

손해사정 제도의 개편방안(I)

-보험계약자 등 손해사정사 선임권의 개선방향-

(Reform Measures for the Claim Adjustment System (I) : Direction of Improvement the Right of Policyholders to Appoint Claim Adjusters)

백주민*
Jumin Baek

〈국문초록〉

이 논문은 2024년 2월 6일 개정된 보험업법 제185조제2항 규정에 따른 ‘보험계약자 등’의 손해사정사 선임권에 대해 연구하였다. 보험계약자는 일반적으로 보험계약의 체결, 보험금 청구, 손해사정 절차 등 보험 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 개정된 보험업법의 취지가 하위 행정규칙과 기타 규정을 통해 입법취지를 벗어났다는 것을 확인할 수 있다. 특히 보험업감독규정 제9-16조 제3항 제4호와 보험협회의 모범규준 <별표2>가 보험회사에 제어장치 권한을 부여하여, 실질적으로 보험계약자 등의 선임권을 제한하고 있다. 이는 보험업법의 개정 취지를 무색하게 함으로써 보험계약자 등의 권리를 침해할 우려가 있다.

* 한국손해사정사회 부회장, 경영학박사, 목원대학교 부동산금융보험학과 겸임교수

이 논문은 이러한 문제점을 해소하기 위해 (1) 보험업감독규정의 개정 (2) 모범규준의 재정비 그리고 (3) 금융위원회가 보험회사가 부담하는 보수기준을 결정할 독립적인 기구를 조속히 설치할 것을 제안한다. 이러한 개선방안을 통해 보험업법 제185조제2항이 추구하는 보험계약자 등의 손해사정사 선임권이 실질적으로 보장될 수 있을 것으로 기대된다.

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

I. 서론

보험계약은 ‘유상·쌍무계약’으로 보험계약자는 보험료를 지급할 것을 약정하고 이에 대해 보험자(보험회사)는 보험금액 기타의 급부를 지급할 것을 약정한 것으로서 유상계약이고, 보험금과 보험료는 서로 대가관계에 있는 채무이므로 쌍무계약이다. 상법 제638조(보험계약의 의의)는 ‘보험계약은 당사자 일방이 약정한 보험료를 지급하고 재산 또는 생명이나 신체에 불확정한 사고가 발생할 경우에 상대방이 일정한 보험금이나 그 밖의 급여를 지급할 것을 약정함으로써 효력이 생긴다’고 규정하고 있다.

보험업법 제185조(손해사정) 제1항은 ‘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’고 규정하면서, 제1항 제2호에서 ‘보험계약자 등이 금융위원회가 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우로서 보험회사가 이에 동의한 경우’를 예외로 규정하고 있다.

세계적인 재보험사 스위스리(Swiss Re)가 2024년 7월 발간한 ‘시그마’ 보고서에 따르면 우리나라의 보험시장은 지난 2023년을 기준으로 총수입 보험료 1,859 억 달러, 전 세계 시장 비중 2.6%를 점유하고 있는 변함없이 수년간 세계 7위 수준의 큰 시장이다.¹⁾ 이러한 보험시장의 외형적인 성장에도 불구하고 보험회사의 보험금지급 의무를 이행하는 데 있어 보험사고로 인한 손해액 및 보험금의 사정(손해사정) 과정에서 보험회사와 보험계약자 등(이하 ‘보험소비자’로 표기함) 과의 사이에 끊임없는 분쟁이 발생하고 있는 현실이다.²⁾

현행 손해사정사제도는 보험업법 제185조에서 손해사정사로 하여금 손해사정

- 1) 보험연구원, KiRi리포트 글로벌 이슈 “2023년 세계 보험시장 현황” 2024. 07. 29. 8면
Swiss Re, “Sigma 3/2024 -World insurance: strengthening global resilience with a new lease of life” 2024. 7. 16
- 2) 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

을 하도록 한 강행규정으로 실무상 보험회사의 손해사정업무는 대부분 고용손해사정사와 자회사 및 위탁손사법인 소속 손해사정사에 의해 수행되고 있다. 물론 보험소비자도 손해사정사(통상 ‘독립손해사정사’ 라 함)를 선임할 수 있다.

현행 손해사정사제도는 2024년 보험업법의 개정으로 진일보한 면도 있지만, 아직도 보험회사에 종속되어 보험소비자 보호 측면에서 제 기능을 수행하지 못하고 있기에 제도 보완이 필요하다고 사료된다. 여전히 고용손해사정사와 위탁손해사정사(자회사 포함)는 보험회사에 직·간접적으로 종속되어 업무가 통제·관리되는 상황으로 보험회사로부터 위탁받은 손해사정법인의 독립성·중립성·공정성·전문성이 어렵다. 또한, 국내 손해사정사는 전문성이나 고유업무 수행의 기술이 선진국과 비교하면 전문인으로서 미흡한 수준이다.

손해사정제도에서 보험계약자 등 손해사정사 선임권의 운영상 문제점을 파악하고, 향후 바람직한 정책적 개선 방향을 모색해 보고자 한다.

II. 손해사정사 선임권 관련 규정

1. 보험업법 관련규정

보험계약자 등의 손해사정사 선임권은 보험업법(이하 ‘법’이라 함) 제185조에서 규정하고 있고, 2024년 2월 6일 개정된 내용은 다음과 같다.

제185조(손해사정) 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 선

임한 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.>

이 규정에서 특히 주목할 점은 제185조제2항의 신설이다. 동 조항은 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우, 보험회사는 그 손해사정사가 금융위원회가 정하는 동의기준을 충족하면 반드시 동의하여야 한다는 의무를 부과하고 있다. 이는 보험계약자 등의 손해사정사 선임권을 실질적으로 보장하기 위한 조치로서 매우 중요한 의미를 가진다.

2. 보험업감독규정 관련규정

보험업법의 위임을 받아 보험업감독규정(이하 ‘감독규정’이라함) 제9-16조는 다음과 같이 규정하고 있다.

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 동의기준”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 등록한 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

이 규정에서 특히 문제가 되는 것은 제3항제4호이다. 동 규정은 금융위원회가 정하는 동의기준의 하나로 ‘협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것’을 요구하고 있다. 이는 사실상 보험협회에 표준동의기준 제정권을 위임한 것으로, 보험협회가 어떤 내용의 표준동의기준을 마련하느냐에 따라 보험계약자 등의 선임권이 실질적으로 제한될 수 있는 구조이다.

3. 손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준 관련규정

보험협회는 감독규정의 위임에 따라 ‘손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준’(이하 ‘모범규준’이라 함)을 2024년 8월 30일 개정하였다. 동 모범규준 제7조는 다음과 같이 규정하고 있다.

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.

모범규준 <별표2>는 보험계약자 등의 손해사정사 선임권을 실질적으로 제한할 수 있는 8가지 예외 사항을 규정하고 있다. 이 중 일부 조항은 보험회사에 과도한 권한을 부여하거나, 보험계약자 등의 권리를 부당하게 제한하는 내용을 포함하고 있어 문제가 된다. 이에 대해서는 다음 III장에서 구체적으로 살펴보기로 한다.

III. 손해사정사 선임권의 문제점

2024년 2월 개정된 보험업법에 따르면, 보험계약자 등이 보험사(또는 위탁법인) 손해사정사와는 별도로 당국이 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임하는 경우, 보험사는 이를 원칙적으로 동의해야 한다. 이는 보험업법 제185조 제1항 제2호와 제185조 제2항에서 금융위가 정하는 ‘손해사정사 선임에 관한 동의 기준’을 충족한 경우 보험회사가 동의해야 하는 의무사항으로 규정하고 있다.

그러나 법 제185조 제1항 제2호의 동의와 관련하여 보험협회가 마련한 보험회사의 동의기준은 감독규정 제9-16조 제3항 제4호에서 명시한 기준에 대해 기존 손해사정의 위탁관련 ‘손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범 규준’에 포함시켜 규정함으로써 입법 취지를 퇴색시키는 문제가 있다. 특히 모범 규준 제7조의 표준동의기준 단서조항에는 보험회사가 동의하지 않을 수 있는 8 가지 예외 사항을 두고 있어, 보험계약자의 선임권이 실질적으로 제한받을 가능성이 있다.

보험협회의 모범규준 <별표2>는 보험회사에 과도한 권한을 부여하여 보험계약자 등이 선임하려고 하는 손해사정사를 제한할 수 있도록 하였는데, 보험소비자의 의견이 전혀 반영되지 않은 금융감독당국의 불합리한 제도적 허용의 결과라 할 수 있다. 결국 손해사정사를 보험회사에 종속시키는 결과를 발생시켜 중립적이고 독립적으로 업무를 수행하여야 할 손해사정사에게 보험계약자 등의 권리를 보호하기보다는 보험회사에게 통제되는 환경이 조성될 수 있다. 개정 보험업법이 추구하고자 하는 보험계약자 등의 손해사정사 선임권이 보장되려면 최소한의 합리적인 개선이 필요한 상황이다.

IV. 보험계약자 등의 손해사정사 선임권의 문제점

1. 보험계약자 등의 범위

보험계약의 핵심은 계약의 직접 당사자인 보험계약자와 보험자(보험회사)이고 보험수익자나 피보험자 또는 보험금청구권을 가진 피해자는 보험계약에서 특수한 관계를 형성한다. 보험자를 제외하고 보험계약자, 피보험자, 보험수익자, 보험금과 이해관계를 가진 사람들을 모두 포함하여 ‘보험계약자 등’이라고 한다.

일반적인 ‘보험계약자 등’은 보험계약과 관련된 지식이 부족하고 보험사고 발생 시의 손해액 및 보험금 산정과 청구 문제 등에 있어서 많은 경험과 전문성을 지닌 보험회사와 비교하였을 때 열악한 지위에 있다. 따라서 이러한 보험계약자 등의 권리는 보험회사로부터 보호받을 수 있어야 한다.

2. 보험계약자 등의 손해사정사 선임

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 해당 손해사정사에게 특별한 요건이 필요없다 하겠다. 즉 금융위원회가 보험협회의 모범규준이나 보험회사의 동의기준 등으로 다시 제한되는 것이 아니라 ‘보험계약자 등’이 보험회사가 손해사정을 착수하기 전에 손해사정사를 선임하여 통보하면 보험회사는 이에 대한 동의하거나 거부를 할 수 있는 것으로 해석된다.

보험업법 제185조제2항에 따른 ‘보험계약자 등’의 손해사정사 선임권은 법의 위임으로 금융위원회가 정한 감독규정 제9-16조제3항에 따르며, 해당 감독규정은 감독규정 제9-16조제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우 그 손해사정사가 ‘1. 법에 따라 적법하게 등록된 자일 것, 2. 법에 따라 교육

을 이수하였을 것, 3. 감독규정에 따라 손해배상보장예탁금을 예탁하거나 인허가 보증보험에 가입하였을 것, 4. 법 제185조제1항제2호의 동의와 관련하여 협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것’ 각 4개의 요건을 모두 충족하여야 한다는 것이다.³⁾

하지만 4. 요건은 법 제185조제1항제2호의 동의와 관련하여 협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준 자체가 보험계약자 등의 선임권을 제한하고 혼란을 초래할 여지가 많다고 하겠다.

V. 선임 표준동의기준의 문제점과 개선방안⁴⁾

1. 동의기준의 문제점

‘보험계약자 등’ 손해사정사 선임권에 대한 보험회사의 표준동의기준인 현행 보험협회의 모범규준 <별표2>에 대하여 더욱 구체적으로 살펴본 후 문제점을 찾아내고 개선안을 제시하고자 한다.

1) 모범규준 <별표 2>의 내용

‘보험계약자 등’의 손해사정사 선임권을 제한하는 보험협회의 모범규준 제7조제2항에 따른 <별표 2> 표준동의기준은 다음과 같다. 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 원칙적으로 이에 동의하여야 한다. 다만, 보험회사는 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 보

3) 감독규정상 선임권의 전제조건이 감독규정 제9-16조제3항에서 ‘제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우’로 한정하는 데, 보험업법 제185조제2항에 따른 선임권이 감독규정으로 인해 선임권을 다시 명시하는 모순이 있다. 즉 보험업법 개정으로 ‘보험계약자 등’에게 부여된 선임권의 전제조건이 ‘보험회사가 손해사정을 착수하기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에 손해사정사의 선임의사를 통보한 경우’만으로 제한되어 있다.

4) 생명보험협회·손해보험협회(2024) “손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준”, 안로이드·김명규·마승렬(2024)을 비교분석하고 일선 독립손해사정사들의 의견을 취합하여 최대한 객관적인 견해를 정리하였음.

험계약자 등의 손해사정사 선임요청에 대하여 동의하지 않을 수 있다. 즉, 모범규준 <별표2> 표준동의기준의 8가지 예외 사항 내용이다.

1. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 감독당국으로부터 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고를 받은 이력이 있는 경우
2. 손해사정사가 선임 요청일 기준 최근 5년 내 손해사정 업무 관련 보험사기 방지특별법, 형법, 변호사법, 개인정보 · 신용정보 관련 법규를 위반한 사실과 관련하여 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받거나 보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고를 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
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

2) 표준동의기준의 과잉규제

2024년 8월 7일 시행된 개정 보험업법 제185조 제2항에 따라 보험계약자 등의 손해사정사 선임권은 법이 보장하는 일반 국민의 권리라 하겠다. 따라서 모범규준의 해당 규정이 보험업법 제185조제2항에 따른 보험계약자 등의 손해사정사 선임권을 제한하려면 해당 법률에 규정되거나 위임되어야 한다.

이는 법 제185조제2항은 금융위원회에 보험회사의 동의기준을 위임하였고, 감독규정 제9-16조제3항제4호에서 다시 협회가 마련하는 표준동의기준에 부합할 것으로 위임하였는데, 보험협회의 모범규준 <별표2> 표준동의기준은 '보험회사가 손해사정사에게 서면이나 전자문서로 시정 요구하는 경우'까지 제한하는 과잉규제라고 아니할 수 없다.

2. 표준동의기준 개선방안

1) 제1호 및 제2호

제1호와 제2호에서 보험회사가 손해사정사에 대해 직접 경고를 할 수 있는 권한을 부여한다는 점이 문제가 되므로 '보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고를 받은 이력이 있는 경우'를 삭제하는 것이 입법취지에 부합한다고 사료된다.

2) 제3호

제3호는 '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'를 규정하고 있다. 감독규정 제9-16조제5항에 따른 보수는 '정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 차수하지 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.

보험업법 제185조 제2항에 따라 보험계약자 등이 선임한 손해사정사의 표준보수는 현재까지 정해지지 않았는데, 감독규정 제9-16조 제5항을 개정하면서 ‘보험업법 제185조 제2항에 따라 선임된 손해사정사의 보수는 보험회사가 부담한다’라고 명시하였고, 모범규준 제7조 제4항은 ‘보험회사는 보험계약자 등의 손해사정사 선임에 동의한 경우와 관련하여 손해사정사가 제출한 손해사정업무 결과 등 객관적인 평가자료에 근거하여 그 업무에 소요되는 필요 비용을 고려한 합리적인 보수 산정·지급체계를 설계하여야 한다.’라고 하고 있으나, 보수 산정·지급체계는 아직 미비한 상황이므로 규정은 현실에 맞게 수정되어야 할 것이다.

3) 제4호

제4호는 ‘해당 손해사정사에 대하여 보험사기 인지 보고가 되어 조사가 개시되었거나 수사기관에서 수사절차가 진행 중인 경우’로 이는 이미 제2호에 따라 사법기관 또는 감독당국으로부터 처벌 또는 제재를 통지받은 경우라는 기준 설정으로 보험계약자 등은 충분히 검증된 손해사정사를 선임할 수 있을 것으로 판단되므로 이 규정은 삭제되어야 한다.

4) 제5호

제5호는 ‘손해사정사가 손해사정사의 업무범위를 벗어나는 보험금에 대한 화해·중재·합의 등 업무를 수행하기로 약속한 사실 또는 수행 중인 사실이 확인되는 경우’를 규정하고 있다. 이는 변호사법 제109조에서 금지하는 비변호사의 법률사무 및 보험업감독규정 제9-14조에 따른 금지행위이므로 적절한 기

준으로 판단된다.

5) 제6호

제6호는 ‘보험회사가 선임 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하였으나 손해사정사가 선임 동의 기한까지 자료를 제공하지 않는 경우’를 규정하고 있다.

선임 동의기준은 이미 금융위원회가 감독규정 제9-16조제3항, 여기에 ‘협회가 마련한 보험회사의 표준동의기준에 부합할 것’이라고 정하였는데, 다시 표준동의기준에 보험회사가 선임 동의 여부를 판단하기 위해 손해사정사에게 평가를 위한 자료제공을 요청하고, 기간을 경과하거나 동의 거절하게 된다면 결과적으로 보험업법 제185조제2항의 선임권을 무효화시키는 여지가 있는 불합리적 조항이므로 삭제되어야 한다고 사료된다.

6) 제7호

제7호는 ‘손해사정사가 제7조제4항에 따른 보수에 대해 동의하지 않은 경우’를 규정하고 있다.

보험계약자 등과 손해사정사가 정한 보수를 보험회사가 일방적으로 부담하는 것은 문제가 될 수 있다. 그러나 보수를 보험회사가 정하고 이에 따르지 않으면 보험계약자 등의 선임권을 보험회사가 제한한다는 것도 역시 부당하므로 이 규정은 수정되어야 한다.

따라서 금융위원회는 보험회사, 손해사정사와 보험소비자로 구성된 ‘보험회사가 부담하는 보수기준 심의기구’를 조속히 설치하여야 할 것이며, 제7호 규정은 ‘보험업법 제185조제2항에 따라 보험계약자 등이 선임한 손해사정사의 보수가 현저히 부당하여 동의하지 않은 경우’로 수정 개정하는 것이 합리적이라 사료된다.

7) 제8호

제8호는 ‘자동차사고의 경우 발생한 손해를 정비업체, 의료기관 등을 통해 지급보증하거나, 관련 법규에 따라 정해진 보험금을 지급하는 경우’를 규정하고 있다.

이 규정은 지급보증 등이 되었다는 이유만으로 정비업체 등 때문에 제외한다면 분쟁의 소지가 많고, 자동차보험 계약자 등의 손해사정사 선임권을 제한하는 과잉규제 조항이므로 제8호는 삭제되거나 수정되어야 할 것이다.

VII. 결 론

이 논문은 2024년 2월 6일 개정된 보험업법 제185조제2항에 따른 보험계약자 등의 손해사정사 선임권에 대해 살펴보았다. 개정 보험업법은 보험계약자 등에게 독립적인 손해사정사 선임권을 부여하고, 보험회사에는 이에 대한 동의 의무를 부과하여 보험계약자의 권리 강화하고자 하였다. 그러나 개정된 보험업법의 취지가 하위 행정규칙과 기타 규정을 통해 변질되어 있음을 확인할 수 있었다.

특히 보험업감독규정 제9-16조제3항제4호와 보험협회의 모범규준 <별표2>가 보험회사에 많은 권한을 부여하여, 실질적으로 보험계약자 등의 선임권을 제한하고 있다. 현행 감독규정 제9-16조제3항은 선임권의 전제조건을 ‘제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우’로 한정함으로써 모순을 가져왔다. 이는 보험업법 제185조제2항이 부여한 선임권을 축소시키는 결과를 낳았다.

이러한 문제점을 해결하기 위해 다음과 같은 개선방안을 제시하였다.

첫째, 모범규준 <별표2>의 제1호 및 제2호에서 ‘보험회사로부터 2회 이상 서면 또는 전자문서로 경고를 받은 이력’ 조항은 과잉규제이므로 삭제하여야 할 것이다. 둘째, 제3호의 보수 관련 조항은 보험업법 제185조제2항의 선임권과 부합되게 수정되어야 할 것이다.

셋째, 제4호의 ‘수사절차가 진행 중인 경우’ 조항도 과잉규제이므로 삭제되어야 한다.

넷째, 제6호의 ‘평가를 위한 자료제공’ 조항은 불합리한 조항이므로 삭제되어야 한다.

다섯째, 제7호의 보수 관련 조항은 ‘보수가 현저히 부당한 경우’로 수정하되, 보험회사, 손해사정사, 보험소비자로 구성된 독립적인 ‘보수기준 심의기구’를 설치가 선행되어야 하므로 수정하여야 한다.

여섯째, 제8호의 자동차사고 관련 조항은 삭제되거나 수정되어야 한다.

그리고 근본적인 개선방안으로 다음을 제안한다.

첫째, 보험협회의 모범규준을 ‘손해사정 업무위탁규준’과 ‘손해사정사 선임동의기준’으로 분리하여야 한다. 현재 두 가지 목적이 혼재되어 있어 보험계약자 등의 선임권 관련 규정이 명확하지 않다.

둘째, 표준동의기준 제정 주체를 보험협회에서 금융감독기관으로 변경하여야 한다. 보험회사 상호간 이익단체인 보험협회가 표준동의기준을 제정하는 것은 보험업법 입법 취지에 부합하지 않으므로 보험회사, 손해사정사, 보험소비자 모두에게 공정하고 객관적인 표준동의기준은 금융감독기관이 직접 제정하는 것이 타당하다 하겠다.

셋째, 보험업감독규정 제9-16조제3항의 ‘제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우로서’라는 문구도 수정되거나 삭제되어야 한다. 아울러 ‘보험계약자 등’ 정의 규정도 보험업법에 규정되어야 할 것이다.

넷째, 금융위원회는 보험회사가 부담하는 보수기준을 심의할 독립적인 기구를 조속히 설치하여야 한다. 이 기구는 보험회사, 손해사정사, 보험소비자 대표로 구성되어야 하며, 객관적이고 합리적인 보수기준을 마련하여야 한다. 이는 보험업법 제185조제2항의 실효성을 확보하기 위한 조치라 하겠다.

2024년은 ‘보험계약자 등’의 권리를 신장하고 보호하기 위하여 구체적으로 손해사정사 선임권을 신설되고, 보험회사의 의무를 강화하는 입법이 이루어졌다.

이러한 일련의 법률 개정에도 불구하고, 보험업법이 보장하는 ‘보험계약자 등’의 손해사정사 선임권이 실질적으로 제한받고 있는 현실이다. 금융감독당국은 더 늦기 전에 감독규정 등을 개정하여 ‘보험계약자 등’의 법정 선임권이 실질적으로 보장될 수 있도록 하여야 할 것이다. 이는 보험소비자 보호라는 보험업법의 입법 취지를 실현하고, 보험산업의 건전한 발전을 도모하고 국민의 신뢰를 회복하기 위하여 꼭 필요한 요소라 하겠다.

〈참고문헌〉

김명규 · 마승렬, 손해사정사 제도 개선방향: 손해사정서의 실효성 제고, 『연구보고서』, 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”, 손해사정 연구 제12권 통합호, 2020, pp.5-41.

안로이드 · 김명규 · 마승렬, 손해사정사 선임권 관련 규정의 개선방안에 관한 연구, 손해사정연구 제16권제2호, 2024, pp.27-55.

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.

보험연구원, KiRi리포트 글로벌 이슈 “2023년 세계 보험시장 현황”, 2024. 07. 29.

생명보험협회 · 손해보험협회, “손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준”, 2024. 8. 30.

금융감독원, “2024년 금융분쟁조정접수 및 처리현황”

Abstract

The association, physical, and outskirts caused by car accidents are recognized as the most important problem in our society, and contrasting when a car accident occurs can protect both the perpetrator and the driver at the same time.

The no-fault claim system is a system that allows you to dispose of your gold from theft protection from your own owner and the company you subscribe to without any worries in the event of a personal injury due to a car accident. Empirical analyzes show that, in cases where this is likely, lower fairness tends to lead to higher preferences for no-fault systems, and in the case of car accidents, there is a tendency to prefer them more.

The no-fault system has a problem-solving system in the event of an accident, so it is inefficient, and research into the system suitable for public relations projects and Korean partnerships should continue to be conducted to greatly help stabilize livelihoods, and this research should also move forward from such costs. We will do our best to help you research the no-fault insurance system.

Key words : the principle of liability with fault, No-Fault insurance policy, satisfaction, preference, claim adjustment.