과 석사학위논문, 2015. 6. p.25-26.

12) 「보험업감독규정」 제9-15조 제1항.

---

사항을 정할 수 있다.<sup>13)</sup> 실제 현장에서는 보조인이 손해사정업무의 거의 대부분을 수행하고 있으며, 이 과정에서 문제가 발생한 경우 손해사정사가 보조인에게 책임을 돌리는 것을 방지하기 위해<sup>14)</sup> 보조인의 업무상 행위는 그를 활용한 손해사정사의 행위로 본다.<sup>15)</sup>

---

「보험업감독업무시행세칙」 제6-21조 (보조인의 자격)

---

④ 보조인의 업무범위는 다음 각호와 같다.

1. 손해발생사실 확인의 보조
  2. 손해액 및 보험금 사정의 보조
  3. 그 밖에 손해사정사의 사무보조
- 

보조인은 손해발생사실 확인의 보조, 손해액 및 보험금 사정의 보조, 그 밖에 손해사정사의 사무보조의 업무를 수행한다. 그리고 「보험업감독업무시행세칙」에는 보조인의 자격조건을 명시하고 있다.

보험회사 또는 보험회사의 자회사 등에서 손해사정업무를 수행하는 자는 해당 수행하는 업무 분야의 손해사정사 자격이 없는 경우 보조인으로 본다. 한국손해사정사회에서는 손해사정사를 포함한 보조인의 전체 인력현황을 2만 2천여명으로 추산하고 있다.

그러나 이러한 추산마저도 2013년도의 예측치에 불과하고 실제 업무현장에서는 어느 정도의 인력이 손해사정 업무에 종사하고 있는지에 대한 현황 파악이 전혀 이루어지지 않고 있다. 고용손해사정사의 경우 각 보험회사에서 공시하는 자료를 통해 어느 정도 예측할 수 있지만, 보조인의 경우에는 대략적인 수치조차 예측하기 어려운 실정이다.

---

13) 「보험업감독규정」 제9-15조 제2항.

14) 성대규, 「한국보험법」, 두남, 2012, p.738.

15) 「보험업감독규정」 제9-15조 제3항.

[표 1] 국내 손해사정업무 종사자 현황

[2013년 11월말 기준, 단위: 명]

구분	고용손해사정	위탁손해사정	독립손해사정	합계
손해사정사	2,897	1,480	807	5,184
사무원(보조인) (전문인 포함)	13,000	8,300	1,500	22,800
계	15,897	9,780	2,307	27,984

자료 : 한국손해사정사회 홈페이지 자료 인용(www.kicaa.or.kr/뮤-7010-3)

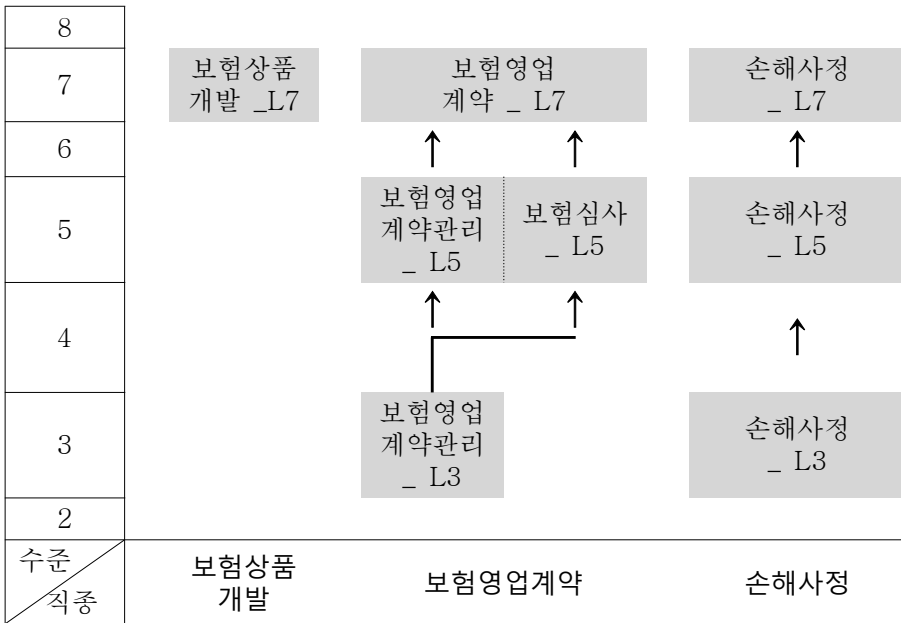
「보험업감독업무시행세칙」 제6-21조 (보조인의 자격 등)

- 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 보험요율산출기관에서 시행하는 해당분야별 손해사정에 관한 연수과정을 이수한 자<개정 2007.2.8.>
  4. 4년제 대학교 보험관련학과 졸업자
- 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.<개정 2012.9.26.>
- ③ 종별 손해사정업무 수행과 관련이 있는 국가공인 전문자격증을 보유하고 있는 자가 손해사정업무와 관련하여 제6-20조의 전문인 업무를 수행하는 경우에는 보조인으로 보지 않는다.<신설 2012.9.26.>

손해사정업무는 손해사정사가 수행하되 이를 보조하기 위해 자격을 갖춘 보조인을 두도록 하고 있고, 보조인의 자격에 대해 「보험업감독업무시행세칙」에 명시하고 있지만 이를 전혀 준수하지 않고 있다는 것을 의미한다. 이는 곧 무자격자에 의해 손해사정 업무가 이루어지고 있다는 것을 의미하기도 한다.

이것은 또한 실질적인 보험상품의 소비가 이루어지는 ‘보험금 지급’ 단계에

서 공정하고 객관적인 손해사정을 위해 의무화 한 손해사정사 고용의무와 보조인의 자격에 대해 감독기관에서 전혀 통제하지 못하고 있다는 것을 의미하기도 한다. 보험상품의 판매과정에서는 보험설계사 또는 보험대리점 자격 등을 보유한 자에 의해 판매하도록 강제하고 있으면서 실질적인 보험상품의 소비단계인 ‘보험금 지급’ 단계에서는 무자격자에 의한 손해사정을 방치하고 있는 셈이다.



자료 : 임동섭, “국가직무능력표준(NCS)과 손해사정”, 「손해사정연구」 제7권 제1호 (통권 제11호), 한국손해사정학회, 2015. 2. p.137.

<그림 1> 신자격 보험산업분야 자격 및 경력경로

따라서 실제 자격을 보유한 ‘유자격자’에 의한 손해사정 업무가 이루어지도록 강제해야 한다. 제도의 실효성을 위해서는 ‘보조인의 자격’을 현행 ① 해당분야 별 손해사정사시험의 제1차시험에 합격한 자, ② 보험업법 시행규칙 제54조제1항의 기관에서 2년 이상 해당 손해사정업무에 종사한 경력이 있는 자, ③ 보험연수원, 손해보험협회, 법 제178조의 규정에 의한 손해사정사단체 및 보험요율산

출기관에서 시행하는 해당분야별 손해사정에 관한 연수과정을 이수한 자, ④ 4년제 대학교 보험관련학과 졸업자의 규정에서 탈피하여 실제 “해당 업무를 수행할 수 있는 지의 여부가 검증된 자”로 변경하여, 개정되는 「자격기본법(예정)」에 따라 신설되는 국가직무능력표준(NCS)의 자격으로 전환해야 한다.

[표 2] 신체손해사정분야(세분류)의 능력단위

구분	신체손해사정	
	기존	추가 분할(변경)
1	보험사고접수	1 보험사고접수
2	현장조사	2 인보험현장조사
		3 배상책임현장조사
3	메디컬심사	4 메디컬심사
4	보험금심사	5 보험금심사
		6 보험금산출
5	배상책임보험금심사	7 합의금 산출요소 파악
		8 합의금 산출후 지급
6	민원처리	9 민원처리
7	재보험	10 재보험
8	소송처리	11 소송처리
9	구상처리	12 구상처리
10	신체손해사정기획	13 신체손해사정기획

국가직무능력표준(NCS)에서는 금융·보험(대분류) - 보험(중분류) - 보험상품개발·보험영업계약·손해사정(소분류) - 재물·차량·신체 손해사정(세분류)로 분류하고 있다. 이에 따라 손해사정 분야의 각 영역에 따라 세부 능력단위 항목으로 각각의 직무를 분류하였다.

국가직무능력표준(NCS)이 수행하는 직무를 기준으로 세부 항목을 구분하고, 해당 직무에 따라 실제 직무수행 능력을 평가하도록 하고 있으므로 ‘보조인’ 자

---

격도 이에 따라 변경해야 한다.

기존의 '보조인' 자격이 '지식'에 대한 최소한의 요구조건이라면, 국가직무능력 표준(NCS)에 따른 신자격은 "해당 직무를 수행할 수 있는가?"에 초점이 맞추어져 있는 만큼 보조인의 자격을 국가직무능력표준에 따라 변경하고, 또한 반드시 '등록제'를 시행해야 한다. 보험설계사 및 보험대리점의 경우도 반드시 협회에 등록된 자만이 모집업무를 수행할 수 있는 것처럼 손해사정 업무도 해당 직무에 대하여 손해사정사회 등에 등록된 자만이 해당 업무를 수행할 수 있도록 해야 한다. 그럼으로써 무자격자에 의한 손해사정행위를 근절할 수 있으며, 궁극적으로는 보험분쟁을 줄이고 보험소비자 보호에 한걸음 나아갈 수 있을 것이다.

### 3. 자기손해사정 비율의 단계적 축소

보험회사의 자기손해사정을 허용함으로써 발생하는 부정적인 문제는 앞서 살펴본 바와 같으며, 이러한 문제를 해결하기 위해 보험회사로 하여금 자기손해사정 금지 조항을 시행초기부터 전면적으로 도입하게 할 경우에는 많은 문제점을 양산할 수 있다. 가장 대표적인 문제점으로는 보험회사별로 각기 상이한 많은 보험상품들에 대한 기본적인 이해가 없는 손해사정 법인에 업무를 위탁해야 하고, 이로 인해 보험금 지급의 지연이나 보험금 착오 지급 등에 따른 보험소비자의 불만이 폭증할 것이라는 점이다. 이러한 문제점을 해결하는 가장 좋은 방법은 자기손해사정 비율을 보험소비자의 피해를 최소화 할 수 있도록 단계적으로 축소하는 것이다.

금융기관보험대리점의 경우에도 2003년 최초 제도 도입당시에는 시장에 대한 파급효과나 은행 등의 불공정행위 등을 고려하여 판매비율을 49%로 제한하였다가 차후 판매비율을 25%로 제한한 것이 좋은 예라 할 수 있다. 물론 금융기관보험대리점에서 특정 보험회사의 보험상품을 판매할 수 있는 비율을 25%로 제한하는 것에 대한 반론도 적지 않지만, 초기 제도 도입당시에 우려했던 문제점들을 상쇄하기에는 충분한 것으로 보인다.

따라서 보험업법 시행령 제99조(손해사정사 등의 의무)의 제3호에서 기존의 단서조항을 삭제하여 "자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자가 모집한

보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위”로 규정하고, “1개 손해사정회사가 수행하는 손해사정업무는 전체 손해사정 업무량에서 특정 보험회사의 업무량의 비율은 100분의 33을 초과할 수 없다”로 기존 단서 조항을 대체하는 것이다.

「보험업법시행령」 제99조 (손해사정사등의 의무) (개정안)

법 제189조제3항제6호에서 "대통령령으로 정하는 행위"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

1. 등록된 업무범위 외의 손해사정을 하는 행위
2. 자기 또는 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자의 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위
3. 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자가 모집한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위(보험회사 또는 보험회사가 출자한 손해사정법인에 소속된 손해사정사가 그 소속 보험회사 또는 출자한 보험회사가 체결한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위는 제외한다) (기존 단서 조항 삭제) (1개 손해사정회사가 수행하는 손해사정 업무는 전체 손해사정 업무량에서 특정 보험회사의 손해사정 업무량의 비율은 100분의 33을 초과할 수 없다(신규 단서조항 추가))

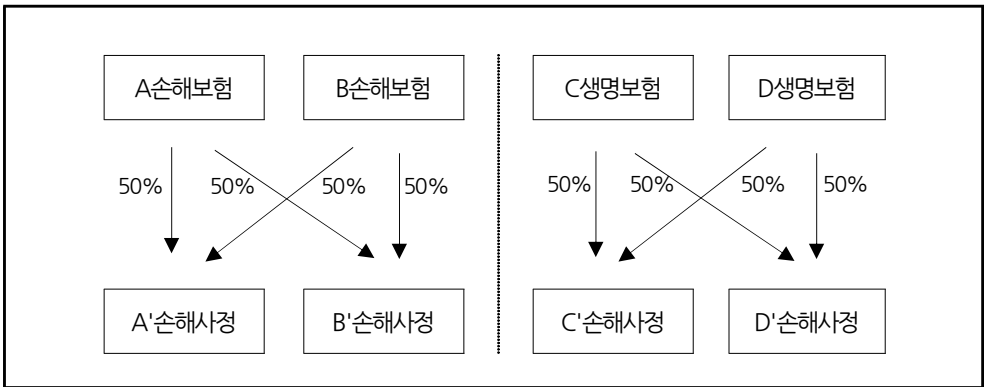
제도 도입 초기의 업무 부담 가중 및 혼란을 방지하기 위해 기존 단서조항에 대체되는 단서조항에 대하여 부칙 등을 통해 보험회사의 자기손해사정이 가능한 비율을 일정 비율 이하로 완화하거나 구체적인 시행시기를 단계적으로 3년 또는 5년 등의 경과조치를 두거나 또는 자기손해사정 비율을 단계적으로 축소하는 방법이 합리적이다.

단순히 자기손해사정에 대해 금지할 경우 각 보험회사가 자회사 및 우호적인 협력법인을 설립하여 특정 손해사정법인에 업무량을 집중시킬 것이기 때문에 ‘손해사정법인’을 중심으로 특정 보험회사로부터 100분의 33 이상의 업무량을 위탁받을 수 없도록 하는 것이다.

그런다 하더라도 특정 보험회사의 보험상품은 장기간에 걸쳐 다양한 보험상품

들이 출시되어 왔고, 생명보험산업과 손해보험산업이 각기 다른 특성을 가지고 있기 때문에 자회사가 아닌 다른 손해사정법인에 손해사정 업무를 위탁하는 것에 대한 반발 또한 적지 않을 것이다.

이에 대한 대안으로 [그림 2] “제1단계 손해사정 위탁비율 제한 및 교차위임” 에서와 같이 현재는 각 보험회사가 자회사 등을 보유하면서 해당 모회사의 손해사정 업무를 자회사를 통해 전담토록 하고 있으므로, 제도 도입 초기에는 모회사가 자회사에 위임할 수 있는 비율을 50%로 제한하고, 나머지 50%는 다른 보험회사의 자회사에 위탁하도록 하는 방식이 강구될 수 있다. 이렇게 적용할 경우 산술적으로는 현재의 업무 위탁 체계를 유지하면서도 신규 손해사정법인에 대한 추가 수요는 필요치 않을 수 있다.



[그림 2] 제1단계 손해사정 위탁비율 제한 및 교차위임

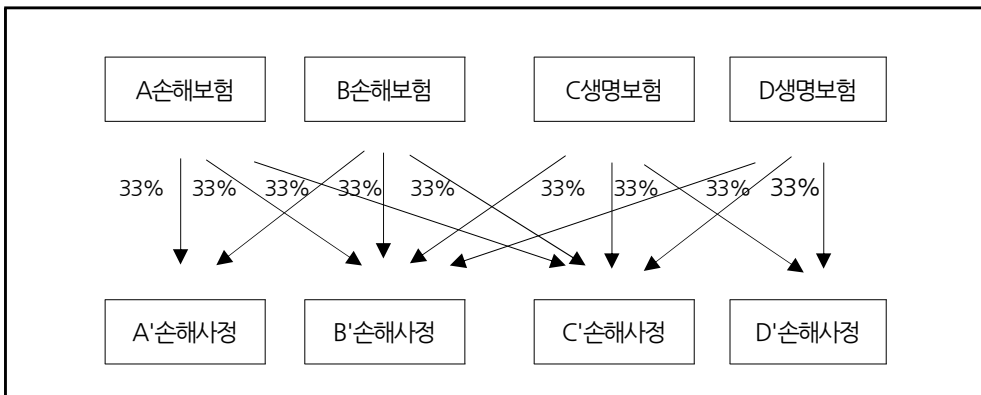
이 방식을 적용할 경우 손해보험 회사와 생명보험 회사간 각 영역 내의 50% 범위 내에서 서로 교차위탁하고 상호감시 함으로써 보험회사 내부에서 은밀하게 이루어지는 부당한 손해사정업무를 줄일 수 있을 것으로 예상된다.

일정기간 동안 생명보험과 손해보험 권역 내에서 각각의 자회사 및 협력법인을 통한 교차위탁의 과정을 거치고 안정화 되면, 2단계로 진행하여 기존에 1개 손해사정회사가 특정 보험회사의 손해사정 업무를 100분의 50 이내로 제한하였던 것을 100분의 33 이내로 축소하되, 생명보험과 손해보험 영역별로 구분지었



던 것을 전체 보험회사를 통해 위탁받도록 하는 것이다.

특정 보험회사의 업무를 100분의 33 이상 수행하지 못하도록 함으로써 손해사정법인이 보험회사에 종속되는 것을 막을 수 있고, 손해사정 보수를 부당하게 차감하는 것도 막을 수 있으며, 불공정한 손해사정 행위도 다양한 경로를 통해 노출될 수 있기 때문에 줄어들 수 있을 것으로 예상된다.



[그림 3] 제2단계 손해사정 위임비율의 축소

이렇게 손해사정법인이 여러 보험회사로부터 손해사정 업무를 위탁받을 수 있기 위해서는 각각의 보험회사별로 상이한 전산시스템을 통합하는 문제나 개인정보보호의 문제, 그리고 각기 다른 보험금 지급기준에 대한 통일의 문제도 선결되어야 한다. 그리고 무엇보다도 해당 업무를 위탁 받을 수 있는 역량 있는 검증된 손해사정법인이 확보되어야 한다.

#### 4. 손해사정법인의 평가인증제의 도입

##### 가. 손해사정법인 평가인증제 도입의 필요성

보험회사에 자기손해사정을 금지하도록 할 경우 가장 큰 문제로 대두 되는 것은 보험회사를 대신하여 손해사정업무, 즉 보험사고의 안내 및 접수, 현장조사, 보험금심사, 민원처리 등의 업무를 위탁받아 수행할 수 있는 검증된 손해사정법

---

인이 그리 많지 않다는 점이다. 앞서 언급한 바와 같이 보험회사가 특정 손해사정 회사에 업무를 위탁할 수 있는 비율을 제한하여 단계적으로 그 비율을 줄여 간다 하더라도 손해사정업무를 수행할 수 있는 손해사정법인이 부족하다면 보험금 지급 지연 및 불만족 등으로 인한 보험소비자의 피해는 피할 수 없다.

따라서 손해사정 업무수행이 가능한 손해사정법인에 대하여 공정한 평가과정을 통해 평가를 하고 그 평가 등급을 공개토록 하는 방법이 강구될 수 있다. 이렇게 손해사정법인에 대한 평가인증을 수행하게 되면, 소형 손해사정법인의 난립에 따른 불공정 손해사정 및 손해사정 서비스 질 저하의 문제를 해결할 수 있으며 보험회사의 입장에서 보험회사의 손해사정 서비스를 검증된 손해사정법인에 안심하고 손해사정업무를 위탁할 수 있다.

보험소비자의 입장에서 손해사정을 위해 접촉해오는 손해사정사 또는 보조인의 업무에 대한 공정성을 의심하지 않을 수 없으나 이러한 평가인증을 통해 공정한 손해사정업무를 수행하는 회사의 직원임을 확인할 수 있다면 보험산업에 대한 신뢰도 또한 높아질 것으로 예상된다.

#### 나. 손해사정법인 평가 인증의 내용

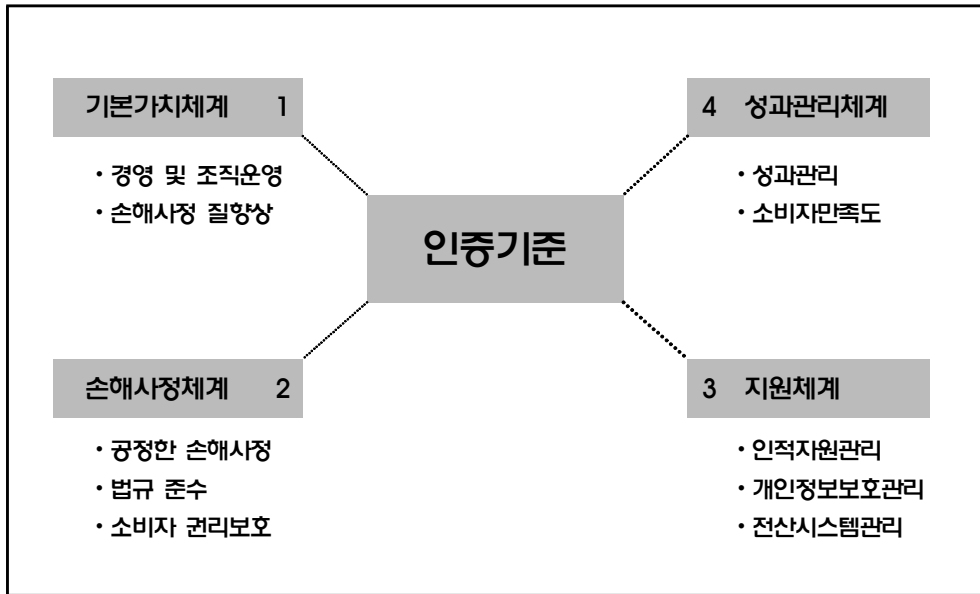
손해사정법인을 평가하는 인증의 주된 내용으로는 공정한 손해사정, 손해사정 서비스 질향상 활동, 손해사정 서비스의 제공과정 및 성과, 손해사정 조직의 인력관리 및 운영, 보험소비자 만족도, 개인정보보호 등의 기준을 평가할 수 있다.

이를 체계화하면 ① 기본가치체계, ② 손해사정체계, ③ 성과관리체계, ④ 지원체계 등으로 구분하고 각각의 체계 내에서 세부기준에 따라 세부항목을 구분할 수 있다.

우선 ‘기본가치체계’에서는 손해사정법인의 경영 및 조직운영의 전반적인 사항과 손해사정 질향상 활동 등에 대해 평가한다. ‘손해사정 서비스 질향상 활동’은 손해사정법인이 손해사정 서비스 질향상을 위해 수행하는 각종 업무교육, 서비스 교육과 그 밖의 질관리 활동에 대한 성과를 평가한다.

두 번째로 ‘손해사정체계’에서는 손해사정 업무수행 과정에서 공정한 손해사

정이 이루어지고 있는지의 여부와 법규 준수 및 소비자 권리보호와 관련된 사항들에 대해 평가한다. 특히 가장 중요한 ‘공정한 손해사정’을 이행하는지의 여부는 평가를 받는 손해사정법인의 처리 건에 대한 샘플 조사 또는 감독기관의 감독 결과 등을 반영하여 그 정도를 측정한다. 또한 금융감독원의 분쟁발생건 및 한국소비자원 등의 분쟁발생건에서 불공정 행위가 있었는지의 여부도 참고할 수 있다.



[그림 4] 손해사정법인 평가 인증 모형도

셋째, ‘지원체계’에서는 손해사정법인의 인적자원관리, 개인정보보호관리, 전산시스템 관리 등을 평가한다. ‘인적자원관리’에서는 법규상 의무적으로 고용해야하는 손해사정사의 보유 비율과 보조인 비율의 적정성, 국가직무능력표준에 따라 자격을 갖춘 실무자의 보유비율, 일학습병행제에 따른 인력 채용 및 채용과정 등을 평가하고, 특히 우수인력의 양성 및 유지를 위해 투여되는 비용이나 급여체계 등을 측정한다. 또한 손해사정과정에서 다루는 모든 정보들이 개인정보보호법에 정한 ‘개인정보’와 ‘고유식별정보’, 그리고 ‘민감정보’에 해당하므로 이러한 정보 유출로 인한 피해를 근절하기 위한 개인

정보보호 시스템 및 전산시스템 관리 등을 평가한다.

넷째, ‘성과관리체계’에서는 성과관리와 소비자만족도 등을 평가한다. 손해사정 업무 플로우의 합리성 및 효율성과 그동안 손해사정업무를 처리하는 과정에서 수행해 온 성과, 민원관련 성과, 소송관련 성과 등에 대한 전체적인 성과를 측정한다. ‘소비자 만족도’는 손해사정 서비스를 체험한 보험소비자에 대하여 제3의 평가기관에서 평가한 자료로 측정한다.

#### 다. 손해사정법인 평가 결과의 활용

손해사정법인은 평가 결과에 따라 우수한 등급을 획득한 경우 여러 보험회사들로부터 많은 업무를 수임할 수 있게 되고, 조건부 인증과 같이 평가기준에 미흡한 경우에는 보다 나은 등급 획득을 위해 많은 노력을 아끼지 않을 것으로 기대된다.

또한 인증등급을 손해사정 보수와 연동할 경우 그동안 손해사정 업계의 고질적인 문제점이었던 손해사정 보수의 현실화도 이룰 수 있다. 즉 우수등급을 받은 손해사정법인의 경우 업계 표준 보수보다 일정 비율 이상의 손해사정보수를 받을 수 있도록 하고, 우수한 등급을 부여받을수록 높은 비율의 손해사정보수를 받을 수 있게 함으로써 이러한 선순환 과정을 통해 손해사정업체도 발전해갈 수 있을 것이다.

[표 3] 손해사정법인 인증 등급에 따른 손해사정 보수 지급비율(안)

인증등급	손해사정보수 지급비율	인증구분	비고
AAA	120%	우수등급	1. 손해사정보수는 손해사정 사회에서 손해사정건에 대한 (난이도) 등급을 구분하여 등급별 표준보수 책정 2. 인증기간은 2년 또는 3년간 유효, 조건부인증은 1년간 유효
AA	110%		
A	100%		
B	95%	인증	
C	85%	조건부인증	
등급 외	70%	불인증	

소형 손해사정법인은 규모의 경제 효과를 위해서는 여러 손해사정 법인이 통합과정을 거쳐 규모를 확대할 수 있다. 물론 신규 손해사정 법인의 시장진입을 막는 부작용에 대한 지적이 있을 수 있으나, 이러한 손해사정법인 평가인증제의 도입은 어디까지나 보험회사의 자기손해사정 금지에 따라 해당 업무를 수행할 수 있는 손해사정법인인지의 여부를 평가하는 것이므로 일정 정도의 제한은 필수불가결한 것으로 예상된다.

#### IV. 끝내는 말

보험산업이 보험신진시장으로 분류되는 다른 나라들처럼 신뢰를 회복하기 위해서는 보험산업 자체적으로 많은 노력을 아끼지 않아야 한다. 특히 보험상품 판매단계와 보험금 지급단계에서 보여주는 이중적인 태도는 많은 보험소비자들을 실망시키고 있으므로, 합리적인 신뢰를 이끌어갈 수 있도록 기존의 많은 문제를 해결해야 한다.

이러한 신뢰의 문제 중 보험금 지급과정에서의 불공정성의 문제는 ‘자기손해사정’의 문제에서 비롯된다. 보험회사가 보험상품을 개발하고 판매한 다음, 해당 보험상품의 개발 취지 등을 고려하여 보험금 지급여부를 독단적으로 판단하고, 보험약관에 대한 해석 및 적용도 자의적인 판단에 의한다면 지금의 보험산업 불신의 문제는 해결할 수 없다.

따라서 보험산업 전체의 발전을 위해, 그리고 손해사정업의 균형적인 발전을 위해서 그동안 노출된 문제를 해결해야 하며, 그 중심에 있는 것이 ‘자기손해사정의 금지’이다.

보험회사는 자기손해사정을 전면적으로 금지할 경우 손해율이 급증할 것이라는 우려와 보험회사가 수행하던 손해사정업무를 수행할 손해사정업자가 없다는 점과 만약 손해사정업무를 모두 외부 손해사정업자에게 위탁이 가능하다고 하여 위탁하더라도 직접 통제되지 않는 손해사정업무로 인한 보험금 지급지연이나 보험소비자의 불만증대 등의 문제를 제기하고 있다.

---

그러나 손해율이 비정상적으로 급증하여 보험료 증가로 인한 보험소비자의 피해가 증가할 것이라는 우려는 공정한 손해사정업무를 수행하고 있는 손해사정업 전체에 대한 불신이라 하지 않을 수 없다. 또한 외부 손해사정업자에게 손해사정업무를 위탁할 경우 보험금 지급이 지연되거나 보험소비자의 불만이 증대될 것이라는 우려는 모 손해보험사의 업무위탁 형태를 볼 경우 지나친 우려라 하지 않을 수 없다.

따라서 ‘자기손해사정’을 허용하고 있는 보험업법시행령 제99조를 개정할 경우의 부작용을 최소화할 수 있는 대안으로 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 보험회사의 손해사정사 고용목적은 제한하도록 하였다. 즉 보험회사가 고용한 손해사정사의 업무범위를 독립손해사정사가 작성한 손해사정보고서의 적정성 여부의 검토 또는 보험금 청구권자가 제출한 서류심사만으로 지급심사가 완료되어 서류 접수 완료일로부터 제3영업일 이내에 보험금 지급이 가능하여 손해사정보고서를 생략할 수 있는 것으로 제한하는 방법이다.

둘째, 무자격자에 의한 손해사정 업무를 금지하는 것이다. 현재는 보험금 지급 심사업무에 손해사정사와 보조인이 해당 업무를 수행할 수 있도록 하고, 보조인의 자격을 명시하고 있는데, 실용적이지도 않고 비현실적인 자격제도를 국가직 무능력표준(NCS)에 따른 능력단위별 교육을 이수하고 해당 업무를 수행할 수 있는 자로 제한하는 방법이다. 또한 손해사정사와 보조인을 “등록제”로 운영하여 무자격자에 의한 손해사정을 금지함으로써 손해사정 업무의 질 향상을 꾀할 수 있다.

셋째, 자기손해사정 비율을 단계적으로 축소하는 방법이다. 제도의 변경에 따른 부작용을 최소화하기 위해 제1단계에서는 보험회사의 자기손해사정 비율을 50%로 제한하거나 1개 손해사정법인이 1개 보험회사를 위해 수행하는 손해사정 업무의 비율을 50%로 제한하고, 제2단계에서는 1개 손해사정법인이 1개 보험회사를 위해 수행하는 손해사정업무의 비율을 33% 이내로 제한하는 방법이다.

넷째, 자기손해사정을 금지할 경우 손해사정 업무를 수행할 수 있는 손해사정 법인에 대하여 평가인증제를 도입하고, 우수한 등급의 평가인증을 받은 손해사정 법인에 대하여는 수수료율 체계에서 유리한 비율의 수수료를 받을 수 있도록

활용하는 방법이다.

이처럼 자기손해사정 금지에 대한 대안으로 4가지 방안을 제시하였으나 가장 중요한 것은 객관적이고 공정한 손해사정을 위해서는 보험산업 전체가 최적의 대안을 찾는 노력을 아끼지 않아야 할 것이다.

---

## <참고문헌>

- 김명규, “손해사정사(업)의 현황 및 개선방안”, 한국손해사정학회, 창립 4주년 기념학술대회, 2012.6.
- \_\_\_\_\_, “공정하고 객관적인 손해사정 제도 확립의 바람직한 발전방향”, 한국손해사정학회, 2013년 하계학술대회, 2013.7.
- 김미향, “손해사정제도에 관한 연구”, 전주대학교 금융보험학과 석사학위논문, 2015.6.
- 김정주, “국내 손해사정사 제도의 입법적 개선방안에 관한 연구”, 「손해사정연구」, 제6권 제2호, 2014.
- 금융소비자원, 「소비자보호를 위한 손해사정사제도 개편 어떻게 할 것인가?」, 금융소비자원, 2013.
- 성대규, 「한국보험업법」, 두남, 2012.
- 송태회, “현행 자동차보험제도의 문제점과 개선방안”, 월간 손해보험, 통권 제259호, 손해보험협회, 1990.
- 이정호·김명규, “손해사정사 제도의 선진화와 경쟁력 강화방안”, 한국손해사정학회, 2012년 추계학술대회, 2012.11.
- 임동섭, “국가직무능력표준(NCS)과 손해사정”, 「손해사정연구」 제7권 제1호 (통권 제11호), 한국손해사정학회, 2015. 2.
- \_\_\_\_\_, “공정한 손해사정 제도의 운영방안, - 제3보험에서의 손해사정 필요성 -” 소비자권익증진을 위한 손해사정제도 개선방안(II) 세미나 (보험업법 개정(안) 검토를 중심으로), 2015년 국회세미나 자료.
- 조규성, “손해사정사의 업무행위에 대한 변호사법 위반 여부와 관련된 비판적 고찰”, 동아법학, 제50호, 동아대법학연구소, 2011.

국가직무능력표준 [www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)

금융감독원 [www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr)

대법원 [www.glaw.scourt.go.kr](http://www.glaw.scourt.go.kr)

스위스리 [www.swissre.com](http://www.swissre.com)

한국손해사정사회 [www.kicaa.or.kr](http://www.kicaa.or.kr)



## <Abstract>

Korea's insurance industry is classified as the world's top insurance premium in the world's eighth largest insurance industry, but the satisfaction rating of the insurance industry is the lowest among 30 countries surveyed. The reality is that the insurance consumers' confidence in the insurance industry is not very high. One of the reasons for the unsatisfactory or distrust of these insurance industries is the emergence of double attitudes in the insurance policy when the insurance company sells the insurance policy. In particular, insurance companies are based on the belief that insurance companies are committed to the risk of developing insurance policies, such as insurance policies, insurance premiums, and direct damage assessment.

The insurance company rejects that it is unrealistic to refuse the insurance premium because the absence of payment insurance is caused by the absence of the insurance premium, and the loss of the insurance company or the loss of the insurance provider to the extent that the insurance company is responsible for the loss of the insurance policy.

However, it would be fair to argue that if the objective of the damage is to protect the insurance consumers and the extent of the damage, it is possible to deal with the loss of the damage by the objective of the liquidated damages and the extent to which the loss of the damage is handled by the insurance industry, and that it will be handled by the contractor in the case of the liquidated damages handled by the contractor.

As our realistic alternatives, first, the objective of the employment adjuster shall be limited by the appropriateness of the report and the appropriateness of the payment insurance provided by the Independent adjuster. Second, Prohibiting claim adjust by unqualified persons or Introducing the new grading system like a National Competency Standard(NCS). Third, the rate of performing damage adjustment of himself. Forth, introduction of assessment certification

---

system of damage adjusting business.

While changing the institutional system, there may be a variety of problems and adverse side effects, but we have to compare side effects of sales of insurance product and performing damage adjustment of himself.

※ **Key Words** : **Damage Adjustment, Performing damage adjustment of himself, A Corporation that intends to engage in damage adjusting business, Independent Adjuster, National Competency Standard, NCS(National Competency Standard), Bodily Injury Claim Adjust, Claim Survey, Claim requisition, Claim settlement, Certified Damage Adjusters, Assistants.**