



손해사정의 외부위탁강제 법안에 대한 검토

송윤아 연구위원, 이성은 연구원

요약

■ 9월 30일 이종걸 의원은 보험금 지급 및 산정에 대한 소비자 불만을 해소하기 위해 손해사정사의 독립성을 강화하는 법안을 발의함. 동 법안은 전반적으로 보험소비자가 손해사정사 선택권을 실질적으로 행사할 수 있도록 돕고, 손해사정사의 독립성을 강화하는 효과를 가지는 것으로 보임. 그러나 동법안 내용 중 보험회사의 내부 또는 자회사 위탁 손해사정 비율을 50% 이하로 강제한 조항은 핵심역량의 외부위탁을 강제하는 것으로, 국내 보험산업의 경쟁력은 물론 보험소비자의 만족도 저하가 우려됨. 미국과 유럽 등 주요국에서는 손해사정능력을 보험사업의 핵심역량으로 보는 시각이 지배적이고 손해사정의 외부위탁 여부 및 수준은 온전히 보험회사의 경영전략적 판단에 맡기고 있음. 또한 손해사정의 투명성이 강화되고 정보비대칭이 완화되면 손해사정의 공정성은 시장경쟁의 원리에 의해 회복가능한 부분임. 더불어 손해사정사제도는 보상의 공정성 제고를 위한 수단 중 하나로서, 이외에도 시장왜곡을 줄이면서 보상의 공정성을 제고할 수 있는 다양한 접근방법이 있음. 이러한 점에 비추어 볼 때, 손해사정의 외부위탁 여부는 보험계약의 당사자인 보험소비자와 보험회사의 결정에 맡겨두는 것이 바람직할 것으로 보임.

■ 9월 30일 이종걸 의원은 보험금 지급 및 산정에 대한 소비자 불만을 해소하기 위해 손해사정사의 독립성을 강화하는 법안을 발의함.

- 동 법안은 보험소비자의 손해사정사 선임권에 대한 인지 부족과 손해사정사의 독립성 부재가 보험금의 산정 및 지급에 대한 보험소비자의 불만을 초래하는 것으로 봄.¹⁾
- 손해사정사의 업무는 다음과 같음: ① 손해발생 사실 확인 ② 보험약관 및 관계법규 적용의 적정 여부 판단 ③ 손해액 및 보험금의 사정 ④ 손해사정업무와 관련된 서류의 작성·제출의 대행 ⑤ 손해사정업무 수행과 관련된 보험회사에 대한 의견의 진술

1) 본고에서는 보험계약자, 피보험자, 보험수익자 등을 통칭하여 보험소비자라 함.

- 업무형태별로 구분하면 보험회사에 고용된 고용손해사정사와 독립적으로 손해사정업무를 수행하는 독립손해사정사가 있음.
 - 한국손해사정사회에 따르면, 2013년 11월 말 현재 손해사정업무에 종사하고 있는 손해사정사는 5,184명이며, 이 중 보험회사에 고용된 인원은 2,897명, 보험회사 위탁업체 소속이 1,480명, 어디에도 소속되지 않은 독립손해사정사는 807명인 것으로 나타남.

■ 법안내용은 구체적으로 다음과 같음.

- 첫째, 보험회사가 보험금 지급 요청을 받은 경우 보험계약자 등에게 손해사정을 받을 수 있음을 고지하여야 하고 이를 위반 시 1천만 원 이하의 과태료를 부과함.
 - 현행 「보험업감독규정」에서는 보험금 지급을 청구 받은 때 보험회사가 손해사정사를 지정토록 하고 있으며(제9-20조), 보험계약자가 별도로 손해사정사를 선임코자 할 경우에는 보험회사에 게 이러한 의사를 통보하도록 하고 있음(제9-16조).
 - 그러나 동 규정과 「보험업법」 등에서는 보험회사로 하여금 보험계약자가 별도 손해사정사를 선임할 수 있다는 사실을 고지하도록 규정하고 있지는 않음.
- 둘째, 다음과 같은 경우 보험회사가 손해사정 보수를 부담하도록 하는 조항을 신설함.²⁾
 - 법안에서는 보험계약자 등이 보험회사가 고용한 손해사정사 또는 보험회사와 위탁계약을 체결한 손해사정사를 선임하거나 보험회사와 협의를 통해 독립 손해사정사를 선임하는 경우
 - 정당한 사유없이 보험회사가 보험사고 통보를 받은 날부터 7일이 경과하여도 손해사정에 착수하지 아니한 경우
- 셋째, 보험회사의 손해사정사 또는 손해사정업자에 대한 불공정 행위³⁾를 금지하고 이를 위반 시 5천만 원 이하의 과태료를 부과하는 조항을 신설함.
- 마지막으로, 보험회사에 고용된 손해사정사나 보험회사의 손해사정업무를 담당하는 자회사가 담당하는 업무의 비율이 100분의 50을 초과하지 못하도록 하고 이를 위반 시 5천만 원 이하의 과태료를 부과함.

2) 현행 보험업법감독규정 제9-16에 따르면 손해사정사 사정 결과에 보험계약자 등이 승복하지 아니한 때와 보험계약자가 보험회사와는 별도로 손해사정사를 선임하고자 할 때의 보수는 보험계약자 등이 부담함.

3) 보험회사의 손해사정사에 대한 불공정행위를 다음과 같이 열거함: 손해사정 위탁계약서를 교부하지 아니하는 행위, 위탁계약서상 계약사항을 이행하지 아니하는 행위, 위탁계약서상에서 정한 해지요건 이외의 사유로 위탁계약을 해지하는 행위, 위탁계약서상에서 정한 위탁업무 외의 업무를 강요하는 행위, 정당한 사유없이 손해사정사 또는 손해사정업자에게 지급하여야 할 수수료의 일부 또는 전부를 지급하지 아니하거나 지연하여 지급하는 행위, 정당한 사유없이 손해사정사 또는 손해사정업자에게 지급할 수수료를 차별하는 행위 등

■ 전반적으로 동 법안은 보험소비자가 손해사정사 선택권을 실질적으로 행사할 수 있도록 돕고, 손해사정사의 독립성을 강화하는 효과를 가지는 것으로 보임.

- 구체적으로, 손해사정사 선임권에 대한 보험회사의 고지의무 조항보다는 보험회사의 손해사정사 수수료 부담원칙 조항이 보험소비자의 권익보호에 보다 기여하는 효과가 있음.
 - 보험소비자가 별도의 손해사정사를 고용하지 않는 것은 보험회사의 보험금 산정에 불만이 없거나, 있더라도 손해사정사 수수료에 대한 부담 때문인 것으로 판단됨.
 - 2014년 10월 보험연구원에서 실시한 설문조사에 따르면, 자동차보험 가입자의 75.4%가 손해사정사 선임권에 대해 제대로 알고 있는 것으로 나타남.
- 또한, 보험회사의 손해사정사에 대한 불공정행위를 금함으로써 기업 간 상하 수직적 구조관계가 아닌 수평적 관계를 유지하고 동반성장을 실현하는 것은 바람직함.

〈표 1〉 보험소비자의 손해사정사 선임권에 대한 인지 실태

(단위: 명)

구분	소비자가 보험회사와 독립된 손해사정사를 고용하여 손해액을 조사할 수 있다		계
	예	아니오	
보상 유경험자	463(79.2%)	122(20.9%)	585
보상 무경험자	291(70.1%)	124(29.9%)	415
계	754(75.4%)	246(24.6%)	1,000

주: 1) 본 설문조사는 2014년 9월 27일부터 10월 7일까지 기간 동안 서울, 경기, 대전, 대구, 광주, 인천, 부산 등에 거주하는 자동차보험 가입자를 대상으로 이루어짐.

2) 보험경험 유무는 응답자 본인 또는 가족의 경험임.

자료: 보험연구원(2014. 10), 『보험금 지급과 보험사기에 대한 소비자 인식 설문조사』.

■ 그러나 동 법안 내용 중 보험회사의 내부 또는 자회사 위탁 손해사정 비율을 50% 이하로 강제한 조항은 핵심역량의 외부위탁을 강제하는 것으로, 국내 보험산업의 경쟁력은 물론 보험소비자의 만족도 저하가 우려됨.

- 보험회사의 손해사정을 포함한 보상능력은 조직내부의 기술이나 단순한 기능을 뛰어넘는 노하우를 포함한 종합적인 능력으로서, 이를 기업경쟁력의 원천으로 보는 시각이 지배적임.⁴⁾

4) J. Hood and W. Stein(2003), "Outsourcing of Insurance Claims: A U.K. Case Study", The Geneva Papers on Risk and Insurance, Vol. 28(3).

- 즉, 보험회사의 손해사정능력은 보험회사 또는 보험상품에 대해 소비자가 인식하는 편익에 중대한 기여를 하고, 다양한 시장에서의 잠재적인 접근 가능성을 제공하며, 경쟁자들이 모방하기 어려운 경쟁력의 원천이 된다는 점에서 핵심역량으로서의 속성을 가지고 있음.⁵⁾
- 이러한 핵심역량의 외부위탁은 보험회사가 원스탑(one-stop) 보상서비스 등 고객욕구에 유연하게 대응할 수 있는 서비스와 차별화된 서비스를 제공할 기회를 차단함.
 - － 비용절감과 대내외적 경영환경변화로 인해 손해사정이라는 핵심역량의 외부위탁이 불가피하게 이루어진 측면이 있음.

■ 미국과 유럽 등 주요국에서는 손해사정능력을 보험사업의 핵심역량으로 보는 시각이 지배적이고 손해사정의 외부위탁 여부 및 수준은 온전히 보험회사의 경영전략적 판단에 맡기고 있음.⁶⁾

- 미국의 대형 손해보험회사는 손해사정을 외부에 위탁하지 않는 것을 원칙으로 함.
 - － State Farm은 2005년 기준 전 직원의 절반인 30,600명이 손해사정을 담당하고 있으며, 대재해위험의 손해조사에 한해 외부위탁을 하고 있음.
 - － Travelers는 2005년 기준 11,000명의 내부직원이 손해사정을 담당하고 있으며, 특정 지역에서 발생한 위험의 손해조사에 한해 외부위탁을 하고 있음.
 - － Progressive의 경우 손해사정을 전략적 분야로 간주하여 외부위탁 없이 내부직원이 처리하고 있음.
- 영국의 경우 보험회사가 자사의 상황에 맞게 손해사정의 외부위탁 여부 및 수준을 전략적으로 정하고 있음.
- 그 외 유럽 대부분의 국가에서는 보험회사 내부적으로 손해사정을 하는 것이 일반적이며, 소비자가 보험회사와 별도로 손해사정사를 선임할 수 있음.

■ 또한 손해사정의 투명성이 강화되고 정보비대칭이 완화되면 손해사정의 공정성은 시장경쟁의 원리에 의해 회복가능한 부분임.

- 손해사정사제도는 보험사고 발생시 손해액의 평가, 사정을 두고 일어날 수 있는 소비자와 보험회사간의 분쟁을 예방하고 공정성과 전문성을 도모하기 위해 도입되었음.
- 보험소비자가 손해사정사를 선임할 수 있는 권리를 인지하고 있고 손해사정의 과정이 투명하게 공개되는 한, 손해사정의 질적인 측면인 공정성과 신속성은 시장경쟁의 원리에 의해 회복 가능함.

5) Prahalad C. K. and G. Hamel(1990), "The Core Competence of the Corporation", Harvard Business Review.

6) 損害保険事業総合研究所(2008), 『欧米損害保険会社における損害調査実務の現状分析』.

- 향후 보험소비자가 특정 보험회사의 손해사정을 신뢰하지 못할 경우 적극적으로 손해사정사를 고용할 것이고 시장에서는 보다 공정하게 손해사정을 하는 보험회사가 경쟁우위에 있을 것임.

■ 더불어 손해사정사제도는 보상의 공정성 제고를 위한 수단 중 하나로서, 이외에도 시장왜곡을 줄이면서 보상의 공정성을 제고할 수 있는 다양한 접근방법이 있음.

- 지난 7월 24일 금융위원회는 보험업법에 보험금 청구 및 지급과 관련한 보험회사의 불공정 행위 유형을 규정하고 이를 위반한 경우 제재할 것임을 공표한 바 있음.⁷⁾

■ 손해사정능력이 보험회사의 핵심역량이고 손해사정의 공정성이 시장경쟁의 원리에 의해 회복가능하며, 시장왜곡을 줄이면서 보상의 공정성을 제고할 수 있는 다양한 접근방법이 있다는 점에서, 손해사정의 외부위탁 여부는 보험계약의 당사자인 보험소비자와 보험회사의 결정에 맡겨두는 것이 바람직할 것으로 보임.

- 손해사정 관련 법규는 손해사정의 공정성이 시장경쟁의 원리에 의해 보다 효율적으로 회복가능하도록 손해사정의 투명성 강화와 정보비대칭성 완화 등 인프라 개선에 집중하는 것이 바람직함.
 - 이종걸 의원이 발의한 법안 내용 중 손해사정사 선임권에 대한 보험회사의 고지의무 조항, 보험회사의 손해사정사 수수료 부담원칙 조항, 보험회사의 손해사정사에 대한 불공정 행위 금지 조항 등은 공정한 보상을 위한 인프라 개선의 효과를 가짐. [KiRi](#)

7) 송윤아(2014.8), 「보험금 청구 및 지급관련 제도개선의 향후 논의방향」, KiRi Weekly, 보험연구원.