

손해사정 연구보고서

손해사정 제도의 운영상 문제점과 정책적 개선방향

2024. 4

연구수행자

김영국(국회입법조사처 입법조사관)·김명규(목원대 부동산금융보험학과 교수)

* 이 연구보고서는 한국손해사정학회의 지원으로 수행된 연구임.

**이 보고서의 내용은 우리 학회의 공식 입장이 아니라 연구자의
조사분석 결과임.

요 약

- **[보험소비자 신뢰 증진을 통한 보험업의 선진화 모색]** 우리나라 보험시장은 2022년 기준 총수입 보험료 1,830억 달러, 전 세계 시장 비중 2.7%를 점유하고 있는 세계 7위 수준의 큰 시장임
 - 이러한 보험시장의 외형적인 성장에도 불구하고 보험계약자 등(이하 ‘보험소비자’와 같이 표기함)의 보험산업에 대한 신뢰도는 낮은 실정임
 - 보험판매 과정에서의 분쟁과 보험사고 이후 보험금 지급을 둘러싸고 보험회사와 보험소비자 간의 분쟁이 지속적으로 발생하고 있기 때문에 보임
 - 최근 보험산업 관련하여 보험가입자 수가 포화상태이고 한정된 잠재수요를 대상으로 타 금융업권과의 치열한 경쟁속에서 수익성 문제에 직면해 있는 등 향후 국내 보험산업의 지속성장에 대한 우려가 높은 실정임
 - 이러한 상황에서 보험산업의 지속적 발전을 위한 마지막 남은 동력원은 보험소비자의 만족도 제고 부문으로, 보험소비자 신뢰를 저하시키는 결정적 요인인 손해액 산정 및 보험금 지급 문제의 해결방안의 모색이 필요함
- **[손해사정, 손해사정사 제도의 개요]** 보험사고 발생시 손해액을 평가·결정하고 지급보험금을 계산하는 등 일련의 손해사정업무를 수행하는 손해사정사는 보험의 궁극적 목표인 경제주체의 경제적 손실에 대한 보상을 실현시켜 주는 중요한 역할을 수행하고 있음
 - 손해사정사 제도는 보험회사의 객관적이고 공정한 보험금 지급을 위하여 그 업무를 보험회사와 보험소비자의 중립적 입장에서 전문가격인으로 하여금 수행하도록 제도화한 것으로 보험소비자의 권익보호 측면에서 매우 중요함

- [손해사정사 제도 운영상 문제점] 현재 손해사정사 제도는 보험회사와 보험소비자, 손해사정사업계, 금융감독당국 모두로부터 환영받지 못한 채, 각종 민원이나 분쟁이 빈발하고 있어 제도 운영상 개선이 필요한 실정임
 - 손해사정에서 대표적인 문제는 「보험업법」 제185조에서 보험회사는 손해사정사를 고용하거나 손해사정업자에게 위탁하여 손해사정업무를 수행하도록 하고 보험소비자가 선임한 경우는 예외로 하고 있으나, 실제로는 보험회사가 주도적인 손해사정 문화를 조성하여 해당 규정 등을 충실히 이행하지 않고 있는 실정임
 - 또한, 보험회사가 공식 또는 비공식적으로 손해사정법인(사실상의 자회사)을 설립하여 전속적으로 위탁하여 당해 보험회사(사실상의 모회사)의 업무만 처리토록 하는 자기손해사정이 공정하고 객관적인 보험금 지급의 장애요인으로 작용함
 - 개정 「보험업법」 제185조제1항에서 보험회사는 직접 손해사정을 수행할 수 있고, 제4항제2호에서 자회사 위탁의 가능성은 자기손해사정을 구축함으로써 보험소비자 신뢰가 더욱 저하될 것으로 예상됨
 - 한편, 보험회사 위탁손해사정법인(비자회사, 이하에서 ‘위탁손해사정법인’ 이라 함)의 경우 보험회사로부터 보수를 지급받는 위탁손해사정사의 손해사정보수 수준은 지나치게 낮게 운영되고 있어 손해사정 시장의 건전한 구성에 심각한 문제점을 안겨주고 있음
 - 현재의 위탁손해사정수수료는 보험회사와 손해사정업체 간의 불평등한 지위 관계(이른바 ‘갑’과 ‘을’ 관계)로 인해 보험회사의 일방적 보수기준이 적용되고 있어 지난 10여년 동안 수수료 수준의 변동이 없거나 아니면 오히려 지속적으로 감액되어 매우 열악한 시장환경에 놓여 있음
 - 위탁손해사정사의 경영악화로 인해 초래되는 불완전 손해사정은 손해사정사 제도의 도입 목적을 위태롭게 하고 보험산업 발전에 중대한 장애요인으로 작용하고 있어, 보험회사의 일방적 보수기준 적용이나 최저가 위주의 위탁계약이 되지 않도록 합리적인 보수체계 구축 논의가 시급한 상황임

- 또한, 보험소비자로부터 선임된 독립손해사정업계의 경우에 1인 개인사무소 내지 3인이하 법인 형태의 영세성과 전문성 부족, 보험설계사나 병원 원무과 등과 같은 브로커 사용으로 손해사정시장의 혼탁, 그리고 보험소비자의 보수에 의존하는 편향된 업무로 인한 허위 손해사정의 문제가 적지 않음
 - 보험금액에 따라 독립손해사정사의 수수료가 정해지는 구조이므로 보험회사는 과다 손해사정을 전제로 독립손해사정사 작성 손해사정서를 신뢰하지 않는 상황이 초래됨
 - 공정하고 타당한 손해사정결과에 대해서도 보험회사가 수용하지 않다 보니, 독립손해사정사는 보험회사에 손해사정의 정당성을 적극 설명하거나 더 나아가 이해와 납득을 시키기 위해 합의·절충이 이루어지고, 손해사정 결과의 수용을 부탁하거나 강요하는 상황까지 이르게 되며, 이러한 일련의 행위는 「변호사법」 위반으로 형사처벌 되는 상황으로 이어지고 있음

- **[손해사정 관련 개정 「보험업법」의 주요 내용]** 최근 개정된 「보험업법」은 손해사정업무가 공정하게 이루어질 수 있도록 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하거나 위탁하는 경우 준수해야 할 사항을 명확히 규정하는 등 현행법의 미비점을 보완하였음
 - 보험회사는 ① 손해사정사를 고용하여 손해사정업무를 담당하게 할 것, ② 고용손해사정사에 대한 평가기준에 보험금 삭감을 유도하는 지표를 사용하지 아니할 것, ③ 손해사정서를 작성한 경우에 지체없이 대통령령으로 정하는 방법에 따라 보험소비자에게 손해사정서를 내어 주고 그 중요한 내용을 알려 줄 것, ④ 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항을 준수하도록 하였음
 - 보험계약자 등이 손해사정사를 따로 선임한 경우 동의기준을 충족할 경우에 보험회사가 이를 수용하도록 하였으며, 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하는 경우 준수해야 할 사항을 구체적으로 명시하였음

- 손해사정사에 대한 교육 실시 의무, 손해사정업자의 공시 의무, 손해사정업무에 관한 과대·허위의 표시·광고 금지 등의 규정을 신설하였음
- 손해사정 관련 「보험업법」 개정에도 불구하고 보험회사가 위탁손사법인 등에 대한 업무위탁 공정성 확보를 위한 개선방안이 필요함
- **[독립손해사정사 선임에 관한 동의기준의 마련]** 개정 「보험업법」 제185조 제2항 규정에 따라 보험계약자 등 선임손해사정사(이하 ‘독립손해사정사’라 함) 선임시 동의기준을 마련할 필요가 있음
 - 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 하는 경우 보험회사의 선임에 관한 동의기준을 금융위원회와 금융감독원은 각각 보험업감독규정(이하 ‘감독도규정’ 이하함)과 보험업감독업무시행세칙(이하 ‘시행세칙’ 이하함)에 명문화할 수 있을 것임
 - 아울러 보험회사가 보험사고 발생을 통보받거나 보험계약자 등으로부터 보험금청구를 받은 때, 보험회사로 하여금 보험계약자 등에게 법 제185조 제2항에 따라 손해사정사를 직접 선임할 수 있다는 사실과 동의기준에 충족된 경우 비용부담을 보험회사가 한다는 안내 및 설명의무 규정을 둘 필요가 있음
 - 또한, 독립손해사정사를 선임하려고 하는 경우 보험회사의 동의를 이행시킬 제재 규정이 없음으로 인해 보험계약자 등의 선임권이 위축될 여지가 있으므로 이를 보완하는 명문규정의 마련이 요구됨
 - 즉, 손해사정사 또는 손해사정업자가 보험계약자 등의 이익을 부당하게 침해하지 못하도록 현행 감독규정의 “손해사정사의 금지행위”, “손해사정사의 의무”를 준수하도록 「보험업법」 제189조 제3항과 관련 시행령에 명문화가 요구됨

- [고용손해사정사의 공정한 손해사정 기준의 마련] 개정 「보험업법」 제185조제3항 규정에 따라 고용손해사정사의 공정한 손해사정기준을 마련할 필요가 있음
 - 특히, 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하는 경우 개정 「보험업법」 제185조제3항제4호에서 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 금융위원회가 필요한 사항을 고시하고 준수하도록 하고 있으므로, 이에 해당하는 감독규정에 공정한 손해사정을 위해 필요한 사항을 규정하는 방안을 고려할 수 있음
 - 따라서 현행 감독규정의 “보험회사의 의무”, “손해사정서 접수 및 처리절차 등”을 준수하도록 하는 규정을 시행령 제99조제3항에 신설할 필요가 있음
- [자기손해사정의 점진적 축소] 「보험업법」 제189조제3항에서 보험회사가 보험계약자 등의 이익에 반하는 자기손해사정을 금지하면서도 동법 시행령 제99조제3항제3호 규정의 후단(괄호 안)에서 예외적으로 보험회사 및 자회사를 통한 손해사정을 허용하고 있어 이로 인한 문제의 개선이 필요함
 - 자기손해사정은 손해사정 제도의 공정성과 객관성 그리고 독립성을 훼손하고 도입 취지에 반하는 규정으로 자기손해사정을 제한 내지 업계의 자제를 요하는 보험업법령 개정이 이루어지는 점을 고려하여 보험회사의 변화를 유도하는 정책적인 지혜를 발휘할 필요가 있음
 - 이러한 관점에서 향후 시행령 제99조제3항제3호 규정의 괄호 부분은 점진적으로 축소하는 방향으로 검토할 수 있을 것임
- [손해사정업 공시 등] 개정 「보험업법」 제187조제4항에 의한 손해사정업 공시 등 위반과 관련하여 제재 조항이 없으므로 실효성을 확보하기 위해 감독당국의 지속적인 행정지도 등이 필요할 것으로 보이며, 공시의 대국민 신뢰성 제고를 위해 「보험업법」 제195조제3항에 의한 손해사정사 공시를 강화할 필요가 있음

- **[유사명칭 사용과 표시·광고 금지 및 의무 위반시 제재]** 개정 「보험업법」 제187조의2에 의한 유사명칭 사용과 표시·광고 금지 및 제189조 손해사정사 의무 위반시 과태료 부과기준을 마련할 필요가 있음

- **[불공정한 손해사정 방지 방안]** 개정 「보험업법」 제189조(손해사정사의 의무 등) 제3항제1의2에서 ‘보험회사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위’가 있으면 과태료 부과대상이므로 이에 따른 관련 보완 장치가 필요함
 - 보험계약 일방에 유리한 불공정한 손해사정을 사전에 방지하고 민원을 예방하는 방안으로 제185조제5항제8호 ‘그 밖에 대통령령으로 정하는 불공정한 행위’에 기초하여 관련 시행령 규정에 명문화할 필요가 있음
 - 또한, 불공정한 손해사정을 미연에 방지하고 분쟁을 예방하기 위해 현행 감독규정의 “보험회사의 의무”, “손해사정서 접수 및 처리절차 등”을 준수토록 「보험업법」 제189조제3항제7호와 관련 시행령에 명문규정할 필요가 있음

- **[손해사정 완료(종료)를 위한 제도적 장치 마련]** 개정 「보험업법」에 보험회사와 손해사정사의 의무 위반시 제재조치 규정이 신설되면서 손해사정업무 완료(종료)를 위한 제도적 장치를 통해 ‘손해사정서에 의한 손해사정 제도’가 정착되는 계기를 마련해야 할 것임
 - 따라서 보험회사나 위탁손사법인과 보험계약자 등 선임 독립손해사정사 쌍방 간에 손해사정에 대한 이견(異見)으로 보험금 지급이 지연되는 분쟁을 예방하고 해결하기 위해 손해사정 분쟁을 심의하는 ‘손해사정 심의·조정기구’의 설치를 고려할 수 있을 것임
 - 손해사정 관련 분쟁으로 손해사정 심의·조정기구에 조정을 제기하는 경우 손해사정사가 작성한 손해사정서를 필수요건으로 할 필요가 있음

- 보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사가 아닌 보험회사가 손해사정의 심의·조정을 신청하도록 할 경우 일반 민원을 예방할 수 있을 것으로 보임
- **[손해사정업무 선정·위탁기준 및 보수기준의 명문화]** 개정 「보험업법」 제 185조제4항 손해사정업무 위탁 준수사항을 보험회사가 성실히 이행하도록 하고 동법 제185조제5항에 따른 보험회사의 불공정행위 방지를 위해 구체적인 기준을 시행령 등 보험업법령에 마련하고, 위탁손해사정사의 보수기준을 명확히 할 필요가 있음
- 이를 실행하기 위하여 「손해사정업무 위탁 및 손해사정사 선임 등 모범규준」(이하 ‘모범규준’)의 법규화가 필요하고, 아울러 ‘표준 손해사정 보수기준’ 제도의 도입을 위해 가칭 ‘손해사정보수협의회’의 설치 및 운영을 검토할 필요가 있음
- **[손해사정사 시험 등 개선]** 자격증 통폐합으로 손해사정사 자격이 11개로 혼재되어 운영되는 불합리한 상황이 초래되고 있어, 손해사정사 자격을 단일 손해사정사 제도로 통합하거나 최소한 재물과 신체로 구분할 필요가 있음
- 또한, 손해사정사 시험도 1차는 2개 공통과목, 3개 선택과목으로 총 5과목으로 하고, 2차의 경우 손해사정이론은 공통과목으로 4개 선택과목 중 1과목을 선택하도록 하여 총 2과목으로 줄이면 진입장벽을 낮출 수 있을 것임
- **[보조인 운용 인력 등 개선]** 보조인 운용과 관련하여 현재 독립손해사정사나 위탁손해사정사의 경우 1인당 활용 보조인 수를 현재 5인 이내로 유지되고 있으나, 7~10인 이내로 탄력적 운용이 요구됨
- **[손해사정사 및 보조인 교육 프로그램의 선진화]** 개정 「보험업법」 제186조의2에 의한 교육운영은 손해사정 단체 등에서 계획을 수립하여 이행하도록 하고 금융당국이 지도·감독하는 방식이 적절한 것으로 보임

- 또한, 형식적인 실무수습 체제에서 실질적인 실무수습 체제로 전환하여 산학협동에 기초한 ‘손해사정 전문교육기관’ 운영방안을 검토할 수 있을 것임
- **[불공정행위 유형화와 행위 규정 마련]** 「보험업법」 제185조제5항제8호에 근거하여 “위탁계약을 맺은 손해사정사업자를 평가할 때 자회사와 비자회사를 차별하는 행위”와 “그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 불공정한 행위”를 금지하는 시행령안이 제시되었으므로 이에 기초하여 심사기준을 마련할 필요가 있음
 - 금융위원회가 공정거래법령에 따라 공정거래위원회가 마련하고 있는 불공정행위별 유형화된 심사기준 등을 참조하여 심사기준을 마련할 수 있을 것임
 - 다만 보험업계의 현실을 고려하여 산업의 상황 변화에 합리적으로 대응할 수 있도록 일몰법 방식의 입법 형식을 고려할 필요가 있음
- **[손해사정 단체를 통한 관리·감독 체계의 강화]** 손해사정질서 문란행위에 대한 통제와 손해사정사 및 보조인에 대한 관리감독 강화가 필요한 상황인바, 손해사정 단체를 통한 관리·감독 체계를 마련할 필요가 있음
 - 손해사정사회는 독립손해사정사 단체이고 손해사정법인협회는 위탁손사법인 단체로 양 단체는 중립성과 대표성을 인정받지 못하고 있음
 - 따라서 중립성과 대표성을 갖춘 손해사정 단체가 손해사정사 및 보조인을 체계적으로 관리하고 감독하는 체계를 마련할 필요가 있음
- **[보험회사 손해사정 운영실태 파악을 위한 통계 확보]** 감독당국의 보험회사별 손해사정업무 중 조사/심사 구분에 의하면, 보험회사별 운영실태가 다양한 형태인바 손해사정사의 업무 구분에 대한 정확한 통계를 파악할 수 없는 상태임

- 보험회사가 손해사정법인에 위탁하는 손해사정업무와 관련하여 통상 조사와 심사를 구분하지 않고 있어 실제 처리현황의 점검이 필요한 실정임
 - 감독당국은 보험회사의 손해사정 처리 실태에 대한 점검 차원에서 조사 및 심사 별 의뢰 건수와 금액, 손해사정서가 발급되는 손해사정 건수와 금액 등 현황을 파악할 필요가 있음
 - 또한, 손사법인에 위탁하는 업무형태 및 수수료 지급실태 등의 파악을 위해 업무별 위탁 건수 및 위탁 금액과 이에 따른 수수료 지급액 등을 조사하여 감독시 불공정행위 여부 판단에 활용할 필요가 있음

차 례

□ 요 약

I. 서 론 / 1

- 1. 연구 목적 1
- 2. 연구의 범위 및 방법 3

II. 손해사정제도의 도입과 발전과정 / 5

- 1. 손해사정의 의의 및 속성 5
 - 가. 손해사정의 의의 5
 - 나. 손해사정의 속성 7
- 2. 손해사정사의 업무범위 8
 - 가. 손해사정사의 업무실태 8
 - 나. 보험업법령상 손해사정사의 업무범위 9
- 3. 손해사정사의 구분 및 손해사정업 현황 10
 - 가. 손해사정사의 도입 및 변천 10
 - 나. 손해사정사의 구분과 문제 12
 - 다. 손해사정사 및 손해사정업 종사자 현황 13
- 4. 국내 손해사정사 제도의 도입 배경 및 모델 15
 - 가. 도입 배경 15
 - 나. 도입 모델 16

III. 보험회사의 손해사정 업무위탁 등 운영상 문제점 / 21

- 1. 보험소비자의 보험회사에 대한 불신 21
 - 가. 보험회사의 손해사정업무 권한 21
 - 나. 보험관련 민원 중 손해사정 관련 분쟁의 높은 비율 22

2. 손해사정사의 보험회사 종속에 따른 독립성 취약 문제	25
가. 손해사정사 손해사정업무의 보험회사 종속성	25
나. 보험회사 소속 고용손해사정사의 독립성 제한	27
다. 불공정행위를 유인하는 독립손해사정사의 업무환경	30
3. 손해사정사 시장의 불균형으로 인한 문제	31
가. 위탁 수수료 차별	31
나. 손해사정 원가상승 및 업무량 증가	33
다. 손해사정 업무위탁 보수기준의 부재	35
라. 손해사정사의 취업경로상 한계	36
마. 보험회사의 손해사정서 부인 문화의 만연	37
4. 손해사정 위탁계약에 따른 불공정거래행위 문제	37
가. 자회사손사법인 위주의 위탁수의계약행위	37
나. 업무위탁시 자회사손사법인과 위탁손사법인 차별행위	39

IV. 최근 손해사정 입법정책동향 / 42

1. 금융당국의 대응 및 의원입법안	42
가. 금융당국의 손해사정 신뢰 증진 방안	42
나. 손해사정 관련 제21대 국회발의 의원입법안	43
2. 개정 「보험업법」상 손해사정 규정의 주요 내용	45
가. 손해사정 유형별 보험회사 준수사항 등	46
나. 기타 교육실시의무 및 공시의무 등	47
다. 손해사정 관련 의무 위반시 제재 내용	48
3. 개정 「보험업법」에 따른 시행령안의 내용	50

V. 손해사정 제도의 정책적 개선방향 / 52

1. 손해사정 구조적 측면	52
가. 독립손해사정사 선임에 관한 동의기준의 마련	52

나. 고용손해사정사의 공정한 손해사정 기준의 마련	53
다. 자기손해사정 개선방향	54
2. 손해사정 영업행위 측면	57
가. 손해사정업 공시 등	57
나. 유사명칭 사용과 표시·광고 금지 및 의무 위반시 제재	58
다. 불공정한 손해사정 방지 방안	59
라. 손해사정 완료를 위한 제도적 장치 마련	60
마. 손해사정업무 선정·위탁기준 및 보수기준의 마련	63
3. 손해사정 인프라 등 제도개선 측면	66
가. 손해사정사 시험 등 개선	66
나. 보조인 운용 인력 등 개선	68
다. 손해사정사 및 보조인 교육 프로그램의 선진화	70
4. 손해사정 금융감독체계 개선 측면	72
가. 불공정행위 유형화와 행위 규정 마련	72
나. 손해사정 단체를 통한 관리·감독 체계의 강화	73
다. 보험회사 손해사정 운영실태 파악을 위한 통계 확보	74

VI. 결론 및 제언 / 76

□ 참고문헌

표 차례

[표 1] 손해사정사의 변천과정	11
[표 2] 업무영역에 따른 손해사정사의 분류 및 취급보험	12
[표 3] 손해사정사 등록 현황	14
[표 4] 손해사정사 종사자 현황	14
[표 5] 한국과 미국의 손해사정사 제도 비교	18
[표 6] 한국과 미국의 손해사정업무 수행 범위 비교	20
[표 7] 금융분쟁조정 접수현황	22
[표 8] 금융분쟁조정 유형별 처리현황	23
[표 9] 손해사정 건당 위탁 수수료 추이	32
[표 10] 물가상승률 및 최저임금상승률 현황	33
[표 11] 위탁손사법인 임직원 연봉 현황	34
[표 12] 보험회사 최근 4년간 손해사정 위탁추이	34
[표 13] 손해사정 관련 제21대 국회발의 의원입법안 및 대안의 주요 내용 ..	44
[표 14] 개정 「보험업법」상 손해사정 유형별 보험회사 준수사항 등	46
[표 15] 개정 「보험업법」상 손해사정 관련 의무 위반시 제재 내용	49
[표 16] 보험업법 시행령안	51
[표 17] 연도별 손해사정 건수 및 손해사정사 배출 현황	69

그림 차례

[그림 1] 손해사정의 불확정적 속성	8
[그림 2] 손해사정 업무절차 흐름도	10
[그림 3] 손해사정사 구분	19

I. 서론

1. 연구 목적

우리나라 보험시장은 2022년을 기준으로 총수입 보험료 1,830억 달러, 전 세계 시장 비중 2.7%를 점유하고 있는 세계 7위 수준의 큰 시장이다.¹⁾ 이러한 보험시장의 외형적인 성장에도 불구하고 보험회사가 보험금 지급의무를 이행함에 있어 보험사고로 인한 보험금 서류 접수와 보험금 지급처리 과정에서 보험회사와 보험금청구권자(이하 ‘보험계약자 등’, ‘보험소비자’와 같이 표기함) 간 분쟁이 지속적으로 발생하고 있다. 보험소비자로 하여금 “보험사고 발생시 보험금을 받을 수 있다는 신뢰를 확보” 하는 것이 보험산업의 존립기반인 만큼, 보험금 지급은 보험회사의 기초적이고 본질적 의무라 할 수 있다. 따라서 보험사고 발생시 원인과 책임관계를 조사하여 적정 보험금을 사정하고 산출하는 손해사정업무는 보험소비자의 권익을 보장하고 보험산업의 신뢰도를 증진시키는 출발점이라 할 것이다.

금융산업의 신뢰도를 파악하는데 중요한 척도의 하나인 금융분쟁민원과 관련하여 금융감독원의 금융분쟁조정 접수현황에 의하면, 보험 건의 비중이 가장 높게 나타나고 있다. 특히, 보험분야 분쟁조정의 민원처리현황 중 면부책 결정, 보험금 산정 및 보험금 지급 지연 등과 같은 보험금 지급 관련 업무가 높은 비중을 차지하고 있다.²⁾ 보험금 지급 관련 민원 비중이 높은 이유로 보험사기행위 및 기타 보험범죄로 인한 문제 등도 있으나, 이 보고서는 보험회사가 보험금 처리(지급 또는 삭감 포함 지급거절) 과정에서 “자기손해사정, 손해사정 자회사

1) Swiss Re, *sigma 3/2023 - World insurance*(최종검색일: April. 8, 2024)

<<https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/sigma-2023-03.html>>

2) 금융감독원, “2022년 금융분쟁조정접수 및 처리현황” (최종검색일: April. 22, 2024)

<<https://www.fss.or.kr/fss/bbs/B0000186/view.do?nttId=127888&menuNo=200200&pageIndex=1>>

소유, 고용손해사정사와 위탁손해사정법인(이하 ‘위탁손사법인’) 선택” 등을 통해 손해사정업무 권한을 강고하게 행사하는 사실에 주목하였다.

「보험업법」 제185조는 손해사정사로 하여금 손해사정을 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 있지만, 매우 제한적으로 선임되고 손해사정 결과도 보험회사에 의해 부인되는 경우가 많아 보험회사의 통제하에 손해사정이 이루어지고 있다해도 지나치지 않다.

또한, 보험업감독규정(이하 ‘감독규정’과 같이 표기함) 제9-12조에서 손해사정사는 업무수행 형태에 따라 ‘고용손해사정사’와 ‘독립손해사정사’로 크게 구분되는데, 전자는 보험회사에 고용된 경우를 후자는 보험회사에 고용되지 않고 독립하여 손해사정을 업으로 영위하는 경우를 말한다.³⁾

보험소비자는 보험사고 발생시 전문성과 공신력을 확보한 전문가를 통해 보험회사로부터 경제적 손실에 대한 객관적이고 공정한 보험금을 받고자 하나, 국내의 경우 손해사정사가 보험금을 둘러싼 양 당사자 사이에서 중립적이고 공정한 보험금을 산정하기보다는 보험회사의 입장에서 손해사정업무를 수행하는 경향이 강하다. 즉, 보험소비자가 보험회사에 보험금청구 서류를 접수하게 되면, 보험회사는 보험계약에 대한 손해사정 없이 보험금 지급기일(서류 접수일로부터 3영업일 또는 보험금을 정한 날로부터 7일)이내에 서류심사만으로 보험금을 지급한 경우를 제외한 건에 대하여 손해사정을 할 수 있지만, 보험소비자는 자신이 손해사정 비용을 들여 손해사정사를 선임하지 않는 이상 조력을 받지 못하는 실정이다.

3) 업무수행 형태별 손해사정사의 구분을 바꾸었으면 한다. 즉, 고용손해사정사는 독립성과 자긍심 고취 차원에서 회사손해사정사로, 현재의 독립손해사정사는 위탁대상에 따라 선임손해사정사와 독립손해사정사로 분리하여 구분하는 것으로 사료됨

이처럼 보험회사가 손해사정업무를 주도하는 체계하에서는 손해사정사의 중립성을 확보하기 어렵고 보험소비자의 불신을 초래하기 쉬운 구조적 한계가 있는 것으로 보인다. 따라서 손해사정업무의 정상화를 위해서는 보험회사 고용손해사정사 또는 보험회사 위탁손해사정사의 업무수행에 있어서 보험회사로부터의 독립성과 중립성을 보장해 줄 제도적 보완 장치가 필요하다. 아울러 보험소비자가 선임하는 독립손해사정사의 경우에도 보험소비자의 선임권의 현실화와 보호장치를 마련함으로써 보험회사의 입장과 다른 손해사정 결과로 인해 분쟁이 유발되거나 그 결과 보험금 지급지연이 초래되고 있어 근본적인 해결방안의 모색이 필요하다.

이에 이 보고서는 객관적이고 공정하며 독립적인 손해사정을 통해 보험소비자가 정당한 보험금을 받을 수 있도록 하여 보험산업에 대한 신뢰도를 증진시키는 방안에 주안점을 두고자 한다. 아울러 손해사정사가 보험회사의 불공정 또는 불합리한 손해사정업무 처리 행태에 따라 업무의 독립성 유지가 어려운 점을 고려하여 손해사정제도의 개선방안도 주목할 것이다.

2. 연구의 범위 및 방법

국내 보험산업은 그동안 외형적 성장의 눈부신 성과에 힘입어 언더라이팅, 재보험, 투자운용 등의 영역에서 점진적인 발전을 보이고 있으나, 상대적으로 보험금 지급과 관련한 손해사정 등의 분야에서는 정체상태인 것으로 보인다. 그동안 보험업계는 보험금 지급 관련한 손해사정 분야에서의 개선이 필요함을 인식하고 있음에도 보험회사의 영업이익과 직접적인 연관성 및 불합리한 보험관행이 뿌리 깊게 자리해 손해사정 영역의 선진화와는 거리가 멀었다. 최근 손해사정 관련 「보험업법」 개정으로 향후 긍정적 변화가 예상되나 공정하고 객관적인 손해사정을 정착시키기 위해서는 이제부터가 중요하다 할 것이다. 이 보고서는 보

협회사와 보험회사 자회사를 통한 자기손해사정의 비중이 낮아질 것으로 예상되는 점을 고려하여 “보험소비자의 손해사정사 선임권 보호” 및 “보험회사와 외부 위탁손해사정사”와의 관계를 중심으로 개선방향을 모색하고자 한다.

먼저 제2장에서는 현재 손해사정사의 업무영역과 구분 및 현황에 대하여 살펴보고, 도입 배경 및 도입 모델 등에 대하여 검토한다.

제3장에서는 보험회사의 업무위탁 및 손해사정 시장 실태를 중심으로 운영상 문제점을 살펴보고, 보험회사의 불공정행위 문제를 검토한다.

제4장에서는 최근의 손해사정 입법 동향을 정리한다.

제5장에서는 손해사정 제도 정책적 개선방향으로 손해사정의 구조적 및 영업행위 측면 그리고 손해사정의 인프라 등 제도개선과 금융감독체계 개선의 측면에서 적절한 방향을 제언하고자 한다.

마지막으로 제6장에서는 손해사정 논의 및 손해사정사 제도의 개선방향을 요약하고, 손해사정 분야에서의 디지털화 추세를 고려한 손해사정 관련 업무 프로세스 개선방향을 제언한다.

II. 손해사정제도의 도입과 발전과정

1. 손해사정의 의의 및 속성

가. 손해사정의 의의

보험업에서의 손해사정(claim adjustment)은 보험금 지급이라고 하는 보험회사의 본질적 업무를 수행하기 위해 행해지는 업무로서, 보험사고가 발생한 경우 사고의 조사(investigation)와 손해액의 평가·결정 및 지급보험금을 산정하는 일련의 업무를 의미한다.⁴⁾ 보험금 지급 과정의 첫 단계는 보험금청구권자가 보험회사에 접수한 서류를 심사하는 것이다. 손해사정 없이 서류심사만으로 지급기일 이내에 보험금의 지급으로 처리하는 것으로 종결되는 건수가 대부분⁵⁾이다. 서류심사 건수에서 비신속지급 비율 2.3%에 해당하는 건수 중 보험금 지급사유 조사 및 확인이 필요한 경우 손해사정 없이 보험금 지급 심사를 위한

-
- 4) 조규성, “손해사정제도의 효율적 운영을 위한 개선방안 고찰: 보험업법의 입법적 개선안을 중심으로”, 「동아법학」 제58호, 2013. 2, 691-692면; 손해사정은 보험계약의 인수 여부를 결정하는 언더라이팅 업무 등과 함께 보험회사의 본질적 업무로 볼 수 있다. 그러나, 「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정」 [별표2]에 의하면, “보험사고 조사 및 손해사정업무는 보험회사의 본질적 요소에서 제외” 되어 있고, 보험금 지급 여부에 대한 심사 및 결정을 「보험업법」에 따른 보험회사의 업무로 규정하고 있다.
- 5) 생명보험협회 및 손해보험협회 공시실(2024. 4. 23.방문)에 의하면, 직전 3개 회계연도의 신계약을 대상으로 산출대상기간(상반기의 경우 해당연도의 1.1~6.30, 하반기의 경우 해당연도의 7.1~12.31) 동안 보험금 청구권자가 약관상 보험금 지급사유로 인지하고 보험금을 청구한 건 중 지급심사가 동일기간내에 완료된 건수를 대상으로 2023년 상반기 공시부터 신속지급(보험약관상 지급기일 이내에 지급한 것으로 지급기일은 서류 접수일로부터 3영업일 또는 보험금을 정한 날로부터 7일) 공시가 신설되었는데, 생명보험회사와 손해보험회사의 장기손해보험의 신속지급 비율은 97.7%, 비신속지급 비율은 2.3%에 불과했고, 비신속지급 비율 건수에 해당하는 건 중, 손해사정 없이 보험금 지급 심사를 위한 보험사고 조사업무 건을 제외하면, 손해사정 대상 비율은 비신속지급 비율 2.3%보다 더 낮을 것으로 예상된다. 또 보험금을 정한 날로부터 7일이내가 지급기일인 자동차보험의 신속지급 비율은 거의 100.0%에 가까웠다. 보험금을 정한 날로부터 7일이내에 신속지급한 비율이기 때문에 보험사고 발생일로부터 보험금을 정하기까지의 손해사정업무 기간에 대한 공시는 배제되어 보험사고 발생일로부터 보험금이 지급 처리(지급 또는 삭감을 포함한 지급거절)되는 기간까지의 비율은 공시되어 있지 않다.

보험사고 조사업무를 진행한 결과만으로 보험금 지급여부 심사 및 결정을 하여 보험금의 지급 여부를 처리(지급 또는 삭감을 포함한 지급거절)하는 것으로 종결되기도 한다.⁶⁾ 「보험업법」 제188조의 손해사정사의 업무는 ‘손해발생 사실의 확인, 보험약관 및 관계 법규 적용의 적정성 판단, 손해사정(손해액 및 보험금의 사정)’ 등이다.

금융위에 따르면 “손해사정제도는 객관적이고 공정한 손해사실 확인 및 손해액 산정을 통해 적정한 보험금이 지급되도록 하기 위한 취지이며, 보험회사는 보험금 지급시 서류 심사만으로 신속하게 지급하는 경우를 제외하고는 손해사정을 수행” 하여야 한다. 손해사정(손해액 및 보험금의 사정)의 목적은 ‘보험금의 산정’ 을 하기 위한 것이다.

한편, 손해사정의 업무영역에 따라 보험사고로 인해 발생한 “손해액의 산정과 보험금 결정 과정” 을 협의의 손해사정, 보험계약에서 약정한 담보위험에 보험사고가 생긴 경우 사고발생부터 보험금 지급까지 보험기능이 작동할 수 있도록 “조사, 사정과 결정, 손해사정서 작성과 보험사 등의 의견 진술 등의 일련의 과정” 을 광의의 손해사정이라 할 수 있다.⁷⁾ 손해사정제도는 손해사정 과정에서 기초가 되는 사실 확인과 약관이나 법률적용이 공정하고 객관적으로 이루어져 보험금청구권자의 권리가 침해되지 않도록 규율하는 제도이므로, 보험금청구권자의 피보험이익 실현을 위한 중요한 업무이다. 따라서 손해사정은 보험의 궁극적 목표인 개별 경제주체의 경제적 손실에 대한 보상을 실현시켜 주는 기술적 수단이라 할 수 있다.

6) 금융위원회·금융감독원 보도자료, “보험사고가 발생하면 공정하고 신속하게 보험금을 받을 수 있도록 손해사정제도 전반을 개선하겠습니다”, 2021. 5. 4; 일반적으로 보험금 지급결정은 서류 심사(3영업일 내 신속지급)만으로 대부분 이루어지나, 손해액의 전문적 판단이 필요한 경우 손해사정이 이루어지며, 전체 보험금청구권 중 손해사정 진행 건수는 약 3%수준(자동차보험 포함시 25%)이다.

7) 유주선, “손해사정 제도의 합리적 개선방안에 관한 연구”, 「보험학회지」 제130집, 2022. 4, 103면.

나. 손해사정의 속성

(1) 손해사정의 불확정성

보험업법 제188조제2호에서 손해사정사의 업무로 “보험약관 및 관련 법규의 적정성 여부 판단”을 정하고 있으나, 약관 및 법률의 불완전성 및 불확정성으로 인해, 관련약관 및 법규가 면부책 여부, 고지의무 위반 여부 등의 물음에 확정적인 답을 제시하지 못할 가능성이 존재한다 하겠다. 보험약관의 명확화·객관화 노력에도 불구하고, 복잡다단한 현실과 언어의 속성상 한계가 있는 것이 현실이다. 즉, 관계법률 및 보험약관의 불확정적 속성은 손해사정의 불확정성을 초래한다. 따라서 보험금지급을 둘러싼 분쟁 및 소송사례는 법 및 약관의 불확정성, 그로 인한 손해사정의 불확정적 속성을 보여준다.⁸⁾

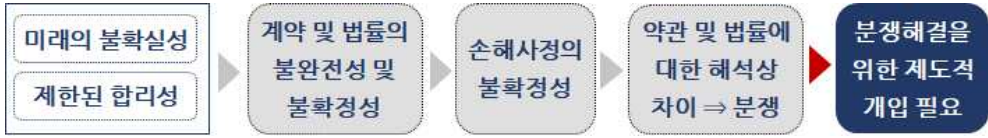
(2) 손해사정 불확정성의 정책적 함의

이러한 손해사정의 불확정성은 손해사정업무를 수행함에 있어 손해사정사의 재량적 판단과 그로 인한 계약당사자 간 해석상 차이 및 분쟁이 불가피함을 의미한다. 보험계약은 주로 장기계약으로 계약의 불완전적 속성상 분쟁에 취약한 구조⁹⁾이며, 보험회사가 보험금지급과 관련하여 통제권이 있는 이상 분쟁에 대한 근원에 대한 이해가 전제되어야 할 것이다. 이는 보험계약에서 손해사정의 경우 분쟁을 해결할 제도적 개입이 불가피하고 조정할 장치가 필요로 한다.¹⁰⁾

8) 송윤아·홍민지, 「손해사정제도 개선방안 연구」, 『연구보고서』 2021-01, KiRi 보험연구원, 2021. 1, 12면.

9) 장기계약일수록 불확실성이 커짐에 따라 보다 불안전하고, 정보비대칭과 보험계약의 사행성을 악용한 계약당사자의 기회주의적 행동에 기인한 분쟁이 없지 않아 있을 수 있다.

10) 송윤아·홍민지, 앞의 보고서, 13면.



자료: 송윤아·홍민지, 「손해사정제도 개선방안 연구」, 『연구보고서』 14면

[그림 1] 손해사정의 불확정적 속성

2. 손해사정사의 업무범위

가. 손해사정사의 업무실태

우리나라는 별도의 명시적 규정으로 손해사정업무의 개념 및 목적을 정의하고 있지 않으며, 「보험업법」 제185조에서 손해사정사 제도의 근거 및 손해사정의 종류(손해액 및 보험금의 사정)를 유추하고 있다. 즉, 보험회사는 공정하고 객관적인 손해사정이 이루어질 수 있도록 손해사정사를 직접 고용하거나 외부 손해사정업체에 위탁하여 “보험사고에 따른 손해액 및 보험금의 사정”에 관한 손해사정업무를 담당하도록 하고 있다.¹¹⁾ 손해사정은 보험회사가 손해사정 대상 계약에 대해 손해사정없이 서류 심사만으로 보험금을 지급하지 않은 경우 손해사정사가 작성하여 보험회사에 접수하는 손해사정서에 보험금 지급을 위해 반드시 해야 하는 절차로서, 손해사정사 자격을 갖춘 손해사정사의 업무 범위 및 책임하에 이루어져야 한다.

실제 국내에서는 보험금 지급을 위해 손해사정업무를 수행할 때 보험회사가 손해사정사를 고용하거나 외부업체에 위탁함으로써 손해사정사의 독립성을 보장하도록 하고 있다. 손해사정업무의 위탁대상은 크게 보험회사 자회사와 비자회사(이하 ‘위탁손사법인’)로 나뉜다. 그러나, 현행 손해사정사 제도는 보험

11) 「보험업법」 제185조는 손해사정업무의 성격과 보험회사의 손해사정사 선임 및 위탁 의무를 기술하고 있다.

회사로부터의 손해사정사 독립성 보장과 전문성 제고 측면에서 국제기준에 부합하지 않은 체제로 운영되고 있는 것으로 보인다.

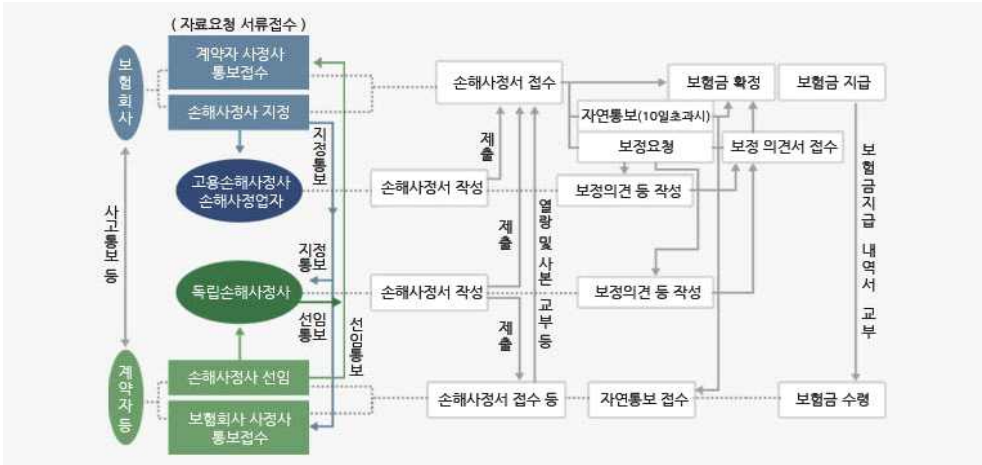
나. 보험업법령상 손해사정사의 업무범위

손해사정사 또는 손해사정업자가 수행하는 「보험업법」상 업무는 ① 손해 발생 사실의 확인, ② 보험약관 및 관계 법규 적용의 적정성 판단, ③ 손해액 및 보험금의 사정, ④ ①부터 ③까지의 업무와 관련된 서류의 작성·제출의 대행, ⑤ ①부터 ③까지의 업무수행과 관련된 보험회사에 대한 의견의 진술로 구분할 수 있다.¹²⁾

국내 보험실무상 이루어지는 손해사정 업무절차는 [그림 2]와 같다. 보험회사는 보험계약자로부터 사고통보를 받아 손해사정사를 지정하게 되고, 보험계약자의 경우에도 보험회사에 사고통보한 후 손해사정사를 선임¹³⁾할 수 있다. 보험회사는 손해사정사 지정과 동시에 보험계약자 등에게 지정 손해사정사를 통보하고, 보험계약자도 손해사정사 선임이후 보험회사에 선임사실을 통보하도록 하고 있다.

12) 「보험업법」 제188조 (손해사정사 등의 업무) 제1호-제5호 참조.

13) 보험금이 이미 산정되어 손해사정을 할 필요가 없는 경우 보험금 청구권자의 손해사정사 선임으로 손해사정 비용을 보험금 청구권자가 부담하는 것은 보험금의 일부를 손해사정 비용 부담으로 보험금 청구권자가 손해를 보게 되는 것으로 손해사정사 선임을 기피하는 원인이 된다. 손해사정이 필요없는 경우와 반드시 이행해야 하는 경우를 명확하게 정해야 하고, 손해사정을 반드시 이행해야 하는 경우에는 보험회사 동의 없이도 보험회사가 부담하는 손해사정 비용으로 보험금 청구권자가 손해사정사를 선임해 손해사정업무를 진행할 수 있게 해야 한다.



자료: 한국손해사정사회 ‘손해사정사 제도’

[그림 2] 손해사정 업무절차 흐름도

보험업감독규정 제9-18조는 손해사정사로 하여금 손해사정서의 작성, 손해사정서의 제출 및 교부, 손해사정서 내용의 설명 등을 이행하도록 규정하고 있다. 아울러, 보험회사가 직접 지정한 손해사정사나 보험계약자 등이 선임한 손해사정사에게 손해사정서의 제출을 요청하거나 설명을 요청할 수 있다. 또한, 감독규정 제9-21조는 보험회사로 하여금 손해사정사에게 손해사정서의 정정·보완을 요청할 수 있도록 규정하고 있다. 만일 보험회사가 보정 손해사정서의 내용이 부당하다는 객관적이고 명백한 반증이 있는 경우에 재보정을 요청할 수 있다.

3. 손해사정사의 구분 및 손해사정업 현황

가. 손해사정사의 도입 및 변천

손해사정사 제도는 보험산업의 근대화대책의 하나로 1977년말 「보험업법」 전면개정을 통해 1978년 국내에 도입되었다. 동 제도는 1960년대 후반부터 확산된 소비자보호주의운동과 국내 보험산업이 급속히 성장하면서 발생한 보험

금 지급분쟁과 관련이 있다.¹⁴⁾ 보험사고 발생시 보험회사와 보험금청구권자 간에 가장 이해가 대립되는 손해액 및 보험금의 사정이 보험회사에 의하여만 이루어질 경우 보험소비자의 권익이 침해될 수 있기 때문이다. 전문자격을 가진 자로 하여금 보험회사와 보험금청구권자 사이의 중립적 위치에서 손해사정 업무를 담당하게 함으로써 공정하고 합리적인 보험금을 산정하기 위해 손해사정사 제도가 도입되었다.¹⁵⁾

손해사정사 도입 초기에는 자격보유자의 수가 부족하여 경과기간을 거친 후 1985년부터 손해보험사들이 손해사정사를 고용 및 선임하기 시작하였다. 따라서 국내에 본격적으로 손해사정사 제도가 시행된 시기는 1985년부터라고 할 수 있다. 현행 손해사정사 제도는 2014년부터 재물손해사정사, 차량손해사정사, 신체손해사정사, 종합 손해사정사로 구분되어 있다. 종전에는 제1종, 제2종, 제3종 대인과 제3종 대물, 제4종 손해사정사로 구분하였다. 1978년 이후 손해사정사 제도의 시대별 변천과정은 [표 1]과 같다.

[표 1] 손해사정사의 변천과정

구분	1978.3.1.~	1981.4.23.~	1991.12.1.~	2003.8.30.~	2014. 이후
1종	화재, 특종보험	화재, 특종보험	화재, 특종보험	화재, 특종보험 (책임, 기술, 신용손해, 도난, 유리, 동물, 원자력, 비용보험 등)	재물 손해사정사
2종	해상보험 (선박, 적하, 항공, 운송보험 포함)	해상보험 (선박, 적하, 항공, 운송보험 포함)	해상보험 (선박, 적하, 항공, 운송보험 포함)	해상보험 (선박, 적하, 항공, 운송보험 포함)	

14) 송윤아·홍민지, 「손해사정제도 개선방안 연구」, 『연구보고서』 2021-01, KiRI 보험연구원, 2021. 1, 25면.

15) 한국손해사정사회 홈페이지, [손해사정사제도] (최종검색일: April. 8, 2024) (https://kicaa.or.kr/new/03_institution/underwriter.html)

구분	1978.3.1.~	1981.4.23.~	1991.12.1.~	2003.8.30.~	2014. 이후
3종	자동차보험	자동차보험	대인손해사정사 (자동차사고로 인한 사람의 신체와 관련된 손해)	대인손해사정사 (자동차사고로 인한 사람의 신체와 관련된 손해)	신체 손해사정사
			대물·차량손해사정사(차량 및 기타 재산산상의 손해)	대물·차량손해사정사(차량 및 기타 재산산상의 손해)	차량 손해사정사
4종	보증보험	-	-	상해, 질병, 간병보험	신체 손해사정사

자료: 한국손해사정사회

나. 손해사정사의 구분과 문제

손해사정사는 앞에서 살펴본바와 같이 손해사정사 업무영역에 따라 재물손해사정사, 차량손해사정사, 신체손해사정사로 분류하며, 위 자격을 모두 취득하면 종합손해사정사 등록이 가능하다. 손해사정사의 분류 및 취급보험은 [표 2]와 같다.¹⁶⁾

[표 2] 업무영역에 따른 손해사정사의 분류 및 취급보험

분류		취급보험
재물 손해사정사	종전 1종 재물+ 1 종 대물 + 2종	화재나 배상책임의 대물배상 및 해상 또는 항공·운송사고 등 손해보험계약의 손해사정업무를 수행
차량 손해사정사	종전 자동차 3종 대물	자동차보험의 차량 및 대물 관련 손해사정업무를 수행
신체 손해사정사	종전 1종 대인+ 3 종 대인 + 4종	배상책임의 대인배상, 자동차보험의 대인배상, 자기신체 및 무보험차상해, 제3보험(상해, 질병, 간병)의 손해사정업무 등 신체 관련 손해사정
종합 손해사정사	통합	상기 모든 자격(신체/재물/차량)을 취득할 때 등록하여 손해사정 대상 계약의 손해사정업무를 수행

자료: 보험업법 시행규칙 제52조의 내용 재구성

16) 보험업법 시행규칙 제52조(손해사정사의 구분) 법 제186조에 따른 손해사정사의 종류 및 업무범위를 규정하고 있다.

2014년 이전 손해사정사 자격제도는 1종부터 4종까지 보험종목별로 과도하게 세분되어 있었다. 이로 인해 복합적인 보험사고를 당한 보험소비자가 현실적으로 손해사정사의 업무 내용을 영역별로 구분해서 확인해야 하는 번거로움이 있었으며, 손해사정사 제도의 적절한 활용에도 어려움이 많았다. 실무적으로 손해사정비용이 증가하는 등 정당한 보험소비자의 권익보호에 어려움이 발생하였고, 감독당국의 입장에서도 불필요한 행정 낭비 요인으로 작용하여 왔다.

이런 상황에서 2014년부터 시행된 손해사정사 자격 및 시험제도¹⁷⁾는 기존 5종별로 세분화되었던 자격증을 3개 업무별로 단순화하여 일부 진일보한 측면이 있다. 하지만 단순히 종별 구분을 없애면서 그대로 통합한 수준에 불과한 개선으로 기존과 신규 합해서 9~11종류가 되어 오히려 종전보다 더 혼란을 가중시키는 결과를 초래하였다. 기존 자격증 소지자가 실무현장에서 업무를 하면서 다시 시험공부에 수년씩 매달려야 하는 상황으로 이어지고 있어 문제의 해결로 보기에는 거리가 있다. 국민을 상대로 업을 영위하는 국가 유사자격증 제도 중에 손해사정사와 같이 세분되어 운영되는 경우는 거의 없는 점을 고려하면 다소 불합리한 것으로 보인다.¹⁸⁾

다. 손해사정사 및 손해사정업 종사자 현황

[표 3] 금융감독원 자료에 의하면, 국내 손해사정사 등록인원은 2023년 12월 말 현재 총 13,306명이다. 그리고 [표 4]와 같이 실제 손해사정업에 종사하는 손해사정사는 8,275명, 보조인은 17,946명, 합계 26,221명으로 추정된다. 보험회사, 자회사 손해사정법인은 파악이 되나 위탁 손해사정법인과 독립손해사정사는 현황의 파악이 힘든 실정으로 폐·휴업, 사망과 소속 손해사정사와 보조인

17) 보험업법 시행규칙 제53조제1항과 별표 2에 손해사정사의 시험과목 및 시험 면제를 규정하고 있다.

18) 변호사의 경우 형사와 민사 변호사, 노무사도 산업재해와 노무관리 노무사, 토지와 건물 감정평가사로 구분되지 않으며, 세무사, 관세사, 법무사도 동일하다.

의 퇴직, 이직 등이 잦아 실제 업무종사 중인 손해사정사와 보조인 수의 파악이 현실적으로 어려움이 있다.

[표 3] 손해사정사 등록 현황

2023년 12월말 기준(단위:명)

구분		인원수		
재물손해	제1종 기준(1종,4종)	577	1,611	
	제1종	345		
	제2종	276		
	재 물	413		
자동차 물적손해	차 량 (제3종대물 포함)	3,827	3,827	
인신손해	제3종 기준(대인·대물)	456	3,330	7,849
	제3종 대 인	2,874		
	제4종(제3보험)	1,020	4,519	
	신 체	3,499		
총 합		19	19	
합 계		13,306	13,306	

자료 : 금융감독원

[표 4] 손해사정업 종사자 현황

2024. 4월 기준

구분	보험회사	자회사	위탁	독립	합계
손해사정사	3,280	1,976	1,219	1,800	8,275 ^주
보조사무원	2,199	4,247	9,500	2,000	17,946
계	5,479	6,223	10,719	3,800	26,221

자료 : 금융감독원(보험회사, 자회사), 한국손해사정사회(독립), 대한손해사정법인협회(위탁)

* 주 : 손해사정사의 경우 자격취득자는 13,306명이나 복수 취득자가 상당수이고,

폐·휴업, 사망 등 사정으로 활동 중지자가 많은 것으로 추정됨

특히, 보험금청구권자가 선임하는 독립손해사정사의 경우 실제 영업중인 손해사정사 수와 보조인 수는 기존 보험회사, 자회사손사법인, 위탁손사법인의 종사자 수를 제외한 수를 의미한다. 이에 따르면, 금융감독원에 등록된 손해사정사 수 13,306명에서 보험회사, 자회사손사법인, 위탁손사법인의 손해사정사 수를 차감한 6,831명이 독립손해사정사 수가 된다.¹⁹⁾ 그러나 이는 복수 자격자와 휴·폐업, 사망 등 활동 중지자가 포함된 수로 실제 손해사정업무를 수행하는 손해사정사의 수로 보기는 어렵다.²⁰⁾

금융감독원이 정확한 손해사정업 종사자 수를 파악하기 어려운 구조적 문제가 있는 것으로 보이는데, 손해사정업에 종사하는 손해사정사와 보조인 수를 정확히 파악할 수 있도록 제도를 보완하여 금융감독원에 공시하도록 할 필요가 있다.

4. 국내 손해사정사 제도의 도입 배경 및 모델

가. 도입 배경

우리나라의 보험제도는 일제 강점기를 거쳐 1962년 제정된 「보험업법」에 근간을 두고 발전하였다. 초기의 손해사정 또한 일본제도에 근간을 두고 이루어졌다. 일본은 미국이나 독일과는 다르게 피보험자나 피해자의 의의를 받아

19) 금융감독원 관계자와의 전화통화(2024. 4. 4.)에 의하면, 한국손해사정사회와 대한손해사정법인협회 등을 통해 자료를 수집하였는데, 실제 영업중인 손해사정 종사자를 파악하기 어렵다고 함

20) 한국손해사정사회 관계자와의 전화통화(2024. 4. 18.)에 의하면, 현업에 종사중인 독립손해사정사는 약 1,800여명, 보조인도 약 2,000여명으로 독립손해사정업 종사자의 수는 약 3,800여명으로 추산하고 있다. 독립손해사정사의 경우에 국세청 사업자등록과 금융감독원 등록이 일치하지 않아 현업 손해사정사 수 파악이 현실적으로 어렵고, 한국손해사정사회에도 알리지 않는 문제가 있다. 한편, 대한손해사정법인 관계자와의 전화통화(2024. 4. 18.)에 의하면 위탁손사법인의 ‘서류심사자’와 보험업감독업무시행세칙 제6-20조의 ‘전문인(간호사, 기사 등)’은 보조인 수에 포함되지 않는 별도인원이 3,000명정도 근무하므로 이를 포함하면 위탁손사법인 보조인 수는 9,500명으로 추산됨

손해액이나 보험금을 사정하는 제도 자체가 없다.²¹⁾ 일본은 보험금청구권자의 위임을 받아 보험사고로 인한 손해액이나 보험금을 사정하는 제도가 마련되어 있지 않다.²²⁾

나. 도입 모델

1977년말 손해사정제도 도입시 미국 뉴욕주의 손해사정사 제도를 모델로 한 것으로 알려져 있다. 미국의 independent adjuster와 public adjuster 제도를 포괄하여 도입하였고, 「보험업법」 규정에 보험계약자 등에 의한 손해사정사의 선임도 가능하였다. 초기 국내 손해사정사 제도는 일본 보험제도와 손해사정시스템 기초위에 미국의 손해사정사 제도가 접목된 형태로 발전하였으며 독자적인 유형으로 정착되었다고 볼 수 있다.

(1) 미국 손해사정사 제도 개관

미국은 각양각색의 손해가 매년 증가하고 있고, 손해의 규모도 대형화하고 있으며 또한 손해의 성격도 매우 복잡화하는 경향이 있다. 이러한 손해들을 보험과 관련하여 볼 때, 손해를 조사하고 해결하는 전문인의 필요성이 크다고 할 것이다. 미국은 손해의 특수성을 고려하여 손해를 전문적으로 취급하기 위하여 엄격한 손해사정사 제도를 법으로 채택하고 있어 주 보험청으로부터 면허를 얻지 않고서는 손해사정업무를 영위할 수 없다. 또한 「사정사면허법」에 의해 사정사의 운영도 조직적이며 다양하게 전문화되어 있다.²³⁾

21) 조규성, “손해사정사의 업무행위에 대한 변호사법 위반여부와 관련된 비판적 고찰”, 「동아법학」 제50호, 2011, 392면(일본은 보험금청구권자의 위임을 받아 보험사고로 인한 손해액 또는 보험금 사정 제도가 마련되어 있지 않음); 일본손보험회 홈페이지, [시험·연수]-[아저스터試驗] (최종검색일: April. 8, 2024) <<https://www.sonpo.or.jp/exam/adjuster/index.html>>; 일본손보험회는 손해사정사 등록신청, 등록심사, 신규 등록, 유효기간 경과자에 대한 등록갱신, 손해사정사에 대한 연수를 권장하고 있음.

22) 상세한 사항은 일본금융정보사이트 iFinance 홈페이지(최종검색일: April. 8, 2024) <<https://www.ifinance.ne.jp/glossary/insurance/ins279.html#adjuster1>> 참조.

23) 한국보험공사, 「미국보험시장조사보고서」, 『손해보험(상)』(제3권), 1980, 212면

미국은 업무영역에 따라 해상 손해사정사(marine adjuster)와 손해사정사(non-marine adjuster)로 구분한다. 법률상 면허제도로 운영되어 우리나라의 허가제와 차이가 있다. 손해사정사의 종류에는 보험계약자의 대리인 역할을 하는 공공손해사정사(public adjuster), 보험회사에 고용된 고용손해사정사(staff company adjuster), 보험회사로부터 위탁받은 업무를 수행하는 위탁손해사정사(independent adjuster)로 업무수행 방식에 따라 구분한다.²⁴⁾

미국 손해사정사는 보험사고 발생사실의 확인, 발생 손해액의 평가, 약관의 해석 및 보험금의 산출, 보험계약자를 위한 관련 서류의 준비 등 지원행위, 보험회사 또는 보험계약자와의 협상 등의 업무를 수행한다.²⁵⁾

(2) 한국과 미국의 손해사정사의 업무범위

보험회사 직원으로 고용되어 손해사정업무를 수행하는 고용손해사정사의 경우에 미국의 company(staff) adjuster와 동일한 형태이다. 미국은 보험회사에 고용되어 있지 않으면서 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받아 동 업무를 수행하는 손해사정사를 independent adjuster로 분류하고, 국내에서도 독립손해사정사로 규정하고 있다.²⁶⁾ 그러나 한국은 보험회사로부터 위임받아 손해사정업무를 수행하는 ‘독립손해사정사’를 보험계약자 등으로부터 위임받아 손해사정업무를 수행하는 독립손해사정사와 구분하기 위해 실무상 ‘위탁손해사정사’로 분류하여 구분하고 있다.²⁷⁾ 이는 보험회사의 손해사정 업무위탁과 보험소비자의 손해사정사 선임을 구분하기 위한 것이다.

24) 유주선, 앞의 논문, 107면.

25) 김정주, “국내 손해사정사 제도의 입법적 개선방안”, 「정책보고서」 Vol. 34, 2014. 12, 51면.

26) 보험업감독규정 제9-12조에 의하면, 손해사정사는 업무수행 형태에 따라 보험회사에 고용된 ‘고용손해사정사’와 보험회사에 고용되지 않고 독립하여 손해사정을 업으로 영위하는 ‘독립손해사정사’로 보험회사 고용여부에 따라 넓게 구분하여 보험회사 위탁인지, 보험계약자 등의 위탁인지 구별이 되지 않는다.

27) 「손해사정 업무위탁 및 손해사정사 선임 등에 관한 모범규준」(이하 ‘모범규준’) 제2조 제2호에 의하면, 「보험업법」 제185조에 따라 보험회사와 손해사정 업무위탁에 관한 계약을 체결하고 손해사정업무를 수행하는 손해사정사를 위탁손해사정사로 정의하고 있다.

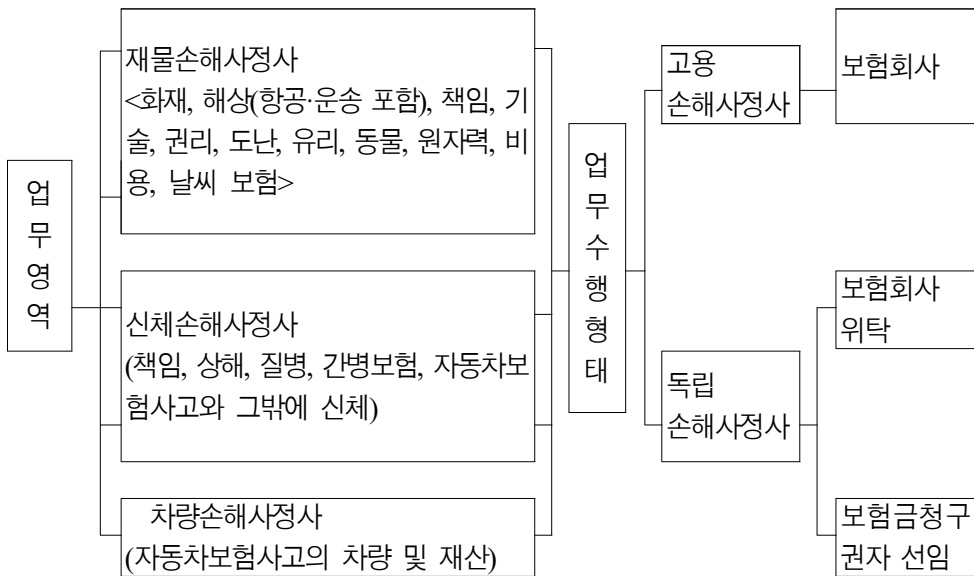
[표 5] 한국과 미국의 손해사정사 제도 비교

업무 형태		한국	미국
보험회사를 위해 업무수행	보험회사 직원으로 고용되어 손해사정업 무를 수행하는 손해사정사	고용손해사정사	company(staff) adjuster
	보험회사에 고용되어 있지는 않지만 보험 회사로부터 손해사정업무를 위탁받아 손 해사정업무를 수행하는 손해사정사	독립손해사정사 (위탁손해사정 사)	independent adjuster
보험금청구권 자를 위해 업무수행	보험회사에 고용되지 않고 독립적으로 보험금청구권자의 업무를 위탁받아 손해사정업무를 행하는 손해사정사	독립손해사정사	public adjuster

자료: 마승렬, “손해사정 업무의 공정성 강화를 위한 합리적 제도 운영 방안” 일부 수정

위와 같은 실무상 분류에 의하면, 위탁손해사정사는 미국의 independent adjuster에 해당하고 독립손해사정사는 미국의 public adjuster에 해당하므로 양자 간의 비교에서 한국의 독립손해사정사와 미국의 independent adjuster를 동일하게 보아서는 안될 것이다. 독립손해사정사는 손해사정업무를 위탁받는 주된 업무대상이 보험회사, 보험소비자에 따라 성격을 달리하는데 현행 보험업법령 및 감독규정 등에서 이를 명확히 구분하지 않고 있어 보험소비자에게 혼란과 오해를 야기하고 있다.²⁸⁾ 심지어 감독규정 제9-18조(손해사정사의 의무)는 보험업감독업무시행세칙(이하 ‘시행세칙’ 이라함) 제6-18조(손해사정서 기재사항 등) 제1항 단서에서 독립손해사정사에 한하는 규정으로 제한하고 있어, 보험회사 위탁손해사정사인 독립손해사정사가 포함되는지도 명확히 해야 한다. 따라서 보험회사로부터 위탁받아 손해사정업무를 수행하는 위탁손해사정사와 보험계약자 등으로부터 업무를 위탁받아 손해사정업무를 수행하는 독립손해사정사를 법적으로도 명확히 구분할 필요가 있다. [그림 3]과 같이 업무영역별로 손해사정사는 구분되는데, 업무수행 형태의 구분과 관련하여 개정이 필요한 것으로 보인다.

28) 박지훈, “독립손해사정사의 직무특성이 직무성과에 미치는 영향 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”, 목원대 박사학위논문, 2019. 6, 11면 각주 3).



자료 : 김명규, “시장환경변화에 따른 손해사정사 제도 발전방안”²⁹⁾ 일부 수정

[그림 3] 손해사정사 구분

(3) 손해사정사의 손해사정 업무범위에 따른 법적 쟁점

손해사정 업무절차에 따른 손해사정사의 업무수행 범위를 중심으로 한국과 미국의 차이점을 정리하면 [표 6]과 같다.

손해사정사 업무의 「변호사법」 저촉 여부에 대한 논란은 1990년대 초반부터 본격적으로 시작된 이래 현재까지 법규정이 명확히 개정되지 않아 그 불씨를 여전히 안고 있다. 손해사정사 제도의 도입 목적은 전문자격을 가진 손해사정사로 하여금 보험회사와 보험금청구권자 사이의 중립적 위치에서 업무를 담당하게 함으로써 공정하고 합리적인 보험금을 산정하기³⁰⁾ 위함에 있는 점을

29) 「학회 창립1주년 기념학술대회」, 한국손해사정학회, 2009. 5. 15, 40면.

30) 한국손해사정사회 홈페이지, [손해사정제도](최종검색일: April. 8, 2024)

<https://kicaa.or.kr/new/03_institution/underwriter.html>

고려할 때 손해사정사 업무의 법적 안정성 보장을 통해 손해사정사라는 전문인으로서의 자긍심을 가지면서 책임과 의무를 다할 수 있도록 손해사정사 업무의 법적 안정성을 위한 근본적인 문제 해결방안의 모색이 요구된다.

[표 6] 한국과 미국의 손해사정업무 수행 범위 비교

분류		「보험업법」에 따른 손해사정사 업무 범위			
		한국		미국	
		고용/위탁 손해사정사	독립 손해사정사	company/ independent	public adjuster
1	손해발생사실의 확인	보험계약, 보험사고, 손해의 내용 등 조사·확인			
2	보험금 지급책임 및 범위 판단	보험약관 및 관계 법규에 근거한 보험금 지급책임 및 지급범위의 판단			
3	손해액 및 보험금 시정	책임보험 포함 손해액 및 보험금			책임보험의 손해사정업무 금지
4	손해사정사 작성 등	손해사정사의 작성, 손해사정서의 제출 및 교부, 손해사정서 내용의 설명, 손해사정서의 정정·보완			
5	보험금 지급	보험금 지급 관련 보험계약자 등과 합의 중재 가능	보험금 지급 관련 지급 관련 보험사와 합의 중재 불가능	보험금 지급 관련 보험계약자 등과 negotiation 가능	보험금 지급 관련 보험 회사와 negotiation 가능

자료: 마승렬, “손해사정 업무의 공정성 강화를 위한 합리적 제도 운영 방안” 일부 수정

Ⅲ. 보험회사의 손해사정 업무위탁 등 운영상 문제점

손해사정은 보험금 지급을 위해 필요한 사항으로 여기에서는 그동안의 손해사정 업무위탁 운영실태와 실무상 문제점을 검토함으로써 향후 시행령 등 하위규정의 개정방향과 향후 추가적인 보험업법령 개정방향을 가늠해 보고자 한다.

1. 보험소비자의 보험회사에 대한 불신

가. 보험회사의 손해사정업무 권한

우리나라 손해사정업무는 보험회사의 직·간접적인 지휘 및 관리하에서 대부분 이루어진다. 보험회사 고용손해사정사는 물론 위탁손해사정사의 경우에도 보험회사의 주도적 권한하에서 손해사정업무가 이루어지는 구조이다.

보험회사는 보험소비자가 독립손해사정사 선임 확대 등 손해사정업무에 관여할 경우, 보험금 지급액이 증가하고 손해사정비용으로 소요되는 비용이 증가할 것으로 예상하고 있다. 보험회사는 보험소비자가 손해사정사 선임권을 확대하거나 보험회사의 지휘·감독 범위에서 벗어난 손사법인을 통해 손해사정이 이루어질 경우, 보험소비자에게 일방적으로 유리하게 보험금이 산정되어 그로 인하여 보험금 규모가 급증하고 보험료 대비 보험금 지급 비율인 손해율의 균형이 무너지면서 수익구조가 악화되는 것을 우려하는 실정이다. 궁극적으로 보험회사가 손해사정에 개입하지 않을 경우, 전체 보험소비자의 보험료 인상으로 전가되어 선량한 보험소비자가 오히려 큰 손해를 볼 수 있을 것이라는 가정에 기인한다.³¹⁾

31) 박태건·이경재·김진성, “국내 손해사정사제도 개선방안-보험분쟁을 중심으로 -”, 「법학연구」 제58집, 전북대학교 법학연구소, 2018. 12, 439면.

보험소비자가 부담하는 보험료는 보험회사가 보험계약자로부터 위험을 전가 받는 대가인 위험보험료, 영업에 소요되는 비용과 그 위험으로 인하여 발생하는 업무를 처리하는데 소요되는 비용인 부가보험료(이를 보험회사는 ‘사업비’ 라 함)로 이루어진다. 손해사정업무 및 기타 업무 관련 제반비용은 위험보험료로서 보험금지급을 위한 순비용으로 넓은 의미로는 보험금에 포함되는 것이다. 사업비의 경우는 보험영업비 및 기타 영업 관련 제반 비용 등으로 이루어져 있다. 사실상 보험소비자가 보험료 납부를 통해 보험사고 발생으로 인한 손해사정비용을 전액 부담하고 있는 형태임에도 실제 손해사정사 선임 등 손해사정업무에 관여할 수 있는 기능이 제한적이다. 이러한 구조적 한계로 인하여 보험소비자는 「보험업법」 및 보험약관에 근거한 정당한 보험금을 받지 못하는 것으로 인식하고 있다.

나. 보험관련 민원 중 손해사정 관련 분쟁의 높은 비율

2020~2022년간의 금융감독원에 접수된 금융분쟁조정 접수현황은 아래 [표 7]과 같다.³²⁾ 접수된 전체 금융분쟁조정 건중 보험 건이 가장 많고, 다음으로 금융투자, 은행·중소서민 순이다.

[표 7] 금융분쟁조정 접수현황

(단위 : 건)

구 분	2020년	2021년	2022년
은행·중소서민	2,336	1,356	1,283
금융투자	2,992	2,566	2,808
보험	26,802	26,573	32,417
합 계	32,130	30,495	36,508

자료: 금융감독원 홈페이지

32) 금융감독원, “2022년 금융분쟁조정접수 및 처리현황” (최종검색일: April. 22, 2024) <<https://www.fss.or.kr/fss/bbs/B0000186/view.do?nttlId=127888&menuNo=200200&pageIndex=1>> 첨부파일 참조.

다음으로 [표 8] 2020~2022년간의 금융분쟁조정 유형별 처리현황³³⁾에 의할 경우에 전체 처리현황 중 보험 건이 가장 많고, 다음으로 금융투자, 은행·중소서민 순서이다. 특히, 분쟁조정의 민원처리현황을 보면 2022년 34,686건으로 손해사정업무(면부채 결정, 보험금 산정 및 보험금 지급지연, 장해등급 판정)로 25,528건 대부분 손해사정 관련 분쟁으로 확인되고 있다. 실제 현장에서 보험회사와 보험소비자 간에 야기되는 분쟁과 민원은 금융감독원에 제기되어 집계된 표의 사례보다는 현저히 더 많을 것으로 판단된다. 보험회사와 보험소비자들 간의 높은 분쟁발생 빈도는 보험제도의 고질적인 병폐로서 지속적인 감소 노력과 동시에 특단의 조치를 통해 획기적인 개선방안을 모색해야 할 중요한 사안이다.

[표 8] 금융분쟁조정 유형별 처리현황

(단위 : 건)

구 분		2020년	2021년	2022년
은행 · 중소서민	여신	353	246	201
	담보(보증)	23	24	14
	예적금	63	61	53
	신용카드	532	395	601
	펀드·방카슈랑스	645	376	345
	기타(후순위채 포함)	219	226	232
	계	1,835	1,328	1,446
금융 투자	주식매매	138	204	171
	파생상품매매	184	214	38
	펀드	196	853	336
	전산장애	594	1270	2,339
	부동산·연금신탁	174	99	19
	기 타	109	198	220
	계	1,395	2,838	3,123
보험	보험모집	293	402	414
	계약성립·실효	301	429	338
	고지의무위반	1,431	1,366	1,258
	면/부채 결정	4,235	4,173	5,550
	보험금 산정 및 지급	14,961	15,520	19,776
	장해등급	224	240	202
	기 타	3,329	2,983	2,579
계	24,774	25,113	30,117	
합 계	28,004	29,279	34,686	

자료: 금융감독원 홈페이지

33) 금융감독원, “2022년 금융분쟁조정접수 및 처리현황”(최종검색일: April. 22, 2024)

<<https://www.fss.or.kr/fss/bbs/B0000186/view.do?nttlId=127888&menuNo=200200&pageIndex=1>> 첨부파일 참조

보험계약은 유상쌍무계약으로 보험계약자가 보험료를 지속적으로 납부하다가 보험사고 발생시 보험회사로부터 보험금을 지급받는 것을 주요한 내용으로 한다. 여기에서 보험금 지급이 보험회사의 가장 중요한 의무에 해당하므로, 보험금 지급의 전제가 되는 손해사정업무가 보험계약에서 차지하는 비중은 높다고 할 것이다. 보험계약자 보호 측면에서 손해사정의 내용이 합리적이고 공정하게 이루어져야 하고, 또한 신속하게 이루어질 필요가 있다.

금융감독원에 접수된 사건 중에 절대다수를 보험 분야가 차지하고, 보험금 산정과 보험금 지급 지연 등 손해사정과 관련된 영역이 전체 보험분쟁 처리현황 중 높은 비중을 차지하고 있는 점은 보험금 지급과 관련된 분쟁이 많은 것으로 해석되고, 공정성과 신속성에 문제가 있는 것으로 볼 수 있다. 특히 장기보험 및 생명보험의 보험금 지급이 지연되는 경우가 증가하고 있는데, 지급 지연 사유의 대부분이 지급사유 조사로 드러나 신속한 손해사정이 이루어지지 못하고 있는 현실이 확인되고 있다. 따라서 공정하고 신속한 손해사정을 위하여 손해사정사 제도를 올바른 방향으로 개선해 나가는 것은 중요한 의미를 갖는다.

최근 보험산업이 발달하면서 보험상품의 종류나 내용이 다양해지고 그에 따라 손해사정에 상당한 전문성이 요구되는 사건이 증가하고 있다. 한편으로는 일반적이고 단순하지만, 손해사정을 필요로 하는 사건의 숫자가 늘었다는 점도 고려할 필요가 있다. 손해사정사 제도가 도입된 지 45년이 넘었음에도 불구하고 보험금 지급을 둘러싸고 보험회사와 보험소비자들 간에 분쟁이 끊이지 않고 있어 보험산업에 대한 소비자 신뢰를 저하시키는 주요 요인으로 작용하고 있다. 특히, 보험민원의 상당수는 보험금 지급과 관련된 소비자 불만에서 비롯되고 있는데, 이는 보험회사의 통제와 주도하에 손해사정업무가 이루어지기 때문으로 볼 수 있다.

물론 보험회사가 손해액을 직접 사정할 수도 있을 것이다. 그러나 보험계약자에 대한 서비스를 고려하면 보험자는 손해사정 과정에서 공정성을 잃을 소지가 다분하다. 보험자가 보험금 결정과정에서 멸실되거나 손상된 재산의 가액과

손해액을 평가하는데 보험자의 입장에서 처리함은 당연하기 때문이다.³⁴⁾ 보험회사가 보험금을 지급하는 주체이므로 손해사정에 개입하고 주도하는 부분은 전체 보험단체의 입장에서 이해될 수 있으나, 공정성과 객관성을 잃은 손해사정이 이루어지고 이에 따라 보험금이 과소 지급된다면 보험소비자의 신뢰를 저해하는 요인이 될 수 있을 것이다.

2. 손해사정사의 보험회사 종속에 따른 독립성 취약 문제

가. 손해사정사 손해사정업무의 보험회사 종속성³⁵⁾

국내 손해사정사 제도는 보험업법령으로 규율되고 있어 외형상 법제적 틀을 갖추고 전문자격사 제도의 기능을 충실히 수행하는 것으로 보인다. 그러나 실제 운영실태를 살펴보면 다양한 문제점을 내포하고 있다. 손해사정이 불공정하게 수행될 우려가 높은 이유는 손해사정사의 업무가 보험회사에 종속되어 독립성이 제한되는 점에서 찾을 수 있다.³⁶⁾

우리나라는 등록 손해사정사 중 상당수가 보험회사에 고용되어 있거나 보험회사로부터 업무를 위탁받은 손해사정업체 소속으로 업무를 수행하고 있다. 보험회사는 고용손해사정사 등을 활용한 손해사정이 가능하고, 손해사정 자회사를 통한 손해사정은 물론 위탁손사법인을 선택하여 손해사정을 진행할 수 있다. 사실상 보험회사는 손해사정업무와 관련된 대부분의 권한을 가지고 있다.

34) 한국보험공사, 앞의 보고서, 213면.

35) 조규성, “공정한 손해사정 제도의 운영방안”, 「소비자권익증진을 위한 손해사정제도 개선방안(II) 세미나-보험업법 개정(안) 검토를 중심으로-」, 국회의원 이종걸·한국손해사정학회·금융소비자연맹, 2015. 4. 10, 9-10면. 보험회사의 자기손해사정, 자회사 소유, 고용손사와 위탁손사의 선택권을 가지고 손해사정업무의 권한을 주도적으로 하는 현실에서 고용, 위탁, 독립 손해사정사의 독립성이 사라지고 보험회사에 대한 종속화가 만연하다는 의견임

36) 조규성, 위의 세미나 발제문, 11-12면; 김동민, “우리나라 손해사정제도 활성화 방안에 관한 연구”, 목원대 석사학위논문, 2016. 8, 59면.

보험회사는 손해사정업무능력, 공정성, 객관성, 합리성은 고려하지 않고 손사업무위탁시 업무처리 난이도에 따라 자회사손사법인, 위탁손사법인 순으로 배정하거나 업무보수도 차등화하여 적용하는 경향도 있는 것으로 보인다.³⁷⁾ 예컨대, 보험회사의 수익구조에 영향을 미칠 수 있는 보험금액이 높은 손해사정 건의 경우에 직접 보험회사 소속 고용손해사정사가 수행하거나 자회사손사법인에 위탁하는 행태를 보이고 있다. 손해사정 주체가 누구든지 간에 공정하고 객관적인 사정이 이루어진다면 문제가 없을 것이나, 실제 보험회사 일방에 유리한 손해사정이 이루어져 분쟁이 발생하는 것으로 볼 수 있다.

손해사정사는 보험회사에 직·간접적으로 예속되어 업무의 독립성이 침해되고 그 결과 손해사정업무의 객관성과 공정성을 잃을 개연성이 높다. 고용 및 위탁 손해사정사들이 보험소비자와 보험회사의 관계에서 중립성을 유지하기보다는 보험회사 입장에 편향된 업무수행을 할 가능성이 높기 때문이다.³⁸⁾ 이처럼 불공정한 손해사정이 이루어질 가능성이 높은 이유는 손해사정사의 업무가 보험회사의 위탁 결정 및 부당한 지휘·감독에 좌우되는 구조적 문제에서 찾을 수 있다.

한편, 보험금청구권자에 의해 선임된 독립손해사정사도 별도의 제한 규정 없이 보수 수령 여부 및 높은 보수 수령의 유인이 강하다. 즉, 보험금청구권자가 받는 보험금액과 연동되어 보수를 받고 있어 청구권자의 이익을 대변하게 될 유인이 강하다.³⁹⁾ 만일 보험회사가 독립손해사정사의 손해사정을 받아들이지 않을 경우, 청구권자가 보험금 수령이 어렵게 되므로 손해사정사가 보수를 받지 못할 가능성이 있어 오히려 보험회사의 보정 등의 요청을 수용할 유인도 존재한다. 현재로서는 독립손해사정사의 불공정 업무수행에 대한 효과적인 감독·제재 수단이 미흡하여 이들의 공정한 업무수행을 기대하기 어려운 실정이

37) 김선정·김명규·마승렬, 「손해사정 업무의 개선방안 -손해사정 업무위탁의 공정성 제고와 전문성 강화-」, 『연구보고서』, 대한손해사정법인협회, 2022. 12, 38면.

38) 이상실, “손해사정사 자격제도와 직업의 자유에 관한 연구”, 동국대 박사학위논문, 2023. 8, 96면.

39) 이상실, 위의 논문, 96면.

다. 독립손해사정사가 애초에 손해사정한 결과물에 대하여 보험회사에 적극 설명하고 근거를 제시한다 하더라도 보험회사가 보험금 지급을 결정하지 않고 불공정한 자문이나 보정 및 재보정을 반복하여 요청하게 되면, 독립손해사정사는 보수를 받기 어려운 상황에 처하므로 보험회사의 요구에 맞춰 손해사정금액을 보정할 개연성이 높아진다.

나. 보험회사 소속 고용손해사정사의 독립성 제한⁴⁰⁾

(1) 고용손해사정사의 업무실패

보험회사는 우선 손해사정제도의 운용을 손해사정사의 역할과 관계없이 또는 자격의 유무에 상관없이 별도의 체계와 시스템으로 손해율 등 관리만을 목표로 보험금을 결정하고 있는 실정이다. 보험회사의 보험금 결정은 공정하고 객관적인 손해사정 결과에 의해 이루어져야 하지만, 실무에서는 보험회사가 정한 지침에 따라 결정되고 있어 손해사정의 합리성 및 손해사정사의 독립성과는 거리가 있다.

보험회사에 고용된 손해사정사는 보상조직의 일원으로 다른 보상업무 담당자(손해사정사 보조인)와 손해사정업무를 수행해야 하는 것이 일반적이나 실재는 보험회사 내부의 다른 중요한 업무를 맡고 있는 경우가 많은 것으로 알려져 있다.⁴¹⁾ 이러한 이유는 보험회사가 손해사정사 자격자를 다른 중요한 업무

40) 조규성, “손해사정사 제도의 문제점과 개선방향”, 「소비자권익증진을 위한 손해사정제도 개선방안 세미나」, 국회의원 이종걸·한국손해사정학회·금융소비자연맹, 2014. 11. 20, 7-10면; 조규성, “손해사정사 제도의 효율적 운영을 위한 개선방안 고찰”, 「소비자 보호를 위한 손해사정사 제도 개편 어떻게 할 것인가?」, 금융소비자원, 2013. 6, 36-40면; 조규성은 상기 2번의 발제에서 보험회사는 「보험업법」 관련 규정을 불이행하고 고용손해사정사의 독립성이 없으며, 손해사정사나 보조인 업무 평가를 동일하게 함으로써 형식적인 제도 운용으로 인한 폐해가 있음을 지적함; 송운아·홍민지, 앞의 보고서, 68면; 송운아·홍민지는 제도 도입시 고용·위탁 여부에 상관없이 손해사정사를 통한 업무 수행을 강제 한 것은 손해사정사의 독립성·중립성보다는 전문성에 방점이 있었다고 보는 의견임

41) 금융위원회·금융감독원·보험회사 손해사정 업무담당자 실무간담회, 2024. 1. 5.

에 활용하기 위한 목적 또는 순환 근무에 따라 다른 업무를 하도록 인사조치하기 때문으로 보인다. 고용손해사정사의 지위는 보상조직의 주체가 아니라 보조인과 같은 신분의 직원에 불과하여 손해사정사와 보조인이 동일한 잣대로 평가되는 보상조직의 단순한 구성원으로 취급되는 경우도 있다.⁴²⁾

보험회사 직원은 평가결과에 따라 진급과 급여가 결정되므로 평가를 잘 받기 위하여 최선을 다할 수밖에 없다. 평가항목과 평가배점은 직원의 업무수행 방식을 제시하고 있다 하여도 과언이 아니다. 고용손해사정사에 대한 평가시스템이 손해사정업무 수행의 방향성을 좌우할 만큼 중요하므로 객관적이고 독립적인 손해사정업무가 가능하도록 손해사정사 평가시스템을 개선할 필요가 있다.

(2) 고용손해사정사 평가방식

보험회사별로 다소의 차이가 있을 수 있으나 통상 손해사정사는 보조인과 동일한 위치에서 평가를 받고 있으며 평가내용도 인당보험금, 처리건수 등 보험금을 최소화하였는지 또는 생산성이 높은지에 대한 평가가 주요 내용으로 이루어지는 것으로 보인다.⁴³⁾ 예컨대, 손해사정의 수준과 관계없이 최대한 많은 건수를 처리하고 보험금을 최대한 적게 나오도록 처리한 손해사정사가 높은 평가점수를 받을 수 있도록 설계되어 있는 것이다. 즉, 공정하고 객관적인 보험금산정보다 소속 보험회사에 대한 공헌도가 높을수록 높은 평가점수를 받고 승진될 수 있는 구조이다. 따라서 손해사정사에 대한 평가를 보험회사에 일임하는 체계는 공정하고 독립적인 손해사정업무를 직접 위협할 수 있는 요소가 될 수 있다. 또한 손해사정사와 보조인을 동일한 위치에서 같은 잣대로 평가한다는 사실은 불합리한 것으로 보인다.

42) 김동민, 앞의 논문, 26면.

43) 인당보험금은 지급보험금을 처리 인원수로 나눈 수치이므로 지급보험금을 적게 산정하면 할수록 높은 평가를 받을 수 있고, 처리건수는 일정기간 업무를 종결한 건수이므로 최대한 많은 수의 손해사정을 종결한 경우에 높은 평가를 받는 체계이다.

이처럼 보험회사에 대한 공헌도 위주의 평가가 지속된다면 고용손해사정사의 보험회사 편향적인 손해사정업무 행태를 개선할 수 없을 것이다. 보험회사 편향적인 업무수행은 보험소비자로부터 불신을 받는 중요 원인이 되고, 나아가 보험민원의 지속적인 증가라는 결과로 귀결될 수밖에 없다. 고용손해사정사가 보험회사에 근무한다는 자체가 보험소비자에게 보험회사를 위하여 일할 것이라는 편견을 줄 수 있다. 특히, 보험소비자가 “고용손해사정사의 업무태도가 평가시스템으로 인해 보험회사에 편향적” 일 수밖에 없을 것이라는 사실을 알게 되었을 때 손해사정업무에 대한 불신은 더욱 커질 수밖에 없을 것이다.

(3) 고용손해사정사의 업무수행방식 개선 필요성

손해사정사의 가장 중요한 의무와 권리가 공정하고 객관적인 손해사정업무의 수행이라면, 일방에 유리하지 않고 객관적인 손해사정을 하였는지 여부를 확인하는 것이 평가의 가장 중요한 요인이 되어야 한다. 이로 인하여 공정한 손해사정업무가 정착되고 보험소비자로부터 신뢰받을 때 손해사정사 제도가 비로소 도입의 목적이 달성될 수 있을 것이다.⁴⁴⁾ 보험소비자가 수궁할 수 있는 합리적인 고용손해사정사 평가제도의 도입과 안정적 정착시 보험소비자의 불신도 상당부분 해소될 수 있을 것이다. 보험회사가 고용한 손해사정사의 평가기준에 보험금 삭감을 유도하는 지표를 사용하지 못하도록 「보험업법」 제185조제3항제2호를 신설⁴⁵⁾하여 향후 보험회사가 내부 평가기준에 반영할 것으로 보인다. 금융감독당국은 동 규정이 보험회사의 내부업무지침 등에 반영되어 시행될 경우 상당한 개선 효과가 있을 것으로 기대하고 있다.⁴⁶⁾ 다만, 보험회

44) 김동민, 앞의 논문, 28면.

45) 개정 「보험업법」 제185조 ③ 보험회사는 제1항 본문에 따라 손해사정업무를 직접 수행하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. <신설 2024. 2. 6.>

1. (생략), 2. 고용한 손해사정사에 대한 평가기준에 보험금 삭감을 유도하는 지표를 사용하지 아니할 것

46) 금융위원회·금융감독원·보험회사 손해사정 업무담당자 실무간담회, 2024. 1. 5.

사가 업무지침에도 불구하고 비공식적으로 기존의 손해사정사 평가방식을 유지할 가능성이 있으므로 엄격한 감독을 통해 평가방식과 그 결과에 대한 점검이 필요한바,⁴⁷⁾ 실제 정착까지는 상당한 시일이 소요될 것으로 보인다. 이를 개선하기 위하여 고용손해사정사의 경우 직무상 금지행위를 규정함으로써 당사자인 고용손해사정사의 자존감 및 자긍심을 고취시킬 필요성이 있다.

아울러 보험회사가 손해사정업무를 수행함에 있어 손해사정사 자격을 갖춘 직원을 중심으로 실질적인 손해사정을 할 수 있도록 운용할 필요가 있을 것으로 보인다. 예컨대, 손해사정사가 단순히 손해사정 보조원의 역할에서 벗어나 전체 손해사정절차의 책임자로서 주도적으로 업무를 수행할 수 있는 관리시스템의 구축이 이루어져야 한다. 손해사정사 자격을 갖춘 직원이 보험회사 내에서 우수한 인력인 점으로 인해 다른 업무에서 역량을 발휘하는 것은 회사의 자율적인 경영의 일환으로 볼 수 있을 것이나, 손해사정업무의 전문성 강화를 위해 고용손해사정사가 손해사정 관련업무에 집중할 수 있도록 제도개선이 필요하다.

다. 불공정행위를 유인하는 독립손해사정사의 업무환경

현재까지는 「보험업법」 제192조에 따라 금융위원회는 손해사정사 또는 손해사정업자가 그 직무를 게을리하거나 직무를 수행하면서 부적절한 행위를 하였다고 인정되는 경우 6개월 이내의 기간을 정하여 업무의 정지를 명하거나 해임하게 할 수 있다. 또한, 독립손해사정사 또는 독립손해사정업자에 대해서는 보험업감독규정 제9-14조에서 별도로 부당행위 금지 규정을 두고 있었다. 그러나 독립손해사정업체 또는 손해사정사가 전국에 소규모 형태로 운영되고 있어, 감독 행정력 등을 고려할 때 적극적인 검사행정 시행이 어려운 실정이었다.⁴⁸⁾ 금융당국의 규제와 감독의 미비는 보험계약자 등이 선

47) 위의 금융위원회·금융감독원·보험회사 실무간담회(2024. 1. 5.)에서 금융감독원 관계자에 의하면, 손해사정사에 대한 평가기준을 업무지침에 구체적으로 규정하였는 여부와 실제 평가결과를 분석하여 이행여부를 판단할 수 있다고 함.

임한 독립손해사정사의 불공정한 손해사정을 유발할 수 있다. 감독행정 소홀과 손해사정보수를 정하는 방식이 투명하지 않음으로 인해 독립손해사정사의 독립성을 제한하는 원인이 되고 있다.

보험소비자가 선임한 손해사정사의 업무수행에 있어 불공정행위에 대한 제재수단의 미비로 공정성이 취약한 상태이다. 손해사정사의 업무수입 및 보수산정과정에서 보험소비자와 접점에 있는 보험설계사나 병원 등 무자격브로커와 일부 독립손해사정사 간 사건의 거래(먹이사슬)는 오랫동안 지속된 탈법적 관행으로 이것은 과다보상과 과다 보수의 원인이 되고, 나아가 보험사기로 왜곡되는 폐해의 원인이 되고 있다. 개정 「보험업법」 제190조, 202조, 204조, 209조의 별칙, 과태료 부과 등 신설로 인하여 향후 손해사정사 또는 보조인으로 업무수행 중 금품수수 등 부정행위가 적발되었을 경우 자격정지 또는 취소 등의 제재가 있으므로 이러한 폐해는 다소 감소할 것으로 예상된다.

3. 손해사정사 시장의 불균형으로 인한 문제

가. 위탁 수수료 차별

「보험업법」 제185조에서는 손해사정사 자격의 전문인만이 손해사정업무를 수행하도록 규정하고 있으나 업무량에 비해 손해사정사가 부족한 상황을 고려하여 손해사정업무 보조를 위하여 「보험업법」 제186조제3항과 시행세칙 제6-21조제2항에서 종별 고용손해사정사당 2인, 독립손해사정사당 5인의 보조인을 둘 수 있도록 규정하여 실질적인 손해사정업무를 손해사정사 자격증을 가진 전문가가 수행하되 업무보조를 위하여 보조인을 활용하도록 하였다.

그런데 현재 보험회사에서 손해사정사에 의한 손해사정 업무수행이라는 「보험업법」 규정은 무시하고 회사내 손해사정사 비율만을 맞추면 되는 것으로 인식하여 유자격자, 무자격자 구분 없이 일반 직원이 손해사정업무를 담당

48) 송윤아·홍민지, 앞의 보고서, 82면.

하는 경우도 발생하고 있다. 한편, 보험회사로부터 손해사정업무를 위탁받아 손해사정업무를 수행하는 위탁손사법인의 경우에는 소속 손해사정사의 잦은 이직 등으로 인해 적정 규모의 손해사정사를 확보하기 어려운 실정이다. 보험회사의 위탁계약에 따라 손해사정업무를 수행하여 다른 수입원이 없는 위탁손사법인의 경우, 보험회사의 불공정한 요구에 응할 수밖에 없는 구조적 문제가 있어 동일한 업무를 수행하더라도 자회사에 비해 현저히 낮은 금액을 수수료로 받고 있는 것으로 보인다.⁴⁹⁾

2022~2023년의 손해사정 건당 위탁 수수료 추이를 살펴보면, 자회사와 위탁손사법인의 수수료 차이가 현저하게 발생하고 있다. 손해보험의 경우에 자회사를 두고 있는 5개 대형 손보사는 2023년 건당 위탁 수수료가 4만 8,306원으로 위탁손사법인의 1만 1,961원보다 약 4배 높은 것으로 나타났다. 생명보험의 경우에도 자회사를 두고 있는 3대 대형 생보사는 2023년 건당 위탁 수수료가 3만 7,908원으로 위탁손사법인의 8천 37원에 비해 4배를 초과하는 것으로 나타났다.

[표 9] 손해사정 건당 위탁 수수료 추이

(단위 : 원)

구 분		2022년	2023년
손해보험	자회사	46,313	48,306
	위탁손사법인	12,774	11,961
생명보험	자회사	33,139	37,908
	위탁손사법인	7,794	8,037

주 : 1. 손해보험사 : 삼성화재, 현대해상, KB손해보험, DB손해보험, 메리츠화재

2. 생명보험사 : 삼성생명, 교보생명, 한화생명

3. 손해사정 건당 위탁 수수료 추이 = 위탁 금액 / 위탁 건수

※ 손해사정 난이도를 감안하지 않은 단순 통계로 사용 시 유의 필요

자료: 금융감독원

49) 대한손해사정법인협회 관계자와의 전화통화(2024. 4.)또는 면담로 확인함.

위와 같이 낮은 보수 등으로 인해 위탁손사법인의 경우에 적정 손해사정사를 확보하기 어려운 상황이며, 보조인에게도 낮은 보수를 지급할 수밖에 없는 구조적 한계가 있다. 다만, [표 9] 위탁 수수료의 차이는 보험회사가 위탁손사법인에 비해 자회사에게 수수료를 높게 지급하는 것으로 볼 여지는 있지만, 손해사정의 난이도가 없이 비교한 것으로 보기는 어렵다.

나. 손해사정 원가상승 및 업무량 증가

[표 10]에서와 같이 '03년 이후 '23년까지 국내 소비자물가지수와 최저임금이 큰 폭으로 증가하였음에도 불구하고, 손해사정 원가 상승으로 이어지지 않아 손해사정 보수는 [표 11]과 같이 최저임금에 가까울 정도로 낮은 것으로 보인다. 이러한 상황은 손사법인에 심각한 경영상 어려움을 주며 또한, 보험업 법령 등의 개정으로 손해사정사가 이행해야 할 의무가 늘어나고 위반시 벌칙이 수반되어 더욱더 면밀한 업무수행을 하게 됨으로써 업무량과 소요 비용이 증가할 것으로 보인다.

[표 10] 물가상승률 및 최저임금상승률 현황

구 분	2003년	2015년	2023년	
				2003년 대비
소비자물가지수	69.908	94.861	111.590	59.6% ↑
최저임금/시간	2,275	5,580	9,620	322.9% ↑

주 : 1. 2020년 100기준 소비자물가지수(국가통계포털 참조),
 2. 단위 원 기준(최저임금위원회 참조)

자료: 저자 작성

[표 11] 위탁 손사법인 임직원 연봉 현황

(단위 : 만원)

구 분		1년 미만	5년 미만	10년 미만	15년 미만	15년 이상	기중 평균	
신 체	심 사	최저 *	2,424	2,424	2,424	2,424	2,424	
		최고	2,877	3,470	4,066	4,066	0	3,388
		평균	2,594	3,006	3,249	3,108	2,424	2,828
	조 사	최저 *	2,424	2,424	2,424	2,424	2,424	2,424
		최고	2,954	3,277	3,923	5,350	6,493	4,671
		평균	2,602	2,958	3,154	3,726	4,710	3,332
재 물	배 상	최저	0	2,915	3,556	4,343	4,343	3,933
		최고	2,954	3,435	3,946	5,138	6,750	4,174
		평균	2,920	3,564	3,936	4,425	5,118	4,006
	재 물	최저 *	2,670	2,670	2,670	2,670	2,670	2,670
		최고	2,954	3,765	4,379	5,723	7,688	4,829
		평균	2,919	3,627	4,165	5,143	5,314	4,338

주 : 1. 회원사 7개 기준, 일부 성과급 제외
 2. * 기본급외 성과급제 운영

자료: 대한손해사정법인협회

[표 12] 보험회사 최근 4년간 손해사정 위탁추이

(단위 : 건)

구 분		2020년	2021년	2022년	2023년
외부 위탁	자회사	27,801,049	25,278,098	20,511,339	19,812,123
	위탁손사	39,710,157	48,707,274	50,351,791	64,084,666
	합 계	67,511,206	73,985,372	70,863,130	83,896,789

자료: 금융감독원

[표 12]와 같이 최근 보험회사가 위탁손사법인에 위탁하는 손해사정 건수가 증가하고는 있으나, 간단한 소액 수수료의 건수가 늘어난 것이지 수수료가 높은 건수의 증가는 미미하여 위탁손사법인의 경영 개선에 기여할 수 있는 수준은 아닌 것으로 보인다.⁵⁰⁾

다. 손해사정 업무위탁 보수기준의 부재

(1) 보수의 양극화

현대사회는 복잡하고 전문화되어 다양한 직업들이 생성 및 유지되고 있어, 보수기준을 법령 또는 규정으로 두게 될 경우 이해관계자의 자유로운 경제활동을 저해할 수 있으므로 시장에서 보수가 결정되도록 하는 것이 적절하다. 손해사정사의 보수는 「상법」 제676조에서 손해사정비용을 보험회사가 부담하도록 규정하고 있고 실제 실무에서도 보험회사가 대부분의 손해사정업무를 위탁하고 있어 시장경쟁 논리상 보험회사가 우월한 권한과 지위를 행사하는 구조이다. 그리고 금융당국도 이러한 기초 위에서 손해사정사 보수기준을 별도로 두고 있지 않는 것으로 보인다.

보험회사는 고용손해사정사와 자회사 위탁손해사정사를 활용하여 손해사정을 수행하면서, 위탁손사법인에 대한 보수는 낮게 책정하고 있는 상황이다. 경쟁에 따라 최저임찰제 등을 적용하여 위탁손사법인 간의 경쟁을 유도하면서 실제 계약금액을 낮춰 위탁하는 것이 고착화되고 있다.

(2) 보수 규제 법령의 삭제 연혁

보험회사는 보험사고에 따른 손해액 및 보험금 사정업무를 손해사정사를 고용하거나 손해사정업자를 선임하여 위탁 처리하도록 규정하고 있다. 반면 보험회사와 손사업자간 업무 위수탁 법령기준 부재와 특히, 위수탁 보수료에 대한 가격 기준이 없고 금융당국이 이에 대해 개입할 근거가 없음으로 인해 전술한 바와 같이 위탁받은 손사법인은 보험회사에 종속될 수밖에 없는 실정이다.

현행법상 손해사정사의 보수기준은 없는 상태이다. 과거 보험업감독규정 제

50) 물리적인 위탁 건수는 증가했으나 손해사정서 발급이 필요한 높은 수준의 손해사정업무가 아닌 심사와 조사 분류, 서류 심사 등으로 종결될 수 있는 건 등 다양한 난이도의 업무가 많아 업무의 전문성 발휘가 어렵고 수행해야 할 행정부담이 많은 위탁 건이 많다고 함[이하, 대한손해사정법인협회 관계자와의 전화통화(2024. 4.)로 확인함].

9-17(보수) 규정의 보수기준 체계는 이원화되어 있었다. 보험회사 위탁손해사정사의 보수는 손해사정사단체가 보험회사단체와 협의하여 기준을 정한 후 금융감독원장에 신고하도록 하였고, 보험계약자 등이 독립손해사정사를 선임한 경우에 부담하는 보수는 손해사정사단체가 보수기준을 정하여 금융감독원장의 승인을 받아야 함을 규정하고 있었다. 위탁손해사정사의 경우 2007년 2월 8일, 독립손해사정사의 경우 2014년 12월 31일 동 감독규정 개정시 삭제되었다. 위 보수 규정은 경제활성화를 위한 불필요한 규제개혁의 일환으로 삭제된 것으로 보인다.⁵¹⁾

라. 손해사정사의 취업경로상 한계

자회사 개념은 법에 따라 다르나 보통은 의결권있는 발행주식총수의 과반수 이상인 경우가 많은데, 현행 보험업법 제109조에 의하면 보험회사는 다른 회사의 의결권있는 발행주식총수의 100분의 15 이상을 소유할 수 없으나 자회사는 제외되어 있다.

자회사는 본래 「보험업법」 제115조제1항에 의하면, 금융위의 승인을 받아 소유하여야 한다. 하지만, 손해사정업무는 「보험업법」 제115조제2항 및 시행령 제59조제3항제3호에 의하면, ‘보험업의 경영과 밀접한 관련이 있는 업무’로서 금융위에 미리 신고만 하면 소유할 수 있다. 우리나라 보험회사 중에는 지점형태로 해외진출한 후 지점(결국 한국 본점)의 자회사 형태로 해외 손해사정회사 업무를 영위하는 경우도 있다.

국내 손해사정 시장환경은 손해사정 일감의 대부분을 고용 또는 위탁손사법인손해사정사들이 수행하고 있다. 매년 손해사정사 자격 취득자가 약 500명 전후로 배출되고 있으나, 고용조건이 유리한 보험회사 고용 또는 자회사 소속 손해사정사로 유입되고 있다.

51) 1999. 2. 5. 가격 경쟁이 제한되면서 품질이 낮아진다는 이유로 공포·시행된 「카르텔 일괄정리법」이 특별법으로 제정되면서 공적규제가 필요한 전문가자격사의 경우에 예외를 인정하고 그 외의 전문가자격사의 보수 및 수수료 기준은 순차적으로 없어지게 된 것으로 보인다.

마. 보험회사의 손해사정서 부인 문화의 만연

보험회사는 감독규정에 따라 독립손해사정사가 제출한 손해사정서가 일정사유에 해당하지 않으면 지체없이 보험금을 심사·지급하여야 하고, 필요한 경우에만 정정·보완사항을 구체적인 사유와 근거로 명시하여 요청하여야 한다. 보험회사는 정당한 보정을 요청하여야 함에도 불구하고 내용과 무관하게 근거없이 정정·보완을 무조건 요청하거나 동일한 내용으로 재요청하는 경향이 있어 ‘손해사정서에 의한 보험금산정’ 자체를 인정하지 않으려는 ‘손해사정서 부인 문화’ 조성이 만연되고 있다. 또한, 일부 독립손해사정사의 경우 손해사정 업무를 보험회사 또는 위탁손해사정사와 사전조율 및 업무협조를 전제로 ‘손해사정서’ 없이 업무 처리함으로써 「변호사법」 위반 등 위법행위를 하고 있는 실정이었다.⁵²⁾ 하지만 「보험업법」 개정으로 ‘손해사정서’ 없는 경우 벌칙, 과태료 부과 등 형사처벌 및 제재조치가 가해지므로 손해사정서에 의한 업무수행이 이루어지리라 보인다. 그렇지만 현행 손해사정서의 접수 및 처리절차를 손해사정사와 보험회사가 준수하도록 지도·감독이 필요하고 개정 법률의 실효성을 확보할 것이 요구된다.

4. 손해사정 위탁계약에 따른 불공정거래행위 문제⁵³⁾

가. 자회사손사법인 위주의 위탁수의계약행위

손해사정은 객관성 및 공정성이 요구되는 업무로써 「보험업법」 제189조제3항⁵⁴⁾은 손해사정사나 손해사정업자가 손해사정시 보험계약자 등의 이득을 부

52) 김선정 외 2인, 앞의 보고서, 42~43면

53) 송윤아·홍민지, 앞의 보고서, 196면; 위탁손해사정시장은 수요과점시장으로, 수요자의 거래상 지위 남용 등 불공정거래행위에 취약한 구조이며, 수요과점시장에서는 공급자가 수요자에 종속되어 불리한 거래조건을 수용할 가능성이 높다고 보았다.

54) 「보험업법」 제189조(손해사정사의 의무 등) ③ 손해사정사(제186조제3항에 따른 보조인을 포함한다) 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관

당하게 침해하는 것을 원칙적으로 금지하고 있고, 같은 항 제7호는 그 밖에 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위를 금지하고 있다. 동법 시행령 제99조제2호 및 제3호는 이해관계자⁵⁵⁾의 보험사고에 대해 손해사정을 금지하면서 예외적으로 보험회사의 자회사가 보험회사의 계약에 대해 손해사정을 하는 행위는 허용하고 있다.

그래서 일부 보험회사의 경우 과도하게 자회사손사법인을 통한 손해사정업무를 수행함으로써 법 제189조제3항에서 규정하는 보험계약자 등의 권익을 부당하게 침해할 수 있는 ‘자기손해사정’을 망연히 하는 실정이다. 보험회사가 자회사를 통해 자기손해사정 운영이 가능한 이유는 보험업법 시행령 제99조제3항제3호의 괄호안⁵⁶⁾ 규정에 의한다. 그러나 동 규정은 상위법인 「보험업법」 제189조

계자들의 이익을 부당하게 침해하여서는 아니 되며, 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다. <개정 2018. 2. 21., 2024. 2. 6.>

7. 그 밖에 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위
55) 제57조(이해관계자의 범위) ① 영 제99조제2호 및 제3호에서 “총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 개인인 손해사정사의 경우

- 가. 본인의 배우자 및 본인과 생계를 같이하는 친족
- 나. 본인을 고용하고 있는 개인 또는 본인이 상근 임원으로 있는 법인 또는 단체
- 다. 본인이 고용하고 있는 개인 또는 본인이 대표자로 있는 법인 또는 단체
- 라. 본인과 생계를 같이하는 2촌 이내의 친족, 본인의 배우자 또는 배우자의 2촌 이내의 친족이 상근 임원으로 있는 법인 또는 단체

2. 법인인 손해사정업자의 경우

- 가. 해당 법인의 임직원을 고용하고 있는 개인 또는 법인
- 나. 해당 법인에 대한 출자금액이 전체 출자금액의 100분의 30을 초과하는 자

② 제1항제2호나목에 따른 출자비율은 출자자가 개인인 경우에는 해당 개인 및 해당 개인과 생계를 같이하는 친족의 출자금액을 합산한 금액의 비율을 말하며, 출자자가 법인인 경우에는 해당 법인 및 해당 법인의 관계 법인(해당 법인과 그 임원 또는 직원의 출자비율의 합이 100분의 30을 초과하는 법인을 말한다)과 그들의 임원 또는 직원의 출자금액을 합산한 금액의 비율을 말한다.

[전문개정 2011. 1. 24.]

56) 보험업법 시행령 제99조(손해사정사 등의 의무) ③ 법 제189조제3항제7호에서 “대통령령으로 정하는 행위”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

- 3. 자기와 총리령으로 정하는 이해관계를 가진 자가 모집한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위(보험회사 또는 보험회사가 출자한 손해사정법인에 소속

제3항 손해사정사 등의 금지행위를 무력화하는 조항으로 작용하고 있다.

따라서 자회사손사법인 및 특수관계에 있는 전속회사에 일감을 몰아주거나 자회사손사법인에 인건비 등을 우회적으로 지원하는 경우도 법령상 가능하다. 자회사손사법인은 물론 퇴직임직원 출신들이 만든 우호적 관계의 특수관계 전속 손사법인⁵⁷⁾(협력업체라 함)에 일감 몰아주기, 상대적으로 높은 인건비 등 고정비용 충당을 위해 우회적으로 전속 손사법인에 운영비용을 지원할 수 있어 공정한 손해사정을 해할 수 있다.

나. 업무위탁시 자회사손사법인과 위탁손사법인 차별행위

(1) 「보험업법」 적용 가능성 검토

보험회사가 자회사손사법인에 손해사정 물량을 우선 배정한 후에 잔여 물량을 다른 손사법인에 배정하거나, 자회사손사법인은 경쟁입찰에서 제외하는 등의 차별이 발생하고 있는데, 이러한 행위에 어떠한 법률이 적용되는지 검토하면 다음과 같다.

공정거래법 제116조에 의하면, “법령에 따른 정당한 행위”에 대하여 공정거래법의 적용을 전면적으로 배제하고 있다. 공정거래법 적용을 배제하는 ‘법령’ 중의 하나로 「보험업법」 제185조를 들 수 있다. 이에 의하면, 보험회사는 스스로 또는 위탁하여 손해사정을 할 수 있다. 이처럼 법령에 근거가 있는 때에는 무조건 공정거래법의 적용을 배제할 것인지 아니면 특히 합리적 근거가 있는 행위에 대하여만 공정거래법의 적용을 제외할 것인지 다투어질 수 있다. 공정거래법이 경제질서유지를 위한 기본법이라는 점과 공정거래법 제

된 손해사정사가 그 소속 보험회사 또는 출자한 보험회사가 체결한 보험계약에 관한 보험사고에 대하여 손해사정을 하는 행위는 제외한다

57) 보험회사가 설립한 자회사가 아니면서 보험회사의 퇴직 임직원이 갓 설립한 손해사정회사에 업무를 몰아서 위탁하는 자기손해사정의 확대 행위가 야기되고 있음(마승렬, “손해사정 업무의 공정성 강화를 위한 합리적 제도 운영 방안”, 「손해사정연구」 제12권 통합호, 2020. 10, 16면).

116조가 “정당한” 행위라고 규정한 점을 고려할 때 경쟁제한의 합리적 이유가 있는 때에 한하여 공정거래법 적용이 없다는 입장⁵⁸⁾도 설득력이 있는 것으로 보인다.⁵⁹⁾

(2) 공정거래법 적용 가능성 검토

2024년 2월 개정 「보험업법」은 공정거래법 적용 가능성을 낮추는 입법조치로 평가할 수 있다. 공정거래법 적용을 위한 당사자 요건은 보험회사의 경우나 자회사의 경우에 대부분 갖춘다고 본다. 다만, 공정거래법 위반의 요건에 해당되는지를 판단하여야 하는데, 만일 앞으로 보험업법 시행령에서 자회사 위탁비율을 100분의 50으로 정한다면 그 범위 내에서는 공개입찰을 할 필요가 없을 것이다. 나머지 업무위탁에 대하여 공개입찰을 등을 거쳐야 하는지에 대하여는 공정거래법 제47조가 정하는 행위유형이어야 하는데(법 제47조제1항제1호-제4호), 상당한 이익이 될 사업기회제공(법 제47조제1항제2호)의 경우 그 규정의 모호함 등으로 적용 사례를 찾기 어려울 것으로 보인다.⁶⁰⁾

현행법상 자기손해사정은 법적으로 허용되는 상태이고, 자기손해사정이 모두 객관적이지 않거나 독립성이 없다고 단정할 수 없는 점⁶¹⁾에서 부당한 이익 제공행위에 해당하는지는 구체적 사안에 따라 차이가 발생할 문제로 보인다. 특히, 공정거래법 제47조는 부당한 이익의 귀속주체가 동일인 또는 친족인 특수관계인 그리고 특수관계인이 일정 비율 이상의 주식을 보유한 계열회사라는

58) 권오승·홍명수, 「경제법」(제14판), 법문사, 2021, 134면.

59) 공정위는 보험회사가 자회사손사법인에 손해사정업무를 위탁하는 것은 현행 보험업법령상 허용되는 행위로, 공정거래법 제58조(현 제116조)에 의거하여 사익편취 규제가 적용되지 않는다고 한다(공정거래위원회 보도설명자료, “SK바이오팜·삼성카드 지분 매물 쏟아질판…… ‘개미 잡는’ 규제” 등, 2020. 10. 23.)

60) 이호영, “공정거래법상 사업기회 제공을 통한 특수관계인에 대한 부당한 이익제공의 범위에 관한 연구”, 「경제법연구」 제21권제1호, 2022, 58-59면.

61) 물론 객관적이지 않거나 독립적이지 않을 우려는 높을 수 있으나 법령이 예컨대 100분의 50까지 자기손해사정을 허용한다면 이 역시 공정한 손해사정이 이루어질 것을 전제로 하는 것이며 50%까지는 객관성이나 독립성이 필요없다고 하는 취지는 아닐 것이라 판단된다.

점에서, 현실적으로 대규모기업집단의 총수나 그 친족에게 이익이 기속되는 것을 막기 위하여 규제의 필요성이 인정되는 규정이다. 개정 「보험업법」 상으로도 특수관계인에 대한 부당한 이익제공이 경제력집중을 초래하였느냐를 판단하여야 한다는 입장이 있을 수 있으나 이는 판단이 어려운 문제이다. 따라서 경제력집중 효과까지 따질 필요는 없다고 보지만 이익제공의 부당성에 대한 판단은 있어야 할 것으로 보인다. 그러므로 심사지침의 참고사항을 위반했다고 하여 곧바로 부당하다고 하기는 어렵고⁶²⁾ 공정거래법 제47조의 입법취지를 고려하여 동 규정에 고유한 부당성 판단기준에 관한 논의가 필요하다고 본다.⁶³⁾

62) 이 점에 관하여 공정위는 대한항공과 계열사인 싸이버스카이 등 간의 거래를 사익편취행위로 보았으나(공정위 2017. 1. 10. 의결 제2017~9호), 이 심결에 대한 항고심은 사익편취를 통하여 경제력집중이 발생할 우려가 있는지를 기초로 부당성 여부를 판단하여야 한다고 하여(서울고법 2017. 9.1. 선고 2017누36153 판결), 공정위 결정을 뒤집은 바 있다. 법원은 부당성 판단에 대한 입증책임이 공정위에 있다고 까지 밝혔다. 이에 반하여 공정위 입장은 「특수관계인에 대한 부당한 이익제공행위 심사지침」에도 반영되어 있는데, 동 지침은 특수관계인에 대한 이익제공행위의 부당성은 특수관계인에게 직접 또는 간접으로 부당한 이익이 귀속되었는지를 기준으로 판단하며 부당지원 행위(예컨대 공정거래법 제45조)와 달리 별도 공정거래저해성 요건을 입증하여야 하는 것은 아니라고 하고 있지만 그 타당성이 의심된다. 권오승·홍명수, 전거서, 391면.

63) 권오승 외, 「독점규제법」(제7판), 법문사, 2020, 293-294면 ; 신현윤 외 「대규모기업집단 규제론」, 법문사, 2021, 138-141면.

IV. 최근 손해사정 입법정책동향

1. 금융당국 대응 및 의원입법안

가. 금융당국의 손해사정 신뢰 증진 방안

금융위원회와 금융감독원은 보험금 지급을 위한 첫단계인 손해사정제도가 보험소비자의 권익 보호에 미흡하다는 지적이 국정감사와 감사원 감사를 통해 제기되어 2021년 5월 보험산업에 대한 보험소비자의 신뢰회복을 위해 손해사정제도의 개선방안을 마련하고 입법 및 제도개선을 추진하였다.⁶⁴⁾

국회와 감사원이 지적한 주요 사항으로는 보험회사의 손해사정 위탁시 공정성 문제, 보험금 삭감을 유도하는 성과지표 활용, 소비자의 손해사정사 선임권 미흡 등이 있다. 보험산업의 신뢰유지 측면에서 손해사정은 공정성과 객관성이 주요한 핵심 가치이나, 사정작업의 신속성과 효율성도 중요한 고려 요소이다. 손해사정의 공정성과 객관성만을 강조할 경우, 손해사정 기간 지연으로 인한 비용상승으로 미래 보험료에 반영되어 소비자 편익이 감소할 가능성이 크기 때문이다.⁶⁵⁾

금융당국은 현행 손해사정제도의 문제점을 크게 손해사정사 선임 측면, 손해사정 절차 및 과정 측면, 손해사정사 전문성 측면으로 파악하고 제도개선 목표를 손해사정 전 과정의 원칙·절차 등의 확립과 신뢰받는 보험금 지급 관행 정립에 두고, 보험소비자 권익 제고 방안을 모색하였다.⁶⁶⁾

64) 앞의 금융위원회·금융감독원·보험회사 손해사정업무 담당자 실무간담회(2024. 1. 5.)에서 금융당국은 앞의 금융위원회·금융감독원 2021. 5. 4. 보도자료에 기초하여 입법정책을 추진하고 있다 함.

65) 위의 금융위원회·금융감독원 보도자료(2021. 5. 4.).

66) 앞의 금융위원회·금융감독원·보험회사 손해사정업무 담당자 실무간담회(2024. 1. 5.)에서 금융당국은 앞의 금융위원회·금융감독원 2021. 5. 4. 보도자료에 기초하여 입법정책을 추진하고 있다 함.

이후, 금융당국은 손해사정의 공정·타당성 제고를 통해 소비자를 두텁게 보호하기 위해 보험업계와 손해사정업계의 협의를 거쳐 모범규준을 개정하기에 이르렀다. 동 모범규준은 ‘19년 7월 19일 제정되어 ‘20년 1월부터 시행되었고, 개정안은 ‘23년 7월부터 시행중이다.⁶⁷⁾

개정 모범규준은 첫째 보험회사의 손해사정업 위탁시, 보험금을 부당하게 지급하지 않거나 삭감을 유도할 수 있는 평가기준 반영을 금지하는 등 소비자 보호 원칙·절차를 마련하였다.⁶⁸⁾ 이를 통해 보험회사가 손해사정업자에 대해 입찰가격 하향유도, 계약 외 사유로 부당 계약해지, 위탁범위 외 업무 요구 등 불공정행위도 금지하고 있다. 둘째 손해사정 서비스 품질 제고를 위한 서비스만족도, 보험사기 예방 등 종합적 업무능력이 충실히 평가되도록 객관적·구체적 표준 평가지표를 마련하였다.⁶⁹⁾ 셋째 자회사 손해사정 위탁비중이 일정비율(50% 이상) 시 위탁·평가원칙 등을 공시하여 손해사정업무 위탁 절차의 공정성·투명성·객관성을 제고하였다.⁷⁰⁾

나. 손해사정 관련 제21대 국회발의 의원입법안

보험회사가 손해사정사에 대하여 불공정한 행위를 하지 못하도록 하는 등의 내용을 포함한 「보험업법」 개정안이 21대 국회에 총 8건이 발의되었고, 이를 조정·통합한 국회 대안이 [표 13]과 같이 마련되었다.

67) 금융위원회·금융감독원 보도자료, “타당한 보험금 산정·지급을 위한 소비자 보호 원칙·절차 마련”, 2023. 3. 28; 동 모범규준은 「손해사정 업무위탁 등에 관한 모범규준」에 포함.

68) 위탁손해사정사 평가기준을 규정한 모범규준 제4조제3항.

69) 모범규준 제4조제2항 관련 <별표> 보험회사의 위탁손해사정사 평가에 관한 기준.

70) 모범규준 제4조제4항 및 제5조제4항.

[표 13] 손해사정 관련 제21대 국회발의 의원입법안 및 대안의 주요 내용

연 번	의안번호 (제안일) (대표발의자)	주요 내용
1	2100595 (2020.6.16.) (박용진의원)	보험회사가 손해사정사나 손해사정업자에 대하여 불공정 행위를 하지 못하도록 하고, 이를 위반한 경우 과태료를 부과하도록 함으로써 손해사정사나 손해사정업자의 권익을 보호하고 공정한 거래질서를 확립하고자 함(안 제189조의2 및 제209조제5항제18호 신설).
2	2106884 (2020.12.23.) 전재수의원	손해사정사 등의 업무에 보험회사가 사정한 손해액 및 보험금에 관하여 보험회사와 의견을 교환하고 그 내용을 보험계약자 등에게 설명하는 행위를 추가하여 손해사정사 등의 업무를 확대하고 보험계약자 등의 권익을 보호하려는 것임(안 제188조제6호 신설).
3	2108659 (2021.3.9.) 전재수의원	보험회사로 하여금 원칙적으로 자기손해사정을 할 수 없도록 금지하되, 손해사정업무의 효율성 증대, 보안성, 긴급성 등 손해사정업무의 목적을 달성하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 대통령령으로 정하는 비율을 초과하지 아니하는 범위에서 자기손해사정을 할 수 있도록 예외적으로 허용하려는 것임(안 제185조 및 제209조제1항).
4	2108909 (2022.12.13.) 박재호의원	손해사정사에 대한 교육을 의무화하여 전문성을 높임으로써 보험 소비자를 보호하고 신뢰받는 보험금 지급체계를 정립하고자 함(안 제186조의2 신설).
5	2119211 (2022.12.28.) 오기형의원	손해사정사 아닌 사람의 손해사정사 동일 또는 유사명칭 사용을 금지하는 규정을 신설하고, 이를 위반할 경우 금융위원회로 하여금 과태료를 부과할 수 있도록 하려는 것임(안 제187조의2, 안 제209조제8항).
6	2121377 (2023.4.14.) 이용우의원	손해사정업무가 공정하게 이루어질 수 있도록 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하거나 위탁하는 경우 각각에 대하여 준수하여야 할 사항을 명확히 규정하고, 손해사정사에 대한 교육 실시 의무, 손해사정업자의 공시업무, 손해사정업무에 관한 과대·허위의 표시·광고 금지 등의 규정을 신설하는 등 현행법의 미비점을 보완하려는 것임(안 제185조제2항·제5항 신설, 안 제186조의2 신설, 안 제187조의제4항 신설, 안 제189조의2 신설)

연 번	의안번호 (제안일) (대표발의자)	주요 내용
7	2121412 (2023.4.17.) 이장섭의원	보험회사에 대하여 연간 손해사정 건수 중 손해사정사를 직접 고용하거나 자회사인 손해사정업자에게 위탁하는 비율이 일정 비율을 초과하지 못하도록 제한하고, 보험회사가 직접 고용 손해사정사 또는 자회사인 손해사정업자에 대하여 보험금 과소 사정 등 보험계약자 등의 이익을 부당하게 침해하도록 강요하는 행위를 금지함으로써 보험금 산정의 제도적 공정성을 제고하고 보험소비자의 권익 보장에 이바지하려는 것임(안 제185조제2항부터 제5항까지 신설 등).
8	2121626 (2023.4.25.) 양정숙의원	손해사정사등이 업무상 알게 된 개인정보를 누설하는 행위를 하거나 타인으로 하여금 자기의 명의로 손해사정업무를 하게 하는 행위를 한 경우에는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처할 수 있도록 형벌 부과 사유를 추가하고, 손해사정사등이 손해사정서의 교부를 지체하거나 손해사정을 지연하는 등의 의무를 위반하는 경우에는 5백만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 규정을 신설하여 보험소비자의 권익을 더욱 두텁게 보호하고자 함(안 제204조제9호 및 제209조제8항 신설 등).
9	2126187 (2024.1.8.) 대안 (2024. 1. 9. : 원안가결)	손해사정업무가 공정하게 이루어질 수 있도록 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하거나 위탁하는 경우 각각에 대하여 준수하여야 할 사항을 명확히 규정하며, 손해사정사에 대한 교육 실시 의무, 손해사정업자의 공시의무, 손해사정업무에 관한 과대·허위의 표시·광고 금지 등의 규정을 신설하는 등 현행법의 미비점을 보완하려는 것임(안 185조제2항-제5항 신설, 안 제186조의2 신설, 안 187조의제4항 신설, 안 제189조의2 신설).

2. 개정 「보험업법」 상 손해사정 규정의 주요 내용

이번 손해사정 관련 「보험업법」 개정법률은 보험회사가 손해사정업무 직접 수행 또는 위탁 시 준수사항, 손해사정업자의 공시의무, 손해사정 관련 의무 위반에 대한 제재 등 손해사정제도 개선에 관한 내용을 규정하고 있다.

가. 손해사정 유형별 보험회사 준수사항 등

개정 「보험업법」은 ① 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하는 경우, ② 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하는 경우, ③ 보험회사가 손해사정업무를 위탁하는 경우의 보험회사 준수사항에 대하여 규정하고 있다.

보험회사가 준수해야 할 주요 사항으로는 첫째, 손해사정업무의 공정성과 보험계약자 등의 권익 보호를 위해 손해사정사 선임 관련 기준이 마련되어 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하기 위해 보험회사에 알릴 경우, 해당 손해사정사가 보험회사 선임 동의를 충족하면 이를 수용하도록 하는 내용을 규정하였다(법 제185조제2항 신설). 둘째, 보험회사가 손해사정사를 고용하여 손해사정업무를 수행하는 경우 고용한 손해사정사에 대한 평가기준에 보험금 삭감을 유도하는 지표를 사용하지 않도록 규정하였다(법 제185조제3항 신설). 셋째, 보험회사가 손해사정업무를 외부 위탁함에 있어 전체 손해사정업무 중 대통령령으로 정하는 비율을 초과하여 자회사인 손해사정업자에게 위탁하는 경우에는 손해사정사·손해사정업자 선정기준과 그 기준에 따른 선정 결과를 이사회에 보고하고 인터넷 홈페이지에 공시하도록 하였다(법 제185조제4항 신설). 넷째, 보험회사가 손해사정업무 외부 위탁 시 손해사정사·손해사정업자에 대한 불공정행위가 금지된다(법 제185조제5항 신설). 구체적인 내용은 아래의 [표 14]와 같다.

[표 14] 개정 「보험업법」 상 손해사정 유형별 보험회사 준수사항 등

구 분	보험회사의 준수사항
보험계약자 등이 손해사정사를 선임한 경우 (법 제185조제2항 신설)	- 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우, 보험회사는 해당 손해사정사가 금융위원회가 정하는 손해사정사 선임에 관한 동의기준 충족시 이에 동의해야 함
보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하는 경우 (법 제185조제3항, 14호 신설)	- 손해사정사를 고용하여 손해사정업무를 담당하게 할 것 - 고용한 손해사정사에 대한 평가기준에 보험금 삭감을 유도하는 지표를 사용하지 아니할 것 - 손해사정서 작성시 지체없이 대통령령으로 정하는 방법에 따라 보험계약자·피보험자·보험금청구권자에게 손해사정서를 내어 주고 그 중요한 내용을 알려줄 것 - 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하는 사항을 준수할 것

구 분	보험회사의 준수사항	
보험회사가 손해사정업무를 외부에 위탁하는 경우 (법 제185조제4항 1-3호, 법 제185조제5항 1-8호 신설)	준수사항	<ul style="list-style-type: none"> - 손해사정사·손해사정업자 선정기준 등 대통령령으로 정하는 사항을 포함한 업무위탁기준을 마련하고 이를 준수할 것 - 전체 손해사정업무 중 대통령령으로 정하는 비율을 초과하는 손해사정업무를 자회사인 손해사정업자에게 위탁하는 경우 위 선정기준과 그 기준에 따른 선정 결과를 이사회에 보고하고 인터넷 홈페이지에 공시할 것 - 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하는 사항을 준수할 것
	금지사항	<ul style="list-style-type: none"> - 손해사정 위탁계약을 교부하지 아니하는 행위 - 위탁계약서상 계약사항을 이행하지 아니하거나 위탁계약서에 정한 업무 외의 업무를 강요하는 행위 - 위탁계약서에 정한 해지요건 외의 사유로 위탁계약을 해지하는 행위 - 정당한 사유 없이 손해사정사·손해사정업자가 요청한 위탁계약 해지를 거부하는 행위 - 손해사정업무를 위탁받은 손해사정사·손해사정업자에게 지급하여야 하는 수수료의 전부 또는 일부를 정당한 사유 없이 지급하지 아니하거나 지연하여 지급하는 행위 - 정당한 사유없이 손해사정사·손해사정업자에게 지급한 수수료를 환수하는 행위 - 손해사정을 보험회사에 유리하게 하도록 손해사정사·손해사정업자에게 강요하는 행위 등 정당한 사유없이 위탁한 손해사정업무에 개입하는 행위 - 그 밖에 대통령령으로 정하는 불공정한 행위

나. 기타 교육실시의무 및 공시의무 등

개정 「보험업법」은 손해사정사 교육, 손해사정업자의 공시의무, 유사명칭의 사용 금지, 손해사정의 표시·광고 등에 관한 내용을 규정하고 있다. 먼저 손해사정사 교육과 관련하여 보험회사 및 법인인 손해사정업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 소속 손해사정사(보조인 포함)에게 손해사정에 관한 교육

을 해야 하고, 개인인 손해사정업자(보조인 포함)는 대통령령으로 정하는 바에 따라 교육을 받도록 하였다(법 제186조의2 신설). 손해사정업과 관련하여 손해사정업자는 경영현황 등 대통령령으로 정하는 사항을 금융위원회가 정하는 바에 따라 공시해야 하며(법 제187조제4항 신설), 그 밖에 손해사정업의 등록, 영업기준 및 공시 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정하도록 하였다(법 제187조제5항 개정).

또한, 「보험업법」에 따른 손해사정사·손해사정업자가 아닌 자는 손해사정사, 손해사정업자 또는 이와 유사한 명칭을 사용하지 못하도록 하였으며(법 제187조의2 신설), 손해사정사·손해사정업자가 아닌 자는 손해사정업무를 수행하는 것으로 오인될 우려가 있는 표시·광고를 해서는 안 되며(제189조의2제1항 신설), 손해사정사·손해사정업자는 과대·허위 등의 내용으로 보험계약자 등에게 피해를 줄 우려가 있는 표시·광고를 해서는 아니 되도록 규정하였다(제189조의2제2항 신설)

이 밖에 개정법률은 손해사정사의 의무 등을 규정한 「보험업법」 제189조에 손해사정사·손해사정업자의 금지행위에 ‘보험회사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위’를 추가하였고(제189조제3항제1의2호 신설), 금지행위 관련 조항에서 손해사정사의 범위에 손해사정 보조인이 포함되도록 하였다(제189조제3항괄호 신설)

다. 손해사정 관련 의무 위반시 제재 내용

개정 「보험업법」은 손해사정 관련 의무 위반에 대한 형사처벌 및 행정제재 규정도 개정하였다. 기존 「보험업법」은 고의로 진실을 숨기거나 거짓으로 손해사정을 하는 행위에 대한 형사처벌 규정만 두고 있었으나, 이번 개정법률은 그 밖에 손해사정사·손해사정업자의 의무나 금지사항 위반, 보험회사의 금지사항 위반 등에 대해 형사처벌 또는 과태료 규정을 신설하였다. 구체적인 내용은 [표 15]와 같다.

[표 15] 개정 「보험업법」 상 손해사정 관련 의무 위반시 제재 내용

손해사정 관련 의무 또는 금지사항	제재의 내용	
	기존	개정법률
고의로 진실을 숨기거나 거짓으로 손해사정을 하는 행위(법 제189조제3항제1호)	형사처벌(1년 이하 징역 또는 1천만 원 이하 벌금)	
업무상 알게 된 보험계약자 등에 관한 개인정보를 누설하는 행위(법 제189조제3항제2호)	제재 없음	형사처벌(3년 이하 징역 또는 3천만 원 이하 벌금)
「보험업법」 규정 위반하여 업무정지 명령을 받거나 과태료 처분 2회 이상 받은 경우(법 제86조제2항 제1·2·3호)	제재 없음	손해사정업 등록취소
업무정지 명령을 위반하여 손해사정업무를 하는 행위(법 제204조제1항제3의2호)	제재 없음	형사처벌(1년 이하 징역 또는 1천만 원 이하 벌금)
손해사정서 교부 및 중요 내용 안내 의무 위반 행위(법 제189조제1항 및 제2항)	제재 없음	과태료(1천만 원 이하)
보험회사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위(법 제189조제3항제1의2호)		
타인으로 하여금 자기의 명의로 손해사정업무를 하게 하는 행위(법 제189조제3항제3호)		
정당한 사유 없이 손해사정업무를 지연하거나 충분한 조사를 하지 아니하고 손해액 또는 보험금을 산정하는 행위(법 제189조제3항제4호)		
보험회사 및 보험계약자 등에 대하여 이미 제출받은 서류와 중복되는 서류나 손해사정과 관련이 없는 서류 또는 정보를 요청함으로써 손해사정을 지연하는 행위(법 제189조제3항제5호)		
보험금 지급을 요건으로 합의서를 작성하거나 합의를 요구하는 행위(법 제189조제3항제6호)		
그 밖에 고정한 손해사정업무를 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위(법 제189조제3항제7호)		

손해사정 관련 의무 또는 금지사항	제재의 내용	
	기존	개정법률
손해사정 관련 표시·광고 위반 행위 (법 제189조의2)	신설 규제	과태료(1천만 원 이하) (법 제209조제7항제21호)
보험회사의 손해사정업무 위탁시 금지사항 위반 행위(법 제189조제5항)	신설 규제	과태료(1천만 원 이하) (법 제209조제7항제18호)
유사명칭 사용 금지 위반 행위(법 제187조의2)	신설 규제	과태료(5백만 원 이하) (법 제209조제8항)

3. 개정 「보험업법」에 따른 시행령안의 내용

금융위원회는 2024년 2월 6일 공포된 「보험업법」의 시행에 앞서 시행령안을 마련하여 2024년 4월 1일 입법예고하였다.⁷¹⁾ 금융위원회는 「행정절차법」 제41조에 따라 2024년 5월 13일까지 입법예고기간을 정하여 동 시행령안에 대한 의견서를 받고 있다.⁷²⁾

이번 보험업법 시행령안에는 보험회사의 손해사정업무 위탁기준, 보험회사의 손해사정업무 위탁시 불공정행위, 손해사정사 교육 기준, 손해사정업자 공시 사항 등 「보험업법」에서 위임한 사항을 규정하기 위한 내용이다. 구체적인 내용은 아래 [표 16]과 같다.

71) 금융위원회 공고 제2024-101호(보험업법 시행령 일부개정법령안 입법예고), 2024. 4. 1.

72) 금융위원회 법제업무 운영규정 제20조 등에 따라 금융위 규정변경(고시 등)은 40일 이상 사전예고가 원칙이나 규제개혁법무담당관과 협의를 통해 생략·단축도 가능하다(동 규정 제20조제3항).

[표 16] 보험업법 시행령안

「보험업법」상 근거 규정	시행령안의 내용
법 제185조제3항제3호에 따른 대통령령으로 정하는 방법	서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 또는 그 밖에 이와 유사한 방법(안 제96조의4)
법 제185조제4항제1호에 따른 보험회사의 손해사정업무 위탁기준	1. 손해사정사 또는 손해사정업자에 대한 평가 기준, 2. 위탁 대상 업무범위, 3. 그 밖에 이에 준하는 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항(안 제96조의5제1항)
법 제185조제4항제2호에서 말하는 “전체 손해사정업무 중 대통령령으로 정하는 비율	각 보험회사의 직전년도 손해사정 위탁 건수의 100분의 50(안 제96조의5제2항)
법 제185조제5항제8호에서 말하는 “그 밖에 대통령령으로 정하는 불공정한 행위”	1. 위탁계약을 맺은 손해사정업자를 평가할 때 자회사와 비자회사를 차별하는 행위, 2. 그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 불공정한 행위(안 제96조의6)
법 제186조의2에 따른 교육 기준	손해사정사, 보조인에게 2년마다 별표4 제4호의 기준에 따라 교육을 받도록 규정(안 제96조의7제1항)
	손해사정업자, 보조인에게 별표4 제4호의 기준에 따라 2년마다 교육을 받도록 규정(안 제96조의7제2항)
	교육을 효율적으로 실시하기 위해 필요한 단체를 운영하도록 규정(안 제96조의7제3항)
	교육의 세부기준, 방법 및 절차, 제3항에 따른 단체의 구성 및 운영에 필요한 사항은 금융위원회의 고시로 정하도록 규정(안 제96조의7제4항)
법 제187조의제4항에서 말하는 “대통령령으로 정하는 사항”	손해사정업자가 공시해야 할 사항으로서 1. 조직 및 인력에 관한 사항, 2. 회사의 재무, 손익 등 경영지표에 관한 사항, 3. 그 밖에 보험계약자 등의 보호를 위해 필요하다고 인정되는 사항으로서 금융위원회가 고시하는 사항(안 제96조의8)

V. 손해사정 제도의 정책적 개선방향

1. 손해사정 구조적 측면

가. 독립손해사정사 선임에 관한 동의기준의 마련

개정 「보험업법」 제185조제2항 규정에 의하면, 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 보험회사에 알리는 경우 보험회사는 해당 손해사정사는 금융위원회가 정하는 손해사정사 선임 동의기준을 충족하면 이에 동의하여야 하는데 보험계약자 등 선임권이 보호되려면 보험회사의 동의요건 실행되도록 준수사항이 추가로 필요하다. 법 제185조제1항제2호에 따르면 보험회사의 동의기준 뿐만 아니라 금융위원회가 ‘손해사정사를 따로 선임하는 경우’에 대한 기준도 정해야 할 것으로 보인다.⁷³⁾

보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 하는 경우 보험회사의 선임에 관한 동의기준을 금융위원회와 금융감독원은 각각 보험업감독규정과 시행세칙에 마련하여야 한다. 아울러 보험회사가 보험사고 발생을 통보받거나 보험계약자 등으로부터 보험금청구를 받은 때, 보험회사로 하여금 보험계약자 등에게 법 제185조제2항에 따라 손해사정사를 직접 선임할 수 있다는 사실과 동의기준에 충족된 경우 비용부담을 보험회사가 한다는 안내 및 설명의무 규정을 둘 필요가 있다. 이에 의하면, 현행 감독규정 제9-16조제2항 및 제9-20조의 개정 또는 신설이 요구되고 감독 및 검사에 필요한 사항과 관련하여 시행세칙의 개정 또는 신설도 검토가 필요하다. 보험업법 시행령안이 통과되어 시행되면, 관련 감독규정 및 시행세칙 등도 입법예고 등을 거쳐 마련될 것으로 보인다.

73) 보험계약자 등의 손해사정사 선임에 관한 보험업 감독규정 제9-16조제2항제1호에 의하면, “손해사정이 착수되기 이전에 보험계약자 등이 보험회사에게 손해사정사의 선임의사를 통보하여 동의를 얻은 때”로 규정하여 손해사정이 착수되기 이전을 명시하고 있을 뿐임.

나. 고용손해사정사의 공정한 손해사정 기준의 마련

개정 「보험업법」 제185조제3항은 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행할 경우에 준수해야 할 사항을 규정하고 있다. 「보험업법」 제185조제3항제3호는 보험회사로 하여금 손해사정사가 손해사정서를 작성한 경우에 지체 없이 대통령령으로 정하는 방법에 따라 보험계약자, 피보험자 및 보험금청구권자에게 손해사정서를 내어 주고, 그 중요한 내용을 알려 주도록 하고 있다. 따라서 시행령에 ‘손해사정서의 작성 및 교부·설명의무’에 대한 방법과 관련하여 구체적인 수단과 알릴 내용을 명시할 것으로 보인다.⁷⁴⁾

또한 보험회사가 손해사정업무를 직접 수행하는 경우 개정 「보험업법」 제185조제3항제4호에서 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 금융위원회가 필요한 사항을 고시하고 준수하도록 하고 있다. 여기에 해당하는 감독규정 제9-20조(보험회사의 의무)에 공정한 손해사정을 위해 필요한 사항을 추가하여 신설할 필요가 있다.

그동안 제시되어온 보험회사의 ‘불공정한 손해사정 사례’는 다음과 같다.

- ① 뚜렷한 근거 제시 없이 의료자문동의를 요청하며 동의가 없는 경우 만연히 심사·지급을 지연시켜 보험계약자 등에게 부당하게 침해하는 행위
- ② 전문지식이 없는 보험계약자 등에게 보험회사가 일방적으로 지정하는 의료자문기관의 자문에 따를 것을 강요하는 행위
- ③ 의료자문기관에 제출한 보험회사의 의견서, 보험계약자 등 자문의 시행한자에 대한 정보의 비공개로 자문의 전문성, 공정성과 투명성의 확보되지 않는 행위
- ④ 보험계약자 등에게 손해사정업무와 무관한 독립손해사정사 선임과정, 약정보수 또는 후유장해감정 과정 등을 확인 요청함으로써 독립손해사정사의 업무를 위축시키는 행위

74) 보험업법 시행령안 제96조의4에 의하면, “서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 또는 그 밖에 이와 유사한 방법”으로 명시되어 있음.

이외에도 보험금 삭감 내지 부지급에 대하여 보험계약자 등이 불공정하다 판단하여 금융감독원과 소비자원에 민원을 제기하나 그 결과 또한 원만한 해결이 쉽지 않은 상황이다. 이러한 보험회사의 불공정한 손해사정 문제를 해결하거나 제한할 수 있는 구체적인 기준 등 근거 규정이 필요하다 하겠다.⁷⁵⁾ 궁극적으로는 보험회사가 자체적으로 불공정 손해사정을 줄이려는 자구적 노력이 있어야 할 것으로 보이는데, 금융당국의 지속적인 행정지도 등 적극적인 계도가 요구된다.

따라서 현행 감독규정 제9-20조제6항에 근거없는 의료자문동의 요청 금지, 의료자문기관 선정에 독립손해사정사 협의, 자문 시행 후 자문내용 전부 공개, 손해사정업무와 무관한 조사, 확인 금지, 명백한 이유 없이 소송 제기 금지, 준법감시인 선임 등 내용의 보완이나 추가 개정 또는 신설이 필요한 것으로 보인다. 그렇게 해야만 과태료 부과 대상인 개정 「보험업법」 제189조제3항제1의2호의 손해사정사 또는 손해사정업자 금지행위인 ‘보험사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위’가 감소할 것으로 보인다. 감독규정에 기초한 금융당국의 지속적인 금융감독을 통해 공정하고 객관적이며 독립적인 손해사정 문화가 조성해 가야 할 것이다.

다. 자기손해사정 개선방향

(1) 자기손해사정 관련 현행 법률규정 검토

앞에서(Ⅲ. 4. 가) 살펴본 바와 같이 「보험업법」 제189조 손해사정사의 의무 등 제3항제7호에서 “대통령령으로 정하는 행위”를 시행령 제99조제3항제3호규정은 ‘자기손해사정 금지’를 규정하면서 괄호 규정형식으로 예외적으로 보험회사와 자회사의 손해사정을 허용함으로써 자회사를 통한 자기손해사정이 가능하도록 하였다.⁷⁶⁾

75) 「보험업법」 제185조제5항제8호의 불공정행위와 관련하여 금융위원회는 고시로 불공정한 행위를 정하도록 시행령안에 마련하였음(시행령안 제96조의6).

또한 개정 「보험업법」 제185조제4항제2호에서 보험회사는 손해사정업무를 위탁하는 경우에는 전체 손해사정업무 중 대통령령으로 정하는 비율을 초과하는 손해사정업무를 자회사인 손해사정업자에게 위탁하는 경우에는 제1호에 따른 선정기준과 그 기준에 따른 선정 결과를 이사회에 보고하고 인터넷홈페이지에 공시할 것을 준수하도록 규정하고 있다. 시행령안은 대통령령으로 정하는 비율과 관련하여 각 보험회사의 직전년도 손해사정 위탁 건수의 100분의 50을 제시하고 있다.

이는 금융당국과 관련 업계가 참여해 만든 모범기준에 근거한 것으로 보험회사가 손해사정 위탁 건수의 100분의 50을 넘을 경우 인터넷홈페이지에 공시함으로써 자기손해사정을 자제하겠다는 것으로 해석된다. 다만, 이러한 50% 기준이 적정한지, 왜 위탁 건수 기준으로 정하였는지 검토할 필요가 있다. 이와 관련하여 금융감독원 관계자는 손해사정 건수 50% 초과시 제한하는 내용은 보험회사와의 오랜 협의의 결과로서 변경은 쉽지 않다는 의견이다.⁷⁷⁾ 50% 판단의 기준이 되는 해당 보험회사 청구 건별, 보험금청구 금액별, 전체 위탁 건별, 자회사가 다수 있는 경우 총합 여부, 재사정시 계산, 재보험 별도 계산 여부 등에 대한 구체적인 논의가 필요한 것으로 보인다. 예컨대, 손해사정 건수 보다는 손해사정 금액을 기준으로 자기손해사정 비율 50% 초과시 공시하도록 하는 방안의 검토가 필요하다 하겠다.

76) 이는 보험회사의 독단적이고 자기중심적인 보험금 지급업무로 인해 불공정한 손해사정이 이루어질 우려가 있어 이를 금지행위로 하였음에도 불구하고 보험회사가 자회사를 통한 손해사정이 가능하도록 함으로써 법이 자기손해사정을 금지한 취지를 무색하게 하고 있다는 의견이 있음(임동섭, “보험업법 제189조(시행령 제99조) 자기손해사정금지의 대안에 대한 소고”, 「손해사정연구」 제9권 제1호, 2017. 2, 46면.); 다만, 「보험업법」 제189조는 손해사정사의 의무 등을 규정하고 있고, 제3항은 손해사정사가 수행해서는 안되는 행위를 규정하면서 제7호는 “그 밖에 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위”를 대통령령에 위임하여 명시적으로 자기손해사정금지를 규정하고 있지는 않은 것으로 해석됨.

77) 앞의 금융위원회·금융감독원·보험회사 실무간담회(2024. 1. 5.)에서 금융감독원 관계자는 50%기준으로 낮추는데 오랜 설득이 있었고, 위탁 건수가 아닌 위탁 금액을 기준으로 하는 것에 대하여도 부정적인 의사를 피력하였음.

(2) 자기손해사정의 점진적 축소

「보험업법」 시행령 제99조제3항제3호 규정은 손해사정의 공정성과 객관성 그리고 독립성을 훼손하고 손해사정사 제도 도입 취지에 반하는 규정으로 보인다. 보험(계약)법의 특성이 공공성과 윤리성·선의성 기초로 하고 있고 손해사정 제도가 공정성과 객관성, 독립성을 추구하는 제도라는 점을 고려할 때, 자기손해사정 금지의 예외 규정은 보험업의 선진화에 부합하지 않으며, 보험소비자의 권익보호에도 역행하는 것이므로 향후 점진적 개선이 필요한 사안으로 보인다.

우리 보험산업이 저출산·고령화시대에 사회안전망 확대에 기여하고 세계적인 경쟁력을 확보하기 위해서는 보험회사가 출자한 손해사정법인(자회사)의 자기손해사정을 최소화하여 손해사정업무의 객관성 및 공정성을 제고할 필요가 있다. 자회사를 손사법인으로 두고 있는 대형 보험회사에도 고비용의 손해사정법인을 확대 운영하는 것은 비용부담을 가중시키는 요인이 될 수도 있을 것이다. 이러한 관점에서 향후 시행령 제99조제3항제3호 규정의 괄호 부분은 점진적으로 축소하는 방향으로 검토할 필요가 있다. 보험회사가 자회사가 아닌 외부의 독립적인 위탁손사법인 등에 업무위탁을 함으로써 수행업무의 객관성 확보 및 보험소비자 권익보호를 실현하는 방안을 모색하는 방안을 고려할 수 있을 것이다. 다만, 현행 손해사정 실무에서 이루어지는 자기손해사정 문제를 일시에 해결하려는 시도는 기존 보험시장질서를 해할 수 있고 혼란을 야기할 수 있다는 점에서 점진적으로 개선하는 노력이 필요하다.

(3) 자기손해사정 금지와 직접 손해사정 상충의 처리

「보험업법」 제185조제1항 및 제3항에서 보험회사의 직접 손해사정을 허용하고, 제189조에 따른 시행령 제99조에서 자기손해사정 금지하고 있어 이에 대한 해석에 혼동이 초래될 것으로 보인다. 이것은 결국 보험회사의 직접 손해사정에 대한 불공정성과 불신만 더 확대될 것이기에 고용손해사정사의 공정한 손해사정이 이루어지고, 손해사정사 또는 손해사정업자가 보험계약자 등의 이

익을 부당하게 침해하지 못하도록 「보험업법」 제189조제3항에 따른 시행령 제99조에 손해사정사에게 현행 감독규정의 “손해사정사의 금지행위”, “손해사정사의 의무” 를 준수하도록 신설이 요구된다.(안로이드·마승렬, 2024)

2. 손해사정 영업행위 측면

가. 손해사정업 공시 등

개정 「보험업법」 제187조제4항에 의하면, 손해사정업 등록을 한 손해사정업자로 하여금 경영현황 등 대통령령으로 정하는 사항을 금융위원회가 정하는 바에 따라 공시하도록 하였다. 여기에서 경영현황은 예시이므로 구체적인 공시 사항은 시행령에서 정하도록 하고 공시방법은 금융위원회가 금융위원회 고시로 정할 수도 있을 것이나, 시행령에 포함하여 규정하는 것도 가능한 것으로 보인다. 다만, 보험업법 시행령안은 손해사정업자가 공시해야 할 사항으로 조직 및 인력에 관한 사항, 회사의 재무, 손익 등 경영지표에 관한 사항 만을 구체적인 공시사항으로 규정하고, 그밖에 보험계약자 등의 보호를 위해 필요하다고 인정되는 사항은 금융위원회가 고시하도록 하였다.⁷⁸⁾ 또한 개정 「보험업법」 제187조제5항의 경우 기존 「보험업법」에서 “...등록 및 영업기준 등”에서 “...등록, 영업기준 및 공시 등”으로 개정하여 그 밖에 손해사정업의 공시 등에 관하여 필요한 사항을 대통령령으로 정하도록 하였다. 다만, 이번 개정 「보험업법」은 손해사정업 공시 등 위반과 관련하여 제재 조항이 없어 실효성을 확보하기 위해 금융당국의 지속적인 행정지도 등이 필요할 것으로 보인다. 그리고 개정 「보험업법」 제185조제2항에 따라 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하고자 독립손해사정사 또는 손해사정업자를 조회가 쉽고 신뢰도의 제고를

78) 앞의 금융위원회 공고 제2024-101호(보험업법 시행령 일부개정법령안 입법예고), 2024. 4. 1, 시행령안 제96조의8.

위해 「보험업법」 제195조제3항제4호에 금융감독원이 공시업무를 하도록 하여 공신력을 높이도록 한다.

나. 유사명칭 사용과 표시·광고 금지 및 의무 위반시 제재

개정 「보험업법」 제187조의2는 손해사정사나 손해사정업자가 아닌 자는 손해사정사, 손해사정업자 또는 이와 유사한 명칭을 사용하지 못하도록 하며 제189조의2제1항에서 손해사정사 또는 손해사정업자가 아닌 자는 손해사정업무를 수행하는 것으로 오인될 우려가 있는 표시·광고를 해서는 안 되고, 또한 제2항에서 손해사정사·손해사정업자도 과대·허위 등 내용으로 보험계약자 등에게 피해 줄 우려가 있는 표시·광고를 한다면 과태료 대상이다.

특히, 개정 「보험업법」 제189조제3항제1의2호는 손해사정사 또는 손해사정업자 금지행위에 ‘보험사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위’가 추가되었고, 이러한 금지행위는 손해사정사 범위에 보조인이 포함되며, 이 또한 과태료 대상이다.

또한, 손해사정 관련 의무 위반시 제재 내용으로 기존 「보험업법」 제189조제3항제1호의 ‘고의로 진실을 숨기거나 거짓으로 손해사정을 하는 행위’에 대한 형사처벌 조항만 두고 있었으나, 개정 「보험업법」은 그 밖에 손해사정사 또는 손해사정업자 의무나 금지사항 위반, 보험회사 금지사항 위반 등에 대해 형사처벌 또는 과태료 신설함으로써 형사처벌 및 행정제재 조항도 정비하였다.⁷⁹⁾ 따라서 손해사정사 또는 손해사정업자가 「보험업법」 위반시 과태료를 부과할 구체적인 기준을 마련할 필요가 있다. 예컨대, 손해사정이 사실과 다르거나 과장된 표시·광고, 보험계약자 등을 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표시·광고, 다른 손해사정업체를 비방하는 표시·광고 등에 관한 세부 기준을 검토할 수 있을 것이다.

79) 「보험업법」 제189조제3항제2호 및 동법 제86조제2항제1-3호.

다. 불공정한 손해사정 방지 방안

(1) 유리한 손해사정 금지 방지방안

개정 「보험업법」 제189조(손해사정사의 의무 등) 제3항제1의2에서 ‘보험회사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위’가 있으면 법 제209조제7항제20호에 의거 과태료 1천만원 이하 부과대상 이므로 이에 대한 대처방안이 마련되어야 차후에 발생할 문제를 사전에 방지할 수 있다.

국내 손해사정제도 도입 역사가 적지 않음에도 불구하고 앞에서(Ⅲ. 1. 나) 살펴본 바와 같이 보험금 지급과 관련하여 보험회사와 보험소비자 간의 분쟁은 증가하고 보험민원의 상당수는 보험금지급과 관련된 소비자 불만에서 찾을 수 있다.

보험회사가 주도하는 손해사정업무의 특성상 태생적으로 손해사정사가 보험회사에 종속되어 독립성이 취약할 수 밖에 없고, 이러한 이유로 보험소비자의 손해사정에 대한 불신을 야기하는 것으로 볼 수 있다. 보험회사가 “자기손해사정, 손해사정 자회사 소유, 고용손해사정사와 위탁손사법인의 선택” 등의 방법으로 사실상 보험회사가 손해사정업무 권한을 모두 독점하고 있어 보험소비자의 불만과 민원이 증가할 수밖에 없는 실정이다.

한편, 보험소비자가 선임한 ‘독립손해사정사’의 경우도 보험회사가 기대하는 결과와 다르거나 지나치게 보험계약자 등에게 유리한 편향적인 다른 손해사정 결과로 인하여 분쟁을 유발하거나 이로 인한 보험금 지급이 지연되는 사례가 증가하기도 하므로 자정적 노력이 필요하다 하겠다. 현행 보험업감독 규정 제9-21조(손해사정서 접수 및 처리절차 등) 규정 절차상 업무의 종료가 명시되었음에도 종료가 되지 않고 재재보정을 요청하거나 쌍방 간에 서로 다른 주장만 이루어져 보험금 지급 지연이 빈발하는 등 사실상 지급이 방치되는 경우도 있다.

따라서 개정 「보험업법」 제189조제3항제1의2에서 ‘보험회사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위’ 즉, ‘보험계약 일방에 유리한 불공정한 손해사정 행위’ 를 사전에 방지하고 민원을 예방하기 위한 해결방안으로 「보험업법」 제185조제5항제8호 ‘그 밖에 대통령령으로 정하는 불공정한 행위’ 를 시행령 규정에 구체적으로 명문화할 필요가 있다.

또한, 「보험업법」 제189조제3항제7호에 따른 시행령 제99조에 현행 감독규정상 “보험회사의 의무”, “손해사정서 접수 및 처리절차 등” 을 준수하도록 하는 규정을 신설할 필요가 있다.(안로이드·마승렬, 2024)

(2) 손해사정서 처리절차 등 준수규정의 마련

현행 감독규정 제9-21조에서 “손해사정서 접수 및 처리절차” 는 공정한 손해사정 절차가 되도록 규정하고 있지만, 이와 관련하여 보험회사와 독립손해사정사 간에 양측이 해석이 서로 달라 규정을 준수하지 않는 한계가 있고 해당 규정 위반의 제재가 없는 문제도 있다. 따라서 시대환경과 보험회사와 보험소비자의 눈높이에 맞게 규정을 개정하여 손해사정업무를 처리 지연을 미연에 방지하고 나아가 불필요한 분쟁도 사전에 예방할 것으로 판단된다.

라. 손해사정 완료를 위한 제도적 장치 마련

(1) 손해사정전담 심의·조정기구의 필요성

개정 「보험업법」 제189조제3항제1의2에서 ‘보험회사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위’ 를 금지하고 있고, 과태료 부과대상이므로 이 규정의 실현과 효율성을 높일 수 있는 제도의 검토가 필요하고 후속 시행령 규정이 요구된다.

보험회사나 위탁손사법인과 보험계약자 등 선임 독립손해사정사 쌍방간에 손해사정에 대한 이견(異見)으로 만연히 보험금 지급의 지연 등 관련 분쟁을 예방하고 해결하기 위한 손해사정전담 심의·조정기구를 설립하는 방안을 고려할

필요가 있다. 이는 유럽에서 보험분쟁의 해결을 위해 활용하고 있는 ‘보험 음부즈만’ 제도와 유사한 기관의 설립할 시기가 도래되었다고 하겠다.⁸⁰⁾

손해사정과 관련된 대다수의 민원은 손해사정사가 손해사정서를 작성 완료하여 보험회사에 제출한 시점에서부터 보험금이 결정될 때까지의 일련의 과정에서 주로 발생하고 있다. 이 기간 동안에 보험회사의 손해사정서 보정과 관련된 감독 규정 미준수 사례, 보험금 결정과 관련된 독립손해사정사의 합의 중재 등 「변호사법」 위반 가능성 문제 등 손해사정업무와 관련된 각종 현안문제가 발생된다.⁸¹⁾

금융감독원에 접수되는 금융분쟁은 대부분 보험분야에서 제기되고 있고, 보험금 산정과 보험금 지급 등 손해사정과 관련되는 분쟁이 높은 비중을 차지하고 있음에도 불구하고, 현행 금융분쟁조정위원회의 보험분야 조정위원과 전문위원의 구성을 살펴보면, 「보험업법」 상 손해사정 전문가인 손해사정사가 없는 것으로 보인다. 실질적인 분쟁조정 기능을 수행하기 위해서는 손해사정 관련 민원이 가장 많은 점을 고려한다면 조정위원과 전문위원 pool에 오랜 경험을 가진 다수의 손해사정사를 포함하여 운영할 필요가 있다.

(2) 손해사정전담 심의·조정기구 설립 제언⁸²⁾

손해사정 시장에서 문제가 되는 손해사정사의 법적 안정성을 제고하고 손해사정에 대한 이견, 양측 손해사정 결과에 대한 갈등 또는 불수용 등 여러 가지 현안을 동시에 해결할 수 있는 하나의 합리적인 해결방안으로서 손해사정 결과의 심의만을 전담하는 ‘손해사정 심의·조정기구’의 설립 운영을 제언한다.⁸³⁾

80) 송윤아·홍민지, 앞의 보고서, 196면; 심의기구의 설치를 제안한 것으로 심의만으로는 이견분쟁 예방과 해소에 미흡하므로 조정까지를 제언함

81) 송윤아·홍민지, 앞의 보고서, 89-90면, 당사자 간 자율분쟁해결제도로서 손해사정사제도는 손해사정사의 합의 및 절충 금지, 그리고 의견개진 제한으로 인해 분쟁이 해결되지 않은 채 교착상태에 봉착하며, 결국 소비자 입장에서는 분쟁조정 및 소송이 불가피하나 분쟁 조정안은 구속력이 없고 소송은 시간적·경제적·심리적 부담이 크므로 분쟁해결제도에 개선의 여지가 있어야 함; 마승렬, 앞의 논문, 30-33면.

82) 송윤아·홍민지, 앞의 보고서, 198~189면; 손해사정사 등 전문가 심의기구와 보험업계 심의기구를 제안함

심의·조정기구의 운영위원 pool에 일정 경력의 중립적인 손해사정사를 다수 포함해 운영한다면 손해사정의 분쟁을 신속히 해결에 기여할 수 있을 것이다.

손해사정 심의·조정기구를 신설하여 운영하는 경우 분쟁을 사전에 방지하고 조기 해결뿐만 아니라 다음과 같은 긍정적인 효과를 함께 기대할 수 있다. 심의·조정기구가 존재하는 경우 이와 관련된 민원을 받지 않기 위해서는 자연스럽게 규정에 따른 절차를 준수하게 될 것이다. 또한, 보험회사나 위탁 손해사정사는 손해사정 심의·조정기구에 조정 신청된 건에 대하여 「보험업법」 시행령 및 감독규정에 따른 절차를 성실히 준수한다고 해석된다 하겠다.

한편, 독립손해사정사의 입장에서든 손해사정서 작성 이후 최종적인 보험금 결정이 보험업법령이나 감독규정에 따라 이루어지게 될 것이므로, 손해사정업무를 종료할 수 있어 최종 보험금이 지급될 때까지 더 이상 보험회사와의 불필요한 일련의 의견의 충돌에서 벗어날 수 있을 것이다.

그리고 손해사정 관련 분쟁으로 손해사정 심의·조정기구에 조정을 제기하는 경우 손해사정사가 작성한 손해사정서가 존재해야 한다. 손해사정의 심의·조정을 보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사가 아닌 보험회사가 신청하도록 할 경우, 일반 민원을 줄일 수 있을 것으로 보인다. 손해사정 심의·조정기구의 존재는 손해사정서에 의한 손해사정업무를 정착시켜 건전한 손해사정 시장의 환경조성에 기여할 수 있을 것이다.⁸⁴⁾

따라서 공정하고 객관적이며 독립적인 손해사정을 정착시키려면 개정 「보험업법」 제185조제5항제8호 ‘그 밖에 대통령령으로 정하는 불공정한 행위’ 시행령에 ‘손해사정 심의·조정기구’ 제도를 도입할 경우 ‘불공정한 손해사정 문화’로부터 벗어나는 전환점이 될 것으로 보인다.

83) 유주선, 앞의 논문, 133면 참조.

84) 조규성, 앞의 세미나 발제문, 13면.

마. 손해사정업무 선정·위탁기준 및 보수기준의 마련

개정 「보험업법」 제185조제4항은 보험회사가 손해사정업무 위탁시 준수해야 할 사항을 규정하고 있고, 제185조제5항은 보험회사가 해서는 안되는 불공정행위를 규정하고 있다. 또한 「보험업법」 제189조제3항에서는 “손해사정사 또는 손해사정업자는 손해사정업무를 수행할 때 보험계약자, 그 밖의 이해관계자의 이익을 부당하게 침해해서는 아니되며, 「보험업법」 제189조제3항제7호 그 밖에 공정한 손해사정업무의 수행을 해치는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위를 해서는 아니된다” 와의 해석 문제도 신중한 검토가 있어야 할 것이다.

(1) ‘손해사정업무 위탁 및 손해사정사 선임 등 모범규준’ 의 범규화

개정 「보험업법」 제185조제4항에서 보험회사가 손해사정업무 위탁시에 대한 준수 의무를 규정하고 있고, 제1호에서는 ‘선정기준 등 대통령령으로 정하는 사항을 포함한 업무위탁기준’ 을 마련하고 준수해야 하므로 시행령에 필요하고 적절한 사항을 적시해야 한다. 2023년 7월 시행된 모범규준에 관련 규정이 있으므로 그 내용 중 ‘업무위탁과 손해사정사 선임에 적정한 사항’ 을 시행령으로 명문화할 수 있을 것이다.

보험회사와 위탁손사법인 간의 손해사정업무 위탁기준 및 절차규정은 업무위탁의 체계 및 구조 그리고 힘의 불균형으로 사실상 불가능한 실정이었다. 특히, 손해사정업무 유형에 따른 자율적인 가격결정은 보험회사가 위탁 관련하여 사실상의 업무를 지배하는 구조적인 문제가 있는바, 업무위탁기준에 필요한 사항을 시행령에서 명시해야 할 필요가 있다.

또한, 보험회사가 손해사정업무 위탁시 준수해야 하는 세부적인 손해사정 위탁기준 및 절차규정을 정하도록 하고, 이에 대하여 금융당국이 지도·감독할 수 있는 근거를 마련하는 방안이 검토되어야 한다. 그래서 모범규준을 손해사정 위탁업무의 표준적이고 모범적인 모델을 제시함으로써 위탁 손사업무의

표준화 및 투명성을 확보해야 한다. 이를 통해 보험의 신뢰도 및 이미지를 제고하며 업무 종사자의 실무능력 제고 및 효율적인 업무 관리를 도모할 필요가 있다. 이에 따라 손해사정 위탁의 부실 및 부정사례 발생을 억제하기 위하여 모범규준을 감독규정에 명문화하는 방안을 제언한다. 이는 적정하게 준수해야 할 구체화된 모델을 제시하고 보험회사는 회사별 여건에 맞는 내부규정을 마련하여 활용할 수 있으므로 효율성이 제고될 것으로 보인다.

한편, 보험회사의 불공정한 손해사정 업무위탁을 방지할 수 있도록 손해사정업무의 전문성, 법인 내부관리기준, 손해사정 및 보험금 분쟁발생 빈도 등을 종합적으로 평가하는 “표준 위탁손해사정의 선정 및 평가기준”을 마련하여 실효성을 확보해야 한다.⁸⁵⁾ 이 기준에는 보험회사가 보험금 삭감을 유도하는 항목을 위탁손사법인의 성과지표로 사용하는 행위는 금지하도록 해야 한다. 즉, 보험금의 삭감규모·비율, 손해율 등과 관련한 고정된 목표비율을 제시하면서 목표 달성도를 급여, 위탁수수료, 위탁물량 등에 반영하는 행위는 제한할 필요가 있다. 따라서 현행 모범규준 관련 규정에서 ‘업무위탁과 손해사정사 선임에 적정한 필요사항’을 시행령으로 명문화하는 방안을 고려할 수 있을 것이다.

(2) ‘표준 손해사정 보수기준’ 제도의 도입

개정 「보험업법」 제185조제4항제3호에서는 ‘그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항을 준수할 것’ 또한 보험회사의 금지행위로 제185조제5항제8호에 ‘그 밖에 대통령령으로 정하는 불공정한 행위’를 미연에 방지하기 위하여 적정한 명칭의 ‘보수협약기구’의 설치를 시행령으로 명시할 필요가 있는 것으로 보인다.

특히 위탁계약에 있어 보험회사의 불공정한 사례는 다음과 같다.

85) 유주선, 앞의 논문, 130면.

- ① 위탁계약시 경쟁없이 특정회사와 수의계약하는 행위
- ② 위탁계약 경쟁입찰시 최저가 또는 사회통념상 계약이 불가한 저가를 유도하는 행위
- ③ 위탁계약 자사 퇴직 임직원 소속회사 밀어주기 행위
- ④ 위탁계약 자회사와 위탁법인 보수(수수료) 차별화 행위 등

현재 손해사정업무 위탁 구조 및 힘의 불균형으로 보험회사와 위탁손사법인 당사자간 자율적 가격결정 구조는 현실적으로 공정성을 해할 우려가 크다. 따라서 입법 등을 통해 행정기관이 일정 수준의 가격에 개입하여 ‘표준 손해사정 보수기준’ 제도를 도입하는 방안의 검토가 필요하다.

매년 최소 물가 및 임금상승률을 감안한 당사자간 가치 “손해사정보수협의회” 를 운영할 수 있는 「보험업법」 제185조제5항제8호에 근거한 시행령이나 「보험업법」 제185조제4항제3호에 근거한 감독규정을 마련하는 방안을 검토할 수 있을 것으로 보인다. 현재 유사한 내용으로 「자동차손해배상보장법」 제15조의2 자동차보험정비협의회, 「국민건강보험법」 제45조 요양급여비용의 산정 등을 참조할 수 있을 것이다. 즉, 협의회를 설치 운영하고 매년 정기적으로 외부 전문기관에 용역을 의뢰하여 그 결과를 토대로 손해사정단체, 보험협회, 소비자단체 등이 참여하는 위원회에서 협의하여 보수의 최저 가이드라인을 기준으로 정하도록 하는 방안을 고려할 수 있다.⁸⁶⁾

표준 손해사정 보수기준 제도가 도입되면, 손해사정업무 위탁계약에서 ‘최저가 입찰제’ 등에 따른 위탁손사법인의 보험회사에 대한 종속성이 완화되어 경영의 독립성과 손해사정서비스의 객관성 및 공정성이 확보될 것으로 보인다. 또한 위탁손사법인들의 손해사정업무 전문성 향상과 지속경영이 가능하게 되어 경영 및 고용 안정성이 확보될 것이다. 나아가 손해사정업자의 경영 안정성을 통한 임직원 교육, 우수인재 확보 등 내부 경쟁력 확보로 손해사정 품질

86) 김선정 외 2인, 앞의 보고서, 93-94면 참조.

제고 및 공정한 손해사정이 기대된다. 이처럼 손해사정법인의 경영 안정성과 공정한 손해사정으로 인해 보험소비자의 만족도도 증가시킬 것이다.

따라서 현재는 보험회사가 절대적 우월적 지위의 손해사정업무 위탁은 “최저가 입찰제” 등의 가격결정권을 행사함으로써 위탁손사법인의 보험회사에 대한 종속성은 더욱 심화되고 경영상 어려움은 손해사정 품질의 객관성 및 공정성을 저하시키는 가장 큰 요인으로 작용하므로 제185조제5항제8호에 근거한 시행령이나 제185조제4항제3호에 근거한 감독규정에 ‘표준 손해사정 보수기준’ 제도를 규정할 필요가 있다.

3. 손해사정 인프라 등 제도개선 측면

가. 손해사정사 시험 등 개선

(1) 현행 업무영역별 자격제도의 문제점

앞에서(II. 3. 나) 살펴본바와 같이 2014년 이전 손해사정사 자격제도는 1종부터 4종까지 보험종목 5종류로 과도하게 세분되어 있다가 이를 3개 업무별로 단순화하여 일부 진일보하였다. 그러나 단순히 종별 구분만 통합하고 기존 자격을 그대로 둠으로써 기존과 신규 합해서 분류에 따라 최다 11종류가 되었다. 기존 자격증 소지자 다시 시험공부에 수년씩 매달려야 하고 보험소비자도 누구를 선임해야할 지 혼란을 초래하게 되었다.

(2) 단일(통합)자격제도 필요성

현행 손해사정사 제도는 앞에서 언급한 문제 외에도 다음과 같은 문제를 가지고 있다. 첫째 대학생 등 사회초년생이 손해사정사 시험의 접근성이 낮고 진입장벽이 크다는 점이다. 자격시험은 학습과 교육을 통해 직무에 대한 이해와 본인의 적성에 맞는 직업을 사전에 탐색할 수 있도록 기초적인 시험이어야 용

이하계 해당 업종에 진입할 수 있다. 그러나 손해사정사 2차 시험과목을 보면 마치 보험회사 직원 또는 승진 시험과목과 같이 세분화 되어 있다. 둘째 시험이 실무와 관련 없는 과목을 학습하는 문제이다. 예컨대 생명보험회사 직원의 경우 업무 무관한 “책임보험·근로자재해보상보험의 이론과 실무, 자동차보험의 이론과 실무” 시험을 준비하는 것이다. 현재 손해사정사 제도는 과거에 비하면 양성체제이며, 새로운 취업과 직업의 창구역할을 하려면 많은 사람이 진입이 용이하도록 손해사정사 시험제도를 단순화하여 운영하고, 실무수습과 보수교육을 강화하여 전문성을 제고하는 방향으로 개선이 되어야 할 것으로 본다.⁸⁷⁾

이러한 점을 고려하면 손해사정사 자격은 단일손해사정사 제도로 통합자격으로 변경하는 방안의 검토가 필요하다. 만약 이것이 어렵다면 차선으로 업무 영역이 다른 재물보험과 신체보험(인보험)으로라도 구분할 필요가 있다.

(3) 손해사정사 시험제도의 개편에 대한 제언

현재 손해사정사 시험은 1차는 “보험업법, 보험계약법, 손해사정이론, 영어(재물)”이며, 2차는 현장 실무상 종사하는 각 전문분야 보험 종목으로 구성되어 있다. 시험제도를 통하여 단일자격으로 통합을 전제로 한다면, 새로운 시험은 공통 시험과목을 확대 및 통합 조정하는 방안이 적절하다고 본다. 따라서 시험과목은 종전대로 그대로 두고 수험생은 자신의 적성을 보험회사 직원은 해당업무 전문분야 과목을 선택하도록 응시과목을 축소시킬 필요성이 있다.

1차 시험은 2개 공통과목과 3개 선택과목으로 총 5과목을 제안하고, 2차 시험은 손해사정이론을 공통과목으로 하고, 4개의 선택과목 중 1과목을 선택하도록 하여 총 2과목을 줄일 수 있을 것이다.⁸⁸⁾ 이는 종전 1~4종 시험을 그대로

87) 김명규·백주민, 「통합손해사정사 제도의 도입에 관한 제언」, 「손해사정연구」 제15권 통합호, 2023. 10, 13면.

88) 김명규·백주민, 위의 논문, 15-17면.

유지하나 자격은 하나로 통일되고, 사회초년생의 경우 적성이 맞거나 원하는 분야의 과목을 선택하도록 하면서 실무종사자와 경력자들의 경우 자격취득의 장벽을 낮추는 효과가 있다. 이는 현재 의사 및 전문의 시험제도와 유사한 방식이며, 기존 11개 자격의 경과조치와 통폐합하는데 문제가 적은 합리적으로 방안으로 보인다.

나. 보조인 운용 인력 등 개선

(1) 보조인 관련 현황

손해사정사의 업무를 보조하는 보조인 수 규제는 최초 고용손해사정사만 적용되다 2012. 9. 시행세칙 개정으로 독립(위탁)손해사정사에게도 적용되고 있다.⁸⁹⁾ 손해사정사 간 균형 및 독립(위탁)손해사정사의 업무품질 향상을 목적으로 개정되었으나, 현재 상당수 손사법인은 동 요건을 충족하는데 어려움이 있는 것으로 보인다. 시행세칙 부칙에 따른 경과조치 규정에 따라, 독립손해사정사의 보조인 수는 2013년부터 10인 이내, 2016년부터 7인 이내, 2018년부터 5인 이내 활용하도록 규제가 강화되었다.⁹⁰⁾

이와 같은 보조인 수 규제는 손해사정 수요량에 따른 적정 손해사정사 공급이 전제되어야 하나, 최근 10여 년간 손해사정 수요는 급증한 반면, 손해사정사는 수요 대비 비탄력적으로 공급됨에 따라 손해사정사 1인당 처리 건이 급증하였고, 이런 증가된 물량 처리를 위해 활용하는 보조인 수가 함께 증가하게 되었다.

89) 시행세칙 제6-21조(보조인의 자격 등) ② 손해사정업무에 종사하고 있는 고용손해사정사는 종별 구분에 따라 1인당 2인이내의 보조인을 활용할 수 있으며, 독립손해사정사는 종별 구분에 따라 1인당 5인이내의 보조인을 활용할 수 있다. <개정 2012. 9. 26.>

90) 시행세칙 부칙<제9999호, 2012. 9. 26.> 제3조(독립손해사정사의 보조인활용 제한에 관한 경과조치) 개정규정 제6-21조에도 불구하고 독립손해사정사는 종별 구분에 따라 2015년 12월 31일까지는 1인당 10인이내의 보조인을 활용할 수 있으며, 2017년 12월 31일까지는 1인당 7인이내의 보조인을 활용할 수 있다.

2014년 손해사정사 시험제도 개정으로 종별 선발에서 신체, 재물, 차량으로 변경되어 예정 합격인원은 2014~2018년은 460명이었으나 기존 종별자격자 중 추가 합격자를 합한 인원이었으며, 이후 공급 인원은 460명을 다소 상회하는 수준으로 유지되었다.⁹¹⁾ 이와 같은 손해사정사 수의 제한으로 손해사정사 업계의 인력구조가 비정상적으로 운영되었다. 그결과 위탁손사법인의 경우 타 업체 대비 업무강도가 높으면서 열악한 근무환경 등으로 손해사정사 신규 채용에 어려움이 있으며 기존 근무중인 손해사정사의 보험회사 또는 자회사로의 이직 등 외부 유출이 높은 실정이다.

[표 17] 연도별 손해사정 건수 및 손해사정사 배출 현황

구분	보험사위탁 (만건)	손사공급 (명)	구분	보험사위탁 (만건)	손사공급 (명)
2014	2,378	743	2020	6,423	465
2015	2,847	654	2021	7,337	504
2016	3,210	625	2022	8,444	500
2017	3,934	541	2023	10,105	503
2018	4,079	559	CAGR*	15.6%	-3.8%
2019	6,129	470			

주 : 1. 손해보험협회 및 보험개발원 자료를 참조하여 작성함(2014-2020)
 2. 2021-2023년의 경우 금융감독원 자료로 년도별 손해사정사 시험 최종 합격자 수를 의미함
 *GAGR(Compound Annual Growth Rate)은 특정기간 동안 특정 변수나 지표가 연간으로 어떻게 성장하거나 감소하는지 평가할 수 있는 지표임.

자료 : 금융감독원, 손해보험협회, 보험개발원

91) 2014년도에 손해사정 자격제도가 일부 통합 변경되면서 기존 자격자들에게 별도의 시험을 통해 구제하는 한시적인 제도가 운영되었다. 즉, 2014-2018년에는 460+(한시적으로 추가 인원 합격자수) 방식으로 운영되었다.

(2) 손해사정사 및 보조인 인력의 양성

최근 손해사정사는 시장의 높은 수요에 비하여 공급이 부족한 실정이고, 부족한 손해사정사의 수를 보완할 수 있는 보조인 제도의 운영 역시 실무사정에 비해 엄격하게 규율되고 있어 보험업계 및 손해사정업계의 인력확보 등의 문제가 적지 않은 것으로 보인다. 지난 수십년간 손해사정사들이 활동해오면서 시장에서 충분한 경험과 노하우가 축적되어 온 점을 고려하면, 과거에 비해 급증한 손해사정수요에 대응하여 공정하고 신속한 손해사정이 가능하도록 충분한 손해사정인력을 확보할 필요가 있다.

다. 손해사정사 및 보조인 교육 프로그램의 선진화

(1) 교육의 운영

개정 「보험업법」 제186조의2제1항에서 보험회사 및 법인인 손해사정업자는 대통령령이 정하는 바에 따라 소속 손해사정사 및 보조인에 대한 교육을 하도록 하였으며, 제2항에서 개인인 손해사정업자도 본인과 보조인이 대통령령으로 정하는 바에 따라 제1항에 따른 교육을 받도록 규정하였다.

이에 따라 금융위원회가 입법예고한 시행령안에는 손해사정사 및 보조인에 대해 2년마다 교육을 받도록 하고, 교육을 효율적으로 실시하기 위해 필요한 단체를 운영하도록 하였다.⁹²⁾ 따라서 감독규정 등으로 정할 사항은 다른 전문직업인의 교육 현황 등을 참고하여 교육기관, 교육방법과 교육내용, 교육결과 보고 등의 사항을 규정해야 할 것이다.

최근에는 교육형태가 원격교육이 강화되는 추세이므로 비대면 및 대면 교육 형태, 커리큘럼 등 강의내용 등 세부적인 운영과 관련하여 운영주체의 역할이 중요할 것으로 보인다. 교육 운영주체는 법인과 개인을 구분하여 해당 관련

92) 앞의 금융위원회 공고 제2024-101호(보험업법 시행령 일부개정법령안 입법예고), 2024. 4. 1.

「보험업법」 제178조에 의한 손해사정단체와 손해사정 관련 교육기관에서 수행하는 방안이 합리적일 것으로 보인다.

보수교육을 운영하는 경우 교육기관 선정 및 운영 등과 같은 사항은 해당 단체 또는 기관이 결정하도록 자율성을 부여할 필요가 있다. 보통 보험 관련 전문 교육기관에 위탁하는 것으로 널리 활용되고 있으므로 교육 품질 향상 및 연속성의 관점에서 적절한 것으로 보이나, 교육운영을 위임하여 강의 과목 및 시간 등은 손해사정 단체 등에서 자체적으로 계획을 수립하여 이행하도록 하고 금융감독원 등 금융당국이 지도·감독하는 방식이 적절한 것으로 보인다. 교육결과 보고의 경우에도 보험회사, 손해사정법인, 개인 독립손해사정사 등에 따라 차이가 있을 것으로 보이지만, 교육기관에서 일괄보고하는 방식이 효율적으로 보인다.

(2) ‘손해사정사 실무 전문화 과정’ 운영

현재 손해사정사 자격시험에 합격한 경우 적절한 수습기관이 많지 않아 실무수습이 내실있게 운영되지 않는 것으로 보인다. 또한 실제 실무수습기관도 실무경력과는 무관한 내용을 요구하는 형식으로 운영되어 적극적 실무수습보다는 자격증 취득을 위한 관행적인 실무수습으로 이루어지는 양상이다. 전문화된 자격사를 양성하는 데에는 수습교육 내용이 부실한 것으로 것으로

이러한 형식적인 실무수습 체제에서 과감하게 실질적인 실무수습 체제로 전환하고 발전적이고 차원 높은 실무형 전문가가 나올 수 있는 시스템을 구축함으로써 공정하고 객관적인 손해사정이 정착되도록 제도적 장치를 마련해야 할 것이다. 구체적인 실무수습 교육 방안으로는 산학협동으로 ‘손해사정 전문교육기관’ 과 제휴하는 전문화과정 방안을 검토하여 시행하는 것도 한 방안이 될 것으로 보인다.

실질적으로는 보험업감독규정 제9-13조의 개정이 필요하다 하겠다. 즉, 손해사정사의 실무수습의 계획, 시행의 진행 및 관리, 지도, 감독을 실무형 전문가를 육성하기 위해서 ‘손해사정실무 전문화 과정’ 을 마련할 필요가 있다.

4. 손해사정 금융감독체계 개선 측면

가. 불공정행위 유형화와 행위 규정 마련

「보험업법」 제185조제5항제8호에 근거하여 보험회사가 손해사정업무 위탁 시 “위탁계약을 맺은 손해사정사업자를 평가할 때 자회사와 비자회사를 차별하는 행위”와 “그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 불공정한 행위”를 금지하도록 시행령안을 마련하였다.⁹³⁾ 이번 개정 「보험업법」 및 시행령안을 통해 종래 일감 몰아주기 및 보수료 차별화 등과 같은 보험회사의 심각한 불공정행위가 상당 부분 개선될 것으로 보이나, 실제 적용 과정에서 보험사업자 등이 법령 규정의 모호함을 활용하여 적용을 회피할 우려가 있다. 가령, 보험금 지급을 위한 업무의 신속한 처리, 산업 합리화 등의 방식으로 우회할 것으로 예상된다. 이에 따라 불공정행위 유형을 시행령이나 고시에 명시하는 방안의 검토가 필요하다.⁹⁴⁾

공정거래법령에 따라 공정거래위원회가 마련하고 있는 불공정행위별 유형화된 심사기준 등을 참조하여 금융위원회도 관련 심사기준을 마련할 수 있을 것이다. 공정거래법 제45조와 제47조에 따른 시행령 및 별도의 심사기준에 구체적인 사례 등이 있다. 다만 보험업계의 현실을 고려하여 산업의 상황 변화에 합리적으로 대응할 수 있도록 일몰법 방식의 입법이 필요하다. 예컨대, 금융위원회가 보험회사의 불공정행위에 대하여 심결기준 및 심사요령과 같은 세부적인 기준을 마련하여 운용토록 하되, 고시는 한시규정(2년후 타당성 재검토 등)으로 시장의 변화에 맞는 합리적 규제 방식을 상정할 수 있을 것이다.

93) 앞의 금융위원회 공고 제2024-101호(보험업법 시행령 일부개정법령안 입법예고), 2024. 4. 1.

94) 개정 보험업법은 불공정행위를 유형화하도록 시행령에 위임했으나, 제재수단이 과 불공정행위의 유형이 다소 미흡한 것으로 보인다. 불공정행위 유형이 추상적인 측면이 있어 오히려 분쟁이 증가할 우려가 있다. 시행령안 제96조의6제1호에서 위탁계약을 맺은 손해사정사업자를 평가할 때 자회사와 비자회사를 차별하는 행위를 불공정한 행위로 규정하고 그 밖에 사항은 금융위원회의 고시사항으로 규정하고 있다.

보험회사가 손해사정사에 행하는 불공정행위는 손해사정의 독립성, 공정성을 해치는 행위이므로 개정 「보험업법」의 실행력 담보를 위한 세부적인 지침이 마련되어야 실효성·타당성이 확보될 것이다.

나. 손해사정 단체를 통한 관리·감독 체계의 강화

「보험업법」에 손해사정사 단체의 자율기능을 강화할 수 있는 근거조항을 마련하고, 손해사정사 단체에 동 업무수행을 위한 방안을 마련해 시행하도록 하는 방안도 필요하다 하겠다.

손해사정질서 문란행위에 대한 통제와 손해사정사 및 보조인에 대한 관리감독 강화가 요구되는데, 독립적이고 대표성을 갖춘 손해사정 단체를 조성하여 지원하는 방안의 검토가 필요하다. 국내에는 독립적이면서 자율적으로 손해사정사들을 규합, 관리할 손해사정 단체로 현재 한국손해사정사회와 대한손해사정법인협회가 있다. 전자는 손해사정사 자격자 중심의 단체로 보험계약자등 선임손해사정사를 대표할 수 있는 것으로 보이며, 후자는 위탁손해사정법인을 대표하는 단체로 볼 수 있다. 단, 양 단체의 운영형태와 구조 등의 한계로 손해사정 단체로서의 독립성과 대표성을 인정받지 못하는 있는 상태이다.

따라서 보험회사와 보험소비자에게 어느 쪽에도 치우치지 않는 손해사정사 전체의 대표성을 갖춘 공익적인 손해사정단체가 중심이 되어 손해사정사 및 보조인을 체계적으로 관리하고 감독할 필요가 있다. 손해사정단체가 독립성과 공공성 그리고 대표성을 갖추고 선진국 수준의 협회 운영능력을 갖춘 후 이들 단체를 통해 독립손해사정사나 손해사정업자들의 부당행위에 대하여 자율적인 규제가 가능하도록 규정으로 명문화하는 방법을 고려해 볼 수 있다. 여기에는 손해사정질서 문란행위 신고, 접수된 건의 위법 및 부당행위 사실이 확인된 건 자체 징계 및 감독기관 신고 등을 포함시킬 필요가 있다.

다. 보험회사 손해사정 운영실태 파악을 위한 통계 확보

우리나라 보험산업은 대부분의 보험회사가 보험모집에 집중하는 영업 확대 전략을 과도하게 추진하고, 손해사정 등을 통한 보험금은 최대한 축소지급하려는 영업행태를 보여왔다. 이로 인해 손해사정 및 보험금 지급 과정에서 발생하는 과소 지급 문제가 보험민원의 집중 원인이 되었다. 물론 보험사기 등 보험범죄 방지의 차원에서 그리고 선의의 보험계약자에게 피해가 발생하지 않도록 보험회사가 보험금액을 줄이려는 노력은 일정부분 인정될 수 있을 것이다. 그럼에도 보험회사가 영업이익 확대를 목적으로 정당한 보험금을 지급하지 않는 행태가 문제가 되었고, 그 방법의 일환으로 손해사정제도가 활용된 측면이 있다.

그동안 보험모집 과정에서의 불법 내지 탈법적 요소가 문제되면서 규제的主안점이 보험모집 과정의 개선에 집중되어 왔었다. 그러나, 이제는 금융감독의 주안점이 적정 보험금의 지급에 맞춰져야 할 필요가 있다. 이에 손해사정 및 보험금 지급과정에서의 올바른 문제 해결을 위해 보험회사의 손해사정 운영실태의 파악할 필요가 있다.

보험회사가 자회사 및 손해사정업자에 위탁하는 손해사정업무와 관련하여 통상 조사와 심사를 구분하지 않고 있어 실제 처리현황의 점검이 필요하다. 이에 금융감독원에 보험회사가 위탁하는 손해사정업무 중 조사와 심사를 어떻게 구분하는지 요청하였는바, 보험회사별로 그 기준에 차이가 있는 것으로 나타났다.⁹⁵⁾ 보험회사는 심사와 조사를 명확히 구분하지 않고 내부 방침에 따라 임의적으로 위탁하고 있는 것으로 보인다.⁹⁶⁾ 보험계약자 등이 보험금을 청구하면서 접수한 서류에 대한 심사의 경우와 보험사고 조사는 행위의 주체가 구분되어야

95) 금융감독원 2023. 10. 제출자료

96) 손해사정에서 ‘보험금 심사’는 광의로 전체 모든 건을 말하나 실무에서는 협의로 보험업감독규정 제9-18조제1항에 의한 ‘서류 심사만으로 접수일로부터 제3영업일 이내에 보험금 지급’ 하는 업무를 ‘서면 심사’라고 하고 있어 용어의 혼동으로 보이고, ‘조사’는 실제 손해액과 보험금의 조사 및 결정업무를 수행하는 것이다.

할 것으로 보인다. 보험회사는 손해사정서 등 관련 손해사정 서류를 근거로 보험금 심사를 하여 보험금 지급액을 결정하고 지급하는 것이 정상적인 업무절차이다. 서류 심사는 보험회사가 보험금 지급액을 결정하여 지급하는 업무로 보아야 하므로 보험회사가 직접 수행해야 할 업무로 보인다. 금융감독원의 관계자에 의하면, 보험회사의 손해사정 관련 심사 및 조사 업무실태를 파악하기 어려운 실정으로, 개별 보험회사가 실무적으로 운영하는 방식에 대하여 관리감독을 할 수 없는 상황이라고 한다.⁹⁷⁾ 그러나 금융당국은 보험회사의 손해사정 처리 실태에 대한 점검 차원에서 조사 및 심사 별 의뢰 건수와 금액, 손해사정서가 발급되는 손해사정 건수와 금액 등을 파악할 필요가 있다.

97) 금융감독원 실무 담당자와의 유선 통화(2023. 10.)

VI. 결론 및 제언

손해사정제도가 「보험업법」에 도입되어 보험산업의 건전한 발전에 기여해 온 측면이 있으나, 보험회사와 손해사정업계 간의 기울어진 시장질서로 인해 보험업의 성장에 한계로 작용하였다. 그동안 여러 차례 손해사정 관련 보험업법령의 개정이 이루어졌음에도 불구하고 손해사정 시장의 변화 추이에 따라 충분한 속의없이 임시방편적으로 개정이 이루어진 측면이 있었다.

손해사정은 보험소비자의 보험금청구 사유가 발생한 경우 즉, 보험사고의 발생시에 사실 확인 및 보험사고 조사를 통해 손해액을 평가하고 결정하여 지급 보험금을 계산하는 일련의 업무이다. 보험회사는 공정하고 객관적이며 독립적으로 보험금을 산정하여 지급하기 위해 손해사정사를 고용 또는 선임해 손해사정업무를 위탁하고 있다. 특히, 손해사정업무의 외부 위탁은 주로 자회사 또는 위탁손사법인과의 계약관계에 따라 이루어지는데, 통상 자회사의 경우에 ‘자기손해사정’이라고 하여 금지하자는 주장이 지속적으로 제기되어 왔다. 자기손해사정 금지가 손해사정의 공정성 및 객관성 확보나 보험소비자 보호를 위해 적절한 수단인지와 관련하여 부정적인 시각이 있는 것이 사실이다. 그러나 보험회사로부터 손해사정사의 업무 독립성이 확보되지 못하여 불공정한 손해사정을 할 우려가 크다는 점을 간과할 수 없다.

따라서 보험산업의 지속적인 성장을 위해서는 손해사정이 공정하고 객관적으로 이루어져야 하고 이러한 연장선에서 보험업법령도 일관성 있게 체계적으로 개정될 필요가 있다. 다행스럽게도 2024년 2월 「보험업법」 개정을 통해 손해사정 질서가 정상화될 수 있는 계기가 마련되었다. 앞으로 손해사정시장의 경쟁을 활성화하고 보험업의 성장을 위해 입법정책적 개선방안을 지속적으로 마련할 필요가 있다. 이하에서는 관련 내용을 요약하고 손해사정 입법정책의 개선방향에 대하여 제언한다.

(1) 손해사정 구조적 측면에서 첫째 개정 「보험업법」 제185조제2항 규정에 의한 보험계약자 등 손해사정사 선임에 관한 동의기준을 마련할 필요가 있다. 보험계약자 등이 손해사정사를 선임하려고 하는 경우 보험회사의 선임에 관한 동의기준을 금융위원회와 금융감독원은 각각 감독규정과 시행세칙에 명문화할 수 있을 것이다. 아울러 보험회사가 보험사고 발생을 통보받거나 보험계약자 등으로부터 보험금청구를 받은 때, 보험회사로 하여금 보험계약자 등에게 법 제185조제2항에 따라 손해사정사를 직접 선임할 수 있다는 사실과 동의기준에 충족된 경우 비용부담을 보험회사가 한다는 안내 및 설명의무 규정을 둘 필요가 있다.

또한, 독립손해사정사를 선임하려고 하는 경우 보험회사의 동의를 이행시킬 제재 규정이 없음으로 인해 보험계약자 등의 선임권이 위축될 여지가 있으므로 이를 보완하는 명문규정 마련이 요구된다. 즉, 손해사정사 또는 손해사정업자가 보험계약자 등의 이익을 부당하게 침해하지 못하도록 현행 감독규정의 “손해사정사의 금지행위”, “손해사정사의 의무” 를 준수하도록 「보험업법」 제189조제3항과 관련 시행령 제99조에 명문화가 요구된다.

둘째 개정 「보험업법」 제185조제3항 규정에 의한 보험회사 직접 수행 손해사정사의 공정한 손해사정 기준을 마련할 필요가 있다. 특히, 보험회사가 손해사정 업무를 직접 수행하는 경우 개정 「보험업법」 제185조제3항제4호에서 그 밖에 공정한 손해사정을 위하여 금융위원회가 필요한 사항을 고시하고 준수하도록 하고 있다. 이에 해당하는 감독규정에 공정한 손해사정을 위해 필요한 사항을 추가하여 규정하는 방안을 고려할 수 있다. 따라서 현행 감독규정의 “보험회사의 의무”, “손해사정서 접수 및 처리절차 등” 을 준수하도록 「보험업법」 제189조제3항과 관련 시행령 제99조에 명문화가 필요하다.

셋째 보험회사의 ‘자기손해사정’ 은 점진적으로 축소할 필요가 있다. 자기손해사정은 손해사정제도의 공정성과 객관성 그리고 독립성을 훼손하고 도입 취지에 반하는 규정으로 볼 수 있다. 자기손해사정을 제한 내지 없애가 자제하

도록 하는 보험업법령 개정이 이루어지는 점을 고려하여 보험회사의 변화를 유도하는 정책적인 지혜를 발휘해야 할 것이다. 이러한 관점에서 향후 시행령 제 99조제3항제3호 규정의 괄호 부분은 점진적으로 축소하는 방향으로 검토할 수 있을 것이다.

(2) 손해사정 영업행위 측면에서 첫째 개정 「보험업법」 제187조제4항에 의한 손해사정업 공시 등을 위반과 관련하여 제재 조항이 없으므로 실효성을 확보하기 위해 금융당국의 지속적인 행정지도 등이 필요할 것으로 보인다.

둘째 개정 「보험업법」 제187조의2에 의한 유사명칭 사용과 표시·광고 금지 및 제189조 손해사정사 의무 위반시 과태료의 부과기준을 마련할 필요가 있다.

셋째 개정 「보험업법」 제189조(손해사정사의 의무 등) 제3항제1의2에서 ‘보험회사 또는 보험계약자 등 어느 일방에 유리하도록 손해사정업무를 수행하는 행위’가 있으면 과태료 부과대상이므로 이에 따른 보완 장치가 필요하다. 보험계약 일방에 유리한 불공정한 손해사정을 사전에 방지하고 민원을 예방하는 방안으로 제185조제5항제8호 ‘그 밖에 대통령령으로 정하는 불공정한 행위’를 시행령 규정에 구체적으로 명문화할 요구된다.

또한, 이러한 “불공정한 손해사정”을 미연에 방지하고 분쟁을 예방하기 위해 현행 감독규정의 “보험회사의 의무”, “손해사정서 접수 및 처리절차 등”을 준수토록 「보험업법」 제189조제3항제7호와 관련 시행령에 명문규정할 필요가 있다.

넷째 손해사정 완료(종료)를 위한 제도적 장치를 마련할 필요가 있다. 개정 「보험업법」에 보험회사와 손해사정사의 의무위반시 제재조치 규정이 신설되었으므로, ‘손해사정서에 의한 손해사정 제도’가 정착되도록 제도 보완의 계기로 삼을 필요가 있다. 보험회사나 위탁손사법인과 보험계약자 등 선임 독립 손해사정사 쌍방 간에 손해사정에 대한 이견(異見)으로 보험금 지급이 지연되

는 등 분쟁을 예방하고 해결하기 위해 ‘손해사정전담 심의·조정기구’의 설치를 고려할 수 있을 것이다. 그리고 손해사정 관련 분쟁으로 ‘손해사정 심의·조정기구’에 조정을 제기하는 경우 손해사정사가 작성한 손해사정서를 필수요건으로 할 필요가 있다. 또한, 보험계약자 등이 선임한 독립손해사정사가 아닌 보험회사가 손해사정의 심의·조정을 신청하도록 하면 보험관련 민원을 줄일 수 있을 것으로 보인다.

다섯째 개정 「보험업법」 제185조제4항 손해사정업무 위탁 준수사항을 보험회사가 성실히 이행하도록 하고 동법 제185조제5항 보험회사 불공정행위를 방지하기 위하여 「손해사정업무 위탁 및 손해사정사 선임 등 모범규준」의 법규화가 필요하고 ‘표준 손해사정 보수기준’ 제도의 도입을 위한 가칭 ‘손해사정 보수협의회’의 운영을 검토할 필요가 있다.

(3) 손해사정 인프라 등 제도개선 측면에서 첫째 우선 손해사정사 자격은 단일손해사정사 제도로 통합하거나 최소한 재물과 신체로 구분할 필요가 있다. 또한, 시험도 1차는 2개 공통과목, 3개 선택과목으로 총 5과목으로 하고, 2차의 경우 손해사정이론은 공통과목, 4개 선택과목 중 1과목 선택하도록 하여 총 2과목으로 줄이는 방안을 검토할 수 있다. 현재 자격증 통폐합으로 인해 손해사정사 자격이 11개로 혼재되어 운영되는 불합리한 상황이 초래되고 있어 혼란을 해소하기 위해 시험제도의 개선이 필요한 것으로 보인다.

둘째 보조인의 경우에 독립손해사정사나 위탁손해사정사 모두 1인당 활용 보조인 수를 5인 이내로 유지하고 있으나, 증가하는 손해사정 수요에 대응하기 위해서는 보조인 수를 7~10인으로 확대하여 유연하게 운용할 필요가 있다.

셋째 개정 「보험업법」 제186조의2에 의한 교육운영은 손해사정 단체 등에서 계획을 수립하여 이행하도록 하고 금융당국이 지도·감독하는 방식이 적절한 것으로 보인다. 또한, 형식적인 실무수습 체제에서 실질적인 실무수습 체제로

전환하여 산학협동에 기반한 ‘손해사정 전문교육기관’ 운영을 검토할 수 있을 것이다.

(4) 손해사정 금융감독체계 개선 측면에서 첫째 「보험업법」 제185조제5항제 8호에 근거하여 “위탁계약을 맺은 손해사정사업자를 평가할 때 자회사와 비자회사를 차별하는 행위”와 “그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 불공정한 행위”를 금지하는 시행령안이 마련되었다. 따라서 공정거래법령에 따라 공정거래위원회가 운영하는 불공정행위별 유형화된 심사기준 등을 참조하여 금융위원회도 관련 심사기준을 마련할 수 있을 것이다. 다만, 보험업계의 현실을 고려하여 산업의 상황 변화에 합리적으로 대응할 수 있도록 일몰법 방식의 입법이 필요한 것으로 보인다.

둘째 손해사정 단체를 통한 관리·감독 체계의 강화에 대하여는 손해사정질서 문란행위에 대한 통제와 손해사정사 및 보조인에 대한 관리 및 감독 강화가 요구되는바, 현재 이익단체가 아닌 공익적인 독립적이고 대표성을 갖춘 손해사정사 단체를 조성하여 지원하는 방안의 검토가 필요한 것으로 보인다.

셋째 보험회사가 자회사 및 손해사정업자에 위탁하는 손해사정업무와 관련하여 통상 조사와 심사를 구분하지 않고 있어 실제 처리현황의 점검이 필요한 실정이다. 금융당국은 보험회사의 손해사정 처리 실태에 대한 점검 차원에서 조사 및 심사 별 의뢰 건수와 금액, 손해사정서가 발급되는 손해사정 건수와 금액 등 현황을 파악할 필요가 있다. 아울러 손사법인에 위탁하는 업무형태 및 수수료 지급실태 등의 파악을 위해 업무별 위탁 건수 및 위탁 금액과 이에 따른 수수료 지급액 등을 조사하여 감독시 활용할 필요가 있다.

손해사정제도의 개선과 관련한 위의 내용과 별개로 손해사정업무에 과학과 기술이 접목되고 있는 점을 고려할 필요가 있다. 예컨대, 미국의 P2P보험사인 레모네이드는 모바일을 통하여 보험금이 청구될 때, 설치된 앱에 보험금청구권

자의 사기전력, 청구경위 등을 자동검색하여, 이른바 손해사정으로 불과 몇분 이내에 보험금 지급이 이루어지고 있다. 손해사정법인 업체 등이 Fin-Tech 또는 Insur-Tech 사업을 발굴하고 정부가 이를 행정 및 재정적으로 지원하는 정책의 개발이 필요한 이유이다. 보험소비자 보호의 관점에서 공정하고 객관적인 손해사정이 필요할 뿐만 아니라 신속한 손해사정도 중요하다. 손해사정절차의 디지털화를 통해 신속하고 공정한 손해사정의 초석을 마련하여야 한다.

참고문헌

[단행본 및 학위논문]

- 권오승 외, 「독점규제법」(제7판), 법문사, 2020.
- 권오승·홍명수, 「경제법」(제14판), 법문사, 2021
- 김선정, 「금융법」, 공저, 한국사법행정학회, 2007.
- 김동민, “우리나라 손해사정제도 활성화 방안에 관한 연구”, 목원대 석사학위논문, 2016. 8.
- 김명규·마승렬, 「손해사정사 제도 개선방향 : 손해사정서의 실효성 제고」, 『연구보고서』, 전국손해사정사협회, 2022. 10.
- 김선정·김명규·마승렬, 「손해사정 업무의 개선방안 : 손해사정 업무위탁의 공정성 제고와 전문성 강화」, 『연구보고서』, 대한손해사정법인협회, 2022. 12.
- 안로이드·마승렬, “보험업법 개정에 따른 손해사정관련 입법 개선방안”, 연구논문, 2024. 3
- 박지훈, “독립손해사정사의 직무특성이 직무성과에 미치는 영향 : 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”, 목원대 박사학위논문, 2019. 6.
- 송윤아·홍민지, 「손해사정제도 개선방안 연구」, 『연구보고서』 2021-01, KiRi 보험연구원, 2021. 1.
- 신현윤 외 「대규모기업진단 규제론」, 법문사, 2021.
- 이상실, “손해사정사 자격제도와 직업의 자유에 관한 연구”, 동국대 박사학위논문, 2023. 8.
- 한국보험공사, 「미국보험시장조사보고서」, 『손해보험(상)』(제3권), 1980. 9.
- 한창희, 「보험법」, 국민대출판부, 2019

[정기간행물 등]

- 김명규, “시장환경변화에 따른 손해사정사 제도 발전방안”, 「학회 창립1주년 기념학술대회」, 한국손해사정학회, 2009. 5.

- 김명규·백주민, “통합손해사정사 제도의 도입에 관한 제언”, 「손해사정연구」 제15권 통합호, 2023. 10.
- 김소연, “하도급법상 납품단가 연동제에 관한 법적 쟁점과 평가”, 「경영법률」 제33집 제4호, 2023. 7.
- 김정주, “국내 손해사정사 제도의 입법적 개선방안”, 「정책보고서」 Vol. 34, 2014. 12.
- 마승렬, “손해사정 업무의 공정성 강화를 위한 합리적 제도 운영 방안”, 「손해사정연구」 제12권 통합호, 2020. 10.
- 박태건·이경재·김진성, “국내 손해사정사제도 개선방안 - 보험분쟁을 중심으로 -”, 「법학연구」 통권 제58집, 전북대학교 법학연구소, 2018. 12.
- 유주선, “손해사정 제도의 합리적 개선방안에 관한 연구”, 「보험학회지」 제130집, 2022. 4.
- 임동섭, “보험업법 제189조(시행령 제99조) 자기손해사정금지의 대안에 대한 소고”, 「손해사정연구」 제9권 제1호, 2017. 2.
- 이호영, “공정거래법상 사업기회 제공을 통한 특수관계인에 대한 부당한 이익제공의 법리에 관한 연구”, 「경제법연구」 제21권제1호, 2022
- 조규성, “공정한 손해사정 제도의 운영방안”, 「소비자권익증진을 위한 손해사정제도 개선방안 세미나」, 국회의원 이종걸, 한국손해사정학회, 금융소비자연맹, 2014. 11. 20,
- 조규성, “공정한 손해사정 제도의 운영방안”, 「소비자권익증진을 위한 손해사정제도 개선방안(II) 세미나-보험업법 개정(안) 검토를 중심으로-」, 국회의원 이종걸·한국손해사정학회·금융소비자연맹, 2015. 4. 10.
- 조규성, “손해사정제도의 효율적 운영을 위한 개선방안 고찰: 보험업법의 입법적 개선안을 중심으로”, 「동아법학」 통권 제58호, 2013. 2.
- 조규성, “손해사정사 제도의 효율적 운영을 위한 개선방안 고찰”, 「소비자보호를 위한 손해사정사 제도 개편 어떻게 할 것인가?」, 금융소비자원, 2013. 6.
- 공정거래위원회 보도설명자료, “SK바이오팜·삼성카드 지분 매물 쏟아질판…‘개미 잡는’ 규제” 등, 2020. 10. 23.

금융위원회 공고 제2024-101호(보험업법 시행령 일부개정법령안 입법예고),
2024. 4. 1.

금융위원회·금융감독원 보도자료, “보험사고가 발생하면 공정하고 신속하게 보험
금을 받을 수 있도록 손해사정제도 전반을 개선하겠습니다”, 2021. 5. 4.

금융위원회·금융감독원 보도자료, “타당한 보험금 산정·지급을 위한 소비자 보호
원칙·절차 마련”, 2023. 3. 28

박성화, “불필요한 서류 요구하고... 불이행땀 보험금 지급 미뤄”, 위기의 손해사
정업계 <하> 보험사 부당행위에 ‘냉가슴’, 「서울경제」, 2023. 9. 15.

지용배, “자회사 3만원인데 비자회사 8천원...‘손해사정 좋아질리 있나’”, 「SBS
Biz」, 2023. 7. 15.

Swiss Re, sigma 3/2023 - World insurance(최종검색일: April. 8, 2024)

<<https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/sigma-2023-03.html>>

일본금융정보사이트 iFinance 홈페이지[アジャスター]-[アジャスターの分類] (최종검색일:
April. 8, 2024)(<https://www.ifinance.ne.jp/glossary/insurance/ins279.html#adjuster1>).

일본손해보험협회 홈페이지, [시험·연수]-[アジャスター試験] (최종검색일: April.
8, 2024) (<https://www.sonpo.or.jp/exam/adjuster/index.html>)

한국손해사정사협회 홈페이지, [손해사정제도] (최종검색일: April. 8, 2024)
(https://kicaa.or.kr/new/03_institution/underwriter.html)

미국독립손해사정사 협회 홈페이지

National Association of Independent Insurance Adjusters(<http://www.nalia.com>)

미국공공손해사정사 협회 홈페이지

National Association of Public Insurance Adjusters(<http://www.napia.com>)

생명보험협회 공시실(<https://pub.insure.or.kr/>)

손해보험협회 공시실(<https://kpub.knia.or.kr/main.do>)

금융위원회·금융감독원·보험회사 손해사정 업무담당자 실무간담회, 2024. 1. 5.