
국내 손해사정사 제도의 입법적 개선방안에 관한 연구

(A Study on the Legislative Improvement of Korean Claim Adjuster System)

김정주*
Jeongju, Kim

<국문초록>

이 연구의 목적은 제도 도입 후 37년의 시간이 경과했음에도 불구하고 아직까지 제 기능을 수행하지 못하고 있는 국내 손해사정사 제도의 문제점을 밝히고 그에 대한 입법적 개선방안을 제시하는데 있다. 현 손해사정사 제도가 가진 가장 근본적인 문제점은 손해사정시장이 보험사에 직·간접적으로 예측되어 있는 고용·위탁 손해사정사 중심으로 운영되면서, 오히려 주가 되어야 할 독립 손해사정업체가 지속적으로 위축되고 있다는 점에서 찾을 수 있다. 이러한 상황에서 「변호사법」 등 여타 법률에서 정하고 있는 행위규제가 독립 손해사정업체의 경영환경을 더욱 악화시킴으로써 보험사 위주의 손해사정 관행이 고착화되는 악순환이 반복되고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 근본적으로 시장의 구조를 독립 손해사정업체 위주로 재구축할 필요가 있는 바, 이를 위해 보험사의 일명 자기손해사정을 원칙적으로 금지하고, 보험소비자의 독립 손해사정서비스에의 접근가능성을 제고하며, 손해사정서의 법적 효력 및 검증기능을 강화함으로써 독립 손해사정업체가 제 자리를 잡아갈 수 있는 여건을 조성해 주는 것이 필요하다.

※ 국문 주제어 : 손해사정사 제도, 자기손해사정 금지, 독립 손해사정업체, 보험소비자의 접근가능성, 손해사정서의 법적 효력

* 국회입법조사처 금융공정거래팀 입법조사관(산업금융·보험 담당), 행정학 박사

I. 서론

최근 우리 사회는 잠재 경제성장력 둔화, 생산인구의 감소, 인구구조의 고령화와 같은 이전에 경험해 보지 못한 커다란 경제·사회적 변화를 경험하고 있다. 그리고 이러한 변화는 향후 국내 금융산업분야 전반에도 상당한 영향을 미칠 것으로 예상되고 있는데, 국내 보험산업의 경우에는 이미 국내 보험가입인구가 포화상태에 도달한 상태에서 한정된 잠재수요를 대상으로 타 금융업권과의 치열한 경쟁에 직면하게 됨으로써 향후 수익성 악화가 불가피할 것이라는 것이 일반적인 견해이다. 특히 1990년대 이후 금융업권간 겸업화와 금융기관의 대형화가 심화되면서 상대적으로 보험업권의 차별성이 크게 약화된 반면, 2008년 글로벌 금융위기 이후 보험사에 대한 재무건전성감독과 영업행위 규제, 더 나아가 공정경쟁 압력의 강화로 향후 국내 보험산업의 지속성장 가능성에 대한 우려의 목소리는 더욱 높아지고 있다.

이러한 상황에서 보험산업의 지속적 발전을 위한 마지막 남은 동력원으로 지목되는 것이 바로 금융소비자의 만족도 제고부문이다. 즉 인구구조의 변화나 경제성장 잠재력 둔화추세에 비추어 새로운 고객의 지속적 확보가 쉽지 않고, 향후 경기 및 소득분배상황 등을 감안할 때 금융소비자의 소득수준 개선이 불확실하기 때문에, 금융업권 간 상대적 만족도에 따른 금융소비자들의 선택이 특정 금융산업의 성장을 좌우할 가능성이 크다는 것이다.¹⁾

하지만 현재 국내 보험산업에 대한 소비자 신뢰도는 극히 낮은 수준이다. 얼마 전 글로벌 컨설팅업체인 캡제미니(Capgemini)가 전 세계 주요국 금융소비자들을 대상으로 실시한 설문조사에 따르면 보험소비자들의 만족도 측면에서 한국의 보험산업은 30개 조사대상국들 중 최하위 수준인 것으로 나타난다.²⁾ 그간 우리나라 보험산업은 급속한 성장을 거듭해 수입보험료 기준 전세계 8위³⁾에 오를 정도로 시장규모가 성장했지만, 국내 보험산업에 대한 금융소비자들의 신뢰도와 만족도는 그에 따라가지 못하고 있는 것이다.

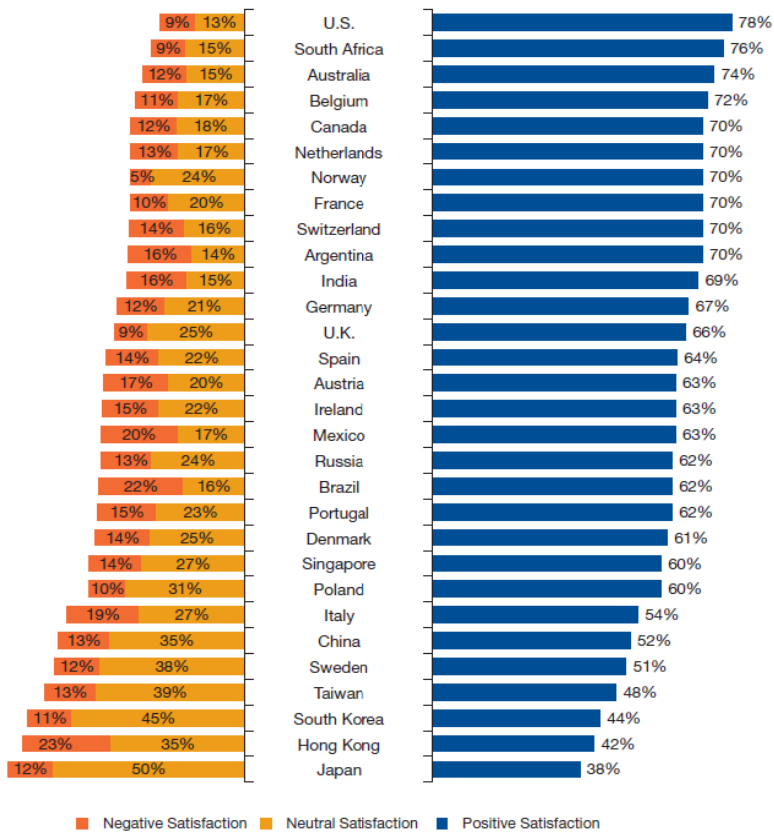
1) 진 익·김동겸·김혜란(2012) p.18.

2) Capgemini and EFMA(2013) p.20.

3) 강영구(2012) p.6.

결국 현재 국내 보험산업이 가진 이런 저신뢰 문제가 해결되지 않을 경우 여타 금융산업에 비해 경쟁력이 약화되는 요인으로 작용하게 될 것이다. 또한 이는 역으로 금융소비자의 입장에서 보험사기를 용인하는 사회적 분위기를 확산시키는 요인으로 작용함으로써,4) 국내 보험산업의 지속성장 가능성을 더욱 크게 저해하게 될 것이다.

<그림 1> 세계 주요국 보험소비자 만족도



자료: Capgemini and EFMA(2013)

4) Tennyson(2002)의 연구결과에 따르면 금융소비자의 보험사에 대한 부정적 인식 및 경험이 보험금 과다청구와 같은 연성보험사기의 발생과 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타난다.

그런데 이처럼 국내 보험산업에 대한 소비자 신뢰가 낮은 이유로 흔히 계약내용에 대한 설명부족, 상품의 복잡성, 보험설계사의 잦은 이직과 불합리한 보수구조 등 보험 판매측면의 문제점들이 주로 지적된다. 하지만 보험금 지급을 둘러싸고 보험사와 보험소비자들 간에 법률적 분쟁이 끊이지 않고 있고, 이것이 보험산업에 대한 소비자 신뢰를 저하시키는 또 다른 중요한 요인으로 작용하고 있다는 사실에 주목하는 사람들은 많지 않다.

이 논문에서는 이러한 관점에서 그간 그 중요성에 비해 충분히 주목받지 못한 국내 손해사정사 제도에 관해 살펴보고자 한다. 손해사정(claim adjusting)이란 보험사고가 발생한 경우 사고조사와 손해액의 평가·결정, 그리고 지급보험금을 계산하는 일련의 업무를 말하며, 손해사정사(claim adjuster)란 이러한 업무를 수행하는 전문가격을 말한다. 즉 보험금 지급을 둘러싸고 서로 상충하는 이해관계를 가진 보험사와 보험계약자 사이에서 핵심적인 역할을 수행하는 사람이 바로 손해사정사라고 볼 수 있다. 후술할 것이지만 국내 보험민원의 상당수는 보험금지급과 관련한 소비자 불만에서 비롯되고 있다. 그런데 그 이면에는 본래 도입취지와 달리 운영되고 있는 국내 손해사정사 제도의 구조적인 문제점이 놓여있다.

따라서 이 논문에서는 현재 국내 손해사정사 제도가 가지고 있는 문제점의 내용과 원인을 밝히고, 그에 대한 비교적 구체적인 해결방안을 제시해 보고자 한다. 아울러 이를 통해 기존의 연구들이 직시하지 못한 보험산업의 숨겨진 숙제에 대한 금융감독당국과 정책결정자들의 적극적인 관심과 행동을 유도해 볼 수 있기를 기대해 본다.

II. 국내 손해사정사 제도의 개관 및 현황

1. 손해사정사 제도의 개요

앞서 언급한 바와 같이 손해사정사란 보험사고 발생 시 사고조사와 그에 기초한 사고피해액의 사정, 그리고 적정보험금을 산출하는 일련의 업무를 수행하는

전문직업인을 말한다. 즉 손해사정사가 수행하는 업무는 발생한 보험사고에 대한 신속·정확한 조사를 통해 보험계약상 책임의 소재와 한계를 가리고, 그에 기초해 적정한 손해액과 보험금을 산출하는 것과 함께, 이에 부수되는 일련의 업무들을 모두 포함하는 것이라고 볼 수 있다. 실제로 현행 「보험업법」 제185조에서는 손해사정사를 “보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정에 관한 업무”를 수행하는 자로 정의하고 있고, 동 법률 제188조에서는 손해사정사의 업무를 다음과 같이 규정하고 있다.

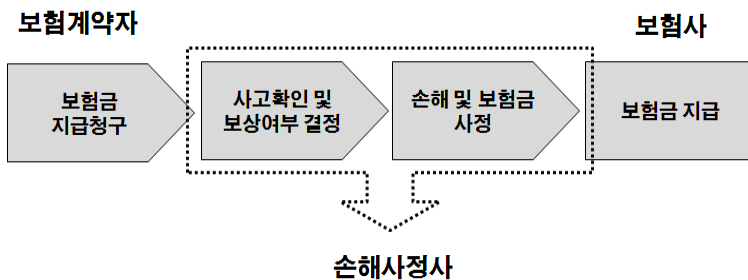
「보험업법」 제188조(손해사정사 등의 업무)

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

결국 위의 규정에 근거할 때 보험계약자가 보험회사에 보험금지급을 청구하였을 때, 보험금 지급여부 그리고 보험금액의 크기를 결정하는 권한의 대부분은 모두 손해사정사에 귀속되는 것으로 볼 수 있다.

<그림 2> 보험금 지급절차와 손해사정사의 역할



자료: 김정주(2014)

이러한 손해사정사 제도는 1977년에 「보험업법」 개정을 통해 국내에 처음 도입되었는데, 도입 당시의 입법취지는 ‘공정한 보험금 산정과 지급’을 통해 보험

가입자와 보험사간의 분쟁을 예방하고, 동시에 손해사정의 공정성과 전문성을 도모하는 것에 있었다.⁵⁾ 즉 보험사고 발생 시 보험사의 보험금 지급책임 발생여부 및 보험금액의 결정은 보험계약 약관과 「민법」, 「상법」 등 관련 법률에 의해 이루어지는 것이나, 보험사고의 실제 발생여부를 확인하고, 그로 인한 경제적 손해의 크기를 보험계약 양 당사자의 입장에 휘둘리지 않고 객관적으로 산정하기 위해서는, 상당한 수준의 법적·이론적·실무적 전문성, 그리고 업무수행에 있어 법적으로 제도화된 독립성이 요구된다는 점을 감안해 손해사정사 제도가 「보험업법」 상에 도입된 것으로 볼 수 있다.⁶⁾

2. 손해사정사 제도에 대한 법규체계

그런데 현재 국내 손해사정사 제도가 가진 여러 문제점들은 현행 법규체계가 가진 불완전성에서 기인하는 측면이 크다. 때문에 본격적인 논의에 앞서 우선 손해사정사 제도의 제도적 틀을 형성하고 있는 「보험업법」 등 제반 법률의 전반적인 체계와 주요 내용들을 살펴볼 필요가 있다.

먼저 손해사정사 제도에 대한 법적 근거는 「보험업법」 제2절이다. 동 절에서는 보험계리사와 손해사정사 2가지 종류의 보험관련 전문가직인을 규정하면서, 법 제185조 이하에서 손해사정업무의 손해사정사 귀속(법 제185조), 손해사정사의 등록 및 취소(법 제186조, 제187조, 제190조), 손해사정사의 업무범위(법 제188조), 손해사정사의 의무(법 제189조), 손해사정사의 손해배상책임(법 제191조), 금융위원회의 손해사정사에 대한 감독권한(법 제192조)을 명시하고 있다. 또한 동 법 제13장(벌칙)부분에서는 보험업법 상에 규정되어 있는 제반 의무를 위반한 손해사정사의 행위에 대한 벌칙들이 규정되어 있다.

5) 조규성(2014) p.1.

6) 보험사고에 있어 발생손해액의 사정과 적정 보험금의 결정은 실무적으로 대단히 어려운 문제라고 볼 수 있다. 즉 발생한 손해액의 정확한 크기를 산정하고, 이 중 보험사고와 상당인관계가 있는 부분은 어느 정도인지를 판단하는 과정에서 사실관계와 법률관계가 복잡하게 얽히게 됨으로써, 보험사와 보험계약자 사이에 법률적 갈등이 발생할 소지가 매우 크다. 손해사정사 제도가 도입된 것은 보험금 지급을 둘러싼 이러한 당사자 간의 갈등을 최소화함으로써 사회적 비용을 줄이기 위한 것이었다고 볼 수 있을 것이다.

그리고 동법 시행령에서는 다시 손해사정사 고용의무를 부담하는 보험회사의 범위(영 제96조의2), 손해사정업 등록을 위해 금융위원회에 제출해야 하는 서류의 내용(영 제97조), 손해사정업체의 영업기준(영 제98조), 손해사정사의 의무(영 제99조) 등 「보험업법」에서 위임하고 있는 제반 사항을 보다 구체화하고 있고, 동법 시행규칙에서는 손해사정사의 종류(규칙 제52조), 손해사정사 시험(규칙 제53조-제53조의2), 실무수습(규칙 제54조) 등 법률에서 시행규칙에 위임하고 있는 사항에 대해 제한적으로 규정하고 있다.

한편 법-시행령-시행규칙에서 정하고 있는 사항 외에 손해사정사의 손해사정업무 수행과 관련한 보다 세부적인 절차들에 대해서는 「보험업감독규정」과 「보험업감독업무시행세칙」에서 정하고 있다. 독립손해사정업자의 행위규제(규정 제9-14조), 보험계약자에 의한 독립손해사정사 선임(규정 제9-16조), 독립손해사정사의 보수기준(규정 제9-17조), 손해사정사의 업무수행과 관련한 보험사의 협조 의무(규정 제9-20조), 손해사정사가 제출한 손해사정서에 대한 보험사의 접수 및 처리절차(규정 제9-21조), 손해사정사의 실무수습(세칙 제6장 제1절), 금융감독원에의 등록(세칙 제6장 제2절), 손해사정사 시험(세칙 제7장) 등이 이에 해당한다. 참고로 아래의 표는 위에서 언급한 손해사정사 제도를 둘러싼 현 국내 법규체계의 기본적인 틀을 요약한 것이다.

<표 1> 손해사정사 제도를 둘러싼 기존 법규체계

법 규	주요 내용
「보험업법」	① 손해사정업무의 정의 및 동 업무의 손해사정업자에의 귀속 ② 손해사정사(업체)의 등록 및 취소 ③ 손해사정사의 의무 ④ 손해사정사의 손해배상책임 ⑤ 손해사정사에 대한 금융위원회의 감독 및 벌칙
「보험업법 시행령」 및 동법 시행규칙	① 손해사정사 고용의무를 부담하는 보험회사의 범위 ② 손해사정업체의 등록 ③ 손해사정업체의 영업기준 ④ 손해사정사의 의무 ⑤ 손해사정사의 종류 ⑥ 손해사정사 시험 및 실무수습 등

법 규	주 요 내 용
「보험업감독규정」 및 「보험업감독업무시 행세칙」	① 독립손해사정업자에 대한 행위규제 ② 보험계약자에 의한 독립손해사정사의 선임 ③ 독립손해사정사의 보수기준 ④ 손해사정사의 업무수행과 관련한 보험사의 협조의무 ⑤ 손해사정서에 대한 보험사의 접수 및 처리절차 ⑥ 손해사정사 실무수습 ⑥ 손해사정사의 등록 ⑦ 손해사정사 시험 등

3. 국내 손해사정사 제도의 운영현황

위에서 살펴본 법규 규정들에 기초해 국내에서는 금융감독원이 주관하여 시행하고 있는 손해사정사 자격시험에 합격한 5천명 이상의 손해사정사들이 현재 활동 중이다. 참고로 손해사정사 자격은 취급가능한 보험상품의 종류에 따라 1종부터 4종까지로 나뉘며, 고용형태에 따라서는 보험사에 직접 고용되어 있는 고용손해사정사와 그렇지 않은 독립손해사정사로 구분된다.⁸⁾ 그리고 독립손해사정사는 실제 업무수행방식에 따라 다시 보험사로부터 손해사정업무 위탁을 받은 위탁손해사정사와 보험계약자가 선임하여 손해사정업무를 수행하는 '순수한 의미' 독립손해사정사로 구분된다.

이들 손해사정사와 더불어 「보험업감독규정」 제9-15조에 근거해 보험사나 손해사정업체 등에는 업무보조인이 고용되어 있다. 업무보조인은 손해사정사의 업무 전반과 사무에 대한 보조역할을 수행하는데, 손해사정사 1차 시험 합격자나 보험관련학과 졸업자 등에게 그 자격이 부여되며, 고용손해사정사 1인당 최대 2인 이내, 그리고 독립손해사정사는 1인당 최대 5인 이내의 보조인을 활용할 수 있다.⁹⁾ 아래의 표들은 손해사정사 종류별 총 등록인원과 취급대상보험, 그리고

7) 2013년까지는 손해사정사 자격이 1종부터 4종까지로 구분되어 부여되었으나, 금년부터는 재물-신체-차량-종합의 4가지로 유형이 변경되었고 시험과목도 크게 바뀌었다. 손해사정사 자격의 종류에 관해서는 「보험업법 시행규칙」 제52조에서 규정하고 있다. 좀 더 자세한 내용은 금융감독원(2013.4)을 참고하기 바란다.

8) 「보험업감독규정」 제9-12조.

9) 「보험업감독규정」 제9-15조, 「보험업감독업무시행세칙」 제6-21조

현재 국내 보험시장에서 활동하고 있는 손해사정사 및 보조인의 현황을 간략히 나타낸 것이다.

<표 2> 국내 손해사정사 종류 및 등록인원, 취급대상보험
(2013년도 말 기준)

손해사정사 종류		총 등록인원	취급대상보험
구분(2013년까지)	구분(2014년부터)		
1종	재물	890	화재/특종보험
2종		267	
3종(대인)	신체	3,120	자동차보험(대인)
3종(대물)	치량	2,670	자동차보험(대물)
4종	신체	862	
합계	-	7,809	-

자료 : 금융감독원 국회입법조사처 제출자료 재구성

<표 3> 국내 손해사정사 및 업무보조인 활동 현황
(2013년도 11월말 기준)

구분	고용	위탁	독립	계
손해사정사	2,987명	1,480명	807명	5,184명
업무보조인	13,000명	8,300명	1,500명	22,800명
계	5,897명	9,780명	2,307명	27,984명

자료: 한국손해사정사회 홈페이지(<http://www.kicaa.or.kr>)

III. 국내 손해사정사 제도가 지닌 문제점

국내 손해사정사 제도는 일견 법제적으로 제도적 틀이 완성되어 있고, 전문자격인 群이 충분히 형성되어 사회적으로 제 기능을 수행할 것처럼 보인다. 그러나 국내 손해사정사 제도의 실제 운영과정에서 나타나고 있는 현실을 살펴보면 여러 가지 이상한 점들을 발견할 수 있다.

먼저 국내에서 손해사정사라는 직업의 존재에 대해 인지하고 있는 보험소비자들은 많지 않다. 실제로 KBS가 2013년도에 일반인을 대상으로 실시한 설문조사에서는 응답자의 74.5%는 손해사정사라는 자격의 존재와 역할에 대해 알지 못하는 것으로 드러난 바 있다.¹⁰⁾ 즉 대다수의 보험계약자들은 보험금 청구가 이루어진 이후 사실 확인과 보험금 산정을 위해 자신을 방문하는 손해사정사를 보험사 보상직원으로만 인식하고 있는 상황이다. 때문에 보험계약자들의 대다수는 손해사정사들에게 공정한 보험금 산정을 요구하기 보다는 이들이 제시하는 보험금을 그대로 받는 경우가 많다. 또한 손해사정에 대해 어느 정도 지식을 가진 보험소비자들도 손해사정사가 보험계약자가 아닌 보험사의 입장에서 불공정하게 보험금을 산정하는 것으로 여기는 경우가 많다.¹¹⁾

이러한 현실은 보험사를 대상으로 한 금융민원의 현황에서도 잘 드러난다. 금융감독원에 따르면 2013년 상반기 중 전체 금융민원발생건수 42,582건 중에서 보험업권에서 발생한 민원건수가 21,231건으로 약 절반을 차지하는 것으로 나타난다. 게다가 이들 보험민원의 발생원인을 세부적으로 살펴보면 보험금 지급과 관련된 민원의 비중¹²⁾이 매우 큰 것을 알 수 있다.

<표 4> 금융권역별 민원발생현황

(2013년 상반기)		
구 분	민원발생건수(건)	비중(%)
은 행	6,319	14.8
비 은 행	12,955	30.4
보 험	21,231	49.9
금융투자	2,077	4.9
합 계	42,582	100

자료: 금융감독원(2013.9)

- 10) KBS, “보험금 지급의 비밀”, 언론보도자료, 2013.4.26.
 11) KBS의 동 조사에 따르면 보험금 산정과정에서 보상직원, 즉 손해사정사가 보험사 측에 유리하도록 규정을 해석한 것으로 답한 응답자의 비중이 47.8%에 달한다.
 12) 실질적으로 보험사의 면·부책으로 인한 보험금 미지급 역시 보험금 산정 및 지급과 관련된 것으로 볼 수 있다. 따라서 이 두 가지 항목을 합할 경우 보험금 지급과 관련한 민원의 비중은 36.6%에 달한다.

<표 5> 보험민원의 유형별 건수 및 비중

(2013년도 상반기)		
구분	민원발생건수(건)	구성비(%)
보험금 산정 및 지급	5,702	26.9
보 험 모 집	5,457	25.7
면책·부책 결정	2,069	9.7
기타 ^{주)}	8,003	37.7
소 계	21,231	100

주) 고지 및 통지의무 위반, 기타 보험질서 위반 등

자료: 금융감독원(2013.9)

결국 이러한 사실은 보험소비자들의 이익 보호를 위해 도입된 손해사정사 제도가 오히려 보험소비자들에게 크게 알려져 있지 않고, 손해사정사의 역할을 아는 보험소비자들로부터도 크게 환영받지 못하고 있는 것으로 해석해 볼 수 있다. 그리고 이러한 현상이 벌어지고 있는 이면에는 다음과 같은 여러 가지 복합적인 원인들이 작용하고 있다.

1. 고용·위탁 손해사정사 중심의 시장구조와 고용·위탁 손해사정사들의 불공정한 업무수행방식

앞서 제시된 <표 3>을 살펴보면 전체 손해사정사들 중 보험사에 직접 고용되어 있거나, 보험사로부터 업무를 위탁받아 수행하는 위탁업체에 소속되어 있는 손해사정사들의 비중이 현저하게 높다는 사실을 발견할 수 있다. 즉 손해사정사들의 상당수가 보험사에 직·간접적으로 고용측면에서 예속되어 있는 상황으로 이해할 수 있는데, 이러한 손해사정시장의 구조는 수적으로 절대적인 다수를 차지하는 고용·위탁 손해사정사들이 보험사의 입장에 편향되어 업무를 수행할 수 밖에 없는 요인이 되고 있다. 참고로 현재 국내 보험사들은 내부적으로 손해사정지침 또는 보험금산정지침을 마련해 고용·위탁 손해사정사들에게 이를 강요하

고 있고, 고용손해사정사들에 대해서는 보험금 지급액을 기초로 순위를 부여해 인사고과에 반영하는가 하면, 심지어 손해사정사 자격을 갖지 않은 일반직원으로 하여금 보상업무를 수행토록 하는 경우도 흔한 것으로 알려져 있다.¹³⁾ 때문에 실제 손해사정업무의 수행과정에서 고용·위탁손해사정사들의 업무 독립성은 심각하게 침해되고 있는 상황이다. 특히 최근에는 보험사가 자회사인 손해사정업체를 설립한 뒤, 동 업체로 하여금 전속적으로 모회사인 보험사의 보상업무를 처리하도록 함으로써 손해사정시장의 보험사 편향성은 더욱 심화되고 있다. 그리고 이는 다시 궁극적으로 보험소비자들이 손해사정사에 대해 부정적인 인식을 갖게 되는 요인으로 작용하고 있다.

2. 보험소비자들의 낮은 인식 및 독립 손해사정서비스에의 제한된 접근가능성

한편 실제로 보험금 지급을 청구하는 보험계약자들 중 자신이 독립손해사정사를 선임해 적정 보험금을 사정받고, 이를 보험사에 제출하여 보험금을 받을 수 있다는 사실을 사전에 인식하고 있거나, 보험사 등으로부터 이러한 사실을 고지 받는 경우는 별로 없다. 또한 보험금 청구단계에서 보험계약자가 독립 손해사정사에게 쉽게 접근할 수 있는 제도적 인프라도 갖추어져 있지 않아, 일반 보험계약자가 독립 손해사정서비스를 받기 위해서는 직접 독립 손해사정사를 찾아가야 하는 등 불편이 큰 상황이다. 이러한 보험소비자들의 낮은 인식과 독립 손해사정서비스에의 접근가능성 부족은 결국 독립 손해사정업체들의 경영 곤란으로 이어짐으로써 손해사정시장이 고용·위탁 손해사정사 중심으로 운영되도록 하는 주요한 요인이 되고 있다.

3. 독립 손해사정사들의 열악한 시장 내 입지와 업무환경

이처럼 국내 손해사정시장이 고용·위탁 손해사정사 중심으로 운영됨으로써 독립 손해사정사들의 시장 내 입지는 매우 약화되어 있다고 볼 수 있다. 실제로

13) 조규성(2014) p.9.

독립 손해사정업체들은 1-2명의 손해사정사와 수인의 업무보조인을 두고 영업을 하는 경우가 대부분이다. 그런데 이러한 독립 손해사정업체의 영세성은 다시 독립 손해사정사들이 보험계약자의 입장에서 적극적으로 업무를 수행함으로써 손해사정시장에서 독립 손해사정사들의 입지가 확대되기 어려운 요인으로 작용하고 있다. 가령 현재 독립 손해사정사들은 보험사와 보험계약자 사이에서 합의를 주선하거나, 금융지식이 부족한 보험계약자를 대신해 보험사와 직접 보험금을 두고 협의하는 경우가 많은데, 이러한 행위 자체의 위법성에 대한 문제 제기가 꾸준히 있어 왔고, 실제로 관련 법률 위반 혐의로 독립 손해사정사들이 피소를 당하는 경우 또한 빈번하게 발생하고 있다.¹⁴⁾ 특히 최근에는 보험사기와 관련한 보험 관계 업무종사자들의 행위금지 의무가 강화됨으로써 독립 손해사정사들이 보험사와 보험금을 두고 협의를 하는 과정에서 보험사의 입장에 휘둘리게 될 가능성이 높아진 상태이다.¹⁵⁾ 즉 독립 손해사정사들이 보험계약자의 입장에서 서서 보험금 지급을 두고 보험사와 협의하는 것에 대해 보험사기의 협의를 적용할 여지가 높아짐으로써, 적극적인 업무 수행에 제약을 받고 있는 상태이다. 그런데 실제로 영세한 독립 손해사정사들이 보험사기 혐의 등으로 피소를 당할 경우 그로부터 비롯되는 비용과 시간을 감당하지 못함으로써 결국 폐업에 이를 수밖에 없는 문제가 발생하고 있다.

IV. 국내 손해사정사 제도에 대한 법적 규제체계의 문제점

그런데 위에서 언급한 이러한 여러 가지 부정적 현상들은 사실 「보험업법」 등 관련 법규가 가진 문제점에서 직접적으로 비롯된다고 볼 수 있다. 즉 현행 관련 법규의 내용이 고용·위탁 손해사정사 중심으로 시장이 운영될 수밖에 없도록 규정되어 있는 반면, 독립 손해사정사들의 적극적인 활동은 억제하는 측면이 강하다는 것이다. 그리고 이러한 법규체계의 문제점은 고용·위탁 손해사정사들

14) 이는 「보험업법」 제188조에서 규정하고 있는 손해사정사의 업무범위, 그리고 「변호사법」 제3조와 제34조, 제109조에서 정하고 있는 변호사의 직무와 변호사가 아닌 자의 행위제한 및 벌칙과 관련된 것이다. 이에 대해서는 후술하기로 한다.

15) 이는 최근에 신설된 「보험업법」 제102조의3과 관련이 있다. 이 역시 후술하기로 한다.

의 시장 내 비중을 높임과 동시에, 독립 손해사정사들과 고용안정성의 약화를 우려하는 고용·위탁 손해사정사들 간의 이해상충문제를 유발시킴으로써 손해사정사 제도의 구조적 문제점이 근본적으로 해결되지 못하는 요인으로 작용해 왔다. 현행 법규가 가진 문제점들을 아래와 같이 4가지로 나누어 설명해 보기로 한다.

1. 보험사에 대한 손해사정사 고용 및 자기손해사정 권한의 허용

「보험업법」 제185조에서는 대통령령으로 정하는 보험회사¹⁶⁾로 하여금 손해사정사를 고용하여 손해사정업무를 담당하게 하거나, 외부 손해사정업자에게 손해사정업무를 위탁하도록 규정하고 있다. 그러면서 동법 제115조와 시행령 제59조에서는 보험회사로 하여금 손해사정업무를 수행하는 자회사를 금융위원회에 신고함으로써 소유할 수 있도록 규정하고 있다.

「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.

「보험업법」 제115조(자회사의 소유)

① 보험회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 업무를 주로 하는 회사를 금융위원회의 승인을 받아 자회사로 소유할 수 있다. 다만, 보험업 경영과 밀접한 관련이 있는 업무 등으로서 대통령령으로 정하는 업무를 주로 하는 회사를 자회사로 소유하려는 경우에는 신고로써 승인을 갈음할 수 있다.

(이하 생략)

16) 「보험업법시행령」 제96조의2에서는 손해보험상품(보증보험 제외)과 제3보험상품을 판매하는 보험회사에 대해 이러한 의무가 적용되는 것으로 규정하고 있다.

「보험업법시행령」 제59조(자회사의 소유)

- ① 법 제115조제1항 각 호 외의 부분 단서 중 "대통령령으로 정하는 업무"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 업무를 말한다.

(중간 생략)

3. 손해사정업무

(이하 생략)

그리고 제189조에서는 다시 손해사정사의 의무와 관련해 “보험계약자, 그 밖의 이해관계자들의 이익을 부당하게 침해해서는 안된다”고 규정하면서, 부당한 이익침해행위로서 5가지를 열거한 뒤, 그 밖에 법에서 규정하지 않은 “공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위”에 대해서는 대통령령으로 정하도록 하고 있다.

「보험업법」 제189조(손해사정사의 의무 등)

(이상 생략)

- 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

그런데 동법 시행령 제99조에서는 다시 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위로서 “자기와 이해관계를 가진 자17)의 보험사고에 대해 손해사정을 하는 행위”와 “자기와 이해관계를 가진 자18)가 모집한 보험계약에 관한 보험사고에 대

17) 이는 보험계약자를 전제한 표현이라고 볼 수 있다.

18) 이는 보험모집인 또는 보험사를 전제로 한 표현이라고 볼 수 있다.

해 손해사정을 하는 행위”를 규정하면서 후자에 있어서는 보험사(또는 보험사의 자회사인 손해사정법인)에 소속된 손해사정사에 대해 예외를 허용하고 있다.

「보험업법시행령」 제99조(손해사정사 등의 의무)

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

(중간 생략)

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)

결국 이들 법령의 내용을 종합해 보면 현행 「보험업법」에서는 보험사로 하여금 직접 고용한 손해사정사나 자회사 설립을 통해 고용한 손해사정사들을 통해 자기 입장에 유리하도록 손해사정을 할 수 있는 합법적인 통로가 마련되어 있는 것으로 볼 수 있다. 즉 본래 보험사와 보험계약자 사이에서 공정한 업무수행을 수행하는 독립된 손해사정사의 역할을 기대했던 최초의 입법취지가 시행령 등 하위법령을 통해 완전히 형해화 되어 있는 상황이다. 그리고 이러한 보험사에 대한 일명 ‘자기손해사정’ 및 손해사정사에 대한 직·간접적 고용권한의 법적 허용은 상당수의 손해사정사들이 보험사에 종속될 수밖에 없는 여건으로 작용하고 있다.

2. 독립 손해사정서비스에의 접근가능성 제한

현행 「보험업법」 제4장 제3절에서는 보험계약자의 권리에 대해 규정하고 있다. 하지만 동 절에서는 보험계약자가 보험금 사정을 위해 별도로 손해사정사를 선임할 수 있음에 관해 명시적으로 언급하지 않고 있다. 「보험업법」에서 보험계약자가 손해사정사를 선임할 수 있다는 사실은 법 제189조 제2항에서 간접적

으로 확인할 수 있을 뿐이다. 이러한 상황은 「보험업법시행령」 에서도 마찬가지이다.

「보험업법」 제189조(손해사정사의 의무 등)

(이상 생략)

- ② 보험계약자 등이 선임한 손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행한 후 지체 없이 보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 손해사정서를 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려주어야 한다.

(이하 생략)

실제로 보험계약자가 별도로 손해사정사를 선임할 수 있다는 사실은 금융위원회의 「보험업감독규정」 제9장 제2절에 가서야 발견할 수 있다. 그런데 관련 규정의 내용을 살펴보면 한 가지 이상한 점을 발견할 수 있는데, 동 규정 제9-20조에서는 보험회사의 의무사항을 규정하면서 보험사가 보험계약자 등으로부터 보험금 지급청구를 받은 때 보험금을 심사할 손해사정사를 지정토록 규정하는 한편, 동 규정 제9-16조 제2항에서는 보험계약자 등이 별도의 손해사정사를 선임코자 할 경우 미리 보험사에게 이러한 의사를 통보하여 동의를 얻도록 하고 있다는 점이다. 뿐만 아니라 동 규정 제3항에서는 보험사의 동의를 얻지 못하거나, 보험사가 정당한 사유 없이 손해사정에 착수하지 않은 경우 이외에는 별도 손해사정사 선임에 따른 비용을 보험계약자 등이 부담토록 하고 있다. 반면 「보험업감독규정」의 어디에도 보험사로 하여금 보험계약자 등에게 별도의 손해사정사를 선임할 수 있다는 사실을 고지하도록 의무화하고 있는 조항은 존재하지 않는다.

「보험업감독규정」 제9-20조(보험회사의 의무)

(이상 생략)

- ③ 보험회사는 보험금청구권자가 보험금지급을 청구한 때에는 당해 손해사정업무를 담당하거나 보험금을 심사할 손해사정사 또는 손해사정업자를 지정하고(제9-18조제1항에 따라 손해사정서를 작성하지 않는 경우는 제외한다), 보험금청구권자(보험금청구권자가 독립손해사정사를 선임한 경우에는 독립손해사정사를 포함한다)에게 통보하여야 한다.

(이하 생략)

「보험업감독규정」 제9-16조(보험계약자 등의 손해사정사 선임)

(이상 생략)

- ② 보험계약자등이 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 사유 없이 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 제2항의 규정에 의하여 선임된 손해사정사의 보수는 제2항제1호 및 제2호의 경우에는 보험회사가, 제2항제3호 및 제4호의 경우에는 보험계약자 등이 부담함을 원칙으로 한다.

이러한 사실은 왜 보험소비자들이 손해사정사의 존재와 역할에 대해 잘 알지 못하는지를 설명해준다. 즉 최상위 법률인 「보험업법」에서 보험계약자의 권리의 하나인 손해사정사 선임권한에 대해 명시적인 규정을 두고 있지 않을 뿐만 아니라, 이하 감독규정에서는 보험사의 업무처리 상 편의성만을 고려해 보험계약자등이 당연히 알아야 할 사실에 대해 알 수 있고 또 이를 활용할 수 있도록 하는 충분한 장치를 마련하지 않고 있는 것으로 볼 수 있다. 이러한 입법적 불비는 독립 손해사정업계가 더욱 위축될 수밖에 없는 또 하나의 요인이 되고 있다.

3. 독립 손해사정사들의 업무범위에 대한 과도한 법적 제한

앞서 살펴본 두 가지 요인들은 손해사정시장이 고용·위탁 손해사정사 중심으로 운영되도록 할 뿐만 아니라, 고용·위탁 손해사정사들의 불공정한 행위가 지속될 수 있도록 하는 주요한 원인이 되고 있다. 이러한 상황에서 독립 손해사정업계는 입지가 지속적으로 축소되고 있고, 경영난 역시 심화되고 있는 상황이다.

그런데 이들 두 가지 요인에 더해 독립 손해사정업계의 발전을 가로막고 있는 또 다른 요인이 존재한다. 이는 1993년에 이루어진 「변호사법」 개정과 관련이

있는데, 당시 개정 「변호사법」 제90조제2호에서는 변호사가 아닌 자가 “일반의 법률사건”에 관해 “중재·화해·청탁·법률상담 또는 법률관계문서의 작성 기타 법률사무를 취급하거나 이러한 행위를 알선한 자”에 대해 5년 이하의 징역이나 1천만원 이하의 벌금에 처할 수 있도록 하는 내용이 신설되었다. 그리고 이러한 내용은 현행 「변호사법」 에서도 유사한 형태로 남아있다.

「변호사법」 제109조(벌칙)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. 이 경우 벌금과 징역은 병과 할 수 있다.

1. 변호사가 아니면서 금품·향응 또는 그 밖의 이익을 받거나 받을 것을 약속하고 또는 제3자에게 이를 공여하게 하거나 공여하게 할 것을 약속하고 다음 각 목의 사건에 관하여 감정·대리·중재·화해·청탁·법률상담 또는 법률 관계 문서 작성, 그 밖의 법률사무를 취급하거나 이러한 행위를 알선한 자
 - 가. 소송 사건, 비송 사건, 가사 조정 또는 심판 사건
 - 나. 행정심판 또는 심사의 청구나 이의신청, 그 밖에 행정기관에 대한 불복신청 사건
 - 다. 수사기관에서 취급 중인 수사 사건
 - 라. 법령에 따라 설치된 조사기관에서 취급 중인 조사 사건
 - 마. 그 밖에 일반의 법률사건

(이하 생략)

그런데 동 규정에 의할 경우 실제 손해사정사들이 보험계약자에게 제공하는 일련의 서비스와 관련된 행위들이 모두 처벌대상에 해당할 가능성이 있다. 실제로 「변호사법」 위반으로 1994년부터 다수의 독립 손해사정사들이 형사 입건되어 처벌받는 사건이 발생하였으며,¹⁹⁾ 지금도 대법원의 태도가 바뀌지 않은 상황에서 동 규정은 독립 손해사정업체들의 활동을 저해하는 중요한 요인이 되고 있다.²⁰⁾

19) 유주선·최영홍(2010) p.8. 참조

20) 1994년에 처음 발생한 손해사정사 29명 입건 사건으로 1998년에 한국손해사정사회에서는 「변호사법」에 대해 위헌심판을 청구했으나, 2000년에 헌재가 이에 대한 합헌판결을 내렸다. 이에 손해사정업계에서는 2003년 「보험업법」 개정을 통해 손해사정사의 업무 범위에 기존의 업무였던 ① 손해 발생 사실의 확인, ②보험약관 및 관계 법규 적용의 적정성 판단, ③손해액 및 보험금의 사정 외에 ④이과 관련된 서류의 작성·제출의 대행과 ⑤보험회사에 대한 의견진술을 포함시킴으로써 「변호사법」 위반 가능성을 축소해보려 하였다. 그러나 이후 대법원에서는 여전히 「변호사법」의 규정을 근거로 손해사정사가 보험계약자와 보험사 사이에서 중재나 화해를 주선하는 것을 위법한 것으로 판시해오고 있다. 좀 더 자세한 내용은 조규성(2011)을 참조할 수 있다.

하지만 「변호사법」의 이러한 엄격한 적용은 현 고용·위탁 손해사정사 중심의 시장구조 속에서 독립 손해사정업체의 열악한 경제적 입지 그리고 독립 손해사정업체와 보험사 간에 존재하는 엄연한 힘의 차이로 인해 독립 손해사정사들이 단순히 손해사정서 작성이라는 객관적인 역할만을 수행할 수 없는 답답한 현실을 간과하고 있는 측면이 있다.

우선 상당수의 보험계약자들이 금융지식의 부족과 보험사의 일방적 보험금 결정에 대항할 수 있는 다른 제도적 장치의 부재로 인해 절대적 약자의 입장에 놓여있다는 사실에 주목할 필요가 있다. 때문에 독립 손해사정사의 입장에서는 보험계약자들이 요구하는 다양한 형태의 서비스를 일원적으로 제공하여야 할 필요성에 직면하게 된다. 즉 보험계약자들은 자신이 선임한 독립 손해사정사에게 충분한 법률적·비법률적 지원을 요청하는 한편, 동시에 보험금 수령과 관련한 일체의 권한을 그에게 맡길 현실적인 유인이 존재하는 것이다.

또한 경영규모의 측면에서 영세한 독립 손해사정업체가 단순히 자신이 작성한 손해사정서를 제출한다고 해서 현실적으로 보험사들이 이를 순순히 접수·처리해 줄 가능성이 크지 않다는 점에 대해서도 주목할 필요가 있다. 참고로 현행 「보험업법」에서는 손해사정사들이 작성한 손해사정서의 법적 효력에 대해 아무런 규정을 두고 있지 않으며, 다만 「보험업감독규정」에서는 손해사정서 작성과 관련한 손해사정사의 의무와 보험사의 손해사정업무에 필요한 자료제공의무, 손해사정서 접수 및 심사·지급의무 등에 대해 규정하고 있다.

「보험업감독규정」 제9-18조(손해사정사의 의무)

- ① 손해사정사는 법 제188조의 규정에 의한 업무를 수행한 때에는 지체 없이 감독원이 정하는 사항을 기재한 손해사정서를 작성하고 자격을 표시한 후 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다) 기명날인하여 보험회사(법 제185조 단서에 의하여 보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사의 경우에는 보험계약자 등을 포함한다)에게 제출하여야 한다. 다만, 소송이 제기된 경우 또는 보험금청구권자가 제출한 서류 심사만으로 지급심사가 완료되어 서류접수 완료일로부터 제3영업일 이내에 보험금이 지급되는 경우에는 손해사정서를 작성하지 아니할 수 있다.

(이하 생략)

「보험업감독규정」 제9-20조(보험회사의 의무)

(이상 생략)

- ② 보험회사는 보험계리사 또는 손해사정사가 그 업무를 신속, 공정하게 수행할 수 있도록 업무에 필요한 자료제공요청이 있을 경우에는 지체 없이 협조하여야 한다.

(이하 생략)

「보험업감독규정」 제9-21조(손해사정서 접수 및 처리절차 등)

- ① 보험회사는 손해사정사가 제출하는 손해사정서의 접수를 거절하지 못하며, 제9-18조제1항 단서의 사유에 해당하는 경우를 제외하고는 손해사정서가 제출되지 아니한 상태에서 보험금을 지급하여서는 아니된다.
- ② 보험회사는 손해사정사가 제출한 손해사정서를 접수한 때에는 지체 없이 보험금을 심사·지급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당되어 보험금지급이 지연될 경우에는 손해사정서 접수일로부터 10일 이내에 그 사유를 보험금 청구권자에게 통보하여야 한다.
1. 손해사정서의 내용이 사실과 다르거나 자체적으로 조사·확인한 내용과 다른 것으로 판명된 때
 2. 손해사정서의 내용이 관련법규, 약관에 위반된 경우
 3. 보험금청구권자가 손해사정서의 내용에 이의를 제기한 경우
 4. 민원 또는 소송이 제기되거나 수사기관에 의하여 수사가 진행 중인 경우
- ③ 보험회사는 손해사정사가 제출한 손해사정서가 제2항제1호 또는 제2호에 해당되어 정정·보완("이하 보정"이라 한다)이 필요한 경우에는 손해사정서 접수일로부터 10일 이내에 구체적인 사유와 근거를 명시하여 손해사정사 또는 보험금 청구권자에게 서면으로 요청하여야 한다.
- ④ 손해사정사 또는 보험금청구권자는 보험회사로부터 제3항의 규정에 의한 보정을 요청받은 경우에는 지체 없이 손해사정서를 보정하거나 기 제출한 손해사정서의 정당성에 대한 의견과 근거를 작성하여 보험회사에 서면으로 제출하여야 한다.
- ⑤ 보험회사는 제4항의 규정에 의한 보정서 또는 의견서를 접수한 때에는 지체 없이 보험금을 심사·지급하여야 하며, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우를 제외하고는 다시 보정을 요청할 수 없다.
1. 보정서 또는 의견서의 내용이 부당하다는 객관적이고 명백한 반증이 있는 경우
 2. 제2항제1호 또는 제2호에 해당하는 경우(기존의 보정요청에 대하여 보정이 완료된 경우는 제외)
-

「보험업감독규정」 제9-21조(손해사정서 접수 및 처리절차 등)

- ⑥ 보험회사는 제9-18조제1항 단서의 규정에 해당하는 경우를 제외하고는 제2항 내지 제5항의 절차에 따라 확정된 손해사정서에 의한 보험금을 지급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 손해사정서에 따른 보험금을 정정하여 지급할 수 있다.
1. 민원 또는 소송이 제기되어 보험회사가 지급하여야 하는 보험금이 손해사정서와 다르게 결정된 경우
 2. 보험금청구권자가 손해사정서 내용의 부당함에 대한 근거 및 자료를 서면으로 제출하고 보험회사가 이를 수용하여 보험회사가 지급하여야 하는 보험금이 손해사정서와 다르게 된 경우
 3. 보험회사가 결정한 보험금을 보험금청구권자가 수용한 경우

동 규정의 내용들을 살펴보면 일견 별다른 문제가 없는 것으로 볼 수도 있다. 규정 제9-21조에서 원칙적으로 보험사가 손해사정사가 제출한 손해사정서의 접수를 거절하지 못하고, 손해사정서 접수 시 신속하게 보험금을 심사·지급토록 규정하고 있기 때문이다.

하지만 주의 깊게 살펴보아야 할 것은 보험금을 두고 민원이나 소송제기가 이루어진 경우에는 보험금 지급이 무한히 연기될 수 있다는 사실이다. 즉 동 규정의 내용으로부터 유추해 볼 수 있는 것은, 만약 보험사의 입장에서 사정결과와 부적정성을 이유로 소송을 제기할 경우 보험금 지급이 한동안 이루어지지 못함으로써 보험계약자와 보험계약자로부터 빠른 시일 내에 보수를 받아야 하는 영세한 독립 손해사정업체에 상당한 재정적 부담으로 작용할 가능성이 있다는 사실이다.

이러한 상황에서 독립 손해사정업체 측에서는 가급적 보험계약자와 보험사 사이에서 보험금에 대한 중재 또는 화해를 주선할 가능성이 커질 수밖에 없고, 이러한 현실이 결국 「변호사법」 위반 가능성으로 이어지고 있는 것이다. 즉 「변호사법」과 관련한 대법원의 태도는 국내 독립 손해사정업체들의 현실을 전혀 감안하지 않은 것이라고 볼 수 있다.

4. 보험사의 입장을 주로 반영한 각종 강행 및 처벌 규정

이러한 문제들 외에도 「보험업법」의 전반적인 내용을 살펴보면 보험금 지급과 관련한 보험사와 보험계약자 사이에서 법익의 균형성이 구비되지 않은 법조항들과 입법적 불비사항들을 다수 발견할 수 있다. 가령 법 제102조의2에서는 보험계약자 등의 보험사기행위를 원칙적으로 금지하면서도, 반대로 보험사가 보험소비자의 권익을 위해 공정하게 보험료와 보험금을 산출해야 할 의무와 같은 원칙적인 규정은 전혀 두고 있지 않다.

「보험업법」 제102조의2(보험계약자 등의 의무)

보험계약자, 피보험자, 보험금을 취득할 자, 그 밖에 보험계약에 관하여 이해관계가 있는 자는 보험사기행위를 하여서는 아니 된다.

특히 향후 문제가 될 소지가 큰 것으로 2014년 1월에 신설된 법 제102조의3을 들 수 있는데, 동 조항에서는 보험계약에 관해 이해관계가 있는 자의 보험사고 조작을 통한 보험금 수령 및 과다 보험금 수령 행위를 금지하고 있다. 하지만 동 조항들은 보험사의 보험금 과소지급 가능성에 대해서는 전혀 언급하지 않고 있고, 특히 법 제102조의3 제2호의 내용은 상당히 포괄적이어서 독립 손해사정업체가 보험계약자를 위해 행하는 손해사정서 작성행위 자체가 동 조항의 위반행위에 해당할 가능성까지 있는 것으로 판단된다.

「보험업법」 제102조의3(보험 관계 업무 종사자의 의무)

보험회사의 임직원, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 손해사정사, 그 밖에 보험 관계 업무에 종사하는 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 보험계약자, 피보험자, 보험금을 취득할 자, 그 밖에 보험계약에 관하여 이해가 있는 자로 하여금 고의로 보험사고를 발생시키거나 발생하지 아니한 보험사고를 발생한 것처럼 조작하여 보험금을 수령하도록 하는 행위
 2. 보험계약자, 피보험자, 보험금을 취득할 자, 그 밖에 보험계약에 관하여 이해가 있는 자로 하여금 이미 발생한 보험사고의 원인, 시기 또는 내용 등을 조작하거나 피해의 정도를 과장하여 보험금을 수령하도록 하는 행위
-

V. 국내 손해사정사 제도의 법적 규제체계 개선방안

위에서 살펴본 기존 법적 규제체계의 문제점은 결국 독립 손해사정업자들이 보험사와 보험계약자 사이에서 독립적으로 업무를 수행할 수 있는 여건을 전혀 제공하지 못하고 있다는 것으로 요약해 볼 수 있다. 그리고 이러한 상황이 지속되고 있는 것은 보험사의 자기손해사정 허용과 독립 손해사정업계가 성장할 수 없도록 하는 현재의 전반적인 제도적 상황, 「변호사법」 등 관련 법률로 인한 행위 범위의 한계 등 복합적인 요인들이 독립 손해사정업계의 성장을 가로막고 있기 때문인 것으로 볼 수 있다.

따라서 지금의 문제를 해결하기 위해서는 궁극적으로 현 손해사정시장의 구조를 고용·위탁 손해사정사가 아닌, 독립 손해사정사 중심의 시장으로 변화시킬 필요가 있으며, 이를 위해서는 다음과 같은 근본적인 규제체계의 개선이 이루어질 필요가 있다.

1. 보험사의 자기손해사정 금지 및 손해사정사 고용목적의 제한

손해사정업계가 보험사의 입장에서 업무를 수행할 수밖에 없는 가장 근본적인 이유는 「보험업법」에서 보험사에게 직·간접적으로 손해사정사를 고용할 권한을 허용해주는 한편, 동법 시행령에서는 다시 보험사에게 ‘자기손해사정’을 허용해 주고 있기 때문이다. 그런데 이는 손해사정사 제도를 도입한 본래의 입법 취지와 맞지 않고, 동시에 모법인 「보험업법」의 취지를 하위 법령인 시행령에서 위배하고 있다는 문제점이 있다. 다시 말해 손해사정은 원칙적으로 보험사와 이 관계가 없는 독립 손해사정사에 의해 수행되는 것이 바람직하다.

따라서 「보험업법」상 손해사정업무의 위탁대상이 되는 보험사의 범위를 최소화하는 한편²¹⁾, 자기손해사정 금지의 원칙을 보다 분명히 규정함으로써 보험

21) 최근 제3보험 등과 관련해 손해사정 위탁의무를 부담하지 않으려는 노력이 보험업계에서 이루어지고 있다.(세계파이낸스, “보험研, 제3보험 손해사정 의무화 지속 시행 재고 필요”, 2014.4.27. 참조) 자기손해사정 금지의 원칙이 법상 마련될 경우 원칙적으로 손해사정 위탁의무를 피하고자려는 노력이 보험업계에서 더욱 심화될 가능성이 있을 것으로 예상된다. 따라서 원칙적으로 전 보험사가 손해사정 위탁의무를 부담하

사에 대한 예외가 하위법령이나 규정 등에서 허용될 여지를 원천적으로 차단할 필요가 있다. 또한 보험사의 손해사정사 고용과 관련해서는 독립 손해사정사가 제시한 손해사정서의 적정성을 검토하기 위한 것 또는 보험금 자체가 소액으로 보험계약자가 별도의 손해사정을 포기한 건에 대한 손해사정 등으로 그 목적을 한정할 필요가 있다.²²⁾

다만 이처럼 보험사의 자기손해사정을 갑자기 금지할 경우 보험사의 입장에서 손해사정인원에 대한 수요가 급감함으로써 손해사정업계 종사자들의 상당수가 고용불안에 노출될 가능성이 있을 것으로 예상된다. 따라서 개정 법률의 시행에 대한 일정 경과기간을 두는 한편, 각 보험사들이 독립 손해사정업체에 업무를 위탁하는 비중을 매년 단계적으로 높여나가도록 유도함으로써 점진적인 시장변화를 도모할 필요가 있을 것이다.

2. 독립 손해사정서비스에의 접근가능성 제고

보험사의 자기손해사정에 대한 원칙적인 금지와 더불어 보험계약자 등이 독립 손해사정서비스를 보다 쉽게 접근·이용할 수 있는 제도적 여건을 조성할 필요가

도록 하되, 관련 단체와 소비자단체 등의 의견을 물어 금융위원회가 의무를 부담하는 보험사의 범위를 정하도록 하는 방안을 생각해 볼 필요가 있다.

22) 가령 「보험업법」 제185조를 다음과 같이 개정하는 한편, 동 조항을 위반하는 경우에 대한 처벌규정을 마련하는 방안을 생각해 볼 수 있을 것이다.

<p>「보험업법」 제185조(손해사정)</p> <p>① 보험회사는 손해사정사 또는 손해사정을 업으로 하는 자(이하 "손해사정업자"라 한다)에게 업무를 위탁하여야 한다. 다만, 보험사고가 외국에서 발생하거나 보험계약자 등이 금융위원회의 정하는 기준에 따라 손해사정사를 따로 선임한 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>② 보험사와 보험계약자 등 보험계약에 이해관계가 있는 자는 독립 손해사정사의 손해사정 업무에 영향을 미쳐서는 안된다.</p> <p>③ 보험사는 독립 손해사정사가 제시한 손해사정결과서를 검토하기 위한 목적으로만 손해사정사를 고용할 수 있으며, 고용된 손해사정사를 통해 보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정업무를 보험사 입장에서 수행하도록 해서는 안된다. 다만 보험계약자 등이 보험금의 소액 등의 사유로 인해 별도의 손해사정을 포기한 건에 대해서는 고용 손해사정사를 통해 손해사정업무를 수행토록 할 수 있다.</p> <p>④ 보험상품의 특성상 손해사정이 필요로 하지 않는 상품만을 판매하는 보험회사의 경우에는 금융위원회의 허가를 받아 손해사정업무를 위탁하지 아니할 수 있다. 이 때 허가기준은 금융위원회가 법 제175조의 보험협회와 178조의 관계 단체와 소비자 단체의 의견을 물어 정할 수 있다.</p>

있다. 우선 「보험업법」 상에 보험사로 하여금 보험계약자 등에게 독립 손해사정사 선임가능 사실을 의무적으로 고지하는 한편, 이들로 하여금 독립 손해사정사를 선임할 것인지 여부를 확인하도록 규정할 필요가 있다. 이를 통해 손해사정사의 존재와 역할에 대한 보험소비자들의 인식을 제고시켜 나가야 한다. 특히 자동차보험 등 보험사와 보험계약자 사이에서 법률적 분쟁이 발생할 가능성이 높은 일정한 보험금 청구건에 대해서는 보험계약자 등에게 독립 손해사정사의 역할과 기능, 그리고 손해사정사를 통한 보험금 청구절차에 대해 보다 상세하게 고지하도록 관련 규정을 정비할 필요가 있다.²³⁾

아울러 보험계약자가 보험사를 통해 쉽게 독립 손해사정업체에 접근할 수 있도록 하는 프로세스를 마련할 필요가 있다. 단 이 과정에서 보험사와 독립 손해사정업체가 결탁하는 등의 부작용이 발생할 수 있으므로, 보험사가 보험계약자를 손해사정업체에 직접 연결시켜주는 대신, 보험계약자로 하여금 한국손해사정사회 등을 통해 국내 손해사정업체의 목록과 각 회사의 주요 내용에 관한 정보를 쉽게 제공받을 수 있도록 하는 중개 역할만을 수행하도록 제도화할 필요가 있다. 아울러 금융감독원에서는 업무 수임과 관련해 한국손해사정사회의 역할이 공정하게 이루어지도록 감독기능을 수행할 필요가 있을 것이다.

현재 독립 손해사정사 선임 시 보험계약자 등이 모두 부담토록 하고 있는 손해사정사들에 대한 보수를 보험사가 부담토록 하는 한편, 손해사정사들의 보수 체계 또한 개선할 필요도 있다. 참고로 현행 「상법」 제676조에서는 손해액의 산정에 관한 비용은 보험자, 즉 보험사가 부담하도록 규정하고 있다. 따라서 보험계약자 등이 별도로 손해사정사를 선임할 경우에 보험계약자 등이 손해사정사의 보수를 부담토록 하고 있는 현행 「보험업감독규정」 제9-16조는 현행 「상법」에 위배된다고 볼 수 있다.

23) 가령 「보험업법」 제189조에 다음과 같은 조항을 삽입하는 방안을 생각해 볼 수 있을 것이다.

「보험업법」 제189조(손해사정사의 의무 등)
① 보험회사는 보험금 지급 청구를 받은 경우 보험계약자 등에게 별도의 독립 손해사정사를 선임해 손해액 및 보험금의 사정을 받을 수 있다는 사실을 고지하여야 한다. 이 때 고지해야 하는 사항의 내용은 보험계약의 특성 등을 고려해 금융위원회에서 정할 수 있다.

「상법」 676조(손해액의 산정기준)

- ① 보험자가 보상할 손해액은 그 손해가 발생한 때와 곳의 가액에 의하여 산정한다. 그러나 당사자 간에 다른 약정이 있는 때에는 그 신품가액에 의하여 손해액을 산정할 수 있다.
- ② 제1항의 손해액의 산정에 관한 비용은 보험자의 부담으로 한다.

따라서 원칙적으로 보험금 청구에 따른 손해사정비용을 보험사로 하여금 부담토록 하되, 이 경우 손해사정 청구권이 급증함으로써 보험사에 상당한 재무적 부담으로 작용할 가능성이 있으므로, 보험계약 당시 보험료 할인옵션의 하나로 사후에 손해사정 비용을 보험계약자가 부담키로 미리 약정한 경우에는 보험계약자가 손해사정사들에 대한 보수를 부담토록 하는 방안²⁴⁾ 그리고 보험상품의 내용과 손해사정업무의 난이도, 손해사정과정에서 발생하는 비용 등을 감안해 손해사정보수를 차등화 그리고 정액제 형태로 표준화하는 방안을 함께 검토해 볼 필요가 있을 것이다.²⁵⁾

3. 손해사정서의 법적 효력 및 그에 대한 검정기능의 강화

앞서 살펴본 「변호사법」과 관련한 독립 손해사정사들의 업무범위 제한의 문제는 궁극적으로 독립 손해사정사들이 작성한 손해사정서에 대해 보험사가 그 효

- 24) 이 경우 보험사들로 하여금 보험계약 체결 당시에 보험계약자가 부담하게 될지도 모를 손해사정비용의 크기에 대해 미리 충분히 고지하도록 의무화할 필요가 있다. 그렇지 않을 경우 보험계약자들이 충분한 고려 없이 계약 당시의 낮은 보험료만 고려해 보험료 할인옵션을 선택할 가능성이 높아질 것이기 때문이다.
- 25) 현재 「보험업감독규정」 제9-17조에서는 독립 손해사정사들에 대한 보수를 손해사정사 단체가 정한 기준에 의하도록 하고 있다. 반면 보험사로부터 업무를 위탁받은 위탁 손해사정업체에 대한 보수기준은 별도로 존재하지 않는다. 때문에 그간 보험사와 위탁 손해사정업체 간에 수수료 체계를 두고 불협화음이 지속적으로 발생해 왔다.(참고로 위탁 손해사정업체에 대해서는 보험사가 수수료를 지급해 오고 있다.) 따라서 손해사정보수 체계를 표준화하기 위해 「보험업법」 내 다음과 같은 조항을 삽입하는 방안을 생각해 볼 수 있을 것이다.

「보험업법」 제187조(손해사정업)
 (이상 생략)
 ⑤ 손해사정보수체계는 각 보험협회와 손해사정사회가 협의를 통해 결정된 뒤, 금융위원회에 신고하여야 한다. 단 금융위원회는 손해사정보수체계에 대한 기준을 제시할 수 있다.

력을 인정하지 않을 수 있는 여지가 크다는 점에서 기인한다고 볼 수 있다. 따라서 손해사정서의 법적 효력을 강화할 경우 독립 손해사정사들이 보험계약자와 보험사 사이에서 중재·화해 등의 행위를 할 여지가 원천적으로 줄어들게 될 뿐만 아니라, 경영규모의 영세성으로 인해 보험계약자들로부터도 심각하게 침해를 받고 있는²⁶⁾ 독립 손해사정업체들의 업무 독립성 역시 제고할 수 있을 것이다.

이를 위해 먼저 「보험업법」 내 손해사정서의 법적 효력을 보장하는 조항을 명시적으로 마련하는 한편, 보험사 입장에서 손해사정사가 작성한 손해사정결과에 대한 의문이 있는 경우 이에 대한 검증을 의뢰할 수 있는 독립기구를 설립하는 방안을 모색해 볼 필요가 있다. 참고로 이러한 검증기구의 설립은 2014년 1월에 신설된 「보험업법」 제102조의3과 관련해 향후 급증할 것으로 예상되는 보험사와 손해사정사 간의 손해사정결과를 둘러싼 법률적 분쟁으로 인한 사회적 비용을 줄이는 데에도 크게 기여할 것으로 생각된다.

단 이러한 검증 요청으로 인해 보험사로부터 보수 지급이 지연됨으로써 손해사정업자에게 피해가 발생하는 것을 막기 위해, 검증기간과 검증기간을 경과할 수 있는 요건을 사전적으로 규정하고, 동 기간이 경과한 경우에는 손해사정업체에 보수의 일정 비율을 선지급하도록 의무화 할 필요가 있을 것이다.²⁷⁾

4. 손해사정사들의 업무에 대한 「변호사법」 적용의 명시적 배제

한편 이처럼 손해사정서의 법적 효력이 강화되고, 손해사정서비스에 대한 보수 지급의 주체가 주로 보험사로 바뀌게 될 경우, 지금과 같이 독립 손해사정사

26) 참고로 독립 손해사정사에게 자신에게 유리한 손해사정서를 작성해 줄 것을 요구하는 보험계약자가 있는 반면, 사건 수입에 급급한 독립 손해사정사들의 입장에서 이러한 요구를 외면하기 곤란함으로 인해 결국 과다·허위 손해사정서를 작성하게 되는 경우가 빈번하게 발생하고 있는 것으로 알려져 있다.

27) 이를 위해 「보험업법」 내에 다음과 같은 별도 조항들을 신설하는 방안을 검토해 볼 필요가 있을 것이다.

「보험업법」 제000조(손해사정결과 검증기관)
보험협회와 손해사정사회는 손해사정사가 작성한 손해사정서 내용의 적정성을 검증하고 보험계약자의 권익 보호를 위한 각종 조사연구를 수행하기 위하여 금융위원회의 인가를 받아 별도의 손해사정결과 검증기관(이하 '사정검증기관')을 설립할 수 있다.

들의 행위가 「변호사법」에 위반될 가능성은 크게 줄어들 것으로 예상해 볼 수 있다. 그럼에도 불구하고 손해사정사가 보험계약자에게 법률 상담을 해 주거나 손해사정서를 포함한 법률 관계문서를 작성하는 행위가 여전히 「변호사법」 제109조 제1호에 해당할 가능성이 존재한다. 따라서 현행 「보험업법」 제188조에서 규정하고 있는 손해사정사의 업무에 대해서는 「변호사법」의 적용을 명시적으로 배제하는 조항을 명시적으로 삽입함으로써 정당한 손해사정행위에 대한 「변호사법」 위반 소지를 원천적으로 제거할 필요가 있다.²⁸⁾

IV. 결론

국내 보험산업은 인구수 정체, 경제성장 둔화 등 변화하는 경제·사회적 환경 속에서 앞으로 그 성장 속도가 크게 둔화될 것으로 예상되고 있다. 이는 보험업계가 그간 추구해 온 양적 성장전략 대신 소비자 신뢰에 기반한 질적 성장전략으로의 전환이 절박한 이유다. 이 논문에서는 이러한 관점에서 제도가 도입된 지 37년이 경과했으나, 아직까지 제대로 기능하지 못하고 있는 국내 손해사정사

「보험업법」 제000조(손해사정서의 효력 등)

- ① 보험사는 손해사정사가 제출한 손해사정서의 접수를 거절할 수 없다.
- ② 보험회사는 손해사정서를 접수한 날로부터 10일 이내에 보험금 지급여부를 결정하여야 한다. 단 보험사가 손해사정서의 내용과 관련해 대통령령에서 정하는 사유로 사정검증 기관에 검증을 의뢰하거나, 당해 보험계약과 관련해 수사 또는 소송이 제기되어 진행되고 있는 경우는 예외로 한다.
- ③ 사정검증기관의 업무범위와 절차, 방법, 검증기간 등에 관해서 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ④ 손해사정결과와 검증이나 소송제기 등으로 인해 손해사정보수의 지급이 대통령령으로 정한 기간 이상으로 지연될 경우 손해사정보수 중 금융위원회가 정한 비율만큼의 금액을 손해사정사에게 선지급하여야 한다.

28) 이를 위해 「보험업법」 제188조를 다음과 같이 개정하는 방안을 생각해 볼 수 있다.

「보험업법」 제188조(손해사정사 등의 업무)

- ① 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
- ② 제1항 각호의 업무와 관련해서는 「변호사법」을 적용하지 아니한다.

제도의 근원적 문제점을 밝히는 한편, 그에 대한 다각적인 개선방안을 손해사정 사업계의 현실적 어려움 해결과 보험소비자의 권리 및 편리성 강화라는 측면을 중심으로 유기적으로 제시해 보고자 하였다.

물론 이 글에서 제시한 개선방안만으로 현 손해사정사 제도가 가진 복잡 다기한 문제를 모두 해결할 수 있는 것은 아닐 것이다. 그간 지속적으로 입지가 위축되어 옴으로써 혼탁해진 독립 손해사정업계의 업무수행 관행과 시장상황을 고려한다면 문제해결 과정에서 상당한 논란이 발생할 가능성도 있다. 그러나 이러한 논란은 손해사정 시장을 독립 손해사정사 중심으로 변화시키려는 근본적인 입법적 의사결정이 이루어진 뒤, 추후 여러 가지 보완책의 마련으로 해소 가능한 것들이라고 볼 수 있다.²⁹⁾ 가령 보험소비자들에게 손해사정사의 역할에 대한 충분한 정보가 주어지고, 보험사들의 자기손해사정이 원칙적으로 금지될 경우 독립손해사정 시장이 확대되는 결과를 가져오게 될 것이며, 이 과정에서 고용·위탁 손해사정사들의 고용 불안정성 문제도 자연스럽게 해결될 가능성이 크다. 따라서 향후 이 논문에서 제시된 개선방안이 실제 입법적 개선활동의 단초로 이어질 수 있기를 기대하며 글을 마무리 짓기로 한다.

29) 예를 들어 현 손해사정사 자격시험의 경우 과목의 수가 그다지 많지 않고, 시험의 난이도 또한 크게 높지 않아 일반인들의 자격 취득이 비교적 용이한 상태라고 볼 수 있다. 그런데 이러한 자격 획득의 용이성은 공급과잉으로 인한 손해사정사들 간의 과열경쟁으로 이어지고, 이러한 경쟁을 회피하기 위해 손해사정업자들의 상당수가 보험사에 고용되는 것을 택함으로써 손해사정업계가 보험사들에 종속되는 요인의 하나로 작용하고 있다고 볼 수 있다. 그런데 지금 손해사정시장이 가진 이러한 문제는 손해사정시장을 독립 손해사정사 중심으로 변화시킴으로써 시장수요 자체를 확대하고, 이와 동시에 손해사정사 자격시험을 보완하는 작업을 통해 비교적 쉽게 해소될 수 있는 문제라고 볼 것이다.

<참고문헌>

- 강영구, 「한국 보험산업의 현황과 과제」, 보험개발원, 2012.9.
- 김명규, “손해사정사(업)의 현황 및 개선방안”, 한국손해사정학회, 창립 4주년 기념학술대회, 2012. 6.
- 김명규, “공정하고 객관적인 손해사정 제도 확립의 바람직한 발전방향”, 한국손해사정학회, 2013년 하계학술대회, 2013. 7.
- 김정주, 「국내 손해사정사 제도의 문제점과 개선방향」, 이슈와 논점, 국회입법조사처 2014. 5.
- 김정주, 「국내 손해사정사 제도의 문제점과 개선방향」, 국회입법조사처 제94차 정책현안브리핑 발표자료, 2014.
- 금융감독원, 「2014년부터 보험계리사·손해사정사 시험이 달라집니다」, 보도자료, 2013. 4. 26.
- 금융감독원, 「'13년 상반기 중 금융민원 및 상담동향」, 보도자료, 2013.9.6.
- 유주선·최영홍, “변호사법의 위헌성에 대한 소견”, 한국손해사정학회 창립2주년 기념학술대회, 2010. 10
- 이정호·김명규, “손해사정사 제도의 선진화와 경쟁력 강화방안”, 한국손해사정학회, 2012년 추계학술대회, 2012. 11.
- 조규성, “손해사정사의 업무행위에 대한 변호사법 위반여부와 관련된 비판적 고찰”, 동아법학 제50호, 2011, pp. 383-416.
- 조규성, 「손해사정사 제도의 문제점과 개선방향」, 국회입법조사처 전문가 간담회 자료, 2014. 1.
- 진 익·김동겸·김혜란, 「보험산업 비전 2020」, 보험연구원, 2012. 7.
- Capgemini and EFMA, 「World Insurance Report 2013」, 2013.
- Tennyson, S., “Insurance Experience and Consumers’ Attitudes toward Insurance Fraud”, Journal of Insurance Regulation 21(2), pp. 35-56.

Abstract

The purpose of this study is to clarify the reason our claim adjuster system is still crippling after 37 years since its first introduction into our insurance market and to suggest concrete legislative measures for improvement for it. The core of the problems lies in the distorted market structure that is swayed by hired or commissioned claim adjusters instead of independent ones. Behavior regulations stipulated in the Korean Attorneys at Law Act is another aggravating cause of dwindling independent claim adjusting service market. To solve all these problems, restructuring of current claim adjusting service market in favor of independent adjusters is needed. Prohibiting self claim adjusting by insurance companies, elevating accessibility of independent claim adjusting service to insurance consumers and enforcing legal effect and verification process of adjuster's report should be implemented to foster a circumstance where claim adjusters can perform their work expected at original.

※ **Key words** : **claim adjuster System, prohibiting self claim adjusting, independent claim adjusting service market, accessibility of independent claim adjusting service to insurance consumers, legal effect of adjuster's report**